

國立臺北科技大學推動員工協助方案實施計畫

本校 105 年 7 月 26 日北科大人字第 1050800756-B 號函施行
本校 106 年 7 月 24 日北科大人字第 1060800652 號函修正
本校 107 年 4 月 30 日北科大人字第 1070800461 號函修正
本校 111 年 5 月 9 日北科大人字第 1110800396A 號函修正
本校 114 年 4 月 9 日北科大人字第 1140800439 號函修正

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 105 年 6 月 24 日臺教人(一)字第 1050075297 號函核定修正之「教育部及所屬各機關(構)學校推動員工協助方案實施計畫」。
- 三、教育部人事處 112 年 3 月 3 日臺教人處字第 1120019469 號書函轉行政院人事行政總處所訂之「推動員工協助方案落實『性別平等政策綱領』建議作為一覽表」。

貳、目的

- 一、落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，並協助解決其所遭遇的問題。
- 二、協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，進而提升同仁工作士氣及服務效能。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- 四、瞭解並協助解決身心障礙員工的個別身心需求，提供適切的教育訓練、健康照顧、身心評估及團隊支持，發揮其工作潛能。

參、服務對象

本校教職員工。

肆、服務內容

- 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、職系專長轉換等。
- 二、生活面：
 - (一)法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衡

等。

(二)財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

三、健康面：

(一)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。

(二)醫療保健：提供政府機關現行公務人員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。

四、其他協助：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）。

伍、推動方式

一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，每年度辦理同仁之問卷調查。依每年度同仁需求調查結果最高前三項目，優先規劃相關課程講座等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展，以切合照護同仁之旨。

二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，規劃訂定每年度工作計畫。

三、建立處理流程圖：包含一般個案處理流程、主管人員轉介流程、危機個案處理流程、非自願個案處理流程。

四、辦理宣導推廣活動：

(一)運用教職員工教育訓練、主管會議、行政會議等適當場合，宣導本計畫的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用。

(二)透過舉辦座談會之形式，協助同仁發表對學校的建議及工作上所遇到的問題。

(三)於本校人事室首頁建置「員工協助方案(EAP)專區」、「性騷擾防治專區」、「身心障礙專區」、「教職員工社團專區」、「教職員工子女托育服務專區」等提供資訊。

五、服務提供：

(一)工作面服務：

1、多元溝通管道：定期舉辦勞資會議、建立會議提案制度及設置勞資專

區網頁等，鼓勵同仁參與管理決策，強化組織發展。

2、營造友善職場環境：

- (1)設置職場性騷擾案件申訴處理調查單位：提供性別平等相關資訊及宣導，同時設置專線電話、傳真、專用信箱及電子信箱等諮詢及申訴管道，落實工作場所性騷擾之防治功能。
- (2)因公涉訟補助措施：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之協助。
- (3)配合校內不同人員需求進而改善工作環境，如建置無障礙設施、提供孕婦專用車位、調整工作內容等，讓同仁克服工作障礙的不便。
- (4)設置哺集乳室：除提供哺乳時間外，於學生事務處衛生保健組內設置哺（集）乳室，供本校同仁、同學及參訪本校人士使用。
- (5)整合身心障礙教職員工校內外職場資源，提供校內外服務項目、服務措施內容、相關權責單位及聯絡方式等支持資源資訊。

(二)生活面服務：

- 1、教職員工社團：鼓勵成立多元性社團並補助活動費用，供同仁參加適當休閒活動，以紓解工作壓力。
- 2、文康活動：每年補助各單位文康活動經費，活動內容及時間可依同仁需求辦理，具彈性及多樣性。
- 3、特約商店：為嘉惠本校同仁，與本校校內、校外周邊及學生宿舍附近商家簽訂特約商店契約，凡出示教職員證，皆可享有不同折扣之優惠。
- 4、托育服務：為照顧同仁子女，本校與校園附近托育機構簽訂合作，提供不同優惠。
- 5、提供闔家安康公教員工團體保險諮詢服務及法律諮詢、財務、稅務之社會資源訊息。

(三)健康面服務：

1、心理健康：

- (1)心理晤談服務：提供教職員工晤談服務，並得視情況採通訊諮商，如同仁有諮商需求，可向人事室進行預約，確保身心健康。
- (2)提供社區心理衛生中心及憂鬱症、自殺防治等心理衛教相關資訊，建立與社區資源之合作及轉介機制。

(3)提供其他有關諮商輔導之社會資源訊息。

2、醫療保健：

(1)一般健康檢查：每年辦理一次。

(2)健康檢查補助：本校年滿四十歲以上之編制內教職員、工友(含技工、駕駛)每兩年補助一次健康檢查費。

(3)健康諮詢服務：聘請特約醫師定期到校看診。

(4)健康促進活動：定期規劃於公餘時間辦理系列活動，同仁得依需求報名參加。

(5)住院慰問：本校編制內教職員工因病住院可獲新臺幣 1,000 元額度內補助。

六、服務成果回饋：本計畫將定期檢討每年度辦理情形，以不記名方式調查該年度辦理情形，依同仁回饋意見及服務項目需求據以規劃次年度員工協助方案推動方向。

陸、倫理責任

辦理本計畫之各項諮詢服務時，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、員工使用諮詢服務之決定應出於個人自由意志。

二、確保員工不因使用本計畫相關措施或轉介接受諮商，造成同仁工作、陞遷及考績(核)等相關權益之負面影響。

三、資料保存及調閱規定：

(一)資料保存規定：

1、各項諮詢申請單及記錄表均以密件收存。

2、各項諮詢服務之所有紀錄及本校員工之個人資料，原則上均應全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，不得提供給任何單位或他人。有關心理諮商方面，依心理師法第 25 條規定個案紀錄至少保存 10 年，期限屆滿後應予銷毀。

3、如有下列情事，屬保密的例外：

(1)當事人親身或透過法律代表決定放棄隱私權。

(2)有明顯而立即傷害自我或他人之可能者。

- (3)負有預警責任時。
- (4)當事人有致命危險的傳染疾病。
- (5)評估當事人有自殺危險。
- (6)有犯罪事實之虞者。
- (7)依法規要求之保密例外事項。

(二)資料調閱規定：

- 1、本人查閱：當事人有權查看個人諮詢記錄，非特殊情形，保管單位不得拒絕。
- 2、合法監護人查閱：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並須經當事人同意，始得查閱。
- 3、非前兩項人員查閱：應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須經當事人同意，始得查閱。

柒、推動或協助本計畫著有績效人員之獎勵

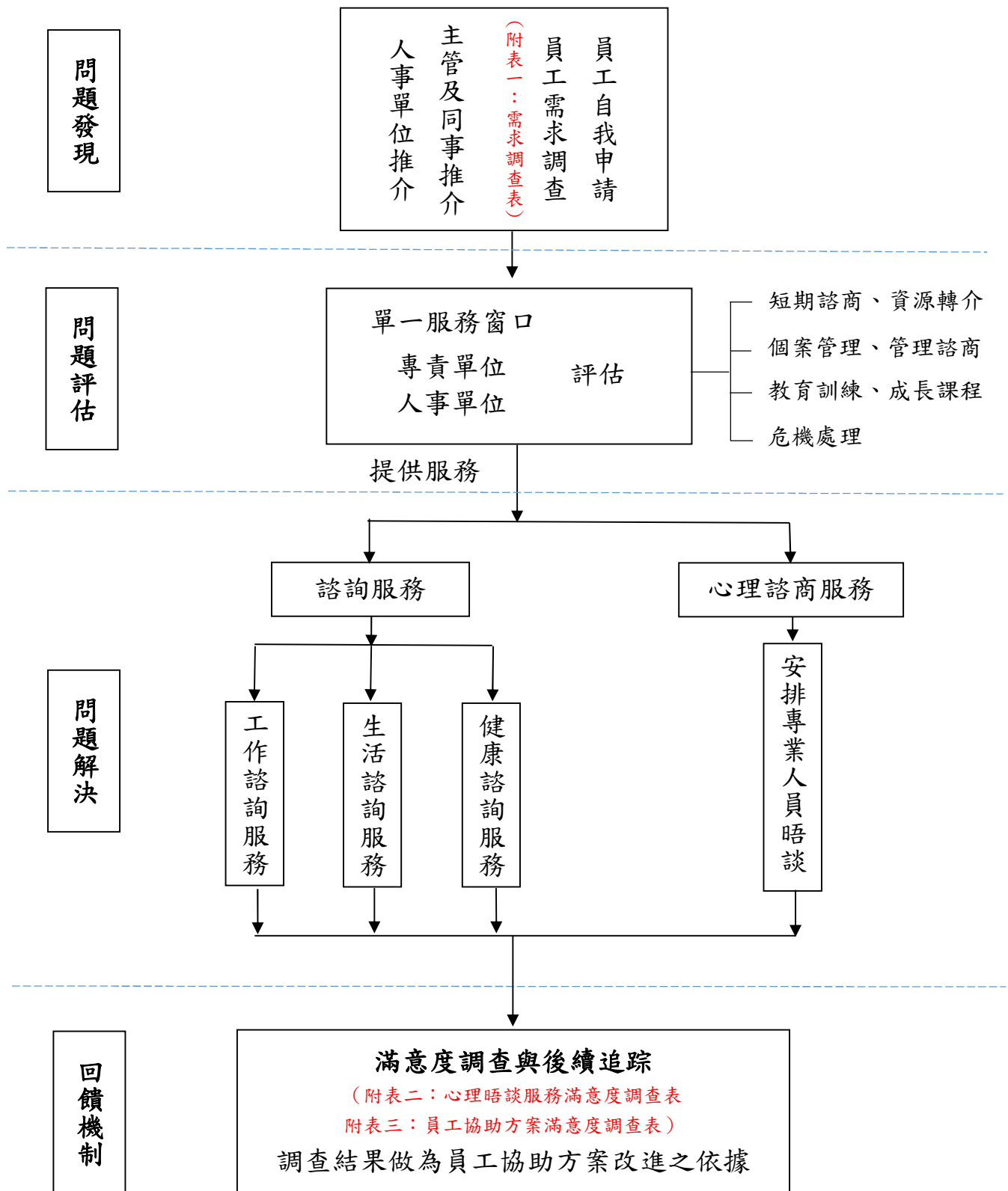
- 一、推動著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績(核)之重要參據。
- 二、協助著有績效人員，得酌予獎勵並於公開場合表揚。

捌、經費

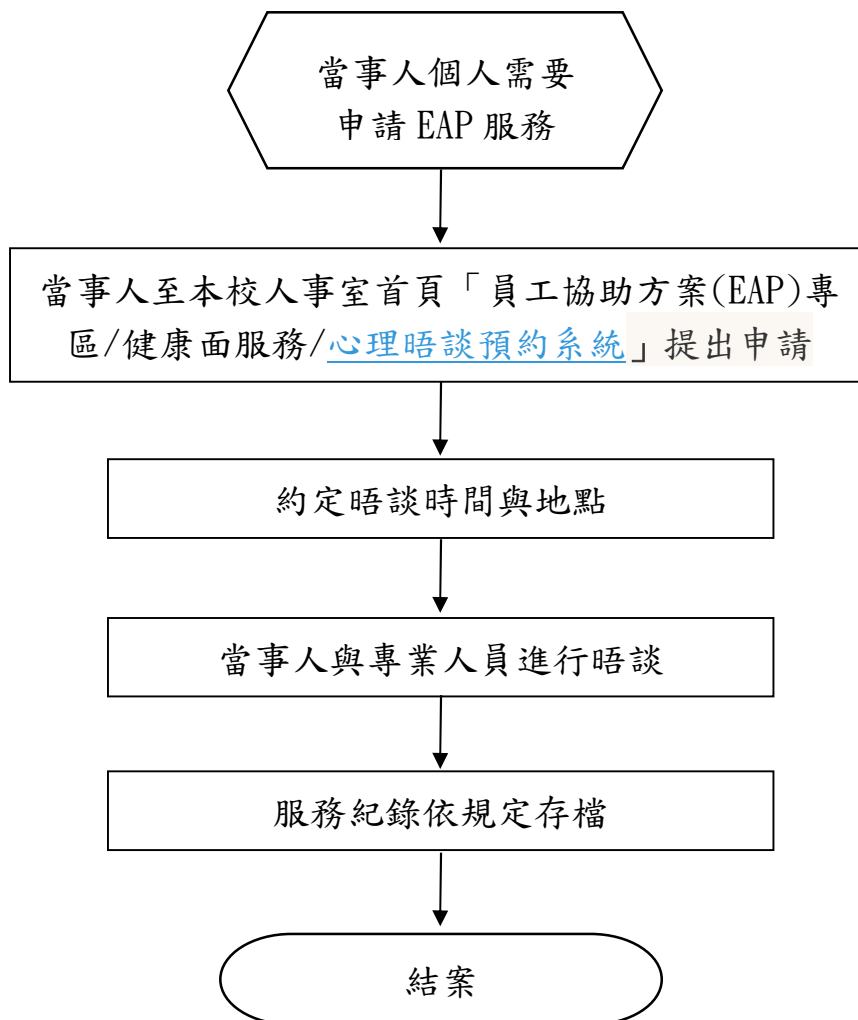
- 一、辦理本計畫所需之經費於年度內相關經費項下勻支。
- 二、心理晤談服務鐘點費依公立大專校院兼任教師鐘點費講師類別支給基準支給。

玖、本計畫陳請校長核定後實施，修正時亦同。

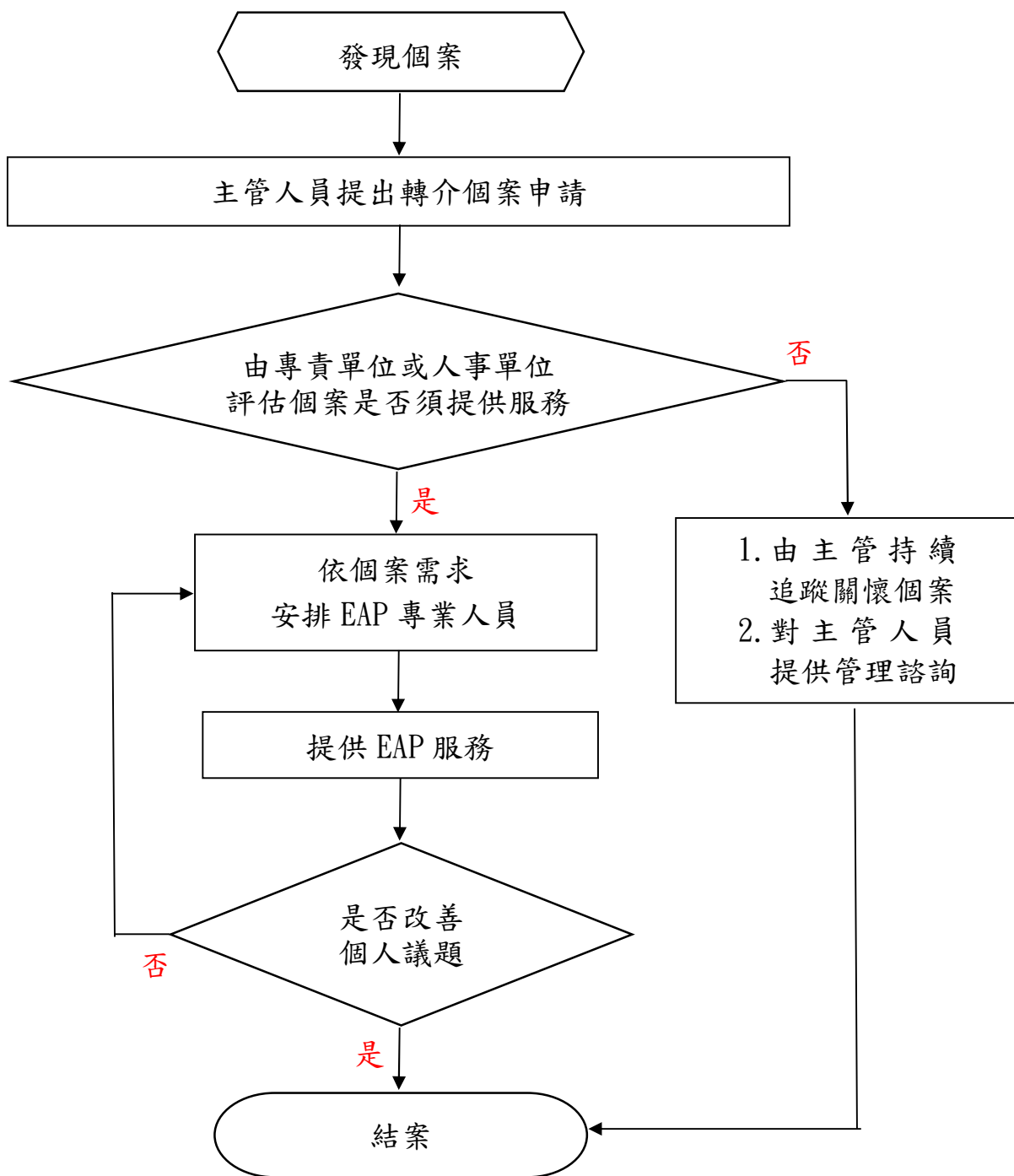
國立臺北科技大學推動員工協助方案處理流程圖



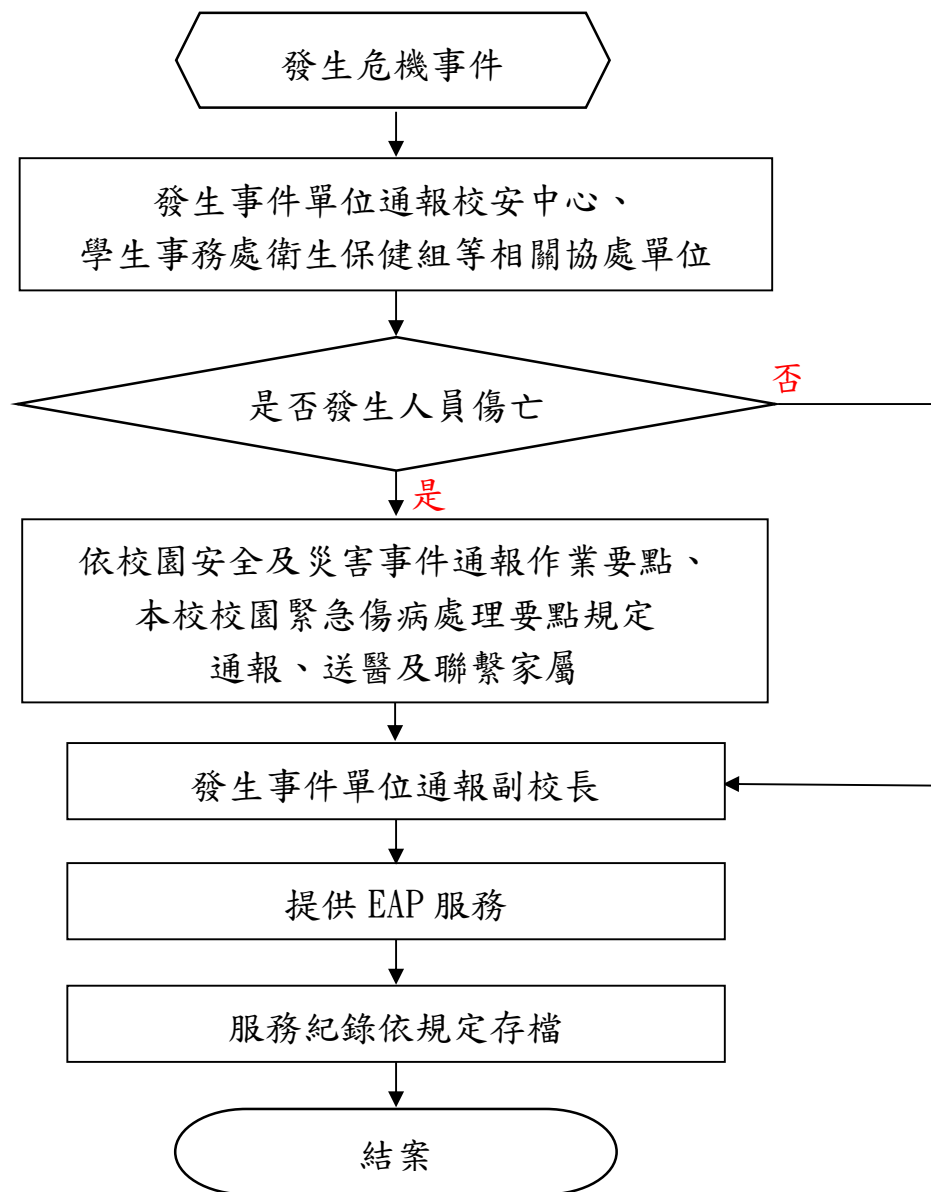
國立臺北科技大學員工協助方案一般個案處理流程



國立臺北科技大學員工協助方案主管人員轉介流程



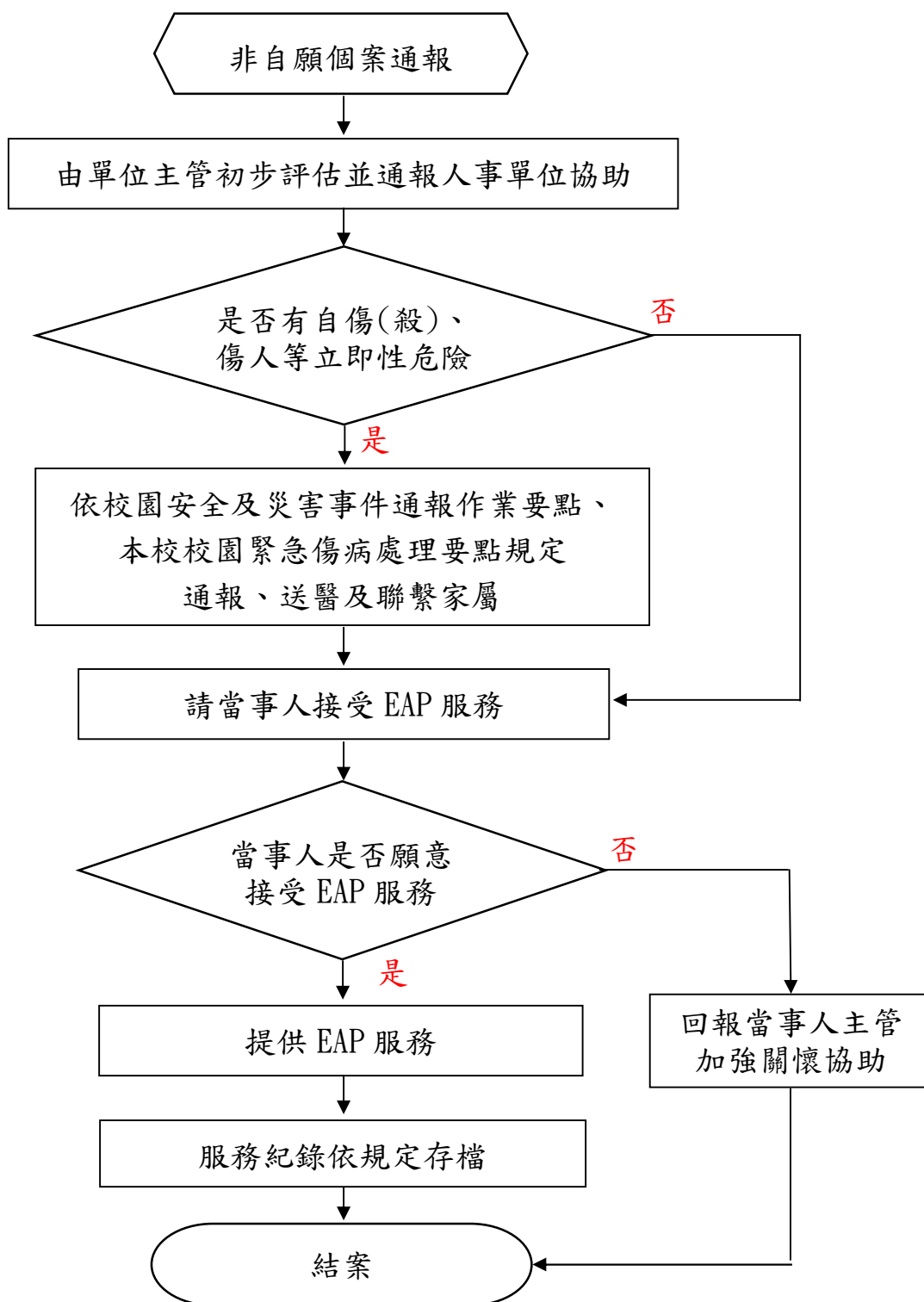
國立臺北科技大學員工協助方案危機個案處理流程



註：危機事件之定義：

1. 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
2. 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

國立臺北科技大學員工協助方案非自願個案處理流程



國立臺北科技大學員工協助方案需求調查表

親愛的夥伴，您好：

為了提供同仁在生活、工作與身心健康等各方面的服務更為完善，已於人事室網站設置「員工協助方案(EAP)專區」及「身心障礙專區」，俾即時提供相關服務訊息，請您抽空填寫這份問卷，並作為本校調整員工協助方案之參考方向，感謝您的協助與寶貴意見，謝謝。

人事室敬啟

【名詞定義】員工協助方案：是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。

壹、調查項目

1. 就「工作面」而言，目前已提供多元溝通管道及營造友善職場環境，您最希望本校再提供哪些協助？

☐ AI 知能 ☐ 職場霸凌預防 ☐ 性騷擾防治
☐ 公文寫作技巧 ☐ 無需求

2. 就「生活面」而言，目前已提供法律諮詢、財務及稅務之社會資源訊息，您最希望本校再提供哪些協助？

☐ 婚姻關係(如家庭性別角色、家務分工) ☐ 生產教育
☐ 親子教養 ☐ 理財規劃 ☐ 無需求

3. 就「健康面」而言，目前已提供員工健康檢查、心理晤談服務等，您最希望本校再提供哪些協助？

☐ 正念減壓 ☐ 體重控制 ☐ 睡眠品質管理
☐ 筋膜放鬆 ☐ 無需求

4. 整體而言，您最希望本校提供哪方面協助？

☐ 工作面 ☐ 生活面 ☐ 健康面

5. 您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？

☐ 保密性 ☐ 專業性 ☐ 費用 ☐ 服務規模 ☐ 時間無法配合

6. 其他建議：

貳、基本資料：

- | | | |
|----------|--------------------------------------|--|
| 1. 服務單位： | ☐ 教學與研究單位 | ☐ 行政單位 |
| 2. 人員類別： | ☐ 專任教師(含專案教師) | ☐ 軍訓教官 ☐ 公務人員及助教(含駐衛警) |
| | ☐ 校務基金約用人員 | ☐ 支援全校性行政事務計畫專任人員 |
| | ☐ 技工友 | ☐ 業務臨時工 ☐ 其他 |
| 3. 職務： | ☐ 主管 | ☐ 非主管 |
| 4. 性別： | ☐ 男 | ☐ 女 |
| 5. 婚姻： | ☐ 未婚 | ☐ 已婚 |
| 6. 養育子女： | ☐ 是 | ☐ 否 |
| 7. 年資： | ☐ 5年以下 | ☐ 6年至10年 ☐ 11年至20年 ☐ 21年以上 |
| 8. 年齡： | ☐ 30歲以下 | ☐ 31歲至40歲 ☐ 41歲至50歲 ☐ 51歲以上 |
| 9. 身心障礙： | ☐ 未領有身心障礙證明 | ☐ 已領有身心障礙證明 |

---問卷到此結束，您的寶貴意見是我們改善的動力！再次感謝您的填答。---

註：本表已電子化，並得視員工協助方案之推動需要調整調查項目。

國立臺北科技大學員工協助方案心理晤談服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓本校員工心理晤談服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

人事室 敬啟

一、您的基本資料

01. 姓名：

02. 晤談時間：

03. 晤談地點：

二、下列問題請您依實際的感受程度勾選：

問 題	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在晤談過程中用心參與和投入	☐	☐	☐	☐	☐
02. 您覺得晤談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	☐	☐	☐	☐	☐
03. 您覺得在晤談中得到了支持與鼓勵	☐	☐	☐	☐	☐
04. 您覺得晤談能增加我解決問題的信念	☐	☐	☐	☐	☐
05. 您覺得晤談後能降低問題對生活上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
06. 您覺得晤談後能降低問題對工作上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
07. 您覺得心理師能了解您的心情感受	☐	☐	☐	☐	☐
08. 您覺得心理師能了解您的問題癥結	☐	☐	☐	☐	☐
09. 晤談後，您對問題有更清楚的了解	☐	☐	☐	☐	☐
10. 您滿意本校員工晤談輔導機制	☐	☐	☐	☐	☐
11. 您贊成本校繼續提供本項服務	☐	☐	☐	☐	☐
12. 您覺對晤談過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

簽章：

填表日期： 年 月 日

國立臺北科技大學員工協助方案滿意度調查表

填表日期： 年 月 日

親愛的同仁，您好：

為瞭解本校推動 EAP 對您是否有實質幫助，麻煩您對下列問題提供意見，作為日後改進之參考。本問卷採無記名方式，問卷結果僅作為分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答。請依照實際體驗及認知，回答下列問題，並在適當選項點選。

非常感謝您在百忙中撥冗填答。感謝您的協助與合作！

人事室 敬啟

一、服務知覺

01. 我知道本校EAP之聯繫管道

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

02. 我瞭解本校EAP提供之相關服務內容及規定

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

03. 我曾藉由公文、電子郵件、宣導品或其他方式得知本校EAP相關訊息

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

二、服務成效感受

04. 當我有需求時，願意尋求本校EAP之協助

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

05. 當同仁有需求時，我會建議同仁尋求本校EAP之協助

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

06. 我認為本校EAP提供之內容符合我的需求

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

07. 我認為本校EAP能幫助同仁解決問題

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

08. 我認為本校EAP有助於營造良好的職場環(情)境

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

三、服務滿意度

09. 我對本校EAP使用之便利性感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

10. 我對本校EAP提供服務之專業程度感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

11. 我對本校EAP有關工作面之服務內容感到滿意(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、職系專長轉換等面向)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

12. 我對本校EAP有關生活面之服務內容感到滿意(包括法律諮詢、財務諮詢等面向)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

13. 我對機關EAP有關健康面之服務內容感到滿意(包括心理健康、醫療保健等面向):

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

14. 我對機關EAP保護使用者隱私相關規範感到滿意:

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

15. 就整體的感覺，我為本校EAP評分為

☐非常同意(90分以上) ☐同意(80分至89分) ☐尚可(70分至79分)

☐不同意(60分至69分) ☐ (非常不同意不滿60分)

四、其他意見

16. 我今年(1月迄今)是否使用過本校EAP之服務(包括諮商、專題演講等)

☐是 ☐否

17. 我認為本校心理晤談服務人員的態度溫暖及真誠

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

18. 我認為本校EAP心理晤談服務服務人員了解我的問題

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

19. 經過本校EAP心理晤談服務人員的協助，有助於我問題的解決

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

20. 本校EAP心理晤談服務對於我的問題是有幫助

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

21. 本校EAP心理晤談服務對於我服務要求的回覆是迅速的

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

22. 如果我還有需要，我會再次尋求本校EAP心理晤談

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

23. 我會向其他同仁介紹本校EAP心理晤談服務

☐未曾尋求心理晤談 ☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

24. 我需要協助時，是否有意願使用本校EAP心理晤談服務

☐是 ☐否

25. 我對本校EAP的其他意見：

基本資料

職務：☐主管 ☐非主管

性別：☐男 ☐女

身分：☐教師 ☐公務人員 ☐約用人員

任本校年資：☐5年以下 ☐6年至10年 ☐11年至20年 ☐21年以

年齡：☐29歲以下 ☐30歲至39歲 ☐40歲至49歲 ☐50歲至59歲 ☐60歲以上

註：本表已電子化。