

屏東縣立林邊國民中學115年推動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、屏東縣政府暨所屬機關學校員工協助方案。

貳、目標：

- 一、協助同仁發現及解決可能影響工作效能之問題，使其能以健康的身心投身職場，提升工作表現。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨友善的組織文化及關懷網絡，營造良好的工作環境，進而提升團隊競爭力和歸屬感，為組織的長遠發展奠定基礎。
- 三、依性別平等政策綱領推動策略，提供符合性別需求之措施，打造一個更平等、更友善、更安全的環境。

參、服務對象：本校教職員工（含公務人員、教育人員、約僱人員、技工、工友及其他臨時人力等）。

肆、實施時程：115年1月1日至115年12月31日止。

伍、服務措施：

一、工作面：

1. 多元研習課程：轉知各項專業知能、資安教育、政風研習、辦公室管理系統等多元領域實體或線上課程資訊；薦送參加性別意識、壓力調適、情緒管理、工作與生活平衡等相關課程。
2. 新進人員協助：薦送初任公職人員參與相關研習了解公務組織文化、提供新進人員本校環境介紹及個人權益告知，若為適用退撫儲金制人員，另提供儲金專戶制相關資訊，協助儘快適應新環境並舒緩工作適應壓力。
3. 退休規劃分析：因應退休制度變革，提供退休制度及權利等解說，並配合退休金試算供其評估及規劃合適的退休生活，並鼓勵退休後從事志願服務活動。
4. 友善職場措施：建構員工「工作友善」、「生活友善」、「性平友善」等安心措施，支持友善家庭政策，依規定給予哺乳時間、調整工作時間。結合各項線上系統，簡化申請流程，落實淨零減碳。辦公廳舍增設性平友善廁所，並依同仁需求提供符合性別需求之措施。

5. 落實性別平等：薦送同仁參加性別培力課程，瞭解不同性別者觀點與處境，培養員工具備性別敏感度的觀念，並協助其達成生活實踐需求。
6. 身心障礙支持服務：瞭解身心障礙同仁需求，協助輔具申請及辦公室優化、提供職業重建及職務再設計、心理支持等服務，協助適應職場。

二、生活面：

1. 法律支持服務：提供縣府聯合服務中心、法律扶助中心及各戶政事務所專業律師提供服務資訊、薦送同仁參加公務相關法學講座。
2. 財務管理及稅務諮詢支持服務：薦送同仁參加儲金投資規劃、保險規劃、節稅建議等理財觀念講座、提供同仁各項稅務及節稅、理財、保險等諮詢資訊。
3. 數位學習課程：利用「E等公務園+學習平台」相關課程，組合套裝課程提供同仁線上學習所需知識，如AI運用及風險。

三、健康面：

1. 員工諮詢調適服務及健康檢測：提供身心健康醫療資源相關資訊，同仁得依需求自由選擇，諮詢更安心自在、「心情溫度計」APP提供同仁簡式健康量表迅速了解個人的心理照護需求、鼓勵本校教職員工申請身心調適假（無須提供證明及事由）及申請公教人員健康檢查補助（未滿40歲者申請得給予公假）。
2. 家庭及人際支持服務：提供家庭教育諮詢(專線412-8185)及各類家庭教育方案課程、長期照護諮詢服務、社福諮詢服務等全人關懷服務，並核給家庭照顧假給予家庭照顧的支持。

四、組織管理面：

1. 提供員工職務歷練機會：為增進職務歷練，適時實施公務人員職務輪調，破除本位思考，鼓勵同仁勇於任事，協助個人職涯規劃並增進組織發展。
2. 主管敏感度、同理心、正向思考訓練：薦送主管人員參加各項訓練及研習，培養關懷及助人技巧，進而察覺及瞭解同仁差異化需求（如中高齡同仁、身心障礙者、多元性別者等），促進職場和諧。

五、不同差異需求面：

1. 針對不同差異需求人員（如主管、高齡族群、育兒需求同仁……等），適時提供 EAP 相關課程及懷協助措施，並建構性別友善與支持環境。

2. 職場上不法侵害當事人（職場霸凌、性騷擾等）：建立友善職場觀念，定期檢視相關規範及精進、提供申訴管道，遇有申訴案件，積極提供申訴人相關諮詢（法律協助）、醫療或心理諮商、社會福利等資源，持續追蹤關懷該等人員工作適應、生理及心理狀態。

3. 提供各項服務內容資訊如附件 1（如心理諮詢(商)、法律、財務、社會福利、健康、高齡服務諮詢、性騷擾被害人服務、職場霸凌申訴、憂鬱症及自殺防治識能等）。（附件 2-本校職場霸凌處理標準表；附件 3-本校性騷擾事件申訴處理流程）

陸、本校員工協助個案處理流程：

- 一、「一般個案」：同仁或透過相關人員申請諮商服務，預約諮商進行「一般個案」處理流程(如附件4)。
- 二、「主管人員轉介個案」：主管人員發現個案，提出轉介個案申請，啟動主管人員轉介流程(如附件5)。
- 三、「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(如附件6)。
- 四、「非自願個案」：針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，啟動非自願個案處理流程(如附件7)。

柒、辦理方式：

- 一、透過適當場合及方式，宣導員工協助相關服務措施。
- 二、本計畫各項服務資源專線：08-8752051分機116(人事室)。

捌、資料保密與保存：

- 一、相關規定：個人資料保護法、心理師法及相關專業倫理規定。

二、資料管理措施：

1. 資料保密：辦理EAP各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應予以保密，除經當事人書面授權同意或配合法律程序外，不得對外提供。
2. 保密的例外：
 - (1)有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
 - (2)涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利與

權益保障法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

3. 資料保存：諮詢(商)紀錄保存年限10年，期滿予以銷毀。

4. 資料調閱：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

玖、附則

一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。

二、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充或修正之。

屏東縣立林邊國民中學員工協助方案資源一覽表

附件 1

項 目	服 務 內 容	提 供 服 務 機 關 (單 位) 及 諮 詢 專 線
心理 諮詢 (商)	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢(商)服務。	一、本縣相關資源： (一)屏東縣政府衛生局社區心理衛生中心： https://www.ptshb.gov.tw/Content_List.aspx?n=C7BAA5EB237B8920 (二)衛福部「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」：https://sps.mohw.gov.tw/mhs (三)24小時自殺防治緊急諮詢專線：0963204569。 (四)社團法人屏東縣生命線協會：1995(要救救我)或7363999 (五)屏東縣教師諮商輔導支持中心計畫 二、心理健康相關服務資源(心理衛生服務、心理健康服務網絡資源表)(網址：https://reurl.cc/N4qXak) 三、全國性服務資源 (一)衛生福利部24小時安心專線：1925(依舊愛我) (二)衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999 (三)中華民國自殺防治協會天使專線：0800-555911 (四)張老師輔導專線：1980 (五)台灣心理諮商資訊網(網址：http://www.heart.net.tw/)
法律 諮詢	包括買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務。	一、法律諮詢:屏東縣政府聯合服務中心及各戶政事務所法律扶助(更多資訊：https://www.pthg.gov.tw/cp.aspx?n=C3B05892C0942B67) 二、財團法人法律扶助基金會屏東分會：08-7516798(限電話預約面談諮詢)。 三、臺灣屏東地方法院聯合服務中心：08-7550611#1305 四、屏東縣消費者服務中心：08-7320415#2211 五、全國消費者服務專線：1950 (每週一至每週五上午 8:30-12:00；下午 1:30-5:30) 六、法務部-法律諮詢： https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/
財務 諮詢	包括稅務處理、理財及保險規劃等	一、屏東縣政府財稅局相關資源提供： (網址：https://www.pttb.gov.tw/tw/) (一)遠距視訊服務 包含地方稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅、財產/所得查詢、轉帳納稅及遠距視訊服務據點。(更多資訊：https://reurl.cc/912Ezn) (二)新住民通譯服務 1. 服務語言：泰語、菲律賓語、印尼語、越南語。 2. 服務時間：星期一至星期五，9:00~12:00、14:00~17:00

		3. 服務方式：電話翻譯及臨櫃翻譯。 (更多資訊：https://www.pttb.gov.tw/tw/main/menuContent.aspx?menuid=8396B22BA32F5351) (三) LINE上屏稅 1. 加入 Line 好友方式：於官方帳號輸入「屏東縣政府財稅局」加入好友。 2. Line 諮詢時間：上班日上午9時至11時，下午2時至4時。 二、理財諮詢服務： 聯邦銀行財富管理： https://www.yesfund.com.tw/index.html 三、台灣銀行保險經紀人股份有限公司-保險諮詢 聯絡電話：07-5505577
社會福利諮詢	包括社會救助、老人福利、婦女福利、兒童及少年福利及身心障礙福利等	屏東縣政府社會處相關資源提供 一、「社福e點靈」： (一)「社會福利 e 點靈」資訊系統，透過引導式問答方式，幫助搜尋可能符合申辦的社會福利項目，協助同仁掌握自身權益。 (二)APP 下載網址：https://reurl.cc/3LEpoR 二、福利地圖(包含高齡銀髮、家庭親子、身心障礙、嬰幼托育、兒少照護、性騷擾被害人及社會救助等多元服務)： (一)福利地圖係將社會福利各面向的福利服務處所、照護救助的資源點，以地圖的方式呈現，讓使用者方便在網路搜尋相關資訊，詳細了解該福利類別距離住家的遠近及資源數量。 (二)「福利地圖」網址： https://socmap.pthg.gov.tw/socmap/xml/index 三、社會福利總覽(提供含社會救助、老人福利、婦女福利、兒童及少年福利及身心障礙福利等相關資訊)(網址： https://www.pthg.gov.tw/planjdp/Content_List.aspx?n=46F6EFD943D834)
健康諮詢	包括各類醫療及健康諮詢服務	一、屏東縣政府特約醫療服務機構一覽表(網址： https://reurl.cc/qr0GvN) 二、屏東縣社區心理衛生中心-憂鬱症及自殺防治識能宣導專區(網址：https://www.ptshb.gov.tw/News.aspx?CategorySN=3425&n=219C45604BE682C6&sms=A5CCAE60A6E6CF2B) 三、屏東縣社區心理衛生中心-毒品防治專區(網址： https://reurl.cc/E4ZNg1) 四、屏東縣社區心理衛生中心-酒癮戒治專區(網址： https://reurl.cc/v0gb0o) 五、戒毒成功 24 小時專線：0800-770-885(請請你、幫幫我)

		六、衛生福利部戒菸服務諮詢：0800-636-363 七、精神疾病防治專線：08-7370123 或洽詢各鄉鎮市衛生所 八、健康醫療網（網址：https://reurl.cc/Gry00x） 九、國家網路醫藥網（網址：https://www.kingnet.com.tw/）
長照諮詢	包含居家服務、老人安養護機構安置、家庭托顧、日間照顧、輔具及無障礙環境改善、營養餐飲服務、交通接送及喘息等諮詢服務	一、屏東縣政府長期照護處 （網址：https://www.pthg.gov.tw/care/Default.aspx） （一）服務專線：08-7662900 （二）服務時間：早上 08:00~12:00；下午 13:00~17:00 二、衛生福利部長照專區 （網址：https://1966.gov.tw/LTC/mp-201.html） 三、衛生福利部長照服務專線：1966 四、家庭照顧者關懷專線：0800-507-272
綜合諮詢	屏東縣政府全人關懷服務，提供出生、就學、服役、就業、成家、老年安養及生命禮儀等資訊。	一、屏東縣政府便民 e 櫃檯 （網址：https://www.pthg.gov.tw/e-service/） 二、屏東縣政府整合申辦平台 （網址：https://onestop.pthg.gov.tw/）
家庭（包含婚姻）諮詢	提供親職教育、婚姻教育、性別教育、倫理教育、學校家庭教育、家庭資源與管理教育等諮詢及相關托育設施及服務	一、屏東縣家庭教育中心-免費諮詢專線：412-8185 （網址：https://ptc.familyedu.moe.gov.tw/） 二、教育部家庭教育資源網 （網址：https://familyedu.moe.gov.tw/） 三、托育福利相關資源： （一）屏東縣政府特約幼兒托育機構一覽表 （網址：https://reurl.cc/OGjmZ7） （二）屏東縣政府社會處托育福利服務 （網址：https://www.pthg.gov.tw/planjdp/Content_List.aspx?n=946A25D83DD7FC35） （三）衛生福利部社會及家庭署網站 （網址：https://reurl.cc/Xk0m9e）
高齡服務資源	提供高齡照顧、樂齡生活、健康醫療、認識失智、社福補助等資訊及內容	屏東縣政府高齡友善資訊網（網址： https://elder.pthg.gov.tw/ ）
性別相關措施	提供性別需求EAP服務及性騷擾被害人服務	一、屏東縣政府人事處-員工協助方案專區-服務項目-性別需求（網址： https://www.pthg.gov.tw/assist/cp ）

		aspx?n=70DE081748DBDEFA) 二、性騷擾被害人協助服務資源 (網址：https://reurl.cc/pr64md) 三、性騷擾及跟蹤騷擾被害人一站式服務： (一) 屏北區：勵馨社會福利事業基金會(諮詢專線：7330955#31) (二) 屏南區：社團法人屏東縣家庭支持協會 (諮詢專線：7512243)
職場霸凌申訴	提供員工免受霸凌侵害	一、受理單位： (一) 本校人事室：負責教師(含代理)、公務人員、約僱人員申訴案 1. 申訴專線：08-8752051分機116。 2. 申訴傳真：08-8752874。 (二) 本校總務處： 1. 負責技工、工友、駕駛、約用人員申訴案。 2. 申訴專線：08-8752051分機114。 3. 申訴傳真：08-8752874。 二、職場霸凌案件通報平臺(置於行政院人事行政總處官網下方連結) (一) 人事總處業於全球資訊網首頁建置職場霸凌案件通報平臺，將以保密方式轉請權責機關處理，並由人事總處追蹤列管通報案件後續辦理情形。 (二) 公務機關員工至平臺通報案件時，為期勿枉勿縱，請確實填列聯絡方式及具體事由等相關資訊，避免無法轉交權責機關處理，並利後續追蹤列管。 (三) 職場霸凌案件通報平臺網址：https://gov.tw/s4s或人事總處全球資訊網首頁/常用捷徑/職場霸凌案件通報。 三、屏東縣政府人事處職場霸凌專區： https://www.pthg.gov.tw/planpop/Content_List.aspx?n=B4873D540052946F

職場霸凌事件發生

受理申訴單位：

(一)本校人事室：

1. 申訴電話：08-8752051#116

2. 申訴信箱：personneloffice@gm.lpjh.ptc.edu.tw

(二)本府總務處：

1. 申訴專線：08-8752051#114

2. 申訴傳真：08-8752874

(三)職場霸凌案件通報平臺網址：<https://gov.tw/s4s>

事件處理

依保密規定啟動申訴處理

調查事件發生原因，檢討相關人員責任；並研提改善作為

調查單位將處理及檢討改善情形簽陳校長

運用適當場合或會議再次公開宣導

是否發生重大的人身安全侵害

是

通報警察、消防及醫護等單位

聯繫家屬

安排法律諮詢

引介社福單位

否

依申訴人意願採取適當保護措施或提供 EAP 服務

工作調整或適當隔離

引介心理諮商或身心調適資源

安排法律諮詢

受理申訴單位
主動通報

校長及行政人事行政總處通報平臺

必要時應聯繫家屬

相關協處單位

持續關懷個案(含相關人員)後續情形

屏東縣立林邊國民中學性騷擾事件申訴處理流程

流程	項目	辦理事項	備註
一	便簽請相關單位派員	依本校性騷擾防治措施與申訴及懲戒規範第 12 點規定，以便簽請相關單位派員。	
	籌組性騷擾事件申訴處理委員會	由校長勾選申訴處理委員會成員。	得由性別平等教育委員會依相關規定處理
二	籌組調查小組	由申訴處理委員會指派委員組成調查小組。	
二	召開調查小組會前會	調查小組成員討論是否受理及後續案件調查程序，並請調查小組於期限內（○月○日前）完成調查報告。	
三	召開第 1 次調查小組會議	1. 會議 7 日前繕發開會通知予申訴人及被申訴人，當事人倘有相關書面資料，需於會議前 3 日送達本校，並提供調查小組成員預先審視。 2. 會議排定申訴人及被申訴人到場陳述意見（時間錯開）。	
四	召開第 2 次調查小組會議	審酌申訴人及被申訴人陳述意見及相關佐證資料後，調查結果應作成書面並載明理由，移送申訴處理委員會審議處理。	
五	本校召開申訴處理委員會	申訴處理委員會委員依調查報告書內容是否成立，並依據結果作成○○書。	
六	申訴決議	1. 於規定期限內將決議書函送申訴人及被申訴人。 2. 同時將決議書或建議作為密送當事人服務單位(主任)參悉，俾利因應配合辦理後續事宜。	

屏東縣立林邊國民中學「一般個案」處理流程

附件 4







