

# 國立清華大學教職員工協助方案實施計畫

民國 110 年 7 月 2 日簽准核定

## 壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日核定「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 日核定「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」。
- 三、依據本校員工協助方案需求調查。

## 貳、目的：

- 一、發現及協助教職員工解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
- 二、提供多樣化的協助性措施，建立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，提昇組織績效與競爭力。
- 三、瞭解並協助解決身心障礙員工的個別身心需求，協助身心障礙者工作適應，發揮其工作潛能。
- 四、落實退休教職員工之關懷與照護，增強退休人員互動情誼，營造溫馨幸福銀髮生活。
- 五、適時照護亡故教職員工撫卹遺族，關懷慰問與協助，減緩其身心壓力。

## 參、辦理單位：

- 一、主辦單位：人事室。
- 二、協辦單位：本校各相關單位。

## 肆、適用對象：本校教職員工、退休人員及撫卹遺族。

## 伍、服務模式：採整合式服務模式（內置式並連結外部資源）。

- 一、內置式：由本校人事室設置單一服務窗口並結合專業人員提供支援服務，使教職員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- 二、連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

## 陸、服務內容：

- 一、個人層次

(一)工作面：

包括工作適應、組織變革之調適、職務歷練、職系專長轉換、生涯(退休)規劃、工作與生活平衡等。

(二)生活面：

1. 法律諮詢：包括公務上及生活上面臨的法律問題。
2. 理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

(三)健康面：

1. 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。
2. 醫療保健：提供本校教職員工各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

(四)其他協助：本校得規劃辦理其他多元化的服務內容。

二、組織及管理層次：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。

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(二)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。

**柒、服務方式：**

**一、身心諮詢服務：**

(一)一般諮詢服務：

1. 由教職員填寫「員工協助方案需求調查表」(附表 1)，由本校人事室承辦同仁擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務。(流程參附件 2 及 3)

本校人事室：服務專線：03-5715131 轉 31319

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 5 點

2. 本校教職員工得直接以免付費專線、LINE、SKYPE 等方式聯繫新竹市生命線協會(附件 1)，由該會受過訓練之人員擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢服務。

服務專線：0800-668-880

服務信箱：eapc@eapcenter.org

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 7 點

3. 本校諮商中心提供教職員工諮詢，諮詢次數依諮商中心公告為準，主要為心理健康諮詢與轉介資源服務。

本校諮商中心：服務專線：03-5715131 轉 34725 或 34726

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 5 點

- (二)諮商服務:新竹市生命線協會提供教職員工心理諮商或轉介服務，教職員工得逕洽該協會提出申請，免費諮商服務依每年服務人次調整。

服務專線：0800-668-880

服務信箱：eapc@eapcenter.org

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 7 點

- (三)線上心理健檢：連結衛生福利部國民健康署「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁線上檢測，以瞭解自我身心狀況，並提供相關協助資源。

## 二、法律諮詢服務：

- (一)兼職法規宣導諮詢:為使本校教職員能彈性兼職又不觸法，不定時辦理兼職法規宣導及提供個別諮詢服務。
- (二)行政法制作業諮詢：舉辦法規擬定與修訂座談諮詢，由專業同仁分享與講解相關規範與注意事項，提升同仁法治素養。
- (三)退撫溝通座談會：配合教育部執行「教育部暨所屬機關(構)學校教職員退撫制度及實務溝通座談實施計畫」，不定期辦理本校退撫溝通座談，協助現職教職員認識現行退撫法令，以及提供退休金試算說明等相關服務，並進行意見調查。
- (四)因公涉訟補助措施：員工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上之協助。
- (五)透過本校法律顧問公司提供同仁法律諮詢與協助。

弘理法律事務所，服務專線：03-5322722；

服務信箱：hl@hl-partners.com.tw

## 三、公務職涯服務：

- (一)升官等訓前輔導：提供薦任升簡任、委任升薦任官等訓練人員訓前輔導，並請通過訓練之同仁分享經驗，協助參訓同仁順利通過升官等訓練，取得簡任或薦任之任用資格。
- (二)中高階主管精進營：就現任組長職務以上人員，辦理團隊溝通、跨域協調、培養與激勵部屬、問題解決、談判技巧、會議引導等研習。
- (三)非主管培力營：對於非主管之績優人員，辦理主管職能培訓、創意思考、潛能激發等課程，培訓主管接班人。
- (四)學習獎勵方案：訂定獎勵學習機制，提高同仁參與公務職涯學習動力，增廣橫向多元知能及厚植縱深工作職能，提升工作視野高度，精進工作績效。

#### 四、辦理專題演講及專業訓練：

##### (一)籌辦符合同仁需求之多元講座、研習或主題活動：

1. 核心職能：辦理團隊合作、問題分析與解決、品質管理、危機管理等訓練，精進同仁核心職能，提升工作績效。
2. 工作技巧：辦理雲端新興科技、文書處理等課程，強化工作技能。
3. 法規實務：辦理工作相關法規實務案例研討，增進同仁法務知能。
3. 環境教育：辦理生態環保、循環經濟等研習，培養同仁環保意識，認識資源循環利用的科技與價值。
4. 人文素養：辦理多元族群、人本關懷等課程，厚植同仁以人為本、利他觀念與行為，以應清華校訓「厚德載物，自強不息」。
6. 其他：辦理健康養生、理財規劃等課程，提供同仁生活照護知識。

##### (二)諮輔人員專業訓練：薦送本校承辦教職員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮商相關研習，必要時自行規劃辦理。

##### (三)主管人員敏感度訓練：薦送本校主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時自行規劃辦理。

##### (四)急救教育訓練：由衛保組定期對教職員工辦理急救教育訓練。

#### 五、退撫人員關懷照護：

- (一)分區慰問座談：本校退休人數眾多且散居各地，分區舉辦關懷活動，邀請該地區及鄰近區域退休人員參與，以瞭解其生活近況並給予慰問。
- (二)溫馨宅急便：對於老弱退休人員適時居家訪視與協助，將學校溫馨關懷親送到家。
- (三)暖心快遞：主動聯繫關心撫卹遺族，協助減緩突發困擾，使其感受學校溫暖，進而安心生活。
- (四)長青互聯網：將退休人員分組及選出小組長，各組以通訊軟體互通訊息與關懷，小組長則扮演本校與退休人員即時聯繫的橋梁。
- (五)退休聯誼會：重陽節前後辦理教職員工及約用人員退休聯誼茶會，邀請已退同仁分享退休生活與保健經驗，除增進情誼外，並表達學校對退休人員之重視與感謝。

#### 六、醫療保健服務：

##### (一)健康檢查服務：

1. 提供本校編制內教職員年滿 40 歲以上，二年一次之政府健康檢查方案。
2. 由本校人事室每年度與新竹馬偕紀念醫院、臺大醫院新竹分院洽談合

作，規劃套裝健康檢查項目，提供教職員工健康檢查團體優惠。

3. 衛保組定期辦理在職勞工及列管實驗室人員健康檢查，提供健康管理與諮詢服務。

(二)健康諮詢服務：由本校衛保組護理師依據健檢報告、身體狀況或健康方面等問題提供諮詢。

(三)辦理健康促進活動：衛保組定期辦理健康促進活動，另針對高危險群教職員工評估規劃辦理相關介入性活動，例如：體位控制及戒菸活動。

(四)外傷疾病照護：

1. 由專業護理師評估、傷病護理、衛教諮詢、轉診等服務。

2. 醫療門診：與新竹馬偕紀念醫院、臺北榮民總醫院新竹分院合作設置清華大學附設診所，提供疾病診治、戒菸門診、轉診服務、抽血檢驗等服務。

(五)身心障礙者服務：

1. 協助同仁向社政部門諮詢福利與轉介服務需求，再依據評估結果，核發身心障礙證明，提供各福利措施。

2. 協助工作內容評估：依員工障別或是失能程度，評估工作內容及負荷量妥適性或是否適合職務等。

3. 職務再設計：透過勞動部委託職務再設計專家輔導團隊至職場實地訪視評估，提供工作改善建議。藉由改善工作環境或工作設備及提供就業輔具、調整工作方法等，讓身心障礙員工克服工作障礙，更能發揮其才。

## 七、營造友善工作環境：

(一)強化性平法制認知：舉辦性平相關法制介紹與座談會，增強性平意識，認識性平相關規範。

(二)性騷擾、性侵害或性霸凌求助服務：

本校性別平等教育委員會將謹守保密原則，提供相關知識法規權益，並視當事人意願提供協助，必要時將依規定通報相關主管單位並轉介至專責機構進行心理輔導、醫療。

本校性別平等教育委員會：

服務專線：(03)571-5131 轉分機42626、35075，或直撥(03)574-2626

服務時間：週一至週五早上8點30分至下午5點

(三)母性保護措施：

1. 「親心優先停車位」申請：懷孕教職員工得配合其辦公處所申請「親心優先停車位」。

2. 建置設備完善之哺乳室：設有6處哺乳室，分別位於人文社會學院3樓

A305室、創新育成中心5樓、行政大樓2樓、學習資源中心7樓南大行政大樓3樓、及科技管理學院7樓726室。

3. 本校訂有母性健康保護計畫，對於女性勞工從事有危害之虞之工作場所採取危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施。

(四)電子賀卡:同仁生日當天接獲學校寄送的電子生日賀卡，感受學校溫馨祝福，激勵工作士氣。

#### **八、理財諮詢服務：提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務**

##### **(一)兆豐銀行**

逕洽兆豐銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

兆豐銀行駐校辦事處:03-5715131#35296-7

##### **(二)玉山銀行**

逕洽玉山銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

玉山銀行駐校辦事處:03-5715131#35298

#### **九、其他福利服務：**

- (一)提供長期照護資訊：彙整地區長照資料，列冊公告人事室網站，俾同仁有需求時可即時利用。
- (二)提供子女托育資訊：與合法托育機構簽訂特約及優惠措施，將托育特約名冊及相關訊息公告人事室網站，並建置訊息分享平台，提供同仁參酌選用。
- (三)教職員工社團活動：本校提倡社團活動，設有網球、桌球、羽球、籃球、慢速壘球、游泳、韻律、瑜珈、有氧運動、中東肚皮舞、橋藝、禪學、靜心靜坐、合唱團、烏克蘭麗麗、手作等社團，供同仁於公餘時聯絡感情舒展身心，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。
- (四)教職員工文康活動：辦理新春團拜賀歲、藝文參訪活動，及致贈生日禮券，提昇工作動機與樂趣。
- (五)生活特約措施：為提供本校教職員工多元優惠服務，優化食衣住行育樂等生活消費，持續與民間合法業者簽訂特約優惠措施，提供本校員工參考擇用。
- (六)傷病溫馨關懷：對於傷病同仁適時訪視與關懷，並視其情況協助假別或補助申請說明，將學校溫馨關懷親送到家。

## 捌、方案導入方式

透過下列多元管道進行宣導推廣導入，俾利本協助方案順利推展：

- 一、透過新進人員訓練介紹本校教職員工協助方案實施計畫及服務方案。
- 二、透過校內各項會議及活動進行宣導，增進本校主管人員對教職員工協助方案參與。
- 三、辦理專題演講、教育訓練等各項活動時適時宣導，增進同仁對於教職員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。
- 四、宣傳海報：以生動活潑的海報呈現服務內容，並張貼於教職時常進出停留之處。
- 五、網頁服務：持續更新本校「教職員工協助方案專區」網頁，提供及時且完整的相關協助服務訊息或外部資源網站連結。
- 六、服務資訊：彙整新修訂人事法規、蒐集期刊身心靈短文、簡報資訊、專書閱讀新書簡介、新簽特約商店等刊載於「人事服務簡訊」，每月傳送至教職員工電子信箱，以利其隨時下載閱讀與運用。

## 玖、定期檢討辦理：

於年度結束及各項活動辦理完成時，利用問卷瞭解教職員工的想法及滿意度，作為未來服務調整之參考，以期提升工作表現及士氣，進而增進本校整體效能。

## 拾、倫理責任：

本校辦理本計畫各項服務時，遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁以維其權益。

- 一、教職員工求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、接受本方案各項服務之教職員工，不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

## 拾壹、資料保存及調閱：

### 一、資料保存方式：

- (一)各項諮詢申請單及紀錄表依編號密件收存。
- (二)本方案各項服務之所有紀錄及個人資料均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，均不得提供給任何單位或他人，但涉及有緊急危險性，危及當事人或其他第三者除外。

### 二、資料調閱規定：

- (一)本人:當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮

詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。

(二)合法監護人: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，並徵得當事人的同意。

(三)其他人士:應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。

拾貳、協助推動本計畫業務著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

拾參、所需經費已編列於本年度預算相關經費支應。

拾肆、本計畫經校長核定後實施，如有未盡事宜得適時修正之。

附件 1「國立清華大學暨新竹市生命線協會員工協助方案宣傳海報」。

附件 2「國立清華大學教職員工協助方案個案處理作業流程」。

附件 3「國立清華大學教職員工協助方案主管人員轉介流程」。

附表 1「教職員工協助方案需求調查表」。

附表 2「教職員工協助方案滿意度調查表」。