

教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫

壹、依據

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」。

貳、目的

- 一、發現及協助公務同仁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。

參、實施要項：

- 一、**辦理單位**：本部人事處統籌規劃方案計畫，各機關學校人事機構或現有專責單位辦理。
- 二、**服務模式**：採整合式（含內置式及外置式）服務模式，由本部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）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**：各機關學校每年依據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**：各機關學校於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。

肆、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、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

- 1.法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。
- 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：提供各機關學校公務同仁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：各機關學校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)。

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。

伍、方案規劃重點：依各機關學校狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。

一、作業流程明確簡化：

各機關學校應依業務性質、組織願景及員工需求建置專屬性的員工協助方案實施計畫或推動措施，以系統化方式整合內外部資源，建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助網絡，提供符合員工需求的資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關學校參考運用。

附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。

附表一「員工協助方案心理檢測表」。

附表二「員工協助方案需求調查表」。

附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。

附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。

附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。

附表六「員工協助方案滿意度調查表」。

二、量化管理掌握需求：

各機關學校可透過問卷調查方式(服務需求問卷、心理壓力量表...)，進行員工需求量化評估，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並根據員工問題、需求調查結果，推動年度重點工作。

三、運用多元管道宣導：

各機關學校可透過各種管道：1.內部各項會議(主管會議、員

工座談會...)、宣導說明會、講座、研習訓練等活動；2.製作宣導手冊、海報、影片及宣傳 DM 等相關資料；3.建置內部專屬網站；4.傳送電子 DM 或刊物；5.辦理活動（如有獎徵答）等宣導方式，加強同仁對員工協助方案功能、相關服務措施內容與種類的瞭解。

四、辦理多樣化講座與活動：

各機關學校可依業務狀況與員工需求，規劃設計相關課程講座（壓力管理、領導管理、特定對象規劃課程...）、種籽訓練（主管敏感度訓練、承辦人員訓練...）、主題活動（健康減重、團體諮詢...）、專業顧問諮商（心理諮詢、理財法律諮詢...）等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。

五、服務流程保密性：

各機關學校應針對提供的各項服務流程，強化保密措施，並透過宣導使員工瞭解相關保密措施，營造可以讓員工信任的服務機制，提升使用意願。

六、服務成果回饋：

各機關學校透過蒐集使用者的滿意度和回饋，了解是否符合員工的期待與需求，適時檢視調整方案，並針對特殊狀況或個案需要，進行個案管理與追蹤，以期協助員工恢復工作表現與士氣，進而增進組織整體效能。

陸、倫理責任：各機關學校辦理本方案各項服務時，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其權益。

一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁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。

三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應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。

柒、附則

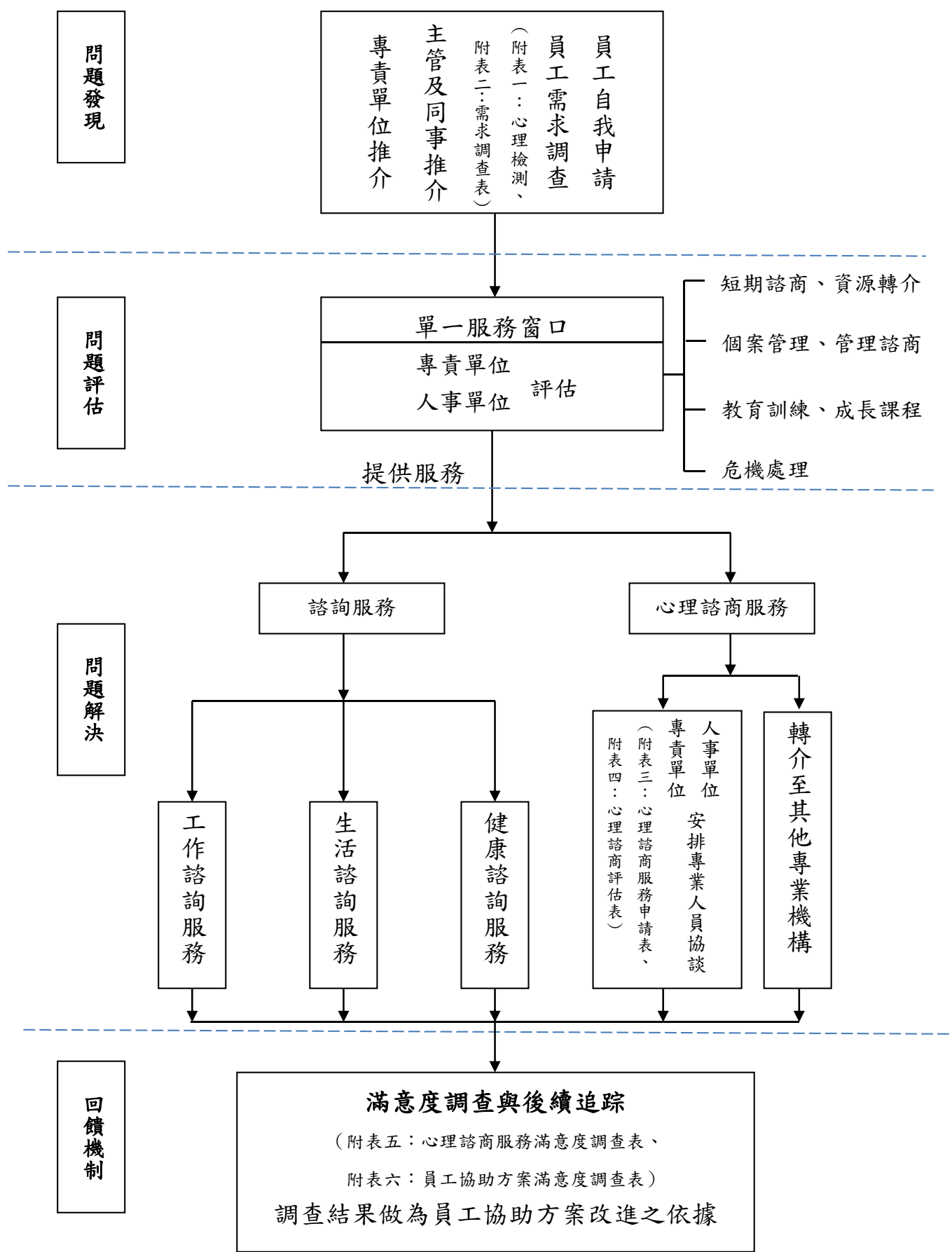
一、為期本計畫實施效益，由本部成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，負責擬訂推動年度計畫，俾各機關學校據以辦理於每年 8 月 15 日前查填具體成效送本部人事處查核，其相關年度計畫另訂之。

二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。

三、辦理本方案所需之經費，由各機關學校編列預算或由相關經

費項下支應。

教育部及所屬機關(構)學校推動員工協助方案處理流程圖



問題發現

員工自我申請
員工需求調查
(附表一：心理檢測、
附表二：需求調查表)
主管及同事推介
專責單位推介

問題評估

單一服務窗口
專責單位 評估
人事單位

- 短期諮商、資源轉介
- 個案管理、管理諮商
- 教育訓練、成長課程
- 危機處理

提供服務

問題解決

諮詢服務

心理諮商服務

工作諮詢服務

生活諮詢服務

健康諮詢服務

專責單位
人事單位
安排專業人員協談
(附表三：心理諮商服務申請表、
附表四：心理諮商評估表)

轉介至其他專業機構

回饋機制

滿意度調查與後續追蹤
(附表五：心理諮商服務滿意度調查表、
附表六：員工協助方案滿意度調查表)
調查結果做為員工協助方案改進之依據

員工協助方案心理檢測表

親愛的夥伴，您好：

在忙碌的生活中，身心難免會承受許多壓力；此份心理檢測可以幫助您更瞭解自己的身心適應狀況，及做為尋求專業人員協助的參考資料。

○○○ 敬啟

第一部分 簡式健康量表(BSRS-5：協助個人瞭解心理困擾程度的量表)

請您仔細回想這一週(包括今天)，是否有以下問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
01.感覺緊張不安	0	1	2	3	4
02.覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
03.感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
04.覺得比不上別人	0	1	2	3	4
05.睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

1. 計分方式

將各選項分數加總，便可得到計分結果，我的加總分數為_____分。

2. 分數解釋

<6 分：

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持，並多與他人分享您處理壓力的心得！

6-9 分：

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意要放鬆心情。

10-14 分：

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找專業人員談一談。

15分以上：

您的身心健康狀況可能需要專業人員的協助，請找內部專責人員協助轉介處理。

第二部分 過勞量表

「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。你累了嗎?! 測測看，您是否過勞了呢?
請依您的個人狀況，依序圈選符合您狀況的選項。

一、個人相關過勞(個人生活感受上疲勞、體力上透支、情緒上耗竭程度的量表)

	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
01.你常覺得疲勞嗎?	1	2	3	4	5
02.你常覺得身體上體力透支嗎?	1	2	3	4	5
03.你常覺得情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
04.你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎?	1	2	3	4	5
05.你常覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
06.你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎?	1	2	3	4	5

1. 計分方式

第 1~6 題：

將各選項分數轉換如下:(1)100 ; (2)75 ; (3)50 ; (4)25 ; (5)0。將第 1~6 題的得分相加，除以 6，便可得到個人相關過勞分數，我的分數為_____分。

2. 分數解釋

50 分以下：

您的過勞程度輕微，您並不常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。

50-70 分：

你的個人過勞程度中等。您有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。

70 分以上：

您的個人過勞程度嚴重。您時常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

二、工作相關過勞(對於工作的過勞程度，包含因工作產生的疲勞、挫折感、被工作累垮了及情緒上心力交瘁程度的量表)

	很嚴重	嚴重	有一些	輕微	非常輕微
07.你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
08.你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎?	1	2	3	4	5
09.你的工作會讓你覺得挫折嗎?	1	2	3	4	5
	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
10.工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
11.上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎?	1	2	3	4	5
12.上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎?	1	2	3	4	5
13.不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎?	1	2	3	4	5

1. 計分方式

第 7~13 題：

將各選項分數轉換如下：(1)100；(2)75；(3)50；(4)25；(5)0。第13題的分數轉換為：(1)0；(2)25；(3)50；(4)75；(5)100。將7~13題之分數相加，並除以7，便可得到工作相關過勞分數，我的分數為_____分。

2. 分數解釋

45 分以下：

您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓您感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。

45-60 分：

您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力，沒有興趣，有點挫折。

60 分以上：

您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

第三部分 基本資料

服務機關及單位：_____

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，請您抽空填寫這份問卷，作為未來規劃辦理方向之參考，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

○○○敬啟

【名詞定義】

員工協助方案：針對員工的需要所提供的一套協助計畫，目的在透過系統性管道，協助員工解決生活、工作與健康上的問題，提升工作效能。

壹、 協助服務需求

1. 就工作面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選 2 項】：

- 到職工作適應 工作生涯發展 性別歧視 退休生涯規劃
工作調整協助 人際衝突協調(同事關係) 性騷擾問題協助
管理制度(包含組織變革) 其他：_____

2. 就生活面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選 2 項】：

- 生活管理(時間與品質的管理) 藝文活動(社團活動或比賽等)
夫妻溝通 保險理財規劃 債務問題處理 法律諮詢
人際關係管理(親友互動) 未婚交友服務 親子教育
緊急事件處理協助 其他：_____

3. 就健康面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選 2 項】：

- 情緒管理課程 壓力管理 心理諮商與輔導 醫療保健諮詢
煙癮酗酒講座 飲食營養 體能評估
其他：_____

4. 整體而言，您最希望機關提供哪方面協助？

- 工作方面 生活方面 健康方面 其他：_____

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

其他： _____

6. 其他建議：

貳、 基本資料

服務機關及單位： _____

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

附表 3

員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

服務機關 (單位)		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
<p>附註：</p> <p>1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱○○○○○○○○○○，將以密件處理。</p> <p>2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。</p> <p>3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。</p>			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	<p>1. 案號：</p> <p>2. 轉介之諮商師：</p> <p>3. 諮商時間：</p> <p>4. 諮商地點：</p> <p>5. 補充說明：</p>		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	<p>1. 追蹤時間：</p> <p>2. 追蹤情形：</p>		

附表 4

員工協助方案心理諮商評估表

基本資料			
案 號		性 別	
諮 商 時 間		諮 商 地 點	
輔導紀錄			
案主主訴問題及期望：			
評估與建議			
一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）			
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本機關員工心理諮商服務更臻完善，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！

○○○ 敬啟

一、您的基本資料

1. 性別：男女
2. 本次諮商師姓名：_____
3. 您接受協談共計：____次
4. 協談時間： 年 月 日至 年 月 日

二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在諮商過程中用心參與和投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 諮商後，您對問題有更清楚的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您滿意本機關員工諮商輔導機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成機關繼續提供本項諮商服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您覺對諮商過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

填表日期： 年 月 日

員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本機關員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

○○○敬啟

第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)
是 否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)
法律諮詢 財務諮詢 健康諮詢 管理諮詢
心理諮商 家庭關係諮詢 工作壓力諮詢
12. 我得知本機關辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)
宣導海報 宣導說明會 機關網站 每個月主題性文章
13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為...
未有需要 不知道有員工協助方案 其他：_____
14. 其他建議

第二部分 基本資料

職務：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 教師	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 專案教學人員	<input type="checkbox"/> 專案工作人員
年資：	<input type="checkbox"/> 5年以下	<input type="checkbox"/> 6年至10年	<input type="checkbox"/> 11年至20年	<input type="checkbox"/> 21年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30歲以下	<input type="checkbox"/> 31歲至40歲	<input type="checkbox"/> 41歲至50歲	<input type="checkbox"/> 51歲以上

填表日期： 年 月 日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----