教育部及所屬機關（構）學校
104 年「精進員工協助方案～全面顧牢牢」推動計畫

教育部 104 年 4 月 21 日臺教人(一)字第 1040051849 號函核定

壹、依據：教育部及所屬各機關（構）學校推動員工協助方案實施計畫。

貳、緣由：

員工工作、生活、健康三方面需求的評估，對於機關推展員工協助方案的成效有著密切性的關係，故本計畫以「全面顧牢牢」的概念出發，希望透過問卷數據分析，掌握員工相關需求，並引領所屬機關（構）學校建構協助機制，以多方位服務措施，適當解決員工問題，增進工作效率與品質，提昇組織競爭力。

參、目標

一、健全教育部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）員工協助方案作業規定，定期檢討，以做後續推動、修正之參考。

二、全面性、計畫性、持續性、深入性地落實推動，使員工協助方案成為常態性的人事服務。

三、藉由計畫性的活動提供多樣化的服務，促使友善職場環境的形成，建構互動良好之組織文化，以提昇員工工作表現及組織績效。

肆、實施方式：

教育部設置「精進員工協助方案之作為」工作圈，由 25 個所屬機關（構）學校(以下簡稱示範機關）共同參與，帶頭示範推動「全面顧牢牢」計畫，推動重點包含「機制建置」、「宣導推廣」、「服務提供」、「標竿觀摩」等四大面向，以工作圈團隊合作方式，激發多角度思考，提出創新作為，促進目標的達成。

伍、辦理單位：

教育部人事處（以下簡稱本處）規劃及執行本計畫相關措施，本處所屬人事機構依本計畫推動或協助辦理相關措施。

陸、具體執行措施：

推動「全面顧牢牢」計畫實施期程表			
項目	**具體措施**	**實施要領**	**成果填報及完成日期**
一、機制建置～簡明便捷	（一）訂定「教育部及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」，作為各機關自訂專屬性員工協助方案之方向參考。 （二）訂定員工協助方案相關作業流程及表	各機關應先整理目前已在運行的員工協助相關服務，以系統化方式整合內外部資源，建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助機制。	示範機關於 104 年 5 月 15 日前將「員工協助方案建制彙整表」報送本處彙整。

	件，俾供各機關參考運用。		
二、宣導推廣～深化支持	(一)製作宣導海報及 DM 等相關資料，供各機關廣為宣傳。 (二)各機關建置專屬網站，隨時刊登更新相關協助服務訊息或外部資源網站連結。	各機關透過各種管道(內部會議、講座研習、活動、電子刊物…)宣導員工協助方案，加強員工對協助方案的功能、相關服務可以解決的問題及使用方式，進而增加員工使用服務。	（一）本處於 104 年 4 月 30 日前製作完成海報 DM 宣導品，提供各機關廣為宣傳。 （二）示範機關須完成相關宣導事宜，並建構專屬網站，於 104 年 5 月 15 日前將「員工協助方案建制彙整表」報送本處彙整。
三、服務提供～輕量聚焦	(一)建置教育部及各機關員工服務需求線上問卷調查系統，依據量化結果辦理特定主題的服務方案。 (二)辦理第一線主管敏感度教育訓練，提升主管對同仁異常徵候的敏感度，預先發現同仁問題，適時給予協助及轉介。 （三）辦理承辦人員教育訓練，增進承辦人員基本的員工協助知能與技巧。	各機關運用問卷調查，瞭解員工現有及潛在的需求，協助措施非以量多取勝，應致力於重點服務項目，完成階段性目標，彰顯專業性服務之效。	（一）本處於 104 年 4 月 20 日前建置「員工協助方案需求調查」線上系統，示範機關於 104 年 5 月 15 日前上線完成問卷調查。 （二）依據量化分析結果，本處於 104 年 7 月 15 日前辦理員工共通性需求的主題講座或課程（如增康講座）。 （三）示範機關依各別需求調查結果，舉辦相關講座或活動，於 104 年 7 月 15 日前將「自行辦理員工協助方案成

			果彙整表」報本處彙整。 （四）本處於104年7月15日前辦理主管敏感度訓練（如員工問題處理與轉介相關課程）。 （五）本處於104年7月15日辦理承辦人員教育訓練（如傾聽與激勵技巧、員工問題發現等）訓練課程。
四、標竿觀摩～革新精進	評選確具成效之機關，舉辦觀摩會，以精進員工協助服務措施並擴大效益。	各機關得規劃辦理標竿學習活動，以精進員工協助方案。	本處於104年6月30日前帶領示範機關參訪績優機關。
五、檢討回饋～滾動管理	各機關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。	各機關推動多項服務措施，應建立回饋與檢討機制，使方案能因應同仁及組織的需求逐步調整與發展。	經常辦理。

柒、附則：各機關得視推動成效，依相關人員貢獻程度予以適當獎勵。各機關學校人事機構推動本計畫之成效亦作為年終考績之重要參據。

彙整表一「員工協助方案建制」彙整表
彙整表二「教育部及所屬機關學校員工協助方案需求調查」
彙整表三「員工協助方案共通性需求主題講座/活動」彙整表
彙整表四「自行辦理員工協助方案成果」彙整表
彙整表五「辦理第一線主管敏感度教育訓練」彙整表
彙整表六「辦理承辦人員教育訓練」彙整表