教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫

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

壹、依據

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：各機關每年依據員工服務需求問卷調查結果，擬定次一年度推動計畫，具體規劃當年度工作重點據以執行。

四、成效評估與改進：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。

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：各機關依機關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：

各機關應依業務性質、機關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：

各機關可透過各種管道：1. 機關內各項會議（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的功能、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：

各機關可依機關狀況與員工需求，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…）、種子訓練（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」，負責擬定推動年度計畫，俾各機關據以辦理於每年 7 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，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。