

## 教育部及所屬機關（構）學校

### 105 年「精進員工協助方案～關懷加油-讚!」推動計畫

**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 23 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「關懷加油-讚!」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、完善機制～精益求精	(一)檢視 104 年度所訂「教育部及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」內容。 (二)檢視 104 年度所訂之員工協助方案相關作業流程及表件。	請示範機關針對目前已運行的員工協助相關服務及流程，包含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。協助檢視現行「教育部及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」及相關作業流程及表	請示範機關於 105 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(員工協助方案實施流程圖、員工協助方案心理檢測表、員工協助需求調查調查表、心理諮商申請表、心理諮商評估單、諮商滿意度調查表、員工協助滿意度調查表)，裨益追求精進完善。	
二、 宣、導 推、廣 ～ 深、化 支、持	<p>(一)製作員工協助方案相關主題之海報、福利摺頁、繪圖式或影像式漫畫、掌中戲、微電影等創新性宣導資料，供各機關廣為宣傳。</p> <p>(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。</p>	請示範機關透過各種管道(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。	<p>(一) 本處於 105 年 6 月 30 日前製作創新性宣導品，提供各機關廣為宣傳。</p> <p>(二) 示範機關須完成相關宣導事宜，並建構專屬網站，於 105 年 5 月 15 日前將「員工協助方案建制彙整表」報送本處彙整。</p>
三、 服、務 提、供 ～ 輕、量 聚、焦	<p>(一)各機關建置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。</p> <p>(二)辦理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。</p> <p>(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。</p>	示範機關運用問卷調查，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。	<p>(一) 本處於 105 年 4 月 30 日前建置「員工協助方案需求調查」線上系統，示範機關於 105 年 5 月 15 日前上線完成問卷調查。</p> <p>(二) 依據量化分析結果，本處於 105 年 6 月 30 日前辦理員工共通性需求的主題講座或課程(如增康講座)。</p> <p>(三) 示範機關依各別需求調查結果，舉辦相關講座或活動，於 105 年 6 月 30 日前將「自行辦理員工協助方案成果彙整表」報本處彙</p>

			<p>整。</p> <p>(四) 本處於 105 年 6 月 30 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)。</p> <p>(五) 本處於 105 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。</p>
四、 標竿 觀摩 ～革 新精 進	評選確具成效之機關，舉辦標竿學習/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 105 年 5 月 15 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

**105 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十圈十美」計畫  
「員工協助方案建制」彙整表**

**第一部分----員工協助方案機制建構**

1.已訂定方案實施（推動）計畫	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2.推動方案日期	年      月      日起	
3.已訂定作業流程圖及相關表單	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
4.上述資料已刊登網站	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

**第二部分----員工協助方案專屬網站建置**

1.已建置專屬網站	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2.建置日期	年      月      日起	
3.網站網址		
4.提供服務項目		

**第三部分----推動員工協助方案之建議**

如對於現行「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」及相關附件(員工協助方案實施流程圖、員工協助方案心理檢測表、員工協助需求調查調查表、心理諮商申請表、心理諮商評估單、諮商滿意度調查表、員工協助滿意度調查表)，有任何看法與意見，歡迎於本欄提出具體建議方案，謝謝！

填表人：

連絡電話：

電子郵件：

親愛的同仁，您好：

為協助同仁解決影響工作、生活可能遭遇的困難，建立溫馨關懷的工作環境，爰依據教育部及所屬機關學校員工協助方案實施計畫設計本問卷，問卷結果作為 105 度推動辦理方向之參考。本問卷無需具名且內容絕對保密，請您安心填答，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

**第一部分 辦理項目**【請依您個人實際需求，勾選 1 項於各題方格內】：

1. ☐ 工作諮詢服務
  2. ☐ 生活諮詢服務
  3. ☐ 健康諮詢服務
  4. ☐ 財務諮詢服務
  5. ☐ 法律諮詢服務
  6. ☐ 其他(請說明)\_\_\_\_\_
- 敬啟

**第二部分 辦理項目**【請就第一部分有勾選之項目作答，第一部分未勾選之項目免予作答】：

1. 您認為何者是目前在「工作諮詢服務」方面最需要的講座、活動或協助？  
☐管理制度（包含組織變革）    ☐工作調適    ☐員工權益  
☐性騷擾問題協助    ☐性別歧視    ☐退休生涯規劃  
☐職場心理困擾（含壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃）等服務。  
☐人際衝突協調(同事關係)    ☐其他(請說明)\_\_\_\_\_
2. 您認為何者是目前在「生活諮詢服務」方面最需要的講座、活動或協助？  
☐生活管理（時間與品質的管理）☐親子教育    ☐夫妻溝通  
☐幼兒托育    ☐人際關係（如溝通技巧、衝突管理）  
☐未婚交友服務  
☐其他(請說明)\_\_\_\_\_
3. 您認為何者是目前在「健康（含心理）諮詢服務」方面最需要的講座、活動或協助？  
☐情緒管理（如失眠、焦慮、憂鬱）等服務。    ☐醫療保健講座  
☐感情困擾（兩性關係失調）等服務。    ☐飲食營養講座  
☐煙癮酗酒講座    ☐更年期及衛教等講座

☐其他(請說明)：\_\_\_\_\_

4. 您認為何者是目前在「財務諮詢服務」方面最需要的講座、活動或協助？

☐投資規劃等講座服務 ☐保險規劃等講座服務 ☐節稅建議等講座服務

☐其他：\_\_\_\_\_

5. 您認為何者是目前在「法律諮詢服務」方面最需要的講座、活動或協助？

☐買賣房屋、汽機車糾紛等法律問題 ☐民刑事訴訟程序等法律問題

☐調解業務、訴願國家賠償因公涉訟補助等法律問題

☐消費者保護等法律問題

☐其他：\_\_\_\_\_

### 第三部分 其他建議事項

您對於本議題是否還有其他建議：

---

---

---

### 第四部分 基本資料

1. 服務機關及單位：\_\_\_\_\_

2. 性別：☐男 ☐女

3. 年齡：☐35歲（含）以下 ☐36-45歲 ☐46-55歲 ☐56歲（含）以上

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

**105 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十圈十美」計畫  
「員工協助方案共通性需求主題講座/活動」彙整表**

主辦單位	活動性質/名稱	舉辦時間	參與人數	活動內容 (請簡述，最多 50 個字)
講                    座                    或                    活                    動                    照                    片				
照片/圖片			照片/圖片	
內容摘述：(最多 12 字)			內容摘述：(最多 12 字)	
照片/圖片			照片/圖片	
內容摘述：(最多 12 字)			內容摘述：(最多 12 字)	

填表人：

連絡電話：

電子郵件：

**105 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十園十美」計畫  
「自行辦理員工協助方案成果」彙整表**

主辦單位：

辦理項目：

**一、講座**

活動名稱	舉辦時間	舉辦地點	參與人數	活動內容 (請簡述，最多 50 個字)
活		動		照 片
照片/圖片			照片/圖片	
內容摘述：(最多 12 字)			內容摘述：(最多 12 字)	

**二、宣導活動**

活動名稱	舉辦時間	舉辦地點	參與人數	活動內容 (請簡述，最多 50 個字)
活		動		照 片
照片/圖片			照片/圖片	
內容摘述：(最多 12 字)			內容摘述：(最多 12 字)	

**三、諮詢服務**

服務項目	辦理時間	辦理	件數	服務內容



		地點		(請簡述，最多 50 個字)
服務項目	辦理時間	辦理地點	件數	服務內容 (請簡述，最多 50 個字)
服務項目	辦理時間	辦理地點	件數	服務內容 (請簡述，最多 50 個字)

#### 四、其他溫馨關懷作法(請條例說明或檢附相關資料)

**105 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十圈十美」計畫  
「辦理第一線主管敏感度教育訓練」彙整表**

主辦單位	課程名稱	舉辦時間	參與人數	課程內容 (請簡述，最多 50 個字)
課 程 照 片				
照片/圖片		照片/圖片		
內容摘述：(最多 12 字)		內容摘述：(最多 12 字)		
照片/圖片		照片/圖片		
內容摘述：(最多 12 字)		內容摘述：(最多 12 字)		

填表人：

連絡電話：

電子郵件：

**105 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十園十美」計畫  
「辦理承辦人員教育訓練」彙整表**

主辦單位	課程名稱	舉辦時間	參與 人數	課程內容 (請簡述，最多 50 個字)
課 程 照 片				
照片/圖片		照片/圖片		
內容摘述：(最多 12 字)		內容摘述：(最多 12 字)		
照片/圖片		照片/圖片		
內容摘述：(最多 12 字)		內容摘述：(最多 12 字)		
內容摘述：(最多 15 字)				

填表人：

連絡電話：

電子郵件：