

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

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，對於機關學校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 26 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	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。

	助方案相關作業流程及表件，俾供各機關參考運用。		
二、宣導推廣～深化支持	<p>(一) 製作宣導海報及DM等相關資料，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>	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。	<p>(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。</p> <p>(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。</p>
三、服務提供～輕量聚焦	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 辦理承辦人員教育訓練，增進承</p>	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。	<p>(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。</p> <p>(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)。</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104年7月</p>

	辦人員基本的員工協助知能與技巧。		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

**教育部人事處及所屬人事機構 104 年度推動
「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

如對於本部推動員工協助方案有任何看法與意見，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 104 年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。

教育部人事處 敬啟

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)_____

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？

<input type="checkbox"/> 管理制度（包含組織變革）	<input type="checkbox"/> 工作調適	<input type="checkbox"/> 員工權益
<input type="checkbox"/> 性騷擾問題協助	<input type="checkbox"/> 性別歧視	<input type="checkbox"/> 退休生涯規劃
<input type="checkbox"/> 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。		
<input type="checkbox"/> 人際衝突協調(同事關係)	<input type="checkbox"/> 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？

<input type="checkbox"/> 生活管理（時間與品質的管理）	<input type="checkbox"/> 親子教育	<input type="checkbox"/> 夫妻溝通
<input type="checkbox"/> 幼兒托育	<input type="checkbox"/> 人際關係（如溝通技巧、衝突管理）	
<input type="checkbox"/> 未婚交友服務		
<input type="checkbox"/> 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？

<input type="checkbox"/> 情緒管理（如失眠、焦慮、憂鬱）等服務。	<input type="checkbox"/> 醫療保健講座
<input type="checkbox"/> 感情困擾（兩性關係失調）等服務。	<input type="checkbox"/> 飲食營養講座
<input type="checkbox"/> 煙癮酗酒講座	<input type="checkbox"/> 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。

彙整表 3

教育部人事處及所屬人事機構 104 年度推動
「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：

彙整表 4

教育部人事處及所屬人事機構 104 年度推動
「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)
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)

教育部人事處及所屬人事機構 104 年度推動
「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：

彙整表 6

教育部人事處及所屬人事機構 104 年度推動
「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：