

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)

彙整表 5

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
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：