

國立臺中教育大學員工協助方案實施計畫

114 年 9 月 8 日簽准核定

壹、依據：

- 一、 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」。
- 二、 教育部 105 年 6 月 24 日臺教人(一)字第 1050075297 號函核定修正之「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」。

貳、目的：

- 一、 落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，並協助解決其所遭遇的問題。
- 二、 發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 三、 藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象：本校教職員工（含校務基金進用工作人員）。

肆、辦理單位：人事室主辦，校內各單位協辦。

伍、成立教職員工關懷小組：由副校長擔任召集人，小組成員為個案單位主管、學生事務處衛生保健組組長及諮商中心主任。

陸、服務內容：考量員工需求、學校資源及預算情形等因素，就下列服務項目，以諮詢、晤談、提供相關機構輔導資源及舉辦專題講座等方式辦理：

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、生涯規劃等。
- (二)生活面：提供法律諮詢，如公務上面臨之法律問題諮詢服務。
- (三)健康面：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、職場人際溝通

之因應與管理等。

2. 醫療保健：提供本校教職員各項健康訊息、健康促進及傳染病防治等服務。

(四)其他協助：為促進員工工作與生活健康平衡，辦理其他多元的服務內容。

二、 組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機管理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

柒、 辦理方式：

一、 於人事室網頁設置「員工協助方案」資訊專區，並提供婚喪喜慶等情事之各項補助、慰問金申請及差假協辦，俾利同仁尋求相關協助。

二、 提供各項諮詢服務：

(一)同仁福利服務

1. 享有生日禮金、文康活動補助等福利，同時由學校於師長及同仁生日當月寄送電子生日賀卡，讓大家感受學校溫馨祝福，激勵工作士氣。
2. 辦理聯歡活動，慰勉同仁年度辛勞，增強同仁間情誼，並舉辦文康活動，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。
3. 編制內教職員提供各項生活津貼(例如結婚、生育、子女教育、喪葬等補助)及公保相關給付，適用勞動基準法人員提供勞保相關給付。
4. 為促使教職員工維護身心健康，鼓勵教職員工利用公餘時間成立種類多元之社團及參與社團活動。
5. 與各類型店家簽訂特約廠商，提供教職員工優惠方案。
6. 提供員工托育服務：與鄰近合法立案之幼兒園簽訂契約，提供本校同仁子女優先入學，解決子女托育問題。

(二)醫療保健服務

1. 依據中央機關（構）員工一般健康檢查補助基準表規定，補助四十歲以上教職員（不含校務基金進用人員）每二年一次健康檢查，補助額度為新臺幣 4,500 元，並核予公假。
2. 依據職業安全衛生法相關規定，由總務處職安組定期辦理下列一般健康檢查：
 - (1) 年滿六十五歲者，每年檢查一次。
 - (2) 四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次。
 - (3) 未滿四十歲者，每五年檢查一次。
3. 建構性別友善環境，改善性別隔離、消弭性別刻板印象及回應不同性傾向者的基本需求，加強人員的性別平等意識，設置性別友善廁所；設置哺(集)乳室，提供獨立空間給有哺育嬰幼兒需求的女性同仁。

(三) 身心健康服務：

1. 本校諮商中心提供教職員工一次性諮詢，並視其需求轉介校外資源。
2. 本校各單位不定期安排手作活動、講座及研習，有助於同仁抒解情緒壓力。
3. 人事室網站提供免付費之服務機關及諮詢專線。

(四) 工作職涯服務：實施職務輪調制度，誘發員工的學習精神，強化自身的職場競爭力，並提升個人在組織的附加價值。亦不定期舉辦工作職場研習課程，如透過會議文書及公務處理常見錯誤案例分享，避免同仁再犯相同的錯誤。同時透過績優行政人員經驗分享，激發同仁創新服務精神，達到標竿學習目的。

(五) 法律扶助服務：教師或公務人員依法執行職務涉訟時，依據教師因公涉訟輔助辦法或公務人員因公涉訟輔助辦法提供必要之協助。

(六) 其他諮詢服務：如提供教師及公務人員退休相關規定、退休金試算、退休申請流程及其他相關資訊等諮詢服務；提供築巢優利貸-全國公教員工房屋貸款、公教人員急難貸款等諮詢。

捌、 作業流程：本校同仁如有需求，可由主管轉介，或由同仁自行申請諮詢服務(本校員工協助方案作業流程如附件)。

玖、 倫理責任：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、 同仁不會因接受本方案推介接受治療、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。

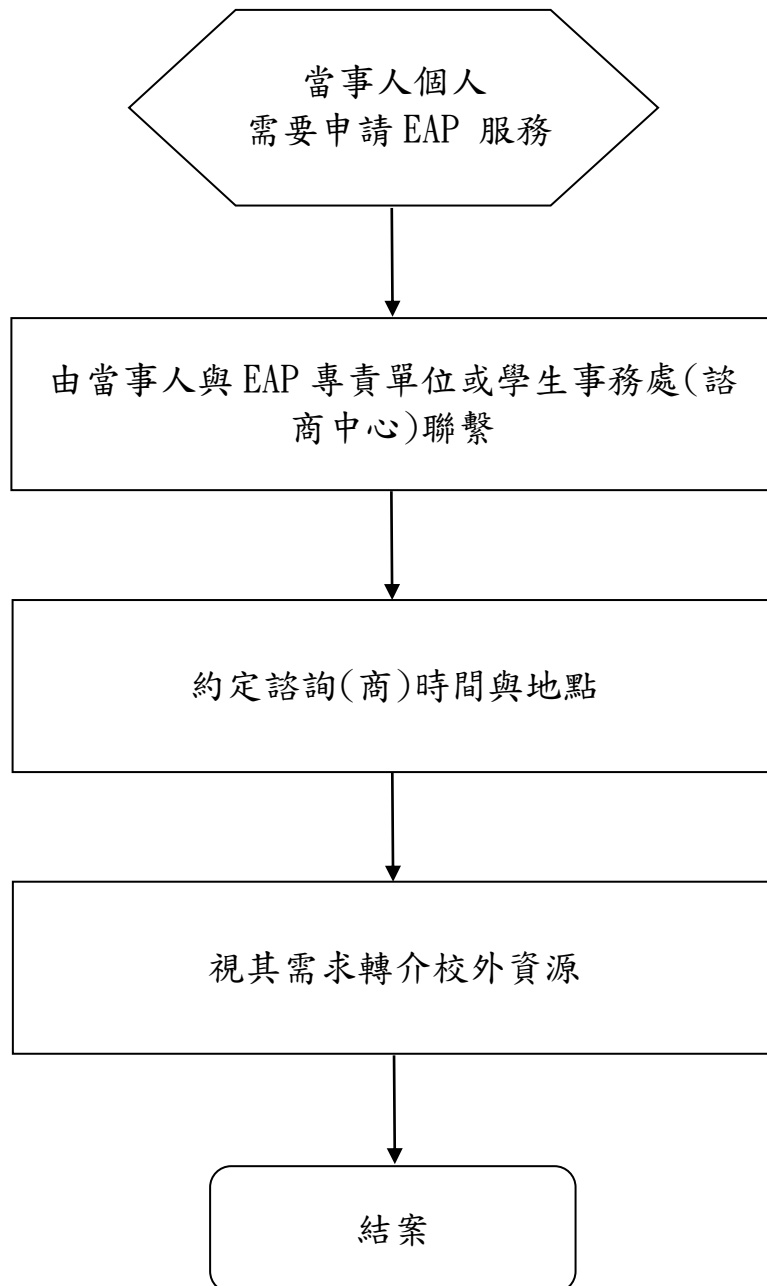
三、 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

壹拾、 經費：於本校年度預算相關經費下支應。

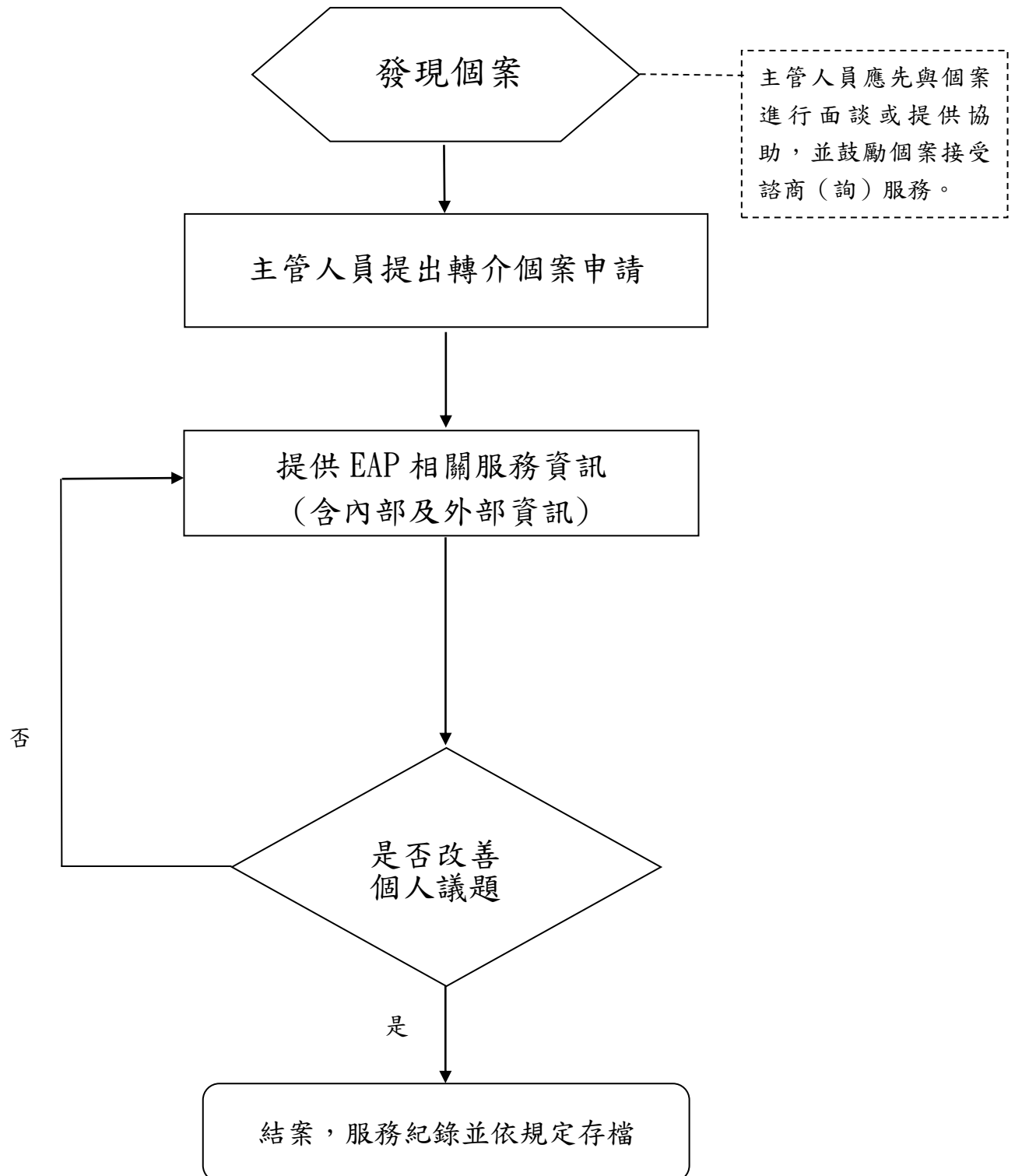
壹拾壹、 本計畫如有未盡事宜，悉依相關規定辦理。

壹拾貳、 本計畫陳請校長核定後實施，修正時亦同。

國立臺中教育大學一般個案處理流程

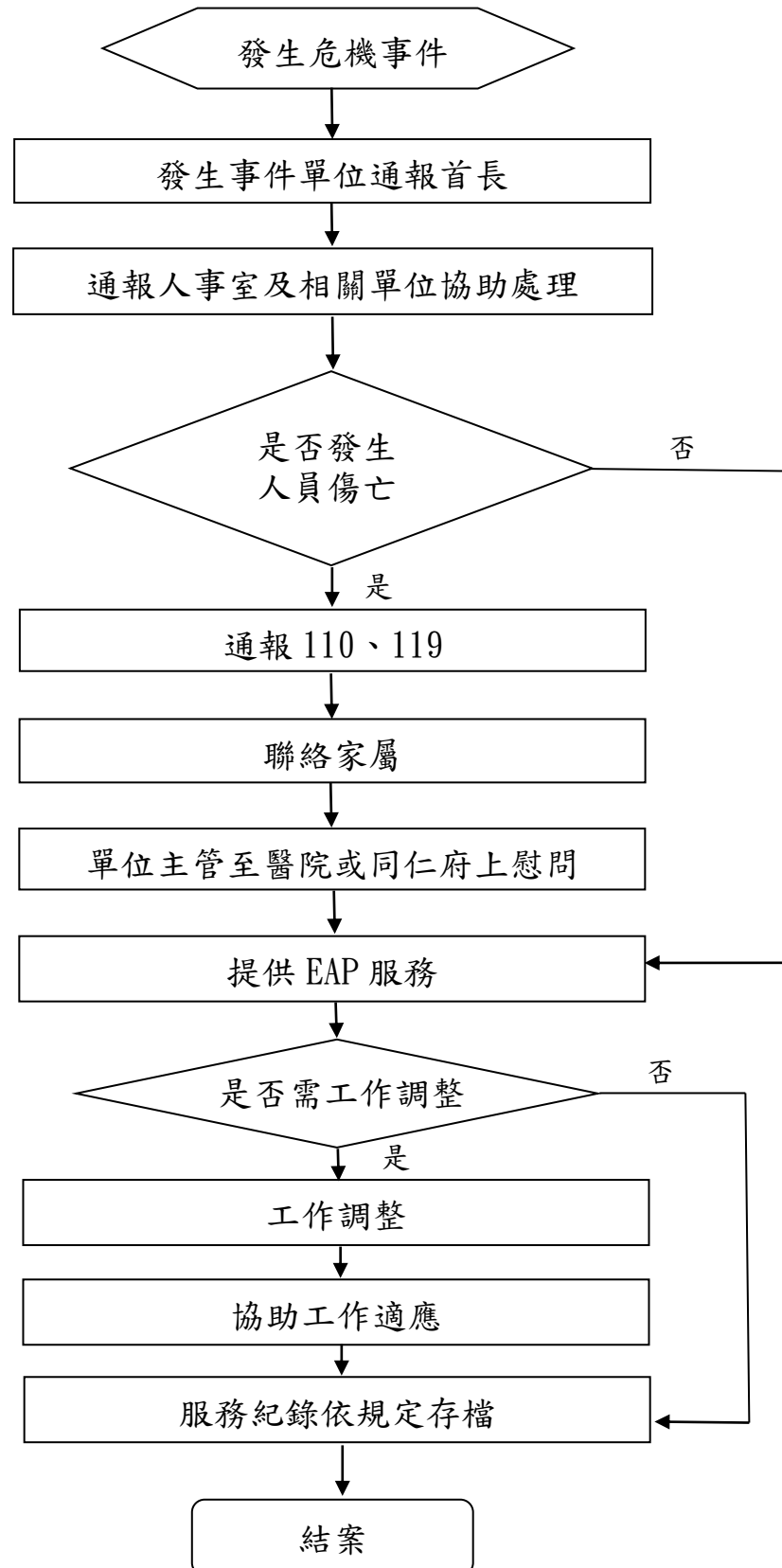


國立臺中教育大學主管人員轉介流程



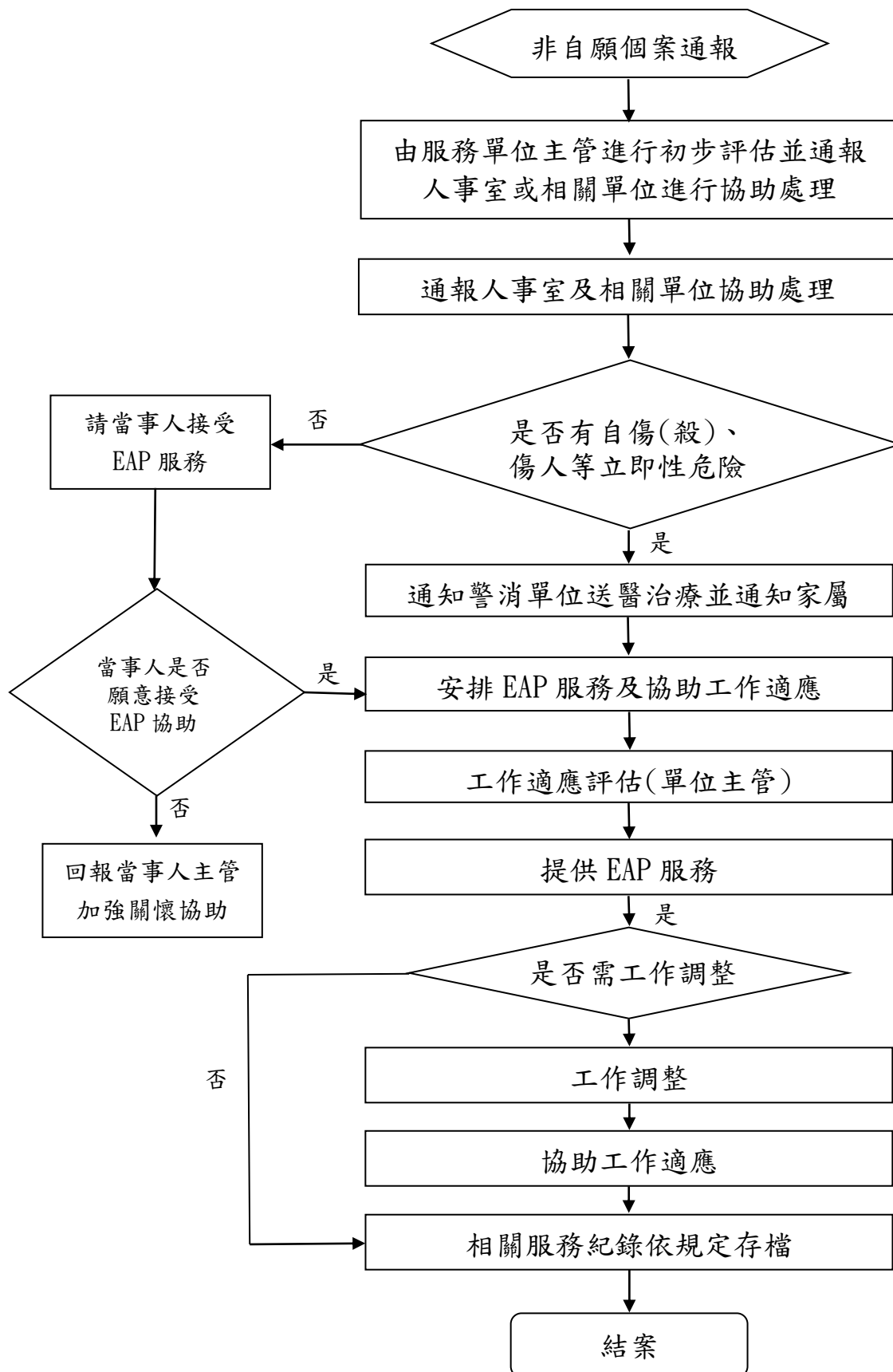
國立臺中教育大學危機個案處理流程

危機事件定義：發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。



國立臺中教育大學非自願個案處理流程

非自願個案定義：具有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受諮商，而需由他人協助轉介之人員。



員工協助方案心理檢測表

親愛的夥伴，您好：

在忙碌的生活中，身心難免會承受許多壓力；此份心理檢測可以幫助您更瞭解自己的身心適應狀況，及做為尋求專業人員協助的參考資料。

國立臺中教育大學 敬啟

第一部分 簡式健康量表(BSRS-5：協助個人瞭解心理困擾程度的量表)

請您仔細回想這一週(包括今天)，是否有以下問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
01.感覺緊張不安	0	1	2	3	4
02.覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
03.感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
04.覺得比不上別人	0	1	2	3	4
05.睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

1. 計分方式

將各選項分數加總，便可得到計分結果，我的加總分數為 分。

2. 分數解釋

<6 分：

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持，並多與他人分享您處理壓力的心得！

6-9 分：

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意要放鬆心情。

10-14 分：

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找專業人員談一談。

15分以上：

您的身心健康狀況可能需要專業人員的協助，請找內部專責人員協助轉介處理。

第二部分 過勞量表

「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。

你累了嗎?! 測測看，您是否過勞了呢？

請依您的個人狀況，依序圈選符合您狀況的選項。

一、 個人相關過勞(個人生活感受上疲勞、體力上透支、情緒上耗竭程度的量表)

	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
01.你常覺得疲勞嗎?	1	2	3	4	5
02.你常覺得身體上體力透支嗎?	1	2	3	4	5
03.你常覺得情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
04.你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎?	1	2	3	4	5
05.你常覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
06.你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎?	1	2	3	4	5

1. 計分方式

第 1~6 題：

將各選項分數轉換如下：(1)100；(2)75；(3)50；(4)25；(5)0。將第 1~6 題的得分相加，除以 6，便可得到個人相關過勞分數，我的分數為 分。

2. 分數解釋

50 分以下：

您的過勞程度輕微，您並不常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。

50-70 分：

你的個人過勞程度中等。您有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。

70 分以上：

您的個人過勞程度嚴重。您時常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

二、工作相關過勞(對於工作的過勞程度，包含因工作產生的疲勞、挫折感、被工作累垮了及情緒上心力交瘁程度的量表)

	很嚴重	嚴重	有一些	輕微	非常輕微
07.你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎？	1	2	3	4	5
08.你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎？	1	2	3	4	5
09.你的工作會讓你覺得挫折嗎？	1	2	3	4	5
	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
10.工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎？	1	2	3	4	5
11.上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎？	1	2	3	4	5
12.上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？	1	2	3	4	5
13.不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎？	1	2	3	4	5

1. 計分方式

第 7~13 題：

將各選項分數轉換如下：(1)100；(2)75；(3)50；(4)25；(5)0。第13題的分數轉換為：(1)0；(2)25；(3)50；(4)75；(5)100。將7~13題之分數相加，並除以7，便可得到工作相關過勞分數，我的分數為 分。

2. 分數解釋

45 分以下：

您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓您感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。

45-60 分：

您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力，沒有興趣，有點挫折。

60 分以上：

您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

員工協助方案需求調查表

親愛的夥伴，您好：

為了提供同仁在生活、工作與身心健康等各方面的服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為未來規劃辦理方向及持續提昇服務品質之重要參考，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

國立臺中教育大學 敬啟

【名詞定義】

員工協助方案：針對員工的需要所提供的一套協助計畫，目的在透過系統性管道，協助員工解決生活、工作與健康上的問題，提升工作效能。

壹、 協助服務需求

1. 就工作面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- ☐到職工作適應 ☐工作生涯發展 ☐性別歧視 ☐退休生涯規劃
☐工作調整協助 ☐人際衝突協調(同事關係) ☐性騷擾問題協助
☐管理制度（包含組織變革） ☐其他：

2. 就生活面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- ☐生活管理(時間與品質的管理) ☐藝文活動(社團活動或比賽等)
☐夫妻溝通 ☐保險理財規劃 ☐債務問題處理 ☐法律諮詢
☐人際關係管理(親友互動) ☐未婚交友服務 ☐親子教育
☐緊急事件處理協助 ☐其他：

3. 就健康面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- ☐情緒管理課程 ☐壓力管理 ☐心理諮商與輔導 ☐醫療保健諮詢
☐煙癮酗酒講座 ☐飲食營養 ☐體能評估
☐其他：

4. 整體而言，您最希望機關提供哪方面協助？

☐工作方面 ☐生活方面 ☐健康方面 ☐其他：

5. 您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？

☐保密性 ☐專業性 ☐費用 ☐服務規模 ☐時間無法配合
☐其他：

6. 其他建議：

★您的寶貴意見是我們改善的動力，再次感謝您的填答，謝謝！

國立臺中教育大學員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

服務單位		職稱	
姓名		性別	☐ 男 ☐ 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
附註： 1. 申請表填寫完畢後請以密件送人事室。 2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 案號： 2. 轉介之諮商師： 3. 諮商時間： 4. 諮商地點： 5. 補充說明：		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 追蹤時間： 2. 追蹤情形：		

國立臺中教育大學

員工協助方案主管人員提出轉介個案申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

申請人	服務單位		轉介個案	服務單位	
	姓名			姓名	
	職稱			職稱	
	性別	☐ 男 ☐ 女		性別	☐ 男 ☐ 女
	聯絡電話	公： 手機：		聯絡電話	公： 手機：
	電子信箱			電子信箱	
個案問題 陳述 (簡述)					
附註： 1. 申請表填寫完畢後請以密件送人事室。 2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。					
接案人員 意見 (由人事人員或專責 單位填寫)	1. 案號： 2. 轉介之諮商師： 3. 諮商時間： 4. 諮商地點： 5. 補充說明：				
後續追蹤 情形 (由人事人員或專責 單位填寫)	1. 追蹤時間： 2. 追蹤情形：				

國立臺中教育大學員工協助方案心理諮商評估表

基本資料			
案號		性別	
諮商時間		諮商地點	
輔導紀錄			
案主主訴問題及期望：			
評估與建議			
一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）			
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本機關員工心理諮商服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

國立臺中教育大學 敬啟

一、您的基本資料

1. 性別：☐男☐女
2. 本次諮商師姓名：
3. 您接受協談共計： 次
4. 協談時間： 年 月 日至 年 月 日

二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在諮商過程中用心參與和投入	☐	☐	☐	☐	☐
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	☐	☐	☐	☐	☐
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	☐	☐	☐	☐	☐
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	☐	☐	☐	☐	☐
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	☐	☐	☐	☐	☐
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	☐	☐	☐	☐	☐
09. 諮商後，您對問題有更清楚的了解	☐	☐	☐	☐	☐
10. 您滿意本機關員工諮商輔導機制	☐	☐	☐	☐	☐
11. 您贊成機關繼續提供本項諮商服務	☐	☐	☐	☐	☐
12. 您覺對諮商過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

填表日期： 年 月 日

員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本校員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

國立臺中教育大學 敬啟

第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)
☐是 ☐否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意
☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)
☐法律諮詢 ☐財務諮詢 ☐健康諮詢 ☐管理諮詢
☐心理諮商 ☐家庭關係諮詢 ☐工作壓力諮詢
12. 我得知本機關辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)
☐宣導海報 ☐宣導說明會 ☐機關網站 ☐每個月主題性文章
13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為....
☐未有需要 ☐不知道有員工協助方案 ☐其他：
14. 其他建議

第二部分 基本資料

職務：	☐ 主管	☐ 非主管	
性別：	☐ 男	☐ 女	
身分：	☐ 教師 (含校基教師)	☐ 公務人員 (含技工工友)	☐ 校務基金進用 人員
年資：	☐ 5 年以下	☐ 6 年至 10 年	☐ 11 年至 20 年 ☐ 21 年以上
年齡：	☐ 30 歲以下	☐ 31 歲至 40 歲	☐ 41 歲至 50 歲 ☐ 51 歲以上

填表日期： 年 月 日

※問卷到此結束，再次感謝您的填答※