國立臺灣師範大學推動員工協助方案實施計畫

本校106年7月10日師大人字第1061017166號函核定

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號函修正「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，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其具有良好之人際及工作和諧關係，並能以健康的身心投入工作，提昇工作士氣及服務效能。

二、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。

肆、辦理單位：

一、主辦單位：本校人事室

二、協辦單位：本校各單位。

伍、服務內容

一、工作面：

（一）建構友善工作環境：辦理新進人員訓練、在職訓練、促進意見溝通及暢通申訴管道等。

（二）辦理專題講座：提供工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等專題演講課程。

（三）提供工作職涯服務：實施參與及建議制度、職務輪調機制，以及提供職涯諮商的協助。

二、生活面：

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。

三、健康面：

（一）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諮詢服務。

（二）醫療保健：提供政府機關及本校現行各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

（三）職場健康：由職業醫學專科醫師及護理師進行員工健康訪談及訪視工作環境，關懷同仁職場健康，本校已訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害防止計畫」、「母性健康保護計畫」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。

四、其他類協助：規劃辦理多元之員工福利服務措施(例如於同仁婚、喪、喜、慶時提供相關服務資訊)。

陸、實施方式：

一、工作職涯服務：

（一）建立主動關懷制度：人事室為員工關懷總窗口，對於同仁發生婚喪喜慶事宜，主動提供各項補助、慰問金及差假之協辦處理。

（二）增進專業知能培訓制度：

1. 本校每年度依員工各階段需求規劃核心能力課程（新進人員引導訓練、基層人員晉升訓練、中高階人員晉升訓練)，強化知能，並將培訓與陞遷相結合，兼具生涯發展與專業養成。
2. 鼓勵同仁參加校外各類業務相關課程研習，因公參訓每人每年以不超過 15,000 元為原則，給予全額補助，自行參與業務性質相關之訓練，每年在 5,000 元額度內給予部分補助。
3. 提供教職員工參加本校進修推廣學院開設各類商管及語文等課程優惠措施。

（三）建置職務陞遷及輪調制度：強化人才培育及有效運用人力，進行職務輪調，增進行政歷練並提高服務效能。

（四）實施團體績效考評制度：

1. 將員工學習與成長，例如參加各項訓練課程、專業職能補充及讀書會情形列入考核項目，以落實人才培育之目的。
2. 建立績效導向之組織文化，實施單位團體績效考評制度，以共同評核項目及單位年度重大業務績效（單位亮點計畫）進行考評，考核結果作為公務人員考績甲等人數比率及約用人員陞遷加分之依據。

（五）促進友善性別職場環境：設有性騷擾申訴評議委員會，提供校內外關注性別平等議題相關資訊，宣導性別平等教育，辦理性別主流化研習，提供校園員工多元諮詢管道與友善之性別平等職場環境。

（六）建立參與及建議制度：於校務會議、行政會議、學術暨行政主管聯席會報、主管會報、相關業務說明會等場合，鼓勵參與管理決策、加強意見溝通，以促進組織的良性發展。

二、法律扶助服務：

（一）因公涉訟輔助措施：員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟輔助辦法提供必要之法律協助。

（二）本校聘有法律顧問及校務顧問，協助提供同仁公務上法律疑義及校務專業之建議與諮詢，另依個案需求聘請該領域專長律師，協助解決個案問題。

（三）提供臺北地區法律諮詢與協助服務措施給同仁參酌運用。

（四）視需要辦理法治系列課程，遴聘法律專家學者擔任講師。

三、心理健康與醫療保健服務：

（一）健康檢查：

1. 教職員健康檢查補助：年滿四十歲以上編制內教職員，每二年補助健康檢查費用 3,500 元，並按年編列預算補助。
2. 勞工在職一般健康檢查：年滿六十五歲者，每年檢查一次、四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次、未滿四十歲者，每五年檢查一次，本校每年定期委託勞動部認可辦理勞工健康檢查之醫療機構辦理。
3. 勞工在職特殊健康檢查：每年提供從事「特別危害健康作業」人員特殊健康檢查，本校每年定期委託勞動部認可辦理勞工健康檢查之醫療機構辦理，檢查結果進行分級健康管理及異常追蹤。

（二）提供醫護服務：為維護同仁健康，與合作醫療院所簽訂協議，提供掛號費之優惠，並建立校內外各項活動之醫護支援、緊急傷病處理機制。

（三）提供心理諮詢及諮商服務：

1. 本校學生輔導中心依專業人力與保密限制等條件，視情況由具專業證照心理師為同仁提供諮詢、個別諮商及專業資源轉介等，同時也鼓勵同仁參加心理衛生推廣活動，協助維護同仁之身心健康。
2. 本校籌備成立社區諮商中心，將提供高品質低收費的心理諮商服務，以及辦理心理諮商與輔導專業成長訓練課程，同仁可依個別需求運用。

（四）辦理員工心理健康講座及提供醫療保健資訊:不定期舉辦專題演講、急救課程、衛生教育活動及提供健康資訊。

（五）推動職場運動風氣：為增進員工活力，提供同仁體適能檢測與諮詢服務、不定期辦理職場運動資訊分享、操作示範，由具體育專業人員教導運動技巧（例如辦理校內主管運動班、辦公室就是你的健身房及教職員工運動班等）。

四、員工福利服務

（一）設置哺(集)乳室:

本校為鼓勵產後教職員工哺餵母乳，配合行政院衛生福利部母乳哺育政策，以及依性別工作平等法設置哺(集)乳室供同仁使用。

（二）員工社團活動：

為維護本校教職員工身心健康並從事正當休閒活動，鼓勵員工利用公餘時間成立社團並參與社團活動。

（三）好康優惠活動：建置「生活好康專區」，提供各項福利措施及重要民生訊息。

（四）體育設施：開放部分時段綜合球場、桌球室、重量訓練室、網球場及游泳池供全校師生借用。

（五）參加進修課程優惠措施：本校教職員工及其眷屬參加進修推廣學院開辦之藝術、音樂、運動、心理及語文等各類課程享有優惠措施。

（六）參加師大小大師優惠措施：本校員工眷屬參加以培養國中小學生自信涵養的多元潛力之師大小大師系列活動享有優惠。

（七）退休員工關懷服務：

1. 於每年春節團拜前寄送邀請函，邀請退休人員來校同樂以連絡感情。
2. 校內設有退休人員聯誼室，退休人員多相約至該聯誼室分享退休後保健及養生經驗談，並傳達校內相關活動訊息，保持良好互動關係。
3. 建置退休人員 LINE 群組：以本校退休教職員工群組傳送學校之訊息公告、退休人員對學校之建言或提問及緊急通報事項；以本校退休人員粉絲團群組，互動分享，增進互動。

（八）其他協助：由各單位本業務權責規劃辦理其他員工各項協助措施。

柒、作業流程：

一、本校人事室網頁建置員工協助方案專區，劃分工作面、生活面、健康面及其他類協助四大面向，結合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。

二、服務成果回饋：於各項活動辦理完成時，瞭解員工之想法及滿意程度，作為組織改進之依據。

三、本計畫相關作業附件及系統如次：

附件：「本校推動員工協助方案處理流程圖」。

附表一「本校員工協助方案需求調查表」。

附表二「本校員工協助方案心理檢測表」。

附表三「本校員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。

附表四「本校員工協助方案滿意度調查表」。

諮商輔導服務ｅ化系統(諮商服務採用「線上預約系統」)

捌、倫理責任：辦理本方案各項服務時，相關人員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、資料管理規則：

（一）保密限制：

1. 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，惟需通報之個案則不在此限。

2. 受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理。

（二）資料調閱：

1. 本人查閱：當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。

2. 合法監護人查看：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。

（三）資料保存：輔導相關紀錄於 10 年後由本校銷毀。

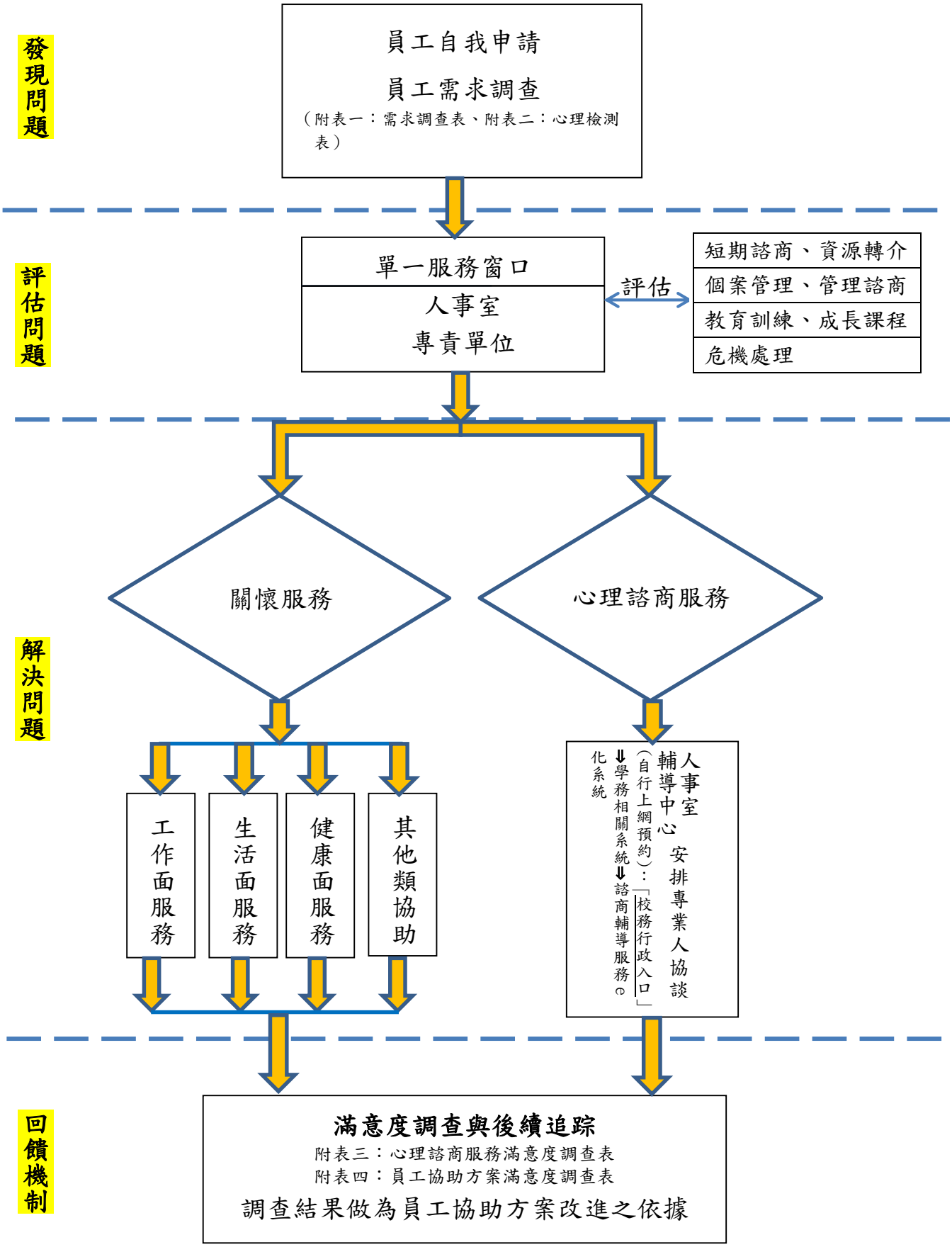
玖、經費：辦理本計畫所需之經費於年度內相關經費項下勻支。

拾、推動本方案業務著有績效者，得酌予獎勵或列入年終考績之參據。

拾壹、本計畫陳奉校長核可後實施，並得依實際需要修正之。

國立臺灣師範大學推動員工協助方案處理流程圖

附件



附表一

國立臺灣師範大學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之參考，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

人事室**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。

1. 工作面

(1) 目前學校已提供之協助措施，您覺得最有幫助的是那些項目?(可複選)

□專業知能培訓 □職務陞遷及輪調制度 □團體績效考評制度

□友善性別職場 □參與及建議制度 □行政人員修課培訓制度

(2) 您最希望增加協助措施？(可複選)

□到職工作適應 □工作生涯發展 □退休生涯規劃 □工作調整協助

□人際衝突協調(同事關係) □性別平等相關問題協助

□管理制度(包含組織變革) □其他：_____

2. 生活面

(1) 目前學校已提供之協助措施，您覺得最有幫助的是那些項目?(可複選)

□因公涉訟輔助措施 □法律顧問及法律諮詢

□幸福講座(理財、健康、生活等) □法治系列演講

(2) 您最希望增加協助措施？(可複選)

□生活管理(時間與品質的管理) □體育及藝文活動

□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. 健康面

(1) 目前學校已提供之協助措施，您覺得最有幫助的是那些項目?(可複選)

□健康檢查(含補助) □健康中心及特約醫療診所

□員工心理諮商服務 □辦理身心健康專題演講

□推動職場運動風氣 □其他：_____

(2) 您最希望增加協助措施？(可複選)

□情緒管理課程 □壓力管理 □醫療保健諮詢 □煙癮酗酒講座

□飲食營養 □體能評估 □其他：_____

4. 員工福利面

(1) 目前學校已提供之協助措施，您覺得最有幫助的是那些項目?(可複選)

□設置哺(集)乳室 □員工社團活動 □建置生活好康專區

□校內體育設施 □參加進修課程及小大師優惠措施

□簽訂特約優惠商店 □提供各項生活補助津貼資訊

□退休員工關懷服務 □其他：_____

(2) 您最希望增加協助措施？ _____

5. 整體而言，您最希望學校提供哪方面協助？(可複選)

□工作方面 □生活方面 □健康方面 □員工福利面 □其他_____

6. 您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？(單選)

□保密性 □專業性 □費用 □服務規模 □時間無法配合

□其他：_____

7. 其他建議：_____

8. 基本資料:

(1)性別: □男 □女

(2)年齡: □30 歲以下 □31-40 歲 □41-50 歲 □51 歲以上

(3)本校服務年資: □5 年以下 □6-10 年 □11-20 年 □21 以上

(4)工作類別: □教師 □行政人員 □技工、工友 □其他

(5)職務: □主管 □非主管

(6)領有身心障礙證明(手冊): □有 □無

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

附表二

國立臺灣師範大學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面談的參考資料。

人事室　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！您可能要注意自已的情緒狀況，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	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。

第三部分　基本資料

1.性別: □男 □女

2.年齡: □30 歲以下 □31-40 歲 □41-50 歲 □51 歲以上

3.本校服務年資: □5 年以下 □6-10 年 □11-20 年 □21 以上

4.工作類別: □教師 □行政人員 □技工、工友 □其他

5.職務: □主管 □非主管

6.領有身心障礙證明(手冊): □有 □無

填表日期：　　年　　月　　日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----

附表三

國立臺灣師範大學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：

為了讓本校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！

人事室　敬啟

一、您的基本資料

1.性別：□男□女

2.本次諮商師姓名：_____

二、依下列問題請您依實際的感受程度勾選:(項度:非常滿意 5-非常不滿意 1)

題號	題目	滿意項度(%)				
		5	4	3	2	1
1	您在諮商過程中用心參與和投入					
2	您覺得協談能降低您對問題的焦慮與不安					
3	您覺得協談能降低問題對您生活上的影響					
4	您覺得協談能降低問題對您工作上的影響					
5	您覺得心理師能瞭解您的心情感受					
6	您覺得心理師能瞭解您的問題癥結					
7	您覺得諮商後情緒能獲得紓解					
8	您覺得諮商後對問題有更清楚的瞭解					
9	您覺得諮商後對問題解決有幫助					
10	您對本次諮商服務整體滿意度					
11	您覺得諮商過程對您最大的幫助是什麼？					
12	其他建議：					

填表日期：　　年　　月　　日

附表四

國立臺灣師範大學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！

人事室敬啟

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

1.性別: □男 □女

2.年齡: □30 歲以下 □31-40 歲 □41-50 歲 □51 歲以上

3.本校服務年資: □5 年以下 □6-10 年 □11-20 年 □21 以上

4.工作類別: □教師 □行政人員 □技工、工友 □其他

5.職務: □主管 □非主管

6.領有身心障礙證明(手冊): □有 □無

填表日期：　　年　　月　　日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----