

國立斗六高級家事商業職業學校員工協助方案實施計畫

108年8月2日行政會議決議通過

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 104 年 4 月 21 日臺教人(一)字第 1040051849 號函核定之「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」、「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」。

貳、目的：

- 一、發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
- 二、提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。

參、辦理單位：

- 一、主辦單位：人事室。
- 二、協辦單位：本校各相關單位。

肆、適用對象：本校教職員工。

伍、服務模式：採整合式服務模式（內置式並連結外部資源）。

- 一、內置式：由本校相關單位專業人員提供支援服務，使員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- 二、連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

陸、服務內容：

一、個人層次

（一）工作面：

包括工作適應、組織變革之調適、工作設計、職務歷練、職涯發展、退休規劃、職系專長轉換等。

（二）生活面：

1. 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。
2. 理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。
3. 家庭照顧：生活管理、托育服務與家庭日。

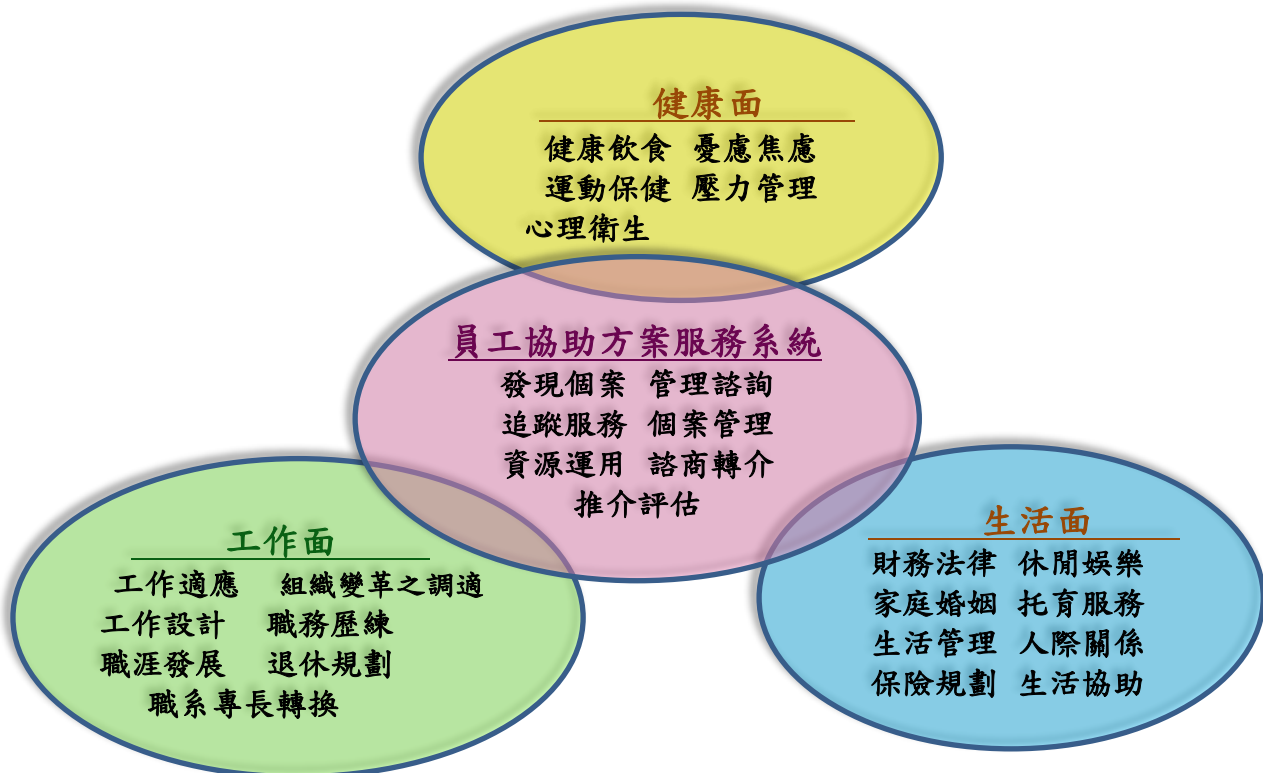
（三）健康面：

1. 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。

2. 醫療保健：提供本校公務同仁各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

(四)其他協助：本校得規劃辦理其他多元化的服務內容（例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊）。



二、組織及管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(二)管理面：包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

柒、實施方式：

一、身心諮詢服務

- (一)設置關懷服務窗口：由本校人事室設置單一服務窗口，提供完整關懷服務，作業流程如附件 1。
- (二)心理諮商輔導：由本校輔導室受過專業諮詢訓練人員擔提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務，如有諮商需求，依下列流程辦理：
 1. 申請者得逕洽本校輔導室或填寫「員工協助方案心理檢測表」(附表 1)、「員工協助方案需求調查表」(附表 2)及「員工協助方案心理諮商服務申請表」(附表 3)送至人事室(以電子郵件傳送至員工協助方案專屬服務信箱 19001@tlhc.ylc.edu.tw 申請)。
 2. 由人事室以電話或面談方式初步了解申請者狀況，依申請者意願協助轉介心理諮商師進行諮商。

心理諮商師陳德惠：

服務專線：0980-956588

電子信箱：Ken08442000@gmail.com

3. 申請進行諮商者，個別諮商費用為一小時 1600 元，家庭(配偶及子女)或伴侶偕同諮商費用為 1.5 小時 2400 元，諮商費用均由本校補助半額，每人每週以 1 次為原則，每年最高補助 3 次。(學校補助諮商費用每年總預算數以 35,000 元為上限)
4. 諮商師可採電話、面對面方式進行諮商，每次諮商結束後諮商師應將諮商情形記錄於「員工協助方案心理諮商評估表」(附表 4)後交予人事室，人事室並依個案狀況及意願安排續談或辦理結案。
5. 諮商結案後，人事室應請當事人不具名填寫「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」(附表 5)，以瞭解諮商之服務情形，作為日後改進業務之參考。
6. 有關諮商輔導相關資料均依密件公文方式辦理及歸檔，如需調閱，須依密件公文檔案處理流程及規定辦理。

二、法律諮詢服務：

- (一)透過本校法律顧問提供同仁法律諮詢與協助。
- (二)因公涉訟補助措施：員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟補助辦法提供必要法律上之協助。
- (三)林金陽律師事務所：服務專線05-6338526
李文潔律師事務所：服務專線05-6321885

三、理財諮詢服務：由玉山銀行指派服務理財專員，提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務。

楊宜秦專員：服務專線：(02)2587-1313 # 5923

服務時間：星期一～星期五 每日 09:00-16:00。

四、醫療保健服務

(一) 多元醫療諮詢：協請在地若瑟醫院提供醫療保健諮詢服務。

健康諮詢專線:05-633-7333 轉 2272 或 2275。

(二) 本校特約醫院診所：與鄰近醫療診所簽訂(年度)契約期限內提供教職員工就醫診療優惠與保健諮詢。

(三) 健康檢查服務：

1. 提供本校編制內教職員工年滿 40 歲以上，二年一次之政府健康檢查方案。
2. 配合學務處每學年度辦理之新生健康檢查，針對新生健康檢查項目，提供教職員工團體特優價。

五、辦理專題演講及專業訓練：

- (一) 由本校人事室或相關單位針對所有同仁，籌辦符合需求之多元講座與研習，內容包含人文藝術、美感培養、法律實務、生態保育、健康養生與個人財務規劃等各項活動。
- (二) 諮輔人員專業訓練：薦送本校承辦員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮商相關研習，必要時，本校得自行規劃辦理。
- (三) 主管人員敏感度訓練：薦送本校相關主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時，本校得自行規劃辦理。

六、其他福利服務：

- (一) 員工托育服務：與鄰近地區優良幼兒園簽訂優惠措施，提供本校同仁參考入學。
- (二) 提供員工社團活動：本校提倡社團活動，設有羽球、瘦身美肌健跑、休閒登山、福智、樂活自行車、讀書會等社團，供同仁於公餘時聯絡感情舒展身心，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。
- (三) 辦理員工文康活動：每年不定期辦理各類員工自強活動（如健行、生態樂活等），培養團隊合作協作能力與意願，提昇工作動機與樂趣。
- (四) 與民間業者簽訂優惠措施：為提供本校員工更多元之優惠服務，持續與民間業者合作簽訂消費優惠措施，提供本校員工自行參考擇用。

捌、宣導推廣活動：為使同仁察覺自己的需求，並能隨時、隨地搜尋到所需諮商輔導等相關資源，將透過下列多元管道進行宣導推廣：

- 一、透過新進人員訓練介紹本校員工協助方案實施計畫及服務方案。
- 二、辦理專題演講、教育訓練等各項活動時適時宣導，增進同仁對於員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。
- 三、宣傳海報：以生動活潑的海報呈現服務內容，並張貼於同仁時常進出停留

之處，如穿堂之公布欄及電子看板。

四、網頁服務：持續更新本校「員工協助方案專區」網頁，提供及時且完整的相關協助服務訊息或外部資源網站連結。

玖、定期檢討辦理：於年度結束時或各項活動辦理完成時，定期利用問卷調查「員工協助方案滿意度調查表」(附表 6)瞭解員工的想法及滿意程度，作為組織改善與組織發展之起點。

拾、倫理責任：辦理本計畫各項服務時，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、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、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。

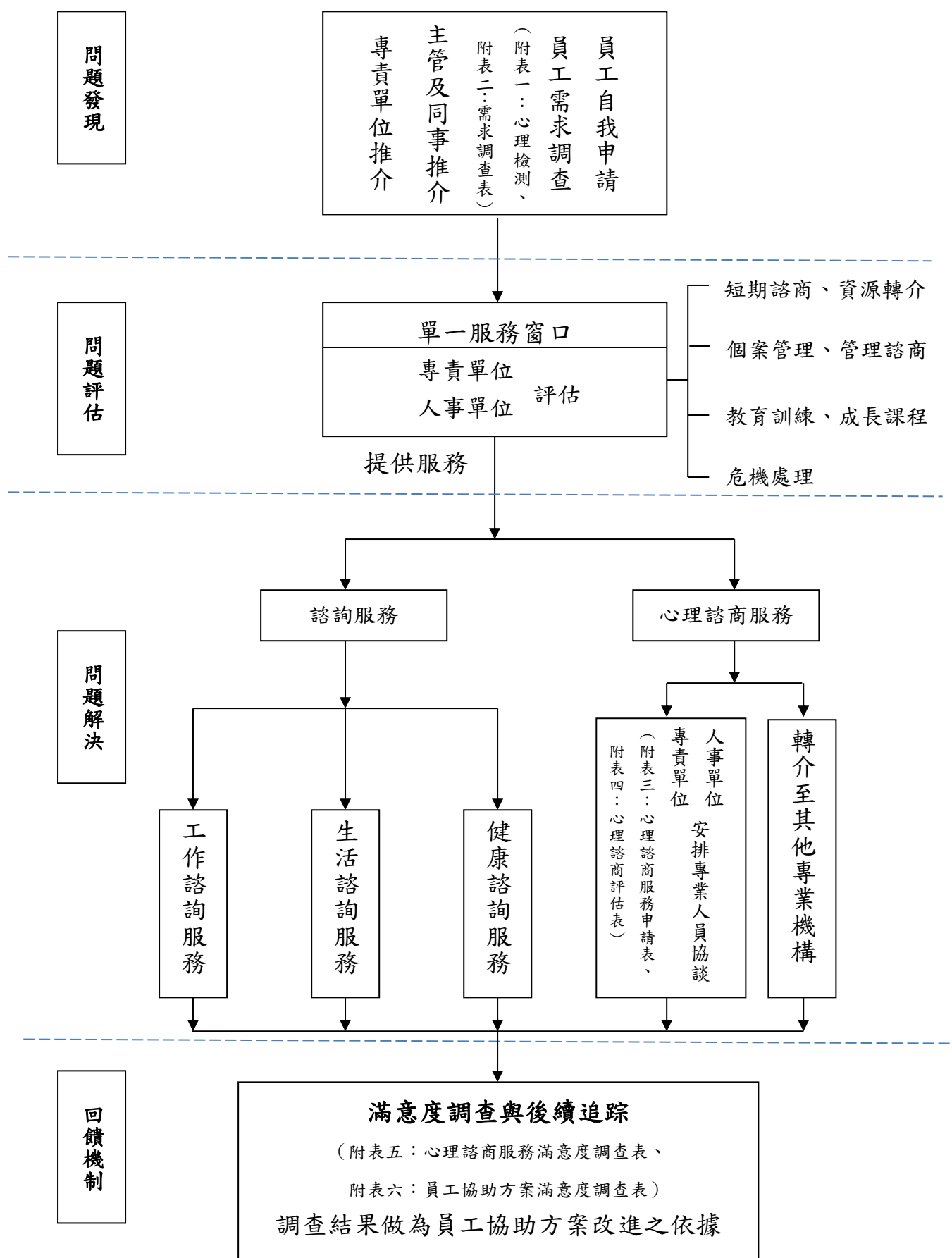
三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

拾壹、推動本計畫業務著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。

拾貳、所需經費於本校年度預算相關經費項下支應。

拾參、本計畫陳請校長核定，並經行政會議決議後實施，如有未盡事宜得適時修正時亦同。

國立斗六高級家事商業職業學校推動員工協助方案處理流程圖



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。

○○○ 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。

第三部分 基本資料

服務機關及單位：_____

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。

壹、 協助服務需求

1. 就工作面而言，您希望學校提供哪些協助？【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，您希望學校提供哪些協助？【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，您希望學校提供哪些協助？【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，您最希望學校提供哪方面協助？

- ☐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：

貳、 基本資料

服務單位：_____

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

國立斗六高級家事商業職業學校員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

服務機關 (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電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 al01uhr@hwsh.ylc.edu.tw ，將以密件處理。 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：		

承辦人：

人事室主任：

校長：

立斗六高級家事商業職業學校員工協助方案心理諮商評估表

填表日期： 年 月 日

國立斗六高級家事商業職業學校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：_____
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

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

職務：☐主管 ☐非主管

性別：☐男 ☐女

身分：☐教師(含軍訓教官及運動教練)☐公務人員(含醫事人員)☐專案性計畫及約聘雇人員 ☐工級人員

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----