

國立鳳新高級中學員工協助方案實施計畫

109.08.19 行政會議訂定

111.09.06 行政會議修正

112.09.05 行政會議修正

113.11.12 行政會議修正

壹、依據

依行政院核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及教育部核定之「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」辦理。

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、結合校內現有行政措施及資源，藉由多樣化的協助性措施，建構溫馨關懷的健康職場，增強同仁對學校認同感及向心力，進而提升工作績效與競爭力。

參、服務對象：本校教職員工。

肆、工作項目及服務內容：

- 一、訂定工作計畫：辦理同仁服務問卷需求調查，依據調查結果訂定工作計畫，並確實考量審酌性別、身心障礙同仁等需求。
- 二、加強宣導及推廣：透過集會、電子郵件、LINE 群組等多元宣導方式，讓同仁了解本方案內容及各項活動資訊。
- 三、服務內容：
 - （一）個人層次
 1. 工作面：包括工作適應、生涯（退休）規劃、職務歷練、職系專長轉換等。
 2. 生活面：有關生活方面之諮詢服務。
 3. 身心健康面：包括壓力調適、人際關係、情緒管理，及提供各項健康檢查醫療保健措施及民間團體醫療保健資源等相關資訊。
 4. 其他協助：如於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊，並配合國家政策適時調整相關規定。
 - （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，包括重大壓力事件管理、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

伍、實施方式：

- 一、提供員工個別諮詢服務，以人事室人事人員為窗口，負責聯繫提供校內服務，必要時轉介外部資源提供專業服務。
- 二、平時就個案問題商請校內具有相關專長人員協助指導以及提供建議，必

- 要時成立員工協助方案推動小組；如有需要再邀請外部專家學者指導。
- 三、針對特殊狀況或個案需要，進行個案管理與追蹤，以期協助員工恢復工作表現與士氣，進而增進組織整體效能。
- 四、除了一般諮詢事項，視需求及情況就當年度同仁較關心之議題舉辦說明會或講座。

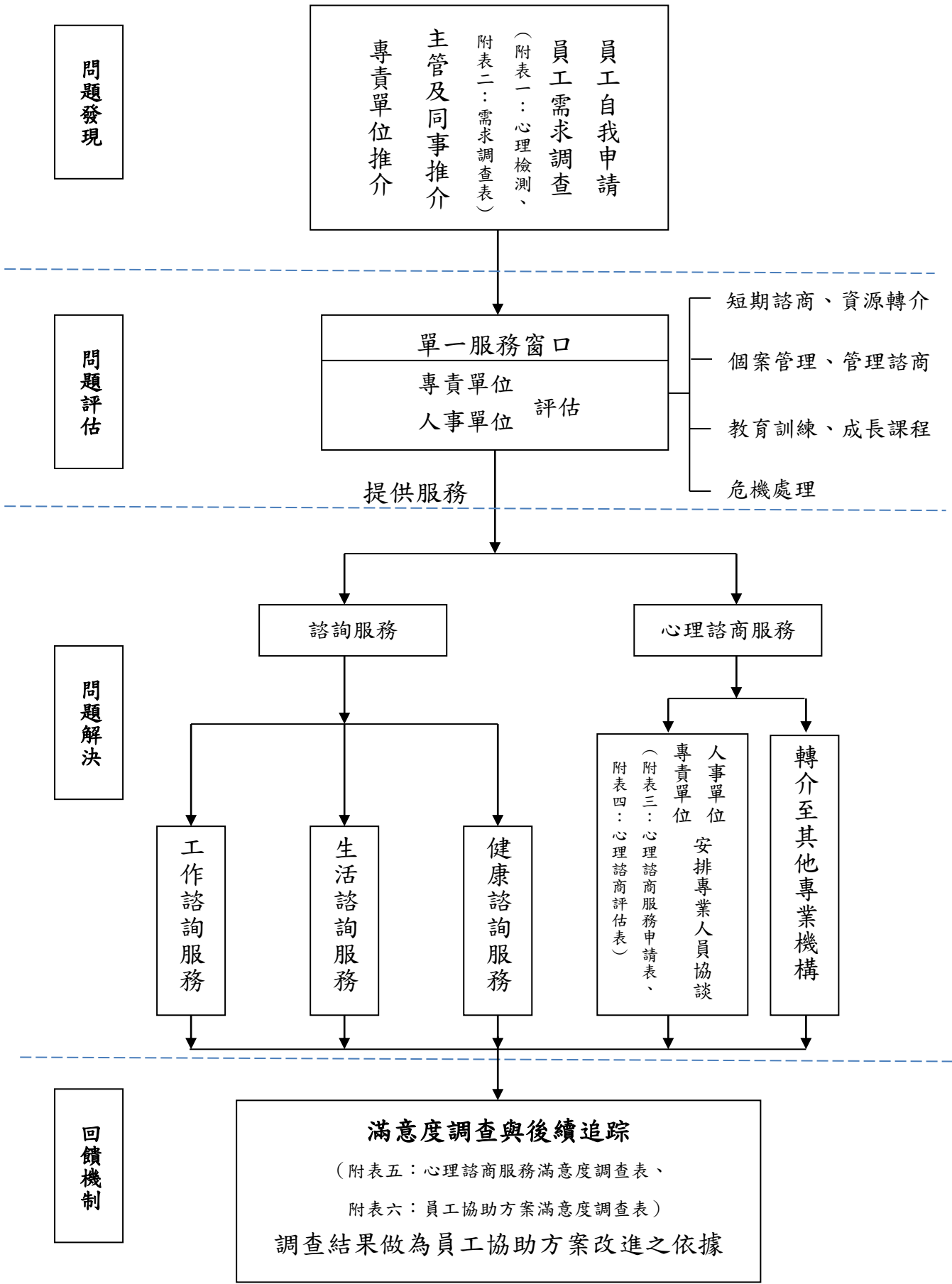
陸、整合資源及服務方式

- 一、公務福利 e 化平台：提供投資理財資訊及保險相關規劃。
- 二、保健服務：本校提供重訓室設備、健康中心設有血壓計、體脂肪機、視力測量儀、自動身高體重機、急救設備等。滿 40 歲以上之編制內教職員同仁每 2 年可 1 次最高補助 4,500 元補助費之健康檢查。未滿 40 歲之教職同仁，得自費參加健康檢查並每 2 年一次給予公假 1 天前往受檢。
- 三、心理諮商服務：本校提供心理諮商服務資訊，手機或電話直撥安心專線 1925(依舊愛我)、張老師專線 1980(依舊幫您)、生命線專線 1995。專任老師、代理教師(以代理期限為限)及校長，歡迎多加利用教育部教師諮商輔導支持中心心理諮商聆聽電話 02-2321-1785(一起幫我)，每位一年 6 次，每次提供 50 分鐘諮詢服務，提供適當心理支持。
- 四、婚喪喜慶申請：同仁之婚喪喜慶事件人事室協助生活津貼及公保補助之申領，並提供各項法律諮詢相關資訊。

柒、其他事項：

- 一、本校、社會公益團體、專業機構專業人員提供協助時之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。並應確實遵守倫理規範及保密責任，且事先明確告知同仁以維護其權益。
 - 二、人事單位人員應充分了解員工協助方案的功能，辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊。並能初步辨識需要協助的同仁，俾使其獲得即時的支持與幫助。
 - 三、辦理本方案時應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大的效益。
 - 四、同仁如需於辦公時間離開學校使用本方案各項服務，應依相關請假規則，辦理請假事宜。
 - 五、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
 - 六、人事單位得將本方案實施之效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。
- 捌、本計畫未盡事宜，得視需要隨時補充、修正，提本校行政會議討論通過，陳校長核定後實施。

國立鳳新高級中學推動員工協助方案處理流程圖



國立鳳新高級中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協助的參考資料。

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：_____

國立鳳新高級中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。

【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：

貳、 基本資料

服務機關及單位：_____

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

國立鳳新高級中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

服務機關 (單位)		職稱	
姓名		性別	
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傳送人事室。 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：		

附表 4

國立鳳新高級中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

國立鳳新高級中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！

人事室 敬啟

一、您的基本資料

1. 性別：
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

國立鳳新高級中學員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本機關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：				
身分：	☐ 教師	☐ 公務人員	☐ 專案教學人員	☐ 專案工作人員
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-----