

國立金門高級中學員工協助方案實施計畫

106年8月21日行政會議通過

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」。

貳、目的：

- 一、落實人性關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作與教學效能的問題，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，建立溫馨、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，營造互動良好之校園文化，提昇學校績效與競爭力。

參、實施要項：

- 一、**辦理單位：**依教育部人事處統籌規劃方案計畫，由本校人事室主辦，校內各相關單位協辦。
- 二、**服務模式：**採整合式(含內置式及外置式)服務模式，由人事室設置單一窗口提供內部服務，並連結外部資源提供專業服務。
- 三、**擬訂年度計畫：**每年依據員工服務需求問卷調查結果，擬定次一年度推動計畫，具體規劃當年度工作重點據以執行。
- 四、**成效評估與改進：**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。

肆、服務對象：本校教職員工。

伍、服務內容：

一、個人層次

(一)工作面

包括工作適應、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練、在職訓練與進修。

(二)生活面

1. **法律扶助服務：**協助同仁解答法律問題，如：買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等諮詢。宣導及提供法律條文內容，以提升教職同仁法律知識，擴大服務範圍。
2. **稅務諮詢服務：**與本縣地方稅務局合作，提供各種稅務問題諮詢，包括節稅建議、網路申報事宜等。

(三)健康面

1. **心理健康服務：**協助員工解決生活、人際及職場問題所引起的心理困擾(包括壓力調適、人際互動、情緒管理、婚姻與家庭關係等諮詢等)，以維護身心健康及建立組織健康之心理環境，營造互動良好組織文化，強化團隊向心力。

2. **健康保健服務**：包括提供政府機關現行公務人員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。搜集紓解壓力及鍛鍊身心的管道給教職同仁、維護其身心健康，以提升工作效能。

3. **其他員工福利服務**：依員工需求規劃辦理其他員工協助措施，以紓解員工壓力，並落實員工關懷。

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。

陸、服務方式：

一、工作職涯服務：

(一) 辦理新進人員座談會或專人輔導方式，協助新進教職員適應工作環境，並透過校內相關集會加強溝通協調，凝聚校內共識，提升行政效能。

(二) 由本校人事室或相關單位針對同仁，籌辦符合需求之多元講座與研習，以提升專業職能及心靈成長。

二、法律扶助服務：

(一) 轉知同仁妥為利用金門縣政府法律諮詢服務(地址：金門縣金城鎮民生路 60 號 金門縣政府服務台。電話：082-325537、082-325740。服務時間：每月第三週 週五下午 2:00-5:00)。

(二) 轉知同仁妥為利用法律扶助基金會金門分會法律諮詢服務(地址：金門縣金城鎮民權路 174 號。電話：082-375220。傳真：082-375210。服務時間：週一至週五上午 8:30~12:30 下午 1:30~5:30。E-mail 信箱：kinmen@laf.org.tw)。

(三) 不定期或配合各種集會舉辦法律常識宣導，遴聘法律專家學者擔任講師，講授與同仁生活有關之法律為原則。

三、稅務諮詢服務：

轉知同仁妥為利用財政部北區國稅局金門稽徵所稅務問題諮詢功能(地址：金門縣金城鎮東門里金山路 46 號 總機電話：082-323984。免付費服務專線：0800-000321。服務時間：星期一至星期五上午 8:00~12:30 下午 1:30~5:30【全功能服務櫃台中午不打烊】)。

四、心理健康服務：

(一) 為協助員工適應所處環境，與他人保持適切良好之互動關係，運用校內資源，聘請教育部輔導諮商中心金門駐區行動心理師、專業社工師進行諮商輔導，發揮心理重建功能。

(二) 轉知同仁妥為利用金門縣衛生局心理衛生中心諮商功能(地址：金門縣金湖鎮中正路 1-1 號 4 樓，【台灣銀行正對面】。行政服務電話：082-337521 轉 123 或 126。幫幫你專線：337885【心情傾聽專線】。網址：<http://www.kmhb.gov.tw>)。

(三) 轉知同仁妥為利用金門縣生命線協會諮詢功能(電話：082-323746。E-mail 信箱：kinmen@lifel995.org.tw)。

(四) 不定期辦理心理健康講座、訓練及研習活動，內容涵蓋人際關係、壓力調適、溝通技巧、性別議題、親職教育、生命教育及情緒管理等。

(五)為提升心理健康、工作效能與生活幸福感，遴選員工參加公務人力發展中心所開辦之一系列心理健康講座。

五、健康保健服務：學校要永續經營及持續發展，需要績效良好的優秀員工。生活規律且健康有活力的員工，才能組成有活力及創意的組織，提升教學、工作效能。

(一)為關懷員工在處理公務之餘，同時注意自我身心健康，宣導員工可就工作崗位或走廊上做操，藉由運動達到身體及心理壓力的紓解，以提高工作績效。

(二)配合樂活運動推行，鼓勵員工多運動、常運動、長期運動，以紓解生活壓力，消除身心疲勞。

(三)鼓勵員工多加利用本校健康中心設備（每日量血壓及體重），提供同仁一個良善的保健環境。

(四)為關懷本校教職員工身心健康，預防疾病的發生，期達到早期發現早期治療之效，鼓勵本校滿四十歲以上之編制內教職同仁有兩年一次健康檢查補助費（最高補助3500元），前往醫院健康檢查可依實際情形核給至多公假2天，檢查後檢據提出申請補助（申請表可向人事室索取或至本校網站下載使用）。

(五)舉辦健康講座：包含營養飲食研習、建立同仁正確的飲食觀念及飲食行為，以維護自我健康。

六、其他員工福利服務：

(一)遇有同仁婚喪喜慶事件，主動提供服務，儘速辦理各項生活津貼及公保補助等申請服務事項、為全方位關懷員工，幫助教職員工，增進公教人員對機關學校之情感。

(二)年度內辦理多梯次員工文康活動，員工可以視個人時間自行選擇1梯次參加，並予每人補助新台幣800元，以凝聚團隊向心力。

(三)利用人事行政總處建置公務福利e化平台等相關福利平台，蒐集與整理與生活相關優惠訊息，供同仁選擇運用；另與民間業者簽訂優惠措施，以提供本校員工更多元之優惠服務。

七、組織管理面服務：遴薦處室主管參加組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導，以及領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等相關研習或訓練。

柒、經費來源：於本校年度預算相關經費項下支應。

捌、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

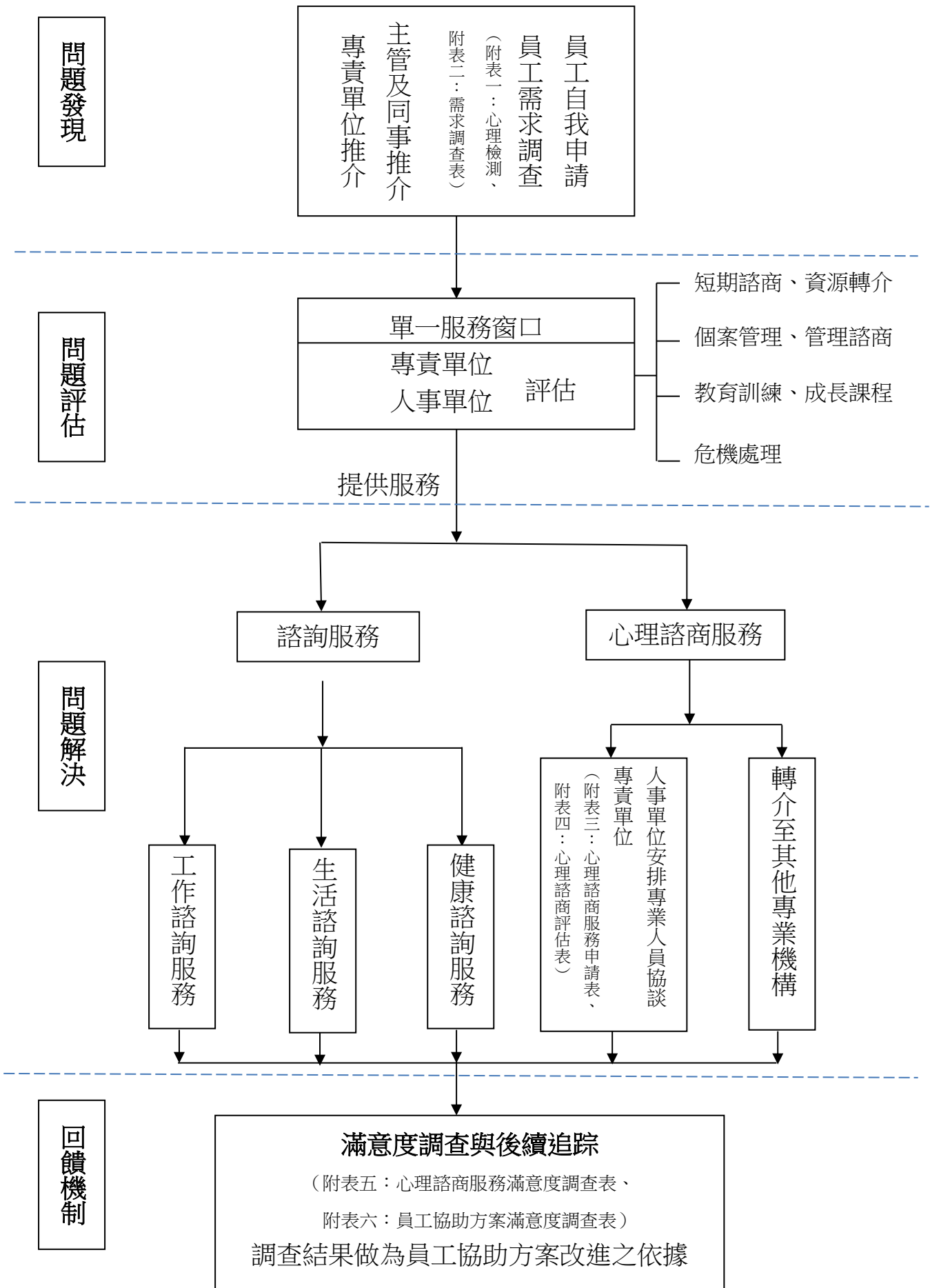
宜。

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效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

玖、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。

國立金門高級中學推動員工協助方案處理流程圖



國立金門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： _____

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 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。

國立金門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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 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：		

國立金門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：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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 諮商後，您對問題有更清楚的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您滿意本機關員工諮商輔導機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成機關繼續提供本項諮商服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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

國立金門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：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 教師	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 專案教學人員	<input type="checkbox"/> 專案工作人員
	<input type="checkbox"/> 其他：_____			
年資：	<input type="checkbox"/> 5年以下	<input type="checkbox"/> 6年至10年	<input type="checkbox"/> 11年至20年	<input type="checkbox"/> 21年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30歲以下	<input type="checkbox"/> 31歲至40歲	<input type="checkbox"/> 41歲至50歲	<input type="checkbox"/> 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----