

嘉義縣義竹鄉南興國民小學
112 年度推動員工協助方案實施計畫

112 年 6 月 19 日嘉義南國人字第 1120002692 號簽核定

壹、依據：

嘉義縣政府 110 年 1 月 29 日府人任字第 1100025510 號函修正之嘉義縣政府暨所屬機關學校推動員工協助方案實施計畫。

貳、目的：

基於人本關懷，為建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，藉由多樣化的協助性措施，協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，以提高服務效能、提昇組織競爭力。

參、適用對象：本校全體教職員工（含長期代理教師、工友及臨時人員等）。

肆、服務內容：

一、個人層次

(一)工作面：包括新進員工輔導、工作轉換適應、因應疫情改變工作、教學方式之調整適應、職涯與生涯發展、職場性騷擾問題協助、退休規劃、工作與生活平衡等服務。

(二)生活面：包括提供法律諮詢、財務諮詢等諮詢服務機制及家庭婚姻、生活管理、藝文活動等人文生活資訊服務。

(三)健康面：

1、心理健康：提供壓力調適、疫情下之壓力適應、人際關係管理、情緒管理、心理諮商與輔導等服務。

2、醫療保健：提供各項醫療保健措施、疫情醫療保健相關及民間團體之醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次

(一)組織面：包含組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)管理面：包含領導統御、面談技巧、敏感度訓練等，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。

伍、整合式的服務提供：

建立內置式的員工協助方案服務模式，落實員工關懷，積極推動員工協助

方案,由本校校長擔任召集人,遴聘各處室主任擔任委員,組成本校「員工協助方案推動小組」;另由各處室組長及護理師擔任「員工關懷員」;由本校人事室進行資源盤點,結合內、外部專業機關(構)共同推動實施,提供整合式詢服,並按個人、組織及管理層次,對於可能影響工作績效之員工需求,提供多元化協助措施,並依需求轉介至相關部門尋求協助。

陸、具體實施方式:

一、多面向諮詢(商)服務內容:

(一)心理諮詢(商)服務:於本校人事室設置單一服務窗口,提供關懷及轉介服務,並由各處室組長擔任員工關懷員,發揮主動性及即時性。

(二)法律諮詢服務

1. 因公涉訟補助措施:

員工依法執行職務涉訟時,依據公務人員因公涉訟補助辦法提供必要法律上之協助。

2. 視需要就消費者保護、民刑事糾紛、訴訟程序等議題辦理相關講座並結合嘉義縣政府法律駐點服務,提供同仁各項詢服務。

(三)財務諮詢服務:結合嘉義縣財政稅務局成立多功能服務窗口,並協請金融相關產業人員提供財規劃課程及相關資訊,提供本校同仁理財、保險規劃、節稅建議等金融詢服務。

(四)家庭教育諮詢:結合嘉義縣政府家庭教育中心及學生輔導詢(商)中心,提供同仁家庭關係、親子教養等諮詢服務。

(五)醫療保健詢

1. 醫療保健資訊:

結合嘉義縣衛生局、慢性疾病防治所、各衛生所及醫療機構提供即時流行疾病之預防與職場保健諮詢。

2. 定期健康檢查諮詢及衛教宣導:提供本校編制內教職員年滿 40 歲以上,二年一次之政府健康檢查補助項目相關諮詢,並不定期辦理衛教宣導,提供員工健康照護正確概念。

3. 自我健康管理活動:

聘請專家學者進行醫療衛生保健宣導、年度健康急救系列活動(含心肺復甦術及異物哽塞急救演練)等活動。

(六)其他諮詢服務:結合嘉義縣警察局、消防局、環境保護局、社會局及家畜疾病防治所,提供同仁安全、消防、環境整理、照護、人文生活等諮詢服務。

二、辦理或薦送參加各項講習及專業訓練

(一)以影響工作績效之員工需求為出發點,由人事室或相關單位籌辦多元講座與研習,內容包含工作與生活衡平、生活美學素養、法律實務、健康養生與個人財務規劃等,增進工作與生活之衡平性。

(二)人事人員及員工關懷員專業訓練:薦送本校承辦或協辦員工協助方案相關業務人員參加各項相關研習。

(三)薦送本校主管人員參加面談技巧、危機處理等敏感度訓練相關課程。

三、其他活動及措施

(一)鼓勵運動紓壓:鼓勵同仁公餘時間一起運動,紓解工作與生活壓力。

(二)設置「工協助方案專區」:於本校網頁檔案下載區設置「員工協助方案專區」並隨時更新資訊公告,提升資訊取得之便捷性。

(三)設置員工協助方案專用信箱:本校置有員工協助方案專用信箱(lingfanwu320@gmail.com),由人事室辦理員工協助方案專責人員負責管理回覆,全程保密以維護同仁權益。

柒、員工協助方案導入方式:

一、不定期以多元管道宣導各項相關訊息:製作海報、單張宣導並利用 email、line 群組等多元方式,不定期提供相關訊息以供同仁運用。

二、各項會議及研習中進行宣導:利用校務會議、主管會議或教育研習場合適時宣導,增進同仁對於員工協助方案內涵及功能之瞭解,以提升使用率。

三、召開員工協助方案說明會:以服務內容及諮商管道為主題,透過員工協助方案說明會提升同仁對員工協助方案的認識。

四、新進人員個別訪談說明:於新進人員到職時介紹本校員工協助方案實施計畫及服務項目。

捌、本校員工協助方案標準作業流程圖及申請表件:

一、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助作業流程圖-一般個案處理流程。

二、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助作業流程圖-危機個案處理流程。

三、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助作業流程圖-非自願個案處理流程。

- 四、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助方案諮詢(商)服務申請表。
- 五、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助方案諮詢(商)評估紀錄表。
- 六、嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助方案諮詢轉介申請表。
- 七、嘉義縣義竹鄉南興國民小學危機個案事件通報單。

玖、定期檢討辦理：

不定期運用「員工協助方案滿意度問卷調查表」，瞭解本校同仁接受服務後的想法及滿意程度，進行滾動式修正，作為組織進步發展之開端。

拾、倫理責任：

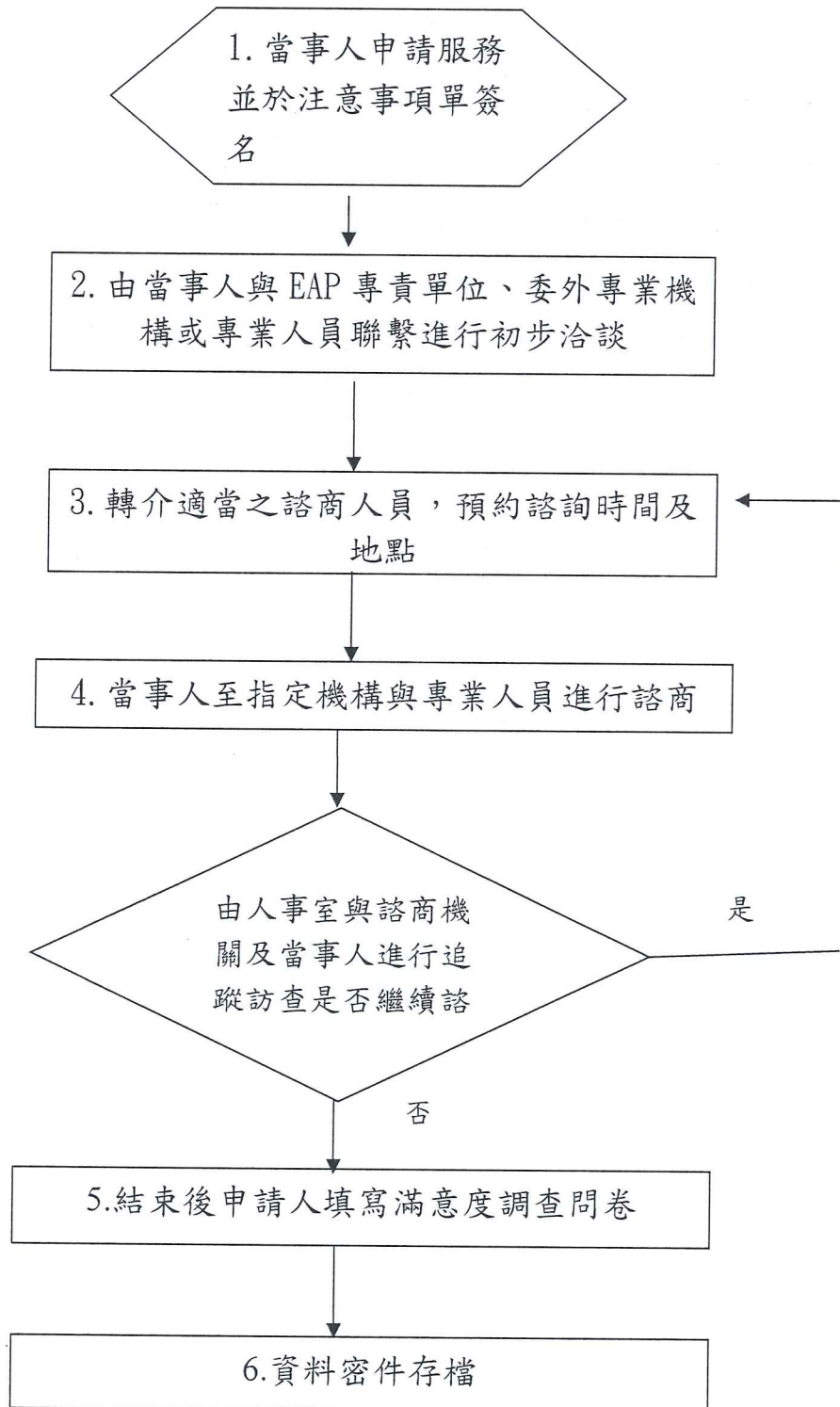
辦理本計畫各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先確告知同仁以維護其權益。

- 一、本方案各項服務程序之訂定與實施，在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊，並確保同仁不因受推薦接受治療、諮商或醫療個人問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 二、本計畫各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料等，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、其他事項：

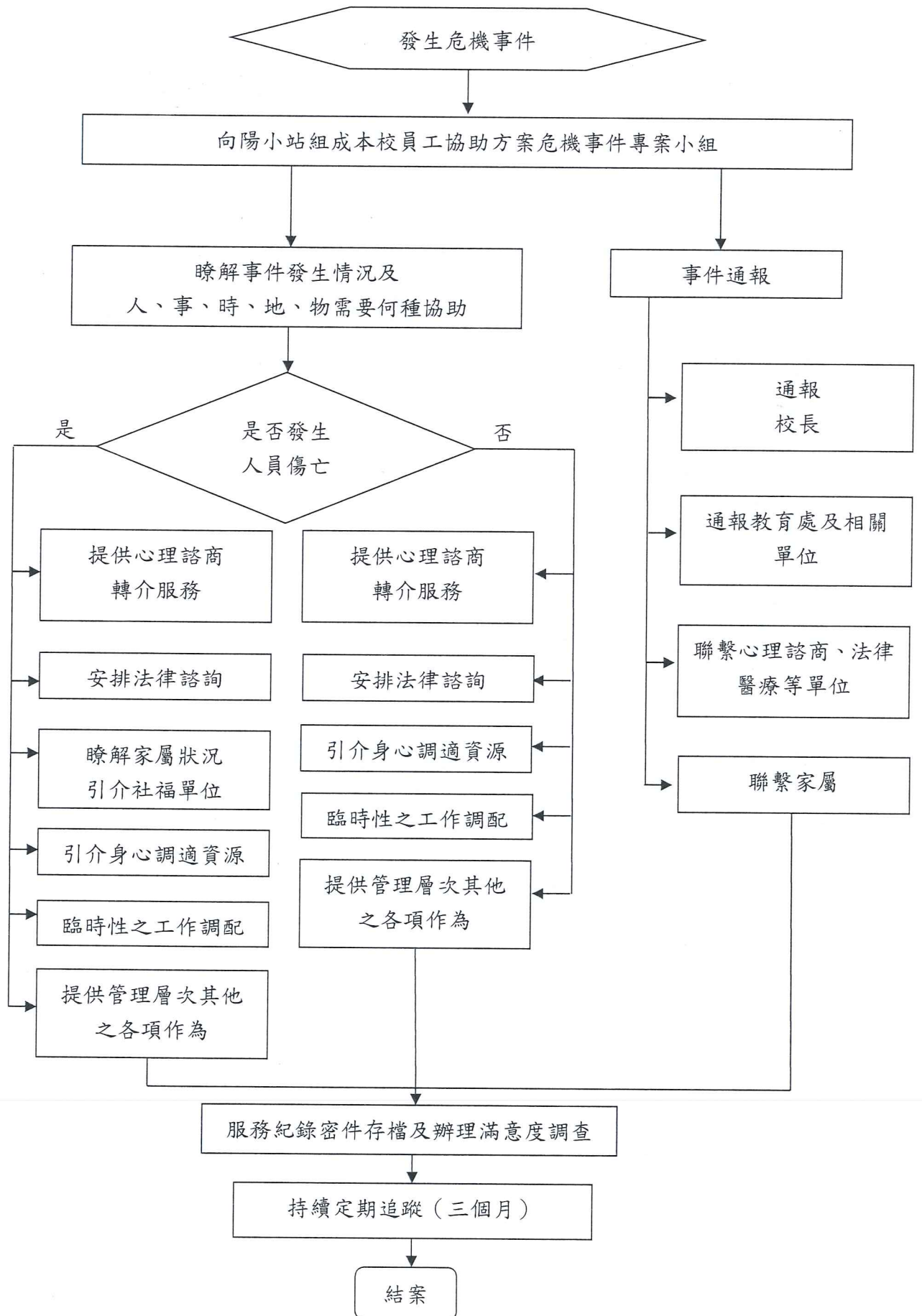
本計畫陳奉核可後實施，並得依實際需要修正之。

嘉義縣義竹鄉南興國民小學
員工協助作業流程圖-一般個案處理流程

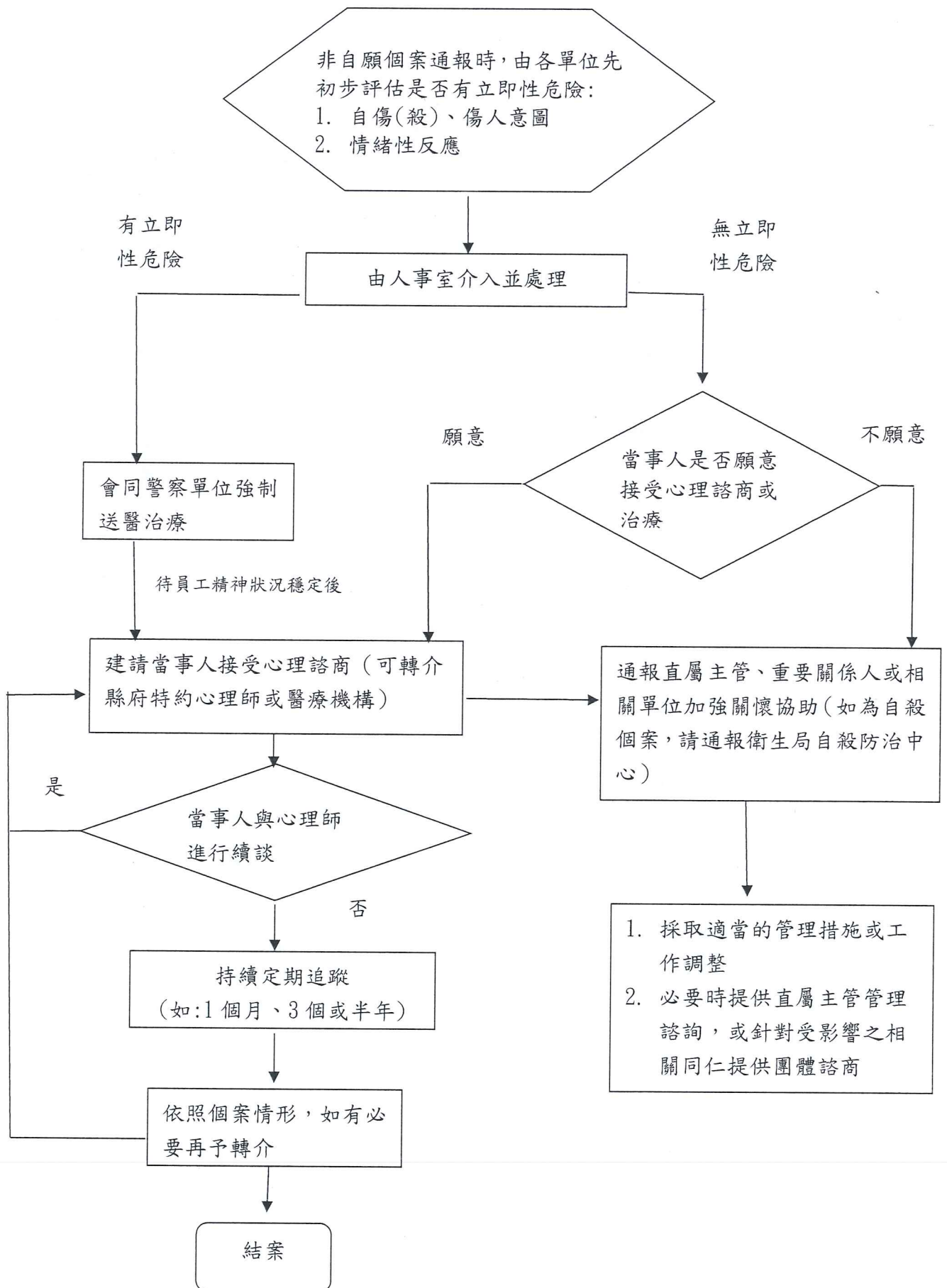


嘉義縣義竹鄉南興國民小學

員工協助作業流程圖-危機個案處理流程



嘉義縣義竹鄉南興國民小學
員工協助作業流程圖-非自願個案處理流程



案號：

嘉義縣義竹鄉南興國民小學
員工協助方案諮詢(商)服務申請表

申請日期：____年____月____日

個人基本資料			
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號		出生日期	____年____月____日
服務機關/單位		職稱	
初任公職日期		調任現單位日期	
申請來源	<input type="checkbox"/> 1. 自行預約 <input type="checkbox"/> 2. 主管轉介 <input type="checkbox"/> 3. 人事機構轉介 <input type="checkbox"/> 4. 同事介紹 <input type="checkbox"/> 5. 其他：_____。		
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 1. 未婚 <input type="checkbox"/> 2. 已婚 <input type="checkbox"/> 3. 離婚 <input type="checkbox"/> 4. 喪偶	子女人數	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (____人)
聯絡方式	(O) (H)	(行動電話)	(E-mail)
住址			
緊急聯絡人		關係	聯絡電話
主要問題或諮詢事項(可複選)			
<input type="checkbox"/> 1. 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 2. 職場適應 <input type="checkbox"/> 3. 工作壓力 <input type="checkbox"/> 4. 人際關係 <input type="checkbox"/> 5. 生涯規劃 <input type="checkbox"/> 6. 自我探索 <input type="checkbox"/> 7. 情緒困擾 <input type="checkbox"/> 8. 情感/婚姻關係 <input type="checkbox"/> 9. 家庭/親子關係 <input type="checkbox"/> 10. 悲傷與失落事件 <input type="checkbox"/> 11. 自殺/自傷行為 <input type="checkbox"/> 12. 身體健康問題 <input type="checkbox"/> 13. 性別議題 <input type="checkbox"/> 其他：			
主要問題概述	(請務必填寫)		
申請協助的期待			
協談經驗	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，約在____年____月，專業輔導人員姓名：_____。 <input type="checkbox"/> 希望安排同一輔導員 <input type="checkbox"/> 任一輔導員皆可 <input type="checkbox"/> 若原輔導員無法配合，可安排其他人選		
對此次申請協助的期待	(請務必填寫)		
期望約談時間	第一考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分	
	第二考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分	
自我評估			

案號：

緊急程度	<input type="checkbox"/> 1. 輕度(尚能承受) <input type="checkbox"/> 2. 中度(干擾日常生活作息) <input type="checkbox"/> 3. 重度(嚴重影響生活及他人)					
簡式健康 量表	請您仔細回想最近一星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個最能代表您感覺的答案，最後合計1~5項您所圈選的數字為總分，第6題獨立計分。					
		完全 沒有	輕微	中等 程度	厲害	非常 厲害
	1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
	2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
	3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
	4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
	5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
	6. 有自殺的想法	0	1	2	3	4
	※第1~5題總分： 分		※第6題分數： 分			
備註						

※填妥本申請表後，請逕送至本校人事室。

※接到申請表後，將立即與您聯繫、相約初步晤談的時間，若遲未收到通知，請主動與人事室聯繫。

嘉義縣義竹鄉南興國民小學

員工協助方案諮詢（商）評估紀錄表

基本資料			
個案編號		申請人姓名	
服務單位		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話			
輔導諮詢紀錄			
次數	日期	諮詢內容(主訴問題及期望內容)	諮詢人員
	年 月 日 時 分		
	年 月 日 時 分		
評估 與 建議	一、對同仁的建議（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）		
備註	1. 本諮詢服務基於當事人權益，謹遵於諮商專業倫理守則。 2. 本表中所獲得的資料全予以保密並保存10年，期限屆滿後予以銷毀。		

嘉義縣義竹鄉南興國民小學

員工協助方案諮詢轉介申請表

申請日期： 年 月 日

諮詢編號 (由人事室填寫)		申請人		聯絡電話	
擬預約時間	民國 年 月 日			諮詢種類	<input type="checkbox"/> 個別諮詢 <input type="checkbox"/> 團體諮詢(兩人以上)
諮詢項目	<input type="checkbox"/> 心理諮商(工作壓力、情緒管理、家庭人際等)-轉介諮商輔導中心 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢(飲食營養、運動保健、菸癮酒癮等)-轉介學務處衛教組 <input type="checkbox"/> 職涯發展諮詢(職場適應、轉職、退休規劃等)-轉介任免或退休等相關業務承辦人)				
注意事項	<p>一、表格除諮詢編號由本校人事室填寫外，其餘由申請人填寫，並請逕送至本校人事室。</p> <p>二、諮詢(商)人員於諮詢(商)過程中應尊重個人自由意志；各項諮詢服務之所有紀錄及本校員工之個人資料均全程永久保密，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。</p>				

嘉義縣義竹鄉南興國民小學員工協助方案服務滿意度調查表

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. 本次協談人員姓名：_____
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. 您在協談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. 您覺得協談人員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. 您覺得協談人員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. 協談後，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. 您滿意本校員工協助機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成學校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. 您覺對協談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

嘉義縣義竹鄉南興國民小學
員工協助方案資料調閱申請書

本人_____茲因_____ (事
由)之需要，申請於_____ (期間)之_____
(請填寫資料名稱，如諮商(詢)輔導紀錄表等)，上開資
料後續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

嘉義縣義竹鄉南興國民小學

申請人姓名：_____ (親自簽章)

身分證字號：_____

申請日期：中華民國_____年_____月_____日

領取日期：中華民國_____年_____月_____日

意後，始可提供，並自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

(二)本要點第四點第(三)類及第(四)類機關應發公函，經人事室簽陳機關首長同意後，始可提供。

六、資料運用：

(一)本校評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二)涉及個案數據，均隱蔽姓名及相關背景資料並以代碼顯示。

嘉義縣義竹鄉南興國民小學
員工協助方案資料調閱申請書

本人_____茲因_____ (事
由)之需要，申請於_____ (期間)之_____

(請填寫資料名稱，如諮商(詢)輔導紀錄表等)，上開資料後續使
用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

嘉義縣義竹鄉南興國民小學

申請人姓名：_____ (親自簽章)

身分證字號：_____

申請日期：中華民國_____年_____月_____日

領取日期：中華民國_____年_____月_____日

嘉義縣義竹鄉南興國民小學 112 年員工協助方案需求及 111 年員工協助方案滿意度調查問卷

親愛的同仁，您好：

為維護同仁生活、工作與身心之健康發展，藉由多樣化之協助性措施，協助同仁解決影響工作、生活可能遭遇之困難，建立溫馨關懷之工作環境，同時為瞭解同仁對於辦理員工協助方案滿意程度，爰設計本問卷。請針對您最想要辦理哪一方面的講座、活動或協助，或有改進建議提供寶貴意見。本問卷僅供本方案後續推動辦理方向之參考，敬請放心填答，感謝您的協助與支持！

人事室 敬上

第一部分 基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：20-24歲 25-29歲 30-34歲 35-39歲 40-44歲
45-49歲 50-54歲 55-59歲 60-64歲
3. 身分：教師(含代理教師) 公務人員(含未銓敘職員)
技工、工友及臨時人員
4. 職務：主管 非主管
5. 婚姻：未婚 已婚
6. 是否領有身心障礙手冊：是 否

第二部分 需求項目

【請依您個人的實際需求，至多勾選三項。】

1. 法律諮詢服務
2. 家庭關係服務
3. 財務諮詢服務
4. 心理健康服務
5. 醫療保健服務
6. 工作壓力服務
7. 其他(請說明)：_____

第三部分 辦理項目內涵

【本部分共有六題，請就第二部分有勾選之項目作答(勾選1項即可)，第二部分未勾選之項目免予作答】

1. 您認為目前在「法律諮詢」方面最需要的服務是？
 (1)消費糾紛(如買賣房屋、汽車、網路購物等)。
 (2)財產問題(如遺產、夫妻財產等)。
 (3)婚姻關係。
 (4)調解、民刑事訴訟程序。
 (5)其他(請說明)：_____
2. 您認為目前在「家庭關係」方面最需要的服務是？
 (1)親子教養。
 (2)婚姻關係。
 (3)長輩照顧。
 (4)其他(請說明)：_____

3. 您認為目前在「財務諮詢」方面最需要的服務是？
- (1)債務協處。
 - (2)財務觀念建立。
 - (3)稅務處理(如遺產稅、贈與稅)。
 - (4)其他(請說明)：_____
4. 您認為目前在「心理健康」方面最需要的服務是？
- (1)職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)。
 - (2)情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱)。
 - (3)人際關係(如溝通技巧、衝突管理)。
 - (4)疫情適應。
 - (5)其他(請說明)：_____
5. 您認為目前在「醫療保健」方面最需要的服務是？
- (1)飲食營養。
 - (2)運動保健。
 - (3)煙癮酗酒。
 - (4)更年期及衛教。
 - (5)COVID-19醫療保健相關。
 - (6)其他(請說明)：_____
6. 您認為目前在「工作壓力服務」方面最需要的講座、活動或協助是？
- (1)管理制度(包括組織變革)。
 - (2)工作適應。
 - (3)性別議題(如性騷擾、性別歧視)。
 - (4)其他(請說明)：_____

第四部分 其他建議事項

您對於上開議題是否還有其他建議：

第五部分 前年度滿意度調查

1、整體來說，請問您對本校前年度員工協助方案的滿意程度為何？

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2、請問您對本校前年度員工協助方案有無任何的建議，請您不吝提出給我們做為未來精進服務的參考：

再次感謝您撥冗填答本問卷，在此祝您闔家平安喜樂。

🔥 簡式健康量表 (Brief Symptom Rating Scale, 簡稱 BSRS-5)

簡式健康量表是由臺大李明濱教授等人所發展，主要為精神症狀之篩檢表，目的在於能迅速瞭解個人之心理照護需求，進而提供所需心理衛生服務。

簡式健康量表 BSRS-5 原設計為一自填量表，但也可使用面談或電話訪談進行。適用於認識中文字或聽懂中文發音者。題數少，填寫時間短，解釋容易，在使用者上限制少為其主要之優點。同時其未包含有關身體症狀之問句，可避免生理症狀對試測結果之影響。

🔥 說明簡式健康量表的內容及評分方法

請您仔細回想一下，在最近這一星期中（包括今天），下列敘述讓您感到困擾或苦惱的程度？

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

🔥 說明簡式健康量表的總分等級及建議

1 至 5 題之總分

0-5 分：身心適應狀況良好。

6-9 分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談談，抒發情緒。

10 分以上：中重度情緒困擾，高關懷對象，請協助轉介精神科門診，增加機構關懷密度，聯繫親友或重要關係人。

* 有自殺的想法：

本題為附加題，評分為 2 分以上（中等程度）時，即建議尋求專業輔導或精神科治療。

