

## 教育部及所屬機關（構）學校 105 年「精進員工協助方案～關懷加油-讚!」推動計畫

**壹、依據：**教育部及所屬各機關（構）學校推動員工協助方案實施計畫。

**貳、緣由：**

員工工作、生活、健康三方面需求的評估，對於機關推展員工協助方案的成效有著密切性的關係，故本計畫以「全面顧牢牢」的概念出發，希望透過問卷數據分析，掌握員工相關需求，並引領所屬機關（構）學校建構協助機制，以多方位服務措施，適當解決員工問題，增進工作效率與品質，提昇組織競爭力。

**參、目標**

- 一、健全教育部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）員工協助方案作業規定，定期檢討，以做後續推動、修正之參考。
- 二、全面性、計畫性、持續性、深入地落實推動，使員工協助方案成為常態性的人事服務。
- 三、藉由計畫性的活動提供多樣化的服務，促使友善職場環境的形成，建構互動良好之組織文化，以提昇員工工作表現及組織績效。

**肆、實施方式：**

教育部設置「精進員工協助方案之作為」工作圈，由 23 個所屬機關（構）學校（以下簡稱示範機關）共同參與，帶頭示範推動「全面顧牢牢」計畫，推動重點包含「機制建置」、「宣導推廣」、「服務提供」、「標竿觀摩」等四大面向，以工作圈團隊合作方式，激發多角度思考，提出創新作為，促進目標的達成。

**伍、辦理單位：**

教育部人事處（以下簡稱本處）規劃及執行本計畫相關措施，本處所屬人事機構依本計畫推動或協助辦理相關措施。

**陸、具體執行措施：**

推動「關懷加油-讚!」計畫實施期程表			
項目	具體措施	實施要領	成果填報及完成日期
一、 完善 機制 ～精 益求 精	<p>(一) 檢視 104 年度所訂「教育部及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」內容。</p> <p>(二) 檢視 104 年度所訂之員工協助方案相關作業流程及表件。</p>	請示範機關針對目前已運行的員工協助相關服務及流程，包含系統化方式整合內外部資源，建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助機制。協助檢視現行「教育部及所屬各機關學校員工協助	請示範機關於 105 年 5 月 15 日前將「員工協助方案建制彙整表」報送本處彙整。

		方案實施計畫」及相關作業流程及表件(員工協助方案實施流程圖、員工協助方案心理檢測表、員工協助需求調查調查表、心理諮商申請表、心理諮商評估單、諮商滿意度調查表、員工協助滿意度調查表),裨益追求精進完善。	
二、 宣導推廣 ~深化支持	(一)製作員工協助方案相關主題之海報、福利摺頁、繪圖式或影像式漫畫、掌中戲、微電影等創新性宣導資料,供各機關廣為宣傳。 (二)各機關建置專屬網站,隨時刊登更新相關協助服務訊息或外部資源網站連結。	請示範機關透過各種管道(內部會議、講座研習、活動、電子刊物...)宣導員工協助方案,加強員工對協助方案的功能、相關服務可以解決的問題及使用方式,進而增加員工使用服務。	(一)本處於 105 年 6 月 30 日前製作創新性宣導品,提供各機關廣為宣傳。 (二)示範機關須完成相關宣導事宜,並建構專屬網站,於 105 年 5 月 15 日前將「員工協助方案建制彙整表」報送本處彙整。
三、 服務提供 ~輕量聚焦	(一)各機關建置員工服務需求線上問卷調查系統,依據量化結果辦理特定主題的服務方案。 (二)辦理主管敏感度教育訓練,提升主管對同仁異常徵候的敏感度,預先發現同仁問題,適時給予協助及轉介。 (三)辦理承辦人員教育訓練,增進承辦人員基本的員工協助知能與	示範機關運用問卷調查,瞭解員工現有及潛在的需求,協助措施非以量多取勝,應致力於重點服務項目,完成階段性目標,彰顯專業性服務之效。	(一)本處於 105 年 4 月 30 日前建置「員工協助方案需求調查」線上系統,示範機關於 105 年 5 月 15 日前上線完成問卷調查。 (二)依據量化分析結果,本處於 105 年 6 月 30 日前辦理員工共通性需求的主題講座或課程(如增康講座)。 (三)示範機關依各別需求調查結果,舉辦相關講座或活動,於 105 年 6 月 30 日

	技巧。		<p>前將「自行辦理員工協助方案成果彙整表」報本處彙整。</p> <p>(四) 本處於 105 年 6 月 30 日前辦理主管敏感度訓練 (如員工問題處理與轉介相關課程)。</p> <p>(五) 本處於 105 年 7 月 15 日辦理承辦人員教育訓練 (如傾聽與激勵技巧、員工問題發現等) 訓練課程。</p>
四、 標竿 觀摩 ~革 新精 進	評選確具成效之機關，舉辦標竿學習/觀摩會，以精進員工協助服務措施並擴大效益。	各機關得規劃辦理標竿學習活動，以精進員工協助方案。	本處於 105 年 5 月 15 日前帶領示範機關參訪績優機關。
五、 檢討 回饋 ~滾 動管 理	各機關於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。	各機關推動多項服務措施，應建立回饋與檢討機制，使方案能因應同仁及組織的需求逐步調整與發展。	經常辦理。