

111 年教育部人事處及
所屬人事機構工作圈—
精進員工協助方案之作
為工作圈成果報告

國立臺北大學

111 年 10 月

目錄

一、 圈名：精進員工協助方案之作為工作圈.....	1
二、 負責人事機構：國立臺北大學	1
三、 圈長及圈員：	1
四、 預期目標達成情形：	2
五、 工作內容與目標	7
六、 工作內容預期達成績效	8
七、 執行情形	9
八、 執行成果	34
九、 結論	35
十、 附錄：	36
附錄一：第 1 次會議紀錄.....	37
附錄二：第 2 次會議紀錄.....	46
附錄三：第 3 次會議紀錄.....	50
附錄四：教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編	

教育部人事處及所屬人事機構工作圈成果報告

一、 圈名：精進員工協助方案之作為工作圈

二、 負責人事機構：國立臺北大學

三、 圈長及圈員：

序號	人事機構名稱	職稱	姓名
1	國立臺北大學	主任	李孔文(圈長)
2	國立臺北教育大學	主任	林建欣(小組長)
3	國立清華大學	組長	謝玥華(小組長)
4	國立高雄科技大學	組長	牛大維(小組長)
5	國立海洋科技博物館	主任	鄭秉元
6	國立東華大學	專員	張琇茹
7	國立臺灣大學	組員	陳卉蓉
8	國立臺北科技大學	組員	謝佳芸
9	國立臺北護理健康大學	組員	黃詩涵
10	國立臺北商業大學	組員	徐如芳
11	國立臺東大學	組員	汪文卿
12	國立彰化師範大學	組員	李文娟

序號	人事機構名稱	職稱	姓名
13	國立臺灣戲曲學院	組員	林芷安
14	國立臺灣海洋大學	組員	蘇子寧
15	國立成功大學醫學院附設醫院	組員	黃舜儀
16	國立澎湖科技大學	組員	歐楚意
17	國立體育大學	組員	吳皇明
18	國立高雄師範大學	組員	楊曜銘
19	教育部體育署	科員	黃如億
20	國立臺北教育大學	助理員	鄭維倫
21	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院	辦事員	謝明蓁
22	國立臺灣大學醫學院附設醫院	管理師	王錙錚
23	教育部青年發展署	行政助理	林彥齡
24	國立臺北大學	組長	劉雯娟(承辦)
25	國立臺北大學	行政助理	邱宇雪(承辦)
26	國立臺北大學	組員	吳佩娟(承辦)

四、預期目標達成情形：

(一)規劃本工作圈各項工作重點事項與達成日期：

規劃完成時間	規劃工作重點事項
111年3-4月	1. 確認工作圈成員 2. 確認工作圈開會時間 3. 確認工作目標
111年4-5月	1. 召開第1次會議 2. 確認分組工作 3. 回收各組資料並彙整
111年6-7月	1. 召開第2及第3次會議 2. 完成教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編初稿
111年7-8月	修改教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編
111年9-10月	完成教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編並提交成果報告

(二)工作圈會議召開情形：

本工作圈係以視訊會議方式進行，邀集圈員召開3次會議並利用 Line、mail 等通訊軟體不定時溝通及交流意見。

1. 111年4月25日「精進員工協助方案之作為工作圈」

第一次會議出席情形

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
1	國立臺北大學	主任	李孔文(圈長)	李孔文
2	國立臺北教育大學	主任	林建欣(小組長)	林建欣
3	國立清華大學	組長	謝玥華(小組長)	謝玥華
4	國立高雄科技大學	組長	牛大維(小組長)	牛大維
5	國立海洋科技博物館	主任	鄭秉元	鄭秉元
6	國立東華大學	專員	張琇茹	張琇茹

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
7	國立臺灣大學	組員	陳卉蓉	陳卉蓉
8	國立臺北科技大學	組員	謝佳芸	謝佳芸
9	國立臺北護理健康大學	組員	黃詩涵	黃詩涵
10	國立臺北商業大學	組員	徐如芳	徐如芳
11	國立臺東大學	組員	汪文卿	汪文卿
12	國立彰化師範大學	組員	李文娟	李文娟
13	國立臺灣戲曲學院	組員	林芷安	林芷安
14	國立臺灣海洋大學	組員	蘇子寧	蘇子寧
15	國立成功大學醫學院附設醫院	組員	黃舜儀	黃舜儀
16	國立澎湖科技大學	組員	歐楚意	歐楚意
17	國立體育大學	組員	吳皇明	吳皇明
18	國立高雄師範大學	組員	楊曜銘	
19	教育部體育署	科員	黃如億	黃如億
20	國立臺北教育大學	助理員	鄭維倫	鄭維倫
21	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院	辦事員	謝明蓁	謝明蓁
22	國立臺灣大學醫學院附設醫院	管理師	王錙錚	王錙錚
23	教育部青年發展署	行政助理	林彥齡	林彥齡
24	國立臺北大學	組長	劉雯娟(承辦)	劉雯娟
25	國立臺北大學	行政助理	邱宇雪(承辦)	邱宇雪

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
26	國立臺北大學	組員	吳佩娟(承辦)	吳佩娟

2. 111年6月10日「精進員工協助方案之作為工作圈」

第二次會議出席情形

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
1	國立臺北大學	主任	李孔文(圈長)	李孔文
2	國立臺北教育大學	主任	林建欣(小組長)	林建欣
3	國立清華大學	組長	謝玥華(小組長)	謝玥華
4	國立高雄科技大學	組長	牛大維(小組長)	牛大維
5	國立海洋科技博物館	主任	鄭秉元	鄭秉元
6	國立東華大學	專員	張琇茹	張琇茹
7	國立臺灣大學	組員	陳卉蓉	陳卉蓉
8	國立臺北科技大學	組員	謝佳芸	謝佳芸
9	國立臺北護理健康大學	組員	黃詩涵	黃詩涵
10	國立臺北商業大學	組員	徐如芳	徐如芳
11	國立臺東大學	組員	汪文卿	汪文卿
12	國立彰化師範大學	組員	李文娟	李文娟
13	國立臺灣戲曲學院	組員	林芷安	林芷安
14	國立臺灣海洋大學	組員	蘇子寧	蘇子寧
15	國立成功大學醫學院附設醫院	組員	黃舜儀	黃舜儀
16	國立澎湖科技大學	組員	歐楚意	歐楚意
17	國立體育大學	組員	吳皇明	吳皇明
18	國立高雄師範大	組員	楊曜銘	楊曜銘

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
	學			
19	教育部體育署	科員	黃如億	黃如億
20	國立臺北教育大學	助理員	鄭維倫	鄭維倫
21	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院	辦事員	謝明蓁	謝明蓁
22	國立臺灣大學醫學院附設醫院	管理師	王錙錚	王錙錚
23	教育部青年發展署	行政助理	林彥齡	林彥齡
24	國立臺北大學	組長	劉雯娟(承辦)	劉雯娟
25	國立臺北大學	行政助理	邱宇雪(承辦)	邱宇雪
26	國立臺北大學	組員	吳佩娟(承辦)	吳佩娟

2.111 年 7 月 27 日「精進員工協助方案之作為工作圈」

第三次會議出席情形

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
1	國立臺北大學	主任	李孔文(圈長)	李孔文
2	國立臺北教育大學	主任	林建欣(小組長)	林建欣
3	國立清華大學	組長	謝玥華(小組長)	謝玥華
4	國立高雄科技大學	組長	牛大維(小組長)	牛大維
5	國立海洋科技博物館	主任	鄭秉元	鄭秉元
6	國立東華大學	專員	張琇茹	張琇茹
7	國立臺灣大學	組員	陳卉蓉	陳卉蓉
8	國立臺北科技大學	組員	謝佳芸	謝佳芸
9	國立臺北護理健康大學	組員	黃詩涵	黃詩涵
10	國立臺北商業大學	組員	徐如芳	徐如芳

序號	人事機構名稱	職稱	姓名	簽到
11	國立臺東大學	組員	汪文卿	汪文卿
12	國立彰化師範大學	組員	李文娟	李文娟
13	國立臺灣戲曲學院	組員	林芷安	林芷安
14	國立臺灣海洋大學	組員	蘇子寧	蘇子寧
15	國立成功大學醫學院附設醫院	組員	黃舜儀	黃舜儀
16	國立澎湖科技大學	組員	歐楚意	歐楚意
17	國立體育大學	組員	吳皇明	吳皇明
18	國立高雄師範大學	組員	楊曜銘	楊曜銘
19	教育部體育署	科員	黃如億	黃如億
20	國立臺北教育大學	助理員	鄭維倫	鄭維倫
21	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院	辦事員	謝明綦	謝明綦
22	國立臺灣大學醫學院附設醫院	管理師	王鎰錚	王鎰錚
23	教育部青年發展署	行政助理	林彥齡	林彥齡
24	國立臺北大學	組長	劉雯娟(承辦)	劉雯娟
25	國立臺北大學	行政助理	邱宇雪(承辦)	邱宇雪
26	國立臺北大學	組員	吳佩娟(承辦)	吳佩娟

五、工作內容與目標

- (一) 檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。

- (二) 蒐集及探討 108 年至 110 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關(以下簡稱績優機關)員工協助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。
- (三) 參酌近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

六、工作內容預期達成績效

- (一) 本次工作重點以 107 年教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編為參考，請各組檢視，是否有需要更新之處。
- (二) 請各組檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。
- (三) 分組蒐集及探討 108 年至 110 年績優機關員工協

助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。

(四) 參酌「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」及近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

七、執行情形

1. 為利達成工作重點目標，本工作圈將各圈員分成 4 組，4 組分工如下表：

組別	成員	蒐集績優機關 (建議名單)
第 1 組	國立臺北教育大學主任林建欣 (小組長)	交通部 內政部 經濟部 臺南市政府 新竹市政府 新竹縣政府 苗栗縣政府
	國立海洋科技博物館主任鄭秉元	
	國立東華大學專員張琇茹	
	國立臺灣大學組員陳卉蓉	
	國立臺北科技大學組員謝佳芸	
	國立臺北護理健康大學組員黃詩涵	
	國立體育大學組員吳皇明	
國立臺灣大學醫學院附設醫院管理師王鎰錚		
第 2 組	國立清華大學組長謝珮華 (小組長)	新竹市議會 新北市議會 嘉義縣議會 勞動部
	國立臺東大學組員汪文卿	
	國立彰化師範大學組員李文娟	
	國立臺灣戲曲學院組員林芷安	

	國立臺灣海洋大學組員蘇子寧	外交部 海洋委員會 新北市政府
	國立成功大學醫學院附設醫院組員黃舜儀	
	教育部青年發展署行政助理林彥齡	
	國立高雄師範大學組員楊曜銘	
第 3 組	國立高雄科技大學組長牛大維（小組長）	高雄市政府 屏東縣政府 雲林縣政府 嘉義縣政府 臺中市議會 桃園市議會 臺南市議會 宜蘭縣政府
	國立澎湖科技大學組員歐楚意	
	國立臺北商業大學組員徐如芳	
	教育部體育署科員黃如億	
	國立臺北教育大學助理員鄭維倫	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院辦事員謝明蓁	
第 4 組	國立臺北大學主任李孔文（小組長兼圈長）	資料彙整
	國立臺北大學組長劉雯娟	
	國立臺北大學組員柳欣瑜	
	國立臺北大學行政助理邱宇雪	
	國立臺北大學組員吳佩娟	

2. 第 1 至 3 組依上開分工於 111 年 5 月 13 日提供績優機關資料，並由第 4 組彙整資料，而後各組成員自行分工如下表：

組別	成員	負責蒐集績優機關
第 1 組	國立臺北教育大學主任林建欣（小組長）	負責第 1 組資料彙整
	國立海洋科技博物館主任鄭秉元	苗栗縣政府
	國立東華大學專員張琇茹	新竹縣政府
	國立臺灣大學組員陳卉蓉	經濟部
	國立臺北科技大學組員謝佳芸	內政部
	國立臺北護理健康大學組員黃詩涵	新竹市政府

	國立體育大學組員吳皇明	交通部
	國立臺灣大學醫學院附設醫院管理師王錙錚	臺南市政府
第 2 組	國立清華大學組長謝珮華（小組長）	負責第 2 組資料彙整
	國立臺東大學組員汪文卿	新北市政府
	國立彰化師範大學組員李文娟	嘉義縣議會
	國立臺灣戲曲學院組員林芷安	
	國立臺灣海洋大學組員蘇子寧	新北市議會
	國立成功大學醫學院附設醫院組員黃舜儀	新竹市議會
	教育部青年發展署行政助理林彥齡	勞動部
	國立高雄師範大學組員楊曜銘	海洋委員會
第 3 組	國立高雄科技大學組長牛大維（小組長）	負責第 3 組資料彙整 高雄市政府 臺南市議會
	國立澎湖科技大學組員歐楚意	屏東縣政府 嘉義縣政府
	國立臺北商業大學組員徐如芳	桃園市議會 臺中市議會
	教育部體育署科員黃如億	雲林縣政府
	國立臺北教育大學助理員鄭維倫	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院辦事員謝明綦	宜蘭縣政府
第 4 組	國立臺北大學主任李孔文（小組長）	資料彙整
	國立臺北大學組長劉雯娟	

	國立臺北大學行政助理邱宇雪	
	國立臺北大學組員吳佩娟	

3. 第 1 至 3 組 111 年 5 月 20 日提供「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見，並由第 4 組彙整資料。
4. 第 1 至 3 組 111 年 5 月 27 日提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討，並由第 4 組彙整資料。
5. 各組均準時提供資料，並於 111 年 6 月 10 日完成教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編初稿，請各組圈員確認。
6. 111 年 6 月 10 日召開第二次工作圈會議，各組報告內容如下：
 - (1) 報告蒐集績優機關成果。
 - (2) 報告「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見。

(3)各組提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討。

7. 各組報告代表就各組所蒐集資料提供內容豐富及多元之報告與分享，業將資料彙整於實務參考彙編。

8. 各組報告內容如下：

(1)第一組報告：

111年教育部人事處及所屬人事機構工作圈「精進員工協助方案之作為工作圈」

□ 小組長

臺北教育大學林主任建欣

□ 圈員

東華大學專員張琇茹/臺灣大學組員陳卉蓉/臺北科技大學組員謝佳芸/臺北護理健康大學組員黃詩涵/體育大學組員吳皇明/臺灣大學醫學院附設醫院管理師王鐸錚/海洋科技博物館主任鄭秉元

【第一組】 111.06.10

I.蒐集績優機關成果



【第一組】綜整上開 7 個機關成果如下：

- 1、執行EAP總金額：以苗栗縣政府33萬5615元，投入最多，其次為新竹縣市政府約落在20至30萬左右，其餘4個機關多在10萬元以內。比較特別地是，交通部近年預算亦在10萬左右，且呈現逐年下降趨勢。
- 2、EAP人力配置：除苗栗縣政府具有2名專責人力，其餘6機關均為兼辦人力。
- 3、EAP設置模式：7個機關全數為整合服務模式，亦即外置式與內置式併行。比較特別地是，交通部與苗栗縣政府均與興智國際企業管理整合諮詢有限公司簽約合作，另新竹市政府則與宇聯管理顧問有限公司簽約，其餘4個機關應該也有簽約，只是未在分享資料中揭露。

I.彙總績優機關成果

- 4、計畫擬訂方面：計畫擬定依據幾乎均依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案(102.04.02函頒)，同時也配合首長施政理念，並針對前一年度執行情形滾動檢討。
- 5、執行成效方面：大抵都會結合現有的訓練或研習資源，彌補預算編列有限的窘境。
- 6、服務流程保密程度方面：多數機關均有訂定保密措施，委託外部機構亦然。
- 7、服務成果回饋機制方面：多數機關均有進行滿意度調查，亦會做為訂定下一個年度計畫之參考。
- 8、在創新作為導入方面：即使EAP現已改為2年評核一次，但各機關(尤其是績優機關)均殫精竭慮、推陳出新，創新早已成為EAP日常。如欲瞭解詳細辦理情形，請參閱前揭7機關創新作為。

I.彙總績優機關成果

3

【第一組】針對推動EAP實務之建議：

- 1、內部持續資源整合：自從有EAP後，不少訓練或研習漸漸移由EAP承辦人主導，除了是資源移轉，也是資源整合的契機，另外，在大學裡，多設有心理諮商中心，其對象雖以學生為主，但仍可成為人事室EAP推動上的策略夥伴，讓教職員工也有享有心理諮商資源。
- 2、外部擴大交流互惠：透過上面7個機關作法的比較，不難發現不少研習課程同質性極高，教育部所屬機關構學校，應該有類此情形，建議可考慮校際(或跨機關構)合辦，除能交流外，也能減少自辦場次與節省張羅不易的經費，進而激盪更多創新作為，可謂一舉數得。另也可以地域或縣市分別成立EAP工作圈，進行更緊密的合作。

II. 「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」 「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見

4

【第一組】檢視EAP相關計畫之研提意見：

- 「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」：無修正意見。
- 「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」：修正意見如右圖。

修正建議	現行規定	說明
<p>伍、方案規劃重點：各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。</p> <p>1、<u>瞭解組織及員工需求</u>： 各機關可透過員工問卷調查方式(服務需求問卷、心理壓力量表等)，<u>針對主管、非主管、性別及身心障礙者進行量化評估及需求瞭解</u>，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，據以推動年度重點工作。</p> <p>2、<u>訂定推動方案</u>： 各機關應以系統化方式整合內外部資源，<u>訂定實施計畫，並納入提升工作績效之EAP措施，以及相關配套規定，亦可成立推動小組或相關協助團體(如志工或關懷員)</u>，提供符合組織及員工需求之資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。</p> <p>附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。 附表一「員工協助方案心理檢測表」。 附表二「員工協助方案需求調查表」。 附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。 附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。 附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。附表六「員工協助方案滿意度調查表」。</p>	<p>伍、方案規劃重點：各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。</p> <p>1、作業流程明確簡化： 各機關應依業務性質、機關願景及員工需求建置專屬性的員工協助方案實施計畫或推動措施，以系統化方式整合內外部資源，<u>建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助網絡</u>，提供符合員工需求的資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。</p> <p>附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。 附表一「員工協助方案心理檢測表」。附表二「員工協助方案需求調查表」。 附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。 附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。附表六「員工協助方案滿意度調查表」。</p> <p>2、<u>量化管理掌握需求</u>： 各機關可透過問卷調查方式(服務需求問卷、心理壓力量表…)，<u>進行員工需求量化評估</u>，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並根據員工問題、需求調查結果，推動年度重點工作。</p>	<p>配合「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」附件二推動員工協助方案成效力評估表所列EAP執行評估之內容，將「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」第5點第1項及第2項之順序對調，並酌作文字修正。</p>

III.防疫期間心理健康服務及資訊案例分析

5	防疫、EAP 資訊(專區、圖卡)	一條龍 服務	學校輔導中心	高壓力 團體諮商	視訊心理諮商 Zoom、Google Meet
臺南市政府	✓				
臺大醫院	✓	✓			
國體大	✓		✓		
苗栗縣政府	✓			✓	✓
新竹縣政府	✓			✓	
經濟部	✓				
臺灣大學	✓				
東華大學	✓		✓		



臺南市政府



臺大醫院

報告完畢 謝謝聆聽

<p style="color: red; font-size: 24px; font-weight: bold;">連結機關 內外資源 因地制宜 善用網路 通訊增加 能見度</p>	
---	--

(2)第二組報告



111年教育部人事處及所屬人事機構「精進員工協助方案之作為工作圈」

第二組工作報告

報告人：清華大學 謝珮華

團隊成員：臺東大學 江文卿、彰化師範大學 李文娟
海洋大學 蘇子寧、臺灣戲曲學院 林芷安
青年發展署 林彥齡、高雄師範大學 楊曜銘
成功大學附設醫院 黃舜儀



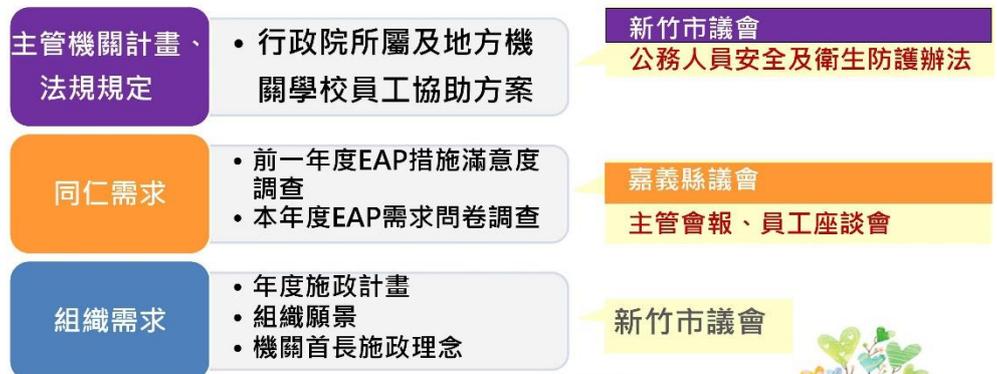


1.績優機關~~蒐集面向

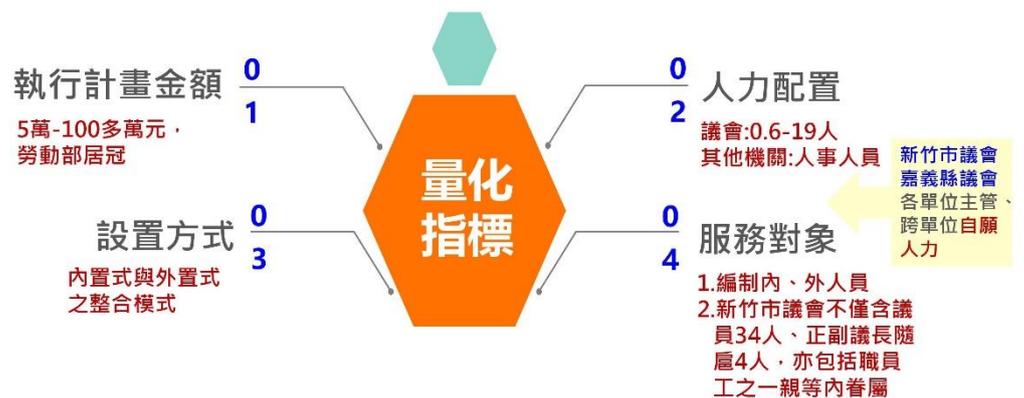
參考行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫



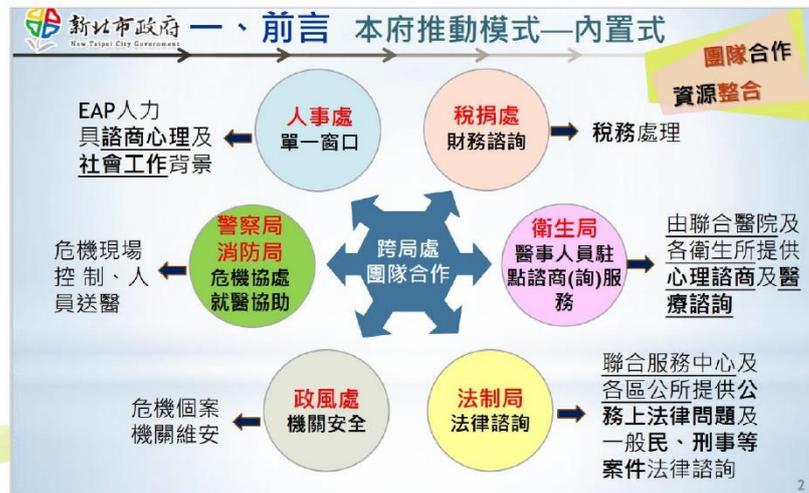
1.1 績優機關~計畫擬定依據



1.2 績優機關~量化指標

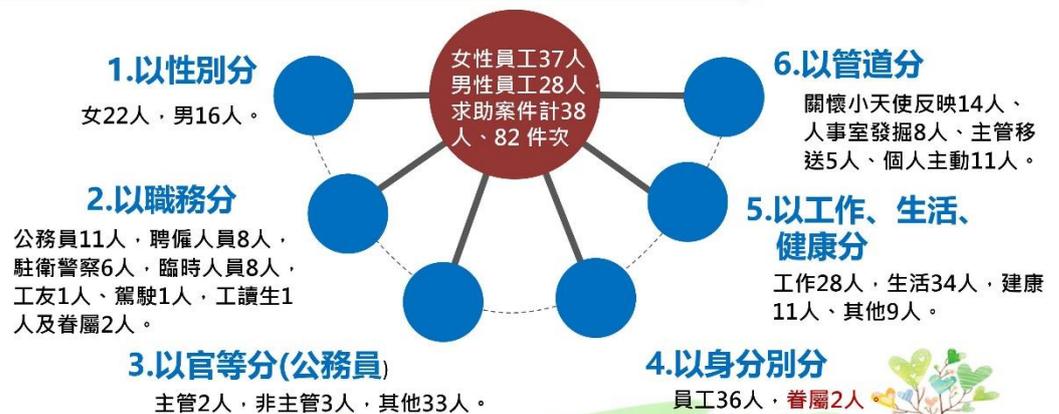


1.2 績優機關~量化指標-設置方式



1.3-1 績優機關~執行成效評估構面

新竹市議會



1.3-2績優機關~執行成效評估構面

新竹市議會



01

運作機制方面

每2周召開1次業務會報，討論推動EAP之各個面向及各項措施修正，滾動式檢討各組室及員工身心健康及工作效率之動態等。

02

首長支持

議長親自領軍推動本會EAP，宣達EAP的重要，並帶領親自參予多次員工舒壓、訓練及宣導活動，如EAP宣導誓師活動。

03

公開致意

擴大行政業務會報暨員工協助方案，議長、副議長親臨會場，頒發榮譽紀念品，感謝員工服務本會之貢獻。

04

實質訓練

主管敏感度訓練計4次。新竹市議會關懷小天使認知研習3次。新竹市議會EAP補強(強)小組知能研習2次。團體諮商3場次衝突管理研習3場次。

1.4-1績優機關~制度方針與推廣



新北市政府
New Taipei City Government

三、用心宣導(續)—輕鬆可及

● 研訂「員工協助方案懶人包」

提供簡單易懂的EAP資訊

增進可近性及使用率



● 研訂「員工協助方案業務指南Q&A即時通」

以FAQs方式整理分析常見問題集

協助承辦人員推動方案

Q2：員工協助方案諮詢(商)服務如何申請預約？

A：至本府人事處網站員工協助方案專區下載並填寫「諮詢(商)申請表」，以電子郵件傳送至本府員工協助方案專用電子信箱。

13

1.5-1 績優機關～創新作為導入

1. 對主管之導入

- (1) **共識**: 委託專業機構方式，積極推動員工協助方案，勞動部及所屬各級機關首長及主管熟悉方案內容並支持方案推動。
- (2) 每年辦理**主管敏感度訓練**。
- (3) **管理層級教育訓練**: 108年辦理新世代員工管理技能、職場不法侵害之預防與實務、高壓員工警訊辨識。

2. 對新進人員之導入: 辦理新進同仁訓練、認識EAP宣導影片。

3. 對特殊需求之導入: 增強職場適應力、轉化壓力為成長動能，如: 新世代職場生存術講座。

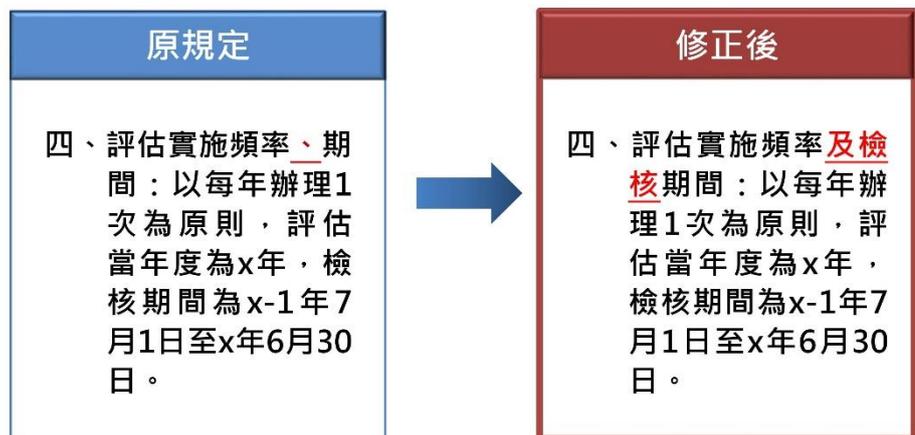
1.5-2 績優機關～創新作為導入

辦理三心分享會

1. **訂定一個研商主題**：如組織管理方式、同仁工作壓力抒發、精進同仁工作效率等。
2. **以團體工作坊形式**：邀請有意願參與討論之主管或同仁進行圓桌探討，藉由個案分享及探討與思辯的過程，研討出最適合機關的結論與精進作為。
3. **製作成研討專題報告書**：提供予機關內各單位各項工作執行之參考。



2.1-1 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效評估計畫修正建議表



2.1-2 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效評估計畫修正建議表



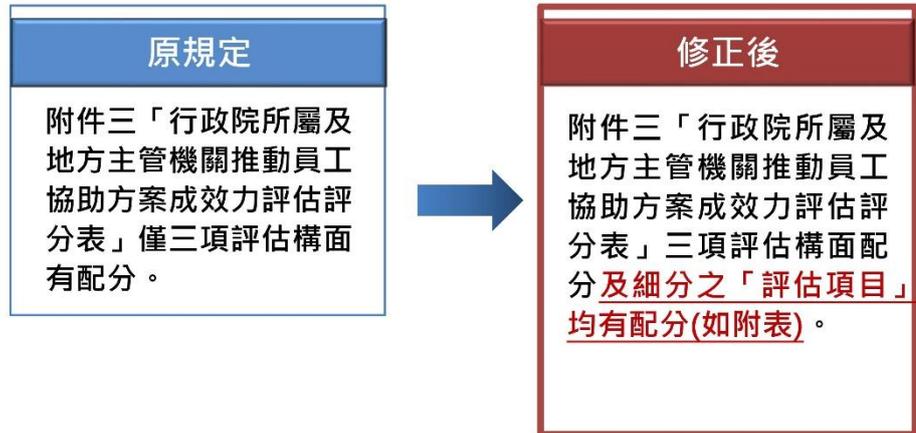
原規定	修正後
<p>七、評估方式：</p> <p>(一) 由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附相關佐證資料報送本總處。</p> <p>(二) 評估作業採書面或實地訪視方式辦理，當年度實地訪視之機關，由本總處簽陳人事長核定後實施。實地訪視時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證。</p>	<p>七、評估方式：</p> <p><u>(一) 評估作業採書面及實地訪視兩階段辦理：</u></p> <p><u>1.階段一：採書面評估，由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附相關佐證資料報送本總處。</u></p> <p><u>2.階段二：依書面評估分數排序，對各組分數前六至八名機關實地訪視，訪視得以座談、抽訪相關人員等方式進行。</u></p> <p>(二) 評估委員針對各該分組參與機關填列之書面資料及實地訪視情形.....。</p>

2.1-3 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效評估計畫修正建議表



原規定	修正後
<p>十一、其他事項：</p> <p>(二) 參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。</p>	<p>十一、其他事項：</p> <p>(二) 參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上；<u>已評定為優等以上之機關，本總處得自查有缺失事證之日起，撤銷評定結果及核定之獎令，並命其繳回獎座。</u></p>

2.1-4 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成 效力評估計畫修正建議表



2.1-5 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成 效力評估計畫修正建議表



評估構面	構面分數	總分	評估結果等第
計畫組織與專業 (25%)	(25分)	100分)	<input type="checkbox"/> 一等(85分以上) <input type="checkbox"/> 二等(80分以上, 未滿85分) <input type="checkbox"/> 三等(75分以上, 未滿80分) <input type="checkbox"/> 四等(70分以上, 未滿75分) <input type="checkbox"/> 五等(未滿70分)
制度方針與推廣 (25%)	(25分)		
服務內容、效益與回饋 (50%)	(50分)		
整體回饋意見			

➔

評估構面	評估項目分數	總分	評估結果等第
瞭解需求與規劃方案 (20%)	(1) 瞭解組織及員工需求(10分)	100分)	<input type="checkbox"/> 一等(85分以上) <input type="checkbox"/> 二等(80分以上, 未滿85分) <input type="checkbox"/> 三等(75分以上, 未滿80分) <input type="checkbox"/> 四等(70分以上, 未滿75分) <input type="checkbox"/> 五等(未滿70分)
	(2) 訂定推動方案(10分)		
進行宣導與推廣 (20%)	宣導方式、管道、對象及效果(20分)		
提供服務與檢討回饋 (60%)	(1) 依員工需求提供EAP措施(10分)		
	(2) 提供服務、活動或課程之內容與效益(40分)		
	(3) 檢討結果回饋情形(10分)		
整體回饋意見			

2.2-1 教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫修正建議表



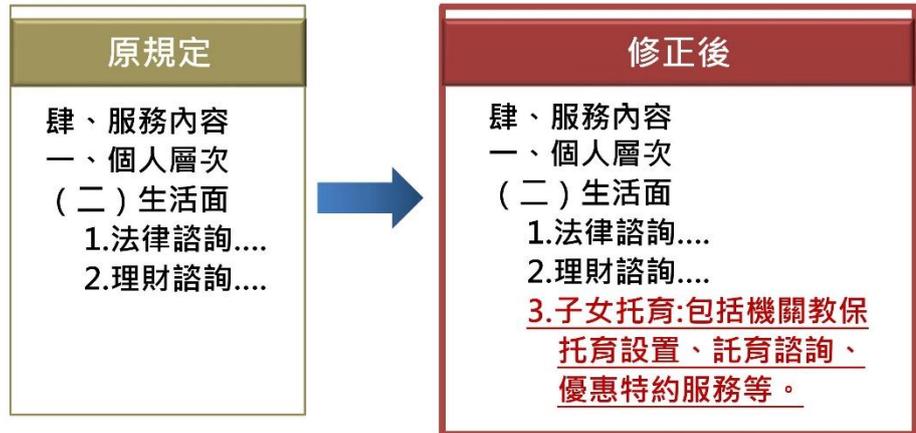
原規定		修正後
<p>貳、目的</p> <p>一、發現及協助<u>公務同仁</u>解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。</p>	➔	<p>貳、目的</p> <p>一、發現及協助<u>員工</u>解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。</p>

2.2-2 教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫修正建議表



原規定		修正後
<p>參、實施要領</p> <p>二、服務模式：採整合式（含內置式及外置式）服務模式，由本部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）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。</p>	➔	<p>參、實施要領</p> <p>二、服務模式：本部及所屬機關(構)學校得考量組織人力狀況、經費預算、內外部資源及服務成效等因素，擇一或兼採以下服務模式，提供各項服務措施：</p> <p>(一)內置式：由各機關(構)學校內部設置（或聘僱）專業人員提供員工協助方案各項服務。</p> <p>(二)外置式：由各機關(構)學校與委託之專業機構(或專業人員)簽訂契約，提供員工協助方案各項服務。</p> <p>(三)整合式：結合內置式與外置式，分別由機關（構）學校內部專業人員及委託之專業機構（或專業人員）提供員工協助方案各項服務。</p>

2.2-4教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫修正建議表



2.2-5教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫修正建議表





PART 3 防疫期間心理健康服務及資訊相關案例分析探討

李文娟、黃舜儀、蘇子寧、林彥齡、謝玥華

3.1-1 新竹市議會

成大附設醫院 黃舜儀

- 01 訂定有「新竹市議會加強防疫確保員工身心健康應行注意事項」供員工參考運用。
- 02 通報中央流行疫情指揮中心頒布之各項防疫規定(含各項假別從寬認定)，計16次。
- 03 各項防疫規定宣導(分各組室及辦公室)分別說明18次。
- 04 辦理「如何強化心理韌性-疫情下之壓力調適和情緒管理」研習1場次。
- 05 因應疫情影響，以員工需求及機關施政目標為核心，活用各種不同方式之訓練研習，如：實體、line視訊、網路、電話、紙本簡報、讀書會等不同方式，既達到防疫效果，又能得到訓練研習之實質成效。
- 06 為照護員工身心健康，廣續積極辦理各式紓壓活動，在做好防疫下，111年度迄今，已辦理149場次(以上)員工紓壓活動，深獲員工好評。

3.1-2 新竹市議會

成大附設醫院 黃舜儀



07	為全面提升本會員工防疫職能，依性別需求、業務性質需求、年資區分、主管及非主管，分別重點培訓，既發展新型培訓模式，同時也提升培訓效能。
08	為加強防疫，本會人事室綜整各項行政資源，充分運用人脈辦理各項人事業務，有關訓練研習等各項人事業務及活動活動，配合本會各組室業務，採取混搭方式辦理，大幅簡省行政成本及經費。
09	在台北市北投區辦理兩天之員工及眷屬提升身心健康及紓壓活動(為因應防疫採密閉方式辦理)，計76人參加。
10	辦理愛心捐血及防疫宣導升級公益活動，結合有人情味好年提春聯納元寶活動，鼓勵員工及市民踴躍參與，計防疫宣導員工及市民500人次，並獲捐鮮血197袋，提升本會員工光榮及幸福感，深獲員工肯定與好評。
11	本會各主管公務手機全天開通，供員工緊急聯繫使用，公務手機之網路亦須全天開通，供員工在公務群組隨時反映有關疫情聯繫。

3.2 嘉義縣議會

彰師大 李文娟



成立LINE購物群組

為能使同仁安心於工作、減低焦慮，爰成立LINE購物群組，利用團購方式幫忙同仁購買酒精、口罩蔬果箱等必備物資，以實際且實用之作為協助同仁疫情期間的生活準備。

3.3-1 青年發展署

青年發展署 林彥齡

青年發展署與中崙諮商中心心理諮商所簽訂 員工協助方案服務契約



自我檢視

「壓力指數測量表」
及「心情溫度計量表」
讓同仁檢視自己的心理健康。



專線服務

員工專線

與中崙諮商所具心理專業知識背景之人員進行初談。



信件服務

電子郵件

中崙諮商所電子郵件供同仁紓發情緒(可選擇匿名)。



諮商服務

面對面諮商或線上諮詢

同仁透過上開員工專線初談後，經評估需進一步輔導協助時，請填寫「服務申請表」，以安排面對面諮商或線上諮詢，並請於諮商結束後填寫「滿意度調查表」。

3.3-2 青年發展署

青年發展署 林彥齡



管理諮詢

主管人員管理諮詢

提供主管諮詢服務，協助處理可能危及到組織運作的人員管理議題。



文摘分享

健康生活文摘

每月發送健康生活文摘。



研習講座

職場充電講座

提供同仁職場、生活之紓壓與適應、充電、樂活相關講座。

3.3-3 青年發展署 精進措施

青年發展署 林彥齡

3.心理講座

邀請中崙諮商中心王諮商心理師嫻凌講授「員工協助方案系列講座-友善職場「身心失衡，不怕！喚醒你失去的職場力量」。

2.身心照護文章

請中崙諮商中心於5月份健康文摘提供「疫情期間的身心照護」文章。

1. 針對確診個案成立LINE 防疫關懷小組

- (1) 成員組成為主任秘書、各單位主管、該確診者直屬科長及人事室主任與承辦人。
- (2) 每天請確診者回報身體狀況(如體溫及症狀)，並提供PCR結果及居家隔離通知書等資料。



4.健康講座

邀請長林口長庚醫院臨床毒物科護理師譚敦慈講授「不怕疫情的健康守則」，分享無毒生活，教大家建立正確觀念，學會在疫情蔓延下自保，課程滿意度達100%。

5.健康小天地

設有健康小天地，鼓勵同仁定期量血壓、體重及體脂，關心自己的健康。

3.4 海洋大學

海洋大學 蘇子寧



國立臺灣海洋大學

嚴重特殊傳染性肺炎防疫專區

海大首頁 防疫優良小組

防疫措施 首頁/最新消息 教學課程 請假/出國 通報/諮詢 拒引/表單 防疫會議紀錄

6月1日起至6月30日

維持現行防疫措施

維持現行防疫措施如下

- 進行戴口罩規定維持不變，除對外情形時得免戴口罩(如下表)，外出應全程佩戴口罩
- 唱歌時，維持須戴口罩
- 營業場所及公共場所(含交通運輸)應嚴格遵守：量體溫、加強環境消毒、員工健康管理、確診事件即時應變
- 賣場、超市、市場：飲食場所(公共場所)防疫設施，不另要求人員管制，開放試吃
- 高鐵、台鐵、公路客運、船舶(視規定個案除外)、國內航線：於進機內(登機、船艙、航空線)開放飲食
- 餐飲場所：嚴格落實量體溫、提供洗手設備及消毒用品、取消買聯封；室內不得設桌邊敬酒茶
- 違反上述措施者依法處置並限期改善，未完成改善者，不得提供內用服務
- 宗教場所、宗教集會活動：依內政部規定之防疫措施辦理

符合以下例外情形者，得免戴口罩

- 於室內外從事運動時
- 於室內外給個人、團體服務時
- 自行開車，車內均為同住家人，或無同車者時
- 廣播、錄影、主持、報導、收發、演講、講課等談話性質工作或活動之正式場合進行時
- 農林漁牧工作者於空曠處(如：田間、魚塭、山林)工作
- 於山林(含森林遊樂區)、海濱活動
- 於溫/冷泉、殘障、水療設施、三溫暖、蒸氣室、水域活動等
- 佩戴口罩不適之場合
- 外出時有飲食需求，得免戴口罩
- 於指揮中心或主管機關指定之場所或活動(例如：藝文表演/劇院/電視直播等演出人員正式拍攝演出時、運動競賽之參賽選手及裁判於比賽期間等)，如符合指揮中心或主管機關之相關防疫措施，得暫時脫下口罩

左列場合得免戴口罩，但應隨身攜帶應備口罩，且除必要情形外不得與不特定對象無法保持社交距離時，仍應戴口罩

2022/05/30 中央流行疫情指揮中心

最新消息

111/06/06 - COVID-19之學生平安保險理賠須知

1. 衛生相關單位以電子郵件及學校網站防疫專區，隨時公告最新消息，讓同仁上班期間，也能更新最新消息。
2. 近日居家隔離同仁增多，人事室得知名單後寄予當事人關懷信件，除代表學校表達關懷慰問之意，並提醒同仁遵守相關防疫規定，避免增加防疫負擔及受罰。

3.4 清華大學

清華大學 謝玥華



3.4 達成效益

1. 透過組織運作、增進員工支持

當由組織提供平台，直接連結有需要的同仁，當「需求」被看見，「關懷」能顯現，組織支持同仁，同仁支持組織。



2. 降低心理焦慮、減緩不安

適時提供防疫資訊或物資，給予關懷，有效降低同仁心理壓力指數，及減緩心理焦慮及不安。

3. 減少家庭衝突、促進和諧

身兼多職的三明治族群同仁，或為人父母、或子女，除了扶老尚得攜幼，在疫情期間為顧及家中成員健康，強化壓力疏導及提供充足物資來源，可緩和家庭氣氛，避免造成工作情緒低落。



4. 專注於工作、提升工作效能

強化降低疫情影響及積極因應之相關措施，提供研習、諮詢與共通平台，使工作不受旁騖干擾，大幅提升專注度及工作效能。



八、執行成果

(一)本工作圈蒐集了 108 年至 109 年(因行政院人事行政總處公告歷年得獎機關僅至 109 年)共 21 個績優機關資料，收錄於教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編中，並以表格方式呈現執行 EAP 總金額、EAP 設置模式、執行 EAP 人力配置、計畫擬訂及執行成效等面向。

(二)教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編新增防疫期間所需心理健康服務及資訊，以供各機關參考運用。

- (三)新增教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編員工協助方案之定義及發展過程，使本彙編閱讀者能更加瞭解員工協助方案。
- (四)更新教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編員工協助方案的服務模式—內置服務模式國立臺北商業大學。
- (五)更新教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編服務模式—整合服務模式交通部。
- (六)更新教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編員工協助方案的年度計畫：研擬年度計畫參考範例「國立清華大學教職員工協助方案實施計畫」。
- (七)新增附錄三、行政院人事行政總處員工協助方案專家小組運作原則。

九、結論

員工協助方案是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題，因此員工協助方案隨著員工的需求不斷滾動式

調整，現下正值新冠肺炎肆虐期間，員工對於職場、社區、學校等環境的防疫周全性憂心忡忡，造成員工工作壓力及過勞現象，進而影響員工工作效能，在本次教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編中特別新增防疫期間所需心理健康服務及資訊，提供各機關參考，將使員工工作情緒趨於穩定，生活更加安心，不僅在組織面增進同仁對組織的向心力，亦解決員工心理健康面的焦慮、降低壓力指數，另也促進家庭關係和諧，更有效提升工作面的專注度與工作效能。

十、附錄：

- (一)111 年 4 月 25 日「精進員工協助方案之作為工作圈」第一次會議會議紀錄
- (二)111 年 6 月 10 日「精進員工協助方案之作為工作圈」第二次會議會議紀錄
- (三)111 年 7 月 27 日「精進員工協助方案之作為工作圈」第三次會議會議紀錄
- (四)教育部所屬機關學校推動員工協助方案實務參考彙編

附錄一：第 1 次會議紀錄

111 年教育部人事處及所屬人事機構成立 「精進員工協助方案之作為工作圈」第 1 次會議紀錄

時間：111 年 4 月 25 日(星期一)下午 14 時

開會方式：視訊會議

主席：李孔文主任

出(列)席人員：如名單

紀錄：吳佩娟

壹、主席致詞：

貳、工作報告

一、依教育部人事處 111 年 3 月 9 日臺教人處字第 1114200971 號書函核定本校主辦精進員工協助方案之作為工作圈，工作內容如下：

- (一) 檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。
- (二) 蒐集及探討 108 年至 110 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關(以下簡稱績優機關)員工協助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。
- (三) 參酌近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

二、另依據教育部人事處 111 年 3 月 9 日臺教人處字第 1114200971 號書函，各人事機構參與工作圈之參與度及貢獻度，均將作為本年度績效考核加分之依據，併予說明。

參、討論事項

提案一

案由：擬訂 111 年「精進員工協助方案之作為工作圈」預期達成目標及工作內容，請討論。

說明：

一、本圈 111 年工作內容與目標：

- (一) 檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議

意見。

- (二) 蒐集及探討 108 年至 110 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關(以下簡稱績優機關)員工協助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。
- (三) 參酌近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

二、本圈就上開目標及工作內容預期達成績效如下：

- (一) 本次工作重點以 107 年教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編為參考(如附件 1)，請各組檢視，是否有需要更新之處。
- (二) 請各組檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。
- (三) 分組蒐集及探討108年至110年績優機關員工協助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。
- (四) 參酌「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」及近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

決議：照案通過。

提案二

案由：有關 111 年「精進員工協助方案之作為工作圈」工作重點，請討論。

說明：

- 一、本圈為規劃研擬「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」(草案)，擬參考 107 年「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，並加入本圈 111 年工作內容與目標作為討論主題(如附件 2)，期透過分組討論集思廣益，請各圈員機構、學校提供員工協助方案之精進作為，並參考績優機關員工協助方案

之作法，就各議題綜整分析，提下次會議討論，以彙整成果報告。

二、規劃實務參考彙編（草案）各議題如下：

壹、前言

貳、員工協助方案的內涵：

一、員工協助方案定義(新增內容)

二、員工協助方案發展及推動過程(新增內容)

三、員工協助方案目的

參、員工協助方案的注意事項

肆、員工協助方案的服務模式：

一、內置服務模式(案例為國立嘉義大學及國立臺北商業大學圈員有要修改的地方)

二、外置服務模式(案例為國立空中大學是否需新增修改)

三、整合服務模式(案例為108年績優機關交通部是否需新增修改)

伍、員工協助方案的功能(新增內容)：

1、預防的功能(新增內容)

2、問題解決的功能(新增內容)

陸、員工協助方案的年度計畫：研擬年度計畫參考範例(案例為國立清華大學圈員、內政部及國立成功大學醫學院附設醫院圈員是否需新增修改)

一、國立清華大學教職員工協助方案實施計畫

二、內政部107年員工協助方案工作計畫

三、國立成功大學醫學院附設醫院員工關懷協助方案推動計畫

柒、員工協助方案的處理流程及表單：

一、員工協助方案申請服務流程(案例為國立高雄大學是否需新增修改)

二、主管轉介流程及申請表(案例為國立成功大學醫學院附設醫院圈員是否需新增修改)

三、非自願個案處理流程及申請表

四、緊急個案處理流程及通報單

五、危機事件處理流程及通報單

六、協助待關懷人員作業流程

七、醫院員工關懷慰問服務流程

八、醫院醫事爭議處理(案例為國立成功大學醫學院附設醫院圈員是否需新增修改)

九、醫院以母性職場健康風險評估(案例為國立成功大學)

醫學院附設醫院圈員是否需新增修改)

捌、員工協助方案的推動實例：

- 一、大學合併 EAP 方案
- 二、工作調適 EAP 方案(案例為國立中興大學是否需新增修改)
- 三、管理諮詢 EAP 方案
- 四、新進人員 EAP 方案(案例為國立中興大學及國立成功大學醫學院附設醫院圈員是否需新增修改)
- 五、工作與家庭平衡 EAP 方案
- 六、壓力管理 EAP 方案
- 七、情緒管理 EAP 方案
- 八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案
- 九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案
- 十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案

玖、探討現行員工協助方案績優機關作法：

一、績優機關推動員工協助方案作為分析

(一)108 年至 109 年績優機關如下：

108 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關一覽表

獎項	組別	得獎機關
特優獎	行政院組	交通部
		內政部
		經濟部
	直轄市政府組	臺南市政府
	縣市政府組	新竹市政府
		新竹縣政府
		苗栗縣政府
	其他組	新竹市議會
		新北市議會
		嘉義縣議會
優等獎	行政院組	勞動部

		外交部
		海洋委員會
	直轄市政府組	新北市政府
		高雄市政府
	縣市政府組	屏東縣政府
		雲林縣政府
		嘉義縣政府
	其他組	臺中市議會
		桃園市議會
		臺南市議會

109 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關一覽表

獎項	組別	得獎機關
特優獎	縣市政府組	新竹市政府
優等獎	縣市政府組	宜蘭縣政府
		新竹縣政府

(二)請就上開 108 年至 109 年績優機關分組就以下面向蒐集績優機關資料：

- 1、執行 EAP 總金額：
- 2、EAP 人力配置：兼辦人力還是專責人力？
- 3、EAP 設置模式：內置服務模式、外置服務模式還是整合服務模式？
- 4、計畫擬訂方面：計畫擬定依據為何？
- 5、執行成效方面：
 - (1) 個人層次：
 - ①工作面：
 - ②生活面：
 - a. 法律諮詢層面：

b. 財務諮詢層面：

c 健康面：

c-1 心理健康層面：

c-2 醫療保健層面：

(2) 組織及管理層次：

①組織面：

②管理面：

6、服務流程保密程度方面：

7、服務成果回饋機制方面：

8、在創新作為導入方面：

二、研擬相關精進對策與作為：請各組就上開蒐集績優機關資料提供相關精進政策與作為分析及建議。

拾、建議修正事項：請各組檢視以下事項是否有須修正之處，提供建議意見。

一、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫修正建議

二、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫修正建議

拾壹、防疫期間所需心理健康服務及資訊(新增內容)：

一、背景說明(新增內容)

二、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關資源(新增內容)

三、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關案例：請各組提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討。(新增內容)

拾貳、結語

拾參、附錄：

一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

二、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫

三、行政院人事行政總處員工協助方案專家小組運作原則(新增內容)

四、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫。

決議：照案通過。

提案三

案由：有關 111 年「精進員工協助方案之作為工作圈」之分工規劃，請討論。

說明：

- 一、請各組就提案二之相關議題研擬提供意見，提下次會議討論。
- 二、本圈擬分為 4 組，由第 1 至 3 組蒐集較具代表性機關作為參考，並由第 4 組彙整資料提會討論後，研擬相關精進作為，分工規劃如下表：

組別	成員	蒐集績優機關 (建議名單)
第 1 組	國立臺北教育大學主任林建欣 (小組長)	交通部 內政部 經濟部 臺南市政府 新竹市政府 新竹縣政府 苗栗縣政府
	國立海洋科技博物館主任鄭秉元	
	國立東華大學專員張琇茹	
	國立臺灣大學組員陳卉蓉	
	國立臺北科技大學組員謝佳芸	
	國立臺北護理健康大學組員黃詩涵	
	國立體育大學組員吳皇明	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院管理師王鐳錚	
第 2 組	國立清華大學組長謝珮華 (小組長)	新竹市議會 新北市議會 嘉義縣議會 勞動部 外交部 海洋委員會 新北市政府
	國立臺東大學組員汪文卿	
	國立彰化師範大學組員李文娟	
	國立臺灣戲曲學院組員林芷安	
	國立臺灣海洋大學組員蘇子寧	
	國立成功大學醫學院附設醫院組員黃舜儀	
	教育部青年發展署行政助理林彥齡	
	國立高雄師範大學組員楊曜銘	
第 3 組	國立高雄科技大學組長牛大維 (小組長)	高雄市政府 屏東縣政府 雲林縣政府 嘉義縣政府 臺中市議會 桃園市議會 臺南市議會 宜蘭縣政府
	國立澎湖科技大學組員歐楚意	
	國立臺北商業大學組員徐如芳	
	教育部體育署科員黃如億	
	國立臺北教育大學助理員鄭維倫	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院辦事員謝明綦	
第 4 組	國立臺北大學主任李孔文 (小組長兼圈長)	資料彙整
	國立臺北大學組長劉雯娟	
	國立臺北大學組員柳欣瑜	

	國立臺北大學行政助理邱宇雪	
	國立臺北大學組員吳佩娟	

決議：照案通過。

提案四

案由：111 年「精進員工協助方案之作為工作圈」各工作事項進度與預定完成日期，請討論。

說明：

工作項目	預定完成時程	辦理單位	備考
第 1 次會議： 討論工作目標、重點及期程	111 年 4 月 25 日	國立臺北大學	因應疫情本工作圈採視訊會議
蒐集績優機關資料	111 年 5 月 13 日	國立臺北大學、各組	請各分組小組長督導工作進度
各組提供「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見	111 年 5 月 20 日	國立臺北大學、各組	
各組提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討	111 年 5 月 27 日	國立臺北大學、各組	
第 2 次會議： 各組報告分享： 1. 報告蒐集績優機關成果。 2. 報告「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見。 3. 各組提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例	111 年 6 月 10 日	國立臺北大學、各組	各組推派 1 人報告。

以供分析探討。			
第3次會議： 彙整確認成果	111年7月15日	國立臺北大學、 各組	
成果報告初稿	111年8月15日	國立臺北大學、 各組	必要時得召開 會議修正
提交成果報告	111年9月30日	國立臺北大學	

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
設定工作目標期程						
各組蒐集資料						
彙編草案初稿完成						
彙整確認成果						
成果報告初稿						
提交成果報告						

決議：照案通過

肆、臨時動議：無

伍、會議結束：下午 15:10

附錄二：第 2 次會議紀錄

111 年教育部人事處及所屬人事機構成立 「精進員工協助方案之作為工作圈」第 2 次會議紀錄

時間：111 年 6 月 10 日(星期五)上午 10 時 30 分

開會方式：視訊會議

主席：李孔文主任

出(列)席人員：如名單

紀錄：吳佩娟

壹、主席致詞：

貳、工作報告

- 一、本圈第 1 次會議於 111 年 4 月 15 日辦理，會議紀錄業於同年 5 月 2 日以北大入字第 1111500276 號函知各圈員機關、學校。
- 二、第 1 次會議決議請各組於 111 年 5 月 13 日蒐集並提供 108 年至 109 年績優機關資料，111 年 5 月 20 日提供「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見，111 年 5 月 27 日提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討，各組均已依限提供資料，本校將上開資料彙整於 111 年「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編(草案)」(如附件)。
- 三、另第 1 次會議決議請各組於 111 年 6 月 10 日報告上開蒐集資料。

參、討論事項

提案一

案由：請各組指派圈員簡述報告績優機關蒐集資料、「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見及防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討。

說明：報告順序如下表

組別	成員	各組報告分享
第 1 組	國立臺北教育大學主任林建欣(小組長)	1. 報告蒐集績優機關成
	國立海洋科技博物館主任鄭秉元(代表報告)	

組別	成員	各組報告分享
	國立東華大學專員張琇茹	果。 2. 報告「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」修正意見。 3. 各組提供防疫期間心理健康服務及資訊相關案例以供分析探討。
	國立臺灣大學組員陳卉蓉	
	國立臺北科技大學組員謝佳芸	
	國立臺北護理健康大學組員黃詩涵	
	國立體育大學組員吳皇明	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院管理師王錙錚	
第 2 組	國立清華大學組長謝玥華 (小組長) (代表報告)	
	國立臺東大學組員汪文卿	
	國立彰化師範大學組員李文娟	
	國立臺灣戲曲學院組員林芷安	
	國立臺灣海洋大學組員蘇子寧	
	國立成功大學醫學院附設醫院組員黃舜儀	
	教育部青年發展署行政助理林彥齡	
第 3 組	國立高雄師範大學組員楊曜銘	
	國立高雄科技大學組長牛大維 (小組長) (代表報告)	
	國立澎湖科技大學組員歐楚意	
	國立臺北商業大學組員徐如芳	
	教育部體育署科員黃如億	
	國立臺北教育大學助理員鄭維倫	
	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院辦事員謝明蓁	

決議：各組報告代表就各組所蒐集資料提供內容豐富及多元之報告與分享，業將資料彙整於食物參考彙編。

提案二

案由：請各組檢視 111 年「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編(草案)」是否有需修正之處，請討論。

說明：111 年「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編(草案)」目錄如下，請圈員檢視。

壹、前言

貳、員工協助方案的內涵

一、員工協助方案定義

- 二、員工協助方案發展及推動過程
- 三、員工協助方案目的
- 參、員工協助方案的注意事項
 - 一、訂定資料保密、保存及調閱規定，並確實遵守
 - 二、機構學校與委外專業機構之分工及權責應於契約內容明定
 - 三、員工福利措施非屬員工協助方案的範圍
- 肆、員工協助方案的服務模式
 - 一、內置服務模式
 - 二、外置服務模式
 - 三、整合服務模式
- 伍、員工協助方案的功能
 - 一、預防的功能
 - 二、問題解決的功能
- 陸、員工協助方案的年度計畫
 - 一、國立清華大學教職員工協助方案實施計畫
 - 二、國立成功大學醫學院附設醫院員工關懷協助方案推動計畫
- 柒、員工協助方案的處理流程及表單
 - 一、員工協助方案申請服務
 - 二、主管轉介
 - 三、非自願個案處理
 - 四、緊急個案處理
 - 五、危機事件處理
 - 六、協助待關懷人員作業流程
 - 七、醫院員工關懷慰問服務流程
 - 八、醫院醫事爭議處理
 - 九、醫院以母性職場健康風險評估
- 捌、員工協助方案的推動實例
 - 一、大學合併 EAP 方案
 - 二、工作調適 EAP 方案
 - 三、管理諮詢 EAP 方案
 - 四、新進人員 EAP 方案
 - 五、工作與生活平衡 EAP 方案
 - 六、壓力管理 EAP 方案
 - 七、情緒管理 EAP 方案
 - 八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案
 - 九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案

- 十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案
- 十一、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案
- 玖、探討現行員工協助方案績優機關作法
 - 一、績優機關推動員工協助方案作為分析(圈員提供資料)
 - 二、研擬相關精進對策與作為
- 拾、建議修正事項(圈員提供資料)
 - 拾壹、防疫期間所需心理健康服務及資訊
 - 一、背景說明
 - 二、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關資源
 - 三、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關案例(圈員提供資料)
 - 拾貳、結語
 - 拾參、附錄
 - 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案
 - 二、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫
 - 三、行政院人事行政總處員工協助方案專家小組運作原則
 - 四、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫

決議：

- 一、各組圈員賡續提供修正意見給國立臺北大學，國立臺北大學擬修正後提下次會議討論。
- 二、國立臺北大學負責後續「玖、二、研擬相關精進對策與作為」及「拾貳、結語」部分編修，提下次會議檢視與討論。

肆、臨時動議：本圈第三次開會時間原定於本(111)年 7 月 15 日(星期五)，惟因學校圈員反映適逢大學暑假期間，經請示教育部人事處後，改至 111 年 7 月 20 日(星期三)召開，請各圈員預作準備。

伍、會議結束：上午 11 時 56 分

附錄三：第3次會議紀錄

111年教育部人事處及所屬人事機構成立 「精進員工協助方案之作為工作圈」第3次會議紀錄

時間：111年7月27日(星期三)上午10時

開會方式：視訊會議

主席：李孔文主任

出(列)席人員：如名單

紀錄：

吳佩娟

壹、主席致詞：

貳、工作報告

- 一、本圈第2次會議於111年6月10日辦理，會議紀錄業於同年6月24日以北大人字第1111500383號函知各圈員機關、學校。
- 二、第2次會議請各組於111年6月10日報告上開蒐集資料，各組報告代表就各組所蒐集資料提供內容豐富及多元之報告與分享，「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編(草案)」(如附件)。
- 三、另第2次會議決議如下：
 - (一)請各組圈員賡續提供修正意見給國立臺北大學，國立臺北大學擬修正後提本次會議討論。
 - (二)國立臺北大學負責後續「玖、二、研擬相關精進對策與作為」及「拾貳、結語」部分編修，提本次會議檢視與討論。

參、討論事項

提案一

案由：各組圈員賡續提供修正意見給國立臺北大學，請各組檢視有無再須修正之處，請討論。

說明：修正部分用紅色字體標示。

決議：各組圈員賡續提供修正意見給國立臺北大學，國立臺北大學依據圈員所提供意見酌作修正後將彙編函送教育部。

提案二

案由：國立臺北大學負責後續「玖、二、研擬相關精進對策與作為」及「拾貳、結語」部分編修，業已修正如實務參

考彙編(草案)，請各圈員檢視有無需修正之處，請討論。

說明：修正部分用紅色字體標示。

決議：各組圈員賡續提供修正意見給國立臺北大學，國立臺北大學依據圈員所提供意見酌作修正後將彙編函送教育部。

肆、臨時動議：本工作圈第一組小組長國立臺北教育大學林建欣主任2項建議：

- 一、人事人員為推動防疫及 EAP 業務主要人員，是以人事人員健康及對 EAP 的需求更應受到重視。
- 二、最近防疫漸漸走向如何在防疫的同時，也能使生活正常化的趨勢，而旅遊正是生活正常化的最佳例子，可適時將文康活動納入 EAP 的規劃方向。

伍、會議結束：上午11時57分

