

國立臺南藝術大學員工協助方案實施計畫

106年8月30日奉校長核准實施

109年7月16日簽奉校長核定修正

114年8月6日簽奉校長核定修正

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、教育部及所屬各機關（構）學校推動員工協助方案實施計畫。

貳、目標：

- 一、發現及協助員工解決可能影響工作效能之問題，增進工作效率與品質，成就健康、快樂、有活力的員工，營造高效能之組織及團隊。
- 二、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。

參、服務對象：本校教職員工。

肆、辦理單位：

- 一、主辦單位：人事室。
- 二、協辦單位：各相關單位。

伍、服務內容

一、工作面

（一）辦理教職員工在職訓練，協助工作適應及增進法規瞭解。

（二）促進友善性別職場環境

1. 彙整提供校內「性別平等政策綱領」服務措施相關資源及聯繫資訊。
2. 設置本校教職員工性騷擾申訴評議委員會，維護員工權益，防治、處理性騷擾事件，提供免於性騷擾之工作環境。
3. 女性同仁於懷孕或分娩後依需求調整職務及工作內容，並設置溫馨友善哺(集)乳室，給予適當哺(集)乳時間。

（三）身心障教職員工照護

1. 本校建置無障礙空間，如出入口坡道、電梯、通用廁所、無障礙停車位等，改善其工作環境、設備條件，以建立友善工作環境。

2. 提供關懷與協助身心障礙人員之適應能力，使其降低焦慮感，排除工作障礙，增進工作效能。

二、生活面

- (一)本校同仁如公務或生活上面臨之法律問題，可申請本校法律顧問協助提供諮詢。
- (二)婚喪喜慶慰問祝賀：員工婚喪喜慶時主動關心慰問或祝賀，並協助辦理請假、生活津貼及相關保險給付申請事宜。
- (三)由本校人事室或相關單位辦理多元講座與研習，內容包含藝文參訪、法規實務、生態保育、健康養生與個人財務規劃等各項活動。

三、健康面

- (一)學生事務處衛生保健組聘請家庭醫學科醫師駐診，提供同仁醫療諮詢服務。
- (二)總務處營繕組辦理職業醫學諮詢門診，提供同仁職業傷病健康評估與諮詢方面需求。
- (三)有個別心理諮商需求之同仁，請學生事務處諮商輔導組提供諮詢協助或轉介機構。

- (四)結合社區心理衛生中心等服務資源，宣導及提供相關共享資訊。

陸、宣導方式：於人事室網頁建置本校員工協助方案專區，不定期更新相關資訊，並製作協助資源一覽表、辦理活動及各項會議協助推廣等。

柒、訂定處理流程及相關表單：

一、處理流程：

- (一)一般個案處理流程(如附件一)。
- (二)主管人員轉介流程(如附件二)。
- (三)危機個案處理流程(如附件三)。
- (四)非自願個案處理流程(如附件四)。

二、相關表單：

- (一)附表1「本校員工協助方案需求調查表」。
- (二)附表2「本校員工協助方案心理檢測表」。
- (三)附表3「本校員工協助方案諮詢服務申請表」。
- (四)附表4「本校員工協助方案滿意度調查表」。

捌、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，並應事先明確告知同仁以維其權益。

一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

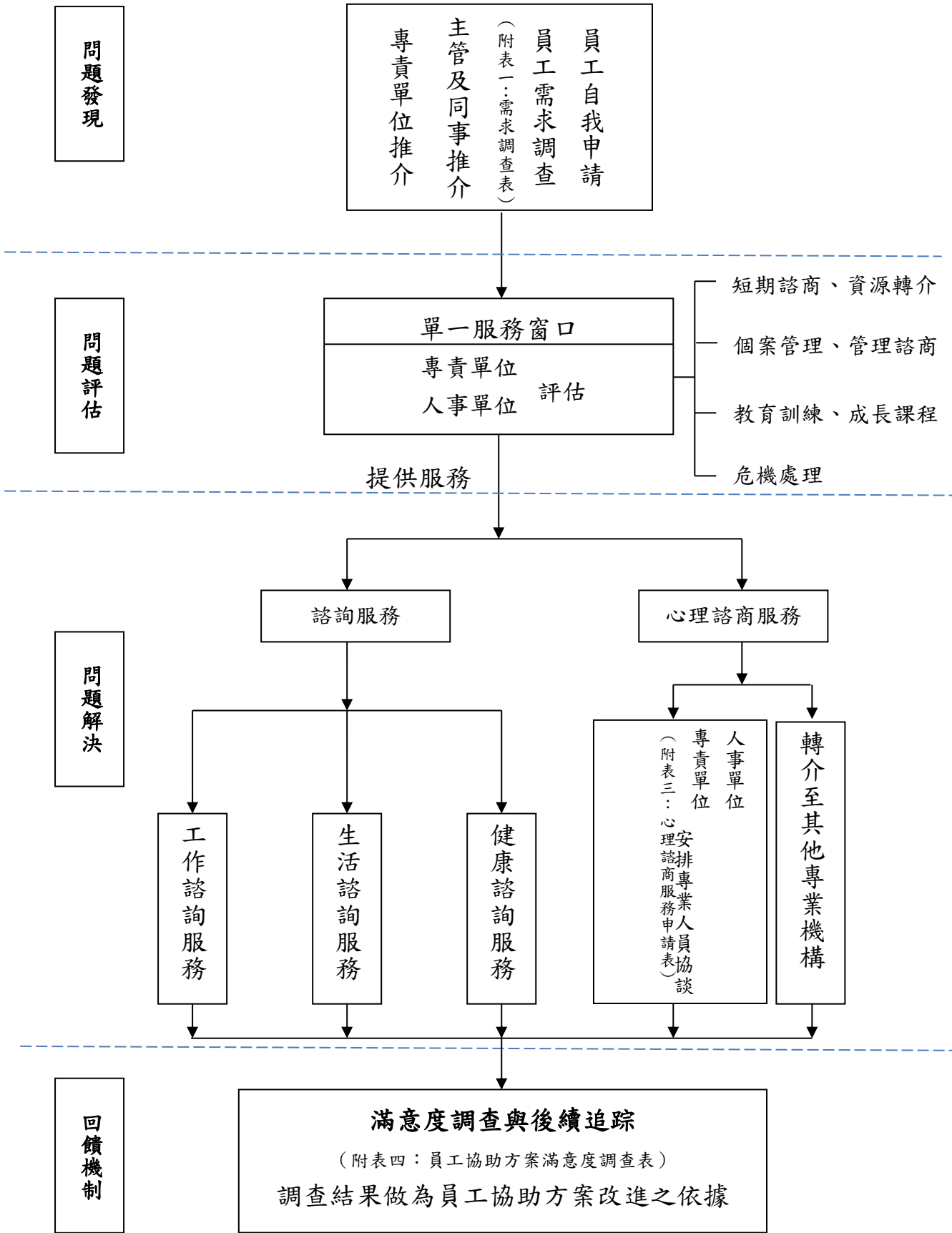
二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，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。

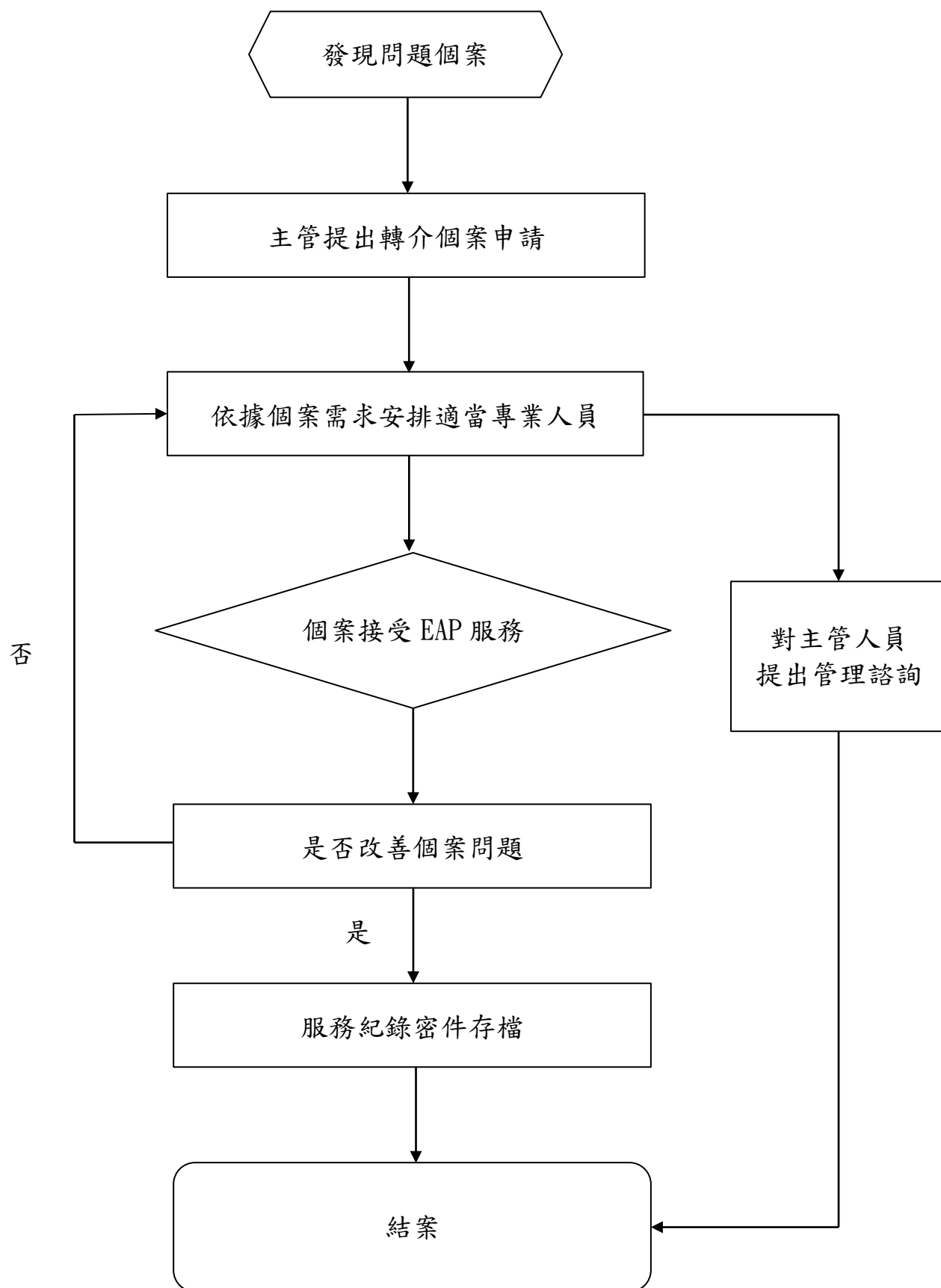
玖、經費：由各業務單位經費項下勻支。

拾、本實施計畫簽奉校長核定後實施，修正時亦同。

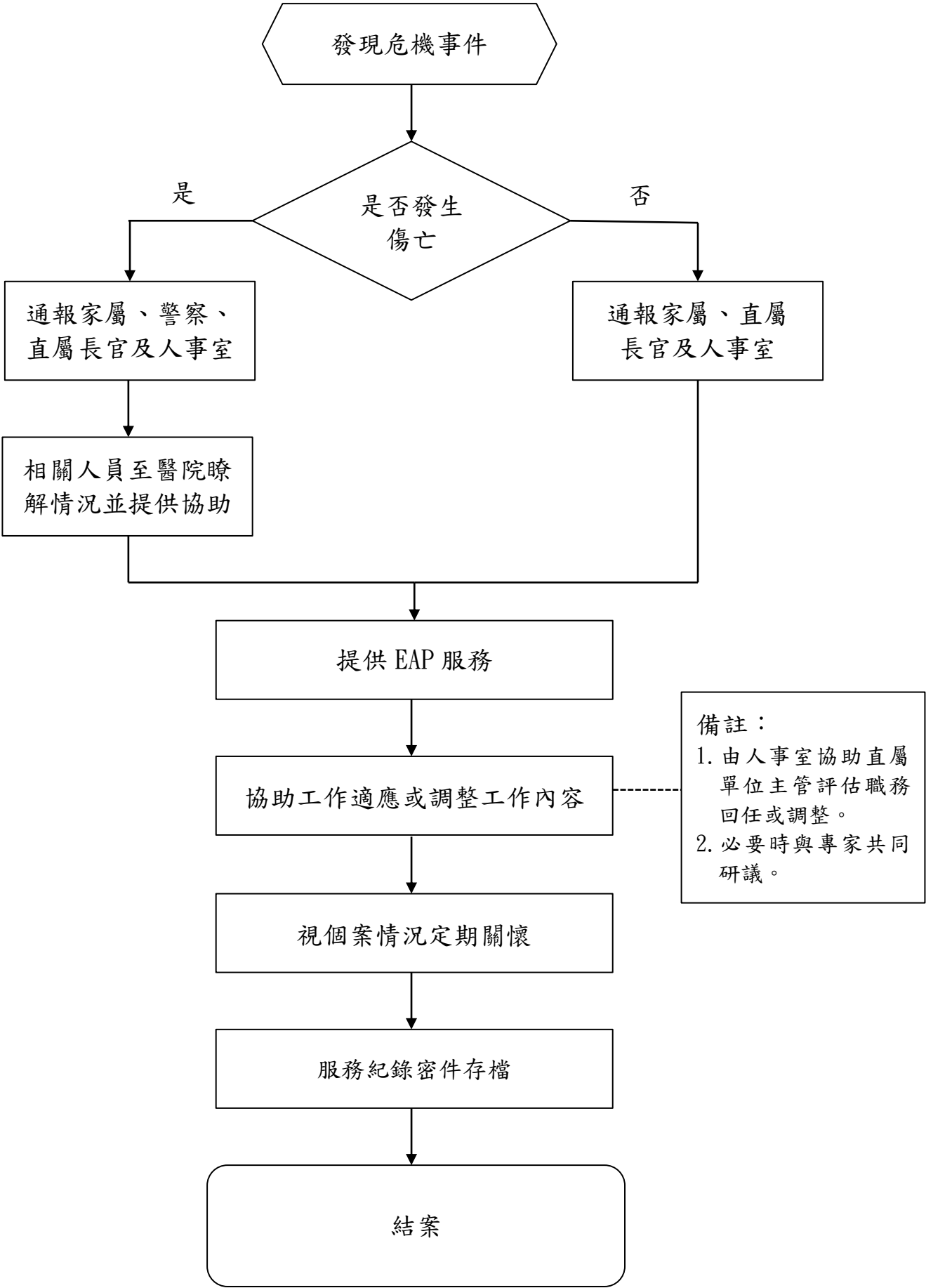
國立臺南藝術大學推動員工協助方案一般個案處理流程



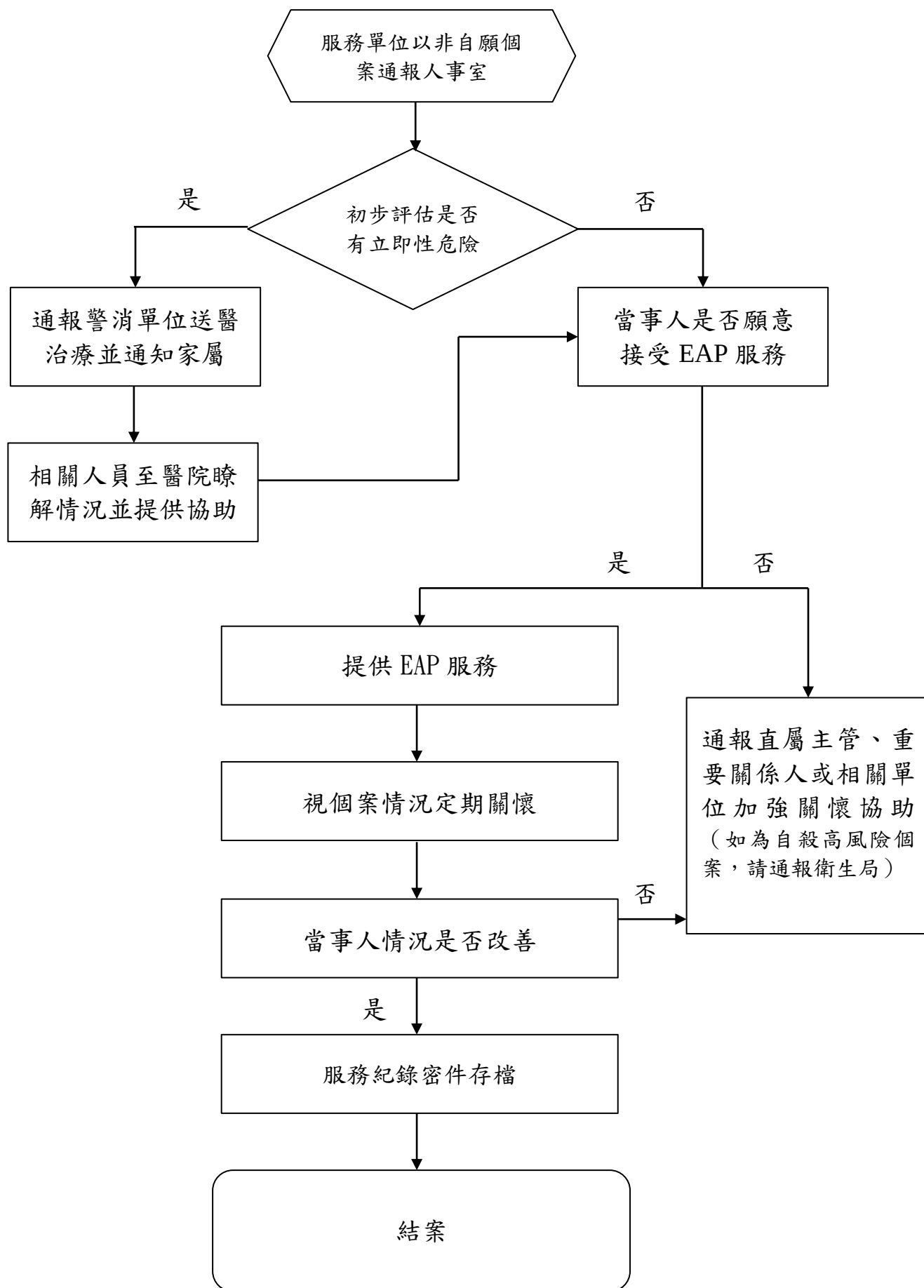
國立臺南藝術大學員工協助方案主管人員轉介流程



國立臺南藝術大學員工協助方案危機個案處理流程



國立臺南藝術大學員工協助方案非自願個案處理流程



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。

○○○敬啟

【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。

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。

○○○ 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：_____

附表 3

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	☐ 男 ☐ 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電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 switch@tnnua.edu.tw，將以密件處理。 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：		

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！

國立臺南藝術大學 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：	☐ 男	☐ 女		
身分：	☐ 教師	☐ 公務人員	☐ 約用人員	☐ 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----