

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

民國 104 年 5 月 7 日總處綜字第 1040033720 號函訂定
民國 105 年 3 月 31 日總處綜字第 10500370781 號函修正
民國 106 年 3 月 16 日總處綜字第 10600404921 號函修正
民國 107 年 3 月 13 日總處綜字第 10700345741 號函修正

- 一、目的：行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，特訂定本計畫。
- 二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、評估對象：行政院所屬中央及地方各主管機關（含議會，以下簡稱參與機關）人事機構，並區分為行政院組、直轄市政府組、縣市政府組及其他組四組（分組一覽表如附件一）。
- 四、評估實施頻率、期間：以每年辦理 1 次為原則，評估當年度為 x 年，檢核期間為 x-1 年 7 月 1 日至 x 年 6 月 30 日。
- 五、評估指標及配分：以參與機關檢核期間內推動員工協助方案成效為評估內容，包含計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持及服務項目等五大構面（成效力評估表如附件二）。
- 六、評估小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 七、評估方式：
 - （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函送本總處。
 - （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。

- (三) 評估分數依各該參與機關之書面或實地訪視平均分數計之（評分表如附件三），由本總處召開會議決定評估結果，並簽陳人事長核定後公布。

八、各組成績優良者，依下列獎項及名額核給獎勵：

- (一) 特優獎：參與機關之評估分數達八十五分以上者，始具特優獎資格，各組核給一至二名。
- (二) 優等獎：各組核給一至二名。
- (三) 進步獎：當年度未入選優等獎以上機關，評估結果較前一年度進步較多者，始具進步獎資格，各組核給一至三名。

前項各款獎項得從缺，獎勵名額得視評估結果由會議決議調整，不受前項名額限制。

九、得獎機關由本總處公開頒獎表揚，各頒給獎座一座，相關人員行政獎勵如下：

- (一) 主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；檢核期間內人事主管如有異動，依任職期間分配獎度，未達嘉獎一次者，列入平時考核優良工作事蹟參考：
 - 1、特優獎：記功二次。
 - 2、優等獎：記功一次。
 - 3、進步獎：嘉獎二次。
- (二) 其他人員：由本總處函請權責機關就辦理員工協助

方案相關人員給予適當獎勵。

十、申復程序：參與機關得於評估結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，必要時得由本總處召開會議，邀請申復機關到場說明後，重行審定。

十一、其他事項：

- (一) 本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。
- (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。
- (三) 實地訪視日程、進行程序及參與機關配合辦理事項，由本總處另訂之。
- (四) 各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成效力評估。

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 成效力評估分組一覽表

組別	人事機構
<p>行政院組 (計 31 個人事機構)</p>	<p>行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會、國家發展委員會、僑務委員會、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、國防部、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會等 31 個主管機關人事機構。</p>
<p>直轄市政府組 (計 6 個人事機構)</p>	<p>臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府等 6 個主管機關人事機構。</p>
<p>縣市政府組 (計 16 個人事機構)</p>	<p>新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府等 16 個主管機關人事機構。</p>
<p>其他組 (計 26 個人事機構)</p>	<p>中央銀行、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府、臺北市議會、新北市議會、桃園市議會、臺中市議會、臺南市議會、高雄市議會、新竹縣議會、苗栗縣議會、南投縣議會、彰化縣議會、雲林縣議會、嘉義縣議會、屏東縣議會、宜蘭縣議會、花蓮縣議會、臺東縣議會、澎湖縣議會、基隆市議會、新竹市議會、嘉義市議會、金門縣議會、連江縣議會等 26 個主管機關人事機構。</p>

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案

成效力評估表

一、基本資料

主管機關 人事機構		承辦人員 直屬主管	
承辦人員		聯絡電話	
		電子郵件	

二、EAP 量化指標(本項供評估參考，請依檢核期間內之機關現況填寫資料)

量化指標	檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
<p>(一)執行或支援 EAP 計畫的金額及人力</p> <p>1、執行或支援 EAP 總金額：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(1)諮詢服務費用：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(2)教育訓練費用：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(3)其他費用(併請說明用途)：_____元。</p> <p>2、本機關辦理 EAP 的人力：</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>專責人員_____人，<input type="checkbox"/>兼辦人員_____人。</p>	
<p>(二)EAP 設置方式</p> <p>1.本機關 EAP 設置方式為：</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>內置式(由機關內部設置〔或聘僱〕專業人員規劃提供 EAP 相關服務)：</p> <p style="padding-left: 40px;">(1)心理服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(2)法律服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(3)醫療服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(4)財務服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(5)其他服務資源系統：_____。</p>	

量化指標		檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
<input type="checkbox"/> 外置式(由機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務)，委外專業機構名稱：_____。 2.是否有所屬機關： <input type="checkbox"/> 是，所屬機關數：_____個。所屬機關 EAP 之推展： <input type="checkbox"/> 由主管機關統一辦理， <input type="checkbox"/> 由所屬機關自行辦理。 <input type="checkbox"/> 否。		
(三)EAP 初級預防(含委外) 本機關編制內職員現有人數：_____人，所屬機關編制內職員現有人數：_____人。 ※說明： 評估當年度為 x 年，現有人數係指 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數。		
項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)
心理		
法律		
醫療		
財務		
組織		
管理		
其他		
總計		
(四)EAP 次級預防(含委外)		
項目	次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理	次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理

量化指標		檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)	
	師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員工進行諮詢(商)的人次	師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員工進行諮詢(商)的人次	
		辦理場次	參與人次
心理			
法律			
醫療			
財務			
組織			
管理			
其他			
總計			

(五)求助者轉介來源(個人/家人/主管/同事)

個人求助：_____次 主管轉介：_____次 同事轉介：_____次
 家人求助：_____次 志工轉介：_____次 其他管道：_____次

(六)與 EAP 有關之人力資源管理指標

1.本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)：_____。

2.員工依相關法令提起之申訴或復審案件數：
 _____件。

※說明：

評估當年度為 x 年，離職率的計算以 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數為分母，例如，離職率=檢核期間離職人次/x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數

三、EAP 評估構面及指標(請自行依檢核期間內之機關實際的情況，在未執行到優良當中勾選適當的項目)

評估構面及指標	未執行	待加強	普通	良好	優良	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(一)計畫組織 20%						
1. 本機關的 EAP 年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。						
2. 本機關的首長以及各單位主管對 EAP 計畫非常支持。						
3. 本機關的 EAP 推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。						
4. 本機關的 EAP 計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。						
5. 本機關有成立各單位 EAP 互助團體(如志工或關懷員)。						
6. 本機關有成立 EAP 推動小組或工作圈。						
7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施(無所屬機關不適用)。						
(二)資源配置 10%						
1. 協助本機關推動 EAP 計畫的人力是充足的。						
2. 本機關負責推動 EAP 計畫的人員已具有相當程度的 EAP 專業知識。						
3. 本機關提供 EAP 推動人員的相關教育訓練課程是充足的。						
4. 本機關執行 EAP 計畫的預算是相當充足的。						

評估構面及指標	未執行	待加強	普通	良好	優良	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(三)制度方針 30%						
1. 本機關整合內外部資源(如醫院/專業機構)來協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關與內外部資源提供者合作情形良好。						
3. 本機關已訂有完備的 EAP 標準作業流程及表單(含問卷)。						
4. 本機關所提供的多元化 EAP 服務內容,已能滿足多數員工的需求。						
5. 本機關所設計的 EAP 宣導方法(如製作宣導小冊)及活動對 EAP 的推展具有實際的效益。						
6. 本機關有定期辦理員工身心健康(如健檢或壓力測試)的檢測服務。						
(四)管理支持 10%						
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作,協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。						
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。						
4. 本機關於每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討,並回饋至下一年度計畫之中。						

評估構面及指標	未執行	待加強	普通	良好	優良	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(五)服務項目 30%						
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。						
2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。						
3. 本機關有定期規劃員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程。						
4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。						
5. 本機關設有專線以提供各項 EAP 的服務措施。						
6. 本機關有訂定保密、資料保存及調閱規定並公告周知。						

備註：

- 1、各機關勾選本表「三、EAP 評估構面及指標」之各項實際情況時，請參酌本總處 106 年 12 月編印之「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」第 39 至 46 頁之評估參考標準。
- 2、本表填寫字體為標楷體 12 號字，段落行距為單行行距，字元間距為標準。表格如不敷使用，請自行延伸。
- 3、相關佐證資料（如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等）請以目錄標記各指標構面之附件及頁碼等，以便檢閱；資料不全者，該項得不予計分。
- 4、填列本表時，請併予說明前一年度評估小組建議事項之執行情形。
- 5、為響應少紙化，本表(含相關佐證資料)及前一年度評估小組建議事項之執行情形等資料，請以 PDF 格式存成一個檔案後，傳送至本總處承辦人信箱。

主管機關人事主管： _____ (簽章)

附件三

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 成效力評估評分表

年度：_____

組別：_____

主管機關人事機構：_____

評估構面	原始分數	權重分數
計畫組織 (20%)		
資源配置 (10%)		
制度方針 (30%)		
管理支持 (10%)		
服務項目 (30%)		
評估總分		

備註：請將各評估構面中 EAP 效益評估指標之勾選欄位分數加總後填入「原始分數」，再依下表進行構面分數轉換，並填入「權重分數」，權重分數滿分為 100 分：

評估構面	轉換公式	備註
計畫組織(20%)	$(\text{原始分數}/35)*20$	無所屬機關之 參與機關適用
	$(\text{原始分數}/30)*20$	
資源配置(10%)	$(\text{原始分數}/20)*10$	
制度方針(30%)	$(\text{原始分數}/30)*30$	
管理支持(10%)	$(\text{原始分數}/20)*10$	
服務項目(30%)	$(\text{原始分數}/30)*30$	

評估人員：_____ (簽章)