

智慧轉型，效能提升

輔導組減輕工作負擔的創新路徑



|| 陳清義 中華民國中小學校長協會理事長

|| 高意雯 臺北市南港區南港國小生教組長

面對日益繁重且複雜的輔導組業務，組長正面臨嚴峻挑戰。為此，筆者嘗試從根本著手，進行業務盤點並分析工作內容，目標在於將工作「策略性整併」並「導入新科技」，以期找出有效減輕行政負荷的可行方法。

銜。

(二) 親師合作與親職教育

涵蓋學校日、家長座談會、親職講座、家長成長團體、諮詢服務及資源提供以及家長志工團行政協助事項。

■ 輔導組工作內容分析

目前輔導組的業務範疇大略歸納為以下幾大類：

(一) 學生輔導與個案管理

這是核心業務，包括個案名單建立、分案、輔導規劃、輔導紀錄（A/B卡）、社政通報與追蹤（中輟生、高關懷學生）、以及特殊生編班轉

(三) 教師專業發展與支持

負責辦理教師輔導知能研習（性平、家庭、自殺防治等）、心理健康促進宣導、個案研討與諮詢，並鼓勵教師輔導研究。

(四) 輔導行政與計畫執行

包含年度計畫擬定（心理健康促

進、自傷防治、認輔）、協助委員會運作（家庭教育、學生申訴、性平）、申辦各類輔導計畫，以及諮商室與媒材的日常管理。

（五）發展性輔導與校園氛圍營造

規劃生命、家庭、性平教育宣導與融入課程，新生／轉入生／生涯輔導，節慶倡議活動（感恩、教師節、多元文化），以及榮譽制度與成績進步獎勵。

二 業務整併與縮減策略

許多看似獨立的工作，其實具有高度的關聯性，透過巧妙的整併與縮減，能大幅提升效率：

（一）宣導活動與成果彙報的「打包」執行

- 1. 可整併項目：生命教育、家庭教育、性平教育、人口政策宣導（發展性輔導）的規劃與執行，以及相關成果資料的填報（輔導行政）。
- 2. 妙招：將這些多元議題策略性地融入學校既有的活動中。例如，利用學校日、親職教育講座、園遊會（如表 1）或大型集會等，將多項宣導內容結合一次呈現。如此，不僅能有效宣導，更能「一魚多吃」，在同一場活動中收集多項成果證明，減少個別活動的規劃與報告撰寫時間。

表 1 多元議題結合校內既有活動舉例

活動名稱	操作方式	成果整合方式
感恩園遊會	①結合母親節活動與生命教育宣導（設攤位讓學生寫感恩卡片）	一次完成三項成果拍照、統整出單一活動報告，附上成果照片與學生回饋
	②性平教育倡議（設平權轉盤互動遊戲）	
	③家庭教育展示牆（貼上家庭價值海報）	

（二）教師研習的年度化與模組化

- 1.可整併項目：**各類教師輔導相關知能研習的辦理（教師專業發展），以及研習成果的填報與證明蒐集（輔導行政）。
- 2.妙招：**在學年度初始即規劃整年度的教師研習行事曆，將性質相近的研習設計成模組化或系列化。例如，可將「性別平

等教育」與「家庭教育」研習整併為「家庭與性平」專題系列；或將「自殺防治」與「心理健康促進」整合成「校園心理健康」系列。平均分散研習場次於上下學期或備課日，並搭配線上與實體研習。既可減輕各處室頻繁舉辦研習的負擔，也有助於教師依序完成進修計畫，提升學習的連貫性與效能（如表 2）。

表 2 教師研習整併方式說明

模組主題	課程內容	安排時間
校園心理健康系列	①自殺防治 ②情緒管理 ③危機處遇 SOP	每學期各辦理一次，安排於教師會後 30 分鐘進行
家庭與性平教育整合	①性平法規與實務 ②家長教養策略	安排於備課日、提供線上回放

（三）行政與個案資料管理數位化

- 1.可整併項目：**學生輔導 A 卡（基本資料）、B 卡（輔導紀錄）、學生輔導工作填報系統，跨系統進行整併。
- 2.妙招：**積極推動輔導業務全面

數位化、填報系統整併。

- （1）行政資料數位化：**針對例行性的行政工作，可運用「Google Drive 雲端資料夾」進行分類管理，將各項業務依性質區分為不同資料夾，統一彙整檔案與表單。

並可搭配 AI 工具進行資料摘要與年度工作計畫的彙編，讓行政交接更為快速順暢，提升整體工作效能（如表 3）。

（2）系統整併：以學生輔導資料為例，建議各縣市教育局處整合學生學籍資料與輔導 A 卡系統，由家長透過線上平臺直接輸入資料，再自動匯

入校務行政系統，減少重複登錄的流程。至於學生輔導 B 卡，建議將校務行政系統中個案學生的 B 卡內容與教育部輔導工作填報系統連結整合，讓輔導教師能在單一介面完成作業，免去跨系統填報的繁瑣步驟。此舉可大幅降低人工填報時間與錯誤率，並有效提升行政效率與資料準確度。

表 3 輔導業務結合 AI 工具操作說明

工具	用途	操作方式
Google Drive 雲端資料夾管理	例行性工作 事項整理	將輔導組例行性事項以個別資料夾整理，分類存放通報表、回饋紀錄、會議紀錄掃描檔等。
AI 工具	彙整資料並 摘取資訊進行 內容生成	將 Google Drive 資料夾內容，搭配 AI 工具，彙整出該年度工作成果，並生成新年度例行性工作計畫。

運用人工智慧（AI）
減輕工作量妙招

除了策略性整併，導入 AI 工具更能為輔導組的工作帶來革命性的效率提升：

（一）AI 輔助資料彙整與報告生成

- 1. 應用場合：教育局處重複索資的各類表單填報，如家庭教育、生命教育、研習成果等。
- 2. 妙招：利用 AI 工具的自然語

言處理（NLP）能力。輔導組可將以往的成果報告、活動紀錄等文字資料，透過 AI 工具進行關鍵字提取與內容分析。當需要填報新表單時，AI 能快速搜尋相關資料，甚至初步生成報告草稿。組長只需進行校對與細節修正，大幅節省撰寫時間。

3. 教師研習證明痛點：儘管目前 AI 無法直接連結研習網站，但可考慮導入光學字元辨識（Optical Character Recognition, OCR）技術結合 AI。教師提交研習證明照片後，OCR 能將圖片上的文字轉換為可編輯文本，AI 則從中辨識研習名稱、時數、日期等關鍵資訊，並自動匯入統計表格。此功能有效替代人工點收和輸入的繁瑣流程，提高工作效率。

（1）請教師將研習證明照片上傳至指定雲端資料夾。

（2）使用 OCR 工具（如 Google Vision API 或手機 App 如「Text Scanner」）擷取文字內容。

（3）用 Google Sheets 整合自動化腳本（Google Apps Script），辨識出研習名稱、日期、時數。

（4）輸出年度研習統計表，供填報使用。

（二）AI 輔助親師溝通與資源推薦

1. 應用項目：親職教育資源提供、家長常見問題諮詢。

2. 妙招：學校網頁聯結至常見親職教養問題與學校輔導資源 Q&A。家長可在線上獲取相關資料連結或推薦適合的親職教育文章／講座。這能減少輔導組人員重複回答基礎問題的時間，讓他們能更專注於個別化諮詢。未來若能開發 AI 智能問答，更能減輕一些詢答的狀況。

（三）AI 輔助文案撰寫與宣導素材製作

1. 應用項目：年度計畫擬定、活動宣導文案、輔導室公告、給

家長的信件。

2. 妙招：利用 AI 的內容生成能力。組長只需提供核心需求和關鍵字，AI 就能快速生成多種風格的文案初稿。例如，撰寫生命教育宣導詞、母親節感恩活動邀請函，甚至會議紀錄的摘要。如此能大幅縮短文案撰寫時間，讓輔導人員能更專注於內容的專業性與創意發想。

四 結語

在臺北市，各校輔導組長自發組成「臺北市輔導組長群組」，成員涵蓋資深與新任組長，形成多元互助的專業社群。每當在行政實務上遇到困難，成員們多能透過此平臺徵詢他校經驗，不僅即時獲得解決思路，更能將他校做法轉化為適合本校、更具效率的執行方案。

筆者於擔任輔導組長期間，經過第一年行政工作熟悉期後，便開始申辦計畫，邀約外部專家與心理師共同

合作。此舉不僅整合外部資源、提供專業角度，以完善學校三級輔導工作外，更在與心理師與專家合作過程中激盪出多元觀點，除了提升自己的專業度，也能從中思考更有效的工作方式。

綜觀而言，筆者建議透過「策略性整併」與「運用 AI 技術」來提升工作效率，並輔以「定期復盤」與「群組經驗交流」。這些做法不僅能有效減輕行政負擔，讓更多寶貴的心力投入於學生真正所需的專業輔導服務上，真正實現「減負增效」的目標。✕

