

# 交通部民用航空局金門航空站推動員工協助方案實施計畫

105年7月19日金站人字第1055001689號函訂定  
106年8月17日金站人字第1065001711號函修訂  
107年8月10日金站人字第1075001810號函修訂  
108年4月2日金站人字第1085000667號函修訂

## 壹、依據

交通部民用航空局107年5月22日人字第1075011784號函訂「交通部民用航空局推動員工協助方案實施計畫」。

## 貳、目標

- 一、透過多元化的專業服務，規劃適當方案與提供資源，預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作營，以提升工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

## 參、服務對象

本站全體現職員工(含編制內職員、約聘僱人員、工友、技工及臨時人員等)。

## 肆、辦理單位

- 一、本站由人事規劃辦理員工協助方案及服務措施。
- 二、本站組成關懷服務小組，由主任擔任召集人、兼辦人事擔任執行秘書兼幹事、各組室推薦1人，擔任關懷服務小組成員，俾適時協助解決或及時反映同仁所遭遇之各項適應問題。

## 伍、服務內容

為落實本方案及多元化服務，服務內容區分為：工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元且完善之協助措施，提升同仁身心健康。各面向內容如次：

### 一、個人層次：

(一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。

### (二)生活面：

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2. 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

### (三)健康面：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2. 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

## 二、組織及管理層次：

- (一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

## 陸、辦理方式

一、瞭解同仁及組織需求：為提供更符合本站同仁需求之服務項目，每年度以不記名方式辦理服務需求調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查，瞭解同仁及組織需求，俾作為推動員工協助方案工作重點之參考依據。

### 二、規劃方案：

(一)擬訂年度推動計畫：依據上一年辦理情形及服務項目需求問卷調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查結果擬訂當年度推動計畫，相關訓練納入本站各年度訓練計畫辦理。

(二)建立標準作業流程：

1. 一般諮商服務流程(如附件 1)：本站同仁如有需求，可逕向委外專業機構申請個人諮詢服務，或透過本局人事室協助轉介（諮詢預約表如附件 2、諮詢同意書如附件 3、諮詢滿意度調查表如附件 4）。
2. 危機事件處理流程(如附件 5)
  - (1)當本站發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形，服務單通報人事後（通報單如附件 6），由人事通報主任並啟動「員工協助方案危機事件專案小組」。
  - (2)危機事件專案小組為一常設單位，由主任擔任小組召集人，邀集有關單位主管（人事、主計、政風及案發單位等）會同處理。
  - (3)依據個案危急程度採取各種因應措施：
    - A. 現場緊急處理：判定是否有人員傷亡，視需求緊急送醫救護並聯絡轄區警方到場協助。
    - B. 通報：案發單位視情節輕重，通報本局主任秘書以上人員、相關單位或聯繫當事人家屬。
  - (4)由專案小組瞭解事件發生情形，初步評估並判定個案需要何種協助：
    - A. 視需要安排心理諮商協談、法律諮詢或門診治療。
    - B. 臨時性之工作調配或其他管理措施。
    - C. 引介身心調適資源或社福單位，提供必要協助。
  - (5)善後處理及事件檢討追蹤，並建立完整處理紀錄(紀錄表如附件 7)。
3. 民航局所屬航空站針對處理重大突發死傷事件同仁急性及慢性創傷處理流程(如附件 8)

#### 4、非自願個案處理流程(如附件 9)：

- (1)當本站員工因身、心理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，服務單位應依本流程通報並洽政風及人事協助，初步評估判斷個案是否具有攻擊性。
- (2)無立即性危險者，進一步詢問當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，通報直屬主管、重要關係人或相關單位加強關懷協助，並採取適當的管理措施或工作調整等方式辦理。
- (3)有立即性危險者，視個案情況會同警消單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

#### 三、提供多元諮詢服務：

- (一)設置單一服務窗口：負責諮詢輔導初談及轉介金門醫院等業務。
- (二)提供心理諮商服務：結合提供工作職場、生活及心理健康問題之諮詢，並提供心理諮商輔導相關管道之資源訊息，供同仁選擇運用，諮商服務流程詳如附件 1 至附件 4。
- (三)法律諮詢：財團法人法律扶助基金會及本站聘請之法律顧問可提供同仁部分免費法律諮詢服務，如有諮詢需求，办理流程詳如附件 10。
- (四)醫療諮詢：結合金門縣衛生局、各鄉鎮衛生所及行政院衛生福利部金門醫院就近提供員工工作所在地免費醫療保健諮詢服務，如有諮詢需求，办理流程詳如附件 11。

#### 四、辦理本計畫宣導推廣活動：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工接受度及信任感，將透過下列方式進行宣導推廣：

- (一)透過新進人員訓練介紹本計畫及聯繫窗口。
- (二)結合差勤管理系統設定特定假別權益提醒之通知功能，當員工申請特定假別時（如婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假），差勤管理系統除會主動發送該假別相關權益說明內容外，將一併發送本實施計畫。
- (三)每年度辦理員工協助方案專題講座、相關訓練或利用各種集會，向同仁及主管宣導本實施計畫。
- (四)每年將本實施計畫及年度計畫函送本站各組室。
- (五)將本實施計畫置於本站共同資料夾「人事室」項下。
- (六)製作員工協助方案宣導品。

#### 五、召開員工協助方案推動小組會議：為增進組織向心力，提供同仁更優質工作環境，每年召開員工協助方案推動小組會議，由主任擔任召集人，邀集本站各單位關懷服務小組成員，就員工協助方案促進事項及各單位提案等議題進行討論，並列管追蹤決議事項辦理情形。

## 六、辦理專題演講及專業訓練：

- (一)依年度訓練計畫，規劃辦理員工協助方案專題演講，內容涵蓋工作面、生活面及健康面等主題，協助同仁解決各面向問題與因應方式。
- (二)薦送本站及所屬機關承辦員工協助方案相關業務人員及主管參加專業領域研習，必要時，本站得自行規劃辦理。
- (三)薦送本站及所屬機關主管人員參加外部訓練機構辦理之組織變革、績效管理、領導統御、團隊建立、面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時，本站得自行規劃辦理。

## 七、豐富員工協助方案輔助資源：

- (一)提供身心健康相關資源：提供諮商輔導、身心健康書籍、影音光碟等相關資料，供同仁借閱，並透過航站人事資訊宣導群組即時宣導，提供身心健康領域學習新知。
- (二)建置網站專區：本站共同資料夾「人事室」項下，建置員工協助方案專區，提供本實施計畫、年度推動計畫，並蒐集相關資訊（如心理、醫療、法律及理財等），供同仁參考使用。
- (三)重視員工身心健康設各項硬體設施，如健身房、哺集乳室、辦公室廣播及播放系統，上下午提醒同仁起來動一動等。
- (四)宣導本站 40 歲以上公務人員健康檢查補助每人 3,500 元，協助設籍金門縣滿 3 年且年滿 30 歲以上之同仁依「金門縣政府補助自費健康檢查實施要點」健康檢查費用補助，檢查費用總額新台幣 3,500 元(或 5,000 元)以下，按實支金額補助之，每人每兩年補助最高新台幣 3,500 元(或 5,000 元)。
- (五)金門縣政府衛生局、各鄉鎮衛生所及行政院衛生福利部金門醫就近提供員工工作所在地免費醫療保健諮詢服務。

## 八、建立員工關懷通報機制：

### (一)住院關懷：

1. 當員工或眷屬因意外傷害或罹患疾病住院時，由各組室主管及同仁即刻通知本站人事辦理。
2. 本站人事接獲通知後於 1 星期內安排探訪時間，並通知受訪員工，由受訪員工之主管陪同主任赴醫院或家裡探訪慰問。
3. 藉由探訪慰問之機會，表達對員工之關懷並詢問其所需協助事項，陪伴員工渡過情緒低潮期。

### (二)婚喪喜慶關懷：

1. 員工(含配偶)家裡有婚喪喜慶等訊息，由該組室通報人事。
2. 婚禮喜事以登報慶祝，生育喜事由主任率組室主管及同仁赴醫院或家裡探訪並致贈紅包。
3. 喪事以航站名義致贈花籃，並由主任或其代理率隊參加公祭儀式。

九、檢討與回饋：每年度實施本計畫辦理情形之滿意度及服務項目需求調查，作為規劃各年度員工協助方案辦理之參據。

#### 柒、倫理責任：

本站轉介之心理諮商師依本實施計畫提供各項服務時，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護其權益。

- 一、同仁求助於本實施計畫之決定應出於個人自由意志。
- 二、本實施計畫各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、有關資料保存及調閱規定依「交通部民用航空局金門航空站員工協助方案諮詢資料保存及調閱注意事項(詳附件 12)」辦理。

#### 陸、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本站相關預算項下支應。

#### 柒、其他事項

- 一、推動員工協助方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
- 二、本站所屬機關得參照本實施計畫，自行訂定各機關之員工協助方案實施計畫或推動措施。
- 三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

1. 本站同仁如有諮商需求，填寫「交通部民用航空局金門航空站心理諮商輔導服務申請表」(附件 2) 密送本站人事依其時間排定初談。初談可採電話或面對面等方式，惟如採面對面初談，諮商服務員應尋洽適當場所安排晤談，並注意維護隱私權。
2. 初談後，諮商服務員應視個案情況，判斷是否自行協處，或視個案意願協助轉介特約諮商師進行諮商。
3. 經轉介諮商之同仁，由本站洽約金門醫院諮商師進行協談，協談時間以每次最長 2 小時，每人每年最多得申請 3 次免費諮商服務。
4. 諮商師於諮商時可採電話、面對面等方式，諮商結畢，應作成「員工諮商輔導評估單」(附件 3)，並依個案狀況及意願安排續談或辦理結案。諮商結束後，諮商服務員應請當事人不具名填寫「諮商協談服務滿意度調查表」(附件 4)，以瞭解諮商協談之服務情形，作為日後改進業務之參考。
5. 諮商服務員於諮商完成後，應將個案相關諮商文件整卷、編號，並以密件歸檔。
6. 諮商服務員或工作人員於辦理諮商相關工作時，應依諮商輔導專業倫理守則，採隱密、不公開之方式，且不得將當事人之相關資料外洩，以維護當事人之權益。
7. 諮商服務員應妥善保管諮商輔導相關資料，未經當事人同意，任何形式之諮商輔導資料不得外洩。其他人員如要求查看當事人之資料時，諮商服務員應視實際情形及需要，考量當事人之最佳利益，並獲得當事人同意後，審慎處理。
8. 轉介特約諮商師由本站比照講座支給諮商鐘點費。
9. 同仁在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(公出)事宜。

## 交通部民用航空局金門航空站心理諮商輔導服務申請表

申請人	性別	服務單位	職稱
連絡電話	公： 手機：	電子信箱	
緊急連絡人/ 關係		連絡電話	
問題陳述 (簡述)			
<p>申請人簽名：</p> <p>填表日期：</p> <p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請表填寫完畢後請密送本站人事，將以密件處理。</li> <li>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（公出）事宜。</li> <li>3. 每次諮商最長 2 小時，每人每年最多得申請 3 次免費諮商服務。</li> <li>4. 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。</li> </ol>			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案號：</li> <li>2. 轉介之諮商師：</li> <li>3. 諮商時間：</li> <li>4. 諮商地點：</li> <li>5. 補充說明：</li> </ol>		
後續追蹤情形 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤時間：</li> <li>2. 追蹤情形：</li> </ol>		

## 交通部民用航空局金門航空站員工諮商輔導評估單

基本資料			
案 號		性 別	
諮 商 時 間		諮 商 地 點	
輔導紀錄			
案主主訴問題及期望：			
評估與建議			
一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）			
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）			
註：如為建議機關續予補助當事人接受諮商者，為利機關就經費補助適切性進行評估，請說明原因、補助時數等。			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

## 交通部民用航空局金門航空站員工諮商輔導滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工心理諮商輔導服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

交通部民用航空局金門航空站敬上

### 一、您的基本資料：

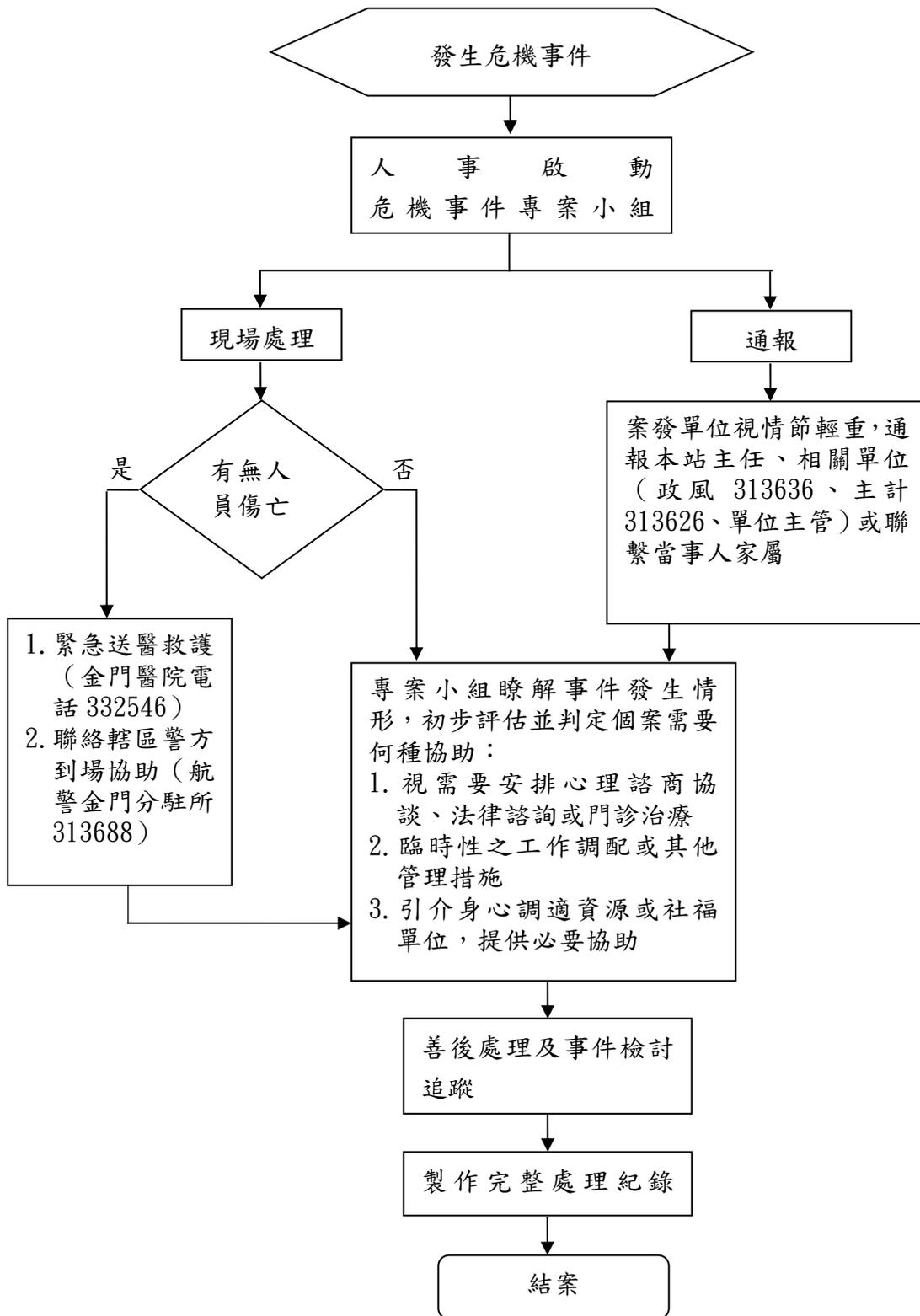
您的性別是\_\_\_\_\_，您本次的特約諮商師姓名為\_\_\_\_\_，您與該諮商師共協談\_\_\_\_\_次，時數合計\_\_\_\_\_小時，協談期間為\_\_\_\_\_。

### 二、下列問題請您依「是」與「否」的程度勾選：

- |                            | 否                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 是 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 1. 在諮商過程中，您用心的參與和投入。       | <input type="checkbox"/> |   |
| 2. 與諮商師協談後，您的情緒能獲得紓解。      | <input type="checkbox"/> |   |
| 3. 在諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的心情感受。 | <input type="checkbox"/> |   |
| 4. 諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解。       | <input type="checkbox"/> |   |
| 5. 諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的問題癥結。  | <input type="checkbox"/> |   |
| 6. 諮商後，對您的問題解決有幫助。         | <input type="checkbox"/> |   |
| 7. 您對本機關諮商輔導制度滿意。          | <input type="checkbox"/> |   |
| 8. 您認為諮商輔導制度值得繼續實施。        | <input type="checkbox"/> |   |
| 9. 您覺得諮商過程對您最大的幫助是什麼？      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |   |

10. 您對本機關諮商輔導業務之其他建議：

填寫日期： 年 月 日



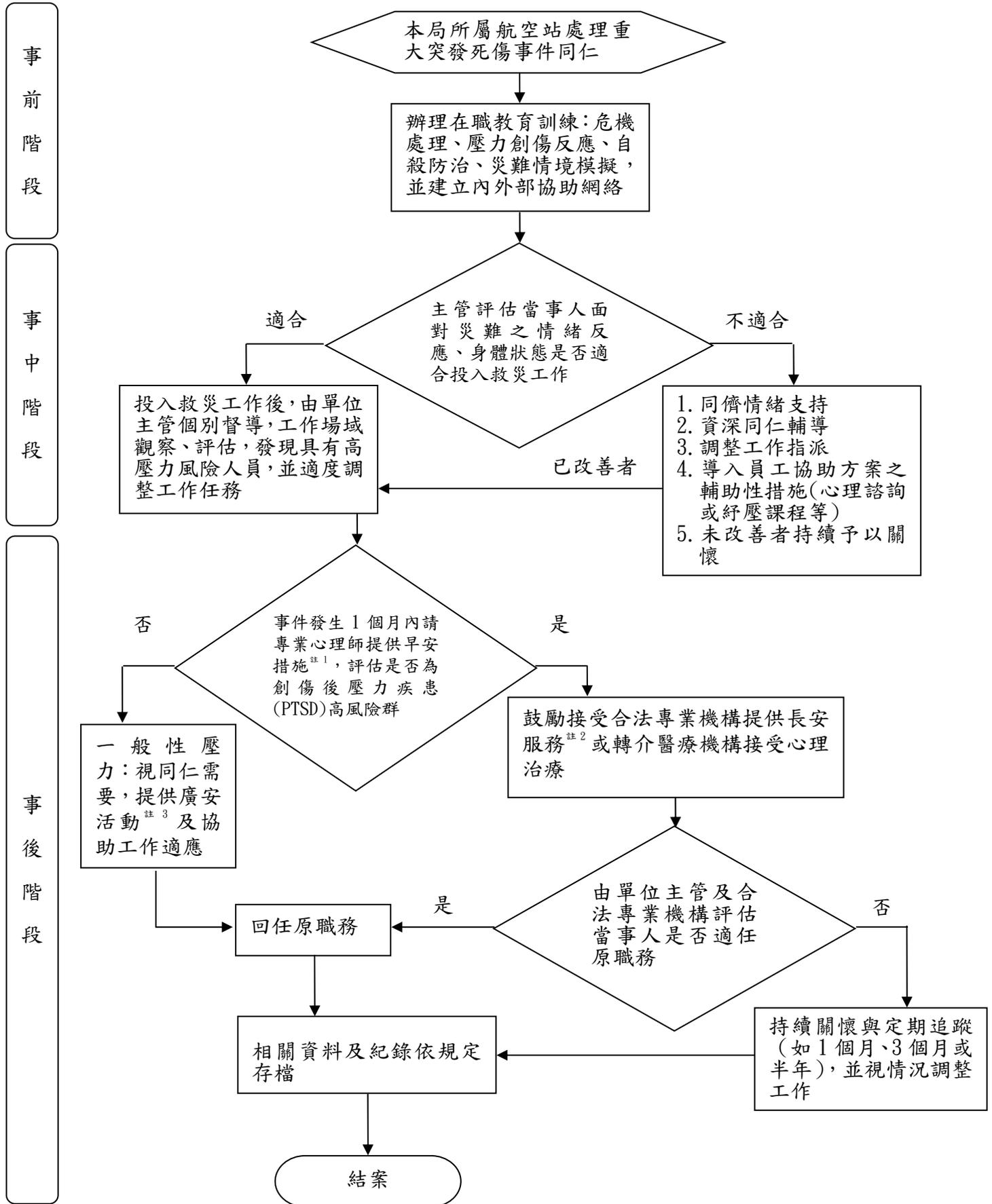
交通部民用航空局金門航空站危機個案事件通報單

敬 陳		通 報 時 間		年 月 日 時 分		
<input type="checkbox"/> 主任 <input type="checkbox"/> 政風室 <input type="checkbox"/> 主計室 <input type="checkbox"/> 所屬單位主管		通 報 人 員		單 位： 職 稱： 姓 名：		
		電 話			傳 真	
		發 生 時 間		發 生 地 點		
案 由						
案 情 摘 要						
處 理 情 形						
備 註						

交通部民用航空局金門航空站危機個案事件處理紀錄表

發生時間	
發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____
案情摘要	
處理措施	
檢討事項	

## 民航局所屬航空站針對處理重大突發死傷事件同仁 急性及慢性創傷處理流程

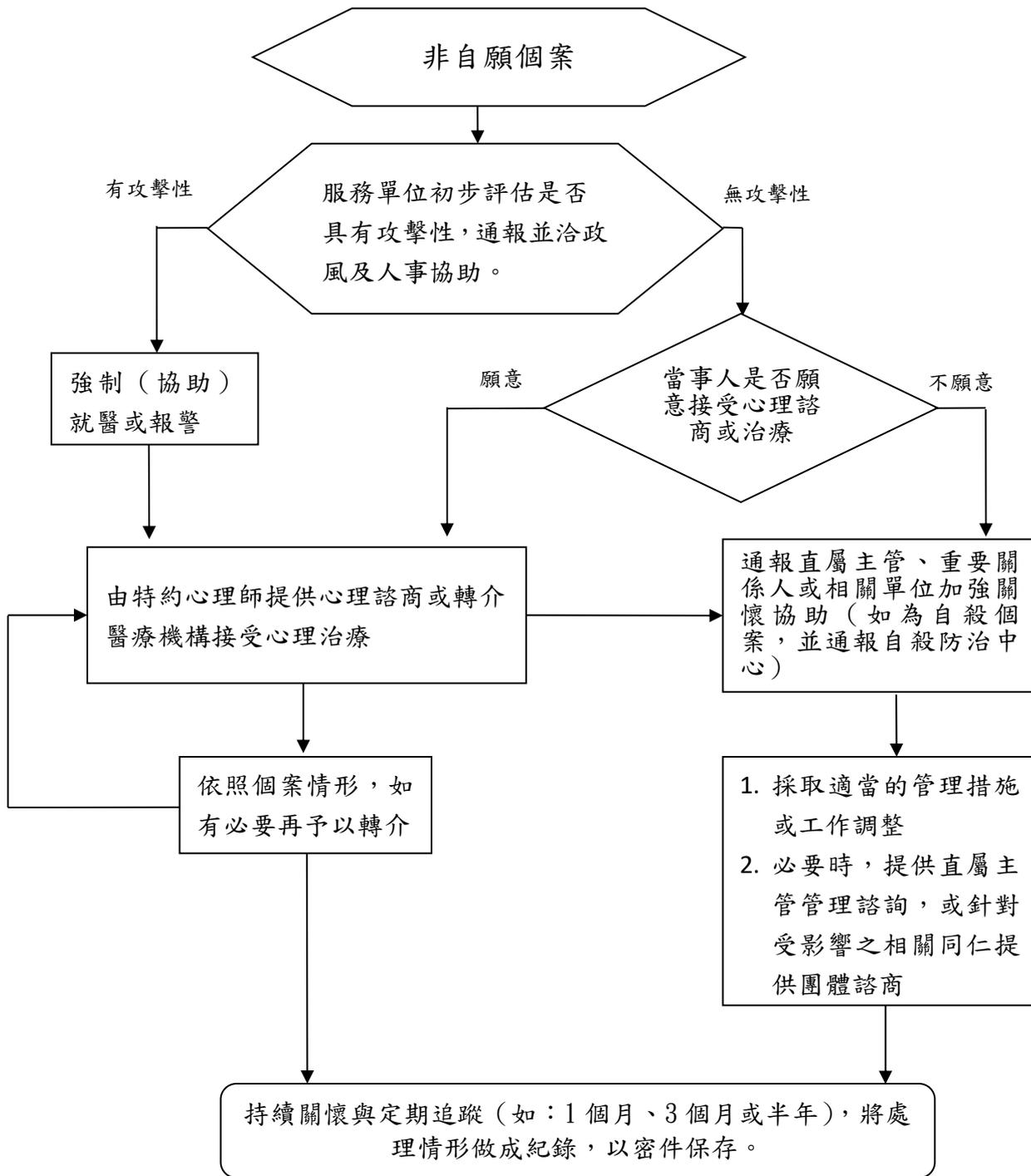


註1、早安（早期安心）措施包括安心訪視、安心諮詢、安心講座、安心團體（座談）、安心文宣（書信）。

註2、長安（長期安心）服務係針對 PTSD 高風險群（包括原心理疾病患者及受災生病者），提供心理諮商或精神治療。

註3、廣安（廣義安心）活動諸如宗教、康樂、藝文等，協助恢復正常，甚至心理有所成長。

### 交通部民用航空局金門航空站非自願個案處理作業流程



## 交通民用航空局金門航空站法律諮詢服務流程說明

一、財團法人法律扶助基金會金門分會 專線：082-375220

二、本站聘請之法律顧問：

(一)尚譽法律事務所，沈炎平律師。

(二)聯絡方式：

〈台中所〉台中市西區公館路 133 號 2 樓

TEL：(04) 2378-0520 · FAX：(04) 2371-1703

〈金門所〉金門縣金城鎮光前路 72 號

TEL：(082) 373183 · FAX：(082) 373184

三、消費者服務中心專線：082-372852。

消費爭議調解委員會 專線：082-325740。

四、福建金門地方法院 專線：082-327361~5。

福建金門地方法院檢察署 專線：082-325090。

## 交通民用航空局金門航空站醫療諮詢服務流程說明

- 1、衛生福利部金門醫院，電話：082-332546。
- 2、金門縣各衛生所及各家診所，提供免掛號費服務，詳情請逕上金門縣衛生局網站-醫療資訊-金門縣醫療院所一覽表下載使用。
- 3、物質濫用(藥癮、酒癮)戒治服務，請洽金門縣衛生局社區心理衛生中心，服務地點：金門縣金湖鎮中正路 1-1 號 4 樓 (山外台灣銀行正對面)  
行政服務電話：082-337521 轉 123 或 126  
幫幫你專線：337885 (心情傾聽專線)

## 交通部民用航空局員工金門航空站協助方案 諮詢資料保存及調閱注意事項

- 一、本站員工協助方案各項諮詢服務資料之保存及調閱，依本注意事項規定辦理。
- 二、本站轉介衛生福利部金門醫院提供同仁心理諮商服務，金門醫院應遵守心理師法及個人資料保護法等相關規定。
- 三、本注意事項所稱諮詢服務資料，包含諮商輔導服務申請表、評估單、轉介單、晤談紀錄、電腦處理資料、測驗資料、個別或團體諮詢錄音（影）檔案等。
- 四、各項諮詢（商）服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均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。但有下列特殊情形，得依法向必要之對象公開：
  - （一）協談同仁有危及自己或他人生命、自由、財產或運輸安全之情事時。
  - （二）涉及法律責任時（如兒童及少年福利法、優生保健法及民、刑法等）。
  - （三）涉及法律通報事項時（如性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法等）。
  - （四）協談同仁之狀況需轉介醫療機構，或需透過機關、學校與外界專業心理人員合作協助時。
- 五、各項諮詢服務資料應自個案結案日起算，至少保存 10 年，期限屆滿後予以銷毀。
- 六、資料調閱規定：僅提供當事人現場查閱，如有調閱其個人相關資料之需求，可逕向衛生福利部金門醫院提出申請。