

臺中市政府人事處性別分析

員工協助方案 0800 諮詢專線性別分析

110 年 8 月

壹、前言

員工協助方案（以下簡稱 EAP）核心精神，在於發現並協助員工解決可能影響「工作效能」之個人問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），進而協助組織處理可能影響生產力之相關議題。近年來，經由國內各公、私部門廣泛導入 EAP，透過委託外部專業機構或自行組建服務單位、延聘專業人員等方式，將協助資源引介同仁，以了解其所面臨問題癥結，強化問題解決能力，進而提升其工作表現及組織效能。

基此，本府於建置員工協助方案服務之初，為建立統一求助管道，爰設置 0800 免費諮詢協談專線，整合心理、法律、財務、醫療及管理等各類資源提供同仁使用，經專業人員評估有需要者，則可進入一對一顧問諮詢，以解決求助同仁面臨之疑難問題。

本處分析本府 109 年使用該專線男、女性別使用人次時，發現有相當明顯之差異。男、女性別同仁均需面對各類工作與生活議題，然求助人數比例為何如此懸殊？其原因頗值探究。本性別分析以此現象為基礎，試圖提出改進方式與實際作為，以達精進 EAP 服務及提升工作績效之目標。

貳、確認議題與問題

一、思考起點：0800 專線使用人次之性別差異

本府自 106 年起，為建立統一求助管道，厚植推展 EAP 之重要基礎，爰設置 0800 免費諮詢協談專線，提供員工免費諮詢協談服務，以「一通電話、全程服務」為宗旨，建構以顧客為導向聯繫窗口，提供「快速、貼心、便捷」之服務管道。除具有遠距、即時諮詢功能外，如經專業人員評估求助同仁案情，認有面談需要，則可進入一對一顧問諮詢，由專業人員協助同仁找出困擾自身議題之因應策略與方法。

圖 1：臺中市政府員工性別人數比率圖（民國 109 年 12 月 31 日）



本府 EAP 服務對象包含全體職員工；至 109 年底，本府職員工人數為 43,727 人，女性與男性同仁人數各為 23,914 人及 19,813 人（如圖 1），¹女性同仁人數約為男性之 1.21 倍。然以本府 109 年度 0800 專線使用數據觀察，女性與男性使用人次分別為 202 及 52 人次，其求助比率各為 0.46%（ $=202 \div 43,727$ ）及 0.12%（ $=52 \div 43,727$ ），即女性求助比率為男性 3 倍有餘，²值得本府 EAP 承辦單位加以審酌考量。

二、性別觀點考量：造成性別比例失衡原因

¹ 取自：行政院人事行政總處 ECPA 人事服務網「D5:組織員額管理系統」本府 109 年 12 月份現有員額數據（網址：<https://ecpa.dgpa.gov.tw/>，參考日期：110 年 5 月 21 日）。

² 取自：本府 109 年員工協助方案執行成果報告及本處 EAP 承辦單位自行統計資料（參考日期：110 年 5 月 21 日）。

據 Howerton、Matud 等學者研究指出，相對於女性而言，男性在壓力因應上有較多的情緒抑制。³由於受到社會文化及所謂「男性氣概」影響，男性較容易被想像是「非弱勢」地位；在社會化的過程中，對於求助與求援的訓練顯然不足；擔心除了「弱勢」之外，也被加上某些負面標籤，如「輸家」、「失敗者」。⁴同時，男性往往面臨「求助者—女性化」與「男性」之角色衝突，而產生自我污名化與自尊低落等效應，因而減低其求助意願。⁵相對而言，女性則被期待具有情感表露、助人、合作、靜態的特質，可能使得女性較習慣於覺察自己的情緒與內心狀況，且較容易在他人面前表達其困擾，進而減低其求助障礙。⁶

目前中央機關及各縣市政府於推動 EAP 方面，已累積諸多實務經驗與研究成果，其中女性同仁使用 EAP 服務比例偏高，以及男性同仁對於 EAP 服務使用意願或求助需求較低等狀況所在多有，⁷足見此為 EAP 推動之普遍問題，值得深入探討並設法因應。

參、定義預期成果

一、釐清成果目標、符合受益對象之需求：

本府前於 109 年 11 月份辦理 110 年度員工協助方案服務需求調查，依據調查結果顯示，心理、醫療議題服務為女性同仁所需服務分

³ 方紫薇，〈網路沉迷、因應、孤寂感與網路社會支持之關係：男女大學生之比較〉，收入《國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報》，41 卷 4 期，民國 99 年，頁 774、777。

⁴ 彭懷真，〈為什麼沒有男性福利服務？〉，收入《社區發展季刊》，第 101 期，民國 92 年 3 月，頁 131、133。

⁵ 蔡承易，〈男兒有淚不輕彈？從性別角色理論看臺灣男性的諮商求助行為〉，收入《輔導季刊》，第 53 卷第 3 期，2017 年 9 月，頁 48。

⁶ 張虹雯、陳金燕，〈諮商當事人求助行為之分析研究—以彰師社諮中心為例〉，收入《彰化師大輔導學報》，第 26 卷 2 期，民國 93 年，頁 61、頁 69。

⁷ 參見：呂季蓉、戴存溢、陳敦源，〈臺北市政府推動員工協助方案之評估〉，收入《文官制度季刊》，第 12 卷第 1 期，民國 109 年 1 月，頁 114；新北市政府人事處，〈公部門推動員工協助方案之評估：以新北市政府為例〉，新北市政府研究報告，民國 107 年，頁 21-25；謝金秀，〈員工協助方案與工作壓力對組織認同與留任意願的影響性研究—以臺南市政府員工為例〉，南臺科技大學企業管理系人力資源管理碩士班碩士學位論文，民國 107 年 6 月，頁 48-49。

類排行前 2 名（如下圖 2）。⁸如再細部分析其議題需求，女性同仁對「心理」議題之壓力管理與情緒調適、生涯工作規劃議題、家庭關係議題及「醫療」議題之一般健康生活諮詢、營養及飲食諮詢服務、運動保健與傷害防護諮詢需求較高（如下圖 3、4）。由此可知，家庭、工作、生活等各方面之平衡發展，係為女性同仁所需求服務之焦點。

圖 2：臺中市政府 110 年度員工協助方案服務需求調查結果（女性同仁）

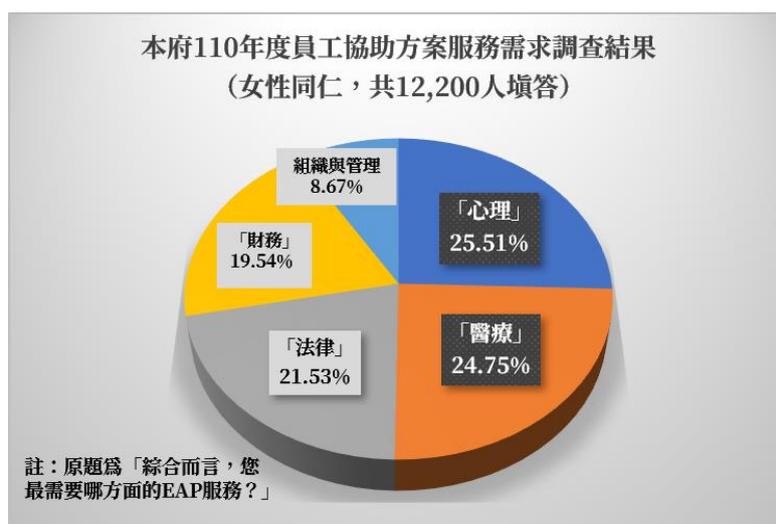
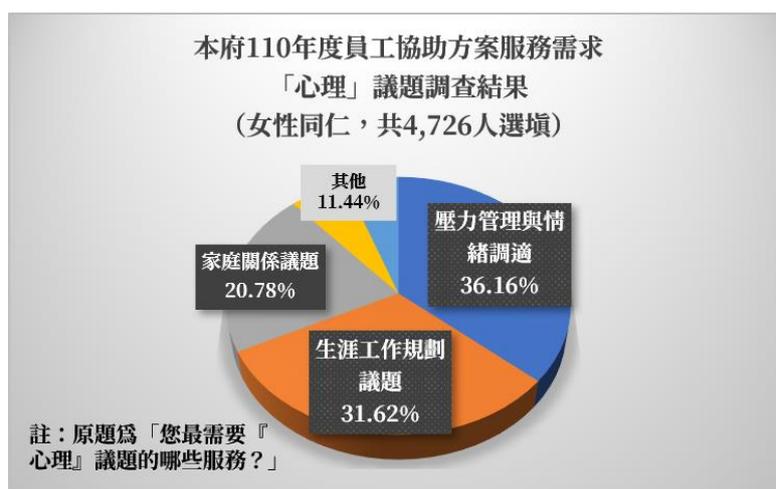


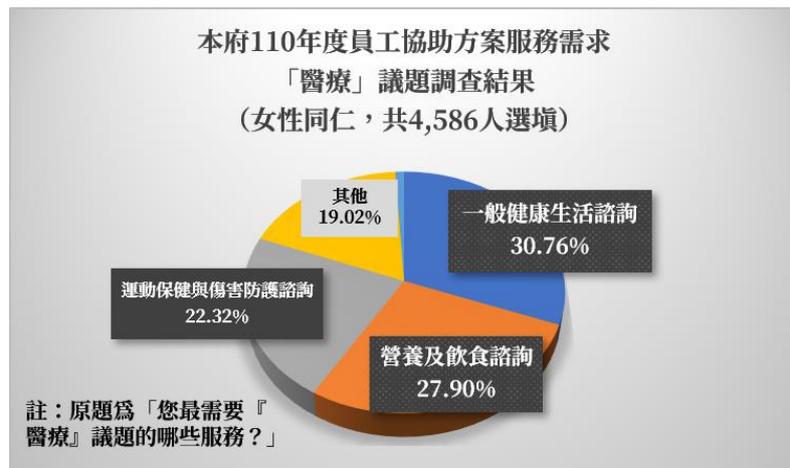
圖 3：臺中市政府 110 年度員工協助方案服務需求「心理」議題調查結果（女性同仁）⁹



⁸ 本府於 109 年 9 月 30 日至 10 月 13 日止線上實施「員工協助方案 109 年度成果效益分析及 110 年度需求調查」，共回收有效問卷 20,157 份，其中女性填答人數為 12,200 人。

⁹ 圖 3「其他」類別為「心理」議題填答人數排名第 4 及第 5 位，分別為性別關係、失落創傷議題。

圖 4：臺中市政府 110 年度員工協助方案服務需求「醫療」議題調查結果（女性同仁）¹⁰



二、 將性別觀點融入預期成果思考：

因此，本性別分析選擇方案之主要思考方向，可分為提升男性求助比例或降低女性求助比例兩種，試分析如下：

(一) 提升男性求助比例：

1. 任何關於促進性別平等之執行計畫推動，並非以達成各性別齊頭式平等為目的。
2. 如男性求助比例提升，可能因其工作職場或個人、家庭發生狀況，因而藉由 EAP 系統尋求解決，非與本府措施之推行具因果關係，因此，不適宜作為研擬措施之方向。

(二) 降低女性求助比例：由於 EAP 並非長期協助方案，¹¹藉由其他推動符合女性需求之服務措施，減少女性同仁因無法解決工作與家庭平衡問題，而求助 EAP 服務之狀況，從而降低女性同仁求助之佔比，方為本府設立 EAP 系統之目的。

¹⁰ 圖 4「其他」類別為「醫療」議題填答人數排名第 4 及第 5 位，分別為疾病及藥品諮詢與藥癮、酒癮或煙癮諮詢。

¹¹ 劉焜輝，〈「公務機關員工協助方案」實施上的癥結及其克服〉，收入《人事月刊》，第 364 期，2015 年 12 月 6 日，頁 32。

綜上分析，本處以推動符合女性需求之服務措施，減少女性同仁因無法解決工作與家庭平衡問題，進而求助 0800 專線諮詢服務之情形為出發點，作為本性別分析之思考起點。

肆、發展選擇方案

一、構想發展：

於研擬本措施過程中，本處依據行政院 106 年 1 月 3 日修正函頒之「性別平等政策綱領」(六)「健康、醫療與照顧」領域之內容(部分節錄)，¹²作為推動措施之參考：

……制訂具性別觀點之女性健康政策與行動計畫，並設定評核指標定期檢討其成效。內容應含括心理健康、環境安全衛生、職場健康促進等議題。……並由懷孕開始到產後照顧，提升孕(產)婦健康、自我保健及身心健康之知能和自主性，以營造兩性參與及社會支持的親善生產及哺育環境……。

綜上，規劃推動之措施係以打造母性友善職場環境、陪伴本府女性同仁安心生育為目的，期營造性別友善的生養環境。

二、初步分析：

為回應本府同仁需求調查之結果及女性同仁需求服務之焦點，本處規劃「本府女性同仁『孕』、『生』、『養』各階段福利服務措施，包含提供孕期關懷措施、建立資源整合分享平臺及辦理研習講座等 3 部分，期營造工作與生活平衡之友善職場環境。

三、方案推動：

¹² 取自：行政院性別平等會網站：<https://gec.ey.gov.tw/Page/FD420B6572C922EA> (參考日期：110 年 5 月 24 日)。

分析女性同仁於職場處境，以其基本需求為基礎研訂措施推動方式，於本年度5月9日（母親節）起試辦本措施，其詳細內容如下：

（一） 孕期關懷措施：

1. 懷孕初期：於知悉同仁懷孕時，由服務機關學校致送母嬰關懷禮，以表達對懷孕女性同仁關懷之意。

(1) 樂孕關懷卡：整合本府相關局處（衛生局、社會局及本處等）之生育關懷服務資訊，製作樂孕關懷卡，使懷孕同仁能善用既有資源，了解自身權益，進而能有健康愉悅之孕程。

(2) 致贈母嬰禮：以孕婦或新生兒之必備物品（如手帕）作為母嬰禮，使同仁於懷孕之初即能感受本府關懷之意。

2. 懷孕期間：每月提供懷孕同仁營養補給品。於樂孕關懷卡背面設計10個方格，同仁於懷孕期間，每月憑卡向服務機關學校登錄，領取1份營養補給品，機關學校亦可藉此機會給予及時關心與協助。

（二） 建立資源整合分享平臺，於本處網站建置專區公告生育相關服務資訊，便利同仁查詢並獲取懷孕及育兒相關資源。

（三） 辦理研習講座：

1. 辦理親職教養技巧與育兒福利相關講座2場次，俾利爸媽汲取相關之能，做好育兒準備。

2. 辦理心理壓力管理與情緒調適方面講座2場次。

伍、分析並提出建議

一、建立評量指標：

本性別分析以落實本府女性同仁『孕』、『生』、『養』各階段福利服務措施為方案，並以執行率達 100% 為目標。為管考執行進度，爰擬具執行檢核表格式，如下表所示：

表 1：本府「女性同仁『孕』、『生』、『養』各階段福利服務措施」執行檢核表

服務措施	完成指標	辦理期程	完成率 占比	完成率
孕期關懷措施 (40%)	製發樂孕關懷卡	110 年 5 月 9 日 (母親 節) 起至 同年 12 月 31 日 止	10%	
	致贈母嬰小禮		15%	
	提供營養補給品		15%	
建立資源整合 分享平臺(20%)	本處網站建置資 源整合分享平臺		20%	
辦理研習講座 (40%)	辦理親職教養技 巧與育兒福利講 座 2 場次		20%	
	辦理心理壓力管 理與情緒調適講 座 2 場次		20%	
完成率合計 (以 100% 為目標)			100%	

二、性別統計資料運用：

本性別分析選擇落實本府「女性同仁『孕』、『生』、『養』各階段福利服務措施」，本項措施係包含提供孕期關懷措施、資源連結及研習講座等 3 部分，並以落實措施全部內容為目標。藉由措施之落實，透過減少女性同仁工作與家庭平衡的問題，進而減少使用 0800 專線諮詢服務。

於本措施執行期間，將持續滾動檢討本措施之服務內涵，作為精進本措施及擴展其他相關作為之參考。

陸、政策執行溝通、評估與監督

本處主責訂定並推動本府「女性同仁『孕』、『生』、『養』各階段福利服務措施」，其中除樂孕關懷卡之設計涉及其他權管機關(衛生局、社會局等)外，亦需本府所屬各機關學校配合辦理，爰措施從規劃到推動均涉及他機關之溝通與協調。

本措施業於 110 年 4 月 27 日函請本府各機關學校，依據本措施及本府 EAP 實施計畫配合辦理相關事宜，各機關學校透過每月發放營養補給品時，給予關懷與協助。另透過多元方式，持續宣導推廣，以提升措施辦理成效，並依推動情形適時檢討及評估措施辦理效益，例如被關懷女性同仁之滿意度調查，取得使用者回饋，以作為未來發展更深入、多元作為之參據。

柒、結論

按 EAP 設置基本目的，係解決員工於工作及生活上所遭遇的各種問題與困擾，使員工能以健康的身心投入工作中，¹³且 EAP 對人員的行為改變及機關的行政效能上，具有明顯調節實施成效的作用；故機關應提供良善的機制措施與諮詢服務，以有助於提升個人工作、生活、身心的能力及機關的行政效能。¹⁴基此，本府建置 EAP 專線諮詢電話，以提供同仁便捷之專業服務管道。本性別分析由「預防」角度切入，透過 EAP 專線電話各性別同仁使用情形，檢討女性求助比例

¹³ 黃淑鳳，《員工協助方案、幸福感與工作投入關聯性之研究—以某公部門為例》，國立中正大學企業管理研究所碩士在職專班學位論文，民國 108 年 1 月，頁 103-105。

¹⁴ 徐丹桂、趙修華與林宜玄，〈地方機關員工協助方案實施成效之研究—以新北市區公所為例〉，收入《中國行政評論》，第 21 卷第 3 期，2015 年 7 月，頁 90。

過高之現象，並綜合本府 110 年度需求調查結果，擬定「孕」、「生」、「養」各項福利措施，藉由落實本措施之執行，來達成協助女性同仁之目標，發揮 EAP 系統之積極功能。

固然，女性同仁照護議題十分多元，懷孕女性同仁照護僅為其中一面向，恐無法涵蓋大部分同仁需求。基此，本處除貫徹執行本措施並管考成效外，亦將發展友善家庭及工作生活平衡相關促進作為，以與時俱進，持續滾動檢討、強化，並逐步完善女性同仁照護措施，確保政策確實依循性別分析建議。

未來，除藉由辦理本措施之經驗，持續協助女性同仁外，亦可強化對於男性同仁之協助作為，以提升其對本府 EAP 相關措施之信任度，進而落實性別平等目標，使本府 EAP 服務發揮最大效益。

參考文獻

一、期刊

方紫薇，〈網路沉迷、因應、孤寂感與網路社會支持之關係：男女大學生之比較〉，《國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報》，41卷4期，民國99年，頁774、777。

呂季蓉、戴存溢、陳敦源，〈臺北市政府推動員工協助方案之評估〉，《文官制度季刊》，第12卷第1期，民國109年1月，頁114。

林家興，〈公務機關員工協助方案使用率偏低的原因與改善建議〉，《諮商與輔導》，第353期，民國104年5月，頁22-26。

陳世桓、許孟智，〈淺談員工協助方案推動之關鍵因素〉，《人事月刊》，第364期，2015年12月6日，頁62-63。

彭懷真，〈為什麼沒有男性福利服務？〉，《社區發展季刊》，第101期，民國92年3月，頁131、133。

蔡承易，〈男兒有淚不輕彈？從性別角色理論看臺灣男性的諮商求助行為〉，《輔導季刊》，第53卷第3期，2017年9月，頁48。

張虹雯、陳金燕，〈諮商當事人求助行為之分析研究—以彰師社諮中心為例〉，《彰化師大輔導學報》，第26卷2期，民國93年，頁61、頁69。

劉焜輝，〈「公務機關員工協助方案」實施上的癥結及其克服〉，《人事月刊》，第364期，2015年12月6日，頁32。

徐丹桂、趙修華與林宜玄，〈地方機關員工協助方案實施成效之研究—以新北市區公所為例〉，《中國行政評論》，第21卷第3期，2015年7月，頁90。

二、學位論文

沈玉菁，《公部門人員情緒勞務、工作壓力與工作績效之研究》，亞洲大學經營

管理學系碩士論文，民國106年1月。

新北市政府人事處，《公部門推動員工協助方案之評估：以新北市政府為例》，新北市政府研究報告，民國107年。

袁麗斯，《員工協助方案與組織承諾關聯之研究—以臺中市政府一級機關為例》，東海大學公共事務碩士專班碩士論文，民國101年6月12日。

黃雅琴，《臺中市政府員工工作壓力及休閒調適策略關係之研究》，逢甲大學土地管理學系碩士學位論文，民國103年6月。

謝金秀，《員工協助方案與工作壓力對組織認同與留任意願的影響性研究 -以臺南市政府員工為例》，南臺科技大學企業管理系人力資源管理碩士班碩士學位論文，民國107年6月。

黃淑鳳，《員工協助方案、幸福感與工作投入關聯性之研究—以某公部門為例》，國立中正大學企業管理研究所碩士在職專班學位論文，民國108年1月。

三、網際網路

行政院性別平等會網站〈性別分析〉（參考日期：110年4月25日）

<https://gec.ey.gov.tw/Page/FF17EFA346515D07>