

115 年公務統計分析報告

本府 114 年員工協助方案(EAP)與心理諮商服務之性別 統計分析

機關：高雄市政府人事處

姓名：李玟諭

職稱：科員

中華民國 115 年 6 月

目錄

壹、前言	2-8
一、研究動機	2-3
二、研究目的	3-4
三、研究方法	4-8
貳、114 年員工協助方案(EAP)與心理諮商服務性別統計分析	9-21
一、本府員工性別結構	9-10
二、本府員工 114 年度員工協助方案知悉度及滿意度	10-13
三、心理諮商服務使用情形	13-14
四、心理諮商原因分析	15-21
參、研究發現與改進策略	22-25
一、研究發現	22-23
二、改進策略	23-25

壹、前言

一、研究動機：

近年來，職場環境快速變動，員工在工作壓力、情緒調適與身心健康等需求日益增加。員工協助方案(Employee Assistance Program, 以下簡稱 EAP) 因而成為各機關推動職場健康與提升組織效能的重要工具。本府亦持續推動 EAP 與心理諮商服務，以協助員工在面對工作壓力、生活困擾或情緒問題時，獲得即時且專業的支持。

依據《消除對婦女一切形式歧視公約》(以下簡稱 CEDAW) 第 11 條規定，締約國應確保婦女在就業方面享有與男性平等之權利，包括安全與健康的工作條件；第 12 條亦明定，應確保婦女在醫療照護與健康服務上，不因性別而受到歧視。職場心理健康與諮商資源之可近性與使用情形，正是落實 CEDAW 保障工作權與健康權的重要一環。

然而，實務上員工使用 EAP 與心理諮商服務的情形，可能受到性別角色期待、社會文化因素與求助意願差異等影響，導致不同性別在服務使用率、求助方式與問題類型上呈現差異。若未透過性別統計進行系統性分析，恐難以全面掌握員工實際需求，亦可能使部分性別族群未能充分受益於既有資源。

基此，擬透過 114 年本府 EAP 與心理諮商服務之性別統計分析，檢視不同性別員工之使用情形與需求差異，作為本府落實 CEDAW 第 11 條及第 12 條精神、推動性別平等與職場身心健康政策的重要依據。

CEDAW 相關條文規定	
相關條次	內容摘要
第 11 條	締約各國應採取一切適當措施，消除在就業方面對婦女的歧視，以保證她們在男女平等的基礎上享有相同權利，特別是： (a) 人人有不可剝奪的工作權利；(b) 享有相同就業機會的權利，包括在就業方面相同的甄選標準；(c) 享有自由選擇專業和職業，提升和工作保障，一切服務的福利和條件，接受職業培訓和進修，包括實習培訓、高等職業培訓和經常性培訓的權利；(d) 同等價值的工作享有同等報酬包括福利和享有平等待遇的權利，在評定工作的表現方面，也享有平等待遇的權利；(e) 享有社會保障的權利，特別是在退休、失業、疾病、殘廢和老年或在其他喪失工作能力的情況下，以及享有帶薪度假的權利；(f) 在工作條件方面享有健康和安全保障，包括保障生育機能的權利。 2. 締約各國為使婦女不致因結婚或生育而受歧視，又為保障其有效的工作權利起見，應採取適當措施：(a) 禁止以懷孕或產假為理由予以解僱，以及以婚姻狀況為理由予以解僱的歧視，違反規定者予以制裁；(b) 實施帶薪產假或具有同等社會福利的產假，而不喪失原有工作、年資或社會津貼；(c) 鼓勵提供必要的輔助性社會服務，特別是通過促進建立和發展托兒設施系統，使父母得以兼顧家庭義務和工作責任並參與公共事務；(d) 對於懷孕期間從事確實有害於健康的工種的婦女，給予特別保護。
第 12 條 第 1 項	締約各國應採取一切適當措施以消除在保健方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上取得各種包括有關計劃生育的保健服務。

二、 研究目的：

- (一) EAP 知悉率、滿意度與諮商服務使用之性別差異：透過 114 年相關統計資料，分析不同性別員工對 EAP 服務知悉度與滿意度及使用諮商服務之人數、使用類型及諮商方式上的差異。

- (二) 分析性別與諮商主題或問題類別之關聯性：探討不同性別員工在工作壓力、情緒困擾、家庭與人際關係等諮商主題上的分布情形，以掌握其需求特性。
- (三) 評估服務可近性與性別平等落實情形：從性別觀點檢視 EAP 與心理諮商服務是否符合 CEDAW 第 11 條保障安全健康工作環境，以及第 12 條確保健康服務平等可近性的精神。並依據研究結果提出具體建議，協助本府調整 EAP 宣導方式與服務設計，使 EAP 與心理諮商服務更具性別敏感度、普及性與可近性。

三、 研究方法：

本報告係採用本府員工 114 年度員工協助方案知悉度、滿意度及心理諮商服務統計數據為基礎，分述如下：

(一) 本府員工 114 年度員工協助方案知悉度及滿意度：

以行政院人事總處(以下簡稱人事總處)規劃之滿意度問卷調查，並採取問卷調查法(Questionnaire Survey)，以系統性蒐集相關資料。

1. 問卷題目：

1.	請問您知道本機關有提供員工協助方案服務(如各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動)？ ☐ 相當清楚 ☐ 約略知道 ☐ 不知道
2.	請問您知道本機關員工協助方案的聯繫管道(如承辦單位窗口或特約機構服務專線等)？ ☐ 相當清楚 ☐ 約略知道 ☐ 不知道
3.	除了本機關員工協助方案外，請問您是否也知道衛生福利部 1925 安心專線、青壯世代心理健康支持方案或各地社區心理衛生中心等資源？ ☐ 相當清楚 ☐ 約略知道 ☐ 不知道

4.	請問您最近 1 年內有無使用本機關員工協助方案服務（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動）的經驗？ ☐ 有 ☐ 無																																																														
5.	針對本機關提供的員工協助方案服務，請依您的感受回答以下問題： <table border="1" data-bbox="323 459 1434 2033"> <thead> <tr> <th data-bbox="323 459 783 555">題項</th> <th data-bbox="783 459 890 555">非常同意</th> <th data-bbox="890 459 997 555">同意</th> <th data-bbox="997 459 1104 555">普通</th> <th data-bbox="1104 459 1211 555">不同意</th> <th data-bbox="1211 459 1318 555">非常不同意</th> <th data-bbox="1318 459 1434 555">無法判斷</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="323 555 783 860">5-1. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動，以下同）符合您的需求。</td> <td data-bbox="783 555 890 860">☐</td> <td data-bbox="890 555 997 860">☐</td> <td data-bbox="997 555 1104 860">☐</td> <td data-bbox="1104 555 1211 860">☐</td> <td data-bbox="1211 555 1318 860">☐</td> <td data-bbox="1318 555 1434 860">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 860 783 1010">5-2. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意。</td> <td data-bbox="783 860 890 1010">☐</td> <td data-bbox="890 860 997 1010">☐</td> <td data-bbox="997 860 1104 1010">☐</td> <td data-bbox="1104 860 1211 1010">☐</td> <td data-bbox="1211 860 1318 1010">☐</td> <td data-bbox="1318 860 1434 1010">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1010 783 1218">5-3. 當您遇有需求時，願意嘗試尋求本機關提供的員工協助方案服務。</td> <td data-bbox="783 1010 890 1218">☐</td> <td data-bbox="890 1010 997 1218">☐</td> <td data-bbox="997 1010 1104 1218">☐</td> <td data-bbox="1104 1010 1211 1218">☐</td> <td data-bbox="1211 1010 1318 1218">☐</td> <td data-bbox="1318 1010 1434 1218">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1218 783 1420">5-4. 當您發現同仁有需求時，您會嘗試建議同仁尋求本機關提供的員工協助方案服務。</td> <td data-bbox="783 1218 890 1420">☐</td> <td data-bbox="890 1218 997 1420">☐</td> <td data-bbox="997 1218 1104 1420">☐</td> <td data-bbox="1104 1218 1211 1420">☐</td> <td data-bbox="1211 1218 1318 1420">☐</td> <td data-bbox="1318 1218 1434 1420">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1420 783 1621">5-5. 您認為本機關推動員工協助方案，有助於營造友善健康的職場環境。</td> <td data-bbox="783 1420 890 1621">☐</td> <td data-bbox="890 1420 997 1621">☐</td> <td data-bbox="997 1420 1104 1621">☐</td> <td data-bbox="1104 1420 1211 1621">☐</td> <td data-bbox="1211 1420 1318 1621">☐</td> <td data-bbox="1318 1420 1434 1621">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1621 783 1823">5-6. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合不同性別同仁的需求。</td> <td data-bbox="783 1621 890 1823">☐</td> <td data-bbox="890 1621 997 1823">☐</td> <td data-bbox="997 1621 1104 1823">☐</td> <td data-bbox="1104 1621 1211 1823">☐</td> <td data-bbox="1211 1621 1318 1823">☐</td> <td data-bbox="1318 1621 1434 1823">☐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1823 783 2033">5-7. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合身心障礙同仁的需求。</td> <td data-bbox="783 1823 890 2033">☐</td> <td data-bbox="890 1823 997 2033">☐</td> <td data-bbox="997 1823 1104 2033">☐</td> <td data-bbox="1104 1823 1211 2033">☐</td> <td data-bbox="1211 1823 1318 2033">☐</td> <td data-bbox="1318 1823 1434 2033">☐</td> </tr> </tbody> </table>							題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷	5-1. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動，以下同）符合您的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-2. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-3. 當您遇有需求時，願意嘗試尋求本機關提供的員工協助方案服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-4. 當您發現同仁有需求時，您會嘗試建議同仁尋求本機關提供的員工協助方案服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-5. 您認為本機關推動員工協助方案，有助於營造友善健康的職場環境。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-6. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合不同性別同仁的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5-7. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合身心障礙同仁的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷																																																									
5-1. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動，以下同）符合您的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-2. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-3. 當您遇有需求時，願意嘗試尋求本機關提供的員工協助方案服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-4. 當您發現同仁有需求時，您會嘗試建議同仁尋求本機關提供的員工協助方案服務。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-5. 您認為本機關推動員工協助方案，有助於營造友善健康的職場環境。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-6. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合不同性別同仁的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									
5-7. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合身心障礙同仁的需求。	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																									

※填答者基本資料

編號	題項	選項說明
1	性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 非二元性別
2	官等	☐ 簡任（含相當簡任） ☐ 薦任（含相當薦任） ☐ 委任（含相當委任）
3	擔任主管職務	☐ 是 ☐ 否
4	年齡	☐ 29 歲以下 ☐ 30 歲至 34 歲 ☐ 35 歲至 39 歲 ☐ 40 歲至 44 歲 ☐ 45 歲至 49 歲 ☐ 50 歲至 54 歲 ☐ 55 歲至 59 歲 ☐ 60 歲以上
5	任職本機關之公務年資	☐ 5 年以下 ☐ 6 年至 10 年 ☐ 11 年至 15 年 ☐ 16 年至 20 年 ☐ 21 年至 25 年 ☐ 26 年以上

2. 調查方式：採線上調查，由人事總處發送問卷填答連結至各機關職員於人事服務網(eCPA) 登錄之 E-mail 及公務人力資料庫登錄之 E-mail，除透過 E-mail 連結問卷填答外，同仁亦可登入 eCPA 填答。
3. 調查辦理期間：114 年 7 月 1 日至 7 月 22 日。
4. 調查對象：本府一級機關、二級機關及區公所(不含學校、消防機關所屬派出單位及警察機關)編制內職員。

(二) 心理諮商服務統計數據：

本府 114 年員工協助方案「並肩行·築溫暖」實施計畫提供現職員工心理諮商服務，114 年度共委託高雄市立凱旋醫院及好加在心理諮商所 2 家機構提供諮商服務並每月定期回報本府員工心理諮商服務統計數據，上開統計數據含服務概況分析及問題類型分析，本報告以個人諮商情形進行分析。

1. 服務概況分析：個人諮商進案人數如有新案才會增加，若服務對象為同一人則當月只計入人次。人次計算方式則為人數*小時。

月份	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一	十二	總計
進案人數	11	31	22	13	9	6	16	7	8	17	9	4	153
人次	13	67	100	69	52	42	54	39	41	45	27	31	580

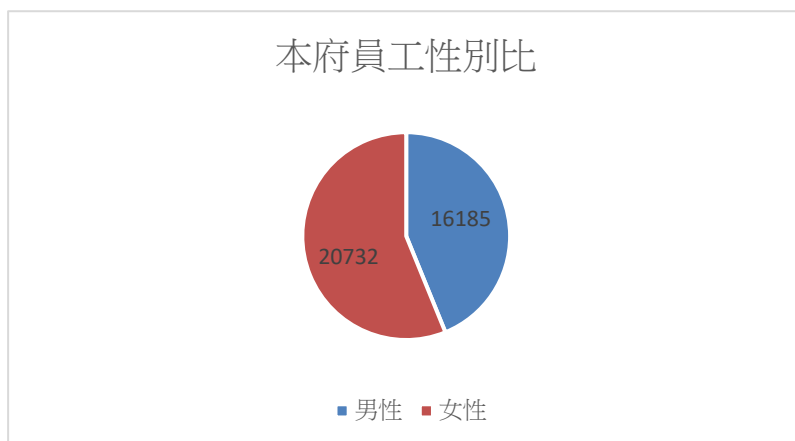
2. 問題類型分析：包含職場適應、職場人際、管理、職場其他、家庭婚姻、家庭親子、家庭其他、自我與人生觀、情感問題、生理疾病、心理健康及其他共 12 大項，其中可明顯看出各月份均有因心理健康問題而來諮商之同仁，且人數明顯高於其他問題類型，其次為管理類型，兩者之間人數落差高達 30 人，由此可知，本府同仁注重心理層面且尋求幫助意願高。

問題 類型 月份	職 場 適 應	職 場 人 際	管 理	職 場 其 他	家 庭 婚 姻	家 庭 親 子	家 庭 其 他	自 我 與 人 生 觀	情 感 問 題	生 理 疾 病	心 理 健 康	其 他	小 計
1 月	4	0	0	4	1	0	0	0	0	0	1	0	10
2 月	5	3	5	4	0	1	2	1	3	0	7	0	31
3 月	5	0	1	2	0	5	1	0	1	0	7	1	23
4 月	0	0	5	0	0	1	0	1	0	0	6	0	13
5 月	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	5	0	9
6 月	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6
7 月	0	0	3	2	1	1	0	2	1	0	6	0	16
8 月	0	0	3	0	1	1	0	1	0	0	1	0	7
9 月	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	3	0	8
10 月	3	1	3	0	0	1	0	1	2	0	6	0	17
11 月	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	5	0	9
12 月	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	4
小計	19	6	23	13	4	17	3	6	8	0	53	1	153

貳、114 年員工協助方案(EAP)與心理諮商服務性別統計分析

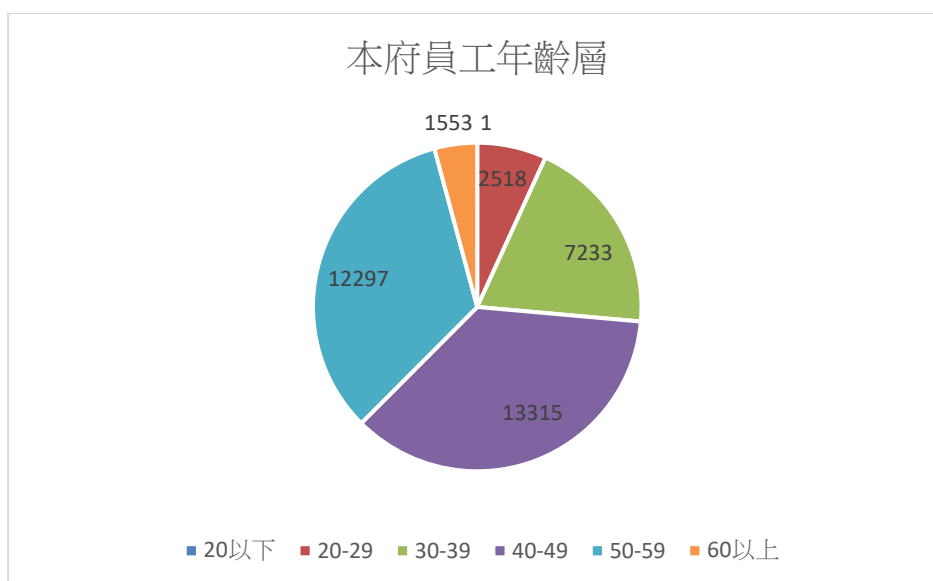
一、本府員工性別結構

- (一) 查本府及所屬各職(教)員，男性 16,185 人(43.8%)，女性 20,732 人(56.2%)，共計 36,917 人。女性人數明顯高於男性。



- (二) 次查本府人員年齡層分布主要集中於 50 至 59 歲與 40 至 49 歲兩個年齡層，合計人數達 25,612 人。40 至 49 歲群體為最大宗，共 13,315 人 (36%)，其中女性 8,162 人 (61.3%)，男性 5,153 人 (38.7%)；其次為 50 至 59 歲群體，共 12,297 人 (33.3%)，其中女性 6,670 人 (54.2%)，男性 5,627 人 (45.8%)。

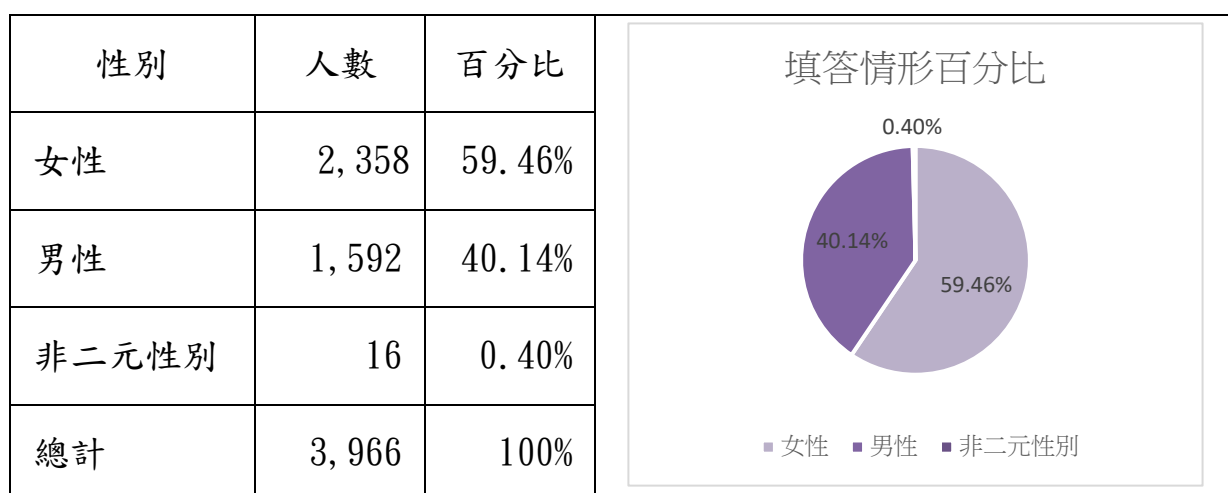
年齡層	男性		女性		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
20 歲以下	1	0%	0	0%	1	0%
20-29 歲	1,294	8%	1,224	5.9%	2,518	6.8%
30-39 歲	3,399	21%	3,834	18.5%	7,233	19.6%
40-49 歲	5,153	31.8%	8,162	39.4%	13,315	36.1%
50-59 歲	5,627	34.8%	6,670	32.2%	12,297	33.3%
60 歲以上	711	4.4%	842	4%	1,553	4.2%
共計	16,185	100%	20,732	100%	36,917	100%



二、 本府員工 114 年度員工協助方案知悉度及滿意度

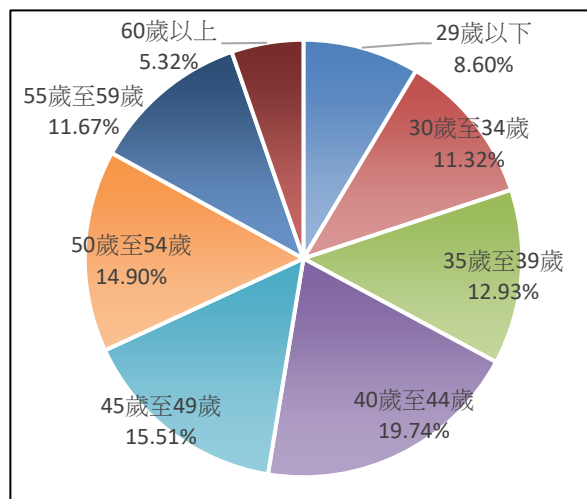
(一) 填答情形：本次調查共計發出 7,789 份問卷，並回收 3,966 份，回收率達 51%。受訪者基本資料分析如下：

1. 性別：本次受訪者以女性較多(59.46%)，男性(40.14%)，二元性別樣本數少(0.4%)。

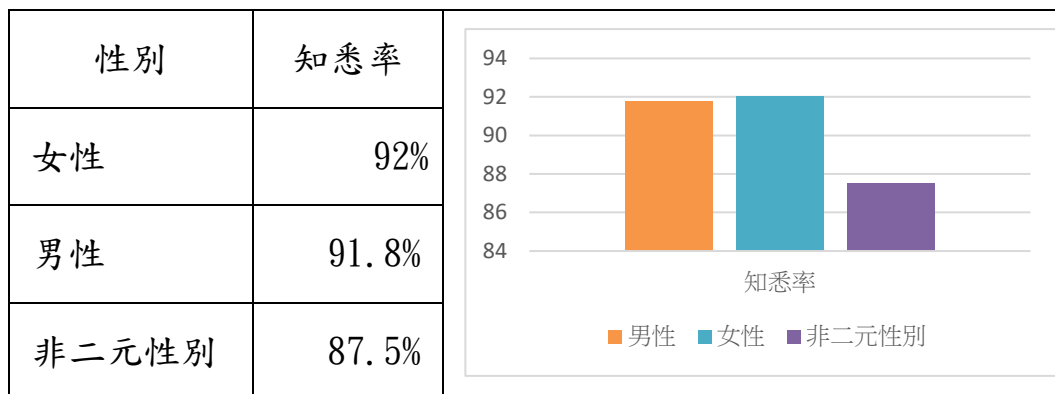


2. 年齡：受訪者年齡以 40 歲至 44 歲(19.74%)為最多；其次為 45 歲至 49 歲(15.51%)；再次為 50 歲至 54 歲(14.9%)，接著為 35 歲至 39 歲(12.93%)。

年齡	人數	百分比
29 歲以下	341	8.60%
30 歲至 34 歲	449	11.32%
35 歲至 39 歲	513	12.93%
40 歲至 44 歲	783	19.74%
45 歲至 49 歲	615	15.51%
50 歲至 54 歲	591	14.90%
55 歲至 59 歲	463	11.67%
60 歲以上	211	5.32%
總計	3966	100%

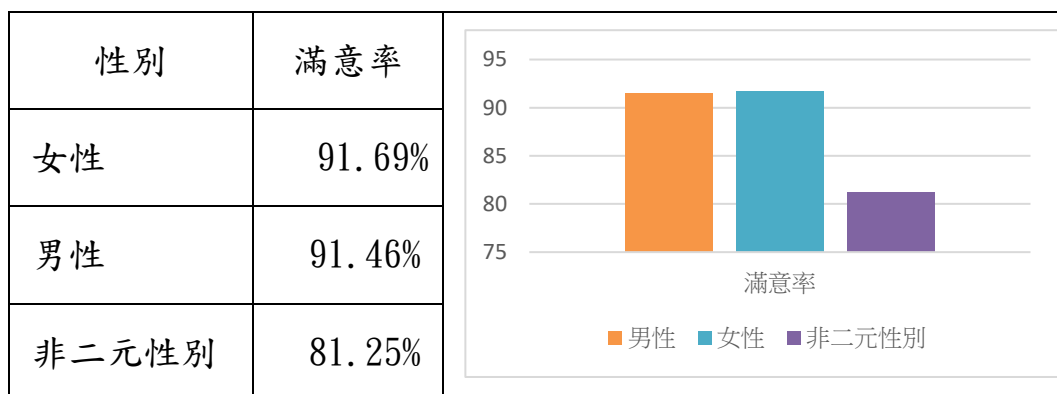


(二) 知悉率：受訪者知悉本府「有提供 EAP 服務」為 97.18 %，知悉「EAP 的聯繫管道」為 94.2%、「外部資源知悉程度」為 84.42%，可知同仁多已掌握 EAP 相關資源，且具備健康求助基本概念。另經統計發現年齡較長者知悉度較高，而性別層面除非二元性別略低，男性及女性差異不大。



受訪者		知道本機關有提供員工協助方案服務			知道本機關員工協助方案聯繫管道			知道有外部資源		
類別		相當清楚	約略知道	不知道	相當清楚	約略知道	不知道	相當清楚	約略知道	不知道
全體		66.39%	30.79%	2.82%	66.57%	27.63%	5.80%	56.61%	27.81%	15.58%
性別	男性	68.15%	28.71%	3.14%	68.66%	26.19%	5.15%	57.98%	25.57%	16.46%
	女性	65.31%	32.15%	2.54%	65.31%	28.50%	6.19%	55.77%	29.22%	15.01%
	非二元性別	50.00%	37.50%	12.50%	43.75%	43.75%	12.50%	43.75%	43.75%	12.50%
年齡	29以下	67.45%	27.27%	5.28%	65.98%	23.75%	10.26%	60.70%	23.17%	16.13%
	30-34	65.26%	30.96%	3.79%	64.59%	26.73%	8.69%	57.91%	27.62%	14.48%
	35-39	62.18%	34.50%	3.31%	62.57%	30.60%	6.82%	54.58%	26.90%	18.52%
	40-44	65.39%	31.80%	2.81%	66.67%	28.10%	5.24%	57.47%	25.80%	16.73%
	45-49	60.00%	37.56%	2.44%	60.16%	34.96%	4.88%	49.11%	33.66%	17.24%
	50-54	68.19%	29.95%	1.86%	68.02%	27.24%	4.74%	57.36%	28.43%	14.21%
	55-59	75.16%	23.33%	1.51%	73.87%	23.11%	3.02%	58.32%	28.94%	12.74%
	60以上	75.36%	22.27%	2.37%	79.62%	16.59%	3.79%	64.93%	24.17%	10.90%

(三) 滿意度：本府員工對於 EAP 服務整體滿意度為 91.55%，女性滿意度最高(91.69%)，其次為男性 91.46%，而非二元性別為 81.25%。女性及男性滿意度差異不大，非二元性別滿意度略低。



受訪者類別		EAP 服務滿意度					
		非常同意	同意	普通	不同意	非常	無法判斷
						不同意	
全體		50.48%	25.97%	15.10%	1.46%	0.93%	6.05%
性別	男性	53.64%	24.18%	13.63%	1.01%	1.26%	6.28%
	女性	48.43%	27.27%	15.99%	1.78%	0.64%	5.89%
	非二元性別	37.50%	12.50%	31.25%	0.00%	12.50%	6.25%
年齡	29 歲以下	56.01%	20.23%	11.44%	2.05%	0.88%	9.38%
	30 歲至 34 歲	50.33%	22.27%	17.82%	1.56%	0.89%	7.13%
	35 歲至 39 歲	46.59%	25.15%	18.52%	1.75%	1.36%	6.63%
	40 歲至 44 歲	51.09%	23.12%	16.35%	1.92%	1.15%	6.39%
	45 歲至 49 歲	42.93%	30.57%	19.02%	0.98%	0.81%	5.69%
	50 歲至 54 歲	51.27%	27.07%	14.04%	1.35%	0.68%	5.58%
	55 歲至 59 歲	54.00%	31.53%	9.50%	0.86%	0.86%	3.24%
	60 歲以上	61.14%	27.01%	6.16%	0.95%	0.47%	4.27%

三、 心理諮商服務使用情形

(一) 性別：本府同仁 114 年度共計 153 人使用個人諮商服務，其中女性為 121 人(79.1%)，男性為 32 人(20.9%)，女性明顯高於男性，與過去國內外相關研究結果一致，顯示男性因自尊、男性氣概、性別角色衝突等，在社會期待的壓力下導致求助意願普遍低於女性。

性別	人數	使用率
女性	121	79.1%
男性	32	20.9%
總計	153	100%

使用率

20.90%
79.10%
■ 女性 ■ 男性

(二) 年齡：本府女性同仁使用諮商服務以 40 歲至 49 歲最多，其次為 30 歲至 39 歲，再次之為 29 歲以下，且 30 歲區間及 40 歲區間兩者較無明顯人數差距。男性同仁則以 40 歲至 49 歲最多，其次為 30 歲至 39 歲，再次之為 29 歲以下及 50 歲至 59 歲。40-49 歲使用諮商服務之男性佔整體 37.5% 與 30 歲區間(21.8%)，產生較明顯的落差，可見男性同仁可能於 40-49 歲面臨職業及家庭等多種壓力下，對外求助之意願提高。總體而言，本府女性及男性同仁使用諮商服務均以 40 歲至 49 歲最多，其次為 30 歲至 39 歲，60 歲以上最少。

	29 歲以下	30 歲-39 歲	40 歲-49 歲	50 歲-59 歲	60 歲以上
女性(人)	21	40	42	15	3
男性(人)	6	7	12	6	1
總計	27	47	54	21	4

使用情形

29歲以下 18%
30-39歲 31%
40-49歲 35%
50-59歲 14%
60歲以上 2%

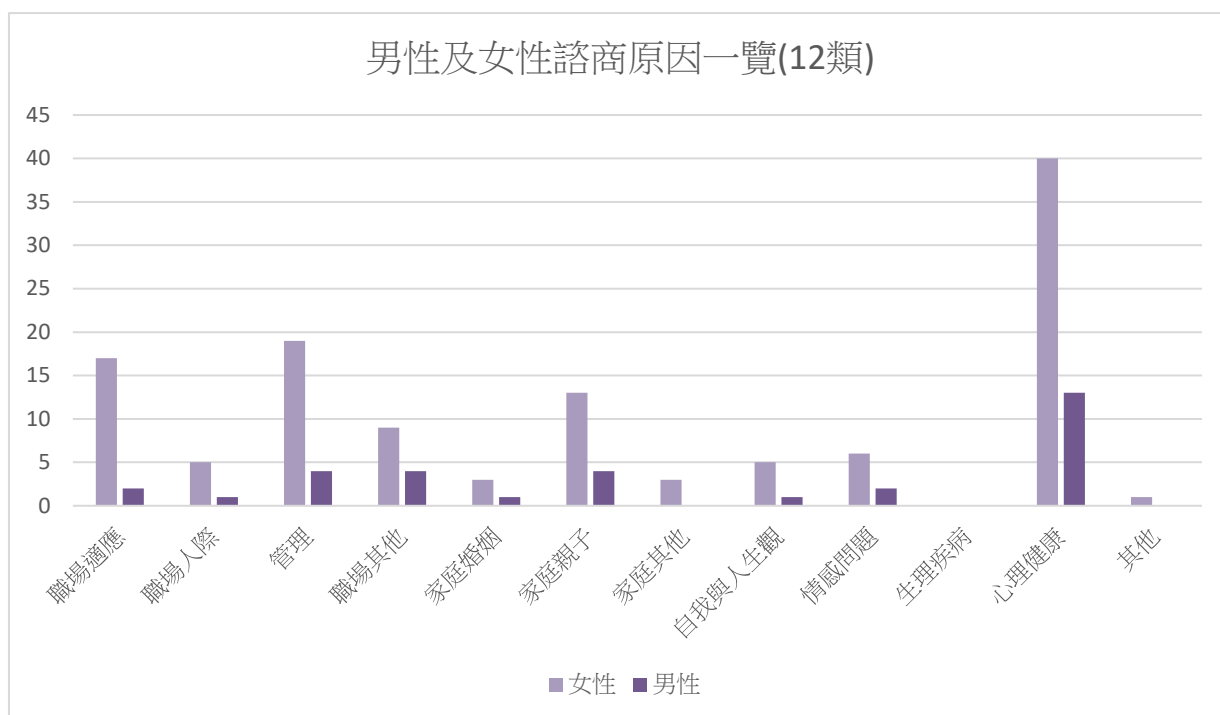
■ 29歲以下 ■ 30-39歲 ■ 40-49歲
■ 50-59歲 ■ 60歲以上

四、 心理諮商原因分析

(一) 男性及女性諮商原因一覽：

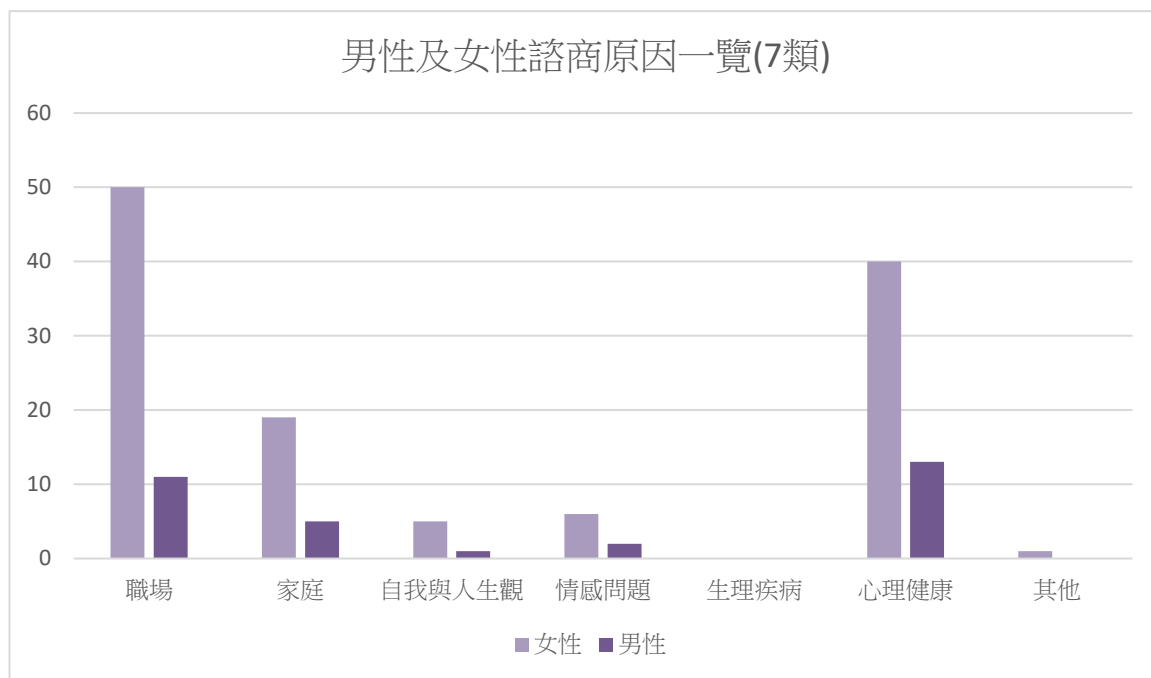
1. 本府同仁心理諮商原因分類為 12 類，經統計整體以「心理健康」(53 人)為最主要之諮商原因，其次為「管理」(23 人)，再次之為「職場適應」(19 人)。女性使用心理諮商服務明顯高於男性，且不論男性或女性，皆以「心理健康」為最主要諮商原因，與其他類別間呈現明顯落差，反映心理健康議題為不同性別同仁共同關注之主要需求。

	職場 適應	職場 人際	管理	職場 其他	家庭 婚姻	家庭 親子	家庭 其他	自我 與人 生觀	情感 問題	生理 疾病	心理 健康	其他	總計
女	17	5	19	9	3	13	3	5	6	0	40	1	121
男	2	1	4	4	1	4	0	1	2	0	13	0	32
總計	19	6	23	13	4	17	3	6	8	0	53	1	153



2. 若將職場及家庭相關原因再行整併分為 7 大類，即職場適應、職場人際、管理及職場其他整併為「職場」，家庭婚姻、家庭親子及家庭其他整併為「家庭」，則可見「職場」實為同仁諮商最大宗，次之為「心理健康」。另女性以「職場」為諮商原因高於「心理健康」，再次之則為「家庭」因素。而男性則以「心理健康」為最大宗，次之為「職場」，惟二者差異不大，再次之則為「家庭」。

	職場	家庭	自我與人生觀	情感問題	生理疾病	心理健康	其他	總計
女	50	19	5	6	0	40	1	121
男	11	5	1	2	0	13	0	32
總計	61	24	6	8	0	53	1	153

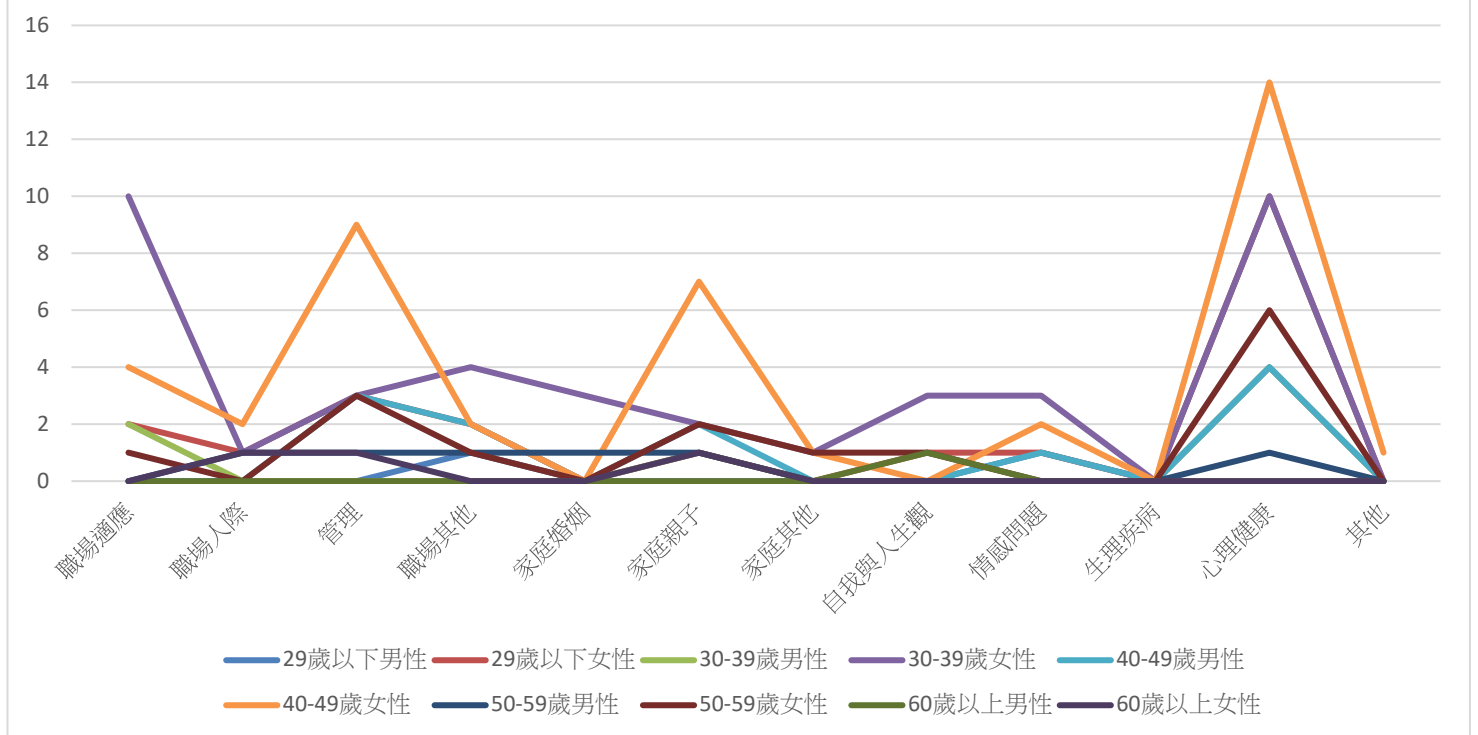


(二) 各年齡層男性及女性諮商原因一覽：

1. 本府同仁心理諮商原因分類為 12 類，經按年齡及性別分析，各年齡層男女均以「心理健康」為主要諮商原因，且人次明顯高於其他類別。進一步觀察各類別分布情形，「職場適應」案件主要集中於 30 至 39 歲同仁，顯示該年齡層面臨職場適應與發展相關議題之需求較高；「管理」類別則以 40 至 49 歲同仁較多，且女性高於男性，推測與擔任管理職務或承擔管理責任有關；「家庭親子」類別亦以 40 至 49 歲同仁為主，且女性明顯高於男性，反映此年齡層可能同時面臨家庭照顧及親職教養等壓力。其餘諮商類別於各年齡層及性別間之分布則相對平均。

年齡	性別	諮商原因												總計
		職場適應	職場人際	管理	職場其他	家庭婚姻	家庭親子	家庭其他	自我與人生觀	情感問題	生理疾病	心理健康	其他	
29 歲以下	女	2	1	3	2	0	1	0	1	1	0	10	0	21
	男	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0	6
	小計	2	1	3	3	0	1	0	1	2	0	14	0	27
30-39 歲	女	10	1	3	4	3	2	1	3	3	0	10	0	40
	男	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	7
	小計	12	1	3	4	3	3	1	3	3	0	14	0	47
40-49 歲	女	4	2	9	2	0	7	1	0	2	0	14	1	42
	男	0	0	3	2	0	2	0	0	1	0	4	0	12
	小計	4	2	12	4	0	9	1	0	3	0	18	1	54
50-59 歲	女	1	0	3	1	0	2	1	1	0	0	6	0	15
	男	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	6
	小計	1	1	4	2	1	3	1	1	0	0	7	0	21
60 歲以上	女	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	男	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	小計	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
總計		19	6	23	13	4	17	3	6	8	0	53	1	153

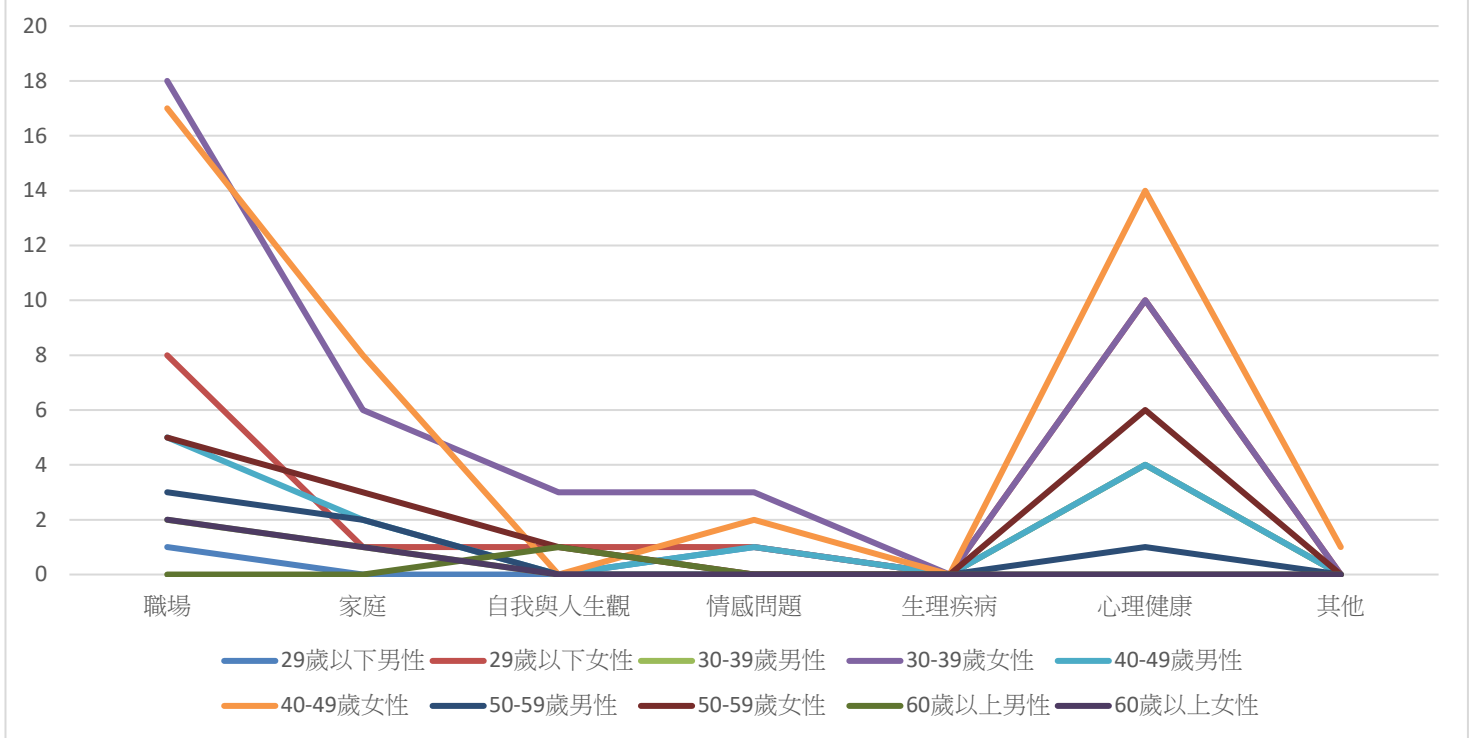
各年齡層男性及女性諮商原因(12類)



2. 如將職場及家庭相關諮商原因進一步整併為 7 大類進行分析，可發現「職場」類別之諮商案件主要集中於 30 至 39 歲及 40 至 49 歲同仁，且兩年齡層人次差異不大，惟均明顯高於其他年齡層，顯示中壯年同仁較容易面臨職場適應、工作負荷或管理相關議題。另「心理健康」類別則分布於 20 至 49 歲各年齡層，且差異相對較小，顯示心理健康議題不受特定年齡限制，為各年齡層同仁共同面臨之重要課題。

年齡	性別	諮商原因							
		職場	家庭	自我與人生觀	情感問題	生理疾病	心理健康	其他	總計
29 歲以下	女	8	1	1	1	0	10	0	21
	男	1	0	0	1	0	4	0	6
	小計	9	1	1	2	0	14	0	27
30-39 歲	女	18	6	3	3	0	10	0	40
	男	2	1	0	0	0	4	0	7
	小計	20	7	3	3	0	14	0	47
40-49 歲	女	17	8	0	2	0	14	1	42
	男	5	2	0	1	0	4	0	12
	小計	22	10	0	3	0	18	1	54
50-59 歲	女	5	3	1	0	0	6	0	15
	男	3	2	0	0	0	1	0	6
	小計	8	5	1	0	0	7	0	21
60 歲以上	女	2	1	0	0	0	0	0	3
	男	0	0	1	0	0	0	0	1
	小計	2	1	1	0	0	0	0	4
總計		61	24	6	8	0	53	1	153

各年齡層男性及女性諮商原因(7類)



參、研究發現與改進策略

一、 研究發現

(一) 性別使用率具顯著差異，女性諮商意願遠高於男性：

依據過去國內、外研究，男性針對諮商求助行為遠低於女性(蔡承易, 2017; Addis, M. E., & Mahalik, J. R., 2003)，且近期研究仍高度認同傳統男性氣概可能會阻礙男性尋求專業協助(Emir Üzümcü, 2025)，本府員工性別結構雖以女性(56.2%)居多，但心理諮商服務之使用者中，女性比例高達 79.1%，遠高於男性之 20.9%。即便各性別對於 EAP 的知悉率差異不大，但實際求助行為仍呈現女性較為積極的傾向，與國內外相關研究結果一致，顯示男性可能受傳統性別角色期待影響，對心理諮商資源的接納度或求助意願仍有待提升。

(二) 諮商主因具性別差異，女性首重「職場」與「家庭」，男性首重「心理健康」：

女性諮商主因依序為「職場」(50 人)、「心理健康」(40 人)及「家庭」(19 人)。男性諮商主因則以「心理健康」(13 人)居首，其次為「職場」(11 人)。值得注意的是，在家庭因素(含婚姻與親子)中，女性使用人次(19 人)明顯高於男性(5 人)，反映出女性員工在傳統社會結構下，可能仍承擔較多家庭照顧責任

與情緒勞動。

- (三) 中壯年族群（30-49 歲）為諮商使用者核心，且面臨職場與心理雙重壓力：

諮商使用者年齡集中於 40 至 49 歲（共 54 人）與 30 至 39 歲（共 47 人）。分析顯示，30 至 39 歲同仁之諮商主因為「職場適應」，而 40 至 49 歲同仁則以「管理」議題為主。此外，「心理健康」在各年齡層皆為主要諮商原因，顯示中壯年員工在職涯發展關鍵期，同時承擔了沉重的組織管理責任與個人心理調適壓力。

- (四) 非二元性別同仁之滿意度與知悉率相對偏低：

非二元性別受訪者對 EAP 服務之滿意度為 81.25%，低於全體平均（91.55%）。其知悉率（87.5%）亦略低於男性及女性，顯示現行宣導方式或服務設計對性別少數族群之友善度與覆蓋率仍有改進空間。

二、 改進策略:本府心理諮商服務滿意度為 66.7%非常滿意，27.9%滿意，5%普通、0.2%不滿意。

- (一) 強化男性員工之 EAP 宣導，降低求助汙名化：

針對男性同仁設計更具性別敏感度的宣導素材，例如邀請男性主管分享心路歷程，或將諮商議題包裝為「組織效能提升」或「領導心理學」，以減少求助等同於「脆弱」的刻板印象，落實 CEDAW 第 12

條健康服務之平等可近性。

(二) 開發分齡化服務內容，精準對接中壯年需求：

針對 30 至 39 歲同仁加強「職場適應」與「情緒韌性」工作坊；針對 40 至 49 歲管理職同仁提供專屬的「領導管理諮詢」服務，協助其緩解職場人際與管理壓力。

(三) 提供支持家庭照顧之相關資源，減輕女性身心負擔：

因應女性同仁在家庭因素上的高需求，可結合 CEDAW 第 11 條精神，強化與家庭關係、子女教養相關的專題演講或團體諮商，並研議彈性工作措施以支持員工兼顧家庭責任。

(四) 優化性別友善服務環境，關照多元性別族群：

本府持續辦理多元性別相關教育訓練，如為提升醫療場域多元性別友善服務，辦理「醫療職場及多元性別友善—CEDAW 研習班」；為強化警察局第一線同仁對多元性別處境之理解，辦理「多元性別—愛與尊重研習班」等，藉由實務案例及情境討論，提升第一線服務人員之性別敏感度與友善服務能力。另持續強化員工協助方案(EAP)合作諮商機構及諮商人員之性別敏感度訓練，提升其對多元性別議題之專業知能；並要求於提供服務過程中落實個人資料及性別資訊保密原則，尊重服務使用者之性別認同及稱謂需求，避免因資訊揭露造成困擾或歧視。此外，於 EAP 滿意度調查及相關回饋機制中，

持續蒐集多元性別及非二元性別同仁之服務使用經驗與建議，作為後續精進服務措施及調整服務設計之參據，以營造更具包容力及尊重多元差異之職場環境。

參考資料

蔡承易 (2017)。〈男兒有淚不輕彈？從性別角色理論看台灣男性的諮商求助行為〉。

Addis, M. E., & Mahalik J. R. (2003). Men, masculinity, and contexts of help seeking. *American Psychologist*, 58(1), 5-14.

Seidler, Z. et al. (2025). The Role of Gender Norm Conformity in Men's Psychological Help-Seeking and Treatment Engagement: A Scoping Review.