宜蘭縣政府113年度員工及主管需求調查分析報告

壹、前言

本府於112年11月14日至同年月20日辦理「113年度『員工協助方案』員工及組織需求問卷調查」，為使 EAP 與管理效能的聯繫更為緊密，分「員工協助方案113年度需求調查」及「各級主管對員工協助方案建議調查」等2種問卷，由本府及所屬機關學校各級主管同仁分別於本府 ODF 雲端文件表單系統，及於員工入口網之問卷調查系統進行填答，依據其實際認知與感受，在適當選項勾選填答。經統計，「各級主管對員工協助方案建議調查」有效問卷共計218份，「員工協助方案113年度需求調查」有效問卷共計1,014份。

貳、問卷分析

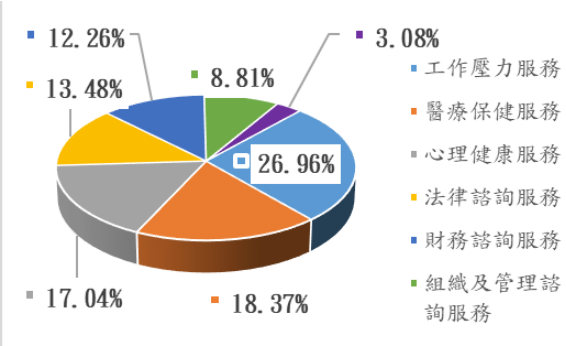
基於組織資源有限及其合理分配之考量，獲得最高總分之選項即代表同仁對該議題的整體需求程度最高。

一、同仁對各服務類別的需求程度

（一）調查結果顯示：

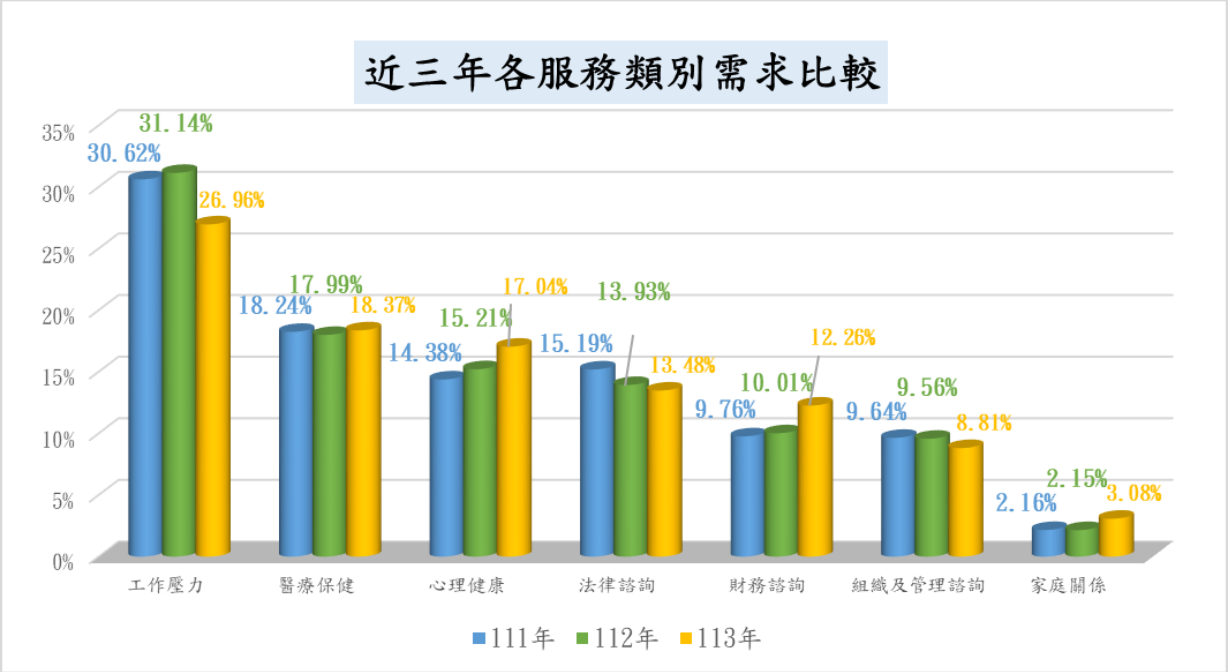
1. 在服務類別方面，同仁對「工作壓力」服務需求最高，有26.96%；其次為「醫療保健」服務的需求，占18.37%，而「家庭關係」服務需求程度最低，僅3.08%。同仁對於各類服務需求程度如下圖所示。

各項服務類別	得票數	百分比	需求程度
工作壓力服務	508	26.96%	1
醫療保健服務	346	18.37%	2
心理健康服務	321	17.04%	3
法律諮詢服務	254	13.48%	4
財務諮詢服務	231	12.26%	5
組織及管理諮詢服務	166	8.81%	6
家庭關係服務	58	3.08%	7



2. 與前年度需求相比，「工作壓力服務」、「法律諮詢服務」、「組織及管理諮詢服務」需求比率較去年下降0.45%至4.18%；「醫療保健服務」、「心理健康服務」、「財務諮詢服務」、「家庭關係服務」需求比率較去年略升0.37%至2.25%。需求程度排序與去年相同，「工作壓力服務」仍最高，「家庭關係服務」仍最低。詳如下圖表所示。

各項服務類別	111年	112年	113年	近2年漲跌幅	趨勢
工作壓力服務	30.62%	31.14%	26.96%	-4.18%	
醫療保健服務	18.24%	17.99%	18.37%	0.37%	
心理健康服務	14.38%	15.21%	17.04%	1.83%	
法律諮詢服務	15.19%	13.93%	13.48%	-0.45%	
財務諮詢服務	9.76%	10.01%	12.26%	2.25%	
組織及管理諮詢服務	9.64%	9.56%	8.81%	-0.75%	
家庭關係服務	2.16%	2.15%	3.08%	0.93%	



（二）經分析各項服務類別需求與填答者背景結構

1. 依性別分析各項服務類別需求：

（1）男性需求前3名為「工作壓力」、「醫療保健」及「心理健康」等服務。其他性別需求排名同前。女性需求前3名為「工作壓力」、「醫療保健」、「心理健康」（並列第二）、「法律諮詢」。本年度首次列入「其他」性別，其需求三者無顯著差異（詳如下表）。

我最需要「員工協助方案」中的哪一種諮詢服務？						
各項服務類別	男		女		其他	
工作壓力服務	189	**27.79%**	317	**26.55%**	2	**27.02%**
心理健康服務	103	15.15%	216	18.09%	2	17.07%
法律諮詢服務	93	13.68%	159	13.32%	1	13.46%
家庭關係服務	24	3.53%	33	2.76%	1	3.09%
財務諮詢服務	79	11.62%	151	12.65%	0	12.23%
組織及管理諮詢服務	63	9.26%	102	8.54%	0	8.78%
醫療保健服務	129	18.97%	216	18.09%	0	18.35%

（2）細分前年度男性與女性於各服務類別之需求與今年度相比：

A. 男、女性「工作壓力」及「法律諮詢服務」需求皆連三年續降；而「家庭關係服務」、「財務諮詢服務」及「醫療保健服務」則近年皆需求略升。

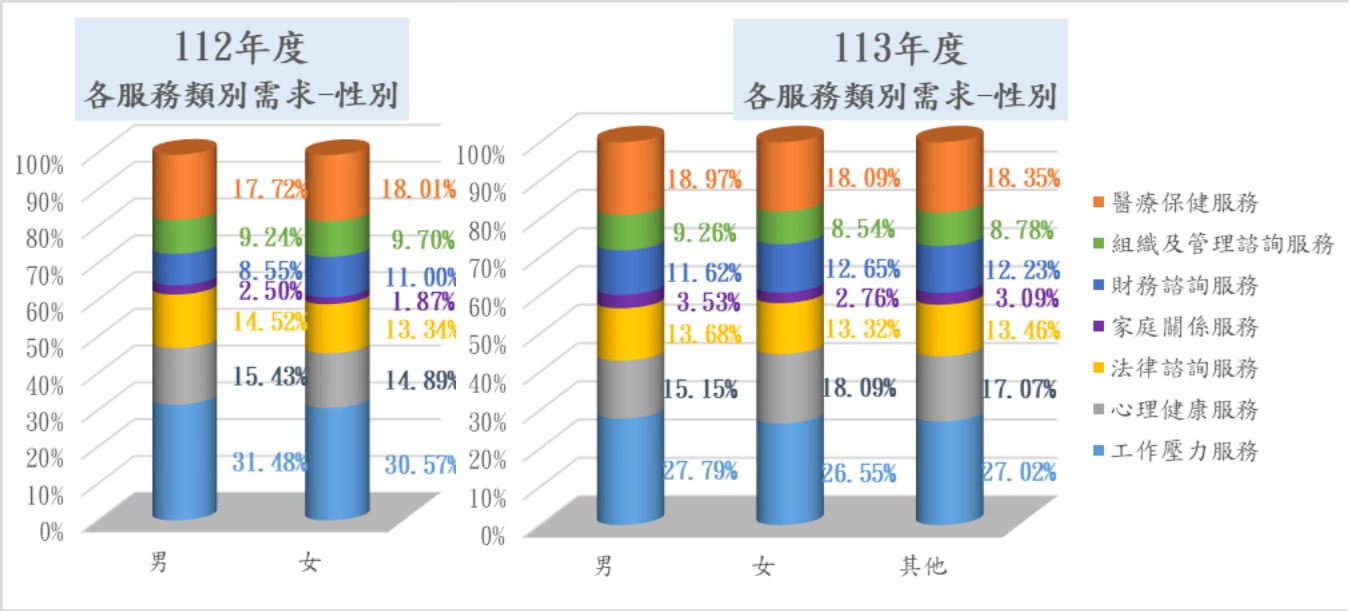
B. 其相異處，在「心理健康諮詢」需求，男性較前一年度相比下降0.28%（女性上升3.2%）；「組織及管理諮詢服務」男性微升（女性反降1.16%）。

C. 進一步分析，選擇心理健康需求服務，不一定選擇工作壓力，可得女性在「心理健康諮詢」需求仍居高且其來源非僅限於工作。

各項服務類別	111年男	112年男	113年男	近2年漲跌幅	趨勢
工作壓力服務	31.66%	31.48%	27.79%	-3.69%	
心理健康服務	15.51%	15.43%	15.15%	-0.28%	
法律諮詢服務	14.61%	14.52%	13.68%	-0.85%	
家庭關係服務	2.52%	2.50%	3.53%	1.03%	
財務諮詢服務	8.60%	8.55%	11.62%	3.07%	
組織及管理諮詢服務	9.29%	9.24%	9.26%	0.02%	
醫療保健服務	17.82%	17.72%	18.97%	1.25%	

各項服務類別	111年女	112年女	113年女	近2年漲跌幅	趨勢
工作壓力服務	30.76%	30.57%	26.55%	-4.02%	
心理健康服務	14.99%	14.89%	18.09%	3.20%	
法律諮詢服務	13.42%	13.34%	13.32%	-0.02%	
家庭關係服務	1.88%	1.87%	2.76%	0.90%	
財務諮詢服務	11.07%	11.00%	12.65%	1.65%	
組織及管理諮詢服務	9.77%	9.70%	8.54%	-1.16%	
醫療保健服務	18.12%	18.01%	18.09%	0.08%	

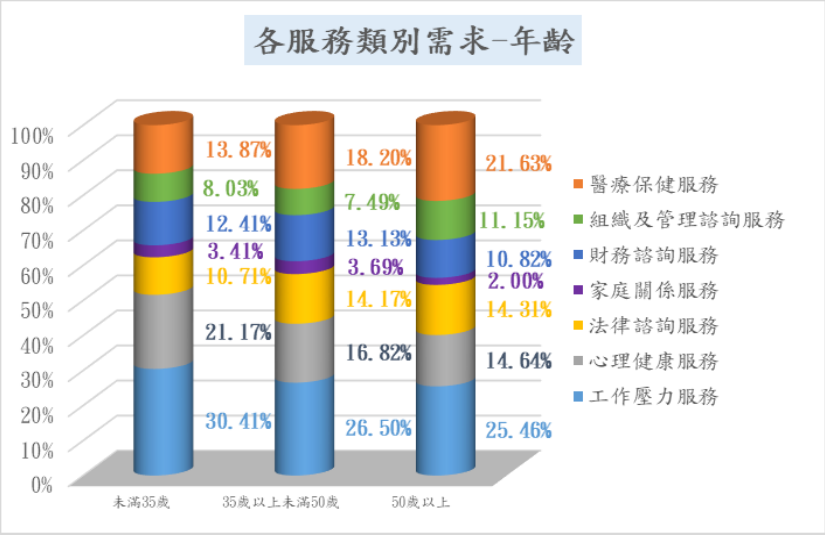
2. 依年齡分析各項服務類別需求：



我最需要「員工協助方案」中的哪一種諮詢服務？						
各項服務類別	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
工作壓力服務	125	30.41%	230	26.50%	153	25.46%
心理健康服務	87	21.17%	146	16.82%	88	14.64%
法律諮詢服務	44	10.71%	123	14.17%	86	14.31%
家庭關係服務	14	3.41%	32	3.69%	12	2.00%
財務諮詢服務	51	12.41%	114	13.13%	65	10.82%
組織及管理諮詢服務	33	8.03%	65	7.49%	67	11.15%
醫療保健服務	57	13.87%	158	18.20%	130	21.63%

（1）任一年齡層，「工作壓力」類別需求皆最高，且皆大於25%，最不需要的皆為「家庭關係服務」。細分各年齡層需求服務皆為「工作壓力服務」、「醫療保健服務」及「心理健康服務」，僅排名略有不同。詳如上表所示。

（2）細分年齡越高的同仁選填「工作壓力」及「心理健康」服務比率越低；選填「組織及管理諮詢」服務及「醫療保健」服務比率則越高；未滿35歲之同仁選填「心理健康」服務比率顯較其他年齡需求高；「醫療保健」服務則較其他年齡需求低。（詳如右圖）。



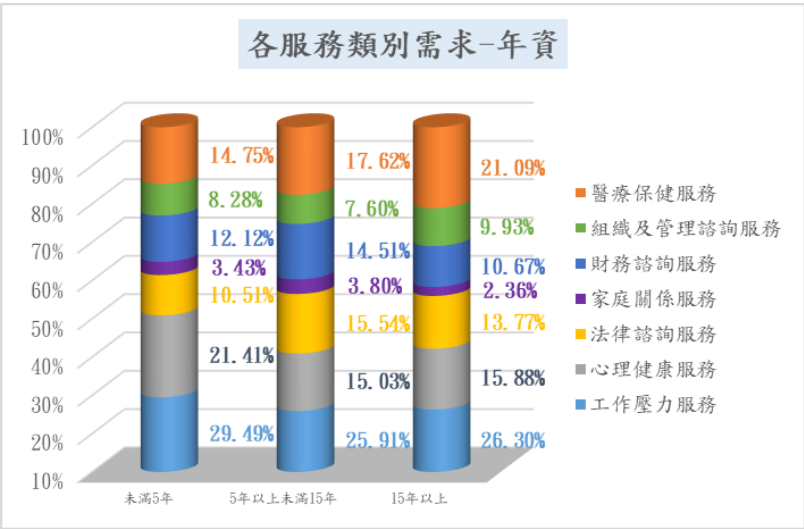
3. 依年資分析各項服務類別需求：

我最需要「員工協助方案」中的哪一種諮詢服務？						
各項服務類別	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
工作壓力服務	146	29.49%	150	25.91%	212	26.30%
心理健康服務	106	21.41%	87	15.03%	128	15.88%
法律諮詢服務	52	10.51%	90	15.54%	111	13.77%
家庭關係服務	17	3.43%	22	3.80%	19	2.36%
財務諮詢服務	60	12.12%	84	14.51%	86	10.67%
組織及管理諮詢服務	41	8.28%	44	7.60%	80	9.93%
醫療保健服務	73	14.75%	102	17.62%	170	21.09%

（1）任一年資，「工作壓力服務」皆為需求皆名列第一；最不需要的皆為「家庭關係服務」，惟細分各年資組諮詢服務排名略有不同。

（2）年資未滿5年同仁前3名為「工作壓力服務」、「心理健康服務」及「醫療保健服務」；年資5年以上未滿15年同仁前3名為「工作壓力服務」、「醫療保健服務」及「法律諮詢服務」；年資15年以上同仁前3名為「工作壓力服務」、「醫療保健服務」及「心理健康服務」。

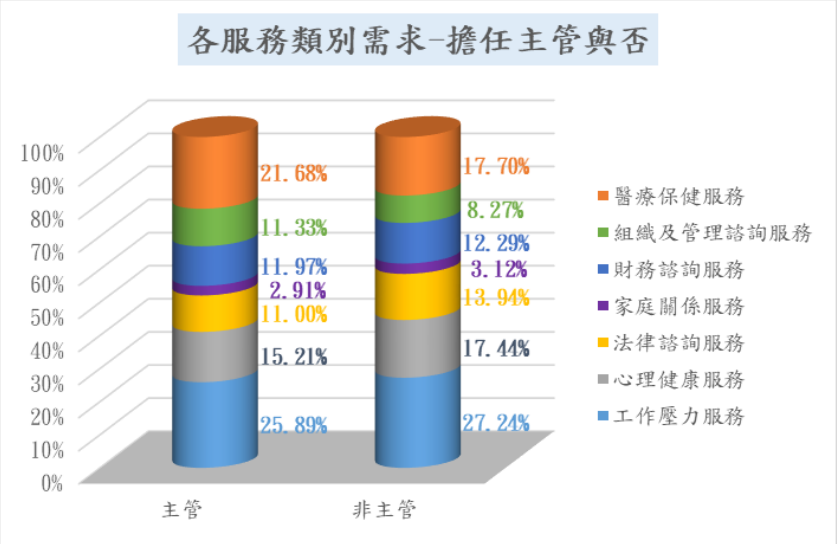
（3）經分析年資高低已非選填「組織及管理諮詢服務」因素；年資未滿5年選填「心理健康服務」比率最高；年資越高，選填「醫療保健服務」比率越高。年資15年以上選填「財務諮詢服務」比率最低；年資越高，選填「醫療保健服務」比率越高。（詳如右圖）



4. 依擔任主管與否分析各項服務類別需求：

我最需要「員工協助方案」中的哪一種諮詢服務？				
各項服務類別	主管		非主管	
工作壓力服務	80	**25.89%**	428	**27.24%**
心理健康服務	47	**15.21%**	274	**17.44%**
法律諮詢服務	34	11.00%	219	13.94%
家庭關係服務	9	2.91%	49	3.12%
財務諮詢服務	37	11.97%	193	12.29%
組織及管理諮詢服務	35	11.33%	130	8.27%
醫療保健服務	67	**21.68%**	278	**17.70%**

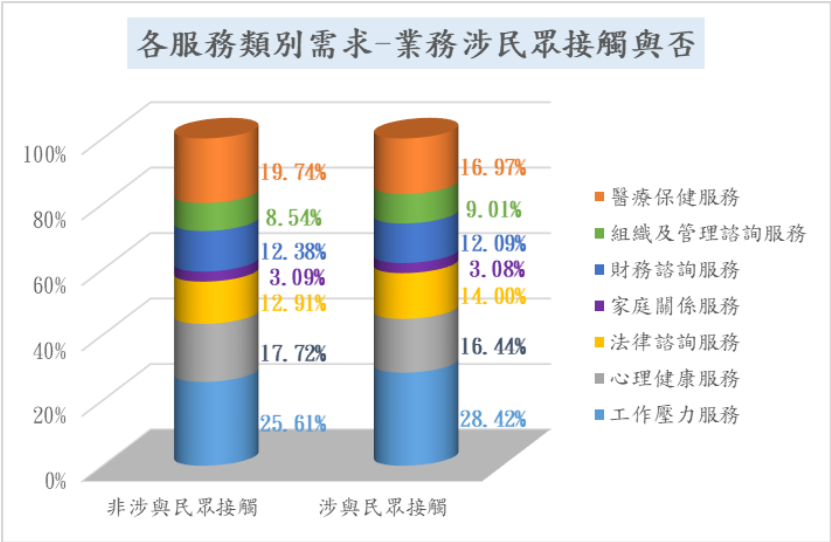
擔任主管之同仁與非主管同仁於各項服務需求上，前3名排名順序同為「工作壓力服務」、「醫療保健服務」及「心理健康服務」。其中主管在「醫療保健服務」需求比例明顯高於非主管族群，餘項需求差距皆小於3%。(詳如上表及右圖)



5. 依業務涉外民眾與否分析各項服務類別需求：

我最需要「員工協助方案」中的哪一種諮詢服務？				
各項服務類別	業務非涉及與民眾接觸		業務涉及與民眾接觸	
工作壓力服務	240	**25.61%**	268	**28.42%**
心理健康服務	166	**17.72%**	155	**16.44%**
法律諮詢服務	122	12.91%	132	14.00%
家庭關係服務	29	3.09%	29	3.08%
財務諮詢服務	117	12.38%	114	12.09%
組織及管理諮詢服務	81	8.54%	85	9.01%
醫療保健服務	186	**19.74%**	160	**16.97%**

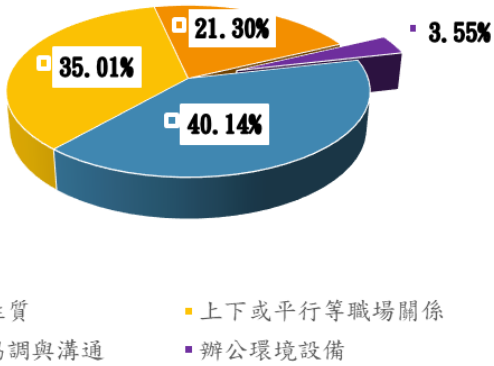
經分析，無論業務涉外與否，「工作壓力服務」需求皆名列第一；其中「第一線業務涉與民眾接觸」同仁需求比率高於「非一線同仁」需求比率2.81%；而「非第一線人員」「醫療保健服務」需求比率高於「第一線業務涉與民眾接觸」同仁2.77%；其餘項需求差距皆小於2%。(詳如上表及右圖)



二、「工作壓力」面向的需求及分析其結構

（一）工作壓力為各類別同仁中服務需求最高者，分析同仁對「工作上的困境與壓力」來源，以「工作性質」為工作上的困境與壓力占40.14%最高，其次為「上下或平行等職場關係」。詳如下圖。

工作上的困境與壓力來源	得票數	百分比	需求程度
工作性質	407	**40.14%**	1
上下或平行等職場關係	355	35.01%	2
對外協調與溝通	216	21.30%	3
辦公環境設備	36	3.55%	4



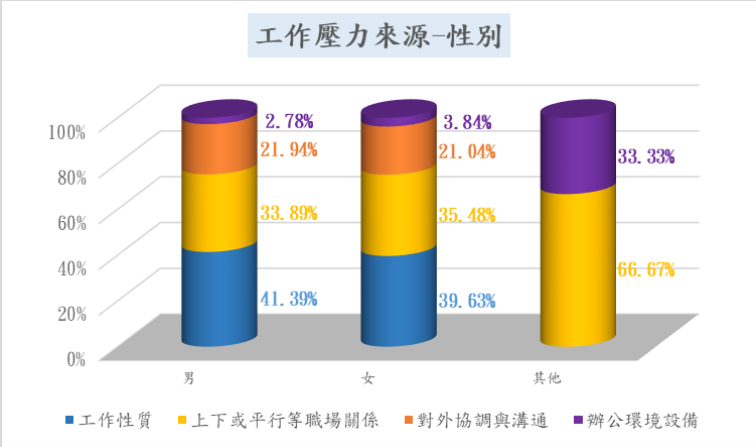
（二）分析其結構；

1. 經分析「性別」、「年齡」、「擔任主管」與否及「單位類別」等皆以「工作性質」為其工作上的困境與壓力的主要來源。（詳如下表）

在「工作上的困境與壓力」主要來自？						
各角度分析	細項	統計方式	上下或平行等職場關係	工作性質	對外協調與溝通	辦公環境設備
性別	男	得票數	122	**149**	79	10
		百分比	33.89%	**41.39%**	21.94%	2.78%
	女	得票數	231	**258**	137	25
		百分比	35.48%	**39.63%**	21.04%	3.84%
	其他	得票數	**2**	0	0	1
		百分比	**66.67%**	0.00%	0.00%	33.33%
年齡	未滿35歲	得票數	67	**81**	64	10
		百分比	30.18%	**36.49%**	28.83%	4.50%
	35歲以上未滿50歲	得票數	172	**176**	95	13
		百分比	37.72%	**38.60%**	20.83%	2.85%
	50歲以上	得票數	116	**150**	57	13
		百分比	34.52%	**44.64%**	16.96%	3.87%
人員類別	公教人員	得票數	236	**290**	147	20
		百分比	34.05%	**41.85%**	21.21%	2.89%
	約聘僱、工友等	得票數	72	**80**	41	15
		百分比	34.62%	**38.46%**	19.71%	7.21%
	臨時人員	得票數	**47**	37	28	1
		百分比	**41.59%**	32.74%	24.78%	0.88%
年資	未滿5年	得票數	81	**99**	72	13
		百分比	30.57%	**37.36%**	27.17%	4.91%
	5年以上未滿15年	得票數	**119**	107	70	7
		百分比	**39.27%**	35.31%	23.10%	2.31%
	15年以上	得票數	155	**201**	74	16
		百分比	34.75%	**45.07%**	16.59%	3.59%
擔任主管與否	主管	得票數	55	**69**	35	9
		百分比	32.74%	**41.07%**	20.83%	5.36%
	非主管	得票數	300	**338**	181	27
		百分比	35.46%	**39.95%**	21.39%	3.19%
單位類別	非涉及與民眾接觸	得票數	192	**203**	100	25
		百分比	36.92%	**39.04%**	19.23%	4.81%
	涉及與民眾接觸	得票數	163	**204**	116	11
		百分比	33.00%	**41.30%**	23.48%	2.23%

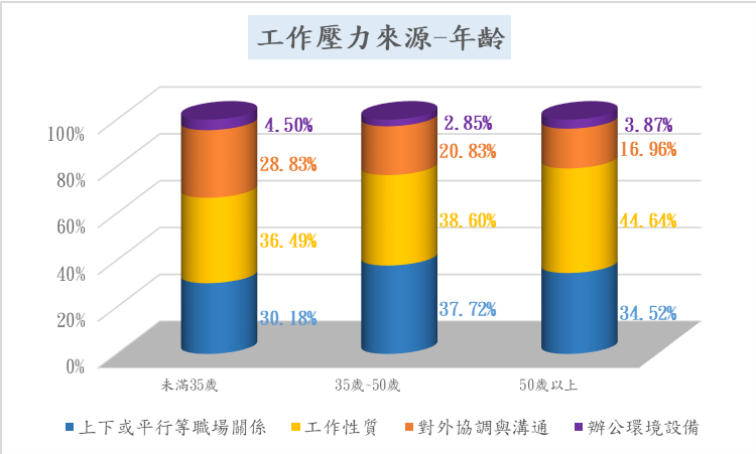
2. 依同仁「性別」分析，「其他」選項者，以「上下或平行等職場關係」較高，惟該選項人數過低（2人），暫無法分析。（詳如下表及右圖）

在「工作上的困境與壓力」主要來自？			
選項	男	女	其他
工作性質	**41.39%**	**39.63%**	0.00%
上下或平行等職場關係	33.89%	35.48%	**66.67%**
對外協調與溝通	21.94%	21.04%	0.00%
辦公環境設備	2.78%	3.84%	33.33%



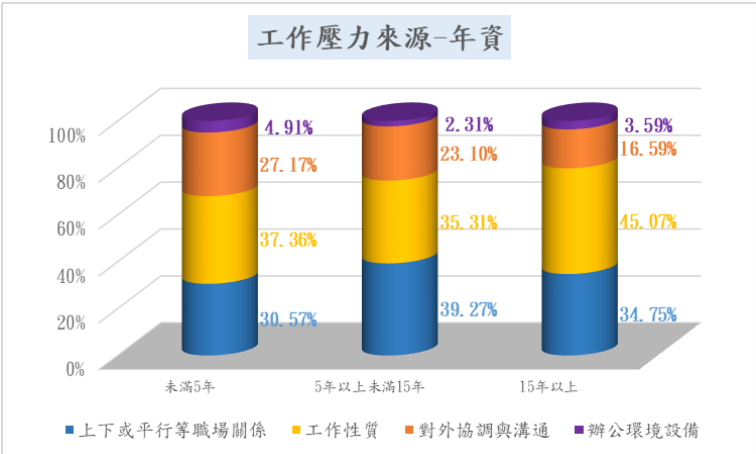
3. 依同仁「年齡」分析，各組皆以「工作性質」為其工作上的困境與壓力的主要來源，進一分析年齡越小，其工作壓力來源以「對外協談與溝通」顯較其他組比率高；另「工作性質」及「上下或平行等職場關係」比率顯較其他組低。（詳如下表及右圖）

在「工作上的困境與壓力」主要來自？			
選項	未滿35歲	35歲以上未滿50歲	50歲以上
上下或平行等職場關係	30.18%	37.72%	34.52%
工作性質	**36.49%**	**38.60%**	**44.64%**
對外協調與溝通	28.83%	20.83%	16.96%
辦公環境設備	4.50%	2.85%	3.87%



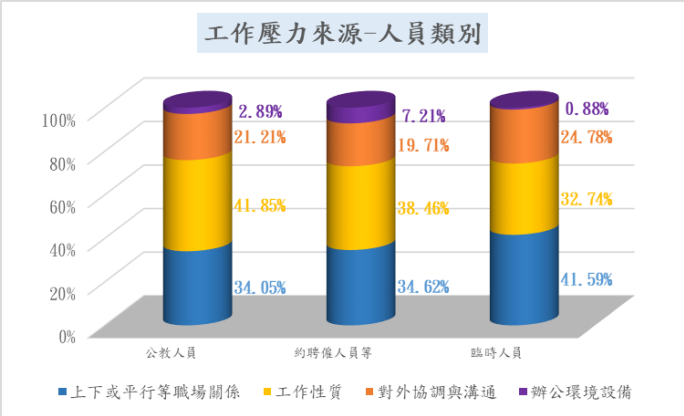
4. 依同仁「年資」分析，年資5年以上未滿15年之同仁，其工作上的困境與壓力以「上下或平行等職場關係」排名第一，顯異於其他組別及背景因素。進一步分析，此年資區間背景多為中階主管，常需對上級主管及對下屬與跨單位協調溝通。另年資越低，其工作壓力來源以「對外協談與溝通」顯較其他組比率高。（詳如下圖表）

在「工作上的困境與壓力」主要來自？			
選項	未滿5年	5年以上未滿15年	15年以上
上下或平行等職場關係	30.57%	**39.27%**	34.75%
工作性質	**37.36%**	35.31%	**45.07%**
對外協調與溝通	27.17%	23.10%	16.59%
辦公環境設備	4.91%	2.31%	3.59%



5. 依同仁「人員類別」分析，臨時人員以「上下或平行等職場關係」為其工作上的困境與壓力的主要來源，顯異於其他組別。另約聘僱人員、工友等員選填「辦公環境設備」為其工作壓力主要來源比例較其他組別為高。(詳如下表及右圖)

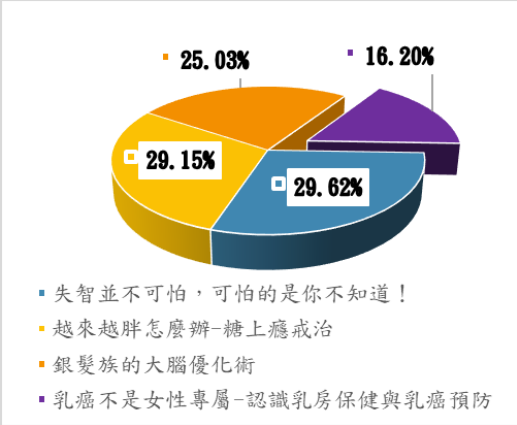
在「工作上的困境與壓力」主要來自？			
選項	公教人員	約聘僱人員等	臨時人員
上下或平行等職場關係	34.05%	34.62%	**41.59%**
工作性質	**41.85%**	**38.46%**	32.74%
對外協調與溝通	21.21%	19.71%	24.78%
辦公環境設備	2.89%	7.21%	0.88%



三、「醫療保健」面向的需求

在「醫療保健」面向中，同仁對「失智並不可怕，可怕的是你不知道」此一選項需求程度最高，占29.62%。同仁對於「醫療保健」各議題需求程度如下圖。

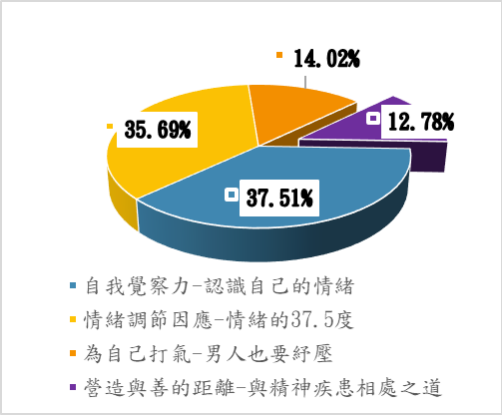
「醫療保健」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
失智並不可怕，可怕的是你不知道！	503	**29.62%**	1
越來越胖怎麼辦-糖上癮戒治	495	29.15%	2
銀髮族的大腦優化術	425	25.03%	3
乳癌不是女性專屬-認識乳房保健與乳癌預防	275	16.20%	4



四、「心理健康」面向的需求及分析其結構

在「心理健康」面向中，同仁對「自我覺察力-認識自己的情緒」此一選項需求程度最高，占37.51%。同仁對於「心理健康」各議題需求程度如下圖。

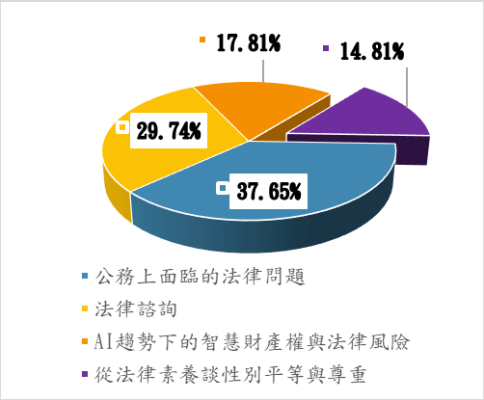
「心理健康」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
自我覺察力-認識自己的情緒	637	**37.51%**	1
情緒調節因應-情緒的37.5度	606	35.69%	2
為自己打氣-男人也要紓壓	238	14.02%	3
營造與善的距離-與精神疾患相處之道	217	12.78%	4



五、「法律諮詢」面向的需求及分析其結構

在「法律諮詢」面向中，同仁對「公務上面臨的法律問題」此一選項需求程度最高，占37.65%。同仁對於「法律諮詢」各議題需求程度如下圖。

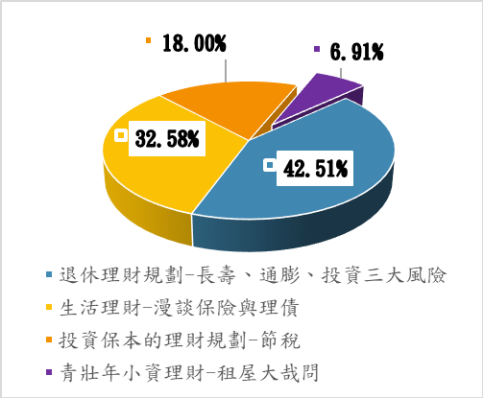
「法律」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
公務上面臨的法律問題	628	37.65%	1
法律諮詢	496	29.74%	2
AI趨勢下的智慧財產權與法律風險	297	17.81%	3
從法律素養談性別平等與尊重	247	14.81%	4



六、「財務諮詢」面向的需求及分析其結構

在「財務諮詢」面向中，同仁對「退休理財規劃-長壽、通膨、投資三大風險」此一選項需求程度最高，占42.51%。同仁對於「財務諮詢」各議題需求程度如下圖。

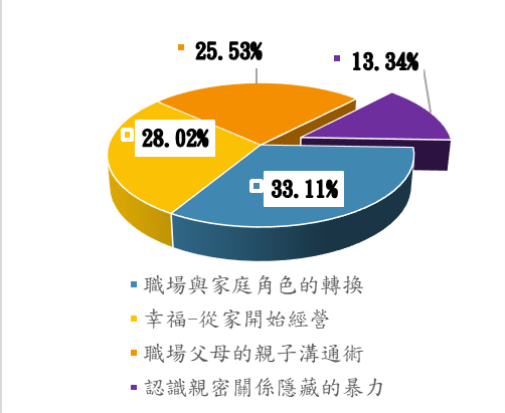
「財務」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
退休理財規劃-長壽、通膨、投資三大風險	732	42.51%	1
生活理財-漫談保險與理債	561	32.58%	2
投資保本的理財規劃-節稅	310	18.00%	3
青壯年小資理財-租屋大哉問	119	6.91%	4



七、「家庭關係」面向的需求及分析其結構

在「家庭關係」面向中，同仁對「職場與家庭角色的轉換」此一選項需求程度最高，占33.11%。同仁對於「家庭關係」各議題需求程度如下圖。

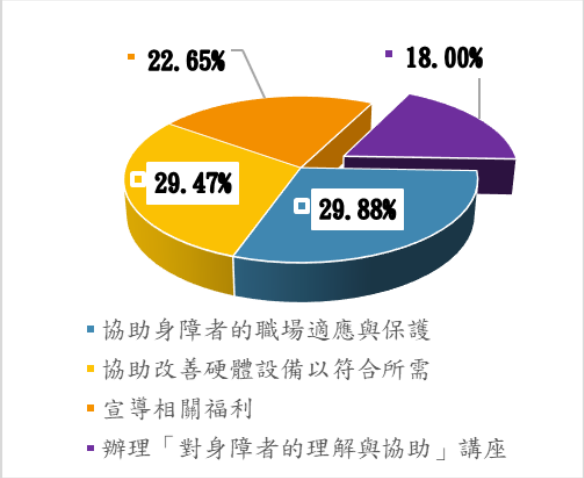
「家庭關係」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
職場與家庭角色的轉換	546	33.11%	1
幸福-從家開始經營	462	28.02%	2
職場父母的親子溝通術	421	25.53%	3
認識親密關係隱藏的暴力	220	13.34%	4



八、對「身心障礙同仁」的潛在需求及分析其結構

經分析，同仁對「協助身障者的職場適應與保護」此一選項需求程度最高，占29.88%。同仁對於「對身心障礙同仁的潛在需求」各議題需求程度如下圖。

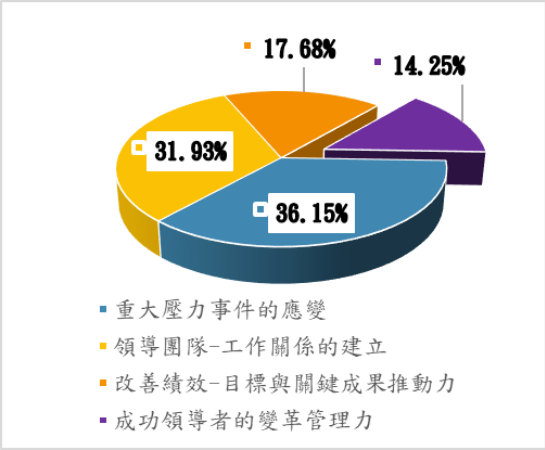
「身心障礙同仁」各面向潛在需求比率	得票數	百分比	需求程度
協助身障者的職場適應與保護	508	29.88%	1
協助改善硬體設備以符合所需	501	29.47%	2
宣導相關福利	385	22.65%	3
辦理「對身障者的理解與協助」講座	306	18.00%	4



九、對「組織管理」面向的需求及分析其結構（主管問卷部分）

在「組織管理」面向中，主管對「重大壓力事件的應變」此一選項需求程度，占36.15%。主管對於「組織管理」各議題需求程度如下圖。

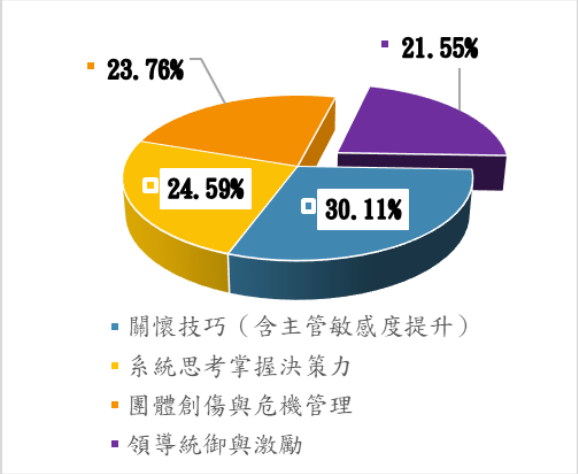
「組織管理」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
重大壓力事件的應變	137	36.15%	1
領導團隊-工作關係的建立	121	31.93%	2
改善績效-目標與關鍵成果推動力	67	17.68%	3
成功領導者的變革管理力	54	14.25%	4



十、對「管理技巧」面向的需求及分析其結構（主管問卷部分）

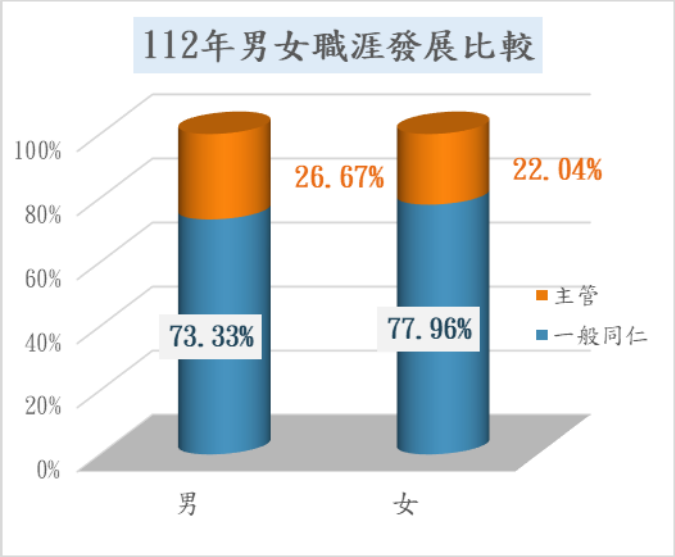
在「管理技巧」面向中，同仁對「關懷技巧（含主管敏感度提升）」此一選項需求程度最高，占30.11%。主管對於「管理技巧」各議題需求程度如下圖。

「管理技巧」各議題需求比率	得票數	百分比	需求程度
關懷技巧（含主管敏感度提升）	109	30.11%	1
系統思考掌握決策力	89	24.59%	2
團體創傷與危機管理	86	23.76%	3
領導統御與激勵	78	21.55%	4



十一、細分男女性職涯發展

分析本府編制人員各為210人（男）與186人（女），男女主管人數則為56人、41人，可得女性同仁擔任主管比例22.04%（男性為26.67%），女性主管較前一年度有上升之趨勢。（詳如下表及右圖）



近兩年男女性擔任主管比例				
性別	112年	113年	漲跌幅	趨勢
男	29.33%	26.67%	-2.66%	
女	19.90%	22.04%	2.15%	

參、需求分析

一、在個人問卷方面；

（一）在各服務類別面向：

1. 有高達26.96%同仁對「工作壓力服務」需求程度最高，經分析不論背景結構為何，皆是各類別服務需求最高（其中非第一線同仁需求為各類別中最低26.61%；未滿35歲同仁則為需求最高30.41%）。

2. 其次為「醫療保健服務」占18.37%。

3. 今年需求類別排名與前一年度相同，前3名排名依序為「工作壓力服務」、「醫療保健服務」及「心理健康服務」，其中「工作壓力服務」需求比率今年略降4.18%（近3年需求比率分別為30.62%、31.14%及26.96%），「心理健康」及「財務諮詢」等服務需求則較前一年略升。

（二）在「工作壓力」面向：

1. 在「工作壓力」面向，同仁選填「工作性質」占40.14%為議題選項中需求最高者，其次為「上下或平行等職場關係」（占35.01%）；分析填答者結構，性別、年齡、單位類別及擔任主管與否等各類別皆以「工作性質」為主要的工作困境與壓力來源。僅「年資5年以上未滿15年」及「臨時人員」之同仁其工作困境與壓力來源以「上下或平行等職場關係」排名第一（分別為39.27%及41.59%），顯異於其他背景因素。

2. 進一步分析選工作壓力面向需求者，有同時選擇填「心理健康」者有38%，顯示「心理健康」與「工作壓力」有相關性。

（三）在「醫療保健」面向：

1. 在「醫療保健」面向，同仁選填「失智並不可怕，可怕的是你不知道！」占29.62%為議題選項中需求最高者，分析填答者結構，性別、單位類別及擔任主管與否等各類別皆以「失智並不可怕，可怕的是你不知道！」議題需求較高，

無顯著差異；另分析年齡越低者及女性選填「越來越胖怎麼辦~糖上癮戒治」議題較高。

2. 依調查需求規劃開設「失智並不可怕，可怕的是你不知道!」，並持續與醫療院所合作至本府免費為同仁提供身體健康檢查外，推動本府職業安全衛生與醫療院所配合，定期聘請職業安全衛生專業醫師來府為同仁健康諮詢。

（四）在「心理健康服務」面向：

1. 在「心理健康服務」面向，同仁選填「自我覺察力-認識自己的情緒」占37.51%，為議題選項中需求最高者，分析填答者結構，「非主管」同仁選填本項議題比率（85.71%）高於平均值，餘「女性」、「公教人員」、「年資15年以上」等是類人員選填此項比率亦較高。

2. 依調查需求持續提供心理諮詢服務，同仁可線上諮詢與直接預約諮詢，並每年二次定期全面施測簡式健康量表，另開設「職場適應你我他~創造雙贏」等系列課程。

（五）在「法律諮詢服務」面向：

1. 在「法律諮詢服務」面向，同仁選填「公務上面臨的法律問題」占37.65%，為議題選項中需求最高者，分析填答者結構，「業務涉及與民眾接觸」及「公教人員」等是類人員選填「法律諮詢」大於其他類別人員需求平均值。

2. 依調查需求持續提供法律諮詢服務，並為避免同仁公事繁忙，與宜蘭地方法院連線「訴訟程序視訊諮詢」的數位服務，免去同仁奔波及具時效性，另開設「公務上面臨的法律問題」等法律教育訓練課程。

（六）在「財務諮詢服務」面向：

在「財務諮詢服務」面向，同仁選填「退休理財規劃-長壽、通膨、投資三大風險」占42.51%，為議題選項中需求最高者，分析填答者結構，與年齡、年資有顯著差異。考量前年業針對青壯年同仁開設理財課程，113年度爰依調查需求開設「退休理財規劃-長壽、通膨、投資三大風險」等教育訓練課程，供有興趣同仁參與。

（七）在「家庭關係」面向：

在「家庭關係」面向，同仁選填「職場與家庭角色的轉換」占33.11%，為議題選項中需求最高者，分析填答者結構，性別、年齡、年資、單位類別及擔任主管與否等各類別皆以「職場與家庭角色的轉換」議題需求較高，無顯著差異，爰規劃開設「職場與家庭角色的轉換~讓職媽找回 MeTime」等教育訓練課程，供有興趣同仁參與。

（八）在「身心障礙同仁」的潛在需求議題：

1. 同仁選填「協助身障者的職場適應與保護」占29.88%為議題選項中需求最高者，其次為「協助改善硬體設備以符合所需」(占29.47%)。

2. 細分析其答題背景結構，以「女性」、「35歲以上未滿50歲」、「年資未滿5年」等是類人員選填此項比率亦較高，較關心是類議題，其中「年資未滿5年」有效問卷數最少選填是類選項最高。惟「協助身障者的職場適應與保護」及「協助改善硬體設備以符合所需」皆各有所選，差異性不高。

3. 鑒於越來越多的身心者投入職場，為創造友善職場環境，協助身心障礙同仁職場適應，爰建議開設「職場你我他~創造雙贏」實體課程及「女性身心障礙之就醫與支持」線上課程等提高同仁對身心障礙者的理解與協助，並透過職務再設計制度改善硬體環境。

二、在主管問卷方面：

（一）在「組織管理」面向：

在「組織管理」面向，主管對「重大壓力事件的應變」議題需求比率較高，占36.15%。其次為「領導團隊-工作關係的建立」，占31.93%。分析填答者結構，性別、年齡、年資、單位類別及擔任主管與否等各類別，皆以「重大壓力事件的應變」議題需求比率較高。爰規劃開設「遇重大壓力事件如何領導團隊（進階班）」

（二）在「管理技巧」面向：

在「管理技巧」面向，主管對「關懷技巧」議題需求比率較高，占30.11%。其次為「系統思考掌握決策力」，占24.59%，爰規劃開設「關懷技巧（含主管敏感度提升）」。

肆、政策建議

一、系統性培訓各單位關懷聯絡員，強化心理健康服務（列入113年度EAP實施計畫第9頁）

112年度「關懷聯絡員」業已開設「健康求助~心理諮商≠精神病（進階班）」及「身障1類的理解與協助（進階班）」及「員工處理技巧實務（含非自願性個案輔導技巧）（進階班）」。113年度擬依調查分析結果規劃開設「職場你我他~創造雙贏」及「關懷技巧（含主管敏感度提升）（進階班）」等，強化關懷員及主管對身心障礙同仁的協助與理解，以提供友善之職場環境。

二、持續強化主管關懷知能，延續112年度關懷及管理等系列課程（列入113年度EAP實施計畫第9頁）

112年度「組織及管理層次」業已規劃「跨域溝通協調與合作」、「女性培力~主管邏輯說服力與創新思考（基礎班）」、「員工問題處理技巧實務（含執行力低弱、非自願性個案輔導技巧）進階班」，113年度擬依調查需求分析規劃管理及關懷技巧等精進課程：

（一）組織管理服務類：依調查需求分析，以「重大壓力事件的應變」課程需求比率最高，爰規劃開設「遇重大壓力事件如何領導團隊（進階班）」，加強突遇狀況主管們的應變及處理能力。

（二）管理技巧服務類：依調查需求分析，以「關懷技巧」課程需求比率最高，且以女性需求為主，爰規劃開設「關懷技巧（含主管敏感度提升）」（進階班），並強化關懷追蹤流程。

三、依需求規劃各類課程（列入113年度EAP實施計畫第8至9頁）

（一）醫療保健服務類：經調查需求分析，以「失智並不可怕，可怕的是你不知道!」課程需求比率最高，爰持續與醫療院所合作推動本府職業安全衛生，並開設「失智並不可怕，可怕的是你不知道!」課程。

（二）心理健康服務類：經調查需求分析，以「自我覺察力-認識自己的情緒」課程需求比率最高，又因心理健康服務需求越來越高，並與工作壓力息息相關，爰開設「自我覺察力-認識自己的情緒」、「職場適應你我他」等系列課程。並持續提供線上心理諮商，強化心理諮商/協談的便利性與可及性。

（三）法律諮詢服務類：依調查需求分析，以「公務上面臨的法律問題」課程需求比率最高，爰開設「公務上面臨的法律問題」課程。

（四）財務諮詢服務類：依調查需求分析，以「退休理財規劃」課程需求比率最高，爰開設「退休理財規劃-長壽、通膨、投資三大風險」課程。

（五）家庭關係服務類：依調查需求分析，以「職場與家庭角色的轉換」課程需求比率最高，爰開設「職場與家庭角色的平衡~讓職媽找回MeTime」課程。

（六）身障同仁潛在需求：依調查需求分析，以「協助身障者的職場適應與保護」課程需求比率最高，爰開設「職場你我他~創造雙贏」課程。