

114 年度員工無憂專線統計分析報告

壹、前言

隨著社會對心理健康議題之重視日益提升，心理健康已被視為影響個人生活、家庭關係、職場表現與社會互動的重要因素。其中，勞工的身心健康更是維繫企業穩定發展的關鍵基礎。惟國人面對負向情緒時，往往不易主動尋求協助，導致壓力與情緒問題潛藏於日常生活中。

為協助勞工紓解生活困擾、降低職場負面影響並促進職場心理健康，本局自 106 年起全國首創辦理「0800-666-160 免付費員工無憂專線」(下稱本專線)。藉由具隱密性與安全性的專線服務，提供勞工即時心理健康諮詢與相關生活照護資源，成為勞工重要的心理支持管道。

貳、本專線服務人次統計及性別分析

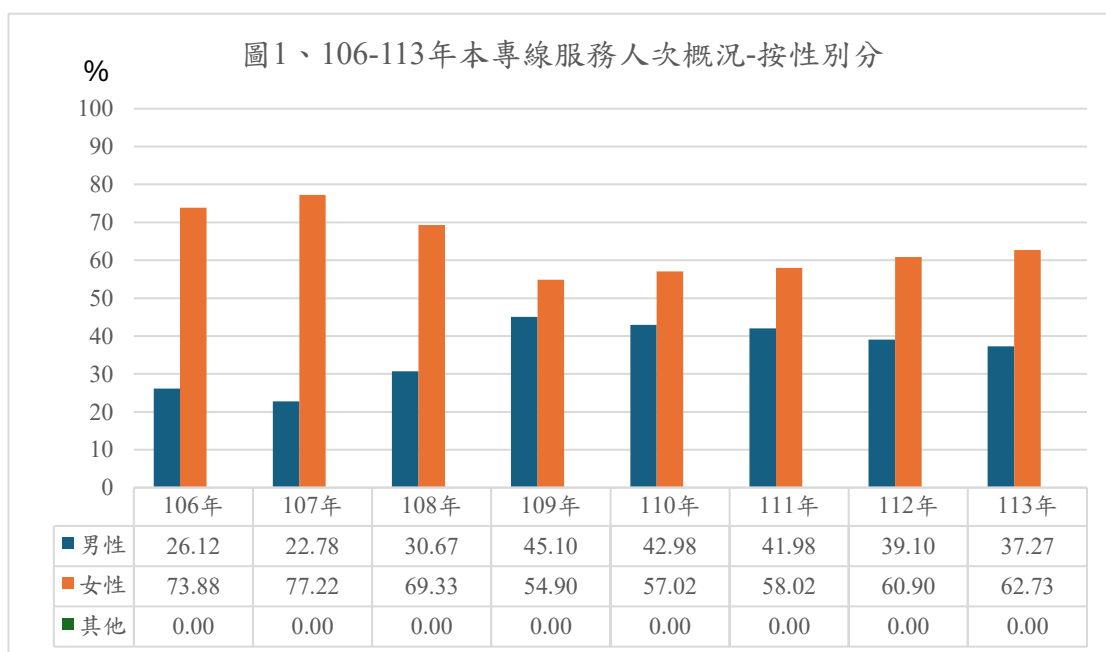
經分析本專線 106 年至 113 年間服務概況，113 年共服務 1,430 人次，相較 106 年增加 90 人次 (6.71%)，惟相較 108 年 (服務高峰期) 減少 709 人次 (-33.15%)。經分析，主要原因為近年政府與民間團體積極推動多元心理健康促進方案 (例如衛生福利部 112 年「年輕族群心理健康支持方案」及 113 年「青壯世代心理健康支持方案」)，隨著相似服務資源增加，民眾使用本專線之比例趨於減緩。

就性別分布而言，106 年至 113 年間本專線累計服務 13,769 人次，其中男性 4,944 人次 (占 35.91%)、女性 8,825 人次 (占 64.09%)，顯示女性進線比率明顯偏高。推估原因為女性在意識層面上較易察覺並正視自身情緒困擾；反觀男性則受傳統性別角色影響 (如「堅強」、「獨立」等刻板印象)，致求助意願較低。值得肯定的是，本專線自設立以來男性求助比率有上升趨勢，顯示社會觀念逐漸轉變，但仍有持續推動與改善空間 (詳表 1、圖 1)。

表 1、106-113 年本專線服務人次概況-按性別分（單位：人次）

| | 106 年 | 107 年 | 108 年 | 109 年 | 110 年 | 111 年 | 112 年 | 113 年 | 總計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 男 性 | 350 | 414 | 656 | 852 | 759 | 806 | 574 | 533 | 4,944 |
| 女 性 | 990 | 1,403 | 1,483 | 1,037 | 1,007 | 1,114 | 894 | 897 | 8,825 |
| 其 他 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 總 計 | 1,340 | 1,817 | 2,139 | 1,889 | 1,766 | 1,920 | 1,468 | 1,430 | 13,769 |

資料來源：臺中市政府勞工局推動企業與勞工心理照護促進方案委託服務計畫



資料來源：臺中市政府勞工局推動企業與勞工心理照護促進方案委託服務計畫

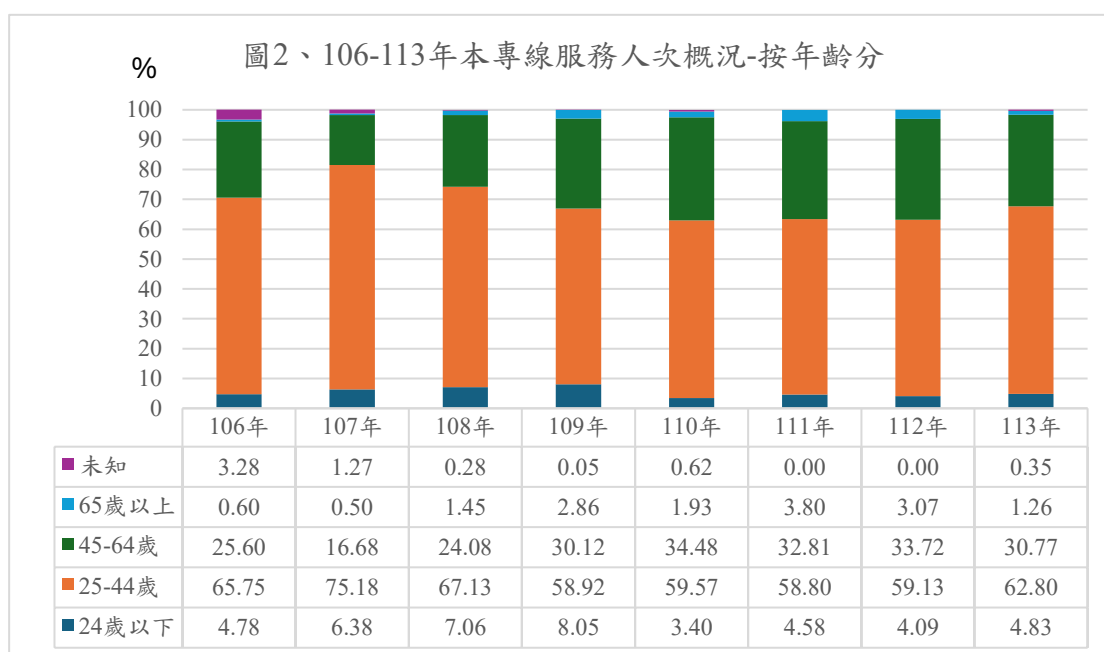
參、本專線進線民眾之年齡分布概況

歷年撥打本專線之民眾中，以 25 至 44 歲族群為主要服務對象，占總服務人次 63.50%；其次為 45 至 64 歲族群，占 28.35%，顯示中

壯年勞工在職場與家庭壓力下，對心理支持服務的需求最為顯著。至於 24 歲以下族群，占 5.52%；65 歲以上及未揭露年齡（含不願透露）者比率最低，合計占總服務人次 2.63%（詳表 2、圖 2）。

表 2、106-113 年本專線服務人次概況-按年齡分（單位：人次）

| | 106 年 | 107 年 | 108 年 | 109 年 | 110 年 | 111 年 | 112 年 | 113 年 | 總計 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 24 歲以下 | 64 | 116 | 151 | 152 | 60 | 88 | 60 | 69 | 760 |
| 25-44 歲 | 881 | 1,366 | 1,436 | 1,113 | 1,052 | 1,129 | 868 | 898 | 8,743 |
| 45 歲-64 歲 | 343 | 303 | 515 | 569 | 609 | 630 | 495 | 440 | 3,904 |
| 65 歲以上 | 8 | 9 | 31 | 54 | 34 | 73 | 45 | 18 | 272 |
| 未知 | 44 | 23 | 6 | 1 | 11 | - | - | 5 | 90 |
| 總計 | 1,340 | 1,817 | 2,139 | 1,889 | 1,766 | 1,920 | 1,468 | 1,430 | 13,769 |



資料來源：臺中市政府勞工局推動企業與勞工心理照護促進方案委託服務計畫

肆、本專線進線民眾之職業分布概況

歷年撥打本專線之民眾中，以服務業族群為主要使用者，占總服務人次 26.92%；其次為待業（含其他）族群，占 15.66%；再次為製造業族群，占 11.86%。至於使用本專線比例最低之職業類別，依序為出版、影音等產業（0.57%）、不動產業（0.84%）及運輸及倉儲業（1.64%）。顯示本專線的使用情形，仍以第一線服務工作者及臨時待業者需求最為明顯（詳表 3）。

表 3、106-113 年本專線服務人次概況-按職業分（單位：人次；%）

| | 106 年 | 107 年 | 108 年 | 109 年 | 110 年 | 111 年 | 112 年 | 113 年 | 總計 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 服務業 | 249 | 278 | 428 | 648 | 697 | 617 | 406 | 383 | 3,706 (26.92%) |
| 製造業 | 197 | 368 | 194 | 160 | 136 | 268 | 101 | 209 | 1,633 (11.86%) |
| 營建工程業 | 29 | 29 | 53 | 34 | 11 | 24 | 38 | 49 | 267 (1.94%) |
| 批發及零售業 | 25 | 23 | 49 | 40 | 31 | 23 | 60 | 39 | 290 (2.11%) |
| 運輸及倉儲業 | 12 | 17 | 61 | 25 | 17 | 30 | 38 | 26 | 226 (1.64%) |
| 住宿及餐飲業 | 56 | 87 | 107 | 58 | 16 | 50 | 91 | 99 | 564 (4.10%) |
| 出版、影音等 | 19 | 16 | 16 | 4 | 4 | 5 | 11 | 4 | 79 (0.57%) |
| 金融及保險業 | 21 | 30 | 44 | 34 | 18 | 25 | 31 | 32 | 235 (1.71%) |
| 不動產業 | 27 | 10 | 26 | 13 | 8 | 9 | 16 | 6 | 115 (0.84%) |
| 專業、科學、技術業 | 56 | 77 | 97 | 46 | 20 | 40 | 87 | 83 | 506 (3.67%) |
| 公家機關、教育及補教業 | 86 | 117 | 90 | 124 | 104 | 91 | 56 | 68 | 736 (5.35%) |
| 醫療保健及社會工作 | 154 | 191 | 139 | 135 | 103 | 65 | 46 | 64 | 897 (6.51%) |
| 家管及退休 | 124 | 205 | 127 | 60 | 94 | 168 | 157 | 113 | 1,048 (7.61%) |

| | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 待業及其他 | 203 | 218 | 473 | 332 | 337 | 267 | 165 | 161 | 2,156 (15.66%) |
| 自由業 | 14 | 36 | 34 | 49 | 67 | 78 | 78 | 26 | 382 (2.77%) |
| 商業 | 33 | 82 | 145 | 61 | 54 | 100 | 49 | 49 | 573 (4.16%) |
| 工業 | 35 | 33 | 56 | 66 | 49 | 60 | 38 | 19 | 356 (2.59%) |
| 總人次 | 1,340 | 1,817 | 2,139 | 1,889 | 1,766 | 1,920 | 1,468 | 1,430 | 13,769 |

資料來源：臺中市政府勞工局推動企業與勞工心理照護促進方案委託服務計畫

伍、本專線進線民眾之諮詢議題分布概況

歷年撥打本專線之民眾以「壓力、情緒困擾、自殺自傷及精神疾患」相關議題為主，占總服務人次 42.50%，顯示心理健康議題為主要需求面向。其次為「資源尋求、生活分享及就業協助」議題，占 24.95%，反映部分民眾除情緒支持外，亦有實際生活與就業資源需求。第三為「勞基法」相關諮詢，占 11.74%，顯示勞動權益仍為民眾重要關注項目之一。

相較之下，諮詢比率較低的議題依序為：長者照顧（0.14%）、理財勞退（0.31%）及職災相關（0.53%），顯示此類議題之諮詢需求相對有限。

表 4、106-113 年本專線服務人次概況-按諮詢議題分（單位：人次；%）

| 困擾類型 | 106 年 | 107 年 | 108 年 | 109 年 | 110 年 | 111 年 | 112 年 | 113 年 | 總計 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 勞資糾紛 | 72 | 125 | 171 | 18 | 39 | 44 | 28 | - | 497 (2.84%) |
| 勞基法議題 | 413 | 534 | 562 | 64 | 77 | 101 | 158 | 145 | 2,054 (11.74%) |
| 投訴違反勞基法 | 50 | 106 | 72 | 5 | 52 | 16 | 14 | - | 315 (1.80%) |
| 理財勞退 | 24 | 18 | 6 | - | - | 4 | 2 | - | 54 (0.31%) |
| 職災相關 | 37 | 23 | 17 | 1 | 4 | 6 | 3 | 2 | 93 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| | | | | | | | | | (0.53%) |
| 勞保相關 | 45 | 51 | 41 | 11 | 6 | 23 | 24 | 39 | 240 (1.37%) |
| 資源尋求/ 生活分享/ 就業協助 | 170 | 297 | 1050 | 809 | 652 | 540 | 374 | 473 | 4,365 (24.95%) |
| 法律議題 | 43 | 92 | 65 | 26 | 50 | 21 | 29 | 29 | 355 (2.03%) |
| 壓力/情緒 困擾/自殺 自傷/精神 疾患 | 507 | 967 | 651 | 1054 | 1051 | 1292 | 813 | 1102 | 7,437 (42.50%) |
| 婚姻與家庭 /性別 | - | 373 | 163 | 30 | 34 | 22 | 193 | 82 | 897 (5.13%) |
| 長者照顧 | - | 11 | - | - | 2 | 6 | 2 | 3 | 24 (0.14%) |
| 其他/肺炎 | 257 | 520 | 87 | 28 | 215 | 47 | 6 | 6 | 1,166 (6.66%) |
| 總人次 | 1,618 | 3,117 | 2,885 | 2,046 | 2,182 | 2,122 | 1,646 | 1,881 | 17,497 |

資料來源：臺中市政府勞工局推動企業與勞工心理照護促進方案委託服務計畫

備註：

1. 「-」指當年度無統計該項目或無數值。
2. 每次可諮詢一項以上議題，故總諮詢人次多於服務人次。

陸、結語

整體而言，本專線自 106 年開辦以來，已成為勞工獲取心理支持與情緒紓解的重要管道，協助眾多勞工面對生活與職場壓力，展現市府對勞工心理健康的重視與關懷。雖近年隨著中央及民間單位推動多元心理健康資源，專線使用人次略有下降，但仍顯示民眾對心理健康議題的覺察逐步提升，求助行為亦趨於理性與多元。未來，本局將持續強化專線服務品質，精進接線人員之專業訓練，同時，將加強宣導

男性、中壯年勞工等族群對心理健康議題之重視，促使更多勞工能勇於求助、及時獲得協助，進而提升整體職場之心理安全與幸福感。