

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

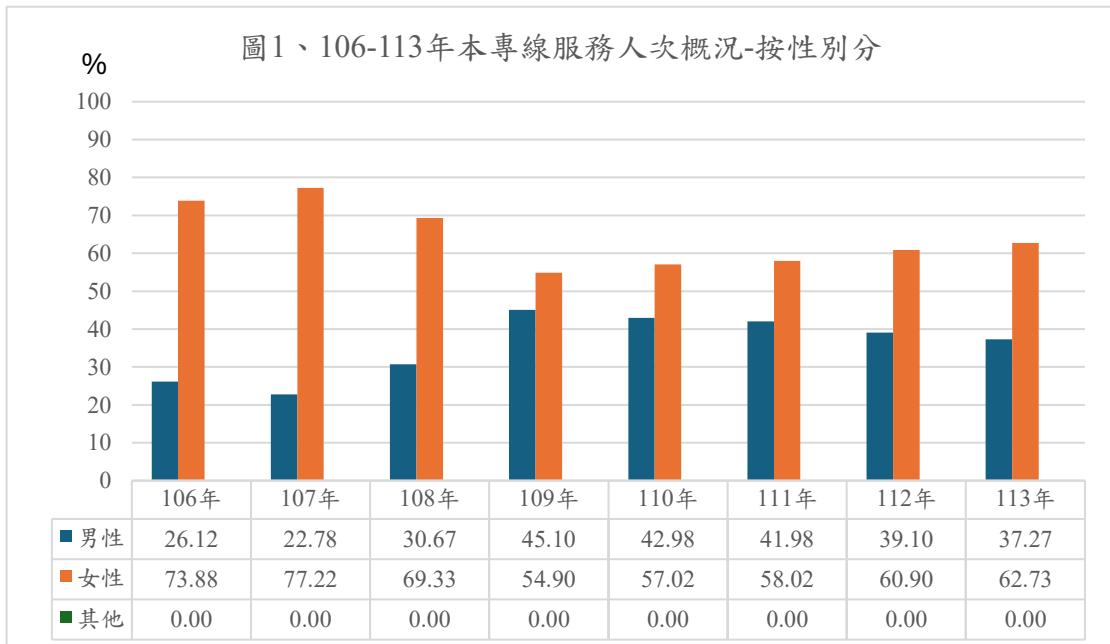
經分析本專線 106 年至 113 年間服務概況，113 年共服務 1,430 人次，相較 106 年增加 90 人次 (6.71%)，惟相較 108 年 (服務高峰期) 減少 709 人次 (-33.15%)。經分析，主要原因為近年政府與民間團體積極推動多元心理健康促進方案 (例如衛生福利部 112 年「年輕族群心理健康支持方案」及 113 年「青壯世代心理健康支持方案」)，隨著相似服務資源增加，民眾使用本專線之比例趨於減緩。

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

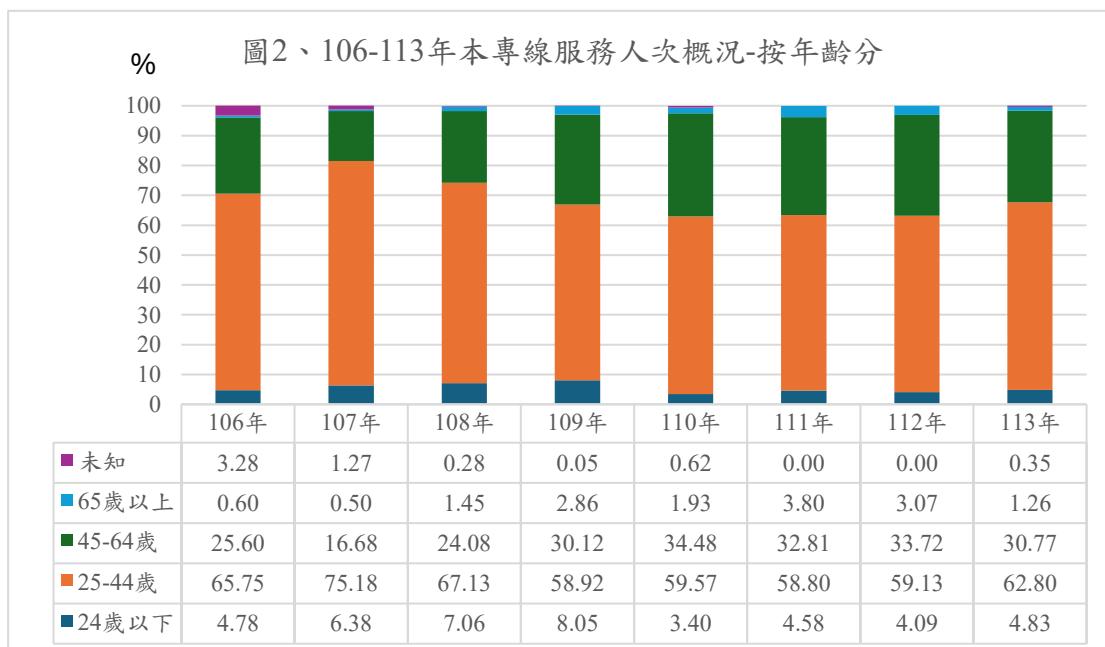
參、本專線進線民眾之年齡分布概況

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。