

115 年度臺南市政府員工協助方案

知悉度、服務滿意度及需求問卷調查

感謝您撥冗填答本問卷，協助本府了解「員工協助方案」（EAP）之推動現況與成效。本問卷共分為三部分，旨在蒐集您對 EAP 服務的知悉情形、過去一年使用經驗，以及目前與未來的服務需求，做為規劃 115 年度 EAP 服務的重要參考依據。本問卷採匿名填答方式，不會蒐集可識別個人身分的資訊，所有資料僅供統計分析與服務改進之用。請您依實際經驗與感受據實作答，您的意見對我們極具參考價值。若您對本問卷有任何疑問或建議，歡迎與我們聯繫：

電話：06-2991111 分機 7774

電子郵件：katy0521@mail.tainan.gov.tw 感謝您的協助與支持！

敬祝工作順心 身心健康

114 年 11 月

第一部分 EAP 服務知悉度

1. 我知道市府有提供員工協助方案（EAP）服務（EAP 是本府為營造友善職場，協助您專心工作，提供多樣的服務項目，舉凡心理諮商或健康、稅務、法律及管理諮詢、各機關舉辦的員工協助講座、工作坊、小團體，或人事關懷措施及健康促進措施等均屬 EAP 的範疇）。☐ 是 ☐ 否
2. 除了市府員工協助方案外，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。☐ 是 ☐ 否
3. 我知道我所在機關 EAP 尋求之聯繫管道（如承辦單位窗口）。☐ 是 ☐ 否
4. 請問您知道可以在 EAP 員工協助及福利關懷網網站進行「線上預約」申請，並安排當面談或遠端視訊協談嗎？☐ 是 ☐ 否
5. 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 ☐ 沒有（請直接跳至第 8 題續答）

第二部分 EAP 服務滿意度

6. 請問您對下列 EAP 服務項目滿不滿意？						
服務項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道	不曾使用
(1) EAP 員工協助及福利關懷網 (連結： https://reurl.cc/Zr1LRa)						
(2) 心理諮商、健康、稅務、法律、管理諮詢等服務						
(3) EAP 講座、主題工作坊等實體活動課程						
(4) 人事處官網及電子報刊載文章等 EAP 資訊						
(5) 人事單位主動關懷協助 (如權益事項諮詢、為您轉介資源)						
(6) 員工協談室						

7. 請問您對下列 EAP 服務的整體感受滿不滿意？				
服務整體感受	非常同意	同意	不同意	非常不同意
(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）符合您的需求。				
(2) 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意。				
(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。				
(4) 當您發現同仁有需求時，您會建議同仁尋求本機關提供的員工協助方案服務。				

8. 請問您在過去一年未使用本府 EAP 服務的原因為何？（可複選）

- ☐不知道 EAP 是什麼 ☐不知道如何申請或使用 EAP 服務 ☐沒有相關需求
☐服務內容與個人需求不符 ☐顧慮個人隱私 ☐對 EAP 服務效益存疑
☐申請或使用流程不便 ☐其他原因（請說明）_____

9. 請就下列選項，勾選您認為市府 EAP 有待加強之處（可複選）：

- ☐方案宣導 ☐服務流程 ☐承辦人員態度 ☐隱私權 ☐心理諮商服務
☐法律諮詢服務 ☐管理諮詢服務 ☐健康諮詢服務 ☐稅務諮詢服務
☐EAP 實體課程或活動 ☐其他（請說明）_____

第三部分 EAP 使用需求

10. 請問您希望收到下列哪些 EAP 資訊？（可複選）

- ☐ 主題講座、工作坊及各項促進身心健康活動資訊
- ☐ 心情檢測線上測驗
- ☐ 各類好文分享（心理、健康、財務、法律及管理）
- ☐ 實用資源連結（心理、健康、財務、法律及管理）
- ☐ 員工權益有關法規宣導（如差勤、考績獎懲及進修生育等補助規定）
- ☐ 其他（請說明）_____

11. 整體而言，請問您認為下列課程需要的程度為何？

課程類別	您對以下課程 需要程度			
	非常需要	需要	不需要	非常不需要
(1) 心理健康類別(如職場心理、家庭關係、人際關係、親子互動、情緒管理、工作與生活平衡等課程)				
(2) 健康類別(如飲食營養、防疫、預防醫學、運動保健、中高齡照護等課程)				
(3) 財務類別(如退休財務規劃、投資規劃、債務處理等課程)				

課程類別	您對以下課程 需要程度			
	非常需要	需要	不需要	非常不需要
(4) 法律類別(如交通安全 事故、民刑事案件、性騷擾防 治、婚姻處理等課程)				
(5) 管理類別(如主管敏感 度訓練、領導訓練、領導統 御、面談技巧、危機處理、團 隊建立等課程)				
(6) 新進人員協助(如辦理 新人座談會、公文製 作等課程)				
(7) 性別協助(如性別意識 培力、男女性各別關 懷等課程)				
(8) 身心障礙人員協助(如針對身 障人員輔助講習、輔具使用課 程)				
(9) 中高齡人員協助(如退休生涯 規劃等課程)				

課程類別	您對以下課程 需要程度			
	非常需要	需要	不需要	非常不需要
(10)組織類別協助(如組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等課程)				

12. 請問您目前最需要的協助措施為何？

需求	主題 (每一需求請勾選一項)
(1) 職務差異	<input type="checkbox"/> 新進同仁公務諮詢 <input type="checkbox"/> 主管敏感度訓練 <input type="checkbox"/> 職場溝通、適應培訓 <input type="checkbox"/> 危機事件管理諮詢 <input type="checkbox"/> 重大壓力管理諮詢 <input type="checkbox"/> 績效改善諮詢 <input type="checkbox"/> 無此需求
(2) 性別差異	<input type="checkbox"/> 新手爸媽關懷協助 <input type="checkbox"/> 親職成長團體 <input type="checkbox"/> 男、女性專屬健檢套餐 <input type="checkbox"/> 節慶活動(如婦女節、母親節、父親節) <input type="checkbox"/> 職場友善孕育措施 <input type="checkbox"/> 無此需求

<p>(3) 友善環境</p>	<p><input type="checkbox"/>提供工作輔具（如靠墊、放大鏡、升降輪椅）</p> <p><input type="checkbox"/>辦公環境改善（如無障礙空間、無障礙公文系統）</p> <p><input type="checkbox"/>生活支持（如協助申請生活重建、復康巴士、導盲犬及輔具補助）</p> <p><input type="checkbox"/>針對一般同仁辦理講座或宣導，增進同理心</p> <p><input type="checkbox"/>成立支持關懷成長團體</p> <p><input type="checkbox"/>無此需求</p>
<p>(4) 中高齡 (45 至 65 歲)</p>	<p><input type="checkbox"/>提供工作輔具（如護腰靠墊、照明燈、放大鏡）</p> <p><input type="checkbox"/>中高齡實用資訊宣導（如法規權益、醫療、長照、退休規劃）</p> <p><input type="checkbox"/>中高齡員工優先健檢服務</p> <p><input type="checkbox"/>無此需求</p>

13. 您認為何種因素會影響您的工作效能？(可複選)

- ☐職場氛圍
 ☐勤休制度
 ☐升遷制度
 ☐家庭
 ☐財務
 ☐婚姻
 ☐工作設備
☐通勤距離/時間
 ☐工作認同
 ☐其他(請說明)_____

14. 為瞭解機關同仁需求，及時協助或解決可能影響其工作效能之問題，本府訂有「臺南市政府暨所屬機關學校關懷員培訓計畫」，積極培訓第一線關懷員，請問您希望服務機關之關懷員提供哪些協助？(可複選)

- ☐擔任同仁與主管間之溝通橋梁
 ☐主動關懷並傾聽同仁心理層面之需求
☐提供轉介輔導建議（如轉介本府員工協談室或其他資源）
☐發生緊急特殊事件時能協助處理及應變

15. 我對市府 EAP 的其他建議事項(請填答) _____

第四部分 個人基本資料

16. 服務機關	<input type="checkbox"/> 秘書處 <input type="checkbox"/> 法制處 <input type="checkbox"/> 新聞及國際關係處 <input type="checkbox"/> 原住民族事務委員會 <input type="checkbox"/> 客家事務委員會 <input type="checkbox"/> 研究發展考核委員會暨所屬 <input type="checkbox"/> 人事處暨所屬 <input type="checkbox"/> 主計處 <input type="checkbox"/> 政風處 <input type="checkbox"/> 民政局暨所屬 <input type="checkbox"/> 教育局暨所屬 <input type="checkbox"/> 農業局暨所屬 <input type="checkbox"/> 經濟發展局暨所屬 <input type="checkbox"/> 觀光旅遊局 <input type="checkbox"/> 工務局 <input type="checkbox"/> 水利局 <input type="checkbox"/> 社會局暨所屬 <input type="checkbox"/> 勞工局暨所屬 <input type="checkbox"/> 地政局暨所屬 <input type="checkbox"/> 都市發展局 <input type="checkbox"/> 文化局暨所屬 <input type="checkbox"/> 交通局暨所屬 <input type="checkbox"/> 衛生局暨所屬 <input type="checkbox"/> 環境保護局 <input type="checkbox"/> 財政稅務局 <input type="checkbox"/> 體育局 <input type="checkbox"/> 警察局暨所屬 <input type="checkbox"/> 消防局 <input type="checkbox"/> 37 區區公所
17. 身分	<input type="checkbox"/> 公務人員 <input type="checkbox"/> 約聘（僱、用）人員 <input type="checkbox"/> 臨時人員 <input type="checkbox"/> 技工工友 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____
18. 職務	<input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管
19. 官等	<input type="checkbox"/> 簡任 <input type="checkbox"/> 薦任 <input type="checkbox"/> 委任 <input type="checkbox"/> 其他
20. 職務特性	<input type="checkbox"/> 行政類 <input type="checkbox"/> 技術類
21. 性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 非二元性別
22. 婚姻	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
23. 養育子女	<input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/> 1 位 <input type="checkbox"/> 2 位 <input type="checkbox"/> 3 位 <input type="checkbox"/> 4 位以上

24. 照護長照者	<input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/> 1 位 <input type="checkbox"/> 2 位 <input type="checkbox"/> 3 位 <input type="checkbox"/> 4 位以上
25. 年齡	<input type="checkbox"/> 29 歲以下 <input type="checkbox"/> 30-40 歲 <input type="checkbox"/> 41-50 歲 <input type="checkbox"/> 51-60 歲 <input type="checkbox"/> 61 歲以上
26. 公務年資	<input type="checkbox"/> 1 年以下 <input type="checkbox"/> 2 至 5 年 <input type="checkbox"/> 6 至 10 年 <input type="checkbox"/> 11 至 20 年 <input type="checkbox"/> 21 年以上
27. 領有身心 障礙手冊	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

問卷結束，感謝您的填答！