

臺北市政府人事處性別平等專案小組第 24 次會議議程

壹、時間：107 年 10 月 5 日（星期五）上午 9 時 30 分

貳、地點：市政大樓 11 樓南區人事處 1103 會議室

參、主席：程處長本清

肆、確認上次會議紀錄（會議資料 p1-8）

伍、工作報告：

資訊室報告性別統計與性別分析案（會議資料 p9-11）。

陸、討論提案

案由一：本處 107 年度性別統計分析報告「性別分析-本府同仁使用員工個別協談」，提請討論。（考訓科）

說 明：

一、依「臺北市政府暨各機關構落實性別主流化暨推展性別平等工作總計畫（105-108 年）」（以下簡稱總計畫）規定，各機關（構）應據以訂定性別主流化各年度實施計畫，並應於每年就各該機關（構）業務撰擬統計分析專題；後續並應提送本專案小組專題報告並研析參採據以制定政策或調整、改善業務，本處每年應至少提列 1 篇。

二、茲依總計畫規定研擬本處 107 年度性別統計分析報告，題目為「性別分析-本府同仁使用員工個別協談」，提請本專案小組討論（如會議資料 p12-21）。

決 議：

案由二：本處 107 年度性別影響評估表「辦理本府心橋園社單身聯誼活動」，提請討論。(給與科)

說 明：

- 一、依「臺北市政府暨各機關構落實性別主流化暨推展性別平等工作總計畫（105-108 年）」規定，本府各一級機關（構）於擬辦本市自治條例制定案及修正案、公共工程中程計畫及重大施政計畫時，應辦理性別影響評估作業。
- 二、茲依總計畫規定撰擬本處 107 年度性別影響評估表，方案名稱為「辦理本府心橋園社單身聯誼活動」，提請本專案小組討論（如會議資料 p22-30）。

決 議：

捌、臨時動議

玖、散會

會議資料

臺北市政府人事處性別平等專案小組第 23 次會議紀錄

壹、時間：107 年 5 月 16 日（星期三）上午 10 時

貳、地點：本處 1103 會議室

參、主席：程處長本清

記錄：周怡君

肆、出（列）席人員：外聘委員黃委員煥榮、王委員蘋、陳委員艾懃、本處莊委員美珠、劉委員幼辰、陳委員怡伶、林委員振福、陳委員俊男、林委員清陽、陳委員舒婕、賴委員孟筠、呂委員艾蓉、張委員秀梅、蕭委員人輔、性別平等辦公室黃組員逸君、本處許股長子涵、陳科員瑩、吳科員孟書、楊科員宜潔、周書記宜嫻、王分析師曜南

伍、確認上次會議紀錄（會議資料 p1-6）

黃組員逸君：想再次請教有關上次會議提到之同志註記部分，陳怡伶委員提到說有於戶政資訊系統辦理註記之同仁，均可向機關人事單位申請，於人事資訊系統註記，請問註記方式為何，異性配偶於結婚登記後也會如此註記嗎？或是僅有同志配偶以此方式辦理？

陳委員怡伶：有關委員所詢問資訊系統註記方式，現行異性配偶於結婚登記後，機關人事單位即於當事人個人履歷表婚姻狀態勾選為已婚，但因同志配偶目前還未被民法所承認，所以經過與資訊單位討論後，我們新增了特殊註記表，同志員工如於戶政系統申辦同性辦理註記後，即可向人事單位申請於該表勾選同性伴侶註記。

黃組員逸君：想再請問如果當事人之後調動，只要他仍然擔任公務人員，這個註記資料就會存續在系統中，未來其他人都能看到嗎？

主席：有關人事資訊系統個人履歷資料，僅有當事人及依法具有權限人員方可檢視。

陳委員俊男：有關同性伴侶註記係本府專屬個人資料欄位，於本府客製化人事系統中才能查詢，如人員調離臺北市政府，這項資料在他未來的個人資料將不會出現。

王委員蘋：有關同志註記欄應該並非指同志身分註記，而是因為現行民法尚未承認同性婚姻，而是指同志伴侶、同志婚姻註記，又因為與現行法令不同，所以此項註記資料是只存在臺北市政府的內部資料。

主席：是的，因為跟本府放寬規定給與同志伴侶婚假、陪產假等假別有關，所以是僅存在於本府內部的資料。

黃組員逸君：有關前次會議莊美珠委員提到在人事簡訊和人事手札可否加入性別平等宣導內容，因為在本次會議不確定是否討論，所以先行提出，建議未來在人事簡訊和人事手札可以多加註性別平等相關訊息，如勞工、衛生、性騷擾防治、安全、教育及家務分工等宣導，以落實性別平等於生活中，亦可作為本年度性別平等推動成果。

莊委員美珠：謝謝建議與指教，本科將配合辦理。

主席裁示：洽悉。

陸、報告歷次會議裁示暨指示事項執行情形（會議資料 p7）

主席裁示：同意解除列管。

柒、工作報告：

一、給與科報告本府附設私立市政大樓員工子女社區公共托育家園及幼兒園，接送幼兒者及教保員性別案（會議資料 p8-9）。

林委員振福：就本報告綜合提出結論，可看出職業婦女相對辛苦，需要承擔工作、家務及幼兒照護的角色。另本處之前

調查本府員工之托嬰需求為近 70 人，然而最近兩次報名均只有 15 人左右，經訪談部分人員表示，因為通常早上出門時家中幼兒都仍在熟睡，不忍打斷幼兒睡眠，且除了以汽車上下班之同仁，其餘如果是以機車通勤，接送幼兒就較為不方便，故僅有少數同仁報名。

黃委員煥榮：除了 0 至 6 歲幼兒外，考量國小一、二年級學童可能還很容易生病，如家長能就近照護較好，因現行學童於國小就學仍有學區限制，臺北市政府未來是否考慮放寬限制，針對家中有國小一、二年級學童之家庭提供服務，讓學童能在家長辦公場所臨近之國小就讀，可提供相關照護，辦公場所中亦可設置友善設施，學童下課後可到辦公場所等待家長下班後一起返家。

林委員振福：目前家長如果是國小之教師或職員，學童即可進入該校就讀，免受學區限制，但如果是家長公司在學校附近，則學童仍受學區限制，需於戶籍地附近之國小就讀。

主席：有關現行教育局國小招生規定，將洽教育局了解後另向黃委員說明。

黃委員煥榮：另外經驗分享，過去到金管會證期局開會時，有看到該機關人事單位所設置之友善空間，讓下課後學童可到家長辦公場所等待並一起返家，這樣家長也會比較安心，屬於友善工作環境設計，建議未來可評估是否可行。

主席裁示：同意備查。

二、資訊室報告性別統計與性別分析案（會議資料 p10-13）。

主席：建議可直接呈現本報告案 2 張統計表，並將重點條列於下即可。

黃委員煥榮：本統計報告數據做得相當好，感謝資訊室提供相關數據。

王委員蘋：本報告做得很好，另外建議可將重點再予加強標示，在閱讀上會更清楚。

黃委員煥榮：由統計數據可看出學校女性人事主管比率較高，不知相關原因為何？

莊委員美珠：因本處暨所屬人事機構女性人數高於男性，比率約為 1:3，又因為學校人事業務性質相較於機關較為單純，且寒暑假期間部分天數僅需上半天班，方便女性可照顧家庭，可能造成較多女性請調到學校工作。

陳委員俊男：因多數國民小學均設有附設幼兒園，亦會造成有托育需求的女性調任至國小，以滿足托育照顧需求。

黃委員煥榮：由本報告數據及各位委員補充說明可得知，未來在兩性家庭照顧分工角色之衡平調適還有繼續努力的空間。不過，因人員遷調均是尊重當事人意願辦理，故當然也有可能僅是多數人共同傾向的反映。

王委員蘋：有關各位委員所提到的，也就是現行社會上的氛圍，未來我們也期待可以讓男性不用獨自背負沉重的養家責任，可以選擇自己有興趣的工作。

主席裁示：同意備查。

捌、討論提案

案由一：有關本處任用科提報 106 年運用統計資訊支援決策情形—「促進本府府級任務編組委員會之委員符合性別比例規範」案，提請討論。(任用科)

說 明：

一、本府主計處為了解各機關統計運用於政策情形，建構政策應用檢視機制，以提升統計支援決策情形，前於 106 年 11 月 28 日函請各機關填復「106 年運用統計

資訊支援決策情形」問卷，查本處任用科前所提報政策作為係「促進本府府級任務編組委員會之委員符合性別比例規範」。

二、依本府各機關構 105 至 106 年推動性別平等工作獎勵計畫規定，前開問卷表須經提報性別平等專案小組（至遲須於 107 年第 1 次會議）通過始得加分，爰依規定提請本專案小組討論（如會議資料 p14-17）。

主席：就本問卷表填報內容檢視，外聘委員不符合性別比例規範部分可再多加努力。

呂委員艾蓉：本府各機關府層級任務編組外聘委員組成不符合性別比例規範，多是因為所聘請之外聘委員須具有專業領域背景，如土木、建築相關領域人才，此類專業人才性別組成男性比率較高，也會導致延聘委員通常偏向單一性別之情形。我們也會持續和機關溝通，希望能夠多邀請另一性別之外聘委員，以增加委員組成多元性。

黃組員逸君：想請教本提案主要係要針對問卷表補完提報程序，抑或是須針對數據內容再行討論？

莊委員美珠：針對本提案報告補充說明，提案中數據內容已於本專案小組第 21 次會議報告，本次提案主要係因主計處規範，本表須經提報性別平等專案小組（至遲須於 107 年第 1 次會議）通過始得加分，爰補行提報。

黃組員逸君：針對性別比率規範，以工務局為例，過去該局府層級任務編組設置要點均規定須由相關局處首長擔任委員，性平辦這邊也有建議改以主秘以上層級人員擔任委員，則可增加機關聘派較少數性別委員之空間，以達性別比例規範。

莊委員美珠：想請教性平辦，因本府暨各機關構落實性別主流化暨推展性別平等工作總計畫（105-108 年）規定，有關性別統計相關項目，係由主計處及性平辦統籌管考，而本次提案問卷表係主計處因應本府各機關構 105 至 106 年推動性別平等工作獎勵計畫規定，要求各單位須提報性別平等專案小組，各項所須填報之資料因散見於性平工作計畫或相關公文中，可能造成工作項目重複，建議未來是否有整合的相關打算？

黃組員逸君：有關莊委員所提出建議，基本上主計處係依照總計畫規定例行彙整各機關構提報之「性別統計運用於政策制定情形表」，並非性平辦彙整，且將該表結合性別平等機制提報至本會議並無不妥，故未有主計處與性平辦工作項目重複之況。

黃委員煥榮：有關問卷表中所提委員性別比例未符規範者，不知是男性比率過低或女性比率過低，建議未來進行相關統計時可再細分。

呂委員艾蓉：謝謝委員建議，未來會配合辦理。另外再補充，本市女性權益促進委員會第 10 屆第 7 次委員會會議決議，本府任務編組設置要點未設有外聘委員，且府內委員均為特定職務者，考量係多因任務編組性質具有指揮調度之功能性，同意不受性別比例之規範。

主席裁示：同意備查。

案由二：有關本處 108 年度性別預算案，提請討論。（主計機構）
說明：

- 一、依「臺北市府暨各機關構落實性別主流化暨推展性別平等工作總計畫（105-108 年）」規定，本府各一級

機關（構）每年應編列執行落實性別主流化暨性別平等工作所需經費，並納入年度預算。

二、本案經請各業務單位填列並彙整完竣，提請本專案小組審議（如會議資料 p18-19）。

王委員蘋：有關所編列心橋園社單身聯誼活動 108 年度較 107 年度增加 1 倍，增減原因寫「依實際辦理單身聯誼需求編列」，不知是因應何項實際需求，煩請再補充說明此項目增編需求。

林委員振福：過去心橋園社單身聯誼活動每年度僅辦理 1 梯次，於本年度起增加為 2 梯次，又過去參加對象限制為本府員工，本年度起也增邀中央部會機關、新北市政府機關學校及北部公營事業機構人員，如本年度辦理效益較過去增加，則 108 年度將會比照辦理，故配合調增活動所需預算。

陳委員艾懃：建議本項主要增減原因說明欄文字可以再予詳細補述。

主席：請依委員意見加註增減原因文字，另未來執行預算使用情況亦請多加規劃與計算。

陳委員艾懃：另有關臺北市政府附設臺北市私立市政大樓員工子女幼兒園補助費，此項目計畫預期目標欄位中「增進婦女就業意願」文字，建請刪除。

王委員蘋：針對同項補充，「保障兩性平等工作權」文字建議修正為「保障性別平等工作權」。

主席裁示：請依委員所提各項意見修正性別預算表。

玖、 臨時動議：

陳委員俊男：以下提供性別案例分享，有市府同仁反映機關所發送識別證掛帶，男性為藍色，女性為紅色，是否為性別色彩刻板印象？

王委員蘋：識別證掛帶其實也算是個人特色的展現，除非有特殊原因須統一掛帶顏色，不然應可視個人自由選擇。

主席裁示：因識別證掛帶顏色並非由市府統一規定，建議可視各機關經費並向所屬人事單位宣導，掛帶顏色可由當事人自由選擇或統一即可。

壹拾、散會：上午 11 時 10 分

伍、工作報告

為落實「性別統計與性別分析」推動措施，提報人事機構現有人事主管性別統計資料與分析，報請 公鑒。(報告單位：資訊室)

說明：

- 一、臺北市府暨所屬機關學校「人事機構現有人事人員及主管人數季報表」及「人事機構現有人事人員、人事主管及正式職員、現有主管性別比率統計表」如附表 1、2，相關資料同時發表於本處網站與人事簡訊月刊。
- 二、以附表 1 之機關及學校別分析，各機關男性人事主管比率為 25.4%，略高於各級學校男性人事主管比率 23.0%；與各機關男性人事人員比率為 23.7%，略低於各級學校男性人事人員比率 24.9%(重點摘錄於下表)。

	現有人事主管					現有人事人員				
	總計	男	佔比	女	佔比	總計	男	佔比	女	佔比
總人數	415	100	24.1%	315	75.9%	897	217	24.2%	680	75.8%
機關	193	49	<u>25.4%</u>	144	74.6%	540	128	<u>23.7%</u>	412	76.3%
各級學校	222	51	<u>23.0%</u>	171	77.0%	357	89	<u>24.9%</u>	268	75.1%

- 三、另依附表 2 資料顯示，男性人事主管總比率 24.10%與男性人事人員比率 24.19%相較，無明顯落差。本府男性正式職員比率 42.95%與現有男性主管人數比率 43.44%間亦無明顯落差(重點摘錄於下表)。

	人事主管比率			現有主管比率		
	小計	男	女	小計	男	女
人數	415	100	315	4054	1761	2293
比例	100%	<u>24.10%</u>	75.90%	100%	<u>43.44%</u>	56.56%
	人事人員比率			正式職員比率		
	小計	男	女	小計	男	女
人數	897	217	680	46188	19840	26348
比例	100%	<u>24.19%</u>	75.81%	100%	<u>42.95%</u>	57.05%

公開類																											
																						編製機關				人事處	
臺北市政府暨所屬機關學校人事機構現有人事人員及主管人數統計報表 (依主管級別、官等別、性別分) (表1) 中華民國 107年9月																											
主管別 官等、機關別		現有人事人員					現有主管					簡任主管					一級主管					二級主管					
		總計	男	百分比	女	百分比	總計	男	百分比	女	百分比	小計	男	百分比	女	百分比	小計	男	百分比	女	百分比	小計	男	百分比	女	百分比	
依官等	總人數	897	217	24.2%	680	75.8%	415	100	24.1%	315	75.9%	3	1	33.3%	2	66.7%	355	89	25.1%	266	74.9%	57	10	17.5%	47	82.5%	
	簡任	6	2	33.3%	4	66.7%	4	1	25.0%	3	75.0%	3	1	33.3%	2	66.7%	1	0	0.0%	1	100.0%	0	0	0.0%	0	0.0%	
	荐任	655	161	24.6%	494	75.4%	411	99	24.1%	312	75.9%	0	0	0.0%	0	0.0%	354	89	25.1%	265	74.9%	57	10	17.5%	47	82.5%	
	委任	236	54	22.9%	182	77.1%																					
依機關類別	總人數	897	217	24.2%	680	75.8%	415	100	24.1%	315	75.9%	3	1	33.3%	2	66.7%	355	89	25.1%	266	74.9%	57	10	17.5%	47	82.5%	
	機關	540	128	23.7%	412	76.3%	193	49	25.4%	144	74.6%	3	1	33.3%	2	66.7%	133	38	28.6%	95	71.4%	57	10	17.5%	47	82.5%	
	各級學校	357	89	24.9%	268	75.1%	222	51	23.0%	171	77.0%	0	0	0.0%	0	0.0%	222	51	23.0%	171	77.0%	0	0	0.0%	0	0.0%	

資料來源：本處資訊室(係依本府人事資料庫現有資料填列統計)

資料時間：107年9月19日

製表說明：

一、統計範圍及對象：以本府暨所屬各機關學校人事機構現有主管為統計對象(不含捷運公司)。

二、統計標準時間：配合會議日程每年3次，依本府人事資料庫現有資料統計數據為準。

三、分類標準：

- (一)橫列科目依各級主管別分類。
- (二)縱列科目依官等及機關類別分類。

四、統計項目定義：

- (一)主管級別係依組織法規所訂內部單位之主管屬一級主管，至於單位內除一級主管以外，依機關屬性及規模，分置二級主管。
- (二)本表僅統計人事機構之人事主管(不含兼職或代理主管)，表內〔簡任主管〕含人事處首長、副首長、主任秘書(行政幕僚長)等。
- (三)各級主管人數[百分比]係為男女主管與其同級、同官等(或同機關別)主管人數之比率。

臺北市政府暨所屬機關學校人事機構現有人事人員、人事主管及正式職員、現有主管性別比率統計表

(表2)

類別		人事人員比率 (資料時間：107年9月19日)			人事主管比率(資料時間：107年9月19日)									正式職員比率 (資料時間：107年8月31日)			現有主管比率 (資料時間：107年8月31日)		
					主管總比率			一級(含)以上主管			二級主管								
		小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女
總計	人數	897	217	680	415	100	315	358	90	268	57	10	47	46188	19840	26348	4054	1761	2293
	比例	100%	24.19%	75.81%	100%	24.10%	75.90%	100%	25.14%	74.86%	100%	17.54%	82.46%	100%	42.95%	57.05%	100%	43.44%	56.56%
機關	人數	540	128	412	193	49	144	136	39	97	57	10	47	23269	13761	9508	2700	1391	1309
	比例	100%	23.70%	76.30%	100%	25.39%	74.61%	100%	28.68%	71.32%	100%	17.54%	82.46%	100%	59.14%	40.86%	100%	51.52%	48.48%
各級學校	人數	357	89	268	222	51	171	222	51	171	0	0	0	22919	6079	16840	1354	370	984
	比例	100%	24.93%	75.07%	100%	22.97%	77.03%	100%	22.97%	77.03%	0	0	0	100%	26.52%	73.48%	100%	27.33%	72.67%

註：本表人數皆不含捷運公司。

陸、討論提案

案由一：性別分析-本府同仁使用員工個別協談

報告單位：考訓科

壹、前言

我國自民國 80 年代開始，政治民主化、經濟自由化，加上社會福利興盛與民眾福利意識抬頭影響，民眾對於公部門能提供的服務較以往有更高的期待，顧客及績效導向成為近年來公共管理的主流，為了回應民眾的需求，服務品質的提升創造一個顧客（民眾）滿意的情境已成為主流，建構以人民為訴求焦點的顧客導向服務型政府（孫本初，1995）。另一方面，績效導向的管理模式，是效法私人企業運作，期盼能提升公家機關的效率及效能。相較於私人企業對於汰換員工一事顯得自然，以公部門而言，透過國家考試錄取後，整體而言，公部門同仁擁有相當程度的工作保障，因此，對於組織以及顧客（民眾）無不希望，同仁能有良好的工作能力以及工作表現，但是當同仁因為工作議題或是個人議題影響了工作狀態的發揮，此時透過員工協助方案協助同仁或組織找出原因，進而討論出解決方法，同仁有好的狀態才能給予民眾有品質的服務。綜合以上，組織想要有好的服務品質，妥善照顧員工是不可或缺的項目。

在制定政策時，一般大眾可能會認為政策或方案應該保持中立、一視同仁、才符合平等，例如過往在廁所設置，男女所分配到的空間一致，然而，因生理的不同，男女在上廁所的速度也不同，因此，直到現在，還是經常見到女廁前大排長龍而男廁流動速度快的場景，為了避免與廁所設置一樣落入「政策性別盲」，我們在政策或方案設計上需進行性別分析，以清楚各政策或方案，如何影響各性別群體。

本次性別分析主題為「本府同仁使用員工個別協談」，分析架構是參考「性別分析」一書（財團法人婦女權益促進發展基金會，2008）所提及之性別分析方法，期盼藉由性別分析，提升員工協談服務品質，以利同仁獲得貼近需求的服務。

貳、 確認問題與議題

根據瑞典學者Erikson（1959）提出的個人八大發展階段模組（請見表1），市府同仁的年齡落在成年早期、中期以及晚期，對應到的發展任務為親密關係建立、生產能力以及順利自我統整。眾所皆知，生命旅程無法保證能一路順遂，生活中總會面臨困難與挑戰，部分同仁因此降低了既有功能影響工作表現。蔡秀娟（2007）整合相關研究，將同仁績效不佳原因區分成三種類型，分別是個人因素型、組織型因素以及非關工作之個人問題（請見表2）。另一方面，隨著90年代全面品質管理的概念興起，公部門在提升國家競爭力的目標下，開始效法私人企業，強調顧客導向追求更高的服務品質，同時同仁必須為了自己的績效努力，對於績效不彰的同仁，組織開始思考用何種方法可以讓同仁更專注在工作上，員工協助方案遂成為各個組織提升員工績效的策略之一。

階段	年齡	發展任務與危機	發展順利的特徵	發展障礙者特徵
1	0-1(嬰兒期)	信任與不信任	對人信任，有安全感	面對新環境時會焦慮
2	2-3(幼兒期)	自主行動(自律)與羞怯懷疑(害羞)	能按社會行為要求表現目的性行為	缺乏信心，行動畏首畏尾
3	4-6(學齡前兒童期)	自動自發(主動)與退縮愧疚(罪惡感)	主動好奇，行動有方向，開始有責任感	畏懼退縮，缺少自我價值感
4	6-11(學齡兒童期)	勤奮進取與自貶自卑	具有求學、做事、待人的基本能力	缺乏生活基本能力，充滿失敗感
5	12-18(青少年期-青春前期)	自我統整(認同)與角色混淆	有了明確的自我觀念與自我追尋的方向	生活無目的的無方向，時而感到徬徨迷失
6	19-30(成年早期)	友愛親密與孤癖疏離(親密與孤立)	與人相處有親密感	與社會疏離，時感寂寞孤獨
7	31-50(成年中期)	精力充沛(生產)與停滯頹廢	熱愛家庭關懷社會，有責任心有正義感	不關心別人生活與社會，缺少生活意義

8	50-生命終點 (成年晚期-老年期)	自我榮耀(統整) 與悲觀絕望	隨心所欲，安享 餘年	悔恨舊事，徒呼 負負
---	-----------------------	-------------------	---------------	---------------

(表1：心理暨社會發展理論個人發展八階段)

類型	成因
1.個人因素型	員工缺乏完成工作所需的知識、技術與能力，或是欠缺工作意願，進而影響工作表現。
2.組織型因素	● 組織因素： ■ 無法區別不同績效水準的員工。 ■ 無法針對員工績效表現出差異。 ■ 員工自覺勞動條件或工作環境不友善。 ● 主管因素： ■ 溝通不良以致員工不瞭解組織績效期望所在。 ■ 員工無法適應的管理風格（例如過於威權或過於放任）。 ■ 與績效目標訂定不切實際。
3.非關工作之個人問題型	與工作無關的因素，如家庭成員關係、老人幼兒的照護、財務問題、法律問題、身心健康問題、酒藥癮、物質濫用或是任何其他個人問題，因而影響工作績效表現。

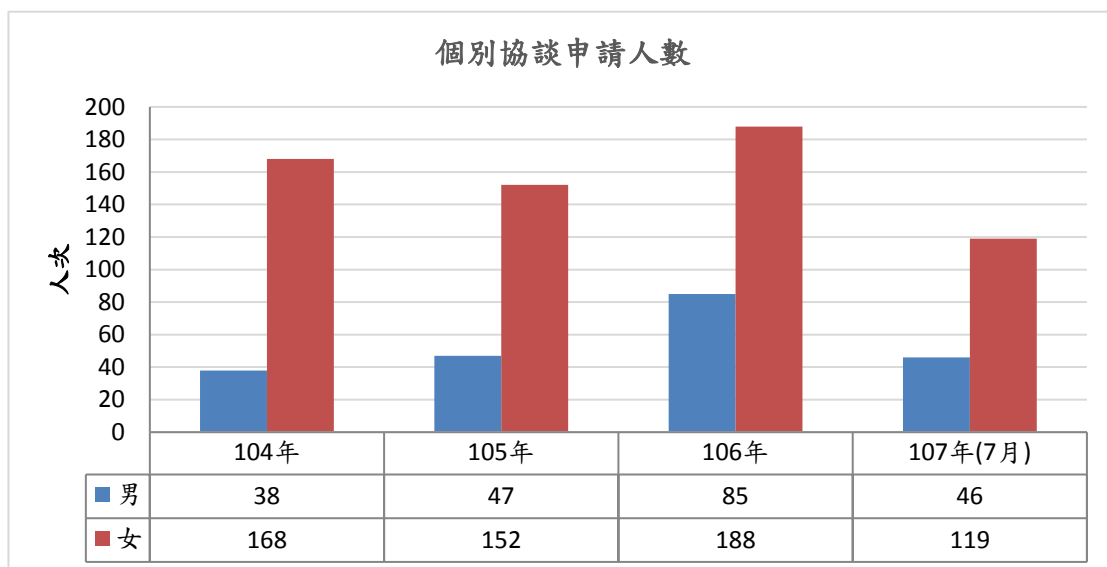
(表2：員工績效不佳成因)

一、 要討論的問題為何

本府為響應人事行政總處政策，於民國93年開始規劃辦理員工協助方案，員工協助方案推行的目的在於解決可能影響員工工作效能的個人問題以及影響組織生產力的組織管理議題。員工協談為員工協助方案重要的服務項目，員工協談以微視觀點¹作切入，前段提及三種績效不佳類型皆包含在協談議題內，換言之，同仁遇到上述困境，來協談室找諮商師/社工師協談是為合理的因應方式。根據協談室的統

¹ 微視觀點源自於生態系統理論，生態系統理論重視個人所在的複雜網絡，認為案主所經歷的困境，並非個人的病態或性格上的缺陷所致，強調要了解人類所處的環境或情境之優缺點，並作全面而整體的評估。微視觀點的工作方式是針對個別案主，提供包含諮商、教育、協調或個案管理等方式。

計資料（表3），104年起員工個別協談的申請人數約在200人左右，男女申請人數雖然從104年1:4.4降至2017年1:2.2，然而，107年結算至7月底的數據，男女申請比例又提升至1:2.6，比較臺北市政府各機關人員晉用數據（不含教師、捷運公司員工、臨時人員），統計至2018年七月底約39,782人（臺北市政府，2018）男女比例約為1:0.7，相關數據顯示，臺北市政府是一個男性同仁多於女性同仁的組織，可是使用協談的比例，男性同仁不及女性同仁一半，綜上所述，我們發現市府同仁使用員工協談出現性別比例失衡的情況。



（表3：協談人數統計圖）

二、造成員工協談性別比例失衡的原因

我們將原因分為直接原因與深層原因，首先是直接原因：同仁對協談的了解程度影響了使用意願。依本府員工協談室之統計資料，本府使用員工協談比率較高之機關同仁，多數具備社會工作、心理輔導的知識或接受過相關訓練，對於協談的用意以及預期成效了解程度較高，上述同仁性別比例呈現女多於男。例如本府社會局暨所屬單位多數同仁具有社會工作專業知能，該局104年至106年申請員工協談人數占全府員工比率分別為32%、23%及19%，均為本府該年度使用員工協談人數比率最高之機關，截至107年7月底社會局暨所屬機關，男女比例為1：3.78，女性人數明顯大於男性。深層原因：男性與女性因應壓力的方式不同：根據Tamres等人（2002）的研究，男性與女性有不同風格的壓力因應風格，男性因應壓力的方式有兩種一為正面面對問題，另一為否定問題存在，至於女性，則較常尋求社會支持，

並花時間與家人、朋友討論。Matud（2004）表示，男性在壓力因應上有較多的情緒抑制。

目前本府推廣員工協談的方式包含市政大樓大門電子看板宣導、市政大樓電梯內跑馬燈宣導、電子郵件宣傳、以及每年兩梯次人事人員班、主管人員班之員工協助方案教育訓練宣導、機關心理健康促進課程等，檢視以上宣導方式可以發現，現階段宣導方向並無針對特定性別量身訂做，一般同仁對於協談資訊的了解程度難以掌握，上述因素為協談人數性別比例失衡的可能原因。

參、 定義預期成果

在提出解決方法前，我們先檢視政策所要達成的目標以及預期結果。對於預期或非預期的結果，筆者運用相對應的成果指標來檢視執行狀況，並藉此定義方案成果。

一、 針對使用員工協談同仁性別比例失衡的問題，欲達成的成果

林家興（2015）的研究指出，全台各縣市政府有近8成，同仁使用EAP服務的比例低於1%，臺北市政府同仁使用員工協助方案的比例約27%²，但使用員工協談的比例僅0.7%，確實有再成長的空間，此外，依據協談室的統計資料，近3年男性同仁申請人數逐年上升，成長幅度超越女性同仁，然而，即使如此，男性同仁使用協談的比例依舊不及女性同仁的一半。綜合上述，在預期成果部分，協談室欲提升同仁使用協談比例及男性同仁使用協談的比例。

二、 與此方案相關的利害關係人是誰，預期從中獲得的結果

前段曾提及男性面對壓力時的因應方式，有部分是否定問題存在，並且習慣性的壓抑情緒，因此，相關方案的提供除了提升男性同仁使用員工協談的意願之外，也讓男性同仁得以獲得專業諮詢，以提升問題解決能力並減輕相關壓力對身心帶來的衝擊。

三、 此方案成果的評估指標

方案運作需投入時間、金錢以及人力，為確保投入資源能獲得合理的產出，透

² 依據協談室資料，106年7月至107年6月本府同仁參加心理、法律、醫療等EAP有關之推廣教育訓練人數共計10,210人，佔全體同仁27%。

過評估指標來了解成效，以利執行方案時判斷是否有微調細節的必要。本方案有三項評估指標：分別是：1.男性同仁使用員工協談的比例提升。2. 總申請協談人數成長10%。3.此方案有助於破除性別刻板印象。

肆、 發展替選方案

為發展出可選擇的方案，相關方案皆依據臺北市政府各機關實際運作情形作規劃。替選方案請見下表：

可能方案	需要資源	負責單位	性別含意
1.員工協談室承辦人至男性同仁比重高的局處，宣傳員工協助方案。	● 宣導品	人事處	針對男性同仁處理壓力提供因應策略。
2.拍攝宣導影片，以男性為主要宣導對象。	● 拍攝影片成本 ● 宣導成本	人事處	探討男性壓抑內在情緒的思為
3.每年兩期四個班別員工協助方案教育訓練，提高男性同仁參訓比例。		人事處	男女皆獲得壓力因應策略。

(表4：替選方案)

伍、 評估及選擇方案

在選擇執行的方案，考訓科將根據預期成果指標，逐一評估各項方案，此外，除了預期目標之外，也納入方案可行性評估（包含政治、經濟、行政、法律等面向）。本方案之結果預測是採取「簡單決策法」的量化模式，將所有預測結果以1-10分數加以評比（1分最差。10分最佳）。若同分，則將第一項指標（男性同仁使用員工協談的比例提升）進行加權。

方案目標	評估指標	可選擇方案		
		1.員工協談室承辦人至男性同仁比重高的局處，宣傳員工協助方案。	2.拍攝宣導影片，以男性為主要宣導對象。	3.每年兩期四個班別員工協助方案教育訓練，提高男性同仁參訓比例。
提升員工協助方案的能見度	A.男性同仁使用員工協談的比例提升。	9 (長官提升對協談的了解，對於同仁使用意願將帶來正)	5 (同仁可能不會留意影像內容。)	7 (可加強主管或人事人員與男性同仁溝通技巧。)

		面助益。)		
	B.總申請協談人數成長10%。	9 (男性同仁比重較高，男性同仁對協談了解度增加，有助提升申請人數。)	7 (減少對協談的汙名化)	5 (回到崗位面臨工作壓力，實際能發揮的溝通成效較難評估。)
	C.此方案有助於破除性別刻板印象。	8 (提供男性同仁因應壓力的方式。)	9 (打破男性必須壓抑情緒的氛圍。)	5 (較無特定性別針對性。)
提升員工協助方案的能見度	經濟可行性	5 (宣導品成本)	1. (需要龐大的拍攝成本。)	9 (僅需宣導人力成本。)
	政治可行性	3 (局處長官接受宣導意願，較難評估。)	9 (增添北市府體恤及照顧同仁的形象。)	7 (除非過度宣導，造成困擾，不然應無反對。)
	行政可行性	8 (長官支持，執行上無太大問題。)	7 (若預算通過，執行上無太大問題。)	9 (執行上無太大問題。)
總評（加權之前）		42	38	42
第一項指標（男性同仁使用員工協談的比例提升）加權2倍之後。		51	43	49

（表5：替選方案評估結果）

陸、 溝通政策

選出的方案是否能夠被同仁接納達到預期效果，溝通扮演著重要的角色。溝通時機、使用的語言、跨局處協調以及同仁的參與，每個環節都相當重要，前置作業針對執行細節反覆確認，才能確保同仁了解方案的目的以及影響層面。

員工協助方案的核心精神在於：當組織內部員工出現「工作效能」降低情形，主管與人事機構人員可以採取適當作為，以利同仁了解問題癥結或提升問題解決能力，進而恢復應有的工作表現。員工協談作為員工協助方案重要的工作方法，同仁可以利用員工協談與專業的助人工作者針對困擾自身的議題一同找出因應的策略方法。綜合以上，協談的目的是讓同仁增加能力以因應遇到的問題或困境，前段曾提

及，部分男性在面對壓力或困境時會選擇正面處理問題，女性則是傾向利用社會支持，或與同儕、家人訴說，正因如此，當同仁遇到困境時，無論男、女，接受員工協談都是最適合的因應方式。

柒、 方案執行計劃

透過前項簡單決策法，我們選定了「至男性同仁比重高的局處宣導員工協助方案」，依據本府人事處的統計資料，警察局同仁計7872人，男性6646人佔84%；工務局同仁計3537人，男性2534人佔71%；消防局同仁計1772人，男性1541人佔86%。上述三個單位為本府男性同仁比重最高的局處。其中，本府警察局已建置三級預防諮商系統「謝老師」，第一級由各派出所、分局、大隊等單位內的專人進行輔導，第二級則由總局謝老師介入協助輔導，並安排與謝老師懇談，若已出現嚴重的心理問題或病徵，則會轉介專業的醫院心理醫師提供醫療協助。綜合以上，扣除已建置完整輔導系統的警察局，本方案將工務局、消防局列為標的人口群。

工作項目	具體做法	辦理期程
需求調查	1. 透過閱讀文獻資料，了解實證研究所提出的壓力因子。 2. 訪談工務局、消防局，已使用過員工個別協的同仁和三局處的人事人員，歸納出同仁普遍面臨的壓力因子。	108年2月底
輔導計畫	針對歸納出的壓力因子，擬定各局處所屬的因應策略。	108年3月底
輸送服務	1. 備妥壓力因應策略，主動拜訪工務局、消防局高階管理者並說明員工協助方案服務內容。 2. 主動為工務局、消防局辦理心理健康促進課程，針對各局處的需求客製化設計課程內容。	108年4月底
過程評估	每個月檢視同仁申請協談狀況，以了解方案達成計畫目標的程度。	108年1~12月

（表6：方案執行計畫）

捌、結語

人類文化變遷過程，因便利性等需求而產出了新器物（包含有形的物品或新的生產模式），當新器物出現，為了保障大眾的權益，國家或組織會為了新器物設計出對應的制度，制度的規範通常是強制性的，需要有一段時間才能走到理念的調整，員工協助方案的產生便是組織看待員工的想法，從成本或是生產工具調整成視員工為重要資產。

員工協談是員工協助方案最常使用的服務方式，有鑑於此，我們透過性別分析檢視服務狀況並擬定目標。現階段市府同仁一年申請個別協談服務不足300人，藉使我們推測，同仁對於協談的了解程度以及使用意願都還有成長空間，期盼藉由方案的介入，能給予同仁不同的思維，我們尊重每位同仁因應壓力的方式，協談室服務過程優先考量同仁最佳利益，期盼同仁能安心使用協談資源，有了更好的身心狀態來為市民朋友提供服務。除此之外，本府也以打造友善工作環境為目標，期盼未來能吸引各路人才進駐，一同建構城市藍圖。

參考文獻

一、 中文部分

林家興 (2015)。公務機關員工協助方案使用率 偏低的原因與改善建議。諮商與輔導，353， 21-26。

財團法人婦女權益促進發展基金會 (208)。性別分析，臺北市。

孫本初 (1995)，「顧客導向」對當前行政管理之意涵，《人事月刊》，第21卷第2期，頁41—51。

蔡秀涓(2007)。政府主管如何看待績效不佳員工，台灣與美國之比較分析。政治科學論叢，32，109-1444。

二、 西文部分

Erikson, E. H. (1959). Identity and the life cycle: Selected papers. Psychological issues.

Matud, M. P. (2004). Gender differences in stress and coping styles. Personality and Individual Differences, 37, 1401–1415.

Tamres, L. K., Janicki, D., & Helgeson, V. S. (2002). Sex differences in coping behavior: A meta-analytic review and an examination of relative coping. Personality and Social Psychology Review, 6, 2–30.

案由二：本處 107 年度性別影響評估表（填表單位：給與科）

臺北市政府性別影響評估表

方案名稱：辦理本府心橋園社單身聯誼活動

方案執行期間：每年舉辦 1 次

檢視局處：臺北市政府人事處

填表人姓名及聯絡方式：蕭人輔(02)2720-8889*8609

填表日期：107 年 9 月 18 日

檢視面向	題項（問）		檢視結果（答）
一、目標：明確定義目標對象及預期成效。	1	該方案目標是什麼？對於促進性別平等有何正面影響？是否可去除過去性別不平等相關的障礙？	1. 本方案目標為擴展本府公教單身同仁社交生活領域，增進互動與認識機會。 2. 方案執行過程中，平等對待所有參加人員，讓女性與男性可以公平合理地取得並享有活動參與的機會，並無性別歧視等情事。
	2	誰是該方案預期服務使用者？男女比例約多少？是否有因應不同性別之需求？	1. 本方案預期服務者為本府及府外有聯誼需求之單身公教人員。 2. 男女比例為 1：1。

二、資料蒐集：性別統計資料、調查研究等。	3	有無充分諮詢、整合預期服務使用者（包含不同性別）、性別相關團體／專家學者對於該方案的意見？	每年度方案執行時，配合活動參加人員問卷調查，取得相關意見或建議，藉此調整或修正方案內容。
	4	規劃該方案前，有無蒐集依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等分類的資料和統計數據？	已建立 98-106 年參加本方案人員之性別、年齡及社經地位等之資料庫。
	5	針對該方案事前曾做過其他哪些性別相關的準備工作？	事前洽詢本府其他機關及其他地方政府執行相關方案之承辦人，並函轉本府所屬各機關學校、行文廣邀其他機關及刊登本處及行政院人事行政總處網站鼓勵所屬單身人員踴躍參加。
三、發展作法：依據性別主流化觀點，擬定計畫。	6	請問根據題項四蒐集來的資料，該方案對於各個群體中的不同性別，是否有不同的影響？若有，如何據此調整方案內容？	本方案執行僅單一活動方式，對於各個群體中的不同性別為一致性的影響。
	7	請問參與規劃、執行、評估該方案的人，是否具備性別平等相關認知／有沒有參與相關課程？	本方案參與規劃、執行、評估人員均具備性別平等相關認知，並參與性別平等相關課程。

	8	除了性別以外，規劃該方案時是否有考量到其他不同年齡、社經地位、族群等需求？	事前洽詢本府其他機關及其他地方政府執行相關方案之承辦人，同時參考歷年問卷調查結果，本方案未限制參加人員之年齡，並開放未婚、離婚、失婚及喪偶等不同婚姻狀況之單身者參加。
四、預算： 把性別觀點整合到預算流程的各個層面當中。	9	該方案是否針對不同性別，或性別平等相關議題，特別編列預算？	107 年度心橋園社單身聯誼活動編列 20 萬元。
	10	特別及非特別編列預算的預算項目對於促進性別平等有何正面影響？（註 1）	鼓勵本府及府外公教單身同仁踴躍參加本活動，去除性別差異，創造社交互動機會。
	11	前項預算編列或審核時，有無徵詢女性／性別相關團體的意見？	本方案預算之編列每年均提本處性別平等專案小組討論。
五、傳播： 如何將訊息傳達給不同背景的目標對象。	12	採用什麼方式傳佈該方案訊息給目標對象？有無針對不同背景的目標對象（包括不講本國語言的男女），採取不同的傳播方法？（註 2）	1. 函轉本府所屬各機關學校、行文廣邀其他府外機關鼓勵所屬單身人員踴躍參加。 2. 登載於本處網站及行政院人事行政總處公務福利 e 化平台。 3. 本市市政大樓電梯 LCD 螢幕及播音系統公告。
	13	訊息傳佈過程曾使用何種具體措施，以避免具性別歧視意味的語言、符號或案例？	在訊息傳佈過程已注意避免具性別歧視意味的語言、符號或案例，如參加人員並無性別、年齡、學歷及婚姻狀況（已婚除外）之限制。

六、提供服務：提供服務的作法是否符合能滿足各種群體的需求。	14	不同群體取得該方案資源的難易度有何不同？有無配套措施可彌補這樣的差異？	本方案資源具有公開性，並保障性別平等之參與管道，爰不同群體取得本方案資源無難易度差異。
	15	有無結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助提供服務給目標對象？	本方案執行地點選擇一般商業機構，透過民間組織，提供參加人員適合場地及優質服務。
	16	協助提供服務的組織，能否考量到各種使用者不同的需求？	民間組織配合本方案執行，納入性別觀點，兼顧各種使用者不同的需求。
七、評估：實際執行情形是否符合前述各步驟並達預期效果，或有意外發展及成果。	17	有無進行使用者滿意度調查？前述調查是否能反映出不同背景之男女的意見？	1. 本方案執行完畢後，已針對參加人員使用者滿意度調查，確實反映出不同背景之男女的意見，並列入下次活動辦理之參考。 2. 依本方案滿意度調查結果，整體來說參加者感到非常滿意及滿意比率高達 89.2%，整體規畫滿意度高。
	18	是否邀請具性別觀點的學者、專家或代表不同群體的組織，協助監督方案？若有，監督過程有無聚焦在實際執行情形上？	本方案提本處性別平等專案小組會議審議，該專案小組會議並邀請學者擔任委員協助指導。
	19	依據評估結果，該方案能否促進不同性別間的瞭解和接納？為什麼（請說明理由）？	本方案執行時，透過男女大不同及真心話小冒險等活動，請參加人員思考擇偶要件、約會 NG 行為及吵架時最 NG 一句話等，有效促進不同性別間的瞭解和接納，並有助於良性互動。

	20	未來如何針對前述各題項，在性別面向上進行改進，以對不同性別均能發揮最大效益（請註明題項編號及改進方式）？ （註 3）	希望透過辦理本活動，瞭解男女的需求差異，以促進兩性溝通，達到性別平等之目標。
--	----	---	--

註 1：例如，促進性別平等就業機會、平等受教機會等。

註 2：例如，結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助把訊息帶給目標對象，或透過連結女性經常使用的網站如求職網站等，傳遞訊息。

註 3：例如，有無特定團體比其他團體受益更大？如果有，如何處理這種不均衡的狀況？是否有蒐集其他資訊的需求？對照這次經驗，目標對象或指標是否需要調整？未來需要多告知誰相關資訊？應該如何呈現資訊才能有效溝通？

本府心橋園社107年度單身聯誼活動第1、2梯次問卷分析一覽表

參加人數(人)：第1梯次86人、第2梯次85人，總計171人。

發出問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次85份。

回收問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次82份。(第2梯次1人報到後臨時有事離開、2人未填答)

一、基本資料

1.性別

類別 梯次	男	女	其他	小計	備註
第一梯次	54	32	0	86	
第二梯次	42	37	0	79	3人未填答
總計	96	69	0	165	
百分比	58.2%	41.8%	0%	100%	

2.年齡

類別 梯次	18-20歲	21-30歲	31-40歲	41歲以上	備註
第一梯次	0	21	57	7	1人未填答
第二梯次	0	26	45	7	4人未填答
總計	0	47	102	14	
百分比	0.0%	28.8%	62.6%	8.6%	

二、問卷調查

題目1：本次活動我認識幾位新朋友

類別 梯次	1-5位	6-10位	11-20位	21位以上	備註
第一梯次	57	26	3	0	
第二梯次	51	28	3	0	
總計	108	54	6	0	
百分比	64.3%	32.1%	3.6%	0.0%	

題目2：你對今天各階段互動活動有何評價

類別 梯次	好玩有趣	互動適宜	普通	偶有壓力	備註
第一梯次	42	37	9	0	2人重複填答
第二梯次	37	39	7	1	2人重複填答
總計	79	76	16	1	
百分比	45.9%	44.2%	9.3%	0.6%	

本府心橋園社107年度單身聯誼活動第1、2梯次問卷分析一覽表

參加人數(人)：第1梯次86人、第2梯次85人，總計171人。

發出問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次85份。

回收問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次82份。(第2梯次1人報到後臨時有事離開、2人未填答)

題目3：你對今天活動流程給予何種評價

類別 梯次	動靜適中	掌控得宜	節目過多	節奏鬆散	備註
第一梯次	35	41	10	2	2人重複填答
第二梯次	26	44	13	0	1人重複填答
總計	61	85	23	2	
百分比	35.7%	49.7%	13.5%	1.2%	

題目4：你對今天午餐的餐飲內容感到

類別 梯次	非常滿意	滿意	普通	不滿意	備註
第一梯次	27	49	10	0	
第二梯次	29	45	8	0	
總計	56	94	18	0	
百分比	33.3%	56.0%	10.7%	0.0%	

題目5：整體來說我對本次活動感到

類別 梯次	非常滿意	滿意	普通	不滿意	備註
第一梯次	26	50	10	0	
第二梯次	27	47	5	3	
總計	53	97	15	3	
百分比	31.5%	57.7%	8.9%	1.8%	

題目6：本次活動讓我最有收穫的內容或其他建議：

本府心橋園社107年度單身聯誼活動第1、2梯次問卷分析一覽表

參加人數(人)：第1梯次86人、第2梯次85人，總計171人。

發出問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次85份。

回收問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次82份。(第2梯次1人報到後臨時有事離開、2人未填答)

活動流程及內容建議

抽撲克牌，3抽2一樣即可	成員間有些互動機會低，建議加入認識每一異性成員之活動時段	搭車開始便可分男女一組
遊戲說明待加油！	可以多跟不同女生互動，同隊時間太長，應多一點不然其他組女生無法認識	麥克風喇叭僅一處，偶有音量不足
可增加不同組別互動，增加交流機會	各活動間可以再有些休息時間	名單若能以暱稱顯示會更有隱私，謝謝工作人員辛勞！
男女人數不搭	希望可以採取換桌聊天	冷氣能小點，引入山中新鮮空氣，少用塑膠較環保，謝謝。
比較喜歡旅行社辦	繳費方式可改良	輸贏不用那麼在意，工作人員太嚴肅
能的話還是要有換桌換Line	若分小組輪桌互動對談更好	建議可以有配對程序
提供換桌聊天，能認識每個人	建議透過活動能認識別人，是能認識人的活動，而不是玩的活動。	組別可以多點變化
想盡辦法增加女性參加人員吧!唉!	建議介紹部分挪至第2個節目以後	建議使所有參加人員能換桌認識，增加說話的互動機會。
交流機會不多	建議分組一次後，再下一輪的遊戲應重新打散重新分組，以增加互動機會	下午分組若多分幾次組，不要一直同一組會更佳，感謝各位工作人員
要不太到資料	希望有甜點	少玩激烈遊戲，多有聯誼認識異性朋友時間。
男女比例不均，建議可安排踏青或水上活動	踩氣球遊戲有點危險，還有遊戲太多	下午的小組活動比較能與其他活動者有更多接觸！
多點與人互動時間	很多互動活動但沒多少交流時間，或重新分組打散的機會	活動比較沒壓力感覺比較輕鬆，但踩氣球建議感活動，因為踩踏容易有傷害；另外活動安排只跟同一組較有互動較可惜！

讚美、感謝及收穫

Good!多辦幾場!

本府心橋園社107年度單身聯誼活動第1、2梯次問卷分析一覽表

參加人數(人)：第1梯次86人、第2梯次85人，總計171人。

發出問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次85份。

回收問卷(份)：第1梯次86份；第2梯次82份。(第2梯次1人報到後臨時有事離開、2人未填答)

遊戲很有趣
辛苦了！謝謝！
工作人員辛苦了！
和人互動，打破煩悶
參加過多場，你們真的很用心，辛苦了！
很棒
遊戲不錯玩
辛苦科長、股長和各位夥伴了！
謝謝，辛苦了！
找到一個不錯的詩情畫意的彩點
認識志同道合的朋友
辛苦了，謝謝。
辛苦了。
工作人員親切，活動好玩有趣。
芋頭辛苦了！
很棒，工作人員辛苦了，希望每年都能舉辦。

類別	件數
活動流程及內容建議	36
讚美與感謝	17