



2024 Year In Review EAPs Insight Report



www.ffceap.com.tw



request@ffceap.com.tw



(02) 3765-3313



Insight Report 前言



員工協助方案 (Employee Assistance Program , 簡稱EAP)

在全球企業管理中扮演著日益關鍵的角色。透過心理支持、法律諮詢、管理輔導等專業服務，EAP協助員工應對個人及職場挑戰，進而提升整體工作效能。然而，EAP的使用率、服務成效與對企業的實際影響，始終是管理者關注的重要議題。

本報告針對2024年度EAP使用數據進行深入分析，探討企業應如何解讀EAP的使用率、員工最常諮詢的議題、不同性別在EAP使用上的差異，以及EAP諮詢對企業生產力的影響。我們不僅希望提供數據參考，更希望引導企業思考：

「如何透過EAP更有效地提升組織支持系統，使其成為真正的企業策略夥伴？」



CONTENTS

2024 EAPs 諮詢使用概況 分析數據

EAP的使用率，多少才是標準？

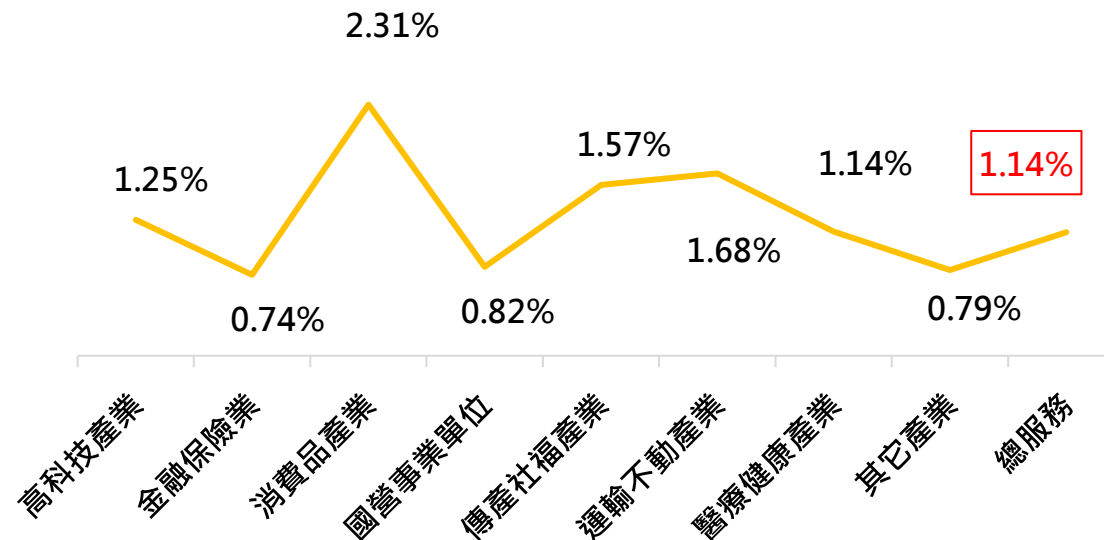
許多企業在推動EAP時，常對「標準使用率」有所疑問。然而，EAP的使用率受產業類別、推動動機、服務政策、預算規模等因素影響，並無固定標準。

當企業積極運用EAP，例如在員工遇到特殊議題時提供協助，或當主管面臨管理挑戰時將EAP納入考量，這類企業通常將EAP視為「策略夥伴」，使用率甚至可達 15%以上。反之，若企業僅將EAP視為「可有可無的員工福利」，或是將EAP與「企業員工心理諮商」畫上等號，使用率往往低到幾乎無感。

2024年數據顯示，EAP整體平均使用率為**1.14%**，其中消費品產業最高，達**2.31%**。

我們整理了各產業的使用率供參考，但真正值得思考的是：

您的企業如何看待EAP？
是將其視為策略夥伴？
還是僅作為一項附加福利？



2024年度 各產業員工諮詢服務使用率

註：員工諮詢服務使用率是以(各產業諮詢員工數/各產業總員工數)*100%計算。



員工諮詢需求主題分布

您好，這裡是EAP，
請問您需要什麼協助呢？

人生難免遭遇不順，而這正是EAP發揮價值的關鍵——幫助員工解決生活中的困擾，使其穩定發揮應有的工作表現。

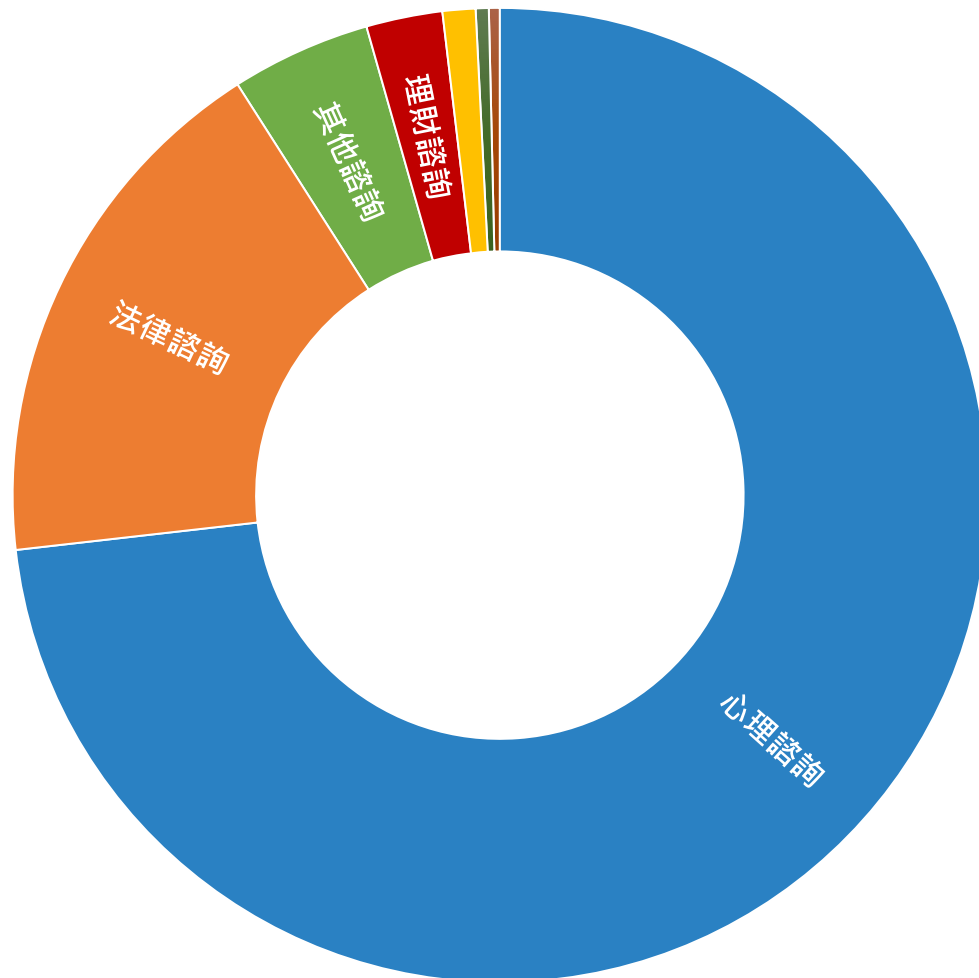
根據2024年員工個別諮詢數據，75%的諮詢內容聚焦於心理相關議題，遠超過排名第二的法律諮詢。

在這樣壓倒性的差距下，員工究竟在討論些什麼？

與歷年趨勢一致，2024年員工諮詢主題仍以心理諮詢為主，占比達75%，遠高於其他類別。

其次依序為 法律諮詢（17%）、其他諮詢（5%）、理財諮詢（2%）、管理諮詢（1%），健康醫療與資源資訊提供各占1%以下。

員工諮詢需求主題分布



- 心理諮詢
- 其他諮詢
- 法律諮詢
- 健康醫療
- 理財諮詢
- 資源資訊提供
- 管理諮詢

員工諮詢案件議題TOP10

TOP 1：生涯工作

在職場環境中因應各職涯階段所產生之適應、規劃、平衡、倦怠、挫折等議題。

例如：轉換工作內容、新人適應問題、達到工作與生活平衡的期待、卻乏工作熱忱、想要進行職涯規劃...等。

TOP 2：身心壓力

因壓力事件造成個人生理或心理之失調現象處理。

例如：睡眠困擾、焦慮情緒的因應、憂鬱情緒的因應、如何與恐慌感受共處、學習放鬆技巧、練習自我壓力調適的方法、嘗試轉換觀點...等。

TOP 3：情緒調適

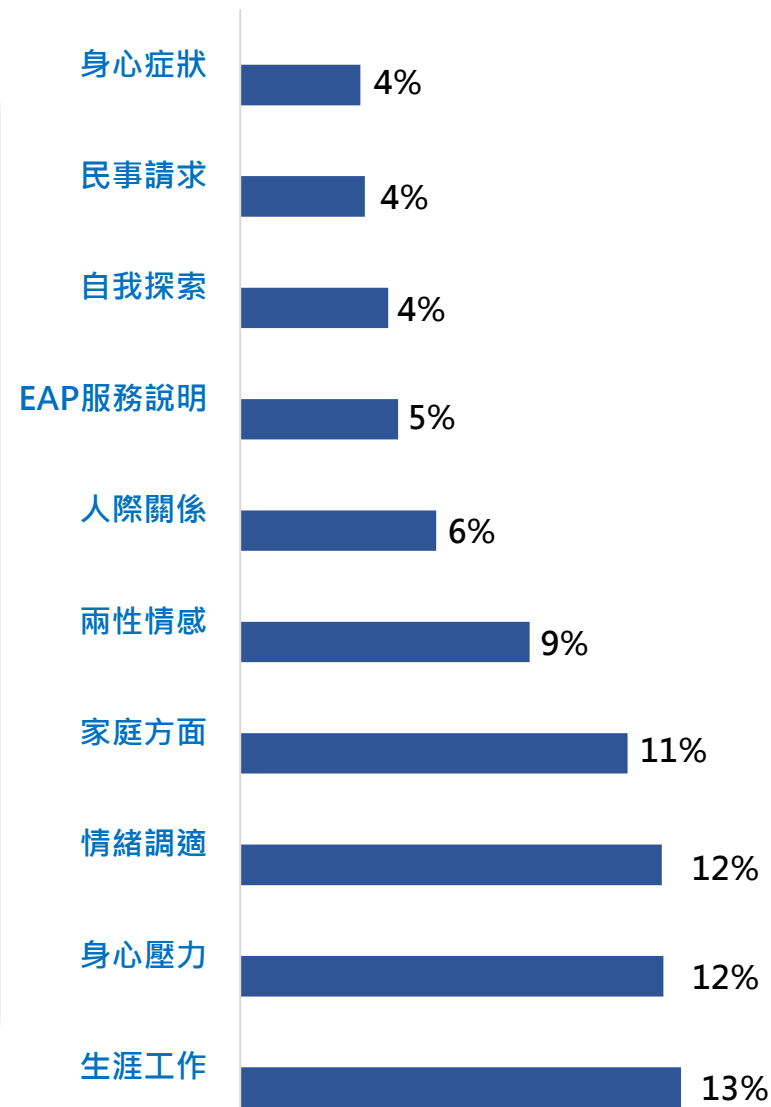
因特定事件所引發之短期情緒處理。

例如：對於考績分數不滿意的憤怒、對於管理層級顯而易見的錯誤決策視而不見的不滿、對於認為自己一定會失敗而裹足不前的非理性信念、對於失敗經驗導致自我價值感低落的感受...等。

TOP 4：家庭方面

家庭成員(夫妻、親子、姻親、手足)間互動關係議題。

例如：與青少年的親子溝通議題、對於情緒障礙孩子的教養困境、親職教育問題、與配偶之間的互動及感受、原生家庭對自己潛移默化卻又根深蒂固的影響...等。



性別差異下的諮詢需求



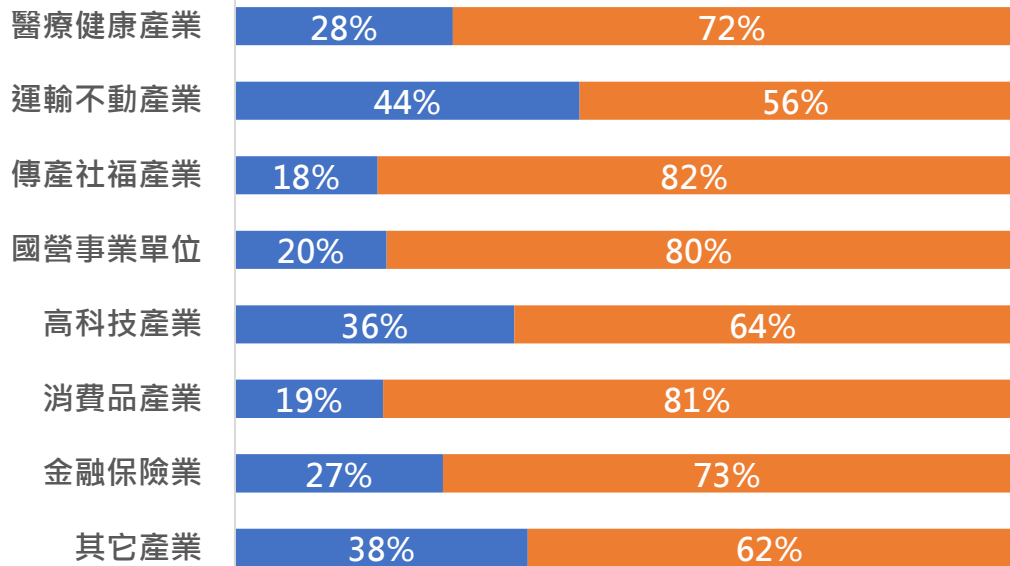
男兒有累不輕談

從性別角度來看，男性員工在各產業的EAP使用率普遍較低。

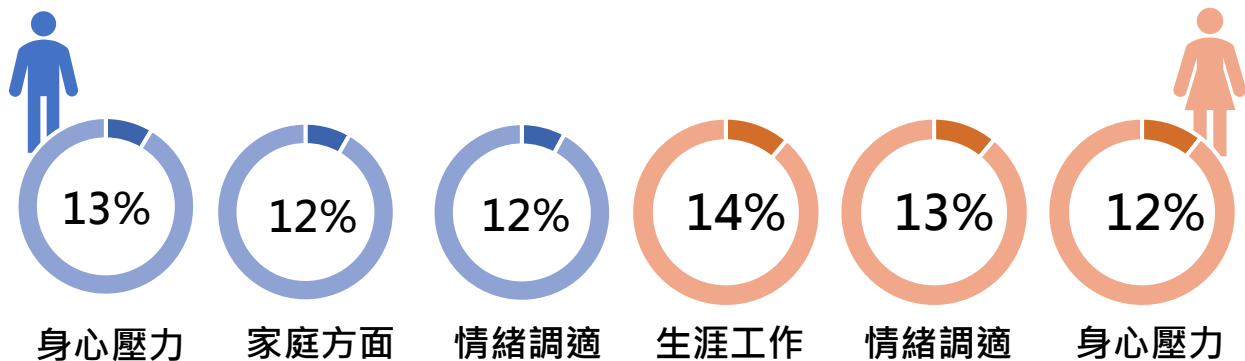
這並非台灣特有現象，而是與全球趨勢一致

——**男性在EAP的使用比例長期難以超過40%。**

然而，2024年數據顯示，**男性與女性的諮詢主題皆以心理議題為主**，打破了過往男性較偏重生活法律諮詢的趨勢。這反映出，**心理健康議題在職場中的重要性正逐漸被不同性別的員工所重視。**



■ 男 ■ 女



註：男女性分別諮詢議題佔比，以議題佔該性別的總諮詢議題比。

員工諮詢方式

疫情下的溝通習慣仍在
但有明顯回歸face to face的趨勢

多元的諮詢選擇，讓資源的使用方式不再受到區域與地理環境的限制。

2024年選擇以電話、遠端視訊諮詢的比例雖然仍超過一半以上，但相較於2023年共有85%的使用者選擇以遠端方式進行諮詢，已是逐漸向疫情之前回歸，面談諮詢的比例也由2023年的12%，回升到40%。

遠端視訊諮詢



37 %

電話諮詢



17 %

面談諮詢



40 %

E-MAIL諮詢



6 %

超過半數的使用者（54%）選擇以電話、遠端視訊方式進行諮詢。



諮詢議題對企業生產力的影響

依據2024年度WOS評估整體而言，員工受到個人諮詢議題之干擾，而對組織生產力的影響是在工作專注度（68%）、工作投入度（14%）、生活滿意度（19%）上。

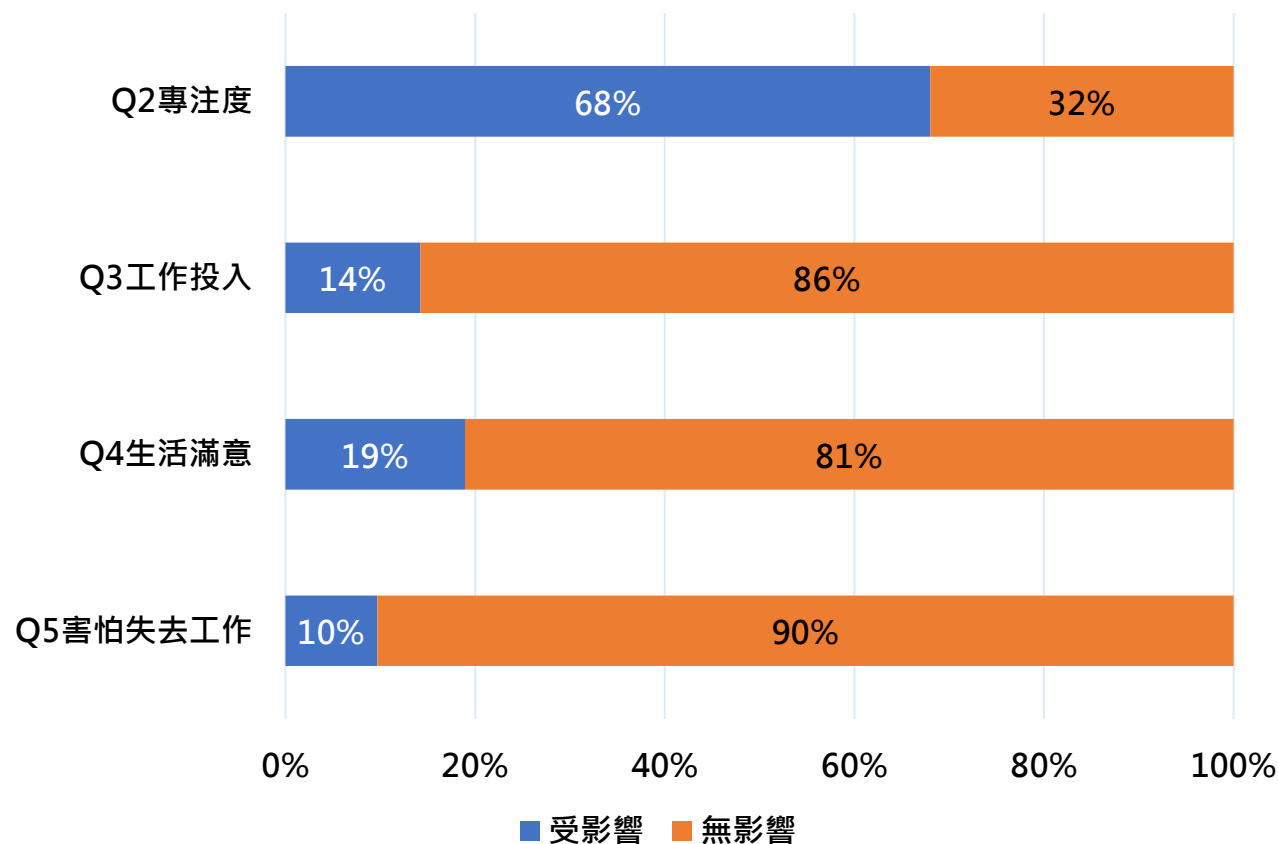


別讓生活困擾 成為職場的絆腳石

生活中的種種困擾，往往會影響工作表現。

結果顯示：共有68%的使用者表示諮詢議題確實影響到了自己的工作專注程度，有14%的員工表示因此而降低了自己的工作投入程度，19%表示干擾到了自己的生活滿意程度。

這樣的調查結果具體呈現出即便是看似與工作無關的個人煩惱事件，依然會降低工作效率，成為企業的隱形成本。



註: 1. Workplace Outcome Suite (WOS) 職場表現量表，此量表為全球EAP領域通用的標準評量表。
2. 本表目的在於讓使用者主觀地陳述該事件對於自己在職場表現的衝擊度。

要多短，才算短期？

EAP的國際能力標準「八大核心技術」(EAP Core Technology) 第四點：

對員工個案運用結構式的建設性面談、激勵和短期介入的方法，以解決其影響工作表現的問題。

Use of constructive confrontation, motivation, and short-term intervention with employee clients to address problems that affect job performance.

EAP不是動輒10次、12次的心理諮商，更不是動輒數年的心理治療，EAP強調具體的行為改變，也因此每個諮詢議題的平均使用次數上，僅有2.0次。

要在2次的諮詢次數中就達到明顯改變的目標，那麼，打從個案管理師一開始的問題判斷與評估、諮詢顧問的適配選擇、諮詢策略的研擬與精準執行，都會顯得十分重要。

2024 每議題平均服務次數

平均每個諮詢議題的服務次數為 2.0 次，符合EAPs短期諮詢的服務模式。



註：計算方式：總諮詢次數(session)除以總案件(case)數

「我要在乎員工的心情到什麼程度？」

本報告顯示，心理議題在EAP諮詢需求中占據絕對優勢，無論是生涯工作、身心壓力，還是情緒調適，都反映出員工的個人狀態與工作表現密不可分。



但這是否意味著企業應確保每位員工時刻保持愉快？

這是一個關鍵盲點——企業與主管的角色不是情緒褓姆，而是確保目標達成的領導者。真正的問題應該是：「這影響目標嗎？如果會，我能用哪些資源幫助員工回到工作軌道？」

EAP的價值不僅在於協助員工解決問題，更是主管的重要管理支點。當主管面對員工困境時，EAP能提供專業支持，減輕主管負擔，讓他們專注於目標管理。

因此，企業應將EAP納入整體人才管理策略，透過數據驅動決策、提升使用率、擴大服務觸及率，確保員工獲得高效、適切的支持。唯有如此，企業才能強化組織韌性，提升員工幸福感，實現雙贏。



CONTENTS

2025 EAPs 發燒新話題：

企業不能忽視的挑戰

員工長照議題

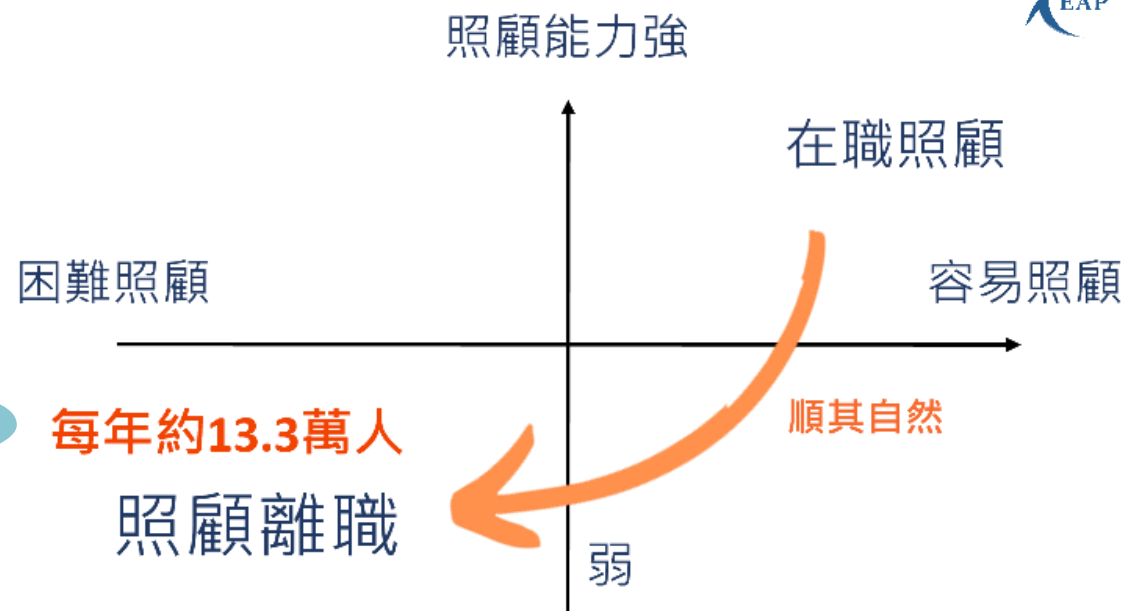
員工長照議題



企業不能忽視的挑戰：

長照需求攀升，影響員工穩定

- ✦ 台灣於2025年已進入超高齡社會，65歲以上人口將占20%，而長照需求人數從2017年的73萬人，預計2031年達到115萬人。（國發會，2022）
- ✦ 2021年有29.6萬名勞工請假或離職照顧家人，導致企業面臨請假頻率上升、人力調度困難及人才流失問題。（勞動部《人力資源調查》）
- ✦ 依據104人力銀行調查，超過35%的上班族曾因家人長照需求請假或離職。（104人力銀行，2023）
- ✦ 未來主要的工作年餘人口將會落在55歲至64歲，且佔總工作人口超過50%。國內年增20萬新手照顧家庭，84%在職照顧者認為照顧影響工作表現！（主計總處）



順其自然的照顧模式裡，在職照顧者在家人逐漸衰老的過程裡漸漸難以支持，在龐大壓力下，最終影響工作表現，甚至離職



企業困境

- ✗ 高請假率：員工因長照請假，影響工作進度
- ✗ 人才流失：有經驗的員工被迫離職，企業損失大
- ✗ 生產力下降：長期人力不足，影響營運績效

員工長照痛點

- ✗ 52.3%上班族擔心未來長照問題 (yes123求職網)
- ✗ 25%以上的勞工曾因照顧家人影響工作表現 (主計總處)
- ✗ 75.3%的照顧者請假頻率變高 (中華民國家庭照顧者關懷總會)

長照壓力 = 人力缺口，企業該如何解決？

回收近500份有效問卷，平均年齡落在35-37.5歲之員工調查為例：

44.2% 員工表示曾因為照顧感到困擾；

27.1% 員工表示曾找尋照顧解決方案；

其中，竟有高達 **48.5%** 未成功解決！



調查來源：



2025企業EAP再升級 長照支持新方案 正式啟動！

打造友善職場，提升員工 **照顧管理力**

安心管理：六大照顧面向



醫療管理：

照顧病程、用藥管理與醫療決策評估等。



生活管理：

照顧所需之技巧、日常生活與用品採購等。



心理管理：

照顧壓力、紓壓管道與照顧者支持系統等。



財務管理：

照顧費用計算、照顧相關補助與信託遺產處置等。



家庭管理：

家庭分工、溝通技巧與家庭會議釐清。



法律管理：

撫養權、監護宣告與照顧問題爭議。



愛長照
| Long-term care.

關於愛長照 | 全台最多人使用的長照資源平台

一個專業的長照資源平台，致力於為照顧者與企業提供全方位支持。平台擁有超過28萬人按讚，每月網頁瀏覽量超過100萬次，成為台灣社群影響力最大的長照資訊平台之一。

我們整合醫療、社福與心理支持資源，提供即時、可靠的長照知識與服務，幫助家庭照顧者減輕負擔。同時，愛長照積極與企業合作，推動職場長照支持機制，協助員工在工作與家庭間取得平衡。

秉持「成為每個家庭照顧者的靠山」的企業理念，持續深化企業合作，打造更友善的長照環境，確保每位照顧者都能獲得應有的支持與尊嚴。

EAP長照諮詢服務使用者 回饋

- 服務後照顧壓力減少 **36%**
照顧壓力平均7.23分，服務後降至4.67分
- 平均減少資料收集+資源串連時間 **10.5** 天
照顧管家協助收期「照顧資訊」、生成「照顧計畫」、串連「照顧資源」
- 服務後減少照顧請假 **3.3** 天，聯繫通話 **4.3** 次
預先安排照顧人力，精準對應所需方案
- 整體服務滿意度，達 **8.9** 分
管家服務專業度9.3分，服務態度9.4分

調查來源：



聯絡我們，一起打造友善職場！

如果希望透過EAP為您的企業發揮價值，我們建議您：



步驟 1：初步評估需求，與我們聯繫

- ◆ 盤點現況：企業是否曾遇到員工心理壓力、職涯適應、情緒管理等問題影響工作？目前內部是否已有相關資源，還是需要更完整的支持系統？
- ◆ 聯繫我們：我們的EAP專家團隊將協助您進行企業需求評估，討論合適的服務模式，並提供專業建議。

步驟 2：洽談合作細節，制定專屬EAP方案

- ◆ 選擇服務範圍：根據企業文化與員工需求，決定服務項目，例如心理諮詢、法律諮詢、管理諮詢、工作與生活平衡方案等。
- ◆ 確定執行模式：討論EAP的推動方式，如保密性政策、推廣策略、宣導說明會等，確保員工願意使用服務。

步驟 3：簽約確認，正式啟動EAP計畫

- ◆ 確認合約內容：明確合作期間、費用結構、績效評估方式等細節，確保雙方權益。
- ◆ 啟動EAP服務：透過啟動會議，詳談執行方式及期程，正式開始服務。



THANK YOU



關於鉅微 | 全方位EAP的領導品牌

鉅微管理顧問是一家與全球資源聯結的員工協助方案專業顧問公司，擁有20年以上的豐富經驗，致力於協助企業打造健康、穩定且高效的工作環境。一路走來，我們始終堅持且嚴格遵循國際EAP執業標準與倫理規範，以誠信為本、創新為驅動，整合超過100位跨領域實務專家，提供與全球一致且兼顧我國獨特性的解決方案，成功服務超過700家企業。



www.ffceap.com.tw



request@ffceap.com.tw



02 3765-3313

