

RDEC-RES-101-005（委託研究報告）

我國弱勢家庭就業促進之研究

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 102 年 5 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

RDEC-RES-101-005（委託研究報告）

我國弱勢家庭就業促進之研究

受委託單位：財團法人私立東吳大學

研究主持人：李淑容

協同主持人：洪惠芬、林宏陽

研究助理：洪春旬、張惠婷、邱悅貞

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 102 年 5 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

目次

目次	I
表次	IV
圖次	IX
提要	X
第一章 緒論	1
第一節 研究源起	1
第二節 研究目的	5
第三節 低收入戶及中低收入戶的定義及其數量	6
第四節 低收入戶及中低收入戶就業現況	8
第五節 影響弱勢家庭主要生計者的就業因素	11
第二章 文獻探討	13
第一節 我國弱勢家庭的就業促進措施	13
第二節 英國促進弱勢就業者就業的做法	18
第三節 韓國促進弱勢就業者就業的做法	62
第三章 研究方法與過程	90
第一節 研究方法	91
第二節 調查問卷、焦點團體、深度訪談內容	94
第三節 資料收集	96

第四節 資料分析	102
第四章 研究結果分析	105
第一節 問卷調查分析	105
第二節 焦點團體分析	180
第三節 深度訪談分析	262
第五章 研究結論與建議	311
第一節 研究結論	311
第二節 研究建議	334
參考書目	351
附件一：調查問卷	372
附件二：勞社政民間焦點團體大綱	381
附件三：低收入戶及中低收入戶焦點團體大綱	382
附件四：深度訪談大綱	383
附件五：深度訪談日誌	384
附件六：訪談邀請同意書	385
附件七：受訪基本資料表	386
附件八：焦點團體各場次參與者名單	387
附件九：焦點團體摘要	391
附件十：深度訪談摘要	404
附件十一：期中報告審查意見回應對照表	429

附件十二：期末報告審查意見回應對照表438

表 次

表 2-1 申請稅收減免者之年齡、家庭狀況以及每週最低工時之規定(2012)	29
表 2-2 稅收減免給付之期間展延條件及期間長度	32
表 2-3 子女稅收減免給付之項目與每年給付上限(2012)	35
表 2-4 獲得子女稅收減免給付之家長的通報義務	36
表 2-5 獲得 WTC 與 CTC 給付之家庭總數(2003-2011)	37
表 2-6 基本工資水準，依年齡與身份分(2010-2012)	51
表 2-7 韓國之勞動力、受僱者、被保險人與就業保險涵蓋率(2009-2011)	65
表 2-8 OECD 及其他世界國家之所得分配不均度(2005-2009) ...	66
表 2-9 2012 年每月一般家戶最低生活水準與健康保險費	75
表 2-10 2012 年每月中高齡者居住之家戶最低生活水準與健康保險費	82
表 3-1 新北市中低收入戶冊送人數及調查樣本數，依行政區分	.96
表 3-2 焦點團體參與人員	98
表 3-3 訪談時程	100
表 4-1 性別(新北市)	105
表 4-2 年齡(新北市)	106
表 4-3 教育程度(新北市)	106
表 4-4 婚姻狀況(新北市)	107
表 4-5 配偶/同居人籍貫(新北市)	107

表次

表 4-6 與戶長之關係(新北市)	108
表 4-7 是否領有身心障礙手冊(新北市)	108
表 4-8 身心障礙類別(新北市)	109
表 4-9 身心障礙等級(新北市)	109
表 4-10 福利身分(新北市)	110
表 4-11 家庭型態(新北市)	110
表 4-12 家庭人口數(新北市)	111
表 4-13 家庭工作能力人口數(新北市)	112
表 4-14 家庭經濟收入者(新北市)	112
表 4-15 家庭每月總收入(新北市)	113
表 4-16 有無子女(新北市)	114
表 4-17 子女人數(新北市)	114
表 4-18 子女在學狀況(新北市)	115
表 4-19 家庭領有重大傷病卡人數(新北市)	115
表 4-20 家庭領有身心障礙手冊人數(新北市)	116
表 4-21 家庭陷入經濟困境因素(新北市)	116
表 4-22 家庭陷入經濟困境因素-社會環境(新北市)	117
表 4-23 家庭陷入經濟困境因素-工作條件(新北市)	117
表 4-24 家庭陷入經濟困境因素-家庭(新北市)	118
表 4-25 家庭陷入經濟困境因素-個人(新北市)	119
表 4-26 家庭陷入經濟困境因素-其他(新北市)	120
表 4-27 家庭領取補助情形(新北市)	120
表 4-28 目前有無工作(新北市)	121

表 4-29 有工作者工作類型(新北市)	122
表 4-30 有工作者工作型態(新北市)	123
表 4-31 每周工作時數(新北市)	123
表 4-32 每月工作收入(新北市)	124
表 4-33 過去工作經驗(新北市)	125
表 4-34 沒去工作原因(新北市)	125
表 4-35 上一份工作迄今多久(新北市)	126
表 4-36 上一份工作型態(新北市)	127
表 4-37 離開上一份工作之原因(新北市)	127
表 4-38 公立就業服務機構聯絡與否(新北市)	128
表 4-39 是否接受過就業服務(新北市)	128
表 4-40 接受就業服務現況(新北市)	129
表 4-41 就業服務對您的就業是否有幫助(新北市)	130
表 4-42 是否透過就業協助找到工作(新北市)	131
表 4-43 透過就業協助找到的工作維持多久(新北市)	131
表 4-44 是否透過職業訓練找到工作(新北市)	132
表 4-45 透過職業訓練找到的工作維持多久(新北市)	132
表 4-46 是否透過多元就業開發方案找到工作(新北市)	133
表 4-47 透過多元就業開發方案找到的工作維持多久(新北市)	133
表 4-48 是否透過公部門短期就業方案找到工作(新北市)	134
表 4-49 透過公部門短期就業方案找到的工作維持多久(新北市)	134
表 4-50 是否透過僱用獎助措施而被僱用(新北市)	134
表 4-51 領取就業促進津貼概況(新北市)	135

表次

表 4-52 影響就業因素(新北市)	136
表 4-53 影響就業因素與年齡交叉分析表	137
表 4-54 影響就業因素與教育程度交叉分析表	138
表 4-55 期待政府提供之協助(新北市)	139
表 4-56 期待政府之協助與年齡交叉分析表	140
表 4-57 期待政府之協助與教育程度交叉分析表	141
表 4-58 工作價值觀	143
表 4-59 性別(南投縣)	147
表 4-60 年齡(南投縣)	148
表 4-61 教育程度(南投縣)	148
表 4-62 婚姻狀況(南投縣)	149
表 4-63 配偶/同居人籍貫(南投縣)	149
表 4-64 與戶長之關係(南投縣)	150
表 4-65 是否領有身心障礙手冊(南投縣)	150
表 4-66 身心障礙類別(南投縣)	151
表 4-67 身心障礙等級(南投縣)	151
表 4-68 福利身分(南投縣)	151
表 4-69 家庭型態(南投縣)	152
表 4-70 家庭人口數(南投縣)	152
表 4-71 家庭工作能力人口數(南投縣)	153
表 4-72 家庭經濟收入者(南投縣)	154
表 4-73 家庭每月總收入(南投縣)	154
表 4-74 有無子女(南投縣)	155

表 4-75 子女人數(南投縣)	155
表 4-76 子女在學狀況(南投縣)	156
表 4-77 家庭領有重大傷病卡人數(南投縣)	156
表 4-78 家庭領有身心障礙手冊人數(南投縣)	157
表 4-79 家庭陷入經濟困境因素(南投縣)	157
表 4-80 家庭陷入經濟困境因素-社會環境(南投縣)	158
表 4-81 家庭陷入經濟困境因素-工作條件(南投縣)	158
表 4-82 家庭陷入經濟困境因素-家庭(南投縣)	159
表 4-83 家庭陷入經濟困境因素-個人(南投縣)	160
表 4-84 家庭領取補助情形(南投縣)	160
表 4-85 目前有無工作(南投縣)	161
表 4-86 有工作者工作類型(南投縣)	162
表 4-87 有工作者工作型態(南投縣)	162
表 4-88 每周工作時數(南投縣)	163
表 4-89 每月工作收入(南投縣)	164
表 4-90 過去工作經驗(南投縣)	164
表 4-91 沒去工作原因(南投縣)	165
表 4-92 上一份工作迄今多久(南投縣)	166
表 4-93 上一份工作型態(南投縣)	166
表 4-94 離開上一份工作之原因(南投縣)	167
表 4-95 公立就業服務機構聯絡與否(南投縣)	167
表 4-96 是否接受過就業服務(南投縣)	167
表 4-97 接受就業服務現況(南投縣)	168

表次

表 4-98 就業服務對您的就業是否有幫助(南投縣)	169
表 4-99 是否透過就業協助找到工作(南投縣)	170
表 4-100 透過就業協助找到的工作維持多久(南投縣)	170
表 4-101 領取就業促進津貼概況(南投縣)	170
表 4-102 影響就業因素(南投縣)	172
表 4-103 期待政府提供之協助(南投縣)	173
表 4-104 工作價值觀(南投縣)	175
表 4-105 受訪者基本資料	264
表 5-1 勞委會職訓局轉介就業執行成效	319
表 5-2 社政單位轉介個案未開案之原因分析	320
表 5-3 實際提供服務一個案就業概況表(101 年 1-10 月)	321

圖 次

圖一 英國綜合式給付系統實施前後之社會給付體系	47
圖二 勞政社政協調合作模式工作流程	333

提 要

關鍵字：中低收入戶、弱勢家庭、就業促進

一、研究緣起

民國 100 年 7 月實施之社會救助新制中，首將中低收入戶納入社會救助範圍，並於「社會救助法」第 15 條規定社政機關應冊送弱勢家庭中有工作能力者至勞政單位接受就業服務。本研究旨在檢視我國協助弱勢家庭中有工作能力者就業促進政策之成效、勞政社政單位在合作協調上所遭遇的問題，蒐集英國、南韓弱勢就業促進相關政策，並就立法、政策計畫及部門協調合作模式提出建議。

本研究的目的如下：

- (一) 瞭解低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題分析。
- (二) 檢視社政部門轉介或冊送弱勢家庭有工作能力者接受就業服務執行情形及其成效。
- (三) 檢視社政與勞政既有的協調及合作模式及成效，比較社政及勞政之不同觀點，並分析不同縣市弱勢家庭有工作能力者就業服務執行情形。
- (四) 蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭有工作能力者就業相關政策經驗及成效。
- (五) 以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議。

二、研究方法及過程

本研究採多元資料分析方法，包括問卷調查、焦點團體、深度訪談與文獻分析。問卷調查部分擇定新北市及南投縣為範圍，以該兩縣市列冊轉送之中低收入戶有工作能力者為對象。新北市採分層等距抽樣共訪問 374 份樣本；南投縣採普查方式，共訪問 26 份樣本，總計有 400 份有效問卷。焦點團體共進行八場，包括六場勞、社政焦點團體(臺北市、新北市、南投縣、高雄市、屏東縣及花蓮縣)及兩場低收、中低收入戶焦點團體(新北市、南投縣)。深度訪談 8 位弱勢工作者及 3 位勞政主管與資深就服員，共計 11 名。文獻分析部分則針對英國、南韓近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效加以探究。

三、重要發現

本研究主要重點在檢視我國協助弱勢家庭中有工作能力者就業促進政策之成效、勞政社政單位在合作協調上所遭遇的問題。重要發現如下：

(一) 瞭解中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題分析

1. 受訪者中有四成五為中高齡者、有近三成為單親家庭、已婚者中有一成五為新移民家庭。
2. 七成六的受訪者皆有工作：過半數為全職工作者；有三成以上擔任臨時工；有一成五擔任部分工時工作。
3. 受訪者為典型的「工作貧窮者」：超過六成以上受訪者每週工作在 35 小時以上；超過六成以上受訪者其全家總收入每個月在 3 萬元以下；近半的受訪者其每月的工作收入不到 2 萬元。
4. 影響受訪者的就業因素主要為：照顧工作、學歷限制，以及年齡歧視。

5. 受訪者期待政府提供的協助：全職及部分工時的工作、職業訓練、托育補助與托育服務。

在本研究深度訪談中，檢視受訪者的工作狀況，也發現幾乎每位受訪者都處「有工作所得，但所得水準卻無法維持其家庭基本支出」的「工作貧窮」狀態。歸納其背後的原因，最主要為：

1. 沒有底薪的薪資結構。
2. 業務性工作的收入困境。
3. 自營作業者的經濟安全風險。
4. 缺乏精良農業設備，小農收入有限。

(二) 檢視社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效

弱勢者就業與整體經濟發展、勞動市場結構、以及弱勢者的人力資本等都有關係，就服單位的努力只是多種因素之一。而根據本次研究的調查問卷分析結果，顯示勞政部門針對社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效如下：

1. 受訪者中只有約三成曾接獲公立就業服務系統的聯繫。
2. 受訪者接受的就業服務主要以「就業諮詢」與「就業媒合」為主。
3. 曾接受就業服務者中只有一成七找到工作，且工作穩定度低，三分之二已去職。

(三) 比較社政及勞政之不同觀點，並分析不同縣市弱勢家庭就業服務執行情形

1. 比較社政與勞政觀點之同異

(1) 相同之處

- ①應給予低收入與中低收入者有關「社會救助法」第 15 條，

接受就業推介之就業收入，一定期限內不會計入家庭收入，不會因此失去社會福利身分之明確訊息。

- ②應協助解決各項就業障礙後方能有效促進其就業。
- ③均認為案主之就業意願為其能否順利推介就業之主要因素。

(2) 相異之處

- ①有就業障礙 vs. 無就業意願
- ②長期陪伴 vs. 一般諮詢
- ③部分工時工作 vs. 全時工作
- ④希能使用社政系統資訊 vs. 限於個資法礙難照辦
- ⑤消極社會救助 vs. 積極勞動政策
- ⑥排除就業障礙與求職可以並行 vs. 先排除就業障礙再來求職
- ⑦無配套前難不宜執行處罰條款 vs. 「蘿蔔」之外亦應有「棍子」
- ⑧雇主端的考量 vs. 案主端的考量
- ⑨受僱 vs. 創業

2. 比較不同縣市弱勢家庭就業服務執行情形

根據本研究的調查結果，對新北市及南投縣兩縣市，輔以焦點團體及深度訪談的討論結果分析，就不同縣市弱勢家庭服務執行成效相比較，發現有以下異同：

- (1) 相同之處：受訪者中都只有約三成曾接獲公立就業服務系統的聯繫；而曾接受就業服務者中只有一成五找到工作，且工作穩定度低。
- (2) 相異之處：

- ①都會區的工作機會較多，且多為全職工作；非都會區的工作機會較少，而其中有相當的比例為臨時性或季節性的工作。
- ②非都會區因工作機會少，較都會區依賴政府部門補助的工作。
- ③非都會區的弱勢就業者可能因當地消費水準較低，因此相對比較沒有就業的急迫性。
- ④非都會區弱勢求職者受限於交通問題，影響其職能提升及就業的機會。

(四) 蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效

就英國與南韓之相關政策與措施，以下將分別就其相同與相異處做陳述與討論。

1. 相同之處

- (1) 其皆發展整合型之就業服務中心
- (2) 皆廣設就業服務中心，以提高其服務之使用率
- (3) 皆採階段式津貼發放之就業促進措施
- (4) 皆採委外合作之模式，並給予相對之補助

2. 相異之處

- (1) 個案篩選之標準不同：英國將較困難個案委託私人就業服務機構處理；韓國則將最難推介之個案歸於公立就業服務機構，其餘則由個案自由抉擇公私立就業服務機構。
- (2) 就業促進津貼之內涵不同：英國自 2013 年開始，將各類津貼與稅賦減免整合為一總和給付上限之統合式給付 (Universal Credit)。而韓國將就服站所提供之給付僅限於失業保險給付。

(五) 以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議

本研究建議弱勢家庭有工作能力者的就業促進，應以就服單位為單一窗口，由個管員協調各單位的服務與協助。個管員應分三階段協助弱勢求職者：

階段一、規劃個別化就業計劃：包括就業能力分析與職涯途徑安排。

階段二、完成就業準備協助：包括接受在職教育、推介參加職業訓練、推介參加就業研習班、實習、取得證照…等增進就業動機與增強就業技能之安排。

階段三、協助其順利就業：此階段含陪同面試、並於穩定就業 3 個月、6 個月及 12 個月進行追蹤。如能持續穩定就業一年，而無其他就業服務需求，則可結案。

在短期，建議將個管員納入政府長期僱用，個管員**針對於每一個個案，應有一對口的社工員**，由社工員提供個案之家庭背景與求職需求資料，必要時得進行家訪，由個管員與社工員共同討論、擬定個別處預計話，並由社工員協助個管員進行資源連結與就業障礙的排除工作，如提供托育托顧補助與服務、經濟補助、醫療協助等。

而長期，則於每一就服站**配置兩名社會工作人員**，專職負責該站之弱勢家庭就業促進有關社政資源連結，必要時進行家訪，並協助其進行資源連結與就業障礙的排除工作等，包括提供托育托顧照顧補助與服務、經濟補助、醫療協助等。長遠之計，慢慢發展單一窗口，**由就服中心整合個案的就業服務與社會救助津貼給付**，如英國的晚近做法，以符合未來的發展趨勢。

四、主要建議意見

本研究根據研究結果，具體規劃一整套短、中長期的弱勢家庭就業促進政策白皮書：

(一) 立即可行之建議

第一部分 對社政單位之建議

1. 對中低收入戶全面進行實地訪視，並分級予以救助。（主辦機關：內政部、各縣市政府社會局處）

目前各縣市對中低收入戶都採書面審查，並未進行親訪。中低收入戶從極貧困到近中產階級，樣貌差異極大，未來隨著低收入戶與中低收入戶福利差異懸殊；相關單位將對中低收入戶福利逐漸加碼，為使福利資源做更確實有效的配置，實有對中低收入戶進行全面實地訪查之必要。考慮現有人力不足，可俾編列預算僱請專人為之；另應對中低收入戶分級予以救助，如分成貧窮線的125%以下及以上兩等級，俾使政府預算能真正用在刀口上。

2. 加強宣導「社會救助法」第15條，工作收入三年不計入家庭總收入之規定，以強化弱勢工作能力者之就業動機。（主辦機關：內政部、各縣市政府社會局處）

「社會救助法」第15條有所謂的「3+1條款」，規定低收入戶、中低收入戶中有工作能力者得因參加就業服務措施，其所增加之收入，依各縣市主管機關規定，得免計入家庭總收入，最長以三年為限，必要者得延長一年。此新規定民眾知者甚寡，有必要加強宣導，以減少民眾福利資格被取消的疑慮，並強化其就業動機。

第二部分 對勞政就業服務現制之改進建議

1. 建議政府比照社工人力制度，長期僱用就服人員，並保障其勞動條件。（主辦機關：勞工委員會）

目前就服人員多採派遣制，勞動條件不佳、工作不穩定、績效壓力大，致流動率高，難以積累經驗，提供長期而深入的服務。建議政府應比照社會工作人力制度，將就服人員改由政府長期僱用，確實保障其勞動條件，增加其工作穩定度，俾使其能發揮協助弱勢就業的最大效益。

2. 以就服單位為單一窗口，由個管員協調各單位的服務與協助。（主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處）

弱勢求職者的就業障礙問題多元，需由不同單位協助才得以解決。但目前政府各部門仍政出多門、缺少整合。建議弱勢家庭的就業促進，宜以就業服務單位為單一窗口，由個管員主責，充分發揮個管的功能、擬定個別化就業準備計畫、連結相關資源、協助排除就業障礙，以協助弱勢就業者穩定就業。

3. 將個管員的案量訂為每年 30-45 案。（主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處）

目前個管員的案量龐大，約在 120-200 案之間，負擔沉重。根據本研究調查在新北市及南投縣的調查弱勢就業者之就服成效，約為一成七左右，且就業穩定度低。在高案量的績效壓力之下，除難以對多重就業障礙的弱勢求職者提供深入的服務，且反可能造成優先排除困難個案的反制度誘因。建議相關單位揚棄以「量」為主的績效考量，參考身心障礙就服員個案量(每年 12 案)、或高風險社工員的個案量(每年 20-30 案)，將低收中低收個管員的個案量訂在每年 30-45 案，使就服員可以兼顧質量，並提供更深入切實的就業服務。

4. 對弱勢求職者提供個別化、支持性的就業服務。（主辦機關：

勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

根據本研究所見，弱勢家庭求職者多為低學歷、低技能、中高齡、且有托育托顧負擔、自信心不足或情緒困擾等問題。焦點團體與會人員多提到弱勢求職者，”需要長期的支持陪伴，很難一步到位”。目前有些就服單位的就服員以一般求職者視之，提供就業諮詢及就業媒合為主的作法，難符所需。故本研究建議低收中低收個管員，應對弱勢家庭求職者提供個別化、支持性的就業服務，包括個案管理、職前適應準備課程，陪同面試、輔導及追蹤等，以協助其穩定就業。

5. 強化個管員的功能，並增強其資源的連結能力。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局)

目前勞委會職訓局實施「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」所新增的 100 名人力(目前聘用 87 人)多為”新手上任”，其中不乏只接受數小時之社政相關課程即上任者，對於低收入戶/中低收入戶之特殊需求缺乏了解，對日新月異的福利措施亦缺乏掌握。故建議宜對於這些就服員加強訓練，強化個管的功能，增強其資源之連結能力，以強化服務的效能。

6. 以「穩定就業成功半年」為績效指標。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

在現行制度下，穩定就業定義為「三個月」。弱勢求職者就業三個月後，個管員追蹤，若其仍在就業中，則可歸入穩定就業並結案。然如本研究所見，弱勢工作者就業穩定度低，常常轉換工作，其所謂穩定就業充其量只是就服員三個月後聯繫時，其正在從事的一份工作。因此本研究建議應拉長追蹤之期限，以「穩定成功就業半年」為指標，並持續追蹤一年，以此做為績效指標，確保弱勢就業者能穩定就業。

7. 將弱勢「已就業」之求職者，列入冊送就業服務名單中。(主辦

機關：內政部、各縣市政府社會局處；協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

如本研究所見，弱勢有工作能力者有近七成六都有工作，但多為低薪資、工時長、且不穩定的工作。有些「已就業」的弱勢工作者仍想尋求更為穩定性的工作，故目前以有工作能力「未就業」者為服務對象的篩選機制有其盲點。故本研究建議應將弱勢「已就業」但仍有求職意願者，一併由社政單位冊送，且由就服單位提供就業服務。

8. 建構完整之勞、社政合作資訊平臺。(主辦機關：內政部；協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工／社會局處)

在現行的制度中，許多縣市政府都各自規劃自己的資訊平台。而就服單位就服員常礙於權限無法使用社政的資訊平台，以至於對於案主的處境掌握有限。希望政府配合 100 年 7 月社會救助新制，所規劃的跨部會資料整合性平台(「福利行政資訊動態顯示平台(Welfare Administrative Information Dynamics,簡稱 W-aid)」)能盡早上路，並普及供各縣市使用，使勞社政能利用平台整合資訊，加強合作，以提升服務之效能。

第三部分 弱勢家庭就業促進的配套措施

1. 對弱勢家庭求職者提供「三階段就業促進津貼」，並於「就業促進津貼實施辦法」，及「就業服務法」中明文定之。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、內政部)

韓國於 2009 年提出「成功就業配套措施計畫」(Successful Employment Package)，為列冊案主量身打造合適的就業與職涯規劃。若就在服員的協助下能穩定就業，則能在不同的階段獲得不同水準的就業獎勵。本研究建議我國可以仿韓國做法，對弱勢求職者提供三階段之就業促進津貼，以強化求職者的工作動機，並提高就業成功的比例。而對於如經過評估可透過職業

訓練提昇其就業能力，則僅給予第一與第二階段之就業促進津貼。

本研究建議「三階段就業促進津貼」實施如下：在完成第一階段就業協助規劃後，可獲得 3,000 元一次性「就業協助規劃津貼」之獎勵；在第二階段完成就業協助方案；比照職業訓練生活津貼，每月可獲得相當於基本工資之六成，即 11,268 元 ($18,780 \times 60\%$) 之「完成就業協助津貼」，其時間由個管員認定，最長以一年為限。第三階段，在順利就業(在韓國為全時工作)後可獲得相當於基本工資之六成，即 11,268 元 ($18,780 \times 60\%$)、穩定就業 3 個月可獲得相當於基本工資兩個月，即 37,560 元 ($18,780 \times 2$)、穩定就業 6 個月可獲得相當於基本工資四個月，即 75,120 元 ($18,780 \times 4$) 的「穩定就業津貼」獎勵¹。各地區得根據當地生活水準予以調整。

「三階段就業促進津貼」，應於「就業促進津貼實施辦法」及「就業服務法」中明文定之。

2. 在職業訓練部分，應放寬參訓條件，與就服單位緊密合作；職訓課程應符合市場所需。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)
 - (1) 職訓課程規劃應放寬參訓條件，提供低學歷者參與職業訓練機會。
 - (2) 職訓課程應盡可能朝「訓練時間長，而且提供實習安排」

¹ 第三階段，就本研究設計以 3 個月、6 個月以及 12 個月為期追蹤個案之就業狀況，除為嚴格執行福利給付詐欺之查察外，亦為評估該方案實施後之成效延續性。因此，就獎勵部分，僅提供至穩定就業 6 個月者，而第 12 個月僅就其接受整體就業促進方案過程及其結果進行評估。若無就業服務方面之其他需求，諸如轉業、職務調整、職能再訓練等，則可結案。

的形式發展，且應與就業服務中心緊密合作，以提高媒合的成功率。

- (3) 職訓中心設計課程時，應對相關產業雇主的偏好與需求進行精確地調查，以提高學員結訓後順利投入相關產業的可能性。
- (4) 職訓中心開設課程種類應更多元，不應過度集中在少數產業，如烘培、或小吃製作等。

3. 盡速修正「勞工保險條例」第六條，將所有受雇勞工，強制納入勞工保險，以落實弱勢工作者之就業安全保障。（主辦機關：勞工委員會）

現行「勞工保險條例」第六條規定，僅規定「雇用五人以上」之雇用單位的勞工，應參加勞工保險。為保障多數從事臨時工作之弱勢勞工，本研究建議盡速修正「勞工保險條例」第六條，將「所有受雇勞工」，不分工作型態、不論雇用規模，一律納入勞工保險，以落實對從事臨時性工作之弱勢工作者的就業安全保障。

4. 加強勞動條件檢查，以保障弱勢勞工之基本權益。（主辦機關：勞工委員會）

弱勢工作者因就業不穩定，常會出現雇主並沒有幫他們投保勞工保險、或加入全民健康保險，甚至未依最低工資給付其薪資的情形。本研究建議相關單位應加強對相關公司行號及事業單位之勞動條件檢查，如雇主是否按月提撥勞工退休準備金？勞工正常工作，是否領取不得低於基本工資之薪資？等，以確保弱勢工作者之基本所得，並保障弱勢工作者的基本權益。

5. 提升現有社福中心為「社福中心 Plus」，將勞政就服納入社政服務範圍，以擴充就業服務的觸角。（主辦機關：各縣市政府社會局處；協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各公立就業服

務機構)

由全台各地現有之就業服務站僅 48 處，致使其觸角無法深入各鄉鎮市。本研究建議將就業服務納入各縣市之社福中心、單親中心等之服務範疇，提升社福中心為「社福中心 Plus」，並整合勞、社政之福利資源，使勞政服務與給付能夠更善為民眾所知悉與使用，利用其有托育資源之優勢，將職前適應準備課程納入現有的團體方案中，以強化弱勢求職者進入職場的準備。目前台北市婦女展業協會所屬北投、文山家庭及婦女中心，及新北市善牧基金會所屬馨樂單親中心，均有類似的作法。

第四部分 對弱勢單親及雙親家庭托育照顧之配套措施

1. 在托育補助方面，整併相關托育津貼方案，提供足額托育補助，以利弱勢者就業。(主辦機關：內政部兒童局、教育部、各縣市政府社會／教育局處)

托育問題影響弱勢家庭就業的主要原因有二：1. 托育津貼補助不足；2. 托育的地點不普及。在托育補助方面，目前弱勢工作者適用的托育津貼與兒童補助計有「工作貧窮者兒童托育補助」「工作貧窮者戶兒童及少年生活扶助」…等多項，不僅政出多門、制度分散、且更重要的是“拼湊起來仍不足以支持其出去就業”。故本研究建議在托育補助方面，應整併及簡化托育津貼，提供足額補助，以利弱勢家庭求職者就業。

2. 在托育服務方面，宜擴大設立公立托育中心，提供價格與品質兼顧之托育服務。(主辦機關：內政部兒童局、教育部、各縣市政府社會／教育局處)

為使有托育需求的弱勢單親及雙親家庭，能安心就業，建議政府擴大設立公立且價格與品質兼顧之幼兒園，如新北市政府自 2011 起開辦之「公共托育中心」，以及高雄縣採公私合辦的方

式，由政府提供場地，由彭婉如文教基金會經營的五甲社區自治幼兒園，皆為值得參酌的作法。

此外，尚可考慮以下作法，以多管道提供托育服務，使托育服務更加普及近便：(1)要求企業依“性別工作平等法”第 23 條之規定設置托兒設施或提供托兒措施；(2)利用公私私立幼兒園，提供夜間及假日托育。(3)從寬編列經費，鼓勵非營利機構提供托育服務。

3. 開發彈性工時之就業機會。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

女性照顧者通常須以兼職或是從事彈性工時工作來兼顧工作與家庭。此部分可參考韓國、英國相關作法，開發彈性工時之就業機會以符所需。韓國於 2011 年提出部分工時工作創造補助 (Part-time Job Creation Subsidy)，補助提供部分工時工作機會之事業主，其補助人數，不超過該事業單位受僱人數總數之 10%。補助額度為該受僱者薪資之 50%，其使用期間為六個月，並可延長一次。英國自 1980 年代開始，英國之勞動相關法令允許諸多彈性化工時之應用(Brewster, et al. 1997)。可由受僱者或雇主提議，並已勞僱雙方合意之方式實施。其方式計有工作分享 (Job Sharing)、在家工作 (Working from Home)、部分工時工作、壓縮工時 (Compressed Hours)、彈性工時 (Flexitime)、每年工時上限 (Annualised Hours)、交錯工時 (Staggered Hours) 與漸次退休 (Phase Retirement) 等方式。(Hegewisch 2009)。

第五部分 對中高齡低學歷者就業促進之配套措施

1. 加強發展照顧服務產業，創造大量低進入門檻、與勞動條件合宜的工作機會。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

對於弱勢工作者而言，政府應致力於創造些進入門檻較低、且對從業人員學歷與技能要求不高的家事服務、看護、或照顧員等「照顧相關產業」上。本研究建議政府對於照顧產業的發展，除了透過相關法規、以及證照制度的建立扮演「規範者」的角色之外，更可仿效北歐國家，由國家扮演雇主或半雇主的角色，對相關從業者的薪資進行補貼，改善他們的勞動條件，為弱勢者創造大量低進入門檻、與勞動條件合宜的工作機會。

2. 公、私部門釋出相關工作機會給中高齡弱勢工作者。（主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處）
 - (1) 參考日本、韓國，鼓勵某些職類，僱用中高齡弱勢工作者。如大樓管理員、收費員、導覽員、照護服務人員…等。
 - (2) 釋出國營單位相關工作機會，提供給不易就業者就業：將目前國營單位外包給廠商僱用契約工的工作機會，優先提供給中高齡或弱勢求職者。
 - (3) 比照公共服務中小企業人力協助計畫做法，提供中高齡人才庫，由政府補助雇用。
 - (4) 對於進用弱勢工作者超過額度的雇主，提供減稅優惠。
3. 透過職業訓練，協助中高齡低學歷者取得符合新興產業所需之工作技能。（主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處）

低學歷中高齡弱勢工作者由於過去之經濟與教育環境不如現在，故需透過職業訓練課程，克服過去與現在之教育與職業技能需求的落差。因此，職業訓練課程之設計應針對中高齡低學歷弱勢工作者，透過職業能力、興趣與傾向評估所能培力之方向後，施以短則半年，長則一年，以實務與實際操作為主之密集之職業訓練，

以協助取得符合新興產業所需之工作技能或證照，以利其就業。

4. 對自行創業之中高齡弱勢者，提供低利創業貸款。（主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處）

中高齡與低人力資本者的就業，有時會受限於雇主的雇用意願，而無法順利就業。經營小本生意，不失為中高齡、低人力資本的弱勢者，得以重返就業的便捷管道。對於那些需要彈性工時安排的就業者，如單親或身障者、或偏鄉缺乏工作者尤其受用。但自行創業需有足夠的資本作為創業基礎，資本額度雖然不高，但對於長期處於經濟困境的弱勢工作者卻是龐大的負擔，因此本研究建議政府應針對這些中高齡弱勢勞工有意創業者，提供低利創業貸款，以利其創業。

第六部分 對弱勢家庭提供所得維持

本研究中發現，弱勢家庭工作者常要兼多份工作，尚不足以溫飽。尤其在當今全球化下貧富加劇的社會中，主要受到衝擊的往往是底層階級。現行制度常俟弱勢家庭資源耗竭，再轉而申請低收入戶，低收入戶由民國 88 年的 49,780 戶急增為民國 101 年的 141,767 戶，13 年間增加近三倍，其中不乏類似個案。其實這些壯年有工作能力的家計負擔者，需要的是政府提供就業協助，並輔以短期經濟補助，而非成為低收入戶，後者長期而言可能造成政府更龐大的財政負擔。對於這些有工作但仍陷於貧窮的弱勢工作者，除前述就業協助外，提供所得維持實屬必要。建議政府於短期可提高中低收入戶兒少補助、於中長期則實施所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)，以避免弱勢家庭因生活困頓而陷入長期貧窮。

1. 對弱勢就業者提供所得維持：提高中低收入戶兒少補助。（主辦機關：內政部）

目前的社會救助制度中，對於兒童、身心障礙者及老人皆提供有

補助。但在做法上卻令人有本末倒置之感：對於已入晚年，生活開銷需求較低的老人提供豐厚的補助(中低收入老人生活津貼補助每人 3600~7200 元)；對國家未來競爭力之所繫，生活與教育開銷均較龐大的兒童，提供的補助反而相對微薄(每人 1900~2300 元)。事實上對兒童階段的人力資本投資十分關鍵，尤其對於雖有工作仍陷貧窮，收入不足以支應家計的低收入戶/中低收入戶家庭而言，政府的補助至屬重要。故建議政府要提高對中低收入戶兒童補助的額度，以減緩對經濟弱勢家庭第二代造成的衝擊與不利影響。

2. 實施所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)（主辦機關：財政部賦稅署）

詳見中長期建議（二）

（二）中長期之建議

1. 配置 2 名社工人力於就業服務站，以強化社政與勞政的結合。
（主辦機關：內政部社會司、行政院人事行政總處；協辦機關：各縣市政府勞工／社會局處）

多場焦點團體與會成員提到有社工人員會與就服人員緊密的合作，大幅提高就業媒合的成功率。故本研究建議未來以就服站為窗口，配置 2 名社工人力於就業服務站，除強化社政與勞政的結合，也逐步整合就業服務與社會救助及各項津貼於同一窗口，此亦為英國晚近的做法及未來的發展趨勢。

2. 實施工作所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)。（主辦機關：財政部賦稅署）

工作所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)為對勤勞工作、但所得低於一定標準者，給予租稅方面的退稅補貼，

提要

為目前幫助工作貧窮者最有效的做法。美國自 1974 年、英國於 1999 年開始實施，韓國目前亦有相同的做法。建議政府可參考美、英及韓國的做法，於中長期實施「工作所得稅賦獎勵」，對工作貧窮家庭於一定家戶年所得額度內，提供漸進式之工作所得稅賦減免。透過此間接性的所得維持給付，彌補就業不穩定者因工作所得過低、不足以維持家庭基本生計的困境，並避免其落入貧窮。

第一章 緒 論

第一節 研究源起

一、國際的趨勢由福利國家走向工作福利，並推動積極勞動市場政策

過去福利國家是歐洲社會的主流價值，對弱勢族群照顧是政府不可推卸的責任，而領取福利給付是貧窮弱勢族群的基本權利。但美國率先推動的工作福利(workfare)制度以及英國的 welfare to work 的主張，在競爭力掛帥、失業率高升的年代逐漸凌駕歐洲國家福利國家的主流價值，這些國家的主流價值轉為強調個人責任。而自 1980 年代中期以來，歐洲國家以失業給付、失業救助等消極性措施來維持失業者所得的措施，並未能奏效，故 OECD(國際經濟合作發展組織，Organization of Economic Cooperation and Development) 自 1980 年代開始積極鼓積極勞動市場政策(Active Labor Market Policies)。1991 到 2000 年 OECD 國家，除捷克、德國、希臘、葡萄牙、瑞士等少數國家之外，其餘各國花在「積極勞動市場政策」的經費占 GDP 的比例相較於消極性措施大都呈現上升趨勢，顯示各國對「積極勞動市場政策」的重視逐漸超越消極性措施。(辛炳隆，2003)

所謂的「積極勞動市場政策」包括三個部份：創造工作機會、職業訓練與就業服務。創造工作機會包括由政府直接雇用勞工從事公共工作(public work)，和提供私人企業或非營利組織薪資補貼，以增加其僱用意願，而為避免排擠一般勞工的就業機會，其適用對象多為長期失業者或低就業能力之弱勢族群；職業訓練方面除直接由公立職訓單位提供訓練課程外，也包括對企業與勞工職業訓練費用和訓練期間生活費用的補助。就業服務除一般性的就業媒合、就業諮詢與尋職技巧訓練之外，也包括尋職津貼與搬遷津貼。

我國在 1990 年中期其因失業問題日趨嚴重，且也為反應此國際趨勢，也

紛紛提出一些對弱勢家庭¹的就業促進法令、政策與措施。包括「就業服務法」第 29 條規定，直轄市及縣(市)主管機關應將轄區內生活扶助戶中具工作能力者，列冊送當地公立就業服務機構，推介就業或參加職業訓練。應訂定計畫，致力促進其就業；必要時，得發給相關津貼或補助金。民國 100 年 12 月 7 日新修訂之「社會救助法」第 15 條規定，低收入戶及中低收入戶有工作能力者，直轄市、縣(市)主管機關應依其需求提供或轉介相關就業服務、職業訓練、創業輔導或以工代賑等方式輔助其自立。並得視需要提供低收入戶及中低收入戶創業貸款利息補貼、求職交通補助、求職或職業訓練期間之臨時托育及日間照顧津貼等其他就業服務與補助。參與第一項服務措施之低收入戶及中低收入戶，於一定期間及額度內因就業而增加之收入得免計家庭總收入，最常以三年為限，必要時得延長一年。對於不願接受第一項之服務措施，或接受後不願工作者；直轄市、縣(市)主管機關不予扶助。勞委會因此推出一系列之就業促進措施，「永續就業工程計畫」(90 年)、「多元就業開發方案」(91 年迄今)、「公共服務擴大就業方案」(91-93 年)「促進經濟弱勢戶就業中程計畫」(95-98 年)、「促進弱勢者就業計畫」、以及最近推出之「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」。

二、我國社會救助法新制明定納入「中低收入戶」，擴大救助範圍

由於過去十幾年來我國經濟發展停滯，失業人口逐漸增加，造成需要被幫助的經濟弱勢民眾越來越多。但過去囿於現行「社會救助法」未能配合修正，貧窮線的標準無法涵蓋所有需要協助的邊緣民眾，因此出現許多不符合「社會救助法」資格的近貧(Near Poor)與新貧(New Poor)人口。

為了擴大救濟這些弱勢族群，內政部在民國 99 年 12 月立法院三讀通過「社會救助法修正案」。據指出此次修法，除因放寬標準將增加低收入戶 2

¹ 弱勢家庭就業促進對象根據 100 年 12 月 7 日修訂之社會救助法第 15 條規定為低收入戶及中低收入戶；依就業服務法第 24 條規定，弱勢家庭就業促進對象包括：一、獨力負擔家計者。二、中高齡者。三、身心障礙者。四、原住民。五、生活扶助戶中有工作能力者。六、長期失業者。七、其他經中央主管機關認為有必要者。

萬 1 千戶，5 萬 4 千人外；另外界定「中低收入戶」，更將中低收入戶，估計約 18 萬 3 千戶，53 萬 6 千人，納入照顧，低收入戶加上中低收入戶，合計將增加 20.4 萬戶、59 萬人，未來將有 31.2 萬戶、85.2 萬人納入社會救助體系獲得照顧(內政部社會司)。

但這些中低收入戶，政府主要提供全民健康保險費、學雜費減免、特殊項目救助以及經濟發生重大變化時之短期生活扶助等補助。根據研究者之前研究發現，這些弱勢族群對政府的協助的期待，最具一致性的就是「協助就業」，讓他們有長期穩定的工作，有固定的薪資。如果未能就業，也希望有職業訓練機會，以培養未來就業的專長(李淑容 2004, 2007)。若再就低收入戶者觀之，根據 1997「低收入戶生活狀況調查」，低收入戶低收入戶家計負責人目前有工作者占 44.23%，無工作者占 55.77%。無工作而有工作能力者的占整體低收入戶的 18.02%，共有 37,839 人，其未去工作主要原因以需照顧兒童或傷病家人，合計占 34.78%；及重尋工作中，占 33.26%。而低收入戶家計負責人希望政府協助就業或創業者高達 46.69%。顯見低收入戶及中低收入戶弱勢家庭主要生計者的就業問題，是其迫切的需求，亟需政府協助。

三、弱勢家庭若未能就業，陷入貧窮，影響深遠

經濟弱勢家庭所形成的影響，除了失業者本身心情沮喪，自我形象低落以外，也影響到整個家庭的關係緊張崩裂與生活品質的惡化。但本研究認為非低收入戶經濟弱勢家庭家庭陷入困境最值得注意的是，這些家庭的子女所受的衝擊及未來的影響，這些家庭的子女或因父母無力栽培，使其無力進一步就學；或為了負擔家計在課餘要拼命去打工，影響求學。這看似個人家庭的問題，其實有其整體的社會意涵，若未善加因應，青年學子在就學的過程中人力資源投資不足，未來將進一步弱化其在就業市場的競爭力，形成下一波的失業或不穩定就業，以及進入主流就業市場的困難，未來不但弱化我國的競爭力，將來政府要花更大的財政因應，而未必能奏其效，其影響更是難以數計。

四、弱勢家庭的就業有其特殊性，須社政與勞政通力合作

相較於一般失業者，弱勢家庭中有工作能力者因為家庭照顧的壓力導致工時缺乏彈性，或因長期依賴社會福利而未就業，促進弱勢家庭就業措施應有其特殊性。社政與勞政部門分別為了促進弱勢家庭有工作能力未就業者就業及脫貧，在立法及政策規劃已著手投入資源。社政部門部分，100年12月7日修訂之社會救助法第15條明定應轉介低收入戶及中低收入戶就業服務，而為鼓勵弱勢家庭參與勞動市場獲得穩定工作，因就業而增加之收入，一定期間內得免計入低收入戶及中低收入戶資格審查家庭收入範圍，最常以三年為限，必要時得延長一年。

勞政部門部分，依就業服務法第29條規定，地方主管機關應將轄區內生活扶助戶中具有工作能力者列冊送就業服務機構，推介就業或參加職業訓練，第23條並規定主管機關得視實際需要，加強實施職業訓練或採取創造臨時就業機會，辦理創業貸款利息補貼等輔導措施；必要時，應發給相關津貼或補助金，促進其就業。此外，勞委會近期則推動就業啟航計畫及多元就業開發方案等方案，促進弱勢家庭有工作能力未就業者就業。

然而社政部門及勞政部門，針對弱勢家庭主要生計者所提供的就業相關服務亟須更緊密協調合作，而既有轉介或冊送弱勢民眾就業措施、標準作業流程或績效評估機制尚未落實，實有必要參考先進國家相關政策經驗，檢視我國既有協助低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業相關政策成效，並研析社政及勞政部門協調合作效益，就立法、政策計畫及部門協調合作模式提出建議。

第二節 研究目的

- 一、瞭解低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題分析。
- 二、檢視社政部門轉介或冊送弱勢家庭有工作能力者接受就業服務執行情形及其成效。
- 三、檢視社政與勞政既有的協調及合作模式及成效，比較社政及勞政之不同觀點，並分析不同縣市弱勢家庭有工作能力者就業服務執行情形。
- 四、蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭有工作能力者就業相關政策經驗及成效。
- 五、以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議。

第三節 低收入戶及中低收入戶的定義及其數量

什麼是「低收入」？民國 100 年 12 月 7 日新修訂社會救助法，於 100 年 7 月起實施；社會救助新制將我國貧窮線，即最低生活費用標準，由之前以平均消費支出 60%，改為以當地區每人每月可支配所得中位數之 60% 定之。換句話說，新修訂社會救助法第 4 條規定，所謂的低收入戶即為家庭平均收入低於當地區每人每月可支配所得中位數之 60% 之家庭稱之。根據內政部統計，101 年底列冊低收入戶 14 萬 6,000 戶，占總戶數 1.78%；低收入戶人數 35 萬 7,436 人，占總人口 1.53%，較 100 年底增 13.73%，低收入戶人口增加主要因為社會救助法放寬最低生活費、家庭應計算人口範圍、工作收入、工作能力及家庭財產計算範圍所致。(行政院主計處 2012 國情統計)

而中低收入戶為社會救助法新增的救助範圍。在我國社會福利的相關法令中，「中低收入」一詞最早是出現於民國 86 年 5 月 31 日「老人福利法」修正版本中的第 17 條：「中低收入老人未接受收容安置者，得申請發給生活津貼。前項中低收入標準、津貼發給標準及辦法，由中央主管機關定之。」爾後，為落實「老人福利法」保障中低收入老人經濟安全的相關規定，政府特別於民國 87 年 6 月 3 日發布「中低收入老人生活津貼發給辦法」，對於「家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未超過中央主管機關或直轄市主管機關當年公布最低生活費標準之 2.5 倍，且未超過臺灣地區平均每人每月消費支出之 1.5 倍」者提供每人每月 3 千或 6 千元的生活津貼。這是我國最早對於何謂「中低收入」所給予的較為明確的標準與定義。(詹火生、林建成，2010)

由於過去十幾年來我國經濟發展停滯，失業人口逐漸增加，造成需要被幫助的經濟弱勢民眾越來越多。惟囿於現行「社會救助法」未能配合修正，貧窮線的標準無法涵蓋所有需要協助的邊緣民眾，因此出現許多不符合「社會救助法」資格的近貧(Near Poor)與新貧(New Poor)人口。政府為了協助那些位於貧窮線邊緣的經濟弱勢人口或家庭，陸續針對中低收入的家戶或個人推

出「中低收入戶身心障礙生活補助」、「中低收入家庭兒童及少年健保費補助」、「中低收入戶兒童及少年生活扶助」、「中低收入戶幼童托教補助」、「特殊境遇家庭扶助條例」、教育部的「各級學校學生緊急紓困助學金」、「國中小學生午餐費補助」、「國中小學生代收代辦費補助」、「中低收入傷病醫療費用補助」、「特定對象健保費補助」、「補助中低收入及身心障礙者國民年金保險費」等措施，以彌補現行「社會救助法」的不足。(詹火生、林建成，2010)惟上述各項社會促進性措施上，因「中低收入戶」之認定基準無法律層次之法源依據，其基準極度分歧混亂，且個別部門有實際落實查核的困難(蔡維音，2010)，民國 100 年新修正之社會救助法第 4-1 條中增訂中低收入戶之規定，將原來系統紛亂之中低收入戶予以法制化，將中低收入戶界定為家庭平均收入低於「最低生活費 1.5 倍以下」之家庭，並提供全民健康保險費、學雜費減免、特殊項目救助以及經濟發生重大變化時之短期生活扶助等補助²。

至於中低收入戶究竟有多少人呢？根據內政部統計處(2012)資料顯示，截至 101 年底，中低收入戶計 89,000 戶，282,000 人。

² 社會救助法第 16 條規定，直轄市、縣(市)主管機關得視實際需要及財力，對設籍於該地之低收入戶或中低收入戶提供下列特殊項目救助及服務：一、產婦及嬰兒營養補助。二、托兒補助。三、教育補助。四、喪葬補助。五、居家服務。六、生育補助。七、其他必要之救助及服務；社會救助法第 16-2 條規定，低收入戶及中低收入戶之家庭成員就讀國內公立或立案之私立高級中等以上學校者，得申請減免學雜費；社會救助法第 19 條中低收入戶參加全民健康保險應自付之保險費，由中央主管機關補助二分之一。

第四節 低收入戶及中低收入戶就業現況

中低收入戶尚無相關調查³，故此部分的討論將以低收入戶為主，根據「97 年低收入戶生活狀況調查」及社會救助法分別就說明低收入戶現況、無工作能力者的定義，以及低收入戶就業狀況及職業訓練情況。

一、低收入戶現況

根據「97 年低收入戶生活狀況調查」，低收入戶人口中(一)依身分別，一般民眾占 90%，原住民占 7.21%，榮民、榮眷占 1.25%，外籍或大陸配偶占 1.53%。(二)依性別與年齡：低收入戶戶內人口男性占 50.57%與女性占 49.43%相近；年齡以未滿 20 歲者占 40.73%最多，40 歲至未滿 50 歲者占 17.33%居次。未滿 20 歲者所占比例高於總人口之 24.31%甚多。(三)戶內 6 歲以上人口教育程度：低收入戶戶內 6 歲以上人口國(初)中以下者占 68.31%，高中職以上比例，較 93 年增加。(四)婚姻狀況：低收入戶家計負責人為未婚、離婚或分居者比例達 61.31%，較 93 年增加 9.89 個百分點。戶內 15 歲以上人口之婚姻狀況結構上與全國家戶有顯著差異，未婚、離婚或分居、喪偶人口所占比例均較全國家戶為高，其中喪偶、離婚或分居者比例 15.34%，為全國家戶比例 2 倍以上。(五)家庭組織型態：低收入戶組織為單身戶占 39.73%，而為單親家庭占 35.99%。

二、無工作能力之界定

何謂無工作能力？依據 101 年 11 月 28 日新修訂之社會救助法第 5-3 條規定，十六歲以上未滿六十五歲，具有下列情形之一，即為無工作能力：

- (一) 二十五歲以下仍在國內就讀空中大學、大學院校以上進修學校、在職班、學分班、僅於夜間或假日上課、遠距教學以外學校，致不能工作。

³ 中低收入戶尚無相關調查，僅有統計數據，根據內政部統計處(2012)資料顯示，截至 101 年底，中低收入戶計 89,000 戶，282,000 人。

- (二) 身心障礙致不能工作。
- (三) 罹患嚴重傷、病，必須三個月以上之治療或療養致不能工作。
- (四) 因照顧特定身心障礙或罹患特定病症且不能自理生活之共同生活或受扶養親屬，致不能工作。
- (五) 獨自扶養六歲以下之直系血親卑親屬致不能工作。
- (六) 婦女懷胎六個月以上至分娩後二個月內，致不能工作；或懷胎期間經醫師診斷不宜工作。
- (七) 受監護宣告。

依前項第四款規定主張無工作能力者，同一低收入戶、中低收入戶家庭以一人為限。

三、低收入戶就業狀況及職業訓練

根據「97 年低收入戶生活狀況調查」，低收入戶致貧原因為戶內無工作能力者眾多。低收入戶家計負責人目前有工作者占 44.23%，無工作者占 55.77%，無工作者九成以上為無工作能力者，沒有工作能力主要以高齡或身心障礙以致不能工作者占多數。低收入戶戶內 15 歲以上人口，目前有工作者占 27.86%。低收入戶中無工作而有工作能力者的占整體低收入戶的 18.02%，共有 37,839 人。

(一) 家計負責人

1. 家計負責人無工作者之工作能力狀況：低收入戶家計負責人無工作者中，有工作能力者僅占 6.46%。至於不具工作能力主要因為身心障礙致不能工作或高齡者，二者合占比例達 83.16%。
2. 家計負責人有工作者從事之工作型態及時數：低收入戶家計負責人從事之經常性工作者占 54.31%，從事臨時性工作者高達 45.39%。
3. 家計負責人有工作能力而未工作的原因：低收入戶家計負責人有工

作能力而未去工作主要原因以需照顧兒童或傷病家人合計占 34.78% 及重尋工作中占 33.26% 居多。

4. 家計負責人接受職業訓練情形：低收入戶有工作能力之家計負責人 6.27% 受過職業訓練，其餘僅有 13.98% 願接受職業訓練。
5. 家計負責人不願意接受職業訓練原因：低收入戶家計負責人不願意接受職業訓練的原因主要為受訓期間無法負擔家庭生計占 33.73%、需照顧家人或料理家務沒空接受訓練占 18.82%。
6. 家計負責人希望政府協助就業或創業情形：低收入戶家計負責人希望政府協助就業或創業者高達 46.69%。

(二) 戶內人口

1. 戶內 15 歲以上者之工作狀況：低收入戶戶內 15 歲以上人口，目前有工作者占 27.86%。
2. 戶內 16 歲以上無工作者工作能力狀況：低收入戶戶內 16 歲以上人口無工作者中，非在學而有工作能力者僅占 11.38%，而不具工作能力者主要原因以身心障礙或高齡者合占 57.76% 最高，其次為在學者占 24.50%。
3. 有工作者從事之工作型態與平均工時：低收入戶戶內有工作人口所從事之工作型態以經常性工作者占 52.83% 居多，臨時性或季節性工作者占 46.82% 居次，平均每週工時 35.59 小時。
4. 戶內有工作能力者未工作原因：低收入戶戶內 16 歲以上非在學學生，有工作能力而未去工作主要原因以需照顧兒童或傷病家人者合占 34.40% 居多。
5. 戶內有工作能力者接受職業訓練狀況：低收入戶戶內人口有工作能力者僅 3.66% 受過職業訓練，其餘僅有 12.17% 願接受職業訓練。
6. 戶內有工作能力者不願意接受職業訓練原因：低收入戶內人口具工作能力者不願意接受職業訓練之原因主要以受訓期間無法負擔家庭生計、需照顧家人或料理家務沒空接受訓練、沒有合適的訓練種類

各約占 17.00%左右較高。

7. 戶內有工作能力者希望政府協助就業或創業情形：低收入戶戶內人口有工作能力希望政府協助就業或創業者占 33.46%。

第五節 影響弱勢家庭主要生計者的就業因素

研究者檢視相關研究，發現相關研究探討求職障礙，一部分是以經濟或是人力資源的角度去分析失業者或特定尋職者尋職行為所產生的結果與衍生的求職障礙；另一部分是以社會面向去探討因應社會勞動市場結構轉變，所發生的現象與衍生的求職障礙與需求。因此可將以上研究整理發現如下：教育程度、年齡、前工資因素、等待就業時間長短以及性別都與再就業相關。教育程度對搜尋工作的意願具有顯著的影響，且教育程度越高的失業者，遇到較多的工作機會，教育程度越低者，其失業原因為非自願性失業的情形越高(吳惠林、林嘉惠，1993；耿靜宜，1999；李誠、辛炳隆，1999)。而年齡為尋職困難的關鍵因素之一，年齡越大的非自願性失業者，再就業越困難，故年齡限制是中高齡失業者就業最主要的障礙之一(吳惠林、鄭凱方，1999；戴淑媛，2001)。前工資影響著失業再求職者的期待工資，長期失業者期待新工作的薪資不低於原工作的薪資水準(吳惠玲，2004)。等待就業時間的長短取決於失業者期待薪資高低，與其所遇到的工作機會(陳俊復，2002)，另也與失業再求職者本身的限制因素有關，進而影響其等待就業時間之長短(楊奕源、姚惠忠，2005)。在性別與再就業的關係方面，在產業結構變動下，女性在求職上的限制仍多於男性，並且有所得偏低與差別待遇的情形(黃冠穎、游玉卿、李孟壕，2001)。此外，童小珠(2005)從失業勞工與就服人員角度探討現行就業政策的適切性，在職業訓練方面，真正需要的卻無法排除時間、經濟、年齡等障礙；在公共服務擴大就業方面迫切需要者未必可馬上得到助；就職業媒合方面，並沒有針對個人差異性，提供就業機會；在失業給付方面，勞工會因工作的邊緣性而被排除在外。趙幼蘭(2004)則從社會排除的理念探討失業者在失業期間使用社會網絡的情形。其指出失業期間維生的方法中，中高齡者傾向靠打零工自食其力等方法維生，而低學歷者、前職工作的

單位規模屬小型廠者最無存款利息收入等金援。失業者在尋職方法之差異上，教育程度愈低者仍顯著依附社會網絡關係靠親友協助尋找工作，而教育程度愈高、年齡愈輕者愈是懂得利用電腦網站所提供就業媒合的機會。失業者在逆境中，有從著重人際的社會網絡，轉移至新興的資訊網絡層次之趨勢。

此外，李淑容(2007)針對弱勢家庭主要生計者就業障礙所進行的研究，發現弱勢家庭主要生計者就業的障礙，有著多重的原因，包括有照顧工作、心理因素(障礙)、中高齡、社會排斥、身體疾病、社會福利的反工作誘因、資訊取得困難、以及訓練技能未能與職場接軌等因素。其中最主要的謀職障礙大約有三項：中高齡、工作技術折舊或不足、以及照顧的責任。

第二章 文獻探討

第一節 我國弱勢家庭的就業促進措施

我國近年來針對弱勢家庭的就業促進研擬一些相關的法令、政策並實施許多計畫措施。以下分就協助弱勢家庭主要生計者就業的相關法規、政策與措施加以說明：

一、協助弱勢家庭有工作能力者就業的相關法規

(一) 新修訂之社會救助法

民國 100 年 11 月 28 日新修訂之社會救助新制最積極的目的是希望促進低收入戶自立，藉由救助資源與機會的提供，助其脫離對救助措施的依賴，而最重要的方法就是鼓勵低收入戶及中低收入戶就業。

社會救助法第 15 條規定，低收入戶及中低收入戶有工作能力者，直轄市、縣(市)主管機關應依其需求提供或轉介相關就業服務、職業訓練、創業輔導或以工代賑等方式輔助其自立。此外，直轄市、縣(市)主管機關得視需要提供低收入戶及中低收入戶創業貸款利息補貼、求職交通補助、求職或職業訓練期間之臨時托育及日間照顧津貼等其他就業服務與補助。

而為強化低收入戶及中低收入戶工作福利誘因，鼓勵低收入戶積極自立脫離貧窮，新修訂之社會救助法第 15 條中更增訂直轄市、縣(市)主管機關對低收入戶及中低收入戶應提供就業輔導措施，得將因就業而增加之收入，免計入家庭總收入，最長以 3 年為限，並得再延長 1 年，以提供促進其自立發展的誘因機制，鼓勵參與勞動市場，獲得穩定工作。此外社會救助法第 15 條規定，不願接受第一項之服務措施，或接受後不願工作者，直轄市、縣(市)主管機關不予扶助。

(二) 就業服務法

依「就業服務法」第 24 條亦規定主管機關對下列自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業；必要時，得發給相關津貼或補助金：

1. 獨力負擔家計者。
2. 中高齡者。
3. 身心障礙者。
4. 原住民。
5. 生活扶助戶中有工作能力者。
6. 長期失業者。
7. 其他經中央主管機關認為有必要者。

前項計畫應定期檢討，落實其成效。

第一項津貼或補助金之申請資格、金額、期間、經費來源及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。其中第三章中第 21 至第 33 條對上揭各類弱勢家庭有工作能力者的就業促進措施，都做了相關的規定。

二、協助弱勢家庭有工作能力者就業的相關政策

行政院成立「行政院改善所得分配專案小組」於 100 年 2 月 18 日召開「行政院改善所得分配專案小組」第 4 次會議。會中由研考會針對「社政及勞政資料庫整合」之跨機關資訊系統建置規劃進度進行報告，研考會報告指出，為促使跨部會資料整合運用，即時而精確的掌握經濟弱勢家戶之特性及需求，以提升福利服務輸送效能及健全評估機制，刻正會同內政部、勞委會、教育部、衛生署及經建會等機關，建置「社政及勞政跨部會資料整合性介面」。規劃以「社會救助法」部分條文修正草案通過後之法定「中低收入戶」，以及請領失業給付與初次求職者為目標對象。

此外，配合「社會救助法」新制已於 100 年 7 月 1 日施行，該次會議中對低收入及中低收入戶就業問題，特別針對促進就業之可行措施進行討論，

獲致兩項決議：

1. 由勞政相關單位擴大辦理就業輔導、就業實習、職業訓練及僱用獎助等措施，協助有工作能力及意願而未就業之低收入及中低收入民眾進入就業市場，1年以協助5萬名或內政部所提供之適格名單之9成為目標值。
2. 由經濟部於100年度透過地方產業發展基金，要求提案單位將「僱用低收入戶及中低收入戶之就業人數」績效指標，列入本年度本基金之提案規範中，每項計畫依經費規模至少聘用1至2人，以協助增加低收入戶及中低收入戶在地就業機會，並提升所得。

三、協助弱勢家庭就業的相關措施

(一) 勞委會「100-105年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」

行政院勞工委員會鑒於社會救助法修法後，總計照顧低收入戶及中低收入戶31.6萬戶(86.3萬人)，其涵蓋率由全國人口之1.18%，增加至3.7%；且為配合行政院改善所得分配專案小組推動「改善所得分配具體方案」，推動「100-105年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」，希望協助中低收入戶培養專業技能，瞭解與運用就業資源，加強其自身能力，建立正確職涯觀念，並結合社會資源建立聯繫機制，以促進其適性就業及積極自立。

該計畫以年滿15至65歲失業者具有工作意願及工作能力，且經社政主管機關審核認定之低收入戶及中低收入戶為實施對象；實施期間為100年7月1日至105年6月30日；實施方式為(1)掌握個案資料，建立與社政單位的轉介機制；(2)辦理多元化職業訓練，鼓勵低收入戶及中低收入戶提昇就業技能；(3)補助參加技術士技能檢定報名費；透過事業單位或團體提供職場學習及再適應之機會；(4)辦理多元就業開發方案，創造就業機會，優先推介低收入戶及中低收入戶參與計畫工作；(5)提供個案管理個別化專業服務，提供個別化諮詢與服務等。100年7月起，截至101年1月底止執行成果：參加職業訓練計461人，補助參加技術士技能檢定計8,008人，推介參加多元就業開發方案計486人，提供個管專業服務計8,309人，共計提供1萬7,274人就業相關協助。

(二) 勞委會「促進經濟弱勢戶就業中程計畫」

勞委會為協助有工作能力及工作意願之生活扶助戶及非生活扶助經濟弱勢家庭就業，自民國 95 年提出一個為期四年的「促進經濟弱勢戶就業中程計畫」，其主要的實施策略與內容為：(1)訂定暫緩措施或設計就業誘因，提升就業意願，避免福利依賴。(2)依據經濟弱勢戶需求，提供個別化就業服務。(3)提供多元職業訓練種類及參訓誘因，增進經濟弱勢戶就業能力。(4)創造多元就業機會。(5)加強跨部門合作，進行就業需求調查，提供就業資訊。

(三) 多元就業開發方案

91 年 6 月勞委會推出「多元就業開發方案」，除保留 90 年「永續就業工程計畫」原有與地方政府機關及民間團體的合作模式，進一步結合企業單位開發工作機會，藉由重新進入一般職場工作，除取得工作技能及工作資歷，亦有機會獲得企業的留用，建構失業者更多元的就業管道。多元就業開發方案，以經濟型、社會型等計劃形式，自 91 年 6 月推出至今共核定 3,986 個計畫，提供 44,433 個工作機會，已進用 45,525 人，等於已幫助 4 萬 5 千多個家庭紓解失業的壓力(勞委會職訓局，2007)。

經濟型計畫指的是民間團體依據地方發展特性，辦理具有產業發展前景，而能擴大雇用失業者或提供失業者就業管道之計畫。社會型計畫指由各部會、直轄市、縣(市)政府為推動台灣健康社區六星計畫，或其他具有就業促進效益之計畫。經濟型計畫與社會型計畫兩者之用人皆由公立就業服務機關推介，經濟型計畫以非志願性失業、中高齡失業者及辦理求職登記日前連續失業達三個月以上者為優先；社會型計畫以弱勢族群(負擔家計婦女、中高齡者、身心障礙者、原住民、生活扶助戶中有工作能力者)、長期失業者，並以辦理求職登記日前連續失業達三個月以上者為優先。希望能透過這些計畫，促進在地產業發展，帶動工作機會，以引導失業者參與計畫工作，培養再就業能力。

經濟型計畫工作期間最長得補助三年；社會型計畫以六個月為一期，最

長兩期。(勞工委員會，2007)

(四) 促進弱勢者就業計畫

行政院勞委會有「促進弱勢者就業計畫」(2007-2009)，提供適用就業服務法 24 條的各種特定對象(包括負擔家計婦女、中高齡者、身心障礙者、原住民、生活扶助戶中具有工作能力者及其他經中央主管機關認為有必要者)。其計畫內容及做法如下：

1. 總體職業訓練與就業服務

- (a) 提供多元職業訓練，強化工作技能
- (b) 辦理特定對象失業者參訓期間職業訓練生活津貼補助
- (c) 推動多元就業開發方案
- (d) 辦理僱用獎助及各項就業促進津貼

2. 弱勢者職業訓練與就業服務

- (a) 提升身心障礙者就業能力
- (b) 辦理原住民就業服務
- (c) 辦理中高齡者就業服務
- (d) 辦理青少年職業訓練與就業服務
- (e) 補助大專校院辦理就業學程實施計畫
- (f) 推動婦女就業服務
- (g) 辦理經濟弱勢戶及更生受保護人就業服務

整體而言，雖然學者評估相關方案都具一定成效，但受惠者仍十分有限。曾敏傑(2003)評估「永續就業工程方案」，發現此項方案對於減低參與者的經濟壓力及改善其家庭關係具有顯著的效果。李誠(2003)認為公共服務擴大就業方案的目的不在於提供長期就業的機會與生產技術，而是在提供短期的

救貧，就此角度而言，公共服務就業方案應已達到它的目的。林昭吟(2004)評估公共服務擴大就業方案執行成效，亦指出公共服務擴大就業方案在總體經濟的影響方面，在短期對實質GDP及進出口具顯著正面影響，但因公服計畫屬短期方案，在考慮創造長期永續就業的效果則較不顯著。此外，此計畫方案在改善個人及家庭的經濟、增進心理福祉以及促進社會融合具有正向的效果，但在對於進用人員累積人力資本、再就業方面效果並不突顯，離開公共服務擴大就業計畫後有近七成的人還沒有工作過，而未曾再就業的理由是沒有工作機會。李安妮((2008)評估多元就業開發方案，發現受訪者參與93年多元就業開發方案，有助於個人職業能力的提升，但各類弱勢者職業能力的提升並不能保證能夠再就業，是否得以在就業端視當地是否有適合的工作機會而定。整體而言，93年多元就業方案進用人員的再就業率達六成，另有1/3進用人員在離開方案後一直找不到工作。劉宜君(2011)亦評估多元就業開發方案之效益，發現該方案在協助失業者再就業，提升參與人員職業能力，以及照顧弱勢族群的生活方面均具成效，且對於減輕用人單位人事成本與鼓勵進用，也都有所幫助；但該方案所創造的在地就業機會，在政府補助結束之後，是否能持續，以及進用人員能否順利轉到一般職場，則受到質疑，尤其是社會型計畫。

第二節 英國促進弱勢就業者就業的做法

本節主要回顧英國之弱勢就業者就業促進政策，以做為我國未來在思考相關政策時之參考對象。

英國：低工資所得者之稅收減免制度、各項資產調查式給付、最低工資政策及其就業服務體系

中古乃至於近代歐洲在社會保險之發展過程中，由公會、行會甚或教會所發起諸如老年、死亡、喪葬、遺屬、天災、貨物損害等給付制度可謂其蒿始(請參照 Lewin 2003)。其後，於工業革命迅速擴散至歐陸各國，並體認失業為一立即使被保險人陷入經濟風險之新興社會問題後，公會與行會成員遂漸將其列入給付之項目。然而，由於此等保障僅止於公會與行會之會員，且

其多為技術性工人，故低技術性勞工或其技能較易被取代之勞動者仍暴露於失業之風險中。因此，勞動者多處於經濟相對不安定之狀態，而亟需擬定相關之政策保障之。

就此，即便德國已於 1880 年代建立三大社會保險制度，但由於失業之風險相對於其他如老年、傷病與職災等難以估算，故直到 1927 年始將失業之風險納入保障，成為其第四大保險制度(請參照 Zöllner 1982)。在英國，低技術勞動者之處境與上述之狀況相同；亦即，就疾病與失業兩風險而言，因為疾病而導致貧窮之風險較失業顯著，特別在於失業者仍具備工作能力，且失業或多因景氣所起，而相對難以估算。就在 Beveridge 與 Llewellyn Smith 的努力下，低技術勞動者之失業問題於 1907 年漸獲社會大眾重視，並初步提出失業保險之構想。Churchill(即二次世界大戰時期之英國首相)相繼在 1908 年提出應建立一套由國家管理的強制性社會保險制度，並應由勞雇共同雙方共同分攤該提撥。據此，英國於 1911 年所通過之社會保險法，即引進勞雇相對提撥概念的失業保險給付制度，並由政府組織做為該保險制度之管理者，為當時唯一採國家社會保險制度保障勞工失業風險之國家(Ogus 1982: 182-187)。

英國目前所採行之社會保險與社會救助給付制度⁴，大致奠基於 Beveridge(1942)在 1942 年所提出之普遍式社會保險(National Insurance)以及全民健康保險計畫(National Health Service)，第二次世界大戰之後的英國即依循其見解，打造其所謂的福利國家。當時主要用以解決勞工所得中斷之問題者，有國家保險給付(National Insurance Benefits)、國家救助給付(National Assistance Benefits)以及家庭津貼(Family Allowances)等三大制度。與此同時，英國政府亦負起該有之責任，盡力維持凱因斯經濟學派所謂之充分就業狀態，以使勞動者大致可免於所得中斷之風險(Finn and Schulte 2008: 298-302)。

⁴ 英國，一如其他歐盟國家，較為常用的貧窮線為家戶年所得中位數之 60%，以 2011 年之水準而言，則英國家戶所得中位數的 60%約為年薪新台幣 689,066 元 (£14,873)。據此，處於該所得水準之下之英國人口佔全國 16.2% (Office for National Statistics 2013)。

英國當前所實施之就業相關給付，大致上為同一給付制度區分為社會保險與社會救助兩部分；亦即，若其具有規定水準以上之國家保險提撥年資(National Insurance Contributions；NICs)，即可獲得來自社會保險部分之給付。但若在獲得社會保險部分之給付後，或其本身未獲得社會保險部分之給付，且其所得條件符合領取社會救助部分之給付，則可獲得來自於社會救助部分之給付⁵。其中，屬於消極性就業相關給付者，如所得補助給付(Income Support)與租屋給付(Housing Benefit)，僅止於所得審查式的社會救助給付。屬積極性給付之低工資所得者之稅收減免制度(計有工作所得稅收減免(Working Tax Credit)與子女稅收減免(Child Tax Credit))則屬於資產審查形式之給付。而同樣具備積極性勞動力市場意義的求職者津貼，則分為社會保險式的求職者津貼(contribution-based Jobseeker's Allowance)與社會救助式的求職者津貼(income-based Jobseeker's Allowance)。

由於上述各項資產調查形式之給付與津貼制度太過龐雜，不只給付之審查方式不易畫一，甚或其審查標準亦不相同。因此，英國政府自 2010 年即開始討論將各項給付整合為單一給付體系，於 2010 年 12 月正式提出報告(Department for Work and Pensions 2010b)，並於 2011 年 2 月向國會提出統合式給付(Universal Credit)之政策規劃(林煥柏 2012： 111-112)，最後成為 2012 年 3 月 8 日所通過之福利改革法案(Welfare Reform Bill)的一部份。依照該法案，英國資產審查式之就業相關給付將於 2013 年開始進行整合，並預計於 2017 年完成。此外，自 2013 年 4 月開始，英國政府將由部分地區⁶開始實施家戶總和給付與津貼之上限機制(Benefit Cap)，並漸次擴及全國。與本研究相關之給付與津貼而言，計有子女稅收減免、所得補助給付、求職者津貼與租屋給付，而工作所得稅負減免則不受此等規定影響，繼續做為積極就業政策之一環。

就上述之諸多給付內容，以下將按照積極性與消極性之就業相關給付、最低工資政策以及就業服務體系在其中的角色依序介紹，並簡介其整合後之

⁵ 雖本研究不討論身心障礙者之相關保障，但諸如工作能力喪失給付(Incapacity Benefit)及後來取代前者之就業與生活補助津貼(Employment and Support Allowance)，皆亦區分為社會保險與社會救助給付雙軌。

⁶ 一開始將從 Bromley、Croydon、Enfield 與 Haringey 等四個地區開始實施。

相關規劃。

一、積極性就業相關給付：低工資所得者之稅收減免制度(Tax Credits)與求職者津貼(Jobseeker's Allowance)

(一)低工資所得者之稅收減免制度#

由於第二次世界戰後的重建帶動經濟復甦，使勞動者皆能充分就業，且家庭型態仍維持穩定，故工作貧窮之情形在 1960 年代中期以前並未顯現。自 1970 年代初期開始，工作貧窮之問題日益嚴重，政府遂採取一系列方案以挽救該問題，包括：以稅收支應的年金給付、延長寡婦給付之期間以及諸多有關身心障礙工作者之給付。除此之外，亦開始討論是否需要引進最低工資政策，以維持勞工的最低生活水準。但由於工會成員認為應該以團體協商之方式釐定最低工資，故普遍反對該政策。另外，政府亦提出以負所得稅為概念的稅收減免政策以取代當時的個人稅賦津貼(personal tax allowances)(Adler 2004; Brown 1983; Millar 2009)。

1971 年的家庭所得補助(Family Income Supplement)為當時因應工作貧窮問題首先實施的制度。家庭所得補助被定位為一暫時性所得審查，並僅給予家中有子女者。1975 年實施的兒童給付(Child Benefit)則進一步取代原有的家庭津貼(Family Allowances)與兒童稅收津貼(Child Tax Allowances)，且無礙於家庭所得補助之給付(Deacon and Bradshaw 1983)。在 1980 年代中期，英國政府實施家庭稅收減免制度(Family Credit)以取代家庭所得補助制度。家庭稅收減免制度提供有子女的家庭、家戶所得低於一定水準與該家戶主要所得者每週工作至少從事 24 小時以上有給工作者給付。一旦准許給予給付，則將一期給予 6 個月的給付。其給付發放之對象，則為子女的主要照顧者，亦即直接將給付撥入其郵局或銀行帳戶。此一給付發放方式與原先政府所規劃者不同。由於政府希望減少行政上的負擔，遂原規劃以透過雇主發放給付給家戶主要所得者。然而，該想法不只為婦女團體所反對，雇主團體亦認為此舉將增加雇主的業務負擔與困擾(McKay 2002: 3-4; Millar 2009: 244)。1988 年，政府進一步將每週從事有給工作之時數從 24 小時降為 16 小時，且將單親家戶納入適用範圍，使獲給付人數自 1989 年到 1996 年之間呈倍數成長。

1997年英國工黨重回執政後所發表的綠皮書提到，鼓勵人民回到職場工作是脫離貧窮的最佳途徑，而政府所應扮演的角色則在於減少其工作的反誘因。據此，工黨政府從上台後便通過一系列的政策以提高人民重回職場的誘因，諸如：全國最低工資政策(National Minimum Wage, 1998)、減少低薪勞工的稅賦與國家保險費之負擔，以及實施工作家庭稅收減免(Working Families Tax Credit, 1999)與身心障礙者稅收減免制度(Disabled Person's Tax Credit)(Department of Social Security 1998)。

工黨所提出的工作家庭稅收減免制度自1999年4月開始實施。其基本上完全承襲自家庭稅收減免制度，且其給付額度更加豐厚。基本上，凡是養育子女的家戶，且其家戶長每週從事16小時以上的有給工作即具備基本的獲給付資格。該給付制度所伴隨而來的子女托育稅賦減免給付(Child Care Tax Credit)至多可涵蓋70%的育兒費用，只要養育子女的單親父母與伴侶從事有給工作，皆可請領。然而，在研擬工作家庭稅收減免制度的過程中，又回到1980年代中期探討家庭稅收減免制度之給付方式，亦即應直接匯入主要照顧者的郵局或銀行帳戶，或是使該給付成為薪資的一部份。關於此一議題，部分學者認為若透過雇主發放給付，使之成為薪資之一部份，則可能會如同18世紀Speenhamland補助方式的缺陷：使雇主因而降低薪資(McKay 2002: 3)。儘管如此，若透過雇主發放給付，使之成為薪資的一部份，則可有效降低人們對於「福利」一詞所伴隨而來的「依賴」、「不努力」與「失敗」等污名(Deacon 2000)。據此，工作家庭稅收減免制度(自2000年4月開始)以及2003年之後改制的工作所得稅收減免(Working Tax Credit)的前幾年，皆以雇主做為給付者(Payment via the Employer; PVE)；亦即，透過雇主所持有的薪資紀錄計算年度的減免稅收額度，並由英國稅務與關稅總署(HM Revenue and Customs; HMRC)直接退稅給雇主，以完成該給付的發放。然而，Godwin與Lawson(2009: 185 & 189-193)的研究發現，雖然該給付方式或可節省時間及減少金錢的無謂流動，但由於稅務與關稅總署之行政效率低落且常犯錯誤、員工常詢問相關資訊但雇主卻往往無權限回答而導致雙方的緊張關係、來自雇主與勞工之詢問量增加，以及勞僱之間掌握稅務機關並未能有效查核的弱點進行共謀。因此，反使雇主不願意僱用符合稅收減免制度請領資格的員工，以減少其額外的業務與成本。據此，英國於2006年將PVE制度取消，改由稅務與關稅總署負責給付行政，並將給付直接匯入直接照顧者的郵局、

儲蓄合作社(*building society*)或銀行帳戶。

2003 年實施的工作所得稅收減免制度(*Working Tax Credit*)為下一代的工作家庭稅收減免制度。兩者之不同處，在於新制度將以往整合的工作稅收減免與子女稅收減免制度分開，並繼續將單親父母以及後來的同居伴侶納入適用。亦即，在 2003 年以前，唯有獲得工作家庭稅收減免者方能獲得育兒稅收減免給付；但在改制之後，未能獲得工作所得稅收減免制度者亦能請領子女稅收減免給付。新一代稅收減免給付制度的主要目標有：以所得稅收減免以及子女稅收減免為方式確認父母的社會責任；給予最貧窮的家庭最大的協助，以助其子女與家庭脫離貧窮；以及幫助獲給付者體認工作之所得遠高於福利給付，以提高其回到職場之誘因(HM Treasury, 2003: 3; cited in Millar 2009: 251)。

Marx、Vanhille 與 Verbist (2012: 35-38)之研究發現，英國的工作所得稅收減免制度確實讓最低所得級距者獲得最多之給付，並朝最高所得級距者明顯遞減。因此，英國的工作所得稅收減免制度的效果在歐洲各國中可謂優異，特別在於當貧窮風險下降 1%時，工作人口及兒童之貧窮率亦相應下降。然而，全國人口中只有約 5%獲得該給付，顯示獲給付者比例偏低。此外，隨著所得級距的晉升，工作所得稅收減免給付之排除比例大幅提高，使得獲給付者會拒絕實際通報其所得調升(Marx, et al. 2012: 36; Millar 2009: 249-250)。另有受訪者表示，一些案主為了獲得給付而願意接受低薪工作；這意味著全國最低工資政策與工作家庭稅收減免以及工作稅收減免制度產生互斥之情形(Godwin and Lawson 2009: 192)

Connolly (2008: 235-236)之研究亦持類似之觀點，且對單身者與青年人的影響較大。其論點在於因為工作所得稅收減免制度對於單身者與青年人之請領要件較為嚴格，且青年人又適用於較低的最低工資水準，故較其他群體更易落入貧窮。Bennett (2012: 21-22)進一步指出，當獲得工作所得稅收減免給付之夫妻皆從事有給工作時，其矛盾將發生於家中第二位所得者(一般為女性)需計算其家戶的總和薪資，以免該給付被取消；亦即，該給付制度在某種程度上亦造成就業的反誘因。另外，Hirsch (2006: 42)之研究指出，雖然工作所得稅收減免制度之主要目的在於提高受給付者之工作誘因，並進而透過工作所得使其家戶與子女脫離貧窮，而且該制度亦確實有效提昇就業並降低貧窮。然而，數據顯示，獲給付者漸傾向以依靠給付，而非以該工作誘因

積極就業並脫離貧窮。

Dobrowolsky 與 Jenson (2005)認為此一發展趨勢漸漸與過去 Beveridge 模式所強調的所得替代相左，而是朝工資補充的路線邁進。如此一來，將引領英國邁向社會投資型社會福利國家，亦即強調自身的人力資本以及資產之累積。然而，Millar (2009： 256-257)則認為，此一發展趨勢扭轉過去希望透過雇主負責給付之角色以淡化該制度的所得調查性質；當再重回由政府機構負責給付之行政，則又重回原來的資產調查特性。

綜上所述，英國的稅賦減免給付制度與全國最低工資政策一直以來皆為保障低所得家戶與低所得者免於落入貧窮之主要措施。以下各小節，將分別介紹現行之工作所得稅收減免、子女稅收減免以及全國最低工資制度。

1. 工作所得稅收減免 (Working Tax Credit ; WTC)

綜上所述，英國目前的工作所得稅收減免制度乃改革自 1999 至 2002 年間施行的工作家庭所得稅收減免(Working Family Tax Credit)制度，並從 2003 年開始實施至今。2012 年的年度基本工作所得稅收減免額度(Basic Amount)為一年£1,920，並依照申請者之所得與家戶情況增減。該制度基本的適用對象大致如下：

- (a) 年滿 16 歲；
- (b) 從事有給工作；
- (c) 工作時數達到規定；且
- (d) 薪資所得低於所規定之水準。

除了年度基本工作所得稅收減免額度外，申請者具有下列情形者，可以依據其薪資水準獲得額外的年度稅收減免額度：

- (a) 若申請者為夫妻，則一年可獲得最高約 90,344 元新臺幣(£1,950)⁷的額外稅收減免額度。
- (b) 若申請者為單身父親或母親，則一年可獲得最高約 90,344 元新臺幣(£1,950)的額外稅收減免額度。
- (c) 若申請者每週工作超過 30 小時，則一年可獲得最高約 36,601 元新臺幣(£790)的額外稅收減免額度。
- (d) 若申請者為身心障礙者，則一年可獲得最高約 129,261 元新臺幣(£2,790)的額外稅收減免額度。
- (e) 若申請者為重度身心障礙者，則除了(d)的 129,261 元新臺幣(£2,790)外，亦能同時獲得最高約 55,133 元新臺幣(£1,190)的額外稅收減免額度。
- (f) 若申請者支付符合政府所規定之托育處所費用，則支付 1 位兒童之托育費用者每週可獲得最高約 5,675 元新臺幣(£122.50)的額外稅收減免額度，而支付 2 位以上兒童之托育費用者每週可獲得最高約 9,729 元新臺幣(£210)的額外稅收減免額度。

上述(f)所規定的托育費用稅收減免額度上限為 70%，亦即 1 位與 2 位以上子女之托育費用總額分別為£175 與£300。當申請人或申請夫妻之總和年薪超過 1,899,530 元新臺幣(£41,000)時，則無法適用該額外稅收減免規定。基本上，凡同時具備下面四項條件者，即能獲得上述(f)所提及的托育費用稅收減免：

- (a) 獲得工作所得稅收減免者；
- (b) 具有養育子女義務之申請人；
- (c) 申請人所使用的托育服務為政府所認可或許可；以及
- (d) 申請人之每週工作時數符合托育服務稅收減免額度之規定。

⁷ 按照台灣銀行 101 年 9 月 4 日之匯率為 1 英鎊=46.33 新臺幣。

其中，上述(c)所謂之政府所認可或許可之托育服務形式可由托育照顧者在家中、學校、幼兒園、育幼院等處所進行。在學校之托育，定義為在學校正式上課時間以外所進行之托育行為。唯一不須認可或許可者為寄養家庭(foster carer)；該寄養家庭必須在寄養子女原生家庭以外之處所進行養育，且該寄養子女之年齡需介於 8 到 16 歲(威爾斯之規定)或介於 12 到 16 歲(北愛爾蘭之規定)。然而，寄養父母不能以該寄養事實為由申請稅收減免，而是由該寄養子女的父母為其申請減免。此外，若申請人的子女由親戚或伴侶所照顧，則不能申請稅收減免。

另外，上述(d)所謂之符合托育服務稅收減免的工作時數，意指申請人每週工作至少 16 小時。但若申請人現正申請產假或病假且符合其餘要件，亦能獲得托育服務稅收減免。若申請人為夫妻，則各自需每週至少工作 16 小時以上。但若夫妻其中一方符合下列三項條件之一，則僅需另一方符合每週至少工作 16 小時之條件即可：

- (a) 正領取子女養育津貼。
- (b) 正在監獄服刑或正在醫院接受治療或住院。
- (c) 正領取失能或疾病相關之給付或津貼，諸如失能生活津貼(Disability Living Allowance)、護理津貼(Attendance Allowance)，或因身心障礙身份所獲得之住房給付(Housing Benefit)或地方政府稅給付(Council Tax Benefit)。

此外，根據薪資犧牲協定(salary sacrifice arrangement)⁸所規定之托育券

⁸ 在英國，就業法(Employment Law)所規定的薪資犧牲協定係指依照勞僱之間的共識，雇員願意以部分薪資之減少換取雇主提供的非現金福利給付(non-cash benefit)；其中，托育券與提高每年之休假天數較為常見。雖然薪資犧牲協定所導致的現金薪資減少能降低其國家保險提撥費(National Insurance Contributions；NICs)，且因國家保險老年給付為定額給付(flat-rate benefit)，若減少後的薪資仍能足額支付該保險提撥，並不至於影響該部分的年金權。然而，薪資的減少卻將影響其他諸多保險制度的給付水準，諸如：失能給付(Incapacity Benefit)、尋職者津貼(Job Seeker's Allowance)、生育津貼(Maternity Allowance)、國家第二退休金給付(State Second Pension)、法定產假薪資續付(Statutory Maternity Pay)、法定病假薪資續付(Statutory Sick Pay)、補充性所得給付(Income Support)等。另外，若自雇者獲得稅賦減免給付且 2012 年之年所得不足£5,595，則可獲得國家保險費補助(National Insurance credits)，無須

(Childcare Vouchers)⁹發放及其使用規定，自雇主所獲得之托育券額度雖能讓使用者增加稅收減免額度並減少國家保險之提撥費用，但仍會依據其所獲得之托育券總額與其年度所得水準調整申請人所能獲得之稅收減免額度。以2012年之規定而言，自2011年4月5日以前即開始獲得托育券者，可獲得每週總額約2,548元新臺幣(£55)(或每月約11,258元新臺幣(£243))之基本稅賦減免額度與國家保險費提撥之減免；自2011年4月6日以後使用者，則為每週總額約2,548元新臺幣(£55)之稅賦減免與國家保險費提撥減免。對於申請人或申請夫妻之總和所得超過每年約1,967,867元新臺幣(£42,475)者(亦即higher rate earners¹⁰)，則其稅賦減免額度為每週約1,297元新臺幣(£28)(或每月約5,745元新臺幣(£124))。申請人或申請夫妻之總和年所得適用最高所得稅率者(additional rate earners，年總收入超過6,949,500元新臺幣(£150,000))，其稅賦減免額度則為每週約1,019元新臺幣(£22)(或每月約4,494元新臺幣(£97))；自2013年4月6日開始則提高為每週約1,158元新臺幣(£25)(或每月約5,096元新臺幣(£110))¹¹。若申請之夫妻同時獲得雇主的托育券，則能個別獲得上述之工作所得稅收減免額度。

除托育券外，雇主尚有兩種提供托育服務的方式，分別為：直接由雇主簽約之托育服務提供者(Directly Contracted Childcare)與雇主設立的托育服務(Employer-supported Childcare)。此兩種托育服務之提供方式不同於托育券直接發放等同現金之抵用券，而是一種員工薪水以外的公司福利給付。因此，若未與薪資犧牲協定合併使用，且未超過每月所規定之給付上限，則基本上將不影響員工的稅收減免額度與國家保險費之提撥額度。首先，直接由雇主

提撥(HM Revenue & Customs 2012b *Salary Sacrifice*, London: HMRC.)。

⁹ 托育券係指公司雇員犧牲一部份薪水向雇主換取子女托育補助給付之方式，並以所獲得的托育券支付托育提供者之費用。由於托育券的兌現需由收到托育券之托育服務提供者向發放該托育券的雇主申請給付，而往往該程序耗時約5個工作天，故托育券之使用者必須至少在繳費期限5天以前向托育服務提供者出示該托育券，以利按時繳交費用。

¹⁰ 英國國會已決議，自2013年4月6日起將higher rate earners降為£41,450(詳情請參閱：<http://www.dailymail.co.uk/news/article-2118294/Budget-2012-300-000-dragged-40-cent-tax-income-rate.html>)。[101年10月30日瀏覽]

¹¹ 詳細的所得稅賦級距與稅收減免額度之規定，請參照英國稅務與海關總署(HM Revenue and Customs)網站(www.hmrc.gov.uk)[101年10月30日瀏覽]以及英國稅務與海關總署之官方文件(如：HM Revenue & Customs 2012a *Paying for Childcare: Getting Help from your Employer*, London: HMRC.)。

簽約的托育服務包含由雇主與日間托兒所(nursery)、短期托兒服務(crèche)、兒童活動班(playscheme)、課後輔導班(after school club)、其他形式由政府所認可的托育服務提供者或保姆直接簽約並提供服務者，並由雇主直接支付該費用。由於該類托育服務的費用與員工之薪資無關，故除非雇主所給付的水準高於上面所提到的一人每月約8,108元新臺幣(£175)或兩人以上每月13,899元新臺幣(£300)，實際上並不影響員工的個人所得稅收減免額度與國家保險費之提撥總額。若雇主同時提供托育券與直接簽約之托育服務，則稅收減免額度仍依上述之托育券規定辦理。第二，與直接簽約之托育服務相似，若雇主直接設立托育服務舉凡日間托兒所，且雇主每月所負擔的托育成本並未超過上述之標準，則員工的稅收減免額度以及國家保險費之提撥額度將不受影響。反之，若勞資雙方同意以薪資犧牲協定做為雇主設立工作場所之日間托育服務之前提，則員工之所得稅收減免額度、國家保險費提撥總額以及其他各類給付與津貼之額度將受其影響(HM Revenue & Customs 2012a)。

就前述諸多規範而言，最重要的獲給付要件莫過於申請人之年齡與其每週從事有給工作之時數。其中，申請人需從事該有給工作至少4週以上，而該有給工作之薪資亦能以實物方式發放。但是，該制度所謂的有給工作**不**包含下面幾項：

- (a) 租屋之收入。
- (b) 服刑期間(無論於監獄內或外)之勞動收入。
- (c) 參與就業區計畫(Employment Zone Programme)¹²所獲得之收入。
- (d) 從事完成學業所規定之實習工作所得。
- (e) 護士實習過程中獲得國家健康保險服務(National Health Service)所提供之獎學金收入。

¹² 就業區計畫始於2000年4月，為一促進25歲以上弱勢人口或長期失業者就業之方案。自2003年開始，亦將18至24歲之弱勢人口與長期失業者納入服務對象。該計畫將全國失業人口較多的區域畫入就業區，並由單一或多重就業服務提供者在各區提供就業服務。詳細之計畫內容請參照：Department for Work and Pensions 2010a *Employment Zones*, London: Department for Work and Pensions, The National Archives 2007 *Explanatory Memorandum to the Employment Zones (Amendment) Regulations 2007, No. 924*, London: The National Archives.

- (f) 於慈善機構或志願福利服務機構從事無給工作，僅領取交通費。
- (g) 工作於地方政府、健康機構、慈善機構或志願福利服務機構並從事居家照護服務，其所得來源主要為租屋收入。
- (h) 從事罷工行動連續 10 天以上。
- (i) 參與職訓課程並領取訓練津貼，且該津貼無須繳稅。
- (j) 參與政府所提供之就業相關措施，但其所得無須繳稅。
- (k) 參與體育競賽並贏得獎金。

綜上所述，申請人需至少滿 16 歲，但每週所規定之有給工作時數則依申請人之年齡與家庭狀況(如單身或夫妻，以及子女之有無等)而有不同規定。詳細之工作所得稅賦減免給付之申請條件整理於表 2-1。另外，由於自 2012 年 4 月 6 日開始及取消過去的「50 歲以上申請者條款(50-Plus Element)」，故 50 歲以上之申請者無法繼續以其年齡為由申請所得稅賦減免給付。亦即，自該日起，50 歲以上申請者亦需滿足表 2-1 所列之條件，並以此做為獲得該給付之要件。

表 2-1 申請稅收減免者之年齡、家庭狀況以及每週最低工時之規定(2012)

無子女者	有子女*者
一般身份之申請人需年滿 25 歲以上，且每週需從事有給工作滿 30 小時以上。	若申請人為單身，則每週需從事有給工作滿 16 小時以上。
身心障礙身份之申請人需年滿 16 歲以上，且每週需從事有給工作滿 16 小時以上。	若申請人為夫妻，則每週從事有給工作之時數需合計 24 小時以上，且其中一人每週從事有給工作之時數需達 16 小時以上。**
超過 60 歲以上之申請人，每週需從事有給工作滿 16 小時以上。	若申請人為夫妻，且其中一人超過 60 歲，則每週從事有給工作之時數需合計 16 小時以上。

	若申請人為夫妻，且其中一人為身心障礙者，則每週從事有給工作之時數需合計 16 小時以上。
	若申請人為夫妻，且其中一人獲得照護者津貼(Carer's Allowance)，則另一人每週從事有給工作之時數需達 16 小時以上。
	若申請人為夫妻，且其中一人無工作能力***，則另一人每週從事有給工作之時數需達 16 小時以上。
<p>註：</p> <p>* 此處的子女為符合子女稅收減免者，係指 16 歲以下或 16 至 19 歲且符合下列條件之一：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 接受全日制的教育(full-time education)。(b) 接受政府所許可的訓練課程者。(c) 從軍或向各地附加功能型就業服務站登記求職者，但最高僅能延長 20 週的子女稅收減免。 <p>** 亦即，若夫妻僅一人從事有給工作，則從事有給工作者需每週工作滿 24 小時以上。</p> <p>*** 此處所謂無工作能力之定義如下：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 入監服刑。(b) 獲得失能生活津貼(Disability Living Allowance)；或該津貼因其住院而停止給付亦同。(c) 獲得住院津貼(Attendance Allowance)；或該津貼因其住院而停止給付亦同。(d) 重度身心障礙津貼(Severe Disablement Allowance)；或該津貼因其住院而停止給付亦同。(e) 失能給付(Incapacity Benefit)：短期與長期給付皆可。(f) 獲得就業與支持性津貼(Employment and Support Allowance)達 28 週以	

上。

- (g) 在獲得法定病假工資續付(Statutory Sick Pay)之後繼續獲得就業與支持性津貼，合計達 28 週以上。
- (h) 在獲得失能給付(短期高額給付或長期給付皆可)或重度身心障礙津貼後繼續獲得就業與支持性津貼，合計達 28 週以上。
- (i) 52 週的就業與支持性津貼已屆滿，且其身心障礙之情形依舊，尚無法恢復工作能力，故而獲得國家保險補助(National Insurance credits)。
- (j) 獲得職業傷害失能給付(Industrial Injuries Disablement Benefit)或戰爭失能年金(War Disablement Pension)伴隨住院津貼；或後者因其住院而停止給付亦同。
- (k) 身心障礙或高齡相關給付所附帶之地方政府稅給付(Council Tax Benefit)或住房給付(Housing Benefit)。

資料來源：本研究整理自英國稅務與關稅總署(www.hmrc.gov.uk)之資料。[101 年 10 月 30 日瀏覽]

申請者能否獲得稅收減免並無一清楚的所得標準可依循，而是同時針對申請者的所得水準、家戶情形(舉凡子女人數及其年齡與所得，以及配偶或同居人的所得水準等)與申請者的健康條件等。

2003 年以後的新制不再透過雇主發放給付，而是獲給付者先於各地儲蓄合作社(building society)開戶，再由英國稅務與海關總署每週或每 4 週一次將給付匯入其帳戶。

原則上，獲得稅賦減免給付者若因產假、病假或找尋新工作而離職，其給付期間可被允許展延。獲得展延給付者，需滿足下列條件之一：

- (a) 曾經從事有給工作。
- (b) 在因故離職或找尋新工作前需符合前述的每週工時規定。
- (c) 正獲得法定病假薪資續付(Statutory Sick Pay)或其他因病離職所獲得之相關給付諸如：國家保險補助金(National Insurance Credit)、就業與支持性津

貼(Employment and Support Allowance)或補充性所得給付(Income Support)。

滿足上述三項條件之一者可依其不同狀況，獲得不同期間的給付展延。詳細之規定請參照表 2-2。

表 2-2 稅收減免給付之期間展延條件及期間長度

情形	展延期間
產假期間	產假剛開始的 39 週
收養假期間*	收養假剛開始的 39 週
父親假期間**	依照公司一般的父親假期間
附加的父親假期間**	最高 39 週
病假期間	最高 28 週
罷工期間***	罷工剛開始的 10 天
離職且尋找工作期間****	最高 4 週
被裁員而失業期間*****	最高 4 週
被暫時停止職權期間*****	直到重回該工作或自該工作離職

註：* 收養假(Adoption Leave)為相關安排單位排定與收養人與其收養子女見面，或排定收養人至海外接回其收養子女時所能申請的法定特別休假(Statutory Adoption Leave)。其前提為收養人需於同一公司服務滿 26 週以上，方能以收養為由申請此種休假。正常休假為 26 週(Ordinary Adoption Leave)，若有必要可延展 26 週(Additional Adoption Leave)，最長為 52 週。依規定，一對夫妻僅一名收養子女可申請收養假，同性別之夫妻亦同。若公司提供一次以上之收養假，則依其規定。

** 一般的父親假為期 2 週。之後，若伴侶選擇回到職場工作，則男性方可申請額外的父親假所得稅賦減免給付。該額外父親假之計算，起自子女出生後的第 20 週，一直到伴侶的 39 週產假結束為止。

*** 申請人及其伴侶需達到參與有給工作之時數條件，方能獲得罷工前 10 天的所得稅賦減免給付。當罷工維持連續 10 天以上，則將停止該給付，直到重新回到有給工作，且滿足工時之需求。

**** 無子女之申請者需滿 25 歲，且離職之前每週從事有給工作之工時需達 30 小時以上。

但若年滿 16 歲且持續獲得額外的稅賦減免額度或年滿 60 歲以上，則僅需每週從事有給工作超過 16 小時即可。有子女之申請者則需年滿 16 歲。單身者，每週需從事有給工作達 16 小時以上；為伴侶者，則其中一人需每週從事有給工作達 16 週以上，並且兩人每週從事有給工作之總和工時需達 24 小時。

***** 當申請者處於以下三種情況時，才被視為符合條件：暫時性裁員；因為被裁員而失業，並將於接獲進一步通知後復職；或因為裁員而失業，並預期不會進一步通知復職。

***** 當申請人或其伴侶因為職務上的爭議而被暫時停止職務，並進入申訴、訴願或審查程序，仍可繼續獲得所得稅賦減免給付，直至該案件做成決議，並依其決議繼續或終止該給付。

資料來源：本研究整理自英國稅務與關稅總署(www.hmrc.gov.uk)所提供之資料。[101 年 10 月 30 日瀏覽]

2. 子女稅收減免(Child Tax Credit ; CTC)

自 2003 年將工作家庭所得減免制度以工作所得與子女稅收兩項減免給付合併之構想改為獨立之制度後，凡是家中有 16 歲以下子女或介於 17 至 19 歲之子女且滿足必要條件，無須工作之證明，皆可請領子女稅收減免給付。就此，決定獲得給付與否的要件如下：

- (a) 子女之年紀；
- (b) 申請人之年所得；以及
- (c) 該申請人是否為該名子女之主要照顧者。

子女的年紀是以每年 8 月 31 日為界。亦即，若該名子女當年度 8 月 31 日以前未滿 16 足歲，則可繼續領取稅收減免給付；反之，則給付將於該年度 8 月 31 日終止。若該名子女在當年度 8 月 31 日以前滿 16 足歲但未滿 19 足歲，且符合下述之要件，則能延長子女稅收減免給付之期間：

- (a) 繼續接受政府所認可的全日制教育(full-time education, 係指平均每週至少上 12 小時課程的教育), 但不包含如大學學位或文憑等的進階教育。
- (b) 參加受政府認可的訓練課程; 但應為無薪, 且係以職業訓練等做為就業準備之訓練為主。
- (c) 未繼續受教育, 但選擇從軍或參與某些就業服務機構或青少年終身學習及工作技能學習中心(Connexions¹³)所安排之服務或訓練課程¹⁴: 最高可延長給付 20 週, 並自離開教育或相關訓練課程之日起算。

其中, 若子女未繼續受教育之原因受相關單位認可, 則稅賦減免給付可延長 6 個月或以上。其所能被許可的原因, 諸如子女因更換課程或因懷孕, 皆可獲得最高 6 個月的展延。若子女因為傷病或身心障礙因素而被迫暫時中斷學業, 則可將其稅賦減免之給付期間展延六個月以上。

該延長給付之一般終止條件如下所述。另外, 若子女因為個人因素而中斷學業, 諸如至海外旅遊, 則給付將立即終止; 未來若欲申請該給付, 將以新申請案件視之。

¹³ Connexions 為 1990 年代中期英國保守黨政府於英格蘭各地所設立之就業服務體系(The Careers Service)的延續, 當時保守黨政府諸多私有化政策之一, 並在 1997 年英國工黨重新執政後漸漸轉型為政府針對特定群體執行再教育或終身學習之政府機構。2000 年所通過的學習與技能法案(Learning and Skills Act)使英國青少年的終身教育與職業導向之教育具有新的資金來源, 亦進一步以全國各地所設立的 Connexions 為窗口, 欲藉此提昇英國青少年的技術能力及其工作能力。Connexions 之角色雖在於為政府傳遞訊息、就業建議、就業輔導與就業的支持性服務給全國各地之青少年, 但一份在 2010 年進行的焦點團體研究指出, 青少年非但不了解 Connexions 的定位及其所能提供的服務, 尚認為 Connexions 未能尊重青少年的想法且其所能提供之資訊以及就業建議、輔導與支持性服務極其有限(Hibbert, T. 2010 *Face-to-face: What Young People Think about Information, Advice and Guidance*, Leicester: National Youth Agency.)。由於 Connexions 之服務成效不彰, 故政府決定自 2011 年底開始將其業務範圍逐漸移轉至國家就業服務體系(National Careers Service), 進而整合其兩體系之業務, 並規劃以國家就業服務體系為該服務體系最終存續的機構。

¹⁴ 在英國, 英格蘭(England)、蘇格蘭(Scotland)、威爾斯(Wales)以及北愛爾蘭(Northern Ireland)皆有其所屬之就業服務體系。如英格蘭、威爾斯與蘇格蘭皆有各地方政府所設立之地方附加功能型就業服務站以外, 英格蘭另有如上述規劃將各項就業與社會安全給付相關資訊整合之 Connexions。另外, 若接受歐洲經濟區成員國(European Economic Area Country; EEA)以及挪威、冰島與列支敦斯登(Liechtenstein)的就業服務相關機構所安排的服務或職業訓練, 亦具有同樣效力。

- (a) 子女滿 18 歲。
- (b) 子女開始從事有給工作，且每週之工時達 24 小時以上。
- (c) 子女以其自身之條件獲得其他給付，諸如所得支持給付與工作所得稅賦減免給付等。
- (d) 子女不再繼續登記於就業服務機構或終身學習及工作技能學習中心，並參與該類機構之訓練課程。

關於申請人(及其伴侶)之所得限制，如同上述的工作所得減免制度，並無一精確的規範，而是依每個申請案件之家庭狀況而異。依據 2012 年的規定，一個養育一名子女的家戶，且其總和之年所得達到£26,000，則不符合申請資格。然而，該年所得之標準可能因前述的育兒支出或獲得來自雇主的各項育兒補助而提高。

該給付分為兩個主要部分：基本給付與額外給付。2012 年所規定的基本給付額度為一年£545，而額外給付則視各家戶之所得與家庭狀況給予加給。該給付應直接進入該子女主要照顧者之帳戶，而獲給付者或獲得給付之家戶應隨時將其家戶情形通報相關之機關，以利其進行給付之調整。基本給付與額外給付之上限分別如表 2-3 所示：

表 2-3 子女稅收減免給付之項目與每年給付上限(2012)*

項目	每年給付額度上限
子女基本給付	最高約 124,628 元新臺幣(£2,690)
身心障礙子女額外給付	最高約 136,674 元新臺幣(£2,950)
重度身心障礙子女額外給付	最高約 55,133 元新臺幣(£1,190) (外加於身心障礙兒童額外給付之上)
註：* 依據台灣銀行 2012 年 9 月 4 日之匯率，1 英鎊=46.33 元新臺幣。 資料來源：本研究整理自英國稅務與關稅總署(www.hrmc.gov.uk)所提供之資料。 [101 年 10 月 30 日瀏覽]	

子女稅收減免給付之獲給付者在其子女之獲領條件發生變動時，依項目之不同，需在一或三個月內通知相關單位。若未能在期限內通知相關單位，則獲給付者除需退還溢給之給付外，亦會被課以罰款。相關之通報規定如下(詳表 2-4)。

表 2-4 獲得子女稅收減免給付之家長的通報義務

一個月之內通報	三個月之內通報
離開當時據以申請延長給付之教育或訓練課程。	其子女在年滿 16 足歲之後繼續參與該給付制度所允許的教育及訓練，並藉此獲得給付。
開始參與進階教育，諸如大學課程。	其子女年滿 16 或 17 歲，雖停止參與該制度所允許的教育與訓練，但轉而參與附加功能型就業服務站所安排之課程與訓練。
開始參與在職教育與訓練課程。	
依其角色，開始參與在職教育與訓練課程，諸如擔任童子軍領袖或市議員。	
開始從事有給工作，每週達 24 小時以上，且該工作已脫離據以申請延長給付之教育與訓練課程。	
依子女自身之條件，開始領取其他給付或稅賦減免給付等。	
停止參與當時據以申請延長給付之 Connexions 或其他就業服務機構的服務或訓練課程。	
已經結婚或依照民事伴侶關係法(Civil Partnership Act 2004)與其伴侶一同生活。	
資料來源：整理自英國稅務與關稅總署(www.hmrc.gov.uk)之資料。[101 年 10 月 30 日瀏覽]	

由表 2-5 之數據觀之，獲得工作所得稅收減免與子女稅收減免制度之非工作家庭總數由 2003 年 10 月的 140 萬戶逐漸成長至 2011 年 4 月的 147 萬戶，而獲得給付的工作家庭總數則從近 428 萬戶增加至 491 萬戶。其中，以 2011 年 4 月的數據而言，同時獲得兩種給付的家戶約占 40.8% 的獲給付之工作家庭，而僅獲得子女稅收減免給付者在 2003 到 2011 年之間從近 260 萬戶降低到 232 萬戶。另外，僅獲得工作所得稅收減免給付之家戶數則由 2003 年的 20 萬戶上升近三倍來到 59 萬戶。

表 2-5 獲得 WTC 與 CTC 給付之家庭總數(2003-2011)

單位：千

年度	非工作家庭總數	同時獲得 WTC 與 CTC	僅獲得 CTC	僅獲得 WTC	工作家庭總數	獲得給付之家庭總數
Oct 2003	1,400	1,481	2,597	200	4,278	5,700
Dec 2004	1,400	1,492	2,769	258	4,519	5,900
Dec 2005	1,300	1,497	2,721	320	4,538	5,900
Dec 2006	1,400	1,596	2,608	323	4,526	5,900
Dec 2007	1,345	1,650	2,631	343	4,619	6,017
Dec 2008	1,389	1,763	2,442	426	4,630	6,019
Dec 2009	1,463	1,870	2,330	511	4,712	6,174
Dec 2010	1,441	1,975	2,302	561	4,838	6,279
Apr 2011	1,470	2002	2,318	591	4,911	6,381

資料來源：整理自 HM Revenue & Customs (2011：Table 1.1)。

(二)求職者津貼(Jobseeker's Allowances)

英國政府自 1995 年通過求職者法案(Jobseekers Act)後，即開始實施求職者津貼制度，並以此取代自 1911 年失業保險給付制度與後來之失業救助給付制度引進以來沿用已久的消極性失業相關給付(郭振昌 2003： 8)。其用意，在於穩定有意願之求職者於非自願失業期間或低度就業時(即每週工作時數低於一定水準)之經濟安全。

就當前之概要規定觀之，申請者需 18 歲以上，且未請領退休給付。請領人需於失業或工作時數低於一定水準之期間向「附加功能型就業服務站」(Jobcentre Plus；其字面應為「不只是就業服務站」之意)登記求職，並在與就業服務員面談之後，才能決定申請者能獲得何等給付及其額度。2012 年度之求職者津貼給付額度上限分別為 2,606 元新臺幣(£56.25)、3,289 元新臺幣(£71.00)或 5,163 元新臺幣(£111.45)，依申請者之狀況而定。就社會保險部分之求職者津貼而言，其給付上限可為 2,606 元新臺幣(£56.25)或 3,289 元新臺幣(£71.00)，而社會救助部分則如上述三種給付上限。獲得求職者津貼之條件如下：

- (a) 平均之每週工作時數低於 16 小時；
- (b) 年齡應 18 歲以上，且未請領退休給付；
- (c) 年齡介於 16 至 18 歲之間者，一般並不給予求職者津貼。但若其不與父母或養父母同住，或已養育子女，或剛結束保護管束，且其為隨時可工作、正積極找尋工作、已至附加功能型就業服務站簽訂求職者協定(Jobseeker Agreement)、每週工時低於 16 小時、具有工作能力且並未接受全時教育之英國居民，即可依照相關之規定，獲得求職者津貼(更詳細之規定，請參照 Department for Work and Pensions 2008)。
- (d) 非正接受全時教育者；以及
- (e) 居住於英格蘭、蘇格蘭或威爾斯者適用。

社會保險式之求職者津貼給付除依申請人過去之國家保險被保險年資決定是否能夠獲得給付外，其給付水準則依請領人之年齡而定。此等給付之給付期間上限為 6 個月。相關之給付水準規定如下：

- (a) 介於 16 至 24 歲：最高為每週 2,606 元新臺幣(£56.25)。
- (b) 25 歲以上：最高為每週 3,289 元新臺幣(£71.00)。

若獲得社會保險式求職津貼者於 6 個月後仍符合請領資格，可於之後繼續獲得社會救助式之求職者津貼。然而，若請領人正從事其他之部分工時工作，或正獲得其他之職業年金或退休金給付，則該給付水準將相應降低。

若因社會保險之提撥不足而無法獲得社會保險式之求職者津貼者，則僅能申請社會救助式之求職者津貼。其獲領條件大致有二：

- (a) 若申請者有伴侶，則其伴侶之平均每週工時不得高於 24 小時；以及
- (b) 申請者及其伴侶各自之存款需低於 741,280 元新臺幣(£16,000)。

申請者所能獲得之給付額度，基本上依照其家戶狀況及其年齡而定。另外，存款(基本上規定為£6,000 以上存款，約 277,980 元新臺幣)所獲之利息、退休金與其他所得，亦將影響請領人之給付額度。大致上規定如下：

- (a) 單身且 25 歲以下：最高為每週 2,606 元新臺幣(£56.25)。
- (b) 單身且 25 歲以上：最高為每週 3,289 元新臺幣(£71.00)。
- (c) 夫妻且皆 18 歲以上：最高為每週 5,163 元新臺幣(£111.45)。
- (d) 單親¹⁵且 18 歲以上：最高為每週 3,289 元新臺幣(£71.00)。
- (e) 單親且 18 歲以下：最高為每週 2,606 元新臺幣(£56.25)。

若獲得社會保險式求職者津貼後仍符合請領社會救助式之求職者津貼，則仍可獲得該部分之給付。上述兩種求職者津貼皆為每兩週給付一次，並於

¹⁵ 英國政府對於單親父母訂有較為寬鬆之規定，詳細請參照：**Department for Work and Pensions** 2012b *Jobseeker's Allowance and Flexibilities for Lone Parents*, London: Department for Work and Pensions.。

至附加功能型就業服務站請領給付後的第三天開始給付，且該給付皆直接進入請領者之帳戶。在獲得給付後，需每兩週回該附加功能型就業服務站，並提供相關資料佐證過去兩週仍積極尋找工作。

請領求職者津貼者於附加功能型就業服務站面談時，就業服務員需透過兩程序以完成其就業意願之評估。首先，就業服務員需評估請領者是否需進一步之專業協助，諸如參與職業訓練課程，以提升其獲得工作之機會。第二，就業服務員亦需評估附加功能型就業服務站應提供何等服務，諸如參與求職信寫作或增強其面試能力等就業指導課程，以提高請領人工作媒合成功之機會。若求職津貼請領人通過上述兩程序，並與就業服務員共同擬定其後續應參與之就業相關服務，則謂該請領人完成求職者協定之步驟。之後，就業服務員即依照其本人及家戶之狀況審核其所能獲得之求職者津貼給付水準，且該獲領人需每兩週回附加功能型就業服務站向其就業服務員面談。若獲領者於後續無法達到上述協定之內容，則將影響其獲領該給付之資格，亦即所謂之「約束性」條款(sanction)。視其情形，短則最高 13 週，長則最高 3 年。其各自之規定如下所述(Department for Work and Pensions 2012c)。求職津貼之獲領者若有下述情形，則最高將停止給付達 13 週：

- (a) 未與就業服務員進行初期之諮商；
- (b) 未參與就業服務員之強制性訓練或指導課程需求評估；
- (c) 不願參與就業服務員所規劃之職業訓練或就業指導課程；
- (d) 表示願意參與所規劃之職業訓練或就業指導課程，但並未實際出席，或自願離開該課程；或
- (e) 因為失去聯繫而需離開所規劃之職業訓練或就業指導課程。

另外，若有下述情事者，則或給付者將最高被停止給付達 3 年：

- (a) 不願申請就業服務員為其所規劃之工作面試；
- (b) 不願接受合適之工作職務；

- (c) 自願離開就業服務員為其規劃之工作職務，或因失去聯繫而離開該職務；或
- (d) 不願參與強制性工作職務安排計畫(Mandatory Work Activity Programme；MWA)者(詳細之計畫內容請參照 Department for Work and Pensions 2012a; 2012d)。

就 2012 年 4 月之統計資料觀之，2011 年 4 月至 2012 年 3 月底，被各地就業服務中心做出停止給付決議者總共有 297 萬人¹⁶。

二、消極性就業相關給付：所得補助給付(Income Support)與租屋給付(Housing Benefit)

(一)所得補助給付(Income Support)

所得補助給付制度為一社會救助式之就業相關給付，請領人需向各地之附加功能型就業服務站提出申請。其主要之用意，在於補助低所得，甚或無所得，之就業者。因此，大致而言，請領人每週之平均工時低於 16 小時，且尚未至附加功能型就業服務站登記為失業者，可獲得每週至少 2,606 元新臺幣(£56.25)之相關給付，並依其本人與家戶之條件決定給付之額度。另外，若申請人養育子女，則可同時申請子女稅賦減免給付。其詳細之請領資格如下：

- (a) 申請者需年滿 16 歲，且未領有國家基本退休給付(State Pension)；
- (b) 申請者為單親，或獨力扶養子女者，或因病或身心障礙而失去工作之能力者；
- (c) 申請者需經過資產調查，認定為低收入者；
- (d) 申請者需每週平均工作不滿 16 小時(且其伴侶每週平均工作時數不滿 24 小時)；以及

¹⁶ 請參照工作與年金部之統計資料庫(www.dwp.gov.uk)。(102 年 1 月 20 日瀏覽)

(e) 申請者必須居住於英格蘭、蘇格蘭或威爾斯¹⁷。

申請者若具有如下較為特殊之情形，則亦可能獲得該給付：

- (a) 從事無給之志願工作；
- (b) 申請親職假(Parental Leave)；
- (c) 居住於單親家戶之 19 歲以下少年，且正接受全時教育；
- (d) 獨居之 19 歲以下少年，且正接受全時教育；以及
- (e) 因政治庇護而定居於英國之 19 歲以下少年，且正接受英語教育。

通過上述之審查者，即可獲得所得補助給付。按該給付分為基本給付，即所謂之個人津貼(personal allowance)，與額外給付(premium)兩者。此外，亦依據請領者之所得與儲蓄(規定為£5,999 以上，約 277,934 元新臺幣)調整每週之給付額度。基本的給付水準如下所述：

- (a) 單身且 25 歲以下者，每週最高可獲得 2,606 元新臺幣(£56.25)之給付。
- (b) 單身且 25 歲以上者，每週最高可獲得 3,289 元新臺幣(£71.00)之給付。
- (c) 單親且年齡介於 16 至 17 歲者，每週最高可獲得 2,606 元新臺幣(£56.25)之給付。
- (d) 單親且 18 歲以上者，每週最高可獲得 3,289 元新臺幣(£71.00)之給付。
- (e) 有伴侶且其與伴侶皆未滿 18 歲以上者，每週最高可獲得 2,606 元新臺幣(£56.25)之給付。
- (f) 有伴侶且其一未滿 18 歲，另一位介於 18 至 24 歲之間，每週最高可獲得 2,606 元新臺幣(£56.25)之給付。

¹⁷ 至於北愛爾蘭的所得補助給付規定，請參照：<http://www.nidirect.gov.uk/income-support>。(102 年 1 月 4 日瀏覽)

- (g) 有伴侶且其一未滿 18 歲，另一位年滿 25 歲，每週最高可獲得 3,289 元新臺幣(£71.00)之給付。
- (h) 有伴侶且皆年滿 18 歲以上者，每週最高可獲得 5,163 元新臺幣(£111.45)。

至於額外給付部分，其條件為該請領人已退休，或因身心障礙而失去工作能力，或單親父母養育身心障礙子女等。其加給之給付水準，則介於 686 元新臺幣(£14.80)與 5,393 元新臺幣(£116.40)之間。

若獲給付者具備下列四項條件之一時，則將終止該給付：

- (a) 依據資產調查發現，其存款高於 741,280 元新臺幣(£16,000)；
- (b) 未獲得英國之永久居留權；
- (c) 獲得求職者津貼或就業與補助津貼給付；以及
- (d) 由當地政府所照顧之少年。

(二)租屋給付(Housing Benefit)

租屋給付之主要意義在於協助低收入者支付房屋之租金，以維持其基本之居住需求與生活水準。請領者需向各地之附加功能型就業服務站提出該給付之申請，並不以失業與否做為給付之認定，而給付之水準端視請領者之收入與其他情況而定。據此，獲得此項給付之主要條件如下：

- (a) 請領者有租屋之事實，且支付租金；
- (b) 請領者經確認為低收入者，或已請領相關之給付，且處於審查階段；以及
- (c) 請領者之儲蓄需低於 741,280 元新臺幣(£16,000)。

租屋給付相較於上述各項給付之不同處在於，若請領者有配偶或伴侶，則僅能共同獲得一份給付。另外，就 35 歲以下之單身請領者而言，其僅能獲得單人房之租金補助。據此，凡具有下列條件之一者，則不能獲得此給付：

- (a) 請領者之儲蓄高於 741,280 元新臺幣(£16,000)。然而，若該請領者為領取國家最低退休金給付水準者，仍可獲得租屋給付。
- (b) 請領者居住於近親之家戶。
- (c) 請領者接受全時教育之學生。若為身心障礙者或正養育子女者，則可獲得租屋給付。
- (d) 請領者居住於貧民區，或接受支助方能居住於英國境內者。

給付之計算除了根據申請者的家戶(包含伴侶)所得、總儲蓄、相關單位所評估之合理租金、與居住相關之服務支出(諸如升降設備維修與社區洗衣服務等)與其他情況(諸如請領者之年齡、家戶成員之年齡與家中是否有身心障礙者等)外，尚須考量其租賃之住處屬於各地方政府或私有住宅。在 2013 年 4 月以前，租賃各地方政府之公共住宅者，其租屋給付並無一定之上限。然而，由於租屋者眾，自 2013 年 4 月開始，凡是租賃公共住宅者被各地方政府評估其租屋處有閒置之房間，則第一間房間將扣除該請領者所獲得之租屋給付的 14%，第二間以上則每間再扣 25% 之總給付。

至於租賃私人住宅者，請領者所能獲得之租屋給付，則端視依據各地區租賃房價市場調查(Broad Rental Market Area；BRMA)¹⁸所做成的當地租屋津貼上限(Local Housing Allowances；LHA)。除此之外，英國政府亦針對租屋給付訂定一給付上限，相關之規定如下：

- (a) 居住於 1 間臥房之房屋(或與其他人共同居住於一間房屋)者，每週最高可獲得 11,583 元新臺幣(£250)。
- (b) 居住於 2 間臥房之房屋者，每週最高可獲得 13,436 元新臺幣(£290)。

¹⁸ 請參照 BRMA 網站之資料庫(<https://lha-direct.voa.gov.uk/search.aspx>)，並輸入完整之郵遞區號即可查詢。以本研究之研究者過去所居住之郵遞區號(YO1 6EX)而言，分租之房屋(£65.00，約 3,011 元新臺幣)、一間臥房之房屋(£100.38，約 4,651 元新臺幣)、兩間臥房之房屋(£121.15，約 5,613 元新臺幣)、三間臥房之房屋(£137.31，約 6,362 元新臺幣)與四間以上臥房之房屋(£196.15，約 9,088 元新臺幣)等皆有不同之每週租金之市場價格，並以此做為 LHA 之參考。

- (c) 居住於 3 間臥房之房屋者，每週最高可獲得 15,752 元新臺幣(£340)。
- (d) 居住於 4 間以上臥房之房屋者，每週最高可獲得 18,532 元新臺幣(£400)。

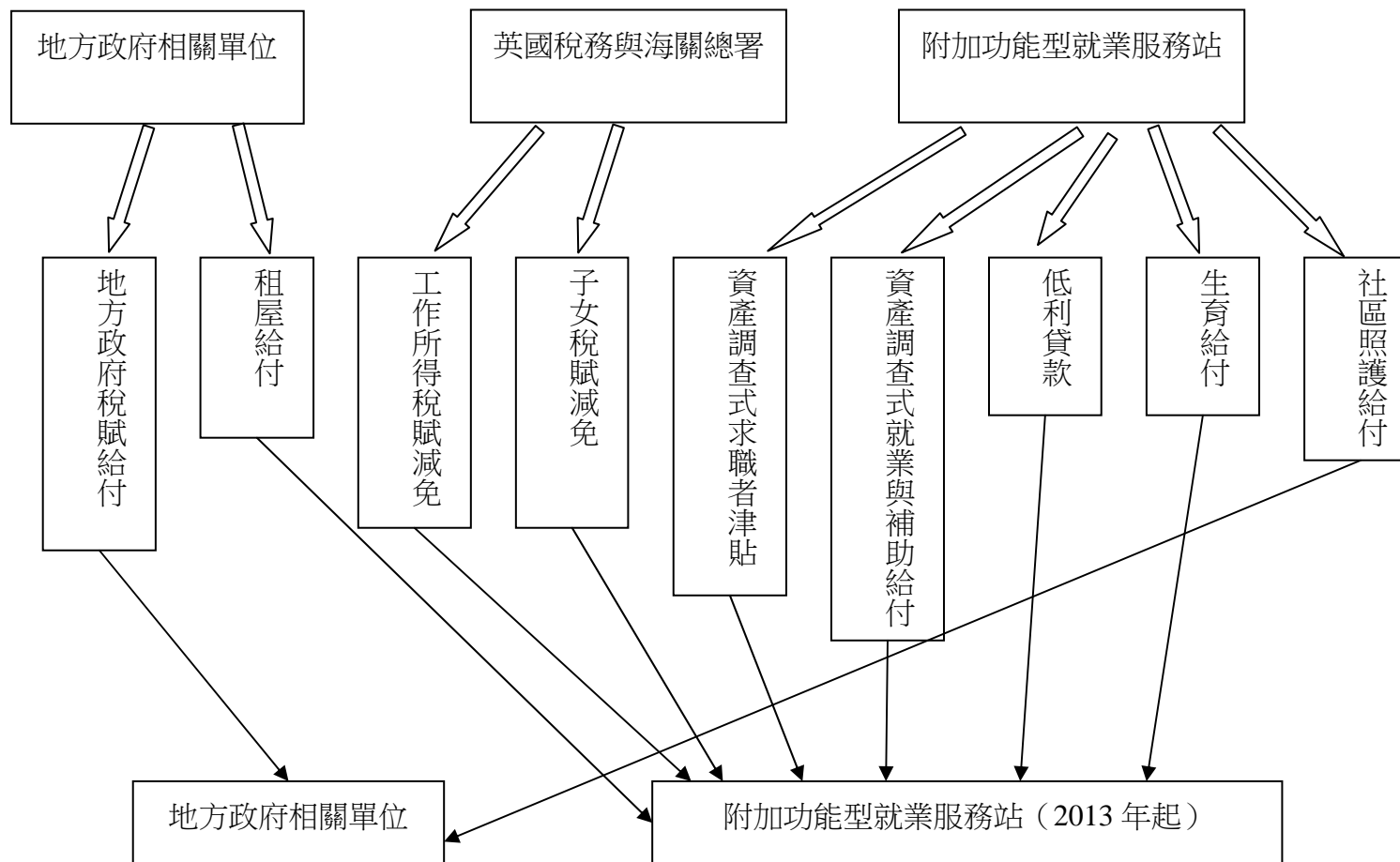
三、統合式給付制度(Universal Credit)

由於英國之諸多社會安全給付，若以本研究所著重之就業安全相關給付而言，較為主要的給付制度如求職者津貼與本文略為提及的身心障礙者之就業與補助津貼(Employment and Support Allowance)兩制度而言，皆延續一直以來的社會保險與社會救助雙軌思考。亦即，若請領人之被保險年資足夠，即可獲得社會保險部分之給付；若否，則除非通過資產或所得審查，方能獲得社會救助部分之相關給付。除此之外，若以整體就業相關之給付制度而言，及加上如兩項所得稅賦減免制度、所得補助與租屋給付等，多考慮請領者之就業狀況及相關之條件。此等以正在工作、工作時數與否等條件來決定請領人是否具備諸多給付之需求，或對整體積極性就業政策具有不利之效果。再者，各項給付之審核條件不一、給付內容相互重疊、所得檢視之對象為個人或家戶之規定不一等，除易使請領者混亂外，亦可能導致過度保障之問題，而造成福利依賴日益嚴重(Department for Work and Pensions 2010b)。

因此，英國工作與年金部(Department for Work and Pensions)於 2010 年 12 月提出整合各項社會救助給付之構想，並於 2012 年 5 月所頒佈之福利改革法案中正式通過。其規劃自 2013 年 10 月開始進行工作所得稅賦減免、子女稅賦減免、租屋給付、所得補助、社會救助式求職者津貼與社會救助式就業與補助給付等制度整合，並預計於 2017 年 10 月完成此一合併諸多福利給付制度之重大改革，使之成為一整合性的家戶給付制度(Department for Work and Pensions 2012e: 5-6; The UK Parliament 2012)。據此，該統合式給付制度旨在建構一個更為簡單的社會，或謂，就業相關給付體系，將過去諸多給付制度化繁為簡，以在未來只需提供一整合之給付即可。而此一簡化後之給付體系，不僅因簡單易懂，而使請領者易於使用外，亦將過去以工作與否為區隔之制度設計取消，甚或可減少行政成本與給付詐欺之可能性。而其效果，將可提高人民之工作意願；即便是收入有限之部分工時工作，亦可就其工作之事實獲得相對之各項補助，以有效提升家戶單位之經濟安全程度。

整合前後的給付運作模式大致如圖一所示(修改自 Tarr and Finn 2012：

18, Figure 2.1)。該圖之上側為現行之社會給付架構，而白色箭頭為各機構現行所屬之給付，分別為各地方政府相關單位管理地方政府稅賦給付(Council Tax Benefit)與租屋給付、英國稅務與海關總署負責兩項稅賦減免給付，以及由各地附加功能型就業服務站負責求職者津貼、就業及補助給付、低利貸款、養育給付、寒冷天氣補助、急難貸款與社區照護給付等之審核。該圖之下側則為統合式給付制度實施後之情形，即由附加功能型就業服務站整合統合式給付之審核，而工作與年金部則僅負責給付之記錄與發放。至於原來分別由各地方政府相關單位與各地附加功能型就業服務站所負責之地方政府稅賦給付以及急難貸款與社區照護給付，則由各地方政府相關單位負責，並由地方政府稅與社會基金支付。換言之，以就業相關給付觀之，此等工作福利給付在未來將由各地附加功能型就業服務站做為單一窗口：請領相關給付者需先通過各階段之就業諮詢並簽署求職者協議以獲得給付資格，後續則需按照就業服務員之指示完成該協議上之各項要求，以免給付被取消。就其最終結果而言，該獲給付者未必能夠順利回到穩定就業之職場，甚或僅能獲得幾份部分工時工作。即便如此，仍無損其獲得相關給付之資格。



圖一：英國整合式給付系統實施前後之社會給付體系

就英國國會(2012)所發佈之 2012 年福利改革法案觀之，在統合式給付制度正式實施後，其給付之對象將只分為單身者或有伴侶(partner)者，而審查要件則僅分為基本條件(basic conditions)與財務條件(financial conditions)兩者。其中，基本條件主要針對請領人或請領家戶之身分特徵為審查原則。相關之規定如下：

- (a) 請領人需年滿 18 歲，且不到請領國家退休金給付之年齡。但若有特殊之情形，則需另外考量；
- (b) 請領人具有英國之永久居留權；以及
- (c) 請領人於申請時並未正接受全時教育；

至於財務條件方面，大致上分為個人與家戶之標準，且皆不得超過其所訂之上限。至於給付水準部分，亦需擬定最低之給付水準；亦即，當通過基本與財務審查，並核定給予給付後，將至少能獲得某水準以上之給付。因此，就給付之計算而言，將會依據申請人個人或其家戶之所得與其他狀況(如家中之子女數、家中之身心障礙者數、單親與否、租屋成本、工作能力之有無等)計算出給付之最大值，再依據需減少給付之要件逐項自前述之最大給付值扣減。最後得到的數字，即為該請領人或其家庭所能獲得之總給付，而該水準不應低於所設定之最低給付額。

除了給付下限外，本次所通過之福利改革法案亦規定此一統合式給付制度之給付上限(Benefit Cap)。但為維持工作之誘因，整合進此一統合式給付制度之各項就業相關給付中，僅工作所得稅賦減免一項給付不列入總和給付上限之範疇。亦即，該給付上限僅適用於包括社會救助式之求職者津貼與就業及補助給付，以及子女稅賦減免、租屋給付與所得補助等五項給付，而將工作所得稅賦減免之額度獨立於前述五項給付的整合給付上限之外。就目前之相關規定觀之，給付上限之規定主要依據給付請領人家戶狀況而定，詳細如下：

- (a) 請領人與其配偶(有無與子女同住皆然)之每週給付上限約為 23,165 元新臺幣(£500)；
- (b) 請領人為單親且其子女與其同住，則每週之給付上限約為 23,165 元新臺幣(£500)；以及
- (c) 請領人為單身且無子女，或單親但子女不與其同住，則每週之給付上限約為 16,216 元新臺幣(£350)。

針對此一給付上限規定，英國工作與年金部於去年 12 月中之統計數據發現，當月已有 1,700 位左右人民重回職場，且有另外的 5,000 位左右民眾至各地附加功能型就業服務站提出願意以積極找尋工作為前提接受相關之就業訓練、指導課程與給付。據此，顯示該規範確實有助於福利依賴者重回就業市場，而不再依靠給付過活(Chapman 2012)。

四、最低工資(Minimum Wage Level)

最低工資政策在目前的歐洲國家中常被用以做為維持勞工最低生活水準的方式之一(Peña-Casas and Latta 2004： 61)。最低工資制度之落實在英國，或謂工業革命後的歐洲各國而言，為一長久以來勞資政三方討論、政府關注工會組織力日漸薄弱與新工黨極力爭取之結果(Albin 2011： fn. 85)。在工業革命之後，英國並無法自外於當時以雇主組織或以個別公司之雇主擔任工資調節者之角色。然而，由於雇主將工資水準隨意調整，且物價之成長率與日遽增，使勞工無法依其薪資維持一定的生活水準，進而讓設立最低工資政策之聲浪日起(Ogus 1982)。因此之故，1888 年與 1910 年兩次的大規模罷工活動，即在於勞工反對雇主為壓低成本而降低工資(Geary 1992： 40-41)。在當時，英國最為重要的兩個爭取薪資平等與提高薪資水準之組織—工資平等方案(Fair Wage Resolutions)與工資協調會(Wage Council)—分別在 1891 年與 1909 年成立，並各自保障其會員之薪資與其他勞動條件及權益。在該兩組織的努力之下，英國於 1909 年通過貿易委員會法(Trade

Boards Act)，用以訂定幾個產業的最低工資，並於 1918 年的修法中，擴大適用該機制於其他行業。

上述的工資平等方案與工資協調會等兩組織皆存續近百年的歷史，並分別在 1980 年代中期與 1993 年停止運作。在 1979 年英國保守黨政府上台之前，英國工黨原有意讓勞工透過集體協商之方式釐定最低工資，但保守黨上台後傾向於反對該政策；其不止減少工資協調會在工資調整上的角色，且將 21 歲以下之青少年勞動者排除於最低工資保障之外。在 1980 年代中期，工會會議(Trade Unions Congress；TUC)與工黨同時提出透過勞資協商協商工資與落實最低工資政策為方法保障勞動者之基本生活水準，但運輸與一般勞工工會(Transport and General Workers' Union；TGWU)則因擔心最低工資政策將進一步削弱工會之團結力，傾向於反對該政策之落實(Metcalf 1999： 1-2)。

工黨在 1995 年以前所提出的議案皆認為應以一套公式逐年調整最低薪資。然而，由於當時提出以男性薪資中位數的 50% 為最低薪資水準可能會對經濟產生負面效果，且最低薪資之釐定應涵蓋更多的社會與經濟條件與情形，遂提議應以委員會為形式調整最低薪資。在此提案之下，低工資委員會(Low Pay Commission)於 1997 年成立，而現行最低薪資政策之法律依據—全國最低工資法(National Minimum Wage Act)—則於翌年(1998)通過。該委員會的設立目的在於更多元的考量最低工資政策對經濟與社會影響、對就業與通貨膨脹之影響、對於小企業競爭力之影響，以及對於各產業以及國庫的潛在成本等。在綜合考量上述之要素後，低工資委員會決議以 21 歲做為分界，釐定各自之最低薪資。1999 年 4 月開始之最低薪資：21 歲以上為每小時 £3.60；21 歲以下為每小時 £3.00(2000 年 4 月開始調整至 £3.20)；以及所有參與訓練課程者為每小時 £3.20。另外，當時亦繼續探討學徒的基本工資(Metcalf 1999： 2-5)。

在英國，凡是在接受完國民法定教育後投入職場，即受最低工資政策保障，一般為 16 歲。最低工資政策所保障的勞工，大多為勞動力市場中較為弱勢且就業較不穩定者，舉凡：部分工時工作者、臨時工、派遣勞工、按件計酬之勞工、學徒、接受訓練或處於試用期之勞工、

身心障礙勞工、農業勞動者、外國勞工、船員以及海上工作者。不適用於最低工資政策者如下：自雇者、公司老闆、志願工作者、參加政府就業方案者、無酬家屬工作者、16 歲以下之勞工(為完成法定教育年限者)、受高等教育或法定教育之後之延續教育者接受工作安置且未滿一年、參與政府學徒前教育者、參與歐盟就業方案者、參與就業中心所安置之工作未滿 6 週者、軍人、與人合夥之船東、受刑人以及居住於宗教團體且為其工作者。若適用於最低工資政策的勞工認為雇主並未依照最低工資給付薪資，可直接向雇主調出所得資料。若雇主不願意，則應通報英國稅務與關稅總署，並由該單位發函要求雇主應給付未付之薪資以及罰金。若仍無法解決，可至就業法庭進行裁決，並依照判決強制執行。

1999 到 2009 年之間的最低工資政策以 22 歲以上、18 到 21 歲以及 18 歲以下規範薪資級距。自 2010 年開始，年齡組別修正為 21 歲以上、18 至 20 歲、18 歲以下以及學徒。基本上，凡是擔任學徒滿一年，其最低工資則依其年齡而決定。2010 至 2012 年的最低工資級距如表 2-6 所示：

表 2-6 基本工資水準，依年齡與身份分(2010-2012)*

年度	21 歲以上	18 至 20 歲	18 歲以下	學徒
2012	287 元新臺幣(£6.19)	231 元新臺幣(£4.98)	170 元新臺幣(£3.68)	123 元新臺幣(£2.65)
2011	282 元新臺幣(£6.08)	231 元新臺幣(£4.98)	170 元新臺幣(£3.68)	120 元新臺幣(£2.60)
2010	275 元新臺幣(£5.93)	228 元新臺幣(£4.92)	169 元新臺幣(£3.64)	116 元新臺幣(£2.50)

註：*依據台灣銀行 2012 年 9 月 4 日之匯率，1 英鎊=46.33 元新臺幣。
資料來源：整理自英國稅務與關稅總署之資料(www.hmrc.gov.uk)。[101 年 10 月 30 日瀏覽]

五、英國之就業服務體系

英國之公共就業服務(Public Employment Services)體系，簡言之，即為一由各地附加功能型就業服務站(Jobcentre Plus)做為媒合就業與整合給付審核之窗口。失業者或處於低度就業者到各地附加功能型就業服務站報到後，即先接受相關之就業與訓練評估諮詢，並做成每個個案應完成何項職業訓練與就業指導課程之規劃，最後方審核其給付。此外，亦搭配約束性條件，以規範獲得求職者津貼與其他就業相關給付者需履行何等義務後方能繼續獲得給付予補助，以確保領取給付皆以回到職場為前提。

英國的公共就業服務體系最早可回溯至 1650 年 Robinson 於國會所提議之問題遭遇與處理辦公室 (Office of Addresses and Encounters)，其主要在解決流落街頭的無業者問題。在當時，國會雖未通過該決議，Robinson 堅持應落實此等制度，故在其居住地試辦一間，但後來因成效不彰而中止營業。約在 1660 年代初期，Lawson 出版一本名為 *Appeal to the Parliament concerning the Poor that there be no bagger in England* 的書籍，並建議國會應成立勞動交換所(Labour Exchanges；其意義與功能近似於現代之公共就業服務站)，使其負責媒合雇主與勞動者雙方之需求，以減少流落街頭之無業者人數。此一提議亦為國會所否決；最主要之因素在於其建議以一公共機關介入各教區，並釐定一工資水準使無業者就業，顯然與各地方政府與教區之利益有所衝突(Martinez 1976： 13)。

在工業革命之後，農業部門與工業部門之間之消長，以至於勞動者至工廠工作以換取所得之形式漸漸成為主流。換言之，一旦勞動者失去工作，則其家戶單位將立即陷入經濟困境。十九世紀歐洲各國政府並無有效之方式解決循環性與摩擦性失業問題，即便在 1880 年代德國實施三大社會保險制度時，亦未將失業者之經濟安全保障納入其中。儘管如此，隨著社會保險制度於 19 世紀末之擴展，勞動交換所亦隨其擴張而可見於歐洲各大城市¹⁹。在 20 世紀初期，約於 1904 年以

¹⁹ 雖然之勞動交換所制度最早在 1800 年代中期即已成形，至 19 世紀中期以前僅

前，勞動交換所即廣設於瑞士、奧地利、比利時、挪威與法國等國之大城市(Perry 2000: 15-16)。就英國而言，雖當時貿易委員會(Board of Trade)已針對造船、工程與營造業之員工施行其所屬之勞動交換所，但僅侷限於其工會成員。此外，由於此三種職業皆以男性為主，故亦存在性別歧視之問題。1908年的經濟蕭條使英國社會擴大討論失業者經濟保障之問題，Beveridge在1909年針對失業問題進行全面性之檢視，並提出整體之政策建議後，遂被時任貿易委員會主委的Churchill聘為諮詢委員，兩人共同推動全國性之勞動交易所。其結果，即於1909年順利推動勞動交換所法案(Labour Exchanges Act)，並將勞動交換所制度推行至全英國(Thane 2011: 216-218)。據此，Beveridge主張，一方面應提供雇主與勞工一個合適之場所得以完成彼此之交易所需，而另一方面則應由此等場所做為發放失業相關給付之窗口之主張，得以初步落實。該勞動交換所在1910年即被譽為「希望之所(Offices of Hope)」；亦即，若無法於該場所獲得就業媒合，亦得以就地請領失業保險給付，以保障其經濟安全(Hill and Irving 2009: 30-31)。就勞動交換所之發展而言，根據Seymour (1928: 70, 268; 轉引自Cole 2007: 131)之專書記載，至1926年為止，英國全國已設有410處。換言之，Beveridge於觀察勞動力市場與社會安全制度間之互動時，發現應至少給予失業者最低之生活保障，並同時給予其工作機會與相對之社會保險保障，以使其能夠在獲得相對充足的經濟安全前提下讓其積極求職。其中，失業者之最低生活保障，亦即以資產調查為必要的失業給付，於1946年國民救助法(National Assurances Act)施行後，因被保險年資不足而無法獲得失業保險給付者，得以獲得基本之經濟安全保障(請參照Komine 2004所提Beveridge失業政策構想之三元素)。即便勞動交換所在當時對媒合職務供需方面已有相當之成效，但在

皆為局部且緩慢之成長。正式由政府主導之公共勞動交換所，或謂公共就業服務站，則分別在1840與1844年設立於德勒斯登(Dresden)與來比錫(Leipzig)(請參照：**Weishaupt, J. T.** 2011 *Social Partners and the Governance of Public Employment Services: Trends and Experiences from Western Europe*, Geneva: International Labour Organisation.)。

1930 年代以來仍存在諸多問題，如：職務之供給不足以致於失業者每日於勞動交換所苦等、女性因多長時間從事家務而被視為對工作職務之勞動價值可能較低之性別歧視，以及因為在勞動交換所無法獲得職缺機會而逐漸認為自己的生命沒有價值等問題(Cole 2007: 132-136)。

勞動交換所之精神與架構一直以來皆為執行媒合就業、職業訓練與給付發放等重要功能之機構，且甚少有根本的改革。除了 1979 年保守黨政府上台後，於 1980 年代限縮公共就業服務體系之功能。於 1997 年工黨政府重回執政後，恢復公共就業服務體系原有之就業服務、職業訓練、就業指導與給付審核及發放等功能，並使其持續擴張與修正，直至今日。1973 年成立以三組織為架構之就業服務體系，主要由人力服務委員會(Manpower Service Commission)管理下轄之就業與訓練兩大體系，其分別由就業服務局(Employment Service Agency)與訓練服務局(Training Service Agency)專職負責。其中，就業服務局之職責為管理與統整全國各地就業服務站(Jobcentre)之業務，而訓練服務局則為規劃與執行職業訓練與就業指導等課程之專責機構(Weishaupt 2011: 10)。然而，與此同時，原先勞動交換所之失業給付審查與核發業務於改制為就業服務站之後，則歸於失業給付局(Unemployment Benefit Offices)之管轄。

在 1979 年保守黨執政後，由於失業人數快速攀升，人力服務委員會隨即成為第一個將業務委外之政府單位；亦即，將其就業服務與職業訓練兩部分之業務逐漸委由私人機構負責。從 1987 年開始，保守黨政府進一步將就業服務站與失業給付局之業務整合，並由新成立之就業服務執行局統整與執行前述兩者之業務，即再次將職業服務與給付審核及發放業務之窗口合一，但由失業給付局改制後之給付局(Benefit Agency)負責給付之審核與發放；而原先由人力服務委員會負責之職業訓練業務，則完全委由私人機構辦理(Finn 2005)。1987 年除上述之改制外，亦引進再出發計畫(Restart Programme)。再出發計畫旨在降低長期失業者之人數；其方式即為發信給領取失業給付屆滿六個月之獲給付者，並與其約定時間與地點進行就業諮商服務。然而，其成效未如預期，主要因為被通知者多以已正在工作、正在接受職業訓練或已

經放棄領取該給付為理由拒絕。另外，對於不願配合之獲給付者，就業服務執行局將再發兩封信通知其前來參加諮商，否則將中止其給付；唯有能夠提出已經參與諮商之證明者，可繼續其給付。在參與再出發計畫後，每半年需到各地就業服務站參與後續之就業諮商服務。相關之研究指出，再出發計畫執行的第一年，全國進行 230 萬人次之就業諮商服務，共支出 3,800 萬英鎊，約 17 億 6,000 萬元新臺幣。換言之，由於該計畫之「約束性」有限，且再次諮商之時間過長，致使其除未能達到預期效果外，亦未能有效降低相關之行政支出(Dolton and O'Neill 2002： 383-384)。

在 1990 年代後，除了就業服務執行局與給付局之督導與審核業務未予外包，即便如失能給付之醫療審查部分皆完全外包。原屬於中央政府之就業服務執行局的整體業務於 1996 年進一步委外；除由各地方政府接手部分業務外，亦委由營利組織、志願組織甚或宗教團體辦理²⁰。同年亦實施改變計畫(Change Programme)，使整體之私有化程序達到極致；其規劃將給付局之給付審核與輸送業務完全委外，並就此結束給付局之業務。自此之後，僅需由委外之私人營利或志願服務機構之客戶服務中心透過電話訪問請領人，並與其認為需安排面談之給付申請者約定面談之時間與地點，以與請領給付者進行面談與進一步之審核。保守黨政府將原先由政府單位負責之業務逐項委外，藉由每年所回報之績效做為考核之依據，並在其執政結束前將私有化推向顛峰。雖然 1997 年工黨再次執政後表示將扭轉此一社會福利服務輸送方式，但仍未見其有顯著之措施(Finn 2009： 277)。

隨著 1996 年求職者津貼法(The Jobseeker's Allowance Regulations

²⁰ 如註 9 所提，1990 年代中期因公共就業服務私有化而設立之 The Careers Service，及其後以透過電話與網頁傳播相關之資訊協助 13 至 19 歲青少年建立其生活習慣並發展其職業技能(後延伸至 25 歲以上具有身心障礙身份或學習障礙者)的 Connexions，與 2010 年 8 月成立以發展 20 歲以上青少年職業技能與輔導其取得證照的 The Next Step。前者於工黨政府重回執政後，也收歸政府管理。由於上述兩者一直以來皆未有顯著成效，在 2012 年 4 月開始，由 National Careers Service 整併與取代兩者之業務，並由商業、創新與技能部(Department for Business, Innovations and Skills)負責其行政與管理，而技能基金局(Skills Funding Agency)則負責資金之提供。

1996)正式實施，為保守黨政府最後之改革，以及 1997 年工黨政府所推出之新政計畫(New Deal)²¹，英國政府開始予以規劃與簽署各項就業服務與職業訓練計畫配套之求職者協議(Jobseeker's Agreement)為前提之求職者津貼制度(Jobseeker's Allowance)。按該制度之規劃，基本上扭轉過去以再出發計畫做為核發給付後之後續就業諮詢服務為審核條件，並開啟英國一系列以工作為前提的福利給付(Welfare-to-Work)計畫。此外，每位給付請領人皆有其專屬之就業服務個案管理員(New Deal Personal Advisors)，負責規劃其就業媒合以及職業訓練與就業指導課程之規劃。因此，就 1997 年至 2001 年之發展，工黨政府除了恢復過去就業服務執行局與給付局之功能外，又雇用大批的就業服務個案管理員擔任給付請領人之就業服務與給付審核人員。自 1998 年開始，在英國幾個地方試行「整合為一服務」(ONE service)，亦即將上述就業服務個案管理員、就業服務執行局與給付局三者之功能整合為單一機構(Finn 2009： 279)。此即為 2002 年正式上路的附加功能型就業服務站(Jobcentre Plus)之前身。根據 1999 年英國全國之就業服務站及其雇員觀之，全國之就業服務站共有 1,133 家，於全國建立綿密之網絡，且多位於各城鎮的主要街道(high street)上，而整體雇員達 34,963 人(Lippoldt and Brodsky 2004： 220，Table 7.4)。除此之外，工黨所推動的新政中，關於弱勢者就業促進之部分尚包括 18 至 24 歲、25 歲以上、單親父母、身心障礙者、失業者之伴侶與 50 歲以上中高齡者個別的相關措施，並編列各自之預算以執行全面性的就業促進政策(Finn 2003： 114-115，Table 3.1)。其中，對特別對年齡介於 18 至 24 歲且已領取相關給付達 6 個月以上仍舊失業之年輕族群施以約束性之措施。亦即，需加入為期四個月的入口計畫(Gateway)；若不願加入該計畫，或該計畫結束後仍然失業，但不願參與政府所安排之四項替代性

²¹ 保守黨政府於 1990 年代開始討論求職者津貼政策與由政府提供之專案工作措施時，皆遭受工黨反對。工黨在 1990 年代中期，逐漸轉變其總體經濟之預測，而體認失業相關給付與就業服務體制之轉型以及政府公共工作安排等政策之重要性，以能夠增加人民之工作機會與工作意願。其詳細之政策內容，請參照：郭振昌 2001 '弱勢族群就業促進新猷：英國新協定計畫簡介'，*勞工之友雜誌* 593：22-24。

就業方案²²，則將停止其給付。2001年4月，進一步針對25歲以上且失業達2年以上者提供長期失業者的新政計畫(the New Deal for Long-term Unemployed People)(林煥柏 2010：148)。

對於推介就業與獲得給付者之配合度較低之15個區域(每區依照其失業率之不同，進行12或18個月的密集性就業媒合與職業訓練服務)，則於2000年4月開始設立就業區(Employment Zone)，搭配新政計畫對於25歲以上長期失業者之就業服務與職業訓練，各區僅委由一家私人營利企業提供該區域內之就業服務與職業訓練。其運作成效之評估，則端視推介就業媒合案數及其成功比例為原則。由於成效符合期待，進一步於2003年將18至24歲之失業青少年納入其服務範圍。自2004年4月開始，允許失業問題仍然嚴重的六大地區內有複數業者進行相關就業服務與職業訓練課程之競標，以提升其績效，而其餘之九區則仍維持一家業者。至2007年，維持單一業者運作的區域減少為七區，而複數業者之區域則仍維持六區(Department for Work and Pensions 2010a; Finn 2009：280)。公共的附加功能型就業服務站與就業區之私人就業服務體系各自的服務對象，基本上係以私人就業服務體系服務兩年以上之長期失業者，而公共就業服務站則服務相對短期之失業者。此外，若就業區之私人就業服務體系無法於六個月之內將案主順利推介就業，則需將該案送回附加功能型就業服務站。之後，則由其他私人就業服務機構再將該案挑走，並提供其就業相關之服務(Kaps and Schütz 2011：85-86)。

此等伴隨求職者津貼而來的約束性規範在上述各項政策之逐步實施中被廣泛應用。2009年10月所推出的彈性新政計畫(Flexible New Deal)進一步規劃四階段之就業服務程序，以取代原適用18至24歲以

²² 時任財政部長的 Gordon Brown 於訪問時提到，除了參與政府所安排的私部門職務(每週最高£60的補助，最長六個月)、志願工作(補助額度與期間與前者同)、環境清潔工作(每週可多獲得£20之補助)以及全時教育與訓練課程外，並沒有如在家躺在沙發上看電視的第五個選項(請參照：Vickerstaff, S. 2012 'Work and Welfare', in J. Baldock, L. Mitton, N. Manning and S. Vickerstaff (eds) *Social Policy*, 4TH Edition, Oxford：Oxford University Press.)。

及 25 歲以上長期失業者之新政計畫，彌補其不足²³。此四階段計畫，係針對領取求職者津貼最長達 104 週之獲給付者提供就業諮詢、職業訓練與就業指導課程等服務，幫助其重回職場(林煥柏 2010：149-152)。然而，由於其成效不彰且成本高昂，於執行一年後，2010 年 10 月，以自由民主黨(Liberal Democrats)為首的聯合政府正式中止該計畫，並由 2011 年 6 月開始執行的工作計畫(The Work Programme)取代彈性新政計畫，甚至工黨政府自 1997 年以來實施之新政與就業區計畫(Department for Work and Pensions 2012f：2)。

工作計畫主要針對領取求職者津貼、就業與補助津貼以及所得補助給付達一定期間之長期失業者者進行面對面諮商，並為其擬定就業服務、職業訓練或就業指導計畫，以協助其盡早回到職場，並降低福利依賴之程度。其中，18 至 24 歲之失業者領取求職者津貼達 9 個月，與 25 歲以上之失業者領取求職者津貼達 12 個月者，皆須強制接受工作計畫之安排；至於獲得所得補助給付者，則視其意願，再為其安排。據此，亦依據年齡、原獲得之給付項目以及參與工作計畫之階段，給予參加工作計畫者不同給付程度之誘因，以提高其參與之意願。其給付之衡量標準，在於參與工作計畫者重回就業市場之「路途²⁴」。亦即，以 18 至 24 歲與 25 歲以上之參與者而言，亦據其年齡、失業期間長短、具備之技能是否符合市場所需等要素考量，其兩者雖於開始工作計畫(Start：£400，約 18,532 元新臺幣)與透過該計畫重回就業達三個月或半年(Job Outcome：£1,200，約 55,596 元新臺幣)所獲得之獎勵給付相同，但對於其能否持續穩定工作長達 12 個月、18 個月甚或 24 個月的獎勵則不同(Sustainment：£2,200，約 101,926 元新臺幣；或£2,800，129,724 元新臺幣)。上述兩者與領取身心障礙者就業相關給付相較，諸如獲得就業與補助津貼者，其「路途」明顯較短。因此，針對身心障礙者就業之獎勵給付，每階段都較單純領取求職者津貼

²³ 請參照：Wesley Stephenson, Jobless Training Courses 'Demoralising', BBC News, 4 April 2009 (http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/7982550.stm)。(102 年 1 月 20 日瀏覽)

²⁴ 此處所謂之「路途」，係指推介該案主就業之困難程度。

高，其總額甚或可達£13,700，約 634,721 元新臺幣(Department for Work and Pensions 2012f：5-8)。

對於提供服務之私人營利事業單位或志願服務機構而言，政府亦修正其過去以使用服務之人次計算給予服務提供者之費用，而同樣依照參與工作計畫者所達到之階段及其就業之期間長度計算。亦即，當參與者同意開始接受某機構之服務時，工作與年金部即給予該機構一筆相對小額的費用。待其協助參與者就業約三到六個月後，則依照參與者其本身回到職場之「路途」及其回到職場之期間計算給予該機構之費用。當該參與者持續穩定工作後，工作與年金部則每四周給予該機構費用，並按照參與者持續工作之長度達一年、一年半甚或兩年，而給予不同水準的獎勵(Department for Work and Pensions 2012f：3)。

六、英國低收入與就業障礙排除

至於英國低收入與中低收入戶法律定義為何？是否由社政機關將名冊轉介？弱勢家庭是否面臨家庭照顧之壓力？英國之勞政與社政機關如何協助排除相關就業障礙？

英國則與其他歐盟國家一樣，並未以一法定的最低生活水準界定低收入戶。因此，一直以來英國學者嘗試多種方式來界定低收入戶，諸如自 1983 年開始之 Breadline Britain 系列研究（包括 1990 與 1999 年），即以一般人民所認為之日常必需品、其數量及其價格衡量一週之最低生活水準(Gordon 2000; Gordon and Pantazis 1997; Lansley and Mack 1984)；或以英國約克大學為基礎之約瑟夫龍垂基金會（Joseph Rowntree Foundation）所進行之貧窮與社會排除（Poverty and Social Exclusion；PSE）研究，即延續 Breadline 之方式，但加入主客觀需求之比較（包括 2002/2003 與 2012 年之研究）(ESRC 2013)；甚或，同樣以約瑟夫龍垂基金會之資金為基礎，進一步以維持基本生活水準與社會互動之必須為基本價值，建構最低所得水準線（Minimum Income Standard）(Bradshaw, et al. 2008)。若以歐盟國家，或於本研究做為參考依據的英國，較為常用的家戶年所得中位數之 60% 做為貧窮之參考

值，以 2011 年之水準而言，則英國家戶所得中位數的 60% 約為年薪新台幣 689,066 元 (£14,873)。據此，處於該所得水準之下之英國人口佔全國 16.2% (Office for National Statistics 2013)。

英國低收入戶之就業轉介作法，以英國之就業服務與其他諸多津貼給付系統而言，就台灣目前之勞政與社政機關的區分概念觀之，英國之相關行政體系實際上同屬一體。換言之，並無如台灣將該政策範疇區分為勞政與社政單位，而將其置於同一政府部門處理。就此，並無所謂社政機關將名冊轉介；而是有就業服務與相關給付需求之人民應與各地附加功能型就業服務站聯繫 (Jobcentre Plus)，並於該單位審核覓職者與給付申請者之資格後決定其適用之就業與給付方案，以及個案參與該方案過程中之義務與權利。

至於就業促進相關政策與津貼制度而言，其透過工作與年金部 (Department of Work and Pensions) 及下轄之各地附加功能型就業服務站進行就業服務之提供與諸多津貼請領資格之審核，並依照工作與年金部負責社會保險、救助與津貼給付以及英國稅賦與海關總署 (HM Revenue & Custom) 負責稅賦減免之業務區分進行給付之發放。另外，地方政府之相關單位則僅負責地方政府稅 (Council Tax) 之徵收，以及以該稅賦補助諸如環境維護、垃圾收運、學校機關、社區活動中心等之運作。如下圖一之內容所示，英國稅務與海關總署主要負責稅賦減免類之給付，而附加功能型就業服務站則負責就業相關服務與給付，以維持失業者之所得安全，並為有就業意願但具有就業障礙者排除其困難。除上述兩單位所附則之給付與稅賦減免的資格由附加功能型就業服務站負責審核外，原由地方政府相關單位所審核之租屋給付亦交由附加功能型就業服務站。如本研究報告所述，自 2013 年開始，英國政府漸次將各類給付與津貼之審核與發放體系整併，且設定一整合給付之額度上限，以於豐富給付項目之同時能有效限縮政府之總體支出，並預計於 2017 年完成。

至於弱勢家庭是否面臨家庭照顧之壓力？以及英國之勞政與社政

機關如何協助排除相關就業障礙？就子女之日托與臨托，以及老人與身障者之長期照護而言，並非主要的就業障礙。以家中老年人口與身心障礙者之安養護而言，多以其所獲得之身心障礙相關社會保險與社會救助給付（特別為所得補助給付，亦即 **Income Support**）、稅賦減免以及相關補助，可於社區設置之機構居住或接受日間托顧。至於子女，在三歲以前需於工作期間送至價格不俗的日間托育中心，從三歲開始則進入價格低廉的公立學校就讀。就三歲以前之日間托育中心而言，如本報告所提及，若每週工作時數超過 16 小時但工作所得未超過一定之水準，則可獲得托育之稅賦減免。此外，受僱者亦可以其部分薪資交換雇主之托育券，並將其使用於日間托育中心之花費。就此，對於有托育與托顧需求之家戶，至少在花費上已有所幫助。但特別就子女托育而言，唯有工作者方能獲得子女托育稅賦減免與托育卷。即便如此，就英國之勞動力調查（**Labour Force Survey**）觀之，在 2013 年開始實施統合式給付制度（**Universal Credit**）後，雖因家庭托育與托顧需求而未參與勞動力市場者仍約佔非勞動力總人數之 25.4%²⁵，但其人數已從 2012 年 11 月的 233.4 萬人降至 227 萬人，減少約 2.7%，並較 2012 年同期減少 1.9%（**Office for National Statistics 2013**）。以 **Finch (2006)** 之研究結果顯示，家中子女之年齡確實影響父母之勞動參與率；其中，除了年齡小則父母之勞動參與率較低外，亦顯示英國的女性為子女之主要照顧者。此外，子女年紀越小，則女性則越常以兼職工作為主要型態，而男性之趨勢則相反。亦即，女性為照顧年紀較小之子女，並負責托育中心與學校之接送，多以部分工時工作為型態，方能配合該需求。

²⁵ 依據該調查之數據，目前非勞動力總人口為 895 萬人，而因為托育與托顧需求而未參與勞動力市場活動者為 227 萬人。

第三節 韓國促進弱勢就業者就業的做法

本節主要回顧韓國之弱勢就業者就業促進政策，以做為我國未來在思考相關政策時之參考對象。

韓國：社會救助給付受領者與低所得者之就業促進措施及其就業服務體系

以韓國做為弱勢家庭就業促進政策的參考對象，除因其在該政策領域已經獲得相當之成效外，其與台灣具有相似的經濟、政治與社會背景，更是此等制度能否適用於台灣的重要因素。

在經濟方面，韓國與台灣在二次世界戰後，同為接受美國經濟援助的國家，同樣以人口控制為方式增加其資本積累的速度，亦同樣以進口替代與出口替代為主要經濟策略，更同樣從 1960 年代開始帶動其經濟起飛(陳仕偉與蘇家偉 2011)，並因此一同享有亞洲四小龍(Four Asian Tiger Economies)之美譽。此外，在產業的發展上，台灣與韓國亦同樣以高科技產業為主，諸如：液晶面板、智慧型手機、電腦記憶體等，並在國際市場上彼此競爭激烈。

在政治與社會方面，韓國與台灣在二次世界戰後的國家治理模式皆以軍政為主，並做為美國防堵中國在亞洲勢力進一步擴張之前線。也因此，台灣(1947)與韓國(分別於 1972 與 1979)皆經歷一段長期的戒嚴時期，並同於 1987 年解嚴。台灣與韓國的社會運動發展與人民對社會安全制度的需求在解嚴之後大量成長與發聲，使得台灣與韓國之民主化進程加快。在 1990 年代初期的一連串社會運動之下，社會保險制度的涵蓋人數逐漸擴張，而原先未完備之社會救助與社會津貼制度亦逐步建構。在 1997 年的亞洲金融危機過後，台灣與韓國同樣在 1999 年分別實施勞工保險失業給付與就業保險制度。台灣則在 2002 年進一步將失業給付自勞工保險獨立，以此基礎建立就業保險制度，並以其取代勞基法雇主應負之資遣費，且引進提早重返就業的獎勵制度，做為一積極性勞動力市場政策。直至 2008 年年底另一次金融危機之後，

台灣與韓國皆進一步結合就業服務與職業訓練體系，建構更為完備的就業促進制度。根據台灣與韓國自 1990 年代中期以來的社會政策發展，Holliday (2000; 2005)將此兩國的發展模式同樣歸類於東亞生產性福利經濟體制(Productivist Welfare Capitalism)之下正在逐步發展的普遍主義式(developmental universalist)社會福利體系。

如上所述，台灣與韓國在經濟、政治與社會面向存在顯著之相似性。因此，其所採行之就業促進相關制度，對台灣而言將具有相當重要的參考價值，並利於台灣進行政策學習(policy learning)甚至政策移轉(policy transfer)(Lin 2008)。

一、就業相關之社會安全制度

綜上所述，韓國與台灣從 1960 年代開始，皆為東亞工業化與經濟成長相對快速的國家，而同被譽為亞洲四小龍。然而，在高度工業化的社會中，受僱的薪資收入成為勞動者的主要經濟支持來源。故而在經濟極度不景氣的時候，失業者人數急速攀高，使其生活頓失依靠，而成為重大社會問題之根源。在 1970 年代的兩次能源危機中，韓國雖安然渡過 1973 年的經濟危機，但在 1979 年到 1981 年之間的第二次經濟危機之中，失業率大幅成長至 7.5%。由於失業者之規模明顯擴大，狀況之發生來得急遽，且未能準確預測韓國何時能夠脫離此一經濟困境，故使相關單位開始探討是否需要實施失業現金給付，以解決失業者生活困頓之問題，進而能夠在未來發生相同之狀況時，能夠及時保障勞動者的經濟安全。失業給付相關制度在 1980 年代初期雖被提出討論，然而並未能獲得多數政策制訂者的青睞。其主要原因在於，一方面政府不願意此一制度成為阻礙勞動者積極工作的誘因，另一方面政府認為，就韓國的總體與個體經濟觀之，並未達到支持此等制度施行之程度。另外，就擔負韓國貧窮人口生活扶助重任的生活保障制度(Livelihood Protection Act)觀之，其給付條件仍至為有限(Chau 2000; Lee 2005)。

韓國社會安全制度的長足進展，大致上應歸功於 1987 年的解嚴，與之後社會團體與社會運動的蓬勃發展。在 1990 年代初期，因為人民的訴求以及社會團體的四處奔走與提案，勞動者與低收入者在社會安全方面的主要基石—1995 年的就業保險制度(Employment Insurance System; EIS)與修正自 1969 年生活保障制度(Livelihood Protection Act)而成的 1999 年國民基本生活安全制度(National Basic Livelihood Security Act; NBLS)—先後落實(Lee 2005)。其所代表的，分別是針對部分受薪階級以及其他弱勢群體的保障。在 1999 年之後，政府漸漸瞭解韓國已無法回到如 1990 年代以前的低失業率與高經濟成長率，故而相繼賦予就業保險制度與國民基本生活安全制度在積極性勞動力市場政策的角色。除了將就業服務和職業訓練體系與就業保險制度進行整合，以促進被保險人重回職場或提昇其職業技能外，藉由國民基本生活安全制度與自我幫助措施的結合(Self-reliance Support Project)，加強獲得經濟扶助且具有工作能力者重回職場的誘因。因此，以積極性勞動力市場政策的觀點而言，國民基本生活安全制度並不單單是一項維持國民最低生活水準的制度，更是一項就業保險的輔助制度(Jung and Park 2011： 96-98)。

此外，同時期建立與大幅擴張的諸多社會安全制度尚有：1963 年實施的醫療保險制度(Medical Insurance Act)於 1987 年後擴充東方醫療保險(Oriental Medical Insurance)與 1988 年擴及自雇者；自 1977 年開始運作的國民健康保險(National Health Insurance)在 2000 年開始完全整合過去之醫療保險制度，並全面實施；1973 年實施的國民福利年金制度(National Welfare Pension System)在 1986 年修正為國民年金制度(National Pension System)，並於 1988 年開始擴大涵蓋範圍，自 2003 年開始即以所有國民為目標；1995 年通過並實施之職業災害補償保險制度(Industrial Accident Compensation Insurance)；2008 年實施之老年人長期照護保險制度(Elderly Long-term Care Insurance System)，則是一個以 1963 年醫療保險制度以來所建立的國民健康保險制度為基礎，並提供年長且具有長期照護服務需求者相關之服務。以目前韓國的社會保險體系觀之，國民年金保險、國民健康保險、職業災害補償

保險與就業保險為當前韓國人民的四大支柱。

然而，相關之統計數據顯示，韓國雙元勞動力市場的問題正逐步惡化。由於次級勞動力市場的所得水準與福利給付較主要勞動力市場低，使得次級勞動力市場的就業者不僅暴露於工作貧窮的風險之外，其低福利給付使多數勞動者不被相關之社會保險制度所保障(Hwang 2009)。如表 2-7 所示，韓國就業保險制度之涵蓋率在 2009 到 2011 年之間雖逐年緩步上升，但仍不到總受僱人數的 45%。最近的數據顯示，2012 年 3 月底的就業保險涵蓋率下降為 42.3%。

表 2-7 韓國之勞動力、受僱者、被保險人與就業保險涵蓋率，
(2009-2011)

單位：千人、%

年份	勞動力	受僱者	被保險人	涵蓋率(%)*
2009	24,394	23,506	9,654	41.4
2010	24,748	23,829	10,131	42.5
2011	25,099	24,244	10,675	44.0
2012**	25,210	24,265	10,272	42.3

註：* 就業保險涵蓋率=就業保險被保險人/受僱者
 ** 該數據為 2012 年 3 月底之統計資料。
 資料來源：整理自韓國就業資訊服務(Korea Employment Information Service)(www.keis.or.kr)與就業與勞工部(Ministry of Employment and Labor)(www.moel.go.kr)之統計資料。[101.09.05 瀏覽]

雖然韓國的就業保險統計資料呈現出韓國雙元勞動力市場的問題，但 Gini 係數(Gini Coefficient)則顯示其所得分配不均度的問題並未如預期嚴重。以 OECD (2012a)之統計數據觀之，韓國在 2006 年到 2009 年之間的 Gini 係數介於在 0.3060 與 0.3150 之間，約為 OECD 國家的平均數。

表 2-8 OECD 及其他世界國家之所得分配不均度(2005-2009)

年份	2005	2006	2007	2008	2009
OECD 平均	0.3155			0.315185	
澳洲(AUS)	0.3140			0.3360	0.3280
奧地利(AUT)	0.259781	0.265698	0.26474	0.260784	
比利時(BEL)	0.268515	0.26431	0.269414	0.259199	
加拿大(CAN)	0.3174	0.3192	0.3195	0.3235	
智利(CHL)		0.4963			0.4965
捷克(CZE)	0.258943	0.2585	0.255186	0.256125	
丹麥(DNK)	0.2324	0.2397	0.2478		
芬蘭(FIN)	0.265	0.267	0.270	0.265	0.259
法國(FRA)	0.2880	0.2900	0.2920	0.2920	
德國(DEU)	0.3038	0.2931	0.2987	0.3000	
希臘(GRC)				0.3074	
匈牙利(HUN)	0.2907		0.2721		0.2731
愛爾蘭(IRL)	0.315	0.314	0.299	0.293	
以色列(ISR)	0.3870	0.3900	0.3820	0.3841	
義大利(ITA)				0.3366	
日本(JPN)		0.3293			
韓國(KOR)		0.3060	0.3120	0.3150	0.3140
荷蘭(NLD)	0.2829	0.2766	0.2945	0.2937	
紐西蘭(NZL)			0.3170		0.3230
挪威(NOR)	0.2755	0.2381	0.2457	0.2474	
墨西哥(MEX)	0.4860	0.4706		0.4755	
葡萄牙(PRT)	0.373	0.369	0.361	0.353	
西班牙(ESP)	0.322	0.315	0.309	0.317	
瑞典(SWE)	0.2409	0.2495	0.2620	0.2611	
土耳其(TUR)			0.4110	0.4090	

英國(UK)	0.3345	0.3394	0.3413	0.3422	
美國(USA)	0.3804	0.3835	0.3761	0.3782	
註：韓國的粗體字為本研究所標示。					
資料來源：整理自 OECD (2012a：Figure 2)之數據。					

韓國就業與勞動部於 2010 年 10 月 12 日提出以「2020 年全國就業策略(National Employment Strategy 2020 for the Balance of Growth, Employment and Welfare)」為題的全國性就業策略，除預計於十年內有效提振國內之就業率自 2010 年年底的 63%至 70%，以達到諸多 OECD 先進國家目前所訂之就業率門檻外，亦同時使全國人民得以同享經濟成長之果實，並增進全國之社會安全體系(Korean International Labour Foundation 2010; OECD 2012b：52)。該策略之主要目的，即在於建立一個以工作為前提的福利給付與服務輸送體制，以鼓勵具備工作能力之失業者，特別如青少年、女性、老年與低收入等弱勢群體，參與就業服務與協助計畫，使其瞭解並履行其應追求就業之義務(World Bank 2012：90)。之後，方能解決韓國日益嚴重之工作貧窮問題(郭振昌 2011：99)。

為推動此一系列之就業促進計畫，政府之就業服務體系除以原先之公共就業服務為主外，亦加入更多私部門之角色，以協助失業者提昇技能，最終能夠重回職場。據此，以下的制度介紹與討論，則先著重於與就業安全與就業促進相關之制度，亦即就業與勞工部所屬之就業保險制度，與健康與福利部所負責的全國基本生活安全制度以及其所屬的自我幫助措施，最後則介紹韓國就業服務體系於其間之角色。

(一)就業保險制度(EIS)之發展與內涵

在 1987 年之後社會團體與社會運動的蓬勃發展，使韓國民眾得以表達其對社會安全給付之需求，使得整體社會安全制度建構能夠大步邁開，也讓家庭在原本的社會安全責任之中得以解除，使該責任進一步社會化。以就業保險制度為例，由於工業化之後，勞工因為所得中

斷而使其家庭以及家庭成員陷入經濟困境，故需以整體社會之力量助其渡過難關。而最根本的方式，即是透過涵蓋近所有工作人口的社會保險制度，達到由當期受僱人口所繳交之保險費用支付失業者相關之給付，以維持其一定的生活水準。除了在經濟面的協助外，就業保險之基金亦可資助就業服務、職業訓練與就業能力重建等相關制度，使積極性勞動力市場政策，或謂工作福利制度，之架構更為完整(Kim 2010; Yoo 1999)。

韓國社會為達到此一目的，在 1992 年開始推動就業保險的立法。其中，同年成立的韓國勞動研究院(Korea Labor Institute)為最主要的推動者。其不止倡議就業保險制度的建立，更進一步在 1993 年提出草案，送交國會進行審核。其提案的第一條便提到就業保險制度的主要目的在於「防止失業、促進就業、發展與提昇國人之職業能力、強化國家在職業輔導與就業安置之能力進而穩定勞動者的生活與促進其覓職的行為、當其失業時即給予現金給付，進而能藉由以上種種的制度促使勞動者為國家的經濟與社會繼續貢獻(Chau 2000： 6)。」

韓國的就業保險制度由就業與勞工部(Ministry of Employment and Labor)負責，主要針對受僱者與自雇者強制性納保，其一開始的阻隔期間(在過去 18 個月內的投保年資需至少達到 12 個月)與等待期間(到就業服務單位登記失業後需經過 14 天，自第 15 天開始領取給付)相較於當時世界上其他為長。以台灣為例，其阻隔期間為過去 36 個月內需投保滿 12 個月，而等待期間之規定則相同。在 2011 年的修法後，目前韓國就業保險制度的阻隔期間為過去 18 個月內需投保滿 180 天，而等待期間則為持 14 天的等待。

此就業保險為一整合積極與消極性給付之制度。消極面的給付主要為尋職津貼(job-seeking allowance)，亦即在到就業服務機構報備失業之後的等待期間之內仍無法覓得工作，則先給予尋職津貼以維持其較失業前某程度之生活水準。而積極性的給付則為一系列的就業促進津貼，諸如獎勵待業者在尋職津貼期滿之前即以重回職場的提早受僱津貼(early re-employment allowance)(就業保險法第 64 條)、獎勵待業者在待業期間參與職業訓練課程的職業技能發展津貼(vocational

skills development allowance)(就業保險法第 65 條)、獎勵待業者更為積極主動求職的大規模尋職津貼(wide area job-seeking allowance)(就業保險法第 66 條)，以及在擴大求職範圍後覓得新職而需舉家遷移的遷徙津貼(moving allowance)(就業保險法第 67 條)等四者。給付額度計算方式，是以過去三個月平均日薪的 50%計算；若其平均日薪低於最低工資法之規定，則以 90%的替代率計算。至於給付期間的計算，則依據其保險年資與申請給付時之年齡而定。若請領人投保不滿 1 年且不滿 30 歲，則只能獲得 90 天的給付；但若請領人投保滿 10 年以上且年滿 50 歲以上或具有身心障礙身份，則能夠獲得 240 天的給付。

繼 1997 年的金融危機之後，2008 年年底開始的另一波金融危機使韓國之失業率節節攀升。儘管就業保險制度已經施行十餘年，對於大量請領失業給付之人潮湧現，無論對就業保險法之財務以及整體社會生產力之損失皆為一大衝擊。為此，韓國於 2009 年引入成功就業配套措施計畫(Successful Employment Package Project)以為因應。此計畫為一完整統合就業諮詢與就業心理諮商、職業訓練課程，以及就業安排等三項廣義就業服務，藉此幫助弱勢者以工作方式脫離貧窮。因此，原先以就業保險制度為財源之就業服務與職業訓練，將進一步提供更多的誘因以促進經濟弱勢者進入職場。該計畫之詳細內容，將於下面之章節詳述其內涵。

(二)從生活保障法到國民基本生活安全法

如同就業保險議題一般，生活保障法的改革呼聲亦從 1987 年解嚴之後日益高漲。其中，扮演重要角色的兩個組織分別為 1989 年盧泰愚主政時期所成立的公民經濟正義同盟(Citizen's Coalition for Economic Justice ; CCEJ)，以及 1994 年金泳三甫就職後成立的參與式民主的人民團結組織(People's Solidarity for Participatory Democracy ; PSPD)²⁶。

²⁶ 雖然這兩個組織各自的基本路線與理念諸多不同，舉凡人民團結組織(PSPD)主張其協會的財源應獨立以確保中立性、保持政治中立性而不參與任何政黨之運作、透過合法的方式進行必要之社會改革，以及認為小規模的市民運動與大型的社會運動應並行不悖，但其在生活保障法修正的議題上仍能合作無間，方能在

而這兩組織中，又以人民團結組織為主力，號召眾多社會運動團體與非營利組織一同推動此一改革。在人民團結組織於 1994 年成立後，同年即召開社會福利會議(Social Welfare Committee)，並呼籲政府應訂定最低生活水準，亦即貧窮線，進而確保全體國民皆能夠維持一定之生活水準。然而，政府並未正面回應。直至 1997 年的金融危機發生後，人民團結組織隨即提出國民基本生活安全法之草案，韓國總統終於在 1999 年 6 月公布國民基本生活安全法之立法構想，並於 9 月完成立法。中央生活安全委員會(Central Livelihood Security Committee)應國民基本生活安全法之立法而成立，主要功能為審議與訂定每年的最低生活水準。國民基本安全制度與中央生活安全委員會之運作，則由健康與福利部(Ministry of Health and Welfare)負責。

國民基本生活安全制度的服務對象有兩種。第一類為無法獲得足夠的工作所得或來自家戶其他成員的所得移轉，致使其每月可支用之所得低於最低生活水準，且已通過所規定之資產調查者。第二類為第一類群體之成員，且無處所可以棲身，而需由政府為其安置住所者。就比例而言，根據 2007 年健康與福利部之統計資料顯示，該年度獲得經濟扶助者超過 155 萬人(約 3.2%之總人口)，其中 94.4%的獲給付者屬於第一類人口，而 5.6%則屬於第二類(Ministry of Health, Welfare and Family Affairs 2007; 引自 Kim 2009: 5)。

關於以生活基本扶助為基礎，並整合相關之勞動政策促進低收入者就業之自我幫助計畫(Self-reliance Support Project)，實際上在 1980 年代便已有民間的非營利組織以及社會團體經營。在國民基本生活安全制度於 1999 年實施後，韓國政府以其所提供之經濟扶助為基礎，正式由官方實施自我幫助計畫。此一制度為生產性福利經濟體制(Productivist Welfare Capitalism)的明顯象徵，因其主要目的在於提供具有工作能力的給付受領者相當之誘因，鼓勵其就業，進而消弭貧窮，提昇其生活水準，更能增進國家之整體生產力。

PSPD 成立 5 年之後(1999 年)順利完成國民基本生活安全法之立法(請參照：Park, W. S. 2002 'NGO Development in Korea' *People's Solidarity for Participatory Democracy*, Seoul: People's Solidarity for Participatory Democracy (PSPD).)。

在自我幫助計畫實施後，其與國民基本生活安全制度不同之處，在於低收入家戶中若有具備工作能力之人口，除能獲得自我幫助津貼外，亦能得到一系列的現金補助。然而，由於韓國民眾對於該制度不甚熟悉，各年度的參與人數並不如預期，且波動劇烈。2001年雖然參與者超過 5,000 人，但隔年驟減至 2,500 人左右。2004 年雖達 6,000 人次以上，但 2005 年則僅剩約三分之一的人次，即 2,000 人左右。Saunders (2008) 的研究顯示，雖然在這樣的制度安排下，任何的工作所得基本上都比該計畫所提供的經濟扶助來得好。然而，由於該制度提供一系列諸如教育補助與子女養育補助等津貼，當參與者停留在該計畫達一定期間後，將難以避免其依賴這些福利給付。此外，Saunders 所蒐集到的資料雖顯示該制度具有貧窮消除之功能，但卻容易使藉由該計畫回到勞動力市場的參與者落入工作貧窮的困境，以至於該計畫的最終成功率逐年下降(由 2001 年的 9.5% 降至 2005 年的 5.5% 左右)。再者，政府或相關社會福利團體的經費不足導致該津貼給付時有時無，使參與者在急需補貼時更加挫折。在 2009 年的成功就業配套措施計畫實施後，相關之就業促進措施轉趨積極，將在下面討論。

二、積極性就業政策與給付：促進弱勢者就業之四大類措施

韓國在 1997 年金融危機之後，嘗試請領就業相關給付與提供就業服務及職業訓練之功能由單一機構完成，以提昇其促進就業之效果，但並不顯著。之後，韓國政府於 2005 年 4 月 6 日提出進階版的公共就業服務體系，提出重新打造該體系之構想，並於 2006 年進行公共就業服務體系改造之同時(詳見韓國公共就業服務體系發展之專節)，提出一系列由公共與私人就業服務體系共同執行的「就業扶助委外方案(Contracting-out Employment Assistance Programme)」。諸項創新的就業服務方案，使其成為韓國全面實施積極性勞動力市場政策的重要標記(Korea Employment Information Service 2012： 37, 46-48)。

基本上，與經濟弱勢者相關之就業促進措施大致上依循兩大主要脈絡，分別為以成功就業配套措施與所得稅賦獎勵為主軸。其中，成

功就業配套措施為一由公共與私人就業服務機構共同合作之創新就業促進方案，而施行上實則以私人就業服務體系之就業服務員為主。若細究之，則可將以成功就業配套措施為主的制度分成三大類：轉介自經濟扶助受領者；低所得者、甫畢業者與所具備之技能與就業不符者；以及諸如青年、老年、與孤苦無依之貧民等政府所著重之弱勢群體。以下將就此四大類進行討論。

(一)自我幫助計畫(Self-reliance Support Project)

在 1999 年由健康與福利部依據國民基本生活安全制度以實施自我幫助計畫後，成效並未如預期，且使用度與成功率偏低。從 2009 年引進以低收入戶就業促進為主要目標的成功就業配套措施計畫(Successful Employment Package Project)後，將領取國民基本生活安全制度之相關經濟扶助者列冊，並轉介到成功就業配套措施計畫，成為該計畫參與者的主要來源。同時，亦強化一系列的相關補助，使參與者能夠更專心於準備就業，而無須擔心家中其他成員之家計問題、子女的教育與養育問題等。

自我幫助計畫的主要運作方式，即透過促進經濟扶助之受領者進入市場(market-entry)、增進其就業能力成長(growth)，進而獲得自我依賴之能力(self-reliance)等三階段，建立一套工作福利(workfare 或 work-to-welfare)的積極性勞動力市場政策。如此一來，身心健全且具備工作能力的勞動力，皆能夠依靠其所賺取支薪水過活，並獲得各項社會保險制度之保障，使其能夠自立(MOEL 2011： 14)。目前有 48 位就業服務員分佈於各地自我幫助服務中心負責此一計畫，並訪視受領經濟扶助且具備工作能力者，使其在經過就業諮詢後，便於安排所需的職業訓練課程。在參與者完成一系列的職業訓練後，亦可被優先安排至企業或技術學院進行專業實習，以進一步強化其職能。此外，若其子女需要相關的職業訓練，自我幫助計畫亦能提供免費的課程。在參與者成功就業後，其原先所獲得的一系列現金補助，諸如教育與醫療給付，並不會立即取消。就業與勞工部將研擬相關措施並取得額外經費，以延長該成功受僱之參與者原先所獲得的各項現金補助。

(二)成功就業配套措施計畫(Successful Employment Package 或 Employment Success Package)

成功就業配套措施計畫為一針對低收入者的整合性就業扶助方案，自 2009 年開始實施。其主要的架構，在於以一個由就業與勞工部 (Ministry of Employment and Labor)的部門統合原先分散於各個部門所負責之業務：就業能力分析與職涯途徑安排；就業動機與就業技能之增進；以及積極性的工作配置。如此一來，則由就業服務員為列冊參與該計畫的案主量身打造合適的就業與職涯規劃。若就就業服務員的協助之下能夠獲得就業機會，並且穩定的就業，則能夠在不同的階段獲得不同水準的就業獎勵。此三階段之內容分別為(MOEL 2012d; MOEL 2012f)：

- (a) 就業能力分析與職涯途徑安排：透過密集的就業諮商與職業心理測驗，為案主規劃個人的職涯途徑，以能夠精確的分析其就業能力、就業動機與才能，進而提供符合該個案之能力與性格的就業協助規劃(Individual Employment Support Plan 或 Individual Assistance Plan；IAP)。
- (b) 就業動機與就業技能之增進：在完成第一階段就業協助規劃後，即依照其個人之能力、動機與才能進行不同的訓練。在這一階段中，將透過一系列的就業諮商、職業訓練課程，以及短期就業或創業訓練，以增進其知識與實務之經驗，進而提高其離開本計畫之後的就業或創業成功率，並提昇其工作穩定度。
- (c) 積極性的工作配置：在結束第二階段的訓練後，將在接下來的三個月內進行密集的工作配置，例如訓練參與者的面試能力，並給予其面試之機會，進而提昇其就業之可能性。

雖然該計畫鎖定的主要族群為低收入者，但在執行層面上將低收入者進一步細分為四大類，並給予不同之安排以及設定不同的給付條件與水準。其類別分別為：低所得者(low-income)；年輕的成人(young adults)；需接受職業訓練者；以及其他。詳細的內容如下(MOEL 2012g)。

1. 第一類與第四類：低收入者與其他(特別為女性家戶長與自營作業者)

被選為這兩類的參與者，除需介於 18 到 64 歲之間外，家戶內成員平均所需繳納的健康保險費數額亦低於一定水準(如表 2-9)。其中，第一類的參與者主要涵蓋：領取國家基本生活安全(National Basic Living Security)給付者且自願參與成功就業配套措施者、無家可歸者、甫出獄或即將出獄者、自北韓叛逃者、因婚姻而遷入韓國者等。第四類的參與者，則涵蓋：女性家戶長與自營作業者。其中，領取國家基本生活安全給付且自願參與成功就業配套措施者，即為上述自我幫助措施之參與者。

根據韓國健康保險制度之繳費計算方式，係以家戶人數與所得水準決定其繳費之水準，並按月繳交一定金額之保費。表 2-9 所示之每戶所需繳納的健康保險費上限是依照 1.5 倍最低生活水準所算出，其所得級距之提撥率為 2.90%²⁷。亦即，當一位介於 18 到 64 歲的工作人口生活在一個總所得低於 1.5 倍最低生活水準的家戶，則其條件符合參與本計畫的資格。其中，4 人家戶為韓國官方所認定之標準家戶(下表以灰色標示之部分)，亦即韓國當前普遍的家戶型態，大致是以 40 歲的男性與 37 歲的女性所組成之家庭，並養育 11 歲與 9 歲的子女。

²⁷ 2012 年之總提撥率為 5.80%，由勞僱負擔各半，故各自支付 2.90%的經常薪資。

表 2-9 2012 年每月一般家戶最低生活水準與健康保險費

單位：新臺幣元(韓圓元)

家庭人口別	最低生活水準	1.5 倍最低生活水準	健康保險費上限
1 人家戶	14,576 (553,354)	21,864 (830,031)	634 (24,071)
2 人家戶	24,818 (942,197)	37,227 (1,413,296)	1,080 (40,986)
3 人家戶	32,106 (1,218,873)	48,159 (1,828,310)	1,397 (53,021)
4 人家戶	39,394 (1,495,550)	59,091 (2,658,341)	1,714 (65,056)
5 人家戶	46,682 (1,772,227)	70,023 (2,658,341)	2,031 (77,092)
6 人家戶	53,970 (2,048,904)	80,954 (3,073,356)	2,348 (89,127)
7 人家戶	61,258 (2,325,581)	91,886 (3,488,372)	2,665 (101,163)

註：1 元新臺幣=37.964 元韓圓(按照台灣銀行 101.09.04 之匯率)。表格中之所有數字皆已四捨五入。
資料來源：1.5 倍最低生活水準與健康保險費上限計算自韓國健康與福利部 (Ministry of Health and Welfare)所提供之 2012 年最低生活水準 (www.mw.go.kr)。(101.09.04 瀏覽)

若家戶人口數為 8 位或以上，則每多出一位家庭成員即加上約為 7,288 元新臺幣(276,677 元韓圓)的最低生活水準，並以此金額計算 1.5 被之最低生活水準與健康保險費上限(同樣以 2.90%繳費率計算)。以 8 位家戶人口為例，其最低生活水準、1.5 倍最低生活水準與健康保險費上限分別為為 68,545(2,602,285)、102,818(3,903,387) 以及 2,982(113,198)元新臺幣²⁸。

本計畫針對依序完成下述三階段的第一類與第四類參與者給予如下的津貼獎勵：

- (a) 完成第一階段的就業協助規劃後，即可獲得約 5,268 元新臺幣 (200,000 元韓圓)之獎勵。
- (b) 依照第一階段業務協助規劃之內容安排個別案主的就業協助方案

²⁸ 括弧內為韓圓元，以 1：37.964 之匯率計算，並已四捨五入。

後，若案主需進行職業訓練，則將由本計畫完全支付所需的訓練費用。2011 年的訓練費用支付額度為 2,000,000 元韓圓，2012 年之後則提昇總額為約 79,022 元新臺幣(3,000,000 元韓圓)。另外，參與職業訓練者，能夠獲得每日約 395 元新臺幣(15,000 元韓圓/日)之補助。參與職業訓練期間的生活費部分，最高給付總額約為 526,815 元新臺幣(20,000,000 元韓圓)。

- (c) 在完成第三階段的工作配置後，若能順利就業，且平均每週工時達 30 小時以上，則給予一筆約 526,815 元新臺幣(20,000,000 元韓圓)的獎勵金。在該工作連續就業 3 個月之後，則能獲得另一筆約 790,222 元新臺幣(30,000,000 元韓圓)之獎勵金。最後，在該工作連續就業 6 個月之後，則能夠獲得最後一筆約 1,317,037 元新臺幣(50,000,000 元韓圓)的獎勵金。總而言之，在完成整個計畫流程之後，若能順利受僱於每週 30 小時以上之工作，且能連續工作 6 個月，則共能從就業與勞工部獲得約 2,634,074 元新臺幣(100,000,000 元韓圓)的獎勵金。

2. 第二類：年輕成人

第二類參與者的篩選標準，除年齡應介於 15 至 29 歲的年輕人以外，參加者應屬於長期覓職者，或屬於不受教育、未受僱用或未參與職業訓練課程(Not in Education, Employment and Training；NEET)者。其中，若已服完義務兵役者，其年齡之規定可延後至 32 歲。因此，所謂年輕成人的 NEET 群體，係指非正接受教育或職訓，或正在找尋工作者。此類參與者所屬之群體，主要如下：

- (a) 未接受高中以上教育的失業者。其所謂未接受高中以上教育之定義，在於未接受大學或專科教育，或為大學或專科教育的中輟者。
- (b) 在獲得專科教育文憑後就業六個月以上，或在失業之後覓得工作，並持續工作六個月以上者。
- (c) 放棄尋覓工作者，或持續從事短期就業者，即 NEET 的主要群體。

針對此類的參與者，獲得獎勵金之條件如下：

- (a) 完成第一階段的就業協助規劃後，即可獲得約 5,268 元新臺幣 (200,000 元韓圓)之獎勵。
- (b) 在第二階段中，若按照其就業協助規劃，需進行相關之職業訓練課程，則除了課程費用之全額補助外，亦可獲得每日約 395 元新臺幣 (15,000 元韓圓/日)之生活補助。參與職業訓練期間的生活費部分，最高給付總額約為 526,815 元新臺幣(20,000,000 元韓圓)。

3. 第三類：需要接受職業訓練者

第三類參與者主要針對年齡介於 18 到 64 歲之間，過去多從事按日支薪的工作(比方建築工地工人與農作物收割工人等)，且已持續尋找工作超過 3 個月者。此類參與者之名單，可由其就業保險投保記錄、失業保險給付記錄以及是否在各地就業服務單位登記求職等可知其需求。另外，此項參加者需通過相關的所得與資產調查，方可被允許支助。就業與勞工部給予此類參與者的獎勵金如下：

- (a) 完成第一階段的就業協助規劃後，即可獲得約 5,268 元新臺幣 (200,000 元韓圓)之獎勵。
- (b) 在第二階段中，若按照其就業協助規劃，需進行相關之職業訓練課程，則除了課程費用之全額補助外，亦可獲得每日約 395 元新臺幣 (15,000 元韓圓/日)之生活補助。參與職業訓練期間的生活費部分，最高給付總額約為 526,815 元新臺幣(20,000,000 元韓圓)。

此計畫之成功率，截至 2011 年年底之統計顯示，每 10 位參加完整計畫之參與者中，約有 6 人能夠成功獲得就業機會，且正穩定就業中。此外，根據 2011 年 7 月底之統計，共有 50,624 位參與者，約占

就業保險被保險人的 0.5%，以及占獲得失業給付人數的 15.1%²⁹。

2012 年之後，為擴大該方案之使用，已不單考慮案主是否獲得社會救助，亦將其年齡、教育程度、就業保險之投保期間與當前失業之期間列入認定準則。此外，上述之諸多要素亦為當前相關單位計算核發委外之私人就業服務補助之要素。亦即，與英國相同，服務之案主若為較難重回競爭性勞動市場者，則將於成功輔導該個案完成各階段之就業服務時，獲得較高額度的補助。

2012 年接受委外之私人就業服務機構共有 240 家，皆依照年齡、教育、就業保險之被保險期間長度以及案主之失業期間長度進行綜合性評估，以決定該機構協助該案主完成每一階段之就業服務時能夠獲得何等水準之補助。此外，該評估結果亦建議該案主可使用公共或私人就業服務機構之服務與否。以韓國之運作方式，其將最需協助者由公共就業服務體系負責，而其他三級則可讓求職者選擇使用公共或私人就業服務。公共就業服務機構在評估後獲得下列分數及其等級，之後由求職者依據其等級之規定選擇欲接受公共或私人就業服務，而提供其服務之機構則根據其分數擬訂其合適的就業方案。據此，重回競爭性職場之困難度較高者，其分數較低。相關之規定如下(Korea Employment Information Service 2012： 46-48)：

- (a) 就業保護等級(employment protection；71 分以上)：求職者可選擇使用公共或私人就業服務。
- (b) 就業協助等級(employment assistance；51-70 分)：求職者可選擇使用公共或私人就業服務。
- (c) 就業關照等級(employment attention；31-50 分)：求職者可選擇使用公共或私人就業服務。
- (d) 公共就業服務機構個案管理等級(Job Centre's subjects；30 分以下)：此等求職者限由公共就業服務機構進行個案管理，並由專人提供

²⁹ 計算自韓國就業資訊服務(www.keis.or.kr)與就業與勞工部(www.moel.go.kr)所提供之統計數據。[101.09.05 瀏覽]

其就業服務之規劃。

(三) 延伸性之措施

相同的三階段模式套用至其他弱勢者以及移入韓國之外籍人口。

1. 貧民窟居民之適用

自 2012 年 1 月 1 日開始，成功就業配套措施計畫開始著重於貧民窟居民之就業促進，以達到工作福利之主要目標。根據相關之數據顯示，韓國目前約有 37,000 名貧民窟居民，而其中約有 32,000 人未受僱，並依靠社會福利給付與服務過活。因此，政府希望透過本系列之計畫加強其就業，以脫離貧窮，進而免除其對福利給付與服務的依賴 (MOEL 2012c)。

此計畫同樣為一個三階段之就業促進配套措施，並於完成就業協助規劃後給予約 5,268 元新臺幣(200,000 元韓圓)之計畫參與獎勵金，於參與職業訓練之過程中給予每月約 5,268 元新臺幣(200,000 元韓圓)之生活津貼，最高 6 個月。最後，於其結束整個計畫並順利就業一個月後，給予一次約 26,341 元新臺幣(1,000,000 元韓圓)之成功就業獎勵金。

2. 我的工作跳躍計畫(My Work Jump Project)

我的工作跳躍計畫的主要目的為幫助來自低收入家庭之年輕人口能夠以穩定的工作所得取代社會救助津貼，進而脫離貧窮。該計畫從 2011 年 3 月 1 日開始實施以來，截至 2011 年年底，共幫助 7,270 名低收入戶之年輕人口加入該計畫。然而，其成功率僅約達 12%(867 名參與者成功藉此計畫獲得穩定之工作)。儘管如此，從 2012 年 1 月 1 日開始，本計畫希望在 2012 年內協助 10,000 名來自低收入或是正獲得相關福利給付之家庭，且甫從學校畢業的年輕人口，進行一系列的就業促進配套措施(MOEL 2012b; 2012e)。

本計畫主要鎖定之群體如下：

- (a) 由於尋覓工作之意願低且獲得就業諮商之機會低，致使其無法順利獲得雇用。
- (b) 具有積極的工作意願，但其工作能力較差者。
- (c) 因為適應不良，而屢屢更換工作者。

本計畫之執行方式，亦以成功就業配套措施計畫的三階段就業促進規劃為主要架構。其一系列獎勵金之給付條件與給付水準大致上與主計畫相同，但增加一項獎勵放棄社會福利給付並加入覓職行列的津貼，其額度介於 13,170 與 26,341 元新臺幣(即介於 500,000 與 1,000,000 元韓圓)之間。

3. 以工作找尋希望計畫(Finding-Hope-Through-Work Project)

此為韓國就業與勞動部於 2010 年華盛頓部長會議之後所研擬之就業促進計畫，其主要對象為低收入家戶中符合其所訂之年齡條件者，而主要的就業形式除與私部門企業合作，並給予獎勵外，部分參與該計畫之民眾將獲得政府提供之公共就業機會(ILO 2011： 8)。此系列計畫為套用三階段之成功就業配套措施模式以促進年輕族群(15 到 29 歲人口，因當兵可延後至 32 歲)以及中高齡族群(40 至 64 歲人口)進入或回到職場。此計畫下轄兩個子計畫，分別為：年輕人就業成功計畫(Youth Employment Success Project；YES)，以及中高年齡者再次就業服務方案(Re-employment Services Project for Middle-Aged People)。自 2012 年 3 月 2 日開始，此系列措施預計將分別尋找 51,000 與 105,000 名年輕與中高齡之案主，並促進其就業。

(1) 年輕人就業成功計畫(Youth Employment Success Project；YES)

此一計畫主要針對年齡介於 15 到 29 歲，且滿足下面任一要件者(Lee 2012)：

- (a) 甫自學校畢業者。
- (b) 具有專科或以上學歷，自學校以畢業 6 個月以上，且未曾找到工作者。
- (c) 自高中畢業之後未曾攻讀高中以上學歷。

在上述三種身份之中，除第三者可立即加入本就業促進計畫外，其餘兩者仍皆須經過相關的篩選程序，以選擇適合參與本計畫之年輕人。

(2) 中高年齡者再次就業服務方案(Re-employment Services Project for Middle-Aged People)

此中高齡者的就業配套措施，為韓國就業與勞動部於 2011 年 12 月所提出之「第二基本就業促進計畫(Second Basic Employment Promotion Plan)」的一部份，為一整合就業諮商、職業訓練與就業安排三大就業服務項目之方案(OECD 2012b： 60)。除了年齡的限制之外，本措施鎖定的群體如下：

- (a) 凡領取完整的失業給付，且給付結束的一個月之後仍然處於失業狀態者。
- (b) 凡就業保險之被保險人，在未能符合失業給付之請領要件之前即失業者。
- (c) 凡未曾加入就業保險而成為被保險人，且在過去六個月之內皆未能覓得工作者。

此外，本措施亦設有資產與所得審查機制。然而，其規範較成功就業配套措施計畫之主計畫要寬鬆，主要目的在於鼓勵年輕與中高齡群體加入本計畫，促進其就業，並以工作之所得支付其生活所需，進而加入就業保險與健康保險等社會保險制度成為被保險人，維護其社

會保障之權益。相較於主計畫以 1.5 倍的最低生活水準做為衡量標準，中高齡族群則以 2 倍的最低生活水準做為資產審查之基準，並將該水準乘上 2.90%以計算健康保險費之給付上限(如表 2-10)。亦即，當中高齡族群所居住之家庭總所得低於該家戶總人數之 2 倍最低生活水準時，即通過本計畫的資產審查標準。

表 2-10 2012 年每月中高齡者居住之家戶最低生活水準與健康保險費

單位：新臺幣元(韓圓元)

家庭人口別	最低生活水準	2 倍最低生活水準	健康保險費上限
1 人家戶	14,576 (553,354)	29,152 (1,106,708)	845 (32,095)
2 人家戶	24,818 (942,197)	49,636 (1,884,394)	1,439 (54,647)
3 人家戶	32,106 (1,218,873)	64,212 (2,437,746)	1,862 (70,695)
4 人家戶	39,394 (1,495,550)	78,788 (2,991,100)	2,285 (86,742)
5 人家戶	46,682 (1,772,227)	93,364 (3,544,454)	2,708 (102,789)
6 人家戶	53,970 (2,048,904)	107,939 (4,097,808)	3,130 (118,836)
7 人家戶	61,258 (2,325,581)	137,091 (4,651,162)	3,553 (134,884)

註：1 元新臺幣=37.964 元韓圓(按照 2012.09.04 之匯率)。表格中之所有數字皆已四捨五入。
資料來源：2 倍最低生活水準與健康保險費上限計算自韓國健康與福利部 (Ministry of Health and Welfare)所提供之 2012 年最低生活水準 (www.mw.go.kr)。(101.09.04 瀏覽)

本措施的特色在於，除了一貫的三階段整合規劃以及相對應之獎勵金制度外，亦結合中小企業廠內訓練制度(On-site Training at SMEs)，且給予雇主相關之補助。據其規定，若中小企業雇主願意參與為期三個月的廠內訓練制度，且亦確實讓參與職業訓練者在其廠內觀摩與受訓，則每個月將給予雇主約新臺幣 10,536 元之津貼(400,000 元韓圓)。中小企業廠內訓練制度之相關預算，已從 2011 年的 17 億元新臺幣(650 億元韓圓，共贊助 6,460 個中小企業單位)增加到 2012 年

的 19.5 億元新臺幣(741 億元韓圓)(MOEL 2012a)。

(3) 本系列計畫之相關獎勵津貼

根據 2012 年之相關措施，成功就業配套措施之各階段獎勵金的條件如下(MOEL 2012b)：

- (a) 在完成第一階段的諮商，並完成就業協助規劃後，將會獲得一筆約 5,268 元新臺幣(200,000 元韓圓)之獎勵金。
- (b) 按照第一階段所規劃之就業協助方案，若需在第二階段期間接受職業訓練課程，則除了由就業與勞工部支付其訓練費用外，其可獲得一筆約 5,268 元新臺幣(200,000 元韓圓)之職業訓練參與獎勵，以及最高給付 6 個月的覓職津貼(200,000 元韓圓)與受訓期間津貼(116,000 元韓圓)，共計每月約 8,324 元新臺幣(316,000 元韓圓)之津貼。
- (c) 若在第三階段的就業配置結束之後，能夠成功就業者，則能獲得一筆約為 26,341 元新臺幣(1,000,000 元韓圓)之獎勵金。

4. 雇主獎勵(就業補貼)制度(Employment Subsidy)

在成功就業配套措施計畫之參與者順利在一事業單位就業超過 6 個月之後，雇主能夠獲得一次的就業補貼給付，額度約介於 171,215 到 226,530 元新臺幣之間(即介於 6,500,000 與 8,600,000 元韓圓)之間。

(四)所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit; EITC)

韓國的所得稅賦獎勵，主要以部分減免低所得者的所得稅減低其稅賦上的負擔，但又不至於降低其就業的誘因(Kang 2011: 13)。根據韓國 2009 年修正後的所得稅法(Article 59, Income Tax Act)，以 2012 年以後而言，若一個家戶的所得稅總額低於 13,170 元新臺幣(50 萬元韓圓)，則該家戶可扣除該稅額的 55%。若一個家戶單位的所得稅總稅額超過 50 萬元韓圓，則除了可扣抵基本的 7,244 元新臺幣(275,000 元

韓圓)所得稅賦外，超過 50 萬元韓圓的所得稅部分，則可扣減 30% 的稅賦。其扣抵的總稅額，最高可達 50 萬元韓圓。依此一計算公式，年所得 2,107,260 元新臺幣(8,000 萬元韓圓)以下者能夠完全獲得 50 萬元韓圓的所得稅抵減。在此之後，每增加 500 萬元韓圓的年所得時，則減少 10 萬元韓圓的所得稅減免。因此，當年所得超過 2,634,074 元新臺幣(1 億元韓圓)時，則該家戶將無法獲得任何的所得稅抵減。

目前韓國的策略與財政部研擬將擴大所得稅賦獎勵之使用級距，以使就業賺取所得者能夠普遍獲得此等政策之實益，進而達到促進其就業之效果。就此，仍未提出進一步之稅賦政策(Ministry of Strategy and Finance 2013： 59)。

三、韓國之就業服務體系

韓國之就業服務體系自 1961 年開始便漸次發展。但由於東亞國家於 1997 年亞洲金融風暴前，除 1970 年代兩次能源危機外，勞動力市場多僅存在摩擦性失業問題而少有大規模之循環性失業，故政府之角色相對有限。因此，對韓國政府而言，則較少著重於就業服務體系之維持與發展(Betcherman, et al. 2001; Kang, et al. 2001： 138, endnote 13)。

1960 年代初期的公共就業服務體系以職業安全辦公室(Job Security Office)為主，係健康與社會事務部(Ministry of Health and Social Affairs)下轄之機構。約在 1970 年代第一次能源危機時，該機構被納入地區勞動委員辦公室，並更名為職業安全局(Job Security Bureau)，主要之業務為指導各地之職業訓練與就業媒合，使職業訓練體系能夠依據當時勞動力市場所需之技能提高相對之供給，以達到勞動技能之供需平衡(Korea Employment Information Service 2012： 8)。儘管公共就業服務體系至 1990 年代中期就業安全法(Employment Security Act)通過前即已有相當之規模，實際上，自 1960 年代韓國政府開始准許私人就業服務站設立後，其皆為韓國就業相關服務之主要提供者。就私立與公立就業服務體系之據點數、雇員規模、績效觀之，私立就業服務機構之表現皆遠較公立就業服務體系優秀，且獲得民眾

之肯定。即便韓國政府於 1997 年亞洲金融危機後積極發展公立就業服務體系之後，仍難以立刻獲得求職者之信賴(OECD 2000： 104-108)。

1994 年通過的就業安全法，主要為確立韓國整體公共就業體系之運作方式，及其應涵蓋之業務範圍，諸如：調節勞動力之供需、收集與提供就業相關資訊、就業安排、職業指導、職業技能之訓練與發展，以及幫助求職有困難者媒合就業。就該法所建立之就業服務體系架構而言，則多由中央統籌辦理與設置，而地方政府之角色則相對有限。換言之，係由中央的就業與勞動部負責政策之規劃與擬定，之後則交由其下轄的各地方政府勞動廳、勞動事務所與就業安全中心負責執行交辦之就業相關政策與措施。就其功能而言，中央所屬的各地勞動事務所負責辦理就業保險給付之審核與發放業務，而各地方政府就業服務據點所提供之服務，則僅限於一般之就業服務與媒合事務(辛炳隆 2005： 16)。

在 1997 年亞洲金融風暴發生後，韓國失業人口大幅成長。其政府為因應突如其來的就業服務需求，於接下來的兩年內大舉擴充全國就業服務之據點及人力。就 1997 年 2 月至 1999 年 3 月底觀之，各類的公共就業服務據點總數，包括人力銀行(Manpower Bank)、就業安全中心(Employment Security Centre)與提供以日計薪就業資訊的就業服務站(Employment Centre for Daily Workers)，由過去的全國 52 處提昇至 134 處。其中，在就業媒合與審核失業給付業務方面，最具重要性之機構即為就業安全中心；在該兩年期間，據點數由 3 處遽增至 99 處，遍及全國各地。就業安全中心之人力大致分為就業扶助組(employment assistance team)與就業保險組(employment insurance team)，大致上與英國附加功能式就業服務站之概念相通，提供一站到底式的服務；亦即，前者負責就業媒合與安排、就業諮商與職業訓練之轉介，而後者則負責審核與發放失業給付(Lee 2009： 283-284)。此外，亦擴大具備就業安排專業人員之編制，由原先之全國 146 名就業服務員增加至 2,684 名，成長近 20 倍。然而，地方政府下轄的就業服務體系則未同步擴張；就業服務站(Employment Centre；由 251 提昇至 253 處)僅多

設立 2 處，而資訊站(Information Centre；由 34 減為 28 處³⁰)反減少 6 處，亦即地方政府之就業服務體系略微限縮。至於私人就業服務站之據點，則成長約三分之一，由 1,432 處提高到 1,756 處；其據點數超過中央與地方公共就業服務機構約四倍(Kang, et al. 2001： 123, Table 3.7)。由此可知，在當時，除了私人就業服務體系外，韓國大致以中央政府的公共就業體系為主；因其除可負責就業媒合外，亦能審核求職者之條件，決定給予失業給付與否。

由就業與勞動部之內部資料觀之，就業安全中心之據點數於 2000 年之後持續成長，至 2001 年最多達到 168 處，之後則逐年減少，至 2004 年全國僅剩 130 處。整體就業安全中心之人力則於 1999 年年底的 2,661 人逐年下降，至 2004 年的 2,383 人。其中，韓國政府於 1997 年以來大量以定期契約方式雇用非公務人員資格之勞工擔任就業服務員，人數約為具公務人員資格之就業服務員之二至四倍。以就業服務員人數到達顛峰的 1999 年而言，具公務人員資格與不具公務人員資格之就業服務員人數分別為 786 與 1,875 人。就業服務員人數下降之原因，主要為自 2000 年開始，具備公務人員資格之就業服務員人數大減近三百人，且自 2002 年開始則不再進用不具公務人員資格之就業服務員。此後，由於非公務人員資格之就業服務員仍採定期契約聘用，就業穩定性相對較低。再者，由於其薪資水準與其業務量不相稱，故而紛紛離職。據此，從 2003 年開始，漸以具公務人員身份者補充就業服務員之人數，但其業務之負荷量仍大。以 2000 年之數據觀之，平均一位就業服務員需服務 9,011 位勞動者；若以當時正就業中之人數言，平均一位就業服務員需負責約 5,395 位案主。以其他國家同時期之數據觀之，日本分別為 4,388 與 3,445 位，而對公共就業服務體系之持程度較低的美國則為 1,953 與 1,717 位，仍遠低於韓國。以歐洲國家

³⁰ 資訊站之主要功能為提供失業者職業訓練資訊之場所。對於在職者之職業訓練資訊，係透過人力資源發展網(Human Resource Development Net；HRD Net)進行線上諮詢與訓練安排(Choi, H.-J. and Kim, J. 2012 'Effects of Public Job Training Programmes on the Employment Outcome of Displaced Workers： Results of a Matching Analysis, A Fixed Effects Model and an Instrumental Variable Approach Using Korean Data', *Pacific Economic Review* 17(4)： 559-581.)。

而言，英國為 882 與 711 位，德國為 450 與 364 位，而瑞典為 403 與 339 位。若以每日服務之案量而言，就業保險組平均為每日 50 至 80 位，而就業扶助組則為平均 25 案，但須安排面對面甚或電話與網路諮詢。據此，就業安全中心之人力明顯不足(Lee 2009： 284-288, Table 1 and Table 2)。

韓國政府於 2006 年對其公共就業服務體系進行改革，至今仍沿用該體制，並不斷增加其與私人就業服務體系之合作，以推出創新之就業促進方案，持續提昇全國就業率。首先，其將就業安全中心更名為工作支持中心(Job Supporting Centre)，並下轄四個部門：計畫與協調部門(Planning and Coordination Department)、工作安排扶助部門(Job Placement Assistance Department)、企業扶助部門(Business Assistance Department)與職業技能發展部門(Vocational Skill Development Department)。各地之工作支持中心未必同時具備此四部門，而端視就業市場之需求、其工作支持中心之場地大小與各地公共與私人資源之連結程度，以調整其所需之部門及人數³¹。因此，大致上如同過去就業安全中心之功能，每個工作支持中心之服務皆一站到底，並可同時提供失業給付之請領、工作安排之協助與媒合、就業安全計畫之安排，以及職業訓練與就業指導課程之規劃。近年來，工作支持中心又更名為工作中心(Job Centre)，並使用至今(Korea Employment Information Service 2012： 10)。

就服務據點數與雇員數而言，與 2006 年改制前亦有相當之變革。全國之工作中心據點數由 2003 年超過 150 間，銳減至 2008 年的 82 間。然而，就工作中心所雇用之各項人員，諸如一般行政與就業服務員等，自 2004 年之後，總人數仍呈現上升，甚或大幅成長之趨勢；由 2004 年的 2,347 人上升為 2008 年的 2,996 人。其中一個相當重要之轉變，即在於過去所詬病之業務內容相同但待遇不同之問題。亦即，如上所述，在 2002 年以前大量雇用不具公務人員身份之定期契約工作者

³¹ 其於評估各地工作中心所需之部門類別與人員數時，將其需求分為 A、B、C 與 D 四個等級，區分何種等級之工作中心需要一個部門的人力進駐，而哪一個中心則僅需一個小組進駐。

擔任就業服務員，但其實際上與具有公務人員身份之就業服務員的業務內容相同，卻工作條件大相逕庭。雖然 2002 年之後不再進用定期契約工作者擔任就業服務員，但由於就業條件與當時其他職務相對較差，且業務量大，故而紛紛出走。韓國政府為鞏固公共就業服務體系就業服務員之向心力，進而使其就業狀態得以安定、服務品質得以提昇，便於 2006 年公共就業服務體系改革之同時，將過去績效良好之就業服務員賦予公務人員資格。因此，絕大部分之公共就業服務體系就業服務員皆具有公務人員身份。以 2008 年之統計為例，2,996 位就業服務人員中，計有 2,884 位具有公務人員資格。然而，即便整體人力有所成長，其工作之負荷量仍大。以 2008 年之數據觀之，每位就業服務員平均需服務 1,121 為求職者。就整體勞動力而言，平均一位就業服務員需服務 8,239 人。雖較 2000 年統計之 9,011 為略低，但仍遠高於其他 OECD 國家於 2008 年之數據，諸如德國(564 人)、英國(436 人)，甚至對公共就業服務體系著墨相對少的美國(3,312 人)(Korea Employment Information Service 2012： 24-26)。

除了工作中心及其相關之就業服務與職業訓練體系提供服務外，1999 年開始，韓國政府亦以加拿大之「工作資訊網絡(WorkInfoNet)」為藍圖，發展自己的線上就業資訊媒合系統，名為「工作網絡(Work-Net)」。其主要功能，除提供各地就業安全中心之職缺資訊予全國之求職者搜尋外，求職者亦可直接透過該網站向雇主直接提出面試申請，以提高就業媒合之效率與成功機率(Kang, et al. 2001： 123)。然而，Betcherman 等人(2001)之研究則指出，由於該系統之整合度不足，求職者藉由該網站所能獲得之資訊不夠充分，致使其成效相對有限。因此，1997 年開始之亞洲金融風暴，乃至於 2001 年開始之另一波景氣循環性失業，多以公共就業安排與消極性之失業給付為主要之因應方式(Fields 2000： 218-219; Vandenberg 2010： 44-45)。經過不斷的資料庫擴充與系統修正，自 2010 年開始，韓國政府在既有的 Work-Net 系統基礎上建立「輕鬆媒合(Soft Matching)」機制，讓求職者能夠方便獲得充足的就業資訊，並使勞僱之間的媒合方式更為便利。在 2011 年 7 月開始，Work-Net 更增加勞僱之間的雙向服務機制，

讓雇主能夠透過該系統以電子郵件甚至手機簡訊之方式向通過面試之求職者核發工作之聘書。2012 年 Work-Net 之改版，更以 50 歲以上之中高齡者甚或家庭婦女為對象，發展其專屬之智慧型手機應用程式；即便其不知如何使用電腦登入 Work-Net 者，仍可透過手機上網求職與媒合工作(Ministry of Employment and Labor 2012： 42)。除了上述功能外，各基層就業服務單位亦能夠過 Work-Net 建立失業勞工之個案管理系統，以協助就業保險組之業務人員審核失業給付請領人之身份與資格(郭振昌 2003： 12)

第三章 研究方法與過程

第一節 研究方法

為了對弱勢家庭就業促進現象及政策作深入的瞭解，本研究採多元的資料蒐集與分析方法，包括問卷調查法、焦點團體法、深度訪談法及文獻分析法。文獻分析法，蒐集我國近年來對特定對象所提供的就業促進措施及其成效，並參考英國及南韓等國家有關特定對象人口群就業促進之最新政策沿革、措施、與執行情形之相關文獻進行分析，作為研提我國就業促進方案的參考，詳見第二章文獻探討。本節將就問卷調查法、焦點團體法及深度訪談法，分別說明如下：

一、問卷調查法

本研究就都會區及非都會區各選出一個縣市來進行中低收入戶有工作能力者的問卷調查。都會區選定新北市、非都會區選定南投縣；因為新北市為五都之一，且其社政單位轉介低收入戶與中低收入戶至就服機構的案量居全國第一，且地域性較為近便；非都會區選擇南投縣，因為南投縣位在台灣中部，在地理位置上有所區隔，且南投縣人口結構上有獨特性，有較高比例的原住民，故擇定這兩個縣市來進行本研究之問卷調查。本研究採訪問調查的方式，對 100 年 7-12 月之中低收入戶進行問卷調查，本研究調查自 101 年 8 月開始實施，之所以選擇 100 年 7-12 月冊送名單做為調查對象，是希望受訪的中低收入戶有足夠的時間接受就業服務。本研究請新北市及南投縣政府社政單位提供中低收入戶有工作能力者母群體名單，共進行有效問卷 400 份。

二、焦點團體法

為了解低收入戶及中低收入戶弱勢家庭的就業需求與障礙，以及社政及勞政的協調合作的困難與未來的合作模式之展望，本研究於全台五大就業服務中心(北北基宜花金馬、桃竹苗、中彰投、雲嘉南、高屏東澎)擇定台北市、新北市、南投縣、高雄市(含原高雄縣)、屏東縣、花蓮縣等 6 個縣市各就業服務中心，邀集該區勞政體系(政府勞政業務相關人員)、社政體系(政府社會救助業務相關人員)、與民間服務供給者，就本研究的內容各進行一場，共舉辦六場焦點團體，以期深入瞭解低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業障礙、社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效、社政與勞政對既有的協調及合作模式，以及社政與勞政之不同觀點。另外 2 場焦點團體則邀請新北市、南投縣低收入戶/中低收入案主群各舉行一場焦點團體，以期深入瞭解低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業需求及所需的支持性服務，總共舉辦 8 場焦點團體。

三、深度訪談法

本研究「問卷調查」的受訪對象涵蓋穩定與不穩定就業的中低收入戶；「焦點團體」的參與成員則是以長期與弱勢失業者工作的就服及社福機構主管為主。兩者的資料蒐集均聚弱勢就業者的「就業障礙」及「勞社政合作協調的困境」。為作區隔與比較，深度訪談將焦點放在：弱勢者重返就的歷程。我們期望透過面對面的深度訪談去探究：不同特質的弱勢者返回職場可能遭遇的困境？他們如何克服這些困境找到穩定的工作？他們對公共就業服務與相關福利措施的使用經驗和評價？透過此歷程的揭露，一方面我們或許可以從弱勢者重返就業的經歷中抽離出某些具有政策意涵的理論性洞察，以對現行的就業服務提供更細膩的建議。另一方面，訪談文本的分析結果亦可同問卷調查及焦點團體所得之資料相互比對，讓我們對於弱勢者所面臨的就業困境有更全面性的認識。

為達成此目的，深度訪談部分採用「立意取樣」、將受訪對象設定

在：那些曾經失業或無業，但現階段處於就業狀態的弱勢者。首先，這裡所謂的「弱勢」並非經濟條件上的弱勢，而是「就業條件」上的弱勢，也就是那些勞動市場競爭中相對弱勢的人口群，包括中高齡者、人力資本不足者、身障者、以及居住在就業機會不足的偏鄉地區。據此本研究設定樣本篩選的具體條件如下，只要符合下述所列其中一項條件者，即符合本研究所稱的「就業弱勢者」。

- 1.年齡在 45 歲以上的中高齡者。
- 2.教育程度在大專以下，人力資本不足者。
- 3.居住在就業機會不足之偏鄉地區者。
- 4.目前領有身心障礙證明之身障者。

其次，就常模而言，中高齡、人力資本不足、身障、以及偏鄉地區之失業或無業者重返就業的障礙較高，最後成功就業的比例也較低。本研究將受訪對象設定在「現階段處於就業狀態」的弱勢者，這些人顯然**不是**就業弱勢者中的「常態性個案」。然而本研究相信：對非常態個案的深度檢視同樣可以增進我們對常軌的認識。我們期望透過蒐集與分析這些特殊個案的生命故事去看見：常模中那些無法重返職場的相對多數，他們最深刻的困境為何？

除對就業弱勢者進行深度訪談外，本研究也針對 3 位勞政決策者及資深就服員進行深度訪談，以了解目前就服系統在協助低收及中低收入戶，就業的運作情形、困境；不同縣市執行的成效及就服系統有待改進之處。

第二節 調查問卷、焦點團體、深度訪談內容

一、問卷調查內容（詳見附件一）

問卷調查，主要在蒐集中低收入戶就業需求、困難、服務使用情形之資訊。具體而言，將包括：(1)基本資料：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況等(2)家戶狀況：家庭形態、戶內總人數、戶內有工作能力人數、致貧成因等(3)就業狀況：目前工作狀況、工作形態、待業原因、離職原因等(4)參加就業服務經驗：是否有接受就業服務、接受就業服務的類型、該就業服務是否有幫助等(5)就業需求：影響就業的因素、需要政府提供何種協助(6)工作價值觀等。

二、焦點團體大綱內容

(一)低收入戶及中低收入戶焦點團體部分(詳見附件三)

1. 低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者失業成因與就業需求。
2. 低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者的求職歷程與所獲得協助。
3. 低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業障礙。
4. 低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者所需的支持性服務。

(二)勞社政焦點團體部分(詳見附件二)

1. 低收入戶及中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業障礙。
2. 社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效。
3. 社政及勞政對於促進低收入戶及中低收入戶就業的不同觀點。
4. 社政與勞政既有的協調及合作的困難之處。
5. 對於社政與勞政既有的協調及合作模式的建議。

三、深度訪談大綱 (詳見附件四)

(一) 第一部分：重返就業的過程？

1. 可以簡單介紹一下您現在的工作嗎？(收入？工時？主要工作內容？)
2. 您花了多久的時間才在現在的工作穩定下來？(時間不是重點，此提問在引導受訪者回溯找工作過程中重要的生命事件。)
3. 從開始找工作、到現在有份穩定的收入這段期間，您覺得最苦的部分是什麼？有沒有曾經讓您一度放棄找工作的時候？
4. 這段期間，您怎麼捱過這些苦，讓自己堅持下去？
5. 這段期間，您覺得自己最了不起的部分是什麼？
6. 這段期間，您曾經使用過政府的就業服務，您覺得它對您有幫助嗎？理由？

(二) 第二部分：為個人經驗標示意義，並將之與外在社會結構因素、及就業服務政策作連結。

1. 您滿意您現在的工作嗎？理由？
2. 現在有很多人找不到工作、甚至因此放棄就業，您可以依過來人的身份給予這些人什麼建議嗎？
3. 現在失業與無業人口持續增加，請您就自己找工作的經驗給政府一些建議？

第三節 資料收集

一、調查問卷部分

本問卷調查原擬依兩縣市中低收入的比例來分配樣本數，但因南投縣冊送名單人數過少，只有 53 份，故決定進行全面普查，共訪得 26 份樣本；新北市依行政區域、採分層等距抽樣方式，進行訪問調查共訪得 374 份有效樣本，總計 400 份有效問卷。(詳見表 3-1)

表 3-1 新北市中低收入戶冊送人數及調查樣本數，依行政區分

行政區	冊送人數	調查樣本數	行政區	冊送人數	調查樣本數
八里區	55	6	金山區	3	0
三芝區	14	3	泰山區	130	18
三重區	313	33	烏來區	4	1
三峽區	102	13	貢寮區	20	1
土城區	250	29	淡水區	72	14
中和區	290	31	深坑區	9	2
五股區	170	18	新店區	180	19
平溪區	4	0	新莊區	293	36
永和區	123	16	瑞芳區	20	2
石門區	11	2	萬里區	16	2
石碇區	6	1	樹林區	295	31
汐止區	201	20	雙溪區	3	0
坪林區	0	0	蘆洲區	176	23
板橋區	374	42	鶯歌區	62	6
林口區	48	6	總計	3244	374

註：新北市中低收入戶冊送人數為 100 年 7-12 月資料

茲簡述本研究資料過程收集過程如下：

(一)問卷設計：首先，研究人員先行設計出問卷草稿，再與新北市社會局、南投縣社會局、勞委會職訓局、新北市勞工局、中彰投就服中心、東吳大學社工系羅國英教授(工作價值觀)等進行討論，並據以修改問卷。

(二)試測：研究人員進而針對 10 名符合樣本特性的受訪者進行試測，並依試測結果修改問卷定稿。

(三)訪員訓練：本研究為期使訪員能掌握研究的原意與精神，並確保問卷調查的品質，於調查前針對訪員進行訪員訓練，共計進行三場次訪員訓練。第一次訪員訓練時間在 101 年 7 月 25 日，對象為東吳大學 /暨南大學社工系所 22 名學生，由於社政單位冊送就服單位資料初期正確度偏低³²、新北市幅員廣大、拒訪率過高，面訪的困難度高，以致訪員流失嚴重。故又舉行了第二次訪員訓練，時間在 101 年 9 月 26 日，對象為東吳大學社工系學生共 30 位。中期後雖冊送資料準確度提高，但仍有拒訪率高的問題，加上開學後學生與中低收入戶時間難以配合，致達成率低。故再進行第三次訪員訓練，時間在 101 年 12 月 17 日至 24 日，對象包括板橋區公所里幹事、新北市外展就服員、社福中心社工員、社會局社會救助科人員，共 18 名。

(四)正式施測：本研究施測期間為 101 年 7 月 26 日至 102 年 1 月 14 日，計 5 個半月，共訪的新北市 374 份有效樣本，南投縣 26 份有效樣本，總計 400 份有效問卷。

二、焦點團體部分

舉行場次時間、地點、參與人員如下表 3-2(詳見附件八)。

³² 新北市學生訪員曰“打 10 通才約成 1 個”，訪問者或已被註銷資格、或空號或未住在聯絡地址。南投縣兩名學生就調查名單一一親訪，共只訪得 3 份。

表 3-2 焦點團體參與人員

場次	時間	地點	參與人員
屏東 勞社政	101/9/14 9:30	屏東就服站	行政院勞委會高屏澎東區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心潮州就服站、屏東縣政府原民處、屏東縣政府勞工福利科、屏東縣政府社會處社會救助科、屏東縣家扶中心
新北 中低收	101/9/21 9:00	新北市政府 社會局	中低收入戶共計 7 名
高雄 勞社政	101/9/27 14:30	高雄市勞工 教育中心	行政院勞委會高屏澎東區就業服務中心、高雄市政府勞工局、高雄市輔育人員職業工會、高雄市燭光協會、台灣國際家庭互助協會、高雄市傷殘服務協會
花蓮 勞社政	101/10/12 9:30	花蓮就服站	花蓮就業服務站、花蓮縣政府社會處勞資科、花蓮縣家扶中心、勵馨基金會、芥菜總會花蓮營地外展組
南投 中低收	101/10/25 9:30	南投縣政府 社會局	低收入戶及中低收入戶共計 8 名

南投 勞社政	101/10/25 14:30	南投縣政府 社會局	南投縣政府社會處社會救助科、南投縣政府社會處勞工行政科、南投縣集集鎮公所民政課、中彰投就業服務中心、南投就業服務站、台灣職能技能協會、南投縣生活重建協會、南投縣幼兒托育職業工會
新北 勞社政	101/11/15 14:00	新北市政府 社會局	行政院勞委會北基宜花就服中心新店就服站、新北市政府社會局社會救助科、新莊區公所社會課、新北市就服中心、馨樂單親服務中心
台北 勞社政	102/1/3 14:30	勞工教育中 心	勞委會職訓局訓練發展組、勞委會職訓局身心障礙者就業訓練組、內政部社會司、台北市政府社會局社會救助科、台北市政府社會局大同社福中心、台北市政府勞工局就業服務處個案管理站

三、深度訪談部分

101年9月份起，研究者開始透過研究團隊成員的人脈、以及新北市與南投縣社政與就服單位作為媒介，找尋合適的受訪對象；10月到11月期間總共訪談8位「就業弱勢者」。每位受訪者均由研究助理透過電親自邀約，並事前說明本研究計畫的原由、以及訪談目的，再確定訪談日期與碰面地點。每位受訪者詳細的約訪時間、次數與地點如「表3-3」。

為配合受訪者的生活安排，訪談的地點由受訪者的建議，大多數受訪者建議的訪談地點為住家或工作場所附近氣氛輕鬆的公共空間，

如速食店、咖啡廳、教會或圖書館。在資料蒐集時間有限下，受訪者只約訪一次，每次訪談約一個半小時左右。同樣因為時間緊迫，為了使訪談進行時受訪者談話內容在短時間內聚焦於他重返就業的歷程、她在當中的考量與感受、以及對相關政策的回饋，研究者採取半結構式的質性訪談，「訪談大綱」如〈附件四〉。每場訪談皆由研究者(即計畫協同主持人)提問，陪訪的研究助理負責觀察並記錄現場的各項訊息，並於訪談完成後兩週內根據現場記錄完成「訪談日誌」，訪談日誌格式如〈附件五〉。訪談內容均在事前徵得受訪者的同意下錄音。8位受訪者中有七位皆為全程錄音，G則因個人隱私考量在訪談過程中兩度中斷錄音，「表 3-3」備註欄中已註明。另外由於訪談時間大多約在受訪者下班後或休假的時間，受訪者若有需要也可帶著孩子一同接受訪談，「表 3-3」備註欄中亦作說明。

表 3-3 訪談時程

受訪者	受訪日期/持續時間	受訪地點	備註
A	2012.10.01 下午 3:20~4:45	工作場所附近的速食店	
B	2012.10.15 晚上 7:10~8:20	住家附近的速食店	在妻子與孩子的陪同下一同受訪；妻子並參與訪談。
C	2012.10.20 下午 3:30~5:00	住家附近的教會	
D	2012.10.21 上午 9:35~10:53	住家附近的公立圖書館	
E	2012.10.21 上午 11:00~12:18	住家附近的公立圖書館	
F	2012.10.26 下午 4:30~5:10	住家附近的連鎖咖啡廳	

G	2012.11.09	上午 9:30~11:20	就診醫院附近 的連鎖咖啡廳	為尊重受訪者 隱私，訪談過程 中有兩度中斷 錄音。
H	2012.11.21	晚上 8:10~9:40	住家附近的便 利超商附設坐 位區	

與受訪者碰面在正式進入訪談前，研究者會透過交附受訪者「訪談邀請同意書」簽署(如〈附件六〉)、以及填寫「基本資料表」(如〈附件七〉)的時機，向受訪者重述邀訪的目的，並向受訪者說明：這場訪談雖以研究的名義提出邀請，但形式上它就像他們在日常生活與他人的聊天一樣。研究者期望藉此「暖場」，好拉近研究者與受訪者的關係，讓受訪者自在，更願意放開懷地對研究者分享他們失業與無業之後如何重返就業的心路歷程。正式進入訪談後，研究者對受訪者的提問大致分為三個階段。**第一個階段為「說故事」**。人的生命並不像戲劇或小說般那樣帶有目的性。但是當訪談者邀請受訪者分享自己的生命經驗時，受訪者作為一個說故事的人會像編劇或作家那樣，受訪者會嘗試將它理出頭緒，為自己的生命經驗「賦予情節」(emplotment)(Cf. Miller, 2005)。因此在訪談一開始，研究者會邀請受訪者去回想他失業與無業，尋找工作，以及最後穩定就業的生命變化。在這個階段，為了讓受訪者盡情地說故事，研究者會採取「多傾聽，少發言」的立場引導受訪者「就業歷程」作為「時間軸」，開放地敘說他如何重返就業的生命故事。**第二個階段為「故事情節的再釐清」**。隨著訪談進展至中間階段，受訪者「賦予情節」的能力越來越成熟，並開始標示出在他們失業、以及找工作過程中特別重要的事件，並與其他人生事件相互連結，甚至嘗試作出解釋。這時，研究者作為訪談者將適時跟隨受訪者所創造出的情節，針對情節中某些「故事段落」向受訪者追問「細節」，請受訪者釐清當下如此「作為」的原因，以及這些「作為」對

後來生命的影響。研究者在意的故事段落主要集中在兩個部分：(1). 當初如何陷入失業困境？(2). 找到現階段工作的歷程？這中間的社會與心理困境？他如何克服這些困境？最後一個階段則是「賦予故事意義」。在訪談的最後階段，當受訪者重返就業的生命故事接近尾聲，研究者試著提出一些較抽象、屬應然層次的問題，包括：他對現階段工作的評價？這份工作對他的意義？他以過來人身份對失業或無業者的建議？無論他是否使用政府提供的社福與就服資源，他對政府政策的評價與建議？研究者期望過這樣的提問，讓受訪者說完自己的故事後，能夠跳脫現狀與個人的立場，並進一步思考自己重返就業的個人性歷程對整個社會的意義。

每次訪談結束後，陪訪的研究助理根據現場記錄、以及當下的感受與理論洞察撰寫訪談日誌。每場訪談完成後兩週內，訪談過程錄音檔由研究助理建檔保存，並由工讀生謄寫逐字稿。為避免工讀生向研究團隊之外的人轉述錄音檔與逐字稿內容中受訪者的隱私，參與謄寫稿件的工讀生必須簽署保密同意書。所有謄寫完的逐字稿皆需經研究助理根據錄音檔內容作核對並修正後，才算定稿，再交由研究者進行分析。

第四節 資料分析

一、問卷調查資料分析

- (一) 過錄問卷：編寫編碼表以界定變項、宣告欄位、定義歸類準則，逐份問卷進行過錄工作。
- (二) 輸入電腦：將問卷內容輸入系統進行登錄輸入工作。
- (三) 檢查資料：針對處理完之資料，進行交叉比對與檢查，以確保資料之正確性。
- (四) 資料分析方法：本研究採 SPSS，對相關變項及數據進行描述性統計。

二、焦點團體資料分析

在焦點團體及深入訪談結束後，研究者將依照質化分析方法步驟，進行資料的整理與分析：

- (一) 編號：依照焦點團體受訪者進行編號。
- (二) 過錄：將所有的訪談錄音帶，以忠於原受訪談者的口語，謄寫為文字稿。
- (三) 概念編碼：詳細閱讀過文字稿之後，依照研究目的及研究者的理解，先將重點、需要分析或有意義的句子部分用筆畫下作為標示，並在旁邊寫下概念編碼、註解以及關鍵字。所有的文字稿均做完上述動作之後，再將全部的文字稿作一統整，依照所有已事先註解的重點部分，加以整合並區分出類型與組型，分析其共通及差異之處。
- (四) 分析與整合：研究者將就研究發現與文獻的理論作進一步的結合，加以詮釋與闡述，並提出研究結果。

三、深度訪談資料分析

深度訪談資料分析分作三個步驟：

(一) 步驟一：全貌式閱讀訪談文本。

透過對逐字稿的反覆閱讀，研究者總括出對每位受訪者重返就業的整體樣貌。

(二) 步驟二：透過對資料編碼逐行檢視訪談文本。

實際進行訪談、以及反覆閱讀訪談文本後，研究者已經從資料當中陸續凝聚出初步的理論洞察。因此在概括出每位受訪者的整體樣貌後，研究者根據這些初步的洞察、及訪談本文本身的意涵，透過「編碼」對逐字稿進行整理與分析。由於訪談所得資料龐大，在資料分析時間有限的情況下，為求效率，在此階段研究者以質性研究分析軟體 ATLAS.ti 6.2.28 作為工具，對逐字稿作逐字逐句的閱讀與密集的編碼工作。

(三)步驟三：透過對編碼的整理與分析，找出可以貫穿 8 位受訪者重返就業歷程的故事主軸。

在步驟二，訪談文本因為密集的編碼而被拆解得零碎而分散。因此編碼工作告一段落後，研究者將不同「編碼」背後的指涉的概念進行整理與分析，釐出彼此之間的關聯性，以發展出某些理論洞察。研究者期望藉此找出貫穿 8 位受訪者生命故事的主軸，也希望呈現這些受訪者生命故事背後的社會意涵、並據此對現行的就業服務政策、所得維持政策與勞動市場政策提出建議。

第四章 研究結果分析

第一節 問卷調查分析

新北市問卷調查分析與結論

一、基本資料

(一)性別

本次訪問新北市共 374 位中低收入戶中，男性占 47.9%，有 179 位；女性占 52.1%，有 195 位。(詳表 4-1)

表 4-1 性別

性別	樣本數	百分比(%)
男性	179	47.9
女性	195	52.1
總計	374	100.0

(二)年齡

本次訪問新北市共 374 位中低收入戶中，以「35-44 歲」的人口最眾，占 36.9%，有 138 人；其次為「45-54 歲」，占 33.2%，有 124 人；再者，「25-34 歲」，占 15.5%，有 58 人；最少比例為「18 歲以下」，占 0.3%，有 1 人。(詳表 4-2)

表 4-2 年齡

年齡	樣本數	百分比(%)
18 歲以下	1	0.3
19-24 歲	7	1.9
25-34 歲	58	15.5
35-44 歲	138	36.9
45-54 歲	124	33.2
55-64 歲	44	11.8
65 歲以上	2	0.5
總計	374	100.0

(三)教育程度

在教育程度分布方面，以「高中(職)」所占比例最高，占 40.1%，有 150 人；其次為「國(初)中」，占 28.1%，有 105 人；再者，「國小及自修」，占 12.6%，有 47 人；而所占比例最少為「不識字」；占 1.1%，有 4 人。(詳表 4-3)

表 4-3 教育程度

教育程度	樣本數	百分比(%)
不識字	4	1.1
國小及自修	47	12.6
國(初)中	105	28.1
高中(職)	150	40.1
專科	44	11.8
大學	24	6.4
總計	374	100.0

(四)婚姻狀況

1. 婚姻狀況

在新北市 374 位中低收入戶的婚姻狀況方面，主要以「有配偶或同居」者為最多，占 57.8%，有 216 人；其次依序為「離婚或分居」者，占 28.3%，有 106 人；「未婚」者，占 8.8%，有 33 人；而「喪偶」者占 5.1%，為 19 人。(詳表 4-4)

表 4-4 婚姻狀況

婚姻狀況	樣本數	百分比(%)
未婚	33	8.8
有配偶或同居	216	57.8
離婚或分居	106	28.3
喪偶	19	5.1
總計	374	100.0

2. 配偶/同居人籍貫

在有配偶或同居者的 216 位樣本中，其配偶或同居人籍貫多為「本國籍」，占 86.5%，有 187 人；其次是「大陸籍」，占 7.0%，有 15 人；而「東南亞籍」，占 6.5%，有 14 人。(詳表 4-5)

表 4-5 配偶/同居人籍貫

籍貫	樣本數	百分比(%)
本國籍	187	86.5
東南亞籍	14	6.5
大陸籍	15	7.0
總計	216	100.0

(五)與戶長之關係

本次調查訪問之 374 位中低收入戶中，「本人」即為戶長的比例為最高，占 71.1%，有 266 人；其次，與戶長關係為「配偶」占 13.1%，有 49 人；再者，與戶長關係為「子女」占 9.6%，36 人；而與戶長關係所占比例最低的為「孫子女」，占 0.5%，有 2 人；至於與戶長關係為「其他」的 10 人中，4 人為寄戶、3 人為婆媳關係、2 人未說明、1 人為其他親戚。(詳表 4-6)

表 4-6 與戶長之關係

與戶長之關係	樣本數	百分比(%)
本人	266	71.1
配偶	49	13.1
子女	36	9.6
孫子女	2	0.5
父母	11	2.9
其他	10	2.7
總計	374	100.0

(六)身心障礙

1. 是否領有身心障礙手冊

此次訪問中，「沒有」領身心障礙手冊的人為眾，占 95.2%，計 356 人；而 4.8%比例的人「領有」身心障礙手冊，計 18 人。(詳表 4-7)

表 4-7 是否領有身心障礙手冊

是否領有手冊	樣本數	百分比(%)
是	18	4.8
否	356	95.2
總計	374	100.0

2. 身心障礙類別

在領有身心障礙手冊的 18 個樣本中，有 11 人的身心障礙類別為「肢體障礙」，占 61.1%，為最高比例；再者為「慢性精神病」者，有 2 人，占 11.1%；其餘類別皆為 1 人，請參閱下表。(詳表 4-8)

表 4-8 身心障礙類別

類別	樣本數	百分比(%)
視覺障礙	1	5.6
肢體障礙	11	61.1
重要器官失去功能	1	5.6
顏面損傷	1	5.6
慢性精神病	2	11.1
多重障礙	1	5.6
頑性(難治型)癲癇症	1	5.6
總計	18	100.0

3. 身心障礙等級

在領有身心障礙手冊的 18 個樣本中，有 14 人的身心障礙等級為「輕度」，占 77.8%，是為多數；有 2 人為「中度」，占 11.1%；「重度」與「極重度」各有 1 人，各占 5.6%。(詳表 4-9)

表 4-9 身心障礙等級

等級	樣本數	百分比(%)
輕度	14	77.8
中度	2	11.1
重度	1	5.6
極重度	1	5.6
總計	18	100.0

二、家戶狀況

(一)福利身分

本次調查訪問 374 位中低收入戶中，主要預定訪問對象為中低收入戶，因此，福利身分為「中低收入戶」者所占比例最高，為 94.9%，有 355 人；但有部分中低收入戶已從中低收身分轉為低收身分，故現實際福利身分為「低收入戶」者占 3.2%，有 12 人；而亦有部分中低收入戶在最新年度(102 年度) 被註銷其福利身分，占 1.9%，有 7 人。(詳表 4-10)

表 4-10 福利身分

福利身分	樣本數	百分比(%)
已非中低收入戶	7	1.9
低收入戶	12	3.2
中低收入戶	355	94.9
總計	374	100.0

(二)家庭型態

在家庭型態方面，以「核心家庭」所占比例最眾，占 46.0%，有 172 人；其次為「單親媽媽」占 22.2%，有 83 人；「主幹家庭」，占 19.0%，有 71 人；而「單親爸爸」占 5.9%，有 22 人；占最少比例的為「隔代家庭」，占 0.5%，有 2 人。(詳表 4-11)

表 4-11 家庭型態

家庭型態	樣本數	百分比(%)
核心家庭	172	46.0
主幹家庭	71	19.0
單親媽媽	83	22.2
單親爸爸	22	5.9
夫婦二人	3	0.8

隔代家庭	2	0.5
自己一人	7	1.9
未成家(與父母同住)	8	2.1
其他	6	1.6
總計	374	100.0

(三)家庭人口數

在家庭人口數方面，家庭人口有「4人」的家庭為最多，所占比例為29.4%，有110人；其次是家庭人口有「3人」的，占25.9%，有97人；再者為家庭人口有「5人」的，占17.1%，有64人。(詳表4-12)

表 4-12 家庭人口數

人數	樣本數	百分比(%)
1	7	1.9
2	49	13.1
3	97	25.9
4	110	29.4
5	64	17.1
6	36	9.6
7	8	2.1
8	1	0.3
9	1	0.3
11	1	0.3
總計	374	100.0

(四)家庭工作能力人口數

家庭中有工作能力的人口數，以「2位」所占的比例最高，占45.2%，共169人；其次是家庭中有「1位」工作能力者的，占43.0%，共161人；而家庭中有「3位」工作能力人口，占9.1%，共34人。(詳

表 4-13)

表 4-13 家庭工作能力人口數

人數	樣本數	百分比(%)
0	2	0.5
1	161	43.0
2	169	45.2
3	34	9.1
4	7	1.9
5	1	0.3
總計	374	100.0

(五)家庭經濟收入者

本題為複選題，家庭中主要的經濟收入者，以受訪者「本人」所占的比例最多，占 73.8%，有 276 人；其次是「配偶」，占 29.9%，有 112 人；再者為「父親或母親」與「兒子(含媳婦)」，各占 5.6%，各有 21 人；所占比例最低的為「兄弟或姊妹」，占 2.4%，有 9 人。而家中無經濟收入，僅靠補助者，有 3.7%的比例，14 人。(詳表 4-14)

表 4-14 家庭經濟收入者(複選)

家庭經濟收入者	樣本數	百分比(%)
本人	276	73.8
配偶	112	29.9
父親或母親	21	5.6
兄弟或姊妹	9	2.4
兒子(含媳婦)	21	5.6
女兒(含女婿)	15	4.0
無收入	14	3.7
總計	468	125.1

*百分比=樣本數/374 人

(六)家庭收入

家庭每月總收入，包括所有工作收入、補助、津貼等，以「35,000以上」所占比例最高，占 22.5%，有 84 人；其次為「20,001-25,000」元，占 17.6%，有 66 人；再者為「25,001-30,000」元，占 15.2%，有 57 人；而「未滿 5,000」元所占比例最低，占 2.9%，各有 11 人。(詳表 4-15)

表 4-15 家庭每月總收入

總收入(元)	樣本數	百分比(%)
未滿 5,000	11	2.9
5,000-10,000	20	5.3
10,001-15,000	24	6.4
15,001-20,000	43	11.5
20,001-25,000	66	17.6
25,001-30,000	57	15.2
30,001-35,000	56	15.0
35,000 以上	84	22.5
不清楚	10	2.7
不固定	3	0.8
總計	374	100.0

(七)子女

1. 有無子女

本次調查訪問 374 位中低收入戶中，表示「有子女」者占 94.9%，共 355 位；表示「無子女」者占 5.1%，共 19 人。(詳表 4-16)

表 4-16 有無子女

有無子女	樣本數	百分比(%)
有	355	94.9
無	19	5.1
總計	374	100.0

2. 子女人數

而在 355 位表示有子女的受訪者中，其子女數為「2 人」的所占比例最高，占 49.9%，有 177 位；其次，子女數為「1 人」的，占有比例 29.6%，共 105 位；而子女數為「4 人」的所占比例最低，占 3.4%，有 12 位。(詳表 4-17)

表 4-17 子女人數

人數	樣本數	百分比(%)
1	105	29.6
2	177	49.9
3	61	17.2
4	12	3.4
總計	355	100.0

(子女總人數=690)

3. 子女在學狀況

受訪者子女在學狀況方面，以「國小」階段者占最多數，計有 170 名小孩目前正就讀國小，占 45.5%；其次為「學齡前」，計有 120 名小孩目前尚在學齡前階段，占 32.1%；再者為「高中(職)」，計有 113 名小孩目前正就讀高中(職)階段，占 30.2%；而目前就讀「大學以上」者人數最少，計 17 人，占 4.5%。(詳表 4-18)

表 4-18 子女在學狀況

在學狀況	在學人數			小計	百分比 (%)
	1	2	3		
學齡前	72	24	0	120	32.1
國小	105	25	5	170	45.5
國中	78	5	0	88	23.5
高中(職)	83	15	0	113	30.2
大學	61	15	4	103	27.5
大學以上	13	2	0	17	4.5
總計				611	163.4

*百分比=樣本數/374 人

(八) 家庭重病、身障人口狀況

1. 領有重大傷病卡人數

家庭中，以「0 人」領有重大傷病卡者占最多數，為 90.1%，共 337 位；家庭中「1 人」領有重大傷病卡者，占 8.6%，共有 32 位；而家庭中「2 人」領有重大傷病卡者，占 1.3%，共有 5 位。(詳表 4-19)

表 4-19 家庭領有重大傷病卡人數

人數	樣本數	百分比 (%)
0	337	90.1
1	32	8.6
2	5	1.3
總計	374	100.0

2. 領有身心障礙手冊人數

家庭中，以「0 人」領有身心障礙手冊者占最多數，占 78.1%，共 292 位；其他依序為「1 人」領有，占 19.3%，共 72 位；「2 人」領有，

占 2.4%，共 9 位；「3 人」領有，占 0.3%，共 1 位。(詳表 4-20)

表 4-20 家庭領有身心障礙手冊人數

人數	樣本數	百分比(%)
0	292	78.1
1	72	19.3
2	9	2.4
3	1	0.3
總計	374	100.0

(九) 陷入經濟困境因素

1. 陷入經濟困境因素

此題為複選題，在本次調查訪問 374 位中低收入戶中，認為因「家庭因素」而陷入經濟困境的比例最高，占 45.2%，有 169 位；其次是「工作條件因素」，占 43.0%，有 161 位；再者依序為「社會環境因素」，占 42.2%，有 158 位；「其他因素」占 26.5%，有 99 位；「個人因素」所占比例最低，為 21.4%，有 80 位。(詳表 4-21)

表 4-21 家庭陷入經濟困境因素(複選)

因素	樣本數	百分比(%)
社會環境因素	158	42.2
工作條件因素	161	43.0
家庭因素	169	45.2
個人因素	80	21.4
其他因素	99	26.5
總計	667	178.3

*百分比=樣本數/374 人

2. 社會環境因素

此題為開放式問答，承上表(4-21)所述，勾選因社會環境因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「景氣差，收入減少」占多數，占 67.1%，有 106 人；其次，認為「工作難找，機會少」的占 20.3%，有 32 人；再者，認為「物價漲，開銷大」的占 18.4%，有 29 人。(詳表 4-22)

表 4-22 家庭陷入經濟困境因素-社會環境(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
工作難找，機會少	32	20.3
物價漲，開銷大	29	18.4
景氣差，收入減少	106	67.1
產業外移，工作量減少	5	3.2
公司倒閉	7	4.4
公司資遣、裁員	4	2.5
總計	183	115.8

*百分比=樣本數/158 人

3. 工作條件因素

此題為開放式問答，承上表(4-21)所述，勾選因工作條件因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「工作薪資低」占多數，為 41.6%，有 67 人；其次認為「工作來源及收入不穩」的占 21.1%，有 34 人；再者認為「年齡限制」，占 19.9%，有 32 人。(詳表 4-23)

表 4-23 家庭陷入經濟困境因素-工作條件(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
工作來源及收入不穩	34	21.1
工作時間不定	16	9.9
工作時間長	5	3.1

工作薪資低	67	41.6
年齡限制	32	19.9
學歷限制	6	3.7
身分歧視(新住民)	1	0.6
公司福利/環境不好	4	2.5
公司減薪/無薪假	6	3.7
二度就業難尋	2	1.2
總計	173	107.5

*百分比=樣本數/161人

4. 家庭因素

此題為開放式問答，承上表(4-21)所述，勾選因家庭因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「無暇工作-照顧子女」占最多數，為27.2%，有46人；其次為「收入少-只一人工作」，占17.8%，有30人；再者為「無暇工作-照顧老弱及傷病親屬」，占14.2%，有24人。(詳表4-24)

表 4-24 家庭陷入經濟困境因素-家庭(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
開銷大-家庭人口多	16	9.5
開銷大-身心障礙親屬	9	5.3
收入少-工作人口少	9	5.3
收入少-只一人工作	30	17.8
收入少-無人工作	13	7.7
無暇工作-照顧子女	46	27.2
無暇工作-照顧身心障礙親屬	15	8.9
無暇工作-照顧老弱及傷病親屬	24	14.2
單親家庭	14	8.3
配偶傷病、過世	3	1.8

家無財產	2	1.2
投資、經商失敗	6	3.6
總計	187	110.7

*百分比=樣本數/169 人

5. 個人因素

此題為開放式問答，承上表(4-21)所述，勾選因個人因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「身體傷病」所占比例最高，占 67.5%，有 54 人；其次為「自我感覺年紀大，無法負荷工作」，占 17.5%，有 14 人；再者，「不足或無工作技能」排第三，占 13.8%，有 11 人。(詳表 4-25)

表 4-25 家庭陷入經濟困境因素-個人(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
身體傷病	54	67.5
不足或無工作技能	11	13.8
不知工作管道	1	1.3
信用不良致謀職困難	2	2.5
語言障礙	1	1.3
自我感覺年紀大，無法負荷工作	14	17.5
總計	83	103.8

*百分比=樣本數/80 人

6. 其他因素

此題為開放式問答，承上表(4-21)所述，勾選因其他因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「子女教育費開銷大」所占比例最高，占 36.4%，有 36 人；其次為「負債及卡債」因素，占 32.3%，有 32 人；再者為「房租負擔重」，占 22.2%，有 22 人。(詳表 4-26)

表 4-26 家庭陷入經濟困境因素-其他(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
子女教育費開銷大	36	36.4
負債、卡債	32	32.3
房租負擔重	22	22.2
房貸、貸款	13	13.1
總計	103	104.0

*百分比=樣本數/99 人

(十)領取補助情形

本題為複選題，在今年內家戶領取何項補助調查中，以領取「全民健保保險費補助」為最多數，占了 82.6%，共 309 位；其次為領取「學生學雜費減免」的比例占 55.9%，共 209 位；再者，領取「中低收入兒童少年生活扶助」占 26.5%，共 99 位。至於有 51 位(13.6%)領取「其他」補助者，其中 30 位為領取租屋補助、10 位為領取營養午餐減免，其餘為領取勞工紓困貸款、早療補助、育嬰留職津貼、學校交通費補助、以及原住民相關補助等。(詳表 4-27)

表 4-27 家庭領取補助情形(複選)

補助項目	樣本數	百分比(%)
中低收入幼童托教補助	35	9.4
中低收入兒童少年生活扶助	99	26.5
父母未就業家庭育兒津貼	4	1.1
保母托育補助	1	0.3
中低收入老人生活津貼	9	2.4
榮民就養給付	1	0.3
老年農民福利津貼	1	0.3
國民年金老年基本保證年金	14	3.7

身心障礙者生活補助	65	17.4
特殊境遇家庭各項生活扶助	8	2.1
全民健保保險費補助	309	82.6
學生學雜費減免	209	55.9
其他補助	51	13.6
總計	806	215.5

*百分比=樣本數/374 人

三、就業狀況

(一) 目前有無工作

在本次調查訪問 374 位中低收入戶中，表示目前「有工作」者占 75.7%，有 283 位；表示目前「無工作」者占 24.3%，有 91 位。(詳表 4-28)

表 4-28 目前有無工作

有無工作	樣本數	百分比(%)
有	283	75.7
無	91	24.3
總計	374	100.0

(二) 目前有工作者

1. 工作類型

而在 283 位表示目前有工作的受訪者中，以從事「一般服務業」的工作類型所占比例最高，占 19.1%，共 54 人；其次，從事「工廠/工程作業」工作占 17.3%，共 49 人；再者，「公司職員/助理」工作排第三，占 16.6%，共 47 人；而從事「農、林、漁、牧」工作者所占比例最少，占 0.4%，共 1 人。

至於「其他」的工作類型，占 12.4%(35 人)，內容如攤販、賣檳榔、撿拾回收、家庭代工等，而其中占多數的是臨時工作(如零工)，

有 27 人，但因本研究傾向將臨時工視為一種工作型態，故不特別將此列進工作類型的選項裡。(詳表 4-29)

表 4-29 有工作者工作類型

工作類型	樣本數	百分比(%)
一般服務業	54	19.1
工地/水電	44	15.5
工廠/工程作業	49	17.3
公司職員/助理	47	16.6
司機駕駛	16	5.7
打掃清潔	13	4.6
行政總務	11	3.9
其他	35	12.4
教學工作	2	0.7
農、林、漁、牧	1	0.4
餐飲/服務業	9	3.2
未說明	2	0.7
總計	283	100.0

2. 工作型態

在 283 位表示目前有工作的受訪者中，工作型態以「全職工作」為最多，占 54.8%，計 155 人；其次為「臨時工」，占 31.1%，計 88 人；「部分工時」所占比例最少，占 14.1%，計 40 人。此表之臨時工作者(88 人)與上表「其他」說明裡的臨時工作者(27 人)人數有些出入，主因上表中，有許多工作也是臨時工作型態，譬如工地、餐飲服務等，故統計工作型態時，人數較上表純為臨時工者為多的原因。(詳表 4-30)

表 4-30 有工作者工作型態

工作型態	樣本數	百分比(%)
全職工作	155	54.8
部分工時	40	14.1
臨時工	88	31.1
總計	283	100.0

3. 每週工作時數

在 283 位表示目前有工作的受訪者中，其每週的工作時數，以「36-40 小時」所占比例最高，占 19.4%，有 55 人；其次為工作「56 小時及以上」，占 18.7%，有 53 人；而工作「41-45 小時」排行第三，占 11.0%，有 31 人。(詳表 4-31)

表 4-31 每週工作時數

時數	樣本數	百分比(%)
15 小時以下	25	8.8
16-20 小時	16	5.7
21-25 小時	13	4.6
26-30 小時	13	4.6
31-35 小時	22	7.8
36-40 小時	55	19.4
41-45 小時	31	11.0
46-50 小時	27	9.5
51-55 小時	16	5.7
56 小時及以上	53	18.7
無薪假	1	0.4
不固定	11	3.9
總計	283	100.0

4. 每月工作收入

在 283 位表示目前有工作的受訪者中，其每月工作收入以「20,001-25,000」元所占比例最高，占 24.4%，有 69 人；其次為「15,001-20,000」元，占 16.6%，有 47 人；再者，「25,001-30,000」元占 15.9%，有 45 人；所占比例最低者為「未滿 5,000」元，占 3.2%，有 9 人。(詳表 4-32)

表 4-32 每月工作收入

收入(元)	樣本數	百分比(%)
未滿 5,000	9	3.2
5,000-10,000	18	6.4
10,001-15,000	37	13.1
15,001-20,000	47	16.6
20,001-25,000	69	24.4
25,001-30,000	45	15.9
30,001-35,000	32	11.3
35,000 以上	19	6.7
不固定	7	2.5
總計	283	100.0

(三) 目前無工作者

1. 過去工作經驗

而在 91 位表示目前無工作的受訪者中，過去工作經驗為「曾有工作，但目前沒有」者占 90.1%，共 82 位；而「從未工作」者占 9.9%，共 9 位。(詳表 4-33)

表 4-33 過去工作經驗

過去工作經驗	樣本數	百分比(%)
從未工作	9	9.9
曾有工作，但目前沒有	82	90.1
總計	91	100.0

2. 沒去工作原因

本題為複選題，就 91 位表示目前無工作的受訪者回答，並依從未工作者與曾有工作者分別觀察原因。9 位從未工作者多認為因「需照顧未滿 12 歲兒童」而沒去工作，占總比例的 3.3%，有 3 位；因「謀職困難致未再尋工作」與「需照顧患重傷病親屬」等兩因素，同為 2.2%，各有 2 人。

82 位曾有工作者則認為，「身體傷病」是沒有工作的主要原因，占總比例 39.6%，有 36 位；其次為「年齡限制」，占 34.1%，有 31 人；而「尋找工作」中」排行第三，占 25.3%，有 23 人。

其中，勾選「其他」因素有 7.7%(7 人)，原因為懷孕中、家庭主婦、已退休、適逢喪偶無心工作、以及開學後上課時間受限而無法工作等。(詳表 4-34)

表 4-34 沒去工作原因(複選)

原因	樣本數		總計	
	從未工作 (%)	曾有工作 (%)	小計	百分比
尋找工作	1(1.1)	23(25.3)	24	26.4
謀職困難致未再尋工作	2(2.2)	18(19.8)	20	22.0
需照顧未滿 12 歲兒童	3(3.3)	22(24.2)	25	27.5
需照顧患重傷病親屬	2(2.2)	12(13.2)	14	15.4
工作技能不足	1(1.1)	13(14.3)	14	15.4
學歷限制	1(1.1)	17(18.7)	18	19.8

年齡限制	1(1.1)	31(34.1)	32	35.2
身體傷病	1(1.1)	36(39.6)	37	40.7
其他	1(1.1)	6(6.6)	7	7.7
小計	13(14.3)	178(195.6)	191	209.9
總計		191		209.9

*百分比=樣本數/91 人

3. 上一份工作迄今多久

在 82 位表示曾有工作但目前沒有的受訪者中，上一份工作迄今已超過「三年以上」者為最多數，占有比例 46.3%，共 38 人；其次為迄今「一年至一年半」者，占 13.4%，共 11 人；再者為迄今「半年內」者，占 9.8%，共 8 人。(詳表 4-35)

表 4-35 上一份工作迄今多久

時間(年)	樣本數	百分比(%)
半年內	8	9.8
半年至一年	7	8.5
一年至一年半	11	13.4
一年半至兩年	4	4.9
兩年至兩年半	5	6.1
兩年半至三年	4	4.9
三年以上	38	46.3
不記得	5	6.1
總計	82	100.0

4. 上一份工作型態

在 82 位表示曾有工作但目前沒有的受訪者中，上一份工作型態以「固定性工作」為最多數，占 61.0%，有 50 位；其次，「臨時工」占 22.0%，有 18 位；而「部分工時」所占比例最低，占 17.1%，有 14 位。

(詳表 4-36)

表 4-36 上一份工作型態

工作型態	樣本數	百分比(%)
固定性工作	50	61.0
部分工時	14	17.1
臨時工	18	22.0
總計	82	100.0

5. 離開上一份工作之原因

本題為複選題，82 位曾有工作但目前沒有的受訪者表示，因「其他因素」而離開上一份工作者所占比例最高，占 32.9%，有 27 位，原因如：老闆未續約、受傷遭公司解雇、信用不良、退休、搬家、現有技能被機器取代，無就業市場等；其次為「家庭照顧因素」，占 28.0%，有 23 位；再者，「受傷或生病後體力無法勝任」排行第三，占 26.8%，有 22 位。(詳表 4-37)

表 4-37 離開上一份工作之原因(複選)

原因	樣本數	百分比(%)
待遇太低	3	3.7
工作場所停業或業務緊縮	18	22.0
技能不足被解雇	3	3.7
家庭照顧因素	23	28.0
受傷或生病後體力無法勝任	22	26.8
其他	27	32.9
總計	96	117.1

*百分比=樣本數/82 人

四、接受就業服務經驗

(一) 公立就業服務機構聯絡與否

有 67.6%的受訪者表示，公立就業服務機構「從無」聯絡過本人者，計 253 位；32.4%的受訪者表示「有」聯絡過，計 121 人。(詳表 4-38)

表 4-38 公立就業服務機構聯絡與否

有無聯絡	樣本數	百分比(%)
有	121	32.4
無	253	67.6
總計	374	100.0

(二) 是否接受過就業服務

有 69.0%的受訪者表示，表示「沒有」接受過就業服務者，計 258 位；31.0%的受訪者表示「有」接受過就業服務者，計 116 位。(詳表 4-39)

表 4-39 是否接受過就業服務

有無接受	樣本數	百分比(%)
有	116	31.0
無	258	69.0
總計	374	100.0

(三) 接受就業服務概況

1. 接受就業服務現況

本題為複選題，調查 116 位接受過就業服務的樣本，表示有接受過「就業諮詢」服務者為最多數，占 80.2%，有 93 人；其次，接受過「就業媒合」服務者，占 56.9%，有 66 人；再者，接受過「職業訓練/推介」，占 24.1%，有 28 人。(詳表 4-40)

表 4-40 接受就業服務現況(複選)

就業服務項目	樣本數	百分比(%)
就業諮詢	93	80.2
就業媒合	66	56.9
職業訓練/推介	28	24.1
職場學習及再適應	6	5.2
僱用獎助方案	2	1.7
多元就業開發計畫	6	5.2
公部門短期就業方案	8	6.9
以工代賑	2	1.7
創業貸款諮詢服務	2	1.7
總計	213	183.6

*百分比=樣本數/116人

2. 對就業服務之看法

在曾接受過**就業諮詢**服務的 93 位受訪者中，有 31 位表示此服務「根本沒幫助」，占 33.3%，所占比例最高；其次，有 30 位表示此服務「還算有幫助」，占 32.3%；再者，有 25 位表示「不太有幫助」，占 26.9%。

在曾接受過**就業媒合**服務的 66 位受訪者中，有 28 位表示此服務「不太有幫助」，占 42.4%，所占比例為最高；其次，有 18 位表示「還算有幫助」，占 27.3%；再者，有 15 位表示「根本沒幫助」，占 22.7%。

在曾接受過**職業訓練/推介**服務的 28 位受訪者中，10 位表示此服務「還算有幫助」，占 35.7%；其次，有 8 位表示「不太有幫助」，占 28.6%；再者，有 7 位表示「根本沒幫助」，占 25.0%。

在曾接受過**職場學習及再適應**的 6 位受訪者中，分別有 2 人表示此服務「不太有幫助」及「還算有幫助」，各占比例 33.3%；另分別有 1 人表示此服務「根本沒幫助」及「非常有幫助」，各占比例 16.7%。

在曾接受過**僱用獎助方案**的 2 位受訪者中，2 位皆表示此服務「不

太有幫助」，為 100.0%。

在曾接受過**多元就業開發計畫**的 6 位受訪者中，有 3 位表示此服務「不太有幫助」，占 50.0%，所占比例最高；其次，有 2 位表示「根本沒幫助」，占 33.3%；再者，有 1 位表示「還算有幫助」，占 16.7%。

在曾接受過**公部門短期就業方案**的 8 位受訪者中，有 5 位表示此服務「還算有幫助」，占 62.5%；其次，有 2 位表示「不太有幫助」，占 25.0%；另有 1 人表示「根本沒幫助」，占 12.5%。

在曾接受過**以工代賑**的 2 位受訪者中，1 位(50.0%)表示此服務「不太有幫助」；另 1 位(50.0%)表示「非常有幫助」。

在曾接受過**創業貸款諮詢服務**的 2 位受訪者中，1 位(50.0%)表示此服務「根本沒幫助」；另 1 位(50.0%)表示「非常有幫助」。(詳表 4-41)

表 4-41 就業服務對您的就業是否有幫助

幫助程度 就服項目	根本沒幫助		不太有幫助		還算有幫助		非常有幫助		總計	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
就業諮詢	31	33.3	25	26.9	30	32.3	7	7.5	93	100.0
就業媒合	15	22.7	28	42.4	18	27.3	5	7.6	66	100.0
職業訓練諮詢/推介	7	25.0	8	28.6	10	35.7	3	10.7	28	100.0
職場學習及再適應	1	16.7	2	33.3	2	33.3	1	16.7	6	100.0
僱用獎助方案	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100.0
多元就業開發計畫	2	33.3	3	50.0	1	16.7	-	-	6	100.0
公部門短期就業方案	1	12.5	2	25.0	5	62.5	-	-	8	100.0
以工代賑	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	2	100.0
創業貸款諮詢服務	1	50.0	-	-	-	-	1	50.0	2	100.0
總計	58	27.2	71	33.3	66	31.0	18	8.5	213	100.0

3. 透過就業服務找到工作之概況

在本次調查訪問 374 位中低收入戶中，本題以接受過就業服務的 116 位樣本為母數。表示並「無」透過就業服務的協助而找到工作者，為大多數，占 82.8%，有 96 位；表示「有」透過就業服務的協助而找到工作者，占 17.2%，有 20 位。(詳表 4-42)

表 4-42 是否透過就業協助找到工作

有無找到工作	樣本數	百分比(%)
有	20	17.2
無	96	82.8
總計	116	100.0

承上題，20 位透過就業服務協助後找到工作的受訪者中，大部分「已離職」，占 65.0%，有 13 位，其中曾維持此工作的時間以「6 個月」為多數(20.0%、4 人)；而仍維持此工作「直到目前」者占 35.0%，有 7 位，其工作時間多超過 12 個月(15%、3 人)。(詳表 4-43)

表 4-43 透過就業協助找到的工作維持多久

維持多久 (月)	樣本數		百分比(%)	
	直到目前	已離職	直到目前	已離職
1	-	2	-	10.0
1.5	-	1	-	5.0
2	1	1	5.0	5.0
3	-	1	-	5.0
6	1	4	5.0	20.0
9	2	-	10.0	-
12	-	2	-	10.0
其他	3	2	15.0	10.0

小計	7	13	35.0	65.0
總計	20		100.0	

本題以接受過就業服務的 116 位樣本為母數，表示並「無」透過職業訓練的參與而找到工作者，為大多數，占 96.6%，有 112 位；表示「有」透過職業訓練的參與而找到工作者，占 3.4%，有 4 位。(詳表 4-44)

表 4-44 是否透過職業訓練找到工作

有無找到工作	樣本數	百分比(%)
有	4	3.4
無	112	96.6
總計	116	100.0

而在 4 位透過職業訓練的參與後找到工作的受訪者中，3 位受訪者表示目前仍「持續此工作」，占 75.0%，此 3 人迄今維持的時間，分別是「24 個月(兩年)」、「36 個月(三年)」、「114 個月(9 年半)」；另有 1 位表示「已離職」，占 25.0%，其維持此工作的時間為「12 個月(一年)」。(詳表 4-45)

表 4-45 透過職業訓練找到的工作維持多久

維持多久 (月)	樣本數		百分比(%)	
	直到目前	已離職	直到目前	已離職
12	-	1	-	25.0
24	1	-	25.0	
36	1	-	25.0	
144	1	-	25.0	
小計	3	1	75.0	25.0
總計	4		100.0	

本題以接受過就業服務的 116 位樣本為母數，表示並「無」透過多元就業開發方案的參與而找到工作者，為大多數，占 97.4%，有 113 位；表示「有」透過多元就業開發方案的參與而找到工作者，占 2.6%，有 3 位。(詳表 4-46)

表 4-46 是否透過多元就業開發方案找到工作

有無找到工作	樣本數	百分比(%)
有	3	2.6
無	113	97.4
總計	116	100.0

而在 3 位透過多元就業開發方案的參與後找到工作的受訪者中，2 位受訪者表示目前仍「持續此工作」，占 66.7%，此 2 人迄今維持的時間，分別是「2 個月」、「6 個月」；另有 1 位表示「已離職」，占 33.3%，其維持此工作的時間為「12 個月(一年)」。(詳表 4-47)

表 4-47 透過多元就業開發方案找到的工作維持多久

維持多久 (月)	樣本數		百分比(%)	
	直到目前	已離職	直到目前	已離職
2	1	-	33.3	-
6	1	-	33.3	-
12	-	1	-	33.3
小計	2	1	66.7	33.3
總計	3		100.0	

本題以接受過就業服務的 116 位樣本為母數，表示並「無」透過公部門短期就業方案的參與而找到工作者，為大多數，占 96.6%，有 112 位；表示「有」透過公部門短期就業方案的參與而找到工作者，

占 3.4%，有 4 位。(詳表 4-48)

表 4-48 是否透過公部門短期就業方案找到工作

有無找到工作	樣本數	百分比(%)
有	4	3.4
無	112	96.6
總計	116	100.0

而在 4 位透過公部門短期就業方案的參與後找到工作的受訪者中，4 位皆表示「已離職」，占 100.0%，此 3 人維持工作的時間皆為「6 個月」。(詳表 4-49)

表 4-49 透過公部門短期就業方案找到的工作維持多久

維持多久 (月)	樣本數		百分比(%)	
	直到目前	已離職	直到目前	已離職
6	-	4	-	100.0
總計	4			100.0

本題以接受過就業服務的 116 位樣本為母數，所有受訪者皆表示並「無」透過僱用獎助措施而被僱用，是為 100.0%。(詳表 4-50)

表 4-50 是否透過僱用獎助措施而被僱用

有無被僱用	樣本數	百分比(%)
有	0	0.0
無	116	100.0
總計	116	100.0

(四)領取就業促進津貼概況

本題為複選題，調查 374 位中低收入戶領取就業促進津貼的概況，有 268 人表示「沒有領過任何津貼」，占比例 71.7%；其次，有 75 人領過「健保補助」，占 20.1%；再者，有 55 人領過「失業給付」，占 14.7%；而僅有 1 人表示領過「創貸利息補貼」，占 0.3%。(詳表 4-51)

表 4-51 領取就業促進津貼概況(複選)

津貼項目	樣本數	百分比(%)
失業給付	55	14.7
健保補助	75	20.1
提早就業獎助津貼	8	2.1
職訓生活津貼	6	1.6
技能檢定補助	2	0.5
求職交通補助金	3	0.8
創貸利息補貼	1	0.3
沒有領過任何津貼	268	71.7
總計	418	111.8

*百分比=樣本數/374 人

五、就業需求

(一)影響就業因素

此題為複選題，在影響就業因素的調查中，整體來看，以「學歷限制」因素為最多數，占 43.6%，有 163 人；其次為「托育托顧」因素，占 42.8%，有 160 人；再次為「年齡歧視」因素，占 38.2%，有 143 人；再者為「技能不足」因素，占 32.9%，有 123 人；而所占比例最低者為「性別歧視」因素，占 2.9%，有 11 人。

分開來看，目前 283 名有就業者，以「學歷限制」因素所占比例最高，占總比例 36.4%，有 136 人；第二是「托育托顧」因素，占 29.7%，

有 111 人；接著「年齡歧視」因素占第三，占總比例 28.1%，有 105 人。

而 91 名未就業者，以「托育托顧」因素排第一，占總比例 29.7%，有 111 人；第二是「身體健康」因素，占總比例 12.3%，有 46 人；第二是「托育托顧」因素，占 42.8%，有 111 人；「年齡歧視」因素，排第三，占總比例 10.2%，有 38 人。

至於「其他」因素，占 9.6%有 36 人，經歸納其原因包括有：交通因素(太遠或無交通工具)、信用不良雇主不願雇用、銀行欠債、語言障礙(不通國台語)、身分歧視(有新住民口音)、外型歧視(身材太胖)、電腦知識不足、不清楚找工作管道等。(詳表 4-52)

表 4-52 影響就業因素(複選)

因素	樣本數		總計	
	未就業者(%)	有就業者(%)	小計	百分比
沒有就業意願和動機	4 (1.1)	5 (1.3)	9	2.4
學歷限制	27(7.2)	136(36.4)	163	43.6
技能不足	24(6.4)	99 (26.5)	123	32.9
自信心不足	12(3.2)	29 (7.8)	41	11.0
年齡歧視	38(10.2)	105(28.1)	143	38.2
性別歧視	1 (0.3)	10 (2.7)	11	2.9
訓練技能未能接軌	7 (1.9)	15 (4.0)	22	5.9
對就業市場不了解	9 (2.4)	27 (7.2)	36	9.6
身體健康	46(12.3)	56 (15.0)	102	27.3
托育托顧問題	49(13.1)	111 (29.7)	160	42.8
其他	6 (1.6)	30 (8.0)	36	9.6
小計	223(59.6)	623(166.6)	846	226.2
總計		846	846	226.2

*百分比=樣本數/374 人

進一步以家庭型態、工作型態、性別與影響就業因素進行卡方檢定，發現並無顯著差異。而年齡、教育程度與影響就業因素則達顯著差異。

以年齡與影響就業因素進行交叉分析，發現非中高齡者以「托育托顧」因素(55.9%)為最主要之影響因素；而中高齡者則以「年齡歧視」因素 (55.9%)為最主要之影響因素。(詳表 4-53)

表 4-53 影響就業因素與年齡交叉分析表

影響就業因素	年齡	
	非中高齡	中高齡
沒有就業意願和動機	2.9	1.8
學歷限制	46.6	40.0
技能不足	30.9	35.3
自信心不足	12.3	9.4
年齡歧視	23.5	55.9
性別歧視	3.4	2.4
訓練技能未能接軌	6.4	5.3
對就業市場不了解	10.3	8.8
身體健康	17.6	38.8
托育托顧問題	55.9	27.0
其他	15.7	10.6
總計(%)	225.5	235.3
樣本數/人數	460/204	400/170

*總計=樣本數(複選)/人數

再以教育程度與影響就業因素進行交叉分析，發現教育程度在國中以下者認為「學歷限制」因素影響為最(57.1%)；教育程度在高中職者則認為是「技能不足」因素影響為最(41.3%)；而教育程度在專科以

上者則認為是「年齡歧視」因素影響最甚(39.7%)。(詳表 4-54)

表 4-54 影響就業因素與教育程度交叉分析表

影響就業因素	教育程度		
	國中以下	高中職	專科以上
沒有就業意願和動機	1.9	2.0	4.4
學歷限制	57.1	37.3	26.5
技能不足	29.5	41.3	22.1
自信心不足	9.6	11.3	13.2
年齡歧視	38.5	37.3	39.7
性別歧視	2.6	4.0	1.5
訓練技能未能接軌	4.5	8.0	4.4
對就業市場不了解	1.9	20.0	4.4
身體健康	30.8	28.0	17.6
托育問題	19.9	30.7	27.9
照顧家中不便者	15.4	19.3	16.2
其他	11.5	10.7	23.5
總計(%)	223.1	250.0	201.5
樣本數/人數	348/156	375/150	137/68

*總計=樣本數(複選)/人數

(二)期待政府提供之協助

此題同樣為複選，調查 374 位受訪者期待政府提供何種協助，以利就業。所占比例最高者為「推薦全日工時工作」，占 37.2%，有 139 位；其次為「職業訓練」，占 28.3%，有 106 位；再者，「托育補助」排行第三，占 27.3%，有 102 位；而所占比例最低者為「以工代賑(全日工作)」，占 5.9%，有 22 位。

而有 17.9%(67 人)的受訪者選擇「其他協助」(開放式問答)，多數希望能對工作貧窮者提供實質的現金補助，包括生活費、醫療補助、或子女的教育費用補助(如安親費、補習費、高中以上餐費等)；此外，還包括希望配合工作時間設立夜間窗口；福利資格審查應親訪而非書面審；職訓應放寬資格讓學歷低及外籍配偶亦能參與等。(詳表 4-55)

表 4-55 期待政府提供之協助(複選)

項目	樣本數	百分比(%)
推薦全日工時工作	139	37.2
推薦部分工時工作	67	17.9
職業訓練	106	28.3
民間多元就業開發方案	45	12.0
公部門短期就業促進方案	39	10.4
以工代賑(全日工作)	22	5.9
托育補助	102	27.3
托育服務(夜間、臨時、假日)	72	19.3
協助安置需照顧家人(老人、身心障)	50	13.4
低利創業貸款	63	16.8
其他	67	17.9
總計	772	206.4

*百分比=樣本數/374 人

進一步以家庭型態、工作型態、性別與期待政府之協助進行卡方檢定，發現並無顯著差異。而年齡、教育程度與期待政府之協助則達顯著差異。

進一步以年齡與期待政府之協助進行交叉分析，發現非中高齡族群最期待「托育補助」(40.7%)；而中高齡族群最期待「推薦全日工時工作」(34.3%)。(詳表 4-56)

表 4-56 期待政府之協助與年齡交叉分析表

期待政府之協助	年齡	
	非中高齡 19-44歲	中高齡 45-64歲
推薦全日工時工作	35.8	38.8
推薦部分工時工作	20.6	14.7
職業訓練	27.0	30.0
民間多元就業開發方案	11.8	12.4
公部門短期就業促進方案	10.8	10.0
以工代賑(全日工作)	3.9	8.2
托育補助	40.7	11.2
托育服務(夜間、臨時、假日)	28.9	7.6
協助安置需照顧家人(老人、身心障)	13.2	13.5
低利創業貸款	20.1	12.9
其他	27.9	38.2
總計(%)	240.7	197.6
樣本數/人數	491/204	336/170

*總計=樣本數(複選)/人數

進一步以教育程度與期待政府之協助進行交叉分析，發現教育程度在高中職以下者(包含國中以下)最期待政府提供「推薦全日工時工作」的協助(分別為 35.9%、38.0%)；而教育程度在專科以上者則最期待政府提供「職業訓練」(39.7%)的協助。(詳表 4-57)

表 4-57 期待政府之協助與教育程度交叉分析表

期待政府之協助	教育程度		
	國中以下	高中職	專科以上
推薦全日工時工作	35.9	38.0	38.2
推薦部分工時工作	16.0	19.3	19.1
職業訓練	22.4	29.3	39.7
民間多元就業開發方案	10.9	12.0	14.7
公部門短期就業促進方案	5.1	13.3	16.2
以工代賑(全日工作)	5.1	5.3	8.8
托育補助	22.4	32.7	26.5
托育服務(夜間、臨時、假日)	17.3	21.3	19.1
協助安置需照顧家人(老人、身心障)	9.0	16.7	16.2
低利創業貸款	10.3	24.7	14.7
其他	34.0	30.7	33.8
總計(%)	188.5	243.3	247.1
樣本數/人數	294/156	365/150	168/68

*總計=樣本數(複選)/人數

六、工作價值觀

在 374 位中低收入戶的工作價值觀方面，「只要能養家糊口，不管什麼工作，我都願意做」，有 52.4% 的受訪者表示「同意」，共 196 人，為最多數；其次，有 18.4% 表示「不同意」，共 69 人；再者，有 15.2% 的受訪者表示「非常同意」，共 57 人。

「我覺得一個人即便肯吃苦，也未必能成功」，有 51.1% 的受訪者表示「同意」，共 191 人；其次，有 20.1% 的人表示「不同意」，共 75 人；再者，有 17.9% 的人表示「非常同意」，共 61 人。

「我覺得工作就是為了賺錢過活而已」，有 51.6%的受訪者表示「同意」，共 193 人；其次，有 21.4%的人表示「不同意」，共 80 人；再者有 17.6%的人表示「非常同意」，共 66 人。

「我覺得政府目前的照顧很好，不需要出去工作」，有 57.5%的受訪者表示「非常不同意」，共 215 人；其次，有 36.1%的人表示「不同意」，共 135 人；再者有 4.0%的人表示「無意見」，共 15 人。

「我覺得沒有工作，會讓一個人沒有尊嚴」，有 48.7%的受訪者表示「同意」，共 182 人；其次，有 24.6%的人表示「非常同意」，共 92 人；再者有 15.2%的人表示「不同意」，共 57 人。

「我覺得沒有工作，會影響一個人的婚姻/家庭關係」，有 44.9%的受訪者表示「同意」，共 168 人；其次，有 35.3%的人表示「非常同意」，共 132 人；再者有 12.8%的人表示「不同意」，共 48 人。

「我覺得沒有工作，會影響一個人的社交/人際關係」，有 46.8%的受訪者表示「同意」，共 174 人；其次，有 28.9%的人表示「非常同意」，共 108 人；再者有 16.0%的人表示「不同意」而，共 60 人。

「我覺得政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助」，有 48.9%的受訪者表示「同意」，共 183 人；其次，有 29.4%的人表示「非常同意」，共 110 人；再者有 11.8%的人表示「不同意」，共 44 人。

「我覺得如有好的社會福利保障，一般人會因而不努力工作」，有 37.7%的受訪者表示「不同意」，共 141 人；其次，有 29.4%的人表示「同意」，共 110 人；而有 15.0%的人表示「非常不同意」，共 56 人。(詳表 4-58)

表 4-58 工作價值觀

項目	非常不同意		不同意		同意		非常同意		無意見	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
只要能養家糊口，不管什麼工作，我都願意做	12	3.2	69	18.4	196	52.4	57	15.2	40	10.7
我覺得一個人即便肯吃苦，也未必能成功	8	2.1	75	20.1	191	51.1	67	17.9	33	8.8
我覺得工作就是為了賺錢過活而已	13	3.5	80	21.4	193	51.6	66	17.6	22	5.9
我覺得政府目前的照顧很好，不需要出去工作	215	57.5	135	36.1	8	2.1	1	0.3	15	4.0
我覺得沒有工作，會讓一個人沒有尊嚴	13	3.5	57	15.2	182	48.7	92	24.6	30	8.0
我覺得沒有工作，會影響一個人的婚姻/家庭關係	7	1.9	48	12.8	168	44.9	132	35.3	19	5.1
我覺得沒有工作，會影響一個人的社交/人際關係	8	2.1	60	16.0	174	46.8	108	28.9	23	6.1
我覺得政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助	10	2.7	27	7.2	183	48.9	110	29.4	44	11.8
我覺得如有好的社會福利保障，一般人會因而不努力工作	56	15.0	141	37.7	110	29.4	30	8.0	37	9.9
項目樣本數各計 374 (100.0%)										

七、結 論

(一)基本資料

本研究調查新北市 374 個樣本結果顯示，中低收入戶家庭特徵，男女的比例約為 48：52，年齡主要集中在 35-54 歲之間，占 70.1%，其次為 25-34 歲，占 15.5%，其中，中高齡者(45-64 歲)占了 45.0%。教育程度以高中職為主，占 40.1%，國中者次之，占 28.1%。近六成為已婚雙親家庭（57.8%），離婚或喪偶的單親家庭約占三成（28.3%）；而已婚者之配偶籍貫，以本國籍為多，約占八成七，東南亞及大陸籍配偶，占一成三左右的比例。戶長方面，本人即為戶長的比例占七成左右(71.1%)，其次是配偶，占一成三(13.1%)。374 名受訪者多不具身心障礙者身分，僅 4.8%比例的人領有身心障礙手冊，其中，以肢體障礙者較多，占六成(61.1%)，而障礙等級也以輕度為多數，將近八成(77.8%)。

(二)家戶狀況

因本研究採用樣本為民國 100 年 7 至 12 月列冊之中低收入戶，雖受訪者福利身分多為中低收入戶，占 94.9%，但仍有 3.2%的樣本因經過去年底(101.12)複查，已被註銷福利身分或轉為低收入戶。自己與配偶、子女組成的核心家庭，為本調查家庭型態的多數，占將近五成(46.0%)，而單親家庭亦占兩成八左右。家庭人口方面，以四人家庭為主，占 29.4%，三人家庭次之，占 25.9%。而家庭工作能力人口數，以兩人為多，占 45.2%，家庭中只一人有工作能力者占 43.0%。

家庭主要的經濟來源，多以受訪者本人為主，占 73.8%，配偶其次，占 29.9%。四成八的家庭月收入在 20,000~35,000 間，而有將近兩成三的家庭月收入超過 35,000 以上。子女方面，九成五的受訪者擁有子女，且子女數多為兩人，占 49.9%，其次為一人，占 29.6%。子女的在學狀況以國小為主，占 45.5%，其次為學齡前，占 32.1%。家庭中有一人重病或身心障礙者，分別占 8.6%與 19.3%。

陷入經濟困境因素多為家庭方面，占 45.2%，多為子女及老弱、重傷病親屬的照顧問題，與家庭經濟收入少等原因；其次為工作條件方面，占 43.0%，多為薪資低、工作來源及收入不穩、以及年齡限制等問題；社會環境方面排名第三，占 42.2%，景氣不好致收入減少是為最大宗的因素，而工作難找與物價上漲亦是整體環境的趨勢；至於其他方面，占了 26.5%，多數認為子女教育費開銷大，以及負有債務、貸款等；最後是個人方面，占 21.4%，多因個人身體傷病關係以及年紀問題。補助則以領取全民健保與學雜費減免為多數，分占 82.6%與 55.9%。

(三)就業狀況

受訪樣本七成六(75.7%)有工作，一半(54.8%)從事全職工作，三成(35%)從事臨時工作，一成五左右(14.1%)從事部分工時的工作。所從事的工作類型主要為一般服務業(19.1%)、工廠/工程作業(17.3%)、公司職員/助理(16.6%)、工地/水電工(15.5%)。64.3%的受訪者每週工作 35 小時以上，但逾六成其全家總收入每個月不到 3 萬元，過半受訪者其每月的工作收入不到 2 萬元，為典型的「工作貧窮者」³³。

目前未就業的 91 位受訪者中，九成表示曾經有工作，且多為固定性工作(61.0%)，此外，離開上份工作迄今已超過三年者占 46.3%，離開原因多以家庭照顧因素(28.0%)，與受傷或生病後體力無法勝任(26.8%)等為主。而沒去工作原因，從未工作者多認為「需照顧未滿 12 歲兒童」而沒去工作；曾有工作者則認為，「身體傷病」是主要原因，次要是「年齡限制」、「尋找工作」中。

³³ 工作貧窮者，根據美國的定義，是指每週工作至少 27 小時以上，但其收入仍落在官方貧窮線以下者。歐盟定義為家中至少有一人有工作，但其家庭收入低於該國家庭平均收入的 60% 者。在本研究中則定義「工作貧窮者」為有工作卻仍然生活於官方貧窮線下的人口群。本研究所訪對象皆為中低收入戶，符合官方貧窮的定義，而其中有工作者則均為「工作貧窮者」。

(四)接受就業服務經驗

六成八的受訪者表示，公立就業服務機構並無聯絡過他們，並且，六成九的受訪者也表示從無接受過任何就業服務。而接受過就業服務的受訪者中，以接受過就業諮詢(80.2%)為多數，再者依序為就業媒合(56.9%)、職業訓練/推介(24.1%)、公部門短期就業方案(6.9%)、職場學習及再適應(5.2%)、多元就業開發計畫(5.2%)、雇用獎助方案(1.7%)、以工代賑(1.7%)以及創業貸款諮詢服務(1.7%)。針對以上服務的看法，接受過服務的受訪者多認為不太有幫助，占 33.3%；還算有幫助，占 31.0%；根本沒幫助，占 27.2%；非常有幫助，占 8.5%。

一成七(17.2%)的人因透過就業服務的協助、或因參與就業服務方案而找到工作，其中，大部分人已離職(65.0%)，而該工作維持至今日者為少數(35.0%)。另有不到一成(3.4%)的人因透過職業訓練的參與而找到工作，其中多數仍維持此工作(75%)，僅少部分的人已離職(25%)。透過參與多元就業開發方案而找到工作者，同樣不到一成(2.6%)，但多數人現今仍維持此工作(66.7%)。至於透過公部門短期就業方案的參與後找到工作者，僅 3.4%，且目前皆已離職(100%)。

就業促進津貼方面，沒有領過任何津貼者乃多數(71.7%)³⁴，其餘領過項目依序為健保補助(20.1)、失業給付(14.7%)、提早就業獎助津貼(2.1%)、職訓生活津貼(1.6%)、求職交通補助金(0.8%)、技能檢定補助(0.5%)、以及創貸利息補貼(0.3%)。

(五)就業需求

在影響就業因素的調查中，多表示學歷限制(43.6%)、托育托顧因素(42.8%)與年齡歧視(38.2%)是影響就業的主要因素，而有 32.9%的人表示技能不足，27.3%認為是身體健康因素，亦有 25.7%的人認為托育問題影響其就業。

³⁴ 因為就業促進津貼領取對象尚未包括中低收入戶，如職訓生活津貼、求職交通津貼等，故問卷調查有高比例沒有領過津貼。

在期待政府提供何種協助方面，以「推薦全日工時工作」為首要需求(37.2%)，其他依序為職業訓練(28.3%)、托育補助(27.3%)、托育服務(19.3%)、推薦部分工時工作(17.9%)、低利創業貸款(16.8%)、需協助安置需照顧家人(13.4%)。在開放式問答「其他協助」方面包括提供醫療補助、介紹就業管道、補貼小孩安親/補習費用、補助在職進修、介紹就業管道、提供能配合自己狀態的工作、提供保母證照課程、放寬職訓資格等。

(六)工作價值觀

工作價值觀方面，五成的受訪者皆同意一個人即便肯吃苦，也未必能成功、工作就是為了賺錢過活而已、沒有工作，會讓人沒有尊嚴，影響婚姻/家庭關係及影響社交/人際關係等觀念；另也有近五成的人同意政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助；但，有57.5%的受訪者對於政府目前的照顧很好，不需要出去工作，表示非常不同意；亦有近四成(37.7%)的人不同意社會福利保障過好，會使一般人不努力工作等說法。

南投縣問卷調查分析與結論

一、基本資料

(一)性別

本次訪問南投縣共 26 位中低收入戶中，男性占 30.8%，有 8 位；女性占 69.2%，有 18 位。(詳表 4-59)

表 4-59 性別

性別	樣本數	百分比(%)
男性	8	30.8
女性	18	69.2
總計	26	100.0

(二) 年齡

本次訪問南投縣共 26 位中低收入戶中，以「35-44 歲」的人口最眾，占 46.2%，有 12 人；其次為「25-34 歲」，占 23.1%，有 6 人；再者，「18 歲以下」、「19-24 歲」各占 11.5%，各有 3 人。(詳表 4-60)

表 4-60 年齡

年齡	樣本數	百分比(%)
18 歲以下	3	11.5
19-24 歲	3	11.5
25-34 歲	6	23.1
35-44 歲	12	46.2
45-54 歲	1	3.8
55-64 歲	1	3.8
總計	26	100.0

(三) 教育程度

在教育程度分布方面，以「高中(職)」所占比例最高，占 61.5%，有 16 人；其次為「國(初)中」，占 15.4%，有 4 人；再者，「國小及自修」、「專科」、「大學」等三項各占 7.7%，各有 2 人。(詳表 4-61)

表 4-61 教育程度

教育程度	樣本數	百分比(%)
國小及自修	2	7.7
國(初)中	4	15.4
高中(職)	16	61.5
專科	2	7.7
大學	2	7.7
總計	26	100.0

(四) 婚姻狀況

1. 婚姻狀況

在南投縣 26 位中低收入戶的婚姻狀況方面，主要以「有配偶或同居」者為最多，占 53.8%，有 14 人；其次依序為「未婚」者，占 34.6%，有 9 人；「離婚或分居」者，占 7.7%，計 2 人；「喪偶」者 3.8%，計有 1 人。(詳表 4-62)

表 4-62 婚姻狀況

婚姻狀況	樣本數	百分比(%)
未婚	9	34.6
有配偶或同居	14	53.8
離婚或分居	2	7.7
喪偶	1	3.8
總計	26	100.0

2. 配偶/同居人籍貫

在有配偶或同居者的 14 位樣本中，其配偶或同居人籍貫全為「本國籍」，占 100.0%。(詳表 4-63)

表 4-63 配偶/同居人籍貫

籍貫	樣本數	百分比(%)
本國籍配偶	14	100.0
總計	14	100.0

(五) 與戶長之關係

本次調查訪問之 26 位中低收入戶中，與戶長關係為「配偶」的比例為最高，占 34.6%，有 9 人；其次，「本人」即為戶長、與戶長為「子女」關係者，擁有相同樣本數，各占 26.9%，各有 7 人；而與戶

長關係所占比例最低的為「孫子女」，占 3.8%，有 1 人；至於「其他」關係者，一為其他親戚，另一為婆媳關係。(詳表 4-64)

表 4-64 與戶長之關係

與戶長之關係	樣本數	百分比(%)
本人	7	26.9
配偶	9	34.6
子女	7	26.9
孫子女	1	3.8
其他	2	7.7
總計	26	100.0

(六)身心障礙

1. 是否領有身心障礙手冊

此次訪問中，「沒有」領身心障礙手冊的人為眾，占 88.5%，有 23 人；而 11.5%比例的人「領有」身心障礙手冊，計 3 人。(詳表 4-65)

表 4-65 是否領有身心障礙手冊

是否領有手冊	樣本數	百分比(%)
是	3	11.5
否	23	88.5
總計	26	100.0

2. 身心障礙類別

在領有身心障礙手冊的 3 個樣本中，有 2 人的身心障礙類別為「肢體障礙」，占 66.7%；1 人為「慢性精神病」，占 33.3%。(詳表 4-66)

表 4-66 身心障礙類別

類別	樣本數	百分比(%)
肢體障礙	2	66.7
慢性精神病	1	33.3
總計	3	100.0

3. 身心障礙等級

在領有身心障礙手冊的 3 個樣本中，有 2 人的身心障礙等級為「輕度」，占 66.7%；1 人為「中度」，占 33.3%。(詳表 4-67)

表 4-67 身心障礙等級

等級	樣本數	百分比(%)
輕度	2	66.7
中度	1	33.3
總計	3	100.0

二、家戶狀況

(一)福利身分

本次調查訪問 26 位中低收入戶中，主要預定訪問對象為中低收入戶，因此，福利身分為「中低收入戶」者所占比例最高，為 96.2%，有 25 人；但有部分中低收入戶已從中低收身分轉為低收身分，故現實福利身分為「低收入戶」者占 3.8%，有 1 人。(詳表 4-68)

表 4-68 福利身分

福利身分	樣本數	百分比(%)
低收入戶	1	3.8
中低收入戶	25	96.2
總計	26	100.0

(二)家庭型態

在家庭型態方面，以「核心家庭」所占比例最眾，占 57.7%，有 15 人；其次為「主幹家庭」，占 23.1%，有 6 人；而「單親媽媽」占 11.5%，有 3 人；「單親爸爸」占 3.8%，有 1 人。至於「其他」型態，為 1 人獨居。(詳表 4-69)

表 4-69 家庭型態

家庭型態	樣本數	百分比(%)
核心家庭	15	57.7
主幹家庭	6	23.1
單親媽媽	3	11.5
單親爸爸	1	3.8
其他	1	3.8
總計	26	100.0

(三)家庭人口數

在家庭人口數方面，家庭人口有「5 人」的家庭為最多，所占比例為 30.8%，有 8 人；其次是家庭人口有「4 人」的，占 26.9%，有 7 人；再者，家庭人口有「2 人」的，占 11.5%，有 3 人。(詳表 4-70)

表 4-70 家庭人口數

人數	樣本數	百分比(%)
1	1	3.8
2	3	11.5
3	1	3.8
4	7	26.9
5	8	30.8
6	2	7.7
7	2	7.7

8	1	3.8
9	1	3.8
總計	26	100.0

(四)家庭工作能力人口數

家庭中有工作能力的人口數，以「2位」所占的比例最高，占65.4%，共17人；其次是家庭中有「1位」工作能力者的，占26.9%，共7人；而家庭中有「3位」工作能力人口，占7.7%，共2人。(詳表4-71)

表 4-71 家庭工作能力人口數

人數	樣本數	百分比(%)
1	7	26.9
2	17	65.4
3	2	7.7
總計	26	100.0

(五)家庭經濟收入者

本題為複選題，家庭中主要的經濟收入者，以受訪者「本人」所占的比例最多，占53.8%，有14人；其次是「配偶」，占34.6%，有9人；再者為「父親或母親」，占26.9%，有7人；所占最低比例的為「兄弟或姊妹」，占7.7%，有2人。(詳表4-72)

表 4-72 家庭經濟收入者(複選)

家庭經濟收入者	樣本數	百分比(%)
本人	14	53.8
配偶	9	34.6
父親或母親	7	26.9
兄弟或姊妹	2	7.7
總計	32	123.0

*百分比=樣本數/26人

(六)家庭收入

家庭每月總收入，包括所有工作收入、補助、津貼等，以「15,001-20,000」所占比例最高，占 26.9%，有 7 人；其次為「20,001-25,000」元，占 19.2%，有 5 人；再者為「30,001-35,000」元，占 15.4%，有 4 人；而「未滿 5,000」元與「25,001-30,000」所占比例最低，各占 3.8%，各有 1 人。(詳表 4-73)

表 4-73 家庭每月總收入

總收入(元)	樣本數	百分比(%)
未滿5,000	1	3.8
5,000-10,000	3	11.5
10,001-15,000	2	7.7
15,001-20,000	7	26.9
20,001-25,000	5	19.2
25,001-30,000	1	3.8
30,001-35,000	4	15.4
35,000以上	3	11.5
總計	26	100.0

(七)子女

1. 有無子女

本次調查訪問 26 位中低收入戶中，表示「有子女」者占 65.4%，共 17 位；表示「無子女」者占 34.6%，共 9 人。(詳表 4-74)

表 4-74 有無子女

有無子女	樣本數	百分比(%)
有	17	65.4
無	9	34.6
總計	26	100.0

2. 子女人數

而在 17 位表示有子女的受訪者中，其子女數為「2 人」的所占比例最高，占 58.8%，有 10 位；其次，子女數為「3 人」的，占有比例 29.4%，共 5 位；而子女數「1 人」與「4 人」，分別占 5.9%，各有 1 位。(詳表 4-75)

表 4-75 子女人數

人數	樣本數	百分比(%)
1	1	5.9
2	10	58.8
3	5	29.4
4	1	5.9
總計	17	100.0

(子女總人數=40)

3. 子女在學狀況

受訪者子女在學狀況方面，以「國小」階段者占最多數，計有 19 名小孩目前正就讀國小，占 73.1%；其次為「高中(職)」，計有 9 名

小孩目前正就讀高中(職)階段，占 34.6%；再者為「學齡前」，計有 8 名小孩目前尚在學齡前階段，占 30.8%；而目前就讀「大學」者人數最少，計 1 人，占 3.8%。(詳表 4-76)

表 4-76 子女在學狀況

在學狀況	在學人數			小計	百分比 (%)
	1	2	3		
學齡前	0	4	0	8	30.8
國小	6	5	1	19	73.1
國中	6	0	0	6	23.1
高中(職)	9	0	0	9	34.6
大學	1	0	0	1	3.8
總計				43	165.4

*百分比=樣本數/26 人

(八) 家庭重病、身障人口狀況

1. 領有重大傷病卡人數

家庭中，以「0 人」領有重大傷病卡者占最多數，為 84.6%，共 22 位；家庭中「1 人」領有重大傷病卡者，占 15.4%，共有 4 位。(詳表 4-77)

表 4-77 家庭領有重大傷病卡人數

人數	樣本數	百分比 (%)
0	22	84.6
1	4	15.4
總計	26	100.0

2. 領有身心障礙手冊人數

家庭中，以「0人」領有身心障礙手冊者占最多數，占69.2%，共18位；其次為「1人」領有，占19.2%，共5位；再者為「2人」領有，占11.5%，共3位。(詳表4-78)

表 4-78 家庭領有身心障礙手冊人數

人數	樣本數	百分比(%)
0	18	69.2
1	5	19.2
2	3	11.5
總計	26	100.0

(九) 陷入經濟困境因素

1. 陷入經濟困境因素

此題為複選題，在本次調查訪問26位中低收入戶中，認為因「工作條件因素」而陷入經濟困境的比例最高，占61.5%，有16位；其次是「家庭因素」，占57.7%，有15位；再者為「個人因素」，占23.1%，有6位；「社會環境因素」占19.2%，有5位；而有1位認為是「其他因素」，所占比例最低，為3.8%。(詳表4-79)

表 4-79 家庭陷入經濟困境因素(複選)

因素	樣本數	百分比(%)
社會環境因素	5	19.2
工作條件因素	16	61.5
家庭因素	15	57.7
個人因素	6	23.1
其他因素	1	3.8
總計	43	165.3

*百分比=樣本數/26人

2. 社會環境因素

此題為開放式問答，承上表(4-75)所述，勾選因社會環境因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「景氣差，收入減少」占多數，占 60.0%，有 3 人；認為「地處偏僻，工作機會少」的占 20.0%，有 1 人；認為「物價漲，開銷大」的同樣占 20.0%，為 1 人。(詳表 4-80)

表 4-80 家庭陷入經濟困境因素-社會環境(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
景氣差，收入減少	3	60.0
地處偏僻，工作機會少	1	20.0
物價漲，開銷大	1	20.0
總計	5	100.0

*百分比=樣本數/5 人

3. 工作條件因素

此題為開放式問答，承上表(4-75)所述，勾選因工作條件因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「工作來源不穩」占多數，占 50.0%，有 8 人；其次認為「工作薪資低」的占 25.0%，有 4 人；再者認為「無工作機會」的有 12.5%，共 2 位；而因「工作時間不定」與「工作時間長」等因素，各占 6.3%，各為 1 人，所占比例最低。(詳表 4-81)

表 4-81 家庭陷入經濟困境因素-工作條件(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
工作來源不穩	8	50.0
工作時間不定	1	6.3
工作時間長	1	6.3
工作薪資低	4	25.0
無工作機會	2	12.5
總計	16	100.0

*百分比=樣本數/16 人

4. 家庭因素

此題為開放式問答，承上表(4-75)所述，勾選因家庭因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「開銷大-家庭人口多」占最多數，為33.3%，有5人；其次認為「無暇工作-照顧子女」的占26.7%，有4人；再者，「無暇工作-照顧長輩」與「配偶傷病、過世」分別占13.3%，各2位。(詳表4-82)

表 4-82 家庭陷入經濟困境因素-家庭(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
開銷大-家庭人口多	5	33.3
收入少-工作人口少	1	6.7
無暇工作-照顧子女	4	26.7
無暇工作-照顧長輩	2	13.3
無暇工作-照顧身心障礙親屬	1	6.7
配偶傷病、過世	2	13.3
家無財產	1	6.7
總計	16	106.7

*百分比=樣本數/15人

5. 個人因素

此題為開放式問答，承上表(4-75)所述，勾選因個人因素而使家庭陷入經濟困境的原因中，以「身體傷病」所占比例最高，占66.7%，有4人；而「不足或無工作技能」、「不知工作管道」各占16.7%，各有1人。(詳表4-83)

表 4-83 家庭陷入經濟困境因素-個人(複選)

因素說明	樣本數	百分比(%)
身體傷病	4	66.7
不足或無工作技能	1	16.7
不知工作管道	1	16.7
總計	6	100.0

*百分比=樣本數/6 人

(十)領取補助情形

本題為複選題，在今年內家戶領取何項補助調查中，以領取「全民健保保險費補助」為最多數，占了 76.9%，共 20 位；其次為領取「學生學雜費減免」的比例占 30.8%，共 8 位；領取「中低收入兒童少年生活扶助」與「身心障礙者生活補助」，分別占 15.4%，各有 4 人；而領取「父母未就業家庭育兒津貼」與「老年農民福利津貼」各占 3.8%，各有 1 人。至於「其他」，是為領取學生營養午餐補助。(詳表 4-84)

表 4-84 家庭領取補助情形(複選)

補助項目	樣本數	百分比(%)
中低收入幼童托教補助	0	0.0
中低收入兒童少年生活扶助	4	15.4
父母未就業家庭育兒津貼	1	3.8
保母托育補助	0	0.0
中低收入老人生活津貼	2	7.7
榮民就養給付	0	0.0
老年農民福利津貼	1	3.8
國民年金老年基本保證年金	0	0.0
身心障礙者生活補助	4	15.4
特殊境遇家庭各項生活扶助	0	0.0

全民健保保險費補助	20	76.9
學生學雜費減免	8	30.8
其他補助	1	3.8
總計	41	157.6

*百分比=樣本數/26人

三、就業狀況

(一) 目前有無工作

在本次調查訪問 26 位中低收入戶中，表示目前「有工作」者占 57.7%，有 15 位；表示目前「無工作」者占 42.3%，有 11 位。(詳表 4-85)

表 4-85 目前有無工作

有無工作	樣本數	百分比(%)
有	15	57.7
無	11	42.3
總計	26	100.0

(二) 目前有工作者

1. 工作類型

而在 15 位表示目前有工作的受訪者中，其次，從事「農、林、漁、牧」、「餐飲/服務業」與「攤販」等三項工作類型的皆有 2 人，各占 13.3%；而從事「工廠/工程作業」、「工地/水電」、「一般服務業」、「公司職員/助理」及「教學工作」等五項工作，所占比例各為 6.7%，各有 1 人。

至於「其他」的工作類型，如撿拾回收，而其中占多數的是臨時工作，有 3 人，但因本研究傾向將臨時工視為一種工作型態，故不特別將此列進工作類型的選項裡。(詳表 4-86)

表 4-86 有工作者工作類型

工作類型	樣本數	百分比(%)
農、林、漁、牧	2	13.3
工廠/工程作業	1	6.7
工地/水電	1	6.7
餐飲/服務業	2	13.3
一般服務業	1	6.7
攤販	2	13.3
公司職員/助理	1	6.7
教學工作	1	6.7
其他	4	26.7
總計	15	100.0

2. 工作型態

在 15 位表示目前有工作的受訪者中，工作型態以「全職工作」與「臨時工」者為最多數，各占 40.0%，各有 6 人；「部分工時」者占 6.7%，有 1 人。至於其他的工作型態，有 1 人為學校建教輪調班，在學校與企業間輪流待數月；另一人則為撿拾回收，依自己狀態決定何時外出撿拾。此表之臨時工作者(6 人)與上表「其他」說明裡的臨時工作者(3 人)人數有些出入，主因上表中，有許多工作也是臨時工作型態，譬如工地、餐飲服務等，故統計工作型態時，人數較上表純為臨時工者為多的原因。(詳表 4-87)

表 4-87 有工作者工作型態

工作型態	樣本數	百分比(%)
全職工作	6	40.0
部分工時	1	6.7
臨時工	6	40.0
其他	2	13.3
總計	15	100.0

3. 每週工作時數

在 161 位表示目前有工作的受訪者中，其每週的工作時數，以「15 小時以下」與「56 小時及以上」同樣為最多數，分別占 26.7%，各有 4 人；其次為工作「31-35 小時」及「41-45 小時」，各占 13.3%，各有 2 人。(詳表 4-88)

表 4-88 每週工作時數

時數	樣本數	百分比(%)
15 小時以下	4	26.7
16-20 小時	0	0.0
21-25 小時	1	6.7
26-30 小時	1	6.7
31-35 小時	2	13.3
36-40 小時	0	0.0
41-45 小時	2	13.3
46-50 小時	0	0.0
51-55 小時	0	0.0
56 小時及以上	4	26.7
不固定	1	6.7
總計	15	100.0

4. 每月工作收入

在 15 位表示目前有工作的受訪者中，其每月工作收入，以「未滿 5,000」元、「10,000-15,000」元同為最多數，分別占 26.7%，各有 4 人；其次為「5,000-10,000」元，占 20.0%，有 3 人；再者，「15,001-20,000」元與「20,001-25,000」元各占 13.3%，各有 2 人。(詳表 4-89)

表 4-89 每月工作收入

收入(元)	樣本數	百分比(%)
未滿 5,000	4	26.7
5,000-10,000	3	20.0
10,001-15,000	4	26.7
15,001-20,000	2	13.3
20,001-25,000	2	13.3
總計	15	100.0

(三)目前無工作者

1. 過去工作經驗

而在 11 位表示目前無工作的受訪者中，過去工作經驗為「曾有工作，但目前沒有」者占 63.6%，共 7 位；而「從未工作」者占 36.4%，共 4 位。(詳表 4-90)

表 4-90 過去工作經驗

過去工作經驗	樣本數	百分比(%)
從未工作	4	36.4
曾有工作，但目前沒有	7	63.6
總計	11	100.0

2. 沒去工作原因

本題為複選題，就 11 位表示目前無工作的受訪者回答，並依從未工作者與曾有工作者分別觀察原因。4 位從未工作者多認為因「需照顧未滿 12 歲兒童」而沒去工作，占總比例的 18.2%，有 2 位；因「謀職困難致未再尋工作」與「身體傷病」等兩因素，同為 9.1%，各有 1 人。

7 位曾有工作者同樣認為，「需照顧未滿 12 歲兒童」是主要原因，占總比例 45.5%，有 5 位；其次為「尋找工作」，占 18.2%，有 2

人；而「參加職訓中」、「需照顧患重傷病親屬」、「身體傷病」等三項因素，皆占 9.1%，各 1 人。其中，勾選「其他」因素的 1 位受訪者表示，因開學後上課時間受限，而無法去工作。(詳表 4-91)

表 4-91 沒去工作原因(複選)

原因	樣本數		總計	
	從未工作 (%)	曾有工作 (%)	小計	百分比
尋找工作	-	2(18.2)	2	18.2
參加職訓	-	1(9.1)	1	9.1
謀職困難致未再尋工作	1(9.1)	-	1	9.1
需照顧未滿 12 歲兒童	2(18.2)	5(45.5)	7	63.6
需照顧患重傷病親屬	-	1(9.1)	1	9.1
身體傷病	1(9.1)	1(9.1)	2	18.2
其他	-	1(9.1)	1	9.1
小計	4(36.4)	11(100.0)	15	136.4
總計	15			136.4

*百分比=樣本數/11 人

3. 上一份工作迄今多久

在 7 位表示曾有工作但目前沒有的受訪者中，上一份工作迄今已超過「十年以上」者為最多數，占有比例 57.1%，共 4 人；其次為迄今「半」左右，占 28.6%，共 2 人；而所占比例最低者，為迄今「一年」者，占 14.3%，共 1 人。(詳表 4-92)

表 4-92 上一份工作迄今多久

時間(年)	樣本數	百分比(%)
半年	2	28.6
一年	1	14.3
十年以上	4	57.1
總計	7	100.0

4. 上一份工作型態

在 7 位表示曾有工作但目前沒有的受訪者中，上一份工作型態以「固定性工作」與「臨時工」同為最多數，各占 42.9%，各有 3 位；而「部分工時」所占比例 14.3%，有 1 位。(詳表 4-93)

表 4-93 上一份工作型態

工作型態	樣本數	百分比(%)
固定性工作	3	42.9
部分工時	1	14.3
臨時工	3	42.9
總計	7	100.0

5. 離開上一份工作之原因

本題為複選題，7 位曾有工作但目前沒有的受訪者表示，因「家庭照顧因素」而離開上一份工作所占比例最高，占 28.6%，有 2 位；因「工作場所停業或業務緊縮」及「受傷或生病後體力無法勝任」等兩項因素，同占 14.3%，各 1 位；而「其他」因素者，共有 3 位，占 42.9%，離開原因分別為：老闆認為其不適任、懷孕、農作尚未熟成等。(詳表 4-94)

表 4-94 離開上一份工作之原因(複選)

原因	樣本數	百分比(%)
工作場所停業或業務緊縮	1	14.3
家庭照顧因素	2	28.6
受傷或生病後體力無法勝任	1	14.3
其他	3	42.9
總計	7	100.0

*百分比=樣本數/7 人

四、接受就業服務經驗

(一)公立就業服務機構聯絡與否

有 53.8%的受訪者表示，公立就業服務機構「從無」聯絡過本人者，計 14 位；46.2%的受訪者表示「有」聯絡過，計 12 人。(詳表 4-95)

表 4-95 公立就業服務機構聯絡與否

有無聯絡	樣本數	百分比(%)
有	12	46.2
無	14	53.8
總計	26	100.0

(二)是否接受過就業服務

有 73.1%的受訪者表示，表示「沒有」接受過就業服務者，計 7 位；26.9%的受訪者表示「有」接受過就業服務者，計 7 人。(詳表 4-96)

表 4-96 是否接受過就業服務

有無接受	樣本數	百分比(%)
有	7	26.9
無	19	73.1
總計	26	100.0

(三) 接受就業服務概況

1. 接受就業服務現況

本題為複選題，調查 7 位接受過就業服務的樣本，表示有接受過「就業諮詢」服務者為最多數，占 100.0%，有 7 人；再者為接受過「就業媒合」服務者，占 71.4%，有 5 人；其次為接受過「職業訓練/推介」，占 28.6%，有 2 人。(詳表 4-97)

表 4-97 接受就業服務現況(複選)

就業服務項目	樣本數	百分比(%)
就業諮詢	7	100.0
就業媒合	5	71.4
職業訓練/推介	2	28.6
職場學習及再適應	1	14.3
公部門短期就業方案	1	14.3
以工代賑	1	14.3
總計	17	242.9

*百分比=樣本數/7 人

2. 對就業服務之看法

在曾接受過**就業諮詢**服務的 7 位受訪者中，分別有 3 位表示此服務「不太有幫助」及「還算有幫助」，各占 42.9%，所占比例為最多；而有 1 位表示「非常有幫助」，占 14.2%。

在曾接受過**就業媒合**服務的 5 位受訪者中，3 位表示此服務「不太有幫助」，占 60.0%，所占比例為最多數；而表示「還算有幫助」與「非常有幫助」，同為 20.0%，各有 1 人。

在曾接受過**職業訓練/推介**服務的 2 位受訪者中，1 位表示此服務「不太有幫助」，占 50.0%；另一位則表示「非常有幫助」，同占 50.0%。

在曾接受過**職場學習及再適應**的 1 位受訪者表示，此服務「非常

有幫助」占比例 100.0%。

在曾接受過公部門短期就業方案的 1 位受訪者表示，此服務「還算有幫助」，占 100.0%。

在曾接受過以工代賑的 1 位受訪者表示，此服務「還算有幫助」，所占比例為 100 %。(詳表 4-98)

表 4-98 就業服務對您的就業是否有幫助

幫助程度 就服項目	根本沒幫助		不太有幫助		還算有幫助		非常有幫助		總計	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
就業諮詢	-	-	3	42.9	3	42.9	1	14.2	7	100.0
就業媒合	-	-	3	60.0	1	20.0	1	20.0	5	100.0
職業訓練諮詢/推介	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	2	100.0
職場學習及再適應	-	-	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0
公部門短期就業方案	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0
以工代賑	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0
總計	-	-	7	41.2	6	35.3	4	23.5	17	100.0

3. 透過就業服務找到工作之概況

在本次調查訪問 26 位中低收入戶中，本題以接受過就業服務的 7 位樣本為母數。表示並「無」透過就業服務的協助而找到工作者，為大多數，占 85.7%，有 6 位；表示「有」透過就業服務的協助而找到工作者，占 14.3%，有 1 位。(詳表 4-99)

表 4-99 是否透過就業協助找到工作

有無找到工作	樣本數	百分比(%)
有	1	14.3
無	6	85.7
總計	7	100.0

1 位透過就業服務協助後找到工作的受訪者表示，此工作「已離職」，並曾維持此工作「1 個月」。(詳表 4-100)

表 4-100 透過就業協助找到的工作維持多久

維持多久 (月)	樣本數		百分比(%)	
	直到目前	已離職	直到目前	已離職
1	-	1	-	100.0
總計	1		100.0	

(四)領取就業促進津貼概況

本題為複選題，調查 26 位中低收入戶領取就業促進津貼的概況，有 22 人表示「沒有領過任何津貼」，占比例 84.6%；其次有 4 人表示領過「健保補助」，占 15.4%；而僅有 1 人表示領過「技能檢定補助」，占 3.8%。(詳表 4-101)

表 4-101 領取就業促進津貼概況(複選)

津貼項目	樣本數	百分比(%)
健保補助	4	15.4
技能檢定補助	1	3.8
沒有領過任何津貼	22	84.6
總計	27	103.8

*百分比=樣本數/26 人

五、就業需求

(一) 影響就業因素

此題為複選題，在影響就業因素的調查中，整體來看，以「技能不足」因素為最多數，占 46.2%，有 12 人；其次為「照顧家中不便者」因素，占 30.8%，有 8 人；再者為「學歷限制」與「對市場不了解」等兩因素，分別占 23.1%，各 6 人；而所占比例最低者，為「性別歧視」因素，占 3.8%，僅 1 人。

分開來看，目前無就業者以「照顧家中不便者」因素排第一，占總比例 19.2%，有 5 人；第二是「托育問題」因素，占總比例 15.4%，有 4 人；「技能不足」、「對市場不了解」及「身體健康」等因素，同列第三，分占總比例 11.5%，各有 3 人。

目前有就業的，以「技能不足」因素所占比例最高，占總比例 34.6%，有 9 人；第二是「學歷限制」因素，占總比例 15.4%，有 4 人；而「年齡歧視」、「對市場不了解」與「照顧家中不便者」等因素，同列第三，分占總比例 11.5%，各有 3 人。(詳表 4-102)

表 4-102 影響就業因素(複選)

因素	樣本數		總計	
	無就業者(%)	有就業者(%)	小計	百分比
沒有就業意願和動機	1(3.8)	2(7.7)	3	11.5
學歷限制	2(7.7)	4(15.4)	6	23.1
技能不足	3(11.5)	9(34.6)	12	46.2
自信心不足	2(7.7)	1(3.8)	3	11.5
年齡歧視	1(3.8)	3(11.5)	4	15.4
性別歧視	1(3.8)	0(0.0)	1	3.8
技能未能接軌	0(0.0)	2(7.7)	2	7.7
對市場不了解	3(11.5)	3(11.5)	6	23.1
身體健康	3(11.5)	2(7.7)	5	19.2
托育問題	4(15.4)	1(3.8)	5	19.2
照顧家中不便者	5(19.2)	3(11.5)	8	30.8
其他	1(3.8)	2(7.7)	3	11.5
小計	26(100.0)	32(123.1)	58	223.0
總計		58	58	223.0

*百分比=樣本數/26 人

(二)期待政府提供之協助

此題同樣為複選，調查 26 位受訪者期待政府提供何種協助，以利就業。所占比例最高者為「推薦部分工時工作」，占 34.6%，有 9 位；其次為「推薦全日工時工作」與「職業訓練」，分別占 30.8%，各有 8 位；再者，「公部門短期就業促進方案」排行第三，占 23.1%，有 6 位；而所占比例最低者，「以工代賑(全日工作)」，占 3.8%，有 1 位。

在「其他」選項方面，有受訪者表示，各項安置服務的時間應能配合中低收入戶的工作時間，否則服務無法貼近他們的需求，另有人認為，福利資格僅依書面審查是較不妥貼的，應請社工員到家訪視，評估是否有補助之需求，及應補助多少等，如此較能看見實際的需求。

(詳表 4-103)

表 4-103 期待政府提供之協助(複選)

項目	樣本數	百分比(%)
推薦全日工時工作	8	30.8
推薦部分工時工作	9	34.6
職業訓練	8	30.8
民間多元就業開發方案	4	15.4
公部門短期就業促進方案	6	23.1
以工代賑(全日工作)	1	3.8
托育補助	2	7.7
托育服務(夜間、臨時、假日)	2	7.7
協助安置需照顧家人(老人、身心障)	4	15.4
低利創業貸款	1	3.8
其他	2	7.7
總計	47	180.8

*百分比=樣本數/26 人

六、工作價值觀

在 26 位中低收入戶的工作價值觀方面，「只要能養家糊口，不管什麼工作，我都願意做」，有 42.3%的受訪者表示「同意」，共 11 人，為最多數；其次，有 30.8%表示「不同意」，共 8 人；而有 11.5%表示「無意見」，共 3 人。

「我覺得一個人即便肯吃苦，也未必能成功」，有 53.8%的受訪者表示「同意」，共 14 人；其次，各有 15.4%的人表示「不同意」與「非常同意」，各 4 人；而有 11.5%表示「無意見」，共 3 人。

「我覺得工作就是為了賺錢過活而已」，有 53.8%的受訪者表示「同意」，共 14 人；其次，有 30.8%的人表示「不同意」，共 8 人；而有 11.5%的人表示「非常同意」，共 3 人。

「我覺得政府目前的照顧很好，不需要出去工作」，有 57.7%的受訪者表示「非常不同意」，共 15 人；其次，有 34.6%的人表示「不同意」，共 9 人。

「我覺得沒有工作，會讓一個人沒有尊嚴」，有 50.0%的受訪者表示「同意」，共 13 人；其次，有 30.8%的人表示「不同意」，共 8 人；而有 11.5%的人表示「非常同意」，共 3 人。

「我覺得沒有工作，會影響一個人的婚姻/家庭關係」，有 50.0%的受訪者表示「同意」，共 13 人；其次，有 34.6%的人表示「非常同意」，共 9 人；而有 11.5%的人表示「不同意」，共 3 人。

「我覺得沒有工作，會影響一個人的社交/人際關係」，有 61.5%的受訪者表示「同意」，共 16 人；其次，有 23.1%的人表示「不同意」，共 6 人；而有 11.5%的人表示「非常同意」而，共 3 人。

「我覺得政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助」，有 50.0%的受訪者表示「同意」，共 13 人；其次，有 23.1%的人表示「非常同意」，共 6 人；而各有 11.5%的人表示「不同意」及「無意見」，各 3 人。

「我覺得如有好的社會福利保障，一般人會因而不努力工作」，有 34.6%的受訪者表示「不同意」，共 9 人；其次，有 30.8%的人表示「同意」，共 8 人；而有 19.2%的人表示「無意見」，共 5 人。(詳表 4-104)

表 4-104 工作價值觀

項目	非常不同意		不同意		同意		非常同意		無意見	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
只要能養家糊口，不管什麼工作，我都願意做	2	7.7	8	30.8	11	42.3	2	7.7	3	11.5
我覺得一個人即便肯吃苦，也未必能成功	1	3.8	4	15.4	14	53.8	4	15.4	3	11.5
我覺得工作就是為了賺錢過活而已	0	0.0	8	30.8	14	53.8	3	11.5	1	3.8
我覺得政府目前的照顧很好，不需要出去工作	15	57.7	9	34.6	1	3.8	0	0.0	1	3.8
我覺得沒有工作，會讓一個人沒有尊嚴	0	0.0	8	30.8	13	50.0	3	11.5	2	7.7
我覺得沒有工作，會影響一個人的婚姻/家庭關係	0	0.0	3	11.5	13	50.0	9	34.6	1	3.8
我覺得沒有工作，會影響一個人的社交/人際關係	0	0.0	6	23.1	16	61.5	3	11.5	1	3.8
我覺得政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助	1	3.8	3	11.5	13	50.0	6	23.1	3	11.5
我覺得如有好的社會福利保障，一般人會因而不努力工作	3	11.5	9	34.6	8	30.8	1	3.8	5	19.2
項目樣本數各計 26 (100.0%)										

七、結論

(一)基本資料

本研究調查南投縣 26 個樣本結果顯示，中低收入戶家庭特徵，男女的比例約為 31：69，年齡主要集中在 35-44 歲之間，占 46.2%，其次為 25-34 歲，占 23.1%，其中，中高齡者(45-64 歲)僅占了 7.6%(2 人)。教育程度以高中職為主，占 61.5%，國中者次之，占 15.4%。婚姻狀況方面，五成多為已婚雙親家庭(53.8%)，未婚占三成五左右(34.6%)；而已婚者之配偶籍貫，全為本國籍。戶長方面，戶長為配偶的比例占三成五，其次是本人，占二成七，其餘四成八的比例為子女、孫子女或其他親戚。26 名受訪者多不具身心障礙者身分，僅 11.5% 比例的人領有身心障礙手冊，其中，以肢體障礙者較多，近有七成，而障礙等級也以輕度為多數，同為七成左右。

(二)家戶狀況

因本研究採用樣本為民國 100 年 7 至 12 月列冊之中低收入戶，雖受訪者福利身分多為中低收入戶，占 96.2%，但仍有 3.8% 的樣本因經過複查而轉為低收入戶。自己與配偶、子女組成的核心家庭，為本調查家庭型態的多數，約占五成八，而單親家庭占約一成五左右的比例。家庭人口方面，以五人家庭為主，占 30.8%，四人家庭次之，占 26.9%。而家庭工作能力人口數，以兩人為多，占六成五，只一人有工作能力者占二成七。

家庭主要的經濟來源，多以受訪者本人為主，占 53.8%，配偶其次，占 34.6%。二成七的家庭月收入在 15,001-20,000 間，是為多數。子女方面，約六成五的受訪者擁有子女，且子女數多為兩人，占 58.8%，其次為三人，占 29.4%。子女的在學狀況以國小階段為主，占 73.1%，其次為高中職，占 34.6%。多數家庭皆無人領有重大傷病卡或身心障礙手冊，但家庭中有一人重病或身心障礙者，分別占 15.4% 與 19.2%。

陷入經濟困境因素多為工作條件方面，占六成多，多因工作來源不穩(50%)與工作薪資低(25%)等問題；其次為家庭方面，占五成八的比例，多為家庭人口多開銷大(33.3%)、照顧子女無暇工作(26.7%)等問題；而個人方面，占有二成三的比例，身體病痛(66.7%)是為最大宗的因素；最後是社會環境方面，占一成九，多認為是景氣差收入減少(60%)的問題。補助則以領取全民健保與學雜費減免為多數，分占76.9%與30.8%。

(三)就業狀況

受訪樣本近六成(57.7%)有工作，其中，從事全職工作與臨時工作者，各占40%的比例，僅有不到一成的人(6.7%)從事部分工時工作。所從事的工作主要為「農、林、漁、牧」、「餐飲/服務業」與「攤販」等三項，各占13.3%；而從事「工廠/工程作業」、「工地/水電」、「一般服務業」、「公司職員/助理」及「教學工作」等五項工作，所占比例各為6.7%。每週工時以15小時以下與56小時及以上同樣為最多數，分別占26.7%，統計顯示結果，工作時間非常懸殊。而個人收入多在一萬五以下，約占七成三的比例(73.4%)。

目前無就業的11位受訪者中，有六成四表示曾經有工作，且多為固定性工作(42.9%)與臨時工作(42.9%)，此外，離開上份工作迄今已超過十年以上者占57.1%，離開原因多以家庭照顧因素(28.6%)。沒去工作原因，從未工作者多認為「需照顧未滿12歲兒童」而沒去工作；曾有工作者也同樣認為「需照顧未滿12歲兒童」是主因，另有18.2%在尋找工作。

(四)接受就業服務經驗

五成四(53.8%)的受訪者表示，公立就業服務機構並無聯絡過他們，並且，七成多(73.1%)的受訪者也表示從無接受過任何就業服務。

而接受過就業服務的受訪者，以接受過就業諮詢(100%)為多數，再者依序為就業媒合(71.4%)、職業訓練/推介(28.6%)、職場學習及再適應(14.3%)、公部門短期就業方案(14.3%)、以及以工代賑(14.3%)。針對以上服務的看法，接受過服務的受訪者多認為不太有幫助，占 41.2%，還算有幫助占 35.3%，而非常有幫助者，占 23.5%。約一成五(14.3%)的人因透過就業服務的協助、或因參與就業服務方案而找到工作，其中，這項工作都已離職(100%)，無人維持至今日。就業促進津貼方面，沒有領過任何津貼者乃多數(84.6%)³⁵，其餘領過項目依序為健保補助(15.4%)、技能檢定補助(3.8%)。

(五)就業需求

在影響就業因素的調查中，多表示托育托顧因素(50%)、技能不足(46.2%)是為就業的主要障礙，而學歷限制(23.1%)與對市場不了解(23.1%)也是影響就業的主要因素，另有 15.4%的人認為年齡歧視影響其就業。

在期待政府提供何種協助方面，以「推薦部分工時工作」為首要需求(34.6%)，其他依序為推薦全日工時工作(30.8%)、職業訓練(30.8%)、公部門短期就業促進方案(23.1%)、民間多元就業開發方案(15.4%)、協助安置需照顧家人(15.4%)、托育補助(7.7%)、托育服務(7.7%)、以工代賑(3.8%)、與低利創業貸款(3.8%)等。在開放式問答「其他協助」方面，則包括各項安置服務的時間宜配合中低收入戶的工作時間、中低收資格審查應有社工員親訪等。

(六)工作價值觀

工作價值觀方面，多數的受訪者都對以下敘述表示同意：只要能養家糊口，不管什麼工作我都願意做(42.3%)、一個人即便肯吃苦，也

³⁵ 同註 34。

未必能成功(53.8%)、工作就是為了賺錢過活而已(53.8%)、沒有工作，會讓人沒有尊嚴(50%)，影響婚姻/家庭關係(50%)及影響社交/人際關係(61.5%)等觀念；另也有五成的人同意政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助；但，有 57.7%的受訪者對於政府目前的照顧很好，不需要出去工作，表示非常不同意；亦有約三成五(34.6%)的人不同意社會福利保障過好，一般人會因而不努力工作等敘述。

小結：新北市與南投縣的比較

在弱勢家庭的現況方面：弱勢家庭有工作能力者，在新北市男女相當(48:52)、主要為中高齡者，有近三成為單親、且已婚者中有近兩成為外籍配偶；而在南投縣則以年紀較輕的女性為主，(男女比例為 31: 69，24 歲以下者占 23%)，多為未婚或已婚，單親比例僅占一成多，且訪問對象中無外籍配偶。

在弱勢家庭有工作能力者的就業狀況方面：新北市有較高的比例有工作(76%)，其中 55%為全職工作，三成為臨時工，14.1%為部分工時者；其所從事的工作主要為一般服務業、工廠作業員、及公司行政助理工作；而南投縣有工作者的比例較低(58%)，全職工作者較新北市為少(40%)，從事的主要工作為農林漁牧業、餐飲服務業及攤販工作，從事臨時工作者較新北市為多(40%)，而僅 4.7%為部分工時者。

比較兩地區弱勢有工作能力者在就業需求與需要政府協助的項目方面，有許多相同之處：均受限於家庭照顧工作，且工作技能有待提升；而其期待政府協助的項目為提供工作機會、托育托顧的協助、及職業訓練，僅在排序上有別。但進一步比較兩者差異，則發現在新北市也許因為生活開銷較高，故弱勢有工作能力者會希望政府協助找全日工時的工作，才足以維持生計；而南投縣主要為青壯年齡的婦女，受限於托育托顧工作，則希望政府協助找部分工時的工作，以配合其

原有的生活型態並兼顧家庭。而新北市弱勢有工作能力者主要為中高齡者，在求職處處碰壁後，會希望政府提供低利貸款，俾利其在都會自行創業；而南投縣許因為工作機會比較缺少，會期待政府多提供公部門短期就業機會，以維生計。

第二節 焦點團體分析

焦點團體共進行了八場，包括六場勞社政焦點團體以及兩場中低收入戶焦點團體。茲先將勞社政的分析呈現如下，中低收入戶則接後分析：

勞社政焦點團體分析

一、弱勢家庭之就業困境為何？

因為中低收入與低收入者之就業需求無法被當前就業服務體系所提供之職務類型所滿足，使其決定繼續以目前所能獲得之津貼與補助過活。所以，此等政策之分析應不單純以福利依賴或就業意願為解釋，其或為整體勞動力市場工作職務供需失衡之問題，抑或為其重回就業前應被滿足之需求為能有效滿足。

(一) 托育與托顧問題

勞政單位負責相關業務之人員表示，針對中低收入者之就業促進政策而言，選擇不開案之對象常包括健康狀況不合適以及需照顧子女或其他家人者。

「那像我們這邊不開案的情形大概會有6大類，一個是多次聯繫不上，那一個就是沒有意願接受服務，第三就是我們剛有講到身體狀況不適合工作的，那第四個就是他需要照顧其

他家人，他表明他沒有辦法復出工作的，第五種就是剛也有講到，就是說他自己已經有工作了，那我們就不開案了，那第六種是一些比較沒辦法歸到前面五項的其他因素，所以其實我們是有很明確不開案的指標，那只要你不是這些項目的話，你們應該就是會列入我們要去輔導推介的對象。(KL-1)」

勞政與社政單位以及民間社福機構之受訪者表示，子女托育與家庭成員照顧之問題影響女性之就業意願較常見。其中，以屏東縣為例，女性與男性之比例懸殊約為 8 比 2。亦即，表示因家庭托育或照顧因素而無法接受就業推介者，每十人中約有 8 位為女性。花蓮縣的受訪者雖亦有類似之發現。亦即，子女照顧部分往往是主要因素之一，致使其無法，甚或不願，選擇勞力較為密集的工作，諸如一般服務、餐飲與旅館業等。然而，其考量亦在於本身已同時獲有相關之津貼或補助，故工作收入相較而言較無急迫性。

「對，所以說就會影響到他的就業意願.....像女性的話，大部分要照顧小朋友，可能百分之八十都要照顧小朋友，百分之二十要照顧長輩，那百分之八十都要照顧小朋友，是要照顧五歲以下的，只能做家庭代工類的工作。(PL-1)」

「以女性來講，她通常要扮演照顧者的角色，他可能都要照顧家裡的長輩不然就是要照顧小孩，那這些事情會落在她們身上，會讓他們也沒有辦法去順利的就業。(KL-2)」

「他通常會有照顧家庭，可能年幼子女、學齡前的年幼子女，或身心障礙的家人。(NL-8)」

「我不知道社政單位有他們的考量，就目前我們的個案反應是說在托育這一塊沒有得到完全的滿足，所以他們會反映說在就業上確實有他們的困難點。(IL-1)」

「我想回應一下李主任的部分確實中高齡的就業，父母照顧孩子之後，沒有很多時間回到職場，我們看的到家庭照顧的需要。(TS-3)」

再者，勞政與社福單位社工督導表示，除了托育服務之時間並無法配合目前大部分所推介之工作的工時，即便政府補助托育或托顧費用，因為其所從事之工作的薪資不高，相對而言仍是筆龐大的花費。所以，最後多選擇在家專心照顧子女與家人，待情況穩定後再復出就業。

「我說一下就是我遇到大部分是婦女要照顧小朋友的那個部分，就剛剛也有提到，因為他其實沒有辦法送到其他地方請別人幫忙照顧的保母或機構，那這是第一個，那第二個就是如果他送到機構或保母那邊的話，他會有時間上面的，受託的那個部分因為對方照顧者也要休息，不過通常如果以南部來說的話加班的機率還不少，所以那個部分他的時間上面沒有辦法去配合，這也是她們比較難走出來職場上的一個很重要的因素。(KO-4)」

「如果你補給上班收入高的家庭的話，是有幫助阿，多了一筆，可是這些家庭，有跟沒有都還可以生活，可是對我們弱勢家庭，一個月賺不到兩萬塊，現在很多都一萬多塊而已，那賺一萬多塊我孩子要給他托，有些時候我們在做個案服務我們寧可讓他在家領社會補助，在家顧他四、五個孩子，你就把孩子顧好領補助，等孩子讀小學或者是大一點你再去工作。(HL-1)」

甚或案主本身之教育程度與專業技術符合雇主之需求，且也面試成功並獲得雇用機會，但仍因家中子女與其他家人之照顧而需常常請假，使其無法穩定就業。此一問題在單親家庭亦極為常見，使此等家庭反覆陷入經濟困境。

「如果是單親媽媽都會夾帶托育的問題，就孩子不知道送去哪，那他也沒辦法就是說媒合給他的工作如果是夜間的又不能獨留孩子在家裡，那如果是白天的，孩子也沒有地方可以去，這托育的問題也非常的嚴重，造成她們在媒合上也有心有餘而力不足的狀況。(KO-5)」

「我們有很多家庭很多都是弱勢中的弱勢，他可能不只是經濟弱勢，他個人的狀態可能就是說單親，有講到單親，他可能有照顧壓力，要照顧小孩.....我們剛那個講得我們幫他找到工作就業服務站這邊，幫他找到工作，他就做一做就不做了，他就說去工作沒幾天小孩發燒，就要請假。(HO-5)」

資料分析發現，有些弱勢就業者特別是女性，常是家中主要照顧者，當這些主要照顧者從事其工作時，家中並無可替代的照顧人選，因此迫使這些主要照顧者必須兼職或是從事可調整照顧時間的工作，讓照顧角色的功能持續發揮，因此對於固定或是全職的工作無法從事，致使這些主要照顧者就業上的影響。

(二)福利依賴-不願取消中低收或低收身份

勞政與社政人員認為中低收與低收入者並非不需要透過工作賺取所得，而是因為擔心若不配合勞社政之轉介或將造成其社會福利身份別被取消。然而，正因為此等消極合作之態度，致使就業服務體系與其聯繫時往往表明其正從事一份工作，而不需相關之服務與推介。因

此，他們所希望的是一份能夠在審查中低收或低收身份時不被納入所得計算之工作與收入，導致失去該身份及其隨之而來的各項津貼和補助，諸如生活津貼、健康保險補助、教育補助、租屋補助、電視補助與中華電信上網補助等。畢竟，此等津貼與補助相對於其自次級勞動力市場所賺取之薪資仍屬豐厚，且特別因為此僅需透過其低收入或中低收入身份即可獲得，無須額外之資歷。

「這個的確確是有衝突的地方，因為低收入戶通過的話全家的健保都免費，子女在求學大學過程有減免...如果就這樣通過的話，找到工作的話，低收入戶會被取消的話，那民眾不太願意去做正常報薪資的工作，而選擇沒有報薪資的，低收入戶還是維持你可以過，那他獲得的利益會更多，可能重複性很大。(TS-1)」

「我們都以低收身分來認定他們，...，就是說因為他們想說他們如果到外面的工作職場上工作的時候，也許他的收入就高於基本工資，有可能他們就會被註銷低收資格，但是一註銷低收入戶資格的時候，他們一個月光生活補助相關的福利他就少了兩三萬塊，比如說一個低收的兒童 15 歲以下的兒童每個月會有 2600 元的兒童生活補助，就讀高中職是每個月 5900，另外如果他們是租房子的話，在城鄉發展建築的部分是每一戶每個月有 4000 塊的補助，另外就是比如說像中電信免費上網，在南投縣第四台的部分也是免費，就是他相關的福利加起來有可能他只要一喪失這個低收資格，他一整個月就少了兩三萬的收入，也就是補助來源。(NS-1)」

「他因為有收入，就會面臨低收被取消，包括存款的部份我們也要去控制不要跟家戶所得跟低收都戶被取消，所以我們執行到後來我們有一個很深層的服務，很明白不會跟案主講出來就是他們害怕失去這個身分，我們做到後來會覺得說成

功與否在於案主害怕脫貧。他靠自己力量可以得到的，跟政府給的實在差太多了。(HO-5)」

另外，此亦成為具低收入或中低收入者等待政府公共就業方案的原因之一。其關鍵在於，目前所推動之多元就業開發方案，其往往優先進用低收與中低收入者，在從事此等工作的同時仍可依其身份獲得相關之津貼與補助，並無損其原先之津貼與補助請領資格。

「.....針對我們的經濟扶助家庭，有一部分是排低收、中低收符合家庭，在推介工作的時候，他們的等待最優的選擇是第一是以工代賑，他們寧可等待這個，而不願意馬上找到工作，因為在等待的時候有福利補助津貼，...，那六個月的工作，一般看來是比較輕鬆的，所以媽媽們會想說我等待此工作就好了，第二個狀況是其實我在想說是剛剛那個比例很高，差距很大，會想說我登記應徵，有個紀錄，另外還可以申請失業津貼。(PO-8)」

此外，不止政府如社會救助生活津貼與其他補助等公共資源的關注，亦有諸多社會福利機構提供現金及實物給付予低收入與中低收入者。其不僅造成額外的福利依賴，獲給付者甚至比較個別社會福利機構的給付多寡。

「慈濟功德會每個月三千，然後有家扶每個月五千，政府預借幾千，又一個協會多少千，有很多社福團體都就促給家貧，近貧戶，包括低收都有，我舉一個例子，之前有一個協會，有一個家庭出了一點狀況，他們就去看他，他三個孩子還很小，先生可能肢體殘障或車禍之類的，太太在家照顧小孩，

家裡一下就沒有收入，所以他們就去看他，所以第二天之後就拿物資去，拿去送他，他就謝謝就走了，把門關起來，他在外面還是聽的到，他們倆夫妻在說，這個比昨天少。(HL-2)」

然而，執行焦點團體之過程中，亦有來自社政之受訪者表示此等福利依賴的指控過於沈重。以原住民為例，因其希望能夠留在原鄉工作，但就業服務體系所推介之工作多無法滿足其需求，使其僅願意等待政府的公共就業計畫(諸如巡山員等職務)。

「原住民不想離開我原鄉，想要在地，他專長就是在山裡面不會迷路，即使迷路我也可以活下來，那他就可以去做林務局所謂公共就業這個區塊，有一些原民會所推原住民在地產業的文化推廣，譬如說原住民的一些手工藝編織，諸如此類的其實都有他某種程度上面的意義，不全然說所有政府型公共就業服務政策都是不好的，只是說當然有一些我們需要去檢討，...，其實看我們要從哪一種角度去看，...，那樣的就業狀態對他來講就是最好的一個選擇，而不是被扣上一個公共就業魁儡的一個帽子，說你這樣子叫做依賴...。(KL-1)」

因此，該情形應是當地工作之供給與需求無法符合當地人民所需，而非單純因為依賴福利給付與服務。而如上所說之托育問題，其情形基本上相同，亦為政府就業服務體系所提供之工作類型無法滿足弱勢家庭之就業需求，而造成供需不符。其結果，致使弱勢家庭決定繼續以目前所獲得之津貼與給付過活。即便是願意藉由創業方案而重回職場之參與者，當其收入超過政府所規定之中低收入或低收入者的所得級距後，將面臨給付與津貼被取消，亦往往讓參與者意識到參與此等方案可能造成之經濟不穩定，而使之卻步。

(三)教育程度與所具備之技能

求職者之教育程度及其所具備之技能，在職業媒合成功與媒合職業類型方面，一直是個重要的因素。亦即，若其與雇主所要求的基本學歷與技能不符合，則將難以獲得面試機會甚或該職缺；反之，若學歷與技術基本上符合要求，則機會將大幅提高。

「還有可能是學經歷的問題，這也會影響職場上的發展。
(PL-4)」

「他縱使要找粗重的工作也是有困難，那非技術性可能自己專業程度不夠，確實也會造成他就業比較辛苦.....當然就是還有學歷比較低，那謀職的專業技能也比較不足，那這個部分都會有一點會影響他們這樣子。(KL-2)」

「再來針對就業障礙部分，不外乎缺乏學歷跟技能，相對之下也會形成一些比如說他們的習得無助感，...(NO-10)」

另外，本身已處於長期失業狀態之求職者，其工作技能往往較弱，且媒合就業所需之時間也較長。但此等狀況或許為一不利狀況之循環。亦即，該勞政受訪者所提及之諸位案主多為學歷偏低，且其工作之狀態往往不甚穩定，而一直處於短暫之工作與待業之循環。當所能獲得的工作條件較差，其工作內容較無發展性，則將使其就業之條件日益惡化，最後導致失業之期間拉長，而形成長期之失業。

「他本身個人的工作條件不佳，比方我們就是服務人員提供就是訪視到了，他的學歷都比較偏高中職以下，然後長期待業已經一段時間。(NL-7)」

來自勞政單位之受訪者表示，其過去曾接觸過案主，其對於當前勞動力市場所需之技能與學歷及其本身所具備之能力不甚了解，造成該案主對於自己的就業期待過高，而無法順利媒合就業。此問題，或需透過就業服務員提供更為充足的資訊予求職者，拉近其期待與現實之落差。

「他們會覺得說以他們的條件應該可以做更高所得的，曾經有一個爸爸跟我們開說如果沒有四萬五他不要去，他所有的生活開銷一定要有四萬五這樣子，那有一個爸爸是說他只有國中學歷，可是他要求說他要坐辦公室吹冷氣，然後一個月至少要三萬塊這樣子。那就他們對這個期待常常會有很大的落差。(KO-5)」

「媒合不成功的原因.....就是有一些是本身的技能不足或是我自己的技能跟期待落差太大，我明明就國中畢業沒有特殊的專長，可是我就是想去辦公室做吹冷氣打電腦的工作，那當然那個會影響的是我們所謂的媒合率就業率，可是我們勞政也沒有辦法去排除這些就業困難的人不進來。(KL-1)」

「也就是說他們的就業能力與期待是不對等的，會有這種現象，他的就業能力可能沒那麼高，他期待他的薪資、待遇會很高，是處於不對等的狀況.....。(PL-2)」

勞社政之受訪者表示，居住在較為偏僻地區的案主，其本身之交通能力將限制其求職甚或工作之活動範圍。其問題，往往在於本身所居住之區域無其所能媒合之就業機會，而造成長期之失業問題。即便居住在觀光地區，到其居住地開發之業者所能提供的就業類型亦多所限制。

「然後再來是個人的話，可能是交通工具的不足或交通能力的不足，比方說他可能只有靠腳踏車或步行才能外出工作，所以都只能介紹他們家附近的工作。可是當地他住家附近可能方圓不知道幾公里以內都沒有這樣的工作機會的話，就會造成繼續待業。(NL-7)」

「交通不便也會成為歸納到他們習得無助感這一塊。(NO-10)」

「相對如果觀光服務業本身的來客數沒有這麼多的話，相對他的房務可能也不會領錢，但是因為很多都是有家庭照顧問題，他其實是沒辦法在外，就算說業者有提供住宿，他也沒辦法去那邊住宿，在那邊穩定工作，因為他不會比較便宜，變成說他只能在...因為家庭因素限制他在那個區域工作。(NL-8)」

(四)年齡問題

就男女性而言，年齡大致在 50 歲以上者，其重回到職場的可能性較低(若以中低收入場次之焦點團體觀之，中低收入者多認為 45 歲以上為一明顯分界)。以男性而言，其問題多在於雇主認為其體力與工作技能較不可期待，故而中高齡求職者成功就業之機會低。此外，一些中高齡求職者因為過去多從事體力工，而缺乏其他之就業技能，致使其求職不順利。因此，來自勞社政單位之受訪者表示，中高齡在其居住當地往往少有適合的工作可從事。

「男性來講有時候可能是他年齡比較大，導致他在工作上會挫折，也可能是他體力不如以前。(KL-2)」

「假如說是五十歲以上求職者的話，他再找工作的經驗，他因為年齡的問題，被拒絕，他就會告訴你說，那妳幫我找的

那廠商他有沒有年齡限制啊？我就跟他講說，有的你也可以做阿，做保全或清潔、割草有一些沒有限制年齡這樣，那他會跟我講說，他之前去面試的經驗是人家問他的年齡，然後他就沒有被錄用，或者是跟他說回家等待...因為他大部分都是做粗工類工作，假如說他是五十歲或五十五歲以上，年紀輕有辦法負荷那樣子工作，可是年紀大之後他沒有辦法去做那樣的工作，就會造成他被拒絕.....。(PL-1)」

就勞社政單位受訪者之觀察，中高齡女性重回職場之困難度較高，其原因在於該群體因擔負家中子女之養育或長輩之照護，而長期未在競爭性職場工作。若欲幫助其重回競爭性職場並穩定工作，則其所需之配套措施，除需完整的職訓課程訓練與重回職場之前的就業準備外，另需要約一年半到兩年長期的陪伴。

「中高齡的比較困難，中高齡婦女的話要出來就業相對困難許多，從一個家庭主婦想要出來就業，像我們中心的經驗是要陪一年半到兩年以上，他才有可能跨出來參加職訓局的訓練，不是到就業市場喔，是參訓完整，他前面會有照顧家庭的障礙，還有他的生活要兼差，這些的排除，他能夠到職訓中心參加那個九點到幾點那種大概要一年半，完全沒有工作。(TO-10)」

(五)工作型態之需求或偏好與勞動力市場所提供者不符

就勞社政從事相關業務之人員的觀察，弱勢家庭之主要與次要所得賺取者對於政府所提供之公共就業與相關之就業安排較有興趣，例如以工代賑與多元就業方案等，使其發展為對該類型就業安排之依靠。原因之一在於，相對而言，政府所安排之就業方案的工作內容相

較於競爭性職場之工作輕鬆，且所得水準並未因此而降低。即便如此，政府提供之各類公共就業安排並為能提供參與者技能維持甚或養成之目的，而未能使其累積競爭性就業市場所需之就業技能，以幫助其重回競爭性就業市場之就業型態，而非繼續在此循環。再者，此等公共就業安排並未設有退場機制。例如庶務型的打掃工作，即便其工作之品質不好，亦未能要求其離職，而是保障其六個月甚或一年之間的穩定公共就業安排。

「第一個是等待以工代賑，就是為了保有這個樣子的記錄，領失業津貼，這是另外一個社福的福利，對他們來說是這個樣子，其實第三個是他們有時候去工作的時候，有一個很有趣的例子，曾經有一戶申請戶，他來的時候直接告訴我們，他說他有去登記了，他就會一直說工作很辛苦.....其實只要達到一個基本的工作其實是很多的，維持基本工資是很多的，但其實在那個區塊有時候會找不到人，他們會期待能夠找比較輕鬆一點的。(PO-8)」

「我想補充說明一下，問題當時在推多元就業的時候，發現反倒讓他們更不容易回到正常的就業市場，因為一般工作輕鬆，大家有看過報紙上的報導，我才做兩個小時就可以領八個小時的薪水，那個多元就業一個當時當然是想要解決就業上的問題，可是操作下來我覺得沒有收到正面的效果，反倒是收到反面效果，當時就有我們的弱勢家戶，他就業之後一直在等待說什麼時候還可以做多元就業的工作，因為當時規定你做了六個月後，可能還要再隔個半年，才能擔任多元就業的工作，可見他們覺得輕鬆、錢多事少，還不到錢多啦，不過還在可以的範圍內，錢多事少離家近。(PS-6)」

「我來回應一下以工代賑好了，..，除非我自己曠職或者什麼重大疏失，不然不可能解雇，我認真工作也是一天，我輕

鬆工作也是一天，因為沒有解僱的機制阿，所以一般為什麼說弱勢家庭或者說大部分的人喜歡來到政府部門的以工代賑，我覺得這是一個很主要的原因。(NS-3)」

服務原民之就業服務員，或曾與原民求職者接觸之就業服務員之觀察表示，原鄉民眾由於賺取所得之急迫性不高，且多期望待在原鄉工作，外加個性多較為樂天，以致於其成員多希望能夠獲得政府安排於原鄉之公共就業機會，或是自己願意有興趣的工作，因而就業狀況不穩定。

「我們的原住民大部分應該都是自己工作的態度問題，他們對工作好像比較...，就像是賺多少花多少這樣子，...，反正今天有多少就花多少錢，比較樂天，好聽的，可是我不曉得耶，我在輔導個案，如果說沒有短期工作他們會說沒關係，我們等，就在部落那邊等，你怎麼跟他講，他就是不要，你就跟他說還有一個工作還不錯，他說好我去，可是他去了以後，你帶他面試而且你開車帶他去，面試完以後你打電話過去問，你隔天打電話去問他有沒有上班，他就會跟你講說，我還是覺得那個還是不太適合我，...，所以我覺得他們的個人工作態度，也是原住民很大的一個問題。(PL-3)」

「真的，比如說同樣的工作性質，比如都是割草工作，你跟他說是一般職場的，他就不願意，可是你跟他講是政府的，是清潔隊的割草，腳痛都好了，沒有問題，一般職場的割草，他就跟你說怎樣怎樣，不行阿，可是多元的就OK，對，所以說還是有差別。(PL-1)」

「他的工作都是有或沒有，後來他就停留在政府的短期工作，都等那個，我說沒有.....你可以做臨時工，他就去做臨時工.....我覺得他可以找到臨時工是OK，可是做一天兩天三天

人家就不要他，不得已之下會用他，因為找不到人手會用，可是他每天都在等政府的臨時工。(HL-2)」

「97~99年來講這段期間短期就業整個工作來講，應該是大家搶著要，可是這個計畫層面好不好，其實來說一點都不好，在部落中造就了更多的懶人，懶人懶惰的人，原住民他們的性格上不喜歡被拘束，這份工作對他們來說其實非常符合他們的性格，這樣來講其實在那時段在那時間裡，但計畫後就業率就下降(PS-7)。」

原住民因過去西方傳教脈絡影響，大多為西方宗教較多，而在西方思想中傳道、禮拜、上教堂等等，都是他們在該宗教信仰中心，因此在訪談發現部分的弱勢就業者會因考量信仰關係對工作有所選擇：

一方面也有宗教問題，他可能禮拜六要上班，做鐵工可以隨他禮拜六上教會，可以停下來這個工作，去上教會，信仰問題啦(PL-4)。

他們還滿尊重這個信仰的，他們比較不一樣要休禮拜天，有特殊狀況(PL-5)。

然而，勞社政從事該業務之人員亦發現，一些無迫切經濟需求之求職者或顯示其不願通勤上班，或因為不願改變現有之生活型態，甚或因為家庭經濟條件不差，而無求職之迫切性。此類無特定工作偏好者，長久下來，則越不易進入勞動力市場。據此，受訪者歸類其為一種懶惰性格，致使其無明顯之求職意願。

「.....他就會說我還是不要，其實我是覺得很大的因素是個人因素，有時候他們已經很適應失業狀態了，他的懶惰性已經形成了，這個也是很大，像我們那個，他家裡住屏東，我幫他介紹工作在潮州，他會覺得這段路程我會不想去，也有這種個案，我屏東到潮州騎摩托車要二十幾分鐘，他也不願意，我就是要在屏東市，有時候幫他轉介的時候，個人因素是滿大的，他個人的就業動機，那個是一個最大的成因，滿大的一個部分。(PS-7)」

因此從上述來看，以工代賑及多元分常成為弱勢家庭主要選擇，主要是工作類型與內容遠比外面企業來得輕鬆與自由，此外也不會影響他們的福利身份，因此就業上篇好這類型就業，而服務偏鄉或是原鄉的社勞政工作者也表示，由原該地區文化、生活習慣與性格也會影響他們就業情形，而個人動機也會影響其就業成效。

(六) 自信心不足或失志勞工

對中低收入與低收入戶，特別為其中的長期失業者，其因長期經濟能力受壓力所引起之心理創傷已漸漸成形，故而其就業意願多較薄弱，甚或獲得面試之機會亦較顯現自信不足，故而需要長期陪伴。就勞社政專家學者場次受訪者之觀察，確實發現此一結果。而且，在長期失業之期間，以及在接受就業服務之過程，亦容易因為長期之低自信而重複過去酗酒之問題，甚或成為其無法穩定重回競爭性勞動力市場之原因。由他們的意見觀之，此等群體之就業能力與信心之提昇，並無法透過職訓之方式解決，而需透過就業輔導員甚或社工人員的長期陪伴，使其漸漸走出過去長期失業之陰影，得以漸次回復其就業與社會能力。

「除了這個其實還有一個.....是自信心非常的不足，就是有時候我們媒合到就服員那邊為什麼也常常不能成功的原因是來自於她們在媒介的過程有時候就服員覺得她很適合這個工作，但他對於自己是沒有信心的，那他需要花很多時間去跟他溝通。(KO-5)」

「那再來就是說其實弱勢家庭有一些既然會歸列到弱勢，都有一些除了剛身體可能健康因素、身心障礙，我覺得有時候是長期的失業造成他們自己心理的障礙，造成也沒有求職的意願，因為可能幾次的求職失敗之後他們就放棄，然後尤其是中高齡的男性有一些都會有酗酒的情況，這也會影響到他們求職成功的機會。(NS-3)」

「在我們輔導裡面，我們會深刻看到說其實不能用一般的態度來看這些家庭，其實你說要用訓練的方式來訓練他們的態度，用一般職訓的態度要他們怎樣，其實是不太有用的，因為他們的自信心就很低，所以跟老闆的關係、同事的關係都不好，因為我們很多媽媽不去工作，說人家都瞧不起他，我們會覺得說這是平常的職場要求，他就會覺得說老闆瞧不起他，同事好像在排擠他。(HO-5)」

「有時候我們不覺得，有時候這些弱勢想要工作，可能要像美莉和淑芬這種模式，會比較有辦法有成果，如果只是電話聯繫，他們一開始可能會有自我保護的情形，或是說就服員推薦他好多個工作，他可能在前面兩三次的面試的經驗裡面可能有包含失敗，他可能就退縮了，這些都有可能造成一些阻礙。(IS-1)」

其中，就 50 或 55 歲以上到 65 歲之高齡勞動者，以及特別群體如原住民，其本身對於能夠順利重回競爭性勞動力市場之自信心較低。以高齡勞動者而言，由於其自信心不足，又加上政府並未有適當的政

策工具鼓勵其再就業，致使其往往沒有足夠的誘因去面試。如此一來，僅透過失業給付與安排職業訓練以及給予職業訓練生活津貼之消極與一般之積極勞動力政策，並無法獲得相當之就業促進成效。更為積極者，應提供其促進就業津貼，並同時配合職務改造或創造，使高齡之失業者在提昇工作技能之同時，亦能看到其完成各階段就業服務之要求後的就業可能性。此外，就原住民而言，由於相當比例之自信心不足，導致其多於經濟條件無法為繼後方才尋找就業之可能。然而，此現象在在加深其經濟之弱勢程度。

「55歲中高齡，高齡是65歲這一段，用法律因素把他引進來，可是他缺乏誘因，沒有誘因進來其實對勞政機構是個負擔，因為他去面試，強迫去面試，可是他沒有意願的，他要嘛裝窮、裝病、或裝兇，把雇主嚇退了，其實跟我們開發雇主的機會是更弱的，有意願的民眾其實是一個.....現在去面試是較有意願的，其實那個意願不是他主動，沒有一個工具的誘因，所以誘因比較少給民眾福利這一段，應該鼓勵他去就業，增加他就業獎勵，而不是鼓勵他失業，就是說他當失業的時候，我們給他好的生活保障，讓他有個誘因去工作，所以說我們這是一個很大的問題。(TL-9)」

「我覺得原住民有一個很重要的問題，他的自卑感會比較重一點，較沒有自信心，然後她非得到很迫切的需求的時候，他才可能會去就業。(PL-4)」

(七)身體健康因素

身體健康因素於中低收入與低收入者之就業促進上亦為常見之問題，且不限於肢體障礙，甚至心理障礙亦為當前社會常見之因素。由於此等問題，求職者或較無法從事長時間專注與機械式動作、加班、粗重之工作、全時等條件之工作，而較需要能夠依其需求調配時間之

工作，例如部分工時甚或臨時工作。

「大家有提到可能他本身就有些重大疾病或身體上的因素導致她們沒辦法從是很穩定的工作。(KL-2)」

「他就會跟我們說他目前的身體或心理狀況不適合工作，然後或者是他真的是因為意外受傷致殘難以做全職的，或目前暫時無法工作，就會婉謝我們的就業服務。(NL-7)」

「另外一個因素是他自己的身體健康的狀況來講，比如說，要去找廚房工作的婦女那他可能之前有受過傷，那他要搬比較重像一鍋的湯，那他根本搬不起來，因為他腰曾經有受傷過，或者是他之前可能有帶太多小孩然後抱，手的部分健康因素其實也是他們就業障礙。(KO-4)」

「我覺得今天要談到他們會落入弱勢家庭這一塊，有一個很大的成因是他們是家裡的主要照顧者，家裡面有一個主要負擔的經濟者，後來因為疾病或是因為意外傷害，才會導致家庭落入貧窮，另外一方可能是同時要擔負主要照顧者又要擔負主要經濟負擔者的角色，當他們出來找工作的時候，我們大部分是全時的工作，比較缺乏彈性工時的工作，那就變成他們是說在照顧的工作和經濟的工作沒辦法兩全相顧的時候(PS-6)。」

(八)外籍移民語言隔閡與歧視問題

歧視問題較常成為非本國籍女性之就業障礙；其中，又以非本國籍配偶居多，且該歧視不僅發生於事業單位，亦發生於其家戶中。例如，雇主於面試時發現其口音非屬本地人，則需進一步檢驗其身份證件，甚或使其知難而退，不予僱用。另一方面，由於其家戶內之刻板印象，認為非本國籍配偶出門工作易生婚變，故而限制其出門就業，即

使其家戶的經濟條件不佳亦同。

「今天我們就談移民婦女的部分，我覺得她們就業障礙第一個我要講歧視，我覺得普遍我們的業者還是歧視我們的外籍配偶，我們還是常聽見我們的姊妹他們去求職的時候遇到，有時候光他開口講話，雇主聽他的口音像外國人就婉轉的不予雇用，或者是雇主會跟我們的姊妹要身分證，但事實上依現在的法律規定只要有居留證無論，或東南亞籍配偶只要有居留證不須要有身分證就可以有就業資格，可是雇主有的還是堅持要身分證，那我覺得這都是一種歧視。(KO-6)」

「另外，其實育華我們這邊遇到的是另外一種歧視，那個歧視是來自家裡的歧視，因為他家裡的歧視，造成他沒辦法就業或就業不穩定，因為他們會有性別的歧視或者是一種對外配的歧視，他們認為他們出去外面工作會招蜂引蝶，會學壞，那實際上這個家庭最主要的工作者就是這位婦女，可是他們會用各種不同的理由希望把她綁在家裡，寧願領補助，寧願在家有一餐沒一餐，不要讓他去工作，所以我們常常發現她最好綁的理由就是讓她生了小孩。(KO-5)」

在弱勢就業者中一部分是來自他國外籍新移民，而這些新移民來台的首要問題就是語言上的障礙，因此訪談發現，語言上的阻隔會影響這群外籍移民就業上的困難：

「我聽力不好，不懂這個中文字，我在台灣很吃虧，看不懂國字什麼都要靠別人，人家跟我講好的，不好的不跟我們講，沒有申請那些，因為看不懂阿(NC-5)。」

「我們的證照考試對她們來講非常困難，難在哪裡難在學

科，我們好幾個姊妹去參加美容的考試，美容證照的考試或是丙級中餐廚師的考試，她們通常可以通過術科考試，可是學科考試非常的難，因為光我看他們的考古題的題庫連我都覺得難，然後她們對於移民姊妹的語文的中文程度，要來通過學科考試非常的辛苦，一種就是她們死背二來就是一定要有人協助(KO-6)。」

二、社勞政針對就業障礙因應的方式

上述資料分析發現，弱勢家庭在就業上有一定的障礙。因此在焦點團體分析中，也去理解社勞政面對上述問題處理的方式與措施。

(一) 托育照顧協助

針對托育照顧上，委託民間辦理職業訓練之單位表示，即使是接受勞政單位所安排之職訓課程，仍須為其安排托育甚或托顧之服務，以使案主能夠專心受訓。因此，社福機構之督導建議，勞政單位應重新檢視其輔導就業的方向，並考慮朝著自行創業之角度前進，以使案主能夠兼顧事業與家中子女與其他成員之養育與照顧，或個案間相互輪值工作照顧的方式。此外，雖然政府的托育制度與津貼補助對某些若是就業者幫助不大，但也是社政單位極力在托育方案上的協助。

「我們就建議他們說那要不要就是假設我們這一群六個人，我們都是我們學員，上課的學員，那我們六個找一個有辦法開車的，就是專門顧小孩，我們五個出去找工作，就變成是一個照顧全部的家庭，我們輪流，但是我給其中一個人費用，我們五個人給他一個費用，就又等於給他一個工作，第二個方法就是我們是請在地的企業來幫忙做面試，因為他們是就近，就近你就是可以上班，然後那時候我就說那可不可以我們兩個人一個職位，因為我可能像你們講的，他可能早上要

接小孩，下午四點多又要接一次小孩，那他可能沒有辦法做一個正職的工作，那沒關係我就兩個人去輪一份薪水，那這樣也可以至少有收入而且是穩定的，我其實嘗試過這兩個方法。(NO-9)」

「所以目前的工作職缺的確是一種障礙，對他們而言是一種障礙，他也許想就業但工作沒有辦法配合他個人的生活作息，那是不是說就仿效身心障礙者他們有職場職務再設計，那是不是能夠政府針對這一塊的工作職缺也作一些職務再設計的做法，比如說那位美女有提到的工作分享，國外所提到的 job share 的方式，一個工作拆成兩個人作，...。(NL-4)」

「這個方案是今年度開辦，就是2歲以下的小孩，因為照顧2歲以下的嬰幼兒無法就業，每個月都有這樣的補助款項。第二個部分是從十幾年前開始，就是已經有在核發低收入戶托育津貼，那個部分是補助核列的低收入戶兒童，近期我們有再調整，因為這個業務現在歸教育處管理。第三個部分是中低托教補助這個也是教育處的方案，就是針對中低收的家庭或低收的家庭就讀幼稚園不論是公立或私立的幼稚園，有這樣的一個補助，然後第四個部分就是保母支持系統，在保母支持系統的部分，這一塊是補助家長因為就業然後要聘請保母的時候他會有一個媒合機制，也會適度地補助保母、菲傭。(NS-1)」

(二)彈性工時開發

上述提到的方案與方式，雖不見得弱勢就業者特別是女性照顧者有很大的幫助，家中並無可替代的照顧人選也為其解決方法，此外為使主要照顧者必須兼職或是從事可調整照顧時間的工作，讓照顧角色的功能持續發揮，因此對於固定或是全職的工作無法從事。因此勞政單位提出彈性工時或微型創業，能幫助婦女或照顧者在工作與就業上

的調整，而彈性工時也能提供那些身體因素的如是就業者依自己能力選擇適合的工時。

「我們是可以盡量運用一些宣導的機會來開發彈性的工時，盡量提供一些部分工時的工作機會，那還有一個就是，因為我們同時也有合併是委託辦理職業訓練，那我們也是希望說職業訓練盡量社區化又能夠社區化就業，或者是最好是微型創業，就不用再出來跟所謂的企業雇主還要協商這個工作型態，...覺得這可以是一個努力的方向。(NL-7)」

(三)政策的適當宣導，讓弱勢就業者了解福利身分和權利的認知

因害怕福利被取消的弱勢就業者，經分析發現，社政單位對低收入與中低收入戶身份認定之相關規定並未確實讓弱勢家庭之成員知悉，致使其認為只要有工作所得，其低收入或中低收入身分以及連帶該身份而來之津貼與補助將被立即取消。抑或人民不信任政府社會福利行政單位對於相關政策之陳述，使其不願意進入職場冒其失去低收入或中低收入身份。最終，案主則採取消極之態度，亦即不願就業服務體系之媒合與推介，而偏好自行就業以閃避低收入與中低收入審查之就業所得收入部分，甚或不就業。對此，來自社政單位之受訪者提到，獲得低收入身份者之每年審查標準在於，凡是在獲得低收入資格之期間，工作之月薪不超過新臺幣 24,655 元，則將不會影響其低收入或中低收入戶資格之認定。此外，社會救助法第 15 條亦提及「於一定期間及額度內因就業而增加之收入，得免計入第四條第一項及第四條之一第一項第一款之家庭總收入，最長以三年為限，經評估有必要者，得延長一年」之規定。然而，即便勞政單位亦未必清楚此等訊息，更談何將該消息告之中低收與低收入者？

「其實對有工作能力，我們社政這邊計算那個收入，他沒有工作寫收入是零，就是說最低的是臨時工的一個最低工資24,655元，有一個職缺讓他可以工作，每個月不要超過24,655元，事實上低收入戶有工作低於24,655元就不會取消低收入戶的資格，...，如果不改變低收的資格，像原鄉、弱勢還是願意去工作，或是工作的性質，是不是可以由他來做，或是一個作業員或清潔工，如果有些專長工作比較可以。(TS-1)」

「因為我覺得就是說，他有收入之後，沒有取消他的中低收入戶資格，這應該是一定的，幾年內不能取消他的資格，剛大家有提到24,655元，我覺得那是基本的，因為他會害怕。(TO-10)」

「這可能回歸到實務上他們會比較清楚，他們想要申請低收入戶，還是希望能給福利的申請，資格與取得，救助法也有提到就是說在申請低收入戶資格過程中，在就業上面不列入財產計算，我想這跟社會局跟低收之間的信任，到底有沒有這樣？我們在推介工作他們還是擔心穩定工作之後，他們的低收身分會不會取消？這個部分才是最根本的問題。(TL-7)」

「在低收入戶的部分他們的就業意願這個部分是可以再增強，所以我再想說其實就我們的新法，社會救助新法第十五條工作收入，有幾年內的宣導，社政這邊是可以再多加宣導的部分。(NO-10)」

另外，在五都成立之後，五都之社政單位原以社工員家訪方式審查低收入與中低收入戶資格之程序改由村里幹事執行此等業務。然而，在實際執行上，由於村里幹事對於勞政與社政單位之相關業務並無充分之瞭解，致使其無法妥善傳達正確之訊息予低收入以及中低收入者，以致於成效相對有限。因此政策的適當宣導是社勞政與民間機構所注重的地方。

「其實所謂的就業是我們這邊希望他們就業，所以當今天公所第一線的里幹事要去跟他們詢問就業意願的時候，第一個民眾會先反問你，你要叫我做什麼工作，可是里幹事他們沒有辦法回答這個問題，因為我們也不知道你轉介出去之後，你們能提供的是什麼樣的就業機會，所以在第一線的里幹事他要去詢問申請人意願的時候，第一個遇到的問題這麼多，我過不過的了都不知道，因為申請補助不見得每個都過得了，所以民眾他在乎的只是他能不能取得那個資格。(NS-3)」

(四)就業與職能訓練

對於工作技能較為不足之案主而言，則能夠由就業服務站轉介其參與職業訓練課程，以獲得求職時所需之技能甚至證照。一些案主在職業訓練課程結業後，確實能夠回穩定就業之狀態。

「他本來沒有一技之長，譬如說職學、職業訓練取得他的技能，本來從沒有到有技能入職場幫助他，你可以讓他能夠穩定就業，目前我們知道的大概就是這幾個方向。(PL-2)」

「另外，我們發現有成功的案例，就是說像之前這十年來有好幾位就是讀高職夜校的學生，他們可能本來沒有機會再念大專可是因為到縣政府或鄉鎮公所參加以工代賑的工作，所以他們就是在高職夜校畢業後就繼續念大專的夜校，然後完成大學學歷之後也有好幾位進入職場工作的，他們就是家戶就脫貧，然後他們大部分的工作類型可能就是公司行號的行政助理行政人員，因為他們在縣市政府或鄉鎮市公所都有學習就是公文的製作或文書的處理，這個部份我是覺得很不錯，就是有一些孩子他們完成學歷之後就進入職場，如果像中高齡或單親的家庭，很多是因為他學歷的關係，因為他們

沒有一技之長，然後他們其實想要參加職業訓練。(NS-3)」

(五)針對中高年齡就業

因此職業訓練可以協助弱勢就業者增加其能力重返職場，在訪談中，勞政單位表示勞委會所推行的方案貸款(飛燕、微型創業鳳凰貸款)可以提供經費幫助弱勢創業基金，其年齡上並未限制中高齡，因此可藉由政府的方案協助中高齡就業。另外民間機構也表示說即使沒政府翻案的協助，他們也會提供個案獨立自主創業的能力，如勵馨基金會家暴婦女就業的方案。此外，社政單位也提供以工代賑的機會提高低收入戶、中低收入戶在中高齡就業的協助，或是相關輔導就業方案。

「有，就是我們現在勞委會主管的是微型創業鳳凰貸款，他叫微型鳳凰創業貸款，...，45歲以上的都適用勞委會的方案。(NL-7)」

「有，飛燕有提供中高齡就業貸款。(NL-7)」

「所以我們也期待他可以走出家暴的陰影，一樣脫貧一樣獨立自主的生活，所以我們在基金會注重這一塊，我們有婦女就業的方案，這一塊其實沒有政府的補助，是我們自己在做，但在花蓮我們會準備性的職場，我們主要是燒琉璃珠，大概也都知道，我們主要服務是準備性的職場個案和支持性個案。(HO-4)」

「所以我們在針對弱勢家庭就業促進措施，在以往我們針對低收入戶，是提供代賑，它在我們的社政部門，在我們的以工代賑的部分是以公部門裡面坐一些清潔打掃，或者是一些簡單的文書工作，這當然由我們的社工員家戶訪視，在評估個案有這樣子的需求，或透過我們的勞政單位來協助轉介，這是我們社政部份在提供以工代賑的部分，針對弱勢家庭。」

(PS-6)」

「生活重建協會這邊，這邊是有承辦多元就業的方案，那主要的就職的工作人員大多是中高年齡者，45歲以上，那其他的話像是弱勢，比如說像是低收、中低收、弱勢境遇婦女，就我們現在裡面來服務這些大哥大姊們大概具備這樣的身分，那這個計畫是一年期計畫，一年期計畫結束之後他們就是又回到社會，那我們這邊的話就是留用，每年都會留用人員，如果沒有留用我們也會進行培訓比如說照顧服務員或是中餐丙級技術這個培訓。(NO-10)」

(六)針對原住民與新移民就業的協助

此外針對原住民就業方面，民間單位提到因原住民會做小手工或是農產品，因此則會幫助它們與企業做結合，將他們的所常能夠銷售到一般市場上。

「很多中高齡，或是原住民那他們很多都會做手工，可能小時候照顧家庭有這個能力，然後我有嘗試著試了幾個方法，如果是農產品相關的，他不會做手工，他就去種田，山上的菜價格比較高，或請他們拿去賣飯店，...，那另外一個就是手工的東西，我有跟飯店談過，就是有聯絡幾家飯店包括很有名的，包括像紙箱王，這都是新進很有名的廠商，...，前陣子賽德克巴萊的電影很有名那正紅潮，我們就是嘗試去測試，光一個上午大概四個小時可以賣到5000塊一個人，我覺得收入非常好，所以我覺得這是可以慢慢去嘗試的，久了就會有一個自有品牌就出來，那我覺得這是可以去嘗試去做的，那我覺得一定要用在地的產品的廠商去談。(NO-9)」

再者就是外籍新移民的歧視與就業問題，在焦點層體中談到要處理歧視的問題是長久的過程，但首先要處理就外籍新移民他們家屬對政府與民間部門介入的疑慮，讓家屬知道這些資源是幫助外籍新移民更快進入台灣社會，此外透過開設班級與課程訓練，幫助新移民能夠取得相關證照幫助就業。

「其實新移民的就業的確會有這種狀況，像我們辦新移民的專班，其實主要要說服的不是新移民本身，是要說服他的家屬，因為他們就怕新移民如果離開家庭，甚至是政府辦的一些活動，他們可能都有點擔心她出來會被帶壞，我們就說不然你跟她一起來上課，也是要拜託一下，後來發現好像跟他想的不一樣，才會比較放心，之後才能夠有多一點的自主性，不過這的確是不管是私部門或是公部門在面對這種議題的時候，其實我們都會遇到這種狀況。(KL-1)」

「最近我們在鳳山透過善牧基金會的協助把姊妹變成以專班的方式，真的是加強集訓跟特別的協助才協助姊妹能夠順利通過學科部分的測驗，對於我們移民姊妹在職訓以及證照考試的協助上面是不是能夠更設計出適合她們的證照考試的方式，而不是只有紙筆測驗，就像考駕照一樣，現在考駕照可以用聽力測驗，那用聽力測驗她們就可以更順利取得駕照。那像證照考試有沒有可能對她們也是可以用聽力測驗的方式，或者是設計出能夠測出他技術的能力或者是把學科的分數比例可以再放低一點，我覺得這樣都能夠協助她們真的以一技之長來進入我們台灣的就業市場，我先講到這邊。(KO-6)」

「但問題要跨出夫家，一定要有信任的，讓他們走出來。我有聽說，那時候他們有要舉辦這樣的課程，然後他們要請幫忙協助招生，後來我才知道他的夫家來看他老婆有沒有跑

掉，被教壞了，所以沒有信任的人是絕對帶不出去的。(NO-9)」

(七)深入輔導個案增加成功率

而焦點團體社分析勞政提到說陪伴案主，一對一的深入輔導，對於弱勢就業者面對困難或挑戰時有很大的幫助，特別對於求職受挫、自信心低落或因身體殘疾而感到自卑的就業者來說是最好的幫助。此外，也透過團體的方式增強它們的自信心。

「如果是一對一的話才有可能進入到那個家庭，去找到或適合的職缺，那問題就相對的比較不會這麼多。(TO-10)」

「...，這些人變成說是陪伴，跟他講邊找，邊跟他討論，要不要參加訓練，其實訓練又覺得太久，少說有兩三個月，所以說他決定要找工作，大部分我們案子推起來也有做就業諮商，就有兩個人力陪著去找工作、媒合，這樣子。(TL-7)」

「我覺得情這個字，有時候可能這並不是這麼重要，可是當你去接觸這個，你用心、你真心地去對待他們之後這個成效真的很明顯，就是長期來看就我的經驗。(NO-9)」

「我們有在做家長脫貧做滿久的了，就是早期我們做那種比例存款，跟中國信託合作，依比例提撥，一個月撥三千，在裡面也有課程，有專長職業就業的訓練，當然還有一些成長團體，個人內在資產的累積，我們資產累積有外在跟內在的，內在就你怎麼提升你的自信心，內在能力的部分，那前面講的部分要排除的就放一邊，如果說他是可以順利，培植起來整個能力都夠了，然後他順利去就業。(HO-5)」

(八)提高個案就業意願性

一對一陪伴能深入弱勢就業者的家庭找出主要就業障礙問題，來幫助它們重回就業市場，而在資料分析中發現社勞政共同認為弱勢就業者無法穩定就業最大的問題在於個人就業的意願性，個人意願性強較能與就服員與工作者相互配合，反之，則會影響彼此再重回職場上的阻礙。然而，勞社政受訪者的觀察發現，提昇求職者工作技能方面亦多端視其本身之意願。因此，其歸納出，求職者有無提昇其自身工作技能之意願，甚或其有無就業之意願，應為求職者能否媒合工作，進而回到穩定就業狀態之主要因素。

「有意願的民眾其實是一個...現在去面試是較有意願的，其實那個意願不是他主動，沒有一個工具的誘因，所以誘因比較少給民眾福利這一段，應該鼓勵他去就業，增加他就業獎勵，而不是鼓勵他失業，就是說他當失業的時候，我們給他好的生活保障，讓他有個誘因去工作，所以說我們這是一個很大的問題(TL-9)」

「確實我們在服務上面會遇到困難就是他們的就業意願不高，有些低收入戶他們已經領有低收入戶相關補助，或者是社福中心的案子，依賴社福中心像物資啦這些，在找工作上面是不是要合併計算或者是資格或者是他本來就滿足了，不用工作的那個狀況，其實他在就業意願上面真的是不高。(IL-1)」

「至於就業的意願，比較積極的申請者也許他會留下資料，但是其實更積極的民眾，他自己就會去尋求就業服務站，因為像公所本身我們就有就業服務中心，我們就服站...目前應該各公所都有就業服務台，所以更積極的民眾其實他自己就會主動去尋求就業的機會，因為其實等到這樣的機制核定然後再轉介，對於真的想工作的人來講那個時間其實是慢的，

但是就申請者來講那個所謂的促進的那個一個轉介配合我們去填而已，對他們來講真的想工作的人來講這個速度太慢了，不想工作的人就會跟你說他沒有意願，所以公所來講你當然是會問，或者我們受理的窗口會問，就為了配合你們轉介資料，但是民眾他們意願不高主要因素就在這邊，有意願的自己趕快就已經去找就業機會了，沒意願的你客氣的跟你講，喔!好啊!試試看，再來就不知道我過不過得了，你要我做什麼，這個是我們第一線實務上遇到的困難。(NS-3)」

綜合上述，目前社勞政與民間機構都為促使弱勢家庭就業提供多方法，希望藉由方案或措施提升他們的就業意願與機會，最重要是的是幫助他們脫貧，使其他們生活與下一代的生活能有更好的發展，不在陷入貧窮的旋渦。

三、中央及地方政府在弱勢家庭就業促進措施之施行模式與執行成效為何？

(一)名單資訊不清楚或不正確

在執行成效上，經焦點團體分析後發現輔導就業人口的選取是有困難的，因為系統的設定容易將有能力人口與沒能力人口相互搞混，因此造成名冊聯絡上的問題，造成資料選取上的不精準。此外，很多選取的資料其若是就業者相關資訊不清楚，或填寫的聯絡方式與地址無法聯絡到本人，而造成很多名單的人員是無法連絡與找尋。

「救助新法實行之後，一百零一年內政部有工作能力未就業的人口挑出來之後，轉介給勞工局，勞工局就依據這些我們給他的資料幫他輔導就業，...，以執行成效來講，第一個給資料的人當初抓就不是很清楚，所謂有工作能力未就業你

要去抓他很困難…，第二個部分是說有一些篩進來的不是有工作能力，第一個他本身就不想做，第二個是說他也不可能去做，這裡面有些人雖然條件看起來都是符合，他也沒有身障手冊，而是它可能沒有辦法就業，或是說他有可能他另外一半可能要做什麼，他的家庭結構他不可能去做事，所以我們第一個在篩資料的部分，認定有工作能力未就業人口的定義上，並沒有辦法很精確的抓出來。(TS-2)」

「100 年的時候台中市也是轉給我們一萬多筆，彰化也是轉給我們一萬多筆，可是那時候是因為後送的機制其實真的是沒有設定好，所以其實一萬多筆裡面大概有三成以上都是所謂的無效資料，就是他根本也不知道人在哪裡，然後空號或等等，這個地址也都是空的可能都是連絡不到的，不管你是家訪電訪或是送公函、還是發關懷信，通通沒有用，石沉大海這種。(NL-7)」

(二)弱勢就業不開案狀況多

此外，分析資料顯示出，很多弱勢就業者追蹤發現，從社政單位轉介很多案件但大部分是沒被開案的，最主原因是已有工作，有些則隱瞞在就業市場工作或沒任何意願拒絕接受服務，再者就是個人原因或是家庭照顧等問題無法救業，最後則是無法連絡而停止開案的名單。

「我們直接去聯絡到，他根本就沒有就業意願，我們轉介案量來說大概百分之 18 才有就業意願，81.9%都沒有就業意願，那這其中沒有就業意願的話，其實還有蠻多就是已經在就業中大概是 28%左右。(KL-3)」

「我們累積轉介的人數是兩百二十一啦，結果不開案的有累計有一百五十八啦，這裡面就分了很多原因，原因最高的是

這個以自行就業表達的占百分之七十九，其次的是說他需要照顧其他家人，沒有辦法工作有二十四位，那還有一個就是他的目前身體狀況不好，不適合工作有十九位，再其次有十四位是連絡不上，多次聯絡不上，其實以不開案的比例來講相當高，那剛剛來講有推介情況，但是有成功，但有繼續持續就業的，反正還會陸續再進行的，一共有六十三，所以看起來的狀況是不是很樂觀。(PS-7)」

(三)過度依賴社政體系的工作

資料分析中，中央政府提供過多的以工代賑的機會，其實不論是對地方政府或是公部門來說是人力浪費，此外很多以工代賑的工作內容是輕鬆且簡單的，會造成弱勢就業者的過度的依賴，而這些弱勢就業者就會不斷等待以工代賑的機會，最後喪失回到一般職場的競爭力。此外只從事以工代賑的就業模式只會周旋在社政與勞政體系的保護下，對於弱勢就業者能力上並未提昇。

「他們想要等我們的以工代賑，那以工代賑這一塊是屬於社政體工的，這個我們就不是這麼了解，所以聽起來就是就業型態他們的愛好、偏好，個案是比較喜歡政府類型的工作機會，然後零工也沒有關係，六個月到一年都可以接受，那我剛補充的是職場學習及再適應計畫，這個計畫是屬於在企業裡面，他就不是在政府部門所以再比較一下又發現比重好像不是那麼愛，還是比較喜歡多元就業開發方案或者是臨時工作，還是有一些偏好。(NL-7)」

提供低收入戶以工代賑，我覺得這是很好的政策，也可以幫助弱勢就業，但是以就業服務這邊提供的以工代賑職缺其實都是屬於中央一個政策，然後地方要買單，所以這個對公部門來講我們也有很大的困難，因為我們也沒有辦法一下子轉

過來那麼多以工代賑的人，所以只好分配的工作是不均的、是輕鬆的，就循環成他們期待下一次有輕鬆的一個以工代賑的工作。(NS-3)」

「政府一直提供短期就業、以工代賑，他還是落在政府的保護裡面，應該要推出去到企業那一端，其實我們在跟企業接觸時，不乏有善心人士願意幫忙，我們有沒有更多的誘因更多的方法留在企業，應該在把企業留在那個方向留在那邊去思考去解決，我們一直社政轉勞政、勞政轉社政，通通都在政府這一端，企業這一端我們少了接觸的機會。(TL-9)」

(四)人力問題

再來是人力配置的問題，焦點團體的資料分析中發現到，就服人員委外與專業人力不足的問題，就服人員委外面臨的是該單位是否有相關背景的人員，此外如果使用委外人員其相關訓練與服務品質是否能兼具，而在專業人力不足面臨的是，當工作者負荷量過大時，背負的個案與方案過多，對於服務提供上會有一定的狀況產生，因此人力配置上主要是注重服務提供的穩定性。

「政府在籌劃這些東西，要有福利法才能拿到預算，在執行這個預算的過程，都有法定限制，他的彈性跟多樣，他的多元補助，現在政府目前又沒有錢，他的多樣多元度不足，他的限縮措施越來越多，造成這個運作的傷害，這個部分越來越困難，這個部份是說像剛兩位談到政府的資源是很少的，而且中間卡在採購法，你勞務委託出去的時候，這個過程，有實務運作的單位未必有能力來標，這又涉及到採購過程跟法定限制，公務員在運作這一塊的時候，怕違法，像現在哪敢貪污對不對，他只要給你冠上圖利，團體之間也會互告，他把方案交給你沒做…。(HL-1)」

「我們每個月是要服務二十五案，一個月工作天數二十五天，不，是二十六天服務二十五案，如果加上出差、受訓，我們的工作量變成，能夠放在個案的量身上有限，向您剛剛說的就是一個，就服站台個管員就有做這個部分，他一進來就從我們了解他的家庭狀況，當他的過往工作經歷，當作工作室的盤點，陪他做履歷的撰寫，怎麼去修改他的履歷，找他的就業方向，一步步去引導他去做好就業準備，這樣子我們必須在一個個案身上花很多時間，不是兩次服務可以把所有事情弄完。(TL-5)」

(五) 量身訂作的服務型態

最後則是量身訂做的服務，因為若是就業者無法就業並非是自身能力不足，可能是大環境變化的影響，因此量身訂做的就業方式是有必要的，發揮其弱勢就業者的潛能。

「認為這要有很多服務計畫去為他量身訂做，對這些人的就業方式，他本來完全不能在競爭性的就業，因為他已經本身的技能或周遭的家庭環境，他不是一個能夠跟一般人一樣競爭性就業，不是指他個人問題，而是他碰到的環境，所以剛剛很贊同一位同仁講的。(TS-2)」

四、目前的資源網絡與合作機制有何問題？該問題何以產生？為使雙方合作順暢，最需要加強的是什麼？

(一) 勞社政資訊整合與更新之問題

資料內容不夠充分，或更新度不足之問題，導致無法時時掌握個案之狀態。由社政單位提供勞政單位中低收與低收入者之名單，再由勞政單位與案主進行聯繫，並提供各項就業服務。此等運作模式之困

難，主要在於當初所提供的資訊並未能維持在最新的狀況，致使就業服務單位需花相對之力氣去查證，反耗費過多的時間與資源在這方面的作業上。然而，就社政單位之立場而言，以個人資料保護之立場而言，並無法完全開放該系統與勞政單位查詢，以利其時時獲得最新之資料。就此，若勞政與社政單位分屬不同體系，或難以進行有效之合作，進而提昇社政轉介勞政模式之運作效率。

「這也是困擾我們的問題點之一，就像剛剛我們科員講的，他可能說往年，如 99 年是低收或中低收的身分，可是在今年度並不是，我們自行開發，就從我們是不是，從系統裡面撈名單，去篩選，曾經去登記時候可能是那個身分，可能今年度現在不是，那變成說我們打電話去問科員或求職者，那他假如說的是的話，然後在帶那個證明然後再影印，不然也不曉得，是說的是真的還是假的。(PL-1)」

「我大概反應一下他(員工)的問題，基本上從電子郵件上面看還滿方便的，可是他說在一個要回覆上有一個限制，就是說他沒有辦法隨時更改那個職涯，...，個案不可能說一成不變，他可能要再加一些資料上去，...，那個系統上面是這樣，他希望能夠那個改善的話，其實系統也可以權限的開放，能夠上去更新那個，他認為個案變化是很多的，你上去以後回覆以後沒有辦法再更新，有這個問題，所以可能回覆給對方的時候，對方轉介，我回覆給縣府，縣府收到時已經過時了，這個人有新的狀況出現，有這個問題，無法即時送上去，可能他的資訊和我的資訊就有落差，我現在最新的狀況，他根本都不知道。(HL-2)」

「有困擾的是說，有名冊過來，會有那種電話錯誤、地址錯誤，他們會留不是真實的連絡電話，所以有時候我們在打的時候會有電話錯誤，或者是根本無法聯絡到本人，若沒有連

絡到本人，我們目前採取是親訪，就是去訪查，訪查的結果是他們已經去上班了，我們怎會知道，...，通常結果出來是這個人已經上班已經很久很久了，所以到最後變成說對於資料的真實性.....(PL-2)」

再者，由於中低收與低收入者常常更換聯絡方式，致使勞政單位雖然從社政單位之轉介得知其有獲得就業服務之需求，但仍難以與其取得聯繫。據此，則需透過當地的基層單位，比方村長與鄰里長等的協助。也因為中低收與低收入者具有這樣的屬性，若未能取得基層民意代表或當地人事之協助，亦難瞭解案主的實際狀況，進而提供其相關之協助。

「這個轉介過程中有一些名單其實聯絡都是空號，因為他通常是因為連健保費或相關費用都負擔不起，他也沒辦法去繳電話費.....我們有去訪視大概五六次，那當然也有發現到我直接跑到[當地]，就是像剛才講的其實很難找到那個人，剛好遇到那個村長，代理村長我認識，他帶我去很偏僻的地方去找到他，我才知道說他的狀況就是獨居老人跟家人住在一起，然後可能有糖尿病相關的疾病，他連出門都有困難。(NL-8)」

「我遇到一個狀況是，我曾打電話問村長、里長他有說他們有這樣子的名冊做中低收入戶跟低收入戶的名單，就是他是不能給的，不能給我們，當然我知道這是個資法的問題，但是其實我們也很想協助，但是因為我們很想以他們為優先，可是我們沒有辦法，雖然我們也是辦公家機關的案子，可是我們也沒有那樣子的權限，如果里長不幫忙村長不幫忙其實我們是找不到這群人。(NO-9)」

害怕影響中低收入或低收入身份而向社政單位表示願意配合，但轉介至勞政單位後則表示其已經就業，無須協助。由於其轉介之方式為社政單位在其系統中按照特定條件搜尋個案，並依照其目前就業情形詢問是否有轉介之需要。若其表示有需要獲得就業服務並願意讓社政單位將其資料轉介至就業服務單位，則社政單位會要求其切結。然而，其問題在於，案主為了希望能夠保住其現有之中低收入與低收入者身份，而表示願意配合。實際上，其本身其實已經有工作，並擔心目前手邊之工作收入影響其維持當前社會福利身份，而答應社政單位之轉介。因此，在就業服務員與其聯繫時，即表達其已經自行就業，而無須協助。然而，其中部分個案或許會願意接受就業服務員之服務，其主要因素在於希望獲得比現在更好的工作與收入。

「就我們遇到的問題就是像他剛所說，我們遇到的就是第一點，他為什麼呈現說他已經有工作我們還轉介過去，就是就業員問他的時候，他所認知的是不一樣的，然後問他說你有沒有工作，可是我們在轉的過程中他是有工作的，可是他想要更穩定一點的工作或是更好一點的工作，因為他現在可能收入不多，所以當就業員問他有沒有工作他說有工作，那後面可能沒有太多的後續，所以就就業員常常也會打電話跟我們說，你們轉的個案說他有工作，經過我們的澄清之後，原來他所問他有沒有工作，他回答有，可是他是想要比較穩定的工作，因為現在是打零工或是兼差，比較沒有穩定。(KO-5)」

另外，亦有勞政受訪者表示，當前勞政與社政之資源整合不足，致使其無法提供充分之資訊與資源解決個案當前的就業障礙。就此，未來應進一步整合兩者之資源，以使案主能透過此一資源整合系統之協助獲得更充分之就業準備，排除其就業障礙。其中，如前所述，相關人員的持續陪伴應為促進其重回職場的重要因素之一。然而，就當

前之人力配置而言，人手往往不足以支應此等需求。

「只要社會局提出轉介，我們就吸收，如果我們有主責的去
做家庭評估，我們勞政有一些資源可以做一些，勞政社政做
一些資源建構起來，讓這個前階段在輔導脫貧的時候其實可
以掌握勞社政的資源，如果我們有新增什麼樣的資源，我們
可以透過一些討論去提出來，我覺得這個是比較重要的。」
(TL-7)」

「社助法有法定實地訪查，但各縣市做法不一，剛秘書分享
[直轄市]的經驗，我們最理想的狀態，就是說社福中心把所
有的通通集中個案管理，他要持續追蹤輔導，[我們區域]的
部分因為人力的不足包含社工的人力、公所的人力，區域這
邊無法全部列冊追蹤輔導，在公所這邊實地訪查在人力上面
還是有困難，所以我們還是最期待公所一起思考說比較可行
的方式就是優先對象。(TS-3)」

因此，就現階段之合作模式而言，仍然以勞政負責就業部分，而社政僅將其管理之中低收與低收入個案概略資料轉介給就業服務單位。如此一來，似無法提供民眾整合性之資訊與協助，使原先規劃採用此等運作模式之整體功能受到極大之限制，而未能達到預期之成效。

「他其實是針對一個就業服務，像他一般的轉介動作，像我
們現在內政部就業也有一個系統，這只是把業務上傳到網站
上面，內政部也是要，現在就是可以讓我們去查說這個人推
介就業幾次，目前這兩個部分有在用，目前的合作區塊，沒
有說合作到資料可以讓你去查詢，他們的作風純粹針對就業
這一塊，以就業區塊去做合作的。(PS-7)」

「不過我是覺得，就是說因為剛聽了幾個民間社團在講，其實我覺得就是說我們的資源怎麼樣讓大家可以廣泛的被使用，然後再去做一些個案之間的協助，譬如說新移民的，其實我們也有做新移民的服務，那到底我們可以怎麼樣再多，跟新移民的團體針對個案這個區塊去做合作，其實是公私部門之間可以再多加強一點。(KL-1)」

「現在有很多社政整合的資訊，資訊太多，我必須接觸全局的業務，我想勞工局都不知道我們社政，現在福利有多少下來，托育養護、兒少津貼等一大堆，民眾是分不清楚，所以等於說很多資源整合的問題，失業的問題需要很多整合、介入，如果純粹是沒有辦法，我比較期待內政部，我要投入在這一塊上，要把專業人力列入考慮，不一定要給各縣市多多少少名額的社工員，不用阿，那是涉及到人事行政局，如果你要做那個計畫，要專案計畫補助人力，我五年計畫、十年計畫，就像長照計畫我補助人力進來，來執行這一塊，失業的問題也許他就好了。(TS-2)」

再者，就目前個案之篩選準則，以及穩定就業之定義並未完整，仍有相當之協調與進步空間。就穩定就業之定義而言，雖然目前定義為三個月後追蹤，若其仍在就業中，則可歸入穩定就業並結案。然而，實質上，其於過去三個月內之就業狀況並不穩定，亦即常常換工作，充其量僅有就業服務人員三個月後聯繫時正在從事其中一份工作。因此，或應限縮穩定就業之定義，甚或拉長追蹤之期間。

「弱勢就業率，不可能這麼高，因為他可能只做一天，做一天有沒有就不做了，做一天或做一個小時也叫做就業，也會在就業媒合數字裡面，可是他隔天又來找工作了，又來求職登記，之後他又找到工作，然後你看，我第一個工作只做一

天對不對，我後續做兩天三天不定期，三個月以後他隔天來追我的這個時間，他問我還有沒有再就業，我說我有，可是已經不是原講的這個地方，沒有關係這樣子也叫穩定就業，可是我明明是不穩定的狀態呀！(KO-4)」

另外，對於社政單位篩選案量的鬆緊程度亦不一。受訪之勞政單位相關業務經辦人員表示，除了調查過程之資料登載未必確實外，對於「雜工」之定義以及是否納入篩案之準則，在在影響其轉介給勞政單位的案量。亦即，登記為「雜工」者，多為現從事臨時工作或部分工時工作，故其為有工作能力且現正有工作者。若將此等身份者排除於轉介名單外，或將犧牲其獲得就業服務之權益；然而，若將其納入轉介名單之列，則其不僅將增加轉介之名單數，亦會使勞政單位就業服務人員更疲於聯繫案主，卻又未能獲致良好績效。

「.....關於轉介機制，就是我從今年開這樣聯繫，因為之前有請教社會處的那邊的窗口，那現在因為他轉介從源頭申請，就是通常是由村里幹事提出申請，那公所的窗口服務彙整，那村里幹事一開始在申請的時候大概有去了解他目前的狀況，看是失業或待業，但通常如果說他們填雜工，可能就是零工不穩定的話，因為我們轉介的名單的格式可能是在評工作能力為就業，那實際上在系統上面篩出來，只要有填這個雜工就會篩不出來，那事實上篩不出來就是轉介的第一個面向是這樣子.....但是他篩選得太嚴格，所以他篩選出來的名單不見得符合原先就是我們向縣府社會處定一個有工作能力未就業，因為就業有一些狀況要排除，但是實際上那些狀況是沒有排除，...，其實如果說能有第一線的公所這邊直接插管直接填轉介單的話，再由我們公所彙整去取代原先那個系統的轉介機制，其實是會比較好而且比較符合實際的狀況。」

(NL-8)」

據此，台灣各縣市，甚或公所，多嘗試自行發展所屬的資料系統，以適合各地方之不同社會型態，提供各種不同的資訊需求。然而，若未能由中央發展出一套能為各地方政府共同採用之資訊系統，則容易導致人口因跨區移動而無法由各地方政府取得相關之資料，特別為福利給付之資料。

「有些公所過去比較用心的，自己有用 excel 檔，自己有一本武功秘笈，像[一些公所]，自己有另外的小系統，這個也有但這個不多，這種情況不多，縣市政府跟公所是用同一套系統，用同一套系統又有兩種情況，一種是縣市政府，自己開發的社政系統，像台北市、新北市、高雄、彰化、屏東，我不一定念的很清楚，都是他們自己開發的系統，有一些公所有些縣市，用的是內政部的系統，內政部的那個系統，現在另外開發一套還沒成功，目前比較會用是小的縣市，像花蓮、台東，因為他們量少，他們比較沒有很多人會常跟他要，內政部的系統還能夠滿足他，目前資料的情況，目前內政部有再開發一套弱勢E關懷系統，已經弄好了，也有縣市政府目前在用，...，這是系統的情況。(TS-2)」

(二)以政策工具提昇其就業意願之成效？

就現有之相關措施與方案而言，一方面透過消極性的失業給付與積極性的就業獎勵維持求職者基本的經濟安全，進而提昇其求職與重回職場之誘因外，另一方面則是透過對雇主的獎勵措施，提高其針對經濟弱勢者提供或設計就業機會與職務。然而，最重要仍取決於經濟弱勢者的就業意願。亦即，若該等措施皆無法有效提昇其求職與就業

動機，則成效則無法顯現。就當前的實施狀況觀之，其成效仍至為有限。

「什麼樣的阻礙讓他無法穩定就業，無法就業的原因是什麼？對很多個案我們會花很多心力在上面，這些都是很少，很需要在這上面延續做服務的，我們透過這樣的服務，我們這樣的就業狀態會比較穩定，就會讓他自己找到這樣子的工作，而不是透過我們就推介，他有自己的能力找到自己想要的工作，就我的個人來覺得，他要自己找到工作這樣才可以做的久。(TL-5)」

「這邊我再補充一下.....就業的促進措施不管是用中央的單位或地方政府的，我們都會規劃一些措施來提升他的就業意願，有時候我們規畫這些措施目的是提升意願，這些措施往往我們在接觸其實是規劃有，事實上用不上，還是回歸到弱勢，低收他們就業意願這一塊，我們舉例來講，生活扶助戶我們會給五百塊交通補助金，我們這邊還有一百塊，那事實上都有規劃，也規劃剛提到雇主補助或職場再學習的計畫，這些都是在補貼雇主能夠用這些弱勢，但是事實上工具都有具備，但是常常就是說在求職這邊協助的時候意願都沒有，...。(TL-7)」

「我們就促工具也是有績效的，我們會要求他們評估的個案是不是可以使用，需要跟個案說明這些的工具，個案符合這些條件的話，這說明是鼓勵他們使用，很多跟我們回報的，他們給我回報的理由是個案都有跟他們說明，個案都表示說沒有這個必要，要回歸到這個民眾，低收、中低收自己的態度跟意願在哪裡，剛剛有想到就是說有一部分剛老師有提到是蘿蔔跟棒子的部分，除了我們回饋到他沒有配合意願好了，去取消他的資格，有沒有其他鼓勵的方式願意可以願意

去工作而不是你知道的，人都需要被鼓勵的，我們鼓勵他穩定就業，鼓勵他就業方式，增加他們去工作的機會，而不是處罰他，我覺得這個東西是大家一直在討論的。(IL-1)」

(三)勞社政資源連結之限制

除了前述關於中低收與低收入者對於其工作所得是否會影響其社會福利身份不甚了解外，對於其能夠獲得何等社會福利給付、服務與協助亦未能獲得完整且充足的資訊。

「我聽到的是很多他們對於這樣的資訊並不是完全的了解，有的人去說問村長，村長那個我想要申請資格，他去到那邊人都已經到可能花半小時的路程卻不能申請，他根本不知道他有什麼樣的補助，他根本完全不清楚，這也可能是因為鄉下地方資訊比較少也沒這麼發達，那我覺得這也是個問題，我覺得如果要從根本去解決。(NO-9)」

「其實是政策宣導也不夠，我相信應該很多低收入戶或中低收入戶他本身並不是很清楚他應該負的社會救助新制的權力跟義務，所以這個是我們不管在 100 年或 101 年的，我們在於勞政的同仁夥伴在協調工作分工會議上，都一直有請託說可不可以我們在政策上我們就是各施其職，互相宣導自己的新制有什麼樣的權利義務，讓這樣的一個所謂弱勢家庭可以工作的勞工真的可以聽到說政府的新制對他們有什麼樣的影響跟福利，而不是一昧的可能用過去的舊觀念還在申請，然後就是被動地等待扶助。另外，目前看起來其實灰色地帶的待業者，應該只有一種身分就是中低收入戶，...，那可是中低收入戶他是一個新的法定身分，我們都是覺得他本身並不清楚他自己有一些新的權力跟義務，所以我覺得又回到剛才宣導方面，勞政、社政可能要各自努力去做宣導，不然的話

可能永遠中低收入戶他都比較會是...看起來是很容易脫貧的一群，可是他偏偏卻沒有達到這樣的預期的一個人口。

(NL-7)」

(四)就服體系人員大量採派遣或約聘之問題

公共就業服務體系之從業人員中，已大量採用所謂局聘與派遣之人力，從事各項就業服務業務，特別為特定對象之就業服務業務。對於此等人力之招募與運用，受邀之勞政人員認為，一方面因為招募人力之條件以限定以社工、心理、人力資源管理等教育背景為優先錄取外，另一方面由於此等人力於聘任與派遣後接安置於公共就業服務體系之機構內執行相關業務，故可由政府單位直接監督其業務執行情形，應不至於有太多業務執行品質上之問題。然而，就過去從業人員之陳述得知，其勞動條件、就業穩定程度與業績壓力等皆有不合理之規定。

「我們在這個需求在人力招標得的時候其實我就有設限，就是要有相關科系或相關工作經驗的。像社工、社會、心理、人力資源管理，如果他不是相關科系比如說他是商業的，只要他有相關人力管理的經驗兩年，所以我們其實都有事先做過人才的設限，所以他應該我們會盡量減少所謂新手上路的磨合期，然後我們當然也會辦理職前訓練和在職訓練。

(NL-7)」

「這個方案是從去年才開始，所以我們會因應新的方案會有一個所謂的委託的業務，我想我們中心因應這個方案就會去生這樣一個委託的業務，這樣的委託的業務裡面就包括我們中心所服務的小區域，包括高雄屏東澎湖台東，所以你們在屏東所聽到的那兩位人力他們還有夥伴是在台東服務，也有夥伴在澎湖服務，也有夥伴在高雄服務，然後以那個專案的人力以我們中心的規模來講是8個人，那這8個人主力

就是要去做這件事情.....其實以勞委會來講，中央人力管控的話，勞委會要提供的服務是越來越多元化，可是政府不准，所以我們只能用購買的方式去購買服務.....。(KL-1)」

「每個月都有一個績效，每個月你都要達到，不只希望你達到還要超越很多，我們在超越很多的狀況下，隔年績效標準就會提高，他會去抓，所以我們永遠追不到.....一有什麼專案，失業率太高了，就會有專案來補強，我們就要承擔，一般績效就算了，莫拉克風災有專案，我們要進駐營區，一般的績效還是要做，那時候又有就業啟航的專案，我人在營區裡面，還要出去服務一般的民眾，把我們當超人耶。(KO-4)」

(五)社工人員訪視之必要性

由於目前對於經濟弱勢案主之審查漸漸不以社工人員訪視為主。在直轄市，目前甚且以村里幹事執行原先由社工人員訪視之任務。然而，社工人員訪視之功能是否能被村里幹事完全取代？畢竟社工人員經過長久之專業訓練與培養，對於案主之需求及其相關之資源連結有一定之敏銳度與瞭解，應無法完全由里幹事取代其功能，而將原先以社工人員家訪的業務省略。如此一來，或容易造成應獲得社會福利給付與服務者無法依其狀況獲得相應之給付，甚或提高其給付，以滿足其需求，進而排除其障礙。另一方面，或易造成無給付需求者獲得給付，致使福利資源遭到濫用。就此，人力之需求仍為執行社工人員家庭訪視的一大問題，故應為未來人力擴充與編制的主要考量之一。

「如果要我們很徹底的來執行說，是要做過訪視之後，他去做轉介的時候，你在現有的人力上來講，無法去辦到，所以這是我們在轉介上遇到的一個困難，就中低收入戶來講。

(PS-7)」

「還是要看，因為目前我們的低收跟中低收入戶，不只做這個部分，我們站上有一些還會指派他們其他的一些，所以我們現在就是要跟站長那邊去做協調，然後希望就是說日後他們比較有一些時間去親訪。(KL-3)」

「我們聯絡不上的只有占 9%，因為我們也有做親訪，可是我們親訪的成本會比較高... 因為勞政都叫就服員，沒有社工，勞政沒有社工這個角色。(KL-1)」

「我們是有人力進來，我們有人力沒有辦法轉進來，因為[我們的區域]是雙軌服務，有中央有地方，[我們區域]有內部的資料上，有系統去做處理，有些人力是區公所轉介過來的，問他是自己來的... 其實現在的就服人力現在的比例是不足的，他們就轉乘其他服務的弱勢，只做這個部分，有這個部分進來就服務。(TL-9)」

五、針對當前弱勢者之就業促進措施的看法

(一)以工代賑 vs 福利依賴

勞社政專家學者的場次觀之，彈性工時的開發與推行對當前弱勢就業，主要是幫助其搭配他們家庭照顧時間，因為很多弱勢就業者需擔當照顧上的責任，因此政府才開放以工代賑或多元就業方案，但如前述所討論到怎麼防止福利依賴，是其注意的地方。

「我們可以知道說在開發職缺的說，是要配合中低收他們的要求，主要是他們常需面對照顧上的責任，或是需求是不一樣的。(TL-6)」

「以工代賑很好，但怎麼讓他們回到一般職場，不要一直在社政體系中，或是開發企業開放彈性工時，都是需被注重的(NL-7)」

「對就業執行部分，不外乎缺乏學歷跟技能，相對之下也會形成一些比如說他們的習得無助感，那再加上城鄉差距的關係，再來交通不便也會成為歸納到他們習得無助感這一塊，那所以我覺得說，如果提供創業的輔導措施或甚至是擴大就業的適用對象，那在家庭照顧者的部分，如果說可以搭配配套措施，政策這邊可以支持照顧者家庭能力，甚至分擔家庭照顧者預防和協助照顧家庭照顧者成員之間的問題，或許也可以增加就業的機會。(NO-10)」

(二) 照顧服務未能達到實際運作

就中低收入與低收入者焦點團體場次以及勞社政專家學者的場次觀之，托育與照護為主要就業障礙之一。然而，截至目前為止，各縣市政府對於托育與照護資源之提供與連結至為有限。多數縣市，充其量只提供諸如托育給付，欲藉此解決養育兩歲以下兒童之家戶的就業障礙。但其問題之關鍵，應在於是否有足夠且合格與合法的托育與照護服務人力能夠該區域獲得與使用。此問題甚少被妥善解決。

「只是我覺得你要鼓勵這些低戶中低收入戶出來就業，你一定要給足他相對的資源，譬如說托育的名額要能夠給他足夠的，讓他能夠安心的就業之前應該去解決他照顧的資源，不然理由很多障礙就會很多，那些都會是他就業障礙的理由。(KL-1)」

「還有就是這本來就是要去做很多資源的連結，像高雄市社會局現在就是有在做托育資源中心跟托嬰中心的連結，那有的是托育資源中心是獨立的，那像這個部分就是委給民間單位去做運作，就是委外去運作這樣子，不過我剛有講到如果說就業者臨時接到要加班這種事情，他需要臨托的話，托育的單位有沒有辦法去接受臨托，或是離他就近的社區保母有

沒有辦法接受臨托，這個都是會被限制到，因為保母的臨託有可能影響到保母他收托人數的部分，所以這就會很多的阻礙會影響到這樣子。(KO-4)」

(三) 自信心影響就業

此外，如何增加弱勢就業者的信心也是該探討的，弱勢業者因身心困擾或是長期失業導致自信心低落，都會影響日後就業的情形。在者如去除雇主對弱勢就業的刻板印象，也是相關單位要注意的地方。

「那再來就是說其實弱勢家庭有一些既然會歸列到弱勢，都有一些除了剛身體可能健康因素、身心障礙，我覺得有時候是長期的失業造成他們自己心理的障礙，造成也沒有求職的意願，因為可能幾次的求職失敗之後他們就放棄，然後尤其是中高齡的男性有一些都會有酗酒的情況，這也會影響到他們求職成功的機會。(NS-3)」

「那我們覺得就我們勞政單位來說，確實我們是應該加強像在地企業的雇主就是我們求才端這一段，再宣導一下可能這一個弱勢族群他一些優勢，或者是協助減少他的污名化的刻板化印象。(NL-7)」

(四) 意願問題

但最終社勞政還是如前述討論到，如何提昇弱勢就業者的意願，增加其就業工作的誘因，才是增加就業最根本的方式。

「回歸到說所謂民眾的求職意願，當他跟社會局請領這個補助的時候他會告訴你，他是有求職意願的，當我們實際在服

務他時，第一次我們都看名冊，第一個就是先打電話，跟他確認說你是不是需要工作？他就會直接告訴你，第一個我現在有在兼差工作，是沒有勞保的，第二個他會跟你問說，如果我要找工作，你們會不會加勞保？這是我們常遇到的問題，當然到我們這個地方找工作，他一定是要符合相關法令，我們也會明確的民眾說，第三個是他們可能也會有工作意願，可是他會告訴你，我去你那邊找工作，可是我福利補助這個身分我不想要失去，我說那沒關係你先過來，後續再連接的時候，這個人就碰不到了，實際我在連絡中低收名冊，像現在社會局、區公所，幫我們做第一步的確認，以上個月跟這個月我所連絡的比數來說，沒有一個人是告訴我他是有工作意願的，他有要接受不管是親自到站台或者是我在電話中要提供工作機會、工作訊息，他都是婉拒我的，這是我實務上的經驗跟大家分享。(TL-6)」

六、處於灰色地帶的待業者(有家庭照顧之就業障礙、不穩定就業者…等)，應由誰來協助處理？

在焦點團體分析中，社勞政他們對於所謂的灰色地帶如何處理，或是應該有誰處理，其雙方的觀點認為應是如何在合作與分配，因雙方互相合作才能夠使就業系統的處理更加順利與進行。

(一)勞政單位負責就業上的協助

勞政方面認為可以協助後續弱勢就業者進入職場後的訓練，勞政提到說弱勢就業者主因不受主流市場的歡迎，因此職業訓練、面試技巧、能力培養等，都是需被提升的。此外，社政單位表示因弱勢就業者特殊，因此勞政單位後續的支持和追蹤是否執行，對於弱勢就業者的媒合有很大的影響。

「我覺得不是灰色地帶，只是就是說就我勞政看到我想處理，我沒有足夠的蘿蔔可以給人家的時候。實勞政的協助方案裡面，我們所謂的就業障礙是什麼，你的技能不足，或是說剛有講到一些你的求職，講難聽一點就是你的賣相不好，那這個我們勞政都可以來協助，譬如說我幫你...我們也有開那種班就是求職面試技巧，現場做現場來演練，這些都ok，這些勞政都可以來做，因為勞政還是比較多的只是在你進入到職場前的準備跟職場後的穩定，職場的就業跟職場就業之後的穩定，這些我覺得勞政都可以做。(KL-1)」

「某一塊是在我這邊解決，不能切割案主去你進來接到案子沒工作，你現在面臨的不是一個一般沒工作你就讓他去職業媒合、參加就業博覽會，全自動化會去找，這個不是，這種一般案子這種家庭，他面臨多重問題，你應該是一個案子進來之後，由社政單位做類似個案管理那樣，他也許這個案子職業媒合成功了，後面這邊你會給他多少支持，這個也會口耳相傳，他覺得這裡可以解決我非常多的問題，如果你回到前面那個做法，我把資料轉給你，我們很多個案收到有人打電話給我你要不要工作？就這樣結束了，如果你是在類似一個個管中心，我案子進來，我窮盡我所能，我把你輔導到能夠去工作，我的手法裡面有一塊到勞工局去，我給勞工局這一塊一後，我找到工作了，我後面的輔導措施是沒有斷。(TS-2)」

(二)社政單位負責名冊上的協助

在社政單位表示，在名單上社政的社工員可以協助名冊資訊的正確性，主要是先初步刪選不符合或是沒意願的弱勢就業，主要目的是幫助名冊更加精確，弱勢就業者的資訊更加正確，降低資格不符合、意願性不高、名冊不正確等發生。

「現在案子進入到社會局之後，名冊會固定，但也有承辦人員配合公所的人力去做就業意願初步的篩選，我剛前面也提到說在意願篩選一開始他只是為了領那個福利，先做一個配合，後續轉入我們這邊我們確實也是努力在做找工作這塊，包含從去年上千筆和今年做一些篩選之後，逐漸縮小，縮小的名冊更精準地去抓有工作能力，通電話之後知道他們的就業意願不是這麼強，我們會先用電話去做聯繫去做一個模式，因為我們縱使要做社工要做家訪先得電話聯繫，何況是要找工作這件事情，電話先確認有沒有就業意願或狀況，當然還是一個很重要的過程。(TL-7)」

(三)中央人力的配置

再者，社政人員表示說應反映給中央人力的配置問題，對於一線的工作人員來說如沒專業能力的進入，或是人力重新分配的話，其實對於一線工作人員來說是辛苦且負荷大。

「人力上如果沒有一個特別的來源或一個好的中央計劃的空間，你不把人力算出來，沒有辦法做，因為中央一直在做一件事情，想出很多點子，請我們社政勞政單位做，他不給人，上有政策下有對策，你要我做沒有給我子彈，我就以沒有子彈的方式打法，因為你沒有辦法。(TS-2)」

「社會救助法開辦之後，社政單位有補助人力，他是要補助我們這個，是要我們…一百零一年是補助五個，三個社工兩個站務人員，...，應該是多把人力放在一線單位。(TS-2)」

(四)個管方式

在就服單位表示，常在輔導個案時遇到無全盤了解個案的社工，簡單來說，當一線單位接收到個案後須更深入輔導時，如有統一討論

的窗口或主責的社工，可以方便接到案件的社工更快進入狀況。

「可能是勞政那邊已經要開案要協助他就業的部分，如果今天他再推他出去就業的過程當中，因為個案意願會反覆，或許他需要社政的一些資源，跟背後支持他，這樣勞政的人員需要社政有一個窗口，可以去做一些討論和怎樣可以讓個案可以順利的去就業。(IS-4)」

「老師我覺得台北市你至少一個低收入戶你要幫他找到一個社工員，是可以找的到的，只少他在哪一區哪個里，主責的社工是誰，即時他現在有開案沒開案，你都可以找到一個負責這個的社工員，你可以跟他談。(IS-4)」

因此希望發展像個管的方式，像是在台北場提到個案管理資料站的模式進行。可以使社勞政之間互動更加順利。

「我是負責個案管理資源站，應該是說台北是有它的資源，跟其他縣市不太一樣，確實有一些服務上面的與其他縣市不一樣的，或者是更好這個部分，...，以台北市針對一個特定對象，設置所謂的個案管理資源站，當然是說要當作設置的目的不再說是 for 特定對象，台北市政府勞工局當初有一個想法，我們本來所有的特定對象服務在就業服務站，但是很多的特定對象是其他單位轉介來的，各單位轉介來的，要找一個對口，會有一些需要討論的地方，他們要找一個對口，要找各站會變得很複雜這樣，所以我們才成立個案管理資源站，我們有一個單一窗口這樣比較好有一個聯繫，現在所有轉介交辦的窗口，由我們的個案管理資源站。(IL-1)」

六、透過政府當前之就業促進措施能夠順利穩定就業之弱勢人口中，是否具備特定之態樣？

在焦點團體分新中，社勞政都表示說弱勢就業者能穩定就業最大的特點在於他的意願性，資料分析中發現為有當事者就業意願高其工作媒合才會更加順利，此外當工作較能符合他們期待與時間，也較能提高他們的工作意願。

「我們自己本身自己會篩選，這個個案在就業方面到底是強而有力有決心想要找工作，還是說藉由找工作希望社工提供某項資源，還是說某些因素工作有也好、沒有也無所謂，我們會先做一個評估。剛剛提到是說如果是強而有力堅決想要工作的話，這個前提之下代表他有面對自己的經濟的需求，找工作會有一個念頭會是積極的快快快，快給我一個工作。(IS-3)」

「個人意願高且工作符合他們時間需求與照顧的工作，通常他們較願意從事工作。(NL-8)」

「其實我們覺得說，最重要就是說這個人意願是怎樣子，他的動機是很重要，如果他有意願要工作的話我們要媒合他就業是沒問題。(KL-3)」

在焦點團體分新中，社勞政都表示說弱勢就業者不穩定就業最大的特點喜歡輕鬆的工作、工作不適合、照顧問題、福利依賴、自信心低落需要陪伴，資料分析中發現設述因素都會影如是就業在就業上的阻礙，也會降低他們的工作意願。

(一)喜歡輕鬆的工作內容

「這是我們社政部份在提供以工代賑的部分，針對弱勢家庭。多元就業是在協助一些弱勢就業族群，一個銜接機制要讓它回歸到正常的就業市場，可是問題當時在推多元就業的時候，發現反倒讓他們更不容易進、回到正常的就業市場，因為一般工作輕鬆，一般都在想，大家有看過報紙上的報導，我才做兩個小時就可以領八個小時的薪水，那個多元就業一個當時當然是想要解決就業上的問題，可是操作下來我覺得沒有收到正面的效果，反倒是收到反面效果，當時就有我們的弱勢家戶，他就業之後一直在等待說什麼時候還可以做多元就業的工作，因為當時規定你做了六個月後，可能還要再隔個半年，才能擔任多元就業的工作，可見他們覺得輕鬆、錢多事少，還不到錢多啦，不過還在可以的範圍內，錢多事少離家近。(PS-6)」

「對，工作要輕鬆，不能有壓力的，老闆還不能罵他，…，他會開出一大堆的需求。(IS-1)」

「比如說同樣的工作性質，比如都是割草工作，你跟他說是一般職場的，他就不願意，可是你跟他講是政府的，是清潔隊的割草，腳痛都好了，沒有問題，一般職場的割草，他就跟你說怎樣怎樣，不行阿，可是多元的就OK，對，所以說還是有差別。(PL-1)」

(二)工作不適合、照顧問題、福例依賴

「孩子那一塊真的是最大問題，接下來是花蓮地區的工作特性的確是服務業、餐飲業還有飯店服務員為居多，那很多婦女不樂意選擇這樣的工作，加上薪資也低，所以很多人寧願不工作也沒關係，每天去上職訓，每個月都還有一萬多，不然想辦法登記一個多元，就算臨時也好，反正我有低收入戶，有其他的補助，所以我們常在推的時候有這個困境，但我們也發現今天

這個婦女，沒有那種未成年的孩子，即時他有身心症的議題，可是他很快就進入一般職場，而且是比那些未成年的媽媽還要快，工作穩定性也高出很多，所以小孩子那一塊真的是沒辦法穩定就業，真的是低的就業動力跟意願。(H0-4)」

「他到了就服中心可能會跟我們的就服員講說我現在是有在工作了，我現在要照顧，我要照顧生病很重的父母親，我也可能也辦法去工作，所以我們現在所遇到的一個困難是在這邊，。(PS-7)」

「我們也看到很多，明明有能力的，他一樣要申請獎助學金，要申請急難救助金，因為他發現要獲得這樣東西太容易了。(H0-5)」

「最大的狀況是他已經有工作了，他會請問一下就是說我的福保福利會不會被取消？我說是幫助你脫貧，如果你若脫貧，那當然是最好，因為福保占了你經濟的部分，可是他們不會這麼認為，尤其是低收入戶，他們認為對於福利的依賴，比重太高。…，可是當這方面社政單位真的去追後，有阿我有去應徵，就是他會出現一次，有那種應付的心態。(PL-2)」

(三) 自信心不足需一直陪伴

「當然而有內在的部分，如果我想有在做個案的都會知道，有一些內在的，擔心失去了這個資源，假設就服員會陪伴他，幫他找工作然後有問題的時候也會跟就服員討論，也會跟社工討論，明明他有能力當他說要協助別人，他能靠自己，他可能就在後退了，有些是不想失去他自己那些失去的資源，我們在服務個案的時候，會看到這個部分，他不想結束那個關係，不是經濟是心裡的那個支持，我們在做這個就業的部分就會發生這兩個部分，這樣有不利不當的關係，他個人部分支持他的力量沒有的時候要結案他會說還不行，他會有一些狀況出現，他可

能沒去上工或開始喝酒，你會知道說他一直在這個邊緣反覆，我們在工作上大概是這樣。(H0-5)」

「在我們輔導裡面，我們會深刻看到說其實不能用一般的態度來看這些家庭，其實你說要用訓練的方式來訓練他們的態度，用一般職訓的態度要他們怎樣，其實是不太有用的，因為他們的自信心就很低，所以跟老闆的關係、同事的關係都不好，因為我們很多媽媽不去工作，說人家都瞧不起他，我們會覺得說這是平常的職場要求，…，我們需要支持他、陪伴他，唯有社工不離不棄才有辦法，有時候你在陪伴的過程中你很想要放棄，因為他自己實在是太薄弱了，然後他有太多太多的那個理由。(H0-5)」

七、弱勢者較可能的就業形態？

焦點團體分析中，弱勢就業者的就業型態會因地區不同而有所不同，在北部場次提到，弱勢就業者最多從事服務業為主的工作，主要是北部的就業類型以服務業居多，此外北部就業者身兼數職，這也是北部較多的型態，主因是日常消費較高。

「他們的想找的工作都是需要日班的工作，他們很多單親家庭都是需要找日班的工作，很多單親家庭的年紀，不管是女性還男性他們都介於中高齡的這個年紀，你說他們找日班的，大部分都屬於行政類的工作，以他那個年紀確實要找行政類的工作確實有他的困難，大部分尤其是台北市這樣的區域型態來講是以服務業為主。(IL-1)」

很多都從事服務業，而且早晚都有兼職的工作。(TL-9)」

焦點團體分析中，南投場次多為中彰投的社勞政與民間單位，在分析中發現，弱勢就業者多製造業為最多，主要是當地製造業工場林立，再者就是營造業，而服務業也是期主要工作類型。而南投為觀光勝地因此餐廳、飯店、農產品多為當地工作型態，最後還有從事為夜市、資源回收等工作。

「我們這邊就分享一下，今年截至九月的話第一名是是製造業，我們總共有 209 人士推介到製造業，然後再來是 44 位是到營造業，就比較具體的行業別，如果是比較綜合性的話有一個叫其他服務業的話是 55 人，所以服務業某方面來說他其實... 因為他的定義就比較寬廣，看起來是第二高，那第一高還是以我們中彰投本業就是製造業為主。(NL-7)」

「餐廳、飯店、觀光這方面的就業還滿多的。那第二個就是自行創業，農產品銷售非常多，但是有可能他們有一點經驗，那我們輔導他是做行銷的部分、銷售的部分，...，農產品加工、烘糖。(NL-9)」

「通常是以夜市居多，另外一部分我們聯絡的狀況有一些為了取得現金，他其實很多在做資源回收，因為你去回收當天檢完去資源回收場賣掉你就可以取得現金，至少因為看我另外一個同仁服務的就是他其實一個月光資源回收可以取的四五千的家庭收入，那當然這時間上也比較彈性。(NL-8)」

而在南部場次中，高雄為提到期可能的就業類型，但在屏東場次中提到說，因當地多為務農，因此很多季節和臨時性的工作，因此很多弱勢就業者找多從事此類型工作。

「短期性的臨時工作，或是可以兼職的工作。(PS-7)」

「隱藏性的就業非常多，像泰武跟來義就是鐵工、公投特別多，所以他們那裏都是鐵工，還有什麼林務局林班都是不能加勞健保，可是他們都在就業，季節性的工作也是一堆，芒果季、鳳梨、洋蔥，其實都是這樣。(PL-3)」

「是季節性的，像種洋蔥，可能那段時間是有工作的，可是過一段時間洋蔥沒了，可能會找農務的工作去做這樣子。(PL-4)」

此外，如原住民和外籍移民所聰作的類型，焦團體中提到原住民多喜歡從事以工代賑的方式、或在地就業，此外原住民獨特文化也成為他們就業發展的類型之一，在外籍移民音不懂在地語言和文化，因此多從事勞力密集的工作為主。

「做保全或清潔、割草有一些沒有限制年齡這樣，原住民喜歡做以工代賑的工作。(PL-1)」

「有一些原住民會去做林務局的公共服務，巡山員這也是他在地的領域裡面可以去勝任的，其實我覺得不要把公共服務就業看得那麼負面的東西，應該是要針對專案去做檢討，譬如原住民我不想離開我原鄉，我想要在在地，然後我的專長就是我在山裡面不會迷路，即使迷路我也可以活下來，那他就可以去做林務局所謂公共就業這個區塊，有一些原民會所推的一些原住民在地產業的文化推廣，譬如說原住民的一些手工藝編織，諸如此類的其實都有他某種程度上面的意義。(KL-1)」

「新移民就業比較勞動的工作，像我們有的婦女會是中午去自助餐店幫忙包便當，他會做這種終點兼職的工作，部分工時的兼職工，他可能就兼兩個三個工作。(KO-6)」

不過社政人員提到說，以工代賑的工作內容，還是所有弱勢就業者最喜歡的類型，也是第一就業的考量。

以工代賑的部分是以公部門裡面做一些清潔打掃，或者是一些簡單的文書工作，這當然由我們的社工員家戶訪視，在評估個案有這樣子的需求，或透過我們的勞政單位來協助轉介，這是我們社政部份在提供以工代賑的部分，針對弱勢家庭，也是他們最常從事的工作。(PS-6)」

八、在過去的合作經驗上，有什麼成功合作的策略？

在焦點團體分析中，發現到社勞政部同場都有期不同成功的合作模式，而經整後大致可分為下面四種合作模式。一、內部間合作的配置；主要是指機構內部成員的合作與分配，已幫助來求助的弱勢就業者能夠得到良好的諮詢和服務，此外當服務區域遠大時，機構也會與當地資源合作戶動，使福促更能深入當地。二、社勞政間的相互合作：主要是在就服系統間的合作，如社勞政系統間無法相互合作信任，就會遇到在弱勢就業上定義、意願、服務等的不同，除消弱彼此的互動也會使服務提供無法滿足案主。三、與當地資源和企業合作：在各第一線社勞政單位在服務個案時，中央單位不見得能及時滿足各的政府與當為需求，因此如何與當地企業與資源合作，是當地單位需思考和注重的。四、與就服員相互合作：第一線的就服員常是最密切接觸案主的，因此如何訓練和發展合作的回饋機制，對於當地單位來說有一定的幫助，且能快速瞭解案主的資訊。

(一)機構內部間的合作配置，與各單位間的互動

「我們有櫃台人力，那如果是低收入戶或中低收他自己有就業意願他可以自行到我們各地就服站來去做求職，各地就服站就

是有櫃台的能力，那我們有所謂的個案管理人員、身心障礙就服員、還有我們所謂的原住民的話，會有原住民的就服員，當然還有我們這個專案的低收中低收就業服務人員，這些人員都是在一個就服站，那另外我們還會所謂的外展人員，外展人員就是機動的在外面去做服務，那還有就是我剛所講的，我們在全國的鄉鎮，在全國的鄉鎮都會有鄉鎮的就服員，所以滿多的。

(KL-1)」

「我們各個就服站都有配置就服員，我們是用我們所有的資源去做親訪，因為考慮到地域性、交通性、在地性的問題，譬如我今天一個台東縣政府的長濱鄉的低收入戶，我不可能請我的中低收入戶在台東市的就服員去做親訪，我一定是請我在長濱就服台的就服員去做親訪，所以我們每一個鄉鎮都有就服員，所以我們會考慮到用我們所有的資源去做這件事情，因為我們也要讓民眾感覺到，如果他是有意願就業的話，他可以就近去。(KL-1)」

(二) 社勞間的合作

「社政單位要去思考的是如何去讓民眾這樣的一個權益他比較能夠明確地去知道，譬如說他今天要去簽這張切結書的時候是不是請他們透過他們村民幹事的系統，當面去跟這位名眾說明，就像我們很多原住民鄉，他可能很多申請這樣資格的人其實他不一定是識字的，或是他識字能力是有限的，所以如果要透過告知的方式，可能不完全是書面的。(KL-1)」

「我覺得回饋機制是很重要的，…，我們會在上面設計這樣，我們也會設計原本就服需要填的，相關工作經驗跟他期待的地點、工作地點等在上面，…，我們會把每個月整批的有勾工作能力而未就業的撈出來，用名冊交給就業服務處，…，中間這個轉銜機制一整個合作以來，是很順暢，我們很希望會很清楚

知道後端我們跟社工員低收入戶審核，跟查員一起做追蹤，不要讓他一直待在社福體系裡面。(IS-1)」

(三)與當地資源和企業合作

「我們都找實業者，創業楷模、中小企業的業者，把他們的經驗抓出來分享，去堅定他的職場抑制這樣，這個部份我們都有努力的在做，這些弱勢家庭的個案，他的就業意願和意志是薄弱，才需要外力來強制推動。(HL-1)」

「我們這一兩年我們推了幸福的專案，就是就業、自行創業的這個部分，也是跟中國信託合作，就是家長經由整年度的陪伴有中小企業團隊，也有職業訓練，教他們怎麼樣可以做生意，這就是一個很精緻的服務。所投入的資源大概一年有五位，像我們中心就兩三位這樣，你整年輔導他到最後他開業，他開始包括行銷什麼的，這個相當是 case by case。(HO-5)」

我們也會結合當地的企業，透過與他們的合作增加當地的就業機會。(NL-7)」

(四)與就服合作回饋機制

「其實我們也希望說我們可以有個對口針對個案的狀況去做討論鼓勵他去就業，其實在這個人力上面救助科的人力是有限的，可以是為未來的方向，如果說有一個對口像淑芬跟美莉一樣就服員。(IL-1)」

「所以當時有跟一些主管或那些單位，好像是用社工師或是個管的，包括處理家庭的那個問題，那些人要協助他們就業的，會連結到就業中心就業服務員的那個部分，這個專業可以多面向的去處理那個個案和整個家庭的。(IL-2)」

「所以我講說運氣很好是因為就服員淑芬特質像媽媽型，雖然還沒結婚，他很雞婆，個案走了之後，我打電話給他，淑芳個案怎麼樣，特質大概怎麼樣，他現在怎麼樣需要什麼什麼，他說好 ok 我等他或他不在，他也是常常每個禮拜把就業資訊，每週的就業快報 e-mail 給我們，那我們可以在我們的櫃台就是可以及時提供給個案，看有沒有需要這樣子，有些個案的成功率是滿高的。(IS-3)」

九、勞社政的不同觀點

(一)勞社政都可以 access 到的電腦平台以提供即時性的協助與後續的追蹤，勞政希望能進入查詢的系統，社政會考量個資法而不希望給予過多的權限應該有勞社政系統相互流通使用的電腦系統介面：

「其實系統也可以權限的開放，能夠上去更新那個，他認為個案變化是很多的，你上去以後回覆以後沒有辦法再更新，有這個問題。所以可能回覆給對方的時候，對方轉介，我回覆給縣府，縣府收到時已經過時了，這個人有新的狀況出現，有這個問題，無法即時送上去，可能他的資訊和我的資訊就有落差，我現在最新的狀況，他根本都不知道，如果你有更新的系統設定，就可以知道這個人後續(HL-2)。」

「還有一點，因為我們的資料那麼的龐大，讓你們這樣操作，以我們社政立場我們不是很認同，再加上我們有轉介，他就是低收身分所以才轉介給你，我想轉介給你，我覺得你們現在是為了因應自行開發的區塊來講的話，那我要用什麼系統讓你去開發，我會覺得不宜，你們的個案量是很少很少數的，包括我們的中低收入戶有兩萬多個人，低收入戶有一萬多個，或兩、三萬加起來好幾萬人，整個系統讓你操作不是很 ok，也不符合個資法的規定，轉介給你就是低收身分，不

需要再去做查詢。(PS-6)」

「剛剛專員講的成效比較低的那一塊，比較低的成效，這個我們之前有在討論的，當初救助科整批，低收、中低收的服務的部分，當初整批名單給我們的時候，我們會把服務結果請我們的同仁再備註欄去寫說，我們不是很單純的結果論就是說他就是不願工作，其實我們會把幾月幾號聯繫狀況結果寫在備註欄，...，後來我們上傳到那個系統之後，會再把那一份寄給救助科這邊。(IL-1)」

(二)雙方對就業意願的看法不同：社政覺得弱勢就業者需要陪伴、案主不是沒有意願是就業障礙沒排除，勞政希望社政協助社政希望協助排除就業障礙或確認就業意願再轉介。

「勞資這邊沒有實權，所以我們也會期待說好的一點的合作模式，是我們告訴他，那他如果也可以協助我們，大家彼此有一些訊息上的往來，資源保持暢通，我覺得那個成效會更大.....那就業的問題在於我們就是要排除萬難來解決民眾就業的需求，但站在勞政這邊我們也會希望就是說，可是如果這個個案他確實是他需要被服務真的不是在就業的部份，是要先解決他的一些實際上生活的困難他才有辦法安心心無旁貸去就業，所以我覺得這會造成樑柱，那當然民眾就會遊走在我們之間。(KL-2)」

「其實我們有發現像剛說的打去他可能已經就業這個狀況，其實我們也知道他們也希望有個穩定的工作這些我們也都能理解，所以其實我們就服員會固定就是說，雖然我們跟他做聯繫的時候跟我們表達他有工作，但我們後續對這樣的個案我們其實還是會持續在追蹤給他做關心。(KL-2)」

「可是通常轉介過來的，會遇到很大的問題是他們確實已經有工作了，你有工作又需要我們的協助，…，我們會依照你們各種不同的狀況，去把你做推介，可是這個時候他就會告訴你他有工作了，他們會一開始說沒有工作，我們就接受你的轉介，我們非常樂意幫你服務，洽詢說是不是希望我們的服務，他會告訴你說他需要，可是事實上要做進一步的時候，他會停頓了，有這種狀況。(PL-2)」

「今天就就是社政的問題，先處理好之後，需要就業的時候再轉給我們，之後可能回到我們這邊或許也有可能，可能有社政的問題，應該回歸到最源頭，應該他處理好之後，他確實在就業上確實有需要，那才轉給我們，這樣我們才會有這樣子的窗口轉給我們。(IL-1)」

(三)關於中低收與低收入者就業促進業務，勞社政責任之歸屬為何

就中低收與低收入者就業促進之業務，社政單位之受訪者認為就業促進應明確為勞政單位之職責範圍。就該觀點而言，應無所疑。然而，在勞政單位乃至於案主能夠充分提供與接受就業服務，並藉由一系列之訓練課程安排協助其重回職場之前，排除其就業障礙所需之社會福利給付與服務部分，則應為社政單位所屬的職責範圍。然而，就訪談過程中之觀察，此兩業務並未有明確之分工以及充分之連結；此或為經濟弱勢者就業促進業務之成效未能彰顯的主因之一。

「就業服務本來就是勞委會的工作，並不是在社會處，如果勞委會要派人來至社會處，那是你們體系的問題，就就業服務來講是勞委會不是社政單位，不能來說還要來到社會處，這樣不太對，每一個單位有每一個單位要做的事情，我覺得這是社會處的工作，就業服務本來就是勞委會的區塊。(PS-7)」

「可能是雙方的窗口的聯繫，另外一個就是說，我們當勞政有問題的時候，會回到社政這邊，可能是在對談的時候可能會因為個案的情況，就是說希望社政單位不要覺得我們是在推卸責任，最近幾次有遇到這樣的狀況，我遇到一個個案，但是我無法聯絡到他本人，...，因為轉介來的真的有需要，我找不到這個人，我當然問有沒有相關的資料可以提供給我，雙方面的部份認知，我們就是要服務弱勢團體，不要有太多的私人想法在裡面。(PL-2)」

「已經得到所有就業促進的工具、資源用來幫助低收入戶，他也是個管的特殊服務對象，我不知道社政是哪裡不滿意，我們是哪裡該做而未做，應該要講出來，我們本來就一直在做，含特定對象，後來社政加進來之後，得到的就業資源更多，如果他沒有辦法就業的話，可能要更清楚是哪裡沒有做。(IL-2)」

就此，有受訪者表示，若未來僅進行有限度的制度修正，則對於經濟弱勢者的就業促進將不會有太大的影響。因為政府目前已進行小幅度之調整，比方已實施一些脫貧方案，但其成效並不如預期的顯著。就其所建議的改革方向，除了調整甚或進一步整合勞社政之間的合作模式外，社會福利給付與服務項目之增加以及與民間社福機構之資源連結亦應為一業務之重點。

「我們下一個結論就是政府和民間機構可以協助的話，民間機構他的協助跟他的多元也許是行的，政府的部分如果是必要的時候，可以是聽一些機構的需求，有一些搭配，比如如果我是脫貧、創業這一塊，在弱勢貧困這些身上，那社會福利要不要有一些變通，或怎樣，不要改變太多其實是困難的，如果是少部分的改變其實政府也是有脫貧的方案在執行。」

(HO-5)」

(四)社政提供希望就業市場彈性工時，勞政則希望從事全職工作：

此外，社政與勞政從業人員往往具有不同之觀點，致使其認知常存在明顯之差距，目標難以一致。就勞政與社政人員對於職缺類型之提供而言，勞政人員較為堅持應該以正式勞動力市場的全時工作為主，而不願提供次級勞動力市場之部分工時工作；其主要之目的在於保障勞動者之權益。但就社政人員之立場觀之，由於案主具有諸多就業障礙，而往往無法符合勞政人員所提供之職缺條件；即便能夠符合，但仍因為該等障礙無法完全排除，而易處於就業不穩定之狀態。再者，就勞動條件而言，即便勞政人員所提供之工作符合勞基法之規範，且雇主皆提供勞保與健保。然而，由於社政人員認為案主的薪資條件不夠支持其日常所需，即便案主自認為足夠，社政人員仍要求勞政人員為其爭取或尋找更好的勞動條件。就此，應為勞政當前業務上之侷限性。亦即，在日益要求彈性化之社會現實觀之，除需提高非典型就業機會之提供外，社會安全制度，除了就業保險外尚有社會救助與社會津貼等，亦需隨之調整，以保障該等從業人員之所得安全與就業之相對穩定。

「我覺得還滿有趣的是社政跟勞政就是特別是一線的工作人員再做討論的時候會有一些思維上的一些差距，這差距是社政的社工他們會想勞政單位多開發一些適合弱勢家戶的工作機會，比方說臨時性的，就以他們的生活型態去設定，比較符合生活型態的一個職缺這樣子，在勞政的部分就要面臨補足市場這一塊，進市場就是競爭了，要有意願要有積極的那個求職動力的行動，所以常常小到說社工期待社會個管員個案服務員、個管員可以去做家訪，這樣才找得到服務對象，家訪才可以實際了解家庭的生活經驗，可是勞政來講比較不

可能的，因為勞政堅持是說你要到就服站來，表示你有積極就業的意願，你願意走出來，就小到基層同仁的思維，這還滿不一樣的思維方式。(TS-3)」

「我們這個情形我們有遇到一個個案，是新住民的媽媽，他找到一萬五的工作，社工會覺得說不夠他生活，就轉給我們就服單位，我們一直聯繫說要來找工作，可是他覺得說他已經覺得夠了，你們為什麼一直來吵我，變成說社工期望你的家庭薪資生活可以更那個，業主會覺得說我這樣子已經夠了，勞政變成說夾在中間我們要處理這個案子，可是業主又覺得說你這個樣子夠了，我們差在中間有點兩難，我們到底要繼續推工作給他？還是說睜一隻眼閉一隻眼去讓他去做不合法令這個工作，可是業主他確實需要這個工作，他做的也很習慣覺得說一萬五已經夠養他的小孩，這有點是兩者的期待，我們社政和勞政之間會有一點... 尊重個案找到工作，強迫他去找工作，有一點處於兩難。(TL-1)」

(五) 企業對弱勢就業者的協助

在企業僱用人數上，民間單位與就服從業人員也有不同之觀點。就勞政與社政人員對於職缺類型之提供而言，均表示政府應訂定企業應雇用弱勢族群的比例；其主要之目的在於保障勞動者之權益。

「我會建議說修法讓所有企業都晉用低收或中低收，低收、中低收應該都用獎勵的方式或鼓勵的方式，訂定社會企業，有些企業很會利用這樣子的人，可是他沒有得到正面的鼓勵，像國外的經驗有看到一些報告立法定一些社會契約，明訂什麼是社會企業，企業可以優惠處理，有這樣的部份我們在推這樣的方案會比較容易一點。(TL-9)」

但民間機構立場觀之，怎麼能夠與企業合作，甚至讓企業願意僱用弱勢就業者才是重點，而不是只訂定企業僱用人數，而是協助弱勢就業者成為能夠被企業運用的形象。

「但是我覺得是不是不走補助這個方式，我覺得他們給我的反應是，因為後來有持續在這一塊跟幾個人談過，一個區域性的這樣，他們是跟我講說可不可以不要給他們魚吃，他們想要自己學會釣魚，他們想要自己有工作，他們一直這樣子跟我說，我說可以，可是問題是現在一般的企業他要的員工，他不可能讓你是這樣臨時的狀況，那變成說我就開始後來我就改變方向，我就確定他們有就業意願，我們就跟企業談。(N0-9)」

「那另外一個就是說他們常常也會忽略掉一點，他們媒合一個廠商，她們有時候常常會有一個狀況就是她們不知道面試該說什麼，還有她的穿著和應對，那個東西她們有常常反映說是需要有人教的，如果這個部分是我們家的個案，我們通常也會輔導這一塊，那如果說未來我會希望是就服員的部分也可以做到，就是告訴她們說出席應徵的場合什麼是可以說什麼是不可以說，因為她們一出口常常就會掩滅了她們原本一些能力，讓廠商對她們印象不好，然後後面就沒有了，就再見了。(K0-5)」

中低收入戶焦點團體分析

一、弱勢家庭之就業困境為何？

由當前弱勢家庭之就業困境，不僅使研究者依其現況瞭解所需之協助，更有助於擬定符合其需求之就業服務政策，使相關之就業促進政策得以協助其個人甚或家戶脫離貧困。就低收入與中低收入戶之受訪者之角度，其就業困境大致為：托育與托顧之需求無法被滿足、現有之所得水準不足以同時負擔子女就學與日常生活開銷所需、教育背景及所學技能無法符合當前職缺所需、因年齡使其覓職不順、因工作態度而限制其就業、因職缺之工作型態不符合所需而無法穩定就業，或因身體健康狀況不允許長時間工作等。

(一) 托育與托顧問題

由於子女托育之需要而決定在子女出生後專心在家照顧，以致於子女長大後想外出尋找工作時因過去一段長時間未接觸就業市場，而對當時就業市場所需之工作技能及經驗所知有限。

「[我的子女]一個是高二、一個是國三。我生完老大後就一直在家裡帶，所以我也沒有那些工作經歷。(TC-4)」

「那個重心都在小孩子，都是在讀國高中也跑不開。(NC-2)」

一位具有中低收入身份之男性單親受訪者表示，其因為工作非自願性中斷而賦閒在家，因此能夠全力照顧最小的子女。目前從事臨時演員以及其他之臨時工作，雖然時間較能彈性配合子女所需，但隨著子女日漸成長，其經濟需求越益加重，而需要收入與工時更為穩定的部分工時甚或全時工作。

「像我的話是單親，我還有一個小孩，小孩比較小目前是十歲，四年級，前面三個小孩長大了，我覺得教育上我是失敗的，最後這個小孩我是全神貫注在他身上，所有資金，所有的能夠給的都給他，當然這個小孩子不錯，在就學方面就起碼還不錯……現在大一點，想要找一份穩定的工作，我是想個別不一樣，我覺得我還可以繼續工作，那我盡量是希望我可以找到，這樣家庭就沒問題，像有的人就沒辦法，我是還可以，希望政府要個別了解，不然沒辦法解決問題(TC-1)」

從事正常工時之就業所伴隨而來之問題即在於托育費用之增加。受訪者表示，由於其受僱的薪資往往僅約略高於所需之托育費用，故要求其在教育子女期間透過就業脫貧之誘因相對較低。因此，其就業之主要需求為工時介於子女在校之時間，以利於接送子女上下學，並於課餘時間照顧其生活與課業。

「如果我去工作的話，有收入，也變成要給安親班、保母費這樣就好了，你懂我的意思？就是說讓小孩子去安親班、補習班，乾脆我的薪水全給補習班、安親班就好了，變成說即使我去工作，我擔心小孩沒人帶，我要送去補習班、安親班，那我的薪水就要給補習班、安親班是不是？我沒有去工作的原因，因為小孩沒人照顧所以我要找兼職的工作。(TC-7)」

一位女性單親受訪者表示，因子女罹患先天性疾病，則其不止要一邊工作，尚得同時滿足子女一切在校所要求之作業與準備午餐及晚餐。

「我是想說之前我的環境是說我單親，我一個唐寶寶，一個國中一個國小，所以過去的工作真的很辛苦.....小孩的就是把午餐、晚餐一起準備好，他們回來會自己吃，然後我是在工作，白天的東西就把他準備好，我們就寫字聯絡或傳訊息聯絡，需要注意什麼的，要交什麼學校要做什麼，互相溝通，小孩子也過得很辛苦。(NC-7)」

兩位女性單親受訪者同樣表示因為需獨自撫養子女而無法從事全職工作；或需要全職且能夠正常工時上下班的工作。

「已經離婚了，自己帶小孩，慢慢把小孩顧好..... 之前好多工廠，我都吃安眠藥睡覺(壓力大)，我都沒有辦法，較適合做臨時工這樣子，照顧小孩子上下課這樣。(NC-8)」

「因為我嫁這位先生，有吸毒的習慣，所以他都進進出出進進出出，變作自己帶四個小孩子，帶小孩子去木瓜園，因為沒有人帶，我婆婆也沒辦法幫我帶，後來就因為經濟的關係，乾脆就離婚，因為我本身是原住民，想說跟著我原住民比較有補助，我想說乾脆就離婚，那時候他剛進去關，透過法院，他人在外面不可能離婚，所以就透過法院去.....之前找工作還要顧慮到小孩子，像加班的、輪班的我就沒辦法做，因為小孩子都是我自己在帶，我們家大人就只有我一個而已，所以沒有辦法去做那種工作，要做禮拜六、日休息的，像勞委會的專案那種，禮拜六日休息沒有加班的那種。(NC-3)」

即便從事全職工作，有時在子女發生狀況後無法配合雇主加班之需求，而被迫離職。

「現在在監獄，因為去年吧，被朋友拉去做犯案的事情，就詐欺，有可能，算貪汙吧，以為這個好賺，所以就被抓，現在就我一個人照顧，所以現在找的工作也要顧慮到小孩。……像之前在家具那邊待，我待到五點半的時候，那時候手機不能放在身上，五點半我去吃飯的時候去看手機，發現幼稚園的老師打電話給我，下午四點打電話給我我都没接，我說那什麼事？你孩子發燒要麻煩你帶他去看醫生，五點半的時候我要上班了，我要加班，那時候我公公還可以幫我顧，那時候我跟課長講說：「課長幫我請假，我不能加班，如果要加班的話只能加到六點，所以我六點就要走了」課長跟我講說不行，我就跟他講說我兒子明明就發燒了，你還不讓我請假，他就說不相信我說的話，不然我通訊錄給你看，可以打電話跟老師確定一下，他說我不需要看你私人的東西，那一次我是因為我尊重他，不然那一次我就不會加班了，我也可以直接落跑，是因為我尊重他，竟然跟我說這種話，隔天我又請假，因為我要照顧小孩，所以我就請假，可是我後續請假完之後，在第三天之後我去上班，課長跟我講說他要把我調開，我本來是在包裝課的，他要調我去烤漆課，我本來應徵是在包裝課，所以我不可在烤漆課，在這時候因為意見不合，所以我因為不做，不想在那邊糟蹋，這間是做的比較久了，都加班(NC-5)」

另有兩位受訪者表示，其無法配合公司輪調或正常工時上下班之原因在於需照顧重病的父母與丈夫。因此，必須就近照顧，甚或辭職在家專心看顧。

「剛進入職場時，我進去南亞工作，有時候要調美國、有時候要調大陸，調美國的時候我母親癌症，我沒有辦法，調大陸時我父親過世，都沒辦法去，那之後要調到南部去，我就離職了。(TC-5)」

「我先生是罹患重大傷病，所以罹癌兩年整，在兩年期間我是完全沒辦法工作，他總共完成三次重大手術。(TC-2)」

(二)年齡、教育程度以及所具備之技能與證照

就具有低收入與中低收入身份之受訪者而言，多為中高齡且伴隨著國中、小之教育程度；其中，亦不乏國(初)中肄業者。然而，由於近年來多注重高學歷，且年輕之勞動力不斷進入勞動力市場，致使過去因不需大學甚或高中學歷之中高齡者在失業後難以重回職場。另外，即便本身已獲得專業證照之認證，仍須完成相關學歷或某程度以上之學歷才符合雇主之雇用資格。

「現在找的工作也是要看學歷.....現在每一種工作都卡在學歷。(NC-5)」

「就是說要乙級技術，我有丙級沒有乙級.....越大的五星級飯店，要有學歷.....年資也會看.....就是說我的年紀，四十快五十就不請你。(NC-4)」

「四十五歲以上找工作就不好找.....也是卡在很多地方就是學歷，我覺得哪裡面試學歷都會先問，好奇怪，以前工作只是重是我們有沒有心要做、有沒有能力而已，現在不是，一定會先講你是什麼畢業的？對阿，就這子，就像他講的，我們都有上過什麼，拿到丙級證照，這些都沒有用到，他們會篩選一些有學歷.....為什麼我現在又會去讀書就是這樣子，因

為這很重要。(NC-2)」

「我現在的年紀我已經嘗試過很多，好像都沒辦法進去，一年紀問題二來學歷問題，加上你工作經驗的問題都有，所以我覺得我的年紀不容易找。(TC-3)」

「我的學歷也很低，就跟我先生差不多，所以也難找工作.....現在先生工作比較穩定，不過有時候或些無薪假。他是有找，去年清明節的時候才找到這一家，透過人家幫忙介紹這樣子，之前他去找都找不到，因為因為年紀大又小學，雖然他有一技之長，可是人家說年紀太大又學歷太低，他們說要高中的。(TC-4)」

「前兩年都處在游離狀態，不是臨時工，是一種疲憊，大概都是宅在家裡，我以前就是讀美工設計的，工作做印刷方面的，過去就業形式就是四五有志而學，是一個志向而不是一個職涯規劃，所以以前完全沒有做職涯規劃，就因為是興趣就去工作，不同的領域不同的工作去不同學習，所以在我的工作履歷表上完全是很難看的，現在講求學歷跟經歷的時代，我靠自學自問的方式，所以在我工作方面無法做一個自立的一個升遷.....證照我也很多張，大概都沒有用，基金的證照、壽險最基本的，五年到沒用就砍掉了，丙級技術師大概是考術科學科我就去考了，也是沒有用，大概只保留五年，理念這方面在現實還是有差距。(NC-1)」

而受訪者亦陳述另一種年齡歧視之現象，在於雇主具有年紀較輕者無法忍受較為單調之體力工作的印象，並擔心員工流動率高造成其工作場域之人員不穩定而傾向於不僱用，諸如餐廳洗碗或洗菜等工作。

「像我這樣子的年紀[24 歲]，應徵洗碗的歐巴桑、洗菜的，他們都不要我，他們嫌我太年輕了，根本不會做些事情。(NC-5)」

除了上述年齡、教育程度與專業技能所致之就業障礙外，職訓課程所對應之教育程度限制亦使其無法藉由該課程提昇專業職能與技術。

「我要去參加政府補助的技能那個有沒有，他有一定的門檻，我沒辦法進去學，連我要去學政府補助進修的也沒辦法，所以我完全被孤立起來。(NC-7)」

(三)工作態度

就低收入與中低收入者之工作態度而言，即便其工作型態受限於需負擔養育與照顧者之角色而無法從事目前相關勞動政策所定義之正式且穩定之就業，其家庭經濟壓力導致與其尋覓與從事有給工作之迫切性密切相關，且工作之態度亦相對積極。

「有什麼工作的話其實我什麼都做，為什麼中間都沒有停止過，我在清潔隊要掃地、打掃我都去做，我不管做什麼，或者叫我整理回收檔案...可是我覺得工作是要願意去做人家才給你機會，雖然錢是很少，所以我抓這個，所以我只要有工作就好了，就不怕沒有飯吃....所以在公所裡面我一直有工作就是這樣....我就是仗著一股腦氣，我認為只要是正常的工作，不要偷搶，不管是掃地或做什麼，拔草我們都有在做，我都有去做，一直到今年門檻過了以後就沒有工作，就業服務站也一直努力幫我找工作，我又馬上找到餐廳的工作，雖

然真的是很累...我的經驗是告訴我說絕對不要去選擇工作，是工作選擇我們，有工作我就會抓住，我不會放棄任何一點點機會，一路上我是這樣子過來的。(NC-2)」

在焦點訪談之過程中，亦提及雇主較無法見容具有自主意識或勞動意識之勞工。如前面 NC-5 所提，當子女發燒而需請假接送至醫院看診並在家照顧而無法配合加班時，其主管傾向將其調離現職，並迫其自行離職。另外，如 NC-1 下面所述，當向上司陳述其勞動意識之理念時發現雙方溝通不得要領，其後則採自行辭職之方式離開該職務。就其過去就業之經驗，認為雇主對於勞動者之尊重有限，但若為了保住該工作並賺取生活所需，則必須學習忍受。

「家樂福是擔任店美工，以前的資本主義是用台灣人控制台灣人，就是外地台灣人控制本地的台灣人，去做剝削，以前我無法長期待在職場的原因就是我們強調民主、強調人權，形式上它只是一個形式而已，他內在精神都已經死掉了，沒有辦法去成長，資本主義變化過來以後，從二十年，從十五歲到現在三十七歲，這過程當中一個戲劇化的改變，我在職場上忍到不能再忍的時候，就爆了，我在環榮也是擔任工程的員工，他對待人好像是對待動物或機器，用命令，後來也是無法忍，就提出來一個異議，可以有人性化的改善，他的官員一直抓不到我的觀點，以為我要求錢，要求什麼，提到人資部去，請到副理出來，都沒有辦法解決，後來我甚至要去請媒體去解決，後來我忍住了，自動離職，組織留也不留，我就走了，也換工作，環榮爆了，也是被併購了，過去的事也不存在了。家樂福也是，店美工配一個工讀生，做全店的布置，以前是三個配額，精簡人事沒有考慮到人的問題，後來也是這樣，我在求學過程當中，也是過忍受學習的方式。

(NC-1)」

(四)工作型態之需求與供給不符

受訪者表示其工作型態皆為臨時工作性質。亦即，當臨時有職缺時必須立即到任，直到負責原職務復職後便得離開。因此，其工作時間與收入相對不穩定，且對其工作資歷之累積更形不利。

「工作方面一直都不穩定，就是精品店的包包還有酒店裡面廚房裡的工作……工作一直是頂人家的位置，人家是請假我就去。(NC-7)」

「我去打臨時工，人家叫我做什麼我就做什麼。(NC-8)」

此外，對於如便利商店等之輪班制工時工作以及居家照顧服務或居家清潔服務工作並無法符合需負養育與照顧之責的受訪者所需，因為其工時固定或需完全配合雇主之時段，致使其無法兼顧其子女養育與家人照顧之角色。因此，需思考低收入與中低收入者之職務內容與工時需求，並進行職務再設計。

「比如說早上八點到下午四點，下午四點到晚上十二點，然後十二點到隔天八點，變成說四點小孩子放學，不是說我四點就可以馬上下班，還要交接什麼的，而且那是算時薪的，不像我們想像說那個做到四點就可以走了，沒有喔，該交接的，什麼樣的都要……另外居家服務薪水比較高，但是要配合那戶人家的時間，不是別人配合我的時間，而是我要去配合人家時間，這樣就比較沒辦法去，要有那個機會，如果剛好有，如果你的時間跟我的時間可以配合的話，我當然很樂意阿，有些家庭希望他在家的時候去打掃，那代表我的小孩已

經放學了，那就變成我沒辦法去做。(NC-7)」

(五)健康因素

幾位具有低收入與中低收入身份之受訪者表示，其無法回到穩定且全職之就業，主要因為其健康狀況不允許長時間且粗重的工作。以患有骨刺或癌症的受訪者而言，由於所找的工作需配合復健與化學治療之時間，故仍以部分工時工作為主，甚或有時從事資源回收之工作。

「我是有嘗試做一些手工，因為我沒辦法坐很久，腳會麻，像現在我一個禮拜做兩次復健，這裡長骨刺，想說就照顧他，小朋友讀半天，早上我會去朋友那邊收一些回收去賣這樣子，較自由一點。(TC-4)」

「現在我粗重的工作也沒辦法做，因為我脖子有長骨刺，我的脊椎，現在我有陸續在吃藥，脊椎筋都發炎了，不能做太勞累的工作，不能搬重的東西。(NC-3)」

「我之前是做園藝的，後來去年得時候發現說大腸癌有開刀兩次，現在還繼續做化療，現在身體有比較好的話，就回去之前園藝的那個老闆，叫我打零工這樣子，做太累的話就回來休息，其實社會局的有幫助過，就會來關心，發放物資什麼的，有什麼活動都會過來跟我講.....我是大腸癌第四期轉移到肝的部分，肝的部分還有腫瘤，腫瘤就是還在繼續做化療這樣子，兩個禮拜做一次，現在工作比較不能做粗重的，重的工作比較不能。(NC-6)」

受訪者中亦有越南籍之新移民。由於中文閱讀能力與語言之理解有限，子女的照顧責任以及經濟困境使其背負沈重之壓力，致使其需長期服用助眠藥物。此一狀況造成其精神不易集中而常常忘記工作過

程中應注意之事項，致使雇主不願繼續雇用，而更形弱勢。

「之前好多工廠，我都吃安眠藥睡覺，我都沒有辦法，較適合做臨時工這樣子，照顧小孩子上下課這樣.....我聽力不好，不懂這個中文字，我去打工不懂中文，叫我休息.....像家樂福那邊有賣稀飯，人家夾一夾忘記，我記憶力不好，人家叫我回家。(NC-8)」

二、弱勢家庭所需之協助為何？

(一) 社工人員訪視之必要性

依照社會救助法第 15 條之規定，低收入戶於每年審查資格時需由社工員進行家庭訪視，以做成下年度是否仍維持低收入戶身份之判斷。而直轄市之社會局社會救助科目前已將該業務委由區公所各鄰里幹事支援，而無需由社工員執行。但就中低收入戶而言，雖然因其不具備獲得生活津貼之資格而僅就其資格進行書面審查，但其中仍不乏擁有不動產但卻缺乏資金可支付生活所需與子女之教育費用者。受訪者更指出，其因為經濟狀況不佳，甚至已經將其名下之不動產抵押借款以支應生活花費，但因為沒有任何社工員進行家庭訪視，故而無從瞭解其實際之經濟情形。因此，當案主需要社工員依照其專業對弱勢家庭之需求進行瞭解時往往無法獲得適當之協助，使弱勢家庭更形弱勢。

「我是希望說社工員到家裡訪視，來了解說你家裡的情形到底是怎麼樣的，再來作判斷說，對我們來講，即使把我們轉成中低，你們有來幫我們訪視過了，了解情形了，可是就像你剛剛所講的白紙黑字斷定家庭.....我是自己有貸款買房子，那個有個好處就是說不用什麼頭期款，可以全額貸，可以全部一起貸，不用捧著三十萬或什麼的，我們也沒有這麼多錢去買房子....不過這樣子讓我很頭痛，他(審查人員或社工)

會看你是租屋我是有房子，他會覺得你有能力買房子經濟能力好像很好這樣。(TC-7)」

「就服站沒有打過電話，那時候我的小孩子都還小，我中低是什麼時候？好像應該是，那時候我們都想說我們自己有房子，九十六年我先生老闆公司就倒了，找工作都在碰壁，想說我們有房子也不能去辦中低，所以就把房子拿去貸款。(TC-4)」

另外，就曾經透過社工員尋求協助之受訪者而言，讓為社工員知專業知識與能力應該再加強，以能夠妥適的為案主找尋能夠滿足其經濟或生活需求之給付與福利服務方案。甚或有受訪者指出，即便具備中低收入身份者未能如低收入者獲得生活津貼與足夠的全民健保保險費補助與子女學費補助等，但政府必須透過社工員之家庭訪視，展現其對弱勢者之關懷。

「社工的專業人員需要加強，別一問三不知，希望政府能夠比較主動的關心我們。(NC-7)」

「我是覺得做訪視比較重要，其實金錢不重要，你要用行動去關懷弱勢。(NC-3)」

另外，受訪者亦建議社會救助科或相關之社政單位應主動服務且採個案管理之方式將中低收入者列為家庭訪視之對象，進而充分了解其需求，並為其尋找能為其所使用之公共資源，甚或推介其就業等。其重點應在於每位個案狀況之後續追蹤，以了解這些案主是否以及需要何種後續之資源與服務。

「我的意思是說太制式化，他跟現實上的一個變動，可能抓不到這麼準，可能就只有一個制度而已，他脫離現實時候，沒有辦法，像專案這部分是不是可以加強後續的追蹤，或是多元的變化，不要太制度化，流於形式的要求這樣，可不可以說用專案的方式去顧，去協助後續，需要這些(個別化，就因人而異，個別化，而不是大家都一樣的)。(NC-1)」

「政府一定要主動，因為他有那個資訊，政府有中低、低收的資料.....我現在是中低，你要主動跟我們聯絡、需要幫忙嗎？這樣才對。(TC-5)」

(二)整合各項社會救助給付資源

由於目前政府仍未能提供一完整的社會救助給付資源之整合資訊，故即使取得低收入或中低收入身份，仍無法得知其完整的權利與保障為何。就此，受訪者建議政府應先行整合目前所能獲得的公共資源，並做成一手冊提供給低收入與中低收入戶。

「管道都不知道，像有電腦資訊很多，有些人是碰壁到最後才知道，當然很多人沒有時間去問，也不了解。(TC-1)」

「希望政府可以盡快印出綜合補助的手冊.....以我們一般中低收入戶的家庭，每一個項目都用的到，只是我們不知道怎麼用如何用，不知道哪裡可以申請到那一個金額，就是不知道窗口，大部分就像這位先生講的，已經無法生活了，怎麼可能有辦法去跑公家機關，而且都在上班時間，大家都是錯失這個機會的，如果你有十個項目，你大概只知其中的一、二個項目而已，就已經很不得了了。(TC-2)」

此外，亦於焦點團體進行之過程中發現，由於每位受訪者所獲得之資訊程度不同，即便同屬低收入或中低收入者，其所能獲得之協助、給付與服務不同。換言之，基本上其對於各項給付與就業促進資訊之需求相同，但由於弱勢者獲得此等資訊之程度並不相同，以致於每個人之需求未必能被充分滿足。

NC-7：他都有收到這方面資訊為何我沒有 [亦即職業訓練、公共就業專案、黎明專案或相關之訊息]？

NC-3：應該都會有

NC-2：我們剛開始找工作也是就業服務站

NC-7：不要找縣政府

NC-2：以後你去慢慢就熟了

(三)應改變或延長當前之托育服務

承前所述，由於子女的托育問題為目前弱勢者無法順利從事全時工作之主要問題之一，故可思考改變現行之托育服務方式。如此一來，一方面可充分利用未來將漸漸過剩之幼教與幼保人力，另一方面則能延長子女之托育時間以配合目前之工作型態與各種職務類型。

「其實有很多是因為小孩子的負擔，像我們國小或政府有很多那個教職沒有工作，現在小孩子越來越少，像我們一般中低收入的，有很多都是因為小孩子的負擔，為什麼學校不延長一點？我們必須去工作，我們是不是有辦法去那種不要下午都休假，給專門的老師那一些工作。(TC-1)」

(四)除公共就業機會外，可提供更多與大企業合作之穩定就業職缺

考量公共就業機會之持續性與穩定性不足，受訪者建議政府應透過與國內中大型企業主簽約合作之方式，安排部分職缺予具備低收入與中低收入身份者。該就業機會不只較各類公共就業方案具有意義外，亦較有機會提供符合弱勢者工時需求且穩定就業之機會。

「如果有的話政府和企業有合作中大型的企業，需要一點點職業訓練的、職前訓練的，讓他們可以進入職場，包括他講的7-11 搞不好也可以合作，有一些缺這樣在社區上服務、就近工作，是不是可以跟企業合作？起薪也比較基本的，企業不會負擔太大，政府又可以輔助我們。(TC-2)」

第三節 深度訪談分析

深度訪談將分五部分來呈現我們整理與分析訪談文本所得的理論洞察。首先，由於深度訪談的研究對象是透過「立意取樣」方式尋得，並不具代表性，本研究在訪談文本的研究發現並不推論至所有的就業弱勢者。因此有必要在本章的第一小節交代這 8 位受訪對象在主要社會特徵（如性別、年齡、教育程度、居住區域及婚育狀態等）的個別樣貌與整體組成樣態，讓讀者瞭解研究發現所限定的背景脈絡。其次，受訪者們雖然都有工作，但卻因為薪資過低或者不穩定，普遍處於工作收入無法維持家庭基本支出的經濟困境。因此第二節將聚焦於「工作貧窮」這一概念，藉以呈現 8 位受訪者在就業與經濟上共有的困境。另外，受訪者們儘管身陷「就業不穩定」的困境，但他們對「工作」

仍有著高度的信念。不少受訪者在講述他們對現任工作的看法映照出工作對於當代人的複雜社會意義：對他們而言，工作不只是養家糊口的工具。因此第三節將透過訪談文本的整理與分析，指出工作對於受訪者在金錢所得之外的意義。如果工作對於當事人不只是謀生工具，還有更深層的社會意義，那麼可以想像：長期處於就業不穩定狀態對一個人內在所造成的衝擊。第四節將焦點放在這樣的內在衝擊。最後，此次接受訪談邀請的就業弱勢者對人生的正向與積極的態度不只有在工作上，也反映在他們所擁有的社會關係及對福利資源的取得與使用。事實上，8位受訪者，在脫離就業與所得不穩定困境的過程中，就業服務以及相關的福利措施都發揮一定的效果。第四節將呈現他們對就業服務與相關福利給付的使用經驗與感受。

一、受訪者的個別樣貌與整體組成樣態？

本研究對「就業弱勢者」所設定樣本選取條件包括：中高齡者、人力資本不足者、身障者、或居住於偏鄉地區者。經此條件而邀請到的8位受訪者之基本資料如「表4-105」。這群受訪者的平均年齡46.1歲，年齡雖偏高，但就「年齡」的組成來看，45歲以上5位，45歲以下則占了3位。就「性別」的組成，男女各居半數。而就「健康狀態」的組成，有3位受訪者領有身障手冊，分別為D、G與H。其中D是自小即有嚴重聽力缺損的問題，但直到先生過世後因家庭經濟困難為申請現金補助，才在慈濟志工的鼓勵下申請取得身障手冊。G則是罹患呼吸系統的慢性疾病，後來雖治癒但肺功能已嚴重缺損無法自主呼吸，必須長期配戴呼吸器。H則是因為軟骨發育不全的先天疾病導致身高無法發育到一般成年人的高度。在「居住地區」的組成上，由於本研究當初是透過新北市與南投縣社政與就服單位的協助媒介合適的研究對象，因此5位居住於都會地區的受訪者，全是新北市住民；而3位居住於偏鄉地區的受訪者則全為南投縣國姓信義魚池山區一帶的住民。在「教育成就」的組成上，最多為高中職畢業者，含大學肄業，共5位，其次為國中畢業者（2位）。這樣的組成符合一般人對「就

業弱勢者」普遍為人力資本不足者的想像。不過比較特別的是，受訪者中有一位擁有大學文憑，即 F。從訪談文本來看，F 重返就業的樣態的確與其他不具大學文憑的受訪者存在很大的差異；然而由於 F 現年 52 歲為「中高齡者」，她在找尋工作的過程同樣因為「年齡」的原故而遭遇不小的挫折，這是其他 4 位同為中高齡的受訪者共有的困境。

由上所述，顯然受訪者在「年齡」、「性別」、「教育程度」、「健康狀態」、「居住地區」等各重要社會結構變項的組成上，存在一定程度的異質性。儘管有異質性存在，但受訪者在就業困境卻呈現高度的同質性：受訪者雖然處於就業狀態，但工作所得卻不見得能讓他們免於貧窮的威脅。也因此，相當高比例的受訪者都擁有「低收入戶」、「或中低收入戶」的身份（詳見表 4-105 最後一個欄位）。因此下一節我們將緊扣「工作貧窮」這個概念，探究受訪者在就業與經濟上的共同困境。

表 4-105：受訪者基本資料

編號	性別	年齡	教育程度	居住地區	婚育狀態	不穩定就業或失業經驗	現階段就業狀態	工作所得(月平均)	就業服務或所得維持方案使用狀態
A	女	45	高中職	都會區	單親，育有 1 子	因生育子女而陷入不穩定就業，持續時間約 2 年	保險業務；殯葬業務（皆無底薪）	20,000~30,000（視業務量）	就業諮詢；具中低收入戶身份
B	男	38	高中職	都會區	婚姻關係持續中，育有 3 子	因遷徙而陷入不穩定就業，持續時間約 1 年半	閩門製造工廠作業員	約 24,000	就業諮詢；具中低收入戶身份
C	男	49	國中	偏鄉地區	單親，育有 1 子 2 女	因配偶過世回流遷徙，陷入不穩定就業，持續時間約 10 年	政府部門臨時性就業方案；自耕農	約 18,000	就業諮詢；公共就業；具中低收入戶身份（現階段工作即為公共就業）
D	女	50	國中	偏鄉地區	單親，育有 1 女 2 子	婚姻遷徙而中斷就業，因配偶過世重返職場	成衣廠論件計酬作業員	13,000~16,000（視當月）	就業諮詢；就業媒合（現階段工作）

						而陷入不穩定就業 持續時間約 3 年		完成的件數)	即透過就業媒介取得); 具中低收入戶身份
E	女	53	高中職	偏鄉地區	單親, 育有 2 子 1 女	因婚姻、生育子女及婚姻遷徙而陷入不穩定就業 持續時間約 10 年	金針菇種植場論日計酬作業員	10,000~30,000 (視大小月, 但一年中小月占的比例高)	以工代賑; 就業諮詢
F	女	52	大學	都會區	婚姻關係持續中, 育有 1 子 1 女	因結束自雇與產業部門轉換而陷入不穩定就業 持續時間約半年	區公所社會救助課職務代理人	約 3,0000	就業諮詢; 就業輔導; 職業訓練; 就業媒合(現階段工作即透過就業媒介取得)
G	男	51	高中職	都會區	單身	因慢性疾病與身障而陷入不穩定就業 持續時間約 16 年	自營水果攤	0~20,000 (視身體狀態)	具低收入戶身份; 領有身心障礙手冊
H	男	31	大學肄業	都會區	單身	因身障而陷入不穩定就業 持續時間約 5 年	服裝飾品工廠行政助理	約 20,000	就業諮詢 就業媒合 (現階段工作即透過就業媒介取得); 領有身心障礙手冊

二、有工作，但仍貧窮

由於當初本研究將受訪對象設定在「現階段處於就業狀態」的就業弱勢者，因此 8 位受訪者在約訪當下的確都有一份固定的工作。然而若進一步檢視他們的工作所得、以及對家人的扶養狀況，除了 F 之外，幾乎每位受訪者都處在、或者曾經歷過某種「有工作所得，但所得水準卻無法維持其家庭基本支出」的「工作貧窮」狀態。

(一) 沒有底薪的薪資結構

從訪談文本歸納背後的原因，最主要在於他們現階段從事的工作

多屬專業性低、與技術門檻不高的低薪工作，如工廠的作業員、或者行政助理。值得注意的是從受訪者陳述的工作收入資料，有些人工作一整年下來，平均的月薪資水準甚至是低於現行勞動基準法對「基本工資」的規定。其中一項因素往往跟這些人所從事工作的「薪資結構」有關：他們的雇主並不提供固定底薪，而是採論件、論日、論時或論業務量計酬的方式。例如 E 是南投縣某金針菇種植場的作業員。訪談時，我詢問她目前工作的收入狀況，她無法給我一個比較明確的數據，而是提供一萬元到三萬元幅距如此寬的答案。她向我強調種植場給薪是採「論日計酬」，有上班才有薪水，但是能不能上班不是她自己決定的，而是看農場養菌及接單量：

它是做那個…做那個…哎…金針菇的，啊它是養菌啊，養的不是很好，所以…所以它營運不…不…營運不好啊。所以我們常常說也還有大小月。大月就是接近過年的時候就大月，那時候就每天加班每天加班這樣子。啊小月就是過年之後，夏天啊，就比較小月了。我們就這樣休息一下。像今年的…今年的五月六月…六月七月…我就都休息了，沒在工作。(E: para.30)

(二)業務性工作的收入困境

這種無底薪工作除了常見於 E 所在的這種資本規模小、營業狀況不佳的中小型工作組織外，更是業務性工作的普遍現象。在台灣，多數的業務性工作都不提供底薪，業務員是以商品銷售的佣金作為收入。業績好的超級營業員，很可能一個月就能有十萬元以上的收入。但是純粹由業績決定收入的薪資結構，等於完全放任薪資取決於受僱者在市場的競爭力。市場競爭成功的人雖然可以得到豐厚的金錢報酬，但競爭失敗的人卻可能連糊口的收入都沒有。A 就是一個極端的例子。A 有兩份工作，兩份均為業務性工作，一份是保險銷售，另一份則是殯葬業務。她說起自己兼了兩份工、幾近全年無休地跑業務的收入狀況，很無奈的表示：

…也沒有，像我比較好的一些那種就是長輩啊，我以前在工廠上班的那個董事長的老婆，我如果去找他們，她會說：啊你現在在做保險跟葬儀，妳一個[月]到底賺多少？因為她也滿關心我的，然後說到底有沒有二十萬，一年下來。我都不敢講[笑聲]。

（所以有時候一年沒有那麼多？）

嘿啊，我就跟妳講有時候我一年搞不好才接幾件而已啊，嘿啊，接兩三件，兩三件，一件妳給它切兩萬塊的服務費好了，才多少錢。（A: para. 291-293）

事實上，A甫投入保險業務工作時就有將近半年的時間因為賣不出一張保單。最後她為了維持自己和小孩的生計在向周遭親友都周轉過，已「借無可借」的情況下，被迫用信用卡向銀行借款。這些卡債到後來成了她最大的惡夢，讓她甚至一度有了輕生的念頭。儘管她後來靠著意志力捱過幾乎「零收入」的那半年，但積欠卡債的財務紀錄卻成了她向上流動到有底薪工作的最大阻礙。我們社會普遍對財務紀錄不良者存在某種偏見；大多數人似乎很容易將一個人積欠銀行信用卡貸款的財務狀況歸因於這個人本身的道德缺失。³⁶ 也因此，就像A所陳述的，雇主得知求職者有卡債問題，每個月的薪水有一部分會被銀行預扣，多半不樂意僱用：

朋友啊，朋友也有說，要不然他們公司去試試看啊，不過也都是跟保險有關的，都是要那個有底薪的，可是都因為有負債的問題，他們都會說那先不要。

（所以現在這個也是一個關卡，你可能要把負債都還完，才有可能接有底薪的工作。）

對啊，所以後面我想說，好啊既然這樣，那一塊只要是比較大一點的公司的，那個我就不考慮了，嘿啊，因為他們都會有這

³⁶ 從媒體用「卡奴」這種帶有嘲諷意味的負面字眼來指稱這群人，即可感受到：多數人多半以為這群人積欠銀行卡債，是因為他們在消費上不懂得節制，放縱自己的物慾，才會落到背負卡債的境遇。

方面的顧慮啊！(A: para. 337-339)

(三)自僱者的經濟安全風險

除了薪資結構的限制導致受訪者處於收入不穩定的狀況。從受訪者在訪談文本所揭露的就業困境，我們也發現：有時「自僱」也不見得是收入穩定的保證。過去台灣在經濟起飛的年代，教育程度不高的工人階級往往是透過「黑手變頭家」這種轉為經營小本生意的「自僱者」，而向上流動(謝國雄，1989)。然而從幾位受訪者的經驗，我們也看到自僱者在經濟安全上的風險。以 G 為例，G 目前在新北市社區型的傳統市場經營水果攤生意，扣除掉成本後，一個月平均收入約兩萬元。但是 G 在講出這個數據後，向我強調還是看「當月的身體狀況」(G: paras 390)。因為肺功能嚴重缺損，冬天若寒流來氣溫過低，他就算載著呼吸器連行動的力氣都沒有，更不用說到攤子上去清洗、醃製水果及接待顧客。因為 G 是自僱者，沒有雇主提供底薪的基本收入保障，他的收入完全取決於他當天是否投入擺攤工作。如果因為身體狀況極度不佳連續一個月無法擺攤，那麼那個月的收入就是零。

除此之外，自僱者的經濟安全風險也可來自於市場競爭的結果。例如 A 在投入保險與殯葬業務前也是自僱者，她自己開了一家童裝店。但營運的狀況並不好。所以後來當她得知自己懷孕後，就以專心待產為由結束掉。另外一位受訪者 H 目前在新北市某服裝飾品製造工廠擔任行政助理。在這之前，他原本在住家附近的傳統市場承租一個小店面，從事修改服裝的工作，時間持續五年。H 講起自營服裝修改店那段期間的經驗，整個人非常起勁，看得出他十分熱愛他的服裝修改工作。然而當我問起當時的平均收入，他略帶遲疑地向我坦承：「扣除掉成本然後房租的話其實還倒貼。」(H: para. 455)由於不擅於控制經營成本，他每個月店面的開銷將近三萬，因此儘管客源充足，每個月可以從顧客那兒收取將近兩萬元的修改費，但扣除成本後他的服裝修改生意長期處於賠錢狀態。當時他是靠著南部家人的經濟支持才能維持生活上與店面經營上的基本開銷，而這也是後來他決定收掉店

面轉投入現在行政助理工作的最主要原因。A 與 H 的遭遇說明了：儘管經營小本生意是人力資本不足者就業、並藉此向上流動的便捷管道，但小本生意的經營同樣有市場競爭的壓力。就跟前述的業務性工作一樣，競爭成功的自僱者，可能像士林夜市一些著名的小吃攤，客源源源不絕，月入百萬。但競爭失敗的自僱者，不僅連基本的生計都成問題，甚至很可能連當初投入的資本都回不來而落入負債的境地。

(四)缺乏精良農業設備，小農收入有限

自僱者的經濟安全風險不只存在於都會區小本生意經營者的身上，往往也是偏鄉地區小農工作者的困境。受訪者 C 就是很好的例子。C 現在居住在南投縣某原住民部落。C 的經歷充分說明了部落小農工作者的就業困境。C 擁有自己的土地，除了妻子過世前為了賺取更高的薪資，單身遷徙至台中在高工局擔任公路除草僱工期間之外，只要待在部落生活，他一直保有自耕農的工作身份。但他強調小農的收入非常低，一年耕作兩期全年的收入還「不到二十萬」(C: para. 142-142)。C 認為自己耕作收入如此微薄的原因在於缺乏精良的農業設備。他解釋：

...現在的...現在的收入你有搭溫室的時候你才有賺哪！

(搭溫室？)

嗯，搭溫室。如果沒有搭溫室，這個露天的這個被太陽直接照射到的，那個就很難講[笑聲]，價...價格就有差。(C: para.

102-104)

然而像溫室這樣的農業設備，並不便宜。對於連養活自己的都有問題的C來說，他根本沒有「本」去購買：

...喔，那個沒有，我們付不起，那一分地要六十萬。

(喔，所以要有本才行？)

對，啊像...像有一些他們或許是有那種...有那種...有那種...有

那種實力，還是有那種能力的話他們去貸款。去貸款看一分地六十萬，他們去貸一百多萬這樣子去做。(C: para. 106-108)

以土地作為抵押品向銀行「貸款」或許是籌「本」的方式之一。然而那是有「風險」的。如果收成不如果預期，不僅血本無歸；由於「本」是向銀行借來的，一但籌不出錢還款，作為抵押品的土地也跟著沒了。

都有，那個地，所有的地去抵押，嘿，這樣子，像我們原住民的還不起的就把那個地就全部，哎那個什麼…哎法院…法院拍賣。

(喔你有聽過這樣的事情?)

有阿我們常常有這種事情哪!(C: para. 110-112)

C 坦承自己承受不起失去土地的風險，只能採取最傳統的方式來耕作土地。所以，他能選擇作物種類有限，往往是一些經濟性價值不高的作物；而且缺乏溫室這類控制天候不利影響的農業設備，作物的品質與產量很難提升。辛苦勞動一整年下來，耕作的收入少到難以維持一個家的基本開銷。也因為收入太過微薄，他在耕作之餘還得不斷地透過朋友找些諸如幫忙砍草、採收作物的臨時性工作，或者靠政府擴大公共就業的短期工作，才能勉強應付自己、以及兩個尚處於求學階段的女兒的基本生活與教育支出。³⁷ C 的處境突顯了在缺乏精良的農業設備下，小農即便擁有土地，仍舊很難倚靠農作收入來維持基本生存。

(五)同時兼兩份工才足以維持生存：工作貧窮者的雙重困境

由於工作薪資過低，這使得不少受訪者必須同時保有兩份以上的工作才足夠維持一家的基本生計。前述提及的受訪者 A、C 與 H 幾乎在某些時間都必須靠著兼兩份差，才能避免陷入「零收入」的困境。以 A 來說，她在懷孕期間結束童裝店生意後，保險業務算是中斷工作後

³⁷ C 育有三名子女。老大是男孩，目前在洗車場工作。老二和老三都是女孩尚在求學階段。二女兒現在南部某私立技術學院唸書，二女兒則就讀國中。

重返就業的第一份正式的工作，後透過朋友介紹進入殯葬業，無論是任職於禮儀公司推銷生前契約、或爾後離職與朋友自組葬儀社承接一些葬儀工作，她都會中斷保險銷售的工作。就像前面說，這兩份業務性工作的收入都不穩定，業績差的時候，兩份收入加起來平均一個月勉強達兩萬元的水準。H 自營服裝修改到後期，他的父親過世了。因為父親是主要家計負擔者，他不忍再讓南部老家每個月接濟他一萬元，有段時間曾利用晚上到加油站打工。住在南投縣原住民部落的 C 除了持續投入土地耕作外，由於農作收入太過微薄，他幾乎只要部落附近有打臨時工的機會都不放過。我與他碰面時，他當時還透過政府擴大公共就業方案，擔任「山林守護」短期工。儘管 C 投入如此多的時間在勞動上，但由每份工作的收入都不高、也不夠穩定，他仍舊難以憑著勤奮工作而脫離貧窮。

A、C 與自僱期間的 H 之所以必須兼兩份以上的差事，主要的原因在於他們的工作囿於薪資結構採論件計酬、或者為自僱形式，沒有雇主的底薪作為基本收保障，他們只好靠多兼一份工作來解決收入不穩定期間的所得來源問題。但就算工作收入穩定，但在都會區家庭消費支出逐年增加的情況，除非這份工作的薪資水準極高，否則一個家往往很難單憑一位養家者的工作所得而能支應全家人的基本花用。B 夫妻就是最好的例子。我所有的受訪者中，只有 B 這個案例是夫妻一同接受訪談。當初研究助理約訪的邀請對象是 B，我與 B 約定周間日晚上在他住家附近的速食餐廳碰面，最後 B 與太太帶著最小的孩子（年約四歲）一同赴約。在訪談期間，B 就像典型男性受訪者那樣，對於我的提問雖有問必答，但答案極為簡短，總需要太太在旁作更多的補充，因此整場訪談下來，太太反倒成了主要的受訪者。也因為如此，在整理與分析 B 的訪談文本時，我同時放進 B 與太太的經驗和感受。B 夫妻令我印象最深刻的部分在於：他們一直採雙薪的家庭經濟型態，因此當 B 囿於家庭因素而桃園遷徙至台北，而持續半年時間找不到工作時，整個家還能靠著太太擔任會計的穩定收入過日子。但太太告訴我因為扶養三個小孩，老大老二都就讀國小需要補習，最小在唸幼兒

園，教育費用負擔並不算小。她強調先生未失業前，家裡有兩份收時，

就…就差不多打平啊。啊有時候真的不夠的時候我再跟我妹妹先借一下，啊然後因為我們大概有年終獎金，呵，再…再還這樣子…
(B: para. 433)

因此，當先生將近半年時間找不到固定工作時，整個家立刻陷入捉襟見肘的窘境。B夫妻後來是靠著政府提供的福利資源才捱過來。

啊就…就好像有看到就是說學校好像可以申請補助，呵，對啊，我就去拜託老師先幫我們申請就是說家裡，因為那一陣子剛好學校這邊有一個是針對那個重大家庭經濟…。
(喔，我知道。)

重大那個變故的，它會…那時候一開始會補助什麼營養午餐，然後還有代辦費之類的，我就去申請，啊結果好像第二學期開始就有那個…補助那個早餐，就早餐卷，然後又可去買，其實這樣加一加就省了，省不多可是這樣一個月、兩個月，然後一整年下來就差不多也有，嘿啊，五六千、一萬塊啊。(B: para. 442-444)

雖然現在B已經有穩定的工作，但說起三個孩子的教育支出，太太甚至期待先生能夠利用晚上下班的工作時間再兼第二份差。B太太的期待反映了：對於那些孩子尚處於就學階段必須支應補習、托育等費用的年輕家庭來說，即便有兩個養家者的收入，在兩份薪資水準不算高的情況下，僅能夠勉強維持家庭收支平衡。也因此B的太太期望B去兼第二份工作，她很清楚先生兼差會加重她對孩子的照顧與教養負擔，但為了多存錢作為孩子未來的教育基金，以及為日後買房子作準備，她覺得這樣的犧牲是值得的。B夫妻即便擁有兩份穩定收入家庭收支只能勉強打平的事實突顯了：單親家庭的困境。無論是男性單親、或女性單親因為家庭結構的限制都只能有一位養家者的收入。除了少一份收入，家庭的支出被迫緊縮才能維持收支平衡外；倘若唯一的養家者

再遭遇失業變故，在缺乏另一份養家者的收入作為基本收入保障的情況下，整個家立即陷入經濟困境。

當低薪工作者必須藉由同時兼任兩份以上的工作才能賺到足以養活一家老小的收入，這樣的事實反映出工作貧窮者的雙重困境。一方面，由於兼任的工作多屬低薪工作，他們不見得能藉由多份工作收入的加總而擺脫「所得貧窮」的困境。另一方面，多份工作的兼任也使得他們對工作**之外**時間的自由支配大幅度地減少，因而陷入「時間貧窮」的困境。值得注意的是「時間貧窮」不只對低薪工作者本人的身心健康、和生活品質造成影響：倘若低薪工作者育有未成年子女，「時間貧窮」困境還可能剝奪掉低薪工作者陪伴與照顧孩子的機會，而對他們孩子的福祉造成的損害。受訪者 C 就是很好的例子。C 妻子是在九二一那年過世，當時三個孩子年紀都很小，老三才九個月大還包著尿布。當時他為了多賺些錢會到外地打零工，但因為請不起保母，有時候只得放孩子單獨在家過夜，讓大的孩子照料小的孩子。他開玩笑地跟我說：

有時候啊…有時候就叫大的：你就在家裡照顧，嗯，不要包尿布沒有關係讓他[笑聲]穿褲子就好。（C: para. 256）

C 當然清楚這是不好對孩子最好的照顧安排，但是為了活下去這也是萬不得已的策略。而且弱勢家庭的孩子因父母必須長時間投入工作，其福祉可能遭到的損害並不僅止於 C 例子中的照顧安排問題。

Esping-Andersen(2002: 49)認為在知識經濟時代，一個人在勞動市場的表現是取決他的認知與學習能力。但這項能力往往植基於童年時期其父母的陪伴與教養。從這個角度來看，低薪工作者的「時間貧窮」困境往往也侷限了其子女向上社會流動的可能性。

(六)問題不在於失業，而在於「就業不穩定」

在蒐集訪談資料的過程中，我發現每位受訪者在回答「失業經驗」的問題時，他們對於該如何給我一個關於「失業持續時間」的明確答

案時，往往流露出游疑不定的態度。透過訪談進入受訪者的生命故事後，我才發現他們猶豫態度背後的原因。大多數受訪者雖然先前都有一段時間缺乏一份朝九晚五、每個月有固定薪資的工作，但由於台灣的所得維持體系不夠完善，大多數受訪者在欠缺其他所得來源的情況下，為了活下去，都會試著試著找一些臨時性工作、或者幫忙親人朋友打工，賺取微薄的收入勉強養活自己和家人。換言之，絕對大多數受訪者「完全零就業」的持續時間都非常短暫。正因為如此，面對關於失業持續時間的提問時，他們根本不知道該如何回答。

對大多數受訪者而言，他們的就業困境不在於「失業」，而在於「就業不穩定」。要找到一份工作，並不是問題，真正的問題在於：他們找不到一份具持續性、發展性並且有穩定收入、足以讓他們的家庭脫離貧窮的工作。這部分的發現與本研究問卷調查的結果是相應的。

三、受訪者對工作的信念：工作在金錢所得之外的意義

8 位受訪者普遍處於就業不穩定的狀態，他們從事的往往是低薪、極度消耗體力，職務所需的知識或技術門檻不高的工作。儘管如此，但這群受訪者們講起自己目前工作，我明顯感受到他們對「工作」的正向態度。從表 4-101 最後一欄所呈現的資料，有相當高比例的受訪者都有「中低收入戶」、「低收入戶」或者「身障者」的福利身份。透過這些福利身份，這些受訪者或多或少可以拿到一些現金補助與福利服務，但在訪談的過程中幾乎每位受訪者都向我透露他們最想要的不是補助，而是一份薪資足以養活自己與家庭的工作。

對！我不要補助，我要一份工作。(F: para. 441)

(所以你拿不到那個身心障礙津貼一般的?)

那個沒有。其實我覺得沒有那個…有沒有那個是其次，重點是工作是…。(G: para. 728-729)

英美新保守主義者習於將福利領受者描述想靠福利給付、不願自食其

力的「福利依賴者」。顯然這樣的想像不能套用到這群受訪者身上。整體而言，這 8 位受訪者不僅工作動機強烈，他們對於工作的投入亦屬認真與積極，基本上都算是勤於工作的人。也因此，有些受訪者就算從事臨時性工作，例如 C 經常利用耕作的空檔在附近的農場打零工，另外 D 在從事成衣工廠論件計酬的作業員前也到過附近的度假村擔任臨時工、或到薑田幫忙採收；他們往往因勞動成果的品質獲得他人認可，形成口碑，讓雇主或一起工作的同工樂意為他們推薦新的打工機會。

除了勤奮工作外，有不少受訪者談起自己的工作內容時，還不經意地表露出他們對工作的喜愛與熱情。整體檢視訪談文本，我們認為受訪者對工作的高度信念，有很大的原因來自於：他們看見了工作在「金錢所得」之外的意義。對許多受訪者而言，工作不只是養家糊口的工具而已，它還有別的好處。

(一)工作作為「終生學習」的重要場域

我印象最深刻的是 H。H 結束服裝修改的生意後，透過就業服務站的媒合找到新北市某服飾製造工廠的行政助理工作。H 過去從未做過文書與庶務性質的工作，他費了很大的力氣去適應。但直到約訪當天，他仍舊開玩笑地對我說自己前幾天又因為「出貨單」流程出了差錯而被主管訓斥。雖然他輕描淡寫地這段經歷，但我仍舊感受到他對於工作表現不佳的沮喪。在講述現階段工作的挑戰與挫折時，H 不斷地用「還滿好玩的」這句話作為註解(H: para. 153, 193, 281, 519, 562)。事實上整場訪談下來，H 不斷地用「玩」(動詞)與「好玩」(形容詞)這樣的字眼來指稱與描述他在工作上的各種難關。事後分析文本，我發現這樣的用語習慣一方面反映了 H 的樂天知命。前面說過 H 罹患軟骨發育不全的先天疾病。疾病不僅使他無法擁有一般成年人的身高，也折磨他的身體，讓他從出生起就反覆地進出醫院進行手術治療。或許病痛的歷練讓他能夠用更「正向」的態度來面對工作上的挑戰與挫折。另一方面，H 將工作與「玩」作連結，這某種程度也意味著：工作對他而言，不僅僅是養家糊口的工具，它就跟「遊戲」一樣可以

為生命帶來樂趣(joy)。

一般來說，我們會將「玩」用於「遊戲」這類的活動。對每個參與遊戲的人來說，遊戲過程並非完全順遂；以下棋為例，遊戲就跟很多職場上的工作一樣充滿挑戰與難關。然而下棋這種遊戲「好玩」的地方就在於：當玩遊戲的人克服挑戰後，他可以從克服過程中學習到新事物並獲得成就感。因此一個人若持續地參與下棋這樣的遊戲，在與人對奕的過程中，他得不斷地突破棋局中對方設下的種種關卡；雖然對奕的結果可能贏、也可能輸，但透過一次又一次地輸棋與贏棋，他的棋藝將日益精進。H 透過「玩」這樣的用語，工作類比成「遊戲」，某種程度反映出 H 也將工作視作一種可以為讓自己持續學習到新事物，讓生命不斷成長的機會。因此他說：

…現在這個行政助理是正好湊巧啦。然後主管人也不錯，主管人也不錯，他…就是他身上也有一些東西可以學。(H: para. 497)

…對啊，你看又一邊工作，一邊賺錢，又一邊可以學到新東西，很好。(H: para. 501-501)

他[H的父親]也是，他當然還是覺得我做衣服這一塊，只是要怎麼講咧…只是要出去玩一些不一樣的，你回來才能做一些更好的東西。就像我在大學學設計那時候…流行設計的時候，他們那時候助教不會叫你一直車東西出來，不會要求你死的，他會可能有一些設計報告，然後你去看很多展覽，然後要做很多色彩學的東西，甚至模型。對啊，你這樣…你才能在你的衣服上面或者你要表達的東西更好。(H: para. 509)

H 將工作看作學習新事物的重要管道，這使得能夠更正向地面對工作中的各種困境。這樣的論點在受訪者中，並非 H 獨有。F 也有類似的見解。F 是所有受訪者中最特殊的案例。約訪當下 F 在區公所社

會救助課擔任的職務代理人，但等訪談結束後再過幾天聘約到期，她的工作就沒了。儘管就業不穩定，但由於家中還有先生提供穩定的收入，因此 F 並未像其他受訪者那樣處於「工作貧窮」的狀態。F 的就業經歷相當豐富。最早她和先生及夫家家族共同經營針織工廠，時間長達 12 年。大約老大六歲左右，當時夫家大伯與二伯將自己針織工廠移往中國大陸，但她與先生希望兩個孩子能夠留在台灣接受基礎教育，決定不跟進便收掉工廠。F 從那時候起便將生活重心放在兩個孩子的照顧與教養上。孩子小時候，為了就近陪伴孩子，她曾經自營安親班一段時間。等兩個孩子陸續上了大學，她又將重心放在自身職涯的發展。她將安親班轉讓並透過就業服務站的輔導與轉介接受「婚禮顧問」的職業訓練課程。她自豪地表示那是「非常紮實」的課程(F: para. 227)。學員的受訓時數共 300 小時，為期達 4 個月，而且學員需經過考試作事前的篩選，報名人數「500 個，錄取 30 個」學員(F: para. 231)，競爭很激烈。除了授課外，學員還被送到五星級飯店作實習。但職訓課程結束後，她因為「年齡」的限制，並沒有順利成為婚禮顧問。就服站最後媒介她到現在的職代工作。F 講起自己一路走來的工作經歷時，她幾乎用「終生學習」的概念來理解自己在不同工作中的轉換。因此當就服站在她應徵婚禮顧問工作失敗後，再媒合幾個工作給她時，她捨棄了原本她即擅長的會計與文書工作，而選擇區公所社會救助課的職代。她的理由是：

那我是跟他講，我說那個東西，因為我自己…自己裡面甚至我有一個區塊，我曾經開過針織的工廠。那我就跟他講說其實那個區塊我很熟了，我不想要我再去訓練這個東西。那我只跟他講說我要的是個新領域，妳告訴我哪個地方可以，可以怎麼講，就是說我去找到需要這一個區塊的專業訓練。(F: para. 164，底線為筆者自加)

因為社會福利的工作是她過去經營針織工廠、與安親班的經歷不曾接觸過的。她想透過這份工作，學習全新的東西。也因此結束安親班的

經營後，在沒有經濟壓力的情況下，F 並不想隨便就近找一個店員工作。甫出社會的年輕人或許可以從接待客人的過程學習到如何察言觀色與待人處世，但對曾當過老闆的她來說，那無法帶來新的學習。所以她才大費周章地藉由職訓嘗試進入婚禮顧問這個「不脫軌」(F: para. 150-150)、而且對她而言屬全新領域的工作。

(二)工作是建立「身份認定」的重要依據

儘管 H 與 F 同樣將工作視作學習新事物的機會，但仔細檢視訪談文本，兩人對於「工作作為終生學習之重要場域」的看法存在微妙的差異。H 顯然較為看重的是學習本身的「樂趣」，另外也因為他還年輕(31 歲)，他也希望透過學習累積自己在服裝製作這塊領域的專業，強化自己未來的就業實力。相對照下，F 或許是因為年紀長(52 歲)，加上豐富的工作閱歷，以及更重要的，家庭經濟不虞匱乏也讓她不用為了五斗米而屈就於自己不想要的工作，F 對於「工作作為終生學場的重要場域」有更深刻的理解。F 告訴我：她人生最沮喪的時候就是四個月「婚禮顧問」課程結訓後她開始找工作的那段期間。當時她因為年齡因素而被雇主拒絕錄用。她覺得自己像是一個沒有「未來」的人。

…那我就跟他講說你要告訴我，企業主要告訴我：我的未來在哪裡？你不要告訴我，今天我這個年紀是我沒有未來。那今天你告訴我…我…都沒未來，我怎麼還能繼續在這邊做，我就繼續再回去領救助金。(F: para. 451，底線為筆者自加)

從 F 講話時的語調與用詞，以及她自我揭露，我清楚地感受到她應該是一個十分有自信的人。但那種在職場上自不道自己「未來」的無力感，仍舊對她的自我評價造成嚴重的衝擊。

[衝擊]非常非常大。妳只覺得說…妳如果今天是只是要…就好像說…譬如說…我很冒昧，譬如說妳現在有小孩子嘛！有一天你

發覺小孩子需要妳，家庭需要妳，那你現在就必須要中斷一段時間，再回到職場，就發覺，職場不是告訴你說，譬如說妳可能要半年的時間，再去受教育，再次的教育訓練，那妳就可以再回到職場，那他現在告訴妳的是說從此沒有妳的位置，那妳現在要怎麼辦？(F: para. 459)

他就告訴妳說：因為妳年紀大了。那妳是不是要驅使很多人他也不想結婚，不想生小孩，為什麼，我怕我失去職場的位置。可是我覺得那個人生是有有缺失的，我覺得那個是人生有很多很多的路要走，就好像我當年我可能…可能選擇我的小孩子，可是他是小孩子就成長了，如果今天我每天都還黏著我的兒子、我的女兒，我相信他也很煩。如果大學生我天天call他，我天天幹嘛…我天天視訊他。我說…但那個不是我要的。(F: para. 461)

F過去的人生重心是放在兩個孩子身上。但孩子都有上大學，有自己的人生規劃，不再像童年時期那般地需要她與依附她。她需要透過工作來重新定義自己。因此她積極地尋找管道，發現「婚禮顧問」工作是一個不錯的契機。沒想到最後這樣的期盼卻落空了。那種落空對內在衝擊並不純粹是被雇主拒絕錄用的挫折感而已，而是：她不確定自己未來是否還有機會透過職場上的表現來發展自我，建立自己的身份。

在當代，工作往往是一個人建立身份認定最重要的依據。現代人與不熟悉的人相遇，需要相互介紹時，「工作者」的身份（包括在那個工作組織的工作，職位名稱）是一個人向陌生人定義自己、與定義陌生人的重要依據。因此「在哪高就？」成了正式社交場合陌生人碰面時常見的開場白。從另一個角度來看，這樣的開場白映照出現代人對於「沒有工作，即沒有身份」的焦慮感。F所遭受內在衝擊多少也隱含這種焦慮。

(三)工作是一個人建立自尊與獲得他人尊重的重要來源

除了終生學習與定義自己外，受訪者樂在工作的原因也在於：他們看見了自己的勞動成果對社會貢獻。以 A 為例，A 目前雖然同時兼作保險及葬儀社的業務，但訪問快結束時她向我強調她未來會將工作重心轉移葬儀社的業務工作。我問她為何不乾脆結束掉業績不好的保險銷售工作，她向我坦承她現下之所以放不下保險業務的工作，是因她曾經向買保單的客戶承諾過不會讓他們的保單成為所謂的「孤兒保單」：

…然後加上那時候我有承諾客戶。客戶因為孤兒保單太多了，客戶就跟我講一句：「我現在跟妳買了，妳會不會做半年一年然後就走了，啊我又變成孤兒保單。我那時候有跟客戶講一句話：「妳繳多久，我就做多久。」(A: para. 365)

換言之，A 並不完全用「市場上交易行為」來理解她與客戶之間的關係；這使得她覺得自己對於每位向自己買保單的客戶都負有持續提供售後服務的責任。事實上，在訪談過程中，A 一直強調她雖然從事業務工作，但不是每樣東西她都願意賣。A 很自豪地對我表示：儘管她的業績不佳，但她有自信自己賣給客戶的商品，無論先前的保險或是後來的葬儀服務，都是對客戶有實質助益的東西。她說：

…我不是因為要去賺很多很多很多錢。因為早期我們那個保險界的那種前輩啊，每次要去徵員要幹嘛的都會秀薪水單啊，她一個月領一二十萬、二三十萬。我說：「這個妳不要給我看，因為我看那個沒有意義啊。」嘿啊因為你想想說：這一份保單你賣出去，對人家的幫助在哪邊？啊你如果說都只有賣那種儲蓄的、或是什麼的，當然你領的錢多啦，可是後面的爭議就會很大。嘿啊沒有理賠到的時候，客戶就會complain啊。(A: para. 257-257)

A 在她的保險業務工作上看到她的勞動對客戶福祉所作的「貢

獻」；她深信：那些向她買保險的人在遭逢保險事故時必然可因為自己規劃的保單而獲得合理的理賠金額，而緩解意外對家庭經濟的衝擊。同樣地，A也在她現階段較為看重的葬儀社工作上，感受到自己勞動成果對社會的「貢獻」。而且A認為這樣「對社會有貢獻」的價值感，在葬儀工作上，反倒可以透過客戶的感謝而更直接地獲得確認。這也是後來她會將重心轉移到殯葬業的主要原因之一。

…我也跟我客戶講一句話，我說嗯做殯葬業是…我不是喜歡看人家哭，只是我那種感受會覺得說，保險我幫人家申請理賠啦，拿支票或是拿匯款單去給人家，客戶會跟我講，看一看就說「哎怎麼給這個少」，對不對？可是殯葬業不一樣，我幫這個往生者好好的那種服務圓滿之後啊，家屬對我的感謝，哎那個不是用錢可以講的，嘿啊我要的是那種感受。(A: para. 373-373，底線為筆者自加)

並不只有A感受到自己勞動成果對社會的貢獻，並享受這樣的感受。前面提到的F，她在講起自己當初進入區公所社會救助課職代的工作時，她對自己的期許也是希望能透過這份工作幫助弱勢者。

…啊我不是為錢工作，我是為了我想要的東西，而這東西不是物質面的，我只是…我當時我去做interview的時候，我們這邊的主秘，他問我一句話，他說：「○[F的姓]小姐，你能告訴我你對這個工作的期望是什麼？」我只告訴他我希望我能運用我的專業來這邊。人家講公務員好行善，那我說…我說只希望能夠對這些弱勢，尤其是老人家，因為我在這個地方住了20幾年，我希望對待人是有幫助的，我說我的理想只是這樣子，我的期望是這樣子。他笑笑的他點點頭…。(F: para. 390-390)

A與F對工作的感受，呼應了社會理論家Elster(1988)的論點。Elster(1988: 67)認為工作能夠為當事人帶來許多「非金錢」的好處，

而這當中最核心的好處就是「自尊」(self esteem)。當一個人投入工作時，無論他的產出是實體的貨物、或是沒有形體的服務，他往往能從他人使用他製造的成品、或提供的服務，體會到對方的肯定，進而感受自己的勞力付出對他人、乃至整社會的助益。在Elster(1988: 66-67, 77-78)看來，這種被他人肯定與尊重的感受，正是一個人建立自尊的重要憑據。人畢竟是社會的動物；一個人對自己的評價往往取決於周遭的人如何評價他。當一個人可以透過工作感受到「自己對社會的貢獻」，這往往是對其自我價值極高度的肯定，自然有助於他發展出正向的自我評價。

工作與身份認定、以及自尊的連結，反映了工作複雜的「社會意義」。這或許是為什麼很多的受訪者都告訴我：他們最想要的不是補助，而是一份穩定的工作。倘若工作蘊含如此複雜的社會意義，一個人沒有工作，不只是沒有錢，也代表著這個人有可能面臨不該如何定義自己、與失去尊嚴的困境。受訪者G的故事就是很好的例子。G目前在新北市社區型的傳統市場擺水果攤。他今年51歲。35歲那年，他因為罹患呼吸系統的慢性疾病而中斷了原先玻璃容器製造工廠的作業員工作。呼吸系統的慢性疾病嚴重損害他的肺功能，即便疾病痊癒他也無法再像過去一樣從事體力型的工作。因此生病之後，他就陷入到處打零工、而且居無定所的狀態，時間長達15年之久。無倚無靠的他輾轉流浪於花蓮、台東、台北與高雄等地。他告訴我：那時他只能靠著一些不靠體力的臨時性工作維生。因此只要聽朋友說起某個地方缺人手，他就去試試，「等於是哪裡有希望，就到哪裡。」(G: para. 137)最後他在台北找到希望並定了下來。來到台北，他因為就醫透過醫院社工的轉介與協助取得身心障礙手冊、低收入戶身份、與相關的資源。爾後又在朋友的支持下自己經營水果攤的生意。訪談接近尾聲，我詢問他：工作對他的意義？他用一種極為素樸的表達方式說出令人動容的話。

(可是你還是想去工作。你想去工作除了…當然…收入會更高之外，有沒有別的…)

我可以更健康。

(更健康，怎麼說?)

我看到了一些都比較正面的。就很像人家講說，我會看到他臉，他來跟我買東西，嗯很快樂，我也很快樂。

(他喜歡吃你的水果，說好吃。)

嘿啊來的時候會問候一下也ok啊。就是說我又拉近這個距離啊。

(G: para. 461-466)

事實上，G因為無法自主呼吸必須隨時配戴呼吸器，經營水果攤必須耗費大量的體力對來說是不小的負荷。包括：擺攤之前，他必須將朋友協助送來的水果仔細清洗，用刀切塊與醃漬後，再分裝成袋整齊地擺在攤架上。但是這樣的負荷相較於客人拿到水果後的回饋所帶來的感動，根本不算什麼。客人快樂的表情是對他工作付出的肯定，這是他持續工作的最大動力，也是無倚無靠的他現階段最重要的生存意義。當生存被賦予意義時，他才能過一種他所說「更健康」的生活，而不再像過去15年那樣，只是漫無目標地活著。

從A、F、G與H這幾位受訪者對工作的意義詮釋，顯然工作之於當事人的意義並不僅止於消耗時間與心力的勞動負荷而已，它還應該被視作重要的「生活機會」(life chance)，是人們用以創造更多攸關生命品質的資源，並融入主流社會的重要管道(洪惠芬，2012)。倘若工作是如此緊要的「生活機會」，那麼就政策意涵而言，當政府嘗試透過各式就業服務促成就業弱勢者重返穩定就業的行列，不僅在防範就業弱勢者成為持續倚靠福利給付維生的福利依賴者；它最終極的目的應該是確保這群人不會因人力資本不足、年齡過大、身障或居住於偏鄉等負向的因素而被剝奪掉透過工作的參與去過某種更有尊嚴的生活的機會。

四、就業不穩定對當事人的內在衝擊

倘若工作對於受訪者具備如此複雜的社會意義，那麼從另一個角度，當一個人長期處在就業不穩定狀態，他很可能因為重大的人生挫

敗感而陷入嚴重的情緒低潮、甚至失去活下去的意願。事實上，在我們這次邀請的受訪者就有幾位提及自己曾有輕生的念頭。例如方才討論過的 G。訪談時，G 每每回想起自己過去那到處打零工、居無定所的那段期間，情緒激動到落淚，幾乎無法言語。我還記得他語帶哽咽地告訴我那是種「很痛」的感覺。「痛」到深處時，他坦言他也曾經「想放棄」(G: para. 168-172)。另一位受訪者 A 甫投入保險業務工作時有長達半年期間一張保單都賣不出去，當時業績掛零的挫折、沒有收入再加上身上摺的卡債，曾讓她「真的快想不開」(A: para. 535)。

(一) 展現生命韌性，捱過就業不穩定的逆境

所幸，A 與 G 這兩位受訪者並沒有因此而一蹶不振，他們最後都重新站起來。事實上，從訪談本文來看，這次接受訪談邀請的就業弱勢者，普遍都是對人生較為樂觀與積極的人。樂觀積極的人生態度不但使他們比一般人更能夠看見工作作為謀生工具之外的意義，因而更樂於投入工作；也讓他們遭遇各種人生逆境時，更勇於面對挑戰。有幾位受訪者在逆境中展現的生命韌性，令人佩服。以 G 為例，G 人生最低潮時是流浪至高雄投靠朋友，但卻突然疾病發作而被送入加護病房。當時他在加護病房住了 20 多天，完全沒有人陪在身邊。他說那段經歷是他人生的「轉換點」(G: para. 152)：他原以為自己的身體應該捱不過去了，沒想到他還是活下來了。一個人孤單地坐在輪椅上被推出加護病房時，他在心底告訴自己：

我要走出去，我要走出去，再苦我也要走出去。既然你[老天]
不收我走，我就要走出去。(G: para. 166)

從加護病房出來後，抱著這樣的決心，他更積極地透過朋友留意可行的工作機會；最後就像上頭說的，終於在台北，靠著擺水果攤找到出路。A 也類似的生命韌性。A 說她賣不出一張保單的那半年，她幾乎是靠著「戲棚下站久了，就是妳的」這樣的座右銘捱過去的：

因為那時候我剛進去的時候我一個主管跟我講一句話「戲棚下站久的」[台語]，嘿啊，然後我說…他說只要堅持下去就是你的，可是…可是…我去到…說實在我去到保險公司啊我很孤單，因為我去不到一年，所有主管都跑光光了[笑聲]。

(那妳那時候不會想要離開啊?)

會想啊。會想可是變成說…我在想說你離開了你能找什麼工作。嘿啊…嗯…因為那時候也是很茫然。說實在那一段時間真的很孤單，然後所以變成說…我想說好，沒關係撐下去，我把保險再用詳細一點嘛。啊反正該考什麼證照就盡量去考，就這樣子，然後就變成說…嘿就這樣子撐下。我也不知道我怎麼熬過[笑聲]。

A 儘管沮喪，但並未因此放棄保險工作；她反倒利用這段空白時間考取證照並充實自己對保險的相關知識，就如前面說的「在戲棚下」捱了將近半年，A 最後終等到第一張保單。這種遭遇困境不輕言放棄的生命能量也在受訪者 F 身上。F 在結束安親班經營後，試圖透過婚禮顧問的職訓課程轉業。在受訓期間，最令她沮喪的經驗是學電腦的過程。相較於其他年輕的學員，她完全欠缺基本的電腦使用技能。F 知道自己一定得克服對電腦的恐懼，否則她在未來不可能在職場找到自己已的位置。最後她還是靠自己的意志力撐過去：

…就我每次都在回想那一段還在學電腦，我是嚇到半夜醒來的，第二天非常怕去上電腦課。因為大家都會，我不會，就只有兩個學員，你知道嗎？每一次那個老師一講，你知道嗎？那個 powerpoint 怎麼製作？我真的不會。到最後我們自己，我們自己可以拍 MV，我們還可以成果展。(F: para. 278)

啊我是不服輸，我都會很生氣。我常跟我先生講，我說我不怕苦，我的意思是說，我不相信我學不會，我就非常努力。(F: para. 280)

(二)就業困境衍生的社會適應問題

儘管這幾位受訪者面對工作上或其他人生困境時，展現如此令人折服的意志力，但我們並**不能據此推論**多數的就業弱勢者也可以透過類似的生命能量捱過就業困境。上文引用文本呈現幾位受訪者克服就業困境的勇氣與毅力，目的是在突顯：失去工作乃至於工作不穩定的就業困境對當事人內在的衝擊是相當深刻的。有些人很可能這樣的內在衝擊就再也無法振作，因而衍生嚴重的社會適應問題，包括：酒癮、藥癮與犯罪問題。相關的經驗性研究即有類似的發現。例如歐盟在2001年一項針對青年失業者社會排除處境的跨國經驗研究即指出：青年失業退出工作的時間越久，在缺乏足夠的社會支持下，他們對自己的評價變得低落，也對未來感到茫然，甚至容易染上酒癮、藥癮、並和暴力犯罪沾上關係，逐漸步入一種主流社會所不認可的生活型態(Kieselbach, 2003)。

居住於南投縣某原住民部落的 C 在談及部落青年的無業問題，也有類似的洞察。他感歎著：

因為你看年輕人都外流啊！這樣子看…這樣子看禮拜六、禮拜天看得到年輕人嗎？對，出去了，都小孩子跟老人，沒有年輕人哪！啊年輕人在幹什麼？沒有工作的，就是整天酗酒，喔，我們○○[C所居住的部落名稱]還好，我們○○這裡還好，到…到別的村去噁，○○○○，還是到○○○○[附近其他部落名稱]那邊，那就更糟糕，你走到哪裡都是喝酒，都是酗酒，只有我們○○[C所居住的部落名稱]是還好，所以在○○鄉[C居住的鄉鎮名]來講，我們○○村[C所居住的部落名稱]是比較算品質比較好一點點啦，一點點而已啦[笑聲]。也不是說好到哪裡啦，就是好一點點啦，因為我們我們的年輕人喝酒不會在路邊，不會在路邊喝，他們都會躲起來，嘿，啊像別村的話，哇，整條整條路，只要你到那邊去看，哇，這邊一堆，那邊一堆，就這

樣子喝，那就是因為沒有什麼…沒有工作，沒有工作，只是整天在那邊[嘖聲]，不曉得在幹什麼。

部落缺乏可以創造工作機會的產業。年輕人若要穩定就業，就得透過遷徙到都市才有出路。然而遷徙到都市後並不代表一帆風順。劉千嘉與林季平(2008)根據 2000 年的戶口普查資料分析原住民重複遷徙與回流遷徙型態，指出：不同特質者的原住民，回流遷徙的機率並不相同，這當中教育是重要的篩選機制。就跟漢人的遷徙模式一樣，人力資本低者回流遷徙的可能性遠高於人力資本高者。都會區的勞動市場競爭激烈，贏者或許順利地在都市生根，得以為自己以及下一代謀得更好的生活機會；而被淘汰的輸家因為負擔不起都會區昂貴的生活費用，只得回流遷徙回部落。於是就像 C 所觀察到的，最後留在部落的年輕人有很高比例都是因為出外工作受挫的回流遷徙者。不過就算回到原鄉，他們只能找一些臨時性的工作。找不到穩定工作的挫折感，使得很多年輕人最後沈淪在酒精的世界。

就業困境引發的社會適應問題不只發生在 C 所看到的部落年輕人身上。那些同樣缺乏產業創造大量工作機會的農村地區，同樣存在不少因外出工作受挫的回流遷徙者。前面提到在金針菇種植場工作的 E，她的先生就是很典型的例子。約訪當下，E 的先生已經過世三年。訪談時，E 說到自己過世先生時，整個人難過到眼淚停不下來。E 結婚前在台中某海線鄉鎮的紡織工廠擔任作業員；先生則是南投縣人，和 E 結婚前，他就遷徙到台中在那一帶的工廠工作，操作堆高機。E 結婚後因為三個孩子的出生而中斷原先在紡織廠的工作，因此先生在工廠工作的薪水是家裡比較穩定所得來源。但 E 告訴我：孩子出生後先生在工廠的工作其實一直斷斷續續。最初是因為和老闆在薪資額度的認知不同而離職，後來則是因待的工廠外移而被遣散。第三個孩子出生後，E 的先生終於因為連續的工作受挫經驗而搬回南投定居。E 就帶著孩子依娘家而居，靠著接一些家庭代工的工作以及娘家人的接濟，養活自己與孩子。E 的先生回流遷徙回南投後，處境並未改善。他先是向銀行借貸籌措資本，在自家的土地種植青椒，想藉此一舉翻身；但他最後並未如此，E 說後來「啊青椒又遇到颱風啊把它掃得平

平的，所以就負債一……一……一屁股的負債啊！」(E: para. 258)E先生的境遇就像前面我們引用C的話所指出的：小農工作者若要提供農作收入，需要更精良的農業設備，然而透過借貸農業資本，是有「風險」的。E的先生最後就像C所擔憂的那樣，血本無歸。E的先生回到故鄉再也沒有一份穩定的工作。除了偶爾打零工外，沒工作時「就一堆朋友在家裡喝酒」(E: para. 252)。長年累月的酗酒，把身體搞壞了，最後也因此而失去生命。E告訴我：先生在的時候，她經常為了他不去工作成天喝酒和他吵架。她與先生的婚姻關係瀕臨瓦解，連孩子都察覺得出她身在其中的痛苦。她坦承當時曾經想過拋家棄子一走了。但對孩子的責任感還是讓她捨不得離開這個幾乎讓她萬念俱灰的婚姻。

我常……我常常跟我女兒說，我要不是被你們三個綁著，我早就跑掉了。啊我女兒跟我說，不只綁著而且是打死結。我女兒那時候國小五六年級就跟我說你為什麼不離婚？[抽泣聲](E: para. 470)

之前……之前我老公啊……有……有吵的……有時候跟……跟我要離婚啊。我就跟他說，離的話，他說小孩子他要帶。我心裡就想小孩……你自己養活……養不……養不活你自己了，三個小孩子跟你以後怎麼辦？(E: para. 616)

E的先生令人惋惜的故事、以及C口中那些留在部落整天酗酒的年輕人，突顯了：長期處於就業不穩定的困境對當事人的內在衝擊是多麼地深刻。它深刻到甚至可能導致當事人失去了社會適應能力。就政策意涵而言，這代表：當就業不穩定者進入就業服務體系後，就業服務員在對他的狀態與需要進行評估時，不能只著眼於他的專長、教育程度與工作經驗是符合雇主的需求，或者他還需要有什麼樣的職訓安排才能穩定就業。就服務員還必須關照到他當下的社會適應問題。倘若沒有明顯的社會適應問題，他現階段的心理狀態是否良好到足以適

應職場上高壓的工作要求與複雜的人際關係？換言之，這群人所需的服務絕對不只是就服員提供職缺資訊的諮詢及媒合服務而已。他們更迫切需要的是長期的陪伴與心理支持、以及相關福利服務的連結與轉介。然而，這些服務都得專人投入密集勞力才得以成形。並非現階段那些承載高個案量的就服員能夠勝任的。

再進一步說，當一個人因為長期的就業困境而有酗酒之類的社會適應問題，這不只是當事人的生命品質受到威脅而已，就 E 的例子而言，共同生活的婚姻伴的生活福祉同樣受波及，甚至連累到無辜的孩子。就這點而言，我們或許可以將主要家計負擔者長期就業不穩定的狀態視作一個預測兒童疏忽與虐待的指標之一。事實上，內政部的「高風險家庭關懷服務」方案，對於兒童疏忽與虐待高風險家庭的評估指標之一就是「非自願性失業或重複失業者」，即：負擔家計者是否因為非自願性失業或重複失業，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。就政策意涵而言，這也意味著：假使我們社會能有效地透過政策促成大多數育有未成年子女的父母穩定就業，那麼政府其實可以相當程度地預防父母因為不穩定就業而疏於照顧孩子。

五、對就業服務與相關福利給付的使用經驗與感受

儘管我們在第三節與第四節透過訪談文本的引用與分析，呈現工作之於人的複雜，進而指出：長期就業不穩定對一個人內在的嚴重衝擊。然而就業弱勢者在就業不穩定狀態中仍繼續堅守對工作的信念，並透過各式策略嘗試脫離就業困境，這絕非一種僅存在於當事人內在的「心理過程」。雖然我們在第四節曾經讚賞 A、F 與 G 這幾位受訪者面對就業困境的生命韌性，但若仔細檢視文本，這幾位受訪者之所以能在逆境中所展現如此強烈的生命能量，並不能完全歸因於「性格」。他們周遭的「重要他人」適時伸出援手，另外他們自己善於使用正式資源，懂得在最困厄時利用政府提供的就業服務與相關福利給付，讓自己度過難關。這也是重要的原因。上文曾提及這此邀訪的 8 位受訪者基本上都屬於對人生抱持比較正向與積極態度的人。受訪者們對人

生的正向與積極態度，不只表現在他們對工作的投入與信念上。它也反映在他們所擁有的社會關係、與對正式資源的取得和使用。下文先就正式資源的取得進行分析，我們將分別就所得維持給付、與就業服務體系來討論受訪者對福利資源的使用經驗與感受。最後，再就受訪者從周遭重要他人處得到的非正式資源，去討論正式資源存在的意涵。

(一) 所得維持給付的重要性

由於受訪者中除了 F 之外，幾乎全處於「工作貧窮」狀態，因此大多數受訪者都有使用過所得維持給付的經驗（詳見表 4-101 最後一欄）。整體而言，他們對於政府因為各式名目而提供的現金補助都抱持極為正向的評價。值得注意的是，這種正向評價並不純粹是一種表面上對政府施政的認可而已，而是他們透過切身經驗而體會到。

1. 所得維持給付的取得，是許多受訪者走出人生最低潮的關鍵

長期就業與收入不穩定，導致許多受訪者都曾經歷某段低潮期。這種人生低潮除了反映出受訪者的情緒沮喪、以及其內在對自我價值的否定，通常也伴隨著經濟極度困窘的外在貧窮處境。A 就是很好的例子。受訪者 A 的人生最低潮時就是她結束全心在家照顧孩子、甫踏入保險銷售工作的前半年。當時她每天勤跑業務，卻賣不出一張保單。就像前面我們引用的文本說的：那時的她對未來感到十分茫然，每天進辦公室都不知道自己要什麼；而也是從那時候開始她因為持續半年沒有收入，開始向朋友以及銀行借錢，好維持自己與小孩的基本支出。對未來的茫然、與積欠的債務曾經逼得她一度有輕生的念頭。

受訪者 C 的狀況也類似。C 的妻子剛過世那幾年是他人生最困厄的時候。妻子過世前，C 原本在高公局擔任除草僱工。那份工作雖然辛苦，而且工作地點遠離部落，導致他得和太太及孩子分隔兩地；但是收入相對優渥與穩定，一個月「如果做到二十六天的話，最起碼還有到三萬四萬這樣左右」（C: para. 190）。妻子過世後，他必須一個人身兼養家與照顧三個孩子的任務，考量到部落至少有親人可以在他外出工作時提供臨時托育服務，他最後選擇離開除草僱工的工作，遷回

到山上的老家定居。然而就像前面說，部落缺乏穩定的工作機會，他只能靠著耕作、並利用農暇時到處打零工，勉強養活自己與孩子。十多年過去了，C在訪談時回想到過世的妻子仍忍不住紅了眼眶。由於孩子出生後一直在外地工作，因此妻子走了之後，C才開始學著如何照顧孩子。當時最小的孩子才九個月大，光是包尿布、與泡牛奶就讓他慌了手腳。

對，呃我當時不會包尿褲，原來當媽媽那麼辛苦[笑聲]。晚上還要…晚上還要包尿褲、還要泡牛奶。哇，原來是這樣。我從那時候才體會到做媽媽真偉大[笑聲]。(C: para. 240)

甫失去妻子的心理創傷，以及照顧三個孩子的壓力，再加上工作收入極不穩定，每天再怎麼努力工作仍舊很難賺到足以維持一家四口開銷的所得。內外煎熬下，C說他有將近三年時間是處在極度憂鬱的狀態。那段時間他一度想把三個孩子出養；最糟糕的時候，他甚至動了自殺的念頭。

檢視訪談文本，A與C、以及其他的受訪者最後之所以能從人生最低潮走出來，除了第四節提到的受訪者本身的生命韌性外；周遭親友的心理支持也是重要原因。例如，C就是因為居住在部落，原住部落的社會連帶往往比一般平地社區、或都會型社區要緊密，再加上C本身是虔誠的基督徒，有定期上教會的習慣；他後來便靠著部落親友、與教會兄弟姐妹的安撫和陪伴，慢慢從極度憂鬱的心理狀態走出來。除此之外，所得維持給付提供的基本生存保障，對一些曾經身處極度困厄的受訪者來說，往往也是他們能夠絕處逢生的關鍵之一。這當中，G的故事最富戲劇性。

前面說過：G曾經有15年的時間過著居無定所、四處漂零的日子。他最後之所以能夠安定下來，在台北社區型的傳統市場經營水果攤生意，過一種他所謂「更健康」的生活(G: para. 462)；讓他生命峰迴路轉的起點，正是在台北就醫時透過醫院社工的協助取得「身障」與「低收入戶」的福利身份。有了這兩個福利身份，G即便沒有工作仍舊有

固定補助作為基本生計所得。這些補助對他來說，是重要的「安全感」來源。肺功能嚴重缺損，必須配戴呼吸器才能維持日常功能，G可以選擇的工作其實相當有限。G在經營水果攤前，曾透過朋友的介紹到網咖幫忙打雜。但網咖成天瀰漫著客人的二手菸反倒導致他健康惡化；再加上他得定期到醫院複診，或者天氣變化導致身體極度不適需要在家休息，經常請假也讓老闆質疑他對工作的投入。G發現：唯有自己經營小本生意，他才能自主地配合自己的健康狀態與就醫需要，調整自己的工作節奏。

…我想說至少我不用那麼趕，就是說還適合我，我想休息的時候體力不夠就可以休息會比較安全這樣，比較可以，因為至少我能做多少算多少，比較二來我不用再接觸二手菸，比較空曠的地方。(G: para. 216)

然而，就算是自己作小生意，他的身體狀況也不能應付太多的客源。這也是為什麼他在社區型的傳統市場擺攤，而沒有選擇人潮熱鬧的觀光區。

沒有，不是，遊客多我反而不能做，我會有壓迫感。

（所以你喜歡大家很隨意這樣去買？）

嘿嘿嘿，很多人我體力我會更喘。

（因為緊張動作要很快？）

因為我一緊張我就會忘記呼吸。

（喔真的會這樣子，我們都沒有想過呼吸，因為你沒有辦法自主呼吸。）

因為你讓我緊張，講真的就會停止呼吸，阿呼吸…我會逃避。因為最主要會變成…那也不叫情緒化啦。當一個人沒辦法呼吸的時候，就知道很痛苦。

（所以你也做不了壓力太大的工作，對不對？）

完全不行。

（醫生有這樣提醒你嗎？）

他也有啊。啊問題是說，有些生活我還是要去面對啊。啊你說多人的時候，生意太好，我覺得不要，我會緊張。(G: para. 265-278)

因為健康狀態的限制，G 每天能擺攤的時間相當有限。此外遇到冬天寒流來時，他除了呼吸之外，根本沒有多餘的體力去作別的事，只能整天配戴呼吸器在家休息。這使得他擺攤收入非常不穩定。如果沒有政府給的補助，他根本無法單憑擺攤賺得錢活下去。在訪談時，談到關於「補助」的重要性時，他的回答令我印象深刻。他說：

沒有，我就全部垮掉。(G: para. 394)

我也是為錢啊，也是為心態啊，都有啊。因為像我來講，我對補助來講是不夠，真的是不夠，啊變成說我還是要去那個[工作]啊。只是說補助對我很重要。

（很重要？）

因為以我個人的例子來講，我隨時什麼時候不能工作，我不曉得。人家說我現在也在挫著等。(G: para. 540-542)

對 G 來說，政府提供的相關補助額度儘管不算高，但它們的存在卻是他現下安下生活不可或缺的重要支柱。假使把這些補助抽掉，他安穩的生活便一夕崩解。也因此訪談接近尾聲時，他還抱怨身障鑑定系統改為 ICF 之後，每隔幾年便得重新鑑定的身障身份取得方式，讓他對未來充滿不確定感，非常擔心自己的補助有一天會被取消。

就工作在金錢所得之外的意義而言，身障津貼、生活扶助金、或者失業保險給付的領取並不能解決一個人失去工作後，不知如何定義自己與喪失尊嚴的內在困境。然而，在我們的社會仍舊有許多重要的資源與機會得透過現金來取得。最基本的吃穿住，樣樣都得花錢。政府各式名目的現金補助，至少可以確保一個人即便沒有穩定的工作收入，仍舊可以靠這些現金補助解決最基本的吃穿住問題。對一個人身處極度困厄的人來說，很重要的安全感來源；而這種安全感，往往是

他從谷底向上爬的重要心理力量。想想看受訪者 A，如果當初沒有收入的那半年，她能夠拿到政府的補助，她也用不著到處向朋友周轉，甚至在「借無可借」的情況下用信用卡向銀行借貸。

台灣社會普遍於「卡債族」存在強烈的負面刻板印象。媒體用「卡奴」、甚至「卡賊」來稱呼他們，並將之描述成無法克制物欲、過度消費的拜金者。但是根據夏傳生(2008: 55)的問卷調查，信用卡債務人欠債最主要的原因幾乎和 A 同出一轍，「失業」(57%)占最高比例，其次是「離婚」(16%)，而非大多數人想像的「過度消費」。典型的卡債族就像 A 一樣，主要集中在中下社會階層。他們往往因為重大人生變故，又無法取得政府補助，才被迫舉債度日。這些人積欠龐大的卡債後，面對銀行各種逼迫還款的手段，有的人即因為承受不了償還債務的經濟與心理壓力而自殺。事實上，A 在訪談時即坦言她有段時間就很想用自殺逃避所有的問題。在 2005-2006 年的「卡債風暴」期間，信用卡貸款債務人因為債務壓力而自殺的新聞時有所聞。吳宗昇(2010)曾經對 2005-2009 年間新聞料庫的進行統計，據他估計，這段期間「直接」因卡債問題而自殺身亡的債務人就高達 173 人，而這數據還未涵蓋其他那些未被報導的自殺案例。不過，就算鼓足勇氣活下來面對債務，多數債務人就像 A 一樣，因為雇主對「卡債族」的偏見，而無法找到穩定的工作，只能屈身於次級勞動市場部門。微薄且不穩定的工作收入，再加入有一部份的薪資必須用於償還債務；很多人就像 A 一樣，幾乎看不見脫離貧窮的希望。

2. 所得維持給付，確保下一代的教育資源不因為父母就業不穩定而受到剝奪

再進一步說，在當代社會，需要透過現金取得的資源，不只是吃穿住的部分；倘若育有未成年子女，學齡前孩子的托育費用、以及學齡孩子補習學科與學習才藝的教育支出，對父母來說更是龐力的經濟負擔。8 位受訪者中有 6 位育有子女（詳見表 4-101「婚育狀態」之欄位）。對這些育有子女的受訪者來說，孩子既甜蜜又沈重的責任。一方面，孩子未來的社會流動，是他們現階段人生最大的希望。就某種

程度說，他們現在如此勤奮地投入工作，就是希望掙得更多的錢讓孩子可以繼續唸書，未來透過教育向上流動。因為他們很清楚自己就業不穩定的困境，就是因為人力資本不足。就像下文 B 的妻子、與 C 說的，他們期望自己的孩子不要重蹈覆轍。

…我覺得…我覺得那個國中之前吧，高中之前、國中之前這對一個小孩是很重要的。我們有…沒有辦法把他調整…調整的好的話，他以後會更辛苦。我常常是跟他們說，可能爸爸以前是比較辛苦的，所以他現在很辛苦，那如果你們不想像爸爸那樣子很辛苦的話，因為其實爸爸找工作不好找，他們也都看到…看得到、感覺得到。對啊，所以我就跟他們說其實爸爸也很認真，可是…可是就是…不知道耶有時候不好找工作還是怎樣，那如果他們可以去…去把書讀得好，然後有一個…技術，對啊，有一個技術的話或者…可能…比較容易找工作吧，也不會餓死，去修車或是水電工也很好啊，這都是技術又都不會餓[死]。(B: para. 526)

因為…因為…因為我…因為我不希望小孩子說[嘖聲]，跟…跟著…跟著我的路這樣子走，一個國中畢業就沒有什麼沒有在讀書。這樣好像[嘖聲]看起來滿可憐的。所以我就跟我的女兒說…我的女兒他們還有…我說你們要讀書，你們就要讀書，要讀書，因為這個是…。這個是我的期望，也是他的父母，也是他的父母期望，所以一定要…一定要讀書啦。(C: para. 346)

對啊對啊，我的老婆說這個小孩子一定要給他讀書。她在臨終的時候也是講這句話，你一定要給他們讀書，你不給他們讀書，將來真的一定很可憐哪這樣子。所以我…所以…所以我就把這句話給他們講給他們聽，所以他們就好，他們就他們就在讀書。我說只要你們在讀書，我就想辦法，再苦再累也沒關係，就是想辦法讓你們讀書這樣子。(C: para. 350)

儘管這幾位受訪者普遍期待孩子未來能透過教育向上流動，但是才藝學習、以及英文等基本學科的補習、還有上大學外宿的生活費用、以及私校昂貴的學費等相關的教育支出，也他們作為父母沈重的經濟負擔。就這點而言，政府對於低收入戶家庭、或中低收入戶家庭的學費減免、兒少補助以及相關的急難補助是很大的助益。例如 B 的妻子就告訴我先生就業不穩定那段期間，她就靠著學校老師幫忙申請教育部為發生重大經濟變故的家庭所設置的「學生急難救助金」、以及後來中低收戶的相關補助，捱過經濟難關。

[妻:]我已經盡量…我那時候就是我那時候是…我就是算說我們大概一個人…五千塊的伙食費吧，然後一個月…一…一整個月，然後小孩子那時候…因為後來他失業的時候，我就去…去問老師，我先上網。因為那時候…那個學校…那個小學的網站好像還沒有這麼的這麼的成熟，這幾年比較成熟。啊就…就好像有看到就是說學校好像可以申請補助，呵對啊，我就去拜託老師先幫我們申請就是說家裡…因為那一陣子剛好學校這邊有一個是針對那個重大家庭經濟…

(喔，我知道。)

[妻:]重大那個變故的，它會…那時候一開始會補助什麼營養午餐，然後還有代辦費之類的。我就去申請。啊結果好像第二學期開始就有那個…補助那個早餐，就早餐卷，然後又可去買，其實這樣加一加就省了，省不多可是這樣一個月、兩個月，然後一整年下來就差不多也有，哩啊，五六千、一萬塊啊

[夫:]可以算是政府的一些福利，真的不錯啊。(B: para. 442-445)

有了這些針對兒少、及其教育支出的補助，至少讓這些在弱勢家庭長大的孩子不致因為父母的工作貧窮處境，被剝奪掉過多的教育資源。畢竟對這些弱勢孩子來說，教育是他們擺脫貧窮、向上社會流動最重要的管道。

由上述訪談文本，顯然對於某些受訪者來說，所得維持給付的取

得不僅是他們由人生谷底絕對逢生的關鍵之一；對那些育有子女的受訪者來說，更是確保其下一代脫離貧窮向上流動不可或缺工具。倘若如此，就政策意涵而言，政府儘管現階段投入如此多的資源在就業服務體系，期望藉由促成就業弱勢者穩定就業；但這樣的政策目標，絕對不能取代所得維持給付。任何就業促進的措施與政策，都不能取代國家透過社會救助、或者失業給付等所得維持給付對公民生計安全的基本保障。

(二)對就業服務體系的使用經驗與評價

從表 4-101 來看，除了 G 之外，幾乎所有受訪者都有接觸就業服務站使用過相關服務的經驗（詳見表 4-101 最後一欄）。其中，D、F、與 H 這 3 位最後透過就業服務員的媒合，順利找到現在工作。受訪者 D 與 H 由於具身障身份，除了諮詢與媒合服務，就服員甚至還親自陪同他們去面試工作。而受訪者 F 對於就業服務的使用則最具深度，除了一般人經常使用的諮詢和媒介服務，她還透過就服員的輔導與轉介參加「婚禮顧問」的職訓安排。甚至在職訓結束後，F 未順利找到婚禮顧問的工作，他她最後還在就服員的媒合下找到區公所社會救助課的工作。下文將聚焦這 3 位受訪者的使用經驗與感受。

1. 肯定陪伴面試的效果

由於勞委會針對身障者的「身心障礙支持性就業服務」措施，³⁸ 就業服務員對於領有身心障礙手冊的求職者必須提供「陪同面試」的服務。陪同面試服務的目的即在透過就業服員在面試過程的陪伴，讓雇主更加瞭解身障求職者的優勢，並讓雇主得知政府針對身障者職務需要所提供輔具補助，期望藉此消除雇主僱用身障求職者的疑慮。陪伴

³⁸ 關於支持性就業服務措施的詳細內容請參考行政院勞工委員會頒訂的「補助地方政策辦理身心障礙者支持性就業計畫」的相關規定。資料檢索日期：101 年 2 月 4 日。網址：
<http://www.ejob.gov.tw/special/disability/Content.aspx?Item=2&ZonFunCde=20070629180825KGIKFO>。

面試服務的整體就業促進效果如何不得而知，但就D與H兩位受訪者的經驗，顯然其成效是值得肯定的。與其他幾位受訪者透過就服站媒合工作後，最後都以失敗告終的結果相比，D和H都在就服員陪伴面試後，兩人均獲得雇主的任用。此外，進一步檢視D與H的訪談文本，就服員陪伴面試除了穩定受訪者應徵工作時的緊張情緒外，就服員到場的另一個用意是與雇主碰面，進一步溝通求職者的狀態、並討論未來在職務上的適應問題。例如H在訪談接近尾聲時即告訴我，面試時，陪同的就服員和面試他的廠長談話談了許多。

嗯，其實廠長跟那個我那個輔導員他們談了蠻多的，你們有不足地方可以去問他。

（輔導員？怎麼說？）

因為那個他跟輔導員談的東西也談的蠻多的，談了他的想法、或者他要怎麼用我這個人之類的。(G: 875-877)

就服員與廠長的溝通，不僅在幫助雇主對H作更深層的認識，避免雇主過度執著H表面上的身障特徵。它也或多或少促使雇主向就服員作出承諾，未來必須善待H，協助H解決他未來在職務上的適應問題。事實上，H也說他進工廠擔任行政助理後，當初面試他的廠長對他最為友善與照顧，連其他同工都懷疑H是否是廠長的至親，才能靠廠長的庇蔭進入工廠工作。

「陪同面試」服務現階段僅限於身障求職者，非身障求職者享受不到此等服務。未來，有沒有可能「陪同面試」服務能夠擴展到身障者之外的就業弱勢者呢？由於「陪同面試」需要密集的勞力投入，即便擴展到非身障的求職者，也無法擴及所有人，只能針對特別弱勢者。分級服務是必備的機制。

2. 就服員在媒合工作前並未對求職者的狀態與需要作出正確評估

儘管H如此肯定就服員所提供的「陪同面試」服務，但他仍舊看見這背後潛藏的問題。因為就服員「陪伴服務」的目的是在向雇主當

面說明求職者的狀態並突顯他們的專長與優勢，增加雇主僱用求職的意願。這種介紹與推薦，得立基於就服員對求職者有一定程度的認識。但是就 H 自己、以周遭親友的經驗，就服員接案之後，往往只是一次的會談後，就直接媒介合適的工作機會，並陪同求職者與雇主面試。H 相當懷疑：就服員如何透過僅僅一次的簡短會談，就瞭解他是一個什麼樣的人，他想要的工作是什麼，進而對雇主作出精準的介紹與推薦。

（嗯，嗯，嗯所以你覺得就服員的幫助事實上是很重要？）

很重要但是就…可是這樣就有一個問題囉今天可能就服員跟你稍微聯繫了然後這樣子簡單的訪談以後就去面試的話，之後因為就服員，怎麼講就是…

（他對你的了解不夠？）

對！然後會造成說很多人可能做不久就辭職或怎樣，這樣長期對業界來講會覺得說就服員也不是一個信用保證吧！（H: para.

796-799)

事實上，不只有 H 質疑就服員在媒合工作機會之前，並未正確地評估求職者的狀態與需要。受訪者 A 提到自己接觸就服站的經驗時，也有類似的抱怨。A 其實對於目前沒有固定底薪的不穩定就業狀態很不滿意，她好多次企圖透過就業服務站想轉換收入穩定的工作，但都不成功。A 最在意的並不是「被雇主拒絕」這回事，她埋怨的是就服員根本沒有對她的專長與需要作出正確評估，就貿然地提供一個工作機會要她去應徵。但這樣的工作機會需要精熟的電腦軟體操作技能，那完全是她沒有的，她當然被拒絕僱用。

…然後那時候就是說他們有欠一些什麼什麼的人員就對了，叫我打電話給他們。結果我打去啊，她就說：「啊你電腦會很厲害嗎？」啊就是要有一些相關的，那個我都不會，我厲害？我電腦只會簡單的而已，啊就是我要輸入什麼就這樣而已。然後他就說：「那

不好意思，這樣我們是需要有相關的、或是有經驗的。」阿我就說好，有啦，○○就業服務站[就服站名]有幫我介紹兩三個，然後我都有打去，都沒有後來都沒有。

（都沒有下文這樣？）

他們就是說「阿不好意思」，聽一聽…電話中聽一聽就說「不好意思，我們要有哪方面的經驗、或是哪方面的什麼」。啊那時候就業服務站是跟我說：「應該是不用什麼經驗，妳打電話去問問看。」因為我跟他講：它這個公司裡面…那個…比如說電腦程式方面的，一定要會嗎？他說應該不用可以，啊你叫我打去問問看，啊我就打去，結果…

（都不行？）

對啊。(A: para. 305)

事實上，按照A的說法，就服員在提供媒合服務，他們不只對求職者的專長和合適的工作進行正確的評估，他們往往也對廠商真正要的人沒有掌握到精確的資訊。

儘管就服員提供媒合服務本來就不保證成功，但是假使就服員在媒介之前無法對徵才廠商的需求、以及求職者的狀態作出正確的評估，那麼媒合成功的可能性自然無法提高。當求職者進入就服站後，一再被就服員媒介的徵才廠商拒絕時；對求職者來說，這些拒絕不只是工作機會的流失，也代表著對整個人的否定，就像A說的，是很嚴重的挫敗感。

對對對，對阿，啊那時候想說找一個固定薪水的也不錯，啊可能是後面幾次…啊幾次下來，我就覺得我也很懶的，我每次覺得去，說實在的去找工作真的很可怕[笑聲]。

（怎麼說？）

我覺得一來就會想到說因為我已經做習慣這方面的工作。那工廠那些以前以前的做法跟現在的做法又不一樣，都會很怕說，嘿萬一他問到是我不會的那怎麼辦。啊就每次就會抱著很那種膽戰心

驚的那種去面試啊。啊面試後來，結果都跟我說啊怎麼樣怎麼樣，那種挫折感很重耶。嘿啊所以到後面就想說算了，幾次以後不要了。(A: para. 319-322)

就現階段每位就服員身上承載的個案量，我們其實很理解為何A和H會抱怨就服務根本不瞭解他們。在如此高的個案負荷量下，我們很難期待就服員能夠向社工一樣，在下處遇前能夠透過深度的會談甚至家庭訪視，對個案有極為詳實而精確的評估。但是如果我們期待就服員媒合工作的成功率能夠再提高一些，顯然對求職者狀態與需求有更深層的認識，是必要的前提。

3. 關於職訓？

受訪者中僅有F在就服員的轉介下接受職訓安排，並在結訓又透過就服員的追蹤，再度媒合到現在的工作。因此在訪談過程中，她對於職訓不少發人省思的看法，其中有些和與其他兩位同樣具職訓經驗的受訪者相互呼應，我們整理成以下三點：

- 職訓的目的在讓受訓者成為廠商任用能立即上手的人才

首先，從上文的討論即可看出F對於她所參與的「婚禮顧問」課程的結構與內容本身是相當滿意的。F認為：四個月的授課外加實的課程設計，不只「非常紮實」(F: para. 227)。而且她也有自信，幾乎事前嚴格的考試篩選，以及期間紮實的訓練，30位學員幾乎是結訓後就可以「馬上上線」(F: para. 235)。然而有趣的是，不過F對職訓的正向評價，剛好另外兩位受訪者即B與H對職訓的負向意見形成對比。B是為了考取證照，而參加「堆高機的職訓課程，而H則是為了精進服裝製作的技能而參與相關的職訓課程。兩人均未透過就服站轉介，而是自己自行報名。總括B與H的負向意見，主要有兩個重點。一是不夠實務取向，太重學理上的講授。另一是訓練課程安排太過鬆散，淪為人們打發時間用的才藝課、或者考證照者或職訓津貼領取者打混的地方。

[夫:]他...他是上課有時數嘛。可是我...假如比喻來講是說,假如他完全都不會去...沒有碰過、接觸過這種東西,你要叫他在四十八個小時的時數以內學會到...學會並...並且考到證照,這我覺得都太倉促了。這完全都不可能,除非...我本身就是...在上課之前我就已經在工作上就有...就有接觸了。所以我們去,我們是一定都考得到,那...像那一些都沒碰過,那擺明就是來了,然後就是混個那個憑...那個證...

[妻:]證照啊。

[夫:]可是實際上他完全都不會,他完全都沒有...真的不會,啊所碰到的車子可能是說,48小時裡面有...差不多有24個小時是學...學科嘛,都是講理論,那有2...24小時,三天的課,可是你要50個人去輪流去開,所以...

(你是說那個堆高機?)

[夫:]對,碰到那個機器可能...實際上沒有超過4小時,對,那你就發一個證去給他了,那勢必就是後面就是...

(就是又回到公司訓練?)

[夫:]對啊,那就變成還是...一大堆的問題還是會在。所謂的職業傷害裡面還是會再出現。(B: para. 786-793)

...還有就是你可能去學的人,有很多人只是為了混時間去學的。

(嗯嗯嗯)

像我那時候去天母的職業訓練,喔!好多都是貴婦耶!(H: para. 741-743)

就是你、不是、就是你真的是要不是有心要去學,可能是為了要去領那個津貼的,因為那個有一部分我知道還有津貼嘛!(H: para. 771)

當然 F、B 及 H 參加的職訓課程完全不一樣，他們對於課程有截然不同的感受與評價，很理所當然。但他們三人對職訓或肯定、或批評的論點中，我們看到一個很核心的提問：職訓目的究竟是什麼？它不該是考證照者取得形式資格的地方，也不該是領取職訓津貼打混的地方，更不該是有閒有錢的人休閒娛樂的管道。它最終的目的是讓那些上完課程的人能夠像 F 說的「馬上上線」(F: para. 235)，成為廠商所要的人才。

要讓一個毫無相關產業經驗的人成為廠商任用能立即上線的人，首先在課程安排上不能急就彰，受訓持續時間不能只是短短一兩個禮拜，它至少得向 F 所接的「婚禮顧問」課程那樣持續數個月。另外，即便為期數個月的課程，也需要學員具備基本的能力才能發揮效果。因此，事前的篩選機制是必要：例如，透過性向測驗來瞭解受訓者是否具備進入該產業的基本特質、以及以考試來篩選受訓者是否具備吸收課程內容所需的基本知能。最後，課程設計也必須納入實習或實務操作的安排。F 就提到自己受訓期間即被安全某五星級飯店作實習。

- 職訓中心在設計課程前應先調查相關產業廠商與雇主的需求

儘管 F 對於職訓課程本身有如此高的評價，但是她對自己在結訓後卻未順利進入「婚禮顧問」相關的產業，有許多的埋怨。F 戲稱這是令人不滿意的「售後服務」(F: para. 270)。她當時是因為自己年紀過大而被廠商拒絕。講起自己結訓後卻一場空的心情，她語氣仍顯得激動。

…而且對於我們那一次來講，30 個只錄取一個，在我們的那個職業博覽會裡面，回來我們就我們幾個就會生氣啦！生氣啦！最主要的一件事是我們在那個排除 28 歲以後。你又在那個區塊，那我就跟他講說，如果今天你要先搞清楚廠商要的是甚麼，如果今天你的客戶群是要這個，今天進來你就要告訴我，我覺得那個是在浪費我們彼此的時間，厚。(F: para. 405)

她認為職訓中心在安排相關的課程時，應事前調查清楚：相關產業的雇主對於員工的基本需求是什麼？否則辛苦捱過四個月的受訓期，卻發現自己的基本條件根本不符合廠商的設定，那是很大的失落。她認為，這種失落對那些有養家壓力的人來說，更是致命打擊。

- 課程種類應更多樣，而不應過度集中在少數產業。

最後，F 提到她在職訓中心受訓時經常被鄰近開授的餐飲課程講師與學員料理食物的香氣所吸引。她也因而發現職訓中心開設的課程種類似乎過份集中在餐飲相關行業。

…沒有，這個我們是外行啦！只是說我自己從裡面出來，我了解這些人的心聲。像我們後來開的一些課，我們都蠻喜歡的，就是那種滷味，妳知道嗎？他們的課就是，我們每天…。我們…我們教室在他們上面，每天聞到很香很香的味道。他們說要去考證照。我就跟他們講說，其實這些這些你可以多開，但是不是一窩蜂的開。(F: para. 413)

另一位受訪者 H 也有類似的評價。他的感受是更切身的。H 在 15 歲左右曾經參與某大型醫學中心針對身障者的職業復健工作坊，當時他接受的訓練課程就是服裝製作，他們因為這個課程而走上的服裝製作這一行。訪談到最後我問他對職訓課程的建議，他將自己最近參加職訓中心課程的經驗與自己 15 歲那一年在職業復健工作坊的服裝製作課程相互對照。他覺得職訓中心的訓練太過鬆散，如果是完全沒有相關產業經驗的人上完課，根本無法立即上手。他覺得這是因為服裝相關產業的課程未受重視，職訓中心不願意投入過多的師資與經費來安排相關的課程導致課程安排的嚴謹度大打折扣，訓練縮短成一個月。這樣的課程反倒不到吸引不到有心投入相關產業的人。

職訓的問題，可能，因為以前的職業訓練都是半年到一年。現在還是有，現在有些比較重點的訓練像什麼汽車修護啊…還有一些比較可能政府比較挺，就是比較給的補助比較多的那些職類啊，他的職訓時間就拉長。啊拉長的話，當有心要學的人當然會學得很完整啊，出來就業也就變得比較上手。像我們這一塊的話，服務設計類。

(服飾設計?)

我們這一塊算是在服務類嘛。然後它是現在我知道是只有職業訓練才一個月，你真的有心要學的人，那一個月他能學到什麼?(H: para. 737-739)

F 與 H 對於職訓種類過度集中的感受與評價，不見得完全合理。畢竟他們不熟悉相關的政策，也未對職訓中心所開設的課程作通盤的檢視。不過，他們的感受與評價是服務使用者的觀點。站在使用者的角度，「課程種類過度集中於某些產業」的感受代表著或許是：使用者對於課程的需求，無法在職訓中心那裡獲得滿足。這種需求落差值得職訓中心未來在規劃相關課程時作參考。

(三)正式資源與非正式資源的關係?

受訪者們積極與正向的人生態度也反映在他們豐富的社會關係上。大多數受訪者都與生活周遭的「重要他人」維持深厚連結。例如A目前與唯一的兒子及母親同住。從訪談文本的細節可以察覺，三代之間的關係相當緊密。另外她似乎也透過職場上結交許多朋友，包括先前的老闆娘，A也和她保持良好的情誼。另外，B夫妻本身就是一個凝聚力極強的核心家庭。從他們倆帶著最年幼的孩子一起接受訪談，期間夫妻與親子之不間經意的互動，我可以強烈感受這個家的成員彼此之間的情感連結相當穩靠。C則因為定居在部落、加上是虔誠的基督徒，他與同居部落的親友及教會的兄弟姐妹也維持著頻繁且密切的互動。E則與娘家親友往來密集，彼此之間的關係也相當親密。F則更不用說。從她描述自己如何從從婚禮顧問的職訓課程到現在區公所社救

課的職代一路走來的心路歷程，她的先生，以及兩名現在就讀大學的孩子，都是她重要的心理支柱。最後一位受G，除了其原生家庭對他充滿關愛外，他從事服裝修改店的生意後似乎也結交一些志同道合的朋友，他現在下班後還與朋友一起接些修改服務的訂單。

整體而言，這些社會關係，對於受訪者遭逢人生谷底時的基本社會功能維繫，扮演相當關鍵的角色。首先，就像前面曾經討論過的，重要他人提供的情緒支持往往是支撐受訪者度過人生低潮的重要力量。其次，這些社會關係本身也是重要的社會資源。例如，重要他人往往是受訪者因為工作而無暇照顧孩子之際的托育服務提供者。這對單親的受訪者來說，尤其要緊。例如C太太過世後，孩子年紀小，他經常為了打零工而必須離家過夜，他除了要求老大要負擔看顧年幼妹妹的責任外，他也會拜託住在附近的哥哥嫂嫂留意孩子的動靜，避免孩子發生嚴重意外。除了托育服務外，更常見的是：重要他人也是受訪者經濟極度困厄時重要的援助者。大多數受訪者都提到自己曾向周遭的親友周轉現金。幾位女性單親受訪者，如A和E，在找不到工作時也曾透過擔任自己姐姐或妹妹孩子的保母，藉由自己姐妹給付的保母費用勉強度日。最後，重要他人也是取得工作機會的重要管道。比方說，A現在的保險銷售與殯葬工作都是因為親友的介紹或幫助才取得。C在部落中的人際關係相當好，加上他工作認真形成良好口碑，因此他一直有不少朋友介紹的臨時性工作機會。E目前在金針菇種植場的工作也是朋友介紹的，娘家親友也會幫E留意更好的工作機會

倘若我們的受訪者透過他們在日常生活的社會關係，就可以取得如此豐富的資源，幫助他們度過就業不穩定所衍生的心理與經濟困境，那麼上述那些由政府透過社會福利與就業服務政策而供應的正式資源，其存在意義為何？從訪談文本中，每位受訪者在描述自己如何透過社會關係捱過就業不穩定引發的人生難關時，我們同樣看見社會關係作為非正式資源的侷限性：

1. 對處於「社會孤立」狀態的受訪者，正式資源的存在尤其重要。

並不是所有人都夠幸運，能夠擁有豐富的社會關係，並在困厄時

透過重要他人的援助與心理支持捱過難關。事實上，這次受邀的8位受訪者中，D與G相對處在「社會孤立」狀態。以D來說，D婚後因為嫁得遠，和娘家人的來往減少許多。先生及婆婆過世後，她和婆家這邊的親戚也沒有太多往來。除了親戚顯少交往外，D身邊也沒有太多朋友。D的社會孤立狀態跟她從小聽力受損的身障處境有關。聽力受損使得她的語言學習受到影響，咬字發音和一般人不太一樣。國小與國中期間，D經常因為特殊的咬字發音而受到同儕的嘲笑與排擠，這使得她對於人際互動有莫名的焦慮。也因此，D認為職場適應最困難的部分不在於勞力負荷、或者工作技能的困難度，而是團體生活的適應。

由於處在相對社會孤立的狀態，D在人生最困厄時，她的身邊並沒像其他受訪者那樣有親密的家人或朋友可以提供援助與心理支持。D主要是靠著政府提供的正式資源捱過難關。前面反覆提及的G也有類似的遭遇。G有15年是處在四處泊的狀態。那時的他完全無依無靠，連生病了進加護病房，都是孤身一人。最後，他是靠著醫院社工連結政府的正式資源，才慢慢地從人生谷底走出來。D和G兩人的故事顯示：對於那些處於社會孤立狀態的人來說，他們不可能靠重要他人的非正式資源來解決就業不穩定衍生的各種難題，他們唯一的出路就是國家透過社會福利與就業服務政策而提供的正式資源。

2. 社會關係所連繫的「重要他人」往往階級屬性相當。

其次，即便對那些擁有豐富社會關係的人來說，重要他人作為非正式資源仍有其限制。Esping-Andersen(2002: 29; 2009: 40-44)在分析當代中下階級家庭的經濟困境時，曾提出「婚姻同質性」(marital homogamy)的觀點。他認為婚姻在將兩個人結為伴侶的過程具有社會篩選的效果，最後被結合在一起的伴侶往往在出身背景與教育程度存在極高的同質性。出身背景好與教育程度高的人往往找到的伴侶也是良好出身與高教育的人，反之，出身與教育弱勢的人找到的另一伴也很容易是同樣的弱勢的人。延伸Esping-Andersen的「婚姻同質性」論點，我們認為：不只婚姻具有社會篩選效果，人們在日常生活中透過社會活動與他人發展出的社會關係，同樣具備社會篩選效果。優勢的

人其周遭的重要他人有比較高的比例處在同樣優勢的狀態；相應地，弱勢者的重要他人也有較高的比例處在同樣的弱勢的狀態。

倘若如此，這意味著：就算就業不穩定者擁有豐富的社會關係，他們也難透過同樣弱勢的重要他人籌措足夠的資源捱過難關。受訪者A就是很好的例子。事實上A雖然和父母同住，並擁有多位手足，但是從言談間可以明顯感受到家人的經濟處境比起她，也好不到那裡去。父母原在菜市場經營菜攤，直到父親罹癌過世收攤前，生意並不算起色。手足也有各自的經濟困境。有的工作不穩定，有的甚至因為生意失敗，為了還債而拿母親的房子去抵押。

現在還有啊，四十幾年的房子了啊。啊就是因為大家景氣不好了之後啊，變成說我們兄弟姊妹幾乎每個人都有負債，那我不會去動到長輩的房子，但是我們其他的兄弟姊妹他們卡不過來就拿去貸。你不去貸的話，他們全家就變成要去跑路啊，所以就是會去動到啊，變成說現在都在繳房貸嘛，那變成說那時候我也我爸臥病在床的時候…。(A: para. 357)

可想而知，A在零收入的那半年，最後會轉向銀行借卡債，其實也是因為親友們本身也水深火熱，他們能夠提供的援助也相當有限。

小結：

本研究透過「立意取樣」的方式找到8位受訪者。由於當初本研究將受訪對象設定在「現階段處於就業狀態」的就業弱勢者，因此8位受訪者在約訪當下的確都有一份固定的工作。然而若進一步檢視他們的工作所得、以及對家人的扶養狀況，幾乎每位受訪者都處在收入不穩定、或者收入與支出失衡的經濟困境。換言之，他們普遍處在某種「有工作所得，但所得水準卻無法維持其家庭基本支出」的「工作貧窮」狀態。大多數受訪者雖然先前都有一段時間缺乏一份朝九晚五、每個月有固定薪資的工作，但由於台灣的所得維持體系不夠完善，大

多數受訪者在欠缺其他所得來源的情況下，為了活下去，都會試著試著找一些臨時性工作、或者幫忙親人朋友打工，賺取微薄的收入勉強養活自己和家人。因此他們的就業困境不在於「失業」，而在於「就業不穩定」。要找到一份工作，並不是問題，真正的問題在於：他們找不到一份具持續性、發展性並且有穩定收入、足以讓他們的家庭脫離貧窮的工作。這部分的研究發現與問卷調查的結果相互呼應。

根據訪談文本的分析結果，受訪者長期處於就業與收入不穩定困境的原因相當多樣。我們歸納出以下幾點：

1. 對居住在偏鄉地區的受訪者來說，偏鄉地區缺乏創造足夠工作機會的產業是主要原因。這使得偏鄉居民必須透過遷徙才有可能穩定就業。如果不遷徙，留在家鄉，工作機會極為有限，往往是臨時性的工作居多。
2. 不過，遷徙至都市就業同樣有風險。都會區的勞動市場競爭激烈，受訪者周遭的親友即有競爭失敗者而回流遷徙回故鄉。
3. 都會區的受訪者雖然較沒有工作機會匱乏的問題。不過有受訪者的工作並不提供底薪，而是採論件計酬的給薪方式。這樣的給薪方式使得受訪者的月收入會因為工作量或業務量的多寡而上下波動，對其生計安全造成威脅。
4. 受訪者中有不少人曾經或現在經營小本生意。過去台灣在經濟起飛的年代，「自僱」是人力資本不足者由「黑手變頭家」的向上流動的重要管道。但從受訪者的經驗，我們也看到自僱者在經濟安全上的風險。
5. 最後，由於工作具備複雜的社會意義，就業不穩定除了衝擊當事人的基本生計安全，也對其自我概念和評價造成負面影響，甚至衍生後續的社會適應問題。事實上受訪者中即有幾位透露自己曾經有自殺的念頭；也有受訪者的另一半因為長期工作不順遂，而出現酒癮問題。

此次接受訪談的就業弱勢者普遍具備正向和積極的人生態度，他們對工作有極高度的熱忱。因此他們對政府最大的期待是：讓他們穩定就業。另外，大多數受訪者在回溯自己如何捱過人生最困厄階段時，

也表示政府的所得維持給付有很大的助益。另外 8 位受訪者中有 7 位曾經接觸就業服務站使用相關服務。不過僅有 3 位最後透過就業服務員的媒介成功就業。1 位居住在偏鄉地區的受訪者則是透過就服站申請公共就業。3 位被成功媒介就業的受訪者，有兩位是身障者；兩人在應徵工作時，就服員都提供「陪伴面試」的服務，兩人基本上都肯定陪伴面試服務的效果。

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論

社會救助法新制於民國 100 年 7 月實施，為近年來修正幅度最大的一次。其主要的變革之一為將中低收入戶納入社會救助範圍，並於新修正社會救助法第 15 條規定，低收入戶及中低收入戶有工作能力者，主管機關應提供或轉介相關就業服務，以輔助其自立。勞委會也為因應此新法之實施推出「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」。

本研究接受行政院研考會委託，旨在了解社會救助新制中弱勢家庭轉介就業之實施執行成效及勞社政在合作協調上所遭遇的問題。具體而言，本研究旨在探討：(一) 中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題。(二) 社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效。(三) 社政與勞政既有的協調及合作模式及成效，比較社政及勞政之不同觀點，並分析不同縣市弱勢家庭就業服務執行情形。(四) 英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效。(五) 以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議。

本研究採取多元的資料蒐集與分析方法，包括問卷調查、焦點團體與深度訪談。問卷部分擇定新北市及南投縣列冊轉送之中低收入戶有工作能力者為對象，新北市採分層等距抽樣方式共訪問 374 份樣本，南投縣因冊送名單人數少，採全面普查方式，共訪問 26 份樣本，總計進行訪問調查 400 份有效問卷。焦點團體共進行八場，包括六場勞社政焦點團體(台北市、新北市、南投縣、高雄市、屏東縣及花蓮縣)

及兩場低收中低收焦點團體(新北市、南投縣)。深度訪談 11 位，包括 3 位勞政主管及資深個管員，及 8 位弱勢工作者。現針對上述本研究的研究問題，綜合問卷調查、焦點團體與深度訪談的資料分析如下：

一、瞭解中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題分析

(一) 受訪者中有四成五為中高齡者、有近三成為單親家庭、已婚者中有一成五為新移民家庭

本研究調查結果顯示，新北市受訪者中高齡者(45-65 歲)占了 45%，其主要年齡層集中在 35-54 歲之間，占 70.1%，其次為 25-34 歲，占 16.3%。受訪樣本男女的比例約為 48:52，教育程度以高中職為主，占 40.1%，國中者次之，占 28.5%。受訪樣本中只有 4.8% 為身心障礙者，其以肢體障礙者較多，占六成(61.1%)，且屬輕度障礙等級為多，約占八成(77.8%)。

新北市受訪樣本的家庭型態方面，單親家庭占約三成左右；目前有偶家庭中有 13.5% 為新移民家庭。家庭方面 95% 都有子女，其中核心家庭約占五成，家庭人口方面，以四人家庭為主，占 29.4%，三人家庭次之，占 25.9%。子女年齡分別落在各求學階段，未特別集中於某一求學階段。而家庭有工作能力人口數，以兩人為多，占 45.2%，只一人有工作能力者占 43%。近半(47.8%)的家庭月收入在 20,000~35,000 元之間。陷入經濟困境因素為複選題，統計結果顯示：主要為家庭因素、工作條件因素及社會環境因素。在家庭因素主要為「照顧問題」：他們需要照顧子女、長輩及身心障礙的親屬(50.3%)；工作條件因素方面，主要為「工作薪資低」(41.6%)，以及「工作時間及收入不穩定」(31%)；社會環境因素方面，主要為「景氣差、致收入減少」(67.1%)以及「工作難找、機會少」(20.3%)。相較之下，個人身體傷病，則在家庭陷入困境中居於較為次要的因素。

南投縣 26 個樣本結果顯示，中低收入戶家庭特徵，男女的比例約為 31：69，年齡主要集中在 35-44 歲之間，占 46.2%，其次為 25-34 歲，占 23.1%，其中，中高齡者(45-64 歲)僅占了 7.6%(2 人)。教育程度以高中職為主，占 61.5%，國中者次之，占 15.4%。婚姻狀況方面，五成多為已婚雙親家庭(53.8%)，未婚占三成五左右 (34.6%)；而已婚者之配偶籍貫，全為本國籍。而單親家庭占約一成五左右的比例。

(二) 七成六的受訪者皆有工作：過半數為全職工作者；有三成以上擔任臨時工

根據調查結果分析，新北市受訪者中有七成六 (75.7%)表示目前有工作；有二成四(24.3%)表示目前無工作。有工作的受訪者中，過半數(54.8%)的工作型態為全職工作；有三成以上(31.1%)為臨時工；約有一成五左右(14.1%)從事部分工時的工作。而在有工作者的工作型態中，主要從事「餐飲/服務業」(19.1%)、「工廠或工程作業」的工作(17.3%)、「公司職員/助理」工作(16.6%)、以及「工地/水電」工作(15.5%)為最多。

南投縣受訪者近六成(57.7%)有工作，其中，從事全職工作與臨時工者，各占 40%的比例，僅有不到一成的人(6.7%)從事部分工時工作。所從事的工作主要為「農、林、漁、牧」、「餐飲/服務業」與「攤販」等三項，各占 13.3%。

(三) 受訪者為典型的「工作貧窮者」—超過六成以上每週工作在 35 小時以上；超過六成以上受訪者其全家總收入每個月在 3 萬元以下；近半工作者每月的工作收入不到 2 萬元

新北市受訪者中有超過六成以上每週工作在 35 小時以上；有超過六成以上(62.6%)其全家總收入每個月在 3 萬元以下。有近半(46.6%)每個月的工作收入不到 2 萬元。這些家庭雖然家中有一個或一個以上的工作人口，但因工作薪水偏低，仍難免陷於貧窮的窘境，可以說是

典型工作貧窮(working poor)的現象。

目前無就業之新北市受訪者，有 87.9%表示曾經有工作，且多為固定性工作(58.6%)，51.7%離開上份工作迄今已超過三年。離開原因主要為家庭照顧因素(34.5%)，以及受傷或生病後體力無法勝任(25.9%)。

而南投縣受訪者每週工時以 15 小時以下與 56 小時及以上同樣為最多數，分別占 26.7%，統計顯示結果，工作時間非常懸殊。而個人收入多在一萬五以下，約占七成三的比例(73.4%)。

在本研究深度訪談中，檢視受訪者的工作狀況，也發現除了一位之外，幾乎每位受訪者都處在收入不穩定、或者收入與支出失衡的經濟困境。換言之，他們普遍處在某種「有工作所得，但所得水準卻無法維持其家庭基本支出」的「工作貧窮」狀態。歸納背後的原因，最主要為：

(1)沒有底薪的薪資結構

這些受訪者現階段從事的工作多屬專業性低、與技術門檻不高的低薪工作，如工廠的作業員、或者行政助理。有些人工作一整年下來，平均的月薪資水準甚至是低於現行勞動基準法對「基本工資」的規定。其中一項因素往往跟這些人所從事工作的「薪資結構」有關：他們的雇主並不提供固定底薪，而是採日薪、時薪或按件計酬的方式。

(2)業務性工作的收入困境

在臺灣，多數的業務性工作都不提供底薪，業務員純粹由業績決定其收入，等於完全放任薪資取決於受僱者在市場的競爭力。競爭力強、業績好的營業員，可以得到豐厚的金錢報酬，但競爭力失敗、業績差的人卻可能連糊口的收入都沒有。訪談中個案 A 同時兼了保險銷售與殯葬業務兩份業務工作，幾近全年無休地跑業務，但收入都不穩定，業績差的時候，兩份收入加起來平均一個月勉強達兩萬元的水準。在沒收入時，為了維持自己和小孩的生計，甚至被迫用信用卡向銀行借款。但積欠卡債的財務紀錄卻成了她向上流動到有底薪工作的

最大阻礙。雇主一旦得知求職者有卡債問題，每個月的薪水有一部分會被銀行預扣，多半不願意僱用。

(3)自營作業者的經濟安全風險

有時「自僱」也不見得是收入穩定的保證。儘管經營小本生意是人力資本不足者就業、並藉此向上流動的便捷管道，但小本生意的經營同樣有市場競爭的壓力。深度訪談受訪者 G、A、H 遭遇說明了：就跟前述的業務性工作一樣，競爭成功的自僱者，可能客源源源不絕，收入豐碩。但競爭失敗的自僱者，不僅連基本的生計都成問題，甚至很可能連當初投入的資本都回不來而落入負債的境地。

(4)缺乏精良農業設備，小農收入有限

居住在偏鄉的小農即便擁有土地，缺乏精良的農業設備下，仍舊很難倚靠農作收入來維持基本生存。住在南投縣某原住民部落 C 就是很好的例子。C 一年耕作兩期全年的收入還「不到二十萬」。主要原因在於缺乏精良的農業設備。C 沒有多餘的本錢去購買設備，也不能承擔抵押貸款、若收成不如預期，可能失去土地的風險，只能採取最傳統的方式來耕作土地。其能選擇作物種類有限，往往是一些經濟性價值不高的作物；而且缺乏溫室這類控制天候不利影響，作物的品質與產量很難提升。故辛苦勞動一整年下來，耕作的收入少到仍難以維持一個家的基本開銷。

由深度訪談資料所見，由於工作薪資過低，這使得不少受訪者必須同時保有兩份以上的工作才足夠維持一家的基本生計。但就算工作收入穩定，在都會區家庭消費支出高的情況，一個家往往很難單憑一位養家者的工作所得而能支應全家人的基本開銷，他們往往需要採取雙薪的家庭經濟型態，但當其中有一人失業時，整個家立刻陷入捉襟見肘的窘境。低收及中低收家庭的夫妻即便擁有兩份穩定收入家庭收支只能勉強打平凸顯了單親家庭的困境。單親家庭都只能有一位養家者的收入，必須緊縮家庭支出才能維持收支平衡外；倘若唯一的養家者再遭遇失業變故，在缺乏另一份養家者的收入作為基本收入保障的情況下，整個家立即陷入經濟困境。

(四) 影響受訪者的就業因素：照顧工作、學歷限制、年齡歧視

此次調查結果的分析中發現新北市在影響就業因素的中，托育托顧問題(42.8%)³⁹、學歷限制(43.6%)與年齡歧視(38.2%)為其主要的就業的障礙，而亦有 32.9%的人表示技能不足、身體健康因素(27.3%)影響其就業。

而在南投縣影響就業因素的調查中，受訪者表示托育與托顧問題(50%)、技能不足(46.2%)為其主要就業障礙，而有 23.1%的人表示學歷限制、對市場不了解(23.1%)、身體健康因素(19.2%)，以及年齡歧視(15.4%)影響其就業。

比較兩縣市就業障礙因素，會發現托育托顧問題都是影響弱勢求職者的最主要因素。但兩者略有不同，在都會區的新北市主要是托育問題，而在非都會區的山投縣則主要是托顧問題--照顧家中的不便者。在新北市學歷限制與年齡歧視在影響就業上扮演重要的角色，而在山投縣則較受限於技能不足。

在焦點團體中與會成員提到，影響弱勢者就業障礙的因素有托育托顧問題、福利依賴(擔心福利資格取消)、低學歷與低技能、中高齡、怯志與自信不足、身體健康因素，以及外籍配偶語言隔閡與歧視問題，其結果除了福利依賴(擔心福利被取消)，及語言隔閡與歧視問題之外，與問卷調查結果相同。

在福利依賴方面，勞政與社政人員認為低收入者擔心如去就業其工作與收入會被列計，導致失去低收入身分及其隨之而來的各項津貼和補助，諸如生活津貼、健康保險補助、教育補助、租屋補助、電視補助與中華電信上網補助等。畢竟，此等津貼與補助相對於其自次級勞動力市場所賺取之薪資仍屬豐厚。還有些低收入或中低收入戶則因等待政府公共就業方案而不願接受推介就業，因為政府優先進用，且

³⁹ 新北市調查中，影響就業 42.8%的照顧因素中，托育問題佔 25.7%，照顧家中不便者佔 17.1%。而在山投縣調查中，影響就業 50%的照顧因素中，照顧家中不便者佔 30.8%，托育問題佔 19.2%。

該等工作相對於外面市場的工作來得輕鬆，且時間有彈性。

而在外籍配偶語言隔閡與歧視方面，外籍配偶的語言隔閡造成其資訊取得及求職的障礙。歧視問題又進一步影響其工作。該歧視不僅發生於事業單位，亦發生於其家戶中。例如，雇主於面試時發現其口音非屬本地人，則需進一步檢驗其身分證件，使其知難而退。另一方面，由於其家戶內之刻板印象，認為外籍籍配偶出門工作易生婚變，故而限制其出門就業，即使其家戶的經濟條件不佳亦然。

(五) 受訪者期待政府提供的協助：全職/部分工時的工作、職業訓練、托育補助與服務

根據新北市調查問卷分析，弱勢就業者期待政府提供的協助方面，以「推介全日工時工作」為首要需求(37.2%)，其他依序為職業訓練(28.3%)、托育補助(27.3%)、托育服務(19.3%)、推薦部分工時工作(17.9%)、低利創業貸款(16.8%)、協助安置需照顧家人(13.4%)、民間(12.0%)與公部門的就業方案(10.4%)，以及以工代賑(5.9%)等。

而在南投縣的調查問卷分析中，弱勢者期待政府提供協助方面，則以「推介部分工時工作」為首要需求(34.6%)，其他依序為推介全日工時工作(30.8%)、職業訓練(30.8%)、公部門短期就業促進方案(23.1%)、民間多元就業開發方案(15.4%)、協助安置需照顧家人(15.4%)、托育補助(7.7%)、托育服務(7.7%)、以工代賑(3.8%)，以及低利創業貸款(3.8%)等。

比較新北市與南投縣弱勢家庭求職者對政府的期待，除了都希望政府提供職業訓練之外，可看出因區域性的差異而有些相異之處：其一，新北市的都會區以「推薦全日工時工作」為首要；而南投縣非都會區則以「推薦部分工時工作」為首要。可能因為都會區房租貴，消費物價高，需從事全職工作才足供生活所需。其二，也許因為當地就業機會比較缺乏，南投縣非都會區，相對於新北市的都會區，對於「公部門短期就業方案」及「多元就業開發方案」的需求也較為殷切。其三，在新北市都會區，相對南投縣的非都會區，對於托育補助與托育

服務的需求來得殷切，也許是因為新北市多為核心家庭，而南投縣多為大家庭，有較有多人手可以提供托育協助。其四，新北市都會區較南投縣非都會區，有更高的「低利創業貸款」的需求，這部分可能因為新北市中低收入戶在求職過程中，常受限於學歷及中高齡而求職不易，故轉而尋求自行創業的可能性，或是新北市有關低利創業貸款的資訊較普為民眾所知。

而在新北市及南投縣兩個場次的低收、中低收入戶焦點團體中，與會的成員提到期待政府提供的協助，包括：1. 社工人員要能親訪以掌握實際情況：目前各縣市對低收入戶、中低收入戶調查，多僅就其資格進行書面審查，焦點團體與會者希望社工員能親訪，俾對弱勢家庭之需求有所掌握，並提供適切之協助。2. 製作中低收入戶手冊，並在區公所由專人提供協助。在焦點團體中每位受訪者所獲得之資訊程度不同，其所獲得之協助、給付與服務也不同。且許多低收、中低收的家庭因忙於生計，無法得知其完整的權利。故焦點團體與會者建議政府應整合各項社會救助給付資源，做成手冊提供弱勢家庭參考，並且希望在區公所有專人提供協助。3. 改變或延長當前之托育服務：托育問題為目前弱勢者無法順利就業之主要問題之一，焦點團體與會者建議應改變或延長現行之托育服務方式，一來可延長子女之托育時間以配合目前工時長之工作型態，二來則可充分利用未來將漸漸過剩之幼教與幼保人力。4. 提供中低收子女生活補助、健保補助以及租屋補助：焦點團體與會者認為目前低收入戶與中低收入戶的福利相差太大，中低收入戶等於沒有什麼福利，希望比照低收入戶提供中低收入戶子女生活補助、健保補助以及租屋補助。5. 希望政府能與大企業合作提供中高齡穩定就業機會：考量公共就業機會之持續性與穩定性不足，焦點團體與會者建議政府應透過與國內中大型企業主(如 7-11 等)簽約合作之方式，安排部分職缺予具備低收入與中低收入身分者，該就業機會不只較各類公共就業方案具有意義外，亦較能提供符合弱勢者工時需求且穩定就業之機會。6. 對轉介就業結果進行持續追蹤。

此外，深度訪談的受訪者亦提到：1. 就服員在媒合工作前應對弱勢求職者之狀態與需求做出正確評估；2. 職訓單位在設計課程前應先

掌握相關產業廠商與雇主的需求。

二、檢視社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效

根據勞委會職訓局的統計，100年7月至101年10月社政單位轉介就業個案人數為35,200人，受理服務之有工作能力及工作意願者，有11,176人，占31.7%，而經確認無就業意願、無就業服務需求及無法聯繫者等有24,024人，占68.3%。(詳見表5-1)

表 5-1 勞委會職訓局轉介就業執行成效 單位：人、%

項目 \ 期間	100年7-12月	101年1-10月	合計
轉介人數	23,111	12,089	35,200(100%)
無就業意願、無就業服務需求及無法聯繫者	15,356	8,668	24,024(68.3%)
受理服務之有工作能力及工作意願者	7,755	3,421	11,176(31.7%)
實際提供服務人數	7,514	3,419	10,933
實際提供服務百分比	96.9%	99.9%	97.8%

資料來源：行政院勞委會職訓局，2012年11月統計表。

進一步分析，勞委會職訓局100年7月至101年10月社政單位轉介個案未開案之24,024人中，多次聯繫不上者占34.6%，表示目前已有工作而無意願接受服務者占33.6%，其他因素致目前無法工作者占25.2%，明確表示不願接受就業服務者占6.6%。(詳見表5-2)

表 5-2 社政單位轉介個案未開案之原因分析 單位：人、%

未開案原因 \ 期間	100 年 7-12 月	101 年 1-10 月	合計	未開案百分比
多次聯繫不上	6,022	2,291	8,313	34.6%
表示目前已有工作 無意願接受服務	5,275	2,794	8,069	33.6%
其他因素致目前 無法工作	3,048	3,003	6,051	25.2%
明確表示不願接受 就業服務	1,011	580	1,591	6.6%
總計	15,356	8,668	24,024	100.0%

資料來源：行政院勞委會職訓局，2012 年 11 月統計表。

另根據勞委會職訓局的統計，101 年 1 月至 10 月社政單位轉介低收入戶及中低收入戶至公立就業服務機構，實際提供服務的 3421 人中，經輔導成功就業的 600 人，占 17.5%；經輔導自行就業的 899 人，占 26.3%；合計 1499 人，共占 43.8%。

而經輔導成功就業者 600 人中，從事一般性工作者共 465 人，占 77.5%；參與職場實習及再適應計畫者共 18 人，占 3%；參與多元就業開發方案者共 40 人，占 6.7%；領取臨時工作津貼擔任臨時工作者共 77 人，占 12.8%。(詳見表 5-3)

表 5-3 實際提供服務一個案就業概況表(101 年 1-10 月) 單位:人

就業人數	項目		人數
	經輔導成功就業	一般性工作	
職場學習及再適應計畫			18
多元就業開發方案			40
臨時工作津貼			77
合計			600
	經輔導自行就業		899
	合計		1,499

資料來源：行政院勞委會職訓局，2012 年 11 月統計表。

根據本研究的調查結果，顯示勞政部門針對社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務執行情形及其成效如下：

1. 受訪者中只有約三成曾接獲公立就業服務系統的聯繫

受訪者中只有 33.3%曾獲公立就業服務系統的聯絡，66.7%受訪者表示，公立就業服務機構從未聯絡過他們，且有 69.2%受訪者表示從未接受過任何就業服務。⁴⁰在本研究中不管採分層抽樣的新北市或採普查的南投縣調查結果都相同。

本研究不論都會區的新北市或非都會區的山投縣都只有三成左右

⁴⁰ 新北市調查中，六成八的受訪者表示，公立就業服務機構並無聯絡過他們，且六成九的受訪者表示從無接受過任何就業服務。南投縣調查中，六成三受訪者表示，公立就業服務機構並未聯絡過他們，且七成多的受訪者表示從無接受過任何就業服務。

曾獲公立就業服務系統的聯絡；勞委會職訓局統計中卻顯示除了23.6%為多次聯繫不上者以外，餘76.4%就服系統皆曾經連繫。何以有此差距？這或許是因為勞委會職訓局的統計是全國性資料，而本研究僅為兩縣市之調查研究之故，或者有其他可進一步探究的原因。

2. 受訪者接受的就業服務主要以就業諮詢與就業媒合為主

本研究調查結果顯示，接受過就業服務的受訪者，以接受過就業諮詢、就業媒合為主。新北市調查中，接受過就業服務的受訪者中，以接受過就業諮詢(80.2%)、就業媒合(56.9%)為主，其次依序為職業訓練/推介(24.1%)、公部門短期就業方案(6.9%)、職場學習及再適應(5.2%)、多元就業開發計畫(5.2%)、雇用獎助方案(1.7%)、以工代賑(1.7%)以及創業貸款諮詢服務(1.7%)。

南投縣調查中，接受過就業服務的受訪者，以接受過就業諮詢(100%)、就業媒合(71.4%)為多數，其次依序為職業訓練/推介(28.6%)、職場學習及再適應(14.3%)、公部門短期就業方案(14.3%)、以及以工代賑(14.3%)。

本研究再就所接受就業服務對其就業是否有幫助進行調查，新北市接受過服務的受訪者認為還算有幫助及非常有幫助者佔39.5%；不太有幫助及根本沒幫助的，佔60.5%。

南投縣的調查結果顯示，接受過就業服務的受訪者多認為還算有幫助及非常有幫助者佔58.8%；認為不太有幫助者佔41.2%。

就業促進津貼方面，沒有領過任何津貼者乃多數(72.5%)，領過就業促進津貼者以健保補助(19.8%)為最多，其次為失業給付(13.8%)，而提早就業獎助津貼(2.0%)、職訓生活津貼(1.5%)、求職交通補助金(0.8%)、技能檢定補助(0.8%)以及創貸利息補貼(0.3%)的使用率低。⁴¹

⁴¹ 新北市領取就業促進津貼方面，沒有領過任何津貼者為多數(71.7%)，其餘有領過就業促進津貼依序為健保補助(20.1)、失業給付(14.7%)、提早就業獎助津貼

3. 曾接受就業服務者中只有一成七找到工作，且三分之二已去職

整體而言，接受就業服務的求職者中，只有一成七透過就業服務的協助而找到工作。此調查結果與勞委會職訓局統計，對社政部門轉介或冊送弱勢家庭接受就業服務成功就業人數的 17.5%相近（詳見表 5-2 與表 5-3，101 年 1-10 月實際提供服務人數 3419 人，及表 5-3 經輔導成功就業人數 600 人）。

而本研究進一步探究透過就業服務協助所找到的工作維持多久？研究發現這些透過就業服務找到工作者，其工作穩定度低。

根據本研究調查研究結果顯示，在新北市有一成七(17.2%)的人透過就業服務的協助找到工作，其中 65.0%已離職，僅有 35.0%仍維持工作至今。進一步細分，有 3.4%的人因透過職業訓練的參與而找到工作，有 75%仍維持此工作。有 2.6%透過參與多元就業開發方案而找到工作者，有 66.7%迄今仍維持該工作。有 3.4%透過參與公部門短期就業方案找到工作者，僅 3.4%，且目前皆已離職(100%)。

在南投縣僅有一位(14.3%)透過就業服務的協助而找到工作者，目前已離職，且該工作僅維持「一個月」。

三、比較社政及勞政之不同觀點，並分析不同縣市弱勢家庭就業服務執行情形

(一)社政與勞政之共同觀點

經由焦點團體之分析結果發現，社政與勞政所具有之共同觀點，大致有二。分述如下：

(2.1%)、職訓生活津貼(1.6%)、求職交通補助金(0.8%)、技能檢定補助(0.5%)、以及創貸利息補貼(0.3%)。南投縣領取就業促進津貼方面，沒有領過任何津貼者為多數(84.6%)，其餘領過項目依序為健保補助(15.4%)、技能檢定補助(3.8%)。勞委會表示，中低收入戶尚未列入就業促進津貼之請領對象，故領取者比例偏低。

1. 應給予中低收與低收入者有關「社會救助法」第 15 條，接受就業推介之就業收入，一定期限內不會計入家庭收入，不會因此失去社會福利身分之明確訊息

與會成員提到，應給予中低收與低收入者有關「社會救助法」第 15 條，接受就業推介之就業收入，一定期限內不會計入家庭收入，不會因此失去社會福利身分之明確訊息。另與會成員建議，應給予中低收及低收入者明確之所得計算基準，例如告知所得收入在 24,655 元以下不會喪失其低收入戶資格，使其不因擔心失去福利資格而不願接受轉介就業。

2. 應協助解決各項就業障礙後方能有效促進其就業

與會焦點團體成員提到，政府相關單位除提供托育、臨托與照護補助外，托育、臨托與照護之人力並未相對擴充，致使就業服務成果至為有限。因為，即便具有積極就業動機者，因托育托顧之就業障礙未獲協助排除，未能接受就業服務規劃，甚或重回競爭性就業市場後，亦可能因工作型態無法配合照顧工作，而致無法持續而穩定的就業。

(二) 社政勞政之不同觀點

就社政與勞政受訪者不同之觀點，以下分別就社政與勞政分述。

1. 有就業障礙 vs. 無就業意願

焦點團體之社政與勞政之受訪者，共同認為是否有就業意願為能否重回競爭性就業市場之主要因素。然而，對於就業意願之定義勞社政人員之看法有所不同。社政人員認為主要因為托育、照護甚或職場之歧視使然，而部分勞政人員則較單純認為其缺乏就業之動機，故而將其歸類於無就業意願，而不再進一步提供就業服務。究其關鍵，應在於排除就業障礙，方能有效提昇其就業意願。

2. 長期陪伴 vs. 一般諮詢

社政人員覺得弱勢家庭的求職者常有許多就業的障礙困難，需要長期的支持與陪伴；但有些勞政人員卻可能因不了解弱勢工作者的處境，以一般的求職者視之，而僅提供一般性的就業諮詢與媒合。

3. 部分工時工作 vs. 全時工作

社政人員希望就業服務單位能提供弱勢家庭工作者能配合其家庭原有生態之工作，此通常為部分工時的工作；但是勞政人員所提供的工作多為全職的工作，且表示部分工時工作多半未符合勞基法的相關規定，有一定的風險，做為公部門的就服機構不便提供。

4. 希望使用社政系統資訊 vs. 限於個資法礙難照辦

勞政就服人員對於轉介過來的個案所知有限，通常聽案主一方之詞難辨真偽，希望能使用社政系統資訊平台，俾能對其家庭狀況、工作經驗、接受過的處遇有更多的了解，社政單位卻認為限於個資法，對於個案的資料要予以保密，礙難照辦。故勞政人員只能上傳資料，而無法使用個案在社政系統上之相關資料。

5. 積極勞動政策 vs. 消極社會救助

勞政人員認為就業促進工具應是積極就業促進的一環，但認為社政人員常把這些就業促進工具當成消極的社會救助補助措施，有失積極就業促進政策之原意。

6. 先排除就業障礙再來求職 vs. 排除就業障礙與求職可以並行

勞政人員覺得社政人員常未加篩選就將個案冊送轉介到就服單位，但許多是有托育托顧等之就業障礙尚未排除，勞政人員希望社政人員能先予以協助，排除其就業障礙再來就服單位求職；但部分社政人員認為就業準備與就業障礙排除可同時並行。

7. 無配套前難不宜執行處罰條款 vs. 「蘿蔔」之外亦應有「棍子」

勞政人員認為社政人員應落實社會救助法第十五條之強制性作為，取消不願接受就業服務之中低收與低收入者的各項社會給

付。但社政人員認為在現行配套措施尚未完備之前，就執行逕行實施社會救助法第十五條之強制性作為，對民眾不公，會招致強大的反彈、甚至會引發來自民意代表的壓力，故在現階段實施強制性懲處作法取消其福利給付有其窒礙難行之處。

8. 案主端的考量 vs. 雇主端的考量

勞政人員覺得認為社政工作人員比較考慮弱勢家庭工作者的立場，但是勞政人員對雇主端有應負之責任，率爾轉介弱勢工作者可能增加雇主風險，也可能減損雇主與就服員之間的信任關係及未來的工作機會。

9. 從事公共就業工作是福利依賴嗎？重新思考福利依賴之觀點

來自勞政單位之受訪者表示，例如原住民偏好於原鄉工作，但因其居住之區域內並無足夠與適當之工作機會可提供原住民，故得多見其等待政府安排之公共就業機會。就此，多將其歸類於福利依賴。然而，其就業障礙主要因為希望留在原鄉工作，並照顧家人，是否能夠將其歸類於福利依賴，應為一深思之議題。

10. 重回職場：受僱 vs. 創業

弱勢工作者中有相當比例是中高齡者，社政人員在討論弱勢中高齡者就業時，考慮的多為受僱工作；但勞政工作人員因較常與雇主接觸，會提到中高齡是否能謀得工作與雇主是否願意僱用有一定的關係，社會及企業主對於中高齡者仍有一定的偏見，就服員固然要努力去破除這些偏見、力陳僱用高齡工作者的優點，但有時費時費力與企業主協商而成效不彰，弱勢中高齡者就業不如考慮往創業的方向發展，如此則可不必受制於雇主。

(三)比較不同縣市弱勢家庭就業服務執行情形

根據本研究的調查結果，輔以焦點團體及深度訪談的結果分析，對都會區新北市及非都會區南投縣兩縣市，就業服務執行情形相比較，發現有以下異同：

相同之處

1. 受訪者中都只有約三成曾接獲公立就業服務系統的聯繫；而曾接受就業服務者中只有一成七找到工作，且工作穩定度低

根據我們的問卷調查，兩縣市列冊轉介的人數儘管非常懸殊，且兩縣市的資料不正確性均偏高，但兩縣市冊轉中低收入戶其接受就業服務的比例相當，並不因數量懸殊而有所不同，都在三成左右。

兩縣市服務的密集度不同，南投縣對於列冊轉介者提供就業服務的密集度比新北市高，但是其輔導就業成功的比例，與新北市同，也與全國統計結果同，均為一成七左右，且就業穩定度均偏低。

相異之處

1. 都會區新北市工作機會較多，且多為全職工作；非都會區南投市的工作機會較少，且其中有相當比例為臨時性或季節性的工作

根據問卷調查，南投縣較之新北市，從事農漁林業或攤販的人口較多，也有較高的比例從事臨時性工作。臨時工作津貼(薪資)，或時薪的工作，最多相當於基本工資，此薪資對非都會區的生活水平來說，應已足夠生活；但在都會區因房屋租金貴、且消費物價高，會覺得臨時工作薪資不足以支撐生活，故對於從事臨時性工作的意願也就偏低。

2. 非都會區比都會區依賴政府部門提供獲補助的工作

以問卷調查而言，南投縣列冊轉介的中低收入戶較新北市更加的依賴政府部門的工作。反映在其對政府的期待方面，都希望政府提供不同形式的政府工作，如公部門短期工作、多元就業方案與以工代賑等。

3. 都會區新北市弱勢求職者希望政府提供低利貸款，而非都會區南投縣弱勢工作者希望職訓能降低門檻

都會區新北市弱勢工作者常常受到學歷限制以及年齡歧視，以至於求職不易，故有較高的比例希望政府提供創業低利貸款，得以自行創業而不必受制於雇主；非都會區南投縣弱勢工作者就業障礙者主要為技能不足，因此他們希望政府在職訓課程能夠放寬參訓條件，提供低學歷者訓練機會，以提昇其工作技能。

4. 非都會區弱勢求職者受限於交通問題，影響其職能提升及就業的機會

焦點團體與會成員談到非都會區，尤其是有些偏鄉及原鄉地區，當地較無就業機會，必須跨區到他地工作，如果交通問題或家庭照顧問題無法克服，就會影響其就業。此外，深度訪談中 L 亦談到非都會區的弱勢求職者，即使有機會接收到一些職能提升、就業準備、職業訓練等訊息，但也常常會因礙於交通問題，無法成行。

其實在非都會區上述的幾點都環環相扣，非都會地區因工作機會少，且因當地消費水準較低，臨時性工作已足供生活，加以交通問題帶來的阻礙不易克服，會使一些求職者安於臨時性的工作或公部門短促與多元就業工作，而減少積極提升技能、或準備到一般就業市場的動力/能。

四、蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效

就英國與南韓之相關政策與措施，以下將分別就其相同與相異處做陳述與討論。其相同點如下：

(一)其皆發展整合型之就業服務中心

所謂整合型就業服務站，如英國之「加值型就業服務中心 (Jobcentre Plus)」，係指藉由求職者至就業服務站蒐集求職與職訓相關資訊時，能同時請領失業給付，及其他社會救助補助如房屋津貼、工作所得稅賦減免、子女稅賦減免、育兒補助券、額外之所得維持給

付等。就此，臺灣目前之就業服務中心業已完成最基本的給付整合型功能，亦即能透過就業服務中心申請失業給付、職訓期間生活津貼、求職者交通補助等。然而，對於為排除求職者就業障礙之相關給付與津貼，諸如育兒津貼、房屋補助等，則仍需向個別縣市政府請領。由此觀之，尚未發展以單一窗口執行整合式就業促進措施，讓求職者充分獲得相關之資訊與協助，使其能夠準備好重回職場。

(二)皆廣設就業服務中心，以提高其服務之使用率

就英國與韓國之就業服務站之發展觀之，皆採取大量設立公共就業服務中心之服務據點的方式，使民眾易於獲得就業服務與其所提供之各種給付。如此一來，求職者在獲得社會安全保障給付之同時，公共就業服務體系亦積極規劃與提供其再就業方案，以協助其自立生活。就台灣目前之就業服務政策發展觀之，由於其服務地點仍相對有限，故其政策方案之內容未必能充分傳達至有需求者，或未能使有需求者方便獲得服務。就此，就業服務人員或可派駐於社福中心做為失業給付與就業服務之窗口，以增進其服務之涵蓋面。

(三)皆採階段式津貼發放之就業促進措施

英國與韓國分別透過工作計畫(The Work Programme)與成功就業配套措施(Successful Employment Package)，提供弱勢者就業之誘因。此兩計畫皆採三計畫之津貼發放方式，但其規劃之階段不同。以英國而言，當同意參與該措施，並完成相關之諮商與訓練後，即給予第一階段之給付。第二階段之給付，則於重回職場後的三到六個月之間發放。第三階段之給付，則於持續於該工作就業達 12 至 24 個月之間發放。至於韓國，其三階段給付則分別發放於完成就業規劃、參與職業訓練課程以及順利重回全時工作三個月與六個月。就給付之豐厚程度而言，英國依照求職者重回就業之困難程度而定，最高可達 63 萬臺幣，而韓國之獎勵則高達 400 萬臺幣。就台灣而言，目前並未有如英韓兩國所提供之分階段就業促進津貼，僅有為期六個月，給付水準為基本工資之 60%的職訓生活津貼，及求職時之交通補助等。

(四)皆採委外合作之模式，並給予相對之補助

英國與韓國在就業促進措施之執行上，皆以公私部門之合作為基礎。亦即，將審核應參與該方案之求職者轉介給私立就業服務機構輔導就業，而認為應由公立就業服務機構服務者則直接由其居住地之就業服務站提供相關之就業服務。私立就業服務機構於完成各階段之個案輔導，與協助其重回競爭性職場並穩定就業後，皆可向政府請領業務費用之補助。若該個案重回職場之困難度越高，則其可獲得之補助則越高。台灣在某種程度上亦以公私部門合作為方式，但與近年英韓兩國之發展趨勢不同，而與韓國於 1990 年代中後期因應亞洲金融危機之措施相似。亦即，台灣現階段以約聘與外派人力執行就業促進與媒合之業務，除受僱者本身之專業訓練不足外，此等職務派任方式之就業穩定性亦不足。

英、韓兩國該制度之相異處則有兩點，分述如下：

(一)篩選個案之標準不同

就英國而言，係以較困難推介就業者委由私人就業服務機構提供相關之服務，以協助其重回競爭性勞動力市場。若該機構無法為其提供合適之就業服務，則將該案返回公共就業服務體系，並由該體系負責其再就業之規劃。韓國之做法，則透過四等級之評估，將最難推介就業之個案歸為公立就業服務機構之管轄，其餘則由個案自行選擇公共或私人就業服務機構之就業服務。台灣目前仍以公立就業服務站做為執行就業服務之機構。以弱勢者之就業促進服務而言，由社政單位冊送低收中低收入有工作能力者之名冊，給就業服務站個管人員，再由就業服務站之個管人員以電話方式聯繫至就業服務站進行就業服務與職業訓練評估，並決定給予何種給付與協助。若電話聯繫時告之已有工作，則歸為六大類無工作意願者，該個案則不屬於個管人員開案之對象。

(二)就業促進津貼之內涵不同

英國在 2013 年以前，即透過附加功能型就業服務站提供各類津貼與稅賦減免予求職者，甚或所得水準低於一定程度者。自 2013 年開

始，諸多給付將整合為一帶有總和給付上限之統合式給付(Universal Credit)。就韓國而言，就業服務站所提供之給付僅限於失業保險給付，而未附加如英國之房屋津貼、子女、稅賦減免、所得維持給付等社會救助與社會津貼給付，以協助排除就業障礙。台灣目前雖依照家戶之所得與資產能力提供低收入與中低收入戶相關之生活補助、子女教育補助、社會保險給付，與韓國相似，但未將上述各類以就業障礙排除為目的之津貼給付整合為就業促進津貼的配套。其中，台灣與韓國就業促進津貼政策之差異處，則在於韓國提供三階段式之就業促進津貼以提昇求職者誘因以配合就業服務個案管理員之安排，以完成一系列之就業與職業訓練評估、職業訓練與就業技能課程，以及最後之就業媒合等階段。

總之，關於英國與南韓皆「發展整合型之就業服務中心」係指如台灣當前一般，皆為一案到底之服務方式。亦即，在求職者至就業服務站請領失業給付或求職者津貼時，即評估個案需要何等職業訓練、職訓期間協助、職業重建、就業媒合等服務，並為其做成一處遇。就此，台灣與南韓之就業服務站所提供之服務內容相近。但就英國而言，由於其「附加功能型就業服務站」(Jobcentre Plus)所提供之給付審核服務並不侷限於求職者津貼，更同時審查其工作所得、家戶資產等，據此，可進一步透過其整合性的救助與津貼給付系統，瞭解並提供其所需之經濟協助，同時排除該個案之其他就業障礙，更可達到促進其就業之目標。因此，英國與韓國除了以「一案到底」之服務模式，可同時給予給付與各項就業促進服務外，英國就業服務站所審核與提供之給付較韓國甚或台灣更為多元，以致於其所能排除之就業困難將更為全面與完整。因此，英國服務體系不只為「一案到底」，更為「一站到底」(one-stop)，而無須為其他給付至其他站台或機構申請與審核。

五、以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議

以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議

本研究建議弱勢家庭有工作能力者的就業促進，應以就服單位為單一窗口，由個管員協調各單位的服務與協助。個管員應分三階段協助弱勢求職者：

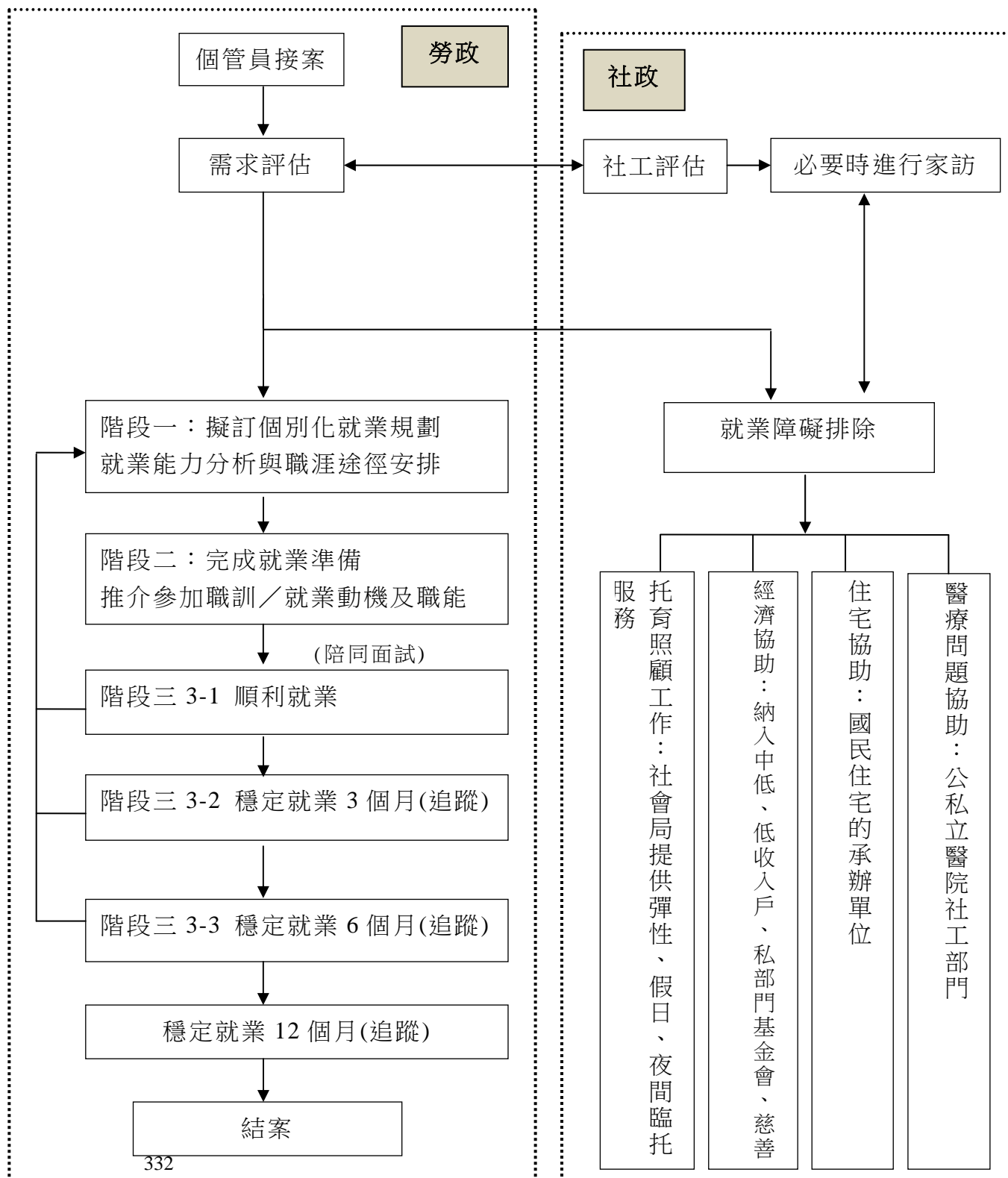
階段一、規劃個別化就業計劃：包括就業能力分析與職涯途徑安排。

階段二、完成就業準備協助：包括接受在職教育、推介參加職業訓練、推介參加就業研習班、實習、取得證照…等增進就業動機與增強就業技能之安排。

階段三、協助其順利就業：此階段含陪同面試、並於穩定就業 3 個月、6 個月及 12 個月進行追蹤。如能持續穩定就業一年，而無其他就業服務需求，則可結案。

在短期，建議將個管員納入政府長期僱用，個管員針對於每一個個案，應有一對口的社工員，由社工員提供個案之家庭背景與求職需求資料，必要時得進行家訪，由個管員與社工員共同討論、擬定個別處預計話，並由社工員協助個管員進行資源連結與就業障礙的排除工作，如提供托育托顧補助與服務、經濟補助、醫療協助等。

而長期，則於每一就服站配置兩名社會工作人員，專職負責該站之弱勢家庭就業促進有關社政資源連結，必要時進行家訪，並協助其進行資源連結與就業障礙的排除工作等，包括提供托育托顧照顧補助與服務、經濟補助、醫療協助等。長遠之計，慢慢發展單一窗口，由就服中心整合個案的就業服務與社會救助津貼給付，如英國的晚近做法，以符合未來的發展趨勢。



圖二：勞政社政協調合作模式工作流程

第二節 研究建議

一、 立即可行建議

第一部分 對社政單位之建議

(一) 對中低收入戶全面進行實地訪視，並分級予以救助。

自社會救助法新制於 100 年 7 月實施以來，各縣市對中低收入戶都採書面審查，並未進行親訪。也許因為中低收入戶福利有限⁴²，故審查流為寬鬆，在我們焦點團體中所見，中低收入戶從極貧困到接近中產階級，樣貌差異極大，低收入戶及中低收入戶福利懸殊，未來隨著相關單位開始對中低收入戶福利不斷加碼，如 102 年 1 月 14 日立法院三讀通過的「中低收入戶租屋補助」、及其他中低收入戶幼童托教補助、中低收入戶看護補助…等，更可能會造成不當之資源浪費，為使福利資源做更確實有效的分配，實有對中低收入戶進行全面實地訪查的必要。本研究建議在此新制實施之際，應對中低收入戶進行全面實質訪查，以確實掌握其現況與需求；如現有人力不足，可考慮編列預算僱請工作人員或相關科系學生為之；另應對中低收入戶分級予以救助，如分成貧窮線的 125% 以下及以上兩等級，以對真正需要者提供濟助，並使政府預算能真正用在刀口上。

主辦機關：內政部、各縣市政府社會局處

⁴² 現制下中低收入戶享有的權利為：(一) 18 歲以下全民健保費全免(不含 18 歲)，19~65 歲負擔 1/2 健保費用。(二) 學生(高中職以上, 25 歲以下)學雜費減免 30%。

(二) 加強宣導「社會救助法」第 15 條，工作收入三年不計入家庭總收入之規定，以強化低、中低收入戶有工作能力者之就業動機。

「社會救助法」第 15 條有所謂的「3+1 條款」，規定直轄市、縣(市)主管機關應將低收入戶、中低收入戶中有工作能力者名單，冊送至就業服務單位接受相關就業服務，其因參加上述服務措施因就業而增加之收入，依各縣市主管機關規定，得免計入家庭總收入，最長以三年為限，必要者得延長一年。

此新規定民眾知者甚寡，在焦點團體場次中勞政人員表示，有許多低收或中低收入戶在申請社會救助資格時，都會向社政單位表示願意配合接受列冊轉送、甚至簽具切結書，但在就服員與其聯繫時，卻表達其已經自行就業，而無須協助，究其主因為擔心就業所增加的收入會列計所得，影響其福利資格，如此不但徒增就服單位的業務負擔，也影響弱勢工作者就業促進的成效。本研究建議主管機關應加強對此「社會救助法」第 15 條的宣導，使其了解因就業服務媒合工作所增加之收入，一定年限內不會列計所得之相關規定，以減少民眾福利資格被取消的疑慮，並增強其就業動機。

主辦機關：內政部、各縣市政府社會局處

第二部分 對勞政就業服務現制之改進建議

(一) 建議政府比照社工人力制度，長期僱用就服人員，以保障其勞動條件

目前就服人員多採派遣制，整體而言派遣就服人員勞動條件不佳、工作不穩定、績效壓力大，致流動率高，難以積累經驗，進而對弱勢工作者提供深入且穩定地的服務。為使此重要的工作推動能更具成效，本研究建議應比照社會工作人力制度，將就服人員改由政府長期僱用，確實保障其勞動條件，增加其工作穩定度，以期能發揮協助

弱勢就業的最大效益。

主辦機關：勞工委員會

(二) 以就服單位為單一窗口，由個管員協調各單位的服務與協助。

弱勢求職者的就業障礙問題多元，需要許多不同單位的協助才得以解決，但目前政府各部門仍政多分歧、缺少整合。目前幾乎所有的OECD 國家為了要對抗貧窮與社會排除，都將就業政策，尤其是積極就業政策，做為核心政策，並致力於公部門更好的服務輸送系統。本研究建議弱勢工作者的就業促進，宜以就業服務單位為單一窗口，由個管員主責，充分發揮個管的功能、評估案主之需求、擬定個別化就業準備計畫、連結相關資源、協助排除案主就業障礙、媒合適切的就業機會，並提供長期性的支持，以協助弱勢就業者穩定就業。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(三) 將個管員的案量訂為每年 30-45 案

目前個管員的案量龐大，每年約在 120-200 案之間，負擔沉重。且根據本研究調查新北市及南投縣的接受就業服務找到工作的比率，約為一成七左右，且就業穩定度低。在高案量的績效壓力之下，難以對有多重就業障礙的弱勢求職者提供長期深入的服務；且反可能造成優先排除困難個案的反制度誘因。本研究建議相關單位揚棄以「量」為主的績效考量，參考身心障礙就服員個案量(每年 12 案)、或高風險社工員的個案量(每年 20-30 案)，將低收中低收個管員的個案量訂在每年 30-45 案，使就服員可以兼顧質量，並提供更深入切實的就業服務。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(四)對弱勢家庭求職者提供個別化、支持性的就業服務

根據本研究焦點團體及深度訪談所見，弱勢家庭求職者許多為低學歷、低技能、中高齡，且有托育托老照顧負擔、自信心不足或情緒困擾等問題。多場焦點團體的與會人員提到弱勢求職者，”很難一步到位，需要長期的支持陪伴”，所以目前多數就服單位以提供就業諮詢及就業媒合為主的作法，難符所需。故本研究建議低收、中低收個管員，應對弱勢家庭求職者提供個別化、支持性的就業服務，包括個案管理、職前適應準備課程，陪同面試、輔導及追蹤，以協助其穩定就業。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(五) 強化個管員的功能，並增強其資源的連結能力。

目前的就服制度係採派遣制度，且勞委會職訓局實施「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」所新增的 100 名人力⁴³多為”新手上任”，其中不乏只接受數小時之社政相關訓練即上任者，對於低收入戶/中低收入戶之特殊需求與處遇缺乏了解，以至於易以一般求職者視之；此外，對日新月異的社會福利措施缺乏掌握，凡此種種皆影響就業服務的成效。故本研究建議對於這些就服員有強加訓練之必要，除增加其對弱勢求職者特性、需求與求職障礙之了解外，應增強其對社會福利資源之連結能力，強化個管的功能，以增強服務的效能。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局

⁴³ 目前此計畫聘用 87 人。

(六) 以「穩定就業成功半年」為績效指標

在現行制度下，穩定就業定義為「三個月」後，由個管員追蹤，若其仍在就業中，則可歸入穩定就業並結案。但據本研究焦點團體了解，各縣市就服單位對於「穩定就業」定義不一，有些縣市只要有工作即可、有些須為全職工作、有些將自行求職成功者計入、有些可列計參與政府補助相關方案者。然而，實質上，弱勢工作者如於過去三個月內之就業狀況並不穩定，亦即常常換工作，其所謂穩定就業充其量只是就服員三個月後聯繫時正在從事其中一份工作。因此，有關就業穩定之定義或應予以限縮，甚或拉長追蹤之期間。本研究建議個管員應以「穩定成功就業半年」為指標，即全職每週工作滿 35 小時、(或兼職每週滿 16 小時，此為彈性允許有些求職者有照顧家庭或其他特殊情況的需要)，穩定就業半年以上，並持續追蹤一年，做為績效指標。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(七) 將弱勢「已就業」之求職者，列入冊送就業服務名單中。

現行制度的篩選制度主要以有工作能力「未就業」者為對象，各縣市對於已就業而從事臨時工作或部分工時工作者，是否納入篩選冊送名單標準不一，而有些縣市雖亦接受有工作能力「已就業」求助，但並未列為優先。如我們調查所見，弱勢工作者有七成六都有工作，且多為低薪資、長時間、不穩定的工作。有些「已就業」的弱勢工作者仍想尋求更為穩定性的工作，故目前以有工作能力「未就業」者為服務對象的篩選機制有其盲點。故本研究建議應將弱勢「已就業」但仍有求職意願者⁴⁴，一併由社政單位進行冊送，而由就服單位提供就業服務。

主辦機關：內政部、各縣市政府社會局處

協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

⁴⁴建議在社政之轉介單中增加是否願意接受轉介欄供勾選，將已就業而有意願之求職者，涵蓋在列冊轉送就業服務範圍內。

(八)建構完整之勞、社政合作資訊平臺

在現行的制度中，許多縣市政府都各自規劃自己的資訊平台。而就服員多半礙於權限無法使用社政的資訊平台，以至於對於案主的處境掌握有限。希望政府配合 100 年 7 月社會救助新制，所規劃的跨部會資料整合性平台(稱為「福利行政資訊動態顯示平台(Welfare Administrative Information Dynamics,簡稱 W-aid)」)能盡早上路，並普及各縣市使用，使勞社政能利用平台整合資訊，提供弱勢民眾即時且適切服務。此外，本研究建議 1. 對每一個案，就服員應有一社福中心社工員為對口單位；2. 由就服員定期至社福中心駐點，以與社工員進行即時性的溝通，評估案主之就業需求，擬定個別化的就業服務；3. 社勞政定期(每年至少兩次，如高雄市)舉辦聯繫會報及個案研討會，以促進雙方更緊密的合作。

主辦機關：內政部

協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工／社會局處

第三部分 弱勢家庭就業促進的配套措施

(一)對弱勢家庭求職者提供「三階段就業促進津貼」，並於「就業促進津貼實施辦法」，及「就業服務法」中明文定之。

韓國於 2009 年提出「成功就業配套措施計畫」(Successful Employment Package)，為列冊案主量身打造合適的就業與職涯規劃。若就在業服務員的協助之下能夠獲得就業機會，並且穩定的就業，則能夠在不同的階段獲得不同水準的就業獎勵。本研究建議我國可以仿效韓國，對弱勢求職者提供三階段之就業促進津貼，以強化求職者的工作動機，並提高就業成功的比例。而對於弱勢「已有工作」之求職者，且經過評估可透過職業訓練提昇其就業能力並符合相關之參訓資格，僅給予第一與第二階段之就業促進津貼。

以韓國之給付水準與家戶每月 1.5 倍最低生活水準設算，並參考台灣就業促進津貼之給付水準，本研究建議「三階段就業促進津貼」實施如下：在完成第一階段就業協助規劃後，可獲得 3,000 元一次性「就業協助規劃津貼」之獎勵；在第二階段完成就業協助方案；比照職業訓練生活進貼，每月可獲得相當於基本工資之六成，即 11,268 元 ($18,780*60\%$) 之「完成就業協助津貼」，其時間由個管員認定，最長以一年為限。第三階段，在順利就業(在韓國為全時工作)後可獲得相當於基本工資之六成，即 11,268 元 ($18,780*60\%$)、穩定就業 3 個月可獲得相當於基本工資兩個月，即 37,560 元 ($18,780*2$)、穩定就業 6 個月可獲得相當於基本工資四個月，即 75,120 元 ($18,780*4$) 的「穩定就業津貼」獎勵⁴⁵。各地區得根據當地生活水準予以調整。

目前 OECD 協助失業或低收入戶就業除要求案主有參與就業市場方案的義務；如未能參與該方案有福利給付制裁機制。目前我國在社會救助法第 15 條雖亦有相關福利給付制裁之規定，但被認為窒礙難行，而未予以執行。焦點團體成員多表示現制對求職者的誘因不足，本研究也認為宜對弱勢求職者提供誘因及制裁機制，故本研究建議仿效韓國，規劃此「三階段就業促進津貼」，以強化弱勢求職者參與就業規劃與穩定工作之動機，並於「就業促進津貼實施辦法」及「就業服務法」中明文定之。

本研究試擬「就業服務法」增修條文如下：

⁴⁵ 第三階段，就本研究設計以 3 個月、6 個月以及 12 個月為期追蹤個案之就業狀況，除為嚴格執行福利給付詐欺之查察外，亦為評估該方案實施後之成效延續性。因此，就獎勵部分，僅提供至穩定就業 6 個月者，而第 12 個月僅就其接受整體就業促進方案過程及其結果進行評估。若無就業服務方面之其他需求，諸如轉業、職務調整、職能再訓練等，則可結案。

「就業服務法」第 29 條（對生活扶助戶中具工作能力者之協助）

“直轄市及縣（市）主管機關應將轄區內生活扶助戶中具工作能力者，列冊送當地公立就業服務機構，推介就業或參加職業訓練。

對於低收入戶及中低收入戶參與就業計畫者，勞委會職訓局應依三階段完成就業協助規劃、完成安排之就業協助方案、及順利就業(每週工時達 30 小時以上，連續就業 6 個月)提供就業促進津貼。就業促進津貼之相關施行細則，由中央主管機關另定之。

不願接受第一項之服務措施，或接受後不願工作者，直轄市、縣(市)主管機關不予提供三階段就業促進津貼。

其他法令有性質相同之補助規定者，不得重複領取。”

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、內政部

(二) 在職業訓練部分，應放寬參訓條件，與就服單位緊密合作，職訓課程應符合市場所需。(主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處)

1. 職訓課程規劃應放寬參訓條件，提供低學歷者參與職業訓練機會。
2. 職訓課程應盡可能朝「訓練時間長，而且提供實習安排」的形式發展，且應與就業服務中心緊密合作，以提高媒合的成功率。
3. 職訓中心設計課程時，應對相關產業雇主的偏好與需求進行精確地調查，以提高學員結訓後順利投入相關產業的可能性。
4. 職訓中心開課種類應更多元，不應過度集中在少數產業，如烘培、或小吃製作等。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(三) 盡速修正「勞工保險條例」第六條，將所有受雇勞工，強制納入勞工保險，以落實弱勢勞工之就業安全保障。

綜合問卷調查與質性訪談的研究結果，中低收入民眾就業的比例其實比想像中高。他們的問題並不在於失業，而在於「就業不穩定」。他們因為人力資本薄弱、身障、中高齡、或家庭照顧因素，只能屈居於臨時性工作。臨時性工作的就業狀態不僅讓他們很容易陷入「工作貧窮」的困境，往往也使他們被排除在專為「就業穩定者」而設計的社會安全體系之外。當他們遭遇失業、失能、或者年老退休時將無法得到足夠的所得安全保障。

現行「勞工保險條例」第六條有關之規定，僅規定「雇用五人以上」之雇用單位的勞工，應參加勞工保險。為保障多數從事臨時工作之弱勢勞工，本研究建議盡速修正「勞工保險條例」第六條，將「所有受雇勞工」，不分工作型態、不論雇用單位規模大小，一律納入勞工保險，以落實對從臨時性工作之弱勢就業者的就業安全保障。

主辦機關：勞工委員會

(四) 加強勞動條件之檢查，以保障弱勢勞工之基本權益。

就業不穩定者常會出現雇主並沒有幫他們投保勞工保險、加入全民健康保險，或依最低工資給付薪資。建議相關單位應加強對相關公司行號及事業單位勞動條件之檢查，例如雇主是否按月提撥勞工退休準備金(依勞動基準法「簡稱勞基法」第五十六條之規定)以及勞工正常工作，是否領取不得低於基本工資之薪資(依勞基法第二十一條之規定)…等，以確保弱勢勞工之基本所得，並保障勞工的基本權益。

主辦機關：勞工委員會

(五) 提升現有社福中心為「社福中心 Plus」，將勞政就服納入社政服務範圍，以擴充就業服務的觸角

由於台灣各地現有之就業服務站總數僅 48 處，致使其觸角無法深入台灣各鄉鎮市，本研究建議將各縣市之社福中心、單親中心等將就業服務納入其服務範疇，提升社福中心為「社福中心 Plus」⁴⁶，整合勞、社政之福利與服務資源，使勞社政之服務與給付能夠更為民眾所知悉及使用；由社福中心社工員擔任就服機構的對口單位，與就服員以就業之角度瞭解其就業困難，並據以規劃適合該案主的處遇，為其連結社會資源，做為就服體系之後盾。此外，社福中心更可利用其有托育資源之優勢，將職前適應準備課程納入現有的團體方案中，以強化弱勢單親求職者進入職場的準備。目前台北市婦女展業協會所屬北投、文山家庭及婦女中心，以及新北市善牧基金會所屬馨樂單親中心，均有類似的作法。

主辦機關：各縣市政府社會局處

協辦機關：勞工委員會職業訓練局、各公立就業服務機構

第四部份 對弱勢單親及雙親家庭托育照顧之配套措施

(一) 在托育補助方面，整併相關托育津貼方案，提供足額托育補助，以利弱勢者就業。

⁴⁶ 關於「就業服務站 Plus」與「社福中心 Plus」的概念，依研究者的想法，其實並未以勞政為主而社政為輔，那應只就使用者所看到的「外觀」而言。實際上，上述兩概念之發展，皆以勞政與社政為主要，而其差別僅在於兩者能夠同時進行有效之分工。亦即，當一名案主在就服個管員接待後，先以就業之角度與社工人員瞭解其在勞政與社政之就業困難為何，並據此規劃適合該案主的處遇。若由此建議觀之，在未來，社工人員之角色與案量恐更吃重，但其最重要的角色則在於為案主進行社會資源之連結，即做為就服體系之後盾。據此，應更著重於優化(optimize)現行人力配置。

托育問題影響弱勢家庭就業的主要原因有二：1. 托育津貼補助不足；2. 托育的地點不普及。在托育補助方面，目前工作貧窮者戶適用的托育津貼與對兒童的經濟補助計有「工作貧窮者兒童托育補助」、「工作貧窮者戶兒童及少年生活扶助」等多項，不僅政出多門、制度分散、更重要的是“拼湊起來仍不足以支持其出去就業”。⁴⁷⁴⁸故本研究建議在托育補助方面，應整併及簡化托育津貼，提供足額給付，以利弱勢家庭求職者就業。

主辦機關：內政部兒童局、教育部、各縣市政府社會／教育局處

(二) 在托育服務方面，宜擴大設立公公托育中心，提供價格與品質兼顧之托育服務。

托育服務原就有不夠普及的問題，近期實施幼托整合政策後，許多偏鄉、原鄉托兒所因不符設置規定而關閉，雖有國小附設幼兒園之替代措施，但常有距離遠、交通費時的問題，形成托育不易，對弱勢家庭影響尤巨。新北市政府自 2011 起陸續在各行政區成立「公共托育中心」，收托兩歲以下幼兒，由於價格低廉，而且設施與照顧人力都在水準之上，一經推出，就造成「供不應求」的狀況，⁴⁹顯見有托育需求的單親及雙親家庭，渴求價格平實且具一定品質的托育服務。另在南部各縣市亦有採公私合辦的方式，由政府提供場地，由非營利機構提供平價托育服務，如高雄縣彭婉如文教基金會所開設之五甲社區自治

⁴⁷ 實施幼托整合政策後，許多偏鄉、原鄉托兒所因不符設置規定或收托人數過少而關閉，雖有國小附設幼兒園之替代措施，但常有距離遠、交通費時的問題，對弱勢家庭影響尤巨。

⁴⁸ 有些焦點團體與會者甚至直言：“在托育配套措施未建構完備之際，即要求弱勢者出來工作，對她們形同處罰。”

⁴⁹ 新北市政府自 2011 起透過「公私協力」的方式，陸續在各行政區成立「公共托育中心」。每區的公托中心收托幼童 45 至 75 名，收托費用為每名幼童每個月 6000 元。其申請者大排長龍的情況，請參考《親子天下寶季刊》第一期(2013.03)的相關報導「政府掛保證，6000 元顧好寶貝」(資料檢索日期：102 年 5 月 3 日。網址：<http://www.parenting.com.tw/article/article.action?id=5047755&page=1>。)

幼兒園。⁵⁰此皆為值得參酌的作法。建議政府加強設立公立且價格與品質兼顧之幼兒園，使有托育需求的弱勢單親及雙親家庭，能安心就業。

此外，尚可考慮以下作法，以多管道提供托育服務，使托育服務更加普及近便：1.要求企業依“性別工作平等法”第23條之規定設置托兒設施或提供托兒措施；2.利用公私私立幼兒園，提供夜間及假日托育。3.從寬編列經費，鼓勵非營利機構提供托育服務。

主辦機關：內政部兒童局、教育部、各縣市政府社會／教育局處

(三) 開發彈性工時之就業機會

女性照顧者就業通常必須以兼職或是從事彈性工時，來兼顧工作與家庭。這部份可參考韓國、英國相關做法，開發彈性工時之就業機會，以提高就業參與率。**韓國**就業保險制度於1997年修法期間瞭解無法重回過去之充分就業狀態，故增加就業促進之相關給付，以排除阻礙受僱者重回競爭性職場之諸多家庭或其他因素。2011年後提出部分工時工作創造補助（Part-time Job Creation Subsidy），主要補助事業主以工作分享、工作系統轉型或創造新職務的方式提供部分工時工作之機會，並僱用失業者。使用該補助之受僱者人數，不得超過該事業單位受僱人數總數之10%。此外，補助的額度為該受僱者薪資之50%，但最高不得超過每月約10,539元新台幣（400,000元韓圓）。其使用期間為六個月，並可延長一次。**英國**自1980年代開始，英國之勞動相關法令允許諸多彈性化工時之應用(Brewster, et al. 1997)。其

⁵⁰ 彭婉如文教基金會高雄縣所開辦之五甲社區自治幼兒園，為高雄縣政府委託非營利機構所經營之幼兒園，於95年12月11日創設。縣府以低廉的價格出租公有之土地、建築與空間，委託非營利機構經營。據此，該非營利機構可以提供價格低廉(月費與學費分別為5,500與7,500元)且有一定品質(師生比1:12)的托育服務，以減少就業之夫婦於托育方面的花費。目前該幼兒園之申請以社區住戶為優先，餘額才抽籤分配給非社區住戶。

可由受僱者或雇主提議，並經過勞僱雙方所合意之方式實施。採用彈性工時方案，不只受僱者得以彈性調整其工作時間以配合家庭，雇主亦可減少其勞動成本(Oseland and Webber 2012)。相關之研究發現，平均每位受僱者，各種彈性工時之使用可增加有托育托顧責任之工作者10%的時數(Bryan 2011)。彈性工時採用的方式計有工作分享 (Job Sharing)、在家工作 (Working from Home)、部分工時工作、壓縮工時 (Compressed Hours)、彈性工時 (Flexitime)、每年工時上限 (Annualised Hours)、交錯工時 (Staggered Hours) 與漸次退休 (Phase Retirement) 等方式。⁵¹ (Hegewisch 2009)。

第五部份 對於中高齡低學歷者的就業促進配套措施

(一) 加強發展照顧服務產業，創造大量低進入門檻、與勞動條件合宜的工作機會

對於弱勢工作者來說，政府應致力於創造些進入門檻較低、且對從業人員學歷與技能要求不高的家事服務、看護、或照顧員等「照顧相關產業」上。目前台灣這類職位所能提供的待遇相當微薄，不少從業人員在沒有固定受僱關係下，無法有穩定的工作收入，這也是為什麼台灣照顧產業的第一線從業者以移工居多數。本研究認為政府對於照顧產業的發展，除了透過相關法規、以及證照制度的建立扮演「規範者」的角色之外，更應仿效北歐國家，由國家扮演雇主或半雇主的角色，對相關從業者的薪資進行補助或補貼，改善他們的勞動條件，為弱勢者創造大量低進入門檻、與勞動條件合宜的工作機會。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

⁵¹ 1.工作分享為將一份全時工作切為兩份，且擔任該兩份工作之受僱者必須在核心工作時間一同工作，以交接工作事項。2.壓縮工時係指維持全時僱用，但在每週較少的工作日中完成。3.每年工時上限為規範一位受僱者每年應工作之工時，並由該受僱者自行調配時間，於一年之內完成其所約定之工時，然需於核心工時上班。4.交錯工時係指每位受僱者可自訂其上下班與休息時間，故每位員工之每日作息不同。

(二) 公、私部門釋出相關工作機會提供給中高齡弱勢工作者

政府及民間部門釋出相關工作機會提供給中高齡弱勢工作者，建議可從以下幾方面著手：

1. 參考日本、韓國的做法，鼓勵某些職類，雇用中高齡弱勢工作者。如大樓管理員、收費員、導覽員、照護服務人員…等。
2. 釋出國營單位相關工作機會，提供給不易就業者就業：將目前國營單位外包給廠商僱用契約工的工作機會，優先提供給中高齡或弱勢求職者。
3. 比照公共服務中小企業人力協助計畫做法，提供中高齡人才庫，由政府補助雇用。
4. 對於進用弱勢工作者超過額度的雇主，提供減稅優惠。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(三) 透過職業訓練，協助中高齡低學歷者取得符合新興產業所需之工作技能

低學歷中高齡弱勢工作者由於過去之經濟與教育環境不如現在，故需透過職業訓練課程，彌補與克服過去與現在之教育與職業技能需求的落差。因此，職業訓練課程之設計應針對中高齡失業且具有積極之求職動力者，透過職業能力、興趣與傾向評估所能培力之方向後，施以短則半年，長則一年，以實務操作為主之密集職業訓練，以協助其有效取得或提昇當前產業所需之技能或證照，並搭配雇主僱用誘因，使其能為雇主所用。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

(四) 對自行創業之中高齡弱勢者，提供低利創業貸款

中高齡與低人力資本者的就業，有時會受限於雇主的雇用意願，而無法順利就業。經營小本生意，不失為中高齡、低人力資本的弱勢者，得以重返就業的便捷管道。此就業管道對從業人員知識與專業技能要求並不高，進入門檻相對低。也由於沒有固定的受僱關係，因此對於那些需要彈性工時安排的就業者，如單親或身障者、或偏鄉缺乏工作者格外受用。但自僱就業需擁有足夠的資本作為創業基礎，雖然小本生意，資本額度並不算高，但對於那些長期處於經濟困境的弱勢工作者卻是龐大的負擔。因此我們建議政府應針對這些中高齡弱勢有意創業者，提供低利創業貸款以利創業。

主辦機關：勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工局處

第六部份 對弱勢家庭提供所得維持

一個民主國家應該要勤勞有工作者使一家無虞匱乏，但從我們的研究中發現，弱勢工作者常需兼多份工作，尚不足以溫飽。尤其在當今全球化下貧富加劇的社會中，主要受到衝擊的往往是底層階級。現行制度常俟弱勢家庭資源耗竭，再轉而申請低收入戶，低收入戶由民國 88 年的 49,780 戶急增為民國 101 年的 141,767 戶，13 年間增加近三倍，其中不乏類似個案。其實這些壯年有工作能力的家計負擔者，需要的是政府提供就業協助，並輔以短期經濟補助，而非成為低收入戶，後者長期而言可能造成政府更龐大的財政負擔。對於這些有工作但仍陷於貧窮的弱勢工作者，提供所得維持實屬必要。建議政府短期提高中低收入戶兒少補助、中長期實施所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)，以避免弱勢家庭因生活困頓而陷入長期貧窮。

(一) 對弱勢就業者提供所得維持：提高中低收入戶兒少補助

目前的社會救助中，中低收現制對於兒童、身心障礙者及老人皆提供有補助。但在做法上卻令人有本末倒置之感。現行制度對於已入晚年，生活開銷需求較低的老人提供豐厚的補助(中低收入老人生活津貼補助每人 3600~7200 元)，對於生活與教育的開銷較大，為國家未來競爭力所繫之兒童的補助反而相對微薄(每人 1900~2300 元)。事實上對兒童階段的人力資本投資十分關鍵，尤其對於雖有工作仍陷貧窮，收入不足以支應家計的弱勢家庭而言，在照顧小孩期間，食指浩繁，政府的補助至屬重要。故建議政府應提高對中低收入戶兒童補助的額度，以減緩對經濟弱勢家庭第二代造成的衝擊與不利影響。

主辦機關：內政部

(二) 實施所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)

詳見中長期建議(二)

主辦機關：財政部賦稅署

二、中長期建議

(一) 配置 2 名社工人員於就業服務站，以強化社政與勞政的結合

在我們所進行的焦點團體中，多場焦點團體與會者提到就服人員進駐社福中心，使社工人員與就服人員能有即時性的緊密合作，大幅提高就業媒合的成功率。本研究建議延伸此作法，未來以就服站為窗口，配置 2 名社工人力於就業服務站，除強化社政與勞政的結合，也逐步整合就業服務與社會救助及各項津貼於同一窗口，此亦為英國晚近的做法及未來的發展趨勢。

主辦機關：內政部社會司、行政院人事行政總處

協辦機關：各縣市政府勞工／社會局處

(二) 實施工作所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)

工作所得稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)為對勤勞工作、但所得低於一定標準者，給予租稅方面的退稅補貼。根據相關的研究指出，工作所得稅賦獎勵對於單親家庭有增加勞動參與的效果，對於貧窮家庭中的兒童也有相當降低貧窮的效益。(陳小紅，2009) 美國自 1974 年開始實施⁵² 英國於 1999 年以工作家庭租稅抵減 (working families tax credit, WFTC) 取代了原有的家庭就業補助 (Family Credit, FC)，韓國亦已有工作所得稅賦獎勵 (Earned Income Tax Credit；EITC)⁵³制度之實施。我國原在 2004 年馬總統競選時即已規劃實施「468」⁵⁴工作所得稅賦獎勵方案，後因財源籌措及稅制考量而未付諸實現，鑒於所得稅賦獎勵為目前幫助工作貧窮者最有效的做法，建議政府可參考美、英及韓國的作法，於中長期實施「工作所得稅賦獎勵」，對工作貧窮家庭於一定家戶年所得額度內，提供漸進式之工作所得稅賦減免。透過此間接性的所得維持給付，彌補就業不穩定者因工作所得過低、不足以維持家庭基本生計的困境，並避免其落入貧窮。

主辦機關：財政部賦稅署

⁵² 美國的稅賦獎勵(Earned Income Tax Credit；EITC)以 2009 年的為例，工作所得在美金 8,425 元以下者，每賺 1 元薪資可獲得 0.4 元；所得在美金 8,425 元至 11,000 元之間，可獲得固定 3,370 美元；所得在 11,000 元至 27,000 元之間，每賺 1 元薪資可獲得 0.21 元。

⁵³ 韓國亦在 2009 年修正後的所得稅法，若家戶所得稅總額低於 13,170 元新臺幣 (500,000 元韓圓)，則該家戶可扣除該稅額的 55%。當年所得超過 2,634,074 元新臺幣 (1 億元韓圓)時，則該家戶將無法獲得任何的所得稅抵減。

⁵⁴ 馬總統在競選時提出的「468」方案，即針對四口之家，如果年所得不到 48 萬元，即可以獲得租稅補貼；假設家庭年所得為 36 萬元，因低於標準的 48 萬元有 12 萬元的差距，乘上負所得稅率 39%，即可獲得 4.68 萬元的政府補貼。

參考書目

- 內政部(2008)。97 年低收入戶生活狀況調查報告。台北：內政部。
- 內政部社會司(2010)。立法院三讀通過社會救助法修正草案。發言人室最新消息。101 年 3 月 17 日取自
http://www.moi.gov.tw/dsa/news_content.aspx?sn=4861
- 王三秀(2011)。英國促進貧困人群可持續就業政策及其借鑒，中國行政管理，第 02 期。
- 王永慈(2004)。失業家庭的經濟生活分析：以台灣兩次失業潮為例，社會政策與社會工作學刊，8(1)，159-192。
- 王永慈(2005)。台灣的貧窮問題：相關研究的檢視。台大社會工作學刊，10，1-37。
- 王永慈(2007)。「積極促進」概念的解析。東吳社會工作學刊，(16)，151-173。
- 王篤強(2006)。為什麼要幫助窮人：一個社會工作者的初步反省。社會科學學報，(14)，89-110。
- 王篤強(2007)。新貧與激活：當代社會救助政策發展方向與能力取向的闡釋。社區發展季刊，116，123-141。
- 王大維(2010)。失業的心理社會衝擊與調適歷程及其諮商策略之探討。全球心理衛生 e 學刊，1(1),1-22
- 古允文與李易駿(2004)。社會排除、青年失業、非典型就業：實證經驗的建構與社會政策等回應。國科會報告。
- 行政院主計總處(2012)。100 年低收入戶人數增 14.6% 國情統計通報(第 038 號)101 年 3 月 17 日取自：
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/23116151071.pdf>
- 行政院勞工委員會北北基宜金馬區就業服務中心(2012)。特定對象就

- 業服務就業資訊。101年3月17日取自
<http://klesa.evta.gov.tw/index.php?act=list&cid=579>
- 行政院勞工委員會中彰投區就業服務中心(2012)。特定對象就業服務。101年3月17日取自 <http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=553>
- 朱柔若、童小珠(2005)。第三部門與就業促進：屏東縣多元就業開發方案的政策檢討。政大勞動學報，17：75-111。
- 成之約(2000)。由就業服務談就業服務體系的建構。勞工行政，143：12-23。
- 成之約(2000)。中高齡就業的障礙與突破—兼論我國中高齡勞工就業促進政策。勞工行政，129：2-14
- 吳忠恩譯、三浦展著(2006)。下流社會：崩潰的日本中產階級。台北：高保書版。
- 吳惠林、林嘉慧(1993)。就業者在職搜尋之研究-臺灣的實證分析。中華經濟研究院經濟叢書。
- 吳惠林、鄭凱方(1999)。台灣的中高齡失業與勞工法令。第七屆經濟發展學術研討會-當前失業問題探討。台北大學經濟系。
- 吳惠玲(2004)。失業者的尋職過程與工作期待。台北大學社會學系碩士論文。
- 辛炳隆(2001)。英荷韓政府因應失業問題之作法評析。主要國家產經政策動態季刊，2，23-40。
- 辛炳隆(2003)。職業訓練：到永續就業之路？於李誠編誰偷走了我們的工作：1996—年以來台灣的失業問題，天下文化，309-338。
- 辛炳隆(2005)。我國中央與地方政府對於就業服務之功能劃分。就業安全，4(1):13-18。

- 呂朝賢(1999)。社會救助問題：政策目的、貧窮的定義與測量。人文及社會科學集刊，11(2)，233-263。
- 李淑容(2004)。家庭面臨貧窮困境調查分析與對策研究。內政部委託研究。
- 李淑容(2007)。台灣新貧階級及其因應對策。東吳社會工作學報，17，193-220。
- 李淑容(2007)。高風險家庭就業服務方案建議書。行政院勞委會職訓局委託研究。
- 李淑容 2008)。台灣新貧人口趨勢研究：1992-2006。教育部補助研究。
- 李允傑(2005)。職業訓練與就業安全。台北：國立空中大學。
- 李健鴻(2008)。差序治理體制與治理矛盾：台灣就業體制變革分析。台灣社會福利學刊，6(2)，109-145。
- 李健鴻(2010)。「積極促進」治理下就業保險失業給付制度的實踐困境。台灣民主季刊，7(2)，125-176。
- 李誠(2003)。「公共服務擴大就業方案」有對症下藥嗎？於李誠編誰偷走了我們的工作—1996年以來台灣的失業問題，天下文化，265-286。
- 李誠、辛炳隆(1999)。勞工保險失業給付實施情況之評估。勞工行政，144，p10-16。
- 李碧涵(2001)。知識經濟時代國家競爭力的社會經濟分析。國家發展研究，1(1)，27-61。
- 李碧涵(2002)。勞動體制的發展：全球化下的挑戰與改革。社會政策與社會工作學刊，6(1)，185-219。
- 李碧涵(2005)。福利國家向右走：工作福利國家的創新性改革，論文發表於 2005 年台灣社會福利學會年會《社會暨健康政策的變動與創新趨勢：邁向多元、整合的福利體制》學術研討會。高雄：

- 高雄醫學大學。
- 李翠萍(2003)。社會福利改革的效應—美國地方社會福利政策的再省思。空大行政學報，(13)，107-134。
- 阮月敏(2005)。英國特別就業中心—考查報告。
- 周麗芳(2003)。貧窮線界定與社會福利政策相關措施之研究。台北：內政部委託研究報告。
- 林召禎(2009)。失業率與「救失業」的對話—「充分就業」政策的反思。國政報告，台北：財團法人國家政策基金會。
- 林昭吟(2004)。公共服務擴大就業計畫執行成效評估(含中小企業人力協助執行計畫)，行政院經建會委託研究。
- 林淑慧、陳月娥(2006)。公立就業服務機構推動就業諮詢業務成效評估。台北：勞委會職訓局。
- 林萬億(2002)。社會福利政策之回顧與展望。社區發展季刊，全國社會福利會議特刊，85-94。
- 林萬億、李淑容、王永慈(1995)。我國社會救助政策之研究。內政部委託研究報告。
- 林煥柏(2010)。英國求職者津貼及相關制度之變革。台灣勞工季刊，22:144-152。
- 林煥柏(2012)。英國近年來失業給付及就業促進政策之變革簡介。台灣勞工季刊，29:107-114。
- 胡欣野(2007)。公立就業服務機構功能地位探討。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 洪惠芬(2002)。對依賴者的道德責任：另一種詮釋「福利依賴」的觀點。人文及社會科學集刊。14(3)，409-464。
- 洪惠芬(2012)。「分配正義」還是「形式正義」？身心障礙作為福利

身份與歧視的雙重意涵。《台灣社會福利學刊》，10(2)，頁93-160。

洪惠芬、連詩敏與呂建德(2002)。全球競爭與制度回應：丹麥與荷蘭福利改革經驗的分析。論文發表於台灣社會福利學會(主辦)，《民主政治與社會福利學術研討會》(4月19-20日)。舉辦地點：中正大學。

徐宗昇(2010)。雙卡債協商模式與不對等情境。論文發表於財團法人法律扶助基金會(主辦)，《2010 消費者債務清理條例實務運作檢討暨修法展望研討會》(12月18日)。舉辦地點：台灣大學法律學院。

孫健忠(1995)。台灣地區社會救助政策發展之研究。台北，時英出版。

夏傳生(2008)。《塑膠鴉片：雙卡風暴刷出台灣負債危機》。台北：行人。

耿靜宜(1999)。非自願性與自願性失業者尋職行為之比較-以台北地區為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

張世雄(2001)。社會救助、新貧窮問題與多層次—多面向分析。社區發展季刊，(95)，55-68。

張本聖(2002)。就業諮詢與就業競爭力間關係的初探。就業安全半年刊，1(1)。

郭振昌(2001)。弱勢族群就業促進新猷：英國新協定計畫簡介。勞工之友雜誌，593:22-24。

郭振昌(2003)。英國、韓國就業促進措施之啟發。勞工之友雜誌，602:8-13。

郭振昌(2011)。南韓黃金十年國家就業策略：「2020年平衡成長、就業和福利的國家就業策略」—2020年前達到就業率70%的目標。台灣勞工季刊，25:96-100。

- 陳仕偉與蘇家偉(2011)。出口、進口與經濟成長的因果關係：台灣、韓國與新加坡之實證研究。台灣銀行季刊，61(2)：60-82。
- 陳俊復(2002)。高雄市尋職者結構與尋職意向之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 童小珠(2005)。經濟全球化下台灣勞動就業問題與對策之探討。第二屆中山學術與社會科學學術研討會：全球化、法制化與國家發展，中山大學中山學術研究所。
- 黃冠穎、游玉卿、李孟壕(2001)。變動中的勞動市場：論台灣的低度就業狀況。資訊社會研究，1，頁 229-255。
- 黃世鑫、林志鴻、林昭吟(2003)。新貧問題與社會福利政策—科學 vs. 價值& 精英 vs. 普羅，國家政策季刊，2(4)，頁 83-124。
- 黃志隆(2008)。荷蘭與丹麥彈性安全策略的探討：制度主義的生命歷程政策研究途徑。《社會政策與社會工作學刊》，12(1)，頁 91-144。
- 馮可立、李偉儀(2005)。就業貧窮問題國際經驗比較—對美國、新加坡、南韓、台灣、英國之研究及啟示。關注檢討綜援聯盟／樂施會／香港社會保障學會。
- 傅從喜(1999)。我國公共服務擴大就業計畫之再就業效果評析：從積極勞動市場的角度。社會政策與社會工作學刊，9(3)，115-149。
- 曾敏傑(2001)。中高齡勞工失業現況與變遷：1982 與 1996 年失業潮之比較。台灣社會學刊：25：243-279
- 曾敏傑(2003)。「永續就業工程計劃執行成效評估計劃」。勞委會職訓局計劃成果報告。
- 楊奕源、姚惠忠(2005)。求職者於求職期間之限制因素之探討。人力資源管理學報，5(2)，121-142。
- 趙幼蘭(2004)。台灣失業勞工的生活困境與社會排斥之探討。台北大

學社會學系碩士論文。

趙善如(1999)。「增強力量」觀點之社會工作實務要素與處境策略。
台大社工學刊，1，231-262。

賴秀玲 鄭萬助 梅家瑗(2004)。貧窮線內涵與我國低收入、中低收入
戶標準及人數之探討。主計月刊，577，62-71。

詹火生、林建成(2010)。何謂「中低收入」？對於中低收入標準立法
之政策評析，國政分析。台北：國家政策研究基金會。101年1
月28日取自 <http://www.npf.org.tw/post/3/8087>

詹火生與林建成(2010)。〈對於「彈性安全」策略的政策評析〉。財
團法人國家政策研究基金會國政分析。資料檢索日期：102年2
月7日取自 <http://www.npf.org.tw/post/3/8479>

劉千嘉與林季平(2008)。臺灣原住民的回流及連續遷徙：2000年戶口
普查分析。《地理學報》，(54)，頁1-25。

薛承泰(2005)。臺灣的低收入戶與脫貧政策。國政研究報告。台北：
財團法人國家政策基金會

謝國雄(1989)。〈黑手變頭家：台灣製造業中的階級流動〉。《台灣
社會研究季刊》，2，頁11-54。

謝琍琍(2006)。就業諮詢運用個案管理工作模式的評估：以雲嘉南區
就業服務中心為例。台灣大學社會工作研究所碩士論文。

簡建中、衛民、黃良志、吳育仁、林淑慧(2008)。「中央與地方政府
勞工行政功能與組織之研究」。行政院研究發展考核委員會委
託。

鄭麗珍(2001)。工作貧窮與社會救助之關係。行政院國家科學委員會
專題研究計畫。

戴淑媛(2001)。中高齡職業訓練成效評估之研究。國立中山大學公共
事務管理研究所碩士在職專班碩士論文。

- Adler, M.** 2004 'Combing Welfare-to-work Measures with Tax Credits : A New Hybrid Approach to Social Security in the United Kingdom', *International Social Security Review* 57(2) : 87-106.
- Albin, E.** 2011 'A Worker-Employer-Customer Triangle : The Case of Tips', *Industrial Law Journal* 40(2) : 181-206.
- Auletta, K.**(1982).*Underclass*. New York : Random House.
- Ballester, R.**(2004).*European Employment Strategy and Activation Policies in the Spanish Labour Market*. Paper for the 10th Workshop on Alternative Economic Policy in Europe Sept.24-26,2004.Brussels.
- Barbier, J. and Ludwig-Mayerhofer, W.**(2004). *The Many Worlds of Activation*. *European Societies*,6(4),423-436.
- Bennett, F.** 2012 'Universal Credit: Overview and Gender Implications', in M. Kilkey, G. Ramia and K. Farnsworth (eds) *Social Policy Review 24: Analysis and Debate in Social Policy*, 2012, Bristol : Policy Press.
- Betcherman, G., Dar, A., Luinstra, A. and Ogawa, M.** 2001 'Labor Adjustment, Non-Standard Work, and Employment Programs: Korea in an OECD Context', in F. Park (ed) *Labor Market Reforms in Korea: Policy Options for the Future*, Washington D.C.: The World Bank.
- Beveridge, W. H.** 1942 *Social Insurance and Allied Services*, London : H.M.S.O.
- Bhalla, A.S. and Lapeyre, F.**(1998).*Poverty and exclusion in a global world*. London: Macmillan Press; New York: St. Martin's Press.
- Bradley, D.H.**(2001).*The Workforce Investment Act and the one-stop delivery system*. Congressional Research Service. [http :](http://)

//www.crs.gov. Retired : 2011/7/22.

Brown, J. C. 1983 Family Income Supplement: Family Income Support, London : Policy Studies Institute.

Burden, T.& Hamm, T. (2000). Responding to socially excluded groups. In J. Percy-Smith(ed.), Policy responses of social exclusion : Toward inclusion. Buckingham : Open University.

Chapman, J. 2012 'Benefits Cap Already Pushing Thousands of Jobless Back into Work, Says Duncan Smith' Daily Mail, <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2174059/Benefits-cap-pushing-thousands-jobless-work-says-Duncan-Smith.html>.

Chau, P. K. 2000 Unemployment-related Benefit Systems in South Korea, Hong Kong : Research and Library Services Division, Legislative Council Secretariat.

Cheal, D.(1996). New Poverty : Families in Postmodern Society. London : Greenwood Press.

Choi, H.-J. and Kim, J. 2012 'Effects of Public Job Training Programmes on the Employment Outcome of Displaced Workers: Results of a Matching Analysis, A Fixed Effects Model and an Instrumental Variable Approach Using Korean Data', Pacific Economic Review 17(4): 559-581.

Cole, M. 2007 'From Employment Exchange to Jobcentre Plus: The Changing Institutional Context of Unemployment', History of the Human Sciences 20(4): 129-146.

Connolly, S. 2008 'Is Work a Route out of Poverty : What Have New Labour's Welfare-to-work Measures Meant for the Working Poor in Britain?' in H.-J. Andreß and H. Lohmann (eds) The Working Poor in Europe : Employment, Poverty and Globalization,

Cheltenham : Edward Elgar.

Creed, P. A., & Reynolds, J.(2001). Economic deprivation, experiential deprivation and social loneliness in unemployed and employed youths. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 167-178.

Deacon, A. 2000 'Learning from the US? The Influence of American Ideas upon 'New Labour' Thinking on Welfare Reform', *Policy & Politics* 28(1) : 5-18.

Deacon, A. and Bradshaw, J. 1983 *Reserved for the Poor : the Means-test in British Social Policy*, Oxford : Martin Robertson.

Department for Work and Pensions 2008 *Jobseekers Allowance for 16-17 Year Olds: Making a Severe Hardship Decision*, London: Department for Work and Pensions.

— 2010a *Employment Zones*, London: Department for Work and Pensions.

— 2010b *Universal Credit: Welfare That Works*, London: Department for Work and Pensions.

— 2012a *Early Impacts of Mandatory Work Activity*, London: Department for Work and Pensions.

— 2012b *Jobseeker's Allowance and Flexibilities for Lone Parents*, London: Department for Work and Pensions.

— 2012c *Jobseeker's Allowance: Help While You Look for Work*, London: Department for Work and Pensions.

— 2012d *Mandatory Work Activity Provider Guidance*, London: Department for Work and Pensions.

— 2012e *Universal Credit: Evaluation Framework*, London:

Department for Work and Pensions.

— 2012f The Work Programme, London: Department for Work and Pensions.

Department of Social Security 1998 New ambitions for our country : a new contract for welfare, London : Department of Social Security.

Ditch, J. and Oldfield, N.(1990). Social Assistance : Recent Trends and Themes. *Journal of European Social Policy*. (9),65-76.

Dobrowolsky, A. and Jenson, J. 2005 'Social Investment Perspectives and Practices : A Decade in British Politics', in M. Powell, L. Bauld and K. Clarke (eds) *Social policy review 17 : Analysis and Debate in Social Policy*, 2005, Bristol : Policy Press.

Dolton, P. and O'Neill, D. 2002 'The Long-Run Effects of Unemployment Monitoring and Work-Search Programs: Experimental Evidence from the United Kingdom', *Journal of Labor Economics* 20(2): 381-403.

Dropping, J.A. ,Hvinden, B. and Vik, K. (1999). Activation policies in the Nordic countries. In Matti Heikkila, et al. (eds.) : *The welfare state in a colder climate*, Helsinki : National Research and Development Centre for Welfare and Health (STAKES). pp.139-164.

Elster, J. (1988). Is There (or Should There Be) a Right to Work? In A. Gutmann (ed.), *Democracy and the Welfare State* (pp. 51-78). New Jersey: Princeton University Press.

Esping-Andersen, G(1999). *Social Foundations of Postindustrial Economies*. Oxford : University Press.

Esping-Andersen, G. (2002). *A Child-centred Social Investment Strategy*.

In G. Esping-Andersen, D. Gallie, A. Hemerijck, and J. Myles, Why We Need a New Welfare State(pp. 26-67). Oxford: Oxford University Press.

Esping-Adnersen, G. (2009). The Incomplete Revolution: Adapting Welfare States to Women's New Roles. Cambridge: Polity Press.

Esping-Andersen,G., Gallies,D. Hemerijck, and A. Myles, J. (2002). Why Me Need a New Welfare State. Oxford : Oxford University Press.

Fields, G. S. 2000 'The Employment Problem in Korea', The Journal of the Korean Economy 1(2): 207-227.

Finn, D. 2003 'Employment Policy', in N. Ellison and C. Pierson (eds) Developments in British Social Policy, 2ND Edition, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

— 2005 'The Role of Contracts and the Private Sector in Delivering Britain's 'Employment First' Welfare State', in E. Sol and M. Westerveld (eds) Contractualism in Employment Services: A New Form of Welfare State Governance, The Hague: Kluwer Law International.

— 2009 'The Welfare Market: The Role of the Private Sector in the Delivery of Benefits and Employment Services', in J. Millar (ed) Understanding Social Security: Issues for Policy and Practice, Bristol: Policy Press.

Finn, D. and Schulte, B. 2008 "Employment First': Activating the British Welfare State', in W. Eichhorst, O. Kaufmann and R. Konle-Seidl (eds) Bringing the Jobless into Work? Experiences with Activation Schemes in Europe and the US, Berlin: Springer-Verlag.

- Fleming, A.M.** (2011). Recruiting and retaining low-income participants : helping low-income participants move towards economic prosperity. CED/JOLI Grantee Conference.
- Förster and Mira D’Ercole** (2005), "income Distribution and Poverty in OECD Countries in the Second Half of the 1990s", OECD Social, Employment and Migration Working Papers, OCED, Paris.
- Geary, D.** 1992 Labour and Socialist Movements in Europe before 1914, Oxford : Berg Publisher.
- Gilbert, N. and Van Voorhis, R.** (2001). Activating the Unemployed : A Comparative Appraisal of Work -Oriented Policies, Rutgers.NJ : Transaction Publishers.
- Godwin, M. and Lawson, C.** 2009 'Hidden Costs of the Welfare State : Employers' Compliance Costs and the Working Tax Credit', Social Policy & Society 8(2) : 185-195.
- Greenberg, M., Parker, E., & Frank, A** (2004). Integrating TANF and WIA into a single workforce system : an analysis of legal issues. Center for Law and Social Policy. [http : //www.clasp.org](http://www.clasp.org) Retired : 2011/7/22
- Hibbert, T.** 2010 Face-to-face : What Young People Think about Information, Advice and Guidance, Leicester : National Youth Agency.
- Hill, M. and Irving, Z.** 2009 Understanding Social Policy, 8TH Edition, Chichester: Wiley-Blackwell.
- Hirsch, D.** 2006 What Will It Take to End Child Poverty? Firing on All Cylinders, York : Joseph Rowntree Foundation.
- HM Revenue & Customs** 2011 Child and Working Tax Credits Statistics, London : HMRC.

- 2012a Paying for Childcare : Getting Help from your Employer, London : HMRC.
- 2012b Salary Sacrifice, London : HMRC.
- Holliday, I.** 2000 'Productivist Welfare Capitalism : Social Policy in East Asia', *Political Studies* 48(4) : 706-23.
- 2005 'East Asian Social Policy in the Wake of the Financial Crisis : Farewell to Productivism?' *Policy & Politics* 33(1) : 145-62.
- Hvinden, B.**(1999). Activation : A Nordic Perspective. In *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*(ed.), *Linking Welfare and Work*. Luxemburg : Office for Official Publications of the European Communities. pp. 27-42
- Hwang, G.-J.** 2009 'Old-Age Security in Korea : The Strengthened Role of the State?' in T.-H. Fu and R. Hughes (eds) *Ageing in East Asia : Challenges and Policies for the Twenty-First Century*, Oxford : Routledge.
- ILO** 2011 Checklist of G20 Employment and Social Policy Measures: Following the April 2010 Washington Ministers' Meeting, Geneva: International Labour Office.
- Jahoda, M.**(1982). *Employment and unemployment : A social-psychological analysis*. Cambridge, MA : Cambridge University Press.
- Jessop, B.**(1993). Toward a Schumpeterism Workfare State? Remarks on Post-Fordist Political Economy. *Studies in Political Economy*,(40), 7-39.
- Jung, D. and Park, C.-u.** 2011 'Welfare-work Link in East Asia After the Economic Crisis : Korea and Japan Since the 1990s', in G.-J.

Hwang (ed) *New Welfare States in East Asia : Global Challenges and Restructuring*, Cheltenham, UK : Edward Elgar.

Jung, I. Y. (2005) *Social Assistance Reform in Post-Economic Crisis Korea : The Policy-Making Process of the National Basic Livelihood Security Act*. In : *East Asian Social Policy Workshop : Transformation in East Asian Social Policy*. 13-17 January, the United Kingdom.

Kang, G.-H. 2011 'Minimum Wage : Tumultuous Process for Setting the Rate and How to Improve the System', *Korea Labor Review* 7(39) : 12-13.

Kang, S.-H., Keum, J., Kim, D.-H. and Shin, D. 2001 'Korea: Labor Market Outcomes and Policy Responses after the Crisis', in G. Betcherman and R. Islam (eds) *East Asian Labor Markets and the Economic Crisis: Impacts, Responses and Lessons*, Washington D.C.: The World Bank.

Kaplan, J. (2001). *Prevention of Welfare Dependency – An Overview*. Issue Note, 5, 1-14.

Kaps, P. and Schütz, H. 2011 'Privatisation of Placement Services in light of the Transitional Labour Market Approach', in R. Rogowski, R. Salais and N. Whiteside (eds) *Transforming European Employment Policy: Labour Market Transitions and the Promotion of Capability*, Cheltenham: Edward Elgar.

Kieselbach, T. (2003). *Long-term Unemployment among Young People: The Risk of Social Exclusion*. *American Journal of Community Psychology*, 32(1-2): 69-76.

Kim, J. S. 2009 'Self-reliance Program' in South Korea : Focused on the Experiences of the Participants', paper presented at the RC19

Conference on 'Social Policies : Local Experiments, Travelling Ideas', 20-22 August 2009, Montréal, Canada.

- Kim, S. T.** 2010 Korea Unemployment Insurance in the 1998 Asian Financial Crisis and Adjustments in the 2008 Global Financial Crisis. ADBI Working Paper 214, Tokyo : Asian Development Bank Institute. Available at : [http :
//www.adbi.org/working-paper/2010/05/10/3784.korea.unemployment.insurance.1998.2008.gfc/](http://www.adbi.org/working-paper/2010/05/10/3784.korea.unemployment.insurance.1998.2008.gfc/).
- Komine, A.** 2004 'The Making of Beveridge's Unemployment (1909): Three Concepts Blended', *The European Journal of the History of Economic Thought* 11(2): 255-280.
- Korea Employment Information Service** 2012 Development and Evaluation of the Public Employment Service in South Korea, Seoul: Korea Employment Information Service.
- Korean International Labour Foundation** 2010 'Government Reveals 'National Employment Strategy 2020' for the Balance of Growth, Employment and Welfare', *Labor Today* 730.
- Larson, J.H.**(1984). The effects of husbands 'unemployment on marital and family relations in blue-collar families. *Family Relations*,33,503-511
- Lee, H. K.** 2005 'Civil Society and Welfare Reforms in Post-Crisis South Korea', paper presented at the Canada-Korea Social Policy Symposium II, 27-28 January 2005, University of Toronto.
- Lee, H. S.** 2012 'High School Graduates Given Greater Job Opportunities' *The Korean Herald*, [http :
//view.koreaherald.com/kh/view.php?ud=20120712001077](http://view.koreaherald.com/kh/view.php?ud=20120712001077).
[Accessed : 05.09.2012]

- Lee, J.** 2009 'Another Dimension of Welfare Reform: the Implementation of the Employment Insurance Programme in Korea', *International Journal of Social Welfare* 18(3): 281-290.
- Lewin, C. G.** 2003 *Pensions and Insurance before 1800: A Social History*, East Linton: Tuckwell Press.
- Lin, H.-Y.** 2008 'Policy Transfer in Pensions : A Comparative Study of Singaporean and Taiwanese Provident Fund Systems', paper presented at the "Policy Transfer in a Globalising World" conference, 3-4 July 2008, University of Bristol, UK.
- Lippoldt, D. and Brodsky, M.** 2004 'Public Provision of Employment Services in Selected OECD Countries: The Job Brokerage Function', in D. E. Balducci, R. W. Eberts and C. J. O'Leary (eds) *Labor Exchange Policy in the United States*, Kalamazoo, Michigan: W.E. Upjohn Institute for Employment Research.
- Martinez, T.** 1976 *The Human Market Place: An Examination of Private Employment Agencies*, New Brunswick, New Jersey: Transaction.
- Marx, I., Vanhille, J. and Verbist, G.** 2012 'Combating In-Work Poverty in Continental Europe : An Investigation Using the Belgian Case', *Journal of Social Policy* 41(1) : 19-41.
- McKay, S.** 2002 *Tax Credits, Benefits and Family Budgets*, Bristol : Personal Finance Research Centre.
- Mead, L.**(1986). *Beyond Entitlement : The Social Obligations of Citizenship*. New York : Basic Books.
- Metcalf, D.** 1999 *The British National Minimum Wage*, London : Centre for Economic Performance, London School of Economics and Political Science.
- Miller, T.** (2005). *Making Sense of Motherhood: A Narrative Approach*.

New York: Cambridge University Press.

Millar, J. 2009 'Tax Credits', in J. Millar (ed) Understanding Social Security : Issues for Policy and Practice, 2ND Edition, Bristol : Policy Press.

Ministry of Employment and Labor 2012 2012 Employment and Labor Policy in Korea, Seoul: Ministry of Employment and Labor.

Ministry of Strategy and Finance 2013 Republic of Korea Economic Bulletin, Seoul: Economic Information and Education Centre.

MOEL 2011 2011 Employment and Labor Policy in Korea, Seoul : Ministry of Employment and Labor.

— 2012a 'Employment Policy : 57,000 Foreign Workers to be Brought into Korea in 2012', Seoul : Ministry of Employment and Labor.

— 2012b 'Employment Policy : MOEL Provides Integrated Employment Services to Young and Middle-aged People from March 2', Seoul : Ministry of Employment and Labor.

— 2012c 'Employment Policy : MOEL sets out to provide employment service to 32,000 slum dwellers', Seoul : Ministry of Employment and Labor.

— 2012d Ministry of Employment and Labor & Its Major Policies, Seoul : Ministry of Employment and Labor.

— 2012e 'MOEL releases interim results of project to help 10,000 young people from low-income families find work', [http : //m.moel.go.kr/EngNewsView?seq=830](http://m.moel.go.kr/EngNewsView?seq=830). [Accessed : 05.09.2012].

— 2012f 'Steps of the 'Successful Employment Package Project' ',

[http : //www.moel.go.kr/policyinfo/bizpack/user/sub_04_01.jsp](http://www.moel.go.kr/policyinfo/bizpack/user/sub_04_01.jsp).
[Accessed : 05.09.2012] (in Korean).

- 2012g 'Types of Participants of the 'Successful Employment Package Project', [http : //www.moel.go.kr/policyinfo/bizpack/user/sub_02_01.jsp](http://www.moel.go.kr/policyinfo/bizpack/user/sub_02_01.jsp).
[Accessed : 05.09.2012] (in Korean).

OECD 2000 Pushing Ahead with Reform in Korea: Labour Market and Social Safety-Net Policies, Paris: OECD.

- 2012a Divided We Stand: Why Inequality Keeps Rising, Paris: OECD.
- 2012b OECD Economic Survey: Korea 2012: OECD Publishing, http://dx.doi.org/10.1787/eco_surveys-kor-2012-en.

Ogus, A. I. 1982 'Great Britain', in P. A. Köhler and H. F. Zacher (eds) The Evolution of Social Insurance 1881-1981 : Studies of Germany, France, Great Britain, Austria and Switzerland, München : Max Planck Institut für ausländisches und internationales Sozialrecht.

Park, W. S. 2002 'NGO Development in Korea' People's Solidarity for Participatory Democracy, Seoul : People's Solidarity for Participatory Democracy (PSPD).

Peña-Casas, R. and Latta, M. 2004 Working Poor in the European Union, Dublin, Ireland : European Foundation.

Percy-Smith, J.(2000)(ed.). Policy responses of social exclusion : Toward inclusion. Buckingham : Open University.

Perry, M. 2000 Bread and Work: The Experiences of Unemployment 1918-39, London: Pluto Press.

- Room,G., Lawson,R. and Laczko,F.**(1990).‘New Poverty’ in the European Community. New York : St. Martin’s Press.
- Saunders, P.** 2008 'A Whiff of Compassion? The Attack on Mutual Obligation', CIS Issue Analysis 96 : 1-31.
- Shragge, E.**(Ed) (1997). Workfare : Ideology for a New Underclass. Toronto : Garamond Press.
- Taylor-Gooby,P.**(Ed)(2004). New Risk New Welfare : the Transformation of the European Welfare State. Oxford : Oxford University Press.**The National Archives** 2007 Explanatory Memorandum to the Employment Zones (Amendment) Regulations 2007, No. 924, London : The National Archives.
- Tarr, A. and Finn, D.** 2012 Implementing Universal Credit: Will the Reform Improve the Service for Users?, London: Centre for Economic and Social Inclusion.
- Thane, P.** 2011 'The Making of National Insurance, 1911', Journal of Poverty and Social Justice 19(3): 211-219.
- The National Archives** 2007 Explanatory Memorandum to the Employment Zones (Amendment) Regulations 2007, No. 924, London: The National Archives.
- The UK Parliament** 2012 Welfare Reform Act 2012, Norwich: The Stationary Office.
- Trickey, H. and Lodemel, I.**(2001). An offer you cant Refuse: workfare in international Perspective. Bristol : Policy press.
- Torfig,F.**(1999). Workfare in Welfare State : Recent Reforms of Danish Welfare State. Journal of European Social Policy,(9),5-28.
- Van Berkel,R. and Moller,H.**(2002). Active Social Policies in the EU :

- Inclusion Through Participation? Bristol : The Policy Press.
- Vandenberg, P.** 2010 'Is Asia Adopting Flexicurity?' International Labour Review 149(1): 31-58.
- Vickerstaff, S.** 2012 'Work and Welfare', in J. Baldock, L. Mitton, N. Manning and S. Vickerstaff (eds) Social Policy, 4TH Edition, Oxford: Oxford University Press.
- Weishaupt, J. T.** 2011 Social Partners and the Governance of Public Employment Services: Trends and Experiences from Western Europe, Geneva: International Labour Organisation.
- World Bank** 2012 World Development Report 2013: Jobs, Washington D.C.: The World Bank.
- Yoo, K.-S.** 1999 The Employment Insurance System in Korea, Seoul : Korea Labor Institute.
- Zöllner, D.** 1982 'Germany', in P. A. Köhler and H. F. Zacher (eds) The Evolution of Social Insurance 1881-1981: Studies of Germany, France, Great Britain, Austria and Switzerland, München: Max Planck Institut für ausländisches.

附件一 我國弱勢家庭就業促進研究案之問卷

親愛的受訪者：

首先非常感謝您撥空填答這份問卷，這份問卷主要是為了解您的就業現況、就業需求，以及您對就業服務的建議。問卷結果將做為日後政策制定的參考，**並不會影響您的權益**。此外，本問卷的填寫工作人員對於問卷內容也會採**保密原則**，絕不對外公開，因此請您安心回答，謝謝您。敬祝

平安 快樂

東吳大學社會工作學系

李淑容 副教授 敬上

101.07

第一部分 基本資料

1. 性別： (1)男 (2)女
2. 出生年月：民國 _____年 _____月
3. 教育程度： (1)不識字 (2)國小及自修 (3)國(初)中 (4)高中(職)
 (5)專科 (6)大學 (7)碩士 (8)博士
4. 婚姻狀況： (1)未婚 (2)有配偶或同居(請答 4-1 題)
 (3)離婚或分居 (4)喪偶
- 4-1 有配偶或同居，配偶/同居人原國籍為：
 (1)本國籍 (2)東南亞籍 (3)大陸籍 (4)其他外籍：_____
5. 身分狀況： (1)獨力負擔家計 (2)中高齡者 (3)身心障礙者
 (4)原住民 (5)生活扶助戶中有工作能力者
 (6)長期失業者 (7)更生受保護人

6. 與戶籍戶長關係： (1)本人 (2)配偶 (3)子女 (4)孫子女
 (5)父母 (6)祖父母 (7)其他，請說明
7. 您是否領有身心障礙手冊？
 (1)無 (跳答第二部分) (2)有 (續答第 7-1、7-2 題)
- 7-1 身心障礙類別：
- (1)視覺障礙 (2)聽覺機能障礙 (3)平衡機能障礙
 (4)聲音或語言障礙 (5)肢體障礙 (6)智能障礙
 (7)重要器官失去功能 (8)顏面損傷 (9)失智症
 (10)自閉症 (11)慢性精神病 (12)多重障礙
 (13)頑性(難治型)癲癇症 (14)染色體異常、先天代謝異常
 (15)其他，請說明_____
- 7-2 等級： (1)輕度 (2)中度 (3)重度 (4)極重度

第二部分 家戶狀況

1. 福利身分： (1)低收入戶 (2)中低收入戶
2. 家庭型態： (1)核心家庭(自己+子女) (2)主幹家庭(三代同堂)
 (3)單親家庭(單親媽媽 單親爸爸)
 (4)夫婦二人 (5)獨居老人(65歲以上獨居)
 (6)隔代家庭(祖父母+孫子女) (7)其他，請說明_____
3. 全家總人數 (應計算家庭總收入之人口數)：_____人
4. 家裡有工作能力人數：_____人
5. 誰是家裡主要的經濟收入者？(可複選)
 (1)本人 (2)配偶 (3)父親或母親 (4)兄弟或姊妹
 (5)祖父母 (6)兒子(含媳婦) (7)女兒(含女婿)
 (8)其他，請說明_____

6. 全家最近一年**平均每月**支出約多少？

- (1) 未滿 5,000元 (2) 5,001~10,000元
 (3) 10,001~15,000元 (4) 15,001~20,000元
 (5) 20,001~25,000元 (6) 25,001~30,000元
 (7) 30,001~35,000元 (8) 35,001元以上

7. 全家最近一年**平均每月**收入約多少？(所有收入包括補助、津貼等)

- (1) 未滿 5,000元 (2) 5,001~10,000元
 (3) 10,001~15,000元 (4) 15,001~20,000元
 (5) 20,001~25,000元 (6) 25,001~30,000元
 (7) 30,001~35,000元 (8) 35,001元以上

7-1 上項**全家**平均每月收入中，各項收入金額大概是**多少**？

項目	工作收入	政府補助	民間補助	其他收入
元				

8. 您有幾個子女？ (1)有__人(續答第 7-1 題) (2)無(跳答第 8 題)

8-1 在學子女的狀況：學齡前____人、國小____人、國中____人、
 高中(職)____人、大學____人、大學以上____人

9. 家中領有重大傷病卡人口數：_____人

10. 家中領有身心障礙手冊人口數：_____人

11. 您的家庭陷入經濟困境的主要原因：**(可複選，並填答原因)**

- (1) 社會環境因素：_____
- (2) 工作條件因素：_____
- (3) 家庭因素：_____
- (4) 個人因素：_____
- (5) 其他，請說明：_____

12. 請問您家戶內今年領取下列哪些補助？(可複選)

- (1)中低收入戶幼童托教補助 (2)中低收入兒童少年生活扶助
 (3)父母未就業家庭育兒津貼 (4)保母托育補助
 (5)中低收入老人生活津貼 (6)老年農民福利津貼
 (7)榮民就養給付
 (8)國民年金老年基本保證年金(原敬老福利生活津貼)
 (9)身心障礙者生活補助 (10)特殊境遇家庭各項生活扶助
 (11)全民健保保險費補助 (12)學生學雜費減免
 (13)其他，請說明_____

第三部分 就業狀況

1. 請問您目前有沒有工作？

- (1)有 (請接第2題)
 (2)沒有：
 從未工作 (跳答第6題，但不必答第7題)
 曾有工作過，但目前沒有 (跳答第6題，也須答第7題)

2. 如有工作，請問您的工作是？

3. 您的工作型態為？

- (1)全職工作 (2)部分工時 (3)臨時工 (4)其他，請說明____

4. 您最近三個月**平均每週**的工作時數(不含加班)？

- (1) 15小時以下 (2) 16~20小時 (3) 21~25小時
 (4) 26~30小時 (5) 31~35小時 (6) 36~40小時
 (7) 41~45小時 (8) 46~50小時 (9) 51~55小時
 (10) 56小時及以上

5. 您最近這三個月**平均每個月**的工作收入？(請跳第7題)

- (1) 未滿 5,000元 (2) 5,001~10,000元
 (3) 10,001~15,000元 (4) 15,001~20,000元
 (5) 20,001~25,000元 (6) 25,001~30,000元
 (7) 30,001~35,000元 (8) 35,001元以上

6. 如無工作，您沒有去工作的原因：**(可複選)** (請接第7題)

- (1) 尋找工作 (2) 參加職訓中
 (3) 謀職困難致未再尋工作 (4) 需照顧未滿 12 歲兒童
 (5) 需照顧患重傷病親屬 (6) 工作技能不足
 (7) 學歷限制 (8) 年齡限制
 (9) 夜間部進修中 (10) 身體傷病
 (11) 其他，請說明_____

7. 請問您上一份工作大約是在何時結束？

民國 _____年_____月

7-1 您上一份工作主要的型態為何？

- (1) 固定性工作 (2) 部分工時 (3) 臨時工 (4) 其他，請說明_____

7-2 離開上一個工作的原因為：**(可複選)**

- (1) 沒有興趣 (2) 待遇太低 (3) 工作場所停業或業務緊縮
 (4) 技能不足而被解僱 (5) 交通困難 (6) 家庭照顧因素
 (7) 受傷或生病後體力無法勝任 (8) 參加職業訓練
 (9) 繼續進修 (10) 其他，請說明_____

第四部分 接受就業服務經驗與就業需求

1. 請問公立就業服務機構有沒有與您聯絡過？

(1)無 (2)有

2. 請問您是否接受過以下**服務**？如有參加，您覺得對您的就業有無幫助？

		是否接受過？	(1)根本沒幫助	(2)不太有幫助	(3)還算有幫助	(4)非常有幫助
1	就業諮詢 (含深度諮商、個管)					
2	就業媒合					
3	職業訓練諮詢/推介					
4	職場學習及再適應					
5	僱用獎助方案 (如立即上工、就業啟航等)					
6	多元就業開發計畫					
7	公部門短期就業方案					
8	以工代賑					
9	創業貸款諮詢服務					
10	其他，請說明：					

3. 請問您有請領過以下的各種**就業促進津貼**嗎？(可複選)

- (1)失業給付 (2)健保補助 (3)提早就業獎助津貼
 (4)職訓生活津貼 (5)臨時工作津貼(上題有勾選 6.7 項的適用)
 (6)就業獎助津貼 (7)技能檢定補助 (8)求職交通補助金
 (9)創貸利息補貼 (10)皆無 (11)其他，請說明_____

4. 請問您有透過公立就業服務機構的**就業協助**，找到工作嗎？
 (1) 無 (跳答第 5 題)
 (2) 有 (續答 4-1)
- 4-1 該工作維持多久？ (1) 直到目前，已持續了_____年_____月
 (2) 已離職，該工作持續了_____年_____月
5. 請問您參加**職訓**後，有因此找到工作？
 (1) 無 (跳答第 6 題)
 (2) 有 (續答 5-1)
- 5-1 該工作維持多久？ (1) 直到目前，已持續了_____年_____月
 (2) 已離職，該工作持續了_____年_____月
6. 請問您參加完**多元就業開發方案**，有幫助您找到(一般就業市場的)工作？
 (1) 無 (跳答第 7 題)
 (2) 有 (續答 6-1)
- 6-1 該工作維持多久？ (1) 直到目前，已持續了_____年_____月
 (2) 已離職，該工作持續了_____年_____月
7. 請問您參加完**公部門短期就業方案**，有幫助您找到(一般就業市場的)工作？
 (1) 無 (跳答第 8 題)
 (2) 有 (續答 7-1)
- 7-1 該工作維持多久？ (1) 直到目前，已持續了_____年_____月
 (2) 已離職，該工作持續了_____年_____月
8. 請問您是否曾經透過**僱用獎助措施**，而被僱用？
 (1) 是
 (2) 否
- 8-1 僱用期滿後，是否還在職？
 (1) 是
 (2) 否：請問您是自願離職嗎？
 (1) 否(被迫離職)
 (2) 是(自願離職)

第五部分 就業需求

1. 整體而言，您認為是以下哪些因素，影響您的就業？(例如無工作要找工作，或已有工作想尋求更好工作)(可複選)

- (1) 沒有就業意願/動機，原因：_____
- | | |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (2) 學歷限制 | <input type="checkbox"/> (3) 技能不足 |
| <input type="checkbox"/> (4) 自信心不足 | <input type="checkbox"/> (5) 年齡歧視 (因為年齡而不被僱用) |
| <input type="checkbox"/> (6) 性別歧視 | <input type="checkbox"/> (7) 訓練技能未能與職場接軌 |
| <input type="checkbox"/> (8) 對就業市場不了解 | <input type="checkbox"/> (9) 身體健康因素 |
| <input type="checkbox"/> (10) 托育問題 | <input type="checkbox"/> (11) 要照顧家裡的身障者、老人、重病者 |
| <input type="checkbox"/> (12) 其他，請說明_____ | |

2. 您希望政府提供何種協助，以利就業？請就下面選項勾選回答：
(可複選)

- (1) 就業服務 (推薦全日工時工作)
- (2) 就業服務 (推薦部分時間工作)
- (3) 職業訓練
- (4) 民間多元就業開發方案
- (5) 公部門短期就業促進方案
- (6) 以工代賑 (全日工作)
- (7) 托育補助
- (8) 托育服務 (包括夜間、臨時及假日托育)
- (9) 協助安置需照顧家人 (老人或身心障礙者)，俾可安心就業
- (10) 低利創業貸款
- (11) 其他，請說明_____

2-1 除了上面選項外，請問您還希望政府提供何種協助，以利就業？

第六部分 工作價值觀

		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 同 意	(4) 非 常 同 意	(5) 無 意 見
1	只要能養家糊口，不管什麼工作，我都願意做					
2	我覺得一個人即便肯吃苦，也未必能成功					
3	我覺得工作就是為了賺錢過活而已					
4	我覺得政府目前的照顧很好，不需要出去工作					
5	我覺得沒有工作，會讓一個人沒有尊嚴					
6	我覺得沒有工作，會影響一個人的婚姻/家庭關係					
7	我覺得沒有工作，會影響一個人的社交/人際關係					
8	我覺得政府應該提供失業者，一定期限最低工資的經濟補助					
9	我覺得如有好的社會福利保障，一般人會因而而不努力工作					

★ 問卷到此結束，感謝您的耐心填答 ★

附件二 「我國弱勢家庭就業促進之研究」研究案

勞社政民間焦點團體討論題綱

【for 勞社政民間團體】

- Q1：就您的觀察，弱勢家庭有工作能力者的主要就業障礙為何？應如何排除與改善？
- Q2：就您所知，中央及地方政府在弱勢家庭有工作能力者就業促進措施之施行模式為何？執行成效又如何？
- Q3：您認為目前的資源網絡與合作機制(即社政與勞政單位間的列冊轉介制度之運作)有何問題？何以有該問題產生？(應 or)能如何改善？為使雙方合作順暢，最需要加強的是什麼？
- Q4：針對當前弱勢者之就業促進措施，您的看法是？該類措施是否符合弱勢人口的就業需求？若沒有，最大的問題為何？若有，則您認為該類措施對弱勢者之主要幫助為何？
- Q5：處於灰色地帶的待業者(有家庭照顧之就業障礙、不穩定就業者…等)，應由誰來協助處理？
- Q6：就您的觀察，透過政府當前之就業促進措施能夠順利穩定就業之弱勢人口中，是否具備特定之態樣？若有，該態樣為何？反之，未能順利穩定就業之弱勢人口的態樣又是如何？
- Q7：就您的經驗，弱勢者較可能的就業形態為何？
- Q8：在過去的合作經驗上，有過什麼成功合作的策略？
- Q9：就您所知，各國弱勢者就業促進之相關措施中，有無適合台灣參考之經驗？

附件三 「我國弱勢家庭就業促進之研究」研究案

低收入戶及中低收入戶焦點團體討論題綱

【for 低收入戶及中低收入戶】

Q1：請問您過去三年(或職涯)的工作狀態為何？過去的就業形式、職務類型為何？

Q2：請問您求職時所遭遇的主要挫折為何？是否曾被解決？以何種方式被解決？(政府、自行或其他)若否，主要的因素為何？您認為適合您的解決方式為何？

Q3：您成為中低收入戶後，是否有得到就業單位的協助？

Q4：請問您認為自己是否有足夠的資源(或訊息來源)幫助您了解自己的權利與義務(例如：列冊轉介前之切結效果、轉介給就業服務站之後是否影響您社會救助之給付狀態、領取失業給付之覓職證明義務、職訓期間之生活給付與交通給付等)？

Q5：您對於當前協助低收入戶與中低收入戶就業的措施有多少了解？該類措施是否符合您的就業需求?若沒有，最大的問題為何？若有，您覺得該類措施對您最主要的幫助為何？

Q6：就您的經驗，無法透過現行的轉介方式回到職場並穩定工作的因素為何？何者為最主要？該轉介制度的問題為何？

Q7：在未能順利回到職場之期間，請問您如何取得日常所需之物質，以及如何支付諸如水電費、子女之教育費用、全民健康保險與國民年金保險之保費等？

Q8：您期待找到什麼樣的工作？您希望政府可以如何進一步提供協助？

附件四 「我國弱勢家庭就業促進之研究」研究案

深度訪談大綱

(僅供研究者引導受訪者用，不事先讓受訪者過目，以免談話受限。)

- 第一部分：重返就業的過程？
 - 可以簡單介紹一下您現在的工作嗎？(收入？工時？主要工作內容？)
 - 您花了多久的時間才在現在的工作穩定下來？(時間不是重點，此提問在引導受訪者回溯找工作過程中重要的生命事件。)
 - 從開始找工作、到現在有份穩定的收入這段期間，您覺得最苦的部分是什麼？有沒有曾經讓您一度放棄找工作的時候？
 - 這段期間，您怎麼捱過這些苦，讓自己堅持下去？
 - 這段期間，您覺得自己最了不起的部分是什麼？
 - 這段期間，您曾經使用過政府的就業服務，您覺得它對您有幫助嗎？理由？

- 第二部分：為個人經驗標示意義，並將之與外在社會結構因素、及就業服務政策作連結。
 - 您滿意您現在的工作嗎？理由？
 - 現在有很多人找不到工作、甚至因此放棄就業，您可以依過來人的身份給予這些人什麼建議嗎？
 - 現在失業與無業人口持續增加，請您就自己找工作的經驗給政府一些建議？

附件五 深度訪談日誌

受訪者編號：

訪談次數		訪談日期 與時間	年 月 日 時 分至 時 分
訪談地點		記錄者	
田野筆記整理			
訪談內容摘要 (列點，並用完整句子呈現。)			
訪談過程描述 (列點，並用完整句子呈現。)	(一). 訪談環境敘述(包括物理環境以及受訪者與其他在場家人的互動狀況和氛圍)： (二). 受訪者對特定議題的非口語訊息：		
感想與詮釋 (對訪談內容的當下感受與初步解釋。)			
檢討	(一). 訪談技巧注意事項： (二). 訪談大綱調整與修正建議： (三). 未來抽樣方向建議：		

完稿日期： 年 月 日

附件六 訪談邀請同意書

親愛的 女士/先生，您好：

我是東吳大學社會工作學系助理教授洪惠芬。我目前正協同本系李淑容副教授執行行政院研考會委託之研究計畫，計畫名稱為〈我國弱勢家庭就業促進之研究〉，預計邀請八位「曾有失業或無業經驗，但現階段穩定就業者」進行深度訪談，分享重返就業的心路歷程。我誠摯期盼能有機會與您談論：您當初重返就業的契機？找工作過程中的種種挫折？您自己如何度過這些挫折？以及您作為過來人對政府政策的看法？長期失業問題日益惡化。本研究團隊期望透過對成功重返就業者生命經驗的揭露，瞭解長期失業者穩定就業可能遭受的阻礙、及其回應這些阻礙的私人策略。您寶貴的生命經驗可以讓我們更瞭解政府目前對就業服務的盲點，並據此對我國的就業促進政策提出更細緻的建議。

如果您願意參與研究，本計畫將需要您抽出一次的時間進行訪談，每次訪談預估花 1-2 個小時的時間。我將配合您方便的時間、地點與您進行面對面訪談。為使後續的資料整理與分析更加周延和精確，我會在訪談過程中進行錄音，並在 3 週內整理成逐字稿。為保障您的隱私權，訪談內容與記錄僅有您、以及參與本研究計畫的研究人員可以全文閱讀；此外書面內容當中足以辨識出您個人身份的訊息將被隱匿或作更改，以符合研究倫理的「保密原則」。參與研究期間您仍然有權隨時要求退出，您的決定絕對得到研究者的理解與尊重。

竭誠地邀請您參與本研究的訪談。感謝您，並祝平安順心。參與研究期間若有任何疑慮，歡迎與我或者研究團隊的成員連繫(略)，連絡方式如下：

東吳大學社會工作學系助理教授
洪惠芬 敬上

參 與 者(簽名)： _____
研究計畫協同主持人／訪談者(簽名)： _____
日 期： 年 月 日

附件七 受訪基本資料表

受訪者編號：

年 齡	
教育程度	<input type="checkbox"/> 國小（含以下） <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中（職） <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所以上
居住區域	_____縣（市）_____區鄉鎮市
過去 失業經驗	(1).失業持續時間？_____ (2).失業前的就業狀況？ 職業：_____ 就業型態： <input type="checkbox"/> 固定受僱 <input type="checkbox"/> 無固定雇主 <input type="checkbox"/> 自僱 平均一週工作時間是超過 35 小時？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
現階段 就業狀況	(1).職業：_____ (2).就業型態： <input type="checkbox"/> 固定受僱 <input type="checkbox"/> 無固定雇主 <input type="checkbox"/> 自僱 (3).平均一週工作時間是超過 35 小時？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4).每月平均工作收入： <input type="checkbox"/> 5 萬 5 千元以上 <input type="checkbox"/> 5 萬 5 千元至 4 萬元 <input type="checkbox"/> 4 萬 5 千元至 3 萬元以上 <input type="checkbox"/> 3 萬元到 2 萬 5 千元以上 <input type="checkbox"/> 2 萬 5 千元以下

填表日期： 年 月 日

附件八 焦點團體各場次參與者名單

一、屏東—勞社政場次

訪談地點：屏東就服站

訪談日期：101.09.14

訪談時間：09：30~11：30

受訪單位	受訪者代碼	服務單位
勞政	PL-1	高屏澎東區就業服務中心屏東就服站就業
勞政	PL-2	高屏澎東區就業服務中心潮州就服站就業
勞政	PL-3	屏東縣政府原民處
勞政	PL-4	屏東縣政府原民處
勞政	PL-5	屏東縣政府勞工福利科
社政	PS-6	屏東縣政府社會處社會救助
社政	PS-7	屏東縣政府社會處
民間	PO-8	家扶基金會屏東家庭扶助中心

二、新北市—中低收入戶場次

訪談地點：新北市政府

訪談日期：101.09.21

訪談時間：09：30~11：30

受訪單位	受訪者代碼	身分別
個案	TC-1	中低收
個案	TC-2	中低收
個案	TC-3	中低收
個案	TC-4	中低收
個案	TC-5	中低收
個案	TC-6	中低收
個案	TC-7	中低收

三、高雄—勞社政場次

訪談地點：高雄市輔育人員職業工會辦公室

訪談日期：101.09.27

訪談時間：14：30~16：30

受訪單位	受訪者代碼	服務單位
勞政	KL-1	行政院勞委會高屏澎東區就業服務中心
勞政	KL-2	行政院勞委會高屏澎東區就業服務中心
勞政	KL-3	高雄市政府勞工局
民間	KO-4	高雄市輔育人員職業工會
民間	KO-5	高雄市燭光協會
民間	KO-6	台灣國際家庭互助協會
民間	KO-7	高雄市傷殘服務協會

四、花蓮—勞社政場次

訪談地點：花蓮就服站

訪談日期：101.10.12

訪談時間：09：30~11：30

受訪單位	受訪者代碼	服務單位
勞政	HL-1	花蓮縣政府社會處勞資科
勞政	HL-2	花蓮就業服務站
社政	HO-3	芥菜總會花蓮營地外展組
社政	HO-4	勵馨基金會
社政	HO-5	花蓮縣家扶中心

五、南投—低收入戶及中低收入戶場次

訪談地點：南投縣政府社會局 134 會議室

訪談日期：101.10.25

訪談時間：09：30~11：30

受訪單位	受訪者代碼	身分別
個案	NC-1	中低收
個案	NC-2	原住民 單親 (低收)
個案	NC-3	原住民 單親 (低收)
個案	NC-4	中低收
個案	NC-5	中低收
個案	NC-6	低收
個案	NC-7	中低收
個案	NC-8	中低收

六、南投—勞社政場次

訪談地點：南投縣政府社會局 134 會議室

訪談日期：101.10.25

訪談時間：14：30~16：30

受訪單位	受訪代碼	服務單位
社政	NS-1	南投縣政府社會處社會救助科
社政	NS-2	南投縣政府社會處社會救助科
社政	NS-3	南投縣集集鎮公所民政課
勞政	NL-4	南投縣政府社會處勞工行政
勞政	NL-5	南投縣政府社會處勞工行政
勞政	NL-6	南投縣政府社會處勞工行政
勞政	NL-7	中彰投就業服務中心
勞政	NL-8	中彰投就業服務中心南投就業服務站
民間	NO-9	台灣職能技能協會
民間	NO-10	社團法人南投縣生活重建協會
民間	NO-11	南投縣幼兒托育職業工會

七、新北市—勞社政場次

訪談地點：新北市政府 23 樓 2324 會議室(地政局)

訪談日期：101.11.15

訪談時間：14：30~16：30

受訪單位	受訪代碼	服務單位
社政	TS-1	新莊區公所社會課
社政	TS-2	新北市政府社會局社會救助科
社政	TS-3	新北市政府社會局社會救助科
社政	TS-4	新北市政府社會局社會救助科
勞政	TL-5	新北市就服中心
勞政	TL-6	新北市五股就服站
勞政	TL-7	新北市就業服務中心
勞政	TL-8	勞委會職訓局北基宜花就服中心新店就服站
勞政	TL-9	勞委會職訓局北基宜花就服中心
民間	TO-10	馨樂單親服務中心

八、台北市—勞社政場次

訪談地點：台北市勞工教育館

訪談日期：102.01.02

訪談時間：14：30~16：30

受訪單位	受訪代碼	服務單位
社政	IS-1	台北市政府社會局社會救助科
社政	IS-2	勞委會職訓局身心障礙特定對象組
社政	IS-3	大同區社福中心
社政	IS-4	內政部社會司
社政	IS-5	台北市政府社會局社會救助科
勞政	IL-1	台北市政府勞工局就業服務處個案管理站
勞政	IL-2	勞委會職訓局訓練發展組

附件九 焦點團體摘要

一、屏東勞社政場

◎日期：101年9月14日

◎時間：09：30-12：00

◎地點：屏東市就業服務站

◎記錄者：邱悅貞

第一場邀請八位屏東縣勞社政單位人員進行焦點團體，針對低收、中低收入戶就業促進進行討論，其中分幾個部分做深入探討，第一個部分從弱勢家庭的主要就業障礙為何；第二部分中央、地方政府在弱勢家庭就業促進措施有哪些施行模式及成效如何；第三部分為社政與勞政單位間的列冊轉介制度上有什麼問題等為主軸。

發現中低、低收入戶主要就業障礙大多數為托育與托顧問題，就服員表示，可能百分之八十都要照顧小朋友，百分之二十要照顧長輩，那百分之八十都要照顧小朋友，是要照顧五歲以下的，只能做家庭代工類的工作，才能兼顧家庭。有參與者表示弱勢家庭低收或中低收身份所附加之給付相較勞動條件佳，他們最先選擇以工代賑，工作時間彈性，可以兼顧家庭需求，在等待工作期間享有福利補助津貼，因而不願自行求職。另一位就服員則透露低收、中低收入戶家庭擔心若接受就業服務造成身分福利取消，但有些弱勢家庭會自行謀職，但工作條件無加入勞健保的兼職工作，處於一種害怕他們的福利消失。另外中高年齡失業問題也占多數，也有部分弱勢家庭負擔家計者他們的就業能力與期待不對等，他們受限於教育程度或技能，但期待自己的薪資、待遇會很高。屏東縣原住民的部分則是工作態度問題，比較樂天，過著安逸的生活，有多少就花多少錢，或者寧願等待政府部門的工作，

覺得工作性質較輕鬆；多數原住民為虔誠的信徒，重視信仰，若在工作時間上有衝突，以宗教信仰為優先選擇。

政府的就業促進措施有原民處的計畫－各就各位、各就各業，這個計畫希望說原住民的族人可以希望透過這個小小的就業津貼，讓族人在這個環境裡頭穩定就業，但實際上其實對他們回到一般職場上成效不大。目前就服員協助原住民就業宣導職涯正確觀的部分，不斷探視他們與電話訪問，希望能夠達成穩定就業的目標。另外，鼓勵求職者參加職業訓練，擁有一技之長，鼓勵就業；鼓勵個案參加多元就業方案等。屏東縣是農業社會，許多季節性工作，在家庭照顧之餘，並負擔家裡面農業性的工作，無法做全職性的工作。

在社政與勞政單位間之合作時，反應名冊上資料不實，無法找到個案，或者是個案不願接受服務等因素。社政與勞政雙方的窗口的聯繫，當勞政有問題的時候，會回到社政這邊，可能是在對談的時候可能會因為個案的情況，希望社政單位不要覺得勞政在推卸責任，彼此須溝通協調。社政人員表示就服人員也是第一線的人員，其實資源連結是最重要的，其實資源連結這東西非常非常的重要，資源連結做得好，相對的對案主幫助是最大的。

最後建議與協助部分，目前社工訪視的必要性，無法徹底執行，人力有限。參與者表示以屏東縣就業型態來講，許多家庭可能有一些農務、農田的工作要自己去負擔，再加上他主要傳統的照顧者主要角色，增加一些彈性工時的工作機會的開拓，或許較不會耽誤到弱勢家庭原本既定的家務、生活作息的負擔。

二、高雄勞社政場

◎日期：101年9月27日

◎時間：14:30-17:00

◎地點：高雄職業工會

◎記錄者：邱悅貞

邀請七位勞社政單位人員，討論中低收入戶就業促進措施的相關議題，高雄縣市合併後制度上雙軌並行，原高雄市中央單位設立中央服務站，合併之前高雄縣的區塊由中央負責服務，合併後大高雄地區一樣在執行，因此大高雄地區有兩個資源可使用一個是高雄市勞工局資源，另一個為高屏澎東區的資源。

低收、中低收入戶者就業困境為非正式社會支持資源不足，無法提供工具性支持，使負擔家計者外出工作不易；自身的教育程度與專業技能不足、中高齡再就業，及自己的期待過高，在求職中出現阻礙。另外，自己的自信心不夠，造成就業媒合不易成功；也有些低收、中低收入戶者會害怕資格去取消，所以他們可能會寧願選擇一些臨時性的工作，比較過度依賴這些社會的福利等現象出現。而外籍配偶求職時，受到社會環境的歧視與社會排除，遭到不公平待遇，加上外籍配偶的語言、適應問題求職更加困難。

在合作機制上轉介過來的名單重複性或資料不齊全，聯絡不上個案，所以資料的準確性須改善。勞委會要提供的服務是越來越多元化，可是政府不准，所以只能用購買的方式去購買服務。弱勢家庭待業者須由誰來協助，但整個裡面的利害關係人，是有包括勞政、社政、雇主跟勞動者，每個單位環環相扣。與會者表示真正落入到勞政體系系統裡面的可能只占所有轉介案的五分之一而已，那大部分的五分之四是目前我們勞政還是沒有辦法服務的，可是勞政的一個比較大的問題是我們對他沒有強制性。

最後提到一個反思部分，通常直接認為原住民的就業態度是採消

極的態度或就業意願低，選擇政府方案的工作會輕鬆等負面的想法，反觀思考是有一些原住民會去做林務局的公共服務，巡山員這也是他在地的領域裡面可以去勝任的，其實別把公共服務就業看得那麼負面，應該是要針對專案去做檢討，譬如原住民我不想離開我原鄉，我想要在在地，然後我的專長就是我在山裡面不會迷路，即使迷路我也可以活下來，那他就可以去做林務局所謂公共就業這個區塊，有一些原民會所推的一些原住民在地產業的文化推廣，譬如說原住民的一些手工藝編織，諸如此類的其實都有他某種程度上面的意義。

三、花蓮勞社政場

◎日期：101年10月12日

◎時間：09：30-12：00

◎地點：花蓮市就業服務站

◎記錄者：邱悅貞

邀請五位勞社政地方、民間單位的人員，針對弱勢者就業促進進行了解，針對訪談大綱的內容進行討論，從幾個面向著手進行，第一部分是弱勢家庭的主要就業障礙有哪些及可能的就業型態為何；第二部分是中央及地方政府有哪些弱勢家庭就業促進措施之施行模式及執行成效如何；第三部份為目前的社政與勞政資源網絡與合作機制上有什麼樣的型態或有那些問題；第四部分為處於灰色地帶的待業者（有家庭照顧之就業障礙、不穩定就業者...等），應由誰來協助處理；最後在社政與勞政或民間的過去的合作經驗上，有什麼成功合作的策略等面向討論之。

弱勢家庭有托育及托老照顧需要，花蓮的就業型態主要為服務業，無法正常上下班因應家庭照顧需求，弱勢家庭主要照顧者外出工作，由於非正式支持系統薄弱，須尋求正式系統協助，但要再支付額

外的照顧費用卻無法負擔，故選擇擔任家庭照顧者角色。與會者透露弱勢家庭的個案就業意願和意志是薄弱，才需要外力來強制推動或者是跟雇主的相處之道或同事的相處之道都不懂的保護自己，常有勞資爭議問題須待解決。另外受暴的婦女還有高風險的家庭，所以他們伴隨的問題有可能是有疾病的問題，還有他們的婚姻關係混亂的問題等多重因素，皆會影響他們就業或其工作專注度。弱勢家庭就業型態多為臨時工或政府的以工代賑，有些人無儲蓄觀念，面臨金錢困境尋求社工協助，這為工作人員常面臨的難題。

第二部分與會者表示目前政府在籌劃就業促進的措施，要有福利法才能拿到預算，在執行這個預算的過程，都有法定限制，他的彈性跟多樣，他的多元補助，現在政府目前又沒有錢，他的多樣多元度不足，他的限縮措施越來越多，造成這個運作的傷害，這個部分越來越困難。另外，青輔會會提供青少年 ONLINE，ONLINE 提供給青少年非常好的長期職業培訓三個月，在實習過程中他可以領到薪資，比照最低工資的標準給，那實際上在花蓮來講，青少年到外面工作是不能拿到基本工資，這有困難的。勵馨基金會有婦女就業的方案，這一塊其實沒有政府的補助，但在花蓮有準備性的職場，主要是燒琉璃珠工作，主要服務是準備性的職場個案和支持性個案。

目前勞社政合作機制上發現系統運用尚無法立即更新個案最新狀況，產生與實際狀況不符；花蓮縣、台東縣像這兩個縣沒有自己的就服系統，所以地方政府要與就服單位密切的來配合合作，目前為止花蓮縣配合得宜、在業務上熟悉運作。民間單位上勵馨基金會與勞委會合作，以多元就業方式進行，對象為受暴婦女；家扶中心則是辦理脫貧方案也就是幸福的專案，就是就業、自行創業的這個部分，也是跟中國信託合作，就是家長經由整年度的陪伴有中小企業團隊，也有職業訓練，教他們怎麼樣可以做生意，這就是一個很精緻的服務。

最後以目前現行社會福利政策做檢討、討論，希望政府與民間多合作，服務弱勢家庭，協助脫貧。

四、南投勞社政場

◎日期：101年10月25日

◎時間：14：30-17：00

◎地點：南投縣政府

◎記錄者：邱悅貞

本場次邀請十一位勞社政單位及民間組織共同參與針對弱勢家庭就業促進的研究進行討論，第一部分從弱勢家庭就業困境層面；第二部分討論勞政與社政系統間之合作方式及需要改善之處，其包括勞社政資訊共享、勞社政資訊統合不足、勞社政責任之歸屬、補助申請或所得計算資訊之宣導不足、就服體系人員大量採派遣或約聘之問題等面向，兩個部分深入了解。

弱勢家庭主要的就業困境多為托育及托老的家庭照顧問題、擔憂福利身分取消、教育程度與本身具備之技能不足、工作態度包含勞動意識強或只等待公部門公共就業機會等、中高齡因素、健康因素等為成就業障礙。勞政人員表示在服務過程中，多數個案拒絕服務大部分的原因為家庭照顧問題，其建議若能分擔家庭照顧者預防和協助照顧家庭照顧者成員之間的問題，或許也可以增加就業的機會。社政則透露服務多數民眾發覺不少個案在乎的只是他能不能取得福利資格，害怕資格取消，有福利依賴的現象產生；而民間單位也表示就業障礙不外乎缺乏學歷跟技能，相對之下也會形成他們的習得無助感，那再加上城鄉差距的關係與交通不便，形成就業狀態不穩定。另外，即便有工作職缺，多數弱勢家庭主要負擔家計者不願工作，生活習性與觀念不同，重要是工作態度問題。

公部門目前有幾個托育方案及育兒津貼、中低托教補助等，照顧孩童與發放補助；民間單位也有托育、托老的服務，讓家中負擔家計者可外出工作；其中成員提到有些長期的失業造成他們自己心理的障礙，沒有求職的意願，因為可能幾次的求職失敗之後他們就放棄，然

後尤其是中高齡的男性有一些都會有酗酒的情況，影響到他們求職成功的機會。現在有多種就業促進方案如：職場學習及再適應計劃、以工代賑、提供職業訓練，甚至民間組織與地方企業合作，釋出幾名就業名額，保障弱勢家庭求職者的就業機會等方案，提供誘因，讓弱勢家庭願意外出工作，提升其技能與就業機會保障。

在社政與勞政合作機制上出現轉介資料不符，無法找到個案，服務遇到阻礙，或者是個案不願接受服務，使服務更加困難。民間單位表示，其實在做員工職前訓練，強調若找不到個案，都會問在地的村長，去拜訪大家長，找尋率提高，同仁可以提供服務、協助個案。在責任歸屬層面，勞政服務有就業需求的個案，若個案擴及社政需求，會轉介至社政單位進行協調。在過去的合作經驗上，成功合作所謂就業的策略，運用救助的工具，就是職場學習及再適應的計畫，這個工具成功率最高，成為提升就業誘因之一。

在勞政單位人力配置上，就業服務外展人員有區域性，比如說在草屯、國姓，那這就是他的固定區域，那這區域的廠商他就要自己去拜訪看有沒有職缺，然後透過我們去探根，然後讓這些區域的名眾了解，然後另一方面是服務求職者。其實比較是一個行動式的服務，變成原先的就業服務站或就業服務台都是定點在公所，那就業服務外展人員就是可以到外面去移動，比如說可能推動求職的訓練師，因為第一個是他對廠商平常就有拜訪建立一些關係了解，當他知道這個求職者，變成說他知道兩邊的需求去媒合，這樣媒合成功率會比較高。

重要的是弱勢家庭需有緊密社會支持系統，提供工具性支持、情緒性支持等，加上其態度積極，能夠穩定就業。會議最後相關與會人員建議勞政單位、社政單位多宣導政策及就業促進的措施，許多民眾對於資訊不了解，無管道尋求協助，錯失機會；重要弱勢家庭態度採取積極主動的方式，參與脫貧方案。

五、新北市勞社政場

◎日期：101年11月15日

◎時間：14：30-17：00

◎地點：新北市政府

◎記錄者：邱悅貞

此場次邀請十位勞社政相關單位人員參與弱勢家庭就業促進議題之討論，從幾個面向進行討論。第一部分了解弱勢家庭主要的就業障礙、可能的就業型態；第二部分從中央及地方政府在弱勢家庭中有那些就業促進措施之施行模式，針對當前弱勢者之就業促進措施，看法如何；第三部分則是目前的社政與勞政資源網絡與合作機制有什麼問題或若雙方順暢，哪裡為最需加強之處；最後從過去合作經驗中，有過什麼成功合作的策略，提供參考、分享，為此計畫作為建議。

討論第一部分了解弱勢家庭就業困境與過去就業型態歸納幾點，一為家庭托顧問題無法做全職工作只能找兼職工作；二為有些是害怕有工作收入後取消低收及中低收入戶資格，造成福利依賴現象；三則為個案本身的技能或周遭的家庭環境無法在競爭性就業職場上工作；四在就業職場中雇主不願雇用中高齡個案，造成就業困難，甚至自己無求職意願或動機等因素，造成就業障礙。弱勢家庭負擔家計者工作型態與需求不符有幾項因素包括有一部分是他自己本身也有工作，兼職打工、有些低收入戶領時薪的工作，這可能也是因為他家庭照顧的需要，他不得不選擇一個時間彈性隨時可以處理家庭狀況的工作機會、在我們系統都是供給超過需求，沒有多少民眾願意去做等因素，多重原因下則影響就業情形。

社政方面目前有三個脫貧方案，兩個已經在執行，救助科的部分較卓越的脫貧自理方案，針對有工作能力未就業的負擔家計者提出申請，來參加就業方案要強制接受就業輔導，鼓勵儲蓄以一比一的方式，資產累積。政府提供多項誘因，希望增加就業意願。另外教育投資的

部份，民間資源也有子女的教育補助，社工課有二代的旭日脫貧方案，有資產累積與教育觀點，社區科未來也未開辦單親家庭帳戶，比較可行實務上可能的脫貧方案結合只是說，脫貧方案畢竟要投入的資源要很多，要看各縣市政府是不是有這樣的資源和能力。

在勞社政合作部分，社會局提供名冊轉介給勞政單位，就服員針對個案作就業追蹤，有一部分為主動開發新個案，協助弱勢家庭。在資訊統合部分，新北市因人力不足新北市的部分因為人力的不足包含社工的人力、公所的人力，區域這邊無法全部列冊追蹤輔導，在公所這邊實地訪查在人力上面還是有困難，所以期待公所一起思考比較可行的方式就是優先對象；有些縣市會自行開發系統建立完整的資料庫，而有些縣市使用內政部的系統，目前尚在開發另一套整合系統，建構所有資料會更加完整，期待在使用上會更加便利。另外，政府多加宣導相關資訊與就業部分，讓民眾更清楚就業資訊及自己的福利，提升就業動機。

目前的就服人力現在的比例是不足的，提供的服務有限，希望未來充足人力提供多元服務方案，並宣導其資訊，讓民眾了解自身的權利與義務。也希望民眾採取主動積極態度，就業意願提高，參與脫貧方案，解決家庭經濟負擔。

六、台北勞社政場

◎日期：102年01月02日

◎時間：14：30-17：00

◎地點：台北市勞工教育館

◎記錄者：邱悅貞

此場邀請七位勞政與社政中央與地方政府的相關人員，針對弱勢家庭就業促進措施做深入了解，從幾個方面作探討。第一部分中央及

地方政府在弱勢家庭就業促進措施之施行模式與成效如何，若執行成效不如原先預想，主要的問題何在；第二部分是日前社政與勞政單位間的列冊轉介運作及在就業上的合作機制有什麼問題，為使雙方合作順暢，何處最需要加強，及就業服務系統有何須改進之處。第三部份為認為有就業障礙待排除的弱勢工作者，應該由社政或勞政來主責協助，原因為何；第四部分都會與非都會地區在弱勢者就業方面執行成效有何差異，在過去有什麼成功合作經驗或策略等，從這些面向討論之。

第一部分從各項弱勢家庭就業促進措施的施行模式來看，成效有限，勞政人員表示服務的個案多數無意願工作或因個人因素無法外出工作；另，從全國的統計來看，在去年一到十一月的社政轉給勞政的約一萬兩千零八十九人，其中開了三千多個個案，有八千多個沒有開案的，歸類出一些現象，聯絡不上就兩千兩百九十一人，將近兩成，社政轉介給勞政的資料中沒有辦法再找到個案，明確表示不願意接受服務占五百八十個個案，已有工作者為兩百七十九位，有些其他因素像照顧家人或個人因素等等，那個是百分之二十五，三千多個個案，就服員用各種方式鼓勵個案、協助個案，假如個案態度以消極配合的方式，成效是有效的。

再者目前社政與勞政單位間的列冊轉介運作及在就業上的合作機制上發現社政轉介至勞政的資料無法找到個案，勞政這邊在不同時段多次聯繫並做詳實紀錄，在開會討論過程中不被大家信任，需與社政單位協調。就服外展工作人員定期到社政相關機構或就服站駐點服務，提供就業諮詢、個案轉介及工作人員開會討論個案不同面向的需求去做處理，並提供更多元的服務與陪伴。第三部份對於就業障礙待排除的弱勢工作者須由社政與勞政雙方協調負責，若個案除了有就業服務需求之外，若社政各方面需求須介入協助，雙方須有緊密合作關係，提供服務。

台北市服務五個大區域涵蓋都會與非都會地區，難以區分，但在

績效方面會用不同方式呈現，在都會區的就業服務要求比非都會區高。各縣市資源不一，難以評斷或單一標準衡量，希望後續勞社政合作，可以相互擬定服務，誘發弱勢家庭的動機跟意願，澄清職責與誤會，未來雙方合作更緊密連結。

七、新北市中低收場

◎日期：101年9月21日

◎時間：09：30-12：00

◎地點：新北市政府

◎記錄者：邱悅貞

邀請七位低收、中低收入戶個案進行一場焦點團體，了解過去三年（或職涯）的工作狀態、就業形式及職務類型為何；在求職時所遭遇的主要挫折有哪些，以何種方式被解決；成為低收、中低收入戶後，是否有得到就業單位的協助；對於當前協助低收入戶與中低收入戶就業的措施有多少了解及自己是否有足夠的資源（或訊息來源）幫助您了解自己的權利與義務；最後並提出建議希望能夠給予協助、改善。

個案分享過去的工作型態、職務有從事臨時工作、擔任家庭主要照顧者、做全職工作，且工時長、有的從事兼職工作、有的原為大型企業的工作人員，因家庭因素而離職，後來自行創業受景氣影響而倒閉，在經濟方面有著沉重負擔。求職過程中主要遭遇挫折為因無工作經歷、教育程度低、中高齡、自己身體健康狀況不佳、家庭照顧需要等多重因素而無法穩定就業。個案分享家庭的經濟負擔有非正式支持系統的協助或領取津貼補助度日，維持家庭經濟。

成為低收、中低收入戶後沒有接到就服單位的電話聯繫與協助，在就業上自行求職並自找相關單位的協助，其中兩位個案分享自行到就服站尋求協助，一位個案則是接到區公所通知、問過要不要到就業站去登記就業。有個案方案，自行到就服站就業登記，就服員工作態

度熱誠，陪伴面試求職，雖個案未錄取，就服員登記至全國就業 e 網，有工作職缺馬上通知個案，使個案目前找到工作；有個案反應，花時間在求職面試，無其他補貼，沒有實質幫助，另花時間找尋工作，可能會影響原有的工作。

對於當前低收入戶與中低收入戶就業的措施，在場的個案多為不熟悉，除非自己積極主動至就服詢問或電話查詢，才會曉得就服資訊或相關的措施。在場的個案建議政府主動關心弱勢家庭，社工員到府訪視，用行動關懷弱勢家庭，希望政府多宣導政策及相關的就業措施或補助津貼，印製資源手冊，讓民眾了解，使弱勢家庭有多元管道可以申請，解決家庭的困境。

八、南投中低收入場

◎日期：101 年 10 月 25 日

◎時間：09：30-12：00

◎地點：南投縣政府

◎記錄者：邱悅貞

此場次邀請八位低收、中低收入戶者，了解他們就業的歷程與經驗分享，其就業困境多為家庭照顧問題，因為家中孩子小，求職需考量孩子照顧的需求；教育程度與具備之技能受限，在職場上求職不易、自己本身為中高齡者，雇主不願聘用，其中兩位個案本身勞動意識強，在工作中受到不平等待遇因而辭職；有位中低收入戶個案分享自己本身有不少證照，但因制度上因素，在求職上受到阻礙，歸納出多種就業障礙造成就業困境。

有些個案以積極態度謀職，在就業路程上算是順利，有些個案卻不知求職的資訊管道，無法得到正式資源的協助，其中一位外籍配偶中低收入戶分享，因為語言溝通能力不足、不知從何得知資訊管道與

協助，在就業上受阻，靠自己節儉過生活，長期生活壓力大，需服用安眠藥入眠，希望能得到正式資源幫助。另外，幾位未曾受到政府的協助，自力救濟或靠教會的幫忙，度過危機。

目前公私部門有多項就業促進措施與各項津貼給付，個案分享目前接受黎明專案與希望專案，彈性工作時間，可照顧家庭並紓解家庭經濟負擔；參與職業訓練，學習一技之長。多數個案參與多元就業方案、以工代賑，少數幾位個案反應，對於政府公布的訊息不清楚，不知如何申請，沒有接受過正式系統的協助。

低收、中低收入戶者希望有社工員到府訪視，用行動關心弱勢家庭，並個別化服務與陪伴支持，度過危機。此外，一位成功脫貧的個案經驗分享，自己本身的態度是須積極主動，正面樂觀的態度，別朝負面的思考，正向的態度，使自己想的事情就會不一樣，視野會較開闊。

附件十 深度訪談摘要

- ◎受訪者：A
- ◎訪談日期：101 年 10 月 01 日
- ◎訪談時間：15 時 25 分至 16 時 50 分
- ◎訪談地點：工作場所附近的速食店
- ◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作：

從懷孕前即從事賣童裝生意，之後結束生意之後，曾幫姊姊照顧孩子以及生前契約工作。而後因生前契約網路競爭性高，因此自行出來接 case(1000 元/場)，以及在孩子 1 歲多時增加從事保險業工作，一開始在保險這部分幾乎沒有收入。

2、養育孩子照顧問題：

- (1)育有一子，之前會很擔心是否能夠養育孩子，現在較不擔心。過去曾想找過有固定底薪，但因找工作不易，因此再回頭繼續從事保險業。
- (2)孩子在民國 84 年出生，在孩子小班階段交由保母協助替換照顧，若為熟悉客戶則可以將孩子一同帶至客戶地點，也會因而促進與客戶關係，但若當關係尚未熟悉的客戶則需要托保母協助。保母托育約持續一年多。

3、經濟情況：

- (1)目前固定繳交健保與國民年金，由於勞保需加入工會，並且需每月償還卡債 4000 元，從 89 年開始處理債務，93 年開始固定償還。無法儲蓄，因為獨力養育需要相當支出，每月大約 1 萬 4 左右支付養育所需。
- (2)現在每月收入 1 年可能不到 20 萬，因為接案性質，並非每月皆能有收入，常會有幾個月中斷收入情形。

4、 家庭概況：

與父母同住，未婚育有一子(目前升大學)，5年前因父親臥病在床，並且當時請母親也停止工作，期間由兄弟姐妹協助照顧，自父親病逝，母親開始需要服藥，需他人協助生活自理照顧，但因兄弟有性別照顧考量，不方便協助母親身體清潔等照顧，加上其中有一位姊姊也有卡債負擔，因此照顧壓力皆是繁重的。

5、 如何踏入保險行業：

由於朋友陸續有意外死亡事件，原本是排斥保險業，後來經朋友介紹，嘗試之後認為可以接受，初期帶著1歲多的孩子到處騎車拜訪客戶，但母親不贊成，擔心會與客戶產生複雜關係。在時間彈性、可作為兼職考量，加上過去朋友的經驗，目前僅作醫療保險業務，並且對受訪者來說是有相當的工作意義，因此不從事利潤較高的儲蓄型保險。

6、 如何度過保險業初期困境：

初期半年當中收入皆無，也因此在當時開始累積了卡債與借款。在當時其主管對受訪者說「戲棚下站久了，就是你的」，這句話對受訪者很重要，加上保險公司同事會幫忙介紹工作機會，包含生前契約到現在殯葬 case 都是；因此受訪者認為朋友是很重要的，認為業務就是要顧好人際關係。

7、 曾經使用過政府就業服務的經驗：

(1) 在 92~93 年間，一開始離開生前契約工作，想找固定工作收入時，曾接觸政府就業服務。其中包含新北市某就服站曾媒介從事製作芭比娃娃工廠工作，對方詢問會不會電腦；以及第北市另一就業服務站曾電話中給予資訊，請受訪者可與對方聯繫，但是打過一通後發現需要電腦技能皆要更進一步的，因此受訪者聯繫過一次後就不再尋找其它公司。

(2) 第二間就業服務站曾與受訪者說明可以參加電腦課，但因受訪者若打電腦一整天會產生不舒服感而做罷。

8、 感到最難度過的是：

被銀行催促償還，當時不知如何處理，加上當時父母未滿 65 歲加上有工作，想申請經濟補助時公所回覆不合資格；去年皆無業績，但去年

申請中低收入戶資格以及弱勢兒少補助後來通過資格。目前仍有貸款並且兄弟姊妹皆有負債。

9、如何撐過這些苦？

受訪者再強調了「戲棚下站久了，就是你的」這句話，並且加上對保戶的承諾責任。未來想以殯葬業為主，目前已有丙級禮儀師資格，加上母親也漸接受受訪者從事此一行業。

10、找工作的經驗：

(1)未生子前，過去曾擔任行政工作，認為即便有經歷，除非是專業人員才需有經驗條件，一般行業並不是必須的，即使有經驗雇主也不見得聘用。

(2)認為殯葬業不需經驗，只要膽大即可。

(3)很害怕面試，因為過去聯繫對方時都沒有消息，所以就放棄。

11、對現在工作是否滿意？

滿意，但薪資不夠，也還是會看報紙的徵才，但目前仍未看到合適的。

12、對中高齡、失業者建議：

可以做兼職加上一個固定的工作，但是也聽過很多人覺得很難，所以也無法表示什麼。

13、對政府的建議：

(1)中高齡是很大的隱憂，進行職訓時，很多是中高齡或是被資遣的，但許多是要靠勞力的工作。

(2)從以前高中出社會進入職場時，即認為公司對於中高齡者的看法就是可以退休了，如同布工廠倒閉也是因為不善用人力的原因。

(3)政府很難將心比心。

- ◎受訪者：B
- ◎訪談日期：101 年 10 月 15 日
- ◎訪談時間：19 時 10 分至 20 時 25 分
- ◎訪談地點：住家附近的速食店
- ◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

過去曾經失業 1 年，在就業服務站與 104 網站上皆有登記，也會注意相關看板資訊。從桃園搬至台北後，工作開始不穩定，由於桃園有許多營造(例如：造房、土木、人行道)，雖然薪資可達 2 萬 4，但由於工地文化以及未包含勞健保，因此與目前的閩門傳統工業工作的 1 萬 8 薪資是差不多的。

由於讓孩子在台北接受較好的教育環境以及妻子也在台北工作，加上妻子的薪資較穩定，扣除往返桃園與台北之交通費，故決定轉換至台北工作，然而在民國 95 年普遍大環境景氣低靡情況下，許多廠房皆倒閉，所以工作實在不易找，或是曾經找到過，但因經營問題而曾被資遣 2 次。在找到閩門工作之前，受訪者也做過保全 3~4 個月，由於幾乎每家保全工作皆要先支付制服費用，以及屬於隨時調派的派遣性質工作，令受訪者感到保全工作要求很苛刻。

相較於台北，受訪者認為桃園工作較容易找到，因為桃園有許多營造業，而受訪者本身擁有木工、水電經驗，曾在台北找了 2~3 個月找不到工作，後來暫時回桃園馬上找到工作，直到台北也找到 1 萬 8 的工作才正式在台北穩定下來。

2、養育孩子照顧情形：

育有三子，當老二 1 歲多之後才回台北，之前孩子都在中壢老家，由阿公協助分擔部分照顧，目前老大 12 歲、老二就讀小學五年級、老三 4 歲。

3、經濟情況：

妻子也曾失業半年，但兩人都有一人有工作，一個月全家伙食費

需 5000 元左右，由於妻子因其小時後照顧中風的父親經驗，故會主動自行關注福利補助訊息，因此孩子國小階段由自行接洽申請清寒補助，幼稚園階段也曾申請學費補助，且申請中低收入戶故健保亦有減免，因此認為相關單位應主動告知民眾有各種應有的補助資源。

4、如何堅持下去：

95 年剛至台北時，本認為工作應不難找，但遲遲找不到時，認為是妻子的鼓勵，先找認為尚可的先做，才不會亂想。

受訪者自己認為沒有低潮，妻子也認為受訪者較樂觀，且若是受訪者有低潮時，妻子會鼓勵先去做並打氣，受訪者則再嘗試再做，受訪者曾被資遣兩次，覺得被資遣不錯，因為可以領失業津貼。

5、覺得最難熬的部分：

在孩子很小的時候，分隔兩地，由中壢老家的阿公協助照顧，直到孩子較大時，在台北買了小套房，妻子認為家人在一起才有凝聚力。並且自從 95 年不景氣之後，現在已沒有如當時那般的懼怕感了。但教育花費最高，因老大為過動，無法負荷教育能力，故只能求助外界教育協助，但是教育費用較無法長期負擔，時而中斷，是為最難熬的部分。

6、曾經使用過政府就業服務的經驗：

- (1) 由於受訪者是被資遣，領有失業津貼，因此一定需接受就業服務協助，然而因為都介紹五股、八里距離很遠的工作，因此都不符需求，直到現在都有再持續介紹，並且每個月就服站都會轉介 2 間，並且即便不符合需求一定要去，以及需給雇主簽，但雇主都不會給通知，對受訪者打擊很大。
- (2) 受訪者認為就業服務很棒、有效率，基於認為勞工局無法保證一轉介工作一定成功；然而妻子並不同意，認為有效率但效果不好。
- (3) 受訪者認為就服站是多一個管道，妻子認為經過就業服務後更加感覺工作是那麼地難找。目前 104 尚會轉寄工作資訊，勞工局已無。

7、對現在工作是否滿意？

受訪者覺得滿意，不想再換，因為考量即將 40 歲，考慮穩定性與轉換不易。

8、對失業者建議：

受訪者認為非失業率高，因為其任職的公司仍有許多空缺，但不少人因無法承受而中途辭職；其妻子也感到同意，由於自身所處的公司常有面試通知但求職者放棄面試的情形，因此也認為失業者勿挑工作為佳。

9、如何度過困境的建議：

不要氣餒，若是年輕人可以更換更好的工作，但若有一定年紀者則穩定就好，因為即使有一技之長，認為公司會因屆退休年齡不遠而不願雇用。

10、對政府的建議：

受訪者認為職業訓練上應該有所限制給真正有需求的民眾上課，而不是有興趣但未急用的人占了名額，而且感覺上課內容理論性較高，實用課程很少，以及相關職業、福利訓練資訊應該更要加以宣廣，廣為人知。

- ◎受訪者：C
- ◎訪談日期：101年10月20日
- ◎訪談時間：15時25分至16時55分
- ◎訪談地點：住家附近的教會
- ◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

過去失業大約半年~一年時間，於民國76~87年間務農，在民國87~90年高工局的割草工作較穩定，平均每月3~4萬。而後的工作則斷斷續續，目前從事山林守護隊之砍樹、種樹的工作皆有，是透過區公所的擴大就業服務方案，短期工作，然而今年11月即將結束，必須再找工作。山林守護隊薪資約每月1萬八左右，若真的找不到工作，自家有一分水田，會兼做短期耕作，一年兩期(一期3個月)，一年不到20萬。

2、養育孩子照顧情形：

育有三子，為單親，妻子於921地震時過世，民國86年第一個孩子出生，目前有一位孩子為智能障礙從事洗車工作，另外兩位分別就讀大學、國中。在妻子過世後，受訪者不知如何照顧孩子，請教鄰居如何包尿布...等，認為做母親實在不簡單，當受訪者打零工時，時常是請鄰居協助照顧，後來有時也會請大的孩子照顧較小的孩子；返家時則自己照顧孩子與照顧水田。

由於照顧孩子所需，便回山上打零工，也會主動詢問別人是否有工作機會，因此一方面持續務農，一方面各處打工，也曾經至台中市區工作。

曾經支撐不下，想將孩子出養，因為當初是周遭他人建議受訪者自己照顧較好，才讓受訪者深刻體會做父母的感受，當無法支撐時，也是周遭部落的人鼓勵受訪者，表示會幫助他，當受訪者無法支撐照顧時，協助照顧的朋友也不會向他收取費用。

養育孩子過程中，堅持孩子必須唸書，由於過去夫妻以及其妻子的遺願，認為唯有唸書孩子才能擁有不同的機會。

3、經濟情況：

目前有中低收入戶身分，所以孩子就讀可以減免，認為孩子要完成學業後，再好好地去工作。經濟補助上僅有學費減免，且在 90~91 年因資格未過未有減免，社會局社工員很少到訪。

4、覺得最難熬的部分以及如何堅持下去：

受訪者認為宗教的原因很大，當受訪者想到妻子時一度哽咽，表示在傷痛和後續生活，因此產生憂鬱症情形約三年之久，皆足不出戶，其二哥不斷鼓勵他，不要想太多，期間感到禱告才可以紓解心中的痛，曾經有一度是實際要結束自己的生命，經由宗教而有一股力量阻止其結束生命，因此在民國 90 年情緒穩定之後，進而去登記擴大就業服務。另外，因失去妻子，生命色彩少了一半，認為自己一時軟弱，但後來將重心轉到孩子身上，孩子也是讓他自己撐下去的力量。

5、曾經使用過政府就業服務的經驗：

(1)認為部落失業率一樣嚴重，只有一直去公所登記，但皆要排隊，看職缺幾位才再通知。

(2)即使是短期以工代賑，視工作需求，還是必需要考背沙袋跑...等，爭取名額。

(3)受訪者提出質疑，為何有些人可以做臨時工 10 幾年，起初也是與大家相同去就服站登記，但可以工作如此長期，認為有攀附關係的情形，並不公平。

(4)就服站曾轉介工作職缺，但是距離太遠，認為對於工作不便(因受訪者家中有親友為工作不便者)或單親，無法滿足其需求，建議是否對於情形特殊者，對於擴大就業工作可以拉長聘用時間。

(5)對於職訓部份：

有些工作需求為高中職以上或是職訓短則需半年時間，且要至台中，距離難以考量以及也必須照顧孩子。

受訪者認為職訓課程中有開設電焊的課程很好，民國 89 年曾經想過參加，但要到桃園，距離過遠，會選擇電焊課程的原因是因為可以在部落從事蓋鐵皮屋的工作。

6、對現在工作是否滿意？

希望可以有長期工，有工作的年輕人皆外流了，現在工作內容還可以、尚有意義，但是主要是希望不是短期。

7、對部落年輕人建議：

不要酗酒，有工作就做，年輕人會挑工作，大多是 40 幾歲才會去做，年輕人沒辦法去做，認為年輕人會計較薪水，期待一天 1500 元的工作。

8、對政府的建議：

認為要實際深入了解部落的需求，尤其像是對農業發展上的幫助，部落土地可以再利用，協助發展溫室農業，才有較高利潤，否則當個人借貸從事溫室，但本金太少，付不起則很快會被查封的高風險；現在農會協助的蔬菜班，都是平地人種植的，並不是部落。

另外受訪者也對原民會的功能提出質疑，許多部落年輕人也是從事打零工工作，1 或 2 天就沒有工作，即便到城市工作的年輕人因為景氣不好，就業也不易，回來部落也沒有工作機會，時常因而產生酗酒度日。

◎受訪者：**D**

◎訪談日期：**101年10月21日**

◎訪談時間：**09時35分至10時55分**

◎訪談地點：**住家附近的公立圖書館**

◎記錄者：**張惠婷**

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

國中畢業後，因工廠有專車接送上下班，後來兄弟建議半工半讀，由於聽力受損問題而放棄，有一小段時間在家中，後來再投入職場學習獨立。直至挖薑工作之前，受訪者大約1~2年即換工作，因為人際問題，後來學會職場中如何保護自己之後，工作才趨於穩定。

挖薑的工作，非長期，大約1~2個月工作日就一個段落結束，挖薑工作約2~3年，在這之前也在渡假村作臨時工，但必須是房務很滿的時候才有工作，但因為考量孩子與經濟，此非長久之計。因此至就業服務站找工作，有出缺車衣工作，因此便從事車衣，從去年4月初至今。

車衣，一週六天，案件計酬，一個月大約1萬3~1萬6；若為種薑則是一天800元，車衣工作是一天300~400元。

2、如何找到工作：

在外看見張貼資訊，然後進而聯繫。

3、養育孩子照顧情形：

原住苗栗，受訪者有三個孩子，老大為代課老師、老二就讀大學、老三為國三生。當老大2歲左右時，其婆婆可以協助照顧，原至新住處的工業區做鞋面工作，後來因為工廠外遷而結束，後來再更換工廠，但也一樣外移。

其丈夫原在外地工作，從事電鍍工作大約20、30年，產生後遺症，在921地震後因病離世，後來因孩子長大可以照顧小的，受訪者便去渡假村工作或拔草，後來鄰居再介紹就服而聯繫。

4、經濟情況：

當時從事挖薑的工作，因為有低收資格，三個孩子就學時皆有補助，之後老大開始工作後，現在轉為中低收入資格，老三有基金會學費補助，受訪者本身有身心障礙補助，此項福利是由於慈濟師姐擔心受訪者一人照顧三個孩子鼓勵去申請補助。

5、覺得最難熬的部分以及如何堅持下去：

因為聽力的問題在人際上有很大的困擾，被欺負，後來學會職場之道之後，就感到順利了。受訪者表示後來很多人羨慕自己很獨立，很勤勞工作也使得工作評價很好。

另外則是因為有佛教信仰，有困難可以求助。

6、曾經使用過政府就業服務的經驗：

就服站人員會陪同去，但認為提供的工作薪資很低，都是論件計酬，或是就服人員陪同應徵後未通知的。並且從到附近鄉鎮需約 40 分鐘，偏鄉幾乎沒有工作機會，訂單少的時候有時只有 1 萬 2 千元。

認為若要打工，只能找就服站，舉例最近有種植番茄的工作，是由慈濟師姐介紹的。

7、對政府的建議：

認為在照顧孩子的期間補助是很重要的，以及低收資格政府要保障，最後認為對於單親家庭是更加辛苦生活的，需有人支持。

◎受訪者：E

◎訪談日期：101年10月21日

◎訪談時間：11時13分至12時30分

◎訪談地點：住家附近的公立圖書館

◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

結婚前在台中市紡織工廠的女工，直到結婚後有了孩子停止工作大約10年。當孩子年幼時，做過家庭代工，921地震後，孩子長大才可以外出工作，因此孩子至台中原生家庭居住。而後孩子去台中居住後，開始從事以工代賑工作。也有朋友介紹採茶工作，曾經做過但因為早上非常早起、過度使用腰力以及日曬過久等難以負荷，否則若從事採茶，若採的好可達10幾萬元，但也有淡旺季。

目前工作的工廠也不穩定，從93年工作至今，已8年時間，在國姓鄉的種植金針菇工廠，但因養菌狀況不好，因此感到不穩定。

工作收入部份，是計算時薪。過年後是小月，一週不到3日工作天，大約1萬多元；6~7月皆休息歇工，不給薪；大月時幾乎每日都可上工，薪資為3萬多。

大小月大約各半年，大月往往也難以到半年；有時小月或不給薪的時候，會去打零工，例如：種樹、採枇杷等。

2、如何找到工作：

是藉由兒子的朋友介紹，創廠隔年就去工作，工廠內大多是當地居民，由於距離近且至少有工作，但工廠內流動率高，因為會受不了冷，且薪資不穩定，年輕人較會做不久，因為辛苦。

3、養育孩子照顧情形：

老大從高中開始工作打工，目前在山區從事粗工工作；老二目前大四很節儉，就讀國立大學，但擔心其未來工作出路；老三目前也自己打工可以支付自己開銷。但因為還有學貸，也是一項經濟支出。

4、經濟情況：

丈夫已過世，因為酗酒問題，一直未有一般工作，大多是零工，受訪者提及此部份相當難過哭泣，孩子出生之後，因為種植青椒失敗，丈夫便開始停止工作。因為有向農會借貸，目前仍在償還，娘家之前有協助這部份(受訪者回想此段回憶過程非常悲傷，訪問暫稍中斷)，因為覺得故鄉工作薪資較高，所以回去台中。丈夫是從老三出生之後開始未工作。

回台中之後，有兩年時間協助妹妹照顧孩子的褓母工作，後來回到偏鄉，過程中丈夫有嘗試開堆高機，受訪者很高興可以有穩定的機會，但後來丈夫與老板鬧不愉快，則又回到之前，並且丈夫身體健康狀況不佳，因此有朋友推薦以工代賑工作，受訪者便去從事。

5、如何堅持下去：

是因為孩子。認為孩子長大後可以有更好的未來，可以來照顧自己，認為自己必要的吃苦是可以的，只要未來有代價，並且認為孩子可以做到，也因為孩子了解家中狀況，也會為家裡著想而欣慰。

6、給失業者如何堅持下去的建議：

認為自己要負起責任，若有孩子將孩子養大，有工作就做。

7、認為政府的協助：

認為政府的協助不大，曾找就服站，雖因單親身分就服站有備註要優先，但後來短期工也皆無下文；先生過世之後，社會局曾建議申請低收，但因家中有兩位工作人口，但實際薪資不穩，且大部分收入為1萬多元，連住家都快無法居住，因為連久失修問題。

8、對年輕人的建議：

先找工作不要怕吃苦，男生做的工作，女生也可以做。

9、對政府的建議：

認為低收補助很足夠，雖然沒有補助了，但也要靠自己，政府也有難處，靠自己最好。

◎受訪者：F

◎訪談日期：101年10月26日

◎訪談時間：16時43分至18時27分

◎訪談地點：住家附近的連鎖咖啡廳

◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

受訪者為二度就業，在之前有做過安親班老師與負責人，是因孩子當時就讀蒙特梭利幼稚園，想對孩子學習有更好的安排，而開始有經營的因緣。

而原本受訪者預計陪伴孩子直至高中結束，直到三年前開始有二度就業的想法，便去參加就服站的中高齡就業的職訓課程，曾上過300小時(4個月)的婚禮顧問師課程，後來才知道婚禮顧問在職場中條件希望是28歲以下，以及有大學以上的限制。

目前在區公所社會救助課擔任職代，一個月約薪三萬，原本聘雇到11月中，由於其課長希望留住在地人才，以及並不排斥二度就業，故可能有機會工作延續。但感到不平衡，認為與正職公務人員皆做同樣的工作內容，而且能力甚至比正職人員更好，但是卻只能是臨時性質的。

2、曾經使用過政府就業服務的經驗：

曾轉介職業訓練，受訪者表示自己主動表達自己想要的是長遠的以及清楚自己想要的部分，因此就服站協助作性向的測試，透過分析才知道社交能力很好，後來就服站職訓轉介會計工作，因為之前曾做針織工作，所以並不想從事這方面工作，受訪者也進而要求是否可以推薦她所期望的。

3、如何找到工作：

由於受訪者在某大就讀社會科學系，當時就讀社會科學系是因為九年一貫，所以才想就讀以了解如何教養孩子，因此也有興趣教育方面的，所以就服站才再引介到現在這份工作，原本轉介社福中心的工

作，但因為社福中心設在鄰家有段距離，並只限戶籍為當地區域，所以才轉回，當時應徵時，課長表示需要社工助理，詢問是否可至婦女大學進修，受訪者表示願意，後來便應徵上。

而當時有職代以及短期工兩種性質，職代需要大學畢業；短期工屬多元就業方案，為高中以上學歷，為工作六個月為一段落；當時因同時有另一位人員，受訪者認為對方更需要職代工作，因此便讓給對方，自己從事短期工部分，後來在即將滿 6 個月時，課長將其轉為職代，但目前也不確定可做多久。

4、養育孩子照顧情形與經濟情況：

養育兩個孩子，目前各就讀大三與大一。原本受訪者就讀國貿系，結婚後與先生一同經營紡織工廠 12 年，原本預計外移大陸，但因考量孩子教育問題，因此便結束工廠，並且先生也贊成，在基於父母努力、孩子也就會努力的理念下，帶著兩個孩子完成學業，在三年半大專課程中，因著自己的教育理念也開設了安親班，過程中丈夫都是相當贊成認同的，目前也仍為安親班的投資者。

5、最苦的部分：

認為是心中的苦，但有家庭的溫暖與支持。當二度就業回到職場，被告知不需要你了，在那半年失業過程中，一直被拒絕，感到備受打擊與自我懷疑，好像被社會遺棄。

6、如何堅持下去：

認為自己不服輸的個性，以及也感謝職訓中提升其電腦能力，協助自己能很快上手。並且在有朋友建議念心經，讓心情平靜，也很感謝有六個月的空白時間，反而給自己有很大的度過力量與沉潛。

7、對現在工作是否滿意？

大多為滿意，指是對於未來是否能持續下去仍是未知。工作要的不是錢，是工作的意義。

8、認為可在工作中找到意義嗎？

認為現在台灣大環境真的不好，不容易。

9、給失業者如何堅持下去的建議：

認為二度就業的民眾許多是其精神與經濟狀況幾乎是不好的。認為

先上職訓，訓練自己最弱的部分，等到補上之後就可以有機會。

10、認為政府的協助：

認為第一線就服站已服務很好，是所有策略問題。

11、對創業者的建議：

不太建議，認為若抱怨多於喜悅，則不建議，而且創業一定要和興趣結合，必須清楚知道自己的興趣。

12、對年輕人的建議：

認為許多年輕人不知道自己的興趣，較吃不了苦，以及年輕人空白時間太少，時間管理不好。要很清楚自己要的東西，堅持自己，不認輸，盡力去做，主動積極。

13、對政府的建議：

認為職訓不夠實用性，並且職訓 30 人才工作錄取一人，建議必須先清楚廠商需求，才不會另外 29 人皆已投資時間金錢卻仍失敗。

不是要求津貼，而是要一個有目標且看得到未來的工作，並且對中高齡、公部門可以再釋放更多的位置，並且可運用在地人力，且提升就業者特質。

◎受訪者：G

◎訪談日期：101年11月09日

◎訪談時間：09時30分至11時10分

◎訪談地點：就診醫院附近的連鎖咖啡廳

◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

已失業10幾年，認為自己不會有人雇用，是因為社工人員才知道有什麼福利。15年前左右因健康不穩定，呼吸問題需要呼吸器，而在生病之前，從事玻璃容器行業，輪班制，薪資一個月約三萬，工作內容是顧原料測量溫度，因長期在高溫環境(原料熔度1千多度)，無法帶氧氣罩，也無法確定是否因而生病。

後來因為喘且無力，向公司請留職停薪，至外地休養，但身體狀況愈來愈不佳，久了之後也漸與外界疏離。原本一段時間之後，想盡快回到工作崗位，然而暈倒，送至當地治療。期間轉換許多住處，也因為健康一直不佳，體力受到影響，為了生活只能盡量支撐體力去做。

後來不斷遭遇波折，健康狀況一直不穩定，期間醫院對於受訪者逐漸有著堅定的信仰給予相當的精神支持、溫暖，並且在最無助時，會有人臨時給予基本的支援。在96~97年曾在網咖工作，因工作環境讓受訪者健康狀況受影響，後來在台北的醫院治療，健康逐漸穩定改善。

2、曾經使用過政府就業服務的經驗：

沒想過至就服站登記，因為雖曾有想過，但考量自己健康狀況，所以放棄。

3、如何找到工作：

健康好轉後，從事賣水果，是因為在之前網咖工作的同事推薦受訪者可以嘗試看看，受訪者認為這也是一項機緣，在大台北區開始找尋販賣點，在開始賣水果前有向友人先做實習，從推台車販賣開始，投資資本1萬元，從有雇用協助推車的工讀生，後來對方認為錢太少，

於是轉由受訪者獨力去做，沒想到自己可以做到，並且逐漸生意穩定成長。

4、經濟情況：

賣水果至今已兩年，是由推薦的友人與其男友協助批發水果載送給他，僅向他收取油資，不預想能夠做多久，盡力去做，當時看到賣水果的工作便有興趣嘗試，因為認為自己可以做，目前身體狀況佳可做 5~6 小時，有時受氣候影響，可能會需休息，一周工作天則因此不一定。

現在有低收及身心障礙相關補助，是直到在台北的醫院，經由社工協助才知道有相關福利可以申請，之前皆無。另外今年的電費補助，對自己很重要，因為呼吸器是維生必備。

5、如何堅持下去：

心中有個聲音說，如果老天爺讓他生存下去，一定要走出去，不甘心，要做給別人看。並且在加護病房一個月時，腳部有萎縮現象、行走困難，且沒有親友陪伴，更告訴自己，一定要走出去。

受訪者表示對自己很正向、有信心，但對自己的身體沒有安全感。

6、對現在工作是否滿意？

是的，讓自己覺得很自在，過去的經驗成為自我警惕，認為人必須要走出去。並且認為工作能夠讓自己樂觀，與人有正向的互動感覺很好，別人幫助自己，自己也要走出來，並且認為別人幫助自己，自己也要努力。

7、對年輕人的建議：

心態要調整，當然也有不錯的年輕人，但年輕人有時較不會主動去做，或從資方去想，服務態度會較屬玩票性質。

8、對政府的建議：

對於工作會擔心之後是否可以維持，以及政策不夠明確，例如 ICF 新制，有收到評估書，但是不知道是否會受影響，政策反覆，令自己很無安全感。

9、對職訓的建議：

交通是否便利，是否能學以致用，學習與實際運用是否可能。並且

認為學了職訓後，要有一個工作可以運用，建議可以採企業合作方式，較有安全感。

◎受訪者：H

◎訪談日期：101 年 11 月 21 日

◎訪談時間：20 時 00 分至 21 時 40 分

◎訪談地點：住家附近的便利商店附設座位區

◎記錄者：張惠婷

◎訪談內容摘要：

1、說明曾做過的工作情形：

過去從服裝設計科肄業，15 歲開始學作衣服，工作後再就讀高職。後來 22 歲左右因為脊椎問題再就醫，休養 2 年左右，25 歲左右開始就業，因為為南部人，休養與高職是在南部就讀。有 3~5 年不穩定就業，曾自己開店大約 5 年，開店第 2 年就經營起來，認為是自己有專業技術且實在，市場租金 5000，4 坪大，家中補貼 10000 元；3~5 年間有兼做加油站、發傳單等工作，認為若沒有工作時，則任何工作機會皆可。現在從事成衣製造，目前白天從事服飾飾品行政助理，晚上自己兼做修改衣服；白天工作有餐費，全勤 1000，底薪 2 萬。

3~5 年不穩定就業是因為從事學徒工作以及職訓。

2、曾經使用過政府就業服務的經驗：

一開始因為身體疾病情形，需要做復健，醫院當時有開設職訓班，考量復健與職訓可以同步，便參加，當時大約 15、17 歲，為期一年，認為這時候的職訓較完整。

民國 91 年也有參加服飾修改的職訓，才為期一個月，認為不能學到什麼，認為可能是經費的問題，因為職訓的津貼比工作還高，以及很多是貴婦去參加學習，對有心要學習的人只能學到基本的。

3、如何找到工作：

後來因為想多補充自己不足的能力，才想將店收起來，去做其它，後來應徵打版工作，因為自己的專業，因此應徵上。

4、 是否有職場歧視：

現在這份工作一開始的時候也有遇到歧視，也是會很不高興，但會想這也是訓練，現在較沒有，因為透過溝通處理。

5、 如何堅持下去：

認為做原本專業的工作，較無挫折。但父親較不喜歡他工作，因為醫生也不建議工作，因為容易疲累，家人擔心他的身體，家人曾北上關心其工作情形，認為經營得不錯，才放心。

就業時被拒絕，當然會不舒服，這部分在非技術層面較會遇到。保持樂觀的心態是認為心態要轉向，往好處想才會好。

6、 對現在工作是否滿意？

認為工作可以學習到新的經驗(包括行政、管理方面)，認為工作可以累積人生經驗，若自己孩子會讓他去打工累積經驗，這是父親給他的想法。

目前是想多學東西，等待學完之後再想下一步。

7、 為何不放棄而回家：

因為所打的基礎都在這裡，朋友也在這裡，所以能做多久就多久。

8、 對失業者的建議：

認為自己心態的調適最重要，覺得不好的薪資可能暫時先做，但受訪者認為若有家庭者可能則難以選擇這部分，但若真的找不到，則只能盡可能去做。若能力不足就先充電。

9、 從自營生意到找工作的調適：

因較不在意細節，所以較無感覺。

10、 對政府的建議：

有就服員陪同面試錄取機會較大，但也會有另一個問題，若就服員不了解求職者狀況而轉介，因產生的流動率更高，反而使業界不信任就服員的轉介。

- ◎受訪者：勞政單位主管
- ◎訪談日期：101年5月23日
- ◎訪談時間：20時00分至22時00分
- ◎訪談地點：東吳大學社工系D0911研討室
- ◎記錄者：洪春旬

摘要：

一、中央與地方之社政、勞政權責說明

1. 目前社政業務多是地方政府在執行辦理，但勞政卻多是中央勞委會在運作執行，如三合一失業給付、職訓生活津貼、雇用獎助金等，勞委會職訓局底下的就業服務站才有權限發放，如新北市三重就服站、板橋就服站、新店就服站，這些就服站的服務內容較多，但中央卻不下放權限給地方政府，地方只能做求才求職的媒合，與一些就業資訊的提供。
2. 現各縣市政府都有中央與地方的兩套制度。如早期台北市是直轄市，所以地方有權限做三合一，可現在新北市也是直轄市了，雖一直向中央爭取，但中央仍然不授權。而高雄市如今也是兩套制度，舊的高雄“市”早期已是直轄市，所以有辦法做三合一，但新併進去的高雄縣卻沒有權限。
3. 受訪者建議，本研究在進行焦點團體時，可包含中央與地方的單位，尤其勞政的部分，中央與地方有相當不同的樣貌。

二、新北市勞社政合作模式

1. 新北市地方政府其實各部門的合作關係不錯，如勞工局與社會局，兩者間有較多的聯繫與溝通。另外，社會局並不會把這些名冊給中央，因此，現今中央在做服務時，變成是被動的，只能在服務站台等待生活扶助戶的求助。
2. 但如上面所述，新北市地方勞工單位卻是沒有權限申請失業給付的，即便地方政府有名冊，能主動協助生活扶助戶，但當遇到需申請給付津貼的狀況時，也只能請對方到板橋就服站(中央)去申

請，所以，民眾對於兩套制度，多多少少也是有些抱怨。

3. 社會局每月會將新產生的生活扶助戶(包括中低與低收)，介於 15 到 65 歲工作年齡者的名冊，定期轉介給勞工局。而勞工局以電話連絡這些名單，詢問是否有就業意願，進而主動了解，看是否需要就業相關的訊息，或者幫助他們找工作。
4. 上述合作模式還有待改善，建議有二：一為冊送過程先行篩選。勞政單位所接收之名冊為 15 至 65 歲就業人口，但其中可能有人要照顧家庭、健康及經濟狀況不佳、甚或在學生。如果沒有初篩，將使勞政單位花費許多人力執行篩選任務；二、建議社政單位作為第一線可先做篩選，經過初篩後，將真正有工作能力且有就業動機的名單，轉介給勞政單位。

三、召開過的相關會議

1. 勞工局與社會救助科開會討論議題，近來著重冊送過程中服務對象之篩選原則、業務內容報告及政策實行問題的討論。

四、就服站台工作流程、人員背景介紹

1. 以前各鄉鎮所的就服台，都是運用公服的人力，聘用一些中高齡者，但他們非專業，在專業領域上可能需再加強。受訪者表示，現在各就服站台沒有再用公服的人力，且各站台都有個管員的配置，個管員大多是社工或相關科系背景，在專業訓練上沒有問題。
2. 一般求職者到站台去找工作時，如果他有工作能力，便會透過就服員做簡單諮詢、提供工作機會、開推薦單，接著讓求職者去找工作。倘若求職者一直找不到，他也符合特定對象指標，便會進入個管程序，由個管員做深度諮商與評估，如對方求職技巧較弱，個管員便會安排參加就促研習，藉此教導其面試技巧、履歷撰寫等，又或是技能不足者，便提供職訓的資源，如又發現他有心理方面的問題，那便轉介衛生局，有經濟問題便轉介社會局。所以個管員會做整體且深入的服務。老師認為有個管員的協助，且將資源引進，這對就服來說已是蠻理想的狀態，同時也是本研究想

要呼籲的做法，看來現行已在實施了。

3. 新北市目前有十個地方層級的據點，共有十四位個管員。就業服務“站”與就業服務“台”的功能其實是差不多的，只是台的人數較少，僅兩、三位同仁，但如五股就業服務站，因五股有工業區，故規模較大，大約有六、七位同仁，而這六、七位裡有兩位是在做特定對象。

五、生活扶助戶需如何再加強？

1. 現今法令上已有修法，從前生活扶助戶擔心工作後，因收入增加而導致福利資格被取消，但現在工作後，可延長最多四年免計算。但重點是生活扶助戶是否知道已修法，可能還在擔心找工作會影響福利身分。而這部分建議社政單位應做足宣導。
2. 一般來講，低收入戶較沒誘因工作，但補助拿不多的二、三款低收入戶多會出去做臨時短期工作，也可能會需要就業促進，但目前資料統計上沒有做到那麼細去分割，或許以後可以做身分別的分類。
3. 以 100 年下半年度 7 月-12 月資料來看，社政轉介名冊共 5476 人，勞政單位主動去聯絡時，發現已有工作的占 30% (922 人)，其中很多是臨時工；資料變更聯絡不上占 15%；有就業需求大概占 13%；沒有意願占 4%；照顧家庭因素所占比例則沒有統計到那麼細。

六、有工作能力未就業的定義

1. 其實這個沒有明確的定義，但依內政部的寫法，有關低收、中低收未就業有工作能力者分三類，一、有工作能力、有工作意願；二、有工作意願但有就業障礙；三、有工作能力但就業意願低，需強力輔導。但因這是勞委會給內政部的公文，其實也不太算是定義。
2. 沒有工作能力一般指 15 歲以下跟 65 歲以上，中間年齡有生病、就學中等。

3. 就業的定義就是有工作，正在尋找工作或參加職訓都不算就業。

七、現有就業促進的措施

1. 中央三合一、中央就業啟航計畫(僱用前三個月，每人每月補助 1 萬多塊)、求職交通補助金、就業研習班、創業貸款(100 萬，無息 2 年)、創業研習班(評估適合創業方向，另有顧問陪伴，包括在創業過程中擬定計畫或做市場評估等，有一群顧問會在旁輔導)、職業訓練(培養技能大概 2.3 個月，這中間有職訓生活津貼)
2. 辦理工讀方案，將針對生活扶助戶以及特定對象，如長期失業者，提供其子女暑期或平時至公部門工讀機會，去年提供名額為 300 名，今年為 280 名。方案申請者超過原定人數三倍以上，故去年按部門規定，按特定對象優先順序篩選，比如生活扶助戶為優先照顧的，第二可能是身障或新住民，有一個這樣的排序。但按這樣排，也許到第五個指標就已滿。今年為求公平性，讓符合條件者以抽籤方式進行。此方案主要透過新聞媒體、公文通知學校，或是海報來傳達訊息。

八、冊送資料來源及取得方式

1. 各縣市勞工局每年對服務對象做分類與統計，將資料登錄於勞委會服務系統。
2. 針對方案執行成效之統計資料，若欲取得全國性資料，需取自勞委會職訓局，若為縣市詳細資料，則可取自該地方勞工局。
3. 勞工局冊送資料乃源自社政單位，因涉及個資法，所以名冊取得權須先行與地方當局討論始得允許。先前勞工局辦理失業勞工子女的就學補助，其資料亦因個資法而難以取得，最後是透過中央當局允許，始取得名冊。

◎受訪者：勞政單位資深就服員

◎日期：101年10月19日

◎時間：14:00-16:00

◎地點：高雄職業工會

◎記錄者：邱悅貞

弱勢家庭絕多數為家庭托育托老問題，因為無足夠社會支持系統，造成就業困難；也有負擔家計者從事勞力工作，導致身體上的傷害，無法繼續工作，選擇領取津貼。介紹就業政策隨政黨輪替有不同的變革，如就業多媽媽的人力條件要求中高齡，有社團經驗，如果懂勞動法規與知道電腦操作，易錄取。主要案源自行開發，後來因政黨輪替，轉變成外展服務，就業服務站的人員配置及薪資方面也產生變化。另外，勞政單位運用外派公司的人力，在投保薪資上有不公平的現象，使員工權利喪失，經過多次事件爆發，加上員工積極爭取已改善。

目前派遣公司有四大廠商在進行，服務範圍廣泛，外派單位對個案資料無隱私性，對績效每年有一定的要求，對於有勞動意識的員工，採壓迫方式，不合理的待遇，到近期因為員工意識高張，要求公司要合理公平的工作待遇，逐漸被重視。受訪者在就服單位工作，看到諸多不合理、不公平的事件發生，自己為勞動意識強烈員工，努力爭取應有的權利，卻被公司列為黑名單，從事多年的就服單位工作，感到心力交瘁，因而離職。

現在有 70% 托育私有化市場而 30% 為托育公共化措施，營利部分占太高，且托育市場人力不足，主因是勞動條件太差，加上私部門托育費用太高，職業婦女難運用此資源，因此希望公辦民營的托育照顧的機構可以社區化，有合理的費用，讓托育資源可以廣泛使用，家長也負擔的起費用，希望政府對托育、托老照顧問題，能夠多發展照顧措施，勝於津貼補助。

附件十一 「我國弱勢家庭就業促進之研究」委託研究
期中報告審查意見回應對照表

101年12月17日

章節	編號	審查意見	回覆修正情況說明
第一章 研究主旨與緣起	1.	(一)第一節論述我國追隨工作福利之國際趨勢，針對弱勢家庭推出積極勞動市場政策，請說明研究對象「弱勢家庭」界定之相關法條依據及內涵，包括社會救助法、就業服務法之相關規定。 另請補充社會救助法第15條有關低收入戶、中低收入戶中有工作能力者如不願接受主管機關提供之就業服務、職業訓練或以工代賑，主管機關不予扶助之內容，以佐證我國已採取積極勞動市場政策(第1頁至第4頁)。	已依審查委員建議修正，增列弱勢家庭界定的相關法條依據及內涵，詳見附註1。 已依審查委員建議補充社會救助法第15條相關規定。
	2.	(二)就業服務法業於101年11月28日完成修正，有關主管機關對於自願就業人員應訂定計畫，致力促進其就業，係就業服務法第24條規定(非文中提及之第29條，第1頁至第2頁)，請一併檢視更新相關法條編號，及引述內容。	已依審查委員建議補充就業服務法第24條相關規定。
	3.	(三)文中提及勞委會為促進弱	已依審查委員建議修正

		勢家庭就業，提出許多就業促進計畫。勞委會所推出之就業促進計畫，係依據就業服務法之相關規定辦理，並非文中所言之額外措施，請 檢視修正相關文字 (第 2 頁)。	
	4.	(四)請 補充說明 立法院 99 年 12 月三讀通過社會救助法修正案後，估計有 31.2 萬戶、85.2 萬人納入社會救助體系之 資料來源 (第 2 頁)；另文中提及根據「研究者之前研究發現」，弱勢族群一致希望政府協助就業(第 2 頁至第 3 頁)，請 補充說明該研究名稱等相關資訊 。	已補上資料來源，並新增於參考書目 已於相關敘述後引註，詳見參考資料，李淑容 2004 與 2007 相關研究
	5.	(五)文中論及「就業服務法明定地方主管機關應將生活扶助戶中具有工作能力者列冊送就業服務機構……」(第 4 頁)，請 補充說明 係屬第 29 條之規定。	已依審查委員意見補充說明
	6.	(六)第一節引述辛炳隆教授 2003 年之研究內容，請將該研究 列於參考書目 (第 1 頁)。	已新增於參考書目
第二章 研	7.	(一)第一節「研究主題背景與文獻探討」 1. 其內容(第 5 頁至第 6 頁)與第一章第一節部分重疊，請重新檢視並整併，另「 老人福利	1. 此段引述詹火生，林建成(2010)國政分析報告，用以說明中低收入戶名詞出現經過與原由 2. 已依審查意見修正

究 主 題 背 景 與 文 獻 探 討		<p>法」等相關法規之引述(第 6 頁), 請均更新為最新修正版本。</p> <p>2. 文中提及中低收入戶目前尚無正式官方統計數據部分, 有關中低收入戶之人、戶數統計(第 6 頁), 現已登載於內政部統計處網站之內政統計月報中, 截至 101 年第 3 季止, 中低收入戶計 82, 251 戶、262, 562 人。</p>	
	8.	<p>(二)第二節請修正「無工作能力之界定」係引用自社會救助法第 5-3 條之內容(第 7 頁)。</p>	已依審查委員建議修正
	9.	<p>(三)第三節提及「研究者檢視相關研究」, 請補充說明檢視那些研究, 並簡述相關研究內容(第 10 頁)。</p>	
	10.	<p>(四)第四節「弱勢家庭的就業促進措施」</p> <p>1. 第四節內容為我國弱勢家庭的就業促進措施, 標題請增加「我國」2 字(第 11 頁), 以突顯主題。</p> <p>2. 有關「行政院改善所得分配專案小組」不屬於「協助弱勢家庭就業的相關法規」(第 11 頁至第 12 頁), 請檢視並修正。另請詳述引述法規之條款及內</p>	<p>1. 已增加</p> <p>2. 已依審查委員建議修正</p> <p>3. 曾敏傑、李誠、林昭吟等相關評估研究之出處已增列於參考書目中</p>

	<p>容(第 11 頁至第 12 頁)，並重新檢視更新為最新版本。</p> <p>3. 勞委會之「促進弱勢者就業計畫」(第 14 頁至第 15 頁)，請補充推行期間。另文中提及學者相關評估研究，請增列於參考書目中。</p>	
<p>11.</p>	<p>(五)第五節及第六節英國、韓國促進弱勢家庭就業的作法</p> <p>1. 英國部分僅介紹低工資所得者之稅收減免制度及最低工資政策等相關規定，至於政府針對弱勢家庭所提供就業服務、職業訓練等服務之運作、就業促進計畫與措施，以及相關執行成效則付之闕如(第 16 頁至第 36 頁)，請補充說明之。</p> <p>2. 表 2.6「基本工資水準，依年齡與身份分」(第 37 頁)，請補充說明計算單位為「時薪」。</p> <p>3. Korea Labor Institute 屬官方研究單位，不宜翻譯成「韓國勞工協會」(第 44 頁)，較適當之議法為「韓國勞動研究院」。</p> <p>4. 韓國促進弱勢者就業之相關措施(第 47 頁至第 49 頁)，係為四大類或三大類，請檢視並修正。</p>	<p>1. 因兩國就業服務之變革及其成果需要整理的部分仍多，將於期末報告呈現</p> <p>2. 已補充</p> <p>3. 已修正</p> <p>4. 5. 6. 因整理的部分仍多，將於期末報告呈現</p>

		<p>5. 韓國「自我幫助計畫」於 2009 年「成功就業配套措施計畫」實施後(第 48 頁)，是否仍舊存在，請補充說明，另請補充說明相關就業促進措施之執行成效。</p> <p>6. 請增列一節說明英國及韓國促進弱勢者就業之政策、計畫、措施之利弊得失，及其值得參考借鏡之處。</p>	
第三章 研究 方法 與 過程	12.	(一)問卷調查在蒐集低收入戶及中低收入戶就業需求、困難、服務使用情形等資訊，然抽樣選擇卻是中低收入戶，以中低收入戶之態樣可否涵蓋低收入戶，請研究單位再評估。	已修正
	13.	(二)問卷調查之新北市與南投縣受訪對象數目過於懸殊(346:54)，後續統計分析不宜全部放在一起(因非全國隨機抽樣，無法推論，放在一起分析意義不大，且南投的調查結果會被新北市稀釋)，後續該怎麼分析？要展現什麼議題？請再深入思考。	依審查委員建議，會將新北市與南投縣問卷調查結果分開加以分析。如有相同議題會在期末報告加以說明。
	14.	(三)深度訪談對象為中低收入戶，焦點團體座談對象則包括低收入戶、中低收入戶、低收入戶及中低收入戶服務人員，	本研究採取多元的資料蒐集與分析方法，包括問卷調查、焦點團體與深度訪談。「問卷調查」

		<p>低收入戶、中低收入戶文字時而交錯，二者宜有清楚界定及區分。</p>	<p>的受訪對象為中低收入戶；「焦點團體」的參與者則是以勞社政實務工作者為主。兩者的資料蒐集均聚弱勢者就業促進的執行障礙。為作區隔與比較，深度訪談將焦點放在：弱勢者重返職場的歷程。包括：如何克服這些困境找到穩定的工作？他們對公共就業服務體系的評價與建議。訪談結果可與問卷調查及焦點團體所得之資料作比對。</p>
	<p>15.</p>	<p>(四)深入訪談的「立意取樣」上，宜加入 45 歲以下者，因 45 歲以下者也占了研究對象人口的一半，且其家庭組成狀況不同，家庭生命週期的階段也可能不同，後者的弱勢處境與挑戰，是否一定較前者不嚴重？請釐清說明(第 62 頁)。</p>	<p>低收及中低收弱勢就業者之深度訪談計有八名，其中有三名為 45 歲以下的受訪者，詳見附件六。</p>
<p>第四章 研究</p>	<p>16.</p>	<p>(一)第一節「問卷調查結果分析」之「九、陷入經濟困境因素」之(二)、(三)、(四)、(五)、(六)均提及「承上表(2-10-1)所述」(第 80 頁至第 83 頁)，惟文中並無表 2-10-1，請檢視</p>	<p>因期末仍會加進圖表，故圖表的編號會在期末報告時重新編列，研究者將會注意此問題</p>

結果分析		並修正。	
	17.	(二)第二節「焦點團體資料初步分析」提及勞政提供全職工作，社政覺得弱勢工作者需要的是部分工時的工作，或可以自由進出的工作。惟引述內容皆為勞政就服員訪談資料(第132頁)，請檢視並修正。	將於期末報告之焦點團體分析裡予以修正
	18.	(三)請加強問卷調查、焦點團體、深度訪談這三種方法所蒐集資料之間的整合，以及不同受訪者之間可能呈現的意見差異，而不是三種資料各談各的。	將於期末報告改善三種方法蒐集之資料與意見的差異
19.	(四)在討論研究對象的說法時，除呈現被訪問者的說詞外，更期待深入探究背後原因。例如對社政或勞政部門工作人員的焦點訪談時，不止一次提到低收入戶或中低收入戶或原住民有福利依賴的現象，然而該「福利依賴」究竟是「因」，還是「果」，需要明辨。在表面現象上，這群人「寧可領津貼，也不想去工作」的態度表達，也許掩蓋的是自信的不足，就業能力的不夠，或過往就業上多次的挫敗，換言之，該態度背後有結構性的問題，因此宜小心論述(第107頁)	依審查委員建議，在期末報告加強對於受訪者陳述背後結構性因素的論述	

		至第 133 頁)。	
	20.	(五)弱勢家庭內部的差異性宜區分出來，有些是長期的弱勢，有些是臨時性的弱勢，如放無薪假或近期內失業或家戶主要所得者死亡、失能等，不同的弱勢成因，其對工作的態度與期待也可能是不同的，宜進一步探討。同樣的低收入戶與中低收入戶，也宜進一步仔細探究其落入低收入戶及中低收入戶的成因之差異與就業之間的關連(第 107 頁至第 133 頁)。	將於期末報告會針對弱勢工作者不同的成因，與就業及其期待政府提供的協助，進行交叉分析
	21.	(六)研究對象為「弱勢家庭」，注意分析單位至少應是家庭主要生計者，才能呈現弱勢家庭問題。	已根據審查委員意見修正
第五章 初步研究結論	22.	(一)「伍、初步研究結論」標題(第 134 頁)請修正為「第五章、初步研究結論」。	已修正；另，本報告的編號格式，以第一章、第二章…為準，故修正為「第五章、初步研究結論」
	23.	(二)問卷調查資料顯示離開職場的因素多是個人性因素(如健康與照顧家人)，焦點團體資料也多所呈現此點，若該個人性因素無法消除、再多的就業服務都無法協助弱勢家庭就	弱勢家庭主要生計者的就業排除，需要勞政與社政協同分工來加以協助，將於期末報告做進一步論述與建議

		業，顯示社政與勞政存在整合問題，建議於期末報告詳予論述。	
24.	(三)目前已有的發現，已相當可貴，例如相當高比例的中低收入家庭，是有全時工作，甚至工時遠高於法定工時許多，但仍落入中低收入戶的處境下；有部分家庭是因為「子女教育費開銷大」而陷入經濟困境；有部分是因身體傷殘而落入困境；有些顧慮到欠債及為免被追討而選擇臨時性或不加入勞健保的工作；這些現象都可應對到相關的政策討論，後續需要從研究者的高度，來進一步整合與詮釋從不同方法所獲得的資料，再加上英國與韓國的經驗，從而指出我國現行政策與制度的優缺點，與未來可以修正的方向。	<p>調查問卷的發現，中低收入家庭主要生計者多半是工作貧窮，工時長而工資低，而就業上則面臨中高齡、照顧工作、身體傷病以及不足以支應子女較費用等障礙</p> <p>期末報告將針對我國現行政策，並結合英韓經驗，做出政策建議</p>	
25.	(四)第二節「焦點團體初步發現」部分 1. 第五項提及政府對勞動者家庭之支持性政策不足，其中提到有照顧需求的中低收入戶，現有之托育及長期照顧服務無法滿足(第 142 頁)，請進一步釐清，需求與供給產生落差的	<p>1. 目前仍在討論，將於期末報告呈現</p> <p>2. 目前仍在查詢，將於期末報告補上</p>	

		<p>原因為何，是使用了之後不合用或沒有使用但想像不合用，還是不知道有什麼服務可以使用。</p> <p>2. 內文引述相關參考資料，如 Haggard and Kaufman 2008 等 (第 141 頁到第 144 頁)，請均列入參考書目。</p>	
其他	26.	<p>未來有關具體建議事項請區分為立即可行建議與中長程建議，並註明相應之主、協辦機關納入期末報告定稿。</p>	<p>會參考審查委員意見，於期末報告會對建議事項區分時程並註名主協辦機關</p>
	27.	<p>表格編號請全部改為以章、節為起首兩碼編號，如第 1 章第 1 節表格 1 請編號表 1-1-1，以與其他章節之表格編號區隔。另目次請增列表次及圖次。</p>	<p>會依審查委員建議改正</p>
	28.	<p>另請一併檢視修正內容之錯漏字。</p>	<p>將於期末報告修正</p>

附件十二 「我國弱勢家庭就業促進之研究」委託研究
 期末報告審查意見回應對照表

102年5月5日

章節	編號	審查意見	回覆修正情況說明
第一章 研究 主旨 與 緣 起	1.	在章節安排上，建議第二章第一節到第三節（第5頁至第9頁）移至第一章，第一章章名修正或調整為「緒論」，分別探討研究背景與研究目的。	已修正
	2.	81年制定「就業服務法」對於促進生活扶助戶之就業已有相關規定條文，並非101年11月28日新修正之內容（第1頁、第3頁、第10頁），請修正報告內文。	原修訂文字係根據期中審查意見修正
第二章 研究 主題 背景 與	3.	第一節有關低收入戶及中低收入戶數量分別引用自100年底、101年9月底資料（第5頁至第6頁），請均更新為101年底之統計數據。	已修正
	4.	第二節有關低收入戶現況之說明「（五）婚姻狀況」及「（六）家庭組織型態」（第6頁至第7頁），編碼請分別修正為（四）、（五）。	已修正
	5.	第三節引述「吳惠玲」2004年	已將參考書目修正為

文 獻 探 討		資料（第 9 頁），其名字與參考書目之「吳惠林」（第 320 頁）所列不符，請檢視修正。	「吳惠玲」
	6.	第三節（第 9 頁）請補充其他國外之文獻或研究	已修正
	7.	第四節有關多元就業開發方案自 2002 年推出迄今核定之計畫數、工作機會、進用人數（第 12 頁），請更新至 2011 年底之統計數據。	未取得最新資料
	8.	第五節有關英國促進弱勢就業者就業之作法（第 14 頁至第 44 頁），請說明英國低收入戶及中低收入戶之法律定義，其就業促進之制度規範與運作，是否亦由社政機關將名冊轉介至勞政機關，弱勢家庭有工作能力者是否面臨家庭照顧之壓力，英國之社政及勞政機關如何協助排除相關就業障礙，兩機關的合作模式及執行成效如何等。	已增列，詳見「六、英國低收入與就業障礙排除」
	9.	有關勞委會「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」數據為 100 年 7 月至 101 年 1 月執行成果（第 11 頁），請更新至 101 年 12 月最新資料。	未取得最新資料

	10.	曾敏傑（2003）評估「永續就業工程方案」及林昭吟（2004）評估公共服務擴大就業方案執行成效等文獻資料時間過久（第 13 頁），可參考臺綜院多元就業開發方案 96 年整體實施效益評估計畫（2009）、研考會促進就業計畫效益評估（2011），及辛炳隆副教授「勞委會短期促進就業措施調查分析」（2012）期末報告等資料。	已加入台綜院(2009)、研考會(2011)之文獻資料
第三章 研究方法與過程	11.	研究團隊之分析架構係根據研究目的或內容來規劃，未從相關理論或文獻探討來設計，請予以強化。	經團隊討論後，決定刪除研究架構圖
	12.	本研究案名稱「我國弱勢家庭就業促進之研究」，問卷調查僅以新北市（374 位）及南投縣（26 位）個案作為研究對象，研究資料能否具代表性及推論性，建議加副標題。	期末審查會議決議不加副標題
	13.	第一節研究架構圖僅列「中低收入戶有工作能力之經濟戶長」（第 71 頁），為與實際研究方法相符，請增列「低收入戶」；第三節問卷調查請刪除「低收入戶」文字（第 74 頁）；焦點團體大綱內容有關「中低收入戶焦點團體部分」（第 75	增刪文字部分已修正

		頁)，請增列「低收入戶」文字；第四節資料蒐集之焦點團體部分，請於 101 年 10 月 25 日上午場「南投中低收場次」（第 79 頁）增列「低收」文字，附件三焦點團體討論題綱（第 351 頁）亦請配合修正。	
	14.	第四節（第 77 頁至第 84 頁）是否需要詳細說明資料蒐集過程，請再行斟酌。	
	15.	問卷調查法研究對象出現不一致情形（第 72 頁、第 74 頁）；焦點團體法研究對象亦出現不一致情形（第 72 頁、第 75 頁），請一併檢視修正。	已修正
第四章 研究結果分析	16.	「勞委會職訓局身心障礙特定對象組」單位名稱，請修正為「勞委會職訓局身心障礙者就業訓練組」（第 80 頁）。	已修正
	17.	請增列低收入戶及中低收入戶福利措施之差異，中低收入戶不適用就業促進津貼，無法領取職訓生活津貼、求職交通津貼、僱用獎助等，故問卷調查沒有領過津貼者高達 84.6%（第 116 頁、第 154 頁）。	已修正於頁 188 註 32，及頁 169 註 33
	18.	新北市研究資料有 37% 受調查者工作需求為全職工作，惟南投縣有 34.6% 受調查者工作需	已說明於頁 169

	求為部分工時，因城鄉差距迥異，導致不同就業需求。	
19.	研究團隊分別就新北市與南投縣進行問卷調查（第 86 頁至第 155 頁），兩個縣市弱勢家庭的現況、問題與需求是否有所不同，勞政與社政之間的協調與合作是否有所差異，請加以討論。	已說明於頁 170-171 及頁 309-314
20.	在調查分析部分，研究團隊將就業需求區分為「影響就業因素」和「期待政府提供協助」兩項（第 147 頁至第 149 頁），兩者間似乎有落差？譬如影響因素有「年齡歧視」、「學歷限制」、「照顧」，而期待政府提供協助部分卻未加以著墨，請補充說明。	已修正 詳見頁 163-164
21.	請將城鄉差距、家庭型態等因素與其他變項交叉分析，並進一步討論，可能會有不同的發現與政策建議。	已於頁 127-132 加入相關變項交叉分析，並於政策建議中加以討論
22.	研究發現提到受訪者多為「工作貧窮者」（第 235 頁、第 283 頁），工作貧窮有其定義，請說明其判定依據。	已於頁 136 註 33 加以說明
23.	工作貧窮是研究最重要的發現（第 235 頁、第 283 頁），促進就業能否解決工作貧窮，則	已於頁 335 加入所得維持作為就業促進以外的政策建議

		有待進一步探討，政策思考方向除了傳統的協助弱勢家庭找工作之外，有無其他思考方向，請再予以研議。	
	24.	第三節深度訪談分析有關「四、就業不穩定對當事人的內在衝擊」之「(二)就業困境衍生的社會適應問題」，誤繕為「人力資本低者回流遷徙的可能性遠高於人力資本低者」(第256頁)，請將後面文字修正「遠高於人力資本高者」。	已修正，詳見頁272
第五章 研究結論與建議	25.	第一節之「一、瞭解中低收入戶弱勢家庭中有工作能力者就業現況、需求與問題分析」之編號(一)為「新北市調查結果」(第282頁)，為釐清閱讀條理，請於南投縣調查問卷分析部分標示編號(二)，並將「新北市調查結果」之「4. 影響受訪者的就業因素」及「5. 受訪者期待政府提供的協助」(第286頁至第289頁)內容中有關新北市與南投縣調查結果、焦點團體座談及深度訪談之比較，獨立為編號(三)。	此處實為三種研究方法結果分析的綜合論述，故將(一)「新北市調查結果」標題拿掉；比較的部分，亦總合論述於研究結論，詳見頁297
	26.	第一節研究結論「一、瞭解中低收入戶弱勢家庭中有工作能	因新北市與南投縣調查結果分析已有各自的小

	力者就業現況、需求與問題分析」(第 282 頁)，僅詳述新北市調查結果分析，未見南投縣相關資料，請說明。	結，故此處將兩縣市調查結果分析結論做合併論述，詳見頁 297-303
27.	表 5-1 勞委會職訓局轉介就業執行成效數據為 100 年 7 月至 101 年 10 月執行成果(第 289 頁)，請更新為 101 年 12 月最新資料。	未取得最新資料
28.	「四、蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效」一節(第 300 頁至第 301 頁)，分析英國及韓國在促進弱勢家庭就業相關政策的相同及相異處，請納入臺灣經驗一同比較，以便更清楚呈現我國與英國、韓國的差異之處。	已於頁 314-317 每段文字後加入英國、韓國與我國經驗的比較
29.	第一節之「四、蒐集英國、南韓等先進國家近年來促進弱勢家庭就業相關政策經驗及成效」，有關相同點「(一)其皆發展整合型之就業服務中心」提及英國就業服務中心整合失業給付、房屋給付、育兒補助券等給付與津貼(第 300 頁)，另相異處「(二)就業促進津貼之內涵不同」提及韓國就服站僅提供失業保險給	已修正，詳見頁 314-317

	<p>付，未附加房屋、子女等社會救助與社會津貼給付（第 301 頁），兩者內容顯然矛盾，又查第二章有關南韓就業服務體系內容（第 66 頁至第 70 頁），並未論述工作中心是否整合相關給付與津貼，請檢視並修正相關內容，另「五、以積極就業觀點，對促進弱勢家庭就業政策提出具體建議，並對社政與勞政的協調及合作模式研擬具體工作流程與建議」之長期建議「由就服中心整合個案的就業服務與社會救助津貼給付，如韓國、英國的晚近做法」（第 303 頁）亦請一併修正。</p>	
30.	<p>對勞政就服現制之改進建議 「（一）以就服單位為單一窗口，由個管員協調各單位的服務與協助」（第 306 頁至第 307 頁），惟實際上就服員時常找不到社政單位聯繫窗口，甚難協助轉介求職者解決社會福利、家庭照顧或其他問題，請將主辦機關改為內政部（第 306 頁至第 307 頁）。</p>	<p>擬維持原建議，而在內文加上”社政單位再轉介時附上聯繫窗口資訊，以利協調與合作。”（詳見頁 322）</p>
31.	<p>第二節之第二部分對勞政就服現制之改進建議部分，考量女性照顧者之若市就業必須以兼</p>	<p>已增列，詳見頁 331(三) 「開發彈性工時之就業機會」</p>

		職或是從事可調整照顧時間的彈性工時，請配合焦點團體座談有關就業障礙因應方式（第 174 頁），增列「就服機構開發彈性工時之就業機會」，並補充英國、韓國相關做法及內容，以供就服機構參考。	
	32.	第二節之第三部分弱勢家庭就業促進之配套措施，請配合深度訪談有關職訓安排建議（第 278 頁至第 280 頁），增列「職訓中新開課的種類應更多元，不應集中在少數產業」之建議；「（六）建構完整之勞、社政合作溝通的平臺－特別是資訊平臺」（第 309 頁），主辦機關請刪除行政院研考會。	已增列，詳見頁 327 已修正
	33.	對勞政就服現制之改進建議「（二）將個管員的案量訂為每年 30-45 案」（第 307 頁），目前勞委會所推行之一案到底為全程就業服務措施，案量計算基準不同恐難達成。	擬維持原建議
	34.	對勞政就服現制之改進建議「（五）以穩定就業成功半年為績效指標」（第 308 頁），因涉及政策層面，需另研議。	同意審查意見
	35.	對勞政就服現制之改進建議「（七）將弱勢家庭已就業有	已修正，詳見頁 324 建議在轉介單增加是否

	<p>意願之求職者，涵蓋在列冊轉送就業服務範圍內」（第 309 頁），所列主辦機關有誤：文內提及「列冊轉送就業服務」之「造冊」主動機關應為「社政機關」，勞委會職訓局或各縣市政府勞工局為受理轉介就業服務之機關。</p>	<p>願意接受轉介，如已就業而有意願之求職者，涵蓋在列冊轉送就業服務範圍內</p>
36.	<p>弱勢家庭就業促進之配套措施「（一）對弱勢家庭求職者提供「三階段就業促進津貼」，並於「就業促進津貼實施辦法」及「就業服務法」中明文定之」（第 310 頁至第 311 頁），考量發給就業促進津貼與社政單位福利津貼，可能造成福利依賴，需詳研制度之可行性，作為制度政策考量。</p>	<p>三階段之就業服務津貼精神與原有其他就業促進津貼同，重點在於增加弱勢就業者誘因，促進弱勢就業。</p>
37.	<p>弱勢家庭就業促進的配套措施「（三）職訓中心應盡可能採訓練時間長，且提供實習安排的形式，並與就業服務中心緊密合作」（第 312 頁至第 313 頁），本會現行職業訓練課程依訓練種類及目的，有達 6 個月、訓練時數達 1,800 小時之職業訓練課程，依參訓學員不同職訓需求，推介不同職業訓練課程。</p>	<p>同意審查意見，此部分建議為未來職訓課程，多朝此類訓練時間長，且提供實習安排的形式發展，已於頁 327 加註說明</p>

	38.	<p>弱勢家庭就業促進的配套措施 「(四) 盡速修正勞工保險條例第六條，將所有受雇勞工強制納入勞工保險，以落實勞工之就業安全保障」、 「(五) 建議相關單位應加強勞動條件之檢查，以保障弱勢勞工之基本權益」兩項建議(第 313 頁至第 314 頁)，將請本會業務機關研議參辦。</p>	<p>同意審查意見</p>
	39.	<p>立即可行建議之第一部分 「(一) 對中低收入戶全面進行實地訪視，並分級予以救助」一節(第 305 頁)，前者如考量係為提高冊送勞政機關資訊正確性，可透過基層人員相關審核程序予以確認。有關中低收入戶全面進行實地訪視係由地方政府依其人力及申請人情況而決定是否有訪視之必要；至於分級予以救助一節事涉預算分配及社會救助法修法事宜，建議改列為中長期建議再行評估。</p>	<p>有關低收中低收全面進行實地方式，如現有人力不足，可編列預算，僱請相關人員或相關科系學生辦理。已於內文加以說明。</p>
	40.	<p>立即可行建議之第二部分 「(六) 建構完整之勞、社政合作溝通的平臺—特別是資訊平臺」一節(第 309 頁)，有關社政機關轉介有工作能力未</p>	<p>已修正，詳見頁 324-325</p>

	<p>就業之低收入戶、中低收入戶名冊予勞政機關，縣市政府社會局（處）現已按月上傳至本部全國福利津貼給付資料比對資訊系統，並冊送名單予勞政機關提供就業媒合之服務。另本項建議尚包括就服員、社工員合作機制及社勞政定期舉辦連繫會議、個案研討等，建議主辦機關納入勞委會職訓局及各縣市政府勞工及社會局（處）。</p>	
41.	<p>立即可行建議之第三部分 「（一）對弱勢家庭求職者提供「三階段就業促進津貼」，並於「就業促進津貼實施辦法」，及「就業服務法」中明文定之」一節（第310頁），有關「就業促進津貼實施辦法」及「就業服務法」係屬行政院勞委會權責，建議主辦機關刪除社會司。</p>	<p>因涉及低收入戶及中低收入戶，擬維持原建議</p>
42.	<p>立即可行建議之第四部分 「（一）對弱勢就業者提供所得維持」之「1.短期：提高中低收入戶兒少補助」一節（第315頁），目前低收入戶與中低收入戶在家庭總收入及動產、不動產之審查標準有所不同，</p>	<p>此處討論的主軸為中低收，“低收入戶子女就學生活補助發放每人每月2,600-7,300元不等”並不在討論範圍，擬維持原來論述。</p>

	<p>且低收入戶子女就學生活補助發放每人每月 2,600-7,300 元不等，及「中低收入家庭兒童及少年生活扶助」係提供臺灣省各縣（市）政府於家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過內政部規定當年度最低生活費 1.5 倍，且家庭財產未超過一定金額，其父母雙亡、或一方死亡、重病、失蹤、服刑無力扶養之兒童及少年，每人每月發給 1,900-2,300 元，均涉及地方政府職權及預算。另中低收入老人生活津貼補助應為每人每月 3,600-7,200 元，請修正相關文字內容。</p>	
43.	<p>針對我國目前協助弱勢家庭就業的政策方案有那些不足之處，請加以評估。</p>	<p>我國目前協助弱勢家庭就業政策之不足與解決之道已加強說明於研究建議中。</p>
44.	<p>請針對調查發現如學歷限制（第 286 頁），提出一些具體可行的政策建議。</p>	<p>已增列，詳見頁 333-334 「第五部份 對於中高齡低學歷者的就業促進配套措施」</p>
45.	<p>有關三階段就業促進津貼之建議（第 310 頁至第 311 頁），適用對象為失業者，惟調查發</p>	<p>已於頁 325-327 說明對於現正從事全職或部分工作之低收入與中低收</p>

	現多數中低收入戶係屬有工作但所得偏低之不穩定就業者，是否適用三階段津貼，請再評估。	入求職者，經過評估可透過職業訓練提昇其就業能力並符合相關之參訓資格，僅給予第一與第二階段之就業促進津貼
46.	建議中提到可參考新加坡作法提供弱勢家庭所得稅賦獎勵（第 317 頁），惟新加坡作法係提供工資補貼，並非是稅賦獎勵，另提供賦稅獎勵或提供工資補貼，何者較有效，請再加以論述評估。	本研究主要研究建議為提供稅賦獎勵。新加坡為誤植，已予以刪除。
47.	請評估中長期建議之長期僱用就服人員（第 317 頁）是否可歸類為立即可行之政策建議。	已修正
48.	請再評估弱勢家庭中之單親家庭，是否需研提相關政策建議。	已增列，詳見頁 330-332 「第四部份 對弱勢單親及雙親家庭托育照顧之配套措施」
49.	短、中長期的建議相當具體，但過度強調行政層面，其他國家經驗如何運用到臺灣，則未明顯論述，建議重點應集中在所得稅賦獎勵（Earned Income Tax Credit, EITC）（第 317 頁），其在各國實施經驗與效果，宜再深入探討，並強化臺	已修正 詳見頁 336-337

	<p>灣為何要採取此一措施的合理性。</p>	
<p>50.</p>	<p>研究建議之主、協辦稱謂，或稱「主辦機關」、「協辦機關」，或稱「主辦單位」、「協辦單位」，請統一稱為「主辦機關」、「協辦機關」；機關名稱請統一為機關全銜，如「賦稅署」（第 318 頁）請改為「財政部賦稅署」；建議第二部分之（六）之主辦機關（第 309 頁）請刪除「行政院研考會」，「內政部社會司」改為「內政部」，並增列「協辦機關勞工委員會職業訓練局、各縣市政府勞工及社會局處」；建議第二部分之（七）之主辦機關（第 309 頁）請刪除「勞委會職訓局」，增列「內政部」，「各縣市政府勞工局」請改為「各縣市政府社會局處」，並請增列協辦機關「勞工委員會職業訓練局」、「各縣市政府勞工局處」；建議第三部分之（三）之主辦機關「各縣市政府勞政局處」</p>	<p>已修正，詳見頁 320-337</p>

		(第 313 頁)請修正為「各縣市政府勞工局處」；中長期建議之(二)之主辦機關(第 317 頁)請刪除「行政院人事行政總處」。	
其他	51.	<p>整體研究發現較傾向於勞政與社政之間的磨合，較忽略個人的資本與勞動市場雙元結構的問題；且問卷調查有 54.8%的受訪者為全職工作者，但卻仍處於貧窮狀態，可以看出人力資本與勞動市場影響的重要性；若行政體系的磨合是主要問題，後續建議應著重在如何解決此問題，建議可從服務整合三層次(資訊整合、方案整合及資源整合)之架構思考此問題。</p>	<p>本研究主要委託目的在於探討勞政與社政之間的協調與合作，研究團隊討論出的解決之道已見於研究建議中。個人的資本與勞動市場雙元結構的探討應由另一研究來加以探究。</p>
	52.	<p>本研究透過問卷調查、焦點團體及深度訪談呈現臺灣中低收入戶的就業困境，其中涉及勞政與社政協調合作的挑戰、當事人自身條件的限制、支持性環境不足等問題，特別是經由焦點團體訪談及深度訪談所獲得的資料及分析，將中低收入戶無法持續穩定就業的問題，絕非透過勞政體系的職業訓練</p>	<p>本研究於政策建議中強調於職業訓練與就業媒合外，就服系統個別化支持性的陪伴(心理的陪伴與社會支持)與所得維持(資源上的挹注)實屬重要，須並行不可偏廢。</p>

		與就業媒合所能獨立辦到，社政體系在生活資源上的挹注、心理的陪伴與社會支持，攸關勞政體系就業促進的成敗。	
53.		傳統上將弱勢家庭的就業者視為「福利依賴者」，本研究透過實際訪談資料釐清若干看似福利依賴的情形，實則背後有其社會經濟等結構性障礙，不能以個人歸因的簡化說法來看待，因此未來政策在降低福利依賴的努力方向，不能想當然爾地由上而下推出一些缺乏實證基礎的政策，而是應貼近這群人的生命經驗，才有可能發現問題的癥結與找出適當的對策，來協助他們脫貧從而自立。	同意審查意見
54.		下列相關錯漏字請協助修正： 「從從」著重人際的社會網絡（第 9 頁）；相關方案都「覺」具一定成效；英國政府開始「以以規劃」（第 13 頁）；研究者已經從資料「當」陸續凝聚出初步的理論洞察、編碼工作「靠」一段落後（第 85 頁）；每「周」工作時數（第 104 頁）；我們剛那個講得我們幫他找到工作就業服務站這邊，意思為何（第 158 頁）；有「業」能	錯漏字已修正 許多指示修正的部分為深度訪談逐字稿，如我們剛那個講得我們幫他找到工作就業服務站這邊、沒意願的「你」客氣的跟你講、屬於社政體「工」的、所以我覺得這會造成「樑灶」、透過法院，他人在「外面」不可能離婚、五點

	<p>力與期待是不對等的（第 162 頁）；那他會「剛我」講說（第 164 頁）；帶太多小孩「然後爆」（第 170 頁）；不予「雇」用（第 171 頁）；沒意願的「你」客氣的跟你講（第 182 頁）；屬於社政體「工」的（第 184 頁）；一「訂」、「拿」敢貪污（第 185 頁）；幫助來「裘祝」的弱勢就業者、弱勢就業上「訂意」（第 209 頁）；「在」加上我們有轉介（第 213 頁）；所以我覺得這會造成「樑灶」（第 214 頁）；有脫貧的方案「再」執行（第 216 頁）；企業「雇」用人數上民間單「夠」（第 217 頁）；企業「雇」用人數（第 218 頁）；透過法院，他人在「外面」不可能離婚、五點半的時候我要「上班了」，我要加班（第 221 頁）；過去就業形式就是「四五有志而學」（第 223 頁）；不穩定而傾向於「不雇用」（第 224 頁）；只接受數小時之社政相關訓練「及」上任者（第 308 頁）；各縣市之社福中，少「心」（第 314 頁）；在照顧小孩期間，「食指」浩繁（第 316 頁）；長期</p>	<p>半的時候我要「上班了」，我要加班、過去就業形式就是「四五有志而學」…等，本研究僅如實接受訪者的錄音轉為文字，難免有時口語表達不成文法，因而不會對受訪者說的內容做文法上的修正或改其內容對錯。</p> <p>在照顧小孩期間，「食指」浩繁（第 316 頁），食指兩字並非錯字，按教育部國語辭典解釋，食指浩繁指家中賴以撫養的人口眾多。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		「雇」用就服人員(第 317 頁); 參考書目作者李「建」鴻(第 321 頁)。	
	55.	本研究報告第 49 頁以前及以後 的編排格式不一致,請統一依 本會「委託研究計畫作業要點」 相關規定修正之。	已修正
	56.	日期之格式請統一以民國年月 日表示,請修正西元年月日相 關內容(如第 11 頁);另有關 錯(漏)字部分,如統計社政轉 介低收入戶及中低收入戶至公 立就業服務機構之百分比,多 了一個「%」(第 290 頁)等, 請一併修正。	已修正
	57.	英文參考書目字體請統一用 「Times New Roman»;另新「台」 幣、「佔」多少%,請統一改為 「臺」、「占」。	已修正