勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

Employment **Security Dec. 2014** 第十三卷 第二期

1 2 月號

本期主題:

中高齢者及銀髮族之勞動力發展







- 從歐洲高齡勞動政策初探臺灣未來中高齡勞動力之運用
- 中高齡者與銀髮人才人力運用的新方向一代間工作融合模式初探
- 臺灣中高齡勞動者之多元化類型與政策需求之初探
- 高齡化生活體驗社會創新服務-以彭祖心、身、活高齡者生活體驗教育計畫為例













📝 勞動部勞動力發展署 Employment Security

Dec. 2014 第十三卷 第二期

專題

- 從歐洲高齡勞動政策初探臺灣未來中高齡勞動力之運用
- 18 中高齡者與銀髮人才人力運用的新方向-代間工作融合模式初探
- 27 臺灣中高齡勞動者之多元化類型與政策需求之初探
- 35 高齡化生活體驗社會創新服務-以彭祖心、身、活高齡者生活 體驗教育計畫為例

- **■職業訓練 42** 促進中高齢者及銀髮族之穩定就業-論「在職職業訓練機制」 之初探
 - 49 調適授課方式以提升中高齡參訓者學習成效
 - 55 多元就業開發方案中高齡勞工教育訓練課程規劃之探討-以高屏澎東地區為例







就業服務

- 64 以勞動力運籌管理概念探討就業服務機構之功能及角色
- 69 由美國LMCI與貨幣決策看臺灣勞動市場指標之適用性

身心障礙者 78 身心障礙者職業重建個案管理員之工作滿意度探討 及特定對象

跨國勞動力 88 外勞外展看護 將服務送到你家-以弘道走動式服務為例 管理

職能標準及 96 巨人的肩膀-國際技能組織及國際技能競賽之介紹 技能檢定

刊名:就業安全半年刊 發行人:廖為仁

出版機關:勞動部勞動力發展署

地址:242新北市新莊區中平路439號南棟4樓

電話:02-8995-6000 總編輯:謝青雲

編輯委員:尤舜仁、謝德銘、呂美慧、楊國聖、黃俐文、

游勝璋、陳昌邦、周素蘭

執行編輯:許慈敏、張美芳、葉亭均

出版日期:中華民國103年12月 創刊日期:中華民國91年7月

出刊頻率: 半年1期 **訂價:** 220元

展售處:

1. 五南文化廣場臺中總店 (臺中市中山路6號,04-2226-0330,www.wunan.com.tw)

(臺北市松江路209號1樓,02-2518-0207,www.govbooks.com.tw)

委製單位:安迪強森國際有限公司 本刊同時刊登於勞動力發展署網站:

www.wda.gov.tw

姓名標示一非商業性一禁止改作 2.5 臺灣版 本著作採「創用CC」之授權模式,僅限於非營利。 禁止改作且標示著作人姓名之條件下,得利用本 著作。欲利用本書全部或部分內容者,須徵求勞 動部勞動力發展署同意或書面授權,聯絡電話: (02) 8995-6000 • @ 0 @

編者序

人口老化問題一直是世界各國政府 關切的議題,尤其臺灣人口老化速度高 於全球平均值,甚至到民國114年,65 歲以上的人口將超過20%,達到「超高 龄社會」的標準;而銀髮人才將是未來 社會的主流,因應這樣的趨勢,銀髮 人才的再運用成為關注的焦點。而且我 國目前已是全球出生率最低的國家,在 少子化和高齡化的雙重結構變遷,未來 勞動力將會出現缺口。考量銀髮族隨著 醫學科技的發達與進步,除了身體健康 外,大多擁有豐富的人生歷練,具備專 業知識和技能,且待人處事圓融、沉著 穩重,如何借重銀髮人才的智慧和經 驗,將優質人力充分運用繼續貢獻社 會,是政府重要政策課題。

而為了因應人口老化及銀髮族勞動力 再運用,勞動部今年特別於新北市永和區 開辦「銀髮人才就業資源中心」,提供 銀髮族專屬求才、求職服務及就業、創業 諮詢等服務項目。「銀髮人才就業資源中 心」的成立是為協助高齡者在職場發揮所 長,並鼓勵企業進用銀髮人力,希望藉此 平臺達到讓銀髮族貢獻所長,提升其對社 會的參與及自我的價值感,並透過經驗傳 承, 創造世代之間的交流與互動。並以媒 合高齡人才就業及廠商徵才為核心,發展 就業服務模式,同時辦理銀髮人才再運用 的倡議宣導,建構銀髮族、青壯年、企業 及民間團體等多方資源的交流平臺。而 且考量主要使用者是銀髮族,資源中心在 環境與設備上都是特別設計,例如考量銀 髮族膝蓋負荷調整座椅、可輕鬆放大字體 的觸控螢幕等,為銀髮族提供更貼心的服 務。

為此,本期主題訂為:「中高齡者 及銀髮族之勞動力發展」,邀集各專家 學者與勞動部勞動力發展署各業務單 位,為國家勞動力發展提出建言和方 法,以期建立國人職涯發展與厚實人力 資本的基石。

在專題方面,共有4篇專題發表, 包括: 勞動部勞動力發展署綜合規劃組 組長謝青雲論析「從歐洲高齡勞動政策 初探臺灣未來中高齡勞動力之運用」、 臺北海洋技術學院健康照顧社會工作系 副教授郭振昌探討「中高齡者與銀髮人 才人力運用的新方向-代間工作融合模 式初探」、玄奘大學社會工作與社會福 利學系助理教授黃珮玲解析「臺灣中高 齡勞動者之多元化類型與政策需求之初 探」、以及弘道老人基金會企劃專員曾 冠宇撰述「高齡化生活體驗社會創新服 務-以彭祖心、身、活高齡者生活體驗 教育計畫為例, 等專文, 為銀髮族勞動 參與提供精闢的論點與政策方向。

其他單元,職業訓練方面:有國立 中正大學勞工關係學系教授兼系主任馬 財專及助理教授劉黃麗娟共同論述「促 進中高齡者及銀髮族之穩定就業-論在 職職業訓練機制之初探」、勞動部勞動 力發展署中彰投分署科長高詠棠專論「 調適授課方式以提升中高齡參訓者學習 成效」、樹德科技大學企業管理系兼經 營管理研究所副教授黃坤祥撰述「多元 就業開發方案中高齡勞工教育訓練課程 規劃之探討-以高屏澎東地區為例 | 等3 篇專文。

在就業服務單元部分,特別邀約勞 動部勞動力發展署就業服務組技正徐誠



佑談論「以勞動力運籌管理概念探討就 業服務機構之功能及角色」、中華經濟 研究院研究員吳惠林與彭素玲共同論述 「由美國LMCI與貨幣決策看臺灣勞動市 場指標之適用性」等2篇專文。

而在身心障礙者及特定對象就業單元 部分,則邀約北基宜花金馬區身心障礙者 職業重建服務資源中心執行秘書許華慧、 馬宗妮共同論析「身心障礙者職業重建個 案管理員之工作滿意度探討」1篇。

在跨國勞動力管理單元,則有財團 法人弘道老人福利基金會研發專員黃湘 容解析「外勞外展看護將服務送到你 家-以弘道走動式服務為例」1篇專文。

此外,在職能標準及技能檢定單元 方面,則邀約勞動部勞動力發展署職能 標準及技能檢定組視察王雅臣撰述「巨 人的肩膀-國際技能組織及國際技能競 賽之介紹」1篇專文。

雖然老齡化及少子化嚴重,是我國 亟待解决的社會議題;但近年來,全

球化與資訊化的發展,已促使先進國家 的勞動市場呈現高技術勞動力需求相對 上升、低技術勞動力需求相應下降的結 構性轉變,一方面因國際比較優勢改變 所導致的產業間結構調整,另一方面則 因各產業技術朝向人力運用偏向高技術 層次的技術進步型態,因此勞動市場將 面臨著低技術勞動力失業嚴重,特別是 低技術勞動力的就業與轉業,已成當務 之急。為此應致力全力發展「高價值勞 力密集產業」,來提升國家競爭力以改 善貧富差距,建構一個「安全」、「安 樂」的經濟社會。

「約稿:本刊每年6月及11月出刊,歡迎投 稿。來稿經審核採用,稿費每千字(以中 文字計核)850元,字數不限,最高以5千 字計酬,本單位有刪稿權,請於每年3月 及9月前投稿,聯絡信箱bariulo3@gmail. com

本期專題

從歐洲高齡勞動政策初探臺灣未來中高齡勞動力之運用



- 從歐洲高齡勞動政策初探臺灣未來中高齡勞動力之運用
- 中高齡者與銀髮人才人力運用的新方向-代間工作融合模式初探
- 臺灣中高齡勞動者之多元化類型與政策需求之初探
- 高齡化生活體驗社會創新服務-以彭祖心、身、活高齡者生活體驗教育計畫為例





謝青雲/勞動部勞動力發展署綜合規劃組組長



壹、前言

依據國家發展委員會(底下簡稱國發會)對於未來人口發展之推測,以中等推估我國人口 之扶老比數據,與歐盟統計局之人口預測資料相較,我國將於2030年後追趕上歐盟28國的 扶老比平均值39.01%,同時將超過瑞典及英國之扶老比,另我國扶老比將在2040~2045年 間將與歐盟扶老比最高的德國相當,2045年後即急速超越所有歐盟國家(如表一);國發會 的「中華民國人口推計(103至150年)」報告指出,我國15-64歲工作年齡人口將於104年 達最高峰後逐步下降,人口結構朝「工作年齡人口減少」、「高齡人口迅增」及「出生人數 下降」等明顯變化趨勢,加上我國工作年齡人口「晚入早出」與「勞動力參與率偏低」的問 題及國際人口移動的「高出低進」現象,未來勞動力供需的規劃,將成為我國重要的施政課 題,本文將就歐盟及其會員國中之德國、英國及瑞典三個國家,介紹渠等面對未來勞動市場 之變遷時,如何運用不同的中高齡勞動政策工具,解決高齡社會下的人力供需問題;歐盟國 家的經驗可否做為他山之石?值得進一步了解。



表一:我國與歐盟部分國家之老人人口扶養比之比較(單位%):1

國家/扶老比/ 年代	2013	2020	2030	2040	2050	2060
臺灣	16.2(2014)	22.6	37.2	50.8	68.1	79.9
歐盟28國	27.48	31.82	39.01	45.91	49.43	50.16
德國	31.32	35.81	46.85	55.55	57.30	59.21
瑞典	29.89	32.96	35.46	37.36	37.55	41.35
英國	26.37	29.46	34.86	39.12	40.60	42.73



貳、歐盟各國面臨高齡化社 會的政策因應

本文僅就經濟暨開發組織國家、歐盟國 家在因應高齡社會發展下的政策探討,審視 其不同 計經發展下, 觀察這些國家如何排除 高齡就業者之就業障礙、如何提高雇主僱用 高齡勞動者、國家社會保險機制之因應與勞 工有關退休經濟安全保障機制的調整等。

一、經濟合作暨開發組織(OECD)的呼籲 與因應

首先以經濟合作暨開發組織(OECD)為 例,該組織於2006年將研究其會員國未來勞 動人力發展政策之結果, 出版「活得越久、 工作越久 (live longer, work longer) i 報告,提到會員國在未來20到50年內,將普 遍面臨到人口嚴重老化發展趨勢,帶來社會 保險及健康照顧沉重的財政負擔,需及早因 應。該報告提出兩個警訊:戰後嬰兒潮下的 大量勞動人口即將退出勞動市場,帶來大量

社會保險支出的負擔,將影響國家GDP的成 長;另外逐年降低的出生率,未來維持國家 生產毛額所需的勞動力將出現缺口與不足, 是否加強鼓勵生育措施或引進年輕移民都是 考慮選項。這不也正是臺灣當前面臨的急迫 性問題?因此如何因應高齡化的勞動市場與 高齡人力的善加利用,是國家重要人力資本 發展政策,該組織提出高齡人力之運用要考 量所謂的3Ps,即國家人口結構(population)長期的發展、國家生產力(production)及勞動參與率 (participation)的提 升。²也就是説要注意國家人口政策與勞動力 人口結構的演化、提升勞動產值與提高更多 高齡者及整體勞動人口的勞動參與率。

二、歐盟的政策回應

歐盟於2012年訂定為高齡活化與世代連 帶年 (European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations)

,更推一步針對歐洲地區提出活化高齡勞動 力的積極對策 (Employment Policies to

Promote Active Ageing, 2012),包 括:³

- 1. 國家年金改革計畫:歐盟在2012年發表 ^radequate, safe and sustainable pensions」政策白皮書,鼓勵勞動者 要有工作越長才能有適足年金保障的觀 念;其政策包括各國延後領取「足額年 金保險」法定年齡、對於提早退休者予 以減額支付,避免不要提早退出就業市 場計畫、已達退休法定年齡後繼續工作者 給與增額年金、提早退休後再工作者之年 金給付調整其退休給付所得替代率或提供 一次性的再退休給與。
- 2. 配合失業給付的改革,減少給付金額與領 取期限,避免另類高齡勞工以此做為退休 轉銜跳板,同時輔以積極回歸勞動力市場 的就業服務措施。
- 3. 鼓勵第二層的職業年金開辦,企業給與員 工的職業年金,補充退休時可有較高之所 得替代率。
- 4. 針對失能給付與失能年金給付的給付條件 加以嚴格審查,並給與必要之職能重建, 強調回歸就業市場的重要性。
- 5. 修改公平就業或年齡歧視禁止法令,避免 因高齡或性別因素導致的就業障礙。
- 6. 配合税制修正,給與高齡就業者較高之所 得税減免額(tax-benefit),鼓勵繼續工 作或提供雇主以部分工時僱用高齡化勞工



時,可以在社會保險負擔上得到減免。

- 7. 由政府提供企業在僱用與訓練中高齡勞動 力上的獎補助措施。
- 8. 其他政策工具,包括維持一個健康的高齡 勞動力策略、彈性化的工作環境安排與勞 動契約、推動終生學習以維持就業力、在 職訓練及技能提升、透過公共就業服務提 供合宜工作機會及教育大眾對高齡勞動力 的接受。



、歐洲主要國家的因應政策

本文將進一步介紹德國、瑞典及英國等 三國提升中高齡勞動力之措施。

(賣) 德國

德國自2008到2010年間人口減少50萬 人,人口總數減少0.6%,淨人口數有逐年減 少之趨勢,同時期中高齡之人口數,55~59 歲及60~64歲卻分別增加1%,現有的5,000 萬勞動人口數,到了2030年將減少到4,200 萬到4,300萬人之間,2030年代中期老人的

3. European Commission, FFO review: Employment policies to Promote Acting Ageing, 2012 ppg-32

^{1.} 該表資料來源係由我國經濟及建設委員會2012年人口推計一中推計數 http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455及歐盟統計局,Eurostat 。

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tsdde511

^{2.}經濟合作暨開發組織(OECD), Live longer, Work longer, 2006, pp23-25





依賴比將急遽上升。4因應此一人口推估,德 國政策上採取年金改革以及勞動就業市場從 被動的措施轉變為更積極的勞動市場政策, 其關注重點之一是「如何維持高齡勞動人口 繼續留在就業市場」。德國目前55~64歲人 口中的就業比率比起1990年代時,增加了六 成勞參率的成長,分析其中55~59歲的勞參 率與25至54歲的勞參率幾乎相當,但60~64 歲的勞參率卻相當低,僅有41%,達到目前 法定退休年龄65歳而退休者僅有8.6%,顯然 提早退休是德國的普遍現象。

德國公私部門積極推動高齡勞動人口不 要過早退休及鼓勵繼續停留在職場的方案, 政府方面是以修法調高退休年齡、減少提早 退休者請領年金的金額、調整失業給付的給 付條件、搭配資產調查(Mean-test)的失業 與殘疾失能給付制度與推動積極的勞動市場 方案等;企業面則重新評估高齡勞動力的能 力、經驗與專業知識,重新思考其人力管理 策略,調整為維持一個具有健康、高生產力 與技術勞動力的人力資本方針努力。以下進 一步説明:

一、政府方面的政策措施5

(一) 公共年金的改革

德國自2007年修正了領取公共年金的 退休法定年齡,並自2012年1月起生效, 男女勞動者的退休年齡都從現有的65歲逐 步調整到2029年的67歲才可以領取公共年 金,且不排除將視未來人口發展結構,再 調整領取公共老年年金年齡到69歲。

(二) 職業年金提早退休計畫的改革

德國自1990年代起決定要調整職業年金 的機制,到2000年後已經對於提早退休的情 形提出更多的限制,女性退休者自2000年到 2004年,年齡在60到65歲者都不會減少其 職業年金給與,2001年起一般勞工的長期參 加職業年金者,退休年齡由63歲調整為65 歲,如果要提早退休,每月將減額0.3%年金 給付,另外2004年推出提繳年金的投保薪資 級距制度,並非依實際勞工薪資所得提繳, 因此雇主提存金額與勞工薪資有所脱節,減 少雇主負擔外,使得勞工未來的職業年金總 額也相對減少,這有助勞工想多留在就業市 場,以便有足夠的第二層退休年金。

職業年金在2012年再次調整。參加職業 年金年資達45年(包括照顧小孩及育嬰留職 停薪仍參加保險)者,仍可以在65歲退休, 不減少給付金額。另外參加年資達35年以上 者也可以在63歲後退休,但越早退者年金減 額就越多,從2012年起在67歲以前退休者, 每年減額3.6%,但在67歲以後仍然繼續工作 者,每滿一年增給6%的職業退休年金。之前 一些提早退休方案在2012年後幾乎都取消 了,可見德國政府想把高齡的勞動力盡量 留在就業市場。

(三) 提早退休與失能給付的互動改革

10年前德國已經對失能給付制度進 行改革,降低部分勞工將失能給付作為提 早退休的銜接手段的可能性,德國目前 20~64歲領取失能給付勞動力僅占有全體 的4%,是歐洲第三低的國家,德國的身障 者勞參率仍高達50%,顯示德國對身障職能 重建的用心,積極讓領取失能給付的勞工儘 快回歸一般勞動市場。德國勞工提早退休的 原因之一是身體功能不佳, 並且也是以無法 領取失能給付者為多。

(四) 對於高齡勞動者的失業給付改革

德國勞工常利用失業給付做為銜接領取 退休金的前奏機制,所以德國政府將優渥 的失業給付縮減,首先在2005年所推動的 benefit II (整合失業給付與社會救助給付制 度),要求領取失業給付者要先經過資產調查 (Mean-test), 合格者才可領取失業給付, 並將原本失業給付benefit I 可以領取的期 程,從最長32個月縮短為18個月,催促高齡 失業者尋職的意願,提高其接受定期契約丁 作或到派遣公司接受派遣工作的意願。

另一個失業給付改革是年滿58歲的失業 勞工,在以往的社會法典有所謂「58條款」 ,亦即年滿58歲門檻失業者,無須強制接受 就業服務機構的職業介紹與登記失業尋職, 即可以領取失業給付到直到領取職業年金, 但在2008年後因benefitⅡ再度修正規定,



這些人只要失業達1年以上,沒有再找到工 作,就必須到就業服務機構辦理失業登記, 期間一旦符合領取年金資格,不管是足額或 減額年金,就會被迫領取年金,這一政策與 繼續留用高齡者之目的相反,但這一政策效 果是到2009年後,55~58歲失業人口減少, 但59~64歲間失業的人口還是增加的。

(五)逐步廢除退休計畫的補助方案:特別是 部分工時工作的薪資補貼

1996年起德國對於年滿55歲尚未達到 退休年齡前,提供部分工時工作津貼補助僱 用高齡勞工之雇主,至少補助薪資的20%以 上,而一般年輕人接受完學徒訓練正式受僱 時,最多僅能補助20%薪資,且高齡受僱者 之薪資補助最高可達六年,但自2009年後 就被廢除,當時協助了近54萬個高齡勞工補 助,補貼了10萬5千個業主,此政策後來因 失業給付之修法,使其可以提早領取減額年

上開德國政府公私年金改革與失業給付 改革等措施,的確帶來退休年齡延長半年, 高齡者的勞動參與率也提高,當然底下將對 地方政府及公共就業部門與民間企業的因應

4. 德國聯邦統計局第12次人口推測協調會議報告

5. EEO R: Employment policies to promote active ageing, 2012, Germany, pp3-9



措施再加以説明。

二、地方政府與民間的措施

(一) 終生學習(lifelong learning)

德國勞工在35~44歲間比55~64歲的學 習動機與機會有相當落差,與歐盟其他國家 相比,高齡者願意多學習新技能與知識的動 力小於年輕世代,雖然發現德國在較大企業的 落差沒有如此大,但德國中小企業勞工往往沒 有繼續進修與提升技術的機會,不論政府或較 大企業都鼓勵勞工分散休假或企業利用內部彈 性的安排,協助勞丁在職推修或訓練。

2006年德國公共就業服務部門針對中小 企業提供WeGebAU(中小企業低技術及高 齡勞工之訓練)計畫,針對45歲以上之中高齡 勞工或低技能之高齡勞工,給予提升能力的 訓練計劃,提供所需訓練員工教育訓練的經 費或是讓員工到企業外受訓時間之薪資補貼 等作法,實行結果是中、大型企業有較高之 參與,一半以上的全國企業知道這計畫,但 只有1/4的企業使用,小型企業以無須加強 之技能與人力調配等困難, 並不踴躍參加。 一般説來德國的中、大型企業持原本就比較 願意投資在提升員工技術與知能上,以強化 其創新與競爭力。

(二) 年齡管理(Age management)

依據高齡員工不同身體狀況給予調整職 務或工作條件,這是1990年代後在德國企 業興起的做法,係針對員工的健康及安全衛 生進行協助改善的管理投資,平常需對員工 工作職場上的健康維護、特別是高齡者的職



務重新設計、技能調整與給予協作工具、調 適工作壓力與給予必要之社會生活上的支持 等措施,類似美國員工協助方案(EAP),為 協助員工在個人、家庭與職場的適應取得平 衡,並獲得良性的發展。

三、公共就業部門的積極性勞動市場方案

為何特別提出德國的公共就業服務部門 (PES,德文BA縮寫),該組織是全歐洲最大單 一公部門組織,員工高達11萬多人,於2002 年至2005年進行組織改造,以及Hartz法案 第一次到第四次的修正,調整其就業與社會 福利給付角色,整合就業服務及社福給付功 能相當有成效,德國在2008年金融海嘯發 生時,展現該部門提供迅速及有效的就業媒 合與辦理許多積極性的勞動力市場措施(active labor market programs),底下進一 步説明其重要方案。

(一) 配合國家經濟發展,與企業攜手,創造 許多的新的工作機會的提供(job creation),有近1/3的高齡勞工在不景氣 下,獲得這些工作。

- (二) 補助企業招募僱用高齡勞工的補助措 施,特別是對高齡勞工的僱用補助比僱 用年齡低於50歲以下之勞工,享有更高 比例的薪資補貼與長久的補助期,一般 生理正常高齡勞工的補助期是12到36個 月,第二年後補助金額會減少10%,補 助薪資的30~50%,如果補助的是身障 高齡勞工之補助期可達60個月,薪資補 貼70%(50~55歲),如果超過55歲者, 更可補助到96個月,後來實證報告這 一方案在協助高齡就業與銜接到退休時 的經濟所得安全產生一定的就業穩定效
- (三) 另一種是所謂的在職津貼(in work-benefit)的薪資補貼措施,超過50歲以上之 高齡勞工願意接受公共就業服務機構所 提供之較低薪資之工作,避免失業,其 第一年補助其在工作時間除原所領薪水 差額外,加給50%的在職津貼,第二年 加給30%的在職津貼補助。
- (四) 聯邦勞動暨社會事務部實施全國性的計 書"Perspective 50plus"協助各地區 的高齡勞工促進就業方案,2011年執 行第三期,將於2015年屆期,這是一種 結合計會夥伴與利害關係團體共同提出 的就業方案,目前有78個就業套案在進 行。提供給高齡勞動者,特別是長期失 業高齡勞丁重新回到就業市場的比例近 13%以上,40%的高齡勞工回到就業市 場,效果不錯,提供各種在職場上所需 的課程並以地區特色所設計,但此方案 被人詬病的是60歲以上參加者的比例仍

然偏低,社會大眾仍沒有重視高齡失業 的問題。

四、德國未來的人力資本問題

德國已警覺到高齡勞動人力的運用不只 是高齡者的問題,更是整體未來勞勞動力市 場供需上的大問題,如何從政府、民間企業 與勞工本身,在面臨勞動力短缺的問題上, 強化高齡勞動者的穩定就業與提升整體勞 動參與率,有效培養經濟發展所需的技術勞 工,以建立一個更健康、安全與積極性的勞 動力市場為其國家戰略目標。

(貳)瑞典

瑞典的人口老化程度沒有像德國如此嚴 峻,對於高齡勞動力的運用一直是該國的傳 統政策,其50歲以上之勞參率達72%是目前全 歐洲最高者,而歐盟會員國僅約在50~60%的 高齡勞參與,瑞典何以有此成就,究因為瑞典 早在1990年代就意識到該國的高齡化社會問 題,為了統合國家的福利國家(welfare state) 體制與退休年金之永續發展,開展一連串的改 革,並隨時空演變下,採取動態的法律調整架 構與政策改革,其措施如下:

一、年金的改革

1990年代中期,瑞典各界凝聚共識改革 公共年金制度,到1990年代末期,新的法律 架構就已完成並開始執行,將1960年代實施 的隨付即行(pay as you go)的確定給付制 改為確定提撥制,1998年執行時,讓舊制的 退休者轉換為新制,並在退休年齡上給予較 大的彈性,並對於較晚退休者提供更好的誘因,鼓勵高齡勞動者繼續在就業市場。

該國原本優渥的失業給付與失能給付也 成為過渡到退休年金的工具,瑞典也將其 條件限縮,甚至在請領一段失業或失能給付 後,必須重新審定資格,並對已改善者或失 業者必須接受就業服務機構的強制媒介工 作,儘量斷絕其做為領取老年年金橋樑的 作用。1996年後只有因為經過勞動市場與 醫療的因素無法再進入就業市場者,年齡 達60~64歲者,才可以提早退休領取公共年 金。在2003年廢除可以提早退休的規定,並 將疾病及殘障失能保險與年金制度整合為一 個體系,該國之失能給付目前已改為階段性 的給付,需定期的重新由國家之社會保險局 (SSIA)認定其失能狀態,決定繼續給付或搭 配其他促進就業措施,以可回歸就業市場為 優先。

二、社會保險稅或所得稅減免額的誘因

瑞典為鼓勵高齡勞動者繼續留在勞動市場,在2010年推動高齡勞工所得免稅額度提高(in work tax credit)新制,另外雇主的僱用友善減稅方案(Employment-friendly taxbenefit)制度,負擔的年金提繳率從原本的31%下降到10.21%,而自僱型的勞工也同樣享有這些優惠措施。

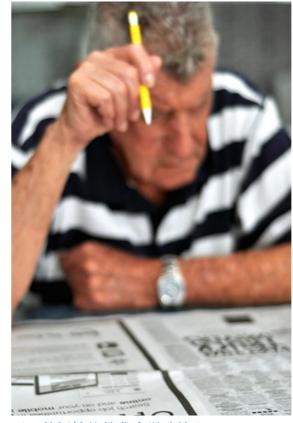
三、終生學習的貫徹(Lifelong learning)

瑞典最自豪的是其高等教育為全歐洲最 發達國家,國民幾乎都可受到專科或大學 以上的教育,另其終生學習是自校園開始一 直發展到出社會的成人教育(Adult Education)、在職訓練教育(OJT)或是各種自行學習的機制的搭配,透過正式或非正式教育或是在提供勞務過程中的各種教育課程,訓練內容與學習技能,都在國家的教育以及衛生及社會事務部門統合運作。因為在50~64歲者與其他年齡層在各種學習方式所接受的學習差距並不會太大,這使得年齡與工資間沒有大的差距,另外瑞典的社會夥伴連結較強,也提供各種機會的成人教育或是職場上所需的教育訓練,鼓勵了高齡勞動者願意繼續留在職場。

四、有效落實就業市場上的禁止年齡歧視 (age-discrimination)

瑞典1982年制定就業保護法(EPA)將「 後進先出」的企業裁員慣例納入法制,以保 護年資較深的高齡勞工,雇主應讓其勞工可 以工作到65歲以後才可以強制其退休,到 2001年上調為67歲,並且同意雇主可以在勞 工67歲以後改為定期契約僱用,使得身體健 康且有技術之高齡勞工可以繼續工作,瑞典 也認真考慮再將勞工可以工作的年齡給予提 高到69歲或是更高。

瑞典在2009年制定一個新的反歧視法, 更進一步針對年齡、性別、性傾向、民族、 宗教信仰…等歧視禁止,該法雖也曾考慮到 就業保護法上的67歲退休年齡是否要拿掉, 幾經討論後仍認這是維持勞雇間信任關係的 重要法條,而尊重該法之設計,仍留強制退 休年齡規定。



五、積極性的就業市場政策(active labor market policy, ALMP)

瑞典的積極性的就業市場政策在2000 年前就是其慷慨的社會福利制度、失業保險 給付與年金給付持續整合發展,並無特別針 對高齡失業者提出特別的ALMP制度,慢慢 在2000年後也開始提供一些就業上的支持 方案、勞動市場的訓練方案、工作實務經驗 的教育、職涯發展保障教育以及創業展店等 輔導工作等方案,在這些課程都是透過政府 與民間社會夥伴共同來提供,其中年齡層在 45歲以後之高齡勞工,參與的各項訓練中以 職場上的支持方案、工作及職涯發展保障教

育以及創業展店等輔導工作等方案就占了一 半以上,55歲以上參與上開三項訓練方案下 仍達20~40%的參與率,但可能因健康體能 因素,在技能職訓以及工作經驗上的訓練參 與的比例都僅在10%以下;其中以創業展店 (New start jobs)服務為例,如果失業勞工 願意展業與接受輔導,同時可以減免原本可 領取失業給付金額的相同營業稅金額。其實 瑞典做得最成功的積極就業方案還是薪資貼 補長期失業的高齡勞工方案, 這也是將高齡 勞工留在就業市場的重要措施,最後瑞典認 為要延後退休年齡就是要改善勞工的工作品 質(工作時間、勞工參與訓練、職災比率的 改善以及安全衛生的工作環境等), 這些總體 評比數據在歐盟國家之中,瑞典均獲得前幾 名,這也是將高齡勞工留在職場重要原因。

(參) 英國

英國將高齡勞動者定義在年齡50~64歲,依據其國家統計局(NOS)的老人人口趨勢預估至2060年止,均低於歐盟會員國之平均值。6且依據英國工作及年金部(DWP)在鼓勵企業主僱用高齡勞工的政策下,未來10年將有1,350萬個職缺,只有700萬年青人從學校畢業投入職場,英國每年約有20萬移民,且老人人力的勞參率並不高,在英國特別是55歲以上的高齡勞動者,仍有一半想要繼續留在職場,如何善用這些人力成為該部重點工作。7

英國與歐盟其他國家採取的中高齡人力

13 🐼 就業安全半年刊 / Dec. 2014

^{6.} EEO Review: Employment policies to promote active ageing, 2012 P2

^{7.} Employing older workers-an employer's guide to today's multi-generational workforce, 2012, p5



運用措施,相異不大,簡述如下:

一、年金制度的改革

英國年金改革是從三方面著手,分別 是公共國民年金(state pension)、公部門 員工年金保險(pension for public sector workers)與私部門的企業年金保險三管齊 下。這些改革已在2011年底的年金保險法修 正通過,加速延後退休給付的年齡規定,在 2018年11月時,男女的退休年齡需同時達 65歲始可領取(原本英國女性是可以比男性 勞工早領取公共年金的規定取消),到2020 年10月就變成66歲始可領取,該法並容許 政府視各項因素,可在2034年到2036年再 調整到67歲、2044年到2046年再次調高到 68歲始可領取公共年金。但因現實發展, 英國工作及年金部(DWP)已提早啟動,並刪 除所謂的虛擬領取年金年齡(defaul tretirement age),表示雇主到了勞工原本的65 或66以後之年齡,只要勞工有工作能力與工 作意願,雇主就不可以強制其退休,同時宣 布將在2026年到2028年將可請領公共年金 的年齡延到67歲,同時設有退休金試算公式 供參。8英國的年金目前是隨零售物價指數 (RPI)調整,日後將改為消費物價指數(CPI) 調整,調幅將縮水。而英國的公共年金保險 也在改革,為永續發展之考量,將於2016年 4月施行單層國民年金制(Single-Tier State Pension) •

第二層的企業年金保險,以往採自願推 動的職業年金,英國在2012年開辦的Automatic enrollment system, 積極鼓勵此新 制,由勞資政三方共同繳費的第二層年金, 按照既定的薪資總額費率,由勞資政依4:3:1 的比例提存個人帳戶並委請投資公司進行管 理,這是彌補沒有企業年金者或公司無法提 供企業年金給勞工的另一種選擇,並已獲許 多中小企業的響應。

二、修改機會均等法(Equality Act)

英國原有就業(年齡)均等的行政規定, 另有關年齡(包含高齡就業)的歧視禁止之規 定,統合到2010年所修改的機會均等法中, 並明定相關因年齡或認知的年齡而產生各項 歧視禁止條款。以及過了領取公共老人年金 的年齡要強制勞工退休的合理化理由敘明等 新規定,都在此次修正中增訂。

三、其他積極性的就業促進措施

英國的就業促進與其社會福利的一連串 改革是相連結的,英國希望國民脫離貧困、 救濟是以能接受工作,從工作中獲得所得, 再從所得中給與相對的計會福利支付,所以 提出以就業為導向的給付配套措施,例如:

1. Universal Credit: 現在於部分地區試驗 實施中,將於2017年全面施行,並取代 現有的六種給付:以收入為基準的尋職津 貼、就職及工作支持津貼、所得補貼、工 作所得税免税補助、扶養兒童免税額度及 居家給付等項目,透過協助失業者,不論 年紀多寡,以回歸勞動就業為手段,依 其薪資多少決定核給更公平單一的補助津 貼,他是透過建置在就業中心(Job centers)的申領協作員(claimant commitment)提供就業輔導措施、諮詢相關工作 可能與就業能力資訊,並安排就業,在此 過程中將社會福利原本給付項目整合為單 一項之給付。

- 2. Benefit Cap:於2013年4月在英國四個 地區先行施行,對於給付總額經過計算給 與原本六項社福給付後的單一給付,設定 最高給付上限,鼓勵民眾回歸就業市場, 避免養成依賴,在10月份全國開始施行。 最後也修正社會福利給付因相關指數調整 機制的最高上限法律規定。
- 3. Age Positive: 這是英國工作及福利部成 立工作團隊,鼓勵企業僱用勞工(含高齡 勞工)時,提供必要的諮商服務、指導與 如何取得適當人選等,通常是由電話或網 路提供服務。
- 4. tax-benefit system: 英國的所得稅優惠 措施並沒有真正鼓勵到高齡勞工的參與, 雖然其高齡就業的比例高於歐盟平均值, 也算是排名在前的國家,但其延後工作是 以65歲延遲領取年金者達2年以上者,可 有享有比提早退休或沒有延退領取年金者

較多的所得税減免額度。



肆、 結論:從歐洲的高齡人 力政策對我國中高齡勞 動人力運用的啟示

我國社會高齡化發展速度,不亞於歐洲 的速度,在國發會近日的人口政策綱領修正 草案中,點出「工作年齡人口減少」、「勞 動參與率過低」(特別是中高齡以及女性就 業人口)以及勞動力之「晚進早出」等嚴肅 的考驗,國發會在提升我國勞動人口的就業 能力的策略上,提出了「促進合宜勞動環境 與條件,有效提高勞動力參與率,以充分開 發及運用人力資源」策略。⁹這是明確的方 向,但我們面對這些問題同時,要試問該如 何(how)解決才能達到效果?

换言之,政府各部門已採取如同歐洲國 家的一些政策工具,如基礎年金改革上的延 退多繳少領、第二層年金的鼓勵參與與提繳 税負上的減免、獎勵企業僱用特定對象的補 助措施、退休後再就業的一次性給付以及提 供企業與個人的訓練及學習技能補助等,這 些既有的措施與策略,是否足以因應未來挑 戰?實在值得政府與民間進一步思索。底下 僅提出個人認為在中高齡勞動力運用與提升 上,尚有不足之處:

1. 政府應將計會福利與計會給付改革措施納 入整體人力資源運用與就業政策,對於經 濟弱勢者協助應提供更積極的回歸就業市

8,參考英國DWP之公共年金計算網址: https://www.gov.uk/calculate-state-pension

9,103,09,23國家發展委員會「中華民國人口政策綱領」修正草案對照表pp1-14

15 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014

中高齡者與銀髮人才人力運用的新方向一代間工作融合模式初探

場措施為主。

- 2. 税制上對於中高齡的再就業或是鼓勵僱用措 施上,尚無法提供有效的誘因,例如協助 雇主減少或補貼提繳中高齡員工之退休年 金額度,給予高齡工作者在年金或一次退 休金上的所得減免機制,對於提早退休與 延後退休的年金給付額度無差別設計,致 使許多中高齡工作者提早退出就業市場。
- 3. 面臨戰後嬰兒潮的退休金給付壓力,政策 上並未將世代責任與保險財務規劃並同考 量,使得世代間無法有效融合,產生社會 與家庭問題。
- 4. 就業政策上缺乏積極的勞動力市場(ALMP, active labor market programs),我 國目前仍僅停留在就業獎助或是僱用補 助,或是訓練補助等方案,並無積極提供 中高齡勞動者的技能提升、年齡管理、 終生學習、個案諮詢服務與職涯發展等措 施,使得高齡者的勞參率不高。
- 5. 女性勞動人口於中高齡階段退出勞動力市 場比例偏高,政府應提供更多的女性安定 就業扶助措施,若能鼓勵此部分的女性投 入就業市場,將有助彌補勞動力缺口。
- 6. 公立就業服務部門偏重在青年及失業者的 就業協助,相對投入中高齡勞動力之就業 協助、提升職能與就業力之資源仍偏低, 未來應將資源重新配置,有效開發中高齡 人力資源。
- 7. 目前民間利害關係團體參與度不高,企業

與政府未能合作建構一個友善的工作條 件、健全的安全衛生環境,也不積極參與 提供中高齡就業所需的職業訓練、職務規 劃等,OECD的3Ps中的勞參率(participation)正代表著各社會利益團體共同參 與提升就業率的做法。

綜上, 在全球化的競爭環境下, 我們必 須承認人力資源的良窳是國家競爭力的表 現,臺灣應面對人口結構變遷所帶來的就業 市場衝擊,上開歐洲國家經驗或是我國當前 仍有不足部分,大家必須積極面對與思考對 策,未來的其他挑戰,如移民、外國勞動力 引進政策以及自由貿易衝擊下的專業勞動力 的移動等協助措施,在我國未來人力資源之 運用、開發與提升上,必須將其納入政府整 體人力資源與資本戰略中考量。 💰



-代間工作融合模式初探

郭振昌/臺北海洋技術學院健康照顧社會工作系副教授



壹、問題背景

從我國歷年人口結構觀察,高齡者(65歲以上)比率逐年上升,幼年人口(0-14歲)比 率則因出生率下降而逐年降低;103年6月底15-64歲工作年齡人口計有1,733萬6,479人占總 人口之74.11%,65歲以上者274萬8,989人占11.75%,0-14歲者有330萬6,568人占14.14% ,依賴人口(0-14歲及65歲以上者)對工作年齡人口(15-64歲者)之扶養比為34.93%,較 上年同期微幅上升0.17個百分點;65歲以上老年人口對0-14歲人口之老化指數為83.14%,較 上年同期增加5.03個百分點,續呈增加趨勢(詳如表一)、(內政部統計處, 2014)。再與 亞洲國家相比,臺灣地區人口老化指數僅次於日本,比南韓、新加坡和中國大陸都高。

另根據聯合國世界衛生組織的定義,65歲以上老年人口占總人口的比率達7%,稱為「 高齡化社會」(Ageing Society);達14%稱為「高齡社會」(Aged Society);達20% 稱為「超高齡社會」(Super Aged Society)。臺灣地區於1993年已成為高齡化社會,依 據國家發展委員會公布2014年至2061年臺灣人口推計資料顯示,預估於2018年正式進入高 齡社會,2025年進入超高齡社會,15至64歲工作年齡人口數將於2015年達最高峰,之後將 持續下降。工作年齡人口占總人口比率則由2012 年之74.2%最高峰,持續下降至2060年之50.7%(如圖一)。若以三階段年齡組區分,2014年以25 至44歲青壯年齡組人數最多,至2061年將延後為 以45至64歲中高年齡組人數最多(如圖二)。人 口少子女化及高齡化會導致年輕階層勞動力萎減、 扶養負擔加重,且家庭結構轉型成員數減少,老年 人口的照顧及扶養,已難全然由家庭承擔,進而影



響國家經濟成長動力及加重社會安全經費之負擔。依照臺灣地區人口老化的速度,勞動人口 增加的速度似乎不足以解決高齡社會所帶來勞動力短缺的問題。中高齡者的人力再運用隨著 高齡社會的來臨日趨重要。爰此,臺灣地區人口高齡化及少子女化,造成未來勞動力短缺, 如何充分再運用中高齡者勞動力,以及如何強化事業單位因應貿易自由化對中高齡在職勞工 造成的衝擊,提前預防其裁減員工,並協助中高齡在職勞工改善就業環境、減緩工作障礙, 以及提升工作效能,協助適性及穩定就業,亟需予以重視與採取適當對策。

表一:戶籍登記現住人口數按年齡分

		户籍人口	登記數		年齡約	吉樽百分!	七(%)					
年(月)底別	人數	總增加率① (%)	自然 增加率① (%)	社會 增加率① (%)	0-14歲	15-64歲	65歲以上	性比例 (女=100)	100	扶幼比	扶老比	老化 指數 (%)
民國92年底	22,604,550	3.71	4.27	-0.55	19.83	70.94	9.24	103.84	40.97	27.95	13.02	46.58
民國93年底	22,689,122	3.73	3.59	0.14	19.34	71.19	9.48	103.53	40.48	27.16	13.31	49.02
民國94年底	22,770,383	3.58	2.92	0.65	18.70	71.56	9.74	103.16	39.74	26.14	13.60	52.05
民國95年底	22,876,527	4.65	3.01	1.64	18.12	71.88	10.00	102.72	39.12	25.21	13.91	55.17
民國96年底	22,958,360	3.57	2.76	0.81	17.56	72.24	10.21	102.28	38.43	24.30	14.13	58.13
民國97年底	23,037,031	3.42	2.40	1.02	16.95	72.62	10.43	101.89	37.70	23.34	14.36	61.51
民國98年底	23,119,772	3.59	2.07	1.52	16.34	73.03	10.63	101.34	36.93	22.38	14.56	65.05
民國99年底	23,162,123	1.83	0.91	0.92	15.65	73.61	10.74	100.94	35.85	21.26	14.59	68.64
民國100年底	23,224,912	2.71	1.88	0.82	15.08	74.04	10.89	100.57	35.07	20.37	14.70	72.20
民國101年底	23,315,822	3.91	3.23	0.67	14.63	74.22	11.15	100.26	34.74	19.72	15.03	76.21
民國102年底	23,373,517	2.47	1.85	0.62	14.32	74.15	11.53	99.96	34.85	19.31	15.55	80.51
民國102年6月底	23,344,213	1.22	0.93	0.29	14.48	74.20	11.31	100.12	34.76	19.52	15.24	78.11
民國103年6月底	23,392,036	0.79	0.58	0.21	14.14	74.11	11.75	99.82	34.93	19.07	15.86	83.14
較102年同期 增減千(百)分點	②0.20	-0.42	-0.35	-0.07	-0.35	-0.09	0.44	-0.30	0.17	-0.45	0.61	5.03

資料來源:本部戶政司。

說 明:1.自然增加率=(出生人數一死亡人數)÷期中人□數×1.000。

2.社會增加率=(遷入人口數一遷出人口數)÷期中人口數×1,000。

3.總增加率=自然增加率+社會增加率。

4.性比例=(男性人口數/女性人口數)*100。

5.扶養比=(0-14歳人口+65歳以上人口)/(15-64歳人口)*100。

6.扶幼比=(0-14歳人ロ)(15-64歳人口)*100。

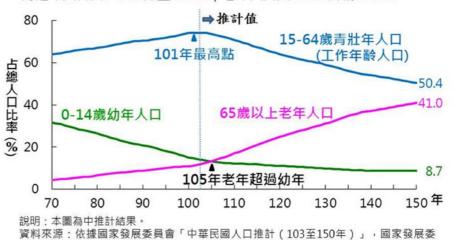
7.扶老比=(65歲以上人口)/(15-64歲人口)*100。 8.老化指數=(65歲以上人口)/(0-14歲人口)*100。

註:①係指當年或當期(102年1至6月與103年1至6月)之動態資料。

②係指增減率。

三階段年齡人口占總人口比率變動趨勢

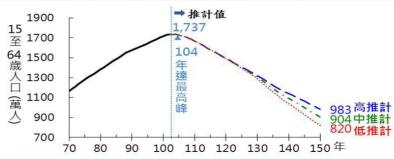
- 15-64歲青壯年人口占總人口比率已於101年達最高峰 · 102年開始下降
- 老年人口所占比率將於105年超過幼年人口所占比率,並持續快速上升
- 103至150年三階段年齡人口所占比率,幼年人口由13.9%降至8.7%; 青壯年人口由74.1%降至50.4%; 老年人口由12.0%升為41.0%



▲ 圖一、臺灣地區未來人口結構變動趨勢

員會繪製。

工作年齡人口變動趨勢



	1	15-64歲工作年齢人口年齢結構 (%)									
年齡組	70年年底 103年年底		150年年底								
	a ser en e e e e e e e e e e e e e e e e e		高推計	中推計	低推計						
15-24歳	33.9	18.1	15.8	13.7	11.3						
25-44歳	42.2	42.3	39.2	37.5	35.1						
45-64歳	23.9	39.7	45.0	48.8	53.6						

說明:上圖/表所指工作年齡人口,係指其所對應年齡層之人口數,即15至64歲人 口數,並非實際有工作(就業)之人數。

資料來源:國家發展委員會「中華民國人口推計(103至150年)」簡報。

▲ 圖二、臺灣地區工作年齡人口(中推計結果)

19 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014



空缺率及失業率向為解釋勞動市場變遷之指標,依最新的2013年事業人力僱用狀況調查 統計結果綜合分析,各大行業中,若按空缺率觀察,2013年8月底工業及服務業受僱員工空缺 率為2.59%,其中工業部門空缺率為2.71%,以非金屬礦物製品製造業空缺率4.29%為最高, 服務業部門空缺率為2.49%,排除不明確的其他服務業,以住宿及餐飲業空缺率達3.64%最高 (行政院主計總處,2013)。這些缺工行業不少是中高齡者可從事者,但2013年臺灣地區中 高齡各年齡層勞動力參與率也均低於韓、日、美、星、英等國,年齡愈高愈明顯(如表二) 。顯然有待努力開發與充分運用。

表二:2013年世界主要國家勞動力參與率-按年齡分

單位:%

年齡別	中華民國	韓國	日本	美國	德國	英國	新加坡	
45-49歳	79.6	80.9	86.2	81.2	89.7	86.9	84.5	
50-54歲	68.3	77.6	85.1	78.3	86.9	84.7	80.0	
55-59歳	53.2	70.7	79.5	72.4	80.2	76.2	73.2	
60-64歳	33.4	58.5	61.4	55.0	53.3	48.2	59.7	
65歲以上	8.3	31.4	20.5	18.7	5.5	9.8	23.8	

資料來源:筆者依勞動部(2013)資料表製作

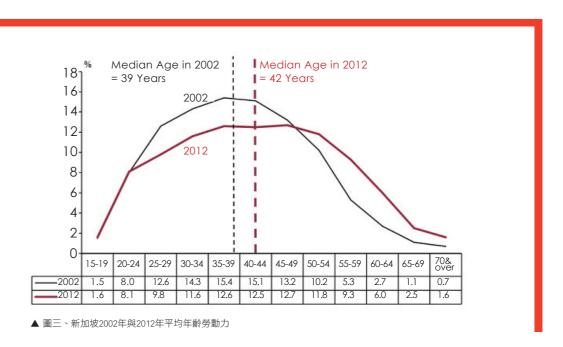
職業訓練局於2014年2月17日改組為勞動力發展署後,施政策略定位於勞動力運用、勞 動力提升及勞動力開發。過去30餘年,職訓局在勞動力運用與勞動力提升上已有亮麗績效, 勞動力開發上除了外籍勞動力引進、女性勞參率提升及身心障礙者就業促進外,中高齡以上 年齡者勞參率提高及加強渠等人力有效及充分運用,無異是未來宜加強努力的重點。



貳、新加坡的發展經驗

我國甫於2014年10月2日創設「銀髮人才就業資源中心」,是提供銀髮族專屬求才、求 職服務及就業、創業諮詢,以媒合高齡人才就業及廠商徵才為核心,發展就業服務模式,並 辦理銀髮人才再運用的倡議宣導,建構銀髮族、青壯年、企業及民間團體等多方資源的交流 平臺。在初推動此項業務時,可參考其他國家的發展經驗,亞洲國家中,我國有關日本與韓 國的文獻較多,經濟合作暨發展組織(OECD)也多所論述,故本文選定較少探討的新加坡 最近二年的發展為重點。

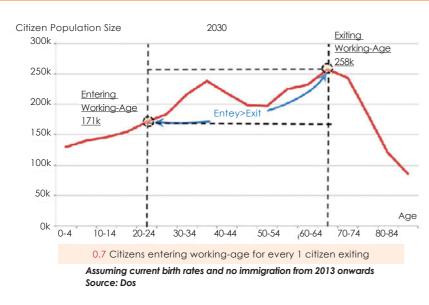
多年來,新加坡經歷了低與下降的出生率。2011年,總生育率 (Total Fertility Rate, TFR) 為1.201,比超過三十年前2.1的替代率要低得多。這個生育率下降,再加上預期壽命在 1970年的66歲增長至2010年為82歲,已導致新加坡經歷了人口萎縮和老齡化。新加坡勞動力 的平均年齡目前為42歲,十年前為39歲。如下圖三。



2012年的全部常住工作人口中,55歲及以上的有19.4%,離開勞動力的數量目前為12萬 3,000人與24萬5,000人進入勞動力市場,預計在2030年只有17萬1,000勞動力將進入勞動力 市場,但有預期的25萬8,000人離開,導致8萬7,000名員工短缺的勞動力。如下圖四、五。



21 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014 Dec. 2014 / **就業安全**半年刊 💰 22



▲ 圖五、新加坡2030年進出工作年齡

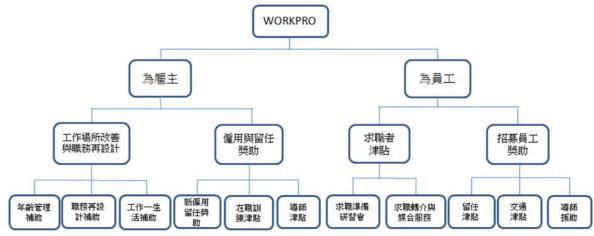
新加坡的當前和未來正因為如此,很重 要的是公司開始規劃和準備什麼樣的未來。 而以往的做法轉靠外國員工,在新加坡勞動 力老齡化所帶來的困難幫助組織大潮中,這 種做法不應再充當為解決方案。鑑於政府目 前的努力,建立一個更強大和更具包容性的 新加坡核心,外勞政策的最新立法變化,導 致了人力部的決定,減少對外國勞工的引 入。因此,公司需要考慮其他替代方案。 (SNEF, 2013)

2013年新加坡將ADVANTAGE! (ADD VALUE AND TAP ON AGE!) 結合了靈活的 工作安排 (Flexible Work Arrangements, FWAs)與改善工作-生活平衡(promotes work-life harmony) 等計書,推出「Work-Pro」的三年計畫一站式方案,鼓勵企業僱 用年長員工,除包括職務再設計補助(自動

化設備、諮詢經費、採購與執行年長員工本 位人力資源政策與體系的經費、新進用年長 員工職能評估費用、僱用年長員工廣告費用 等,每公司最高30萬星元)外,尚有倡議改 善工作-生活平衡靈活的工作安排補助(包括 彈性時間、場所、部分時間工作等,每公司 最高16萬星元)、為協助管理多種年齡(中 高齡者與青年)員工所需知識與技能之補助 (公平就業、再就業、績效管理、多世代員 工管理、職務再設計、彈性工作安排及員工 福利等7議題,每公司最高2萬星元)、新進 用年長員工留任6個月與12個月獎勵金(每 公司最高5萬星元)、在職訓練津貼(每公 司最高5萬星元)、協助新進員工一對一之 導師津貼 (mentorship allowance,每位 100星元)等完整配套。

WORKPRO資金的支持內容摘要架構圖如下:

新加坡WORKPRO提供經費支援摘要架構圖



資料來源:Singapore Workforce Development Agency(2014), FACTSHEET ON WORKPRO, Version 2.2

新加坡的發展經驗給我們的啟發是:全面性的跨世代人力資源管理與發展,包括職務再 設計、倡議改善工作-生活平衡靈活的工作安排補助(包括彈性時間、場所、部分時間工作 等)、跨世代人力資源管理專長培訓、新進用年長員工留任不同期間獎勵金、資深員工帶領 新進員工導師津貼等制度。



、我國相關因應模式掃瞄

筆者2014年9-10月間分別在臺北市、新北市便利抽樣親/電訪了11家不同規模別與產業別 的企業與協會,歸納對於銀髮/不同世代人才運用方式的模式摘要如下表:

公司/單位名稱	受訪對象	訪談 方式	公司產業別	主要服務國家/地區	員工人數/銀 髮55歲以上比 率%	銀髮/不同世代人才運用方式
XX醫院社會 服務室	社服室主任	電訪	醫療保健服務	臺灣	32/19	在做到60歲以上則改為非主管, 改讓給年輕人去做,只有院長、 副院長才可做到65歲退休年齡; 有社會工作督導制度帶領新進員 工。
XX家俱公司	人資專員	親訪	床墊製造業	臺灣、中國	50/12	管理職為主;會帶領新進員工。
XX國際保全 公司	業務部經理	親訪	服務業	臺灣、中國	700/70	年輕人不願做或做不久,故一直 中高齡者為主;由經理或課長帶 領新進員工。
XX股份有限 公司	行政課長	電訪	印刷電路版製造業	臺灣	680/1.2	有經驗的員工會優先聘用,提升 製程能力以滿足現今客戶多變的 需求;領班制度帶領新進員工。

23 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014

公司/單位名稱	受訪對象	訪談 方式	公司產業別	主要服務 國家/地區	員工人數/銀 髮55歲以上比 率%	銀髮/不同世代人才運用方式
XX眼鏡公司	人資處長	電訪	眼鏡相關商 品製造與服務業	臺灣	400/3.5	員工面臨退休時公司會有規劃接 班人計畫:外補的有一成左右,像 是親友,內補的有九成,像是員 工直升上去替補該職位;資深員 工扮演指導員的角色,對新進員 工作經驗的傳承。
XX製藥公司	人資副總	親訪	藥品研發 製造業	國際公司	680/8	對於員工只要表現良好,年齡不 是考慮因素;讓資深與表現優良 員工和新進員工一同進行工作, 讓工作效率提高。
XX實業公司	廠務經理	親訪	洗滌服務業	臺灣	85/24(內含 1/3外勞)	銀髮員工擁有十多年的經驗,在 廠房做事速度較快,以及較能吃 苦耐勞,離職率相對也低,員工 們之間也有相對的默契,在做清 洗業務時,完成速率高;資深員 工會帶領新進員工。
XX證券公司	人資部經理	親訪	金融服務業	臺灣	1491/3	若為績效較優之營業員會以先退 休再回聘方式任用,若為高階主 管會視情況轉任子公司;專業知 識與客戶人脈為其優勢故可帶領 新人。
						以「啟動青年創業之基因,激勵 銀髮再造之活力;整合青年之動

200/28.5

(50歲以上)

4500/0.4

135/5

力和銀髮之資源,共創臺灣新經

濟及社會福祉!」為主要宗旨,

青銀碰創party是有別以往舊有型

針對銀髮族也有工作輪調安排機

制,以達師徒制經驗有效傳承與

有工作25年同仁,在50歲先做退

休手續,然後公司在做回聘的有9

位,有些銀髮員工從2008年開始

做技術專案技術顧問,先聘用三

年,再評估其工作情況;由領班

態的創業模式。

無疆界職涯發展。

帶領新進員工。



肆、心得與建議

依以上筆者訪問所得,業界對臺灣高齡 化可能造成勞力短缺的情況,除了傳統勞力 密集製造業與服務業外,其餘感受尚不深, 因工作年齡人口下降才剛開始,惟逐漸進 入高齡與超高齡社會後再來準備,會亂了分 寸,仍能未雨綢繆較好。茲歸納臺灣銀髮/不 同世代人才運用的可能方式有下列幾種類型:

- 一、 銀髮主管讓位給青年員工;
- 二、 實施導師(mentor)制度,由資深銀髮員 工帶領新進員工;
- 三、 年輕人不願做或做不久,故一直以銀髮 員工為主,如:保全、勞力密集傳統高 溫高溼洗染業等;
- 四、 退休之後再回聘, 改成部分時間工作, 對員工而言,一方面已有退休金保障, 工作也較無壓力;對雇主而言,減少薪 資成本,又可有經驗的員工可協助;
- 五、 青年與銀髮族共碰創業,銀髮族提供經 驗給青年作創業參考等。

以上就業模式除第三種是不得不的選擇 外,其餘均值得產業界與政府參考推動,臺 灣已推動的中高齡者職務再設計,如能發揮 創意,嘗試各種不同的方式,全面擴大實施 (郭振昌, 2013),即能創出世代工作分享的 新模式。如再參考新加坡全面性的跨世代人 力資源管理與發展,包括職務再設計之外的 倡議改善工作-生活平衡靈活的工作安排補助 (包括彈性時間、場所、部分時間工作等) 、跨世代人力資源管理專長培訓補助、新進 用年長員工留任不同期間獎勵、資深員工帶



領新進員工導師津貼等制度,則可運用的人 力運用模式當更多元。

總之,從國內外發展經驗,可看出不同世 代是共享共融的,在高齡化與少子女化下,千 萬別再利用退休金的爭議與中高齡者占用青年

參考文獻

- ◆ 內政部統計處(2014),103年6月底人口結構分析,內政統計通報 (103年第30週), http://www.moi.gov.tw/stat/news_content. aspx?sn=8664, Date visited: October 5, 2014.
- ◆ 行政院主計處(2013),102年事業人力僱用狀況調查報 告,http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=35368&ctNode= 4988&mp=1, Date visited: October 5, 2014.
- ◆ 郭振昌(2013),臺灣地區中高齡者低勞參率及其人力充分運用之 展望,國家與社會,15:37-61。
- ◆ 國家發展委員會(2014),中華民國人口推計(103至150 年) , http://www.ndc.gov.tw/ml.aspx?sNo=0000455#. VDB386QVFxA, Date visited: October 5, 2014.
- ◆ 勞動部(2013),勞動力參與率按年齡分,http://statdb.mol. gov.tw/html/nat/10301表5.pdf, Date visited: October 5, 2014.
- ♦ Singapore National Employers Federation(SNEF)(2013) , AGE MANAGEMENT TOOLKIT, http://www.re-employment.sg/ web/ImgCont/337/AgeManagementToolkit.pdf , Date visited: September 28, 2014.
- ◆ Singapore Workforce Development Agency(2014), FACTSHEET ON WORKPRO, Version 2.2 (effective 14 Apr 2014) http:// www.wda.gov.sg/content/dam/wda/ndf/Programmes Initiatives/WorkPro/WorkPro_Factsheet_wef_July_20140814_ V01Final.pdf. Date visited: September 8, 2014.

25 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014

XX協會

XX便利商店

XX科技公司

理事長

綜合計

劃部長

人資協

電訪

親訪

電訪

知識服務業 臺灣

臺灣

零售商品

技術服務業

服務業





多元化類型與政策需求之初探

黃珮玲/玄奘大學社會工作與社會福利學系助理教授

本文以臺灣為脈絡,英國現況與文獻為對照,藉著次級資料分析,來探討臺灣中高齡勞動 者之不同類型,以及其對應的多元化政策需求。

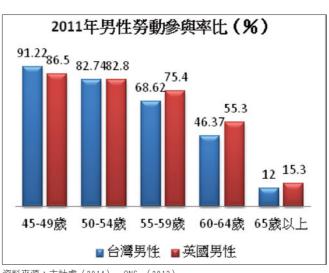


臺灣中高齡人口的勞動參與率

根據本國主計部統計,臺灣2013年八月45-64歲人口勞動參與率為61.86%,65歲以上者 為8.77%。45-64歲的勞動參與率在這30年間波動不大,民國80年此年齡層的勞動參與率為 59.74%,民國90年稍稍降至59.13%,到民國100年微升到60.73%;但是,65歲以上人口的勞 參率卻從9.93%(民國80年),降低至7.93%(民國100年)。

若比較臺灣與英國主計處所發布的資料(主計處,2014;ONS,2013),我們發現2011 年兩國的中高齡勞動參與率有極大的差異,首先,臺灣45-64歲人口的勞動參與率低於英國同 一年齡層的勞動參與率約10個百分點 (臺灣60.36%、英國69.85%),65歲以上的勞動參與率 的差異也相差4個百分點。

第二,若進一步分析勞動參與率的性別差異(如下圖),我們更發現臺灣45-54歲男性的 勞動參與率與英國的相當,但是,臺灣55歲以上男性的勞動參與率開始低於英國的;就女性來 講,我們臺灣女性的勞動參與率一直遠遠落後於英國女性,特別是,在55-59歲這一組,落差 將折30個百分點。

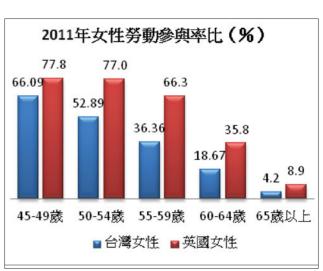


資料來源:主計處(2014), ONS (2013)

由上可知,臺灣中高齡與高齡者的勞動 參與率不但並未隨著本國人口高齡化而有所 提升,與英國比較起來,此一年齡群的勞動 參與率明顯的低落許多。另外,勞動參與率 的落差更是存在著顯著的性別差異。換言 之,性別可被視為是一個影響臺灣中高齡勞 動參與的重要因素。

同理延伸,我們應該可以大膽的假設, 應該有其它更複雜日多元的因素影響臺灣中 高齡者的勞動參與率與現況。的確,根據專 家的實證資料發現,年齡、教育程度、本身 的技能以及對薪資的期待、經濟狀況、工作 經驗…等因素,可被視為影響中高齡就業的 風險因素(丁玉珍,2009;譚文玲、陳淑 秋,2009;甄國清、吳淑瑛、王淑女、林孝 鏗、洪慧媛,2013)。

既然影響中高齡勞動參與的因素是複雜 且多元的,相對應的勞動政策應該也需要



資料來源:主計處(2014), ONS (2013)

有更廣的面向與思考。綜觀文獻,臺灣進入 老年化社會之後,相關的勞動參與議題與政 策建議已經有許多豐富的論述;如:楊國 德(2003:2)的研究歸納出九種中高齡失 業者所需具備的再就業能力,如:「人際關 係與溝通」、「認知、思考與問題解決」、 「工作認同與團隊精神」、「改變、冒險與 創新」、「終生學習」、「科技運用與資訊 管理」、「自我管理與調適」、「計畫、組 織與行政」、「專業知識與能力」。郭芳煜 (2005) 指出,勞動市場結構改變、雇主僱 用意願低落以及中高齡求職者的個人因素可 能導致中高齡失業者的失業週期延長。

另外,退休人力的有效運用,提供機會 給有意願的中高齡者工作機會,以及鼓勵 雇主彈性留用屆齡退休的員工也被學者認定 為可行的因應措施(江亮演,2005;周玟 琪,2006)。甄國清等人(2013)針對65 歲以上勞動者的就業困境作分析,提出建置 中高齡與高齡者的人才運用中心的想法。周 玟琪(2012, p.105)統整其多年參與臺灣

27 **3 就業安全**半年刊 / Dec. 2014







老年社會研究計畫的經驗後表示:「年長者 適度的勞動參與,將有助於年長者的經濟安 全、協助脱離貧窮;亦能促進年長者的社會 參與及健康狀況」。從企業面的考量及需求 來看,成之約(2007、2008)建議放寬勞 動法規以降低僱用成本、提供誘因以提高雇 主僱用中高齡者或為其規劃工作職務再設計 的意願。



−套政策取向(one size fits all approach)的反思

由先前的文獻探討可知,臺灣對中高齡 者的勞動影響因素與政策,已經頗為豐富, 相信對現今中高齡就業政策的規劃已經產生 許多正向助益。只是,在後續政策的建議 上,還是很少看到針對不同類別的中高齡勞 動者的需求有更多元化的討論。

事實上,勞動議題與政策需求的複雜性 是不容小覷的,近幾年一些歐美學者已經 開始質疑單一套政策取向 (one size fits all approach)的效果,並批評以同一套服務

來滿足所有對象的需求是不符實際所需的, 也會降低服務輸送的效益與效用(Altavilla Caroleo, 2009; Flynn, 2010; Rodenberg Stone, 2011) •

英國學者Flynn(2010)建議英國政府 應該更進一步的瞭解中高齡者的類別(typologies),以便擬訂更貼切的政策與服 務輸送計畫。Flynn (2010) 分析英國現有 的相關文獻及研究,以有或無「經濟壓力」 (Finance)、「照顧責任」(Care responsibility)、「社會網絡」(Social networks)以及「職涯彈性」(Career flexibility)來分類出八種中高齡勞動者,並歸納 出每一類的求職者都有其特殊的求職困境與 求職需求。

的確,有無經濟壓力或是照顧責任的確 會影響到中高齡的勞動參與意願與困境。就 影響英國中高齡者就業的重要因素而言,現 有研究指出有經濟壓力的中高齡比較有可能 持續就業,相反的,經濟能力好的比較可能





提早退出勞動市場;但在一樣經濟的狀況之 下,擔負照顧責任的人與沒有擔負照顧責任 的中高齡者,所面對的求職困境有可能會 不同;同樣的,教育程度一樣的中高齡失業 者,擁有好的社會網絡或缺乏好的社會網絡 的族群,所面對的挑戰也會不一樣(Vickerstaff et al., 2008; Maltby, 2011; McNair, 2006) 。

就臺灣的中高齡或高齡勞動政策現況而 言,若能發展出一系列重要的特質指標,用 來瞭解臺灣中高齡與高齡者在勞動市場的現 況,並進而分類 (grouping) 出不同族群, 應該對提升就業服務的輸送品質以及促進 未來的政策發展會很有助益。基於此研究動 機,接下來將會討論本研究的研究設計與研 究結果。



研究目的與研究設計

本研究主要以次級資料分析方式,先分 析中高齡者在勞動市場的就業狀態,並進一 步分析哪些不同特質的族群(grouping)可 能有相類似的就業議題。

本研究所使用的次級資料有兩種,第一 種使用的資料為「97年中老年狀況調查統計 結果綜合分析」的成果報告(行政院主計總 處,2008),藉此來瞭解中高齡人口的經濟 狀況(就業、失業或非勞動人口)以及相關 議題。第二種則是使用SPSS統計軟體,鎖定 幾個重要變項(年齡、性別與教育程度), 重新分析行政院主計總處的「全國性人力運 用調查」統計資料,來釐清中高齡人口的經 **濟狀況與勞動參與狀況。**



研究限制

本研究開始於2009年,因此所使用的資 料一般都是2008年發布的;雖然資料的發布 期程距離現今(2014)已經有好幾年之久, 但是考量到所使用的次級資料大多是全國性 的調查統計資料,以及搭配套裝統計軟體來 進行統計考驗與分析,我們相信本研究結 果仍具有一定的可參考性。然而,無可諱言 的,持續分析與統計最新的資料,並進行研

29 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014



究結果的比對,仍是刻不容緩的後續工作。



研究結果與分析

初步的研究結果可分成兩大項來説明, 首先是中高齡者的就業狀態;第二為中高齡 個人背景與就業機率的交叉分析。

一、就業狀態

本研究將中高齡者依照經濟狀況,分成 就業者、失業求職者與非勞動力三類別,分 別分析其共通與特殊的就業狀態(分析結果 摘要於表一)。由此表可知,就中高齡就業 者而言,有三分之一的比率會對工作的穩定 度有所擔心。以45-49歲、低教育程度、機 械設備操作及組裝人員或基層技術工及勞力 工的更常有此種擔心; 另外, 女性、低教育 程度、60-64歲、機械設備操作及組裝人員

表一:中高齡者的就業狀態

或基層技術工及勞力工則相對的比較容易從 事非全職性的工作。

就中高齡失業者而言,有將近九成的人 有求職自信心低落的問題,以女性、55歲 以上者或低教育程度比較容易有此現象。另 外,中高齡求職者比較常尋找低技術或高勞 力的工作(機械設備操作及組裝人員或基層 技術工及勞力工),尋求此類型的工作者的 中高齡者,以男性或低教育程度者較多。

就中高齡非勞動力者而言,提早退出職 場為常見的狀態(在此單指提早轉換成非勞 動力,非提早退休)。其中,女性比男性更 易提早退出職場(男件平均57歲,女件48 歲),且其再度就業的意願都偏低;55-64 歲者、低教育程度、未婚者的再度就業意願 較其它類別更為低落。

經濟狀況 共通的就業狀態 特殊的就業狀態 較常為非全職工作的工作者:女性、低教 全職工作(94%)、擔任服務及銷售 共涌 育程度、60-64歲、機械設備操作及組裝 工作人員(57%) 人員或基層技術工及勞力工 就業者 比較擔心工作穩定度者: 45-49歲、低教 育程度、機械設備操作及組裝人員或基層 特殊 常擔心工作的穩定度或失業(32%) 技術工及勞力工 尋找機械設備操作及組裝人員或│比較喜歡尋找左列工作者:男性、低教育 共涌 基層技術工及勞力工(61%) 失業者 誰的求職信心比較低落:女性、55歲以上 特殊 對求職成功的信心不足(85%) 者或低教育程度 提早退出勞動市場(Early exit) 誰比較容易提早退出勞動市場:女性 共通 ,男性平均57歲,女性48歲 非勞動力 誰的再次就業意願更低落:55-64歲者 特殊 再次就業意願低落 低教育程度

由中高齡的共通的就業狀態可知,中高 齡就業者多是從事全職工作,但工作的穩 定度可被視為一個共誦的憂慮,另外,中高 齡的求職者比較多尋求低技術與高勞力的工 作,求職自信心不足是一個共同的問題;在 非勞動力部分,提早及永遠退出勞動市場是 一個共涌現象。

行筆至此,我們不禁想要反問,為何臺 灣中高齡者傾向早期退出勞動市場,且其在 就業意願普遍性低落呢?對於那些原先擔任 高階與高技術工作的中高齡失業者,若他的 求職也是鎖定在低技術的基層工作,這又是 為什麼呢?最後,如何促進中高齡就業者的 就業穩定度以及求職者的求職信心,似乎是 未來政策所需要著重的一環。

由中高齡者的特殊就業狀態可知,性 別、教育程度及年紀對中高齡的經濟狀況有 重要的影響。整體來說,女性與低教育程度 者比較容易從事非全職工作、擔心工作不穩 定、出現求職信心不足的問題以及較早退出 職場。年紀較高的中高齡者,比較容易從事 非全職工作、求職信心不足及再次就業意願 低落;同時,我們也可以發現較年輕的中高 齡者,比較容易擔心工作穩定度的問題。以 下將會運用全國人力調查統計資料的次級分 析,來深度分析這些特質對中高齡就業狀態 的影響。

二、個人背景與就業機率的交叉分析

本研究把中高齡的三種經濟狀態類別(就業者、失業者與非勞動力者)與年紀、性 別與教育程度進行卡方交叉分析,發現每一 個檢驗都呈現統計顯著性, 這表示這些個人 背景因素對中高齡者的經濟狀態是有相當的 影響力的。

根據統計分析結果得知(如表二),在 就業中高齡者之中,女性、低教育程度與55 歲以下的中高齡者,勞動參與率都低於平均 值(42%);同時,若以收入五分等位數來 比較,以上這些族群有比較高的比率是在最 低收入那一組。而且,這些族群也有比較高 的比例成為非勞動力人口。

相反的, 男件、45-54歲及教育程度較 高者,呈現比較高的勞動參與率,也有比 較高的機會是在最高收入那一組。但是, 研究者也意外的發現,除了45-54歲那一組 以外,男性及教育程度高的中高齡者的失業 率遠遠高於總平均數(7.8%),如:男性 12.4%與教育程度高11.9%。

表二:個人背景與就業機率的交叉分析(%)

			就業	失業	非勞動力	
個人背景		勞動參與率	收入最低者 (收入五等 分位數)	收入最高者 (收入五等 分位數)	失業率	非勞動力 比率
全部		42	31	28	7.8	50
左47	45-54歲	71	24	30	6.8	23
年紀	55+歳	24	44	23	8. 4	68
사무 디디	男性	53	20	36	12. 4	34
性別	女性	31	50	14	3.2	66
	低	32	45	12	6.4	61
教育程度	中	60	23	29	9. 3	30
	高	62	8	64	11. 9	27

備註1:粗體= 比平均數高的數值;

備註2:教育程度高=大學大專及以上、中=高中職、低=國中及以下

31 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014 Dec. 2014 / **就業安全**半年刊 💰 32



由以上結果可發現兩個值得注意的現 象,首先,勞動參與率、收入水準以及成為 非勞動人口的機率之間,似乎存在有連動關 係。第二,高教育水準或是在勞動市場比較 活躍的中高齡族群,或許同時可享有最好 的收入水準,但,單以失業率為指標來講的 話,他們的就業穩定率卻不一定因其個人背 景因素而有相對的保障。



臺灣中高齡者的多元化類別 與勞動政策目標

從先前的英國文獻探討得知,若能運用 一些適切的指標,來分類(grouping)中高 齡族群,將可以對未來政策規劃大有助益。 基於由以上的研究分析結果,我們發現,若 以中高齡的經濟狀態、就業狀態、勞動參與 比率為指標,臺灣中高齡人口初步可以被區 分成兩大族群,其所面臨的就業困境不同, 所以所設定的勞動政策目標也會有所不同; 詳述如下:

一、低就業率與低收入族群

此族群包括有女性、55歲以上者以及 低教育程度者。他們比較容易提早退出勞 動市場,或許這也是他們的勞動參與率相對 低落的原因之一。同時,研究也發現,此 一族群的就業者,比較容易成為工作貧窮者 (working poor) ,求職信心也相對比較不 足,這一點或許與教育程度以及有可能從事 非全職性工作有關。

就勞動政策目標而言,此一族群所需要 關注的議題,應比較偏向如何提高其勞動 參與率、提升工作動機、提高其整體收入以

及避免其成為工作貧窮族群等面向。詹火生 (2009)指出,有效的運用「工作家庭所得 補助方案」能促進近貧人口的消費能力,也 可以達到所得重分配的社會正義。因此,對 此一族群的就業與生活困境,建議應該需要 勞動體系與社會福利體系的共同參與。

另外,針對就業穩定度與持續性而言, 提升此一族群的就業信心及自我價值感應被 視為重點工作之一。同時,也需要進一步去 釐清導致其就業意願低落的原因,方可制定 有效益的勞動或社會福利政策;比方説,倘 若收入水準低是導致其提早退出職場的原因 之一,那未來的政策規劃就可以從提高薪資 補助以提高就業誘因來著手。

二、高就業率與高失業率族群

此族群包括有男性及高教育程度者。他 們待在勞動市場的機率比較高,工作收入也 常是最高,但是他們的失業率也相對的比較 高。此一現象説明,他們或許有比較高的勞 動參與意願,可是一旦他們失業,他們在求 職上或許會遭遇到特殊的困難,進而導致他 們的失業週期變長。

與低收入低勞動參與率的族群不同,促進 工作動機或提高工作薪資未必會是這一族群最 主要的關注焦點,反之,如何避免這一族群失 業,並釐清讓他們再就業的阻礙因素,以及幫 助已失業者重回工作職場,進而降低失業率, 應該被視為迫切的政策規劃目標。

一般而言,教育水準比較高者應該比較 有機會從事高技術與高位階的職業類別(或 許這也是他們可以成為高薪族群的原因), 這一群人通常被認定具有比較好的就業能力 (employability),好的就業能力常被視 為中高齡者可以穩定就業的重要條件之一 (Maltby, 2011; Ilmarinen, 2001) •

可是經由本研究證明,他們失業率卻比 低教育水準或低收入的族群更高,也就是 説,這一族群的失業者在重新進入職場上, 應該遭遇到更特有的困難,其中間的複雜因 素,需要更多的研究投入,方能瞭解到他們 對相關政策的需求。



本文從臺灣勞動參與率存有性別與年齡 的差異開始談起,一路論及對歐美的單一套 政策取向的反思,也肯定藉著重要指標來區 分中高齡類別的重要性。經由次級資料研究 分析發現,臺灣中高齡可以被初步區分為兩 大族群,第一、低就業率與低收入族群,包 括女件、55歲以上者以及低教育程度者;第 二、高就業率與高失業率族群,包括有男性 及高教育程度者。

對第一類族群,提升其就業參與率可被 視為政策重點,除了提升其就業信心及自我 價值感之外, 建議可以整合勞動與社會福利 政策,來提高其工作誘因以及進一步促進社 會正義。針對第二類族群,降低失業率應被 視為丁作重點,在勞動政策規劃上,應該著 重於如避免此一族群已就業者失業,以及協 助此族群的求職者順利回到職場。然而,為 何高就業能力者卻面臨著高失業率的問題, 亟待推一步的研究與澄清。

總言之,我們建議,未來臺灣中高齡的勞 動政策發展應該採取更多元化的觀點,方可滿

參考文獻

- ◆ 丁玉珍 (2009)。 中高齡者失業問題分析與因應策略。臺灣勞工 季刊, 20, 百30-41。
- ◆ 行政院主計總處(2008)。97年中老年狀況調查統 計結果綜合分析。取自http://www.dgbas.gov.tw/ ct.asp?xItem=24893&ctNode=5183
- ◆ 行政院主計總處 (2014)。 就業失業統計資料查詢系統。取自 http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=32985&CtNode=4943& mp=1
- ◆ 行政院主計總處。 職業訓練與就業服務統計 求才、求職、推介就 業人數、求才僱用及求供倍數。取自 http://www.dgbas.gov.tw/ ct.asp?xItem=15417&CtNode=4602&mp=1
- ◆ 成之約 (2007)。 中場休息,下一步何處去? 中高齡人力運用 的探討。臺灣勞動雙月刊(5),頁20-29。
- ◆ 成之約 (2008)。 中高齡人力運用之影響因素分析 業需求與政策法制面的探討。行政院國家科學委員會補助 專題研究計畫,。取自 http://nccur.lib.nccu.edu.tw/ retrieve/80351/962414H001.pdf
- ◆ 江亮演 (2005)。 對我國高齡化社會福利政策之期待。社區發展 季刊, 110, 頁127-136。
- ◆ 周玟琪 (2006)。 高龄社會時代下我國高龄者就業對策。就業安 全, 5(2),頁11-17。
- ◆ 周玟琪 (2012)。 追求有活力能貢獻的老年:我國年長者合宜勞 動的多年期研究與社會實踐之旅。國科會人文社會科學簡訊, 13 (3), 頁 97-106。
- ◆ 郭芳煜 (2005)。 目前中高齡者就業問題與措施。社區發展季 刊, 110,頁 23-29。
- ◆ 楊國德(2003)。 中高齡失業者再就業能力需求指標之建構與應 用。行政院國家科學委員會專題研究計畫,。取自 https://srda. sinica.edu.tw/search/fsciitem/894
- ◆ 詹火生 (2009)。 從低收入、中低收入到工作貧窮—社會救助政 策的省思。社區發展季刊, 124,頁 42-49。
- ◆ 甄國清、吳淑瑛、王淑女、林孝鏗、洪慧媛 (2013)。 政府如 何因應高齡化問題作法-高齡人力運用之探討。T&D飛訊, 165, 頁 1-16。
- ◆ 譚文玲、陳淑秋 (2009)。 銀髮生涯,退而不休-臺灣中高齡勞 動情勢。臺灣勞動季刊,頁 6-19。
- ◆ Altavilla, C. · Caroleo, F. E. (2009) · Unintended Effects of National-based Active Labour Market Policies · IZA Discussion Papers No. 4045, 。取自 http://www.iza.org/en/webcon $tent/publications/papers/viewAbstract~?~dp_id=4045$
- ◆ Flynn, M. (2010) ∘ Who Would Delay Retirement? Typologies of Older Workers。Personnel Review,39(3),頁 308-324。
- lacktriangle Ilmarinen, J. (2001) \circ Ageing Workers in Finland and in the European Union: Their Situation and the Promotion of their Working Ability, Employability and Employment · The Geneva Papers on Risk and Insurance, 26 (4),頁 pp.623-641。
- ♦ ONS (Office of National Statistics) (2013, 2013/02/26) · Pension Trends - Chapter 4: The Labour Market and Retirement, 2013 Edition。取自 http://www.ons.gov.uk/ons/ dcp171766_297899. pdf
- ♦ Vickerstaff, S. `Loretto, W. `Billings, P.、Mitton, L.、Parkin, T. 等人 (2008)。 Encouraging Labour Market Activity among 60-64 Year Olds Leeds: Corporate Document Services •
- ◆ Maltby, T. (2011) · Extending Working Lives? Employability, Work Ability and Better Quality Working Lives · Social Policy & Society, 10(3),頁 pp. 299-308。
- ♦ McNair, S. (2006) · How Different Is the Older Labour Market? Attitudes to Work and Retirement among Older People in Britain 。Social Policy & Society, 5(4),頁 485-494。
- ◆ Rodenberg, R. M. · Stone, D. F. (2011) · The Short and Long-Run Labor Market Effects of Age Eligibility Rules: Evidence from Women's Professional Tennis Journal of Labor Research, 32,頁 181-198。

33 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014



動力發展署



曾冠宇/弘道老人福利基金會企劃專員



壹、計畫緣起

臺灣自1993年老年人口比例達到7%邁入高齡化社會後,高齡人口比例逐年增高。 根據2013年行政院最新人口統計65歲以上老年人口占總人口數的11.5%,約269萬 人,每10個人當中有一個就是老年人。在老化速度方面隨著國人平均壽命的增加,伴 隨著低生育率的推波助瀾下,高齡化人口比例成長更加快速,從行政院經濟建設委員 會2012年8月「中華民國2012年至2060年人口推計」報告顯示估計2018年老年人口比 例將達14%的「高齡社會」,2025年將達20%的「超高齡社會」。

因應高齡化社會的現象引起了社會各個層面的重視,如政策、經濟、社會、產業 等。越來越多人投入服務高齡者領域,老人相關學校院系、產業亦紛紛成立,餐廳、 公車、銀行、醫院等與食、衣、住、行、育、樂層面相關場合的空間,老人出現的人 數亦與日俱增。但究竟一般人對於高齡者在「老化」所延伸的身心反應陌生,有時無 法給予適當的協助外,甚至還會因不禮貌的言行回應與施力不當的協助,反造成身心 的傷害。有鑑於此,雖有教育部極力推廣 代間教育、老人相關院系亦加強老人相關課 程,但沒有實際經歷「老」世界,真的不容 易感同身受, 並從心而發的改變對高齡者的 態度。

弘道老人福利基金會自1995年成立,核 心價值為「社區照顧」、「不老夢想」及「 弘揚孝道 | 三大宗旨,本會相信孝順能讓老 有所養,因此,每年推動弘揚孝道方案如「 全國三代同堂孝親表揚」、「阿公阿嬤節」 、「全國優質孝行繪畫比賽」。但在面對急 竦老化的臺灣人口結構,大眾與老年人接觸 越趨頻繁,還是有些人因為不瞭解,就對老 年人抱持歧視與偏見的想法,更甚者對老年 人態度不佳,甚至引起自己對老化的恐懼。

本會認為要改變大眾對老年人的觀念應 該以「教育」的方式著手,因此本會2007年 前往日本觀摩高齡者體驗教育模式,次年與 財團法人自行車暨健康科技工業研究發展中 心 (Cycling & Health Tech Industry R&D Center, CHC) 研發高齡體驗教材「彭祖體 驗包」,並推動「彭祖心、身、活一高齡者 生活體驗」至各級學校、社福團體、養護機 構及企業等,讓一般民眾、學生、高齡服務 產業人員、高齡者志工等藉由穿戴高齡體驗 裝備,模擬身體退化時面對的生活情境,透 過課程講師催化體驗者在活動中感覺老化情 緒:走不動的感覺、做事緩慢的感覺,甚至 是聽不清楚、看不清楚的感覺等,而心情不 好、拒絕外出、脾氣暴躁、意興闌珊、退 縮自閉等,讓非高齡者同理感受高齡者內在 腳、用整個身體去感覺,由全心靈全身軀和

情緒,並將體驗情緒連結轉化在自身工作領 域、志工服務、父母關係等,以建立同理心 之認知,以利於服務時提供更貼心服務,提 升服務品質及技巧,創造臺灣高齡友善社會 環境。



貳、設計理論與計畫效益

體驗學習運動萌芽於十九世紀初,代表 對傳統教師講授、學生被動學習之教育方式 的反動,至1938年杜威之「經驗與教育」 一書出版,其「由做中學」之經驗學習理 論,強調學習是經驗不斷的改造與重組之 歷程,主張將各種經驗融入傳統之教育型態 中, 並提出一套系統之經驗學習的方法, 奠定了體驗學習之里程碑。體驗學習的另 一個重要發展來自Kurt Lewin的場地理論 (field theory), Lewin發現促進學習的 最佳環境就是情境中立即的、具體的經驗 和分析的、超然的概念之間具有對話性的緊 張和衝突。Lewin從有關團體動力(group dynamics)的研究到場地理論的闡述,他 認為學習者的學習乃是從當下的具體經驗開 始,透過觀察之行動,形成概念並類化概 念,然後將形成與類化之概念在新情境中檢 驗其有效性,在此過程中,「反思」乃是維 繫整個學習循環歷程中有效運作的機制。就 體驗學習之意義而言,在於學習者之親身經 歷及反省體會,透過系統的情境設計,把學 習者導入學習情境之中,讓學習者經由「全 身體」的體驗學習,有機會用手觸摸、用眼 細察、用耳傾聽、用鼻細聞、用腦深思、用

情境更契合的聯結, 生更具體更明確的感 的「拐杖」共12樣教材參與課程。 悟、感動和體會,將會激發出更具體、更深 刻、更持久的學習。

「彭祖心、身、活一高齡者生活體驗」 設計讓參與者穿戴高齡模擬體驗裝置「彭祖 體驗包」,包括模擬老花眼,視覺退化的「 老化眼鏡」;聽覺退化的「音阻耳塞」;四 肢關節退化的「手肘約束帶」、「膝蓋約 束帶」、「約束手套」及「足托器」;觸覺 退化的「觸覺手套」; 肌力退化的「腳踝負 重」、「手腕負重」與「負重背心」;模擬 脊椎彎曲駝背的「駝背背帶」;與協助行走



▲ 參與者穿戴彭祖體驗包12樣的教材

而體驗情境會依課程單位的特性與要求 進行設計,如學校多以生命教育及敬老觀念 為課程主要目標,情境關卡多以生活面向進 行設計,例如上下行走樓梯以感受駝背長者 移動的狀況;閱讀報章雜誌以感受長者視力 退化的世界;使用碗筷取物感受長者手指關 節退化進行手部精細動作的感受等。另外對 於一般企業行號,課程目標多以瞭解高齡者 服務方式與檢視服務環境,因此情境關卡多 以實境方式進行體驗,參與對象也多為第一 線服務人員,例如公車業者便邀請司機穿戴 教材變身成為老年人,實際坐上公車感受老 年人搭乘公車最怕遭遇到的「快速起步」、 「緊急煞車」、「上車無座」等情況;醫療 院所則激請醫療人員實際進行看診,包含號 碼機取單,掛號處掛號,基本身體檢測,藥 局領藥等,除了感受就醫流程設計外,也一 邊檢視醫院內動線規劃及硬體設施操作的方 便性;另外亦與休閒運動產業協力推動「樂 齡健身指導員證照」,培訓專屬阿公阿嬤們



▲ 參與者模擬長輩在大賣場購物,正在辨識標籤



▲ 公車司機變身老人,感受長者坐公車的狀況



▲ 醫護人員模擬老年人就醫,進行基本身體檢測之狀況



▲ 學員體驗老年人進行有氧及肌力運動之狀況

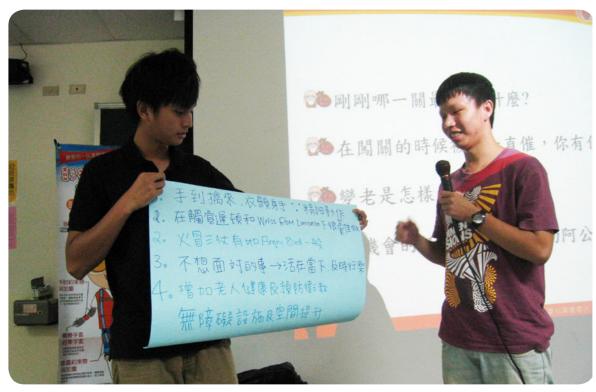
的健身運動教練。

根據課後調查參與者學習狀況顯示,透 過親身感受老年生活後,更能瞭解老年人在 生活上所需要的協助,自己也更加願意對老 年人付出關懷與協助。

而學員在體驗後的反思回饋幾個層面: (一)體認高齡者難處與需求、(二)對高

齡者產生同理心、(三)對助老的自我期許 與承諾、(四)預做老化的準備。有許多人 會對自己說:「實際體驗老化後,最大的收 穫就是將心比心,對長輩的應對上也較能感 同身受」、「應該要多運動,更加重視自己 的健康唷!」、「以後在服務老人時會多多 體諒與包容」。經過一連串的體驗之後,體 驗者可以更深入去體會老化的情形,並且可





▲ 參與學生實際感受老化後,進行團體討論並做反思分享

以感受到老人在生活上的感覺及不方便,藉 由感同身受的方式,以老人的角度去關懷及 鼓勵,發覺老人生命的價值,以達到幫助老 人須從認識老人開始的目的。



參、計畫發展狀況與未來目標

「彭祖心、身、活一高齡者生活體驗」 教育計畫自2008年開始針對全臺各級學校、 志願服務團體、老人安養護機構進行推廣, 於2012年時更將敬老教育配合高齡友善城市 政策,推廣至醫療業者、交通服務業者、餐 飲服務業者與賣場售貨業,統計至2013年 底共推行超過296場相關活動,參加學員1萬 2,582人。

近年來除了進行團體課程外,亦參與其

他高齡友善議題活動,如羅東聖母醫院的「高齡友善醫院倡議」記者會、新北市交通局的「新北市新巴士樂齡360敬老逗陣行」記者會、「永慶房屋無障礙空間展」展覽、「國際身障日園遊會」展覽、「臺灣國際銀髮族暨健康照護產業展」展覽,另外2012年也透過與「兒童日報」合作專欄,設計簡易老化模擬方法,讓一般人也能容易在家體驗老化感覺。



▲ 新北市新巴士記者會,新北市交通局局長、臺北客運董事長與司機共同宣導公車敬老服務



▲ 無障礙空間展攤位設置,一般民眾可至攤位進行簡易老化模擬活動

39 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014

職業訓練

[職業訓練] 促進中高齢者及銀髮族之穩定就業-論「在職職業訓練機制」之初探



- 促進中高齡者及銀髮族之穩定就業-論「在職職業訓 練機制」之初探
- 調適授課方式以提升中高齡參訓者學習成效
- 多元就業開發方案中高齡勞工教育訓練課程規劃之 探討-以高屏澎東地區為例





馬財專/國立中正大學勞工關係學系教授 劉黃麗娟/國立中正大學勞工關係學系助理教授



壹、前言

聯合國人口基金會(2012, UNFPA)於其2012年「21世紀人口高齡化:成就與挑戰」 報告中,以如下警語,預告世界各國政府,全球正面臨一場史無前例的人口挑戰。該報 告指出:「…全世界每1秒就有2人步入60歲,每年計有5,800萬人滿60歲。以目前全世 界為範圍,9人當中有1人為60歲或60歲以上。預計到2050年,這個比例會增加至5人當 中有一位」。中央研究院(2011)於其人口政策白皮書亦指出我國人口變化的主要現 象;包括老化速度過快與高齡人口快速增加,預估至2025年時我國每5人當中就有一位 65歲以上老人,較前述全球趨勢提早了25年,顯示我國準備迎接高齡社會之時間非常不 足。

人口的高齡化直接影響勞動力之供應;中央研究院(2011)指出,未來50年我國工作年 齡(15-64歲)人口將從2010年的1,705萬人降至2060年的922萬人。尤甚者,2010年15-44 歲及45-64歲人口及所占年齡人口比例分別為1,076萬人(63.2%)及628萬人(36.8%),到 了2060年則分別降為469萬人(50.9%)及453萬人(49.1%),勞動力顯著呈現高齡。

除勞動人口高齡化之現象外,我國中高齡層之勞動參與率又較主要國家為低。我國中 高齡(45-64歲)人力資源統計分析顯示(2013),我國中高齡各年齡層勞參率明顯低於韓 國、日本與美國,目年齡愈高差距愈大;如55-59歲與60-64歲之勞參率分別為53.2%與33.4% ,而表一中所列國家則至少維持7成與5成以上。

表一:世界各主要國家中高齡勞動參與率

中華民國102年

單位:% 年齡別 中華民國 韓國 日本 美國 80.9 45~49歲 79.6 86.2 81.2 50~54歲 77.6 85.1 68.3 78.3 70.7 79.5 72.4 55~59歲 53.2 60~64歲 58.5 61.4 55.0

資料來源:行政院主計總處(2013)

值得思考的問題為:為何我國49歲以上 的較高齡人口會以每5年分別減少11%、15% 及20%的速度離開勞動市場?中高齡勞工究竟 於勞動市場面臨哪些就業瓶頸?如果人口高齡

化勢不可免,那麼思考如何讓中 高齡勞動者可以提升就業力,持 續貢獻職場, 莫不是企業與政府 等利益相關者的共同關切?換言 之,讓中高齡勞動力提升與職涯 之持續發展,並非勞工個人的責 任或問題,而是社會要如何提出 新的視角來正視這項議題?當人 口紅利已經用盡,吾人是否該重 新評價高齡者對於社會及家庭所 帶來的貢獻,以及如何透過政策 機制,發展所謂的年齡/長壽紅 利 (2011, UNFPA) ? 本文首

先從生涯發展角度看中高齡就業瓶頸,其次論 述終身學習與在職職訓對生涯發展之意涵,並 以北歐工作中教育訓練機制為例,提出有關建 立中高齡勞丁持續教育訓練之實作建議。





貳、中高齡就業困境:年 齡歧視、高齡刻板印 象與世代衝突

中高齡勞工就業阻礙牽涉廣泛之層面, 除包含有雇主僱用意願及法令制度修改的問 題,亦伴隨著中高齡勞工本身在技能、體能 及觀念的多元問題。隨著社會變遷發展與勞 動市場之變革,未來中高齡勞工僱用之就業 型態必隨著人口的高齡化現象而擴大其勞動 參與及需求。因此,中高齡勞工隨即面臨許 多層面的衝擊兩需改善,如企業雇主對中高 龄勞工抱持之刻板印象,雇主認為中高齡勞 工在生產量能的退化,不易溝通及訓練及管 理不易、僱用成本太高,上述刻板印象皆可 能使雇主降低僱用之意願(馬財專,2010,郭 芳煜,2005)。另外,中高齡勞工亦可能 因為體力與年長之原因,傾向於將工作分擔



給較資淺之青年勞工,使得較年輕的勞工覺 得工作負荷加重,且薪資又比不上資深的中 高齡勞工,因而產生代間衝突 (Buckel et al.,2008) 根據主計總處(2013)調查,中高 齡失業人數為9萬1千人,由於經濟景氣相較 於2012年好轉,平均失業率為2.25%,並非長 期失業者中最高的群體。然伴隨著上述之個 人或結構層次的阴礙因素,所形構之不友善 職場環境,亦促使中高齡勞工於失業週期上 高出其他勞動族群1。

中高齡就業所遭遇之困境,主要是在勞 動參與率過低,這個現象與女性、身障者、 原住民以及國外之移民等所面臨之結構性歧 視問題類似;亦即年齡亦被歸因為一種社會 所建構出的歧視,促使高齡者遭到就業市場 的排擠,甚至成為組織的邊緣人口,形成一 種遭邊陲化的生涯(Prasad,2007)。如同 女性因性別而可能遭遇刻板印象 (stereo-

> typed)與汙名化(stigmatized) ,形成職涯發展的天花 板效應。中高齡於其職涯發展 歷程中,似乎也面臨類似的發 展困境。回顧百年來女權與黑 人民權運動之爭取工作中之平 等與消除歧視歷程,主要從權 利之立基,透過立法確保就業 機會與待遇之平等,同時也必 須透過教育與培力,改變歧視 文化,重新型塑受歧視者之下

43 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014 Dec. 2014 / **就業安全**半年刊 💰 44

^{1.} 根據主計處(2010)統計,45歲以上中高齡失業勞工達14萬4,000人,平均失業時間長達8,22個月,比起年輕族群增加1.3周。

面形象。對於因年齡而於工作中遭遇歧視之 中高齡,儘管我國相關勞動法令將年齡列入 禁止歧視範圍,且將中高齡列為促進就業之 特定對象,但政策上仍須找出誘因,一方面 擴大僱用中高齡勞工之經濟與社會效益,另 方面提高中高齡勞工延長職業生涯之意願。

歐洲國家較之臺灣於1970年代即進入高 齡社會(65歲以上人口達14%),日本則比 臺灣提早約10年,新加坡、韓國與臺灣之高 齡計會時程則非常類似(中研院,2011), 但其中高齡之勞參率均遠高於臺灣2。提高 勞動參與率之作法除了從退休年金的改革、 延長法定退休年齡等制度面進行調整外,另 一個重要面向則是維持高齡者的就業力,透 過終身與持續性的教育訓練,強化高齡者留 在職場的意願,並藉由企業組織與工作再設 計,降低持續丁作之障礙。



參、在職職訓需求:打造全齡 友善的工作中學習環境

提高勞動參與率的策略之一,固然可以 鼓勵退出職場之中高齡者重新投入勞動市場, 但另一種或許更具直接效益的方式,則是落實 終身與工作中的持續教育。Tikkanen (2001) 認為終身教育是指一般性與廣泛學習,但工 作中持續性教育與訓練則是特別針對工作生涯 中所需技能、知識與態度的持續發展。除了對 持續性教育訓練重新賦予價值外,必須同步推 動的是企業體(包括其利益相關者)也應重新 檢視、評估與盤點組織與工作所需的知識,甚 至對於專業能力 (competency) 的重新認 定。面對中高齡族群,專業力的重新認定就會 直接挑戰所謂「工作是否勝任」的問題,也會 批判中高齡者是否應該投入學習與學習成效不 佳的社會偏見。

> Tikkanen (2002) 以英 國、芬蘭與挪威27家中小企業 及其45歲以上勞工為樣本, 探討中高齡勞工有關知識、技 能、學習、價值觀與態度等面 向之專業能力的維持與發展, 發覺企業人力資源主管不認為 中高齡勞工之在職教育訓練有 其經濟效益,因此寧可把職訓 機會留給45歲以下之員工。 但該研究亦發現:1.較高齡的

2. 新加坡45-54歲之勞參率超過80%,55-59歲之勞參率為73.2%,60-64歲之勞參率為59.7%,即使65-69歲仍有40%。

員工與較年輕的勞工同樣具有 專業能力,其差異在於工作 經驗歷程、工作史與態度,與 年齡無直接相關,而較高齡 員工則常扮演「指導者」的角 色; 2.各年齡層勞工於工作中 的學習能力,主要與學習場域 及提供學習方式有關,例如年 輕勞工多使用正式及系統化學 習管道,但較高齡勞工則使用 非正式或非常規的管道,因此 可能塑造出年輕勞工較熱愛學

習,而較高齡勞工則多扮演指導者或教練角 色; 3.任何年齡層的勞工都會面對適應新科 技的挑戰,較高齡勞工可能在速度與記憶部 分較弱,但在社會關係及人際互動則較有優 勢; 4. 傳統中小企業要轉變為現代的學習型 組織,企業的基層主管扮演關鍵角色,必須 仰賴這些第一線主管更多投入參與,發揮向 上影響的效益;5.較高齡勞工若要維持工作 中的彈性與生產力,端視政策如何決定與實 務如何運作,尤其需要勞資雙方展現強烈的 意願與共識,這樣的凝聚的氛圍,不能只靠 某個年齡族群的努力,而是混齡或者全齡的 群體的參與。



北歐國家為歐洲國家中非常支持終身學 習的模範,擁有高參與率、高國民所得、高公 共資源、高公共教育服務以及高度的個人學習 意願(Tuijnman, 2003引自OWN, 2008)。



北歐部長理事會 (The Nordic Council of Ministers)於2008年發表一項「工作中積極 學習與活躍老化: 北歐較高齡勞工之新願景 與機會 (Active Learning and Ageing at Work: New Visions and Opportunities for Older workers in the Nordic Countries) 」研究報告,強調工作中積極學習是一項有 賴社會整體動員的社會創新工程,尤其強調 勞動世界中的工會與雇主團體之參與及合 作。儘管北歐有全世界最高的工會入會率, 勞資關係強調自主與合作,但對於透過工作 中學習以延長職業生涯,仍有各自的質疑與 考量。對雇主團體而言,仍無法免除年齡歧 視與高齡者的汗名化。對工會組織而言,則 陷入一方面要求雇主縮短工時與鼓勵提前退 休,另方面又希望提高勞動參與率,強化工 會力量(Tikkanen,2006)。由於高齡趨勢 所形成的人口變化, 北歐勞雇團體不得不面 對勞動力短缺的嚴峻挑戰。

前述研究的途徑是建立一個以北歐為框

45 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014

架的終身學習機制,這項機制分別從政策面 與北歐社會文化面尋求解決之道。從政策面 而言,以芬蘭為例,該國是以提升較高齡勞 工工作條件為目標。政策上從1996年起制定 3-5年的階段性國家計劃,其中一分項計劃 為賦與企業的管理階層一項年齡管理(age management)的責任,強調各種年齡層 勞工都應享有的福祉與生涯發展。該項計劃 由芬蘭職業健康研究所 (Finnish Institute of Occupational Institute, FIOCH) 執行, 聚焦於管理者之角色與責任,強化其面對工 作場所中較高齡勞工的管理能力,並透過實 作與經驗分享,將成功經驗發表於分享平 臺。另者,該研究從社會與文化面而言,則 是檢視北歐各國與高齡化相關的文化傳統、 同儕壓力、社會與個人期待以及家庭生活方 式, 透過實證去除有關年齡的迷思與盲點, 並發展出正向迎接高齡勞工的工作價值。

該研究以丹麥的一項「聚焦較高齡勞工 (Older Workers in Focus)」則是與丁 會合作為例,目的是針對清潔業50歲以上的 低技術男性勞工,透過由基層往上的管理整 合模式,讓前述較高齡勞工得以持續留在職 場。該項計劃得出幾項建議:包括計劃執行 前管理階層動機之釐清、執行過程訊息的透 明與容易取得、企業組織內所有人員的瞭解 與支持、該項計劃的願景必須透過民主對話 方式取得共識、應該要以更多的時間説服低 教育程度的勞工接受教育訓練、計劃目的不 僅要保留還要對外招募較高齡勞工、政策制 定應以實作及行動導向為基礎,以及計劃規

模之完整與全面將有助於促進每個人的工作 滿足感。

至於挪威的一項作法則是透過政勞資三 方簽訂一項4年為期,名為「包容性的工作 生活之團體協約 (Agreement on an Inclusive Working Life, IA) (Midtsundstad, et al,2003,引自OWN,2008)。該項協 約有三項主要目標,除了致力於降低病假日 數以及提高身障者的雇用人數外,第三項目 標為有效提高勞工期望之退休年齡。前述目 標主要為了避免較高齡勞工因經濟與社會因 素而被迫離開勞動市場,因此勞工與雇主應 共同努力提高就業力,延長勞工工作年限。



伍、結論與建議

從上述的文獻與次級資料及綜觀北歐經 驗的引領下,本文認為值得我國學習之處與 建議有以下幾點的分析:

- 一、 重新定義年齡及其價值, 透過實證研究 翻轉社會與職場對於年齡之歧視與較高 齡者的汗名化;認為中高齡失業者是「 沒有能力」、「自己活該」、「公司不 要你」,但每個人都會老,都會遇到。 促使社會與職場能更加接納中高齡及銀 髮族勞動族群,在職場中建構更為温暖 的計會融合。
- 二、將工作中教育與學習結合生涯發展,考 量人生職涯發展各階段所需排除的障 礙, 透過國家級的階段性計畫, 結合勞 動市場的核心利益相關者如勞雇團體、 管理者與較高齡勞工,形成共識與主



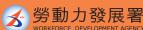
張,並借重學術與專業團體,推動實作 與行動導向的方案;促使中高齡或銀髮 族得以透過這些機制得到進一步的職場 參與。

三、 從北歐經驗中, 透過在職訓練強化中高 齡及高齡勞動者面對工作場中的管理能 力。各組織單位得以運用區域之現有訓 練設施與師資,依區域性職訓需求自辦 在職訓練。除了運用區域資源之外,並 進一步將年齡管理的實作案例誘過公共 平臺分享, 透過數據與證據來說服職場 中的雇主與其他年齡層的勞工。此外, 在中高齡勞工則應做好心理準備,唯有 诱過不斷在職進修,增加自己競爭力之 外,更須讓自我具備「一專多能」,也 就是在專長之外,還要有整合、創新等 各種能力。

四、 各區域組織單位得以申請「產業人才投 資方案」,將此計畫資源導入到事業單 位,藉以針對中高齡勞工及高齡勞工實 施在職訓練的連結與橋接機制。透過每 人3年內最高補助7萬元,從計畫規劃與 參與過程中藉以激發勞工自主學習,加 強專業知識或技能,提高職場競爭力。 從中高齡勞工之訓練過程中,加強其符 合組織推動需求之核心職能的建構。透 過在職訓練的持續安排,除了厚植其在 職場參與過程中人力資本之技能之外, 更得以讓其在職場就業歷程上,得到更 為穩定性就業與發展。在結合未來的適 性就業與漸進式退休的規劃,完成其終 牛勞動牛涯之規劃與安排。 💰

- ◆ 中央研究院,2011,人口政策白皮書。臺北市南港區中央研究
- ◆ 郭芳煜,2005,〈目前中高齡就業問題與措施〉,社區發展季 Fil , 110 , 23-28 o
- ◆ 馬財專,2010,〈臺灣中高齡勞工失業問題之檢視及政策思考〉 ,臺灣社會福利學刊,9(1),45-94。
- ◆ 勞動部,2013,102年中高龄(45-64歲)勞工人力資源統計提要分 析。臺北市: 勞動部。
- ◆ 勞動部勞動力發展署,2014,產業人才投資方案。http://www. wda.gov.tw/home.jsp?pageno=201310280007&acttype=view& dataserno=201311270021。最後檢索日期:2014年10月14日。
- ◆ 聯合國人口基金會,2012,21世紀人口高齡化:成就與挑 戰, UNFPA, New York。
- ◆ Tikkanen, Tarja. 2002. Lifelong Learning for Older Workers, New Perspectives for Learning, Briefing Paper 21, the Norwegian Institute of Adult Education, NO.
- ♦ Tikkanen, Tarja., 2006. The Lifelong Learning Debate and Older Workers, in CEDEFOP, Promoting Lifelong Learning for Older Workers: An International Overview.
- ◆ Buckle, Peter. Woods, Valerie, Oztug, Ozhan, Stubbs, David., 2008, Strategic Promotion of Ageing Research Capacity: Meeting the Challenges of an Ageing Society, funded by EPSRC and BBSRC.
- ◆ Older Workers Network (OWN). ,2008. Active Learning and Ageing at Work: New Visions and Opportunities for Older Workers in the Nordic Countries, Prasad, Pushkala. D' Abate, Caroline, Prasad, Anshuman. 2007. Organisational Challenges at the Periphery: Career Issues for the Socially Marginalised, in Gunz, Hugh and Peiperl Maury. Ed., Handbook of Career Studies, Sage Publica-

47 **3 就業安全**半年刊 / Dec. 2014





中高齡參訓者學習成效

高詠棠/勞動部勞動力發展署雲嘉南分署自辦訓練科科長



声、前宣

我國產業發展在產業群聚效應的演進下,位於中南部的產業多半以製造業為主,面對外在環境競爭與國內產業結構調整,中高齡求職者面臨的不僅是就業機會減少,更多的是往日技術已被新技巧所取代的情況,相較於一般求職者來說,中高齡者往往需要更多的適應或尋職期。因此,大部分中高齡參訓學員主要的參訓動機,是期待能藉由參加結構化學習的職前或在職訓練,在個人的知識、技能及態度產生變化,讓自己能活用所學新知以解決問題,或做為謀職或創業所需。

而以訓練期為6個月的訓練課程來說,要使學員能學得一技之長以提升其就業競爭力,除了著重於課程內容的安排及相關課程銜接之外,必須要透過適當的授課教材或方式,以幫助不同學習風格的學員吸收學習新的職能。本文所要探討的對象,則以學習或增強新工作技能的中高齡參訓者為主。



貳、中高齡參訓者優劣勢

按我國就業服務法第2條第1項第4款之 定義,中高齡者係指年滿四十五歲至六十五 歲之國民。普遍來說,中高齡者因多半具有 工作經驗,有著處事圓融、社會關係良好、 就業後穩定性高不輕易跳槽等優點;但從另 一方面來說,中高齡者較缺乏創新構思能 力,運用資訊的能力相對不足,而其他如執 行力較差、較難適應新工作,或不易輪調 等,也都是造成企業在進用中高齡人員前常 考量再三的原因。

這些企業對於中高齡者的刻板印象,往往使得遭受裁減資遣的中高齡再就業者,需要花上更多的心力及時間去證明自身能力。正因如此,如何運用適當的授課方式,來提升中高齡參訓者學習成效,使得學員經由訓練遷移(training transfer)增強工作職能(competency),進而協助其就業,是職訓機構的訓練人員在訓練設計時必須思考之處。



參、學習風格分析

職業訓練的最終目的,是希望受訓學員能將訓練課程所學之知識、技能及態度,內化為工作職能,並有效持續運用於工作職場,以提高個人及組織現在及未來績效,可謂之訓練遷移。而影響訓練遷移成效的原因,包括個人特質(characteristics)、

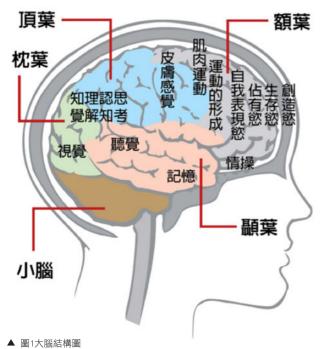


訓練設計(training design)及工作環境 (work environment)等因素,在個人特 質下又可分為參訓動機、先備知識等細項, 本篇所要探討的,是與參訓者個人特質有關 的學習風格(learning styles)。

一般的學校正規教育在提供學程或活動 時,並無特別關注不同個體間學習差異,經 常是老師在課堂上以同樣的教學方式對待每 個學習者,然後透過小考、段考、期末報告 等評估方式衡量學習成效。事實上,對學習 者或參訓者而言,不同的課程性質需要調適 的學習風格也不同,其訓練成效表現也會受 影響。如果在進行訓練規劃時,將某些類型 課程上表現較不好之參訓者,依其學習風格 調適授課教材資源或課後予以加強輔導,使 進度落後的學員能增強信心,將有助於協助 學員完成整個訓練歷程。

學習風格來自於人類以感官(視覺、聽

覺、嗅覺、觸覺及味覺等)接收外界信息,與 外界溝通進而認知這個世界的方法,而將眾 多信息重組分類並作出反應就得靠最重要的 器官一大腦。人類的大腦具有很複雜的結構 和功能,它分為額葉區、枕葉區、顳葉區、



頂葉區等若干個區域,而每一區都堂管著不 同的功能, 各區位置圖示及各區的功能簡述 如下:

額葉區位於大腦前側, 掌管人類最高級 且最複雜的精神及思維功能。精神功能強的 人,有很堅強的意志力、靈活的創造力、自 我表現、領導者的風節及管理特質; 思維功 能強的人則擅長思考,想像力豐富,推理能 力也強。

枕葉區位於後腦的位置,負責掌管視覺 功能,舉凡圖像的辨識、暫留及對環境或大 自然的觀察力,皆屬於枕葉區所管的功能運

顳葉區位於大腦兩側,掌管的是聽覺及 記憶功能,舉凡語言的理解、音樂欣賞、或 是長短期的記憶功能,均歸顳葉區所管轄。

頂葉區位於大腦上側,掌管的是肌肉運 動、肢體操作學習、皮膚的觸感及一部分的 數理邏輯能力、符號記憶。

由於大腦掌管的功能如此複雜,在臨床 醫學上如果腦部受到內、外傷(如腦血管栓 塞、破裂、外力撞擊等)時也會因損傷的部 位不同,產生諸如神智喪失、性格改變、思 考判斷力變差或混淆、視力受損、聽力受 損、失憶或記憶力變差、運動或感覺障礙等 不同症狀。

不同個體天生的大腦功能就有所差異, 因而決定了該個體的學習風格和表現特徵, 這也同時解釋了為什麼有些人在某些技能上 較其他人更為擅長,例如先天聽覺機能發達 的人,在學習樂器上可能較非聽覺型的更具 天賦。學習風格主要可分為以下三種類型, 視覺型 (visual)、聽覺型 (auditory)、 觸覺型 (kinesthetic) , 一般來說 , 可透過 施測問卷來瞭解個人是屬於哪一類型,如果 基於時間或成本考量無法全面地施測,也可 從外在的表現特徵來稍加判斷。

一、視覺型

視覺型在日常生活中喜歡應用觀察來理



解事物,善用視覺學習,多用圖像記憶。表 現特徵包括他們喜歡用眼睛閱讀、看影像或 圖形,他們或許在違詞用字跟寫作方面挺擅 長, 甚至對文件中的錯別字會特別的敏锐。 視覺型的不擅長長篇大論的演説,喜歡簡明 扼要的點出重點,相對地,如果聽別人陳述 一件事情時間太久,他們會感到坐立難安。

二、聽覺型

聽覺型在日常生活中喜歡應用語言來理 解事物,善用聽覺學習,多用語音記憶。表 現特徵包括他們喜歡跟對方説話,容易被周 遭聲音所吸引或分心, 在學習的過程, 他們 喜歡聽別人說更甚於自己親身閱讀,為了 記住某些內容,他們喜歡一邊閱讀一邊朗誦 出來,長時間大量的閱讀會造成他們失去耐 1/10

三、觸譽型

觸覺型在日常生活中喜歡應用操作來理 解事物,善用觸覺學習,多用身體記憶。表 現特徵包括他們喜歡透過親身實作去習得新 知,在靜態的學科講授中,他們會想辦法讓



自己能有小小的肢體活動,諸如伸展一下身 驅、把玩原子筆、移動座椅等看起來像是坐 立難安的舉動,對他們而言,最佳的學習成 效就是透過實作的過程來記憶。

大部分人會偏好三種不同的學習風格其 中之一,另外二種的能力較不顯著,但學習 風格並非一成不變,透過後天的練習或隨著 年紀增長也是會改變。瞭解學習風格的目的 並不是為了將人給標籤化,而是知道別人有 這種特質後,真正做到因材施教,學習效果 也才會事半功倍。



肆、調適授課方式

前曾提及,影響訓練遷移成效包括個人 特質、訓練設計及工作環境等因素。瞭解 了不同類型的學習風格後,接下來要探討的 是,訓練人員在訓練設計時如何調適或編排 授課方式,使提供中高齡參訓者訓練內容的 過程更具成效。

來參加職訓的學員,不管是學校正規教 育或工作環境,多數先前已有許多不同的學

習經驗,也或多或少曾參加過公司辦理的內 部員工教育訓練。隨著年紀增長,普遍來説 人的記憶力會下降,但理解力會增強;中高 齡參訓者的優勢是他們職場上豐富的工作經 驗,這是因為經驗是促使大腦神經元連接最 好的方式,透過反覆從工作中學習,神經元 連接得又密又緊有助於知識的橫向觸發。為 提升中高齡參訓者學習成效而調適或編排授 課方式的幾個建議作法,分述如下:

一、協助瞭解整體概念

中高齡參訓者在學習時,喜歡先瞭解整 體概念。舉例來説,今天這堂課 (session) 跟先前哪一堂課是彼此關聯的,它又在整個 的課程(course)中扮演著什麼角色,學會 了這個課程對我謀職或日後創業有什麼幫助 等等,對中高齡參訓者來說,先建立整體概 念之後再往下細切相關內容,能夠加強前後 關聯性的學習效果。

二、運用多重感官學習

既然不同的個體有不同的學習風格,在 教學設計上也就應該配合應用多重感官學習 (multi-sensory learning)的教學資源。 例如,視覺型者可藉助重點以顏色標註的簡 報檔、型狀變化的圖表、多媒體影音檔、講 義或操作手冊等輔助教學資源; 聽覺型者可 藉助訓練人員講授時抑揚頓挫的聲調、重點 以加強語氣提示,或將重點轉化為琅琅上口 的口號 (slogan) 以輔助記憶,亦可搭配 多媒體影音檔、課堂上的即席問答及小組討

論等輔助教學資源; 觸覺型者可藉助課堂上 的筆記抄寫、角色扮演、情境模擬、上機實 作、專題成果展示等輔助教學資源。

上述所提到的多媒體影音檔,在狹義上 是指與課程主題有關的影片,但亦可從廣義 的數位學習來思考。藉由數位檔案本身段落 可及性,當運用數位學習輔助訓練人員進行 課堂授課,或課前預習、課後複習的模式 時,學員能夠快速搜尋瀏覽所需章節,讓不 同學習風格者能以自主調節學習 (self-regulatedlearning)的方式來提升學習成效。 此外,數位學習另一個發展利基是,隨著行 動網路傳輸頻寬的增加,學員只需運用輕巧 可攜的行動裝置 (例如手機、平板電腦) 便 可利用日常生活中零碎的片段隨時進行線上 學習,跳脱時間與空間的藩籬。

三、善用開場與結尾

「好的開始是成功的一半」,一個好的 課堂的開場(introdution)與結尾(conclusion) 常是最讓人印象深刻的。在課程安 排上,若能善用開場白贏得學員注意,學員 也能更投入學習之中; 開場的內容可儘量建 立該課程主題與中高齡參訓者的關聯性,方 能得到良好的效果。一個成功的開場可從能 引起學員興趣的問題開始,但是問題本身要 與課堂主題相關。例如,教授模具設計與製 造的課程,我們可以帶出哪些日常生活用品 跟模具製作息息相關,先引起學員的注意與 過去知識經驗上的關聯性,有助將學習者帶

入學習情境中。而在課堂結束時,不要忘了 複習課程進行到哪一階段,以及今天這堂課 學到了哪些關鍵點,並留下一點時間讓學員 提出疑義並適度給予意見回饋,此外,交付 課後作業或預告下次上課前必須先預習的範 圍方式等,也能讓學員清楚地知道訓練人員 對他的要求。



人才是國家的資本,也是企業賴以創新 及持續經營的磐石。面對高齡化社會的來 臨,除了延後強制退休年齡、推行生育補助 政策外,如何讓中高齡者在遭逢產業結構調

參考文獻

- ◆ 戴淑媛 (2001) , 中高齡者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論文。
- ◆ 戴淑媛,淺談訓練遷移,102年TTQS評核委員論文。
- ◆ 黄培文,訓練遷移之定義。

整時,能夠經由訓練資源的投入,將學習成 果(outcome)遷移至個人行為改變,進 而協助其就業或創業,是勞動力發展署所屬 各分署從事職業訓練時持續關注的課題。本 篇從中高齡參訓者優劣勢、辨識不同的學習 風格,以及因應中高齡參訓者調適授課方式 等角度來探討如何提升其學習成效,其實就 是儒家孔子在兩千多年前提出「因材施教」 的教育理念,尊重個體差異而給予不同的教 導,先人的哲理不得不令人佩服。 ☎





以高屏澎東地區為例

黃坤祥/樹德科技大學企業管理系副教授

(註:本文感謝勞動部勞動力發展署高屏澎東分署提供研究經費與資源之協助。)

摘要

勞動部(前行政院勞工委員會)自91年起推動多元就業開發方案至今,勠力推動方案之目的,除為擴大就業機會外,更希望參與者能透過實務工作經驗及教育訓練,以提升自我專業知能,不僅在用人單位發揮其才,更能增加本身再就業之能力。參與多元方案的進用人員以中高齡勞工居多,如何藉此方案以提升人力素質,是本方案極重要的任務。本文以高屏澎東地區為研究範圍,運用質性訪談與量化問卷研究設計進行資料蒐集與分析。針對中高齡勞工的人力開發,建議進用人員教育訓練需有系統性規劃、其次依各區域之特性建製教育訓練模組化課程、建立進用人員學習履歷、建立各社團的橫向聯繫機制與妥善運用教育訓練經費。中高齡進用人員教育訓練之規劃,除了完成共通職能學習規劃外,更希望依興趣選擇專業性、特殊性及技能性職能增進課程,培養個人多項專業能力。其目的在於結合多方訓練資源,為中高齡進用人員建構更適性之學習規劃以提高進用人員之職能,以利於提升進用人員多元專業能力,滿足個體就業或創業之需求。



勞動部自91年起推動多元就業開發方案 至今,每年至少協助10,000名失業者參與本 方案。勠力推動方案之目的,除為擴大就業 機會外,更希望參與者能透過實務工作經驗 及教育訓練,以提升自我專業知能,不僅在 用人單位發揮其才,更能增加本身再就業之 能力。參與多元方案的淮用人員以中高齡勞 工(45歲以上)居多,如何藉此方案以提升 人力素質,是本方案極重要的任務。然而, 勞動力發展署高屏澎東分署包含四個轄區(高雄市、屏東縣、臺東縣、澎湖縣),多元 單位屬性種類多樣,既有的訓練課程可能無 法同時滿足各單位之需求,易造成進用人員 職能之缺口。依就業服務法第二條第四款規 定,「中高齡者」係指年滿45歲至65歲之 國民,中高齡失業勞工的特質有可能為反應 較為緩慢、學習能力較低、無法負荷大量體 力的工作,學歷普遍偏低,而其失業的主要 原因為工作場所歇業,或業務緊縮而失業等 結構性失業為主。至於企業界不願僱用中高 齡勞工的主要原因,多半在於為避免退休金 的支出、體力不堪勝任、薪資高,致人事費 增加等因素之上。

本文將探討多元方案中高齡進用人員學 習課程規劃,除完成共通職能學習規劃外, 並依興趣選擇專業性、特殊性及技能性職能 增進課程,培養個人多項專業能力。目的在 於結合多方訓練資源,希望為中高齡進用人 員建構更適性之學習規劃以提高進用人員之 職能,以利於提升進用人員多元專業能力, 滿足個體就業或創業之需求。



貳、多元教育訓練之文獻探討與現況分析

盧嗣仁(2014)從「財務自主性」、「培力協助性」、「外部友善性」及「創新可行性」等四個面向探討非營利組織發展成「社會企業」之走向。其中以非營利組織發展為主角,但進用人員之能力提升是此方案成功與否主要關鍵。

許多理論或學術研究已顯示,多元方案 勞工在執行計畫中所獲得之職業能力,將 會影響其未來在就業的成功機會,或實際有 助於其發展正向積極的工作態度與行為, 而有助於未來之就業能力(林正全,2005



、曾敏傑,2006、李安妮,2008)。當然 源自於一些外在因素,如勞工工作態度之散 漫、社團組織的不支持,均有可能使進用 人員就業效益大打折扣。多元勞工就業力的 來源,除了包含個人整體的資源與職涯發展 之外,也含括短期的支持環境,除了本身的 態度、成長與因應能力,僱用單位的教育訓 練均會影響多元進用人員之就業效益(宋秋 燕,2006;張谷銘,2011)。

朱柔若(2004)研究指出,多元進用人 員在就業促進(勞工留用或轉介入職場)方 面,絕大部分計團都未能達到預期效益。究 其原因為大多數的工作類型均屬臨時性的補 充人力,這樣的就業環境與一般職場有異, 所受的訓練亦不足以因應真正職場之所需, 因此對失業者再就業能力之培育效益有限。

李宥融(2011)對多元人員參與公民社 會指標之研究中指出,多元勞工僅在投入社 會性組織的程度得到較高分,其餘如政策的 投入部分相對冷漠。該研究建議參與方案者 不能光是自政府處取得金錢資源, 也應培養 組織自身的能力,如傘狀組織結構、透明的 財務、完善的勞工規範與持續的教育訓練。 林澤洲(2011)建議多元社團應善用輔導團 之資源,以強化領導人與管理人培訓員工之 能力,以協助進用人員習得職場應具備之能 力,得以被安排適性之工作內容,進而增強 其自信與工作能力,並穩定組織之運作。

雖然蔡旺庭(2009)以雲嘉南地區多元

社團為範圍研究指出,若以非營利組織能獨 立自主自自盈虧為基礎,期待绣由計畫之推 動,結合地方之產業特色,並培植失業民眾 之就業能力,以永久解決失業問題的目標來 看,各非營利組織均尚有相當長遠之努力空 間。但多元社團被期待提升進用人員人力素 質或技能的目標則仍應不斷被強調與堅持, 方能符合此一方案真正的宗旨。

社團承接多元就業開發方案,施行教育 訓練課程之現況,目前所遭遇的問題如下:

一、社團進行教育訓練意願不高

- 二、進用人員在社團中未必能獲得感興趣 的教育訓練
- 三、各社團教育訓練規劃缺乏橫向聯繫
- 四、相關師資聘用困難
- 五、進用人員對參加教育訓練規劃意願不高



本文訪談專家學者、多元培訓單位承辦 人、多元單位代表與進用人員共25人以蒐集 相關實務工作者之意見,作為擬定進用人員 必修或選修課程規劃之參考。其次為瞭解關 於多元進用人員對於教育訓練之期許與實施 建議,除基本資料之外,並羅列必修與選修 課程供填答者參酌。發放問卷對象為參與多 元方案之學者、專家、諮詢輔導團隊、社團 工作人員、專案與專管經理人、進用人員, 共發出450份問卷,經問卷回收與事後催 收,回收有效問卷414份,回收率92%,以 下為問卷統計分析之結果。

一、必修課程與年齡交叉分析

如表1所示,以年齡層來分析何種課程較適合規劃在共同必修的課程內(複選),最多人 選擇的課程落在「情緒管理(299人)」,其中「41~45歲(46人)」最多人選此課程。但45歲以 上中高齡勞工明顯偏好「工作態度與倫理」課程。

表 1: 必修課程與年齡交叉分析表

年齢 必修課程	30歲 以下	30 [~] 35 歲	36 [~] 40 歲	41 [~] 45 歲	46 [~] 50 歲	51 [~] 55 歲	56 [~] 60 歲	61歲 以下	總和
區域勞動市場分析	20	20	10	18	16	18	9	1	112
勞動相關法令簡介	19	2 4	16	19	2 1	18	7	2	126
履歷表書寫與面試	18	22	10	2 1	22	10	6	3	112
資訊應用概論	2 4	20	19	2 1	2 1	17	8	3	133
工作態度與倫理	40	5 1	34	56	48	35	18	10	233
就業服務相關法令簡介	26	26	19	29	36	25	10	6	292
人際關係與溝通	39	55	31	56	49	39	20	10	177
情緒管理	30	38	26	46	4 1	31	15	6	299
其他	1	2	2	1	1	1	0	0	8

二、選修課程與年齡交叉分析

如表2所示,依各年齡層與選修課程之交叉分析,顯示「照顧服務」為最高分,其中在 「41~45歲」最多人選擇,其次多人選擇「文化創意」,同樣也是「41~45歲」最多人選擇。 以此分析也可看出中高齡勞工似乎較偏愛「照顧服務」與「文化創意」類的課程。

表2: 選修課程與年齡之交叉分析

年齡必修課程	30歲 以下	30 [~] 35 歲	36 [~] 40 歲	41 [~] 45 歲	46 [~] 50 歲	51 [~] 55 歲	56 [~] 60 歲	61歲 以下	總和
照顧服務	34	47	29	50	47	38	19	8	272
餐飲	32	34	25	40	32	29	12	4	208
休閒觀光	37	48	2 4	4 4	35	28	15	8	239
文化創意	34	50	30	53	31	37	13	4	252
經營管理	34	31	2 1	37	20	28	11	7	189
家事服務	22	24	17	34	19	2 1	11	7	155
安親、課後照顧	29	33	27	41	31	28	11	3	203
社區營造與志願服務	35	4 4	27	46	34	25	19	6	236
農藝、園藝	25	26	23	39	28	32	17	6	196
其他	0	2	2	5	3	1	0	0	13



肆、結論與建議

勞動部自91年起推動多元就業開發方案 至今,已協助許多失業者參與本方案成為各 社團的進用人力。惟若回歸多元就業開發之 精神,進用人員依「公法救助」關係,委由 **社團進行人力運用。此一人力除了對社團有** 臨時性人力補充之助益外,更需責求社團負 起進用人員培力之責任。若社團能順利轉型 為計會企業,更期盼能擴大僱用進用人員。

多元方案的進用人員明顯以中高齡勞工 居多,除了消極面的救助之外,積極面提升 中高齡進用人員之人力培育應為此一方案之 重要議題,從此一角度觀之,各社團應扮演 類似小型「就業服務站」及「職業訓練單 位」的角色,以期能運用多元就業開發方案 進而提升中高齡進用人員之實質就業能力。

本研究運用質性訪談與量化問卷研究設 計進行資料蒐集與分析,希望所得之研究成 果能作為公部門及承接多元開發方案之社團 在進行中高齡勞工人力培育時之重要參考。 並提出以下建議:

一、教育訓練課程的系統性規劃

現行教育訓練雖有規定48小時的訓練 時數,但實務運作過程上似乎並無強制性與 設定績效考核。為兼顧多元進用人力之共同 要求及計團之業務需求與進用人員之個別興 趣,可考量以下3-4-3的課程規劃模式進行:

表 3: 多元開發方案教育課程規劃建議

課程數 (時數)	課程內容	規劃原則
3 (9小時)	進用人員共同必修	由分署規劃
4(12小時)	依社團特性指定選修	由社團勾選
3 (9小時)	依進用人員興趣指定 選修	由進用人員勾選
共計10 (30 小時)		

課程規劃程序的安排如下:

- (一) 分署依地區別彙整社團共同開設規劃課 程清單
- (二) 進用人員錄取時填寫課程撰修單
- (三) 社團幹部或專案經理(專案管理)人員 填寫社團需求課程選修單

二、依區域別建制教育訓練課程模組

由統計分析的結果可發現,各地區所填 選的共同必修或選修課程略有差異,可考慮 開設的課程建議如下:

(一) 共同必修部分

依統計分析顯示「人際關係與溝通」與 「工作態度與倫理」兩門課程所獲得的認可 最高。其中進用人員較多人選擇「人際關係 與溝通」;專家、社團工作人員與專管等人 均偏好「工作態度與倫理」課程。顯示此兩 課程應該是進用人員必修課程規劃的重點。

如依照各區域來選擇嫡合的共同必修課 程,高雄、屏東地區「人際關係與溝通」選 擇較高,其次是「工作態度與倫理」;澎湖 地區以「人際關係與溝通」較高,其次「情



緒管理」;臺東地區「工作態度與倫理」較 高,其次是「履歷表書寫與面試」。各區域 對於相關課程的偏好略有差異,可作為擬定 課程之參酌。

共同必修課程代表所有進用人員應該具 備之職場基本職能,此部分的課程應由分署 詳加規劃。建議可在各分區定期開設前述建 議的共同必修課程,或配合各就服中心所舉 辦之就業促進課程或就業博覽會,以期提高 進用人員基本的就業職能。

(二) 撰修課程部分

依統計交叉分析結果顯示,專家與社團 工作人員選擇「照顧服務」課程較多,專 案與專管經理人選擇「照顧服務」和「文化 創意,較高,進用人員較多人選擇「文化創 意」其次是「照顧服務」和「休閒觀光」。 顯示「照顧服務」類的課程較為高屏澎東區 各類型參與多元案者之青睞。

若依地區別分析,顯示高雄地區較多人 選擇「照顧服務」其次「社區營造與志願服 務」;屏東地區較多人選擇「照顧服務」其



次「休閒觀光」;澎湖地區較多人選擇「休 閒觀光」其次「文化創意」;臺東地區較多 人選擇「文化創意」。顯示各區域別的多元 相關人員對於選修課程之興趣差異較大,應 與該地區的發展特性相關, 值得各區域依本 地特色進行選修課程規劃。

三、 建立多元人員學習履歷檔案

為了提升多元淮用人員丁作職能,可藉 由系統性的多元教育訓練計畫的實施,逐步 建立中高齡進用人員「學習履歷」。希望能 達到以下功用:

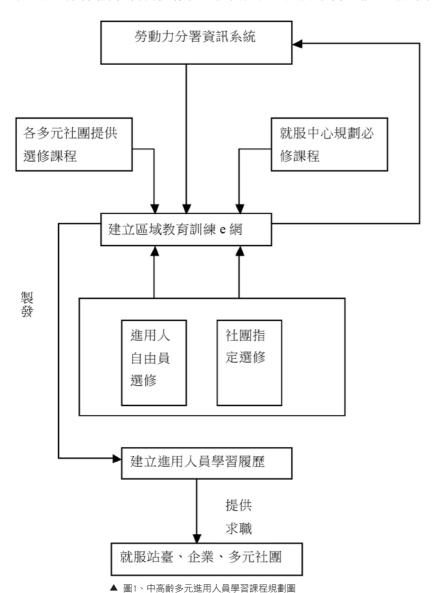
- (一) 藉由在讀社團的初步教育訓練與實作的 機會,引發進一步的學習興趣,鼓勵進 用人員參加更深入的職業訓練課程,學 得一技之長或取得證照。
- (二)建立中高齡進用人員學習履歷,有助於 未來各社團在進用多元人力甄選時,能 參酌進用人員已接受相關教育訓練的課 程資訊,便於挑選較有經驗之進用人 員,以避免社團年年都使用新手,需耗 費訓練的資源。

59 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014

(三) 透過中高齡進用人員學習履歷的建立,有助於各就服站臺同仁在在推介進用人員至企業時,能有進用人員已接受相關教育訓練的課程資訊,有助於企業瞭解進用人員相關職能,提高媒合成功的比率。

四、 建立各社團教育訓練橫向聯繫機制

如前文所述,受限於進用人員人數規模及教育訓練成本,各社團施行教育訓練之意願並不高。但畢竟各社團在其專業之實務領域均有一定的工作經歷與績效,相關知識值得提出相互分享。因此。不論是社團配合相關公部門所舉辦社務幹部之教育訓練課程或是自辦課程,可由分署彙整相關資訊,建立「高屏澎東區多元進用人員教育訓練e網」或將先關資訊連接「臺灣就業通」,作為各社團與進用人員教育訓練橫向聯繫的平臺,社團必需上傳欲實施教育訓練課程之規劃與時間使課程科目多樣化,提高進用人員的學習意願。(如圖1)





伍、教育訓練課程經費規劃

現行教育訓練經費係由各承接社團於「 其他費用」中支用,但誠如上述,各社團單 獨施做教育訓練之成本過高,偏遠地區外聘 講師尚須添加交通成本,這諸多因素導致社 團施做教育訓練之意願不高。為改善此一現 象,在選修課程部分建議以下作法:

(一) 培力方案之教育訓練擴大實施

培力方案由於聘僱之進用人力較多,相 對在其他費用編列上較充裕,又因有搭配 有學者專家陪伴機制的設計。建議培力社團 施行教育訓練時可擴大服務鄰近地區進用人 員,分享教育訓練成果。其次,相對僱用人 力較充裕之經濟型方案亦應進行課程分享, 以嘉惠各地區之進用人員。

(二) 地方政府相關教育訓練課程之分享

各地區地方政府所開設相關教育訓練課程,建議經過溝通後,若有餘額可開放給多元進用人員參與,相關資訊應能定期揭露在「高屏澎東區多元教育訓練e網」,俾供進用人員參酌。

(三) 搭配分署產投計畫課程

建議多元人員能參加「產業人才投資方案」相關課程,學習更深入的實務技能。 3



參考文獻

- ◆ 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期,頁75-111。
- ◆ 李安妮(2008),多元就業開發方案職業能力提升暨後續就業狀 況之調查計畫,行政院勞工委員會職業訓練局委託計畫。
- ◆ 李宥融(2011),公民社會指標之調查研究:以多元就業開發方案為例。未出版碩士論文,臺灣師範大學社會教育研究所,臺北市。
- ◆ 宋秋燕(2006),員工對於組織發展就業能力之認知與離職傾向 關係之研究-以臺灣都會區之金控公司為例。未出版碩士論文, 南臺科技大學技職教育與人力資源研究所,臺南市。
- ◆ 林正全(2005),94年多元開發方案成效評估研究之發現,2005 年地區就業國際研討會,臺北。
- ◆ 林澤洲(2011),多元方案培力社會企業之研究。未出版碩士論文,臺灣師範大學社會教育研究所,臺北市。
- ◆ 張谷銘(2011),「多元就業開發方案」勞工成功再就業之探討-以雲嘉南地區為例。未出版碩士論文,中正大學勞工研究所,嘉 義縣。
- ◆ 曾敏傑(2006)「多元就業開發方案」進用人員特質之分析與探討。就業安全第五卷第一期,頁52-59。
- ◆ 蔡旺庭(2009),非營利組織轉型社會企業之條件-以雲嘉南地區 多元就業開發方案民間團體為例為例。未出版碩士論文,中正大 學祭工研究所,真義縣。
- ◆ 盧嗣仁(2014),花蓮縣非營利組織發展社會企業之研究。未出版碩士論文,東華大學公共行政研究所,花蓮縣。

Dec. 2014 / **就業安全**半年刊 / Dec. 2014

就業服務

[就業服務] 以勞動力運籌管理概念探討就業服務機構之功能及角色



就業服務機構之功能及角色

徐誠佑/勞動部勞動力發展署就業服務組技正



● 以勞動力運籌管理概念探討就業服務機構之功能及角色

● 由美國LMCI與貨幣決策看臺灣勞動市場指標之適用性



壹、前言

勞動力供需與一般產品銷售同樣受到經濟學供需法則影響,且其過程與製造業物 流之間有多處雷同,如:兩者均是以市場需求趨動整體供需流動;教育及訓練等人才 培育,類似於產品生產製造過程;人才就業媒合,類似於產品流通配銷;失、待業人 口,則類似於配銷過程中所產生之成品、在製品庫存。

基於勞動力供需及流動過程相似於製造業物流,因此本篇文章嘗試參考製造業有 效管理物流之方法-運籌管理(Logistics Management)概念,解析勞動力供需及流動 狀態,從中探討就服機構之功能及角色,以及尋求降低失業率的方法。







《 貳、以運籌管理概念解析失業率與勞動力供需

美國供應鏈管理專業協會(US Council of Supply Chain Management Professionals, CSCMP)對運籌管理之定義為:「供應鏈管理的一部分,其透過資訊科技,對物料由最初的 原料,一直到配送成品,以至最終消費者整體過程中所牽涉的原料、半成品,以及成品的流 通與儲存,以最有效益的計畫、執行與控制,來滿足並符合消費者的需求。」(國立高雄海洋 科技大學運籌管理系所,2014)

依運籌管理的定義,其目標為有效、快速滿足消費者市場需求,與就服機構追求有效(可 穩定、長期就業)、快速進行就業媒合之目標是一致的。

一、於運籌管理概念中就服機構所扮演之角色及功能

基於就服機構無法操控勞動市場之供給面(受限於教育及人才培育政策)與需求面(受限於 產業發展政策);如以製造業運籌管理概念比喻,就服機構非屬製造者,亦無法透過行銷方法 創造市場需求;其主要角色為產品流通配銷功能。爰此,以下將嘗試參考運籌管理中用以分 析及降低成品、在製品庫存等流通配銷管理分析工具,探討改善失業率的方法。

二、以等候理論解釋勞動力供需與失業率之計量關係

如以馬可夫鏈(Markov chain)呈現個人就業狀態,大致可以下圖表示:



透過馬可夫鏈模型,個人「待業或進修」、「就業」…等各狀態停留之時間,可以「失 業或轉職」、「尋職」…等速率進行分析求得。在此概念下,如欲進而分析整體勞動力供需 狀態,可概略以等候理論(Queueing Theory)中M/M/∞等候模型呈現。

於M/M/∞等候模型內,任何到達系統之顧客皆可自行服務,該模型常應用於服務業服務 效率之分析。其系統服務時間(失業、待業時間)、等候線長度(失業、待業人數)等,可透過下 列公式分析(廖慶榮,2009)。

L(平均失業、待業人數)=

() (人(失業或離職之速率))

(u (再度就業之速率))

W (平均每人失業、待業時間) =

綜上,就非結構性失業(失業或離職與再度就業之速率為穩定狀態下)而言,其減少失業人 口之關鍵在於提高再度就業之速率,亦即如何在最短時間內協助失業人口再度就業,這與我 們一般認知之就業服務核心概念一致。此外,亦可以下列公式概略描述待業時間與失業率之 關係:

L (平均失業、待業人數)=λ (失業或離職之速率)×W (平均每人失業、待業時間)

依上開公式,「失業、待業人數」與「平均每人失業、待業時間」為一等比例關係。換 言之,在實務上就服機構可就某一流程改善方案,依其服務人數之市占率以及因提高行政效 率所縮短之求職者平均待業時間,推估出因某項改善方案所降低之失業率。



如前節所述,失業率與「平均每人失 業、待業時間」為一等比例關係。因此, 如何透過各種方式減少失業者待業時間, 為就服機構各項措施與流程設計之主要重 點。以下即以縮短求職者待業時間為出發 點,發想就服機構之服務內容改善方式。



一、資訊提供服務之改善

求職者若能更廣泛的蒐集職缺資訊,則可更迅速、更有效率的應徵所期望職缺,減少待 業時間。爰此,建構一彙整公私立就服機構(人力銀行)職缺之搜尋引擎供求職者查詢,不失為 一有效縮短求職者待業時間的方法。

(一)由公部門彙整蒐集各人力銀行職缺訊息

目前民間職缺搜尋引擎(如: Careerjet、Jobseeker…等),其收費方式多是依職缺點擊 次數向人力銀行收費。依該收費方式,職缺數愈多,於職缺搜尋引擎刊登職缺之成本愈高。 基於成本考量,降低了人力銀行於民間職缺搜尋引擎上刊登職缺之意願。

另考量民間人力銀行之市場競合關係,公部門無法委託單一民間人力銀行建置職缺搜尋

65 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014





引擎。爰此,如由公部門基於促進國民就業 目的建置職缺搜尋引擎,並無償提供各人力 銀行刊登職缺訊息供求職者查詢,較可獲 得人力銀行於職缺搜尋引擎上刊登職缺之意 願。

(二) 由公部門建置職缺搜尋引擎之限制及可 能發牛之問題

因民間人力銀行主要獲利來自於徵才廠 商刊登職缺費用,為避免與民爭利之嫌,公 部門所建置之職缺搜尋引擎僅能提供職缺搜 尋功能,實際媒合作業仍應連結至原人力銀 行頁面,依各人力銀行既有作業流程進行職 缺媒合。

另依就業服務法辦理國內就業媒合之人 力銀行,如有違反就業服務法或因求職媒合 所衍生之相關爭議,係屬各地方政府所管。 如由中央主管機關建置各人力銀行職缺搜尋 引擎,應如何依職缺內容進行初步篩選以避 免發生爭議,以及當衍生爭議時,應如何向 民眾清楚説明行政責任歸屬以及法定申訴行 政流程,均有待考量。

二、就業服務流程之改善

以下嘗試以縮短就業媒合流程時間為起



始點,發想改善就服機構服務流程與服務內 容之方向。

(一) 由就服機構代替企業進行初步面試作業

企業徵才於刊登職缺資訊、蒐集求職者 履歷資料後,尚需耗費相當作業時間進行面 試甄選作業,且面試次數隨職務之重要性及 工作複雜度而增加。

就相對單純之職務而言,如就服機構能 提供一可讓企業接受之標準初步面試程序, 由就服機構代替企業進行面試並以檢核表或 其他方式紀錄面試結果與求職者特徵。在面 試流程標準化,同一求職者應徵不同職務無 需重覆相同面試程序的情況下,或可減少求 職者與徵才廠商雙方面試次數,以及減少企 業職缺媒合作業時間。

(二) 提供開放式職業心理測驗工具供求職者 與企業人資部門應用

對求職者而言,可透過職業心理測驗工 具瞭解自身人格特質是否適合於所要應徵職 缺之企業或產業文化,以避免因無法適應工 作環境而再度轉職。對徵才廠商而言,可於 面試前先瞭解求職者人格特質是否符合企業



文化進行初步篩選,或將求職者職務調整至 較符合其人格特質之部門。

因此,如就服機構能提供一開放式職業 心理測驗工具供求職者與企業人資部門應 用,將有助於提高職缺媒合成功機率,縮短 就業媒合與求職者待業時間。

(三) 職缺與履歷訊息內容的改善

透過職缺與履歷訊息內容的改善,得以 增加職缺媒合成功機率。就服機構於協助企 業刊載職缺時,如能協助徵才企業進行職能 需求分析或提供類似職務之範本供參考,不 僅可於刊載職缺時詳盡描述職務工作內容, 亦可描述所需工作職能,讓求職者得以評估 是否勝任該項職缺。此外於就業媒合之外, 企業亦可依職能需求分析,規劃內部員工進 修、升遷等職涯發展路徑。

就服機構於協助求職者刊載履歷時,如 求職者具備職訓課程參訓紀錄,或可協助 於履歷中登載結訓證明以及訓練課程內容概 要,除可協助企業評估求職者技能是否符合 工作需求外,亦可協助驗證其履歷內容之真 實件。





肆、結語

失業率取決於勞動力市場供需情形,就 我國就服機構角色及功能而言,於供給面,就 服機構無法介入教育與人才培育政策,依勞動 市場需求調控各校院開班系所與開班人數;於 需求面,就服機構無法介入產業發展政策,並 依產業發展方向預先規劃中長期人才需求。因 此,我國就服機構所扮演的角色類似於製造 業流涌配銷作業,其功能多侷限於就業媒合工 作。因此,本文參考運籌管理中流通配銷管理 分析工具,探討改善失業率的方法。

經參考等候理論數學模型,求職者待業時 間與失業率之間為等比例關係。換言之,除經 濟景氣變化外,就服機構行政效率亦將反映於 失業率上。未來或許可以以縮短求職者待業時 間為出發點擬定各項就業媒合措施以及績效指 標, 並诱過相關數據分析, 直接以失業率變化 程度分析評估各項措施之執行績效。፞፞፟፞፞፟፟፟፟፟፟

參考文獻

- ◆ 國立高雄海洋科技大學運籌管理系所(2014)。國立高雄海洋 科技大學運籌管理系所網站。2014年10月6日,取自http:// logmgt.nkmu.edu.tw/introduction/ DistributionLogistics.
- ◆ 廖慶榮 (2009)。作業研究。華泰文化。

67 **就業安全**半年刊 / Dec. 2014





吳惠林、彭素玲/中華經濟研究院研究員



美國經濟在2008年起接連歷經次級房貸風暴、金融海嘯;而為提振經濟景氣,美國 聯邦準備理事會(The Federal Reserve System, Fed, 中文簡稱聯準會)自2008 年11月起,即接連推出量化寬鬆(Quantitative easing,簡稱QE)貨幣政策,並由 QE1、QE2、直至2011年9月的第三輪量化寬鬆貨幣政策(QE3);而QE3以無限期、無 限量、無沖銷的形式推出,因不設定總量,未定有期限,可説是無限上綱的貨幣寬鬆政 策。Fed僅表示,在「勞動市場出現顯著改善」前,將持續購買資產,並於2011年12 月,進一步稱「只要失業率不低於6.5%,且通脹率維持在2.5%以下,就不會加息。…」 ,顯見Fed將勞動市場情勢視為決策之重要參考依據以及量化指引目標。

隨著美國就業情勢好轉,2013年上半年,有關Fed縮減資產購買計畫逐漸明 朗,Fed將貨幣政策及QE3退場與經濟情勢掛鉤,尤其關注失業率和通貨膨脹情勢,確 立兩者的門檻值為6.5%和2.5%。並因此一政策「前瞻指引」(forward guidance),



以及美國失業率之持續穩健下滑「縮減QE」 (QE tapering)成為全球金融關注焦點, 並因而引發「脆弱五國」 (fragile five) 之 資金撤離潮。由此可知,美國勞動市場情勢 之研判與發展,對於美國總體經濟、貨幣政 策,以及全球經濟之重要與深沉影響。

美國失業率的下降速度,比Fed預期的 步調更快,甚至一反勞動市場之落後指標特 性。根據資料,2014年9月美國的失業率由 8月的6.1%下降至5.9%,不但突破6%,並創 下2008年7月以來最低水準。然而,9月勞動 參與率也降至62.7%,創近36年(1978年2 月以來) 最低,這意味著,沒有參與勞動市 場的美國人口已達到9,260萬人,創新高紀 綠。

美國勞動市場之勞動力,在歷經金融風 暴、歐債危機之後,長期失業者(失業期 間達27週以上者),有退出勞動市場之情 形。亦即原本計入勞動力之人員,不再尋 職,因而退出勞動力之計算,造成失業率 之計算明顯優化。根據美國的資料,現階段 失業週數在27週以上的長期失業人口比例



34.6%,與2004年至2007年平均19.1%相 較,有明顯差距。

失業率或勞動參與率在景氣反轉初期的 走勢,確實易與理論預期不符,除勞動市場 本身之時間落遲、僵固效果因素等外,當景 氣由谷底復甦時,原本非屬於勞動力者可能 因找尋工作較為容易等,再進入職場,造成 失業率反而隨景氣轉佳而上升;在景氣趨疲 時,因尋找工作不易,使失業者退出職場不 再計入勞動力,因而失業率呈現下降。

由於美國勞動參與率日益縮減,對照亮 麗之失業率與非農就業人口增加值(經季 節調整後美國9月非農業部門就業人口增加 24.8萬),因而引發各界對於相關數據之適 當性與正確性討論,甚而認為相關數據或有 不實。由於Fed主席葉倫(Janet Yellen) 在8月之傑克遜霍爾 (Jackson Hole) 全球 央行年會引用新的勞動市場參考指標一勞動 市場情勢指標(labour market condition index,LMCI),相關指標之研究與討論, 成為新的焦點。臺灣是否可以仿效?我們先 從LMCI之編製與使用説起。





貳、美國勞動市場情勢指標-LMCI之編製與使用¹

美國之LMCI,主要是用以評估美國勞動市場景況,Fed主席葉倫並將其稱為「儀錶盤」(the Dashboard),認為這項指標能夠更準確反映就業市場的真實情況。由於美國重視各類特定族群以及議題之統計與調查,因而每週、月、季等發布多項數據,各指標之間可能反應混雜或相互牴觸的訊息。為了更準確掌握勞動市場的動態,Fed (Kansas分行),從中攫取重要24個勞動市場變數。

表1為美國LMCI(勞動市場情勢指標)包含的變數彙整。其囊括幾個常見的指標:失業率、勞工部職位空缺和勞動力流動調查報告中的招聘率和離職率等。此外,還有兩個工時長度指標、三個就業水平指標(私營部門、政府部門和臨時工),以及一系列調查數據,包括諮商會的就業崗位充裕度指標、美國獨立工商業者聯合會的招工難度指標與雇主招聘計畫等。

表1:美國LMCI(勞動市場情勢指標)包含的變數彙整

1. 失業率	13. 民間部門總僱用率
2. U-6失業率	14. ISM製造業就業指數
3. 經濟因素臨時/兼職工作	15.失去工作人數
4. 首次申請失業保險金人數	16. 離職人數
5. 超過27週以上失業	17. 民間部門總離職率
6. 就業占總人口比率	18.Challenger-Gray-Christmas公布之工作削減
7. 藍籌預測之失業	19. NFIB之計畫增加就業百分比
8. 私部門非農就業	20.NFIB之並未立即刊登職缺廠商百分比
9. 暫時性協助服務就業	21. 密西根大學公布之預期可提供工作
10.生產及非管理型就業總工時	22.Conference Board公布之目前可提供工作現狀
11.生產及非管理型就業平均週薪	23.Conference Board公布之預期可提供工作
12. 非就業至就業之工作流動	24. 勞動參與率

資料來源: Craig S. Hakkio and Jonathan L. Willis (2014) ," Background Information for the Kansas City Fed's Labor Market Conditions Indicators" , Federal Reserve Bank of Kansas City, August 28, 2014。

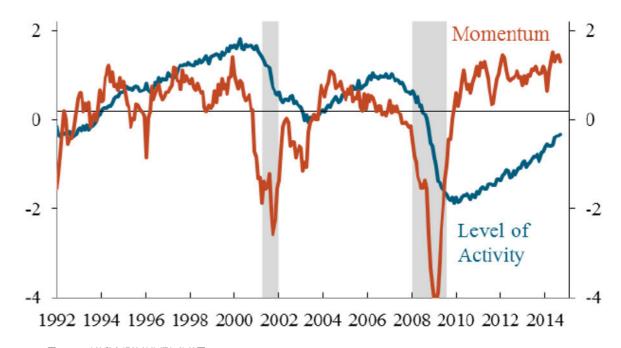
由於包含24個指標,如何將反映之訊息萃取,Fed運用動態主成分分析(dynamic principal components analysis)方法,整合並提煉勞動市場之24個變數的訊息成為數個「主成分」因素。並選取兩個可以解釋80%勞動市場變數變異的因素。然後用最大方差法(variance-max method)旋轉這兩個因素所得到的結果,組成勞動市場情況指標。其中,第一

個因素與勞動市場活動水準相關變數高度相關,是而作為活躍程度指標(level of activity),第二個因素與勞動市場條件變化率相關變數高度相關,因而構成動量(momentum)指標。前者主要反映勞動市場情況與過去6個月平均水準的差異,指標包含衡量失業的不同面向變數,如傳統的失業率以及待業和長期失業人口的相關變數。至於動量指標,主要衡量勞動市場情況改善的速度如何。包含的變數包括:私部門就業成長率,總工作時間和平均小時收

入以及相關調查數據,包括:經濟學家,企業和消費者對於勞動市場狀況看法的調查等。

根據發布資料,美國9月LCMI為+2.5,高於前值的2,但低於4月的7.1,也低於2014年1-9月之月度平均值4.1。其中,9月活躍程度指標較過去6個月平均水準增加0.25,有18個變數呈現正向貢獻,有6個變數呈現負向貢獻,其中前5大貢獻因子為NFIB之計畫增加就業百分比、NFIB之未立即刊登職缺廠商百分比、離職人數、失去工作人數與失業率;而9月動量指標為1.12,其中5大貢獻因子為:首次申請失業保險金人數、勞動參與率、ISM製造業就業指數、Challenger-Gray-Christmas公布之工作削減數與密西根大學公布之預期可提供工作數。圖1為美國LMCI趨勢圖,透過圖示可發現,相較於失業率數值之下降趨勢,LMCI之動量指標顯示出美國勞動力自2014年4月以來的擺盪情勢(如9月數值為2014年次低),說明美國就業市場仍需歷經調整期。

LMCI, January 1992 - September 2014



▲ 圖1 LMCI(勞動市場情勢指標)趨勢圖

71 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014 / 就業安全半年刊 💰 72

^{1.} 相關資料來源與介紹,詳參http://www.kc.frb.org/research/indicatorsdata/lmci/index.cfm



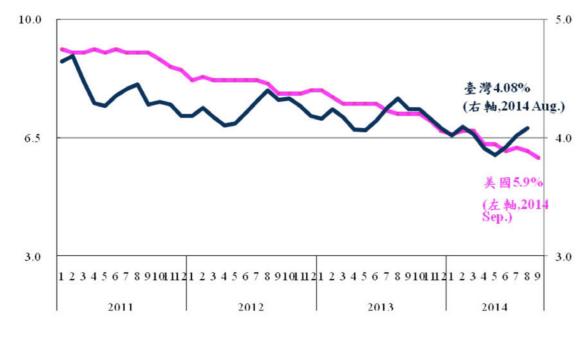


參、臺灣勞動市場近況與相關指標

由於全球化、國際化專業分工潮流,全球經濟循環週期呈現震盪幅度加劇且週期變短的情勢。自21世紀以來,先後歷經有科技泡沫、金融風暴、歐債危機衝擊,臺灣經濟成長率不但出現兩次負成長(2001、2009年),並自2012年起,即持續於谷底盤旋,連續兩年經濟成長率低於3%,分別為1.48%(2012年)、2.09%(2013年),直至2014年預期經濟成長率才可望突破3%為3.41%。



雖然臺灣失業率隨著經濟成長率復甦而下降(如圖2所示),2014年6月已降至3.92%,顯示臺灣之失業率一如美國隨景氣復甦而好轉。慶幸的是,臺灣的勞動參與率並未如美國一般呈現下降走勢。不過,臺灣之勞動參與率歷來都較先進國家,如美、日、西歐諸國低,也較南韓、香港、新加坡等都低,顯示雖然數據並沒有惡化,但其內涵卻始終呈現臺灣人力未充分運用。



▲ 圖2 臺灣與美國之失業率走勢圖

如以國際勞工組織(ILO)之勞動市場關鍵指標(Key Indicators of the Labour Market,KILM)觀察,臺灣之勞動參與率,可歸第二種類型(倒U字型,即N字型),特色為以年齡為橫軸觀察,臺灣之工作人口進入勞動市場慢,但退出明顯較快,即所謂的「晚進早出」。亦即,臺灣勞動參與率呈現兩端較低而中間年齡層突起情勢。主因臺灣受教育年限較長,且建教合作等情形相對並不普遍;復因臺灣公務人員退休制度,以及因產業外移所導致之結構性失業。



此外,根據國發會發布之人口推計,臺灣勞動人口將自2016年後逐年下降,而工作年齡人口占總人口比率並已於2012年達最高峰74.2%後開始下降。除勞參率不足外,臺灣勞動市場發展也面臨結構失衡問題,包括年齡結構失衡,青年失業率為平均失業率2倍以上;學經歷失衡,大學以上失業率為國中小學失業率的1.5倍;以及工作模式變遷,非典型就業人數攀升,但工作年齡人口下降等。如果僅以失業率是否高於4%為政策關注焦點,或是以勞參率是否得以維持平均水準(過去5年(2009-2013)年平均為58.2%,過去10年(2004-2013)年平均為58.2%),可能無法反映臺灣勞動市場長期結構隱憂。



肆、臺灣勞動市場指標與總體政策連結

相對於Fed之貨幣政策與勞動市場情勢指標之連結,臺灣之相關政策連結或資訊揭露則仍

73 💰 就業安全半年刊 / Dec. 2014 / 就業安全半年刊 💰 74





在學習階段。雖因組織、執掌不同,但相較 於Fed之決策模式與資訊揭露,可發現我國 對於勞動市場情勢與資訊之蒐集、研判,仍 有相當改善空間。如就近期中央銀行理監事 聯席會議決議新聞發布資料,雖然中央銀行 貨幣政策由適度寬鬆轉為中性,但對於勞動 市場之描繪僅「勞動市場方面,由於景氣升 温,就業人數持續增加,1至8月平均失業率 為3.99%,係近6年同期最低。」

雖然根據〈中央銀行法〉第2條「本行 經營之目標如左:一、促進金融穩定。二、 健全銀行業務。三、維護對內及對外幣值之 穩定。四、於上列目標範圍內,協助經濟之 發展。」勞動市場之情勢非中央銀行主管業 務範圍,但隨著21世紀以來,日益嚴峻之勞

動市場情形,包括非典就業、無就 業復甦、青年就業、長期失業等情 況日益發展並惡化,主要國家與區 域多將勞動市場訊號連結相關政策 2;兼之勞動市場結構失衡以及長 期勞動人口下降警訊,而且主要國 家與區域紛紛重視對於勞動市場指 標與總體政策之連結3,顯示對於 勞動市場情勢之研判,確有必要更 周全,除量化數據之外,相關質化 內涵等,也應納入考量。

雖然我國主要部會多針對其業 務職掌,進行有各項業務調查與公務統計 等,但是如何妥適運用部會間調查資訊,統 整相關資訊協助相關政策指引,仍有相當彈 性空間。尤其,政府之政策選擇通常非單一 目標,且各項資訊的揭露,通常並非單一面 向,訊息之間可能有所抵觸或反向變化,如 何萃取資訊內涵,依政策目標先後排序,並 依時序演進,動態調整政策規劃,應是政府 政策溝通過程中重要的環節。而其間,如何 利用國內有關勞動市場發展之眾多指標與統 計,配合其他各類經濟統計指標之應用與資 訊的彙整,對於明瞭、掌握並分析臺灣政經 脈動、趨勢,完善政府決策過程,應是勞動 部可以努力的方向。



伍、 結論與建議

隨著網路與全球化時代以來,資訊管道 來源之形形色色與無遠弗屆,以及政府政策 之目標日趨多元,有關施政決策之規劃與實 施,愈需要綿密、堅實之基礎背景資料以及 動態迴圈反饋調整機制。而透過美國Fed於 貨幣政策操作過程中運用LMCI指標,搭配政 策時點之選擇以及調整,正可作為我國相關 決策之參考。

若以目前歐元區與美國之政策選擇對 照之前經驗與現實狀況,則可反映因對於 情勢之解讀、內涵不同所致之政策選擇差 異。2014年傑克森霍爾 (Jackson Hole) 全球央行年會主題為「重新評估勞動市場的 動力」;而在1994年的主題為「降低失業 率:當前議題與政策選擇」,顯示隨著全球 經濟結構以及勞動就業模式等變遷,勞動

市場再次成為關注 焦點。1994年之 美國失業率與目前 水準相仿,6月的 失業率都是6.1% 。而目前歐元區的 失業率約為11.5% (2014年7月), 也與1994年的11% 相近。

時隔20年,失 業率數據相仿,但 反映的內涵以及引

申或解讀的政策意涵卻有相當差異。歐元區 自歐債危機爆發以來,為力挽希臘等於歐元 區內,避免歐元崩盤,政策選擇以降低政府 負債,維持財政紀律為首要。雖然自2014年 中之後陸續推出負利率政策,以及歐版QE 政策(啟動買進資產擔保證券的計畫),但 力道或時點的選擇已反映出政策選擇之輕重 優先順序,其結果為失業率仍維持於兩位數 字,但主要國家之財政負債情形已漸有改 善;美國則以經濟成長、失業率之下降為要 務,結果顯示經濟成長與失業率表現亮眼, 但貧富差距愈趨嚴峻,在成長與公平之間的 抉擇之間,各依其對數據解讀,而呈現不同 結果。是而,如何妥適運用相關訊息,排序 優先順序,動態調整政策目標作為政府政策 溝通與透明化之基礎,以控制執行成本,避 免相關阻力或政策耗損,確為政府施政規劃 與執行之可行參考。 💰



^{2.} 歐洲央行總裁德拉吉 (Mario Draghi) 在傑克遜霍爾 (Jackson Hole) 全球央行年會,也強調對勞工就業的重視,他呼籲歐洲各國政府 應該在財政與貨幣政策上,繼續強化刺激成長的結構性改革。跟據報載德拉吉再度提醒「做得太少的風險」,認為若總體政策刺激力道不 足,原本只是景氣循環性調整的失業,一不小心就會惡化成為結構性的失業。

^{3.} 日本長期以來失業率就在已開發國家裡屬於最低水準,所以傳統上就業對日本政府而言直接的民意壓力(選舉)並不是那麼強。但是對於 安倍政府和本屆日本央行而言,這個指標卻一直非常重要。因為這種勞動市場的壓迫感對於實現其標榜的通脹目標有著重要意義,勞動市 場的供需緊張引發持續的名目工資上揚,帶動服務業更廣泛的價格上升,最終推動消費者物價的上漲。而根據資料日本中央銀行使用之勞 動市場指標主要包括:求供比、失業率、加班時數、就業人數、(正常就業人數)、每人名目工資等。



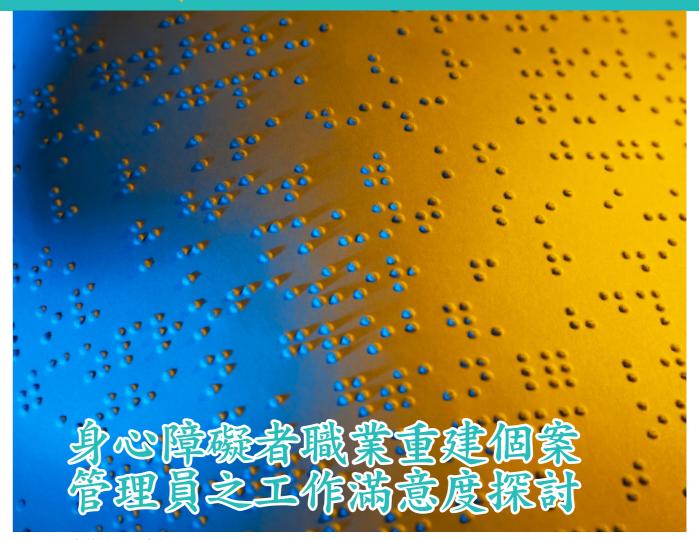
身心障礙者 及特定對象就業

● 身心障礙者職業重建個案管理員之工作滿意度探討



身心障礙者及特定對象就業

[身心障礙者及特定對象就業] 身心障礙者職業重建個案管理員之工作滿意度探討



許華慧、馬宗妮/北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心



壹、前言

「就業」是促進身心障礙者社會參與的重要途徑之一。身心障礙者職業重建個案管 理員(以下簡稱身障職管員)係為職業重建服務體系中與服務接受者建立專業服務關係 之核心人員,其職務內容包括辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業 重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項。 據此,身障職管員每日除承受來自個案之專業服務要求外、亦肩負個案管理、時間掌控 與社會專業期待之壓力,實屬沉重。

工作滿意度係指個人對於他的工作或對於工作特殊的特點,正面或負面的態度或感 受。工作滿意度越高者,其工作效能越高,工作滿意程度越低者,其工作壓力、工作 倦怠及離職傾向等越高 (Armstrong et al., 2008; Patton, 2001; Wilkinson & Wagner, 1993)。Armstrong等人(2008)對各領域復健諮商人員所進行的調查,發現 工作滿意度越高,其離職意圖越低。Wilkinson & Wagner (1993) 探討職業復健諮商



師之滿意度與產能間關係,將職業復健諮商 師分為高滿意度組及低滿意度組,結果發現 在工作滿意度高的諮商師, 在初次復健計畫 的服務量、成功復健的服務量及困難型個案 的服務量較低滿意度組為多,顯示工作滿意 度與工作表現、工作效能間有正向的影響。 而影響工作滿意度之因素約略可分為兩個主 要面向:一、工作者本身特質如:年齡、性 別、教育程度、角色清晰度、一般自我效能 等 (Cole, Panchanadeswaran, & Daining, 2004; Klassen & Chiu, 2010; Peterson, Hall, O' Brien-Pallas, & Cockerill, 2011; 許華慧, 2007); 二、職務相關因 素,如:工作年資、職位、服務量多寡、薪 資與升遷機會、同儕支持、通勤時間與行政 負擔以及督導等因素 (Armstrong et al., 2008; Barak, Travis, Pyun, & Xie, 2009) •

由於工作滿意度對於工作效能、工作壓 力及離職等有其重要性,因此,本研究之目 的乃是在探討身障職管員之工作滿意度及影 響其丁作滿意度之因素。



貳、研究方法

一、研究設計

本研究乃是利用橫斷式、郵寄問卷的方 式進行調查。對象為民國101年5月在職之身 障職管員。第一次問卷的寄發日期為101年5 月31日,為了提升問卷之回收率再於6月30 日寄發第二次問卷給全體在職身障職管員。 問卷收齊後,將完整填寫之回收問卷資料進 行登錄與編碼,以及統計分析。

二、研究工具

本研究所使用之問卷包含四部分:工作 滿意度、角色清晰度、一般自我效能以及基 本資料等,最後並讓填寫問卷者説明不滿意 與滿意之理由。

工作滿意度係採用「工作描述指標量 表」(Job Descriptive Index, JDI)及「 一般工作量表」(Job in General Scales, JIG)來測量。「工作描述指標量表」由 Smith et al. (1969) 所編制,是企業及研 究上最普遍使用的工作滿意度問卷,並具 備有完善心理計量特件。此量表包含工作 滿意度的5個範疇(工作本身、收入、升遷 機會、監督、工作伙伴),除了收入及升遷 機會兩範疇各為8題外,其它範疇都各有18 題,總共72題,每個範疇之總分為54分。每 題以 "是" 或 "否" 來回答,若填寫者無 法決定則填寫 "?"。「一般工作量表」 主在評量整體工作滿意度,共有18題,評分 方式與「工作描述指標量表」相同。「工作 描述指標量表」及「一般工作量表」之內在 信度Cronbach's α值在0.88-0.92間,並具 備良好收斂效度及發散效度。

角色清晰度乃是採用「角色清晰量度指 數量表」(Role Clarity Index, RCI)來評 量工作者對於組織所提供工作資訊的感受 程度 (Kahn et al., 1964) 。此問卷共有5 題,受測者依據目前工作狀況,評量其對於



工作相關資訊清楚程度,以5點李克氏量尺 評量,從"永遠清楚"到"從不清楚"。 各項目間皆為正相關,相關性中位數為0.39 ; 折半信度為0.76。

自我效能則採用「一般自我效能」 (General Self-Efficacy, GSE) 來測量。 該量表共有10題 (Scholz, Gutiérrez-Doña, Sud, & Schwarzer, 2002)。以1分到4 分描述受測者覺得自我效能之各題目「完全 不正確」、「尚算正確」、「多數正確」、 「完全正確」自覺效能。該量表具備高的信 度及建構效度,內部一致性在 0.75及 0.94之 間;再測信度為0.67。

基本資料部分則包括:性別、年齡、教 育程度、專業背景、婚姻狀況、擔任目前 職業重建個案管理員之工作年資、同職務人 數、平均月服務量、平均每日工時、每月薪 資、督導狀況、工作時間之分配等。

三、統計分析方法

問卷所獲得的資料,首先以描述性統計



描述身障職管員之人口學特性、角色清晰程 度、自我效能及工作滿意度。再運用皮爾森 相關檢定探討與工作滿意度相關之因素。最 後,將在皮爾森相關檢定上與工作滿意度有 統計學顯著相關之因素,放入複迴歸(multiple regression)統計中進行分析,運用向 後逐步分析 (backward stepwise) 找出 影響身障職管員理員工作滿意度之最重要因 素。所有資料都用SPSS統計軟體進行分析。



參、研究結果

98位現職身障職管員,共有74位參與 本研究,回收率75.5%。平均年齡為37.83 歲(標準差=7.58歲),最年輕的為25歲, 最大的年齡為56歲。大多數為女性(58 人,78.4%),已婚(40人,56.3%), 以及表達沒有需要照顧小孩或年長者(52 人,70.3%)。參與之身障職管員大多數都 是大學/大專畢業,約占全部之91.9%(68 人),另有6人擁有研究所之學歷。大部分 的身障職管員畢業於社會工作系/所(32

人,43.2%),其次為心理/輔導相關系所 (13人,17.6%),企業管理(6人,8.1%) ,其他還有社工學分班、醫學相關、勞工 關係相關等。

74位參與本研究之身障職管員從事目前 職務的平均工作年資為3年(標準差=2.62 年)最少為2個月,最多為15年。同一單位 其他同樣擔任職業重建個案管理員的人數 為5.48人(標準差=3.86人)最少沒有,最 多為14人。若以101年3月及4月為標準的 話,每月之服務量平均為24.59人(標準差 =15.20人) 最少為3人,最多為78人;每日 工作時間平均為8.48小時(標準差=0.72小 時)最少為7小時,最多高達11小時。

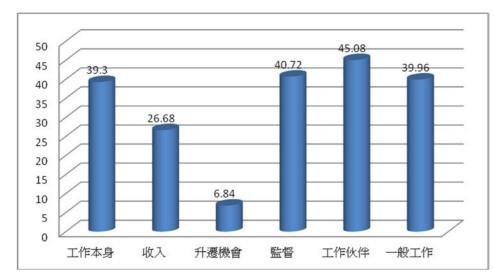
平均每月工作時間的分配上,以直接個案 服務的時間比例為最高(41.45%),其次為 表格/報告撰寫時間(29.34%)、行政工作時 間(12.74%)、與職業重建個案管理業務相

關時間(11.05%);最少的是與職業重建個 案管理業務不相關時間比例(5.73%)。

大多數參與本主題探討之身心障礙職業 重建個案管理員之每月收入在30,000元到 35,000元之間,次多參與者之薪資在35,000 元到40,000元之間;有5名參與者之薪資在 25,000元到30,000元之間,僅有2名參與者 之薪資超過50,000元。56名身障職管員表示 有行政督導,有內督的有36名。

一、工作滿意度

整體來看,參與本研究之身障職管員對 於工作的滿意度在中等程度以上(平均值 =39.96,標準差=10.04)。在收入及升遷機 會上的滿意度分數最低,在工作伙伴上的分 數最高,顯示參與者對於收入及升遷機會最 為不滿意,尤其是升遷機會;參與者對於工 作伙伴之滿意度最高(圖1)。



▲ 圖1 身障職管員在工作滿意度上之平均分數

二、影響工作滿意度或生活品質之因素

表1呈現與工作滿意度相關的因素,包 括:年齡、婚姻狀況、教育程度、角色清 晰度、一般自我效能、每月服務量、每日工 時、直接個案服務時間比例、與職業重建個 案管理職務相關工作時間比例、與職業重建 個案管理職務不相關工作時間比例以及有無 內督。

續將上述之相關因素放入複迴歸中進行 分析,結果呈現在表2。結果顯示:若參與 者覺得角色清晰度越高的話,參與者在對「 工作本身」、「收入」、「升遷機會」、「

監督」、「一般工作」之滿意度越高。若參 與者覺得自我效能越高,則對「工作本身」 、「一般工作」之滿意度越高。若參與者為 已婚狀態的話,則對「監督」、「工作伙 伴」之滿意度越高。若參與者直接服務個案 的時間比例越高,則對「監督」、「工作伙 伴」之滿意度越高。然而,若參與者之年齡 越長,則對「升遷機會」、「工作伙伴」之 滿意度越低; 若參與者之每日工作時間越 長,則對「一般工作」之滿意度越低;若參 與者擁有研究所教育程度的話,則對「監 督」之滿意度越低。

表 1:個人與職務因素與工作滿意度之相關性

項目	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作			
個人因素									
年齡	. 109	.010	232	. 191	124	. 225			
性別	067	.032	031	095	014	.014			
婚姻狀況	.088	- . 115	018	.355**	. 230	. 228			
教育程度	011	064	094	276*	.029	098			
畢業系所	024	080	059	. 114	. 041	002			
角色清晰度	.306**	. 237*	. 137	.381**	. 240*	. 345**			
一般自我效能	.348**	.078	196	. 117	.061	.450**			
職務因素									
該職務年資(月)	033	. 115	089	057	082	. 087			
月薪	.088	.081	108	.097	. 117	. 054			
服務量/月	108	259*	031	.095	286*	049			
同職務人數	.001	003	166	.000	.052	.015			
工時/日	216	.046	. 121	234*	099	340**			
與此工作不相關業務時間 比例	383**	108	043	.021	.088	352**			
與此工作相關業務時間比例	.010	.099	069	.000	.031	. 235*			
表格/報告撰寫時間比例	060	032	019	109	156	056			
直接個案服務時間比例	. 261*	.000	.075	. 210	. 151	. 212			
行政工作時間比例	.010	.025	.000	211	- . 150	146			
行政督導有無	.093	004	.053	.085	. 074	.019			
內督有無	. 223	.066	.012	. 246*	. 144	. 167			

註:表內之值為皮爾森相關係數。**:p < 0.01; *:p < 0.05。



表2:影響工作滿意度之因素(複迴歸分析結果)

項目	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作
年齡			-0.43**		-0.48*	
婚姻狀況				6.28*	7.60*	
教育程度				-12.34**		
角色清晰度	0.97*	1.75*	0.91*	1.31**		1.01*
一般自我效能	3.92*					5.91**
服務量					-0.17	
每日工作時間						-3.68*
直接個案服務時間比例				0.22*	0.23*	
常數	10.66	-6.71	5.24	9.89	44.95***	35.74*
R2	0.221	0.082	0.137	0.421	0.265	0.397

註:表中值為係數值。放入迴歸分析之因素包括:年齡、婚姻狀況、教育程度、角色清晰度、一般自我效能、每月服務量、每日丁時、直接個 案服務比例、與職業重建個案管理職務相關工作時間比例、與職業重建個案管理職務不相關工作時間比例及有無內督。***: p < 0.01; **: p < 0.01; *:p < 0.05。--:表示最後模式中未有該變數。



肆、討論

本研究結果顯示影響身障職管員工作滿 意度之重要因素包括:角色清晰度,一般 自我效能,直接服務個案之時間比例、服務 量與每日工時,婚姻狀況、年齡與教育程度 等。此結果與過去研究結果雷同。

本研究結果顯示參與本研究之身障職管 員對於角色清晰度之認知影響其工作滿意度 極大。細看角色清晰量表中的分數,發現參 與者「對自己工作上的權限」及「對自己在 工作上要做的事情」頗為清楚,但覺得「其 他人對自己工作上要做的事情」、「機關/機 透對自己工作上相關政策、規定與程序」、 或「部門對自己工作上相關政策、規定與程 序」並不清楚,顯示明確定位身障職管員之 角色功能, 並提供主管機關之直屬長官與同 仁適當之教育與研討實為首要之務。

而在一般自我效能量表之項目中,發現 參與者在「對我來說,堅持理想和達成目標 是輕而易舉的」或「即使別人反對我,我仍 有辦法取得我所要的」兩題項的得分最低; 「以我的才智,我定能應付意料之外的情 況」或「無論什麼事在我身上發生,我都能 夠應付自如,題項得分次低。其原因可能為 服務個案所需資源不足、績效考量、資源未 能發揮應有之功能、或因其他或臨時交辦業 務而壓縮直接服務時間、亦或擔負其他如職 評、職訓、就服等方案之派案量等行政因素 所致。據此,若職業重建相關之法定業務能 有整體且長期之規劃,督促地方政府具體掌 握資源供需之動態平衡和效益,與落實專人



專用等,或能提升身障職管員之自我效能與 工作滿意程度。

而直接個案服務時間比例越大者對於「 監督」範疇之工作滿意度越高;服務量越 大者對於「工作伙伴」範疇之工作滿意度越 低;而每日工時越長者之整體工作工作滿意 度越低等,亦顯示出合理的服務量規定頗為 關鍵。事實上,一個綜合日符合事實的評量 是發展服務計畫之核心,且提供服務過程 中亦多有需就教於同儕與督導以確保服務品 質,若前述兩項都能被確實執行,進而提升 對服務個案之掌握狀況,或可降低對監督不 滿意程度。

年齡越大對於「升遷」與「工作伙伴」 範疇之工作滿意度越低; 已婚者及擁有低於 研究所教育程度者對於「監督」範疇之工作 滿意度較高; 而婚姻狀況對於「監督」範疇 之工作滿意度之影響需要更多的研究來探 討。若就年齡與婚姻等項目來看,訂定合官 之升遷、敘薪與福利之人事制度或為可行



之策,另給予身障職管員合宜之獨立作業空 間,無須各項決定或紀錄都要督導者同意才 能進行。

其他本研究所關心的因素尚包括: 性 別、擔任職務年資、每月薪資、與此工作不 相關業務時間比例、與此工作相關業務時間 比例、表格/報告撰寫時間比例、行政工作時 間比例、行政督導。由於本研究的樣本數過 小,這些變數無法顯示其與工作滿意度之相 關性。



伍、結論與建議

透過本研究文獻探討發現,工作滿意度 越高,員工離職意圖越低。而工作滿意度與 工作表現,許多研究亦顯示為正向關係。過 去在商業界研究,亦認為當員工有好工作滿 意度時,對顧客也會有正向的影響(Lewis, 1991)。所以對組織而言,較高的工作滿意 度可以使員工提供更好的服務品質、增加工 作效能,並減少員工缺席與離職傾向(Armstrong et al., 2008; Pitt, 2010)。為保留

有經驗者留任,減少招募培訓新人力的開支 與時間,相關單位除需了解其滿意與不滿意 之項度外, 官藉由相關措施提升身障職管員 之工作滿意度。本研究建議如下:

- 一、職業重建窗口角色功能推廣與落實:因 身障職管員須做資源連結,若縣市政府 相關部門不清楚身障職管員之功能與角 色,很難推行職業重建服務,因此,建 議可增加縣市政府各局處對於「身障職 管員」之認同感,同時建立身障職管員 與其他工作人員之良好之溝通管道及互 助機制,增加工作伙伴間的支持度,期 待可讓身障職管員建立良好工作認同, 以提升服務品質。
- 身障職管員的自我效能:身障職管員需 掌握各項促進身心障礙者就業之資源, 才能在最短的時間內轉介身心障礙求職 者到最需要日符合品質之服務,因此, 各縣市之主管機關宜定期盤點接受服務 者之服務需求,並適度的開發、調整與 督考,讓身障職管員能依據服務接受者 的實際需求,快速的進行資源的連結或 派案。
- 三、合理的服務案量與適當的服務空間:一 個綜合且具體的評估是提供職重服務的 最重要步驟,且實務與研究多顯示現場 操作或情境評量等方式對於評量身障者 較有效益,加上多數標準化評量工具尚

- 須經調整後才能適用於身障者,因此, 如何讓身障職管員有相對充裕的時間進 行深入評量以發展職重服務計畫, 使其 能在評量與服務過程中藉由諮商功能以 落實賦權之結果,合理的案量要求與可 供使用與相對隱密的空間極為重要。
- 四、提供身障職管員摘件及穩定之工作條 件:目前身障職管員採臨時人力一年一 聘方式進用,易讓身障職管員產生工作 權不確定之疑慮,為了降低身障職管員 流動率及維持職重服務政策之安定,建 議可研擬相關師級認證制度,並提供敘 薪、獎勵金,升遷與福利調整等措施, 以建立其專業地位與社會認同。
- 二、提供充分與多元的相關服務資源以增進 五、建立內部督導制度:建議身障職管員之 督導可由機構(部門)內之資深人員擔 任,以提供具即時性與深入之指導,協 助其掌握個案需求與服務重點; 此制度 也可創造出身障職管員之升遷管道,成 為身障職管員職涯規劃之目標,並提高 身障職管員繼續學習相關專業知能之意
 - 六、行政工作程序簡化與一致性:依本研 究結果,目前身障職管員工作時間之分 配,平均行政工作時間與表格/報告撰寫 時間占總工作時間42.08%,平均直接個 案服務時間僅占總工作時間41.45%,顯 示行政作業與表格/報告撰寫時間所占 工時已與個案服務時間相近, 易使身障

職管員認為行政工作量過多,並壓縮個案服務時間或需加長每日工時以完成工作,故建 議可進行簡化並統一行政工作程序及表格/報告撰寫之可行性評估,或強化身障職管員相 關行政工作與表格/報告撰寫能力,以提升身障職管員工作效率及增加直接服務個案之工 時,繼而行有餘力提升並穩定服務品質。 💰

參考文獻

- ◆ 許華慧 (2007) 。求職技巧輔導方案對職業訓練脊髓損傷成員的一般自我效能與求職自我效能之影響。碩士,臺灣師範大學。
- ◆ Armstrong, A. J., Hawley, C. E., Lewis, A. N., Blankenship, C., & Pugsley, R. A. (2008). Relationship between employment setting and job satisfaction among CRC personnel. Journal of Vocational Rehabilitation, 28(1), 41-51.
- ◆ Barak, M. E., Travis, D. J., Pyun, H., & Xie, B. (2009). The impact of supervision on worker outcomes: A meta-analysis. Social Service Review, 83(1), 3-32. doi: http://dx.doi.org/10.1086/599028
- ◆ Cole, D., Panchanadeswaran, S., & Daining, C. (2004). Predictors of job satisfaction of licensed social workers: Perceived efficacy as a mediator of the relationship between workload and job satisfaction. Journal of Social Service Research, 31(1), 1-12. doi: 10.1300/J079v31n01_01
- ◆ Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity, 470.
- ♦ Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of $experience, \ and \ job \ stress. \ Journal \ of \ Educational \ Psychology, \ 102(3), \ 741-756. \ doi: \ 10.1037/a0019237$
- ◆ Peterson, J., Hall, L. M., O' Brien-Pallas, L., & Cockerill, R. (2011). Job satisfaction and intentions to leave of new nurses. Journal of Research in Nursing, 16(6), 536-548.
- ◆ Pitt, J. S. (2010). Relationship between person-organization fit, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intent among state vocational rehabilitation counselors. [Dissertation]. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering, 70(10-B), 6593.
- ♦ Scholz, U., Gutiérrez-Doña, B., Sud, S., & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a universal construct? Psychometric findings from 25 countries. European Journal of Psychological Assessment, 18(3), 242-251.
- ◆ Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.: Chicago: Rand McNally.
- ♦ Wilkinson, A. D., & Wagner, R. M. (1993). Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation counselor job satisfaction and productivity. Rehabilitation Counseling Bulletin, 37(1), 15-24.

跨國勞動力管理

■ [跨國勞動力管理] 外勞外展看護 將服務送到你家-以弘道走動式服務為例



跨國勞動力 管理

● 外勞外展看護 將服務送到你家-以弘道走動式服務為例





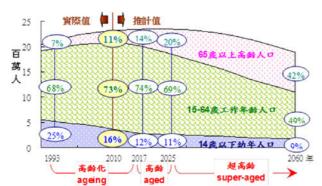
-以弘道走動式服務為例

黃湘容/財團法人弘道老人福利基金會研發專員



壹、臺灣長期照顧現況

根據國家發展委員會(前為行政院經濟建設委員會)的統計,截至2011年底我國 戶籍登記人口中65歲以上老人有252萬8,249人,占總人口10.89%;推估2025年老人 人口數將占總人口20%,直至2060年則達總人口之42%,呈現持續增加的趨勢。除人 口老化快速以外,伴隨而來的照顧需求也正急速成長中,從衛生福利部2012年長照需 求調查中顯示,2011年需長期照顧人口為67萬人(其中65歲以上者有41萬人),推 估2021年長照需求人口為88萬人(其中65歲以上者有62萬人)。在過去傳統社會被 視為家庭需承擔之照顧責任,因家庭結構改變家庭照顧功能上逐漸弱化,在長期照顧 需求產生時大多數的家庭都需要尋求長照資源進入協助。



然而隨著國內迫切的長照需求產生,並 沒有相對應完善的資源可以運用,目前有長 期照顧需求的家庭主要使用的三種照顧模式 為自費機構式照顧、政府提供的長期照顧、 自費請外勞照顧。自費機構式照顧可提供 24小時照顧,目前全國可提供的床數為9萬 7,443床,其中僅有八成入住。入住不滿的 原因包含我國長者普遍排斥入住機構,日機 構提供的服務品質參差不齊降低民眾入住意 願。即使入住了機構後續造成的長輩缺乏活 動與社會互動機會快速退化,以及與家人間 的疏離問題,因此對於長者的照顧來說入住 機構並非一般民眾的首選。

從2007年起政府為因應臺灣快速老化大 舉開辦「長期照顧十年計畫」,提供有長期 照顧服務需求的長輩,包含身體照顧跟生活 協助為主等相關服務,目前使用者總共約6萬 人。但現行服務模式制式化缺乏彈性,服務 固定在一個時段且服務時數不足,服務項目 也受到限制,零散不完整的服務並無法真正 解決家庭照顧壓力。除了服務不夠彈性多元 無法解決家庭問題外,另一個更大的問題是 在於國內長期照顧人力不足,因長期照顧十 年計畫下照顧服務人力以中高齡為主(本國 籍照顧服務員人數約8,000人),隨中高齡人 口逐漸凋零,青年人口因照顧服務工作專業 不被重視、薪資不穩定等因素不願意投入, 造成民眾有自費照顧需求產生要增加時數或 服務內容時,往往會遇到找不到人的窘境。

在機構及社區服務並無法滿足國人期待 的狀況下,目前我國長期照顧中使用量最龐 大且普遍的照顧型態是家庭聘僱的外籍看護 工(人數約20萬人),提供全天在長輩家中一 對一照顧,有超時超量工作的現象。且外籍 看護工照顧服務訓練技能仍有不足,加上家 庭未必具有教導照顧服務技巧的能力,又因 語言、文化、習慣不同與長輩溝通不易, 在照顧品質上難以提升,對於照顧失智症等 需要高度情緒支持、言語安撫之個案更是困 難,其中產生的問題與矛盾往往造成籍看護 工適應不良或有勞資爭議的狀況。

在正式的長期照顧資源外,國內目前仍 有約33萬的家庭由家人自行照顧。長輩雖可 以在家中接受照顧,但家人自行照顧多為一 對一單一提供照顧,龐大照顧壓力造成許多 家庭主要照顧者身心失調。其實,在臺灣因 無法在長期照顧的資源中找到合適的照顧模 式及人員,須獨自負擔龐大照顧壓力的家庭 不在少數,隨高齡人口增加長期照顧也變成 每個家庭需要面對的問題,如何創造合適的 照顧模式與培育照顧人才已經是我們不得不 面對的重大議題。



貳、外籍看護工外展看護服 務試辦計書開跑

弘道老人福利基金會自民國84年3月1 日成立以來,秉持「聯合眾人用愛心關懷老 人」之理念,在老人服務領域推動十餘年, 深刻感受到整體長照服務制度上的困境,以 及龐大的長期照顧需要。為達成活躍老化在 地老化的使命, 弘道致力發展社區各項預防 及長期照顧服務。在102年3月13日勞動部 正式通過「外籍看護工外展看護服務試辦計 畫」,弘道老人福利基金會首先試辦,希望 藉由運用臺灣及外籍照顧服務人才,共同打 **造嫡合臺灣長期照顧服務發展的服務模式。**

有別於過去對於外籍看護工接受家庭聘 僱與受照顧者24小時同住的運用方式,本服

務中外籍看護工統一 由基金會聘僱管理, 住宿的部分提供宿舍 由外籍看護工自己討 論生活公約及規範, 下班回到宿舍就可以 好好休息與同住的夥 伴聊天談心。在開始 服務前,除了由社工 員協助到案家確認服

務內容及簽約外,服務過程中也安排本國籍 照顧服務員到案家探訪,瞭解其工作狀況, 也視工作技能做現場的直接指導。當接受服

務的長輩或是外籍看護工在過程中有溝通不 良,抑或需要修正服務內容時,基金會便會 派員在第一時間介入協調處理,確保使用者 以及外籍看護工的權益。在工作之餘,弘道 設計本國籍照顧服務員以直屬學長姊的制度 一對一關心外籍看護工在臺灣的生活及工作 狀況,平時帶他們一起學習與工作、協助日 常生活,在外籍看護工的宗教節慶期間,也 一同慶祝。另外也連結社區的志工定期到宿 舍教外籍看護工學習中文,除了能力發展的 考量外,透過外籍看護工的母語互相關心, 讓外籍看護工在臺灣能更安心地工作。

以弘道為例,目前聘僱的外籍看護工都 曾有來臺工作經驗,有的之前曾是家庭看 護工、有的曾是機構看護工,皆對於外展看 護服務模式感到非常認同。來臺第三次的S

> 君説,之前來臺從 事家庭看護工的工 作,接觸過的長輩 有失智症會打人, 被打了也沒人可以 協助處理,只能默 默承受,精神壓力 很大,後來在養護 中心工作雖然比較 有制度,但是工作 量很沉重,一個人

約要照顧10到15位長輩,晚上也沒辦法好好 睡覺。現在的工作每天固定時間到長輩家服 務,下班可以好好休息,第二天更有精神提

供服務,即使是照顧失智的長輩,因為不需 要一天24小時與其相處,壓力也減輕很多。 此外,一天服務約兩個長輩的服務方式,服 務上比較密集,可以感覺真的協助到長輩, 比較不會有家庭看護工全天在家,但待命或 陪伴時間過長的情況發生。

外展看護的服務模式,讓人力運用上達 到妥善運用人力、高品質,同時找出案家與 服務人員間的平衡點。自從「外籍看護工外 展看護服務試辦計畫」開辦以來,許多民眾 紛紛打電話來申請,有許多家庭希望服務人 員在服務時間到家提供服務即可,長輩也表 示個人聘僱的外籍看護工溝通能力有限,工 作狀況也不一定好,能聘到好的人需要「靠 運氣 」, 使用基金會聘僱的人員服務品質比 較有保障。外展看護服務模式除了提供給使 用者有品質保證的服務外,同時也讓外籍人 員在臺丁作更有保障。



參、外展看護服務模式之服 務內容—以弘道走動式 服務為例

弘道走動式服務從新北市、臺中市開 跑,選定臺中市西屯區以及新北市新莊區周 邊的社區和集中型住宅開辦。依照長輩的需 要量身訂做服務計畫,服務時間的安排並非 只有一天一次可以選擇,因應長輩的需要將 服務設計為一天服務一次或一天服務多次, 時間上也可彈性調整為連續的長時間服務, 或是分次半小時到兩小時不等的服務;服務



項目更是從長輩的需求出發創造更具彈性的 服務內容,從基本的洗澡、翻身拍背、換尿 布等身體照顧,備餐、打掃、購物等生活型 生活服務外,更提供長輩失智症認知學習、 肢體關節運動、健康管理等多元服務。弘道 走動式服務將服務的選擇權交予使用的長輩 本身,依照他的需要提供服務內容,在這樣 的服務中長輩能充分感受到即使需要他人的 協助但自己仍握有生活上的主導權,服務不 再是單向的提供而是雙向的互動。

在弘道走動式服務裡的服務人員會深入 瞭解長輩的生心理狀況,結合多元化方案 提供長輩專業的支持服務,例如生命回顧陪 談、陪同旅遊、慶生、圓夢…等。弘道走動 式服務提供的不僅是身體上的基礎照顧,更 是透過服務的輸送讓長輩可以有更多健康促 進活動的參與,增加人際的互動機會,讓長 輩更健康減緩退化的速度。也透過服務人員 主動去觀察發掘長輩潛在心理需求,搭配會 內生命回顧方案、圓夢方案讓長輩找到自己 的牛命價值與意義,而這也是外展看護服務 模式追求的全人照顧目標。

服務項目	服務內容
身體型照顧服務	沐浴清潔、翻身拍背、排泄協助、換尿布、餵食服務。
健促型照顧服務	肢體關節活動、中風復健活動、認知學習療法、血壓。
生活型生活服務	代購物品、備餐(送餐)服務、環境清潔。
照顧指導服務	提供家庭照顧者或家庭看護工照顧技術知識上的協助。
夜間居服	提供夜間照顧,另外搭配call服務系統提供夜間照顧服務。
居家安寧	協助長者跟家人返家後的安寧照顧及協助。



肆、外展看護服務模式 讓長 輩在社區更開心、家人 更安心

從弘道開辦後,第一位接受服務的爺爺 91歲,雙眼全盲行動不便,需仰賴輪椅和 拐杖才能行動,與74歲有輕度失智的奶奶 同住。奶奶因失智會自行到外面撿垃圾和回 收,常忘記回家的路,經常需要警察或鄰居 的協助才能回家,這樣的情形造成家人很大 的困擾;爺爺的兩個女兒已經結婚,因為家 中兩老無人協助照顧而開始使用弘道走動式 服務。服務初期很單純,只需要本國籍照顧 服務員一天到家三次提供三餐及散步,爺爺 每天都很期待本國籍照顧服務員的到來,每 天服務時間一到,即催促本國籍照顧服務員 陪他出去散步,一邊跟本國籍照顧服務員討 論晚餐的菜色。自從接受弘道的服務後,爺 爺變得很開朗,也更喜歡到戶外走動,很難 相信一個月前爺爺是個整天只想待在房間裡 憂鬱老人。

目前爺爺及奶奶每天早上8點到晚上7 點固定到弘道於社區辦理的多功能照顧點 接受服務,由本國籍照顧服務員協助用餐、 沐浴、散步並跟著其他爺爺、奶奶一起做活 動,晚上回家在睡覺前,由弘道走動式服 務的外籍看護工到家中協助長輩服藥上床睡 覺,假日的時間也由外籍看護工一天到宅四 次,協助長輩一整天的生活。

有了外展看護服務模式,在社區中提供 照顧服務,長輩的生活變得更多采多姿, 家人們也不用再擔心受怕。像上述這樣的家 庭,在臺灣並不是少數,許多長輩的照顧可 能不如大家所想,聘請一個外籍看護工就可 以得到解決,一個良善的服務是透過各種人 力及服務模式的運用,去滿足長輩的照顧需 求。



伍、外展看護服務,找到長 照青年勞動力

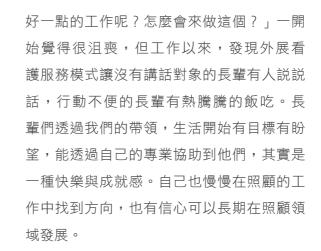
除了創造長輩適合的照顧模式外,外展 看護服務模式也成功地吸引青年人力進入長

期照顧領域。外展看護服務模式為本國籍照 顧服務員重新定義,運用合理薪資福利廣納 人才,依本國籍照顧服務員所需具備的職能 做階段性培育,除了第一線的身體照顧服務 技術外,家務處理、備餐技術也是訓練的內 容;此外也訓練本國籍照顧服務員藉由對長 輩的觀察瞭解其真正需求,並針對需求發揮 創意,提供長輩多元的服務內容;除一線的 服務工作外,對於服務的宣傳推廣計畫的擬 定、與家屬的溝通及問題解決層面也是培育 重點,外展看護服務模式藉由一連串的訓練 搭配實作發展本國籍照顧服務員專業能力, 也依其專業能力發展提供明確的職涯升遷發 展空間。未來本國籍照顧服務員可依照其 職業性向投入企劃工作、社工員接案評估工 作…等相關職務工作,青年人有更多元的發

> 展管道,也在服務過程更有成就感並 看見自己的工作價值。

> 以弘道為例,23歲的本國籍照顧 服務員林君加入弘道走動式服務團隊 後,有感而發地説,在加入這個行列 前我打從心底認為我不可能去做照顧 工作,照顧工作刻板印象就是媽媽、 阿嬤等在做的工作。但在服務的過程 中,發現在家中接受服務的長輩雖然 不會有環境適應、想家的問題,但內 心其實很寂寞,生活也很單調。在服 務過程中,有不少長輩在家中除了睡 覺還是睡覺,生活完全沒有重心,曾 聘有外籍家庭看護工,但因為語言無 法溝,通也沒辦法和奶奶聊天,自從 接受弘道走動式服務後,這些長輩終 於有溝通的對象,臉上也開始有了光

在剛開始服務長輩的時候,長輩 總是會說「年紀那麼輕,有辦法做好 這份工作嗎?」或者「為什麼不去找



「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」 開辦一年,運用本國和外籍的照顧人力,讓 長輩得到適切的照顧,生活更圓滿有活力, 也降低了家屬的照顧壓力;外籍看護工在基

金會的管理聘僱下能在良善的工作場域中 穩定工作; 也透過創新的本國籍照顧服務員 形象及穩定合理的薪資吸引許多青年人口投 入。發展到現在,已創造了許多難以想像的 美好故事,接下來外展看護服務模式,除了 致力將服務規模擴大、服務項目細緻化、照 顧品質更提升外,也希望將弘道的經驗,分 享給在臺灣其他發展長期照顧服務的單位, 在未來正式開辦後, 透過大家的共同參與, 讓好的服務模式遍地開花,創造良善長期照 顧環境,培育臺灣照顧人才,共同創造臺灣







職能標準及 技能檢定

● 巨人的肩膀-國際技能組織及國際技能競賽之介紹





王雅臣/勞動部勞動力發展署職能標準及技能檢定組視察



🦳 壹、國際技能競賽組織簡介

一、起源與發展

第二次世界大戰期間,歐洲工業普受摧毀,殘破不堪,各國於戰後均積極圖謀恢 復。西班牙雖未直接波及,然亦間接受到嚴重影響。佛郎哥政府結束國內戰爭取得政 權,展開的戰後建設工程需要大量技術熟練的工人。當時西班牙青年組織總幹事Elola Olaso提出以競賽方式促使全國青年認識工作技能之意義、提高技術水準,乃於1947 年由其職業青年團體發起舉辦第一屆全國技能競賽大會,是為技能競賽之肇始。

自西班牙舉辦其本國技能競賽之後,為達到透過不同國家參與提升溝通技巧與能 力,鼓勵青年參與競爭,使他們熱中職業培訓之目標。遂與其語言、歷史和文化相 近的拉美國家接觸,欲成立聯合國際競賽。其中葡萄牙表現高度興趣,故西班牙於 1950年邀請其鄰國葡萄牙與會,兩國各派選手12名參加12職類之競賽,國際技能競 賽自此正式展開。本次競賽邀請歐洲不同國家的觀察員,1953年起有來自德國、英 國、法國、摩洛哥及瑞士等歐洲國家第一次參加此盛會。1954年進行第1次籌備委員 會訂立國際比賽規則。發展期間曾一度由於西班牙有關當局並不十分熱衷支持此一



活動,且以經費困難為由,多年未參加活動而遭撤銷會籍,近年已重新加入。

目前國際技能競賽組織(WorldSkills International)現有72個會員國(地區),詳列如次:

阿拉伯聯合大公國、亞美尼亞、阿根廷、奧地利、澳洲、巴貝多、比利時、巴林王國、 汶萊、巴西、白俄羅斯、加拿大、瑞士、智利、中國大陸、哥倫比亞、德國、丹麥、多明尼 加、厄瓜多爾、愛紗尼亞、埃及、西班牙、芬蘭、法國、喬治亞、香港、克羅愛西亞、匈牙 利、印尼、愛爾蘭、印度、伊朗、冰島、義大利南塔羅、牙買加、日本、韓國、科威特、哈 薩克、列支敦士坦、斯里蘭卡、盧森堡、拉脱維亞、摩洛哥、蒙古、澳門、墨西哥、馬來西 亞、納米比亞、荷蘭、挪威、紐西蘭、阿曼、菲律賓、葡萄牙、巴拉圭、俄羅斯、沙烏地阿 拉伯、瑞典、新加坡、泰國、突尼西亞、土耳其、千里達托貝哥、中華民國、英國、美國、 委內瑞拉、越南、南非及尚比亞。

歷屆國際技能競賽主辦國家:

屆次	年份	主辦國家及地點	參加國家數	參加選手數
1	1950	西班牙馬德里	2	24人
2	1952	西班牙馬德里	2	16人
3	1953	西班牙馬德里	7	65人
4	1954	西班牙馬德里	7	83人
5	1956	西班牙馬德里	8	人88
6	1957	西班牙馬德里	8	128人
7	1958	比利時布魯塞爾	10	144人
8	1959	義大利摩德拿	9	150人
9	1960	西班牙巴塞隆納	9	173人
10	1961	西德杜易斯堡	11	193人
11	1962	西班牙希洪	10	156人
12	1963	愛爾蘭都柏林	13	257人
13	1964	葡萄牙里斯本	11	198人
14	1965	英國格拉斯哥	10	200人
15	1966	荷蘭烏特拉克	11	221人
16	1967	西班牙馬德里	11	233人
17	1968	瑞士伯恩	14	256人
18	1969	比利時布魯塞爾	15	256人
19	1970	日本東京	15	274人
20	1971	西班牙希洪	15	271人
21	1973	西德慕尼黑	15	285人
22	1975	西班牙馬德里	17	290人
23	1977	荷蘭烏特拉克	17	287人
2 4	1978	韓國釜山	14	285人
25	1979	愛爾蘭考爾克	15	290人
26	1981	美國亞特蘭大	14	274人

屆次	年份	主辦國家及地點	參加國家數	參加選手數	
27	1983	奥地利林茲	18	312人	
28	1985	日本大阪	18	307人	
29	1988	澳大利亞雪梨	19	351人	
30	1989	英國伯明罕	21	381人	
31	1991	荷蘭阿姆斯特丹	24	411人	
32	1993	中華民國臺北	24	447人	
33	1995	法國里昂	28	488人	
34	1997	瑞士聖嘉倫	30	554人	
35	1999	加拿大蒙特婁	34	569人	
36	2001	韓國漢城	35	616人	
37	2003	瑞士聖嘉倫	36	688人	
38	2005	芬蘭赫爾辛基	38	678人	
39	2007	日本靜岡	46	823人	
40	2009	加拿大卡爾加利	5 2	850人	
41	2011	英國倫敦	48	927人	
42	2013	德國來比錫	5 2	986人	

國際技能競賽(WorldSkills Competi- 二、精神與目的 tion)每2年舉辦一次,由各會員國分別申 請主辦,迄今已舉辦42屆,目前正式之競賽 職類有46種,其名稱為:塑膠模具、綜合機 械、電訊布建、集體創作、機電整合、CAD 能競賽」。 機械製圖、CNC車床、CNC銑床、建築石 刻、資訊技術(軟體設計)、銲接、印刷、 建築舗面、汽車板金(打型板金)、飛機修 護、配管與暖氣、電子(工業電子)、網頁 設計、電氣裝配(室內配線)、工業控制(工業配線)、砌磚、石膏技術與乾牆系統、 油漆裝潢、機器人、家具木工、門窗木工、 建築木工、珠寶金銀細工、花藝、美髮(男 女美髮)、美容、服裝創作、西點製作、汽 車技術、西餐烹飪、餐飲服務、汽車噴漆、 造園景觀、冷凍空調、資訊與網路技術、圖 文傳播設計技術、健康照顧、冷作(金屬結 構製作)、板金、櫥窗設計、外觀模型製 作等。示範職類有混凝土建築工程、麵包製 策略委員會、技術委員會及特別事務委員 作、工業機械修護及大型貨車修護4種。

國際技能競賽大會之正式名稱為World -Skills Competition,我國先前稱之為「國 際職業訓練競賽大會」,嗣易名為「國際技

競賽大會之目的依該國際組織章程之規 定主要者有三:

- (一)促進職業訓練方面意見與經驗之交流;
- (二) 職業技術能力水準之交流;
- (三)促進青年男女技術之交流。

由此可知,此一國際技能競賽大會之目 的,在倡導與激勵職業訓練,促進國際間之 相互瞭解及協調合作。

三、組織與系統

該國際組織之最高權力機構為理事會, 每一會員國派代表2人參加理事會。下設有 會,每一會員國指派正代表及技術代表各1



人,分別參加策略及技術二委員會,在理事會中共同代表其國家,二委員會各設主席及副主 席各1人。

理事會設會長1人及副會長3人,副會長包括策略委員會主席、技術委員會主席及特別事務委員會副會長。

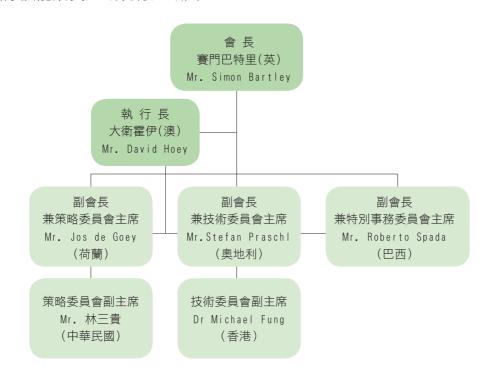
會長對外代表國際技能競賽組織,該組織之日常業務依照各委員會之決議及常務委員會 決定,由秘書長負責處理。

該組織之經費由理事會決定,經費來源包括會員會費及捐款等。

(一) 國際技能競賽組織系統圖



(二) 國際技能競賽組織現行組織圖







貳、我國參加國際技能競賽 組織經緯

- 一、57年6月21日工業職業訓練協會致函國際職業訓練競賽組織委員會詢問入會手續。
- 二、57年10月15日正式提出申請入會,並呈報行政院國際經濟合作發展委員會治請外交部轉飭我國駐西班牙大使館協助,但遭該組織理事會擱置。
- 三、57年11月我國舉辦第1屆全國技能競賽 大會,並將大會經過及報告書函送國際 職業訓練競賽組織。
- 四、58年4月17日該組織理事會函邀我國派 遣觀察員觀摩第18屆國際職業訓練競賽 大會。
- 五、58年7月1日工業職業訓練協會總經理王 士杰奉准應邀赴比利時布魯塞爾,觀摩 第18屆國際職業訓練競賽大會,再度提 出入會申請。
- 六、58年11月16日該組織理事會在西班牙 格那納達舉行年會,仍將我國入會案擱



置,但通過邀請中華民國以特別身份派 造選手參加第19屆國際職業訓練競賽大 會。

- 七、59年4月15日工業職業訓練協會技能檢 定組經理劉承琛奉派為中華民國技術代 表,赴葡萄牙里斯本出席國際職業訓練 競賽技術委員會會議。
- 八、59年8月我國舉行第2屆全國技能競賽大會,選拔選手8名準備參加國際競賽。
- 九、59年11月6日工業職業訓練協會總經理 王士杰奉派以中華民國正代表身份,率 領職員及選手等一行14人赴日本東京, 參加第19屆國際職業訓練競賽大會,並 第3次提出入會申請。
- 十、59年11月17日國際職業訓練競賽組織理 事會會議通過中華民國為會員國。
- 十一、我國於1993年主辦第32屆國際技能競賽,競賽場設於臺北市之世貿中心, 計有24個競賽職類,25國派員參賽, 選手共434人。競賽準備及進行皆非 常順利圓滿,頗獲國際技能競賽組 織、各國代表及選手們的好評。





十二、1999年行政院勞工委員會職訓局局 長林聰明以我國正代表身分,獲推選 為國際技能競賽組織行政委員會副主 席,進入常務理事會貢獻專業智慧, 成功協助國際技能競賽組織發展及會 務運作。



參、如何參加國際技能競賽

第43屆國際技能競賽(43st WorldSkills Competition)將於2015年8月11日至16日,在巴西聖保羅舉行。依國際技能競賽規則,除「集體創作」規定3人1組、「機電整合」、「機器人」及「造園景觀」規定為2人1組外,其餘職類均規定每個國家只能選派1位選手參賽。

茲將我國選手培訓過程及獎勵,簡述如 下:

一、選手之選拔與加強訓練

我國每2年的1月份會公告報名參加國際技能競賽之職類,並在當年度舉辦國際技能競賽國手選拔賽。凡曾獲得全國技能競賽前3名、未曾代表國家參賽且年齡在21歲以下(部分職類為23歲以下)者均可報名參加第1階段國手選拔賽。我國參加第43屆國際技能競賽選手之選拔,係併於103年8月舉行之第44屆全國技能競賽同時辦理,獲得本階段



國手選拔賽前3名者可再參加第2階段國手選 拔賽,選出各職類正取選手共41名,報名參 加39項職類競賽。

經由各該職類之裁判長為召集人,邀集相關訓練老師及專家學者組成訓練小組,共同擬訂加強訓練計畫,將各職類正取選手安排於培訓單位實施為期9個月有系統、有計畫之加強訓練,以提昇選手之技能水準。訓練期間並視需要施予移地訓練,以便熟悉各項競賽指定之機具設備並汲取相關經驗。

二、選手之照顧及獎勵

為安定選手生活,使選手能全心投入加強訓練而無生活經濟上之顧慮,並能獲得足夠的營養,培養良好的體力以應付艱辛、漫長的訓練以及迎接艱苦、激烈的競賽,爰接受各企業機構、團體、學校訓練機構等機關團體,提供各項贊助,這些單位有的提供選手免費住宿,有些更提供訓練材料、師資及良好的訓練環境,由於各單位的支持與贊助,加強培訓練工作得以順利推動。

勞動部除提供選手訓練材料費、每月伙 食營養費(為基本工資6成)及指導老師兼 職酬金,視情況補貼移地國外訓練之機票費 用外,並負擔選手、裁判長及1名指導老師 或翻譯參加國際技能競賽之全部旅費。 在獎金方面,參賽獲得金牌之選手,每人獎金新臺幣100萬元;獲得銀牌者,每人獎金新臺幣50萬元;獲得銅牌者,每人獎金新臺幣30萬元;獲得優勝者,每人獎金新臺幣5萬元整。

參加國際技能競賽獲得金牌者可獲選為教育部技職之光外,優勝以上者,可依中等以上 學校技藝技能優良學生甄審及保送入學辦法規定,參加甄審及保送至職業學校、五專、二 專、四技或大學相關科系進修,以研究更高深技能學問。

在技術士技能檢定方面,國際技能競賽組織主辦之國際技能競賽,獲得前3名或優勝獎, 自獲獎之日起5年內參加相關職類各級技能檢定者可免試術科。



肆、近年來我國參賽成績

近10年我國參加國際技能競賽得獎統計表:

届別 地點	38屆	39屆	40屆	41屆	42屆		
	芬蘭 赫爾辛基	日本 靜岡	加拿大 卡爾加利	英國 倫敦	德國 來比錫	職類獲 獎數	職類獲獎率 (%)
年 職類	2005	2007	2009	2011	2013		
獲獎數	17	29	29	23	31	129	71
參加職類數	31	40	37	38	39		
獲獎率(%)	55	73	78	60	79		
獎牌數	1金2銀4銅 10優勝	5銀5銅19優勝	4金8銅17 優勝	1金4銀3銅	6金4銀8銅 13優勝		
鉗工 (機具控制)		銅				1	100
模具(塑膠模具)		優	優	銅	銅	4	100
CAD機械製圖	銅	優	優	0	優	4	80
CNC 車床		優	優	優	優	4	100
CNC 銑床		優	優	優	優	4	100
冷作		0	銅	0	0	1	25
木模(外觀模型創作)		0			金	1	50
汽車板金	0	優	0	銀	銀	3	60
板金		銅	金	金	金	4	100
配管(配管與暖氣)	0	0		0	0	0	0
工業電子(電子)	銅	銀	金	銀	金	5	100
室內配線(電氣裝配)	優	優	0	優	優	4	80
工業配線(工業控制)	0		0	優	0	1	25
砌磚	優	優	0	0	優	3	60
油漆	優	0	優	銅	銅	4	80



屆別	38屆	39屆	40屆	41屆	42屆		
地點	芬蘭 赫爾辛基	日本 靜岡	加拿大 卡爾加利	英國 倫敦	德國 來比錫	職類獲 獎數	職類獲獎率 (%)
職類	2005	2007	2009	2011	2013		
粉刷		0	0	優	金	2	50
家具木工	0	0	金	優	優	3	60
門窗木工	優	優	0	優	銀	4	80
美髮(男女美髮)	0	優	優	優	優	4	80
美容	0	0	0	0	金	1	20
女裝(服裝創作)	銅	優	銅	銀	銅	5	100
汽車修護(汽車技術)	0	優	優	優	優	4	80
西餐烹飪	優	優	銅	優	銅	5	100
餐飲服務	0	銅	優	0	銀	3	60
廣告設計(圖文傳播 設計技術)	0	優	優	0	銅	3	60
珠寶金銀細工	優	銅	優	0	優	4	80
建築舗面	優	0	優	優	優	4	80
機電整合	0	優	優	優	銀	4	80
資訊技術	銀	銀	銅	0	優	4	80
銲接	優	優	優	優	優	5	100
西點製作	0	0	優	優	銅	3	60
汽車噴漆	優	優	優	0	0	3	60
冷凍空調	優	優	銅	銅	銅	5	100
綜合機械	銀	銅	金	0	0	3	60
集體創作	0	0	銅	0	0	1	20
CNC機械加工	銅					1	100
網頁設計	0	優	優	優	0	3	60
資訊與網路技術	0	優	優	0	銅	3	60
鋼結構工	金					1	100
麵包製作		銀				1	100
機器人		銀	銅	0	優	3	75
花藝		0	銅	銀	金	3	75
造園景觀			0	0	0	0	0
電訊布建		銀				1	100

備註:1.本統計係以近10年資料為母體。

2.「〇」表示參加未獲獎;空白表示未參加。



國際技能競賽組織藉由舉辦國際技能競賽大會及研討會等活動,透過合作夥伴提供先進 設備,增進各國青年技術人員之相互觀摩、瞭解與切磋,加強國際間職業訓練與職業教育資 訊與經驗之交流,就如同巨人的肩膀,是我國在技職教育及職業訓練與發展和國際接軌的重 要平臺,也唯有站上巨人的肩膀,才能打開國際視野,看得更高更遠。❸

參考文獻

- ◆ 國際技能組織(WorldSkills International)網頁
- ◆ 第41屆國際技能競賽出國報告書
- ◆ 第42屆國際技能競賽出國報告書
- ◆ 技能競賽實施及獎勵辦法









勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

地址/ 242新北市新莊區中平路439號南棟4樓 電話/ 02-8995-6000

網址/ www.wda.gov.tw