

# 生活扶助戶就業促進策略成效分析探討

李庚霈

## 壹、前言

行政院為提供生活扶助戶之自立自強服務，於 81 年 2 月 20 日臺(81)勞字第○六二六○號函核定之「第二期加強就業服務方案」肆一七一(一)規定：結合有關機關及社會資源，促進生活扶助戶之就業。而依據 81 年 5 月 8 日公布實施之「就業服務法」第 24 條第 1 項第 5 款規定：主管機關對生活扶助戶中有工作能力自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業，並應定期檢討，落實其成效。另依據社會救助法(69/6/14 公布實施，99/12/29 修正公布及相關條文自 100/7/1 施行)第 15 條規定：直轄市與縣市政府主管機關對於合於第 4 條「低收入戶」及第 4 條之一「中低收入戶」，應依其需求提供或轉介低收入戶及中低收入戶中有工作能力者，相關就業服務、職業訓練或以工代賑等，及創業輔導、創業貸款利息補貼、求職交通補助、求職或職訓期間之臨時托育及日間照顧津貼等就服與補助方式，輔助其自立；凡不願接受前述之服務，不予扶助。

由此可見，政府針對生活扶助戶之就業服務輔導其自立自強工作，自 69 年起至今已

歷經 30 餘年，期間相關部會各依職掌規劃前述各政策或措施、計畫不遺餘力，其成效如何？有何困難或問題？是值得吾輩深思探究。本文期以檢視歷年協助生活扶助戶就業促進策略概況，及以相關積極勞動福利等理論進行成效分析討論與相關成功案例分享，期冀政府資源能夠花在刀口上，不致錯置浪費，進而提出相關建議。

本文所稱「生活扶助戶中有工作能力者」即含括前述之「低收入戶」及「中低收入戶」中有工作能力者。

## 貳、歷年協助生活扶助戶就業促進策略概況

本部分以母法「就業服務法」為基礎，延伸服務的子法「就業促進津貼實施辦法」、「促進生活扶助戶就業措施」，進而因應近年來工作所得呈現「M 型化」及實質貧窮現況，由「社會救助法」導引出關懷除「低收入戶」外的「中低收入戶」之就業促進議題，以下僅就現行各法令、計畫與策略之主要內涵做法，進行概括檢視。

## 一、就業服務法(81年05月8日發布實施)

### (一)適用對象：

主管機關對特定對象(含生活扶助戶中有工作能力)自願就業，應訂定計畫，致力促進其就業；必要時，得發給相關津貼或補助金，及應定期檢討，落實其成效。相關津貼或補助金之申請資格、金額、期間、經費來源及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。故有相關子法及行政措施之訂定，而前述對象會有身分重疊情形發生。

### (二)主要服務策略內涵：

1. 求職應徵旅費補助：公立就業服務機構推介之求職人為生活扶助戶者，其為應徵所需旅費，得酌予補助(第 15 條)。
2. 個案掌握與管理：直轄市及縣 (市) 主管機關應將轄區內生活扶助戶中具工作能力者，列冊送當地公立就業服務機構，推介就業或參加職業訓練(第 29 條)。
3. 廣度就促業務執行：中央主管機關得將其於本法所定之就業服務及促進就業掌理事項，委任所屬就業服務機構或職業訓練機構、委辦直轄市、縣 (市) 主管機關或委託相關機關 (構)、團體辦理之(第 33 條之 1)。

## 二、就業促進津貼實施辦法(91年12月30日勞職業字第 0910207497 號發布實施)

(一)依據：依據本法（就業服務法）第二十三條第二項及第二十四條第三項規定訂定之。

### (二)適用對象：

1. 有工作能力、工作意願之非自願性離職者、本法第二十四條第一項各款所列之失業者及推介前開人員就業之受託單位(第 2 條)。
2. 所稱受託單位，係指中央主管機關委託之私立就業服務機構、就業促進之相關機關 (構) 或團體。前項所稱團體，係指依人民團體法或其他法令設立許可者。但不包括政治團體(第 2 條)。
3. 限制：有下列情事之一，不適用本辦法：(1)已領取公教人員保險養老給付或勞工保險老年給付。(2)已領取軍人退休俸、公營事業退休金或合於勞動基準法規定之退休金。

### (三)主要服務策略內涵：

1. 中央主管機關得視國內經濟發展、國民失業及經費運用等情形，發給下列就業促進津貼(第四條)：
  - (1) 求職交通補助金：每人每次得發給新臺幣五百元。但情形特殊者，得核實發給，每次不得超過新臺幣 1,250 元。前項補助金每人每年度以發給 4 次為限。
  - (2) 臨時工作津貼：每小時新臺幣 107 元(現行)，每月最高發給 176 小時，最長以 6 個月為限。求職假最長以 6 個月為限。
  - (3) 職業訓練生活津貼經公立就業服務機構就業諮詢並推介參訓，或經政府機關主辦或委託辦理之職業訓練單位甄選錄訓，其所參訓性質為各類全日制職業訓練，得發給職業訓

練生活津貼。每月按基本工資百分之六十發給，最長以六個月為限。申請人為身心障礙者，最長發給一年。

- (4) 創業貸款利息補貼：以新臺幣一百萬元貸款額度為限，貸款者應負擔年息百分之三，補貼期限最長為七年。
- (5) 就業推介媒合津貼：應接受推介人員之就業人數及受僱期間發給，其標準如下：一、受僱期間連續三個月以上，未滿六個月者，每人新臺幣五千元。二、受僱期間連續六個月以上者，每人再發給新臺幣五千元。三、受推介人員為第二條第一項第一款或第二款連續失業達一年之人員，並有第一款情事者，每人再發給新臺幣三千元。

2. 限制：領取前述津貼者，除檢具國民身分證正反面影本及同意代為查詢勞工保險資料，委託書外，並應備低收入戶證明文件影本(第 5 條)。

### 三、促進生活扶助戶就業措施(83 年 11 月 8 日臺 83 勞 41747 號函發布實施)

(一)適用對象：本措施所稱「生活扶助戶」，係指依據社會救助法所規定之生活扶助戶內十五歲以上有工作能力而自願就業人員。

(二)採行措施：

1. 掌握個案資料，確認有就業意願及就業能力者，由地方政府提供公立就業服務機構，據以聯繫提供服務，並將服務結

果回報地方政府。

2. 加強生計輔導：針對生活扶助戶人員在學學生，應實施生計輔導，及對生活扶助戶求職人員，提供其就業諮詢，以協助其適性就業，並對已就業者提供就業適應輔導，以協助其安心工作及促進其職涯發展。

3. 培訓職業技能：

(1) 對無專長而有意願學習專門技術之生活扶助戶人員，提供免費與名額及放寬其年齡、教育程度等報名資格限制參加職業訓練，以增加其接受職訓機會，協助其就業。

(2) 因參加職業訓練致影響家計生活者，在其參加職業訓練期間，除維持其原先已支領之社會救助津貼外，另酌予家庭生活補助津貼，使其專心習得一技之長，同時兼具「生活扶助戶」與「原住民」身分者擇一補助。

4. 輔導就業：依生活扶助戶人員之就業意願，積極爭取就業機會，並對已輔導就業之者應適時尋訪與協助，給予就業後適應輔導。

5. 配合措施：

(1) 繼續協助生活扶助戶子女以減免或獎助或貸款學費方式就學，以提昇其就業能力，並加強輔導戶內十五歲以上具有工作能力之青少年，以工讀或建教合作方式就業，及就讀延教班。

(2) 加強獎助公民營事業單位、團體辦理勞工托兒服務，以安定生活扶助

戶婦女就業，增加收入。另繼續輔導其兒童免費進入公立托兒所，應酌予補助交通費。額滿無法提供托兒服務時，得酌予補助其寄託私立托兒所。

- (3) 公立就服機構應積極協助其尋求家庭代工機會，並補助其購置所需謀生機具，以增加所得，改善生活，及提供創業貸款或以工代賑服務，以開創其就業機會及促進其自力更生。
- (4) 獎勵協助生活扶助戶就業著有績效之機構、團體、公、民營企業及個人。

#### 四、就業融合計畫(97年11月24日勞職業字第0970512499號函發布實施發布實施)

- (一)目標：建構具保障性及多元性就業服務，強化特定對象暨就業弱勢者就業力，創造工作機會，減少社會排除。
- (二)適用對象：就服法第24條規定對象及延伸其他就業弱勢者。
- (三)主要策略內涵：
  1. 多元就業媒合途徑：普設就服據點、全年無休就業資訊、就業博覽會與徵才活動，開拓職場體驗及多元化就業機會。
  2. 深化個案就業管理服務，建立並釐清職場價值觀：增強求職技巧與就業準備、就業機會平等觀念。
  3. 運用失業給付及就業促進津貼，激勵就業意願，鼓勵雇主僱用，並結合資源，強化轉介機制。

#### 五、「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」(100年6月2日勞職特字第100507131號函發布實施)

- (一)為配合內政部社會救助法新制施行，協助低收入戶及中低收入戶培養專業技能，運用就業資源，加強其自身能力，建立正確職涯觀念，本會訂定實施「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」。
- (二)協助對象：年滿15至65歲失業者具有工作意願及工作能力，且經社政主管機關審核認定之低收入戶及中低收入戶為協助對象。
- (三)主要策略內涵：
  1. 結合民間訓練資源，辦理多元化職業訓練，提供訓練費用補助，鼓勵低收入戶及中低收入戶提昇就業技能。
  2. 補助參加技術士技能檢定，補助低收入戶及中低收入戶參加技術士技能檢定報名費。
  3. 透過事業單位或團體提供職場學習及再適應之機會，協助低收入戶及中低收入戶就業準備及就業適應。
  4. 辦理多元就業開發方案，創造就業機會，優先推介低收入戶及中低收入戶參與計畫工作，協助就業。
  5. 提供個案管理提供個別化諮詢與服務。

總之，由歷年來協助生活扶助戶就業促進策略概況觀之，可以看到因不同時空背景與就業市場變動及政策方向與民眾需求，所採取的就業促進策略大多以適用對象身分可能的重疊與可運用就促工具之共通性，而將

各特定對象措施大都呈現統整性的融合措施為主，輔以個別對象特質之個別化及專業化之服務工作方法，揆諸概與「積極勞動福利理論」、「增能(賦權)理論」、「社會公平正義理論」、「規範性與比較性福利理論」、「當事人最佳利益原則」等相關理論所強調概念設計各策略內涵，應能呼應時代特性議題與需求，值得持續觀察追蹤檢視。

### 參、現行生活扶助戶就業促進策略成效分析討論

一、有關低收入戶及中低收入戶計 852,000 人，係內政部所預估之人數，且未排除 15 歲以下 65 歲以上之非勞動力人口及無工作能力人口，又渠等係需經地方政府審查流程通過後，方為符合資格之低收入戶及中低收入戶，上開人數統計係以一整數推估，非該法通過即可達到 852,000 之人數，且渠等人員亦須經地方政府確認有工作能力及工作意願，方會

轉給就業服務機構予以協助後續就業服務，因此，各公立就服機構當盡力依所轉介個案需求，全力協助提供服務。

二、以配合內政部社會救助法新制施行，協助低收入戶及中低收入戶培養專業技能，運用就業資源，加強其自身能力，建立正確職涯觀念，訂定實施「100-105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」為例，自 100 年 7 月 1 日起至 11 月底止，各項重要策略的實施績效如下：

(一)就業需求的個案由主管機關直轄市及縣市政府社政單位轉入勞政計 22,128 人，其中轉入本會各就業服務機構 9,672 人，開案服務數 5,850 人，執行率 60.48%。此外，轉入臺北市 1,438 人，開案服務 185 人，12.86%；轉入高雄市 5,542 人，開案服務數 161 人，2.90%；轉入新北市 5,476 人，開案服務人數 693 人，合計開案服務數為 2,889 人（詳如下表）。

#### 低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫成效（100 年 11 月底）

	轉入數/人		服務數	執行率
	臺北市	1,438		
內政部轉入 22,128 人	高雄市	5,542	161	2.90%
	新北市	5,476	693	12.65%
	勞委會各就 服中心	9,672	5,850	60.48%
	合計	22,128	6,889	

(二)勞委會掌握執行成果：「100~105 年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」，

相關措施包括提供職業訓練服務、補助參加技術士技能檢定、提供民間團體及政府

部門就業機會及提供個案管理個別化專業服務等，100 年度 7 月至 11 月執行成果為：參加職業訓練計 632 人，補助參加技術士技能檢定計 4,774 人，推介參加多

元就業開發方案計 333 人，提供個管專業服務計 6,889 人，共計提供 12,628 人就業相關協助如下表。

#### 低收入戶及中低收入戶計畫成效（100 年 7-11 月）

服務項目	服務成效
職業訓練	632
技術士技能檢定補助	4,774
職場學習及再適應	0
多元就業開發方案	333
個管服務	6,889
合計	12,628

由上述資料觀之，可以發現社會救助法新制實施以來，在體制設計的理念下，發現實際執行時中央與地方政府之社政單位與勞政單位間，並未具有一致觀念與同步作業行動之共識，影響低收入戶、中低收入戶轉介就服、職訓等工作績效，例如臺北市政府的執行率僅達 12.86%，高雄市政府的執行率僅達 2.90%，新北市政府的執行率僅達 12.65%，而勞委會各就服中心臺北市政府的執行率達 60.48%，約為臺北市與新北市政府的 4.8 倍、高雄市政府的 21 倍，顯見中央與地方間實有進一步溝通、協調的必要，否則會讓一個好的政策會因政治性議題制肘，犧牲了民眾應有之權益與有效勞動力之培育、提升、運用與開發的真諦，那就不是全民與國家之福。

#### 肆、服務個案回饋與分享

依前述新制實施後之績效可看出，全國性與地方性之明顯差異原因，可能是執行者的觀念與執行方法及工作態度的嚴重差異，以及領導者重視與否暨政治性議題等原因所致；然而雖然如此，仍有值得提出分享與討論的可喜案例，本文謹以離島的澎湖縣政府與勞委會職訓局澎湖就業服務站的通力合作，有效的為低收入戶與中低收入戶個案，提供完善的就業促進工具，協助就業結案幾乎達百分百，值得此制度執行者省思與參考，其執行概況可由下表討論觀之。

#### 一、社政轉介個案個管開案比例未達 90%原因說明如下表

項目			備註說明
初篩結果	澎湖縣 政府轉介 (160 人)	總計	由實際情形觀之，地方政府似乎未先確認個案有工作意願，導致勞政單位為爭取時效，須由個管與其他就服員先進行篩選，確認有就業意願或已有工作與其他打算後，再進行服務，這是問題與困難點。
一、篩選服務概況	33	33	
1 個管開案服務	24	24	
2. 拒絕服務	9	9	
3 轉由外展人員	0	0	民眾因距離因素不願至站上求職，故轉由外展人員服務(初次聯繫服務 60 人次)
4 轉由鄉鎮臺	0	0	民眾因距離因素不願至站上求職，故轉由鄉鎮臺就近服務(初次聯繫服務 100 人次)
二、服務概況	160	160	1 人轉介鳳山，3 個人就業，結案 156 人
1. 推介一般職場工作	3		
2. 轉介他單位	1		
3. 結束服務/目前身體狀況不適合工作	13	13	
4. 結束服務/需照顧其他家人無法工作	19	19	
5. 結束服務/多次聯繫不上	7	7	
6. 結束服務/無意願接受服務	87	87	民眾已打短期工或從事漁撈工作或一般工作
7. 結束服務/其他	30	30	只願等候多元方案工作，服務三個月，暫停服務

## 二、成功案例分享

謹以澎湖就業服務站個案管理員在執行本案過程，運用其具有的專業、耐心、用心與關懷等助人技巧，為服務的「低收入戶與中低收入戶」個案，就業媒合成功溫馨事蹟

為例，協助個案改善家庭經濟，進而有效提升勞動力運用案例，與大家分享及回饋討論如下各表。

### (一) 成功就業第一個案分享

1. 個案簡介：(1) 姓名：張○○；(2) 年齡：

- 44 歲；(3)個案身分別：領有身障手冊更生人低收入戶(毒品轉介個案)；(4)失業週期：3 個月。
2. 就業服務內容概況：(1) 相關單位轉介-毒品防治中心轉介。(2) 就促工具-運用臨工計畫、多元就業方案。(3) 就業諮詢與輔導追蹤-提供就業機會並給予支持與鼓勵。
3. 個案成功事蹟：洪郁婷業務輔導員(個管)分享服務過程。
- (1) 案主是今年 9 月 15 日接到由毒品防治中心轉介之個案，澎湖縣衛生局承辦人來電與我討論案主的經濟、生活情形等，表示案主急需一分工作，隨即便透過毒品介接系統把資料轉給我，希望透過就業服務站的就業服務，讓案主能儘快找到工作。
- (2) 於是我立刻與案主取得聯繫，案主也到本站進行開案晤談。見到案主的第一印象就感受到案主因吸食毒品而顯現出無精打采的外表，加上身上有一股濃濃的菸味及酒味，更發現案主除了具有毒品更生人身分外，也有多重弱勢身分(領有低收及身障手冊)，心想如何將推介適合的工作給案主，亦或是如何讓雇主接受案主呢？案主隨即又告訴我，9 月 20 日將至臺灣開庭，恐怕無法立即面試工作。
- (3) 經過晤談並了解案主就業期待後，了解案主原先也曾到就業服務站查詢工作，但無表露其他特定身分，多次推介也無成功就業紀錄。個管員除了協助提供一般工作機會，協助登記多元就業等，但仍無法推介，於是請本站臨工承辦人詢問臨工就業機會，恰巧有一照顧服務協會臨工工作，並約定 9 月 23 日前往面試，仍未被錄取。
- (4) 推介就業的期間，案主時常無法聯繫上，有時候有工作聯繫案主，也無法有效推介，使得就業困難度增加。而毒品防治中心承辦人也會不時來電關心案主目前找工作的進度。其就業不易的原因歸咎於案主內外條件均不如一般民眾，且 10 月過後便是澎湖觀光淡季，工作機會較少，要推介一分合適的工作，實屬不易。
- (5) 11 月分多元承辦人告知有多元環境清潔工作，個管員隨即運用多元專推工具，協助案主參加澎湖縣政府文化局清潔維護工作的面試機會，並與案主聯繫。多次連繫案主，無法立即性通知案主，並請毒品防治中心承辦人協助聯繫，終於在 11 月 16 日與案主聯繫上，並於 11 月 18 日參加面試獲得錄取。案主也立刻主動來電告知面試結果，病很開心感謝我們就業服務站與毒品防治中心。案主於 11 月 28 日開始工作，個管員曾經在 12 月 2 日中午休息時間巧遇案主，其表示能夠有一分工作，真的很感謝就業服務站不離不棄，而我也鼓勵案主雖



然只是一分短期工作，但是也希望  
能藉此讓案主重回職場。

- (6) 運用多元就業開發方案專案推介  
就促工具，案主雖然只是獲取短暫  
的工作，但可以暫時解決目前就業  
困境了，增加案主信心，並進入職  
場，進而改變案主，能進入一般穩  
並就業是未來我們努力的方向，這  
也是我們就業服務站所服務的宗  
旨。

## (二) 成功就業第二個案分享

1. 個案簡介：(1) 姓名：阮○○；(2)年  
齡：41 歲；(3)個案身分別：中低收入  
印尼籍配偶；(4)失業週期：2 個月。
2. 就業服務內容概況：(1)就業促進研習  
活動-自我職涯探索規劃&自我行銷  
術。(2)主動提供求職機會- 適性提供就  
業訊息。(3)追蹤關懷-穩定就業支持。
3. 個案成功事蹟：陳寶嬋業務輔導員(個  
管)分享服務過程。
  - (1) 阮小姐，越南籍外籍配偶，民國 59  
年生，十多年前經友人介紹來到澎  
湖，與大他二十多歲的夫婿結婚，  
婚後育有一子家庭經濟靠夫婿捕  
漁維生。孩子漸漸長大，目前就讀  
國小三年級，阮小姐平常夏天靠整  
理漁具的微薄收入，貼補家用，但  
此種工作又有季節性，因此近幾年  
來阮小姐很想找一分能兼顧家庭  
生活的工作。
  - (2) 就服員前後介紹他十幾分工作，期  
間他曾經多次轉換工作，工作性質

大約是餐廳廚務清潔員工作，對這  
類工作阮小姐也都駕輕就熟勝任  
愉快，但幾次離職都因為孩子的接  
送照顧問題而作罷。直到就服員辦  
理湖西場次就促活動時，邀請阮小  
姐參加就促研習課程，課程中阮小  
姐認真的聆聽著講師為學員所分  
析的自我行銷技巧，不但於課堂上  
認真做著筆記，與講師互動頻繁，  
課程結束後，並與就服員保持密切  
聯繫。

- (3) 課程結束後就服員打電話推介阮  
小姐工作時，他都會仔細記下面試  
地點主動與雇主聯繫完成面試，從  
多次的求職經驗中阮小姐累積了  
寶貴的應徵技巧。有一天，就服員  
推介阮小姐一家位於軍區的小餐  
館應徵廚務清潔員工作，面試過程  
中阮小姐表現得很有自信，餐館老  
闆娘也對阮小姐的工作經驗相當  
滿意，但是老闆娘很無奈的表示：  
軍方為了國防安全考量，軍區內餐  
館是禁止外籍配偶進入軍事管制  
區工作的，因此第一次推介此職缺  
時曾遭到拒絕，讓阮小姐感到非常  
失望。
- (4) 就服員便請求老闆娘是否可已和  
軍中相關單位協商，為維護求職著  
的工作權益，是否可以將此線製作  
彈性的調整。經過一段時間後，就  
服員接到該家餐館老闆娘電話表  
示:他為了阮小姐應徵身分受限這  
件事，已經與軍方協商後取得共識

，可以允許開放大陸籍配偶以外的外配身分者進入廠區工作。因此就服員就馬上告訴阮小姐這個好消息，當天下午再次帶阮小姐前往面試，而成功就業穩定。

- (5) 這經過一波三折得來不易的工作讓阮小姐的家庭經濟有所改善，更因為這分工作時間只到下午 2:00 左右，孩子接送照顧問題也得以解決，因此他相當珍惜這分工作，也非常感激餐館老闆娘與就服員對他的問題所做的努力與協助，而阮小姐認真負責的工作態度與熟練的工作技巧，更贏得雇主的賞識，因此餐館老闆娘也很感謝就服員幫他找到了好員工，更表示往後若有徵才需求，還請就服員多幫忙。看到雇主能找到好員工，求職者能找到滿意的工作，無論過程如何艱辛，這樣完美的結果是就服員最大的安慰。

### (三) 成功就業第三個案分享

1. 個案簡介：(1)姓名：陳○○；(2)年齡：45 歲；(3)個案身分別：大陸配偶、中低收入中高齡者；(4)失業週期：未滿 1 個月。
  2. 就業服務內容概況：(1)就業宣導活動-內政部移民署初次入境就業宣導。(2)就促工具-運用職場學習再適應計畫。(3)陪同面試-成為雇主與案主的橋梁。
  3. 個案成功事蹟：洪郁婷業務輔導員(個管)分享服務過程。
- (1) 案主於 100 年 4 月 15 日至澎湖就業服務站尋職，表示透過 3 月 21 日移民署辦理之初次入境宣導活動-就業宣導，得知澎湖就業站為找工作之管道，故前來本站就業諮詢。經開案晤談後，案主不知道自己能找怎樣的工作，但是明確表示要照顧家庭，希望能找白天班的就業機會，個管員與案主一同翻閱本站就業職缺，推薦房務員工作，時間可搭配案主需求，對於大陸外籍配偶接受度也高。但因案主剛剛嫁到澎湖，尚無工作經驗，初步面試不容易獲錄取，雖表示自己可以吃苦，因工作經驗不足，較難進入職場。於是個管員運用職場學習再適應方案-救國團房務清潔員工作，陪同案主面試，並協調雇主僱用無經驗之大陸配偶，提供一個職場學習環境，希望藉此協助案主瞭解就業市場，面試後，雇主錄用案主，並於 5 月 1 日開始上班。
  - (2) 職場學習再適應計畫實施期間為三個月，每月前往職場拜訪雇主與案主，雇主表示案主工作很努力，案主也很喜歡工作環境，7 月 31 日結束方案後，雇主仍繼續僱用案主。12 月 1 日拜訪雇主，得知案主仍持續穩定工作，目前已就業近 7 個月，穩定就業中。這一次是結合每月至移民署就業宣導，並運用職場學習再適應計畫，協助無工作經驗之大陸配偶順利就業，進而穩並就

業，這也是我們就業服務站所服務的宗旨。

#### (四) 成功就業第四個案分享

1. 個案簡介：(1) 姓名：梁○○；(2) 年齡：31 歲；(3) 個案身分別：中低收入獨力負擔家計者；(4) 失業週期：1 個月。
2. 就業服務內容概況：(1) (1) 轄區連結：經親朋好友及與廠商長期建立良好關係成爲雇主與案主的橋梁資源運用-利用站內資源，針對求職者之特性，協助推介適當之工作。(2) 陪同面試-緩減案主的緊張，並協助案主與雇主溝通面談。(3) 就業情形輔導追蹤-就業支持與鼓勵。
3. 個案成功事蹟：游毓芳業務輔導員(個管)。
  - (1) 個案 31 歲，柬埔寨人，是位嫁入臺灣的新住民。目前居住於澎湖馬公市，是位單親媽媽，育有三子。個案個性率直、勤快、不識字，且沒什麼特殊專長。曾任餐飲與房務之相關工作，因此對這些相關行業提供的工作皆可勝任。由於三年前懷有第三子，而中斷工作至今。去年底，丈夫不幸罹癌過世，家中頓時失去經濟重心，因此急需有分安穩的工作，負擔家中經濟。
  - (2) 偶然於朋友的口中得知其狀況，進而與之聯繫，希望能幫助她找到一分能兼顧家庭又能有穩定收入的工作。今年二月分時，曾幫助他找到一分廚房助理的工作，但由於老

闆生意不佳，無法按時給與薪資而離職，之後又幫她找到北辰市場麵攤的工作，但由於工作時間起始過早，無法照顧三個兒子早上的生活起居，因此只好忍痛離職。之後又帶著個案至豐國大飯店應徵服務工作，因求職者有過相關經驗而順利錄用。

- (3) 目前個案在新的工作環境適應良好，並與同仁相處愉快，並深獲經理的肯定，也能夠體諒阿香的狀況，給予她工作上的彈性與協助，使得求職者能兼顧工作與家庭。她常會與我電話聯繫，且利用休假時見面分享工作心得，我也常告訴她要多關注孩子的品行與課業，並對未來要有規劃。目前其生活狀況已漸漸改善並步上軌道，希望她能爲了家庭與孩子堅持、樂觀的走下去，讓未來更美好。

#### 伍、結語及建議

總之，從歷年法令的用心設計，及個管同仁服務過程的專業與用心，方有成更案例的甜美果實，站在勞政單位規劃、督導與第一線直接服務的實務經驗，發現的問題與困難，值得吾輩痛定思痛，改變過去官僚習氣做法，回到「庶民經濟」思維與作爲，方能讓民眾對政府的具體作爲，呈現「有感」立場，謹提出未來可再精進作爲淺見供先進們參考

一、爲落實制度設計執行有效性，中央主管

機關(內政部)應向地方政府首長說明其意義與做法，溝通協調其督促所屬做好各環節的準備與接軌，以避免產生現在少數地方政府與中央勞政單位(公立就服機構)間無法有效連結，因為本位主義，而錯失為個案提供更適切精進的週延協助，實非公務員應有的良好工作態度與做法，且與「當事人最佳利益原則」之世界潮流普世價值相違背。

- 二、各公立就業服務機構應加強與地方社政單位橫向聯繫，以促進低收入戶及中低收入戶適性就業及積極自立，進而脫離貧窮改善家庭經濟。
- 三、各地方社政單位同仁在服務過程中，應清楚了解個案有就業意願與需求時，方轉介勞政單位，而不是將個案資料全部移給勞政單位，再一個個篩選聯繫，呈現專業落差與民眾無感的工作方法，時為不智之舉。
- 四、社政單位為執行新制增加許多社工與協助人力；反觀勞政單位只增加派遣或承攬個管專業人員，造成人員流動與不安，何來更有效為個案提供服務？這是許多專家學者一再呼籲人事行政局應重視人民權益與個管專業人員工作權，而增加編制人員或聘用人員，而不能再坐視採派遣或承攬進用個管專業人員。
- 五、如何提升生活扶助戶人員自我成就感與價值，而願意透由制度措施與專業人員的協助，檢視自我做好職涯規劃，經由努力而自立，並認清楚不再依賴保有或取得「低收入戶」身分，而可能不願從事全時工作，增加社會救助津貼預算。

六、檢討各目的事業主管機關設計機制的可行性與有效性？並做好周延的配套設計，方能落實新制的理念與兼顧現實人性光輝的發揮。

(本文作者現為行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者及特定對象就業組組長)

**關鍵字：**生活扶助戶、低收入戶、中低收入戶、就業促進策略。