

99 年度大臺中勞工服務需求研究調查計畫 摘要

一、前言：

因應 99 年度臺中縣、市合併升格改制為直轄市，就臺中縣、市現有的環境與特色進行瞭解與分析，發現臺中市是都會區，人口分布密集，且以服務業為主的商業化都市；而臺中縣則為農、工、商業之混合區，其幅員廣闊、人口較為分散。因此，未來縣市合併改制後，不論是勞工服務需求或是相關福利措施的提供及資源的整合等，預期將產生相當變化。藉由相關研究調查，以研擬正確政策及施政計畫，瞭解未來縣市合併後勞工的需求，做為勞工行政部門及早因應準備的重點工作。

二、研究目標：

縣市合併後大臺中行政區域調整，整體勞動力人口的組成結構改變，透過此研究以了解市民對勞工行政部門整合後的期待與服務需求內容為何，並進而了解服務需求內容的優先序位。另，大臺中區域資源整合，原有臺中縣、市勞工行政部門所提供的服務內容如何因應與調整以符合服務需求，並透過此研究以擬訂服務措施和內容，做為政策擬訂之參考和建議。

三、研究內容：

縣市合併後，了解因地域不同，城鄉差異、產業結構改變造成不同的影響。縣市合併後，了解勞動力人口結構改變產生質與量的變化。縣市合併後，勞工行政部門對於勞資關係、就業服務、勞工福利、勞動條件與安全衛生等服務內容、資源，如何因應與整合。透過本研究，對於縣市合併後，期望能了解①勞工的需求②勞工對勞工行政部門的期待③比較合併前後，勞工對勞工行政部門的期待差異及原因④透過本研究計畫做為擬訂 100 年度預算編列、服務計畫等參考⑤參考前項研究之服務期待與需求研究了解合併後服務業務內容、場所建議調整、人員編制及組織調整、服務計畫等⑥透過本研究提供其他具體建議，供施政參考。

四、研究過程：

為瞭解臺中縣、市合併前後，事業單位和勞動人口對於勞工行政部門的期待差異與原因，並真實呈現勞工服務需求，依政府採購法規定委託社團法人臺灣勞動與社會政策研究協會自 99 年 1 月 21 日起進行研究調查，依契約規定完成問卷調查有效樣本數達 2,500 份（含臺中縣、市之事業單位和勞動人口）、焦點團體座談會 7 場次、個人深度訪談 20 位，並完成期末報告乙冊。

五、研究發現與建議：

經由分析臺中縣、市的相關資料，針對事業單位與勞工的電訪及面訪問卷調查，以及勞方、資方團體代表進行深入訪談與焦點座談，瞭解市民（包含勞、資雙方）對勞工行政服務的需求與期待，釐清市民對服務需求內容之優先順序，並根據分析結果，探討未來勞工局可提供之服務內容、服務模式及建議措施。

（一）在勞資關係方面：

由於區域整合轄區擴大，未來勞資爭議有增加之趨勢，部分協調工作勢必有委外處理的需求。因此如何提高委外機制（民間中介團體）協調結果的公信力是重點之一。另一方面，如何加強工會體系的健全度，也是未來大臺中勞工行政應考量的重點施政。在勞資關係方面，未來勞工局應進行以下措施：

1. 建置勞工權益諮詢服務單一窗口。
2. 建議中央於正式教育體制設計勞動法規教育課程。
3. 健全勞資爭議協調委外機制。

4. 加強參與勞資爭議協調協處人員之專業訓練，提升協調處理技能。

(二) 在就業服務方面：

針對求職者之職業訓練及職訓委外的績效考核標準制訂更切實，以提高就業媒合的妥適率，在就業服務方面，未來勞工局應進行以下措施：

1. 調整服務內涵，強化專業人力之媒合服務。
2. 「設置大臺中市專屬的人力銀行網站」，並由內部人力維護管理，除協助就業媒合之外，也應進行資料分析，提高資料庫的附加價值。
3. 充實就服單位的人力，加強在職訓練，提高專業形象。
4. 提供企業套餐式服務，提高其使用公立就服機構的誘因。
5. 妥善規劃與民間就服單位的合作模式，擴充公立就服機構的服務能量。
6. 與在地技職學校合作，成立實體職業訓練中心。
7. 調整勞工大學課程內容，強化其在提升職業能力的功能。

(三) 在勞動檢查方面：

為根本解決我國勞檢人力、能力與資源始終嚴重不足的課題，一方面，工安績效指標應從現行消極性的被動指標（事後指標）轉型為積極性的主動指標（事前風險評估指標），以提高事業單位與勞工的勞安意識及落實意願；另一方面，中央應逐漸下放勞檢業務至地方，而轉型為政策制訂、監督與諮詢的角色；同時，地方（大臺中市政府）應儘速瞭解轄區內的產業與勞動結構的勞安風險分佈，據以規劃未來勞檢行政的能力建構與資源配置，才能在相關行政上產生良性的進展。在勞動安全議題方面，未來勞工局應進行以下

措施：

1. 充實地方政府勞動檢查的人力與專業，並明確劃清中央與地方的分工權限。
2. 善用退休檢查員人力，成立改善勞動條件與安全衛生輔導團，輔導企業推動安全衛生職場概念。
3. 建置預防性工安指標，有效推動職災預防措施。

(四) 在勞工福利方面：

勞工教育是勞工福利相關行政服務重要一環。但實際上，一方面臺灣的企業主較不注重教育訓練的部分；另一方面臺中地區中小企業者多，很難像大企業般提供內部教育訓練管道，必須仰賴外部資源來強化員工技能、工作倫理與相關訊息。因此透過工會組織或是由政府辦理勞工大學相關課程更有其重要性。在合併升格後，勞工局應注重多擴大宣導此方面訊息，並能夠多考慮勞工的實際就業技能的培養，包括課程內容與地點等，也應是多為勞工量身訂作的相關設計。在其他勞工福利相關行政服務需求上，諸如協助企業辦理福利事業，例如提供適切之托兒、托老服務等方面，臺中地區工業區內的廠商頗有意願成立托（育）兒所，工業區外的廠商則有公辦民營托兒所方式之意，認為此不但可解決就業婦女托兒的問題，也可擴大勞工就業。在勞工福利相關行政議題方面，未來勞工局應進行以下措施：

1. 設置勞工權益基金，提供勞工訴訟補助與急難紓困，惟其補助對象或補助內容，宜與中央有所區隔。
2. 針對當地產業與勞工屬性，分區設置勞工服務中心（例如臺中縣工業區內

便有需要設立分區勞工服務中心)，妥善規劃服務內涵與經營模式。

3. 針對如何辦理員工福利，定期舉辦觀摩會或成果發表會，協助勞資雙方建立正確觀念，妥善運用福利資源。

(五) 在協助弱勢勞工就業方面：

目前政府的相關補助方案仍以補助雇主僱用弱勢勞工為施政方向，如改以協助企業於進用身心障礙人士前先提供相關補助或簡化申請手續、延長補助期程等，提高企業對身心障礙者進用有更高的誘因。另一方面，弱勢勞工更關切的是持續性就業，未來臺中縣、市合併升格後，可考慮將身障就業服務整合成單一窗口，並擴大辦理身心障礙者職業訓練，且辦理機關應更多元化，以符合不同障別的就業市場的需求，使訓練能達到持續就業目的。在弱勢勞工相關行政方面，未來勞工局應進行以下措施：

1. 加強辦理身障者職業訓練，且訓練課程應多元化。
2. 推廣「訓用合一」模式，並提高對企業的補助。
3. 協助身障團體開發新的經營模式，強化其企業管理能力。
4. 有效運用公部門資源，輔導身障團體自立、自助精神。

(六) 在勞工行政服務網絡、流程方面：

縣市合併後將歷經磨合的階段，政府應該設立更多服務網絡，例如：在離市區較遠的地方應增設辦事處，如臺中縣工業區、海線地區山線地區等，以提供縣市行政服務的便利性和在地化服務。在勞工行政服務網絡與流程相關行政方面，未來勞工局應進行以下措施：

1. 將區公所納入服務網絡，受理部分勞工行政業務。
2. 妥善運用資訊科技，提供多元服務管道，惟應避免數位落差造成服務對象的排擠效應。

六、研究發現的實質意義：

根據研究分析結果，除了分別就各項勞工行政服務提供具體措施外，未來勞工局所提供之服務內容與服務模式應有所調整，並於內部組織架構、人力配置、與資源整合上亦應有變革。分別從業務面向、服務輸送、組織發展等三方面說明如下：

（一）業務面向：

1. 新增業務：

- （1）成立勞動條件及勞工安全衛生專責檢查機構，實施勞動檢查，提昇檢查效能，保障勞工權益及職場安全衛生。
- （2）設置「員工職場輔導團」，輔導督促事業單位依法建置勞動條件與職場安全優質環境，提昇企業形象。
- （3）設立職業災害個案管理服務平臺，配置個案管理員，主動發掘及聯繫勞保局職災傷病給付個案，結合縣市政府提供法律協助、勞資爭議協處、家屬服務及醫療、福利資源連結。
- （4）設置勞工權益基金，提供職災及失業等弱勢勞工，因勞資爭議致生活陷入困境之補助或紓困措施，以協助勞工維持基本生活及家庭之穩定。

(5) 建置「大臺中人力銀行營運中心」計畫，整合實體服務及網路，並結合雙向簡訊、即時通訊、網路電話、視訊設備等資訊設備，快速有效回應求職求才兩端的需求。

2. 擴大服務業務：

(1) 建立勞工職涯學習系統，擴大辦理勞工大學，培養勞工第二專長的能力與落實終身學習。

(2) 強化工會組織功能及多元化服務計畫，協助會員就（轉）業服務與第二專長職業訓練，專業證照取得，並擴大會員福利與發揮互助，發展職業勞工協助方案。

(二) 服務輸送平臺多元化：

1. 未來行政區域面積擴大，增設勞工服務中心以提高偏遠地區勞工對行政服務的可近性，如：分區設置勞工育樂中心，包括臺中市東區、沙鹿、豐原與機密機械科技創新園區。

2. 為避免城鄉差距明顯，提供多元化、在地化的服務管道，將區公所納入服務網絡，受理部分勞工行政業務。

3. 為解決資訊落差問題，可設置多元化資訊服務平臺，如網路，文宣品等，落實資訊的流通與透明化，保障勞資雙方應有權益。

(三) 強化勞工行政組織發展：

1. 針對部份勞工行政服務，勞工朋友因地點太遠而感到不滿意之需求項目，依調查建議將區公所納入服務網絡，受理部分勞工行政業務，可

發揮較大便民服務效果。

2. 大臺中地區的勞工朋友與企業皆認為解決失業問題是合併後政府首要之務，而限於現有人力不足及組織編制差異等問題，據調查建議在人力配置上可參考臺北縣、市標準（上限為 380 人、下限為 213 人），並在組織編制上可設置就業服務處、勞動檢查處及承辦業務相關科室。

七、研究結論：

未來臺中縣、市合併改制後如何避免結構性失業，並提供企業充足人力資源與勞工安全、尊嚴的勞動條件，進而建構企業友善的勞動法制環境，將成為勞工行政部門施政重要任務。未來將依據本研究結論及參採建議事項，研擬具體施政計畫，並從人力配置、組織架構及服務模式、內涵進行調整，並以短、中、長期計畫分年施行，以切實關注及解決勞工的服務需求，提供符合期待之勞工行政服務。