

出國報告(出國類別：考察)

100 年度赴美考察
社會福利暨勞工福利制度
報 告 書

服務機關：臺中市政府

姓名職稱：徐中雄副市長、王秀燕局長、

陳雪慧稽核、楊惠如股長、謝淑美督導、

李美麗科長、黃麗芬科長、姚以文科員、

宋名晰股長

派赴國家：美國

出國期間：100 年 8 月 23 日至 9 月 1 日

報告日期：100 年 11 月 30 日

摘要

本報告係 100 年度臺中市政府赴美國華盛頓州姊妹市塔可馬市回訪，並考察華盛頓州、塔可馬市、西雅圖市、及國王郡 (King County) 之社會福利及勞工福利制度之成果。與其他出國報告不同之處，在於本報告選擇極少著墨於訪問性質的活動，而著重於比較制度面的介紹與反省。此次赴美國考察可資本府借鑑之處甚多，惟限於能力與篇幅，本報告只能割愛，選擇以下十大面向進行引介性質之比較分析：一、塔可馬市政府人權和人類服務部門-仲裁委員會；二、「為有需要的家庭臨時協助」及「工作第一」方案；三、兒童贍養計畫；四、食物銀行；五、西雅圖終止無家可歸計畫 (Ending Homelessness)；六、一站式服務；七、55 歲以上就業；八、青年就業；九、華盛頓支持性就業服務 WISE；十、友善環境。本報告希望能拋磚引玉，一改多數出國考察報告遊記式的撰寫方式，而期許能為本市制度之建立，尋找可借鑑之模範。

目次

壹、參訪目的

貳、參訪過程

參、參訪重點、考察內容、及心得與建議

一、塔可瑪市政府人權和人類服務部門-仲裁委員會

二、「為有需要的家庭臨時協助」及「工作第一」方案

三、兒童贍養計畫

四、食物銀行

五、西雅圖終止無家可歸計畫 (Ending Homelessness)

(一) 西雅圖市背景

(二) 雇用服務：終止無家可歸雇用計畫 (Ending Homelessness)

六、一站式服務

七、55 歲以上就業

八、青年就業

九、華盛頓支持性就業服務 WISE

十、友善環境

參訪人員名冊與職務

The Delegation from Taichung City Government

| NAME | Sex | ORGANIZATION | TITLE | NOTE |
|-----------------------------|-----|---|------------------------|-----------------|
| Shyu, Jong-Shyong 徐中雄 | M | Taichung City Government | Deputy Mayor | 臺中市政府 副市長 |
| Chen, Shiue-Hui 陳雪慧 | F | Taichung City Government | Secretary | 臺中市政府 秘書 |
| Wang, Hsiu-Yen 王秀燕 | F | Bureau of Social Affairs, Taichung City Government | Director General | 臺中市政府 社會局局長 |
| Yang, Hui-Ju 楊惠如 | F | Bureau of Social Affairs, Taichung City Government | Head | 臺中市政府 社會局股長 |
| Hsieh, Shu-Mei 謝淑美 | F | Bureau of Social Affairs, Taichung City Government | Supervision Officer | 臺中市政府 社會局督導員 |
| Lee, Mei-Li 李美麗 | F | Labor Affairs Bureau, Taichung City Government | Chief | 臺中市政府 勞工局科長 |
| Huang, Li-Fen 黃麗芬 | F | Labor Affairs Bureau, Taichung City Government | Chief | 臺中市政府 勞工局科長 |
| Yao, Yi-Wen 姚以文 | F | Labor Affairs Bureau, Taichung City Government | Officer | 臺中市政府 勞工局科員 |
| Sung, Ming-Hsi 宋名晰 | M | Secretariat, Taichung City Government | Head | 臺中市政府 秘書處股長 |

壹、參訪目的

本次出國考察具有雙重目的，除前往本市姐妹市華盛頓州塔可瑪市（Tacoma）進行訪問（對其 100 年 3 月代表團訪問本府進行禮貌性之回訪），促進姊妹市之交流與情誼之外，主要係至美國華盛頓州進行社會福利暨勞工福利制度參訪考察，並且，學習美國社會福利及勞工福利制度，以作為本府後續政策規劃參考。

貳、參訪過程

為便於讀者了解本次考察過程與考察單位，茲特將相關資訊整理如以下諸附表：

表 2-1 社會福利暨勞工福利制度出國參訪行程表

| 日期 | 城市 | 單位與行程內容 |
|----------|----------------|---|
| 8 月 23 日 | 台北 | 出發 |
| 8 月 24 日 | | 路程中 |
| 8 月 25 日 | Tacoma City | Tacoma City Government 1. 姐妹市拜會 2. 就業機會均等、勞工休假、工資、工時等雇用制度 3. 社會福利制度 |
| 8 月 26 日 | Seattle | Washington State Division of Vocational Rehabilitation (簡稱 DVR) 身心障礙者諮詢輔導、就業媒合、技術訓練與輔具服務 Washington state Department of Social and Health Services 1. Temporary Assistance for Needy Families (TANF) and Support Services 2. 食物與食物券 (Food and Food stamps) |

| | | |
|-------|----|---|
| | | <p>Human Services Department of City of Seattle 勞工局 無家可歸者、弱勢青年和長者就業服務、再就業、家庭照顧、托兒、工資工時等福利制度 社會局 1. 急難救助服務與終止無家可歸計畫 (Emergency Services & Ending Homelessness)。 服務內容如下： (1) 庇護所與住宅 (Shelter and housing) (2) 食物銀行 (Emergency food) 2. 針對經濟弱勢者的一站式服務計畫 (Financial Assistance/ PeoplePoint)。 服務內容如下： (1) 兒童照顧與學前教育 (<u>Child Care and Preschool</u>) (2) 能源與公營事業的挹注 (<u>Energy and Utility Assistance</u>) (3) 食物銀行 (<u>Food</u>) (4) 健康保險 (<u>Health Insurance</u>) (5) 工作與退稅 (<u>Jobs and tax refunds</u>) (6) 針對無銀行帳戶者提供銀行選擇權 (banking options for anyone without a banking account)</p> |
| 8月27日 | | <p>Ling Shen Ching Tze Temple True Buddha Foundation 基金會運作</p> |
| 8月28日 | | <p>外交部駐西雅圖辦事處 市政建設參訪</p> |
| 8月29日 | | <p>市政建設參訪</p> |
| 8月30日 | | <p>Washington Initiative for Supported Employment(簡稱 WISE) 支持性就業服務 地址：100 South King Street, Suite 260. Seattle, WA 98104；電話：206-343-0881</p> |
| 8月31日 | 台北 | <p>回程</p> |

表 2-2 社會福利暨勞工福利制度出國參訪行程表

| 日期 | 城市 | 單位與行程內容 |
|----------------------|---|---|
| 8月23日 | 台北 | 出發(台北時間) |
| 8月24日 (西雅圖 時間) | Tacoma City | Tacoma City Government 1. 姐妹市拜會 2. 仲裁委員會 3. 社會福利制度 |
| 8月25日 | 拜訪 Washington State Department of Social and Health | 1:00 - 1:30 - Secretary Dreyfus will kick off the meeting 1:30 - 2:30 - Aging and Disability Services Administration staff 2:30 - 3:30 - Juvenile Rehabilitation Administration and Children's Administration staff 3:30 - 5:00 - Economic Services Administration staff <u>AND</u> Topics for Division of Vocational Rehabilitation: A. Services for Employers 1. Employment Services Team 2. Supported Employment 3. On-the-Job Training B. Services for Individuals with Disabilities C. To understand how the county provides career consulting, job-matching, job training and assistance for disabilities. |

| | | |
|-------|---------|--|
| 8月26日 | Seattle | <p>Start time 11am - 5pm</p> <p><u>Topics for discussion:</u></p> <p>A. Homeless Employment 無家可歸者就業</p> <p>B. Age 55+ Employment Resource Center 中高齡就業資源中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Employer outreach 2. Training resources to upgrade job skills including computer classes 3. Computer access for resume writing and Internet research 4. Individual job counseling 5. Quarterly employment workshops 6. Job listings C. Youth Employment 青年就業 <p>無家可歸者、弱勢青年和長者就業服務、再就業、家庭照顧、托兒、工資工時等福利制度社會局</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 終止無家可歸計畫 (Emergency Services & Ending Homelessness)。服務內容如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 庇護所與住宅 (Shelter and housing) (2) 食物銀行 (Emergency food) 2. 針對經濟弱勢者的一站式服務計畫 (Financial Assistance/ PeoplePoint)。服務內容如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 兒童照顧與學前教育 (<u>Child Care and Preschool</u>) (2) 能源與公營事業的挹注 (<u>Energy and Utility Assistance</u>) (3) 食物銀行 (<u>Food</u>) (4) 健康保險 (<u>Health Insurance</u>) (5) 工作與退稅 (<u>Jobs and tax refunds</u>) (6) 針對無銀行帳戶者提供銀行選擇權 (banking options for anyone without a banking account) |
|-------|---------|--|

| | | |
|-------|--|---|
| 8月27日 | | 外交部駐西雅圖辦事處 市政建設參訪 |
| 8月28日 | | 僑胞聯誼會 拜訪西雅圖華人社團 |
| 8月29日 | | 市政建設參訪 |
| 8月30日 | 拜訪 Washington Initiative for Supported Employment (WISE) | Washington Initiative for Supported Employment (簡稱 WISE) 支持性就業服務 地址：100 South King Street, Suite 260. Seattle, WA 98104；電話：206-343-0881 |
| 8月31日 | 台北 | 回程 |

叁、參訪重點、考察內容、及心得與建議

一、塔可瑪市政府人權和人類服務部門-仲裁委員會

(一) 計畫內容介紹：

1、人權和人類服務部：

本部門目的在於協調公共和私人資源，促進和提供社會廣泛的解決方案。我們保護的權利，並提高所有居民的安全和福祉。就其人權與人類服務兩大面向，具體的服務項目如下：

人權

房東/房客關係；公平住房；就業歧視；公共設施歧視；人權委員會；年度馬丁路德金的生日慶祝活動；美國身心障礙法協調委員會關於身心障礙事項之處理、家庭暴力。

人類服務

托兒資源及轉介；年長者之服務；沒有犯罪紀錄的居住環境；房屋第一（Housing First）；塔可瑪-皮爾斯郡的無家可歸者聯盟；計畫和締約；鄰里預防犯罪；社區服務；人權委員會事務；年長者公民意識日。

2、投訴程序：

人權和人類服務部門在處理投訴的調查步驟如下（但並不是每一個都需要這些步驟，因為許多人早在這個過程中獲得解決）：

第1步：申請費

任何聲稱侵犯損害了塔可馬市的官方代碼文件第 1.29 章申請案件，塔可馬人權及人類服務部門將收取申請費用。

第 2 步：解決及調查

提早解決-實務上許多收費是在實際調查前就被解決了。如果投訴之雙方能達成一致，將簽署「無過錯結算」給收費的一方，也就是塔可馬人權及人類服務部門的代表。此協議具有約束力，雙方並應負責採取任何進一步的行動。

會議實況調查-調查部可能要求參與出席會議實況調查。在這次會議上，雙方將有機會說明自己身邊的問題。在會議結束時，當事人可以約定自行解決負責。該部門亦可以決定是否發生違反法律之情形。如果會議未能解決的指控，案件可能將作進一步調查。如果當事人之間的糾紛，並不涉及塔可馬人權及人類服務部執行的法律，本案將被結案。

調查和測定，研究人員將根據通過調查發現酌情形作出建議，及對事實做出認定。

案件終結的情況下將被結案，如果該司決定，沒有發生違反，或沒有足夠的證據支持進一步行動，除非有發現新的證據。

調解-如果它被發現的不法侵害已經發生，嘗試將作出調解。如果達成和解，將簽署一項正式協議，由雙方代表簽署。但人權委員會可以接受或拒絕調解協議。

步驟 3：聽證會

調解未成將可能需要一個公開聽證會，案件將被轉發到城市的聽證會。聽證會的通知將郵寄給雙方。在聽證日期前，當事人可以達成協議，因為案件繼續進行在這個城市不會被認為是符合最佳利益的考量。

塔可瑪市政府

人權及人類服務部門

保護準則

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 就業 聯邦法：第七公民權利法 1964 年（15 歲以上的員工） | 塔科馬市代碼章 1.29 房交會的程序接收，調查，並解決住房交易中有關歧視的申訴（出租、銷售、貸款、保險、廣告）指控違反禁止歧視法，塔可馬市的官方代碼 1.29 章，經修訂，聯邦公平住房法。 | 房屋 聯邦法：第八號民權法案 1968 （又名公平住房法） |
| 種族 | 種族 | 種族 |
| 膚色 | 膚色 | 膚色 |
| 宗教 | 宗教 | 宗教 |
| 原生國 | 原生國或祖先 | 原生國 |
| 性別 | 性別 | 性別（包含性騷擾） |

| 身心障礙 | 身心障礙 | 阻礙（身心障礙） |
|---|-----------------|----------|
| 懷孕 | 家庭狀況 | 家庭狀況 |
| 年齡 | 年齡（超過 40） | |
| | 婚姻狀況 | |
| | 性別認同 | |
| | 性傾向 | |
| | 退伍軍人（光榮退伍）或軍人狀況 | |
| 報復（例如受雇者揭露公司裡面的醜聞，後來被開除；或是受雇者控告公司，但在打贏官司之後卻被公司開除） | 報復 | |

3、其他說明：

(1) 仲裁委員會對於違法者有強迫教育的制度，不單僅有處罰，也有調解制度，也就是將爭議的雙方找來，設法讓雙方以最和諧的方式解決紛爭。

(2) 整個調解程序並非僅針對弱勢，而是針對全體市民。

(3) 仲裁委員會由 5 位專職人員，100 名以上志工及 90 位律師組成，年度預算 30 萬元美金（約新臺幣 900 萬元），此預算含租金及交通費用等。

(4) 近來因次級房貸引發房地產風暴趨勢，許多住屋被法拍，因此有許多人來申請調解仲裁。調解一件的費用是 50 元美金。

(5) 委員會的成員並非都是受高教育程度者，其組成係完全反應出

該城市的人口組成比例。

(二) 參訪心得：

1、美國是自由主義國家，「小政府」制度：

美國是自由主義國家，偏向小政府，也就是政府不必做太多，當人民無法處理時才由政府介入，與臺灣國情相差甚遠。臺灣人民對於政府的要求是很高的，就拿調解案件來看，如果在臺灣透過政府調解，再向民眾收費來支應相關開支，勢必引發民怨。

2、政府大量運用志工推動各項措施：

美國運用大量志工協助政府推動各項措施，甚至結合民間資源，政府資源有限，政府與民間的結果是雙贏策略。

3、美國的民族性影響：

(1) 市民普遍有意願當志工：

美國的民族性是大家願意出來當志工，但在臺灣往往是誘因福利取向，那個部門福利好，志工就聚集到那裡去，或是因為學校要求需有志願服務的時數而出來當志工。

(2) 志工的服務亦能獲得民眾信任：

美國民眾是信任調解人的，即便調解人是志工，也信任其公正性。

(3) 重視隱私：

民眾來到這裡是可以暢所欲言，不會擔心講出來了之後，隱私權

的保障就沒了。

4、志工均接受嚴密的訓練。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處：

1、勞資爭議的調解人制度：

在勞政業務方面，因為勞資爭議處理法的修正，目前各縣市均設置調解人，專門負責協調勞資爭議案件。調解人為具有工會或調解實務的民間團體所推薦之成員、或律師、學者擔任調解人，並經行政院勞工委員會認證通過。因此在勞資爭議的處理上已導入調解人的制度，這與仲裁委員會的型態有些類似，是透過中介人來調解處理糾紛，但由於國情關係，調解人的費用仍是由政府編列預算支出，而不若美國是採使用者付費機制。

本市目前的勞資爭議申訴與調解機制，導入調解人制度期待盡力促成勞資雙方減少歧見，達成共識，彌平勞資爭議；同時輔導勞資中介團體協處勞資爭議申訴案件，邀請專學者成立審查委員會，督促提昇中介團體於協處勞資爭議案件的品質，提昇調解成立比率。

2、個人資料保護法的修正施行，在軟硬體各面向均應加強：

由於個人資料保護法業已修正即將施行，該法所規範之範圍包含公務機關及非公務機關，因此在隱私權保護方面本市更應加強相關承辦人員及調解人之觀念；除了法令上的加強之外，在服務環境上也可

營造讓民眾能放心暢所欲言的氣氛場合。

3、專業志工培訓的加強：

培訓一位專業志工並不容易，這需要長時間經驗的累積，因此本市在運用志工的服務上，除了應定期辦理相關課程以充實其專業知能外，更應對志工有軟性關懷層面的夥伴關係建立。

(四) 實景入鏡：



由團長致贈具本市代表性的湖心亭圖案煎餅給姐妹市-Tocoma City

市長



大家都認真聽取簡報中



塔可瑪的姐妹市衣 Tocomas Sister Cities

二、「為有需要的家庭臨時協助」及「工作第一」方案

Temporary Assistance for Needy Families (TANF) and WorkFirst

(一) 計畫內容：

本方案是讓符合資格的低收入家庭收到現金、食品、醫療援助和協助受協助人從福利面到工作的服務。透過 6 個州機關的夥伴關係來管理（如社會及健康部、早期學習部、華盛頓州社區及技術學院委員會、商業部門等），並交由「工作第一非正式顧問團」（WorkFirst Subcabinet）監督。並以 31 個地方規劃區（LPA）網絡，由下而上來解決當地的問題和需求。但一個人一生中只能接受 60 個月的現金援助，因此是有限的現金援助。

工作第一（WorkFirst）按照目前的設計方案，在現有的資金狀態下是無法持續的。為有需要的家庭臨時協助（TANF）其整體補助金並沒有增加，但因為在 1996 年成立以來，因為財政赤字削減，導致

2011 至 2013 年該計畫預計有 307 萬美金（約合臺幣 9,210 萬）的總預算短缺，也由於個案量增加，致使聯邦資金損失和華盛頓目前的預算危機。因此政府挑戰「工作第一非正式顧問團」（WorkFirst Subcabinet），請其重新思考和“重新啓動”面向 21 世紀的工作第一（WorkFirst）方案。以建立新的策略夥伴關係和增強國家的能力，充分利用公共和私營資金來源，可用來幫助華盛頓州最脆弱的家庭的發展。

工作第一（WorkFirst）方案重新設計的決策框架核心假設：

「工作第一非正式顧問團」（WorkFirst Subcabinet）確定了以下核心假設引導重新審查的過程和重新設計的建議發展，認識到國家的能力，以實現它們將需要平衡與當前和未來的財政現實和制約因素。

工作第一（WorkFirst）方案重新設計的核心假設：

- 1、實現穩定和就業的成功是我們的主要目標，工作第一（WorkFirst）方案參與者，我們會盡量為參與者成功勞動力的重視，並有機會擺脫貧困的機會。
- 2、一個以家庭為中心的情況下策劃和參與的方式是必要的，以取得良好的成果，並減少長期依賴和家庭世代貧窮。
- 3、政策將致力參與子女發展中的所有關鍵和建立責任的認識，促進兒童的健康成長和發展，並促進家庭的穩定。

4. 工作第一(WorkFirst)方案是一個過渡性的，不能長期施行的方案，以協助家庭自給自足的途徑。

5. 利用非「為有需要的家庭臨時協助」(TANF)資源，是對實現工作第一(WorkFirst)方案目標的關鍵。

在重新測試的過程中出現了幾個重要的主題：

一、工作第一(WorkFirst)方案參與者是華盛頓州的經濟資產：

工作第一(WorkFirst)方案參與者確認資產的經濟發展目標和華盛頓州的經濟增長在於 21 世紀小型企業是經濟的發動機這個事實，這將有助於國家從當前的經濟危機中恢復。我們可以也應該做出更好的工作第一(WorkFirst)方案就業和培訓資源的使用，同時支持少數族裔和婦女擁有的企業辦理相關活動，讓他們建立技能。我們需要探索計畫的激勵措施，鼓勵參與者去從事“綠色”產業，醫療和保健行業，以及到其他地方、區域和全州工作，預計將在未來有可滿足工作提供者需求的職業生涯途徑。

二、對整個家庭的注重：

研究表明，家庭擺脫貧困的最有效的一個途徑是工作。穩定和可持續的就業是這個方案的重點目標，關鍵是盡快確定和處理所有家庭成員的成功工作機會的障礙。這將允許工作第一(WorkFirst)方案把重點放在參與者質量計劃的參與和重視勞動力能更迅速地受到利用。

三、工作第一 (WorkFirst) 方案對兒童的影響

兒童是「為有需要的家庭臨時協助」(TANF) 受助人數最多的代表。在 2009 年，該計畫平均每月服務 9 萬 4,804 名兒童 - 這代表所有「為有需要的家庭臨時協助」(TANF) 受助人的 70.2%。這些兒童都是未來的勞動力。研究顯示，他們的童年經驗將顯著影響他們未來的社會和經濟的成功。

在現有資源範圍內，當前將工作第一 (WorkFirst) 方案參與者配置在：成人基礎教育，英語作為第二語言，GED 準備，以及協助高中畢業。發展教育課程（或具有大專層次的職業課程相結合的先決條件）。

職業訓練（全職或兼職，包括工作技能訓練，高工資高需求，以及完成度）

工作第一 (WorkFirst) 方案資助學生就業（兼職雇用邊工作邊讀書）

（二）參訪心得：

1、有限的經濟援助，一個人一生中的 60 個月：

工作第一 (WorkFirst) 方案同樣是針對低收入戶家庭，但是卻仍明確表示一個人一生中只能領取 60 個月的現金援助，也就是相當於 5 年。但在臺灣，一旦領取了低收入戶的現金補助，就很難脫離貧窮。一來是因為社會救助法的門檻限制，是以「濟貧」為主要策略，只要有資產就喪失低收入戶資格。另一方面，因為全球化導致工作貧窮

(work poor)，即是有工作，其收入恐怕僅能糊口，甚至根本無法支應全家的基本生活所需，這也導致本國的低收入戶一輩子就領低收入戶補助，較少有意願積極找工作。

在 2010 年 12 月社會救助法修法之後，有「脫貧緩衝期」的設計，也就是在該法第 15-1 條提到的，直轄市、縣（市）主管機關為協助低收入戶積極自立，得自行或運用民間資源辦理脫離貧窮相關措施。參與措施之低收入戶，於一定期間及額度內因措施所增加之收入及存款，得免計入家庭總收入及家庭財產，最長以 3 年為限，經評估有必要者，得延長 1 年。這樣的設計主要就是為了避免因為接受政府輔導就業增加收入，反而喪失補助資格，因此修法後強化自立脫貧機制，讓低收入戶或中低收入戶家庭可享有 3 年的緩衝期，可以努力工作、安心存錢，有了儲蓄才具備緩衝和救急的功能，整個家庭才有向上提升、脫離貧窮的可能。

而工作第一（WorkFirst）方案限制一個人一生中只能領取 60 個月，其基本上的設計也希望在這 60 個月當中，低收入戶可以透過工作累積財產，但同時也讓低收入戶知道，政府並不是無條件、無限期的提供補助，仍須靠自己工作賺錢才是基本。

2、找出在未來有高需求的職業生涯途徑：

除了讓低收入戶工作之外，同時也找出在未來有高需求的職業生涯途徑提供給這些計畫參與者參考，像他們就鼓勵參與者從事綠色產業、醫療和保健行業等。

3、注重整個家庭，並重視「教育」的功能：

該方案注重的是整個家庭的成員，尤其對於兒童、青少年的教育特別重視，它資助學生就業，但仍須邊工作邊讀書，因為唯有透過教育才能脫離貧窮。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處：

1、本市的高需求職業應予建立並公告：

本市目前建立有「大臺中人力資源網」提供求職民眾及求才廠商登錄並媒合，可利用網站分析高需求職業，並予公告讓民眾知道目前的職場狀況，更可甚者，應加強那方面的能力是必要的。

2、應以「全人」的概念來服務個案：

本市的就業服務及社會福利服務分屬於勞工局及社會局兩個部門，但對於低收入戶應是以「全人」的概念、以家庭為中心來服務，但囿於部門的分隸，因此有工作需求者轉介至勞工局，社會福利需求部分則由社會局負責。這樣的分工勢必要有良好的轉介與溝通協調機制，否則個案很容易會因為轉介的過程而造成服務漏洞。此外，家庭內如有兒童或青少年，教育體系的介入更應重視，透過教育的提升增

加其知識能力，這才是任誰也無法拿走的。

(四) 實景入鏡：



拜會華盛頓州政府

三、華盛頓州兒童贍養計畫

(一)參訪紀錄

當地時間 8 月 25 日下午我們參訪華盛頓州政府社會與健康服務部，部門首長親自接待我們，徐副市長也代表臺中市政府致贈紀念品與禮物。社會與健康服務部十分用心規劃了簡報的主題，詳細地向我們介紹他們這個部門。其中一項令人印象深刻，且值得思考學習的計畫就是兒童贍養計畫。

這是華盛頓州特別的一個計畫，基本的背景在於他們認為兒童需要父母的扶養，當父母一方因為一些原因沒有和孩子一起生活，為了滿足孩子的基本需求，他們仍然必須支付兒童贍養費。這些費用可以用來支付孩子的食物、住所、衣服、托兒費用、教育費用和醫療保險費用。這筆錢不僅僅是扶養的責任，同時也代表著父親或母親對孩子的愛與感情，照顧好孩子的需求，有助於為他們提供一個更健康安定的生活。

專門在處理這項業務的是兒童贍養處(The Division of Child Support)，這個專責單位的工作人員負責辦理追討工作，他們為接受公共補助金的孩子們以及父母未共同生活的孩子們收取兒童贍養費。父母之一方或是兒童實際照顧者可以請兒童贍養處協助收取兒童贍養費和強制執行收取醫療保險費。兒童贍養處可以採用一種(法律

許可的)程序制定行政命令，根據這個行政命令來向應負扶養義務者收取兒童贍養費。

父母或兒童照顧者要單獨承擔一個孩子全部需求，是一件十分艱困的事，如果符合公共補助的條件(貧困家庭暫時補助 TANF)，則可以獲得政府發給的經濟援助。如果已經是獲得 TANF 的家庭，那麼這個家長或實際照顧者不需要申請兒童贍養費，社區服務辦事處就會直接將這個家庭的資訊提供給兒童贍養處，一旦符合資格，兒童贍養處就會幫他向另一個扶養義務人收取贍養費。不過，兒童贍養處收到的贍養費會由州政府保管，直到這個家庭不再需要 TANF 時，兒童贍養處就會將兒童贍養費付給家長或兒童實際照顧者。

兒童贍養處可以協助確認父親血緣關係；可以透過法院核發兒童贍養令，並裁定何人必須支付兒童贍養費；也可以利用各種工具強制執行收取兒童贍養費，例如：扣押工資或其他收入(失業救濟金或退休福利金)、沒收駕駛捕魚狩獵及其他執照、沒收並出售車輛船隻及其他交通工具、扣押投資儲蓄及活期帳戶、扣押退稅遺產及中獎彩票款項、拒絕頒發護照等。

能夠順利執行這項業務，除了專責單位與人力外，完整連線的資訊系統扮演了很重要的角色，華盛頓州政府兒童贍養處的工作人員可以透過電腦系統，得知應付贍養費者的各項所得，例如：工資、銀行

存款、政府補助等，擁有各項系統的查詢權限，對於實際執行收取贍養費十分有幫助，2011 年收取的兒童贍養費共計 679,114,124,000,000 元，比預估金額多出 271,000,000 元。

在 2011 年兒童贍養計畫服務約十分之一的居民(平均每個月服務 342,644 個兒童)，2011 年的服務人口數比 2010 年成長了 2.3%，大部分非實際照顧之一方為男性，佔 85.2%，平均年齡為 38.5 歲。

(二)參訪心得

這是一個我未曾見聞的計畫，如果換成口語的說法，那就是華盛頓州政府兒童贍養處是一個大型的討債公司，為兒童追討他們應該有的扶養費。在台灣的社會福利體系裡是沒有這樣的機制。

目前在台灣可以找到最類似的法規，就是社會救助法第 5 條第 5 項規定：「直轄市、縣(市)主管機關得協助申請人對第 3 項第 4 款及第 9 款未履行扶養義務者，請求給付扶養費。」但這一項規定目前尚無明確執行規定，相較於美國華盛頓州對於兒童贍養費設置專責部門，並且積極透過各種工具強制執行，顯得較為消極。

其實，知道有這個方案，腦中立刻碰撞出兩個想法，第一、強制執行扶養義務，依台灣的民情有困難；第二、司法體系能否與社會局合作協助發給贍養令，並且賦予社會局(或是其他單位)執行的權力？

以台灣的現況來看，社會救助法規定「配偶、一親等直系血親、同一戶籍或共同生活之其他直系血親、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人」為應計算人口，這樣的立法背景是認為互負扶養義務者有扶養與照顧的責任，實務上，常面臨申請人之扶養義務人未盡扶養義務，但是，申請人不願向法院提起訴訟，要求該扶養義務人負起扶養義務，因為負扶養義務者往往是自己的親人，告自己的親人，在傳統重視家庭倫理觀念的台灣社會裡，等於要與親人撕破臉，是一件不被普遍接受的事。

另外，走法律途徑曠日費時，這也是民眾常常卻步的原因。另外，目前離婚協議可約定贍養費，或是判決離婚者之法院判決書可才定贍養費，但不論是哪一種，如果另一方沒有依約給付贍養費，則仍必須走法律途徑才能強制執行贍養費，這對已經需要獨自扶養未成年子女的一方，更是沉重的負擔。

（三）可供本市規劃相關服務之處

這個計畫關係的文化民情，或許無法全面複製，但是若能學習其精神，促使應負扶養義務人擔負起責任，應該對獨自扶養未成年子女的民眾有所幫助，而且可以減少目前因為應負扶養義務人未盡扶養義務，導致須由政府支應的救助費用。未來建議朝向研擬社會救助法第

5 條第 5 項規定之具體執行措施。

- 1.由專人進行輔導：於審查低收入戶與中低收入戶案件時，發現案內應計算人口有未盡扶養義務者，則交由專人進行輔導，協助其處理請求扶養費之法律事務，直到該家庭可以取得應有之經濟支援。
- 2.資訊系統整合：美國華盛頓州政府可以做到每年應負扶養義務人收取照麼多費用，可歸功於其無遠弗屆綿密的資訊整合系統，這個系統涉及金融、財稅、交通、人口資料、入出境等，隨時可以掌握完整資料，若我國也可以健全各項資訊的整合，或是在政府部門之間開放更多權限，讓資訊取得可以時回應實際狀況，則有助於推動這項作法。

(四)實景入境



徐副市長贈禮予華盛頓州政府官員

四、食物銀行

〈一〉食物銀行的起源與發展

食物銀行的概念最早起源自美國。1960年代為幫助窮困的民眾擺脫三餐不繼困窘。John van Hengel 在 St. Mary 教堂的協助下，租了一間廢棄的麵包店作為貨倉，於 1963 年在亞利桑納州鳳凰城設立第一家食物銀行，收集一些鄰近農民多餘的蔬果或無法販售之民生必需品，並請求當地的雜貨商優先將損壞但還可以吃的食物送給他，同時他通知鳳凰城所有的慈善機構，請他們到 St. Mary 教堂的食物銀行領取免費的食物。在 Hengel 成立食物銀行的第一年，食物銀行共分送了超過 250,000 磅的食物給 36 家慈善機構。

在福利相對較為完善的歐洲，食物銀行的倡設，是相對較為晚近的事。第一家歐洲食物銀行於 1984 年成立於巴黎，1986 年成立歐洲食物銀行聯盟(European federation of Food Banks)，目前全歐共有 20 餘國設立食物銀行。

在亞洲方面，香港由聖雅各福群會於 2003 創設眾膳坊食堂，為全港有需要人士：低收入家庭、失業、遇突變家庭、露宿者、四無人士(住天台屋/板間房/籠屋及個人月入低於港幣\$10,000 及沒有申領政府資助及個人名下沒有獨立電錶)並需評估有食物需要者，提供短期緊急食物援助服務。

台灣食物銀行最早是由中國青年和平團陳大德先生向社區內麵包店募集當日賣剩的麵包分送至貧窮弱勢的家庭開始。而醒世慈善會徐世彬主任則將其在加拿大參與食物銀行的經驗帶回國內推動，目前已進行了 27 次行動巡迴發放，且正朝向興建實體食物銀行邁進。公部門方面，民國 98 年間，全球面臨金融風暴，物價飛漲，失業率攀升，許多貧窮邊緣的弱勢戶頓時陷困，原台中市政府結合民間社會資源成立食物銀行，每季針對失業陷困的經濟弱勢家庭發放米、麵、罐頭食品、乳品、速食品…等物資以舒緩其困；而原臺中縣則運用縣府預算推出「希望包裹」方案。

〈二〉食物銀行的運作

美國食物銀行推動已有五十年歷史，其在各州重要交流道附近多設有大型食物銀行倉儲中心，各州重要城市再設中型食物銀行倉儲中心，各城市於社區內在成立食物銀行，直接提供給最終使用者食物或民生品。食物銀行及其倉儲中心皆是由民間組織所籌設，目前全美約有 400 家食物銀行倉儲中心，6-7 萬家食物銀行，而這些食物銀行上、中、下游組織，更成立聯盟，以追求更有系統、更有效率的運作。

食物銀行物資來源除向大企業募集外，更讓社區民眾有參與機會，舉凡在大賣場設置「愛心食物箱」，民眾可將物資放入食物箱中，幫助弱勢，或是在特定節日或時間，民眾可將家中多餘的、要送給弱

勢戶的物資放在郵筒旁，郵差就會把物資送到食物銀行，經志工們分類、整理、發放。

食物銀行儲物資發放外，這些年來又擴展至健康諮詢，針對領取物資者提供營養諮詢服務，另也推出「soup kitchen」，提供熱食給社區中老人、兒童，甚至市街友。食物銀行在美國已儼然是一個家喻戶曉，人人普遍參與的社會運動。

〈三〉參訪記錄

本次參訪機構為美國 The Hope Line 非營利組織所設立的食物銀行。該食物銀行位於西雅圖市郊區，為一棟平房式的建築物，建坪約 60 坪，直接提供食物予所需要的民眾。內部空間設有服務台（接受民眾申請登記）、辦公室、冷藏室、冷凍室、開放架式儲物區、發放區…等。

每天工作人員會至賣場、社區…收回各式各樣捐助的食物，再動員志工分類整理，確認食品安全後，進行保存。若發現捐贈之食物有毀壞、逾保存期限等情形，則會轉至農、畜牧業者，透過回收系統，做成肥料，或餵食家禽、家畜。

發放對象是州政府所核定的低收入戶皆可以自行至食物銀行申

領食物。發放頻率是每戶每月可申領 2 次。發放物資內容與數量則視中心所募集到的物資品項、保存期限…等條件，決定發放物資內容，再依家庭人口數多寡領取應領的份量。民眾針對不想領的物品可以選擇不領，但不可以替換它品。週一至週五下午固定時段進行物資發放，且其中兩天僅針對老人及身心障礙者發放。

食物銀行配置 6 名專業人力，加上數名志工，人事費二分之一來自於募款，二分之一向政府申請補助，除 3 名負責物資管理外，3 名做個案管理，定期訪視個案針對家庭經濟陷困部分，給予資源協調與整合，包含在寒冬因無力繳交電費致危及生命安全的個案，主動協助繳交電費。專業和半專業搭配的人力均需接受專業訓練，半專業的志工訓練包含物資管理、配送、省力操作等；專業人力包括訪視技巧、個案資源開發與整合等。

食物銀行發揮資源整合功能，食物銀行物資除了來自各界之捐獻以外，亦突顯民間的自發與彈性優點，每日社區的超商會主動捐獻物資、郵局以及社區的組織亦會配合節日主動募集物資形成一個愛心包裹送給食物銀行救助有需要之家庭。

〈四〉參訪心得

觀美國食物銀行的發起背景，其設立宗旨主要是「終止飢餓、避免浪費」。鼓勵大企業將其生產過剩、即將到期、配方異動等食品，

或一般民眾家中多餘的食品，捐獻至食物銀行，作為濟助之用，避免可食用資源的浪費。它是由民間組織運動而生，政府居於被動性的、政策面的支持；反觀台灣則是因應金融風暴危機，由政府主導，結合民間資源而起，由市場採購物資，發送給因失業致家庭陷困者，達到了方案「終止飢餓」的目標，但並未發揚「避免浪費」的精神。

環保署統計，去年台灣廚餘產量平均每人每年浪費約 121 公斤，超出歐美國家平均值的一成，更是非洲等開發中國家的 20 倍之多。台灣人去年浪費的食物總量 275 萬多噸，足以讓台灣 26 萬低收入戶人口吃上 20 年！又聯合國農糧組織的「全球糧食耗損與糧食浪費報告」顯示，供人類食用的產品中，每年有 1/3、約 13 億公噸遭浪費或損害。世界銀行報告指出，全世界 1/5、大約 14 億窮人，每天只靠 1.25 美元維生，而台灣卻有很多人浪費資源。

根據台灣兒童暨家庭扶助基金會「台灣貧窮兒少資料庫」，2 成經濟弱勢孩子因沒錢買東西吃，乾脆餓肚子；2 成 3 為省錢不吃午餐；超過半數弱勢家庭兒少連繳營養午餐費都有困難，這些數字反映貧富差距問題。

為因應全球性糧食危機，避免食物浪費，行政院已函請各縣市參考美國食物銀行，結合民間力量積極推廣「食物銀行」，推動「惜食愛物」計畫，減少食材浪費。目前台灣各縣市大多已普遍推動食物銀

行方案，然如何真正達到前述目地，則是本是未來推動應省思的方針。倘以現行的運作模式，因大部份的物資來自於政府預算的所需物品，也可避免設置食物銀行的軟、硬體設施的規劃與管理…等不同見解，食物銀行物資發放成爲一種政府給予的實務給付福利，而不符「食物銀行」的精神。

（五）可供本市規劃相關服務之處

本市現行食物銀行是由本府設置一行政中心及中央倉儲中心，並結合各區社會福利、慈善、宗教等團體成立食物銀行發放站。行政中心目前委託中華民國紅十字會總會臺中市支會承辦，負責所有食物銀行物資的募集、管理與發放作業以及申請個案的管理等。而各發放站則配合每月一次的發放，動員志工，將發放物資一份一份整理好，於發放日分發於申領的個案。未來本市應如何落實食物銀行「終止飢餓，避免浪費」的精神呢？參訪西雅圖市食物銀行的運作，我們可朝下列方向努力：

1.發揮民間自主、彈性功能

目前本市食物銀行是由上而下的做法，即市政府扮演主導的角色，各發放站被動地配合發放。事實上，參與食物銀行發放工作的團體，皆是長期投入公益慈善的組織，其人力與能力可發揮的效

力是不可忽視的，只要政府針對食物銀行的精神與推動模式稍事輔導與鼓勵，我們的組織，亦可如美國的民間組織一般發揮其自主、彈性功能，讓食物銀行的推動動能變成由下而上。

2.資源整合跨域合作

食物銀行應整合社區資源，如販售食品類的店家、企業、農場、麵包店…及相關行政機關、社福機構團體等，成立一食物銀行資源網絡，以利建立食物銀行供需的多元管道。例如：企業、個人、店家等能將過剩的安全食品，捐助食物銀行，避免可食用資源的浪費；食物銀行多餘的物資可以提供給社福機構；過期或毀壞的物資，可以由農業單位回收製成肥料等。

3.服務供給者以專業和半專業搭配

由於食物銀行發放對象為弱勢家庭或遭遇困難的急難家庭等。對受助家庭除提供物資、訪視關懷外，對於面臨非僅是提供物資可協助其解決問題的家庭，應有專業人員介入處遇。目前本市食物銀行發放站人力多以志工為主，未來應配合行政中心專業人力及培訓志工為半專業人力，共同推動食物銀行，以提升本市食物銀行服務品質。

4.在職與職前訓練

食物銀行的執行，涉及許多的專業知能，如食品安全、物流管理、訪視技巧… 等，因此，為提升本市食物銀行服務品質，應加強辦理在職與職前訓練。

5.個案管理系統

食物銀行應建立個案管理系統，利於評估個案服務狀況，以提供適切的相關服務。

(四)實景入境



攝於食物銀行的門口



食物銀行的服務台



大紙箱收集民眾所捐贈五花八門的物資



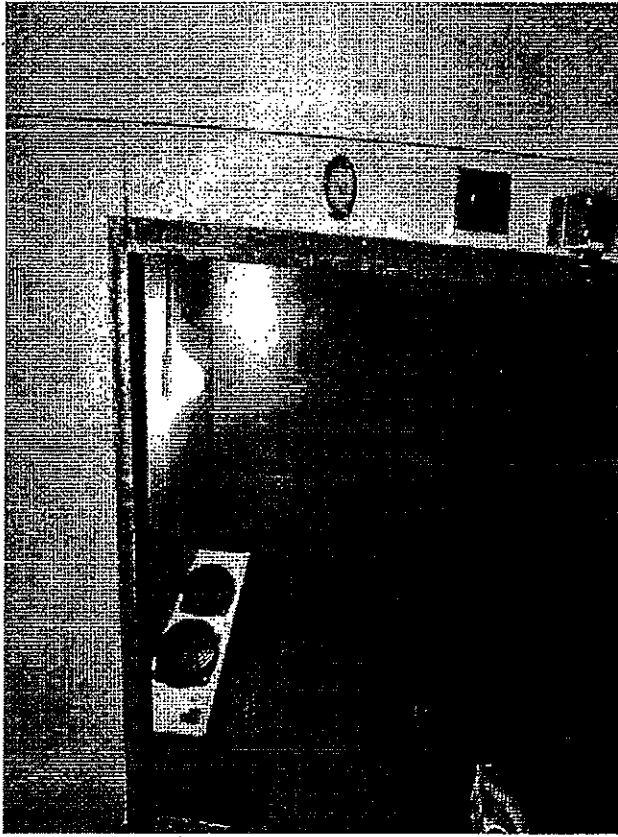
利用機械將整理後物資上架



已歸類上架的物資



發放物資的場景



冷藏室

五、西雅圖終止無家可歸計畫 (Ending Homelessness)

(一) 西雅圖市背景

1. 人口特質與社經背景

西雅圖市政府〈Seattle City Government〉副局長做簡報表示，西雅圖居民人口有六十萬，在西雅圖週遭主要公司包含大型雇主：波音公司、微軟；總公司設於西雅圖：包含星巴克、任天堂、登山用品、木材公司；微軟的慈善基金會對於慈善事業的幫助很大，但是政府做的慈善事業很有限。

人口分布包含整個普吉特海灣都市地區，約 66% 是白人，這是美國北部都市中白人成份最高的，亞洲人有 14%，非洲人有 8%，7% 為拉丁美洲人，1% 是美洲土著人。收入在 2 萬 5 千美金以下為低收入戶，41% 租屋者，其中百分之 46% 有風險成為無家可歸者，因為付房屋租金金額比他可承受的金額還高。平均餘命少數土著或非洲族較低，其健康問題需注意，以及需要進一步提供教育的協助。

2. 挑戰

西雅圖市政府人力配置，在市長、法官方面都是民選的，有一萬多名全職雇員，每年預算 38 億美金，地下水、電力都是政府管的，基本上，任何稅收變化都須由選民投票通過，包括低收入，決定稅收百分比也要投票，目的是讓大家願意搬到西雅圖居住。市長對工作非

常支持，特別的是，該市年輕家庭平時出門多是用走路、乘坐公車等方式，以減少汙染。市長常參加小型社區會議，9位是議員其任期為四年。

市長為回應新興問題挑戰，其規劃和初步行動：1.年輕人和家庭初步行動：解決方案為年輕人和家庭的挑戰 2.散步、騎腳踏車：把步行優先化，騎自行車和倡導街道如何使用 3.西雅圖承諾：改良政府通路，社區諾言 4.西雅圖工作計劃 5.種族和社會的正義初步行動

3.人群服務部門的遠景與任務

人群服務部門〈Human Services Department，簡稱HSD〉其主要的服務遠景與任務如下：

(1) 遠景

所有社區基本需要需有創新以及與民間夥伴協同合作的方法。

(2) 任務

用資源和解決需要來連結人們，讓居民能居住，學習，參加工作與營造健康的社區。人群服務部門一年可運用的預算為1億4千3百萬元，其中1億是委託方案給社區機構(對於非營利組織的補助)，基本上把計畫訂下去，民間單位寫計畫、向市政府申請補助、訂定契約、政府進行監督；4,300萬用在營運組織。但仍有許多民眾是水電費付不起

的。

4.策略性計畫：健康社區和健康家庭策略性的計劃指導原則

- (1) 社區承諾和充權，強化案主推動計畫和結果。層次計畫包括依服務使用者需求並充權服務使用者，例如依服務使用者需求提供服務，像照顧小孩地點以服務使用者所需要地方提供。
- (2) 服務部門領導者承諾提供資源和使用，促進種族的公平和社會的正義
- (3) HSD 在確定人範圍方面，有一個強的角色和幫助服務使用者學會維持自給自足。
- (4) 以社區和家庭為中心方法提供服務。
- (5) 提供服務機構之間可以互相結合合作。
- (6) 非正式支持和網路可以提供服務，相信這個系統都是一樣的。
- (7) 對於服務使用者的心理和行為都需要評估。
- (8) 家庭和個人需要提供安全和安全環境。

5.策略計畫的四個主要目標

健康社區和健康家庭主要目標 (Strategic Plan: Four Primary Goals) 包含：(1) 創造建立無縫隙服務系統 (2) 建立更強壯的合作關係 (3) 承諾與社區建立夥伴關係 (4) 用數據統計建立設計評估；健康社區和健康家庭建立四個細節是投資在連續性照顧，如 (1) 兒

童和年輕人 (2) 個人和家庭風險 (3) 個體和家庭處於風險或經歷無家可歸 (4) 無家可歸老人和身障。

特別注意和優先的區域包括：早期學習和家庭支持、加強財務的賦與權能／資產建立、改善居民的健康，包括健康的老化、避免和且結束無家可歸、避免國內的暴力和性侵犯、預防年輕人暴力等。

(二) 雇用服務：終止無家可歸雇用計畫

西雅圖政府終止無家可歸雇用計畫 (Ending Homelessness) 主要包括三項：(1) 個人經歷無家可歸 (Individuals Experiencing Homelessness) 服務計畫 2.55 歲以上雇用計畫 (Individuals Age 55+ Years) 3. 青年 (Youth) 雇用計畫。其中無家可歸雇用計畫，資金來源以聯邦和地方為主，在 2011 年，西雅圖政府投入 3,000 萬美金透過 HSD 區分過渡時期生活和支持服務方案，形成一個連續性的照顧計畫。HSD 工作在連結社區夥伴發現無家可歸者而發展雇用計畫，發展受僱者議會，非營利事業組織支持和發現無家可歸者，提供就業與訓練服務。這個工作資源就是一站式服務系統 (a one stop system)，在華盛頓州就有 12 個地方的辦公室。就業服務對所有的參加者是免費的，HSD 投資 17 萬轉入成人和年輕人的無家就業服務。多數的資金來自於聯邦政府和當地資金。

(三) 計畫內容

西雅圖市政府一年編列 3,000 多萬，用來提供無屋居住的人工作機會和住屋需求，人群服務部門投資支持協助個體、家庭，年輕人的 "連續性的照顧服務" 系統，一部份的計畫，如提供無家的少年、成人、青少年和處於無家可歸風險青少年等，參見表 3-1，主要投入的範圍（區域）有十二項詳如下列：

- 1.收容所部分如緊急庇護所，服務對象為經濟收入問題、有精神方面問題者。
- 2.以個案管理人員來幫助所有個案。
- 3.遊民到過渡住屋幫助其度過過渡時期，這些家庭的過渡房屋大約 3-6 週不等。
- 4.永久性支持性住屋。
- 5 提供在一天可用住屋，一天居住和提供洗澡地方，防寒凍計畫，例如大雪時期提供協助；打契約或自己運作。
- 6.幫助失業住屋穩定。
- 7.就業。
- 8.無家可歸照顧計畫，僱用護士做健康檢查，例如有時會到天橋下去協助一些無家可歸的人。
- 9.延長固定住屋處。

10. 年輕人／青少年住屋。

11. 食物提供。

12. 無家的孩子—提早學習、學校和家庭支持。

表 3-1 無家可歸計畫投入資源一覽表（單元：美金）

| 投資區域 | 金額 |
|-------------------------|------------|
| 緊急庇護所：建立的設備，過渡的位置設備，收據等 | 6,774,722 |
| 個案管理介入／出租協助（非設備） | 695,747 |
| 過渡性住屋 | 6,365,087 |
| 永久性支持性住屋 | 4,664,911 |
| 一天／衛生保健／ | 3,645,204 |
| 永久住屋穩定 | 2,690,917 |
| 就業 | 1,729,105 |
| 醫療的健康照顧 | 1,608,124 |
| 延期固定住屋處 | 680,143 |
| 年輕人／青少年 | 659,514 |
| 食物 | 482,741 |
| 無家的孩子—提早學習、學校和家庭支持 | 348,968 |
| 合計 | 30,345,183 |

資料來源：整理自西雅圖人群服務部門（Seattle's Human Services Department）簡報（2011）

美國不能驅離無家可歸者，只能幫助尋求協助的人，因此包含公園管理部門所定的公園計畫也會提供各種機會，如訓練和提供工作機會給無家可歸的人，也包括幫助住屋協助，無家可歸者可以去請求經濟發展部門幫助，如低收入戶（收入低於 500 美金者）。而多數的資金來自於聯邦政府和當地資金。參見表 3-2

表 3-2 無家可歸者計畫資金來源（單元：美金）

| 資金來源 | 成人無家可歸 | 年輕者無家可歸 | 小計 |
|--------------------|-----------|---------|-----------|
| 聯邦住屋與都市發展 (HUD) | 1,102,466 | 315,270 | 1,417,736 |
| 西雅圖一般基金 | 1,250,017 | 161,479 | 1,411,496 |

資料來源：整理自西雅圖人群服務部門（Seattle's Human Services Department）簡報（2011）

人群服務部門實際執行三個具體計畫，包含連接計畫、一日中心、其他計畫等，詳如下述，其資金使用情形如表 3-3：

1. 連接計畫

一年花了 1,100 萬，幫助長期無家可歸者的男性找工作，協助他們穩定住屋，有些是遊民，有些是服過監的，從來無工作者，有些更複雜，如健康或精神問題，有些是從其他州來的，簡單的說，個管員會做個案評估幫他們分類，幫他們找工作，每天早上到晚上都有人幫助，目標是穩定工作後，找到穩定住屋，一年幫助 500 人，200 人可

以找到工作，他們可以利用電腦幫助個案找到工作、以及所需工作技巧。這個方案每天都有人上班。投入經費參見表 3-3。

2. 一日中心

協助拉丁裔人口講西班牙、南非、南美國家的人，附屬計畫是提供一天工作機會給無家可歸的人做媒介臨時工，提供工資保障，優點在於政府保障他們工資，雇主沒有依規定付錢等會協助他們追討。中心早上六點開門 100 多人進來，大概有 15 個人可以找到工作機會，因為環境景氣不好，在小社區文化中心，工作者最低是一個小時九塊錢，包括教導修繕房屋、打掃房屋，被雇用者 7 至 8 小時，一般會先講清楚超過工時半小時加百分之十，有時提供公車票，雇主不付錢代理機構可以告他們，自己找到工作也可以的，聯邦法院有經過代理訓練的人協助，也有律師幫助；沒有工作者提供三件事協助，如英文訓練、工作技巧、教導保護自己的權益(類似社區內的中心)。

3. 其他計畫

其他計畫會聯合在一起協助，有些工作是暫時的，有些是長久的，有 60% 會成功的；個人和代理機關是有信用的是慢慢建立起來，他們如何建立信譽？基本上，強調進了門就會像家裡人一樣的看待彼此，用了很多時間去訓練，增強他們，監督會很嚴格，接案有一定過程，合作關係有時一兩天有時 2 年，有時是 4-5 年標案。這個部門授

權可以和服務對象談話，但基本上是尊重他們，包括尊重他們的經驗。

表 3-3 終止無家可歸的計畫資金使用情形（單元：美金）

| 資金使用 | 成人 | 年輕者 | 小計 |
|------|-----------|---------|-----------|
| 僱用計畫 | 1,252,356 | 476,749 | 1,729,105 |
| 一日中心 | 1,100,127 | | 1,100,127 |
| 合計 | 2,352,483 | 476,749 | 2,829,232 |

資料來源：整理自西雅圖人群服務部門（Seattle's Human Services Department）簡報（2011）

〈四〉參訪心得

1. 服務輸送策略：一站式服務系統以及"連續性照顧服務"優勢與限制

西雅圖市政府在很多服務方案倡議一站式服務系統（a one stop system），尤其是工作資源在華盛頓州，這樣一站式服務就有 12 個地方的辦公室。就服務輸送策略而言，涉及服務是一個中心還是分散於各鄰近地區？提供服務是由受過專業訓練的人或是當地居民？服務的提供機構是應該由政府機關、非營利組織或是營利組織？如果已經有重複的服務存在，服務是否應該提供？等問題，一站式服務選擇分散於各鄰近區域，以專業人員提供服務，服務的提供機構是結合非營利組織等，可避免服務輸送系統常出現的缺失，如分割性（fragmentation）、不連續性（discontinuity）、不可近性（inaccessibility），

但相對的，必須觀察的是課責性（accountability）的問題，當涉及被服務對象與服務機構的決策者之間的關係，例如需要幫助的人能對影響他們情況的決策產生影響嗎？決策者對案主的需求是否不敏感或不能及時提供服務？當發生問題時誰負責？

2.個案管理用於本計畫，發揮資源整合、協調之效

本計畫聘用個案管理師以個案管理模式提供案主問題與需求相關之服務，提供資源整合、協調與監督服務品質與成效之設計與資源管理流程，包含建立關係、預估、計畫、取得資源、整合、結束關係等；對多重需求的案主達到預估(Assessment)、計劃(planning)、連結(linking)、監督(monitring)、倡導、評估(evaluation)功能。

3.工作與住屋連結，滿足不同轉銜時期的服務對象

本計畫將工作與住屋連結，居住對一個人的影響深遠，居住型態包含緊急庇護所、一天提供衛生保健、寒冬的禦寒之地以及找到工作的永久住屋之穩定，每個形態都有其不同功能，對不管目前處於何種狀態或工作進展到穩定服務使用者都有安心立命之效。

4.服務落實人本主義，以人為中心的服務

服務人員著重積極對服務對象傾聽、同理心、真誠；才能追尋服務對象個人成長，讓其得以運用個人潛能達成長期目標，相信每一個服務對象的獨特性，不去硬性分類，如一日中心教導服務對象修

繕房屋、打掃房屋等技能，盡可能讓其有工作做，中心幫其媒合，僱主不付錢代理機構可以告他們。

5.中央與地方共同分攤計畫經費，達到方案穩定性

無家可歸者僱用計畫資金來源，包含聯邦住屋與都市發展(HUD)每年支出美金 1,417,736 元，西雅圖一般基金美金 1,411,496 元，各佔 50%比例，讓這個計畫資金來源穩定，因此，政府和非營利的專業組織合作關係，有時標案可維持 4-5 年，增加方案穩定性和成功機會。

(五) 可供本市規劃相關服務之處

1.重要方案服務輸送策略：朝向一站式服務系統設計

西雅圖市政府針對無家可歸者僱用計畫以一站式服務連接系統，讓服務對象可以同時獲得整合型的服務資源，本方案的服務對象來自於社政、勞政部門，同時提供無屋居住者工作機會和住屋需求，支持個體、家庭，年輕人連續性照顧服務，對本市目前遊民、中低收入、新貧家庭和失業者的服務方案，可思考朝向跨域整合，在各區以一站式服務聘用專業人員以個案管理模式提供服務，結合非營利的專業組織一起推定，在服務輸送策略可達可近性、連續性、便利性之效果

2.以家庭為核心，提供多元服務措施

無家可歸者僱用計畫所提供服務，是一個以家庭為核心的概念，讓服務不會切割成一塊一塊的，這個服務計畫包含孩子的提早學習、學校和家庭支持、醫療保健、訓練、就業、住屋的提供等等，形成一個包裹式的服務，本市 101 年起，將要新聘社工師推動成立家庭福利服務中心，可以參考此模式，讓進入服務個案都是以家為核心，讓家庭成員在遭受困境時，其他成員都應一起受到照顧與服務。

3.服務方案重視開發服務對象個人潛能，達成長期目標

國內服務方案喜好提供硬性福利，如現金、房屋租金等，軟性福利較不被重視，如投入服務對象個人潛能訓練，不管是教導修繕房屋、打掃、修剪花木或基本技能補充，都可以讓當事人有工作做，中心幫他們媒合，只要市民有此需求都可以找這些受過訓練的人，並有時薪保障，政府為他們架設媒合平台，這好比目前本市的社區保母資源系統，可以為有需求的人找到合格保母，因應人口老化議題，照顧服務員的社區資源系統亦可以此概念推動。

4.穩定的財務系統，建構最迫切需求服務方案

政府財力有限，要推動方案無限，但要讓民眾有感，就得訂出優先順序，無家可歸者僱用計畫以住宅和工作為軸心，輔之以學習、醫療保健、訓練等等，提升服務對象的自信心，我們可以思考在中低收入、新貧家庭和失業者的服務方案除了現金滿足外，每年編列固定預

算提出整合型服務方案，開發這些家庭韌力，定能讓其發揮潛能重拾
自信心。

(四) 實景入鏡



西雅圖市

參考書目

西雅圖人群服務部門 (2011)。 *西雅圖人群服務部門對台中市拜訪簡報*，美國：西雅圖人群服務部門。

六、一站式服務(People point)福利的橋樑

(一)參訪紀錄

當地時間 8 月 26 日中午，訪問團一行人前往西雅圖市政府拜訪人群服務部(Human Services Department)。人群服務部位於西雅圖市政大樓 58 樓，光是站在對街仰望這棟高樓，就令人讚嘆，走進市政大樓，換過兩座電梯後，我們終於到了人群服務部，在走廊上等後接待。進到會議室時，大家紛紛發出驚呼聲，因為會議室的窗戶面向海洋，絕佳的視野、明亮的陽光，令人對於西雅圖這個城市留下極好的印象，雖然當地人告訴我們，西雅圖大部分時間是沒有陽光的。

這天我們與西雅圖市政府人群服務部的夥伴共進午餐，由該部門首長 Dannette R. Smithe 致詞歡迎我們，並陪著我們一邊吃飯一邊閒聊，用完午餐，便開始了我們的學習之旅。

人群服務部非常用心地準備簡報，經由人群服務部的介紹，我們認識了西雅圖市有一個服務，叫做 People Point，這個服務為家庭或個人提供免費以及省錢的方案。

其性質類似我們所稱的「一站式服務」，這個一站式服務幫助低收入或特定收入之家庭與個人申請免費的或省錢的兒童照顧、學前教育、能源、必需品、食物、健康保險等，更重要的是，民眾在同一個地方，同一個時間，就可以獲得這些服務。

這個方案以民眾為中心，將民眾視為消費者。提供資訊、評估資格、並且幫助民眾申請他可以符合的福利項目。民眾不在需要在不同辦公室之間來回奔波，或是盲目地撥打好多通電話詢問各項不同福利。

People Point 正式名稱叫做「Help for Working Families」，這個服務的經費來自於西雅圖市政府人群服務部與西雅圖金郡公共衛生部門。

這個服務類似諮詢窗口，除了諮詢的功能外，還可以協助民眾填寫申請表，申請下列服務：

1.能源與水電煤氣之協助

- (1) 每月可有大約 50%的水電折扣。
- (2) 一次付清過去欠繳的費用。
- (3) 房屋公寓的遮風擋雨建設，以對抗嚴寒。

2.兒童照顧與學前教育

- (1) 幫助父母或監護人支付兒童照顧的費用(從嬰兒、兒童到 13 歲)，讓他們可以全職工作、部份工時工作、上學或是參加職業訓練。
- (2) 免費或減免部分費用的 3-4 歲學前教育。

3.健康保險：免費或減免部分費用的健康保險方案，涵蓋了醫生、護士訪視、牙醫、眼科、住院、處方藥、家庭計畫、懷孕與免

疫等。

4.食物援助：現金(存放在預借卡內)可以購買食品雜貨。

以上四大類服務，都各有不同的方案，也各有不同的審核標準，民眾可能可以符合一個，或是多個福利方案，這時，他們可以直接上 peoplepoint 網站，或是打專線電話詢問，是一種十分便民的措施。

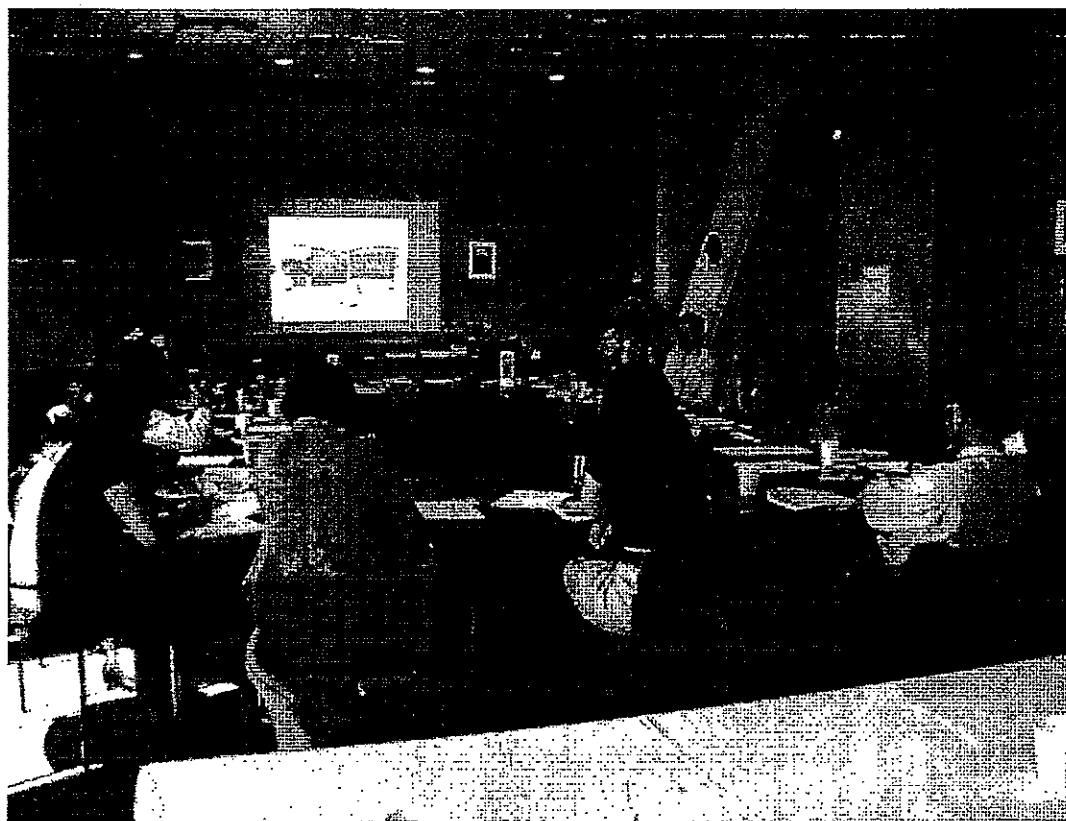
(二)參訪心得

美國的社會福利向來走的是右派、自由主義、市場導向，在這次參訪過程中不斷印證過去所學，美國公部門在社會福利這一個領域大多是以經費補助為主，是一個小政府，實際執行面，幾乎都是由各個社區型的組織、團體、基金會在做的，除了在市中心的政府部門外，在社區裡我們看不到大型的福利中心，例如像 people point 這樣的服務，不是由政府去設一個硬體的服務中心，然後放人進去專門做這項服務，這項工作是由各個不同的團體，可能是做食物銀行的團體，也可能是青少年福利的據點，而這些據點都可以提供 people point 的服務。

(三)可供本市規劃相關服務之處

- 1.於社區型的服務中心設置服務據點。
- 2.結合各項服務方案，將 people point 的服務概念運用在社會救助服務諮詢上。

(四) 實景入鏡



西雅圖市政府簡報

七、55 歲以上就業資源中心、第五號 (Title V) 方案

(一) 計畫內容：

55 歲以上就業資源中心

55 歲以上的就業資源中心幫助年紀較大的工作者尋找工作。該中心還提供訓練給需要提升工作技能的年紀較大求職者。每年，數百名 55 歲以上就業資源中心的個案得到工作安置。對於求職者和用人單位的服務是免費的。

提供 55 歲以上求職者的服務包括：

- 1、僱主拓展。
- 2、訓練資源，包括電腦課程。
- 3、透過電腦撰寫履歷和網際網路調查。
- 4、在職訓練。
- 5、每月就業研習。
- 6、工作列表。

在 55 歲以上就業資源中心提供支持給較年長的工作者。同輩的工作顧問提供一對一的工作建議。

整個西雅圖和金郡 (King County) 的企業可以透過 55 歲以上就業資源中心招聘員工。55 歲以上就業資源中心可提供經驗豐富、敬業、可靠的求職者。

第五號 (Title V) 方案：

第五號 (Title V) 年長者社區服務雇用計畫是聯邦政府資助給成年工作者的工作訓練計畫。計畫參與者透過給補助的訓練獲得工作經驗，然後再過渡到沒有補助的工作。第五號 (Title V) 參與者每週工作 15-25 小時。

新的第五號 (Title V) 參與者必須是：

- 1、55 歲或以上。
- 2、金郡 (King County) 居民。
- 3、未被雇用者以及低收入。

符合條件的工作者會被分發到在市長辦公室長者服務處有登記的雇主。據人群服務部門表示，通常對於年長者提供的工作機會，例如接線員、園藝除草的工作等。

(二) 參訪心得

1、免費的就業服務資源：

由政府部門設立的就業中心，不論是美國或是本國，均採免費服務的方式。同時服務項目亦不僅止於求職端及求才端的媒合服務，同時也導入職場所需的訓練資源、撰寫履歷和面試技巧的模擬教授、就業研習活動等，同樣希以「一站式服務」理念，提供全方位的服務。

2、高齡化的社會來臨，應透過職務再設計找出適合高齡工作者的工

作：

高齡工作者在就業方面勢必會因為年齡因素而有一些阻礙，例如因為老花眼無法識別較小的字體、因體力因素無法久站或久坐等，但有些是可以透過職務再設計的過程來解決。尤其臺灣目前已進入高齡化的社會，且老化速度之快已遠超過歐美各國，再加上少子女化，勞動力漸減，因此雇主如果無法接受員工逐漸高齡化，試圖將部分工作釋出透過職務再設計找出適合高齡工作者的工作，未來將面臨勞動力短缺的情況。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處

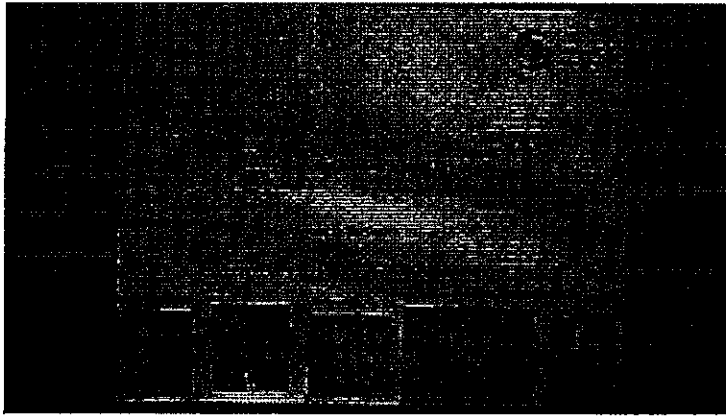
1、銀髮人才中心的建立：

因應高齡化社會，建議本市可參考美國的 55 歲就業資源中心，設立「銀髮人才中心」，該中心提供的勞動力至少是 55 歲或以上的勞動人口，而雇主釋出的職缺也是經過職務再設計的過程，特別為高齡者設計的工作內容；或是雇主可提出其職缺內容，由政府輔導介入協助進行職務再設計，頗類似現在推行的身心障礙者職務再設計的過程。

此外，就業服務員在開發就業機會時，也可藉由相關成功的推行案例讓雇主知道什麼樣的工作是可以釋出，再藉以複製，以創造出高

齡者可從事的工作，例如將停車場收費、賣場或超市的收銀等工作留給高齡者從事。

(四) 實景入鏡



西雅圖市人群服務部門之簡報~歡迎本市的拜訪



合照

八、西雅圖青少年就業計畫 (SYEP)：

(一) 計畫內容：

西雅圖青少年就業計畫 (SYEP) 是為期七週的暑期課程計畫，對 15-17 歲的青少年提供就業和訓練。90% 的參與者是少數有色人種的低收入青少年，或沒有工作經驗的。參與者接受生活技能訓練，並有機會學習銀行業務，履歷撰寫，解決衝突的技巧，並參加模擬面試。對於 14-21 歲的青少年，除了暑期實習有一年左右的學術支持和工作準備方案。這一年的計畫為青少年提供全面的服務。

1、承諾

西雅圖青年就業計畫 (SYEP) 是致力於輔導青年和年輕的成年人面臨的障礙，以滿足他們的教育目標和為工作世界探索的準備提供學術支持，並進行領導力發展和培訓工作。

2、本計畫服務支持青年能夠：

- (1) 從高中畢業。
- (2) 高中畢業後，創造一個對生命的行動計畫。
- (3) 記錄中學後訓練或教育的一些類型。

3、服務的資格：

- (1) 14-21 歲之間的青年和年輕的成年人
- (2) 西雅圖居民

(3) 在高中就學

(4) 低收入

(5) 具備教育和/或就業的障礙

4、目前受服務者的狀況：

(1) 家戶年收入 \$28,000 元或更少 (\$67,000 是金郡的家庭收入中位數)

(2) 63% 的非洲裔/東非；亞洲 24%；拉丁美洲 6%；5% 的白人；2% 其他。

(3) 所有青年均具有的某種類型的障礙：

約 50% 落後於學校學分，15% 是教育水平低於該年齡層，10% 是牽涉幫派，25% 的青年是身心障礙，牽涉法院訴訟，英語學習者，受輔導青少年，懷孕/育兒和無家可歸者。

5、暑期計畫：

(1) 7 週帶薪實習 (時薪 8.67 美元的最低工資，時薪約合新臺幣 260 元)

(2) 第一次接觸到的工作場所和技能的發展

(3) 工作坊

(4) 支援服務

(5) 個案管理

(6) 工作現場監理人員

在 2011 年暑假，有 395 名青年開始實習，其中 91% 完成了 7 週的經歷，近 200 個市政府部門、社區組織和企業擔任實習場所。超過 400 位成人導師擔任現場監理人員教導青年工作的準備技能。

6、青年就業的價值

- (1) 青年工作可使其在高中更容易畢業。
- (2) 工作經歷激勵青年繼續接受教育和走向自給自足的一生進展情況。
- (3) 少女就業率較高，懷孕率則較低。
- (4) 早期工作經驗顯著增加未來收入。

7、部門主要倡議重點：

- (1) 促使青年接觸高技能和高工資的機會，以確保其在經濟上自給自足。
- (2) 透過「職業探索」、「金融知識」、「具體部門的訓練」來提升自給自足的能力。

8、願景建構的工作項目：

(1) 護士和衛生人才招聘

讓 16-21 歲的青年，瞭解護士和其他衛生專業。報名參加執業護士助理課程，在社區學院獲得 14 個大學學分。92% 的青年在 2007-2011 年間已經成功完成課程，約 2/3 的青年在 2007-2010 年間獲得國家註冊

的護士助理執照。

(2) 醫學：

為期三天的工作照護（job shadow）的經驗，由醫生和科學家領導讓青年人討論和動手，包括心臟解剖、醫療模擬和觀測領導的經驗。激發青年考慮在健康科學的職業生涯，並促進在核心科學的招生。

(3) 技能性的職業探索：

讓年齡 16-19 歲的青年瞭解技能性的職業，如水管，電氣工程和木工，技能發展是透過課堂教學和帶薪實習。

(二) 參訪心得：

1、重視金融知識的建構：

在做就業服務，我們的著眼點往往是希望他/她能夠盡快就業，因此多著墨在其工作能力、求職面試技巧、履歷撰寫技巧上，但是看到美國的制度，在就業前，不單僅是協助媒合就業，也考量到其金融知識的建構，讓其在順利就業後就能懂得如何理財、如何將薪資做有效的規劃與運用，這部分是我們在做就業服務時可以考量納入的。

2、願景建構：

讓年青人理解，做這些會比做其他服務業可獲得更高的薪資，例如護士、醫學、技能性的職業等。因為臺灣目前的年輕人往往朝服務業發展，而對於較粗重的工作，或是需長時間學習的技能未感興趣。

因此應從教育體系即開始讓年青人瞭解工作的價值，以及缺工數較高的工作職缺之願景建構，這也可避免部分職缺往往找不到人應徵，卻都擠往高科技產業或服務業。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處

1、除協助就業外，理財及金融知識的建構更應加強：

為避免工作貧窮，尤其對於年輕人，常常會因為享樂而忽略日後的理財規劃，成為「月光族」，或是雖有工作但仍陷入貧窮。因此對於青年就業的服務，除了協助媒合工作之外，可參考國外作法，加上理財及金融知識的建構。

2、運用民間專業機構提供服務：

目前臺灣相類似的制度是建教生制度，但是均由政府主導推動，由政府審核工作職類、核備勞動契約等，然而政府人力有限，如能運用民間專業機構以夥伴關係提供服務，相信在業務推動上將更為順暢。

3、工作願景的建構：

本市為機械業重鎮，但因為現在的年青人對於機械業往往刻板印象都是髒亂吵雜的工作環境，因此普遍不願意進到傳統機械廠工作。因此建議可參考美國的工作願景建構方式，讓年青人瞭解機械業的願景以及其工作環境、未來工作發展，以吸引人才的投入。

(四) 實景入鏡



簡介西雅圖青少年就業計畫 (SYEP)

九、華盛頓支持性就業服務 (WISE)

從學校到工作方案(School-to-work Program, 簡稱 S2W)

(一) 計畫內容

1、這主要是針對身心障礙者提供的服務方案，符合參與本方案資格的是以下機構的個案學生：

華盛頓州的社會和健康服務部門，身心障礙發展科 (DDD)、華盛頓州社會和健康服務部門，職能復建科 (DVR)、社會安全局。

2、主要目標：

(1) 幫助學生離開學校時獲得工作。

(2) 支持他們的需求，以保有該份工作。

3、本方案的步驟：

(1) 參與從學校到工作方案 (S2W) 的方向：

了解步驟和時間表，期望是什麼，可以向誰傾訴，以及你的職責。

(2) 申請從學校到工作方案 (S2W)：

將收到一個簡單的申請表格。因為個案量有限，需儘早申請。

(3) 選擇一個職業介紹機構：

金郡的身心障礙發展部門 (KCDDD) 將與職業介紹機構聯繫，又稱作賣方 (方案合作夥伴)。學校工作人員將幫助學生離開學校後獲得

工作。學生應該在他們學校最後一年的暑假之前與職業介紹機構取得聯繫。

(4) 機構間的小組規劃會議：

學生、家長、學校工作人員、就業機構的工作人員、DVR 的輔導員和 S2W 個案經理會有一個團隊會議為學生的就業經驗和目標設定計畫，並討論如何可以幫助學生達到他/她的就業目標。

(5) 在離開學校之前的媒合工作：

從學校到工作的無縫接軌，學習如何使用以社區為基礎的管道，並建立技能，將讓學生成功像成人一樣受聘僱。每個學生都將有自己獨特的時間表和就業途徑。雖然 S2W 不能保證在學校結束前順利安置就業，但可以保證學生將獲得一個良好的開端，並且與主要的機構連結。

(6) 了解工資如何影響社會保障福利

社會安全局 (SSA) 提供了許多工作刺激和最低工作標準是：“它是有薪的工作！” 去向社會安全局報告工作收入這是每一個人的責任。每個 S2W 參與者或他們的父母/工作提供者也需要接受關於這一主題的訓練。也可透過 DVR 和 KCDDD 提供個人利益的分析 and 規劃服務。

(7) 認識離開學校後服務的經費

許多人在其整個職業生涯中運用到支持性就業服務。長期的支持可以

幫助他們在工作場所發生的變化時保有工作。長期支持的例子是像是就業顧問會協助個人和雇主去適應工作場所中的變化（工作時程，地點，人員流失，新的任務等），並尋求晉升機會。

（二）參訪心得：

1、轉銜服務的重要性：

從學校畢業後的學生，尤其是身心障礙者，目前我國是透過轉銜服務，讓身心障礙者從教育體系轉至勞政體系提供後續的就業服務或職業訓練。

而初期同樣也是需要個案管理員陪伴一段時間，讓身心障礙者進入職場狀況穩定後才適合退出。但這中間的過程除了個案本身，家庭的支持與雇主方面的支持都是需要被重視的。

2、利用先進技術教導身心障礙者工作步驟：

在 WISE 最讓我們驚訝的是對於身心障礙者的工作流程是應用 iPad 平板電腦，將每個工作步驟利用電腦呈現，提供給身心障礙者學習及模仿。

這部分很重要是工作流程的分析，如何將每個工作內容的流程及步驟列出，才能提供給身心障礙者運用。但這也並非所有的身心障礙者均適用，WISE 表示也是會經過挑選適合的身心障礙者。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處

1、可考量委託專業就業服務機構提供服務：

美國是透過專業的就業服務機構來推動，但在臺灣這部分都是政府在做，但是畢竟政府的人力有限，應可考量參考美國的作法，委託專業就業服務機構提供服務，並透過彼此合作夥伴關係的建立確保各環節連結順暢。

2、工作應用先進技術：

目前我國雖然對於身心障礙者也有建立工作流程，但還未先進到應用 iPad 平板電腦，當我們看到國外是如此應用時，除大表驚嘆外，更可進一步思考平板電腦的廣泛應用性，例如現在房仲業在帶顧客看屋時也普遍運用平板電腦，所以政府部門其實可以思考在提供民眾服務的時，如何能運用這些先進技術，以提供更活潑、更多樣化、更有效率的政府服務。

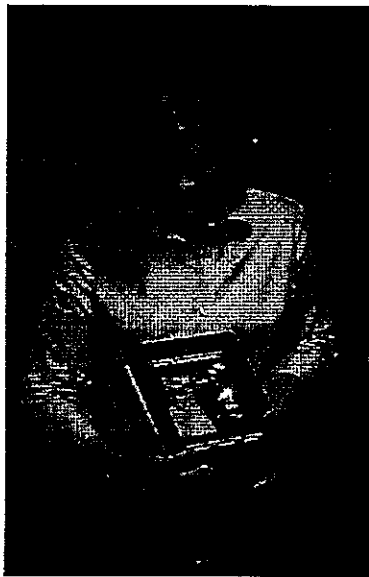
3、工作職務的分析：

職務分析不僅適用在身心障礙者的工作內容，其實對於每項工作內容的流程，都應該建立一套職務分析制度，這不僅能讓求職者瞭解勝任該份工作所需具備的能力，也讓勞工瞭解如需轉換工作必須讓自己增進什麼樣的職能。

另一方面，透過完整的職務分析也可讓就業服務員對於各類工作能有更進一步的認識與瞭解，並進而能夠推薦適合人選給雇主。

「工作分析」的概念在國內仍未普遍推行，尤其臺灣多半以中小企業為主，因此人力往往是被充分運用，一人兼辦數人工作。但是基礎工作的建立仍是應該被重視的，如果前端的工作分析做得完整，其實後端的就業媒合工作、以及人員進用後的工作承接上也將更為順利。

(四) 實景入鏡



WISE 同仁展示透過 iPad 讓身心障礙者學習工作步驟

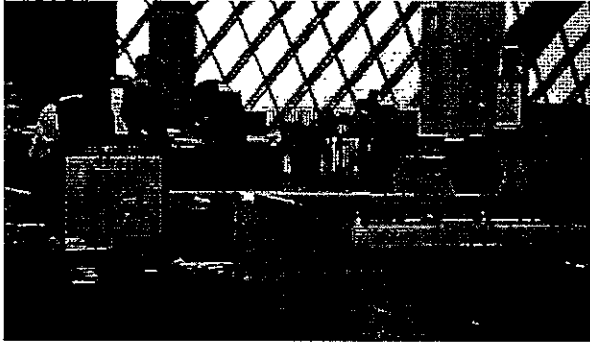
十、友善環境：

(一) 西雅圖市立圖書館：

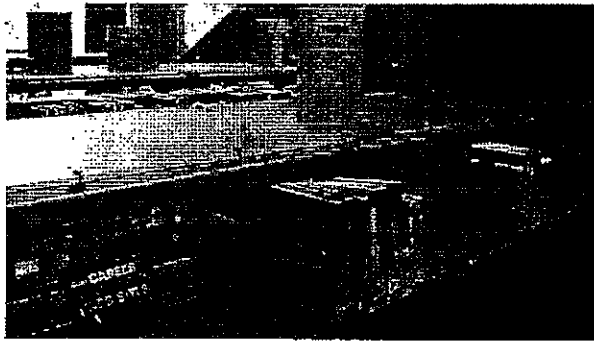
在市立圖書館設有工作搜尋區 (Job-Seeking)，除提供電腦設備讓求職民眾可自行找尋工作機會外，就近並擺放有求職面試、履歷撰寫的相關與求職有關之書籍可供參考。



建議應可與本市圖書館合作，規劃專區提供民眾尋找工作的相關資源（包含電腦搜尋、書籍資料的提供等）。另外亦可配合勞工局製作「軟職能互動光碟」，亦可透過專區提供資訊。



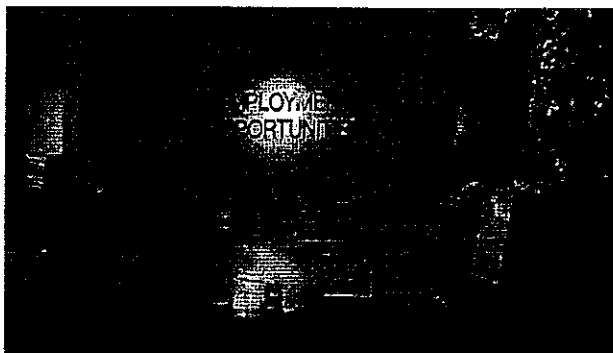
圖書館提供電腦讓民眾找尋工作



工作搜尋區的一角就放置有履歷自傳等相關參考書籍

(二) 梅西百貨 (Macy's) 的就業機會櫃檯：

梅西百貨在其樓層的一角提供 2 臺電腦，讓想至該集團工作之民眾可透過電腦蒐尋職缺並立即投遞履歷。



(三)希爾頓飯店 (Hilton Bellevue)：

希爾頓飯店將工作需求均詳盡說明，讓民眾可清楚瞭解該份工作之工作內容及性質，以及所需具備的職能。但臺灣目前廠商多半在工作內容方面仍未能充分敘明所需，導致往往民眾前往求職時未能符合廠商期待。

希爾頓飯店-貝爾優工作需求表

| 部門 | 職稱 | 需用單位 聯絡方式 | 薪資 | 輪班工作時間 | 工作需求 |
|-----|-------|--------------|--------|------------------------|--|
| 銷售 | 銷售經理 | 銷售經理 0726 | 依經驗而定 | 正常營業時間 加其他需求 | 尋求經驗豐富的酒店銷售經理，必須有至少三年的短暫居住和團體市場的經驗。Delphi 的經驗是必需的，當地旅遊運輸以及外遊的當地市場的能力是必要的。必須具備良好的電腦技能，在團隊環境中工作，並有出色的溝通技巧。必須要有打電話給潛在顧客的電話銷售經歷，會議/超過邀約的目標和閉合值的銷售交易。 |
| 餐廳 | 餐飲部經理 | 餐飲部經理 0810 | 依經驗而定 | 彈性的，必須能夠在上午、下午輪班，週末和假日 | 在一個完整的餐館服務環境所需的經驗。必須能夠領導，調度，成立服務團隊提供的方向，處理日常營運，提供領導團隊去提升客戶滿意度。必須擁有電腦的經驗，在餐廳營運工作，並擔任一個餐廳的領導角色至少 3 年。 |
| 房務清 | 大廳/房務 | 大廳/房務 | \$9.75 | 多樣化的包含 | 負責公共區域的清潔，協助客房服務員 |

| | | | | | |
|---|--|------|--|-------|--|
| 潔 | | 0712 | | 週末和假日 | 處理生活用品，整理床和運送洗衣房物品，提供洗衣房，貯存。必須能關注細節，強大的客戶服務技能，並具有多任務的能力。 |
|---|--|------|--|-------|--|



(四)交通建設：

交通的便捷一直是市民希望政府部門能加強的。

本次在西雅圖的微軟園區中，該公司備有交通接駁服務提供求職民眾及員工在各園區間的交通運輸服務，這樣的措施尤其對於求職民眾而言是極方便的，在這個部分值得本市學習。

臺中市擁有多個工業園區，例如臺中市工業區、大里工業區、大甲幼獅工業區、臺中港關連工業區、中部科學園區、精密機械科學園

區、豐洲工業區等，但目前除非自己有交通工具，否則在各園區內、或園區間的交通接駁困難。

建議可先從本市幾個工業園區著手規劃，可聯合園區內各家廠商共同提供，或由交通部門協調規劃，對於求職者、勞工或是至本市洽公之客戶而言是非常方便的，進一步更可建立本市友善環境。

最後。是關於目前本市研議中的 BRT 部份。西雅圖都會區有約 340 萬人口，是美國第 15 大都會區。然而，除了因應城市多湖地形的緣故，使入城的橋樑與隧道交通擁擠問題仍難解決之外，令人印象深刻的是西雅圖市中心縱使商店林立，卻不見有塞車之問題，其中原因當然不只一端，但其市區 BRT 的建構模式實質得本市目前捷運中港線建構參考。

自衛星城鎮進入西雅圖市區的大眾運輸工具，在市區外是行駛大眾運輸工具專用道，快速方便。在進入市區之前，大眾運輸工具就被導入與市區主要道路垂直平行的地底隧道之中。易言之，隧道只允許公車行駛。因此，公車不會造成平面路面上交通的阻塞；也因為在市區地底下行駛，途中與地面上各主要商店、車站、景點、及建築物連

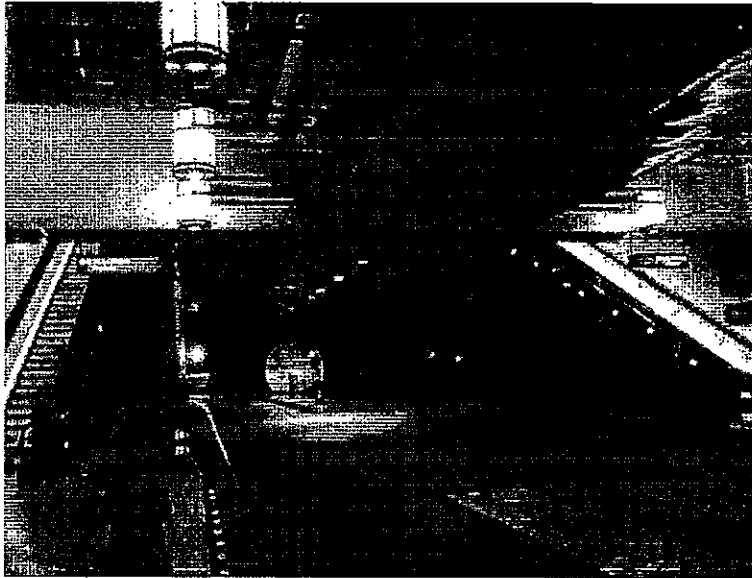
結，市民兼有迅速與方便的經濟效益，也就樂於搭乘。此項設計對目前本市陷於瓶頸的捷運中港線 BRT 設計，實有值堪借鑑之處。



本停車站上方接捷運線



車站出口可接大型商店（見招牌）



隧道進入市區的入口，以及市民步上平面街道之電動手扶梯

(五)無障礙環境：

讓我們印象深刻的是低底盤公車所能營造的無障礙環境。我們搭乘公車的時候，發現這裡的環境對於身心障礙行動不便者十分友善，以低底盤公車為例，等車月台與公車之間可以順暢連接，讓坐在輪椅上的民眾可以毫無障礙地上車，在司機右後方還有一個足供輪椅迴轉的空間，輪椅上車後，更好的服務出現了，司機先生從座位上離開，幫助坐在輪椅上的民眾固定輪椅，確保輪椅固定好、民眾感覺安全後，司機才回到駕駛座開車，這個過程十分熟練流暢仔細，沒有不耐煩，也不會粗手粗腳，乘客們也都沒有不耐煩，身在其中的我們也深深感受到身心障礙者被尊重的程度。

這才真正體驗到所謂的友善，不僅僅是硬體設備，還包含了對人

權的重視觀念。反觀台灣，雖然有低底盤公車，但是真正願意搭乘的行動不便者有多少？只要曾經搭過公車的人都知道，下車時動作稍微慢一點，公車司機就會不耐煩，以至於會有車未到站人就要先站起來預備下車的危險動作，更何況是行動不便者，一定更害怕搭公車。

再以廁所為例，廁所外面會標示供行動不便者使用的廁所，以及按一下門就會開的按鈕，考量到坐輪椅的朋友，同時要推動輪椅即開門的不方便，這是非常人性化的考量。在台灣的殘障廁所頂多只有左右推門，美國這樣的設計十分值得參考學習。

未來希望我們能更宣導推廣尊重的概念，以落實友善的無障礙空間。



低底盤公車



廁所外面的供行動不便者按壓的開門鈕