

# 新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零六年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

# 新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略

受委託者：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心

研究主持人：林國榮教授

協同主持人：成之約教授

研究助理：何漢麟

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零六年十二月

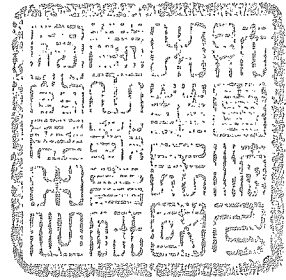
(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

# 著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散佈，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書機關：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心

(請加蓋單位章)



中 華 民 國 1 0 6 年 1 2 月 2 9 日

# 目錄

---

表目錄.....	III
圖目錄.....	V
摘要.....	VI
<b>第一章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景與目的 .....	1
第二節 研究方法 .....	3
第三節 研究範圍與限制 .....	5
第四節 研究流程與章節安排 .....	7
<b>第二章 友善職場與指標之初擬.....</b>	<b>10</b>
第一節 友善職場之定義 .....	10
第二節 推動友善職場之原因 .....	13
第三節 友善職場政府措施 .....	17
第四節 友善職場企業作為 .....	35
第五節 縣市政府友善職場優良事業單位評選指標 .....	45
第六節 小結：新住民就業友善職場指標之初擬 .....	53
<b>第三章 新住民與專家訪談發現與分析.....</b>	<b>56</b>
第一節 訪談設計與訪談對象 .....	56
第二節 新住民個案訪談發現 .....	60
第三節 新住民個案訪談分析 .....	87
第四節 友善職場專家訪談發現與分析 .....	96
第五節 小結 .....	100
<b>第四章 新住民就業友善職場指標之建構.....</b>	<b>104</b>

第一節 調查設計與對象 .....	104
第二節 第一回合調查發現 .....	111
第三節 第二回合調查發現 .....	123
第四節 第三回合調查發現 .....	131
第五節 小結 .....	137
<b>第五章 就業友善指標評分標準與推動策略之規畫.....</b>	<b>139</b>
第一節 評分標準之初步規畫 .....	139
第二節 專家諮詢座談 .....	143
第三節 小結 .....	149
<b>第六章 結論與建議.....</b>	<b>150</b>
第一節 結論 .....	150
第二節 建議 .....	156
<b>參考文獻.....</b>	<b>159</b>
<b>附件一 新竹市「幸福勞動·友善職場」評選活動計畫.....</b>	<b>162</b>
<b>附件二 高雄市「友善職場」選拔活動計畫.....</b>	<b>166</b>
<b>附件三 臺北市第三屆「幸福企業獎」評選及獎勵計畫.....</b>	<b>170</b>
<b>附件四 台南市溫「心」職場徵選活動計畫.....</b>	<b>174</b>
<b>附件五 新住民訪談紀錄.....</b>	<b>180</b>
<b>附件六 專家訪談紀錄.....</b>	<b>234</b>
<b>附件七 專家諮詢座談紀錄.....</b>	<b>240</b>

## 表目錄

表 2-1 經濟合作暨發展組織 (OECD) 國家五大常見育兒假 .....	18
表 2-2 工作悠活獎章獲獎事業單位績優事蹟 .....	42
表 2-3 家庭樂活獎章獲獎事業單位績優事蹟 .....	43
表 2-4 健康快活獎章獲獎事業單位績優事蹟 .....	44
表 2-5 新竹市政府勞工處友善職場優良事業單位評選指標 .....	45
表 2-6 高雄市政府勞工局友善職場優良事業單位評選指標 .....	48
表 2-7 臺北市政府勞動局「幸福企業獎」評選指標 .....	49
表 2-8 臺南市政府勞工局「溫心職場」評選指標 .....	52
表 2-9 新住民友善職場指標 (初擬) .....	54
表 3-1 新住民訪談對象 .....	58
表 3-2 專家訪談對象 .....	60
表 3-3 新住民訪談發現相關統計 .....	86
表 3-4 新住民就業狀況比較分析 .....	93
表 3-5 新住民現職與友善指標關聯分析 .....	95
表 3-6 新住民友善職場指標 (第一次修訂) .....	102
表 4-1 德菲法問卷受訪對象 .....	108
表 4-2 專家回覆情形 .....	110
表 4-3 德菲法第一回合—構面適切性調查 .....	112
表 4-4 德菲法第一回合—工作機會提供之指標 .....	114
表 4-5 德菲法第一回合—工作場所零歧視之指標 .....	114
表 4-6 德菲法第一回合—工作與家庭生活平衡之指標 .....	116
表 4-7 德菲法第一回合—職場性騷擾防治之指標 .....	117
表 4-8 德菲法第一回合—諮商與關懷措施提供之指標 .....	118
表 4-9 德菲法第一回合—在職教育訓練提供之指標 .....	119
表 4-10 德菲法第一回合—其他友善職場措施或作為之指標 .....	120
表 4-11 德菲法第一回合修正或新增之指標 .....	121
表 4-12 德菲法第二回合—工作機會提供之指標 .....	123
表 4-13 德菲法第二回合—工作場所零歧視之指標 .....	124
表 4-14 德菲法第二回合—工作與家庭生活平衡之指標 .....	125
表 4-15 德菲法第二回合—職場性騷擾防治之指標 .....	127
表 4-16 德菲法第二回合—諮商與關懷措施提供之指標 .....	127
表 4-17 德菲法第二回合—在職教育訓練提供之指標 .....	129

表 4-18 德菲法第二回合—其他友善職場措施或作為之指標 .....	129
表 4-19 德菲法第二回合修正或新增之指標 .....	130
表 4-20 德菲法第三回合—工作機會提供之指標 .....	132
表 4-21 德菲法第三回合—工作場所零歧視之指標 .....	132
表 4-22 德菲法第三回合—工作與家庭生活平衡之指標 .....	133
表 4-23 德菲法第三回合—職場性騷擾防治之指標 .....	134
表 4-24 德菲法第三回合—諮商與關懷措施提供之指標 .....	134
表 4-25 德菲法第三回合—在職教育訓練提供之指標 .....	135
表 4-26 德菲法第三回合—其他友善職場措施或作為之指標 .....	136
表 4-27 德菲法第三回合修正或新增之指標 .....	136
表 5-1 新住民就業友善構面及評估指標 .....	139
表 5-2 新住民友善職場指標評分標準（初擬） .....	140
表 5-3 新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略專家座談與會人員 .....	143
表 5-4 新住民就業友善指標評分標準（修訂） .....	146
表 6-1 新住民就業友善職場評估指標 .....	152

# 圖目錄

---

圖 1-1 研究流程圖 .....	7
圖 4-1 新住民就業就業友善評估指標之架構 .....	107



## 摘要

新住民在台灣已被視為第五大族群，主要的構成又以女性新住民為主。在新住民適應生活及在地化的過程中，多數的新住民將進入就業市場，以滿足家庭或個人的需求。但新住民在求職或任職時，仍有許多不友善的現象，甚至是歧視。為了提升事業單位聘僱意願以及新住民在就業友善職場，本研究蒐集國內外相關友善職場的文獻及作法，建立相關評估指標，並提供相關單位作為參考及建議。

本研究採用之研究方法為文獻分析法、深度訪談、德菲法及專家諮詢。文獻的部分以國外及國內的政府友善措施、國內外企業的友善作為，以及國內友善職場的表揚活動與計畫做為評估指標的參考。訪談的部分，訪談對象為北中南共10位新住民，用以發掘新住民在就業所遇見的困境與問題，從而獲取對友善職場有助益的訊息。之後，建立初步的就業友善的構面建及評估指標後，透過德菲法調查三次的篩選，進行就業友善指標的評分標準擬定。最後透過專家諮詢完善新住民就業友善職場指標的規畫，並擬定相關推動策略。

透過深度訪談，得知新住民在求職或任職時，可能的處境及感受如下：

- (一) 非仲介的婚姻關係較能有同理心支持進入職場
- (二) 家庭照顧影響就業參與
- (三) 為避免遭受歧視，多數以介紹方式獲取工作機會
- (四) 語言能力影響友善對待的程度
- (五) 私部門友善程度較不完善
- (六) 部分單位申訴管道未落實
- (七) 新住民對友善職場瞭解程度不足
- (八) 雇主因國籍偏好或認知不清而未聘用新住民
- (九) 認為友善職場有助於家庭發展

經由德菲法以及專家諮詢後，所擬定的新住民就業友善職場指標如下：

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
1	工作機會提供	10	
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	3	1. 透過新住民團體招募 2. 利用社群網站或群組管道招募 3. 經由新住民相關課程的合作或推薦請提供佐證資料，符合一項給予 1 分。
1-2	新住民員工進用後六個月仍在職的比率	7	以在職的比率做為評分標準。 100%留任：7 分 90%以上未滿 100%留任：6 分 80%以上未滿 90%留任：5 分 70%以上未滿 80%留任：4 分 60%以上未滿 70%留任：3 分 50%以上未滿 60%留任：2 分 未達 50%留任：1 分。
2	工作場所零歧視	30	
2-1	新住民求職無歧視的具體規定與作法	5	請提供招募新住民勞工時，如何落實「零歧視」的有關規定與作法的佐證資料。 由委員考量給分，最多 5 分
2-2	新住民享有同工同酬的待遇	5	請提供有關規定或資料證明新住民員工享有同工同酬的待遇。 由委員考量給分，最多 5 分
2-3	新住民員工沒有遭受主管或同僚歧視之情形	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有受到歧視的情形？ 每一位（數位）新住民的正評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有工作分配上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有升遷上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
2-6	新住民員工申請育嬰留職停薪回任原職比率	5	100%者：給予 5 分 90%以上、未滿 100%者：給予 4 分 80%以上未滿 90%者：給予 3 分 70%以上未滿 80%者：給予 2 分 低於 70%者：給予 1 分 註：若當年度沒有新住民申請，則這項的分數平均分配到這個構面的其它項目。
3	職場性騷擾防治	10	
3-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	4	1. 訂定性騷擾防治措施 2. 在明顯處公告 每符合一項給予 2 分。
3-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	6	1. 不定期宣導性騷擾防制的訊息 2. 定期舉辦員工性騷擾防制的課程 3. 定期對主管實施性騷擾防制的教育訓練 每符合一項給予 2 分。
4	諮商與關懷措施提供	20	
4-1	建立新住民員工意見溝通和表達的管道	5	1. 建立一種以上管道 2. 員工資料予以保密 第一項每一種管道給予 1 分，最多給 3 分；第二項給予 2 分。
4-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	5	1. 定期宣導溝通管道與措施 2. 受理事項與處理方式公開揭示 3. 問題皆能在期限內處理 符合第一項給予 1 分，其餘符合一項給予 2 分。
4-3	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有緊急事件協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分
4-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有遭逢變故的協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
5	在職教育訓練提供	12	
5-1	新進新住民員工參與新人職前教育訓練比率	6	當年度新住民員工到職後參與新人教育訓練的比率： 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
5-2	在職新住民員工參與教育訓練比率	6	當年度新住民參與公司內外部教育訓練、政府舉辦的勞工在職訓練或政府舉辦的新住民相關學習課程之比率。 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
6	其他友善職場措施或作為	18	
6-1	公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求	6	1. 工作安全與衛生有關標示 2. 員工權利相關文件 3. 性騷擾防制規定與措施 由委員考量給分，每一項最多給 2 分
6-2	事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施	6	1. 安排彈性工時 2. 家庭照顧事務假 3. 家庭日 4. 托育措施 5. 親職或安親措施 6. 生活諮詢與協助措施 由事業單位提供協助新住民平衡家庭與工作有關作為的佐證資料，每符合一項給予 1 分，共 6 分。

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
6-3	創新作為或措施	6	事業單位提出有助於新住民在職場上發展、且具有創新的友善作為或措施。 由委員考量給分，最多給6分

為了有效的執行新住民就業友善職場，提出下列相關推動策略：

- (一) 以評鑑及認證星等的方式，開放各事業單位自由報名新住民就業友善職場的選拔活動，報名單位過去一年不能有重大勞資爭議或違法受罰之情形。
- (二) 成立評鑑委員會，由不同身份別與專業領域之專家組成，並將參選事業單位做規模大小的區分，以書面及實地評鑑的方式對其分別進行評選。避免因為企業規模不一和資源不同所產生的評鑑落差。
- (三) 為鼓勵企業推動新住民就業友善職場，公開表揚獲得星等認證的企業。藉由表揚的宣傳效果，強化新住民對於就業友善的認知，強化就業友善指標的六大構面宣導及作為，提升新住民參與職場的意願。
- (四) 為促使企業提供就業機會給新住民，獲得認證的企業可在一定程度上給予租稅優惠以及經營上的補助措施，鼓勵企業持續執行就業友善指標內容，提供新住民較好的勞動條件。
- (五) 結合勞動主管機關、民政主管機關及其它相關機關共同辦理該項活動，從跨部門協同辦理中，進行就業友善六大構面相關的宣導與協助，促使新住民及事業單位瞭解其要旨。
- (六) 對於想更進一步達到最高星等或是未能獲取該認證的事業單位，各行政機關也應給予一定的協助或諮詢，使企業逐漸完善新住民就業友善的環境或待遇，激勵企業再次參與認證。

為使企業創造就業友善環境，讓新住民在職場上能受到友善的對待，對於就業友善職場提出下列建議：

- (一) 加強對新住民與僱用單位就業權益的宣導
- (二) 整合新住民勞動力供需資訊以促進就業
- (三) 跨部會合作，以符合新住民的管道提供相關訊息
- (四) 勞動行政主管機關可為新住民設立申訴管道
- (五) 勞動行政主管機關應加強新住民歧視有關的檢查
- (六) 強化新住民溝通的能力
- (七) 建立新住民就業友善協助制度

**關鍵詞：新住民、友善職場、友善指標、就業友善、外籍配偶**

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與目的

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為台灣近年來重要的社會現象，使得外籍配偶被視為台灣第五大族群，毫無疑問地，我國新移民的構成主要係以女性新住民為主。依內政部移民署統計，截至 2017 年 1 月，外籍與大陸配偶人數總計 52 萬 1,917 人，其中大陸配偶計 35 萬 639 人(含港澳地區 1 萬 4,964 人)，占 67.18%；外籍配偶計 17 萬 1,278 人，占 32.82%，其原生國又以越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等國家居多。

許多的研究報告均指出，新住民在台灣會遭遇到生活適應、社會歧視、家庭相處、子女教養、就業權益等諸多問題。在就業問題方面，根據徐火炎（2006）針對女性外籍配偶「公民賦權」所進行之研究，台灣人民比較善待來自歐美與日本地區的外籍配偶，但卻較不善待大陸配偶。相對於外籍配偶，我國法規對於大陸配偶取得身分有其限制，結果便衍生出職場上的就業困境，再加上台灣目前的政治氛圍，使得他們被視為來自具有敵意的國度。

朱若蘭與徐國淦（2004）亦曾指出，台灣社會一些人對大陸配偶有偏見，許多雇主因其身分特殊可給予較低廉的工資而僱用他們。值得注意的是部分雇主仍以無身分證為由不願意僱用的比例高達 40%。另一方面，國內媒體長期以來對於新住民持續的負面報導，部分國人對新住民有粗淺或錯誤的認知甚至刻板印象，進而排斥與歧視新住民，使得他們不易尋得理想工作，並且比台灣婦女更容易遭遇到就業上的歧視。一般而言，這些就業歧視可能發生在僱用之外或其中，或是在招募、薪資、訓練、解僱、退休等就業措施的任何一環或全部（許繼峰、饒鳳

翔，2006)。

依據內政部 2013 年 12 月「外籍與大陸配偶生活需求調查報告」顯示，新住民整體的勞動參與率達 46.63%，從事的職業別又以服務及銷售人員、基層技術工及勞力工為主。整體而言，遭受到「職場歧視」者約占 22%，「有薪資不公平的狀況」者約有 19%，「有工作配置不公平狀況」者則約占 11%。其中，大陸配偶遭遇就業困難的人數比例高於外籍配偶，主要的就業困境為「職場歧視」及「雇主以無身分證為理由不願僱用」。

又根據成之約、鄭津津（2011）之研究，女性新住民在求職過程中遭遇到差別或不公平待遇的情況相當普遍，這對女性新住民人力資源的運用產生相當程度的影響。根據這項研究，大約有 70.1% 的女性新住民，求職時曾遭遇到差別或不公平待遇，前三名分別為：國籍 / 出生地（占 83.8%）、語言 / 口音（占 43.0%）、年齡（占 13.3%），而雇主之行為也可能構成「語言歧視」、「出生地歧視」或「種族歧視」。

新住民來台後為了分擔家計必須投入職場，然而卻在求職時，雇主因擔心非法僱用等疑慮，便要求新住民必須出示身分證才願意僱用，或以無身分證為由給予低於基本工資的薪資條件，甚至不願意替新住民投保勞工保險及全民健康保險等，造成新住民求職及就業時常遭受歧視。為了提升事業單位聘僱意願，新住民就業友善氛圍的創造有其必要性，因此，如何為新住民建構無歧視、重平等、有尊嚴的「友善職場」勞動環境，便成為我國政府的重要課題。據此，本研究之研究目的為：

一、蒐集友善職場指標與推動友善職場的國內外文獻，據以研擬新住民就業友善職場指標。

二、實地訪談新住民、問卷與召開學者專家、新住民代表和企業代表會議，研訂



新住民就業友善職場指標與推動策略。

三、研提推動新住民友善職場具體策略與建議，供政府有關機關參考。

## 第二節 研究方法

本研究預計透過文獻分析、深度訪談、德菲法問卷調查及專家諮詢等方法，達成計畫研究預期成果。首先，蒐集及分析相關文獻資料，並且訪談新住民、中央與地方勞政主管機關，以規劃新住民就業友善職場指標之內容；其次，施行三回合德菲法問卷調查；最後，召開專家諮詢座談，邀請專家學者、新住民代表和企業代表研訂新住民就業友善職場指標推動策略。本研究進行深度訪談時，將以口頭方式取得受訪者同意，並錄音佐證之，此外，參與深度訪談之受訪者及問卷填答者，本研究研究報告將以匿名方式呈現。各研究方法執行方式如下：

### 一、文獻分析

首先，先釐清「友善職場」之定義及推動友善職場之原因與必要性。其次，蒐集及分析我國中央與地方政府、他國政府友善職場之政策與措施，以及企業執行友善家庭與職場政策之作為、國內友善職場優良事業單位具體措施與執行概況等相關文獻，進而研擬新住民就業友善職場評估指標，以作為德菲法問卷設計之理論基礎。

### 二、深度訪談（In-depth Interview）

現今國內友善職場相關文獻資料相當有限，為了瞭解事業單位推行友善職場措施之適用對象與概況，進而規劃新住民就業友善職場指標之內容，本研究預計訪談十位新住民（北部四位、中部三位、南部三位），以及曾辦理友善職場選拔活動的勞政主管機關（中央與地方勞政主管機關各一家）。綜合上述，本研究深

度訪談執行方式，茲述如下：

### **（一）政府單位的專家深度訪談**

本研究訪談曾辦理友善職場選拔活動的勞政主管機關，各訪談一家中央與地方勞政主管機關。目前曾辦理友善職場選拔活動的勞政主管機關包含勞動部、臺北市政府勞動局、高雄市政府勞工局、新竹市政府勞工處及台南市政府勞工局等單位。本研究將從中各遴選一家中央與地方勞政主管機關進行深度訪談，以瞭解我國友善職場措施、獎勵活動實施內容及其評分指標，包含指標衡量方式，並且從中探討友善職場優良事業單位具體措施與執行概況。

### **（二）新住民的深度訪談**

本研究訪談十位新住民，分別為北部四位、中部三位、南部三位新住民，個案遴選方式則由政府單位或民間團體所推薦。此階段的研究主要是期望能藉由深度訪談蒐集個案背景資料，並瞭解其曾遭遇的就業歧視情況、雇主友善家庭與職場之作為，以及新住民對友善職場的認知與期待，進而歸納出事業單位友善職場具體措施與執行情況，以作為後續研提推動新住民友善職場具體策略與建議之參考。

## **三、德菲法（Delphi method）**

本研究將進行三回合「德菲法」問卷調查，來建構新住民就業友善職場指標。由於「德菲法」是一種尋求專家共識的過程，本研究預計尋求十五位專家的協助，設計出最適的新住民就業友善職場評估指標，以及各項指標之衡量標準、評分標準與佐證資料，期使指標內容能更符合實務所需。其次，本研究在專家的遴選上，將以適當性與代表性為考量原則。

## 四、專家諮詢

透過「德菲法」(Delphi method) 建構新住民就業就業友善評估指標之後，本研究預計召開一次專家諮詢座談會，研訂新住民就業友善職場指標推動策略及研提推動新住民友善職場具體策略與建議，俾利新住民就業友善職場指標得以有效推行。本次座談會預計邀請六位學者專家與會，為使專家諮詢座談會更具實效，所邀請的對象將擴及學者專家、新住民代表及企業代表。

- (一) 學者專家：對新住民就業或友善職場相關議題有深入研究者，包含大專院校教授、政府部門或民間團體執行者等。
- (二) 企業代表：以曾經獲得勞動部或縣市政府友善職場選拔活動表揚之事業單位為主要邀請對象。
- (三) 新住民代表：於適用性別工作平等法之私部門事業單位、機構及公營事業單位就業之新住民。

## 第三節 研究範圍與限制

本研究以「新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略」為核心，以下將分別說明研究範圍與研究限制。其中，研究範圍主要係以研究主題與研究對象來加以闡述，如下：

### 一、研究主題

本研究以「新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略」為研究主軸，透過文獻分析及德菲法問卷調查方式，研擬新住民就業友善職場指標及其指標衡量方式。後續輔以專家諮詢會議，邀請學者專家、新住民代表和企業代表與會，共同研提推動新住民友善職場具體策略與建議，以供政府機關未來決策參考。

## 二、研究對象

本研究對象包含中央與地方勞政主管機關、學者專家及新住民，說明如下：

- (一) 政府單位：本研究訪談曾辦理友善職場選拔活動的勞政主管機關，例如：勞動部、臺北市政府勞動局、高雄市政府勞工局、新竹市政府勞工處及台南市政府勞工局等單位，從中遴選合適訪談對象，預計各訪談一家中央與地方勞政主管機關。
- (二) 學者專家：本研究將尋求十五位具適當性與代表性的學者專家之協助，建構新住民就業友善職場指標。
- (三) 新住民：北部訪談四位、中部和南部各訪談三位新住民，總計訪談十位新住民。

## 三、研究限制

本研究以德菲法 (Delphi Method) 為主要的研究方法，因此研究過程中受限於德菲法之缺點，茲分述如下：

- (一) 研究者與問卷填答者缺乏親身接觸與意見溝通，造成問卷填答者對於某些問題及專家意見的解釋容易導致偏差或誤解。
- (二) 專家彼此間無法面對面溝通，容易產生認知差異。
- (三) 三個回合的問卷寄發、回收及整理分析作業，約耗費二至三個月的時間，加上大部分的問卷須經過數次的催收才得以回收，可能影響到研究進度。
- (四) 施測時間較長，可能導致專家意見出現前後矛盾的情形。此外，若有專家中途放棄填答，也將影響問卷的回收率。
- (五) 由於專家背景、經驗不同，對於同一題目會有不同的看法，倘若無法達成共識，大部分指標便得遭到刪除。

## 第四節 研究流程與章節安排

依循前揭本研究之研究目的與研究方法，本研究執行流程如下圖 1-1 所示：

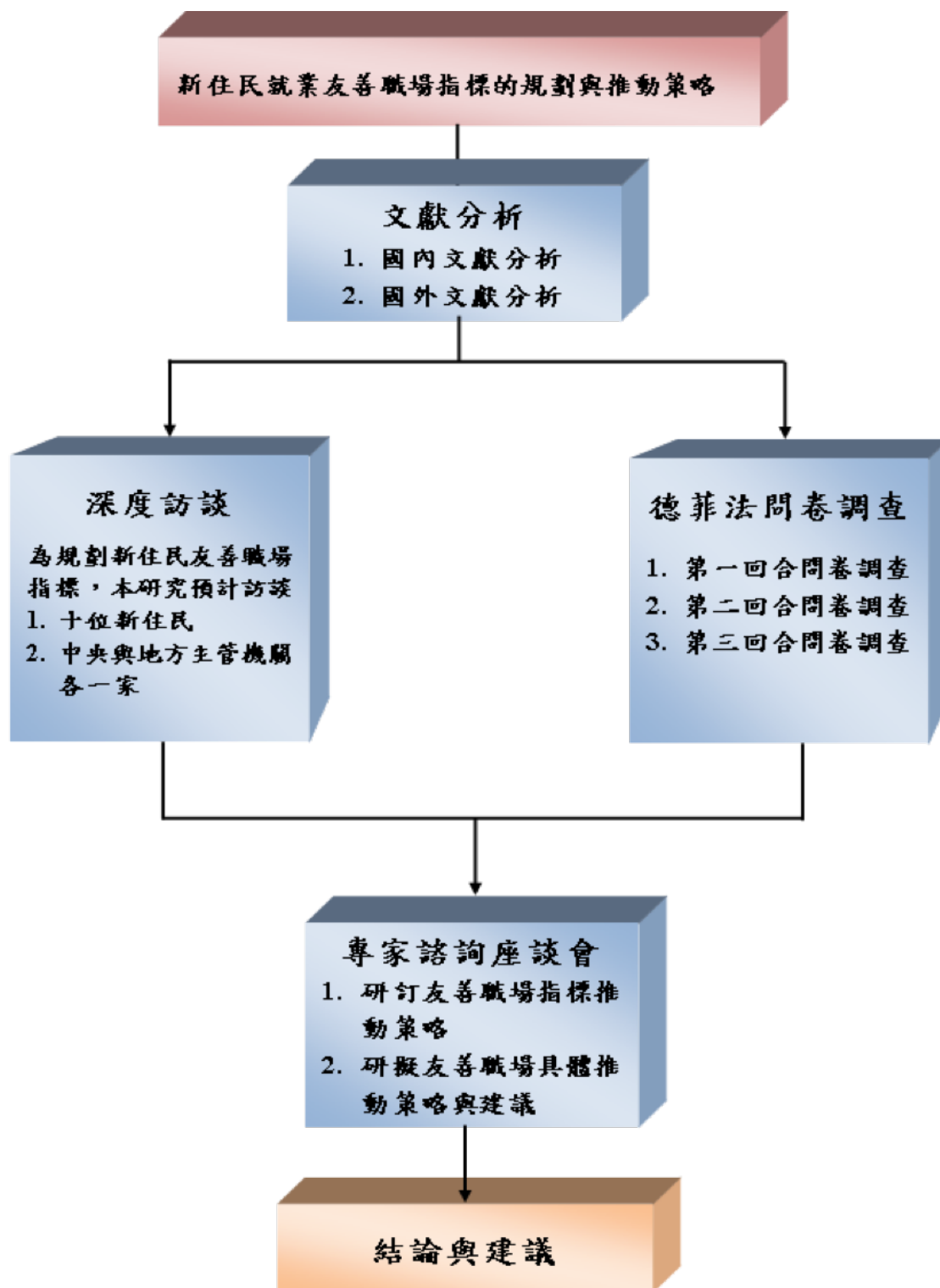


圖 1-1 研究流程圖

本研究依研究目的，將報告內容區分為以下章節，以完整呈現研究成果。

第一章「緒論」的內容旨在說明本研究之背景與執行方式。本章包含四小節：第一節研究背景與目的；第二節研究方法；第三節研究範圍與限制；第四節研究流程與章節安排。

第二章「友善職場與指標之初擬」，主要是蒐集國內、外友善職場相關文獻，探討友善職場推動成因、政府措施與企業作為，並且從中建構適用於評估本案之指標。本章包含六小節：第一節友善職場之定義；第二節推動友善職場之原因；第三節友善職場政府措施；第四節友善職場企業作為；第五節縣市政府友善職場優良事業單位評選指標；第六節小結：新住民就業友善職場指標之初擬。

第三章「新住民與專家訪談發現與分析」主要是藉由文獻資料的蒐集與分析，進一步規劃後續深度訪談對象，以及研擬訪談大綱，並於訪談結束後，彙整訪談發現與分析訪談結果。本章包含五小節：第一節訪談設計與訪談對象；第二節新住民個案訪談發現；第三節新住民個案訪談分析；第四節友善職場專家訪談發現與分析；第五節小結。

第四章「新住民就業友善職場指標之建構」主要係研擬問卷內容後，透過德菲法問卷調查方式，進行三回合的問卷發放與結果分析。本章包含五小節：第一節調查設計與對象；第二節第一回合調查發現；第三節第二回合調查發現；第四節第三回合調查發現；第五節小結。

第五章則是「就業友善指標評分標準與推動策略之規畫」，透過專家座談來擬定友善職推動的規畫。本章包含三小節：第一節評分標準之初步規畫；第二節專家諮詢座談；第三節小結。

最後第六章則為「結論與建議」，首先綜合研究分析與研究發現，說明本研究之研究結果。其次，依據專家諮詢座談結果，據以提出指標推動策略及友善職

場具體策略之建議。本章包含二小節：第一節結論；第二節建議。

## 第二章 友善職場與指標之初擬

### 第一節 友善職場之定義

「工作生活平衡」(work-life balance)或是「工作家庭平衡」(work-family balance)或「友善職場」(workplace friendly)或「友善家庭」(family friendly)的概念及方案，從 20 世紀中期迄今頗受國際社會矚目，然上述不同名稱其所指涉的意涵也略為不同，茲述如下：

#### 一、工作生活平衡

工作生活平衡 (Work & Life Balance) 或是工作與生活的平衡 (Work-life balance) 是一個廣泛的概念，指工作與生活上的衝突獲得調和，以降低工作中的壓力帶回家庭生活，或是生活中的困擾、需求影響工作表現。OECD 則將工作與生活平衡定義為：在工作與生活中尋找合適平衡點，使生活更加美滿，並以「受僱者工時過長比例」、「有子女之婦女就業率」及「每日休閒與個人照顧時間」作為三項評量指標。整體而言，工作生活平衡涵蓋內容著重於有酬工作與幼兒照護、勞動健康及休閒生活等時間安排上之調適，並依各國國情不同在政策或措施上有所調整 (徐國淦，2015；賴盈蓁，2011)。

近年來，國際勞工組織 (ILO) 多以「工作與生活平衡」概念取代「工作與家庭」一詞，而關心個人在工作、家庭照顧與個人生活的支持需求。工業先進國家已陸續推行促進工作與生活平衡政策，通常包含靈活工作安排、彈性工時、幼兒照顧等領域，以支持與鼓勵企業提供員工家庭照顧措施 (徐國淦，2015)。

反觀我國，為了鼓勵企業推動工作與生活平衡，營造友善職場，勞動部於 2013 年訂定工作與生活平衡內涵，作為企業推動的方向。所謂「工作生活平衡」



包括工作面、家庭面與健康面。在工作面的目標是「工作自主與成就」，鼓勵企業推動優於法令的靈活工作制度，支持員工得以自主安排工作與生活時間。家庭面的目標是「家庭照顧與支持」，提供友善家庭的措施，協助員工兼顧工作與家庭照顧責任。而健康面是指「身心健康與安全」，透過健康職場環境的營造，讓員工在身心健康狀態下投入工作，發揮工作效率及創意，營造勞資雙贏。

## 二、工作家庭平衡

不友善的職場，除了造成婦女在就業上的不平等待遇上，也連帶影響家庭關係。因此近年來，先進國家不斷提倡工作與家庭平衡議題，包括營造員工兼顧家庭與工作之友善工作環境，抑或彈性工時調整、帶薪親職假、家庭照顧假以及因母職而離開職場之婦女重返職場之協助等（陳慧敏，2009）。

「工作家庭平衡」的概念比較偏向員工在職場與家庭這兩個公私領域可能產生的衝突與其化解途徑，似乎意指該方案不適用於無家累的單身員工。相較之下，「工作生活平衡」的概念涵蓋層面較廣，所謂「生活」不僅指涉家庭，亦包含休閒、社會參與及個人生命發展等面向之需求（劉梅君，2010）。

## 三、友善家庭

友善家庭（family-friendly）措施係指藉由政府政策協助，調和工作與家庭生活，增加工作與親職的選擇，提升就業機會之性別平等。根據 OECD 國家經驗，良好的友善家庭政策，有助於提高女性的生育意願，直接促進人口成長。（行政院主計處，2009）

另一方面，OECD 對於「友善家庭政策（Family-Friendly Policy）」之定義指出，「友善家庭政策」是以促進適合家庭資源與幼兒發展的方式，協助父母調和工作與家庭生活的政策，其增加父母在工作與照護上的選擇，提升就業機會上的

性別平等。其「工作」涵蓋所有的有給工作（受雇及自雇就業），而「家庭」係指每個家庭內有一或多位成人共同生活，並負有照護及養育一或多位兒童責任的家計單位，至於「調和」政策則包含所有增加家庭資源（所得、服務及照顧時間）及父母勞動市場參與的措施（易永嘉，2008）。

「友善職場」的內涵與「友善家庭」雖然高度重疊，但兩者卻仍有差異。「友善職場」會關照到員工於職場中所面臨的工作負荷、壓力、歧視、公平對待、工作環境安全衛生與否，以及關心員工家庭需求等面向，相較而言，「友善家庭」方案較聚焦於支持與協助照顧員工家庭的需求（劉梅君，2010）。

#### 四、友善職場

所謂「友善職場」，就是無歧視、重平等的工作環境，且員工與雇主之間彼此尊重、合作，共同打造一個性別平權的職場環境。友善職場是把性別工作平權的觀念實際地落實到勞工每日工作的職場中，其實質內容包括禁止性別歧視、防治性騷擾及促進工作平等措施，故性別工作平權的落實有賴社會風氣的形成，事業單位所採取的態度更是重要關鍵（陳慧敏，2009）。

此外，「友善職場」的意涵尚包含其他面向，除了大家熟知的「職位共享」、「電傳勞動」、「彈性工時」、「彈性輪替工作」、「員工支持方案」及「家庭照顧假」等，應該還要包括重視女性人力資源的運用、鼓勵及支持兩性跨界進入非傳統性別化的工作職類等（劉梅君，2007）。

綜合上述，「工作生活平衡」一詞涵蓋層面較廣，相對地，政府與企業組織能採取之政策或措施亦趨多元。勞動部為了支持企業推動優於法令的友善措施，於2007年推動「友善職場」表揚，然而自2013年起則鼓勵企業以推動「工作生活平衡」為方向，建立工作、家庭與健康面向的各項措施制度。由此可知，我國政府對「友善職場」的涵義，除落實性別工作平等法之外，亦包含工作生活平衡

相關措施。據此，本研究所稱之「友善職場」，將涵蓋「工作生活平衡」及「無歧視、重平等友善職場」之概念，以呈現符合實務現況且較為廣義之涵義。

## 第二節 推動友善職場之原因

### 一、為何要推動友善職場

勞動部 2007 年首次辦理友善職場表揚活動，目的便是在鼓勵事業單位對性別平權採取積極作為，進而營造一個友善的工作環境，使社會平權觀念生根，達到消除性別歧視、性別工作權實質平等的最終目標。友善措施讓所有勞動者都能平等地在社會中發揮潛力，以及實現自我，故友善職場的實施，各種性別的受僱者均可受惠。此外，友善職場措施也有助於提升企業形象，實質全面照顧員工的需求，其所產生的效應，將能達到性別地位實質平等的精神（陳慧敏，2009）。整體而言，推動「友善職場」的具體效益，可分為員工個人、企業、國家社會等面向，說明如下：（勞動部，2015；吳慧玲，2015；陳慧敏，2009；黃煥榮，2008）

#### （一）員工個人效益

企業推動友善職場措施，有了良好的支持系統，員工個人較能面對工作與生活壓力，除可維持身心健康之外，同時還能兼顧工作、家庭照顧與休閒生活，進一步成為個人專心投入工作與自我實現的動力。

#### （二）企業效益

從企業的角度觀察，有越來越多的研究發現，越重視員工需求、營造友善家庭氛圍的企業，不但員工的流動率較低，員工的向心力與工作績效表現也較佳，除此之外，也能對各方人才產生磁吸效應，為企業帶來更多正向的循環與創新的能量。

### **(三) 國家社會效益**

個人在工作與生活的需求一旦獲得平衡，便會貢獻發揮一己的社會力量，使國家社會擁有強健、高素質的勞動力，厚實國力。另外，面對我國高齡化及少子化趨勢，友善職場措施的推行，也有助於青壯年人口承擔照顧責任，更有生育子女的意願，使國家維持生產力與國際競爭力。

## **二、推動友善職場措施對企業與員工的好處**

### **(一) 友善職場可提升企業形象**

企業推動友善職場措施，有助於降低員工壓力及事病假頻率、減少勞資對立、降低員工流動率、節省招募及培訓成本、提高員工的工作士氣與向心力，進而提升企業的生產力與競爭力。此外，亦讓員工深深感受到企業善盡社會責任的用心，不但能提升企業形象，更有利於吸引及留住優秀人才。

### **(二) 友善職場可增進組織效率**

友善職場的實施，不僅在當今勞動者工作生活中具有無可替代的重要性與必要性，對企業而言，亦有其人力資源的重大意義。已有若干研究指出，友善職場不僅不會構成企業額外的成本負擔，反而對企業帶來一些有形及無形的利益。Christensen & Staines (1990) 指出，企業若願意提供家庭支持方案協助員工在工作與家庭間取得平衡，員工的生產力會獲得提升並可以增進組織效率，一方面減少員工面臨的工作與家庭衝突，一方面對雇主也有很大的幫助，實為一種「雙贏」的結果（轉引自黃煥榮，2008）。

### **(三) 友善職場可降低員工離職率**

Grover and Crooker (1995) 的研究發現，有提供家庭支持方案的企業，員工

有較高的情感承諾 (affective commitment)，而且相較於組織內沒有家庭支持方案的勞工，前者也比較不會離職。因此，倘若企業內有家庭支持方案協助員工降低工作與家庭間的衝突，則員工會有較高的組織承諾較不會離職，還可以增加員工生產力和組織效率，替組織賺取更多利潤，組織再從這些獲利繼續提供家庭支持方案，減少員工離職、增加效率等，形成一種良性的循環 (黃煥榮，2008)。

#### **(四) 友善職場有助於招募及留住優秀人才**

其他有關企業家庭支持方案與組織承諾的相關研究也指出，工作場所提供支持措施 (包含管理者願意提供彈性工作時間)，則已婚婦女有較高的組織承諾。

企業提供友善方案，其回饋狀況，依據實際實施這些措施的企業經理人回答顯示：他們有更快樂的員工、該項制度提高了工作場所的表現、有助於留住員工以及吸引或招募新員工變的更容易 (陳慧敏，2009)。

#### **(五) 友善職場可讓員工直接感受公司的關懷福利**

企業以關懷及體恤員工的角度，依員工婚前、婚後、生子、育兒、安親、照顧長輩等不同的生涯階段，給予工作生活平衡相關支持措施，可讓員工直接感受到公司的關懷福利。例如：提供員工子女托兒設施或措施，或透過「家庭日」活動，強化企業與員工家屬之聯繫，進而增加員工及家屬對企業的認同感及滿意度。

#### **(六) 照顧員工的家庭，有助於企業整體發展**

雇主提供這類友善措施後的好處尚包括：

1. 員工更能準時出勤
2. 彈性的工作安排使得企業提供的服務時間得以延長
3. 當員工需求被滿足後，更能全力以赴且工作時更有創意與活力

4. 提高產假及育嬰留職停薪後的回職率，因此也降低了招募及訓練的成本
5. 給員工更多的彈性空間，他們對工作會展現更多的責任感

### **三、新住民友善職場需求與問題**

就一般狀況而言，友善職場的推動固然有助於企業與員工的發展。然而。對新住民而言，新住民友善職場的推動，必須考量到新住民在職場與社會融合過程中可能面臨需求與問題。

#### **(一) 語言溝通能力不足，有賴教育訓練與輔助措施**

語言障礙是多數新住民在台就業所面臨到的最大困難，雖然大陸配偶能流利地使用國語，但多數人不會台語，無法使用台語溝通，這對大多使用台語溝通的中南部地區而言，大陸配偶亦會在求職過程或職場中受到語言方面的障礙，甚至於因其本身的大陸口音而遭到職場歧視。如再進一步分析將發現，東南亞等國家的外籍配偶，除了語言溝通能力較弱之外，其中文識字及書寫能力亦較薄弱，如能協助外籍配偶提升中文能力，將有助於他們工作順利(林國榮、成之約，2010)。因此，為營造新住民就業友善職場環境，事業單位除了應定期安排中文語言訓練課程之外，公司內部重要標示與文件，亦應考量到新住民的語言需求。

#### **(二) 消除就業歧視，保障新住民工作權利**

就業歧視可能發生在僱用之外或其中，在招募、薪資、訓練、解僱、退休等就業措施的任何一環或全部都會發生。新住民的就業歧視可能源自於制度規範或政府政策、雇主、工作場所的同僚排斥等因素(許繼峰、饒鳳翔，2006)。

許多研究發現，台灣人民對於大陸配偶通常以「大陸新娘」或「大陸妹」稱呼，其中隱含著社會排除與刻意區分他者與我者的不同；加上長期以來，國內主流媒體對於東南亞、大陸配偶持續的負面報導，造成社會大眾對於外籍與大陸配

偶的排斥與歧視。以上這些社會排除現象若滲透進工作場所，便形成了同僚歧視。

另根據成之約、鄭津津（2011）之研究，身分證及口音問題是導致新住民差別或不公平待遇產生的主要因素，此外，新住民易遭受到薪資福利及國籍方面之差別或不公平待遇。該研究調查女性新住民差別或不公平待遇之實際情況後發現，有 61.2% 的就業者，工作中曾遭遇到差別或不公平待遇，而在求職時、工作時皆曾遭遇到差別或不公平待遇者則占 43.5%。經由研究發現得知，女性新住民在台灣求職、就業時確實可能會遭遇到差別或不公平的待遇，人數比例亦高於六成，顯示差別或不公平待遇狀況嚴重。其中，無論是求職時還是就業時遭遇到差別或不公平待遇前三名原因均為：國籍 / 出生地、語言 / 口音、年齡。由此可知，如何防制職場就業歧視，保障新住民工作權利，亦是推動新住民友善職場重點工作之一。

### 第三節 友善職場政府措施

本研究所稱之「友善職場」涵蓋「工作生活平衡」及「無歧視、重平等友善職場」之概念，據此，本章節將整理各國政府在工作生活平衡方面所執行之相關政策與措施，並將之區分為假別政策、彈性工時政策、兒童照顧措施及性別平等禁止歧視政策四大領域。以下將說明 OECD 國家友善職場措施，以及分別比較日本、韓國、新加坡、美國、德國及我國六個國家在工作生活平衡方面的政策與措施。（徐國淦，2015；張壹鳳，2015；張瓊玲，2014；易永嘉，2008）

## 一、國外友善職場具體作為

### (一) OECD 國家友善職場措施

#### 1. OECD 假別政策（育兒相關假）

大多數經濟合作發展組織（OECD）國家提供相當完善的育兒相關假，以提供因為照顧兒童而無法工作時的就業保障，包含產前假、產假、父親陪產假、育嬰假、家庭照顧假及照顧病童假等，部分國家甚至提供學校放假日及入學第一天的假期。

表 2-1 經濟合作暨發展組織（OECD）國家五大常見育兒假

假別	國際規定	說明
產假 Maternity /pregnancy leave	ILO 規定至少 14 週	提供在職婦女生育期間的就業保障；通常包含產前假及產後假，依生產胎次或胎數有不同的規定，支薪比率 50~100%，各國政府均提供生活補助。
父親（陪產）假 Paternity leave	無	提供男性照顧生育配偶及新生兒的就業保障，約半數 OECD 國家列為法定假期，期間 3 天~3 週，因假期較短，以支全薪居多。
育嬰假 Parental leave	無	提供在職雙親育嬰期間的就業保障；假期長短係父親、母親分開計算，生活補助則以家庭為單位。
家庭照顧假 Home-care leaves	無	提供幼兒 3 歲以前的照顧假，為育嬰假的變型。芬蘭與挪威另提供未利用公設日托機構的家庭生活補助。
短期照顧病童假 Short-term leave to care for sick children	無	部分國家為法律明定假期，或普遍訂於工作集體協議中；目前以瑞典提供每年 60 天照顧 12 歲以下病童且無須醫生證明的規定最為優渥。

資料來源：行政院主計處（2010）2009 年社會指標統計年報，引自於 <http://ebook.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=33675&ctNode=5971&mp=103>，瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。

#### 2. OECD 兒童照顧措施



多數的 OECD 國家為 0~5 歲的學齡前幼童提供公設的托育及學前教育機構。在課後照顧方面，OECD 則建議利用學校現有基礎設施，例如荷蘭及英國政府要求學校協助辦理課後照顧。各國間亦存在不同程度的津貼補助，高額托育津貼的國家主要為北歐國家、法國、奧地利、德國及比利時；低托育津貼國家（低於 OECD 英語系國家平均之下）則為日本、墨西哥、葡萄牙、西班牙和土耳其。（張瓊玲，2014）

### 3. OECD 彈性工時政策

彈性工時及彈性工作場所相關措施有賴企業的支持與配合，為避免增加勞動成本，多數 OECD 國家主張由勞資雙方協議，政府除鼓勵企業提供友善家庭的職場環境外並予以協助。OECD 國家中有半數以上的國家，10 人以上企業提供彈性工時比率高於 40%，其中以瑞典、芬蘭逾 60% 最高。在彈性工作場所方面，OECD 國家的平均利用率約 9%，其中男性略高於女性（因職位較高之故），惟在家工作的時間仍低於女性。

## （二）日本工作生活平衡政策

### 1. 日本假別政策

- (1) 產假：產前 6 週、產後 8 週（多胞胎為 14 週）的有給產假，並可領取由勞工健康保險經費支付的生產津貼，約占薪資所得的 2/3。女性勞工經醫師證明工作活動不影響健康時，可於產後 6 週重返職場。
- (2) 育嬰假：養育 1 歲以下子女之受僱者，不論男女皆可申請 1 年育嬰假。若父母親同時提出育嬰假，採合併計算，計算後的育嬰假由原本 1 年延長至 14 個月，每人以申請 1 年為限。此外，嬰兒因傷病須照顧 2 週以上時，父母亦得於休假期限屆滿前 2 週申請延長育嬰假，至多延長至 18 個月。育嬰假期間可領取 50% 所得的津貼，此津貼由僱用保險支付。

- (3) 介護留職假：家中有人因受傷、疾病或有身體和精神上障礙，需照顧 2 週或更長時間者，可申請 3 個月（93 天）的介護留職假，請假期間可領取由僱用保險給付的津貼，金額為請假前薪資的 40%，惟假滿後得重返原工作崗位。
- (4) 傷病兒童看護假：須照顧家中受傷、疾病學齡前兒童者，每年有 5 天的無薪照顧假；如有 2 人以上須照顧者，最長得請 10 天的無薪照顧假。
- (5) 介護休假：為照顧需要照顧之家庭成員，每年得請 5 天介護休假；有 2 人以上須照顧時，最長得請 10 天介護休假。

## **2. 日本彈性工時政策**

子女未滿 1 歲的日本女性受僱者，每天可有 2 次 30 分鐘休息時間；家中有 3 歲以下子女須照顧且未申請育嬰假者，每日正常工時可減至 6 小時，事業單位不得要求加班、假日上班及夜間工作。另外，為照顧學齡前子女，每月加班不得超過 24 小時、每年不得超過 150 小時，也不得於深夜工作。

## **3. 日本兒童照顧措施**

日本的政策模式相當全面性包括：生育津貼、親職假及育嬰津貼、兒童津貼、兒童撫育津貼，育有幼兒的父母的工時通常能在其 3 歲前獲得縮減，對較大的兒童則有公共托育及學前支持，然而，實務上，托育資源有限亦造成工作與家庭調和的困難性，受撫養配偶的年薪若超過日幣 130 萬（約為員工平均收入 31%），則需自行支付醫療及年金保險費用，此外，有半數以上的雇主支付受撫養配偶的津貼，若其受撫養配偶年薪超過日幣 103 萬（約為員工平均收入 24%）則雇主支付將會停止。（易永嘉，2008）

## **4. 日本性別平等禁止歧視政策**

事業單位不得藉勞工結婚、懷孕、分娩、育嬰假、家庭照顧假、傷病子

女看護假、短期家庭照顧假、縮短工時等，予以解僱或其他不利對待，且不得因勞工申請免除加班及夜間工作等，予以解僱或有其他不利對待。然而，現行日本職場文化對女性仍存在不友善的立場，許多女性在生育後退出職場，除非勞動市場有巨幅改變，否則促進女性就業有限。(韓國性別平等和家庭部(MOGEF)，2016；徐國淦，2015；易永嘉，2008)

### (三) 韓國工作生活平衡政策

#### 1. 韓國假別政策

- (1) 產假：共 90 天，分娩後應至少分配 45 天以上；妊娠 16 週後流產或產死胎之女性勞工，雇主應給予 30 天至 90 天的產假。產假期間薪資不得低於正常工資，前 60 天薪資應由雇主給付，後 30 天則由就業保險基金給付。
- (2) 育嬰假：家中子女未滿 8 歲或小學 2 年級以下者，可申請 1 年育嬰假，惟父母不得同時使用（可各自請 1 年假），而這 1 年的假可拆成 1 或 2 次使用，且員工保有原工作權。育兒休假期間政府給付原薪水的 40% 育兒津貼。
- (3) 父親假（陪產假）：配偶生產時，父親可申請 5 天的帶薪陪產假。

#### 2. 韓國彈性工時政策

可申請育嬰假而未請假之勞工，得要求雇主於育嬰期間縮短工時；惟每周工作時數應在 15 小時以上、30 小時以下，縮短工時期間至多 1 年，可與育嬰假搭配，1 次使用育嬰假、1 次使用縮短工時。

#### 3. 韓國兒童照顧措施

- (1) 照顧孫輩專案：家中有 2 名以上 12 個月以下嬰幼兒的雙薪家庭，若是由 70 歲以下的祖母和外祖母輪流照顧幼兒，則可申請 60 萬韓元（約新

台幣 25,500 元)的育兒津貼,惟須接受 40 個小時的育兒培訓始得申請。

此津貼 40 萬韓元由政府預算支付,其餘 20 萬韓元則由孩子父母承擔。

- (2) 育托嬰設施:員工人數達 500 人以上或女性員工達 300 人以上之企業,應附設育嬰設備。政府則是在小型企業密度高的地區,設置公立托嬰中心,以解決小型企業員工育嬰需求。

#### 4. 韓國性別平等禁止歧視政策

女性妊娠勞工申請產前健康檢查假時,雇主不得扣減該勞工之工資;女性勞工產假結束後,雇主應准許其重返請假前之工作或具同等工資之工作。

#### 5. 韓國「工作和家庭兼容性」有關政策

為提升女性勞動力參與率,韓國積極推動有關「工作和家庭兼容性」(Compatibility of Work and Family)有關政策,希望能達到友善家庭與友善職場的目的。茲將「工作和家庭兼容性」有關政策及其推動措施說明如下:

- (1) 友善家庭企業認證系統 (Family-friendly Corporation Certification System):針對企業或公共組織進行評估進而提供認證的系統,來彰顯這些企業或公共組織在提供分娩、孩童支持、彈性工作安排、建立友善家庭職場文化等友善家庭作法上確實值得效法與學習。
- (2) 家庭愛日 (Family Love Day) 活動:這項活動主要是讓勞工能於每週三準時下班,並鼓勵他們能利用多出來的時間與家人多相處。
- (3) 支持工作媽媽和工作爸爸活動:提供一站式支援系統,協助雙薪家庭解決如職場壓力和幼兒照顧困難的等問題,以達到工作與家庭平衡的目的。  
提供的服務包含:
  - 提供關於懷孕、分娩、育兒的諮詢,提供工作與家庭兼容性資訊,例如周末生活資訊或文化方案。

- 根據婚姻、懷孕、分娩、幼兒照顧等生命週期提供孩童有關的教育。
- 提供改善家庭關係的教育和實施家庭野營方案。
- 提供雙薪家庭子女週六體驗計劃。
- 提供如何運用工作與家庭兼容系統（產假、陪產假等）的到府諮詢或諮詢。
- 支持社區建立在家媽媽和工作媽媽或工作媽媽之間的網絡。
- 提供週末協力孩童照顧的系統。

## 6. 韓國「2016 年度工作計畫」有關政策

南韓性別平等與家庭部（MOGEF）協同教育部、策略和財政部、衛生福利部、就業和勞動部於2016年1月20日提出「2016 年度的工作計畫」（2016 Business Plan），達成「人民幸福」（The Happiness of the People）目標的配套政策方案，包含：

- (1) 加強對弱勢群體工作和家庭兼容性的支持，使「工作與家庭兼容性」得以落實；透過公私協力監督機制進行檢查，解決工作和家庭共存的盲點。
- (2) 提供父親客製化資訊，例如「即將為人父親指導」（Daddy-to-be Guide），以鼓勵父親參與育兒；並透過育兒父親的會議活動，加強對於工作與家庭共生的支持。
- (3) 擴大學齡前兒童的育兒服務，讓母親可以放心地出去工作；透過托兒和育兒中心或機構的強制性預防教育，以避免產生虐兒，進而促進育兒環境的安全。
- (4) 加強對於工作與家庭兼容性不足的事業單位的支持，尤其是對於中小企業的支持，包括：

- 自 2016 年開始，提供小型企業彈性工時、在家工作或電傳工作經費補助，每人 20 萬～30 萬的補助，以達到工作與家庭兼顧的目的。
  - 鼓勵中小企業共同成立托兒中心，以及擴大替代勞工運用的人數補助。
- (1) 提供運用陪產假的制度性環境，啟動縮減工時來減輕子女照顧負擔，包括：
- 推廣「自動育兒休假系統」，當提出產假申請時，育兒休假自動生效，以落實工作與家庭兼容性。
  - 擴大實施育兒期間縮減工時制度，並強化使用這項制度的方便性，以減輕育兒負擔。
- (2) 為了雇主與員工的幸福，推廣工作與家庭共生的公司文化，包括：
- 提供優惠貸款利率、額外的研發經費補助等誘因，鼓勵企業獲得友善家庭認證，並透過持續地輔導與監督，協助企業提升友善家庭管理能力。
  - 與經濟組織和相關部會合作推動「改善企業與組織文化」方案，以落實「工作與家庭兼容性」的企業文化。
- (3) 鼓勵企業引進的優質彈性時間（Flexitime）制度，以減輕雙薪家庭的育兒負擔和避免產假後離職情況的發生。
- (4) 鼓勵男性參與育兒的工作，使父母都能獲得工作與家庭的兼容。

## （四）新加坡工作生活平衡政策

### 1. 新加坡假別政策

- (1) 產假：女性勞工享有 16 週的有給產假。勞雇雙方可協議自訂最後 8 週的產假，彈性改為生產日期前後 12 個月的期限內休完。男性勞工則享

有 1 週的有給陪產假，且另有分享產假（Shared parental leave），父親可分享母親 1 週產假，以協助照顧嬰兒。此外，為提高懷孕受僱員工的保障，女性勞工懷孕期間，若雇主在沒有充足理由下解僱或裁員，則須向該員工支付產假福利。

(2) 育兒（Child care leave）及育嬰假（Infant care leave）：凡家中有 7 歲以下的子女，其父母均可享有每年 6 天的有給子女照顧假。子女 7~12 歲者，則可享有每年 2 天的有給子女照顧假。此外，每年另有 6 天的無薪育嬰假。新加坡政府為推動生育補助方案，另以紅利金的形式補助每一名新生兒，以減輕家長的經濟負擔。前 2 胎最高可領星幣 6,000 元津貼，第 3、4 胎最高可領星幣 8,000 元的生育津貼。

(3) 收養假（Adoption leave）：女性勞工若收養子女，則可享有 4 週收養假，以培養親子間之情感。

## 2. 新加坡彈性工時政策

新加坡政府推行「Work-Life Works! Fund」一次性補助方案，以支應企業因推動工作生活平衡政策所需的花費。另宣導「彈性工時安排」（flexible working arrangement）、加強休假福利及「員工支持方案」（employee supporting schemes），並提供雇主相關補助。

## 3. 新加坡兒童照顧措施

(1) 托育嬰措施：新加坡政府廣設托兒中心，提供半日及全日的托兒服務。

勞工將子女送到嬰兒和幼兒中心，最多可分別享有每月星幣 600 元或 300 元的補貼。此外，為幫助父母分攤撫養孩子的成本，另有寶寶花紅計畫，稅賦優惠及補助新生兒的新保健儲蓄等措施。

(2) 提倡夫妻共享家庭責任計畫：推動「愛心爸爸」（Dads for Life）運動，

發起夫妻共同分攤家務，改變家務是女性責任的傳統思維。

- (3) 推動職場家庭教育方案：雇主可向「社會與家庭發展部」(Ministry of Social and Family Development) 申請補助，為員工開辦家庭與工作生活的午餐會談。

#### 4. 其他政策

新加坡政府為落實工作與生活平衡政策，另推動由勞、資、政三方組成的委員會，除召開「工作與生活平衡會議」(Work-Life Conference) 之外，委員會亦須選出落實工作與生活平衡政策之優秀企業，以頒贈「工作與生活平衡獎」(Work-Life Excellence Award)。

### (五) 美國工作生活平衡政策

#### 1. 美國假別政策

- (1) 親職假<sup>1</sup>：美國的法令並沒有明訂產假、陪產假、育嬰假等假別，僅有「家庭與醫療假法」(Family and Medical Leave Act; FMLA) 規定，受僱者每年可享有 12 週的無薪親職假，且雇主不得拒絕；惟僱用人數為 50 人以下之企業或非營利組織排除適用。
- (2) 請假勞工之保障：勞工請假重返工作後，必須回復其原職或相等之工作。若受僱者請假結束後不重返工作，則須歸還雇主請假期間的保費；年金提撥、年資及與年資有關的權利（如年休假）請假期間將停止累計，待請假結束後，再開始計算。

#### 2. 美國兒童照顧措施

產後 1 年內，需哺乳嬰兒者，雇主應給予合理的集乳時間，並且提供可

---

<sup>1</sup> 親職假請假條件：(1)須照顧新生兒（包括懷孕、產前醫療照顧或分娩）；(2)須照顧出生後的嬰兒或領養、寄養安置；(3)須照顧有嚴重健康問題的配偶、子女（包括 18 歲以下子女與 18 歲以上的身心障礙子女）或父母；(4)本人有嚴重健康問題無法執行職務。



避免同事干擾之洗手間以外的集乳場所，但勞工不得要求給付哺乳時間之工資。僱用人數為 50 人以下之企業或非營利組織則排除適用。

### 3. 美國性別平等禁止歧視政策

雇主若介入、限制、拒絕受僱者行使各種請假權利，屬違法行為；任何人因反對違反請假權利之舉，而遭雇主解僱或以任何其他方式歧視亦屬違法。

## (六) 德國工作生活平衡政策

### 1. 德國假別政策

- (1) 產假：女性勞工可享有 14 週的有給產假，分娩前 6 週、分娩後 8 週。多胞胎或早產時，分娩後的產假可延長為 12 週。產假期間由健康保險與雇主共同支付全薪津貼，惟失業者或無健康保險者，由政府給付產假津貼，女性自營作業者則無產假津貼之權利。
- (2) 育嬰假：最長可達子女出生後 3 年，另可領取 12 個月育嬰假津貼，並按子女出生前 12 個月平均薪資的 67% 給付。惟父母長期失業且領取社會救助超過 12 個月以上者，不再具有領取最低每月 300 歐元的育嬰津貼；倘若子女出生前未就業且未領取社會救助者，則仍具有領取育嬰津貼之資格。
- (3) 子女照顧假：家中有 12 歲以下子女生病，且有醫師證明，其父親或母親可申請 10 天子女照顧假，惟每年請假天數不得超過 20 天，並由健康保險支付 80% 的所得。
- (4) 親屬照顧假：家中長輩或配偶需要照顧時，可申請 10 天的無薪短期照顧假。如需更長時間照顧者，最長可申請 6 個月的無薪照顧假，本項措施僅適用於員工人數達 15 人以上之事業單位。

## 2. 德國彈性工時政策

家庭照顧時間：受僱者須照顧家中扶養親屬時，得在 2 年期間內縮短工時至每週最低 15 小時。縮短工時期間，受僱者將領取較少的工資。

# 二、我國中央與地方政府友善職場措施

## (一) 我國工作生活平衡政策

### 1. 我國假別政策

- (1) 產假：女性受僱者分娩前後，應給予有給產假 8 週；妊娠 3 個月以上流產者，應給予有給產假 4 週；妊娠 2 個月以上未滿 3 個月流產者，應給予有給產假 1 週；妊娠未滿 2 個月流產者，則給予有給產假 5 日。產假期間薪資計算應依《勞動基準法》之規定，受僱工作在 6 個月以上者，工資由雇主照給；未滿 6 個月者，工資減半發給。妊娠 2 個月以上未滿 3 個月流產者及妊娠未滿 2 個月流產者，另依《性別工作平等法》之規定，應給予有給產假 1 週及 5 日，雇主不得拒絕，惟產假期間薪資之計算，依相關法令之規定。
- (2) 陪產假：依《性別工作平等法》之規定，受僱者於其配偶分娩時，雇主應給予陪產假 5 日，陪產假期間工資應照給。
- (3) 育嬰假：依《性別工作平等法》之規定，任職滿 6 個月後，於每 1 子女滿 3 歲前，得申請育嬰留職停薪，惟育嬰留職停薪期間不得超過 2 年。育嬰假期間由就業保險給付 6 個月津貼，並按請假前 6 個月平均月投保薪資 60% 計算，每 1 子女合計最長發給 6 個月津貼。父母同為被保險人者，可分別申請 6 個月津貼，但期間不得重疊。
- (4) 親屬照顧假：依《性別工作平等法》之規定，受僱者於家庭成員需要預

防接種、發生嚴重疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假；其請假日數併入無給事假計算，全年以 7 日為限。雇主不得因受僱者請家庭照顧假而視為缺勤，影響其全勤獎金、考績，此為事假與家庭照顧假不同之處。

- (5) 哺乳時間：依《性別工作平等法》之規定，子女未滿 2 歲須受僱者親自哺（集）乳者，除規定之休息時間外，雇主應每日另給哺（集）乳時間 60 分鐘。受僱者於每日正常工作時間以外之延長工作時間達 1 小時以上者，雇主應給予哺（集）乳時間 30 分鐘。哺乳時間視為工作時間，且親自哺乳不限餵哺母乳，牛乳、羊乳等亦屬之，因此，男性受僱者也可請哺乳時間。

## 2. 我國彈性工時政策

依《性別工作平等法》之規定，受僱於僱用 30 人以上雇主之受僱者為撫育未滿 3 歲子女，每天可減少工作時間 1 小時或調整工作時間；減少之工作時間，不得請求報酬。此外，女性受僱者於妊娠期間，得向雇主申請改調較為輕易之工作，雇主不得拒絕，並不得減少其工資。

## 3. 我國兒童照顧措施

為促進性別工作平權，《性別工作平等法》規定僱用受僱者 100 人以上之雇主，應設置哺（集）乳室、托兒設施或提供適當之托兒措施。據此，勞動部特訂定「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」給予經費補助，以鼓勵雇主营造友善職場環境，促進工作與生活平衡。

- (1) 托兒設施：新興建完成並登記立案者，補助費用最高 200 萬元；已設置並登記立案者，補助改善或更新托兒設施費用，每年最高 50 萬元。托兒設施之補助項目，包括托兒遊樂設備、廚衛設備、衛生保健設備、

安全設備、教保設備、幼童專用車內部安全設施及哺集乳設備等。

(2) 托育補助：受僱者因就業，致無法自行照顧家中未滿 2 歲幼兒，而需送請保母人員照顧，符合下列規定即可申請補助：

A. 一般家庭：申請人經稅捐稽徵機關核定之最近 1 年綜合所得總額合計未達申報標準或綜合所得稅稅率未達 20%者，每位幼兒每月可獲新台幣 2,000 至 3,000 元補助。

B. 中低收入戶每位幼兒每月可獲新台幣 3,000 至 4,000 元補助。

C. 低收入戶、家有未滿 2 歲之發展遲緩或身心障礙幼兒之家庭、特殊境遇家庭、高風險家庭，每位幼兒每月可獲新台幣 4,000 至 5,000 元補助。

D. 有 3 位以上子女之家庭，其未滿 2 歲幼兒需送請保母人員照顧者，補助對象不受最近 1 年綜合所得總額合計未達申報標準或綜合所得稅稅率未達 20%之限制。

#### 4. 我國性別平等禁止歧視政策

依《性別工作平等法》之規定，雇主對受僱者之退休、資遣、離職及解僱，不得因性別或性傾向而有差別待遇。其次，工作規則、勞動契約或團體協約，不得規定或事先約定受僱者有結婚、懷孕、分娩或育兒之情事時，應行離職或留職停薪；亦不得以其為解僱之理由。違反前述規定者，其規定或約定無效；勞動契約之終止不生效力。

此外，受僱者於育嬰留職停薪期滿後，申請復職時，除非有特殊情形，並經主管機關同意者外，雇主不得拒絕；受僱者依規定請產假、陪產假、育嬰假、家庭照顧假時，雇主不得拒絕且不得視為缺勤而影響其全勤獎金、考績或為其他不利之處分。

## (二) 我國政府推動工作生活平衡之作法

勞動部為鼓勵企業推動工作生活平衡，建構友善工作環境，透過法律制度、宣導、輔導、表揚、補助等作法，支持企業推動各項工作與生活平衡措施與制度。說明如下：(張壹鳳，2015)

### 1. 制訂友善家庭勞動法令

在友善家庭制度的法令規範，除了勞動基準法中訂有母性保護等相關規定外，勞動部自 2002 年《性別工作平等法》制定以來，陸續訂定育嬰留職停薪制度與津貼、企業托兒設施措施補助、家庭照顧假、安胎假、提高生育給付、有薪產檢假、擴大陪產假期間等勞動規範，建立友善家庭職場。另於 2013 年開始辦理「育嬰留職停薪復職協助措施」，積極宣導育嬰留停員工的復職權益，創造一個更友善支持勞工兼顧工作與家庭照顧的制度環境。

此外，為持續擴大支持勞工家庭照顧，建立友善生育環境，2014 年修正勞工保險條例，提高生育給付由 1 個月延長為 2 個月；在 2014 年 12 月 11 日修正公布《性別工作平等法》，增訂有薪產檢假 5 日、延長有薪陪產假至 5 日、放寬受僱者任職滿 6 個月後，即可依法申請育嬰留職停薪、並增訂僱用受僱者 250 人以上之雇主應提供哺(集)乳室。2015 年 4 月 27 日，為鼓勵雇主建立友善家庭職場環境，更放寬解釋，任職未滿 6 個月之受僱者，如雇主同意其申請育嬰留職停薪，得繼續參加原有社會保險，以有效保障受僱者權益，使台灣支持勞工平衡工作與家庭照顧的勞動法令日益進步與完備。

### 2. 推廣工作生活平衡理念，輔導企業推動工作生活平衡措施

為支持企業推動優於現行勞動法令的友善措施，勞動部自 2006 年開始推動「友善職場」、「員工協助方案推動計畫」、「企業托兒」、「工作與生活平

衡」等專案計畫，透過辦理研習訓練與企業觀摩，培訓企業規劃工作生活平衡措施之專業知能，另透過專家入場輔導，提供企業諮詢建議，協助企業依其組織文化特色與員工需求，發展各項工作生活平衡措施制度。此外，勞動部亦定期辦理企業托兒宣導座談會，加強輔導企業推動優化的育兒照顧措施。

### **3. 辦理優良企業表揚，廣徵企業推動績優範例**

為肯定企業照顧員工用心，廣徵企業推動友善員工各項創意措施，勞動部定期辦理「友善職場」表揚，並陸續辦理「員工協助方案」及「企業托兒」優良企業選拔，發掘友善優質的企業，以帶動其他企業參與響應。然而，為鼓勵企業以更整體全面的觀點關懷照顧員工，2013 年勞動部擴大整合友善家庭與員工身心健康等計畫內涵為「工作與生活平衡」，2014 年辦理第 1 屆「工作生活平衡獎」優良企業表揚，並辦理「工作生活平衡獎」表揚，廣徵與推廣企業績優創意措施，並在同年訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理工作生活平衡措施；在 2015 年辦理研習工作坊，增進企業瞭解工作生活平衡內涵、推動步驟與實務作法，培訓企業推動人才。

### **4. 補助企業推動工作生活平衡措施**

為具體支持企業推動各項工作生活平衡措施，2014 年訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理推動工作生活平衡相關的員工紓壓課程、員工關懷協助課程、兒童或長者臨時照顧空間、創意家庭日或親子活動等友善家庭措施，協助企業營造正向支持工作環境，使員工得以兼顧工作與家庭照顧責任，安心效率工作，發揮工作潛能熱情。

### （三）我國就業歧視防治相關規定

由於我國目前尚未針對就業歧視防治制定專法，就業歧視防治相關法規範散見於不同法律與行政函釋中，其中又以《就業服務法》及《性別工作平等法》為主，以下將分別說明之。

#### 1. 就業服務法

根據《就業服務法》第 5 條之規定：「為保障國民就業機會平等，雇主對求職人或所僱用員工，不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。」雖然該法條洋洋灑灑禁止了 16 種就業歧視，但僅是一項宣示性規定，在就業歧視之定義、內涵、判斷標準、雇主合法抗辯、舉證責任、救濟程序等方面仍欠缺規範。

前述法條所稱之「求職人或所僱用員工」適用對象包含：

- （1） 中華民國國民。
- （2） 依法取得許可在我國境內工作之外國人。
- （3） 與中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留，依法在我國境內工作之外國人。
- （4） 依法許可在臺灣地區依親居留，並取得許可在臺灣地區工作之大陸地區人民。
- （5） 依法許可在臺灣地區長期居留，居留期間在臺灣地區工作之大陸地區人民。
- （6） 依法許可在臺灣地區工作之取得華僑身分之香港、澳門居民及其符合中華民國國籍取得要件之配偶及子女。
- （7） 依法取得許可在臺灣地區工作之香港、澳門居民。

另依《就業服務法》第 6 條與《就業服務法施行細則》第 2 條之規定，臺北市政府、高雄市政府與各縣市政府均已邀請相關政府機關、單位、勞工團體、雇主團體代表及學者專家組成「就業歧視評議委員會」，以公正客觀的立場，辦理就業歧視之認定與裁罰。事業單位若構成就業歧視，應處新台幣 30 萬元至 150 萬元之罰鍰（就業服務法第 65 條）。

## 2. 性別工作平等法

《性別工作平等法》旨在消弭性別職場之不平等及排除受僱者之就業障礙。在消弭性別職場不平等的部分，包括禁止性別歧視；排除受僱者就業障礙的部分包括性騷擾之防治及促進工作平等措施兩部分。

根據《性別工作平等法》第 7 條之規定：「雇主對求職者或受僱者之招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷等，不得因性別或性傾向而有差別待遇。」若雇主在招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷等方面有性別或性傾向差別待遇之情事時，另依《性別工作平等法》第 31 條規定，雇主應負舉證責任說明該差別待遇與性別或性傾向因素無涉。一旦事業單位構成就業「性別歧視」，可依《性別工作平等法》第 38-1 條規定，得處 30 萬元至 150 萬元罰鍰。

受僱者有結婚、懷孕、分娩或育兒之情事時，《性別工作平等法》第 11 條則規定：

- (1) 工作規則、勞動契約或團體協約，不得規定或事先約定受僱者有結婚、懷孕、分娩或育兒之情事時，應行離職或留職停薪。
- (2) 雇主亦不得以受僱者結婚、懷孕、分娩或育兒為解僱之理由。
- (3) 違反前項規定，其規定或約定無效；勞動契約之終止不生效力。

此外，性別工作平等法第 13 條規定，僱用受僱者 30 人以上者，應訂定



性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法。在促進工作平等措施方面，雇主若不依《性別工作平等法》相關規定給予受僱者生理假、產假、陪產假、家庭照顧假，主管機關可依法處新臺幣 1 萬元以上 10 萬元以下罰鍰。因雇主並無准駁權，受僱者只要提出適當之證明文件證明確實無法出勤時，雇主不得因受僱者未出勤而視為缺勤，而影響其全勤獎金、考績或為其他不利之處分。受僱者或求職者發現雇主違反《性別工作平等法》之規定時，得向地方主管機關申訴。

## 第四節 友善職場企業作為

### 一、國內、外政府友善職場建議措施

#### (一) 澳洲政府友善職場建議作為

根據陳慧敏（2009）之研究，澳洲政府提供了多達 20 項「友善職場」具體作為供企業參考，其中值得國內企業參考的作為包含：

1. 儘量在正常工作時間內安排工作會議
2. 鼓勵員工將年休假修完
3. 協商彈性工作的起始及結束時間
4. 提供「補償時間」(make-up time)作法，以方便員工處理私人家庭事務，未能工作的時間，事後可以補償。
5. 喪親假的使用（擴大「家人」的定義），對象能包括直系血緣以外的親屬
6. 除非特殊狀況，否則不鼓勵週末工作或平日上班到很晚
7. 對休產假的員工，提供「保持聯繫」的計畫
8. 在調動及遷移的考慮上，考慮到員工家人的需求以及工作與家庭議題列入

職場工作協定之協商會議的議程中。

## (二) 我國政府友善職場建議作為

企業如何建立友善職場，勞動部給予以下建議，針對懷孕、分娩及育兒的勞工，企業可提供的友善措施包含：

1. 安胎休養假期間全薪
2. 流產假期間給予全薪
3. 懷孕未滿3個月流產者，給予產假10日
4. 懷孕未滿3個月流產者，產假給予半薪
5. 產前假8日，前5日工資全額發給
6. 生育禮金或補助
7. 15周有薪產假，男性亦可申請
8. 受雇未滿6個月產假全薪
9. 5日陪產假
10. 放寬陪產假申請期限
11. 懷孕女性專用停車位
12. 懷孕女性專用置物櫃
13. 懷孕女性專用無塵衣
14. 懷孕女性優先用餐
15. 育嬰留職停薪2年內發給半薪
16. 育嬰留職停薪後保證回復原職
17. 育嬰留職停薪復職輔導訓練
18. 育嬰留職停薪關懷小組
19. 育嬰留職停薪復職後薪資加計育嬰留停期間之物價調薪

至於企業如何推動勞工工作與家庭平衡，勞動部則建議可提供以下措施：

1. 生理假可享全薪
2. 生理假以半小時計算
3. 有薪家庭照顧假
4. 休假以時計算，方便照顧家庭
5. 給予訂婚假
6. 4個月有薪病假
7. 為照顧家庭可申請在家工作、職務調整
8. 優良哺集乳室認證
9. 哺乳時間彈性
10. 配偶可短期隨輪船航行或提供前往駐點機票
11. 設置完善托兒所及安親班
12. 與托兒所簽約並提供托育費、幼教補助
13. 新生入學假半薪
14. 提供子女獎學金
15. 免費課後接送安親輔導服務
16. 可轉任半職或請調非輪班單位
17. 提供多模式班別由員工自由排定
18. 可申請減少或調整工時
19. 可申請提早或延後上班

除上述之外，勞動部建議企業還可以提供以下友善職場措施：

1. 員工協助方案
2. 積極錄取已婚二度就業婦女

3. 優先考慮雇用因結婚、懷孕等離職再度就業員工
4. 家庭日及親子活動
5. 提供員工眷屬免費團保
6. 兄弟姊妹或子女結婚假
7. 健康促進措施
8. 夜歸女性員工交通車接送

## 二、國外友善職場企業作為

許多在職勞工在辦公室度過的時間遠超過在其他地方的時間，如何讓員工願意樂在工作，友善職場有關措施可說是功不可沒。正因為如此，許多企業或雇主無不挖空心思、想方設法，希望讓員工們感受到公司對他們的身心與家庭生活的重視。國外各大知名企業友善職場作為，茲述如下：(成之約，2015)

### (一) Adobe 公司

Adobe 是一家知名的電腦軟體公司，該公司會於耶誕假期與夏季時關閉美國所有的辦公室長達一週，以便讓員工能獲得完整的休假時間。該公司除了提供帶薪休假制度之外，自 2015 年 11 月 1 日起，新手媽媽還可獲得 26 週的帶薪產假。

### (二) Facebook 公司

Facebook 公司以其慷慨的育嬰假、美麗的辦公室和美食等員工福利聞名。此外，公司員工宣稱 Facebook 公司還有提供其他非常獨特的員工福利。更甚者，公司還會提供經費讓員工贊助慈善或其他員工所選擇的活動。

### (三) Zillow 公司

Zillow 是一家線上房地產資料庫公司，公司提供許多意想不到的員工福利，員工宣稱這是一家最幸福的公司。舉例來說，公司除了提供員工三個月的帶薪育

嬰假外，如果員工正值外地出差，公司還會提供快遞母乳給新生嬰兒的福利。

#### **(四) Salesforce 公司**

Salesforce 是一家雲端運算公司，提供員工每年一週的帶薪假去從事志願服務活動。對於有幼兒的員工，公司提供托兒中心的學費補助和購買外賣食物 (take-out meal) 的費用補助。此外，還提供員工每年七天的支持照顧 (back-up care)，包括照顧與跑腿服務。

#### **(五) Google 公司**

長期以來，Google 都列名為最想去工作的公司之一。公司工作的環境不僅非常好，更提供員工美食、慷慨的育嬰假和甚至慷慨的死亡給付。

在 Google 的舊金山總部，除了有體育館、遊戲室、籃球場、保齡球道等，還提供自助洗衣設備與按摩室。

#### **(六) Square 公司**

Square 是一家財物服務與行動支付公司，公司提供的員工福利相當多元，包括按摩、針灸、脊骨神經推拿、私人運動教練；此外，免費的餐點與飲料、帶薪休假與在家工作等，也都是 Square 所提供的員工福利。

#### **(七) Evernote 公司**

Evernote 是一家數位記事本應用軟體公司，公司協助員工建立良好的人際關係，協助員工能獲得實質的力量。

#### **(八) Netflix 公司**

Netflix 公司最近宣布推動無時間限制的育嬰假政策，在嬰兒誕生或領養後一年內，成為新手父母親的員工可以獲得無時間限制的帶薪假，希望讓員工能在無

財務壓力的情況下能兼顧到育嬰的需求。

### **(九) FlexJobs 公司**

FlexJobs 公司的員工可以自行選擇工作時數。公司所有員工都可以選擇在家工作，同時病假與休假天數沒有限制。當然，員工必須如期與如要求地完成工作，才能確保可以繼續享有這項福利方案。

### **(十) Ruby Receptionists 公司**

對任職期滿五年的員工，Ruby Receptionists 公司會提供員工五週的帶薪休假福利。

## **三、我國友善職場表揚之企業作為**

勞動部於 2006 年首度辦理友善職場表揚活動，旨在鼓勵事業單位對性別平權採取積極作為，進而營造一個友善的工作環境。而參加友善職場評鑑的企業必須在以下方面有具體積極措施：

- 處理受僱者與性別工作平等之申訴，建立申訴制度協調處理機制。
- 協助性別員工升遷與生涯規劃諮詢及訓練。
- 女性夜間工作的安全措施（交通或住宿）。
- 提供員工兼顧工作與家庭之彈性工作與休假制度(如部分工時、彈性工時、有利於員工的休假制度)。
- 對於生理假、產假、陪产假及哺乳時間，有優於現行法令之規定。
- 其他協助均衡家庭和工作之措施(含鼓勵員工使用托兒設施或措施之積極作法、哺乳室、育兒津貼規定等)。
- 積極雇用因結婚、懷孕、分娩、育兒或照顧家庭而離職之再度就業者。
- 積極拔擢女性擔任主管具體作為。

- 積極僱用身心障礙者、原住民之具體作為。
- 其他積極具體作為（29 人以下事業單位訂立工作規則報請主管機關核備後公開揭示、簽訂團體協約等）。

2013 年勞動部為了鼓勵企業建構友善工作環境，協助勞工紓緩工作與家庭生活衝突之壓力，特訂定「工作與生活平衡補助計畫」，補助雇主辦理「員工關懷與協助課程」、「員工紓壓課程」、「友善家庭措施」、「兒童或長者臨時照顧空間」、「工作生活平衡資源手冊或宣導品」及「支持中高齡、身心障礙、遭受家庭暴力、工作適應困難或是妊娠員工之協助措施」等工作生活平衡設施及措施。

緣此，2014 年勞動部辦理第一屆「工作生活平衡獎」表揚優良企業，2015 年繼辦第二屆「工作生活平衡獎」，且分為「工作悠活獎章」、「家庭樂活獎章」及「健康快活獎章」三大獎項。為瞭解我國企業推行友善工作、工作生活平衡之設施及措施，本研究特列舉說明 2016 年度「工作生活平衡獎」獲獎事業單位績優事蹟，茲述如下：

### （一）工作悠活獎章

對勞動者而言，工作與生活上的時間分配易產生競合，因此，工時彈性化措施對員工而言有其必要性。企業可透過藉由靈活的工作安排，協助員工因應工作與生活上的中長期需求，例如：變更工作時間起迄、轉換為部分工時工作者、在家工作、電傳勞動等。此外，多元的給假制度亦可協助員工突發性的請假需求，例如家人生病、小孩打預防針、子女新生入學等。2016 年度「工作悠活獎章」獲獎事業單位績優事蹟，茲列舉如下：

表 2-2 工作悠活獎章獲獎事業單位績優事蹟

公司名稱	成立時間	產品或經營範圍	員工人數	績優事蹟
一零一科技股份有限公司	民國 95 年 10 月	軟體研發與設計	男 18 人 女 19 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 紓壓工作環境</li> <li>■ 每週三 2 小時運動假</li> <li>■ 小年夜提前半天放假</li> <li>■ 有薪生日假、公益假</li> <li>■ 活絡組織氣氛節日活動</li> </ul>
一零四資訊科技股份有限公司	民國 85 年 02 月	求職求才與人力資源規劃諮詢服務	男 224 人 女 416 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 員工規劃裝修辦公室及設立多功能休息室</li> <li>■ 生日快樂假</li> <li>■ 志工講師假</li> <li>■ 新進同仁預給特休假 3 天</li> </ul>
佳世達科技股份有限公司	民國 73 年	電子設計代工	男 1131 人 女 571 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 天有薪訂婚假</li> <li>■ 1 天有薪志工假</li> <li>■ 特殊需求可申請彈性上下班</li> <li>■ 設有總經理信箱及 2885 服務專線</li> <li>■ 組織感恩活動</li> </ul>
安聯人壽保險股份有限公司	民國 84 年	壽險、意外險、健康險	男 168 人 女 332 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5 天全薪病假</li> <li>■ 精算人員溫書考試假</li> <li>■ 新人首年 10 天特休</li> <li>■ 在家上班</li> <li>■ 暢通溝通管道，且每年進行全體員工「員工認同度調查」</li> </ul>
巨鷗科技股份有限公司	民國 90 年 9 月 11 日	產業輔導與行銷專案顧問雲端平台服務	男 16 人 女 15 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 世足補眠特別假</li> <li>■ 慢性病提早 1.5 小時下班</li> <li>■ 提早一天放年假</li> <li>■ 組織氣氛活絡活動</li> <li>■ 暢通溝通管道</li> </ul>

資料來源：勞動部工作生活平衡網 <http://wlb.mol.gov.tw/page/Content.aspx?id=509>，瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。

## (二) 家庭樂活獎章

每位勞動者在工作上及家庭中往往同時扮演了多重角色，此時，企業應以關



懷和體恤的角度，給予員工相家庭生活的支持措施，例如：提供懷孕員工母性保護友善措施，或者針對員工子女提供托兒設施或措施、照顧服務資訊，以及辦理「家庭日」活動等，期望藉此增加員工及家屬對企業的認同感及向心力。2016年度「家庭樂活獎章」獲獎事業單位績優事蹟，茲列舉如下：

表 2-3 家庭樂活獎章獲獎事業單位績優事蹟

公司名稱	成立時間	產品或經營範圍	員工人數	績優事蹟
華邦電子股份有限公司	民國 76 年 9 月	快閃記憶體、利基型記憶體及行動記憶體	男 1499 人 女 786 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 準媽咪休息室</li> <li>■ 好孕禮、好孕卡</li> <li>■ 每月 5,000 元育兒補助至員工子女 4 歲</li> <li>■ 舉辦家庭日活動</li> </ul>
臺灣證券交易所股份有限公司	民國 50 年 10 月 23 日	證券上市、證券商管理與服務	男 347 人 女 278 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 托兒津貼</li> <li>■ 8 天全薪產前假</li> <li>■ 5 天全薪事假</li> <li>■ 30 天全薪病假</li> <li>■ 孕媽咪關懷諮詢</li> </ul>
裕隆汽車製造股份有限公司	民國 42 年 9 月	製造及銷售各種汽車及相關零組件	男 1042 人 女 90 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新手爸媽關懷手冊及諮詢</li> <li>■ 溫馨哺(集)乳室及不限哺乳時間規定</li> <li>■ 親子講座</li> <li>■ 育兒分享會與新生兒賀禮</li> </ul>
康舒科技股份有限公司	民國 70 年 7 月 29 日	電源供應器	男 810 人 女 454 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 康舒寶寶生育獎勵 每胎 66,000 元</li> <li>■ 女性員工孕期安心照護支持</li> <li>■ 員工子女暑期職場體驗實習</li> <li>■ 舉辦家庭親子活動</li> </ul>
遠銀國際租賃股份有限公司	民國 87 年	企金授信、不動產租賃、車輛租賃等	男 53 人 女 60 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全薪家庭照顧假</li> <li>■ 全薪安胎假</li> <li>■ 子女一起上班</li> </ul>

資料來源：勞動部工作生活平衡網 <http://wlb.mol.gov.tw/page/Content.aspx?id=515>，瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。

### (三) 健康快活獎章

健康的勞動力，是企業經營的根本。員工的健康，包含生理、心理和職場安全衛生維護三個面向，並且環環相扣，目前常見的議題包含壓力與情緒管理、憂鬱症、減重、預防過勞及職災等。企業可透過評估員工需求、職業特性、工作樣態等規劃適合的方案，並進行跨部門的資源整合，擴大服務範圍。2016 年度「健康快活獎章」獲獎事業單位績優事蹟，茲列舉如下：

表 2-4 健康快活獎章獲獎事業單位績優事蹟

公司名稱	成立時間	產品或經營範圍	員工人數	績優事蹟
輝瑞大藥廠股份有限公司	民國 51 年 1 月 6 日	西藥（處方用藥、疫苗）	男 217 人 女 161 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 365-24 即時員工協助系統</li> <li>■ 多元健康促進活動</li> <li>■ 住院慰問與急難救助</li> <li>■ 健康小秘書 App</li> </ul>
瑞士商弗克司股份有限公司台灣分公司	民國 63 年	生產高性能避震器	男 131 人 女 61 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 登山車文化</li> <li>■ 推動員工協助方案</li> <li>■ Buddy Program 夥伴計畫</li> <li>■ 紓壓課程與服務</li> <li>■ 保健與人因工程改善措施</li> </ul>
高雄捷運股份有限公司	民國 89 年 12 月 28 日	大眾捷運系統營運業	男 1154 人 女 225 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 推動員工協助方案</li> <li>■ 新進同仁關懷</li> <li>■ 團體運動競賽及獎助自主運動競賽</li> <li>■ 15 天全薪傷病假</li> <li>■ 6 個月全薪重大傷病假</li> </ul>
中租控股股份有限公司	民國 100 年 12 月 13 日	租賃、分期付款、直接融資等多元性財務金融商品	男 2341 人 女 1588 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 紓壓環境</li> <li>■ 健康促進計畫</li> <li>■ 免費健檢與健康管理</li> <li>■ 每週三天舒壓按摩服務</li> <li>■ 多元化社團</li> </ul>
和泰興業股份有限公司	民國 52 年	日本大金空調台灣總代理	男 196 人 女 86 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 循環式健康管理模式</li> <li>■ 積極推廣個人自主健康管理</li> </ul>

公司名稱	成立時間	產品或經營範圍	員工人數	績優事蹟
				■ 新起點健康生活計畫三天兩夜樂活營

資料來源：勞動部工作生活平衡網 <http://wlb.mol.gov.tw/page/Content.aspx?id=516>，瀏覽日期：2017年2月10日。

## 第五節 縣市政府友善職場優良事業單位評選指標

### 一、新竹市政府勞工處評選指標

為保障勞工之工作權益，提升職場之友善工作環境，促進勞資和諧，減少勞資糾紛，新竹市政府勞工處於2016年辦理「幸福勞動·友善職場」優良事業單位表揚活動，以鼓勵企業積極落實勞動法令，建構和諧工作環境。其中，有關性別工作平等環境評選指標包含對員工招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇，以及員工申請生理假、家庭照顧假、陪产假、育嬰留職停薪等請假情形。另一方面，身心障礙者與原住民的進用情況，以及員工諮商與關懷措施等，均為本次活動友善職場指標評估內容。詳情請參閱附件一新竹市政府「幸福勞動·友善職場」優良事業單位評選獎勵活動實施計畫內容。

表 2-5 新竹市政府勞工處友善職場優良事業單位評選指標

指標面向	評分項目	評分內容
工作環境指標 (20%)	職業安全衛生管理措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 依規定設置勞安人員並定期召開會議</li> <li>✓ 有辦理勞安教育訓練</li> <li>✓ 有設置休息空間(如運動設施、按摩、視聽設備等)</li> <li>✓ 工作現場溫度、濕度及噪音均符合法令</li> <li>✓ 有推動職業安全衛生自主管理</li> </ul>

指標面向	評分項目	評分內容
	工作空間設計與舒適度	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 辦公室或廠場空間設計及佈置兼顧舒適度與實用性</li> <li>✓ 有設置哺乳室</li> <li>✓ 辦公室環境有定期消毒</li> <li>✓ 辦公室環境有植栽維護及綠美化</li> <li>✓ 辦公室照明度佳、通風良好</li> </ul>
待遇與教育指標 (20%)	工資、獎金給與情形與調整制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 薪資水準(員工平均薪資/該業別平均薪資) 薪資水準=1 薪資水準&gt;1.2 薪資水準&gt;1.5</li> <li>✓ 近二年有調高員工薪資</li> <li>✓ 有其他給予(如工作獎金、股票、禮券等)</li> </ul>
	員工職涯升遷、培訓制度與執行情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 升遷管道有公開之制度</li> <li>✓ 有補助員工進修學費或考試報名費</li> </ul>
	員工招募規劃、條件與訓練情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有員工招募計畫</li> <li>✓ 針對不同層級員工有不同層次的培訓</li> <li>✓ 辦理員工教育訓練場次 103年-104年辦理場次 1~3次 103年-104年辦理場次 4次以上</li> </ul>
福利與獎勵指標 (20%)	撫育、撫卹措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有設置托兒設施或措施</li> <li>✓ 有子女就學補助或獎學金</li> <li>✓ 有員工撫卹措施</li> </ul>
	年終獎金與利潤分享	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有績效獎金制度</li> <li>✓ 有員工分紅、認股制度</li> </ul>
	其他照護措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有員工健康檢查措施</li> <li>✓ 有員工餐廳或伙食津貼</li> <li>✓ 有員工宿舍</li> <li>✓ 有員工交通車或補助</li> </ul>
友善職場指標 (20%)	性別工作平等環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 對員工招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇。</li> <li>✓ 員工生理假、家庭照顧假、陪產假、育嬰留職停薪等請假情形。</li> </ul>
	身心障礙者與原住民進用	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 有足額進用身心障礙者</li> </ul>

指標面向	評分項目	評分內容
		✓ 有超額進用身心障礙者 ✓ 有足額進用原住民 ✓ 有超額進用原住民
	無障礙措施	✓ 有設置無障礙環境措施
	員工諮商與關懷措施	✓ 設有員工申訴信箱 ✓ 設有專人為員工職場、家庭或個人問題進行輔導
各項指標創意度 (20%)	工作環境特殊創意項目	由委員視事業單位所提供資料評分
	待遇與教育特殊創意項目	由委員視事業單位所提供資料評分
	福利與獎勵特殊創意項目	由委員視事業單位所提供資料評分
	友善職場特殊創意項目	由委員視事業單位所提供資料評分

資料來源：新竹市政府「幸福勞動·友善職場」優良事業單位評選獎勵活動實施計畫，<http://www2.hccg.gov.tw/>，瀏覽日期：2017年2月10日。

## 二、高雄市政府勞工局評選指標

為鼓勵事業單位積極落實性別工作平等法，高雄市政府勞工局於2012年辦理友善職場評選活動，期藉由表彰落實該法之優良事業單位，形成一個重視性別平權的氛圍，進而達到消除性別歧視、性別工作權的實質平等，以及高雄市市民對勞動條件的重視與友善職場的關注。本次活動評選項目包含：

員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施，具有成效者。

推動員工工作與家庭平衡，提供具體措施，具有成效者。

建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制，具有成效者。

開辦其他友善職場措施，具有創意及具體成效者。

詳情請參閱附件二高雄市政府勞工局「友善職場」優良事業單位選拔活動計畫內容。

表 2-6 高雄市政府勞工局友善職場優良事業單位評選指標

評選項目	評選內容
<p>一、員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施，具有成效者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 女性員工申請安胎休養請假之情形</li> <li>✓ 女性員工妊娠期間改調較輕易工作之情形</li> <li>✓ 事業單位產假規定及產假期間提供之友善對待措施</li> <li>✓ 事業單位育嬰留職停薪規定及留職停薪期間提供之友善對待措施</li> <li>✓ 員工育嬰留職停薪復職比例及復職後事業單位提供之友善對待措施</li> <li>✓ 對於員工懷孕、分娩及育兒時，事業單位還有提供哪些友善對待措施</li> </ul>
<p>二、推動員工工作與家庭平衡，提供具體措施，具有成效者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 員工配偶分娩時，事業單位提供之友善對待措施（如陪產假或津貼等）</li> <li>✓ 女性員工請生理假之情形</li> <li>✓ 事業單位哺乳室設置及哺乳時間提供情形</li> <li>✓ 員工請家庭照顧假之情形</li> <li>✓ 事業單位為使員工安心撫育幼兒，對於員工申請減少工作時間或調整工作時間之辦理情形</li> <li>✓ 事業單位辦理托兒設施或提供適當之托兒措施情形</li> <li>✓ 對於協助員工平衡家庭與工作，事業單位還有提供哪些友善對待措施？（如提供員工職場與生涯規劃之諮詢及訓練等）</li> </ul>
<p>三、建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制，具有成效者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 為防治性騷擾建立哪些具體預防措施？（如實施教育訓練、頒布禁止聲明或指定專人負責等）</li> <li>✓ 事業單位處理受僱者之申訴機制及運作情形</li> <li>✓ 事業單位對於性騷擾防治及申訴協調處理機制還有哪些具體措施</li> </ul>
<p>四、開辦其他友善職場措施，具有創意及具體成效者。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事業單位推動員工職場心理健康或員工協助方案，具體成效為何？</li> <li>✓ 事業單位對於行動不便或有特殊需求的勞工提供哪些個別化的友善措施？</li> <li>✓ 事業單位是否曾獲安全衛生優良事業單位獎項</li> </ul>

評選項目	評選內容
	<p>或參加安全衛生家族，其具體成果為何？</p> <p>✓ 事業單位提供或訂定其他具有積極促進性別工作平等之具體辦法或措施，並有顯著成效。(如主管性別比例均衡作為、提供女性夜間工作安全措施或積極僱用因結婚、懷孕、分娩、育兒或照顧家庭而離職之再度就業者。)</p>

資料來源：高雄市「友善職場」優良事業單位選拔活動，<https://goo.gl/LVUI5V>，瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。

### 三、臺北市政府勞動局評選指標

臺北市政府勞動局為營造幸福友善的勞動環境，鼓勵企業重視員工的職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡員工工作與家庭生活，提升生活品質，與企業共創經濟社會價值，特訂定「幸福企業獎」評選及獎勵實施計畫。該計畫評選項目及配分分別為：工作環境指標（20%）、待遇與培育指標（25%）、福利與獎勵指標（20%）、友善職場指標（20%）及其他特色（15%）。詳情請參閱附件三，臺北市政府勞動局第三屆「幸福企業獎」評選及獎勵實施計畫內容，各指標內容說明如下：

表 2-7 臺北市政府勞動局「幸福企業獎」評選指標

指標面向	評分項目
工作環境指標 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 職業安全衛生管理措施</li> <li>■ 工作空間設計與舒適度 例如：員工每人平均可使用之空間（以平方公尺計）、辦公室或廠場空間設計布置之美觀與實用性、哺乳室或照明通風、定期消毒、清潔維護、植栽維護及綠美化等。</li> <li>■ 職場健康促進 例如：定期健康檢查及健康報告追蹤、定期健康衛生教育、提</li> </ul>

指標面向	評分項目
	<p>供促進職場健康之設施或措施、無菸宣導等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作職場的無障礙設施或措施</li> <li>■ 高齡友善工作環境</li> </ul> <p>例如：在工作場所設有高齡者適用之友善措施。</p>
<p>待遇與培育指標 (25%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工資、獎金給予情形與調整制度 (建議表列實際數值) 例如：薪資水準 (員工平均薪資 / 該業別平均薪資); 101 年度平均調薪幅度; 其他現金型給予等 (工作獎金、股票、禮券等非底薪或與工作績效連動之給予)。</li> <li>■ 員工職涯升遷與執行情況 例如：內部職位發布為員工提供內部晉升機會、公平的績效考核、完善的輪調制度以及升遷管道有公開制度。</li> <li>■ 員工招募規劃、條件與穩定就業程度 例如：需要聘僱新人的理由、工作的資格條件; 及相較於在同業有較低離職率、流動率等。</li> <li>■ 多樣化的培訓制度 例如：新人訓練、針對不同層級員工有不同層次的培訓、補助員工進修學費或考試報名費、教育訓練場次、科目多元性等。</li> </ul>
<p>福利與獎勵指標 (20%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 撫育、撫卹措施 例如：托兒設施或措施; 子女就學補助或獎學金等。</li> <li>■ 年終獎金與利潤分享 例如：績效獎金、員工分紅制度、員工認股。</li> <li>■ 其他照護措施 例如：舒壓設施或場所之提供; 員工健康檢查補助、員工餐廳、員工宿舍、交通車或交通費補助、員工團體保險等。</li> <li>■ 表揚與獎賞 例如：表揚不同等級貢獻、卓越表現的員工、員工服務年資表彰制度、績優同仁留任獎勵、鼓勵內部同仁踴躍推薦優秀人才任職可獲推薦獎勵等。</li> </ul>



指標面向	評分項目
友善職場指標 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>員工性別工作平等環境</b> 例如：對員工招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇；員工生理假、家庭照顧假、陪產假、育嬰留職停薪請假情形等。</li> <li>■ <b>身心障礙者與原住民進用</b></li> <li>■ <b>員工諮商與關懷措施</b> 例如：意見溝通管道是否暢通；設有專人為員工職場、家庭或個人問題之輔導、EAP 員工協助方案等。</li> <li>■ <b>工作與生活平衡</b> 例如：彈性工作安排（彈性工時安排、在家工作等）。</li> </ul>
其他特色 (15%)	特殊創意項目、企業內部員工滿意度調查、財務表現、永續發展、社會關懷

資料來源：臺北市「幸福企業獎」評選及獎勵實施計畫，<https://goo.gl/KOghwJ>，瀏覽日期：2017年2月10日。

## 四、台南市政府勞工局評選指標

台南市政府勞工局為促進性別友善、無歧視、族群融合的勞動環境，鼓勵企業重視員工職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡工作與家庭生活，以提升勞工生活品質，與企業共創經濟社會價值，特辦理「臺南市溫心職場徵選活動」，期盼透過本徵選活動表揚優良企業，並形成企業標竿模仿效應。

本活動評選指標主要為工作環境指標（如員工安全、工作空間、就業歧視禁止）、勞動條件及待遇指標（如薪資福利、工時與休假）、友善職場指標、創新指標（特殊創意）等四大項指標，象徵企業的五個用心來進行評選。詳情請參閱附件四台南市政府勞工局溫「心」職場徵選活動計畫內容，指標說明如下：

表 2-8 臺南市政府勞工局「溫心職場」評選指標

指標面向	評分項目	評選內容
工作環境指標 (35%)	員工安全健康維護	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 員工健康管理</li> <li>■ 辦公室環境有辦公室環境有清潔維護、救緊急醫療用品</li> </ul>
	工作空間設計與舒適度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作環境舒適度(飲水、消防、休閒設備等)</li> <li>■ 有設置哺乳室</li> </ul>
	工作平等促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明定生理假、家庭照顧假、安胎假、產假、陪產假、育嬰留職停薪等請假流程及表單</li> <li>■ 對育嬰留職停薪即將復職之受僱者，主動通知復職並提供適當之業務訓練及必要之協助措施</li> <li>■ 育嬰留職停薪復職率達 60%以上</li> </ul>
	職場性騷擾之防治	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示</li> <li>■ 對新進員工及受僱者實施防制職場性騷擾教育訓練</li> </ul>
	就業歧視之禁止	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明定升遷辦法或實施多元僱用政策</li> <li>■ 女性占主管比例</li> <li>■ 有進用原住民</li> <li>■ 有進用新住民</li> <li>■ 進用身心障礙者(重度以上以2人計算)</li> </ul>
勞動條件及待遇指標(30%)	工資、獎金給與或調整情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 薪資水準(員工平均薪資/該業別平均薪資)</li> <li>■ 近2年員工薪資成長</li> <li>■ 近2年發放獎金、分紅</li> </ul>
	員工訓練情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立員工職前教育訓練制度</li> <li>■ 配合職務給予員工教育訓練</li> <li>■ 有補助員工進修學費或考試報名費</li> </ul>
	工作時間與休假情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 加班費給付</li> <li>■ 正常工時低於法定標準</li> <li>■ 特別休假放假比例(實際休假天數/法</li> </ul>

指標面向	評分項目	評選內容
		定休假天數)
	提供員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依法設置職工福利委員會</li> <li>■ 職工福利委員會依法如期申報預(決)算書及計畫書</li> </ul>
友善職場指標 (35%)	促進工作家庭平衡	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 彈性工時制度</li> <li>■ 有設置托兒設施、措施</li> <li>■ 訂定哺乳時間及為使照顧家庭成員調整工時之規定或有個別協商調整紀錄</li> <li>■ 親職教育、家庭日或其他重視家庭活動的舉辦</li> </ul>
	協助員工家庭措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有子女育兒津貼、就學補助或獎學金</li> <li>■ 針對員工家庭遭逢特殊因素導致生活經濟困難者給予協助</li> <li>■ 設有員工諮商輔導(如：諮詢專線)或員工 EAP 協助方案</li> </ul>
	提供無障礙空間與職務再設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 設置無障礙環境措施</li> <li>■ 提供職業重建或職務再設計</li> </ul>
	勞資會議及其他溝通管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期召開勞資會議</li> <li>■ 內部及其他溝通、申訴管道暢通(如：意見箱)</li> </ul>
創新指標 (10%)	特殊創意項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 特殊創意項目或上述未列事項</li> </ul>

資料來源：臺南市溫"心"職場徵選活動計畫，<https://goo.gl/7bpCtt>，瀏覽日期：2017年2月10日。

## 第六節 小結：新住民就業友善職場指標之初擬

事業單位推動友善職場措施，除可提升企業形象之外，亦有助於徵才與留才、增進組織效率、降低員工離職率，其所產生的效應，不但有助於企業整體發展，更能厚植國家競爭力。由此可見，友善職場的實施，對企業而言，有其人力資源管理與發展的重大意義，故友善職場的推行其必要性。

另一方面，建造「友善職場」及「工作生活平衡」的勞動環境，早已是世界各國重要的政策和議題，OECD 及各先進國家在友善職場及工作生活平衡方面所推行的相關政策與措施，大致上可分為假別政策(如：產假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假等)、彈性工時政策、兒童照顧措施(如：托育嬰措施、津貼補助等)及性別平等禁止歧視政策等四大領域，而我國在平衡工作與家庭照顧的勞動法令也日益完善。

進一步探討我國企業友善職場之作為可發現，事業單位所實行的友善職場之制度與措施，約略可分為工作面、家庭面及健康面三大面向，相關措施包含提供多元的給假制度、工時彈性化措施、員工關懷與協助措施、員工紓壓課程及友善家庭措施等。我國中央及地方政府為了鼓勵企業重視友善職場措施，特訂定相關評選及獎勵實施計畫，以表揚優良事業單位，並期盼藉此形成標竿模仿效應。

本研究綜合前述勞動部及其他國家友善職場之積極措施，以及根據前述縣市政府友善職場優良事業單位評選指標之內容，進一步探討可適用於評估新住民就業友善職場之指標。初步將指標分為九大構面，分別為：創造就業機會、保障工作權利、工作場所的社會排除、性別工作平等環境、平衡工作與家庭生活、職場性騷擾之防治、諮商與關懷措施、安排職前與在職教育訓練、其他友善職場措施。另依九大構面初步研擬新住民就業友善評估指標，而這些指標也將成為後續德菲法問卷設計之基礎架構；初步研擬之指標內容如下：

表 2-9 新住民友善職場指標 (初擬)

關鍵策略	評估指標
創造就業機會	✓ 新住民平等的僱用機會
保障工作權利	✓ 新住民求職時無僱用歧視之情事(如國籍 / 出生地歧視、語言 / 口音歧視、年齡歧視等)
	✓ 新住民就業後雇主無差別或不公平待遇之情事(如國籍 / 出

關鍵策略	評估指標
	生地、薪資福利等)
工作場所的社會排除	✓ 新住民就業後無同僚歧視之情事
性別工作平等環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新住民的招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇。</li> <li>✓ 新住民可申請生理假、家庭照顧假、產假、育嬰留職停薪等假別。</li> </ul>
平衡工作與家庭生活	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 產假期間事業單位提供新住民友善對待措施</li> <li>✓ 育嬰留職停薪期間事業單位提供新住民友善對待措施</li> <li>✓ 育嬰留職停薪復職後事業單位提供新住民友善對待措施</li> <li>✓ 對於新住民懷孕、分娩及育兒時，事業單位提供新住民友善對待措施（如：設置托兒設施、措施，以及訂定哺乳時間等）</li> <li>✓ 為協助新住民平衡家庭與工作，事業單位提供新住民友善對待措施（如：彈性工作安排，以及親職教育、家庭日或其他重視家庭活動的舉辦）</li> </ul>
職場性騷擾之防治	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示</li> <li>✓ 對新住民新進員工實施防制職場性騷擾教育訓練</li> </ul>
諮商與關懷措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 建立新住民意見溝通管道（如：意見反應 / 申訴信箱等）</li> <li>✓ 設有專人為新住民職場、家庭或個人問題進行諮商輔導</li> <li>✓ 針對新住民家庭遭逢特殊因素導致生活經濟困難者給予協助</li> </ul>
安排職前與在職教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 建立新住民職前教育訓練制度</li> <li>✓ 配合職務給予新住民在職教育訓練</li> <li>✓ 補助新住民進修學費或考試報名費</li> <li>✓ 安排新住民中文語言進修訓練</li> </ul>
其他友善職場措施	✓ 公司重要標示與文件考量到新住民語言需求

資料來源：本研究整理

## 第三章 新住民與專家訪談發現與分析

### 第一節 訪談設計與訪談對象

現今國內友善職場相關文獻資料相當有限，為了瞭解事業單位推行友善職場措施之適用對象與概況，進而規劃新住民就業友善職場指標之內容，本研究以在職的新住民勞工做為訪談對象，分別訪談四位北部、三位中部、三位南部的新住民勞工，共計十位在職的新住民勞工。

#### 一、新住民訪談設計與對象

為了得知新住民在職場中可能遭遇的困境以及身在職場的友善情況。除了瞭解新住民的家庭概況及家庭成員對就業的想法以外，從新住民求職開始，投遞履歷或被推介到面試的過程所遭遇的情況。並進一步瞭解在任職後，新住民在就業場所接觸的環境、同仁與制度上的認知與感受。本研究初步設計以下題目，並且視受訪者回答情形繼續深入訪問，以蒐集相關資訊，進而作為後續研究之參考依據。訪談過程中，將請受訪者說明自身在職場中對友善職場的認知及單位實施的情況，訪談題目如下：

##### （一）新住民訪談設計

###### 1. 新住民受訪者基本資料

- (1) 您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。
- (2) 您來台灣多久？是否適應台灣生活？
- (3) 您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？
- (4) 您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

###### 2. 新住民求職遭遇情況

- (1) 您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？
- (2) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？
- (3) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？  
能否舉例？
- (4) 是否曾經有好或不好的求職經驗？
- (5) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

### 3. 新住民在職工作情況

- (1) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？
- (2) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？
- (3) 公司在制度方面是否有友善的措施？
- (4) 公司在工作方面是否有友善的設施？
- (5) 公司在環境方面是否有友善的協助？
- (6) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？
- (7) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？
- (8) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？
- (9) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？
- (10) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

### 4. 新住民友善職場的認知與期待

- (1) 您認為什麼是友善職場？
- (2) 您認為友善職場應該要有哪些條件？
- (3) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？
- (4) 您期待友善職場對您產生哪些助益？

## (二) 訪談對象

為瞭解新住民在職場上所可能遭遇到的情況，分別劃分北、中、南部此三個區域，挑選北部四位、中部三位、南部三位的訪談對象。經由各地區的縣市新住民協會所推薦，得以邀約具意願受訪的新住民，並盡量在同一地區以不同國籍與不同產業別就業的新住民為對象，期望能較充份瞭解各新住民進入就業市場所遭遇的情形。以深度訪談的方式，發掘新住民在就業所遇見的困境與問題，從而獲取對友善職場有助益的訊息。本研究深度訪談十位新住民勞工，相關資訊如下表所示：

表 3-1 新住民訪談對象

編碼	受訪者	婚姻方式	居住地	國籍	年齡	任職產業	職稱	現職年資
N01	馮小姐	自由	新北市	中國	39 歲	燃料零售業	加油員	4 年
N02	王小姐	介紹	新北市	緬甸	45 歲	社團法人	手工技藝講師	1 年
N03	邱小姐	自由	新北市	印尼	42 歲	教育業	母語講師	2 年
						食品業	配送員	5 年
						清潔服務業	清潔員	7 年
						美容業	彩妝師	2 年
						政府機關	通譯	5 年
N04	陳小姐	自由	新北市	泰國	42 歲	政府機關	通譯	6 年
						教育業	母語講師	5 年
						餐飲業	烹飪講師 廚師	12 年
M01	康小姐	自由	台中市	泰國	52 歲	教育業	司機	10 年
M02	陳小姐	介紹	台中市	中國	47 歲	紡織業	裁縫師	7 年
M03	阮小姐	介紹	台中市	越南	42 歲	製造業	品檢員	14 年
S01	丁小姐	介紹	台南市	中國	38 歲	美容業	芳療師	2 年
						保險業	保險經紀人	0.5 年



編碼	受訪者	婚姻方式	居住地	國籍	年齡	任職產業	職稱	現職年資
S02	陳小姐	介紹	嘉義市	柬埔寨	43 歲	餐飲業	服務生	6 年
						餐飲業	廚工	2 年
						食品製造業	計件工	12 年
S03	周小姐	仲介	嘉義市	緬甸	57 歲	食品製造業	作業員	20 年

資料來源：本研究整理。

## 二、專家訪談設計與對象

為了將所擬定的指標有較全面的策略與評估方向，遂進行辦理過工作生活平衡或友善職場選拔或活動相關的單位，以及協助新住民就業的單位，邀約其經驗豐富的承辦人員參與訪談。從中瞭解原本指標項目的不足，以及在選拔友善企業或活動評估時，所可能遇到的情況，作為新住民友善職場指標的參考。

### (一) 專家訪談大綱

1. 對於本研究所初擬之新住民友善職場指標（參照表 2-9），是否認為有新增、修訂或建議之項目？
2. 對於選拔友善職場的事業單位，是否有持續追蹤的措施？選拔活動對於友善職場的推動有哪些效益？
3. 對於新住民友善職場的推動，是否有相關之建議？

### (二) 專家訪談對象

依據初擬的友善策略指標探討其不足之處，邀請參與或執行過，求職及辦理友善職場相關選拔活動的成員進行訪談，對象如下：

表 3-2 專家訪談對象

單位	職稱	專家代表	邀請理由
新竹市 就業服務處	科長	葉○○	地方勞動機關一般就業服務 與新住民就業服務的單位
勞動部 勞動福祉退休司	科長	張○○	工作生活平衡獎選拔與計畫 所承辦的單位

資料來源：本研究整理。

## 第二節 新住民個案訪談發現

在新住民個案訪談的部分，本研究訪談 10 位新住民，包含北部 4 位（中國籍 1 位、緬甸籍 1 位、印尼籍 1 位及泰國籍 1 位）、中部 3 位（中國籍 1 位、泰國籍 1 位及）、南部 3 位（中國籍 1 位、緬甸籍 1 位及柬埔寨籍 1 位），而這些個案遴選方式是經由民間團體所推薦數位新住民後，經過詢問且有意願受訪者，藉以深入瞭解其自身經驗、情感、想法與所遭遇之情況。訪談發現如下：

### 一、新住民背景

#### （一）受訪新住民婚姻多數為親友介紹

受訪的新住民當中，多數婚姻是經由朋友或認識者所介紹。五位是親友介紹（占 50%），四位自行戀愛認識（占 40%），一位是仲介安排相親（10%）。非中高齡新住民 38~43 歲者有六位（占 60%），中高齡 45~57 歲者有四位（占 40%）。就學歷而言，有二位大學（占 20%），高中三位（30%），專科一位（10%），二位國中（20%），國小一位（10%）。受訪者的家庭狀況較為融洽，語言溝通皆沒有障礙。

「現在 38 歲，是中國籍，目前婚姻算很好，是由先生的姐姐介紹後才認識的，我學歷是國中……，中文溝通都沒有問題，台語也都可以。」(S01)

「我是 62 年次的，大概是 43 歲左右，透過朋友介紹認識的。目前先生已經

因病去世，在柬埔寨有唸到五年級.....我的台語比較好.....」(S02)

「我 57 歲，婚姻狀況很不錯，我們是仲介安排認識.....在緬甸唸到國中.....台語學的比較好.....不過我看不懂中文字，也不會寫.....」(S03)

「現在 52 歲，婚姻狀況很融洽，是先生來玩認識的。在泰國唸到高中，中文的溝通沒有問題.....」(M01)

「我 47 歲，是透過好姐妹介紹而認識的，在中國我只唸到國中，.....我所處的環境台語也很少說，我聽的懂一些，但不太會講。」(M02)

「我 42 歲，是由朋友介紹的才嫁來台灣的，在越南我唸到高中，中文一般溝通都還可以，台語不是很會.....」(M03)

「我今年 39 歲，家裡相處還算融洽，是在學期彼此認識而婚嫁的.....我大學是唸計算機專業，中英文都可以在生活上通用，會一些台語，繁體字也可以看懂跟書寫。」(N01)

「我 45 歲，家裡還算和樂，是透過阿姨介紹認識的。我在緬甸唸到大二.....溝通也沒問題，但看字還是有點不太熟。」(N02)

「我現在 42 歲，是印尼籍的，婚姻還算和樂，跟先生是自由戀愛的。在印尼唸到高中，現在中文溝通都還可以.....」(N03)

「我現在 42 歲，跟先生是認識後結婚的，跟先生在泰國是工作同事。我在泰國有唸到五專。在台灣語言都可以溝通，也有台灣駕照。」(N04)

## (二) 多數新住民不與長輩共同居住

受訪的新住民不需直接親自照顧家中長輩，有的是聘請看護來照顧。且新不民家庭多為雙薪家庭，多數並沒有與長輩共同居住（占 80%），多數的長輩還有行動能力，甚至有新住民的長輩仍在就業中。

「家裡有四人，我跟先生都有在工作，不用照顧家裡的人。」(S01)

「現在是跟婆婆住，家裡共有四個人，只有我一個在工作，婆婆身體都還很健康，只有定期去看醫生而已，行動什麼都可以自己來，我不用照顧她。」(S02)

「家裡有五位，都有在工作，長輩還不需要照顧，也沒有同住。」(S03)

「家裡有四人，我跟先生都有在工作，沒有照顧老人家.....」(M01)

「我家裡是三代同堂，加上公婆共有六個人。家裡有四位有在工作，我跟先生都算是比較正職的，公婆他們也有在工作，但屬於比較臨時性的，賺點零花的。他們的身體還算好，不需要我們照顧。」(M02)

「現在沒有跟公婆住，家裡就四位，我跟先生都有在工作，沒有需要照顧長輩或是家人.....」(M03)

「家中四位.....二年多前公婆往生.....家裡就我與先生在工作.....」(N01)

「家裡現在五個人，主要是我先生在工作，我做的算是多少補貼一些而已。公公住南部，有請看護.....」(N02)

「在台北家裡有四位.....我跟先生都有在工作，不需要親自照顧，公婆在中部都有請看護，但是要平攤費用。」(N03)

「.....有四位一起生活，就我跟先生在工作，尚不需要照顧家人。」(N04)

### (三) 家人支持新住民參與就業

新住民家庭支持的態度是對新住民有益的，多數新住民的家人皆支持新住民參與就業，除了可以賺取費用以利家庭開支以外，更認為可以接觸社會、與人交流，並累積工作年資。但有位新住民身兼數職，家裡想法上較為反對做清潔的工作，但並沒有阻止新住民就業。

「.....家人很支持我工作啊，最主要還是能多少賺點小孩的學費，再來就是他們也覺得我並不是只有這樣的能力而已，可以再更好。」(S01)

「我先生還沒過世的時候，他也是支持我工作的，但不希望我做的太晚，也

不希望我常加班，因為會覺得工作會接觸社會，不會脫節；但是現在家裡也只有我能工作。」(S02)

「家人一直都是很支持工作的，因為需要幫忙負擔家中經濟，也需要我去工作。」(S03)

「.....家人很支持我工作，不過有時還是擔心我太累，因為我只能做些勞力的工作；我工作除了可以幫忙補貼收入以外，還可以邊學點東西，也與人接觸與交流.....」(M01)

「.....家人對有沒有工作其實沒意見，但我還是想賺錢.....」(M02)

「.....家人很支持我工作啊，畢竟一切用度都要錢，幫家裡扛多少扛一下，也能累積一些工作年資。」(M03)

「.....家人算支持我外出工作，因為在家也沒事，乾耗著也不是辦法，還是想進入職場，接觸社會，跟其他人有互動。」(N01)

「家人很支持我啊，主要是希望我除了整理家務，也應該多出來外面看看，無論是學東西也好.....也可以多點交流的經驗。」(N02)

「.....清潔員的工作家裡不支持，我先生覺得做清潔的工作很丟臉，認為那不好，會被看不起的低階工作，但是我覺得有錢賺啊，也不低啊，他身段不夠軟，不然這工作比基本時薪高很多。但其它的工作他是沒有意見。」(N03)

「.....家裡是沒有特別反對，但就是家還是要顧好在出去工作，才不會被長輩講話。」(N04)

## 二、新住民求職情況

從訪談機會瞭解新住民求職的狀況，多數新住民都有試過各式求職管道，如人力銀行、公立就業服務處、就業博覽會、實體投遞履歷及認識的介紹等。但最後，受訪的新住民仍是以介紹的方式獲取就業機會居多（占 50%），非介紹為次

(占 30%)，介紹、自行求職、服務站求職為末 (占 20%)。且多數新住民有較不佳或不快的求職經驗 (占 80%)，認為應該多加以宣導及告知新住民求職的相關權利，以及僱主所應遵守的事項與法規。

### (一) 多數新住民透過介紹進入職場

部分新住民認為透過信任的人介紹工作機會，相較於自行求職，較可以瞭解工作概況及公司情形，在面試或是工作也較不容易出現歧視的現象。另外，認為就業服務站的求職服務較制式化，較難針對個別新住民的彈性需求給予協助。且新住民透過介紹，很快就能找到工作並任職。故，多數新住民以介紹的管道降低求職的阻力。

「我有試過網路的人力銀行、政府的就業服務處、就業博覽會、自己看店家的公告等，但比較好的都是靠介紹的，大概都一個禮拜就能找到工作並開始上班，只是介紹的工作會比較好，其它的也是找的到，但就待遇比較差……」(S01)

「多是朋友與家扶中心的人員告知，平均都是二個多月才能找到工作後上班，雖然政府都會有人關心我們過的怎麼樣……但對於找工作其實幫助不大……我總共找工作的次數大概是 20 次以上吧……」(S02)

「都是經過親友介紹的……隔天就上班了。我總共也就求職二次，都很快就找到工作，不過都是勞力的工作……」(S03)

「我在台灣做的工作都是透過介紹來的……我也比較喜歡透過介紹，因為我也比較放心。我工作大概都找一個禮拜左右，就找到了，不過也都是沒什麼技術的……」(M01)

「……但就服處的職缺都是餐飲業、需要全職等居多，不太能彈性運用時間，其它的方式也都沒有太大效果。陸續好幾個月都沒有下文……」(N01)

「我就透過介紹的，就一個星期，就只有找過工作一次。」(N02)

「我都只經過介紹找工作，一開始有試過其它方法找工作，像是丟履歷、去就業展覽或是就業服務中心等，但那個都沒用，都不符合我現況，只會叫我都去試試。.....介紹的都是下午或隔天就上班了。」(N03)

「透過上課的老師介紹的.....就一直做到現在。」(N04)

## (二) 工作較重視新住民語言能力

新住民在求職時，因工作性質的關係，僱主多數重視中文的溝通能力，多數沒有學歷或專業上的要求或限制，但仍有少數新住民受到學歷承認與否的影響。另外，因工作上的需要，也有要求新住民要看的懂字。一位新住民曾被要求有身份證，但多數新住民較沒有被要求與工作以外無關的條件或限制。

「.....中文講的還不錯，所以沒有特別限制學歷以外的條件。」(S01)

「其實最主要的還是在識字上，因為我只會講台語，國語也不太好，所以只需要會講話的工作比較少，我找的很多工作也都沒太多要求，可能都是跟做勞力的有關，一般不會看是不是外籍新娘或是家裡的其它事情.....因為有些操作或是指示都是中文的，若看不懂很難自己作業。」(S02)

「最主要的是要有身份證.....是不是可以加班、可不可以搬東西.....要能溝通，不管是國語或台語都可以，不熟練或是講的慢都沒關係。」(S03)

「我透過介紹的都只要求會溝通，會識字就可以了，沒特別要求其它。」(M01)

「.....所以一些限制都是比較工作性的內容，沒有不合理的限制或要求。」  
(M02)

「.....透過朋友告知或是介紹，都是符合才跟我說.....不過工作後就有，像是固定加班，週六一定要出來上班，要配合工廠的生產。」(M03)

「.....因為我語言跟文字都沒問題，其實都有符合條件，但是就學歷不被承認，我計算機專業在台灣算是資訊工程，一些工作職能我都會，但就是學歷不受

承認，雖然是大學畢業，但在台灣等於連國小都沒有畢業。」(N01)

「.....都認識，沒有不好要求或限制。」(N02)

「.....因為都是介紹的，所以聯絡的都是朋友先跟對方說我的情況，.....覺得可以，才會面試，所以是沒遇到一些特別的要求。但是學歷，有時就是要有一定程度，才會再看有沒有技術或會不會，有本來都講好，但學歷不符的，就沒面試了.....」(N03)

「都是要遇到中文能溝通就可以了，沒其它特別要求。」(N04)

### (三) 在求職時多數有過感受不佳的經歷

多數新住民在求職時曾有過不好的經驗(占70%)，以企業單位居多。多數遇到的狀況為口氣或態度令人不舒服，或是不同待遇的歧視。部分僱主對新住民仍有錯誤的認知，認為需有身份證才可以工作，或是誤以為是新住民是外籍勞工而不聘用。

「.....老闆也看過我的資料，也有面試，都談好工作內容跟薪說後，要報到要交一些資料，他看到我身份證後面的出生地是中國，就說他不請中國人.....雖然他並沒有口氣很差，態度還是很好，但就感覺很不舒服.....越南的都願意請，為什麼中國不行.....讓我有點難過。」(S01)

「像是去應徵工作時，有曾經說過「你們外勞都很沒知識，會懂這個嗎？」但其實我不是外勞.....另外也有只把我當臨時工，說只能做臨時工的，說我不是台灣人，但我明明確有身份證.....叫我去面試，但是去面試又一直說我是外籍的，不識字、又不熟台灣，東嫌西嫌的.....」(S02)

「.....都沒有對我們新住民有不好的口氣或態度.....應該是我找工作都是透過介紹的.....他們應該都是有先判定過」(M01)

「.....有被主管問：「你吃過魚跟肉嗎？」這讓我很生氣.....」(M02)



「朋友介紹的都沒什麼問題。有自己跑去應徵的有些會用一種口氣說：「你聽的懂我在說什麼嗎？」……主要是他那個態度跟表情。雖然還是有錄用我，但態度就很不好」(M03)

「好幾次透過一般貼告示的方式應徵，只要聽到我的口音，或是知道我是中國籍，就馬上變臉，說不缺人，還把告示拿掉，但過幾天經過，又貼在那邊，我覺得這算是很嚴重的歧視……」(N01)

「有一些面試時，會一再質疑我是不是會，或是有沒有騙人等，一再確認真實性，讓我覺得好像我是很愛說謊的人一樣，感覺有歧視。」(N03)

「……我都到現場了，面試的人就一直跟我說，你們泰國人都問題一堆，一下嫌工作時間太長、一下說有小孩，就不做了，就一直唸泰國人怎麼樣的，我的履歷也沒看，就直接說不用我……」(N04)

#### (四) 期望政府強化宣導就業權益及就業服務

受訪的十位新住民對於在就業相關的法規不甚瞭解，多數希望能加強對僱主及勞工宣導法規或是友善職場的相關政策，且不要在面試或是任職時探聽個人隱私。並盼公立就業服務在協助新住民時，依各新住民的家庭情況做初步的事業單位篩選。有新住民認為透過公立就業服務與在地的協會合作，可以更有效的促進新住民就業。

「……政府應該多對老闆跟員工做宣導。對老闆宣導不能歧視勞工，也不能欺負新住民，……廠內宣導的時候，順便看我們的工作情況，有些新住民是不敢對外講的……宣導老闆怎樣是可以檢舉的，怎麼檢舉等。」(S01)

「……若是政府能聯合在一起或提供舉報就好了，地方的政府都沒在理，應該要有其它地方的來對這些不友善的部分進行檢查。另外，就是一直被說是外勞，但我有身份證，不是外勞，但很多公司都不知道，一直說沒法子請外勞之類的

話.....」(S02)

「.....我覺得他不要問一些隱私的問題比較好，像是家裡有幾個小孩、家裡在做什麼、缺不缺錢、有沒有貸款等.....但這些跟找工作好像沒有關係，會感覺像是在審問一樣。」(S03)

「我覺得政府可以幫協會來幫我們找工作，一些就服站的工作也都沒有挑過，只是拿職缺給我們看.....所以不太相信就服站.....還是透過信任的協會幫我們挑過後，介紹給我們，也較不擔心被剝削或其它不好的事.....」(M01)

「有些公司若主管或同事不好，我就直接離職，我對於台灣的一些規定不熟，也不知道有哪些規定，希望政府可以多加宣傳。」(M02)

「我覺得應該要有讓我們知道該怎麼做、怎麼維護權利的資訊，讓我們知道。我們才知道老闆做的合不合理，給我的待遇合不合法，又該怎麼檢舉等.....感覺宣導的不夠.....」(M03)

「我認為.....就業服務處所介紹的工作應該要先初步篩選過，或是求職卻受到不公平待遇的有所後續追蹤.....有就業歧視的狀況該怎麼檢舉，後續會不會很麻煩，要準備什麼等，就業服務處的應該要對找工作的人宣導。」(N01)

「.....讓我知道更多訊息.....我想可以宣導一下工作跟自己的滿足感，在找工作時，除了給我們工作訊息外，還可以跟我說一些其它的資訊，會讓我想去工作。」(N02)

「對新住民可以在一些課時宣導友善職場的措施，或是什麼是友善職場，權利在哪裡。不然我今天以前我也不知道什麼是友善職場。」(N04)

### 三、新住民在職情形

#### (一) 部分公司的友善制度未落實

受訪的新住民在工作權與就業上，以及相關法規的權益上，部分事業單位並沒落實。政府單位任職並受訪的新住民表示在制度上是較為友善的（占 20%），在規模較大公司（燃料零售及食品製造）任職的受訪新住民（占 20%），制度上對於新住民是較友善的，也相對齊全與完備，更有優於法規與政策的措施。一般的中小企業，部分以口頭商量，部分完全沒有法規所要求的友善措施，更甚者是受訪新住民與一般員工的差別待遇。

「芳療的話，因為是採預約制……有代理人可以幫忙，也都會定期上課，補充新知，一般勞基法有的大概都有，像育嬰留職停薪、病假、事假、特休假……保險經紀人的公司就是會定期幫我們免費上課，也提供我們進修考照的全額補助，不過這是算是攬件的……這裡聘用不限於學歷，也有同事是新住民、原住民跟身障的。」(S01)

「早餐店也沒什麼制度，就領現金的……大型餐廳就很不好，常會講一些難聽的話……做不好還會扣錢、遲到也扣錢……麻花小工廠會有不定時的獎金，就看他們賣的怎麼樣，我覺得這個很好……」(S02)

「……每二、三個月都會辦一些課，教大家要注意一些環境、機台、跟一些勞工相關知識的課……會給我們加班費，不過都沒有在調薪的，但年終跟三節都還是有的，三節都是幾千元，年終就大概一個多月（依受訪者現在薪資標準大約是三、四萬）。……每個月定額的公司產品購物抵扣金，額度內拿取免費，也有健康檢查，另外，都會給女生員工生理假……有哺乳室可以使用；一些要顧家裡的也都能提早一小時去接小孩或是買菜什麼的……有請身心障礙的，不過是那種

四肢沒有殘缺的，像耳聾或啞巴，有請二、三位。公司也有建立申訴制度跟管道，不過大家都不敢講，怕考績不好，或是主管刁難；對性騷擾的事件也都有處理.....公司也有育嬰假、陪產假、安胎假可以申請.....」(S03)

「.....跟法律規定的差不多，一般有規定的都有，像是有用年紀較大的員工、育嬰留職停薪、性騷擾注意事項的公告、產假、也有用身心障礙跟原住民等，但是我沒有看過哺乳室，看過一些職員都要找空的教室餵奶。不過我沒有辦法請病假或是特休假，老闆不讓請，但其它職員有這些假可以請.....」(M01)

「就一般的事假、病假、特休等，基本的規定有，但其實很多時候我也不知道有哪些規定.....但是性騷擾宣導、體檢、調薪、年終、哺乳室、休息室、彈性上班時間、夜間加班交通、無障礙空間等，那些公司都沒有.....」(M02)

「有符合基本工資，請假相關的都有，可以請假，但之後要再補班.....沒有配合加班，年終就是會少錢，沒配合一次少 2500，調薪.....不會調在本薪.....老闆不會讓剛結婚或是懷孕的錄取。性騷擾跟一些女生保護的措施我並不知道.....這邊很少有年輕人，很多中高齡，有原住民，沒有身障的員工。」(M03)

「所屬的勞務公司半年有一次評鑑獎金.....有勞健保、勞退等，法規規定的都有；另外，勞務公司有聘用就業能力比較弱的人，像是有點自閉的，也有聘用身障的.....會定期上環境與安全的課，也會因為事件而參加一些應對消費者的課程。」(N01)

「有彈性的工作時間可以自行安排，法規上有的幾乎都有，像是符合工作時數、休假、哺乳室、休息室、性騷擾防止宣導、用有年紀的媽媽（中高齡）等，只是有些我用不到，像是育嬰留職.....」(N02)

「在政府機關做口譯的有比較好.....法規有的它都有吧，也有可以直接跟主管溝通，時間上也都很配合我們來排上班時間。母語講師是在國小上課，學校也

都有一些女性的保護措施，有哺乳室，休假規定也都有.....。羊奶公司有請假的規定，我們可以請假，它會派人支援，病假也是有給部分薪的，公司的正職也都有相關的法規適用，像是休假、請假、育嬰留職停薪、產假、特休等.....。美容的接案子的，沒有什麼規定適用.....。清潔員因為是居家清潔.....沒有什麼友善的措施.....」(N03)

「我在各政府機關及學校當通譯或上課，所有制度上的都做的很好，法規裡有規定的都有，包括一些工作時間、請假、保護女性及性騷擾防止的都有，也有休息室、哺乳室等，都依規定。廚師的部分.....家裡煮完，他們餐館來拿，所以也沒有制度的問題。」(N04)

## (二) 部分公司在工作上友善程度不足

受訪的新住民在工作層面的友善感受度並不強烈，多數事業單位仍停留在工作器具的提供或作業上的協助。鮮少有進一步促進勞工在工作上，有更好的產值或狀態的措施，如員工關懷、彈性上下班、協助育兒、休閒室、升遷等。其中一位新住民擔任警局的通譯時，曾經在深夜的工作上未獲得友善的協助。

「.....芳療工作時，公司有提供彈性的上班時間.....不一定要在店裡.....提供我免費練習的耗材或是器具；保險經紀人是免費讓我們報名去考保險執照，也提供教材跟線上練習題.....」(S01)

「.....一般勞基法有的大概都有，像育嬰留職停薪、病假、事假、特休假.....」  
(S01)

「早餐店的措施就是工具、手套、口罩都是它們提供的.....；大型餐廳搬重的東西都沒工具用，有時候真的很重，要二個人才搬的起來，又不好搬，還會叫我做其它事，當時應徵時都沒有說，連抹布都要自己帶.....；麻花卷工廠.....雖然是鐵皮屋，但都有抽風的管子跟風扇，所以其實不會很熱，要上廁所或接電話

什麼都很自由，口罩都拋棄式的，也都有手套替換。」(S02)

「有員工休息室跟置物櫃；有上幼稚園的小朋友，公司有合作的幼稚園，可以讓小朋友在那邊就讀，就可以配合工作時間接送或照顧，費用公司也有補助；也有員工餐廳，上班日用餐是免費的。」(S03)

「.....另外，都會給女生員工生理假.....有哺乳室可以使用；一些要顧家裡的也都能提早一小時去接小孩或是買菜什麼的.....」(S03)

「會有調薪，但不多。其它就沒有了。」(M01)

「丈量跟裁縫的工具都是公司提供的，也有公用的機車或貨車.....」(M02)

「.....哺乳室、休息室、彈性上班時間、夜間加班交通、無障礙空間等，那些公司都沒有.....」(M02)

「應該沒有.....只有茶水間，.....沒什麼防護或是改善，還是常常有人受傷.....」(M03)

「.....沒有關懷員工措施。」(M03)

「在工作方面主要還是依中油這邊的作法.....工作後也會有輪調，讓我們學比較多.....也會做一些其它職務輪調，工作上的問題，都可以直接跟站長反映並處理，不會因為是新住民就有不同對待。」(N01)

「有提供交通津貼.....在練習的時候，有提供器具，包括一些耗材.....有代理人的方式，在特殊事情或病假、事假時可以代為出勤.....」(N02)

「.....法規上有的幾乎都有，像是符合工作時數、休假、哺乳室、休息室、性騷擾防止宣導、用有年紀的媽媽（中高齡）等，只是有些我用不到，像是育嬰留職.....」(N02)

「除了美容跟清潔的工作沒有什麼措施。其它的工作所使用的工具、器具，都是公司提供，也都可以安排自己可以上班的時間，比較彈性。」(N03)

「.....學校也都是一些女性的保護措施，有哺乳室，休假規定也都有.....。.....公司的正職也都有相關的法規適用，像是休假、請假、育嬰留職停薪、產假、特休等.....」(N03)

「.....警察局通譯的部分，就不夠友善，有時是半夜或晚上因為筆錄需要，請我過去協助，開始或結束後都很晚，並沒有夜間交通的協助.....」(N04)

「.....法規裡有規定的都有，包括一些工作時間、請假、保護女性及性騷擾防止的都有，也有休息室、哺乳室等，都依規定。」(N04)

### (三) 需強化對於環境友善的認知與措施

從受訪的新住民談話中得知，僱主與新住民對於環境的友善認知尚針對於環境安全衛生的面向，以及個人的工作場所。部分公司忽略職場性騷擾的宣導或防治，以及良好的溝通管道與職涯發展。受訪新住民部分也認為公司很難有她們升遷的機會，僅一位新住民表示公司有透明的升遷機會。

「芳療工作的地方環境都會定期消毒跟整理，也都有綠化的植物，也有休息的空間；保險經紀人的辦公室都會有清潔人員每天來清一次.....因為有一些身障的同事，所以有無障礙空間。」(S01)

「.....升遷的也很公開透明.....」(S01)

「早餐店的工作環境我覺得還好，也都算乾淨，不會有很髒或是不好聞的味道，工作時也都有風扇，不會悶，我覺得算是很好了；大型餐廳沒什措施.....；麻花工廠.....有提供休息的地方及免費飲料，就是工作位子有點小。」(S02)

「我覺得沒有.....很容易跌倒.....很多人都跌過好幾次。」(S03)

「.....對性騷擾的事件也都有處理.....」(S03)

「.....環境就只有在車上而已，但老闆不抽煙，車上也沒異味，待命時就在老闆家裡，算是休息的地方吧。」(M01)

「.....沒有一些滅火器、警語、告示等。」(M02)

「在工作環境上，也沒有什麼友善措施.....」(M03)

「性騷擾跟一些女生保護的措施我並不知道.....」(M03)

「我們也不會升遷，調薪是大家一起調的.....」(M03)

「站長有在工作環境作綠化措施，也有一個空間專作為我們休息、用餐等的地點，並有提供一些簡單的飲用器具或茶包。.....有標語供消費者或是員工看.....就省去他們老是詢問的麻煩；對我們來說，設計過的標語讓我們在操作或是判定流程時，比較有制度，避免受傷。另外，也對定期針對社會事件，像是搶劫、意外燃燒等，對我們上課，以我們安全為主的應變措施。」(N01)

「因為是在小學裡，環境都有定期消毒，一些尖物也都有防撞措施，地點也都有標示，有些我會看不太懂的，也都有圖示或是同事會幫忙說明，也都有綠化區跟一些防止行動時跌滑的措施。」(N02)

「.....像是符合工作時數、休假、哺乳室、休息室、性騷擾防止宣導、用有年紀的媽媽（中高齡）等.....」(N02)

「機關的環境比較好，有無障礙空間，也都有綠化植物跟定期消毒，廁所也都算很近，也算乾淨。」(N03)

「教學的環境都還算良好，設備、空調、地點都沒什麼問題。」(N04)

「.....包括.....保護女性及性騷擾防止的都有.....」(N04)

#### **(四) 多數公司提供額外福利措施**

多數受訪的新住民工作單位皆有再額外給予員工福利措施，如公司資源的應用、免費供餐、員工旅遊、免學雜費、商品抵用額度、商品員工價等。其中較為突出的福利是免學雜費以及商品抵用與員工旅遊，這些福利待遇公司得支出數萬元的成本，也讓新住民對公司有較強的向心力或歸屬感。



「芳療這邊有聚餐、芳療品員工價、新品免費試用的特別福利；保險經紀人有律師諮詢協助、職場津貼（補貼公關費用）。」（S01）

「.....麻花工廠比較特別的是會有獎金，看當月的狀況會不一定，大都幾百元，就差不多是一天的薪水的份量.....」（S02）

「.....每個月有一千二的產品額度免費拿取，這些額度還不是外面買的價格，是公司出售的價格，超過額度還能以員工價購買，也沒有限制購買量。另外，公司會每年舉辦公司國內旅遊，可以帶家人一起去，都是全額補助的。這麼好的哪裡找？」（S03）

「.....職員工的子女，包含司機、技工、園丁、清掃人員等，只要是領學校薪水的，家屬在學校唸書都不用學雜費.....雖然它有些地方沒有很好的福利，但那些我也沒用到，但這對我很有用，我才一直做。」（M01）

「.....自家買布有員工價，像我會做就可以跟公司借機器，在下班後做自己想要的型式；.....老闆讓我可以拿回家做.....老闆會再另外給我錢。」（M02）

「.....中餐免費，不限量，但不能打包。」（M03）

「.....讓我們工作可以在當天有特別事情要處理時，有彈性的提早或晚到，只要補滿時數就可以.....」（N01）

「.....買一些材料額外私下用時，也都有進貨價，學員若額外購買，也都是由我們拿取其中的差額，協會沒有抽成；不定期也都有免費的聚餐跟旅遊.....有私人的事或是家庭的事，都可以請求協助或幫忙。」（N02）

「羊奶公司有羊奶員工價，還有送剩的是自己的。」（N03）

## （五）任職時多數曾有被歧視的感受或對待

新住民求職並被聘用後，部分工作場所都有受到歧視的感受（占 60%），部分事業單位並未依循法規給予新住民應有的待遇，公司或同仁對於工作內容與相

處的態度，都有一定程度上的不平等待遇。

「我自己投履歷.....面試時狀況都還不錯，上班第一天時，就跟他面試時講的不一樣.....都要加班四、五個小時才做的完，他卻說因為我們偷懶什麼的，所以不給我們加班費，我事後有去偷問台灣員工.....都說若台灣人在做根本不會這樣，這標準有加難度.....檢舉也沒用的樣子.....我只做幾天就不做了.....做到快半夜，還沒加班費.....我感覺就是欺負需要工作需要錢的新住民。」(S01)

「.....之前的工作有過。會認為我不懂，就很多該給我的沒給我，像是休假、加班費，薪水跟獎金也會少給。」(S01)

「.....被額外要求在餐廳做搬運菜的工作，但那並不是我當初答應工作的內容，況且搬菜只給我一小時 90 元，我看其他台灣男生都是一小時 200 元.....說我比較壯做這個是應該的，因為我沒搬，所以就叫我不用來了。」(S02)

「.....數量有到，但都沒有算我績效，不像其它人有額外的獎金，也沒有包含用餐，一些台灣的兼職的，也是都跟我一樣做時薪的，他們就有給餐，也有額外獎金。」(S02)

「.....有覺得被惡意針對.....只會叫我看，我又不識字.....又說我偷懶都不做，只會看；又都會叫我做最粗重的工作，說我看起來比較粗勇。」(S02)

「不平等就是我沒法子請假，無論是什麼假.....」(M01)

「.....我自己找的工作.....有同事會在背後私下講些不好的、非事實的話，來其他同事對我印象不好。另外，也有些同事或主管會看不起中國人，至少我有這種感覺，像是叫我大陸仔，語氣很輕浮，也很讓人不舒服.....」(M02)

「.....常常很大的零件都專門給我做，但那個很重，我真的很難搬，也很難驗，連公司男生都要二個人，但都沒人願意幫我，而已都大的給我，我有跟主管說.....主管說：「那是你的工作，我請你來是工作的。」.....所以後來我就離職

了.....感覺故意的，是一種歧視.....」(M03)

「.....一開始剛進來的時候，是會有一些同仁會不想理我、不想教我工作內容，讓我很難進入工作狀況，但站長就換另一位來帶我.....目前都還算相處的很好。」(N01)

「.....介紹的大都是態度不錯的，所以我都比較喜歡介紹的，至少對我們態度都很好。」(N03)

## (六) 部分受訪者單位的申訴管道未有效運作

受訪的新住民在任職單位多數沒有申訴管道，部分是因為事業單位成員較少，採直接反映的方式（占 40%），有部分事業單位雖有申訴管道，卻幾乎沒有在運作，勞工也認為申訴或反映會對自己不利（占 30%）。

「目前二個工作都沒有形式的申訴管道，因為都會直接跟芳療店長說，她都會直接能改就改了；保險經紀人的也直接跟營業處處長的說，他都會馬上處理.....」(S01)

「.....沒什麼管道，去反映，只會說，做不下去就不要做。」(S02)

「公司有申訴管道，但基本上沒在動.....因為會擔心，申訴後會不會有什麼不好的後果.....」(S03)

「是有申訴管道，但是所有的員工除非不想待了.....因為還想要在這工作.....其實沒有在使用，也沒人敢使用。」(M01)

「沒有申訴管道啦，公司沒幾個，都直接跟老闆說，有道理的話，老闆都會改.....」(M02)

「沒有申訴管道，有也沒人敢申訴吧？」(M03)

「公司的申訴管道就是直接向站長反映.....現在的站長都會把事情先搞清楚後，再處理，會先調查，並很快速的就解決我們的問題」(N01)

「沒有特定的管道，但我們都是直接反映，理事長都會馬上解決，只是有時候地點是學校的，還需要一些時間給學校，但都是算蠻積極在處理問題的……」

(N02)

「……是民眾的申訴管道，被申訴會記點，被稱讚好的沒獎勵，但很多無理的申訴還是都會跟主管溝通，算是有積極處理。羊奶公司好像沒有申訴管道，只有客服專線。」(N03)

「沒有員工申訴管道……」(N04)

## (七) 新住民對現職雖不滿意卻尚可接受

受訪的多數新住民表示，現在任職的單位已優於之前的受聘單位，雖然還有些許不滿意，但還在可接受的範圍。部分公司對新住民的待遇已經違法，但新住民卻考量舉報可能失去工作的風險，卻仍持續在該公司工作。新住民對現職的工作整體而言，相較於先前的工作算滿意（占 80%），但仍希望能進一步改善。

「二份工作都很滿意公司的措施……跟我之前比較起來好很多了。」(S01)

「……老闆都說他認識立委跟市府的人，我們去申訴也沒用，之前有人去申訴，連工作都沒有，也找不到其它的工作，只能打零工，就沒人敢再去了……現在就多少能做就做，也是一份工作。」(S02)

「公司的措施基本上都還算滿意啦，就只是主管在考核、考績、升遷等上面不太公平……」(S03)

「我只有不滿意請假的部分，因為有時真的很需要處理自己的事，或是生病不舒服還是得開車……看能不能不要透過檢舉來抽查？不然一檢舉馬上就知道是我了，就我一個司機啊。」(M01)

「目前大致上都很滿意……不滿意的大概就薪水吧，底薪雖然合法，但還是很低，加完班還是很少。還有勞保都只有保底薪，就基本工資的錢，但我實領有

三萬多。但若要提高公司薪水或支出，說不定老闆就不請人了，所以也很掙扎要不要檢舉。」(M02)

「現在待的公司其實跟外面其它公司比起來不算好，也沒什麼福利，但其實我對這家公司目前的作法跟待遇還算滿意。主要是它離家近.....雖然薪資不高，相對加班費也不高.....一些措施跟待遇還算是我能接受的範圍，至少公司對新住民跟對本土台灣人的待遇是一樣的。若能更遵守法規就好了，因為我們勞保是保底薪，不是報全薪。」(M03)

「基本上還是滿意的.....對中油.....不滿在於它沒有申訴信箱.....只有客訴信箱，沒有申訴信箱，很多事情透過站長向上反映都是沒有下文.....對於勞務公司的不滿是在於，我們都要常換勞務公司，因為當快滿一年年資，就換到一家公司，避免產生特別休假，有同事在這裡工作十幾年了，年資還不到一年呢！這對我們很不公平，但在法律上似乎又合法，這是很不應該的.....」(N01)

「我多數都是很滿意的.....」(N02)

「大多都還算滿意，但有時就溝通問題.....」(N03)

「最不滿的是警察局的通譯。很多是半夜的通譯.....但晚上交通工具已經沒開了，也沒補夜間計程車費給我們.....超過原本預定的時間，但還是只有給我固定二小時的費用.....整個事件可能會到三、四個小時才結束，卻只算二小時的費用，也沒有超時費用。」(N04)

## (八) 多數新住民因工作條件而轉換工作

多數受訪的新住民皆有數個以上的工作經驗，只有部分是第一次求職。新住民在求職或任職時，除了選擇待遇較能接受的事業單位以外，也選擇離家較近的工作場所。新住民轉換工作的原因，多以待遇較前一份工作好，以及離家裡較近的因素為主。

「.....就服處的職缺都是餐飲業、需要全職等居多，不太能彈性運用時間，其它的方式也都沒有太大效果。陸續好幾個月都沒有下文.....派遣的職缺，但時間剛很合，可以跟我接送小孩搭上，也很彈性排班。」(N01)

「曾經做過的工作都是透過介紹才做的，所以一般沒有不好的經驗，也不會歧視我或是有其他條件。就單純比較想做另一種工作才換。」(N04)

「.....我也比較喜歡透過介紹，因為我也比較放心.....不過也都是沒什麼技術的，從以前到現在換過三、四次工作，有早餐店、餐廳內廚、洗碗工跟臨時工，後來現在這個福利比較好就換了。」(M01)

「我找工作都透過自己找，像是看到有貼出徵人的，就會去問；或是透過朋友跟我說訊息，我再去應徵；或是有朋友在裡面缺人，推薦或介紹我去。通常都一個星期就找到工作了，我換蠻多次的，約五、六次.....不過其實每家都差不多，只是現在這家離我家比較近，又剛好是喜歡的。」(M02)

「我到現在約換了二、三個工作而已，這個我做 14 年了，主要是離家近，走路不到五分鐘。」(M03)

「.....幾乎所有人都在加班，都要加班四、五個小時才做的完，他卻說因為我們偷懶什麼的，所以不給我們加班費，我事後有去偷問台灣員工.....若台灣人在做根本不會這樣，這標準有加難度.....他還說不怕我們去檢舉.....我只做幾天就不做了.....」(S01)

「.....但就待遇比較差才換工作。我找的次數蠻多的，記不太清了。有的是違法或歧視，那種我做沒幾天就離開了。」(S01)

「.....我總共找工作的次數大概是 20 次以上吧，太多了，都很不穩，所以失業後又找，很容易就叫我不去上班了。」(S02)

## 四、新住民對友善職場的認知與期待

### (一) 新住民多數並不瞭解友善職場

多數受訪的新住民不甚瞭解友善職場的意涵，對受訪的新住民而言，似乎合法的勞動待遇就是一種友善待遇，也顯示多數任職的事業單位並不完全符合勞動規範。部分新住民認為友善職場需先落實勞動法規，才能在推動友善職場的時候有良好的基礎。

「總的來說就是對員工好.....規定的有做到.....有一些額外的公司福利，像是聚餐、旅遊補貼、員工價、禮金等等.....」(S01)

「簡單來說就是尊重！像法規定了，就要遵守.....對政府規定的尊重.....相處也是要相互尊重，彼此有平等的對話.....應該要先落實法規.....」(S01)

「.....符合法規，我覺得就已經很有難度了。」(S02)

「要先合法吧？我做的很多根本不合法啊.....」(S02)

「就符合大部分員工需要的措施.....我們的要求其實並不高的，除了符合法規以外，主要還是在公平對待。」(S03)

「首先一定要先都合法，而內部的管道要能有用.....反映的制度，也讓上面能聽到的制度.....環境上要不能常發生小意外.....友善職場是要每年評核，每年更新的.....也可以加強宣導讓員工知道有哪些友善措施.....」(S03)

「.....就是法律有規定的，跟公司給的福利吧。」(M01)

「我認為法規上有的一定要落實，不過，要讓新住民知道，到底哪些是公司應該要有的，哪些只是福利.....該有的假一定要有。」(M01)

「一開始不知道.....」(M02)

「最少應該先符合基本的法規，但因為我不知道法規，所以也不知道公司合

不合法，還有友善職場基本要讓人家知道訊息.....」(M02)

「在還沒說明之前，真的不太懂是什麼.....」(M03)

「我覺得最基本的公平對待要有.....就是沒有歧視。再來就是要考量新住民的弱勢，語言、環境等，給新住民一些工作上的彈性.....有工作就該給相對應的錢.....」(M03)

「我覺得是讓我們工作更方便的.....或是當消費者無理要求員工時，要有一定的制度來支持，而不是一切以消費者為主；還有就是老員工應該要善待新進員工。」(N01)

「應該要先合法，也不要鑽法律的漏洞.....現在很多都還沒有合法，就到更高於規範的職場環境層次，有點像基礎沒打好.....政府對於反映的事項要積極處理。」(N01)

「不清楚，大概就是對我們比較好？」(N02)

「我想除了規定.....政府也要落實它.....最重要我認為是公平待遇，再依員工狀況或公司的特性做彈性調整，才是對員工有用的友善。」(N02)

「.....一些制度可以徹底落實.....給予一定的方便與彈性.....讓大家感覺都是一樣被對待.....」(N03)

「.....薪水違法，就沒意義了。再來就是假要合法，不要扣假或是沒給我們休。最後就是彈性的工作.....」(N03)

「我原本不太清楚什麼是友善職場，經說明才知道。」(N04)

「我覺得最重要的是工作時間的計算方式.....工作時間的開始，都不是以我人到工作場所開始算.....是友善的計算工作開始跟結束的時間。」(N04)

## (二) 新住民皆支持友善職場的推廣

受訪的新住民幾乎表示支持友善職場的推行，多數認為對自己是有實質助益



的；部分新住民憂心現在任職的工作待遇，會因友善職場的推行而變的不好或失業。多數受訪者希望能在推廣友善職場前先將勞動法規落實，並在推行友善職場後，不相對減少當下的實質收入或權益。但整體來說，新住民支持友善職場的推廣。

「我很支持啊.....應該很難再更好.....雖然推行友善職場我影響不大，但還是很支持推行。」(S01)

「我會支持.....要先把基本的規定先讓企業遵守.....會讓我比較不會被差別對待，也對我的工作會比較有效率。」(S02)

「我很支持啊！政府推友善職場能讓我更安心的工作.....公司就會發展的更好，我們的收入也會比較多，工作也較安心。」(S03)

「我很支持推動友善職場，因為新住民很多都是做比較基層的工作，一些公司就會把這些應該有的都刪掉或是不給我們.....至少跟在地台灣一樣，不會因為我們可能不懂就沒給我們.....但我覺得還是要讓人宣傳一下.....至少讓我可以請病假」(M01)

「其實我有點不太支持.....對我來說沒有額外幫助.....會造成我加班時數減少，我收入就會變少。或是老闆就不再聘用我當員工.....若條件不變這樣就可以接受友善職場，主要是原有的工作待遇不能改。」(M02)

「有一點覺得不是那麼支持。最主要是一些女性生育相關類的對我幫助並不大.....反而會因為實施後讓我們工作變重，錢沒變多.....減少給我們的待遇與加班機會。若至少能保持現狀來推行友善職場，是比較好的.....」(M03)

「當然支持友善職場的推廣啊！可以讓工作的人獲得更好的工作環境與待遇.....若有落實友善職場，這樣我的特休假就有了，年資也可以累積，這算是最大的幫助吧.....」(N01)

「我會很支持.....當推動友善職場且落實後，我在接洽或是去當講師時，就比較不會被用高高在上的語氣.....」(N02)

「我很支持啊，但是友善職場要適當的推行.....會不想聘用員工或新住民，我反而沒工作，要慢慢來吧，我們也擔心失去工作啊。但目前對我的幫助是不大，因為大部分我算滿意.....但累計年資或勞保會很有幫助，因為雖然現在很多都兼職，但沒有勞保，我是交國民年金的。」(N03)

「我很支持推行友善職場啊，但是不能因為推行而減少原本的待遇。我覺得幫助不止是我或新住民，其他勞工一樣是有幫助，最實際的幫助就是在態度上至少會好一些.....不想看人臉色，都是透過介紹.....」(N04)

### (三) 推廣友善職場對新住民就業是有幫助的

新住民友善職場的推行，除了落實應有的權利保障以外，受訪的新住民認為可以增加就業的意願，對台灣勞動市場而言進一步減少缺工情況。另外，友善職場的推廣不僅是影響新住民的勞動者，連帶影響新住民二代的親職教育與家庭生活。友善職場的措施對於新住民家庭是有正向作用的。

「我認為會增加很多新住民的就業機會，因為若店家沒有歧視國籍、性別、學歷、年紀等的話，其實我們新住民都還蠻願意做的.....就是一些條件不符合。願意請我們的又要把待遇縮減，有時檢舉又沒用，新住民就會覺得出去工作根本不划算，就乾脆不工作了.....所以我覺得若能推行友善職場，又落實法規的話，很多新住民會願意工作，也會更容易找到工作。」(S01)

「.....讓新住民獲得工作應該有的薪水、對待、環境，其實很多都很願意去做，不管多苦多累.....很多外籍新娘都為了生活只能忍受.....」(S02)

「希望能依表現調薪.....友善職場不是只有工作的地方才算，這些非工作直接相關的措施，都能讓我們更專注於工作。」(S03)

「能讓新住民找工作更容易一點.....推友善職場除了工作機會較平等以外.....另外,友善職場若真有實施跟落實,也會影響我們家庭,讓我們家庭更好,會少擔心很多事情,也會讓一些新住民的家庭願意讓她們出去工作。」(M01)

「.....不影響勞工又能讓勞工更好.....讓新住民不受到歧視,無論是言語上、態度上、公平性上,都能一視同仁,合理又合法.....但最主要的,新住民工作也就是為了賺錢,所以跟錢有關的、會影響收入的,應該是較被需要的。」(M02)

「.....對新住民而言,整體是有幫助的,一些歧視、待遇、性別、工作等相關問題,會得到一些改善.....但影響最多的是新住民二代的教育跟親職,這是能讓我們有更多時間陪小孩、教小孩,讓他們不要學壞,讓他們成長,讓他們有能力翻轉弱勢的家庭,我覺得這才是友善職場對新住民較深遠的影響。」(M03)

「.....讓有心要就業的新移民可以如期找到工作,不會因為國籍、音調、不被承認的學歷等,而有所不同的對待.....要多加宣導及落實檢查,讓有能力的新移民不會因為這樣而荒廢自己的能力.....」(N01)

「.....老闆會壓低她們的薪水或福利,或是沒有加班費,但她們又需要這個工作,就多數只好忍耐.....友善職場也不是只有新住民能用,公司同事都是可以用的.....能進一步讓新住民更願意出來工作,用彈性的作法,來配合新住民的家庭狀況,雙方都是有利的。」(N02)

「.....能協助新住民或是老闆們有一定的認知.....會比較多人來他們公司上班.....新住民友善職場能讓我們被公司、同事或消費者認同。」(N03)

「.....影響較大的是二代新住民子女,因為當我們受到友善對待,就有較多的時間跟心力去陪伴小孩,社會的異樣眼光也會比較少,小孩子就比較不容受到心靈的傷害,或是有錯誤的認知。重要的是小孩的成長,有落實友善職場的話,小朋友的成長會比較順利,也能少掉我們教育的阻礙。」(N04)

## 五、新住民訪談發現彙整

透過十位新住民的深度訪談，瞭解到新住民的家庭背景、求職情形與任職狀況，每位新住民的遭遇也各不相同，部分新住民是有兼職的，甚至有同時做五份部分工時的新住民。部分新住民更換過多次的工作場所與職務，一些工作印象略有模糊，統計資料僅以現職與前一份工作狀況為主。對受訪的新住民訪談發現整理其相關訊息如下：

表 3-3 新住民訪談發現相關統計

國籍	中國	緬甸	泰國	印尼	柬埔寨	越南
人數	3	2	2	1	1	1
年齡層	36~40 歲	41~45 歲	46~50 歲	51~55 歲	56~60 歲	
人數	2	5	1	1	1	
婚姻方式	自由認識	介紹認識	仲介			
人數	4	5	1			
產業	燃料業	服務業	餐飲業	紡織業	製造業	公部門
人次	1	1	3	1	4	2
產業	法人	美容業	教育業	保險業		
人次	1	2	3	1		
年資	0~3 年	4~7 年	8~10 年	11~14 年	15 年以上	
人數	2	3	1	3	1	
上一份 離職原因	待遇	距離	歧視 (違法)	興趣	彈性	非自願
複選次數	2	2	2	2	1	1
工作類型	兼職	正職				
人次	12	7				
兼職數	一份	二份	三份	四份	五份	
人數	2	0	2	0	1	

資料來源：本研究整理。

## 第三節 新住民個案訪談分析

### 一、新住民就業背景分析

#### (一) 非跨國媒合婚姻進入職場阻力較小

受訪談的新住民多數是透過親友介紹或是自由戀愛而共結連理，家庭成員對於新住民的態度較為友善，並不是由新住民獨立承擔所有家務。新住民的家庭成員較沒有傳統婚姻的想法，身份地位較平等看待新住民在家庭中的角色。部分自由戀愛而結婚的新住民家庭並非弱勢，能用較理性的態度處理家庭事務。受訪新住民在家庭中的相處是融洽的，也因為自由戀愛及親友介紹，在溝通上的誤會較少，就算出現難以理解的狀況時，也能透過親友協助，減少相處的摩擦與誤會。相較於跨國媒合婚姻，孤身來台的新住民人際資源豐富。如此一來，家庭間很快就形成信賴度，在照顧好家庭之外，也較放心讓新住民外出就業。

#### (二) 不需家庭照顧者較易參與就業

訪談對象中有八位新住民（占 80%）是沒有與長輩同住，也不需要直接照顧長輩，多數仍有行動能力或請看護照顧，也有公婆現今仍在就業。當新住民不需要照顧長輩或小朋友時，就有了可以支配的時間。在有意願及具備一定能力之下，多數不甘自己只能處理家務，更是希望能進入職場，創造自我價值，達到個人成就。新住民有就業的動機，以及家人的不反對之下，相較家務纏身或傳統家庭觀念的家庭，更要來的容易求職與就業。

#### (三) 家人支持就業有助於新住民進入職場

家人的支持是新住民參與勞動市場的助力，多數新住民仍是會參考家人及先生的意見來考量是否進入職場。受訪的新住民多數獲得家人的支持，部分是不反

對，使得新住民進入職場的阻力較低。部分新住民的家庭屬於弱勢經濟，而有進入職場賺取報酬貼補家用；部分新住民是期望自己能有更好的發展，想創造自身的價值，在家人的支持下，也是進入職場就業。但也有新住民的家庭成員受到社會對職務的刻板印象，但仍未反對從事該職務。由此可見，家人的支持或是中立態度，對於新住民進入職場具有影響力。

## 二、新住民求職狀況分析

### （一）經介紹的工作在面談時歧視程度較低

多數新住民都嘗試過一般的求職管道，如人力銀行、實體投遞履歷、店家詢問、公立就業服務處、親友介紹等。其中部分新住民在求職期間，認為除介紹以外的管道，效果並不佳。部分新住民覺得經由熟識的親友或是協會介紹的工作，可以較符合當下她們的家庭與生活狀況；也因為熟識，所介紹的工作職缺或是公司，都是經由介紹者所認可的，有經過一定程度的篩選，僱主也知道新住民的身份，較不會有面試的歧視問題，在對話中也較少出現令人不快的過程。部分新住民表示面談後很快就開始工作，相較於其它求職管道，較有效率也較容易錄取，面談過程也感受不到差別待遇。

### （二）新住民求職時易受到歧視

新住民在求職時，多少遭遇到雇主或是面試官的不同程度歧視。多為社會的刻板印象，有較多對新住民的負面想法，在面談時，容易有不信任感或質疑的行為，導致新住民認為不受尊重；較嚴重的是一得知應徵者為新住民時，則立即表示不願意聘用，被認為是原國籍上的歧視；或是面談時一再的抱怨其國籍，或說出令人難以忍受的話，而使得新住民感到生氣或認為受辱。也因為在初期求職時，經由人力銀行、自行店面詢問等方式，在面談時，新住民認為遇到歧視對待的機

會較高，不理解為何在基本資料都有註明清楚，也找她來面談，卻一再對她的原生國籍有意見，那為何找她來面談呢？故此，部分新住民就改以介紹的方式，來避開可能遇到歧視的遭遇。

另外，綜合受訪者所任職的產業，大致區分為公部門、服務業及製造業。任職於公部門的新住民較沒有遭遇歧視的狀況；在服務業的新住民，部分遇到在面談時有歧視的感受，或因社會的刻板印象而被不被錄用；任職於製造業的新住民，部分所糟遇到的歧視現象為在職時，來自公司主管或同仁的待遇、態度、工作分配的事項，存在著一定程度的不公平。

### **（三）語文能力影響就業機會與歧視程度**

多數願意聘用新住民的事業單位，皆要求要有基本的溝通對話能力，來應付工作或消費者的溝通，也有要求識字或書寫的事業單位，單純依靠體力而不用語言的職缺是很少的。當新住民在語言上不到一定程度時，在面談時容易受到差別待遇，從腔調、說話的順暢度、識字能力及書寫能力，都是影響新住民在求職時的廣度。新住民溝通程度受到各事業單位主觀的認知，在面談應對順暢時，仍是容易對新住民產生輕微不信任或質疑，若是有聽不太懂或表達不佳的情況下，歧視的程度就較高，而有令新住民不舒服的言語或態度。

## **三、新住民在職狀況分析**

### **（一）任職期間仍有受到不同程度的歧視**

新住民獲得工作後，部分事業單位或雇主，因為新住民的語言程度難以理解當前的勞動相關規定，或較不瞭解公司政策或員工福利，而給予新住民與台灣本地勞工差別待遇。在公司方面，部分因而沒有獲得應有的休假、加班費用，或是給予不足的待遇或福利；另一方面，在同仁間的相處上，在語言尚未能溝通自如

時，部分同仁可能會有言語或態度的差異，有些甚至分配不均等的工作量或刻意刁難。但多數在同仁長時間相處之下，歧視或是不公平對待會逐漸好轉，但多少仍有些微差異。

然而，雖然如此，部分新住民仍是選擇持續在這個工作場所就業，對於現職的工作環境認為雖然不滿意卻還能接受，或者是還在可忍受範圍。非因為友善職的完善，只是因為相較其它事業單位，較接近心中的期望，通勤近、有額外福利等，雖有不足，卻仍有吸引她們持續任職的誘因，若能再強化友善程度，對她們的幫助會比較有直觀的感受。

## **(二) 私部門友善措施深化不足**

對於新住民平等的就業機會而言，私部門在聘用上是低於公部門的，多少有聘用意願或是刻板印象的存在。部分私部門對於新住民仍有差別待遇，把新住民排除在相關福利之外，其它相關措施雖然有執行，但卻相對不完善。如性騷擾防治，雖有宣導，但卻無一定章程；性別平等環境，雖然有相關假別，但仍需雇主同意等。對此，相關友善措施，受訪新住民在私部門相較於公部門是有所缺乏與不完整的。事業單位與同仁間的歧視狀況也較公部門任職的新住民來的高。

但私部門部分有額外的友善措施，如羊奶、員工抵扣額度、員工旅遊、學雜費全免等。在一定程度上替代管理面的不足，取代部分新住民獲益較低的友善措施，也讓新住民較得以接受該事業單位的工作待遇，更因為多數工作地點皆離新住民住處不遠，或是可接受的距離範圍，使新住民未有想轉換工作或離職的想法。

## **(三) 在職考量影響申訴管道運行**

部分事業單位因為人數較少，申訴管道是直接面向雇主，以直接反映為主。



這一類規模的雇主會當下解決新住民或員工的問題，也會較積極處理，也會給予一定程度的彈性措施。較具有規模的事業單位，申訴管道雖有建立，但新住民因為憂心影響工作、薪資、考績或獎金，而沒有人使用，申訴管道也沒有運作。也有公司沒有申訴管道，僅能跟主管反映，但通常未獲得較有效的解決。

另外，在公部門任職的新住民表示，公部門也未設立員工申訴管道，僅有民眾投訴信箱，若被投訴將被記點，卻沒有解釋或陳述的申訴管道。但部分仍是直接向單位主管反映，以解決問題，遇到好主管則積極處理，反之則消極。

#### **（四）因待遇或距離而轉換工作**

部分新住民在剛進入台灣的環境時，對於社會的接觸是較少的，仍處於在適應與習慣的階段，非以中文為母語的新住民，更有著語言的溝通問題。之後，新住民步入生養育的家庭階段，照顧公婆與哺育小孩，使得真正參與社會的時候，新住民的年齡已經稍有偏高。雖然能參與就業，但仍需心繫家庭，除了移往待遇較好的事業單位以外，多數新住民也會選擇離家較近的工作場所，以方便就近處理家務，節省工作的往返時間。因為受訪者的工作機會多數為介紹，多數是找到待遇更佳的工作而離職；但仍是新住民因為歧視或是雇主惡劣而離開之前的工作場所。

#### **（五）非中國籍新住民較難爭取自身勞動權益**

非中國籍的新住民因為語言程度的問題，對於勞動權益的認知較為不足；而中國籍的新住民因為文字及語言差異不大，較能在勞動權益上獲取相關資訊，進而向主管爭取應有的權利。也因為非中國籍的新住民語言上較為弱勢，會擔心失去現有的工作，或不容易找到工作，而在一定程度內忍受勞動權益的損失。另外，事業單位的公告事項或訊息通知時，非中國籍的新住民也較需要較友善的告知方

式才能獲得資訊，部分時候較容易有同仁間的不友善對待，或是刻意隱瞞正確訊息，使得新住民自身權益受損而不自知。

## 四、新住民對友善職場認知分析

### （一）需強化對新住民對友善職場的瞭解

多數受訪的新住民原本對於友善職場並無較明確的概念，或是停留在環境安全衛生的想法上。經由本研究的說明，新住民才大致瞭解友善職場的意涵。雖然政府持續推行友善職場，但對於新住民來說，有語言上理解的困難，部分法規、措施、辦法或活動，新住民較難以從周遭環境接觸。需針對新住民的生活習慣來加以宣導，以新住民常接觸的媒介來傳遞友善職場的概念或措施，是較容易讓新住民瞭解的。如透過區公所寄送宣導文件至住處、中小企廠區宣導、定點活動或社群網絡等，才能在新住民間更有效的推廣。

另一方面，多數新住民認為，推行友善職場也需要事業單位符合基本相關勞動法規，二者應同時列入考量。友善職場是建立在守法的企業之上，避免新住民造成合法即符合友善職場的想法。

### （二）友善職場可強化新住民勞動權益

新住民是支持友善職場的執行，認為對於新住民的就業環境會有所改善。從尋職到任職，新住民期望在各階段都能減少受到歧視或差別待遇的情況，有助於新住民參與職場的意願，並有助於家庭的經濟條件改善，也使得新住民的權益能廣為工作同仁以及雇主所知，有助於職場的相處，進一步增進事業單位的向心力，減少社會對新住民的刻板印象；但部分新住民憂心友善職場會使得雇主減少現有的待遇或員工，使得工作或收入間接受到影響。另外，也能解決部分缺工的問題，輔導新住民參與人力較為缺乏的工作領域，有住於勞動參與、婦女參與以及缺工

問題。

### (三) 友善職場措施有助於家庭發展

多數新住民身兼家庭照顧與工作，在處於弱勢的情況下，常忽略親職教育。友善職場的推廣，有助於新住民在職場上的彈性，有較多的親職時間去陪伴、教導新住民二代。若公司提供相關教育訊息或友善措施，新住民認為可以從小教導，不致於因工作而荒廢小朋友的教育，有助於整個家庭的成長與進步。另一方面，也能給予小孩正確的觀念，使其較不自卑、較不易被標籤化，從而改善弱勢的情況與社會的刻板印象。

## 五、新住民在職現況比較分析

### (一) 新住民職場現況比較分析

十位受訪的新住民在職場的產業別不盡相同，多數新住民進入就業市場是為了分擔家庭的經濟需求。為此，新住民在職場可能受到不友善的對待，卻因為工作的需求或不瞭解自身權益而受到差別待遇。根據訪談發現，將不同受訪新住民的狀況與不平等待遇，做關聯或差異的比較如下表所示：

表 3-4 新住民就業狀況比較分析

新住民因素	影響或差異	說明
國籍	中國籍因雇主偏好或政治因素而排除僱用	新住民在求職時，該事業單位有聘用其他原生國籍的新住民，卻未聘用中國籍的新住民。
	非中國籍誤以為是外籍移工而排除僱用	部分雇主對於新住民與外籍移工認識不清，為避免麻煩而一律不僱用。
	非中國籍的新住民較難維護自身勞動權益	部分非中國籍的新住民因考量求職不易，會願意忍受一定程度的勞動權利損失。另外，也因為語言程度的問

新住民因素	影響或差異	說明
		題，相關的訊息獲取能力較弱，易在權利受損時而不自知。
產業類別	公部門	受訪的新住民並無感受到歧視對待。
	服務業	部分新住民在求職面談時，感受到不受尊重，或有因刻本印象而不被聘用的情況。
	製造業	部分新住民在任職時感受到主管或同仁在工作分配或待遇上的不公平。
婚姻	自由戀愛或認識而有的婚姻，增加參與職場的機率	經由自行認識或親友介紹，較能以同理心支持新住民的決定；因為因藉由初步的介紹人篩選，而在相處上比較相互合適。
家庭狀況	家庭照顧影響職場參與	新住民若需要照顧小孩或長輩，則難以有時間參與就業，受訪者部分不與長輩同住，或是聘用看護照顧。
求職方式	介紹的就業方式減少新住民遇到歧視	介紹的就業機會因為已有新住民在該單位任職，或是民間團體已挑選過的事業單位，故此，新住民在求職或認職時，所遇到歧視的狀況則較低。
	非介紹的就業方式易使新住民遭遇到歧視	新住民透過非介紹管道自行尋職，因為事業單位或僱主的端的內部資訊不對稱，較容易遇到有歧視性的言語或態度。
公私部門	友善措施相對完善	公部門的友善職場措施較為完善，同仁間也較無歧視言語。
	友善措施相對不足	私部門較常發生雇主或同仁間的歧視性言語、態度或差別待遇。

資料來源：本研究整理。

## (二) 任職情況與友善策略之關聯

中央與各縣市政府曾辦理過友善職場相關的選拔或是活動，依各活調遴選的標準及辦法，初步擬訂相關新住民友善職場的各項指標。將以受訪新住民的職場現況做比較，來分析受訪新住民的職場情形，關聯如下：

表 3-5 新住民現職與友善指標關聯分析

關鍵策略	比較說明
創造就業機會	部分新住民獲取資訊的方式較為狹礙，多為同鄉、通知信件、電視或是社群，未能有效搜尋網路訊息。新住民的原國籍學歷也常因為不受雇主承認而失去就業機會。
保障工作權利	部分私部門仍對新住民有刻板印象，仍誤以為是外籍移工的身份，或是無法合法工作；也有部分雇主因個人偏見而未予以雇用新住民。在任職後，部分雇住會因為新住民的弱勢或語言不精通，而減少新住民應有的待遇。部分同仁也會在態度或語言有所差別對待，或工作分配不均的狀況。
工作場所的社會排除	部分同僚在態度及語言上初始仍有相當程度的歧視，但多數經長時間相處後，倒是能較為融洽，歧視的程度也大幅下降。
性別工作平等環境	受訪的新住民的小孩皆已進入國民教育，公司雖有相關母性措施但與新住民關聯不大。新住民較希望家庭照顧假、病假、事假、生理假、特休假等，獲取應有保障。另外，多數事業單位對新住民少有職涯規畫，升遷者為少數。
平衡工作與家庭生活	部分新住民的工作型態，或是公司給予的友善措施，有符合彈性工作時間的措施。其餘有關家庭的友善措施較為不足。

關鍵策略	比較說明
職場性騷擾之防治	多數單位皆有性騷擾防治的宣導，但新住民對於性騷擾的申訴管道、懲戒辦法及公開揭示等項目，較不瞭解其訊息。
諮商與關懷措施	部分事業單位設有申訴信箱，但部分新住民因憂心工作的去留或人際的相處等因素，而未使用該管道，未能達到應有的效用。而其它相關的諮商與關懷措施則較為缺乏。
安排職前與在職教育訓練	事業單位除了新住民擔任相關職務所需的內部技能以外，較少會給予新住民額外的教育訓練機會，多是透過新住民補助的相關課程或是勞工產投課程參與學習。
其他友善職場措施	較少有事業單位有相關警示語言使用新住民的語言，但相關文件或公告卻仍是以中文或英文為主。

資料來源：本研究整理。

## 第四節 友善職場專家訪談發現與分析

為了進一步瞭解初擬的友善職場策略指標是否仍有改進空間，從各項策略指標中針對新住民的求職與任職時，所遭遇到的可能歧視狀況給予相關建議，並從各縣市所舉行的友善職場相關活動，評估其對新住民所產生的影響或效益，強化友善職場的措施。

### 一、專家訪談發現

#### (一) 認為需要層級式友善策略

各種不同規模的企業因為資源的差異，使得給勞工的待遇也有所不同，但仍有一部分企業是低於法規標準的。需要依不同資源及規模的企業，做出不同程度的

友善進程，促使它們逐步達到，漸進式或階層式的完成友善措施。

「.....區分三個層次，第一階段，是工作環境的軟硬體、法規範以及政府的相關補助；第二階段，從較柔性的關懷、語言的環境、家庭或工作的參與及問題協助；第三階段，才是進入到歧視、不公正或不公平對待、文化的刻板印象等。」

(G01)

「.....第一個是工作層面，有關組織活絡的措施，像是生日會、聚餐、家庭日、團康等；第二個是家庭面，像是額外優於法規的母性保護或是措施、親職活動、親職訊息或協助、安親班等，協助勞工教育或照顧孩童的措施；第三是健康面，像是健康促進課程、設施、員工協助方案、醫療或法律諮詢等，並針對特定對象所給予的優惠待遇.....」(G02)

## (二) 利用人力資源指標作為友善指標參考

企業內部的人力資源部門，常有一些關於勞動數據的標準或調查，例如員工滿意、離職率、到職率、活動參與率等等，這些人力資源部門用來做為人力資源人員績效的評比，也可以列為友善職場的參考依據。

「.....可以從企業的任用參數中作為指標參考，像是申請多少機關相關補助的友善經費、員工滿意度、離職率、設施普及率、友善措施的範圍、員工對權益的瞭解度、友善設備或措施的使用率、友善設備的使用人員或次數等，都可以作為友善指標的一環.....」(G02)

## (三) 獎章具有效期，促使企業保持友善措施

為了避免企業為了獲取獎章，或是配合機關活動，所選拔出的企業友善狀態或是生活平衡榮譽，在每一期的選拔將重新歸零，重新計算。一方面促進企業持續保持友善工作條件，一方面也協助未能達標的企業改善。另設有許多友善措施

的補助，提供資源較不足的企業申請。

「目前多為規模較大的企業，通常獲獎後，仍是保持不變的狀況，所以才認為需要以中小企業為主。多數新住民的職場也是在中小企業任職，才能促進在職場環境不佳，或不夠友善的新住民待遇，使得企業改善，也才需要去持續的追蹤.....」(G01)

「生活衡平的選拔是二年一次，也就是說效期只有二年，較不會出現通過一次，就不保持友善的情形.....」(G02)

#### (四) 選拔活動對企業友善職場有促進的效益

認為若區別組別，以同規模或類型的企業相互競爭，較具有促進的效果，除了能推出各規模或是產業的標竿企業以外，也能促進未達標的企業持續努力。在選拔以外，輔以相關友善職場的協助，如規畫、宣導、補貼友善措施或設備等，讓企業在招募時成為一種有力的友善佐證。

「在中小企規模中舉行選拔活動，應請經濟部協助，給予一定程度的誘因，讓他們會想來參與。除了可以促進中小企業勞動力的來源，使企業自行檢視在聘用勞動力的競爭力以外，也可以協助尚未達標的企業進行改善。」(G01)

「選拔活動除了給予企業相當程度的認證以外，也是讓企業作為一種標章，.....進行招募時，可以提出自己是符合評定的友善企業或是優良企業，更容易聚集人才.....我們也有相關於中小企的補貼措施，協助它們完善友善程度。一般規模大的企業在職場的友善設備、設施等相關硬體都較為完善.....但中小企業因為規模較小，對於設備或設施，較無力去花費龐大的成本完成相關設施，但對於假期、彈性工作時間等，因為人數少，所以成本相對較低，反倒是較能落實。在不同的企業或產業都有不同型態的效益」(G02)



## （五）推廣友善職場需多方協作

職場的友善措施推廣前的措施必需完善，使新住民進入職場前就能瞭解其權益或訊息。除了政府的推行以外，更需要在資訊面讓新住民獲得該訊息，瞭解自身的權益及待遇；企業的推廣也要深入基層主管的作為，避免同仁間因不瞭解的歧視或不公平待遇。

「.....並在友善職場推廣前，應該要有三方面共同推廣.....以雇主面來說.....一律不予聘用新住民或外籍移工。這裡可請就業服務處協助並推介給有需求的僱主，避免違法聘用的疑慮。另外，就業服務處也與協會或是新住民團體合作，取信於新住民，願意參與就業或求職；就業服務處則可以初步篩選較友善的事業單位，提供給求職者。」(G01)

「.....友善是建立在合法之上.....第一個是制度面，讓新住民在公司的制度中不要受到歧視或是不平等對待.....需要主管對新住民的文化或是習俗有一定的瞭解.....第二個是生活面.....應該在較重要的消息或通知上，有語言的友善，並考量新住民的信仰、習慣、習俗，應給他相應的彈性選擇或假期。第三是融入面.....可以強化新住民母國的節日，使台灣也能理解新住民，共同參與台灣與它國的重要節日.....思考新住民的友善指標。」(G02)

## 二、專家訪談分析

### （一）依企業特性設立友善職場評比

各事業單位的規模與產業特色不同，對於新住民所需要的友善措施想不相同，為了達到鼓勵友善企業持續保持，且促進尚未達到友善的企業繼續努力，應讓願意參與友善職場的企業同時併進。避免資源較多的企業持續勝出，而忽略努力中但資源較少的企業。另外，為促進企業友善職場措施的達成，應有漸進式的程序，

以階段性的完成列入評比，以顯示企業友善職場措施的進步與努力。

## **(二) 需將特殊性因素列入友善指標**

新住民的友善職場與一般勞工的友善職場略為不同，主要是新住民與一般勞工在職場的狀況有所差異。新住民相較一般勞工，更需要語言、員工協助、教育訓練、工作彈性及國籍、性別歧視禁止等新住民較需要的措施。針對新住民群體的特殊性，理應有強化評比的指標。另一方面，也可利用企業人力資源統計作為指標之參考，如新住民聘用率、離職率、員工滿意度等，除了一般勞工的指標以外，也可以各別區分新住民的參考數據，作為友善職場的依據。

## **(三) 推行友善職場措施需有配套措施**

新住民友善職場的推廣，除了事業單位為主體執行友善措施以的評比外，在新住民的生活適應上，職場是最後的適應階段，更需要把友善職場的概念給予新住民以及民間團體。在新住民進入職場前或初入職場時，就應該讓他們知道相關的勞動與自身權益，也讓他們知道該當權益損失時該如何維護。從政府、企業、新住民三個層面併進，可以督促企業落實友善職場，更能讓新住民瞭解友善職場的工作待遇，有住於友善職場的推行。

## **第五節 小結**

新住民在適應在地生活後，多數新住民勢必進入職場，但因為部分雇主或事業單位仍保有刻板印象或歧視，導致新住民在求職時，失去一定的就業機會不友善的對待；另一方面，在任職後，部分新住民也曾經受到工作分配不均或是同工不同酬的差別待遇。故此，多數新住民偏好透過介紹來參與就業。

## 一、新住民訪談分析

受訪的新住民多數認為在家庭支持、求職面談過程或是任職期間都有相似的感受或遭遇如下：

- (一) 非仲介的婚姻關係較能有同理心支持進入職場
- (二) 不需照顧長輩較容易就業
- (三) 為避免遭受歧視，多數以介紹方式獲取工作機會
- (四) 語言能力影響友善對待的程度
- (五) 私部門友善程度不足
- (六) 部分單位申訴管道未落實
- (七) 新住民對友善職場瞭解程度不足
- (八) 認為友善職場有助於家庭發展

## 二、新住民就業現況比較分析

在各受訪的新住民間，對各自任職的現況做一個整合比較與分析，相關發現如下：

- (一) 雇主因國籍偏好或認知不清而未聘用新住民
- (二) 自由婚姻關係參與職場阻力較小
- (三) 家庭照顧影響職場參與程度
- (四) 以介紹方式降低歧視的發生率
- (五) 私部門友善措施較不完善
- (六) 非中國籍新住民爭取自身權益較有難度

## 三、專家訪談分析與建議

以現有的友善職場推廣中，受訪專家認為需強化下列方向：

(一) 需依企業特性設立友善職場的評比項目

(二) 應將新住民的特殊性納入友善指標

(三) 友善職場的推行需有相關配套措施

經過專家訪談後，認為原來的友善職場指標需要再加以強化及補足。據此，綜合專家建議與新住民訪談意見，修正新住民友善職場的各項關鍵策略及評估指標如下：

表 3-6 新住民友善職場指標（第一次修訂）

關鍵策略	評估指標
工作機會提供	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 招募管道能考量到新住民的需求</li><li>✓ 招募訊息能考量到新住民的需求</li><li>✓ 新住民求職者進用比率</li><li>✓ 新住民員工進用後三個月、六個月分別仍在職的比率</li></ul>
工作場所零歧視	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 新住民求職無歧視之政策</li><li>✓ 新住民享有同工同酬的比率</li><li>✓ 新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形</li><li>✓ 新住民員工在工作分配上無差別待遇</li><li>✓ 主管或同僚瞭解或參與新住民員工的文化及習俗</li><li>✓ 新住民員工的考績、升遷無差別待遇</li><li>✓ 新住民員工在事業單位升遷比率</li><li>✓ 新住民申請各項法規規定假別的比率</li></ul>
工作與家庭生活平衡	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 新住民員工申請育嬰留職停薪獲准比率</li><li>✓ 新住民員工申請育嬰留職停薪復職比率</li><li>✓ 育嬰留職停薪復職後，事業單位提供新住民員工適應教育訓練情形</li><li>✓ 事業單位提供新住民員工育兒協助措施</li><li>✓ 為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）</li><li>✓ 事業單位提供新住民員工子女照顧或輔導措施</li><li>✓ 事業單位提供新住民員工家中長輩照顧或協助措施</li></ul>
職場性騷擾防治	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 新制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示</li><li>✓ 性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練</li><li>✓ 新住民員工遭受職場性騷擾的比率</li></ul>

關鍵策略	評估指標
諮商與關懷措施提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 建立新住民員工意見溝通管道</li> <li>✓ 新住民員工意見溝通管道執行情況</li> <li>✓ 為新住民員工工作與生活問題提供諮商與輔導</li> <li>✓ 針對新住民員工遭逢緊急事件予以協助</li> <li>✓ 針對新住民員工遭逢變故予以協助</li> <li>✓ 新住民員工使用各項諮商關懷協助措施比率</li> </ul>
在職教育訓練提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新住民員工參與新人職前教育訓練比率</li> <li>✓ 新住民員工參與在職教育訓練比率</li> <li>✓ 新住民員工進修比率</li> <li>✓ 補助新住民員工學費及考試報名費用</li> <li>✓ 提供新住民員工參加中文訓練比率</li> </ul>
其他友善職場措施或作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求</li> <li>✓ 新住民員工參與事業單位各項活動的比率</li> <li>✓ 新住民員工離職時，事業單位給予協助的情形</li> </ul>

資料來源：本研究整理。

## 第四章 新住民就業友善職場指標之建構

本章節首先陳述本研究三個回合之問卷流程，其次，設計問卷架構，再者，簡述研究對象之遴選方式，最後，彙整出問卷調查之執行情況與調查結果。

### 第一節 調查設計與對象

#### 一、問卷調查方式

德菲法是一種兼具量化與質化性質之科技整合研究方法，並且是集合專家意見的集體決策技術，乃針對機構內所面臨的問題，在研究過程中針對特定議題，透過專家匿名，不斷地以書面方式進行討論，使專家能以其專業知識、經驗和意見建立共識，進而解決複雜議題（簡春安、鄒平儀，2004；裴文、鄭永燦，2006）。

同時，德菲法與一般的研究調查法有所不同，Goodman（1987）與 Whitman（1990）等人認為德菲法具備了四種特性，包含：

1. 由專家小組提供意見（panel of experts）
2. 採用匿名方式（anonymity），可增加研究結果的可信度
3. 使用反覆循環的問卷方式（iteration with controlled feedback）
4. 以描述性統計方法呈現團體意見（statistical group response）。

是故，為達成研究目的，本研究採用德菲法問卷調查方式，期望藉由專家學者的共識，以一致性的意見篩選出適合作為新住民就業友善職場之評估指標。

#### 二、問卷調查流程

本研究之研究目的為建構新住民就業友善職場指標，進而研訂新住民就業友善職場指標推動策略及研提推動新住民友善職場具體策略與建議。由於德菲法（Delphi Method）適合對特定的議題，利用數回合問卷調查方式，匯集專家們的

專業知識與經驗，以達成一致性具體共識。因此，在國內研究中被廣泛使用於各領域，故本研究以德菲法蒐集專家共識。

德菲法在實施上仍有時間的限制存在。因此在考量時間、空間、人力與經費等客觀因素，本研究採用「修正型德菲法」(Modified Delphi Method)，以方便研究能順利進行。而常見之修正方式有二種(邱淑芬、蔡欣玲，1996)：

- (一) 省略第一回合開放式徵詢步驟：不使用開放式問題徵詢專家意見，而是依據文獻中相關研究結果或研究者之經驗擬出各項目，再請專家依據擬定題項表達個人意見，以提高問卷回收率。
- (二) 合併第三回合與第四回合問卷：研究過程只有三階段，將第二回合整理之結果寄予專家，請其依照研究者之分類項目進行「重要性」及「等級」評量，減少一次專家再次審視意見之機會。

本研究採修正型德菲法，省略第一回合開放式問卷，先以文獻探討作為封閉式問卷之資料來源，設計完成後經專家學者先行對問卷內容作審查，經修改後再進行三次的反覆問卷調查。自 2017 年 7 月起至 2017 年 9 月止，本研究共進行三回合德菲法問卷調查，其實施步驟如下：

步驟一：選定問卷發放對象。選擇各個不同領域的專家，以電話聯絡並針對研究主題做溝通，在專家們了解情況後，確認是否願意協助填寫問卷。

步驟二：進行第一回合德菲法問卷，並且蒐集專家們的個別意見，以作為製作第二回合問卷的參考依據。

步驟三：將第一回合德菲法問卷整理、分析，除呈現專家們的意見之外，並根據調查結果進行問卷修正。

步驟四：進行第二回合德菲法問卷。本回合問卷提供第一回合德菲法問卷的統計結果摘要，以供專家們參考。

步驟五：將第二回合德菲法問卷整理、分析，並根據本回合之調查結果進行第三回合德菲法問卷修正。

步驟六：進行第三回合德菲法問卷。本回合問卷提供第二回合德菲法問卷的統計結果摘要，以供專家們參考。

步驟七：將第三回合德菲法問卷整理、分析，並且將專家意見加以統整，使之成為趨於一致的共識結果。

### 三、問卷設計與架構

#### (一) 評估指標設計之參考來源

本研究所設計的指標，其參考來源可分為二大方面：

##### 1. 依文獻探討結果初擬就業友善評估指標

本研究依據我國勞動部及其他先進國家友善職場之積極措施，以及我國地方政府友善職場優良事業單位評選指標之內容，進一步探討可適用於評估新住民就業友善職場之指標。依文獻探討結果初步將指標設計區分為九大構面，分別為：創造就業機會、保障工作權利、工作場所的社會排除、性別工作平等環境、平衡工作與家庭生活、職場性騷擾之防治、諮商與關懷措施、安排職前與在職教育訓練、其他友善職場措施，並且按九大構面之架構，研擬新住民就業友善評估指標。

##### 2. 依深度訪談對象之建議修改就業友善評估指標

本研究訪談了十位新住民，以及曾辦理友善職場選拔活動的勞政主管機關（中央與地方勞政主管機關各訪談一家）。在深度訪談結束後，本案研究人員依深度訪談對象之建議，新增或修改原九大構面下，所初步研擬的新住民就業友善職場評估指標。



## (二) 評估指標之架構

如前述，本研究將評估指標分成九大構面。在不同的構面下，分別設計其就業友善評估指標。指標架構如下圖所示：



圖 4-1 新住民就業就業友善評估指標之架構

## 四、研究對象之遴選

德菲法 (Delphi Method) 主要的目標在於使專家們對於研究主題能有一致意見，以達成問題的共識。因此，為使研究結果具最佳的品質及前瞻性，專家群的選擇是第一要務，所以在選樣時應考慮下列四大因素：

- (一) 關心研究問題
- (二) 對研究問題有足夠的認識和知識
- (三) 在調查期間能完成問卷填答的工作
- (四) 對德菲法蒐集資料的方式具有信心並認為有價值性

據此，本研究一開始審慎的選出 15 位專家為研究對象，這些專家們除了長

期關注新住民就業歧視議題外，本身對於友善職場亦有相當程度的了解。本研究德菲法實施對象成員，原本預計 15 位，但額外有一名民間基金（協）會執行者參與，增加到 16 人。其中包含學者專家 8 人、民間基金（協）會執行者 6 人、事業單位 2 位，共計 16 人。各專家之職稱如下表 4-1。在此再次感謝各專家的熱心參與，提供寶貴的意見以利問卷順利進行。

表 4-1 德菲法問卷受訪對象

編號	屬性	受訪者	職稱
1	學者專家	葉○○	新竹市勞工局就業服務處 科長
2	學者專家	王○○	勞動部勞動條件及就業平等司 專門委員
3	學者專家	張○○	勞動部 勞動福祉退休司 科長
4	學者專家	古○○	美濃博士學人協會 秘書長
5	學者專家	吳○○	虎尾科技大學財務金融系 助理教授
6	學者專家	周○○	聯合報 總監
7	學者專家	林○○	中央警察大學 助理教授
8	學者專家	焦○○	中央研究院歐美研究所 研究員
9	民間基金（協）會執行者	蔣○○	新住民公益多元發展協會 理事長
10	民間基金（協）會執行者	林○○	賽珍珠基金會 副執行長
11	民間基金（協）會執行者	黃○○	宜蘭縣蘭馨婦幼中心 執行長
12	民間基金（協）會執行者	李○○	台南市新住民關懷服務協會 總幹事
13	民間基金（協）會執行者	王○○	台南市牧德關懷協會 總幹事
14	民間基金（協）會執行者	李○○	花蓮縣博愛全人發展協會 執行秘書
15	事業單位	廖○○	友邦人壽 人力資源總監
16	事業單位	張○○	中華民國職業訓練研究發展中心 營運長

資料來源：本研究整理。

## 五、德菲法三回合問卷執行過程

### （一）問卷回收率

第一回合（Round I）問卷於 106 年 7 月 1 日寄出 16 份，至 106 年 7 月 24

日止，共回收 16 份，回收之問卷均為有效問卷；第二回合（Round II）問卷於 106 年 7 月 25 日寄出 16 份，至 106 年 8 月 25 日止，共回收 15 份，回收之問卷均為有效問卷，其中有位民間基金（協）會執行者因事務繁忙，難以參與後續的問卷，故參與人數回歸原本預計的 15 位專家委員；第三回合（Round III）問卷於 106 年 8 月 25 日寄出 15 份，至 106 年 9 月 17 日止，共回收 15 份，回收之問卷均為有效問卷。15 份問卷中，學者專家 8 人、民間基金（協）會 5 人、事業單位 2 人。問卷回收後，依序進行 5 項工作：1.統計每一題所圈選的項目；2.計算每一題之平均數與標準差；3.以平均數為標準刪除指標；4.整理問卷受訪者之意見；5.依各建議新增指標。

## （二）指標取捨標準

本問卷各項指標之取捨標準，乃依據各項指標平均數的高低為選取原則，並且以平均數的高低來判斷各項指標之重要性（平均數越大，相對重要性越大），並使用微軟 Excel 軟體計算之。

在第一回合（Round I）問卷中，凡每一題圈選同意程度達平均數高於或等於 3，則視為該題已達一致性，予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查；反之，若平均數低於 3，則將之刪除。為了使研究過程完全透明化，第一回合（Round I）遭刪除的指標仍呈現在第二回合（Round II）問卷中，而僅以刪除線標示之。

在第二回合（Round II）問卷中，凡每一題圈選同意程度達平均數等於或高於 3.5 者，則視為該題已達一致性，予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查；反之，平均數低於 3.5 者，則將之刪除。在第三回合（Round III）問卷中，僅以未刪除的指標顯示之。

在第三回合（Round III）問卷中，凡每一題圈選同意程度達平均數等於或高

於 4.0 者，則視為該題已達一致性，本研究即認定該項目已達成共識；反之，低於平均數 4.0 者，則將之刪除。

綜合上述，三個回合問卷指標取捨的標準分別為平均數 $\geq 3$ 、平均數 $\geq 3.5$ 與平均數 $\geq 4.0$ 。第二、三回合指標的取捨標準皆高於上一回合，以嚴謹的標準來訂定最適合「新住民就業友善評估指標」。

表 4-2 專家回覆情形

編號	屬性	受訪者	第一回合	第二回合	第三回合
1	學者專家	葉○○	✓	✓	✓
2	學者專家	王○○	✓	✓	✓
3	學者專家	張○○	✓	✓	✓
4	學者專家	古○○	✓	✓	✓
5	學者專家	吳○○	✓	✓	✓
6	學者專家	周○○	✓	✓	✓
7	學者專家	林○○	✓	✓	✓
8	學者專家	焦○○	✓	✓	✓
9	民間基金（協）會執行者	蔣○○	✓	✓	✓
10	民間基金（協）會執行者	林○○	✓	✓	✓
11	民間基金（協）會執行者	黃○○	✓	×	×
12	民間基金（協）會執行者	李○○	✓	✓	✓
13	民間基金（協）會執行者	王○○	✓	✓	✓
14	民間基金（協）會執行者	李○○	✓	✓	✓
15	事業單位	廖○○	✓	✓	✓
16	事業單位	張○○	✓	✓	✓

資料來源：本研究整理。

## 六、德菲法專家意見收斂

德菲法之意見是否收斂可以各回合問卷間意見分配之穩定性為依據，但穩定性指標以何者最佳，迄無定論。一般可用客觀的統計方法來評估其意見收斂之情

形，如：眾數、中位數、四分位數、平均數、標準差等，而各項指標取捨的標準則由研究人員自行決定。故本研究將第一回合與第二回合問卷做比較，若某一項目之平均數較前次提高，本研究即認定該項目已達成共識。此外，若問卷中有三分之二的項目已達成共識，本研究即認定專家們意見已達成一致性的共識<sup>2</sup>。

本研究在第一與第二兩回合之間卷中，每項指標依其同意程度，採六點量尺，從低度適合到高度適合，分別得 0 到 5 分。各專家可就其觀點，依指標的同意程度分別勾選 0（無適切性）1（適切性極低）、2（適切性低）、3（適切）、4（適切性高）、5（完全適切）六大項目。換言之，當統計數據的平均數愈高，代表受測者主觀上對該因素之認同程度較高，反之亦然。本研究採取之資料分析方法為平均數（Mean），系指資料加總的平均值。

研究的流程中，本研究首先分別統計出第一至第三回合三個回合各項指標的選項填答次數分配（單位：%）與平均數的數據，若所有項目中有三分之二之平均數較前次提高或平均數之變動不具顯著性的差異，本研究即認定專家意見已收斂並達成共識。反之，各項指標在每一回合經統計後的平均數，若未達到該回合的選取標準以上（第一回合平均數高於 3；第二回合平均數高於 3.5；第三回合平均數高於 4.0），則該項指標即遭刪除。

## 第二節 第一回合調查發現

本研究根據研究目的與文獻探討，將第一次修正後的指標以德菲法第一回合問卷的形式寄發電子郵件給專家群。本回合問卷內容的主要目的在於，由各專家檢視修正後的擬定指標，並針對這些指標提出修改之意見。其次，每部分的指標

---

<sup>2</sup> 謝臥龍主編，質性研究，台北：心理出版社，頁 373-375。

皆設有專家意見欄，專家們可提供個人建議，做為德菲法第二回合問卷新增指標之參考。

本研究採用微軟 Excel 計算各指標之平均數。本回合問卷凡每一題圈選同意程度達平均數高於等於 3，則視為該題已達一致性，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查；反之，低於平均數 3 則將之刪除，被刪除的指標以刪除線加上灰底標示之。

根據第一回合問卷填答的結果，各位專家對於本問卷初擬的新住民就業友善評估指標適切性之看法。有 12 位（即 75%的填答者圈選 3 分以上）贊同以「工作機會提供」為構面之一；有 14 位（即 87.5%的填答者圈選 3 分以上）同意以「工作場所零歧視」為構面之一；有 13 位（即 81.3%的填答者圈選 3 分以上）贊成以「工作與家庭生活平衡」為構面之一；有 13 位（即 81.3%的填答者圈選 3 分以上）同意以「職場性騷擾防治」為構面之一；11 位（即 68.5%的填答者圈選 3 分以上）同意以「諮商與關懷提供」為構面之一；有 12 位（即 75%的填答者圈選 3 分以上）同意以「在職教育訓練提供」為構面之一；有 12 位（即 75%的填答者圈選 3 分以上）同意以「其他友善職場措施或作為」為構面之一。由下表得知，各友善構面平均數大於 3，因此，表示友善構面獲得認同，將不再進一步列入評選，二、三回合僅以指標的評選為主。

表 4-3 德菲法第一回合—構面適切性調查

友善構面	選項填答次數分配（單位：%）						3 分以上比率	平均數
	0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分		
工作機會提供	0.0%	18.8%	6.3%	18.8%	12.5%	43.8%	75.0%	3.56
工作場所零歧視	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	37.5%	31.3%	87.5%	3.88
工作與家庭生活平衡	0.0%	6.3%	12.5%	18.8%	37.5%	25.0%	81.3%	3.63

友善構面	選項填答次數分配（單位：％）						3分以上比率	平均數
	0分	1分	2分	3分	4分	5分		
職場性騷擾防治	0.0%	0.0%	18.8%	12.5%	37.5%	31.3%	81.3%	3.81
諮商與關懷提供	0.0%	6.3%	25.0%	25.0%	25.0%	18.8%	68.8%	3.25
在職教育訓練提供	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%	31.3%	18.8%	75.0%	3.31
其他友善職場措施或作為	0.0%	6.3%	18.8%	18.8%	12.5%	43.8%	75.0%	3.69

資料來源：本研究整理。

從問卷調查及委員們對七大構面的看法與意見彙整如下：第一構面「工作機會提供」，在新住民中不乏教育程度較高者，卻因為其它因素而低度運用其勞動力，認為該構面對新住民是重要的；第二構面「工作場所零歧視」，認為歧視是職場中最不友善的，若能建立零歧視環境，是友善職場的重要表現也符合現今的普世價值；第三構面「工作與家庭生活平衡」，認為新住民同時負擔工作與家庭較在地人困難，應有其彈性化的措施列入指標；第四構面「職場性騷擾防治」，認為除了避免外，更需營造相互尊重的場域；第五構面「諮商與關懷提供」，認為此構面是重要的，但多數企業並未提供相關措施，應加以重視，使新住民融入職場與生活；第六構面「在職教育訓練提供」，認為有助於新住民工作能力的提升，有助企業獲取穩定及較專業的勞動力，新住民也能增進人力資本；第七構面「其它友善職場措施或作為」，認為可依產業情況與特性或員工需求，作為指標列入該構面。

## 一、工作機會提供之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第一構面所擬的各項共同指標及差異化指標之看法與意見，以下將分別依序呈現之，並針對其意見進行彙整、修正與說明。

表 4-4 德菲法第一回合—工作機會提供之指標

構面一： 工作機會提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	6.3%	12.5%	0.0%	25.0%	25.0%	31.3%	81.3%	3.44
1-2	招募訊息能考量到新住民的需求	6.3%	18.8%	6.3%	25.0%	12.5%	31.3%	68.8%	3.13
1-3	新住民求職者進用比率	6.3%	31.3%	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%	50.0%	2.56
1-4	新住民員工進用後三個月、六個月分別仍在職的比率	0.0%	12.5%	18.8%	18.8%	25.0%	25.0%	68.8%	3.31

資料來源：本研究整理。

上述 4 項指標之平均數僅 1-3 小於 3，予以刪除，專家委員們認為該項指標有反向歧視之疑慮，且並非每個產業皆適合進用新住民，可能過於嚴格。其餘各指標皆達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。

## 二、工作場所零歧視之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第二構面所擬的各項共同指標之看法與意見如下：

表 4-5 德菲法第一回合—工作場所零歧視之指標

構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
2-1	新住民求職無歧視之政策	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	31.3%	43.8%	87.5%	4.06
2-2	新住民享有同工同酬的比率	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	18.8%	37.5%	100.0%	3.94



構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
2-3	新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形	0.0%	6.3%	0.0%	25.0%	31.3%	37.5%	93.8%	3.94
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	0.0%	6.3%	0.0%	31.3%	25.0%	37.5%	93.8%	3.88
2-5	主管或同僚瞭解或參與新住民員工的文化及習俗	0.0%	12.5%	0.0%	31.3%	31.3%	25.0%	87.5%	3.56
2-6	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	0.0%	0.0%	6.3%	18.8%	43.8%	31.3%	93.8%	4.00
2-7	新住民員工在事業單位升遷比率	0.0%	6.3%	18.8%	43.8%	18.8%	12.5%	75.0%	3.13
2-8	新住民申請各項法規規定假別的比例	0.0%	6.3%	12.5%	25.0%	31.3%	25.0%	81.3%	3.56

資料來源：本研究整理。

上述 8 項指標之平均數皆大於 3，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員對指標的相關意見整理如下：指標 2-1 被認為制度的建立是規範也是約束，始能有長久的友善環境，對友善職場的相當重要的；指標 2-3 與 2-4 具有相似性；指標 2-5 被認為有助於新住民在職場上適應與融入，讓同仁或主管因瞭解而使得關係融洽；指標 2-6 也是友善職場的一種重要表現，不分國籍只依能力來安排合適工作，很大程度上顯示友善職場的作為，但與指標 2-7 有專家委員認為頗為類似。

### 三、工作與家庭生活平衡之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第三構面所擬的各項共同指標及看法與意見如下：

表 4-6 德菲法第一回合—工作與家庭生活平衡之指標

構面三： 工作與家庭生活平衡		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
3-1	新住民員工申請育嬰留職停薪獲准比率	0.0%	25.0%	6.3%	6.3%	25.0%	37.5%	68.8%	3.44
3-2	新住民員工申請育嬰留職停薪復職比率	0.0%	25.0%	6.3%	18.8%	18.8%	31.3%	68.8%	3.25
3-3	育嬰留職停薪復職後，事業單位提供新住民員工適應教育訓練情形	6.3%	12.5%	6.3%	25.0%	18.8%	31.3%	75.0%	3.31
3-4	事業單位提供新住民員工育兒協助措施	6.3%	6.3%	12.5%	18.8%	18.8%	37.5%	75.0%	3.50
3-5	為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）	0.0%	0.0%	18.8%	6.3%	25.0%	50.0%	81.3%	4.06
3-6	事業單位提供新住民員工子女照顧或輔導措施	0.0%	6.3%	18.8%	12.5%	18.8%	43.8%	75.0%	3.75
3-7	事業單位提供新住民員工家中長	6.3%	12.5%	25.0%	18.8%	18.8%	18.8%	56.3%	2.88

構面三： 工作與家庭生活平衡		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	輩照顧或協助措施								

資料來源：本研究整理。

上述 7 項指標之平均數僅 3-7 小於 3，視為未達共識，其餘各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員們對指標的意見如下：指標 3-1 與 3-2 在目前的職場並未完全落實，對於新住民可能更為有限，應加以強化落實程度；指標 3-3 至 3-5 及 3-6 與 3-7 的措施，並非只適用新住民，一般勞工也應當有所適用，避免反歧視；指標 3-4 應注意企業規模及法規的適用，非一體適用；指標 3-5 對於新住民兼顧家庭事務與工作有很大的幫助，是友善職場的重要指標之一；指標 3-6 是企業對員工重要的方針，能讓員工安心於工作，適合作為友善職場的指標；指標 3-7 在現有的就業環境中，很少有該項措施，雖然新住民承擔多數照顧責任，但列為指標可能過於困難，但若能有該項措施，對於生活平衡有極大幫助。

#### 四、職場性騷擾防治之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第四構面所擬的各項共同指標及看法與意見如下：

表 4-7 德菲法第一回合－職場性騷擾防治之指標

構面四： 職場性騷擾防治		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
4-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	0.0%	0.0%	6.3%	12.5%	37.5%	43.8%	93.8%	4.19

構面四： 職場性騷擾防治		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
4-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	0.0%	0.0%	18.8%	6.3%	37.5%	37.5%	81.3%	3.94
4-3	新住民員工遭受職場性騷擾的比率	6.3%	12.5%	6.3%	12.5%	31.3%	31.3%	75.0%	3.44

資料來源：本研究整理。

上述3項指標之平均數皆大於3，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員們對指標的意見如下：指標4-1除了制度的訂立外，主要是讓員工瞭解，在職場上新住民女性更容易遭受到此情況；指標4-2與在地員工一體適用，強化其觀念，防治職場性騷擾事件的發生；指標4-3與在地員工共同適用，認為不需特意列出新住民。

## 五、諮商與關懷措施提供之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第五構面所擬的各項共同指標及看法與意見如下：

表 4-8 德菲法第一回合—諮商與關懷措施提供之指標

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-1	建立新住民員工意見溝通管道	0.0%	6.3%	6.3%	6.3%	43.8%	37.5%	87.5%	4.00
5-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	0.0%	6.3%	6.3%	12.5%	25.0%	50.0%	87.5%	4.06
5-3	為新住民員工工作與生活問題提供諮商與輔導	6.3%	0.0%	12.5%	12.5%	37.5%	31.3%	81.3%	3.69

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-4	針對新住民員工遭逢緊急事件予以協助	0.0%	6.3%	0.0%	25.0%	31.3%	37.5%	93.8%	3.94
5-5	針對新住民員工遭逢變故予以協助	0.0%	6.3%	0.0%	18.8%	37.5%	37.5%	93.8%	4.00
5-6	新住民員工使用各項諮商關懷協助措施比率	6.3%	6.3%	25.0%	12.5%	12.5%	37.5%	62.5%	3.31

資料來源：本研究整理。

上述 6 項指標之平均數皆大於 3，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員們對指標的意見如下：指標 5-1 是職場中重要的瞭解方式，良好的溝通能將事情簡易化，應有良好的溝通制度，落實管道暢通；指標 5-3 是助弱增強的良好途徑，也是友善職場的表現；指標 5-4 與 5-5 過於相似，或許可視為同一指標，且應著重在於新住民對該項指標的宣導與知悉；指標 5-2 至 5-6 應適用其所有員工，避免僅對新住民實施而被標籤化，但仍需注意新住民的特有需求及語言問題之下提供協助。

## 六、在職教育訓練提供之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第六構面所擬的各項共同指標及看法與意見如下：

表 4-9 德菲法第一回合—在職教育訓練提供之指標

構面六： 在職教育訓練提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
6-1	新住民員工參與新人職前教育訓練比	0.0%	0.0%	12.5%	25.0%	31.3%	31.3%	87.5%	3.81

構面六： 在職教育訓練提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	率								
6-2	新住民員工參與在職教育訓練比率	0.0%	6.3%	0.0%	25.0%	31.3%	37.5%	93.8%	3.94
6-3	新住民員工進修比率	6.3%	6.3%	18.8%	25.0%	25.0%	18.8%	68.8%	3.13
6-4	補助新住民員工學費及考試報名費用	12.5%	6.3%	12.5%	25.0%	31.3%	12.5%	68.8%	2.94
6-5	提供新住民員工參加中文訓練比率	6.3%	6.3%	37.5%	6.3%	25.0%	18.8%	50.0%	2.94

資料來源：本研究整理。

上述 5 項指標之平均數唯 6-4 以及 6-5 小於 3，其餘指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員們對指標的意見如下：指標 6-2 有助於提升新住民在職場的專業度，是友善職場的表現；指標 6-3 需有誘因或是公司負擔進修費用，否則難以有足夠動機促進新住民進修；指標 6-5 強化新住民語言能力，有助於溝通及學習在地事物，但也有專家委員認為語言無礙才進用。

## 七、其他友善職場措施或作為之指標調查

根據選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷第七構面所擬的各項共同指標及差異化指標之看法與意見如下：

表 4-10 德菲法第一回合－其他友善職場措施或作為之指標

構面七： 其他友善職場措施或作為		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
7-1	公司重要標示與	6.3%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	37.5%	75.0%	3.69

構面七： 其他友善職場措施或作為		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	文件考量到新住民員工語言需求								
7-2	新住民員工參與事業單位各項活動的比率	0.0%	0.0%	12.5%	25.0%	25.0%	31.3%	81.3%	3.88
7-3	新住民員工離職時，事業單位給予協助的情形	0.0%	25.0%	12.5%	25.0%	6.3%	25.0%	56.3%	2.94

資料來源：本研究整理。

上述3項指標之平均數僅7-3小於3，其餘指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另外，專家委員們對指標的意見如下：指標7-1是不分族群讓員工瞭解工作廠場的重要事項，避免意外或違規情事發生，是友善職場的重要指標；指標7-2對於新住民適應公司與工作有極大的幫助，也能使其家庭共同參與，強化向心力；指標7-3對於目前企業來說，具相當難度，也鮮少有該項措施，皆以政府的就業服務為主，不需要由企業端執行。

## 八、德菲法第一回合指標修訂

依各專家之看法與意見，分別修改或新增指標並將之列入第二回合問卷調查，各目標下所修改與新增的指標內容如下表所示：

表 4-11 德菲法第一回合修正或新增之指標

構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
工作機會提供	1-3 新住民求職者進用比率	刪除	
		新增	1-3 特殊境遇新住民的進用（如家暴、單親）
工作場所	2-1 新住民求職無歧視之政策	修改	2-1 新住民求職無歧視之作法

構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
零歧視	2-7 新住民在事業單位的升遷比率	修改	2-7 相較於一般員工，新住民在事業單位同職務的升遷比率
工作與家庭生活平衡	3-4 事業單位提供新住民員工育兒協助措施	修改	3-4 事業單位提供新住民員工的特殊性育兒協助措施（如哺乳室及相關用品、攜帶孩童或幼童工作等）
	3-6 事業單位提供新住民員工，子女照顧或輔導措施	修改	3-6 事業單位提供特殊性的新住民員工，子女照顧或輔導措施（如托兒、安親班、幼兒園等）
	3-7 事業單位提供新住民員工家中長輩照顧或協助措施	刪除	
諮商與關懷措施提供	5-3 為新住民員工工作與生活問題提供諮商與輔導	修改	5-3 為新住民員工的特殊性在工作與生活問題提供諮商與輔導
	5-4 針對新住民員工遭逢緊急事件予以協助	修改	5-4 針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助
	5-5 針對新住民員工遭逢變故予以協助	修改	5-5 針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助
在職教育訓練提供	6-4 補助新住民員工學費及考試報名費用	刪除	
	6-5 提供新住民員工參加中文訓練比率	刪除	
其他友善職場措施或作為	7-3 新住民員工離職時，事業單位給予協助的情形	刪除	
	7-3 新住民公開的激勵或表揚措施	刪除	
		新增	7-3 新住民公開的激勵或表揚措施

資料來源：本研究整理。

上列所刪除的指標皆為未達平均數 3 及三分之二之項目。新增的指標 1-3，有協會執行者認為需要為特殊境遇的新住民提供工作機會，作為友善職之要件，因為特殊境遇又比一般新住民更為弱勢；新增的指標 7-3，專家認為應給予表現良好的新住民員工公開的表揚或是激勵措施，強化認同感。另外，指標 2-1、2-7、



3-4、3-6、5-3、5-4、5-5，因學者專家認為指標用詞較不明確，且部分措施一般勞工也是一體適用，並非僅新住民適用，所以將原指標略為修正，以新住民可能發生的特殊狀況，而給予新住民協助的友善措施做為指標項目，經專家及協會執行者建議而有所修正。

## 第三節 第二回合調查發現

本研究根據研究目的與文獻探討，將德菲法第一回合修正後的問卷，做成第二回合問卷並寄發電子郵件給專家群。且因為第一回合已在構面中達成一定程度的共識，第二回合不再進行構面的適切性評選。由於第一回合問卷已設計開放性意見欄供專家群填寫意見，故本回合問卷不再提供開放性意見欄，僅針對第一回合問卷調查結果所歸納出的專家意見修改及新增指標。

此回合仍採用微軟 Excel 計算各指標之平均數。本回合問卷凡每一題圈選同意程度達平均數高於等於 3.5，則視為該題已達一致性，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查；反之，低於平均數 3.5 則將之刪除，被刪除的指標以刪除線加上灰底標示之。

### 一、工作機會提供之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第一構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-12 德菲法第二回合—工作機會提供之指標

構面一： 工作機會提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	0.0%	6.7%	13.3%	0.0%	33.3%	46.7%	80.0%	4.00
1-2	招募訊息能考量	0.0%	6.7%	13.3%	26.7%	20.0%	33.3%	80.0%	3.60

構面一： 工作機會提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	到新住民的需求								
1-3	特殊境遇新住民的進用（如家暴、單親）	0.0%	13.3%	6.7%	46.7%	20.0%	13.3%	80.0%	3.13
1-4	新住民員工進用後三個月、六個月分別仍在職的比率	0.0%	6.7%	13.3%	33.3%	33.3%	13.3%	80.0%	3.33

資料來源：本研究整理。

上述4項指標中，1-3與1-4小於3.5，唯對1-4的選項高於或等於3分的百分比達80%，與標準差距甚微，認為可列入第三回合調查。其餘各指標皆已達平均數3.5，表示各指標具一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

## 二、工作場所零歧視之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第二構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-13 德菲法第二回合—工作場所零歧視之指標

構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
2-1	新住民求職無歧視之作法	0.0%	0.0%	6.7%	40.0%	33.3%	20.0%	93.3%	3.67
2-2	新住民享有同工同酬的比率	0.0%	6.7%	13.3%	20.0%	20.0%	40.0%	80.0%	3.73
2-3	新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形	0.0%	13.3%	6.7%	0.0%	40.0%	40.0%	80.0%	3.87

構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	0.0%	6.7%	13.3%	6.7%	53.3%	20.0%	80.0%	3.67
2-5	主管或同僚瞭解或參與新住民員工的文化及習俗	6.7%	6.7%	13.3%	13.3%	26.7%	33.3%	73.3%	3.47
2-6	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	6.7%	0.0%	6.7%	20.0%	33.3%	33.3%	86.7%	3.73
2-7	相較於一般員工，新住民在事業單位同職務的升遷比率	0.0%	0.0%	26.7%	20.0%	26.7%	26.7%	73.3%	3.53
2-8	新住民申請各項法規規定假別的比率	0.0%	20.0%	13.3%	26.7%	13.3%	26.7%	66.7%	3.13

資料來源：本研究整理。

上述 8 項指標中，2-5、2-7、2-8 的平均數小於 3.5，予以刪除。其餘指標平均數皆大於 3.5，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

### 三、工作與家庭生活平衡之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第三構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-14 德菲法第二回合—工作與家庭生活平衡之指標

構面三： 工作與家庭生活平衡		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
3-1	新住民員工申請	0.0%	6.7%	6.7%	20.0%	46.7%	20.0%	86.7%	3.67

構面三： 工作與家庭生活平衡		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	育嬰留職停薪獲 准比率								
3-2	新住民員工申請 育嬰留職停薪復 職比率	0.0%	13.3%	6.7%	20.0%	46.7%	13.3%	80.0%	3.40
3-3	育嬰留職停薪復 職後，事業單位提 供新住民員工適 應教育訓練情形	0.0%	26.7%	6.7%	33.3%	26.7%	6.7%	66.7%	2.80
3-4	事業單位提供新 住民員工的特殊 性育兒協助措 施(如哺乳室及相 關用品、攜帶孩童 或幼童工作等)	0.0%	13.3%	6.7%	20.0%	40.0%	20.0%	80.0%	3.47
3-5	為協助新住民員 工平衡家庭與工 作，事業單位提供 新住民員工工作 與家庭平衡措施 (如工時彈性安 排等)	0.0%	13.3%	0.0%	20.0%	46.7%	20.0%	86.7%	3.60
3-6	事業單位提供特 殊性的新住民員 工，子女照顧或輔 導措施(如托兒、 安親班、幼兒園 等)	0.0%	13.3%	0.0%	46.7%	13.3%	26.7%	86.7%	3.40

資料來源：本研究整理。

上述 6 項指標中，3-2、3-3、3-4 及 3-6 小於平均數 3.5，予以刪除。其餘各

指標皆大於 3.5，已達一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

#### 四、職場性騷擾防治之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第四構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-15 德菲法第二回合一職場性騷擾防治之指標

構面四： 職場性騷擾防治		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
4-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	26.7%	46.7%	86.7%	4.00
4-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	0.0%	13.3%	0.0%	13.3%	33.3%	40.0%	86.7%	3.87
4-3	新住民員工遭受職場性騷擾的比率	0.0%	6.7%	20.0%	6.7%	40.0%	26.7%	73.3%	3.60

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標之平均數皆大於 3.5，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

#### 五、諮商與關懷措施提供之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第五構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-16 德菲法第二回合一諮商與關懷措施提供之指標

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-1	建立新住民員工意見溝通管道	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	33.3%	40.0%	86.7%	3.93

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-2	新住民員工意見 溝通管道執行情 況	0.0%	0.0%	13.3%	26.7%	26.7%	33.3%	86.7%	3.80
5-3	為新住民員工的 特殊性在工作與 生活問題提供諮 商與輔導	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	46.7%	13.3%	80.0%	3.53
5-4	針對新住民員工 的特殊性在遭逢 緊急事件予以協 助	0.0%	6.7%	6.7%	20.0%	46.7%	20.0%	86.7%	3.67
5-5	針對新住民員工 的特殊性在遭逢 變故予以協助	0.0%	6.7%	6.7%	26.7%	40.0%	20.0%	86.7%	3.60
5-6	新住民員工使用 各項諮商關懷協 助措施比率	0.0%	20.0%	6.7%	26.7%	33.3%	13.3%	73.3%	3.13

資料來源：本研究整理。

上述 6 項指標之平均數唯 5-6 小於平均數 3.5，予以刪除。其餘指標皆大於平均數 3.5，表示各指標皆已達一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

## 六、在職教育訓練提供之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第六構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-17 德菲法第二回合－在職教育訓練提供之指標

構面六： 在職教育訓練提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以 上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
6-1	新住民員工參與 新人職前教育訓 練比率	6.7%	0.0%	13.3%	13.3%	33.3%	33.3%	80.0%	3.67
6-2	新住民員工參與 在職教育訓練比 率	0.0%	6.7%	13.3%	6.7%	33.3%	40.0%	80.0%	3.87
6-3	新住民員工進修 比率	0.0%	6.7%	13.3%	33.3%	20.0%	26.7%	80.0%	3.47

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標之平均數唯 6-3 小於 3.5，予以刪除。其餘指標皆已高於平均數 3.5，表示達一致性，因此將予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

## 七、其他友善職場措施或作為之指標調查

依選取原則，第二回合專家對問卷第七構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-18 德菲法第二回合－其他友善職場措施或作為之指標

構面七： 其他友善職場措施或作為		選項填答次數分配（單位：%）						3分以 上比率	平均 數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
7-1	公司重要標示與文 件考量到新住民員 工語言需求	0.0%	6.7%	6.7%	33.3%	13.3%	40.0%	86.7%	3.73
7-2	新住民員工參與事 業單位各項活動的 比率	0.0%	0.0%	6.7%	46.7%	20.0%	26.7%	93.3%	3.67
7-3	新住民公開的激勵 或表揚措施	0.0%	0.0%	6.7%	33.3%	40.0%	20.0%	93.3%	3.73

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標之平均數皆已高於 3.5，表示各項指標達一致性，因此，將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。

## 八、德菲法第二回合指標修訂

依各專家之看法與意見，分別修改、刪除或新增指標，並將之列入第三回合問卷調查，各目標下所修改與新增的指標內容如下表所示：

表 4-19 德菲法第二回合修正或新增之指標

構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
工作機會提供	1-3 特殊境遇新住民的進用 (如家暴、單親)	刪除	
	1-4 新住民員工進用後三個月、六個月分別仍在職的比率	修改	1-4 新住民員工進用後六個月仍在職的比率
工作場所零歧視	2-5 主管或同僚瞭解或參與新住民員工的文化及習俗	刪除	
	2-7 相較於一般員工，新住民在事業單位同職務的升遷比率	刪除	
	2-8 新住民申請各項法規規定假別的比率	刪除	
工作與家庭生活平衡	3-2 新住民員工申請育嬰留職停薪復職比率	刪除	
	3-3 育嬰留職停薪復職後，事業單位提供新住民員工適應教育訓練情形	刪除	
	3-4 事業單位提供新住民員工的特殊性育兒協助措施(如哺乳室及相關用品、攜帶孩童或幼童工作等)	刪除	
	3-6 事業單位提供特殊性的	刪除	



構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
	新住民員工，子女照顧或輔導措施（如托兒、安親班、幼兒園等）		
諮商與關懷措施提供	5-6 新住民員工使用各項諮商關懷協助措施比率	刪除	
在職教育訓練提供	6-3 新住民員工進修比率	刪除	

資料來源：本研究整理。

上列所刪除的指標皆為未達平均數 3.5。唯 1-4 雖未達平均 3.5 分，但距 3.5 分的標準較小，且有 80% 的專家圈選 3 分以上的認可，認為可予以保留至第三回合調查。

## 第四節 第三回合調查發現

本研究根據研究目的與文獻探討，將德菲法第二回合篩選後的問卷，做成第三回合問卷並寄發電子郵件給專家群。此回合僅針對第二回合問卷調查結果所歸納出的專家意見修改及新增指標作為評選。

此回合仍採用微軟 Excel 計算各指標之平均數。本回合問卷凡每一題圈選同意程度達平均數高於等於 4，則視為該題已達一致性；反之，低於平均數 4 則未達成共識，則將之刪除，被刪除的指標以刪除線加上灰底標示。根據選取原則，第三回合問卷填答的結果，以下將分別依序呈現之。

### 一、工作機會提供之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第一構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-20 德菲法第三回合—工作機會提供之指標

構面一： 工作機會提供		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	26.7%	46.7%	73.3%	4.00
1-2	招募訊息能考量到新住民的需求	0.0%	13.3%	6.7%	13.3%	33.3%	33.3%	66.7%	3.67
1-3	新住民員工進用後六個月仍在職的比率	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	33.3%	46.7%	80.0%	4.20

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標中，1-2 的平均分數小於 4，未達選取標準，故予以刪除。其餘各指標皆已達平均數 4，表示各指標具一致性，各專家委員對各指標具有一定的共識。

## 二、工作場所零歧視之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第二構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-21 德菲法第三回合—工作場所零歧視之指標

構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
2-1	新住民求職無歧視之作法	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	40.0%	40.0%	80.0%	4.13
2-2	新住民享有同工同酬的比率	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	33.3%	46.7%	80.0%	4.27
2-3	新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	33.3%	46.7%	80.0%	4.27
2-4	新住民員工在工	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	33.3%	46.7%	80.0%	4.27

構面二： 工作場所零歧視		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
	作分配上無差別待遇								
2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	40.0%	46.7%	86.7%	4.33

資料來源：本研究整理。

上述 5 項指標中，平均數皆大於 4，表示各指標皆已達一致性，表示各委員對各項指標具有一定程度的共識。

### 三、工作與家庭生活平衡之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第三構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-22 德菲法第三回合—工作與家庭生活平衡之指標

構面三： 工作與家庭生活平衡		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
3-1	新住民員工申請育嬰留職停薪獲准比率	0.0%	6.7%	0.0%	13.3%	46.7%	33.3%	80.0%	4.00
3-2	為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）	0.0%	0.0%	6.7%	33.3%	46.7%	13.3%	60.0%	3.67

資料來源：本研究整理。

上述 2 項指標中，3-2 小於平均數 4，原本應予以刪除，但經研究團隊認為，該項指標應該是重要的指標之一，故予以保留。另外，指標 3-1 平均等於 4，表示各委員具有一定程度的共識。

## 四、職場性騷擾防治之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第四構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-23 德菲法第三回合—職場性騷擾防治之指標

構面四： 職場性騷擾防治		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
4-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	40.0%	46.7%	86.7%	4.27
4-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	0.0%	0.0%	6.7%	20.0%	33.3%	40.0%	73.3%	4.07
4-3	新住民員工遭受職場性騷擾的比率	6.7%	0.0%	26.7%	0.0%	46.7%	20.0%	66.7%	3.40

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標之平均數唯指標 4-3 小於 4，予以刪除。其餘指標平均分數皆大於 4，表示各委員已有一定程度的共識。

## 五、諮商與關懷措施提供之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第五構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-24 德菲法第三回合—諮商與關懷措施提供之指標

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-1	建立新住民員工意見溝通管道	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	46.7%	40.0%	86.7%	4.27
5-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	33.3%	46.7%	80.0%	4.20

構面五： 諮商與關懷措施提供		選項填答次數分配（單位：%）						4分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
5-3	為新住民員工的特殊性在工作與生活問題提供諮商與輔導	0.0%	6.7%	6.7%	6.7%	60.0%	20.0%	80.0%	3.80
5-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	20.0%	53.3%	73.3%	4.07
5-5	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助	0.0%	13.3%	6.7%	6.7%	20.0%	53.3%	73.3%	3.93

資料來源：本研究整理。

上述 5 項指標之平均數唯 5-3、5-5 小於平均數 4，原本應予以刪除，但指標 5-5 研究團隊認為是重要的項目之一，予以保留。其餘指標皆大於平均數 4，表示各指標皆已達一致性。

## 六、在職教育訓練提供之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第六構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-25 德菲法第三回合—在職教育訓練提供之指標

構面六： 在職教育訓練提供		選項填答次數分配（單位：%）						3分以上比率	平均數
指標項目		0分	1分	2分	3分	4分	5分		
6-1	新住民員工參與新人職前教育訓練比率	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	66.7%	4.00
6-2	新住民員工參與在職教育訓練比率	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	33.3%	53.3%	86.7%	4.40

資料來源：本研究整理。

上述 2 項指標之平均數皆大於等於 4，表示各委員有一定程度的共識。

## 七、其他友善職場措施或作為之指標調查

依選取原則，第三回合專家對問卷第七構面所擬的各項指標填答結果如下：

表 4-26 德菲法第三回合—其他友善職場措施或作為之指標

構面七： 其他友善職場措施或作為		選項填答次數分配（單位：%）						3 分以上比率	平均數
指標項目		0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分		
7-1	公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	33.3%	40.0%	73.3%	3.93
7-2	新住民員工參與事業單位各項活動的比率	0.0%	6.7%	0.0%	40.0%	26.7%	26.7%	53.3%	3.67
7-3	新住民公開的激勵或表揚措施	0.0%	6.7%	13.3%	13.3%	40.0%	26.7%	66.7%	3.67

資料來源：本研究整理。

上述 3 項指標之平均數皆未達平均分數 4，但指標 7-1 研究團隊認為是重要的項目之一，故予以保留。

## 八、德菲法第三回合指標修訂

依各專家之看法與意見，評選出達成共識的指標，並將之列入評定項目，各目標下所刪除的指標如下表所示：

表 4-27 德菲法第三回合修正或新增之指標

構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
工作機會提供	1-2 招募訊息能考量到新住民的需求	刪除	
職場性騷擾防治	4-3 新住民員工遭受職場性騷擾的比率	刪除	

構面	原有指標項目	性質	修改或新增指標項目
諮商與關懷措施提供	5-3 為新住民員工的特殊性 在工作與生活問題提供諮商與輔導	刪除	
其他友善職場措施或作為	7-2 新住民員工參與事業單位各項活動的比率	刪除	
	7-3 新住民公開的激勵或表揚措施	刪除	

資料來源：本研究整理。

上列指標皆為未達平均數 4，各專家委員為未能達成共識，故予以刪除。

## 第五節 小結

本研究三回合問卷中，各指標的遴選標準分別為 3、3.5 及 4。這些達到遴選標準的指標視為達成共識。問卷初始構面為七大構面，第一回合指標項目為 36 項，第一回合構面已達共識，指標達到共識的有 31 項，新增 2 項，未達共識並有的有 5 項；第二回合指標項目為 33 項，達成共識的有 23 項，未達共識的有 10 項；第三回合指標項目為 23 項，達成共識者為 18 項，未達共識的有 5 項。透過三回合的篩選而保留的指標將進入專家座談繼續審查，並擬定相關指標內容。三次德菲法調查的就業友善職場指標結果共有六大構面及 18 項指標如下：

### 一、工作機會提供

1-1 招募管道能考量到新住民的需求

1-2 新住民員工進用後六個月仍在職的比率

### 二、工作場所零歧視

2-1 新住民求職無歧視之作法

2-2 新住民享有同工同酬的比率

2-3 新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形

2-4 新住民員工在工作分配上無差別待遇

2-5 新住民員工的考績、升遷無差別待遇

2-6 新住民員工申請育嬰留職停薪獲准比率

### 三、在職教育訓練提供

3-1 制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示

3-2 性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練

### 四、諮商與關懷措施提供

4-1 建立新住民員工意見溝通管道

4-2 新住民員工意見溝通管道執行情況

4-3 針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助

4-4 針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助

### 五、在職教育訓練提供

5-1 新住民員工參與新人職前教育訓練比率

5-2 新住民員工參與在職教育訓練比率

### 六、其他友善職場措施或作為

6-1 公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求

6-2 為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作

與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）



## 第五章 就業友善指標評分標準

### 與推動策略之規畫

本研究依據三個回合德菲法問卷調查的結果，研擬出新住民就業友善指標，共計六個構面、十八項指標。針對這十八項指標，本研究初步規劃各項指標的評分標準，並透過專家諮詢座談，再逐一檢視各項指標與評分標準的妥適性。此外，透過專家諮詢座談，也針對新住民就業友善指標如何推動尋求共識。

#### 第一節 評分標準之初步規畫

##### 一、新住民就業友善指標

依德菲法三回合的問卷調查結果，本研究研擬出新住民企業就業友善指標，共計六個構面、十八項指標。六個構面、十八項指標如下表所示：

表 5-1 新住民就業友善構面及評估指標

構面	項次	友善指標
一、工作機會提供	1-1	招募管道能考量到新住民的需求
	1-2	新住民員工進用後六個月仍在職的比率
二、工作場所零歧視	2-1	新住民求職無歧視之作法
	2-2	新住民享有同工同酬的比率
	2-3	新住民員工無遭受主管或同僚歧視之情形
	2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇
	2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇
	2-6	新住民員工申請育嬰留職停薪獲准比率
三、職場性騷擾防治	3-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示
	3-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練
四、諮商與關懷措施提供	4-1	建立新住民員工意見溝通管道
	4-2	新住民員工意見溝通管道執行情況
	4-3	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助

	4-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助
五、在職教育訓練提供	5-1	新住民員工參與新人職前教育訓練比率
	5-2	新住民員工參與在職教育訓練比率
六、其他友善職場措施或作為	6-1	公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求
	6-2	為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）

資料來源：本研究整理。

## 二、指標評分標準的初步規劃

本研究參考期中報告之審查意見，針對各項指標初步規劃其評分標準。根據表 5-2 所示，根據各項指標的內涵，評分標準包括所謂量化與質化的評分標準；初步規劃評分標準如下表：

表 5-2 新住民友善職場指標評分標準（初擬）

編號	友善指標	配分	評分標準
1	工作機會提供	10	
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	3	是否透過新住民社群或團體等符合新住民需求的管道提供求才資訊？（請提供佐證資料）由委員考量給分，最多 3 分。
1-2	新住民員工進用後六個月仍在職的比率	7	以在職的百分比做為標準。 100%留任：7 分 90%以上未滿 100%留任：6 分 80%以上未滿 90%留任：5 分 70%以上未滿 80%留任：4 分 60%以上未滿 70%留任：3 分 50%以上未滿 60%留任：2 分 未達 50%留任：給 1 分
2	工作場所零歧視	36	
2-1	新住民求職無歧視的具體規定與作法	6	請提供招募新住民勞工時，如何落實「零歧視」的有關規定與作法的佐證資料 由委員考量給分，最多 6 分
2-2	新住民是否享有同	6	請提供有關規定或資料證明新住民員工享有同

編號	友善指標	配分	評分標準
	工同酬的待遇		工同酬的待遇 由委員考量給分，最多 6 分
2-3	新住民員工是否有遭受主管或同僚歧視之情形	6	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有受到歧視的情形？ 每一位（數位）新住民的正評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	6	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有工作分配上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	6	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有升遷上的差別待遇？ 由委員考量給分，最多 6 分
2-6	新住民員工申請育嬰留職停薪回任原職比率	6	100%者：給予 6 分 90%以上、未滿 100%者：給予 5 分 80%以上未滿 90%者：給予 4 分 70%以上未滿 80%者：給予 3 分 低於 70%者：給予 2 分 註：若當年度沒有新住民申請，則這項的分數平均分配到這個構面的其他項目
3	職場性騷擾防治	10	
3-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	4	1. 訂定性騷擾防治措施 2. 在明顯處公告 每符合一項給予 2 分
3-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	6	1. 不定期提供員工性騷擾防制的訊息 2. 定期舉辦員工性騷擾防制的課程 3. 定期對主管實施性騷擾防制的教育訓練 每符合一項給予 2 分。
4	諮商與關懷措施提供	20	
4-1	建立新住民員工意見溝通管道	5	1. 建立多元管道 2. 員工資料予以保密 3. 溝通管道定有回覆期限

編號	友善指標	配分	評分標準
			第一項給予 1 分，其餘每符合一項給予 2 分。
4-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	5	1. 定期宣導溝通管道與措施 2. 受理事項與處理方式公開揭示 3. 問題皆能在期限內處理 符合第一項給予 1 分，其餘符合一項給予 2 分。
4-3	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有緊急事件協助措施，以及執行情形 由委員考量給分，最多 5 分
4-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有遭逢變故的協助措施，以及執行情形 由委員考量給分，最多 5 分
5	在職教育訓練提供	12	
5-1	新住民員工參與新人職前教育訓練比率	6	當年度新住民員工到職後參與新人教育訓練的比率： 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
5-2	新住民員工參與在職教育訓練比率	6	新住民是否參與公司內外部教育訓練、政府舉辦的勞工在職訓練或政府舉辦的新住民相關學習課程 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
6	其他友善職場措施或作為	12	
6-1	公司重要標示與文件考量到新住民員	6	1. 性騷擾防制規定與措施 2. 工作安全與衛生有關標示

編號	友善指標	配分	評分標準
	工語言需求		3. 員工權利相關文件 由委員考量給分，每一項最多給 2 分
6-2	為協助新住民員工平衡家庭與工作，事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施（如工時彈性安排等）	6	由事業單位提供協助新住民平衡家庭與工作有關作為的佐證資料（如彈性工時、家庭事務假、家庭照顧假、家庭日、親職設施、哺乳室、托育措施、家庭諮詢措施等）。 由委員考量給分，最多給 6 分

資料來源：本研究整理。

## 第二節 專家諮詢座談

依所研擬的友善指標與評分標準，本研究邀請相關領域的專家學者和新住民團體代表來參與座談諮詢，協助本研究有關評分標準與推動策略之規劃。

### 一、諮詢對象與設計

為了完善本研究研擬的新住民就業友善指標與評分標準，本研究邀請相關領域的專家學者、事業單位代表及常年推動新住民活動的民間團體共同參與座談諮詢。此次專家諮詢的討論的主要項目如下：

- (一) 新住民友善職場指標評分標準的言訂。
- (二) 新住民就業友善指標如何推動的策略規劃。

此次諮詢座談，共計邀請六為學者專家參與，參與人員的資料如下表所示：

表 5-3 新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略專家座談與會人員

姓名	職稱	單位	邀請理由
徐國淦	委員	TTQS 評核委員	人才發展品質管理系統的評核經驗，供新住民就業友善指標建立之參考

葉璐嘉	科長	新竹市勞工處就業服務科	辦理過勞工友善職場企業評鑑規劃與執行經驗
吳樹欉	教授	虎尾科技大學財務金融系	新住民發展基金委員
蔣小玲	理事長	基隆市新住民公益多元發展協會	新住民關懷的民間團體
周恆和	總監	聯合報	企業主管
廖穗芬	人資總監	友邦人壽	企業主管

資料來源：本研究整理。

## 二、專家諮詢發現

根據參與諮詢座談之學者專家意見，本研究歸納其意見如下：

### (一) 評分標準具體明確

部分專家委員認為在新住民友善職場的指標市較為具體的，評分的標準也具有量化的標準，讓評分的委員有依據可循。較不容易因為個人的偏好或主觀意見影響評分的結果，也使得企業在參與相關評分時，有遵循的依據。但部分評分標準的分數配置需再做一些修改，以符合評分時的各種狀況。

### (二) 招募管道的指標是重要的

新住民因為其特殊性，在生活上需要更多的協助，更何況是工作上的機會。與會人員多認為招募管道的多元化，以及符合新住民特性的招募管道是重要的。部分新住民可能因為家庭或是各項因素而難以從一般招募管道獲得求才資訊，透過民間團體或網路社群，是較符合新住民的需求。企業若能擴增招募管道並符合新住民的需求，對於新住民就業機會的增加是非常有幫助的。

### (三) 增加創新友善作為之指標

根據學者專家意見，新住民就業友善指標新增一項創新友善作為的指標，主

要是因為不同產業與地區性的不同，新住民在事業單位所遭遇到的狀況有所不同，為了鼓勵事業單位提供新住民更友善的待遇，建議新增一項創新友善作為指標。

#### （四）新住民友善職場指標不會使其被特殊化

部分委員提到指標中有些為一般勞工也適用的勞工待遇，若將新住民群體額外用友善職場的評鑑是否會有特殊化的疑慮。但新住民在生活上是需要協助的，在職場也較需要有較多的支持與協助。因此，訂定與推動新住民就業友善指標，目的是為引導企業重視新住民在職場上能受到更友善的對待。

#### （五）諮詢關懷指標符合新住民需求

新住民在台灣的人際資本較少，在語言及訊息管道的限制下，是較難以在生活、工作或家庭有變故時及時獲得協助。若企業有針對新住民的相關提供協助或措施，對於新住民的助益是很大的。對於諮詢關懷管道的落實，若能預編經費給予運作，更能有效佐證其實際存在並運行的友善程度。

#### （六）以鼓勵及認證方式推廣新住民友善職場

以鼓勵的方式讓企業自行報名參與新住民友善職場的評鑑，符合一定標準的企業予以公開表揚。針對符合一定友善程度的企業，可以給予相對應的星等認證標章，並透過定期評鑑，以確保企業友善認證的有效性。期望藉此能推廣新住民在職場中的友善措施，導引事業單位重視新住民的職場環境與條件。

### 三、評分標準之修訂

根據參與諮詢座談各位專家學者的意見，本研究將初步規劃的指標與評分標準修訂如下：

表 5-4 新住民就業友善指標評分標準 (修訂)

編號	友善指標	配分	評分標準
1	工作機會提供	10	
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	3	4. 透過新住民團體招募 5. 利用社群網站或群組管道招募 6. 經由新住民相關課程的合作或推薦 請提供佐證資料，符合一項給予 1 分。
1-2	新住民員工進用後六個月仍在職的比率	7	以在職的比率做為評分標準。 100%留任：7 分 90%以上未滿 100%留任：6 分 80%以上未滿 90%留任：5 分 70%以上未滿 80%留任：4 分 60%以上未滿 70%留任：3 分 50%以上未滿 60%留任：2 分 未達 50%留任：1 分。
2	工作場所零歧視	30	
2-1	新住民求職無歧視的具體規定與作法	5	請提供招募新住民勞工時，如何落實「零歧視」的有關規定與作法的佐證資料。 由委員考量給分，最多 5 分
2-2	新住民享有同工同酬的待遇	5	請提供有關規定或資料證明新住民員工享有同工同酬的待遇。 由委員考量給分，最多 5 分
2-3	新住民員工沒有遭受主管或同僚歧視之情形	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有受到歧視的情形？ 每一位（數位）新住民的正評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有工作分配上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有升遷上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。



編號	友善指標	配分	評分標準
2-6	新住民員工申請育嬰留職停薪回任原職比率	5	100%者：給予 5 分 90%以上、未滿 100%者：給予 4 分 80%以上未滿 90%者：給予 3 分 70%以上未滿 80%者：給予 2 分 低於 70%者：給予 1 分 註：若當年度沒有新住民申請，則這項的分數平均分配到這個構面的其它項目。
3	職場性騷擾防治	10	
3-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	4	3. 訂定性騷擾防治措施 4. 在明顯處公告 每符合一項給予 2 分。
3-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	6	4. 不定期宣導性騷擾防制的訊息 5. 定期舉辦員工性騷擾防制的課程 6. 定期對主管實施性騷擾防制的教育訓練 每符合一項給予 2 分。
4	諮商與關懷措施提供	20	
4-1	建立新住民員工意見溝通和表達的管道	5	3. 建立一種以上管道 4. 員工資料予以保密 第一項每一種管道給予 1 分，最多給 3 分；第二項給予 2 分。
4-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	5	4. 定期宣導溝通管道與措施 5. 受理事項與處理方式公開揭示 6. 問題皆能在期限內處理 符合第一項給予 1 分，其餘符合一項給予 2 分。
4-3	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有緊急事件協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分
4-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有遭逢變故的協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分

編號	友善指標	配分	評分標準
5	在職教育訓練提供	12	
5-1	新進新住民員工參與新人職前教育訓練比率	6	當年度新住民員工到職後參與新人教育訓練的比率： 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
5-2	在職新住民員工參與教育訓練比率	6	當年度新住民參與公司內外部教育訓練、政府舉辦的勞工在職訓練或政府舉辦的新住民相關學習課程之比率。 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
6	其他友善職場措施或作為	18	
6-1	公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求	6	4. 工作安全與衛生有關標示 5. 員工權利相關文件 6. 性騷擾防制規定與措施 由委員考量給分，每一項最多給 2 分
6-2	事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施	6	7. 安排彈性工時 8. 家庭照顧事務假 9. 家庭日 10. 托育措施 11. 親職或安親措施 12. 生活諮詢與協助措施 由事業單位提供協助新住民平衡家庭與工作有關作為的佐證資料，每符合一項給予 1 分，共 6 分。

編號	友善指標	配分	評分標準
6-3	創新作為或措施	6	事業單位提出有助於新住民在職場上發展、且具有創新的友善作為或措施。 由委員考量給分，最多給6分

資料來源：本研究整理。

### 第三節 小結

本研究諮詢相關的專家學者、經驗豐富的民間承辦或負責人及企業代表後，彙整相關諮詢意見及推動策略如下：

- 一、指標與評分標準須具體明確。
- 二、增加事業單位就業友善創新作為之指標。
- 三、招募管道符合新住民需求的指標是重要的。
- 四、諮詢關懷構面的指標符合新住民需求。
- 五、以鼓勵及認證方式推動新住民就業友善指標。

據此，本研究已經初步規劃的指標與評分標準予以修正，並將研擬具體推動策略供主管機關參考。

## 第六章 結論與建議

本章第一節將綜述研究發現、訪談發現及專家諮詢結果；第二節針對研究中  
所發現之問題提出有關建議，以供政策擬定或執行之相關單位參考。

### 第一節 結論

在台灣，跨國婚姻已成為一個重要的社會現象，外籍配偶被視為台灣第五大  
族群，新住民的構成又以女性為主。新住民多為弱勢，來台後，多為分擔家庭的  
家計而投入職場，在求職或任職時，容易因為各種因素而處在不友善的環境。為  
了協助新住民在職場上不受到差別待遇，並強化其友善程度，本研究依據國內、  
外友善職場相關文獻、政府措施與企業作為，研提企業層次的新住民就業友善職  
場構面與有關指標。

#### 一、新住民就業情況

為了瞭解事業單位推行友善職場措施之概況，進而規劃新住民就業友善職場  
指標之內容，本研究以在職的新住民勞工共十位做為訪談對象，相關結果如下：

##### (一) 非仲介的婚姻關係較能有同理心支持進入職場

受訪的新住民多數是經由介紹相處或是自行認識而共結連理，另一伴較能理  
解新住民的困境與需求，也較能友善的相互對待彼此及分擔家庭事務，在溝通上  
也較能理性化，或透過友人進行轉達，避免雙方產生誤解。所以新住民與其家庭  
成員較能在這種狀態下有一定程度的信任，較能放心並支持新住民外出參與社會  
活動或是就業。

##### (二) 家庭照顧影響就業參與

新住民在不需要照顧長輩或是小朋友時，較能有自我支配的時間。在有自我

意願及能力之下，多數不甘於現狀，多數有進入職場的動機。在家庭不反對之下，相較其它傳統家庭，有較大的機會參與就業。

### （三）為避免遭受歧視，多數以介紹方式獲取工作機會

新住民在求職時，因為社會的刻板印象，使得新住民多少都有被歧視的感受。多數新住民為了避免此情況在求職時一再發生，多以從他人介紹工作的方式進行求職。因為在介紹時，雇主已經知道應聘者為新住民，可接受才答應介紹；另一方面，也因為認識的友人對該事業單位較為熟悉，對於工作待遇、環境或文化較能認同，才介紹給新住民。對於彼此的資訊落差程度較小，較能被新住民接受。

### （四）語言能力影響友善對待的程度

多數願意聘用新住民的事業單位，皆要求要有一定程度的語言或識字能力，來應付工作或消費者的溝通。各產業所要求的溝通程度各不相同，當程度達不到該產業所要求，或有語調、順暢度等落差，則容易在面談或工作中感受到歧視。非中國籍的新住民也較容易因為語言的關係，獲取訊息較為不易，而受到不平等對待而不自知。

### （五）私部門友善程度較不完善

在私部門多少有刻板印象的存在，部分私部門對於新住民仍有差別待遇，把新住民排除在相關福利之外，其它相關措施雖然有執行，但卻相對不完善。職場的相關友善措施，私部門相較於公部門是有所缺乏與不完整的，事業單位與同仁間的歧視狀況也較公部門任職的新住民來的高。

### （六）部分單位申訴管道未落實

部分工作場所設有相關的溝通或申訴管道，但多數新住民員工因為在職的考量，或因為單位的消極處理、保密不夠周延而鮮少使用，進而沒有運作。更有部分工作場所未設有溝通管道，僅能直接與主管反映。

### (七) 新住民對友善職場瞭解程度不足

新住民對於友善職場的認知是模糊的，多數仍停留在環境安全的概念。雖然政府持續推行友善職場，但對於新住民來說，有語言上理解的困難，部分法規、措施、辦法或活動，新住民較難以從周遭環境接觸。友善職場是建立於符合勞動法規的基礎上，避免新住民產生合法的勞動條件即是友善職場的認知。

### (八) 雇主因國籍偏好或認知不清而未聘用新住民

部分雇主因為新住民國籍的喜好或偏見，而不聘用該國籍的新住民。另外，也有部分雇主因為不清處新住民與移工的差異，或仍依循舊法規的限制，為了避免麻煩，則一律不聘用新住民。

### (九) 友善職場有助於家庭發展

事業單位實施友善職場的措施，有助於弱勢的新住民強化親職教育，有助於整個家庭的成長與進步。另一方面，也能給予小孩正確的觀念，使其較不自卑、較不易被標籤化，從而改善弱勢的情況與社會的刻板印象。

## 二、新住民就業友善職場指標與評分標準

本研究經由德菲法三次的問卷調查的篩選與專家諮詢座談會的修正，研提企業層次的新住民就業友善職場指標和評分標準如下：

表 6-1 新住民就業友善職場評估指標

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
1	工作機會提供	10	
1-1	招募管道能考量到新住民的需求	3	7. 透過新住民團體招募 8. 利用社群網站或群組管道招募 9. 經由新住民相關課程的合作或推薦 請提供佐證資料，符合一項給予 1 分。
1-2	新住民員工進用後六個月仍在職的比率	7	以在職的比率做為評分標準。 100%留任：7 分 90%以上未滿 100%留任：6 分

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
			80%以上未滿 90%留任：5 分 70%以上未滿 80%留任：4 分 60%以上未滿 70%留任：3 分 50%以上未滿 60%留任：2 分 未達 50%留任：1 分。
2	工作場所零歧視	30	
2-1	新住民求職無歧視的具體規定與作法	5	請提供招募新住民勞工時，如何落實「零歧視」的有關規定與作法的佐證資料。 由委員考量給分，最多 5 分
2-2	新住民享有同工同酬的待遇	5	請提供有關規定或資料證明新住民員工享有同工同酬的待遇。 由委員考量給分，最多 5 分
2-3	新住民員工沒有遭受主管或同僚歧視之情形	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有受到歧視的情形？ 每一位（數位）新住民的正評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-4	新住民員工在工作分配上無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有工作分配上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-5	新住民員工的考績、升遷無差別待遇	5	以抽問方式詢問在職的新住民員工，是否有升遷上的差別待遇？ 每一位（數位）新住民的正面評價給予 1 分，上限為 5 分。
2-6	新住民員工申請育嬰留職停薪回任原職比率	5	100%者：給予 5 分 90%以上、未滿 100%者：給予 4 分 80%以上未滿 90%者：給予 3 分 70%以上未滿 80%者：給予 2 分 低於 70%者：給予 1 分 註：若當年度沒有新住民申請，則這項的分數平均分配到這個構面的其它項目。
3	職場性騷擾防治	10	

編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
3-1	制定性騷擾防制措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示	4	5. 訂定性騷擾防治措施 6. 在明顯處公告 每符合一項給予 2 分。
3-2	性騷擾之防制與處置措施的宣導或教育訓練	6	7. 不定期宣導性騷擾防制的訊息 8. 定期舉辦員工性騷擾防制的課程 9. 定期對主管實施性騷擾防制的教育訓練 每符合一項給予 2 分。
4	諮商與關懷措施提供	20	
4-1	建立新住民員工意見溝通和表達的管道	5	5. 建立一種以上管道 6. 員工資料予以保密 第一項每一種管道給予 1 分，最多給 3 分；第二項給予 2 分。
4-2	新住民員工意見溝通管道執行情況	5	7. 定期宣導溝通管道與措施 8. 受理事項與處理方式公開揭示 9. 問題皆能在期限內處理 符合第一項給予 1 分，其餘符合一項給予 2 分。
4-3	針對新住民員工的特殊性在遭逢緊急事件予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有緊急事件協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分
4-4	針對新住民員工的特殊性在遭逢變故予以協助	5	事業單位提供資料，佐證訂定有遭逢變故的協助措施，以及執行情形。 由委員根據具體事項給分，最多 5 分
5	在職教育訓練提供	12	
5-1	新進新住民員工參與新人職前教育訓練比率	6	當年度新住民員工到職後參與新人教育訓練的比率： 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分



編號	就業友善職場指標	配分	評分標準
5-2	在職新住民員工參與教育訓練比率	6	當年度新住民參與公司內外部教育訓練、政府舉辦的勞工在職訓練或政府舉辦的新住民相關學習課程之比率。 參與率達 100%，給予 6 分 參與率達 90%、未達 100%，給予 5 分 參與率達 80%、未達 90%，給予 4 分 參與率達 70%、未達 80%，給予 3 分 參與率達 60%、未達 70%，給予 2 分 未達 60%者，給 1 分
6	其他友善職場措施或作為	18	
6-1	公司重要標示與文件考量到新住民員工語言需求	6	7. 工作安全與衛生有關標示 8. 員工權利相關文件 9. 性騷擾防制規定與措施 由委員考量給分，每一項最多給 2 分
6-2	事業單位提供新住民員工工作與家庭平衡措施	6	13. 安排彈性工時 14. 家庭照顧事務假 15. 家庭日 16. 托育措施 17. 親職或安親措施 18. 生活諮詢與協助措施 由事業單位提供協助新住民平衡家庭與工作有關作為的佐證資料，每符合一項給予 1 分，共 6 分。
6-3	創新作為或措施	6	事業單位提出有助於新住民在職場上發展、且具有創新的友善作為或措施。 由委員考量給分，最多給 6 分

資料來源：本研究整理。

### 三、新住民就業友善職場指標推動策略

依據文獻與經專家諮詢座談之建議，本研究研提相關推動策略如下：

(一) 以評鑑及認證星等的方式，開放各事業單位自由報名新住民就業友善職場

- 的選拔活動，報名單位過去一年不能有重大勞資爭議或違法受罰之情形。
- (二) 成立評鑑委員會，由不同身份別與專業領域之專家組成，並將參選事業單位做規模大小的區分，以書面及實地評鑑的方式對其分別進行評選。避免因為企業規模不一和資源不同所產生的評鑑落差。
- (三) 為鼓勵企業推動新住民就業友善職場，公開表揚獲得星等認證的企業。藉由表揚的宣傳效果，強化新住民對於就業友善的認知，強化就業友善指標的六大構面宣導及作為，提升新住民參與職場的意願。
- (四) 為促使企業提供就業機會給新住民，獲得認證的企業可在一定程度上給予租稅優惠以及經營上的補助措施，鼓勵企業持續執行就業友善指標內容，提供新住民較好的勞動條件。
- (五) 結合勞動主管機關、民政主管機關及其它相關機關共同辦理該項活動，從跨部門協同辦理中，進行就業友善六大構面相關的宣導與協助，促使新住民及事業單位瞭解其要旨。
- (六) 對於想更進一步達到最高星等或是未能獲取該認證的事業單位，各行政機關也應給予一定的協助或諮詢，使企業逐漸完善新住民就業友善的環境或待遇，激勵企業再次參與認證。

## 第二節 建議

多數新住民來台除了適應在地的生活外，多不甘於照顧家務的現狀，仍是想多參與社會活動、增加自信與展現自我價值，進入就業市場是較易展現自我價值的方式之一。但除了一般的就業阻力以外，新住民也因為其特殊性，遭受到比在地勞工更多的挑戰。為了鼓勵事業單位創造就業友善職場而建立相關指標，也協助新住民在職場上能受到友善的對待，對於就業友善職場提出下列建議：

### 一、加強對新住民與僱用單位就業權益的宣導

新住民對於相關的勞動權益不甚瞭解，因為語言及文字的不熟練，又以非中國籍的新住民較為明顯。而僱用單位也因為不瞭解相關規定，或是避免有違法之疑慮而不聘用新住民，使得新住民減少就業機會。可定期辦理中小型企業的新住民聘用的相關宣導；另外，也能與新住民的民間團體合作，定期開立相關勞動權益課程或宣導的活動，強化其勞動知能。

### 二、整合新住民勞動力供需資訊以促進就業

部分事業單位需要新住民的勞動力，但又不知道如何獲取其勞動力來源；部分新住民想進入就業市場，卻因為其特殊性而產生困境。應有單位從事業單位與新住民團體間，從中整合相關訊息，建立具有共識的平台，供新住民與企業獲取相關訊息。也接受新住民推薦的企業在平台上發佈求才資訊，更能與就業友善職場認證的企業相互合作，以促進新住民就業，使得新住民的勞動力不致於閒置或低度運用，創造共利。

### 三、跨部會合作，以符合新住民的管道提供相關訊息

新住民因為語言的熟稔度不同，在訊息的接收程度上也有所不同，較無法透過一般管道讓新住民瞭解相關資訊。各行政機關可透過各地區的里長、關懷社工以及民政單位的協助，將相關訊息告知新住民；另外，也可透過民政單位轉寄其它行政機關的宣導文物至新住民的居住地址，以中文或新住民的原生語言使其得知就業上的相關訊息或權益。

### 四、勞動行政主管機關可為新住民設立申訴管道

新住民因為語言的影響，當遭遇到相關勞動權益受損時，常不知如何提出申訴。民政機關有特定窗口對新住民的適應給予協助，勞動機關對新住民勞工應有其相對應措施，讓新住民可以透過該管道，用中文或母語來申訴工作上的不平等

待遇或違法事宜。

#### 五、勞動行政主管機關應加強新住民歧視有關的檢查

對於事業單位有新住民的企業，勞動檢查員應主動關注受檢單位新住民是否遭受差別待遇或歧視，並列入檢查的要項。

#### 六、強化新住民溝通的能力

部分新住民因為語言與識字的影響，使得減少許多參與就業的機會，部分也因為這樣的影響，在任職時受到不平等對待。相關單位可強化新住民在生活及求職相關的溝通課程，減少新住民在生活、求職或任職時因語言問題而面臨歧視的問題。

#### 七、建立新住民就業友善協助制度

新住民的就業狀況涉及多個主管機關，各主管機關可以提供有關友善就業的諮詢，輔導事業單位落實新住民的就業友善構面與指標，並協助事業單位參與認證活動。

## 參考文獻

1. 陳慧敏 (2009)，創造幸福家庭請給「她」友善的職場環境，台灣勞工季刊第 17 期，頁 26-31。
2. 劉梅君 (2010)，工作生活平衡政策：宏觀趨勢之意義與具體作為，台灣勞工季刊第 25 期，頁 86-95。
3. 劉梅君 (2007)，淺談友善職場的重要性，載於婦女權益促進發展基金會主辦，友善職場面面觀—減輕婦女家庭照顧壓力會議手冊。
4. 黃煥榮 (2008)，運用友善家庭政策平衡工作與家庭—理論與經驗的初探，臺灣公共行政與公共事務系所聯合會夥伴關係與永續發展國際學術研討會議論文。
5. 賴盈蓁 (2011)，日本工作生活平衡政策與企業具體作為之研究，國立政治大學勞工研究所碩士論文，頁 18-28。
6. 易永嘉 (2008)，OECD 國家對育兒父母推行友善家庭與職場政策、作法及借鏡，台灣勞工季刊第 14 期，頁 123-129。
7. 徐國淦 (2015)，主要國家工作與生活平衡政策探討—母性保護及家庭照顧假別之比較，台灣勞工季刊第 43 期，頁 7-17。
8. 張壹鳳 (2015)，鼓勵企業推動工作與生活平衡，台灣勞工季刊第 43 期，頁 23-28。
9. 邱淑芬、蔡欣玲 (1996)，德爾菲預測術—一種專家預測的護理研究方法，護理研究，第 4 卷，第 1 期，頁 93-94。
10. 劉協成 (2006)，德懷術之理論與實務初探，教師之友，第 47 卷第四期，頁 92。
11. 褚柏菁 (2007)，全民健保中醫住院項目支付標準訂定之研究，中國醫藥大

學中國醫學研究所碩士論文，頁 23。

12. 林國榮、成之約 (2010)，外籍配偶參加職業訓練成效之評估，內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告。
13. 裴文、鄭永燦 (2006)，利用蟻元系統模擬德菲法之決策機制，中華管理學報，第 7 卷第 1 期，頁 99。
14. 簡春安、鄒平儀 (2004)，社會工作研究法 (修訂版)，台北市：巨流圖書，頁 376。
15. 成之約、鄭津津 (2011)，外籍與大陸女性配偶就業歧視問題與因應之探討，內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告。
16. 邱淑芬、蔡欣玲 (1996)，德爾菲預測術——一種專家預測的護理研究方法，護理研究，第 4 卷第 1 期。
17. 成之約 (2015)，十五家公司意想不到的員工福利或補助方案 (<https://goo.gl/laqfXH>) 瀏覽日期：2017 年 2 月 9 日。
18. 吳慧玲 (2015)，追求工作與生活平衡 政府企業攜手打造友善職場 (<https://goo.gl/eUPs70>) 瀏覽日期：2017 年 2 月 9 日。
19. 天下雜誌 (2014)，打造友善職場 勞動部以行動追求工作與家庭平衡，引自於：<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5060561>，瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。
20. 勞動部 (2015)，工作生活平衡手冊 (<https://goo.gl/8Nzd9c>) 瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。
21. 內政部移民署，統計資料 (<https://goo.gl/9OgNHW>) 瀏覽日期：2017 年 3 月 12 日。
22. 行政院勞工委員會 (2012)，打造友善家庭企業 (<https://goo.gl/lpAxdJ>) 瀏覽

日期：2017 年 2 月 9 日。

23. 行政院人事行政總處（2014），友善家庭政策之探究，103 年度人事行政研究發展徵文（<http://www.dgpa.gov.tw/public/Attachment/51161721541.pdf>）瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。
24. 行政院主計處（2010），2009 年社會指標統計年報（<https://www.stat.gov.tw/public/Attachment/322111383471.pdf>）瀏覽日期：2017 年 2 月 10 日。
25. 韓國性別平等和家庭部（MOGEF）（2016），工作和家庭兼容性（[www.mogef.go.kr](http://www.mogef.go.kr)）瀏覽日期 2017 年 1 月 16 日。
26. 韓國性別平等和家庭部（MOGEF）（2016），2016 年度的工作計畫（[www.mogef.go.kr](http://www.mogef.go.kr)）瀏覽日期 2017 年 1 月 16 日。

# 附件一 新竹市「幸福勞動·友善職場」評選活動計畫

壹、目的：為保障勞工之工作權益，提升職場之友善工作環境，促進勞資和諧，減少勞資糾紛，特辦理「幸福勞動·友善職場優良事業單位表揚活動，以鼓勵企業積極落實勞動法令，建構和諧工作環境。

貳、執行單位：新竹市政府勞工處。

參、參選資格：

一、公司登記或工廠登記所在地為新竹市且僱用人數達 50 人以上之事業單位。

二、過去二年（自 103 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止）無發生重大勞資爭議案件，或違反勞動法令受處罰之情事。

肆、評選方式：

一、初選：本府就報名之事業單位進行資格審查，審查其申請資格與檢視事業單位所附資料是否齊全，如有發生重大爭議事件、違反相關勞動法令及所附資料未齊全者不進入決選。

二、決選：本府成立評選小組五人（評選委員包括專家學者、勞工團體、政府機關代表），針對初選合格之事業單位進行書面評選，必要時，得由評選小組決議進行實地訪查。

伍、表揚及獎勵：獲選「幸福勞動·友善職場」優良事業單位，由本府公開頒獎表揚，頒發獎牌乙面及獎品乙份，並於新竹市政府網頁公布獲選企業名單。



陸、獲選「幸福勞動·友善職場」優良事業單位，若於得獎年度間發生重大勞資爭議事件或遭主管機關裁罰確定者，本府將撤銷獎項並公告之。

新竹市政府「幸福勞動·友善職場」優良事業單位評選指標

評分項目	得分說明	配分
一、工作環境指標（百分之二十）	20分	
a.職業安全衛生管理措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依規定設置勞安人員並定期召開會議.....2分</li> <li>■ 有辦理勞安教育訓練.....2分</li> <li>■ 有設置休息空間(如運動設施、按摩、視聽設備等).....2分</li> <li>■ 工作現場溫度、濕度及噪音均符合法令..2分</li> <li>■ 有推動職業安全衛生自主管理.....2分</li> </ul>	10分
b.工作空間設計與舒適度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 辦公室或廠場空間設計及佈置兼顧舒適度與實用性.....2分</li> <li>■ 有設置哺乳室.....2分</li> <li>■ 辦公室環境有定期消毒.....2分</li> <li>■ 辦公室環境有植栽維護及綠美化.....2分</li> <li>■ 辦公室照明度佳、通風良好.....2分</li> </ul>	10分
二、待遇與教育指標（百分之二十）	20分	
a.工資、獎金給與情形與調整制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 薪資水準（員工平均薪資/該業別平均薪資）</li> <li>薪資水準=1.....2分</li> <li>薪資水準&gt;1.2.....3分</li> <li>薪資水準&gt;1.5.....4分</li> </ul>	10分

評分項目	得分說明	配分
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 近二年(103~104年)有調高員工薪資.....3分</li> <li>■ 有其他給予(例如工作獎金、股票、禮券等).....3分</li> </ul>	
b.員工職涯升遷、培訓制度與執行情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 升遷管道有公開之制度.....2分</li> <li>■ 有補助員工進修學費或考試報名費.....3分</li> </ul>	5分
c.員工招募規劃、條件與訓練情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有員工招募計畫.....1分</li> <li>■ 針對不同層級員工有不同層次的培訓...2分</li> <li>■ 辦理員工教育訓練場次 103年-104年辦理場次1~3次.....1分 103年-104年辦理場次4次以上.....2分</li> </ul>	5分
三、福利與獎勵指標（百分之二十）	20分	
a.撫育、撫卹措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有設置托兒設施或措施.....2分</li> <li>■ 有子女就學補助或獎學金.....2分</li> <li>■ 有員工撫卹措施.....2分</li> </ul>	6分
b.年終獎金與利潤分享	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有績效獎金制度.....2分</li> <li>■ 有員工分紅、認股制度.....2分</li> </ul>	4分
c.其他照護措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有員工健康檢查措施.....2分</li> <li>■ 有員工餐廳或伙食津貼.....3分</li> <li>■ 有員工宿舍.....2分</li> <li>■ 有員工交通車或補助.....3分</li> </ul>	10分
四、友善職場指標（百分之二十）	20分	

評分項目	得分說明	配分
a.性別工作平等環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 對員工招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇。(由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分)</li> <li>■ 員工生理假、家庭照顧假、陪產假、育嬰留職停薪等請假情形。(由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分)</li> </ul>	10分
b.身心障礙者與原住民進用。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有足額進用身心障礙者.....1分</li> <li>有超額進用身心障礙者.....2分</li> <li>■ 有足額進用原住民.....1分</li> <li>有超額進用原住民.....2分</li> </ul>	4分
c.無障礙措施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有設置無障礙環境措施.....2分</li> </ul>	2分
d.員工諮商與關懷措施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 設有員工申訴信箱.....2分</li> <li>■ 設有專人為員工職場、家庭或個人問題進行輔導.....2分</li> </ul>	4分
五、各項指標創意度(百分之二十):本項屬加分性質	20分	
a. 工作環境特殊創意項目。	由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分	5分
b. 待遇與教育特殊創意項目。	由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分	5分
c. 福利與獎勵特殊創意項目。	由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分	5分
d. 友善職場特殊創意項目。	由委員視事業單位所提供資料評分，最高5分	5分

## 附件二 高雄市「友善職場」選拔活動計畫

壹、活動目的：期望藉由本活動表達市府對市民勞動條件的重視及對友善職場的關注。

貳、執行單位：高雄市政府勞工局

參、參選資格：

- 一、適用性別工作平等法之私部門事業單位、機構及公營事業單位，對於落實性別工作平等法，建構友善職場，採取積極作為，有具體事蹟及成效者（總公司或分支機構可分別報名）。
- 二、99年9月1日至101年8月31日期間無違反勞工法令受處罰情事。（頒獎前如經查證有違反勞工法令情事者，取消其參選資格或註銷獎項）。

肆、評選項目：

- 一、員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施，具有成效者。
- 二、推動員工工作與家庭平衡，提供具體措施，具有成效者。
- 三、建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制，具有成效者。
- 四、開辦其他友善職場措施，具有創意及具體成效者。

伍、辦理期程：

- 一、評選階段：101年10月1日至10月31日止。
- 二、頒獎表揚：101年11月。

陸、評選方式：本府勞工局將成立評選小組進行評選及進行實地訪查，最後擇優選出事業單位並予以表揚。

柒、表揚及獎勵：

- 一、以公開表揚方式頒發優良事業單位獎座。

- 二、製作獲獎企業專輯，廣為宣導。
- 三、安排媒體採訪獲獎企業，廣為宣導。
- 四、申請本局托兒設（措）施經費補助時納入考量項目。
- 五、自受獎當日起2年內，免除一般性勞動條件及安全衛生例行性檢查（專案檢查及勞工申訴案除外）。

### 友善職場評選表

事業單位名稱：

<b>請簡述貴單位營造友善職場之特色(50字內為限)</b>

- 請就下列評選項目說明具體措施及成效。

評選項目	事業單位說明 (請附證明)	配分 比重 (100%)
<b>一、員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施，具有成效者。</b>		30%
1. 女性員工申請安胎休養請假之情形？		
2. 女性員工妊娠期間改調較輕易工作之情形？		
3. 事業單位產假規定及產假期間提供之友善對待措施？		
4. 事業單位育嬰留職停薪規定及留職		

評選項目	事業單位說明 (請附證明)	配分 比重 (100%)
停薪期間提供之友善對待措施？		
5.員工育嬰留職停薪復職比例及復職後事業單位提供之友善對待措施？		
6.對於員工懷孕、分娩及育兒時，事業單位還有提供哪些友善對待措施？		
<b>二、推動員工工作與家庭平衡，提供具體措施，具有成效者。</b>		
1.員工配偶分娩時，事業單位提供之友善對待措施為何？(陪產假或津貼等)		
2.女性員工請生理假之情形？		
3.事業單位哺乳室設置及哺乳時間提供情形？(哺乳室如經本市衛生局輔導審查通過者為優)		
4.員工請家庭照顧假之情形？		<b>30%</b>
5.事業單位為使員工安心撫育幼兒，對於員工申請減少工作時間或調整工作時間之辦理情形？		
6.事業單位辦理托兒設施或提供適當之托兒措施情形？		
7.對於協助員工平衡家庭與工作，事業單位還有提供哪些友善對待措施？(例如提供員工職場與生涯規劃之諮詢及訓練等)		
<b>三、建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制，具有成效者。</b>		

評選項目	事業單位說明 (請附證明)	配分 比重 (100%)
1.為防治性騷擾建立哪些具體預防措施(例如實施教育訓練、頒布禁止聲明或指定專人負責等)?		
2.事業單位處理受僱者之申訴機制及運作情形?		
3.事業單位對於性騷擾防治及申訴協調處理機制還有哪些具體措施?		
<b>四、開辦其他友善職場措施，具有創意及具體成效者。</b>		
1. 事業單位推動員工職場心理健康或員工協助方案，具體成效為何?		
2.事業單位對於行動不便或有特殊需求的勞工提供哪些個別化的友善措施?		
3.事業單位是否曾獲安全衛生優良事業單位獎項或參加安全衛生家族，其具體成果為何?		<b>20%</b>
4.事業單位提供或訂定其他具有積極促進性別工作平等之具體辦法或措施，並有顯著成效。(例如主管性別比例均衡作為、提供女性夜間工作安全措施或積極僱用因結婚、懷孕、分娩、育兒或照顧家庭而離職之再度就業者。)		

## 附件三 臺北市第三屆「幸福企業獎」評選 及獎勵計畫

- 壹、臺北市政府勞動局(以下稱本局)為營造幸福友善的勞動環境，鼓勵企業重視員工職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡員工工作及家庭生活，提升生活品質，與企業共創經濟社會價值，特訂定本計畫。
- 貳、幸福企業獎星級制分為：1 顆星、2 顆星及 3 顆星，以星級數多者為優。
- 參、本計畫評選及獎勵實施之企業，以設立登記於臺北市、僱用員工在臺北市實際從事工作、公開發行股票在臺灣證券交易所上市或在證券櫃檯買賣中心上櫃、興櫃，且受僱人數達 50 人以上之事業單位為對象。
- 肆、評選標準以 101 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日止之執行情形為主，參加評選企業應提供相關資料受評。
- 伍、本計畫之評選項目及配分如下：工作環境指標(20%)、待遇與培育指標(25%)、福利與獎勵指標(20%)、友善職場指標(20%)及其他特色(15%)。
- 陸、評選方式分為初選、複選及決選三階段進行。初選由本局勞資關係科就報名資料先行書面審查。複選由本局相關業務主管組成「評核委員會」，共同評核出幸福企業之獲獎單位，最多不超過 35 家。並評定 1 顆星企業至多 20 家、2 顆星企業至多 10 家、3 顆星企業至多 5 家。



柒、針對初步評定為 3 顆星之候選企業，本局將聘請學者專家及本局同仁成立「3 顆星決選小組」，召開評核會議，邀請 3 顆星候選企業進行簡報與答詢，並得派員進行實地訪查，參選單位有接受實地訪查之義務。

捌、評核結果預計於 102 年 8 月下旬辦理公開表揚活動，獲獎之企業將獲頒不同星級之獎座 1 座。另獲選為 3 顆星之企業得推薦 1 名其企業內部推動人力資源發展及建立健全人事制度之有功者，獲本局頒發「幸福推手獎」獎座 1 座。獲獎之企業得推薦 1 位同仁擔任 2013 幸福企業學院會員。

### 企業幸福指標

評分項目	得分說明
<b>工作環境指標（20%）</b>	
a. 職業安全衛生管理措施	
b. 工作空間設計與舒適度	例：員工每人平均可使用之空間（以平方公尺計）、辦公室或廠場空間設計布置之美觀與實用性、哺乳室或照明通風、定期消毒、清潔維護、植栽維護及綠美化等。
c. 職場健康促進	例：定期健康檢查及健康報告追蹤、定期健康衛生教育、提供促進職場健康之設施或措施、無菸宣導等。
d. 工作職場的無障礙設施或措施	
e. 高齡友善工作環境	例：在工作場所設有高齡者適用之友善措施。
<b>福利與獎勵指標（20%）</b>	
a. 撫育、撫卹措施	例：托兒設施或措施；子女就學補助或獎學金等。
b. 年終獎金與利潤分享	例：績效獎金、員工分紅制度、員工認股。
c. 其他照護措施	例：舒壓設施或場所之提供；員工健康檢查補助、員工餐

評分項目	得分說明
	廳、員工宿舍、交通車或交通費補助、員工團體保險等。
d. 表揚與獎賞	例：表揚不同等級貢獻、卓越表現的員工、員工服務年資表彰制度、績優同仁留任獎勵、鼓勵內部同仁踴躍推薦優秀人才任職可獲推薦獎勵等。
<b>友善職場指標（20%）</b>	
a. 員工性別工作平等環境	例：對員工招募、升遷、薪資、解僱等，不因性別或性傾向而有差別待遇；員工生理假、家庭照顧假、陪產假、育嬰留職停薪請假情形等。
b. 身心障礙者與原住民進用	
c. 員工諮商與關懷措施	例：意見溝通管道是否暢通；設有專人為員工職場、家庭或個人問題之輔導、EAP員工協助方案等。
d. 工作與生活平衡	例：彈性工作安排（彈性工時安排、在家工作等）。
<b>待遇與培育指標（25%）</b>	
a. 工資、獎金給予情形與調整制度(建議表列實際數值)	例：薪資水準（員工平均薪資/該業別平均薪資）；101年度平均調薪幅度；其他現金型給予等（工作獎金、股票、禮券等非底薪或與工作績效連動之給予）。
b. 員工職涯升遷與執行情況	例：內部職位發布為員工提供內部晉升機會、公平的績效考核、完善的輪調制度以及升遷管道有公開制度。
c. 員工招募規劃、條件與穩定就業程度	例：需要聘僱新人的理由、工作的資格條件；及相較於在同業有較低離職率、流動率等。
d. 多樣化的培訓制度	例：新人訓練、針對不同層級員工有不同層次的培訓、補助員工進修學費或考試報名費、教育訓練場次、科目多元性等。
<b>其他特色（15%）</b>	
特殊創意項目	
企業內部員工滿意度調查	

評分項目	得分說明
財務表現	
永續發展	
社會關懷	

## 附件四 台南市溫「心」職場徵選活動計畫

壹、目的：為營造性別友善、無歧視、族群融合的勞動環境，鼓勵企業重視員工職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡工作及家庭生活，提升生活品質，與企業共創經濟社會價值，故特訂定本計畫，表揚本市優良企業。

貳、辦理單位：台南市府勞工局

參、受理報名期間：自 105 年 2 月 16 日至 3 月 15 日止。

肆、報名資格：

- 一、於本市僱用人數達 30 人以上事業單位，不含公務機關(構)。
- 二、遵守勞工法令且近 1 年內無重大違反勞動法規、勞資爭議、就業歧視案件或職業災害等事項（如經事後查證，將取消參選資格）。
- 三、需符合事業單位自行檢核各檢核項目。

陸、活動內容：

### 一、執行方式

由本府勞工局訂定評選標準及獎勵方式，擇優給予講座(牌)，並安排公開表揚。

### 二、評選項目

#### (一) 評分標準及項目

#### 1. 工作環境指標

- (1) 員工安全健康維護
- (2) 工作空間設計與舒適度
- (3) 工作平等促進

(4) 職場性騷擾之防治

(5) 就業歧視之禁止

2. 勞動條件及待遇指標

(1) 工資、獎金給與或調整情形

(2) 員工訓練情形

(3) 工作時間與休假情形

(4) 提供員工福利

3. 友善職場指標

(1) 促進工作家庭平衡

(2) 員工及家庭關懷措施

(3) 提供無障礙空間與職務再設計

(4) 勞資會議及其他溝通管道

4. 創新：特殊創意或上述未列項目(高齡、新住民、公益服務、標章認證等友善政策)。

(二) 評選方式：

1. 初審：由本府勞工局各業務單位人員成立「初審工作人員小組」就報名之相關單位進行資格審查，審查其申請資格及檢視資料是否齊全，且未違反相關勞工法令，並依初計得分經擇優排入複審。

2. 複審：由本府勞工局成立遴選「評選委員」擇優遴選，必要時得入廠進行實地訪視，評定得分選出代表本市溫心企業之優良單位，分數相同者由評選委員再比序列。

(三) 表揚及獎勵

1. 參賽事業單位經過初審及複審，分別依得分評定心等，等級如下：
  - (1) 5心：複評分數達 90 分以上，評選 1 至 3 家。
  - (2) 3心：複評分數達 80 至 89 分，評選 1 至 3 家。
  - (3) 1心：複評分數達 70 至 79 分，1 至 3 家。
2. 經評選獲心等企業，本府勞工局將依評選結果辦理表揚大會（實際活動日期依主辦單位通知），並頒發優良單位獎牌 1 面，以資鼓勵。
3. 獲選名單者將公佈於本府網站。

(四) 撤證：榮獲溫心企業，2 年內如有重大違反勞動法規、重大勞資爭議、就業歧視案件或重大職業災害等事項，將立即撤銷其認證，並於網站公告之。

台南市溫「心」職場徵選活動計畫初審配分

評分項目	說明	配分
一、工作環境指標		35 分
(一) 員工安全健康維護	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 員工健康管理.....3 分</li> <li>■ 辦公室環境有辦公室環境有清潔維護、急救緊急醫療用品.....2 分</li> </ul>	5 分
(二) 工作空間設計與舒適度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作環境舒適度（飲水、消防、休閒設備等）.....4 分</li> <li>■ 有設置哺乳室 設置非專用哺乳室.....4 分 有設置專用哺乳室(無其他用途).....5 分</li> </ul>	9 分

評分項目	說明	配分
(三) 工作平等促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明定生理假、家庭照顧假、安胎假、產假、陪產假、育嬰留職停薪等請假流程及表單...5分</li> <li>■ 對育嬰留職停薪即將復職之受僱者，主動通知復職並提供適當之業務訓練及必要之協助措施.....1分</li> <li>■ 育嬰留職停薪復職率達 60%以上.....1分</li> </ul>	7分
(四) 職場性騷擾之防治	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法並公開揭示.....3分</li> <li>■ 對新進員工及受僱者實施防制職場性騷擾教育訓練.....2分</li> </ul>	5分
(五) 就業歧視之禁止	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明定升遷辦法或實施多元僱用政策.....1分</li> <li>■ 女性占主管比例 <ul style="list-style-type: none"> <li>無女性主管.....0分</li> <li>女性占主管比例 1%以上~20%以下.....2分</li> <li>女性占主管比例 21%以上.....3分</li> </ul> </li> <li>■ 有進用原住民.....1分</li> <li>■ 有進用新住民.....1分</li> <li>■ 進用身心障礙者（重度以上以 2 人計算） <ul style="list-style-type: none"> <li>有進用身心障礙者.....1分</li> <li>進用身障者達員工總人數 1%.....2分</li> <li>進用身障者達員工總人數 3%.....3分</li> </ul> </li> </ul>	9分
<b>二、勞動條件及待遇指標</b>		<b>30分</b>
(一)工資、獎金給與或調整情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 薪資水準（員工平均薪資/該業別平均薪資） <ul style="list-style-type: none"> <li>薪資水準=1 至 1.2 .....4分</li> <li>薪資水準=大於 1.2.....5分</li> </ul> </li> <li>■ 近 2 年員工薪資成長.....2分</li> <li>■ 近 2 年發放獎金、分紅.....6分</li> </ul>	13分

評分項目	說明	配分
(二)員工訓練情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立員工職前教育訓練制度.....2分</li> <li>■ 配合職務給予員工教育訓練 教育訓練在非工作日實施(下班、假日).....2分 教育訓練在工作日實施.....4分</li> <li>※非工作日實施(下班、假日)，但有給薪資補貼、補假。</li> <li>■ 有補助員工進修學費或考試報名費.....1分</li> </ul>	7分
(三)工作時間與休假情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 加班費給付 加班依法令規定.....2分 加班優於法令規定.....3分</li> <li>■ 正常工時低於法定標準.....1分</li> <li>■ 特別休假放假比例(實際休假天數/法定休假天數) 特別休假放假比例=60~70%.....1分 特別休假放假比例=70~90%.....2分</li> </ul>	6分
(四)提供員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依法設置職工福利委員會.....2分</li> <li>■ 職工福利委員會依法如期申報預(決)算書及計畫書.....2分</li> </ul>	4分
<b>三、友善職場指標</b>		<b>35分</b>
(一)促進工作家庭平衡	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 彈性工時制度.....2分</li> <li>■ 有設置托兒設施、措施.....6分</li> <li>■ 訂定哺乳時間及為使照顧家庭成員調整工時之規定或有個別協商調整紀錄.....4分</li> <li>■ 親職教育、家庭日或其他重視家庭活動的舉辦.....3分</li> </ul>	15分
(二)協助員工家庭措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有子女育兒津貼、就學補助或獎學金.....3分</li> </ul>	8分



評分項目	說明	配分
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 針對員工家庭遭逢特殊因素導致生活經濟困難者給予協助.....3分</li> <li>■ 設有員工諮商輔導(如:諮詢專線)或員工EAP協助方案.....2分</li> </ul>	
(三)提供無障礙空間與職務再設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 設置無障礙環境措施.....5分</li> <li>■ 提供職業重建或職務再設計.....1分</li> </ul>	6分
(四)勞資會議及其他溝通管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期召開勞資會議.....3分</li> <li>■ 內部及其他溝通、申訴管道暢通(如:意見箱).....3分</li> </ul>	6分
<b>四、創新：特殊創意或上述未列項目</b>		<b>10分</b>
特殊創意項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 特殊創意項目或上述未列事項.....10分</li> </ul>	10分
<b>總計</b>		<b>110分</b>

## 附件五 新住民訪談紀錄

編號：N01

訪談日期：106 年 3 月 9 日

受訪者：馮小姐（中國籍）

### 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我今年 39 歲，家裡相處還算融洽，是在學期彼此認識而婚嫁的，現在有二個小孩一個 12 歲，一個 6 歲；我大學是唸計算機專業，中英文都可以在生活上通用，會一些台語，繁體字也可以看懂跟書寫。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：我來台灣 14 年了，基本上早期跟外界接觸不多，都在家裡居多，最多就是附近的市場買買東西，外出都有老公陪著，沒有自行離開較遠的地方活動，多數是在家居多，所以也沒有與台灣人相處或是不適應的地方。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家中四位，本來是六位的，但二年多前公婆往生，就剩下現在四位了。目前家裡就我與先生在工作，我還需要稍微照顧小孩，但現在他們都有點大，倒是還好，早期比較費力。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：有工作，在加油站兼職，家人算支持我外出工作，因為在家也沒事，乾耗著也不是辦法，還是想進入職場，接觸社會，跟其他人有互動。

### 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：曾經有參與新住民技藝學習的課程，協會有幫忙登記求職，或是介紹；另外還有透過就服處的協助；還有就是看店家的徵人啟示。但就服處的職缺都是餐飲業、需要全職等居多，不太能彈性運用時間，其它的方式也都沒有太大效果。陸續好幾個月都沒有下文，而現在的工作是剛好跟先生在加油時，看到徵人標示，就應徵，就上了，隔幾日就上班了，但這是派遣的職缺，但時間剛很合，可以跟我接送小孩搭上，也很彈性排班。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：就服處或其它的協助單位都很不錯，都很認真的幫我找工作，也都能進一步瞭解我合適的工作類型，因為我語言跟文字都沒問題，其實都有符合條件，但是就學歷不被承認，我計算機專業在台灣算是資訊工程，一些工作職能我都會，但就是學歷不受承認，雖然是大學畢業，但在台灣等於連國小都沒有畢業。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：好幾次透過一般貼告示的方式應徵，只要聽到我的口音，或是知道我是中國籍，就馬上變臉，說不缺人，還把告示拿掉，但過幾天經過，又貼在那邊，我覺得這算是很嚴重的歧視，我又不是沒有身份證，況且我也只是應徵一般門市店員、基層勞力或文書的工作啊，又不是很需要專業能力的職務，不懂為什麼會這樣。另外，也有透過就服處，或是協會媒合的店家，履歷過去跟本都沒有通知，也沒有沒面試機會，有的都是餐廳服務生，但工作時間都超過 10 小時，很難配合。

(四) 是否曾經有好或不好的求職經驗？

A：不好的經驗就是知道我是中國籍後就變臉的店家。好的經驗就是現在這間加

油站吧，因為沒問太多其它與工作無關的，就是我的配合時間而已，讓我經歷之前的經歷後再遇到比較正常的店實在小開心。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：我認為政府機關在就業服務處所介紹的工作應該要先初步篩選過，或是求職卻受到不公平待遇的有所後續追蹤。另外，我也不清楚萬一找工作時，有就業歧視的狀況該怎麼檢舉，後續會不會很麻煩，要準備什麼等，就業服務處的應該要對找工作的人宣導。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：在中油的加油站工作，做了 4 年左右。工作內容有加油服務、加油的帳務處理與加油站附屬商店的作帳、補貨等。現在這工作已經做了

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：上班地方騎車大概五分鐘的路程。我工作時間是比較彈性的，不是正職，是勞務公司派到中油的，一週大概排班五天，其中三天，一天八小時，其它二天是外場居多，每天都是 5.5 小時。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：所屬的勞務公司半年有一次評鑑獎金，其它的都跟一般兼職的差不多吧？有勞健保、勞退等，法規規定的都有；另外，勞務公司有聘用就業能力比較弱的人，像是有點自閉的，也有聘用身障的，但不是跟我同一個站點。而教育訓練都是由中油公司主導，會定期上環境與安全的課，也會因為事件而參加一些應對消費者的課程。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：在工作方面主要還是依中油這邊的作法，這裡沒有在用國籍作為聘用標準，

工作後也會有輪調，讓我們學比較多，不是就單純拿油槍而已，因為有商店，也會做一些其它職務輪調，工作上的問題，都可以直接跟站長反映並處理，不會因為是新住民就有不同對待。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：站長有在工作環境作綠化措施，也有一個空間專作為我們休息、用餐等的地點，並有提供一些簡單的飲用器具或茶包。在視覺上，有標語供消費者或是員工看，對消費者來說比較不容易誤解地點或操作，就省去他們老是詢問的麻煩；對我們來說，設計過的標語讓我們在操作或是判定流程時，比較有制度，避免受傷。另外，也對定期針對社會事件，像是搶劫、意外燃燒等，對我們上課，以我們安全為主的應變措施。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：勞務公司是在試用過後薪資會提高到每小時 140 元，其它就沒有相關的福利了。中油公司是有讓我們工作可以在當天有特別事情要處理時，有彈性的提早或晚到，只要補滿時數就可以，是方便很多。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：工作內容與分配是沒有覺得不平等或不友善的地方。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：一開始剛進來的時候，是會有一些同仁會不想理我、不想教我工作內容，讓我很難進入工作狀況，但站長就換另一位來帶我。當所有人都跟我相處過幾個月後，狀況就改善很多，連之前不理我的，或是不想帶我的那位同事，都如一般交流，目前都還算相處的很好。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：公司的申訴管道就是直接向站長反映，但不是每一個站點都這樣。現在的站

長都會把事情先搞清楚後，再處理，會先調查，並很快速的就解決我們的問題，或是顧客所造成的問題。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：基本上還是滿意的。對於工作場所的中油公司是不滿在於它沒有申訴信箱，一些事情站長其實也沒法子處理，但卻只有客訴信箱，沒有申訴信箱，很多事情透過站長向上反映都是沒有下文，認為中油應該設立實質可以反映基層勞動者的管道。對於勞務公司的不滿是在於，我們都要常換勞務公司，因為當快滿一年年資，就換到一家公司，避免產生特別休假，有同事在這裡工作十幾年了，年資還不到一年呢！這對我們很不公平，但在法律上似乎又合法，這是很不應該的，我認為應該要修正這種漏洞。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：我覺得是讓我們工作更方便的，在操作上更有人性化的，像是我們都是一直站在外面候客，但其實不用這樣，有人在出去即可；或是當消費者無理要求員工時，要有一定的制度來支持，而不是一切以消費者為主；還有就是老員工應該要善待新進員工。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：應該要先合法，也不要鑽法律的漏洞，這個應該是最基本的，現在很多都還沒有合法，就到更高於規範的職場環境層次，有點像基礎沒打好。不過最主要還是要讓員工有感覺，認為是合理、人性化的，最後就是政府對於反映的事項要積極處理。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：當然支持友善職場的推廣啊！可以讓工作的人獲得更好的工作環境與待遇，

為何不呢？若有落實友善職場，這樣我的特休假就有了，年資也可以累積，這算是最大的幫助吧，不然我們這種勞務派遣的，很難有相關的法定待遇，只能透過站長一些便宜措施盡量幫助我們而已。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：從找工作來說，可以讓有心要就業的新移民可以如期找到工作，不會因為國籍、音調、不被承認的學歷等，而有所不同的對待，因為身份並沒有不一樣；再來就是政府要多加宣導及落實檢查，讓有能力的新移民不會因為這樣而荒廢自己的能力，我也可以去做較屬於專業跟所學的事。像是寫程式的，平時多少幫老公處理公司程式上的問題，才不致於荒費，不然我在中國的書都白唸了。就業後，應該讓在同一個工作地點的員工都有如同正職的待遇，因為做的事情是一樣的，只是我們的型態不一樣而已，若有工作時間上的差異，可以依比例來給予，而不是多重標準。

編號：N02

訪談日期：106 年 3 月 22 日

受訪者：王小姐（緬甸籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我 45 歲，家裡還算和樂，是透過阿姨介紹認識的。我在緬甸唸到大二，現在已經會說大多的中文，溝通也沒問題，但看字還是有點不太熟。養三個小孩，在高一、國三、小六。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣快 20 年了，都還算適應，就剛來時吃的不太習慣，先生的家人都對我很好，也沒有限制我什麼。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家裡現在五個人，主要是我先生在工作，我做的算是多少補貼一些而已。公公住南部，有請看護，家裡小孩也大了，沒什麼要照顧的。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：有工作，家人很支持我啊，主要是希望我除了整理家務，也應該多出來外面看看，無論是學東西也好，工作都好，但要做的快樂，除了能讓身體更好，防老人癡呆，也可以多點交流的經驗。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我就透過介紹的，就一個星期，就只有找過工作一次。

（二）在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：沒有透過一般的找工作方式，所以也不太清楚。但我透過老師介紹時，也是



原本就是曾經上課的辦理單位，所以也都認識，沒有不好要求或限制。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：沒有，因為都是上技藝課的承辦單位，我在這上過好多次課了，很多人都算熟，大家都認識，所以沒有什麼歧視的，但還是有叫我作一下作品跟怎麼上課的一些面試。

(四) 是否曾經有好或不好的求職經驗？

A：沒有，我算比較幸運吧。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：也沒什麼不滿意啊，但我覺得新住民找工作可以用其它的方式，讓我知道更多訊息，因為我本來是不想工作的，也不知道工作會差這麼多，我想可以宣導一下工作跟自己的滿足感，在找工作時，除了給我們工作訊息外，還可以跟我說一些其它的資訊，會讓我想去工作。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：目前是技藝課程的講師，剛作 1 年多。主要在教一些手工藝的技藝課程，不限定新住民，有宗教團體、小學跟一些想學的民眾。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：算遠，我家到上班的地方要 45 分左右，都是搭車上班的，若有班的話，一天大概是 6~8 小時，平均一個月會上班 10 天，一小時的薪水扣除一些上課的材料費用，大概有 400 元的講師費。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：有彈性的工作時間可以自行安排，法規上有的幾乎都有，像是符合工作時數、

休假、哺乳室、休息室、性騷擾防止宣導、用有年紀的媽媽（中高齡）等，只是有些我用不到，像是育嬰留職，我們同事都不是年輕的，小孩都蠻大的，所以一些友善就會感覺不出來，但我覺得制度上還算不錯的，算很滿意。

（四）公司在工作方面是否有友善的措施？

A：有提供交通津貼，我們自己在練習的時候，有提供器具，包括一些耗材，供我們使用，有代理人的方式，在特殊事情或病假、事假時可以代為出勤，一些工作會使用的設施，因為是在學校裡作為辦公室，都跟國小共同使用。

（五）公司在環境方面是否有友善的協助？

A：因為是在小學裡，環境都有定期消毒，一些尖物也都有防撞措施，地點也都有標示，有些我會看不太懂的，也都有圖示或是同事會幫忙說明，也都有綠化區跟一些防止行動時跌滑的措施。

（六）公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：在講師練習時所使用的耗材或器具都是由協會提供的，不用另外自費，若買一些材料額外私下用時，也都有進貨價，學員若額外購買，也都是由我們拿取其中的差額，協會沒有抽成；不定期也都有免費的聚餐跟旅遊，通常一、二個月就一次，都是國內的。另外，我們家裡有私人的事或是家庭的事，都可以請求協助或幫忙。

（七）您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：我們內部沒有，大家都對我很不錯，同事也不是全都是新住民，我算幸運，遇到的都是願意幫助我的人。但是在對外的時候會有感受，像是我們要去接洽講課的事情時，有些團體或是公司請我去講手工藝活動的教學，也沒給交通、鐘點費也沒有，只有提供餐點，有一種我讓你來講課是一種天大的優惠一樣，這就很不好；或是認為我到底會不會教，會懷疑，但我都拿到手工藝

相關的認證了，也都有上過不少課了，為什麼還用懷疑的口氣？後來為了避免常常白跑一趟，都會先電話中說明清楚，然後去講課時，還要有一位台灣在地的人，不然對方也不跟我溝通，會打電話回我協會找台灣人講，真的是很不禮貌，這種情況在一些小團體偶會發生。

(八) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：沒有特定的管道，但我們都是直接反映，理事長都會馬上解決，只是有時候地點是學校的，還需要一些時間給學校，但都是算蠻積極在處理問題的，不過目前也沒什麼人反映被不公對待，都是一些設施損壞的問題。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：我多數都是很滿意的，目前因為還沒有就業很久，所以還沒有遇到不滿的地方，我對現在這樣覺得很好的。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：不清楚，大概就是對我們比較好？

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：我想除了規定的，公司或協會要有以外，政府也要落實它，不然很多時候，一些單位可能都不管，但最重要我認為是公平待遇，再依員工狀況或公司的特性做彈性調整，才是對員工有用的友善。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我會很支持，雖然說我工作地方的同事都對我很友善，但有時到其它的公司或是單位，他們可能就會有不信任的感覺，當推動友善職場且落實後，我在接洽或是去當講師時，就比較不會被用高高在上的語氣，或是能自然跟的跟我對話，而不是一直透過在地台灣人，再轉告給我，而是能大家在同等

位子般的對話。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：聽很多新住民姐妹說，在找工作時，或遇到刁難，就是老闆會壓低她們的薪水或福利，或是沒有加班費，但她們又需要這個工作，就多數只好忍耐。推動友善職場前，政府應該想法子先將勞基法的規定先落實好，讓新住民在找工作時，不要受到違法的事，畢竟很多都願意做，由其一些基層的工作，但卻要這樣對她，實在很不好，新住民也是台灣人，拿的也是台灣身份證，與台灣在地人並沒有什麼不同。另外，告訴大家並推行友善職場，也能讓公司的同事不要有錯誤的觀念，況且友善職場也不是只有新住民能用，公司同事都是可以用的，法規外的友善措施，也能進一步讓新住民更願意出來工作，用彈性的作法，來配合新住民的家庭狀況，雙方都是有利的。

編號：N03

訪談日期：106 年 3 月 28 日

受訪者：邱小姐（印尼籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我現在 42 歲，是印尼籍的，婚姻還算和樂，跟先生是自由戀愛的。在印尼唸到高中，現在中文溝通都還可以，現在有二位孩子，一個高二，一個國三。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣 18 年，在台北住 10 年左右，之前都在中部，現在都很適應，最初就是跟中部公婆還有家族間的習俗與習慣不太一樣。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：在台北家裡有四位，二個兒子，我跟先生都有在工作，不需要親自照顧，公婆在中部都有請看護，但是要平攤費用。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：現在有工作，以遞送羊奶跟清潔員的比例較高，算比較有穩定收入。但清潔員的工作家裡不支持，我先生覺得做清潔的工作很丟臉，認為那不好，會被看不起的低階工作，但是我覺得有錢賺啊，也不低啊，他身段不夠軟，不然這工作比基本時薪高很多。但其它的工作他是沒有意見。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我都只經過介紹找工作，一開始有試過其它方法找工作，像是丟履歷、去就業展覽或是就業服務中心等，但那個都沒用，都不符合我現況，只會叫我都去試試。共找工作二十幾次吧，介紹的都是下午或隔天就上班了。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：我在聯絡上，因為都是介紹的，所以聯絡的都是朋友先跟對方說我的情況，若對方不要，就不會聯絡，覺得可以，才會面試，所以是沒遇到一些特別的要求。但是學歷，有時就是要有一定程度，才會再看有沒有技術或會不會，有本來都講好，但學歷不符的，就沒面試了。所以很多職缺開出來時，就已經設限很多條件了，就是勞力缺，或是沒人要做的才開給新住民。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：有一些面試時，會一再質疑我是不是會，或是有沒有騙人等，一再確認真實性，讓我覺得好像我是很愛說謊的人一樣，感覺有歧視。

(四) 是否曾經有好或不好的求職經驗？

A：大部分都是介紹，多數會碰到不好的都是在面試的時候。介紹的大都是態度不錯的，所以我都比較喜歡介紹的，至少對我們態度都很好。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：最不满意就是看學歷吧，很多工作不需要學歷，也在挑學歷，像餐廳服務生也要高中，但我就沒有台灣學歷，應該是看能力的。企業對這些不應該這樣設定，但好像也很難改，也不能要求他們，不過，希望政府能有一種學歷認可的制度，讓我們原本的學歷能比照台灣適用。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：母語教學做2年左右，這是在國小教導印籍的新住民下一代，講一下印尼語，讓他們認識母親的語言，一週上幾節課而已。羊奶遞送員做了5年了，這是每天的，就送羊奶到學校去，但就早上那一段時間。清潔員做了7年多，是

固定時間到有合作的居家去清潔，有些是想要打少才叫我去。美容做了2年左右，有時一些新娘秘書或是活動需要化妝、補妝，就會找我去支援或是協助。還有移民署的通譯員做了5年左右，就幫忙機關與新住民間的口譯，有時也會去法院協助。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：大都算近，只有要公車或捷運，都算還好。我平均每天上半天班，但其實不一定，但差不多是一天4~5小時左右。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：在政府機關做口譯的有比較好，有性騷擾宣導、申訴管道、勞動權益宣導等，應該法規有的它都有吧，也有可以直接跟主管溝通，時間上也都很配合我們來排上班時間。母語講師是在國小上課，學校也都是一些女性的保護措施，有哺乳室，休假規定也都有，只是我只是去上幾堂的，所以比較沒有用到。羊奶公司有請假的規定，我們可以請假，它會派人支援，病假也是有給部分薪的，公司的正職也都有相關的法規適用，像是休假、請假、育嬰留職停薪、產假、特休等，不過它給我的薪資比基本時薪還好。美容的接案子的，沒有什麼規定適用，人家叫就去了。清潔員因為是居家清潔，所以東西都是我們準備，也沒有什麼友善的措施，要看雇主有沒有比較嚴格或要求。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：除了美容跟清潔的工作沒有什麼措施。其它的工作所使用的工具、器具，都是公司提供，也都可以安排自己可以上班的時間，比較彈性。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：機關的環境比較好，有無障礙空間，也都有綠化植物跟定期消毒，廁所也都算很近，也算乾淨。學校的我就不太清楚，沒有跟那邊的老師特別聊到環境

的事，只有講他們的一些福利。其它幾個工作都是在外面跑，也沒環境的因素，清潔的本來就是不好的環境才叫我去啊。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：羊奶公司有羊奶員工價，還有送剩的是自己的。一般公司會多給，避免打破後數量不夠，所以若沒有打破，就是可以自己喝。清潔的公司用很多中高齡的勞工，母語講師也有用新住民與身心障礙的來上課。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：沒有，現在做的挺開心的，公司也沒有特別對待。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：同事都很不錯啊，所以朋友才介紹我去的。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：機關有申訴管道，但更多的是民眾的申訴管道，被申訴會記點，被稱讚好的沒獎勵，但很多無理的申訴還是都會跟主管溝通，算是有積極處理。羊奶公司好像沒有申訴管道，只有客服專線。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：大多都還算滿意，但有時就溝通問題，公司應該要耐心瞭解事情經過，與聽完我們想表達的，有時講太快會不太能理解，也希望能重覆。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：總的來說就是愉快的工作。一些制度可以徹底落實，也對員工將心比心，給予一定的方便與彈性，畢竟我們新住民有家庭要照顧，有時跟公婆又有習慣上的差異，更有習俗的認同，要處理的家務事比較多，會比較希望有彈性的工作時間或是安排，在工作上，公司或同事能讓大家感覺都是一樣被對待，



進一步對員工有一些讓我們覺得有跟別家公司不一樣的福利。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：第一個當然是錢啊，出來工作就是錢要合理，薪水違法，就沒意義了。再來就是假要合法，不要扣假或是沒給我們休。最後就是彈性的工作，不是說讓我們少做，是可以讓我們能有時間補回，或是找時間做滿應該有的時數。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我很支持啊，但是友善職場要適當的推行，直接推行的話，老闆的費用會上升，他就不會不想聘用員工或新住民，我反而沒工作，要慢慢來吧，我們也擔心失去工作啊。但目前對我的幫助是不大，因為大部分我算滿意，我也都不是正職的，一些保護措施我也用不到，但累計年資或勞保會很有幫助，因為雖然現在很多都兼職，但沒有勞保，我是交國民年金的。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：我希望友善職場能協助新住民或是老闆們有一定的認知，讓他們知道應以的權益及這樣做會比較好，會比較多人來他們公司上班，新住民也比較不那麼辛苦，可以讓新住民感受到合法的工作待遇，也能讓我們感覺我們不是外人，跟台灣原本的勞工是一樣對待的，因為太多都不給新住民加班費或是較嚴的標準，讓我們領很少錢，比外勞還不如，而我們卻是有台灣身份的，也算是台灣人，為什麼一直被說成是原本國家的人？新住民友善職場能讓我們被公司、同事或消費者認同。

編號：N04

訪談日期：106 年 4 月 11 日

受訪者：陳小姐（泰國籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我現在 42 歲，跟先生是認識後結婚的，跟先生在泰國是工作同事。我在泰國唸到五專。在台灣語言都可以溝通，也有台灣駕照。目前有三個小孩，分別是，20 歲、17 歲、13 歲。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：我來灣 10 幾年，一開始根本所有的事情，包含語言、食用、文化各方面，都不太適應，我也沒隻身到其它國家那麼久。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家裡現在有四位一起生活，就我跟先生在工作，尚不需要照顧家人。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：目前是有在工作的，家裡是沒有特別反對，但就是家還是要顧好在出去工作，才不會被長輩講話。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：是在上課的時候，機過課程的檢定後，透過上課的老師介紹的。其實我沒有刻意找工作，原本只是想學點東西，但就有人問我願不願意去做，我就接下來了，就一直做到現在。

（二）在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：都是要遇到中文能溝通就可以了，沒其它特別要求。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：在有工作的時候也曾想說找一個穩定的其它工作，就自己寫履歷，去國際商場應徵，那商場主要是針對東南亞觀光客，所以銷售要會東南亞語言，我會泰文及中文，應該是沒問題的。在面試購物商場銷售員時，我都到現場了，面試的人就一直跟我說，你們泰國人都問題一堆，一下嫌工作時間太長、一下說有小孩，就不做了，就一直唸泰國人怎麼樣的，我的履歷也沒看，就直接說不用我。那你叫我來面試做什麼？來被你出氣嗎？這個感覺很不好，所以之後就再也沒想過要找穩定工作了，當人員工看人臉色。現在我的工作，我不方便、不喜歡，我就不會接。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：曾經做過的工作都是透過介紹才做的，所以一般沒有不好的經驗，也不會歧視我或是有其他條件。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：除了很多其況可以檢舉以外，罰的也要夠，不然很多時候就是一再發生，因為無所謂。對新住民可以在一些課時宣導友善職場的措施，或是什麼是友善職場，權利在哪裡。不然我今天以前我也不知道什麼是友善職場。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：現在的工作都不是全時的。一個是通譯，做了4年吧，常到移民署、勞動部或勞工局、各區公所、法院、衛生所、警察局等，做泰文翻譯的工作，用泰文幫助機關及同鄉，協助案件順利進行。第二個是母語講師，到國小去教導小朋友泰文。第三個是烹飪課的講師，做了5年多有，教導台灣人（包含新

住民)做泰式料理。第四個是廚師，做了12年以上吧，負責餐館泰式料理的部分，曾開過餐車，但太累，後來改成預約制，有人預約時，就會提前準備，大都是多人份的食材為主。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：搭捷運約40~50分，我是覺得還好，雖然不近，但很方便。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：我在各政府機關及學校當通譯或上課，所有制度上的都做的很好，法規裡有規定的都有，包括一些工作時間、請假、保護女性及性騷擾防止的都有，也有休息室、哺乳室等，都依規定。廚師的部分，因為我都在家裡煮，家裡有我自己買的餐車，家裡煮完，他們餐館來拿，所以也沒有制度的問題。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：大致上都還算依規定，但是警察局通譯的部分，就不夠友善，有時是半夜或晚上因為筆錄需要，請我過去協助，開始或結束後都很晚，並沒有夜間交通的協助，遇到好警察有的會自掏錢付給我們，但並非每一位都會這樣。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：教學的環境都還算良好，設備、空調、地點都沒什麼問題。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：沒有其它特別的，就依照法規而已。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：沒有，因為擔任講師時，同事都還算好，接觸的也都是同鄉居多，比較不會跟一般民眾接觸；烹飪時，一般民眾也是知道是我在教他們才來，當然也不會態度不好。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：不會遇到，因為若有這種可能，一開始我就不會做了。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：沒有員工申訴管道，在政府機關只有民眾申訴管道，沒有我們受聘員工的申訴管道。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：最不滿的是警察局的通譯。很多是半夜的通譯，警察局在很晚時會打電話來，說他們需要通譯來做筆錄或是調查，但晚上交通工具已經沒開了，也沒補夜間計程車費給我們。平時在工作時，很容易超過原本預定的時間，但還是只有給我固定二小時的費用。另外，工作時間的起算是從筆錄開始，但是我已經到現場後，等待警察找資料、找訊息的時間都沒有算進去，整個事件可能會到三、四個小時才結束，卻只算二小時的費用，也沒有超時費用。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：我原本不太清楚什麼是友善職場，經說明才知道。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：我覺得最重要的是工作時間的計算方式，因為我們工作都是為了錢居多，但很多時候，工作時間的開始，都不是以我人到工作場所開始算，就少了很多列入計算的工作時間，所得到的報酬就少很多。所以我覺得友善最重要的是友善的計算工作開始跟結束的時間。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我很支持推行友善職場啊，但是不能因為推行而減少原本的待遇。我覺得幫助不止是我或新住民，其他勞工一樣是有幫助，最實際的幫助就是在態度上至少會好一些，不然很多姐妹不想看人臉色，都是透過介紹，自己找的工作

都是讓自己不開心，很多老闆還會把我們身份搞錯。除了大力宣導以外，要有一定得罰責，讓他們會怕，才會去搞懂新住民其實跟台灣在地的人一樣，並不是如他們所想的那樣。如此一來才會在工作條件上對我們平等，不然光面試就很難進去了，更別說工作了。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：我想先讓法律規定的有落實，因為很多小公司連勞基法（這裡指勞動相關法規）都沒在遵守，怎麼會有友善？但對新住民比較有幫助的，我是希望能跟台灣在地的勞工一樣待遇，平等對待。影響較大的是二代新住民子女，因為當我們受到友善對待，就有較多的時間跟心力去陪伴小孩，社會的異樣眼光也會比較少，小孩子就比較不容受到心靈的傷害，或是有錯誤的認知。重要的是小孩的成長，有落實友善職場的話，小朋友的成長會比較順利，也能少掉我們教育的阻礙。

編號：M01

訪談日期：106 年 3 月 18 日

受訪者：康小姐（泰國籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：現在 52 歲，婚姻狀況很融洽，是先生來玩認識的。在泰國唸到高中，中文的溝通沒有問題，也聽的懂新聞，一些字也可以讀懂，也有駕照；有二位小孩，都在 22 歲左右，都在唸大學。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣 24 年左右，剛來台灣的時候只有語言有問題，其它生活方面沒有什麼問題。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家裡有四人，我跟先生都有在工作，沒有照顧老人家，小孩也都成年。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：有，我目前有工作，家人很支持我工作，不過有時還是擔心我太累，因為我只能做些勞力的工作；我工作除了可以幫忙補貼收入以外，還可以邊學點東西，也與人接觸與交流，主要是家人都對我很好，都會順從我意思。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我在台灣做的工作都是透過介紹來的，所有的工作都是，我也比較喜歡透過介紹，因為我也比較放心。我工作大概都找一個禮拜左右，就找到了，不過也都是沒什麼技術的，從以前到現在換過三、四次工作，有早餐店、餐廳內廚、洗碗工跟零時工。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：我透過介紹的都只要求會溝通，會識字就可以了，沒特別要求其它。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？若沒有，你認為是因為什麼原因？

A：我找工作很多次，都沒有對我們新住民有不好的口氣或態度，也不會因為是新住民就不用我們，我覺得跟一般在地人沒有什麼不一樣。我想應該是我找工作都是透過介紹的，透過我老公的朋友、鄰居、還有上技藝課程的羅秘書介紹，他們應該都是有先判定過，才會跟我說，不然我也怕被騙，或是被不合理對待。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：沒有。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：我覺得政府可以幫協會來幫我們找工作，一些就服站的工作也都沒有挑過，只是拿職缺給我們看，也沒看我們是適合什麼，所以不太相信就服站，一些網路的我們也很難當下知道這家公司怎麼樣，又等面試等通知，還是透過信任的協會幫我們挑過後，介紹給我們，也較不擔心被剝削或其它不好的事，我也因為都是介紹，所以沒有遇過什麼不好的求職經驗。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：我目前是私人司機，做了 10 幾年了，老闆是學校的董事長，所以我領的薪水是學校給的，平時幾乎都是隨時待命，老闆要用車就要開出去，若沒有出車時，一般就待在老闆家休息，等他的通知，有時他出國或是要搭機晚上也都是要出去的，時間很不一定。



(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：離家算近，開車大概 20 分，每天上班時間大概平均是 9 小時，但其實不一定，時間很一段一段的，有時晚上十點多還是要出車啊。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：在制度上，就跟法律規定的差不多，一般有規定的都有，像是有用年紀較大的員工、育嬰留職停薪、性騷擾注意事項的公告、產假、也有用身心障礙跟原住民等，但是我沒有看過哺乳室，看過一些職員都要找空的教室餵奶。不過我沒有辦法請病假或是特休假，老闆不讓請，但其它職員有這些假可以請；不過有時老闆出國好幾個禮拜，就是我休假，沒做事也有錢領，所以沒計較那麼多，但有時生病還是需要請假的。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：會有調薪，但不多。其它就沒有了。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：辦公室是會有一些植栽植物，美化環境，也會定期消毒與清掃，但我的工作  
是司機，所以環境就只有在車上而已，但老闆不抽煙，車上也沒異味，待命  
時就在老闆家裡，算是休息的地方吧。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：比較特別的福利就是職員工的子女，包含司機、技工、園丁、清掃人員等，  
只要是領學校薪水的，家屬在學校唸書都不用學雜費，我二個兒子都在這裡  
念大學。雖然它有些地方沒有很好的福利，但那些我也沒用到，但這對我很有  
用，我才一直做。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：不平等就是我沒法子請假，無論是什麼假，雖然說基本上是週休二日，但老

闖假日因公要出車，還是得上班，但老闆不會私人行程叫我出車。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：可能因為是董事長的司機，所以同事也不太對我不好，不過我也較少接觸辦公室的職員。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：是有申訴管道，但是所有的員工除非不想待了，要撕破臉，不然都會忍耐，因為還想要在這工作，所以管道也就是弄好看的，其實沒有在使用，也沒人敢使用。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：我只有不滿意請假的部分，因為有時真的很需要處理自己的事，或是生病不舒服還是得開車，只有拉肚子請過一次，我去年也就請過二次假，看能不能不要透過檢舉來抽查？不然一檢舉馬上就知道是我了，就我一個司機啊。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：我認為友善職場就是法律有規定的，跟公司給的福利吧。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：我認為法規上有的，一直要落實，不過，要讓新住民知道，到底哪些是公司應該要有的，哪些只是福利，這樣大家才知道。而且不能有那種不敢申請或是造成你不申請的狀況，我最得最重要的是該有的假一定要有。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我很支持推動友善職場，因為新住民很多都是做比較基層的工作，一些公司就會把這些應該有的都刪掉或是不給我們，對我們的幫助就是至少跟在地台灣一樣，不會因為我們可能不懂就沒給我們，我們也比較不會去擔心是不是

又少了什麼，但我覺得還是要讓人宣傳一下，至少讓我可以請病假。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：能讓新住民找工作更容易一點，不要因為是從其它地方來的人，就不一樣的對待，我們也是有台灣國籍啊。推友善職場除了工作機會較平等以外，一些工作的規定也要落實，這不止是新住民，很多員工都會遇到不落實，但又因為要保有這工作，只好忍耐，這樣很不好，沒有落實制度的話只是假執行。另外，友善職場若真有實施跟落實，也會影響我們家庭，讓我們家庭更好，會少擔心很多事情，也會讓一些新住民的家庭願意讓她們出去工作。

編號：M02

訪談日期：106 年 4 月 16 日

受訪者：陳小姐（中國籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我 47 歲，是透過好姐妹介紹而認識的，在中國我只唸到國中，目前有二個小孩，一個 13 歲，一個 12 歲，因為是中國，所以語言沒有問題，我所處的環境台語也很少說，我聽的懂一些，但不太會講。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣大概 9 年，還蠻適應的，我本身就福建的，所以一些習慣什麼的跟台灣沒有太大的差別。不過剛來的時候，先生的爸爸很喜歡管，下班晚一點也管、打電話也偷聽、去哪都要問，感覺像最賊一樣被監視，但大概過了二、三年，就好很多了，但還是很多要求。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：我家裡是三代同堂，加上公婆共有六個人。家裡有四位有在工作，我跟先生都算是比較正職的，公婆他們也有在工作，但屬於比較臨時性的，賺點零花的。他們的身體還算好，不需要我們照顧。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：目前是有工作的，家人對有沒有工作其實沒意見，但我還是想賺錢，所以就出來工作了。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我找工作都透過自己找，像是看到有貼出徵人的，就會去問；或是透過朋友

跟我說訊息，我再去應徵；或是有朋友在裡面缺人，推薦或介紹我去。通常都一個星期就找到工作了，我換蠻多次的，月五、六次，每次都有錄取。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A: 因為都是自己找，找的也都是我會的，所以一些限制都是比較工作性的內容，沒有不合理的限制或要求。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A: 曾經有在面試的時候，有被主管問：「你吃過魚跟肉嗎？」這讓我很生氣，都什麼年代了，怎麼還有這種老舊想法的人？這算是歧視嗎？但感覺又很像不是，就很像單純的無知或是井底之蛙。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A: 沒有特別好的經驗。但我自己找的工作有印象比較深，是較不好的；就有同事會在背後私下講些不好的、非事實的話，來其他同事對我印象不好。另外，也有些同事或主管會看不起中國人，至少我有這種感覺，像是叫我大陸仔，語氣很輕浮，也很讓人不舒服，好像是在中國活不下去才來台灣的感覺。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A: 有些公司若主管或同事不好，我就直接離職，我對於台灣的一些規定不熟，也不知道有哪些規定，希望政府可以多加宣傳。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A: 我目前從事布品車縫，做了7年多，布織品都算，像是窗簾那類的。我工作內容就是去現場量尺寸，設計花樣、修改、車縫等，算是成布拿到後，直到客戶手上，都是我要做的工作。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：算近，騎車大概 25 分鐘，一般上班時間都是 8 小時，偶爾加班。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：就一般的事假、病假、特休等，基本的規定有，但其實很多時候我也不知道有哪些規定，有需要就跟老闆談，很多時候老闆都會准的，況且我們員工不到 10 位，大家還是靠直接講比較多。像是育嬰留職停薪，我們沒有適合申請的員工，所以我也不知道。但是性騷擾宣導、體檢、調薪、年終、哺乳室、休息室、彈性上班時間、夜間加班交通、無障礙空間等，那些公司都沒有，也因為公司少人，所以也沒聘用原住民、身障或中高齡。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：丈量跟裁縫的工具都是公司提供的，也有公用的機車或貨車，就是跑出去量尺寸的時候可以用公司的車。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：環境就很一般，小公司，沒什麼特別，有點像住家，也沒有一些滅火器、警語、告示等。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：公司沒有什麼福利，一些休假、年終，也都是會有，只是可能每次不一樣。比較特別的就是自家買布有員工價，像我會做就可以跟公司借機器，在下班後做自己想要的型式；另外一些標準商品，不用透過公司裁縫機作業的，老闆讓我可以拿回家做，算件的，每做一件就多少錢，算是我下班後的兼職吧，老闆會再另外給我錢。還有一些廢布可以跟老闆講一下，若可以的話就可以自己拿回家做點小手工或是護套等。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：目前的工作是沒有遇到公司或主管對我不公平，這是小公司的好處吧？所以我才做了好幾年。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：現在的同事也都相處還不錯，都會互相幫忙。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：沒有申訴管道啦，公司沒幾個，都直接跟老闆說，有道理的話，老闆都會改，也算是一種管道吧？比大公司還要一層一層傳好很多。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：目前大致上都很滿意，老闆已經是我工作裡遇到算是很好說話的人了。不滿意的可能就薪水吧，底薪雖然合法，但還是很低，加完班還是很少。還有勞保都只有保底薪，就基本工資的錢，但我實領有三萬多。但若要提高公司薪水或支出，說不定老闆就不請人了，所以也很掙扎要不要檢舉。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：一開始不知道，或是說就字面上的意思，很模糊。不過你跟我說後，我才大概懂一些。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：最少應該先符合基本的法規，但因為我不知道法規，所以也不知道公司合不合法，還有友善職場基本要讓人家知道訊息，不然許多人根本不知道發生什麼事，政府有哪些作法，再好的措施都沒有用啊。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：其實我有點不太支持。一些育嬰留職停薪、假別等，除了對我來說沒有額外幫助以外，主要是因為現在的台灣工作環境不好，可能會造成我加班時數減

少，我收入就會變少。或是老闆就不再聘用我當員工，因為友善職場會讓老闆的支出變多，當然會從我這邊省錢，大家的底薪已經很低了，加班時數又受限制，實在很難支持。因為依台灣現在老闆的作法，老闆都會換個方式省錢，從我們的待遇去作變動，搞到後來還是差不多。若條件不變這樣就可以接受友善職場，主要是原有的工作待遇不能改。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：友善職場是好的，但要看怎麼做，不影響勞工又能讓勞工更好。我希望友善職場最先能讓新住民不受到歧視，無論是言語上、態度上、公平性上，都能一視同仁，合理又合法。這需要對老闆跟員工做宣導，讓他們知道怎樣才是正確的、合理的、應該有的。再來就是像是薪水提高、女性的一些待遇、相關休假、生產育嬰等，再慢慢落實。但最主要的，新住民工作也就是為了賺錢，所以跟錢有關的、會影響收入的，應該是較被需要的。



編號：M03

訪談日期：106 年 4 月 16 日

受訪者：阮小姐（越南籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我 42 歲，是由朋友介紹的才嫁來台灣的，在越南我唸到高中，中文一般溝通都還可以，台語不是很會，有二個小孩，一個高三、一個大二。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣 20 年了吧，一開始不太適應吃的，其它都還好，久了也就習慣了。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：現在沒有跟公婆住，家裡就四位，我跟先生都有在工作，沒有需要照顧長輩或是家人，小孩也都蠻大的了。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：我目前是有工作的，家人很支持我工作啊，畢竟一切用度都要錢，幫家裡扛多少扛一下，也能累積一些工作年資。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我一開始找工作就二個，因為剛開始字不太認得，就會有朋友告訴我哪裡缺人，我就直接過去問，拿履歷給他們。另外一種是朋友已經在裡面做，然後介紹我去裡面，就直接面試。這二種幾乎都會錄用，而且隔天就上班了。我到現在約換了二、三個工作而已，這個我做 14 年了。

（二）在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：因為是透過朋友告知或是介紹，都是符合才跟我說，所以我也不知道有什麼

限制或是要求。不過工作後就有，像是固定加班，週六一定要出來上班，要配合工廠的生產。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：朋友介紹的都沒什麼問題。有自己跑去應徵的有些會用一種口氣說：「你聽的懂我在說什麼嗎？」可能因為我剛來，聽懂的不多，講話還是有嚴重腔調，所以就這樣對我，但我雖然不是都很懂，也不是不能教啊，主要是他那個態度跟表情。雖然還是有錄用我，但態度就很不好，在工廠裡也是一副用貶低的眼神在看人，只是為了賺錢，只好忍受了，常常不懂他們邊看我邊說些什麼，只有默默做，不過也是有好同事的。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：曾經進一家公司時，因為語言還不是很順，聽的有限，說話也有點不順，是字幾乎有點看不懂，再加上我有口音，常常很大的零件都專門給我做，但那個很重，我真的很難搬，也很難驗，連公司男生都要二個人，但都沒人願意幫我，而已都大的給我，我有跟主管說，是不是能檢驗其它較小型的，我自己可以做的？因為也沒人幫我。主管說：「那是你的工作，我請你來是工作的。」但根本沒法子做啊，所以後來我就離職了，是很令人討厭的公司、主管跟同事。感覺故意的，是一種歧視，那當初何必錄取我呢？

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：我覺得應該要有讓我們知道該怎麼做、怎麼維護權利的資訊，讓我們知道。我們才知道老闆做的合不合理，給我的待遇合不合法，又該怎麼檢舉等，我覺得很多我都是不知道的，感覺宣導的不夠。應該可以透過區公所，把一些單子寄到住家，這樣我們一定會收到，也才能知道。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：我目前是在一家 200 多人的手工工具工廠上班，做了 14 年了，工作就是檢驗手工工具，看合不合相規尺寸、公差、規格，是品質檢驗員，偶爾會到生產線上去抽驗。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：走路五分鐘就到了，一般來說平日上班大概是 13 小時，星期六要加班，有時星期日也要上班。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：有符合基本工資，請假相關的都有，可以請假，但之後要再補班，不然那天就沒有錢，沒有配合加班，年終就是會少錢，沒配合一次少 2500，調薪也都是調在其它地方，不會調在本薪。育嬰假，除非是在這公司工作很久才生的，不然老闆不會讓剛結婚或是懷孕的錄取。性騷擾跟一些女生保護的措施我並不知道，也沒發生過性騷擾的事，這邊很少有年輕人，很多中高齡，有原住民，沒有身障的員工。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：應該沒有，我們沒有哺乳室、休息室，只有茶水間，跟一些環境安全的宣導，但沒什麼防護或是改善，還是常常有人受傷，都管理部包一下，或是叫車去醫院。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：在工作環境上，也沒有什麼友善措施，沒有關懷員工措施。我們也不會升遷，調薪是大家一起調的，調多少我也不清楚，但我跟其它新住民是差不多的，考績不一樣就調不一樣。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：沒有特別的，就中餐免費，不限量，但不能打包。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：一開始可能有，因為宣布事情也不會跟我們說，都再找人跟我講，可能跟我聽不太懂有關。但待遇跟台灣人是一樣的，沒有不公平。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：一開始有，都不太理我，有的還會用不好的表情，雖然不知道在講什麼，但還是感受的到惡意，公事上態度也很不好，好像我跟他做一樣的工作是貶低他似的，一開始我的感受是這樣。後來也都有好同事，會協助我，教我很多東西跟方法，讓我很快就會操作跟檢驗。但剛開始那個人還是都臭臉，其它有一些也都會愛指使我做非工作職務的事，或是將不好驗的東西都給我，次數很頻繁，我的生產數量就會低一些，到現在多少還是有，但至少態度都算還不錯了。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：沒有申訴管道，有也沒人敢申訴吧？

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：現在待的公司其實跟外面其它公司比起來不算好，也沒什麼福利，但其實我對這家公司目前的作法跟待遇還算滿意。主要是它離家近，可以很容易趕快回去一下子，請個小假再補回來就好，雖然薪資不高，相對加班費也不高，但至少都有給，也沒欠薪，一些措施跟待遇還算是我能接受的範圍，至少公司對新住民跟對本土台灣人的待遇是一樣的。若能更遵守法規就好了，因為我們勞保是保底薪，不是報全薪。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：在還沒說明之前，真的不太懂是什麼，說明後我才知道的。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：我覺得最基本的公平對待要有，或許待遇不好或不高，但要對新住民與在地人一視同仁，待遇或條件是一樣的，考績、工作的分配等，也都要公平。也就是沒有歧視。再來就是要考量新住民的弱勢，語言、環境等，給新住民一些工作上的彈性，像是請假或是調班等，讓我們能去處理家務或是接送，事後再補工作時數都沒關係。再來就是錢，我們努力做不就是要賺錢，所以有工作就該給相對應的錢，像我算成日薪才六百多，加班每小時也才一百初，其實就不太合理。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：有一點覺得不是那麼支持。最主要是一些女性生育相關類的對我幫助並不大，像產假、育嬰假、哺乳室、育兒措施等，我都不太會再接觸。反而會因為實施後讓我們工作變重，錢沒變多，或是老闆成本上升，減少給我們的待遇與加班機會。若至少能保持現狀來推行友善職場，是比較好的。對我的幫助就是待遇跟工作條件比現在好，重點在錢，其它都還可以接受。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：我認為友善職場對新住民而言，整體是有幫助的，一些歧視、待遇、性別、工作等相關問題，會得到一些改善。但我們很難升遷，薪資也調不了太多，再友善也就很固定。但影響最多的是新住民二代的教育跟親職，這是能讓我們有更多時間陪小孩、教小孩，讓他們不要學壞，讓他們成長，讓他們有能力翻轉弱勢的家庭，我覺得這才是友善職場對新住民較深遠的影響。



編號：S01

訪談日期：106 年 3 月 24 日

受訪者：丁小姐（中國籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：現在 38 歲，是中國籍，目前婚姻算很好，是由先生的姐姐介紹後才認識的，我學歷是國中，曾在中國做過五金模具的台商公司品管，中文溝通都沒有問題，台語也都可以。現在有二個小孩（高一、小二）。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：來台灣 17 年，還算適應。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家裡有四人，我跟先生都有在工作，不用照顧家裡的人。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：目前有工作，家人很支持我工作啊，最主要還是能多少賺點小孩的學費，再來就是他們也覺得我並不是只有這樣的能力而已，可以再更好。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：我有試過網路的人力銀行、政府的就業服務處、就業博覽會、自己看店家的公告等，但比較好的都是靠介紹的，大概都一個禮拜就能找到工作並開始上班，只是介紹的工作會比較好，其它的也是找的到，但就待遇比較差。我找的次數蠻多的，記不太清了。

（二）在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：可能是中國籍，中文講的還不錯，所以沒有特別限制學歷以外的條件。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：有一次印象比較深的是，一位越南籍的新住民朋友介紹我去她的工廠，老闆也看過我的資料，也有面試，都談好工作內容跟薪說後，要報到要交一些資料，他看到我身份證後面的出生地是中國，就說他不請中國人，就讓我離開了，雖然他並沒有口氣很差，態度還是很好，但就感覺很不舒服，為什麼就對中國新住民這樣？越南的都願意請，為什麼中國不行？我的能力又不是不好，或是有其它不好的地方，讓我有點難過。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：有次是我自己投履歷，應徵到一個食品加工作坊，是在作一些餐廳的餃子類的食品，面試時狀況都還不錯，上班第一天時，就跟他面試時講的不一樣，每天都有一定達到的量，但都定的很高，幾乎所有人都在加班，都要加班四、五個小時才做的完，他卻說因為我們偷懶什麼的，所以不給我們加班費，我事後有去偷問台灣員工，他們不是做這種的，都說若台灣人在做根本不會這樣，這標準有加難度。我有一個同事生氣離職說要檢舉，他還說不怕我們去檢舉，但好像檢舉也沒用的樣子，我也不清楚，我只做幾天就不做了，太累，都做到快半夜，還沒加班費，還一直用不好的口氣說我們做那麼少，乾脆搬張床來給我們邊睡邊做好了。我感覺就是欺負需要工作需要錢的新住民。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：不管是在找工作的時候，還是已經在工作了，政府應該多對老闆跟員工做宣導。對老闆宣導不能歧視勞工，也不能欺負新住民，也可以藉由到廠內宣導的時候，順便看我們的工作情況，有些新住民是不敢對外講的；對勞工也要宣導，宣導老闆怎樣是可以檢舉的，怎麼檢舉等。



### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：目前從事二個工作，一個是芳療師這個 2 年多，主要是做女性的精油 SPA 及美體調理；另外一個工作是保險經紀人，做不到半年，承保各保險公司的業務。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：從家裡到芳療的上班地點 15 分鐘，到保險經紀的公司只要 5 分鐘。我二份工作加起來平均一天約 7~8 小時。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：芳療的話，因為是採預約制，當有事臨時不能工作，有代理人可以幫忙，也都會定期上課，補充新知，一般勞基法有的大概都有，像育嬰留職停薪、病假、事假、特休假，分據點很少人，同事又都是女生，顧客也是，所以不太有性騷擾的事情發生。保險經紀人的公司就是會定期幫我們免費上課，也提供我們進修考照的全額補助，不過這是算是攬件的，也不算有太多法規的制度，不過這裡聘用不限於學歷，也有同事是新住民、原住民跟身障的。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：工作方面在芳療工作時，公司有提供彈性的上班時間，雖然是預約制，但不一定要在店裡，有預約再來就可以了，也提供我免費練習的耗材或是器具；保險經紀人是免費讓我們報名去考保險執照，也提供教材跟線上練習題，升遷的也很公開透明，達到多少業績就能升，待遇也不一樣。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：芳療工作的地方環境都會定期消毒跟整理，也都有綠化的植物，也有休息的空間；保險經紀人的辦公室都會有清潔人員每天來清一次，茶水間也都有整

理，因為有一些身障的同事，所以有無障礙空間。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：芳療這邊有聚餐、芳療品員工價、新品免費試用的特別福利；保險經紀人有律師諮詢協助、職場津貼（補貼公關費用）。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：現在這二個工作是沒有不平等或是不友善，但之前的工作有過。會認為我不懂，就很多該給我的沒給我，像是休假、加班費，薪水跟獎金也會少給。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：現在的同事人都很好，沒有過不好的地方，之前待的公司，同事也都很好相處，只是有部分人不太理我，但也沒說不友善。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：目前二個工作都沒有形式的申訴管道，因為都會直接跟芳療店長說，她都會直接能改就改了；保險經紀人的也直接跟營業處處長的說，他都會馬上處理，所以這應該算是管道的一種吧？

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：二份工作都很滿意公司的措施，並沒有什麼不好的，跟我之前比較起來好很多了。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：總的來說就是對員工好，在規定上，就是一些規定的有做到，該給的有給；在工作上不能亂罵人，或是給員工一些方便，盡量有一些額外的公司福利，像是聚餐、旅遊補貼、員工價、禮金等等，會讓員工不想離職的公司吧。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：簡單來說就是尊重！像法規定立了，就要遵守，遵守原本規定該給員工的待遇，就是一種對政府規定的尊重，跟員工相處也是要相互尊重，彼此有平等的對話，不惡言，若有在工廠的，應該要有安全的環境跟保護措施。不過現在還是很多公司沒有合法對待員工，應該要先落實法規，很多都不怕檢舉的，政府也好像不太理。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我很支持啊，我現在是已經算蠻友善了，應該很難再更好，所以我算幸運，雖然推行友善職場我影響不大，但還是很支持推行。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：我認為會增加很多新住民的就業機會，因為若店家沒有歧視國籍、性別、學歷、年紀等的話，其實我們新住民都還蠻願意做的，又不是說沒能力，就是一些條件不符合。願意請我們的又要把待遇縮減，有時檢舉又沒用，新住民就會覺得出去工作根本不划算，就乾脆不工作了，或是一直打零工，離開對員工不好的公司。所以我覺得若能推行友善職場，又落實法規的話，很多新住民會願意工作，也會更容易找到工作。

編號：S02

訪談日期：106 年 3 月 4 號

受訪者：陳小姐（柬埔寨籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我是 62 年次的，大概是 43 歲左右，透過朋友介紹認識的。目前先生已經因病去世，在柬埔寨有唸到五年級，大概是台灣的國小，我的台語比較好，這裡很多都說台語，家裡有小孩一男一女，都 17、18 歲。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：我民國 87 年過來的，快來台灣 20 年了。一開始花了半年適應，主要是吃的較不適應，較油，跟我們那邊不一樣，一些吃的習慣也不同。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：現在是跟婆婆住，家裡共有四個人，只有我一個在工作，婆婆身體都還很健康，只有定期去看醫生而已，行動什麼都可以自己來，我不用照顧她。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：目前在大型餐廳當助手及早餐店做包裝；另外在休假日或是有空時，會去手工麻花卷的小工廠當臨時工，算兼二份工作。我先生還沒過世的時候，他也是支持我工作的，但不希望我做的太晚，也不希望我常加班，因為會覺得工作會接觸社會，不會脫節；但是現在家裡也只有我能工作。我待過像是大型餐廳、東榮工廠、早餐店、賣鹹桂糕的、衣物加工廠等，算是很常求職吧，因為都很不穩定。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：多是朋友與家扶中心的人員告知，平均都是二個多月才能找到工作後上班，雖然政府都會有人關心我們過的怎麼樣，也都會打電話來問，但對於找工作其實幫助不大，就只是會關心，若有什麼補助可以申請也會說。我總共找工作的次數大概是 20 次以上吧，太多了，都很不穩，所以失業後又找，很容易就叫我不去上班了。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：其實最主要的還是在識字上，因為我只會講台語，國語也不太好，所以只需要會講話的工作比較少，我找的很多工作也都沒太多要求，可能都是跟做勞力的有關，一般不會看是不是外籍新娘或是家裡的其它事情，主要就是問看不看的懂字，因為有些操作或是指示都是中文的，若看不懂很難自己作業。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：有不少會說一些讓人不舒服的話，像是去應徵工作時，有曾經說過「你們外勞都很沒知識，會懂這個嗎？」但其實我不是外勞，我是外籍的新娘；另外也有只把我當臨時工，說只能做臨時工的，說我不是台灣人，但我明明確有身份證。另外，就是電話中都有把我的情況跟他講後，叫我去面試，但是去面試又一直說我是外籍的，不識字、又不熟台灣，東嫌西嫌的，說不用我這樣的人，那幹麻找我來面試？

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：曾經有過被額外要求在餐廳做搬運菜的工作，但那並不是我當初答應工作的內容，況且搬菜只給我一小時 90 元，我看其他台灣男生都是一小時 200 元，當我跟老闆說時，就說只有我會頂嘴，說我比較壯做這個是應該的，因為我沒搬，所以就叫我不來來了。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：其實社工都有打電話來關心，但是公司內部的事，社工又難以去管，也不能提供什麼幫助，若是政府能聯合在一起或提供舉報就好了，地方的政府都沒在理，應該要有其它地方的來對這些不友善的部分進行檢查。另外，就是一直被說是外勞，但我有身份證，不是外勞，但很多公司都不知道，一直說沒法子請外勞之類的话，也不知道是真不知，還是假不知。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：目前在大型餐廳做助手，做了 6 年多，我待的這間店大概快 50 人，其它分店就不太清楚，工作就是幫忙送菜、端盤，或是廚房的雜事，但就臨時工而已，比較缺人的時候才會在中午後叫我過去上班，就依時薪 120 給我；另外，早上在早餐店幫忙作豆漿的包裝，做了 2 年多，早餐店員工大概 5 人，蠻早就要去了，一天給我 500，這個是週一到週五都有工作的；還有就是，假日時，會到小工廠去做麻花卷，做了 12 年，工廠員工大概 12 位，工作是算件的，做一盤 10 元，主要是把麵粉弄成麻花形狀。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：三個上班的地點都離家蠻近的，騎車大都是 10 分內就會到的地方，早餐店是早上 4~11 點，若有時東西一多，會晚一些下班；大型餐廳若缺人手，大概都是 12 點左右會叫我去，一般都是到下午 3 點，有時晚上還有 5 點到 8 點，但不一定每天有，也不是每一個時段都有，不一定是平日，假日也會叫我去；最後，麻花卷是算件的，就餐廳都沒有工的時候，就會去做，但我都是假日去比較多，時間大概都是早上 4 點到下午 3 點，我會看狀況，因為是算件的，所以沒有要求在特定時間去，老闆人也很好，讓我能待就待，能多

做就多做，加減做。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：早餐店也沒什麼制度，就領現金的，但都很準時給；大型餐廳就很不好，常會講一些難聽的話，會罵我頭殼壞掉、白癡、外勞教不會什麼的，但我就是看不懂字啊，好好講不行嗎？做不好還會扣錢、遲到也扣錢，為了賺錢沒辦法；麻花小工廠會有不定時的獎金，就看他們賣的怎麼樣，我覺得這個很好，雖然就幾百元，但也是額外給的。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：早餐店的措施就是工具、手套、口罩都是它們提供的，就只要人去就好了，也沒什麼危險的地方；大型餐廳搬重的東西都沒工具用，有時候真的很重，要二個人才搬的起來，又不好搬，還會叫我做其它事，當時應徵時都沒有說，連抹布都要自己帶，也沒有制服；麻花卷工廠我覺得還算好，雖然是鐵皮屋，但都有抽風的管子跟風扇，所以其實不會很熱，要上廁所或接電話什麼都很自由，口罩都拋棄式的，也都有手套替換。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：早餐店的工作環境我覺得還好，也都算乾淨，不會有很髒或是不好聞的味道，工作時也都有風扇，不會悶，我覺得算是很好了；大型餐廳沒什措施，可能正職會有，我這種兼職的只領錢而已；麻花工廠就只是在一間小鐵皮屋，但有提供休息的地方及免費飲料，就是工作位子有點小。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：早餐店跟大型餐廳都沒什麼特別的，很多根本不合理，但是為了賺錢還是得做；但麻花工廠比較特別的是會有獎金，看當月的狀況會不一定，大都幾百元，就差不多是一天的薪水的份量，依我這種算件的兼差的都有，我覺得很

不錯。

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：就大型餐廳比較不好，搬運菜或是食品的數量有到，但都沒有算我績效，不像其它人有額外的獎金，也沒有包含用餐，一些台灣的兼職的，也是都跟我一樣做時薪的，他們就有給餐，也有額外獎金。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：在大型餐廳會有覺得被惡意針對，一些台灣的員工也都一直不說怎麼做，只會叫我看，我又不識字，怎麼看？又說我偷懶都不做，只會看；又都會叫我做最粗重的工作，說我看起來比較粗勇。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：大型餐廳沒什麼管道，去反映，只會說，做不下去就不要做。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：我也不知道該怎麼改善，老闆都說他認識立委跟市府的人，我們去申訴也沒用，之前有人去申訴，連工作都沒有，也找不到其它的工作，只能打零工，就沒人敢再去了；看能不能是別的地方來檢查的，這樣老闆也不會認識。現在就多少能做就做，也是一份工作。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：我覺得就離家近，不要因為年紀年紀就不讓去做，或是就直接說你做不來，總要試試吧？再來就是要符合法規，我覺得就已經很有難度了。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：要先合法吧？我做的很多根本不合法啊，有合法就很好了。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？



A：我會支持，不過在推行的時候，要先把基本的規定先讓企業遵守，也要落實規定，不然很多都不遵守，只是做個樣子，那種的根本沒用。會讓我比較不會被差別對待，也對我的工作會比較有效率。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：希望能透過友善職場的推行，能讓新住民獲得工作應該有的薪水、對待、環境，其實很多都很願意去做，不管多苦多累，但也要把我們跟台灣人一樣看，也不能亂罵我們啊，很多外籍新娘都為了生活只能忍受，拿他一點點錢，卻被說成這樣真的是沒有必要。

編號：S03

訪談日期：106 年 3 月 4 日

受訪者：周小姐（緬甸籍）

## 一、新住民受訪者基本資料

（一）您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我 57 歲，婚姻狀況很不錯，我們是仲介安排認識的，家庭算是和樂，沒有什麼太多的問題。在緬甸唸到國中，來台灣後，台語學的比較好，因為住家附近都是講台語居多，國語反而很少在講，所以其實國語聽的懂一些，但不太會講，台語可正常溝通溝通，也懂一些俗語，不過我看不懂中文字，也不會寫。我有三個小孩，跟家裡感情都不錯。

（二）您來台灣多久？是否適應台灣生活？

A：我來台灣 30 幾年了，在台灣還算很適應啦。

（三）您家庭人數幾人？家中有幾位正在工作？是否需要照顧家人？

A：家裡有五位，都有在工作，長輩還不需要照顧，也沒有同住。

（四）您目前有工作嗎？家人是否支持工作？支持或不支持的原因？

A：現在是有工作的，在食品製造業上班。家人一直都是很支持工作的，因為需要幫忙負擔家中經濟，也需要我去工作。一開始是在小工作坊做食品零食，後來才進入較有規模的公司。

## 二、新住民求職遭遇情況

（一）您經由哪些管道求職？求職期間多久？求職次數為何？

A：都是經過親友介紹的，那公司很缺人，介紹去面談後，隔天就上班了。我總共也就求職二次，都很快就找到工作，不過都是勞力的工作，不挑的話，很容易找到，都是當天去健康檢查後，隔天就上班了。

(二) 在各求職管道的資訊或聯絡上，是否有對新住民的要求或限制？

A：最主要的是要有身份證。其它的就會問是不是可以加班、可不可以搬東西。

但其實對是不是新住民沒有特別詢問，只要有身份證，也不會問是不是認識字會是否會寫字，不過要能溝通，不管是國語或台語都可以，不熟練或是講的慢都沒關係。

(三) 曾遇過的面試，是否有感受到不舒服的對話、歧視言語或聘用條件？能否舉例？

A：是沒有不舒服的對話，但需要台灣身份證不知道算不算是歧視或是條件？因為很多剛來的是沒有有身份證的。

(四) 是否曾經有好或不好的任職經驗？

A：我是沒有覺得這經驗不好，也沒有覺得被問不舒服就是了。就是會問很多有關家裡的事，像是哪一國、來多久、家裡有誰、家裡缺不缺錢、小孩幾個、有沒有寄錢回家、朋友都哪些、平常都做什麼等等，大夠就是這一方面的。

(五) 您在求職期間，對於不滿意的地方認為該如何改進才能較為友善？

A：主要是我們看不懂字，我覺得他不要問一些隱私的問題比較好，像是家裡有幾個小孩、家裡在做什麼、缺不缺錢、有沒有貸款等，我家在緬甸怎樣之類的，雖然說沒有什麼不能講的，但這些跟找工作好像沒有關係，會感覺像是在審問一樣。

### 三、新住民在職工作情況

(一) 您目前從事什麼工作？工作內容為何？

A：目前在食品加工的工廠上班，做了 20 幾年了。這個廠有好幾百人，全公司有一千多人。工作有製造飲料、布丁、優酪乳、牛奶等等。我的工作一開始就是沒有機械幫忙，就手工將一些食用產品進行包裝跟封箱，也清點生產的

物品；後來公司有購買機台，就自動封箱，我只要操作機台，依不同的包裝方式進行設定，最後再行數量確認。主要就是操作機台跟一些簡單的機台故障排除。

(二) 您上班的地點離家近嗎？工作的時間為何？

A：上班在家附近，以前也比較好照顧小朋友，騎車大概七、八分就可以到公司了。公司的工作時間，在初期（20 幾年前），只有一個班次，經常加班到凌晨二點，一天都工作 18 小時左右的；後來（10 幾年前）有二班制，近幾年換成三班制後，單一天加班的情況就好很多，只有休假日或是星期六加班，但就是要照輪班的。

(三) 公司在制度方面是否有友善的措施？

A：在工作環境上，會每二、三個月都會辦一些課，教大家要注意一些環境、機台、跟一些勞工相關知識的課，我們都要去上課。在待遇上，都會給我們加班費，不過都沒有在調薪的，但年終跟三節都還是有的，三節都是幾千元，年終就大概一個多月（依受訪者現在薪資標準大約是三、四萬）。公司福利會有每個月定額的公司產品購物抵扣金，額度內拿取免費，也有健康檢查，另外，都會給女生員工生理假，不過要事先講，不能忽然請假，會找不到代替上班的員工；另外，公司也都有哺乳室可以使用；一些要顧家裡的也都能提早一小時去接小孩或是買菜什麼的，我覺得這個還不錯。公司也都有請身心障礙的，不過是那種四肢沒有殘缺的，像耳聾或啞巴，有請二、三位。公司也有建立申訴制度跟管道，不過大家都不敢講，怕考績不好，或是主管刁難；對性騷擾的事件也都有處理，曾經就有男員工偷看女員工換衣服，事後就把換衣間隔很遠，也有把男生記過，但女生也沒提告，又考慮男生要養家缺錢，就還是讓他繼續工作；公司也有育嬰假、陪產假、安胎假可以申請，

不過都要事先講。

(四) 公司在工作方面是否有友善的措施？

A：有員工休息室跟置物櫃；有上幼稚園的小朋友，公司有合作的幼稚園，可以讓小朋友在那邊就讀，就可以配合工作時間接送或照顧，費用公司也有補助；也有員工餐廳，上班日用餐是免費的。

(五) 公司在環境方面是否有友善的協助？

A：我覺得沒有，很多地方很滑、很容易跌倒，也都沒處理，只是叫我們小心一點，很多人都跌過好幾次。

(六) 公司在待遇與福利是否有相關友善政策？有其它特殊的友善措施嗎？

A：待遇沒什麼特別的，都不高，覺得特別的是每個月有一千二的產品額度免費拿取，這些額度還不是外面買的價格，是公司出售的價格，超過額度還能以員工價購買，也沒有限制購買量。另外，公司會每年舉辦公司國內旅遊，可以帶家人一起去，都是全額補助的。這麼好的哪裡找？

(七) 您在工作上是否有感受到公司不平等或不友善的情況？

A：我認為就是主管對待底層的態度並不公平，但也不是針對我們外籍配偶，是針對特定人，一些考績、評價、升遷、加薪等，都是針對自己人，認真做事的少有較公平的待遇，因為很多看績效就很明顯應該考績會好的人都不怎麼樣，就算反應也沒什麼效果，申訴管道沒人敢用，無論是在地台灣人或是外籍配偶。

(八) 您在工作上是否有感受到同仁不平等或不友善的情況？

A：若是指加班或是工作分配或態度上，我是覺得沒有，都很一般，沒有感受到有被差別對待。

(九) 公司是否有員工申訴管道？運作情況為何？是否積極處理？

A：公司有申訴管道，但基本上沒在動，因為據我所知，我們基層員工都沒人使用，因為會擔心，申訴後會不會有什麼不好的後果，大家都還想要工作，萬一申訴後沒工作或被搞到待不下去，怎麼辦？至少現在雖然不公平，還是可以待下去的。

(十) 您在工作時，滿意公司的措施嗎？哪裡不滿？認為應該如何改善？

A：公司的措施基本上都還算滿意啦，就只是主管在考核、考績、升遷等上面不太公平。我認為應該除了主管給原工評價或考核時，也要參與員工間的匿名相互評價，若相差太多就表示有問題，避免主管只給自己人好處。

#### 四、新住民友善職場的認知與期待

(一) 您認為什麼是友善職場？

A：就符合大部分員工需要的措施，或是沒有太多抱怨的事情，就能算是很友善了，我們的要求其實並不高的，除了符合法規以外，主要還是在公平對待。

(二) 您認為友善職場應該要有哪些條件？

A：首先一定要先都合法，而內部的管道要能有用，也要有處理，而不是做樣子的，有讓我們反映的制度，也讓上面能聽到的制度，像之前騷擾的就很快就處理；再來環境上要不能常發生小意外，像是滑倒或有異物等。最後，友善職場是要每年評核，每年更新的，不是只建立一次就好，可以由員工每年給公司匿名評比，看跟外面評比的是不是有不一樣的地方，也可以加強宣導讓員工知道有哪些友善措施，鼓勵大家使用，就知道是真是假了。

(三) 您是否支持推行友善職場？對您有什麼實質幫助？

A：我很支持啊！政府推友善職場能讓我更安心的工作，在工作上直接就能以較合理的方式工作，也讓我容易知道公司公布或是宣導的事，我也希望員工都能穩定工作，不要被一些雜事給牽住，對員工友善，公司就會發展的更好，

我們的收入也會比較多，工作也較安心。

(四) 您期待友善職場對新住民產生哪些助益？

A：希望能依表現調薪，並在一些非工作場所能更注意環境，不使人跌倒或是滑倒，或是有扶手、字體大一點等等，友善職場不是只有工作的地方才算，這些非工作直接相關的措施，都能讓我們更專注於工作。

## 附件六 專家訪談紀錄

編號：G01

訪談日期：106年5月2日

任職單位：就業服務處

受訪者：葉科長

縣市政府專家訪談項目

一、對於本研究所初擬之新住民友善職場指標（如附件），是否認為有新增、修訂或建議之項目？

A：其實新住民在參與就業，已經是在整個適應上的末端流程，從他們剛來台灣到參與就業，期間是需要經歷很長的一段時間。在整個指標中，除了新住民與僱主或公司以外，應該還需要有同仁與家庭的聯動。多數較大規模的企業，幾乎是以高於指標的條件在對待員工，難以出現低於的情況，我認為應該是針對中小型企業，再將經濟部中小企業處拉進來共同參與。

整個指標架構我認為應該區分三個層次，第一階段，是工作環境的軟硬體、法規範以及政府的相關補助；第二階段，從較柔性的關懷、語言的環境、家庭或工作的參與及問題協助；第三階段，才是進入到歧視、不公正或不公平對待、文化的刻板印象等。

在推動友善職場時，多數企業其實並不在意是否經由官方認證的友善標章，多數是配合參加。必須要有誘因，才能促使企業參與友善職場。而友善職場的推行，除了僱主支持，中高階主管的支持或實行也是一大成功關鍵，會帶動整個工作氛圍，使得推廣較順利也較有成效。

相關的要點大概如下：



## （一）修訂的架構

### 1. 友善職場指標應有企業規模的適用

大型企業在職場對勞動者的待遇，幾乎是高於相關法規，不同規模的企業，應該分別對待，資源不同，放在一起比較，略有不公。而新住民在大型企業的求職與任職，相對條件較完善。建議以中小企業為主，並協同經濟部給予相對誘因（補助或是企業形象等）

### 2. 建立階段性、循環性的指標

友善職場的推廣應該是階段性的，對於中小企業並非可以一次達成的。友善的項目達成難易度其實不太一樣，從基礎開始，逐一完善，也可以從中瞭解企業對於友善職場的進步與實施過程，以利做更好的評估。

## （二）增加指標項目

### 1. 企業對新住民原學歷的認可

多數新住民在原本國家是有學歷及經歷的，但因為認可或是習慣的關係，多數企業否定原有學歷，以學歷及能力作為聘用的參考及敘薪依據。

### 2. 企業職前或在職訓練的課程

多數新住民難有較規畫的內部職前或是在職訓練，用以強化他們的職能與人力資本。

### 3. 企業與新住民團體的合作程度

多數新住民都是透過協會的中介點，再進一步接觸社會，與協會的互動或互助，可以更瞭解新住民影響職場表現或是所遭遇的處境或難處。

#### 4. 企業自身或委托第三方的產學合作措施

部分企業其實是缺工的，若有產學合作的措施，更能提前讓新住民在職場上適應，減少新住民的學習成本，也使得企業有勞動力來源。

#### 5. 企業與新住民及其家庭的互動

多數新住民參與職場都需要家庭的支持，讓家庭瞭解新住民工作環境與情形，有助新住民就業的穩定。

二、對於選拔友善職場的事業單位，是否有持續追蹤的措施？選拔活動對於友善職場的推動有哪些效益？

A：相關的友善職場參加企業，目前多為規模較大的企業，通常獲獎後，仍是保持不變的狀況，所以才認為需要以中小企業為主。多數新住民的職場也是在中小企業任職，才能促進在職場環境不佳，或不夠友善的新住民待遇，使得企業改善，也才需要去持續的追蹤。

在中小企規模中舉行選拔活動，應請經濟部協助，給予一定程度的誘因，讓他們會想來參與。除了可以促進中小企業勞動力的來源，使企業自行檢視在聘用勞動力的競爭力以外，也可以協助尚未達標的企業進行改善。讓穩定勞動力及友善待遇成為正循環。

新住民其實都很願意做，除了讓更多新住民有機會變成勞動力以外，良好的就業環境，會拉出許多未能就業，卻有就業力的新住民。企業除了較不容易違反相關法規，也因為較友善的條件，能吸引勞工任職。

三、對於新住民友善職場的推動，是否有相關之建議？

A：友善職場應該如前所述，分為不同層級，然後著重在非法規的部分。並在友善職場推廣前，應該要有三方面共同推廣，雇主、新住民協會或團體及新住

民。以僱主面來說，部分僱主難以分辨新住民及移工，導致為了避免不熟法規，產生違法聘用，一律不予聘用新住民或外籍移工。這裡可請就業服務處協助並推介給有需求的僱主，避免違法聘用的疑慮。另外，就業服務處也與協會或是新住民團體合作，取信於新住民，願意參與就業或求職；就服處則可以初步篩選較友善的事業單位，提供給求職者。是以，友善職場是以這些聯動關係下，才能較有效持續進行。

編號：G02

訪談日期：106年5月5日

任職單位：勞動部

受訪者：張科長

## 縣市政府友善職場訪談大綱

一、對於本研究所初擬之新住民友善職場指標（如附件），是否認為有新增、修訂或建議之項目？

A：關於生活衡平的部分，覺得可以區分符合法規的程度，及優於法規的部分，重點在優於法規，因為合法是最基本的。

認為需要再加入三個層面，第一個是工作層面，有關組織活絡的措施，像是生日會、聚餐、家庭日、團康等；第二個是家庭面，像是額外優於法規的母性保護或是措施、親職活動、親職訊息或協助、安親班等，協助勞工教育或照顧孩童的措施；第三是健康面，像是健康促進課程、設施、員工協助方案、醫療或法律諮詢等，並針對特定對象所給予的優惠待遇，像是原住民、新住民、身心障礙者、弱勢、中高齡等，有關健康與工作的作為。

另一方面，可以從企業的任用參數中作為指標參考，像是申請多少機關相關補助的友善經費、員工滿意度、離職率、設施普及率、友善措施的範圍、員工對權益的瞭解度、友善設備或措施的使用率、友善設備的使用人員或次數等，都可以作為友善指標的一環，加以評析該事業單位是否具備友善職場的要件。

二、對於選拔友善職場的事業單位，是否有持續追蹤的措施？選拔活動對於友善職場的推動有哪些效益？

A：生活衡平的選拔是二年一次，也就是說效期只有二年，較不會出現通過一次，

就不保持友善的情形。參加的企業初步是書面審核，透過一些數據或說明，初步瞭解企業概況；之後會在實地走訪，看參加企業所給的資料真實性。

選拔活動除了給予企業相當程度的認證以外，也是讓企業作為一種標章，當企業在進行招募時，可以提出自己是符合評定的友善企業或是優良企業，更容易聚集人才。做為一個較領頭的企業，也是其它中小企的標準，而我們也有相關於中小企的補貼措施，協助它們完善友善程度。

一般規模大的企業在職場的友善設備、設施等相關硬體都較為完善，也較有資源去完成法規內所規定的事項；但中小企業因為規模較小，對於設備或設施，較無力去花費龐大的成本完成相關設施，但對於假期、彈性工作時間等，因為人數少，所以成本相對較低，反倒是較能落實。在不同的企業或產業都有不同型態的效益，但符合法規是最為基本的。

三、對於新住民友善職場的推動，是否有相關之建議？

A：新住民友善職場要推動時，要確立符合法規是基本的要件，並非促使違法企業合法，友善是建立在合法之上。在法規範之上，建議可用三個區塊來作分別。第一個是制度面，讓新住民在公司的制度中不要受到歧視或是不平等對待，像是排班、任用、相處、生活習慣、福利待遇等，這需要主管對新住民的文化或是習俗有一定的瞭解，例如有不吃豬肉的就應該有屬於他的餐飲等。第二個是生活面，新住民的語言、習俗的差異，使他們在公司作業過程可能會有一些困難，公告的消息、信件、說明書等，應該在較重要的消息或通知上，有語言的友善，並考量新住民的信仰、習慣、習俗，應給他相應的彈性選擇或假期。第三是融入面，公司有許多團康活動，可以強化新住民母國的節日，使台灣也能理解新住民，共同參與台灣與它國的重要節日，而非只針對台灣的習俗做康樂規畫。可以從這些層面來思考新住民的友善指標。

## 附件七 專家諮詢座談紀錄

會議名稱：新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略 專家座談會

會議時間：106/10/05 上午 10：00—12：30

會議地點：勞工教育研究發展中心 會議室

(台北市中正區林森南路 4 之 3 號 5 樓)

討論事項：一、新住民友善職場指標的評分標準

二、新住民友善職場的推動策略

成之約教授：感謝各位參加新住民就業友善職場指標的規劃與推動策略的專家座談會，經過德菲法三回合的調查結果，整理出新住民友善職場指標評分標準（初擬），依計畫執行的要求訂定評分的方式。評分的標準部分是量化標準，部分為質化標準。今天的座談會目的之一就是請各位針對目前所規畫的評分標準，看是否有進一步修正或完善的地方；另外，當職場的評定指標及標準確定之後，依計畫執行要求，來擬定指標落實的規劃與推動策略。附上縣市政府曾舉行的友善職場相關的選拔及措施的實施辦法給各位委員參考，來擬定相關的標準。今日的座談會為這二個事項，還請各位委員以綜合性，不拘泥於事項的提供各項意見。另外，附件的指標評定方式更改為評分標準。

吳樹欉教授：我想這友善職場對新住民而言是重要的，新住民從進入台灣到學習、訓練及進入職場，部分的雇主對新住民的友善程度是有不足，此友善職場指標就部分內容提出建議供為參考。首先，這指標評定標準變更為指標配分標準。

成之約教授：剛有說明為評分標準即可，配分標準是每一項的分數比例，有些微

的不同。

吳樹欉教授：那就如成教授所說。六大構面是依據何種原則排序？看起來像是依據新住民進入職場所遇到的問題順序來呈現。

成之約教授：是的，是依新住民入職所可能碰到的問題而列入構面及指標的呈現，以新住民到工作場所工作的遭遇時間表示出大略的排序。

吳樹欉教授：重要的是，有部分評分標準有提到以「委員考量給分」，我認為過於抽象。例如 1-1，給委員考量給分彈性是 3 分，個人認為是彈性過大，是否能以量化的方式給分？比如做到社群類途徑給予 1 分，或透過民間團體也可以給予 1 分；依照管道的數量來給予分數，上限為 3 分。這樣會比較客觀，在 1-1、2-1、2-2、6-2，都可以參照此方式來達到較客觀的評分，讓較彈性的標準有量化的依據。而第二構面有 36 的配分是否偏高？另外，2-5 的部分是新住民升遷的差別待遇，建議以 2-4 的評分標準辦理會比較客觀。另外，附件中台南市「溫」心職場徵選活動計畫的內容都有列入在這六大構面中，但較為欠缺的是勞資關懷平台或是無障礙空間，這些面向是否有可能加入第六構面的其它友善職場措施或是列入其它的部分，這些是問卷中所較缺少的部分。

成之約教授：剛剛吳委員所說的配分欄位會做些調整。另外，2-2、2-2 的指標較難以用具體的方式呈現，很難事先設想事業單位會提供哪一種類的方式來達到其效果，各產業規模與類別都可能有各自適用的方法，較難以預先設定。2-4、2-5 與 6-2 也會做一些調整。現在較大的問題為是否新增指標，但主要是問卷過程中，也詢問過各委員的意見及看法，目前呈現出的指標是經過三次問卷調查所篩選出的結果，

這部分應該尊重當初問卷調查的各位委員的共識。若再新增構面或是指標，認為不太妥適，建議先不考量，仍是以問卷調查的結果來規畫其指標的評分標準。在問卷調查最後是以 4 分做為篩選標準，但有部分已是接近 4 分卻被留下來的指標。主要是以往經驗接觸新住民時，他們很希望能將求才或求職得訊息，透過新住民的社群或是團體來推薦或告知，藉此獲取相關的訊息來源。新住民的需求也是較為重要的，一般的求才方式，如報紙、公立就業服務機構、人力銀行等，較難以符合多數新住民的需求，部分新住民可能因為家庭或是各類因素而難以從這些管道獲取資源，透過民間團體或網路社群，是較符合新住民的需求。其它縣市所呈現的友善職場標準是指整體式的友善職場，而此研究主要針對新住民的友善職標，從初始的 36 樣指標至現在的 18 項指標，是經由層層篩選後才確立的指標。

吳樹欉教授：對於第六構面或許可以留一些分數給予各產業可能創新的項目？部分時候各產業會有所不同的友善措施，是否能有一定的分數給委員依評分時的狀況給予考量？

成之約教授：在第二構面的整體配分為 30 分，裡面各項指標變更配分為 5 分，在第六構面給予委員對創新或創意性的友善措施有評分的彈性。接下來由下一位委員發表意見。

徐國淦委員：勞動部本身有做一些友善職場的相關指標，但又與此次討論的指標又些不同。我的想法是，在就業服務法中，對於歧視的相關規定是較明確的，對於新住民的招募是否有較特別的管道，來彰顯我們對特定族群的作法。但是否有會有將其特殊化的問題？以工作場所零



歧視，例如像同工同酬的待遇，可能要先行定義，因為雇主是將薪資收入列為保密的範圍，要求員工不得討論，這裡該如何去瞭解工資是否有同工同酬？而新住民是否受到主管或同僚的歧視，這認知是主觀的認知，該如何做一個較客觀的評分？要進一步思考的較合適的方法。工作分配上的差別待遇，也有主觀與客觀上的差別，也可能也有主觀意識的不同，是否有較具體量化的方式？讓委員在評分上有所依據，否則所給予的彈性是否過大，而失去客觀性。

另外，育嬰假的部分，在性平法中都有明文規定，但部分企業可能以技術上的方式不給予或是不回任原職，這裡或許可以從申請者的比率以及回任的比率各別有多少，來判定是否有技術性使新住民不申請育嬰假或是申請後無法回任原職。

第三構面為性騷擾的部分，此部分在法規也是明文規範，若有缺失，在勞檢之下都會受罰。在法規明確之下，配分 10 是否過高？

另外一個，第四構面諮商與關懷措施的提供，政府有推廣員工協助方案，但跟進的企業並不多，多數企業連一般勞工都難以跟進此項措施，細致化到新住民群體應該更難以達成。但我認為這些指標是可行的，藉此機會來推動新住民的關懷措施，該構面配分為 20 分，若可行的話，建議可以調高該構面的配分，以鼓勵性質的方式，來促使雇主願意在這方向以新住民作為考量。

在第五構面在職教育訓練的提供，多數職場中的教育訓練都是源自企業主的需求，並非依勞工個人的需求。若是以企業主的需求，多數並不會因為是否為新住民而有所不同。但若是提升計畫上的教育訓練，可能就不是所有員工都能適用，會產生一定的差異。可能要

進行區分，是一般性的技能教育訓練，還是培植性或提升性的教育訓練。以上提出建議提供各位委員參考，謝謝。

成之約教授：先謝謝徐委員的意見，新住民求職的管道多樣化，是在滿足新住民求職時的資訊取得更多元。因為一般的求職管道或方式對於新住民有一些限制，使得這些管道對新住民群體而言不符合其需求。至於工作場所的歧視，是主觀上的認知，客觀上的佐證沒有歧視，如同性騷擾，是源本身感受到不舒服而有的認知。所以當有主觀感受認知時，雇主端應該要有相關佐證資料給予評分委員，證明雇主或主管無此意圖。在委員評分時，新住民主觀認知上，委員抽問十個或五個新住民，若多數人的主觀認知都是一致的，那這個主觀認知相對較為客觀；但若主觀認知僅是少部分，則較不客觀。歧視與差別待遇本就是較為主觀的認知，僅能相對客觀，以多數人主觀感受來判別。

關於職場性騷擾的防治以及法規明文規定的部分，讓有落實該項政策的廠商可以獲取基本分，所以配分上還是維持原有狀態。另外參與訓練還是考量到新住民在企業內的學習，而評鑑是起到一個引導的作用，或許企業在當前未能重視，但在未來經由評鑑之下，企業可能重視起新住民這方面的需求。友善指標主要還是引導的作用。以下請蔣理事長發表意見。

蔣小玲理事長：我這邊以新住民的角度來提出意見。新住民的招募管道是重要的，因為新住民多數在接觸一般的求職管道上有所限制，語言、家庭、工具的使用等，需要透過群體的協助來取得訊息。像我們透過跟基隆的公立就服中心合作，由政府加入並發送就業訊息到我們的

社群，社群的新住民成員就能看到該訊息，有不懂的也能透過社群中的其他人協助而瞭解。

再來是就業場所的歧視，我自身曾求職過，給薪是二萬八，但得知我是新住民後，薪資變成二萬六。若新住民需要這份收入，也只能接受不平等待遇。所以許多新住民並不瞭解台灣的求職或是企業型態，透過新住民較信任的管道是有很大幫助的，所以我認為這是有必要列入指標的。對於歧視是很主觀的，是較難有一個量化的依據，可透過在參與評分時的情況做一個應變。

當新住民感受到歧視時，指標內並沒有列入反映的管道，在公司中也較難以特別為新住民特立一個管道提供新住民申訴或溝通，是否能有一個方法或管道讓新住民可以去溝通。而諮詢與關懷措施是我較最重視的，因為新住民是較特殊的群體，是一個新進的角色，是需要特別去關懷的，並不會因此而被標籤化。職場環境或是性騷擾，主要是所有的員工或勞工都是會面臨到的，並非只有新住民會遇到。

對新住民而言，在台灣就是沒有娘家，若沒有特殊的親友的情況下，生活中所遭遇巨變，是讓新住民無法承受的。在這個時候是需要特別關懷，若公司中有這方面的協助是對新住民幫助是很大的。像是先生忽然生病、小孩有什麼突發事件或是原生國有什麼事情發生，若公司有較具體的措施來幫助新住民，例如預支薪資、優於法規假期申請、相關事件的諮詢等，這些需要各位委員再進一步考量。

若員工已在公司任職，公司幾乎都是會執行初任職的教育訓練，

但若是培訓，則是對新住民更有意義。其它的指標就沒有更多建議。

成之約教授：謝謝蔣理事長的意見及肯定。剛徐委員提到育嬰留職停薪的申請，依訪談的經驗，並不是所有員工都能如期申請。或許在評鑑的過程中或許會看數據顯示勞工未能回任原職，但其實公司面有許多的作法產生勞工主觀性的不回任原職。但我想無論是主觀不回原職或是客觀限制無法回任原職，公司都應該解決無法回任原職的原因，所以這一項還是予以保留。不過剛理事長談到，新住民是否有申訴或是溝通的管道指標，原本是有的，但後來經委員的意見調查後，予以排除，併列入諮詢關懷的意見溝通。我要強調的是指標的項目還是尊重問卷調查的結果，不再去做其它變動。

周恆和委員：我這有二個看似相互衝突的看法。一個是新住民的友善職場，也因為特別看待新住民，是否會導致不友善的職場？每一樣指標在現行的法規中都有涵蓋，像是歧視、性騷擾、性平法中的規範等等。但是卻又把新住民群體額外從法規中挑出來，變成新住民與一般人的區隔。在報告中是否會有不同的聲音？這新住民的友善職場是否有其必要性？用現有的新住民友善職場與會議附件的台南與新竹地方政府所針對友善職場的企業選拔指標，若依然覺得新住民指標有其必要性話，是受到我肯認的。新住民友善職場的指標還算明確，雖然有主觀性的認知，但相較附件中所呈現的評分標準，評審委員有更多的主觀判斷，更容易有喜好上的區別。所以針對新住民友善職場的指標評分標準我是很肯定的。其中有一個比較細節的是說，為什麼是進用滿六個月，是否具有特別的意涵？我就這二項看法，

謝謝。

成之約教授：對於六個月的要求，一般企業都是以三個月做為新進人員的考核時間，多數企業仍在內部規定以三個月做為不成文的試用期間。在勞動部及勞動力發展署也視工作超過三個月為穩定就業，會發給僱用獎助金。一般來說，三個月過短，中間的變數過多，六個月的考量應該是適當的。

周恆和委員：這邊我稍微提一下，就目前的法令並沒有新住民任用比例的規定。當沒有新住民任用規定時，我們訂立這樣新住民的友善職場，似乎又與法規上的立意不同，我想這也是考量的地方。

成之約教授：基本上，雖然法律沒有明文規定，也不會有違反法規的問題。但評鑑的目的是起到導引的效用，讓企業重視起新住民的權益。新住民的人數已經成為大多數的不群，有進入台灣第三大群體的趨勢，依照內政統計年報，至 105 年底，外來人口持有效居留證居留數為 74 萬人，外籍配偶為 52 萬人。新住民在台灣的人數有上升的情況，我們應該重視他們。不需要透過專法來特別保護，但至少透過政策的引導，來協助新住民的工作權能在職場上受到重視，進而保障他們的權益。主要是不涉及違反法規的問題，在指標中，法規的配分也不高，算是給遵守法規的企業有基本分，主要是重視新住民在職場上的發展。會提出計畫主要是要過往做過新住民歧視的研究，歧視的問題是相對嚴重的，所以才認為需要透過一個方式或政策來協助減少這類事情發生。

葉璐嘉科長：主席與各位委員好，勞動部有許多相關的友善職場評鑑參與，或許可提供一些策略供研究參考。主要的策略就是如何引導讓職場更友

善，以往的經驗來看，就業的人數是關鍵因素。所以職工福委會是 50 人以上，性平法規部分是 100 人以上有相關規定，身心障礙是 67 人以上等。所以它一定有一個規模後，再接受評鑑才有意義，所以人數是一個關鍵。若我是一個受評的廠商，規模到一定程度後，在法規明文規定的指標上，我都可以拿分。只是建立制度上的標準，並不是問題，因為這些制度並非針對新住民，而是所有員工都一體適用的。

至於新住民的區別性，以 1-1 來說，求職管道以社群或是新住民較能接受的方式是有區別性。而在職教育的提供，關係到是否花成本投資這個人，這也是區別性的。2-1 與 2-1 這些應該是可以拿分的，這些都是制度的規定；2-3、2-4、2-5 都是以彈性的方式抽問，這裡要更謹慎。例如有家銀行，一直被勞工檢舉超時，地方政府的作法就是不預警前往銀行，確實晚上仍有許多人作業，我想以保密的措施才能抽問出真實的答案。在抽問的部分若無法保密，員工則會反映出很制式得回應，甚至隱藏事實，所以這邊應該將保密列為考量。

至於第三構面，企業應該都會能做到，是沒什麼問題的。

第四構面，新住民的溝通管道，是否能加入經費的部分？因為公司若為了達到各種配分，可以用任何書面方式呈現，但若加入了經費的安排運作，能一定程度在福委會上，避免單純的以書面呈現資料，較能落實溝通管道的落實。

在職的教育訓練，這邊的量化指標我認為是不錯的，是依比例呈現，所有的數據將會清楚呈現。以上是我的相關意見。

成之約教授：謝謝葉璐嘉科長的意見。我想剛剛有提到一個很重要的問題，就是人數上的規模；較大型的企業較能有制度上的措施，這時的評鑑當然會有一些結果。但新住民在這些中大型的公司裡工作的人數比例是否是較多的？多數的新住民是在中小企業中任職的，這些企業很難以拿出資料，也較沒有制度，也不願意接受評鑑，但可能這些中小企業所僱用的新住民，所產生的狀況可能是較多的；中大型的企業相對較有制度，能提出資料，也較願意接受評鑑，但所僱用的新住民可能相對少於中小企業。到時在推動建議時，還麻煩各位委員提出相關見解，看是要不分事業單位規模，或是先從哪些規模的事業單位開始做起等。那剛剛有些筆誤的地方會做一些修正，工作場所零歧視會參考吳委員的建議，在配分上有所變更。

廖穗芬總監：以企業的角度來說，企業並不知道新住民的身份，也難以判別出該員工是否為新住民。並不像身障者一樣具有可辨識的身障手冊，企業或主管難以從求職者或員工獲取相關資訊。

蔣小玲理事長：台灣的身份證字號上，新住民與一般民眾會有所差異。另外，身份證背面的出生地也會有所不同，會顯示原生國的出生地名，若是新住民則能從此處辨別。

成之約教授：有些新住民尚未取得台灣的身份證，而又有合法的工作權時，會有居留證作為求職資料，上面也能看出是否為新住民的資訊。這與外籍勞工是不同的，現在新住民已經不需要再額外申請工作證。新住民有分為設籍前與設籍後，設籍後就是身份證來作為求職的資料，可透過出生地與身份字號的資訊得知；設籍前則是依親的居留證，與外籍勞工的資料是不同的。

廖穗芬總監：在企業來說，因為企業較難以辨別員工是否為新住民，所以基本上都是一視同仁，相關的措施並不會因為是否為新住民群體而有所不同。一般的企業若會執行友善職場，卻不會再因為新住民而另外設立另一種標準。企業也不希望因為身份別而有所差別作法，會導致可能員工間有所區分或群體的圈圍，是較不利企業運作的。但對於新住民的協助是好的，但較積極的作法，我認為是去輔導新住民團體與企業並有一個成功的範例。是不是有可能有一個新住民的民間團體來與企業合作新住民就業的相關事宜？而這新住民友善指標的分配我認為是很明確的，配分上也符合企業可能會遇到的問題與面向。但問題在於，企業一般在聘用上，並不會特別選擇新住民這個群體，企業需要有社福單位或民間團體來共同合作，來告訴企業新住民的訊息。

成之約教授：所以前面所提到的新住民招募管道是很重要的，但新住民團體與企業要有聯結並要發揮一些功能，這是可以合作的。而新住民中，中國籍的新住民在語言是較沒有問題的，但非中國籍的新住民有語言、文化上的問題會比較大，也常被貼上外勞的標籤，很容易被定位在較低層的勞動工作者。主要想透過政策手段或方法去倡導，都是一個考量的方向。評鑑本身是主動前往，或是由報名參與，是不一樣的。多數企業是企業自身有了參與條件後，會自動報名友善職場的評鑑，有機會拿到獎牌，是為了增加企業形象。根據報名的評鑑結果，委員可以給予三顆星、二顆星、一顆星，就代表該企業對新住民在照顧上對外的企業形象。

吳樹欉教授：至於推廣的方式，友善職場這無法強制的，要用類似於認證制的方



式。若大型企業有需要這種求才的管道，是可以利用移民署的新住民網站，許多民間團體就可以透過移民署的平台找到就業機會。讓企業可以到一個網站平台上搜索新住民的勞動資源，可以由政府單位去輔導團體去執行這件事。至於特殊法規，我認為是應該去推動新的法規或是政策。那新住民友善職場指標的建立或機制是一個導引，有拋磚引玉的效用。

因為新住民進入台灣成為配偶，其實是需要輔導的，因為有環境、生活系統的差異，所以才需要輔導，何況是語言較有困難的新住民。而一般企業的員工雖然都是同等對待，但是新住民在台灣生活與工作，因為有文化系統與生活系統的不同，雖然是在同一廠場作業，仍是需要特別關注他們的情況，彰顯其友善，就如同他們初入台灣一樣生活一般。並不是將其特殊化或標籤化，而是政策上需要輔導他們在台灣能更好的生活。

而企業的友善職場指標的評鑑，應該鼓勵企業報名參與，用以彰顯企業的友善形象，並推動認證制度。

成之約教授：在新住民友善職場的推廣上，考量的企業的規模，並採取鼓勵報名的方式，經由評鑑的結果，或許可以用等第制的方式區分，以及認證的標章等。以上是在討論推動策略上的共同意見與看法。

徐國淦委員：最近有參與中高齡就業的相關活動，在詢到就業的相關問題時，常有被反問要寫什麼樣資料的問題。在訪視的過程中，被抽問或被詢問的員工，都是被雇主或主管所知道的。所以被員工告知若說出實情可能會影響他們的就業情況，而薪資也是幾乎等於基本工資，其它都是以加班費來補充的。對於新住民友善職場在評鑑的時候，

所抽問或訪談的新住民員工時，是有多真實性的？，透過什麼方法將影響降到最低，是必需要去思考的。

關於企業規模的大小，大型企業其實都是一體適用的，也相對有制度，並不會再額外區分新住民群體。多數還是在於中小企業，未有一定的制度與人數下，這需要一些彈性。有些在我們看來似乎不友善的環境，但是新住民卻認為是很友善的。

成之約教授：就曾遇到中國籍的新住民，就認為以時薪的工作很符合需求，可以照顧家人及小孩之下，還可以有一些收入，是很感謝社會的，並不覺得時薪的工作是不友善的。我還反而覺得社會欠他們很多。

蔣小玲理事長：許多的外籍配偶，幾乎是以家庭為重心，在家庭之餘，還能有些工作與收入，其實很多新住民就已經很開心及滿足。主要是新住民也需要有自給自足的能力，當萬一新住民家中有變故時，才不至於陷入困頓。所以對新住民來說，工作是一件很重要的事，多數新住民家庭在經濟是較弱勢的，對於新住民就業的能力與就業能否多給予一些幫助，能增加新住民的參與機會。

廖穗芬總監：是不是可以讓民間團體說服企業能將工作分割，讓一些需要照顧庭的婦女能用彈性的時間擔任這些工作？或是透國非營利組織，在照顧家庭期間參與志工或非典型的工作等職務，來將原本的職涯經歷做一個傳承與連結，不至於因照顧或生育而中斷，也能同時在各式人與人的接觸下，強化溝通及服務力，來為日後進入原本的職場領域時不至於太過陌生。

吳樹欉教授：這些新住民的民間團體，也是都需要經濟力的支持才能運作。需要由一個經濟力較富足的團體，帶領其它團體共同進行，才有可能將

這項工作持續下去。以政府單位來輔導各個民間團體，來逐步達成與累積能量才能完成。許多的新住民計畫用意都是良善，但在執行的時候總會有些偏差，導致效果可能不如預期。若有機會，總監可以在企業內發想一些想法，來提升新住民在企業內的勞動使用率。

成之約教授：大家對於今日所討論的議題是否仍有需要補充或是提議的部分。

葉璐嘉科長：我這邊補充分享一下相關的評鑑方式。身心障礙者的評鑑有金展獎的獎項，這獎又區分為二類，一為進用人數比例，另一個叫表現優異。新住民在社會上的認知與認同，仍然沒有身心障礙者般的高，所以可以參考表現優異的部分，當企業獲獎後予以表揚，未獲獎的就不公佈，避免被認為企業不友善。

成之約教授：感謝各位委員的建議，感謝各位的各項提議，將會列入報告與新住民友善職場指標的修正參考。