

迅速公平調解止爭 誠信協商共創雙贏 團體協約簽訂單位與勞資爭議資深調解人 表揚暨感謝典禮

整理撰文 黃敏惠



勞動部長許銘春指出因應勞動事件法明(109)年將上路，未來將強化調解機制，提供多元協助。

勞動部於今(108)年11月15日假臺中市大墩文化中心，舉辦團體協約簽訂單位與勞資爭議資深調解人表揚暨感謝典禮，勞動部長許銘春、臺中市政府勞工局長吳威志及各縣市勞資關係協會代表出席，會中表揚20名資深調解人及90組團體協約單位，希望透過多項鼓勵政策，強化勞資雙方關係與權益。部長許銘春致詞時表示，

團體協約是透過工會集體的力量，讓勞方與資方協商，談判出優於勞動基準法(以下簡稱勞基法)的條件，是工會成立最大的意義，勞動部推動許多鼓勵勞資雙方簽訂協約的措施，包括輔導課程與鼓勵金等，也感謝雇主願意站在和諧共處的基礎上，支持團體協約。

為鼓勵工會締結團體協約，提升會員的勞動條件，勞動部自105年起訂定「勞動部獎勵工會簽訂團體協約實施要點」，依簽約內容核發獎勵金，從新臺幣5萬元起，最高可達

30萬元，長期以來勞動部推動企業與工會簽訂團體協約，除提升勞工權益，也有助於穩定勞資關係，至於勞資爭議部分，則依「勞資爭議處理法」設有調解人機制，透過調解



勞動部長許銘春會中表揚20名資深調解人及90組團體協約單位，感謝雇主願意支持團體協約促進和諧共處。

人的溝通及協商技巧，讓勞資雙方儘速就爭議達成共識。近年來工會簽訂團體協約的量與質皆有顯著的提升，勞資雙方協商簽訂團體協約，內容優於勞動法令，誠屬不易，除展現勞資雙方高度自治的和諧勞資關係外，對於勞資雙方促進員工權益所付出的努力，應值得鼓勵及肯定。

部長許銘春指出，雖然勞資爭議是不可能完全避免，政府有責任擔任勞資雙方的和事佬，勞動部也投入許多資源在調解人制度，近幾年每年調解案件逾2萬件，調解成功率約5成，因應勞動事件法明年將上路，未來將強化調解機制，提供多元協助。

專業公正樂在助人 資深調解人 - 彭紹璋

調解的目的是透過中立之第三者，提供其經驗與能力，協助勞資雙方繼續溝通與協商，以解決雙方之爭議。也因此調解人之組成多元，其中有律師、勞政退休人員、工會幹部、企業人資法務、記帳士、勞工局志工、企業負責人等。對於京展數位媒體科技公司執行副總彭紹璋而言，擔任調解人一職，是計畫之外的事，直至今日約莫有10年調解人經歷。

彭紹璋指出現今產業最常見的勞資爭議，以他服務的所屬地域來看，「加班費」應屬



資深調解人彭紹瑋認為調解人是種執業，是種「助人」的執業。

大宗，而「給付資遣費爭議」、「職業災害補償爭議」也不遑多讓，僅次於「加班費」案例。近年「薪資短給」或「遲延給付薪資」或「勞保投保爭議」的數量也有漸次增加之勢。印象中最深刻的爭議是某次調處「加班費」，基於尊重雙方自主意願，不但開了2次調解會議，並於主持第2次調解會議時，為了「加班費」計算問題，足足花了3個鐘頭，會議圓滿結束的同時，也達到他個人主持調解會議最長紀錄5小時。彭紹瑋表示勞資調解會多數冗長，因此擔任調解人首先必須要「坐得住」，才有辦法承受持久進行之苦。再來是「頂得住」會議中不斷發生的爭執與衝突。同時也要「聽得住」，以持高度專注聆聽雙方重覆贅語式的表達。以及「穩得住」保持會議在高度聚焦下進行，最終便是「和得住」即使會議在歷經極大衝突之下，也能讓勞資雙方安靜地簽字離開。

在調解過程中，彭紹瑋認為未曾遭受到極大困難，最多就是勞資雙方為了「法意」而僵持，各有見地互不相讓，無法達到共識，此時，彭紹瑋多是請求地方主管機關協助釋疑，企業化解認知的矛盾和差異。他認為，社會工作領域中有很多值得調解人學習、領略和參酌的實務，在調處過程中，若能藉之，相信會對調解會議進行多所助益，也會使調解人更能認知雙方爭執所在和切入調處爭執的方向。

勞資問題，自有商業行為以來，就有也一直存在，今日，多數人認為勞資問題增加，彭紹瑋認為最大原因來自於現今訊息流動快、傳達透明、受薪勞工普遍低薪和景氣榮枯所致。以新竹縣市為例，眾多的中小企業因為仍採行「人情」治理，而常常造成組織內許許多多所謂「不成文規定」，當遇上100年勞動法令大翻修的情境時，自然而然地，過往被認為是「理所當然」之事，對於現下來說，就得見人見智了。彭紹瑋表示：「過去做錯了，不表示現在就要繼續錯下去。」若撇開大環境因素，目前勞動部所推廣的「落實勞資會議」、「協助簽訂團體協約」、「入廠建構勞資關係夥伴雙贏」都是協助事業單位重整人力資源的助力以及降低勞資爭議的舉措，值得為大家推薦。

彭紹瑋認為調解人是種執業，是種「助人」的執業，他以心理學行為學派說法為例：「苦痛常恒久，快樂一剎那」，即使短暫，調解

人都應該是在做「剎那間創造永恆」的事業。彭紹璋表示：「如果您常有『路見不平拔刀相助』的念頭、曾有『歡喜做、甘願受』的志業之心、或有『眾生平等』的概念，歡迎您加入調解人的行列。」

強化集體勞動關係 讓勞基法不再只是樓地板 資深調解人 - 葉品言

葉品言自 100 年開始擔任勞動部獨任調解人的工作，最初是想透過調解來幫勞工爭取權益。並透過調解協助組織工會凝聚力量。在參加獨任調解人培訓時，時值休息時刻，講師把葉品言叫了過去，詢問他為何想擔任調解人。講師對葉品言說，調解人的工作會看到很多的不如意，許多人生的困頓與窘境，再三與葉品言確定擔任調解人的意志，要他搞清楚，對於葉品言而言，當年那段對話是一個省思，提醒自己不要忘記擔任調解人的初衷。

當葉品言接到勞工局轉來的案子，會先看申請人的主張，了解勞工的訴求、如果遇到比較特殊的情況，會優先查詢法院是否有相關的判決。他表示調解人除了要對勞動法令有基本的認識，調解過程中還要能不預設立場並且傾聽雙方的訴求與說法，設法為勞資雙方取得共識。服務至今，有時看到資方違法的情況很明確，但雇主寧願被勞工局處罰，也不願意給予勞工法定權益，甚至放話要勞工去打官司。遇到這種情況，葉品言深感無奈。

雖然遇到令人深感無力的案例，但有時也會遇到令人振奮的好結局，葉品言印象最深的是一群司機，他們的勞動條件因為公司業務一再轉包的結果，造成勞動條件愈來愈差，可以說每一年新標案，他們的勞動條件就被砍一次。這群司機就連續被砍了 2 年的薪水，最後他們去高雄市政府勞工局求助，勞工局將他們轉介到高雄市產業總工會。在葉品言的協助下，最後這群司機成功組織了工會，並且在大家的努力下提高了勞動條件。

葉品言認為擔任調解委員最大的成就感是幫勞工拿到應有的權益，免去訴訟之苦。同時讓勞資雙方了解勞動法令，避免將來可能發生的爭議。在調解的過程裏，如何確保勞工權益不受損是一大挑戰。因為調解一定要雙方合意才算成立，這也給了資方很大的籌



葉品言認為擔任調解委員最大的成就感是幫勞工拿到應有的權益，免去訴訟之苦。

碼。追求調解成立跟法定權益的保障間該如何拿捏，是門很深的學問。為了讓調解成立，不僅僅要思考勞工的讓步是否合理，而勞資雙方的權利義務在調解的過程中是否有取得平衡點，葉品言認為這是所有調解人都會面臨的一大挑戰，也因此調解人要不不斷進修，與時俱進。

在調解的過程裡，葉品言發現不僅是勞工，有許多雇主對於勞基法是一知半解或是不了解。透過調解不只讓勞資雙方解決這次的爭議，也希望讓雙方了解勞動法令的規定，避免將來的爭議。如何加強勞資雙方對勞動法令的認識。一個是學校教育增加勞動法令的介紹；另一個就是公司設立時可以發一本基本勞動法令規定如工資工時、勞保重要性等等的適法規定給予資方。所謂不教而殺謂之虐，企業當然要守法，但如何讓企業了解法令規定，也是政府應有的責任。

葉品言表示透過調解的程序來擴大勞工的集體力量，讓調解不只是個別勞動權益，也包含了集體勞動權益，而組織工會，利用集體力量的集結才能夠真正達到擴大勞工的談判籌碼。105年的勞資爭議件數是25,587件，其中權利事項佔了25,478件，調整事項只有109件。所以工會透過調解來爭取集體勞動權益的比例偏低，這也反映在團體協約簽訂的比率不高。如何在調解的過程中讓勞工除了知道個別的勞動法令，甚至知道集體力量的重要。這也是葉品言時時提醒自己的。因為只有當團體協約的簽訂更加普及，勞工

能透過透過集體力量來提升勞動條件，勞基法才會真正成為樓地板而不是天花板，勞動權益的保障才能更落實。

共創友善職場 樹立業界典範 臺灣本田股份有限公司企業工會

臺灣本田股份有限公司企業工會於100年成立，其成立近8年以來，持續以保障會員權益、促進勞工團結、改善勞動條件及建構穩定且和諧的勞資關係而努力。工會於104年首次與公司簽訂團體協約，並於107年3月31到期，第二版團協也於107年4月1日生效。當初簽定團協的契機為薪資部分有爭議，為了要讓員工在未來更有保障，就朝向制定團協的方向前進。由於臺灣本田為日本



臺灣本田股份有限公司企業工會理事長孫傳泰表示簽訂團體協約後對於資方、工會組織、工會會員三方好處多多。

公司體系，日本總公司對於工會及團協均有一定的認知，所以在制定過程中總公司抱持著正向的態度鼓勵，因此在制定團協之後工會組織、會員相關權益較於之前更有保障。

為了建構企業永續發展的基石，工會在勞資雙方的共同支持下，訂定優於政府機關、法定的休假天數及工作天數外，更將員工福利、獎金發放規則、休假制度及工會權益予以明確化，落實勞工權益能獲得的確實保障。臺灣本田股份有限公司企業工會「勞資團體協約」的簽訂，不僅創造勞資雙贏環境，更樹立了推動勞資良性互動的典範，其中包括：

- 一、團協內容中有列出獎金制訂方式，也就是春鬪，藉由理性的談判，勞資雙方針對公司的營收來去談出合理的獎金，讓員工信任公司，公司也不用擔心工會獅子大開口，逐步建立互信及良好的互動。
- 二、年度行事曆的制定，當初由公司片面決定下年度的行事曆，當有工會後除了公司願意體恤勞工給予優於勞基法的天數外，制定權由勞資雙方互相討論議定之，雙方在工作日出勤更為積極及認真，這也是一個非常好的案例。

臺灣本田股份有限公司企業工會理事長孫傳泰表示簽訂團體協約之後，對於資方、工

會組織、工會會員三方好處多多。對於資方可以針對先前較具爭議性的話題如獎金、例假日、加班出勤等將其制定下來，於合約有效期內無須針對上述議題，每年傷透腦筋，勞資雙方即可全神貫注在經營及創造利益。對於工會簽訂團協後，上述議題也無須每年對應，能提出更多對公司、對員工福利待遇更好的方案，讓員工對公司未來前途更具信心，且對內位階大幅提升，唯有在公司內部地位提升，才能充分反映員工提案，並要求公司改善。對於員工，因為有了團協後，除了獎金等議題明確化，更不用擔心資方片面更改福利事項，減少對公司不信任，這樣也才能安定安穩的在公司付出。

孫傳泰更表示簽訂團協之後，勞資雙方都會依循所簽訂的協約內容及精神進行談判，因此過程當中，若有政府的關心與協助則會更快加速議定的效率。一旦簽訂後，政府不應過度介入勞資協商內容，應該要透過多舉辦教育訓練來提升工會幹部的談判及議題設定能力，才能真正讓勞方成長。他更提出簽訂團協過程當中，工會及資方談判小組都非常的重要，工會方更是要能夠對會員說明簽訂團協的最主要目的為何，若員工不清楚簽訂團協的目的，很可能就會成為簽訂團協的最大阻力。因此要讓員工清楚了解目的，工會幹部更要能夠主導相關議題，且具備良好的論述能力，這些必須要透過教育訓練才能達成。建議未來其他企業若想簽訂團協，理事長一定要鼓勵幹部踴躍參加坊間的團協簽定相關課程，才能夠增加自己的實力。

青銀合作世代共融

108年世代合作提案競賽頒獎典禮

整理撰文 黃敏惠



勞動部長許銘春親自蒞臨頒獎給15隊得獎團隊。

勞動部於今(108)年10月31日舉行108年世代合作提案競賽頒獎典禮，公布得獎名次並表揚15隊得獎團隊，從入選就可獲得1萬元獎勵金，共頒發117萬元獎金，現場還展示得獎團隊作品，讓參與者一起感受青銀合作所激盪的火花。勞動部今年以「青銀合作 世代共融」為主題舉辦世代合作提案競賽，讓充滿創意熱情的青年與經驗豐富的銀髮族合作，以中高齡與各世代族群合作為議題提案，吸引高達202隊報名，經過初選、複選、決選重重關卡，選出

「映畫製作組」、「創新設計組」、「職場合作組」各類組第一至三名各1隊、佳作2隊，同時現場還展示各得獎團隊作品。

隨著國內人口老化的趨勢，中高齡與高齡者就業議題越來越重要，勞動部研訂中高齡者及高齡者就業促進法，10月30日已經立法院三讀通過，總統於108年12月4日公布，推動本法將可提升中高齡和高齡人力的運用。

勞動部長許銘春親自蒞臨頒獎給 15 隊得獎團隊，表示勞動部重視智慧與經驗的傳承，希望中高齡及高齡者可以和年輕世代攜手合作，在職場一起發光發熱，今年舉辦提案競賽活動，特別強調「世代合作」，規定參賽團隊的成員年齡層，都必須要有 30 歲以下及 55 歲以上的伙伴組成，讓充滿創意熱情的青年與經驗豐富的銀髮族共同合作與互動，發揮 1+1 大於 2 的能量。這次得獎的作品都展現出青銀合作的元素與特色，不論何種呈現方式，在在都展現「青銀合作 世代共融」的精神。

「映畫製作組」第一名「醫護巧幫手」

團隊成員：翁玉玲、賴秀花、郭家娟、
陳昱文、廖佳君

「映畫製作組」第一名「醫護巧幫手」是運用敘事的拍攝手法，將中高齡退休護理人員重返職場傳授新進醫護人員專業技能與溝通技巧，透過運鏡將其細膩的情感展現無遺，而團隊成員充分分工，讓老、中、青共同完成影片，呈現跨世代合作共融價值。

作品影片中述說著，新進護理師小芬照護高齡者阿嬤罔市，阿嬤只會講臺語，並且有一點重聽，唯一可以居中溝通的就是阿嬤的孫子-阿勇。平常都是阿勇照顧阿嬤，但孫子突然接到電話暫時離開，因此只剩下護理師小芬與阿嬤。小芬不會說臺語只能比手畫腳，然而在照顧的過程中遭遇到許多困境。此時秀花大姊登場，她是一名高齡退休醫護人員，平時在醫院擔任志工，專門協助排除新進人員工作上所面臨的問題。當秀花大姊得知小芬所遇到的困難時，即時給予協助，並解決當下所發生的問題。同時在過程中，反映出不因世代的差異而導致溝通障礙，懂得彼此互相學習、傳承寶貴技能與經驗，更重要的是學習彼此相互尊重。

護青銀團隊成員表示醫護人員是最重要的健康守護者，然而現今人力一直不斷的流失，醫護人力的流失直接反應到社會大眾的健康將受到威脅。因此，本提案是根據臨床現況進行演繹，並製作成影片讓社會大眾對醫護產業人力流失有所關心之外，並可提供留住人力方式給



「映畫製作組」第一名-護青銀「醫護巧幫手」。

予相關產業參考。由於目前年輕的新進護理人員須獨自操作技術，往往與長者溝通時，對方只會使用方言，例如臺語、客語、外省語等，當年輕的新進護理人員只會講國語的情況下，容易導致溝通困難，依據上述種種情況，容易導致患者對於護理人員有著許多抱怨與不滿，因而造成無法順利進行醫護照護措施。青銀團隊藉由戲劇的演出方式，表達出目前年輕世代護理人員的處境，隨著劇情的推演，展現中高齡者退休醫護人員協助的角色的重要性，不僅引導新進人員如何將相關醫學用語，轉化成老人能輕鬆理解的生活用語，並在臨床技術層面上傳承工作技巧，這些實作經驗是無法形諸於筆墨，亦無法在學校裡習得，因此中高齡者能將畢身技能傳承給下一代，對於社會是非常具有意義的事。

如此符合社會需求的作品，榮獲「映畫製作組」第一名可謂實至名歸，不僅讓退休醫護人員

能持續發揮專業，並傳承社會經驗給予新生代的護理人員，也讓新生代護理人員更有意願留任於醫護職場，以提昇醫療照護品質，回饋社會大眾。

「創新設計組」第一名

「Muscle care 奇肌 - 擊退肌少症鍛鍊組合」

設計單位：臺北醫學大學

指導老師：王明旭、邱佳慧、臺北醫學大學展齡中心的阿公阿嬤們

團隊成員：莊喬雯、吳季庭、郭聖文、陳昱慈、王萬興

由年輕人和銀髮者共同合作，設計符合長輩所需的銀色商品，讓長者能夠自主檢視身體狀態，並運用互動視訊模式，讓親人參與長輩的運動過程，陪伴並給予鼓勵，增加長者對運動的期待感與趣味性，並與保險公司合作，展現完整的營運模式，產品設計雖然簡單，但對銀



勞動部長許銘春聆聽「映畫製作組」第一名-護青銀「醫護巧幫手」解說。



能隨身攜帶的工具包配合展齡中心彈力帶課程，一起擊敗肌少症。

髮者相當有幫助。

長青非凡團隊成員們均為工業設計系出身，對於產品設計領域有一定的經驗，過去也曾設計過不少作品，而平時都會利用時間在臺北醫學大學展齡中心服務，與長輩聊天對話中發現他們常常跌倒而導致受傷，成員們希望設計出一套能隨身攜帶的工具包 (tool kit) 並配合展齡中心的彈力帶課程，讓他們能夠變得更健康，擊敗肌少症。

團隊表示參加競賽是一個能讓產品變得更完整的過程，吸取評審老師的經驗與意見，再進一步更改讓設計變得更完整。因此將不被重視的肌少症議題提出來以對民眾呼籲其重要性；為了培養自主運動的習慣，將整個肌肉訓練組結合為工具包，讓他們能夠隨時攜帶，長者能

和朋友、家人一起分享運動過程中的樂趣，設計專用握把和腳踏板，讓彈力帶的使用過程更加穩定及安全，藉由虛擬寵物的陪伴和由高齡者帶領的教學影片，提升年長者的使用意願。從構想到實際設計場域中，成員們曾前往澎湖舉辦工作營，訪問長者與帶領彈力帶活動等，從中觀察與資料搜集後做出3版模型，提供臺北醫學大學附設領域中心的長者們試用，為了能更貼近長者的需求，逐一進行修正。

為預防及減緩長者肌少症的發生，藉由自主訓練的方式提升自我的肌耐力，主要以彈力帶的形式訓練，搭配夾式握把，針對不同動作調整握把的距離。腳踏板的設計在做腿部運動時，能夠保持腳底的平衡，增加動作過程的安全。教學卡片依據程度分為3個等級，不同年齡的長者對應適當的運動量，檢視自己的達成率，



勞動部長許銘春聆聽「創新設計組」第一名「Muscle care 奇肌-擊退肌少症鍛鍊組合」解說。

了解自己的肌力狀況，卡片上方有營養飲食的口號，讓他們在伸展時，念出口號，潛意識的加深對營養飲食部分的印象，並增加在運動時的律動感。搭配手機 APP(Musclicare)，內容包括教學影片及飼養虛擬寵物，使長輩鍛鍊動作正確及增加使用產品的誘因。背包的收納設計無論是在室內還是室外，都能夠輕鬆的攤開使用，增加便利性，吊掛的設計將背包掛於椅子上，節省空間。

透過這次的比賽，團隊成員領悟到一個好的產品設計，除了貼近使用者的需求外，營運模式也非常重要，產品如何在社會上立足，使用者誘因與企業誘因，這些以往在設計上會忽略的重點，都是這次最珍貴的收穫，當然還有實際探訪的經驗與組員間配合的默契與回憶，對他們而言是非常難能可貴的。團隊成員期望未來能有更多創新，並實際回到領域中觀察使用

者，在使用者經驗上下足功夫，是不可或缺的設計環節，且未來將不斷精進，期望能服務更多長者。

「職場合作組」第一名 「世代合作齡距離 · 共創五星專業服務」

設計單位：漢來大飯店

團隊成員：楊馨琳、黃清雅、林志謙

漢來大飯店積極推動「跨世代團結」的模式，傳承專業技術與青銀世代間協作，健全混齡訓練制度鼓勵員工建立終生學習之觀念，期望建立企業共同價值觀，成為學習型組織，達成公司短、中、長目標，因此成立「漢來旅館管理學院 - 青銀互為導師」專案計畫，期望成為共學與共好的友善職場，讓中高齡員工透過自身經歷擔任「內部講師」，將經驗傳授於青年同仁；而青年員工也將現行科技新知識教導予中

高齡同仁，形成「青銀互為導師」的合作模式，發揚青銀合作、職務互助的精神，同時也能解決青銀員工間的溝通障礙，讓員工彼此互相理解與體諒，共同打造零距離的青銀融合友善環境，創造五星級專業服務溫馨職場。

在計畫執行過程中曾遭遇過挫折，例如青銀同仁溝通不良、同仁學習意願低，因此透過管理部和人力資源部穿針引線，建立「內部講師制度」、「技能競賽」、「溝通表達訓練」與「員工關懷」等制度，提升同仁學習互動意願與運用。並以 AI 服務機器人操作教學，導入智能旅館新概念，藉由師徒制引導搭配，傳承專業技術與簡化工作流程。同時，團隊成員也非常感謝高屏澎東分署南區協助競賽過程諮詢與資訊提供，更了解比賽方向與相關資源，讓計畫得以順利實行。透過這次專案計畫的進行，讓團隊成員了解到其實公司的每位員工都是很寶貴的教材，透過青銀員工互相交流而產生出來的火花，遠比預期的要多很多，像是有些房務阿姨學日語時真的很認真，每天都抄筆記，最重要的是看到他們因為上了日文課後敢跟客人問早，因而獲得了顧客讚賞，這就是團隊成員最想看到的成果。

雖然計畫僅僅進行 3 個月，但由於青銀同仁學習成效極佳，樂於分享經驗與心得，也讓團隊成員更能深入了解飯店現場同仁在工作上所遇到的困難與挑戰，公司也更了解該如何幫助

他們解決問題，當他們的後盾，這也是管理部門最大的功能，最後團隊成員非常感謝勞動部舉辦本屆提案競賽，除了釐清自己能為青銀同仁多做些什麼，也能知道還有制度之不足，需要改進的方向。未來漢來大飯店會持續往共學、共好與專業的精神向前邁進，讓更多的青銀員工都能加入溫暖漢來大家庭。



「職場合作組」第一名-漢來大飯店「世代合作齡距離·共創五星專業服務」。

用心看見 就業無礙

第 17 屆金展獎暨第 6 屆職務再設計創意競賽頒獎典禮

整理撰文 黃敏惠



第17屆金展獎暨第6屆職務再設計創意競賽頒獎典禮圓滿落幕大合影。

勞動部於今(108)年11月6日假集思交通部會議中心舉辦「第17屆金展獎暨第6屆職務再設計創意競賽頒獎典禮」，由勞動部長許銘春親自頒獎，表揚49個金展獎績優機關(構)及23組職務再設計創意競賽優秀得獎隊伍對協助身心障礙者就業的努力。

頒獎典禮結合聲光影像由身心障礙運動好手現場表演，秀出虛實交錯的「超越想像」為典禮揭開序幕。部長許銘春致詞表示，今年身心障礙者定額進用人數持續穩定成長，全國義務機關(構)有1萬7,500餘家，實際進用人數

超過法定應進用人數43%，勞動部積極推動身心障礙者定額進用、職業訓練、就業服務等措施，呼籲並鼓勵用人單位多加運用政府資源，並強調在職場上只要適才適所、用對方法，身心障礙朋友與一般人的就業表現並無二致，還能創造勞資雙贏。金展獎表揚今年是第17屆、職務再設計競賽為第6屆，感謝所有得獎的機關(構)、團體與隊伍積極協助身心障礙者就業的慧眼及用心，更希望將積極進用、創造友善職場的正向能量散播到各個角落，讓更多單位見賢思齊。

開幕儀式在部長許銘春的帶領下，企業、得獎團隊及評審代表共同點亮今年金展獎主視覺意象，象徵政府及社會各界用心看見不同需求，身心障礙朋友也能在各種職場上發光發熱，實現社會共好精神。今年金展獎計頒發楷模獎、優等獎、一等獎、二等獎及優良事蹟獎等獎項。獲得一等獎並代表本屆績優單位致詞的晨揚國際事業有限公司，主要經營洗衣、醫材零售及織品製作等業務，創辦人邱奕田致詞時直言，身心障礙員工對於工作的熱愛及投入是有些一般員工也比不上的，員工像自己的孩子，只要有心，瞭解每位員工的個性，透過多元分工將他們安排在合適的崗位，互相合作提升效率，就能克服所有障礙。

為打造身心障礙者及中高齡者更友善的工作環境，勞動部推展職務再設計讓更多社會大眾瞭解，每2年舉辦1次的職務再設計創意競賽正是以「用心看見 就業無礙」為主題，分為「感官障礙設計組」、「動作障礙設計組」、「認知學習障礙設計組」及「中高齡者及高齡者通用設計組」4大組別，吸引全國175件創意作品參賽，經過初、決賽的激烈競爭，評選出20組在掌握設計理念與主題契合度、表現手法兼具創新美觀，並具備有推廣應用效益的優秀作品，另外為鼓勵參與及避免遺珠之憾，並擇優選出兼具新意及發展潛力的3組潛力獎作品，各組首獎獎金20萬元，總獎金高達159萬元。

頒獎典禮當日下午2時並同時發表職務再設計創意競賽得獎作品，特別邀請職務再設計專

家及得獎優勝作品隊伍代表，針對得獎作品創作和來賓進行精闢的互動對談與分享，並於臺灣就業通臉書粉絲頁全程直播，讓更多企業、團體及社會各界關注身心障礙就業議題的朋友，瞭解本屆得獎作品原創構想及應用，共同參與建構友善職場。

相關活動典禮花絮可至「第17屆金展獎暨第6屆職務再設計創意競賽」活動官網(<http://www.2019jobaccommodationcontest.com/>)查詢。

有起點就沒有終點 永遠做視障者逆光翱翔的燈塔 金展獎楷模獎—財團法人愛盲基金會

視障者最大的障礙不是看不見，而是缺少一個友善便利的生活環境。有鑑於20多年前政府只提供視障學齡兒童教育及輔導，尚未考量成年視障朋友在就業及社會適應上的問題，為了彌補當時視障福利與軟體推動的不足，財團法人愛盲基金會於80年以文教基金會之名成立，為擴展服務層面，更於96年正式改制為全國性福利基金會，為國內第一個為視覺障礙朋友及其他身障朋友，在文教、職訓與視障福利政策方面，提供全面性服務與前瞻性規劃的基金會。

成立初期，愛盲基金會著力於視障有聲出版資訊系統，發行「講義雜誌有聲版」與「心橋有聲月刊」，是國內第一套專為視障者發行的綜合性有聲刊物，供視障朋友訂閱與主動學習。然而，社會福利服務只要一開始，就沒有終點。

從有聲學習開始，愛盲全方位展開協助視障教育及就業輔導、視覺功能及輔具評估、護眼預防社會教育、營運庇護工場，到推動視障朋友休閒活動與社會參與，愛盲以視障朋友的終身服務為宗旨，提升其整體生活品質。為了能讓視障同仁安心、專心工作，工作活動所需的軟硬體設施，如放大軟體、大眼睛、導盲鼠、E化系統或是盲用電腦、擴視機、點字觸摸顯示器、白手杖等是基本配備。外部環境上，除了導盲磚、語音引導外，同仁常使用的電梯、洗手間等設施都設有點字、無障礙扶手等輔助設施。

提升生活品質，視障服務沒有終點 愛盲服務 30 年，獲楷模獎實至名歸

思屏在愛盲基金會服務多年，負責擔任盲用電腦老師的工作，雖然年輕，個性沉穩、細心，很快的便擔任主要教學老師，為增加自己的教學經驗，思屏還會利用假日做教學工作或進修相關技能，期望以自己的能力，協助更多視力不便的朋友，以身作則便是最好的範例。身為服務視障者的機構，能看到工作崗位上的視障同仁適才適所，發揮工作潛能並能樂在工作，是愛盲基金會最大的支持與鼓勵，也是持續前進最大的動力。同時，也感謝勞動力發展署一直致力於推廣身障者就業，與基金會理念不謀而合，公部門提供多元的補助與協助方案，對於基金會招募及輔導身障者進入職場助益良多。愛盲身心障礙同仁從事的職務十分廣泛，包括就業服務、盲用電腦教學、無障礙 資訊平臺管理、樂團經營、錄音、櫃臺服務、有聲書製作、志工管理等，透過改善工作環境、提供

適當輔具、個別化教育訓練等，支持身障同仁適才發揮、與愛盲一同成長。

「行動自主」是視障朋友重建尊嚴與自信心的首要關鍵。國際公認盲人專用識別手杖—「白手杖」，則是促成視障朋友達成「行動自主」，進而生活自立及獲得教育、工作等機會，在愛盲服務的同仁只要有需求均可申請「白手杖」。為此，愛盲基金會以一己棉薄之力，希望其他相關團體也能共同推廣公益活動，共同督促政府及激發社會大眾對視障朋友的關懷與協助，讓視障朋友能夠從獨立行動、自我肯定、自我實現中逐步積極的融入社會的脈動中。愛盲陪伴視障朋友近 30 年，近年更將服務跨足海外，與亞太地區視障福利與社會工作組織積極交流，獲得今年金展獎楷模獎實至名歸。

身心障礙員工帶給社會的正向能量 再多金錢也買不到

金展獎優等獎—財團法人陽光社會福利基金會陽光加油站

你是否曾經受到用心的服務或陌生人一個友善舉動而發現生活如此美好，一整天心情愉悅、滿懷感恩呢？這樣的美好體驗在陽光加油站你一定有機會感受得到。陽光加油站長王顧婷表示：「身心障礙員工有許多特點是他們的優勢，這群孩子就業穩定度及指令服從度高，從事重複性工作比一般人更有耐心，在現今職場中更顯得難得可貴。」王站長和員工們相處多年，不僅溝通沒有阻礙，回顧陽光從 92 年建南加油站設立到今天臺北市已有 3 間分店，由於這些身障員工的參與，加油站每日都持續進步、每天

歸名至實。



財團法人愛盲基金會在地服務30年，獲楷模獎實至名歸。

都有新的收穫與驚喜。

陽光加油站以提供身心障礙朋友平等、穩定就業機會為宗旨，並貼心設想多元服務項目，以提供每一位前來加油的車友超值的服務，而社會大眾給與陽光加油站的回饋也出乎預料。營運至今，已有一群固定忠實客群為每次都特地繞路前來加油，經歷長年相處，已經和陽光加油站所有員工成為朋友。陽光就像一個用愛與笑容建構的溫暖大家庭，而這主要歸功於身心障礙員工帶來的正能量，正如王站長所言：「陽光讓每位車友帶著溫暖航向城市各個角落，傳遞幸福感染力。」

翻轉社會刻板印象，王站長表示：「身心障礙員工其實和一般員工沒有太多差異，也許工作初期較需要時間磨合，但適應後他們比一般員工更珍惜機會與真心喜愛工作，穩定性自然高。」也因此，陽光加油站支持身心障礙員工升遷，也持續釋放行政管理類型的專業職缺，以實際協助身心障礙員工薪資有所成長。

近幾年，陽光基金會更運用職場實作以推動身心障礙朋友專業職能培訓，並將他們引薦至大臺北地區各大連鎖加油站就近就業，這些經由陽光培訓的身障朋友能專業細心地勝任加油服務、汽車美容等工作，企業聘用後莫不給予高度肯定。未來，陽光加油站除了持續保持市場競爭力與多元化服務項目，也會努力提供更優質的職業訓練服務和就業環境，為身心障礙朋友融入社會及經濟自立盡一份心力。

我們用心服務，用愛行動，讓他們成為我們的家人

金展獎一等獎—富山精機廠股份有限公司

富山精機廠股份有限公司成立於1962年，早期是生產建築五金製品，至今已有50幾年的歷史，在董事長鐘連在先生的領導之下，不斷地成長。因持續研發創新產品，推行品保制度，對成本、品質、效率及士氣均投入諸多心力管理，因此榮獲ISO9001、CNS、FM等驗證標誌，堅持提供客戶最高的品質與服務。董事長鐘連在用心經營，由當初8名員工的小工廠，成長到現今員工人數296名，行銷全世界的國際化



富山精機廠身心障礙員工樂於投入工作。

企業，位居國內製閥業的領先地位。富山精機廠一直秉持以精誠勤和之理念，提升企業品質、服務社會、追求企業之永續經營。

富山精機廠不僅位居臺灣製閥業龍頭，產品行銷至歐美、日本等先進國家，市場更是遍及世界各大洲，自創立以來堅持一流的研究發展、合理化生產流程及嚴謹的品保制度。初期由於未曾有過相關經驗，在任用身心障礙員工時，主管與同仁們因心理的疑慮及溝通技巧的生疏，遭遇諸多困難，因此公司特別針對身心障礙員工，加強提供職前教育訓練、在職專業訓練及特殊訓練，同時安排資深同仁擔任導師，

引導入廠後的身障同仁學習。同時，也提供操作說明書，由資深身障同仁或懂得手語同仁協助解說，並利用唇語、筆談方式引導協助。在硬體部份則依其工作需求，增設及調整照明設備和座椅等。

回饋社會的方式非常多元 唯一不變的就是責任與使命

身心障礙剛進公司試用時，直屬主管先安排他在組立線作業，因專注力不佳，效率與品質狀況都不理想，幾經協商安排到其他單位，負責試壓之單獨作業，經一段時間的觀察與衡量，依然會有差錯，導致品質仍有疑慮。但主管及阿傑並不氣餒，再與包裝單位主管協商，第3次安排協助裝箱，經過一段時間的觀察與衡量，品質仍然會有疑慮，直到第4次再度協商安排到產品組裝班，由資深女同仁耐心引領教導，從陌生到熟練，直到效率與品質都符合需求，目前阿傑已在公司服務十餘年，並多次榮獲工作績效榮譽榜肯定與獎勵。在工作上得心應手的阿傑，十分感謝主管幹部與同仁們付出的耐心與用心培育。

管理部經理許楚忻表示：「給他們一根魚竿，教他們釣魚，勝過給他們魚吃，我們用心服務，用愛行動，讓他們成為我們的家人。」並表示身心障礙員工的就業有其困難度，一方面要培養其正確的工作態度與良好技術，另一方面則要教育公司同仁懂得同理，接納並引導他們，特別感謝董事長、各級主管與全體同仁的全力支持，一起建立公司的完善制度，給予身心障礙同仁最大肯定與鼓勵。

中高齡者及高齡者通用設計組第一名 「省力 good 架」

設計單位：勞動部勞動力發展署雲嘉南分署
設計團隊：李倍甄、蔡明君、洪儷璋、
許淑秋、陳霈瑀

由勞動部勞動力發展署雲嘉南分署所組成的設計團隊，為協助廠商進用之中高齡個案，改善中高齡勞工因動作緩慢，無法快速準確將陶瓷管固定的問題，設計團隊結合 3D 列印機器，繪製所需零件，組裝後即為成品「省力 GOOD 架」，使用支架固定陶瓷管，不改變工廠原有的機具設備，並有效降低時間成本，適時地解決中高齡員工工作效率落後難題。改善前綁 1 支陶瓷管須花 2.8 分鐘，完成 1 組機臺，須綁

120 支陶瓷管，耗時 5.6 小時。改善後效率大增，綁 1 支陶瓷管僅需 1.86 分鐘，完成 1 組機臺，需綁 120 支陶瓷管，耗時 3.72 小時。改善前後節省約 2 小時時間，且改善姿勢、穩定體力，個案腰痛得以舒緩，傑出的工作效率，深獲得廠長的肯定。

動作障礙設計組第一名 「一手包剪」

設計單位：勞動部勞動力發展署雲嘉南分署
設計團隊：余佳濤、蔡怡庭、羅珮甄、
洪儷璋、劉斐方

設計團隊是由勞動部勞動力發展署雲嘉南分署 - 特定對象及學員輔導科業務輔導員所組成，組員們主要執行特定對象之職業訓練及就業、身心障礙者職業重建服務推動等相關服務。從研究中發現適合肢體障礙者從事的職種分析，肢障者較適任的職種有強調口語溝通、技能訓練、在室內工作、不須尋常走動、不須進行高難度肢體動作等特性，大多數的肢障者適任之職類是技術性和半技術性相關工作，例如辦公室事務人員、接待員及服務臺事務人員等職種，所需的特性包含口語溝通、在室內工作，而無須進行高難度肢體動作及高強度體能工作，相當適合肢體障礙者就業。

然而，事務支援人員的工作內容繁瑣，諸多工作內容需要雙手操作，由於設計團隊均是從事該職種，故能同理肢體障礙者行政業務工作之不便，因此從案主的分享及自身經驗為出發點，了解到許多行政庶務中不乏使用剪刀的機會，一般人使用剪刀剪裁是輕而易舉的動作，

「省力 good 架」5 大特色

1. 線材長短隨手可得，長度適宜，不會再浪費耗材。
2. 綁具便宜耐用，無需再找尋其他合適工具。
3. 作業速度提高 150%，工作效率及精神相對提升。
4. 可單手施作，坐著亦能輕鬆作業，能有效改善中高齡者，因長期姿勢不良所引起的不適感。
5. 任何場所地點皆能作業、綁線距離輕鬆調整。



中高齡者及高齡者通用設計組第一名省力 good 架。

但對上肢障者是個困難的挑戰，因此設計團隊欲設計一項輔具能夠替代上肢障者的另一隻手，使剪裁東西對上肢障者是輕鬆、安全又方便的，透過「一手包剪」輔具，僅靠單手即可完成操作剪裁這項動作，增加案主穩定就業度，突破其職場上的阻礙，期望解決行政作業困難，提升案主的自信心。

以阿正為例，他是一名上肢體障礙個案，大學時因車禍而失去右手，原本是右撇子，得重新學習用手習慣，多年後，阿正目前已經能使用左手寫字，並且順利地進入嘉義市衛生局擔任行政助理。在職場上，他可以自行完成電腦輸入作業、文書印製及資料整理工作，常常需要做的就是協助民眾更換執照，將民眾拿來的大頭貼剪裁到一定大小，並且黏貼到特定用紙上並進行護貝，完成後當場將新執照發放給民眾。

上述工作流程阿正已能自行完成9成，唯獨在使用剪刀上有明顯困難，因為一般人使用剪刀時，須一手拿紙張一手拿剪刀進行剪裁作業，但阿正僅剩下左手，若是遇到需要裁剪相片紙時，會請民眾自行完成裁剪或是拜託同事幫忙，若民眾有事情不在現場或是同事非常忙碌時，就會面臨到無法請他人協助裁剪相片的窘境。而辦公室有一組專門裁剪相片紙的工具，但使用年限已長，外表均生鏽，裁剪也不容易，故考量時間性及方便性，阿正鮮少使用裁切相片紙的工具，且表示用左手拿取剪刀剪相片紙或紙張時，會因為無法固定而不易剪裁，若用重物協助壓著剪裁，也要常常調整剪裁的方向或

重新拿重物壓好紙張，較耗費工作時間，若相片太小張根本無法用重物壓著剪裁時，就會需要請他人協助幫忙，恐造成同事及民眾的困擾及不便。

透過勞動部勞動力發展署雲嘉南分署所研發的「一手包剪」輔具，即可單手進行剪裁的行

「一手包剪」7大特色

1. 可單手操作剪裁，無須仰賴他人幫忙，有助於提升作業效率及工作獨立性，提升案主自信心，降低工作挫敗感。
2. 設計為可攜式輔具，可隨意移動，提升便利性。
3. 可自行調整高度及方向，讓案主選擇自己最順手的剪裁方向及高度。
4. 具有收納功能，不因體積大而占空間，方便收納。
5. 非常容易上手，初次使用時即可順利裁剪各種形狀。
6. 適用對象年齡不限，安全性高，適用所有上肢障者，能輕鬆又安全剪裁紙張。
7. 有效提升社會正向觀感，讓社會大眾了解身心障礙職務再設計的必要性及支持性，進而肯定身心障礙者的工作能力。



動作障礙設計組第一名一手包剪。



感官障礙設計組第一名-聽障智慧安全背心。



政作業，平常自己剪裁東西需靠另一支上臂壓著才能剪裁，但要剪裁照片紙或是小紙張，並無法能單靠另一支上臂壓好即可剪裁，相片紙或紙張容易因移動而誤剪，而「一手包剪」輔具無需靠另一支上臂壓著，就可以用單手準確剪裁所需的形狀或大小，再小的紙張自己都能剪裁，對自己的工作非常有幫助，主管以及同事看到這項輔具也都更能認同自己的能力。

感官障礙設計組第一名 「聽障智慧安全背心」

設計單位：智能耳聰團隊

設計團隊：黃光渠、陳信嘉、謝文欽、
黃靜微

智能耳聰團隊為勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署創客基地進駐團隊，具有創客精神，喜愛動腦、動手解決問題。黃光渠去年帶領團隊應用人工智慧辨識臺灣鳥類、蛙類等聲音，透過動物所發出的鳴叫聲就能得知是何種動物。陳信嘉則為多功型創客，看到任何物件總是忍不住動手修改、製造生活用品，焊接這條電線、拆除這個多餘物，讓生活更便利。謝文欽擅長寫程式與演算法，嚴謹調整好程式的每一部分，讓電腦程式更流暢。萬綠叢中一點紅

的黃靜微則是手工藝的愛好者，喜歡探索各種手工藝技巧，總是不停縫縫補補，想到需要甚麼，就運用手邊材料把它做出來。

團隊成員們曾觀察到在高噪音的倉庫、工廠，聽障人士因為聽不見，可以適應這嘈雜環境。但聽障人士在倉庫、工廠工作時，因為聽不到推高機與天車等機具移動的聲音，或是警示聲音等，曾經發生聽障人士被移動的機具碰撞造成肢體障礙。因此引發團隊成員們思考，該如何透過科技的協助，保障聽障人士在工廠與倉庫工作的安全。

然而，尋找適當的材料本身就是個挑戰。智慧背心的製作前牽涉到微控版、超音波距離感測器、麥克風、振動器、光條的組合及後續的穿戴和清洗的方便性。團隊在感應器的選擇曾遭遇到成效不符合預期的困難，需要逐一測試後，才找到價位合宜並能發揮功效的感應器。此外控制硬體的軟體開發也需要不斷的測試改進，才能確保裝置順利的運作。背心的設計與製作也一再更新數個版本，逐步將美觀、便利性與容易清洗的特色加諸在作品之中。經由團隊成員細心研發的智慧安全背心上配置了麥克

風、超音波距離感測模組，能幫助聽障人士偵測環境聲音與背後的移動物，結合微處理器驅動振動、警示燈的方式提醒聽障者與機具操控人員，採取適當措施，以確保穿著安全背心人員的安全，達到提供聽障人員安全的工作環境。

多傾聽、多體察需求 才能完成最好的設計

團隊成員們藉由本次競賽了解到團隊合作的重要性，包括了解、信任與互相尊重，是能完成目標的重要因素。完成作品期間最大的收穫便是聽障人士的笑容，從一開始時了解他們的需求與期待的輔具，一直到試用時的喜悅，讓團隊成員們更確知這正是他們需要的輔具，讓團隊成員們更有動力，繼續尋找更好的解決方案。

另外在工廠實測時，發現有更多潛在需要，像是聽障智慧安全背心可以幫助許多在高噪音工廠的員工，避免聽力損傷。然而現今科技發展，最重要也是最困難的，是能實際應用在生活上，讓人們擁有更好的生活品質。團隊成員表示對於服務對象的了解越深入，才能設計出更符合需要的作品，多傾聽服務對象的聲音，實際體察他們的需求，才能完成最好的設計。

成員們表示每個領域都有不可取代的價值，同樣的，不是單一領域的技能就可以解決所有問題。對自己的領域越熟悉，越習慣用該領域的思維方式找出解決方案，這時要練習跳脫習慣的思維方式，欣賞與接納不同領域的處理方法，再一起找出最佳方案。多元化成員組成的

團隊，團隊合作是完成目標的最重要因素，團隊才能發揮更大功效。

另外，成員們特別感謝勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署的創客基地，基地規劃許多創客課程與講座，團隊成員才有機會互相認識，共同合作。同時，北分署也提供場地、資源，讓大家能實現構想，參與競賽並完成作品。更感謝勞動部辦理職務再設計活動，增加團隊創作動能，也有機會服務更多有需要的聽障朋友一起圓夢。

認知學習障礙設計組第一名 「幸福紅綠燈」

設計單位：齊普生鮮超市

設計團隊：吳敏華、張華玉、江長壽、
吳宗駿、吳宗泰

齊普生鮮超市為社區型超市，其中聘請1位認知學習障礙類的員工，該員工在執行生鮮和其他商品包裝工作時，常因對數字辨識緩慢和錯誤，導致工作效率低落。因此嘗試過多種方法加以改善，但都無法達到明顯的成效。因此團隊想設計出簡單、自動化、不改變工作模式，且省錢省力的方式加以改善工作效率。設計重點即針對分裝重量區間的認知，簡化輸入方式，並減少對電子磅秤顯示的數字產生困惑，進而提升工作效率，增加自信。

紅燈停、綠燈行，是臺灣小孩從小到大所受的交通號誌訓練。利用紅、綠燈號的容易判斷，將電子秤的功能加以改造。紅燈表示“不行”、綠燈表示“可以”，極易辨識，大大增進了認知

學習障礙者在包裝工作上的效率與精確度。因重量的改變，燈號的數量也會做相對應的改變。成品設計時有預留資訊孔，是標準的USB介面。因開源分享的特性，只要有 Arduino 程式基礎者，即可輕易地作二次開發，在架構上增加或修改其功能，更符合不同行業別使用。

設計巧思低成本 增強工作效率無遠弗屆

燈號電子秤是使用 Arduino 模組套件連結了壓力感測器，加上程式的處理，在電子秤功能上加改良，增加了 LED 燈條來加以提示。燈號電子磅秤會直接、簡單、清楚的顯示目前包裝的重量狀況，可簡易的判斷目前是重量是否足夠或是在許可範圍內，即使是超重也會有燈號提示。

當重量到達 10%~19% 時，燈條會亮一顆燈，20%~29% 會亮二顆燈，以此類推。可由燈號的數量或離綠燈區的遠近，輕易的知道要再加多一點，或已經很接近了，再來不可以加太多。超過綠燈區後的紅燈亮起來，代表超重了，要

拿一些起來。從燈號位置馬上知道目前重量的狀況，下一步要如何做也了然於心。經由像遊戲般的燈號明滅，和燈號位置可以馬上知道目前重量的狀況。科學證實顏色燈號對人類的感官刺激是很直接的，大腦可很快做出反應。將 3 位數或 4 位數的判讀，改變成僅僅 2 種顏色燈號的判斷，對有認知學習障礙類者來說，效益相當明顯

設計團隊成員們大多是利用下班後的時間研發設計，雖然總研發時間僅花費 100 小時，但因初期程式設計和整合測試，都是連結電腦，那時燈號電子秤的電源都是電腦直接供應，重量感測器的訊號非常穩定都沒有問題，但當設計完成後安裝市售的電源轉換器，成員們發現訊號非常的不穩定，為了找到價格合適品質又穩定的電源轉換器，又更改了內部電路進行配合，著實吃了一番苦頭才達到大家想要的品質，所幸總花費成本僅 1,500 元，性價比極高。團隊成員們表示若可以藉由競賽，讓作品給更多人看見，進而推廣普及，可有效提高學習障礙員工的工作效率，同時也是對團隊最大的鼓勵。



認知學習障礙設計組第一名 幸福紅綠燈。