

融合理性與感性 務實的理想主義者

我想要的就是讓勞動價值回到大家的心中，可以將勞動本身當作一件很美的事情。
蘇麗瓊副主委說。

擁有洋洋灑灑社會福利業務的豐富經歷，行政院勞工委員會政務副主委蘇麗瓊(以下簡稱蘇副主委)的眼裡，洋溢著服務的熱忱，畢業於國立政治大學民族社會系、東海大學社會研究所，一直以來都致力於社會福利工作的落實，無論是擔任社工人員的階段、甚至是成為內政部的社會司長，每一個過程都留下很動人的故事。

浪漫與熱情，孕育出豐美的花朵

對於社會福利工作的執著，蘇副主委言語間吐露了浪漫與熱情，大學畢業後，先是擔任教授的助理，並且準備高考與社工人員的考試，由於社工人員考試先放榜，所以，先到基隆市政府擔任社工員，隨後高考通過，便從基隆調往省政府，那時候省政府社會處正在推動社會工作專業人員制度，當時雖和地方常有互動，但接觸的都是地方政府行政人員或社工人員，工作也多半是以辦公行政為主，感覺上和民眾隔了一層，所以不到2年時間，正好遇上花蓮仁愛之家有個社工組長的缺，蘇副主委回憶著說：「那時候年輕，很天真，喜歡做直接服務，又覺得看到案主比較實在，所以就自告奮勇，要去那邊當社工人員。結果，我們處長也很可愛，他看了我的經歷，又想起有一次開會時的表現，那次開會大家七嘴八舌，非常混亂，時間又拖得很長，正好是由我作記錄，處長看到我所做的紀錄段落分明，而且每個人的發言都整理得很有條理，他覺得我這個人頭腦很清楚，所以，看了我的自我介紹，他就問我說：『你的條件可以擔任社工組長，為什麼要去作社工員啊？』我就回答說：『我想當社工人員，可以多和老人互動啊！』後來，就去了花蓮擔任社工組長的工作，中間有兩年我還到東海大學社會學研究所在職進修，當時，為了上課，我有學期回到省政府社會處實習兼工作，但是我又放不下花蓮的事務，所以第二學期起我就每週往來於花蓮台中，雖然很累，可是很值得。」





蘇副主委離開花蓮後，回到省政府社會處，接著派到台南教養院擔任秘書的工作，然後回到社政人員研習中心，之後到宜蘭縣政府擔任社會局長，也當過民政局長，後來又擔任台北市社會局副局長、高雄市社會局局長、行政院勞工委員會參事兼中部辦公室主任、內政部社會司司長的工作，隨著這些歷練，使他有了許多成長，他說：「我覺得年齡不同會有不同的想法，年輕的時候，直接服務比較多，都跟案主接觸，慢慢的接觸行政管理的工作，才慢慢感受到，政策規劃做得好，影響的人更多。但做政策規劃更提醒我更小心的分配資源，留意支撐政策規劃所需要的資料和統計數據是否充分？要讓該被服務的人被服務到，同時，服務流程的規劃上要很方便，在政策推出前，更應思考是誰受益？政策會導致福利階層化否？唯有如此，才能確實照顧弱勢並檢驗成果跟政策目標，這樣才能不斷的進步。」

落實資源整合，效益才能最大化

回首每個階段，蘇副主委認為都有值得安慰的事情。在社會司長時期，建構救災儲糧的預備機制，過去每次颱風來，就有人會說：「儲糧不夠、缺水、缺什麼的。」蘇副主委認為那

是沒有落實準備工作，所以，和地方政府溝通重新研訂備災標準流程，針對糧食準備、安置場所或慰問機制都有一套標準作業，也授權地方政府啟動必要機制，當這樣這樣的機制慢慢建立起來，中央地方各司其責有效救助災民，同仁慰問的分工也越來越快速，所以，當制度規範後，成效是看得到的。

除此之外，他也十分注重制度性的建構，也十分重視資訊的蒐集和統計資料的運用，蘇副主委說：「就老化社會的來臨，長期照顧系統應盡快建立，目前委託專家學者整體規劃中，在不影響未來整體制度下有些服務仍應先行建構。而台灣服務輸送尚有有漏洞，我們就應補那一塊，其實最重要的是，我習慣用很多有系統的資訊來當作我政策的支撐，所以，當時我們就把全台灣服務機構類型跟分布地點和老人人口數做個很清楚的盤點，就知道那些鄉鎮資源較不足或那一種類型的服務不充分，缺的是那一塊，那麼就可以調整補助機制設計新的制度，缺得多了，就補助多一點，缺的少的，就補助少一點，盡可能做個資源公平配置。因為社區式服務太少了，我們結合政府資源與民間資源推動社區關懷據點。不到兩年已設了七百多個據點，也逐漸立了長期照顧居

家式、社區式與機構式的多元照顧雛型。」

像在宜蘭縣政府的階段，因為地方政府預算並不寬裕，所以蘇副主委也充分運用民間資源挹注政府資源之不足。由於社工人力之不足，當時就辦了一個「保護小尖兵」的工作，建立一個同輩團體支持的體系，訓練孩子當志工，一方面教他們增進自己的人際關係，一方面教他們關心別人，也讓他們了解政府提供的資源有哪些，在適當的時機，幫需要的同學媒合，有時候孩子離家，父母找不到，問小尖兵就找得到人了，那時候，在原住民部落裡推行，成效很不錯；另外在高雄推出低收入戶第二代希望工程，也是針對脫貧，透過對第二代教育的協助，結合民間資源提供他們所需要的教育配備，但也提醒他們權利義務相當的觀念，由社工員和孩子協商確認以孩子的專長讓他們為社區或捐贈單位提供一定時數的服務，如課輔或資料處理，來折抵配備的費用，成為良性的循環，現在已有孩子唸博士、碩士了。

重視勞動力價值，使每個人都適得其所

來到勞委會以後，蘇副主委以輔佐主委為主，並且貫徹工作安全、就業安全、退休安全及勞動權提升之四大主軸，其中也涉及許多制度建構與設計，勞保老年年金制要先做，婦女勞參率的提升、身心障礙者的工作機會都需要再加強。為提升勞動素質，政府也需先掌握產業敏感度，推動就業預測模型，掌握產業趨勢。再加上職業能力標準的建立，了解哪一個行業需要哪一些特殊的技能，那麼政府才能更有效，提供適當的職訓，使勞工可以做得長久。此外，蘇副主委希望在極力透過各種職業訓練或產學訓合作

方案來提升在職或在學民眾的勞動素質外，更應重塑勞動價值，讓勞動價值重新回到大家的心中，讓許多內需的工作，不需要發派外勞來完成。也希望無空間拘限的工作我國勞工能具有國際競爭力。

未來兩年的任期內，在輔佐主委的同時，蘇副主委企盼能有幾個方面的成長，除了勞工安全是無庸置疑應更加改善外，首先蘇副主委期望和同仁一起成長，希望大家都能以弱勢優先的柔軟心加強對勞工的服務，同時也期望能以理性的科學心分析實務資料建立更有效的政策分析參考資料。其次業務方面，首先希望所有勞動法律能更具有積極勞動的意義，如勞基法、職訓法、勞動三法（工會法、勞資爭議處理法、團體協約法）等都必須朝向有助於勞動保障與勞動力提升的原則修改相關條文，目前有多項法規正陸續修法中，希望能儘快建立共識完成修法。第二點配合高齡化社會，能建立勞保老年年金化，把退休年齡逐年提高，讓大家能夠留在職場多一點的時間，並消除年齡歧視，減少老闆對高齡勞工的歧視；同時也希望儘速開發長期照顧新職種以發展國內照顧服務業，並讓長者得到適當照顧；第三點希望婦女的勞動參與率能提高，多鼓勵企業關心勞工的托老與托幼的問題，讓婦女上班變得很方便，第四點，針對身心障礙者的就業問題，未來可以朝向較大型的庇護工廠的規模去進行，搭配政府的一定額度優先採購身心障礙產品的規定法，去生產一些公家機關用得到的東西，讓很多身心障礙的朋友可以在庇護工廠裡面學到東西，謀得一技之長，最後，希望建立社會對話機制，讓勞資政三方有更好的對話的機制，建構出更美好的就業環境。✿

運籌宏觀的視野 努力革新的鬥士

活在當下，勇於承擔，恰如其分，全力以赴。郭芳煜副主委說。

擁有國立政治大學外交系學士、碩士的優秀背景，沒有踏上外交官多采多姿的生活，反倒是從電信業基層發展，之後因緣際會，來到了勞委會，行政院勞工委員會常務副主委郭芳煜（以下簡稱郭副主委）笑說：從外交領域到勞工領域，除了我以外，我看我們系上是前無古人了吧！

不做外交官，搞勞工事務

回首由學校要進入社會的往事，身邊的同學幾乎都往外交領域發展，然而郭副主委卻有自己的想法，雖然，外交事務也是他的興趣所在，但在考慮自己的個人因素，他決定去參加普考、高檢、高考、電信局、鐵路局、民航局…等各式各樣的考試，期待謀得一份待遇好、福利佳、穩定性高的工作，離開校園後，他也順利進入了電信局，當年碩士論文的口試官還擔心他對自己的選擇會後悔，刻意跟他分析電信局與外交官的差異，一個是企業、一個是中央行政體系，力勸他不要放棄，不過在命運之神的巧妙安排之下，人生總是有條適合自己的路在前方等著！

正因為電信局是企業，也擁有完善的工會制度，所以，郭副主委在進入工會後，因緣際會下，擔任起總幹事的職位，負責的事務等同於一般主任秘書的範疇，由於全世界都有電信工會，所以工會的國際事務也十分繁重，在這樣的環境磨練下，正好讓他的外交專長有了發展的機會，雖說繞了一圈，但畢竟將所學運用上了。



由於工會事務的關係，後來郭副主委與全國總工會的交流也日漸密切，加上全國總工會專長國際業務的人才比較少，於是，他也就進一步協助處理相關業務，因為他們跟全世界的總工會都有來往，像美國的總工會AFL-CIO、全世界的國際自由工聯ICFTU…等，所以接觸的層面也就更廣，郭副主委說：當我結束電信工會總幹事3年任期以後，全國總工會就邀我去擔任國際處長，幾年以後副秘書長出缺，我又接任，當時全國總工會理事長是謝深山，後來他在立委任內，被派來勞委會擔任主委，就問我要不要過來幫他，因為我有高考任用資格，所以跨一個領域又過來了，擔任主任秘書的工作，很多學長看到我調侃說，沒想到我們外交系還有人去搞勞工啊！所以，人生的際遇真的是很難說。

史上最高失業率，求職救星

隨著謝深山主委離職，我也離開主秘的工作去當參事，後來詹火生擔任主委時，又找我當主任秘書，接任一段時間後，正好勞保局總經理退休，在詹主委的鼓勵下，一去

便做了3年，隨著政黨輪替，陳菊主委來了，正好職訓局局長出缺，他問我要不要轉換跑道，我想想也不錯，因為過去擔任主任秘書，雖然各方面業務都有接觸，但惟獨對於職訓局的業務，沒有機會深入了解，我很想把握機會，接受職訓局業務的挑戰，一開始，還會戰戰兢兢，結果5年很快就過去了。郭副主委回憶著當時的情景說，那時候失業率正好5.17%破歷史新高，上任第一天，陳菊主委給他的第一個問題就是你要如何讓職訓局脫胎換骨？

當時職訓面臨到轉型的問題，因為整個產業市場都轉型到某一個階段了，職訓局還停留在最傳統的訓練，訓練職類跟市場需求無法契合，沒有切入市場的需要，同時也沒有成本效益的概念，郭副主委一開始，便要求所有的職訓中心檢討職訓職類、分三年將不適用的職類篩選出來，只留下一些不可取代的核心職類，主要大原則就是民間可以做的，政府不要做；地方可以做的，中央不要做。

將過去六個職訓中心的角色從職訓的提供者轉變為整合者，像是一



些電腦班、軟體學習班這些，就委由民間處理，職訓局再透過核發職訓券的方式讓失業勞工直接到民間業者受訓，一方面扶植民間的職訓產業，也讓民間的訓練業者可以蓬勃發展，然後將資源再做別的運用，因此，他要求每個職訓中心都要將角色轉型為區域內的一個運籌中心，統籌運用並整合區域內的所有職訓資源。

另外，就業服務體系也一樣徹底的加強改造，32個就業服務站全部煥然一新，並且同時整合就業推介服務、失業給付與職業訓練等3項業務，轉化為「三合一服務功能」，一個窗口就能搞定。離開職訓局前，郭副主委已經將就業服務體系發展成公務單位最綿密的網絡，5個就業服務中心擔任管理的工作，32個就業服務站則提供三合一的就業安全服務業務及外勞申請等事務，並且在全台灣三百多個鄉鎮，每一個鄉鎮公所裡都設置就業服務台，提供諮詢、職訓、資訊媒合等簡單的就業服務，除了實體的就業服務站之外，也建構虛擬的服務，其一是全國就業E網的成立，求職或求才者均可以免費運用，此外，所有公家機關的職缺都在上面，方便求職者搜尋，這是一般民間求職網站無法做到的，其二是結合科技客服體系提供24小時0800777888的免付費電話服務，只要打電話來，求職者的資料就會被E化建檔，以後化被動為主動，還會不定時關心

求職者的近況，今年，在李應元主委的提議下，更試辦就業多媽媽的機制，針對地區性的企業、民間團體、特殊家庭進行拜訪動作化被動為主動，這樣可以即時提供幫助給需要的家庭，亦降低社會悲劇的發生。

另外值得一提的，便是多元就業開發專案推動五年多以來，創造了7萬2千多個就業機會，讓特定弱勢族群有機會走出家庭、步入職場，學會自立更生，像推廣藍染的雞籠文史協進會、推展稻草和風箏工藝的宜蘭縣冬山鄉珍珠社區發展協會等成功的個案。對於這一連串職訓跟就業服務的改造，失業率從過去5.17%降低至上半年3.87%，我們在郭副主委臉上看見了滿意的笑容。

盡心追求，盡力去做

現在，郭副主委的首要工作便是盡心協助李應元主委，目前統籌勞保及工安的各项事務，他不做個人期許，只希望將副手的角色表現的恰如其分，當然面對主委所提倡快樂工作的政策主軸上，他也將落實在就業的安全，工作職場的安全，以及退休生活的安全等各面向，企盼為勞工們織就一張更牢靠的工作大網。✿