

# 社會安全網就業服務機制評析 ——以藥癮者服務網絡為例

鄭慈瑩、廖家偉、劉邦棟

## 壹、前言

社會安全網推行至今，公立就業服務機構如何推動就業服務並使特定求職者獲得合適工作機會以達穩定就業？這不僅是探討就業中心資源與角色功能是否到位，更牽涉各網絡單位服務契合性之問題。根據衛生福利部核定2021年7月29日「110-114年強化社會安全網第二期計畫」指出，各網絡單位有服務片面化及需求認知差異問題，而該計畫調查2017年至2019年社、勞政就業服務轉介統計，轉介至勞政單位後發現有26%已有工作，可見轉介需求及評估機制仍有待改善。

現階段勞政單位依據《就業服務法》第24條之特定對象來定義社會安全網之服務對象，依服務對象類型不同，其評估及處遇方式皆不盡相同。因此，本文將以藥癮者就業服務為例，探討公立就服機構如何結合「強化社會安全網」及「新世代反

毒策略行動綱領」推動「新世代反毒就業服務計畫」？本文將討論計畫內涵與執行現況並反思勞政與各網絡單位合作之情形。一方面使讀者瞭解公立就服機構如何推動藥癮者就業服務實際運作情形，另一方面亦提出所面臨之困境，作為政策整合的方向參考。

## 貳、社會安全網與新世代反毒策略下的就業服務演變

勞動部2005年依勞職業字第0940501228號令釋將更生受保護人納入職業訓練補助對象，據此身分可於受訓期間不因中斷就業而經濟陷困。2008年勞動部推出「就業融合計畫」，以社會融合（social inclusion）正視貧窮及失業問題，尤其惡化循環中易落入多重社會弱勢處境之對象，該計畫目標是建構具保障與多元就業服務，強化特定對象暨弱勢者就業力，創

造工作機會，並將更生受保護人增列為實施對象，具體措施包括就業促進活動、職業訓練、就業平等、職場歧視觀念。其深化了個案管理服務，提供專業化及客製化服務。特色之一，即為個案擬定專屬性「就業協助行動計畫」，透過深度諮詢與個案達成共識，擬定行動期程，並追蹤輔導至穩定就業三個月。之二，為鼓勵雇主聘用，將更生受保護人納入就業促進津貼範圍。同時，設立單一轉介窗口，結合社政、民政、醫療、教育及矯正機關，運用多元聯繫管道與資源，提供個案連續且完整之服務以排除其就業障礙。最後於2015年6月2日經立法院修法通過，將更生受保護人列入《就業服務法》第24條之特定對象類別，完成更生人就業服務機制。

2018年行政院推出「新世代反毒策略」，勞動部以「就業融合計畫」為基礎制訂「新世代反毒就業服務計畫」將一般更生受保護人區分「藥癮更生受保護人」及「非更生藥癮受保護人」二類，前者即為舊稱更生受保護人屬於《就業服務法》第24條所列特定對象之一。後者並非特定對象類別，專指未具備更生身分之施用毒品者，例如施用三、四級毒品僅為行政罰受處分人，但亦涵蓋於本計畫服務範圍。「新世代反毒策略」將勞動部重新定位，重視目前監所毒品案攀升與再犯問題，實施方針自以往僅著重於司法、警政查緝「量」，更開始重視藥癮者的復歸需

求來降低再犯（行政院，2021）。運用科學實證觀點將藥癮者視為病患，找尋個人施用毒品原因，包含身癮與心癮「對症下藥」；再輔以跨領域、跨專業合作促藥癮者投入戒毒，如發展社區多元且連續之處遇服務，包含衛政、勞政、社政服務等，整合服務資源及強化以家庭為中心服務目標。

延續第一期「新世代反毒策略」於2021年推出第二期，網絡召集人同為各縣市衛生局毒品危害防制中心，而網絡依序分為預防宣導組（教育主辦）、保護扶助組（勞政及社政主辦）、轉介服務組（衛政及醫療主辦）、綜合規劃組（警政主辦）。「新世代反毒策略」第二期將就業服務歸類為降低毒品需求多元戒毒策略之一（行政院，2021），推動施用毒品者就業服務計畫五項服務內涵：1.運用個別化就業服務措施，結合網絡資源排除就業障礙，協助施用毒品者就業。2.連結醫療機構與民間團體等單位，宣導就業服務資源或個案轉介合作，並辦理分區聯繫會議，加強單位溝通及資源共享。3.結合網絡單位辦理困難個案研討會或工作坊，以精進服務品質。4.積極開發友善廠商，拓展施用毒品者工作機會以協助順利就業。5.增強涉毒少年之就業能力，提供職涯探索、職場體驗等課程，協助其做好就業準備及輔導就業。配合策略推動「貫穿式保護」，將就業服務提早至出監前進行，就

業準備與戒癮多元處遇併行。

相繼而來，2019年「強化社會安全網計畫」推出以家庭為中心、以社區為基礎的跨部門整合網絡服務（integrated services），提出整合跨體系社會支持資源以構築基礎服務面向，包含學校、就服、治安維護體系，並積極發展社區互助力量結合民間資源建構出安全網（林萬億，2020），其中脆弱家庭依據第一期指標，將社區中最具危機的議題羅列，如貧窮、失業、家庭衝突、親職功能薄弱、社會疏離、精神疾病、藥酒癮、家暴、兒虐、自戕、犯罪等議題，以關切經濟安全、人身安全及心理健康為主要架構提供社區化服務（衛生福利部，2018）。指標分為六類，當中第五類：「家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求」，其脆弱因子評估即為來自酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或服務需求，將藥癮者納入脆弱家庭開案服務範圍。與此同時，勞動部配合修正「就業融合計畫」改由「就業增給力計畫」銜接，結合強化社會安全網計畫執行就業率提高至60%。當中，脆弱家庭定義以《就業服務法》第24條詮釋實施對象為低收入及中低生入戶、家庭暴力及性侵害被害人、施用毒品者為此三類優先，第二期再納入精神障礙者。而目前就業服務仍以個人為服務單位，尚未擴及以家庭為中心。「就業增給力計畫」相較於先前加入網絡連結

概念，其一、結合轄區社會福利服務中心布建就業服務人力提供服務、跨專業合作服務模式、提高服務可近性，並結合轄區社政及社福團體開發就業服務駐點。其二、整合網絡合作資源，以多元服務模式建構公私立個案就業轉銜機制，提供即時性服務並辦理就業協助及追蹤輔導。

綜上所述，「新世代反毒就業服務計畫」便在此基礎下同時併行，這些計畫皆關注藥癮者就業服務議題並寄託多元處遇以達戒癮之目標。然而，當前「強化社會安全網」備受關注，目標就業率逐年提高，相較之下「新世代反毒就業服務計畫」係以穩定就業為目標導向較為不同。此外，現行社會安全網以家庭為中心的服務模式要求，勞政單位以《就業服務法》特定對象身分歸屬於個案之服務模式回應，當中轉介機制及服務層面皆需更多對話以符合跨領域合作目標。

### 參、公立就業服務機構對藥癮者就業服務之機制及特徵

公立就服機構現行針對藥癮者就業服務主要依據勞動部2021年6月4日修正「新世代反毒就業服務計畫」執行，服務對象包括轉介案及自行臨櫃求職藥癮者。此計畫服務措施分為五項：1.掌握施用毒品者就業資訊及拓展個案來源。2.提供施用毒品者個別化就業服務及協助措施。3.建構

施用毒品者就業服務網絡。4.開發施用毒品者友善廠商。5.提升施用毒品者就業服務量能及品質。依此五項服務措施之就業服務之機制及特徵可分為個別化就業服務及強化就業服務網絡連結二類，茲說明如下：

## 一、個別化就業服務

### （一）個案管理服務：一案到底

現行公立就服機構之就業服務以「一案到底」作業模式為主，係指一位個案由單一窗口、固定專人、預約制之客製化服務。另外，以個案管理為主要工作方式，評估個案就業阻礙並引進網絡資源以協助個案穩定就業，亦即藥癮者辦理求職登記後，就業服務員針對個案之家庭背景、工作經驗、教育程度、專業技能等發展就業協助行動計畫，而經評估藥癮者需求，提供服務包括失業給付認定、職業性向測驗、職業訓練、創業諮詢、技能檢定、就業媒合等服務及就業促進方案。

### （二）善用就業促進工具開發友善廠商職缺

不同於庇護或支持性職場，公立就服機構所提供的職缺為一般性競爭職場。為平衡勞動市場下受排除之弱勢者，就服員針對藥癮者能力專長開發合適職缺，除搭配現行就業促進措施、媒合職缺作為求才端與求職端之橋樑外，也透過成功案例、

表揚友善廠商拉近藥癮者與社會之距離。一般就業中心經常使用臨時工作津貼、職場學習與再適應計畫、僱用獎助計畫，則是針對個別需求，尋求雇主提供職缺並給予補助，增加僱用藥癮者意願。特別值得一提，因應「強化社會安全網」推動，2021年勞動部臨時工作津貼鼓勵用人單位聘用工作能力薄弱之個案，尤以符合社會安全網所列之精神障礙者、施用毒品者、中低收、家暴被害人為主，雇主因安置特殊個案致增加工作量能，可再新增一名臨工提供協助。另職場學習與再適應計畫，修訂雇主聘用高齡者、身心障礙者、更生受保護人、十五歲以上未滿十八歲之未就學未就業少年、施用毒品者，補助自原先三個月延長至六個月。

### （三）定期職場關懷及追蹤輔導

依「新世代反毒就業服務計畫」勞政單位以單一窗口專責藥癮者就業服務，必須開案並服務藥癮者至少一年，求職期前三個月密集按月追蹤提供就業諮詢及開發合適職缺，後續如已推介就業（或自行就業）則按季追蹤關懷，期以定期就業支持促其穩定就業。追蹤期間深入瞭解個案就業適應情形，常見例如職場人際關係、職務再設計、在職訓練、勞資溝通等，藉由職場訪視排除藥癮者穩定就業之阻礙，並引入合適資源解決適應困境。

#### （四）職業訓練及自主監外作業

矯正署與勞動部每年合辦職業訓練，視各監所設備及資源辦理課程包括喪禮人員、園藝、電焊等，並依據受刑人未來就業意願與工作能力篩選入班，更有辦理監內訓後考取職業證照，有利於受刑人出監後求職規劃。另《監獄行刑法》第31條及《受刑人作業實施辦法》亦積極推動監外作業，鼓勵即將出監之受刑人儘早適應社會。「新世代反毒策略」指出藥癮者若符合自主監外作業資格者，機關亦應優先安排自主監外作業，以強化出監前就業銜接，使公立就服機構成為監獄與雇主之橋梁角色，協助受刑人所需出監前後求職準備，建立新的合作機制。

## 二、強化就業服務網絡連結

### （一）以社區為單位促進就業

1. 外展服務：就服員以走動式就業服務深入各地社區、鄰里，積極拜訪在地民間團體與鄰里長提供就業資訊與就促措施，並發掘社區長期失業之弱勢人口，以陪同面試及開發在地職缺，成為社區、雇主、公立就服機構之橋梁。
2. 就業宣導：定期配合矯正署各監所戒毒班、衛生局毒品危害防制中心三、四級裁罰講習，辦理就業宣導將資訊傳遞給藥癮者，強調資源可

近性。就業宣導可避免各網絡單位提供資源重疊、或是資源認識不足等，共享網絡資源，從中瞭解資源提供標準與服務界限。

3. 就業駐點：為達宣導實質效益，搭配一對一就業服務亦為各公立就服機構延伸之服務。由就服員實際至各醫院、藥癮示範中心、地檢署、法院、監所駐點提供就業諮詢，將就業服務推廣至社區，提高與失業藥癮者之接觸機會。
4. 就業促進活動：以個案成長團體與就業準備課程方式進行，主題多為職涯探索、就業準備、生涯規劃等，每年勞動部編列預算與矯正署各監所或民間團體合作辦理藥癮者就業成長團體課程。

### （二）網絡共同服務機制

1. 就業轉介來源：除藥癮者自行求助以外，網絡單位轉介亦為藥癮者求助之重要管道，尤其藥癮者出監與戒癮治療皆有相關單位介入處置，各單位皆有專人擔任聯繫窗口並建立收結案標準。現行就業服務轉介機制，矯正署各監所於藥癮者出監前一個月，調查藥癮者轉介就業服務意願，依據居住地轉介該地公立就服機構。毒品危害防制中心則每年需轉介有就業需求之藥癮個案比

率達百分之百（實際轉介就業服務個案數／應轉介就業服務個案數\*100%），且要求公立就服機構推介就業率達30%並定期檢討。地檢署2020年增設觀護追輔員及個案管理師專職追蹤藥癮者調查其需求；而更生保護會2021年度推出「更生人就業補助方案」及「更生人就業獎勵金試行方案」需轉介就業服務始能申請相關補助，轉介案有提高之趨勢。至於醫院方面暫無相關要求，除合作駐點服務外，轉介案較少。

2. 就業評估與定期追蹤：藥癮者若無保安處分受觀護人約束，公立就服機構並無強制力要求藥癮者就業，因而服務過程中觀察藥癮者就業意願相當重要。轉介前希各單位先以「就業動機、工作經驗、工作能力」作為評估基準，包含瞭解藥癮者期待是否符合實際、交通工具影響求職範圍、專業能力與薪資期待、體能與工作時間等，此皆有助於後續公立就服機構媒合職缺之完整性。公立就服機構則於收案後14個工作日內回覆是否開案及服務情形，並定期回報轉介單位藥癮者就業追蹤情形，雙方共享就業追蹤資訊。

3. 網絡聯繫會議：針對服務與資源使

用之議題共同討論將能使合作更加順暢，尤其依照藥癮者階段性需求討論服務之介入，例如出監前討論藥癮者求職困境事先解決，有利於藥癮者出監後運用社區資源；另外，則是增強社區轉銜功能，互為補充資源以預防藥癮者再犯。因此，結合獄政、勞政、社政、衛政，各業務定期召開網絡聯繫會議，亦可避免資源重疊並對服務範圍作出區分。目前不同縣市稍有不同，大抵如下：

- (1) 矯正署各監所：科學實證戒毒班定期舉辦檢討會，以及監所、勞政、社政、衛政四方連結與藥癮者座談以強化社會復歸轉銜機制；另於藥癮者出監前召開毒品犯復歸轉銜會議，並視個案需求轉介及引入社區處遇資源（包含毒品危害防制中心、醫療機構、就業服務、更生保護會及民間機構），藉此提供矯正機關處遇建議。
- (2) 各地檢署與衛生局：各地檢署成立毒品戒治網絡聯繫平臺，為保護管束或門診治療之藥癮者，邀請專家學者、監所、勞政、社政、醫療、衛政共同討論毒品案保安處分與戒癮服務流程；衛生局毒品危害防制中心則每季辦理

工作檢討會、個案追蹤輔導會議，檢視各項業務執行概況。

- (3) 個案研討會：公立就服機構、毒品危害防制中心、監所戒毒班皆定期舉辦個案研討會，邀請網絡單位針對藥癮者所遇到之困難提出研議，為藥癮者之服務擴及深度與廣度。

### (三) 公立就服機構以外的就業資源連結

1. 家庭支持取向：因應社會安全網推動，監所更加著重家庭支持服務，辦理家庭日活動、懇親活動、家庭教育團體、返家前家庭訪視、遠距視訊會面解決距離問題等，延續家庭支持或是教育子女功能。衛生局毒防中心及更生保護會則補足出監後藥癮者家庭支持服務角色，辦理成長團體、家庭教育、家庭活動、親職教育等修復及改善家庭關係，以延續藥癮者出監後社會適應。
2. 更生就業資源：法務部於2004年推動「財團法人臺灣更生保護會輔導受保護人就業作業流程」，依此更生保護會與公立就服機構長期合作協助更生人就業。2021年法務部核定「強化毒品犯更生保護及社區處遇資源計畫」重視復歸六個月內更生人之適應問題，為協助藥癮者順利回歸社區，新增心理諮商、心理

輔導、租屋津貼等各項服務措施。

另鼓勵更生人積極求職，依更生保護相關法規，轉介更生人至公立就服機構，可評估其資格酌予補助求職期間而尚未領薪前之交通、體檢、日常用品、伙食費等，以促其穩定就業。

3. 培植民間團體：勞動部為培力民間團體提供就業服務量能，2005年始辦理「特定對象暨弱勢者就業服務計畫」鼓勵民間團體提案辦理特定對象就業促進活動及施用毒品者服務對象，協助民間團體辦理職場參訪、生涯探索、成長團體等活動，拓展藥癮者社區就業支持資源。另2017年起「委託辦理特定對象及就業弱勢者就業服務計畫」補助民間團體培力專職就業服務人員並觸及社區長期失業或困難就業者，以此計畫培植民間團體發展多元就業服務模式。

## 肆、強化就業輔導機制評析及建議

- 一、調查監所藥癮更生人需求擬訂不同就業輔導策略，供相關網絡單位提早與藥癮更生人建立良好關係並提供諮詢，以利銜接出監社會適應

監察院（2018）報告指出，法務部

於1991、1992、1999、2013年共四次針對更生人就業情況進行調查，加上勞動部在2014年進行相關調查發現，更生人在入獄前從事計程車司機、營建工地工人、修車人員、餐飲業比例最高，出監或結束保護管束後，則以體力工人、攤販、餐飲業等非典型就業為主（周憐嫻等人，2018；高宛瑜，2010），且據調查近四成更生人謀職管道多以親友介紹。就業情況二十多年來並未隨著整體社會經濟條件，或政府相關就業政策而改變（江明蒼、方萬富，2018），但出監後尋求政府資源協助謀職之比例逐年上升，從1991年1%增加至2013年15%。另一方面在監獄中獲得職業訓練的比例，因為監獄人口增加、資源分配減少，反而有降低趨勢，1991年受訓比例53%降低至2013年11%。而在女性增加（多為毒品案）、國中以下教育程度、在監執行時間長、中高齡者多等，就業策略均需重新調整及配置資源，以降低更生人不利就業之因素（林萬億，2019；周憐嫻等人，2018；彭淑華、趙善如，2020）。

因此，建議公立就服機構與監所進行就業連結時，宜規劃多次一對一諮詢及就業輔導並合以個案研討機制，充分掌握藥癮更生人就業意願、職業性向評估，擬定出監後就業行動計畫，連結各網絡單位協助執行。又，建議監所可導入營造業、餐飲或服務業之相關訓練及模擬職場見習符合更生人就業期待，且擴大職業訓練及監

外作業功能，有助於提高藥癮更生人出監後求職信心。然執行至今尚有不足之處，如更生人反映職訓入班篩選機制嚴格且職類受限、監所多設於偏遠地區而監外作業面臨交通問題、雇主參與度不高等，亟需開發友善廠商鼓勵聘用藥癮更生人及出監後延續就業。

## 二、提供藥癮者財務整合方案及相關理財課程，除減少經濟壓力外，有助提高就業成就動機

現階段對於藥癮受刑人，獄政與勞政、衛政及社政部門合作辦理科學實證戒毒班、就業成長團體、家庭支持等，提供受刑人及家屬適切資源一起面對戒癮。然研究（鐘瑞祥，2018）指出受刑人與家屬困擾之一便是私人債務或銀行卡債問題。其一、影響其就業意願、選擇僅能領現金之職缺；其二、薪資所得與債務強制執行難以達生活收支平衡，當所得報酬少、就業成就動機亦可能隨之降低。

為避免藥癮者陷入逃債之惡性循環，目前公立就服機構對於藥癮者理財及債務規劃僅仰賴連結民間法律扶助資源協助。若政策能即早介入，於藥癮者入監期間、戒癮治療、保安處分期間實施脫貧協助措施，給予藥癮者理財觀念課程，或針對低於一定動產及不動產資產限制之藥癮者實施儲蓄戶概念，給予相對儲蓄比例之補助，匯入特定帳戶以利控管，有助於其理



財規劃提高並就業動機。此外，建議主責單位可提早並主動於藥癮者服刑期間運用相關措施，協助處理其債務，對藥癮者復歸社會將有實質幫助，就業目標明確亦有助於其穩定就業。

### 三、解決勞政與網絡單位轉銜及服務片面化問題，宜依個案樣態共同建立團隊需求評估、定期辦理個案研討及加強相關人員專業訓練

各網絡單位評估藥癮更生人復歸社會需求涉及其各業務指標及專業經驗。衛生福利部執行計畫「矯正機關整合性藥癮治療服務暨品質提升計畫」藉由醫療機構、矯正機關及毒防中心充分合作，期建立藥癮者機構處遇與社區處遇間之轉銜機制，強化藥癮者對社區醫療與資源之瞭解，以促進其出矯正機關後之自主就醫（求助）與接續社區處遇之意願。復歸同時也是預防藥癮復發，具體而言針對藥癮者出監後社區銜接輔導項目，包括社會適應、就業服務、社會救助、心理輔導、家庭支持團體、戒癮治療等協助藥癮者社會融合（胡淳茹等人，2020；陳玉書等人，2019；鐘瑞祥，2018）。然跨領域仍在整合階段，尤其「就業轉銜」之重要性，各單位普遍皆認同「就業」之於藥癮者有降低復發再犯之意涵。「強化社會安全網第二期計畫」指出網絡單位有服務片面化之問題，意即專業各自為政、需求評估不一致等情

形。就業服務方面，例如各單位轉介個案所述就業意願與需求即存在落差，就業期待來自專業人員或是藥癮者本身？實務操作上，多數僅就藥癮者陳述有就業意願，便予以通報勞政單位，欠缺就業需求初步評估以釐清藥癮者真實期待，應協助藥癮者瞭解勞動市場現實面與其期待差異、是否符合能力所及、促發穩定就業動機以減少福利依賴等。

依照目前公立就服機構執行「新世代反毒就業服務計畫」，目的在加強提供施用毒品者相關單位（如醫療院所與民間團體等）就業服務相關資訊及建立就業轉介機制等，強化施用毒品者就業服務之可近性。為達評估共識，除就業宣導外，公立就服機構亦應定期邀集網絡單位辦理聯繫會議，共同研議藥癮者就業轉介流程與服務項目；或共同辦理在職訓練，提升跨領域專業服務知識。

### 四、建議依藥癮者職能評估分級及需求，訂定不同就業網絡及諮詢輔導策略，以充分發揮資源有效性

多數藥癮者具有《就業服務法》第24條之多重特定對象身分，例如併有中高齡、身心障礙、或是長期失業等，更可能長期施用毒品造成個人與家庭成經濟陷困，成為《社會救助法》低收入戶及中低收入戶補助對象。多重福利身分之藥癮者就業服務更加棘手，考量其就業意願、能

力或個別需求，應擴大其相關資源的「轉銜再轉銜」或「擴大資源結盟」，結合現有職缺區分不同性質之工作類別，例如一般性工作、支持性工作或庇護性工作。因此，現階段對藥癮者以戒癮病患之視角，就業服務可參考類似「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」，其身心障礙者就業轉銜作業流程圖及身心障礙者職業重建服務流程圖，類似職業重建個案管理服務提供身心功能職業評量並依類型及需求分門別類提供專業服務、安排就業資源優先順序，使之儘速獲得適性就業服務。

### 五、避免藥癮者出監後而喪志，宜加強社區復歸資源與就業服務之日常生活扶助機制，提高藥癮者就業動機

藥癮者出監後穩定就業與家庭支持為二項重要預防再犯之因素（鐘瑞祥，2018）。為發展多元社區服務資源，衛福部2021年提出「藥癮者社區復健方案布建及服務品質提升計畫」以補充政府服務，建構各社區藥癮復健服務系統。目的為強化機構性處遇量能與填補社區處遇間之轉銜服務，或維持、延續藥癮者司法處遇或藥癮醫療處置之效果，但實務上發現出監後更生人常有無家可歸、流落街頭的情形，目前國內公私部門可提供協助更生人安置場所仍不普遍且存在城鄉差異。公立就服機構時常面對更生人有意願求職卻無

處可住，因不符遊民規定亦無法由社政單位介入，再加上現今職場多數未提供住宿（或僅供外籍勞工住宿）。建議前端矯正單位充分調查提供返家、安置協助，復歸方案執行有待衛福部計畫落實，提供「安置型」及「非安置型」服務。前者為「中途之家」及「自立生活方案」二種方案，後者統稱為「非居住型社區復健服務方案」。若能徹底實施，由公私立部門共同協力重視更生人出監復歸，評估其過渡階段住所，提供其必要技能培育、基本住食或基本生活開銷，讓更生人求職時無後顧之憂。或者，以契約協定提供更生人分期付款與理財規劃，待就業後以穩定收入將費用償還，可降低更生人福利依賴也能鼓勵更生人積極投入勞動市場。

### 六、勞務承攬人力易有人員流動及服務深度不穩定等問題，宜重新檢討合理專業人力編制問題

更生人相關服務之編制人力，根據監察院監察委員江明蒼、方萬富（2018）報告指出，多依機關人力、受刑人數、流動頻率及收容屬性等增減配置人力，並無配置專責追輔出監更生人之人力。監察委員實地履勘發現各機關如矯正署、更生保護會、各地就業中心等皆長期合作轉介或追蹤輔導，但出監後失聯比例仍高（江明蒼、方萬富，2018），顯現無專責人員較難銜接完善。

各監所2019年因應戒毒班新增個管員，復以勞務承攬招募心理師或社工師；而地檢署於2020年增設觀護心理處遇師、觀護追輔員及勞務承攬個案管理師專職追蹤藥癮者；更生保護會2021年增聘勞務承攬毒品個管員。針對藥癮者就業服務，2018年起公立就服機構多以勞務承攬「特定對象暨弱勢者就業服務整合計畫」，增列兩名人力執行社會安全網及新世代反毒就業服務計畫，而對於進用人員訂有工作內容及績效目標。面對外包勞務、績效導向之人力管理，在實際運作上，經常發生承攬非相關專業之人力致專業性不足、且服務對象較不易服務致人員流動率高，經驗無法累積亦影響與服務對象之專業關係與信任感（陳祖輝，2020）。再加上如僅重視推介就業率等量化績效指標較難回應藥癮者戒癮的長期性、社區化服務之需求。而承攬人員並非公立就服機構自聘人員，依標案績效而行、由承攬公司監督，架空單位行政主管權責。對此，本研究建議應將社會安全網特定對象服務人員及新世代反毒就業服務計畫專責人員納入公立就服機構常態編制，甚至考慮改制為正式編制「公職社工師」高考人員，不但角色上具有專業訓練背景，能結合社會工作及勞政資源來深度服務特定對象求職者，亦能維持較為穩定的專責人力。

## 伍、結語

隨著藥癮者服務資源增加，網絡成效指標未來仍有待各專業領域形成共識以落實真正的社區資源整合。當中，就業服務存在轉介機制及就業率問題，係為各網絡單位對就業服務期待之落差。網絡單位若將更生人就業視為成功復歸或是福利依賴之解藥，卻未能充分探討長期失業或不穩定就業之原因，恐將無法發揮跨領域合作之目標。實務上，更生人成功就業尚需排除多數就業阻礙，例如更生人希望領日薪先求度日溫飽，無法接受正職月薪制；債務或福利身分無法接受加保職缺；長期服刑或進出監獄頻繁，體能不同以往、技能無法累積，皆需重新調整工作期待。就業服務非僅提供職缺諮詢，更重要為培養更生人求職能力，協助其改善面試技巧、履歷自傳書寫、職業性向測驗、生涯規劃、自我探索等，如單看推介成功與否將無法解釋就業服務面向及藥癮者就業阻礙。本文以藥癮者就業服務為例，最後提出六項強化就業輔導機制所面臨的困境及建議，期許未來社會安全網之跨網絡就業服務措施更加完善。

（本文作者：鄭慈瑩為勞動部勞動力發展署雲嘉南分署斗六就業中心業務輔導員；廖家偉為環球科技大學通識教育中心兼任助理教授及勞動部勞動力發展署雲嘉南分

署斗六就業中心主任；劉邦棟為勞動部勞動力發展署雲嘉南分署分署長）

**關鍵詞：**社會安全網、藥癮者、更生人、就業服務

## 參考文獻

- 江明蒼，方萬富（2018）。《法務部防止更生人再犯及其就業輔導機制通案性案件調查研究報告》。監察院。
- 行政院（2017）。《新世代反毒策略行動綱領（核定本）》。
- 行政院（2021）。《修正新世代反毒策略行動綱領（第二期110-113年）（核定本）》。
- 周儋嫻、曹光文、侯崇文（2018）。〈更生人就業政策：走過四分之一世紀〉，《軍法專刊》，64（1），1-18。
- 林萬億（2019）。〈強化社會安全網：背景與策略〉，《社區發展季刊》，165，6-32。
- 林萬億（2020）。〈再強化社會安全網：介接司法心理衛生服務社區發展季刊〉，《社區發展季刊》，172，191-224。
- 法務部（2020）。《毒品案件統計分析》。
- 法務部（2021）。《強化毒品施用者個別處遇及復歸轉銜實施計畫》。
- 胡淳茹、吳慧菁、賴擁連、郭倩宜（2020）。〈女性藥癮更生人社區復歸服務系統之現況分析〉，《藥物濫用防治》，5（2），25-54。
- 高宛瑜（2010）。《更生人自助就業模式：一個更生人雇主與他的更生員工故事》（未出版之碩士論文）。臺北大學，臺北。
- 陳玉書、林健陽、鄒啟勳、楊采容、廖秀娟（2019）。〈女性受刑人更生復歸之研究〉，《矯正期刊》，8（3），26-55。
- 陳祖輝（2020）。〈女監收容人在監情形與社工服務需求之初探：社工師與前收容人之觀點〉，《社區發展季刊》，179，164-179。
- 彭淑華、趙善如（2020）。〈社會福利服務中心服務脆弱家庭之實施與精進〉，《社區發展季刊》，172，234-254。
- 衛生福利部（2018）。《107年強化社會安全網計畫（核定本）》。
- 衛生福利部（2021）。《110年強化社會安全網第二期計畫（核定本）》。
- 鐘瑞祥（2018）。《從社會排除到社會融合之路——以社會企業解決藥癮更生人就業問題為例》（未出版之碩士論文）。世新大學，臺北。