

桃園市政府勞動局

110 年度志願服務統計資料分析

壹、前言

桃園市是工商大縣，非常重視勞工朋友的就業服務及勞動權益，為落實關懷與照顧勞工及失業勞工之施政理念，於 71 年 11 月 23 日正式成立志工團隊，憑藉『以愛心提供服務，以服務傳播愛心』理念擴大服務勞工朋友。97 年金融海嘯造成全臺很大的失業潮，為解決空前失業問題，本局針對失業族群需求，於 97 年 12 月 15 日成立『7885-請幫幫我－關懷待業勞工關懷專線』，立即發揮顯著效果，廣獲勞工朋友肯定，並於 98 年 3 月 16 日轉型為『7885-請幫幫我－關懷待業者聯合服務中心』。

本局運用志願服務人力，協助推展勞工相關業務，引導民眾有關勞工法令服務諮詢及調處勞資爭議事宜。同時為有效運用社會人力資源，提供管道給有意願投入勞工志願服務工作之民眾以服務大眾，積極鼓勵民眾主動參與志願服務，滿足民眾學習服務及回饋社會的動機，以原有志工團隊為根基，每年持續透過相關管道，招募相關人員參與本局志願服務行列。

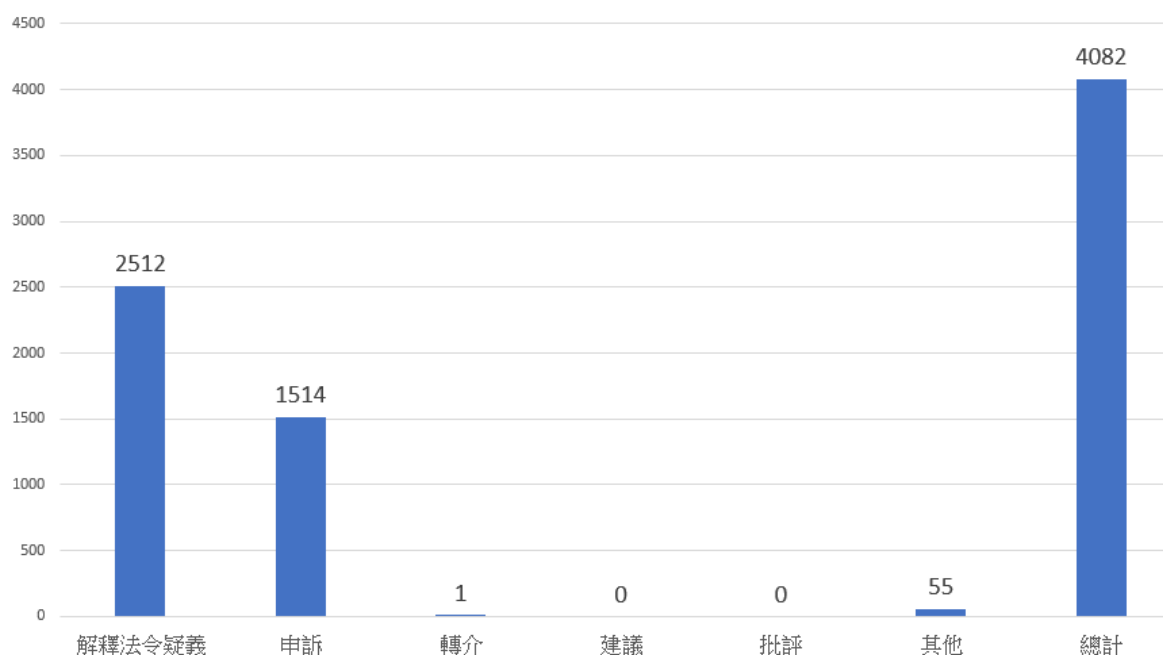
貳、相關統計分析

本局勞工關懷中心志工人數計有 36 人，110 年度服務件數、類數、性別及對象等統計分析如下：

一、服務件數：總計受理 4,081 件，其中解釋法令疑義計 2,512 件，佔比 61.55%，第 1 名，顯見多數勞工對勞動權益暨相關法令規定不甚清楚；申訴計 1,514 件，佔比 37.10%，第 2 名；其他計 55 件，佔比 1.35%，第 3 名。

項目別	110年	合計
服務件數	解釋法令疑義	2,512
	申訴	1,514
	轉介	1
	建議	0
	批評	0
	其他	55
	總計	4,081

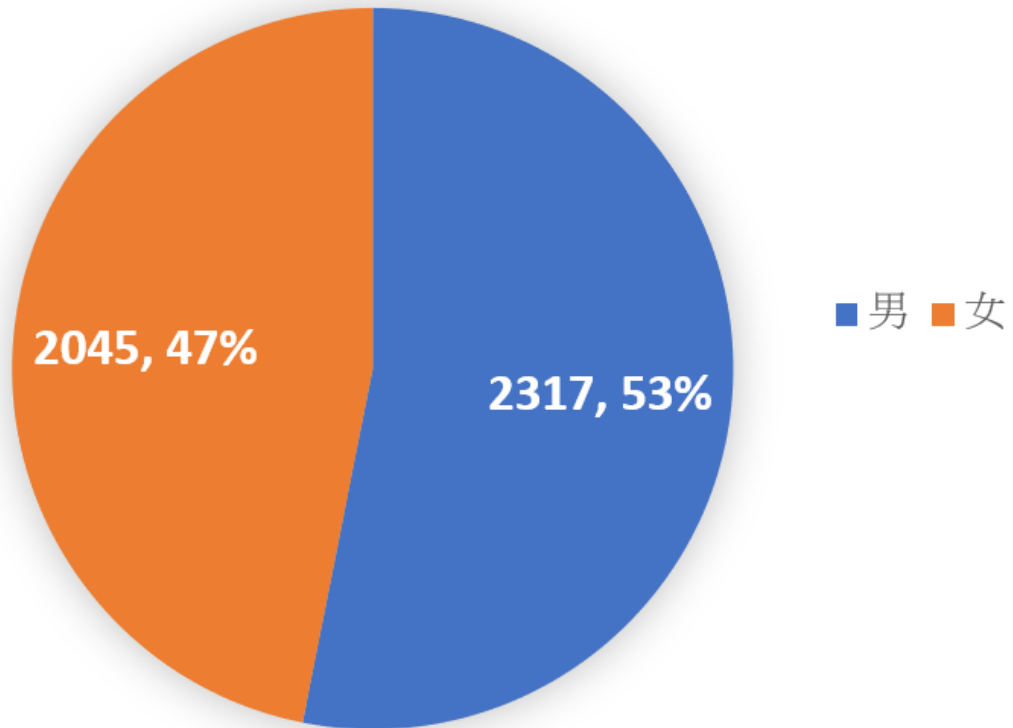
110年度服務件數



二、服務性別：總計受理 4,362 件，其中男性計 2,317 件，佔比 53.12%；女性計 2,045 件，佔比 46.88%，兩者相差不 6.24%，表示洽詢勞動諮詢或協助服務之勞工性別並無太大差異。

項目別	110年	合計
性別	男	2,317
	女	2,045
	總計	4,362

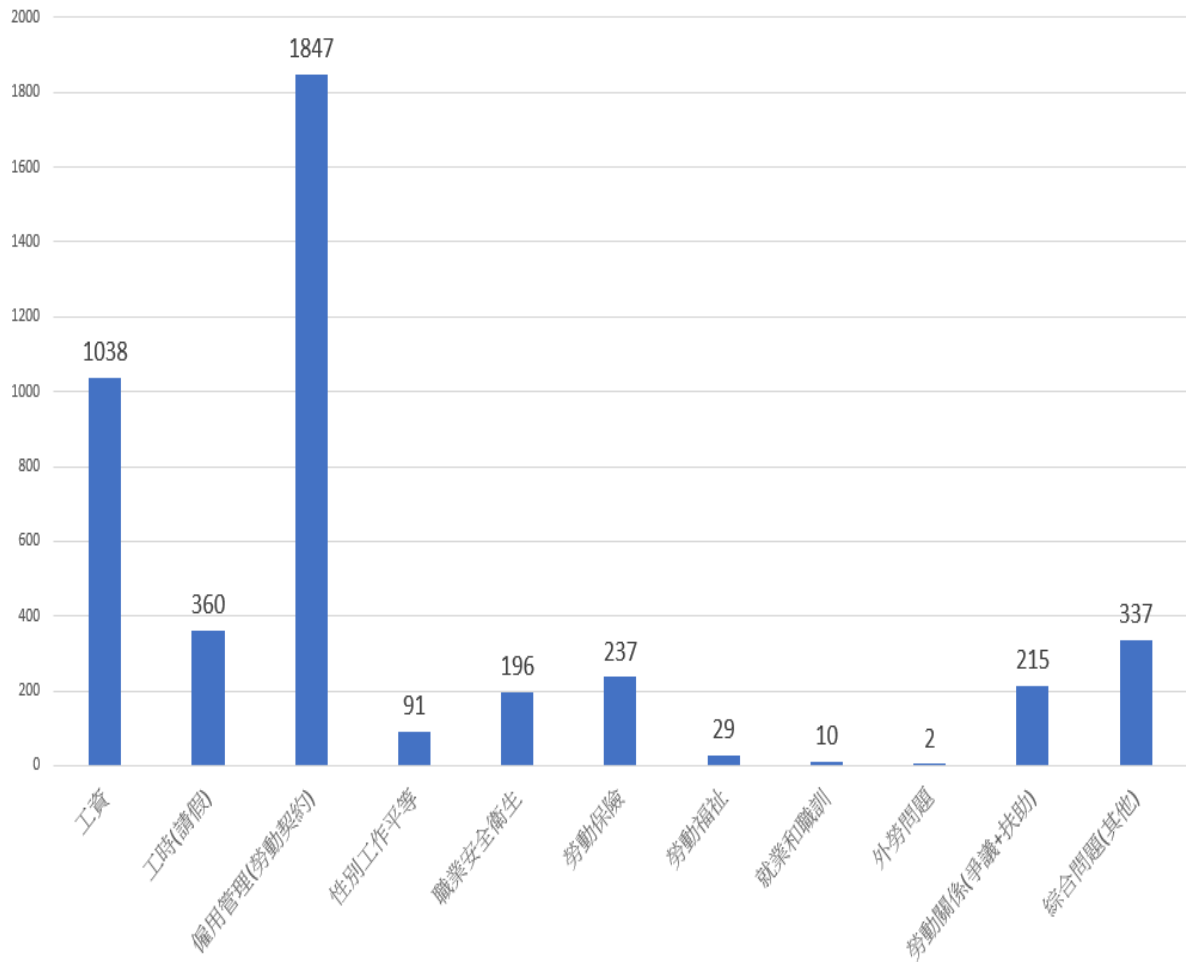
110年度性別統計



三、服務類數：總計受理 4,362 件，其中僱用管理(勞動契約)計 1,847 件，佔比 42.34%，第 1 名；工資計 1,038 件，佔比 23.80%，第 2 名；工時(請假)計 360 件，佔比 8.25%，第 3 名，惟綜合問題(其他)、勞動保險、勞動關係(爭議+扶助)及職業安全衛生等服務類數亦緊追在後，不差上下。

項目別	110 年	合計
服務類數	工資	1,038
	工時(請假)	360
	僱用管理(勞動契約)	1,847
	性別工作平等	91
	職業安全衛生	196
	勞動保險	237
	勞動福祉	29
	就業和職訓	10
	外勞問題	2
	勞動關係(爭議+扶助)	215
	綜合問題(其他)	337
	總計	4,362

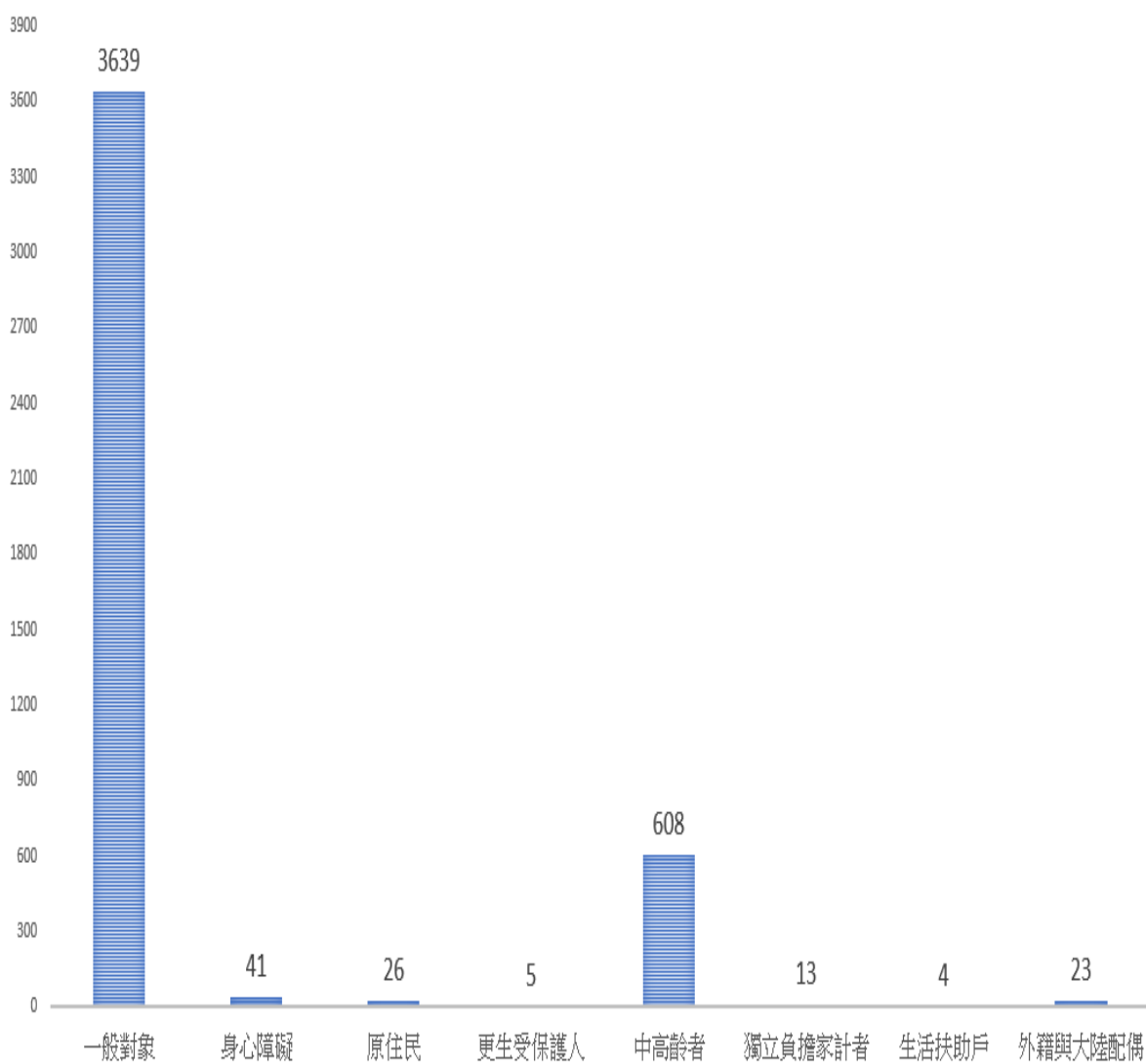
110度服務類數



四、服務對象：總計受理 4,359 件，其中一般對象計 3,639 件，佔比 83.48%，第 1 名，最大宗；中高齡計 608 件，佔比 13.95%，第 2 名，顯示中高齡勞工朋友遇職場勞資糾紛問題比例較其他特殊對象別為高；其次依序為身心障礙、原住民、外籍與大陸配偶、獨立負擔家計者、更生受保護人及生活扶助戶等均有一定服務人數。

項目別	110年	合計
對象別	一般對象	3,639
	身心障礙	41
	原住民	26
	更生受保護人	5
	中高齡者	608
	獨立負擔家計者	13
	生活扶助戶	4
	外籍與大陸配偶	23
	總計	4,359

110年度對象別



參、積極提升志願服務品質

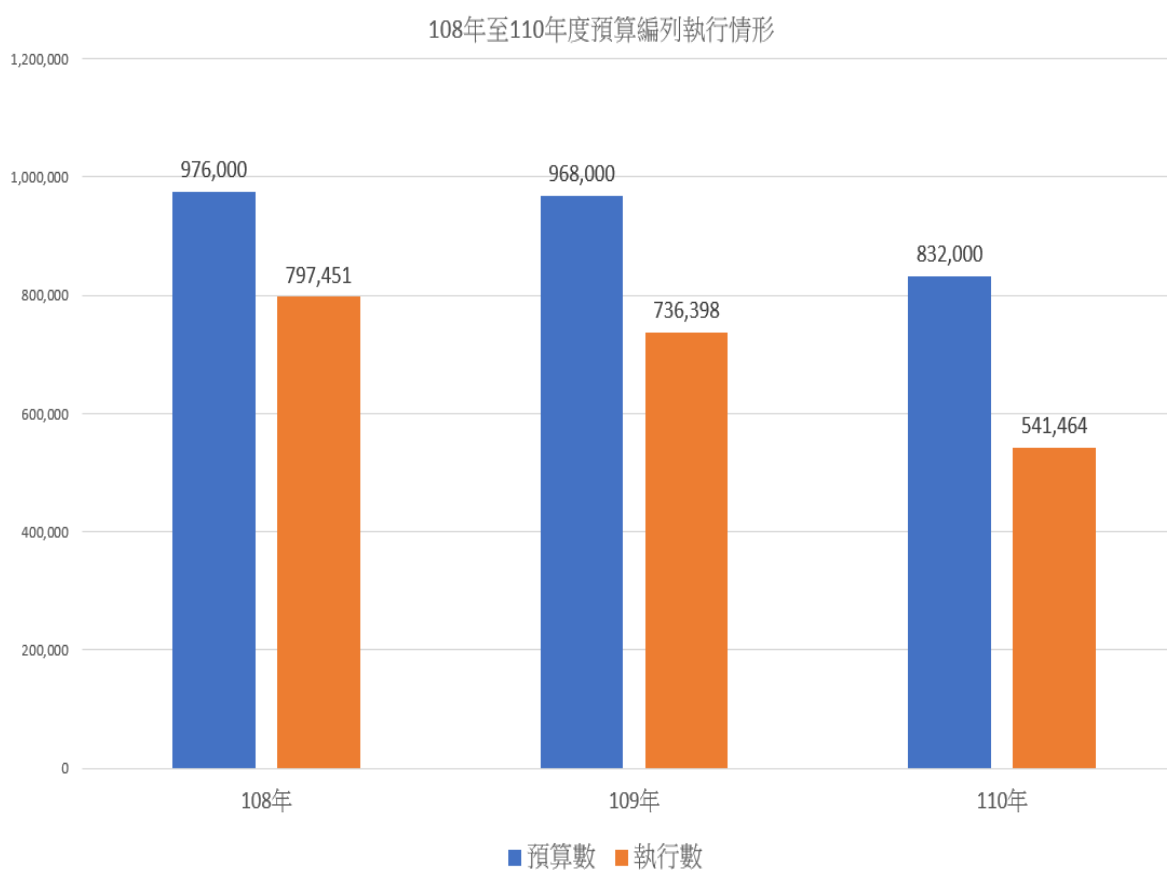
為提升志願服務品質，本局積極加強志工專業知能訓練，不定期舉辦志工基礎訓練、特殊訓練、成長訓練及連繫會議。同時邀請志工自主參加本局各業務科辦理之勞動法令宣導課程，培訓志工持有民眾諮詢或請求協助時應具備之勞動法令技巧與需求。另利用本局局務會議、教育訓練課程、聯繫會議及績優人員表揚等活動，向全體工作人員及志工人員鼓勵慰勉績優志工，給與其應有肯定、提升榮譽感與凝聚力。

賡續推動勞工志願服務，以便民服務為工作目標，妥善規劃志工研習、標竿學習及觀摩優良志願服務機關(構)，加強志願服務效能，適時提供關懷諮詢服務予勞工朋友，精進志工人員專業知能，提升志願服務品質，推動工作項目如下：

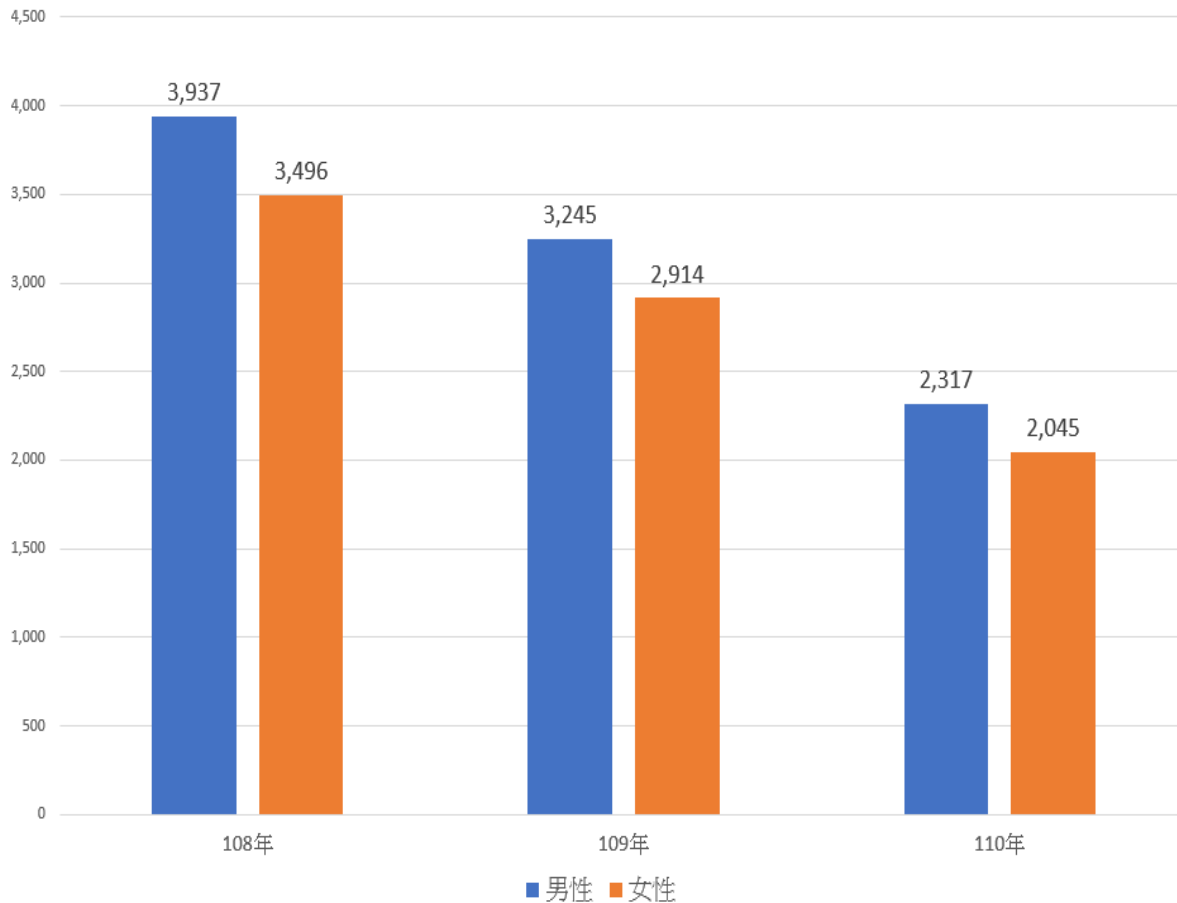
- 一、提升勞工志願服務品質以協助本局推展勞動業務，引導有關勞動法令諮詢與服務，讓勞工朋友感受溫暖與關懷，本局志工至110年10月共66人(含本府就業職訓服務處17人)。
- 二、增進勞工志工知能，加強教育訓練及相關研習活動，並鼓勵參與本府大型專案活動志願服務。
- 三、辦理志願服務聯繫會報凝聚團隊向心力，並增進志工情感交流。
- 四、觀摩其他縣市優良志願服務團隊，學習借鏡團隊優點，作為志願服務推動參考(今年因疫情關係暫緩辦理)。
- 五、支援身障就業現場徵才服務，協助輔導職業訓練或就業等意願調查。

(一) 108年、109年及110年預算編列及執行情形：

業務項目	年度	預算數	執行數	服務人次		
				男性	女性	合計
勞工關懷中心暨志工業務	108	976,000	797,451	3,937	3,496	7,433
	109	968,000	736,398	3,245	2,914	6,159
	110	832,000	541,464	2,317	2,045	4,362



108年至110年服務人次



肆、結論及建議

為保障勞工工作權，積極協助勞工朋友維護勞動權益，不因性別、年齡或種族等受到差別待遇，本局將持續加強志願服務教育訓練，以為民服務為導向，藉由勞動法令會考增進志工專業，強化標竿學習，汲取他機關(構)績優經驗，便捷臨櫃單一窗口服務，諮詢滿意百分百，以作為未來志願服務工作精進方向。