

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：參加會議)

第102屆國際勞動力專業人員協會(IAWP)
年度教育研討會

服務機關：國家發展委員會、勞動部

姓名職稱：樓科長玉梅、蕭科員彩含

派赴國家：美國

出國期間：104年6月12日至21日

報告日期：104年8月3日

摘要

美國「國際勞動力專業人員協會 (International Association of Workforce Professionals, IAWP)」創立於 1913 年，為一全球性之非營利專業協會，舉凡從事於勞動力發展相關工作之人員均可加入。成立目的主要在增進全體會員的成長與發展，包括提供具教育性、適時性之相關訊息及研究發現，並於每年舉辦國際論壇，分享各國勞動體系最新發展及資訊。

第 102 屆 IAWP 年度教育研討會 (102nd Annual IAWP Educational Conference) 於 2015 年 6 月 13 日至 18 日於美國喬治亞州薩凡納市(Savannah, Georgia) 舉行，國際代表除我國外，另有拉脫維亞、日本、墨西哥、獅子山及烏克蘭等計 6 個國家參與；我國由國家發展委員會樓科長玉梅及勞動部蕭科員彩含代表與會。

本屆會議主題為「共創二十一世紀創新解決方法 (Collaborating for Innovative Solutions in the 21st Century)」，因此，今年舉辦多場同時進行之分組工作坊 (Concurrent workshops) 的議題包括：「職業重建在勞動力創新與機會法所扮演的角色 (Vocational Rehabilitation's New Role with WIOA)」、「失業保險(Unemployment Insurance)」、「人力最新資訊：2015 年雇主所需人才」(Manpower Update: What Employers Need in 2015) 及「從多元到包容 (From Diversity to Inclusion)」等。

今年國際論壇 (International Panel) 邀請與會國際代表就「各國如何維護員工及顧客安全 (How Does Your Country Keep Staff and Customers Safe)」或其他勞動力最新發展政策進行專題報告與 Q& A 討論。我國由國家發展委員會樓科長玉梅針對我國人口結構變遷對勞動市場之影響之相關作法進行簡報，獲得與會代表們熱烈討論，透過問題交流與回應說明，與會代表多肯定我國勞動市場相關政策之作法。

此外，在國際文化交流展 (International Exhibits) 中，我國代表除了以天燈為主題，介紹我國放天燈之習俗及意義外，並現場分送茶包、明信片、勞動部紀念徽章及 DIY 祈福小天燈吊飾等禮物，獲得與會代表熱烈回應，並對我國相關習俗留下深刻印象。

目次

一、會議背景、目的及行程	1
(一)會議背景	1
(二)會議目的	1
(三)會議行程	2
二、會議主要內容	2
(一)早鳥網絡會議	3
(二)開幕式	3
(三)開幕專題演講	4
(四)國際論壇	5
(五)國際文化交流展	6
(六)綜合會議與分組工作坊	7
(七)閉幕專題演講	10
(八)理事會議與業務會議	11
(九)閉幕式	12
三、參訪活動	12
四、心得與建議	13
五、附錄	15
(一)會議行程一覽表	15
(二)國際論壇簡報資料 - 我國	16
(三)國際論壇簡報資料 - 拉脫維亞	28
(四)國際論壇簡報資料 - 日本	43

一、會議背景、目的及行程

(一)會議背景

美國「國際勞動力專業人員協會 (International Association of Workforce Professionals, IAWP)」，是一個創立於 1913 年之全球性非營利專業協會；創立時原名為「美國公共就業服務協會」(American Association of Public Employment Services)，1952 年更名「國際就業安全從業員協會 (International Association of Personnel in Employment Security, IAPES)」，2003 年再度更名為現稱。成立目的主要在增進全體會員的成長與發展，包括提供美國各州政府就業服務政策與辦理現況等具教育性、適時性之相關訊息、分享勞動力發展相關研究資訊，提供從事就業服務相關業務人員專業認證等服務，並於每年舉辦教育研討會，讓會員們交換彼此工作心得、認識新的法令、學習新的技巧與資訊，並與國際會員分享各國勞動體系最新發展及資訊。

目前 IAWP 會員超過 13,000 名，舉凡從事於勞動力發展相關工作之人員均可加入該協會作為會員，主要會員係來自於美國各州公民營就業服務單位的從業人員及退休人士。

由於 IAWP 會員來自於美國各州及國際代表，為了辦理每年舉辦的年度教育研討會，事務繁雜，故將美國各州代表區分 8 個區域，再加上加拿大、日本、我國、歐洲及其他等 5 個國際會員，共設立 13 個區會 (District)，協調辦理各區會間與總會之相關事宜。我國於 1965 年以中華民國 (Republic of China) 之名稱加入 IAWP，目前為協會第 11 區會，並由勞動部駐美秘書擔任區會理事，參與協會相關業務並行使理事職權。

第 102 屆 IAWP 年度教育研討會 (102nd Annual IAWP Educational Conference) 於 2015 年 6 月 13 日至 18 日於美國喬治亞州薩凡納市 (Savannah, Georgia) 舉行，會議主題為「共創二十一世紀創新解決方法 (Collaborating for Innovative Solutions in the 21st Century)」。參與人數約 250 人左右，國際代表除我國外，另有拉脫維亞、日本、墨西哥、獅子山及烏克蘭等計 6 個國家參與。

(二)會議目的

本次會議為 IAWP 每年輪流於各州舉辦之教育研討會，除了向會員們報告 IAWP 相關會務之外，藉由與實務緊密連結的研討議題，讓從事於就業服務相關工作的會員們學習新的勞動資訊，以增進全體會員的成長與發展。

近年來，我國大致每年均由國家發展委員會（以下簡稱國發會）及勞動部派員參與，透過與國外專業人員分享工作心得，除增進我國辦理勞動力業務相關同仁之國際交流經驗外，亦可藉由國際文化交流展之活動，宣揚我國文化及觀光資訊。

今年，由於國際會員代表必需於國際論壇中就「如何維護員工及顧客安全（How Does Your Country Keep Staff and Customers Safe）」或其他勞動力最新發展政策進行專題報告，因此，我國由國發會樓科長玉梅及勞動部蕭科員彩含代表與會，進行簡報及相關交流活動。

(三)會議行程

此次年會行程如下表所示。我國代表於本年 6 月 12 日自臺灣出發，於美國時間次（13）日抵達美國喬治亞州薩凡納市後，則隨即辦理住房登記及大會報到手續，並陸續參與大會安排之各項行程。最後一日會議於 6 月 18 日中午結束。詳細之會議行程一覽表，請參見附錄一。

日 程		主要活動
6/12 ~ 6/13 上午		啟程（台北至美國喬治亞州薩凡納市）
6/13	下午	報到、早鳥網絡會議（Early Bird Networking）
6/14	上午	理事會議 1
	下午	開幕式、開幕專題講演、國際論壇、國際文化交流展
6/15	上午	綜合會議 1、分組工作坊 1
	下午	綜合會議 2
6/16	上午	綜合會議 3、分組工作坊 2
	下午	分組工作坊 3、IAWP 工作坊綜合會議 / 參訪活動
6/17	上午	開幕專題講演、分組工作坊 4
	下午	業務會議、閉幕式、
6/18	上午	理事會議 2
6/19 ~ 21		返國（台北至美國喬治亞州薩凡納市）

註：詳細之會議行程一覽表，請參見附錄一。

二、會議主要內容

以下依各項會議的日程順序及類別，分別說明會議的主要內容。

(一)早鳥網絡會議

早鳥網絡會議 (Early Bird Networking) 於 6 月 13 日由本屆 IAWP 理事長 Mikell Fryer 主持，此會議以晚會型式舉行，主要目的除了歡迎早到的各州與國際代表外，並藉此會議特別介紹首次參與的新成員及國際代表，使各出席代表們於會議正式開始前，有機會能彼此相互交流認識，讓未來數日之會議討論氣氛能更加熱絡。

(二)開幕式

開幕式於 6 月 14 日下午舉行，由曾擔任 IAWP 理事長及喬治亞州主席的 Ken Cochran 先生主持。整個開幕式流程包括：各州及各國際代表舉旗進場並作簡短介紹、美國空軍第 317 團的護旗隊高舉美國國旗和喬治亞州州旗以 4 人儀隊型式入場、主要人士致詞、點燃紀念燭火活動及本屆會議簡介。重要致詞內容摘述如下：

Cochran 先生首先介紹本屆 IAWP 理監事、委員會委員及相關工作人員，並歡迎來自美國各州的會員、退休會員及國際代表參與本次會議。在開場致詞中，主席闡明本次會議主題為「共創二十一世紀創新解決方法 (Collaborating for Innovative Solutions in the 21st Century)」，主要是希望會員們能藉本次教育研討會，認識美國於 2014 年 7 月剛通過的「勞動力創新與機會法 (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA)」，並讓會員們交換彼此工作心得，學習創新的工作技巧及相關資訊，且於會議後回到工作崗位上，能以新的工作態度重新出發，為就業服務相關工作開創新的局面。

喬治亞州勞工廳 (Georgia Department of Labor, GDOL) MarkButler 廳長代表州政府到場致詞。Butler 廳長除了歡迎與會者光臨喬治亞州最古老的城市 - 薩凡納市以外，並特別提及他曾於 1013 年我國國慶時訪台，對當時與我國相關部會豐富的交流經驗，留下深刻的印象，他特別藉此機會對我國代表致予謝意。另外，針對此次會議主題，他指出當前解決問題的方法與過去不同，喬治亞州所面臨主要的挑戰是協助雇主找到合適的人才、協助民眾發揮軟實力 (soft skills) 的創新方法，以及與社區機構發展合作夥伴關係。喬治亞州雇主反應，勞動市場主要問題在於缺少「即時出現且即時能工作」的軟實力，使得雇主找尋相關技術人才困難，在服務民眾面臨上述問題時，與會各位勞動力專業人員的工作將更顯重要。

IAWP 現任理事長 Fryer 先生亦致詞，感謝 Butler 廳長對本屆 IAWP 年度教育研討會之支持，並致贈 Butler 廳長一政策獎 (Policy Award)，以肯定他於 GDOL 推動的創新政策，包括設立喬治亞州企業服務窗口 (The Sate Business

Services Unit)、喬治亞僱主服務中心 (Employer Georgia)、顧客導向式招募 (Customized Recruitment)、以及電腦系統之創新科技，以協助僱主僱用人才、尋職者順利就職。

(三)開幕專題演講

開幕專題演講緊接著於開幕式後舉行，IAWP 邀請迪卡爾布 (DeKalb) 郡學校系統負責人 Michael L. Thurmond 先生，分享他服務於勞動力發展體系之相關工作經驗。

Thurmond 先生曾擔任 3 屆喬治亞州勞工廳廳長 (Georgia Labor Commissioner)。在他任職期間，他所推動的「喬治亞州工作 (Georgia Works)」計畫曾獲至全國一致推崇及兩黨的共同支持；歐巴馬總統甚至以「喬治亞州工作」模型，作為「美國工作法 (American Jobs Act)」之部分基礎。此外，Thurmond 先生身為政府官員最令人推崇的成就，就是投入 2 千萬元之經費，為行動不便之青年學子設立學校，此學校位於喬治亞州沃姆斯普林斯市 (Warm Springs) 的羅斯福學院中，特別具有歷史性意義¹。

Thurmond 先生提到，18 世紀時英格蘭有數以萬計的人失業、貧困並無家可歸，而 James Oglethorpe 將軍協助這些人解決問題的方法就是移民至美國。Oglethorpe 將軍與 100 多位貧困人士於 1733 年 2 月 12 日抵達喬治亞州，設立美國第 13 個殖民地，並在農場工作。Thurmond 先生認為，Oglethorpe 將軍才應該算是喬治亞州的第一任勞工廳廳長，因他透過協助殖民地居民尋找就業機會，不僅為大家創造收入，也為大家創造對未來的希望及信仰。

Thurmond 先生認為勞動力專業人員所做的事足以改善民眾生計，所以，Thurmond 先生代表那些求職者，向與會的勞動力專業人員致謝。他提出：「當大家被要求去為飢者提供食物、為無家者提供房子、為衣不蔽體者提供衣服時，要如何才能做到」的命題，最後以「給他一條魚，夠他吃一天；教他捕魚，夠他吃一生 (Give a man a fish and you feed him for a day. Teach a man to fish and you feed him for a lifetime.)」這句諺語作為答案。他舉自己為例，他的第一份有薪工作為清理老鼠籠，工作二週後拿到的第一張支票僅有 49.83 美元，但這促使他想要找另一份更好的工作。因此，他認為教導民眾如何賺錢，不是僅讓他們想找到一份工作，而是鼓勵他們去找更好的工作，這樣才會改善民眾生計。

¹美國羅斯福總統於 39 歲時患小兒麻痺症，亦行動不便。

Thurmond 先生另提到多元化議題。他說世界上最成功的多元化組織是美國軍隊，在前線的大兵根本不會在意在身旁的人膚色為何，因為膚色不是重點，重點是有無資格。我們都同為美國人，大家團結共同為一個相同目標而努力，若每個人都這樣想，我國國力就更強大。

最後，Thurmond 先生提醒大家，無論是誰來尋求就業諮詢，都應該一視同仁，要協助所有尋職者實現美國夢。他鼓勵大家要為一個美國奮鬥，而不要區分是窮是富？有無資源？或有無技術？美國是一個國家，無法分割，全民均享有自由、正義與就業機會。

(四)國際論壇

國際論壇 (International Panel) 亦於開幕式當天下午舉行，各國就「如何維護員工及顧客安全 (How Does Your Country Keep Staff and Customers Safe)」或其他勞動力最新發展政策進行專題報告。今年進行報告的國家依序為：我國、拉脫維亞、日本、墨西哥、獅子山及烏克蘭等；受限於會議進行時間因素，每位代表約簡報 10 分鐘。

首先，由我國國發會樓科長玉梅就我國勞動市場最新發展政策進行簡報。鑒於人口少子化與高齡化趨勢對我國勞動市場的影響極大，為近年來政府相當重視的勞動市場議題之一，樓科長將我國因應之具體作法分享與會者；簡報內容包括我國人口變動趨勢、對勞動市場之衝擊分析，及針對各項衝擊所對應之相關策略 (參見附錄二)。由於美國係屬高度移民的國家，總生育率近年仍維持平均每一婦女一生中生育 1.9 人的水準，因此，人口老化及工作人口減少等問題尚不顯著，在樓科長豐富的簡報過程中，我國總生育率曾於 2010 年降至世界最低水準 0.895 人，以及生育率水準會受龍年效應所影響，最吸引大家的興趣與注目。此外，對於我國未來在工作年齡人口減少及國際競逐人才之下，人才短缺情況及因應作法也引起與會代表們熱烈討論，透過問題交流與回應說明，與會代表多肯定我國勞動市場相關政策之作法。

拉脫維亞代表 Nils Freivalds 先生針對拉脫維亞勞動市場之最新趨勢及 SEA 的重點工作項目進行簡報報告 (參見附錄三)。根據教育部的推估報告，拉脫維亞勞動力供不應求的現象主要出現在中階技術職務，例如：工廠及機械操作員、技術員及工藝師；另由於農、林、漁、牧技術工作人員之高齡者比例較大，且教育體系新進人力較少從事此工作，因此亦將出現供不應求現象；此外，因缺乏培育工程及數學領域學生，因此科學、工程及資訊科技領域之資深人力亦將出現短缺。LSEA 的重點工作項目包括：降低長期失業者、支援青年就業、改善與雇主間之合作關係，及發展電子服務 (e-services)。

日本代表 AikroYoshida 先生以「日本的公共就業服務(Public Employment Service in Japan)」為題進行簡報。簡報內容包括日本勞動市場情勢分析、公共職業安定所 (public employment service office, PESO) 簡介、特殊之就業服務內容，以及日本對於就業服務改進所做的努力 (參見附錄四)。Yoshida 先生指出，日本非典型僱用勞工人數愈來愈多，非自願的非典型僱用者以 25 至 34 歲所占比率最高 (28.4%)。在公共就業服務方面，日本主要是由厚生勞動省下設之 47 處地方勞動局(Local Labor Bureau)負責，地方勞動局下再分設 PESO(目前計 544 所)提供就業輔導、就業保險及就業法規等整合性服務，目前每天約有 17 萬人接受 PESO 服務。PESO 除了提供一般就業服務外，部分 PESO 亦提供特殊服務；目前已有 168 所針對求職婦女提供托育機構等相關資訊、57 所針對畢業新鮮人提供一對一個別支援性服務，此外，亦針對領取福利救濟金者提供就業服務。近年來，PESO 就改善服務所作的努力包括設置意見箱或意見調查、就業後之定期評估、舉辦全國 PESO 競賽等活動。

墨西哥代表 MarioEspinosa 先生亦針對就業安全議題進行簡報。他提到雖然墨西哥憲法保障人民應享有健康保險、社會安全、教育及退休，但事實上，僅 45%之墨西哥人民為政府登記有享有上述服務者，20%之民眾則由雇主或私人企業提供相關服務，而有 35%之民眾完全沒有得到任何健康、教育、退休或其他相關協助；他認為此問題並非是因政府公部門人力不足，而是政府推動計畫之管理過程不佳之故。

獅子山代表 Mariam Kanu 女士簡報說明受內戰及伊波拉病毒等影響，約 50%的人口處於失業中，該國目前最需要的是勞動力發展訓練，她並希望爭取國際及美國派員至該國培訓人力之援助。

烏克蘭代表 IhorMykolayovychTsvilynyuk 先生則以簡報說明，自 2014 年俄羅斯派兵占領烏克蘭之克里米亞地區後，該國之經濟、政治及生活等所受之影響，烏克蘭人民對於國家安全的認知已有提升。

(五)國際文化交流展

為能擴展會員們國際視野，IAWP 自 2010 年第 97 屆起，開始進行國際文化交流展 (International Exhibits) 之活動。過去幾年，我國已陸續分享過端午節文化、中國書法及十二生肖之意涵等活動。

本屆國際文化交流活動自會議第一天 (6 月 14 日) 起至最後一天 (6 月 17 日)，由我國、拉脫維亞、日本、墨西哥、獅子山及烏克蘭等國際會員代表共同辦理，各國於開幕式開始前即已著手進行佈置，並於開幕式與開幕專題演講間之休息時，與與會代表們進行文化交流。

今年，我國代表特地以天燈為主題進行文化交流，除了展示平溪放天燈美麗的圖片，並搭配解說放天燈的習俗及意義外，亦準備約 30 份左右之 DIY 小天燈及 2 份 DIY 羊年元宵節花燈、數十份茶包、明信片及勞動部紀念徽章等紀念物，分送各會員留作紀念，現場氣氛熱絡融洽，與會代表莫不對我國相關習俗及文化留下深刻印象。

(六)綜合會議與分組工作坊

綜合會議 (General Session) 與分組工作坊 (Concurrent Workshops) 是 IAWP 年會重要的活動之一，由於與會人士大部分均來自美國各州公民營就業服務單位的從業者或退休者，因此，綜合會議與工作坊研討的議題多與勞動力發展或就業服務實務相關的各項議題；會員們可藉由這些會議瞭解美國就業服務最新資訊及最新勞動相關法令，俾提升自己未來工作能量。

今年共舉辦 4 場綜合會議及 4 次分組工作坊，分組工作坊每次又分 3 組同時進行討論，與會人員可依個人需求或興趣，自行選擇參加。鑒於大會另於 6 月 16 日下午安排參訪活動，讓國際會員代表及部分會員參與，因此，我國代表未出席當日下午舉行之分組工作坊 3 及 IAWP 工作坊綜合會議。謹摘錄我國代表出席之 3 場綜合會議及 3 場工作坊研討內容，依日程排序如下：

1.6 月 15 日上午：綜合會議 - 華盛頓特區最新資訊 (Washington Update with Lee Foley)

今年第一場綜合會議的講者，大會邀請到從事美國華盛頓特區有關勞動、人力、健康、教育及福利議題超過 30 年以上經驗的 Lee Foley 先生。Foley 先生為華盛頓特區有關立法與倡議最重要的顧問。

首先，Foley 先生與與會人士分享華府最近現況。他指出，目前在國會有 100 名女性、國會上女性的比例至少有 20%、西班牙裔有 29 個席次、女性需參與重要預算的審核、在歐巴馬總統任內通過一些對工作發展有利的重大預算，且在工作發展上有很大的成長。

除此之外，近一年來在勞動力的政策上最令人注目的重大的改變，就是美國總統歐巴馬於 2014 年 7 月 22 日簽署的勞動力創新與機會法 (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA)；該法連結教育與勞動資源，授權教育部和勞工部負責核心勞動力發展計畫，要求各州在 2016 年 2 月前提出全面且整合性的服務計畫，經費用途從青年服務移到青年支持方案，服務年齡提高至 24 歲 (在學校的暑期學生方案上限是 21 歲)。2017 年 75%預算必須用於未就學未就業青少年 (Not in Employment,

Education or Training, NEET，即尼特族），至少 20%用於職涯發展計畫。

2.6 月 15 日上午：分組工作坊 - 職業重建在勞動力創新與機會法所扮演的角色 (Vocational Rehabilitation's New Role with WIOA)

所謂職業重建 (Vocational Rehabilitation) 係指為身障者提供矯治與復健性服務的措施，以使其能充分發揮職業上的潛能。這場工作坊講者為美國教育部 (U.S. Department of Education, USDOE) 重建服務局 (Rehabilitation Services Administration, RSA) 局長 Janet LaBreck 女士，她本身因視網膜色素炎，亦為一名視障者，但她的父母總是鼓勵她對未來就業要抱著期待，並思考該如何達到就業的目標，所以她相信「明日工作就開始」(Tomorrow the real work begins!)。她指出要同時滿足雇主和身障者員工的需求，立法和訓練方案中達成競爭性整合就業 (Competitive Integrated Employment) 是相當重要的目標，過去的學徒制對身障者較不利，但藉由擴大訓練計畫和就業機會可改善此情形。基於現代科技與電腦的發展，在製造業中需求新的工作技巧和方法，可在身障者的訓練方案需提供新技巧的訓練。

美國重建服務局的職業重建方案只服務符合要求的身障者，這些訓練方案使參與者成為勞工，且重建服務局也確保在過程中每個參與者都能得到幫助。這樣的教育方案是全國第二大的方案，僅次於培爾助學金 (PELL Grants)。就業前的轉銜服務 (transition services) 也很重要，它可以幫助雇主和訓練對象做出明確的選擇。訓練對象在完成訓練進入工作後，應該可以在工作中得到正面的成效。而其他支持性的服務也是必要的，像是托兒照顧。最後，培養新的工作人才相當重要，隨著退休者離開職場，需要有新世代的勞動者進入職場，使工作得延續。

3.6 月 15 日下午：綜合會議 - 勞動力創新機會法實施專題 (WIOA Implementation Panel)

延續上午的討論，本場會議大會另邀請美國勞工部 (U.S. Department of Labor, USDOL) 就業及訓練局 (Employment & Training Administration, ETA) 位於亞特蘭大區的區長 Les Range 先生，與上午 2 場講者 - Foley 先及 LaBreck 女士，針對勞動力創新與機會法一起為大家作進一步說明。

首先，由 Foley 先生說明，WIOA 取代最初在 1998 年通過的勞動力投資法 (Workforce Investment Act, WIA)，在經過 11 年後才獲得批准，改善現有的美國勞動力發展計畫並促進其現代化。透過該法調整聯邦投資額，使接受撥款的州級人力資源機構達成以下目標：勾稽勞動力與教育資料，

完善各州個人資訊縱向資料庫；提高統計品質和資料廣度；分析教育及勞動力培訓成果，幫助勞動者選擇合適的教育及培訓項目。

Range 先生則透過 Workforce³One 網站及創新及機會網站 (Innovation and Opportunity Network, ION)²，分享可供公共大眾及勞動力服務系統工作人員使用的資源。

最後，LaBreck 女士強調，就服體系的工作人員通常需要在大眾習慣接觸訊息的管道中，提供他們所需的資訊，以支持他們做未來及職涯目標。她也分享自身的故事，以前曾有個職涯諮商師對她說，因為她的雙親都沒有能力進入高等教育，所以她也不可能 / 不適合念高等教育。若是當時她聽從了那位諮商師的話，現在她就不可能在這裡。但是當時她直接請他離開。這說明了訊息多元化及流通，對支持個人職涯決定的重要性。

4.6 月 16 日上午：綜合會議 - 人力最新資訊：2015 年雇主所需人才 (Manpower Update: What Employers Need in 2015)

本次綜合會議講者為美國萬寶華公司(Manpower 經理 SheliaDurham 女士，萬寶華公司為人才派遣產業的先驅，以人才招聘、培訓、供應聞名全球。Durham 女士依據該公司最新的人力調查結果，向與會者報告 2015 年雇主所需人才。

依據萬寶華最新報告，Durham 女士說明 2015 年約有三分之一的雇主面臨招募困難，是近 5 年最少者，顯示招募困難度已減緩。目前仍有招募困難之職缺包括：技術工人、駕駛、教師、銷售代表、管理專業人員等，主要原因是缺乏應徵者，她希望這些資訊能提供與會的就業服務相關人員，在提供民眾服務時作為參考依據。

5.6 月 16 日下午：分組工作坊 - 失業保險圓桌論壇 (Unemployment Insurance)

本次圓桌論壇主持人為肯塔基州 (Kentucky) 教育與勞動力發展機構 Mary Rogers 女士，與各州就服機構第一線工作人員討論有關失業保險與工作分享計畫。在美國，當公司營運受到明顯影響時，可以透過暫時勞工減少工時的方式減發工資，同時領取失業給付維持勞工生活，同時兼顧勞工工作及雇主成本。此外，美國勞資之間常設有補充失業給付制度，其為

² Workforce³One 網站網址為：www.workforce3one.org；創新及機會網站網址為：<https://wioa.workforce3one.org/>。

由僱主發給勞工之失業給付，其金額有與各州之失業保險之週給付加起來，而使勞工收入與以前每週可領之工資金額相等或接近者，亦有勞工所任職的企業所建立之補充性失業給付制度，為僱主之工作，而其已累積足夠的工作年資，於其州失業給付用完後，以其補充性失業給付而延長支給之。

美國各州都訂有部分失業給付之制度，但支給方式不同，康乃迪克州 (Connecticut)、愛德華州 (Idaho) 以及波多黎各州 (Puerto Rico) 之規定較為寬鬆。各州多是以申領人完全失業之全部週數給付金額，而支付其減去減少工作後所賺之工資之額度之部份。

6.6月17日上午：分組工作坊 - 從多元到包容(From Diversity to Inclusion)

從多元到融合是一個發人省思的事，在工作坊中將學習從不同的觀點認識這事。主持人 Indigo Triplett 先生在開場時，提出下列的觀點：多元是既存的，而融合擇需要努力爭取，只要對多元有足夠的了解，就能促進融合。這是個人性的任務，無法去改變其他人。達到融合最有效的方法是讓個人的行為有最小的排他性，換句話說，做自己能做的，它可能使個人在相同的受僱情境中有不同的結果。增強多元化和融合的關鍵是自我管理，這包括自我意識、自知之明和自我接納，做到這些面向將創造一個融合的環境，它不在是公司的責任，而是自己需要做些什麼。

最後，Triplett 先生以熟練、青年及中壯年三個不同的勞動力分組討論，結果是每個世代都很重要，熟練的可以引領青年、中壯年並將此傳承。

(七)閉幕專題演講

閉幕專題演講為閉幕式當日 (6 月 17 日) 上午第一個會議，IAWP 邀請 Careers in Transition 公司創辦人及執行長 Indigo Triplett 博士演講，讓大家能深思自己的能力，協助大家認識自己。

Careers in Transition 公司是一家成功的人力資源顧問公司；從聯邦政府至財富月刊 (Fortune) 500 大企業，Careers in Transition 公司協助組織吸引人才、發揮員工才能並留住優秀人才。Triplett 博士於 1995 年成立 Careers in Transition 之初，原本僅為一個獨立的顧問，但馬上便於 1997 年成功發展成一家股份有限公司。多數顧問公司起起落落，但她所領導的顧問公司卻持續茁壯成長。2012 年，這家公司榮獲美國企業雜誌 (Inc. Magazine) 評選為為全美成長最快的前 500 大公司之一，位居第 239 名。

在演講中，Triplett 博士提到她兩本暢銷書的內容，一本是「依照潛規則玩遊戲 - 從中階人力到高階人力 (Playing by the Unwritten Rules: Moving from

the Middle to the Top)」，另一本是「依照潛規則玩遊戲 2 - 從工作防禦到職涯進攻 (Playing by the Unwritten Rules II: From a Job Defense to a Career Offense)」。她指出，大家都知道任何環境都有所謂的潛規則存在，但還是有很多人因不知道有潛規則，或不在乎這些潛規則而丟掉工作，經驗老道的員工知道如何玩此遊戲，遵循潛規則而存活於現今多變的時代。

Triplett 博士進一步提到，若以我們常看見的常態分配鐘型曲線為例，領導者是最右邊的 10%，忽略最左邊的 10%，剩下中間的 80%的人就必須遵循潛規則玩遊戲，以成為最右邊的 10%。最後，Triplett 博士提醒大家，無論如何遵循潛規則玩遊戲，最重要的還是要玩得正當與正直。

(八)理事會議與業務會議

IAWP 目前共設立 13 個區會 (District)，協調辦理各區會間與總會之相關事宜，我國為第 11 區會，由勞動部駐美秘書擔任區會理事，參與協會相關業務，透過履行理事義務維繫與協會的良好互動。本次會議共召開 2 次理事會議 (Board Meeting)及 1 次業務會議(Business Meeting)，摘述會議重點如下：

1.第一次理事會議 (6 月 14 日)

第一次理事會議於開幕式之前召開，由 IAWP 現任理事長 Fryer 先生及夫人邀請國際會員及大會重要幹部出席。會中主席向遠道而來的國際會員表示歡迎，再由各國代表一一自我介紹，以增進大會主席及重要幹部對各國代表的瞭解。

2.業務會議 (6 月 17 日)

業務會議於閉幕式之前召開，此會議主要在表決 2018 年會議舉辦地點及改選 IAWP 主要幹部。

首先，由愛荷華州的狄蒙市 (Des Moines, Iowa) 代表與俄亥俄州的辛辛那提市 (Cincinnati, Ohio) 代表，針對 2018 年會議舉辦地點簡報說明相關之規劃後，與會代表針對停車、交通及房間舒適性等問題進行提問，最後大家投票決定 2018 年會議將於俄亥俄州的辛辛那提市舉辦。

接下來進行 IAWP 主要幹部之改選，投票結果計 146 張選票，2015-16 年新任主要幹部如下：

- 理事長 - 加州的 James Thomas 先生 (本屆候任理事長)
- 候任理事長 - 伊利諾州的 Terri Pasternik 女士當選 (得票 138 張)
- 副理事長 - 華盛頓州的 Cheryl Brown 女士 (得票 105 張)

- 秘書 / 財務長 - 奧勒岡州的 Grant Axtell 先生續任 (得票 138 張)

最後，由 Fryer 理事長報告年度管理報告(annual stewardship report)，他並感謝各位幹部及理事會過去一年的辛勞工作。

3.第二次理事會議 (6 月 18 日)

第 2 次理事會議安排於閉幕式之次日，由新任理事長 Thomas 先生主持。首先，由財務長口頭報告目前 IAWP 的結餘概況，再由 Thomas 先生報告他希望能於未來一年進行的工作項目，包括更新網站以及專業人力發展計畫 (Workforce Professional Development Program, WPDP) 與專才認證計畫 (Certified Workforce Specialist Program, CWS Program) 之資格認證，他鼓勵每位理事成員都能於下次理事會召開前，註冊完成 WPDP；Thomas 先生並強調大家應該專注於會員的成長並吸引年輕會員加入；他也希望能尋求贊助，以協助獅子山共和國設立訓練中心。

(九)閉幕式

閉幕儀式於 6 月 17 日舉行，本屆理事長 Fryer 先生除感謝每位與會人員的參與外，特別對主辦這次年會的喬治亞州勞動部工作同仁辛勞付出及精心安排表示高度肯定。明年 IAWP 年度教育研討會將於 2016 年 6 月 26 日至 29 日舉行，地點為紐約州水牛城 (Buffalo, NY)。

閉幕式當晚，大會安排惜別舞會，會場布場相當華麗，會員代表亦穿著正式晚宴小禮服與會。在舞會開始前，新任理事長 Thomas 先生協同副主席及相關幹部進行宣誓，象徵正式交接與傳承；Thomas 先生並再度歡迎大家繼續參加明年第 103 屆 IAWP 教育研討會。

三、參訪活動

參訪活動於 6 月 16 日下午舉辦，大會安排國際代表 (烏克蘭、拉脫維亞、獅子山、臺灣和日本) 及部分州代表參訪薩凡納市當地的就業服務單位，該單位為綜合性、單一窗口的服務模式 (One Stop service)，其空間配置相當注重隱私性，求職者登錄個人資料電腦區及等候區分在大廳的兩側，避免彼此干擾；位於櫃檯後方為諮商區，區隔成多個具有隱密性的諮商空間，求職者在此與職業諮商師一對一面談。另單位內部同時設置多間會議室可供教育訓練使用。

本次參訪行程中，各州代表對於協助青年的措施表達高度興趣。該單位說明它們對 14 歲至 21 歲之青年提供教育與訓練方案，只要青年符合以下資格即可接受該方案之服務：美國公民或經過移民及歸化局 (Immigration and

Naturalization Service)認可之非公民、低收入戶、單一或多重認同障礙者。因為未完成高中教育或取得普通教育發展證書(General Education Development tests)者，在求職上能得到的工作機會十分有限，加上其工作技能無法符合 21 世紀勞動力市場需求，所以上開方案主要是透過連結教育與職業學習，使青年獲得高等教育及受僱機會，積極降低潛在貧窮。方案提供的服務如下：

- 教育方面：可以完成高中學業的學習技巧訓練及指導、替代性校園服務；
- 就業方面：職涯師徒制、累積工作經驗(有新 / 無薪，後者如實習或職場影子計畫等)、職場技巧訓練、領導力培訓、職涯諮詢服務等。

對於未完成中學教育的青年，則辦理青年營造方案(YouthBuild Savannah)，這是全面性的青年與社區發展計劃，在該方案中青年必須持續參與 9 個月，接受 GED 指導、營造技巧訓練、領導力培訓、社區參與等，並利用所學技巧建造合宜住屋，改善社區居住品質。青年可以透過工作獲得最低薪資，若表現良好，亦有調薪的機會。

最後，薩凡納市就業服務單位介紹青年議會 (Youth Council)，該議會組成成員有社區領袖、服務機構人員、官方公共住宅代表、青年教育與訓練的團體代表、家長等，組成相當多元化。透過青年議會運作，監督由就業服務單位提出，沿岸勞動力投資董事會 (CoastalWorkforce Investment Board) 批准的青年服務合約，以及後續執行進度。

四、心得與建議

(一) 此次會議，我國代表除了受到 IAWP 幹部及美國各州代表熱情的歡迎與互動外；喬治亞州勞工廳 Mark Butler 廳長並特別於開幕式時，提及他 2 年前訪臺的良好經驗與深刻印象，並對我國代表致予謝意；另外，理事代表們亦感謝我國歷任勞動部駐美秘書在 IAWP 的積極參與，處處皆顯示與會代表們對我國之尊重與重視，以及我國駐外人員成功建立夥伴關係之成果。

(二) 由於綜合會議及工作坊研討議題與實務緊密連結，參與此次會議，除了可與美國各州代表一同研習美國最新勞動資訊及相關議題之外，透過與國外專業人員共同分享工作心得，亦可增進參與同仁之國際交流經驗，對於我國未來在擬定或推動相關政策，應有相當助益。此外，藉由國際論壇專題報告及國際文化交流展之活動，亦可宣揚我國文化及觀光資訊。因此，為維繫我國與 IAWP 長期以來的友好關係，建議未來除持續遴派勞動政策工作

相關同仁出席該會議外，亦可邀請 IAWP 重要成員來臺參訪，深化雙方聯繫，俾進一步拓展與美國勞政單位之交流與學習機會。

- (三) 今年會議中，大會特別召開多次綜合會議與分組工作坊，邀請多位重量級人士詳細解說勞動力創新與機會法 (WIOA) 的內容，讓與會代表對此方案能有更深入的瞭解。此方案連結教育與勞動資源，授權教育部和勞工部負責核心勞動力發展計畫，提升美國人力資本。在臺灣，我國經濟部、勞動部與教育部自 2013 年 3 月起亦召開跨部會小組會議，共同協商產學落差相關議題，包括：對應產業人力需求之系科調整規劃、建立產學合作人才培育機制、產學落差相關產業之人才培訓需求資源，以及培育、訓練與實施相關計畫與補助等議題，今年此跨部會小組會議已邁入第 3 年，已建立跨部會合作機制，共同提升我國人力資本。
- (四) 本次會議，大會安排國際代表與部分州代表參訪薩凡納市的就業服務單位，該單位為積極降低潛在貧窮、拓展青年求職機會，連結學校與職業學習，使青年在接受各項訓練的同時，亦能取得工作技能並適應職場環境。該單位並介紹監督青年服務計畫執行的青年議會 (Youth Council)，其成員組成除了政府代表，還有家長、社區等，對象多元化，透過包含不同利害團體，使青年教育與訓練計畫更加完善。我國勞動部亦辦理促進青年就業相關措施，例如：產學訓合作訓練、青年就業讚計畫、促進青年就業方案、設立「創客基地」等，並推動 3C 鑄造計畫，補助鑄造業改善工作環境，有利於吸引年輕人投入製造業。如能在相關措施的監督機制中借鏡美國青年議會的方式，因地制宜，則在青年訓練計畫上將有助益。
- (五) 在提升就業媒合成功率，以解決民眾失業及雇主缺工所面臨之問題，各州或地方就業服務工作人員實為一重要推手；惟在長期持續服務民眾的同時，難免會因缺乏對新法案的瞭解或遭遇一些不好的經驗，影響他們未來提供的服務品質。有鑒於此，IAWP 成立此協會之目的之一，即是讓來自於不同州的會員們，能在此會議中分享彼此工作心得、交換各州就業服務相關措施的具體策略及做法，並安排心靈成長性質之相關演說、頒發服務性相關獎項，以激勵美國從事就業服務相關業務人員。我國就業服務處或服務台亦遍布全省各地，在提供民眾求職、求才等服務的同時，若亦能參考 IAWP 作法，每年於不同縣市舉辦相關年會，提供各縣市就業服務從業人員一個觀摩、交流與學習的機會，並加強中央與地方政府推動相關政策或法案之連結，對這些在第一線服務的就業服務從業人員，或政府在未來推動相關勞動法案，均會有相當助益。

五、附錄

(一)會議行程一覽表

2015 IAWP Conference Schedule At-A-Glance	
Saturday, June 13, 2015	
12:00p-4:30p	Leadership Training
12:00p-5:00p	Registration
6:00p-6:30p	Moderators Meeting
7:00p-11:00p	Early Bird Networking
Sunday, June 14, 2015	
8:30a-11:00a	2014-2015 Board Meeting
1:00p-3:30p	Opening Ceremonies and Keynote: Michael L. Thurmond
3:45p-5:00p	International Panel
5:00p-5:30p	The Daily Wrap
5:30p-6:00p	International Exhibits
Monday, June 15, 2015	
8:30a-10:00a	Welcome and General Session: Washington Update with Lee Foley
10:15a-11:30a	Concurrent Workshops
10:15a-1:00p	Retiree Brunch
11:30a-1:00p	Lunch on Your Own
1:00p-1:45p	IAWP Speed Sessions
2:00p-4:00p	General Session: WIOA Implementation Panel
4:00p-4:30p	The Daily Wrap
5:15p-6:00p	District Meetings
7:00p-11:00p	Savannah Night
Tuesday, June 16, 2015	
8:30a-10:00a	Welcome and General Session: Manpower Update
10:30a-12:30p	Awards Brunch
12:45p-2:00p	Concurrent Workshops
2:15p-3:30p	Concurrent Workshops
3:45p-4:30p	IAWP Workshop General Session
4:30p-5:00p	The Daily Wrap
5:00p-5:15p	International Exhibits
8:00p-11:00p	Buffalo 2016
Wednesday, June 17, 2015	
8:30a-9:45a	Welcome and Closing Keynote: Dr. Indigo Triplett
10:00a-11:15a	Concurrent Workshops
11:15a-1:00p	Lunch On Your Own
1:00p-2:30p	Business Meeting
2:30p-3:00p	Buffalo, NY Invitational Break
3:00p-4:00p	Closing Ceremonies
7:00p-11:00p	Banquet and Ball
Thursday, June 18, 2015	

(二)國際論壇簡報資料 - 我國

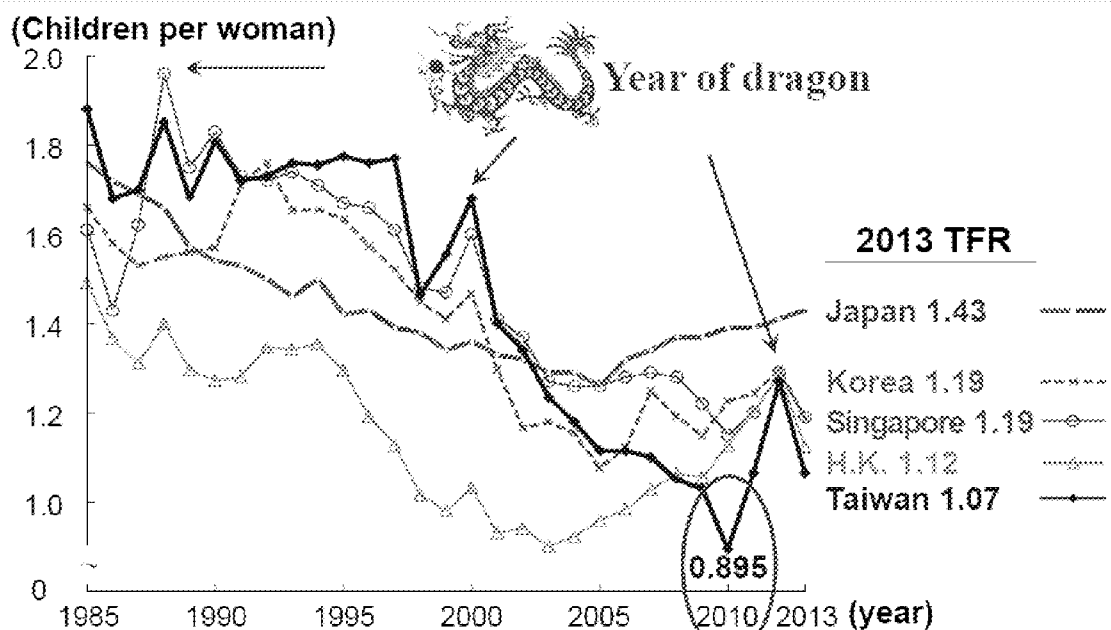


Contents

- ❖ Demographic Trends
- ❖ Implications for the Labor Market
- ❖ Strategies
- ❖ Conclusion

2

Trends in Total Fertility Rates



Sources: Taiwan - "Statistical Yearbook of Interior", Japan - National Institute of Population and Social Security Research, Korea - National Statistical Office, Singapore - Singapore Department of Statistics, H.K. - Census and Statistics Department.

3

Taiwan's Birth Rate Lowest Recorded in History

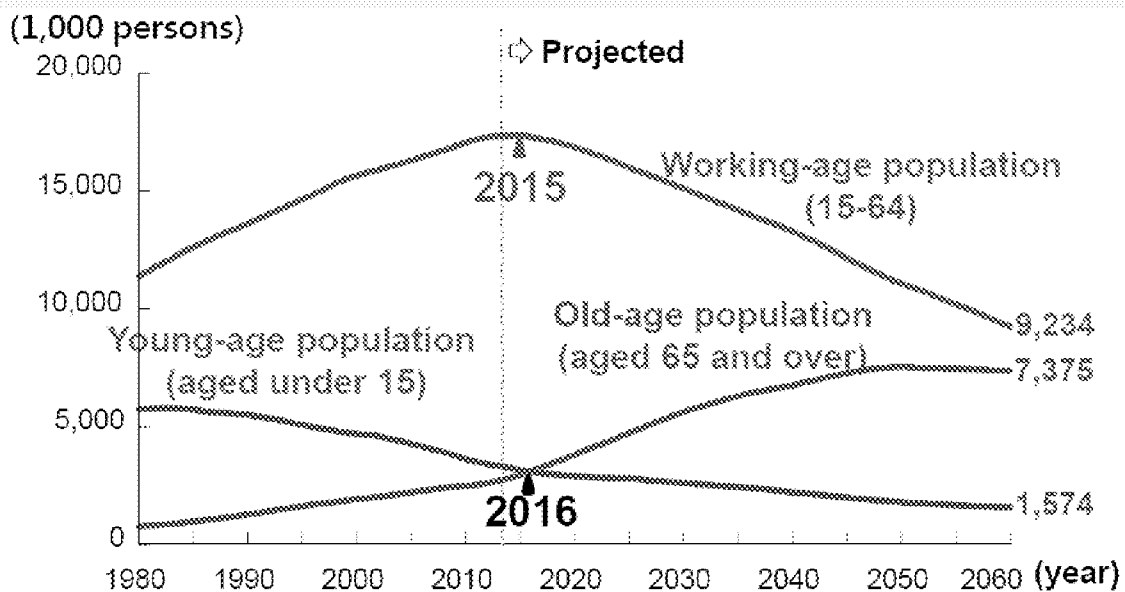
January 27, 2011 | By Wilson Center Staff



Excerpted from the original article, by Carl Haub, on the Population Reference Bureau's [Behind the Numbers blog](#):

4

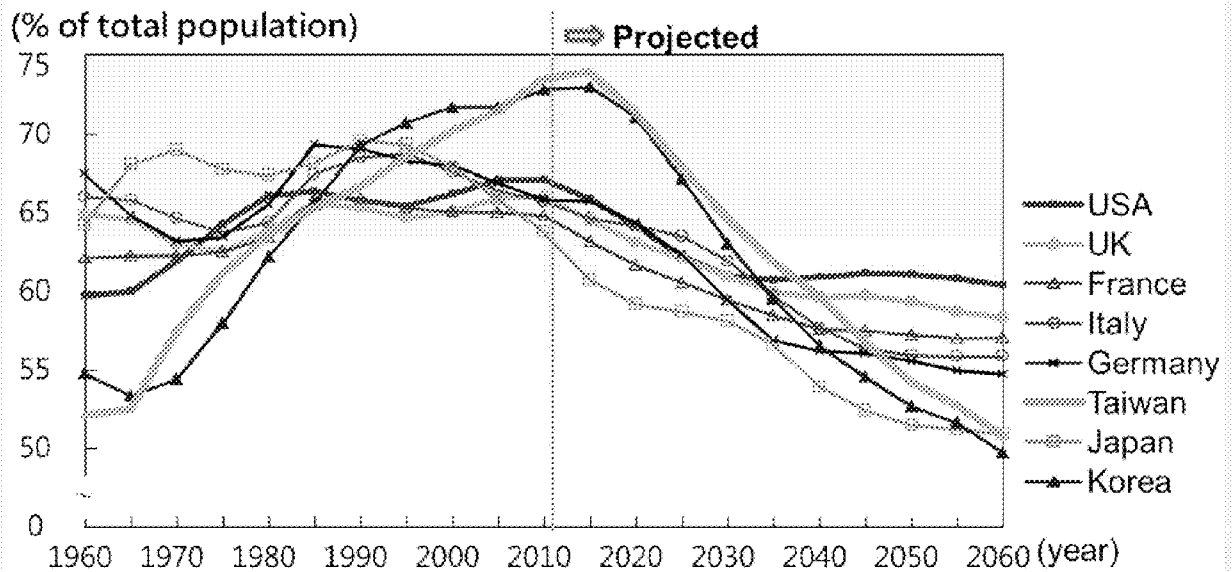
Trends in Population by Major Age Groups



Note: This graph shows the results of medium-variant projections.
Source: National Development Council (2014), "Population Projections for R.O.C. (Taiwan) 2014~2060"

5

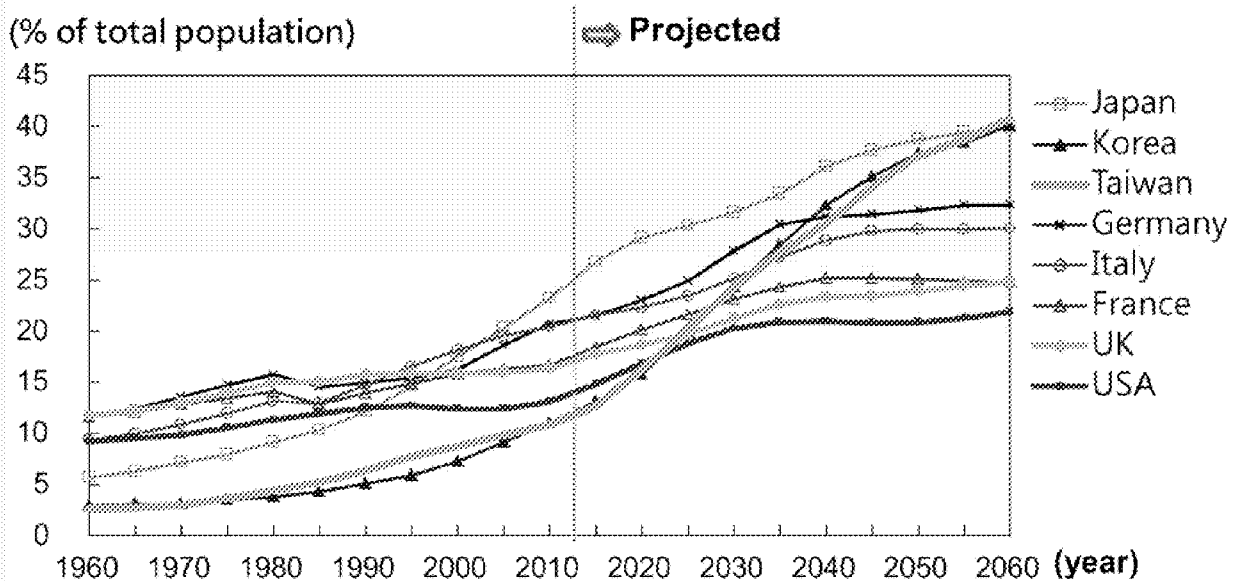
Trends in the Share of Working-age Population



Sources: Taiwan – National Development Council. Japan - National Institute of Population and Social Security Research. Korea - National Statistical Office. USA - US Census Bureau. UK, France, Germany, and Italy - Eurostat.

6

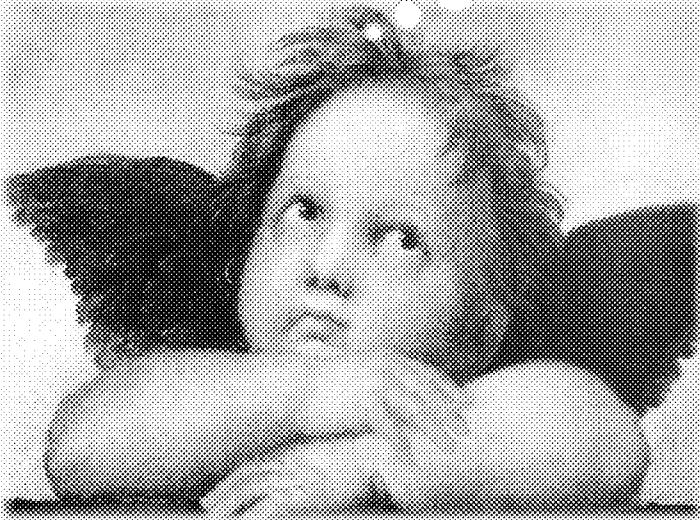
Trends in the Share of Old-age Population



Sources: Taiwan – National Development Council. Japan - National Institute of Population and Social Security Research. Korea - National Statistical Office. USA - US Census Bureau. UK, France, Germany, and Italy - Eurostat.

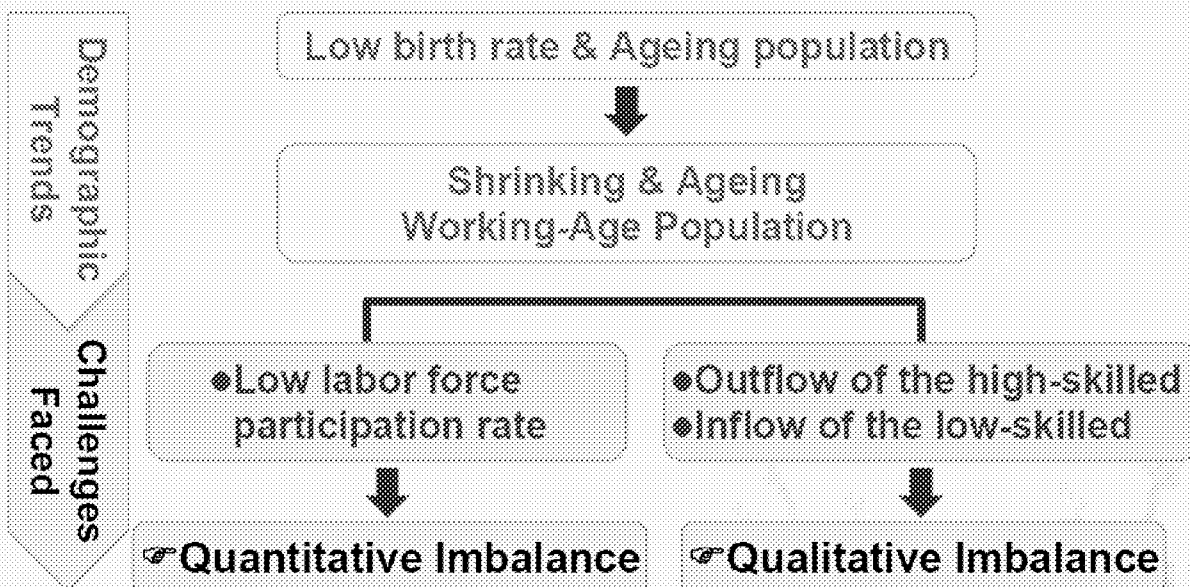
7

Implications for the Labor Market?



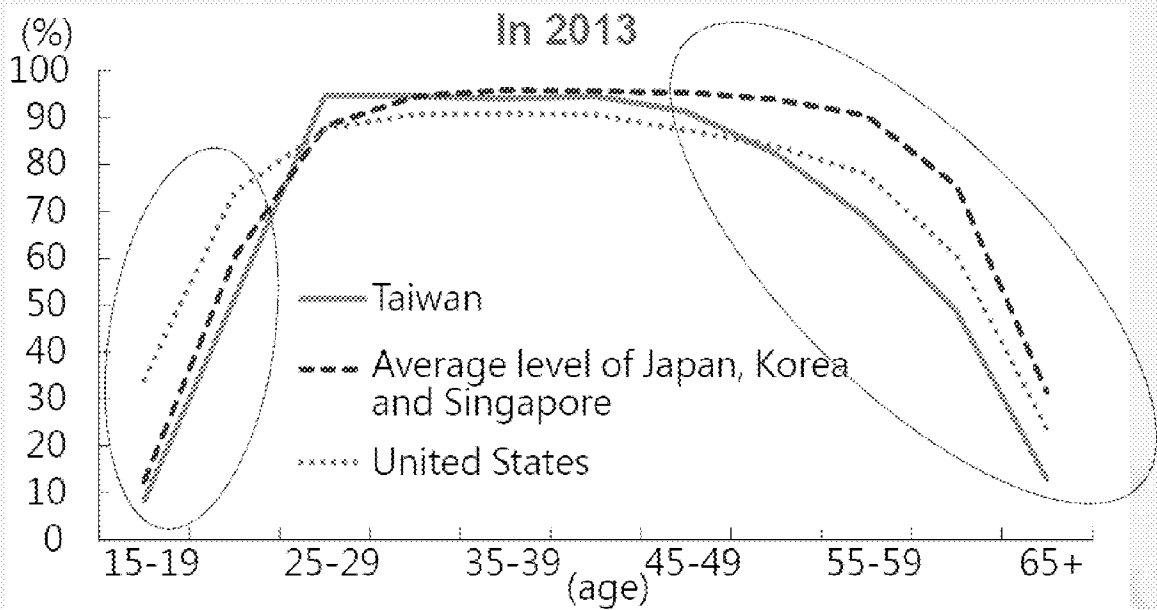
6

Current Issues



9

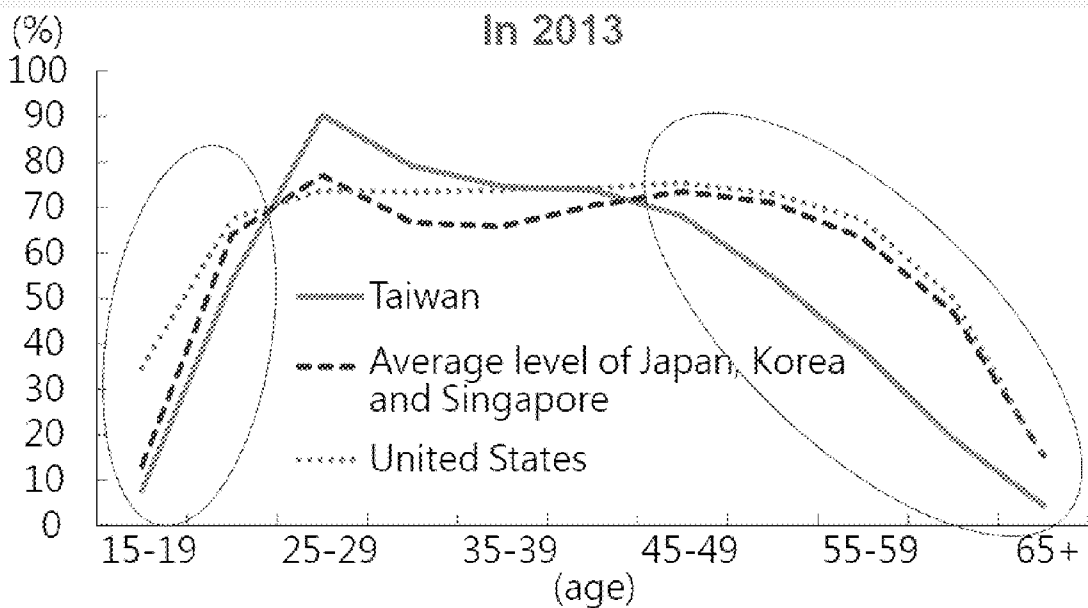
Male Labor Force Participation Rate



Sources: Taiwan - "Yearbook of Manpower Survey Statistics". Japan - Labor force Survey. Korea - Statistics Database (<http://kosis.kr/eng/>). Singapore - Labor Force in Singapore 2013.

10

Female Labor Force Participation Rate



Sources: Taiwan - "Yearbook of Manpower Survey Statistics". Japan - Labor force Survey. Korea - Statistics Database (<http://kosis.kr/eng/>). Singapore - Labor Force in Singapore 2013.

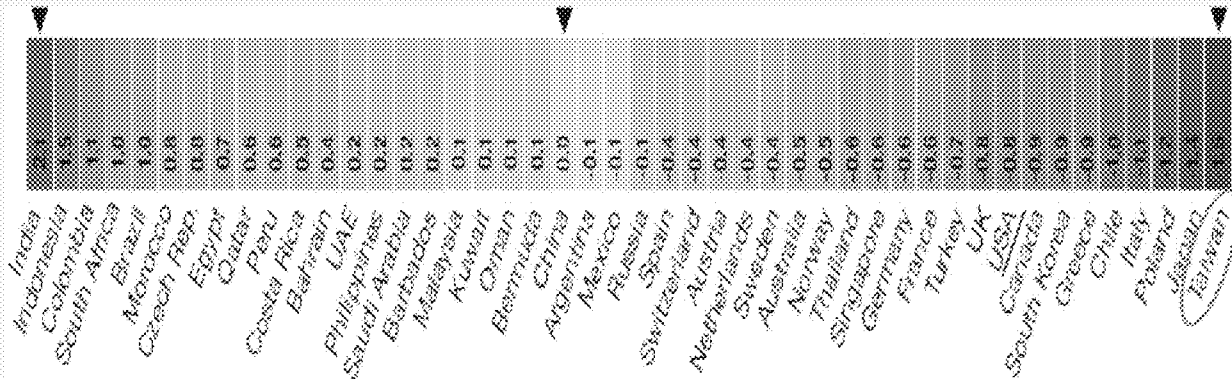
11

The Mismatch between Supply and Demand for Talent in 2021

Strongest trend talent surplus

Demand and supply for talent in balance

Strongest trend talent deficit



Note: 1. Numbers report the average annual % change of the deficit/surplus.

2. The results are produced by a global survey of 352 human resource executives and in-depth interviews with leading multinational firms, as well as an extensive economic modelling exercise of 46 countries and 21 industry sectors.

Source: Oxford Economics (2012), Global Talent 2021.



Strategy

Quantitative Imbalance

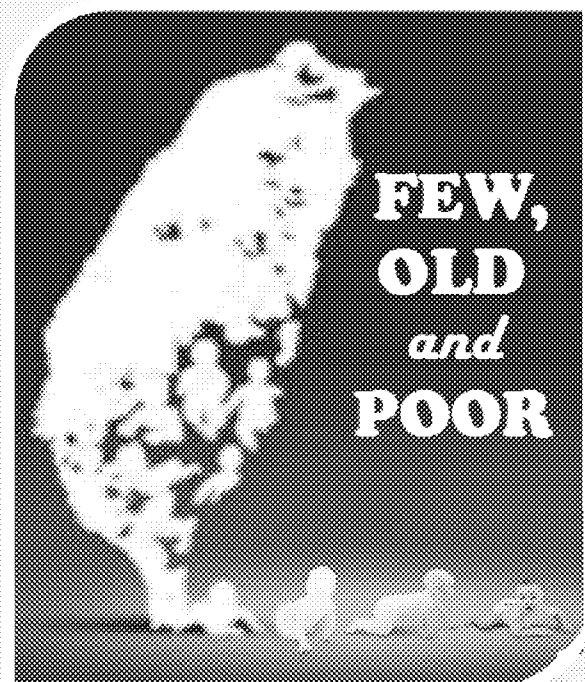
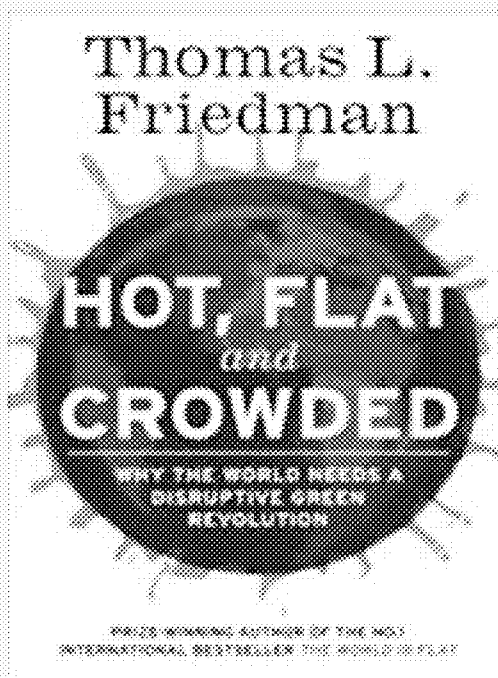
- ❖ Boost labor force participation
 - Promote multiple employment for youth
 - Boost middle-aged and elderly labor participation

Qualitative Imbalance

- ❖ Cultivate, retain and attract talent
 - Attract young international talent
 - Strengthen recruiting and retaining talent
 - Replenish blue-collar skilled-workers

14

Conclusion





15



Thank You

謝謝

[Xie Xie]



Appendix

Promote multiple employment for youth

Strengthen career development

- Career development education for Elementary and junior high school
- Skills education for junior high school
- Occupation try out for student below senior high level school education
- 2-years junior colleges admit graduates 5 years of vocational high schools
- Assist college students to career exploration

Shorten the gap between education & employment

- Cooperative education for senior vocational school
- Increase practical ability of teachers and students
- Industry-school cooperation courses
- Youth Entrepreneurship Program
- Reform of higher education system
- Inclusion of the employment rate of graduates in evaluation
- Integration of certification and ability

Integrate the resources of all quarters

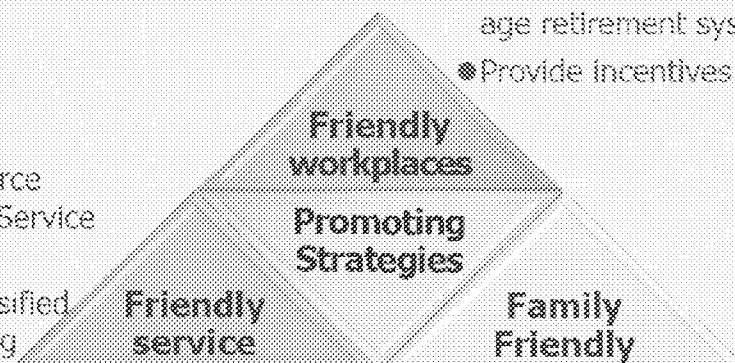
- Joint government effort (inter-departmental group meeting platform)
- Universities and association exchange platform

18

Boost middle-aged and elderly labor participation

- ◆ Increase work time flexibility
- ◆ Eliminate age discrimination
- ◆ formulate deferred and appropriate age retirement systems
- ◆ Provide incentives for job redesign

- ◆ Senior Workforce Development Service Center
- ◆ Promote diversified on-job training
- ◆ Provide employment promotion measures



- ◆ Provide universal childcare
- ◆ Provide complete care resources (for middle and elderly-age women workforce)

19

Attract young international talent

Strengthen the mechanism for attracting outstanding overseas students to Taiwan

- Increase the opportunity for outstanding youth from around the world to come to Taiwan
 - Open up channels for university lecturers /officers from countries that are potential sources of students to come to Taiwan.
 - Outstanding youth from overseas come to Taiwan to study.
 - Strengthen the model of cooperation with the main student source countries
 - Export of the Chinese language education industry.
- Build a friendly study environment for overseas students

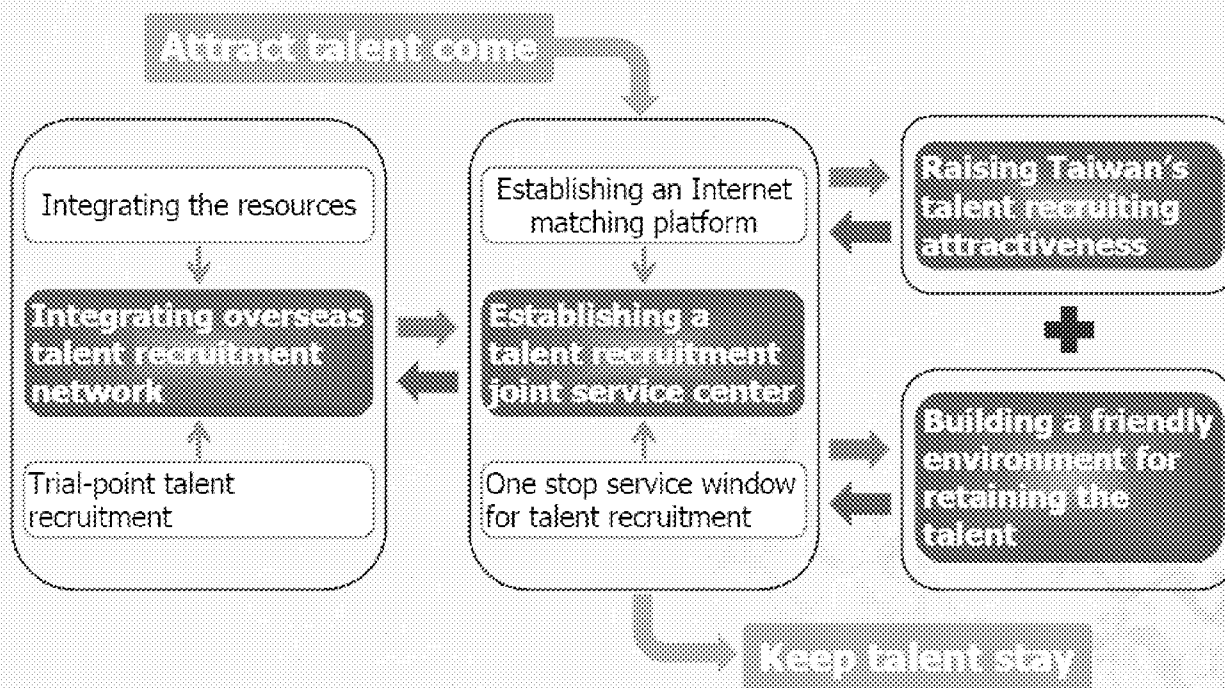
Strengthen the action plan for outstanding overseas students to work in Taiwan

- Implement a point-and-quota-based mechanism
 - The rated items include: degree, work experience, salary, professional skills, language ability, overseas living experience, degree of support for government policy.
 - 2000 people for first year.

Attract young overseas entrepreneurs to Taiwan

- Relax recruitment restrictions for innovative startups
- Plan to issue a start-up visa

Strengthen recruiting and retaining talent



Replenish blue-collar skilled-workers

The shortage of intermediate skilled labor in relatively tough industries resulting from the work attitude change of Taiwanese people.

Taiwan cannot fully meet its skilled labor needs from the domestic labor force.

Starting from February 2015, it is estimated that around 1300 foreign workers will reach the 12 year limit for length of time working in Taiwan.

Ageing society and low fertility

Plan to replenish of foreign skilled workers

Foreign workers have been separated from their families for 12 years and given a substantial part of their working life to Taiwan. From the perspective of human rights, they should be given the choice of residency or immigrating to Taiwan.

Planning
directions

- Formulate amendments to the Employment Service Act, increasing the legal length of time for foreign technicians working in Taiwan from 12 years to 15.
- Supplement intermediate skilled manpower: with reference to Singapore's S Pass, discussing amending the law to fill in the labor force shortfall, using a point-and-quota-based mechanism, giving special work permit to workers of the kind needed in Taiwan, who have worked for a certain number of years in Taiwan and meet qualifying requirements.

(三)國際論壇簡報資料 - 拉脫維亞



102nd IAWP International Educational Conference
Collaborating for Innovative Solutions in the 21st Century
International Panel
What is your role in the 21st century?

Savannah, Georgia, USA, June 14, 2015



General information about Latvia

Founded on November 18, 1918
Regained independence on August 21, 1991
Total Area: 64,589 km²
Population: 2 001 468
Official language: Latvian
Capital city: Rīga
Regions and counties:

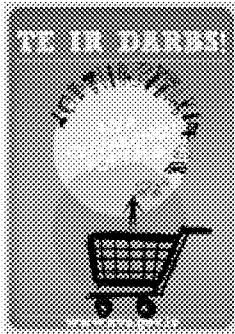
- 4 cultural and historic regions: Kurzeme; Zemgale; Vidzeme and Latgale
- 110 counties; 9 republican cities





Facts about the State Employment Agency of the Republic of Latvia

- State administration institution under the supervision of the Minister of Welfare;
- Implements the state policy in the field of unemployment reduction and supports unemployed, job seekers and persons at risk of unemployment.



Founded on April 17, 1991

28 branch offices

745 staff positions, 537 of those in branch offices

160 unemployed per one branch office employee

Average % ratio of return to job – 65 %

3

Entry into employment after ALMMs

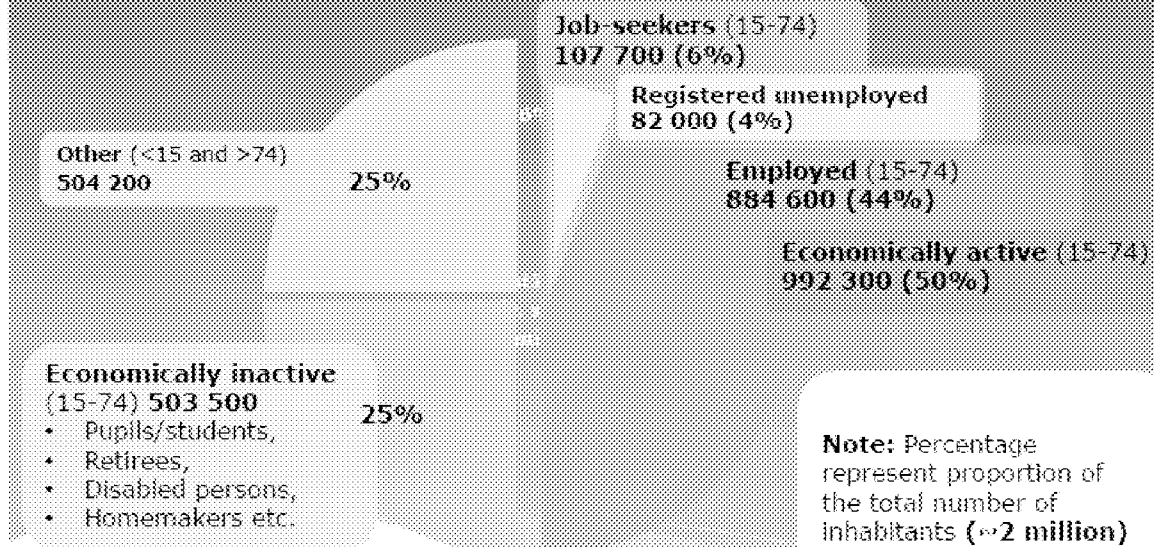
(Participated during the accounting period and entered into employment within 6 months after completion)

Service	2011	2012	2013	2014*
Services for unemployed representing disadvantaged groups	83%	84%	86%	88%
Professional education, reskilling or raising qualification	36%	33%	37%	42%
Non-formal education (languages, IT and driving courses)	27%	25%	27%	32%

*Completed participation Oct., 2013. through Sept., 2014 and entered into employment within 6 months after completion (until March 31, 2015.)

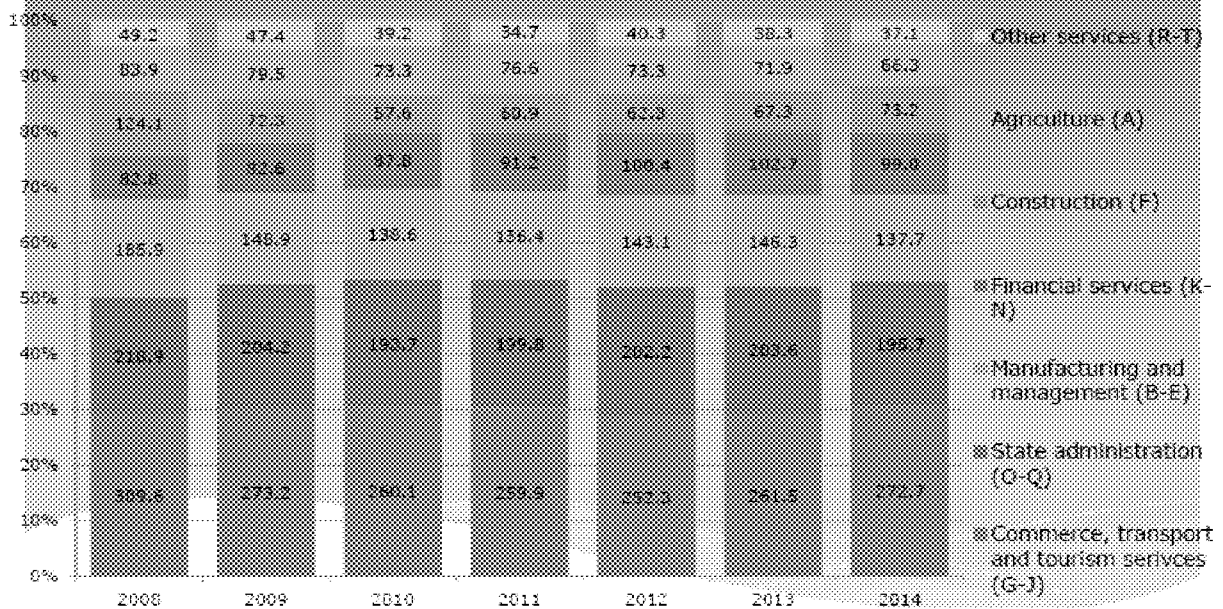
4

Employment in Latvia



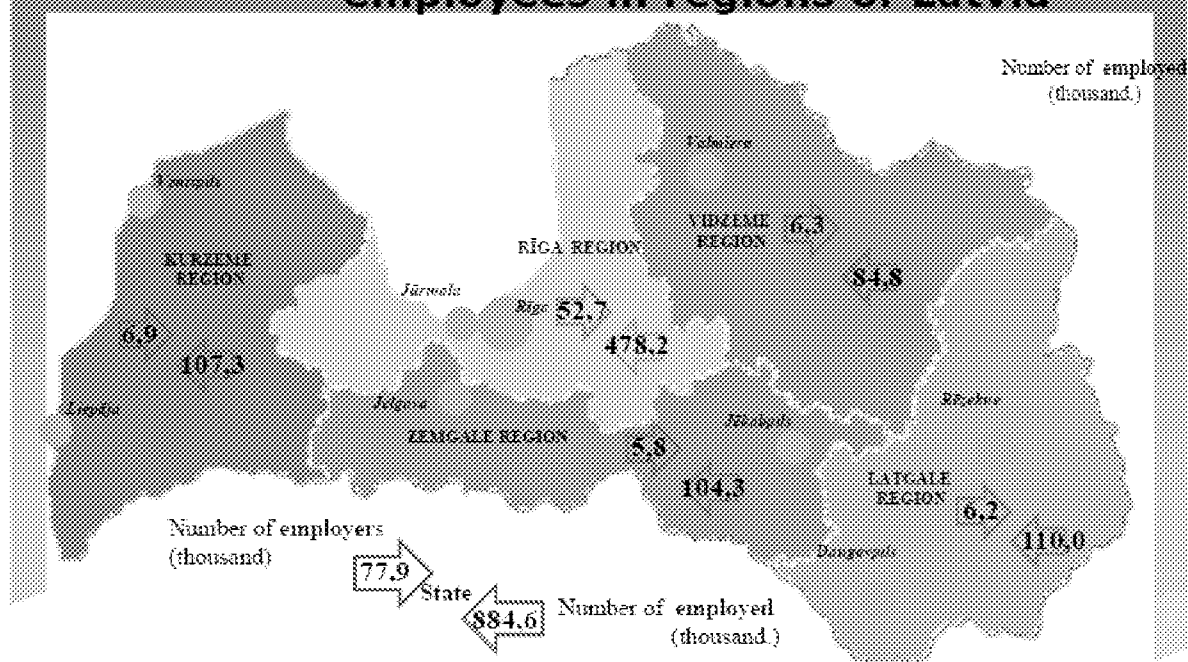
Data source: CSB; SE1

Number of employed, grouped by industry



Data source: CSB

Number of employers and employees in regions of Latvia



Forecast on workforce shortage in Latvia

Supply will be substantially lower than demand in medium-skilled professions, such as, **plant and machine operators, skilled workers and craftsmen.**

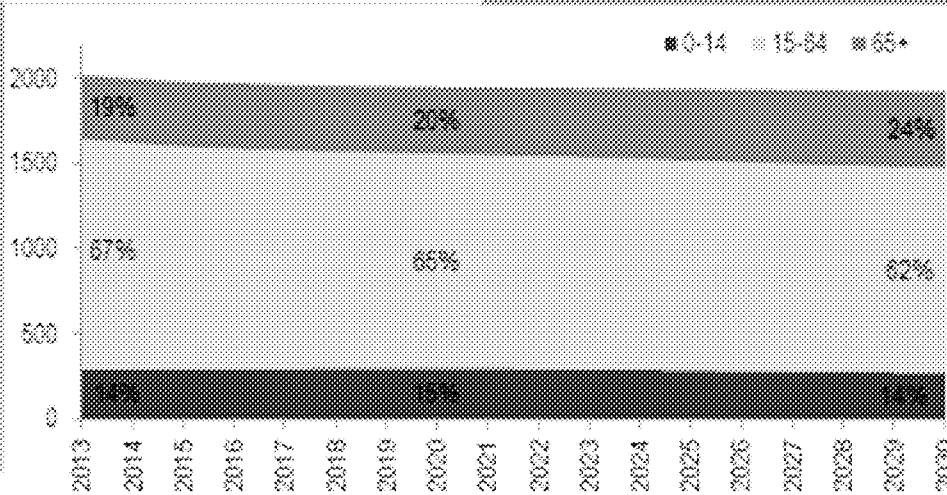
Demand will exceed supply for **skilled agriculture, forestry and fishery workers**, because these profession groups have a large proportion of aged workers and a relatively small number of newcomers from educational institutions.

Because of the lack of engineering and math students, a shortage of senior workers will be experienced in the areas of **science, engineering and information technologies.**

Source: MoE 2014 report „Report on medium and long-term labour market forecasts”

Impact of demographics on Labor Market in Latvia

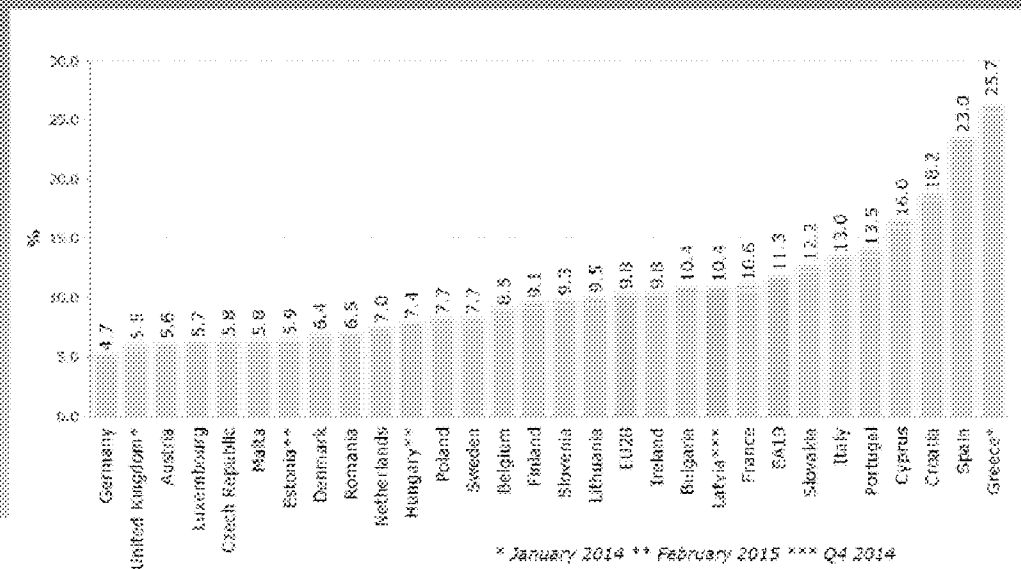
Population grouped by age



Source: MoE 2014 report „Report on medium and long-term labour market forecasts“

9

Unemployment rates in EU, March 2015

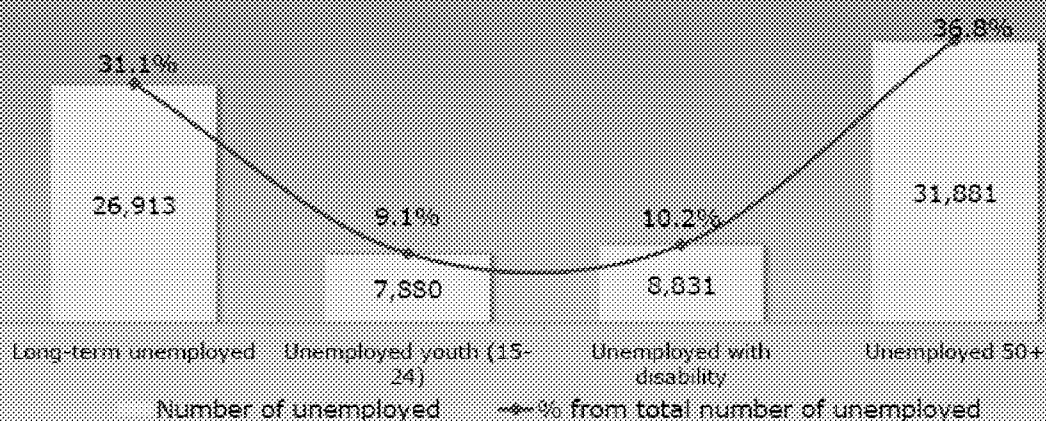


* January 2014 ** February 2015 *** Q4 2014

Data source: Eurostat

10

Target groups of unemployed



Largest target groups of unemployed, March 2015:

- Unemployed 50+ 36,8% (of which 13 962 or 43,8% are long-term unemployed)
- Long-term unemployed 31,3%

From the beginning of 2015, the ratio of long-term unemployed decreased by 1,9% points, whereas unemployed 50+ increased by 0,3% points.

11



Priorities of the State Employment Agency

- Reduce long-term unemployment
- Support youth employment
- Improve cooperation with employers
- Develop e-services

12

Challenge: long-term unemployment

A **pilot project** in cooperation with social services of municipalities **for activating long-term unemployed** identified main obstacles to find a job, potential to provide combined support activities and other necessary employment services.

Results were used to develop a new project for providing support to long-term unemployed – planned activities:

- strengthening motivation;
- provision of jobs appropriate to state of health;
- support program to fight addictions.

13

Long-term unemployed: problems and solutions

- **Require counseling** – employment agent, career counsellor, social worker
- **Require support** – measures to increase competitiveness and motivation, Minnesota programme, matching suitable job to state of health, support for regional mobility
- **Require reskilling** – training at the work place by request of employer or continuing education programs for in-demand professions
- **Require renewal of work-related skills** – paid temporary public works in municipalities, subsidised workplaces for disadvantaged unemployed

14

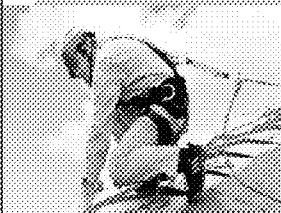
Unemployed youth – problems and solutions

- **Require counseling** - employment agent, career counsellor
- **Require support** - measures to increase competitiveness, support for regional mobility
- **Need to acquire education, profession or skills** - general education system; specific professional education programs within the Youth Guarantee organized by the State Education Development Agency; professional continuing education and professional development programs, non-formal education programs; training at the place of employment
- **Require work experience** - first work experience for youth; subsidized work places for disadvantaged employees; support for volunteering in non-government sector

15

Strengthening cooperation with employers

- Registration of jobs and providing support
- Subsidized workplaces for disadvantaged employees
- First work experience for youth
- Training at the place of employment
- Training by request of employers
- Strengthening cooperation with employers and employer organizations at the State and municipality levels for the regular exchange of information and organization of joint activities



16

Registration of CV's and jobs

Year	Number of registered jobs	Number of registered employers	Number of registered CV's	Number of CV views by registered employers
2010	5 361	1 203	12 917	-----
2011	29 866	1 743	10 027	18 046
2012	46 018	1 796	9 272	72 533
2013	32 984	2 267	9 299	39 165
2014	16 196	2 295	9 779	104 521
2015 (30 April)	4 713	863	5 474	27 136

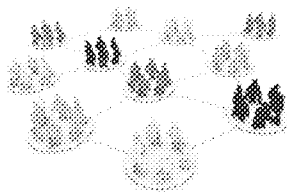
19



Profiling of unemployed

The aim of the profiling is to determine:

- Likelihood of finding a job
- Factors increasing risk of unemployment
- Motivation to search for a job
- Motivation to cooperate with SEA
- Client skills self-assessment
- Most suitable employment services

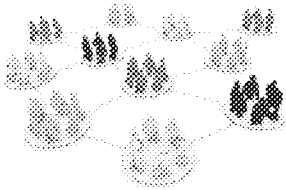


20

Online profiling of unemployed

By using a decision tree method, all clients are grouped, based upon their:

- Education
- Previous employment/profession
- Desired profession
- Place of residence
- Age
- Disabilities
- Official language skills
- Gender



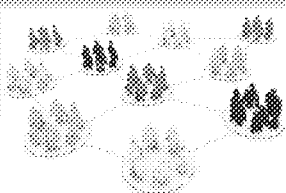
21

Profiling of unemployed

Client's likelihood of finding a job is determined by comparing demographic information about the client with the average length of unemployment status of the demographic group the client belongs to.

Profiling method uses data about registered unemployed for the last 24 months.

Client's motivation to cooperate with SEA, motivation to look for a job and skills self-assessment are determined during an interview process, by asking test questions.



22

Training monitoring tool

Two-level survey of participants – after training completion and by job placement rate – to monitor quality and results of service.

Evaluation of job placement results over a period of 6 months after training is completed.

Publishing of evaluation results, grouped by education programs and education institutions



Ieguldījums tavā nākotnē

Nodarbinātības valsts aģentūra

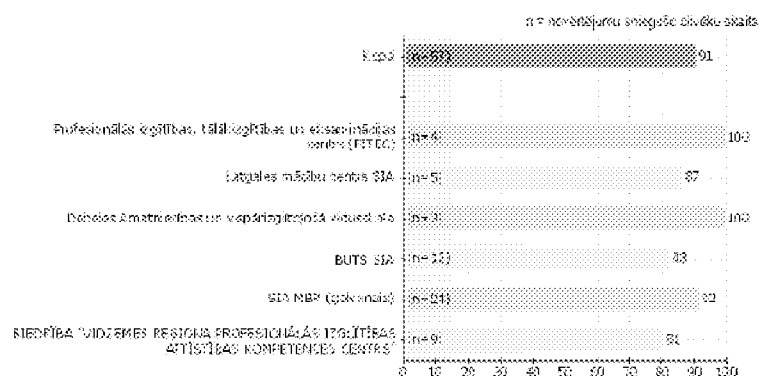
1. Apmācību kvalitātes novērtējums

Autoatslēdzniķis

1. Apmācību novērtējums kopumā

Rādītājs atspoguļo apmācību dalībnieku vidējo novērtējumu par apmācību kvalitāti kopumā skalā ar zemāko vērtējumu 0 (joti slikts), bet augstāko – 100 (joti labs).

1. Apmācību tipa un apmācību veida izvēle
2. Apmācību programmas izvēle
3. Navērtis un beigu pārbaude izvēle
4. Izglītības institūta izvēle
5. Apmācību vietu izvēle
6. Novērtējuma veidlapas izvēle
7. Rezultātu atspoguļošana



Kārtot pēc alfabēta
 Kārtot pēc labākā rezultāta

Spēlēt ar ESF

Apmācību novērtējums | seting 11.7

Labor market forecast

Forecast visualization tool - <http://idtps.esynergy.lv>

Forecast visualization tool is used by:

- SEA Career counselors
- SEA Client counselors
- Any SEA client willing to learn about short-term labor market forecast for a profession group

Use of forecast visualization tool in 2014

	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
Unique visitors	7 317	4 744	3 201	4 661	19 923
Visitors	9 324	5 974	4 062	5 869	25 129

Labor market forecast

Forecast visualisation tool - <http://idtps.esynergy.lv>

Tab „Search” provides short-term forecast for a specific profession or profession group

izvēlēties profesiju grupu

Prognozēt tika pārēdām no 2014 gada 1. ceturņa līdz 2015. gada 1. ceturšim

izvēlēties nozari vai

- Tautsaimniecība kopumā
- A. Lauksaimniecība, mežsaimniecība un zivsaimniecība
- B. Ieguves rūpniecība un karjeru izstrāde
- C. Apstrādes rūpniecība
- D. Elektrotenerģijas
- E. Ūdensapgāde
- F. Būvniecība
- G. Vairamādie
- H. Transporta

Tab „TOP” provides overview of most and least demanded professions

Izvēlēties profesiju grupēšanas līmeni:

- Pamatgrupas
- Apatgrāpjas
- Mazās grupas
- Aseviskārs grupas

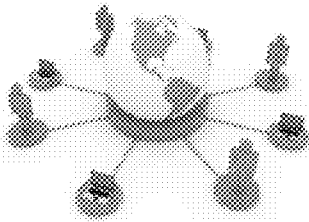
Izvēlēties nozari vai nozaru grupu:

- Tautsaimniecība kopumā
- A. Lauksaimniecība, mežsaimniecība un zivsaimniecība
- B. Ieguves rūpniecība un karjeru izstrāde
- C. Apstrādes rūpniecība
- D. Elektrotenerģija, gāzes apgāde, siltumapgāde un gaisa kondicionēšana
- E. Ūdens apgāde, notekūdeņu, atkritumu apsaimniekošana un savācība
- F. Būvniecība
- G. Vairamārdarīnība un mazumtirdzniecība; automobiļu un motociķļu remonts

Features of the upcoming self-service portal

Features for job searchers:

- Apply for status of unemployed/job-searcher
- Partial management of personal profile
- Amend Individual job-search plan
- Contact SEA or employers through portal
- Receive SEA decisions and notifications
- View and apply for jobs, get an update on relevant jobs from the automated matching service
- Apply for SEA services and consultations

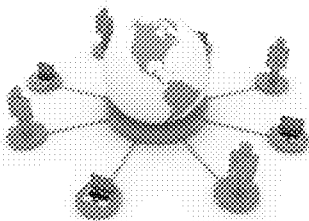


27

Features of the upcoming self-service portal

Features for employers:

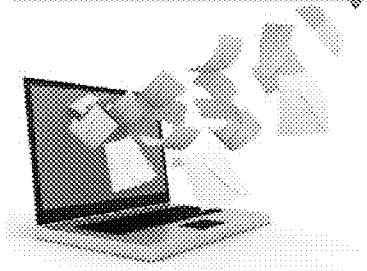
- Partial management of company profile
- Creation and management of available jobs, selection of potential employees through matching service
- Contact SEA or clients through portal
- Apply for and manage employment services and submit program reports
- Apply for a consultation with SEA employees



28

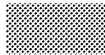
Challenges to provide high-quality services

- ✓ To provide individualized services
- ✓ To be fast
- ✓ Not to be bureaucratic



29

Thank you!








State
Employment Agency
Republic of Latvia

Nils Freivalds
IAWP Latvia Chapter



International Association of Workers' Professionals

-  Information about services and documents www.nva.gov.lv
-  News on *Twitter* http://twitter.com/NVA_gov_lv
-  Best practice videos on *Youtube* <http://www.youtube.com/TheNVA>
-  News on *Drugiems* page <http://www.drugiems.lv/ava/>
-  News on *Facebook* page <http://www.facebook.com/Nodarbinatiba>

(四)國際論壇簡報資料 - 日本

Public **E**mployment **S**ervice
in
Japan

102nd IAWP

International Education
Conference

Savannah, GA
14-17 June 2015

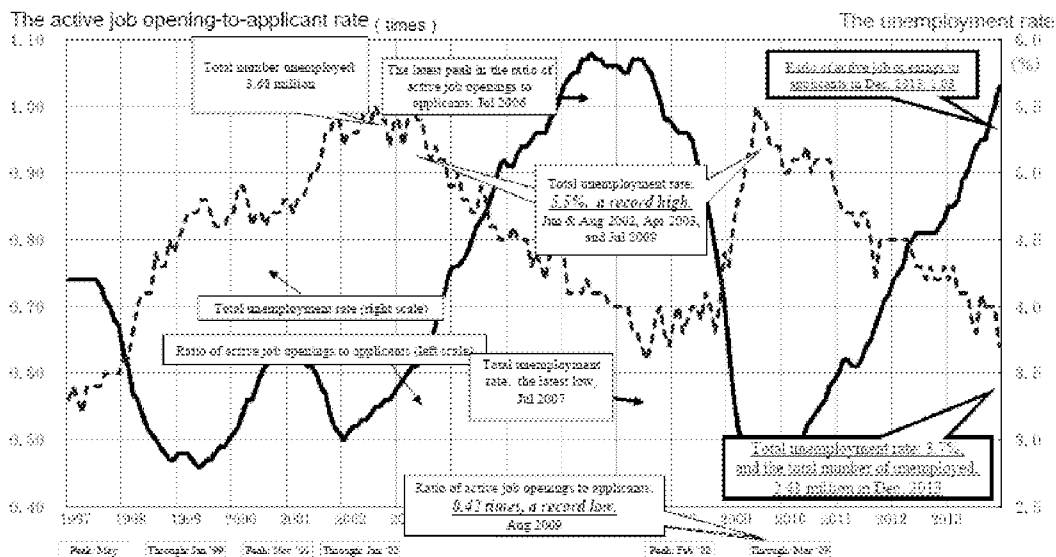
Ahiro Yoshida
Labor Attaché
Embassy of Japan

- 1 The Japanese labor market
- 2 Public Employment Service Office
- 3 Specialized employment service
- 4 Efforts for improving service

The Japanese labor market

The Japanese labor market

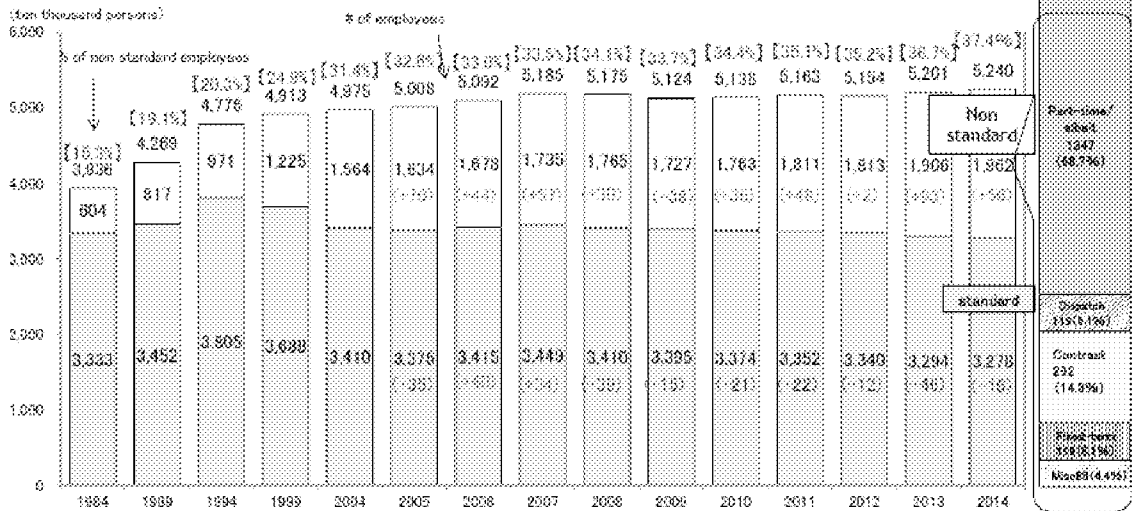
The employment situation has been steadily improving. PESO should facilitate economic upward cycles.



Source: "Labour Force Survey", Statistics Bureau, Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC), and "Employment Security Statistics", Ministry of Health, Labour and Welfare (MHLW).
 * The shaded area indicates a period of recession; the lower trough is a recession indicator.
 Note: As the total unemployment rate and the number of total unemployed persons in March-August 2011 are figures that exclude those for Iwate, Miyagi and Fukushima prefectures, whereas the September figure is the result of a survey of all regions of Japan, except for a few survey areas, it is not possible to make a simple comparison between them.

Number of Standard and Non Standard Workers

The number of "non standard" employees has been increasing, particularly from 1994 to 2004.



(Source) Ministry of Internal Affairs and Communications "Labour Force Survey"

2

Situation of Non standard employees (involuntary)

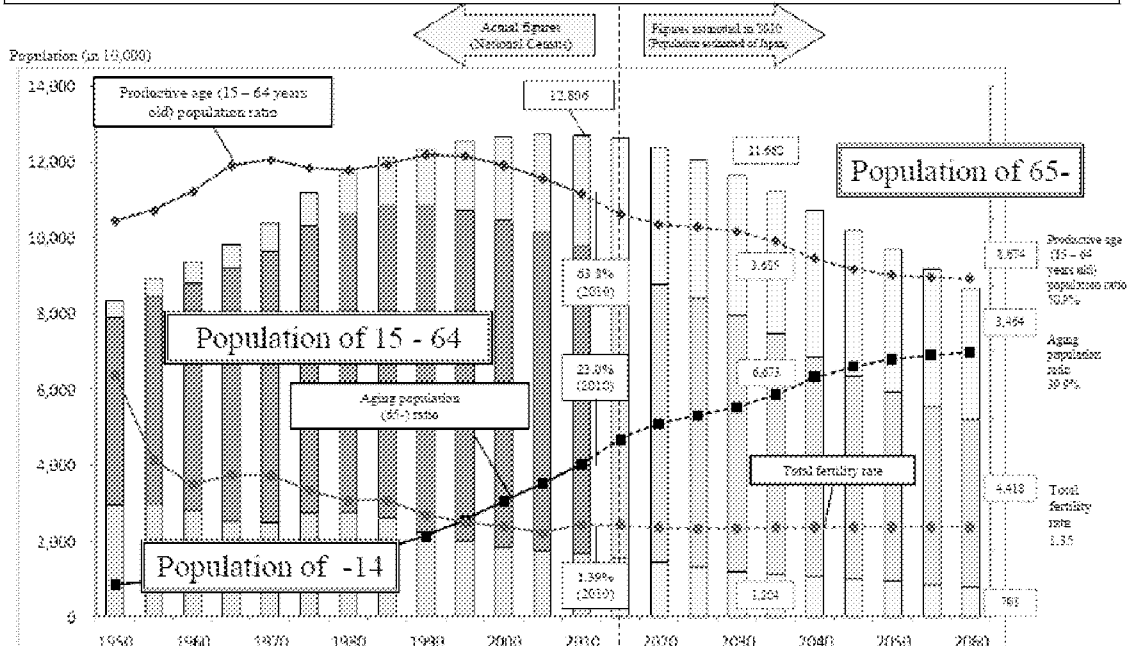
The percentage of involuntary non standard employees is high for ages 25-34, agency employees and contact employees.

	Number	Proportion		Number	Proportion
	(thousand)	(%)		(thousand)	(%)
Total (All age)	3 310	18.1	Total	3 310	18.1
15-24	330	15.1	Part-time	1 010	11.2
25-34	800	28.4	Temporary	640	16.6
35-44	700	18.7	Dispatch	460	41.2
45-54	650	18.3	Contract	900	34.4
55-64	660	16.9	Fixed-term	190	17.9
65 and over	190	8.8	Misc.	110	16.4

3

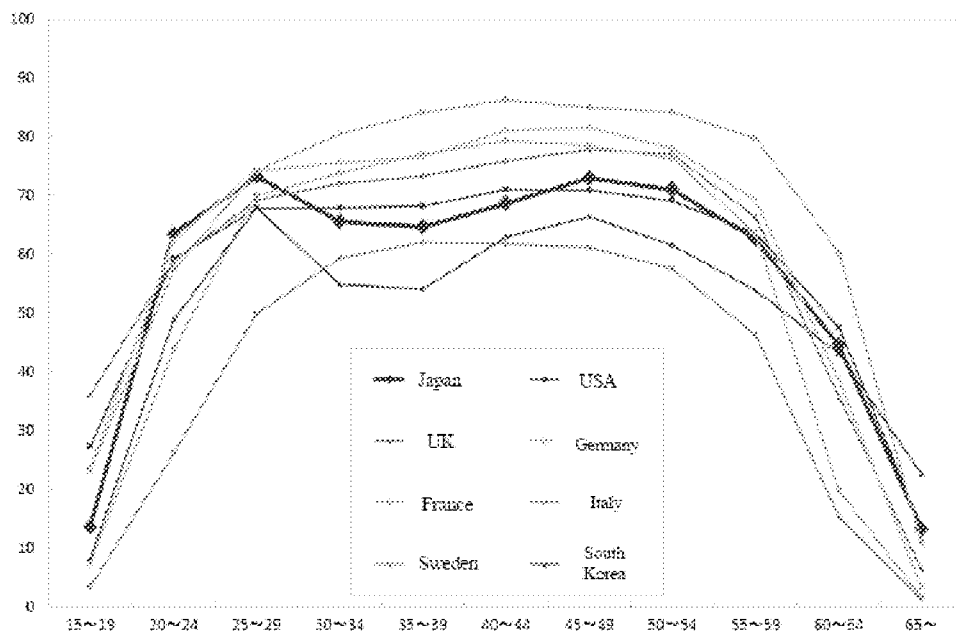
Demographic Changes in Japan

**Japan's population has entered into a decreasing phase.
Total population is projected to drop below 90 million in 2060.**



4

Female employment rates by age group (2012)



Source: ILFT Databook of International Labor Statistics 2014

* Data is for ages 16-19 in the cases of the United States, the United Kingdom and Sweden.

** Data is for ages 65-74 in the case of Sweden.

5

Number and type of recipients of social security benefits

- After the 2008 depression, the number of welfare recipients increased drastically.
- The "other" category increased almost threefold. This includes those of working age (between 20 and 64)

FY2009

	Total	Elderly (65 or above)	Single parent	Sick/Disabled	Other
# of supported family (thousands)	1,103	498	93	401	111
%	100.0	45.1	8.4	36.4	10.1



Dec 2014

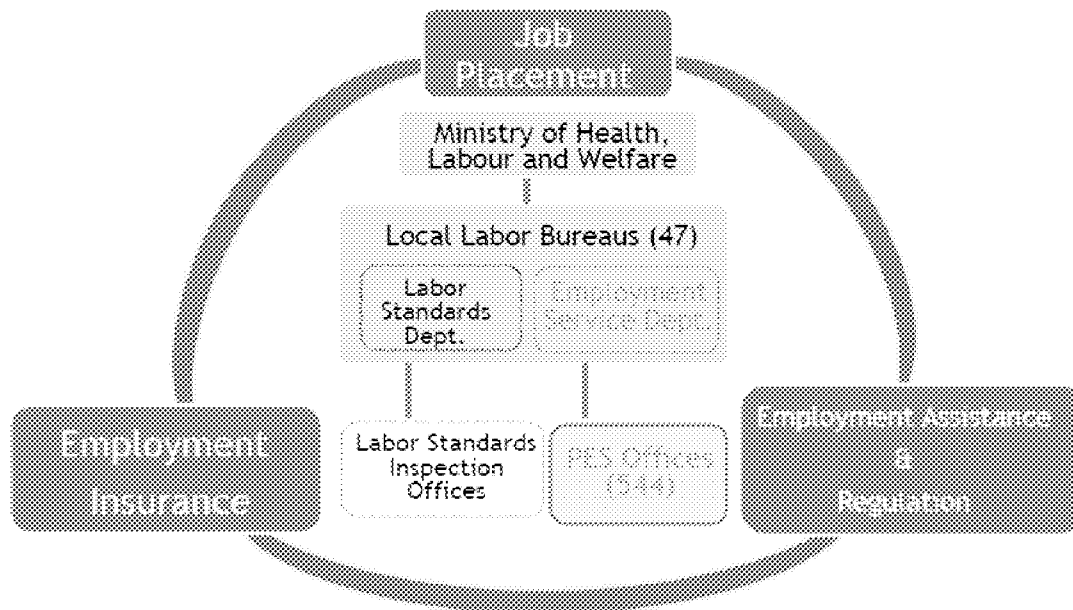
	Total	Elderly (65 or above)	Single parent	Sick/Disabled	Other
# of supported family (thousands)	1,610	765	109	456	280
%	100.0	47.5	6.8	28.3	17.4

6

Public Employment Service Office

Roles of PESO ("Hello Work")

PES offices provide employment services in an integrated manner.



7

Roles of PESO ("Hello Work")

PES offices provide employment services in an integrated manner.

Job Placement

- Career consulting,
- Introduction of job offers,
- Searching for new job offers

Employment Assistance & Regulation

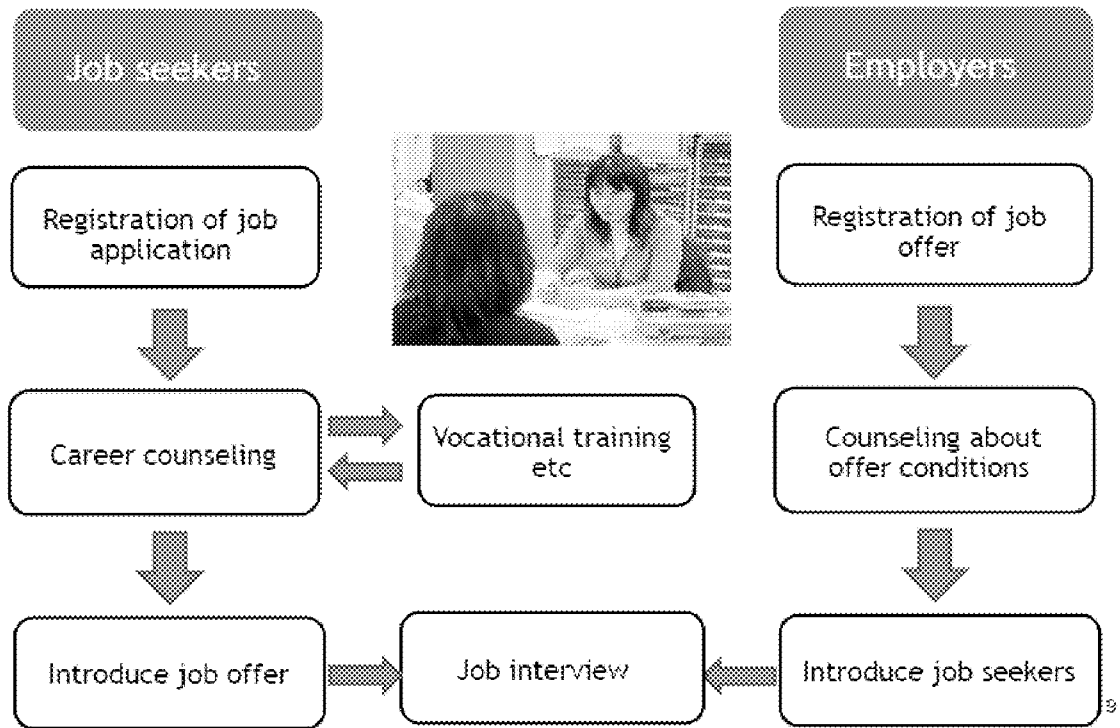
Encouraging employers to improve employment conditions for youth, disabled, elderly, and mothers with children through technical advice or subsidies

Employment Insurance

- Confirming and paying unemployed benefits
- Encouraging beneficiaries to search for new jobs or attend vocational training

8

Service flow of PESO



Performance of PESO

Estimated number of people who use PES is 170,000 per day

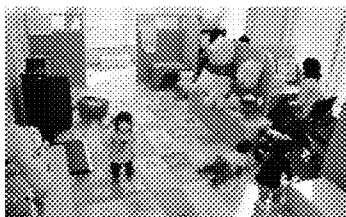
	FY 2011	FY 2012	FY 2013	FY 2014
Total Job Seekers	7,212	6,664	6,200	5,838
Total Job Offers	7,232	7,953	8,522	8,866
Unemployment insurance recipients	1,932	1,831	1,666	1,565
Welfare-to-work program participants	45	64	89	109
Total Job Finders	1,953	1,936	1,895	1,805
Youth from unstable work to full time	250	302	301	311
Mothers w/ small children supported by PESO for mothers	69	69	72	76
Welfare-to-work recipients who participated in support program and found job	25	40	54	70

Specialized employment service

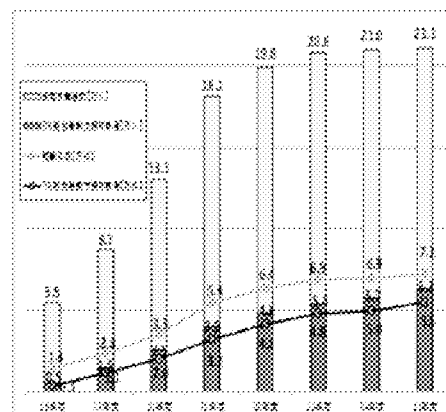
Mothers with small children

◆ **Special PESO for mothers (168 locations) provide special services.**

- **Provide** information about childcare facilities, etc.
- **Introduce job offers whose conditions are suited to their family obligations.**
- **210 thousand people found jobs in 2013 FY.**



A play place at a PES office allows mothers to seek jobs with children.



Youths

◆ PES renders services for new graduates.

- **PES offices for new graduates :**
57 locations. 700 thousand people visited in FY 2013
- **Individual support provided through staff responsible for each student.**
200 thousand people found a job in FY 2013 thanks to PES

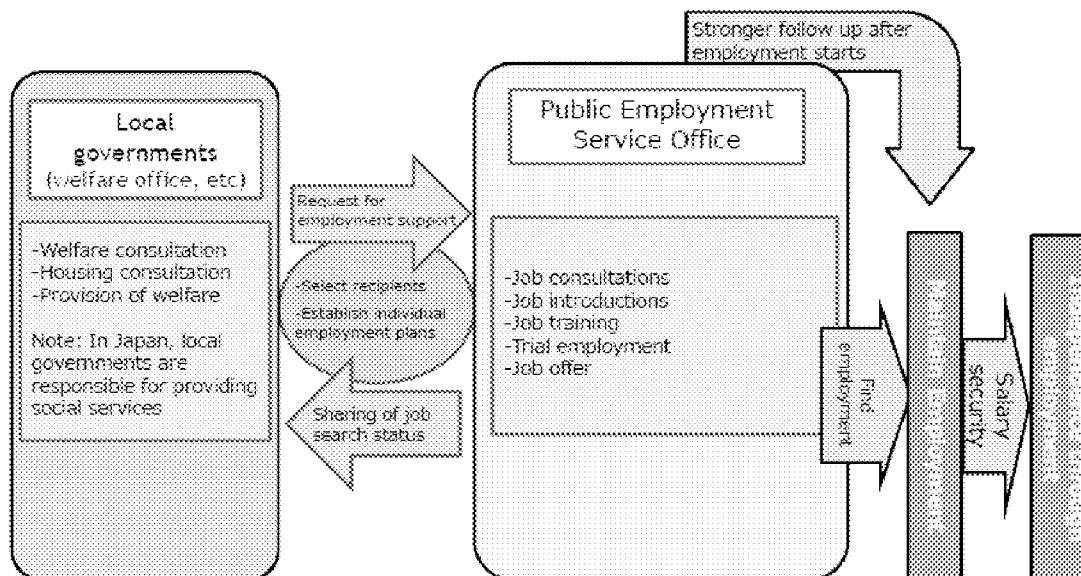


Workplace visit by high school students with PES office staff.

12

Assistance for "Welfare to Work" ①

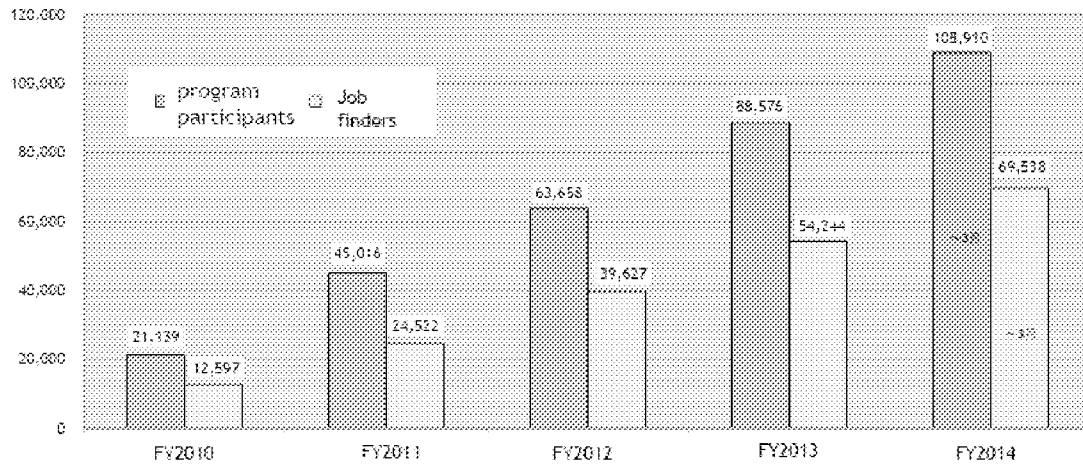
- Local and federal governments enter into an agreement, and promote employment for welfare recipients and others.
- Federal employment offices and local governments hold conferences and discuss various support methods
- Establish points of contact within federal employment offices for municipal offices (in around 160 locations)



13

Assistance for "Welfare to Work"②

Results of special program for welfare recipients (FY2010- FY2014)



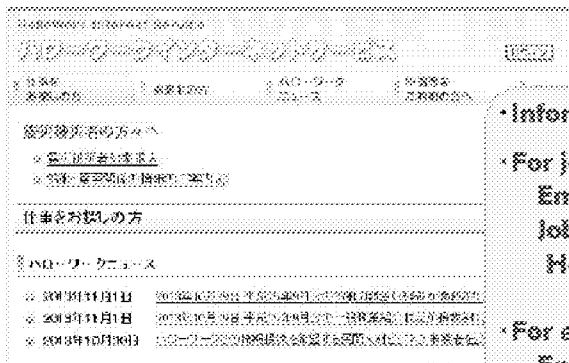
14

"Hello work" web-based services

"Hello work" website accessible for all who need job information.

Started in 1999

The average number of accesses : 399,566 per day



<https://www.hellowork.go.jp/index.html>

• Information on job offers

• For jobseekers

Employment insurance benefits
Job application procedure
How to write C.V. and resume
etc.

• For employers

Employment subsidies
Submitting job offers (tentative)
etc.

15

Efforts to improve service

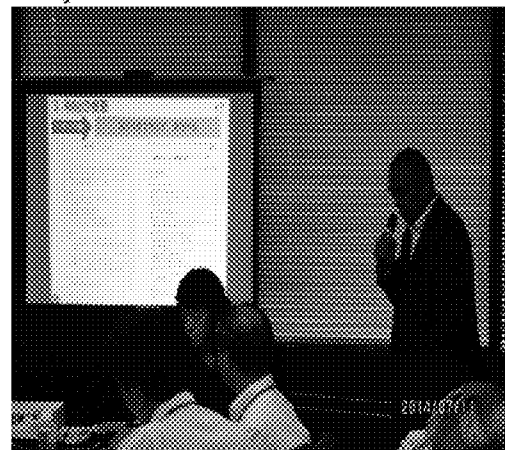
Efforts to improve service ①

Actions taken by the Public Employment Service Office:

- Set up an "idea box" in all the Public Employment Service offices, hold surveys, etc., to discover the users' opinions and desires

- Have PESO employees do autonomous inspections/have full inspections at regular intervals

- Hold national level contest among PESO officers to collect ideas on possible service improvements from across the country, and share all actions that improved service with the rest of the country.

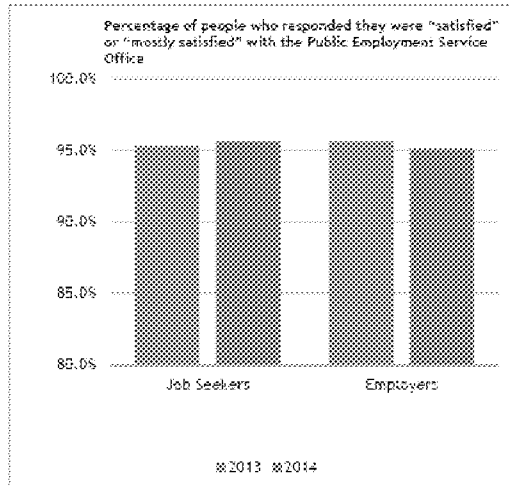


Efforts to improve service ②

Survey of overall level of satisfaction with the program

In 2014, the target was to maintain overall user satisfaction at over 90%; in the survey, it was found that user satisfaction above 95%.

2014:
Job Seekers 95.6%
 (respondents: around 53,000)
Employers 95.1%
 (respondents: around 37,000)



17

Efforts to improve service ③

ハローワークサービス意識

親切・公正・迅速

I. ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です。

私たちは、働く方が安定した職業生活を送ることができ、また、事業主が労働力確保獲得できるようなことで、皆さまの幸福と経済・社会の発展に貢献することを目指します。

そのために、これまで積み重ねてきた経験、蓄積されたノウハウや知識、行先としての信頼感を十分に活用して、仕事に就くための支援を行い、仕事を得る方と人材を求める事業主を結びつけます。

II. 私たちは親切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します。

「ハローワーク」での取り組み

1. 皆さまのニーズに寄り、誠意をもって対応します。
2. 皆さまのニーズに応じたサービスを提供し、お客様のニーズに寄り添って対応します。
3. 就業希望の職種や業種に関する情報を、一人ひとりに提供し、ニーズを把握します。
4. 仕事を希望する方が安心して働くための、職業訓練と協力し、仕事と生活の両立を支援します。
5. 仕事を希望する方のニーズに応じた人材の確保を期します。
6. 事業主の仕様が求める人材を早期に確保するため、それぞれの人材を確保できるサービスを提供します。
7. 仕事を希望する方と事業主の双方が納得できる公正な職業紹介を行います。
8. できるだけお待たせしないように対応し、お待たせするお待たせ分を減らすこと、お待たせするお待たせ分を減らすこと、お待たせするお待たせ分を減らすことを行います。
9. 皆さまのニーズに、ご要望サービスを提供します。
10. 皆さまのニーズに、ご要望サービスを提供します。

III. 私たちは、より多くの皆さまの満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します。

Public Employment Service Office Kind - Fair - Swift

I. PESCO creates peace of mind regarding employment

We aim to help workers find job security and to help entrepreneurs find the workers they need, and to contribute to the happiness and economic/social development of all.

Using the experience we've gathered thus far, we'll make full use of the information we've gathered and help connect those workers looking for employment, and those employers in need of skilled work.

II. We will build trust with our kind, fair, and swift responses

Our Business Commitment

1. We will put ourselves in your shoes and respond sincerely.
2. We will clearly communicate the systems available based on your desired services.
3. We will offer individual, case-by-case service in order to expand the potential jobs for job seekers.
4. We will make note of job seekers' wishes, and, together with relevant agencies, will support job seekers in both work and life matters.
5. We will endeavor to ensure job seekers find jobs that suit their needs.
6. We will offer services to help entrepreneurs find the personnel they need as quickly as possible.
7. We will match job offers in a fair way that builds trust between us and the job seekers/employers.
8. We will endeavor to work in a timely manner. In cases where a delay is inevitable, we will estimate the approximate wait time or devise a service that makes productive use of the wait time.
9. We will constantly improve our services based on your opinions and wishes.
10. We will ensure the safety of your personal information.

III. We will work tirelessly to satisfy as many people as possible

18