

國立政治大學 勞工研究所
碩士論文



台灣公立就業服務站三合一就業
服務流程及功能之探討

指導教授：劉梅君 教授

研究生：陳彥蓁

中華民國 101 年 7 月

謝辭

從小就不擅拼圖，而這次撰寫論文的過程感覺就像是挑戰高難度的拼圖，將大量零碎資訊分門別類之後再依據自己理論架構彙整成完整作品的過程，著實讓我吃了不少苦頭。

撰寫這篇論文耗時甚久，雖然是由我執筆，但沒有其他人的協助，這篇論文是無法完成的。首先，要對我的家人長期以來的耐心與支援獻上最誠摯的謝意，也非常感謝這些日子以來總是不吝於給我這個駑鈍學生諸多指導與鼓勵的劉梅君老師。其次，要感謝對論文提出諸多寶貴建議的口試委員職訓局郭振昌副局長與成之約老師。最後，感謝在寫作過程中不斷在旁為我加油打氣的友人們，特別是恆慈與欣恬的大力協助，助我斬去不少寫作之路的荊棘，還要謝謝願意與我分享自身工作經驗的七位受訪者。沒有你們就沒有這篇論文，在此獻上我最誠摯的祝福。



摘要

為了建構完善的就業安全體系，改善以往就服制度僅能發揮消極性失業給付功能的缺失，台灣於 2003 年實施了就業保險法，並據此具體規劃了三合一就業服務流程，由公立就業服務站以單一窗口的方式提供整合式就業服務。

三合一就業服務流程從 2003 年實施至今，觀察其歷年實施概況，可看出三合一就業服務流程的實施確實有所成效，求職求才人數、就業推介與職訓安排等方面明顯都比以往提高許多；但是，歷年實施概況也顯示出三合一就業服務流程在實施之後，出現了失業給付、推介就業與職訓安排等三者數據差距懸殊的現象，有整合性不足的問題，應具備的正面成效未能充分發揮，部分職業的勞動市場也出現供過於求的問題，求才機會的開發仍有待加強。

進一步觀察三合一就業服務流程的實際執行現況，其則顯示了流程中各區塊在業務執行方面存在著許多有待改善的問題。接待台缺乏協助減少服務流量的積極性功能，就業資訊區自助式服務成效不彰，綜合服務區出現失業給付認定業務過重所產生的業務排擠現象、簡易諮詢難以確實執行與短期就業方案無法確實發揮成效等問題，諮詢服務區出現個案管理就業服務之落實有待加強、就業促進研習活動成效不彰與職業訓練諮詢服務有待改進等問題，雇主服務區則是出現求才服務過於消極、欲引進外勞的雇主無意進行國內求才、雇主申請僱用獎助津貼與短期就業方案的不當逆向操作等問題。這些流程內部區塊執行業務所出現的問題不只使三合一就業服務流程的各項服務難以發揮功效，也造成就服站內部區塊之間、就服站與相關外部單位之間合作的障礙，其因此進一步延伸出三合一就業服務中失業給付、推介就業與職訓安排之間整合性不佳的現象，並產生失業給付、就業服務與職業訓練整合不佳所導致的種種負面影響。

職訓局當初在規劃三合一就業服務流程的同時，也為其規劃了明確的預定目標，包括整合性、便捷性、全人化、個別化與可近性等五項。不過，檢視研究資料後可以發現，三合一就業服務流程實施至今，其實並未完全達成當初職訓局所設立的五大目標，流程仍有許多方面有待修正。另外，將台灣的三合一就業服務流程與英國就業服務進行對照之後，也可看出流程中其他尚待加強的不足之處。

目前職訓局雖然有意針對三合一就業服務流程進行改革，但其所規劃的「失業認定單一窗口一案到底」作業試辦模式主要僅針對綜合服務區和諮詢服務區的部份業務進行調整，其他區塊的業務內容並沒有變動，可預見目前職訓局所試辦的改革模式並無法完全解決原本三合一就業服務流程的諸多問題。不論是原本的三合一就業服務流程，或是試辦中的失業認定單一窗口一案到底作業模式，在服務內容與運作方式等方面皆存有相當大的改善空間，職訓局有必要全面重新審視三合一就業服務流程在執行上所遇到的各種問題，據此作為流程改革時的參考依據。

關鍵詞：三合一就業服務流程、公立就業服務站

Abstract

In order to build a complete employment security system, Taiwan implemented Employment Insurance Act in 2003, and changed the original public employment service into the three-in-one employment service in the public employment service station. This research intends to explore the implementation problem of three-in-one employment service.

According to the statistical data, the three-in-one employment service has positive effect indeed. However, it is still has problems. Firstly, the integration of unemployment benefit, employment service and vocational training needs to be strengthened. Secondly, the three-in-one employment service has many implementation problems in each service area. These problems weaken the intended function of the three-in-one employment service. So far, the three-in-one employment service hasn't achieved the goals, as were originally designed by Bureau of Employment and Vocational Training.

Nowadays, Bureau of Employment and Vocational Training is undergoing the reform of the three-in-one employment service; with it focuses on enhancing employment counseling service. But the current reform did not go much further. It is necessary that Bureau of Employment and Vocational Training conducts a comprehensive evaluation of the three-in-one employment service as foundation for reforming service in the near future.

Keywords: three-in-one employment service, the public employment service station

目錄

謝辭.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目錄.....	iv
圖目次.....	vi
表目次.....	vii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究流程.....	3
第四節 研究方法.....	3
一、次級資料分析法.....	3
二、深入訪談法.....	4
三、文獻分析法.....	5
第二章 整合式就業服務概念之發展沿革與功能.....	6
第一節 國際整合式就業服務概念之發展沿革.....	6
一、國際勞工組織的推廣.....	6
二、經濟合作與發展組織的推廣.....	8
三、2008 年全球金融風暴後就業服務政策之調整.....	11
第二節 整合式就業服務之功能.....	12
一、失業給付、就業服務與職業訓練的各別功能.....	12
二、失業給付、就業服務與職業訓練的整合功能.....	14
第三章 英國整合式就業服務制度之探討.....	18
第一節 制度演變歷程.....	18
一、消極發放失業給付時期.....	18
二、失業給付、就業服務與職業訓練整合時期.....	19
三、2008 年金融風暴後就業服務政策之調整.....	21
第二節 現行整合式就業服務制度之介紹.....	24
一、求職者服務.....	24
二、雇主服務.....	33
第三節 小結.....	34
一、特色.....	34
二、金融風暴後的變革.....	36
第四章 台灣三合一就業服務流程之探討.....	37
第一節 制度演變歷程.....	37
一、消極發放失業給付時期.....	37
二、失業給付、就業服務與職業訓練整合時期.....	38

三、2008 年金融風暴後就業服務政策之調整.....	40
第二節 現行三合一就業服務流程之評估.....	46
一、台灣三合一就業服務流程歷年實施概況.....	47
二、台灣三合一就業服務流程實際執行現況之檢視.....	55
第三節 小結.....	85
一、三合一就業服務流程歷年實施概況與實際執行現況之檢 視.....	85
二、三合一就業服務流程預定目標之檢視.....	86
第五章 結論與建議.....	90
第一節 研究結論.....	90
第二節 研究建議.....	91
一、接待台.....	91
二、就業諮詢區.....	92
三、綜合服務區.....	92
四、諮詢服務區.....	93
五、雇主服務區.....	94
六、其他.....	95
參考文獻.....	97
附錄一 訪談大綱.....	106
附錄二 訪談紀錄.....	107
附錄三 簡易諮詢紀錄表.....	144

圖目次

圖 1-1：研究流程.....	3
圖 3-1：英國就業服務流程圖.....	26
圖 3-2：工作行動方案外部服務提供者請領報酬時間流程.....	33
圖 4-1：三合一就業服務流程圖.....	39



表目次

表 1-1: 受訪者基本資料.....	5
表 3-1: 英國新協定計畫內容介紹.....	20
表 3-2: 英國歷年失業率與求職者津貼申請、核發人數.....	22
表 3-3: 彈性新協定計畫服務內容之介紹.....	23
表 3-4: 工作行動方案轉介之說明.....	31
表 3-5: 工作行動方案外部服務提供者各階段請領報酬金額.....	33
表 4-1: 台灣歷年失業人數與失業率.....	41
表 4-2: 台灣歷年公立就業服務機構實施失業給付、就業服務與職業訓練概況...	49
表 4-3: 2009~2011 年公立就業服務機構簡易諮詢與個案就業諮詢實施概況.....	50
表 4-4: 歷年公立就業服務機構就業推介概況.....	53
表 4-5: 歷年公立就業服務機構就業推介概況-按職業分.....	54
表 4-6: 公立就業服務站求職與失業給付認定業務歷年辦理概況.....	64

第一章 緒論

第一節 研究動機

失業給付、就業服務與職業訓練方案整合概念的雛型起始於二次世界大戰之後，基於 ILO 與 OECD 等國際組織的持續推動，各國逐漸以方案整合的思維進行整體就業服務政策的規劃。台灣亦順應此波國際趨勢，特於 2003 年實施就業保險法，該法改革了台灣以往就業安全體系的運作方式，透過公立就業服務機構所實施的三合一就業服務流程，對就業服務、職業訓練與失業保險進行方案整合，成為台灣現行就業安全體制的運作基礎。

2008 年因為受到美國房貸問題的連帶影響，引發了國際性的金融風暴，不只全球經濟快速惡化，各國的失業問題也因為景氣衰退受到嚴重的衝擊。除了立即採取短期應急式的策略因應之外，各國也紛紛開始檢視並修正本身整合式就業服務政策的不足之處。

台灣面對金融風暴所造成的嚴重失業問題，也是以短期應急式的策略因應之，以採取擴大失業給付的涵蓋範圍、延長發放失業給付的時期以及提供短期就業方案作為主要對策。不過，台灣僅以短期應急式的策略因應，不但缺乏中長期的對策¹，也缺乏對於本身就業服務政策的檢視與調整。有鑑於金融風暴後失業人口大增所頻繁出現的公立就業服務機構大排長龍的現象，台灣目前所實施的三合一就業服務確實有重新檢視的必要性。

由於受限於中央政府編制員額管制之故，台灣目前各大就業服務中心全面採取勞務採購的形式，以就業服務中心為採購主體，與民間營利性質的派遣公司簽訂實質的勞動派遣契約²，大量進用派遣人員並安排其於轄下的就業服務站工作。有鑑於此，台灣以往的相關研究³大多聚焦在公立就業服務站的就服人員因為身

¹ 詹火生 (2010)〈持續就業促進方案讓失業率低於 4.5%〉，財團法人國家政策研究基金會，《國政分析》，社會(析) 099-023 號。參考自國家政策研究基金會網站 (2011.10.20 點閱)
<http://www.npf.org.tw/post/3/8490>

² 李健鴻 (2008)〈契約主義下績效與公平的兩難：台灣就業服務體制的社會風險管理分析〉，《政大勞動學報》，第二十三期，頁 125。

³ 林桂碧 (2004)〈如何提升我國就業服務人員之專業素質〉，《就業安全半年刊》，第三卷第二期，

為流動率較高的派遣人員，欠缺相關專業知能、經驗與工作動機因而使整體服務品質受到影響，並進一步使三合一就業服務流程產生無法確實發揮成效的現象。相對之下，檢視三合一就業服務流程本身制度設計是否有所缺失的研究其實較為不足。所以，本研究對於三合一就業服務流程的探討將著重在制度面，檢視制度本身在設計上是否有所缺失，導致三合一就業服務流程無法確實發揮成效。

為了探討台灣三合一就業服務的現存問題，本研究將檢視台灣三合一就業服務的預設目標與實施情況，並參考就業服務運作體制與台灣類似，同為中央政府統籌規劃，且失業給付、就業服務與職業訓練之間高度整合的英國就業服務制度，藉此進一步瞭解台灣現行政策的不足之處。

第二節 研究目的

本研究旨在探討台灣三合一就業服務流程的執行現況，希望藉此瞭解該流程目前所發揮的成效以及現存問題，並進一步提出具體的改善建議。整體而言，本篇研究有以下五項研究目的。

- 一、蒐集英國現行整合式就業服務制度之作法，作為檢視台灣三合一就業服務流程的參考依據。
- 二、檢視台灣三合一就業服務流程的歷年執行概況與流程中各區塊的業務實際執行情況。
- 三、分析台灣三合一就業服務流程的成效與現存問題。
- 四、分析台灣三合一就業服務流程中就業服務、失業給付與職業

頁 70-72。王維德（2005），《標竿學習法在我國公部門之運用：行政院勞委會職業訓練局改革機關業務之個案研究》，國立台灣大學政治研究所；台北市，頁 147、148、156、158。蔡秀釗（2006），《論我國失業給付之執行現況：以苗栗就業服務站為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 65。謝俐俐（2006），《就業諮詢運用個案管理工作模式的評估：以雲嘉南就業服務中心為例》，國立台灣大學社會工作研究所；台北市，頁 89-94。胡欣野（2007），《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 75。黃淑敏（2008），《我國公立就業服務機構勞動派遣人員現況之研究：以雲嘉南區就業服務中心為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 94-97。簡宇欣（2009），《我國就業服務之派遣勞動考察：以中彰投區就業服務外展人員為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 91-97。朱嘉榮（2009），《公立就業服務機構就業服務人員專業訓練之研究》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 129-131。蕭靜儀（2010），《我國公立就業服務機構派遣人員角色壓力、工作倦怠與憂鬱傾向相關研究》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 69-71。

訓練之間是否存有整合不足之現象。

五、針對台灣三合一就業服務流程的現存問題提出改善建議。

第三節 研究流程

本研究首先將說明三合一就業服務的功能，以及就業服務運作體制與台灣類似，同為中央政府統籌規劃，且失業給付、就業服務與職業訓練之間高度整合的英國就業服務制度，藉此作為檢視台灣三合一就業服務流程的參考依據。

針對台灣三合一就業服務流程，本研究亦將進一步檢視其歷年實施概況，以及流程中各區塊的業務執行情況與問題，藉此評估台灣三合一就業服務流程的成效與現存問題，並提出具體的改善建議。

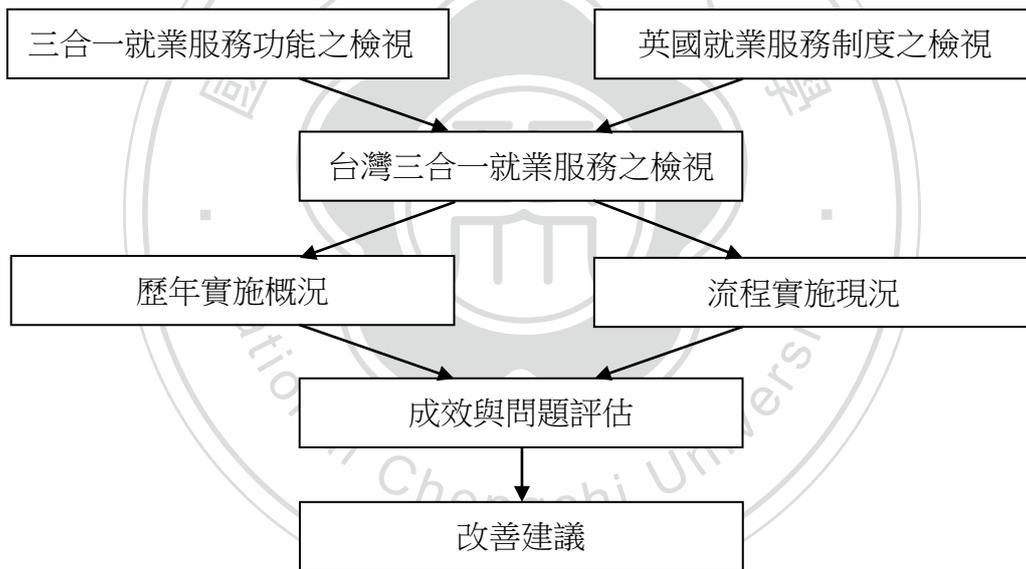


圖 1-1：研究流程

第四節 研究方法

針對本篇研究主題，以下將透過次級資料分析法、深入訪談法及文獻分析法進行研究。

一、次級資料分析法

本篇研究的次級資料分析法主要是參考勞委會職訓局統計資料庫、職訓局所屬五大就業服務中心業務報告、臺北市政府勞工局就業服務處業務報告與高雄市

政府勞工局訓練就業中心業務報告針對公立就業服務機構實施失業給付、就業服務與職業訓練所作的調查統計歷年數據，藉此檢視台灣三合一就業服務流程的歷年執行概況與成效。

二、深入訪談法

本篇研究將透過深入訪談法蒐集研究相關資訊，希望能藉由公立就業服務站工作人員的實地工作經驗，深入瞭解影響台灣公立就業服務站三合一就業服務流程的歷年執行概況與成效的因素，以及三合一就業服務流程中各區塊的業務執行情況與問題。

此次所設計的訪談大綱（見附錄一）為半結構式，所擬定的訪談大綱題項主要是探討公立就業服務站工作人員執行三合一就業服務流程所規定的業務之實際經驗，其在執行業務過程中所遇到的困難，以及其針對業務執行困難所認定的改善方法。

透過人脈網絡的協助，本篇研究共尋得分別隸屬於職訓局所屬五大就業服務中心轄下的七位公立就業服務站工作人員作為訪談對象。由於台灣目前各大就業服務中心全面採取勞務採購的形式，大量進用派遣人員並安排其於轄下的就業服務站工作，所以本篇研究所尋得的七位公立就業服務站工作人員皆為派遣人員，雖然受訪者的工作年資長短不一，但將訪談內容相互進行對照後，可發現受訪者的說法並無太大出入。

受訪者的基本資料如下（見表 1-1），為保護受訪者之隱私，以下將針對受訪者資料作匿名處理，至於訪談方式則均以電話訪談進行之。

關於訪談程序，本研究首先是以電話聯絡方式向受訪者說明研究主題與訪談進行方式，並徵詢受訪意願。接著，在獲得受訪者首肯之後，事先提供半結構式的訪談大綱使其了解訪談內容，並約定訪談時間。於約定時間進行訪談的過程中，將根據事前提供的訪談大綱對受訪者進行提問，並根據受訪者所提出的回應彈性調整提問內容。最後，訪問完畢之後，再將訪談內容整理成逐字稿（見附錄二）。

表 1-1：受訪者基本資料

受訪者編號	所任職的就業服務站	工作區塊	受訪時間	年齡	年資
A	高屏澎東區就業服務中心與雲嘉南區就業服務中心轄下就業服務站	接待台、綜合服務區、雇主服務區	2011/12/10	29 歲	4 年
B	桃竹苗區就業服務中心轄下就業服務站	諮詢服務區	2011/12/10	31 歲	5 年
C	中彰投區就業服務中心轄下就業服務站	綜合服務區、雇主服務區	2011/12/17	29 歲	1 年
D	中彰投區就業服務中心轄下就業服務站	綜合服務區、雇主服務區	2011/12/18	31 歲	11 年
E	中彰投區就業服務中心轄下就業服務站	接待台、綜合服務區	2011/12/19	40 歲	11 年
F	北基宜花金馬區就業服務中心轄下就業服務站	綜合服務區	2012/04/15	26 歲	2 年
G	北基宜花金馬區就業服務中心轄下就業服務站	綜合服務區、諮詢服務區	2012/04/20	29 歲	4 年

資料來源：自行整理

三、文獻分析法

本研究的文獻分析將針對整合式就業服務概念之國際發展沿革、整合式就業服務之功能與負面影響、英國整合式就業服務制度演變歷程與現行制度內容、台灣整合式就業服務制度演變歷程與現行制度內容等資料進行整理與回顧，以期對本篇研究之主題作整體性的了解。

第二章 整合式就業服務概念之發展沿革與功能

第一節 國際整合式就業服務概念之發展沿革

一、國際勞工組織（ILO）的推廣

就業服務的概念是因應失業問題的出現而逐漸成型，國際勞工組織（International Labor Organization，簡稱 ILO）在 1919 年首次針對失業問題提出主張，其通過第 2 號失業公約與第 1 號失業建議書要求各會員國應建立一套免費的公立就業服務體系⁴以及失業保險制度⁵，以藉此因應失業問題，不過當時 ILO 所提出的條文內容並未顯示出就業服務應與失業保險結合的想法，且當時所提出的失業保險亦僅是單純提供民眾在失業期間的失業補償，尚未出現較為積極的預防失業之整合性措施。

為了因應 1929 年到 1933 年經濟大蕭條時期所產生的失業問題，ILO 在 1934 年通過了第 44 號失業給付公約，要求會員國應建立失業保險制度，並具體規範有權領取失業津貼或補助金的對象，僅限於有工作能力並適合工作者，以及曾在公立職業介紹機關登記者⁶。而且，領取失業津貼或補助金的權利，可以接受職業教育或其他教育之課程⁷，亦或是接受公共團體之救濟工作之僱用為條件⁸。請求者若拒絕接受合適工作時，則在相當時期內，失去其領取津貼或補助金之資格⁹。上述規定內容顯示出失業給付、就業服務與職業訓練方案整合概念的雛型，但該公約最後被擱置，缺乏要求會員國批准公約並採取必要行動使公約各條款生效的能力，僅對主動將批准書送交國際勞工局登記之會員國發生效力，且會員國亦免去定期提交報告的義務¹⁰，所以第 44 號公約最終並未能發揮公約本身應具備的影響力。

⁴ 第 2 號公約第 2 條規定

⁵ 第 2 號公約第 3 條規定與第 1 號建議書第 3 條規定

⁶ 第 44 號公約第 4 條規定

⁷ 第 44 號公約第 8 條規定

⁸ 第 44 號公約第 9 條規定

⁹ 第 44 號公約第 10 條規定

¹⁰ International Labour Organization (2006) *Handbook of procedures relating to international labour Conventions and Recommendations*, Geneva: International Labour Office, p.21, 28.

二次世界大戰（1939 年至 1945 年）之後，歐美國家普遍經歷了經濟的快速成長期，當時的失業問題並不嚴重，且多數國家都達到充分就業的水準¹¹，所以大部分國家所推行的就業服務政策仍多屬消極性的分項措施，但有鑑於技術的不斷變革，失業問題的出現並不同於以往，ILO 因此於 1948 年通過第 88 號就業服務公約與第 83 號就業服務建議書，對公立就業服務機構的組織、運作與工作內涵提出規範。公約與建議書中明訂就業服務機構應該協助工人尋求適當職業並協助雇主尋求適當工人¹²，為達其目的，就業服務機構應該對求職者進行就業諮詢與就業推介¹³，並於適當時協助其接受職業訓練¹⁴。此外，就業服務機構亦應參與失業保險措施之管理以及訓練計畫的規劃與推動¹⁵。上述規定提供各國關於公立就業服務機構發展的新概念，並顯示出失業給付、就業服務與職業訓練方案整合的思維，成為往後各國在著手改善自身就業服務制度時的參考基礎¹⁶。

ILO 在此之後所通過有關於失業給付、就業服務與職業訓練的公約與建議書，在內容中也屢屢出現關於方案整合的重視。

ILO 於 1962 年所通過的第 117 號職業訓練建議書中明文指出訓練的意義在於發展民眾的就業能力與就業機會¹⁷，所以其必須依照經濟與勞動市場的變動趨勢進行規劃¹⁸。其於 1964 年所通過的第 122 號就業政策公約與第 122 號就業政策建議書中也強調為了促進就業與防止失業，各國應推動旨在促進充分的、生產的及自由選擇的就業之積極政策¹⁹，並採取必要的職業輔導與訓練措施協助民眾適應變動之經濟需求²⁰。1975 年所通過的第 142 號人力資源發展公約與第 150 號

¹¹ 劉文浩 (2004)，〈台灣長期失業問題與就業政策之初探〉，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 22。

¹² 第 88 號公約第 6 條規定

¹³ 第 88 號公約第 6 條第 1 項與第 83 號建議書第 4 條規定

¹⁴ 第 88 號公約第 6 條第 1 項

¹⁵ 第 88 號公約第 6 條第 4 項與第 83 號建議書第 5、6 條規定

¹⁶ Weishaupt, J. Timo (2011) "Social partners and the governance of public employment services: Trends and experiences from Western Europe," in International Labour Organization, *Labour Administration and Inspection Programme (LAB/ADMIN)*, Geneva: International Labour Office, p.2

¹⁷ 第 117 號建議書第 2 條規定

¹⁸ 第 117 號建議書第 4 條規定

¹⁹ 第 122 號公約第 1 條規定

²⁰ 第 122 號建議書第 2、3 條規定

人力資源發展建議書也明文指出各會員國應採納及發展與就業服務有密切關係之職業指導與職業訓練之綜合性政策與計畫²¹，並進一步針對應推行的職業指導與職業訓練計畫內容提出具體建議²²。1984年所通過的第169號就業政策建議書也再次重申，為了協助難以獲得持久工作之各類人員獲得工作及改善其就業機會和所得，各種職業輔導與訓練計劃應隨時為其提供所需之服務²³。上述公約與建議書的內容皆可看出ILO對於就業服務與職業訓練結合的必要性之重視。

至於ILO對於失業給付、就業服務與職業訓練三者整合之重視，則是可從第158號勞工行政建議書、第168號促進就業與失業保障公約與第176號促進就業與失業保障建議書等內容中觀之。ILO在1978年所通過的第158號勞工行政建議書中明定各會員國的勞工行政機關應統籌或參與就業服務、就業促進與創造計畫、職業指導與職業訓練、失業給付方案，並進一步做方案的整合與運用，以便整體政策的推行²⁴。其更於1988年修正了原先1934年所通過但被擱置的第44號公約，據此通過了第168號促進就業與失業保障公約以及第176號促進就業與失業保障建議書，要求各會員國應採取適當步驟謀求失業保障制度與就業政策之協調²⁵，並建議會員國應建立結合失業給付機制的公立就業服務體系，透過失業給付資格的審查認定、就業指導、就業推介與職業訓練等措施促進就業²⁶。

二、經濟合作與發展組織（OECD）的推廣

除了ILO以外，經濟合作與發展組織（Organisation for Economic Co-operation and Development，簡稱OECD）因為歷年來致力於推廣積極勞動市場政策（Active Labor Market Policy，簡稱ALMP），所以對於就業服務的方案整合發展亦著力甚多。

²¹ 第142號公約第1條規定

²² 第150號建議書第2、3、4條規定

²³ 第169號建議書第3條規定

²⁴ 第158號建議書第12條規定

²⁵ 第168號公約第2條規定

²⁶ 第168號公約第7條規定與第176號建議書第2、3條規定

根據 OECD 所推動的 ALMP 概念，ILO 將 ALMP 定義為「政府為達成公平與效率的目標，透過直接或間接的工作機會提供以及勞動市場弱勢者就業能力強化等方式，有目的地選擇介入勞動市場的措施」²⁷，其主要目標在於透過積極的就業服務方案以及各種訓練與失業給付發放機制等配套措施，提高失業者的就業動機與維持其工作技能，藉此預防失業風險的發生，並協助失業者重新返回勞動市場²⁸。ALMP 此一名詞最早出現在 1950 年代的瑞典，OECD 參考其加強職業流動與提高缺乏工作技能民眾的就業機會之政策思維²⁹，開始向各國推廣 ALMP，其發展歷程大致上可分為三大時期說明之。

首先，1950 至 1960 年代歐美各國基於二次大戰後復興重建的需求，普遍面臨勞動市場的人才短缺問題，為了協助各國提高勞工技能以進一步擴展產業經濟的發展，OECD 開始鼓勵各國推行強調人力資本培育的積極就業措施³⁰，促使各國展開大規模、有計劃的訓練方案，協助原本屬於半技術或低技術性的失業者轉化為技術性人力³¹。

其次，1970 至 1980 年代，因為石油危機的衝擊，各國普遍面臨因為經濟衰退所造成的嚴重失業現象，再加上以往就業服務與失業給付制度欠缺強化失業者工作誘因機制，所以也產生了嚴重的福利依賴問題³²，各國的財政亦因此受到影響。OECD 在此一時期開始正式有系統地擬定一連串與促進就業相關的政策計畫，希望透過工資補貼、創造工作計畫、訓練方案、就業諮詢與就業推介等措施促使

²⁷ Mosley, Hugh, Tiziana Keller and Stefan Speckesser (1998) "The role of the social partners in the design and implementation of active measures," in International Labour Organization, *Employment and Training Papers*, Geneva: International Labour Office, p.2

²⁸ Strandh, Mattias and Madelene Nordlund (2008) "Active labour market policy and unemployment scarring: A ten-year Swedish panel study," *Journal of Social Policy*, 37(3), p.358

²⁹ ANXO, Dominique and Harald Niklasson (2006) "The Swedish model in turbulent times: Decline or renaissance?" *International Labour Review*, 145(4), p.341

³⁰ Bonoli, Giuliano (2010) "The political economy of active labour market policy," in RECOWE, *Working papers on the reconciliation of work and welfare in Europe*, Edinburgh: Dissemination and Dialogue Centre, p.14

³¹ 李健鴻 (2003) 〈積極勞動市場政策的發展與趨勢〉，《就業安全半年刊》，第二卷第一期，頁 17。

³² 劉文浩 (2004)，《台灣長期失業問題與就業政策之初探》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 22。

尋職者獲得適當工作並提高其工作技能，而這套政策計畫也成為往後各國在推行ALMP時的參考基本架構³³。

1990年代因為科技變革與經濟全球化對於經濟與勞動市場所造成的衝擊，使得各國的失業問題再度惡化，不僅失業率提高、失業時間延長，也產生了嚴重的結構性失業現象。為了阻止失業問題的繼續惡化，OECD開始針對當下的失業現象進行分析，並制定相對應的政策改善建議³⁴。對此，OECD認為各國應強化ALMP以及重新定位就業政策³⁵，提高協助失業者返回職場的政策積極性，並提出「改善公共就業服務制度架構」、「整合就業媒合、就業諮詢、失業給付、職業訓練與短期就業方案」、「針對失業者提供符合勞動市場需求且多樣化的訓練方案」、「改革失業給付制度與相關福利制度，針對給付金額、給付要件、給付程序、給付類型等方面進行修正，藉此提高失業者的工作動機，並即時提供就業上的協助」等諸多建議³⁶。

針對OECD所提出的諸多建議，基於各國國情及政經情勢的不同，各國所採取的就業政策與實施方式亦有所差異。整體而言，雖然對於公共就業服務制度的改革作法不盡相同，但各國改革的方向普遍呈現三大趨勢，其分別為³⁷：（一）「公共就業服務組織管理架構分權化」，將就業服務政策設計與實行的權限下放至地方政府層級，藉此提高政策的彈性。（二）「就業服務輸送通路多元化」，改變以往由中央政府主導控管就服政策制定與實施的一貫模式，透過委外執行與合作網絡的方式，和地方政府、民間組織與企業建立政策執行的互補關係，藉此

³³ 李健鴻（2003）〈積極勞動市場政策的發展與趨勢〉，《就業安全半年刊》，第二卷第一期，頁17。

³⁴ Martin, John P. (2000) "What works among active labour market policies: Evidence from OECD countries' experiences," *OECD Economic Studies*, 30, p.80

³⁵ Bonoli, Giuliano (2010) "The political economy of active labour market policy," in RECWOWE, *Working papers on the reconciliation of work and welfare in Europe*, Edinburgh: Dissemination and Dialogue Centre, p.9

³⁶ Organization for Economic Cooperation and Development (1994) *The OECD jobs study: Facts, Analysis, Strategies*, Paris: OECD, p.47-49

³⁷ Mosley, Hugh and Els Sol (2001) "Process evaluation of active labour market policies and trends in implementation regimes," in Jaap de Koning and Hugh Mosley, *Labour market policy and unemployment: Impact and process evaluations in selected European countries*, Cheltenham: Edward Elgar, p.166-171

提高政策的效率與競爭能力³⁸。(三)「就業服務方案內容整合化」，將就業媒合、就業諮詢、失業給付、職業訓練、以及薪資補貼等相關就業方案進行整合，提供便利性的服務，使失業者得以盡快返回職場。

在整合化的前提之下，各國開始著手建立整合職缺、職訓與相關勞動市場訊息的公開資料庫，提供可提高服務便利性及降低行政成本的自助式服務³⁹，並推動服務單一窗口化，建立整合失業給付、就業服務與職業訓練的服務網絡，提高整體服務的積極性。除了推動自助式服務與服務單一窗口化以外，各國也開始強化整合性就服政策權利與義務之間的平衡⁴⁰，其具體措施包括將求職登記列入失業給付的請領要件，加強對失業者在失業給付領取期間的尋職行為監督，以及建立定期性、個人化的就業諮詢模式，依照諮詢結果制定具有約束力的失業者個人就業計畫，並提供必要的尋職、訓練與經濟方面的協助等等⁴¹。

三、2008 年全球金融風暴後就業服務政策之調整

2008 年因為受到美國房貸問題的連帶影響，引發了國際性的金融風暴，不只全球經濟快速惡化，各國的失業問題也因為景氣衰退受到嚴重的衝擊。由於金融風暴爆發速度很快，造成各國失業率瞬間飆漲，因此，各國當下多半採取短期應急式的策略因應之⁴²，包括擴大失業補助的涵蓋範圍或延長發放補助的時期⁴³，加強對失業者的就業輔導⁴⁴，以及投入公共支出推動短期就業方案與訓練計畫等等。

³⁸ 李健鴻 (2008)，〈中央與地方政府就業服務與職業訓練權責分工問題之相關評估研究〉，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市，頁 40、41。

³⁹ The OECD Secretariat (2000) "Labour market policies and the public employment service: Main characteristics and new challenges," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.39

⁴⁰ Auer, Peter, Ümit Efendioğlu and Janine Leschke (2008) *Active labour market policies around the world: Coping with the consequences of globalization*, Geneva: International Labour Office, p.37, 38, 87

⁴¹ The OECD Secretariat (2000) "Labour market policies and the public employment service: Main characteristics and new challenges," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.42-45

⁴² 辛炳隆 (2011) 〈後金融海嘯時期就業政策應有之調整〉，《台灣勞工季刊》，第 25 期，頁 22。

⁴³ 郭振昌 (2009) 〈經濟合作暨發展組織(OECD)2009 年就業展望:因應就業危機〉，《就業安全半年刊》，第八卷第二期，頁 23。

⁴⁴ 賴樹立 (2009) 〈搶救失業全球總動員〉，《台灣勞工季刊》，第 17 期，頁 109。

在推動短期應急策略的同時，各國也紛紛開始檢視本身就業服務政策的不足之處。對此，ILO 於 2009 年召開第九十八屆國際勞工大會提出全球工作協定（Global Jobs Pact），並在全球工作協定中提出各國就業服務政策的改善建議，其包括⁴⁵：各國應（一）強化維持就業、就業流動以及讓失業者更快進入職場的相關措施。（二）增加公共就業服務所提供的有效資源，強化其服務品質，並廣設職訓計畫，以協助求職者增進工作能力、培養就業技能、維持與就業市場的連繫並獲得工作機會。（三）在擴大失業補助涵蓋範圍與延長發放補助時間的同時，注意失業補助領取者尋職動機之維繫。

除了 ILO 以外，OECD 也在 2009 年提出各國就業服務政策的改善建議，其觀點與 ILO 類似，呼籲各國有必要暫時性地延長失業補助的涵蓋範圍與發放時間，但同時需避免對於尋職動機的負面影響。此外，OECD 亦建議各國應強化自身就業服務政策的積極性。由於在景氣衰退且勞動需求不高的整體環境下，尋職者再度就業的機會大幅減少，所以各國必須特別針對公共就業服務所提供的整合性措施進行調整，確實落實個人就業計畫、定期個案諮詢、尋職協助與尋職監督機制之推動，並增加訓練方案、弱勢族群僱用補助措施、公部門工作創造計畫與短期就業計畫等等⁴⁶。

第二節 整合式就業服務之功能

一、失業給付、就業服務與職業訓練的各別功能

（一）失業給付

失業保險是就業保險的前身，屬於社會保險的一種，旨在保障在職勞工遭遇非自願性離職時，透過保險方式提供失業給付，以維持最低生活安全及避免造成社會問題。而失業保險的主要功能，則是對在短期內遭遇非自願性失業的個別勞工，給予失業給付，以減輕在失業期間薪資所得喪失所引起的困境⁴⁷，並提供再

⁴⁵ International Labour Conference (2009) *Recovering from the crisis: A Global Jobs Pact*, Geneva: International Labour Office, p.3-6

⁴⁶ OECD (2009) "Helping workers weather the economic storm," in OECD, *Policy Brief*, Paris: OECD, p.5,6

⁴⁷ 黃越欽（2006），《勞動法新論》，台北市：翰蘆，頁 605。

度就業的緩衝時間。但是，由於失業保險乃是一種事後的補救性措施，容易降低失業勞工的工作意願，不但可能延長失業勞工的求職期間，更有可能出現嚴重的福利依賴問題。所以，失業保險自 1980 年代起逐漸轉型為兼具預防性與積極性的就業保險⁴⁸，除了提供失業給付給失業勞工的原有內涵，就業保險新加入了其他相關的就業給付以穩定勞工的就業與工作能力發展。所以，就業保險除了具備原有的失業保險功能外，亦具備有穩定勞工就業與促進失業勞工再就業的積極性功能。

（二）就業服務

一般而言，勞工在進出勞動市場或是工作轉換的過程中，經常受到資訊蒐集所沿生的「搜尋成本」影響。就業服務基本上就是負責協助工作資訊的流通與傳遞，促進「人」（求職者）與「職業」（求才者）雙方面的結合過程。因此，就業服務必須同時考量求職者本身所具備的條件、就業市場的概況與求才者之要求條件⁴⁹。由於現今的產業變動快速，就業市場對人力的需求因此變化甚大，對此，就業服務一方面必須因應產業變動的情形，提供適當的人力，另一方面則須協助因產業變動而脫離勞動市場者，為其提供適當的輔助措施，以助其重新投入就業市場，獲得適當的就業機會。

就業服務所涵蓋的範圍甚廣，其內容可進一步細分成 1.就業推介：處理求職求才訊息的登記與開發，並從中篩選符合求職求才雙方需求者，進行媒合動作。2.就業諮詢：透過會談瞭解雇主求才需求，協助求職者瞭解本身條件與就業市場資訊，並進一步提供關於求才與尋職方面的協助。3.失業給付程序的管理：審查失業給付申請者是否符合發放資格，並監督其在請領期間的尋職行為。4.建立職缺與勞動市場相關資訊資料庫：收集與分析勞動市場資訊，定期公開相關統計資料，並根據分析結果制定相關就業與訓練配套方案。5.推動鼓勵雇主增加僱用、

⁴⁸ 辛炳隆（2003）〈積極性勞動市場政策的意涵與實施經驗〉，《就業安全半年刊》，第二卷第一期，頁 9。

⁴⁹ 郭振昌（2000）〈論就業服務的角色功能及其分工〉，《勞資關係月刊》，第十八卷第十期，頁 6。

協助失業者培養技能與提高就業機會的短期就業計畫、培訓計畫、薪資補貼計畫與工作創造計畫等⁵⁰。

整理以上分析，可以看出就業服務所具備的四大功能⁵¹，其包括：1. 促進勞動力的供需平衡，達到充分就業與勞動者安全的目標。2. 透過就業資訊的提供與諮商，解決求職者資訊取得與尋職接洽的困難，以達成其順利就業的目標。3. 協助勞工合理流動，以維持人力資源的合理調配。4. 協助特定對象或弱勢族群順利就業，以培養其自立與自足的條件。

（三）職業訓練

參考就業安全辭典的解釋，所謂的職業訓練是指為準備就業的「準勞工」或已就業的「新進員工」與「在職勞工」，為傳授其就業所需的職業技能，或提升其工作上所需的工作技能與相關知識，所實施的教育訓練⁵²。簡而言之，職業訓練旨在培養技術人力，提高工作技能，促進國民就業，以適應國家經濟建設的需求，由此可看出職業服務所具備的以下三大功能⁵³，其包括：1. 奠定個人工作技能基礎，提高就業能力，增加工作收入，改善家庭生計，並同時滿足個人職涯進取及自我發展的追求。2. 培養企業界所需人力，並協助其提高生產效率，藉此加強企業的經營與競爭能力。3. 提高人力素質與勞動生產力，加速經濟發展，調節人力供需，在安定社會秩序之餘亦能使人力資源獲得有效的開發與充分的運用。

二、失業給付、就業服務與職業訓練的整合功能

整合失業給付、就業服務與職業訓練之三合一就業服務屬於積極性勞動市場政策的具體措施，關於失業給付、就業服務與職業訓練三者間的互動影響，以下

⁵⁰ Auer, Peter, Ümit Efendioğlu and Janine Leschke (2008) *Active labour market policies around the world: Coping with the consequences of globalization*, Geneva: International Labour Office, p.37。

Thuy, Phan, Ellen Hansen and David Price (2001) *The public employment service in a changing labour market*, Geneva: International Labour Office, p.175-177

⁵¹ 成之約 (2000)〈由就業服務談就業服務體系的建構〉，《勞工行政》，第 143 期，頁 21。

⁵² 詹火生、彭台臨、陳聰憲、郭振昌 (1998)，《職業訓練與就業服務》，台北縣：空大，頁 65。

⁵³ 李允傑、張其恆、王方、郭振昌、吳俊明 (2005)，《職業訓練與就業安全》，台北縣：空大，頁 4。

將細分成就業服務與職業訓練、就業服務與失業給付、職業訓練與失業給付介紹之，並說明三者若整合不佳所可能造成的負面影響。

(一) 就業服務與職業訓練

就功能的角度觀之，就業服務是扮演求職者與求才者之間的「橋樑」角色，不過，其功能的發揮是建立在求職者已具備求才者所需要的工作技能之前提，假如求職者具備的工作技能不足，就業服務即難以發揮效用⁵⁴。由於職業訓練在就業安全體系之中，可說是扮演求職者具備技能與求才者要求技能之間缺口的「填補」角色，所以職業訓練的存在，恰能解決上述的就業服務難以發揮效用之問題，不但有助於提高求職者再度就業的穩定性，亦有利於求職者提高未來的就業品質⁵⁵。

從另一個角度觀察，就業服務其實也擴大了職業訓練得以發揮效用的空間。由於就業服務的內涵包括了調查就業市場及產業的變動趨勢、協助求職者釐清個人所具備的工作條件，以及收集求職者所屬意的職業相關資訊(例如工作內容、工作技術、所使用的工具與材料等等)，所以其有助於求職者選擇適合本身的職業訓練類型，進而提高職業訓練所能發揮的成效。

(二) 就業服務與失業給付

失業給付的立即性功能在於減輕失業者在失業期間之經濟困難，其可透過就業服務建立對於失業給付請領者工作能力與就業意願的檢測程序，提高失業者的尋職意願，藉此降低失業給付請領者福利依賴的可能性⁵⁶。

此外，由於失業給付所衍生的就業保險機制具有促成失業者再就業的積極性功能，其所提供的可增加求職者工作誘因的相關給付(如提早就業獎助津貼、尋職車馬費補助等)，不但有助於就業服務的推行，就業保險機制本身亦可藉由就

⁵⁴ 黃惇勝 (2001) 〈失業率攀升下職業訓練之角色與任務〉，《主計月刊》，第五五二期，頁 61

⁵⁵ OECD (2005), *OECD Employment Outlook 2005*, Paris: OECD, p.181, 183

⁵⁶ Mosley, Hugh and Els Sol (2001) "Process evaluation of active labour market policies and trends in implementation regimes," in Jaap de Koning and Hugh Mosley, *Labour market policy and unemployment: Impact and process evaluations in selected European countries*, Cheltenham: Edward Elgar, p.171

業服務所提供的尋職協助確實發揮其成效，降低失業給付請領者請領失業給付的時間，並減少政府的財政支出負擔⁵⁷。

(三) 職業訓練與失業給付

失業分成許多種類，其中的結構型失業屬於產業結構變動所產生的失業現象，極為容易使失業者陷入長期失業的困境⁵⁸，其意味著就業市場對於勞工原本所擁有的專長之需求減少，所以這一類型的失業者甚難透過就業服務尋得新職。若要協助此類求職者再度就業，較根本的方法是安排求職者接受不同專長的工作技能訓練⁵⁹，藉由協助其培育職場所需的技能，再次提高求職者的就業競爭力。

在以上所描述的過程之中，就業保險所提供的相關給付項目（如職業訓練生活津貼），可以提高此類失業勞工接受職業訓練的意願，減少個別勞工在技術升級或轉型的過程中面臨技術不足的問題，避免勞工因此陷入一再失業的困境。易言之，職業訓練的推行，其實有賴於就業保險的配合，而職業訓練的落實，則是又有助於減輕政府關於就業保險的財政支出負擔。

(四) 失業給付、就業服務與職業訓練整合不佳的負面影響

綜觀上述，整合失業給付、就業服務與職業訓練之三合一就業服務有助於改善以往消極性措施所欠缺的強化工作誘因與提昇勞動品質機制，加強對於失業者的保障以及其與勞動市場之間的連結。不過，三合一就業服務之運作雖有甚多正面成效，但若制度內容設計不當抑或是制度間難以配合以至於整合不佳時，其亦可能產生種種負面影響。

首先，以失業給付為例，其給付金額設定以及請領資格的規定都會對就業服務與職業訓練的品質造成影響。若是失業給付金額過高或請領資格中所規範的尋職義務過於寬鬆，將可能造成失業給付請領者尋職意願的低落與福利依賴現象，

⁵⁷ Beer, Paul De and Trudie Schils (2007) "Does it matter who takes responsibility? The distribution of responsibility for unemployment insurance, employment protection and active labour market policy," in International Research Conference on Social Security, *Social security and the labour market: A mismatch?* Geneva: International Social Security Association, p.12

⁵⁸ 詹火生、彭台臨、陳聰憲、郭振昌（1998），《職業訓練與就業服務》，台北縣：空大，頁 37。

⁵⁹ 黃惇勝（2001）〈失業率攀升下職業訓練之角色與任務〉，《主計月刊》，第五六七期，頁 61。

不利於就業服務與職業訓練的推動。反言之，若失業給付金額過低或請領資格中所規範的尋職義務過於嚴格，使失業給付請領者需負擔的尋職義務過重並超過可享有的權利時，則會導致失業給付請領者降低尋職意願，甚至放棄請領。此外，當民眾申請失業給付被判定不符請領資格時，其接受後續配套就業服務與職業訓練的權益也會受到影響⁶⁰。

其次，以就業服務為例，若其未能提供有效的就業諮詢或就業媒合，則容易促使技能不足的尋職者接受不適合的工作，或使求才者僱用不適任的勞工，影響後續再度就業的穩定性，提高再度失業的風險⁶¹。再者，若其所提供的短期就業計畫並未與勞動市場需求確實結合，抑或是計畫執行過程未能提供足夠的技能訓練，則容易造成參與者與一般職場間的疏離⁶²，並形成參與者傾向繼續待在計畫中的福利依賴現象⁶³，不利於正常就業服務與職業訓練的推行。除此之外，若其所推行的薪資補助方案設計不良，不但容易產生雇主為了僱用符合補助條件的特定對象而刻意排除其他尋職者就業機會的替代效果，而且，也可能促使雇主將受雇者視為廉價勞工，並在補助結束後就停止僱用⁶⁴，反而提高了受雇者再度失業的風險。

最後，以職業訓練為例，由於職訓是否能確實發揮成效的關鍵在於訓練內容是否與勞動市場需求相結合⁶⁵，若是職業訓練的內容與勞動市場的需求無關，則無助於受訓者後續的就業媒合，也無助於降低受訓者的失業風險，其不但使就業服務難以發揮效用，也加重了政府在財政與相關資源支出方面的負擔。

⁶⁰ Grubb, David (2000) "Eligibility criteria for unemployment benefits," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.188,189

⁶¹ OECD (2005), *OECD Employment Outlook 2005*, Paris: OECD, p.189

⁶² 辛炳隆 (2011)〈後金融海嘯時期就業政策應有之調整〉，《台灣勞工季刊》，第 25 期，頁 26。

⁶³ Koning, Jaap de (2000) "How can we make active policies more effective? The role of organisation, implementation and optimal allocation in active labour market policy," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.323

⁶⁴ 李健鴻 (2006)〈僱用獎助方案的診斷與分析〉，《就業安全半年刊》，第五卷第二期，頁 35。

⁶⁵ Koning, Jaap de (2000) "How can we make active policies more effective? The role of organisation, implementation and optimal allocation in active labour market policy," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.323

第三章 英國整合式就業服務制度之探討

雖然目前各國普遍採取「公共就業服務組織管理架構分權化」的作法，將就業服務政策設計與實行的權限下放至地方政府層級，藉此提高政策的彈性。不過，英國與台灣在公共就業服務體制的運作有異於此，兩國的公共就業服務體制皆由中央政府統籌規劃。有鑑於英國就業服務運作體制與台灣類似，且失業給付、就業服務與職業訓練之間高度整合，所以本篇研究以下將參考英國整合式就業服務制度的作法，藉此瞭解台灣現行政策的不足之處。

整體而言，英國從 1980 年代開始推動積極勞動市場政策 (ALMP)，並於 1995 年至 2002 年逐步建立現行的整合式就業服務運作體制，設計了「請領求職者津貼的求職者必須先至特別就業中心接受一系列的整合式就業服務，若超過一定時間仍未能就業的求職者，特別就業中心會再將其轉介至外部服務提供者，由外部服務提供者為求職者提供更深入的個人化服務」之整合式就業服務體制的運作架構。在 2008 年金融風暴後，有鑑於嚴重惡化的失業問題，英國也開始針對自身就業服務體制運作架構的實施方式進行一系列的調整，希望藉此提高特別就業中心與外部服務提供者的服務品質以及求職者再度就業的穩定性。

針對英國歷年來整合式就業服務制度的演變歷程、2008 年後的政策調整以及現行作法，其將於以下分別說明之。

第一節 制度演變歷程

一、消極發放失業給付時期

英國的失業給付制度起源於 1911 年所制定的國家保險法案 (The National Insurance Act)，其透過強制性的失業保險對失業者提供基本的經濟援助⁶⁶。不過，其性質仍屬於單純提供失業給付，政府對於請領失業給付者是否有求職意願部份僅作寬鬆認定，直到 1980 年代英國政府開始推動積極勞動市場政策 (ALMP)⁶⁷

⁶⁶ 林煥柏 (2009)，《從福利到工作：英國求職者津貼制度之改革》，行政院勞委會出國報告，台北市，頁 2。

⁶⁷ Mosley, Hugh, Tiziana Keller and Stefan Speckesser (1998) "The role of the social partners in the design and implementation of active measures," in International Labour Organization, *Employment*

之前，失業給付與就業服務之間的連結性並不高。

二、失業給付、就業服務與職業訓練整合時期

1979 年英國國會大選後，保守黨開始執政，為了減少石油危機之後居高不下的失業人數與財政支出負擔，保守黨政府在執政期間著手進行勞動政策的改革，開始推動積極勞動市場政策，其中包括 1.限縮失業給付並要求失業者積極尋職，要求失業者必須定期至公立就業中心(Jobcentre)與就業服務人員進行諮商面談，由就服人員確認其工作能力以及其是否有進行積極尋職動作⁶⁸；2.推動長期失業者的職業訓練⁶⁹，要求長期失業者必須接受一定時間的職業訓練與短期就業方案，藉此維持失業者與勞動市場的聯繫並增加其競爭力。

除此之外，保守黨政府更於 1995 年通過求職者法案 (Jobseekers Act)，該法改革英國原有的失業給付制度，以新設立的求職者津貼 (Jobseeker's Allowance) 取代原本的失業給付，其將求職者津貼劃分為社會保險制度型態之繳納保費型求職者津貼 (Contribution-based jobseeker's allowance) 與社會救助型態之資產調查型求職者津貼 (Income-based jobseeker's allowance)⁷⁰，並規定請領求職者津貼的失業者必須前往公立就業中心與就業服務人員進行面談，並簽署書面的求職者協議 (Jobseeker's Agreement)，規劃個人的求職行動計畫 (Action Plan)。

1997 年英國國會大選後，工黨開始執政，其延續先前保守黨政府所建構的求職者津貼之政策基礎，於 1998 年開始推動結合求職者津貼的新協定計畫 (New Deal)，針對領取求職者津貼滿一定期間的特定失業者，如：25 歲以上長期失業者、青少年、中高齡者、單親家長、身心障礙者、與配偶等失業者，結合雇主、當地政府、訓練機構等相關單位共同為失業者提供支援強度更高且更加個人化的

and Training Papers, Geneva: International Labour Office, p.51

⁶⁸ Finn, Dan, Matthias Knuth, Oliver Schweer and Will Somerville (2005) "Reinventing the public employment service: The changing role of employment assistance in Britain and Germany," in Anglo-German Foundation, *The study of industrial society*, London: Anglo-German Foundation, p.5

⁶⁹ 劉文浩 (2004)，〈台灣長期失業問題與就業政策之初探〉，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 33。

⁷⁰ Wells, William (2000) "From restart to the New Deal in the United Kingdom," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.249

就業協助計畫（詳細的計畫內容請見下表 3-1）。

表 3-1：英國新協定計畫內容介紹

計畫類型與 起始時間	服務對象	參加 方式	計畫內容
青少年新協 定計畫 (1998.4)	18-24 歲，已領取求職者 津貼六個月以上者	強制 參加	第一階段：為期十六週的深度就 業諮詢，與個人諮詢員規劃個人 工作行動方案。 第二階段：為期十三週，依個人 需求安排職業訓練、工作體驗與 創業輔導等等。
單親新協定 計畫 (1998.4)	家有大於五歲孩子的單 親家長，且領取求職者 津貼三個月以上者	自願 參加	依照個人需求提供工作建議，並 提供托兒服務資源的相關資訊。
25 歲以上新 協定計畫 (1998.6)	25 歲以上，領取求職者 津貼 18 個月以上者	強制 參加	第一階段：為期十六週的深度就 業諮詢，與個人諮詢員規劃個人 工作行動方案。 第二階段：為期十三週，依個人 需求安排職業訓練、工作體驗與 創業輔導等等。
配偶新協定 計畫 (1999.2)	伴侶已失業六個月以 上，其配偶每週工時未 滿 24 小時者	自願 參加	依照個人需求提供工作建議、職 業訓練以及托兒照顧資源與相關 津貼申請資訊。
50 歲以上新 協定計畫 (2000.4)	50 歲以上，領取求職者 津貼滿六個月以上者	自願 參加	依照個人需求提供工作建議、技 能訓練與相關津貼申請資訊。
身心障礙者 新協定計畫 (2000.4)	已領取相關失能津貼， 且具工作意願者	自願 參加	依照個人需求提供工作建議、技 能訓練、工作體驗以及相關津貼 申請資訊。

資料來源：Department for Work and Pensions (2010) *New Deal: Extra support to find work*, London: Department for Work and Pensions, p.4-14

2001 年起，執政的工黨政府展開一系列的中央政府體制改造工作，其中從 1988 年起負責勞動事務的教育與就業部（Department of Education and Skills）被新成立的工作與年金部（Department of Work and Pensions）取代。工黨政府並進一步改變以往分別由隸屬於社會安全部（Department of Social Security）的社會福利署（Benefits Agency）負責核發求職者津貼的業務以及由隸屬於教育與就業

部的就業署⁷¹（Employment Agency）負責就業服務業務之規劃方式，於 2002 年新設立直接由中央政府管轄的特別就業中心（Jobcentre Plus），藉由服務單一窗口化的設計取代過去的就業署與社會福利署，整合以往分離式就業服務與求職者津貼核發之業務執行方式⁷²，由工作與年金部負責規劃就業服務與給付津貼政策內容，交付特別就業中心執行之⁷³。

特別就業中心的目標在於透過整合式的津貼核發與就業服務流程，以及與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、稅務機關、當地政府、社區團體等相關單位之間的合作⁷⁴，提供個人化的服務，協助民眾申請福利以及促進其就業，並協助雇主徵才。特別就業中心目前在全英國十三個區域⁷⁵共設立有 866 個當地特別就業中心辦事處（Local Jobcentre Plus Offices）⁷⁶，提供有需要的民眾就近前往尋求協助。

三、2008 年金融風暴後就業服務政策之調整

英國針對 2008 年金融風暴影響而惡化的失業問題，除了推動大規模基礎建設方案希望藉此促進其經濟發展並增加就業機會⁷⁷之外，其也開始檢視本身就業服務政策並進行調整。

面對攀高的失業率與申請求職者津貼的人數（見下表 3-2），英國於 2009 年推出求職者津貼網路申請服務（Jobseeker's Allowance Online），改變以往民眾只能透過電話申請服務進行基本資料登錄的模式，藉此提高就業服務的速度

⁷¹ 隸屬於教育與就業部的就業署負責就業服務政策之規劃，負責執行就業服務業務的執行機關為隸屬於就業署的就業中心（Jobcentre）

⁷² Riley, Rebecca, Helen Bewley, Simon Kirby, Ana Rincon-Aznar and Anitha George (2011) *The introduction of Jobcentre Plus: An evaluation of labour market impacts*, London: Department for Work and Pensions, p.7

⁷³ Equality and Human Rights Commission (2009) *Public sector duty assessment of the Department for Work and Pensions through Jobcentre Plus: Report and recommendations*, London: Equality and Human Rights Commission, p.19

⁷⁴ Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2010-11*, London: Department for Work and Pensions, p.6

⁷⁵ 其中包括 England（又細分為 Yorkshire、North East、North-West、South-East、East-Anglia、London、South West、East-Midlands、West-Midlands）、Scotland、Wales 與 Ireland 等十三個地區。

⁷⁶ 參考自英國特別就業中心資訊分享網站（2012.04.03 點閱）

<http://jobcentreplusadvisor.co.uk/job-centre-plus-advisor-home/2-about-us/1-job-centre-plus-jobs-a-of-fices-scotland-england-wales-ireland>

⁷⁷ 賴樹立（2009）〈搶救失業全球總動員〉，《台灣勞工季刊》，第 17 期，頁 106。

表 3-2：英國歷年失業率與求職者津貼申請、核發人數

單位：%、千人

	失業率	求職者津貼申請人數	求職者津貼核發人數	求職者津貼類型		
				只請領繳納保費型求職者津貼人數	只請領資產調查型求職者津貼人數	請領繳納保費型求職者津貼與資產調查型求職者津貼人數
1997年	7.09 %	6171.50	5582.40	764.80	4698.50	118.90
1998年	6.28 %	5245.00	4769.70	661.20	4009.50	99.20
1999年	6.28 %	4864.20	4399.20	645.30	3654.00	100.00
2000年	5.50 %	4255.80	3864.80	602.20	3184.40	78.00
2001年	5.15 %	3794.00	3426.60	611.70	2739.20	75.90
2002年	5.20 %	3700.40	3339.30	672.10	2591.50	75.80
2003年	5.03 %	3664.80	3301.40	671.40	2558.30	71.60
2004年	4.75 %	3353.10	3024.40	579.60	2388.10	56.70
2005年	4.88 %	3393.10	3078.90	580.80	2440.50	57.60
2006年	5.45 %	3719.30	3369.20	565.60	2748.70	54.90
2007年	5.35 %	2645.60	2402.10	387.60	1974.20	40.30
2008年	5.73 %	3548.40	3221.90	627.50	2534.20	60.20
2009年	7.65 %	5998.70	5451.80	1264.90	4062.20	124.70
2010年	7.85 %	5800.60	5293.40	883.50	4318.50	91.40
2011年	8.08 %	5938.40	5495.20	756.60	4659.90	78.80

資料來源：自行整理自英國工作與年金部網站統計網頁與英國國家統計局網站(2012.05.05 點閱)

<http://statistics.dwp.gov.uk/asd/index.php?page=tabtool><http://www.statistics.gov.uk/hub/labour-market/index.html>

接著，英國政府於同年加強特別就業中心對於失業者的技能評估，並著手調整特別就業中心對新進失業者與失業滿六個月（26 週）者所提供的就業服務內容。針對新進失業者，加強對其提供的尋職服務，並協助其加強就業準備，由個人諮詢員（Personal Adviser）評估新進失業者的需求，提供尋職管道、當地勞動市場相關資訊、以及外界提供的職業訓練與就業協助方案等相關資訊介紹⁷⁹。針

⁷⁸ Department for Work and Pensions (2009) *Jobcentre Plus Annual Report & Accounts 2008-2009*, London: Department for Work and Pensions, p.10

⁷⁹ Vegeris, Sandra, Kim Vowden, Christine Bertram, Rosemary Davidson, Fatima Husain, Karen Mackinnon and Deborah Smeaton (2010) *Support for newly unemployed and six month offer*

對失業滿六個月（26 週）者，則是強化其就業協助，每位求職者將被要求接受強制性的就業諮詢服務，由個人諮詢員評估其需求，提供僱用補助津貼、職業訓練、工作體驗計畫與創業協助等個人化服務⁸⁰。

除了調整特別就業中心對新進失業者與失業滿六個月（26 週）者所提供的就業服務內容之外，英國政府也於 2009 年針對失業滿一年（52 週）者推出新設立的彈性新協定計畫（Jobseeker Regime and the Flexible New Deal Plan），該計畫取代過去實施的新協定計畫（New Deal），調整以往特別就業中心提供就業服務的時間規劃流程（見下表 3-3），以及特別就業中心在新協定計畫中結合雇主、當地政府、訓練機構等外界相關單位共同為長期失業者提供就業服務的模式，其主要變革包括以下兩項：（一）針對在特別就業中心接受服務超過一定期間仍無法就業的長期失業者，特別就業中心會將其轉介至執行彈性新協定計畫的公部門、私部門或第三部門（以下簡稱外部服務提供者），由外部服務提供者針對失業者的需求提供相對應的服務。對於提供就業服務的外部服務提供者，其報酬給付方式轉變為依成果為基準的報酬給付方式（Outcome-based payment system）。（二）引進大批私部門的主要服務承包者（Prime contractor），改變以往由特別就業中心直接將求職者轉介至外部就業服務提供者之作業程序⁸¹。

表 3-3：彈性新協定計畫服務內容之介紹

計畫階段	服務對象	提供服務單位	服務內容
第一階段： 自行求職	請領求職者 津貼 1 至 13 週者	特別就業中心	與個人諮詢員進行面談，透過面談由個人諮詢員評估新進失業者的需求，提供尋職管道、當地勞動市場相關資訊、以及外界提供的職業訓練與就業協助方案等相關資訊

evaluations: A report on qualitative research findings, London: Department for Work and Pensions, p.7

⁸⁰ Vegeris, Sandra, Kim Vowden, Christine Bertram, Rosemary Davidson, Fatima Husain, Karen Mackinnon and Deborah Smeaton (2010) *Support for newly unemployed and six month offer evaluations: A report on qualitative research findings*, London: Department for Work and Pensions, p.8,9

⁸¹ 林煥柏（2009），《從福利到工作：英國求職者津貼制度之改革》，行政院勞委會出國報告，台北市，頁 10。

			介紹，並簽訂求職者協議，制定個人行動計畫。
第二階段： 引導求職	請領求職者 津貼 14 至 26 週者	特別就業中心	由特別就業中心安排密集面談，重新檢視或修改求職者所簽訂的求職者協議，並要求求職者擴大其尋職範圍。
第三階段： 支援性求職	請領求職者 津貼 27 至 52 週者	特別就業中心	每位求職者將被要求接受強制性的就業諮詢服務，由個人諮詢員評估其需求，提供僱用補助津貼、職業訓練、工作體驗計畫與創業協助等個人化服務。
第四階段： 彈性新協定 計畫	請領求職者 津貼 53 至 104 週者	外部就業服務 提供者	特別就業中心將求職者轉介至外部就業服務提供者，由服務提供者確認個別求職者之需求，規劃各種強制性的就業支援措施。

資料來源：自行整理自英國工作與年金部網站（2012.05.04 點閱）

<http://www.dwp.gov.uk/supplying-dwp/what-we-buy/welfare-to-work-services/provider-guidance/flexible-new-deal-guidance.shtml>

2011 年英國政府再度修正其就業服務政策，推出新制定的工作行動方案（The Work Programme）取代原本執行的彈性新協定計畫，工作行動方案延續彈性新協定計畫所推動的外部服務提供者以成果為基準的報酬給付方式以及引進私部門主要服務承包者之政策原則，放寬原本彈性新協定計畫所規劃的時間流程以及外部服務提供者在服務內容設計方面的自由度，並將原本求職者與外部服務提供者間所簽訂的一年合作協議延長至兩年⁸²，希望藉此強化特別就業中心與外部服務提供者對求職者的服務成效。工作行動方案為現行的就業政策，其詳細內容請見下一節說明。

第二節 現行整合式就業服務制度之介紹

英國現行的就業服務制度可區分為求職者服務與雇主服務，其將於以下分別說明之。

一、求職者服務

⁸² Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.3

英國目前所實施的失業保險制度是依據 1995 年所通過的求職者法案 (Jobseekers Act)，該法案以新設立的求職者津貼 (Jobseeker's Allowance) 取代原本的失業給付，求職者津貼細分為繳納保費型求職者津貼 (Contribution-based jobseeker's allowance) 與資產調查型求職者津貼 (Income-based jobseeker's allowance)。

繳納保費型求職者津貼適用於年滿 18 歲以上，已失業或每週工作時數未滿 16 小時，離職退保前兩年具有一年保險年資，具有工作能力與積極尋職意願，於特別就業中心辦理求職登記，簽訂求職者協議並履行內容者；其依照年齡決定津貼給付金額，未滿 25 歲者發給 53.45 英鎊，25 歲以上者發給 67.50 英鎊，給付期間為 26 週。

至於資產調查型求職者津貼，則是適用於不符合前述繳納保費型求職者津貼的請領要件，年滿 18 歲以上，已失業或每週工作時數未滿 16 小時，儲蓄低於 16000 英鎊，具有工作能力與積極尋職意願，於特別就業中心辦理求職登記，簽訂求職者協議並履行內容者；其給付金額依照收入與家庭狀況而定，給付期間並無限制⁸³。

參考上述求職者津貼適用要件的說明，可得知英國的失業保險制度結合了就業服務制度，欲請領求職者津貼的失業者皆必須前往特別就業中心接受進一步的就業服務。就整體服務流程而言 (請見下圖 3-1)，失業者必須先透過網路與電話登錄基本資料後，再前往就近的特別就業中心接受中心所提供的整合式就業服務，若是超過特定期間仍未能就業的長期失業者，特別就業中心會將其轉介至工作行動方案中的外部服務提供者，由外部服務提供者提供更深入的個人化服務。

⁸³ 參考自英國官方數位資訊服務網站 (2012.04.04 點閱)

http://www.direct.gov.uk/prod_consum_dg/groups/dg_digitalassets/@dg/@en/documents/digitalasset/dg_200090.html

Department for Work and Pensions (2011) *Jobseeker's Allowance: Help while you look for work*, London: Department for Work and Pensions, p.3,4

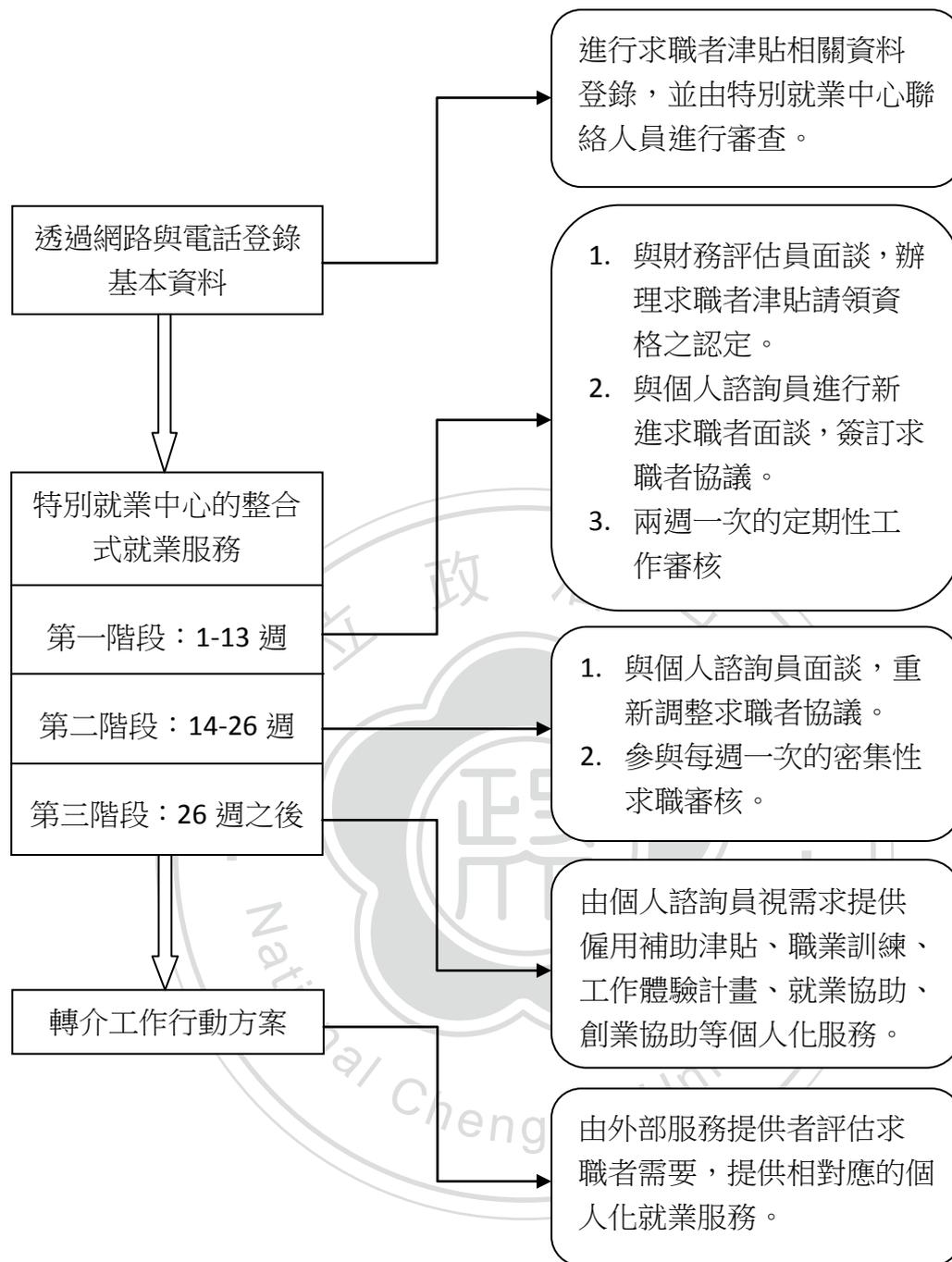


圖 3-1：英國就業服務流程圖

資料來源：自行整理

(一) 透過網路與電話登錄基本資料

有意申請求職者津貼的民眾必須先打電話至特別就業中心聯絡室 (Jobcentre Plus Contact Centre) 抑或是透過求職者津貼網路申請程序 (Jobseeker's Allowance Online) 進行個人基本資訊、教育程度、財務狀況、家庭狀況、先前就業情況、先前請領津貼與職訓情況等相關資料之登錄，由特別就業中心聯絡人員 (Contact

Officer) 進行審查並藉此瞭解個人情況⁸⁴。

民眾登錄基本資料完畢後，聯絡人員會在兩天之內與民眾進行聯絡，約定民眾前往特別就業中心面談的時間，告知其必須準備的資料文件，說明特別就業中心接下來的服務流程，並視其需要提供相關的職缺資訊⁸⁵。

(二) 特別就業中心之整合式就業服務

民眾依照與聯絡人員約定的時間前往特別就業中心之後，特別就業中心服務人員會根據其需求進行面談並提供整合性的就業服務，其服務內容大致上可依照時間規劃分成三大階段說明之。

1. 第一階段：1-13 週

申請求職者津貼的失業者進入特別就業中心之後，會先與財務評估員 (Financial Assessor) 面談，由財務評估員負責辦理求職者津貼請領資格的認定。財務評估員將檢視求職者所準備的求職者津貼請領資料文件，確認其是否符合請領資格，告知求職者津貼的相關資訊，並協助符合資格的失業者請領其他除了求職者津貼以外的相關津貼與稅收抵免 (Tax credits)⁸⁶。

與財務評估員面談完畢後，申請求職者津貼的失業者會接著與個人諮詢員 (Personal Adviser) 進行新進求職者面談 (New Jobseeker Interview)。個人諮詢員會透過面談了解求職者的個人需求、尋職目標與工作偏好，並對求職者進行技能評估 (Screening for skills)。

在技能評估過程中，個人諮詢員會根據求職者的教育程度、工作經驗、所具備的技能證照、最近尋職經驗等相關資料以及透過面談互動過程中所觀察到的求

⁸⁴ Dave, Vicky, Yvette Hartfree, Karen Kellard and Jean Taylor (2004) *Delivering the Jobcentre Plus vision: Qualitative research with staff and customers*, London: Department for Work and Pensions, p.21

⁸⁵ Leibetseder, Bettina (2011) "Jobcentre Plus McDonaldization of unemployment and poverty," in Social Policy Association 2011 Conference, *Bigger Societies, Smaller Governments?* London: Social Policy Association, p.6

⁸⁶ Dave, Vicky, Yvette Hartfree, Karen Kellard and Jean Taylor (2004) *Delivering the Jobcentre Plus vision: Qualitative research with staff and customers*, London: Department for Work and Pensions, p.39-42

職者個人狀況，評估求職者是否具備⁸⁷：

- (1) 基本技能：是指求職者的聽說讀寫能力與數學運算能力。
- (2) 電腦基本操作能力：是指求職者使用網路與電腦常用軟體（如文書軟體及其他工作常用軟體等）的能力，以及對於尋職主要網站的瞭解程度。
- (3) 尋職能力：是指求職者的下列能力。a.設立清楚且實際的工作目標；b.尋找工作的方式；c.展示自己的能力（如履歷寫作、自我表達與面試能力等）。
- (4) 就業能力：指求職者的工作態度、人際互動合作、溝通能力與就業動機。
- (5) 專業技能：是指求職者是否具有想找的工作之相關技能。

個人諮詢員將依據面談評估結果提供適合的職缺資訊進行就業推介，並根據求職者需求提供尋職管道與當地勞動市場相關資訊的說明，以及履歷撰寫、面談技巧、可提高就業技能的就業協助方案與職業訓練等建議⁸⁸。求職者透過面談與個人諮詢員共同討論之後，必須訂定書面的求職者協議 (Jobseeker's Agreement)，根據個人情況制定行動計畫，擬定求職方式、求職的工作類型、為了增加就業能力的求職者必要作為（如履歷撰寫、參與就業協助方案與職業訓練、與雇主面談等等）以及特別就業中心將會提供的協助等等⁸⁹。求職者若是不願簽訂求職者協議，或並未遵守協議內容行動者，特別就業中心將終止其求職者津貼的核發。

此外，經評估認為就業技能不足有必要參加職業訓練的求職者，個人諮詢員有權將其強制轉介至訓練機構接受服務（其轉介也會在求職者協議註明）。被轉介至訓練機構的求職者若是參加一星期達 16 小時以上的職業訓練，將會獲得特別就業中心所核發的訓練津貼；若所參加的職業訓練期間未滿一星期達 16 小時

⁸⁷ Bellis, Anne, Joy Oakley, Maria Sigala and Sara Dewson (2011) *Identifying claimants' needs: Research into the capability of Jobcentre Plus advisers*, London: Department for Work and Pensions, p.12-16

⁸⁸ Vegeris, Sandra, Kim Vowden, Christine Bertram, Rosemary Davidson, Fatima Husain, Karen Mackinnon and Deborah Smeaton (2010) *Support for newly unemployed and six month offer evaluations: A report on qualitative research findings*, London: Department for Work and Pensions, p.7

⁸⁹ 參考自英國官方數位資訊服務網站 (2012.04.04 點閱)
http://www.direct.gov.uk/en/MoneyTaxAndBenefits/BenefitsTaxCreditsAndOtherSupport/EmployedOrLookingForWork/DG_10014402

以上門檻者，則繼續請領求職者津貼。無正當理由不參加訓練的津貼請領者將會被取消津貼請領的權利，至於無正當理由未完成訓練者，特別就業中心也會視情況取消其 2 週、4 週或 26 週的求職者津貼請領權利⁹⁰。

簽訂求職者協議之後，求職者必須每兩週前往特別就業中心進行定期性的工作審核（Fortnightly Job Reviews），由個人諮詢員確認求職者是否依照求職者協議積極尋職，並根據求職者個人狀況適時調整協議內容以及提供相關就業服務之協助。

2. 第二階段：14-26 週

若求職者 13 週後仍未就業，特別就業中心的個人諮詢員會與求職者進行面談（13-week review meeting）。個人諮詢員將重新檢視求職者所簽訂的求職者協議與其履行狀況，評估求職者的就業障礙，提供符合求職者需求的服務與建議（其包括就業推介、尋職方法、履歷撰寫、面試技巧、職業訓練等方面的協助）。此外，個人諮詢員會要求求職者擴大其尋職類型與範圍，並適當調整求職者協議之內容⁹¹。

面談完畢之後，求職者會被要求參與每週一次且持續六週的密集性求職審核（Jobsearch Reviews），以確認求職者是否獲得適當的協助。

3. 第三階段：26 週之後

若求職者 26 週後仍未就業，特別就業中心將強化其就業協助，由個人諮詢員評估其需求，提供更彈性化與個人化的就業服務，其內容包括：

(1) 僱用補助津貼：若雇主僱用失業滿六個月的失業者，僱用期間每週 16 小時以上，且僱用滿 26 週以上者，特別就業中心將核發 1000 英鎊的僱用補助津貼給雇主⁹²。

⁹⁰ Department for Work and Pensions (2011) *Skills Conditionality Toolkit*, London: Department for Work and Pensions, p.1,2,8

⁹¹ Department for Work and Pensions (2010) *Your 13-week review meeting: Finding your way back to work*, London: Department for Work and Pensions, p.5

⁹² Vegeris, Sandra, Kim Vowden, Christine Bertram, Rosemary Davidson, Fatima Husain, Karen Mackinnon and Deborah Smeaton (2010) *Support for newly unemployed and six month offer evaluations: A report on qualitative research findings*, London: Department for Work and Pensions,

(2) 職業訓練：特別就業中心與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、當地政府、社區團體等相關單位之間合作的職業訓練方案（Sector-based work academies），是依照雇主需求所共同規劃的職前訓練計畫，特別就業中心會安排有需求的求職者參與訓練，並進一步篩選適合的訓練完畢求職者與雇主進行就業媒合⁹³。

(3) 工作體驗計畫：特別就業中心與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、當地政府、社區團體等相關單位之間合作的工作體驗計畫（Work Together），特別就業中心會安排有需求的求職者參與計畫，藉此培養求職者的工作經驗與就業技能⁹⁴。

(4) 就業協助：特別就業中心與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、當地政府、社區團體等相關單位之間合作的就業諮詢計畫（Work Clubs），提供相關工作經驗、技能與當地就業機會資訊分享等就業諮詢服務⁹⁵。

(5) 創業協助：特別就業中心將協助有意願自行創業的失業者請領創業補助津貼（New Enterprise Allowance），並安排有需求的失業者參與特別就業中心與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、當地政府、社區團體等相關單位之間合作的創業諮詢計畫（Enterprise Clubs）⁹⁶。

針對進入特別就業中心服務流程第三階段的求職者，特別就業中心會以求職者再度就業的困難度為依據，規劃不同的工作行動方案轉介時間點（見下表 3-4）。18-24 歲的請領求職者津貼且九個月仍未能就業者、25 歲以上請領求職者津貼且十二個月仍未能就業者，特別就業中心將強制轉介至工作行動方案；若請領求職

p.8

⁹³ Department for Work and Pensions (2012) *Sector-based work academies: How Jobcentre Plus can help you fill your vacancies more efficiently*, London: Department for Work and Pensions, p.2,3

⁹⁴ 參考自英國官方數位資訊服務網站 (2012.04.06 點閱)

http://www.direct.gov.uk/en/Employment/Jobseekers/programmesandservices/DG_198795

⁹⁵ 參考自英國工作與年金部網站 (2012.04.06 點閱)

<http://www.dwp.gov.uk/adviser/updates/work-clubs/>

⁹⁶ 參考自英國工作與年金部網站 (2012.04.06 點閱)

<http://www.dwp.gov.uk/policy/welfare-reform/get-britain-working/#together>

者津貼者經個人諮詢員評估認為有嚴重就業困難，且三個月未能就業者，特別就業中心將依照個人情況強制轉介至工作行動方案，符合前述要件的求職者若提出自願轉介的要求，其亦可轉介之。

表 3-4：工作行動方案轉介之說明

轉介對象	轉介時間點	轉介方式
18-24 歲請領求職者津貼者	9 個月	強制轉介
25 歲以上請領求職者津貼者	12 個月	強制轉介
請領求職者津貼經評估認為有嚴重就業困難者	3 個月	部份強制轉介，部份自願轉介

資料來源：Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.6

(三) 工作行動方案⁹⁷

1. 服務內容與服務時間

針對在特別就業中心接受服務超過一定期間仍無法就業的失業者，特別就業中心會將其轉介至執行工作行動方案（**The Work Programme**）的公部門、私部門或第三部門（以下簡稱「外部服務提供者」），由外部服務提供者針對失業者的需求提供相對應的服務。

求職者被轉介至工作行動方案之後，會被課以充分配合外部服務提供者的行動、與其進行會談、履行外部服務提供者所提供的相關協助與就業行動計畫、積極求職並兩週定期前往特別就業中心回報等義務。

至於外部服務提供者，則是必須評估求職者的個人需求、就業能力與就業障礙，透過與雇主、學校、訓練機構、私立就業服務機構、當地政府、社區團體等相關單位之間的合作，提供就業諮詢、就業推介、職業訓練、工作體驗等求職者所需協助，並規劃有助於求職者提高就業能力與再度就業的個人行動計畫。

針對工作行動方案，政府降低了以往對於外部服務提供者規劃服務內容之干預，放寬了工作行動方案的外部服務提供者在服務內容設計方面的彈性，鼓勵其運用經驗與創造力設計出符合個人需求與當地勞動市場的相關服務協助與求職

⁹⁷ Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.2-10

者個人行動計畫。

相較於以往彈性新協定計畫以一年為期的服務時間，工作行動方案將求職者與外部服務提供者間所簽訂的合作協議延長至兩年。若求職者在合作協議結束之後仍然失業的話，外部服務提供者會將求職者轉回特別就業中心，由特別就業中心參考外部服務提供者的分析報告思考適合的後續協助措施⁹⁸。

2. 外部服務提供者的報酬給付方式

對於外部服務提供者，政府給付其報酬的方式是以服務成果為依據，重視求職者再度就業的穩定性。外部服務提供者獲得的報酬可分為開始費（Start fee）、工作產出費（Job outcome payment）與維持費（Sustainment payment）三項，關於其報酬金額與請領報酬時間流程請參考下表 3-5 與圖 3-2。

(1) 開始費

當求職者被轉介至工作行動方案後，負責為其提供支援計畫的外部服務提供者會在方案初期收到一筆開始費，相較於以往外部服務提供者在服務一開始就會收到大部分服務費的方式，政府刻意規劃工作行動方案的外部服務提供者僅會獲得一筆金額不多的開始費。

(2) 工作產出費

服務提供者針對求職者進行就業支援計畫之後，若求職者成功再度就業並維持六個月（26 週）就業狀態，服務提供者將可以向政府請領工作產出費。

至於經評估認為有嚴重就業困難的求職者，則是再度就業並維持三個月（13 週）就業狀態，外部服務提供者即可請領工作產出費。

(3) 維持費

在請領工作產出費後，若求職者繼續維持其穩定就業狀況，則外部服務提供者可在求職者穩定就業期間的每四週請領一次維持費，以求職者再度就業的困難度為依據，請領期間分別以滿一年（52 週）、十八個月（78 週）與兩年（104 週）

⁹⁸ Department for Work and Pensions (2011) *Work Programme: frequently ask questions*, London: Department for Work and Pensions, p.4

為止；維持費的金額亦以求職者再度就業的困難度為依據，規劃了不同的額度。

表 3-5：工作行動方案外部服務提供者各階段請領報酬金額

單位：英鎊

服務對象	開始費	工作產出費	維持費	總計金額
18-24 歲請領求職者津貼者	400	1200	2200	3800
25 歲以上請領求職者津貼者	400	1200	2800	4400
請領求職者津貼經評估認為有嚴重就業困難者	400	1200	5000	6600

資料來源：Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.7

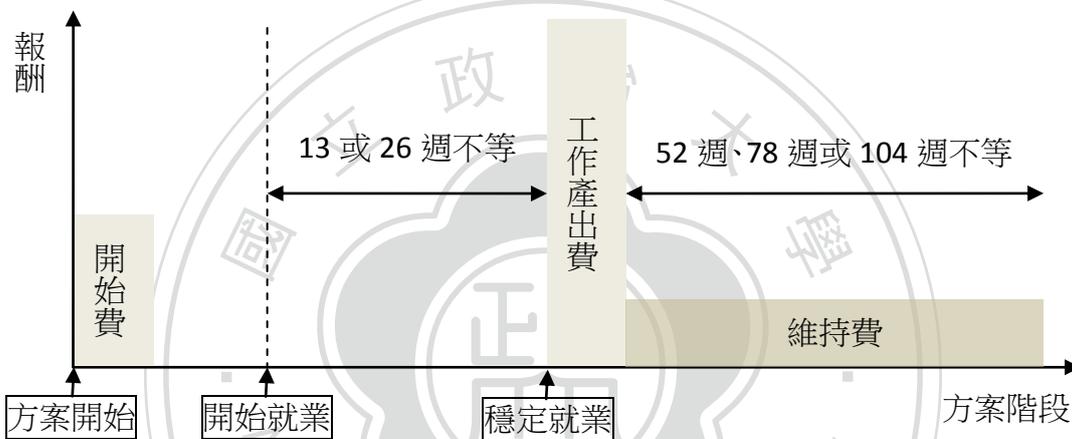


圖 3-2：工作行動方案外部服務提供者請領報酬時間流程

資料來源：Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.5

二、僱主服務

特別就業中心針對僱主所提供的服務可將之分為免費的職缺刊登與招募諮詢服務、工作試用方案與職前訓練等三大項目說明之。

(一) 免費的職缺刊登與招募諮詢服務⁹⁹

有求才需要的僱主可以透過電話、E-mail 或是網路申請程序(Employer Direct online) 與特別就業中心進行免費的職缺刊登。僱主申請職缺刊登之後，特別就業中心的僱主諮詢員 (Employer Adviser) 將會協助進行招募事宜，和僱主討論其招募、訓練等相關需求，並提供相關勞動市場資訊、勞動條件、勞動相關法案

⁹⁹ Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus services for employers*, London: Department for Work and Pensions, p.2-4

等方面的諮詢和建議。

雇主諮詢員與雇主討論之後，除了會依照雇主需求篩選適合的求職者進行就業推介之外，雇主諮詢員還會依照其需求安排雇主與學校、訓練機構、稅務機關、當地政府、社區團體等相關單位合作，申請相關津貼補助，以及規劃所需的工作試用方案、職前訓練與訊息交流服務等等。

（二）工作試用方案¹⁰⁰

針對有僱用每週工作十六小時且僱用期間達十三週以上需求之雇主，若其在招募方面有試用求職者的意願，特別就業中心將會安排自願參與並符合資格的求職者與雇主會面。試用時間依個別需求決定，試用期間雇主不需提供求職者的報酬，由特別就業中心負責繼續提供求職者津貼給參與方案的求職者，雇主可在試用期滿後再決定是否正式僱用之。

（三）職前訓練

特別就業中心會安排有需要的雇主參與和學校、訓練機構、當地政府、社區團體等相關單位之間合作的職業訓練方案（Sector-based work academies），依照雇主需求共同規劃短期性的職前訓練計畫，訓練期間兩天到 13 周不等¹⁰¹，特別就業中心會安排自願參與並符合資格的求職者參與訓練，並進一步篩選適合的訓練完畢求職者與雇主進行就業推介¹⁰²。

第三節 小結

一、特色

整體而言，英國就業服務制度是由中央政府統籌管理，透過直屬於中央政府的特別就業中心作為單一服務窗口，提供整合失業給付、就業服務與職業訓練的服務，其整合式的就業服務具有以下四大特點。

¹⁰⁰ 參考自英國官方企業連結網站 (2012.04.08 點閱)

<http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/detail?itemId=1097389934&r.i=1097389990&r.l1=1073858787&r.l2=1097343101&r.l3=1083960949&r.s=sc&r.t=RESOURCES&type=RESOURCES>

¹⁰¹ Bellis, Anne, Maria Sigala and Sara Dewson (2011) *Employer engagement and Jobcentre Plus*, London: Department for Work and Pensions, p.19

¹⁰² Department for Work and Pensions (2012) *Sector-based work academies: How Jobcentre Plus can help you fill your vacancies more efficiently*, London: Department for Work and Pensions, p.2,3

（一）強調權利與義務的對等

英國政府認為「提供更多的支援，求職者必須付出相對的義務」¹⁰³，其透過具有約束力的求職者協議與定期性的會談持續監督求職者的就業意願與請領津貼期間的尋職行為。此外，現行的就業服務制度依照服務時間增加支援強度的同時，也會提高求職者相對應的義務。

（二）一案到底式的個人化服務

英國的就業服務制度重視特別就業中心服務人員和被服務對象之間的關係建立，強調依照個人需求規劃相對應的服務內容。進入特別就業中心的求職者與雇主均會獲得服務人員專案式的一對一服務，與特定的服務人員互動，藉此確保服務人員對於被服務對象的瞭解，由服務人員視其個人需求提供整合式的服務，並隨著服務時間提高支援的強度。

（三）重視求職者與勞動市場的連結

英國的就業服務制度重視求職者與勞動市場的連結，除了依其需求提供立即性的就業推介之外，特別就業中心和工作行動方案的外部服務提供者也會評估求職者的能力與就業障礙，據此規劃有利於求職者提高就業能力與工作經驗的服務內容，藉此維持其與勞動市場的連結，降低其就業不穩定的可能性甚至是落入長期失業的風險。

（四）建立當地夥伴關係並重視雇主參與

英國在推動由中央政府統籌規劃的就業服務制度的同時，也積極地透過各地的特別就業中心與學校、訓練機構、私立就業服務機構、稅務機關、當地政府、社區團體等相關單位建立當地夥伴關係（Local Employment Partnerships），與當地的相關單位共同合作提供包括就業諮詢、工作體驗、職業訓練等整合式的就業服務內容，英國藉此建構中央與地方之間的合作連結，進而提昇服務品質。

針對有求才需求的雇主，特別就業中心也積極鼓勵雇主參與當地夥伴關係，

¹⁰³ 林煥柏（2009），《從福利到工作：英國求職者津貼制度之改革》，行政院勞委會出國報告，台北市，頁 12。

透過共同合作建立特別就業中心與雇主更長期且深入的互動，藉此提高特別就業中心對於雇主的瞭解以及雇主的參與感。

二、金融風暴後的變革

2008 年金融風暴之後，相對於各國普遍所採取的延長失業補助涵蓋範圍與發放時間之因應對策，英國所採取的作法明顯有所不同。

英國針對自身就業服務政策所進行的一系列變革重點是以「加強就業媒合速度」、「提昇個人化的服務品質」以及「強化就業服務的整合度」為主。其改善了以往英國就服制度所面臨的「制度架構不完整」、「政府過度干預」以及「外部服務提供者提供服務動機不足」等導致就業服務制度成效不彰的問題¹⁰⁴。

在未來，英國計畫著手進行福利與保險制度的改革，於 2013 年實施新給付制度：「統合式補貼」(universal credit)，該制度將強化津貼請領者的尋職動機與防止不當領取給付取締機制，並整合現行給付制度中各種既有的給付項目¹⁰⁵。另外，在就業服務政策方面，英國也計畫繼續（一）強化當地夥伴關係的建立，並提高共同合作的整合式就業服務品質。（二）強化網路資源的建構，提高求職者與雇主使用就業服務的便利性。（三）強化對於個人需求與就業能力的評估機制，以及相對應的個人化服務內容¹⁰⁶。

¹⁰⁴ Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions, p.3

¹⁰⁵ 林煥柏（2012）〈英國近年來失業給付及就業促進政策之變革簡介〉，《台灣勞工季刊》，第 29 期，頁 111。

¹⁰⁶ Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus Delivery Plan 2011 to 2012*, London: Department for Work and Pensions, p.7,8

第四章 台灣三合一就業服務流程之探討

第一節 制度演變歷程

一、消極發放失業給付時期

台灣早年雖然有由政府提供就業服務工作之機構，但就業服務相關法令大都以行政命令規範為執行依據，直到 1992 年政府實施就業服務法，針對政府就業服務、促進就業、民間就業服務、外國人之聘僱與管理等項目進行規範，並依據就業服務法第十二條第二項規定，於同年實施「省（市）公立就業服務機構設置準則」之後，公立就業服務機構與其所負責的就業服務工作相關體制才正式法制化¹⁰⁷。根據省（市）公立就業服務機構設置準則的規定，過去負責政府就業服務業務的「國民就業輔導中心」之名稱均更名為「就業服務中心」。1999 年政府在精省後展開一系列的中央政府體制改造工作，將原本隸屬於省勞工處的就業服務中心納入行政院勞工委員會職業訓練局編制，並在就業服務中心以下設立就業服務站辦理就業服務業務，建立了台灣目前的公立就業服務機構體制。

1999 年政府實施「勞工保險失業給付實施辦法」，於第四條中明定非自願離職的被保險人繳納失業給付保險費滿一年者，具有工作能力及繼續工作意願，向公立就業服務機構辦理求職登記，自求職登記之日起七日內仍無法接受推介就業或安排職業訓練者，得領取失業給付。

勞工保險失業給付實施辦法第四條的規定雖然顯示出政府有意透過失業給付、就業服務與職業訓練之整合改善失業問題，但是，由於公立就業服務機構專業人力不足，僅能被動式的接受求職登記與求才登記後進行就業媒合，未能提供積極的就業服務。而且，勞工保險失業給付實施辦法的部份規定亦設計不當，將失業給付請領者可拒絕就業推介與職訓安排的要件訂得過於寬鬆¹⁰⁸，大幅提高公

¹⁰⁷ 台灣經濟研究院（2010），《就業服務中長程計畫之研究成果報告書》，台北縣政府就業服務中心委託研究報告，台北縣，頁 31。

¹⁰⁸ 勞工保險失業給付實施辦法第七條規定：「申請人對公立就業服務機構推介之工作，與原任工作性質之教育、訓練及專長不同或不相似而不接受者，仍得請領失業給付」。勞工保險失業認定暨失業給付審核準則第七條規定：「申請人對公立就業服務機構安排之職業訓練，與原任及希望工作性質之教育、訓練、專長等不同或不相似而不接受者，仍得請領失業給付」。

立就業服務機構為失業給付請領者安排職訓或就業推介的困難度¹⁰⁹。

在專業人力有限與制度設計不當等因素的影響之下，勞工保險失業給付實施辦法難以執行第四條原先預計的失業給付、就業服務與職業訓練整合之規定，僅能發揮消極性的失業給付功能。

二、失業給付、就業服務與職業訓練整合時期

為了建構完善的就業安全體系，改善以往制度僅能發揮消極性失業給付功能的缺失，政府於 2003 年實施了就業保險法。該法取代了過去實施的勞工保險失業給付實施辦法，使失業給付脫離原本的勞工保險體系，並整合就業服務、失業給付與職業訓練三項主要業務，將原本分屬於職訓局就業服務中心、勞工保險局與職業訓練中心之業務集中於各就業服務站¹¹⁰，以單一窗口提供全程服務的方式，辦理民眾申請失業認定、再認定、求職登記、就業諮詢、推介就業、安排職業訓練以及雇主求才等業務。

為了配合就業保險法的實施，職訓局亦於同年度具體規劃了「三合一就業服務流程」，於各就業服務站內設置「接待台」、「就業資訊區」、「綜合服務區」、「就業諮詢區」與「雇主服務區」等五大服務區，提供民眾單一窗口之全程服務，協助其儘速適性再就業¹¹¹。

依據三合一就業服務流程的規劃（請見下圖 4-1），就業保險法失業給付申請人至公立就業服務機構後，會由接待台定點及走動式的志工瞭解民眾需求，引導至提供有自助式職訓與就業服務資訊的就業資訊區，協助填寫求職登記表及失業給付書表，並引導民眾抽取號碼牌後至綜合服務區辦理簡易諮詢、失業認定、就業推介與相關就業服務。經綜合服務區簡易諮詢評估後判定有需要進一步協助的民眾，會再後送至諮詢服務區接受個案管理就業服務、登記就業促進研習活動與

¹⁰⁹ 單驥、辛炳隆（2001），《強化我國就業安全體制之研究》，行政院經濟建設委員會委託研究報告，台北市，頁 20-23。

¹¹⁰ 林桂碧（2004）〈提供優質就業服務，塑造美好職業生涯〉，《就業安全半年刊》，第三卷第一期，頁 92。

¹¹¹ 江宛琦（2011）〈就業保險制度下之推介就業情形與後續作法〉，《就業安全半年刊》，第十卷第一期，頁 68。

職業訓練諮詢服務等協助。至於雇主服務區，其服務對象則是以有求才需求或外勞申請需求之雇主為主，其服務項目包括「求才服務」、「就業機會開發」、「申辦僱用獎助津貼服務」與「外勞求才」等四大項目（關於三合一就業流程之說明請見下一節詳述）。

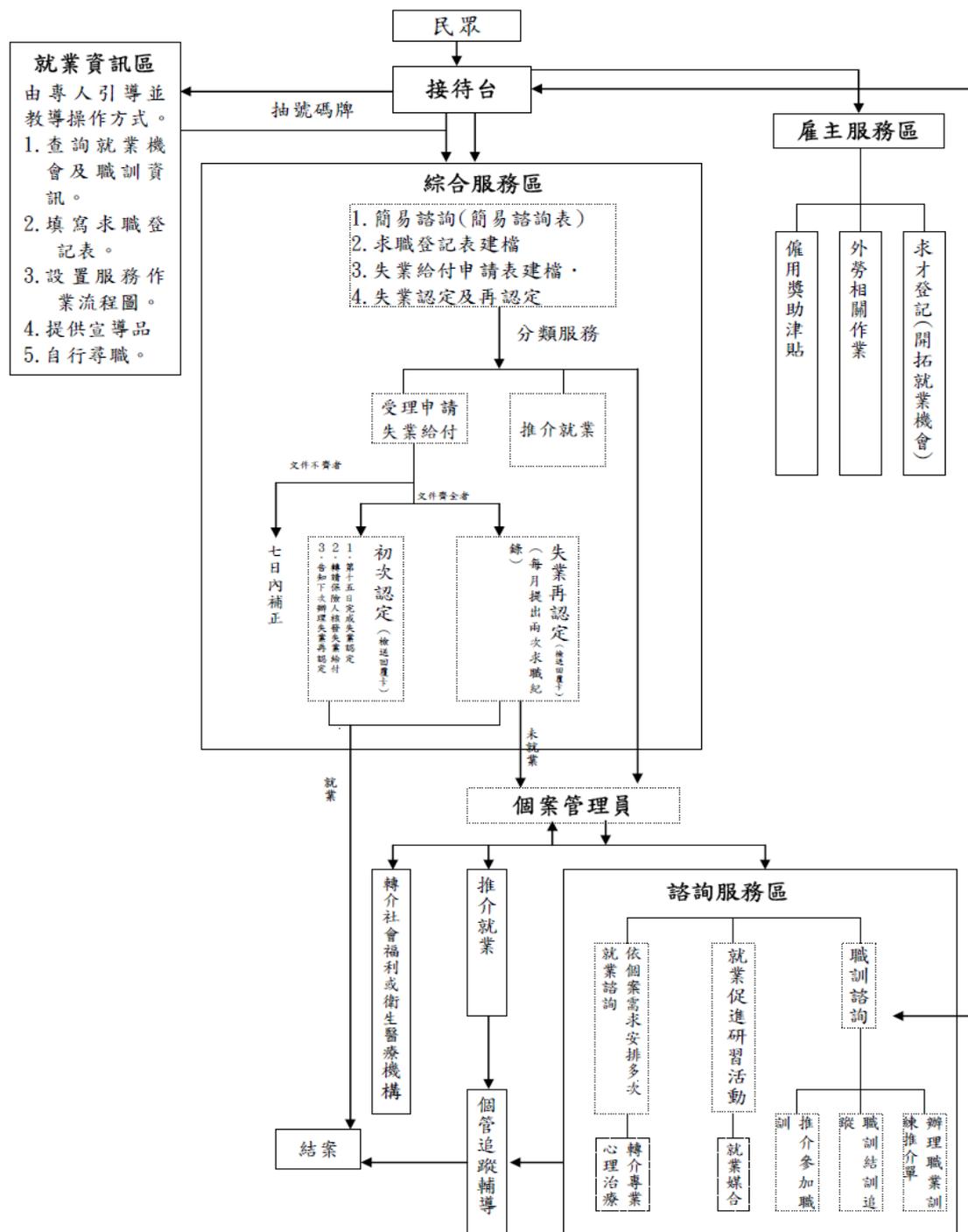


圖 4-1：三合一就業服務流程圖

資料來源：行政院勞委會職訓局中彰投區就業服務中心網站（2012.05.07 點閱）
<http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=590>

職訓局希望可以藉由三合一就業服務流程的實施，提昇公立就業服務機構的服務品質與服務量。對此，職訓局在規劃三合一就業服務流程的同時，亦規劃了明確的預定目標，其中包括¹¹²：

- (一) 整合性：透過三合一就業服務流程之建置，結合失業給付、就業服務與職業訓練，使公立就業服務機構提供民眾更具整合性之服務內容。
- (二) 便捷性：求職者透過三合一就業服務流程，即可獲得就業安全之全程服務，增加服務的便捷性；另外，求職者與求才者均可透過自助式服務獲得更快速及便利的服務。
- (三) 全人化：透過人性化諮詢服務，協助求職者瞭解自我知能、資格以及當前就業市場職業概況，以做好就業準備與生涯規劃，而能適性就業。
- (四) 個別化：透過簡易諮詢分類架構及個案管理等工具，評估求職者個別需求，量身訂做適當之服務內容，以增進求職者之就業能力。
- (五) 可近性：透過就業服務據點之擴充，增加公立就業服務機構之可近性，節省民眾往返公立就業服務機構的時間；另外，改善就業服務網站，使民眾可透過網路即可獲得公立就業服務機構之服務。

三、2008 年金融風暴後就業服務政策之調整

台灣面對 2008 年金融風暴後急速遽增的失業人口（見下表 4-1），主要是以短期應急式的策略處理之¹¹³。以降低失業率為目標¹¹⁴，台灣政府所採取的主要措施包括「修正就業保險法」與「提供短期促進就業措施」，在擴大失業給付涵蓋範圍並延長發放失業給付時期的同時，推動薪資補貼計畫並輔以公部門短期就業計畫¹¹⁵，希望藉此舒緩失業問題。

¹¹² 行政院勞工委員會職業訓練局（2003），《三合一就業服務單一窗口工作圈》，台北市，頁 4。

¹¹³ 詹火生（2010）〈持續就業促進方案讓失業率低於 4.5%〉，財團法人國家政策研究基金會，《國政分析》，社會(析) 099-023 號。參考自國家政策研究基金會網站（2011.10.20 點閱）
<http://www.npf.org.tw/post/3/8490>

¹¹⁴ 辛炳隆（2011）〈後金融海嘯時期就業政策應有之調整〉，《台灣勞工季刊》，第 25 期，頁 24。

¹¹⁵ 參考自行政院全球資訊網（2012.04.06 點閱）

表 4-1：台灣歷年失業人數與失業率

單位：人，%

	失業人數	失業率
1999年	282,742	2.92
2000年	292,808	2.99
2001年	449,806	4.57
2002年	515,145	5.17
2003年	502,920	4.99
2004年	454,219	4.44
2005年	428,173	4.13
2006年	410,982	3.91
2007年	418,781	3.91
2008年	449,840	4.14
2009年	638,591	5.85
2010年	576,895	5.21
2011年	491,146	4.39
歷年平均	454,773	4.36

資料來源：自行整理自勞委會勞動統計網頁（2012.03.02 點閱）

<http://statdb.cla.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=100>

除了「修正就業保險法」與「提供短期促進就業措施」以外，政府也開始試辦就業服務站的「失業認定單一窗口一案到底」之作業模式，其將於以下分別說明之。

（一）修正就業保險法

就業保險法於 2003 年施行之後，各界屢屢對該法所規範的給付項目與適用範圍等方面提出修正建議。勞委會在檢視就保法的實施問題之後，參考各界提出的批評與建議，於 2009 年大幅修正了就保法的部份條文。

就保法 2009 年的此次修正是該法施行以來規模最大的修正¹¹⁶，其除了因應各界檢討，將加保年齡提高至 65 歲、將該法適用對象擴大至受僱的外籍配偶、增列「育嬰留職停薪津貼」作為給付項目之外，也針對金融風暴後惡化的失業問題修正就保法的部份條文，其包括：1.將中高齡者與身心障礙者的失業給付請領

<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=79342&CtNode=2988&mp=98>

¹¹⁶ 林煥柏（2010）〈英國求職者津貼及相關制度之變革〉，《台灣勞工季刊》，第 22 期，頁 105。

期限從原本的六個月延長至九個月¹¹⁷；2.增列失業給付和職訓生活津貼的眷屬加給，若被保險人在請領失業給付或職訓生活津貼期間，有扶養無工作收入的配偶、未成年子女或身心障礙子女，則每一人可加發平均約投保薪資 10%，最多加計 20%，所以失業給付或職訓生活津貼標準最高可請領到平均月投保薪資的 80%¹¹⁸；3.授權勞工委員會在經濟不景氣導致失業現象惡化時，可斟酌情況全面將失業給付期限延長至 12 個月¹¹⁹。

（二）提供短期促進就業措施

台灣政府因應 2008 年金融風暴所提出的短期促進就業措施，是以推動薪資補貼計畫並輔以公部門就業計畫為主，其薪資補貼計畫包括「立即上工計畫」與「就業啟航計畫」，公部門就業計畫則是包括「公部門短期就業計畫」、「黎明就業專案」與「希望就業專案」。

短期促進就業措施辦理的時間點集中於 2008 年至 2010 年期間，由於 2011 年之後就業情勢有逐漸復甦的趨勢，所以政府計畫在 2011 年後逐步縮減短期促進就業措施的辦理規模¹²⁰。

1. 薪資補貼計畫

（1）立即上工計畫

立即上工計畫的實施期間為 2008 年 10 月至 2010 年 12 月，其計畫內容是透過民營事業單位及民間團體提供工作機會，由公立就業服務機構推介或以自行招募之方式，僱用經公立就業服務機構辦理失業者資格認定，符合連續失業 3 個月以上失業者、屬非自願性離職者、初次尋職者、就業服務法第 24 條第 1 項規定失業者¹²¹或持有受災證明災區失業者之任一資格之失業者。

民營事業單位及民間團體每僱用 1 人補助新臺幣 1 萬元或 1 萬 2 千元及僱用

¹¹⁷ 就業保險法第十六條第一項

¹¹⁸ 就業保險法第十九條之一

¹¹⁹ 就業保險法第十六條第二項

¹²⁰ 辛炳隆（2011）〈綜談景氣回升後的人力供需問題〉，《臺灣經濟論衡》，第九卷第四期，頁 38

¹²¹ 就業服務法第 24 條第 1 項所規定的特定對象包括：1.獨力負擔家計者 2.中高齡者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶中有工作能力者 6.長期失業者 7.其他經中央主管機關認為有必要者。

訓練津貼 5 千元，補助僱用期間最長為 6 個月。2008 年 10 月 22 日至 2010 年 12 月底止，共有 23652 家申請單位參與，並協助 74166 人就業¹²²。

(2) 就業啟航計畫

就業啟航計畫的實施期間為 2010 年 1 月至 2012 年 2 月，其計畫內容是以階段性補助之方式，鼓勵雇主提供工作機會，由公立就業服務機構推介或以自行招募之方式，協助中高齡者等 15 款特定對象¹²³及就業弱勢者就業。

雇主每僱用 1 人前 3 個月補助新臺幣 17280 元，後 9 個月補助新臺幣 1 萬元，補助僱用期間最長為 12 個月。2010 年 1 月 5 日起，截至 2012 年 2 月底止，共協助 66173 人就業¹²⁴。

2. 公部門就業計畫

(1) 公部門短期就業計畫

公部門短期就業計畫的實施期間為 2008 年 9 月至 2009 年 12 月，其計畫內容是由地方政府提出關於環境景觀維護、觀光導覽解說、社區照顧服務、原住民及新住民服務等具有提升生活品質或促進社會公益之工作，工作期間最長六個月。

計畫所僱用人員的進用方式均由各公立就業服務機構辦理推介，協助對象以

¹²² 參考自行政院勞工委員會網站(2012.03.01 點閱)

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=4e12db5c

以及全國就業 E 網(2012.03.01 點閱)

http://file.ejob.gov.tw/9710_Plan/index01.html

¹²³ 根據就業啟航計畫第三條規定，其適用對象包括曾參加勞工保險十四日(含)以上，且於執行單位認定時，未參加勞工保險，並符合下列各款規定之一之本國籍勞工：1.獨力負擔家計者 2.年滿四十歲至六十五歲者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶有工作能力者 6.更生受保護人 7.長期失業者 8.因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女 9.特殊境遇家庭身分者 10.家庭暴力及性侵害被害人 11.犯罪被害人 12.人口販運被害人 13.連續失業達六個月以上者 14.夫妻均未就業者 15.年滿十五歲至十八歲未升學之少年，並經社政單位、立案之社會福利機構、司法單位或教育單位評估具有就業意願而轉介，或經公立就業服務機構諮詢評估者。

¹²⁴ 參考自行政院勞工委員會網站(2012.03.01 點閱)

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=4e12db5c

以及全國就業 E 網(2012.03.01 點閱)

http://file.ejob.gov.tw/2009_specially/2009_sea/index.html

就業服務法第 24 條第 1 項規定之特定對象為限，並以辦理求職登記日前連續失業達三個月以上者為優先。參與計畫的僱用人員可獲得每日 800 元的工作津貼，補助期間以 6 個月為原則。該計畫於 2008 年至 2009 年度執行期間共協助 14955 人就業¹²⁵。

(2) 黎明就業專案

黎明就業專案的實施期間為 2010 年 1 月至 2010 年 9 月，其專案內容是由各直轄市、縣市政府及所屬機關提出照顧服務、觀光休閒、協助就業、勞安衛生及其他具迫切性及實質意義之工作，工作期間最長六個月。

專案所僱用之人員以就業服務法第 24 條規定之特定對象為原則，僱用人員得由僱用單位自行僱用，或由公立就業服務機構推介。參與專案的僱用人員可獲得每日 800 元的工作津貼。

本專案預計提供 15000 個工作機會，在專案 2010 年 1 月至 9 月的執行期間，勞委會共核定各直轄市、縣市政府 14840 個職缺，共進用 16686 人¹²⁶。

(3) 希望就業專案

希望就業專案的實施期間為 2010 年 8 月至 2011 年 8 月，其專案內容是由各直轄市、縣市政府及所屬機關提出照顧服務、觀光休閒、綠色工作、勞安衛生、協助就業及其他具迫切性及實質意義之工作，工作期間最長六個月。

專案所僱用之人員以就業服務法第 24 條規定之特定對象為原則，僱用人員由公立就業服務機構推介。參與專案的僱用人員可獲得每小時 102 元的工作津貼，每月最高工作 176 小時，最多可領取津貼 17952 元。

本專案預計協助 14762 人就業，在專案 2010 年 8 月至 2011 年 8 月的執行期

¹²⁵ 參考自行政院勞工委員會網站(2012.03.01 點閱)

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=4e12db5c

¹²⁶ 參考自行政院勞工委員會網站(2012.03.01 點閱)

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=4e12db5c

以及全國就業 E 網(2012.03.01 點閱)

http://file.ejob.gov.tw/2009_specially/2009_dawn/index.html

間，共協助 13709 人就業¹²⁷。

（三）試辦「失業認定單一窗口一案到底」作業模式

為了提供失業給付申請者更深入及緊密的就業服務，並確認三合一就業服務流程的問題與成效，勞委會職訓局規劃了「失業認定單一窗口一案到底」作業模式草案。該草案推行之際適逢金融風暴後的失業惡化現象，因應金融風暴後暴增的失業人數，為了順利辦理其失業認定與促進再就業，該草案於 2009 年 12 月由新營就業服務站開始試辦，2010 年擴展至 6 個就業服務站¹²⁸試辦，2011 年後增加為 15 個就業服務站持續推動辦理¹²⁹。

職訓局規劃試辦的「失業認定單一窗口一案到底」作業模式主要是改變了現行三合一就業服務流程中規定的失業給付申請者需先經過綜合服務區辦理失業給付申請認定、推介就業與簡易諮詢之後，經過綜合服務區簡易諮詢評估，判定有需要進一步就業協助者，再後送至諮詢服務區接受個案管理就業服務之流程。

「失業認定單一窗口一案到底」作業模式首先新設置了失業認定專責人員，專責辦理失業給付認定業務；其次，改由固定專人以一案到底的方式提供民眾全程的就業服務，針對每一件失業給付申請案，分案後皆由專人辦理深度就業諮詢、輔導失業給付申請者擬定就業計畫，並運用各項就業促進工具，以協助民眾再就業¹³⁰。

相關研究報告指出，試辦「失業認定單一窗口一案到底」作業模式的就服站之推介就業率都遠高於根據現行三合一就業服務流程進行簡易諮詢後送個管模

¹²⁷ 行政院勞工委員會職業訓練局（2004），《希望就業專案作業手冊》，台北市。

¹²⁸ 其包括臺北市政府勞工局就業服務處承德就業服務站、北基宜花金馬區就業服務中心玉里就業服務站、桃竹苗區就業服務中心苗栗就業服務站、中彰投區就業服務中心沙鹿就業服務站、雲嘉南區就業服務中心新營就業服務站、高屏澎東區就業服務中心潮州就業服務站等 6 個就業服務站。

¹²⁹ 其包括臺北市政府勞工局就業服務處信義就業服務站、高雄市政府勞工局訓練就業中心楠梓就業服務站，以及北基宜花金馬區就業服務中心羅東、花蓮、玉里、金門、連江就業服務站，桃竹苗區就業服務中心苗栗就業服務站、中彰投區就業服務中心沙鹿、員林、南投就業服務站，雲嘉南區就業服務中心新營、朴子就業服務站，高屏澎東區就業服務中心臺東、澎湖就業服務站等 15 個就業服務站。

¹³⁰ 許金龍（2008）〈失業認定單一窗口一案到底作業模式之探討〉，《就業安全半年刊》，第七卷第二期，頁 74。

式下的推介就業率¹³¹。而且，「失業認定單一窗口一案到底」作業模式可以避免三合一就業服務流程中所出現的簡易諮詢失準、就服人員難以與民眾建立信賴關係提供個人化服務、以及失業給付認定業務過重所產生的排擠現象等問題，亦有助於提高民眾的求職意願並強化就業諮詢功能。不過，目前試辦「失業認定單一窗口一案到底」作業模式的就業服務站，仍以服務人數較少的小站為主，服務對象為自願參與的求職者，再加上該模式每件失業給付申請案分案後皆由專人辦理深度就業諮詢，在執行上較為複雜費時¹³²，其是否適用於服務人數多的大站仍存有疑義，是故「失業認定單一窗口一案到底」作業模式目前仍處於試辦觀察期，職訓局尚未公佈全面適用的具體日程。

第二節 現行三合一就業服務流程之評估

為了配合就業保險法的實施，並落實就業服務法關於政府就業服務及促進就業的相關規定，勞委會職訓局於 2003 年針對就業服務站規劃了三合一就業服務流程。

目前勞委會職訓局轄下設有北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心。五個就業服務中心依據業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況¹³³，轄下共設有 33 個就業服務站¹³⁴，提供三合一就業服務。

除了中央政府直屬的五個公立就業服務中心之外，各縣市政府亦有設置公立就業服務機構的權限。目前設有公立就業服務機構¹³⁵的縣市政府包括台北市、高

¹³¹ 藍科正、林淑慧（2011），《強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市，頁 12。

¹³² 藍科正、林淑慧（2011），《強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市，頁 101。

¹³³ 公立就業服務機構設置準則第 2 條

¹³⁴ 其包括北基宜花金馬區就業服務中心所屬的三重、新店、花蓮、連江、基隆、板橋、羅東、玉里、金門就業服務站，桃竹苗區就業服務中心所屬的桃園、中壢、新竹、竹北、苗栗就業服務站，中彰投區就業服務中心所屬的台中、豐原、沙鹿、彰化、員林、南投就業服務站，雲嘉南區就業服務中心所屬的台南、永康、新營、嘉義、朴子、北港、斗六就業服務站，高屏澎東區就業服務中心所屬的鳳山、岡山、屏東、潮州、台東、澎湖就業服務站。

¹³⁵ 各縣市所設立的公立就業服務機構包括臺北市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心、新北市政府就業服務中心、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府就業服務處、

雄市、新北市、桃園縣、臺中市、彰化縣、台南市、嘉義縣、屏東縣與宜蘭縣，其餘縣市政府並無設置¹³⁶。不過，各縣市政府所設置的公立就業服務機構中僅有臺北市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心與新北市政府就業服務中心轄下設有就業服務站。而且，只有臺北市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心轄下的 12 個就業服務站¹³⁷有提供三合一就業服務。其顯示出台灣的公立就業服務體系原則上是由中央政府統籌管理，雖然各縣市政府在「體制分權化」的改造方向中擁有設立公立就業服務機構的權限，但實務上該權限並未落實。

參照就業保險法、就業服務法與三合一就業服務流程的規定內容，公立就業服務站所提供的三合一就業服務可分成「失業給付申請資格認定」、「職業訓練推介」與「就業服務」三大項。其中，就業服務是指協助國民就業及雇主徵求員工所提供的服務¹³⁸，所涵蓋的範圍甚廣，所以可再將其細分為「就業諮詢」與「就業推介」兩項。就業諮詢是指提供選擇職業、轉業或職業訓練之資訊與服務、就業促進研習活動或協助工作適應之專業服務¹³⁹；就業推介則是指處理求職求才訊息的登記與開發，並從中篩選出符合求職求才雙方需求者，進行媒合動作的過程¹⁴⁰。

以下將整理台灣三合一就業服務流程歷年實施概況的相關統計數據，並進一步檢視三合一就業服務流程實際執行的現況。

一、台灣三合一就業服務流程歷年實施概況

彰化縣政府勞工處就業服務科、台南市政府勞工局職訓就服中心、嘉義縣政府社會局勞工行政科、屏東縣政府勞工局勞工福利科、宜蘭縣政府勞工處就業職訓科。

¹³⁶ 李健鴻（2011）〈公共就業服務體系分權化的趨勢、挑戰與出路〉，《就業安全半年刊》，第十卷第二期，頁 65。

¹³⁷ 其包括臺北市政府勞工局就業服務處所屬的的承德、西門、內湖、北投、景美、頂好、信義就業服務站，以及高雄市政府勞工局訓練就業中心所屬的的左營、中區、三民、前鎮、楠梓就業服務站。

¹³⁸ 就業服務法第二條第一項

¹³⁹ 就業保險法第十二條第五項

¹⁴⁰ Auer, Peter, Ü mit Efendioğlu and Janine Leschke (2008) *Active labour market policies around the world: Coping with the consequences of globalization*, Geneva: International Labour Office, p.37。Thuy, Phan, Ellen Hansen and David Price (2001) *The public employment service in a changing labour market*, Geneva: International Labour Office, p.175-177

（一）失業給付、職業訓練與就業服務實施概況

根據就業保險法第十一條第一項失業給付請領條件之規定：「被保險人於非自願離職辦理退保當日前三年內，保險年資合計滿一年以上，具有工作能力及繼續工作意願，向公立就業服務機構辦理求職登記，自求職登記之日起十四日內仍無法推介就業或安排職業訓練」，可看出台灣三合一就業服務流程的實施重點在於失業給付申請、就業推介與職業訓練推介項目的整合，其主要是透過失業給付的發放，以確切掌握失業勞工的情況，並據此提供必要的就業服務與職業訓練推介。

參考勞委會對於我國歷年來公立就業服務站實施失業給付申請與核付情形，以及失業給付申請者推介就業與職訓安排之相關統計數據（請見下表 4-2），檢視台灣三合一就業服務自 2003 年至 2011 年整合失業給付、就業服務與職業訓練之情形，與 2003 年前尚未實施三合一就業服務流程的數據相較之下，可發現其就業推介與職訓安排的人數與比率都明顯較佳，顯示台灣三合一就業服務之實施確實有正向成效。

然而，進一步從各項目的歷年數據觀之，雖然 2008 年後因金融風暴的影響導致近兩年的數據呈現較大的異動，但其仍可看出失業給付、推介就業與職訓安排的人數與比率歷年來雖然呈現成長趨勢，三者的數據卻甚為懸殊。就歷年平均數據來看，歷年來失業給付之申請人數平均為 381,550 人，其中 375,136 人予以核發失業給付，失業給付核發率高達 97.64%，至於失業給付申請者的推介就業人數與職訓安排人數則分別為 23,641 人、8,082 人，推介就業率只有 5.67%，職訓受訓率更僅有 1.96%。其顯示台灣三合一就業服務之實施比起往年雖然確實有正向成效，但應具備的正面成效仍未充分發揮，且三合一就業服務流程的整合性不足，其流程的執行不易提高推介就業率與職訓受訓率¹⁴¹，失業給付、就業服務與職業訓練之間的連結仍有待加強。

¹⁴¹ 藍科正、林淑慧（2011），《強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市，頁 7。

表 4-2：台灣歷年公立就業服務機構實施失業給付、就業服務與職業訓練概況

單位：人、%

	失業給付之 申請人數	失業給付之核付		推介就業		安排職訓	
		核付人數	核發率	推介就業 人數	推介就業 率	受訓人數	受訓率
1999 年	43,101	39,471	91.58%	554	1.29%	150	0.35%
2000 年	107,701	105,227	97.70%	360	0.33%	128	0.12%
2001 年	494,396	485,851	98.27%	1,653	0.33%	317	0.06%
2002 年	615,157	611,646	99.43%	4,849	0.79%	2,075	0.34%
2003 年	336,833	325,340	96.59%	6,456	1.92%	7,004	2.08%
2004 年	221,510	212,097	95.75%	10,364	4.68%	5,227	2.36%
2005 年	254,582	250,600	98.44%	10,237	4.02%	6,350	2.49%
2006 年	278,764	276,811	99.30%	12,158	4.36%	6,006	2.15%
2007 年	300,089	298,859	99.59%	25,028	8.34%	8,469	2.82%
2008 年	389,472	370,190	95.05%	39,149	10.05%	9,723	2.50%
2009 年	1,135,469	1,119,303	98.58%	81,612	7.19%	30,556	2.69%
2010 年	492,263	494,843	100.52%	64,993	13.20%	17,338	3.52%
2011 年	290,813	286,526	98.53%	49,924	17.17%	11,728	4.03%
歷年平均	381,550	375,136	97.64%	23,641	5.67%	8,082	1.96%

備註：1.失業給付之申請人數為該年度初次認定申請人數與再次認定申請人數之總和

2.失業給付之核付人數為該年度初次認定核付人數與再次認定核付人數之總和

3.推介就業率=(推介就業人數/失業給付之申請人數)%

4.職訓受訓率=(職訓受訓人數/失業給付之申請人數)%

資料來源：自行整理自勞委會勞動統計網頁（2012.03.03 點閱）

<http://statdb.cla.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=210&kind=21&type=1&funid=q08112&rdm=Ud39pG7S>

（二）就業服務實施概況

在三合一就業服務所提供的「失業給付申請資格認定」、「職業訓練推介」與「就業服務」三大項目之中，就業服務是指協助國民就業及雇主徵求員工所提供的服務¹⁴²，所涵蓋的範圍甚廣，是故以下將其細分為「就業諮詢」與「就業推介」兩項說明之。

1. 就業諮詢

根據就業保險法第十二條第五項規定，就業諮詢是指提供選擇職業、轉業或職業訓練之資訊與服務、就業促進研習活動或協助工作適應之專業服務。實務上，就業諮詢主要是透過三合一就業服務流程中綜合服務區的簡易諮詢及諮詢服務

¹⁴² 就業服務法第二條第一項

區的個案就業諮詢執行之。

根據三合一就業服務流程的規定，失業給付申請者需先在綜合服務區辦理失業給付申請認定，在此同時綜合服務區必須為其進行簡易諮詢。經綜合服務區簡易諮詢評估後判定有需要進一步協助者，再後送至諮詢服務區接受個案管理就業服務，進行一對一且更深入的個案就業諮詢。

參考職訓局所屬五大就業服務中心¹⁴³、臺北市政府勞工局就業服務處¹⁴⁴與高雄市政府勞工局訓練就業中心¹⁴⁵所提供的 2009 年至 2011 年業務報告¹⁴⁶，彙整 2009 年至 2011 年公立就業服務機構簡易諮詢與個案就業諮詢實施概況（見下表 4-3），可以發現三年來個案就業諮詢的比例有明顯增加的趨勢，從 2.83% 提高至 12.52%，其除了與 2009 年後逐步減少的失業給付申請人數有密切關聯外，其也可能與職訓局於 2009 年 12 月起逐步擴大試辦公立就業服務機構的「失業認定單一窗口一案到底」作業模式有關。進一步觀察個案就業服務協助就業¹⁴⁷的狀況，可發現協助就業人數與協助就業率亦有逐年增加的趨勢，分別從 15636 人增加為 24107 人，協助就業率從 48.70% 提高至 66.22%。就歷年平均數據來看，整體上經綜合服務區簡易諮詢評估後，移送至諮詢服務區接受個案就業諮詢的比例平均為 7.69%，經個案就業諮詢後，個案就業服務協助就業率平均為 59.00%。

表 4-3：2009~2011 年公立就業服務機構簡易諮詢與個案就業諮詢實施概況

單位：人、%

	簡易諮詢人數	個案就業諮詢		個案就業服務協助就業狀況	
		諮詢人數	諮詢比例	協助就業人數	協助就業率
2009 年	1135469	32106	2.83%	15636	48.70%
2010 年	492263	38023	7.72%	23609	62.09%
2011 年	290813	36407	12.52%	24107	66.22%
歷年平均	639515	35512	7.69%	21117	59.00%

備註：1.個案就業諮詢比例=(個案就業諮詢人數/簡易諮詢人數)%

¹⁴³ 參考自勞工委員會職業訓練局網站（2012.04.01 點閱）

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=11&func_id=11&type_id=0&mcata_id=644&cata_id=&site_id=&group_id=0&rule_id=0&syar=&smoth=&SearchDataValue=&page=1

¹⁴⁴ 參考自臺北市政府勞工局就業服務處網站（2012.04.01 點閱）

<http://www.eso.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=197947&CtNode=19045&mp=116041>

¹⁴⁵ 參考自高雄市政府研究發展考核委員會網站（2012.04.01 點閱）

http://rdec.kcg.gov.tw/results_all.php 與 <http://rdec.kcg.gov.tw/research/research03.php>

¹⁴⁶ 職訓局並無公開所屬五大就業服務中心 2008 年之前的業務報告。

¹⁴⁷ 參考職訓局所屬五大就業服務中心、臺北市政府勞工局就業服務處與高雄市政府勞工局訓練就業中心所提供的業務報告內容，協助就業包括自行就業與推介就業。

2.個案就業服務協助就業率=(個案就業服務協助就業人數/個案就業諮詢人數)%

資料來源：自行整理自

1. 勞工委員會職業訓練局網站 (2012.04.01 點閱)

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=11&func_id=11&type_id=0&mcata_id=644&cata_id=&site_id=&group_id=0&rule_id=0&syar=&smoth=&SearchDataValue=&page=1

2. 台北市政府勞工局就業服務處網站 (2012.04.01 點閱)

<http://www.eso.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=197947&CtNode=19045&mp=116041>

3. 高雄市政府研究發展考核委員會網站 (2012.04.01 點閱)

http://rdec.kcg.gov.tw/results_all.php 與 <http://rdec.kcg.gov.tw/research/research03.php>

2. 就業推介

就業推介是指處理求職求才訊息的登記與開發，並從中篩選出符合求職求才雙方需求者，進行媒合動作的過程¹⁴⁸。依照三合一就業服務流程的規定，就業推介實務上是由三合一就業服務流程中的綜合服務區與雇主服務區辦理求職求才訊息登記，再由綜合服務區與諮詢服務區進行媒合。

參考職訓局統計資料庫針對公立就業服務機構就業推介所提供的統計數據，彙整 1999 年至 2011 年公立就業服務機構就業推介的實施概況（見下表 4-4）。首先，針對表 4-4 的求職人數，先就其歷年趨勢觀察，可發現求職人數歷年來呈現逐年增加的趨勢，2009 年雖因金融風暴失業問題惡化的影響使求職人數突增至 1414541 人，但 2010 年後有逐漸降低的跡象。求職人數歷年平均為 734567 人，將其進一步對照表 4-5 按各項職業所分類的求職人數歷年平均數據，可發現按各項職業分類的歷年平均求職人數中，「非技術工及體力工及其他」與「技術員及助理專業人員」的求職人數最多，在全體求職人數的比例中分別占 23.81%、17.92%；至於「農、林、漁、牧工作人員」與「行政主管企業主管及經理人員」的求職人數則是最少，在全體求職人數的比例中分別僅占 0.76%、1.57%。

其次，針對表 4-4 的求才人數，先就其歷年趨勢觀察，可發現求才人數歷年來呈現逐年增加的趨勢，2008 年雖因金融風暴景氣衰退的影響使求才人數驟

¹⁴⁸ Auer, Peter, Ü mit Efendioğlu and Janine Leschke (2008) *Active labour market policies around the world: Coping with the consequences of globalization*, Geneva: International Labour Office, p.37。
Thuy, Phan, Ellen Hansen and David Price (2001) *The public employment service in a changing labour market*, Geneva: International Labour Office, p.175-177

降至 998126 人，但 2009 年後有逐漸增加的跡象。求才人數歷年平均為 908796 人，將其進一步對照表 4-5 按各項職業所分類的求才人數歷年平均數據，可發現按各項職業分類的歷年平均求才人數中，「技術員及助理專業人員」與「非技術工及體力工及其他」的求才人數最多，在全體求才人數的比例中分別占 22.72%、20.99%；至於「農、林、漁、牧工作人員」與「行政主管企業主管及經理人員」的求才人數則是最少，在全體求才人數的比例中分別僅占 0.62%、1.47%。

其三，根據表 4-4 的求職人數與求才人數統計數據，整理出求職求才的求供倍數後，可發現求供倍數的歷年趨勢雖然較為起伏不定，但除了 2001 年、2008 年與 2009 年求供倍數小於 1，即求職人數大於求才人數，顯示勞動市場有供過於求的現象之外，其他年度的求供倍數皆大於 1，即求才人數大於求職人數。求供倍數歷年平均為 1.32，將其進一步對照表 4-5 按各項職業所分類的求供倍數歷年平均數據，可發現按各項職業分類的歷年平均求供倍數中，「服務工作人員及售貨員」的求供倍數最大，為 1.63；至於「事務工作人員」的求供倍數則是最少，僅為 0.60，可知該項職業的勞動市場應有供過於求的問題，有開發該項職業求才機會的必要性。

其四，針對表 4-4 的求職推介就業人數，先就其歷年趨勢觀察，可發現求職推介就業人數歷年來呈現逐年增加的趨勢，而且在 2003 年後求職推介就業人數的增加趨勢更為顯著，推測其應與 2003 年開始推動三合一就業服務流程有密切關聯，求職推介就業人數歷年平均為 309669 人。

其五，針對表 4-4 的求才僱用人數，先就其歷年趨勢觀察，可發現求才僱用人數歷年來呈現逐年增加的趨勢，而且在 2003 年後求才僱用人數的增加趨勢更為顯著，推測其應與 2003 年開始推動三合一就業服務流程有密切關聯，求才僱用人數歷年平均為 444580 人。

其六，根據表 4-4 的求職人數與求職推介就業人數統計數據，整理出求職就業率後，可發現其歷年來呈現逐年增加的趨勢，而且在 2003 年後求職就業率

的增加趨勢更為顯著，2008 年與 2009 年雖因金融風暴失業問題惡化的影響使求職就業率出現下降趨勢，但 2010 年後有逐漸增加的跡象，其歷年平均為 39.18%。

最後，根據表 4-4 的求才人數與求才僱用人數統計數據，整理出求才利用率後，先就其歷年趨勢觀察，可發現 2003 年後求才利用率呈現增加趨勢，求才利用率的歷年平均為 44.01%。

表 4-4：歷年公立就業服務機構就業推介概況

單位：人、%

	求職人數	求才人數	求供 倍數	求職推介 就業人數	求才僱用 人數	求職就 業率	求才利 用率
1999 年	248679	365629	1.47	69644	69644	28.01%	19.05%
2000 年	288680	470278	1.63	104265	104265	36.12%	22.17%
2001 年	439489	405637	0.92	128205	128205	29.17%	31.61%
2002 年	443573	471888	1.06	125713	125713	28.34%	26.64%
2003 年	450079	720746	1.60	126229	444905	28.05%	61.73%
2004 年	547745	949918	1.73	228395	327948	41.70%	34.52%
2005 年	580020	1008307	1.74	263403	478826	45.41%	47.49%
2006 年	760680	1048590	1.38	324426	523276	42.65%	49.90%
2007 年	904663	1170045	1.29	378915	532438	41.88%	45.51%
2008 年	1147798	998126	0.87	432854	579594	37.71%	58.07%
2009 年	1414541	1154993	0.82	558536	665002	39.49%	57.58%
2010 年	1182588	1494711	1.26	590695	839809	49.95%	56.19%
2011 年	1140837	1555485	1.36	694419	959910	60.87%	61.71%
歷年平均	734567	908796	1.32	309669	444580	39.18%	44.01%

備註：

1. 表 4-4 之統計範圍包括職訓局所屬五大就業服務中心、臺北市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心、其他縣市所設立的公立就業服務機構以及網際網路就業服務中心。
2. 「求職人數」指具有工作能力者，前往公立就業服務機構登記求職，或自行在全國就業 e 網登錄求職之人數。
3. 「求才人數」指僱主於公立就業服務機構登記求才，或自行於全國就業 e 網登錄之求才人數。
4. 求供倍數=求才人數/求職人數
5. 「求職推介就業人數」指求職人數中，經推介就業，利用勞委會各項資訊或自行就業之人數。
6. 「求才僱用人數」指求才人數中，經推介僱用、利用勞委會各項資訊或自行僱用之人數。
7. 「求職就業率」指求職推介就業人數占求職人數之百分比。
8. 「求才利用率」指求才僱用人數占求才人數之百分比。

資料來源：自行整理自職訓局統計資料庫網頁（2012.04.04 點閱）

<http://stat.evta.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=100&kind=10&type=1&funid=qrymenu2&cparm1=q11&dm=n7BGL1j4>

表 4-5：歷年公立就業服務機構就業推介概況-按職業分

單位：人、%

		總計	行政主管企業主管及經理人員		專業人員		技術員及助理專業人員	
			人數	比例	人數	比例	人數	比例
歷年平均	求職人數	857152	14026	1.57%	64397	7.00%	158181	17.92%
	求才人數	1057281	15525	1.47%	72396	6.83%	239602	22.72%
	求供倍數	1.23	1.11	-	1.12	-	1.51	-
		總計	事務工作人員		服務工作人員及售貨員		農、林、漁、牧工作人員	
			人數	比例	人數	比例	人數	比例
歷年平均	求職人數	857152	142566	17.22%	101427	12.02%	6583	0.76%
	求才人數	1057281	86011	8.75%	165595	15.42%	6647	0.62%
	求供倍數	1.23	0.60	-	1.63	-	1.01	-
		總計	技術工及有關工作人員		機械設備操作工及組裝工		非技術工及體力工及其他	
			人數	比例	人數	比例	人數	比例
歷年平均	求職人數	857152	55042	7.01%	100746	13.53%	230353	23.81%
	求才人數	1057281	85668	8.46%	156883	15.59%	247797	20.99%
	求供倍數	1.23	1.56	-	1.56	-	1.08	-

備註：

1. 根據職訓局統計資料庫所提供的資料，表 4-5 的歷年平均數據採計 2002 年至 2011 年間數據平均值（統計資料庫並未提供 2002 年前的數據），所以表 4-5 所整理的歷年平均求職人數、求才人數與求供倍數的數值會與表 4-4 的數據不同。
2. 表 4-5 之統計範圍包括職訓局所屬五大就業服務中心、臺北市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心、其他縣市所設立的公立就業服務機構以及網際網路就業服務中心。
3. 求供倍數=求才人數/求職人數
4. 各項職業求職(求才)比例=該項職業求職(求才)人數/歷年平均求職(求才)之總計人數

資料來源：自行整理自職訓局統計資料庫網頁（2012.04.06 點閱）

<http://stat.evta.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=100&kind=10&type=1&funid=qrymenu2&cparm1=q11&rdm=9gRMLzLZ>

二、台灣三合一就業服務流程實際執行現況之檢視

為了配合就業保險法的實施，職訓局在 2003 年具體規劃了「三合一就業服務流程」，於各就業服務站內設置「接待台」、「就業資訊區」、「綜合服務區」、「就業諮詢區」與「雇主服務區」等五大服務區，提供民眾單一窗口之全程服務，協助其儘速適性再就業。以下將詳細說明五大服務區的服務內容及其現存問題。

(一) 接待台

1. 服務內容¹⁴⁹

接待台的服務內容由就業服務站所招募的志工負責處理，其服務內容主要是接待前來就業服務站的民眾，確認民眾的需求後，將需求依據求職、失業給付申請與再認定、求才、外勞分類，引導民眾至各服務區，並協助民眾填寫相關資料表格與確認相關資料是否齊全。

2. 現存問題：缺乏協助減少服務流量的積極性功能

參考接待台所規定的服務內容，可看出接待台目前的執行方式是以「分流」為目標。針對有求職需求的民眾，接待台缺少將其引導至就業資訊區並主動協助求職民眾使用自助式服務之積極性動作，與就業諮詢區所提供的自助性服務之間存有銜接性不足的問題，所以無法進一步發揮「減少服務流量」的功能。

進入就業諮詢區的民眾基本上我們是等他們遇到問題過來問的時候，我們才會過去協助他們，畢竟接待台這邊隨時都要有人顧著，所以我們基本上不會離開接待台。(受訪者 A)

因為我們接待台那邊其實很忙，沒辦法一直待就在就業資訊區主動看民眾使用電腦的情況，所以我們基本上就是等民眾自己用電腦，用到有問題的話，他們過來問接待台的時候，我們才會派人過去協助。(受訪者 E)

(二) 就業資訊區

1. 服務內容¹⁵⁰

就業資訊區中設置了電腦、電話、印表機與傳真機供民眾使用，服務項目包

¹⁴⁹ 行政院勞工委員會職業訓練局(2005)，《三合一就業服務標準化作業手冊》，台北市，頁 6-8。

¹⁵⁰ 行政院勞工委員會職業訓練局(2005)，《三合一就業服務標準化作業手冊》，台北市，頁 12、13。

涵「網際網路求職資訊系統查詢服務」、「提供有關就業市場資訊查詢服務」、「提供有關職業訓練資訊查詢服務」、「引導填寫求職登記表、失業給付申請書等協助服務」，其細述如下。

(1) 網際網路求職資訊系統查詢服務

民眾若有使用求職資訊系統需求，其可透過登記使用電腦，每位民眾使用時間每次以 15 分鐘為限，透過志工協助列印就業機會等相關資訊後，由民眾自行聯繫廠商雇主洽詢應徵事宜。

(2) 提供有關就業市場資訊查詢服務

就業資訊區提供有每日定期更新的紙面就業機會資訊供民眾自行瀏覽，由民眾自行抄寫需要的就業資訊後，自行聯繫廠商雇主洽詢應徵事宜。

(3) 提供有關職業訓練資訊查詢服務

就業資訊區提供有公共職業訓練中心招訓簡章供民眾自行瀏覽，由民眾自行抄寫需要的職訓資訊後，自行聯繫職業訓練機構洽詢參訓事宜。

(4) 引導填寫求職登記表、失業給付申請書等協助服務

就業資訊區放置有求職登記表與失業給付申請書表等相關表格提供有需要的民眾填寫，並放置了相關填表說明與範本供民眾填表參考。

2. 現存問題：自助式服務成效不彰

就業資訊區的目標主要是提供自助式服務供民眾自行查詢相關資訊後，得以自行就業。職訓局在規劃三合一就業服務流程之初，原本預估進入就業服務站尋求服務之求職者中，有自行尋職能力者約佔 70%，可透過自助服務的使用自行就業之，至於剩下的 30%則是屬於弱勢求職者，再透過綜合服務區與諮詢服務區提供就業服務進行協助¹⁵¹。但是，自 2003 年實際執行三合一就業服務流程之後，卻出現了自助服務使用率不彰，進入就業服務站尋求服務之求職者大多是由綜合服務區與諮詢服務區提供就業服務的現象，並不符合職訓局設計三合一就業服務

¹⁵¹ 許洺滉 (2008)，〈台日三合一就業服務流程之比較：從執行力的觀點來探討〉，國立高雄第一科技大學應用日語系；高雄市，頁 179、180。

流程時的預先設想。此外，就業資訊區所提供的職業訓練與就業機會等紙面資訊，有時會因人力不足，而未能即時更新與整理，導致相關資訊過時或凌亂¹⁵²，對使用自助式服務的民眾造成不便。

這些進入就業資訊區的民眾基本上大部分都是在一邊翻資料一邊等著進入綜合服務區，感覺上就是在就業資訊區打發時間啦，自己翻職缺資料之後又自己聯絡雇主安排面試的這種情況其實比較少。……我們的職缺資訊會整理成紙本放在就業資訊區給民眾看，基本上是一天更新一次啦，那有時候就會說這個職缺找到人了，只是紙本的職缺還是在那邊，民眾還是會翻到然後拿過來要我們幫忙開介紹卡，有時候民眾就會生氣，簡單來說就是有資料過時的問題。(受訪者 A)

我們在整理放在就業資訊區的紙本職缺的時候，會在那個本子上面寫那一本裡面提供的是什麼類型的職缺，可是本子被拿走的時候其他民眾就會過來問說那個是什麼，又或者是有人會搞不清楚分類，找不到他想看的職缺，所以會有種就業資訊區好像很亂的感覺。(受訪者 C)

有時候民眾拿就業資訊區的職缺資訊請綜合服務區幫忙推介的時候，有時候我們會發現資訊已經過時了，可能是雇主已經找到人，不然就是雇主其實已經把職缺的登記撤掉了。(受訪者 D)

大部分進入就業資訊區的民眾其實是查詢紙本資料比較多，用電腦查的比較少。而且說實在的，進入就業資訊區的民眾其實是把這個區塊當作等待區在用，不是想進入這個區塊進行自助式服務，而是進入這個區塊等待綜合服務區的叫號。(受訪者 E)

就業資訊區這部份我是覺得目前被當作等待區在用了……。(受訪者 G)

(三) 綜合服務區

1. 服務內容¹⁵³

綜合服務區是就業服務站中最主要的就業服務提供區域¹⁵⁴，服務項目包涵「求職登記與推介就業」、「簡易諮詢」、「協助登記政府各類短期就業方案」、「協助申請政府各類就業促進津貼」與「失業給付申請之認定與再認定」等五大項目，其細述如下。

(1) 求職登記與推介就業

凡是本國人民年滿十五歲以上（或國中畢業），具有工作能力及工作意願，

¹⁵² 李庚霽（2005）〈就業保險實施後就業促進效果評估分析〉，《就業安全半年刊》，第四卷第二期，頁 84、85。

¹⁵³ 行政院勞工委員會職業訓練局（2005），《三合一就業服務標準化作業手冊》，台北市，頁 22-38。

¹⁵⁴ 胡欣野（2007），《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 69。

並領有國民身分證及具就業意願的外籍配偶，其有求職需求者，應填寫求職登記表，將其交給綜合服務區的就服人員建檔於網際網路就服資訊系統。就服人員透過求職登記表之資訊進行初步就業諮詢，瞭解求職者的家庭、身心與經濟狀況以及尋職意願後，依據諮詢結果從求才資料庫中篩選適合求職者的工作機會並開立介紹卡，推介求職者前往應徵。

(2) 簡易諮詢

簡易諮詢的對象包括失業給付初次申請者、失業給付認定達三次以上者、主動表達需諮詢服務者、經進行基礎電腦能力測試不合格者、強化公立就業服務中心就業諮詢服務功能計畫中所規定的特定對象失業者¹⁵⁵，其他相關單位專案轉介個案，以及申請人離職辦理就業保險退保時已年滿四十五歲，欲依就業保險法第十六條，申領第七個月至第九個月之失業給付者。就服人員根據簡易諮詢表¹⁵⁶對上述對象進行評估，透過提問的方式評估上述對象的工作能力¹⁵⁷、就業意願¹⁵⁸、自行尋職能力¹⁵⁹、表達能力¹⁶⁰、提昇數位能力需要性¹⁶¹、參加創業諮詢必要性¹⁶²與參加職業訓練必要性¹⁶³之後，依照簡易諮詢結果提供分流與對應服務。其對應服務包括由綜合服務區提供推介就業、臨時性工作、轉介創業諮詢與短期電腦研習，抑或是轉介諮詢服務區，由諮詢服務區進行職訓諮詢、個案管理服務與轉介就業促進研習活動。

(3) 協助登記政府各類短期就業方案

求職者經簡易諮詢評估後，若其為易陷入長期失業、就業能力較低及參加職

¹⁵⁵ 其包括 1.獨力負擔家計者 2.年滿 40 歲至 65 歲者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶有工作能力者 6.更生受保護人 7.因家庭因素退出勞動市場 2 年以上，重返職場之婦女 8.特殊境遇婦女 9.家庭暴力及性侵害被害人 10.具有就業意願，且經各公立就業服務中心評估適合參與本計畫之弱勢青少年、經濟弱勢戶、外籍與大陸配偶 11.其他經公立就業服務中心評估後，認定需要協助者。

¹⁵⁶ 見附錄三

¹⁵⁷ 其包括當事人過去工作狀況、職業技能、工作能力、失業原因。

¹⁵⁸ 其包括當事人的尋職動機與目前的就業意願。

¹⁵⁹ 其包括當事人的尋職狀況和自行尋職能力。

¹⁶⁰ 其主要是透過諮詢過程評估當事人的非語言、語言及其表達內容的適當性。

¹⁶¹ 其包括評估當事人是否會使用電腦、或想參加哪些短期電腦研習。

¹⁶² 評估當事人是否有必要轉介創業諮詢。

¹⁶³ 評估當事人是否具有想找的工作之相關技能，以判斷是否有職業訓練需求。

業訓練需求高，無法進入一般職場之求職者，則由就服人員協助登記政府各類短期就業方案，如職場學習及再適應計畫、多元就業開發方案、臨時工作津貼專案、與推動事業單位辦理職前培訓計畫等。

a. 職場學習再適應計畫¹⁶⁴

(a) 計畫內容

職場學習再適應計畫的內容是透過民間團體和事業單位提供職場學習及再適應之機會，以公立就業服務機構推介之方式，僱用職場學習再適應計畫第三條所規定的 15 款特定對象，在僱用期間由用人單位提供相關的職場學習與適應訓練。

(b) 適用對象

根據職場學習及再適應計畫第三條規定，該計畫的適用對象包括：1.獨力負擔家計者 2.年滿四十歲至六十五歲者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶有工作能力者 6.更生受保護人 7.因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女 8.特殊境遇家庭 9.家庭暴力及性侵害被害人 10.犯罪被害人 11.人口販運被害人 12.長期失業者 13.中低收入戶 14.具有就業意願，且需經執行單位評估適合參與本計畫之弱勢青少年與經濟弱勢戶 15.其他經公立就業服務中心評估後，認定需要協助者。

(c) 補助金額

參與職場學習再適應計畫的用人單位和進用人員分別可獲得「用人單位管理訓練津貼」與「個案職場學習及再適應津貼」。用人單位每雇用一人每月補助五千元，進用人員每月補助 18780 元。

(d) 補助期限

補助期間最長為三個月，但進用人員屬重度身心障礙者，補助期間得延長至六個月。

¹⁶⁴ 參考自職場學習再適應計畫相關規定

b. 多元就業開發方案¹⁶⁵

(a) 計畫內容

多元就業開發方案是勞委會為建構民間團體與政府部門間促進就業之合作夥伴關係並創造失業者在地就業機會，透過促進地方發展與提升社會福祉之計畫，所訂定的就業開發方案。

多元就業開發方案可分為兩種計畫類型，其分別為 1.「經濟型計畫」：民間團體所提具有產業發展前景，而能提供或促進失業者就業之計畫。2.「社會型計畫」：各部會、直轄市、縣市政府或民間團體所提為增進社會公益，且具有就業促進效益之計畫。

民間團體和政府部門透過經濟型與社會型計畫提供就業機會，以公立就業服務機構推介之方式，僱用多元就業開發方案第三條與第八條所規定的特定對象。

(b) 適用對象

- i. 經濟型計畫：以自願性失業者與中高齡失業者為優先。
- ii. 社會型計畫：以弱勢族群及其他經勞委會指定之對象為限。弱勢族群包括：1.獨力負擔家計者 2.中高齡者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶中有工作能力者 6.長期失業者 7.更生受保護人 8.家庭暴力及性侵害被害人 9.因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女 10.其他經中央主管機關認定者。

(c) 補助金額

多元就業開發方案的補助金額可分為提供給參與方案進用人員、專案經理人與專案管理人的「用人費用」，以及提供給用人單位的「其他費用」。

i. 用人費用：

- (i) 參與方案的進用人員：每人工作每小時補助 102~125 元，每月以 20~176 小時為原則。
- (ii) 參與方案的專案經理人：每人每月補助 29700~34000 元。

¹⁶⁵ 行政院勞工委員會職業訓練局（2011），《多元就業開發方案：民間團體計畫作業手冊》，台北市，頁 4-7。

(iii) 參與方案的專案管理人：每人每月補助 25000 元。

ii. 其他費用：

(i) 提出經濟型計畫的用人單位：每月補助用人費用的之百分之十五為原則。

(ii) 提出社會型計畫的用人單位：每月補助用人費用的之百分之五為原則。

(d) 補助期限

i. 政府部門提出的社會型計畫：以補助六個月為原則。

ii. 民間單位提出的社會型計畫與經濟型計畫：同一計畫最長得連續補助三年，視其執行績效、訪視考核及接受輔導成果，逐年審查核定。

方案結束之後，若用人單位繼續僱用原進用人員滿六個月者，將補助用人單位每一僱用名額三萬元，之後依實際留用期間每滿一個月補助五千元，每一名額合計補助最長一年。

c. 臨時工作津貼專案¹⁶⁶

(a) 計畫內容

臨時工作津貼專案的內容是指公立就業服務機構受理就業促進津貼實施辦法第二條第一項第一款與第二款人員之求職登記後，經就業諮詢並推介就業後，於求職登記日起十四日內未能推介就業，或是有正當理由無法接受推介工作者，公立就業服務機構得指派其至用人單位從事臨時性工作，並發給臨時工作津貼。

臨時工作津貼專案的用人單位是指提出臨時工作計畫書並經公立就業服務機構審核通過的政府機關或合法立案的非營利團體。

(b) 適用對象

臨時工作津貼專案的適用對象為非自願性失業者以及就業服務法第二十四條第一項所列之失業者，其包括：1.獨力負擔家計者 2.中高齡者 3.身心障礙者 4.原住民 5.生活扶助戶中有工作能力者 6.長期失業者 7.其他經中央主管機關認

¹⁶⁶ 參考自就業促進津貼實施辦法相關規定

為有必要者。

(c) 補助金額

參與專案的進用人員可請領臨時工作津貼，每小時 107 元，每月最高發給 176 小時。

(d) 補助期限

臨時工作津貼之請領最長以六個月為限。

d. 推動事業單位辦理職前培訓計畫¹⁶⁷

(a) 計畫內容

推動事業單位辦理職前培訓計畫是由職訓中心主辦、公立就業服務機構協辦的訓用合一計畫，有用人需求之事業單位，或掌握事業單位用人需求之訓練單位，均可依據缺工需求，遴選適合的失業者，規劃執行培訓計畫。事業單位在培訓計畫結束之後，應全額僱用參訓成績合格之結訓學員。

(b) 適用對象

此計畫的培訓對象為失業者，事業單位得自行遴選錄取符合工作性質的參訓對象，或由公立就業服務機構推介適當之失業者供事業單位遴選。

(c) 補助金額

申請單位是事業單位者，職訓中心補助總訓練費用之百分之五十，事業單位與參訓學員共同負擔百分之五十。

申請單位是訓練單位者，職訓中心補助百分之六十五，事業單位與參訓學員共同負擔百分之三十五。

申請單位不論是事業單位或訓練單位，參訓學員負擔訓練費用比率，最高以不超過總訓練費用百分之二十為上限。

參訓學員如符合就業服務法第二十四條資格、取得合法工作權之大陸地區配偶、獲准居留之外籍配偶、因犯罪行為被害而死亡者之配偶或直系親屬、因犯罪

¹⁶⁷ 參考自推動事業單位辦理職前培訓計畫相關規定

行為被害受重傷者之本人、配偶或直系親屬、因犯罪行為被害死亡者或受重傷者之未成年子女之監護人、就業保險被保險人之失業者或其他經本局認定之對象，其訓練費用得全額補助，不受前項之限制。

(4) 協助申請政府各類就業促進津貼

求職者經簡易諮詢評估後，其符合就業保險促進就業實施辦法之津貼領取要件者，由就服人員協助申請之，其包括僱用獎助津貼推介卡¹⁶⁸、求職交通補助金¹⁶⁹與臨時工作津貼¹⁷⁰等。

(5) 失業給付申請之認定與再認定

凡是符合就業保險法第十一條第一項失業給付請領要件之就業保險被保險人，其有申請失業給付需求者，應填寫求職登記表與失業給付申請書表，並備妥相關證明文件，將其將其交給綜合服務區的就服人員建檔與審核¹⁷¹。就服人員根據資料進行簡易諮詢後，依照諮詢結果從求才資料庫中篩選適合求職者的工作機會開立介紹卡進行推介就業或協助安排職業訓練。

若失業給付申請者自求職登記日十四日起仍無法推介就業或安排職業訓練者，就服人員將完成失業認定，並將失業認定資料傳送至勞保局複審，經勞保局確認後，將失業給付款項匯入失業給付申請者帳戶。

失業給付最長發給六個月，但若申請者符合年滿四十五歲或具身心障礙資格，則最長發給九個月¹⁷²。在失業初次認定完畢後，欲繼續請領失業給付者，必須每

¹⁶⁸ 根據就業保險促進就業實施辦法第十八條規定，其適用對象包括 1.失業期間連續達三十日以上之特定對象（其包括年滿四十五歲至六十五歲失業者、身心障礙者、長期失業者、獨力負擔家計者、原住民、生活扶助戶中有工作能力者、更生受保護人、家庭暴力及性侵害被害人與其他經中央主管機關認為有必要者）2.失業期間連續達三個月以上者。

¹⁶⁹ 根據就業保險促進就業實施辦法第二十二條規定，其適用對象包括 1.其推介地點與日常居住處所距離三十公里以上之求職者 2.生活扶助戶。

¹⁷⁰ 根據就業保險促進就業實施辦法第二十六條規定，其適用對象包括 1.於求職登記日起十四日內未能推介就業，經公立就業服務機構指派其至政府機關或合法立案之非營利團體從事臨時工作者 2.有正當理由無法接受推介工作，經公立就業服務機構指派其至政府機關或合法立案之非營利團體從事臨時工作者。

¹⁷¹ 透過電話向雇主確認離職證明書內容，並查詢失業給付申請者之勞保資料狀況。

¹⁷² 就業保險法第十六條第一項

個月前往就服站綜合服務區辦理失業再認定，並至少提供兩次以上之求職紀錄¹⁷³，經就服人員審核無誤後，始得繼續請領失業給付。

2. 現存問題

(1) 失業給付認定業務過重所產生的排擠現象

綜合服務區的服務對象以求職者為主，其中包括為申請失業給付而依就業保險法規定進行求職者。參考表 4-6 公立就業服務站求職與失業給付認定業務歷年辦理概況之數據，可以看出歷年來申請失業給付的求職者在求職者總數中所佔比例甚高，歷年平均達 58.31%，顯示出綜合服務區失業給付認定業務量甚重的現象，再加上失業給付認定業務之處理亦甚為耗時，綜合服務區其他如諮詢與推介就業等核心業務不但處理時間因此受到排擠，處理品質也因此受到影響。

表 4-6：公立就業服務站求職與失業給付認定業務歷年辦理概況

單位：人、%

	求職人數	失業給付之受理	
		人數	比例
2003 年	425861	336833	79.09%
2004 年	495270	221510	44.73%
2005 年	515093	254582	49.42%
2006 年	591647	278764	47.12%
2007 年	683625	300089	43.90%
2008 年	850602	389472	45.79%
2009 年	1027051	1135469	110.56%
2010 年	851753	492263	57.79%
2011 年	903847	290813	32.18%
歷年平均	704972	411088	58.31%

備註：求職人數之統計範圍以勞委會職訓局及臺北市、高雄市所屬的就業服務站為基準。

資料來源：自行整理自勞委會職訓局統計資料庫網頁（2012.04.06 點閱）

<http://stat.evta.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=220&ym=9200&ytm=10000&kind=21&type=1&funid=q1105&cycle=4&outmode=0&outkind=3&fldlst=10100101&cod00=1&codspc1=3,7,&rdm=6r0ssslJ>

綜合服務區業務量最重當然是失業給付資格認定囉，其實我們就服站工作人員私底下在聊天的時候，都會開玩笑說就業服務站應該改名成失業給付站才對。……我自己在做的經驗是覺得進來辦失業給付的人數實在是太多了，……為了要消化現

¹⁷³ 就業保險法第二十九、第三十條

場等候的人數，.....沒有那麼多的時間去處理其他的業務。.....像就業促進津貼這部份，我們其實就不會很主動去推，.....另一個原因也是跟時間有關係，因為有時候綜櫃真的很忙，所以就沒心力去在意這個部份。.....因為失業給付業務量很重，我覺得其他業務的處理時間都會被壓縮，尤其是簡易諮詢可是算是被壓縮最多的部份，其實談的時候會很倉促，會漏掉東西，只會依照自己的印象和過去的書面資料來簡單作個判斷。.....像推介這邊阿，如果說服務人數很多的話，有時候會有沒辦法徹底幫他們篩選一個真正適合他們的職缺，因為這部份會比較花時間，其實這部份要花比較多時間跟民眾討論，那如果我們這邊有時間壓力的話，就沒辦法花那麼多時間跟民眾作溝通確認。(受訪者 A)

我覺得失業給付在處理上真的很花時間，我那時候在綜合服務區幫忙失業給付的時候，其實會感覺有情況就是失業給付太忙所以其他業務沒有時間確實去執行。.....因為失業給付辦理的時間很長，所以簡易諮詢的會談時間有被壓縮，因為他們整個時間要在二十分鐘裡面完成，如果失業給付這邊花太多時間的話，簡諮可以做的時間就變得很少。(受訪者 C)

在綜合服務區裡面，業務量最重是失業給付的認定，這很真的花時間，.....尤其是初次認定，大概都要花三十分鐘左右，再認定的話，也大概要花上十幾二十分鐘的時間。.....如果前面像失業認定處理把時間用掉的話，後面的處理速度就會加快。我覺得時間都花在失業給付的處理上面了，沒辦法去服務到真正想找工作的求職者，服務品質上也會出現問題，畢竟時間很趕.....簡諮的部份說實在我們沒有那麼多時間去作，所以問的不會很細，也不會很多，有時候對求職者進行相關說明跟講解的時間也會省下來。(受訪者 D)

因為進來就服站的民眾申請失業給付的人數很多，加上處理時間又比較長，所以我們其他業務的時間多多少少都會被壓縮到，有時候在執行業務的時候都必須簡化程序，儘快弄完，才能儘快把等待服務的人數消化完畢，.....有時候因為服務人數多要趕著處理，沒那麼多時間給我們問很詳細的問題，評估時間大概都五分鐘以內要解決掉，所以有時候我們簡諮這邊就是很簡單的問一下，不然有些問題直接省略跳過.....我們就業推介這邊.....有時候服務時間很趕，所以只要求職者跟我們指明說他想要去哪個工作面試之類的，我們一般是不會拒絕啦。(受訪者 E)

其實失業給付這邊的業務量最重，也最耗時，有時候沒辦法顧到其他業務的話，我們自己就要加班去完成這一塊，所以平常其他業務我們都是能儘快完成就儘快，那當然過程中可能就有被省略或者是被漏掉的地方。(受訪者 F)

(2) 簡易諮詢難以確實執行

職訓局在規劃三合一就業服務流程時，其預期能達到的其中一個目標是「個別化」，希望藉由簡易諮詢與其他工具評估求職者的個別需求，以提供量身訂做且適當之服務內容¹⁷⁴。由此可見簡易諮詢的重要性，其負責對失業者進行事前分

¹⁷⁴ 行政院勞工委員會職業訓練局(2003)，《三合一就業服務單一窗口工作圈》，台北市，頁4。

類評估，以工作能力、就業意願、尋職能力等項目作為分類指標，依照簡易諮詢的評估結果提供分流與對應服務。

現行簡易諮詢的方式是透過提問進行之，容易受到人為判斷的影響。綜合服務區就服人員由於同時處理失業認定與簡易諮詢項目，其角色必須在負責裁判的法令監督者與具同理心的諮商輔導者之間來回轉換¹⁷⁵，這使得簡易諮詢的過程容易因為就服人員的角色衝突問題而影響評估結果。

我們工作的時候，會感覺失業給付之認定與簡易諮詢之間的角色有點難抓，所以變成說每個人都有自己的準則，.....工作人員的認定和處理就會不一樣。(受訪者 A)

其實會有角色衝突問題耶，會影響他的評估判斷，我個人之所以產生衝突是因為你很同理他的狀況，可是問題是我們還是有作業的原則，沒有辦法去彈性，因為法律就是這樣寫。(受訪者 C)

真的會出現心態調適的困難，再加上時間上沒辦法讓我們去深入瞭解，所以變成說沒辦法用同理心去面對求職者，都是用一種該怎麼說？審判式的態度？會一直去懷疑他是不是真的想工作，所以難免在判斷上會有影響。(受訪者 D)

我們因為要作同時失業給付認定和簡諮，變成說簡諮這一塊就會比較會忽略，然後從頭到尾就是集中注意失業者的申請有哪些不合規定的地方，一直在意他有沒有違規的地方，變成說對於失業者的需求的關心上面就會比較少。(受訪者 F)

再者，由於失業認定的業務處理量過重，導致了就服人員進行簡易諮詢的會談時間因此受到壓縮，在時間與業務量的雙重壓力下，就服人員難以確實執行簡易諮詢的評估，常被迫採取「省略部份簡易諮詢問題」的方式以加速作業¹⁷⁶，不但影響對於失業者狀況的瞭解，使簡易諮詢易流於形式上之作業，分流與後續提供的對應服務也因此受到影響。

.....簡諮的話比較快，三到五分鐘吧，.....因為失業給付業務量很重，我覺得其他業務的處理時間都會被壓縮，尤其是簡易諮詢可是算是被壓縮最多的部份，其實談的時候會很倉促，會漏掉東西，只會依照自己的印象和過去的書面資料來簡單作個判斷。.....因為其實有時候我們在做簡諮的時候，我們畢竟不能花很多時間在談這個東西，後面還有很多民眾在等，要快速消耗等候人數，所以可能在看的時候，

¹⁷⁵ 胡欣野 (2007)，《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 16。許泓滉 (2008)，《台日三合一就業服務流程之比較：從執行力的觀點來探討》，國立高雄第一科技大學應用日語系；高雄市，頁 59。

¹⁷⁶ 李健鴻 (2010)〈"積極促進"治理下就業保險失業給付制度的實踐困境〉，《台灣民主季刊》，第七卷第二期，頁 154。

沒有辦法很詳盡的看到全部的東西。.....大部分我們只能粗略的作一個判斷，然後直接把民眾交給個管員。(受訪者 A)

因為失業給付辦理的時間很長，所以簡易諮詢的會談時間有被壓縮，因為他們整個時間要在二十分鐘裡面完成，如果失業給付這邊花太多時間的話，簡諮可以做的時間就變得很少。(受訪者 C)

簡易諮詢的話我們這邊是儘快啦，每個人處理這部份的時間其實很彈性，.....說實在我們沒有那麼多時間去作，所以問的不會很細，也不會很多.....(受訪者 D)

有時候因為服務人數多要趕著處理，沒那麼多時間給我們問很詳細的問題，評估時間大概都五分鐘以內要解決掉，所以有時候我們簡諮這邊就是很簡單的問一下，不然有些問題直接省略跳過，所以說我們有時候簡諮打的評估分數其實還蠻籠統的，就大概打個分數。(受訪者 E)

簡易諮詢一分鐘就可以搞定了，.....我們其實這部份就會靠電腦上顯示的基本資料跟我們的印象很快速的就處理過去，就比較不會去細細去問他問題，這樣比較省時間，像我在做的時候就全部都是靠電腦上的基本資料來打一個分數。(受訪者 F)

此外，現行簡易諮詢評估的內容過於僵固，除了難以確實鑑別求職者的尋職需求與困難之外，根據評估結果所提供給求職者的後續服務與協助之準確性亦因此降低。而且，簡易諮詢實務上也出現建檔紀錄過簡¹⁷⁷的問題，使後續提供服務的就服人員無法依據簡易諮詢紀錄即時瞭解求職者的狀況，因此影響後續服務的效率。

我們綜合服務區和諮詢服務區內部有建立分組對應的窗口，在後送的時候我們自己內部都要聯絡，綜合服務區會跟諮詢服務區說現在要後送民眾上來，然後這個民眾怎樣的一個狀況，跟諮詢區確認這是不是應該後送，不會直接用簡諮評估結果來決定，這個我們內部都要先做一個溝通，再來決定這個民眾是不是要後送。(受訪者 B)

有時候諮詢服務區會反應我們綜合服務區的評估不 ok，比如說他們會反映這位民眾根本不需要後送之類的。.....簡易諮詢的部份我們工作人員會打分數，後面有個備註的地方讓我們寫補充說明民眾的情況是怎樣，可是有的時候太忙了，所以只能就印象來作評估，沒辦法很完整的去敘述說民眾到底是如何如何的情況。.....我覺得簡易諮詢評估表裡面的內容有些跟求職登記表的內容重疊了，我是覺得這部份可以修正一下，沒必要重複問一樣的問題。而且簡易諮詢的部份我們工作人員最後會打分數，可是我會覺得簡易諮詢打出來的分數其實多半很籠統，沒辦法確實呈現出民眾真正的情況，像個管區有時候會覺得綜合區做的簡易諮詢不 ok，他們有時候會覺得不夠詳盡、不需要後送啊，又或者是我們這邊認為要推介職訓，可是諮

¹⁷⁷ 藍科正、林淑慧 (2011)，《強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市，頁 7。

詢區那邊認為沒必要。(受訪者 A)

.....有時候在簡易諮詢紀錄表的整理也會很簡要，有時候甚至個管那邊會說我們後送過去的簡諮紀錄表做的太簡要。.....我覺得目前使用的簡易諮詢評估表裡面讓我們提問的問題很死板，沒有辦法真正幫助到我們進行評估，變成說有些項目很難進行真正評估，所以我們針對裡面項目的評估分數多半都打得很籠統。(受訪者 D)

現在我們在用的簡易諮詢評估表裡面讓我們提問民眾用來評估的問題，其實不是那麼貼切，不是那麼好用，民眾因為身份不一樣，需求也不一樣，要問他的問題其實也不太一樣，現在在用的簡易諮詢評估表的問題其實是不夠的，裡面的那些問題很難套用在所有民眾身上。(受訪者 E)

我覺得簡諮他可以調查出來的資訊很有限，感覺簡諮是不太有意義的。簡諮裡面規劃的問題蠻不符合實際，沒辦法去靠簡諮去發現說誰是需要協助的，然後應該提供怎樣的協助。因為我們做完簡諮覺得有需要的人會分流嘛，那這樣的話就變成說我們每個後送到個管的 case 都還要先打電話跟個管確認，他們說可以我們才能送人過去，變成說簡諮感覺沒有用，因為我們要從頭跟個管那邊確認，然後人送到個管那邊之後，個管也是要重新瞭解他重新再做一次諮詢。(受訪者 F)

綜合服務區很忙，.....沒有什麼時間可以很認真的判斷這個人是不是應該轉到個管，所以在分流上其實是有問題的。變成說綜合服務區覺得這個民眾有問題就轉到個管，可是到底是什麼問題綜合服務區也說不出個所以然，一切都交給個管重新諮詢重新確定。.....我覺得簡易諮詢真的是一個可有可無的東西，綜合服務區櫃台人員在處理簡諮已經變成一種單純形式上的東西了。目前在用的簡易諮詢評估表在問題設計上蠻不 ok 的，有些問題感覺很莫名其妙，.....像評估表裡面的東西都是靠量化來打分數，可是因為我們沒有那麼多的時間去一個一個去仔細確認，所以其實大部分都是打個中間的分數就這麼過去了。.....會遇到一種情況就是綜櫃那邊沒時間作簡諮，然後直接把覺得有問題的人轉到個管這邊，還有另一種情況是假設綜櫃真的諮詢了，把簡諮的資料轉給個管，不管是前者還是後者，個管這邊都要重新作諮詢重新再問一次，因為依照個管諮詢的深度，簡諮提供的資料是完全不夠我們參考的。(受訪者 G)

(3) 就業推介成效不彰

針對就業推介成效不彰之原因，其可細分為「職缺之篩選」、「求職者求職責任」與「就業媒合技術」等項目探究之。

a. 職缺之篩選問題

首先，針對前來辦理求職登記的求職者，就服人員必須對其進行諮詢，並依照諮詢結果篩選合適的職缺。有效率的職缺過濾與篩選是就業推介能否成功的首要關鍵，但是，由於失業給付認定業務過重所造成的時間排擠效果，以及就服中

心規定的業績數量績效壓力所造成的影響，導致就服人員不但難以針對求職者進行確實的諮詢，亦無法兼顧求職者的工作能力、求職期望與求才雇主的需求進行確實的職缺篩選。

推介就業包括跟求職者諮詢、篩選職缺，在推介職缺給求職者，這部份十五到二十分鐘。……像推介這邊阿，如果說服務人數很多的話，有時候會有沒辦法徹底幫他們篩選一個真正適合他們的職缺，因為……這部份要花比較多時間跟民眾討論，那如果我們這邊有時間壓力的話，就沒辦法花那麼多時間跟民眾作溝通確認。我們就業推介其實也有業績壓力啦，……比較難同時兼顧民眾和雇主兩邊的需求，是以民眾的需求為主，雇主那邊就比較顧不到，民眾想要某個職缺的話，我們其實就是盡量開卡給他，所以有些雇主那邊就會不高興，反彈說為什麼都推不適合的人給他。(受訪者 A)

我們在做就業推介的時候其實會有業績的壓力，中心會發布每個月每個人要完成的目標數，然後說實話中心定的目標數定的太重、太誇張，太理想化有點不切實際。變成我們要一直狂推，因為績效很重要，那服務品質可能就會比較不 OK，雇主那邊也會抱怨說我們怎麼推一個跟他需求差很多的人不然就是根本不想工作的人過去。(受訪者 C)

我們就業推介這邊受業績壓力影響很大，所以在篩選職缺的時候，基本上如果求職者提出要開哪個工作的介紹卡給他的話，除非他的資格真的跟雇主提出的要求差很多，不然我們一般都不會拒絕，所以其實是比較顧不到雇主需求這邊，有時候會接到雇主的抱怨。(受訪者 D)

我們就業推介這邊上面都有規定一個工作人員要達到的績效數量，這部份其實多少有業績壓力的影響啦，再加上有時候服務時間很趕，所以只要求職者跟我們指明說他想要去哪個工作面試之類的，我們一般是不會拒絕啦，雖然說可能會跟雇主在求才登記上的要求有一點落差，不過我們還是會先推介試試看，先推出去比較重要，所以雇主區那邊其實有時候會接到雇主的抱怨啦。(受訪者 E)

b. 法定求職者求職責任難以落實

就服人員在篩選職缺後，會進一步開立介紹卡推介求職者前往與雇主進行應徵動作。根據就業保險法第十三條規定，申請失業給付的求職者對於公立就業服務機構所推介的工作，由於工資低於其每月得請領之失業給付數額，抑或是工作地點距離申請人日常居住處所三十公里以上而拒絕就業推介者，仍得請領失業給付。對此，就業保險法第十五條亦進一步規定，若不符合第十三條規定情事之一而不接受公立就業服務機構推介之工作者，公立就業服務機構應拒絕受理失業給付之申請。不過，實務上為申請失業給付而依就保法規定進行求職者多半欠缺就

業意願，其多以領取失業給付為目的¹⁷⁸，並將求職登記視為請領失業給付前的義務程序¹⁷⁹。就服人員除了難以透過諮詢強化申請失業給付的求職者之就業意願以外，另一方面也顧慮若是嚴格落實就保法對求職者所規範的求職責任，其可能反而會造成就業意願低落的求職者在與雇主進行應徵動作時，出現求職態度不佳導致求才雇主困擾的問題。其不但顯示出就業保險法所規範的求職者求職責任存有難以落實的現象，亦可看出就業推介執行上的困難。

有時候我們推介工作給求職者，工作地點沒有超過三十公里薪資也沒有低於失業給付金額，簡單講也就是沒有違反就保法規定，可是求職者還是不想接受，硬是把他推到雇主那邊就很容易會有態度不好的問題，我們遇到這個問題的話會跟求職者作一個口頭告誡啦，.....只是基本上我們在推的話，這部份其實是成效不高的。綜合服務區這邊工作人員要透過諮詢強化求職者工作意願很難，.....要在短短時間讓他們敞開心胸說出自己的困難和需要，然後再透過諮詢提高他的求職意願，在我們這邊其實是很難做到的事情，而且我們諮詢的內容其實很淺，只能盡量去瞭解他的需求了。(受訪者 A)

像我們在推介工作的時候會發現，民眾明明是過來找工作的，可是你推工作給他他又會挑東挑西，.....我覺得諮詢是可以提高民眾的工作意願，是可以但是很難，像我曾經服務過一個民眾，我覺得他的能力可以勝任那個職缺，跟他溝通過他本人看起來也像是有意願，結果面試當天人就不見了。(受訪者 C)

因為這部份上面有特別要嚴格落實，所以我們當然是希望能夠照上頭說的作，可是我們常常發現嚴格落實的話，會把求職意願不高的人硬推去雇主那邊，因為他們求職意願不高，所以在態度上不會很好，雇主那邊也會不高興，甚至打電話來就服站抱怨的也有，只是我們就真的是沒有辦法，而且很難透過諮詢去強化求職者的工作意願，在很有限的時間跟求職者講講話真的是很難去提高他的工作意願或者是改變他的工作態度。(受訪者 D)

就服站現在有在要求我們針對就保法第十三條和第十五條的規定要嚴格落實，不過我們實際上在做的時候發現說，有時候嚴格落實會變成硬是把求職意願不高的求職者推去給雇主面試，變成說求職者不高興，雇主也很不滿意。只是我們這邊也很傷腦筋，因為要嚴格落實推人過去，可是我們又很難用諮詢去提高求職者的工作意願，或者是去改變他的態度，因為我們這邊諮詢時間真的很短阿，挺多就幾分鐘，我們最多只能瞭解他的求職意向，可是要提高他的工作動機還有態度這就真的比較沒辦法了。(受訪者 E)

就保法有規定說我們推工作給求職者，除了工作距離太遠或是薪水太低，不

¹⁷⁸ 詹莉婷(2007)，〈求職求才者透過公私立就業服務機構進行就業媒合之研究〉，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣，頁 102。

¹⁷⁹ 李健鴻(2010)〈"積極促進"治理下就業保險失業給付制度的實踐困境〉，《台灣民主季刊》，第七卷第二期，頁 164。

然求職者不能拒絕嘛，可是嚴格落實這個部份其實比較難，不是每個人都能遇到他中意的職缺，那我們在跟求職者在推介的時候，是會跟他說你要領到這筆錢就要遵守這個規定，變成一個口頭上的一個勸導，提醒他們有這個責任。只是上面現在一直要求我們這一塊要嚴格落實，那就會變成說我們硬是推求職者過去面試，結果求職者沒有意願態度也不好，然後也是沒有推介成效。雖然說把工作推介給求職者的時候，我們會跟求職者作一個諮詢的動作，只是我會覺得會很難透過諮詢去提高他的就業意願，會跟他說一下就業態度應該要如何如何，不過那就是一個提醒啦。(受訪者 F)

c. 就業媒合技術有待改善

針對前來辦理求職登記的求職者，就服人員會將其所填寫的求職登記表登錄於網際網路就服資訊系統，並依其資料篩選合適的職缺，對求職者進行就業推介。在實務的執行上，就服人員登錄於網際網路就服資訊系統的求才求職資料，在登記當日起算的第一個月會被歸納為「新登記數據」，登記當日起算的兩個月內的資料會被歸納為「有效數據」，在網際網路就服資訊系統中顯示為「活動」狀態；一旦求才求職資料登記時間超過兩個月，網際網路就服資訊系統會自動關閉該筆求職求才資訊，並將該筆資料轉為「靜止」狀態。列入「靜止」狀態的資料必須經由就服人員電話追蹤，確認其有繼續求職求才需求者，才會重新將該筆資料轉回「活動」狀態。在系統中呈現「靜止」狀態的求職與求才者會被就服人員視為暫時不需要服務的對象，且其求職求才資訊亦不會顯示在全國就業 e 網上。

綜合服務區就服人員提供服務的對象亦以「活動」狀態的求職者為主，此意謂著登記超過兩個月仍未能就業的求職者除非經由就服人員電話追蹤確認其仍有求職意願，否則將無法接受到就服人員所提供的積極性就業服務。其不但容易使求職者陷入長期失業的困境之外，也拉長了整體就業服務的處理時間，降低就服人員進行推介就業的成效。

我們就服人員平常服務的對象是以「活動」狀態的求職者為主，在做推介就業的時候是以這些活動中的對象為主，「活動」的求職者可以收到就服站主動通知的徵才活動訊息和定期的語音關懷。廠商在就業 E 網看到的求職者資料也是「活動」狀態中的求職者。「靜止」狀態的求職者會被就服站視為是暫時不需要服務的對象，他們的資訊也不會顯示在就業 E 網上面。(受訪者 A)

廠商跟求職者一樣兩個月，如果兩個月沒有推介成功，我們的系統就會自動

關閉他的資訊，然後我們就服人員服務的對象主要是活動中的廠商和求職者。.....我是覺得目前資訊系統自動關閉兩個月沒有推介成功的求職者和廠商的資訊這點要改一下，應該要先確認一下他的情況，看他是已經就業了還是需要我們再進一步的協助，再決定要不要關掉他的檔案，不要一視同仁到了兩個月就統統強制關掉，先確認一下他的情況再決定後續的處理。(受訪者 C)

(4) 短期就業方案無法確實發揮成效

就服站為配合政府促進就業政策所辦理的短期就業方案甚多，但部份短期就業方案不但內容同質性高，適用的對象亦大同小異，不僅求職者與雇主容易混淆，負責處理的就服人員也不易釐清。此外，重疊性高的短期就業方案之間亦容易產生排擠效果，導致就服人員忽略求職者需求，傾向以績效指標為考量依據來進行短期就業方案之推介。倘若就服站於該方案（如：推動事業單位辦理職前培訓計畫）中僅扮演協辦者角色，並無設立具體績效目標，則就服人員將不會積極開發適合參與該方案的求職者與求才者名單，僅提供被動式的資訊轉介服務。

我們在做的短期就業方案包括立即上工、臨工、職場學習與再適應計畫、就業啟航.....甚至是莫拉克和八八水災等等很多，.....有的時候上面會推出很相似的方案.....在分辨也會搞混，所以提供訊息給民眾的時候就會比較保留。.....短期就業方案的話我們每個月都有定績效的量，這個月主打這個，下個月主打那個，因為上面蠻重視這個部份，所以我們在推短期就業方案的時候當然就是以績效為考量。.....按照規定就服站是會協助辦理職訓中心主辦的這個推動事業單位辦理職前培訓計畫沒錯，但就服站只是提供一個轉介而已，除非雇主和求職者有在問，不然我們就服站這邊不會積極去開發誰可能是有意願的然後主動把誰推到職訓中心那邊，這個業務其實不是我們主要的業務，像就服站裡面資歷比較淺的工作人員都比較不會碰到這一塊。(受訪者 A)

其實短期就業方案跟專案之類的很多阿，像什麼莫拉克、臨工等等，每年都會改，有時候上面又突然多出一個新方案之類的，對我來講我會搞不清楚。而且這部份也有績效壓力，上面這個月說主打哪一個方案，我們下面就要推什麼。(受訪者 C)

我覺得短期就業方案真的很多，感覺很複雜，像是求職者和雇主其實都搞不太清楚，.....就服人員也很容易搞混，.....我們推短期就業方案，上面其實每個月都有定績效目標數，我們這部份壓力蠻重的，所以基本上講簡單一點就是上面要我們推什麼，要推多少，我們這個月就會推什麼給民眾。.....要重質重量沒錯，不過我們在推的時候，其實都把「量」都做最重要一定要達成的目標。(受訪者 D)

大部分的就服人員應該都覺得我們要推的方案很複雜吧，我們在做的時候搞不清楚的狀況也蠻多的，所以大部分我們在推方案的話，反正就是上面這個月指明

說要我們推哪個，我們在底下就會推哪個方案給民眾。(受訪者 E)

參加短期就業方案的求職者在實務上也普遍出現福利依賴的現象，會出現拒絕正常工作之推介並傾向繼續參加短期就業方案的偏好，提高就服人員進行推介就業的困難。

基本上民眾這次參加了短期就業方案，他下次來還是會要求要參加短期就業方案，有的人會很直接的說我就是登記這個阿為什麼還要幫我找工作，表明了就是不要正常的推介工作，就算把他們推去雇主那邊面試，他也不會有要爭取那個工作的意思。(受訪者 A)

很多民眾他會想要做有補助的，會要求我們給他那種政府部門的短期就業，因為那種工作其實比較輕鬆，類似一種福利依賴的感覺。有參加過短期就業方案的求職者，就算他曾經做過了，但他後面在過來的時候又會做這樣的登記，又或者是一直打電話來問我們還有沒有其他的可以登記，只想做政府部門的，私人部門的他不要。我們在服務的過程中，當然是有工作機會就推介給他，可是他只想要政府的，所以很難推。(受訪者 C)

曾經參加過短期就業方案的求職者，因為之前方案提供的工作比較輕鬆，他後來在我們這邊要找工作的話，就會跟我們要求說他還要作短期方案的工作，所以這部份我們想要推正常的工作給他的話，他的意願其實就不高，不願意作一般的工作，我們在推的過程中就會覺得很困難。(受訪者 D)

如果求職者參加過短期就業方案的話，他們結束以後再過來就服站，我們後面再幫他推介工作的時候，有些求職者就會一直要求說想要再登記短期就業方案，正常的工作推給他們的話，他們其實都不想要。(受訪者 E)

臨工主要是公部門提出短期的工作機會，可是他們提出來的工作感覺就像是本來沒有這個人力需求還是硬丟出工作機會，一個工作又拆成好幾份讓五六個人作，我覺得這種方式其實很沒有必要，參加的民眾也變成沒什麼事作，所以很容易就會常常出現福利依賴的現象。這種民眾我們後續要推正常的工作給他們的時候，感覺就會比較困難。(受訪者 G)

(四) 諮詢服務區

1. 服務內容¹⁸⁰

經綜合服務區就服人員簡易諮詢評估後，被判定參加就業促進研習活動必要性高者、就業意願尚可，但工作目標不清楚者、就業能力薄弱或具就業障礙者、主動提出參加職業訓練需求或經評估參加職業訓練必要性高者、失業認定達三次以上者，以及申請人離職辦理就業保險退保時已年滿四十五歲，欲依就業保險法

¹⁸⁰ 行政院勞工委員會職業訓練局(2005),《三合一就業服務標準化作業手冊》,台北市,頁 92-106。以及強化公立就業服務中心就業諮詢服務功能計畫。

第十六條，申領第七個月至第九個月之失業給付者，將被後送至諮詢服務區接受進一步服務，服務項目包括「個案管理就業服務」、「協助登記就業促進研習活動」與「職業訓練諮詢服務」等三大項目，其細述如下。

(1) 個案管理就業服務

個案管理就業服務的服務對象包括就業意願尚可但工作目標不清楚者、就業能力薄弱或具就業障礙者、失業認定達三次以上者以及經簡易諮詢後主動提出欲獲得個案管理就業服務者，以及申請人離職辦理就業保險退保時已年滿四十五歲，欲依就業保險法第十六條，申領第七個月至第九個月之失業給付者。

諮詢服務區的個案服務人員將針對上述對象進行開案晤談，依照個案管理分類檢視表提供一對一之個案就業諮詢後，根據其檢視結果為服務對象提供各項處遇服務，包括提供多次就業諮詢、安排登記就業促進研習活動、職業訓練諮詢、結合相關就業促進津貼與政府短期就業方案之運用協助個案推介就業，抑或是轉介至其他社會福利機構、衛生醫療機構與專業心理治療等。

(2) 協助登記就業促進研習活動

協助登記就業促進研習活動的服務對象包括經評估轉介需提昇尋職技巧或增進對就業市場趨勢的瞭解與自我認知等資訊技巧之求職者、於申請失業認定或辦理失業再認定期間經安排參加就業促進研習活動者，以及主動提出參加就業促進研習活動者。就業促進研習活動委託民間團體辦理，為加強求職者的求職動機與尋職技能，提供相關主題（如撰寫履歷表、電話求職或面談技巧、口語表達能力、穿著禮儀、就業市場資訊與職場文化等）之講座、實際尋職活動、團體成長活動、企業觀摩、進行一對一個案討論或團體工作模式等。

承辦就業促進研習活動之民間機構應於轉介之日起十五個工作天內完成活動之辦理，並將活動情形回報給諮詢服務區就服人員。針對轉介就業促進研習活動的服務對象，諮詢服務區的就業服務人員應於活動結束起三個月內進行後續追蹤，以瞭解服務對象的就業情況。

(3) 職業訓練諮詢服務

職業訓練諮詢服務的服務對象包括經評估有工作意願但工作能力不足者，以及主動要求職業訓練諮詢服務者。諮詢服務區的就服人員透過職業訓練諮詢紀錄表對上述對象進行評估，透過提問的方式評估其參訓動機、參訓期望、參訓計畫、參訓阻助力與參訓能力等。就服人員依照評估結果判斷服務對象是否有推介職訓之必要，並針對有必要者開立職業訓練推介單與就業保險職業訓練生活津貼申請書¹⁸¹，以安排服務對象參加適性職業訓練。

職業訓練單位結訓學員之推介就業事宜，由職訓單位自行辦理，並將相關資訊回覆原推介之就業服務站，由諮詢服務區就服人員針對結訓一個月後仍未能就業之參訓者進行後續追蹤，以及將相關訊息轉由綜合服務區辦理後續之失業再認定事宜。

2. 現存問題

(1) 個案管理就業服務之落實有待加強

針對個案管理就業服務之落實有待加強之原因，其可細分為「就服人員就業諮詢能力」以及「與社政單位的互動」等項目探究之。

a. 就服人員就業諮詢能力不足

求職者經綜合服務區評估後送至就業諮詢區接受個案管理就業服務者，諮詢服務區的就服人員會與其進行一對一之個案就業諮詢，並根據諮詢結果為求職者提供各項處遇服務。但是，就服人員對於就業市場行職業方面的瞭解普遍不足¹⁸²，難以透過就業諮詢提高求職者的就業動機與建立雙方合意的求職共識，也因此較難要求求職者接受就服人員所擬定的處遇服務。

蠻大多數的狀況都是我們在諮詢上花了很多時間，結果只是單純的諮詢，很難針對就業去進行規劃。……我們會遇到很多民眾其實只是想領失業給付，這種時

¹⁸¹ 其適用於推介至全日制職訓班次者，就業服務站協助參訓者開立就業保險職業訓練生活津貼申請書，參訓者持該文件向訓練單位報到後，由訓練單位負責辦理就業保險職業訓練生活津貼之申報作業。

¹⁸² 林建山（2005），《現有職訓中心及就服中心間業務互相銜接及配合之研究》，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告，台北縣，頁 4-10。李庚霽（2005）〈就業保險實施後就業促進效果評估分析〉，《就業安全半年刊》，第四卷第二期，頁 85。

候大多數我們還是會按照規定提供就業服務像諮詢之類的，可是我們諮詢談的內容可能就是做一些關於生活或者是近期尋職的關懷而已，像是瞭解民眾最近的近況、家庭狀況、小孩子的狀況還有生活上有沒有遇到什麼困難、經濟上有沒有問題之類等等，就是一個最基本的關懷啦。……在實務處理上，我也有看到說可能是新進同仁然後又沒有接觸過那個產業，所以就會解釋不出來沒辦法說給民眾聽。(受訪者 B)

職涯規劃這部份吧，我覺得那是個管員很需要的，可是真的在做的時候一直覺得個管員這部份的能力不夠，對於就業市場、各種職業方面的瞭解感覺比較不夠，這部份的訓練也比較缺，對產業的趨勢瞭解也不夠。比方說有個管員要介紹民眾去找工作，民眾想找的是有關車床的工作，可是個管員連什麼是車床、洗床、窗床都不會分，這樣要幫民眾找工作其實是有問題的，也很難跟民眾建立找工作的共識。……因為一開始就很難跟民眾建立就業的共識，更別說跟民眾一起規劃說接下來要怎麼做。我們只能算是透過諮詢對民眾道德勸說吧，常常就是花了很多時間，可是跟民眾談的都不是就業。(受訪者 G)

b. 與社政單位資訊與資源的整合性不足

諮詢服務區的服務對象多為弱勢族群，需要同時透過社會福利措施予以協助¹⁸³，方能促成其就業，而目前對弱勢族群的生活補助或相關資源協助大部分皆由社政單位負責。由於就業服務機構屬於中央單位或地方政府的附屬機構，組織位階不高，與社政單位間亦無行政隸屬關係¹⁸⁴，所以就業服務中心(站)與社政單位的互動多以聯繫會報的方式辦理，能決議事項者多屬協調溝通性質¹⁸⁵，大部分的業務整合仍由就服人員自行聯繫處理。另外，社政單位對於服務對象的就業需求評估亦有待加強，社政單位會將有就業需求的民眾轉至就服站，由諮詢服務區的個案服務人員提供個案管理就業服務，但實務上經社政單位轉介過來的民眾普遍有求職意願不足或就業需求並非是民眾最需要的協助等現象，其不但並未發揮實質的資源整合功能，個案管理就業服務也因此受到影響。

我們和這些社政單位的互動方式除了開會以外就是我們個管自己私下聯絡，其實我們中心比較少召集這些單位一起開會，以往是會有，可是這幾年比較少。……因為其實有些時候每個單位都會有人力的汰換，那就會不瞭解我們提供的服務還有

¹⁸³ 藍科正(2008)〈公立就業服務機構運用就業促進工具之現況與困境分析〉，《就業安全半年刊》，第七卷第二期，頁 24。

¹⁸⁴ 辛炳隆(2003)〈就業服務區域運籌資源統合〉，《就業安全半年刊》，第二卷第二期，頁 63。

¹⁸⁵ 胡欣野(2007)，《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 174。

個案後續的聯絡等等這些都會有一個中斷，所以我們會在溝通平台的會議裡面，各個單位會把自己可以提供的資源和服務項目讓其他單位瞭解。……就服站大多數都是接收案件過來，轉進來比較多，可是就服站把案件轉出去的情況比較少。……不見得是社工或者是訪問員覺得這些民眾的狀況ok了，所以把他們轉來就服站這邊，其實有些時候是他們在就業評估標準上跟我們的立場是比較不一樣的，變成說他們把民眾轉過來，可是我們會發現說這些民眾其實還沒有準備好就業，就變成民眾口頭說有經濟壓力，社政單位就會判斷說有工作應該會好一點然後就轉過來了，可是這並不見得民眾的心理已經準備好工作了。(受訪者 B)

然後個案管理就業服務這邊也比較常接觸外面的單位，……這些外部單位比較頻繁接觸到特定民眾，所以他們會把覺得有需要就業協助的民眾轉到我們這邊接受服務。……外部單位會一直轉人進來，可是我們很難把人轉出去。另外還有就是這些外部單位轉進來的人，有時候他們其實並不是那麼想就業，所以我們在處理上其實會很麻煩。我們這邊曾經有遇過有個案，經評估……簡單講就是有遇到個案問題很多然後就業需求不是最優先的，我們之前想把這種個案轉到社福中心那邊讓他們處理，結果社福中心說他們那邊量太大了所以不收，變成是我們直接接收外部單位轉進來的人，沒有拒絕的餘地，可是我們很難把需要外部單位協助的人給轉出去。(受訪者 G)

(2) 就業促進研習活動成效不彰

諮詢服務區就服人員針對求職者所擬定的處遇措施中，其中一項措施是安排參加就業促進研習活動，但目前就業促進研習活動大多委託民間團體辦理，不僅存有活動不符民眾需求、活動品質參差不齊等問題，一次性的研習活動對於求職者的助益也相當有限。

在辦理就業促進課程的部份，……有時候遇到如果我們當月的課程開得比較少，甚至只有一堂課，民眾還是會被推去上就促課程，可是課程內容可能就會是不適合他的，像有些民眾就會奇怪說自己年紀都這麼大了，為什麼還要去上面試技巧的課，有些人就會覺得說那個課程對他是沒幫助的，這時候他們心裡的接受度就會比較低，然後就促活動對他們也不會有幫助。(受訪者 B)

安排就業促進研習活動這塊的話，……常會遇到民眾沒有意願參加，不然就是民眾的需求跟活動的主題搭不起來。……然後就業促進研習活動其實是委託外面的公司來辦的，我們就服站這部份碰到的困難主要是，我們一次就要規劃一整年度的活動次數和活動主題，比較沒辦法隨著當下民眾的數量和民眾的需求去作調整，變成說有時候來的民眾很多可是活動不多，有時候來的民眾不多可是活動很多，這個部份外部公司跟我們很難即時的調整活動的數量和活動的主題。……就促研習活動這部份外部單位的素質好壞也是有關係，……有時候他們外部單位人事流動很頻繁，辦活動的品質也會參差不齊。我們就服站能干涉外部單位的程度其實不高，只能針對外部單位績效不好的部份進行檢討，在他績效不好的時候請他處理看是要換

人還是怎樣來提高績效，算是作一個事後監督的機制啦。(受訪者 G)

只是我覺得就促活動的成效不高，沒怎麼協助到民眾的就業。……感覺民眾參與活動的意願不高，他們不會想去上課，……上完課感覺求職態度也沒改變……。在課程主題的設計上也有問題，我們這邊其實會針對最近服務民眾的特性提供課程主題設計上的建議，……但問題是這些主題沒辦法即時推出來，變成說一段時間之後這個主題推出了，可是有這個需求的民眾差不多都已經離開了……。那還有另外一種情況就是，……但我們會發現民眾他在考量的時候，他不會以課程主題為考量，他會以個人時間為考量，就他覺得我星期二四要帶小孩，那我就選星期三的課好了，就不會去管星期三的那個課適不適合他……。(受訪者 A)

……這些申請失業給付的民眾其實本身也沒有參加就促活動的意願，反正就是就服人員叫他參加，他就去參加，比較沒有學習的積極性，所以就算他參加完就促活動，成效也不高。……當下辦的活動其實不一定是他需要的，可是因為規定的關係，我們還是要把他推去參加就促活動，這部份其實成效也會有影響。只是要說就促活動的成效的話，我是覺得多多少少啦，可是老實說真的很少，辦那麼多場能幫到一兩個人我覺得就已經很不錯了。(受訪者 D)

就促活動這邊……，課程很爛是大問題，因現在失業給付有規定說認定幾次就必須去參加就促活動，可問題是這些活動不一定符合民眾的需求。……我覺得就促活動的成效不太好，比如說你現在要求一個中高齡失業者去上一堂職涯規劃的課程，這個感覺就不適合阿，也不符合求職者的需求。那就促活動的課程因為礙於經費的關係，所以在設立課程內容的時候來來回回都是那幾類，像生涯規劃、面試技巧等等，所以會有不符合求職者需求的問題。(受訪者 F)

(3) 職業訓練諮詢服務有待改進

針對有需要進行職業訓練諮詢服務者，諮詢服務區的就服人員會對其進行諮詢評估，並針對有必要者開立職業訓練推介單以安排其參加適性職業訓練。不過，職訓諮詢需要瞭解當地產業發展、職業人力需求、就業能力需求及其發展性¹⁸⁶，就服人員對於相關知能的掌握仍有待加強；再者，雖然職訓局已於今年（2012年）開始著手整合現行公立就業服務機構所建立的「網際網路就業服務資訊系統」與職訓機構「職業訓練業務資訊管理系統」之間的資訊，但目前大部分就服人員所提供的職訓資訊仍然只限於透過職訓 e 網查詢到的課程訊息介紹，無法即時掌握職訓開課班次招訓與缺額狀況；另外，職訓單位辦理職訓課程牽涉相關預算申請、處理及結算的時間，所以職訓課程有集中於特定月份且部份月份課程過少的

¹⁸⁶ 林建山（2005），《現有職訓中心及就服中心間業務互相銜接及配合之研究》，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告，台北縣，頁 3-12。

現象，其亦造成就服人員安排民眾參加適性職業訓練的困難。以上所列因素，皆導致職業訓練諮詢服務所能發揮的成效有限。

.....工作同仁比較常遇到的問題是在法條的部份，.....不瞭解這塊的話，.....就會誤導民眾。所以我們比較大的障礙是在我們除了要瞭解失業給付那一塊的法條，職訓這一塊的法條我們同時也必須要掌握，那會變成說就是我們的腦袋必須要很大，不然會很容易出現消化不良或知道的不夠等等這些影響民眾權益的問題。.....我們個管員在進行職訓諮詢的時候是透過職訓 e 網來查相關的資訊，.....其實在職訓 e 網裡面，他都會秀出課程的網路報名人數，那有些民間單位他是用臨櫃的方式處理民眾的報名，這些民眾就不一定會顯示在職訓 e 網上面，這會導致我們沒有辦法去判別說這個班報名的人數到底有多少，要自己透過電話聯絡才會知道。.....基本上職訓中心自辦的課程時間會比較平均，但如果委託縣市政府的委辦課程的話就要等三四月過後到十月之間比較多，課程開課時間最晚大約十月就沒了，就有淡旺季的感覺，淡季我們在做的時候會比較困難，因為課程會很少。(受訪者 B)

.....真的在做的時候一直覺得個管員這部份的能力不夠，對於就業市場、各種職業方面的瞭解感覺比較不夠，這部份的訓練也比較缺，對產業的趨勢瞭解也不夠。.....職訓 e 網上的資訊有點落後性，有些課都沒有放上去，可以說是課程資訊不完整吧。.....有時候民眾有職訓需求，可是幫他搜尋後會發現沒有適合他參加的課程。這個問題比較常出現在年底，因為職訓單位安排課程的時間，會有某個時期比較多某個時期比較少的現象，像是年底要關帳結算，所以年底十一二月後的時候課程就會比較少，比較有課也要等到差不多三月左右吧，在這期間就會出現我們就服站評估這個民眾有職訓需求，想幫他推介適合的職訓，當下卻沒有可以適合讓他參加的課程的這種問題發生。(受訪者 G)

而且，就服人員必須依照職訓諮詢評估結果判斷服務對象是否有推介職訓之必要，但職訓需求之評估難以落實，實務上也發現申請職業訓練的民眾普遍存在為了領取職訓生活津貼而多次申請職訓課程的福利依賴狀況。

有些民眾他可能失業給付領完了，那他如果知道職業訓練也有津貼可以請領的話，就算職訓的課程不適合他，但他就是硬要參加，雖然說個管員有作職訓諮詢的評估，但是很多時候我們也沒有那個權利去跟民眾講說他不適合，或者是我評估他不通過之類的，而且現在民意高漲，我們在處理上其實要避免申訴，所以很多時候他只要說的出他想要訓練的理由，沒有跟那個職訓課程的宗旨差很多的話，我們多數都會給予推介，所以職訓推介實際上是比較難對民眾進行篩選。(受訪者 B)

也有民眾一直參加職訓，然後沒有意思要找跟職訓內容有關的工作，就上次參加完 A 訓練，這次又過來說他要參加 B 訓練，下次又說要 C 訓練的這種狀況也有，然後 ABC 之間完全沒有關係，民眾會生一些莫名其妙的理由說要參加，感覺上就是為了領職訓生活津貼的一種福利依賴了。.....拒絕有一個風險就是民眾可能會陳情可能會申訴，這會算是一個行政處分，當他申訴之後，我們工作人員就要寫

報告，那有些工作人員可能就會覺得很麻煩，所以乾脆就開推介單給他了。(受訪者 G)

此外，職訓機構與就服機構就業推介業務方面的整合性也有待加強。目前持職業訓練推介單參加職業訓練的結訓者之推介就業事宜，是先由職訓單位自行辦理，其就業推介業務的運作是採用職訓單位自行建立的廠商資料，並未能共同運用就服機構的相關資源與所建構的求才廠商資訊¹⁸⁷，不但無法充分發揮就業推介應有的成效，也拉長了整體就業服務的處理時間，使求職者無法接受到即時的協助。

.....以職訓中心來講的話，他們在招募廠商這一塊，他們會請廠商上職訓中心自己的網站，網站會有一個求才登錄的專區，然後他們會建立屬於職訓中心的求才廠商資料庫，在做訓練完畢的就業推介的時候，參考的主要就是他們自己內建的廠商資料庫，.....訓練單位他必須要提供結訓學員三個月的輔導就業，超過三個月還沒有就業的學員他會轉回到我們就服站這邊由個管做後續的就業服務。只是我們這邊是希望民眾他結束訓練之後，職訓中心和就服中心馬上就一起介入提供比較多樣的後續就業服務.....。(受訪者 B)

就我接觸職訓機構的經驗，他們在就業推介這一塊其實不是那麼積極，.....受訓完畢的民眾我們就服站是會作後續的就業追蹤，但只是就做個紀錄啦，不會那麼積極叫還沒找到工作的民眾回來就服站讓我們服務。(受訪者 G)

(五) 雇主服務區

1. 服務內容¹⁸⁸

雇主服務區的服務對象以有求才需求或外勞申請需求之雇主為主，雇主服務區的服務項目包括「求才服務」、「就業機會開發」、「申辦僱用獎助津貼服務」與「外勞求才」等四大項目，其細述如下。

(1) 求才服務

有求才需求之雇主，其可親自前往就業服務站雇主服務區辦理求才登記，或是透過電話、傳真、信函等聯絡方式辦理之。雇主需填妥求才登記表，並由就服人員進行資料審核，確認其僱用弱勢民眾之意願，以及求才內容是否與雇主實際

¹⁸⁷ 林建山(2005)，《現有職訓中心及就服中心間業務互相銜接及配合之研究》，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告，台北縣，頁 3-10。

¹⁸⁸ 行政院勞工委員會職業訓練局(2005)，《三合一就業服務標準化作業手冊》，台北市，頁 108-151。

需求是否吻合等。針對不實徵才之雇主，其將被登錄於廠商警示名單中，不得進行就業推介。雇主服務區之就服人員會將審核通過之求才資料建檔於網際網路就業服務諮詢系統，提供綜合服務區與諮詢服務區就服人員進行就業推介業務使用。此外，雇主服務區之就服人員也會將就業機會公佈於就業資訊區，供民眾自行查閱。

針對需於兩週內招募完成之徵才時間緊迫廠商、徵才人數於十人以上之大量徵才廠商、長期合作的績優雇主、申辦聘僱家庭外籍監護工之國內招募雇主、列有特殊聘用條件的雇主以及僱用條件經評估合理但無人應徵之廠商，就服人員將進一步針對上述對象提供專案就業媒合服務，依照雇主需求提供合適的求職者推介名冊、協助辦理並通知雇主參加現場徵才與單一徵才活動，並主動通知綜合服務區與諮詢服務區，提醒其一旦遇到適合的求職者需主動推介之。

(2) 就業機會開發

雇主服務區就服人員開發就業機會的方式以蒐集名單為主，透過蒐集平面報章雜誌、電子媒體、街頭廣告、網際網路與現場徵才等求才招募訊息，以及就服中心求才廠商舊名單、縣市政府（如建設局、工業課等）、工商團體（如商業公會、中小企業協會等）、工商業區管理委員會、科學園區管理委員會等工商名單，就服人員會進一步針對名單中的廠商以郵寄、電訪、親自拜訪、傳真、e-mail 等方式進行訪查，並舉辦廠商座談會、交流活動與僱用獎助津貼說明會等活動進行宣導，藉此提高雇主的參與意願以開拓就業機會。針對有意願提供就業機會之雇主，就服人員將進一步安排雇主接受求才服務，協助其辦理求才登記。

(3) 申辦僱用獎助津貼服務

就服人員進行求才服務經評估雇主具有僱用弱勢民眾¹⁸⁹之意願者，其將會被列入「有意願僱用就業弱勢者」之雇主名冊中，就服人員會進一步細部檢視雇主

¹⁸⁹ 僱用獎助方案的適用對象包括失業期間連續達三個月以上者，以及失業期間連續達三十日以上之特定對象，其特定對象包括：1.年滿四十五歲至六十五歲失業者 2.身心障礙者 3.長期失業者 4.獨力負擔家計者 5.原住民 6.生活扶助戶中有工作能力者 7.更生受保護人 8.家庭暴力及性侵害被害人 9.其他經中央主管機關認為有必要者。

資料，篩選出「適合推介運用僱用獎助津貼」之雇主名冊以及獎助員額上限，將其資訊提供給綜合服務區就服人員進行就業推介業務使用。針對運用僱用獎助津貼之雇主，就服人員亦會協助其進行津貼請領之相關事宜。雇主僱用上述之失業勞工連續滿三十日以上者，由公立就業服務機構發給僱用獎助，依僱用人數每人每月發給雇主 8000 元-12000 元不等，最長補助時間以 12 個月為限。

(4) 外勞求才

有外勞申請需求之雇主必須依循就業服務法與雇主聘僱外國人許可及管理辦法之相關規定，依照欲聘僱外勞之類別備妥相關檢附文件，前往就業服務站雇主服務區辦理求才登記，並於求才登記後次日起，在中央主管機關指定之國內新聞紙中選定一家刊登求才廣告三日，雇主必須自刊登求才廣告期滿次日起至少二十一日辦理招募本國勞工¹⁹⁰。雇主服務區就服人員在審核雇主所提交之求才登記相關資料後，會將就業機會建檔於網際網路就業服務資訊系統，提供綜合服務區就服人員進行就業推介。雇主在招募二十一日期滿次日起三十日內，將求才廣告、聘僱國內勞工相關名冊等相關證明文件交由雇主服務區就服人員審核，就服人員經審核確認雇主已依法辦理相關程序後，將依據本國勞工招募不足額之情形，對雇主開具求才證明書¹⁹¹。

2. 現存問題

(1) 求才服務過於消極

目前雇主服務區所提供的求才服務，除了符合條件的特定雇主以外，其餘皆採取單純的求才資料建檔程序，並直接將資料轉向綜合服務區與諮詢服務區，供其就服人員進行就業推介業務使用，可看出目前雇主服務區所提供的求才服務其實是以「勞工需求」為導向，雇主相對之下只被視為提供職缺的來源，求才服務較消極被動，缺乏如「配套訓練」或「人才預篩」¹⁹²等較為細緻化的積極服務。

¹⁹⁰ 雇主聘僱外國人許可及管理辦法第十二條規定

¹⁹¹ 雇主聘僱外國人許可及管理辦法第十四條規定

¹⁹² 胡欣野（2007），《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁 209。

況且，負責就業推介的綜合服務區目前也有簡易諮詢難以確實執行與就業推介成效不彰的問題，常出現推介不適合或求職意願不高的求職者而使雇主產生困擾的情況，再加上目前三合一就服流程所使用的網際網路就服資訊系統會自動關閉登記時間超過兩個月的求才資料，必須要等待就服人員電話追蹤確認後才能繼續提供求才服務。雖然就業服務站所提供的求才服務是以「免費」為宣傳重點，但在以上種種因素的影響之下，不僅求才時間因此延遲，媒合品質亦受到影響，其也因此降低了雇主對於公立就業服務機構的信任，造成後續就業機會的開發困難。

深入服務的部份就服站其實比較受到限制，基本上我們對廠商提供的服務不會密集到說想要跟廠商變得很好之類的，因為我們代表的還是公家機關……。有時候我們推民眾給雇主，……他只是想要在我們開的推介卡上面蓋公司的章，表示他確實有找工作這個動作，這樣就可以申請下一次的津貼，但他並沒有真的要去這一間公司上班。那雇主就會覺得說我們推過去的人都是去蓋章的，並不是真的要來工作的，甚至雇主要求職者來上班，結果求職者不要去的這種狀況也有。……廠商會抱怨說我們推介去的民眾都是一些奇奇怪怪的，要我們以後不要再推有申請失業給付的求職者過去，甚至有些雇主很不滿的話，他還會要求把他在就服站開的職缺給關掉。……就服系統裡面的求才資料如果兩個月沒有推介成功就會被系統自動關閉，這些資料被關閉之後就不會在就業E網跑出來。……他們會抱怨我們提供的服務不夠多，也有雇主跟我們反應說怎麼我們推介的處理時間比外面人力銀行還要慢，也會抱怨我們推介過去的求職者素質很不好。(受訪者C)

……透過這些來源去開發就業機會，找到的就業機會我們會放到就業e網上面，主要遇到的問題的話，應該是就業e網很不好用吧。我們主要在聯絡雇主的時候，會問他們有沒有職缺願意提供，我們會免費幫他登記，如果開發到就業機會的話，我們會把雇主提供的就業機會放到就業e網上面，可是就業e網的系統其實沒有很好，功能不強，提供的服務其實很不方便，雇主在操作也除了覺得不方便以外，也覺得很花時間，所以到最後雇主常常就不是那麼願意在我們這裡登記，變成說在我們這裡登記的常常都是那些中下階層的工作，不然就是比較勞力性質的工作。……綜合區在推的時候，就常常會把求職意願不高的求職者推去雇主那邊，然後求職者就會直接跟雇主說得很白，說是沒有意願工作，只是要過來純蓋章，……，所以雇主就會很不高興，對我們雇主區也很不滿意，以後就不會願意繼續在我們這邊登記職缺。……在篩選職缺的時候，基本上如果求職者提出要開哪個工作的介紹卡給他的話，除非他的資格真的跟雇主提出的要求差很多，不然我們一般都不會拒絕，所以其實是比較顧不到雇主需求這邊，有時候會接到雇主的抱怨。那雇主的抱怨還有另外一種情況，有時候雇主那邊會收到一號就服人員推介過去的求職者的同時，二號、三號、四號就服人員也會同時推求職者過去，變成說不但過去的求職者不是那麼符合雇主需求以外，太多的求職者過去其實也會對雇主造成困擾。……我

們系統如果求才資料超過兩個月還是沒有推介成功的話.....會被系統自動關閉，在就業 e 網是不會顯示相關資料的，除非說我們作後續電話追蹤，確認說雇主還是想求才.....我們才會幫忙打開。.....像是求才服務的話，我們其實也常會收到雇主的反應說.....我們效率不高阿，推薦成功的時間很久阿，不然就是推的人都不好不然就是怪怪的等等這種抱怨。(受訪者 D)

(2) 欲引進外勞的雇主無意進行國內求才

依照就業服務法第四十七條與雇主聘僱外國人許可及管理辦法之相關規定，欲聘僱外勞之雇主必須先備妥外勞申請相關文件，前往就業服務站辦理國內求才登記，以藉此落實外勞應為「補充性人力」而非「替代性人力」的基本原則。不過，就服站在實務處理上常發現欲引進外勞之雇主有國內求才意願低落的現象，其雖依法前往就服站辦理國內求才登記，卻無意補實國內職缺，常以種種名義回絕透過就服站就業推介而前來應徵的求職者，其不只造成就服人員進行就業推介的困難，也對求職者與就服站造成時間與資源上的浪費。

照理講，我們推介求職者過去雇主那邊應徵法律規定雇主是不能拒絕的，但是我們有時候會遇到求職者.....說去應徵的時候公司跟他們說缺額已經滿了，甚至是雇主跟求職者講的勞動條件會跟就服站講的不一樣，.....，然後雇主那邊就會說是求職者不要這個工作，因為勞動條件不合他的意之類的。.....之前有遇到....就是求職者去某家廠商那邊要應徵，那家廠商就是要外勞求才的，然後求職者去的時候阿，就直接被警衛攔下來，只好直接把履歷交給警衛，結果公司那邊還回覆就服站說這次之所以沒有推成是因為求職者根本沒過去。(受訪者 A)

(3) 雇主申請僱用獎助津貼與短期就業方案的不當逆向操作

雇主在接受就服人員所提供的求才服務時，經評估有意願有意願僱用就業弱勢者，就服人員會協助其申請僱用獎助津貼或符合資格的短期就業方案之相關補助，並將雇主的相關資訊提供給綜合服務區就服人員進行特定對象就業推介業務使用。此項政策的目的是在於提供經濟誘因鼓勵雇主僱用較為弱勢的失業勞工，但就服人員在實務處理上常發現有雇主只想短期僱用勞工的現象，一旦津貼或補助請領期滿後，雇主決定持續僱用該勞工的意願較低，甚至會出現為了再度申請津貼或補助轉而短期僱用其他失業者的情形。其顯見此項政策所提供的經濟誘因鼓

勵，反而促成了雇主對於津貼與相關補助申請的不當逆向操作，不但難以促成求職者的穩定就業，更會進一步造成勞工失業再度回流到就服站尋求協助的現象，其就業促進效益仍有待加強。

……簡單來說的話就是廠商為了繼續領專案的津貼，就不再僱用原本的人了，他會解除契約，然後重新僱用新的人，換一個新的人，這樣的話他就可以繼續領專案提供的津貼了。(受訪者 C)

我覺得有參加短期就業方案的雇主有些多少都有出現福利依賴的現象，要不就是一開始拿著好幾份求職者的名單，要我們幫忙看哪個是符合方案規定的人選，如果有符合方案可以申請補貼的求職者他們才想要去聯絡。……變成說雇主申請的短期就業方案到了期限，金額領完了，他們就不會想要繼續僱用原本的那個求職者，他們會想要換新的人，讓他們可以繼續請領方案提供的補貼，講簡單一點其實就是「沒有補助，沒有意願」。(受訪者 D)

第三節 小結

一、三合一就業服務流程歷年實施概況與實際執行現況之檢視

綜覽以上所述，先就台灣三合一就業服務流程歷年實施概況來看，其顯示三合一就業服務流程的實施確實有所成效，求職求才人數、就業推介與職訓安排等方面明顯都比以往提高許多；但是，歷年實施概況也顯示出三合一就業服務流程在實施之後，出現了失業給付、推介就業與職訓安排等三者數據差距懸殊的現象，有整合性不足的問題，應具備的正面成效也未能充分發揮；而且，在就業服務方面，部分職業的勞動市場出現供過於求的問題，求才機會的開發仍有待加強。

進一步就三合一就業服務流程實際執行現況來看，其顯示了目前三合一就業服務流程各區塊在業務的執行上均有出現問題。接待台缺乏協助減少服務流量的積極性功能，就業資訊區自助式服務成效不彰，綜合服務區出現失業給付認定業務過重所產生的業務排擠現象、簡易諮詢難以確實執行與短期就業方案無法確實發揮成效等問題，諮詢服務區出現個案管理就業服務之落實有待加強、就業促進研習活動成效不彰與職業訓練諮詢服務有待改進等問題，雇主服務區則是出現求才服務過於消極、欲引進外勞的雇主無意進行國內求才、雇主申請僱用獎助津貼與短期就業方案的不當逆向操作等問題。這些各區塊執行業務所出現的問題不只

使三合一就業服務流程的各項服務難以發揮功效，也造成就服站內部區塊之間、就服站與相關外部單位之間合作的障礙，其因此進一步延伸出三合一就業服務中失業給付、推介就業與職訓安排之間整合性不佳的問題，解釋了歷年實施概況中失業給付、推介就業與職訓安排之間三者數據差距懸殊的現象。

二、三合一就業服務流程預定目標之檢視

職訓局在規劃三合一就業服務流程的同時，也為其規劃了明確的預定目標，其包括整合性、便捷性、全人化、個別化與可近性等五項，以下將彙整研究資料檢視三合一就業服務流程之實施是否達成這些預定目標，並將其與英國就服制度的執行方式進行對照，藉此瞭解台灣現行政策的不足之處。

(一) 整合性

在整合性方面，職訓局希望透過三合一就業服務流程之建置，結合失業給付、就業服務與職業訓練，使公立就業服務機構提供民眾更具整合性之服務內容。不過，參考之前所整理出的三合一就業服務流程歷年實施概況，其已顯示出三合一就業服務流程在實施之後，出現了失業給付、推介就業與職訓安排等三者數據差距懸殊的現象，有整合性不足的問題。

英國與台灣提供整合式就業服務的方式類似，同樣是要求失業給付申請者必須先到公立就業服務機構登記，並接受就業與職訓的安排。不過，英國所提供的整合式就業服務並未侷限於公立就業服務機構¹⁹³。公立就業服務機構本身在提供整合式就業服務的同時，也會積極地與當地的學校、訓練機構、私立就業服務機構、稅務機關、當地政府、社區團體等相關單位建立當地夥伴關係，與當地的相關單位共同合作提供包括就業諮詢、工作體驗、職業訓練等整合式的就業服務內容，藉此提供民眾當地化、更加細緻且更為深入的整合式就業服務，進而提昇整體服務的品質。

台灣與英國在這方面相較之下，凸顯出台灣的三合一就業服務流程仍侷限於

¹⁹³ 英國的公立就業服務機構在此是指「特別就業中心」。

公立就業服務站所提供的服務，在整合性方面尚有進一步開發擴大的空間。

（二）便捷性

在便捷性方面，職訓局希望求職者與求才者均可透過自助式服務獲得更快速及便利的服務。不過，參考之前所整理出的三合一就業服務流程實際執行現況，其已顯示出目前自助式服務有成效不彰的問題，無法確實發揮本應具有的功效。

台灣主要是透過就業服務網站以及公立就業服務站內的就業諮詢區提供自助式服務，英國在這方面除了就業服務網站以及公立就業服務機構內的自助服務之外，也建置有電話自助式服務，提供求職者與求才者所需要的職缺、人才與其他相關資訊。

台灣與英國在這方面相較之下，顯示了台灣的就業服務在便捷性的設計上仍存在有強化的可能性。

（三）全人化

在全人化方面，職訓局希望透過就業諮詢協助求職者了解自我需求、能力與就業市場概況。不過，參考之前所整理出的三合一就業服務流程實際執行現況，其已顯示出目前就服人員除了因為時間與業務量的雙重壓力難以確實進行諮詢之外，就服人員也有就業諮詢能力不足的問題，無法確實協助求職者建構對於自我工作能力與就業市場的了解。

英國在就業諮詢這方面重視就服人員與求職者之間關係的建立，除了強調以專案式一對一服務確保就服人員對於求職者的了解，以及求職者對於自身狀況的了解之外，就服人員也會協助求職者針對自身需求共同規劃具體的行動內容，並透過具有拘束力的求職者協議有效監督求職者的後續行動。

台灣與英國在這方面相較之下，顯示出台灣的就業服務制度不只存在就業諮詢有待落實的問題之外，就業諮詢對於求職者後續行動的影響力也有待加強。

（四）個別化

在個別化方面，職訓局希望透過簡易諮詢分類架構及個案管理等工具，評估

求職者個別需求，並量身訂做適當之服務內容。不過，參考之前所整理出的三合一就業服務流程實際執行現況，其已顯示出針對求職者所進行的就業諮詢不但難以確實執行，也難以確實鑑別求職者的尋職需求與困難，根據評估結果所提供給求職者的後續服務與協助之準確性因此降低。另外，三合一就業服務流程實際執行現況也顯示出求才者需求被過於忽略的現象，缺乏對於求才者的個別化服務，不利於就業機會的開發與後續就業推介業務的執行。其凸顯出目前三合一就業服務流程針對個別化的業務設計與推動上，仍有許多方面有待修正。

英國在就業服務制度方面重視對於雇主的個人化服務以及雇主參與，公立就業服務機構會積極與雇主建立長期且深入的互動。針對求職者，其除了重視對於求職者個人狀況的瞭解並據此透過書面的求職者協議訂定具體的個人行動方案與相關就業協助之外，英國在求職者的個別化服務方面也規劃了長期協助機制，針對求職者所提供的個別化服務會隨著服務時間的拉長而逐步提高服務的強度，而且在提供更多支援的同時，求職者相對應的義務也會增加。

台灣與英國在這方面相較之下，其僅規範長期失業者應轉至諮詢服務區接受個案服務，也可以參與各項短期就業方案，但並未針對服務時間的拉長明確制定出逐步提高的服務強度，凸顯出台灣在個別化這方面有長期協助機制不完善的問題。

(五) 可近性

在可近性方面，職訓局強調透過就業服務據點的擴充，節省民眾往返就業服務機構的時間。台灣提供整合式就業服務的據點是公立就業服務站，其提供三合一就業服務，相較於以往分離式的業務執行方式，公立就業服務站以單一窗口提供全程服務的方式確實節省了民眾的時間。

在就業服務據點設立與運作的方式上，英國與台灣作法類似，提供整合式就業服務的公立就服機構之設立與運作皆由中央政府統籌規劃，由中央政府視各區塊的勞動供需、經濟發展等相關要素決定該區塊服務據點的設置數量。

不過，台灣除了隸屬於中央政府的公立就服機構之外，各縣市政府也有設置公立就服機構的權限。但是，目前全台各縣市中，只有五個直轄市¹⁹⁴設置公立就服機構；在這五個設有公立就服機構的直轄市之中，只有三個直轄市¹⁹⁵在其設立的公立就服機構轄下設立公立就業服務站，且其中僅有兩個直轄市¹⁹⁶所設立的公立就業服務站提供三合一就業服務。其顯示了台灣有意針對就業服務據點的擴充建立中央與地方的連結，但目前中央與地方的連結並不完整，在可近性方面仍有待加強。



¹⁹⁴ 台北市、高雄市、新北市、臺中市、台南市。

¹⁹⁵ 台北市、高雄市、新北市。

¹⁹⁶ 台北市、高雄市。

第五章 結論與建議

第一節 結論

為了建構完善的就業安全體系，改善以往就服制度僅能發揮消極性失業給付功能的缺失，台灣於 2003 年實施了就業保險法，並據此具體規劃了三合一就業服務流程，由公立就業服務站以單一窗口的方式提供整合式就業服務。

三合一就業服務流程從 2003 年實施至今，觀察其歷年實施概況，可看出三合一就業服務流程的實施確實有所成效，求職求才人數、就業推介與職訓安排等方面明顯都比以往提高許多；但是，歷年實施概況也顯示出三合一就業服務流程在實施之後，出現了失業給付、推介就業與職訓安排等三者數據差距懸殊的現象，有整合性不足的問題，應具備的正面成效未能充分發揮，部分職業的勞動市場也出現供過於求的問題，求才機會的開發仍有待加強。

進一步觀察三合一就業服務流程的實際執行現況，其則顯示了流程中各區塊在業務執行方面存在著許多有待改善的問題。接待台缺乏協助減少服務流量的積極性功能，就業資訊區自助式服務成效不彰，綜合服務區出現失業給付認定業務過重所產生的業務排擠現象、簡易諮詢難以確實執行與短期就業方案無法確實發揮成效等問題，諮詢服務區出現個案管理就業服務之落實有待加強、就業促進研習活動成效不彰與職業訓練諮詢服務有待改進等問題，雇主服務區則是出現求才服務過於消極、欲引進外勞的雇主無意進行國內求才、雇主申請僱用獎助津貼與短期就業方案的不當逆向操作等問題。這些流程內部區塊執行業務所出現的問題不只使三合一就業服務流程的各項服務難以發揮功效，也造成就服站內部區塊之間、就服站與相關外部單位之間合作的障礙，其因此進一步延伸出三合一就業服務中失業給付、推介就業與職訓安排之間整合性不佳的現象，並產生失業給付、就業服務與職業訓練整合不佳所導致的種種負面影響。

職訓局當初在規劃三合一就業服務流程的同時，也為其規劃了明確的預定目標，包括整合性、便捷性、全人化、個別化與可近性等五項。不過，檢視研究資

料後可以發現，三合一就業服務流程實施至今，其實並未完全達成當初職訓局所設立的五大目標，流程仍有許多方面有待修正，中央政府與地方政府針對流程所建構的連結也有待加強。另外，將台灣的三合一就業服務流程與英國就業服務進行對照之後，也可看出流程中其他尚待加強的不足之處。

目前職訓局雖然有意針對三合一就業服務流程進行改革，並已據此提出「失業認定單一窗口一案到底」作業試辦模式，但其所規劃的一案到底作業模式主要僅針對綜合服務區和諮詢服務區的部份業務進行調整，其他區塊的業務內容並沒有變動，可預見目前職訓局所試辦的改革模式並無法完全解決原本三合一就業服務流程的諸多問題。不論是原本的三合一就業服務流程，或是試辦中的失業認定單一窗口一案到底作業模式，在服務內容與運作方式等方面皆存有相當大的改善空間，職訓局有必要全面重新審視三合一就業服務流程在執行上所遇到的各種問題，據此作為流程改革時的參考依據，修正整體服務流程在內容規劃與運作方式等方面的不足之處，並確保就服人員有提供各種服務的知能與權限，藉此進一步強化失業給付、就業服務與職業訓練三者之間的整合，方能確實發揮整合式就業服務原本應具備的正面成效。

第二節 建議

為了解決目前三合一就業服務流程執行上的各種問題，達成職訓局最初整合性、便捷性、全人化、個別化與可近性等五項預定目標，強化整合式就業服務應有之成效，以下將針對三合一就業服務流程各區塊既有的內容規劃與運作方式提出種種改善建議。

一、接待台

接待台目前負責的主要業務是分流，由志工或各區塊輪流調派到接待台支援的工作人員確認民眾的需求後將其引導對應的服務區塊。雖然接待台在分流這項業務的執行上並無問題，但其欠缺協助減少就服站服務流量的積極作為。有鑑於此，接待台應增設固定於該區塊的專業服務人員，在分流之餘進一步發揮減流的

功能，在確認民眾需求之後亦協助其他區塊為民眾解釋關於各種業務的疑問，並積極協助進入就業資訊區的求職者使用自助式服務，藉此減輕其他區塊的服務流量。

二、就業資訊區

目前就業資訊區設有電腦與紙本資料供求職者自行查詢後，自行與求才廠商聯繫洽詢應徵事宜，但整體而言自助服務使用率不彰，進入就業諮詢區的求職者缺乏使用自助式服務的意願。就服站除了加強接待台服務人員對於進入就業資訊區的民眾之尋職協助之外，也應於就業資訊區架設完善的電腦設備，並建構清楚易懂且即時更新的紙本職缺資料分類索引供民眾參考，確保資訊查詢的便利性。此外，就業諮詢區應設置關於職訓課程、各種就業方案、就業促進活動與就業促進津貼的宣傳平台，促進民眾對於相關資訊的瞭解。

台灣主要是透過就業服務網站以及公立就業服務站內的就業諮詢區提供自助式服務，對此，職訓局可考量於就業服務站增設電話自助式服務的可行性，由工作人員透過電話服務提供求職者與求才者所需要的職缺、人才與其他相關資訊。

三、綜合服務區

首先，有鑑於失業給付認定業務過重所產生的排擠現象，以及綜合服務區就服人員由於同時處理失業認定與簡易諮詢業務所產生的角色衝突問題，就服站應考慮在綜合服務區中設立一個獨立區塊專責處理失業給付認定業務。

其次，基於目前簡易諮詢存在有難以確實執行、易流於形式上之作業、影響後續提供的對應服務準確性等問題，就服站應於綜合服務區採用專案式一對一服務，藉此建立就服人員與求職者之間的信賴關係，並確保就服人員對於求職者的了解；在此同時，就服站應加強就服人員的諮詢能力，並著手修正簡易諮詢表中所設定的評估內容，補強其評估就業能力、需求、困難以及後續對應服務安排等方面的準確性。另外，就服站應具體規劃就服人員透過諮詢過程與評估結果與求

職者共同規劃個人行動計畫的作業方式，藉此提高就業諮詢強化求職者就業意願的能力，以及其對於求職者後續行動的影響力。

其三，為了提高就業推介之成效，就服站應著手改善目前就業媒合的作法，修正網際網路就服資訊系統會自動關閉登記時間達兩個月以上的求職資料之設定，減少求職者陷入長期失業的風險。

其四，針對就服人員協助登記政府各類短期就業方案這項業務，就服站在績效目標之設定上除了現有的量化指標之外，應再加入質性指標，如服務的正確性、求職者或雇主的服務滿意度、或求職者是否為特定對象等¹⁹⁷，避免發生就服人員忽略求職者需求，並過度傾向以績效指標為考量依據來進行短期就業方案之推介的現象。

四、諮詢服務區

首先，為解決個案管理就業服務落實困難之問題，就服站除了加強就服人員的諮詢能力之外，也應該加強就服人員的職涯規劃技巧，以及其對於產業趨勢與各種職業的瞭解，藉此降低就服人員與求職者在諮詢過程中建立雙方合意的求職共識之困難度。在提昇就服人員專業知能的同時，就服站也應具體規劃就服人員透過諮詢過程與求職者共同規劃具有約束力的個人行動計畫之作業方式，藉此提高就業諮詢強化求職者就業意願的能力，以及其對於求職者後續行動的影響力。

其次，目前綜合服務區就服人員若發現求職者為失業認定達三次以上的失業給付申請者，會依照「強化公立就業服務中心就業諮詢服務功能計畫」之規定，一律將其後送至諮詢服務區由就服人員提供個案管理就業服務。由於失業認定達三次以上的失業給付申請者不一定符合個案管理就業服務所著重的「工作目標不清楚」、「就業能力薄弱」及「具就業障礙」等三項標準，一律後送諮詢服務區提供個案管理就業服務有浪費人力之虞。為了避免耽誤其他民眾的服務時間，該項規定宜修正為「失業認定達三次以上，經個案就業服務員認定有協助必要的失業

¹⁹⁷ 胡欣野（2007），《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市，頁208。

給付申請者」。

其三，就服站應加強與社政單位之間的溝通互動，並建立關於就業需求評估及後續轉介的共同作業標準，避免各單位處理人員因認知落差而產生的後續轉介服務困難。

其四，針對就業促進研習活動成效不彰的問題，就服站應改變就業促進研習活動過度僵固的規劃方式，調整以往一次性決定整年度活動主題與次數的作法，應將規劃活動主題與次數的時間點放寬以季或月為標準，適度地針對當下服務民眾的類型、人數與需求進行活動彈性調整。由於就業促進研習活動是委託民間團體辦理，所以就服站也應強化對於負責辦理活動的民間團體之監督機制，以確保活動的品質。

其五，為了解決職業訓練諮詢服務有待改進的問題，如前已所述，就服站有必要加強就服人員的諮詢能力，也應該加強就服人員的職涯規劃技巧，以及其對於產業趨勢與各種職業的瞭解，藉此確保職業訓練諮詢服務之落實，就服人員具備掌握民眾需求以及提出對應解決方案的能力。另外，就服站也應加強與職訓單位的溝通合作，定期彙整就服站服務民眾的職訓需求與人數等相關資訊提供職訓單位作為參考；當職訓課程結訓之後，就服站也應該積極與職訓單位合作，建立結合雙方就業推介相關資源的作業方式，加速結訓民眾的再就業時間。而職訓單位方面，其除了應彙整課程辦理的相關資訊供就服站瞭解之外，在職訓課程規劃的同時也必須參考就服站提出的相關資訊與建議，並改善以往職訓課程集中於特定月份的問題，避免就服人員安排民眾參加適性職業訓練的困難。

五、雇主服務區

首先，就服站應強化雇主服務區求才服務的積極性，建立具體的個別化求才服務作業模式，並增加雇主參與的機會，藉由良好的求才服務促使雇主提供就業機會。針對這方面，就服站可參考英國就服制度為雇主求才服務所規劃的工作試用方案與職前訓練方案。關於工作試用方案，就服站可將其設計為若雇主在招募

方面有試用求職者的意願，就服人員可安排自願參與並符合資格的求職者與雇主會面，試用時間依個別需求決定，試用期間雇主不需提供求職者的報酬，由就服站負責繼續提供失業給付給參與方案的求職者，雇主可在試用期滿後再決定是否正式僱用之。至於職前訓練方案，就服站應積極開發願意參與「推動事業單位辦理職前培訓計畫」的雇主名單，協助有意願參與的雇主共同規劃職前訓練培訓計畫，並協助篩選符合資格的求職者參與訓練。

其次，就服站應著手改善目前就業媒合的作法，修正網際網路就服資訊系統會自動關閉登記時間達兩個月以上的求才資料之設定，避免求才時間因此延遲，且媒合品質亦受到影響的現象。

其三，針對欲引進外勞的雇主無意進行國內求才以及雇主申請僱用獎助津貼與短期就業方案的不當逆向操作之問題，就服站應透過雇主服務區加強對於有意引進外勞、申請僱用獎助津貼與短期就業方案的雇主之溝通，並建立監督機制，遏阻雇主因無意進行國內求才或為了繼續請領津貼而產生的違法情況。此外，針對違法雇主所建立的黑名單，就服站應將其告知同一地區的其他就服站，並分享對應處理方式，避免各站針對此問題作法不一的現象。

六、其他

除了以上針對流程各區塊所提出的改善建議，就服站也應該整合綜合服務區、諮詢服務區與雇主服務區之服務，參考英國整合式就業服務制度之作法，建立針對求職者與求才廠商的長期協助機制，依照短期、中期與長期的服務時間規劃逐步增加支援強度的對應服務內容。

另外，就服站本身在提供整合式就業服務的同時，也應參考英國作法，積極地與當地的學校、訓練機構、私立就業服務機構、稅務機關、當地政府、社區團體等相關單位建立當地夥伴關係，與當地的相關單位共同合作提供包括就業諮詢、工作體驗、職業訓練等整合式的就業服務內容，藉此提供民眾當地化、更加細緻且更為深入的整合式就業服務。

最後，針對就業服務據點之設立，目前中央與地方的權責劃分仍然模糊不清，台灣雖然有意針對就業服務據點的擴充建立中央與地方的連結，但目前中央與地方的連結並不完整。對此，各縣市應與中央政府協調一套可以接受的運作模式¹⁹⁸之後，由中央政府協助各縣市培養自行設置公立就服機構以及推動三合一就業服務的能力，藉此減輕中央政府轄下就業服務站的業務壓力，進而提昇整體服務的品質。



¹⁹⁸ 台灣經濟研究院（2010），《就業服務中長程計畫之研究成果報告書》，台北縣政府就業服務中心委託研究報告，台北縣，頁 207。

參考文獻

一、中文文獻

王維德（2005），《標竿學習法在我國公部門之運用：行政院勞委會職業訓練局改革機關業務之個案研究》，國立台灣大學政治研究所；台北市。

台灣經濟研究院（2010），《就業服務中長程計畫之研究成果報告書》，台北縣政府就業服務中心委託研究報告，台北縣。

成之約（2000）〈由就業服務談就業服務體系的建構〉，《勞工行政》，第 143 期，頁 12-23。

江宛琦（2011）〈就業保險制度下之推介就業情形與後續作法〉，《就業安全半年刊》，第十卷第一期，頁 67-75。

行政院勞工委員會職業訓練局（2003），《三合一就業服務單一窗口工作圈》，台北市。

——（2004），《希望就業專案作業手冊》，台北市。

——（2005），《三合一就業服務標準化作業手冊》，台北市。

——（2011），《多元就業開發方案：民間團體計畫作業手冊》，台北市。

朱嘉榮（2009），《公立就業服務機構就業服務人員專業訓練之研究》，國立政治大學勞工研究所；台北市。

辛炳隆（2003）〈就業服務區域運籌資源統合〉，《就業安全半年刊》，第二卷第二期，頁 62-65。

——（2003）〈積極性勞動市場政策的意涵與實施經驗〉，《就業安全半年刊》，第二卷第一期，頁 9-15。

——（2011）〈後金融海嘯時期就業政策應有之調整〉，《台灣勞工季刊》，第 25 期，頁 22-31。

——（2011）〈綜談景氣回升後的人力供需問題〉，《臺灣經濟論衡》，第九卷第四期，頁 37-41。

- 李允傑、張其恆、王方、郭振昌、吳俊明（2005），《職業訓練與就業安全》，台北縣：空大。
- 李庚霽（2005）〈就業保險實施後就業促進效果評估分析〉，《就業安全半年刊》，第四卷第二期，頁 83-90。
- 李健鴻（2003）〈積極勞動市場政策的發展與趨勢〉，《就業安全半年刊》，第二卷第一期，頁 16-20。
- （2006）〈僱用獎助方案的診斷與分析〉，《就業安全半年刊》，第五卷第二期，頁 34-39。
- （2008）〈契約主義下績效與公平的兩難：台灣就業服務體制的社會風險管理分析〉，《政大勞動學報》，第二十三期，頁 113-144。
- （2008），《中央與地方政府就業服務與職業訓練權責分工問題之相關評估研究》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市。
- （2010）〈"積極促進"治理下就業保險失業給付制度的實踐困境〉，《台灣民主季刊》，第七卷第二期，頁 125-176。
- （2011）〈公共就業服務體系分權化的趨勢、挑戰與出路〉，《就業安全半年刊》，第十卷第二期，頁 62-67。
- 林桂碧（2004）〈提供優質就業服務，塑造美好職業生涯〉，《就業安全半年刊》，第三卷第一期，頁 91-97。
- （2004）〈如何提升我國就業服務人員之專業素質〉，《就業安全半年刊》，第三卷第二期，頁 70-75。
- 林建山（2005），《現有職訓中心及就服中心間業務互相銜接及配合之研究》，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告，台北縣。
- 林煥柏（2009），《從福利到工作：英國求職者津貼制度之改革》，行政院勞委會出國報告，台北市。
- （2010）〈英國求職者津貼及相關制度之變革〉，《台灣勞工季刊》，第 22

- 期，頁 144-152。
- （2012）〈英國近年來失業給付及就業促進政策之變革簡介〉，《台灣勞工季刊》，第 29 期，頁 107-114。
- 胡欣野（2007），《公立就業服務機構功能定位探討》，國立政治大學勞工研究所；台北市。
- 郭振昌（2000）〈論就業服務的角色功能及其分工〉，《勞資關係月刊》，第十八卷第十期，頁 6-19。
- （2009）〈經濟合作暨發展組織(OECD)2009 年就業展望:因應就業危機〉，《就業安全半年刊》，第八卷第二期，頁 22-27。
- 許金龍（2008）〈失業認定單一窗口一案到底作業模式之探討〉，《就業安全半年刊》，第七卷第二期，頁 73-80。
- 許洺滉（2008），《台日三合一就業服務流程之比較：從執行力的觀點來探討》，國立高雄第一科技大學應用日語系；高雄市。
- 黃越欽（2006），《勞動法新論》，台北市：翰蘆。
- 黃惇勝（2001）〈失業率攀升下職業訓練之角色與任務〉，《主計月刊》，第五五二期，頁 58-65。
- 黃淑敏（2008），《我國公立就業服務機構勞動派遣人員現況之研究：以雲嘉南區就業服務中心為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。
- 單驥、辛炳隆（2001），《強化我國就業安全體制之研究》，行政院經濟建設委員會委託研究報告，台北市。
- 詹火生、彭台臨、陳聰憲、郭振昌（1998），《職業訓練與就業服務》，台北縣：空大。
- 詹火生（2010）〈持續就業促進方案讓失業率低於 4.5%〉，財團法人國家政策研究基金會，《國政分析》，社會(析) 099-023 號。
- 詹莉婷（2007），《求職求才者透過公私立就業服務機構進行就業媒合之研究》，

國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。

劉文浩（2004），《台灣長期失業問題與就業政策之初探》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。

蔡秀釗（2006），《論我國失業給付之執行現況：以苗栗就業服務站為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。

賴樹立（2009）〈搶救失業全球總動員〉，《台灣勞工季刊》，第 17 期，頁 104-113。

謝俐俐（2006），《就業諮詢運用個案管理工作模式的評估：以雲嘉南就業服務中心為例》，國立台灣大學社會工作研究所；台北市。

簡宇欣（2009），《我國就業服務之派遣勞動考察：以中彰投區就業服務外展人員為例》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。

蕭靜儀（2010），《我國公立就業服務機構派遣人員角色壓力、工作倦怠與憂鬱傾向相關研究》，國立中正大學勞工研究所；嘉義縣。

藍科正（2008）〈公立就業服務機構運用就業促進工具之現況與困境分析〉，《就業安全半年刊》，第七卷第二期，頁 20-24。

藍科正、林淑慧（2011），《強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議》，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北市。

二、英文文獻

ANXO, Dominique and Harald Niklasson (2006) "The Swedish model in turbulent times: Decline or renaissance?" *International Labour Review*, 145(4), p.339-371.

Auer, Peter, Ümit Efendioğlu and Janine Leschke (2008) *Active labour market policies around the world: Coping with the consequences of globalization*, Geneva: International Labour Office.

Beer, Paul De and Trudie Schils (2007) "Does it matter who takes responsibility? The distribution of responsibility for unemployment insurance, employment protection and active labour market policy," in International Research Conference on Social Security, *Social security and the labour market: A mismatch?* Geneva:

International Social Security Association, p.1-48.

Bellis, Anne, Joy Oakley, Maria Sigala and Sara Dewson (2011) *Identifying claimants' needs: Research into the capability of Jobcentre Plus advisers*, London: Department for Work and Pensions.

Bellis, Anne, Maria Sigala and Sara Dewson (2011) *Employer engagement and Jobcentre Plus*, London: Department for Work and Pensions.

Bonoli, Giuliano (2010) "The political economy of active labour market policy," in RECOWWE, *Working papers on the reconciliation of work and welfare in Europe*, Edinburgh: Dissemination and Dialogue Centre.

Dave, Vicky, Yvette Hartfree, Karen Kellard and Jean Taylor (2004) *Delivering the Jobcentre Plus vision: Qualitative research with staff and customers*, London: Department for Work and Pensions

Department for Work and Pensions (2009) *Jobcentre Plus Annual Report & Accounts 2008-2009*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2010) *New Deal: Extra support to find work*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2010) *Your 13-week review meeting: Finding your way back to work*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2011) *The Work Programme*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2010-11*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus Delivery Plan 2011 to 2012*, London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions (2011) *Jobcentre Plus services for employers*, London: Department for Work and Pensions.

- Department for Work and Pensions (2011) *Jobseeker's Allowance: Help while you look for work*, London: Department for Work and Pensions.
- Department for Work and Pensions (2011) *Skills Conditionality Toolkit*, London: Department for Work and Pensions.
- Department for Work and Pensions (2011) *Work Programme: frequently ask questions*, London: Department for Work and Pensions.
- Department for Work and Pensions (2012) *Sector-based work academies: How Jobcentre Plus can help you fill your vacancies more efficiently*, London: Department for Work and Pensions.
- Equality and Human Rights Commission (2009) *Public sector duty assessment of the Department for Work and Pensions through Jobcentre Plus: Report and recommendations*, London: Equality and Human Rights Commission.
- Finn, Dan, Matthias Knuth, Oliver Schweer and Will Somerville (2005) "Reinventing the public employment service: The changing role of employment assistance in Britain and Germany," in Anglo-German Foundation, *The study of industrial society*, London: Anglo-German Foundation, p.1-47.
- Grubb, David (2000) "Eligibility criteria for unemployment benefits," in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.187-216
- International Labour Organization (2006) *Handbook of procedures relating to international labour Conventions and Recommendations*, Geneva: International Labour Office.
- International Labour Conference (2009) *Recovering from the crisis: A Global Jobs Pact*, Geneva: International Labour Office.
- Koning, Jaap de (2000) "How can we make active policies more effective? The role of organisation, implementation and optimal allocation in active labour market

- policy,” in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.311-336.
- Leibetseder, Bettina (2011) “Jobcentre Plus McDonaldization of unemployment and poverty,” in Social Policy Association 2011 Conference, *Bigger Societies, Smaller Governments?* London: Social Policy Association, p.1-24.
- Mosley, Hugh, Tiziana Keller and Stefan Speckesser (1998) “The role of the social partners in the design and implementation of active measures,” in International Labour Organization, *Employment and Training Papers*, Geneva: International Labour Office.
- Mosley, Hugh and Els Sol (2001) “Process evaluation of active labour market policies and trends in implementation regimes,” in Jaap de Koning and Hugh Mosley, *Labour market policy and unemployment: Impact and process evaluations in selected European countries*, Cheltenham: Edward Elgar, p.163-177
- Martin, John P. (2000) “What works among active labour market policies: Evidence from OECD countries' experiences,” *OECD Economic Studies*, 30, p.80-111.
- Organization for Economic Cooperation and Development (1994) *The OECD jobs study: Facts, Analysis, Strategies*, Paris: OECD.
- OECD (2005), *OECD Employment Outlook 2005*, Paris: OECD, p.173-208.
- OECD (2009) “Helping workers weather the economic storm,” in OECD, *Policy Brief*, Paris: OECD, p.1-8.
- Riley, Rebecca, Helen Bewley, Simon Kirby, Ana Rincon-Aznar and Anitha George (2011) *The introduction of Jobcentre Plus: An evaluation of labour market impacts*, London: Department for Work and Pensions.
- Strandh, Mattias and Madelene Nordlund (2008) “Active labour market policy and unemployment scarring: A ten-year Swedish panel study,” *Journal of Social Policy*, 37(3), p.357-382.

- The OECD Secretariat (2000) “Labour market policies and the public employment service: Main characteristics and new challenges,” in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.35-68
- Thuy, Phan, Ellen Hansen and David Price (2001) *The public employment service in a changing labour market*, Geneva: International Labour Office.
- Vegeris, Sandra, Kim Vowden, Christine Bertram, Rosemary Davidson, Fatima Husain, Karen Mackinnon and Deborah Smeaton (2010) *Support for newly unemployed and six month offer evaluations: A report on qualitative research findings*, London: Department for Work and Pensions.
- Wells, William (2000) “From restart to the New Deal in the United Kingdom,” in OECD Prague Conference, *Labour market policies and the public employment service*, Paris: OECD, p.241-262.
- Weishaupt, J. Timo (2011) “Social partners and the governance of public employment services: Trends and experiences from Western Europe,” in International Labour Organization, *Labour Administration and Inspection Programme (LAB/ADMIN)*, Geneva: International Labour Office.

三、網路資料

行政院全球資訊網

<http://www.ey.gov.tw>

行政院勞工委員會網站

<http://www.cla.gov.tw>

行政院勞工委員會統計資料庫

<http://statdb.cla.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=100>

勞工委員會職業訓練局網站

<http://www.evta.gov.tw>

行政院勞工委員會職業訓練局統計資料庫

<http://stat.evta.gov.tw/statis/stmain.jsp?sys=100&funid=defjsp2>

行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心網站

<http://tcesa.evta.gov.tw>

台北市政府勞工局就業服務處網站

<http://www.eso.taipei.gov.tw>

高雄市政府研究發展考核委員會網站

<http://rdec.kcg.gov.tw>

全國就業 E 網

<http://file.ejob.gov.tw>

國家政策研究基金會網站

<http://www.npf.org.tw/post/3/8490>

英國工作與年金部網站

<http://www.dwp.gov.uk>

英國工作與年金部統計資料庫

<http://statistics.dwp.gov.uk>

英國國家統計局網站

<http://www.statistics.gov.uk>

英國特別就業中心資訊分享網站

<http://jobcentreplusadvisor.co.uk>

英國數位資訊服務政府網站

<http://www.direct.gov.uk>

英國企業連結政府網站

<http://www.businesslink.gov.uk>

附錄一 訪談大綱

1. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？
2. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？
3. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

非常感謝您的大力協助，敬祝您諸事順心如意！



附錄二 訪談紀錄

一、受訪者 A 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 A，29 歲，於 2008 年進入高屏澎東區就業服務中心轄下就服站綜合服務區工作，2010 年轉調至雲嘉南區就業服務中心轄下就服站雇主服務區工作，2011 年起除了本身雇主服務區的工作之外，也會依照就服站的安排定期在接待台服務，目前在職中。

(二) 訪談日期與方式：

2011 年 12 月 10 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

1. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

(1) 接待台

因為就服站的安排，所以我現在定期會在接待台服務，一個月大概會輪到一兩次吧，會到接待台為民眾服務，幫忙分流、協助講解失業初次認定程序、協助民眾填寫資料、幫忙收件還有開立證明，還有就業資訊區的電腦使用管理等等。

接待台這部分主要就是分流啦，根據民眾的需要把他們引導到相對應的區塊，除非說民眾搞不清楚自己要幹嘛，不然接待台這邊其實還好，不會遇到什麼難處理的問題。

(2) 綜合服務區

我在綜合服務區的時候，負責求職登記與推介就業、簡易諮詢、協助登記政府各類短期就業方案、協助申請政府各類就業促進津貼、失業給付申請之認定與再認定、推介就業促進研習活動、處理電腦學習卷、失業給付認定滿六屆二的事後電話追蹤、幫想上職訓課程的非自願離職民眾開職訓推介單等等。

先就綜合服務區來講的話，求職登記這個業務是和接待台合作，我們要承接接待台分流過來的民眾，我覺得目前還好沒有覺得有問題的地方。

然後是簡易諮詢這個業務，我們會先進行簡易諮詢評估，然後把需要進一步協助的民眾分流到諮詢服務區，可是有時候諮詢服務區會反應我們綜合服務區的評估不 ok，比如說他們會反映這位民眾根本不需要後送之類的。

推介就促活動這邊也是幫諮詢區做的，他們那邊主辦然後我們這邊協助推介適合參加就促活動的民眾，只是我會覺得就促活動的舉辦應該是要提高就業推介的成功率，可是我覺得就促活動的成效不高，沒怎麼協助到民眾的就業。

推介就業業務是和雇主區合作，他們那邊會給我們這邊就業機會的名額還有願意僱用弱勢對象的雇主名冊，讓我們這邊進行推介就業。我是覺得多少會有問題啦，對於彼此業務的認知，責任歸屬的部份都會有問題。就是我們兩區會接觸基本上就是職缺的部份，雇主區開發職缺，綜服區找人去應徵職缺，但兩個區塊

其實彼此有彼此的立場，你身為一個綜合區的櫃台人員當然主要考慮的一定是你服務的對象，也就是民眾，那雇主區那邊考慮的也是他們的服務對象，也就是雇主，可是勞資雙方的需求其實是很難平衡，所以我們會因為服務的對象不同所以立場會有衝突。比如說拿失業給付來講好了，雇主會覺得說這個人是為了領失業給付所以才來我這邊應徵，當然這跟求職者的態度有關係這個我們也知道，那雇主就會反彈說以後這種人都不需要推介到我這邊，只是我們不能不繼續推介民眾過去，變成說兩區的立場就產生衝突了。

短期就業方案登記這邊也有和雇主區合作，也有跟外展合作，有時候會有各區搶業績的情況，像外展人員介紹民眾找 A 櫃台服務，可是民眾來就服站抽號碼牌，最後跑到 B 櫃台服務了，變成一種搶業績的感覺。比較常遇到的問題還有雇主區和綜合區的認知有落差，因為雇主區服務對象是雇主，綜合區服務對象是求職者，有時候雇主與求職者分別回覆給雇主區和綜合區的資訊會有落差，甚至非常不一樣，變成說我們綜合區和雇主區之間要一直針對這件事情作溝通。

(3) 雇主服務區

我在雇主服務區負責的是外勞求才業務，這部分主要是跟綜合服務區合作，申請引進外勞的雇主必須先進行國內求才，這部份的就業機會就會交給綜合服務區進行就業推介。只是跟綜合服務區這邊的合作，有時候會覺得說綜合服務區為什麼要推介這樣的人去雇主那邊作應徵，比如說去推介體力工的人年紀很大，雇主就會不喜歡，這種狀況蠻多的，我覺得這是一個問題。

2. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(1) 執行現況

a. 接待台

在接待台方面，最主要的業務算是分流、交回介紹卡，分流的業務量是最重的。分流不會很花時間，透過兩三句話來判斷民眾應該去哪裡，除非說民眾不清楚他自己要幹麼。回收介紹卡的同時，我們會針對他求職的狀況作一個詢問，大概五到七分鐘左右。初次認定的話也差不多是五到十分鐘。

b. 綜合服務區

綜合服務區業務量最重當然是失業給付資格認定囉，其實我們就服站工作人員私底下在聊天的時候，都會開玩笑說就業服務站應該改名成失業給付站才對。推介就業的話要看時期，我一進去的時候剛好遇到失業潮，失業給付的量很大，那推介就業當時就沒辦法負荷，因為你如果確實要幫民眾推一個比較好的工作，第一個是民眾要很清楚他自己要什麼，在交談的時候給我們一個找工作的方向，不然我們就必須要花很長的時間幫他作釐清，看什麼是他要的。當時我進去的時候，因為剛好失業潮，綜合服務區這邊光是失業給付認定這邊都快要作不完了，所以推介就業這邊就比較顧不到。

實際上在做的時候，求職登記大概三到五分鐘。推介就業包括跟求職者諮詢、篩選職缺，在推介職缺給求職者，這部份十五到二十分鐘。簡易諮詢的話，因為在

鍵求職登記表的話就會稍微看一下跟簡諮有關的東西，所以鍵完之後大概也差不多知道簡諮應該要填什麼了，所以簡諮的話比較快，三到五分鐘吧，除非說簡諮沒跟求職登記表連在一起的話就會花比較多時間，因為要一邊交談一邊進行所以處理時間就會比較拉長，可能有時候會到十分鐘，這部份就要看情況了。協助登記政府各類短期就業方案這部份也是看情況，像多元的身份認定就很快，三到五分鐘九可以完成，年終專案那一種的話，除了要確認他的身份之外，還要處理一些文件表格，還要作開卡推介的動作，所以就會比較花時間，大概十到十五分鐘吧。就促津貼這部份其實還蠻少遇到的。然後失業給付申請初次認定的話應該二十分鐘左右，這部份比較花時間，再認定大概十到十五分鐘。

c. 僱主服務區

外勞求才這部份，業務量特別多的是求才和送審。求才的話大概十五分鐘，送審大概要花二十分鐘左右。

(2) 業務執行過程中遇到的問題

a. 接待台

我們待在接待台的時候主要就是做分流吧，依照民眾要辦理的業務幫他指明提供服務的區塊。接待台這邊除了志工以外，內部工作人員也會輪流過去支援，接待台這部份並不會針對工作人員提供特別的訓練，就直接上去一邊做中一邊學。接待台這部份的工作主要遇到的問題應該是進來的民眾不知道自己要幹麼，因為我們要趕快把人分流出去才能服務下一個，那如果說民眾什麼都不知道什麼都要問的話，就變成有分流的困難。

按照服務流程的規定我們接待台要協助就業資訊區的民眾，不過實務上的話，基本上是等民眾過來要求，我們才會過去提供電腦使用上的協助。

進入就業諮詢區的民眾基本上我們是等他們遇到問題過來問的時候，我們才會過去協助他們，畢竟接待台這邊隨時都要有人顧著，所以我們基本上不會離開接待台，一般來說一段值班時間是兩個人顧接待台，那如果其中有一個人不在位置上的話，另一個人就會應接不暇忙不過來。

我們就業資訊區有設置紙本職缺資料給民眾看，也有架設電腦給民眾查職缺，不過一般來說進入就業資訊區的民眾都是查紙本資料比較多，用電腦查的比較少。而且這些進入就業資訊區的民眾基本上大部分都是在一邊翻資料一邊等著進入綜合服務區，感覺上就是在就業資訊區打發時間啦，自己翻職缺資料之後又自己聯絡雇主安排面試的這種情況其實比較少。

b. 綜合服務區

我自己在做的經驗是覺得進來辦失業給付的人數實在是太多了，比如說我們這個月的重點績效是放在就業啟航計畫，工作人員本來應該要打一些電話或是其他的方式來提高自己的績效，可是進來辦失業給付的人數太多，為了要消化現場等候的人數，你就沒有那個時間去作這件事情，也就是說沒有那麼多的時間去處理其他的業務。

當時失業給付人很多的時候，我們站是用團體戰的方式來應對，來盡量節省

時間，比如我們處理完民眾的東西之後，一般來說會跟民眾作個講解，那講解其實就蠻花時間，所以我們當時綜櫃就安排說只留一個櫃台人員提供講解，其他櫃台就單純辦理業務，把辦完業務的民眾移到那個櫃台，讓那個櫃台人員統一負責講解說明。

像就業促進津貼這部份，我們其實就不會很主動去推，其中一個原因是擔心民眾會有福利依賴啦，另一個原因也是跟時間有關係，因為有時候綜櫃真的很忙，所以就沒心力去在意這個部份。

另外我們工作的時候，會感覺失業給付之認定與簡易諮詢之間的角色有點難抓，所以變成說每個人都有自己的準則，所以說會出現民眾有某個狀況，第一次來就服站的時候工作人員的處理，和下一次來就服站另外一個工作人員的處理，兩個工作人員的處理或是說認定會有不一樣的狀況。舉例來說好了，像判斷介紹卡回覆的原因是不是有問題，就這點來說好了，因為其實法規上只有規定兩點嘛，一個是距離三十公里以上，一個是薪水太少，所以只有規定兩個，可是因為每個人的認知不同，所以判斷也會不一樣，像可能在幫民眾開卡的時候，你問他什麼他都說可以，但他回來的時候確告訴你說他覺得個人因素不合，這個狀況的話，工作人員的認定和處理就會不一樣。

因為失業給付業務量很重，我覺得其他業務的處理時間都會被壓縮，尤其是簡易諮詢可是算是被壓縮最多的部份，其實談的時候會很倉促，會漏掉東西，只會依照自己的印象和過去的書面資料來簡單作個判斷。因為簡易諮詢的部份我們工作人員會打分數，後面有個備註的地方讓我們寫補充說明民眾的情況是怎樣，可是有的時候太忙了，所以只能就印象來作評估，沒辦法很完整的去敘述說民眾到底是如何如何的情況。就簡諮這部分，我覺得簡易諮詢評估表裡面的內容有些跟求職登記表的內容重疊了，我是覺得這部份可以修正一下，沒必要重複問一樣的問題。而且簡易諮詢的部份我們工作人員最後會打分數，可是我會覺得簡易諮詢打出來的分數其實多半很籠統，沒辦法確實呈現出民眾真正的情況，像個管區有時候會覺得綜合區做的簡易諮詢不 ok，他們有時候會覺得不夠詳盡、不需要後送啊，又或者是我們這邊認為要推介職訓，可是諮詢區那邊認為沒必要。可能是他們看的角度和我們不太一樣吧，因為其實有時候我們在做簡諮的時候，我們畢竟不能花很多時間在談這個東西，後面還有很多民眾在等，要快速消耗等候人數，所以可能在看的時候，沒有辦法很詳盡的看到全部的東西。而且要談這個的話，就服人員需要一定經驗的累積，可是綜合服務區的就服人員其實流動率很大，你要一個長久的經驗累積有時候說起來其實不太可能，做的久的人比較可以看出這個民眾有怎麼樣的狀況需要什麼協助，但是其實大部分我們只能粗略的作一個判斷，然後直接把民眾交給個管員，所以個管員可能有綜合區做的簡諮有問題的想法，有時候也會出現個管員做的評估判斷和綜合區簡諮做的評估判斷結果不一樣的情況。

然後像推介這邊阿，如果說服務人數很多的話，有時候會有沒辦法徹底幫他們篩選一個真正適合他們的職缺，因為這部份會比較花時間，其實這部份要花比

較多時間跟民眾討論，那如果我們這邊有時間壓力的話，就沒辦法花那麼多時間跟民眾作溝通確認。然後可能要說明一下的是，我們就服人員把求職資料登錄在網際網路就業服務資訊系統之後，求職者的資料會在系統中以「活動」的狀態出現，等到登記時間超過兩個月之後，系統就會把求職者的狀態自動轉為「靜止」，那這部份就需要透過就服人員用電話追蹤，確認求職者是不是有繼續求職的需求，有的話才會重新把求職者的狀態轉回「活動」，雇主狀態那邊也是這樣處理。那我們就服人員平常服務的對象是以「活動」狀態的求職者為主，在做推介就業的時候是以這些活動中的對象為主，「活動」的求職者可以收到就服站主動通知的徵才活動訊息和定期的語音關懷。廠商在就業 E 網看到的求職者資料也是「活動」狀態中的求職者。「靜止」狀態的求職者會被就服站視為是暫時不需要服務的對象，他們的資訊也不會顯示在就業 E 網上面。

我們就業推介其實也有業績壓力啦，開卡也算是一個業績，那這部份的話我們其實就比較難同時兼顧民眾和雇主兩邊的需求，是以民眾的需求為主，雇主那邊就比較顧不到，民眾想要某個職缺的話，我們其實就是盡量開卡給他，所以有些雇主那邊就會不高興，反彈說為什麼都推不適合的人給他。

有時候我們推介工作給求職者，工作地點沒有超過三十公里薪資也沒有低於失業給付金額，簡單講也就是沒有違反就保法規定，可是求職者還是不想接受，硬是把他推到雇主那邊就很容易會有態度不好的問題，我們遇到這個問題的話會跟求職者作一個口頭告誡啦，跟他說法律上有這樣子的規定，可以的話請他多方面嘗試，只是基本上我們在推的話，這部份其實是成效不高的，這也是沒辦法的事啦。

我們的職缺資訊也會整理成紙本放在就業資訊區給民眾看，基本上是一天更新一次啦，那有時候就會說這個職缺上午還有只是下午就找到人了，只是紙本的職缺還是在那邊，民眾還是會翻到然後拿過來要我們幫忙開介紹卡，有時候民眾就會生氣，簡單來說就是有資料過時的問題，我覺得這個現象是難免的啦。

綜合服務區這邊工作人員要透過諮詢強化求職者工作意願很難，這部份要看個人口才吧，而且有時候求職者也會有顧慮，不會把需求都跟我們講，有的時候我會覺得他們其實是有所保留啦。再說，要在短短時間讓他們敞開心胸說出自己的困難和需要，然後再透過諮詢提高他的求職意願，在我們這邊其實是很難做到的事情，而且我們諮詢的內容其實很淺，只能盡量去瞭解他的需求了。

我們綜合服務區也有在幫忙推介就業促進研習活動，我們都叫它就促課程，因為你來辦失業給付的話，有規定說民眾失業給付認定滿三次我們就會幫民眾推就促課程，失業給付認定是每個月作嘛，我們會三個月推一次，六個月共推兩次以此類推，也就是說民眾如果全程領完失業給付的話，最少會參加兩次就促課程。只是我覺得就促活動的成效不高，感覺民眾參與活動的意願不高，他們不會想去上課，是因為強迫規定所以才會出席，上完課感覺求職態度也沒改變，看起來就有種應付過去的樣子。在課程主題的設計上也有問題，我們這邊其實會針對最近服務民眾的特性提供課程主題設計上的建議，像最近如果有創業意願的民眾特別

多，我們就會建議推出跟創業有關的課程主題，但問題是這些主題沒辦法即時推出來，變成說一段時間之後這個主題推出了，可是有這個需求的民眾差不多都已經離開了，有時候會有這樣的狀況發生。那還有另外一種情況就是，基本上我們在安排就促的時候，我們會先跟民眾講解說他現在的情形必須參加就促，會跟他說他有哪些課程可以選擇，讓他選擇自己覺得最適合的，但我們會發現民眾他在考量的時候，他不會以課程主題為考量，他會以個人時間為考量，就他覺得我星期二四要帶小孩，那我就選星期三的課好了，就不會去管星期三的那個課適不適合他，這算是一個安排落差的狀況啦。

我們在做的短期就業方案包括立即上工、臨工、職場學習與再適應計畫、就業啟航、缺工獎勵甚至是莫拉克和八八水災等等很多，民眾抽號碼牌辦理，我們會看他有沒有符合就業方案所規定的身份，如果有符合的話，我們就會問他要不要登記。當然每次有新的專案出來的時候我們內部都會作宣導讓大家瞭解，可是有的時候上面會推出很相似的方案，比如說像是立即上工或是就業啟航很像的東西我自己在分辨也會搞混，所以提供訊息給民眾的時候就會比較保留。那短期就業方案的話我們每個月都有定績效的量，這個月主打這個，下個月主打那個，因為上面蠻重視這個部份，所以我們在推短期就業方案的時候當然就是以績效為考量。然後跟你說一下，因為我們之前聊天的時候你有問我那個推動事業單位辦理職前培訓計畫，那時我不太清楚然後我後來有問了一下，這個計畫主要是歸屬在職訓中心的業務，我去問了我們主要負責職訓推介的個管員及櫃檯人員都說此項業務非主流業務不是很清楚。所以我後來又問了我們雇主區同仁，他的說法是此項業務主要為職訓中心承辦，基本上為雇主先作登記才會推介求職者，所以廠商若有詢問者會協助接洽職訓中心，求職者部分除非需身分認定否則也是直接洽詢職訓中心。所以就服站主要是提供一個最前端的資訊轉接口而已。簡單來說，按照規定就服站是會協助辦理職訓中心主辦的這個推動事業單位辦理職前培訓計畫沒錯，但就服站只是提供一個轉介而已，除非雇主和求職者有在問，不然我們就服站這邊不會積極去開發誰可能是有意願的然後主動把誰推到職訓中心那邊，這個業務其實不是我們主要的業務，像就服站裡面資歷比較淺的工作人員都比較不會碰到這一塊。

參加短期就業方案的求職者用一句話說明的話，我覺得吃過一次糖就會想吃第二次啦，基本上民眾這次參加了短期就業方案，他下次來還是會要求要參加短期就業方案，有的人會很直接的說我就是要登記這個阿為什麼還要幫我找工作，表明了就是不要正常的推介工作，就算把他們推去雇主那邊面試，他也不會有要爭取那個工作的意思，去雇主那邊晃一下後等會又回來了。

我們綜合服務區這邊有職訓推介，不過諮詢的話倒是沒有，基本上我們是比較單純，服務的對象是非自願離職者，第一個先確認他的身份別，第二個會確認他想上的課程是不是還在報名期間，然後接下來會大概會聽一下他想上這個課程的原因，作一個確認，如果 ok 的話就開職訓推介單給他。不過像諮詢服務區那邊諮詢評估的動作阿，我們這邊就沒有了，那如果說民眾他想上的課程跟之前工

作經驗落差很大，然後想上這個課程的理由又很奇怪的話，我們就會把他轉到諮詢服務區那裡。我們查職訓的話是用職訓 e 網，不過在用的時候常常遇到當機的問題啦。每個年度一開始的時候職訓局也會給我們一本那個年度開課內容的總覽，我們會直接把那本給民眾看讓他自己選，我們這邊其實不會幫他分析說什麼課程適合他之類的，就給他自己選，如果他自己不確定要選什麼課程的話，那我們會安排他直接跟個管談。我們這邊申請職訓的民眾感覺福利依賴的問題還蠻常見的，因為每個人都能拿到六個月職訓補助嘛，那你的職訓課程不一定都是六個月阿，有些是一個月的，有些是兩個月的等等，所以有的人就會覺得說我的額度還沒用完所以繼續選其他的職訓課程，感覺上變成為了錢去上課了。

c. 雇主服務區

雇主在申請外勞之前，必須要在國內先徵才，確認沒有辦法徵到本國人之後，才能引進外勞。來我們這邊辦的大部分是仲介，有時候也會是雇主本人，不過很少就是了。他們會經過四個步驟，第一個步驟是登記求才，第二個步驟是見報，雇主登記求才後三日內必須把求才資料公開見報，公開在四大報的報紙，然後有二十一天的招募期，然後第三個步驟是送審，雇主要把處理好的求職者資料、應徵公告和勞資會議、登報證明等資料給我們審核，我們也會先跟求職者確認去面試的情況有沒有問題，如果沒有問題的話，就會進入最後一個步驟就是開證明給雇主，證明雇主有確實過來求才，然後還剩缺額多少等等，這就是整個程序。

照理講，我們推介求職者過去雇主那邊應徵法律規定雇主是不能拒絕的，但是我們有時候會遇到求職者會揭發他們雇主，說去應徵的時候公司跟他們說缺額已經滿了，甚至是雇主跟求職者講的勞動條件會跟就服站講的不一樣，比如說跟就服站講值班是日班，可是求職者過去的時候雇主會跟他說必須要輪班，那求職者就會回來阿，然後雇主那邊就會說是求職者不要這個工作，因為勞動條件不合他的意之類的。那這些部份我們就是會跟仲介或是跟雇主作一個口頭告誡或者是警告啦，其實我們在推求職者過去的時候都會有點擔心啦，擔心求職者會受到打擊。

外勞求才的話還會遇到另外一個問題，因為法令在這部份規定的比較寬鬆，所以很多地方需要就服站自己作裁量，可是就會出現一個問題就是每個就服站裁量的標準不一樣，所以雇主或者是仲介在這方面就會反彈。

如果雇主在徵才方面有問題的話，這部份我們一般來說都是靠求職者的反應來知道的，那我們知道之後就會對雇主作一個口頭告誡或警告。

那我之前有遇到一個情況，就是求職者去某家廠商那邊要應徵，那家廠商就是要外勞求才的，然後求職者去的時候阿，就直接被警衛攔下來，只好直接把履歷交給警衛，結果公司那邊還回覆就服站說這次之所以沒有推成是因為求職者根本沒過去，那時候我們就直接警告仲介，再不改善的話就要把這個問題紀錄在他們要送勞委會的那個證明上面，或者是直接開協調會，叫他們兩個選一個。

基本上遇到這種情況的話，法律規範的一些情形我們可以直接拒絕，可是這部份法律的規範其實很寬鬆，我們大部分依靠的是勞委會給我們的公文來作判斷，

只是那個東西久了之後勞委會又可能說沒有，所以基本上我們大部分都會開證明，除非是缺件很嚴重或者是他過了補件期限還是不來補的狀況，這種資料不齊全的狀況我們才無從開證明，其他方面我們實質上沒有懲處他的權利，只能在他們要送勞委會的那個證明上面紀錄說這家廠商有這個問題提醒勞委會注意。

那這些有問題的廠商我們會紀錄在雇主黑名單名冊裡，不過我們這個名冊就是建立我們這個站遇到的有問題的廠商，不會各站流通，頂多就是各站定期開會的時候交流一下各站發生的狀況，不然就是各站雇主區工作人員遇到類似問題的時候打電話給其他就服站負責承辦同樣業務的工作人員，問他有沒有遇到這種問題，然後針對處理方式作個討論。

3. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

我覺得接待台的工作人員除了協助分流之外，在資訊掌握方面也應該要加強，在民眾有問題的時候幫忙解答，這樣我們其他區塊就可以省下幫民眾解答的時間了。然後就業諮詢區要比較注意資料的更新，然後在分類上也要清楚一點。

綜合服務區我覺得失業給付認定單獨處理的話要注意那個站的服務量，不然工作分配的責任會輕重差很多。簡易諮詢評估表裡面的內容我覺得應該要修改，再開放性一點，然後把跟求職登記表重複的內容給刪掉。然後就業推介方面，我真的很希望雇主區可以開發不一樣的職缺，不然目前的職缺多半都是基層的工作不然就是體力為主的工作，其他類型職缺明顯少很多，整個就是供不應求。

就促活動這部份我覺得可以針對現在服務的民眾作個分類，然後依照分類來預先規劃就促活動的內容，不然當下覺得什麼類型的民眾比較多的時候當下才反應說要作什麼活動，因為活動的規劃要一段時間來安排，會變成說等到活動推出來了，可是服務對象都離開了。

然後雇主服務區外勞求才方面我們內部有在討論預約制的可行性，因為有時候仲介一來就會拿來個十幾件，讓我們在處理上就會很花時間，後面的人就會等很久，所以我們現在是想規劃說如果仲介要交給我們處理的文件五份以上的話就先跟我們預約，我們就可以事先規劃處理的時間了。

二、受訪者 B 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 B，31 歲，於 2007 年在桃竹苗區就業服務中心轄下就服站就業諮詢區擔任個管員，目前在職中，在職期間有支援綜合服務區辦理失業給付認定與其他相關業務的經驗。

(二) 訪談日期與方式：

2011 年 12 月 10 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

4. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

我主要是負責個管員接案跟開案的部份，提供個案的處遇計畫，也就是個案管理就業服務這一塊。然後還有安排就業促進研習活動、職訓的諮詢，那還有就是轉介社福單位。

像安排就業促進活動我們合作的區塊是綜合區，他們要確認民眾的失業給付認定狀況怎麼樣，因為今年有規定失給認定六次就一定要參加兩次課程，綜合區遇到再一的民眾會轉介諮詢服務區讓我們安排上課，也會跟我們確認民眾上課的狀況。那要說跟綜合區合作上遇到的困難的話，我是覺得因為在失業認定的部份，綜合服務區的同仁會對民眾作一個判別看他是不是真的有就業意願，檢查他是不是真的有去面試，那有些民眾後送過來諮詢區都會反應說，我們綜合區和諮詢區一個扮白臉一個辦黑臉。

另外因為我們服務的民眾其實很多都是特定對象，所以我們經常和社政單位接觸，包括家暴中心、利馨基金會、更生保護協會、毒癮防治中心等等，每個特定對象都會有單位在承接，那這些 15 到 65 歲的特定對象如果有工作需求，這些單位就會把民眾轉介過來讓我們提供服務。我們和這些社政單位的互動方式除了開會以外就是我們個管自己私下聯絡，其實我們中心比較少召集這些單位一起開會，以往是會有，可是這幾年比較少。這幾年的聯絡方式，除了個管員自己跟外部單位密切聯絡之外，這些社福單位在開定期會議的時候，也都會邀請我們參加，我們也會參加，去瞭解一下彼此轉介服務的流程，去作一個溝通聯繫的平台。其實大多數我們溝通平台的會議裡面，因為其實有些時候每個單位都會有人力的汰換，那就會不瞭解我們提供的服務還有個案後續的聯絡等等這些都會有一個中斷，所以我們會在溝通平台的會議裡面，各個單位會把自己可以提供的資源和服務項目讓其他單位瞭解。就服站大多數都是接收案件過來，轉進來比較多，可是就服站把案件轉出去的情況比較少。那有些單位比如說像生命線，他們就是服務一些有自殺傾向的個案，可是自殺需要一段時間的心理評估還有一定時間的準備期，不見得是社工或者是訪問員覺得這些民眾的狀況 ok 了，所以把他們轉來就服站這邊，其實有些時候是他們在就業評估標準上跟我們的立場是比較不一樣的，變成說他們把民眾轉過來，可是我們會發現說這些民眾其實還沒有準備好就業，就

變成民眾口頭說有經濟壓力，社政單位就會判斷說有工作應該會好一點然後就轉過來了，可是這並不見得民眾的心理已經準備好工作了。

職訓諮詢這邊可以分成自辦課程和委辦課程來說，自辦課程是職訓中心辦的課程，所以我們這方面接觸的就是職訓中心。委辦課程就很廣泛，是職訓中心委託民間單位辦理的課程，像我們這邊桃園職訓中心他會補助給苗栗地方政府，由地方政府委託民間單位去承辦各類的職業訓練課程，整個招標的作業是由縣政府去辦理，所以我們接洽的單位層面就會比較多比較廣。我們有一個職訓 e 網，他會提供自辦課程和委辦課程的相關資訊，如果說民眾有這方面的需要，我們就會透過職訓 e 網去瞭解一下有什麼適合的課程，然後就會推介民眾去上課。這邊跟職訓單位的互動上我是覺得沒什麼太大問題，只是有些民眾他可能失業給付領完了，那他如果知道職業訓練也有津貼可以請領的話，就算職訓的課程不適合他，但他就是硬要參加，雖然說個管員有作職訓諮詢的評估，但是很多時候我們也沒有那個權利去跟民眾講說他不適合，或者是我評估他不通過之類的，而且現在民意高漲，我們在處理上其實要避免申訴，所以很多時候他只要說的出他想要訓練的理由，沒有跟那個職訓課程的宗旨差很多的話，我們多數都會給予推介，所以職訓推介實際上是比較難對民眾進行篩選。

然後另外會合作的內部單位還有雇主區，我們作推介就業的時候會跟雇主區接觸。雇主區那邊是負責開發業務，那在開發過程中可能會遇到廠商願意僱用某一類的特定對象，雇主區會通知我們，然後我們就會儘快去篩選合適的對象去作推介。這邊遇到的問題簡單來講的話，雖然說有些廠商他願意僱用特定對象，可是有些廠商不見得喜歡，那我們在做就業推介民眾他想要去應徵的話，我們基本上都會推介過去，那有時候就會不符合廠商想用的人選，廠商就會打電話來跟我們抱怨說怎麼會推介這種人過來之類的，所以我們跟雇主區會有這種的兩難。

然後推介就業的話，因為符合規定的特定對象可以參加短期就業方案像多元跟臨工這些，多元和臨工這一塊我們是希望讓弱勢對象去上工，和同仁之間這方面的溝通還算融洽，但多元這些用人單位他們也有決定用人的權利，所以不見得說我們推的就一定會成功。

5. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(1) 執行現況

我們這邊業務量最重的是個案的追蹤與就業推介，追蹤就是與個案聯絡確認他的後續就業狀況。業務量相對比較輕的是安排民眾去參加就促研習活動，因為安排上課比較簡單，只要幫他安排場次，提醒他要上課，確認民眾有來上課就這樣。

如果說是初步訪談，就是開案晤談、瞭解民眾需求還有就業推介的整個過程，大概會花二十分鐘左右的時間。那安排民眾參加就促活動的話大概兩三分鐘就能處理好了，因為安排上課還有做個解說而已。職業訓練諮詢服務這邊，如果說是單純諮詢課程部份的話，差不多五到十分鐘。那如果是民眾需要做到推介的這個

部份的話，因為這個需要民眾寫計劃書，我們也需要開推介單，保守估計這大概需要一個小時。

(2) 業務執行過程中遇到的問題

2011 年上面有訂定一個失業認定處理原則出來，裡面有強制安排就促課程和推介就業的規定內容，那在以往其實沒有這麼強制也沒有這麼明確，所以有些領失業給付的民眾很單純的就是只想領失業給付，雖然說就服站這邊我們願意幫民眾找工作，可是很多民眾他都會跟我們拒絕，然後就說他想要自己找，造成我們不管推介他就業或者是後續的追蹤，民眾都是一個被動的狀態，會讓我們在服務上比較困難。

上面現在也要求我們要嚴格落實就保法第十三條跟第十五條，如果說是以三十公里這個部份來講的話，那其實我們大多數在推介民眾工作的時候，我們都是以他的居住地或是他習慣的工作地點去做推介，所以很少遇到超過三十公里以上所以拒絕推介的情況。那如果說是民眾不接受就業諮詢，又或是他很反彈來上就促活動的課的時候，我們就會跟他講說有法律的規定，民眾看到法條有規定就會比較聽話。

求職者的心態其實有時候也會造成我們在就業推介上的困難，有些民眾其實他只想領錢，變成說就算你硬是叫他去雇主那邊面試工作，他在雇主那邊表現出來的態度也不會好到哪裡去，有些廠商在求才的時候，甚至會註明說他不要申請失業給付的民眾去面試，因為這些民眾只是單純的去雇主那邊蓋章而已。

我覺得要透過就業諮詢去改變求職者的心態不是這麼的容易，好比說我們提供給民眾看的失業給付的說明手冊裡面，我們都會註明有提早就業獎助津貼這個東西，而且會特別說明就算放棄領滿失業給付，在此同時申請提早就業獎助津貼的話，其實金額會比只領滿失業給付還要多，可是大多數的民眾還是會選擇領滿失業給付，領完之後再去找工作，他會覺得自己的就業能力和條件很足夠所以自己不用擔心，在這種時候諮詢就會很困難，變成說民眾實際上沒有就業意願，但我們沒有任何的強制力去停止他的失業給付，因為他口頭上還是會講有阿想就業阿，但是他實際的行為和心態並沒有。蠻大多數的狀況都是我們在諮詢上花了很多時間，結果只是單純的諮詢，很難針對就業去進行規劃。因為在我們的規定裡面，針對再一的民眾要排就促，再三的民眾要後送個管做諮詢，但是太多的民眾都是不願意就業。其實民眾有求職意願的話，我們真的會花很多時間去協助民眾就業，可是經過我們的初談，或者是在後續的互動過程中，我們會遇到很多民眾其實只是想領失業給付，這種時候大多數我們還是會按照規定提供就業服務像諮詢之類的，可是我們諮詢談的內容可能就是做一些關於生活或者是近期尋職的關懷而已，像是瞭解民眾最近的近況、家庭狀況、小孩子的狀況還有生活上有沒有遇到什麼困難、經濟上有沒有問題之類等等，就是一個最基本的關懷啦。

我有聽過其他站綜合服務區分流不 ok 的情況，不過我們站上的部份是還好，因為針對失業給付的民眾，我們綜合服務區和諮詢服務區內部有建立分組對應的窗口，在後送的時候我們自己內部都要聯絡，綜合服務區會跟諮詢服務區說現在

要後送民眾上來，然後這個民眾怎樣的一個狀況，跟諮詢區確認這是不是應該後送，不會直接用簡諮的評估結果來決定，這個我們內部都要先做一個溝通，再來決定這個民眾是不是要後送。

然後個管員所需要具備的技能和知識這方面，我覺得個管員因為是偏向諮詢的部份，所以在心理或是輔導這方面要比較強一點，再來的話畢竟是以就業為導向，所以職場的趨勢、每一個工作的細節、每一個企業的內容等等，個管員都必須隨時掌握，解說給民眾聽，讓民眾知道這個產業的發展還有工作內容細節是什麼，所以個管員的職業的敏感度要很強。在輔導諮詢這一塊，大多數就服站在招募個管員的時候就會特別找有相關專業背景的人進來，像社工社福心理之類的背景，再來我們的中心也會提供教育訓練，針對諮詢和輔導這一塊去做加強。那如果是針對就業的整個環境或者是職場內容的方面，我們也有安排教育訓練。我們每年都有安排法規、職場趨勢還有職場出來的一些新的東西等等的訓練。在實務處理上，我是有看到說可能是新進同仁然後又沒有接觸過那個產業，所以就解釋不出來沒辦法說給民眾聽。不過我們站人員的流動比較少啦，所以資深的同仁在這方面都會比較幫忙新進人員，解釋給民眾聽。

至於辦理就業促進課程的這部份，因為每個月或者是每一期他會開的課程的內容是不一樣的，其實如果課程的選擇有很多的話，民眾雖然說是比較被動地去上這個課，不過他們起碼還是有選擇性地去上自己有興趣的課程，那如果說是以民眾有興趣的課去做安排的話，當然或多或少對民眾就業的支持是有幫助的。可是有時候遇到如果我們當月的課程開得比較少，甚至只有一堂課，民眾還是會被推去上就促課程，可是課程內容可能就會是不適合他的，像有些民眾就會奇怪說自己年紀都這麼大了，為什麼還要去上面面試技巧的課，有些人就會覺得說那個課程對他是沒幫助的，這時候他們心裡的接受度就會比較低，然後就促活動對他們也不會有幫助。我們站在就促活動方面，在師資的部份邀請的主要都是合作比較久的對象，這樣我們比較放心。那針對新的師資我們當然也會做開發，在新的老師上課的時候，我們的同仁也會去聽，去確認說這個老師上課的內容是不是適合提供給我們的求職者，或者是說他講課的品質如何我們都會去確認，所以在師資安排方面我們這邊會把關。老師上課之前我們也會跟他要簡報內容，在內容的部份也會去檢查有沒有異常的狀況，所以大致上沒有什麼問題發生。

然後職訓諮詢這部份，我們個管員在進行職訓諮詢的時候是透過職訓 e 網來查相關的資訊，職訓中心有開辦新的課程的話，有的會寄簡章過來給我們，負責委辦課程的民間單位他們一樣也會寄資料給我們看，做一個宣導。在職訓諮詢這部份，雖然說他們會提供簡章出來，但是課程他會牽涉到開班或不開班的問題，所以我們在做推介的時候，還是一律以職訓 e 網上面公告的資訊為主，以職訓 e 網上面的資訊來開推介單，簡章不是我們主要的參考依據，不過我們會提供給民眾做參考。其實在職訓 e 網裡面，他都會秀出課程的網路報名人數，那有些民間單位他是用臨櫃的方式處理民眾的報名，這些民眾就不一定會顯示在職訓 e 網上面，這會導致我們沒有辦法去判別說這個班報名的人數到底有多少，要自己透過

電話聯絡才會知道。那如果說職訓中心的話，因為職訓中心他都是用網路報名去做管控，所以自辦課程這方面我們就會比較好掌握他的報名狀況，委外的部份就不一定了。在職訓 e 網裡面都會有課程的介紹和說明，職訓知識不足的問題是還好，其實工作同仁比較常遇到的問題是在法條的部份，比如說像非自願性離職者，他職訓津貼的請求權是在兩年以內，或是說勞資爭議的求職者他可以申請失業給付，可是不能申請職訓生活津貼，那如果說我們有新進的同仁，他不瞭解這一塊的話，就會認為說只要是非自願性離職的民眾在申請參加職業訓練的時候都可以申請職訓生活津貼，所以就會誤導民眾。所以我們比較大的障礙是在我們除了要瞭解失業給付那一塊的法條，職訓這一塊的法條我們同時也必須要掌握，那會變成說就是我們的腦袋必須要很大，不然會很容易出現消化不良或知道的不夠等等這些影響民眾權益的問題。

大致上民眾來站上辦理職訓諮詢的時候，我們一般會先讓他事先了解課程怎麼查詢，然後他們有看到適合的才會再來。基本上職訓中心自辦的課程時間會比較平均，但如果委託縣市政府的委辦課程的話就要等三四月過後到十月之間比較多，課程開課時間最晚大約十月就沒了，就有淡旺季的感覺，淡季我們在做的時候會比較困難，因為課程會很少。然後我們在做職訓推介的話，會 keying 一些相關的資料，像離職日期、離職單位、課程名稱之類的，假設我們現在 key 好了，我們會把資料傳送給職訓中心，可是很多時候我們 key 出來然後傳送過去的資料會有對方接收不到的問題，這時候他們職訓中心的人沒有辦法透過我們的系統去做任何的修改，一定要透過就服站去做修改，可是有些時候我們這邊沒有出錯，可是就是莫名其妙這邊傳過去的資料那邊沒辦法接收，他們那邊也覺得自己沒問題，我們這邊也確認自己這邊沒問題，就不知道那裡出錯，變成說我們兩邊的系統無法共用，而且在傳送資料方面的設置好像有問題，變成我們兩方在互動上會比較麻煩。

如果有求才的話，我們會登錄在我們的就服系統或者是在全國就業 e 網。以職訓中心來講的話，他們在招募廠商這一塊，他們會請廠商上職訓中心自己的網站，網站會有一個求才登錄的專區，然後他們會建立屬於職訓中心的求才廠商資料庫，在做訓練完畢的就業推介的時候，參考的主要就是他們自己內建的廠商資料庫，不過有時候他們也會運用我們的全國就業 e 網。訓練結束後，訓練單位他必須要提供結訓學員三個月的輔導就業，超過三個月還沒有就業的學員他會轉回到我們就服站這邊由個管做後續的就業服務。只是我們這邊是希望民眾他結束訓練之後，職訓中心和就服中心馬上就一起介入提供比較多樣的後續就業服務，協助民眾儘速就業，我們這邊的職訓中心和就服中心正在往這方面努力。

然後協助民眾登記短期就業方案這邊，以現在來說，因為我們過年前會有一個加強臨工專案在十二月以前要完成，我們站好像被分配到兩百四十個名額，那我們就是必須在十二月以前要完成，所以現在大家都是狂推這個專案，以推這個專案為優先，相對之下其他的專案其實就比較沒去注意。

剛剛講的這邊是我在諮詢區看到的情況，那因為之前綜合服務區比較忙的時

候，我有被調去幫忙一段時間，在那邊幫忙做失業認定的時候，我會覺得失業認定第一次認定的時候很花時間，光是解說就要三十分鐘，因為需要跟民眾做很多的解說，還有系統的建檔，大概整個時間會到四十分鐘。後續的認定就比較沒那麼花時間了，大概五到十分鐘就能解決了。如果說還要再加上推介就業的部份那可能需要再多一些些時間。除了辦理失業給付認定的業務以外，我們綜合服務區的同仁其實也要做一般的推介，或者是失業給付後續的就業追蹤等等零零總總，一個人身上其實背負了好幾種工作項目，就會蠻辛苦的，所以如果失業給付這邊很花時間的話，其他業務處理的時間就會被影響到。

6. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

三合一我覺得最需要改善的地方，先就我待的諮詢服務區來講，因為我們規定是強制再三以上的失業者都一律要後送個管，那其實在個管這邊會發現到有一些民眾他可能就業意願並不是這麼強烈或者是說根本不需要我們來協助，其實我覺得可以適度，不用說一定要強制按照規定一定要後送，因為根本沒有協助到他什麼，只是做他的一些最近尋職阿或者是生活上的一些關懷，那我覺得應該要把時間留給那些真正需要協助的民眾，而不是一味地按照規定後送，這樣反而會壓縮我們服務其他民眾的時間。這部份的後送規定應該要放寬一點，如果經過我們評估認為沒有後送必要的話，那就不用後送了。

然後針對職業訓練的這個部份，因為很多人都是領完失業給付後想參加職業訓練，可是他之所以想參加不見得他就會這麼積極地去找工作，我覺得就保裡面有一個提早就業獎助津貼的措施，現在其實這個提早就業獎助津貼沒有太多人去領它，但是我覺得在職訓這一塊其實未來如果有機會的話，他可向提早就業獎助津貼這個方向去做改變，比如說民眾參加完職業訓練，設定一個就業的時間，如果民眾在這個時間以內找到工作的話，就提供給他另外的一筆獎金，我覺得這樣職訓會比較有意義，不然有些人只單純參加完職訓，結束之後，又繼續參加下一次的職訓。

我們本身個管在做晤談的時候，我們會為民眾寫就業行動計畫，那就業行動計畫他寫的內容就會針對民眾現有不足的地方提出一些解決的辦法。目前我們的就業行動計畫裡面，他寫的內容都是充分運用我們的工具的部份，只不過民眾他可能需求不符合現有的工作機會，這會變成有些東西他要環環相扣，可是又沒辦法扣在一起。我覺得環環相扣這邊要加強，雖然知道我們服務的民眾他需要的是這一類的工作，但雇主區那邊開發的工作不見得是我們民眾需要的，變成我們個管今天又要同時扮演一個雇主區的角色，幫他找出適合的工作出來。

然後我覺得個管的角色要確立，因為我們常常會針對求職困難的民眾，但我們個管的角色必須身兼諮詢然後還要身兼推介的工作，所以不像外面的單位的個管只是集中幫助民眾理解他們的求職障礙的問題而已，也就是專注在諮詢這一塊。可是就服站個管卻必須身兼雙重的角色，那其實是很困難的。我覺得就服站的個管提供的服務也應該專注在諮詢這一塊，去釐清民眾的問題。

另外像接待台這邊，目前接待台的部份他是負責進站民眾的分流，只不過目前接待台的人員主要是由志工、臨工去做搭配，然後去引導民眾，我覺得在接待台在人員流動性是比較高的，中間人力萬一沒有銜接好，就會造成內部同仁工作方面的困擾，因為分流很可能會出錯。我覺得應該要安排固定的人力去接待台負責這個重要的工作。我們以前其實也會安排內部同仁輪流去做接待台，因為民怨太多了，可是輪流之後我們自己的業務忙都忙死了，就算輪到某位同仁今天負責做接待台，可是後面還是會有二線或是一線的業務需要他那邊處理，所以就很麻煩，所以後來還是恢復臨工搭配志工的方式，只是我覺得這種方式也是有問題的。

就業諮詢區大致上還好，然後像綜合服務區這邊，我覺得綜合服務區的部份，因為失業給付這塊他確實會佔用很多的時間，那如果說今天每個櫃台他都在辦失業給付的話，如果有民眾他只是單純想來站上求職，那可能就會變成他的服務時間會被延後，我覺得在綜合服務區這個部份應該可以開設一個單一窗口，比如說求職服務的窗口，失業給付這塊也可以單獨出一個窗口來處理。

那雇主服務區這邊我是覺得服務的品質可以再好一點，可以再積極一點，職缺的開發也需要廣一點。



三、受訪者 C 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 C，29 歲，於 2011 年 1 月進入中彰投區就業服務中心轄下就服站擔任就業外展服務人員，期間有支援綜合服務區業務經驗，7 月轉調至雇主服務區，目前在職中。

(二) 訪談日期與方式：

2011 年 12 月 17 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

7. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

(1) 就業外展服務人員

就業外展人員這邊我有負責到求職登記與推介就業、簡易諮詢、協助登記政府各類短期就業方案、失業給付申請之認定與再認定、陪同面試等等，另外還有外展還有做開拓就業機會，只是當時我還沒有機會接觸到這塊，我主要接觸的對象主要都是民眾，另外還會拜訪里長，透過里長瞭解當地弱勢民眾的情況。

之前做外展的時候，其實主要接觸的對象主要都是民眾，然後大部分的業務都是自己處理，感覺比較少跟其他區塊互動到。不過推介就業這邊，我們推介的工作主要都是從雇主服務區來的，還有全國就業 E 網，當然會先從我們自己的系統先找，不過雇主不一定會在我們的系統做求才登記，所以有時候工作在搜尋的時候會擴大到 1111、104 這些人力銀行。這邊跟雇主區的合作感覺沒什麼太大的問題，我覺得問題主要都是在民眾的身上。像我們在推介工作的時候會發現，民眾明明是過來找工作的，可是你推工作給他他又會挑東挑西，而且很多民眾他會想要做有補助的，會要求我們給他那種政府部門的短期就業，因為那種工作其實比較輕鬆，類似一種福利依賴的感覺。

有時候我們推民眾給雇主，那大部分是有申請失業給付的嘛，因為政府規定他們要找工作，這個我們會開卡給他，可是有民眾他只是想要在我們開的推介卡上面蓋公司的章，表示他確實有找工作這個動作，這樣就可以申請下一次的津貼，但他並沒有真的要去這一間公司上班。那雇主就會覺得說我們推過去的人都是去蓋章的，並不是真的要來工作的，甚至雇主要求職者來上班，結果求職者不要去的這種狀況也有。

(2) 雇主服務區

我在雇主服務區有做求才登記、求才服務、就業資訊區紙本資料的更新，還有現場徵才活動，跟這部份事前的廠商調查跟事後的追蹤，平常也會對雇主做電話關懷，還有求才快報，這部份是每個月中和月底會發給大專院校和社福機構，不過這部份比較是行政上的事情。

我後來轉去坐雇主區嘛，主要跟其他區塊有合作到的應該算是求才服務這邊吧，我們會負責求才登記和開發就業機會，找到的職缺我們就會提供給其他區塊

讓他們去推介，其實也不能說互動上有什麼困難啦，只是雇主有時候會跟我們抱怨說怎麼推過去的民眾素質那麼差，甚至有些雇主很不滿的話，他還會跟我們要求把他在就服站開的職缺給關掉。

8. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(3) 執行現況

a. 就業外展服務人員

在外展的時候，績效壓力很大，主要是在忙推介就業，一個月大概要忙三十幾位的求職者，必須分別對他們做瞭解然後幫他們找工作。

外展這部分大致上每個業務的處理時間，求職登記的話，大概十分鐘久可以做完了，找求職者出來比較花時間，就業推介也蠻花時間的，有時候你跟民眾約時間，結果民眾沒來，你已經幫他找好了可是求職者就不見了，要看求職者的情況，如果順利的話求職登記、幫他工作、帶他去面試這整個過程大概要花一個禮拜，那如果不順利的話那花上三個月的情況也是有。簡易諮詢的話，對我來講的話大概十分鐘十五分鐘以內可以完成。因為有時候求職者他只是在訴苦，或者是講一些別的東西，這時候就要適時的掌控時間，不過我們沒有像綜合服務區時間抓的那麼緊，我們時間放的比較寬，在簡諮的時候會瞭解他的家庭背景、經濟狀況、工作意願、他想做的工作、平常在做什麼之類的。如果他有登記短期就業方案的需要的話，我們會轉介他去多元區那邊處理。失業給付的話，我是在做事後的開卡審核，因為卡上面會列出沒有推介成功的原因，我是負責確認那些東西是不是正確的。這部份要花蠻久的，一個月大概要完成七百多份，業務量其實蠻重的，因為申請失業給付的人真的很多，我們要打電話給民眾問他們怎麼去面試、確認時間地點、面試的情況。

b. 雇主服務區

雇主服務區主要在忙的是求才服務跟僱用獎助，求才登記大概會花十分鐘左右。然後我還有負責資訊區紙本資料的更新，基本上就業 e 網有的職缺紙本都會有，所以每天都要做更新，把活動檔中的求才資訊統統印出來，分類整理出來，然後每天都要注意把靜止的資料去掉。

(4) 業務執行過程中遇到的問題

a. 就業外展服務人員

我覺得失業給付在處理上真的很花時間，我那時候在綜合服務區幫忙失業給付的時候，其實會感覺有情況就是失業給付太忙所以其他業務沒有時間確實去執行的問題。因為失業給付的時間太長了，然後蠻常造成民眾的反彈，因為等太久。而且因為失業給付辦理的時間很長，所以簡易諮詢的會談時間有被壓縮，因為他們綜合服務區整個時間要在二十分鐘裡面完成，如果失業給付這邊花太多時間的話，簡諮可以做的時間就變得很少。

因為我們做失業認定的同時也要做簡諮嘛，其實我覺得會有角色衝突問題耶，會影響他的評估判斷，我個人之所以產生衝突是因為你很同理他的狀況，可是問

題是我們還是有作業的原則，沒有辦法去彈性，因為法律就是這樣寫。這個我們也必須讓求職者瞭解，只是他那邊會有蠻大的反彈，就變成我們變成在扮黑臉。

我們在做就業推介的時候其實會有業績的壓力，中心會發布每個月每個人要完成的目標數，然後說實話中心定的目標數定的太重、太誇張，太理想化有點不切實際。變成我們要一直狂推，因為績效很重要，那服務品質可能就會比較不OK，雇主那邊也會抱怨說我們怎麼推一個跟他需求差很多的人不然就是根本不想工作的人過去。推介就業要先篩選職缺，我們一定先依照求職者的需求去找，可問題是他的需求和資本可能是兩件事，也是有一些人是能力不錯，可是我們這邊沒有他適合的職缺。基本上求職者跟廠商一樣都會在系統裡兩個月，如果兩個月沒有推介成功，我們的系統就會自動關閉他的資訊，然後我們就服人員服務的對象主要是活動中的廠商和求職者。

我們就業推介之前會先諮詢，我覺得諮詢是可以提高民眾的工作意願，是可以但是很難，像我曾經服務過一個民眾，我覺得他的能力可以勝任那個職缺，跟他溝通過他本人看起來也像是有意願，結果面試當天人就不見了。

我們也會看民眾的需要推短期就業方案給他，那其實短期就業方案跟專案之類的很多阿，像什麼莫拉克、臨工等等，每年都會改，有時候上面又突然多出一個新方案之類的，對我來講我會搞不清楚。而且這部份也有績效壓力，上面這個月說主打哪一個方案，我們下面就要推什麼。只不過有參加過短期就業方案的求職者，就算他曾經做過了，但他後面在過來的時候又會做這樣的登記，又或者是一直打電話來問我們還有沒有其他的可以登記，只想做政府部門的，私人部門的他不要。我們在服務的過程中，當然是有工作機會就推介給他，可是他只想要政府的，所以很難推。

b. 雇主服務區

然後我在雇主區的時候，也發現說失業給付真的會影響到雇主僱用的意願，基本上我在辦徵才的時候都會事先問一下，先收下他的介紹卡不要讓廠商知道，不然怕廠商會反彈，會有疑慮覺得我們推過去的人其實沒有意思要找工作。廠商會抱怨說我們推介去的民眾都是一些奇奇怪怪的，要我們以後不要再推有申請失業給付的求職者過去，甚至有些雇主很不滿的話，他還會要求把他在就服站開的職缺給關掉。

雇主除了會抱怨我們推過去的人不好之外，他們也常常會抱怨其他的。像因為我們對人力派遣業包括保全和清潔業等等，我們需要看他簽的承攬合約，因為他們是人派嘛，所以他們只是請人，可是這些請的人並不是在他們公司上班，所以我們需要看他們跟他們合作的公司雙方簽的契約，只是有些雇主就會不想要把這些資料給我們，所以會來抱怨這個問題。

他們也會抱怨我們提供的服務不夠多，也有雇主跟我們反應說怎麼我們推介的處理時間比外面人力銀行還要慢，也會抱怨我們推介過去的求職者素質很不好。因為雇主可能同時在很多地方做刊登，有些雇主也會反應說我們提供給他的人才比較少。

像作業員阿，其實比較難找到人，最後都會請外勞，近期其實常常有雇主跟我們反應說求職者怎麼這麼少之類的。像這種 3K 的產業其實我們都會試著用缺工獎勵去提高雇主僱用的數量，可是缺工獎勵的成效說實在的，其實不太好。

就服系統裡面的求才資料如果兩個月沒有推介成功就會被系統自動關閉，這些資料被關閉之後就不會在就業 E 網跑出來，我這邊也會把就業資訊區這些廠商的資料給拿掉。那我們雇主區會定期去打電話去關懷這些廠商的情況，只是我覺得這種一到兩個月就通通關掉的作法其實不是很恰當。

有時候我們雇主區會遇到雇主有違法的，那我們通常是靠審核他的公司基本資料，檢查他之前有沒有違法的紀錄，像勞健保等等，之後外展人員也會去訪視，去看公司的環境和狀況。如果有發現廠商有違法的狀況的話，我們會把他的資料紀錄在廠商黑名單裡面，不過基本上這個是各個站自己做自己的，沒有互相流通。

說實在的，就服站主要在服務的民眾其實是以弱勢民眾比較多，所以相對來說求職者的素質可能有些就比較差，那這方面其實就很容易會讓廠商不滿意。然後，深入服務的部份就服站其實也比較受到限制，基本上我們對廠商提供的服務不會密集到說想要跟廠商變得很好之類的，因為我們代表的還是公家機關，而且我們也會擔心說跟廠商套交情的話，他以後交什麼資料上來的時候會套關係要你幫個忙通融一點之類的。

像金融風暴之後政府就推出一些短期就業方案像就業啟航之類的，如果雇主僱用多少職缺我們就會提供他多少錢的補助，只是現在景氣其實已經好轉了，可是雇主還是會一直過來問說我們還有沒有可以補助他們的方案。而且因為廠商僱用一個人的話，領取津貼到了那個請領結束的時間點的時候，其實就會出現廠商不再僱用原本的那個求職者的狀況，簡單來說的話就是廠商為了繼續領專案的津貼，就不再僱用原本的人了，他會解除契約，然後重新僱用新的人，換一個新的人，這樣的話他就可以繼續領專案提供的津貼了。又或者是說廠商為了要申請津貼，找他認識的人當作求職者來僱用的這種情況也有。

9. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

就業資訊區我希望可以列表明細什麼職類在哪一本之類的，因為我們在整理放在就業資訊區的紙本職缺的時候，會在那個本子上面寫那一本裡面提供的是什麼類型的職缺，可是本子被拿走的時候其他民眾就會過來問說那個是什麼，又或者是民眾會搞不清楚分類，找不到他想看的職缺，所以會有種就業資訊區好像很亂的感覺。我是覺得除了在紙本上註明之外，我們還需要做一個板子列在明顯可以看到的的地方，這樣民眾就可以先看那個整理分類，再依照上面的資訊去找他想看的本子，這樣找起來比較快。

然後綜合服務區我是覺得目前資訊系統自動關閉兩個月沒有推介成功的求職者和廠商的資訊這點要改一下，應該要先確認一下他的情況，看他是已經就業了還是需要我們再進一步的協助，再決定要不要關掉他的檔案，不要一視同仁到

了兩個月就統統強制關掉，先確認一下他的情況再決定後續的處理。然後我是覺得綜合服務區的業務量是真的太大了，其實有些東西可以獨立出來處理的話應該話比較好，只是我覺得裡面的東西都是連在一起，真的要獨立一塊出來好像也很難。

針對雇主服務區，其實我們之前內部開會的時候也有討論過我們區塊的業務應該要怎麼改善，那我們當時有提到或許我們可以做一個類似行動地圖的設計，比如說我打這個住址就可以顯示出這個廠商的基本資料，又或者反過來是打這間公司的名字然後系統就可以把地圖和相關資料都顯現出來，相關的職缺也列出來之類的，這樣求職者看的時候就一目了然，也比較方便。

然後在求才服務方面我是覺得也可以再積極一點，提供的服務也可以再積極一點，像是我們可以加強跟廠商的互動，然後依照他們的需求提供相對的服務之類的。



四、受訪者 D 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 D，31 歲，於 2001 年進入中彰投區就業服務中心轄下就服站，2003 年至 2005 年間在綜合服務區工作，2005 年後轉調至雇主服務區，目前在職中。

(二) 訪談日期與方式：

2011 年 12 月 18 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

1. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

(1) 綜合服務區

我之前在綜合服務區負責的業務有求職登記與推介就業、簡易諮詢、協助登記政府各類短期就業方案像多元、臨工跟其他方案，還有協助申請政府各類就業促進津貼、開僱用獎助介紹卡，失業給付申請之認定與再認定、推介就業促進研習活動等等。

我們綜合服務區最主要的合作區塊算是雇主區吧，像是就業推介或是短期就業方案啦，都是由他們開發雇主的缺，然後我們再來尋找適合的求職者，我們這部份遇到的困難主要是求職者的需要和雇主求才的需要比較難合起來，常常會出現綜合區推介給雇主的求職者，雇主不滿意，所以造成雇主區的麻煩。另外我想要說其實主管也是一個很重要的因素啦，主管對於各個區塊工作內容的安排，還有績效上的訂定，其實有時候會造成我們在實際作業務上的困擾。

(2) 雇主服務區

然後我現在雇主服務區這邊做的主要是求才服務、就業機會開發、現場徵才活動、協助相關津貼與補助的請領、短期就業方案的宣傳，短期就業方案的宣傳是指就服站先向雇主進行短期就業服務的宣傳，雇主若有意願的話則向就服中心登記，由就服中心審核並決定開放的僱用名額，雇主接到就服中心的核發同意之後，再來就服站進行相關後續程序。

雇主服務區的話，像求才服務我們合作的區塊主要是綜合服務區那邊，就是請他們幫忙推合適的人，可是因為現在就服站上面規定要落實就保法第十三條和第十五條的規定，所以綜合區在推的時候，就常常會把求職意願不高的求職者推去雇主那邊，然後求職者就會直接跟雇主說得很白，說是沒有意願工作，只是要過來純蓋章，不然就是單純的面試，就只是單純的過來跟雇主說說話而已，沒有意願進行下一步比較積極的求職動作，所以雇主就會很不高興，對我們雇主區也很不滿意，以後就不會願意繼續在我們這邊登記職缺，造成我們就業機會的流失。

就業機會開發這邊，我們主要是透過報紙、雜誌、夾報、人力網、外展人員的開發、職業工會、之前有在這邊登記過的雇主名單等等，透過這些來源去開發就業機會，找到的就業機會我們會放到就業 e 網上面，主要遇到的問題的話，應

該是就業 e 網很不好用吧。我們主要在聯絡雇主的時候，會問他們有沒有職缺願意提供，我們會免費幫他登記，如果開發到就業機會的話，我們會把雇主提供的就業機會放到就業 e 網上面，可是就業 e 網的系統其實沒有很好，功能不強，提供的服務其實很不方便，雇主在操作也除了覺得不方便以外，也覺得很花時間，所以到最後雇主常常就不是那麼願意在我們這裡登記，變成說在我們這裡登記的常常都是那些中下階層的工作，不然就是比較勞力性質的工作。

2. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

- (1) 執行現況

先講綜合服務區，在綜合服務區裡面，業務量最重是失業給付的認定，這很真的花時間，其次的話，有時候有些求職者過來求職，卻沒有進一步的積極動作，講簡單一點，就是他每天都過來，我們推介工作給他，可是他也不會去工作的這一種，大概三分之一都是這種人，我們雖然知道推介工作給他沒有用，可是還是必須要作推介的動作，這部份實在很浪費時間。我們其實內部有規定一個民眾提供服務的時間以三十分鐘為準。其中，失業給付最花時間，尤其是初次認定，大概都要花三十分鐘左右，再認定的話，也大概要花上十幾二十分鐘的時間。像求職登記的話，很快，熟練的工作人員大概五分鐘就弄好了，推介就業的話大概也要二三十分鐘。簡易諮詢的話我們這邊是儘快啦，每個人處理這部份的時間其實很彈性，反正整個流程加起來不會超過三四十分鐘。登記短期就業方案和就業促進津貼這邊大概都會花上二十分鐘，推介就促活動差不多也是二十分鐘。因為像剛剛說的內部我們有規定一個民眾三十分鐘要服務完畢，所以上面的業務時間我們多多少少都會視情況自己彈性調整，如果前面像失業認定處理把時間用掉的話，後面的處理速度就會加快。

雇主服務區業務量最重的大概就是電話關懷開發就業機會這邊吧，我們一天大概都要花上三四個小時打電話。短期就業方案業務量也很重，像之前失業率暴增的時候，我們幾乎是一天要花上五六個小時打電話，問雇主願不願意用短期就業方案僱用求職者，然後還要協助後續的資格認定還有申請程序上的處理跟聯絡。至於求才服務就還好了，如果仲介或者雇主如果有來現場處理的話，基本上二十分鐘就能用好了，除非是他要登記的職缺很多，我們時間才會比較久。

- (2) 業務執行過程中遇到的問題

- a. 綜合服務區

我們這邊來辦失業給付的人真的很多，而且失業給付的處理很花時間，所以我覺得時間都花在失業給付的處理上面了，沒辦法去服務到真正想找工作的求職者，服務品質上也會出現問題，畢竟時間很趕，變成說到最後這些想找工作的求職者都流失掉了。

然後我們工作人員會出現心態調適的困難，再加上時間上沒辦法讓我們去深入瞭解，所以變成說沒辦法用同理心去面對求職者，都是用一種該怎麼說？審判式的態度？會一直去懷疑他是不是真的想工作，所以難免在判斷上會有影響。

簡語的部份，說實在我們沒有那麼多時間去作，所以問的不會很細，也不會很多，有時候對求職者進行相關說明跟講解的時間也會省下來，所以有時候在簡易諮詢紀錄表的整理也會很簡要，有時候甚至個管那邊會說我們後送過去的簡語紀錄表做的太簡要。我覺得目前使用的簡易諮詢評估表裡面讓我們提問的問題很死板，沒有辦法真正幫助到我們進行評估，變成說有些項目很難進行真正評估，所以我們針對裡面項目的評估分數多半都打得很籠統。

我們就業推介這邊受業績壓力影響很大，所以在篩選職缺的時候，基本上如果求職者提出要開哪個工作的介紹卡給他的話，除非他的資格真的跟雇主提出的要求差很多，不然我們一般都不會拒絕，所以其實是比較顧不到雇主需求這邊，有時候會接到雇主的抱怨。那雇主的抱怨還有另外一種情況，有時候雇主那邊會收到一號就服人員推介過去的求職者的同時，二號、三號、四號就服人員也會同時推求職者過去，變成說不但過去的求職者不是那麼符合雇主需求以外，太多的求職者過去其實也會對雇主造成困擾。這種好幾位就服人員同時推很多求職者到同一位雇主那邊的情況幾乎已經變成我們這邊的常態了，所以時常會接到雇主的抱怨。

那另外像是協助申請就業津貼這部份，實務上一般來說我們比較是等民眾他自己提出來的時候，我們才會作這樣子的申請，因為除了時間壓力因素以外，我們也會擔心這些民眾會出現福利依賴的現象，所以我們在這部份其實沒有很積極在推。

因為就保法第 13 條與第 15 條針對失業給付求職者所規範的法定求職責任這部份上面有特別說要嚴格落實，所以我們當然是希望能夠照上頭說的作，可是我們常常發現嚴格落實的話，會把求職意願不高的人硬推去雇主那邊，因為他們求職意願不高，所以在態度上不會很好，雇主那邊也會不高興，甚至打電話來就服站抱怨的也有，只是我們就真的是沒有辦法，而且很難透過諮詢去強化求職者的工作意願，在很有限的時間跟求職者講講話真的是很難去提高他的工作意願或者是改變他的工作態度，除非轉個管，這樣可能性才會比較高吧。我們用的網際網路就業服務資訊系統，如果說求職者失業給付領取中、求職中，求職者在系統中的狀態就會開啟成「活動」，那如果是求職者已經就業了、失業給付領完了，又或者是超過兩個月仍然還沒就業的話，我們系統就會自動關閉求職者的資料，把他的資料轉成「靜止」，基本上就業 e 網上面的資料都是活動中的求職者和求才者資訊，是沒有靜止中的資料，我們就服人員服務的對象也是以活動中的求職求才者為主。針對靜止狀態的求職者，我們大概就是打電話吧，確認他有沒有繼續求職的想法，如果有的話，我們再操作系統幫他開啟資料。

就促活動的話，以前沒有現在這麼嚴格的規定，所以以前推就促其實推得比較鬆，不過大多數其實還是推給申請失業給付的民眾，跟現在差不多，而且這些申請失業給付的民眾其實本身也沒有參加就促活動的意願，反正就是就服人員叫他參加，她就去參加，比較沒有學習的積極性，所以就算他參加完就促活動，成效也不高。那現在的就促活動在推的話，因為有比較嚴格的規定，說是滿三次失

業認定就一定要推一次就促，那這邊滿三次的話，當下辦的活動其實不一定是他需要的，可是因為規定的關係，我們還是要把他推去參加就促活動，這部份其實成效也會有影響。只是要說就促活動的成效的話，我是覺得多多少少啦，可是老實說真的很少，辦那麼多場能幫到一兩個人我覺得就已經很不錯了。

然後短期就業方案這部分，我覺得短期就業方案真的很多，感覺很複雜，像是求職者和雇主其實都搞不太清楚，雖然說政府上面有公開要推什麼新的短期就業方案的時候，就服站會整理資訊告訴每個就服人員說明新的方案是怎樣，可是就服人員也很容易搞混，所以變成說我們有時候有些不太清楚的就服人員在處理上，就會讓求職者登記所有的就業方案，然後讓系統慢慢篩他有沒有符合資格。而且我們推短期就業方案，上面其實每個月都有定績效目標數，我們這部份壓力蠻重的，所以基本上講簡單一點就是上面要我們推什麼，要推多少，我們這個月就會推什麼給民眾。這在就服站裡面變成是有一點理所當然的常態了，說是要重質重量沒錯，不過我們在推的時候，其實都把「量」都做最重要一定要達成的目標。常常有看到這種情況就是，曾經參加過短期就業方案的求職者，因為之前方案提供的工作比較輕鬆，他後來在我們這邊要找工作的話，就會跟我們要求說他還要作短期方案的工作，所以這部份我們想要推正常的工作給他的話，他的意願其實就不高，不願意作一般的工作，我們在推的過程中就會覺得很困難。

有時候民眾拿就業資訊區的職缺資訊請綜合服務區幫忙推借的時候，有時候我們會發現資訊已經過時了，可能是雇主已經找到人，不然就是雇主其實已經把職缺的登記撤掉了，這部份難免啦，所以如果民眾有拿資訊區的職缺要我們幫忙推的話，我們都會習慣先打電話去雇主那邊確認一下職缺還有沒有，如果有的話，才會幫求職者約時間去找雇主。

b. 雇主服務區

我們雇主服務區其實常常遇到這種情況，把有申請失業給付的求職者推過去雇主那邊，可是求職者跟雇主擺明了說沒有工作意願，就是想要領失業給付，過來其實是想讓雇主幫忙給個證明這樣，雇主就會很不高興，覺得說就服站推給他的都是這種人，對我們就服站有誤解，打電話過來抱怨，不准我們再推有申請失業給付的求職者給他，甚至過來說以後不會再來這邊登記職缺的情況也是有。

雇主常常對求才服務表示不滿的地方還有像是僱用獎助這邊，其實是他們在領取資格這部份搞不清楚規定，不然就是誤解，所以常常會向我們雇主區抱怨。還有像是求才服務的話，我們其實也常會收到雇主的反應說推介時間怎麼比外面的人力銀行還要慢之類的，說我們效率不高阿，推薦成功的時間很久阿，不然就是推的人都不好不然就是怪怪的等等這種抱怨。不過老實說，雇主其實也不會透漏太多資訊給我們，有些公司在徵才上的資訊真的寫的很簡要，所以有時候也不能說我們服務不夠深入，而是一開始雇主那邊就沒有告訴我們他的確切需求，再加上我們就服站這邊本來就是服務弱勢民眾比較多，對於這種民眾沒有拒絕服務的權利，所以雇主可能會覺得我們推的人感覺上都不是很好，只是這部份我們也沒辦法。另外還要講的話，我覺得有參加短期就業方案的雇主有些多少都有出現

福利依賴的現象，要不就是一開始拿著好幾份求職者的名單，要我們幫忙看哪個是符合方案規定的人選，如果有符合方案可以申請補貼的求職者他們才想要去聯絡。而且短期就業方案的請領時間其實有一定的期限，也有一定的金額，這邊變成說雇主申請的短期就業方案到了期限，金額領完了，他們就不會想要繼續僱用原本的那個求職者，他們會想要換新的人，讓他們可以繼續請領方案提供的補貼，講簡單一點其實就是「沒有補助，沒有意願」。

基本上我們系統如果求才資料超過兩個月還是沒有推介成功的話，跟求職資料一樣，都會被系統自動關閉，在就業 e 網是不會顯示相關資料的，除非說我們作後續電話追蹤，確認說雇主還是想求才，有意願的話，我們才會幫忙打開。

如果雇主在面試或是在求才方面違法的情形，我們通常是透過求職者、客訴來知道的，知道的話就會在雇主的資料上作記，拒絕幫他進行求才服務，不過這個時候雇主通常都已經徵才完畢就是了，所以主要就是拿來當下一次求才登記時檢查雇主情況的一個參考。我們就服站內部會針對有不法情事的雇主整理出一個清單，不過這個資料清單基本上是各個就服站各自保管，並沒有互相流通。

我們這邊跟職訓單位其實比較少接觸，職訓單位那邊在推介結訓學員的話，基本上他們都是用自己內部建立的廠商名單去推，除非說他們有過來尋求我們的合作，我們才會過去幫忙，像是宣傳給雇主知道或是幫忙推介之類的，不過這部份其實比較少。

3. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

綜合服務區我覺得我覺得失業給付這邊應該要分流，這樣有固定的窗口處理的話，不但處理上壓力沒這麼重，民眾也不會等那麼久，比較節省時間。簡易諮詢的話，問題我覺得要修改一下，裡面的問題太死板了，很難適用到全部的民眾身上。

就業促進研習活動這邊，我覺得負責規劃的諮詢服務區要針對民眾的需求或者是當下的社會情況去推適合的主題，這樣民眾比較有意願，活動辦起來也比較有成效。

另外，我覺得就業 e 網這一塊真的要做好，不然我們辛辛苦苦找的雇主因為就業 e 網不好用，下次就不太願意在我們這邊登記的情況真的很多，所以我覺得要就業 e 網這邊功能要加強，才能鞏固廠商在就服站登記求才的意願。

五、受訪者 E 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 E，40 歲，於 2001 年進入中彰投區就業服務中心轄下就服站，2003 年至 2005 年間在綜合服務區工作，2005 年後轉調至接待台，目前在職中。

(二) 訪談日期與方式：

2011 年 12 月 19 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

4. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

(1) 接待台

我在接待台這裡負責的東西主要就是分流，確認民眾來這裡的原因，幫他們確認有沒有準備好必要的資料，回答他們的疑問，然後安排他們到各自提供服務的區塊。

接待台這邊的話，主要就是分流這邊會跟內部其他區塊互動到吧，基本上是沒什麼問題啦，其他區塊也沒有反應過接待台這邊分流不好。比較有問題的是民眾搞不清楚流程辦理的方式，比方說有時候跟我們說他要到諮詢服務區，我們把他安排到諮詢服務區之後，他辦好自己的事情之後，會說要順便在諮詢區辦失業給付認定之類的，跟民眾確認他們的需求，然後跟他們解釋提供服務的區塊這邊比較費工夫。

(2) 綜合服務區

我那個時候有作求職登記與推介就業、簡易諮詢、短期就業方案、幫民眾申請就業促進津貼、失業給付認定跟職訓推介。

綜合服務區這邊，我們推介就業這部份合作的區塊是雇主區，雇主區那邊有求才登記後我們這邊會幫忙推，只是我們這邊會過來就服站的民眾其實很多都是比較弱勢的，這種民眾推介給雇主的時候，其實雇主常常會不太高興，會打電話到雇主區那邊抱怨，變成雇主區那邊工作人員的困擾。

然後短期就業方案的話，主要就是電腦系統篩選的問題吧，因為方案的工作有分轄區，有時候電腦幫民眾篩選出工作以後，民眾會反應說這邊工作太遠了很不方便之類的，他們有困擾就會抱怨。而且有時候這些要用人的政府單位也有自己想要用的人，然後他們就會叫這些他們想僱用的人先過來就服站登記，可是他們叫過來的人其實不一定是符合方案的資格，可是我們也不能幫他登記，然後我們篩選完推過去的民眾，有時候這些用人單位也不是那麼樂意去接受，這部份就比較傷腦筋。

簡易諮詢的話，因為我們作簡諮以後，覺得有後送必要的民眾會進一步幫他們安排到個管那邊接受服務，可是我們諮詢區的個管員不多，變成說沒辦法馬上安排民眾過去，還要先預約時間之類的，這部份比較麻煩。

職訓推介這邊，有時候職訓中心或者是外面辦職訓的單位對於就服站推介的

認知好像有誤解，我們這邊推介的話，其實是以特定對象為主，要有一定的身份資格我們才會幫他推，可是職訓中心那邊有時候會對要登記上課的民眾講說先過來就服站這邊登記，可是他們叫來登記的人其實很多都不算是我們服務的對象，所以這部份我們也蠻傷腦筋的。

5. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(1) 執行現況

a. 接待台

接待台業務量最重的就是分流囉，而且大部分的民眾進來就服站都是要辦求職和失業給付的，大概快占三分之二，除了分流之外，我們也要先幫忙確認他們應填的表格和應帶的資料證明等等，這部份大概是最花時間的。

b. 綜合服務區

綜合服務區業務量最重的大概就是失業給付了吧，現在過來就服站申請失業給付的人數量真的很多，另外就業推介的量也蠻重的，這部份要作身份認定、職缺篩選還有看他需不需要申請短期就業方案，所以這部份業務量也挺重的。像求職登記的話，大概要花五到八分鐘吧，然後推介就業這部份大概要花上十五分鐘的時間，簡易諮詢的話，五分鐘就可以處理好了，登記短期就業方案跟職訓推介也很快，也差不多是五分鐘左右，失業給付認定的處理時間就比較長了，大概要花上二十五分鐘到三十分鐘左右，基本上我們這邊是希望一個民眾都能用三十鐘統統處理好，不過多多少少時間還是會視民眾的狀況來彈性調整。

(2) 業務執行過程中遇到的問題

a. 接待台

我們就服站的志工大多在這邊都有十年以上的經驗了，是當初就服中心選出來的，身份別的話不一定，有家庭主婦阿，也有正在工作的人，不過年齡都有一定歲數，大部分四、五十歲，然後其中還有四、五位是六十歲的。他們如果要來當志工的話，前一個月要先過來實習，看看自己能不能適應這邊的情況，如果覺得沒問題的話，我們會給他簡單的教育訓練，教他應該知道的法令規定、法令有變更的地方，就服站中可能需要處理的狀況等等。

教育訓練的話，就服站其實沒有電腦操作這一部份的教學，因為志工大多年紀比較大，對電腦比較不熟，所以有時候會請其他服務人員來幫忙協助。另外要說明一下的就是，我們就服站的電腦上網其實是有限制住的，民眾只能上就業 E 網阿、1111、104、518 等有被同意連線的網站，其他網頁是連不上去的。

那民眾在用電腦的話，是用就業 E 網比較多，職訓 E 網其實很少，而且這部份在連線上也有受到限制，所以這部份要看紙本資料有沒有。大部分進入就業資訊區的民眾其實是查詢紙本資料比較多，用電腦查的比較少。而且說實在的，進入就業資訊區的民眾其實是把這個區塊當作等待區在用，不是想進入這個區塊進行自助式服務，而是進入這個區塊等待綜合服務區的叫號。

因為我們接待台那邊其實很忙，沒辦法一直待就在就業資訊區主動看民眾使用

電腦的情況，所以我們基本上就是等民眾自己用電腦，用到有問題的話，他們過來問接待台的時候，我們才會派人過去協助。

b. 綜合服務區

因為進來就服站的民眾申請失業給付的人數真的很多，加上處理時間又比較長，所以我們其他業務的時間多多少少都會被壓縮到，有時候在執行業務的時候都必須簡化程序，儘快弄完，才能儘快把等待服務的人數消化完畢，不然的話，有時候失業給付人數太多，我們甚至都要動用到其他區塊的人來支援我們這邊了。

有時候因為服務人數多要趕著處理，沒那麼多時間給我們問很詳細的問題，評估時間大概都五分鐘以內要解決掉，所以有時候我們簡諮這邊就是很簡單的問一下，不然有些問題直接省略跳過，所以說我們有時候簡諮打的評估分數其實還蠻籠統的，就大概打個分數這樣，這部份多多少少都會有啦。

現在我們在用的簡易諮詢評估表裡面讓我們提問民眾用來評估的問題，其實不是那麼貼切，不是那麼好用，民眾因為身份不一樣，需求也不一樣，要問他的問題其實也不太一樣，現在在用的簡易諮詢評估表的問題其實是不夠的，裡面的那些問題很難套用在所有民眾身上。

我們就業推介這邊上面都有規定一個工作人員要達到的績效數量，這部份其實多少有業績壓力的影響啦，再加上有時候服務時間很趕，所以只要求職者跟我們指明說他想要去哪個工作面試之類的，我們一般是不會拒絕啦，雖然說可能會跟雇主在求才登記上的要求有一點落差，不過我們還是會先推介試試看，先推出去比較重要，所以雇主區那邊其實有時候會接到雇主的抱怨啦，說我們這邊推過去的人都很差勁阿、或者是過去的求職者態度不好、能力很差之類的，也有抱怨說怎麼剛才是這個就服人員推了一個人過來，沒幾分鐘另一個就服人員也推人過來，然後接下來又有另外一個就服人員推人過來這樣，他會抱怨說我們幹麼每個工作人員一直狂推，感覺內部沒有協調好之類的。就服站現在有在要求我們針對就保法第十三條和第十五條的規定要嚴格落實，不過我們實際上在做的時候發現說，有時候嚴格落實會變成硬是把求職意願不高的求職者推去給雇主面試，變成說求職者不高興，雇主也很不滿意。只是我們這邊也很傷腦筋，因為要嚴格落實推人過去，可是我們又很難用諮詢去提高求職者的工作意願，或者是去改變他的態度，因為我們這邊諮詢時間真的很短阿，挺多就幾分鐘，我們最多只能瞭解他的求職意向，可是要提高他的工作動機還有態度這就真的比較沒辦法了。有時候也會遇到一種情況是，雇主在紙面職缺資訊上面寫的資料並不是那麼詳細，變成說求職者拿著我們開的介紹卡去找雇主的時，就會在雇主那邊踢到鐵板，這部份我們還蠻常會遇到的。

綜合服務區大部分的就服人員應該都覺得我們要推的方案很複雜吧，我們在做的時候搞不清楚的狀況也蠻多的，所以大部分我們在推方案的話，反正就是上面這個月指明說要我們推哪個，我們在底下就會推哪個方案給民眾。而且，如果求職者參加過短期就業方案的話，他們結束以後再過來就服站，我們後面再幫他

推介工作的時候，有些求職者就會一直要求說想要再登記短期就業方案，正常的工作推給他們的話，他們其實都不想要。

職訓推介這邊，一開始的話，有時候民眾過來跟我們說他想上哪個職訓課，叫我們幫忙推的時候，我們會發現說他要的那個課程已經登記完畢或者是沒有開之類的，所以後來我們在作這部份的業務的時候，我們一開始就會把目前有開、還能登記的職訓課程給民眾看，讓他從裡面選。像申請職業訓練的民眾的話，我們這邊也會看到福利依賴的現象，有些民眾受訓完，就會繼續過來選下一個課程，表明了就是要繼續上，然後感覺就沒有要就業的意思，這種我們就感覺他可能是為了職訓津貼去上課的。

6. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

我是覺得可以增加接待台的專業就服人員，目前待在接待台的其實大多是志工，又或者是各區塊輪流調派來支援的工作人員，我是覺得接待台有增加專業人員設置的必要，這樣比較能提高服務成效。

然後就業資訊區我覺得應該要增加電腦的配置數量，然後上網的限制性要放寬一點，不然除了被同意的就服網站以外，其他相關的網站都沒辦法上去看，礙手礙腳的，很多職缺的相關訊息都沒辦法知道。

還有我是覺得綜合服務區整個業務的處理流程多多少少都還有改善的空間啦，有些流程如果可以比較簡化的話，我們可以更節省處理的時間。失業給付這邊的話，目前是人手問題的顧慮啦，不然我覺得失業給付單獨一區去辦的話，應該會比較好。簡易諮詢這邊的話，就是把簡易諮詢評估表的問題應該要修改，針對身份類別去調整要問的問題，這樣做出來的簡諮才比較有用。

諮詢服務區辦理就促活動這個部分，我覺得目前辦的活動成效其實不是很好，民眾大部分都是被動參加，比較沒有學習的意願。還有諮詢服務區辦理的職訓推介，我是覺得職訓單位跟就服站這邊的配合要加強一下，這部份比較重要，不然我們這邊推的成效感覺上也不怎麼好，主要其實也只是提供職訓資訊而已。

六、受訪者 F 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 F，26 歲，於 2009 年進入北基宜花金馬區就業服務中心轄下就服站綜合服務區工作，2011 年底離職。

(二) 訪談日期與方式：

2012 年 4 月 15 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

7. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

我在裡面負責的業務包括求職登記與推介就業、簡易諮詢、協助登記政府各類短期就業方案、失業給付申請之認定與再認定、推介就業促進研習活動。登記求職是和接待台合作，接待台會把民眾分流過來讓我們服務，這部份和接待台的合作我覺得沒有問題。

簡易諮詢是和諮詢服務區合作，我們會對民眾進行評估，然後把需要進一步協助的民眾後送到諮詢服務區讓個管來服務，這部份我是覺得合作上是還好啦，可是沒有像規定說得那麼簡單，只靠簡易評估表上面的東西來決定這個人要不要後送，我們其實都需要先打電話跟個管確認，他們說可以我們才能送人過去。

就促活動這邊我們會接觸到外部公司辦就促的負責人員，他們負責承辦活動，然後我們會跟他確認活動的主題時間和地點。互動是沒問題，可是課程很爛是大問題，因現在失業給付有規定說認定幾次就必須去參加就促活動，可問題是這些活動不一定符合民眾的需求。

推介就業這裡我們是跟雇主區合作，雇主區提供職缺，綜合服務區負責推介，這部份在合作上我是覺得有時候雇主區在職缺的開關的處理不是那麼即時，我們想要作推介，卻發現名額其實已經沒有了。

8. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(1) 執行現況

剛剛講的這些業務裡面業務量最重的是失業給付，比較輕的應該是就促活動，因為每個月開的課程都有固定人數，人數滿了就不用作推介了。我們就服站是沒有規定說每個業務必須要在多久時間以內完成，就我的工作經驗的話，求職登記包含推介就業，整個過程差不多二十分鐘。簡易諮詢一分鐘就可以搞定了，登記短期就業方案這部份因為會卡很多的身份認定，所以我們會先確認他的需求，再確認他的身份有沒有符合，這樣整個作下來大概十五到二十分鐘。失業給付認定和再認定，大概需要十到十五分鐘，有時候比較久，但不會超過半小時。推介就促活動的話大概是五分鐘。

(2) 業務執行過程中遇到的問題

像剛剛講的，其實失業給付這邊的業務量最重，也最耗時，有時候沒辦法顧

到其他業務的話，我們自己就要加班去完成這一塊，所以平常其他業務我們都是能儘快完成就儘快，那當然過程中可能就有被省略或者是被漏掉的地方。

然後我們因為要作同時失業給付認定和簡諮，變成說簡諮這一塊就會比較會忽略，然後從頭到尾就是集中注意失業者的申請有哪些不合規定的地方，一直在意他有沒有違規的地方，變成說對於失業者的需求的關心上面就會比較少。因為簡易諮詢這個部份，只是電腦勾選一些選項打分數，然後我們要問一些問題來打分數，只是這些問題其實蠻沒意義的，比如說可能問幾次求職、民眾表達能力等等，那我們其實這部份就會靠電腦上顯示的基本資料跟我們的印象很快速的就處理過去，就比較不會去細細去問他問題，這樣比較省時間，像我在做的時候就全部都是靠電腦上的基本資料來打一個分數。我覺得簡諮他可以調查出來的資訊很有限，感覺簡諮是不太有意義的。簡諮裡面規劃的問題蠻不符合實際，沒辦法去靠簡諮去發現說誰是需要協助的，然後應該提供怎樣的協助。因為我們做完簡諮覺得有需要的人會分流嘛，那這樣的話就變成說我們每個後送到個管的 case 都還要先打電話跟個管確認，他們說可以我們才能送人過去，變成說簡諮感覺沒有用，因為我們要從頭跟個管那邊確認，然後人送到個管那邊之後，個管也是要重新瞭解他重新再做一次諮詢。

我們在做職缺篩選的時候主要的考量是求職者的需求，只是有時候會發現沒有符合求職者需求的職缺，變成說可能要擴大到可能還是同一行業但是不同工作內容的搜尋，比方說求職者以前是報社記者，但我們系統裡沒有記者職缺的話，就找跟報社有關的工作，只是我們的系統裡面的整理分類沒有那麼的詳細，所以在搜尋上就會比較花時間。雇主需求那邊是稍微看一下，如果求職者的條件不會差很多的話，就會推推看。那就促進貼這部份的話，基本上是求職者提出聲請我們才會幫他辦，我們不會主動講這個津貼的東西。因為如果求職者申請就促津貼的話，就服站必須要先幫求職者墊這筆津貼的款項，所以我們處理上會比較保守一點。就保法有規定說我們推工作給求職者，除了工作距離太遠或是薪水太低，不然求職者不能拒絕嘛，可是嚴格落實這個部份其實比較難，不是每個人都能遇到他中意的職缺，那我們在跟求職者在推介的時候，是會跟他說你要領到這筆錢就要遵守這個規定，變成一個口頭上的一個勸導，提醒他們有這個責任。只是上面現在一直要求我們這一塊要嚴格落實，那就變成說我們硬是推求職者過去面試，結果求職者沒有意願態度也不好，然後也是沒有推介成效。雖然說把工作推介給求職者的時候，我們會跟求職者作一個諮詢的動作，只是我會覺得會很難透過諮詢去提高他的就業意願，會跟他說一下就業態度應該要如何如何，不過那就是一個提醒啦。

另外我覺得就促活動的成效不太好，比如說你現在要求一個中高齡失業者去上一堂職涯規劃的課程，這個感覺就不適合阿，也不符合求職者的需求。那就促活動的課程因為礙於經費的關係，所以在設立課程內容的時候來來回回都是那幾類，像生涯規劃、面試技巧等等，所以會有不符合求職者需求的問題。還有失業再認定的過程裡面，如果我們推他去上就促活動他不去上的話，我們有權利去拒

絕他的給付申請，這部份我們一定會跟他們說，只是民眾雖然去參加了，出席率是有增加啦，可是出席歸出席，他的參與意願又是另外一回事，會有參與意願不高的問題。

然後短期就業方案這部份，就服站每年要推的短期就業方案每年都不太一樣，不過我會覺得他只是解決短期的問題，就長期來講還是沒有解決根本的問題，像就業技能這些，工作的時間結束之後這些求職者又會回來。還有就是會出現一個問題啦，就是有的時候新聞報紙說某某短期就業方案已經出來了，提醒民眾趕快去就服站登記，但其實我們就服站還不知道那方面的訊息，簡單講就是上面發布給新聞媒體的消息，跟我們就服站實際在執行的東西有落差。

我們服務的民眾基本上都是先就在業資訊區等，等到叫到他的號碼再過來，規定上面是說資訊區有自助式服務讓民眾自己處理自己找，我們也有放紙本和電腦讓他們用，只是我覺得這有年齡層的差別啦，年輕一點的會用電腦，不過我們就服站服務的年齡層比較偏中高齡，所以他們用電腦的情況其實不多。所以民眾其實大多都是翻翻紙本，等我們叫到他的號碼之後再過來讓我們提供服務。

9. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

接待台我是覺得還好，只是就業資訊區的話，我覺得電腦可以換新一點，不然蠻常有民眾反應就服站的電腦很不好用不方便。然後綜合服務區這邊，我是覺得失業認定的作業原則可以改掉，他的問題點是並沒有那麼人性化，沒辦法一體適用，而且作業原則出來之後，很多壓力都是第一線的工作人員在扛。簡易諮詢方面就像我剛剛說的，我覺得那個表格問的問題內容可以重新設計。

七、受訪者 G 之訪談紀錄

(一) 訪談對象之身分：

受訪者 G，29 歲，於 2008 年進入北基宜花金馬區就業服務中心轄下就服站諮詢服務區擔任個案管理員，2011 年轉調至綜合服務區擔任督導，目前在職中。

(二) 訪談日期與方式：

2012 年 4 月 20 日，電話訪談。

(三) 訪談內容：

10. 請問您在三合一就業服務流程中負責哪些業務？其中哪些業務的執行需要與就服站內部其他區塊或外部單位合作？與其他區塊或外部單位的互動上是否有遇到困難？

我在諮詢服務區負責的業務包括個案管理就業服務、協助登記就業促進研習活動、職業訓練諮詢服務。個案管理就業服務的工作內容是針對特定對象進行開案晤談，進行就業諮詢，依照民眾的需求安排處遇措施，像是安排就促、職訓諮詢、就業推介還有短期就業方案等等。職業訓練諮詢服務的工作內容是針對特定對象進行諮詢評估，檢視他們有沒有推介職訓的需要，再幫有需要的民眾開適合的職訓推介單。

我在就業諮詢區當個管的時候，個案管理就業服務這部份會跟綜合服務區合作，我們會服務綜合服務區分流過來的民眾，要說這部份的問題的話，我覺得因為綜合服務區很忙，失業給付的量太大了，沒有什麼時間可以很認真的判斷這個人是不是應該轉到個管，所以在分流上其實是有問題的。變成說綜合服務區覺得這個民眾有問題就轉到個管，可是到底是什麼問題綜合服務區也說不出個所以然，一切都交給個管重新諮詢重新確定。

然後個案管理就業服務也會跟雇主服務區合作，雇主區開發職缺的時候，會跟雇主確認僱用特定民眾的意願，像是身心障、外配陸配、中高齡、更生人等等，如果雇主有意願的話，雇主區會把那個職缺提供給我們，讓我們找適合的求職者過去跟雇主接洽。那要說這邊的問題的話，雇主區因為是幫雇主找人，所以會比較站在雇主那邊，那我們個管這邊是幫個案找工作，所以立場不一樣。變成說我們雙方要花一些時間溝通，不然兩邊都會很難做事。有時候我們這邊推介求職者過去，那如果是被雇主認為是不理想不適合的人的話，其實雇主區那邊就會比較難作人，變成說我們在做推介的時候，都必須先跟雇主區那邊打個招呼確認一下這個推介可不可以，如果他們覺得不適合的話，我們就會考慮幫求職者找其他的職缺。

然後個案管理就業服務這邊也比較常接觸外面的單位，這部份比較多，比較常接觸的是社福中心、更生人保護協會、地檢署、婦女新知協會、醫院等等，這些外部單位比較頻繁接觸到特定民眾，所以他們會把覺得有需要就業協助的民眾轉到我們這邊接受服務。要說這部份跟外部單位合作的困難的話，簡單來說，就是外部單位會一直轉人進來，可是我們很難把人轉出去。另外還有就是這些外部單位轉進來的人，有時候他們其實並不是那麼想就業，所以我們在處理上其實會

很麻煩。我們這邊曾經有遇過有個案，經評估認為他不只有就業上的需要，還有很多家裡的問題都沒有解決，簡單講就是有遇到個案問題很多然後就業需求不是最優先的，我們之前想把這種個案轉到社福中心那邊讓他們處理，結果社福中心說他們那邊量太大了所以不收，變成是我們一直接收外部單位轉進來的人，沒有拒絕的餘地，可是我們很難把需要外部單位協助的人給轉出去。

安排就業促進研習活動這塊的話，這部份主要合作的區塊是綜合服務區，綜合服務區會幫忙推介就業促進課程，把民眾推來參加。這部份還好，沒比較沒有合作上的問題。只是常會遇到民眾沒有意願參加，不然就是民眾的需求跟活動的主題搭不起來。

然後就業促進研習活動其實是委託外面的公司來辦的，我們就服站這部份碰到的困難主要是，我們一次就要規劃一整個年度的活動次數和活動主題，比較沒辦法隨著當下民眾的數量和民眾的需求去作調整，變成說有時候來的民眾很多可是活動不多，有時候來的民眾不多可是活動很多，這個部份外部公司跟我們很難即時的調整活動的數量和活動的主題。

職業訓練諮詢服務這邊，這部份主要合作的區塊是綜合服務區，綜合服務區發現民眾有職訓的需求，又或者是說民眾自己提出職訓的要求的話，綜合服務區就會把民眾轉過來讓我們作進一步的職訓諮詢，這部份的合作比較沒有問題。

然後職訓諮詢這邊還會跟職訓單位接觸，職訓單位包括職訓中心自己辦的職訓課程，我們把這個叫做自辦課程。另外還有職訓中心和外面相關單位（像是巨匠電腦、保母協會、餐飲協會）合作辦的課程，我們把這個叫做委外課程。要說跟他們接觸遇到的困難，第一個的話感覺他們只管上課，其他的都比較不管，像對於民眾的職訓生活津貼方面的協助啦，還有後續結訓後的推介就業感覺上都不是那麼積極。第二個的話就是課程內容吧，委外課程還好，可是自辦課程的話感覺就是每一年都差不多，萬年不變，也比較不符合民眾的需要。最後其實很多參訓完的民眾最後還是找不到工作然後再次回到就服站。

11. 針對您在三合一就業服務流程中所負責的業務，請問其執行現況如何？
在執行的過程中是否有遇到困難或是發現問題？

(5) 執行現況

我們在作諮詢服務區的業務的時候，個案管理就業服務裡面的求職的業務量是最重的。反過來說的話，業務量最輕的是就業促進研習活動，因為這部份是外面公司負責辦理的，我們基本上就是把民眾轉介過去參加就可以了。基本上個案管理就業服務整個流程跑完大概快的話半個小時，慢的話也有到一個半小時的，這部份我們處理的時間是看民眾的狀況來作調整。協助登記就業促進研習活動很快，大概五分鐘。職業訓練諮詢服務這個流程從開始的評估到最後開推介單，時間差不多需要 20-30 分鐘左右。

(6) 業務執行過程中遇到的問題

因為按照規定綜合服務區會先簡諮，他們靠簡諮來判斷之後，有需要的民眾再後送到諮詢服務區讓個管員來處理。可實務上我覺得簡易諮詢真的是一個可有

可無的東西，綜合服務區櫃台人員在處理簡諮已經變成一種單純形式上的東西了。目前在用的簡易諮詢評估表在問題設計上蠻不ok的，有些問題感覺很莫名其妙，像評估表裡面有個問題是問一定時期求職過幾次，如果說民眾找工作是透過報紙、1111、網站公佈欄等等很多方式同時找的話，要問求職幾次其實很難回答。而且像評估表裡面的東西都是靠量化來打分數，可是因為我們沒有那麼多的時間去一個一個去仔細確認，所以其實大部分都是打個中間的分數就這麼過去了。

我覺得簡易諮詢評估表其實就是一個不完整的個案就業諮詢，因為個管在這部份的諮詢比起簡諮是詳細很多，那就會遇到一種情況就是綜櫃那邊沒時間作簡諮，然後直接把覺得有問題的人轉到個管這邊，還有另一種情況是假設綜櫃真的諮詢了，把簡諮的資料轉給個管，不管是前者還是後者，個管這邊都要重新作諮詢重新再問一次，因為依照個管諮詢的深度，簡諮提供的資料是完全不夠我們參考的。

我們個管的職業訓練包括像是職業興趣量表那種的心理測驗，還有個案研討會，我們會定期討論一些比較經典或是比較麻煩的案例處理的經驗，這對我們還蠻有幫助的，還有服務品質和職涯規劃，另外還有就是外界可以運用資源的說明介紹，我們有時候也會跟外界的相關單位一起聚會，大家介紹說明自己單位可以提供的協助和資源，這樣以後轉介就會比較方便。可是，職涯規劃這部份吧，我覺得那是個管員很需要的，可是真的在做的時候一直覺得個管員這部份的能力不夠，對於就業市場、各種職業方面的瞭解感覺比較不夠，這部份的訓練也比較缺，對產業的趨勢瞭解也不夠。比方說有個管員要介紹民眾去找工作，民眾想找的是有關車床的工作，可是個管員連什麼是車床、洗床、窗床都不會分，這樣要幫民眾找工作其實是有問題的，也很難跟民眾建立找工作的共識。

我們作諮詢的時候其實有時候也會覺得很挫折，因為要透過諮詢去提高民眾的工作意願或是改變他的工作態度，我覺得根本就是不可能的期望。和民眾一起討論一起制定個人行動方案這個我們實務上沒有在做，因為一開始就很難跟民眾建立就業的共識，更別說跟民眾一起規劃說接下來要怎麼做。我們只能算是透過諮詢對民眾道德勸說吧，常常就是花了很多時間，可是跟民眾談的都不是就業。

目前就服站推的短期就業方案包括多元、臨工、還有職場學習再適應計畫跟僱用獎助方案，就業啟航在九九年結束了，我們這邊的訓用合一推動事業單位辦理職前培訓計畫是北區職訓中心在辦的，沒有經過就服站。還不至於說會搞混啦，只是我會覺得民眾的福利依賴是問題就是了，我覺得多元就業方案很有幫助，同時幫助提出多元的那個單位，也幫助到比較弱勢的民眾。只是臨工我就覺得挺糟的，臨工主要是公部門提出短期的工作機會，可是他們提出來的工作感覺就像是本來沒有這個人力需求還是硬丟出工作機會，一個工作又拆成好幾份讓五六個人作，我覺得這種方式其實很沒有必要，參加的民眾也變成沒什麼事作，所以很容易就會常常出現福利依賴的現象。這種民眾我們後續要推正常的工作給他們的時，感覺就會比較困難。只是我們在推短期就業方案的時候，感覺上面定的績效給我們的壓力蠻大，上面要的數字我們就要生給他，該做的事都不能作，沒辦法

仔細評估民眾的需求是什麼。

就促活動我們站之前是我在負責的，我們的就促研習活動是就服中心用承攬的方式找外面的公司來辦理各個就服站的就促活動，外面的公司負責找講師、找場地，我們就服站的話則是負責規劃活動的主題。一般來說就服中心和外面承攬公司簽約的時間是一年，每一年都會重新招標，目前合作的是中小企業協會，之前有跟 career、蕃薯藤的人力資源公司預藤合作過，外面的公司會派人來就服站跟相關就服人員進行活動的規劃和辦理。我們就服站這部份碰到的困難主要是，我們一次就要規劃一整個年度的活動次數和活動主題，比較沒辦法隨著當下民眾的數量和民眾的需求去作調整，變成說有時候來的民眾很多可是活動不多，有時候來的民眾不多可是活動很多，這個部份外部公司跟我們很難即時的調整活動的數量和活動的主題。這些就促活動的主題基本上就是就服站的督導決定的，可是他們在決定主題的時候沒有一個比較客觀可以拿來參考的依據，變成說督導覺得哪個主題感覺比較 ok 哪個主題感覺會有比較多人參加就決定哪個，不然就是假設說上面勞委會比較關注青年和中高齡的就業，那我們這部份的相關活動就會多辦一點。就促研習活動這部份外部單位的素質好壞也是有關係，有碰過很厲害的，活動辦的很好，也有碰過辦得很差的。有時候他們外部單位人事流動很頻繁，辦活動的品質也會參差不齊。我們就服站能干涉外部單位的程度其實不高，只能針對外部單位績效不好的部份進行檢討，在他績效不好的時候請他處理看是要換人還是怎樣來提高績效，算是作一個事後監督的機制啦。

然後職訓推介這部份，我們在做的時候會遇到一種情況就是，有時候民眾有職訓需求，可是幫他搜尋後會發現沒有適合他參加的課程。這個問題比較常出現在年底，因為職訓單位安排課程的時間，會有某個時期比較多某個時期比較少的現象，像是年底要關帳結算，所以年底十一二月後的時候課程就會比較少，比較有課也要等到差不多三月左右吧，在這期間就會出現我們就服站評估這個民眾有職訓需求，想幫他推介適合的職訓，當下卻沒有可以適合讓他參加的課程的這種問題發生。

我們這邊其實也會發現不少民眾參加職訓了，可是他受訓完之後還是找不到工作，然後再次回到就服站的現象。也有就是民眾一直參加職訓，然後沒有意思要找跟職訓內容有關的工作，就上次參加完 A 訓練，這次又過來說他要參加 B 訓練，下次又說要 C 訓練的這種狀況也有，然後 ABC 之間完全沒有關係，民眾會生一些莫名其妙的理由說要參加，感覺上就是為了領職訓生活津貼的一種福利依賴了。像我這邊的話，看到民眾很明顯就是想要拿錢的話，我就會跟他說你再來一次我絕對不會開給你，算是一種談判啦，直接當面拒絕也是有，我們是有這個權利，只是要加上有這個膽識才會真正去作，拒絕有一個風險就是民眾可能會陳情可能會申訴，這會算是一個行政處分，當他申訴之後，我們工作人員就要寫報告，那有些工作人員可能就會覺得很麻煩，所以乾脆就開推介單給他了，也是會有這種情況啦。那另外的話就是我們查職訓是用 TIMS 系統，這是我們就服站和職訓局共用的系統，用來查詢報名期間還可以受理報名的職訓課程。要查其

他的職訓資訊的話，就會直接查職訓 E 網，只是職訓 E 網上的資訊有點落後性，有些課都沒有放上去，可以說是課程資訊不完整吧。

就我接觸職訓機構的經驗，他們在就業推介這一塊其實不是那麼積極，委外課程的負責單位還好，可是自辦課程的單位辦就業推介感覺就沒那麼積極。受訓完畢的民眾我們就服站是會作後續的就業追蹤，但只是就做個紀錄啦，不會那麼積極叫還沒找到工作的民眾回來就服站讓我們服務。

12. 請問您認為現行三合一就業服務流程之中有哪些部份需要改善？應如何改善？

接待台這個區塊我覺得還好，不過我覺得工作人員可以在分流的方面再積極一點。就業資訊區這部份我是覺得目前被當作等待區在用了，電腦也落後了一點，設備上面需要更新。

綜合服務區的話，我覺得簡易諮詢這部份要加強，不然乾脆就直接刪掉。其實我是覺得三合一整個流程應該要修改，不需要綜合服務區，直接設個失業給付區、職業訓練諮詢區、雇主區和其他區塊。

然後諮詢服務區我想應該要加強個管員的能力，提昇個管員的職涯規劃能力，加強他們對於就業市場和各種職業工作內容的瞭解。就促研習活動要加強的是中心這塊，中心這塊提供的指導和介入都不夠多，就服站在規劃就促研習活動方面其實是很需要中心來幫忙提供建議或者是指導。像一次規劃一整個年度活動次數和活動主題我也覺得很不好，這部份的規劃應該要在彈性一點。關於職業訓練諮詢這塊，我覺得加強後續就業追蹤這一塊，目前職訓單位在推介就業蠻不積極的，我是覺得說就服站其實可以跟職訓單位一起加強關於受訓民眾的就業推介。

雇主區的話，我們這邊和雇主區互動本來就不太多，就是他們提供職缺我們幫忙推介這樣，目前為止我是覺得沒什麼太大的問題啦。

附錄三 簡易諮詢紀錄表

一、基本資料

- 1.姓名：_____ 2.身分證號碼：_____ 3.生日：__年__月__日 4.性別：_____
 5.個案區分：_____ 6.原工作離職日期：__年__月__日 7.離職原因：_____
 8.原工作職稱：_____ 9.工作內容：_____ 10.最近一次失業週期：_____
 11.最近一次失業前薪資：_____ 12.最近一次的工作年資：__年__月 13.希望工作職類：_____
 14.失業前總年資：__年__月 15.前三年換工作次數：_____ 16.失業給付認定次數：_____

二、簡易諮詢評估項目

*請評估民眾求職狀態與下列敘述的符合程度，1 為極弱（完全不符合），5 為極強（完全符合）

評估項目	提 問 參 考	評 量 分 數					給 分 說 明
		1	2	3	4	5	
1. 工作能 力評估	1. 有什麼樣的專長技能或證照 2. 想找的工作與其能力(或體力)是 否相符? 3. 其他：_____ (不計分)	<input type="checkbox"/>	依具有的專長、技能、證 照與想找的工作相符程度 給分，非常相符給 5 分； 其餘依程度遞減給分。				
2. 就業意 願評估	1. 最近有在找工作嗎？透過何種 方式找工作？每天花多少時間找 工作？ 2. 找了幾個工作？面談幾次？ 3. 其他：_____	<input type="checkbox"/>	有明確的工作目標及尋職 行動則給 5 分；其餘依程 度遞減給分。				
3. 自行尋 職能力 評估	1. 透過什麼樣的方法或管道找工 作？ 2. 會不會寫求職表或履歷表？ 3. 會主動與雇主聯繫嗎？ 4. 面試時都準備什麼樣的資料？ 5. 面試時都怎麼打扮？ 6. 其他：_____	<input type="checkbox"/>	有足夠的尋職技巧或透過 4 種以上的求職管道尋職 者，則給 5 分（如透過親 友介紹、看報、上網、找 就服機構等）；其餘依程度 遞減給分。				
4. 表達能 力評估	1. 態度（表情）是否自信？ 2. 語言表達是否流暢？ 3. 回答內容是否適當？	<input type="checkbox"/>	藉由諮詢過程，求職人的 非語言、語言及其內容的 適當性來評估，表達能力 愈好者給 5 分；其餘依程 度遞減給分。				
5. 提升數 位能力 計畫(短 期電腦 研習)	1. 曾經有使用電腦的經驗嗎？ 2. 曾利用電腦從事那些用途？ 3. 想參加短期電腦研習嗎？	<input type="checkbox"/>	該評估項目不列入總評分 數。				

6. 參加創業諮詢必要評估	請評估求職者是否有必要轉介創業諮詢？	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	係由求職者主動提出創業的意願後，評估求職者對創業的準備程度高低，如評量為 4 或 5，進入個案管理服務。
7. 參加職業訓練需要性評估	請評估申請人是否有必要參加職業訓練？	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1. 該評估項目不列入總評分數。 2. 如評量分數為 4 或 5，進入個案管理服務。

三、評定結果

1. 有工作意願、有工作能力，可以自行尋職 → 列印就業機會，請求職人至就業資訊區自行連絡，再由櫃檯人員開介紹卡
2. 有工作意願、有工作能力，但尋職技巧不足，需推介就業者 → 開介紹卡，推介一般性工作機會
3. 就業能力薄弱之特定對象，不適合推介一般性之工作 → 提供臨時性之工作(如臨時工作津貼、多元就業開發方案)
4. 不曾(不太會)使用電腦，並有學習意願及條件者 → 參加短期電腦研習
5. 參加職業訓練的需要性低 → 推介一般性或臨時性工作機會
6. 參加職業訓練的需要性高 → 進入個案管理服務，或逕至職訓諮詢
7. 有工作意願，但工作能力不足 → 進入個案管理服務，提供職訓諮詢
8. 無工作意願、或工作能力不足 → 進入個案管理服務，提供深度就業諮詢或就業促進研習
9. 已失業再認定__次 → 有進入個案管理必要
10. 似有藥癮、酒癮、語無倫次或有嚴重之家庭暴力 → 逕送督導轉介社政單位及衛生單位
11. 其他，說明：_____

填表人：_____ 諮詢日期：_____

.....
* 經簡易諮詢後，評定結果屬第 6 項至第 10 項或經評估有必要者，請送就業服務中心督導

就業服務中心督導	個案資料清單： <input type="checkbox"/> 求職登記表 <input type="checkbox"/> 簡易諮詢紀錄表	
	處遇意見	<input type="checkbox"/> 宜由綜合服務區櫃台人員，逕行協助推介就業，說明：_____ <input type="checkbox"/> 派案予個案管理員： <input type="checkbox"/> 身心障礙，個管員姓名：_____ <input type="checkbox"/> 就業諮詢，個管員姓名：_____ <input type="checkbox"/> 原住民，個管員姓名：_____ <input type="checkbox"/> 職訓諮詢，職訓師姓名：_____ <input type="checkbox"/> 轉介社政或衛生單位：_____
	督導簽章	填表日期 年 月 日