

第六章 我國與重要國家差異分析

本章將對第四章國際比較分析結果進行分析，並以深度訪談法訪談公立就業服務機構相關人員，由公立就業服務機構實務觀點探討國際比較分析結果裡，我國公立就業服務機構與其他國家差異原因，並就引用其他國家公立就業服務相關制度可行性進行分析。

第一節 訪談內容

本研究採半結構式問卷進行訪談，問卷內容係就第四章國際比較分析中我國公立就業服務機構與美國、英國、澳洲國家在功能及定位上的差異處進行設計，包含：(問卷內容詳如附錄一)

- 一、就業媒合：我國公立就業服務機構的自助服務功能、就業媒合比例及就業媒合技術等議題。
- 二、辦理失業給付相關業務：失業認定對我國公立就服機構帶來的影響、失業認定與公立就服機構的分合等議題。
- 五、提供個別化及個案管理服務：個案管理簽定工作協定、個管配套措施、對失業給付請領者的就業協助、失業給付的裁量權等議題。
- 六、結合公私部門資源：區域運籌暨就業安全聯繫會報之探討、結合公部門資源方式及有效性、運用美國勞動力投資委員會模式結合私部門資源之可行性、仿美國或英國進行夥伴結盟之可行性等議題。
- 七、對企業的全面服務：雇主服務屬僱主取向或勞工取向、仿美國或英國的雇主服務理念可行性、外勞業務與公立就業服務機構之分合等議題。
- 八、公立就業服務機構定位：公立就業服務機構之設立模式。
- 九、與私立就服機構的競合：公私立就服機構的競合、優劣勢、服務對象區分
- 十、公立就服機構設立理念：我國之服務理念、援用美國、英國及澳洲設立理念可行性。

本研究問卷於訪談時，依受訪對象的專長擇適合題目回答，故每一受訪者回答項目不一。

第二節 訪談對象

本研究訪談對象以公立就服機構實務人員為主，合計訪談 6 人，計有二類對象：

一、建置我國公立就業服務機構三合一就業服務流程，或參與 2003 年就服體制變革人員：計 3 名，其背景如下：

(一)受訪人員 A：職訓局科長，主責失業給付及三合一服務流程體制

(二)受訪人員 B：職訓局科長，主責公立就服機構體制、三合一服務流程及雇主服務。

(三)受訪人員 C：職訓局副組長，曾主責三合一服務流程、就業諮詢及特定對象服務。

二、於公立就業服務機構中實際從事就業服務人員：計 3 名，其背景如下：

(一)受訪人員 D：職訓局所屬就業服務站站長，綜理就業服務站就業服務業務。

(二)受訪人員 E：職訓局所屬就業服務站綜合服務區督導，主責失業認定、就業媒合等業務。

(三)受訪人員 F：職訓局所屬就業服務站個案管理督導，主責就業諮詢、職訓諮詢、職訓生活津貼申請等業務。

第三節 訪談分析

壹、就業媒合

一、自助服務功能部分

訪談中受訪者多認為自助服務有其存在必要，在三合一就業服務流程規劃之際，亦規劃讓自助服務分擔多數的服務流量，但實際上的結果卻仍偏向專人服務：

當初 92 年在談三合一的時候說 70%的量可以在自助服務區解決，多重問題的才進個管，結果真的運作起來，也不是原先想的。(受訪者 D)

對於自助服務減少專人服務的量的看法上存有正反二面意見：

(一)正面意見—多數受訪者贊成擴大現有公立就業服務機構的自助服務規模，並認為加強自助服務功能可以減少就服機構中專人服務的量：

若一個就業服務機構的電腦數量若是足夠，或是就業一點靈，是可以分擔綜合服務區的人力，很贊成增加就業資訊區的資訊設備。(受訪者 B)

我認為加強自助服務功能會讓專人服務工作量減少，他除了發揮本來的功能，民眾使用電腦之流程也會更加精緻，在自助服務區提供給那些有能力找工作、會使用電腦者的民眾求職，用電腦搜尋，除非他們找到工作了，要中心開紹介卡這才變成專人的權責。不過要變成這樣，就要

再想到還能再提供怎樣的服務，讓民眾更善加利用這個區塊的資源。(受訪者 A)

(二)反面意見

1. 因為現有公立就業服務機構對專人服務設有績效要求，故對於自助服務的功能擴大，兼伴隨有減少專人服務績效的疑慮：

可是就業服務站的同仁以目前的績效來說，可能很希望親自服務求職者，以增加績效量，而非就由資訊區自行搜尋，因為到資訊區的人是很容易媒合成功的人，造成兩難的困擾。(受訪者 B)

2. 我國現行公立就業服務機構自助服務設備偏電腦，只要求職者家中有此設備，其功能就易被取代，故無法發揮作用：

我覺得自助服務區不見得減少專人服務的量，國外自助服務區很大，所以他成效很好，但我們沒有這樣做和設備這麼大，現在自助服務區就是提供電腦，那家裡有電腦的，就不需要這裡了。(受訪者 D)

但總體而言，對於自助服務在公立就業服務機構運作仍偏正向功能，對於提升其服務功能的做法，多認為目前就業資訊區的服務精緻度不足，建議仿美國或日本增加電腦設備和相關的使用規定或資源，以充實自助服務區域功能：

以前我去日本的「飯田橋」職業安定所，那裡的自助服務區提供 100 還是 120 台電腦設備，那裡是日本最大職業安定所，在東京的商業區，他的空間大、有隔間、印表機，電腦可以用手觸碰操作，求職者要在那裡找工作可以向服務台登記使用卡。日本的服務很貼心，那時讓日本民眾自己取名字，結果用 Hello Work 做成職業安定所的代稱，這不是很貼心嗎？他們用的時候會每個人發一張卡插入，電腦後才開始上網動作，要離開的時候把使用卡歸還服務台，這樣安定所就可以了解民眾使用自助服務區的情形。使用卡上都有寫自助服務區位置平面圖和禁止事項，像不可抽煙、不可打手機等等。那裡人潮也很多，會限制每人使用 30 分鐘，要是民眾不知如何操作電腦，可透過服務台人員教導進一步了解，其實自助服務應該是是一套完整的措施，質和量都要重視。(受訪者 A)

像我去過美國及香港參觀過該地區就業機構，他們的資訊設備遠多於國內的數量，所以國內的資訊及設備係有必要加強之處。(受訪者 B)

二、媒合技術部分

我國公立就業服務機構存在的媒合技術問題，歸納起來有以下幾項：

(一) 失業給付的干擾

公立就業服務機構處理的失業認定個案多數不具就業意願，使整體媒合成效受到影響：

在國內媒合技術的存在問題我認爲是失業給付及就業認定的掛勾，才讓推介產生困難。(受訪者B)

就業服務中心存在兩大隱憂，一是失業認定，一是破壞雇主關係，像推介失業給付，失業者只希望雇主幫他們蓋章，並不是真正想就業，導致雇主浪費相當多的時間，這是被批評的地方。(受訪者B)

然後就業保險的人也要服務，他們不是真的要就業，結果整個服務人數多了，但是真的要去就業人少，就業率就不好，美國和澳洲就不是啊，他們沒有就保(就業保險)的這些人，是真的要就業的人才去，就業大概就高一點。(受訪者D)

(二) 服務求職者的叫號制度設計及態度問題

三合一就業服務流程在綜合櫃檯採叫號制度，使服務人員與求職者或失業給付請領者無法建立服務的專業關係，另外，綜合服務區雖採專人服務模式，但服務人員實務服務上多流於機械式的登錄及詢問動作，也使就業媒合工作欠缺基本的人、事媒合功夫，另外一次開多張推介卡也使每次推介都是不精準媒合，甚至耗費雇主面試人力：

只要抽號碼牌櫃檯的服務人員就不會再服務同一個人，他們永遠都是用新的人來服務，這樣怎麼可能會有效果，最好是今天他來辦失業給付，來求職，下次來還是找你，這樣才有專人服務的精神。(受訪者A)

我覺得國內求職就業率不高、成功率差，第一個是在用心度的問題，像中心在媒合的時候有沒有深入了解求職者前一份工作的性質或是他離職的原因，國內的就服中心現在只讓求職者填寫求職登記表後，登入電腦資料庫內，這樣怎麼做？(受訪者A)

還有在媒合的時候，服務員除在資料庫中找相關工作機會再開立推介卡給求職者外，他有沒有用心向求職者介紹這個工作機會，或甚至後續積極的跟廠商介紹這個要去面試的人讓廠商瞭解他，這都很重要。(受訪者A)

其實現在中心一次開多張介紹卡，也是一個問題，他們會說求職者要求多次開立多張推介卡，他們也覺得多開幾張就可以面試多家，總有一家會中，就有績效，可是這是很不好的事，…一次開多張介紹，會導致求職者不用心，去破壞雇主關係，讓整體媒合率偏低，你看開五張，如果真的有一家用他，是不是表示有四家雇主是落空的。(受訪者A)

(三) 偏向績效追求

對於提高就業媒合成功比例，第一線實務工作者也反應出加強清結的看法，這反應在績效壓力下，第一線工作者將推介概念朝數字績效呈現，而非媒合精準，在公立就業服務機構中，是一隱憂：

以前我們都不知道要去電腦裡清結，後來有一次告訴我們要去清結，所以我們就知道要把就業結果登進去，就業率就拉回來了。(受訪者D)

(四) 人力不足

就業服務站每人服務量大，相對縮減每名求職者的服務時間，也難以發展精緻化的媒合方式，又第一線服務人員流動率高，也成為推介上的問題：

現在綜櫃每人要接 160 幾個量，換算起來每人服務 10 分鐘，這是不夠的。(受訪者E)

我們的人員流動率高，自己的工作都不安全了，怎麼好好做，要讓優秀的人可以留下來給他們升遷，不然很難留住人。(受訪者D)

(五) 服務人員對職業內容不清楚

三合一服務流程將求職與求才服務分不同區塊處理，使辦理推介媒合人員缺乏機會了解廠商求才意向，而且自身對職業類別及工作內容也欠缺系統認知，亦形成推介技術上的困難：

再加上雇主和求職端的人員分離，綜櫃對廠商要求也不了解，而且櫃檯對職業職類也不熟，只能靠進修來補不足。(受訪者E)

(六) 就業歧視法規的限制

就業服務法第 5 條規定就業歧視範圍，並要求公立就業服務機構在辦理求才時，不得登錄違反就業歧視事項(如：性別、年齡)，在在減少媒合時可應用配對的資訊，也造成雇主對公立就業服務機構效能的質疑：

現在講就業歧視，年齡也不可以限制，什麼求才條件都不能下，怎麼精準媒合？要讓雇主的資料盡量註記，才能好好媒合。(受訪者D)

對於就業媒合技術的改善方式受訪者提出以下的看法：

(一) 加強教育訓練及提供協助工具：

包括提供推介媒合方面的教育訓練，及提供可以瞭解職缺的輔助工具都被認為是改善的方式

像局內最近就有以加強推介的教育訓練，做求職求才專精班，辦推介求職求才的技巧訓練，增加服務人員的專業度及求職就業率。(受訪者B)

我真的建議，可以用多媒體的方式，在推介時就在職缺旁導能秀一段影片，讓他們知道這個工作內容是什麼，要什麼條件。(受訪者E)

(六) 運用社會工作方法

運用社會工作方法，建立服務的專業關係，採固定人員服務模式，而非隨機抽號方式：

我個人主張應該用社會工作方法來提供就業服務，其實在公立就服機構發展時，社政也在發展，但是社政就發展出一套社工專業，這個時期的公立就服機構很可惜，現在推三合一服務，又是抽號碼牌，我非常反對這件事。(受訪者A)

貳、辦理失業給付相關業務

一、失業給付對公立就服中心的影響

(一) 正向影響

透過失業給付業務強化公立就業服務機構的重要性，並擴大整體服務量：

公立就服機構不會無所事事，以前也沒有法律強制什麼一定要到公立就服機構，現在做失業認定就一定得到公立職訓機構辦理，所以強化公立就服機構重要性，這是正面影響。(受訪者A)

正面的影響(笑)就是就服中心人潮增加啊，很多人知道就服中心。(受訪者D)

(二) 負面影響

1. 破壞原本公立就業服務機構體制：

你看就業服務法規定，政府的公立就業服務機構要做什麼，是全體國民的求職求才，有沒有失業認定？沒有嘛！失業認定本來就不是公立就業服務機構要做的，這和法的規定不合嘛！(受訪者A)

2. 扭曲求職求才本質：辦理失業認定者多數欠缺就業意願，也使公立就業服務機構對服務這類求職者時，產生求職求才服務本質為何的無力感：

就服中心原來求職求才的本質都被扭曲，他們也不是真的要來就業，就是領津貼。(受訪者D)

我們都說失業認定要有求職意願和求職能力，但失業認定的人是沒有求職意願的，結果變成例行性的工作，我們又得花時間在這上面，你說沒有工作意願不能請領失業給付，他們又說自己很有工作意願啊。(受訪者E)

失業再認的比例是不會佔很多，但是這些人的問題是他們有沒有求職意願，他們沒有求職意願還是要花那麼時間去服務他。做認定的又要花比一般求職多一倍的時間，再認花的時間是比初認少一點，但是他們

就是要拿二次求職紀錄而已。(受訪者E)

失業給付的申請人常有種種原因，導致無意願立即就業，尤其是都會區更是，公立就服機構在推介失業給付請領者就業機會後，在失業者無強烈就業的情形下，無法媒合成功是想當然爾，最後導致公立就服機構耗費相當多的資源。(受訪者B)

3. 形成福利依賴

我國失業給付期限雖短，但仍有持續領取好幾個循環失業給付的個案，另外，因就業保險法中未限制職業訓練生活津貼領取次數，故也形成以參加職業訓練領取職訓生活津貼的福利依賴現象：

我在綜櫃看到有人已經來領第三次失業給付了，領完六個月又非自願離職，然後再來，又再非自願離職，又再來領。(受訪者E)

現在職訓生活津貼可以一直領，我常和公訓組說你如果沒有一個強有力的評估工具，你怎麼叫個管員把關(受訪者D)

目前訓練者幾乎都是爲了請領津貼而來訓練，變成在依賴職訓津貼。(受訪者A)

二、失業給付業務與公立就業服務機構分合

基於失業給付對公立就業服務機構的干擾，受訪者均認為失業給付業務應與公立就業服務機構分離，細究其原因如下：

(一) 失業給付之認定及給付單位分離，形成業務辦理上的困難：

在國內失業認定體制要結合失業給付、職業訓練、促進就業，又涉及多個機關無法統一由一個機關辦理，做失業給付時，由公立就服中心辦認定、勞保局給付，而且保加退保也是勞保局建資料，公立就服機構又無法審核資格，產生多重困難。(受訪者A)

(二) 公立就業服務機構應以辦理求職求才業務為主，與失業給付請領者以就業促進研習等方式進行適度連結即可：

失業認定業務應該和公立就服中心分離，因爲就服機構權責主要是辦理求職求才的服務。(受訪者A)

由勞保局來辦就好，這和就服中心求職求才的本質差太多了。(受訪者D)

失業認定業務應該與公立就服中心分離，應把人力物力投資在真正需要協助就業人的身上，且若以保險觀念來說，非自願離職者只要是證明是完備的，都可以核發津貼，若我們希望求職者能重回職場，可以跟就業服務就業促進研習結合，或由失業者自行求職，由相關單位稽核工作狀況。(受訪者B)

參、提供個別化、個案管理服務

一、仿效美國英國澳洲國家與個案簽定工作計畫（協定、同意書）部分

（一）受訪者多數贊成與服務個案簽署工作協定，認為服務計畫應經雙方認可，較能建立輔導關係及要求個案配合工作計畫：

相當贊成仿效他國工作計畫機制，這會強調個別化的個案需求，…工作計畫對長期失業者會很有幫助，因需要個管處理是在資訊區或綜合服務區無法推介者才會進去，他們有多重求職障礙，雙方有具體的權利義務方向，會是個理想的境界。（受訪者 B）

我認為是應該簽定工作計畫，在協助個案的過程中，如果有案主的承諾，比較容易建立輔導關係及要求個案配合工作計畫。（受訪者 C）

（二）強調應有強制要求個案應配合辦理的配套措施，工作協定才能產生作用：

要簽同意書就要有明確的配套措施，你就一定要參加這樣訓練，一定要去做那一件事，才可以去做後面的事，服務的人也要很清楚你做這樣的處遇是有根據的，接下來你才可以說你不照做，是不對的。要有明確規則，不然簽了當然形同虛設。（受訪者 D）

二、個案管理的配套措施部分

（一）配套措施尚稱充足，但功效有限

受訪者認為現行公立就業服務機構給予個案管理員的配套措施尚稱足夠：

國內的就業服務或就服機構的做法，都有向國外學習的企圖，相關的方案或措施國外有就會嘗試。（受訪者 A）

就整個就業諮詢來看，個管員可使用的配套措施在現行就業保險法設計上還算是足夠。（受訪者 C）

個管可使用的配套措施已足夠，目前配套措施有職訓推介或就促研習活動，且增加雇用獎助及臨時工作津貼等業務。（受訪者 A）

但是個案管理員運用這些配套措施發揮的功效，仍有其限制，其原因在於：

1. 就業諮詢太著重諮詢，而欠缺對於職業市場的瞭解，故使用配套措施上，較難有成效：

國內是由個管員深入諮詢，如果他是長期失業者就由個管深入諮詢，但是這個作法效果有限，主要原因是諮詢的部分太多，個管員並沒有發揮他的專業度，和應有的效果，特別是職業的部分，他們諮詢很強，但

是怎麼設定職涯這個部分專業比較弱。(受訪者 A)

2. 求職者對配套措施多傾向要求金錢給付，非給付型態的配套措施配合意願低：

其實我們也有做職業性向測驗，但是做出來職業很清楚，就沒有後續的不管是職缺，還是職訓，像職訓可以搭配的課很少又有開課時間限制，工具表面上看起來都很夠，可是有些東西都是給錢了事的感覺，交通津貼、職訓生活津貼，所以常常有個案來跟我說，這個有沒有錢，你跟我說到底有沒有補助，他才決定要不要參加。這種也不能怪他，是我們把他胃口養大，他認為一定會有補助。(受訪者 F)

(二) 依失業週期制定不同配套措施部分

受訪者對依失業週期制定不同配套措施各有正反看法：

1. 正面看法：

(1) 不同失業週期在就業協助策略上應有區隔

我個人認為是應該依失業週期制定應配合的方案，不同失業週期在就業協助策略與方法上最好有不同的作法，有些需要短期的就業協助，有些則需要長期的並持續追蹤之就業輔導。(受訪者 C)

(2) 以不同失業週期規畫配套措施，規範個案員處遇標準一致

是可以依長短期失業週期來規定方案，我想到失業週期應該也可以用來規定個案和個管員接觸的頻率，但是目前國內的作法是由個管員來做決定，可是他們的決定沒有一致性的標準，也沒有監督的機制。(受訪者 A)

未來針對失業周期長短是個可行之方式，比照勞保加退保資料來區分其失業週期，讓配套措施能讓個管員去運用。(受訪者 B)

2. 反面看法：認為應以個案問題而非失業週期處遇，但此種做法仍應配合職能分析等基礎工程

用失業週期來定方案比較不好，應該去釐清問題點，需要的是什麼，要就業缺什麼，再用工具給他們。我認為職業分析還是要清楚，比如要做會計，就知道拿證照缺那幾個課程，我就去補，補完我就具備這個條件，我來推介這個工具。(受訪者 D)

三、個案管理與失業給付

(一) 對於個案管理員介入失業給付請領者的處理效果較認為沒有達到預期效果，並可能衝擊個案管理員未來的存續與工作方向：

據了解一些長官的認知是為針對失業給付請領人最需要的可能是給他工作，不太需要太多的諮商，因求職者通常都了解自己的方向，所以個管花太多時間在諮詢服務失業者，較無實質效益，故已向開發就業為主力導向。以人力推介角度來看，個管員是公立就服機構較具專業特色及核心競爭力之角色，最近會有些許之轉型，如取消個管，改為就業服

務員，其不強調諮商技巧(但仍會有就業服務分析)，並取消學經歷之限制，以我來看，這是是可惜的地方。(受訪者B)

(二)就業保險法第15條第1項第2款規定雖有法令上的強制接受就業諮詢的效果，但是實際執行上依本條規定拒絕失業給付的應用度仍有困難，而且失業給付請領者強制流入個管體系，又變成耗時諮詢無意願工作者的窘境：

就保法第15條設計得不錯，只是會用到的情形很少，因為面對求職者的爭議責任很大，所以很少人使用這條，依照他的設計應該有幫助，但是實際執行卻有相當的困難度，一個是民眾的配合度比較低，還有工作人員態度較不敢，其實他們是應該依法辦理。(受訪者A)

就保法15條的規定，跟「他必須接受推介就業，不得以不正當理由拒絕」一樣，我們這樣的規定，一般失業者都會配合進入個管，個管花費相當多的時間諮商，但他是否有就業諮商的必要性普遍卻不太需要，這低成效使的個管之士氣長期下來會變的低弱。(受訪者B)

(三)受訪者均不贊成比照英國模式給予個案管理員給付裁量權，原因如下：

1. 避免裁量基準差異

我想不宜再擴大個管員之裁量權，考量個管員主觀判斷及避免裁量基準之差異，我覺得不好再擴大。(受訪者C)

2. 現行法令有關給付裁量權設定於勞保局辦理，個管員不宜介入

依就保法規定，就服中心是失業認定，失業給付是勞保局發給，是事務管轄權之問題，我們只能說失業者無求職意願或無工作能力之裁量，無法給予給付或金額上面的裁量權。(受訪者B)

至於裁量權已明定很清楚，你不配合就拒絕受理，所以應該不必權，如果不是的話，公立機構就不適合，而且金額減少的模式，個人不是很贊成。(受訪者A)

肆、結合公私部門資源

一、區域運籌暨就業安全聯繫會報

(一) 具區域就業資訊的聯絡功能

有助於相關就服之整各體系的網絡單位，不論是公私部門或第三部門，都可以更了解就業服務的措施，可知道大家合作的互惠在哪。(受訪者B)

舉辦區域運籌聯繫會報絕對有助結合公私部門，因為區域運籌包含範圍相關廣：產、官、學業界，及其他相關政府部門都是，就服機構因為全面提供服務，其重點是就業服務及職業訓練，企業參加聯繫會報就可以了解我們的政策、作風及作法。(受訪者A)

(二) 實質功能仍然有限

不過就業安全聯繫會報的功能也相當有限，因聯繫會報通常只針對一兩個問題提出討論，應該可以做得更多一些啦。（受訪者B）

二、結合公部門資源部分

- （一）運用聯繫會報、大專校院結合、參與公部門活動、與地方政府服務配合等方式進行公部門資源結合，多立基於單一性而非長期性、穩定性的合作關係：

除聯繫會報外，就服中心目前很積極的與大專校院結合，希望大專畢業生能多運用公立就服中心，將強專業素質，或許以後雇主會向我們求才，在地方部分，與縣市政府勞工局及地方就服據點密切聯繫，儘量區隔服務功能，如徵才活動或舉辦活動時間的區隔，這樣的區域運籌是相當有幫助的，不過必須去除本位主義，不要爲了搶績效而傷了和氣。（受訪者B）

有些中心會結合地方報或就業快訊刊登求才機會，這就是很好的就業資源。（受訪者A）

我們是用聯繫會報，還有像家暴、外配的會議，會和相關單位部門的活動配合去參與。（受訪者D）

- （二）公部門資源結合成效仍有限，且政策決定單位也未建立追蹤統計，彰顯本部分成果，而導致負面循環：

其實公立就業服務機構多少有用啦，但是在各項統計裡從來不反應他們用了多少區域資源，我們不去要求，他們也不在意，我是感覺得成效有限，不會用心在這塊經營。（受訪者A）

三、採美國組成勞動力投資委員會運作方式及美、英的夥伴結盟方式結合外部資源

- （一）美國的勞動力投資委員會有其法令背景，另外，擔心我國國情不同會變成引進地方個別勢力的管道，但仍可參考其組織精神，帶入地區中有決策力人士共同運作，引進就服資源：

這個我們不太容易做，因爲美國他們的架構和我們差距很大，而且他有勞動力投資法在上頭約束，我們的話…嗯…，我們可以把他的精神放到公立就服機構，我們可以要公立就服中心扮演這樣的角色。（受訪者A）

蠻贊成美國組成勞動力投資委員會的運作方式，我們的區域運籌聯繫會報通常來開會的人都是沒有決策權的人，只是來聽聽就服措施、有哪些資源可以合作運用的，但是我們會覺得有一個就業促進委員會的組成，由一些公私部門或第三部門中對區域的人力資源或發展概況了解的決策者，該委員會應可與就業安全聯繫會報並行。（受訪者B）

其實要考慮到自己的國情，人家在那裡可以實施，在這裡就變了樣，就像現在在談要歸中央還是地方，聽說會內一直要讓地方辦，這是民情啦，如果地方把他變成自己的權力管道那就不太行，但如果真的是做到結合地方的力量，那倒是可以，不然歸到地方就變成各自為政。(受訪者D)

(二)採夥伴結盟方式結合外部資源方面，夥伴結盟只是一種結合資源，重點仍在公立就業服務機構是否要跨出結盟：

夥伴結盟或簽署合作協定只是個「形式」而已，但是主要看就服機構是否有踏出或準備好才是重點，如果只著重於形式，就沒有任何效益。(受訪者A)

伍、對企業全面服務

一、雇主服務理念

(一)有受訪者認為公立就業服務機構在從事雇主服務時是偏向以勞工需求先為，雇主需求為後：

其實應該比較偏向勞工，對雇主的服務其實真的很有限，比如我剛才講的政策，我們所有政策講的不好聽就是在打壓雇主。(受訪者D)

但以勞工需求為導向的雇主服務，卻會產生就服中心開拓企業雇主的困難：

如果以勞工導向為經營模式，會因為針對弱勢勞工，有開拓企業雇主的困難。(受訪者A)

(二)多數受訪者認為雇主服務理念不偏向以雇主或勞工需求來做考量，原因在於(一)法令上規範公立就服機構應免費提供求職者及雇主服務；(二)全力發展雇主導向的服務容易和私立就業服務機構的服務重疊；(三)現行職訓局體系傾向開拓高階人力，受政策導向的影響，也不宣稱自己的主力理念，以擴充人力資料庫範圍為主。另外，第一線人員則認為沒有所謂服務理念，只有被績效要求追著走。

目前公立就服機構提供的服務是含免費的弱勢對象的求職及企業雇主之求才，沒有沒辦法選擇用雇主或勞工區分。(受訪者A)

如果以雇主為經營導向，有可能蓋過民間就服機構。(受訪者A)

其實並沒有偏向哪一方，不過目前以加強求才專精部分，會有怎麼樣的勞工就去開發怎麼樣的職缺，來滿足求職者的需求；但是我們不能只固守就業機會，因為這會偏屬中低階的就業機會，永遠吸引不了中高階人力的求職或其他；目前與就服中心研

商的議題係加強求職端、雇主端：求職端—與很多單位結合，如透過屆退官兵或大專校院蒐集資料入多元人才資料庫，以吸引雇主求才之機會，雇主端—開拓就業機會，自然而然改進了服務範圍。(受訪者B)

(雇主服務理念)是績效，追著績效走，五個局屬中心應該都是這樣子。(受訪者E)

由訪談結果整理，我國公立就業服務機構對於雇主服務似乎沒有特別設定理念，憑藉自己的服務經驗或政策指示來創造績效或調整雇主服務方向，缺乏理念指引，自然也難以發展雇主服務的內涵，實際辦理雇主服務者，更不知雇主服務應做到何程度，才算是良好的雇主服務，這對我國公立就業服務機構的雇主服務發展是值得注意的隱憂。

二、雇主服務的困難處

(一) 在績效及人力的壓力下，無法提供細緻性雇主服務(如：人材預篩、職業性向測驗等)：

目前就服站只做到受理求才，再多就是推介，沒辦法做到像人力銀行前端的人員篩選、人員面試，還有職業性向測驗都可以在那邊做，我們沒有，當然這是費用的問題，我們只能…。我相信沒有太多績效要求，我們是可以把雇主服務做好，可是現在要求績效就管不了那麼多。(受訪者E)

(二) 公立就服機構對雇主的審查任務導致無法兼顧雇主需求

就服單位被賦予你要對雇主有很多審查，要審查就沒辦法考量雇主的需求。(受訪者D)

(三) 就服法規對求職者的保護(如就業歧視)，增加適性推介困難度

我覺得是要提供適性人材給雇主，這對求職者也是相對的，因為這樣他才能穩定就業，但是今天變成他想去，你不能不推，因為你不能限制。(受訪者D)

(四) 雇主的想法與現行政策方向相左，造成公立就服中心的二難：

每次要辦(雇主座談會)就要雇主不要提這政策上的問題，因為會沒辦法處理。我們辦雇主座談會縣市政府什麼都會一起來談，只是政策的問題就沒辦法了，但這是雇主最感興趣的，像基本工資提高、就業歧視他們永遠不知道該怎麼做，我們也很難回答。(受訪者A)

三、採美國協助企業發展或英國提供企業主人力資源的雇主服務理念可行

性：仿美國及英國擴展雇主服務理念的部分多認為現階段不可行，因雇主服務理念再擴大美國或英國的模式已逾公立就業服務機構的服務範圍，或是屬於企業訓練組室的業務。

目前國內主要仍是以職務再設計、雇用獎助津貼、企訓組之個別型聯合型為主軸，沒辦法像美國就業服務地方化之方式，更貼近地方需求，資源整合會更好；所以美國的方式國內目前是不可行的，但是不失為一個好辦法。(受訪者 B)

目前公立就服機構主要只針對雇主進行求才服務，至於人力資源等相關業務，則無提供相關服務，但是若是企業需大量徵才，公立就服機構可協助徵才活動。而且這是不是公立就服機構要做的，應該是企業訓練業務。(受訪者 A)

在雇主服務理念上不論是自有服務理念或仿其他國家模式，均未被接受，這反應雇主服務的理想模式，仍未經公立就業服務機構相關人員建立共識，對於雇主服務整體理念，仍留在求才登錄及提供求職者。然而探究起來，深度或多面向的雇主服務是不是我國公立就服機構應辦理範圍，還是留由私立就服機構辦理即可，這涉及到思考雇主服務的發展是否真不宜與私立就業服務機構重疊？或者應該單純回歸到這屬不屬於求才服務業務應辦範圍？筆者以為，求才服務的精緻化應是可行目標，也應納入公立就服機構的未來發展，因為良好的雇主服務，包括良好的求職媒合服務，對雇主提供良好的推介媒合預篩服務，也是對求職者負責任的推介作法，避免其一再進入錯誤的就業媒合循環中。

四、外勞業務與公立就業服務機構分合

(一)多數受訪者贊成勞外業務與公立就業服務機構脫勾，原因為 1. 外勞開放已經政策評估，不需再透過公立就服中心再開求才證明；2. 外勞求才產生雇主及求職兩造困擾。

當然要脫勾，開這種求才證明沒有意義，既然外勞政策評估某一種行業，像 3K 要開放，就表示他們缺工沒人要做，應該就開放，不要再要求做國內求才，雇主轉換業務應該讓縣市政府來做，他們是主管單位啊，才能掌握狀況。(受訪者 D)

外勞求才部分，因為有些生產線是區分日間及夜間班，日間可雇用本國勞工，但是夜間需要雇用外籍勞工，就產生了雇主及求職者兩造的困擾，雇主沒有正當理由不可拒絕雇用，而本國勞工則無法取得錄取資格。我建議可以修正外勞政策，並不一定要掛在就服中心項下，我覺得外勞及公立就服中心業務要脫勾。(受訪者 B)

(二) 有受訪者立基於國內法律規定下認為仍應該辦理

國內法律規定，企業徵才須先應徵國內勞工，不可以直接就聘請外籍勞工，公立就服中心是應該要辦。(受訪者 A)

陸、公立就業服務機構定位問題

一、採中央統籌辦理可避免地方財力不足、跨縣市業務的合作問題，以及地方常見的地區、人情壓力等問題

目前公立就服機構以中央統籌設立辦理方式較為可行，因為如果以地方辦理則會因為各縣市之財力不一致因素，導致財力弱的地區仍須由政府補助，因為財力的關係，我贊成由中央辦。(受訪者 A)

我傾向中央統籌辦理，就業是跨縣市的，要是縣市政府合作不好那怎麼辦？但是中央用區域運籌他有辦法解決這個問題，有很多問題要跳脫地區、人情壓力、幫派，所以我還是會建議由中央來辦理。(受訪者 E)

二、採地方政府設立，可與地方需求直接連結，中央則回歸就服法規建立

我想統籌由地方政府設立為最佳模式，但是如有調整困難建議維持現狀，由地方設立的原因在於，就業服務所需建立之資源包括獎勵及結合雇主提供就業機會、地方經濟發展等等，均需與地方產業及鼓勵投資連結，如果能夠將就業服務業務包括失業給付等統籌由地方辦理，將有助於發展區域勞動經濟。中央職責則可回歸到建立就業服務法規等等。(受訪者 C)

三、維持既有模式，但將地方與中央的業務區隔，避免資源重疊

中央也設地方也設，亂七八糟，中央和地方的權責又沒有分清楚，會讓人搞亂，中央和地方都做求職求才，只是中央又多做失業認定，你要嘛分得清清楚楚，才不會去重疊嘛！互相競合，講好聽是彼此競爭，可是你和我做得差不多。(受訪者 D)

維持由中央地方分別辦理會比較好，地方化辦理，會因人力移動之因素，導致相關享有資源會有差異，比如有些訓練會限制其他縣市民眾無法享用該縣資源，由中央及地方分別設立辦理，但是要適當分工，避免資源重疊。(受訪者 B)

柒、與私立就業服務機構競合問題

一、公立就業服務機構與私立就業服務機構的競合問題

(一) 公、私立就業服務機構存在競爭關係，但公立就服機構在失業給付等業務有無可取代性，而求職求才服務的競爭是良性的

現在通常講的都是人力網站，不然一般就服機構都是在做人力仲介的業務，影響並沒有很大，只是跟人力網站存在很大的關係，一般的年輕人不盡然會到實體就服機構求職，不過目前我們有全國就業 e 網，應該還是可以跟 104 人力銀行那邊有競爭關係，不過我們還是希望朝白領年輕化發展。(受訪者 B)

在就業服務上除了失業給付涉及現金給付是私立就業服務機構無法提供外，在雇主服務及求職者服務部分是私立就業服務機構可以與公立就業服務機構一較長短的部分，也是可以開放讓民間參與的事項。(受訪者C)

(二) 公私立就服機構不存在競爭關係，一位受訪者認為私立機構較公立機構佳，二者無從競爭，另一位受訪者認為二者有市場區隔，有資訊設備的找私立機構，沒有電腦的流向公立就服機構。

我覺得這二個沒有競爭關係，私立就服機構根本不怕你，怎麼會有競爭？(受訪者A)

我覺得沒有存在競爭的關係，就廠商來講我透過公立和私立就服機構是多管道的，可以找到人就好。廠商有些一定要透過就業服務站和台來找，有些是我們就服站找不出的人才。至於求職端自己有市場區隔，不會用電腦的就會來我們這裡。104的楊基寬說公立就服機構的基層人力是他想做但做不來的。(受訪者C)

(三) 第一線工作人員對於公立與私立就服務機構均要針對相同族群(如青年)推動類似業務，認為喪失感優勢，且人力配置亦不足夠

我們的長官一直要人家能做的，我們也要能做，所以要開聯名網要宣導e網，要我們提服務多少高階人力。一個單位要找出競爭優勢，不是什麼都要。(受訪者D)

國外的人力比我們高，沒有那麼大的手去捉那麼多東西，捉愈多就掉愈多，這樣公立就服機構怎麼可能愈變愈好。能做我也想做，但是人要夠。(受訪者D)

二、公私立就服機構的合作模式

(一) 合辦活動

活動的批漏或是文章分享是跟人力網站的合作，且活動擺攤提供就業機會或專業之教育訓練課程亦是跟他們有互相合作關係。(受訪者B)

(二) 業務外包

公立就業服務機構有業務需外包時，私立就業服務機構可以投標承攬。(受訪者C)

現在就促研習也有委外合作，但是如果是用備忘錄之類的立意是好，但是會不會比較沒有強制力。(受訪者D)

「民間就業服務台」也是跟私立就服機構合作之模式，利用其廠商名冊開拓就業機會。(受訪者B)

三、公立及私立就服機構的優劣勢

(一) 公立就服務機構有經費充足、可透過行政資源取得較多協助，辦理整性業務、提供單一窗口、並且有充足的資源可免費協助弱勢民眾
公立就服機構除了經費有優勢，其他要素都輸給私立就服機構

(受訪者A)

公立就業服務機構優勢在於可以透過行政資源取得較多的協助，如經費、人力或者透過部門間的合作，提供整合性、單一窗口的服務。甚至提供免付費的服務與立就業服務機構競爭。(受訪者C)

私立機構絕對沒辦法免費服務，他們連做個測驗基本的會談都要收上千塊，中低階層沒辦法付擔，這是公立就服機構存在的優勢。

(受訪者F)

(二)公立就業服務機構的缺點

1. 公立就服機構的經費使用不具彈性、調整彈性及機動性較低、線上工具較不充足

而且公立就服機構的經費使用也不像私立機構那麼有彈性。(受訪者A)

缺失在於調整彈性及機動性較低。(受訪者C)

我覺得他們線上工具很齊全，這是我們比較沒有去做的。(受訪者E)

2. 私立就服機構曝光率高，又可選擇服務對象，經費可隨意運用，彈性較高

像他們(私立機構)可以任意發布新聞，而且沒有社會責任，也不用提出解決辦法，曝光率相當很好，又可以選擇服務對象。(受訪者E)

私立就服機構沒有全部提供服務。(受訪者D)

3. 公私立就服務機構各有所長，且市場自行區隔，無所謂優劣勢

市場已區分公立及私立就服機構服務對象，公立就服機構主要係免費協助弱勢族群或中小型的企業求才；而年輕就業能力強的求職者則傾向民間人力網站。(受訪者B)

四、公私立就服機構的服務對象的區分

- (一) 服務對象應做區分，並由政策性理念著手，公立就服機構並投注多數心力從事弱勢服務

要區分服務對象政策性的問題。(受訪者A)

我自己覺得公立就服機構和私立就服機構真的要做要得有角色定位，我們認為公立就服機構要服務弱勢，那就做好這塊，就不要去想別人主力那塊，要看績效就看弱勢這塊就好。但是弱勢也不是現在主要理念，現在什麼都要，但弱勢也重視，而且一個弱勢一個專案，又沒有人力，做得都很表面，只有身障設了專人，但一個站一個人，又能做多少。本來該做好的區塊，也沒有好好做好。現在公立就服中心做得像雜貨店一樣。(受訪者D)

我們是公部門就應該照顧弱勢，因為弱勢是私立就服機構做不來也不會協助的，那我們就專心這塊。(受訪者 E)

(二) 市場機構自動篩選，或透過競爭讓民眾自行選擇

我覺得市場機制還是會自動區隔服務對象。(受訪者 B)

公立就業服務機構與私立就業服務機構可以不作服務對象區分，透過競爭關係讓民眾有更多選擇機會，另外現行私立就業服務機構大多從事跨國就業服務工作，也就是外勞，這個部分應該排除在我們所談的公立就服機構的討論範圍。(受訪者 C)

捌、公立就服務機構設立信念

一、公立就業服務機構的信念及服務對象

受訪者認為公立就服務機構是依據就業服務法規定，辦理求職及求才服務，並普設鄉鎮服務據點；應是公立就服機構服務低階，私立服務高階，但隨著服務要求提高，又使得二者區分不清，工作推動不易。

本來剛開始就走這樣的趨勢（公立服務低階，私立服務高階），求職者能使用網路的就已經自己去尋職了，不會進到這個體制來找你服務，所以就自然區分了。但是變成這樣，他又來要求你要加強高的層次，如果要這樣你低的層次要慢慢減少，對特定對象的工作量要減少，可是他沒有，加上也沒有增加人力，要二邊都做得很好，這是不可能的事。(受訪者 D)

二、美英澳三國的公立就服機構理念是否適合我國？

(一) 受訪者中有 1 認為美國以經濟發展為導向的設立理念較適合我國，並應加強雇主服務

國內就服以經濟發展為導向會比較有發展性，並較適合國內的情況，因為雇主服務也是希望雇主能夠在他的服務範圍之內，而不要跑掉。(受訪者 B)

(二) 受訪者中有 4 位認為英國以減少福利依賴為導向的設立理念較適合我國，因為現階段失業者確實存在福利依賴問題

以市場競爭或經濟發展為導向或許未來是可行方式，且可納為以後參考資料，但是目前短期內公立就服機構體質應該是以英國的減少福利依賴為導向之模式比較合適。其實我們的失業給付或職訓生活津貼的理念是針對失業者訓練期間的基本生活開支，但是目前訓練者幾乎都是為了請領津貼而來訓練，變成在依賴職訓津貼，所以很建議以減少福利依賴導向為設立理念。(受訪者 A)

其實我建議像是把臨時工作津貼和失業給付結合為配套措施，你要領錢就強制去做臨工，有工作才給付津貼，等六個月期滿後，則這個人就該想辦法自行就業，不要像現在就給錢，你就來工作嘛。(受訪者 A)

實務上我會比較希望是比照英國的，因為福利依賴很重，台灣人會有福利依賴的導向，那裡有津貼、有補助他通常都會努力來爭取，他有時真的需要，有時又是粉飾過的需要。(受訪者 F)

現在減少福利依賴是很重要。(受訪者 E)

其實有尋職能力及意願者在一定失業週期後多會就業，會不斷運用公立就業服務機構的大多是就業能力低或者福利依賴較高的，所以我覺得英國以減少福利依賴為導向的就業服務理念應較適合我國。(受訪者 C)

(三)受訪者無人認為澳洲的私有化就業服務體制適合我國，因為我國的委託市場尚未成熟

澳洲模式在國內尚未成熟，台灣目前也還沒有能力購買就業服務之功能性，現在國內多採人力外包方式，不過有其隱憂，派遣人員慢慢學習機構內的模式，進一步有可能會取代該項功能。(受訪者 B)

多數受訪者認為英國減少福利依賴的模式最適合我國，在實務工作中公立就服體系確實出現福利依賴人口，現行法規對長期失業者，又無強制返回職場之規定，致使英國的理念成為首選；美國經濟發展模式有 1 人贊成，其著眼於雇主服務之發揮，可維持一定的經濟表現；澳洲的私有化模式不被受訪者採用，除了台灣現有資源有其實行障礙，目前公立就業服務機構的仿私有化的績效壓力及公立就服機構本身的公立屬性，也難以讓受訪者接受此模式。