

附錄 A、問卷

一、就業媒合問題

(一) 許多國家就業服務中心均設置自助服務區，在求職者有需要時再尋求專人協助，您認為加強自助服務功能，是否有助減少我國公立就服中心綜合服務區專人服務的工作量？目前就服中心三合一服務流程的就業資訊區是否發揮自助服務功能？

如認為未充份發揮，建議如何使其充份發揮功能？

(二) 依就服統計我國 95 年求職就業率 42.6%、美國 77%、澳洲 62%，就業媒合成功比例與前述國家相較仍有差距，您認為可能原因為何？就業媒合技術目前存在何種問題？有何改進方法？

二、辦理失業給付相關業務問題

(一) 您認為失業認定對公立就服中心來帶來的影響為何(含正負面影響)？

(二) 您認為失業認定業務應於公立就服中心內辦理？或與公立就服中心分離，另由其他單位辦理？原因為何？

三、提供個別化、個案管理服務問題

(一) 您認為就服中心個案管理服務是否應仿效英美澳等國簽定工作計畫(協定、同意書)？原因為何？

(二) 您認為就服中心個案管理服務中個管員可使用的配套措施(如推介職訓、就業促進研習活動...等)是否足夠？是否需要增加個管員可使用的配套措施？

在規劃個案管理員的配套措施時如依失業週期長短制定個案應配合的方案是否可行？原因為何？

(三) 您認為就服中心個案管理員在介入協助失業給付請領者就業協助時是否有效？為什麼？

您認為就業保險法第 15 條第 1 項第 2 款規定「無故不接受就業諮詢時，應拒絕受理失業給付申請」之規定是否有助失業給付請領者配合就業諮詢？執行上是否有困難？如有困難應如何改善？

是否應再賦予個案管理員裁量權，讓個管員可視失業給付請領者相關求職活動的配合程度，准否給付請領或裁量給付額度？

四、結合公立部門資源問題

(一) 就服中心舉辦區域運籌暨就業安全聯繫會報是否有助結合公私部門，提供實質就業服務資源，予就服中心的服務對象？

(二) 目前公立就服中心結合公部門資源(含：縣市政府、本會(局)所屬職訓等機關、其他部會所屬...等)方式為何？是否有助實質提供相關就業資源給就務中心的服務對象？

(三) 結合民間資源部分，除目前就服中心較常採用的契約外包或補助方式外，如採美國組成勞動力投資委員會方式運作(運作模式參見附件)，

是否可行？或您認為有其他方式可併同採用？

- (四) 您認為公立就服中心仿美國或英國採夥伴結盟並簽署合作協定方式，引進外部公私部門資源，是否可行？

五、對企業的全面服務問題

- (一) 您認為目前對雇主服務偏向以雇主需求為考量為雇主提供適當人才？或偏向以勞工需求為考量開拓雇主職缺來提供予弱勢民眾就業？

- (二) 您認為採美國協助企業發展的雇主服務理念（詳附件），是否可行？您認為採英國以提供企業主人力資管理資源的理念（詳附件），是否可行？

- (三) 您認為現行外勞國內招聘及雇主轉換業務，由公立就服中心辦理是否合宜？為什麼？

外勞業務應與公立就業服務中心脫勾嗎？為什麼？

六、公立就服機構定位問題

一、您認為公立就業服務中心設立及辦理業務採以下何種方式辦理較佳？

- (一) (1) 統籌由中央設立辦理、(2) 統籌由地方政府設立辦理、(3) 維持現行由中央及地方分別設立辦理、(4) 改由私立就服機構辦理、(5) 其他模式辦理，說明_____

- (二) 採該方式辦理原因為何？

七、與私立就業服務機構競合問題

- (一) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否存在競爭關係？為什麼？

- (二) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構可能的合作模式是什麼？適合作那種就服業務？

- (三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構比較，公立就服中心在就業服務上的優勢、缺失為何？

- (三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否應就服務對象進行區分？應如何做？

八、公立就服機構設立理念

- (一) 您認為目前公立就業服務機構的設立理念和主要服務對象為何？

- (二) 您認為美國以經濟發展為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎？為什麼？您認為英國以減少福利依賴為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎？為什麼？

您認為澳洲以市場競爭及成本效益為導向的私有化就業服務體制適合我國嗎？為什麼？

附件、

問題 四、(三)、美國組成勞動力投資委員會方式運作模式，說明如下：

1. 由州政府應成立州級勞動力投資委員會，成員由州長指定包括多數的商界人士及特定官方代表、曾參與勞動力投資相關方案的勞工組織、個人及組織代表，並應指派商界人士擔任主席。
2. 州內地方政府設置地方勞動力投資委員會，由地方官方擇定，需有多數商界代表及教育、勞工組織、社區組織、經濟發展機構及各單一窗口夥伴代表，並應指派商界人士擔任主席，地方委員會應和地方特定官方組織有夥伴關係，並負責規劃及監控地方方案，包括指定地方單一窗口執行者、擇定合格訓練提供者、協調地方績效指標、協助發展全州性就業統計系統。

問題 五、(二)、採美國協助企業發展的雇主服務理念，說明如下：

單一窗口生涯中心相信促進經濟發展，才能創業更多就業機會，其發展顧客導向的雇主服務，以滿足雇主的需求，其希望藉由協助雇主，使雇主多投入中心事務，最後成為就業服務的夥伴之一，使其能投身共同處理地方內的就業問題。雇主服務內容包括自動化自助服務 (automated self-service)、核心協助(core assisted)、深度及訓練服務(intensive/training services)

問題 五、(二)、英國以提供企業主人力資管理資源的理念，說明如下：

英國就業服務及津貼中心提供免費的雇主服務，希望成為雇主（特別是中小企業）人力資管理的資源單位，服務項目包括：協助徵才、新協定人員僱用、提供工作試用方案、及資遣協助等。

附錄 B、訪談紀錄

「公立就業服務機構功能定位探討」訪談(1)

訪談對象：勞委會職訓局科長 A

時間：96 年 7 月 6 日

一、就業媒合問題

(一) 許多國家就業服務中心均設置自助服務區，在求職者有需要時再尋求專人協助，您認為加強自助服務功能，是否有助減少我國公立就服中心綜合服務區專人服務的工作量？目前就服中心三合一服務流程的就業資訊區是否發揮自助服務功能？

如認為未充份發揮，建議如何使其充份發揮功能？

受訪者：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。

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。

(二) 依就服統計我國 95 年求職就業率 42.6%、美國 77%、澳洲 62%，就業媒合成功比例與前述國家相較仍有差距，您認為可能原因為何？就業媒合技術目前存在何種問題？有何改進方法？

受訪者：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？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，他們完全沒發展出自己的專業，現在推三合一服務，又是抽號碼牌，我非常反對這件事，只

要抽號碼牌櫃台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。

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。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，雖然其中有些原因是為了符合像請領臨時工作津貼或雇用獎助，要推介失敗滿三次才能使用，可是一次開多張介紹，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，我覺得就服人員在開立推介單時候，要是相當有信心可以將求職者成功媒合工作機會再去推，應該要加強廠商對我們推介的信賴度。

二、辦理失業給付相關業務問題

(一) 您認為失業認定對公立就服中心來帶來的影響為何(含正負面影響)?

受訪者：正面的影響就是，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。

至於負面影響，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！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。

我個人是不贊成公立就服機構審核資格，但該由誰審我不知道。我知道像瑞典和愛爾蘭是由不同的機構認定失業及給付津貼，日本是由公立就服機構審，但不同部門，權責統一由公立機構辦理，加拿大是線上辦理。

(二) 您認為失業認定業務應於公立就服中心內辦理？或與公立就服中心分離，另由其他單位辦理？原因為何？

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

三、提供個別化、個案管理服務問題

(一) 您認為就服中心個案管理服務是否應仿效英美澳等國簽定工作計畫

(協定、同意書)？原因為何？

受訪者：相當贊成仿效其他國家工作計畫機制，因為就業諮詢不是個管員自說自話，主要是要針對求職者需求，提供就業諮詢與推介服務才可以做到媒合，這應該是雙方達到同意，要求職者了解並願意與我們配合後才有約束力。

(二) 您認為就服中心個案管理服務中個管員可使用的配套措施(如推介職訓、就業促進研習活動…等)是否足夠？是否需要增加個管員可使用的配套措施？

在規劃個案管理員的配套措施時如依失業週期長短制定個案應配合的方案是否可行？原因為何？

受訪者：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，只是目前行政管理配套，和公立就服機構的用心度沒有相對的效果，他包括這些就服人員的老化、新進人員受環境的影響等。

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，其實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。

◎簡易諮詢分類架構有達到分類效果嗎？

受訪者：簡易諮詢分類架構只有一有後送、沒後送的差別，不過我說過我不贊成分段啦，一個人做就好，而且案管理員和失業給付長短問題無相關，因不是單單給付完就結案，給付只是個工具，應該是以個案是否達輔導就業做目的。

(三) 您認為就服中心個案管理員在介入協助失業給付請領者就業協助時是否有效？為什麼？

您認為就業保險法第 15 條第 1 項第 2 款規定「無故不接受就業諮詢時，應拒絕受理失業給付申請」之規定是否有助失業給付請領者配合就業諮詢？執行上是否有困難？如有困難應如何改善？

是否應再賦予個案管理員裁量權，讓個管員可視失業給付請領者相關求職活動的配合程度，准否給付請領或裁量給付額度？

受訪者：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。

至於裁量權已明定很清楚，你不配合就拒絕受理，所以應該不必有

其他的裁量考量。其實失業給付如果是在公立就服機構辦理則可以有裁量權，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。

不過目前國內的方式是要有求職兩次要求，但是沒有規定求職者參加求職研習活動可以取代二次求職紀錄，因為求職者會去上求職研習表示求職技巧尚待加強，你一直叫他去兩次求職紀錄，很難成功嘛，就讓他的就促研習代替求職紀錄。

四、結合公立部門資源問題

(一) 就服中心舉辦區域運籌暨就業安全聯繫會報是否有助結合公私部門，提供實質就業服務資源，予就服中心的服務對象？

受訪者：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。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。

(二) 目前公立就服中心結合公部門資源(含：縣市政府、本會(局)所屬職訓等機關、其他部會所屬...等)方式為何？是否有助實質提供相關就業資源給就務中心的服務對象？

受訪者：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，那這個當然很重要，像我們求職求才，你的資源怎麼來？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。

(三) 結合民間資源部分，除目前就服中心較常採用的契約外包或補助方式外，如採美國組成勞動力投資委員會方式運作(運作模式參見附件)，是否可行？或您認為有其他方式可併同採用？

受訪者：這個我們不太容易做，因為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。

(四) 您認為公立就服中心仿美國或英國採夥伴結盟並簽署合作協定方式，引進外部公私部門資源，是否可行？

受訪者：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。

五、對企業的全面服務問題

- (一) 您認為目前對雇主服務偏向以雇主需求為考量為雇主提供適當人才？
或偏向以勞工需求為考量開拓雇主職缺來提供予弱勢民眾就業？

受訪者：第一種（以雇主需求為考量為雇主提供適當人才）就是現在民間就業服務機構經營運作的方式，像 104 或 1111 人力銀行是這樣做。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。因為如果以雇主為經營導向，有可能蓋過民間就服機構，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。

- (二) 您認為採美國協助企業發展的雇主服務理念（詳附件），是否可行？

您認為採英國以提供企業主人力資管理資源的理念（詳附件），是否可行？

受訪者：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。

- (三) 您認為現行外勞國內招聘及雇主轉換業務，由公立就服中心辦理是否合宜？為什麼？

外勞業務應與公立就業服務中心脫勾嗎？為什麼？

受訪者：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，不過問題是，雇主本來就不想用本勞，所以問題很大，其實只要國內不用外勞就沒有這種問題了。

六、公立就服機構定位問題

一、您認為公立就業服務中心設立及辦理業務採以下何種方式辦理較佳？

- (一) (1) 統籌由中央設立辦理、(2) 統籌由地方政府設立辦理、(3) 維持現行由中央及地方分別設立辦理、(4) 改由私立就服機構辦理、(5) 其他模式辦理, 說明_____

- (二) 採該方式辦理原因為何？

受訪者：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。

七、與私立就業服務機構競合問題

- (一) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否存在競爭關係？為什麼？

受訪者：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？(二)您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構可能的合作模式是什麼？適合作那種就服業務？

(未回答)

(三)您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構比較，公立就服中心在就業服務上的優勢、缺失為何？

受訪者：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，像他們可以任意發布新聞，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。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。

(四)您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否應就服務對象進行區分？應如何做？

受訪者：要區分服務對象政策性的問題。

八、公立就服機構設立理念

(一)您認為目前公立就業服務機構的設立理念和主要服務對象為何？

受訪者：以就服法理念來說，設立理念跟服務對象相當明顯，只針對求職、求才者為服務對象。

(二)您認為美國以經濟發展為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎？為什麼？您認為英國以減少福利依賴為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎？為什麼？

您認為澳洲以市場競爭及成本效益為導向的私有化就業服務體制適合我國嗎？為什麼？

受訪者：以國內的國情來分析，美國與澳洲的執行方式並不適合，主要是因為長久以來，我們的政府組織被認定是強而有力、萬能的政府，所以政府必須做相當多的事情。其實在勞工行政裡，公立就服機構要像美國以經濟發展為導向為，比如失業率高低變成是勞委會的責任，且公立就服機構有必要承擔經濟發展這樣的責任，但是有必要這樣嗎？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。

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。

「公立就業服務機構功能定位探討」訪談(2)

訪談對象：勞委會職訓局科長 B

時間：96 年 7 月 9 日

一、就業媒合問題

(一) 許多國家就業服務中心均設置自助服務區，在求職者有需要時再尋求專人協助，您認為加強自助服務功能，是否有助減少我國公立就服中心綜合服務區專人服務的工作量？目前就服中心三合一服務流程的就業資訊區是否發揮自助服務功能？

如認為未充份發揮，建議如何使其充份發揮功能？

受訪者：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，是可以分攤綜合服務區的人力，很贊成增加就業職訓區的資訊設備，但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，以增加績效率，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。像我去過美國及香港參觀過該地區就服機構，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。

(二) 依就服統計我國 95 年求職就業率 42.6%、美國 77%、澳洲 62%，就業媒合成功比例與前述國家相較仍有差距，您認為可能原因為何？就業媒合技術目前存在何種問題？有何改進方法？

受訪者：在這個問題國外的求職就業率計算基礎是否與我國計算方式相同，先得釐清，國內計算就業率是將自行就業或透過就業管道找到工作接算入就業率，在國內媒合技術的存在問題我認為是失業給付及就業認定的掛勾，才讓推介產生困難。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。

二、辦理失業給付相關業務問題

(二) 您認為失業認定對公立就服中心來帶來的影響為何(含正負面影響)？

受訪者：若以公平正義來看，我們仍應服務這些人，只是我們必須去改變他們的心態問題，或者增進我們推介求職求才的心態專業技能。至於負面影響辛炳隆教授曾說過，公立就服機構應該服務的是長期或弱勢族群失業者，這樣失業給付及就業認定應為同一窗口，但是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。

(二) 您認為失業認定業務應於公立就服中心內辦理？或與公立就服中心分離，另由其他單位辦理？原因為何？

受訪者：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。

三、提供個別化、個案管理服務問題

(二) 您認為就服中心個案管理服務是否應仿效英美澳等國簽定工作計畫(協定、同意書)? 原因為何?

受訪者：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，目前一些就業工具：如工作獎助津貼、臨時工作津貼、求職交通補助金等工具應因人的需求核發，但是國內的就服人力操作技術不足而無法推動。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。

(二) 您認為就服中心個案管理服務中個管員可使用的配套措施(如推介職訓、就業促進研習活動…等)是否足夠? 是否需要增加個管員可使用的配套措施?

在規劃個案管理員的配套措施時如依失業週期長短制定個案應配合的方案是否可行? 原因為何?

受訪者：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。至於長短期失業週期制定配套方案部分，我國目前與外國之差異，主要是國內是按對象區分，如負擔家計婦女、身障及原住民等特定對象，不過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。

(三) 您認為就服中心個案管理員在介入協助失業給付請領者就業協助時是否有效? 為什麼?

您認為就業保險法第 15 條第 1 項第 2 款規定「無故不接受就業諮詢時，應拒絕受理失業給付申請」之規定是否有助失業給付請領者配合就業諮詢? 執行上是否有困難? 如有困難應如何改善?

是否應再賦予個案管理員裁量權，讓個管員可視失業給付請領者相關求職活動的配合程度，准否給付請領或裁量給付額度?

受訪者：目前不是很清楚他們的績效，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，不太需要太多的諮詢，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，其不強調諮詢技巧(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。

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。

至於個管的裁量權應該是不可以，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。

四、結合公立部門資源問題

(一) 就服中心舉辦區域運籌暨就業安全聯繫會報是否有助結合公私部門，提供實質就業服務資源，予就服中心的服務對象？

受訪者：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；不過聯繫會報的議題設定也很重要，這樣的話聯繫會報是可發揮這一部分的功能。

(二) 目前公立就服中心結合公部門資源（含：縣市政府、本會(局)所屬職訓等機關、其他部會所屬...等）方式為何？是否有助實質提供相關就業資源給就務中心的服務對象？

受訪者：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，不要為了搶績效而傷了和氣。

(三) 結合民間資源部分，除目前就服中心較常採用的契約外包或補助方式外，如採美國組成勞動力投資委員會方式運作（運作模式參見附件），是否可行？或您認為有其他方式可併同採用？

受訪者：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。

(四) 您認為公立就服中心仿美國或英國採夥伴結盟並簽署合作協定方式，引進外部公私部門資源，是否可行？

受訪者：是否像就服中心有跟大專校院或單位簽署備忘錄作為策略聯盟？若是類似該項做法應該是可加強的方式，但這方面我不是很清楚。

五、對企業的全面服務問題

(二) 您認為目前對雇主服務偏向以雇主需求為考量為雇主提供適當人才？
或偏向以勞工需求為考量開拓雇主職缺來提供予弱勢民眾就業？

受訪者：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。雖然這樣的策略會與其他就服機構之服務重疊，但是每個就服機構本來就會有服務對象的區別，還是有其發展之空間。

我們要考慮這樣兩端的多元模式會不會與其他就服機構產生競爭的情形，我們沒有不一定要把民間的就服機構打倒，且沒有特義要去區別服務對象，只是改善目前雇主或資料庫建立的狀況，但還是有合作的存在，如舉辦活動時，人力銀行通常都會來設攤，或教育訓練時會聘請該單位之講師來講課。

(二) 您認為採美國協助企業發展的雇主服務理念（詳附件），是否可行？

您認為採英國以提供企業主人力資管理資源的理念（詳附件），是否可行？

受訪者：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。

(三) 您認為現行外勞國內招聘及雇主轉換業務，由公立就服中心辦理是否合宜？為什麼？

外勞業務應與公立就業服務中心脫勾嗎？為什麼？

受訪者：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。再來就是外勞求才部分，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。

六、公立就服機構定位問題

一、您認為公立就業服務中心設立及辦理業務採以下何種方式辦理較佳？

(一) (1) 統籌由中央設立辦理、(2) 統籌由地方政府設立辦理、(3) 維持現行由中央及地方分別設立辦理、(4) 改由私立就服機構辦理、(5) 其他模式辦理, 說明_____

(二) 採該方式辦理原因為何？

受訪者：改變目前現況是比較不適當的，以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。

七、與私立就業服務機構競合問題

(一) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否存在競爭關係？為什麼？

受訪者：有。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。

(二) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構可能的合作模式是什麼？適合作那種就服業務？

受訪者：合作模式目前是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。「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。

(三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構比較，公立就服中心在就業服務上的優勢、缺失為何？

受訪者：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。

(四) 認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否應就服務對象進行區分？應如何做？

受訪者：我覺得市場機制還是會自動區隔服務對象。

八、公立就服機構設立理念

(一) 您認為目前公立就業服務機構的設立理念和主要服務對象為何？

受訪者：公立就福機構設立理念係基於一鄉鎮一據點，若勞動人口多或規模較大則會認定為甲級站；較偏遠地區則為丙級站，績效壓力就不會那麼大。同一鄉鎮若有據點則不在設立。

(二)您認為美國以經濟發展為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎?為什麼? 您認為英國以減少福利依賴為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎?為什麼?

您認為澳洲以市場競爭及成本效益為導向的私有化就業服務體制適合我國嗎?為什麼?

受訪者：若以三種模式來看，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。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。

「公立就業服務機構功能定位探討」訪談(3)

受訪者：勞委會職訓局副組長 C

訪談日期：96 年 7 月 16 日

三、提供個別化、個案管理服務問題

(三) 您認為就服中心個案管理服務是否應仿效英美澳等國簽定工作計畫(協定、同意書)? 原因為何?

受訪者：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。

(二) 您認為就服中心個案管理服務中個管員可使用的配套措施(如推介職訓、就業促進研習活動…等)是否足夠? 是否需要增加個管員可使用的配套措施?

在規劃個案管理員的配套措施時如依失業週期長短制定個案應配合的方案是否可行? 原因為何?

受訪者：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，因為就業保險法對於未配合就業諮詢者已經設有處理機制，比較重要的是應該針對失業者失業原因、特性及失業週期等提供差異性及個別性之就業協助措施。

所以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。

(三) 您認為就服中心個案管理員在介入協助失業給付請領者就業協助時是否有效? 為什麼?

您認為就業保險法第 15 條第 1 項第 2 款規定「無故不接受就業諮詢時，應拒絕受理失業給付申請」之規定是否有助失業給付請領者配合就業諮詢? 執行上是否有困難? 如有困難應如何改善?

是否應再賦予個案管理員裁量權，讓個管員可視失業給付請領者相關求職活動的配合程度，准否給付請領或裁量給付額度?

受訪者：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。

六、公立就服機構定位問題

一、您認為公立就業服務中心設立及辦理業務採以下何種方式辦理較佳?

(一) (1) 統籌由中央設立辦理、(2) 統籌由地方政府設立辦理、(3) 維持現行由中央及地方分別設立辦理、(4) 改由私立就服機構辦理、(5) 其他模式辦理, 說明_____

(二) 採該方式辦理原因為何?

受訪者：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。

七、與私立就業服務機構競合問題

(一) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否存在競爭關係? 為什麼?

受訪者：公立就業服務機構與私立就業服務機構是存在競合關係，事實上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。

(二) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構可能的合作模式是什麼? 適合作那種就服業務?

受訪者：由於公立就業服務機構與私立就業服務機構存在競爭關係，我想可能合作的模式比較在於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。

(三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構比較，公立就服中心在就業服務上的優勢、缺失為何?

受訪者：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私立就業服務機構競爭。但是他的缺失在於調整彈性及機動性較低。

(三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否應就服務對象進行區分? 應如何做?

受訪者：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。

八、公立就服機構設立理念

(一) 您認為目前公立就業服務機構的設立理念和主要服務對象為何?

(未回答)

(二) 您認為美國以經濟發展為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎? 為什麼? 您認為英國以減少福利依賴為導向的公立就服機構設立理念適

合我國嗎?為什麼?

您認為澳洲以市場競爭及成本效益為導向的私有化就業服務體制適合我國嗎?為什麼?

受訪者：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。

「公立就業服務機構功能定位探討」訪談(4)

受訪者：勞委會職訓局所屬就服中心之就服站一站長D、綜合櫃檯督導E、
個管督導F

訪談日期：96年7月12日

一、就業媒合問題

(一) 許多國家就業服務中心均設置自助服務區，在求職者有需要時再尋求專人協助，您認為加強自助服務功能，是否有助減少我國公立就服中心綜合服務區專人服務的工作量？目前就服中心三合一服務流程的就業資訊區是否發揮自助服務功能？

如認為未充份發揮，建議如何使其充份發揮功能？

站長：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。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。

(二) 依就服統計我國95年求職就業率42.6%、美國77%、澳洲62%，就業媒合成功比例與前述國家相較仍有差距，您認為可能原因為何？就業媒合技術目

站長：美國和澳洲的計算基礎是什麼？（訪談者：也包含自行就業者）其實這個問題可能在科技客服中心沒有去追蹤，我們站的就業率大概是50幾，我們有去追蹤啊，但是科技客服只有10個人，他們沒有去追蹤，整個就業率就拉下來了。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。其實中心裡服務的對象很多是特定對象，就業很難，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，他們沒有就保的這些人，是真的要就業的人才去，就業大概就高一點。

綜櫃督導：其實我覺得就業服務就是媒合求職者和雇主的職缺，要工作地點、職業意向都符合才能媒合，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，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，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。

站長：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？要讓雇主的資料儘量註記，才能好好媒合。再來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。

二、辦理失業給付相關業務問題

(三) 您認為失業認定對公立就服中心來帶來的影響為何(含正負面影響)?

站長：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。

負面的影響，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。

綜櫃督導：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。

站長：我是覺得失業給付放在公立就服機構，把原本求職求才都搞亂了，第二個把雇主的關係都破壞掉，因為他們覺得，哎！介紹來的都不是那麼想工作。

綜櫃督導：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。

站長：你看國外領取失業給付有我們這麼多限制嗎？而且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，以前就輔組叫我們要開處份書給個案，我叫個管員直接開推介單了，你就給他，不要再處理後面的行政爭議了。

(二) 您認為失業認定業務應於公立就服中心內辦理？或與公立就服中心分離，另由其他單位辦理？原因為何？

站長：分離，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。

三、提供個別化、個案管理服務問題

(四) 您認為就服中心個案管理服務是否應仿效英美澳等國簽定工作計畫(協定、同意書)？原因為何？

個管督導：理想上要簽，因為這本來就要當事人參與，自己所學也是這樣，我們曾經也去簽同意書，可是真的有點形同虛設，民情認為我是跟你簽同意書，又不是切結書，簽了他也不覺得有約束，也不照著做。

站長：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。

個管督導：勉強只有就促可以強制個案去做，我沒有權限去限制他不要領失業給付，所以做起來就浮浮的。

(二) 您認為就服中心個案管理服務中個管員可使用的配套措施(如推介職

訓、就業促進研習活動…等)是否足夠?是否需要增加個管員可使用的配套措施?

在規劃個案管理員的配套措施時如依失業週期長短制定個案應配合的方案是否可行?原因為何?

個管督導: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。

站長: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。

個案督導:其實工具是不完整,像受暴婦女他們的就業有托育問題,至今沒有辦法解決,要去結合社政,但也沒有約束力,不能要求他們要給多少時數的托育,要和社政配合的天衣無縫,不然也不能就業。

◎簡易諮詢有分流的效果嗎?

綜櫃督導:簡易諮詢後應該是把多重問題的後送個管,而不是我簡易諮詢問一次,個管又問一次。

◎綜合和個管櫃檯合而為一?

站長:最近在討論三合一,我覺得如果個管沒有辦法發揮,那你把他打成一個櫃檯,每一個櫃檯都是個管,不要叫個管處理特定對象,結果案子太多,又說案子太多了,這些都走三合一,就讓一切亂掉了。現在他們就否定諮詢的意義,你就給他們工作,其實你沒有工具給諮詢人員,當然沒有意義。現在80%都處理失業給付的諮詢,他們根本就在應付,這種諮詢是沒有意義,連個管員都覺得自己在做什麼

綜櫃督導:要走回單一櫃檯,人員就要有資源整合能力、處遇判斷能力,通通要有這種能力和做用。

(三)您認為就服中心個案管理員在介入協助失業給付請領者就業協助時是否有效?為什麼?

您認為就業保險法第15條第1項第2款規定「無故不接受就業諮詢時,應拒絕受理失業給付申請」之規定是否有助失業給付請領者配合就業諮詢?執行上是否有困難?如有困難應如何改善?

是否應再賦予個案管理員裁量權,讓個管員可視失業給付請領者相關求職活動的配合程度,准否給付請領或裁量給付額度?

四、結合公立部門資源問題

- (一) 就服中心舉辦區域運籌暨就業安全聯繫會報是否有助結合公私部門，提供實質就業服務資源，予就服中心的服務對象？
- (二) 目前公立就服中心結合公部門資源（含：縣市政府、本會(局)所屬職訓等機關、其他部會所屬...等）方式為何？是否有助實質提供相關就業資源給就務中心的服務對象？

站長：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，像最近移民署有外配的講習我們就會去做宣導，監獄也是全部的人都輪流去宣導，他們的有點太密集了，一年超過 12 場以上，平均一個人要去二到三場。

- (三) 結合民間資源部分，除目前就服中心較常採用的契約外包或補助方式外，如採美國組成勞動力投資委員會方式運作（運作模式參見附件），是否可行？或您認為有其他方式可併同採用？

站長：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。

- (四) 您認為公立就服中心仿美國或英國採夥伴結盟並簽署合作協定方式，引進外部公私部門資源，是否可行？

五、對企業的全面服務問題

- (三) 您認為目前對雇主服務偏向以雇主需求為考量為雇主提供適當人才？或偏向以勞工需求為考量開拓雇主職缺來提供予弱勢民眾就業？

綜櫃督導：我覺得都不是，是績效，追著績效走，五個局屬中心應該都是這樣子。

站長：但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。

綜櫃督導：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。

站長：因為你沒辦法對他提供適當人材，因為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。我覺得是要提供適性人

材給雇主，這對求職者也是相對對的，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。其實適才適所是本來該做的，今年度你訂了一個雇主服務策略，寫了一堆，我和他們說你不用告訴我怎麼做雇主服務，只要把那些規定政策全部拿掉，我就能好好運作。像外勞要一個一個去問雇主什麼不用，雇主對我說他就明明不適用，你叫我一定要用，又要我不能寫他不適用，要我怎麼辦？外勞的求才，也不能筆試，什麼都不能。好的雇主服務應該是雇主要什麼人我就幫你找出來，不合適的和他說清楚那些條件不合，求職人真的要去雇主也可以告訴他你那些不適合，結果現在都不能講，這樣做下去雇主和求職者都服務不好。求職者也打電話來罵我們政策不合理不會去建議嗎？

綜櫃督導：我們自己在開聯繫會報或雇主座談要講勞工安全，會裡的人都不太來支援，像勞保局或外勞組的如果要來講，那雇主也會很多人來啊，但是辦的時候會裡的來不齊全，像我們站的地區以製造業為主，有幾萬的外勞配額，如果外勞的人願意來，大家也很歡迎，不是每次我們雇主座談都一直在講推介，這太狹隘，人力資源應該可以各方面的。

站長：中心都不要我們辦這些，每次要辦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。不過我們還是儘量辦，去年我們就講外勞作業最容易犯的，怎麼申請的議題。

(二) 您認為採美國協助企業發展的雇主服務理念(詳附件)，是否可行？

您認為採英國以提供企業主人力資管理資源的理念(詳附件)，是否可行？

(未回答)

(三) 您認為現行外勞國內招聘及雇主轉換業務，由公立就服中心辦理是否合宜？為什麼？

外勞業務應與公立就業服務中心脫勾嗎？為什麼？

站長：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。

六、公立就服機構定位問題

一、您認為公立就業服務中心設立及辦理業務採以下何種方式辦理較佳？

(一) (1) 統籌由中央設立辦理、(2) 統籌由地方政府設立辦理、(3) 維持現行由中央及地方分別設立辦理、(4) 改由私立就服機構辦理、(5) 其他模

式辦理,說明_____

(二) 採該方式辦理原因為何?

站長：但是牽涉到公權力像失業認定，就要中央統籌設立，因為到地方政策的執行就會各自為政，以台灣來講就中央統籌，不要像現在，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。

我覺得公立就服機構的角色和定位一直不確定，你又什麼都要做要做到好，又沒有給足夠的人力物力。剛開始他們講說公立就服機構是針對弱勢對象，後來又要讓公立就服機構品質能夠提高，要做高階的求才工作，可是特定對象又一個一個丟，變成一二十個特定對象，每個特定對象都是專案要達到一個績效，常常是自相矛盾，我就覺得你公立就服機構的角色定位在什麼地方。

綜櫃督導：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。

七、與私立就業服務機構競合問題

(一) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否存在競爭關係?為什麼?

綜櫃督導：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。

站長：我們的長官一直要人家能做的那塊，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。

綜櫃督導：我覺得要做就有一組人專心做這個（高階人力），不要由現有的人去做，會比現況好，因為高階牽涉到教育問題，他們會用網路根本不用到實體，找一組人去做這個區塊會更好，不然廠商會覺得給你機會也沒有用，找不到人在那裡。其實廠商現在可以在自己公司的網頁上求才，也可以用人力銀行的網頁來求才，在求職端認為你們這塊本來就做得不好，所以也沒用。

站長：他認為你就是沒有吸收這批人力，所以要拓展大專院校這群。最後就公立私機構重疊，比較怕的是公私立機構變成惡性競爭，公立機構裡就又要壓榨下面做出這樣的績效。

綜櫃督導：我覺得競爭也不錯，像友達的面試他的試題是 104 幫他做的，人力的篩選、筆試什麼都可以提供。

站長：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。

綜櫃督導：要做像諸如英國的職缺經理制度，也要考慮有沒有訓練出這些人，要提升每個人的水準。但目前要做到交辦的就做不完，就一直在應付。

(二) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構可能的合作模式是什麼？適合作那種就服業務？

個管督導：現在就促研習也有委外合作，但是如果用備忘錄之類的立意是好，但是會不會比較沒有強制力，績效也達不到？轉介個案給他又拒絕，變成不適合合作。可能沒有像外包那麼好。

(三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構比較，公立就服中心在就業服務上的優勢、缺失為何？

綜櫃督導：我覺得他們線上工具很齊全，這是我們比較沒有去做的

個管督導：比較會用到我們資源的，說實在比較偏社會中低階層的，他們希望能免費服務，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。

綜櫃督導：我們的優勢應該是我們沒有挑個案，全部都服務，但是私立就服機構沒有全部提供服務。

(三) 您認為公立就業服務機構與私立就業服務機構是否應就服務對象進行區分？應如何做？

綜櫃督導：我們是全面服務，但 SWOT 分析，應該是八分力氣放在我能做的地方，二分放在比較不擅長的地方，但現在不是，我如果能多辦幾場徵才把某一部分推介出去，那我願意去做，不像現在這邊也做不好，那邊也做不好。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。

站長：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。

八、公立就服機構設立理念

(三) 您認為目前公立就業服務機構的設立理念和主要服務對象為何?

蔡站長：沒什麼明確的，什麼都有啊！

綜櫃督導：我和人力銀行業者談過，他們覺得公立就服機構在弱勢對象是他們做不到的，但是高階的人力他們做得比我們精細。

站長：這有他實質的原因，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。加上政策都在破壞雇主關係，很多資訊不能建置，民眾就會反應你們的資料都不確實啊，人家明明要男生，我們也不能限制，要寫不拘，雇主用你們的系統一次，下次他知道什麼資料都缺，人家也不用了。

綜櫃督導：公立就服機構一開始是走實體，全國就業e網是從92年才開始，私立機構是民國80幾年就設立網站，現在我們又要走他們那塊，我會覺得公立就服機構愈來愈吃力，力量沒有集中。

(二) 您認為美國以經濟發展為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎? 為什麼? 您認為英國以減少福利依賴為導向的公立就服機構設立理念適合我國嗎? 為什麼?

您認為澳洲以市場競爭及成本效益為導向的私有化就業服務體制適合我國嗎? 為什麼?

個案督導：以台灣經濟發展會比較希望美國的模式，但是在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。

站長：但經濟發展不是就服體系要負責，是經濟部。我們什麼都不像，經濟發展要照顧雇主這端，但我們的理念不是照顧雇主，減少福利依賴，現在又是在鼓勵依賴，澳洲市場競爭現在也還沒成熟。

個案督導：現在的目標是降低失業率，可是他比較是指標，不是願景。

站長：都不要談這些東西，做就業服務就是要把二端適合的人結合起來，對雇主來說就可以促進經濟發展，對求職者來說就可以減少社會成本，就是要媒合適性。要發展讓二端 match 得很好，發展一些適性工具，把工作上的職能分析建立好，二端都分析就可以接起來，這樣才能把諮詢接進來，做好那些理念就會進來。三合一是很好的東西，但現在弄得不知道要做什麼。

綜櫃督導：現在減少福利依賴是很重要。