

第三章 我國公立就業服務機構

我國公立就業服務機構自 2002 年「就業保險法」通過後，被賦予降低失業率的重大責任。而其方式則是透過龐大的經費、人力投入及引進資訊網路服務，配合「就業保險法」及原有「就業服務法」規定，參照澳洲及英國等國家作法，大力進行公立就業服務機構角色調整⁸⁵。

公立就業服務機構在台灣不僅是勞動市場的媒合者，因為「就業保險法」的緣故，其部分角色也成為藉由失業給付管控個人求職行動的機構。另外，由於本項業務需投入大量人力，不僅造成就業服務人員與請領失業給付者的立場對立，並對原有的就業服務業務產生排擠作用。但公立就業服務機構自民國 2002 年以來在軟硬體設施上的改善及就業服務內涵的更新，卻是不容抹滅。特別其引進就業諮詢服務，使就業服務專業化程度提升，並採行個人化服務，同時採行職訓券及推介單與職業訓練相互聯結，更充分落實就業服務、職業訓練、失業給付的三合一精神。

我國公立就業服務機構的變革起因高失業率，為了解決失業率投入大量資源，設置就業服務站、台及就業服務人員，但在民國 2006 年失業率略為降低後，公立就業服務機構仍需面臨因開辦失業認定作業而帶來的福利給付否准、就業服務的專業衝突；另外，其也必須面臨嚴竣的就業服務績效、服務對象定位等考驗，並面臨身為區域運籌中心時，自身資源如何與所在地區公私部門的資源競合問題。

在公立就業服務機構掌控前所未有的經費資源，也進行大規模的三合一就業服務改造，本文將以第二章的八大就業服務功能檢視其定位及功能，並將於第四章探討美國、英國、澳洲的公立就業服務機構後，於第五章進行國際比較，並於第六章進行就業服務人員深度訪談。

第一節 我國就業概況

我國除了 1982 年至 86 年遭逢二次能源危機，引發全球不景氣外，失業率一直維持在 2% 以下，處理於一個充份就業的狀態。即使經濟結構在 1987 至 95 年間，從勞力密集的傳統產業快速轉向資本與技術密集的產業，也沒有像歐洲國家出現大規模結構性的失業問題⁸⁶。失業率自 1996 年升高至 2.6%，

⁸⁵ 藍科正(2004)，永續經營符合時代潮流之促進就業行為，就業安全半年刊 93 年 7 月號，台北：勞委會職訓局，頁 78-79。

⁸⁶ 李誠(2003)，後充份就業時代的來臨，收於李誠主編「誰偷走了我們的工作？一九九六年以來台灣的失業問題」，台北：天下遠見出版有股份有限公司，頁 5。

2002 年月並達 5.35%，之後一直維持在 4.13%以上，直至 2005 年 11 月方降至 4%以下，並至 2006 年 4 月的 3.78%為最低，之後約維在 3.78%-4.09%間⁸⁷。自 1996 年後政府推行一連串的就業政策，包括：開辦失業保險、公共服務擴大就業計畫、多元就業開發方案、職業訓練券、就業促進津貼、勞工保險失業給付…等積極性勞動市場政策，以及本研究主題的公立就業服務機構的變革。我國的就業狀況除了失業率外，還包括就業率、行業、職業的變遷，以下將就現況及長期趨勢進行分析。

壹、就業現況

我國勞動人口於 96 年 3 月份為 1,066.4 萬，就業人口 1024.4 萬人，勞動參與率為 58.2%，其中男性 67.37%、女性 49.22%，二性差距約 18%。同年月份，失業人口 42 萬人，失業率 3.94%，男性失業率高於女性，以年齡區分 15-24 歲勞動人口的失業率最高達 10%以上，整體平均失業週期 24.47 週，失業原因前三項為：對原有工作不滿意（34.3%）、工作場所業務緊縮或歇業（31.3%）、季節性或臨時性工作結束（10.3%）。

依 96 年 3 月份統計資料顯示就業人口行業別以服務業最多佔 58.11%，其次為工業（5.3%）及農業（36.57%）。職業別以生產有關工人、機械設備操作工及體力工（32.3%）、其次為技術員及助理專業人員（19.4%）、服務工作人員及售貨員（19.2%），民意代表、企業主管及經理人員最少（4.5%）。依從業身份觀之受私人僱用者最多（65.9%）、自營作業者（13.6%）次之，雇主佔 5.1%。就業者每週工作時數平均 45.42 小時，而工作時數小於 35 小時者佔就業人口 4.1%。

貳、長期趨勢

一、就業人口

我國的就業人口長期呈增長趨勢自 1996 年的 906.8 萬人至 2006 年 1011.1 萬人計增加，104.3 萬，增加比例為 11.5%。依長期趨勢觀之，男性及女性就業人口均有成長，女性由 1996 到 2006 年的就業人口成長 74.1 萬人，成長比例達 20.81%，男性同時就業人口成長 30.2 萬人，成長比例為 5.42%，女性投入勞動市場人數增加，對整體就業人口成長具有貢獻，但總體而言，男性就業人口仍高於女性。在行業別中服務業人口增加 110 萬，對就業人口增加貢獻最大，而農業人口萎縮幅度大，使就業之行業組成結構改變。

⁸⁷行政院主計處網站，95 年年力資源調查統計-年報，
<http://www.stat.gov.tw/lp.asp?ctNode=518&CtUnit=359&BaseDSD=7>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

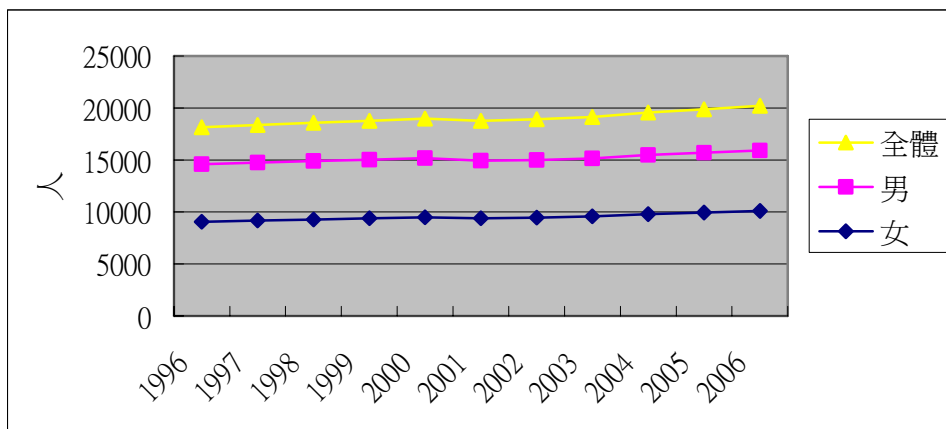


圖 3-1.1、1996-2006 年我國就業人口—全體及性別

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

我國勞動參與率自 1996 年 58.44% 到 2006 年 57.76%，呈現下降趨勢，整體勞動參與率與英美澳等國家比較，長期偏低。而勞動參與率下降原因主要來自男性勞動參與比例下降約 4.2%，雖然女性勞動參與率由 45.76% 提升至 48.34%，仍無法阻擋其下降趨勢。

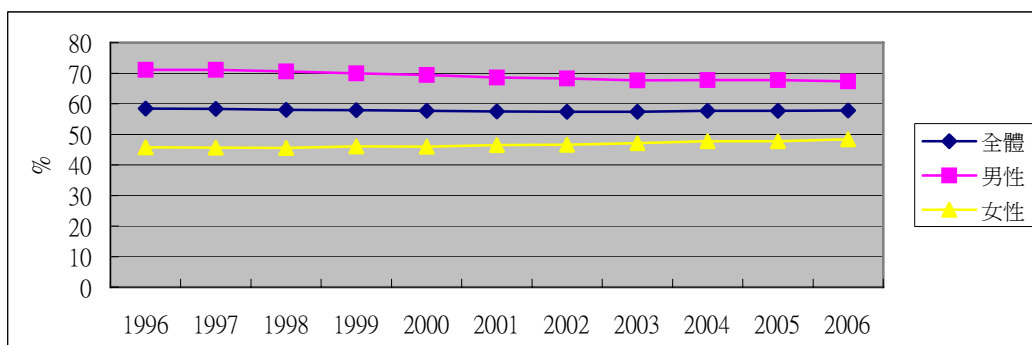


圖 3-1.2、1996-2006 年我國勞動參與率—全體及性別

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

二、失業人口及失業率

我國自 1996 年至 2006 年失業人口由 24.4 萬人增加到 41.1 萬人，計增加 16.9 萬人，而失業率由 1996 年 2.6% 上揚至 2006 年 3.89%，其間最高並達 5.35%。男女二性長期失業率趨勢約與整體失業率一致，但長期觀之男性失業率均高於女性。

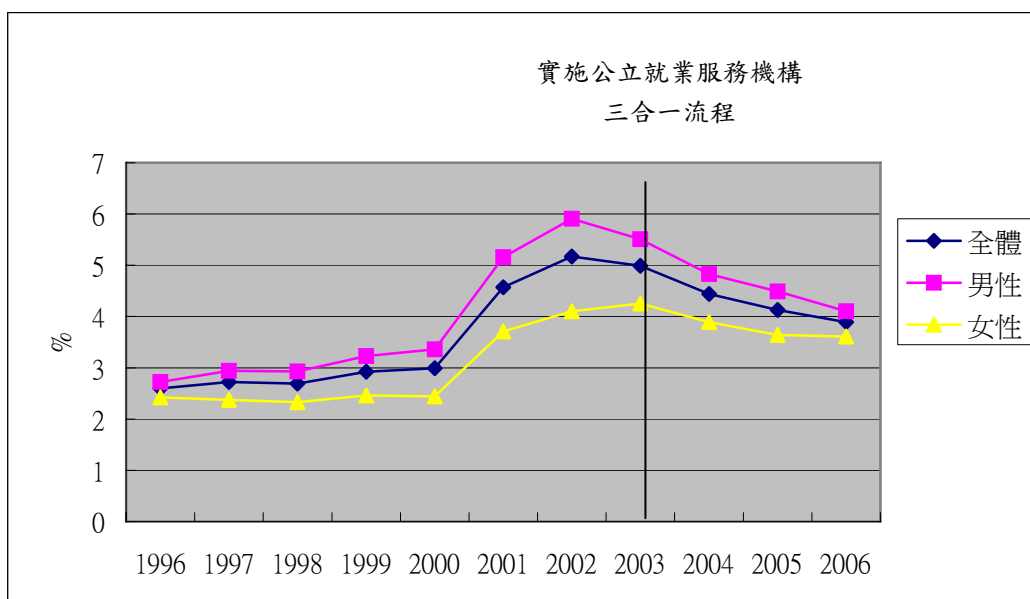


圖 3-1.3、1996-2006 年我國失業率－全體及性別

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

失業原因在 2002 年以前首要原因多為「原有工作不滿意」，至 2002 年起「工作場所歇業或業務緊縮」躍升為主要原因最高達 24.8 萬人，至 2005 年人數方下降小於「原有工作不滿意」原因。2002 至 2004 年關廠歇業數量上升，使非自願性離職失業勞工人數急遽擴大，而失業原因為「工作場所歇業或業務緊縮」的行業別歷年也以營造業人數最多、職業則以生產工人、機械設備操作工及體力工人數最多⁸⁸。另外，2002 至 2004 年正是失業率攀高之際，而「工作場所歇業或業務緊縮」一項失業原因高升，也使該段時間的失業給付請領人數大幅上揚，並促使我國公立就業服務機構加速改革。

⁸⁸ 行政院主計處，人力資源統計年報資料查詢 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=17286&ctNode=517>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

實施公立就業服務機構
三合一流程

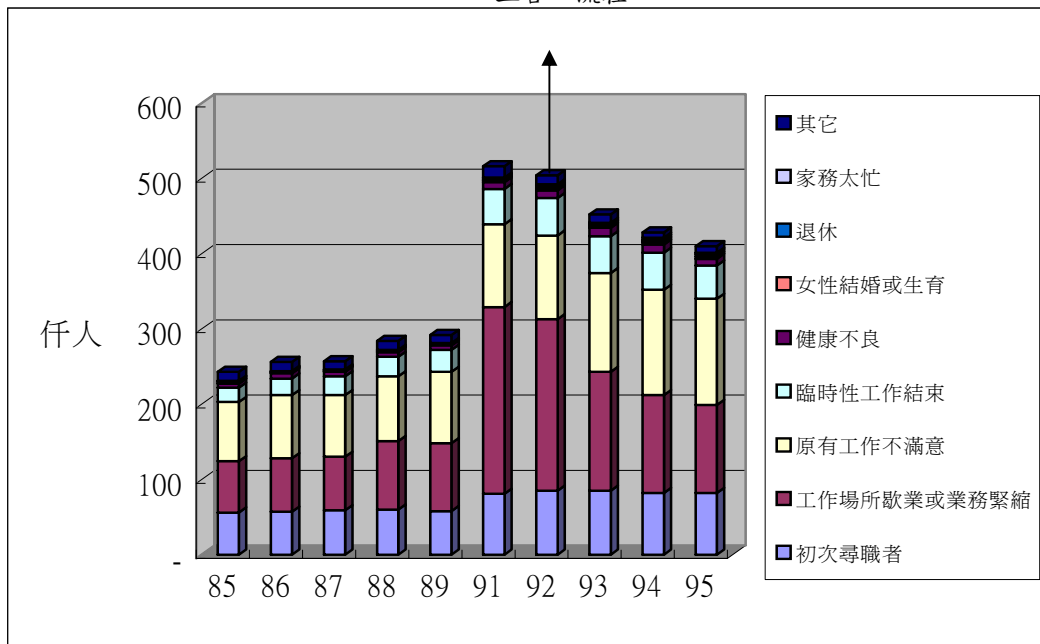


圖 3-1.4、1996-2006 年我國失業原因分佈

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

平均失業週期由 1999 年 22.52 週到 2006 年的 24.28 週，於 2002 及 2003 年並曾高達 30 週以上。在失業者特質部分，二性中歷年男性失業週期高於女性、各年齡層中歷年 45~64 歲的中高齡失業週期均為最高，2002 年曾達 37.41 週、教育程度國中以下者歷年失業週期均為最高，大體上學歷愈高失業週期愈短，但專科學歷者失業週期卻較中高（職）學歷者為長、失業者類別中歷年非初次尋職者的失業週期均較初次尋職者為長。失業週期相對反應出失業者尋職難度，對男性、中高齡屬、國中以下教育程度的非初次尋職者而言，其可能是陷入長期失業的高危險群。

表 3-1.5、1999-2006 年我國失業週期—全體、性別、年齡、教育程度、失業者類別

年度	全體	性別		年齡				教育程度				失業者類別	
		男	女	15~24	25~44	45~64	65以上	國中及以下	高中(職)	專科	大學以上	初次尋職者	非初次尋職者
1999	22.52	23.26	21.04	17.11	24.21	29.18	7.81	23.82	21.71	21.06	23.45	22.02	22.65
2000	23.70	24.58	21.86	18.27	24.94	31.09	9.87	23.99	23.51	23.33	23.98	23.16	23.83
2001	26.13	27.09	24.18	19.89	27.72	31.75	3.33	28.22	25.23	25.12	23.35	26.20	26.12
2002	30.26	31.92	26.79	22.64	31.88	37.41	17.38	33.54	29.34	28.33	25.99	28.23	30.64
2003	30.54	32.76	26.47	23.27	32.12	35.58	8.78	32.43	30.09	30.19	27.01	28.95	30.86
2004	29.40	31.42	25.89	21.06	31.31	35.16	10.61	31.13	29.71	28.49	25.98	27.01	29.95
2005	27.59	29.14	25.21	20.36	29.13	32.90	19.13	29.67	27.38	27.36	25.17	26.89	27.75
2006	24.28	25.65	22.25	17.75	25.46	29.77	14.79	25.97	23.63	24.41	23.64	23.23	24.54

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

依 2001 至 2004 年原有職業者之離職失業所在行業前三類觀之營造業為失業者前行業比例最高的年份最多，其次為礦業及土石採取業，而屬服務業的不動產業則居第三高，自 2005 年礦業及土石採取業為失業者前行業比例最高，藝術、娛樂及休閒服務業和支援服務業居次。而失業前職業則以生產工人、機械設備操作工及體力工最高，事務工作人員及服務工作及售貨員二、三。推其可能原因整體行業會受經濟景氣高低影響，1993 年以來房地產的泡沫經濟⁸⁹使營造業、礦業及土石採取業等較屬傳統產業的失業者佔行業人數比例高，而就職業觀之，失業者比例前三高的職業都屬非專業技術性職業，人才的替代率高，故其失業者比例佔職業人數比例高。而這些行職業的失業者人數的多寡，對整體失業人口增減，有一程度的影響。

⁸⁹吳忠吉(2003)，產業與人力結構雙雙失衡，收於李誠主編「誰偷走了我們的工作？一九九六年以來台灣的失業問題」，台北：天下遠見出版股份有限公司，頁 76。

表 3-1.6、2001-2004 年我國原有職業者之離職失業比率按失業前行職業分前三類

年度	失業前行業前三類	失業前職業前三類
2001	1. 營造業 2. 礦業及土石採取業 3. 不動產業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 服務工作及售貨員 3. 技術員及助理專業人員
2002	1. 礦業及土石採取業 2. 營造業 3. 不動產業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 事務工作人員 3. 服務工作及售貨員
2003	1. 礦業及土石採取業 2. 營造業 3. 不動產業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 服務工作及售貨員 3. 事務工作人員
2004	1. 營造業 2. 藝術、娛樂及休閒服務業 3. 住宿及餐飲業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 事務工作人員 3. 服務工作及售貨員
2005	1. 礦業及土石採取業 2. 支援服務業、藝術、娛樂及休閒服務業 3. 用水供應及污染整治業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 事務工作人員 3. 服務工作及售貨員
2006	1. 礦業及土石採取業 2. 藝術、娛樂及休閒服務業 3. 支援服務業	1. 生產工人、機械設備操作工及體力工 2. 事務工作人員 3. 服務工作及售貨員

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏

覽日期 2007 年 6 月 10 日。

三、行業及職業趨勢

(一) 行業趨勢

我國自 1988 年後，農工業的產值與就業率逐漸下降，服務性的消費比率增加⁹⁰，使農業及工業就業人口比例逐年下降，服務業人口比例擴張。在 1996 年行業就業人口比例依序為服務業 52.39%、工業 37.49%、農業佔 10.12%，其後行業結構大致維持服務業為首、工業次之、農業最少的比例。其中農業

⁹⁰吳忠吉(2003)，產業與人力結構雙雙失衡，收於李誠主編「誰偷走了我們的工作？一九九六年以來台灣的失業問題」，台北：天下遠見出版股份有限公司，頁 92。

由 1996 年到 2006 年減少近 5% 的就業人口比例，僅剩約 1996 年比例的一半，工業減少約 1% 比例，而服務業則增加約近 6% 的就業人口比例，顯示就業人口還持續往服務業流動中。另外，工業中生產及有關工人、機械設備操作工及體力工職業別，就業人數最多，其中特別集中在製造業中，而服務業中技術員及助理專業人員及服務工作人員及售貨員人數高，多集中在批發零售業，這些行業及職業有部分為原有職業者之離職失業所在行業、職業，失業人口比例較高者，顯示行業中的部分行職業交叉組合，為較易失業的就業型態。

表 3-1.7、1996-2006 年我國就業人口行業別比例

單位：%

行業別 \ 年度	年度											
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
農業	10.12	9.57	8.85	8.25	7.78	7.52	7.50	7.27	6.56	5.95	5.49	
工業	37.49	38.17	37.92	37.21	37.23	36	35.24	34.83	35.21	35.79	36.02	
服務業	52.39	52.26	53.23	54.54	54.99	56.48	57.25	57.90	58.23	58.27	58.49	

資料來源：自行整理自行政主計處，人力資源統計年報資料查詢 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=17286&ctNode=517>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

(二) 職業趨勢

1996 至 2006 年各職業別就業人口，除農林漁牧工作人員及生產有關工作、機械設備操作工及體力工呈現下降趨勢外，其餘各職類均呈上揚趨勢，其中技術員及助理專業人員、服務工作人員、專業人員、服務工作人員及售貨員就業人口增加人數最多。

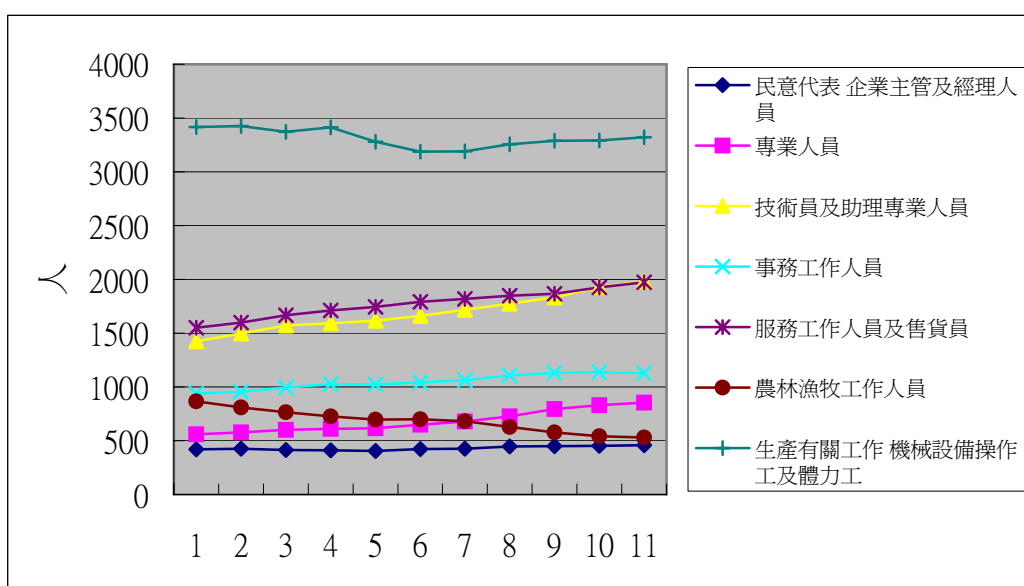


圖 3-1.8、1996-2006 年我國各職業人口

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

以 1996 到 2006 年各職業人口增減比例來看，專業人員增加 53.32%、技術員及助理專業人員增加 40.19%、服務工作人員及售貨員增加 25.88%，整體職業人口結構朝專業性人員及服務業為主的助理、服務工作人員發展，其中專業性人員可視為我國知識經濟發展的指標行業，也可呈現人力素質提升的現象。

表 3-1.9、1996-2006 年我國各職業人口增減比例

單位：人、%

年度	全部就業人口	民意代表、企業主管及經理人員	專業人員	技術員及助理專業人員	事務工作人員	服務工作人員及售貨員	農林漁牧工作人員	生產有關工作、機械設備操作工及體力工
1996	9,068	429	542	1,376	922	1,530	906	3,362
2006	10,111	452	831	1,929	1,138	1,926	541	3,293
增減比例	11.50%	5.36%	53.32%	40.19%	23.43%	25.88%	-40.29%	-2.05%

資料來源：作者整理自行政院主計處，中華民國統計資訊網 <http://www.stat.gov.tw>。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

第二節 我國公立就業服務機構發展概況

壹、歷史沿革

我國公立就業服務機構始於 1946 年新竹縣政府設職業介紹所，而後「台灣省青年就業輔導法」、「台灣省青年就業輔導委員會組織章程」及「台灣省各縣市（局）職業介紹所組織規程」等法令，奠定台灣省全面辦理就業服務的基礎，同時段除了設立台灣省青年就業輔導委員會，並在各縣市設立職業介紹所，辦理求職與求才登記、職業介紹及青年就業輔導等工作⁹¹。

至 1966 年依據「台灣省各區國民就業輔導中心組織規程」，設台灣省台北區、台中區、台南區、高雄區、基隆區國民就業輔導中心，負責辦理全省的就業輔導工作。依據該組織規程第二條規定，各中心的任務包括有：求職求才登記、職業介紹、人力清結及職業交換、職業指導及就業諮詢、就業訓練、職業資料蒐集研析、就業市場資料蒐集分析及發佈、雇主關係及詢問、就業機會聯繫及就業後隨訪、雇主服務及代辦人事甄選、及其他有關國民就業輔導事項等。另依該組織規程第 9 條規定：「各中心為配合經濟發展，得於人口密集及工業地區，設就業服務站，置站長 1 人，其工作人員由各中心統籌調派。」因此，此時各國民就業輔導中心，為因應業務需要，先後在全省共設置 22 個就業服務站⁹²。

民國 76 年行政院勞工委員會成立，下設職業訓練局，掌理關於職業訓練、技能檢定、就業輔導之綜合規劃及推動事項等事宜，其中就業輔導組，主管就業輔導事宜。省市勞工行政業務也於民國 77 年自社政機關分出獨立運作，台灣省、台北市、高雄市也分別成立勞工處（局），其下自行管轄就業服務相關單位⁹³。

自 1992 年立法院三讀通過公佈「就業服務法」明定政府就業服務、促進就業、民間就業服務後，國民就業輔導中心正式更名為就業服務中心。而後於 1997 年高雄市政府將勞工局管轄之就業服務與職業訓練中心整併為高雄市政府勞工局訓練就業中心。民國 88 年因精省原故，將原屬省勞工處之各區就業服務中心納入職業訓練局編制⁹⁴。至此台灣計設立 7 所公立就業服務中

⁹¹林建山、鄭進華(2002)，公立就業服務機構之評鑑及其組織之合理化之研究，台北：勞委會職訓局，頁 2-7。

⁹²曾敏傑(2002)，就服機構評比與政府再造：因應失業保險的轄區重整，社會學報第 12 期，頁 1-50。

⁹³林建山、鄭進華(2002)，公立就業服務機構之評鑑及其組織之合理化之研究，台北：勞委會職訓局，頁 2-9。

⁹⁴林建山、鄭進華(2002)，公立就業服務機構之評鑑及其組織之合理化之研究，台北：勞委會職訓局，頁 2-10。

心：行政院勞工委員會職業訓練局所屬基隆區就業服務中心、台北區就業服務中心、台中區就業服務中心、台南區就業服務中心、高雄區就業服務中心計 5 所、台北市政府勞工局就業服務中心、高雄市政府勞工局訓練就業中心。

2001 年 8 月由總統府召開「經濟發展諮詢委員會議」，針對就業服務提出：整合就業服務系統、建立區域運籌中心、增設就業服務人力、強化就業專業服務、強化求職求才網路資訊系統、與民間策略聯絡，擴展就業服務網絡、擴大就業服務據點等 7 項決議；2002 年 4 月通過「就業保險法」將失業給付、就業服務、職業訓練申請明定為公立就業服務機構任務。「經濟發展諮詢委員會議」及「就業保險法」促使公立就業服務機構對外角色及定位重整，對內服務區塊配合三合一服務流程重新規劃。

2004 年依就業服務中心主責轄區，修正行政院勞工委員會職業訓練局所屬 5 所就業服務中心名稱為：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；另外，也委託民間團體方式設立以網際網路及電話服務為主的「就業服務科技客服中心」。在地方政府方面，2005 年 10 月由勞委會召開「中央與地方政府就業服務項目權責分工相關事宜」會議，並通過地方政府可依「公立就業服務機構設置準則」及「縣（市）政府籌設公立就業服務機構基本原則」規劃，但就業服務項目中如有涉及現金之認定給付發放（如就業保險與就業促進津貼）及辦理外勞之國內招募開具求才證明等項目，基於財務統籌、權責對等及全國準標一致原則下，由中央規劃及執行。台北縣政府並於民國 2005 年 1 月 1 日成立「台北縣就業服務中心」。但有關公立就業服務機構的定位係屬中央集權或應採地方分權仍有爭議空間。

貳、法令規定

我國近年公立就業服務機構發展的法令背景來自 1992 年「就業服務法」、2002「就業保險法」，及依據「就業服務法」第 23 條第 2 項及第 24 條第 3 項規定訂定之子法「就業促進津貼實施辦法」、依據該法第 12 條第 3 項規定訂定之子法「公立就業服務機構設置準則」、依臺灣省政府功能業務與組織調整暫行條例第 5 條第 2 項規定訂定的「行政院勞工委員會職業訓練局各區就業服務中心暫行組織規程」、依「就業服務法」第 48 條第 2 項規定訂定之子法「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」；依就業保險法第 12 條第 4 項規定訂定之子法「雇主僱用失業勞工獎助辦法」、「雇主聘僱本國籍照顧服務員補助辦法」。另外，「身心障礙者權益保障法」、「原住民族工作權保障法」及「事業單位優先僱用經其大量解僱失業勞工獎勵辦法」亦對公立就業服務機

構應辦業務及功能提供法律規範⁹⁵。前開各項法規對公立就業服務機構的規範如下：

一、定位部分

公立就業服務機構的設置依「公立就業服務機構設置準則」第二條規定公立就業服務機構得視業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況，設立就業服務站或就業服務台辦理就業服務。同法第4條規定公立就業服務機構置主管一人，綜理業務；並得依實際業務需求，置若干工作人員。工作人員之員額、職稱及官、職等，由主管機關另以編制表定之，就業服務站或就業服務台所需工作人員，就前項所定公立就業服務機構編制員額內派充之。而所需員額數依同法第5條規定可參考下列因素：一、勞動力、二、失業率、三、廠商家數、四、學校數、五、業務量、六、業務績效、七、交通狀況、八、區域發展需要、九、財務狀況。而勞委會職訓局所屬就業服務中心則由「行政院勞工委員會職業訓練局各區就業服務中心暫行組織規程」，規定各區就業服務中心名稱，及各課應辦理業務。有關就業服務相關法規在公立就業服務機構的定位方向，可由二方面來探討：

- (一) 非獨佔性：「就業服務法」定訂政府就業服務專章⁹⁶，規範公立就業服務機構設立及所提供服務事宜，但其仍允許民間的私立就業服務機構從事就業服務⁹⁷。在法的定位上，為公立及私立就業服務機構並存。公立就業服務機構設立，於勞動市場中非屬獨佔性機構。但公立就業服務機構在經費上有政府預算、就業安定基金、就業保險基金支持，在服務對象上亦負有協助弱勢對象之社會性責任，其資源及服務對象均較私立就業服務機構為廣，也較常扮演結合私立就業服務機構角色。
- (二) 偏中央集權：「就業服務法」第2條規定提供就業服務之機構；其由政府機關設置者，為公立就業服務機構，同法第12條規定主管機關得視業務需要，在各地設置公立就業服務機構。所謂主管機關依同法第6條規定在中央為行政院勞工委員會；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。故公立就業服務機構設置並不限中央主管機關，直轄市或縣（市）地方政府也可設置，依法令條文而言似乎偏向中央與地方皆可辦理。但依勞委會函頒「就業安定基金補助縣（市）

⁹⁵行政院勞工委員會職業訓練局(2006) 就業服務法規彙編。

⁹⁶ 「就業服務法」第三章。

⁹⁷ 「就業服務法」第四章。

政府設置就業服務據點配合推動就業服務業務經費規定事項」第一條規定，在縣（市）政府未依「公立就業服務機構設置準則」設置所屬公立就業服務機構前，補助縣（市）政府設置就業服務據點配合推動就業服務業務，依本規定事項及「地方政府辦理就業服務及職業訓練事項經費補助要點」辦理。其據點名稱之定訂原則為「○○縣（市）政府勞工局（社會局）○○就業服務台」。現行多數地方政府均採前開配合推動就業服務業務經費規定事項，接受中央補助設置就業服務據點方式辦理（台北縣、台北市、高雄市自設公立就業服務機構除外），主要服務流程規範及經費仍來自中央，偏中央集權之辦理模式。

二、功能部分

（一）概說：

「公立就業服務機構設置準則」第三條規定公立就業服務機構掌理下列事項：一、求職、求才登記及推介就業事項。二、職業輔導及就業諮詢。三、就業後追蹤及輔導工作。四、被資遣員工再就業之協助。五、雇主服務。六、應屆畢業生、退伍者、更生保護會受保護人等專案就業服務。七、職業分析、職業訓練諮詢及安排。八、就業市場資訊蒐集、分析及提供。九、雇主申請聘僱外國人辦理國內招募之協助。十、特定對象之就業服務及就業促進。十一、就業保險失業給付申請、失業認定等事項。十二、中央主管機關委任或委辦之就業服務或促進就業事項。十三、其他法令規定應辦理事項。

（二）推介就業：「就業服務法」第 14 條規定公立就業服務機構對於求職人及雇主申請求職、求才登記，不得拒絕。但其申請有違反法令或拒絕提供為推介就業所需之資料者，不在此限。

（三）雇主服務：「就業服務法」第 13 條規定公立就業服務機構辦理就業服務，以免費為原則。但接受雇主委託招考人才所需之費用，得向雇主收取之。

（四）就業諮詢：「就業服務法」第 17 條規定公立就業服務機構為協助國民選擇職業或職業適應，應提供就業諮詢。「就業服務法施行細則」第八條規定公立就業服務機構依本法第十七條規定提供就業諮詢時，應視接受諮詢者之生理、心理狀況及學歷、經歷等條件，提供就業建議。

（五）辦理就業保險法之相關功能：「就業保險法」第十一條第一項第一款規定「失業給付」之請領條件為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。同法第十一條第一項第三項「職業訓練生活津貼」之請領要件為被保險人非自願離職，向公立就業服務機構辦理求職登記，經公立就業服務機構安排參加全日制職業訓練。「就業保險法」第十二條規定公立就業服務機構為促進失業之被保險人再就業，得視需要提供就業諮詢、推介就業或參加職業訓練。「就業服務法」第二十條規定公立就業服務機構對申請勞工保險失業給付者，應推介其就業或參加職業訓練。

(六) 極積性勞動市場政策執行功能：

1. 就業促進津貼：

- (1)「就業促進津貼實施辦法」第四條規定中央主管機關得視國內經濟發展、國民失業及經費運用等情形，發給下列就業促進津貼：一、求職交通補助金。二、臨時工作津貼。三、職業訓練生活津貼。四、創業貸款利息補貼。五、就業推介媒合津貼。津貼發給業務，得委任、委託公立就業服務機構或職業訓練單位辦理。其中求職交通補助金、臨時工作津貼、職業訓練生活津貼均需由公立就業服務中心推介後方可領取。
- (2)「雇主僱用失業勞工獎助辦法」第4條規定雇主僱用第二條第二項之失業勞工，符合向公立就業服務機構或受託單位辦理求才登記後，二個月內僱用公立就業服務機構或受託單位推介並發給僱用獎助推介卡之失業勞工、申請僱用獎助前，已依身心障礙者保護法及原住民族工作權保障法比例進用規定，足額進用身心障礙者及原住民或繳納差額補助費、代金、受僱勞工每週工作時數三十二小時以上、身心障礙者每週工作時數二十小時以上，僱用期間連續達六個月以上等條件者，由公立就業服務機構發給僱用獎助，本項僱用獎助津貼所僱用人員，亦需由公立就業服務機構推介。
- (3)「事業單位優先僱用經其大量解僱失業勞工獎勵辦法」第四條規定事業單位應於開始僱用原經其大量解僱勞工之日起三十日內，檢具受僱勞工投保勞工保險之加保單影本，報請當地公立就業服務機構備查，並於連續僱用同一勞工滿三個月之日起三十日內，檢附文件向公立就業服務機構申請僱用獎助。

- (4)「雇主聘僱本國籍照顧服務員補助辦法」第三條規定雇主聘僱照顧服務員，符合聘僱由各直轄市或縣（市）政府推介並開立推介證明之照顧服務員、聘僱照顧服務員每二週工作時數達八十四小時，聘僱期間連續達一個月以上、依勞動契約以金融機構轉帳方式發給工資規定者，由公立就業服務機構發給補助金。
2. 職業訓練：「就業服務法」第十九條規定公立就業服務機構為輔導缺乏工作知能之求職人就業，得推介其參加職業訓練。；「就業保險法」第十一條規定由公立就業服務機構安排參加全日制職業訓練，並可領職業訓練生活津貼。「職業訓練法」施行細則第 2 條規定職業訓練機構應提供未就業之結訓學員名冊，送由公立就業服務機構推介就業。
3. 特定對象就業促進服務：「就業服務法」第二十四條規定主管機關對下列自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業，必要時，得發給相關津貼或補助金：一、負擔家計婦女。二、中高齡者。三、身心障礙者。四、原住民。五、生活扶助戶中有工作能力者。六、其他經中央主管機關認為有其必要者。公立就業服務機構對六類特定對象之就業服務，於不同法規中佔重要角色：
- (1)負擔家計婦女：負擔家計婦女為「就業服務法」第二十四條規定特定對象之一，有關其津貼發給及相關計畫執行現行均由公立就業服務機構辦理。
- (2)中高齡者：「就業服務法」第二十五條規定公立就業服務機構應主動爭取適合身心障礙者及中高齡者之就業機會，並定期公告。
- (3)身心障礙者：「身心障礙者保護法」第二十六條規定勞工主管機關應設立或獎勵設立職業訓練及就業服務機構，依身心障礙者實際需要，提供職業訓練、就業服務與就業所需輔助器具之研究發展及相關服務。「就業服務法」第二十八條規定公立就業服務機構推介身心障礙者及原住民就業後，應辦理追蹤訪問，協助其工作適應。「就業服務法施行細則」第八條規定對於身心障礙者，並應協助其參加職業重建，或就其職業能力及意願，給予適當之就業建議與協助。
- (4)原住民：「原住民族工作權保障法」第六條規定公立就業服務機構應指派人員辦理原住民工作權益相關事宜；第十三條規定政府應鼓勵公、民營機構辦理原住民就業服務，提供就業諮詢、職場諮詢、

就業媒合及生活輔導。「就業服務法」第十二條規定直轄市、縣（市）轄區內原住民人口達二萬人以上者，得設立因應原住民族特殊文化之原住民公立就業服務機構。同法第二十八條規定公立就業服務機構推介身心障礙者及原住民就業後，應辦理追蹤訪問，協助其工作適應。

(5)生活扶助戶：「就業服務法」第十五條規定公立就業服務機構推介之求職人為生活扶助戶者，其為應徵所需旅費，得酌予補助。同法第二十九條規定直轄市及縣（市）主管機關應將轄區內生活扶助戶中具工作能力者，列冊送當地公立就業服務機構，推介就業或參加職業訓練。

(6)其他經中央主管機關認為有其必要者：94年3月2日勞委會指定更生受保護人為特定對象，依「就業服務法」第三十一條規定公立就業服務機構應與更生保護會密切聯繫，協助推介受保護人就業或參加職業訓練。

(七)其他功能：

1. 勞動資訊蒐集及分析：「就業服務法」第十六條規定公立就業服務機構應蒐集、整理、分析其業務區域內之薪資變動、人力供需及未來展望等資料，提供就業市場資訊。「就業服務法」施行細則第七條規定公立就業服務機構應定期蒐集其業務區域內之薪資變動、人力供需之狀況及分析未來展望等資料，並每三個月陳報其所屬之中央、直轄市或縣（市）主管機關。
2. 學生職業輔導：「就業服務法」第十八條規定公立就業服務機構與其業務區域內之學校應密切聯繫，協助學校辦理學生職業輔導工作，並協同推介畢業學生就業或參加職業訓練及就業後輔導工作。
3. 退伍者服務：公立就業服務機構應與當地役政機關密切聯繫，協助推介退伍者就業或參加職業訓練。
4. 資遣通報：「就業服務法」第三十三條規定雇主資遣員工時，應於員工離職之十日前，將被資遣員工之姓名、性別、年齡、住址、電話、擔任工作、資遣事由及需否就業輔導等事項，列冊通報當地主管機關及公立就業服務機構。但其資遣係因天災、事變或其他不可抗力之情事所致者，應自被資遣員工離職之日起三日內為之。公立就業服務機

構接獲前項通報資料後，應依被資遣人員之志願、工作能力，協助其再就業。

5. 外勞作業：「就業服務法」第四十七條規定雇主聘僱外國人從事海洋漁撈工作、家庭幫傭、為因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要，經中央主管機關指定之工作、其他因工作性質特殊，國內缺乏該人才，在業務上確有聘僱外國人之必要，經主管機關專案核定等，在國內辦理招募時，對於公立就業服務機構所推介之求職人，非有正當理由，不得拒絕。「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第十二條規定雇主申請聘僱第二類外國人，應以合理勞動條件向工作場所所在地之公立就業服務機構辦理求才登記後次日起，在經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，自刊登求才廣告期滿之次日起至少二十一日辦理招募本國勞工。同法第十四條規定雇主辦理招募本國勞工有招募不足情形者，於招募二十一日期滿次日起三十日內得檢附刊登求才廣告資料、聘僱國內勞工名冊及中央主管機關規定之文件，向原受理求才登記之公立就業服務機構申請求才證明書。原受理求才登記之公立就業服務機構，經審核雇主已依規定辦理者，就招募本國勞工不足額之情形，應開具求才證明書。

- (八) 就業服務辦理方式：公立就業服務機構應掌理事項採自辦、委任或委託均為可行方式。依「公立就業服務機構設置準則」第3條規定辦理方式得委託相關機關(構)、團體辦理之。依「就業保險法」就業諮詢、推介就業或參加職業訓練，得由主管機關或公立就業服務機構委任或委託其他機關(構)、學校、團體或法人辦理。

第三節 我國公立就業服務體系及服務內容

壹、組織型態

我國公立就業服務機構體系包含青輔會、退輔會、原民會、法務部等，本研究稱公立就業服務機構體系，指行政院勞工委員會相關體系。依就業服務法規定公立就業服務機構分別由中央及地方主管機關設置，中央為行政院勞工委員會職業訓練局、地方為台北市政府、高雄市政府、台北縣政府所設立。不論其經費財源、人力、場地、設備均來自政府部門，是純然公部門資源及公權力的執行中心。但如本章第二節所述，正因公立就業服務機構於中央及地方政府均擁有設置權限，故整體就業服務於中央及地方如何分工亦

成為需待解決的問題，在 2005 年之前，甚至曾為中央及直轄市政府以外的地方政府是否可設置公立就業服務機構而生爭議，2005 年後雖對設置公立就業服務機構達成可設置的共識，但對於中央及地方政府所設置的公立就業服務機構，可執行的就業服務項目仍有不同，事涉全國一致性事務，特別是現金認定給付及外勞業務部分，仍未開放地方政府所設公立就業服務機構辦理。

現行公立就業服務機構仍以中央主管機關—行政院勞工委員會所屬職業訓練局所設之 5 所中心—北基宜花金馬區、桃竹苗、中彰投、雲嘉南、高屏澎東區就業服務中心的服務範圍涵括最廣，其次為北高二直轄市所設—台北市政府勞工就業服務中心、高雄市政府勞工局訓練就業中心，再其次為台北縣政府所設台北縣就業服務中心。

一、行政院勞工委員會所屬公立就業服務中心

採三層式組織型態，因應區域運籌中心概念自 2003 年起採中心、站分離運作，由就服中心進行政策規劃及行政管控，另由就服站提供實體就業服務，並於就業服務站下另結合縣市政府，於各鄉鎮設置就服據點並以就業服務台為名，具組織型態為「就業服務中心—就業服務站—就業服務台」（圖 3-3-1），其功能別述如下：

- (一)就業服務中心：設主任一名，並設四至五個課管轄失業給付、求職求才服務、就業諮詢（含職訓諮詢）、就業促進津貼、特定對象就業服務、專案就業服務方案、外勞作業等，並下轄就業服站、台，計有 5 個就業服務中心。
- (二)就業服務站：設站長一名，並依三合一就業服務流程各就業服務區域配置就業促進員、個案管理員、督導、就業機會開發員等，實際提供失業認定、求職服務、求才服務、簡易諮詢、個案管理服務、職訓諮詢、外勞作業、單一或聯合徵才活動、就業促進津貼作業、僱用獎助津貼作業、專案性就業方案推展、特定對象就業服務實施…等，計有 33 個就業服務站。
- (三)就業服務台：每一就業服務台設就業服務人員 1-2 名，提供基礎的求職求才服務、簡易諮詢、職訓資訊提供及專案就業服務工作推展等業務，計有 228 個。

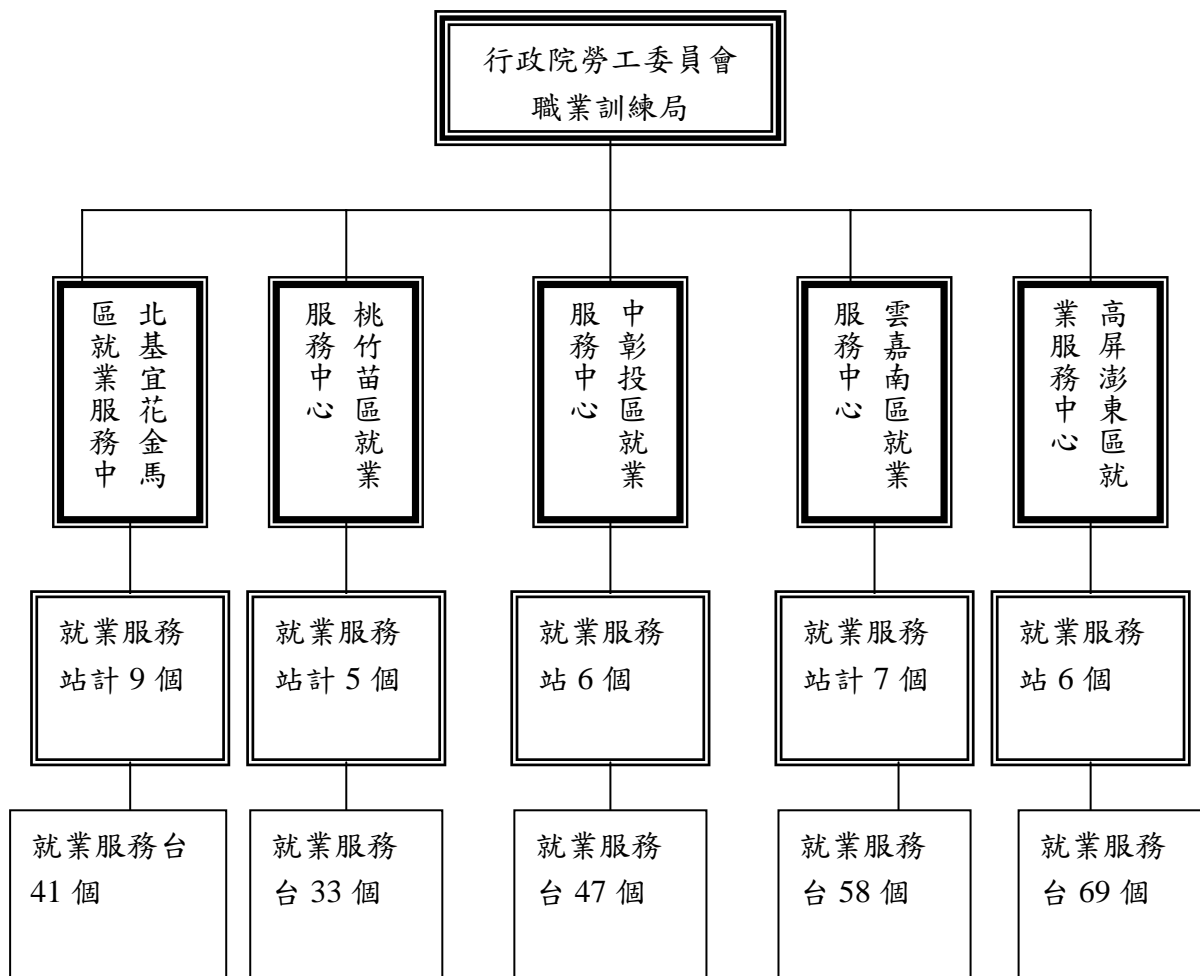


圖 3-3.1、行政院勞工委員會所屬就業服務中心組織型態

資料來源：自行整理，參考行政院勞委會職業訓練局網站 <http://www.evta.gov.tw/symopsis/sysopsis.pdf>，及所屬各就業服務中心網站。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

二、北高二市公立就業服務中心

(一) 台北市政府勞工局就業服務中心⁹⁸：

隸屬台北市政府勞工局，設主任 1 人，四課、三室管轄失業給付、求職求才服務、就業諮詢（含職訓諮詢）、就業促進津貼等業務外，另處理台北市政府自辦之空中就業服務站、機關網站、OKWORK 服務網、電話服務中心作業，就業服務站 9 個，8 個就業服務站直接提供本國就業服務事項，1 個為外勞服務站，專責處理雇主申請聘僱外國人辦理國內招募等相關業務，另外於中心站及西門站下設置就業服務台 2 個，分別提供一般性就業諮詢服務及

⁹⁸ 台北市政府勞工局就業服務中心網站：
http://www.taipei.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=4483dd5c。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

身心障礙者就業服務。

(二) 高雄市政府勞工局訓練就業中心⁹⁹：

隸屬高雄市政府勞工局，中心係民國 86 年整併原有高雄市政府職業訓練中心及高雄市政府勞工局就業服務中心，成為訓練就業中心¹⁰⁰。中心設主任 1 人、6 組、2 室負責辦理職業訓練、技能檢定、失業給付、求職求才服務、就業諮詢（含職訓諮詢）、就業促進津貼等業務。另外，下設就業服務站 4 個、就業服務台 2 個，直接提供就業服務。

三、台北縣就業服務中心¹⁰¹

隸屬台北縣政府，於 2005 年 1 月 1 日依據「公立就業服務機構設置準則」成立了「臺北縣就業服務中心」，為全國第一個縣市政府自行辦理的公立就業服務機構。中心設主任 1 人，下設職業訓練組及就業服務組，其業務內容包括部分職業訓練及就業服務，在就業服務部分辦理：求職、求才、就業諮詢、個案管理服務、資遣通報、國內私立就業服務機構管理、創業諮詢等，但並不辦理失業認定、失業給付申請、各項就業促進津貼及屬行政院勞工委員會職業訓練局所推行的專案性就業方案（如多元就業方案）。中心設置就業服務站 2 個，直接提供求才登記、求職登記、就業推介、就業諮詢、勞工法令諮詢等服務，亦不受理失業認定、失業給付申請，另設就業服務台 4 個、行動辦公室 1 個。整體而言，其業務功能之完整性較其他 7 所公立就業服務機構為低。

四、虛擬通路

台灣公立就業服務機構的變革中除了實體通路的設立外，虛擬通路的資訊系統設立亦是重要項目。2003 年勞委會職訓局建置全國求職求才資料系統，將全國性勞動供需資料集中於該系統，同年並建立全國就業 e 網，提供線上即時求職求才媒合服務與失業認定作業預約等功能¹⁰²，全國就業 e 網置使就業服務藉由虛擬網路破除實體服務的時空限制，勞委會職訓局在 2004 年並設立「就業服務科技客服中心」提供 0800 免付費 24 小時線上即時求才求職服務，虛擬通路的建置增進就業服務的可即性，但也多少帶來實體通路

⁹⁹ 高雄市政府勞工局訓練就業中心網站：http://labor.kcg.gov.tw/taec/about/about_03.htm。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

¹⁰⁰ 鐘崑仁(1998)，我國公共職業訓練機構與公立就業服務機構整併或功能結合措施之探討，台北：勞委會職訓局，頁 21。

¹⁰¹ 台北縣就業服務中心網站：<http://www.goodjob.tpc.gov.tw/esc/profile.htm>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

¹⁰² 李庚霽(2004)，運用網際網路科技提供多元化就業服務之探討，就業安全半年刊 93 年 7 月號，頁 83-90。

與虛擬通路服務區隔問題¹⁰³。

貳、服務內容¹⁰⁴

依行政院勞工委員會職業訓練局網站所示，其所屬各就業服務中心業務重點及發展方向為¹⁰⁵：

- 一、辦理失業認定、就業服務、職業訓練三合一服務。
- 二、協調各級學校加強辦理青年生涯（職業）輔導工作。
- 三、協助企業甄選人才，加強建立雇主關係。
- 四、開拓就業機會、協助民眾推介就業。
- 五、提供勞動市場資訊。
- 六、加強自動化作業系統，促使就業訊息流通。
- 七、辦理外籍勞工相關業務。
- 八、強化就業諮詢及就業促進研習活動。
- 九、整合及協調轄區資源，建構區域性就業服務網絡。

事實上公立就業服務機構自 2003 年 1 月 1 日起實施的「就業保險法」，包括北高二市在內的七所公立就業服務機構，自 92 年起全面推行三合一業務就業服務流程。將就業服務、職業訓練及失業給付三大功能，整合於公立就業服務機構中。將原設一課辦理求職求才、二課辦理技能檢定、外勞雇主求才、三課辦理就業諮詢、地方委訓、短期訓練、四課辦理就業市場資訊分析、身心障礙業務的課室分工，改設五大服務區塊：一、接待區、二、就業資訊區、三、綜合服務區、四、諮詢服務區、五、雇主服務區¹⁰⁶。各服務區塊主責不同項目(如：求職、求才、失業給付、個案諮詢等)或同一項目但不同程度的就業服務(如：初級性質的簡易諮詢服務、深度性質的個案諮詢服務)，於就業服務站中提供。三合一就業服務流程如圖 3-3-2。

¹⁰³李庚霽(2004)，運用網際網路科技提供多元化就業服務之探討，就業安全半年刊 93 年 7 月號，頁 83-90。

¹⁰⁴ 本小節所論服務內容，以職訓局所屬及北高二市之公立就業服務機構為主，台北縣就業服務中心因其就業服務功能未及其他公立就業服務機構齊全，故暫不針對其就業服務內容進行討論。

¹⁰⁵ 行政院勞委員職業訓練局網站：<http://www.evta.gov.tw/symopsis/sysopsis.pdf>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

¹⁰⁶ 行政院勞工委員會職業訓練局(2003)，公立就業服務機構三合一業務就業服務流程之標準化作業手冊，台北。

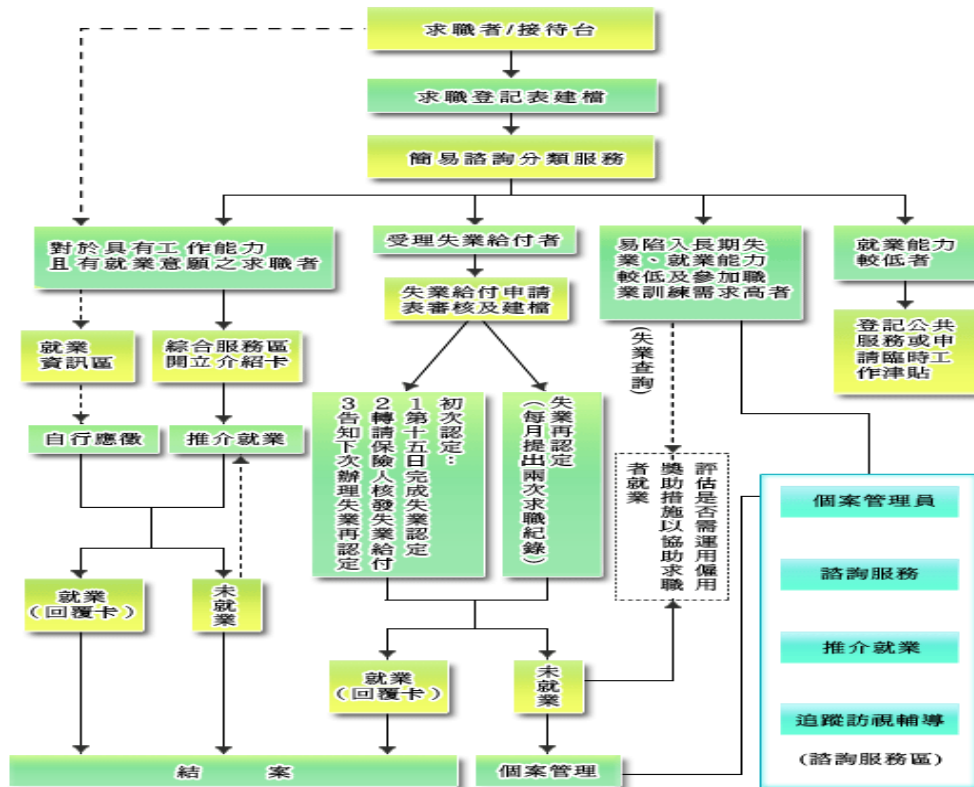


圖 3-3.2、三合一就業服務流程

資料來源:引自行政院勞委會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心網站

<http://tnesa.evta.gov.tw/CmsImages/20075318135862.gif>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

五大就業服務區塊以求職者及雇主所屬服務畫分，就業資訊區、綜合服務區、諮詢服務區提供求職者相關服務，雇主服務區提供雇主相關服務，而接待區則為進入就業服務站的接待及分流服務，對象同時包括求職者及雇主。另外，除就業服務站直接提供的五大區塊服務外，公立就業服務機構亦依 2001 年經發會決議發展區域運中心為目標，故將以下求職者、雇主、區域運籌三類說明服務內容¹⁰⁷：

一、求職者服務

(一)接待區：由中心工作人員帶領志工採定點及走動式服務，了解民眾需求，引導至就業資訊區、綜合服務區或雇主服務區。

(二)就業資訊區：

¹⁰⁷服務內容之撰寫以行政院勞工委員會職業訓練局於 2003 年編印之「公立就業服務機構三合一業務就業服務流程之標準化作業手冊」為主，另配搭林桂碧(2004)，提供優質就業服務塑造美好職業生涯，就業安全半年刊 93 年 7 月號，台北：勞委會職訓局，頁 91-97 及現行就業服務三合一實際執行流程編寫。

1. 自助求職服務：設置電腦連結求職網站、觸控式電腦 (Kiosk)、職訓資訊、求職相關報章雜誌或求職所需機具設備 (如傳真機、印表機、投幣式、影印機或投幣式電話)，以供其查詢就業及職訓資訊、或自行尋職。
2. 求職或失業給付服務等待：新登記的求職者由志工協助填寫求職登記表，申請失業給付者並填寫失業給付申請表，抽號等待叫號。
3. 進行數位能力檢測：配合基礎電腦研習的「學習券」發放，針對新登記求職者及有意願參加基礎電腦研習的既存求職者，運用資訊服務區電腦設備及網站，進行數位能力檢測，以建立求職者數位能力資料庫，俾利綜合服務區核發學習券¹⁰⁸。

(三)綜合服務區：本區塊為就業服務站最主要的就業服務提供區域，辦理求職登記、推介服務、事後及專案推介、失業給付申請 (含失業認定)、簡易諮詢、協助登記政府各類短期就業方案、協助申請就業促進津貼、個案轉介等服務。

1. 求職登記、推介：由就業服務人員專人協助進行求職登記，並進行初步就業諮詢，了解求職者能力、進行生態環境評估，而後推介適當工作機會，推介方式包含：(1)一般推介：查詢事後媒合紀錄或以紙本列印的就業機會，向求職者介紹應徵工作內容及廠商資料，由求職者選擇適合之就業機會，先以電話替求職者安排面談時間，再由櫃檯人員開立介紹卡予以推介就業，並提供求職者求職面試技巧與求職防騙等宣導資料。(2)即時推介：以線上立即媒合方式，自求才資料庫中蒐尋符合求職者條件之就業機會，先以電話替求職者安排面談時間，再開立介紹卡，推介求職者前往應徵。
2. 事後及專案推介：(一)事後推介：對尚未就業之求職者，定期自求才資料庫中找尋適合之就業機會，再予推介就業。(二)專案推介：1. 對推介3次以上但仍未就業之求職者，以進階媒合方式，每月定期自求才資料庫中篩選合適之就業機會，並行推介。並請雇主服務區針對上述求職者就業志願，開發適合之就業機會。2. 對已申領完失業給付但尚未就業之求職者，每月定期以電話追蹤求職者現況，並評估是否需運用僱用獎助措施以協助求職者即早就業，或推介各類政府短期就業方案。

¹⁰⁸ 引自行政院勞委會職業訓練局「推動失業者參加提升數位能力研習計畫」。

3. 失業給付申請(含失業認定):依「就業保險法」規定辦理失業認定及失業給付申請手續。並推介適當工作機構,協助失業給付申領者尋職,並以資訊系統回傳失業給付發給單位—勞工保險局。
4. 簡易諮詢:「簡易諮詢分類服務」是仿澳洲「求職者分類架構」採事前分類方式,判定求職者的服務分流。其適用對象為:新登記求職者、失業給付初次申請者、失業給付認定達3次以上者、一般求職者且為就業弱勢者、領有身障手冊具有工作意願如經推介一般工作機構就業不成,且有特殊情事者、經進行基礎電腦能力測試(前測)有單元能力不合格者。評估內容包含:求職者失業週期、求職能力、求職行動、職訓需求等,依簡易諮詢結果區分以下求職者狀況及其對應服務¹⁰⁹:
 - (1)就業能力強且就業意願積極、就業能力尚可,就業意願積極→逕自推介就業。
 - (2)就業能力薄弱之特定對象,不適合推介一般性之工作→提供臨時性工作。
 - (3)求職者有創業的意願與準備→轉介創業諮詢。
 - (4)不曾(不太會)使用電腦,但有學習意願及條件者→參加短期電腦研習。
 - (5)參加就業促進研習必要性高,無其他合併問題,且失業認定次數尚未達3次以上→轉介就業促進研習。
 - (6)就業意願尚可,但工作目標不清楚、就業能力薄弱者、已失業再認定3次、參加就業促進研習必要性高,且合併其他問題、參加職業訓練必要性高,且合併其他問題→進入個案管理服務。
 - (7)參加職業訓練必要性高,但無其他問題→提供職訓諮詢。
 - (8)似有藥癮、酒癮、語無倫次→逕送督導轉介社政及衛生單位。
5. 協助登記政府各類短期就業方案:包括:多元就業服務方案、因應天然災害提供的短期就業措施等。
6. 協助申請就業促進津貼:包括僱用獎助津貼、臨時工作津貼、求職交通補助金等。
7. 個案轉介:依簡易諮詢評估有需求者,後送個案管理者;就服中心無法提供服務者,轉介其他機構。

¹⁰⁹ 依三合一就業服務流程使用之「簡易諮詢表」之結果分類簡化而成。

(四) 諮詢服務區：

諮詢服務區是三合一服務流程中重要的服務區塊，其服務對象來自綜合服務區的後送個案，或其他經轉介而來的特定對象、弱勢求職者。諮詢服務區內辦理：個案管理、就業促進研習活動、職訓諮詢、深度就業諮詢。藉由設置個案管理員進行諮詢，經開案晤談後擬訂就業或訓練處遇方案，並進行相關資源的聯結及轉介，期藉諮詢服務區的密集資源協助弱勢求職者，及早重返就業市場。此區塊提供的就業促進研習活動、深度就業諮詢，採委託或結合民間專業機構方式辦理，與其他區塊服務純由中心人員（含人力派遣）辦理有別。

1. 個案管理：由中心設置之個案管理員依簡易諮詢結果或其他機構的轉介原因，對求職個案進行一對一服務，包括：開案晤談、擬訂個別性處理計畫、及轉介相關就業、訓練資源、研習活動、深度就業諮詢等。個案管理員掌握各項就業資源及活動，並視個案狀況，安排所需服務。個案管理過程中，仍需協助推介就業。個案有就業及訓練以外需求者，結合衛生、福利機構進行轉介。
2. 就業促進研習活動：採委外辦理，由民間專業團體提供服務，透過講課、團體工作坊等方式，協助強化履歷撰寫、求職技巧、穿著禮儀、就業市場資訊與職場文化等知能，協助個案進行就業準備及求職技巧。受託辦理團體，於研習結束後，仍需協助推介就業，至一定期間無法就業後方轉回公立就業服務機構續行就業媒合或其他方案。
3. 職訓諮詢：由個案管理員依求職者的參訓動機、目的、意願及期望、參訓計畫、工作技能、及參訓阻力及助力等項目，評估其參訓之必要性及適性職類，經評估推介參加適性職業訓練，並針對符合資格者開立推介單，協助申請職訓生活津貼及後續參訓情形追蹤。
4. 深度就業諮詢：可由個案管理員提供多次就業諮詢，或視個案身心狀況，轉介專業心理諮詢機構，並於深度諮詢完成後轉回個案管理者協助就業。

二、雇主服務

雇主服務由雇主服務區辦理，主要業務包含：求才服務、僱用獎助津貼、外勞相關業務。

(一) 求才登記

包括求才登記、求才資料審查、建立廠商警示名單、就業機會開發、就業機會公布、專案就業媒合等。

1. 求才登記、求才資料審查及建立廠商警示名單

- (1) 雇主可採親自前往就業服務站、電話、傳真、信函等方式辦理求才登記。
- (2) 雇主服務區服務人員就求才廠商進行資料審核，包括：廠商是否非正常性長期頻繁徵才、廠商求才內容是否與公司營業項目吻合、針對殯葬、傳直銷、八大行業等，進行特定行業審查。
- (3) 針對願意僱用弱勢民眾者，另建立「有意願僱用弱勢民眾廠商名單」。
- (4) 依據求才資料異常情形通報（包括僱用獎助津貼請領異常、不實徵才廠商警示、違反就業服務法其他情形）建立廠商警名單。

2. 就業機會開發

由就業機會開拓員辦理，並採以下方式辦理：

- (1) 搜集名單：包括平面報章雜誌（夾報求才）、電子媒體、街頭廣告、網際網路、現場徵才求才訊息，另搜集就服中心求才廠商舊名單、縣市政府機關（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廠商名單。並優先開發績優廠商、可提供易媒合成功職缺之廠商、僱用獎助津貼之適用對象廠商。
- (2) 聯繫廠商：以郵寄、電訪、親自拜訪、傳真、e-mail 等方式進行訪查。舉辦宣導會、廠商座談會、交流活動、僱用獎助津貼說明會等。

3. 就業機會公佈

就業機會於求才登記後當日或隔日完成公布。並將就業機會列印置資訊服務區，如屬專案求才、申辦僱用獎助津貼、外勞國內求才資料影本提供綜合服務區、個管員、身心障礙就服員參考。

4. 專案就業媒合

針對急徵、大量徵才、長期合作/績優雇主、申辦聘僱家庭外籍監護工之雇主國內招募、特殊僱用條件、僱用條件經評估合理但無人應徵之廠商以專案方式提供加值服務：

- (1) 提供合適之求職者推介名冊。
- (2) 辦理並通知雇主參加大、中、小型現場徵才、單一徵才活動。

(二) 僱用獎助津貼

依「僱主僱用失業勞工獎助津貼」辦理僱用獎助津貼，其工作內容包括：1. 建立有意願僱用就業弱勢者（如失業期間達六個月）之僱主名冊 2. 篩選適合推介運用僱用獎助津貼之僱主名冊及獎助員額上限 3. 每月更新適合推介運用僱用獎助津貼之僱主名冊，4. 受理僱用獎助津貼請領事宜。

(三) 外勞相關業務

依「就業服務法」及「受理外勞轉換業務申請作業須知」辦理：申辦外勞之重大公共工程及投資僱主國內招募服務、僱主申辦外籍家庭看護工及家庭幫傭國內招募服務、僱主申辦外籍製造業操作工國內招募服務、僱主申辦外籍雙語人員及養護機構看護工國內招募服務、僱主申辦外籍勞工轉換僱主或工作服務。

三、區域運籌功能

民國 90 年 8 月由總統府召開「經濟發展諮詢委員會議」，針對就業服務中心要求建立區域運籌中心，該項功能，成為公立就業服務機構重要發展目標。在現行階段，行政院勞委會職訓局所屬公立就業服務中心服務轄區內，均對應一公立職業訓練中心，故就公立就業服務及職業訓練機構之整合亦已談論多時，而就業服務事涉諸多機關團體，如：服務轄區範圍內的地方政府的勞政、社政、衛政單位、僱主團體（商業公會、工業會等）、勞工團體（產業及職業工會等）、以特定對象或弱勢對象為服務標的的人民團體、可提供特殊技能訓練的訓練單位、教育單位等，均為應結合對象。

現行區域運籌功能，在職訓局體系的公立就業服務中心的運作情形約如下：

(一) 就業服務中心與職業訓練中心的聯繫會報

由轄區內公立就業服務中心與公立職業訓練中心定期召開聯繫會報並輪流擔任主辦單位，就就業服務與職業訓練業務應合作或執行困難者提出討論。因就服機構與職訓機構整併仍未定案，雙方於重疊性業務上仍時有問題，對於由誰主責解決所存在問題，也有一定困難度。

職訓局所屬公立就業及職訓機構其中重疊性最高的為職訓作業及就業輔導作業¹¹⁰：

¹¹⁰ 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」台北：勞委會職訓局泰山職業訓練中心編印，頁 3-28-29。

1. 職訓作業：公立就業服務機構辦理職訓諮詢進行職訓推介，並希望公立職訓機構可協助弱勢失業者參訓，發揮社會性功能；但公立職訓中心則以培育產業人才自許，希望招訓對象可認真學習，成為產業優秀人才，並認為公立就服機構推介失業學員，學習態度不佳或僅想領取職訓生活津貼，影響辦訓成效¹¹¹，甚至在 2005 年的「職業訓練實施基準」中將原有職訓推介制度-特定對象一律錄訓規定推翻，改為部分職訓職類可由訓練單位經適性機制後決定是否錄訓。
2. 就業輔導作業：在就業輔導作業上公立就服機構及職訓機構均有共識，學習結訓後由職訓機構辦理推介，有就業困難者再轉介公立就服機構¹¹²，因公立職訓中心及就服機構都同負就業輔導績效的前提下，兩機構都同意此種做法。但依就業服務法及職業訓練法規定，結訓後學習的就業輔導是由公立就業服務機構提供，對於未握有足夠雇主及職缺資源的訓練單位來提供就業輔導服務，待一定期限無法就業後再轉至公立就業服務機構協助就業是否委適也有爭議。
3. 求職者／參訓學員個人資料互用：現行公立就業服務機構體系建立「網際網路就業服務資訊系統」，而公立職訓機構體系則有「職業訓練業務資訊管理系統」，但兩系統因個人資料保護法規定，而難於求職者／參訓學員不同意情形下讓資料互用，使公立就服及職訓機構，均無法以資訊系統，為彼此的服務對象主動提供跨領域的服務。

(二) 區域運籌暨就業安全業務聯繫會報

為建構區域運籌網絡自 2005 年度起由就業服務中心主動召開「區域運籌暨就業安全業務聯繫會報」：

1. 對象：各政府機關代表(直轄市、縣市政府代表、勞保局各地辦事處代表)、勞資團體代表(商業會、工業會、同業公會、總工會、產業總工會代表及雇主團體代表)、協助辦理就業促進及開拓就業機會之社團法人及財團法人代表、廠商協進會代表、公立及民間職業訓練單位、學校代表及專家學者。
2. 目的及主題：本項聯繫會報目的在使公立就業服務機構成為區域就業服

¹¹¹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」台北：勞委會職訓局泰山職業訓練中心編印，2005 年，頁 4-4。

¹¹²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」台北：勞委會職訓局泰山職業訓練中心編印，頁 4-4。

務樞紐，協助區域就業服務資源之整合與傳遞，促進區域就業服務資源與人力資源充分運用為目標，達成區域人力供需平衡及就業媒合之成效。而其會議議題以「區域性就業服務資源整合與運用」、「弱勢族群就業與資源連結」等共通性議題為主，並就：(1) 區域產業變遷與就業訓練發展趨勢。(2) 區域勞動力人力發展。(3) 政府與民間的資源整合與策略合作。(4) 如何整合區域就業資源，建構完整就業安全體系。(5) 如何建立區域就業服務資源分享及轉介機制。(6) 如何因應區域產業發展趨勢，規劃辦理職業訓練，以滿足區域就業市場人力需求。(7) 如何建立弱勢族群民眾在地化就業服務網絡。(8) 如何有效運用在地就業服務資源，以促進國民就業等議題，進行討論。

參、投入人力

因人力資料取得問題，本小節人力部分，僅就行政院勞工委員會職業訓練所屬五區就業服務中心人力進行分析。

職訓局所屬公立就業服務中心自 2003 年起人力約維持在 1,400 人以上，至 2007 年 5 月全部服務人力為 1,729 人。職訓局所屬公立就業服務中心的人力約可區分為編制人員與非編制人員，編制人員含職員、約聘僱、技工工友等，非編制人員含常性設置人員（業務助理員、就業促進員、專業輔導員、個案管理員、身心障礙就業輔導員、原住民社工督導員等）、非常設性人員（業務委外計畫人員、臨時工作津貼、多元就業社會型人員、2006 年以前公共服務人員等），就業服務人力種類繁雜。職訓局所屬公立就業服務機構原本編制人員約僅 230-250 人間，因應就業服務機構轉型的各式業務，又擴充非編制人員約佔總人力的 86%。高比例非編制人員，使就業服務中心的人員流動率高，也造成公立就業服務機構業務推動上的困擾。

表 3-3.4、行政院勞委會職訓局所屬 5 區就業服務中心人力(註)

年度	編制人員	非編制人員	合計	年增率
2003	252	1,412	1,664	-
2004	244	1,170	1,414	-15.02%
2005	239	1,027	1,266	-10.47%
2006	244	1,175	1,419	12.09%
2007/5 月	233	1,496	1,729	21.85%

註：本表人力單指勞委會職訓局所屬就業服務中心人力，不含北高二市及北縣公立就業服務機構（資料無法取得）。

以職訓局所屬公立就業服務中心轄區內的失業人數計算（不含北高二市）每名就業服務人員服務人數，在 2007 年 4 月為 192 人。之後將以本項數據與

重要國家進行比較分析。

肆、績效表現

我國的公立就業服務機構自 2003 年一連串變革後，失業率也在同期開始下降，同時求職、求才的就業服務人數也持上升，加上各項積極性勞動市場方案多以公立就業服務機構做為平台輸送，使公立就業服務機構在提供弱勢者服務上，建立重要地位。另外，在資訊網路建立上，又成立「就業服務科技客服中心」及「就業 e 網」，更增加其服務廣度，使一般民眾也能運用新興的網路技科隨時獲得相關就業服務。但台灣的公立就業服務機構實際績效究竟以那一類對象為主，又其與失業給付結合再推行的三合一就業服務，是否有效使失業給付領取人口進入勞動市場，都是我們關注的問題。

一、服務人數

行政院勞委會相關公立就業服務機構體系¹¹³（以下簡稱公立就業服務機構）2006 年新登記求職人數 760,680 人、新登記求才人數 1,048,590 人，求供倍數 1.38，經由公立就業服務機構媒合後推介就業人數 324,426 人、求才僱用人數 523,276 人。整體而言公立就業服務機構服務人數持續增長，比較 89-95 年的變化：新登記求職增加 1.63 倍、新登記求才人數增加 1.23 倍、推介就業人數增加 2.11 倍、求才僱用人數增加 4.01 倍，就服務量而言公立就業服務機構服務量確實明顯擴張。

（一）求職客群分析

2006 年公立就業服務機構求職新登記和經由公立就業服務機構推介就業人數比例前三高職業均為非技術工及體力工及其他、技術員及助理專業人員、服務工作人員及售貨員；比對全國失業人口職業分佈，公立就業服務機構求職者的求職職業分佈約與全國性比例相近，但服務工作人員及售貨員低於全國性比例 8%，在行政主管企業主管及經理人員、專業人員比例較全國性比例各多 0.37% 及 3.93%。值得注意的是，公立就業服務機構的求職者求職職業的前三名，也和自原有職業者之離職失業比率按失業前行職業分前三類的比例相近¹¹⁴，公立就業服務機構所服務的求職客群，也可能是不易媒合就業者。

¹¹³ 以上所指含：一、行政院勞委會職業訓練局所屬—北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗就業服務中心、中彰投就業服務中心、雲嘉南就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心；二、北高二市公立就業服務中心—台北市政府勞工局就業服務中心、高雄市政府勞工局訓練就業中心；三、縣市就業服務據點；四、網際就業服務中心。

¹¹⁴ 有關原有職業者之離職失業比率按失業前行職業分前三類分析詳見頁 48。

表 3-3.5、2006 年台灣失業人口職業分布及求職人數之職業分布

	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	事務 工作 人員	服務工 作人員 及售貨 員	農、 林、 漁、牧 工作人 員	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
全國失業人口 職業分佈(註1)	1.63%	4.08%	18.02%	12.27%	19.45%	1.43%	42.49%		
求職人數(註2)									
求職新登記	2.0%	7.1%	18.8%	16.6%	11.2%	0.9%	6.9%	11.7%	24.7%
求職推介就業	1.7%	6.6%	18.2%	15.6%	10.8%	0.7%	8.2%	13.9%	24.3%
求職就業率	35.4%	39.5%	41.2%	8.0%	41.0%	33.7%	50.7%	50.5%	41.9%
求供倍數	1.29	1.27	1.76	0.57	1.96	0.77	1.6	1.59	1.26

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註 1：全國失業人口職業分佈依主計處統計有「其他」項職業 0.62%未列於表上。

註 2：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高職業。

求職者教育程度部分，在求職新登記及求職推介就業，均以高職、大學以上、專科比例最高，比對全國失業人口教育分佈，到公立就業服務機構求職的高中、高職人數遠較全國性分佈為高，專科的求職人數及大學以上求職人數則較全國性失業分佈少，另外國小及以及、國中程度者亦較全國性分佈少。而公立就業服務機構推介就業績效最佳者也為高職教育程度，公立就業服務機構的服務對象有集中高中（職）教育程度現象，但大學以上比例長期而言也有明顯增加趨勢，只是仍較全國性分佈比例低。

表 3-3.6、2006 年台灣失業人口教育程度分布與求職人數

	國小及 以下	國中	高中	高職	專科	大學及以上
全國失業人口教育 分佈	25.97%		23.63%		24.41%	23.64%
求職人數(註)						
求職新登記	7.5%	12.6%	8.5%	35.1%	16.8%	19.6%
求職推介就業	6.1%	12.4%	8.8%	37.6%	17.3%	17.9%
求職就業率	34.8%	42.3%	44.2%	45.6%	43.9%	38.9%
求供倍數	0.82	1.26	2.59	0.97	0.77	0.32

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高教育程度。

公立就業服務機構求職者年齡分佈約與全國失業人口年齡分佈相當，而求職新登記及求職推介就業的年齡比例均以 20-34 歲間最高，35 歲以上求職者推介就業比例約為 0.35%-10.03%。

表 3-3.7、2006 年台灣失業人口年齡分布與求職人數

	未滿 15 歲	15~19 歲	20~24 歲	25~29 歲	30~34 歲	35~39 歲	40~44 歲	45~49 歲	50~54 歲	55~59 歲	60~64 歲	65 歲 以上	不拘
全國失業人口 年齡分佈	—	4.38%	20.92%	23.60%	13.63%	10.46%	9.00%	7.54%	6.33%	2.92%	0.97%	0.00%	—
求職人數(註)													
求職新登記	0.08%	4.54%	21.28%	21.71%	12.81%	10.03%	9.57%	8.40%	6.48%	3.42%	1.34%	0.35%	—
求職推介就業	0.05%	4.63%	22.08%	24.06%	13.94%	10.25%	9.18%	7.28%	5.06%	2.38%	0.88%	0.21%	—
求職就業率	27.26%	43.48%	44.27%	47.27%	46.43%	43.57%	40.93%	36.99%	33.31%	29.59%	27.92%	25.13%	—
求供倍數	0.13	0.01	0.02	0.09	0.48	2.2	2.19	1.88	1.33	1.49	1.72	1.76	—

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3 瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高年齡層。

再由失業者找工作方法探究，自 2003 年公立就業服務機構改造其服務流程及軟硬體設施後，使用公立就業服務機構比例上升，2006 年為 12.58%。但值得注意的是，私立就業服務機構由 1993 年使用人數比例低於公立就業服務

機構的狀態下，使用比例一路上揚，自 1998 年即超過公立就業服務機構的使用比例，而公立就業服務機構經 2003 年起的變革後，使用比例有逐漸上升，至 2006 年二者差距縮短為 1.75%。

在運用公立就業服務機構尋職的失業者及求職者中，年齡約集中在 25-44 歲，教育程度集中在國高中（職），性別約為男性多於女性，

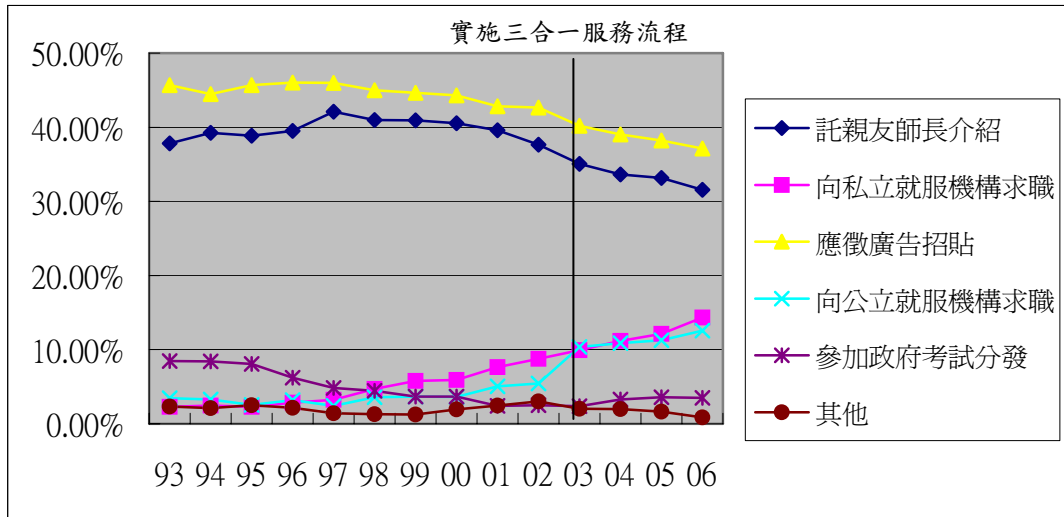


圖 3-2.8、我國失業者找工作方法

資料來源：作者自行整理自行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>

瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

公立就業服務機構服務求職客群增加，但其比例最高者仍為較易失業的職業、高中職教育程度者、20-29 歲的青少年及青年，而其經推介而能就業的比例也集中在前述特徵族群中，公立就業服務機構似乎服務較多求職條件較差或失業率較高的失業者或求職者，這可能與公立就業服務機構需兼具社會性使命並辦理失業給付申請有關。但值得注意的是，大專以上教育程度及 15-24 歲高學歷年輕失業者運用公立就業服務機構求職比例亦增加，在台灣公立就業服務機構的轉型上成效上，有其意義，只是此趨勢也顯示公立就業服務機構的目標群和民間的私立就業服務機構以一般民眾為主的目標群重疊，究竟公立就業服務機構應與私立就業服務機構進行服務對象區隔，或運用其龐大資源在協助弱勢求職者外，再囊括私立就業服務機構服務領域，是檢視台灣公立就業服務機構績效，應再深思的問題。

(二) 求才客群分析

2006 年求才新登記比例前三高職業為技術員及助理專業人員、非技術工及體力工及其他、服務工作人員及售貨員，求才僱用比例前三高職業為非技

術工及體力工及其他、技術員及助理專業人員、機械設備操作工及組裝工，均屬職業別中失業者人數比例較高的職業，而薪資等勞動條件較佳的職業如行政主管企業主管及經理人員、專業人員等，雇主求才比例則明顯較低。和全國就業人口職業分佈相較，公立就業服務機構在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及技術員及助理專業人員的比例明顯較高，而行政主管企業主管及經理人員、專業人員等則只佔全國性比例約 1/3 左右。

表 3-3.9、2006 年我國就業人口職業分佈及求才人數

	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	事務工作人員	服務工作人員及售貨員	農、林、漁、牧工作人員	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
全國就業人口職業分佈	4.47%	8.22%	19.08%	11.26%	19.05%	5.35%	32.56%		
求才人數(註)									
求才新登記	1.9%	6.6%	24.0%	6.9%	16.0%	0.5%	8.0%	13.5%	22.6%
求才僱用	1.2%	5.1%	21.3%	7.2%	14.1%	0.6%	8.6%	15.4%	26.4%
求才利用率	32.7%	38.5%	44.4%	52.2%	44.0%	65.8%	53.5%	56.8%	58.2%
求供倍數	1.29	1.27	1.76	0.57	1.96	0.77	1.6	1.59	1.26

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。
 及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高職業。

2006 年求才新登記及求才僱用人數比例均以不限學歷者最多，再其次為高職及高中教育程度，大學以上程度，僅約 3-4%。和全國就業人口的教育程度分佈相較，求才教育程度為高中者高於全國平均近 2 倍，而其他各教育程度均低於全國性分佈，其中專科、大學及以上教育程度的求才職缺遠低於全國性分佈各僅約 1/2 及 1/4 左右。另外，求供倍數以國中、高中、高職程度最多，高中教育程度的求供倍數甚至為 2.59，顯示每個高職失業者有 2.59 個工作機會。但大學以上程度者求供倍數則僅 0.32，約 3 個人才有 1 個求職機會。由求才數據來看，廠商希望透過公立就業服務機構找到的人才，集中在高中（職）教育程度，而國中以下及專科以上的教育程度均較少，尤其在需用專科及大學以上教育程度的職缺部分，公立就業服務機構似乎不是多數廠商考慮運用的求才管道。

表 3-3.10、2006 年我國就業人口教育程度分布及求才人數

	國小及 以下	國中	高中	高職	專科	大學及 以上	不限
全國就業人口教育 程度分佈	11.92%	15.47%	8.55%	27.36%	17.40%	19.30%	—
求才人數(註)							
求才新登記	4.4%	11.4%	15.9%	24.8%	9.3%	4.6%	29.6%
求才僱用	5.3%	12.3%	15.0%	26.4%	8.1%	3.3%	29.7%
求才利用率	59.7%	53.7%	47.1%	53.0%	43.3%	35.8%	50.1%
求供倍數	0.82	1.26	2.59	0.97	0.77	0.32	—

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。
 及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高教育程度。

在求才年齡部分，求才新登記及求才僱用年齡比例最高者為不拘，其次為 35—39 歲及 40-44 歲，而求供倍數在 35 歲以上均大於 1，特別 35-39 歲的求供倍數達 2.2，每人有 2 個以的工作機會。和全國就業人口年齡分佈相比，公立就業服務機構求才人數在 34 歲以下青少年及青年人口比例，明顯不及全國性比例，但 35-44 歲求才人數卻高於全國比例，45 歲以上求才人數也較全國性就業比例為少。但值得注意的是，35 歲以上高於 1 的求供倍數下，經公立就業服務機構媒合後的求才僱用率僅為 0.4%-17.2%，而依表 3-4-，35 歲以上求職者向公立就業服務機構推介後就業比例，卻只有 0.2%-10.2%，而求供倍數低於 1 的年輕求職者(15-34 歲)，其推介後就業率卻有 4.6%-24.1%。除了受年輕族群在職場上的就業條件相對較佳外，公立就業服務機構在求職以及求才媒合之間，似乎也存在媒合技術的盲點，致使公立就業服務機構 35 歲以上的職缺及求職者供需無法展現績效。

表 3-3.11、2006 年我國就業人口年齡分布及求才人數

	未滿 15 歲	15~19 歲	20~24 歲	25~29 歲	30~34 歲	35~39 歲	40~44 歲	45~49 歲	50~54 歲	55~59 歲	60~64 歲	65 歲 以上	不拘
全國就業人口 年齡分佈	—	1.35%	7.57%	15.22%	14.07%	14.55%	14.76%	13.06%	10.12%	5.29%	2.34%	1.67%	—
求才人數(註)													
求才新登記	0.0%	0.0%	0.2%	1.5%	4.5%	16.0%	15.2%	11.4%	6.3%	3.7%	1.7%	0.4%	39.1%
求才僱用	0.0%	0.0%	0.3%	1.6%	4.7%	17.1%	17.2%	12.2%	6.5%	3.7%	1.5%	0.4%	34.7%
求才利用率	37.97	49.47	59.75	53.87	52.5	53.22	56.68	53.04	52.07	50.07	45.95	49.71	44.3
求供倍數	0.13	0.01	0.02	0.09	0.48	2.2	2.19	1.88	1.33	1.49	1.72	1.76	—

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。
 及行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。瀏覽日期 2007 年 5 月 30 日。

註：求職人數各項反白欄位，為該項目比例前三高年齡。

由雇主的觀點來看，他們運用公立就業服務機構所希望找到的人材，是屬於技術助理或非技術工及體力工等職業、高中職程度、35 歲以上人員，符合這些特質的職缺可能沒有優渥的勞動條件，但可喜的是這些比較適合就業弱勢者的職缺，在公立就業服務機構佔有較高比例，有助完成社會性使命，協助就業弱勢者就業。但我們觀察公立就業服務中心的媒合情形，似乎未能妥善使雇主求才職缺與勞工求職希望有效媒合，除了職業別部分，經就服機構推介而獲適當職缺清結的人數與求供倍數約略相當外，在教育程度及年齡分佈上，求供倍數與雇主的僱用比例上頗有差距，再比對求職者的求職數據時，更可發現部分求職者在求供倍數大於 1 的情形，其經推介就業的比例仍然不高，公立就業服務機構在整體服務量上雖有長足表現，但其實質媒合技術仍待加強。而這其中不僅是對求職者的職缺配對，應該也包括對雇主職缺需求的期望和協助應徵人員資格預篩等事宜。

二、失業給付人數

1999 年開辦勞工保險失業給付以來，失業請領人數隨失業率高低增減，在 2001 年失業率惡化之際，申請失業給付人數(以初次申請認定人數計之)高達 118,422 人，2004 年降至 49,506 人，2006 年又略為回升至 65,319 人。請領失業給付人數對公立就業服務機構是一沉重負擔，在失業率持續升高的時期(2001-2002 年)，其人數佔公立就業服務機構新登記人數約 1/4，至 2006 年降至 8.59%。加之失業給付申請法令規定繁瑣，申請人與就服機構人員常

為申請准否爭執，耗費就業服務專業人力。

針對失業給付申請者的就業及職訓服務中，最高約 20%比例推介就業成功，另外最多約 10%安排參加職訓，其餘約 70%於請領失業給付後，沒有直接任何明確的就業相關成果。其或許和民眾視失業給付為保險給付權力，而減緩其返回就業市場的動力有關，反過來說，公立就業服務機構投注約 1/4 的人力於此服務暫時沒有積極動力重返工作的失業者，是否明智也是應該討論的問題。

表 3-3.12、我國失業給付人數中推介就業、安排職訓比例及失業給付佔求職人數比

單位：人、%

年度	失業給付 初次申請認 定人數	推介就業		安排職訓		佔公立就 服機構新 登記求職 人數比例
		人數	比例	人數	比例	
1999	12,950	554	4.28%	150	1.16%	—
2000	24,991	360	1.44%	128	0.51%	8.66%
2001	118,422	1653	1.40%	317	0.27%	26.95%
2002	105,462	4849	4.60%	2075	1.97%	23.83%
2003	68,680	6456	9.40%	7004	10.20%	15.26%
2004	49,506	10364	20.93%	5227	10.56%	9.04%
2005	59,094	10237	17.32%	6350	10.75%	10.19%
2006	65,319	12158	18.61%	6006	9.19%	8.59%

資料來源：自行整理自行政院勞工委員會統計資料庫查詢

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=450f92d3。瀏覽日期 2007 年 6 月 10 日。

三、就業諮詢

95 年進行簡易諮詢 219,015 人次，分流至諮詢服務區由個案管理員開案 28,375 人，個案管理員後續處遇方案中職訓諮詢 11,232 人次，推介參訓 5,781 人，佔處遇個案 20.37%、參加就業促進研習 17,904 人，佔 63.10%、由個案管理員進行多次就業諮詢 5,418 人，佔 19.09%¹¹⁵。個案管理員的處遇措施中，就業促進研習比例最高，其次為職業訓練和個案管理員的多次就業諮詢。但除了以上三項處遇方案外，幾乎鮮少運用其他就業方案，究其原因在於整體就業諮詢服務，欠缺整體配套措施。在個案管理的就業諮詢服務部分，實有必要再就配套措施予以加強，以使發揮更大功能。

¹¹⁵ 勞委會職訓局提供資料。

四、績效評比¹¹⁶

台灣的公立就業服務機構進行變革後，另自 2004 年起開始設計相關指標評比公立就業服務機構績效，其績效指標計分八大項，並由各公立就業服務機構依區域特性自訂目標數，96 年度各指標及目標數如下：

- (一) 一般性求職服務 (20%)：求職市佔率 (5%)，目標值 40%、中心人力與有效求職就業人數服務比(5%)，目標值 9-22 人、求職就業率 (10%)，目標值 45%-48%。
- (二) 特定對象求職服務 (10%)：特定對象就業率(10%)，目標值 40%。
- (三) 雇主服務(20%)：求才利用率(10%)，目標值 40%、中心人力與有效求才僱用人數服務比(5%)，目標值 20-42 人、現場徵才、單一徵才與就業博覽會後一個月之實際媒合率(5%)，目標值 12%。
- (四) 失業給付 (10%)：失業給付推介就業率(10%)，目標值 15%-27%。
- (五) 職業輔導與就業諮詢 (10%)：個案管理開案量之就業率 (5%)，目標值 45%、就業促進研習之就業率 (5%)，目標值 20%。
- (六) 政策專案(10%)：多元方案計畫結束後投入一般職場的就業人數 (5%)，目標值 3-70 人、多元方案結束後持續就業率(政府短期就業方案不納入計算) (5%)，目標值 20%
- (七) 顧客滿意 (10%)：求職者滿意度 (5%)、雇主滿意度 (5%)。
- (八) 勞動市場資訊 (10%)：發行區域性勞動市場與就業資訊次數、發布區域性勞動市場與就業資訊次數、進行區域性勞動市場與就業資訊等相關調查。

第四節 我國公立就業服務機構功能、定位及特色探討

以下將由功能、定位及應改善部分三方面來探討我國公立就業服務機構：

一、功能

依本研究第二章的功能檢視我國公立就業服務機構，其功能有：

- (一) 就業媒合：
 1. 公立就業服務機構的綜合服務區辦理求職者就業媒合，以開立介紹卡方式，推介一般就業者就業機會；另外，也舉辦單一、聯合徵才活動、就業博覽會等，增加民眾就業機會，針對有就業弱勢者採後送諮詢服務區，經就業諮詢後再予推介，或運用專案推介方式，進

¹¹⁶ 勞委會職訓局提供資料。

階篩選適當職缺提供失業者，並施以電話追蹤。

2. 對於有志創業者，協助轉介創業諮詢，輔以協助申請「青年創業貸款」或「微型企業創業貸款」，以解決企業資金需求問題。
3. 在實體就業服務機構內就業資訊區亦提供自助式就業服務，陳列就業相關訊息及開放電腦使用、觸控式電腦以搜尋希望職缺；網際網路系統部分，則建立「全國就業e網」及後台服務的「就業服務科技客服中心」，提供線上或電話就業服務，增加自助服務就業的通路及可即性。

(二) 提供勞動市場資訊：「就業服務法」規定公立就業服務機構應提供勞動市場資訊，但礙於人力公立就業服務機構曾有一段時間未曾辦理本項業務，自 2005 年後方再開始辦理中心轄區內勞動市場資訊發佈及調查事宜，並列入公立就業服務機構績效評比項目。

(三) 辦理失業給付相關業務：失業給付領取者需每二週至公立就業服務機構辦理失業認定，由綜合服務區櫃檯人員檢視是其否有二次以上求職紀錄，並再推介面試。針對辦理初次認定及失業認定達三次以上者，施予簡易諮詢必要時予以服務分流，接受個案管理服務，求職者無正當理由不參加，則拒絕受理失業給付之申請。

(四) 提供個別化服務，建立個案管理系統：2003 年所推行的三合一就業服務流程中，在諮詢服務區設立個案管理員，提供一對一個別化的就業諮詢服務，並由個案管理員於評估求職者需求後，擬訂個別化處遇方案後，提供推介就業、職業訓練、就業促進研習活動、深度就業諮詢等服務。經由個案管理員進行求職者個案管理服務，惟本項服務因未如英國有新協定方案的配套措施，均僅維持短暫的專業關係，也較無法要求求職者依個案管理員所擬處遇計畫改變自身就業能力或動機。

(五) 辦理積極性勞動市場方案：為因應高失業率，公立就業服務機構實施一連串積極性勞動市場方案，由公共服務擴大就業計畫、多元就業開發方案、僱用獎助津貼、職業訓練推介、各項就業促進津貼等，均以公立就業服務機構為執行單位，以其為服務及資訊平台，輸送各項積極性勞動市場方案。

(六) 整合公、私部門資源：公立就業服務機構除與對口公立職業訓練中心進行機構內的聯繫事宜外，另透過「區域運籌暨就業安全聯繫會報」整合轄區內公、私部門，但目前相關整合仍屬於定期會議型態，尚未發展為簽署相關協定、公報，或採委員會型態運作。

- (七) 擔任管理者角色及功能：公立就業服務中心的各項業務，部分採委託民間單位方式辦理，而公立就業服務機構內部的人力本身即有部分屬於民間單位的人力派遣，在內部業務部分即需擔負大量管理角色，另外，公立就業服務機構辦理多元就業開發方案，又涉及區域內經濟型及社會型事業單位的合作與相關管控事項，整體而言，公立就業服務機構的管理角色伴隨各項業務發展（特別是特定對象的就業服務），已成為辦理就業服務主業務外的重要機構能力。
- (八) 對企業的全面性服務：公立就業服務機構提供求才服務、專案媒合、單一或聯合徵才活動等雇主服務，也提供僱用獎助津貼等減輕雇主人事成本的方案。但公立就業服務機構的雇主服務仍無法做到提供人力資源專案的全面性服務，在職缺設計、勞動人力供需分析、推介人力預篩…等方面，仍有很努力空間。

二、定位

我國的公立就業服務機構不論從組織從屬或經費、人力觀之，都屬「公部門」設立機構，並為政府部門中的執行機構¹¹⁷。但由勞動市場的觀點來看，我國的公立就業服務機構的定位有以下情況：

- (一) 非獨佔性：依就業服務法規定，私立就業服務機構亦得辦理就業服務業務，並得收費。在 1998 年私立就業服務機構在失業者的使用比例上即已超過公立就業服務機構，但自 2003 年公部門投入大量經費及人力後，公部門不僅於實體就業服務中心中提供較佳的設備，也設置虛擬網路服務中心，擴大公共就業服務可即性，至 2005 年二者的使用比例已漸接近。公立就業服務機構必須面對競爭，但在競爭過程中，又如何與私立就業服務的對象進行分眾？也是需要討論的議題。
- (二) 中央集權或分權化的爭議：台灣公立就業服務機構的設立既有中央亦有地方政府設立者，使得公立就業服務機構本身不僅有私立就業服務機構的競爭，也有中央和地方的競爭，雖然地方辦理公立就業服務機構經費也有大部分來自中央補助，但因應地方自治法精神，地方仍有與中央不同調的問題。

三、特色

(一) 三合一就業服務

台灣公立就業服務機構配合「就業保險法」實施，整合失業給付、就業

¹¹⁷ 詳見頁 23。

服務、職業訓練業務整合於公立就業服務機構，並致力擴充就業服務站、台據點，增加服務輸送管道。三合一就業服務使公立就業服務機構內的服務產生初級服務及深度服務的分級概念，由綜合服務區處理大部分的初級服務，而經簡易諮詢後再將需要服務密度較高協助的求職者轉入諮詢服務區，提供深度的個案管理服務，並配搭職訓諮詢及推介，達成失業者就業安全網絡架構。

三合一就業服務是公立就業服務機構服務型態的重大變革，除了上述的分級服務及就業安全架構外，三合一就業服務，也導入顧客需求服務的概念，以滿足顧客在失業期間的需求及雇主求才的需求為主，只是這項服務概念的執行面，仍因公立就業服務機構本身「公部門」角色的緣故，諸如失業給付、職業訓練等服務，仍屬公權力裁量範圍，故並非完全的顧客導向，部分時間進入公立就業服務機構的求職者或雇主仍要受到一定規範。

(二) 資訊化程度高

2003年「網際網路就業服務資訊系統」正式啟用，這套資訊系統串連全國性的就業服務資訊流通平台，並使原先各自運作的就業系統，如：台北市政府勞工局的台北人力銀行、青輔會的就業服務系統，一併整合。在2005年並與負責職業訓練的資訊管理系統，進行職訓資訊與職訓推介作業的介接。

在三合一就業服務流程中，各項業務均於這套資訊系統處理，整體就業服務e化程度高。另外，2003年亦同步啟用「全國就業e網」，次年並成立「就業服務科技客服中心」，使民眾可自行透過網路資訊系統進行求職求才。就業服務的資訊化程度，提供了服務進行時的使用介面，也提供了無遠弗屆的網路就業服務。

(三) 失業者事前分類架構

在三合一服務流程中運用「簡易諮詢分類服務」，對失業求職者進行需用服務分流，強調對失業者情況預先研判分流，預防淪為長期失業者。這種對失業者進行事前分類的架構，也是三合一服務流程中重要的專業服務判讀工作。

(四) 兼辦事項眾多

我國公立就業服務機構被賦予諸多求職求才以外業務，如各類短期政府就業方案、外勞業務、各類獎助津貼的訪查等，並需不定期辦理大型就業博覽會，及配合政策推介急難性的就業服務措施（如：水災、風災就業方案）。推其原因，因為其為公部門的執行機構，故各項方案多設定以就業服務機構為服務輸送平台或窗口，因此兼辦事項眾多。