第三章　我國公共就業服務之實務分析

第一節　公共就業服務工作之演進

我國公共就業服務之沿革與變遷，根據歷史脈動之變化、重大事件發生來看，大致可區分為以下五個階段：一、大陸時期之就業服務工作；二、臺灣地區就業服務行政體系形成期；三、臺灣地區就業服務行政體系發展期；四、臺灣地區就業服務行政體系重整期[98]，以及五、公立就業服務機構三合一功能強化期，以下分述之：

壹、大陸時期之就業服務工作(民國元年至民國三十四年)

在民國以前，我國之經濟結構以農業為主，職業結構簡單，僅在沿海大都市，有「人市」及「荐頭行」有介紹傭工之業務。此外幫會及同鄉會亦有對其會員辦理失業救濟與職業介紹工作，但並無專人負責，亦無職業介紹所的設立。[99]直至民國元年，首先有北平清華大學，為輔導學生擇業，先後派員赴美考察及設立職業指導委員會，在職業指導上佔了重要之地位。民間社團方面，則有民國元年之中華基督教青年協會，但重要者則為民國六年成立之上海中華職業教育社，該社於民國十六年成立之上海職業指導所，為我國第一個正規的新式就業輔導機構。[100]而就業服務工作受到政府的注意，乃是在於民國十八年之國民政府施政綱領中規定：救濟失業工人，政府應設立職業介紹機構，安置失業工人及移民，興辦各種事業。同年工會法中亦規定工會應設置職業介紹工作，但並沒有職業介紹所的設立。直至民國二十年，實業部頒布了「職業介紹所暫行辦法」我國才有了正式的職業介紹所組織法規，其中規定職業介紹所得公私並立，前者為工會、同業工會及其他公益團體設立，不以營利為目的，後者得由商人所設立，為營利性的職業介紹機構。[101]民國二十二年，教育部通令全國專科以上學校組織職業介紹單位。民國二十四年政府正式公布職業介紹法，為正式之職業介紹法令，其內容尚稱詳盡，但因中日戰爭爆發，而未能施行。民國二十七年，行政院令教育、內政、財政、經濟、交通及航空委員會等七個單位，組織中央建教合作委員會，並有專

---

[98] 監察院財政及經濟委員會，2003，國內相關失業問題及其因應對策檢討專案調查報告，監察院，頁 376。
[99] 同註 9，頁 492。
[100] 同註 27，頁 125~126。
[101] 同註 24，頁 51。

門技術工作諮詢處的設立，辦理專門技術人才的調查、登記、供應及其他有關技術工作的諮詢事宜。民國二十九年，中央政府設立社會部，該部社會福利司，設有職業介紹科，負責推行全國職業介紹業務。而後民國三十一年，私設職業介紹所暫行辦法及登記規則，為管理全國私設職業介紹所之重要依據。民國三十三年，社會部於重慶設置之重慶職業介紹所，為我國第一個公立之職業介紹機構。[102]

貳、臺灣地區就業服務行政體系形成時期(民國三十五年至民國五十五年)

臺灣地區的就業服務工作源於民國三十五年之新竹縣政府所設置之職業介紹所，為安置卸甲返鄉之國民就業而成立。民國三十六年頒訂「臺灣省青年就業輔導法」、「臺灣省青年就業輔導委員會組織規程」及「臺灣各縣市(局)職業介紹所組織規程」，據此而設立臺灣省青年就業輔導委員會，並於各縣市設立職業介紹所，為臺灣省全面辦理就業服務之開始。此外，民國四十三年設立之退除役官兵就業輔導委員會，及民國五十五年成立之青年就業輔導委員會，奠基了我國公立就業服務體系之雛型。省社會處於民國四十五年以試辦性質設立了臨時性的就業輔導機構「臺灣省國民就業輔導中心」，負責辦理求職、求才登記，職業介紹，就業訓練，職業指導，職業交換及人力供需調查等工作，但因人力、物力兩缺，並未有太大成就。民國五十二年，省政府頒訂「擴大國民就業輔導方案」及「臺灣省北、中、南三區國民就業輔導中組織規程」，將臺灣省國民就業輔導中心改組成為北區國民就業輔導中心，另於台中市、高雄市增設中區及南區國民就業輔導中心。並因應社會發展之需要，於民國五十五年，於台南市、基隆市增設兩所國民就業輔導中心，並在未設置輔導中心之地區參酌情況增設就業服務站，同時亦訂定「臺灣省政府各縣市國民就業輔導所組織規程」，將所有職業介紹所更名為國民就業輔導所。[103]同年亦有行政院青年輔導委員會之設立，以加強青年輔導工作；以及台灣省勞動力調查研究所之成立，專辦勞動力調查及研究工作，[104]自此建構而成臺灣地區的就業服務網。

參、臺灣地區就業服務行政體系發展時期(民國五十六年至民國八十六年)

民國五十六年行政院國際經濟合作發展委員會(經建會之前身)，所設立之人力資源小組，所訂定之人力發展計畫，對於臺灣地區就業服務制度之建立、發展

[102] 同註 9，頁 494。
[103] 同註 98，頁 377~378。
[104] 同註 9，頁 496~497。

及就業服務機構體質之改善有一定之貢獻及影響。民國五十八年及六十八年，台北市與高雄市分別於該年改制為院轄市，並成立台北市國民就業輔導處及高雄市國民就業輔導所。民國七十年，臺灣地區就業服務業務之中央主管機關，原由內政部勞工司勞資關係科兼辦，但因人手不足及業務權責分散，而改由同年成立之職業訓練局掌理，職訓局乃基於加強人力之訓練和運用而籌設。民國七十六年，為表達政府重視勞工權益福祉、提高勞工行政效率，因而成立勞委會，將內政部職業訓練局改隸於下。七十七年，臺灣省及北高兩市分別成立勞工處(局)。八十一年「就業服務法」、「私立就業服務機構許可及管理辦法」、「省(市)公立就業服務機構設置準則」陸續公布實施，正式規範公、私立就業服務機構之運作，同時，各國民就業輔導中心之名稱均改為就業服務中心。

肆、臺灣地區就業服務行政體系重整時期(民國八十六年至民國九十二年)

勞委會職訓局自成立以來，業務的不斷擴充導致組織結構相對來的複雜許多，為配合政府組織精簡政策，職業訓練局亦展開了組織功能上之調整。民國八十六年，高雄市政府勞工局之就業服務中心與職業訓練中心合併為「高雄市政府勞工局訓練就業中心」，期望藉由組織合併，達到精簡人事，及組織效率的提升。民國八十七年，台北市勞工局將就業服務中心之技能檢定負責單位移至職業訓練中心合併辦理相關業務。民國八十八年，勞工保險失業給付實施辦法正式施行，就業服務機構被賦予負責失業資格認定、協助失業勞工再就業或接受訓練之任務，因此我國就業安全機制中之失業保險、如何與就業服務及職業訓練作一密切配合，成了重要之課題。民國八十八年，立法院通過「行政院勞工委員會職業訓練局組織條例」修正案，將外勞中心納入正式編制。同年七月因精省之故，將原屬省勞工處之各區職訓中心、就業服務中心亦納入職訓局編制。至此，現時公立就服機構面臨新一波組織重整擴張期，此外，行政程序法以公告於民國九十年正式實施，亦加速職訓局組織整體之法制化。[105]

伍、公立就業服務機構三合一功能強化時期(民國九十二年至今)

民國九十二年實施之就業保險法則為我國近期最重要之就業安全制度，為了因應就業保險法的實施，公立就服機構在服務流程上進行了重大之變革，三合一就業服務的實施，將以往分別由勞工保險局、就服中心和職業訓練中心等機構掌理之失業給付、就業服務和職業訓練，藉由單一窗口化的服務而將其予以整合。

[105] 同註 98，頁 379。

[106]將就業服務中心及站於服務流程上，整合成為五大功能區：接待臺、就業資訊區、雇主服務區、綜合服務區及諮商服務區，此為國家就業安全制度統合的實現，也為公立就業服務機構帶來更多元的服務。此外民國九十年經濟發展諮詢委員會議，亦提出將各公立就業服務中心轉型為區域運籌中心之構想，希望統整相關公私部門資源，提升就業媒合效能，[107]此亦為我國公立就業服務其業務與制度上之一大變革。

從以上我國就業服務工作演進來看，隨著產經情勢之變遷，伴隨而來就業服務行政體系及法令建制之越趨完備，公立就業服務機構之功能與任務亦越趨複雜化，因此在就業服務人員之專業訓練內容上，亦必須隨著業務需要而作經常性之變更，以符合時代及現況之需要。

[106] 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，勞委會職訓局，頁 92。
[107] 林大鈞，2008，就業服務相關勞動法規解析，新文京開發，頁 110。

第二節　公共就業服務相關立法之探討

我國近年公立就業服務機構發展的法令背景有民國八十一年公布之「就業服務法」、民國九十一年公布之「就業保險法」，及依據就服法第 23 條第 2 項及第 24 條第 3 項規定所訂定之子法「就業促進津貼實施辦法」；就服法第 12 條第 3 項規定訂定之子法「公立就業服務機構設置準則」；就服法第 48 條第 2 項訂定之子法「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，及依臺灣省功能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條例」；依就保法第 12 條第 4 項訂定之子法「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」、「事業單位優先僱用經大量解僱失業勞工獎勵辦法」等亦對公立就業服務機構應辦業務及功能提供法律規範。[108]因相關法規龐雜且繁多，本文在此僅針對影響公立就業服務機構業務較為重大之「就業服務法」、「就業保險法」、「職業訓練法及其施行細則」，及規範公立就業服機構之組織架構與功能之「公立就業服務機構設置準則」、「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條例」作一介紹。

壹、就業服務法

本法制訂之目的除在保障國民就業自由，排除人民就業所可能遭遇到的各種歧視，提升就業服務品質外，另一方面也由於當時外勞的大量引進，為能對外勞有所規範而有本法之公布與實施。[109]

就業服務法自民國八十一年公布實施，其立法宗旨在於促進國民就業，增進社會及經濟發展。最近一次修正為民國九十七年八月六日，全文共計七章，八十三條。

該法針對就業服務人員應接受訓練作出之規範，為第八條規定，主管機關為增進就業服務工作人員之專業知識及工作效能，應定期舉辦在職訓練；此為公立就業服務辦理在職訓練之主要依據。

貳、就業保險法

我國過去之失業給付，是行政院於民國八十七年以行政命令發布實施之「勞工保險失業給付實施辦法」，但該給付之實施，偏向於消極性的津貼發給，因此

[108] 勞委會職訓局，2006，就業服務法規彙編。轉引自胡欣野，2007，頁 57。
[109] 同註 18，頁 598。

並未達到很好之成效，加上民間呼籲應提高至法律位階，提高給付，放寬請領資格等呼聲，因此乃於九十年之經發會中，決定將失業保險單獨立法。[110]就業保險法於民國九十一年公布，並於九十二年一月一日開始實施，最新一次修正時間為民國九十八年四月二十二日，全文共計 44 條。就業保險法對公共就業服務產生之重要變革，除將已有之失業給付辦法納入其中，並與就業諮詢、就業促進及職業訓練互相結合，使失業勞工在喪失工資時，可以獲得適度的經濟補助，亦可透過就業輔導與職業訓練協助再就業，促進社會安定與經濟發展。[111]

就其規定觀之，在領取給付上，不再是過去單純的金錢發放，被保險人除先需符合非自願性離職的身分(第十一條第二、三項)，亦需經過十四天的等待期，經由公立就業服務機構經過失業認定之程序，提供失業者就業諮詢、推介就業及參加職業訓練，且非正當理由不得拒絕上述之安排，都使得公立就業服務機構在就業保險法實施後，業務量大增及功能之多樣性與角色重要性增加。也藉由三合一服務流程，單一窗口式的服務，整合了失業給付、職業訓練、就業服務三者間之結合，建構出一完整之就業安全體系架構。

參、職業訓練法及其施行細則

於民國七十二年公布實施，最新一次修法時間為民國九十一年五月二十九日，全文共 33 條。立法目的在於，透過職業訓練的實施，以培養國家建設技術人力，提高工作技能，促進國民就業。其於第四條中規定，職業訓練應與職業教育、補習教育及就業服務，配合實施。

而其相關規定可見施行細則第二條，職業訓練及就業服務之配合實施，依下列規定辦理：

一、職業訓練機構規劃及辦理職業訓練時，應配合就業市場之需要。

二、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。

三、職業訓練機構應接受公立就業服務機構之委託，辦理職業訓練。

四、職業訓練機構得接受其他機構之委託，辦理職業訓練。

---

[110] 同註 107，頁 109。

[111] 林菀婷，2003，我國就業保險制度之研究，政治大學勞工研究所碩士論文，頁 28。

肆、公立就業服務機構設置準則

於民國八十九年公布並實施，原名稱為直轄市公立就業服務機構設置準則，最新一次修正為民國九十二年七月十四日，更改名稱為公立就業服務機構設置準則，全文共 7 條。其中規定公立就服機構之設置，應考量業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況，設立就服站或台。更規定公立就業服務機構應辦理之職掌事項：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。並且規定公立就業服務機構得將前所述掌理事項，委託相關機關（構）、團體辦理之。

在此有關人員設置之規定，可見第五條，對於各公立就業服務機構人員之名額，應參酌以下因素定之：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、財務狀況等因素進行考量。

伍、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條例

於民國八十八年公布並施行，最新一次修正為九十四年六月二十一日，全文共計 21 條。文中規定，行政院勞工委員會職業訓練局為辦理就業服務等業務，設置北基宜花金馬區、桃竹苗區、中彰投區、雲嘉南區及高屏澎東區就業服務中心，各中心各設課、室，分別掌理下列事項：

第一課：求職求才登記、職業介紹、職業交換、人力清結、就業機會聯繫、聯合就業服務、就業後輔導、就業甄選（代招代考）、促進就業能力薄弱者就業、高中（職）應屆畢業生就業服務、資訊服務、被資遣及關廠歇業後失業員工輔導、雇主申請聘僱外國人辦理國內招募及失業認定等事項。

第二課：雇主關係、雇主訪問、雇主個案資料之建立與管理、就業服務宣導、技能檢定及競賽等事項。

第三課：職業輔導、就業諮詢、性向測驗、就業訓練、國中應屆畢業生專案就業服務等事項。

第四課：就業市場資料之蒐集分析及發布、職業資料之蒐集與分析及其他特殊人力調查等事項。

行政室：研考、文書、出納、庶務、財產管理、出納、公共關係、一般行政及其他不屬各課之事項。

在此關於人員設置之規定，可見第四條到第七條，其規定各就服中心應設置主任一人，綜理中心業務，並負指揮監督之權；此外應設有秘書、課長、專員、管理師、課員、辦事員、書記、人事管理員、會計員等各類職務人員，以負責掌理相關業務及行政工作。

第三節　公立就業服務機構之現況與檢討

壹、公立就業服務機構之現況

我國之公立就業服務主管機關在中央層級，主要可分為三大體系，分別為行政院勞工委員會職業訓練局，主管一般國民之就業服務；行政院青年輔導委員會，主要負責統籌處理全國青年之創業及就業輔導之事宜[112]；行政院國軍退除役官兵輔導委員會，主要統籌辦理輔導退除役官兵之就學、就業、就醫、就養及一般服務照顧等工作[113]。在地方主管機關部分，則為臺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服務中心、臺北縣就業服務中心。以及縣市政府所屬之勞工局、處。而本文所欲研究之對象乃是以職訓局及北、高兩市所屬之相關就業服務中心及就服站為主要研究對象，因此以下僅就職訓局及北、高兩市其所屬之就業服務機構，另增列台北縣就服中心之業務作一介紹：

一、行政院勞工委員會職業訓練局

(一)組織體系[114]

行政院勞工委員會職業訓練局，目前設有局長一人、副局長兩人，主任秘書一人，其下設有：法務、資訊、秘書、人事、會計、統計、政風等七室負責辦理一般性之行政事務之外，尚分為六組，負責辦理相關就業服務與職業訓練之工作，計有：綜合規劃組、訓練發展組、身心障礙者就業訓練組、就業服務組、外國人聘僱管理組以及外國人聘僱許可組等六組。

在就業服務中心方面，因應區域運籌中心之概念，採用〔中心-站-台〕的三層式組織型態，自 2002 年開始採中心、站分離運作，就業服務中心進行政策規畫及行政管控，就業服務站則提供實體服務，並與縣市政府合作，從就業安定基金的經費中，以補助方式協助有意願之縣市政府設立就業服務台，同時並在鄉鎮市公所設立直屬的就業服務台，負責就業媒合服務與諮詢轉介。[115]目前職訓局所屬之就業服務據點共計有五個就業服務中心、32 個就業服務站、250 個鄉鎮就業服務臺及一個網際網路就業服務網站「全國就業 e 網」。各服務據點之設置現況

---

[112] 行政院青年輔導委員會網站，參見 http://www.nyc.gov.tw/index.php，參閱日期：民國 98 年 1 月 19 號。

[113] 行政院國軍退除役官兵輔導委員會網站，參見 http://www.vac.gov.tw/home/index.asp，參閱日期：民國 98 年 1 月 19 號。

[114] 職訓局組織系統圖，參見 http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=6&func_id=21&id=1&isgroup=N，參閱日期：民國 98 年 1 月 19 號。

[115] 李建鴻，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，勞委會職訓局委託研究，頁 33。

說明如下：

1. 北基宜花金馬區就業服務中心

位於臺北縣五股鄉，服務轄區包括臺北縣市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣，共設置板橋、新店、三重、基隆、羅東、花蓮、玉里、金門共 8 個就業服務站、連江就業服務臺及 44 個鄉鎮就業服務臺。

2. 桃竹苗區就業服務中心

位於桃園市，服務轄區範圍包括桃園縣、新竹縣市及苗栗縣，共設置桃園、中壢、新竹、竹北、苗栗共 5 個就業服務站及 33 個鄉鎮就業服務臺。

3. 中彰投區就業服務中心

位於臺中工業區，服務轄區包括臺中縣市、彰化縣及南投縣，共設置臺中、豐原、沙鹿、彰化、員林、南投共 6 個就業服務站及 47 個鄉鎮就業服務臺。

4. 雲嘉南區就業服務中心

位於臺南市，服務轄區包括雲林縣、嘉義縣市及臺南縣市，共設置斗六、北港、朴子、嘉義、新營、永康、臺南共 7 個就業服務站及 58 個鄉鎮就業服務臺。

5. 高屏澎東區就業服務中心

位於高雄市前金區，服務轄區包括高雄縣、屏東縣、臺東縣及澎湖縣，共設置鳳山、岡山、屏東、潮州、臺東、澎湖共 6 個就業服務站及 68 個鄉鎮就業服務臺。

6. 全國就業 e 網

政府考量到科技的發展，帶動了網際網路應用也日漸普及的趨勢，就業服務的提供方式與管道也趨於多元化，除了傳統的櫃台服務之外，新增了網際網路就業服務網站，整合國內求職求才系統及個案管理系統交換平台，提供民眾線上查詢就業機會、回復系統、職業訓練及勞工保險等即時資訊。另於民國九十年四月開創全國就業 e 網，透過線上登錄、媒合、發行電子報功能，希望增加民眾尋找工作之機會，以加速求職求才媒合，達成就業媒合的資訊化。[116]

[116] 李庚霈，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，勞委會職訓局，頁 83。全國就業 e 網網站：http://www.ejob.gov.tw/，參閱日期：2009 年 5 月 1 日。

(二)業務執掌[117]

與就業服務人員專業訓練較為相關之組別為就業服務組，其業務職掌及現階段發展重點，介紹如下：

1. 即時掌握就業市場資訊及產業發展趨勢，統合就業服務通路，提供客製化的求才求職服務。
2. 靈活運用就業服務工具，提供特定對象個別化就業服務措施，提升其就業競爭力。
3. 強化就業服務政策研究，修訂就業服務相關法規，讓實務與政策與時俱進。
4. 強化就業服務人員專業知能，加強辦理相關教育訓練及鼓勵取得就業服務專業證照。
5. 運用媒體，強化就業服務形象，鼓勵民眾運用公立就業服務資源。

二、台北市政府勞工局就業服務中心[118]

(一)組織體系

隸屬於台北市政府勞工局，設主任一人，其下設副主任、秘書、三課、四室(行政、人事、會計、政風)，負責職業介紹、企業人才招募、個案管理服務、就業促進研習活動、創業輔導、就業諮商、職業訓練諮詢與推介、職業心理測驗評量、失業給付暨就業促進津貼、重大工程投資國內招募、外籍勞工轉換等事項。其下設有 9 個就業服務站及 3 個就業服務臺，計有中心站、北投站、西門站、松山站、內湖站、景美站、頂好站、個案管理資源站及大同服務臺(身心障礙者專責櫃臺)、內湖科技園區服務臺(辦理企業招募服務，不受理失業給付申請、(再)認定)、南港軟體園區服務臺(辦理企業招募服務，不受理失業給付申請、(再)認定)、外勞服務站：提供各項就業服務工作。另有提供網路媒合服務之臺北人力銀行之設置[119]。

(二)組織職掌

在台北市政府勞工局由第三科負責掌理有關就業輔導、職業訓練及身心障礙者就業促進等事項。

而在台北市就業服務中心部分，分別介紹三課之業務職掌，一般行政性質之四室則不予介紹：

---

[117] 業務執掌，參見 http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=6&func_id=21&id=1&isgroup=N，參閱日期：民國 98 年 1 月 19 號。

[118] 台北市政府勞工局就業服務中心網站：http://www.esctcg.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=447e608f。參閱日期：2009 年 4 月 30 日。

[119] 台北人力銀行網站，http://www.okwork.gov.tw/。

第一課：

掌理職業介紹、就業諮詢、就業諮商、個案管理服務、就業促進研習活動、職業訓練諮詢及推介、職業心理測驗、中央短期性就業方案(如:多元就業開發方案)、協助本市大專校院以上學生參加市府暑期工讀、特定對象就業輔導及新移民、街友就業服務。

第二課：

掌理就業保險、失業給付配套措施、求職交通補助金、臨時工作津貼、創業貸款利息補貼、僱用獎助津貼、就業推介媒合津貼、創業輔導、被資遣失業勞工再就業協助、就業甄選等事項。

第三課：

掌理求才登記、協助雇主招募人才、辦理現場徵才活動、就業分析、就業快訊、台北人力銀行、電話服務中心作業、資訊安全措施、設備維護、通訊管理、就業服務人員在職訓練等事項。

三、高雄市政府勞工局訓練就業中心[120]

(一)組織體系

現行之訓練就業中心，乃於民國八十六年，由前高雄市政府勞工局就業服務中心與高雄市政府勞工局職業訓練中心兩個機構,合併為現行高雄市政府勞工局訓練就業中心。希望藉由整併組織架構、精簡人事員額，提高行政效能，以促進職業訓練及就業服務之成效。

目前設有主任一人、副主任、秘書、技正，下設有六組、三室，以及左營就服站、中區就服站、三民就服站、前鎮就服站、楠梓就服站等 5 站以及旗津就服台。

(二)組織職掌

在高雄市政府勞工局部分為第三科負責就業服務之相關業務，其業務職掌為：就業服務、外籍勞工管理、身心障礙者促進就業等事項之規劃與辦理。[121]

---

[120] 高雄市政府勞工局訓練就業中心網站：http://labor.kcg.gov.tw/taec/style/front001/bexfront.php?sid=496352031。參閱日期：2009 年 4 月 30 日。

[121] 高雄市政府勞工局，第三科業務介紹，http://labor.kcg.gov.tw/style/front001/bexfront.php?sid=338423485。參閱日期 2009 年 7 月 23 日。

在職業訓練中心部分，則為以下之業務職掌：

第一組：

辦理訓練課程規劃與執行、招訓學員、推動產、官學三員合作訓練、委外職業訓練等事項。

第二組：

辦理學員生活及心理輔導、學員就業服務、職業心理測驗、技能檢定、技能競賽等事項。

第三組：

辦理一般性求職、專案性求職、失業補助、志工服務等事項。

第四組：

辦理現場徵才、職業介紹與分析、薪資調查分析、人力需求調查、外勞相關業務等事項。

第五組：

辦理個案管理、深度諮詢、職訓諮詢(職訓生活津貼)、各項特定對象就業促進計畫、婦女就業服務、臨時托育津貼等事項。

四、台北縣政府就業服務中心[122]

隸屬於台北縣政府，於 2005 年 1 月 1 日依據「公立就業服務機構設置準則」成立了台北縣就業服務中心，為直轄市外，第一個自行舉辦就業服務業務之縣市政府，設主任一人，下有就業服務課及職業訓練課，在就業服務業務方面，其業務為：求職、求才登記及就業媒合、就業輔導、雇主服務、就業市場資訊提供、申請聘僱外國人之協助、特定對象就業輔導。目前共設有五股、土城、樹林、永和、淡水、汐止、蘆洲、新莊等八個就業服務站，而未辦理失業給付申請及失業認定等事項，因此就功能完整性來說，較職訓局及直轄市就服體系來的低，但於其他業務上則與其他公立就業服務機構有很高之重疊性。

五、人力運用狀況

由於人力資料為各機關之內部文件，因此本文在此之討論以「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條例」中所列各區暫行編制表之內容，對其編制內人員組成進行了解，如表 3-3-1，為主任、秘書、課長、專員、管理師、課員、辦事員、書記、人事管理員、會計員、會計課員等各類職務人員，其於民國 94 年之編制人數為 203 人。而本研究所能取得之最新資料，如表

[122] 台北縣政府就業服務中心網站，http://www.esc.tpc.gov.tw/_file/1782/SG/31733/42215.html，參閱日期：2009 年 7 月 23 日。

3-3-2，僅能以整體性資料來看，編制內人員為 246 人，非編制內人員則為 2002 人，其相關人力運用之探討，將於第四章中進行討論。

表 3-3-1：行政院勞委會職訓局所屬各區就業服務中心人力暫行編制表

職稱		官等職等	暫行員額				
			北基宜花金馬區	桃竹苗區	中彰投區	雲嘉南區	高屏彭東區
主任		簡任第十職等	1	1	1	1	1
秘書		薦任第八職等至第九職等	1	1	1	1	1
課長		薦任第八職等	10	8	9	9	9
專員		薦任第七職等至第八職等	5	5	5	3	5
管理師		薦任第六職等至第七職等	1	1	1	1	1
課員		委任第五職等或薦任第六職等至第七職等	14	13	16	16	18
辦事員		委任第三職等至第五職等	2	4	3	2	5
書記		委任第一職等至第三職等	3	3	2	1	3
人事管理員		委任第五職等至薦任第七職等	1	1	1	1	1
主計機構	會計員	委任第五職等至薦任第七職等	1	1	1	1	1
	課員	委任第五職等或薦任第六職等至第七職等	1	1	1	1	1
合計		共 203 人	40	39	41	37	46

資料來源：作者自行整理自，全國法規資料庫，http://law.moj.gov.tw/Scripts/Newsdetail.asp?NO=1N0000022&FL=，參閱日期：民國 98 年 6 月 12 日。

表 3-3-2：民國 98 年 3 月職訓局所屬各就服中心現有員額統計表

單位	編制人員	非編制人員	合計
北基宜花金馬區	47	469	516
桃竹苗區	48	406	454
中彰投區	50	408	458
雲嘉南區	46	375	421
高屏澎東區	55	344	399

合計	246	2002	2248

資料來源：勞委會職訓局。

貳、公立就業服務機構現況之檢討

一、公立就業服務機構現況沿革

在進行現況探討之前，有必要先將過去規定與現況進行一比較，在後續之檢討上方能有條理的進行分析。首先針對職訓局法定職掌、組織數量、人力、及其求職、求才概況作一介紹：

(一)職訓局法定職掌變遷

從表 3-3-3 之整理來看，從職訓局始創至實施三合一流程後其法定職掌，規定於行政院勞工委員會職業訓練局組織條例，主要有以下之重大變革：就業促進概念之加入；將應辦理職業訓練、技能檢定、就業服務、就業促進等事項明確化為相關資訊及法令之研究兩大方向；新增就業安定基金、外國人聘僱、國際經驗之交流合作以及身心障礙者之專職服務等事項之辦理。從此可以看出，職訓局在法定職責上有很大程度之增加。

表 3-3-3：職業訓練局法定職掌變遷表

民國七十年一月九日制定 (項號及內容)	民國八十八年一月十四日修正至今(項號及內容)	修改之處
一、關於職業訓練、技能檢定、就業輔導之綜合規劃及推動事項。	一、關於職業訓練、技能檢定、就業服務及就業促進之綜合規劃事項。	1.就業輔導變更為就業服務。 2.加入就業促進一項。
二、關於民營事業對外招訓之職業訓練機構審查及立案事項。	無。	刪減。
三、關於職業訓練經費之籌措及核議事項。	六、關於職業訓練經費之籌措及核議事項。	項號變更。
四、關於職業訓練機構之輔導及辦理績效之評鑑事項。	二、關於職業訓練、就業服務及技能檢定機構之管理、評鑑事項。	項號變更。
五、關於職業訓練、技能檢定與就業輔導專業人員之資格甄審及職業訓練師之發證事項。	三、關於職業訓練、技能檢定與就業輔導專業人員之資格甄審及職業訓練師之發證事項。	項號變更。
六、關於職業訓練規範、課程標準及教材之研訂、審查事項。	無。	刪減。
七、關於技能檢定之實施、督導及統一發證事項。	四、關於技能檢定之實施督導及統一發證事項。	項號變更。
八、關於分區、分業技能競賽之輔導，全	五、關於分區、分業技能競賽之輔導與全	項號變更。

國技能競賽之舉辦及參加國際技能競賽事項。	國技能競賽之舉辦及參加國際技能競賽事項。	
九、其他有關職業訓練、技能檢定及就業輔導事項。	十一、關於職業訓練、技能檢定、就業服務、就業促進及相關之資訊研究、分析及管理事項。 十二、其他有關職業訓練、技能檢定、就業服務、就業促進及相關之法制研究事項。	1.增列就業促進一項。 2.進行以上事項之區分為： (1)資訊研究、分析及管理。 (2)法制研究事項。
無。	七、關於就業安定基金之收支、保管及運用事項。	新增。
無。	八、關於外國人聘僱之許可及管理事項。	新增。
無。	九、關於國際職業訓練技術交流合作之推動事項。	新增。
無。	十、關於身心障礙者之職業訓練、技能檢定、就業服務、輔導安置與職業輔導評量及追蹤、管理事項。	新增。

資料來源：作者自行整理自立法院，法條資料庫。[123]

(二)公立就業服務機構數量及人力上之變化

在「數量」方面的變化，在 2002 年之前，台灣的地方政府中，只有 2 處直轄市政府設置 9 處就業服務站，23 個縣市政府則完全未設置就業服務站或台，也完全沒有就業服務人員執行就業服務業務。但是從表 3-3-4 可以瞭解，從 2002 年開始，台灣公共就業服務地點與服務人力在數量上出現了變動情形，縣市政府開始設置就業服務據點與配置就業服務人員。在 2002 年時，2 處直轄市直屬的就業服務站只有 9 處，當時也只有 7 個縣市政府設立了 33 個就業服務台，配置有 73 名服務人員。到 2007 年時，中央政府共計補助 11 個縣市政府設立了 2 處就業服務站與 44 個就業服務台，118 名服務人員；台北、高雄 2 處直轄市政府設立了 12 處就業服務站與 7 個服務台，210 名服務人員。總計在 5 年之內，地方政府的服務站增加 1.5 倍，服務台也增加 1.5 倍以上，服務人力則是增加 1.6 倍，顯見整體的服務地點數與服務人力數，均呈現快速擴增的發展趨勢。[124]

[123] 立法院，法條資料庫，http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw?@245:1804289383:f:NO%3DE01104*%20OR%20NO%3DB01104$$10$$$NO-PD。參閱日期：民國 98 年 7 月 22 日。

[124] 李建鴻，2009，公共就業服務體制的有限分權化與差異調控分析，《臺灣民主季刊》第六卷，第二期(2009年6月)，頁143~144。

表 3-3-4：台灣公立就業服務之地點數與人力數變動情形

時間	2002年			2007年		
	服務站	服務台	服務人力	服務站	服務台	服務人力
中央政府	22	0	850	32	254	1,712
直轄市	9	0	135	12	7	210
縣市政府	0	33	73	2	44	118
總　計	31	33	1,058	46	303	2,040

資料來源：職訓局。[125]

(三)求職、求才概況之變遷

從近十年之公立就服機構求職、求才概況來看，從求職推介就業人數及求才僱用人數方面，人數不斷的增加，從88年的69,644人增至97年的432,854人，增加了6.24倍；求才僱用人數方面，則由88年的69,644人增至97年的579,594人，增加了8.32倍；求供倍數卻由88年的1.5倍降為97年的0.9倍，因此由以上可以看出公立就服機構在服務業務的人數增加，但在求供倍數下降的情況下，增加了推介就業成功之困難。在求職就業率及求才利用率上，為增加之趨勢，且其中以求才利用率攀升幅度較大，因此顯示目前就業市場中受勞動需求面之影響較大。

表3-3-5：公立就業服務機構求職、求才概況(單位：千人；%)

年月別	求職人數		求才人數		求職推介就業人數(E)	求才僱用人數(F)	求供倍數(C)/(A)	求職就業率(E)/(A)	求才利用率(F)/(C)
	新登記(A)	有效(B)	新登記(C)	有效(D)					
88 年	248,679	-	365,629	-	69,644	69,644	1.5	28.0	19.1
89 年	288,680	-	470,278	-	104,265	104,265	1.6	36.1	22.2
90 年	439,489	-	405,637	-	128,205	128,205	0.9	29.2	31.6
91 年	442,573	-	471,888	-	125,713	125,713	1.1	28.4	26.6
92 年	450,079	-	720,746	-	126,229	126,229	1.6	28.1	17.5
93 年	547,745	-	949,918	-	228,395	327,948	1.7	41.7	34.5
94 年	580,020	-	1,008,307	-	263,403	478,826	1.7	45.4	47.5
95 年	760,680	-	1,048,590	-	324,426	523,276	1.4	42.7	49.9
96 年	904,663	-	1,170,045	-	378,915	532,438	1.3	41.9	45.5
97 年	1147798	-	998126	-	432,854	579,594	0.9	37.7	58.1
98 年	359,938	-	235,603	-	99,506	127,775	0.7	27.7	54.2

[125] 職業訓練局，2007，。《公立就業服務機構據點地點與人力統計》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

1月	83,952	311,223	55,131	98,272	24,075	30,387	0.7	28.7	55.1
2月	145,936	359,990	87,936	124,082	32,124	41,580	0.6	22.0	47.3
3 月	130,050	401,008	92,536	148,149	43,307	55,808	0.7	33.3	60.3

資料來源：經建會人力處，就業市場情勢月報，2009年第4期。

註：配合職訓局新建置網際網路就業服務系統之啟用，本表自94年1月1日起，求職人數及求才人數改為有效及新登記兩欄。

二、公立就業服務機構之檢討

針對我國當前公立就業服務機構之檢討可分為以下幾點：

(一)就業服務機構的分散與分立

目前我國公共就業服務工作呈現分眾與區隔的情況，前面提及，我國目前之就業服務體系在中央由三個部會分別主管，行政院勞工委員會職業訓練局(一般國民就業服務)、行政院國軍退除役官兵輔導委員會(退除役官兵就業服務)以及行政院青年輔導委員會(大專學生與海外留學生就業服務)。中央就業服務體系的多元，造成主管機關事權無法統一，權責難以釐清，形成政策規劃與執行的衝突，也影響到就業服務業務的效果，[126]連帶也破壞了國家整體人力資源之運用及就業安全體系之完整建構，因此也招來了不斷的裁撤聲浪。[127]因此行政院於民國九十八年四月九日第 3139 次院會中通過行政院組織之新架構，將現行 37 個部會精簡為 29 個，其中即將行政院青年輔導委員會所屬之青年職訓中心歸於勞動部內、第二處(掌理就服及職訓業務)歸於教育部；但行政院國軍退除役官兵輔導委員會卻予以保留，未行裁撤與合併。[128]其新架構之相關成效如何，有待後續之評估。

(二)就業服務機構的資源重疊

在 2000 年以前，我國的公共就業服務體制是由中央政府同時主導就業政策與服務輸送體系的「中央統籌」體制，在此所謂中央統籌體制是指：中央政府規劃全國性就業政策，並且藉由中央政府之科層式組織與人力，統籌管理與執行全國之就業服務事項。[129]但在 2000 年到 2002 年之間，失業率的急遽惡化，加上各

[126] 林俊豪，2004，人才產業的發展對公立就業服務機構的挑戰，政治大學勞工研究所，頁 71。
[127] 台灣勞工陣線，1999，台灣勞工的主張-2000 年勞動政策白皮書，台灣勞工陣線，頁 33。
[128] 研考會網站：行政院組織改造，提升國家競爭力，http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4157707&ctNode=11573&mp=14，參閱日期：2009 年 5 月 1 日。
[129] 李建鴻，2008，我國就業服務體制的變革與發展，就業安全半年刊 97 年第 2 期，勞委會職訓局，http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=470&ap_id=717，參閱日期：2009 年 5 月 1 日。

區域間產業發展的區域性差異，使得中央集權式的就業服務體系可能無法因應不同地區的需求，且結構性失業的因素，使得就業服務機構需結合當地經建資源與社政體系，才能有效解決失業問題，也因此在 2002 年修正就服法中，賦予縣市政府得視需要設立公立就業服務機構。因此縣市政府乃得以辦理就業服務之工作，但考量到失業認定與津貼發放涉及到民眾法定權益，如交由各縣市政府自行辦理，可能出現認定標準不一的問題，因此職訓局並不下放此權限給縣市政府，因此縣市政府目前僅能辦理就業媒合相關業務。此外也形成了縣市政府所設公立就服機構與職訓局所屬就服中心同質性的提高，業務及服務區域也有重疊之情形產生，也造成了資源的重疊與浪費。[130]如此也造成民眾因對於兩者業務的職掌，瞭解不夠明確，產生到縣市政府所辦理之就服機構要求辦理失業給付業務等情形。[131]

(三)就業服務機構人與事的不均

1. 業務內容之變遷

就業服務工作需隨著社會經濟發展的需要而日漸專業化，尤其需要大量之專業工作人力，他們必須具備就業服務工作的工作學識、經驗與技能，更需具備良好的作態度才能勝任工作。我國過去之就業服務工作僅為單純之就業資訊提供，與被動式媒合，尚不需大量之專業人力，故服務尚能應付。但隨著經濟及產業結構的變遷，不同工作職類的快速消長，增加了勞工是否要轉業或是對於工作的不安全感，也因此，工作資訊的提供不能滿足他們的需求，取而代之的應是個人性的諮商服務。[132]另外，因應民國八十一年就業服務法及民國九十一年就業保險法的實施，公立就業服務機構現階段可分為以下之七大核心業務[133]：(1)一般性求職服務；(2)特定對象求職服務；(3)雇主服務(求才服務)；(4)失業給付與津貼發放；(5)職業輔導與就業諮商；(6)勞動市場資訊服務；(7)政策專案等[134]。由此討論可知現階段就業服務的工作，以不若以往之單純，而何為專業化之人力指標，曾敏傑認為，職業輔導、就業分析及性向測驗等業務，為就服人員是否專業

---

130 辛炳隆，2005，我國中央與地方政府對於就業服務之功能劃分，就業安全半年刊 94 年 7 月號，勞委會職訓局，頁 14~15。

131 藍科正，2007，公立就業服務績效的提升—從資源整合之觀點，頁 4。

132 單驥，2001，強化我國就業安全體制之研究，行政院經建會 90 年度委託研究，頁 20。

133 曾敏傑，2007，公立就業服務機構角色功能之變遷與定位，就業安全半年刊 96 年 12 月號，勞委會職訓局，頁 86~87。

134 行政院勞工委員會網站：http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=viewnews&ts=48feed7d:48d2。參閱日期 2009 年 5 月 1 日。

化之指標[135]。

2.就業服務人員面臨之專業困境

林桂碧進一步指出，就業服務人員面臨之專業困境來自於：(1)就業諮詢內容:服務內容包括 a.建議諮詢服務 b.個案管理服務 c.職訓諮詢服務 d.就業促進研習活動等，在此就服人員以執行行政業務、提供就業和職訓資訊和轉介社會資源服務為主，至於如何強化求職者的就業意願和增進就業競爭力的專業諮詢服務，顯得相當不足，此為困境之一；(2)在就業服務中心績效指標方面，過於強調「服務量」的提供而忽略「服務品質」的評定，造成了就服人員的兩難，為困境之二；(3)在就業諮詢督導計畫上，以「行政性督導」為主，其次是部分的「支持性督導」以及有限的「專業性或教育性督導」，如此模式無法提供就服人員及時與密集的專業督導效能，為困境三；(4)就業服務人員的教育訓練，缺乏有系統規劃和定期舉辦訓練課程，此為困境四。[136]

3.公立就業服務機構人力不足

人力不足亦長期為公立就服機構所存在的問題，在民國九十二年時，全國公立就服機構正式編制人力員與臨時人員合計未滿三百人，平均每位人員需服務之求職登記者為 962 人，服務領取失業給付者為 351 人，與當時之 OECD 國家所服務之求職或是領取失業給付人數皆在 200 人以下相比，相對來的沉重許多。[137]加上 2003 年開始，三合一就業服務流程的出現，將就業服務、職業訓練、失業保險三者整合，透過單一窗口的方式辦理，此項轉變使得就業服務體制出現重大的轉變，首先是從強調行政管理一致性規則的科層體制，轉變為目標管理模式，由「內部行政服務契約管理」加上「外部勞務派遣契約治理」兩部分所共同組成的，學者稱之為「目標-契約」治理體系。[138]在此模式之下，各公立就業服務機構，一方面必須達成中央政府設定要求的組織績效標準與業務量增加的壓力，另一方面又受限於中央政府編制員額管制不得增加約僱人員的人力嚴重不足問題，因此便全面性的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

[135] 曾敏傑，2003，公立就服機構人力配置及績效指標，就業安全半年刊 92 年 12 月號，勞委會職訓局，頁 74。

[136] 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 93 年 12 月號，勞委會職訓局，頁 70~72。

[137] 辛炳隆，2003，就業政策與就業安全，勞動政策與勞工行政，空大，頁 151。

[138] 李建鴻，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，國立政治大學勞工研究所，頁 123。

的派遣公司簽訂實質的勞動派遣契約。[139]因此非編制內之補充性人力在近幾年為公立就業服務機構所大量採用，近期之研究指出，在 2007 年 5 月，勞委會職訓局其下所屬五區就業服務中心人力為 1,729 人，而其中編制內人員僅有 233 人，其餘非編制性人員含常設性人員(業務佐理員、就業促進員、專業輔導員、個案管理員、、身心障礙就業輔導員、原住民社工輔導員等)，以及因就業專案性政策而產生之短期非常設性人員(業務委外計畫人員、臨時工作津貼、多元就業社會型人員及公共服務人員等)為 1,496 人，便佔了總體就業服務人力之 86%。以此人力計算，每名就業服務人員所需服務之失業民眾人數(不含北、高兩市)，在 2007 年 4 月為 192 人，與其他國家相比，英國為 23 人、澳洲為 25 人，我國就服人員之負擔皆較英澳兩國來得沉重。[140]且如此高比例之非編制人員所產生之影響，首先使得就服中心的人員流動率提高，亦有派遣之機構人員素質不一的問題，造成公立就服機構業務推動上的困擾。

4.績效導向下產生之道德風險問題

再者，於績效導向的管理下，服務量的提升與服務品質的追求兩者之間必然產生了一定的排擠效果，尤其顯現在失業給付與特定對象推介就業上，有學者就 2006 到 2007 的「失業給付服務人數佔總服務人數比率」與「特定對象推介就業率」資料進行對照分析，發現在 9 個「失業給付服務人數佔總服務人數比率」大於 40%的就服站，就有 7 個就服站，其「失業給付服務人數佔總服務人數比率」與「特定對象推介就業率」呈現反向關係；在 20%~40%的 13 個就服站中，也有 9 個呈現反向關係；在 20%以下的 11 個就服站中，則只有 4 個就服站呈現反向關係，但就總體來說也有高達 60.6%的就服站，其失業給付業務確實排擠到特定對象就業服務的提供，[141]加上特定對象本來就較一般失業者更難以獲致工作，對其所提供之服務更需花費精神與專業之必要，更可能使得績效導向下服務之就服人員，產生先追求績效再追求成效之道德風險問題。

(四)就業服務機構績效不佳

前面提到，公立就業服務機構提供之服務業務內容不只職業介紹一項，尚包括職業輔導、諮詢、就業訓練與技能檢定等十多項工作，在人少事繁的情況下，未能建立就業服務專業制度，導致公立就業服務的求職就業率自民國七十六年之

---

139 辛炳隆，2003，就業服務區域運籌資源整合，就業安全半年刊 92 年 12 月號，勞委會職訓局。
140 同註 65，頁 75、160。
141 同註 138，頁 132。

53.39%降至八十五年之 43.42%，平均求職就業率僅達 49.75%。[142]再看近幾年我國之求職就業率，從表 3-3-6 可知，約為 40%左右，一直無法突破五成，最近一年則跌至四成以下。而推介就業人數佔登記求職人數的比率，有逐漸攀升的趨勢，平均在五成左右，但與 OECD 國家相比(見表 3-3-7)，有高達 9 國的比率皆在五成以上，有些甚至高達七成以上，因此可見我國在此方面還有進步之空間。

表 3-3-6：公立就業服務之求職、求才、就業人數統計表(單位：人)

年度	登記求職人數	登記求才人數	求供倍數(%)	推介就業人數	求職就業率(%)	求才僱用人數	求才利用率(%)
93	547,745	949,918	1.73	228,395	41.70	327,948	34.52
94	580,020	1,008,307	1.74	263,403	45.41	478,826	47.49
95	760,680	1,048,590	1.38	324,426	42.65	523,276	49.40
96	904,663	1,170,045	1.29	378,915	41.88	532,438	45.51
97	1,147,798	998,126	0.87	432,854	37.71	579,594	58.07

資料來源：行政院勞委會，勞動統計月報 195 期(98 年 4 月)，

http://statdb.cla.gov.tw/html/mon/rptmenumon.htm，參閱日期：2009 年 5 月 5 日。

表 3-3-7：OECD 各國公立就業服務績效表

績效指標 / 國別	登記求才人數(千人)	推介就業人數(千人)	推介就業人數/登記求才人數(%)
比利時(1995)	149	109	73
丹麥(1993)	157	82	52
芬蘭(1994)	145	76	52
德國(1994)	3133	2347	75
愛爾蘭(1996)	45	17	38
韓國(1998)	335	138	41
日本(1994)	5465	1448	26
荷蘭(1994)	272	174	64
葡萄牙(1996)	73	43	59
西班牙(1994)	534	495	93
瑞典(1994)	341	160	47

[142] 行政院勞工委員會，1997，邁向 21 世紀-就業安全政策白皮書，頁 58。

瑞士(1993)	44	22	50
英國(1994)	2537	1927	76
美國(1996)	6038	2205	37

資料來源：OECD,2000,Labour Market Policies and the Public Employment Service,p37.

而在失業者找尋工作的方法中，從表 3-3-8 可知，公立就服機構的利用率首先從 87 年勞保失業給付尚未開辦前為 4.92% ，至 92 年三合一流程實施後，升至 17.53%，直到近期 97 年度為 26.71%，從歷年數據來看，公立就服機構的服務量有逐年上升之趨勢，然並未超過三成，有再努力之進步空間，以獲得失業者之信任。

表 3-3-8：歷年失業者找尋工作方法(單位：千人，%)

年度	求職人數(千人)	託親友介紹	向私立就業服務機構登記求職	應徵廣告、招貼	向公立就業服務機構登記求職	參加政府考試分發	其他	平均每人使用方法
87	256	56.14	6.47	61.64	**4.92**	6.08	1.77	-
88	282	61.22	8.64	66.74	**5.51**	5.49	1.89	-
89	292	59.65	8.70	65.16	**5.33**	5.42	2.83	-
90	449	63.39	12.26	68.56	**8.07**	3.88	3.96	-
91	515	62.06	14.42	70.33	**9.00**	4.11	4.94	-
92	502	59.40	16.82	68.09	**17.53**	4.00	3.46	-
93	430	60.72	19.77	73.69	**16.51**	5.14	3.44	1.79
94	408	59.95	18.56	69.96	**21.83**	7.51	2.44	1.80
95	392	58.90	22.82	67.37	**23.97**	6.41	3.27	1.83
96	403	56.68	29.50	69.46	**21.91**	5.19	0.35	1.83
97	403	55.99	30.96	65.42	**26.71**	7.72	0.57	1.87

資料來源：行政院主計處，人力運用調查報告，統計資料至每年五月份，http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=3580&CtUnit=1183&BaseDSD=7，參閱日期：2009 年 5 月 5 日。註：因失業者求職方法為複選，故總計超過 100。