國立政治大學勞工研究所碩士論文

大陸配偶就業服務成效之評估

An Analysis on Effectiveness of Employment Service for Spouses from Mainland China

國立政治大學
National Chengchi University

指導教授：成之約 博士

研究生：葉永山 撰

中華民國一零二年七月

謝誌

經過為期不短的時間，人生第一本論文總算是在兢兢業業的心態之下完成，感謝論文指導教授成之約博士，在論文研究期間，不僅給予我研究方向及內容的精闢指導，也時常關心論文進度，使我能夠準時畢業。感謝張家春教授及林國榮教授於口試時，所提供的具體建議，讓本論文的內容及邏輯架構更為完整。

在學期間，研究所同學始終是我成長的動力，感謝政治大學勞工研究所 99 級，每一位同學的陪伴，除了課業上的互相支持，彼此的情誼更是難以取代。感謝迷惘樂團的夥伴，孟杰、郁勛、若湄、慶峰等，在音樂上有了許多意外有趣的經歷。感謝語婷，經常聽我訴苦，更帶給我許多珍貴的時光，希望能在人生路上一起成長。最後感謝我的父親、母親，家庭一直是我最重要的依靠！

僅將此論文獻給生命中的貴人，由衷感謝他們的關懷、幫助與鼓勵，讓我的研究所生活能多采多姿、論文得以順利完成，畢業。

葉永山 謹誌

2013 年 7 月

國立政治大學
National Chengchi University

摘要

根據內政部統計（2012），大陸配偶近年來人數不斷上升，已逼近我國原住民人數，成為我國社會組成及勞動力中不可或缺的一部分。為協助有就業意願的大陸配偶就業，我國由公立就業服務機構為基礎，提供各項服務，如就業諮詢、就業推介、陪同面試、安排就業促進研習、職業訓練等。

本研究試圖了解大陸配偶公立就業服務之內容，以及評估大陸配偶接受公立就業服務的情形與後續就業情況，本研究的研究方法主要係採質性研究，深度訪談的方式進行，研究目的如下：（一）分析大陸配偶公立就業服務使用者之基本特性。（二）了解大陸配偶求職者使用公立就業服務之情況。（三）評估大陸配偶求職者經就業推介後之工作情形。（四）歸納影響大陸配偶經公立就業服務成功推介就業之因素。（五）根據研究發現，提出具體可行之政策建議，以供相關單位參考。

本研究成效評估方式，分成輸入 (input)、過程 (process)、結果 (output) 三個層面，經文獻彙整設計不同的成效指標進行評估。本研究發現，大陸配偶求職者具備基礎中文能力，學歷程度以國、高中為主，大多因麻煩而沒有進行學歷認證，有照顧家庭、家中長輩或子女的需求，大陸配偶的就業期待多為工作地點離家近或工作時間不宜過長，以配合照顧家庭。到站求職的大陸配偶就業意願高，對公立就業服務普遍感到滿意。大陸配偶就業推介尋職期間短，多從事不需專業知識或技術的工作，工作收入較低及有就業不穩定、頻繁轉換工作的現象。影響大陸配偶就業的因素，有家庭因素、雇主因素、自身能力因素，其中影響最大的為家

國立政治大學 National Chengchi University

庭因素。

根據本研究發現，提出政策建議如下：

一、應簡化大陸配偶學歷認證機制。

二、應先了解大陸配偶的家庭狀況，以利就業服務推介。

三、應增加部分時間工作類別，以滿足大陸配偶不同的就業需求。

四、應盡可能對大陸配偶進行深度就業追蹤。

五、應加強宣導各項大陸配偶就業促進工具及服務。

關鍵詞：大陸配偶、公立就業服務、成效評估、就業

國立政治大學
National Chengchi University

目錄

第一章 緒論.....1
第一節 研究背景與動機.....1
第二節 研究目的.....3
第三節 研究方法.....3
第四節 研究範圍與限制.....5
第五節 研究流程與章節安排.....6
第二章 我國公立就業服務體系與成效評估指標.....8
第一節 我國公立就業服務體系.....8
第二節 公立就業服務成效評估之探討.....20
第三節 大陸配偶就業協助政策.....31
第四節 小結.....41
第三章 大陸配偶就業狀況與就業服務成效.....43
第一節 大陸配偶在台人數與特性.....43
第二節 大陸配偶就業狀況與問題.....52
第三節 大陸配偶就業服務成效相關研究.....65
第四節 小結.....69
第四章 訪談發現與分析.....71
第一節 訪談設計與對象.....71
第二節 訪談內容與分析.....77
第三節 訪談發現.....106
第四節 小結.....114
第五章 結論與建議.....117
第一節 結論.....117
第二節 建議.....122
參考文獻.....125
附錄一、訪談大綱.....129
附錄二、訪談對象記錄.....130

國立政治大學 National Chengchi University

圖表目次

圖 2-1、我國公立就業服務三合一服務流程……19
圖 3-1、2012 年大陸配偶各縣市分布情形……45

表 2-1、我國公立就業服務機構相關法令規定……10
表 2-2、地方政府所屬就業服務機構服務內容之比較……15
表 2-3、常見的就業服務機構績效指標與計算方式……23
表 2-4、M.Wagner-Pinter 就業服務績效評估的目標-指標……25
表 2-5、其他國家就業服務成效指標……29
表 2-6、我國針對外籍與大陸配偶就業服務內容階段表……38
表 3-1、2012 年各國籍配偶人數及百分比……44
表 3-2、2012 年外籍與大陸配偶人口分布表……46
表 3-3、97 年外籍與大陸配偶生活需求調查……50
表 3-4、大陸配偶與外籍配偶就業權益之比較……58
表 3-5、大陸與外籍配偶求職遭遇困難之分析……59
表 4-1、深度訪談評估層面與問項……76
表 4-2、訪談對象名單……77
表 4-3、大陸配偶受訪者基本資料：年齡、來台時間、熟悉語言、教育程度…79
表 4-4、大陸配偶受訪者取得教育認證與考取證照情形……80
表 4-5、大陸配偶受訪者家庭與婚姻狀況……83
表 4-6、大陸配偶受訪者接受公立就業服務管道……84
表 4-7、大陸配偶受訪者尋職期間……96
表 4-8、大陸配偶受訪者從事工作類型、勞動條件與從事工作期間……103
表 4-9、大陸配偶受訪者輸入評估…… 109
表 4-10、大陸配偶受訪者就業服務過程評估……112
表 4-11、大陸配偶受訪者就業服務結果評估……114

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

我國社會組成自古以來即以移民社會為特色，如清朝末年的漢人移居開墾，至 1949 年來自中國大陸各省的移民，隨著經濟發展和社會風氣的改變，與其他國籍通婚聯姻的現象越來越普遍。至 2012 年底，在台灣婚配的非本國籍人士共有 469,518 人，佔總人口比例的 2%（內政統計年報，2012），已高於本國原住民的人口數量，這群被稱為「新移民」的人口，其中大部分為來自東南亞的國家，如印尼、越南等，及中國大陸地區的女性，或可稱為外籍與大陸配偶（本研究以下皆使用外籍與大陸配偶稱之），已經成為台灣社會人口、以及勞動力組成中不可忽視的群體。

為協助有就業意願及就業能力的外籍與大陸配偶就業，我國公立就業服務機構提供多項服務，包括：提供就業媒合機會、轉介參加職業訓練、辦理就業促進研習、一對一創業諮詢輔導、鼓勵雇主進用，以及視其需求協助轉介至其他社會福利團體或衛生醫療機構等。（勞委會，2004）現行我國公立就業服務機構可分成兩大類別，一為行政院勞工委員會職業訓練局所屬的五大就業服務中心－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等，就業服務中心之下共設 33 個就業服務站和 255 個就業服務台。二為地方政府辦理的就業服務機構，目前自行辦理就業推介業務的地方政府有，台北市、高雄市、新北市、台南市、台中市、桃園縣、彰化縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣等，其中以台北市、高雄市的規模較

大，提供的服務內容也較為多元。

以公立就業服務的成效評估而言，勞委會職訓局所屬的五大就業服務中心，以及地方政府的就業服務機構，都有進行公立就業服務數據資料的統計，如：受理求職新登記人次、有效求職就業人數、求職就業率、受理求才新登記人次、有效求才僱用人數、求才利用率等。惟這些就業服務成效的評估指標僅著重於「量化」數據之呈現，卻較少瞭解就業服務使用者「質」的感受。惟，根據內政部針對外籍與大陸配偶進行的生活需求調查發現，外籍與大陸配偶透過公立就業服務尋職的人比例極低，不滿 2%（內政部，2008：96），顯示相關就業政策的推行以及實際政策施行的成效或有再行研議之慮，即為本研究的研究動機，又因大陸配偶人數較多及語言相通之緣故，本研究係以大陸地區配偶為研究對象。本研究認為在研究大陸配偶公立就業服務的成效評估部分，必須同時探討目前公立就業機構所提供的就業服務內容，是否以滿足大陸配偶求職者實際需求為出發，和大陸配偶接受公立就業服務的過程所遇到的困難和阻礙，以及接受就業服務的結果，及後續的就業情形等等，方能完整評估大陸配偶使用公立就業服務之成效。

國立政治大學 National Chengchi University

第二節 研究目的

綜上所述，本研究之研究目的主要有五項，如下所述：

一、分析大陸配偶公立就業服務使用者之基本特性。

二、了解大陸配偶求職者使用公立就業服務之情況。

三、評估大陸配偶求職者經就業推介後之工作情形。

四、歸納影響大陸配偶經公立就業服務成功推介就業之因素。

五、根據研究發現，提出具體可行之政策建議，以供相關單位參考。

第三節 研究方法

本研究的研究方法主要採質性分析，透過文獻分析法、深度訪談法等方法，評估大陸配偶公立就業服務成效，以達到研究預期之目的，並提出研究結論與相關政策建議，以利相關單位參考。本研究詳細之研究方法如下所述：

一、文獻分析法

（一）理論文獻分析

蒐集國內外就業服務成效評估的相關文獻並進行資料彙整及分析，進而了解公立就業服務成效之評估方法和評估指標，以作為評估大陸配偶公立就業服務成效之理論基礎。其次，探討大陸配偶在台就業現況與影響大陸配偶就業之相關因素，以發掘國內推動或辦理大陸配偶就業服務之相關問題。

國立政治大學 National Chengchi University

（二）官方文獻分析

本研究欲透過內政部戶政司、統計處，入出國及移民署，勞工委員會及職業訓練局等相關官方單位所公布關於大陸配偶相關的數據資料、統計或研究報告，了解大陸配偶在台灣的人口分佈，就業情況及不利於就業之相關因素，與大陸配偶公立就業服務之現況，作為評估大陸配偶公立就業服務成效的基礎。

二、深度訪談

本研究深度訪談採「半結構式訪談」，訪談的受訪者採便利抽樣 (Convenience Sampling)，由各公立就業服務單位推薦近期接受過公立就業服務的大陸配偶，篩選標準為「曾透過公立就業服務機構成功找到工作的大陸配偶」，至於受訪者是透過職業訓練局所屬的就業服務單位或是地方政府就業服務機構，以及現在是否仍然從事該份工作則沒有限制。本研究預計訪談七位受訪者，其深度訪談的目的，主要期望藉由深度訪談蒐集經公立就業服務成功找到工作的大陸配偶的背景資料、公立就業服務的使用經驗及滿意程度、受訪者就業推介結果及後續就業情形，並分析受訪者成功關鍵因素與策略，進而歸納及推論大陸配偶公立就業服務運作的成功模式。

國立政治大學 National Chengchi University

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究的研究範圍有兩點，如下所述：

（一）本研究的研究對象為大陸地區配偶，大陸地區配偶原意係指與本國籍人士締結婚姻的中國、港、澳人士，但因港、澳婚姻移民在脈絡上與大陸地區婚姻移民略有不同，在人數也較大陸地區來的少，故本研究的主要對象為大陸地區配偶，在受訪者遴選的部份大陸地區配偶為限，但在文獻探討會一併討論港、澳地區配偶的部份。

（二）質性訪談的受訪者遴選，以接受過公立就業服務機構（透過職訓局單位或地方政府就業服務機構皆可）推介就業成功的大陸地區配偶為限，至於目前是否從事該份工作則不在此限。

二、研究限制

本研究在研究分析的過程中，有以下的研究限制：

（一）本研究因時間、人力及物力的考量，在尋求訪談對象時，主要是透過人際關係採便利抽樣的方式，較不符合客觀的抽樣標準要求，因此在本研究之訪談結果，在代表性上可能有較為不足之處。

（二）本研究的訪談內容，因訪談大綱之設計多少涉及個人隱私（例如受訪者的家庭或就業狀況），部分受訪者回答較為保守，或無法達到原問項設計之初衷，在訪談設計及問答技巧上，本研究仍有改善空間。

第五節 研究流程與章節安排

本研究共分成五章，以呈現完整的研究成果，研究流程與章節安排如下所述：

第一章「緒論」，內容旨在說明本研究之研究背景、研究流程及執行方式，本章分為五小節，第一節研究背景與動機；第二節研究目的；第三節研究方法；第四節研究範圍與限制；第五節研究流程與章節安排。

第二章為「我國公立就業服務體系與成效評估指標」，本章探討我國公立就業服務體系與探討公立就業服務的功能及成效評估，經與其他國家之比較後，作為本研究之成效評估指標之佐證。本章分成五節，第一節我國公立就業服務體系；第二節公立就業服務成效評估之探討；第三節我國大陸配偶就業協助政策；第四節小結。

第三章為「大陸配偶就業狀況與就業服務成效」，本章內容陳述大陸配偶在台就業現況與相關問題，與大陸配偶的就業服務成效之相關研究。本章分成四節，第一節大陸配偶在台人數與特性；第二節大陸配偶就業狀況與問題；第三節大陸配偶就業服務評估之相關研究；第四節小結。

第四章為「訪談發現與分析」，本章為質性研究個案訪談結果的呈現。本章分成四節，第一節為訪談設計與對象；第二節訪談內容與分析；第三節訪談發現；第四節小結。

第五章為「結論與建議」，即為本研究之結論與政策建議。本章分成兩節，第一節結論；第二節建議。

國立政治大學
National Chengchi University

第二章 我國公立就業服務體系與成效評估指標

就業服務的核心即為就業推介，意即就業服務機構為前來求職者找工作和為雇主填補職位空缺的過程 (Phan, Hansen & Price, 2001: pp3-4)，緣由為勞動市場資訊不完全，若由勞工自行尋職或雇主自行辦理招募，在資訊科技不發達情況之下，相當地花費時間與成本。基於國際勞工組織 (International Labour Organization) 追求充分就業的目標，以及各國推動積極勞動政策 (Active Labor Market Policy, ALMP) 之緣故，在 19 世紀中葉公共就業服務 (Public Employment Service, PES) 普遍被視為社會福利制度及勞動政策的一環，惟各國在政策內容及執行上或有差異，本章節的主要內容即於探討在公共就業服務政策的基礎之上，應以什麼的方式及指標進行成效評估，故在章節安排部分，首先介紹我國公立就業服務制度及體系，就業服務成效探討及主要國家就業服務成效指標，因本研究係以大陸配偶為主題，故會先介紹我國公立就業服務提供給大陸配偶的就業協助政策，作為本研究的成效評估方式與指標之基礎背景。

國立政治大學 National Chengchi University

第一節 我國公立就業服務體系

一、我國公立就業服務機構發展沿革

我國公立就業服務機構起源於地方政府之下設置的職業介紹所，於 1966 年訂定的「台灣省各區國民就業輔導中心組織規程」，根據其條文於台灣省政府之下設立各區就業輔導中心，負責全省的就業輔導服務。1965 年中央行政院成立

勞工委員會，下設職業訓練局，局內就業輔導組負責全國就業輔導統籌事宜，並於 1992 年通過「就業服務法」，明定政府公立就業服務、就業促進之義務，國民就業輔導中心也正式更名為就業服務中心。1999 年因精省之緣故，原隸屬於台灣省政府的五個就業服務中心便納入職業訓練局編制，我國中央就業服務機構體系大致確立。（胡欣野，2007：47）

除了就業媒合、推介的角色，自 2002 年「就業保險法」通過之後，公立就業服務機構（含台北市與高雄市之地方政府就業服務機構）需負責申請失業給付和職業訓練申請等業務，全面推行「三合一就業服務流程」－結合就業服務、職業訓練和失業給付，並整合於公立就業服務機構。歷年來就業服務的相關法令可參考表 2-1，具體而言，公立就業服務機構之相關職稱與任務，可按「公立就業服務機構設置準則」第三條所述，分成下列數項「1、求職、求才登記及推介就業事項。2、職業輔導及就業諮詢。3、就業後追蹤及輔導工作。4、被資遣員工再就業之協助。5、雇主服務。6、應屆畢業生、退伍者、更生保護會及受保護人等專案就業服務。7、職業分析、職業訓練諮詢及安排。8、就業市場資訊蒐集、分析及提供。9、雇主申請聘僱外國人辦理國內招募之協助。10、特定對象之就業服務及就業促進。11、就業保險失業給付申請、失業認定等事項。12、中央主管機關委任或委辦之就業服務或促進就業事項。13、其他法令規定應辦理事項。」

現行我國勞動政策與法令針對公立就業服務機構的職權與功能有很詳細的規定，最主要規範於 1992 年通過的「就業服務法」的第二章「政府就業服務」與第三章「促進就業」，以「就業服務法」第十二條第三項為法源，於 2000 年通過「公立就業服務機構設置準則」規範服務內容及組織編制。除就業服務外，公立就業服務機構也負責申請失業給付、就業促進津貼、獎助僱用津貼、僱用外籍勞工等等的服務，並於 2002 年，通過「就業保險法」、「就業促進津貼實施辦法」、「雇主僱用失業勞工獎助辦法」，於 2004 年通過「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」等法令規範其服務。詳可參考表 2-1。

表 2-1、我國公立就業服務機構相關法令規定

法律與行政命令	通過時間	備註
就業服務法	1992	第二章、政府就業服務與第三章、促進就業，為公立就業服務重要法源依據。
公立就業服務機構設置準則	2000	以就業服務法第十二條第三項為法源
就業促進津貼實施辦法	2002	以就業服務法第二十三條第二項、第二十四條第三項為法源
雇主聘僱外國人許可及管理辦法	2004	以就業服務法第四十八條第二項為法源
就業保險法	2002	失業給付相關規定
雇主僱用失業勞工獎助辦法	2002	以就業保險法第十二條第四項為法源

資料來源：高惠敏、成之約（2013），頁 34。

立政治大學 National Chengchi University

二、我國公立就業服務機構組織架構

按「就業服務法」第六條規定，我國公立就業服務的主管機關可分成中央行政院勞工委員會及地方直轄市政府、縣市政府兩類，其組織架構簡述如下：

（一）中央職業訓練局所屬就業服務機構

在中央部分，由行政院勞工委員會職業訓練局內就業服務組負責公立就業服務的統籌規劃，之下設立五大就業服務中心，從北到南分別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。公立就業服務機構的組織層級自 2003 年起，採「就業服務中心－就業服務站－就業服務台」三層式架構，由就業服務中心負責政策規劃和行政業務的控管，下設就業服務站負責大部分的實體服務，並於各鄉鎮設置就業服務台，提供較基本的服務和簡易諮詢。各就業服務中心、站台的服務範圍及詳細資訊如下所述：

1、北基宜花金馬區就業服務中心：

位於新北市五股區，服務轄區包括新北市、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 8 個就業服務站、連江就業服務台及 44 個鄉鎮就業服務台。

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 5 個就業服務站及 39 個鄉鎮就業服務台。

3、中彰投區就業服務中心：

位於台中工業區，服務轄區包括台中市、彰化縣及 南投縣，共設置台中、豐原、沙鹿、彰化、員林、南投 6 個就業服務站及 47 個鄉鎮就業服務台。

4、雲嘉南區就業服務中心：

位於台南市，服務轄區包括雲林縣、嘉義縣市及台南市，共設置斗六、北港、朴子、嘉義、新營、永康、台南 7 個就業服務站及 59 個鄉鎮就業服務台。

5、高屏澎東區就業服務中心：

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

（二）地方政府所屬就業服務機構

台北市與高雄市兩直轄市為最早自行辦理就業服務的地方政府，至 2005 年根據「就業服務法」及「公立就業服務機構設置準則」，台北縣（現為新北市）成為第一個辦理就業服務的縣市政府，至 2012 年底，有自行辦理就業推介業務的地方政府共計有台北市、新北市、桃園縣、台中市、彰化縣、台南市、嘉義縣、高雄市、屏東縣、宜蘭縣等，惟各地方政府可辦理之就業服務業務不同，以失業給付為例，目前僅有台北市與高雄市所屬的就業服務機構可自行辦理，各地方政府設置就業服務機構與服務內容差異甚大，主要受地方政府行政層級不同與行政資源多寡所影響，可見表 2-2 所示。2010 年起因縣市合併及行政區域改制，部分地方政府就業服務的組織架構略有改變，例如台中市及台南市。以下僅就五個直

國立政治大學 National Chengchi University

轄市的公立就業服務組織體系簡述之，包括台北市勞工局就業服務處，新北市勞工局就業服務中心，台中市政府勞工局就業服務處，台南市政府勞工局職訓就服中心，高雄市勞工局訓練就業中心等，其組織架構如下所述：

1、台北市勞工局就業服務處：

民國 99 年 8 月組織修編，將「台北市政府勞工局就業服務中心」更名為「台北市政府勞工局就業服務處」。該就服處共設有承德、西門、內湖、北投、景美、頂好、信義 7 個就業服務站、4 個就業服務台，另有台北人力銀行和獨立的個案管理資源站。

2、新北市勞工局就業服務中心：

「新北市政府就業服務中心」前身為「台北縣政府就業服務中心」。民國 94 年 1 月 1 日依據「公立就業服務機構設置準則」成立「台北縣就業服務中心」，除了台北、高雄二市政府之外，該就服中心係全國第一個自行辦理就業服務業務的縣市政府，共設有土城、五股、新莊 3 個就業服務站、6 個就業服務台，並有自己的網路平台 Good Job 新北市人力網。

3、台中市勞工局就業服務處

台中市政府於 2010 年縣市合併後新設就業服務處，將原本台中市和台中縣的服務據點整併合一，下設台中市政府就業服務站，和四個就業服務台。台中市政府另設有大臺中人力資源網。

國立政治大學 National Chengchi University

4、台南市勞工局職訓就服中心

因 2010 年縣市合併，原台南市和台南縣的就業服務台合併更名為「台南市政府勞工局職訓就服中心」，下設 9 個就業服務台。

5、高雄市勞工局訓練就業中心：

高雄市政府勞工局訓練就業中心由前高雄市政府勞工局職業訓練中心及國民就業服務中心於民國 86 年 3 月 1 日正式合併為「高雄市政府勞工局訓練就業中心」。該就業中心共設有左營、中區、前鎮、三民、楠梓 5 個就業服務站、10 個就業服務台。

可以注意的是，除台北市政府外，其他縣、市政府的轄區內皆有中央職訓局的服務據點，中央與地方單位的業務也多有合作，如一些就業促進方案、就業博覽會的企劃等等，如前文提到的，除台北市及高雄市外，要申請失業給付則需至職訓局的服務據點進行申請。2010 年的縣市合併，地方政府就業服務的組織架構有些許的整併和調整，如台中市、台南市、高雄市等。就整體趨勢而言，目前我國的公立就業服務較以往強調「分權化」及「地方自治」的理念（李健鴻，2009：155），但對於整體公立就業服務成效的助益，目前還沒有實證研究作為佐證之依據。

國立政治大學 National Chengchi University

表 2-2、地方政府所屬就業服務機構服務內容之比較

類型	綜合服務	就業諮詢	地方縣市
設置就業服務機構之直轄市政府	失業給付、津貼發放、求職服務、特定對象之就業宣導	個案管理、特定對象諮詢服務、就業諮商	台北市、高雄市、新北市、台中市、台南市（後三者無失業給付及津貼發放）
設置就業服務據點之縣市政府	求職服務、特定對象之就業宣導	諮詢服務、特定對象服務	桃園縣、彰化縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣
未設置就業服務據點之縣市政府	特定對象之就業宣導	諮詢服務	新竹縣、苗栗縣、南投縣、基隆市、新竹市、嘉義市、澎湖縣、金門縣、臺東縣、花蓮縣

資料來源：李健鴻（2009），頁 155。

註：表格內容已配合縣市合併作調整。

國立政治大學 National Chengchi University

三、我國公立就業服務內容及流程

我國現行公立就業服務機構整合就業服務、失業給付（僅有職業訓練局所屬單位及北、高兩市政府單位有提供）、職業訓練的「三合一」就業服務功能，提供求職者就業諮詢、就業推介，雇主求才等等，均採單一窗口之服務。整體就業服務流程可分成五個部分，分別為：1、接待區，2、就業資訊區，3、綜合服務區，4、諮詢服務區，5、雇主服務區，就業服務流程及各區域具體職務功能如下所述（李庚霈，2004：134 至 135；阮月敏，2008：76）：[1]

1、接待區：

接待台為進站的求職民眾尋求服務的第一步，係由工作人員或志工負責，最主要的任務即為各站點的服務介紹，以及引導民眾移動至相對應的區域，如引導求職民眾至就業資訊區、綜合服務區，或引導雇主至雇主服務區進行服務。接待區也有陳列相關文件、宣傳簡章等等，方便民眾參考。

2、就業資訊區：

就業資訊區與綜合服務區是公立就業服務機構的業務核心，由專門的工作人員提供服務，針對可自行尋職的民眾，協助其使用就業資訊系統自行求職，若無法自行尋職的民眾，協助其填寫求職登記表並至綜合服務台辦理求職登記，若民眾要申請失業給付，則多需填寫失業給付申請表。就業資訊區也會提供包括就業情報及職業訓練資訊的查詢、填寫求職、失業給付等相關表格，並設置服務作業

[1] 另參考全國就業服務 e 網，「三合一就業服務流程提供優質就業服務」一文，網址：http://59.120.168.237/ejob/internet/skillcheck/docDetail.aspx?uid=27&docid=3281，最後瀏覽日期：2012/12/28。

國立政治大學 National Chengchi University

流程說明，及自助尋職簡章，政府就業服務相關宣傳簡章等相關資料。

3、綜合服務區：

綜合服務區承接就業資訊區的後續服務，包括就業服務員將民眾的求職登記表進行建檔，並針對求職者及失業給付申請者進行就業諮詢及分類，對於具備就業能力者予以推介就業，對於符合失業給付要件者辦理失業資格審核及給付申請，若求職者經判斷有需要進一步服務之必要，則後送至諮詢服務區進行後續服務。

4、諮詢服務區：

進入諮詢服務區的求職者，由個案管理員開案進行評估，針對尋職技巧不足的求職者，安排其參加就業促進研習，加強其面試求職技巧。針對就業技能不足者，安排職業訓練諮詢，進行職業訓練。若民眾還是發生就業困難，則轉介其接受深度的就業諮商或轉介至相關社會福利單位進行服務。

5、雇主服務區：

雇主服務區顧名思義，主要辦理雇主相關服務，如辦理求才服務以開拓就業機會，僱用獎助津貼的申請辦理，外籍勞工申辦業務，外籍勞工轉換雇主等等的相關業務。

國立政治大學 National Chengchi University

詳細的公立就業服務流程可參考圖 2-1，以大陸配偶接受公立就業服務而言，主要的服務流程發生於就業資訊區、綜合服務區及深度諮詢區。以就業推介為例，即大陸配偶到站尋求服務，由接待台的工作人員引導至就業資訊區進行求職登記，按序至綜合服務區進行簡易諮詢，若是初次求職的大陸配偶則進行求職資料建檔，並推介其就業。若就業服務員判斷大陸配偶有進一步服務的需要，則會後送至諮詢服務區由個案管理員進行服務，視其狀況安排就業促進研習、職業訓練諮詢、或轉介至其他社會福利單位。非初次透過公立就業服務機構尋職的大陸配偶，後續可由就業資訊區的系統自行求職，不一定需要透過就業服務人員的協助。

國立政治大學
National Chengchi University

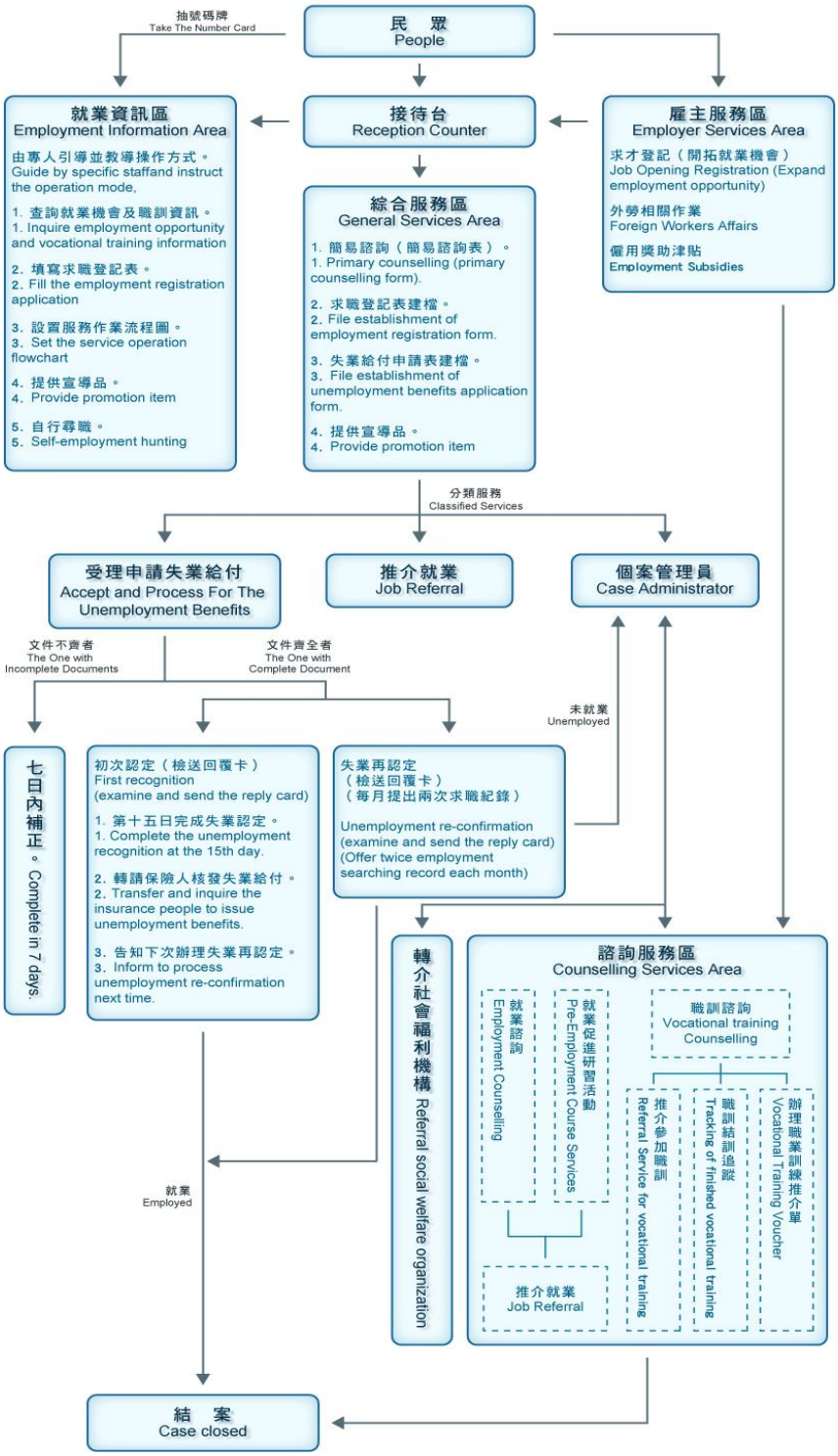

圖 2-1、我國公立就業服務三合一服務流程

資料來源：北基宜花金馬區就業服務中心網站，網址：http://klesa.evta.gov.tw/index.php，最後瀏覽日期：2013/02/22

第二節 公立就業服務成效評估之探討

一、就業服務成效之內涵

就業服務係為協助勞工尋職與雇主求才之間媒合的過程，如我國「就業服務法」第二條指出「就業服務為協助國民就業及雇主徵求員工所提供之服務」，另按勞工委員會職業訓練局出版之「就業安全辭典」內詳述就業服務為「…荐舉人力填補職缺，及提供適當就業機會推介尋找工作者就業，以平衡勞動供需，因應經濟發展人力需求，並藉以促進社會安定等服務措施。」[2]，文獻亦有以「就業安置 (Employment Placement) 」稱之。隨著勞動市場的變遷，就業的管道日漸多元，除較早的媒介如報紙、社區公告外，在私人就業服務和網際網路興起之後，就業資訊流通可說更為快速且方便，公立就業服務的角色與功能也不斷歷經調整，至今在各種就業管道中，公立就業服務強調對於社會弱勢和特定對象的服務，以確保其就業權益不受侵害，故除了勞動市場的效率及均衡發展之目的外，公立就業服務除是就業安全體系的一環外，更被認為具有社會福利政策的意涵。

論及就業服務的成效，顧名思義為就業服務的過程與結果所帶來的改變，以及評估其對於各種層面的影響，然而公立就業服務成效依觀點的差異而有不同定義，例如以雇主角度而言，其關心透過公立就業服務尋才是否能滿足事業單位的人力需求，包括求才數量及員工所需技能是否一致；對個別求職者而言，即為能否透過公立就業服務確實且快速的找到一份適合自己的工作；對於政府而言，公

[2] 參考「就業安全辭典」，網址：http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=17&func_id=17&type_id=0&cata_id=0&id=13555，最後瀏覽日期：2012/2/10。

立就業服務成效代表整體勞動市場的穩定程度，特別是反應於失業率的部份。各國發展的公立就業服務目的和政策內容各有不同，有必要配合其制度設計發展成效評估之指標。學者專家指出，公立就業服務機構有一些較為重要且通用的指標可供參考，如 Phan , Hansen 及 Price 指出，可透過就業服務登記求職的人數、登記職位空缺的數量、推介成功的個案數量和比例等等，藉以評估就業服務對於整體勞動市場帶來的影響。(Phan , Hansen, Price, 2001: pp52-53)OECD 出版之就業報告書，以經濟學的概念提出就業服務成效的評估，可以公式 (B+tW) 表示，B 代表 benefit，係指失業者能得到任何形式的津貼或福利給付，t 為 tax rate，此處為所得稅率，W 為 wage，即使用就業服務求職成功的薪資待遇，就業服務係政府（或其他的服務提供者）提供資源幫助求職者成功就業，故就業服務成效為計算節省下來的福利給付加上成功就業後繳給政府的稅金(OECD, 2000: pp217-218)，以此種方式能將成效化為單一價值，便於判斷就業服務是否具備「成效」，但實際的計算遠比公式來的複雜，且相關數據蒐集不易導致難以操作，故比較偏向經濟學概念化的表示。

就業服務成效亦與就業服務機構績效管理息息相關，前者聚焦於就業服務帶來的改變及影響，後者涵蓋的範圍較著重於就業服務機構本身的治理，特別是在人力、成本方面的考量。以公立就業服務機構而言，通常政府或主管機關會發展一套績效管理方法與指標，用以衡量公立就業服務機構的運作情形，公立就業服務機構普遍有政策目的性，除一般的就業媒合之外，通常會與其他積極勞動政策相結合，Phan 等 (2001, pp117-118) 整理歐洲各國的公立就業服務成效指標，除前述的就業推介之外，尚包括勞動力市場調整、失業給付、整體計畫、成本業績等等，可見表 2-3，詳細內容如下所述：

1、就業推介

就業推介的各種數量統計，對於就業服務來說是相當直覺的評估方式，像是在就業服務機構或網際網路登記的求職人數、雇主登記的求才人數，藉由就業服務推介成功的人數，及推介成功佔登記人數之比例（我國稱為求職就業率）等等。

2、勞動力市場的調整

公立就業服務有計劃的調整勞動市場，如針對身心障礙者或中高齡勞工等較弱勢的勞工的就業協助政策。這類別的評估方式對應其政策內容與目的，如特定對象的就業促進等，多以方案或專案形式進行評估。

3、失業給付

有些國家的公立就業服務機構也會承辦失業給付業務，主要在於評估失業保險或各項津貼的申請人數、發放狀況等，或與其他積極勞動政策結合的成果。

4、整體計畫的評估

此項目主要聚焦在整體就業服務的評估，相較於一般服務量的統計，整體計畫的評估被認為更為全面且深入的評估這項制度所產造成的影響，與傳統的量化統計相比，更注重服務的品質，像是就業追蹤、穩定就業（三個月至六個月不等）、進入職位後勞動條件的調查等。

5、成本業績

意即從成本效益面進行評估，對於公立就業服務機構來說，成本面代表預算分配的問題，包括人力、物力是否能有效的支撐整個服務輸送的體系等。另外像

是業績的部份，則與整體的成效評估有關係，以投注資源與產出成果是否一致作為評估重點。

表 2-3、常見的就業服務機構績效指標與計算方式

就業服務機構績效指標	具體計算方式
就業推介	登記求職人數（求職者）
	登記求才人數（求才者）
	成功推介人數
	成功推介人數佔登記人數比例
	推介特定工作數量
	推介數量勞動市場覆蓋率
勞動力市場調整	特定對象的就業推介
	經勞動市場政策調整後不再領取失業給付的數量
失業給付	領取失業給付數量
	領取失業給付期間長短
整體計畫	推介進入一般職位的數量
	穩定就業的數量
	穩定就業的勞動條件
成本效益	就業推介的個案成本
	每一個員工的就業推介數量

資料來源：Phan , Hansen and Price (2001) pp.117-118。

要以哪些指標作為就業服務成效評估的基礎，並沒有標準的答案，以就業服務執行的層次來看，就業諮詢及推介、轉介並進行職業訓練，及勞動市場資料的蒐集與發佈等各項業務，皆各有其特定目標，想要透過少數指標分析其成效是很困難的（蘇秀義，1994：90），即使如此，在缺乏一致性的前提之下，多數研究仍以求職就業率為評估就業服務成效的重要指標，但僅考慮就業推介的「服務量」，忽略了就業推介的「質」之外，實際就業情況與當事人的需求是否吻合是另外一

個問題，然而每一位求職者的需求與就業情況皆有所不同，故除了推介數量和比例外，越來越多國家將顧客自評的滿意度調查列入評估項目。

M. Wagner-Pinter 比較了歐洲國家的公立就業服務體系，提出了較完整的評估架構，分成三個層面：輸入 (input)、輸出 (output)、結果 (outcome)。輸入關注的是就業服務成效與資源的連結，組織預算，設備工具之利用，及就業服務從業人員的人力資源管理等；輸出是指就業服務機構提供的服務，如就業推介服務、雇主服務、就業資訊的提供等；結果則是指就業服務的產出在社會、經濟脈絡之下對於勞動市場產生的影響。評估方式為依照不同的階段發展若干的「目的」，再以可被測量的「指標」，檢視是否達到目標，指標與目標的連結需要經過不斷的驗證，以確保指標反應目的達成與否的程度，具體內容可參考表 3-3。此分析架構的意義在於，可以關注就業服務成效的不同層面，如輸入階段大多是有關於就業服務機構本身的管理，輸出重視的為就業服務的品質和效率，而結果則是在各種不同因素的影響之下的最終產出，舉例而言，整體勞動市場的景氣對於就業推介的影響等等。(M. Wagner-Pinter, 2004: pp9-10)

國立政治大學 National Chengchi University

表 2-4、M. Wagner-Pinter 就業服務績效評估的目標-指標

層面	目的	指標
輸入	提供優良的就業資訊平台	透過平台登記就業 / 職缺的數量
	顧客導向的服務流程	提供就業服務流程的工作人員數
	提供服務過程足夠的資源	平均每人接受就業服務或諮詢的時間（以服務時間為例）
輸出	利用就業資訊平台創造更多就業機會	透過平台登記的職業空缺
	應推介全部登記的職缺	推介的職缺佔全部職缺的比例
	應縮短推介至就業的時間	接受服務一個月內的求職就業率
	應達成顧客期望	顧客滿意度
結果	使失業者就業	求職就業率
	防止長期失業	6 個月內（或一定期間之內）求職就業率
	提高就業率的措施	參加職業訓練或就業促進的求職就業率
	使失業者成功找到新工作且不依賴福利給付	沒有領取失業給付的求職就業率

資料來源：Michael Wagner-Pinter (2004) pp. 15-16。

本研究欲評估大陸配偶的就業服務成效，主要係以大陸配偶作為公立就業服務使用者的角度進行評估，主要在於了解我國公立就業服務機構提供給大陸配偶的服務內容，以及實際以訪談方式評估大陸配偶服務使用經驗與後續就業的影響，至於本研究的成效評估架構及問項可參考本研究第四章第一節。

二、各國公立就業服務評估指標

如前文所述，公立就業服務的評估方式，與其制度的設計及行政組織的規劃有十分密切的關係，不同國家的公立就業服務多有差異，連帶使得其成效評估的指標呈現分散而難以比較，相關的比較研究亦較少見，其中歐盟有針對會員國制定一系列的指標，故其會員國之間的評估方式有一定程度比較基礎。[3]本研究蒐集六個不同國家的公立就業服務評估指標，包括四個歐洲國家：英國、法國、德國、奧地利，以及美國和加拿大，作為本研究評估大陸配偶就業服務的參考依據之一，如下所述：

（一）英國

英國的公立就業服務機構－特別就業中心 (Jobcentre Plus) 使用五大績效指標評估其成效，包括：1、工作入場，2、求職服務，3、雇主結果，4、商務提供，5、津貼詐領損失等，在就業服務的量化統計上，使用包括就業服務者的數量、登記數量、求職就業率等等就業服務指標。（阮月敏，2008：33）各項績效指標的簡介如下：工作入場關注求職者的各種需求或是諮詢是否得到滿足；求職服務的部份，主要分成速度、正確、敏捷、周遭狀況，以不同的指標評估就業服務過程的品質；雇主結果關注就業服務是否能滿足雇主求才的需求；商務提供和津貼詐領損失可視為就業服務相關政策措施的一種評估方式。

[3] 可參考 European Public Employment Service (PES) 的網頁資料，網址：http://www.pes-benchmarking.eu/english/about.asp?IdPageLv=1，最後瀏覽日期：2013/1/30。

（二）法國

法國公立就業服務體系較為分散，以國家就業機構 (National Employment Agency, ANPE) 為例，主要成效評估指標有登記數量與求職就業率，針對長期失業者的就業措施及求職就業率，青少年求職就業率等。2006 年之後，國家就業機構引進了背景 (context)、輸入 (input)、結果 (outcome)的評估架構。在背景的部份，主要是由特定的目標－途徑所組成，如有效對抗長期失業－縮短失業期間，促進身心障礙者和中高齡勞工就業－企業僱用身心障礙者比例和中高齡勞工比例，對抗社會排除－最低所得 (minimum income) 的受益者的數量。(Nunn, Bickerstaffe, & Mitchell 2009: pp23) 輸入部分，包括資訊系統管理，求才求職登記管理和定期監督，就業資訊引導，臨時工作津貼和職業訓練管理，針對就業障礙者進一步安排積極勞動市場政策等。就業服務結果的部分，包括長期失業者求職就業率及穩定就業六個月以上比例，及特定對象的求職就業率，如青少年、身心障礙、中高齡勞工、領最低所得者及的數量與求職就業率。

（三）德國

德國公立就業服務機構為各行政區的就業中心 (Bundesagentur für Arbeit, BA)，其成效評估的架構，可以分成四種：活動 (activities)、輸出 (output)、失業給付及給付期間、積極勞動市場政策方案等。主要的評估指標有求職就業率、推介就業期間的長短、失業者領取福利給付的期間、轉介參加職業訓練者的再就業率、透過資訊平台就業者的數量和比例、職缺登記、滿意度調查等。(Nunn, et al., 2009: pp24)

國立政治大學 National Chengchi University

（四）奧地利

奧地利公共就業服務 (Arbeitsmarketservice Österreich, AMS) 的特色在於與許多的就業促進政策相結合，其評估指標與政策目的的關係緊密，以特定對象的就業促進為例，25 歲以下年輕人失業於六個月內的求職就業率，中高齡失業勞工（男性 50 歲以上、女性 45 歲以上）六個月內求職就業率，就業障礙者的求職就業率等，及女性結束生育或哺育後的求職就業率等等。以及一般勞工於一年之內的求職就業率，結束職業訓練課程者的求職就業率，以及求職登記數量等等。(Nunn, et al., 2009: pp24)

（五）美國

美國公立就業服務成效評估，依照不同層級有不同的評估方式，一般而言，依照服務對象的不同分成四類：一般成人、被解僱者、18 至 21 歲的青少年、17 歲以下青少年，前三者關注求職就業率、穩定一年以上就業率、與前一份工作薪資所得差異、證書取得率等；17 歲以下青少年因配合教育體系，成效指標有穩定求學在學率、證書/文憑取得率、技能發展率。另外也有服務使用者的滿意度調查等。（阮月敏，2008：33）

（六）加拿大

加拿大的公立就業服務是基於「勞動力市場協定 (Labor Market Development Agreement, LMDA)」而定，其評估架構可以分成三個部分，可量化 (accountability) 的架構，方案評估，財政審查。(Nunn, et al., 2009, pp23) 主要的參考指標如下，求職登記數量，領取失業給付期間與個人失業給付狀況，滿意度調查，獨立就業能力評估，人力資本評估，整體勞動市場調整（如身心障礙者就業），青少年勞

工與中高齡勞工就業促進，成本效益分析等。

表 2-5、其他國家就業服務成效指標

	英國	法國	德國	奧地利	美國	加拿大
登記求職數量	✓	✓	✓	✓	✓	✓
求職就業率	✓	✓	✓	✓	✓	
穩定就業		✓			✓	
薪資改變					✓	
求職所需時間		✓	✓	✓		✓
特定對象指標與進用比例		✓	✓	✓	✓	✓
滿意度調查	✓				✓	✓
福利給付管理	✓		✓		✓	
就業能力與職業訓練相關			✓	✓	✓	✓
資訊系統管理		✓	✓			

資料來源：本研究自行整理。

從表 2-4 可知，各國主要的成效指標，還是以量化的勞動統計為主，像是每一個國家都有的求職登記數量統計，透過就業推介而成功就業的求職就業率自然是主要的評估項目。就業服務的主要目的即為降低摩擦性失業的影響，從而縮短求職期間，故登記求職至成功就業的期間長短亦是評估的重點之一。有些國家會將失業給付置於就業服務之下進行評估，包括領取失業給付者的推介狀況或與其他社會福利政策相結合，領取給付者多久能重回工作崗位等。成功推介之後的就業狀況相當重要，例如美國評估就業六個月以上的比例，和與上一份工作薪資的差異等等。大部分的國家會依照服務對象的不同，而有不同的評估指標，常見的分類有青少年、中高齡勞工、長期失業者、女性勞動者、身心障礙者或特定對象

等等，並分別與其他積極勞動政策相結合。另外在就業能力與職業訓練的部分，主要評估像是透過就業服務的管道而進行職業訓練或是考取證照的比例，或是評估職業訓練成效等。因通訊媒體的發達，有些國家設有 e 化的就業服務平台，亦需要評估其利用的狀況。服務滿意度的部份也是另外一個主要評估的部份，但各國的滿意度評估內容差異很大，如英國有針對顧客服務列出各項指標，具體的內容還是要看各國的服務內容而定。

國立政治大學
National Chengchi University

第三節 大陸配偶就業協助政策

本小節主要說明我國公立就業服務協助大陸配偶就業之各項就業措施，以及目前大陸配偶就業服務與就業促進政策的內容，由於現有就業政策普遍將大陸配偶與外籍配偶視為一個群體，故也會連帶介紹外籍配偶的部份。

一、外籍與大陸配偶就業協助方案[4]

行政院勞工委員會職業訓練局為協助就業需求與意願之外籍與大陸配偶就業，於民國 93 年規劃實施「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」，整合現行提供外籍與大陸配偶就業服務與創業協助，並辦理職業訓練專班，補助訓練費用，此外，另增加雇主僱用等就業促進方案，經整理如下所述：

（一）政策方向

「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」的政策內容，整體來說可以分成三個部分：

1、公開就業資訊：加強協助外籍與大陸配偶獲得就業服務與職業訓練資訊。

2、提供就業服務：專人提供外籍與大陸配偶就業服務，以利協助就業。

3、提高就業能力：提供外籍與大陸配偶職業訓練機會，以培養就業技能。

從整體就業政策方向可以看出，外籍與大陸配偶的就業協助政策，主要是強調整併政府公共就業服務機構及職業訓練機構的職能及服務內容為主，如就業資

[4] 參考行政院勞工委員會「協助外籍大陸配偶就業方案」說明一文。

訊提供、專人提供就業服務和職業訓練等。

（二）就業工具之運用

1、公立就業服務機構

在公立就業服務機構的部份，包括以下四點：

(1) 整合三合一就業服務，提供外籍與大陸配偶求職登記、就業諮詢、職業訓練諮詢及個案管理就業服務、以及失業給付等等。

(2) 外籍與大陸配偶就業推介及職業訓練。

(3) 提供外籍與大陸配偶最新的就業機會與職業訓練相關訊息。

(4) 提供外籍與大陸配偶陪同面試及協調雇主服務。

2、辦理就業促進研習

對於較不熟悉我國勞動市場或缺乏求職技巧的外籍與大陸配偶，可由公立就業服務機構會同地方政府相關單位，針對外籍與大陸配偶之就業準備、求職技巧等辦理就業促進研習，說明就業服務及職業訓練之相關法規、資訊與就業機會，以強化其就業能力及就業準備。

3、訂定相關就業促進工具之法源依據

(1) 訂定「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」

2008 年 8 月 20 日行政院勞工委員會勞職業字第 0970503271 號令發布訂定「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」，提供臨時工作津貼、職業訓練生活津貼及雇主僱用獎助，以就業促進工具之運用，協助外籍配偶及大陸地區配偶順利就業。相關就業促進工具之介紹，會於下小節詳述之。

(2) 辦理「職場學習及再適應計畫」

2007 年 12 月 28 日行政院勞工委員會勞職業字第 0960509376 號令發布，辦理「職場學習及再適應計畫」，以協助外籍與大陸配偶等就業弱勢者就業準備及就業適應，透過事業單位或團體，提供外籍與大陸配偶職場學習的工作經驗與技能之機會。

(3) 運用「促進特定對象就業補助作業要點」

2005 年 6 月 24 日行政院勞工委員會職業訓練局職業字第 0940020777 號發布訂定「促進特定對象就業補助作業要點」，結合政府及民間資源，促進外籍與大陸配偶等特定對象就業，補助辦理就業促進相關事項，提高其就業意願，協助其穩定就業。

(4) 辦理「多元就業開發方案」

辦理「多元就業開發方案」，由公立就業服務推介、提供外籍與大陸配偶進入民間團體工作之機會。

國立政治大學 National Chengchi University

（三）各項津貼補助

本小節介紹關於外籍與大陸配偶相關的各項就業促進工具及津貼補助，包含獎助方式、金額、補助期間以及法源等等，如下所述：

1、外籍與大陸配偶僱用獎助

(1) 獎助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第十六條辦理，鼓勵雇主僱用弱勢失業者協助其就業。

(2) 獎助金額：僱用外籍與大陸配偶每週工作時數達 32 小時以上，期間連續達 30 日以上者，每人每月發給新台幣 10,000 者。未滿者發給雇主每人每小時 10 元。

(3) 補助期間：最長 12 個月。

2、外籍與大陸配偶職業訓練生活津貼

(1) 補助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第二十一條辦理，協助安定失業者於參加職業訓練期間之基本生活，使其能安心參訓並促進其迅速就業。

(2) 補助金額：每人每月 11,268 元。

(3) 補助期間：最長 6 個月。

3、外籍與大陸配偶臨時工作津貼

(1) 補助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第五條辦理，透過臨時性工作，提供緊急性就業安置機會，並輔以有給求職假之促進就業的作為，以促進求職人儘速回歸就業職場。

(2) 補助金額：每小時 100 元，每月最高 176 小時，計 17,600 元。

國立政治大學 National Chengchi University

(3) 補助期間：最長 6 個月。

4、外籍與大陸配偶多元就業開發方案

(1) 補助方式：由各公立就業服務機構推介符合「多元就業開發方案」資格者。

(2) 補助金額：每日 800 元、900 元或 1,000 元，每月最高工作 22 天、176 小時。

(3) 補助期間：各部會、直轄市或縣（市）政府社會型計畫以 6 個月為一期。民間團體社會型及經濟型計畫以 1 年為原則。

5、外籍與大陸配偶職場學習及再適應津貼

(1) 補助方式：透過參與「職場學習及再適應計畫」。

(2) 補助金額：每人每月發給就業弱勢者 18,780 元（月薪）或每人每小時 103 元（時薪）。

(3) 補助期間：最長 3 個月。

國立政治大學 National Chengchi University

二、外籍與大陸配偶就業服務內容

根據行政院內政部入出國及移民署的統計資料顯示，100 年外籍與大陸配偶新登記求職的人數總計為 12,733 人，其中大陸配偶為 5,383 人，佔 42.2%，外籍配偶為 7,530 人（內政部，2011）；101 年之相關統計數據，求職人數為 10,142 人，大陸配偶為 4,347 人，佔 42.8%，外籍配偶為 5,795 人。以求職就業率觀察，外籍與大陸配偶合計為 57.72%，大陸配偶為 54.70%，略低於外籍配偶的 59.98%。[5]如前小節所述，為加強協助外籍與大陸配偶就業，我國於民國 93 年訂定「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」，公立就業服務機構整合三合一就業服務，提供主要四項服務：

（一）提供求職登記、就業諮詢、職業訓練諮詢及個案管理就業服務。

（二）推介就業或職業訓練。

（三）提供最新就業機會與職業訓練相關訊息。

（四）提供陪同面試及協調雇主服務。

國立政治大學 National Chengchi University

總體而言，現行針對外籍與大陸配偶的就業服務及就業協助，若以階段分類，可以分成（一）就業前準備，（二）求職階段，（三）就業階段，（四）就業後協助等四類，可參照表 2-5，具體內容如下所述：

（一）就業前準備

如上節所述，外藉與大陸配偶主要面臨的困難為語言問題和缺乏相關就業資

[5] 為職訓局就業服務體系，不包括台北市、新北市及高雄市的數據。參考劉庭安（2012/2/8）解決新移民就業問題 移民署積極走訪，台灣醒報，網址：http://udn.com/NEWS/BREAKINGNEWS/BREAKINGNEWS9/6887974.shtml，瀏覽日期：2012/2/9。

訊，外籍與大陸配偶可以藉由公立就業服務中心與直轄市或縣市政府所辦理的外籍配偶生活適應班、識字班等，以增強中文識字及書寫能力，公立就業服務中心可也派員說明就業相關權益與資訊，或可於相關民間團體與公立就業服務中心合作之相關就業促進方案等。

（二）求職階段

若是外籍與大陸配偶於求職階段仍有語言困難，可請公立就業服務中心提供翻譯協助，或由專人提供就業服務及就業諮詢，便於外籍與大陸配偶認識就業市場，以利協助就業。另方面也藉由雇主服務進行宣導，增進雇主進用外籍與大陸配偶之意願。

（三）就業階段

外籍與大陸配偶若於就業階段感到專業技能不足或仍有就業困難，可藉由公立就業服務機構安排參加職業訓練，並領取職業訓練生活津貼，或由公立就業服務機構指派從事臨時工作並領取臨時工作津貼，或藉由「多元就業開發方案」於前述相關民間團體進行就業。雇主部分，也可藉由僱用獎助津貼，提高雇主之僱用誘因。

（四）就業後協助

主要是外籍與大陸配偶於就業後所面臨到雇主就業歧視或違法待遇時，公立就業服務機構可協助與雇主溝通代為說明，或告知外籍與大陸配偶可依法至直轄市或地方政府申訴。

國立政治大學 National Chengchi University

表 2-6、我國針對外籍與大陸配偶就業服務內容階段表

階段	面臨困難	如何處理	政府提供階段性之就業服務
一、居留期間，以生活適應及識字為優先，協助做好就業前準備。	（一）外籍配偶語言溝通能力、中文識字及書寫能力較弱，無法獲得更多的生活資訊及社會資源。	請外籍配偶先行參加直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶生活適應班及識字班，以利增強中文識字及書寫能力。	公立就業服務中心配合直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶生活適應班、識字班，派員說明就業服務與職業訓練參訓等資訊，以利接軌，讓外籍配偶及大陸地區配偶瞭解就業與參訓管道。
	（二）外籍配偶及大陸地區配偶缺乏交通工具，如住家附近無適合工作，較不易就業。	請外籍配偶及大陸地區配偶先行參加直轄市及縣市政府於辦理汽機車駕照訓練班等，協照考取駕照，增強就業能力。	公立就業服務中心配合直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶汽機車駕照訓練班時，派員說明就業服務與職業訓練參訓等資訊，以利接軌，讓外籍配偶及大陸地區配偶瞭解就業與參訓管道。
	（三）外籍配偶及大陸地區配偶就業資訊不足，不知該如何找工作	可向公立就業服務中心及民間團體尋求協助。	因外籍配偶及大陸地區配偶在就業前之生活適應階段，可能先行就近參加民間團體所辦理活動。外籍配偶如有困難時，可能也先向熟悉之民間團體尋求協助，故請公立就業服務中心與轄區內民間團體應保持良好關係： （一）公立就業服務中心平日以電話聯繫或親自拜訪轄區內協助外籍配偶之相關民間團體，或邀請團體參訪公立就業服務中心，以利瞭解就業服務流程與環境，建立信賴感與合作關係。 （二）公立就業服務中心運用「促進特定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體辦理協助外籍配偶及大陸地區配偶就業活動。 （三）公立就業服務中心透過就業多媽媽提供外展就業服務，拜訪轄區外籍配偶及大陸地區配偶，協助就業。 （四）印製協助外籍配偶及大陸地區配偶就業宣導單，請直轄市及縣市政府、公立就業服務中心、本局所屬職業訓練中心等代為發送。

國立政治大學 National Chengchi University

二、 求職階段	（一）外籍配偶語言溝通雖有困難，仍想尋職。	公立就業服務中心提供翻譯協助。	公立就業服務中心運用「促進特定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體，透過具經驗之外語翻譯人員協助就業服務人員瞭解外籍配偶之就業需求，以利提供適切的就業服務。
	（二）外籍配偶已具有語言溝通能力，但仍無法自行尋職	公立就業服務中心專人提供服務。	公立就業服務中心專人提供外籍配偶及大陸地區配偶就業服務，以利協助就業。
	（三）外籍配偶及大陸地區配偶有就業困難，不瞭解就業市場及如何求職。	公立就業服務中心提供就業諮詢服務協助。	公立就業服務中心提供就業諮詢（含職業訓練諮詢）、辦理就業促進研習，協助外籍配偶認識就業市場。
	（四）雇主對僱用外籍配偶及大陸地區配偶較為陌生	公立就業服務中心協助溝通。	公立就業服務中心辦理雇主宣導會或現場徵才活動，增進雇主僱用外籍配偶及大陸地區配偶意願。
	（五）外籍配偶及大陸地區配偶遭受家暴，或需其他相關社會福利協助	公立就業服務中心可協助外籍配偶向 113 婦幼保護專線、直轄市及縣市政府警察局、外籍配偶家庭服務中心、家庭暴力及性侵害防治中心等尋求協助。	公立就業服務中心可協助轉介至前開單位，以利提供相關服務。
三、 就業階段	（一）外籍配偶及大陸地區配偶技能不足	公立就業服務中心協助轉介職業訓練，提升就業技能。	（一）安排參加職業訓練： 1.公立就業服務中心可提供職業訓練資訊，協助轉介參加職業訓練。 2.外籍配偶及大陸地區配偶可免費參加職業訓練，並請領職業訓練生活津貼。 （二）提供外籍配偶及大陸地區配偶參加職業訓練期間子女臨時托育補助： 本會向內政部外籍配偶照顧輔導基金申請補助辦理「外籍配偶及大陸地區配偶參加職業訓練期間幼童臨時托育費補助實施計畫」總經費新臺幣 600 萬元，直轄市及縣市府、本局所屬職業訓練中心可依需求向內政部提案辦理。

	（二）外籍配偶及大陸地區配偶可能仍有就業困難，一般性工作無法勝任	公立就業服務中心運用工具協助	（一）公立就業服務中心可運用「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」之臨時工作津貼，協助外籍配偶就業。 （二）另可運用多元就業開發方案，提供外籍配偶及大陸地區配偶進入民間團體工作之機會。
	（三）外籍配偶及大陸地區配偶尚無法適應臺灣職場環境及就業技能不足	公立就業服務中心提供「職場學習及再適應計畫」。	公立就業服務中心運用「職場學習及再適應計畫」，提供外籍配偶職場學習的工作經驗與技能之機會。
	（四）雇主僱用外籍配偶及大陸地區配偶意願不高	公立就業服務中心運用工具協助	公立就業服務中心可運用「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」之僱用獎助，增進雇主僱用意願，以利協助外籍配偶及大陸地區配偶順利就業。
	（五）外籍配偶想要自行創業	公立就業服務中心協助轉介創業服務相關單位	公立就業服務中心協助轉介創業服務相關單位，請該單位提供創業協助。
四、就業後就業穩定之協助階段	雇主不願提供外籍配偶及大陸地區配偶勞健保、薪資未達基本工資、調薪幅度明顯與國民有差異或其他就業歧視	可向直轄市或縣市政府申訴。	公立就業服務中心可協助與雇主溝通代為說明相關規定，或告知外籍配偶及大陸地區配偶可至直轄市與縣市政府勞工主管機關申訴。

資料來源：行政院勞委會，「協助外籍大陸配偶就業方案」。

國立政治大學 National Chengchi University

第四節 小結

本章主要探討我國公立就業服務體系、組織與架構，就業服務成效評估相關概念與各國成效評估比較，以及大陸配偶就業協助政策內涵與就業服務內容與流程。

在我國公立就業服務體系的部份，現行制度可以分成中央職業訓練局的五大就業服務中心、就業服務站與就業服務台，和隸屬於地方政府的就業服務機構，雖服務內容跟組織層級各有不同，地方政府除了台北市、高雄市二市外，其餘地方政府並沒有辦理失業給付的業務，一些相關的就業促進工具也有所差異。在公立就業服務成效評估部分，因公立就業服務的制度設計與內容多元，難有一致的成效評估體系與指標，經回顧相關理論與比較英國、法國、德國、奧地利、美國、加拿大之公立就業服務體系與成效評估指標後，發現雖各國的成效評估有所差異，但普遍有以就業服務的相關統計作為指標，像是求職登記人數、求職就業率等，其他還有包括尋職期間、穩定就業、滿意度調查等等，作為成效評估指標，而本研究針對大陸配偶就業服務的成效評估指標，會於第四章第一節一併介紹。在大陸配偶就業服務協助政策的部份，我國就業服務的政策係將外籍配偶與大陸配偶視為一個群體，實施「外籍與大陸配偶就業協助方案」，除積極規劃並推動辦理外籍與大陸配偶照顧輔導措施外，更多方實行就業服務及促進措施。為了促進有就業意願的外籍與大陸配偶就業，包含加強協助外籍與大陸配偶獲得就業市場相關資訊，提供免費的公立就業服務，針對就業能力較差的外籍與大陸配偶安排職業訓練或相關就業促進研習，和各項就業促進津貼補助等等，內容相當的多元。

以最主要的公立就業服務為例，根據「外籍與大陸配偶就業協助方案」，可將就業協助分成就業前準備、求職階段、就業階段、就業後協助四個階段，每個階段皆有利用公立就業服務機構作為服務輸送的管道，如就業前準備，公立就業服務機構會同地方政府辦理生活適應班、識字班等；求職階段，由公立就業服務機構辦理就業推介、就業諮商等；就業階段，可由公立就業服務安排參加職業訓練，或依個案狀況不同，申請適合的就業促進津貼；就業穩定階段，如大陸配偶發生勞資爭議或雇主不清楚僱用規定，可能公立就業服務機構代為溝通或申訴。

經本章節內容介紹，可以發現針對大陸配偶的服務內容可說是相當的多元，而實際上對於大陸配偶實際接受到的服務資源或是其利用程度究竟高或低，以及公立就業服務對於大陸配偶就業產生的影響為何，則是本研究所欲探討的主題。在下一章節的文獻探討部份，會針對大陸配偶在台就業現況有更詳細的統計數據分析，現行政府有關公立就業服務的相關成效評估，多是以服務量的統計為主，如登記求職人次與求職就業率等數據，而本研究則欲以質的研究深度訪談的方式來評估大陸配偶接受就業服務的成效。

國立政治大學 National Chengchi University

第三章 大陸配偶就業狀況與就業服務成效

大陸配偶，泛指與本國籍人士締結婚姻的中國、港、澳地區人士，隨著民國76年以來兩岸人民日漸頻繁，因文化及語言相似，相互通婚的數量也日漸增多，儼然成為我國勞動人口中不可忽略的組成。本研究所欲探討大陸配偶使用公立就業服務資源的狀況及成效，在章節的安排上，首先討論大陸配偶在台灣的人數分布以及特性，以及大陸配偶在台灣工作情形與遭遇之問題，以及分析大陸配偶接受公立就業服務成效的各項因素，作為深度訪談架構與問項的依據。

第一節 大陸配偶在台人數與特性

首先在大陸配偶在台人數部分，根據內政部入出國及移民署統計（2012），至2012年底，在台婚配的非本國籍人數共計有469,518人，其中大陸配偶（不含港澳地區）人數為303,870人，約佔全部的64%，其中女性佔大多數，佔93%。由表3-1可知，大多數的非本國籍配偶來自於大陸地區，其次是越南籍和印尼籍的配偶。

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-1、2012 年各國籍配偶人數及百分比

國　　籍	人　數	百分比（%）
大陸地區	303,870	64.72
越　　南	86,893	18.51
印　　尼	27,597	5.88
其他國家	12,470	2.87
港澳地區	12,692	2.70
泰　　國	8,338	1.78
菲 律 賓	7,398	1.58
柬 埔 寨	4,283	0.91
日　　本	3,842	082
韓　　國	1,135	0.24
合　　計	469,518	100.00

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料（2012）。

大陸配偶於各縣市的分佈情況，如圖 3-1，以新北市人數為最多，為 64,333 人，佔全部大陸配偶的 20%，其次為台北市和高雄市，各佔 12%。各縣市的外籍配偶與大陸配偶人數按國籍分，可從表 3-2、3-3 數據得知，大體維持與總人口相似的比例，各縣市除澎湖縣以外，大陸配偶皆佔縣市外籍與大陸配偶總人數之一半以上，其次才為越南、印尼籍外籍配偶，其中連江縣因為靠近大陸地區的關係，大陸配偶更高達 90%以上。

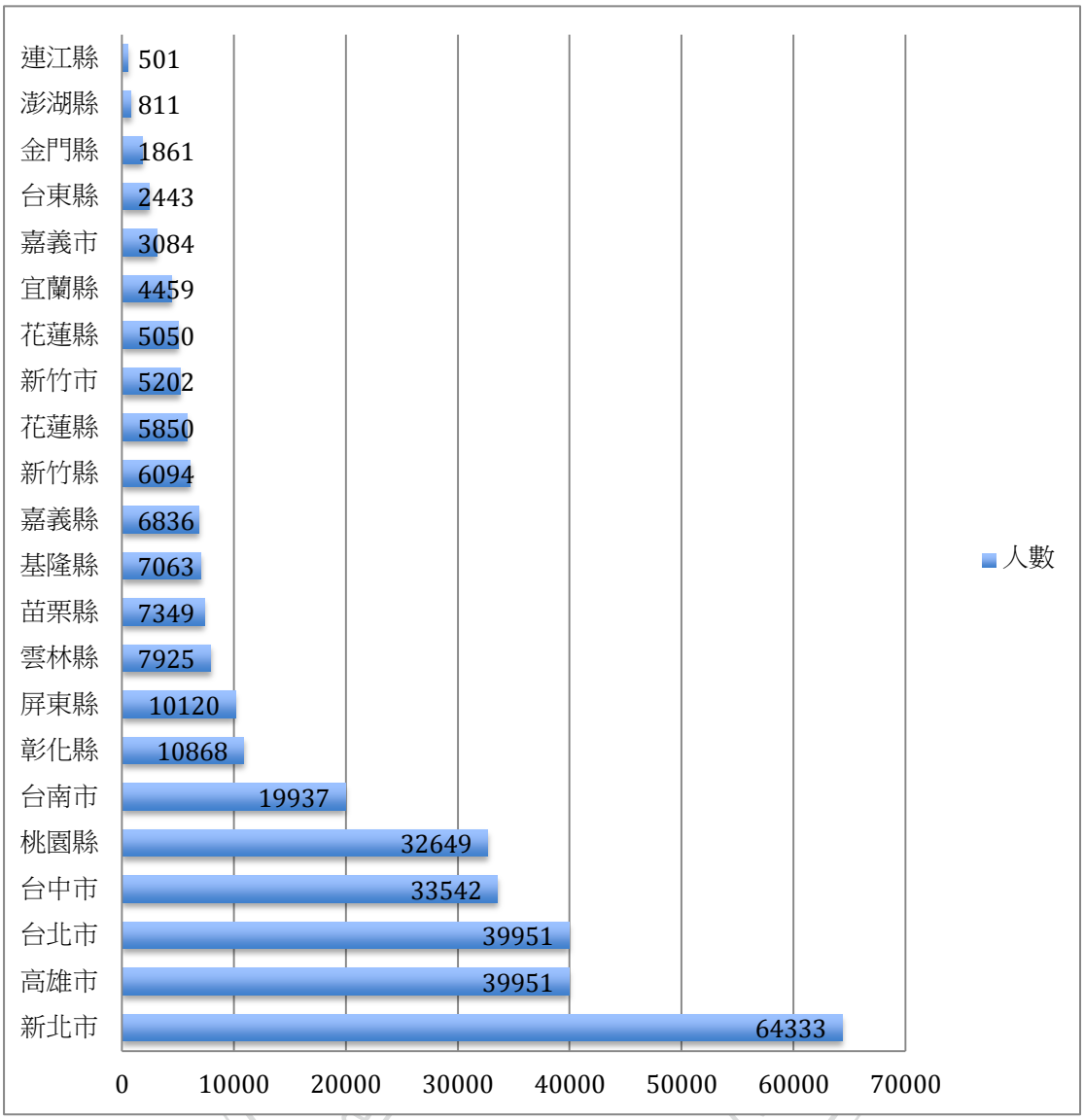

圖 3-1、2012 年大陸配偶各縣市分布情形

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料（2012）。

表 3-2、2012 年外籍與大陸配偶人口分布表

區域別	總計	外籍配偶國籍											
		合計		越南		印尼		泰國		菲律賓		柬埔寨	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
總計	469,518	152,956	33	86,893	19	27,597	6	8,338	2	7,398	2	4,283	0.9
新北市	90,397	26,064	29	14,818	16	3,300	4	1,591	2	1,270	1	438	0.4
台北市	51,692	11,741	23	4,680	9	1,024	2	463	0.9	546	1	185	0.3
台中市	48,425	14,883	31	8,881	18	2,093	4	777	2	625	1	743	2
台南市	29,760	9,823	33	6,864	23	1,007	3	491	2	340	1	328	1
高雄市	55,384	15,433	28	10,134	18	1,977	4	631	1	732	1	436	0.7
宜蘭縣	7,366	2,907	39	2,006	27	417	6	102	1	71	0.9	130	2
桃園縣	50,961	18,267	36	8,294	17	4,363	9	2,223	4	1,343	3	298	0.5
新竹縣	11,506	5,412	41	1,935	16	2,304	20	297	3	410	4	51	0.4
苗栗縣	12,392	5,052	41	2,549	21	1,811	15	240	2	176	1	70	0.5
彰化縣	20,047	9,179	46	6,029	30	1,669	8	452	2	324	2	413	2
南投縣	95,74	4,433	46	2,936	31	873	9	158	2	94	0.9	226	2
雲林縣	14,319	6,394	45	3,872	27	1,747	12	195	1	115	0.8	262	2
嘉義縣	11,906	5,070	43	3,436	29	1,137	10	132	1	106	0.8	167	1
屏東縣	17,637	7,517	43	4,383	25	1,655	9	192	1	773	1	235	1
台東縣	3,843	1,400	36	915	24	245	6	28	0.7	88	1	42	1
花蓮縣	7,732	1,882	24	1,005	13	505	7	70	0.9	54	0.7	59	0.7
澎湖縣	1,720	909	53	521	30	310	18	0	0	7	2	42	2
基隆市	9,275	2,212	24	1,516	16	255	3	87	0.9	75	0.7	62	0.7
新竹市	8,000	2,798	35	1,138	14	612	8	153	2	198	0.2	23	0.2
嘉義市	4,344	1,260	29	810	19	183	4	44	1	47	1	63	1
金門縣	2,151	290	13	155	7	110	5	5	0.2	4	0.1	3	0.1
連江縣	531	30	6	16	3	3	0.5	4	0.7	0	0.5	3	0.5

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料（2012）。

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-2、2012 年外籍與大陸配偶人口分布表（續）

區域別	外籍配偶國籍						大陸及港澳地區					
	日本		韓國		其他國家		合計		大陸		港澳	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
總計	3,842	0.8	1,135	0.2	13,470	3	316,562	67	303,870	65	12,692	3
新北市	721	0.8	283	0.3	3,643	4	64,333	71	59,681	66	4,652	5
台北市	1,291	3	324	0.6	3,228	6	39,951	77	36,736	71	3,215	6
台中市	347	0.7	97	0.2	1,320	3	33,542	69	32,497	67	1,045	2
台南市	201	0.6	42	0.1	550	2	19,937	67	19,507	66	430	1
高雄市	370	0.6	107	0.1	1,046	2	39,951	72	39,130	71	821	1
宜蘭縣	32	0.4	11	0.1	138	2	4,459	61	4,374	59	85	1
桃園縣	305	0.6	92	0.1	1,350	3	32,649	64	31,552	62	1,142	2
新竹縣	67	0.5	22	0.1	326	3	6,094	53	5,975	52	119	1
苗栗縣	24	0.1	8	0.1	174	1	7,340	59	7,263	59	77	0.6
彰化縣	53	0.2	17	0.1	222	1	10,868	54	10,706	53	162	0.8
南投縣	20	0.2	5	0.1	121	1	5,141	54	5,076	53	65	0.6
雲林縣	62	0.4	10	0.1	131	0.9	7,925	55	7,862	55	63	0.4
嘉義縣	10	0.1	3	0.1	82	0.6	6,836	57	6,780	57	56	0.4
屏東縣	37	0.2	6	0.1	233	1	10,120	57	9,976	57	153	0.8
台東縣	15	0.3	5	0.1	62	2	2,443	64	2,416	63	27	0.7
花蓮縣	40	0.5	9	0.1	140	2	5,850	76	5,750	74	100	1
澎湖縣	4	0.2	0	0	25	1	811	47	795	46	16	0.9
基隆市	42	0.4	21	0.2	150	1	7,063	76	6,869	74	194	2
新竹市	176	2	71	0.8	427	5	5,202	65	5,027	63	175	2
嘉義市	23	0.5	3	0.1	87	2	3,084	71	3,031	70	53	1
金門縣	2	0.09	0	0	11	0.5	1,861	87	1,822	85	39	2
連江縣	0	0	0	0	4	0.7	501	94	498	94	3	0.5

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料（2012）。

國立政治大學 National Chengchi University

二、大陸配偶基本特性分析

根據內政部（2008）「97 年外籍與大陸配偶生活需求調查」研究報告顯示，我國之大陸配偶基本特性分析，如下列數點所示，本研究列舉性別、年齡、教育程度、來台期間居住時間、持有身分證比例、在台保險情形等等，詳可參考表 3-3：

（一）性別

大陸配偶以女性為絕大多數，佔 97.2%，男性僅佔 2.8%。其中港澳地區的男性比例較高，佔全部港澳地區配偶的 30.9%，大陸地區的男性配偶則較低，僅佔 1.6%（內政部，2008：36），顯示不同地區的通婚模式有所差異。

（二）年齡

大陸配偶年齡以 25 歲至 34 歲為最多，佔全部的 48%，其次為 35 歲至 44 歲，佔 29.3%。大陸地區與港澳地區的比例相似。（內政部，2008：36）若以比例觀之，大陸配偶的年齡分布較東南亞外籍配偶來的稍長。另根據高惠敏、成之約訪談第一線的公立就業服務人員的服務經驗表示，普遍來說到站尋求服務的大陸配偶也是較外籍配偶的年齡稍長。（高惠敏、成之約，2013：60）

（三）教育程度

大陸配偶的教育程度以國中、初中與高中職為主，分別佔 39.4%與 30.4%。港澳地區配偶的教育程度明顯較大陸地區配偶來得高，高等教育的比例佔全部的一半以上，大陸地區配偶具高等學歷則較少，佔 15%，但在基本教育（國、高中

部分），大陸配偶的教育程度比例較東南亞藉配偶來得高。（內政部，2008：36）

（四）來台居住時間

來台居住時間可以看出移民通婚的時間點，從比例可以看出，大陸地區配偶來台居住時間的分佈，明顯不同於東南亞藉配偶（內政部，2008：37），相關研究也發現我國跨國婚姻趨勢有些為轉變，對象由過往東南亞藉配偶為多，逐漸轉變為以大陸配偶居多。（陳小紅，2006：64）

（五）持有身分證比例

在大陸地區陪偶持有身分證的部份，持有中華民國身分者佔 19.7%，港澳地區配偶，持身分比為 47.4%。（內政部，2008：47）因持有身分規定與居住時間成正比，故居住時間越長者，持有身分比例越高。但內政部研究的質性訪談結果顯示，持有身分證後的大陸配偶，仍有很高比例在生活中感到不便，主要來自家庭和就業方面，並認為因進一步保障其權益。（內政部，2008：58 至 59）

（六）在台保險情形

內政部報告指出，已有 90.7%的外籍與大陸配偶納入全民健保，而投保勞工保險的僅有 16.5%。除顯示外籍與大陸配偶在台的個人生活保障主要是仰賴全民健保，也表示大多數的外籍與大陸配偶工作，雇主並無未其投保。（內政部，2008：54）

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-3、97 年外籍與大陸配偶生活需求調查

項目	大陸配偶			外籍配偶
	合計	大陸地區	港澳地區	
性別				
男	2.8%	1.6%	30.9%	4.8%
女	97.2%	98.4%	69.1%	95.2%
年齡				
15-24 歲	5.4%	5.6%	0.5%	13.6%
25-34 歲	48.0%	48.1%	47.4%	63.6%
35-44 歲	29.3%	29.3%	31.1%	15.7%
45-54 歲	10.3%	10.2%	11.5%	3.8%
55-64 歲	4.0%	4.1%	1.4%	0.6%
65 歲以上	0.9%	1.0%	0.3%	0%
拒答	2.1%	1.8%	7.9%	2.5%
教育程度				
不識字	1.7%	1.8%	0%	2.9%
自修	1.4%	1.5%	0%	5.5%
小學	9.8%	10.1%	2.9%	24.1%
國中、初中	39.4%	40.7%	10.5%	32.7%
高中、職	30.4%	30.6%	24.8%	23.5%
專科	9.3%	9.0%	16.9%	1.8%
大學	7.5%	6.0%	42.1%	8.1%
研究所以上	0.3%	0.2%	2.8%	0.8%
拒答	0.2%	0.2%	0%	0.5%
在台居住時間				
未滿一年	18.2%	18.5%	11.1%	2.7%
一年至未滿兩年	18.3%	18.9%	5.9%	6.7%
兩年至未滿四年	12%	11.6%	20.3%	18%
四年至未滿六年	12.5%	12.5%	10.8%	22.8%
六年至未滿八年	14%	13.7%	19%	19.2%
八年至未滿十年	9.5%	9.9%	0.8%	14.7%
滿十年以上	15.3%	14.6%	32.1%	15.8%
拒答	0.2%	0.2%	0%	0.1%

資料來源：內政部（2008），頁 36-37。

表 3-3、97 年外籍與大陸配偶生活需求調查（續）

項目	大陸配偶			外籍配偶
	合計	大陸地區	港澳地區	
在台資格				
持有身分證	20.8%	19.7%	47.4%	29.6%
投保狀況				
全民健保	88.7%	88.4%	89.9%	95%
勞工保險	13.9%	12.5%	46.6%	21.2%

資料來源：內政部（2008），頁 56。

國立政治大學
National Chengchi University

第二節 大陸配偶就業狀況與問題

一、大陸配偶就業狀況分析

根據內政部「97 年外籍與大陸配偶生活需求調查」報告顯示，至 2008 年止，大陸地區配偶與港澳地區配偶的勞動參與率分別為 56.6%及 74.5%，失業率分別為 4.7%和 9.7%（內政部，2008：61），另根據游美貴研究指出，大陸配偶無工作的原因，前七項分別為「需照顧子女或家人」（佔 58.8%）、「曾有工作但不景氣失業中」（佔 16.9%）、「中文識字及書寫能力較弱」（佔 14.8%）、「健康狀況不佳無法工作」（佔 11.1%）、「家人不支持外出找工作」（佔 9.9%）、「語言溝通能力較弱」（佔 7.8%）、「缺乏找工作的相關資訊」（佔 7.4%）等。[6]；非勞動人口約佔大陸配偶人口的 43.4%，其中超過九成為「無工作料理家務者」。（游美貴，2009：76）本研究分別就內政部「97 年外籍與大陸配偶生活需求調查」之內容，統整大陸配偶勞動參與率、從業類別、求職管道、求職狀況與勞動條件五點，及其他相關研究結論分別進行探討，如下所述：

國立政治大學 National Chengchi University

（一）勞動參與率

1、依性別分

男性大陸配偶（含港澳）的勞動參與率為九成以上，女性大陸配偶則約為五成，略高於東南亞外籍配偶。其中以港澳地區配偶勞動參與率為最高 99.1%，港澳地區女性配偶勞參率亦高於他國女性配偶，為 63.57%。（內政部，2008：63）

[6] 為複選題，故百分比總和不等於百分之百。

在勞動力性別組成的部份，大陸地區與港澳地區的分佈較為不同，大陸地區男性配偶屬勞動力的比例為 90.2%，女性僅佔 56.1%；港澳地區男性配偶為勞動力的比例為 99.1%，女性則佔 63.6%。就業者的比例部分，大陸地區男性配偶為就業者的比例佔 81.6%，女性佔 51.4%；港澳地區男性配偶為就業者的比例為 99.1%，女性為 63.3%。（內政部，2008：63）數據顯示，大陸地區女性配偶的人口最多，但勞動參與率卻是相對較低，如何提昇勞動參與率亦是首要課題。

2、依年齡分

勞動參與率年齡別的部分，大陸地區配偶主要是以 35 至 44 歲，以及 45 至 54 歲為最多，分別為 61.69%，以及 60.34%。（內政部，2008：63）

（二）從業類別

從業身分方面，大陸配偶 80.5%為受僱者身分，11.4%為自營作業者，其中，受僱者又以「受私人僱用」佔 79.4%為最高。從事的行業別比例分別為，「製造業」占 35.3%比例最高，其次為「住宿及餐飲業」佔 21.5%，「批發及零售業」佔 12.9%，「其他服務業」則佔 10.7%。從事的職業方面，以「非技術工及體力工」占 38.9%為最高，其次為「服務工作人員及售貨員」佔 29.8%。大陸配偶及東南亞籍外籍配偶所從事的工作主要為「非技術工及體力工」、「服務工作人員及售貨員」等；其他國家的外籍配偶則多從事「專業人員」、「民意代表、行政主管、企業主管及經理人」等工作；港澳地區的配偶則以「事務工作人員」、「技術員及助理專業人員」之職業為主。（內政部，2008：72）沈榮欣研究也顯示以就業的基本屬性觀察，大陸配偶與東南亞藉配偶，明顯的與其他地區的外籍配偶與港澳地區配偶的不同，如大陸配偶與東南亞藉偶有很高比例從事製造業、基礎服務業，

如餐飲等等。（沈榮欣，2005：45）

（三）求職管道

大陸配偶求職管道方面，45.2%為自行求職，23%由母國朋友介紹，僅有 2%是透過公部門的就業服務管道尋職。（內政部，2008：115）顯示，公共就業服務在外籍與大陸配偶尋職的過程中，並非扮演關鍵性的角色，李淑娟及高惠敏、成之約研究也顯示，外籍與大陸配偶較多還是透過個人的社會網絡進行尋職（李淑娟，2010：24；高惠敏、成之約，2013：105），至於公共就業服務使用率較低的原因和就業服務成效如何，將於深度訪談進行後續分析。

（四）求職狀況

求職狀況方面，20.3%的外籍與大陸配偶求職過程自覺遭遇困難，又以女性比例較高；其中，大陸配偶比例為 24.8%，較其他各國外籍配偶來得高。主要遭遇的困難為「雇主以無身分證為由不願僱用」佔 30.7%、「語言溝通能力較弱」佔 21.9%、「中文識字及書寫能力較弱」佔 13.8%、「雇主以口音為理由不願僱用」佔 12.8%。（內政部，2008：93）另，根據高惠敏、成之約針對大陸配偶進行問卷調查顯示，找不到工作的原因主要為「工作時間和地點無法配偶」佔 60%、「無法照顧家庭」佔 50%、「雇主不願意僱用」佔 45%。[7]進一步分析之後發現，東南亞籍外籍配偶求職時，所遇到的困難主要為「語言」及「溝通能力」二部分（高惠敏、成之約，2013：114），雖然大陸配偶在中文溝通方面遇到的問題較少，但部分雇主會因中文口音不同而給予較差的待遇，加上我國普遍不承認大陸學籍或需要進行複雜的認定程序，亦增加就業的困難程度，故研究多指出大陸配偶須面

[7] 為複選題，故合計不為 100%。

對就業歧視及身分認定的制度的多重問題。（陳懷峰，2006：90 至 91）

（五）勞動條件

薪資報酬方面，大陸配偶 47.2%收入為「1 萬元至未滿 2 萬元」，22.7%收入為「2 萬至未滿 3 萬元」，12.3%收入則「未滿 1 萬元」。此外，有 10%的大陸配偶表示對其工作並不滿意，不滿意的原因為「薪水太低」占 73.9%，「工作時間太長」占 19.4%，「工作時間不固定」占 10.9%。整體而言，50%以上之就業者對其工作表示滿意。（內政部，2008：85）此外，從調查結果亦可得知，僅有 40.6%的外籍與大陸配偶就業者有投保勞工保險。另，根據游美貴研究，外籍與大陸配偶的平均每月收入，61.5%收入為「未滿 17,280 元」，33.7%收入為「17,280 至未滿 3 萬元」，多數人的薪資都未超過三萬元。整體而言，60.4%之就業者對其工作表示滿意。若對工作感到不滿意，其原因前三名依序是「薪資未達最低工資」、「工作時間不固定」、「工作時間無法配合家裡需求」。（游美貴，2009：76 至 78）

二、大陸配偶就業權益與問題

按內政部「97 年外籍與大陸配偶生活需求調查」報告（2008：98）所示，外籍與大陸女性配偶對於生活照顧需求，最主要需求即為「保障就業權益」，東南亞籍女性配偶認為這項需求為首要需求者占 26.7%，大陸配偶則占 31.7%。整體而言，不論是大陸地區、港澳地區、東南亞藉，甚至其他國家的配偶，不論性別、在台居住時間上，對生活照顧輔導首要的需求皆為「保障就業權益」，顯示相關就業法令及政策推行的重要性。

國立政治大學 National Chengchi University

另根據王永慈研究，部分外籍與大陸配偶會遭遇「社會排除 (social exclusion)」的現象，大致可以從以下四個面向來觀察，如：「勞動市場的排除」、「參與團體及影響決策的排除」、「人際關係的孤立」、「文化的排除及制度性排除」等。（王永慈，2001：23）鑑此，以下內容將先探討大陸配偶工作權及其相關就業法令規定，接著探討各項影響大陸配偶就業狀況之相關因素，以作為後續研究大陸配偶就業服務成效之基礎。

（一）大陸配偶工作權相關規定

雖皆屬通婚移民，大陸配偶與外籍配偶的規定差異頗大，在工作權的部份，外籍配偶工作權規範於「就業服務法」第四十八條，而大陸配偶工作權相關規定，主要規範於自 1992 年公佈的「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」，歷經數次修法，該條例第十七條規定大陸地區配偶經許可在台灣地區依親居留或長期居留，居留期間得在台灣地區工作。[8]大陸藉配偶的相關就業權益，如下所述：

1、大陸地區配偶於居留期間可在台灣從事各項合法工作，不必持有身分證，亦無需向勞委會申請工作許可，其勞動權益與本國國民一致。

2、大陸地區配偶於求職或受僱時，均受「就業服務法」及「性別工作平等法」之保障，包含招募、甄試、進用、分發、配置、考績、陞遷、薪資給付、退休、離職時，雇主皆不得因其為大陸地區配偶而有差別待遇或就業歧視，亦不得因大陸地區配偶結婚、懷孕、分娩或育兒的情況而予以解僱。

[8] 為配合該「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」修正條文之公布施行，勞委會已自 2009 年 8 月 14 日起廢止「大陸地區配偶在臺灣地區依親居留期間工作許可及管理辦法」，因此日後大陸配偶取得依親居留者，居留期間即可在台灣工作，無須申請工作許可。

3、大陸地區配偶只要是受僱於適用「勞動基準法」之事業單位，其勞動條件均受該法保障。

4、雇主應依法令規定為大陸地區配偶投保勞工保險、就業保險及全民健康保險，雇主給付的工資至少應不低於基本工資（2013 年為月薪新台幣 18,780 元或時薪 109 元）。

5、大陸地區配偶如發現雇主有違反「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別工作平等法」之情形，可直接向地方主管機關（直轄市或縣市政府勞工處、局或社會處、局）提出申訴或檢舉。

而大陸配偶與外籍配偶在就業權益上的異同，可參考表 3-4。

國立政治大學
National Chengchi University

表 3-4、大陸配偶與外籍配偶就業權益之比較

項目 身分別	適用法規	居留權	合法工作權	取得台灣身分證	公職權
大陸配偶	2009 年 8 月 14 日以前，「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」	來台團聚(結婚滿 2 年) →依親居留(4 年) →長期居留(2 年) →定居(入籍)	1、2 年或 6 年後進入「長期居留」階段才可合法在台工作。 2、家庭經濟困難、台籍配偶 65 歲以上或身心障礙者、遭受家暴領有保護令者。	最快 8 年一結婚就生子女者可縮短為 6 年	定居後 10 年內不得從事公職
	2009 年 8 月 14 日後修正第 17 條之 1 後，「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」	取消來台團聚的 2 年，得進入「依親居留」	只要取得合法有效之「依親居留」或「長期居留」許可，不必申請工作許可，不必持有身分證，即可在台工作。	一律 6 年	定居後 10 年內不得從事公職
外籍配偶	就業服務法	外僑居留證(3 年)→台灣地區居留證(1 年)→定居(入籍)	來台 3 個月後	4 年至 8 年	歸化入籍後

資料來源：李淑娟（2009），頁 6。

國立政治大學 National Chengchi University

（二）大陸配偶就業困境之分析

影響大陸配偶在台工作情形的因素很多，包含自身的學歷、社會願意提供大陸配偶什麼樣的工作機會等，各項原因均不容忽視。另，如游美貴（2009，頁76）研究指出，大陸配偶與外籍配偶面臨到的就業困境雖有相似之處，但還是略有不同，整理如表 3-5 所述。據此，本小節整理相關文獻資料，藉以瞭解大陸配偶在台工作所遭遇到的問題，本研究將造成大陸配偶就業困境或對其就業產生不利因素之成因分成三個面向，分別為 1、個人因素，2、家庭因素，3、外在環境因素等，如下所述：

表 3-5、大陸與外籍配偶求職遭遇困難之分析

大陸配偶		外籍配偶	
求職遭遇到的困難	百分比（%）	求職遭遇到的困難	百分比（%）
需要照顧子女或家人	46.7%	中文識字及書寫能力較弱	50.7%
雇主以無身分證為理由，不願僱用	40.0%	需要照顧子女或家人	32.8%
學歷認證不符合工作需求	31.7%	上班時間無法配合	29.9%
上班時間無法配合	31.7%	語言溝通能力較弱	28.4%
工作地點無法配合	28.3%	雇主以無身分證為理由，不僱用	26.1%
雇主以口音為理由，不願僱用	13.3%	雇主以口音為理由，不願僱用	16.4%
中文識字及書寫能力較弱	11.7%	缺乏找工作的相關資訊	16.4%
缺乏找工作的相關資訊	11.7%	工作地點無法配合	14.9%
家人不支持外出找工作	8.3%	學歷認證不符合工作需求	8.2%
語言溝通能力較弱	8.3%	家人不支持外出找工作	5.2%

資料來源：游美貴（2009），頁 76-85。

＊註一：問卷為複選題，故合計不為 100%

1、受限於個人因素

意即因大陸配偶自身的條件之緣故，導致不利於在台就業的情形，其個人因素又可細分為：(1) 語言隔閡、(2) 學經歷不足、(3) 缺乏相關法律知識、(4) 缺乏專業技能與證照、(5) 缺乏在台就業經驗，等五個因素，如下所述：

(1) 語言隔閡

吳紹文、陳懷峰指出，中文能力仍是影響外籍與大陸配偶就業的重要因素，包括語言不通無法吸收新知及掌握就業資訊、無法尋求資源保障自身權益、只能從事與語言溝通無關的基礎體力勞動等等。（吳紹文，2005：75 至 76；陳懷峰，2006：92）李淑娟亦指出缺乏中文能力的外籍配偶，加上對於制度的不熟悉，不會主動的利用就業服務資源，必須由機構主動服務外籍配偶，較花費人力及成本，各就業服務機構的資源分配差異，也影響了就業服務的成效。（李淑娟，2009：10）相形之下大陸籍配偶普遍中文程度都較外籍配偶來得高，因為語言能力因素而影響就業的案例較少，但有些雇主會要求求職者具備閩南語的能力，對不會講閩南語的大陸配偶是一個門檻，或甚至因其本身的大陸口音而受就業歧視。但總的來說，大陸配偶不論是在中文溝通和文字書寫的能力上，皆是優於東南亞藉配偶。

(2) 學經歷不足

李淑娟、饒鳳翔指出大陸配偶缺乏高等學歷，多從事體力勞動的作業員，少數在原籍國有高學歷者，因其學歷未必受我國制度所承認，造成就業意願低落，且許多職業證照考試係以高中學歷為門檻，連帶導致證照化的程度較低。（李淑娟，2009：10 至 11；饒鳳翔，2006：113）本研究認為學經歷部分對於大陸配偶

就業選擇的影響，可分成兩個面項探討，一為大陸配偶多為國中、高中職畢業，較少具備專業技能，二為臺灣目前並不承認大陸的證照與學歷，學歷需要經過政府認證始得有效，惟近年來有許多擁有高學歷的大陸配偶，因為相關規定繁瑣，僅能選擇薪資較低、不需專業技能的工作，造成人力資本的浪費。

(3) 缺乏相關法律知識

大部分的大陸配偶對於台灣的法律或就業方面的規定並不了解。在缺乏相關知識的情況下，也不清楚自己的就業權益，也因此在就業過程中便容易遭到不當的對待。例如：有些大陸配偶的夫家成員，要求雇主將其薪資直接交給他們而非大陸配偶本人，這樣的作法其實違反了「勞動基準法」所規定的「工資直接給付原則」[9]，但大多數的大陸配偶因為不熟悉法律，當其權益受損時也往往不知情。

(4) 缺乏專業技能與證照

陳懷峰、饒鳳翔研究指出若缺乏學歷又不具有專業技能，在職場中相對不具競爭力，因此專業技能的欠缺亦會成為大陸配偶主要的就業障礙之一，主要原因為本身缺乏一技之長（學經歷低），又沒有時間外出學習（自身或家庭因素）。（陳懷峰，2006：92；饒鳳翔，2006：113）本研究認為，目前勞動市場的多數職位會以專業證照列為求職的條件，然而考取證照除了需要專業知識、語言能力外，申請考照需要準備的相關文件（身分證明、學歷證明等）也成為大陸配偶考取專業證照的門檻。

[9] 參見勞動基準法第二十二條「工資之給付，應以法定通用貨幣為之。但基於習慣或業務性質，得於勞動契約內訂明一部以實物給付之。工資之一部以實物給付時，其實物作價應公平合理，並適合勞工及其家屬之需要。工資應全額直接給付勞工。但法令另有規定或勞雇雙方另有約定者，不在此限。」

(5) 缺乏在台就業經驗

蘇秀義、李淑娟指出外籍與大陸配偶在找工作時，初次尋職者常常因為缺乏在台工作經驗而不被僱用，雇主擔心還要負擔多餘的訓練成本或不清楚相關的僱用規定，而不願意僱用大陸配偶，影響其就業服務的成效。（蘇秀義，1994：90；李淑娟，2009：11）

2、受限於家庭因素

根據陳懷峰訪談外籍與大陸配偶發現，他們的家人通常不願意讓他們外出工作，主要是基於家庭照顧的理由，除非在無幼兒需要照顧、無年邁公婆需要看護、夫家無經營事業等前提，外籍與大陸配偶才能外出接受臨時、不固定、消耗體力而且薪資低的打工工作。（陳懷峰，2006：92）本研究認為，在男主外女主內的傳統文化下，婦女外出工作的價值被貶低，女性配偶被侷限在家庭中，必須負責傳宗接代、照養子女與處理家務，因此對外籍與大陸配偶而言，要同時兼顧家庭與工作幾乎是相當困難，故對他們來說家庭因素也是另一項就業障礙。

另依據李淑娟的研究，外籍與大陸配偶最主要的就業瓶頸即是家庭阻力，而非語言、不識字等因素，如訪談於台中縣政府勞工處大甲就業服務台的工作人員表示：「…實際有登記求職、後面確定要去工作的外陸配，可能去掉一半左右，可能回家問一問，先生或公婆不答應。…家庭阻力為最重要因素…例如：十個外陸配，約有一半以上都因為先生不讓她出來工作，而非不識字，應針對這方面做宣導，（對於就業服務）較為有效。」（李淑娟，2009：13）吳紹文亦指出多數外籍與大陸配偶都要負責家務勞動，家事和照顧子女等，或是幫忙經營家庭的生意，能夠透過就業服務外出就業的比例仍是少數，即使成功推介了，也可能因為家庭

因素影響就業服務的成果。（吳紹文，2005：75 至 76）高惠敏、成之約研究也指出，家庭狀況為影響外籍與大陸配偶就業服務結果的主要因素。（高惠敏、成之約，2013：143）

3、受限於外在環境因素

係指外在的就業環境不利於大陸配偶在台就業之情況，可細分成(1) 就業資訊與管道的欠缺、(2) 就業歧視、(3) 雇主態度、(4) 文化差異等，整理如下所述：

(1) 就業資訊與管道的欠缺

根據李淑娟、張藝薰的研究發現，許多大陸配偶並不知道如何利用公立就業服務機構的資源，其就業資訊來源有其限制，參加就業促進活動多需由公立就業服務中心主動打電話通知。（李淑娟，2009：11；張藝薰，2008：75）在求職管道方面，大陸配偶通常是透過朋友、同鄉介紹工作，或於住家附近求職，較少利用公立就業服務的資源，根據內政部「97 年外籍與大陸配偶生活需求調查」（2008）顯示，僅有約 2%的外籍與大陸配偶會利用公立就業服務資源。另根據高惠敏、成之約（2013，頁 105）針對外籍與大陸配偶進行問卷調查，發現沒有透過公立就業服務機構的外籍與大陸配偶，主要係透過「親戚朋友」、「網際網路」、「報紙」等管道尋職。

(2) 就業歧視

許繼峰、饒鳳翔研究發現大陸配偶就業歧視可能發生在求職或工作過程，像是招募、勞動條件、訓練、解僱、退休等都有可能發生，大陸配偶的就業歧視可能源自於制度規範或政府政策、雇主、工作場所的同僚排斥等因素。（許繼峰、

饒鳳翔，2007）成之約以問卷調查外籍與大陸配偶的就業歧視後發現，有 70.1%的外籍與大陸配偶表示有在求職過程遇到差別或不平等待遇，如以沒有身分證或因國籍為由拒絕僱用。（成之約，2011：110）如前文所述，現行制度大陸配偶就業不需要工作證，只要有合法居留權即可合法工作，但大多數的雇主仍會要求大陸配偶出示工作證，或者直接表明拒絕僱用大陸配偶。此外，成之約研究指出61.2%的受試者表示在工作過程有差別或不平等待遇，主要為勞動條件及福利，勞、健保等，如調薪的幅度有差異，薪資不全額給付，不提供勞、健保等。（成之約，2011：110）本研究認為，台灣人民對於大陸配偶通常以「大陸新娘」或「大陸妹」稱呼，其中隱含著社會排除與刻意區分他者與我者的不同；加上長期以來，國內主流媒體對於東南亞、大陸配偶持續的負面報導，造成社會大眾對於外籍與大陸配偶的排斥與歧視。以上這些社會排除現象若滲透進工作場所，便形成了就業歧視。

(3) 雇主態度

蘇秀義、李淑娟等研究指出許多的雇主對於外籍與大陸配偶有就業歧視的現象，不願意聘僱外籍與大陸配偶，亦增加了就業服務的困難程度。（蘇秀義，1994：90；李淑娟，2009：13）但高惠敏、成之約訪談第一線的就業服務人員表示，外籍與大陸配偶多從事低技術性的工作，但因薪水要求不高、又較肯吃苦，故在特定行業如餐飲、基礎服務業等有很大的需求，研究亦指出，雇主對於大陸配偶的印象多來自於先前的僱用經驗，部分雇主對於大陸配偶的僱用規定仍不清楚，但經服務人員說明後，並不會特別排斥大陸配偶求職者，部分雇主認為大陸配偶肯吃苦，較勤勞，語言又通，但亦有雇主認為部分大陸配偶太強勢，對職場氣氛有不好的影響。（高惠敏、成之約，2013：81 至 82）

(4) 文化差異

移民並非只是居住地的轉變，更是遷移者與社會、文化和遷移地的調適歷程。即使是同文同種的大陸配偶，對於兩岸不同的文化特色，仍有其需要適應調整的地方。

第三節 大陸配偶就業服務成效相關研究

前兩小節主要探討的是大陸配偶在台的人口特性與就業狀況，本小節則是聚焦於大陸配偶公立就業服務評估的相關研究結果，國內有關大陸配偶生活適應的研究很多，但卻較少有針對於大陸配偶至公立就業服務求職的部份進行研究。高惠敏、成之約（2013）針對 269 名外籍與大陸配偶進行問卷調查，藉以瞭解外籍與大陸配偶使用公立就業服務的狀況，本小節就其大陸配偶公立就業服務相關調查研究的部份，對於大陸配偶公立就業服務的服務情形有更清楚的了解。本文就該研究大陸配偶至公立就業服務求職的調查結果，分為求職管道、公立就業服務滿意度調查、公立就業服務後結果、影響就業服務成效之因素分析，共四點進行分析，如下所述：

一、求職管道

高惠敏、成之約研究指出在大陸配偶求職管道的部份，有透過公立就業服務求職的大陸配偶，其中 70%是透過職業訓練局所屬的公立就業服務機構找工作，30%是透過地方正負的公立就業服務機構尋職。至於沒有透過公立就業服務尋職的大陸配偶，大多是透過「親戚朋友」（佔 61%）、「網際網路」（佔 41%）、「報紙」

（33%）、「傳單」（11%）。[10]（高惠敏、成之約，2013：105）

二、公立就業服務滿意度調查

高惠敏、成之約研究的滿意度調查項目共有八項，分別為公立就業服務機構提供之職缺訊息、翻譯服務、文件內容、服務態度、專業能力、講解說明、辦事效率、陪同面試等，滿意度分析採四等地「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」，分別予以 4 分、3 分、2 分、1 分。其中大陸配偶感到最為滿意的項目為「就業服務員的服務態度」（平均分為 3.28）、其次為「就業服務員的專業能力」（平均分為 3.22）、最低的為「就業服務機構提供的職缺訊息」（平均分為 3.03）與「就業服務機構提供的文件內容」（平均分為 3.03）。在大陸配偶求職者中，曾使用過陪同面試者佔 18%，其中有 83%的受試者表示滿意[11]。（高惠敏、成之約，2013：108）

三、公立就業服務後的結果

高惠敏、成之約研究調查大陸配偶求職者經公立就業服務後的結果，可分成是否去找工作、求職就業率、尋職期間、每月的工作收入、每週工作時間、穩定就業期間、找不到工作的原因進行評估。接受公立就業服務後的大陸配偶求職者，有 89%有去找工作，有 5%由公立就業服務機構安排參加職業訓練，有 6%因家庭不支持而沒有去找工作。經公立就業服務推介後有找到工作的大陸配偶求職者有 63.15%，此百分比即為求職就業率。透過陪同面試的大陸配偶求職就業率較高，

[10] 複選選項，故合計不為 100%
[11] 選項「非常同意」及「同意」合計百分比。

國立政治大學 National Chengchi University

為 66.67%。（高惠敏、成之約，2012：110 至 112）

經公立就業服務至找到工作的期間，分成 7 天內（佔 19%）、8 天至 14 天（佔 25%）、15 天至 21 天（佔 25%）、22 天至 29 天（佔 8%）、30 天以上（佔 22%）。透過數據可以發現，大陸配偶透過公立就業服務尋職，扣除多次推介仍未成功就業者，有 78%的大陸配偶可以於一個月內找到工作。大陸配偶求職者經公立就業服務尋職成功的每月收入，有 43%是高於基本工資的，但調查結果顯示仍有 15%每月收入不足 15,000 元。大陸配偶每週工作 42 小時以上者佔 55%，另有 17%的大陸配偶每週工作時間少於 35 小時，屬部分時間工作者。透過公立就業服務機構尋職的大陸配偶，僅有 26%的大陸配偶會從事該份工作達半年（若以穩定就業為六個月計算）以上，甚者有 29%會於推介後的一個月內離職。調查大陸配偶求職者表示，其找不到工作的原因，比例最高的為「工作時間或地點無法配合」佔 60%，其次為「無法照顧家庭」佔 50%，第三為「雇主不願意僱用」佔 45%。[12]（高惠敏、成之約，2012：112 至 114）

四、影響大陸配偶就業服務結果之因素

高惠敏、成之約（2013，頁 143）研究亦發現，外籍與大陸配偶的基本資料會對就業推介的結果產生影響，如該研究指出外籍與大陸配偶的年齡不同，會影響每週工作時間，年齡越高者，每週工作時間越短，反之年齡較低者，其每週工作時間較長。以及外籍與大陸配偶需要負擔家庭經濟者，其每週工作時間與穩定就業期間兩個就業服務結果的指標，都較不需負擔家庭經濟者來的每週工作時間

[12] 複選題，故合計不為 100%。

較長，且穩定就業期間亦較長。

國立政治大學
National Chengchi University

第四節 小結

本章節主要以在台大陸配偶為主軸，分別以人口及基本特性統計、就業狀況、接受公立就業服務情形等，探討我國大陸配偶現況。在人口統計部分，我國現今外籍與大陸配偶總人數已達 469,518 人，其中 67%為大陸配偶，為 316,562 人，其中以女性為大多數，大陸配偶已經成為我國人口組成及勞動市場中不可忽視的主要群體。

大陸配偶年齡集中於 25 歲至 44 歲，教育程度以國中、高中為主。就業狀況的部份，大陸配偶整體失業率偏低，約為 5%，但在大陸地區配偶勞動參與率的部份，僅為 56.6%，低於其他國籍的外籍配偶，人數最多但整體的表現較差，顯示大陸配偶相關就業法令及政策推行的重要程度。

本研究整理相關文獻，指出大陸配偶找工作多還是透過親友介紹或自行尋職，使用公立就業服務的大陸配偶仍屬少數。大陸配偶求職者通常具有下列特徵：以女性為主、年齡集中於 20 至 40 歲、僅具備基礎學歷、有照顧家庭的需求、需要負擔家庭經濟等等。大陸配偶在求職的過程中，容易遭遇各種阻礙及困難，本研究將大陸配偶求職之不利因素分成三個層面：（一）個人因素，如語言隔閡、學經歷不足、缺乏相關法律知識、缺乏專業技能與證照、缺乏在台就業經驗等;（二）受限於家庭因素，如家庭不願意大陸配偶外出就業、需要照顧家庭無暇外出工作等；（三）受限於外在就業環境，如就業資訊與管道的欠缺、就業歧視、雇主態度、文化差異等。而在大陸配偶從業類別部分，大陸配偶多從事不需專業技能的「非技術及體力工」、「服務工作人員與銷售員」及「住宿及餐飲業」等等。

至於大陸配偶使用公立就業服務的情況，有 70%的大陸配偶是透過職訓局的公立就業服務機構求職的，30%則是透過地方政府的公立就業服務機構。對於公立就業服務的滿意程度，有八成以上的大陸配偶是感到滿意的，其中滿意程度最高的為就業服務人員的「服務態度」，以及就業服務人員的「專業能力」。在公立就業服務結果的部份，求職就業率為 63.15%，經陪同面試的大陸配偶求職就業率略高於一般推介就業（高惠敏、成之約，2013，頁 142），相關研究發現大陸配偶經就業服務求職有：勞動條件較差，尋職期間短，就業不穩定等的現象，大陸配偶經公立就業服務後還找不到工作的原因，則以工作時間、地點無法配合，無法照顧家庭與雇主不願意僱用等因素比例為最高。

國立政治大學
National Chengchi University

第四章 訪談發現與分析

本章為大陸配偶深度訪談的發現與分析，分成四個部分，第一節為深度訪談架構、問項的設計與訪談對象之篩選；第二節為訪談內容與分析；第三節為訪談發現；第四結為小節，如下所述：

第一節 訪談設計與對象

一、訪談設計

本研究評估的對象為「曾接受公立就業服務後成功就業的大陸配偶」，訪談的問項主要根據第二章就業服務成效評估架構和第三章影響大陸配偶就業服務之相關文獻研究發現彙整而成，訪談的重點項目包括大陸配偶求職者的背景資料、公立就業服務提供給大陸配偶的服務內容、大陸配偶使用公立就業服務的過程和主觀感受，以及透過公立就業服務找工作及後續就業情形。本研究的評估方式係依大陸配偶接受公立就業服務的流程，依階段分成「輸入－過程－結果」三個評估層面，對大陸配偶受訪者進行深度訪談。本研究的評估層面及各就業服務成效指標詳述如下：

（一）輸入評估 (input measure)

輸入評估的原意為衡量一個組織或方案的資源，包括需投入的人力、物力和

資金之間是否能互相配合。本研究的輸入評估係主要包括兩個部分，一為透過公立就業服務機構尋職的大陸配偶背景資料，包括大陸配偶的年齡、來台期間、語言能力、學歷程度、婚姻與家庭狀況等，二為大陸配偶接受公立就業服務的管道及相關服務的途徑。

在大陸配偶基本資料的部份，問項設計的用意為試圖了解透過公立就業服務機構求職的大陸配偶所具備的特徵，以及是否存在相似之處，故會詢問受訪者有關年齡，來台期間等的問題。學歷程度的部份與大陸配偶就業關係密切，且因我國現行制度大陸配偶學歷需採認證的方式，故也會詢問受訪者有關學歷認證，或是不是有考取職業證照的問題。婚姻與家庭狀況的部份，係因本研究第三章顯示大陸配偶家庭狀況因素與就業關係密切，故在訪談問項設計如家庭成員人數及子女人數，有無照顧家庭之需求，婚姻關係，是否需負擔家庭經濟等的問題。

在大陸配偶接受公立就業服務途徑及管道的部份，主要是詢問受訪者是透過哪些單位接受公立就業服務，職業訓練局所屬單位或地方政府所屬單位、層級等等，以及大陸配偶是從何得知公立就業服務資源。綜上所述，本研究輸入評估的部份即為了解是什麼樣背景的大陸配偶求職者，透過何種媒介和管道得知、使用公立就業服務資源。

（二）過程評估 (process measure)

過程評估聚焦於大陸配偶使用公立就業服務的過程中所面臨到的問題或阻礙，如深度訪談大陸配偶使用公立就業服務的情形或問題，及訪談大陸配偶受訪

者使用公立就業服務的主觀感受和經驗，是否其滿足需求，其成效指標有服務內容的滿意度調查、就業諮詢或安排訓練的經驗等等，以了解受訪者對於公立就業服務之感受。過程評估的訪談問項可以分成兩個部分，首先為大陸配偶公立就業服務使用的經驗，包括大陸配偶透過公立就業服務機構接受了哪些服務，例如就業諮商、就業推介情形、安排參加就業促進研習或職業訓練等等，接著詢問大陸配偶對於這些服務的感想，以及是否達到其需求，以及就業服務過程中遇到的問題等等，在滿意度調查的部份，以詢問大陸配偶主觀的服務使用經驗為主。

第二個部分較為著重大陸配偶的就業推介情形，包括詢問大陸配偶受訪者就業推介的狀況與面試過程所遇到的各種問題等等，以及公立就業服務如何針對這些問題進行處理等等，其中一個具體指標即為詢問大陸配偶受訪者是否有使用陪同面試。綜上所述，過程評估的項目主要關注大陸配偶對於就業的需求與公立就業服務機構提供服務之間的互動關係。

（三）結果評估 (product measure)

結果評估則是著重於就業服務的產出，也就是針對大陸配偶受訪者接受公立就業服務後的實際就業情況進行評估，經第三章探討公立就業服務成效指標的探討後，因本研究係採質性評估的研究方法，故不會以龐大樣本去計算求職就業率的方式，而是透過各種的成效指標，評估就業推介的「品質」，除了了解受訪者的就業型態與工作內容之外，本研究選用尋職期間（透過公立就業服務尋職後多久找到工作）、就業穩定（推介就業成功後從事該份工作的期間）、每週工作時數、推介工作的薪資條件等指標進行大陸配偶就業狀況之評估，並探討影響大陸配偶

就業狀況之因素。

（四）其他

為詢問大陸配偶受訪者對於公立就業服務機構是否有其他的期待或建議等等。

大陸配偶公立就業服務評估層面與問項，可參考表 4-1。

國立政治大學
National Chengchi University

表 4-1、深度訪談評估層面與問項

評估層面	評估項目	具體問項
輸入層面	大陸配偶受訪者的基本資料	受訪者的年齡
		受訪者來台灣期間
		受訪者具備的語言能力
		受訪者的教育程度，是否有取得台灣的教育認證，或取得相關職業證照
		受訪者的家庭狀況，婚姻狀況，子女人數，家庭是否支持個案就業等
		受訪者是否需負擔家庭經濟，負擔的程度等
	公立就業服務的管道	受訪者從何得知公立就業服務機構
		透過職訓局所屬或是地方政府所屬單位尋職
過程層面	大陸配偶受訪者公立就業服務使用經驗	受訪者接受的服務內容
		受訪者服務過程中有沒有什麼問題或意見
	大陸配偶受訪者推介面試過程	受訪者的就業推介面試狀況，是否有陪同面試？
結果層面	大陸配偶受訪者就業推介結果與就業狀況	尋職期間
		工作型態、內容
		就業穩定
		勞動條件（工資、工時等）
其他		大陸配偶受訪者對公立就業服務的建議和期待

資料來源：本研究自行整理。

國立政治大學 National Chengchi University

二、訪談對象

本研究深度訪談之訪談對象是採便利抽樣遴選，詢問公立就業服務機構是否有合適的大陸配偶願意受訪，共選擇七名受訪者，篩選標的為「曾透過公立就業服務機構（不限職訓局所屬或地方政府所屬）成功找到工作者」，至於目前是否從事該職業則沒有限定。深度訪談所欲探求就業推介成功之受訪者的背景資料、接受公立就業服務內容、使用公立就業服務的主觀經驗，及進入職場的就業狀況，進而歸納評估大陸配偶就業服務之成效。七名受訪者均是來自大陸地區，非港、澳地區，如下表所述：

表 4-2、訪談對象名單

個案名稱	受訪者代碼	居住地
岳ＯＯ	A1	宜蘭縣
陳ＯＯ	A2	台中市
丁ＯＯ	A3	高雄市
翁ＯＯ	A4	新北市
馬ＯＯ	A5	台北市
黃ＯＯ	A6	新北市
王ＯＯ	A7	台北市

資料來源：本研究自行整理。

國立政治大學 National Chengchi University

第二節 訪談內容與分析

本研究藉由訪問曾接受公立就業服務成功就業的大陸配偶共七名，進行大陸配偶公立就業服務成效的分析與評估。本小節分成四個部分，分別對應深度訪談架構的不同層面，分成輸入部分、過程部分、結果部分與其他部分，深度訪談內容與分析如下所述：

一、大陸配偶受訪者接受公立就業服務輸入部分

大陸配偶受訪者接受公立就業服務輸入部分，依問項屬性分成三個子點，如（一）基本資料，（二）家庭與婚姻狀況，（三）接受公立就業服務的管道等，如下所述：

（一）基本資料

七位大陸配偶受訪者的年齡、來台時間、語言能力、教育程度，可參考表4-3。七位個案的年齡皆在30至40歲之範圍，來台期間從一年半至十年都有。大陸配偶受訪者中文口說能力皆為良好，但中文書寫能力（普通字）較本國人還是有一段差距，識字基本上不會有問題，部分受訪者也會講一點台語跟英文。

國立政治大學 National Chengchi University

表 4-3、大陸配偶受訪者基本資料：年齡、來台時間、熟悉語言、教育程度

個案代碼	年齡	來台時間	熟悉語言	教育程度
A1	33 歲	約一年半	中文、台語、英文	大學畢業
A2	38 歲	約六年	中文、台語、英文	大學畢業
A3	30 歲	約七年	中文、台語、英文、粵語	大學肄業
A4	31 歲	約兩年	中文	大專畢業
A5	42 歲	約十年	中文	高中肄業
A6	36 歲	約七年	中文、台語	高中畢業
A7	40 歲	約十年	中文、台語	大學肄業

資料來源：本研究自行整理

教育程度的部份，有兩位受訪者具大學學歷，兩位受訪者大學肄業，一位大專畢業，一位高中畢業，一位肄業，詳見表 4-3。值得一提的是七位受訪者皆沒有取得我國的教育認證，經受訪者表示，原因主要為「不清楚」、「認為沒有用」、「對於就業沒影響」，認為有無取得教育認證對他們就業來說沒有多大影響，如受訪者 A6 表示：

「我不清楚教育認證耶，所以要申請什麼不是很清楚。（就是等同於原本國家的學歷證明）我覺得不是很需要，目前這樣也沒什麼問題。」(A6)

反之，影響較大的是一些職業證照，故受訪者多有透過職業訓練及報考取得相關職業證照。如受訪者 A4 表示：

「我大專畢業，但沒有取得認證，因為也沒有什麼需要，也沒有去認證了，有報考過美容丙級的證照，但有報考沒有考過。」(A4)

據訪談表示，職業證照對於大陸配偶的職業選擇影響很大，故有的時候單一的證照可能無法滿足大陸配偶的需求，會另外考取其他的職業證照，如受訪者A3表示：

「我有拿到高中的文憑，但大學沒有念完就來台灣了，目前是沒有辦理教育認證，但有透過職訓局考一些證照，我已經考到美容丙級，目前是有打算報考其他的，就是在準備這樣。」(A3)

受訪者取得教育認證情形與考取職業證照類別，可參考表4-4。

表4-4、大陸配偶受訪者取得教育認證與考取證照情形

個案代碼	教育程度	是否取得我國教育認證	考取職業證照類別
A1	大學畢業	否	餐飲證照
A2	大學畢業	否	說故事老師證照 美容美髮證照
A3	大學肄業	否	美容美髮證照（丙級） 正打算報考其他類別
A4	大專畢業	否	美容美髮證照（未考過）
A5	高中肄業	否	美容美髮證照
A6	高中畢業	否	接受過餐飲的職業訓練，但沒有考取證照
A7	大學肄業	否	美容美髮證照

資料來源：本研究自行整理

（二）家庭與婚姻狀況

婚姻狀況的部份，七位受訪者皆是婚配的狀態，非離婚、分居。家庭狀況的

部份，受訪者之間差異甚大，如有些需照顧子女或者需要照顧同住的長輩等，但不外乎都需要負擔家庭經濟，特別是有些配偶目前沒有工作收入者，需要負擔家庭經濟也是大陸配偶出外找工作的主要動機。經訪談結果顯示，家庭與婚姻狀況直接的影響了大陸配偶外出就業的動機與工作型態選擇的偏好，如「家庭的經濟狀況」、「配偶是否有固定工作」、「是否有年邁雙親及小孩需要照顧」等，皆會對就業服務成效產生影響。

如七位受訪者無論先生是否有在工作，都必須部分負擔家庭經濟，基於此理由，本研究訪談的七位受訪者皆表示家裡都願意讓其外出就業，且支持大陸配偶外出就業。如受訪者 A2 表示：

「要，我也會寄錢回家裡，但也有幫家裡付一點錢，像是小孩的安親班的錢，還有一些費用需要負擔。…家裡也滿支持我外出工作。」(A2)

家中長輩和年幼子女的照顧問題，容易影響大陸配偶就業，如受訪者 A3 表示：

「…我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。」(A3)

家中小孩照顧的情況，通常要等到小孩的生活起居較為獨立之後，如上了幼稚園或是國小，大陸配偶才有辦法外出就業，但為了要照顧家庭，或是年邁的雙親等，可能工作型態會受限，如工作地點不能太遠、不能配合加班等等，如受訪

者 A2 表示，小孩放學後會至受訪者的工作地點，可自行照顧，不需另外安排安親班，但不是每份工作都可以如此。

「其實也不太需要照顧（小孩）了，都已經三年級了，只是把飯煮好，然後接送，大部分是沒有問題，那有時候他也會來我店裡，晚餐可以在店裡面解決，因為我們上班其實滿自由的，因為老闆都不在。」(A2)

相對於照顧小孩的部份，照顧長輩對大陸配偶就業的影響較小，原因為長輩通常有其他的親戚可以照顧，以及不一定會住在一起，如受訪者 A6、A7 表示：

「（家裡有長輩需要照顧嗎？）有阿，一個爺爺一個奶奶。但也不需要怎麼照顧，目前沒有住在一起。」(A6)

「家裡還有公公婆婆。（長輩需要照顧嗎？）其實還好，他們生活還不錯，我先生有兄弟姊妹也可以幫忙照顧。」(A7)

一般而言，能夠外出找工作的大陸配偶，大多有家人的支持為前提，如七位受訪者皆提到家裡對於其外出就業是支持的，如受訪者 A1 表示：

「我有工作他們都很高興，只是說在我工作的範圍內，把家庭照顧好，他們也比較不會講話，我也有做到了。」(A1)

五位受訪者的家庭與婚姻狀況，可參考表 4-5。

表 4-5、大陸配偶受訪者家庭與婚姻狀況

個案代碼	配偶是否有工作	是否需要負擔家庭經濟	是否需要照顧家裡長者或小孩	子女人數
A1	有	需要	需要照顧家裡長者，但有其他家庭成員可分攤	無
A2	有	需要	需要照顧小孩	一位
A3	有	需要	需要照顧小孩	一位
A4	無	需要	需要照顧長者與小孩	一位
A5	有	需要	需要照顧小孩，但工作型態可以配合	一位
A6	有	需要	需要照顧小孩	兩位
A7	有	需要	需要照顧小孩	一位

資料來源：本研究自行整理。

（三）大陸配偶接受公立就業服務的管道

七位受訪者中，有四位是透過地方政府的公立就業服務機構，兩位是透過職訓局所屬就業服務機構接受公立就業服務，一位沒辦法確定。受訪者多藉由「政府印製的簡章」、「網際網路平台」、「家人介紹陪同」、「同鄉朋友介紹陪同等不同模式」，得知並使用公立就業服務，如表 4-6 所述。

吸引大陸配偶去公立就業服務機構的理由，除了尋職的主要動機之外，也有「公家的比較有保障」、「免費資源」等理由。如受訪者 A7 表示：

「是朋友跟我講的，說找工作的話可以過去那邊（公立就業服務機構）看看，不像有些私人的，好像還要收錢吧，公家就是不用收錢這個樣子，又比較有保障，（所以免費的資源是吸引你的主要理由嗎？）可以這麼說吧。」(A7)

表 4-6、大陸配偶受訪者接受公立就業服務管道

個案代碼	如何得知公立就業服務	接受公立就業服務的單位
A1	政府印製簡章得知， 由家人陪同	宜蘭縣就業服務台，屬北基宜花就業服務中心
A2	朋友介紹陪同	台中豐原，不確定屬中彰投就業服務中心，或者是台中市政府自己的就業服務台（市府豐原站）
A3	網際網路得知，獨自前往	高雄市訓練就業中心
A4	朋友介紹陪同	新北市蘆洲就業服務台
A5	朋友介紹陪同	台北市就業服務機構
A6	朋友介紹，家人陪同	新店就業服務站，屬北機宜花金馬就業服務中心
A7	朋友介紹，自行前往	台北市就業服務機構

資料來源：本研究自行整理

二、大陸配偶接受就業服務過程評估

大陸配偶接受就業服務過程評估，評估重點有（一）接受公立就業服務之內容，（二）就業期待，（三）受訪者面試情況，（四）個案陪同面試，（五）使用就業服務的主觀感受，等五點子點，如下所述：

（一）接受公立就業服務之內容

在就業推介媒合的部份，基本上職業訓練局所屬或地方政府所屬的就業服務機構的服務內容沒有明顯的差異，一開始會由就業服務人員引導填寫求職登記卡，這個部分相對於外籍配偶，大陸配偶比較不會遇到什麼問題，如第二章公立就業服務內容所示，有些不會寫字的個案可能需要由服務人員協助，但本研究訪談的七位個案沒有遇到這樣的情形。

在正式推介工作之前，就業服務人員會先了解大陸配偶對於找工作的期待，最直接的方式就是詢問大陸配偶想要找什麼樣的工作，如工作內容、工作條件、工作期待等，服務人員也會以比較具體的方式詢問大陸配偶，如之前有沒有做過類似的工作、有沒有特別不想要找哪類的工作等等。當然每位受訪者的狀況不同，如受訪者表示 A1、A2、A3、A4、A7 表示：

「一開始他會問我是不是要找工作，然後請我填寫一些資料，然後就幫我介紹工作了…我也不太會提出一些什麼意見或設限啦，因為在台灣這邊，也不是說你想要找什麼樣的工作就都找得到，基本上我不太會設限，有機會就打電話，或是去面試看看這樣。（就業期待）這個不太好講，因為在台灣也不是說我們期待怎樣就能怎樣，要考量很多的現實層面，當然我也希望找到理想的工作，但實際上大部分的工作機會也不是這個樣子，因為社會很多問題也不好講。」(A1)

「那個小姐會問我說想要找什麼類型的工作，薪水要多少之類的，然後她就會介紹一些工作給我，那我之前是沒有身分證，只有居留證，有時候老闆會不太想用，或是覺得我什麼都不會還要教，很麻煩，那小姐有時候就會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。」(A2)

「（就業服務過程）還好耶，都滿一般的，服務人員主要就是提供我一些資訊，然後我填一些資料之後，他就有給我一些職缺的資料，就是會先去櫃檯那邊，然後就是他叫我做什麼，我就做什麼，也會問我一些問題，但主要就是想要找哪一類的工作。」(A3)

「過程是還好，只是他們介紹的工作都不是我想要的，我有面試過幾家，都不行，剛來台灣的時候沒多久，有透過就業服務站推介就業，但工作地點離我家都有一段距離，做過幾天後來就沒再去了。」(A4)

「就我進去（就業服務站），然後填單子（求職登記表），然後櫃檯小姐就有問我說想要找哪種工作，但其實我沒什麼概念，不要太遠的就都去試試看了。她有問我說，會不會做哪些工作，像會不會英文、會不會電腦之類的，但其實我沒什麼概念，基本上也做不了太專業的工作，所以就是有機會就去試試了。」(A7)

基本上對於公立就業服務過程，特別是整個服務流程的部份，大陸配偶不是十分了解，初次接受公立就業服務主要就是藉由服務人員引導，填寫資料和推介工作，之後可能會自己翻求職本自行求職，過程其實大同小異。

藉由訪談可以得知，對於求職者來說，如果對於工作類型沒有設限，可推介的工作自然比較多，但據訪談經驗得知，大陸配偶對於工作的選擇，多不是來自工作內容本身，而多半是屬於工作型態部分，譬如說受訪者 A4 提到的狀況，比較像是「工作地點不能離家太遠」，或是「無法配合加班」，而非不想從事製造業工作，細究原因，也多來自於需要照顧家庭的需求。受訪者 A7 則是在七位受訪者中，對於工作類型有較明顯偏好的，有特別跟服務人員溝通不想要找餐飲業的工作。另，如受訪者 A2 提到的，在就業服務過程中某些服務人員會向雇主說明個案狀況，也是另外一個可以跟私立就業服務機構做區隔的地方。關於受訪者對於就業的期待跟職業選擇的偏好，在下一節有更多的說明。

國立政治大學 National Chengchi University

除了就業推介之外，公立就業服務也有安排參加就業促進研習和職業訓練，就業促進研習多半是一次性的課程，每週有不同的講師和課程，內容多元，如面試該注意的事項、認識台灣勞動市場等等。若是大陸配偶對於國內就業有不太了解的地方，就業服務員會先安排就業促進研習，如受訪者 A6 所述，待大陸配偶有較明確的意圖，再安排職業訓練的類別。

「我有參加過一次就業班，（請問是就業促進研習嗎？）好像吧，就是有請老師來，上一些找工作需要注意的事…就是在講一些找工作的事，有講一些怎麼用網路阿，找一些資料什麼的，寫履歷等等的。」(A6)

（二）大陸配偶的就業期待

在介紹工作之前，服務人員會先了解大陸配偶對於就業的期待，如工作內容、期望待遇等等，經詢問受訪者 A1 能夠接受的工作條件，表示工作地點是她考慮工作的主要條件：

「工作地點不能太遠，因為我現在沒有機車，是有準備想買一台，而且我們這邊，路況不是很好，晚上有些地方還沒有路燈，這邊野狗很多，有時候是不太安全。我找工作，也只是想找到差不多就好了，也沒有說很挑剔，或要求很多薪水之類的，因為有很多要具備一些條件啦像是學歷，那有些我就是不行。」(A1)

受訪者 A4 表示，在介紹工作的時候沒有遇到什麼問題，但面試後才發現大部分的工作都無法滿足她的要求，主要也是因為工作地點的關係。

「過程是沒遇到什麼問題，只是介紹的工作都不是我想要的，我有面試過幾家，都不行，工作地點離我家都有一段距離，很多都是工廠的工作，那面試過的老闆好像也覺得，就我們好像也不是他們想要的，做過幾天後來就沒再去了。」(A4)

受訪者 A6 表示，自己沒限定要找什麼工作，只希望是離家裡近一點的，在推介過程中是沒有遇到什麼問題，只是去面試的時候才覺得跟自己想的不一樣，又離家裡有一段距離。

「就業服務員會問我一些問題，像想要找什麼樣的工作，期望的工作條件，可不可以配合加班之類，然後問我想不想要某些工作等等。(過程中有什麼遇到什麼狀況？)倒是沒有什麼特別的狀況，是說有狀況都要等去面試或直接工作了才知道，畢竟找工作前也不知道真的狀況會怎樣。只是說她一開始介紹給我的工作很多都離我這邊太遠了。沒有限定什麼類型耶，因為是我能找到工作也不多吧，太難的別人也不會要用我。主要還是希望是家裡附近的吧。」(A6)

大陸配偶會希望工作地點離家裡不要太遠，主要是因為希望能夠兼顧家庭，特別是小孩照顧的部份，所以工作時間也不能太長，配合加班可能會有問題，但等到小孩年紀稍大能生活自理後，能接受的工作型態也變多了。如受訪者 A6 表示：

「其實對於找的工作我也不是很挑，畢竟有的時候就是希望能有多一份收入，補貼家裡這個樣子，會希望離家近也是因為小孩需要照顧，我先生都工作到八點九點，小孩下課沒人接沒人煮飯怎麼辦，只是說就服中心所提供的工作在我家附近

真的不多，如果小孩大點生活能獨立的話就比較沒有問題啦。」(A6)

受限於家庭及小孩生活的照顧，受訪者 A6 希望工作地點離家近點，工作時間不要太長，至於工作種類都可以接受。

「就像剛剛講的，還是離家近，然後不要太晚下班，不然我不好照顧家裡。那工作種類其實我都滿可以接受的。」(A6)

除了由大陸配偶主動表示想找哪一類型的工作外，服務人員也會依照陸配的專長或是取得的證照類型來推介工作，但是亦未必能滿足大陸配偶的期待，或提高成功就業的機率，如受訪者 A1 表示：

「我是有取得餐飲的證照，但目前是不太想要找餐飲的工作，現在是在想說，有打算考美容的證照，想說看看這方面有沒有幫助，因為美容的工作自己時間比較好掌控。」(A1)

受訪者 A5 則是相反，其有透過公立就業服務安排參加職業訓練，取得美容美髮的證照，但據受訪者表示，其所接觸的美容美髮性質工作需上班至九點十點，又有工作地點的限制，故無法配合。

「(有透過就業服務接受）職業訓練的課程我有上過兩年，第一次上的是美容美體的部份，第二次是上男子理髮的部份。像美容這塊的話，晚上的是九、十點鐘才下班，地點又是在台北市那邊，這樣我沒有辦法照顧到家裡。」(A5)

若是沒有取得相對應的證照，服務人員也會詢問大陸配偶是否具備職業技能，以利找到適合的工作，如受訪者 A7 表示：

「櫃檯小姐就有問我說想要找哪種工作，但其實我沒什麼概念，不要太遠的就都去試試看了。她有問我說，會不會做哪些工作，像會不會英文、會不會電腦之類的，但其實我沒什麼概念，基本上也做不了太專業的工作，所以就是有機會就去試試了。」(A7)

在就業推介的過程中，就業服務員會幫大陸配偶打電話給雇主，說明個案的狀況，但不是每個個案都會如此，等個案較有經驗後，也會自行求職面試。如受訪者 A2、A7 所述：

「那個小姐會問我說想要找什麼類型的工作，薪水要多少之類的，然後她就會介紹一些工作給我，那我之前是沒有身分證，只有居留證，有時候老闆會不太想用，或是覺得我什麼都不會還要教，很麻煩，那小姐有時候就會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。」(A2)

「就大多是她問什麼，我就答什麼…主要就是關於找工作的事。他有問我對什麼工作比較有興趣，但其實我都還好。就給我記了幾個工作機會，有幫我打電話給老闆，安排面試時間這樣子。」(A7)

國立政治大學 National Chengchi University

（三）受訪者面試情況

受訪者的面試經驗，比較常發生的狀況如「工作的時間和地點沒有辦法配合」、和「不符合雇主期待」，工作時間和地點沒有辦法配合可能與大陸配偶需要照顧家庭有關，另外雇主可能會要求員工具備的台語語言能力或是需要自備交通工具，不利於大陸配偶就業，有些雇主對於僱用大陸配偶的規定仍不是很清楚，仍會要求受訪者需具備身分證，但於民國一百年後，已要求居留證上面刊印「外籍與大陸配偶不需身分證即可工作」等字樣，估計應減少雇主僱用外籍與大陸配偶之疑慮，如受訪者 A1 表示：

「我去了很多地方，很多還是會要求身分證，或是他們想要會台語的，或是希望自備交通工具，像是外送阿、加班這樣才能配合。」(A1)

受訪者 A3 則是表示因為忙於照顧家庭，所以後續公立就業服務站推介的就業機會就沒有過去面試。

「一開始是有一些面試機會啦，但因為後來我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。」(A3)

與受訪者談到是否有因大陸配偶身分，而在求職過程遭到歧視等問題，受訪者回答皆較為保守，如受訪者 A3 表示：

國立政治大學 National Chengchi University

「（是否有歧視）我本身是沒有遇到啦，都是聽別人講的。」(A3)

受訪者 A1 表示，在面試的過程還好，但可能在工作內容或勞動條件、待遇等遭遇跟本國人不同的就業歧視。

「（歧視的部份）我是不知道別人怎樣，但我去面試的感覺，就是如果不順利的話就再換下一個，反正這種事本來就是你情我願。我覺得還好啦，老闆是不會表現出來，但可能就是工作上，像薪水阿或是工作等等會跟別人不一樣，如果遇到這樣的狀況，我可能就不會再去了。」(A1)

受訪者 A7 則表示，後來自行求職的經驗是很多雇主一聽到受訪者是大陸配偶就表示不願意僱用了，故也是透過了公立就業服務機構找了很多次工作。

「我找比較多的都是行政類的，還有一些服務業，一開始有請服務人員幫我打電話，說我是大陸配偶，後來幾次就我自己聯絡的，面試情況都差不多，但大部分都不願意用就是了。」(A7)

（四）陪同面試

據第二章所述，陪同面試通常有一些前提，如個案語言不通，不懂得如何使用交通工具，或有其他特殊情況，才會由就業服務人員配同個案面試，而通常使用陪同面試的多半是外籍配偶，大陸配偶的話因為語言較熟悉的關係，使用陪同面試的個案比較少。在七位受訪者之中，實際使用陪同面試的只有 A5 一位，但

跟一般的陪同面試狀況比較不同，是由職業訓練的老師陪同的。受訪者 A2 表示，有些就業服務人員會先打個電話跟雇主聯絡，其他大部分是自行求職的。

「那小姐有時候就會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。（就服員會協助個案跟雇主聯繫？）對阿，因為剛來的時候我聽不太懂普通話，後來是因為常講，所以溝通比較沒問題。」(A2)

據第三章所述，高惠敏、成之約（2013）研究指出使用陪同面試的求職就業率高於一般就業推介的求職就業率，主要原因為有公家機構做保證的緣故，雇主有什麼問題也可以當面詢問就業服務員或個案管理員，高求職就業率的背後因素為，就業服務員在面試之前都會先跟雇主知會，雇主同意後，且經服務人員判斷雇主有一定程度的僱用意願才會前往，自然會比一般的推介容易成功，只是陪同面試的初衷為提供給特殊需求的求職者，如語言不通、不清楚交通方式、或有其他需求者，而非以提高面試成功的機率為目的。

（五）大陸配偶使用公立就業服務的主觀感受

關於大陸配偶使用公立就業服務的主觀感受，七位受訪者皆表示服務人員的專業能力皆良好，態度也良好，除此之外對公立就業服務機構並沒有較特別的感想。受訪者 A2 表示，自己有長期跟一位就業服務員聯絡，該者較為熟悉受訪者的求職狀況，也會不時介紹新的職缺訊息給受訪者，受訪者也會介紹其他同鄉朋友過去求職。

國立政治大學 National Chengchi University

「我會先打電話約，同一個（服務人員）的話比較好溝通，也比較熟了。」(A2)

但也有受訪者表示，透過公立就業服務機構都找不到自己想要的工作，希望工作類型可以多一點。如受訪者 A6 表示：

「其實對於找的工作我也不是很挑，畢竟有的時候就是希望能有多一份收入，補貼家裡這個樣子，會希望離家近也是因為小孩需要照顧，我先生都工作到八點九點，小孩下課沒人接沒人煮飯怎麼辦，只是說就服中心所提供的工作在我家附近真的不多，如果小孩大點生活能獨立的話就比較沒有問題啦，只是說現階段就找不到什麼適合的工作，主要還是希望能多一點工作吧，不然我覺得都沒什麼工作適合我。」(A6)

三、大陸配偶接受公立就業服務結果評估

大陸配偶接受公立就業服務結果層面的評估，評估重點有（一）尋職期間，（二）工作類型與內容，（三）勞動條件與工作期間等，如下所述：

（一）尋職期間

本研究之尋職期間，意即大陸配偶透過公立就業服務機構成功找到工作所花費的時間，就業服務本有以縮短求職所需花費的時間為初衷，故藉以透過觀察尋職期間，衡量大陸配偶公立就業服務的效率。每位受訪者的狀況不太一樣，如受訪者 A1 表示，尋職期間大約兩個月，就業服務站有陸續推介工作，受訪者 A1

曾經有於一家工廠擔任作業員，但因無法配合加班所以工作時間並不長久。

「我面試很久了，大概是快兩個月…就業服務中心剛開始有打電話給我，有提供我一些面試的機會，有一些廠商應徵人的資料這樣…有介紹一些作業員的工作，但因為都太遠了，有一次是我去面試了，老闆也同意我來上班，但因為還是太晚而且要加班，所以做了幾天就沒繼續了。」(A1)

受訪者 A2 表示，剛到就業服務站就由就業服務人員推介職缺，面試過程亦很順利，一個禮拜就開始上班了。

「滿快的，我去就服站的時候，服務人員就跟我說剛好台灣〇〇有徵人，我是想說這麼大的公司，很擔心做不好，那小姐是跟我說不然你就看看，如果是我的話應該 ok，那我去台灣〇〇面試的那天，就服員也有陪我過去，那面試完一個禮拜後〇〇就叫我去上班了。」(A2)

受訪者 A3 表示，也是大概一個月內成功就業，但因為不便配合加班，這份工作並沒有持續很久，最後再透過就業服務站推介找到目前工作。

「(工作狀況）一開始 ok，但因為要配合加班到很晚，所以上個幾天後就沒有去了。後來再面試才找到現在這份工作，是做美術編輯，因為我在大陸有做過類似的婚紗攝影的美編。」(A3)

據訪談結果得知，七位受訪者中只有受訪者 A2 是去公立就業服務機構沒多久就找到工作，其他的受訪者都是透過公立就業服務站面試了一段時間才成功就業，但一般來說大陸配偶如果對於工作選擇沒有太多限制，可以很快推介成功，但因為多重因素導致大陸配偶並不會工作很久，故對於大陸配偶就業服務來說，持續的就業追蹤跟多次推介對於服務成效或最終是否能順利就業或許有影響。受訪者尋職期間可參考表 4-7。

表 4-7、大陸配偶受訪者尋職期間

個案代碼	尋職期間	後續尋職是否再透過公立就業服務
A1	約兩個月	經數次面試仍無法找到適合的工作
A2	約一週	很快即找到穩定的工作，工作至今
A3	約一個月內	數次面試後，找到符合自己專長的工作
A4	約一個月內	面試數次後仍無法找到適合的工作，最後自行求職
A5	約一個月內	面試數次後找到現在這份工作
A6	約一個月內	很快即面試成功，但沒做多久就另行求職
A7	約一個多月	面試五、六次後找到工作

資料來源：本研究自行整理

（二）大陸配偶工作類型及內容

受訪者 A1 表示，因為透過公立就業服務機構找的工作總是加班太晚的緣故，自己沒有繼續從事該份工作，後來是至受訪者住家附近的早餐店工作，但因為工作時間不固定及待遇不固定，目前有再去公立就業服務機構找其他工作的打算。

「他們有介紹一些作業員的工作，但因為都太遠了，有一次是我去面試了，老闆也同意我來上班，但因為還是太晚而且要加班，所以做了幾天就沒繼續了，最後找到的工作是餐飲，就是在我們家附近的早餐店，就是做早餐這樣。」(A1)

「因為沒有天天讓我去做,只有最忙才會叫我去做,一天最多的話,從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。」(A1)

受訪者 A2 於一家組裝廠的擔任作業員，同事有部分是外籍與大陸配偶，但員工仍以台灣人為主，目前是非正職的契約工，工作內容以第一線的基本的零件組裝為主，受訪者目前遇到的狀況是轉正職遇到困難，並覺得公司內部有就業歧視的現象（同工不同酬），並有考慮是否應再去就業服務站找其他工作。

「(工作內容)我們要做照相機的零件，裡面有鏡片，我們要把鏡片裝到相機上，然後鎖好，但要很專心的作，因為我們這邊出錯後，後面就很難弄，我們這邊是第一關，所以不好請假。」(A2)

「現在是契約工，我另外一個朋友問我說要不要再去就業服務站，因為現在我有身分證了，有身分證感覺比較有保障，就跟台灣是差不多的，但一方面是想說外面工作那麼難找，加上這份工作也做久了習慣了，也做三年了，但我老公是說在這裡不是當正職很沒有保障，主要是差在這邊。想說以後如果當正職的話，大概就固定下來了，因為在公司大家都知道我工作滿認真的，也從來沒有請假。」(A2)

「我工作三年多了，也不太好意思離開，因為離家很近，騎機車 15 分鐘吧…還有畢竟是透過人家（就服員）幫忙找的，離開好像很對不起人家，但我進去的時候也不知道在那邊是契約工，好像沒有什麼保障，所以有時候還是會想要找比較好的工作，在裡面可以當正職這樣。」(A2)

受訪者 A3 表示自己透過推介就業找到美術編輯的工作，因為自己在原本國家就有從事類似工作的經驗，目前還是試用期，工作狀況大致良好。

「工作內容就是美術編輯，我在大陸有做過婚紗攝影的美編，所以上手很快。」(A3)

受訪者 A4 目前在熟識友人開設的美容店工作，因為之前職業訓練的類別是美容美髮，故工作內容對受訪者來說不是問題，但工作時間不是很固定，算是兼差性質。

「我目前做的是美容。其實我目前的工作時間很不固定，就是有朋友開了一間店，然後我就幫忙顧店這樣。」(A4)

受訪者 A5 目前從事家裡附近的二手轉賣店，工作性質為服務業，工作時間固定。

「他就是做二手的東西，就別人拿來賣的東西，然後轉賣這樣，賣掉的東西就是跟原本的賣家分帳。喔我上班是走路，就在家裡附近，這樣比較好照顧家裡，不

過我也有騎機車。」(A5)

受訪者 A6 透過公立就業服務機構找到的工作是旅館業的房務清潔員，工作內容為清潔客房，但因為常常要加班，礙於家庭照顧，所以這份工作並沒有持續很久，最後選擇在住家附近的自助餐店上班。

「最後是找到了在一家旅館業當清潔員，就整理客房的。工作內容喔，大概就是差不多那樣，房客退房後要整理房間，因為退房大概都是中午時段，所以原本工作時間，大概四、五點就可以結束。這份大概做了兩個多月，最後也是因為工作時間常常拖到晚上，就沒有繼續做了，後來在家裡附近的自助餐店上班，那因為我都排上午到中午時段，所以還來得及接小孩下課，但薪水就比較少，因為是領時薪的。」(A6)

受訪者 A7 當初在尋職的時候，表示不想要找餐飲業的工作，比較想要找行政職的工作，面試了五、六次後找到了在量販店的工作。

「我最後是在量販店工作。本來是想要找一些文書類的工作，但找了幾次就找不到，剛好這家店職缺很多，就過去試試了。應該算服務業吧，就什麼都要做阿，商品上架，賣東西之類的。也要負責清潔，工作內容滿多的。」(A7)

國立政治大學 National Chengchi University

（三）大陸配偶工作勞動條件與從事工作期間

受訪者 A1 從事的是早餐店的工作至今兩個月，領的是時薪，一個小時領 100 元，低於基本工資，工作時間不固定，一天從最多四個小時，月收入亦不穩定，可能數千元不等，收入及工作時間不穩定，是受訪者 A1 打算換工作的主因。

「工資很少，因為早餐都要很早起來做，早上是最忙的時間，一般五六點就要起來準備，然後八九點的時候人會非常多，那個時候最忙，所以那個時候他們需要人，但是一般九點過後，人就慢慢少了，所以他們就不想在用外面的人花錢，所以只是請我早上做那三、四個小時，而且只是說最忙的時候，像週六週日，才會叫我來，那平常的話就不會叫我，畢竟是要付錢給我，薪水也不高，一個小時一百塊…一天最多的話，從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。」(A1)

受訪者 A2 從事工廠的作業員至今三年多，目前是契約工的身分，薪資跟工作時間較固定，月收入高於基本工資，偶爾需配合加班。受訪者提到，在工作份量感受到有就業歧視。

「正常班（八點到五點）就是 800 元，如果有早班的話是 860 元，工作時間一天大概八個小時，那最近進度比較趕，一個禮拜要上六天，有可能會加班，也會有加班費。」(A2)

「有時候會遇到（不公平的待遇），可是我想說，習慣就好了，反正住在台灣也不要太計較，不管他們對我們不公平，像我們感覺工作份量都比較多，但我有能力，我可以做的話，我會做，可是如果真的沒辦法還是會跟領班說啦。」(A2)

從事婚紗美編工作未滿一年的受訪者 A3，目前還在試用期，工作地點、時間較為固定，收入略少於正職，每天工作約 8 小時，不需配合加班。

「我們公司有試用期，那正職是一個月兩萬五。我們工作時間還滿固定的，就是早上九點開始到晚上六點。」(A3)

於友人美容店工作的受訪者 A4，上班至今約一年半，上班為時薪制，工作時間比較不固定，薪水連帶也不固定。

「工作的收入大概就是一萬多，低於基本工資，工作時間就比較不固定。」(A4)

受訪者 A5 於二手轉賣店工作，上班至今約一年多，雖然受訪者認為薪水較少，但因為不需要配合加班，讓她可以比較好照顧家庭。

「底薪是兩萬，薪水很低啦，我們上九個小時，上班全勤的話多兩千塊，然後週休一天，還會有兩天給你休，如果你不休的話就是一天多給一千，最多是兩萬四，不用加班，就是早上九點到下午六點，這樣我比較好接小孩。」(A5)

國立政治大學 National Chengchi University

受訪者 A6 表示，自己從事房務清潔的工作，一天工作時間原本大概是六到八小時，每天都要上班，薪水大概兩萬元上下，但因為常常需要加班，且沒有加班費，讓受訪者沒有時間照顧家裡，做了兩個月之後離職，選擇到住家附近的自助餐店上班，薪水較少，但只需要上半天班。

「月薪，就一個月兩萬這樣。原本是一天工作大概六個小時吧，每天都要做，但基本上幾乎每天都超過六個小時。(有加班費嗎)加班費沒有，有時候會有獎金。這份大概做了兩個多月，最後也是因為工作時間常常拖到晚上，就沒有繼續做了，後來在家裡附近的自助餐店上班，那因為我都排上午到中午時段，所以還來得及接小孩下課，但薪水就比較少，因為是領時薪的。」(A6)

受訪者 A7 從事量販店的職員，工作內容多元，但薪水不高，一個月月薪約兩萬多，工作時間也長，上班快兩年後，選擇辭職到朋友經營的美容美髮店幫忙。

「我最後是在量販店工作。本來是想要找一些文書類的工作，但找了幾次就找不到，剛好這家店職缺很多，就過去試試了。(工作性質）應該算服務業吧，就什麼都要做阿，商品上架，賣東西之類的。也要負責清潔，工作內容滿多的。
薪水喔，大概兩萬多吧，如果不算獎金的話。是領月薪，(有加班費嗎？）要報才有，但主管不太讓我們報，或是只能報一點點。工作時間很長阿，一天大概快十個小時吧，一個月休四天。(不需要照顧小孩嗎？）小孩有公公、婆婆照顧，所以其實還好。」(A7)

大陸配偶受訪者從事工作類型與從事工作期間，詳見表 4-8。

表 4-8、大陸配偶受訪者從事工作類型、勞動條件與從事工作期間

個案代碼	從事工作類型	工作內容	勞動條件	從事該工作多久
A1	餐飲業	早餐店工作	時薪制/低於基本工資/工作時間不固定	約兩個月
A2	製造業	生產線，零件製作	月薪制/工作時間固定/需配合加班	滿三年
A3	服務業	婚紗攝影的美術編輯	月新制/目前為試用期/工作時間固定/不需配合加班	未滿一年
A4	美容業	美容美髮	時薪制或日薪制/低於基本工資/工作時間不固定	一年半
A5	服務業	專櫃櫃員	月薪制/工作時間固定/不需配合加班	一年多
A6	服務業	房務清潔員	月薪制/工作時間固定/常常需要加班	約兩個月
A7	服務業	量販店店員	月薪制/工作時間固定/常常需要加班	約兩年

資料來源：本研究自行整理

四、大陸配偶對於公立就業服務的期待與建議

訪談七位受訪者對於公立就業服務的期待與建議，受訪者 A1 認為服務人員的態度跟專業知識都很好，只希望能提供多一點工作機會。受訪者 A2 認為公立就業服務找工作會比較快，服務人員也可以提供一些必要的資訊。受訪者 A3 認為自己找工作的話，找到的工作很有限，希望就業服務站能提供多一點資訊和工作機會。目前在友人美容店工作的受訪者 A4 認為自己比較需要多一些創業輔導的資訊。曾經受過美容美髮訓練的受訪者 A5 表示，當初在工作選擇的時候有點掙扎，因為美容美髮性質的工作找不到適合自己的，選擇其他職業等於先前訓練白費了，最後還是決定轉行。受訪者 A6 表示，希望公立就業服務機構能多推介

一些部分工時或兼差的工作，比較符合受訪者目前的生活型態。受訪者 A7 表示，覺得公立就業服務機構服務態度不錯，但整體大環境的工作機會不多，所以後來受訪者轉考證照以利有天能創業，希望公立就業服務站能提供多一點創業相關的訊息。

「可是我覺得工作要看老闆啦，即使就業服務中心給我們很多工作機會，但最後也沒用，像我們也有去面試，但如果說工作的人跟我們談不攏，最後還是沒辦法就業，因為他們有他們的條件，那如果我們能接受，就成了，那不能接受就再換下一個，但要找到各方面都符合的很難，像現在很多服務業，都要上到晚上十點十一點，有的時候還要加班，那我還有家庭要照顧，還有老人要顧，這種工作我大概就沒辦法去。」(A1)

「我覺得他們（服務人員）態度都滿好的，也都滿專業。」(A1)

「可能我常去就業服務站，所以跟裡面的人也都滿熟的，所以去的時候都會聊一下或介紹工作給我，會給我其他的一些建議，那我覺得有就業服務站的話，找工作會比較快，還是會有幫助，上網的話我自己也有試過，但不見得容易找到，那有些是有收費的仲介，那就業服務站是免費的，像我老公也說我們很厲害，台灣人自己比較少去就業服務站，主要是我們國家也有就業服務站，讓沒有工作的人可以去找，所以還是看你自己要不要工作而已。那台灣的比較好的是，除了找工作以外，還有一些我們不懂的，可以問就服人員，像帶我去老闆那裏看一下，或是幫我問一些工作資訊，像一個月多少、要上幾天班，然後再轉達給我。」(A2)

「可能面試的機會再多一點吧，因為我找不到適合我的工作，最後是透過網路才找到的，那服務人員都很好，那主要就是多提供一些資料，因為我們去查的話，因為不熟，所以找到的東西都滿有限的。」(A3)

「我覺得對我來說，創業輔導之類的，那個部分我會比較需要。」(A4)

「因為我跟很多人之前都有上過職訓局的課程，也順利取得證照，但在就業服務機構裡面要找到同類型的工作的機會很少，像我們班的很多人，基本上都是放棄了，因為我們嫁過來，正常的話都有小孩了，那美容的話都要到晚上九、十點，所以像我們很多同學大部分都是轉行了，有些做夜市，或是朋友介紹其他的工作這樣，像我當初去跳蚤本舖上班的時候，我同學都跟我說這樣子很可惜，因為上課也是上了一年多了，也學到很多東西，當初也是覺得有些掙扎。」(A5)

「如果能多幫忙介紹一些工作時間比較短的工作就好了，現階段對我比較有幫助，像是只有白天班，不然我自己還要跟老闆說我只能上到五點，有些看起來就不是很想用我。就業班（就業促進研習）也不錯，如果主題能多一點，或是能介紹一些打工的工作也很好。」(A6)

「其實還好，我覺得服務都很好，但工作機會就是比較難找，畢竟現在景氣比較不好，那我自己是覺得工作很難找，而且薪水都不高，我現在在朋友那邊幫忙，一個月就領的沒有以前上班的時候多，但時間也比較自由，主要是公公婆婆年紀也大了，家裡也需要人照顧。所以後來才會去考證照，之後可能會去就業服務站裡面找一些創業的資訊，自己出來做。我覺得服務人員都滿好的，也滿親切的。

」(A7)

國立政治大學
National Chengchi University

第三節 訪談發現

本章節針對曾使用公立就業服務尋職的七位大陸配偶受訪者進行深度訪談，訪談的發現與分析也是依照本研究訪談架構，分成輸入評估、過程評估、結果評估三個部分進行撰寫，如下所述：

一、大陸配偶就業服務輸入部分

（一）大陸配偶求職者的特性

首先在大陸配偶求職者特性的部分，不同受訪者的年齡和來台期間較無共通點，語言能力的部份，受訪者的中文口說能力皆為良好，在學歷程度的部份，本研究透過深度訪談發現，大陸配偶受訪者多沒有申請等同學歷認證，其原因為「不清楚」、「很麻煩」、「認為有無申請（對於就業）沒什麼影響」等，相對地多透過接受職業訓練、考取證照的方式，培養自己的技能能力，如本研究訪談之受訪者，考取像是美容美髮、餐飲類別的證照，增強自己在職場的競爭力。故本研究認為對於大陸配偶就業服務來說，教育程度影響程度是較小的。

在婚姻與家庭狀況的部份，本研究發現家庭狀況會對於大陸配偶求職者外出就業產生「推力」和「拉力」，據訪談結果表示，大陸配偶外出就業多是希望能有多一份收入來補貼家計，當然每位受訪者需要負擔家庭經濟的程度不一，如配偶本身沒有工作者，負擔就會比較重，需要額外的收入補貼家計是大陸配偶外出尋職主要動機，即為所謂「推力」。而「拉力」的部份，為大陸配偶的家庭照顧

責任，特別是家中有年邁長者或是有小孩需要照顧者，限制或某種程度縮減了大陸配偶外出就業的意願和選擇。據訪談結果表示，小孩的照顧問題對於大陸配偶就業來說影響較大，家中長輩通常會有其他家庭成員分攤照顧責任，至於家庭照顧責任對於大陸配偶就業服務的影響，在就業服務的過程評估部分會有較多敘述。

（二）大陸配偶的求職管道

如訪談所述，大陸配偶透過政府發佈的宣傳簡章、網際網路得知公立就業服務，初次可能會由家人或親友陪同，等較熟悉之後即可獨自前往公立就業服務站，也可自行透過求職本求職。如第二章所述，現行公立就業服務機構分成中央職業訓練局所屬以及地方政府所屬兩種，服務內容最大的差異在於失業給付業務的有無，以及一些相關的就業促進方案的申請等等。單以大陸配偶就業推介來說，本研究認為職訓局和地方政府的公立就業服務機構無明顯差異，據第二章文獻及訪談結果顯示，無論是職訓局或是地方政府所屬，皆沒有設置專門服務外籍與大陸配偶的服務人員，非像身心障礙者有專門的服務櫃檯辦理業務，而是傾向將大陸配偶視為一般求職民眾，如有進一步的需求，則由就業服務人員或個案管理員（有些據點沒有設置）服務，如代為謄寫表格文獻或是陪同面試，但因為大陸配偶大部分皆有一定程度的中文能力，使用上述服務的亦較少。

據訪談表示，公立就業服務因為「免費」、「公家的有保障」等特點，對於大陸配偶有吸引力，表示也會推薦朋友。除了公立就業服務之外，大陸配偶亦多透過私人網絡找工作，如本研究訪談對象中，有幾位是透過公立就業服務機構找不

到適合的工作後，自己找到或是透過親友介紹找到目前的工作。

大陸配偶受訪者輸入評估的部份，詳可參考表 4-9。

表 4-9、大陸配偶受訪者輸入評估

個案代碼	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
基本資料							
年齡	33	38	30	31	42	36	40
來台時間	一年半	六年	七年	二年	十年	七年	十年
熟悉語言	中文、英文、台語	中文、英文、台語	中文、英文、台語、粵語	中文	中文	中文、台語	中文、台語
教育程度	大學畢業	大學畢業	大學肄業	大專畢業	高中肄業	高中畢業	大學肄業
是否取得教育認證	否	否	否	否	否	否	否
是否考取職業證照	餐飲證照	說故事老師、美容美髮證照	美容美髮證照	美容美髮證照(未考過)	美容美髮證照	餐飲證照（未考過）	美容美髮證照
家庭狀況							
婚姻狀況	有偶	有偶	有偶	有偶	有偶	有偶	有偶
先生是否有工作	是	是	是	否	是	是	是
是否需要負擔家庭經濟	是	是	是	是	是	是	是
是否需要家庭照顧	需照顧長者	需照顧小孩（一位）	需照顧小孩（一位）	需照顧長者與小孩（一位）	需照顧小孩（一位）	需照顧小孩（兩位）	需照顧小孩（一位）
接受公立就業服務管道	北基宜花就業服務中心	不確定是台中市政府或中彰投就業服務中心	高雄市訓練就業中心	新北市就業服務中心	台北市就業服務處	北基宜花就業服務中心	台北市就業服務處

資料來源：本研究自行整理。

二、大陸配偶就業服務過程部分

（一）大陸配偶求職者進入公立就業服務的動機與期待

據訪談內容顯示，大陸配偶至公立就業服務的最主要的動機即為「找工作」，而非「參加就業促進研習」、「參加職業訓練」或「申請失業給付」等其他動機。大陸配偶對於公立就業服務機構提供的其他服務，如相關的就業促進工具內容等等均不熟悉，僅有一位受訪者有透過公立就業服務機構參加過就業促進研習，有關求職方面的課程。據訪談結果表示，經濟因素「負擔家庭經濟」為大陸配偶外出就業的主要理由，故對於公立就業服務機構的期待，係希望能介紹更多種類或適合自己的工作和面試機會。另外，大陸配偶重視其個人權益，會主動詢問就業服務人員勞動法令和勞、健保相關問題，還有像是托育資源、創業輔導的相關資訊等等。

（二）大陸配偶就業推介服務

大陸配偶接受就業服務與一般本國籍民眾無異，由就業服務人員引導填寫資料、安排面試、推介工作等，有些就業服務人員在推介過程中會跟雇主說明求職者為大陸配偶，提醒雇主雇用大陸配偶的相關規定，但並不是全部受訪者的服務經驗皆是如此，也有的大陸配偶是翻求職本自行求職。大陸配偶對於工作的一些要求多不是關於工作內容本身，而是希望「工作地點離家近」、「不需配合加班」等，細究原因則是與大陸配偶需要照顧家庭有關。本研究認為家庭照顧責任限縮了大陸配偶的就業選擇和型態，訪談發現年幼子女的照顧問題，如照顧撫養、準

國立政治大學 National Chengchi University

備三餐、接送等等，導致大陸配偶對於工作地點和工作時間的設限，無法配合需要加班的工作，相對的家中長輩的照顧，因為有其他家庭成員的分攤，且長輩或多或少還有生活自理的能力，影響較子女照顧來的小，若待小孩年紀稍大，或有其他家庭成員能協助分攤照顧責任，則對於大陸配偶就業選擇的影響則會降低。

陪同面試的部份，通常大陸配偶若非特殊情況，比較少使用到就業服務人員陪同面試，一般是外籍配偶比較多。

（三）大陸配偶接受公立就業服務的主觀感受

訪談結果顯示，大陸配偶受訪者對於公立就業服務的服務過程或是其他相關的服務內容並不是非常熟悉，大多由就業服務員引導完成就業推介。對於公立就業服務機構的評價大多正面，認為「工作人員服務態度良好」，對於服務的過程普遍也感到良好，也能與服務人員建立合作關係。至於提到公立就業服務機構有哪些改善空間時，大陸配偶受訪者多認為透過公立就業服務機構「找不到想要的工作」或希望「工作機會能多一些」，另希望公立就業服務機構能有較多的「就業、勞動市場資訊」和「創業輔導」等等。

大陸配偶就業服務過程訪談結果，可參考表 4-10 所示。

國立政治大學 National Chengchi University

表 4-10、大陸配偶受訪者就業服務過程評估

個案代碼	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
就業服務的過程評估							
就業期待	工作地點	無特別條件	無特別條件	工作地點	無特別條件	工作地點、時間	工作地點
是否使用陪同面試	無	無	無	有，由職訓班的老師陪同	無	無	無
對公立就業服務的主觀感受	良好	與工作人員保持良好關係	良好	良好	良好	覺得找不到合適的工作	良好

資料來源：本研究自行整理。

三、大陸配偶就業服務結果部分

（一）大陸配偶接受公立就業服務的初步結果

據訪談內容顯示，到公立就業服務機構尋求服務的大陸配偶，皆有相當程度的就業意願，只要家庭狀況能支持大陸配偶外出就業，且對於工作內容、時間、地點無太多限制，通常能於一個月內推介就業，至於推介就業的次數，本研究之受訪者差異頗大，有的受訪者馬上就推介成功了，有的需要面試數次，或是成功推介就業了，但因為某些原因並沒有持續，又回到就業服務站或是自行尋職。

本研究訪談發現如同內政部（2008）研究所記，大陸配偶多從事不需專業知識或是技術性較低的工作，如本研究之訪談者從事服務業的櫃員、餐飲業的員工、清潔或房務員、工廠生產線的作業員等等，也有受訪者從事跟證照相關的行業，如美容美髮之類。

據訪談結果顯示，大陸配偶從事工作的給薪方式視工作型態而定，有的受訪者從事的工作偏向打工性質，可能就是時薪制或日薪制，工作時間則不固定，如餐飲業、美容美髮業等等；比較全時的工作，如作業員、服務業櫃員、量販店店員等等，工作時間較為固定，但常常需要配合加班，工作收入略高於基本工資。

（二）大陸配偶後續就業情形

大陸配偶的就業情形有不穩定的狀況，通常會有頻繁轉換工作的現象，據訪談內容所示，原因通常為「工作時間太長」、「工作地點太遠」之類，其背後因素通常與「不利照顧家庭」有關。工作時間太長的部份，據大陸配偶受訪者表示許多工作都需要配合加班，無暇照顧家庭；工作地點也是同樣理由，譬如有些受訪者需要接送小孩上下學，自然會將工作地點近作為考量。除了上述理由外，因大陸配偶多從事次級勞動市場 (Secondary Labour Market) 的工作，工作收入低、工作條件差，雇主通常視其為補充人力，不會積極培訓、缺乏升遷機制等等，據受訪者表示，會以頻繁轉換工作作為調薪的手段之一，或是考慮自行創業等等。

表 4-11 可顯示大陸配偶受訪者的推介和後續就業狀況。

國立政治大學 National Chengchi University

表 4-11、大陸配偶受訪者就業服務結果評估

個案代碼	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
就業服務結果評估							
尋職期間	約兩個月	約一週	約一個月	約一個月	約一個月	約一個月	約一個月
就業服務結果	經數次面試仍無法找到適合的工作	很快即找到穩定的工作，工作至今	數次面試後，找到符合自己專長的工作	面試數次後仍無法找到適合的工作，最後自行求職	面試數次後找到現在這份工作	很快即面試成功，但沒做多久就另行求職	面試五、六次後找到工作
透過公立就業服務找到的工作	工廠作業員	工廠作業員	婚紗攝影美編	無	服務業櫃員	房務清潔員	量販店店員
目前從事的工作	早餐店工作	工廠作業員	婚紗攝影美編	美容美髮	服務業櫃員	餐飲業	量販店店員
勞動條件	時薪制/低於基本工資/工作時間不固定	月薪制/工作時間固定/需配合加班	月新制/目前為試用期/工作時間固定/不需配合加班	時薪制或日薪制/低於基本工資/工作時間不固定	月薪制/工作時間固定/不需配合加班	月薪制/工作時間固定/常常需要加班	月薪制/工作時間固定/常常需要加班
從事工作期間	約兩個月	滿三年	未滿一年	一年半	一年多	約兩個月	約兩年
對公立就業服務機構的期待	工作機會	就業、勞動市場資訊	工作機會	創業輔導	跟證照有相關的工作機會	部分工作時間的工作	工作機會、創業資訊

資料來源：本研究自行整理。

第四節 小結

本章節為深度訪談的架構、整理與發現。本研究訪談七名曾透過公立就業服務求職的大陸配偶，彙整第二、三章文獻探討之內容，本研究依公立就業服務的流程將深度訪談架構與問項分成三個階段，分別為輸入層面、過程層面、結果層面等，並設計不同的問項及成效指標，如在輸入層面，著重於大陸配偶求職者的背景，如年齡、來台期間、語言能力、教育程度、家庭與婚姻狀況等等，以及大陸配偶如何得知、使用公立就業服務等等；在過程層面，了解大陸配偶公立就業服務使用的經驗，包括大陸配偶接受的服務內容、服務過程中遇到的問題及阻礙，以及推介面試的過程；在結果層面的部份，為大陸配偶推介成功後的就業狀況，指標包括尋職期間、工作型態、內容、就業穩定、勞動條件等等。訪談內容以及發現也是依三個階段進行撰寫，方能完整重現大陸配偶接受公立就業服務之現況，透過實際訪談大陸配偶求職者，本研究發現數點如下：

一、輸入部分

（一）多數大陸配偶因「不清楚」、「太麻煩」或「覺得沒有實際影響」而沒有申請學歷認證，教育程度對於大陸配偶就業服務影響較小。相對地，專業證照影響程度較大。

（二）家庭狀況對大陸配偶外出就業產生推力和拉力，「需要負擔家庭經濟」為大陸配偶外出就業的主要動機，但「家庭照顧責任」會限縮大陸配偶就業意願和選擇。

（三）職業訓練局或地方政府所屬公立就業服務機構，單就大陸配偶就業推介服務來說無明顯差異。公立就業服務因「免費」、「公家有保障」等特點，對大陸配偶來說有吸引力，但多數仍是自行或透過親友找工作。

二、過程部分

（一）大陸配偶對於公立就業服務的動機主要是「找工作」，而非參加就業促進研習、職業訓練或申請失業給付。

（二）大陸配偶就業推介程序與本國民眾無異。大陸配偶的工作期待多為「工作時間較短、不需配合加班」及「工作地點離家近」等，其背後原因與大陸配偶的家庭照顧責任有關，其中又以年幼子女照顧影響較大。

（三）大陸配偶對於公立就業服務的評價正面，認為服務態度好，具專業能力。也能與就業服務人員建立合作關係。對於公立就業服務的期待，包括「介紹更多種類的工作機會」、「就業、勞動市場資訊」、「創業輔導」等。

三、結果部分

（一）大陸配偶求職者透過公立就業服務通常能於一個月內推介就業，多從事不需專業知識或技能的工作，工作收入略高於基本工資，工作時間不固定或較長。

國立政治大學 National Chengchi University

（二）大陸配偶有就業不穩定，頻繁轉換工作的現象，除了「工作時間太長」、「工作地點太遠」等不利於照顧家庭的因素之外，不可忽略大陸配偶透過頻繁轉換工作作為調薪的手段之一。

國立政治大學
National Chengchi University

第五章 結論與建議

本研究以深度訪談之方式，分析探討大陸配偶公立就業服務之成效。在文獻探討的部份，包括職業訓練局與地方政府公立就業服務機構的組織編制、服務內容等等，亦探討影響大陸配偶在台特性與就業相關因素。在深度訪談的部份，實際訪談大陸配偶接受公立就業服務就業推介之情形與主觀感受，進而評估大陸配偶公立就業服務成效。本章節為結論與建議，分成兩個部分，第一節即綜合章節之研究發現提出結論，第二節為參考研究結論提出可行之政策建議。

第一節 結論

為鼓勵大陸配偶就業，政府自民國 93 年起訂定「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」協助外籍與大陸配偶就業，其中在公立就業服務的部份，現行我國公立就業服務體系可以分成職業訓練局所屬及地方政府所屬兩種，依規模大小分成就業服務站或服務台，就業服務站會配置個案管理員，提供進一步的服務，實際站台的編制得視各個據點的大小而定，整體服務內容及組織編制略有差異，如部分地方政府沒有負責失業給付業務，就業促進內容也不太一樣。大陸配偶公立就業服務情形部分，據內政部入出國及移民署（2012）統計，在台大陸人口總數約為 303,870 人，勞動參與率約為 56.6%，以民國 101 年數據為例，至公立就業服務機構登記求職的大陸配偶有 4,347 人，求職就業率為 54.70%，無論是登記求職人數或求職就業率，皆是低於外籍配偶的。經本研究以深度訪談方式，訪問曾接受公立就業服務且成功推介就業的七名大陸配偶受訪者，研究結論如下所述：

一、大陸配偶求職者的特性

大陸配偶求職者的特性，本研究發現，大陸配偶中文能力良好，與本國籍民眾溝通不會有問題，教育程度以初中、高中畢業為多數，而大陸配偶多沒有申請等同學歷認證，原因多為「不清楚」、「太麻煩」、「認為對於就業沒有影響」等。若大陸配偶覺得有進修之必要，則多會透過職業訓練、考取證照的方式，加強自己於勞動市場的競爭力，只是有許多種類的職業訓練課程會要求具備高中以上的學歷證明，而多數大陸配偶是沒有進行學歷認證的，因應兩岸人口交流越來越密切，在大陸配偶學歷認證這方面的制度實有整合、強化之必要。

多數的大陸配偶係因分攤家庭經濟壓力而外出尋職，但通常因為家庭照顧責任，如照顧家中年幼子女、長者或料理家務等等，而限縮能夠從事的工作型態和選擇，如大陸配偶受訪者表示因照顧家庭，無法從事「工作時間太長」、「需配合加班」、「工作地點太遠」的工作。本國籍的女性配偶跟大陸配偶一樣會面臨到就業與家庭的取捨，但因為大陸配偶在社會資源方面，可替代的管道少於本國籍配偶，故本研究認為，大陸配偶家庭照顧責任對於就業選擇的影響是較為明顯的，其中又以照顧年幼子女的對大陸配偶就業的影響較大。

二、大陸配偶公立就業服務之使用情形

本研究發現，大陸配偶多透過政府宣傳簡章、網際網路資訊等管道，得知公立就業服務。大陸配偶使用公立就業服務的主要動機為「找工作」，而非參加就業促進研習或職業訓練，或申請失業給付等，大陸配偶受訪者對於公立就業服務

機構提供的其他服務，如相關的就業促進工具內容等等較不熟悉。

大陸配偶接受公立就業服務內容與流程與本國籍求職者並無太大差異，由就業服務人員引導填寫資料、就業推介、安排面試等等，部分就業服務人員在推介過程中提醒雇主大陸配偶相關的雇用規定，大陸配偶也可自行翻閱求職本找工作。本研究發現，大陸配偶求職者的工作期待多是希望工作地點離家近、不需配合加班等，經了解發現是與大陸配偶需要照顧家庭有關，本研究認為家庭照顧責任限縮了大陸配偶的就業選擇和型態，訪談發現年幼子女的照顧問題，如照顧撫養、準備三餐、接送等等，導致大陸配偶對於工作地點和工作時間的設限，無法配合需要加班的工作，相對的家中長輩的照顧，因為有其他家庭成員的分攤，且長輩或多或少還有生活自理的能力，影響較子女照顧來的小，若待小孩年紀稍大，或有其他家庭成員能協助分攤照顧責任，則對於大陸配偶就業選擇的影響則會降低。

大陸配偶接受公立就業服務，普遍對於公立就業服務感到滿意，認為公立就業服務的服務人員態度友善與具備專業能力，多期待公立就業服務能多介紹更多種類的工作、勞動市場資訊以及創業輔導資訊等等。

三、大陸配偶就業推介後的就業狀況

在就業推介的部分，大陸配偶透過公立就業服務尋職，皆有相當的就業意願，若無特殊狀況，通常能於一個月內成功推介就業。本研究發現，大陸配偶多從事不需專業知識或是技術性較低的工作，如本研究之訪談者從事服務業的櫃員、餐

飲業的員工、清潔或房務員、工廠生產線的作業員等等，也有受訪者從事跟證照相關的行業，如美容美髮之類。

本研究發現大陸配偶有就業不穩定的現象，經就業推介後仍會頻繁的轉換工作，就業穩定的指標，如經推介後從事該份工作三個月或六個月不等，主要是評估就業推介是否充分反應求職、求才者的需求。本研究透過訪談發現，影響大陸配偶頻繁轉換工作的主要因素為大陸配偶因家庭照顧責任之緣故，無法從事需常常配合加班或地點太遠的工作，通常無法持續此類工作太久，於是再回到公立就業服務站求職或乾脆自行求職，本研究訪談之受訪者多有這樣的經驗，認為公立就業服務推介的工作不符合自己的需求，最後透過朋友介紹或自行求職找到的工作，性質偏向打工性質，工作收入與時間皆不固定。

除了上述原因之外，大陸配偶多從事次級勞動市場的工作，工作收入低、工作條件差，雇主通常視其為補充人力，不會積極培訓、工作缺乏升遷機制等等，據受訪者表示，不可忽略以頻繁轉換工作作為調薪的手段之一，或是考慮自行創業等等。

國立政治大學 National Chengchi University

四、大陸配偶就業推介之成功要素

本研究發現，大陸配偶就業服務推介成功的主要因素，主要與大陸配偶的家庭因素有關，像是家庭照顧責任，大陸配偶需照顧年幼子女、照顧家中長者、料理家務等等。家庭關係能支持大陸配偶外出就業，是就業服務能順利進行的第一步，再者，若是有其他家庭成員能幫忙分攤照顧責任，皆有助於大陸配偶就業及

就業服務人員推介工作，工作型態的選擇也有較大的考慮範圍。就業推介需視大陸配偶對於工作時間和工作地點的期望，如工作地點不能太遠、無法配合加班，如訪談內容所述，係與大陸配偶的婚姻與家庭狀況有密切的關係。

本研究發現，大陸配偶多從事不需具備專業技術的工作，大陸配偶教育程度與學歷的差異影響有限，職業證照對於大陸配偶推介相關的工作有顯著的幫助，但與證照對應的工作性質，如工作時間、工作地點等亦未必滿足大陸配偶求職者的期望。再來才是大陸配偶對工作條件能否接受，以及雇主對於大陸配偶勞工的接受程度。

國立政治大學
National Chengchi University

第二節 建議

根據本研究之研究結論，提出以下五項建議，如下所述：

一、應簡化大陸配偶學歷認證機制

本研究顯示，在學歷認證方面，大陸配偶多因為程序複雜或沒有必要，而沒有進行學歷認證，在兩岸交往越來越密切之前提下，可預期有越來越多高學歷者藉由移民通婚來台定居，若相關配套措施沒有落實，導致雖有高學歷卻只能做基礎的工作，則造成人力資本的浪費。目前大陸配偶學歷資格證明有兩個途徑可依循，一為申請學歷證明，依國中小、高中、大學以上學歷各有不同規定和承辦單位，二為等同學歷考試。大陸配偶取得學歷證明的方式、承辦單位過於分散，本研究認為以現行大陸配偶來說，其中最為重要的是高中職的學歷證明，因與大陸配偶在台灣申請職業訓練或繼續升學直接相關，但礙於高中職等同學歷申請程序繁瑣、限制嚴苛，與申請之時間、金錢成本不成比例，建議可從簡化流程、或於公立就業服務機構代為承辦，或積極擴大等同學歷考試著手。至於高等學歷的學歷認證則是未來趨勢，建議可以統整大陸地區人民的學歷認證，簡化繁瑣流程，避免資源過於分散，不利於大陸配偶申請。

二、應先了解大陸配偶的家庭狀況，以利就業服務推介

本研究結論顯示，影響大陸配偶就業服務最主要的一個因素為家庭因素，若是就業服務員在推介就業的過程中，能清楚了解大陸配偶求職者面臨的家庭狀況，

並適時引入相關社會福利資源，如托育資源或日間照護等的服務，更甚者能夠與地方的社政單位、民間團體整合，提供大陸配偶自身及家庭協助，皆能對於大陸配偶就業服務成效有所幫助。

三、應增加部分時間工作類別，以滿足大陸配偶不同的就業需求

本研究發現，部分大陸配偶想要找的工作性質必須配合其家庭照顧的需求，工作時間不宜過長，就業期待就屬性上近似部分時間工作。在部分歐洲國家因照顧家庭從事部分工作時間工作相當常見，故本研究建議公立就業服務機構應能針對部分工作時間工作增設求職類別，以符合大陸配偶、甚至是一般求職者需照顧家庭的需求。本研究認為亦可重新思考「尋職期間」與「就業穩定」等就業服務成效指標對於求職者的意義，而改以如何滿足求職者對於公立就業服務的不同需求而定。

四、應盡可能對大陸配偶進行深度就業追蹤

研究發現，大陸配偶雖然就業意願高，但對於工作地點和工作時間的要求常與雇主期待不符，也有發現以轉換工作為調薪的手段，導致大陸配偶轉換工作頻繁，就業穩定度低，呈現的結果常常是大陸配偶認為公立就業服務機構沒有適合他們的工作，或雇主覺得大陸配偶勞工很麻煩不願意僱用等。公立就業服務機構應針對大陸配偶後續的就業情況進行追蹤，也鼓勵大陸配偶若是遇到就業上的困難，如遇到就業歧視、雇主不遵守勞動法規或發生勞資爭議等，可與公立就業服務機構聯繫，若是有想轉換工作，也可由公立就業服務機構可提供協助，改為推

國立政治大學 National Chengchi University

介其他的工作，適時引入服務資源，提高大陸配偶公立就業服務的使用程度。

五、應加強宣導各項大陸配偶就業促進工具及服務

藉由深度訪談可以發現，大部分的大陸配偶對於就業服務站所提供之各項就業促進服務仍是非常的陌生，對於公立就業服務機構提供像是：就業促進研習，臨時工作津貼，乃至「職場學習再適應計畫」等服務，都有加強宣導之必要，提高政策工具之使用程度，對於整體大陸配偶就業服務亦有正面之影響。

國立政治大學
National Chengchi University

參考文獻

內政部（2009）97 年外籍與大陸配偶生活需求調查。

內政部（2010）99 年內政統計年報。

內政部（2011）100 年內政統計年報。

內政部（2012）101 年內政統計年報。

行政院勞工委員會（2011）100 年勞動統計年報。

行政院勞工委員會（2008）「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」。

行政院勞工委員會（2004）「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」。

王永慈（2001）「社會排除」：貧窮概念的再詮釋，社區發展季刊，第 95 期，頁 72-84。

成之約（2010）外籍配偶參加職業訓練成效之評估，內政部委託研究計畫。

成之約（2012）外籍與大陸女性配偶就業歧視問題與因應之探討，內政部委託研究計畫。

高惠敏、成之約（2013）外籍與大陸配偶就業服務成效之探討，內政部委託研究計畫。

江亮演（2004）大陸與外籍配偶生活調適之探討，社區發展季刊，第 105 期，頁 66-89。

吳紹文（2005）「擺脫舊思維學習新思路—創造新移民女性的就業機會」，就業安全，第 4 期，頁 70-76。

李庚霈（2004）就業安全理論與實務，楊智文化，初版。

李健鴻（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，頁 127-168。

李淑娟（2009）在台外籍配偶就業與學習問題之初探性研究，兩岸社會政經文化

國立政治大學 National Chengchi University

國際學術研討會政治組論文。

沈榮欣（2005）臺灣新移民與非正式就業：女性大陸配偶在臺的個案分析，政治大學國家發展所碩士論文。

阮月敏（2008）我國就業服務績效指標建立之研究，國立政治大學勞工研究所碩士論文。

胡欣野（2007）公立就業服務機構功能定位探討，國立政治大學勞工研究所碩士論文。

許繼峰、饒鳳翔（2007）女性婚姻移民的就業困境—嘉義地區榮民大陸配偶的就業歧視，「中山思想與人文關懷社會安全」學術研討會論文發表，2007年5月24－25日。

陳小紅（2006）跨界移民：台灣的外籍與大陸新娘，亞洲研究，第52期，頁61-90。

游美貴（2009）大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究，內政部研究計畫。

鄭津津（2008）大陸配偶與外籍配偶在台就業之問題與未來政策應有之發展，台灣法學，第106期，頁125-136。

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

藍科正（2011）對我國公立就業服務機構就業諮詢服務的期待，就業安全半年刊，一百年，第二期。

張藝薰（2008）以社會融合觀點初探我國新移民女性就業經驗與服務資源使用，文化大學勞動學研究所碩士論文。

陳懷峰（2006）我國外籍與大陸配偶就業障礙之研究—以苗栗縣為例，中正大學勞工研究所碩士論文。

饒鳳翔（2006）榮民大陸配偶就業現況與困境之探討－以嘉義地區為範圍，

中正大學勞工研究所碩士論文。

蘇秀義（1994）影響就業服務的因素分析，就業與訓練，第 12:1 期，頁 86-92。

全國就業服務 e 網，「三合一就業服務流程提供優質就業服務」，網址：

http://59.120.168.237/ejob/internet/skillcheck/docDetail.aspx?uid=27&docid=3281

中華民國「就業安全辭典」，網址：

http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=17&func_id=17&type_id=0&cata_id=0&id=13555

劉庭安，「解決新移民就業問題，移民署積極走訪」（2012/2/8），台灣醒報，網址：

http://udn.com/NEWS/BREAKINGNEWS/BREAKINGNEWS9/6887974.shtml

Alex Nunn, Tim Bickerstaffe, Ben Mitchell (2009) International Review of Performance Management Systems in Pubic Employment Services, *Department for Work and Pensions, Research Report No 616.*

David Grubb (2004) *Principles for the Performance Management of Public Employment Services, Public Finance and Management*, 4(3), 2004, pp. 352-398.

Melvin M. Brodsky (2000) Public-Service Employment Programs in Selected OECD Countries, *Monthly Labor Review*, October, page31-41.

Messaoud Hammouya (1999) *Statistics on Public Sector Employment: Methodology, Structures and Trends*, International Labour Office, ILO Geneva.

OECD (2000) *Labour Market Policies and the Public Employment Service*, handbook

Michael Wagner-Pinter (2004) *Performance Indicators for Public Employment Services, Report of the Working Group November* 2004.

Phan, T; Hansen, E; Price, D (2001) *The Public Employment in Changing Labour Market*, ILO office Geneva.

國立政治大學 National Chengchi University

European Public Employment Service (PES)，from

http://www.pes-benchmarking.eu/english/about.asp?IdPageLv=1

國立政治大學
National Chengchi University

附錄一、訪談大綱

輸入評估部分：

（一）請問受訪者的年齡？

（二）請問受訪者來台期間？

（三）請問受訪者的語言能力？

（四）請問受訪者（原本國籍）的教育程度？或，是否有取得中華民國的教育認證？是否有接受職業訓練，或取得證照？

（五）請問受訪者的家庭狀況、成員人數？

（六）請問受訪者是否需要負擔或部分負擔家庭經濟？

（七）請問受訪者接受公立就業服務的管道？如何得知公立就業服務機構？

過程評估部分：

（一）請問受訪者接受的公立就業服務內容？

（二）請問受訪者的就業期待？

（三）請問受訪者接受公立就業服務的過程遇到的問題或阻礙？

（四）請問受訪者對於公立就業服務的滿意程度？

（五）請問受訪者對於找工作的一些條件及期待？

（六）請問受訪者面試情形，及所遭遇的狀況？

結果評估部分：

（一）請問受訪者透過公立就業服務找到的工作為何？

（二）請問受訪者透過公立就業服務多久才找到該份工作？

（三）請問受訪者該份工作的勞動條件如何？

（四）請問受訪者從事該份工作達多久時間？

（五）請問受訪者對於公立就業服務有何指教與建議？

國立政治大學 National Chengchi University

附錄二、訪談對象記錄

一、訪談對象：A1

訪談時間：2012/09/15

訪談地點：宜蘭縣，受訪者住家附近商家

訪談記錄：

（一）請問您的年齡？

受訪者：我目前 33 歲。

（二）請問您來台灣多久了？

受訪者：大概是一年半。

（三）請問除了中文之外您還會說其他語言嗎？

受訪者：我還會一點點台語，不會客語，英文的話一點點而已。

（四）請問您在原本國家的教育程度是？

受訪者：有唸大學，但沒有畢業。

（五）那請問您有取得台灣的教育認證嗎？

受訪者：有（沒有取得等同學歷證明）

（六）是透過教育局取得同等學歷的認證嗎？

受訪者：不是耶，是取得職業技能類的，因為我有上職訓局的課程，有取得職業的證照，我目前是有考餐飲相關的證照。

（七）想請問您的家庭狀況如何？

受訪者：我們家人口很多，但家裡目前還沒有養育子女，我先生是在外面上班，那家裡長輩我偶爾需要照顧，不過還有其他家庭成員可以幫忙分攤。

（八）需要部分負擔家庭的經濟嗎？

受訪者：當然需要，需要負擔一些。

（九）您是接受宜蘭縣政府的就業服務嗎？

受訪者：對，是在就業服務站。

（十）您怎麼知道有公立就業服務機構的？

受訪者：像我剛來台灣的時候，縣政府那邊就有很多資料，那裡面會有就業服務的簡章，然後是老公帶我去的。

（十一）是家人帶您去就業服務站的嗎？

受訪者：對。

（十二）家庭成員對於你就業都支持嗎？

受訪者：是的，不然也不會出來工作。

（十三）那您可以簡單敘述一下您接受了哪些就業服務嗎？

受訪者：就是他會問我是不是要找工作，然後請我填寫一些資料，然後就幫我介紹工作。

（十四）那您會提出您的就業期待嗎？譬如說您會想要找哪種類型的工作？

受訪者：沒有耶，因為台灣這邊，也不是說你想要找什麼工作就找得到，基本上我是不太會設限，有機會就打電話，或去看看這樣。

（十五）所以都是由就服員來幫您安排或搜尋？

受訪者：對。

（十六）那在就業服務員協助你找工作的過程有沒有遇到什麼問題

受訪者：你是說我自己找工作嗎？

（十七）不是，是跟就服員溝通協助您的過程中有沒有遇到什麼問題

受訪者：欸，沒有耶，都滿一般的。

（十八）您對就業服務有什麼意見或是期待嗎？

受訪者：這個不太好講，因為在台灣也不是說我們期待怎樣就能怎樣，要考量很多的現實層面，當然我也希望找到理想的工作，但實際上大部分的工作機會也不是這個樣子，因為社會很多問題也不好講。

（十九）那如果是符合您心中理想的工作，會不會具備一些條件？就可能離家不能太遠，或是不需要配合加班等等。

受訪者：我嗎？不能太遠啦，因為我現在家裡沒有機車，是有準備想買一台，而且宜蘭這邊，路況不是很好，晚上有些地方還沒有路燈，這邊野狗也很多，有的時候是不太安全，因為很多問題實在也不太好講，因為我找工作，也只是想找到差不多就好了，也沒有說很挑剔，或要要求很多薪水之類的，因為有很多要具備一些條件啦像是學歷，那有些我就是不行。

（二十）您剛剛有提到說你有透過職訓課程取得一些證照，那些證照可以幫助您找工作嗎？

受訪者：我是有取得餐飲的證照，但目前是不太想要找餐飲的工作，現在是在想說，有打算考美容的證照，想說看看這方面有沒有幫助，因為美容的工作自己時間比較好掌控。

（二十一）那就業服務站都提供了什麼樣的工作讓您選擇？

受訪者：其實主要我都是自己找啦，他那邊會有一個大本子，上面會有很多工作機會嘛，那我就是自己看自己找，然後自己打電話。

（二十二）那您的面試的狀況大概如何？

受訪者：我去了很多地方，很多還是會要求身分證，或是他們想要會台語的，或

是希望自備交通工具，像是外送阿加班這樣才能配合。
（二十三）那您大概是面試了幾家才找到目前這份工作的？
受訪者：我面試很久了，大概是快兩個月。
（二十四）那這段期間，就業服務站有提供什麼樣的協助嗎？
受訪者：就服中心剛開始有打電話給我，有提供我一些面試的機會，有一些廠商應徵人的資料這樣，然後後面就沒有了。
（二十五）那您最後是找到了什麼樣的工作呢？
受訪者:他們有介紹一些作業員的工作,但因為都太遠了,有一次是我去面試了，老闆也同意我來上班，但因為還是太晚而且要加班，所以做了幾天就沒繼續了，最後找到的工作是餐飲，就是在我們家附近的早餐店，就是做早餐這樣。
（二十六）那份工作的工資大概如何？
受訪者：工資很少，因為早餐都要很早起來做，早上是最忙的時間，一般五六點就要起來準備，然後八九點的時候人會非常多，那個時候最忙，所以那個時候他們需要人，但是一般九點過後，人就慢慢少了，所以他們就不想在用外面的人花錢,所以只是請我早上做那三、四個小時,而且只是說最忙的時候,像週六週日，才會叫我來，那平常的話就不會叫我，畢竟是要付錢給我，薪水也不高，一個小時一百塊。
（二十七）平均每週會做幾個小時？
受訪者：因為沒有天天讓我去做，只有最忙才會叫我去做，一天最多的話，從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。
（二十八）會有勞健保嗎？
受訪者：沒有。
（二十九）請問您從事這份早餐店的工作大概多久了？
受訪者：這份大概做了兩個月，後來就打算換其他工作，是有打算嘗試美容業。
（三十）您對政府就業服務有什麼樣的建議嗎？
受訪者：可是我覺得工作要看老闆啦，即使就業服務中心給我們很多工作機會，但最後也沒用，像我們也有去面試，但如果說工作的人跟我們談不攏，最後還是沒辦法就業，因為他們有他們的條件，那如果我們能接受，就成了，那不能接受就再換下一個，但要找到各方面都符合的很難，像現在很多服務業，都要上到晚上十點十一點，有的時候還要加班，那我還有家庭要照顧，還有老人要顧，這種工作我大概就沒辦法去。
（三十一)那您對於就業服務站的工作人員有什麼樣的建議嗎？譬如說服務態度

國立政治大學 National Chengchi University

之類的？

受訪者：不會，我覺得他們態度都滿好的，也都滿專業。

（三十二）感謝您，那我們的訪談就暫時告一個段落。

國立政治大學
National Chengchi University

二、訪談對象：A2

訪談時間：2012/09/29

訪談地點：台中市，受訪者住家附近咖啡廳

訪談記錄：

（一）請問您的年齡？

受訪者：我 38 歲。

（二）請問您到台灣多久了？

受訪者：大概有六年了。

（三）除了中文之外，您還會說其他語言嗎？

受訪者：還會說一點台語和英文。

（四）您原本國家的教育程度？

受訪者：我有讀大學，但沒有讀完。

（五）那有取得台灣的教育認證嗎？

受訪者：意思是說…?

（六）是指說一些同等學歷（大學）的證明？

受訪者：沒有耶。

（七）那有參加職業訓練或取得一些證照嗎？

受訪者：有阿，以前有參加過職訓局辦的說故事老師的訓練，也有取得證照(?)，也有學美容美髮，也有取得美容美髮的證照。

（八）那您的婚姻狀況如何呢？結婚多久了？

受訪者：結婚六，七年了，我是在大陸辦理結婚的，到台灣還要再七個月。

（九）您的先生目前有在工作嗎？

受訪者：有

（十）您的子女人數？

受訪者：現在剛上中班，現在只有一個。

（十一）有需要照顧家裡的爸爸媽媽嗎？

受訪者：喔不用，我公公婆婆在我來台灣的時候已經過世了。

（十二）現在有需要負擔家裡的經濟嗎？

受訪者：會，我也會寄錢回家裡，但也有幫家裡付一點錢，像是小孩的安親班的錢，還有一些費用需要負擔。

（十三）那您的問卷是有填寫說曾經接受政府的就業服務？

受訪者：對，我是透過就業服務站找工作的，是在台中豐原那邊的

（十四）那您在就業服務站接受怎樣的服務呢？服務內容，或是您是從和得知就

國立政治大學 National Chengchi University

業服務站的訊息的？

受訪者：我的話是朋友帶我去的，那到就業服務站，那個小姐會問我說想要找什麼類型的工作，薪水要多少之類的，然後他就會介紹一些工作給我，那我之前是沒有身分證，只有居留證，有時候老闆會不太想用，或是覺得我什麼都不會還要教，很麻煩，那小姐有時候就會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。

（十五）了解，就那個就業服務員會幫你跟老闆講？

受訪者：對阿，因為剛來的時候我聽不太懂台語，後來是因為常講，所以溝通比較沒問題。

（十六）那您在跟就業服務員對談的過程有沒有遇到什麼問題？

受訪者：還好耶，本身都沒有什麼問題，大概就問我想要找什麼樣類型的工作。

（十七）您剛剛有提到就業服務員有陪同您去面試嗎？

受訪者：有，面試大概就是他有跟老闆講我的狀況，把我介紹給他們，然後幫我翻譯，所以我有時候很感謝他們幫我們做的事，現在是我自己的問題比較多，我在台灣ＯＯ已經三年了，台灣ＯＯ是我們可以當他們的正職，那正職的話需要經過考試，問題是他們的考試我們也不太懂，因為他們考試有時候會問一些公式的問題，有時候那麼多問題我們也不懂，對大陸新娘是有點不公平，可是還是會做下去啦，不知道什麼時候可以轉正職。

（十八）所以現在是非正職嗎？

受訪者：對，現在是契約工，我另外一個朋友問我說要不要再去就業服務站，因為現在我有身分證了，有身分證比較有保障，就跟台灣是差不多的，但一方面是想說外面工作那麼難找，加上這份工作也做久了習慣了，也做三年了，但我老公是說在這裡不是當正職很沒有保障，主要是差在這邊。想說以後如果當正職的話，大概就固定下來了，因為在台灣ＯＯ大家都知道我工作滿認真的，也從來沒有請假，像過年不是有七天休假，我回去也就七天，也不會晚回來。

（十九）我想請教一下，您是接受就業服務多久之後，才找到台灣ＯＯ這份工作？

受訪者：滿快的，我去就服站的時候，小姐就跟我說剛好台灣ＯＯ有徵人，我是想說這麼大的公司，很擔心做不好，那小姐是跟我說不然你就看看，如果是我的話應該 ok，那我去台灣ＯＯ面試的那天，面試完一個禮拜後佳能就叫我去上班了。

（二十）那您從事這份契約工的工作內容可以幫我們做個介紹嗎？

受訪者：因為我們要做照相機，裡面有鏡片，我們就是把鏡片裝到相機上，然後鎖好，但要很專心的作，因為我們這邊出錯後，後面就很難弄，我們這邊是第一關，所以也不好請假。

（二十一）您的同事大多是來自哪裡呢？

受訪者：有大陸，也有越南、菲律賓，其中大部份是台灣人

（二十二）想請問這份工作的收入大概如何？

受訪者：我一天如果有早班的話 860 塊，如果是正常班（八點到五點）就是 800 塊。

（二十三）請問每週的平均工作時間？

受訪者：一天大概八個小時，那最近進度比較趕，一個禮拜要上六天。

（二十四）那一天大概就是八個小時？

受訪者：嗯，但有時候比較趕的話，可能會加班，也會有加班費。

（二十五）請問您到公司大概需要多久時間？

受訪者：大概 15 到 20 分鐘，騎摩托車。

（二十六）您在佳能工作多久了？

受訪者：差不多三年多。

（二十七）最後想請問您對就業服務的建議？

受訪者：可能我常去就業服務站，所以跟裡面的人也都滿熟的，所以去的時候都會聊一下或介紹工作給我，會給我其他的一些建議，那我覺得有就業服務站的話，找工作會比較快，還是會有幫助，上網的話我自己也有試過，但不見得容易找到，那有些是有收費的仲介，那就業服務站是免費的，像我老公也說我們很厲害，台灣人自己比較少去就業服務站，主要是我們國家也有就業服務站，讓沒有工作的人可以去找，所以還是看你自己要不要工作而已。那台灣的比較好的是，除了找工作以外，還有一些我們不懂的，可以問就服人員，像帶我去老闆那裏看一下，或是幫我問一些工作資訊，像一個月多少、要上幾天班，然後再轉達給我。

（二十八）一開始中文不熟悉的時候，去就服站會遇到什麼困難嗎？

受訪者：有，像填一些文件，因為還沒拿到身分證的時候，政府會開一些課，每天的七點到九點，但我們其實不會上太多東西，所以一開始去就業服務站是沒辦法自己填東西，可是我不怕，就請就服站的小姐協助我，那他們也很熱心，但我認識的也有跟我說過遇到比較不客氣的，像是會說「自己名字都不會寫那你要找什麼工作？」之類的。

（二十九）所以您每次去就服站都是由同一位工作人員協助您嗎？

受訪者：對，但我會先打電話約，同一個的話比較好講話？

（三十）：那目前對這份工作還算滿意嗎？

受訪者：很滿意阿。

（三十一）除了剛剛您提到考試比較困難的部份？

受訪者：對，因為我工作三年多了，也不太好意思離開，因為畢竟是透過人家幫

忙找的，離開好像很對不起人家，但我進去的時候也不知道在那邊是契約工，好像沒有什麼保障，所以有時候還是會想要找比較好的工作，在裡面可以當正職這樣。

（三十二）那目前這份工作，有因為您是大陸配偶身份，受到比較不公平的待遇嗎？

受訪者：有時候會，可是我想說，習慣就好了，反正住在台灣也不要太計較，不管他們對我們不公平，像我們大陸配偶感覺工作份量都比較多，但我有能力，我可以做的話，我會做，可是如果真的沒辦法還是會跟領班說啦。

（三十三）感謝您的配合。

國立政治大學
National Chengchi University

三、訪談對象：A3

訪談時間：2012/10/3

訪談地點：電話訪談

訪談記錄：

（一）請問您的年齡？

受訪者：30 歲。

（二）您到台灣多久了？

受訪者：六年多，快七年了。

（三）除了中文之外還會說其他的語言嗎？

受訪者：英文一點點，台語一點點，粵語一點點。

（四）請問您原本國家的教育程度？

受訪者：我有拿到高中的畢業證書，但大學沒念完就來台灣了。

（五）那有取得台灣教育的認證嗎？

受訪者：目前的話是沒有，但有透過職業訓練局考一些職業證照。

（六）那大概是考什麼樣的類別？

受訪者：我是已經考到美容美髮的證照，目前是有打算報考其他的，但就是在準備中。

（七）請問您的婚姻狀況？請問您的先生目前是有在工作嗎？

受訪者：對。

（八）子女人數大概幾位呢？

受訪者：目前是一位。

（九）有需要照顧家裡的長輩嗎？

受訪者：有需要。

（十）請問家裡的成員都支持您出來就業嗎？

受訪者：是阿。

（十一）目前有需要負擔家庭經濟嗎？

受訪者：有需要。

（十二）請問您之前有透過就業服務站找過工作嗎？

受訪者：對，我有透過高雄市那邊的就業服務站台。

（十三）想請問您是怎麼知道有政府就業服務的？

受訪者：我是從網路上找到的。

（十四）那在就業服務人員協助你找工作的過程中有沒有遇到一些狀況？

受訪者：還好耶，就都滿一般的。

國立政治大學 National Chengchi University

（十五）就業服務人員主要提供您什麼樣的協助？
受訪者：主要就是提供我一些資訊，然後我填一些資料之後，他就有給我一些職缺的資料。
（十六）所以都是由就業服務員安排面試的嗎？還是您自己去找的？
受訪者：就是會先去櫃檯那邊，然後就是他叫我做什麼，我就做什麼，也會問我一些問題，但主要就是想要找哪一類的工作。
（十七）了解，會有就業服務員陪同您面試嗎？
受訪者：沒有陪同耶？就是給我電話或地址，然後我就自己聯絡這樣，自己過去
（十八）請問您的面試狀況？
受訪者：就都滿一般的。
（十九）雇主會不會因為你是大陸配偶提出一需不合理的要求？
受訪者：我本身是沒有遇到啦，都是聽別人講的。
（二十）想請問您接受就業服務站的服務後多久找到工作？
受訪者：一開始是有一些面試機會啦，但因為後來我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。
（二十一）所以面試的情況是如何呢？
受訪者：一開始 ok，但因為要配合加班到很晚，所以上個幾天後就沒有去了
（二十二）所以您目前這份工作也是透過就業服務站找到的？
受訪者：不是耶，這份是我自己上網找的。
（二十三）是透過 104 或是其他人力銀行嗎？
受訪者：不是人力銀行耶，我是透過一個高雄市有一個找工作的一個平台（不知道是不是全國就業 e 網，或是地方政府自己的人力網），也是類似找工作的網站。
（二十四）目前您找到的工作需要配合加班嗎？
受訪者：目前我這份工作上班時間因為比較早，所以也比較早上班，周休二日。也是因為這樣我才能上班，不然還要回家照顧家裡。
（二十五）大概是做什麼樣的工作內容？
受訪者：是做美術編輯。
（二十六）所以您原本就有這類的美術專長？
受訪者：因為我在大陸有做過類似的，婚紗攝影的美編。
（二十七）想請問這份工作的每月平均收入？
受訪者：我們公司有試用期，那正職是一個月兩萬五。
（二十八）每週的工作時間大概是多少？
受訪者：我們工作時間還滿固定的，就是早上九點開始到晚上六點。

（二十九）那您從事這份美編的工作多久了？

受訪者：沒有很久耶，不到一年，之前也有做過一些其他的。

（三十）想請問您對於政府公立就業服務機構有怎樣的建議嗎？

受訪者：可能面試的機會再多一點吧，因為我找不到適合我的工作，最後是透過網路才找到的，那服務人員都很好，那主要就是多提供一些資料，因為我們去查的話，因為不熟，所以找到的東西都滿有限的。

（三十一）了解，您有透過親友的介紹找工作嗎？

受訪者：親友是沒有，都是我自己去找的。

（三十二）好，感謝您接受我們的訪談。

國立政治大學
National Chengchi University

四、訪談對象：A4

訪談時間：2012/09/06

訪談地點：新北市，受訪者住家附近

訪談記錄：

（一）首先想請問一下您的年齡？

受訪者：年齡喔，我今年 31 歲。

（二）您到台灣多久了？

受訪者：大概兩年多了。

（三）您除了會說中文之外，還會說其他語言嗎？

受訪者：不會耶，我只會說中文。

（四）請問您在原本國家的教育程度？

受訪者：大專畢業。

（五）是否有取得台灣的教育認證？

受訪者：沒有，因為也沒有什麼需要，也沒有去認證了

（六）為什麼會覺得沒需要呢？

受訪者：嗯，因為我覺得在台灣找工作，好像有沒有那個都沒有差別，是說，也不會因為你是大專畢業，就給你加薪吧？我個人是覺得沒有差啦，而且申請感覺也很麻煩，我聽我朋友講的。

（七）是否有透過職訓局有考一些證照？

受訪者：有，有報考過美容丙級的證照，但有報考沒有考過。目前會打算再考啦，怎麼說呢，以後搞不好會用到。

（八）請問您的先生目前是有在工作嗎？

受訪者：沒有耶，他之前失業了。

（九）請問您家庭子女人數？

受訪者：目前就只有我跟我先生兩個人。

（十）那有需要照顧家裡長輩嗎？

受訪者：目前是沒有同住在一起，但爸爸媽媽有老年痴呆，由其他的家庭成員在照顧，我們有的時候會輪流，過去照顧一下，如果都不分攤的話，感覺也不太好意思。

（十一）目前需要負擔家庭經濟嗎？

受訪者：當然需要。

（十二）您是從哪邊得知就業服務站的訊息？

受訪者：是透過朋友介紹的，也是朋友帶我去的，說可以透過那邊找工作，也不

國立政治大學 National Chengchi University

需要花錢。
（十三）也是同為大陸配偶的朋友嗎？
受訪者：對，上課認識的。
（十四）那您接受就業服務的過程中有沒有遇到一些問題？
受訪者：問題是還好，只是他們介紹的工作都不是我想要的，我有面試過幾家，都跟我想像的不太一樣，環境也不是很好，試過幾次之後就不會想再去了，覺得不太適合。
（十五）是沒有符合您需求嗎？
受訪者：我是剛來台灣的時候沒多久，就有透過就業服務站推介就業，但工作地點離我家都有一段距離，是在一家小工廠，就業服務站推介很多，但很多都是工廠的工作，那面試過的老闆好像也覺得，就我們好像也不是他們想要的，做過幾天後來就沒再去了，我就辭職了，再繼續找下一份。
（十六）後來是您透過什麼管道找到這份工作的呢？
受訪者：我後來有透過網際網路去找過幾份工作。
（十七）是使用網路的什麼管道呢？是民間的人力銀行嗎？
受訪者：就 518 那一類的，搜一搜有合適的就去面試這樣，反正也不用錢，不然還要跑到就業服務站，也是滿麻煩的，只是網路的機會看起來很多，但實際上會面試很少。
（十八）那您的面試的狀況有遇到一些阻礙或是不順利的地方嗎？
受訪者：我是不知道別人怎樣，但我去面試的感覺，就是如果不順利的話就再換下一個，反正這種事本來就是你情我願，我也不太想要做太辛苦的那種，總覺得沒什麼必要。
（十九）譬如說老闆可能會有一些歧視的行為？
受訪者：是還好啦，老闆是不會表現出來，但可能就是工作上，像薪水阿或是工作等等會跟別人不一樣，如果遇到這樣的狀況，我可能就不會再去了，擺明就是要坑我們這些人。
（二十）您透過 518 尋人網最後找到的是什麼樣的工作呢？
受訪者：喔透過網路找的那份我現在沒有再繼續了，那個就是在小吃店裡面幫忙，我目前做的是美容業，之前認識的朋友在家裡附近開了一家，我就過去幫忙，算是兼差吧。
（二十一）那工作內容主要就是美容美髮相關的嗎？
受訪者：對。
（二十二）那想請這份工作的收入
受訪者：一萬多塊。

（二十三）是低於基本工資嗎？
受訪者：對，沒有很多。
（二十四）那每週的工作時間大概是多少？
受訪者：其實我目前的工作時間很不固定，就是有朋友開了一間店，然後我就幫忙顧店這樣，那可能就是輪休，可能她上四天，我上一天，下禮拜就調過來，我之前也有上過美容美髮課程，所以其實不是很困難，但就是錢少了一點，我看她那樣好像滿好賺的，未來也想要自己開一家試試。
（二十五）那您從事這份美容的工作多久了
受訪者：一年半了。
（二十六）那目前這份工作做下來有什麼問題嗎？
受訪者：目前是沒有什麼問題啦，只是說錢有點少。
（二十七）您對於政府公立就業服務機構有什麼指教嗎？
受訪者：你們有那種創業輔導之類的嗎，那個部分我會比較需要
（二十八）那除了創業輔導的部份，您對政府就業服務有沒有其他的一些期待呢？
受訪者：我會覺得我這塊還好，主要還是我先生那一塊，因為他是做模型機械設計那一塊，那很久都沒有找到工作了。
（二十九）好那我們的訪談大概就告一個段落，感謝您接受我們的訪問。
受訪者：謝謝。

國立政治大學 National Chengchi University

五、訪談對象：A5

訪談時間：2012/10/13

訪談地點：台北市，受訪者住家附近

訪談記錄：

（一）您的年齡？

受訪者：我今年 42 歲。

（二）您來台灣多久了？

受訪者：來台灣快十年了。

（三）想請問您的語言能力？

受訪者：我會說中文和一點台語。

（四）您會說英文或是粵語嗎？

受訪者：不會耶。只有中文和台語。

（五）想請問您的教育程度，

受訪者：我有上高中，但剛上高中就沒上了，就在大陸開始工作，後來就到台灣來了。

（六）是否有取得台灣的教育認證？

受訪者：我不清楚你在說的那個，但我沒有取得什麼認證，

（七）那您是否有透過職業訓練考取任何證照？

受訪者：我有考到美容美髮證照，有上過課。

（八）請問您的配偶現在是否有工作？

受訪者：有的，我先生目前有工作。

（九）想請問您家庭的子女人數？

受訪者：目前就我跟我先生，有一個小孩。

（十）是否需要照顧子女或家中長輩？

受訪者：小孩喔？其實還好耶，其實也不太需要照顧了，都已經三年級了，只是把飯煮好，然後接送，大部分是沒有問題，那有時候他也會來我店裡，晚餐可以在店裡面解決，因為我們上班其實滿自由的，因為老闆都不在。

受訪者：長輩也還好，其實他們生活都能自理，也沒有在在一起。

（十一）請問家庭支持您外出就業嗎？

受訪者：我有工作他們都很高興，只是說在我工作的範圍內，把家庭照顧好，他們也比較不會講話，我也有做到了。

（十二）您是否需要負擔家庭經濟？

受訪者：當然要阿。

國立政治大學 National Chengchi University

（十三）接受就業服務的據點，是屬於職訓局或是地方政府？
受訪者：是台北市的就業服務站，是我朋友帶我過去的，其實離我那邊滿近的，如果再遠一點的話就有點不方便。
（十四）您接受了哪些就業服務？能否簡單敘述？
受訪者：喔我有透過服務人員幫我安排上課，就是之前有說過上那個職業課程美容美髮的，職業訓練的課程我有上過兩年，第一次上的是美容美體的部份，第二次是上男子理髮的部份。就業服務員的話，有帶我去找過店家，只是說我們時間上面沒辦法跟他們配合，像美容這塊的話，晚上的是九、十點鐘才下班，地點又是在台北市那邊，這樣我沒有辦法照顧到家裡。
（十五）過程中有沒有遇到什麼問題？
受訪者：其實都還好，只是說上課上那麼久，最後也沒有做這塊，真的是有點浪費時間，雖然說有補貼啦，但我覺得既然都安排上課了，但職缺也沒有很多，我覺得可能是要加強的地方啦。
（十六）或對公立就業服務有什麼意見？
受訪者：就我剛剛說的那些，其他我都覺得很好，態度也很好，台北市這邊滿多資源的。
（十七）是否有就業服務人員陪伴您面試？
受訪者：有，職訓班的老師有帶我們去看。
（十八）就業服務機構沒有推介其他的工作給你嗎？
受訪者：其實是有，但我自己因為時間和地點沒有辦法配合，所以就沒有去上班，怎麼說呢，因為我還是不想跑太遠，雖然家裡附近交通很發達，但畢竟也是要錢，能省就省。因為我們就是學了這個專長後，然後他們幫忙找類似的工作這樣，然後最後因為沒有辦法配合，所以我們就去做那個義剪隊，做了大概一年多，就是去養老院、孤兒院那邊。
（十九）您的面試情況如何？
受訪者：你是說？就業服務機構幫我找的嗎？
（二十）其實不限沒有關係
受訪者：那其實就一般般，沒有什麼特別的。
（二十一）接受就業服務後多久找到工作？
受訪者：有找了一段時間，大概一個多月吧。
（二十二）為什麼會花這樣的時間？
沒有，因為剛剛有提到時間地點沒辦法配合，那創業的話也不太可能，因為技術還不夠，最後我在家裡市場附近的跳蚤本鋪上班。
（二十三）是找到的是什麼樣的工作？工作內容為何？

受訪者：他就是做二手的東西，就別人拿來賣的東西，然後轉賣這樣，賣掉的東西就是跟原本的賣家分帳。

（二十四）離你家不會很遠嗎？

受訪者：喔我上班是走路，就在家裡附近，不過我後來也有騎機車。

（二十五）該工作的勞動條件如何？平均每週工作時數為何？收入大約多少？

受訪者：底薪是兩萬，薪水很低啦，我們上九個小時，上班全勤的話多兩千塊，然後週休一天，還會有兩天給你休，如果你不休的話就是一天多給一千，最多是兩萬四。

（二十六）需要配合加班嗎？

受訪者：不用（加班），就是早上九點到下午六點，這樣我比較好接小孩。時間滿固定的。

（二十七）您從事這份工作大約多久了？

受訪者：我是去年五月開始上班的，剛滿一年多，在這之前都有持續去做義剪隊的義工。

（二十八）您對政府的就業服務有什麼建議？

受訪者：因為我跟很多人之前都有上過職訓局的課程，也順利取得證照，但在就業服務機構裡面要找到同類型的工作的機會很少，像我們班的很多人，基本上都是放棄了，因為我們嫁過來，正常的話都有小孩了，那美容的話都要到晚上九、十點，所以像我們很多同學大部分都是轉行了，有些做夜市，或是朋友介紹其他的工作這樣，像我當初去跳蚤本舖上班的時候，我同學都跟我說這樣子很可惜，因為上課也是上了一年多了，也學到很多東西，當初也是覺得有些掙扎。

（二十九）感謝您的配合。

受訪者：不會。

國立政治大學 National Chengchi University

六、訪談對象：A6

訪談時間：2012/12/22

訪談地點：新北市，受訪者住家附近

訪談記錄：

（一）請問您的年齡？

受訪者：我今年 40 歲。

（二）請問您來台灣多久了？

受訪者：來台灣快十年了。

（三）請問您會說哪些語言？除了中文之外？

受訪者：我會說中文和一點台語。

（四）請問您的教育程度，在原本國家的？

受訪者：在中國的話是高中畢業，大學沒有念完。

（五）請問您有取得我國的教育認證嗎？如果有，是透過什麼機構？

受訪者：沒有耶，沒有辦過什麼認證。

（六）請問您有接受過職業訓練嗎？是否取得相關證照？

受訪者：我有上過美容美髮的職業訓練課程，也有取得美容美髮的證照。

（七）請問您的家庭狀況如何？

受訪者：有一個小孩，現在上小學了。家裡還有公公婆婆。（長輩需要照顧嗎？）其實還好，他們生活還不錯，我先生有兄弟姊妹也可以幫忙照顧。

（八）請問您的婚姻狀況如何？

受訪者：滿普通的

（九）先生目前有在工作嗎？

受訪者：我先生目前還在工作。

（十）請問您需要負擔家庭經濟嗎？

受訪者：要。就補貼家裡這樣。

（十一）請問您曾透過公立就業服務找過工作嗎？

受訪者：有。

（十二）請問是在哪一個就業服務站？

受訪者：家裡靠近萬華，那邊有個服務台（萬華就業服務臺），我也去過西門町那邊的（西門就業服務站）。

（十三）請問您是否接受過就業服務站所提供的任何就業促進活動？

受訪者：沒有耶，就是單純去找工作。

（十四）若有，是否可請您簡單敘述一下？

國立政治大學 National Chengchi University

受訪者：我沒有上過那種找工作的課程。

（十五）請問您是怎麼知道公立就業服務機構的？

受訪者：是朋友跟我講的，說找工作的話可以過去那邊看看，不像有些私人的，好像要收錢吧？公家就是不用收錢這個樣子，（所以免費的資源是吸引你的主要理由嗎？）可以這麼說吧。（請問您是自己前往的嗎？還是家人帶你過去的）我自己過去的，因為離家不遠。

（十六）可以請您敘述一下接受就業服務的狀況嗎？

受訪者：就我進去，然後填單子（求職登記表），然後櫃檯小姐就有問我說想要找哪種工作，但其實我沒什麼概念，不要太遠的就都去試試看了。

（十七）請問您有提出您的就業期待嗎？

受訪者：她有問我說，會不會做哪些工作，像會不會英文、會不會電腦之類的，但其實我沒什麼概念，基本上也做不了太專業的工作，所以就是有機會就去試試了。

（十八）請問你當時有想要找哪些類型的工作嗎？

受訪者：沒特別限定什麼類型耶，但不太想要做餐飲就是了。

（十九）請問你跟就業服務員有什麼樣的討論嗎？

受訪者：就大多是她問什麼，我就答什麼。詳細我實在是記不太清楚了，主要就是關於找工作的事。他有問我對什麼工作比較有興趣，但其實我都還好。

（二十）就業服務員在幫您進行就業推介的時候有什麼樣的狀況嗎？

受訪者：沒什麼特別的狀況，就給我記了幾個工作機會，有幫我打電話給老闆，安排面試時間這樣子。

（二十一）請問在就業服務的過程，您有什麼特別的感想嗎？

受訪者：其實就跟一般找工作差不多吧。

（二十二）請問您對於就業服務有什麼期待嗎？還是覺得哪邊有需要再改進的地方？

受訪者：我後來又有再去過幾次就業服務站，但其實都差不多，怎麼說呢，就覺得適合自己的工作不多吧。

（二十三）請問你對於理想的工作有什麼樣的設定或條件嗎？

受訪者：其實我身旁有滿多朋友是在夜市或是小吃攤上班的，還有早餐店，但其實我不是很想做餐飲的工作，我還是比較想找一些行政職的工作，但陸續看下來其實沒什麼機會，還是比較少會想要用啦（大陸配偶）。

（二十四）您剛剛說有透過職業訓練取得證照，那些證照有幫助你找到工作嗎？

受訪者：我是之後去我朋友的工作室幫忙，是做頭髮的，還有一些美容。後來才去考證照，那以後希望能夠自己出來做。

（二十五）就業服務站提供了哪些工作讓您選擇？
受訪者：像有些是餐飲的，然後有行政的，其實滿多的啦，但實際去面試的很少。
（二十六）請問面試有服務人員陪您一起進行嗎？還是服務人員有針對您的面試狀況提供什麼服務？
受訪者：沒有耶，都是我自己過去的，他也沒有問我有沒有需要。
（二十七）請問您的面試狀況如何？
受訪者：我找比較多的都是行政類的，還有一些服務業，一開始有請服務人員幫我打電話，說我是大陸配偶，後來幾次就我自己聯絡的，面試情況都差不多，但大部分都不願意用就是了。
（二十八）您有透過就業服務機構找過很多次工作嗎？
受訪者：大概有五、六次。
（二十九）在您找工作的期間，公立就業服務機構有提供什麼樣的服務給您嗎？
受訪者：好像沒有耶，大部分都是我自己去的。
（三十）那您透過公立就業服務機構最後是找到了什麼樣的工作呢？
受訪者：我最後是在量販店工作。本來是想要找一些文書類的工作，但找了幾次就找不到，剛好這家店職缺很多，就過去試試了。
（三十一）方便請問一下那份工作的工作內容嗎？
受訪者：應該算服務業吧，就什麼都要做阿，商品上架，賣東西之類的。也要負責清潔，工作內容滿多的。
（三十二）想請問一下那份工作的薪水大概落在哪個區間？
受訪者：薪水喔，大概兩萬多吧，如果不算獎金的話。
（三十三）請問您的薪水請領方式是，時薪嗎？還是月薪？
受訪者：是領月薪，（有加班費嗎？）要報才有，但主管不太讓我們報，或是只能報一點點。
（三十四）請問您每週需要工作幾個小時？
受訪者：工作時間很長阿，一天大概快十個小時吧，一個月休四天。（不需要照顧小孩嗎？）小孩有公公、婆婆照顧，所以其實還好。
（三十五）請問雇主有幫您投保勞健保，甚至是就業保險嗎？
受訪者：有勞健保，就業保險這個我有點忘記了，不過應該有吧。
（三十五）請問您從事這份工作大概多久了？
受訪者：做了快兩年了，但最後我朋友找我過去幫忙，就沒有繼續做了。
（三十六）請問你對於公立就業服務（特別是找工作這塊）有哪些建議或是期待的服務嗎？
受訪者：其實還好，我覺得服務都很好，但工作機會就是比較難找，畢竟現在景

氣比較不好，那我自己是覺得工作很難找，而且薪水都不高，我現在在朋友那邊幫忙，一個月就領的沒有以前上班的時候多，但時間也比較自由，主要是公公婆婆年紀也大了，家裡也需要人照顧。所以後來才會去考證照，之後可能會去就業服務站裡面找一些創業的資訊，自己出來做。

（三十七）對服務人員有什麼樣的建議嗎？

受訪者：我覺得服務人員都滿好的，也滿親切的。

（三十八）感謝您的配合，我們的訪談告一段落。

受訪者：謝謝。

國立政治大學
National Chengchi University

七、訪談對象：A7

訪談時間：2013/01/07

訪談地點：台北市，受訪者住家附近

訪談記錄

（一）請問您的年齡？

受訪者：我今年 36 歲了。

（二）請問您來台灣多久了？

受訪者：今年的話，應該有六、七年了吧。

（三）請問您會說哪些語言？除了中文之外？

受訪者：會講一點台語，但只會一點點。

（四）請問您的教育程度，在原本國家的？

受訪者：我是高中畢業的。

（五）請問您有取得我國的教育認證嗎？如果有，是透過什麼機構？

受訪者：我不清楚教育認證耶，所以要申請什麼不是很清楚。（就是等同於原本國家的學歷證明）我覺得不是很需要，目前這樣也沒什麼問題。

（六）請問您有接受過職業訓練嗎？是否取得相關證照？

受訪者：我有上過一些餐飲的課程，但沒有取得證照。是有想要再報，但最近沒有時間。

（七）請問您的家庭狀況如何？

受訪者：在台灣的家庭嗎，現在有兩個小孩，（多大了？）一個剛上國小，一個大班。（家裡有長輩需要照顧嗎？）有阿，一個爺爺一個奶奶。但也不需要怎麼照顧，目前沒有住在一起。

（八）請問您的婚姻狀況如何？

受訪者：婚姻狀況，滿一般的。

（九）請問您需要負擔家庭經濟嗎？

受訪者：一定要的吧？大部分的錢都要給家裡用。

（十）請問您曾透過公立就業服務找過工作嗎？

受訪者：有

（十一）請問是在哪一個就業服務站？

受訪者：靠近新店那邊的，（是屬於職訓局所屬的單位嗎？）我不是很清楚耶，就是靠新店那邊的就業服務站。

（十二）請問您是否接受過就業服務站所提供的任何就業促進活動？

受訪者：我有參加過一次就業班，（請問是就業促進研習嗎？）好像吧，就是有

國立政治大學 National Chengchi University

請老師來，上一些找工作需要注意的事。

（十三）若有，是否可請您簡單敘述一下？

受訪者：沒什麼印象了，就是在講一些找工作的事，有講一些怎麼用網路阿，找一些資料什麼的，其實我記不太清楚了。

（十四）請問您是怎麼知道公立就業服務機構的？

受訪者：是聽朋友說的。（也是大陸配偶？）對，說想找工作可以到那邊看看。是請先生陪我去的。

（十五）可以請您敘述一下接受就業服務的狀況嗎？

受訪者：沒有什麼特別的狀況，就進去中心裡面，然後跟服務的櫃檯小姐講我要找工作，他有問我想要找哪些類型的工作這個樣子。

（十六）請問您有提出您的就業期待嗎？

受訪者：我是想要找離家近一點的，因為家裡沒有交通工具，如果做公車又要花錢，如果是能找在家裡附近的當然最好。

（十七）請問你當時有想要找哪些類型的工作嗎？

受訪者：沒有限定什麼類型耶，因為是我能找到工作也不多吧，太難的別人也不會要用我。主要還是希望是家裡附近的吧。我後來是有上職業訓練，但也沒有取得證照，我也不覺得（有沒有證照）太差多。

（十八）請問你跟就業服務員有什麼樣的討論嗎？

受訪者：是說跟就業服務員的討論嗎？就她會問我一些問題，像想要找什麼樣的工作，期望的工作條件，可不可以配合加班之類，然後問我想不想要某些工作等等。

（十九）就業服務員在幫您進行就業推介的時候有什麼樣的狀況嗎？

受訪者：倒是沒有什麼特別的狀況，是說有狀況都要等去面試或直接工作了才知道，畢竟找工作前也不知道真的狀況會怎樣。只是說她一開始介紹給我的工作很多都離我這邊太遠了。

（二十）請問在就業服務的過程，您有什麼特別的感想嗎？

受訪者：其實對於找的工作我也不是很挑，畢竟有的時候就是希望能有多一份收入，補貼家裡這個樣子，會希望離家近也是因為小孩需要照顧，我先生都工作到八點九點，小孩下課沒人接沒人煮飯怎麼辦，只是說就服中心所提供的工作在我家附近真的不多，如果小孩大點生活能獨立的話就比較沒有問題啦，只是說現階段就找不到什麼適合的工作。

（二十一）請問您對於就業服務有什麼期待嗎？還是覺得哪邊有需要再改進的地方？

受訪者：主要還是希望能多一點工作吧，不然我覺得都沒什麼工作適合我。

（二十二）請問你對於理想的工作有什麼樣的設定或條件嗎？
受訪者：就像剛剛講的，還是離家近，然後不要太晚下班，不然我不好照顧家裡。那工作種類其實我都滿可以接受的。
（二十三）您剛剛說有透過職業訓練取得證照，那些證照有幫助你找到工作嗎？
受訪者：沒有耶，我之前接受職業訓練，是餐飲類別的，但最後沒有取得證照。
（二十四）就業服務站提供了哪些工作讓您選擇？
受訪者：很多耶，有一些我沒有印象了，有一些是餐飲類別的，有服務業，也有一些比較行政類的。
（二十五）請問面試有服務人員陪您一起進行嗎？還是服務人員有針對您的面試狀況提供什麼服務？
受訪者：沒有，面試都是我自己去，或老公載我去的。
（二十六）請問您的面試狀況如何？
受訪者：面試狀況喔，就工作人員幫我打過電話，然後我就自己過去了，面試就主管問一些問題，然後就錄用了。
（二十七）您有透過就業服務機構找過很多次工作嗎？
受訪者：總共兩次吧，但最後也是因為時間沒辦法配合，就沒有繼續了。
（二十八）在您找工作的期間，公立就業服務機構有提供什麼樣的服務給您嗎？
受訪者：我記得好像有打到家裡問我一些狀況，我記得沒什麼特別的。
（二十九）那您透過公立就業服務機構最後是找到了什麼樣的工作呢？
受訪者：最後是找到了在一家旅館業當清潔員，就整理客房的。
（三十）方便請問一下那份工作的工作內容嗎？
受訪者：工作內容喔，大概就是差不多那樣，房客退房後要整理房間，因為退房大概都是中午時段，所以原本工作時間，大概四、五點就可以結束。
（三十一）想請問一下那份工作的薪水大概落在哪個區間？
受訪者：約兩萬。
（三十二）請問您的薪水請領方式是，時薪嗎？還是月薪？
受訪者：是請月薪，就一個月兩萬這樣。
（三十三）請問您每週需要工作幾個小時？
受訪者：原本是一天工作大概六個小時吧，每天都要做，但基本上幾乎每天都超過六個小時。（有加班費嗎）加班費沒有，有時候會有獎金。
（三十三）請問雇主有幫您投保勞健保，甚至是就業保險嗎？
受訪者：有勞健保，但就業保險我不太清楚。
（三十四）請問您從事這份工作大概多久了？
受訪者：這份大概做了兩個多月，最後也是因為工作時間常常拖到晚上，就沒有

繼續做了，後來在家裡附近的自助餐店上班，那因為我都排上午到中午時段，所以還來得及接小孩下課，但薪水就比較少，因為是領時薪的。

（三十五）請問你對於公立就業服務（特別是找工作這塊）有哪些建議或是期待的服務嗎？

受訪者：如果能多幫忙介紹一些工作時間比較短的工作就好了，現階段對我比較有幫助，像是只有白天班，不然我自己還要跟老闆說我只能上到五點，有些看起來就不是很想用我。就業班（就業促進研習）也不錯，如果主題能多一點，或是能介紹一些打工的工作也很好。

（三十六）對服務人員有什麼樣的建議嗎？

受訪者：沒有耶，他們都滿親切。

（三十七）感謝您的配合，我們的訪談告一段落。

受訪者：不會。

國立政治大學
National Chengchi University