


國立政治大學勞工研究所

碩士論文

我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究

**A study on the Effectiveness of One stop Service for Involuntarily
Unemployed Workers in Taiwan**



指導教授：成之約博士

研究生：吳佳玲

中華民國一百零二年一月

誌謝

時光荏苒，歲月如梭，回首大學畢業離開校園已有 6 年之久，為了讓自己在就業服務的工作領域能夠提供更扎實的服務，決然重返校園。

首先要感謝東海大學王篤強教授，在就讀研究所的選擇上給我許多建議，我選擇來到政大這美麗的校園讀書；感謝桃竹苗區就業服務中心李前主任庚霈、苗栗就業服務站陳站長懷峰，謝謝您們當年大力的支持使我得以順利就讀。

工作的關係讓我在苗栗就業服務站認識指導教授成之約老師，論文能夠順利的產生，衷心感謝恩師在我寫作的過程給我極大的鼓勵與關心，不厭其煩地指引我研究方向、架構與論述應考量的重點，讓我在關鍵處獲得啟示，也感謝郭振昌老師及李庚霈老師兩位口試委員，對我論文精心的指導，使贅文鬆散的成篇論述，在您的指正之下論文的呈現得以更為聚焦。

帶職苗栗-臺北兩地跑，對我而言真的一點都不累，每每想到可以回到校園裡跟班上的同學見面與老師在課堂上一同討論當下的就業議題，還有可以吃到政大專屬的校園美食，在在都會讓我捨不得離開校園。

在研究的產出過程中，感謝玉里站、苗栗站、沙鹿站、潮州站的站長們及就服同仁們的協助，因為有您們的幫忙才得以讓我在論文研究的過程如此順利，也讓我有機會到各地就的就業服務站去看看；還要感謝我的超級好友秀釗、千慈，在我撰寫的過程，隨時都要接聽我的電話，聽我訴訴瓶頸、紓解壓力。

最重要的是感謝我的家人，無論求學或工作階段都尊重我的決定也給我無比關心的媽媽、大姊、二姐、三姊、大哥、大嫂、姊夫，還有我那一大群可愛的姪子、姪女、外甥們，還有天上的爸爸，因為有您們的支持與鼓勵讓我可以順利的完成學習的另一個階段。

最後謹以本論文獻給曾經關心、照顧我的師長、朋友及家人。

佳玲 謹誌於

國立政治大學勞工研究所

中華民國一〇一年十二月三十日

摘要

本研究旨在探討非自願性離職者於「三合一就業服務流程」與「失業認定單一窗口一案到底作業模式」之成效分析，由於 2008 年後大量非自願性離職者湧入就業服務站申領失業給付，三合一就業服務流程無法疏導大量失業給付者且忽略一般求職者，無法落實推介就業，因此勞委會職業訓練局開始思考就業服務流程轉型的模式，本研究採用文獻分析、實地深入訪談等方法，討論三合一就業服務流程設計的背景、績效指標及面臨問題；接續討論我國單一窗口服務概念的緣起與發展，並整理美國、英國、韓國等重要國家實施單一窗口的經驗，以深度訪談方式訪問 2010 年實際參與試辦失業認定單一窗口一案到底作業模式之就業服務站的就業服務員及失業給付申請人，以檢視我國單一全程服務模式的成效及可能產生的問題及困境後提出相關建議。

最後，本研究分從就法令制度及執行、軟硬體設備、人力配置規劃及教育訓練等面向，針對執行單一窗口一案到底的模式提出改進的具體建議：

- 一、 相關配套措施應朝向簡化三合一就業服務流程的申辦模式做規劃。
- 二、 明訂失業給付申請人尋職積極度指標及績效指標。
- 三、 就業行動計劃應雙方共同擬定且具公權力效益。
- 四、 加強工作機會的開發及落實就業媒合精確度。
- 五、 改善現有軟、硬體設備及強化其他配套措施。
- 六、 建立嚴謹的個案篩選與分流機制。
- 七、 就業服務人員的教育訓練應完備後再逐步擴大實施。
- 八、 增加就業服務人員的編制人力。
- 九、 經就業諮詢評估後妥適運用就業促進工具。
- 十、 建立其他狀況發生時就業服務流程處理 SOP 機制。

關鍵字：非自願性失業勞工、單一窗口、一案到底、就業服務流程。

目錄

摘要.....	ii
目錄.....	iii
圖表目次.....	iv
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究方法.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	4
第四節 有關研究討論.....	5
第五節 研究流程與章節安排.....	6
第二章 就業服務三合一流程之設計與問題探討	8
第一節 三合一流程設計背景.....	8
第二節 績效指標的建立機制.....	20
第三節 流程設計面臨之問題.....	32
第四節 三合一就業服務效益.....	38
第五節 小結.....	41
第三章 我國單一窗口服務概念的緣起與發展	43
第一節 單一窗口概念的緣起與發展.....	43
第二節 我國單一窗口流程設計的背景.....	46
第三節 單一全程服務模式應有的成效評估.....	49
第四節 單一全程服務模式成效指標.....	50
第五節 流程設計之檢討.....	51
第六節 小結.....	55
第四章 訪談發現與分析	58
第一節 訪談對象與問項設計.....	58
第二節 訪談發現與分析.....	59
第三節 小結.....	86
第五章 結論與建議	88
第一節 結論.....	88
第二節 建議.....	95
參考文獻.....	99
附錄一 訪談問項設計.....	103
附錄二 訪談紀錄.....	105

圖表目次

圖 1- 1 研究流程圖.....	6
圖 2- 1 三合一就業服務流程圖.....	17
表 2- 1 我國公共就業服務體制演變.....	9
表 2- 2 公立就業服務機構辦理三合一就業服務流程總說明.....	17
表 2- 3 公立就業服務機構績效指標比較表.....	23
表 2- 4 公立就業服務機構辦理三合一就業服務考核紀錄表.....	25
表 2- 5 就業保險失業給付情形.....	37
表 3- 1 實際參與試辦失業給付一案到底人力配置表.....	53
表 3- 2 參與試辦失業給付一案到底個案服務量.....	53
表 3- 3 完成失業給付初次認定人數.....	54
表 3- 4 失業給付認定人數.....	54
表 4- 1 99 年參與失業認定單一窗口試辦模式之就業服務站比較表.....	63



第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

失業問題是近年來各國政府亟欲解決的問題，失業除了造成國家經濟成長衰退，另外更嚴重的便是產生許多社會問題。解決失業問題除了從財經政策面進行改革外，也必須與社會政策相互配合，協助失業勞工度過失業危機，並同時增加其就業能力，協助失業勞工早日從返職場。早在 1919 年國際勞工組織對於失業的重視即通過失業第 2 號公約，公約提及各國應避免失業的發生或積極提供解決失業的措施，如建立失業保險制度，也為失業保障開啟第一扇門（ILO，1919）；又於 1943 年通過失業給付第 44 號公約及建議書（ILO，1943），提出失業補助的保障融入強制加保的概念；1948 年提出的 88 號公約，主張政府應兼顧就業服務、失業給付、職業訓練和協助弱勢者就業的概念；有鑑於全球失業與就業的不足影響各國發展再次強調提供失業補助金的方法應有助於促進就業，確保社會保險制度應給予非自願性勞工提供就業協助及經濟支持，1988 年遂又通過就業和失業保護第 168 號公約（ILO，1988）。

回顧我國 2001 年至 2003 年於「三合一就業服務單一窗口工作圈」試辦簡介，瞭解到當時因國際景氣衰退及國內產業結構調整等因素，失業率節節上升，身為第一線的公立就業服務機構面臨到前所未有的壓力與挑戰，為強化公立就業服務機構功能，就業保險法於 2001 年 9 月送交立法院審議，並在 2003 年就業保險法公布施行，行政院勞工委員會職業訓練局依循就業保險法立法精神整合就業服務、失業給付及職業訓練等三項業務推行「三合一單一窗口之全程就業服務流程」，協助勞工做好職涯規劃，期使再重返勞動市場。是項針對失業給付服務流程欲達成目標有三：

- 一、服務標準化：有效整合就業服務、失業給付與職業訓練相關資源，提供單一窗口全程服務，各就業服務中心服務流程標準化，有助提升機構整體形象；

二、服務專業化：建立就業能力分析評估指標、失業認定指標，充實諮詢及諮詢服務內涵，以提供民眾個別化、專業化服務；

三、服務品質之提升：透過三合一就業服務單一窗口之建置，使公立就業服務提供民眾更整合性的服務內容，獲得就業安全之全程服務提升失業給付初次申請者之推介成功率。¹

然而，設立就業服務標準化歷經 7 年的推動，在流程的設計上卻有以下問題：

一、傳統求職求才窗口核心能力空洞化

1999 年以來國內失業者利用公立就業服務機構尋職人數逐年增加；惟有效求職就業率及有效求才利用率皆在 20% 至 30% 之間，凸顯公立就業服務機構的績效不足²，僵化綜合單一窗口櫃臺制，而不以彈性的態樣區分單一窗口櫃臺制，讓失業給付人潮嚴重地空洞化求才求職的核心能力。

二、前瞻性深度就業諮詢空轉化

就業服務人員強化求職者的就業意願的專業諮詢服務不足，且服務績效與服務品質無法兼顧³，選擇以剛畢業的社工、勞工相關科系大學畢業生進行深度就業諮詢，讓個案管理模式的深度服務前瞻性架構形成空轉。

三、網路求才自助尋職平臺空設化

我國就業服務業已架設全國就業 E 網的網路尋職平臺，但多數求職者多數仍選擇以服務網路末端的求職者之民間人力銀行營運模式，而不選擇依求職者為服務對象的全國就業 E 網為網路求職平臺，乃嚴重地阻斷三合一就業服務流程的流向。⁴

尤其是 2008 年底美國次級房貸所引發全球金融風暴導致公立就業服務機構每日湧入大量非自願性離職者者申領失業給付，三合一就業服務流程無法疏導大量失業給付者且忽略一般求職者，無法落實推介就業的終極目標，爰此，參酌

¹ 參閱「三合一就業服務單一窗口工作圈簡介」。

² 辛炳隆（2003），就業政策與就業安全，收錄於成之約等（編），勞動政策與勞工行政，台北：空大，初版，頁 148-155。

³ 林桂碧（2004），如何提升我國就業服務人員之專業素質，就業安全第 3 卷第 2 期，頁 70-75。

⁴ 許洺滉（2008），台日三合一就業服務流程之比較---從執行力的觀察點來探討，國立高雄第一科技大學應用日語系，頁 159。

2009 年由雲嘉南區就業服務中心新營就業服務站推動「三合一就業服務流程的關鍵性選擇」試辦計畫及李健鴻教授深度訪談參與該服務之求職者之結果等，而提倡簡化失業給付流程，改變單一窗口制度，將失業認定與推介就業分開窗口受理。於是行政院勞工委員會職業訓練局檢討就業服務流程，2010 年函文各公立就業服務中心推動「失業認定單一窗口一案到底」作業試辦模式，採固定專人受理，建檔全程提供服務模式，針對每一件失業給付申請案，分案後即由專人辦理深度就業諮詢，輔導申請者擬定就業計畫，並運用各項就業促進工具，以協助其再就業。

由於該試辦計畫內容改變以往綜合服務區及就業諮詢區的分流服務模式，因此研究者希望藉由本研究瞭解各就業服務中心試辦情形，比較非自願性離職者於「三合一就業服務流程」與「失業認定單一窗口一案到底作業模式」之成效分析，以做為未來辦理失業認定其就業服務流程機制調整之參考。

簡言之，本研究之目的有三：

- 一、 檢討原有「三合一就業服務流程」設計之背景、失業保險制度相關法制的建立、服務效益及面臨之問題等，進而探討實施「失業認定單一窗口一案到底」作業模式對公立就業服務機構的運作影響或成效等面向後，並分析各模式其績效指標建立標準與效益評估並探討流程中可能面臨的問題。
- 二、 藉由深度訪談，評估「失業認定單一窗口一案到底」作業模式，分析試辦結果，包含對非自願性失業者推介就業成效、就業促進工具運用情形以及失業給付申請人對於一案到底的全程服務模式的感受，是否有助於提升其再就業等。
- 三、 最後整理我國失業給付服務流程與試辦後的結果提出試辦前後的差異分析；綜上，再就法令制度及執行、軟硬體設備、人力配置規劃及教育訓練等面向，提出如何透過單一窗口一案到底的模式達成提升就業服務績效指標的品質與成效之具體建議或看法。

第二節 研究方法

本研究採取文獻分析、實地深入訪談等方法，以下分別說明之：

一、文獻分析

蒐集三合一就業服務流程相關背景文獻，嘗試探討我國公共就業服務體制與角色定位、失業保險法制化的歷程演進、績效指標意涵以及現行服務流程設計等構面所面臨之問題，進而延伸至近年試辦單一窗口一案到底相關文獻，做為本研究探討失業認定服務模式的基礎。

二、實地訪談

本研究主要訪談對象以參與 2010 年度試辦失業認定單一窗口一案到底之公立就業服務站，並由站長推薦實際參與該作業模式之就業督導員或就業服務員為代表接受訪談以及隨機抽訪參與單一窗口一案到底之失業認定民眾。

第三節 研究範圍與限制

「失業認定單一窗口一案到底」作業模式為一試辦模式，雖已於 2010 年及 2011 年試辦兩次，但由於 2010 年第一次試辦各中心可在不違反該模式之目標及特色前提下，各試辦就業服務站可依據該站特色及試辦要點限制下規劃所屬的試辦模式，乃可深入了解我國不同地區的社會經濟發展特性及其不同的失業認定單一窗口一案到底模式可能產生的結果是否有所差異，爰此，本文將以 2010 年度參加試辦計畫之勞委會所屬各公立就業服務中心的就業服務站研究對象，分別為北基宜花金馬區就業服務中心玉里就業服務站、桃竹苗區就業服務中心苗栗就業服務站、中彰區投就業服務中心沙鹿就業服務站、雲嘉南區就業服務中心新營就業服務站、高屏澎東區就業服務中心潮州就業服務站共計五站，其中新營站約訪中婉拒受訪，故筆者僅以該站執行本試辦流程相關文獻做次級資料分析；另依據失業給付申請人對象別前三類別隨機訪談三位，分別為一般對象、中高齡者、身心障礙者，試圖分析不同對象的求職障礙在參與本試辦模式的成效結果是否有所

差異。

第四節 有關研究討論

現行就業服務模式相關的著作或研究，多數仍以三合一就業服務流程為主，本文所探討的單一全程服務模式乃係近年公立就業服務機構就業服務流程轉型的重點規劃，有關本研究討論的非自願性失業勞工單一全程服務模式相關著作或研究，有江宛琦⁵、許洺滉⁶⁷、許金龍⁸等人探討三合一就業服務流程的五大區塊的功能空轉及面臨的執行困境，且由新營就業服務站率先試辦「三合一就業服務流程的關鍵性選擇-早期再就業服務小組」的執行積極意義，進而規劃我國失業認定單一窗口服務模式的雛形；在2011年，勞委會職訓局委託藍科正⁹實施深度訪談及問卷調查，瞭解參與失業認定一案到底試辦站及未參與之試辦站後，整理出如何強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能相關建議；其它學術論文研究則有張雅嵐¹⁰針對新營就業服務站採取早期再就業諮詢模式的成效，並著重在個案管理的深度諮詢進行相關研究。

上開討論中雖有藍科正進行全面性的訪談各地公立就業服務站的研究報告，但其研究偏重實施就業服務模式的優缺點比較及施行成功關鍵因素之探討，筆者認為我國就業服務服務流程現又面臨轉型階段，各個實際參與試辦站的辦理模式、個案篩選機制、就業促進工具運用情形、就業服務員及失業給付申請人的

⁵ 江宛琦（2011），就業保險制度下之推介就業情形與後續作法，就業安全半年刊，第10卷，第1期，頁67-70。

⁶ 許洺滉（2008），台日三合一就業服務流程之比較--從執行力的觀察點來探討，國立高雄第一科技大學應用日語系，頁159。

⁷ 許洺滉（2009），從失業認定單一窗口談早期再就業服務小組政策規劃設計擬議，就業安全半年刊，第8卷，第1期，頁70-76，

http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=477&ap_id=854

⁸ 許金龍（2008），失業認定單一窗口一案到底作業模式之探討，就業安全半年刊，第2期
http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=470&ap_id=727

⁹ 藍科正（2011），強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議，行政院勞工委員會職業訓練局100年度委託研究報告，頁147-154。

¹⁰ 張雅嵐（2011），公立就業服務機構採取早期再就業諮詢模式的就業成效探討，文化大學勞工關係學系碩士論文，頁66-85。

感受等，都是可做為未來擬定就業服務模式的參考依據，故希冀透過相關實際參與試辦經驗，形成相關結論及建議。

第五節 研究流程與章節安排

一、研究流程

參見圖 1-1 研究流程圖，架構本研究擬進行的研究流程如下：

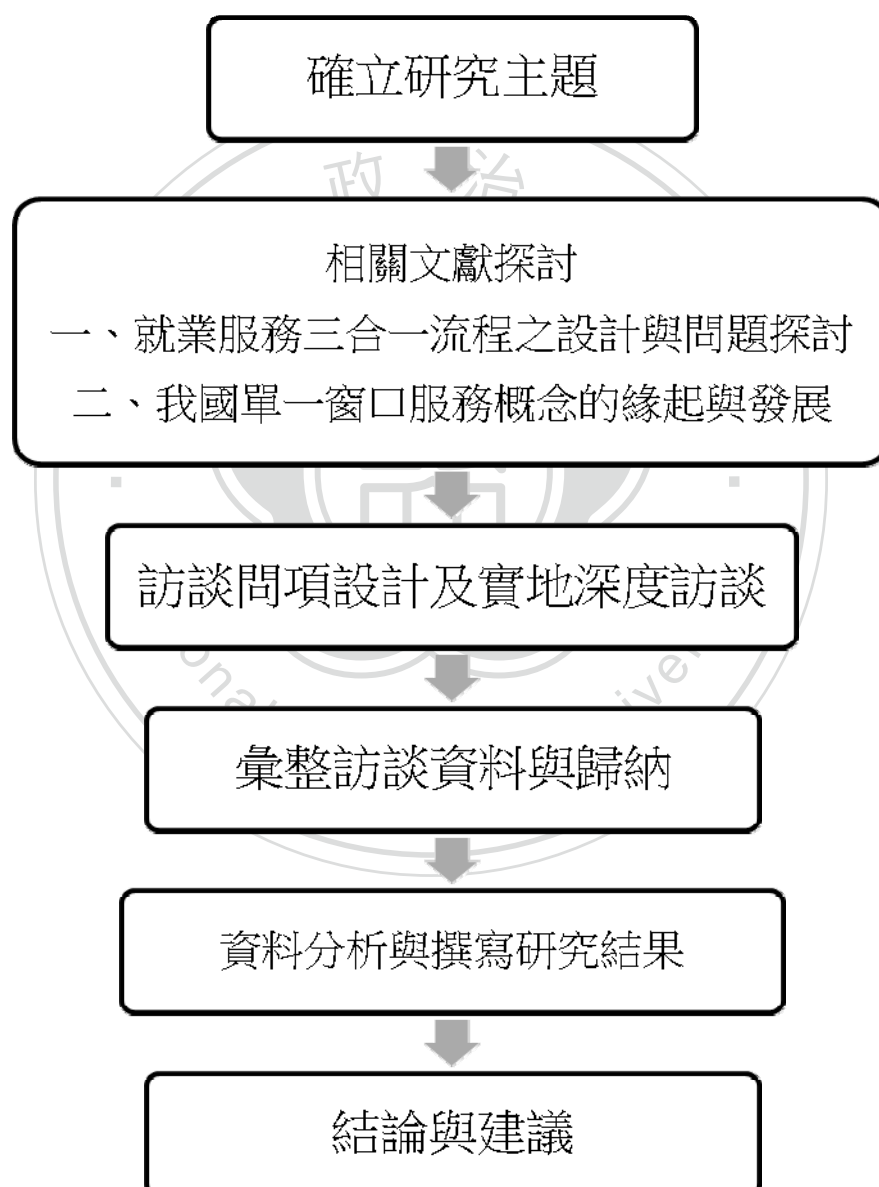


圖 1- 1 研究流程圖

(一) 確立研究主題與研究範圍。

- (二) 蒐集就業服務三合一流程與就業績效指標等相關文獻，了解設計之初始緣由並檢討該流程所面臨之問題；蒐集單一窗口全程服務模式設計其他國家經驗與內涵、就業成效指標等相關文獻，了解規劃之意涵及能補強三合一就業服務流程不足之處。
- (三) 訪談問項設計及進行試辦據點實地深度訪談。
- (四) 彙整實地訪談資料及各試辦據點服務數據。
- (五) 撰寫訪談結果及成效之比較分析。
- (六) 歸納整合提出研究結論與建議。

二、章節安排

本研究章節共分為五章，內容摘要簡述如后：

第一章緒論，說明本研究的研究動機與目的、研究範圍與限制、研究流程與章節安排，旨在說明研究主體於國際勞工組織對其就業服務工作之重視及探討就業服務模式的精神與研擬研究問題。

第二章就業服務三合一流程之設計與問題探討，透過相關文獻的蒐集，先行闡述就業服務三合一流程設計背景、績效指標建立機制，探討其服務效益及流程設計面臨之問題。

第三章我國單一窗口服務概念的緣起與發展，透過相關文獻的蒐集，並闡述其他國家就業服務單一窗口實施經驗、個案篩選機制，探討其服務效益及流程設計考量之面向並酌以分析我國失業給付單一窗口一案到底設計內涵。

第四章訪談發現與分析，針對非自願性失業勞工服務模式，建構適合本研究所使用的問題類目，運用內容分析法並透過深度訪談，進行資料分析。

第五章結論與建議，耙梳歸納本研究結果，提出研究發現，再針對研究限制提出檢討與建議，提供後續研究意見。

第二章 就業服務三合一流程之設計與問題探討

第一節 三合一流程設計背景

一、我國公共就業服務體制與角色定位

依據「就業服務法」第 2 條，就業服務係指協助國民就業及雇主徵求員工所提供之服務。廣義而言係為輔導國民就業，調節勞動力供需，以促進經濟、社會發展的重要措施，其制度設計必須因應勞動情事而適時調整。長期以來，基於保障求職者的權益，政府主管單位始終將就業服務視為公共服務，由公立就服機構提供，因應就業市場快速演變，傳統產業就業機會相對的萎縮、就業型態的轉變，再加上 80 年代中後期國內失業問題日益嚴重，於是整合就業服務、職業訓練與失業給付的工作¹¹，使得就業服務政策的方向有了全新的突破。

(一) 我國公共就業服務體制演變

民國 89 年以前，我國公共就業服務體制是由中央政府同時主導就業政策與服務輸送體系的「中央統籌」體制¹²，其具體特徵有 3 項：

- 1、由中央政府全國一致性的執行人力體系由中央政府統籌管理，包含全國各地方主管與人員之生涯發展與升遷路徑均由中央政府控管、人力經費由中央政府統籌調配運用、人員的進用與教育訓練等。
- 2、執行方案由中央政府檢視與修正及再發展，如進行既有方案在實施後的影響評估與改進、新方案的研擬與試辦、各方案執行績效評估標準的制定。
- 3、中央政府制定具體之全國性操作手冊，設計執行規則與流程，包括服務輸送策略方式、標準作業流程規定、疑難問題因應方式規定等，並且激勵全國各級政府之執行人員依照手冊執行服務事項。

民國 89 年到 91 年間，勞動市場結構急遽變化，尤其在民國 91 年實施

¹¹ 辛炳隆（2002），就業服務政策之新方向，就業安全半年刊第 1 卷第 2 期，頁 3-6。

¹² 中央統籌體制是指：中央政府規劃全國性就業政策，並且藉由中央政府之科層式組織與人力，統籌管理與執行全國之就業服務事項。

就業保險法，改變過去消極協助失業者度過經濟危機的「失業給付實施辦法」，將失業保險、就業服務、職業訓練制度整合，並引進「工作福利」等積極就業促進的概念，導入積極性勞動市場政策，形成「三合一就業服務模式」；同時因應高失業現象，重新思考就業服務輸送模式，於民國 91 年開始，補助縣市政府設立就業服務據點，朝向「部分分權」的改造方向，同時在鄉鎮市公所設立直屬的就業服務據點，此階段可視為我國公共就業服務體制的轉型階段。

歷經就業服務體制轉型變革之後，民國 92 年以後我國就業服務體制發展特徵為「目標-契約」就業服務體制，政府負責制定政策與管理規則之目標管理模式，行政體系內部競爭機制下採用行政服務契約，受限於中央政府編制員額管制，各區域就業服務中心櫃臺服務人員或各類就業促進活動辦理在市場競爭下採取勞動派遣委外契約¹³，我國公共就業服務體制演變可參酌下表 2-1 之整理。

表 2-1 我國公共就業服務體制演變

項目 \ 階段	初期階段	轉型階段	現行階段
時間	民國 89 年以前	民國 89-91 年	民國 92 年以後
體制模式	中央統籌體制	三合一就業服務 /部分分權	目標-契約體制
核心業務	就業媒合	失業給付 就業服務 職業訓練諮詢	失業給付 就業服務 職業訓練諮詢
人力運用	中央政府主導		由各行政體系內部主導

¹³ 李健鴻 (2008)，我國就業服務體制的變革與發展，就業安全半年刊第 4 卷，第 2 期，http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=470&ap_id=717

績效指標			勞動派遣契約內明訂績效標準。
考核方式	中央政府考核		1. 中央政府定期績效評鑑與考核。 2. 派遣契約中明訂績效，由所屬就業服務站編制內公務人員對派遣人員進行督導與考核。

作者自行整理。

(二) 角色定位

公立就業服務機構的設置係依據「公立就業服務機構設置準則」第2條規定，公立就業服務機構得視業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況，設立就業服務站或就業服務臺辦理就業服務。又同法第4條指出公立就業服務機構得視業務區域勞動供需、經濟發展及交通狀況，設立就業服務站或就業服務臺辦理就業服務。所需工作人員之員額，依據同法第5條明訂由主管機關參考下列因素定之：一、勞動力。二、失業率。三、廠商家數。四、學校數。五、業務量。六、業務績效。七、交通狀況。八、區域發展需要。九、財務狀況。

因應民國91年區域運籌中心概念，為使區域就業服務中心確實達到轄區內就促政策調控之目的，中央給予必要充分的經費與權力下放¹⁴，公立就業服務中心採中心、站、鄉鎮服務據點三層式的組織型態，由就業服務中心進行政策規畫及行政控管，就業服務站提供實體就業服務輸送，並結合各縣市政府，於鄉鎮公所設立就業服務據點，此為分權化的就業服務體制得讓就

¹⁴ 盧政春（2005），總體就業促進運籌體系之建構與政策調控，就業安全半年刊第4卷第1期，頁19-24。

業服務輸送通路多元化，有助於提升就業服務績效成果。

從勞動市場觀點來看，我國公立就業服務機構非具獨佔性，依就業服務法第 34、35 條私立就業服務機構仍可獲設立許可後提供就業服務，並得收取服務費用，同時其具備之特色有四：1、三合一就業服務；2、資訊化程度高；3、失業者事前分類架構；4、兼辦事項眾多¹⁵。我國公立就業服務機構的體制歷經數十年的演變改革，以職訓局為主體，北、高新北市三直轄市為輔的架構，已成為提供國人就業協助的主要服務機構網絡¹⁶

二、我國失業保險制度相關法治建立

（一）就業服務法

就業服務係輔導國民就業，調節勞動力供需，以促進經濟、社會發展的重要措施。我國的就業服務工作，可追溯至民國 35 年於新竹縣政府成立職業介紹所，已逾 65 年的歷史，民國 81 年 5 月 8 日「就業服務法」通過施行，成為推動就業服務業務之基本法¹⁷，其立法宗旨係為促進國民就業，以增進社會及經濟發展，本法制訂之目的為保障國民就業機會平等與自由及排除人民就業可能遭受各種就業歧視之可能，同時為因應當時大量外籍勞工引進來臺，法源內更明訂聘僱外國人在臺從事工作之相關規範措施。¹⁸

（二）勞工保險條例

早在民國 57 年第一次修訂「勞工保險條例」，即在第 2 條中明訂：「勞工保險……普通事故保險分生育、傷病、醫療、殘廢、失業、老年及死亡七種給付」，但考量當時的社會、經濟狀況，又在第 74 條另外規定：「失業保險之保險費率、實施地區、時間及辦法，由行政院以命令定之」，但後續卻未有進一步的做為。

（三）勞工保險失業給付實施辦法

¹⁵ 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，頁 86-87。

¹⁶ 曾敏傑（2007），公立就業服務機構角色功能之變遷與定位，就業安全半年刊，第 6 卷，第 2 期，頁 82-94。

¹⁷ 辛炳隆（2003），就業政策與就業安全，收錄於成之約等（編），勞動政策與勞工行政，台北：空大，初版，頁 148-149。

¹⁸ 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，頁 57。

80年代以前就業安全政策僅限於職業訓練和就業服務，失業保險未獲重視，80年代以後經濟快速發展，其中於民國86年起，持續發生關廠歇業事件嚴重引發勞工大量失業問題，由勞工團體透過在野黨立委，提出「失業保險法」草案，行政院因應外界立法壓力，遂以「勞保附加」方式，民國88年1月實施「勞工保險失業給付實施辦法」，但當時的規劃並無法滿足勞工團體的期待，其中為勞工團體詬病的是非自願性失業者適用範圍嚴苛、補助額度過低及資方團體認為雇主成本增加等輿論，相距民國57年第一次修正勞工保險條例，授予失業保險有明確的法律地位，已經是相隔30年之久，可謂正式為我國失業保險展開第一扇大門；惟當時的失業給付只具有消極性維持失業者經濟生活功能，並未有積極就業促進的概念，且申請的門檻過於嚴苛，因此開辦初期請領失業給付人數較少。

（四）就業保險法

由於前項勞工保險失業給付實施辦法無獨立財務及相關促進就業配套措施未獲完善規畫，因此勞工團體又再度亟思突破，向立法院提出「就業保險法」草案，並加速行政院著手研擬就業保險法，並邀請勞資團體代表進行諮詢式會商，於民國91年完成「就業保險法」立法三讀通過，隔年元旦起正式實施，依據該法第11條的規定，各項給付項目包含失業給付、提早就業獎助津貼、職業訓練生活津貼、失業之被保險人其全民健康保險費補助¹⁹，失業給付補助期限為6個月，同時並融入積極就業促進的概念，規劃提早就業獎助津貼給付項目；民國97年底又因美國次級房貸引爆全球金融海嘯，我國未倖免亦遭受影響，大量失業人口急增，遂又於民國98年5月15日增修給付項目與額度，協助就業市場上較為弱勢的中高齡者及身心障礙者這兩類對象，延長其失業給付補助為9個月。

就業危機是檢視法令最好的時機，失業風暴促進「就業保險」的立法

¹⁹ 石泐（2006），就業促進津貼與就業保險之回顧與展望，就業安全半年刊，第5卷，第1期，頁68-74。

實施，得以發揮安定社會的功能，提供失業勞工各項津貼給付，某種程度上避免勞工因失業而陷入生活困頓。²⁰

三、三合一就業服務流程的精神與特色

(一) 就業服務機構核心工作項目的釐清

早期業務項目繁雜的累積，以致難以提升專業性的服務，容易混淆公立就業服務機構的功能，因此三合一就業服務流程施行初期係以辦理一般求職求才之就業服務、辦理特定對象之就業服務、辦理失業保險及就業促進業務等為主要核心工作項目；其他非核心工作項目（如技能檢定業務、國中生就業輔導工作）則轉由其他單位提供或部分朝委外方式辦理（如就業市場資料蒐集、發布與分析）²¹，現階段大致可分類以下七種核心業務：1、一般性求職服務。2、特定對象求職服務。3、雇主服務。4、失業給付與津貼發放。5、職訓輔導與就業諮商。6、勞動市場資訊服務。7、政策專案等為主要核心業務²²，專業核心工作項目的釐清，有助於公立就業服務機構角色的定位，有別於私立就業服務機構，公立就業服務機構更是以免費求職求才為一大服務特色。

(二) 單一窗口受理與就業服務整合

因應時代腳步，積極勞動市場政策（ALMP）的功用，已轉變為減緩失業問題的助力而許多以開發國家，常將就業服務、職業訓練及失業保險等「三合一」，結合成為就業安全制度²³。我國就業服務體制採「目標管理」的原則下，整合就業服務、職業訓練、失業保險，以「單一窗口」全程受理並提供服務的方式，有別於以往消極的失業給付功能，三者之間有相互連結的效果，提供求職者獲得積極的服務²⁴；目的是為朝向優質人文素養與

²⁰ 孫友聯（2009），就業危機是檢視法令最好的時機，台灣勞工陣線電子報，<http://labor.ngo.tw/>。

²¹ 參閱「三合一就業服務單一窗口工作圈簡介」。

²² 曾敏傑（2007），公立就業服務機構角色功能之變遷與定位，就業安全半年刊第6卷，第2期，頁82-94。

²³ 李健鴻（2003），積極勞動市場政策的發展與趨勢，就業安全半年刊2卷，第1期，頁16-20。

²⁴ 李健鴻（2003），我國就業服務體制的變革與發展，就業安全半年刊第2期，

http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_i

競爭優勢的方向邁進²⁵，從國際勞工組織(ILO)於1919年提出的第2號公約書和第1號建議書主張，就業服務、失業給付和福利性工作三合一，又於1948年提出的第88號公約書主張，政府應兼顧就業服務、失業給付、職業訓練和協助弱勢者就業來看，我國失業給付、職業訓練和就業服務三合一的模式與ILO所揭櫫的精神相應²⁶。

換言之，民眾進入公立就業服務站，依據三合一就業服務流程分流獲得所需要的就業服務，其中為協助非自願性離職者儘速重返職場，且依據就業保險法之立法精神改變過去消極的給予失業給付，透過三合一就業服務流程主動提供非自願性離職者積極性就業促進相關措施並強化其就業意願，設置「接待區」、「就業資訊區」、「綜合服務區」、「雇主服務區」、「就業諮詢區」等五大服務區，改變以往被動消極的服務模式，求職者進入公立就業服務機構，可以透過接待臺分流，分段式的安排所需就業服務，並於各階段的業務項目獲得單一窗口受理。

(三) 標準化就業服務流程的確立

有鑑於公立就業服務中心業務新增日益龐雜，行政權裁量之標準與程序有不符時宜之疑慮，建立各就業服務中心(站)服務作業流程標準化的機制與操作手冊的制訂，有助於實施公權力達一致性的表現，因此邀集各就業服務中心提供直接實務經驗，研修制定就業服務流程標準化作業手冊，供第一線人員參考使用。²⁷

(四) 就業服務人員專業化

為提供專業化、個別化、精緻化之就業服務，同時也因應我國高失業率的就業問題，勞委會職訓局於民國91年7月開始在各公立就業服務中心(站)聘用心理、輔導、社工、社會、勞工等相關科系畢業或曾修習相關課

d=470&ap_id=717

²⁵ 李庚霽(2002)，為因應就業保險法實施，我國就業服務制度轉型及發展，就業安全半月刊第1卷，第2期，頁17-36

²⁶ 藍科正(2004)，永續經營符合時代潮流之促進就業行為，就業安全半年刊3卷，第1期，頁76-82。

²⁷ 參閱「三合一就業服務單一窗口工作圈簡介」。

程之學分者，從事就業服務工作，並辦理三梯次「公立就業服務機構個案管理人員專業訓練」，以提供求職者或失業者就業諮詢服務，並制定「強化公立就業服務中心就業諮詢功能」，建立完善的專業督導機制，同時益強化綜合服務區、諮詢服務區、雇主服務區為鐵三角合作模式，提高就業服務量。²⁸

(五) 空間設備資訊透明化

早期的就業服務模式是以「殘補性服務」的思維為政策主軸，因此在公立就業服務機構的空間規模與組織編制是較為狹窄的辦公空間，服務人員也僅有個位數的人力²⁹，因應三合一就業服務流程，陸續針對各就業服務站之空間進行擴充與硬體設備的增設，如規劃就業資訊區，並建置「觸控式電腦就業 e 點靈」，簡易自助尋職系統，同時就業服務虛擬整合，設立全年無休免付費專線（0800-777-888）及網際網路（全國就業 e 網，www.ejob.gov.tw），就業資訊公開透明化，提高資料庫媒合的效能，洽公動線，符合人性、順暢且寬敞的空間，有助於業務推展及提升為民服務品質。³⁰

四、三合一就業服務流程說明

(一) 定義

職訓局於民國 92 年 10 月 1 日發布新聞標題為「三合一就業服務流程提供優質就業服務」一新聞稿，給了「三合一就業服務流程」操作性定義，其全文如下：

為配合社會脈動及 92 年 1 月份就業保險法實施，各地公立就業服務機構已全面推行三合一就業服務業務，勞委會依循就業保險法的立法精神，整合就業服務、失業給付與職業訓練等三項主要業務，轉化為具有「三合

²⁸ 林桂碧（2004），如何提升我國就業服務人員之專業素質，就業安全第 3 卷，第 2 期，頁 70-75。

²⁹ 李庚霽（2007），我國總體就業服務政策現況與發展趨勢，就業安全半年刊第 6 卷，第 2 期，頁 95-101。

³⁰ 曾敏傑（2007），公立就業服務機構角色功能之變遷與定位，就業安全半年刊第 6 卷第 2 期，頁 82-94。

一服務功能」的就業服務機構，提供求才登錄與求職者個人化、專業化之高品質就業服務，亦即公立就業服務機構由失業登記、就業諮詢、就業推介、職業訓練資訊、失業認定及求才登記等，均採取單一窗口便民方式提供全程服務。

公立就業服務機構三合一就業服務流程主要規劃成五大服務區域，即為接待區、就業資訊區、綜合服務區、雇主服務區及諮詢服務區。而為了協助求職者儘早覓得合適工作機會，勞委會將充實各地公立就業服務機構就業資訊區的就業相關資訊與機具設備，以提供尋職者多元化的就業服務訊息，茲將各區主要的功能說明如下：

- 1、接待區：有親切熱忱的服務人員引導及為大家說明所想辦理的業務、所應到的櫃檯和應準備的文件。
- 2、就業資訊區：包括就業情報及職訓資訊的查詢、填寫求職、失業給付等相關表格、設置服務作業流程說明、及自助尋職設備。
- 3、綜合服務區：包括就業推介服務、失業給付申請及認定、轉介其他機構。
- 4、諮詢服務區：包括個別化、專業化就業服務、就業促進研習活動、職業訓練諮詢、深度就業諮詢。
- 5、雇主服務區：包括求才登記、建立求才資料庫、僱用獎助津貼及外勞相關業務。³¹

³¹ 職訓局新聞稿，92年10月1日。

(二) 三合一就業服務流程圖

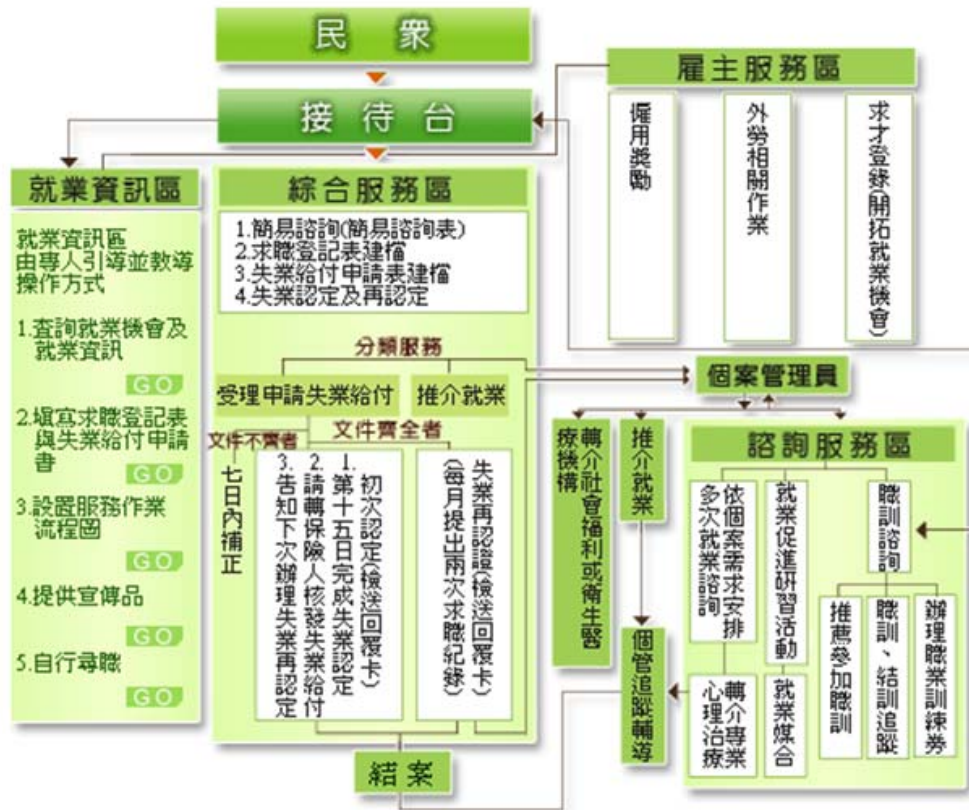


圖 2- 1 三合一就業服務流程圖

資料來源：雲嘉南就業服務中心網站。

<http://tnesa.evta.gov.tw/CmsShow.aspx?Parm=2006613204716937,20066812851562,5>

(三) 公立就業服務機構辦理三合一就業服務流程總說明

表 2- 2 公立就業服務機構辦理三合一就業服務流程總說明

服務區	服務項目	工作要領
接待臺	主動了解民眾需求並引導至各服務區	中心工作人員帶領志工採定點及走動式服務，了解民眾需求，引導致就業資訊區、綜合服務區或雇主服務區。
就業資訊區	一、 就業及職訓資訊的查詢	一、 (一) 對於求職者、請領失業給付者及欲查

	<p>二、 填寫求職登記表</p> <p>三、 填寫失業給付申請表</p> <p>四、 設置服務作業流程圖</p> <p>五、 提供宣導品</p> <p>六、 自行尋職</p>	<p>詢就業資訊者，由專人提供協助。</p> <p>(二) 對於可自行尋職者由專人協助使用資訊系統，查詢並列印就業機會後自行尋職。</p> <p>(三) 對於欲查詢就業資訊者（就業市場趨勢、職業生涯資訊），由專人協助使用資訊系統。</p> <p>二、 對於無法自行尋職者由專人協助填寫求職登記表並引導抽取號碼牌後至綜合服務台辦理求職登記。</p> <p>三、 對於請領失業給付者協助填寫求職登記表及失業給付書表並引導抽取號碼牌後至綜合服務台申請失業給付。</p> <p>四、 設置明確醒目的服務作業流程圖與資訊工具使用步驟（如印表機、傳真機使用方式及網路求職資訊系統登記使用規定）。</p> <p>五、 提供職業訓練資訊、就業服務業務宣導品（如：就業促進津貼、技能檢定簡章等）相關就業資訊、報刊與雜誌，以利求職者索取並查詢相關就業資訊。</p> <p>六、 提供求職所需機具設備（如傳真機、印表機、投幣式、影印機或投幣式電話）。</p>
<p>雇主服務區</p>	<p>一、 求才登記</p> <p>二、 建立求才資料庫</p>	<p>一、 協助雇主辦理求才登記（含申請外勞國內人才招募）及資料建檔。</p>

	<p>三、 僱用獎助津貼</p> <p>四、 外勞相關業務</p>	<p>二、 開拓就業機會（廠商聯繫、辦理現場徵才活動、推動永續就業工程等）並建立求才資料庫且定期清結。</p> <p>三、 受理僱用獎助津貼申請。</p> <p>四、 核發求才證明書及辦理外勞轉換新雇主作業。</p>
<p>綜合服務區</p>	<p>一、 求職登記表建檔</p> <p>二、 簡易諮詢分類服務</p> <p>三、 推介就業</p> <p>四、 失業給付書表審核及建檔</p> <p>五、 轉介社會福利機構</p>	<p>一、 求職登記表建檔。</p> <p>二、 簡易諮詢對象包括：</p> <p>（一）失業給付初次申請者。</p> <p>（二）失業給付認定達三次以上者。</p> <p>（三）一般求職者且為就業弱勢者。</p> <p>三、 依其工作意願及工作能力情形，分類服務如下：</p> <p>（一）有工作意願、有工作能力，可以自行尋職→列印就業機會，請求職人至就業資訊區自行連絡，再由櫃臺人員開卡介紹。</p> <p>（二）有工作意願、有工作能力，但尋職技巧不足，需推介就業→開卡推介，推介一般性工作機會。</p> <p>（三）專業能力薄弱之特定對象，不適合推介一般性之工作→提供臨時性工作（如臨時工作津貼、多元就業開發方案）。</p> <p>（四）不曾（不太會）使用電腦，並有學習意願及條件者→參加短期電腦研習。</p> <p>（五）參加職業訓練的需要性低→推介一般性或臨時性工作機會。</p>

		<p>(六) 參加職業訓練的需要性高→進入個案管理服務，或逕至職訓諮詢。</p> <p>(七) 有工作意願，但工作能力不足、無工作意願或工作能力不足、已失業再認定2-3次以上者→進入個案管理服務。</p> <p>(八) 似有藥癮、酒癮、語無倫次或有嚴重之家庭暴力→逕送督導轉介社政及衛生單位。</p> <p>四、 協助申請相關就業津貼。</p> <p>五、 失業給付書表審核及建檔。</p>
諮詢服務區	<p>一、 個案管理</p> <p>二、 就業促進研習活動</p> <p>三、 職訓諮詢</p> <p>四、 深度就業諮詢</p> <p>五、 轉介社會福利機構</p>	<p>一、 視需要開案晤談並擬定處遇計畫。</p> <p>二、 對於尋職技巧不足者，轉介參加就業促進研習活動。</p> <p>三、 對於就業技能不足者，轉介接受職訓諮詢。</p> <p>四、 對於就業適應困難者，轉介接受深度就業諮商。</p> <p>五、 對於勞政體系無法提供服務者，轉介社會福利機構。</p>

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局(2003)

第二節 績效指標的建立機制

一、 目標建立

三合一就業服務流程之目標，可分為「操作目標」及「終極目標」二層次，規劃透由內部操作目標—「標準化」、「專業化」及「資訊化」之達成，提供「整合性」、「便捷性」、「個別化」、「全人化」及「可近性」之就業服務。

(一) 操作目標

針對公立就業服務機構服務進行通盤檢討，設立就業服務標準化、專業化、資訊化之目標，並將配合媒體行銷形塑就業服務機構新形象。

- 1、服務標準化：有效整合就業服務、失業給付與職業訓練相關資源，提供單一窗口全程服務；並將各就業服務中心（站）服務流程標準化，以有助提升公立就業服務機構整體形象。
- 2、服務專業化：建立專業化之服務內容，即就業能力分析評估指標、失業認定標準、充實諮詢及諮商服務內涵，以提供民眾個別化、專業化服務。
- 3、服務資訊化：改善就業服務資訊系統，提供民眾便利網際網路就業機會查詢及回復系統，並充實各中心電腦機具設備，協助求職民眾利用資訊設備。

(二) 終極目標

三合一就業服務流程期望能同時達成提昇公立就業服務機構機構品質及服務量之終極目標。

1、服務品質之提昇

- (1) 整合性：透由三合一就業服務單一窗口之建置，結合「失業給付」、「就業服務」、「職業訓練」，使公立就業服務提供民眾更具整合性之服務內容。
- (2) 便捷性：求職者透由三合一就業服務之單一窗口，即可獲得就業安全之全程服務，增加服務之便捷性；另，求職者及求才者均可透由自助性服務（self-help service），獲得更快速及便利之服務。
- (3) 個別化：透由簡易諮詢分類架構及個案管理等工具，評估求職者個

別就業需求，量身訂做適當之服務內容，以增進求職者之就業能力。

(4) 全人化：透由人性化與諮詢服務，協助求職民眾了解自我知能與資格及當前就業市場行職業概況，以做好就業準備與生涯規劃，而能適性就業。

(5) 可近性：透由就業服務據點之擴充，增加公立就業服務機構之可近性，節省民眾來返公立就業服務機構之時間；另改善就業服務網站，使民眾透由網路即使獲得公立就業服務機構之服務。

2、服務量之改善

透過操作性目標之達成，欲提昇公立就業服務服務之服務量：

- (1) 提昇民眾對於公立就業服務機構之使用率。
- (2) 促進自助性服務之使用率。
- (3) 提昇公立就業服務機構之一般求職、求才、推介就業之服務量。
- (4) 透由三合一就業服務流程之協助，提昇失業給付初次申請者之推介成功率。
- (5) 透由三合一就業服務流程之協助，提昇弱勢求職者之輔導就業率。

二、績效指標內涵

(一) 委託研究

職訓局曾於 91 年、93 年及 95 年自行研究及委託外部單位，針對公立就業服務機構各項核心並具指標性的業務進行績效評鑑大致上可區分為一般求職求才、就業諮詢、求供倍數、失業給付推介就業率等面向進行考核評鑑可參照阮月敏（2007）整理如下表 2-3，可以發現 91 年至 95 年間，針對就業服務的績效考核著重在量化的呈現，同時 91 年委託的研究更是指指出，公立就業服務中心負責業務繁雜，產生非核心業務排擠核心業務的問題，對於績效考核的呈現有所擔憂。

表 2- 3 公立就業服務機構績效指標比較表

	91 年	93 年	95 年
單位	環球經濟社	職訓局就業輔導組	曾敏傑教授
指標類型	評鑑指標	績效指標	績效指標
	1、求職推介/就業安置：求職求才平均每人每月服務人數，媒合總人數與成長率，徵才活動媒合人數與成長率。	1、求職就業率：截至當月有效求職就業人數/截至當月新登記求職人數*100%	一般性求職服務： 1、轄區內勞動力尋職使用公立就業服務機構比率(%)
	2、雇主關係：雇主訪問聯繫總人次/頻次，僱用獎助金貼，雇主服務人力數。	2、求職市佔率：截至當月平均有效求職人數/截至當月平均失業人數*100%	2、平均每人每月成功推介就業人數(人)：截至當月求職推介就業人數/(中心人員數*月數)
	3、就業諮商：團體諮商人數與作法，個人諮商與作法。	3、求才利用率：截至當月有效求才僱用人數/截至當月新登記求才人數*100%	3、求職就業率(%)：截至當月有效求職就業人數/截至當月新登記求職人數*100%
	4、市場就業之促進：主動辦理就業	4、求供倍數：截至當月平均有效求才人數/截	4、平均每件成功推介就業時間

	促進活動，主動爭取之求職與求才者，就業促進人數。	至當月平均有效求職人數（僅供參考，不列入評比指標）。	（日）。
	5、失業給付：全年申請人數、推介訓練、推介就業人數。	5、失業給付領取者就業率：截至當月失業（初次認定、再認定）就業人數/截至當月失業初次認定人數*100%	5、推介就業六個月後穩定就業率（%）：推介就業六個月後仍就業者/推介求職者就業數*100%

資料來源：阮月敏（2007）我國就業服務績效指標建立之研究，頁 15-18。

（二）現行公立就業服務機構三合一就業服務績效考核

96 年開始現行公立就業服務機構則採用「三合一就業服務績效考核表」，針對失業給付考核項目，達成一項得一分，考核分數不得低於 85 分，其考核之內容詳如下表 2-4：

表 2- 4 公立就業服務機構辦理三合一就業服務考核紀錄表

考核日期：_____年_____月_____日

管轄就服中心名稱：_____

就業服務站名稱：_____就業服務站

考核單位：_____ 考核人員：_____

接受考核人員：_____

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
一、接待臺（8分）	1. 接待臺人員態度是否親切，主動了解求職者之需求，並適時給予回答。（2分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	2. 接待人員是否主動對進入就服站之民眾詳細解說其作業流程：（5分） (1) 如係一般求職是否主動引導使用全國就業 e 網或觸控式電腦尋求工作機會等，再至綜合服務區確認該項工做詳細之資料。（1分） (2) 對辦理失業給付之民眾，接待人員是否主動告知應攜帶之各項證件並詳細解說其作業流程。（1分） (3) 對辦理失業再認定民眾，主動協助檢查是否帶足二次求職證明文件及給付收據，及主動引導求職者綜合服務區櫃檯辦理。（1分） (4) 對廠商辦理求才，接待人員是否主動告知及解說辦理之流程，並引導廠商至雇主服務區櫃檯辦理。（1分） (5) 對於辦理申請外勞之雇主或廠商，是否詳細解說其作業流程。（1分）		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (5) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	3. 就服站對來站之求職者，是否做好完善之分類服務。（了解求職者至就服站之動機與目的，並適度分流）（1分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	二、就業資訊（15分）	1. 是否有專人協助求職者，利用電腦網路查詢就業資訊並列印就業機會自行尋職。（2分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	2. 是否有專人協助使用全國就業 e 網查詢就業資訊與職訓資訊或協助電腦能力測試。（1分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	3. 各項就業資訊公佈欄與宣導品、雜誌之放置是否較明顯之處，以利求職者查詢並索取。（1分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	4. 求職快報是否適時更新。（2分）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	5. 對於無法自行尋職者及請領失業給付者是否由專人協助填寫各項書表，並引導抽取號碼牌至綜合服務臺辦理。(1分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	6. 承辦人員是否解說服務作業流程與資訊工具之使用步驟。(2分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	7. 就業資訊區各項雜誌及宣導資料，是否有助於求職者找工作？是否提供求職者就業等就業市場資訊或行職業展望之各項訊息。(1分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	8. 是否有提供求職者所需機具設備如電話、傳真機、影印機等)。(2分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	9. 觸控式電腦之設置，硬體上是否完善、軟(硬)體操作是否正常及安裝地點是否具安全性與妥適性。(1分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	10. 就服中心對當地就業市場之調查，是否做過分析，以協助求職者順利找到工作。(2分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (請檢附相關佐證資料備檢)		
三、雇主服務(30分)	1. 就業機會開發(2分)。 (1) 有無主動開拓機業機會，並填註開發就業機會訪視表，詳註廠商基本資料與是否經常拜訪廠商，協助廠商篩選人才，主動推介並留有紀錄。(請檢附相關佐證資料備檢)(1分) (2) 是否主動協助雇主辦理現場徵才、單一徵才活動(請檢附相關佐證資料備檢)(1分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	2. 對一般雇主辦理求才之登記如下:(4分) (1) 雇主辦理求才登記，有無依步驟程序規定辦理。(檢附相關文件受審)(1分) (2) 雇主是否有僱用弱勢民眾之意願。並建立「有意願僱用弱勢民眾廠商名單」，由開拓員前往訪視。(1分) (3) 確認求才內容與實際需求是否吻合，及有否性別及年齡之限制。(1分) (4) 有關勞動條件、地點及勞動時間與勞動期間，有否請廠商詳細列明。(1分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	<p>3. 廠商求才資料審查 (2分)。</p> <p>(1) 是否審查雇主證件之正確性，是否相符，廠商是否有非正常性長期頻繁徵才、廠商求才內容是否與公司營業項目符合。特定行業至就服站辦理求才登記，有否依規定辦理審核。(請檢附相關佐證資料備檢) (1分)</p> <p>(2) 合於申請辦理僱用獎助津貼之廠商，有否建立名冊俾利綜合服務區櫃檯推介，與是否每月更新適合推介運用僱用獎助津貼雇主名冊。(1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	<p>4. 廠商警示名單。(2分)</p> <p>(1) 申辦僱用獎助津貼如有異常，有否通知綜合櫃檯停止推介，並登錄於警示名單內 (1分)。</p> <p>(2) 求才資料如有異常，是否有依規定辦理通報。(請檢附相關佐證資料備檢) (1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	<p>5. 求才建檔：(3分)</p> <p>(1) 廠商登記之工作職缺，是否有重複登記，造成求才人數虛報之情形。(1分)</p> <p>(2) 公司基本資料登錄，有否依規定之步驟辦理。工作機會有否登錄。(1分)</p> <p>(3) 經審核為適於運用僱用獎助廠商名單，是否有提供綜合櫃檯推介使用。(1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(3) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	<p>6. 就業機會公布：(2分)</p> <p>(1) 就業機會公布後，有無張貼公佈欄及放置就業資訊區，且是否掌握就業機會時效性及有效性 (1分)。</p> <p>(2) 有否將專案求才、申辦僱用獎助津貼及外勞國內求才提供個管及綜合服務區參考。(請檢附相關佐證資料備檢) (1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	<p>7. 專案就業媒合服務：(2分)</p> <p>(1) 就服中心協助雇主以專案方式辦理媒合，有關提供加值服務雇主是否滿意。(1分)</p> <p>(2) 辦理就業推介，有否依步驟程序規定辦理專案推介、立即媒合。(1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	<p>8. 清結：(6分)</p> <p>(1) 求職者及雇主回覆之介紹卡資料，是否即時清結。(1分)</p> <p>(2) 每日對前月同日所登記之廠商求才資料、電話訪視，並了解求才狀況，推介適合的工作機會，對已額滿之就業機會立即予以靜止，並每日清結。(1分)</p> <p>(3) 對專案求才廠商，除了解僱用情形外，對求才已額滿之廠商，有否立即辦理清結。(1分)</p> <p>(4) 就服中心是否每月定期追蹤電腦自動清結檔案。(1分)</p> <p>(5) 就服中心每月是否定期檢討未清結職缺，是否檢討由求職資料庫中篩選適合之求職者並提供媒合成功求職者名單予廠商。(請檢附相關佐證資料備檢)(1分)</p> <p>(6) 就服中心對求才機會未能補實，有否做原因分析之檢討。(請檢附相關佐證資料備檢)(1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(3) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(4) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(5) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(6) <input type="checkbox"/>是<input checked="" type="checkbox"/>否</p>		
	<p>9. 政府政策及法令宣導 (1分)：有否運用郵寄、電訪及廠商座談等實施政策宣導，並留有紀錄，且是否運用機會，詳細說明政府各項立法用意，及有否告知廠商各種法規查詢方式與網站名稱。(1分)</p>		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	<p>10. 協助全國就業 e 網通知求職者面試 (3分)。</p> <p>(1) 是否協助求職者查詢 e 網所通知之就業機會，並連絡廠商安排求職者面試時間。(1分)</p> <p>(2) 有否協助廠商通知聯絡方式設定為各就服站之求職者前往應徵。(1分)</p> <p>(3) 是否向廠商解說如何運用全國就業 e 網搜尋求職者及維護求才資料。(1分)</p>		<p>(1) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(3) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	<p>11. 對各項工作機會有否詳細的職務說明與工作內容的註記?(1分)</p>		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	<p>12. 現場徵才 (2分)</p> <p>(1) 於現場徵才活動中，遞送求職登記表之求職者資料是否均依規定登錄於就服資訊系統內。(1分)</p> <p>(2) 對徵才活動遞送履歷表數及鍵入系統狀況。(請檢附相關佐證資料備檢)(1分)</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
四、綜合服務(30分)	1. 求職登記表建檔(1分)。 求職者填寫求職登記表是否完整與在確認系統未鍵入該筆求職登記表後，再依求職者填寫之求職登記表建檔。		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	2. 在推介就業方面(包含一般求職者、特定對象與失業給付者)。(6分) (1) 一般推介:查詢事後媒合紀錄,並向求職者介紹應徵工作內容及廠商資料,由求職者選擇適合之就業機會,並開立介紹卡予以推介就業。(1分) (2) 是否提供求職者面試技巧與提供求職防騙等宣導資料。(2分) (3) 線上立即媒合:是否從求才資料庫中蒐尋符合求職者條件之就業機會先用電話確定職缺內容與面談時間並開立介紹卡。(1分) (4) 如無法找到合適之作機會,是否引導求職者放寬求職條件,或再次詢問求職者的工作專長後,再行推介。(2分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	3. 初次申請辦理失業給付。(6分) (1) 是否主動提供就業媒合,確實審查所具備之資料是否完整。(2分) (2) 櫃檯直接面對民眾辦理「失業認定」過程是否明確與再認定流程與規定是否相符。(1分) (3) 簡易諮詢後是否依分類服務標準後送個案管理。(1分) (4) 失業認定二次求職紀錄未蓋公定司章,有無電話確認後再予認定。(1分) (5) 是否依規定主動告知下次辦理失業再認定日期。(1分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (5) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	<p>4. 簡易諮詢：(4分)</p> <p>(1) 是否依規定對下列人員辦理簡易諮詢。(2分)</p> <p>a. 失業給付初次申請者。</p> <p>b. 失業給付認定達三次以上者。</p> <p>c. 一般求職者且為就業弱勢者。</p> <p>d. 分析求職者之就業動機與工作能力不足者。</p> <p>(2) 領有身障手冊具有工作意願有下列情形之一者，是否轉介至身障就業服務員：(2分)</p> <p>a. 就業意向不明需接受深度職業訓練評估者。</p> <p>b. 有明顯溝通障礙者。</p> <p>c. 多次求職失敗，推介困難或就業穩定度低者。</p> <p>d. 需要相關就業措施(如雇主試用初期補助計畫、訓用合一等)</p> <p>e. 需聯結其他社政資源者。</p>		<p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		
	5. 是否依據簡易諮詢結果及求職者工作能力與工作意願提供分類服務並依據簡易諮詢結果及個案分別勾選適合參加之專案類別，以協助求職者儘早就業。(1分)		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	6. 協助登記政府各類短期就業方案(1分)：是否透過分類服務，主動協助求職者登記政府各類短期就業方案，並完成政府各類短期就業方案及資料建檔與建立各類短期就業方案推薦(遞補)名冊。		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	7. 是否經由評估後，向求職者說明申請相關就業促進津貼(1. 僱用獎助津貼 2. 臨時工作津貼 3. 求職交通補助金)之流程(1分)。		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	<p>8. 推介就業(8分)</p> <p>一、事後推介：是否對尚未就業之求職者，定期自求才資料庫中找尋適合之就業機會，再予推介就業。(2分)</p> <p>二、專案推介。</p> <p>(1) 是否對推介3次以上但仍未就業之求職者，以進階媒合方式，每月定期自求才資料庫中篩選合適之就業機會，並行推介。(2分)</p> <p>(2) 對已申領完失業給付但尚未就業之求職者，是否每月定期以電話追蹤求職者現況，並做適時之評估。(2分)</p> <p>(3) 對已多次推介就業媒合，且無法成功就業者，是否轉介至個案就業服務員予以諮詢。(2分)</p>		<p>一、<input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>二、</p> <p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>(3) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	9. 個案轉介 (1 分): 依簡易諮詢結果對第六~九項之求職者, 是否轉介個案就業服務員與對外籍與大陸配偶無意願接受一般性就業服務, 是否轉介個案就業服務員, 提供就業相關服務。		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	10. 協助全國就業 e 網通知求職者面試 (1 分): 是否協助求職者查詢 e 網所通知之就業機會與是否代求職者聯繫廠商, 安排前往面試時間。		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
五、諮詢服務 (17 分)	1. 貴單位執行個案管理之處理情形 (6 分)。 (1) 面談環境是否舒適安全、個案安排能否即時處理、是否提供就業媒合。(1 分) (2) 個案是否有進行追蹤輔導, 並確實完成結案。(1 分) (3) 紀錄撰寫是否即時、不拖延; 紀錄是否依應填表格撰寫、內容是否夠專業、條理是否分明。(1 分) (4) 在服務量平均每一個案就業服務員每月新增個案是否達到 13 名。(1 分) (5) 平均每一個案就業服務員個案就業率 (含自行就業) 是否達 6 人。(1 分) (6) 是否有建立執行常態督導機制 (請提供相關記錄) (1 分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (5) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (6) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	2. 貴單位執行就業促進研習活動之情形 (5 分)。 (1) 辦理就促研習活動場次及內容是否合乎求職人人數及需求。(1 分) (2) 辦理研習活動後, 是否進行就業媒合與追蹤輔導。(1 分) (3) 辦理研習活動參與人數, 非經中心轉介者, 是否不逾 20%。(1 分) (4) 如以多元化方式辦理: a 是否採團體工作方式進行。 b 團體工作內容設計是否適當。 c 團體工作方式主持帶領人員資格是否符合且具專業。4. 以其他方式辦理之課程設計及內容是否適當。(1 分) (5) 辦理研習活動後, 是否進行追蹤輔導。(1 分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (5) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

項目	考核內容	分數	執行結果	說明	建議
	3. 貴單位執行職訓諮詢情形(6分)。 (1) 面談環境是否舒適安全、有關諮詢安排能否即時處理。(1分) (2) 職訓推介之適當性是否合宜與是否有進行職訓到之追蹤。(1分) (3) 紀錄撰寫是否即時、不拖延，且是否依應填表格撰寫、條理是否分明、有無進行就服資訊系統登錄。(1分) (4) 有關職訓諮詢人數是否達到就服中心所訂年度之目標。(1分) (5) 推介參訓人數是否達到公訓組之目標。(1分) (6) 是否有建立執行督導機制。(1分)		(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (5) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (6) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
總分					
綜合評鑑					

資料來源：桃竹苗區就業服務中心苗栗就業服務站提供(2012)。

由表 2-4 公立就業服務機構辦理三合一就業服務考核記錄表之內容觀察分析，整體公立就業服務站受理失業給付認定其主要績效評比近來著重在服務細節的質化績效考核，又根據民國 95 年委託曾敏傑教授之研究其建議另可再增加「資訊公開」、「專業品質」及「顧客滿意」等四項績效目標面向，此研究之結果更是成為後續職訓局建立績效目標與績效考核指標的討論基礎，朝以邁向質化的服務模式，該表 2-4 內容即朝此方向之修正。

第三節 流程設計面臨之問題

一、五大功能區的問題探討

(一) 接待臺

大多數公立就業服務中心是由中心工作人員帶領輪值志工採定點走動式服務了解民眾需求後進行分流，接待臺的輪班制致使無法有效的發揮全

方位之就業服務門面與篩選過濾功能。

(二) 就業資訊區

此區規劃乃提供職業訓練、就業服務業務訊息及求才機會職缺訊息公布並設有機具設備供求職者使用，但由於求職者對於電腦操作習慣與素質良莠不齊，而有將電腦程式刪除狀況產生，因此原應由求職者充分運用的電腦，變成由中心鎖定操控，必須洽中心專人方能使用，造成有閒置浪費資源與減低其立意功能。另此區應提供之相關職業訓練資訊、就業資訊、報刊與雜誌等資訊，有時因人力不足，而未能及時更新與整理，導致資訊過時與凌亂等情形。

(三) 綜合服務區

失業認定相關作成與限制條件之繁雜規定暨應有之行政處分，雖經一再之教育訓練叮嚀，但仍因人員流動頻繁，導致常有處分不當之訴願情形發生；針對失業認定申請者透過網際網路就業服務系統中的簡易諮詢量表其尚未經科學化之信效度驗證，其分類架構對於現行的分類服務是否恰當仍有討論空間，另綜合服務區就業服務人員與就業諮詢區個案管理員、雇主服務區就業促進人員之間的緊密連結與共識機制待加強，如溝通就業促進研習安排上課情形、職業訓練推介情形或職缺推介媒合情形之追蹤等，如有一方資訊未能傳達到，恐將造成另一方行政處分作成之影響。

(四) 雇主服務區

協助雇主受理求才登記及開拓工作機會，以近年公立就業服務中心所開拓之就業機會大多屬於中下階層職類，以現行高學歷、高知識時代來說，較無法滿足現有求職者教育程度已提升至大學或碩士甚至博士畢業者之需求，循此以往則有可能流失應服務之對象，恐遭社會大眾質疑其存在之價值與必要性。

(五) 諮詢服務區

此區塊進用之個案管理員大多數有心理、輔導、社工、勞工相關科系

畢業，且在校期間修習過諮商理論、諮商技巧、生涯輔導等課程，但對於職業訓練職類及就業市場行職業概況等資訊之專業知能普遍不足，導致在諮詢與推介上出現障礙且受服務對象年齡亦有稍長於服務人員，其諮詢之技巧與專業知能有可能導致其於諮詢過程中產生挫敗；且個案管理員又有開案量壓力，有時會產生服務品質不夠專精與量不夠或過多之情況，如此恐造成個案管理員長期處在身心無法調適下而離職，產生人員流動頻繁。受限於公立就業服務站有限的人力、人員異動及有限額編制經費的管控下，傳統的就業服務模式運用在現行高學歷、E 化時代已明顯產生衝突的窘況，如就業機會的開發、機器設備的更新、就業服務人員對就業市場的敏感度及專業度等，使得五大服務區的功能逐漸式微。³²

二、淪為分段式的單一窗口服務

三合一就業服務流程設立之初始是以單一窗口服務為口號；但現行的分流模式實際上是為不同服務區塊業務的單一窗口，如失業給付及職業訓練則分屬於綜合服務區及諮詢服務區的業務，非自願性失業勞工經過綜合服務區就業服務員簡易諮詢服務辦理失業給付申請，如有職業訓練訊息的需求時，則由綜合服務區就業服務員後送諮詢服務區個案管理員，由個案管理員接續協助提供職業訓練或其他服務，並非讓非自願性失業者，透過單一櫃台服務即獲得所需就業訊息，其精神似乎與實際操作流程產生矛盾。

三、專業就業諮詢功能產生困境

為協助失業者再就業，公立就業服務中心依據就業保險法第 12 條，提供失業者的服務包含：簡易諮詢服務、個案管理服務、職訓諮詢服務、就業促進研習活動³³，其中三合一就業服務流程設計中，針對申領失業給付者中，經綜合服務區就業服務人員簡易諮詢評估有就業特別困難者才會進入公立就服機構就業諮詢之流程，以致絕大多數登記求職的失業者僅意在領取失業給付，致使三合一就

³² 李庚霽(2005)，就業保險實施後就業促進效果評估分析，就業安全半年刊 4 卷 2 期，頁 83-90。

³³ 林桂碧(2004)，如何提升我國就業服務人員之專業素質，就業安全第 3 卷第 2 期，頁 70-75。

業服務精神未能充分落實³⁴，為改善失業者此一消極現象，職訓局 97 年 1 月 2 日乃再修正《強化公立就業服務中心就業諮詢服務功能計畫》，針對申領失業給付再三以上之申領者規定後送就業諮詢，致使個案管理員案量大增，須花費更多的時間會談了解個案需求，但其對就業促進的成效有限，因此，如何強化失業者就業意願和增進其職場競爭力的專業諮詢服務，成為現階段就業服務人員所面臨專業困境之一。透過三合一就業服務流程受理失業給付申請的案量來看，近年之申請案件數及推介就業、職業訓練之情形，公立就業服務機構未能落實就業保險法第 12 條第 1 項及第 25 條第 2 項規定加強辦理推介就業（開立介紹卡）、提供就業諮詢及安排職業訓練等，尤其於民國 98 年底金融風暴期間，申請失業給付人潮大量湧入公立就業服務站，為消化大量失業給付申請者，公立就業服務站投入大量人力辦理失業給付業務，也造成排擠到一般性求職服務及喪失就業服務機構應主動積極推介就業之精神，未能發揮就業諮詢推介及安排職訓的功能。

四、職業訓練的品質與福利依賴的擔憂

隨著勞工保險失業給付的開辦，職業訓練與失業給付的相互配合，成為強化我國職業訓練制度的另一個努力方向³⁵，但訓練後就業之成效仍有許多不足之處如：無法隨到隨訓、職訓班的開設地點不一定在失業者的居住處所附近、職訓班的內容不一定符合失業者的層次需求、職訓班的開設時間不一定呼應失業者的失業給付等待期（14 日）、委外訓練對象與訓練職類未能有效結合參訓者實際需求、結訓後就業成效差異大等³⁶，另職業訓練的推介往往成為失業給付申請者下一階段得以繼續申領津貼的規劃方向；造成福利依賴問題的延伸³⁷，就業保險法雖授予就業服務人員對失業給付申請人有就業諮詢的職責，但若經個案管理員職

³⁴ 藍科正（2004），永續經營符合時代潮流之促進就業行為，就業安全半年刊，第 3 卷，第 1 期，頁 76-82。

³⁵ 辛炳隆（2000），就業安全體系之檢視-失業保險與職業訓練設計的相乘搭配，勞工行政，第 143 期，頁 24-29。

³⁶ 藍科正（2004），永續經營符合時代潮流之促進就業行為，就業安全半年刊，第 3 卷，第 1 期，頁 76-82。

³⁷ 藍科正（2008），公立就業服務機構運用就業促進工具之現況與困境分析，就業安全半年刊，第 7 卷，第 2 期，頁 20-24。

http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=470&ap_id=719

訓諮詢後評估不適合參訓與以拒絕推介參訓，有可能致使個案管理員與申請人產生衝突，此時推介參訓與否也讓個案管理員陷入兩難的狀況。

五、後續推介就業或安排參加職業訓練成效有限

自從失業給付於民國 88 年開辦以來，可以發現失業給付的支出快速成長，固然可以提供非自願性失業者於失業期間所得的基本維持與保障，參較表 2-5，以 91 年為例，失業給付的支出一年為上百億，其中高達 98.33%是以領滿 6 次失業給付為結果，透過公立就業服務中心推介就業或安排職業訓練之比例僅佔 1.67%³⁸；觀察民國 92 年至 100 年以來，公立就業服務機構受理失業給付及核撥失業給付金額大幅呈現成長之趨勢，其中 98 年更因為全球金融風暴之影響超出前一年受理的 2.9 倍；觀察民國 97 年至 100 年止，透過公立就業服務中心推介就業或安排職業訓練之比例平均約已大幅成長至 6.3%以上，乃呼應就業保險法第 12 條第 1 項及第 25 條第 2 項規定公立就業服務機構於辦理失業認定及失業再認定時應辦理推介就業、提供就業諮詢及安排職業訓練等，以落實就業保險法為提昇勞工就業技能，促進就業，保障勞工職業訓練及失業一定期間之基本生活，協助失業者儘速重回就業職場之立法意旨，惟分析其成效近年雖有大幅成長，仍略顯不足。

³⁸ 周玟琪 (2003)，迷思弔詭兩難與出路～因應勞動市場需求，我國未來就業促進政策走向，就業安全半年刊，第 2 卷，第 1 期，頁 21-32。

表 2- 5 就業保險失業給付情形

單位：件、人

項目 年度	受理件 數(件)	受理件 數(件)- 初次認 定申請 件數	受理件 數(件)- 再次認 定申請 件數	核付件 數(件)	核付件 數(件)- 初次認 定核付 件數	核付件 數(件)- 再次認 定核付 件數	核付金 額(千元)	推介就 業人數 (人)	安 排 職 訓 人 數 (人)
88	43,101	12,950	30,151	39,471	11,341	28,130	516,371	554	150
89	107,701	24,991	82,710	105,227	24,018	81,209	1,664,519	360	128
90	494,396	118,422	375,974	485,851	114,859	370,992	7,825,440	1,653	317
91	615,157	105,462	509,695	611,640	103,260	508,380	10,204,120	4,849	2,075
92	336,833	68,680	268,153	325,340	64,537	260,803	5,458,734	6,456	7,004
93	221,510	49,506	172,004	212,097	46,154	165,943	3,680,158	10,364	5,227
94	254,582	59,094	195,488	250,600	57,487	193,113	4,406,324	10,237	6,350
95	278,764	65,319	213,445	276,811	63,494	213,317	4,957,930	12,158	6,006
96	300,089	70,247	229,842	298,859	68,563	230,296	5,353,019	25,028	8,469
97	389,472	117,712	271,760	370,190	106,495	263,695	6,645,871	39,149	9,723
98	1,135,469	217,316	918,153	1,119,303	208,772	910,531	20,824,877	81,612	30,556
99	492,263	86,786	405,477	494,843	84,016	410,827	9,910,795	64,993	17,338
100	290,813	66,834	223,979	286,526	64,037	222,489	5,909,851	49,924	11,728

資料來源：行政院主計處 <http://ebas1.ebas.gov.tw/pxweb/Dialog/statfile9L.asp>

六、現行制度失業給付申請人消極性參與困境

失業給付申請人被視為客體，沒有實際參與權力，被動消極的接受公立就業服務機構所規定的尋職義務，而本身公立就業服務提供之就業促進措施，再就業效果成效不佳，造成需求者與提供者的落差；同時申請失業給付的各階段更造成如：(一) 資遣震撼後的求職登記義務；(二) 離職查證的二次傷害；(三) 懲罰式的推介就等待；(四) 二次求職後的雇主抱怨壓力；(五) 失業再認定時的二次求職壓力。失業給付申請人在申請失業給付的過程中，每個月都被迫必須重複進行「形式化尋職」歷程，即使明知推介就業機會之成功率不高抑或不符本意所

應徵之工作機會，卻仍然必須遵守失業認定之義務。³⁹

第四節 三合一就業服務效益

一、失業給付申請流程及配合事項

(一) 申請流程

依據「公立就業服務機構辦理三合一就業服務流程」，就業保險法之失業給付申請人至公立就業服務機構辦理失業給付申請，由接待臺志工了解民眾需求後，引導致就業資訊區，並協助填寫求職登記表及失業給付相關書表文件，並引導抽取號碼牌至綜合服務區，透過辦理簡易諮詢、核對資遣通、完成失業給付書表審核及建檔，若有文件缺漏者得於7日內完成補件，否則視為逾期。申請人可自行尋職者，列印就業機會，再回就業資訊區自行聯絡後，由櫃臺開卡介紹；尋職技巧不足，需推介就業者則逕由櫃臺開卡推介。若有失業再認定達3次以上者，則後送諮詢服務區由個案就業服務員評估是否提供個案管理服務，協助失業給付申請人儘速重返職場。

上述的申辦流程顯示，失業給付申請人在失業未達4個月以前，都是透過隨機的方式由就業服務員叫號提供服務，未固定就業服務員之下，失業給付申請人的就業狀況都需要重新瞭解，須俟失業滿4個月以上（再3）才會獲得深入的就業協助，現行的就業服務流程在就業協助的時間點上似乎稍嫌緩慢。

(二) 辦理失業給付應盡之義務

參考行政院勞工委員會職業訓練局桃竹苗區就業服務中心就業保險給付注意事項手冊，依據就業保險法之規定符合失業給付申請者應盡義務整理如下：

1、不予失業認定情事

(1) 公立就業服務機構所推介的工作，其薪資未低於每月請領之失業

³⁹ 李健鴻（2010），「積極促進」治理下就業保險失業給付制度的實踐困境，臺灣民主季刊，第7卷，第2期，頁125-176。

給付數額、工作地點距離日常生活居住處所未在 30 公里以上，拒絕推介者不予認定。

- (2) 為促進失業被保險人在就業，於失業認定期間公立就業服務機構會是需要主動安排就業諮詢、職業訓練或就業促進研習活動相關課程，如因傷病診療非持有證明而無法參加者；或參加職業訓練，需要變更現在住所，非經公立就業服務機構認定顯有困難者，可拒絕受理失業給付的申請。
- (3) 申請人應於公立就業服務機構開立介紹卡之日起 7 日內，將就業與否回覆卡檢送公立就業服務機構。未依規定辦理者停止當次失業認定或再認定。
- (4) 繼續請領失業給付者，每個月應親自前往公立就業服務機構接受失業再認定。

2、告知義務

- (1) 失業期間或受理生業給付期間另有其他工作收入(包括已參加軍人或公、教人員保險)者，應於申請失業認定或辦理失業再認定時，告知公立就業服務機構。
- (2) 領取失業給付者，應自再就業之日起 3 日內，通知公立就業服務機構。

※以詐欺或其他不正當行為領取保險給付或虛偽之證明報告、陳述者，除按期領取之保險給付處以 2 倍罰鍰外，並應依民法請求損害賠償；其涉及刑責者，移送司法機關辦理。

3、檢附 2 次求職紀錄

領取失業給付者，應於辦理失業再認定時，至少提供 2 次以上之求職紀錄，使得繼續請領。為檢附求職紀錄者，應於 7 日內補正，屆時未補正者，停止發給失業給付(求職紀錄應載明單位名稱、地址、電話、工作內容、連絡人、日期)。

未就業保險失業給付申請人自分娩日起 30 日內辦理失業再認定，得於提出醫療機構出具之出生證明文件，以書面陳述理由委託他人辦理，並得免提供 2 次求職紀錄。因傷病診療而提出醫療機構出具之相關證明文件，經醫師加註應休養或暫時無法工作之其間逾 30 日者，得委託他人辦理失業再認定，免提供 2 次之求職紀錄。

如有發生失業給付申請人不配合或不注意之事項，下一位就業服務員受理其就業服務時，都需要再重新瞭解失業給付申請人申請過程發生的問題，如果無法掌握上一次服務的狀況，恐有爭議或衝突產生之疑慮。

二、失業給付申請現況

為能健全我國就業安全體系，保障失業勞工基本生活，政府於 1999 年 1 月 1 日開始實施勞工保險失業給付，由上表 2-5 受理件數觀察及核付情形，一開始辦理初次申請失業認定，並經審查通過核付之件數，且遠低於國內失業人數。此外，經由申請失業給付而被安排就業者只有 1653 人，佔申請人數 0.33%；安排參加職業訓練者 317 人，佔申請人數 0.06%，由此可見，勞工保險失業給付不論在保障失業者經濟安全與促進在就業方面，都未發揮應有的功效。根據國內學者的研究，當時主要是因為政令宣導不足與適用範圍過於狹隘是造成我國請領失業給付人數偏低的主要原因⁴⁰；隨著就業保險法的制定，實施數年後，失業給付受理件數已呈現逐年上升之趨勢，進一步分析其原因，主要是就業保險法為強制加保之社會保險，國人對於就業保險法之失業風險分攤的精神已逐漸落實於勞雇雙方，因此申辦失業給付人數大幅成長，惟在推介就業人數或安排職業訓練人數上雖有較該法初辦時之人數有大幅提升，但仍僅佔受理案件數 10% 以下，即使近年公立就業服務機構已編列相對公立就業服務機構設立初期較多就業服務人力，但仍然無法在推介就業人數或安排職業訓練人數上有所突破，顯示非自願性失業勞工透過三合一就業服務流程獲得再就業或參加職業訓練之過程已出現瓶

⁴⁰ 參閱李誠、辛炳隆（2000），勞工保險失業給付實施情況評估研究，行政院勞委會委託研究。

⁴¹ 辛炳隆（2003），就業政策與就業安全，收錄於成之約等（編），勞動政策與勞工行政，台北：空大，初版，頁 142-144。

頭，又依據筆者實務經驗，一旦公立就業服務站現場大量湧入申請失業給付人潮時，則是必須以解決現場人潮為優先，勢必將採取分流機制，並藉由內部區塊調動人力協助支援，此時對於落實就業推介或安排職業訓練之職責，顯然有其困難度存在。

第五節 小結

綜上討論，三合一就業服務流程之設計，形塑公立就業服務機構的專業核心業務，提供整合性且具標準化、專業化的就業服務流程，讓非自願性失業勞工透過三合一就業服務分流機制，獲得失業給付申請、就業媒合及職業訓練的相關訊息，非自願性失業者失業期間仍持續與就業市場接軌，避免優質人力資源的損耗。

另針對三合一就業服務流程績效考核部分，民國 91 年委託環球經濟社進行「公立就業服務機構之評鑑及其組織合理化之研究」，林建山清楚則指出當時現有的就業服務項目舉繁求職求才、辦理現場徵才活動、失業給付、就業促進津貼、外勞轉換、技能檢定、職業訓練、就業市場調查統計分析…等，人力配置有限的情況下，已無法專注辦理就業服務，故以數據量化的呈現來考核績之效達成，確實有其困難度；民國 93 年由職訓局制訂績效指標，並由各就業服務中心依據轄區現況制訂合理目標數，雖可因地制宜，但整體性來看，有可能造成低估或高估績效數據的可能，恐無法為績效指標設立公平的基準；民國 95 年委託曾敏傑教授之研究建議除了現行各項績效目標、指標以外，另可增加「資訊效率」、「資訊公開」、「專業品質」及「顧客滿意」等四項績效目標面向，此研究之結果成為後續職訓局建立績效目標與績效考核指標的討論基礎，朝以邁向質化的服務模式；現行公立就業服務機構三合一就業服務績效考核模式，則以總分不低於 85 分由各公立就業服務機構自評，考核項目著重在服務細節但也同時兼顧量化考核指標，顯然可透過該檢覈表了解現行的就業服務績效，惟係採自評方式，各公立就業服務機構為維持分數高於 85 分，必然會填寫高於 85 分，且各考核項目僅詢問是或否的結果，較為缺乏客觀性的評量。

在一定數量的尋職人數下，透過三合一就業服務流程提供就業服務，的確是可以兼顧量化與質化的服務品質，但公立就業服務站若一時湧入大量失業人數時，此時三合一就業服務流程恐將無法發揮其功能，就業服務的分流將產生障礙，產生等待人數不斷的增加，通常公立就業服務站須以紓解現場人潮為優先，採內部其他區塊調動人力支援，在此一情況下，則無法發揮公立就業服務機構的質化諮詢服務，以本文探討失業給付的申辦與認定為例，依據筆者的實務經驗，初次申辦及提供就業諮詢約需耗費近 30 分鐘、後送諮詢服務區辦理就業諮詢則須耗費約 15-20 分鐘，若在等待人潮眾多的壓力之下，就業諮詢的品質勢必下降。

本章研究心得有二：

- 一、現行的公立就業服務機構三合一就業服務績效考核內容，應由客觀的第三者進行考核為佳，避免因評估角度的不客觀，產生偏頗。
- 二、有鑒於近年失業給付的申辦常常大量佔據各公立就業服務站的主要業務時間，三合一就業服務的作業流程，的確是有其改善之必要，避免排擠一般求職者推介就業或接受就業諮詢的機會。

第三章 我國單一窗口服務概念的緣起與發展

第一節 單一窗口概念的緣起與發展

一、單一窗口的背景

1980 年代起世界各國吹起顧客導向、市場導向、競爭導向的經營理念，如英國推動續階計畫 (Next-Step Program)、「服務品質競爭」(Service Quality Competition)，美國推動「國家績效評估」(National Performance Review) 計畫，希冀透過行政改革改善服務品質，提升施政績效；而我國也引進此觀念，更於 1996 年頒行實施「全面提升服務品質方案」，鼓勵公部門提供民眾優質服務，後續更於 2008 年頒行「政府服務創新精進方案」，作為接續計畫，全觀型的政府理念將是以朝向「跨機關單位單一窗口服務」為目標。

依據 1977 年聯邦標竿聯合會研究報告提出「單一窗口顧客服務」的概念，並結合學者、機構賦予之概念性定義：所謂單一窗口服務 (One-Stop Service)，是指以往民眾的各項單一需求須向各別的櫃檯或機關單位各別洽辦，單一窗口的服務可以將個別事項整合而為一，民眾僅需至一處、或與單一承辦人員接觸即可辦妥。單一窗口實施的原則有三：1、民眾觀點、創心服務；2、一處受理、全程服務；3、多元管道、同步服務。⁴²

三合一就業服務流程中設計的裡面即是由接待臺分流至就業服務站內五大區塊服務，如需申請失業給付則分流至綜合服務區就業服務員辦理，有職業訓諮詢需求者分流至諮詢服務區提供個別業務單一全程的服務符合上述之單一窗口之理念；另求職人或雇主亦可自行透過勞委會所屬各就業服務中心各公立就業服務站、全國就業 E 網或科技客服中心提出各項就業服務協助與申請，提供多元機構選擇，並以標準化流程受理各項服務，於同一定點可獲取全面性就業服務訊息及措施，各服務單位並可依據其發展特色規劃不同創新加值服務，給與申請人清新感受。

⁴² 黃子華、李蕙芬 (2010)，政府推動整合型服務之探討—以單一窗口為例，研考雙月刊，第 34 卷，第 5 期，頁 39-52。

二、其他國家的經驗

(一) 美國

美國於 1929 年遭逢經濟大蕭條，失業人口急遽攀升，聯邦政府於 1931 年成立失業救濟小組後，1933 年又頒行失業救助法，將失業救助的政策正式透過立法方式由聯邦政府負責；為促進就業 1996 年柯林頓總統簽署「社會福利改革法案」，規定每個領取失業給付者必須在兩年內重新就業，一個人一生中領取失業給付的時間不得超過五年該法案簽署後，全國約有 300 萬人不再繼續領取失業給付，其中有一半並已重新找到工作⁴³；又於 1998 年聯邦政府通過勞動力投資法（Workforce Investment Act, WIA）中，要求各州成立單一生涯中心（One-Stop Career Center），整合失業給付、就業服務及職業訓練建立單一窗口服務制度，其特色為：1. 成立勞動投資委員會，負責規劃及監控地方方案；2. 建立單一窗口運輸系統，提供核心化、深度化的訓練服務；3. 訓練提供者的篩選，經由嚴謹的篩選機制確認訓練服務提供的品質。

單一窗口生涯中心職掌單位是美國能源部勞動就業和培訓管理局，服務的項目包含職業探索、求職、求才、薪酬及福利標準、履歷及面試技巧、職業訓練等⁴⁴，服務概念強調採一對一深化的服務提供，同時也提供分層的自動化自助服務、基本服務及深度服務等三種服務方式。針對失業認定部分失業求職者透過電話按鍵直接進行失業認定，不由單一窗口生涯中心進行失業認定，而是對於失業給付事宜進行管理，運用統計模式篩選危險族群，強制參加短期再就業等促進就業服務，若不遵守相關義務者則予以停止或暫停失業給付，透過單一窗口生涯中心篩選出就業弱勢的求職者提供再就業服務。⁴⁵

⁴³ 陳育俊（1998），各國就業促進的創新做法，職業與訓練，16 卷，第 1 期，頁 33-40。

⁴⁴ CareerOneStop, <http://www.careeronestop.org/>，瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

⁴⁵ Ronald D'Amico、Deborah Kogan、Suzanne Kreutzer、Andrew Wiegand、Alberta Baker、Gardner Carrick、Carole McCarthy（2001）'A Report on Early State and Local Progress Towards WIA Implementation' IV-19, Feb, 2001. U.S. Department of Labor Employment and Training

(二) 英國

1990 年代高失業的現像，領取所得援助（失業救助）者較失業保險者多，為促進失業者積極求職，英國於 1996 年推行整合國民保險失業給付、資產調查所得援助（失業救助）成為單一的給付計畫的求職者津貼，係屬於社會保險與社會救助雙元制度的方案，讓失業勞工有雙重保障；對申請者的資格條件設有嚴謹的條件規定，除了須年滿 18 歲或以上，具有工作能力等以外，還須與就業服務諮詢員進行面談後並研擬求職者協議書、每兩週至少須向就業中心報到，申報積極求職、具工作能力，討論尋職過程的協助方案；給付方式依據求職者的類型及求職風險程度設有不同給付標準，通常每週以七天計付，每兩週支付一次，同時為鼓勵求職者重返職場獲致工作，更規劃有工作激勵給付的特別津貼；申請的方式可利用網路或電話申請，大約 2 個工作天就可接獲安排至當地就業服務中心諮詢。⁴⁶

英國受理失業保險與就業服務的據點，均普遍且單一窗口化，以減少行政成本，便利失業勞工運用，增進行政效率，由社會安全部保費處負責保費紀錄的行政業務，就業服務機構與給付機構透過地方就業中心與給付辦公室，執行發放求職者給付，屬於英國教育與就業部的執行機構，透過總部、區域與地方機構之完整網絡運作，1997 年 9 月僱用了 4 萬餘人，且均屬於公務人員⁴⁷。

另 1998 年融入工作福利策略的概念創辦「新協定計畫」、實施就業優先區，協助就業弱勢者培養就業技藝與經驗，儘速重返職場⁴⁸；根據 Rebecca Riley and Garry Young (2001) 研究指出，20 世紀 OECD 國家實施福利工

Administration Washington, DC.2001，
http://wdr.doleta.gov/research/FullText_Documents/00-wia-report.pdf。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

⁴⁶ Jobcentre Plus，<https://www.gov.uk/>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

⁴⁷ 郭振昌（1998），英國尋（求）職者津貼制度評介，就業與訓練，第 16 卷，第 4 期，頁 41-47。

⁴⁸ Rebecca Riley and Garry Young (2001)，‘Does welfare-to-work policy increase employment? : Evidence from the UK New Deal for Young People’，National Institute of Economic and Social Research 2 Dean Trench Street, Smith Square London SW1P 3HE,
<http://www.niesr.ac.uk/pubs/dps/dp183.pdf>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

作方案，提供積極就業促進措施讓領取失業有關的福利是有條件的領取，文中探討該研究係以 1988 年英國長期失業青年為研究對象，其結果顯示，該計畫對提高就業、降低失業率是有成效的。

英國就業政策的成功特色在於強調失業勞工自身責任，雇主的配合參與，政府政策的整合理念（包含經濟、財稅、教育、勞動市場及社會福利政策）、就業機構則是提供個別化、深度化的諮商與服務，以及行政體制的整合。⁴⁹

（三）南韓

南韓走過 1997 年的金融風暴危機，檢視在其就業改革方案中的做為有：擴大僱傭（就業）保險中的失業給付請領對象、公共就業服務（the public employment service, PES）倡行單一窗口辦公室（one-stop office），整合就業安全中心與人力銀行，同時存在中央與地方兩類型的 PES，透過增加服務據點可使失業求職者獲得尋職的方便性與可及性，此外，PES 亦著重對長期失業者個別化與深度化的就業諮商，透過提供 PES 工作人員的訓練，提升其素質而非僅增加服務人員的數量，可以看出 PES 係試圖提升質化的就業服務模式之做法。⁵⁰

近年南韓政府又有鑑於對低所得就業協助不足，2009 年師法 1997 年英國前首相布萊爾推動的「由福利到工作」的精神，提供低所得者就業媒合及安置服務，以廣泛、有系統性的整合單一窗口就業服務措施，協助具工作能力之低所得者就業，以達脫貧及社會融合之目標。⁵¹

第二節 我國單一窗口流程設計的背景

六、三合一就業服務流程的問題及困境

⁴⁹ 郭振昌（2003），英國、韓國就業促進措施之啟發，勞工之友，第 602 期，頁 8-13。

⁵⁰ 郭振昌（2003），英國、韓國就業促進措施之啟發，勞工之友，第 602 期，頁 8-13。

⁵¹ 南韓推動低所得者單一窗口就業服務及對我國之啟示，行政院經濟建設委員會 <http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0014371>，瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

近年我國在失業給付三合一就業服務流程實施的過程中，卻產生以下問題，本文將再從公立就業服務機構、失業保險申請人及雇主等三方面進行深入探討：

(一) 公立就業服務機構方面

1、排擠一般求職求才核心業務

依據現行三合一就業服務流程，就業保險法失業給付申請人至公立就業服務機構後，由接待臺志工了解民眾需求，引導至就業資訊區填寫求職登記表及失業給付表件後，引導抽取號碼牌至綜合服務區辦理簡易諮詢、審核失業給付書表及建檔，並協助推介就業並視個案需求後送諮詢服務區個管服務，96年度統計7所公立就業服務中心所屬受理失業給付申請及再認定近30餘萬件，平均每一案件約需費時20餘分鐘，耗時耗力，已嚴重排擠公立就業服務機構一般求職求才之核心業務，公立就業服務機構幾乎成為失業認定機構。

2、就業服務員與申請人較難建立關係

失業給付的申請採抽取號碼牌隨到隨辦，6次的失業認定過程，較難固定由同一位就業服務員受理服務，因此每一次都需要重新進行簡易諮詢評估，就業服務員與申請人的關係建立較困難，較難對申請人有深入的輔導措施，且受限於臨櫃等待人數的壓力之下，恐無法發揮就業諮詢功能充分運用各類就業促進工具協助失業者及早就業。

(二) 申請人部分

1、失業給付申請人易有二度傷害的感受

申辦失業給付目前為隨到隨辦，故於申請人面前直接查核離職證明書、驗證求職記錄並說明注意事項等，易讓申請人不耐久候且於臨櫃直接確認失業給付申請人之離職原因或查證求職記錄是否屬實，心理層面恐遭受再次傷害。

2、等待期14日淪為懲罰失業的等待

依據就業保險法第 11 條第 1 款指出，「被保險人於非自願離職辦理退保當日前三年內，保險年資合計滿一年以上，具有工作能力及繼續工作意願，向公立就業服務機構辦理求職登記，自求職登記之日起 14 日內仍無法推介就業或安排職業訓練。」，意味受理失業給付的申請須等待 14 日，若於 14 日內覓得工作，即不符合失業給付申請者，無法讓申請者感受到申辦後 14 日內推介就業的美意。

(三) 雇主部分

1、 質疑求職人之就業意願

失業給付申請人對於公立就業服務機構所開立介紹卡並規定 7 日內繳回，部分申請人向雇主面試時，僅要求雇主在介紹卡上蓋章，讓雇主不勝其擾。

2、 公立就業服務機構與雇主關係被受影響

有鑑於上述之情形，部分廠商會直接向公立就業服務機構反應甚或於其受理求才登記時另加註拒絕失業給付申請人蓋章等字眼，類似情況的發生容易造成雇主對公立就業服務機構產生誤解，也間接造成未來工作機會的開發或其他一般求職者推介面試的障礙。

二、 單一窗口一案到底模式之設計的內涵

(一) 認紹分流並設置失業認定專責服務人力

參酌民國 98 年新營就業服務站試辦計畫、李健鴻教授深度訪談以及日本三合一就業服務經驗等結果，依據「認紹分流」的概念，將失業給付申請者與一般求職者予以分流，透過固定專責就業服務人員全程受理失業給付申請者之各項就業諮詢與推介⁵²，得以穩定建立雙方之關係。

(二) 全程建檔訂定就業行動計畫

專責的臨櫃就業服務員以個案管理員的角色針對失業給付申請者量身

⁵² 許泓滉 (2009)，從失業認定單一窗口談早期再就業服務小組政策規劃設計擬議，就業安全半年刊，第 8 卷，第 1 期，頁 70-76，
http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=477&ap_id=854

訂做整合就業諮詢、就業促進工具與推介透過全程陪伴協助不容易就業的失業給付申請者與其訂定「就業行動計畫」，協助其儘速重返職場，就業服務員可以完整掌握失業給付者的求職期待與過程，並全程建檔，有助於提升就業服務品質⁵³，有別於三合一就業服務流程，後送諮詢服務區進行個案管理的各項就業諮詢，可避免兩區塊業務溝通的障礙同時也得以讓失業給付申請人，獲得專責就業服務員全面性的就業訊息，無須轉由第二人接續服務。

（三）充分運用各類就業促進工具

就業服務員將先行了解各類就業促進工具的使用方式及時機，並透過全程陪伴在已了解失業給付申請者之求職期待後，妥善運用適宜的就業促進工具，協助失業給付申請者得以盡速就業或解決目前就業困境。

（四）建立預約管理機制

單一窗口一案到底之模式，取消原有三合一就業服務流程採隨到隨辦抽取號碼牌的服務模式，改採與失業給付申請者預約下一次報到時段，申請者僅需要按時依所約定時間報到，就業服務員在申請者報到之前可以有充分時間準備後續服務內容，失業給付申請者至現場無須等待，即可獲得就業服務，此一機制得使公立就業服務機構事先掌握到站人數，有助於人力運用規劃，同時可降低失業給付申請人不耐久候之情緒。⁵⁴

第三節 單一全程服務模式應有的成效評估

參考 99 年 1 月 22 日行政院勞工委員會職業訓練局函文職業字第 0980131364 號整理如下：

一、依各試辦據點之特色訂定具體評量指標

⁵³ 丁玉珍（2010），2010 諾貝爾經濟學獎對台灣公共就業服務的啟示，台灣勞工季刊，第 24 期，頁 42-47。

⁵⁴ 許金龍（2008），失業認定單一窗口一案到底作業模式之探討，就業安全半年刊，第 2 期 http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=470&ap_id=727

99 年失業認定單一窗口一案到底作業模式，並無統一制定績效評量項目，而是同意由各試辦據點可依據各試辦據點之服務特色，依據職訓局所制定試辦作業要點下，以不違反該試辦作業計畫要點，得由各公立就業服務中心自行規劃每月服務績效及設立欲達成之目標，並於試辦完畢後呈報相關試辦結果，其內容為比較試辦年度與前一年度之失業認定服務流程、推介就業、運用各項就業促進工具情形及協助失業勞工再就業之情形。

二、達成目標

(一) 避免排擠求才求職核心業務

98 年新營就業服務站所推動「三合一就業服務流程的關鍵性選擇」試辦結果所呈現正面意義包含，重視一般求職者的就業服務，避免因失業認定業務排擠一般求職求才等核心業務，透過認紹分流的機制，得以全方面提供每一位到站尋職的求職者，在此一試辦模式中，希冀達成求職求才的業務有所分流，全面考量到每一位進入公立就業服務機構之民眾所需受理之服務。

(二) 落實就業保險法促進就業之積極意旨

新營站所推動得早期再就業小組透過密集式、結構式的深度諮詢服務協助求職者就業成效效果良好，失業認定一案到底作業模式之推動，亦相同期待透過全程的陪伴，與失業給付申請者訂定就業行動計畫，協助其盡速重返職場，與就業保險法促進就業之積極意涵相符。

第四節 單一全程服務模式成效指標

「失業認定單一窗口一案到底」作業模式，解決部分三合一就業服務流程可能面臨之問題，根據行政院勞工委員會職業訓練局自行統計試辦結果，統計至 99 年 10 月底止，參與「失業認定單一窗口一案到底」作業模式之失業給付申請

人計有 1,054 人，其中就業人數為 434 人⁵⁵，但由於各就業服務中心社會經濟發展條件、個案篩選機制、預設就業目標成效標準不一致，單就失業給付申請人透過參與「失業認定單一窗口一案到底」作業模式後有 41% 的就業成功的效果。

參酌職訓局自訂之失業認定單一窗口一案到底作業模式試辦計畫，亦建議各試辦站可透過下列四項服務效益評估各試辦站之成效，分別為：

一、服務效益評估

可比較分析轄內各試辦就業服務站民眾對現行三合一就業服務流程及單一全程服務模式，對重建職場信心、推介就業率、再就業協助及辦理失業再認定次數等方面是否有所差異。

二、民眾滿意度

比較分析轄內試辦之個就業服務站，民眾對現行三合一就業服務流程及單一全程服務模式之服務感受、專業關係建立及行政效率等方面是否有所差異。

三、服務人員評估

比較分析現行三合一就業服務流程及單一全程服務模式，服務人員本身對於與民眾關係建立、行政效率、專業效能、媒合率增減情形及為民服務感受是否有所差異。

四、硬體設備評估

分析實施單一全程服務模式後，須配合調整之人力、物力等軟、硬體項目，包括辦公空間、資訊設備、作業流程、人員及教育訓練等面向，以做未來全面試辦空間規劃及硬體設備之參酌。

第五節 流程設計之檢討

失業認定單一全程服務模式處於現行就業保險法、三合一就業服務流程失業給付申辦之規範下，筆者整理出本流程之設計可能面臨之問題做進一步探討。

⁵⁵ 江宛琦（2011），就業保險制度下之推介就業情形與後續作法，就業安全半年刊，第 10 卷，第 1 期，頁 67-70。

一、預約制度適法性

失業給付之申請依據三合一就業服務流程，就業服務員依據失業給付申請者到站認定日期（遇假日得追溯）為當次辦理認定申請日期，並提醒其下一次報到時間為下個月 7 日內，如 3 月 1 日辦理失業認定，下一次認定期間則為 3 月 31 日～4 月 6 日；失業認定一案到底作業模式則要求失業認定申請人須配合預約制度辦理下一次報到時間，若因申請人或就業服務員之各項因素更改原預約之再認定時間，其認定日期將以申請人親自至公立就業服務機構之日期為失業再認定登錄日期，雖然失業給付請求權有 2 年期限；但更改預約日期係歸責就業服務員之因素，導致失業認定申請者之領取失業給付日期延誤，其權益是否有遭受損害疑慮，恐有適法性問題探討空間。

二、人力配置運用

參酌表 3-1 各試辦站人力配置總計有 20 人，實施一案到底失業認定作業模式，就業服務員雖較能掌握個案動向。但事先也需花費更多心力準備於是日協助失業給付申請人的就業推介工作機會或協助期轉介其他社會資源等；參考社政單位調查研究，內政部 92 年度委託臺灣社會工作專業人員協會辦理之「世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究」推估社工員每月最佳服務案量結果顯示，國內公部門每位社工員每月平均個案服務量以 28 人較為合理，訂定每位社工員每月平均個案服務最適案量⁵⁶，然而由表 3-1 及表 3-2 人力配置及試辦服務總數來看，試辦一案到底就業服務員平均每月服務約 64 人⁵⁷，實已超出社會工作所建議之個案量；另以 99 年為例，表 3-3 完成失業給付初次認定 4,329 人、表 3-4 總計辦理失業給付認定 24,528 人，平均每一位失業給付申請人辦理約 6 次失業認定，未來若全面執行單一窗口一案到底服務模式，顯然以現行人力恐無法勝任，未來應一併納入調整；另以筆者實務

⁵⁶ 曾中明·蔡適如（2007），健全社會工作專業制度—談現階段充實公部門社會工作人力措施，社區發展季刊，第 120 期，頁 8-20。

⁵⁷ 由於各試辦站試辦模式不一，故筆者以辦理失業認定前端的部分計算就業服務員人力為 16 人（B 站諮詢服務區 4 位個管員僅受理後送諮詢未計入）。

工作經驗中發現，現行招募諮詢服務區個案管理員為勞工、社工相關科系，對於提供一對一的諮詢服務有著實的實務經驗；但除身心障礙就業服務員、原住民就業服務員業務項目較為明確以外，其餘個管員的工作任務過於繁雜，勢必影響其服務品質及服務的深度。

表 3- 1 實際參與試辦失業給付一案到底人力配置表

區塊 \ 站別	A 站	B 站	C 站	D 站
綜合服務區	0	6	5	2
諮詢服務區	1	4	-	2
總計	1	10	5	4

資料來源：整理自各試辦就服站

表 3- 2 參與試辦失業給付一案到底個案服務量

項目	站別	A 站	B 站	C 站	D 站
參與人數		81	732	120	80
推介就業成功人數		37	88	13	12
自行就業人次			122	43	15
創業諮詢		31	1	-	-
職訓諮詢人次		4	18	4	5
後送安排就業促進研習活動		59	220	12	-
專案推介人次(就業啟航、僱用獎助、臨工津貼等)		13	4	16	4
就業媒合人次		-	534	208	268

說明：A、E 站統計區間為 99 年 3-12 月；B-C 站統計區間為 99 年 3-10 月；D 站就業媒合人次統計區間為 99 年 3-10 月。

資料來源：整理自各站訪談數據。

表 3- 3 完成失業給付初次認定人數

年度 \ 站別	A 站	B 站	C 站	D 站
98	135	3460	4752	1011
99	83	1228	1406	626
100	65	951	1120	401
總計	283	5639	7278	2038
平均	94	1880	2426	679

說明：計算方式小數點後一位四捨五入。

資料來源：整理自各試辦就服站。

表 3- 4 失業給付認定人數

年度 \ 站別	A 站	B 站	C 站	D 站
98	477	17871	25189	5377
99	288	6527	9052	3236
100	255	4096	5159	2203
總計	1020	28494	39400	10816
平均	340	9498	13133	3605

資料來源：整理自各公立就業服務中心就業市場分析季刊。

三、 內部教育訓練機制

根據朱嘉榮 98 年研究顯示，早期公立就業服務機構招募就業服務員學歷限制條件大多以勞工、社工、人力資源、教育、心理等科系為主，但因應業務變革開始著重雇主服務、機構行銷、資訊管理等，因此近幾年招募的人力則有商業學系或資訊管理學系加入，同時也發現公立就業服務機構就業服務員較欠缺職能架構的建立，其所指的架構建立包含有三層面：(一) 核心觀念與態度；(二) 一般

能力；(三)專業能力⁵⁸。比較綜合服務區及諮詢服務區兩區塊人力所具備之核心職能條件來說，招募綜合服務區的人員較無須有諮商輔導等背景，同時實務運作上也較少運用個案管理的相關技巧進行晤談，但在此失業認定作業流程的轉變實施過程之中，綜合服務區的就業服務員在採行一案到底的作業流程中勢必擔任一位諮商輔導的角色，必須具備個案管理的能力，運用各類諮商技巧、情緒支持提供，陪伴失業給付申請人度過失業低潮；另諮詢服務區的個案管理員須了解失業給付的申辦規定與合宜裁量機制，同時也須掌握重要行業的就業資訊及就業市場發展趨勢等，彼此學習扮演另一全新的角色的同時，有可能造成就業服務員及個案管理員心理及服務的障礙，因此必須提供有系統性的教育訓練，協助兩區塊人員減少執行困境，協助就業服務員及個案管理員的角色適應及熟悉不同業務的法制規定。

第六節 小結

綜上討論，失業認定單一全程服務模式的設計，提出一個全觀型的服務流程理念，有系統、整合性的提供就業服務輸出，運用個案管理的概念提供失業認定申請人全程不間斷性的就業服務。

以失業認定申請人之角度來看，其可以獲得完整的就業服務措施，且無須由多位就業服務員涉略個人隱私等，又失業認定採預約制度雖較無彈性，無法恣意選擇時間前來就業服務站辦理認定，但其優點為無須耗費更多等待時間，到站可以快速獲得服務。

以公立就業服務機構之角度來看，此模式可以有效協助到站尋職民眾的分流，認紹分流的機制下，避免排擠一般求職求才等核心業務；同時可以預先了解每日到站辦理失業認定人數，更有助於公立就業服務機構人力規劃的安排或因應措施的策劃。

⁵⁸ 朱嘉榮 (2009)，公立就業服務機構就業服務人員專業訓練之研究，國立政治大學勞工研究所碩士論文，頁 129-130。

以就業服務員之角度來看，可以完全掌握所服務個案的全程服務過程，運用個案管理的理念提供積極性就業行動規劃的就業服務措施，惟就業服務員如因個人因素請假或因公務出差，其職務代理人之安排；或再次調整與失業認定申請人更改報到時間；又就業服務員或個案管理員對彼此區塊業務的熟悉度，是否提供完善教育訓練與準備時間及就業服務員是否運用就業諮詢給予失業者適性評估並提供就業促進工具…等問題，將留有值得再深入檢討的空間。

就其他國家的實施經驗中，美國的單一職涯中心提供失業給付便捷的認定方式，對於訓練的需求提供嚴謹的篩選機制，確保就業服務品質的提供；英國提供普及的單一窗口化就業服務工作，強調促進失業者求職的積極度，並規劃核心編制的人力配置來提供各項就業服務工作；南韓是近期就業服務工作轉型中的一個國家，一樣是透過單一窗口及增加服務據點的模式，提升質化的就業服務模式。

簡言之，本章節心得有三：

- 一、單一窗口的設計考量面向來自於公部門全面服務品質的提升，績效指標評核基準，則採取近似質化的優先、量化的呈現，有助於提升公部門形象。
- 二、失業認定單一窗口一案到底作業模式，是否有助於非自願性失業者及早重返職場，參考各試辦站平均服務數據及結案報告，就業率雖有略高於原三合一就業服務流程的認定方式，但因 98 年全球大量失業潮，且於 99 年始試辦單一窗口模式，執行期間尚短，尚無法直接斷定此模式的成效是否較佳。
- 三、失業認定單一全程服務模式乃打破原有三合一就業服務流程的後送個案管理的制度，採行人人都是個案管理員的角色，由於公立就業服務站招募綜合服務區及諮詢服務區的條件不盡相同，因此就業服務員是否具備就業諮商的能力，將須有完善配套措施的教育訓練下，才能讓就業服務員勝任諮商晤談的角色，否則不具備個案管理的倫理知識，恐將造成失業給付申請人心理的二度傷害。
- 四、就業服務員之招募職類可分為：業務督導員、業務輔導員、就業促進員、

業務佐理員等，其中亦有學歷及薪資之差異，依據現行諮詢服務區個案管理員之薪資標準為業務輔導員，未來若辦理失業認定單一全程服務模式，勢必在基本的勞動條件及工作內容要有一致性。



第四章 訪談發現與分析

第一節 訪談對象與問項設計

本研究進行方式，是以深度訪談為主，訪談對象為就業服務站第一線就業服務人員及失業給付申請人為主，訪談內容針對失業認定單一窗口一案到底認定模式試辦前置作業、執行作法、績效數據、執行優點及困境等進行設計，另收集各站試辦期間就業服務相關數據成效，分析該執行措施的效益，輔以量化數據作為支持後續論點依據。

一、深度訪談對象

(一) 就業服務站：由各站站長推薦一位實際執行過三合一就業服務流程或單一窗口一案到底作業模式之就業服務員接受深度訪談，總計訪談 6 位，其背景如下：

- 1、A 站：A1，綜合區督導，年資約 6 年。
- 2、B 站：B1，綜合區就服員，年資約 8.5 年；B2，綜合區督導，年資約 8.5 年。
- 3、C 站：C1，綜合區督導，年資約 7 年。
- 4、D 站：D1，綜合區督導，年資約 4 年；D2，諮詢服務區個案管理員，年資約 4 年。

(二) 失業給付申請人：隨機訪談 3 位，身分別則以一般求職者、中高齡者、身心障礙者為主，藉以了解針對不同身分別的失業給付申請人，在給付條件不同及就業障礙不同之下，接受同單一窗口一案到底的作業模式中，其過程是否有所差異性，其背景如下：

- 1、受訪人 E：中高齡者，工作年資約 30 餘年，離職前擔任科技廠領班。
- 2、受訪人 F：一般求職者，工作年資約 8 年，離職前擔任科技廠總經理。

理。

- 3、受訪人G：身心障礙者，工作年資約15年，離職前擔任傳產作業員。

二、問項設計

(一) 針對公立就業服務中心的深度訪談問題可歸類為3大面向，分述如下：

- 1、前置規劃：實施單一窗口一案到底作業模式，成為試辦站之內部篩選機制、流程機制設計的規劃方式、衝突爭議發生時的因應配套措施及執行特色等議題。
- 2、執行成效：試辦執行成效前後差異比較、各站量化與質化的成效是否達成各站所訂目標等議題。
- 3、執行檢討：試辦過程前中後產生的優缺點、試辦過程之困境及改進的建議等議題。

(二) 針對失業給付申請人的深度訪談問題，則歸類為2大面向，分述如下：

- 1、實施內涵：參與失業認定單一窗口全程服務，其本身對該計畫的了解程度、固定服務人員提供就業服務的感受、與就業服務員關係建立、預約模式機制的適應情形、爭議或衝突情形發生的處理機制等議題。
- 2、就業成效：包含工作機會或職業訓練訊息的提供、就業促進工具的運用情形、就業媒合率等議題。

第二節 訪談發現與分析

一、前置規劃

(一) 依據99年1月22日行政院勞工委員會職業訓練局職字第

0980131364號函文中，各就業服務中心需要選擇一就業服務站作為

試辦站，其篩選內部試辦站的考量因素為何？

我們站地處偏遠，失業給付申請案量較少，針對試辦一案到底的模式，在案量或人力的配置的考量下，比較能全面採取單一流程一案到底，因此當時才選擇由我們站來試辦這個作業模式。(A 站 A1)

我們中心就申請失業給付的案件相對數量比較少，99 年一開始只是因應試辦，因此挑選申請失業給付案件較少的站先來實施。(B 站 B1)

我們站長對流程性的東西還蠻支持的，所以那時候覺得我們是可以做，我們是丙級站，在其他站的量來講，我們站的量還 OK，那時候有想如果其他站想辦的或可以讓其他站優先去辦，有的站有意願，但狀況可能還要看一下，那時候我們中心業務課知道我們站長有意願，經過業務課溝通主任就裁示我們站辦理一案到底，其實我們是丙級站但那時候的量其實跟乙級站差不多。(C 站 C1)

中心其實當初就直接選我們站，理由是因為我們中心評估我們站服務的人數量也剛好不會說這麼大、服務的人數適中，不會像離島那樣人數少，如果選甲級或乙級站可能會做不起來。(D 站 D1)

99 年試辦失業給付單一窗口一案到底作業模式，試辦據點的選擇皆以丙級站為各就業服務中心首選試辦據點，考量因素包含失業給付申請案件數相較各該就業服務中心其他站較少。

人力配置亦是考量因素之一，試辦模式決定各站人力運用調節的功能，部分試辦站認為該作業模式僅是試辦，為不影響平日業務推行，且在未增加人力的情況下，多數選擇丙級站做為試辦據點的選擇，非因該試辦站具有失業給付申請或其他特色之因。

試辦站雖皆為丙級站，參考 99 年各公立就業服務中心失業給付認定人數及藍科正(2011)⁵⁹統計試辦站人力配置，以 A、C 站為例，其失業給付

⁵⁹ 藍科正(2011)，強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議，行政院勞工委員會職業訓練局 100 年度委託研究報告，頁 36-37。

認定案量為 A 站失業給付認定量的 31 倍，人力部分 C 站僅多出 2 名人力，單就人力的部分，失業給付單一窗口一案到底的作業模式對於失業認定案量較少的試辦站，確實可以做到全面試辦質化提升的部分，相對失業認定案量較多的試辦站，為同時維持當下就業服務運作，只能採以挑選個案的方式進行試辦，若全面試辦恐無法在現有的人力之下提升服務品質。

(二) 試辦站可依據職訓局所訂的標準，延伸規劃各站的執行方式，四個試辦站的規劃執行方式或特色為何？

我們是將一般求職服務給綜櫃服務、失業給付的業務給諮詢區的個管 1 個人來承辦失業給付單一窗口的模式，並採用全人發展模式的服務，以往失業給付申請者都是抽取號碼牌隨到隨辦，全人發展模式的內涵是以顧客為導向。我們將一般求職服務給綜櫃服務、失業給付的業務給諮詢區的個管 1 個人來承辦失業給付單一窗口的模式。(A 站 A1)

計劃部分中心業務課有詢問我們站的想法，由我們擬定試辦計畫、報表及試辦流程，中心確認後送局核定。試辦期間針對所有初次申請的新案都一律進入分段式的一案到底模式，99 年試辦時，新申請部分由接待櫃的臨工分配給櫃檯同仁，會逐步調整達到案量均分。6 個櫃檯間會錯開一般求職及預約櫃檯的時段，如 3 個櫃檯接失業認定單一窗口預約的部分，另外 3 個櫃檯接現場抽號碼牌的民眾。(B 站 B1)

考量到服務量，那時候是採用挑案的方式，由綜合區同仁一個人服務到完，一開始我們有設計一個意願調查表，是針對初次申請有意願參加一案到底的民眾每個月從中挑選 2 案，後來我們覺得案量可以再增加，所以之後再提昇到每月 2-4 案來做。櫃檯預約失業給付民眾會錯開時段，以便保有一般求職櫃檯。(C 站 C1)

站長有先擬定出來，然後綜合區與諮詢區兩個區塊去討論，在執行的時候有問題就再討論，試辦計畫、表格、報表全部都是我們自己想的，中心每月定

期會過來看，執行單一窗口的人力，由綜合區及諮詢區(原本諮詢區就只有 2 位(個管)經由站長指定資深的人員共 4 位擔任，局並沒有提供任何表件、績效訂定，都是由站自己決定。個案部分我們每人每月選 2 案，選 2 案的原因，就是怕會跟現行三合一有排擠，像 98 年的金融風暴當時辦理失業給付的人潮很多，每一位都要用一案到底的服務，其實是沒有辦法去提供服務。其餘的人力就做原本三合一就業服務流程的失業給付民眾或一般現場求職民眾。我們以現行的三合一模式跟一案到底的模式同時進行，可比較出來兩者的差異。怕會跟現行三合一有排擠，像 98 年的金融風暴當時辦理失業給付的人潮很多，每一位都要用一案到底的服務，其實是沒有辦法去提供服務。

(D 站 D1)

如果全部都一案到底我們可能會 HOLD 不住。(D 站 D2)

各試辦站規劃試辦內容就其所管就業服務中心業務課參與試辦模式之規劃涉略程度不一，多係尊重各試辦據點站長及相關承辦人員意見，籌劃辦理模式及方式，因此進入失業認定單一窗口一案到底的服務模式之失業給付申請人的人數及條件未有一致性。

試辦失業給付一案到底的作業模式四個試辦站辦理的模式，失業給付認定部分均符合一案到底的精神；惟後送個案管理的模式則不盡相同，且篩選參與試辦的申請人的條件亦略不相同，採取之模式有三站是採取整合兩大區塊之人力進行一案到底模式，固定由一位就業服務員或個案管理員服務，其對失業給付申請人的優點是可以明確知道自己若有失業認定或就業問題可直接找自己的服務人員，對就服站而言行政裁量有助於一致性。

有一站則為近似三合一就業服務流程後送個案管理服務模式，由第二位固定專人服務，對就服站而言，其優點是各區塊各司其職發揮服務功效，缺點是易讓失業給付申請人混淆自己究竟是哪一位服務人員。

試辦站將櫃檯在同一時段內做失業認定及一般求職分流，優點為避免影響一般現場求職民眾等待服務時間，有助於維持站內就業服務運作，一

般求職者到站上尋職時，不會因為失業給付申請人須耗費較多服務時間之時，而間接影響自己等待被受服務的時間。

有一試辦站於試辦期間並存執行現行三合一就業服務模式，可貼切比較單一站別兩種模式辦理成效差異。

普遍發現試辦站就業服務員會擔憂若全面失業給付民眾進入失業認定單一窗口一案到底模式，工作量恐無法負荷，故採用挑選個案的方式進入試辦模式；參考 99 年各公立就業服務中心失業給付認定人數、藍科正⁶⁰統計、社政單位調查社工員每月最佳服務量及本文表 4-1 實際調查結果，失業認定單一窗口一案到底的作業模式，有超出就業服務員服務工作量的擔憂。

經訪談各站試辦模式，筆者就相關指標內容進一步比較，整理如下表：

表 4-1 99 年參與失業認定單一窗口試辦模式之就業服務站比較表

項目\站別	A 站	B 站	C 站	D 站
規模	丙級站	丙級站	丙級站	丙級站
試辦模式	全程	分段式	全程	全程
現行三合一流程	暫停執行	暫停執行	繼續執行	繼續執行
參與人力	1	10 人	5 人	4 人
空間規劃	略為狹小	明亮寬敞舒適	略為狹小	略為狹小
晤談隱密度	中	中	高	低
個案篩選機制	一律參加	一律參加	自願參加（每月篩選 2~4 人）	自願參加（每月篩選 2 人）
個案量 99/03-99/10	81 (99/03-99/12)	732	120	64
失業認定	諮詢服務區固定專人辦理失業認定	綜合服務區固定專人辦理失業認定	綜合服務區固定專人辦理失業認定	綜合服務區及諮詢服務區固定專人辦理失業認定
個案管理	諮詢服務區固	分組後送諮詢	綜合服務區	綜合服務區及

⁶⁰ 藍科正（2011），強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議，行政院勞工委員會職業訓練局 100 年度委託研究報告，頁 36-37。

		定專人辦理就業諮詢	服務區固定專人辦理就業諮詢	就服員陪同分組後送諮詢服務區固定專人辦理就業諮詢	諮詢服務區固定專人辦理就業諮詢
個案紀錄	綜合區	-	自製紀錄表格(未統一)	自製紀錄表格(有統一)	自製紀錄表格(有統一)
	諮詢區	鍵入就服系統	鍵入就服系統	鍵入就服系統	1. 自製紀錄表格(有統一) 2. 鍵入就服系統
職訓推介		諮詢區	諮詢區	綜合區	諮詢區
就促安排		諮詢區	諮詢區	綜合區	綜合區或諮詢區
優點或特色		<ul style="list-style-type: none"> * 符合一案到底精神 * 全面實施 * 後端先針對離職證明書驗證, 避免造成申請人二度傷害 	<ul style="list-style-type: none"> * 全面實施 * 接待臺分案 * 同一時段分留預約櫃檯與求職櫃檯 * 自製預約時段分配表 * 自製簡易個案記錄表 	<ul style="list-style-type: none"> * 趨近一案到底精神 * 同一時段分留預約櫃檯與求職櫃檯 * 陪同個案晤談 * 綜合服務區就服員具備職訓推介能力 * 自製簡易個案記錄表 	<ul style="list-style-type: none"> * 趨近一案到底精神 * 綜合區就服員擔任個案管理員角色 * 現行模式與一案到底模式同時並行 * 自製簡易個案記錄表
試辦模式與現行三合一流程差異		* 由諮詢區就服員辦理失業給付	<ul style="list-style-type: none"> * 試辦模式近似現行三合一流程 * 綜合區就服員未具備職訓推介能力 	<ul style="list-style-type: none"> * 綜合區就服員陪同個案晤談 * 綜合服務區就服員具備職訓推介能力 	<ul style="list-style-type: none"> * 綜合區就服員擔任個案管理員角色 * 綜合區就服員未具備職訓推介能力

資料來源：經深度訪談後作者自行整理。

(三) 試辦的過程中對於就業服務員產生極大的工作內涵的轉變，可能面臨的困境及態度是？

我們站的申請量不是很多，一天大約只有預約 1-2 位，在預約時間難免會有失業給付申請人遲到，但因為案量不多所以尚不至於壓縮到服務時間。(A 站 A1)

失業給付申請人預約報到前會預先瀏覽上次晤談的內容及期待，並事先媒合工作機會，以便提供職業訓練訊息或其他就業訊息，有時這些事先準備工作，不見得能夠達到效果，因為會有突發狀況，也許先前做的準備工作會全面被推翻。個人出差或休假的部分，我們櫃檯同仁會彼此互相支援，並事先交代同仁個案狀況，同仁服務當下並向失業給付申請人說明該服務員當日無法受理服務的原因。當單一窗口的個案量多，現場抽號碼牌的人也多，對就服員個人會有雙重壓力。如果預約的失業給付申請人還沒來，先接現場民眾，服務過程中預約的失業給付申請人到了反倒是需要等待，此時就失去預約的效果。(B 站 B1)

相較三合一服務模式，綜合區同仁的角色轉變會比較多。同仁如果出差我們會請其他同仁代理，如果請假就選擇個案較少的那天請假，或打電話跟民眾改時間。(C 站 C1)

我一看到有合適工作、職缺就馬上打電話跟她聯絡，請他回來看一下工作。如遇同仁出差、請假我們會有代理人員，會先打電話跟他說，請他直接找哪一個櫃檯辦理。櫃檯人員不是只有接失業給付的業務，也有一般求職服務，當一案到底的民眾坐下來太長，後面的號碼排會一直累積，等待人數就會變多，同仁們就會造成很大的壓力，會想說趕快把他服務完，可是又不行，後面的民眾就會抱怨。(D 站 D1)

試辦失業認定單一窗口一案到底模式期間就業服務員須充分運用諮詢角色以外，更必須事先為即將到站辦理失業給付申請人媒合相關就業機會、不定期追蹤關懷尋職概況，積極性的服務造成就業服務員工作量的攀

升。

因應單一窗口服務，就業服務員須要瞭解各類就業促進工具，才能提供失業給付申請人全方位的服務內容，就業服務員面對角色的轉變及工具充分運用的程度更是需要花費一段前置作業時間。

若個人因出差、請假等原因無法服務失業給付申請人則須請其他同仁代理或另外擇日請假，容易讓就服員因為個人的出差、請假造成其他同仁工作量的負擔；另單一窗口其中一項概念係為僅需要與單一承辦人員接觸，若因上述事由而請其他同仁代理服務，是否讓失業給付申請人產生自己的隱私讓第三者知悉之疑慮。

試辦期間，仍須服務現場抽號碼牌之一般求職民眾，面對現場等待人數、預約到站的民眾可能遲到或超出預訂服務時間時，多數就業服務員於臨櫃有服務會有壓力；受限於預約時段及櫃檯數，如果個案採全面一案到底模式，推論現行的櫃檯服務人力將無法負荷，恐造成就服站站內擁塞的狀況，服務品質勢必下降。

(四) 試辦過程中就業服務員與失業給付申請人針對流程轉變的感受及雙方如有爭議問題時處理方式為何？

我們站的申請量不是很多，一天大約只有預約 1-2 位，在預約時間難免會有失業給付申請人遲到，但因為案量不多所以尚不至於壓縮到服務時間，在服務過程中，只要申請失業給付的人我們就引導他到諮詢區個管那邊，所以也沒有產生不願意配合或是有任何衝突的情事發生。(A 站 A1)

曾發生失業給付申請人願意配合一案到底的試辦機制，但不願意給某位就服員辦理的狀況，可能該就服員在針對失業給付請領的規定表達部分讓其無法接受，因此要求換就服員。(B 站 B1)

像介紹卡不用雇主蓋章，在介紹卡也刻章提醒了，民眾回覆的介紹卡有一些還是蓋了雇主章，同仁就詢問為何還會有雇主蓋的章？求職者以為同仁質疑他自己蓋了章。基本上也是秉持你講的合理，我們站上的狀況會有特殊情況

才會去查核，一般是以信任求職者角度，就是你回給我們什麼我們就信任你，除非廠商有回覆一些狀況不 OK，我們才會去詢問求職者是不是有這樣狀況，我們就是這規定的流程給你陳述意見。(C 站 C1)

試辦期間的衝突就只有推介工作的部分，我要推介他去那一間公司，他不要，然後他就會反應很大，就會說你幹嘛一直要介紹我工作，或是說打電話去跟他說我有哪一間公司要介紹給你，他就會說不用啦，我自己找就好了。對於有固定的服務員服務他們都很願意參加，但當提供他職缺推介就業服務時，民眾就會覺得不太需要這樣的服務，認為自己找就可以，我們就服員心裡就會覺得很受傷，變得心有餘力不足，明明要幫他服務，他也說要參加一案到底，但卻又不要接受這樣的推介服務或深度的服務。現行服務空間狹窄，申請者易生壓迫感與不安全感。(D 站 D1)

他會覺得很奇怪，甚至有時候會邀請他去諮商室談，他們就會說，在裡面很奇怪捏，我們在外面就好了。(D 站 D2)

我也會盡量配合辦理的規定，辦理的過程沒有發生過衝突或爭議，就服員也會站在我們的立場替我們想，也不太會為難我們。採約定時間報到，時間一到就來辦裡很方便，有時我會早到，有時候就服員如果前面沒民眾也會先幫我辦理，前一天也會有簡訊通知提醒很貼心。(受訪人 E)

一開始就有了解申請規定，基本上就配合規定，申請過程中並沒有發生過爭議或衝突，因為我也都按照就服站的規定在辦，就服員也沒有刻意刁難，所以大致上還好。現在就要用預約的方式，認定規則沒有差異太多，只是有規定報到時間來，個人可以接受這樣的措施，也比較好安排自己的時間。(受訪人 G)

預約制度個人覺得立意很好，失業者不斷的在找工作，有時間的限制，可以給我們一些適度的壓力，如果預約的時間真的無法來站上報到，就打個電話跟就服員說一聲再另外排過就好。一開始受理我申請失業給付的那位就服員，感覺上她經驗不是很足夠，她講解的程序我聽了不是很清楚，加上我是

第一次失業辦失業給付，前後來回補件將近花費了 3 個星期才完成申請的手續。(受訪人 F)

就失業給付申請人而言試辦過程之感受，對於採固定專人服務模式、預約制度感受立意良好；失業認定單一窗口一案到底的模式讓有預約的失業給付申請人感受到尊重及方便的美意，係為優化就業服務品質提升的方法之一。

失業給付申請人願意配合失業給付申請流程規定，然而在就業推介與領取失業給付權益兩者立場似乎對立的狀態而言，就業服務員面對失業給付申請人拒絕就業服務員協助推介就業感到受挫；試辦失業認定單一窗口一案到底服務模式的單一窗口全程服務裡，失業給付申請人感受到預約認定的便利，但在促進再就業的積極性意義雙方的認知卻有歧異。

為保有失業給付申請人晤談過程隱密性問題而邀約至諮商室晤談，多數失業給付申請人皆傾向留在櫃檯前進行晤談；經深度訪談中發現，有試辦站目前的空間規劃在臨櫃服務晤談時，隔壁坐位的就服員或到櫃民眾仍是可以清楚聽到務談內容或看到彼此的面孔，晤談空間的隱密規劃仍有改善之必要。

申辦過程中失業給付申請人曾發生多次往返補件的不耐情緒；然單一窗口服務的概念為民眾僅須至一處或一次即可辦理完成，惟現行失業給付申請的各項規定須要在失業給付申請人當下提出申請後才說明申辦相關規定，如果未事先收集相關訊息規定的失業給付申請人來說恐需要花費時間往返補件，因而喪失單一窗口的立意，藉此，對於失業給付申辦前的規定，應該需要更全面性的普及周知倡導。

廠商與失業給付申請人雙方介紹卡回覆未錄取原因有歧異時，採尊重並給予失業給付申請人陳述事實機會，透過理性溝通方式釐清問題；單一窗口的全程服務採用人性的觀點，尊重失業給付申請人的感受，並參考廠商回覆的訊息，並可提供失業給付申請人求職面試的參考注意事項，據此

協助失業給付申請人降低求職面試阻力，有助於協助失業給付申請人再就業促進之意義。

(五) 執行試辦模式前，各公立就業服務中心針對試辦站的就業服務員是否有規劃辦理的教育訓練機制內容？

綜櫃的人員有指導個管針對失業給付申請的流程、相關法令及注意事項逐一解釋給個管聽，做內部業務交流及技術性的指導，並針對以往有發生過的特殊案件及情事有跟個管說明。(A 站 A1)

內部兩個區塊的同仁有辦理一場教育訓練，讓諮詢區個管了解綜合區失業給付申辦流程及規定，諮詢區也讓我們了解他們在後續接案的服務過程、如何做個案諮詢、訪談技巧、個案紀錄撰寫等，綜合區還有試接兩個個案，從一開始失業給付到再三開案晤談，個案紀錄轉寫後再請諮詢區個管協助指導看紀錄是否有需要修正地方。對自我提升的部分是可以嘗試學習個案管理的技巧。(B 站 B1)

試辦前的前置作業由站上的個管幫我們上個案紀錄跟職訓推介單的流程，針對個管的業務有內部交流，執行當中我們中心有安排教育訓練，請外面的諮商老師來上課。(C 站 C1)

中心沒有提供任何的教育訓練，就我們兩個區塊自己去討論。櫃檯很樂意去學個管的業務，但教育訓練可能也要花一段時間。(D 站 D1)

試辦失業認定單一窗口一案到底服務模式，多數試辦站僅是自行內部綜合區及諮詢區同仁做業務交流，僅有一個試辦站正式由該就業服務中心統籌規劃諮商輔導課程，協助第一線同仁行前教育訓練；執行失業認定單一窗口一案到底試辦模式，就業服務員必須比以往更需具備多項就業促進工具的知識及發揮深層的評估諮詢能力，因此需要規劃行前教育訓練，並建立督導機制，提供第一線人員就近諮詢確認，避免造成錯誤的行政處分。

未由就業服務中心統籌辦理教育訓練的試辦站認為應規劃相關教育訓練，且須要有緩衝學習期間，以利進行兩區塊的業務交流；失業認定單

一窗口一案到底的試辦有助於就業服務員自我職能的提升，適度運用在失業給付申請人諮詢評估上，協助失業給付申請人瞭解自己求職的阻力。

二、執行成效

(一) 試辦後各試辦站失業認定單一窗口一案到底作業模式其就業成效成果為何？

就業率試辦後大約有 46% 的就業率，但其時就業的部分其實不是單靠我們的輔導就有效，其實也是要看當地轄區的就業資源、職缺有沒有符合他們的需求、求職者的就業意願也不是因為單一窗口一直鼓勵他們就業他就可以就業，只能說單一窗口是有這樣的功效，可是針對提高就業意願的部分，還是要看多方面的客觀因素。(A 站 A1)

我們站從 99 年 3 月 15 日起參與試辦一案到底的人數為 732 人，就業率約 37%，整體而言若與現行三合一就業服務流程之就業率比較，三合一就業服務流程的就業率約 70%。(B 站 B2)

99 年一案到底服務數量總共是 160 為個案進入一案到底。推介就業率好像 30 幾%，我們有做結案報告，好像跟一般的沒有顯著提升，是有比較高，但沒有高到很明顯。(C 站 C1)

試辦時間是 99 年 3-12 月，剛好 10 個月，每個人每月 2 案，共有 4 位同仁，所以是 80 人。當初在辦失業給付一案到底的時候，結案報告有跟現行的比較，比較下來其實辦理一案到底並沒有提升就業率。我們站的推介就業率是 12%，推介就業成功是 12 人、自行就業 15 人，可能是我們案量少所以看不出來它的效果。(D 站 D1)

根據行政院勞工委員會職業訓練局試辦結果統計表示，參與「失業認定單一窗口一案到底」作業模式之失業給付申請人計有 1,054 人，其中就業人數為 434 人（就業率為 41%）⁶¹；但各試辦站的試辦計畫所預訂達成效

⁶¹ 江宛琦（2011），就業保險制度下之推介就業情形與後續作法，就業安全半年刊，第 10 卷第 1 期，頁 67-70。

果偏低，故相對有達成其原訂計畫之成效；然而經深度訪談部分試辦站前一年度同時期就業率發現，並非全部試辦站都有提升就業率顯著效果，進一步分析，了解到由於試辦地區、當地工作及經濟條件差異以及參與個案篩選機制不一等因素，較難以客觀立場藉由不同年度的同一時期（3-12月）去解讀數據，但經由參與該試辦站失業認定單一窗口一案到底作業模式中的確有41%的就業效果。

（二）試辦站對於失業認定單一窗口一案到底的模式中就業促進工具運用情形為何？

在就業促進工具的運用方面，在就促跟職訓的轉介或諮詢都有比以往來的多。團體治療課程，結合○○醫院心理治療密集的給失業給付申請者上課，看可不可以解決面試或求職的問題。(A站 A1)

評估就促工具運用通常是針對比較弱勢的中高齡、身障或生活扶助戶的部分，我們站較常運用就促工具的對象是中高齡，因為案量也多。(B站 B1)

就業促進工具大致上會運用推介參加職業訓練、推介臨工專案、轉介參加就業促進研習活動。(B站 B2)

就促工具運用情形感覺並沒有比以往多，只是推介的數量會比較多，一案到底可能知道她的情況覺得可能不需要運用到就業促進工具，推介的部分會運用當時的一些專案像99年就就啟。(C站 C1)

就促工具，轉介就促我們當時應該是沒有全部安排就促課程，其他像僱獎的就促工具我們站使用的比較小心，運用的狀況沒有很多，因為我們的承辦會擋，有時候我們會覺得民眾可以用僱獎，但是承辦覺得他應該可以再用一般的推介方式。(D站 D1)

進入失業認定單一窗口一案到底的試辦模式中，就業促進工具運用較多的部分為轉介就促研習課程、推介就業，其餘就業促進工具的運用則會搭配現行就業促進專案措施一起運用，有一試辦站亦連結當地心理治療的資源協助失業者心情支持管理，適時補充站內深度諮詢能力不足的地方；

有別於以往三合一服務流程就業服務員或失業給付申請人消極失業認定態度，試辦模式具備了積極就業促進的概念，提高就促工具的妥適運用的評估時機。

失業認定單一窗口一案到底的試辦模式並未因參與試辦的情形，而增加就業促進工具的運用，就業服務員會評估個案的情形及當下某些專案績效壓力，而提供給失業給付申請人，但無可否認的是在試辦單一窗口一案到底的過程中，第一線的就業服務員會增加個案評估及諮詢，提供妥適的就業措施，對於協助失業給付申請人及早重返職場有其一定的積極意義，且有助於質化就業服務提升。

(三) 以就業服務員角度來看，不同對象別參與試辦失業認定單一窗口一案到底的模式有就業的成效是否有差異？

服務的差異要看轄區的就業資源、跟求職者的就業意願。我們轄區的工作機會大多數是以體力工居多，一般求職者大多是代課老師，工作推薦的部分會比較困難，有時候都需要跨區推薦到再遠一點的工作。(A 站 A1)

有些失業給付申請人一領完失業給付後就立即找到工作，感覺上是想工作，但卻都一直依賴失業給付，讓就服員感到很挫敗。一般失業給付申請人的輔導主要是依據其求職登記的期待，提供相關方面的就業訊息或就業促進工具訊息為主，一般求職者在檢附求職紀錄中，面試或工作的機會較多，多數未能就業的原因是薪資不符合期待居多。(B 站 B1)

我有一個個案，他住在我們站附近幾條街而已，我一看到有合適工作、職缺就馬上打電話跟她聯絡，請他回來看一下工作，但她還是不肯，只想要按照預約的時間回來就好；中高齡部分來辦失業給付，幾乎都瀕臨退休，加上他也會覺得自己體能不行，工廠也不要他，心態上會就是想領完就退休或是怎樣，中高齡幾乎都會領到 9 個月，一直介紹工作幫他服務他可能會排斥。個案如果願意的話我們會比較能夠了解他，之後就可以幫助推介就業或提供他想要的服務，當然也可以充分運用手邊有的就業促進工具。(D 站 D1)

中高年齡或其實本身家庭經濟因素，如果他小孩還小，或許會領到完，但他領完很快就會工作，如果是那些即將領一大筆退休金了，像我就遇過那種領到一大筆退休金的，我就問他說你要繼續工作嗎？他就說沒有捏，我立志做公益。(D 站 D2)

個案就業成功絕大因素在於其個人求職動機及意願，若失業給付申請人求職動機及意願強烈，就業服務員會提供多重的就業促進工具協助及早重返職場或提供高度關懷的求職陪伴，反之，求職動機及意願不強烈，反造成就業服務員挫折感。

失業認定單一窗口一案到底試辦模式挹注了許多人力、就業資源輔導個案再就業，但最終的關鍵點仍在於失業給付申請人其個人求職動機是否強烈，如果就業動機不強烈，則造成就業服務員付諸心力徒勞無功，無法讓有工作能力及工作意願的待業者早日重返職場。

一般求職者求職面試機會多，服務過程中常因薪資過低未能順利錄取，故就業服務員提供之服務以推介一般就業為主；失業認定單一窗口一案到底試辦模式優點之一為就業服務員評估失業給付申請人之求職障礙程度給予不同層面的就業協助，可以適度調整就業促進工具的運用時機。

(四) 中高齡者本身對於參與失業認定單一窗口一案到底的試辦模式感受與建議為何？

中高齡失業者要再進工廠，廠商多數也無法接受，雖然有領資遣費，想說創業但現在大家創業競爭也蠻大的，我有次去面試一個秧苗的銷售員竟然也限制 30 歲以下的女性，我就跟就服員吐苦水，就服員也會給我鼓勵要我不要灰心。建議在申請失業給付或失業的當下提供給中高齡的失業勞工一些明確的輔導規劃措施的書面資料，提早知道政府有哪些規劃方向或資源，經過自己初步消化後再透過就服員提供相關協助，我想對中高齡者或是失業者會比較好。(受訪者 E)

參與失業認定單一窗口一案到底試辦模式中的中高齡者期待就服站應

主動提供中高齡各項的就業輔導規劃措施說明，如規劃個人就業協助方案、退休方案或轉業方案，讓其選擇適合自己的就業方向，然就服站有針對不同對象別的 DM 宣導簡介供民眾自行索取，倘若在失業認定單一窗口一案到底試辦模式中主動提供，將可以讓失業給付申請人清楚自己可以獲得的就業輔導資源及規劃，而非僅針對失業給付申請規定的知悉。

(五) 一般求職者對於參與失業認定單一窗口一案到底的試辦模式感受與建議為何？

就服員都會很熱心的幫我找合適的工作也會告知目前的就業現況，但我以往大多擔任主管級管理工作，就服站本身工作職務比較少有管理高階主管職位，加上我熟悉的是國外貿易的事務，就服站介紹的職缺，都跟以往的工作經驗不太符合，但我還是有去應徵。面試機會的部分因為介紹的工作可能不符合期待，所以沒有太大的幫助。(受訪人 F)

一般求職者認為就服站所開發的工作機會，多元性仍不夠，尚無法滿足各層及的需求，然而試辦模式中更是強調協助失業給付申請人再就業的積極度，就業媒合可謂試辦重點項目，在達到有效的適性推介之下，才能有效協助失業給付申請人及早重返職場，工作機會多元化的開發上，不論是現行三合一就業服務或失業認定單一窗口一案到底試辦模式，都是公立就業服務機構應該努力的方向。

(六) 身心障礙者對於參與失業認定單一窗口一案到底的試辦模式感受與建議為何？

就服員會幫我找 2 家工作推介給我，我住的比較遠，有時候也會傳真介紹卡到鄉鎮服務臺讓我就近去索取，但是現在的工作內容很多需要輪班，加上我的腳有長短腳的問題，沒有辦法久站，所以那時候都沒找到合適工作。辦理的過程中就服員會安排我去上課，教一些面試的技巧、提升自信心或了解職場趨勢，課程蠻多元化的，就服員也有跟幫我開僱用獎助的介紹卡去面試，增加我被僱用的機會，但因為去面試後發現工作內容不是我想要的所以未錄

取，年紀已大，加上又殘障，就服員說可以幫我登記政府短期多元就業工作，

但需要電腦篩選，目前還沒被篩選上。(受訪人 G)

身心障礙者受限於本身體能條件，工作機會的選擇有限，即使透過失業認定單一窗口一案到底那樣的高度積極性協助就業過程中，就業服務員運用將運用多種就業促進工具協助之，但仍須要考量身心障礙者自己是否能勝任，試辦單一窗口一案到底作業模式中就業服務員可以藉此強化與雇主的溝通，瞭解工作職務內容達到適性推介就業的目標以及增進雇主對身心障礙者工作負荷能力的瞭解。

(七) 試辦失業認定單一窗口一案到底試辦模式中，就業服務員如何協助中高齡者、身心障礙者就業？

我們轄區的工作機會大多數是以體力工居多，一般求職者大多是代課老師、中高齡或身心障礙者，工作推薦的部分會比較困難，有時候都需要跨區推薦到再遠一點的工作。(A 站 A1)

身障者最難突破的地方，是就業媒合，即使運用就業促進工具，多數廠商僱用身障的意願也不會很高，其實綜合區同仁本身對個案管理的能力已經不是很足夠，又面對身心障礙的失業給付申請者應該可轉介身障就服員來服務會比較恰當，也能掌握未足額廠商的訊息，有助於協助身障再就業。評估就促工具運用通常是針對比較弱勢的中高齡、身障或生活扶助戶的部分，我們站較常運用就促工具的對象是中高齡，因為案量也多。(B 站 B1)

身障的失業給付，問題不大就櫃台直接處理，狀況比較多，櫃台沒有可以推介比較符合的工作就後送給身障就服員，看是否有無公司未達法定進用的公司名單可以推介就會後送，我們的櫃台同仁習慣性針對身障者的服務特性去做討論，身障就服員對我們轄區的身障求職者還蠻清楚了解的，就會跟同仁去做討論。(C 站 C1)

如果服務到身障，那身障就服員的定位是怎樣，是要給身障就服員去服務呢？還是要由我們去做服務，針對身障者服務推介的部分是比較困難的話，

我可能會以服務為取向，提供他相關的資訊為主。(D 站 D1)

如果他覺得可以接受就會很感謝我們的關心，像我有服務過領 9 次的，他是中高齡的爸爸，他就很願意跟你聊。(D 站 D2)

失業認定單一窗口一案到底試辦模式針對中高齡者，能夠瞭解中高齡者因體能條件受限及雇主較無意願僱用的因素之下，就業服務員得以運用較多的就業促進工具協助重返職場，其中耗費較多時間在陪伴與支持中高齡求職者身上；其中關係的建立亦是要看失業給付申請人能否接受就業服務員積極的關懷。

身心障礙者一進入失業認定單一窗口一案到底的試辦模式，由於多數臨櫃就業服務員未具備完整的身心障礙認識的評估訓練，如果障別為輕度障礙以現階段臨櫃就業服務員所受的訓練基礎，尚可直接在櫃檯前受理就業推介，但若有中重度或其它因素推介就業較困難者，現階段的臨櫃就業服務員尚無法提供深度的諮詢及評估之下，應後送由站內身障就業服務員來服務較佳，身障就業服務員瞭解轄區內未足額進用的廠商，亦可以搭配相關身障加值輔導計畫、職場學習及再適應等專案，有效協助身心障礙者就業困境的突破並提高就業媒合機會，亦可協助評估轉介身心障礙者進入職業重建系統進行職業評量。

(八) 試辦失業認定單一窗口一案到底的試辦模式，對於服務品質供給情形為何？

我們是一案一卷宗，將服務歷程或是曾經運用的就促工作或服務，即使我們的人員離職了，未來在交接的時候也可以一目了然讓下一位服務者知道這位求職人曾經接受過哪些服務或是他們求職態度及意願。(A 站 A1)

在現行三合一服務流程中如果現場民眾較多，就比較無法深入去了解民眾的需求；當單一窗口的個案量多，現場抽號碼牌的人也多，對就服員個人會有雙重壓力。採隨到隨辦沒有固定的服務員，失業給付申請人對於重覆的問話會感到厭煩，有失業給付申請人曾跟我反映，贊同一案到底的模式無須重覆

敘述個人的資料，心理壓力有因此減低，會因為熟悉度及信任感，較願意將感受告知就服員。(B 站 B1)

同一個服務人員服務比較知道他的狀況，他每次都是這樣的一個消極情況，基本上會針對他的狀況去做不一樣的處理方式，也不會消極的針對推介工作狀況，面試比較消極態度的部分，因為有了解他，比較知道用什麼方式來跟他說可能面試的時候，公司有怎樣的狀況，比較好講，可能那民眾的反彈比較不會那麼大。(C 站 C1)

如果全面試辦的話，櫃檯服務及作業時間就會拉長。櫃臺人員不是只有接失業給付的業務，也有一般求職服務，當一案到底的民眾坐下來太長，後面的號碼排會一直累積，等待人數就會變多，同仁們就會造成很大的壓力，會想說趕快把他服務完，可是又不行，後面的民眾就會抱怨。雖然一個月只有 2 案，其實做到後面案子一直結不掉，光是寫這個紀錄就已經花費許多時間。

(D 站 D1)

部分試辦站試辦期間仍有受理現場抽號碼牌的一般求職民眾，面對等待人數的攀升，服務過程中有時無法專心服務，失業認定單一窗口一案到底的試辦模式中，若未強調認紹分流的概念，容易造成無法消化現場湧進的求職者，雖提供失業給付申請人預約、提供有準備的服務，但現場的狀況可能讓造成失業給付申請人或就業服務員彼此想再進一步諮詢而因此受限。

失業認定單一窗口一案到底的試辦模式採固定專人服務較能掌握及了解失業給付申請人的背景及求職心態，妥適提出積極就業促進輔導方式，可避免失業給付申請人重複被諮詢的話題。

失業認定單一窗口一案到底的試辦模式，對於個案服務歷程資料詳載備，即使因為就業服務員離職或工作職務有所異動時也可以清楚交接給下一位就業服務員，以現行的就業服務個案諮詢系統而言，個案的服務歷程僅能由開案的個案管理員知悉，詳載服務紀錄及妥適文件管理有助於未來

接續服務的順暢。

(九) 試辦失業認定單一窗口一案到底的作業模式就業服務員與失業給付

申請人對於彼此關係建立情形感受為何？

之前有一個勞資爭議的失業給付申請人，都已經結束服務了，但還是會回到就服站要找我們的個管，所以我們在服務的過程中關係建立的還不錯。關係建立好是有助於後續的就業服務推薦工作，可以適性推介。(A 站 A1)

領失業給付過程中不只親自到就服站找過我多次，也常打電話跟我諮詢一些問題，後來他領完 9 個月的失業補助金過一個多月他跑來就服站，跟我說他已經跟朋友一起創業在做汗水工程工作。(B 站 B1)

固定的就服員如果已投入積極性的就業協助後仍無法使失業給付申請人順利就業，或許可以再轉換其他就服員，或許觀點不同，協助的方式也會不同，會產生新的想法。(B 站 B2)

固定一個人服務，我覺得會有一種情感上的轉移，比如說求職者這一個人他對某些人愛慕，那剛好你又接到，就沒有辦法換了，因為你就要服務他啊，就會覺得有點困擾。中心每月定期會過來看，瞭解我們的服務狀況，給予一些建議。(D 站 D1)

之前有服務過一個民眾跟他約了都沒來，我就打電話給他，他就會覺得好像太過關心了給予關心太多了。(D 站 D2)

就服員還是很有耐心的跟我解釋，也會教我操作電腦的步驟，固定找某一個就服員我也比較方便，有甚麼問題都可以直接找她，跟就服員的關係，有時還會聊到一些題外話的東西，我已經習慣她幫我辦，也會幫我解決問題，我不想換人幫我辦理。(受訪人 E)

固定給現在這位就服員，感覺她經驗就比較好講解程序上的東西我比較能夠理解，所以我贊同固定服務人員受理，也會因為比較熟悉這位就服員，每一次回來都可以跟他侃侃而談。(受訪人 F)

與就服員的關係，感覺上一開始還好，不過隨著認定次數聯繫比較頻繁之後

我覺得就服員人很好，會願意跟就服員講最近的求職困境，或詢問她我想應

徵公司的狀況，就服員都會跟我分析。(受訪人 G)

失業認定單一窗口一案到底的試辦模式中固定同一位就業服務員服務目的在於兩者關係的建立，然而就業服務員亦會擔心個案會有情感轉移的依附情緒；惟已提供相關就業協助，但長期下來可能因為相同的服務模式無法順利協助重返職場，因無法轉換就業服務員，恐有浪費彼此時間之疑慮，有試辦站認為如可透過個案討論方式讓另一位就業服務分享不同的觀點及服務模式，可能協助就業服務產生新的想法或新的就業協助方案。

試辦失業給付單一窗口一案到底作業模式後，部分失業給付申請人於受理失業認定服務結束後仍會主動與就業服務員聯繫，顯示固定就服員服務失業給付申請人有助於兩者關係建立；惟多數就業服務與失業給付申請人關係建立是否緊密仍須視個案自己本身意願。

三、檢討與建議

(一) 試辦失業認定單一窗口一案到底的模式，對於改善現行模式之就業成效為何？

申請人跟就業輔導員可以提早建立輔導關係有利後續服務，讓申請人可以感覺到倍受重視，看到熟悉的人彼此都有事先準備而就服員也較不會緊張，也願意將內心的話或求職困境跟就服員說。申請人不會因為以前三合一服務流程過來申辦而浪費等待的時間。(A 站 A1)

可掌握申請人求職需求及求職狀況，有助於信任關係建立、是一項有準備的就業服務。可減少失業給付申請人等待時間，民眾的方便性提升，根據滿意度調查問卷，失業給付申請人贊同這樣的服務模式。可預估每日個案量，有助於站上人力調配；相較三合一服務模流程，抽號碼牌人數每天數量不平均，有時要找資料、人一多就會緊張慌亂，不知如何是好。(B 站 B1)

對民眾而言產生的正面效果是：由同一櫃檯人員服務，民眾對服務人員較不會有陌生感，求職意願高的民眾會感謝櫃檯人員主動關切尋職狀況及介紹

工作。對櫃檯人員而言正面效果是：一案到底的模式有助於與申請人關係建立，且因長期互動更能掌握求職者需求及家庭狀況，櫃檯人員會主動留意符合求職者需求的就業機會，因掌握申請人狀況，較有時間視申請人需求增加服務項目，如參加提升勞工基礎數位研習計畫等，進行專案推介時，可減少評估時間。等候人數多的時候，民眾不用等候就可以直接辦理。(C 站 C1)

有別於三合一就業服務流程，採失業給付單一窗口一案到底作業模式之固定專人服務讓失業給付申請人及就業服務員間有熟悉感，有助於關係建立，進行就業協助時可減少重複評估時間。

試辦失業給付單一窗口一案到底預約模式可減少等待洽辦業務的時間，失業給付申請人無須等待即可直接到臨櫃辦理失業給付各項業務，反之三合一就業服務流程，隨到隨辦的方式使對失業給付申請人不受限預約時間，但卻造成久候不耐之情緒產生的可能。

試辦失業給付單一窗口一案到底的作業模式，可掌握每日來客量，有助於站內人力調度及事前各項業務準備，相較三合一就業服務流程民眾採隨到隨辦的方式，易造成等待人數攀升之虞。

(二) 試辦失業認定單一窗口一案到底的模式，對於該新模式的試辦可能產生何種困境？

在前一天會事先打電話給失業給付申請人提醒他要過來辦失業給付，並會在前一天收集相關資料，服務當天再直接提供相關就業訊息。考量到一案到底試辦模式是為求職者服務，如果放在綜櫃後續還是會有諮商輔的或是職訓、心測、社福等需求，所以我們就提前將這樣的流程改由已經具備諮商技巧的個管來辦理一案到底的服務。(A 站 A1)

失業給付申請人預約報到前會預先瀏覽上次晤談的內容及期待，並事先媒合工作機會，以便提供職業訓練訊息或其他就業訊息，有時這些事先準備工作，不見得能夠達到效果，因為會有突發狀況，也許先前做的準備工作會全面被推翻。如果預約的失業給付申請人還沒來，先接現場民眾，服務過程中

預約的失業給付申請人到了反倒是需要等待，此時就失去預約的效果。有些失業給付申請人會依賴政府的失業給付政策並認為就服站所推介的工作不符合期待，當然我們也要積極去開發一些工作機會，但實際上那又是另一個困境，我們也未必能開發到符合民眾期待的工作內容。(B 站 B1)

民眾必須在約定時間前來，如果臨時有事，須再電話聯絡，部分民眾不習慣一案到底模式，覺得預約方式麻煩，且無法滿足想隨到隨辦失業給付當事者。花費較多時間、精神注意及提醒民眾回來認定時間，人員請假或出差較不具彈性或事先更改預約時間，民眾會對就服員較為依賴，受服務時間限制，無法兼顧所有求職者需求。約好時間到達，如果櫃檯前一位民眾尚未辦理完成，需耗時等候，且民眾必須在約定時間前來，如果臨時有事，須再電話聯絡。(C 站 C1)

預約制度，按照現行的就業保險法再認定期間是 2 年之內都可以辦理，預約制度可能讓民眾有質疑。行政上的流程變得攏長，會排擠掉一般的求職民眾的業務，重心都放在失業給付上。現行服務空間狹窄，申請者易生壓迫感與不安全感。申請者未依約時亦未主動告知，增加行政作業人力。民眾要參加職訓，綜櫃人員無法直接幫他開推介單，我們會陪同他上 2 樓諮詢區；綜合區同仁不太了解社會資源，要落實一案到底，包含評估轉介社福、開職訓單，都是有困難。(D 站 D1)

預約制度雖可減少失業給付申請人久候不耐煩之情緒，但依現行 101 年 2 月 15 日發布「就業保險失業認定作業原則」，再認定期間 2 年內皆可辦理，試辦模式採用預約下一次報到時間，導致失業給付申請人失業給付延後補助權益受損的部分恐將產生申訴事件，或無法滿足隨到隨辦民眾之選擇權益。

試辦過程中需要強化就業諮詢、推介就業及運用相關就業促進工具，使得失業認定的行政作業流程攏長，恐排擠一般求職民眾的業務；同時就業服務員須花費較多時間提醒及事前準備，個案量的多寡會影響就業服務

品質及成效。

現行的就業服務站的空間規劃，部分試辦站空間動線的壓迫感易讓失業給付申請人於諮詢過程中產生不安全感，提供隱密性的談話空間，有助晤談過程的順暢性，空間動線應有統一的標準或改善之必要。

試辦失業給付單一窗口一案到底作業模式有別於三合一就業服務流程隨到隨辦的方式，多數失業給付申請人針對預約制度的守時觀念較難掌握，又部分民眾可能需要花費較多時間進行就業諮詢，服務時間較難以掌握情形之下，恐壓縮下一位求職者服務時間，預約制度對時間規畫的安排應要有彈性。

失業給付單一窗口一案到底作業模式之目的為強化就業諮詢相關功能，因此在就業媒合部分求職者與失業給付申請人如因立場認知差異，易使就業服務員與失業給付申請人產生衝突，須要透過溝通讓失業給付申請人了解一案到底的參與意義，同時應強化公立就業服務機構就業開發工作機會，增加工作機會選擇多元化。

試辦過程中多數就業服務員仍處於未獲得完備的教育訓練之下就進行試辦一案，在不熟悉社會資源的轉介評估機制之下，一旦全面落實一案到底服務模式恐造成就業服務員心理壓力及無法有效協助求職者獲得所需資源。

(三) 就業服務員認為整體影響輔導成功關鍵因素可能有哪些？

輔導個案就業的過程關鍵成功因素主要是就服員與失業給付申請人關係的建立，就服員知道求職者的需求就可以提供適切的服務，是最主要的成功因素。(A 站 A1)

同仁熟稔失業給付流程及各類就業促進工具試時評估運用亦是輔導成功的關鍵因素之一。針對就業意願較高的失業給付申請人，我們也會給予較多鼓勵與協助，並說明提早就業獎助津貼部分，另針對有就業意願但因年紀較大就業機會較少的，相對也比較珍惜工作，不會常因適應期離職反覆回來就服

站。(B 站 B1)

影響輔導就業成功關鍵因素要看失業給付申請人自己的意願，如果他本身積極，我們更積極協助他，反之幫助他也不大。(B 站 B2)

對失業給付當事者較熟悉，能適性推介就業，即時掌握求職者就業情形，同一位就服員服務做法及說法能一致性，靈活運用相關資源。(C 站 C1)

一案到底可能是說，可以讓民眾知道我們比較了解他的狀況，服務的時候至少不會說同樣的話說了很多次，可以提供比較多質方面的服務，但就業決定權並不是在我們身上。(D 站 D2)

試辦模式中挹注許多就業輔導人力、時間協助失業給付申請人及早重返職場，但對就業服務員的感受而言，輔導就業成功的關鍵因素來自於失業給付申請人的求職動機是否強烈，對於求職動機不強烈的失業給付申請人，讓就業服務員產生無力感。

試辦失業給付單一窗口一案到底的作業模式可以讓就業服務員較能掌握失業給付申請人的就業動機及狀態，可充分運用現有就業促進工具協助之。

(四) 對於失業給付的認定模式，各試辦站認為未來的改進建議為何？

在大站失業給付申請案量比較大的時候可能就會有服務時間管控的壓力在。專人服務，需要較多的時間來服務在擬定行動計畫、職缺媒合、提供職訓訊息，因此服務一個民眾可能須要半小時到 1 小時都有可能。諮詢區個管辦理失業給付申請可以提供相關就業諮詢，較能掌握個案的情況，有助於提供後續的服務；個管員對個案的敏感度較高，也能充分運用各項就業促進工具，可以提供客制化、精緻化、專業化的服務。(A 站 A1)

執行失業認定一案到底的模式如果在失業認定數量較大的站可能會有窒礙難行的隱憂。(B 站 B1)

最好是認紹分流，區分一般求職及失業給付即可，分案部分可由接待臺依序分案之模式，為提高一案到底服務模式的效益，建議採自願參加之方式，由

就服員依申請人工作能力及工作意願評估是否進入失業認定一案到底之模式，再依申請人之意願自行決定是否參與依案到底，不參與的失業給付申請人將採隨到隨辦方式；實施範圍，本試辦計畫目前可適用於失業給付量少之就服站辦理，若實施於量大的就服站，受限於預約時間與服務人員之不足，恐無法負荷。預約制度選擇進入單一窗口之申請人，仍依據預約時段分配表預約辦理認定之時間，但為避免使申請人受限於預約時段，將彈性開放其他時段。報表部分，建議由系統產出，避免增加第一線工作人員統計作業。綜合服務區為主要執行區塊，應提升同仁個案管理專業知能，以落實一案到底的概念。(B 站 B2)

全面實施的時候應該要強化系統派案及預約的功能、掌握資遣名冊提前排案、業務分流分工明確、作業流程統一順暢；提升人員專業能力、擴充人員編制；規劃空間有效再利用。(C 站 C1)

一案到底的話，真的是要針對他真的有心想找工作的人，然後再提供這樣子的服務就好了，要不然真的就只是造成那個時間上的浪費；非自願離職者非等同弱勢者，應尊重其實際意願與需求，增加服務提供的彈性，避免產生差別化服務。一案到底的概念應該是取向以服務為主，不能訂績效，是服務品質，質的提升，如果訂量的話其實可能會有點困難；改善就服系統欄位，以減少對失業給付請領者之重覆服務。提供就服人員安心服務的工作氛圍，免除就服人員因派遣勞動而無所是從感；強化服務人員專業核心職能，提高服務品質。我們站空間比較壅擠，所以我們一開始的設計是一案到底的民眾全部都進諮商室晤談。建立適性就業推介明確評估指標，提昇民眾認同；失業者訓練課程應符合就業市場與申請者需求。(D 站 D1)

建立分流、篩選、評估機制來決定進入一案到底服務模式，避免因個案量過大導致成效不彰，失其規劃立意且就服站內部區塊業務需分工明確，確認就服員職責與定位，避免就服員無所適從。

單一窗口一案到底的服務品質及作業時間相對提高，因此有必要強化

現有就服系統功能、簡化現有的服務紀錄表件，避免登打工作紀錄表佔去絕大多數服務時間，同時應確立目標績效數，可採服務品質的績效取代量化，績效由系統產生。

單一窗口一案到底的模式強調人人都是個案管理員，因此必須充分了解內外部資源及運用，對於提升就業服務員個案管理專業知能，擴充現有人力配置，並提供安心的工作氛圍有其必要性，以現階段試辦的效果而言，就服員尚無法勝任單一窗口一案到底應具備的各項職能。

現有空間應規劃運用，改善部分就服站空間仍偏狹小的問題，提供失業給付申請人舒適、無壓迫感的空間，有助於服務品質的提供。

(五) 失業給付申請人對於未來失業給付的認定模式的建議為何？

在申請失業給付或失業的當下提供給中高齡的失業勞工一些明確的輔導規劃措施的書面資料，提早知道政府有哪些規劃方向或資源，經過自己初步消化後再透過就服員提供相關協助，我想對中高齡者或是失業者會比較好。(受訪者 E)

申辦流程應明確，例如我是因為前公司惡性倒閉又積欠保費，辦理失業給付應備文件比較複雜，如果是一案到底，應該要提供一些辦理程序或注意事項提醒的書面資料，以便我們能一次到位，以便失業補助能及時幫助真正需要補助款的民眾；多開發高階工作機會，增加不同層級的失業者工作機會。

(受訪者 F)

多開發一些身心障礙者的工作機會，讓我們可以多面試一些願意僱用身心障礙者的廠商，才不會常常面試碰壁。(受訪者 G)

單一窗口一案到底應以建立適性推介標準及多元的職業訓練、就業促進研習課程之選擇。針對不同對象需求加強工作機會開發、研擬相關就業協助輔導計畫、申辦流程應明確避免往返補件等提升其就業服務品質為目標。

第三節 小結

參與 99 年試辦的就業服務站雖皆為丙級站，經深入訪談各試辦站後有以下幾點心得：

- 一、有失業給付的申請案量、試辦模式、執行人力，仍有些許差異，同時在執行單一窗口一案到底的服務，就業服務員涉獵的深淺度不一，如就業諮詢的技巧、職業訓練諮詢及推介，撰寫個案紀錄的能力及個案轉介其他社福資源評估的能力較無法一夕養成，需要多透過經驗的累積。
- 二、就試辦效果來說，試辦站對於失業給付申請人挹注之人力、物力其目的無非是為提升失業給付申請人之就業率，經參與試辦失業給付申請人就業率與現行三合一就業服務流程相較確實失業給付單一窗口一案到底的作業模式就業率有較高之現象，顯示該作業模式有助於就業率的提升，同時各試辦站的優點、特色及執行過程中面臨困境更是日後修正失業給付單一窗口一案到底作業模式規劃的參考依據。
- 三、四個試辦站中有兩站是採個案挑選方式，另兩站則是全面實施，試辦過程中其就業率成效雖有高於現行三合一就業服務流程，但必須注意的是，以 C 站為例其失業給付案量不亞於乙級站，其乃採行挑選個案的方式進行，進一步延伸若擴大全面試行，按平均完成初次認定人數為 2,426 人、執行人力僅 5 人，恐有業務無法負荷之情形產生，相對的對於一案到底事前的準備作業恐將壓縮到每一位失業給付申請人被服務的時間。
- 四、失業給付認定及一般求職服務未分流，會造成同仁於臨櫃服務時受現場等候人數攀升，壓縮臨櫃服務時間或服務品質，一案到底的美意恐大打折扣。
- 五、就業服務員參與試辦作業模式中，普遍行前教育訓練不足，因此在試辦過程中各試辦站的就服員每個階段參與程度不一，未來全面落實單一窗口一案到底的內涵，恐還有努力空間，同時也需要一段經驗累積期。
- 六、就失業給付申請人而言，提供失業再認定預約的模式，頗受好評，但對於主動協助再就業的規劃措施，失業給付申請人認為應該更要積極一點。

七、對就業服務員立場而言，多數傾向篩選就業動機強烈者再進入失業給付單一窗口一案到底的作業模式，就業服務員進一步提供相關就業服務，應可提高就業率及就業服務準確度，減少就業服務員無力感。

綜上，試辦失業給付單一窗口一案到底作業模式，在服務品質上是優於現行三合一就業服務流程，但實際上就業服務員投入每一位失業給付申請人的服務處遇過程中，也必須相對花費一定之時間，若失業給付申請人的案量攀升，在現有的人力規劃之下，可能需要規劃出單一窗口一案到底的基本服務核心項目，避免因為服務人數的攀升，而影響到失業給付申請人其應受到的就業協助及服務。



第五章 結論與建議

第一節 結論

一、就業服務三合一服務流程與單一窗口全程服務模式研究發現

三合一就業服務流程起源於 80 年代當時國內日益嚴重的失業問題及就業市場型態的轉變，因此整合了就業服務、職業訓練、失業給付的工作，發展出這個新的就業服務模式，並以單一窗口為主要的重點工作項目，其單一窗口係指各項業務可個別在公立就業服務站單一的業務窗口中獲得；就業服務的體制從早期中央政府主導，轉為一定規範下由各就業服務中心內部行政體系運作，三合一就業服務流程中建立標準化的就業服務流程，讓全國的就業服務流程與服務模式產生一致性的專業化作業原則；而單一窗口全程服務模式，則因為近年大量失業給付的申請案量佔據公立就業服務站的求職求才核心工作定位項目、就業服務員與失業給付申請人關係的建立較難及雇主關係也間接受到的影響等，開始考慮失業認定流程轉型的空間，以下就兩流程進一步分析：

(一) 相同性

1、強化就業諮詢功能

三合一就業服務流程中於臨櫃對失業給付申請人進行簡易諮詢，透過初步的就業諮詢評估協助分流後送提供所需的就業服務，於該窗口可洽辦之業務即立即性提供就業媒合或受理失業給付認定等，如該窗口無法協助或不為該窗口服務項目時，適時轉介其他單一窗口提供後續服務；而單一窗口全程服務中，僅針對失業給付申請人提供全方位的就業服務，強調單一窗口受理，全程陪伴的服務感受，此乃是三合一就業服務流程中就業諮詢功能的再次提昇的表現。

2、創新加值的服務概念

在這兩種失業認定的服務流程中，三合一就業服務流程中強調個別問題處遇的單一窗口服務原則；單一窗口全程服務的模式則是強調全觀

型的就業服務協助與陪伴；兩者皆是因應當下就業環境的困境與現況，提出一個創新增值、專業、整合的就業協助流程，其中後者更是強調對人性的尊重與關懷，提供全程的陪伴，有助於公立就業服務機構、雇主端及求職端等三方面關係緊密建立。

3、服務流程標準化

三合一就業服務流程改變以往消極的協助失業者提供相關失業津貼，引進了積極工作福利就業促進的概念，整合失業保險、就業服務及職業訓練，導入積極勞動市場政策；單一窗口全程服務，則依據三合一就業服務流程架構，將原本是個別單一窗口的業務，整合成失業給付申請人無須再透過第三者，從單一的窗口即可獲得全面性的就業服務，兩者在當時的就業服務提供或失業給付申請的流程中，雖再次定訂就業服務員、服務窗口的角色定位，但是在人力職能要求上有所不同，前者是一般性就服員職能；後者是均是個管職能。

(二) 差異性

1、分流後單一業務全程服務 VS. 整合後單一窗口全程服務

三合一就業服務流程中，將就業服務、失業給付、職業訓練透過簡易諮詢的方式分流後送，以失業給付為例，失業給付申請人可以在綜合服務區獲得就業服務及失業認定的服務，一旦失業給付申請人想了解或參加職業訓練內容，則必須透過簡易諮詢後送諮詢服務區個管員進行職業訓練諮詢及推介等服務，此係經簡易分流後的單一全程就業服務；單一窗口全程服務一案到底的模式，則將上述三種服務整合成單一窗口的服務，相關就業服務的提供無須再轉手第三人，就業服務員亦須具備全觀型就業服務的能力，才能勝任此服務。

2、就業服務員專責、專業化 VS. 就業服務員全方位專業受理

三合一就業服務流程中，將就業服務、失業給付、職業訓練個別獨立單一全程提供服務，並各自設有一套標準作業流程，提供失業給付申

請人，強調綜合服務區、諮詢服務區之就業服務員個專責專業的工作職能，導致綜合區的就業服務員較無法協助失業給付申請人評估參訓須求或轉介其他社會資源的能力，相對諮詢服務區的個管員，則必須具備辦理失業給付的知識才能針對綜合服務區後送失業給付申請人辦理職業訓練諮詢服務，兩者的工作業務項目所需具備的職能條件亦有所差異；單一窗口全程服務一案到底的模式，整合了綜合服務區、諮詢服務區的專業職能，提供單一窗口受理的服務之下，就業服務員或個案管理員就必須具備了解兩區塊的工作項目及相關的工作能力，才能提供單一受理的服務。

3、未固定就業服務員 VS. 固定就業服務員

三合一就業服務流程中針對失業給付認定採抽取號碼牌隨到隨辦的方式，因此在就業服務員的部分亦是隨機受理服務，在未固定就業服務員的前提下，每一位失業給付申請人的背景當下都需要再花一段時間了解或重複詢問，且對於失業給付申請人的就業協助上，較無法充分運用現有的就促工具協助之，且協助失業給付申請人就業相關權責劃分不一；單一窗口全程服務一案到底模式中採固定就業服務員，就業服務員無須在每一次的服務中重覆詢問相同問題，可以減少失業給付申請人不耐之情緒，對於協助失業給付申請人就業或運用相關就業促進工具的評估較能積極妥適運用且責任劃分較單純。

4、被動的就業服務提供 VS. 積極的就業服務提供

三合一就業服務流程中，對於失業給付申請人受理其失業給付認定採取較為被動的就業服務提供，視失業給付申請人的需求或就業困境再提供相關就業服務；單一窗口全程服務一案到底模式則是採取積極的作為，與失業給付申請人訂定就業協助行動計畫，有計畫、階段目標的方式提供失業給付申請人於受理失業給付認定過程中就業問題的解決。

5、量化的就業服務 VS. 質化的就業服務

三合一就業服務流程的服務績效指標從早期以失業給付申請人數、推介訓練人數、推介就業人數，到中期以考核失業給付申請人就業率，近期則再加入推介就業3個月後穩定就業率，上述的指標皆屬量化的考核項目，而現行的考核方式，則是再加入服務品質提升的部分，如辦理失業給付認定是否主動推介就業或提供相關就業機會訊息、指導面試技巧、透過簡易諮詢評估轉介相關專案服務等；單一窗口全程服務一案到底模式終極目標當然是協助失業給付申請人及早重返職場，但在服務的過程中，更是強調質化服務的提升，如固定服務就業服務員有助於雙方關係建立、全程建檔的就業服務行動計畫擬定及預約下次認定報到的管理機制，都是強調質化服務提供的提升。

二、其他國家單一窗口全程服務模式研究借鏡

將我國單一窗口全程服務模式與重要國家美國、英國及南韓之單一窗口服務進行比較分析，有以下發現：

(一) 提升失業認定程序便利性的做法

就辦理失業認定程序的便利性來說，美國係採通聯電話方式進行失業認定，提供一便捷的認定方式，讓失業給付申請人省去舟車勞頓的時間；英國則是透過增加就業服務據點，就近辦理失業認定，減少單位的行政成本、增進行政效率及增加勞工運用就業服務各項資源；南韓亦是採用增加服務據點方式提供普及性的就業服務；我國單一窗口全程服務的特色則是採用預約服務的方式，目的為減少失業給付申請人等待時間。

(二) 進入單一窗口全程服務的個案篩選機制

美國單一窗口生涯中心主要工作項目是以篩選危險族群，如失業給付申請人及特定對象等，進一步強制提供再就業服務，提供個別化的深度就業服務；英國為整合為單一給付計畫求職津貼，其對領取的資格條件設有嚴謹的門檻並請其簽署協議書，針對不同的失業給付申請人的失業周期、就業障礙程度，量身規劃就業服務方案，失業給付申請人若不配合則予以

停止或暫停失業給付；南韓單一窗口服務則以長期失業、低所得者為主要服務對象；我國在試辦單一窗口全程服務中部分試辦站採取個案篩選機制、亦有採全面進入單一窗口服務，其終極目的皆為著重就業服務品質的提供，量身設計就業行動計畫協助失業給付申請人盡速重返職場。

（三）就業服務員人數與服務個案量的比例差異

比較美國、英國及南韓在個案的篩選都有嚴謹的進入門檻條件，以南韓為例，每位就業服務員在改革前每月需服務 250 位申請人，而 OECD 國家平均服務人數為每月 80-120 位，南韓新法實施後預估服務降至 200 位⁶²，而相較我國試辦單一窗口全程服務模式的過程中，部分試辦站都已經是採篩選自願參與的失業給付申請人進行試辦模式之中，每一位就服員所需服務的失業認定案量為 64 位，推論未來我國如果採全面進入單一窗口全程服務一案到底的模式，以表 2-5 中 99 年全國受理失業給付初次認定數達 86,786 件，而就服員的配置如果採 OECD 國家最適標準，就服員將須編列達 723-1084 位，以現行我國就服員的配置 681 位⁶³，我國目前還有 40 餘位的落差。

三、國內實地研究訪談發現

（一）法制面

- 1、配合單一窗口全程服務一案到底的執行模式採用預約制度辦理，依現行 101 年 2 月 15 日發佈「就業保險失業認定作業原則」指出，失業給付申請人申辦失業給付認定雖有 2 年的請求權，但如遇失業給付申請人依法定認定時間的第一天依規定進行失業給付認定，受限於就業服務站臨櫃櫃臺數及辦理人員的服務時間或因預約額度已滿等非歸責於失業給付申請人之因素，導致無法辦理失業認定，其權益有遭受損害之疑慮。

⁶² 郭振昌(2003)，英國、韓國就業促進措施之啟發，勞工之友，第 302 期，頁 8-13。

⁶³ 藍科正(2011)，強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，頁 36-38。

- 2、試辦的局訂計劃雖給予試辦站基礎的試辦架構，但卻未明確指出各試辦站應達績效標準，造成各試辦站所定的指標的訂定標準未有一致性，因此在執行成效的差異有所不一。

(二) 執行面

- 1、就業服務員在執行單一窗口一案到底試辦模式中，如遇個人出差、休假時，多數會委請其他同仁協助代理，極少數去更改失業給付申請人預約時間，往往更改預約報到時間為失業給付申請人主動提出。委請其他同仁協助代理，是否與本模式的精神相違？
- 2、民國 99~100 年參與試辦僅有部分的乙丙級站且試辦期間前後不超過 2 年，目前為止甲級站尚未有試辦經驗，丙級站在整體業務量較小的情形下尚可全面進行一案到底的服務模式，但甲級站業務量或客流量相較都來的大，如果進行一案到底恐將產生諸多變數，新的就業服務模式制度是否純熟到得以上路，需要仔細評估。

(三) 推介就業成效

- 1、三合一就業服務流程中失業給付就業率，參閱表 2-5 以民國 96~100 年，平均初次認定核付件數為 10,6377 件，推介就業人數 5,2141 人，平均就業率達 49%；而試辦單一窗口一案到底全程服務模式就業率則為 41%，相較兩種服務模式，三合一就業服務流程對失業給付的就業成效高達 1.2 倍，顯見單一窗口一案到底全程服務模式在推介就業成效並未有所提升。
- 2、又各試辦針對目標績效都訂的不高，表面看來是有達到期預定目標，但實際上卻與三合一就業服務流程之就業成效落差極大，探究其影響因素可能是：未訂定統一的績效標準及試辦站個案篩選標準機制不一等。
- 3、該模式雖然在推介就業無現行三合一就業服務流程的模式來的有成效，但不可否認該模式對於服務品質的提供的部分，就業服務員

確實涉略程度較以往來的深入。

(四) 就業促進工具運用

- 1、試辦單一窗口一案到底全程服務模式中，各試辦站對於就業促進工具的運用與以往三合一就業服務流程相較，確實有提高對失業給付申請人就業機會媒合與推介的使用。
- 2、試辦模式中可增加評估就業促進工具使用時機，就業服務員在了解個案的期待與能力後，於推介的過程中會主動與雇主溝通所需人才條件，但最終錄取的效果並未有顯著成長，其中可能就業服務員及失業給付申請人本身都產生某種程度的障礙。

(五) 就業服務員的部分

- 1、試辦前因未能給與就業服務員完整的試辦前教育訓練，因此在執行面出現無法落實一案到底的精神，如遇職業訓練諮詢與推介可能需要後送諮詢服務區個案管理員處理，或在諮詢技巧、系統操作的部分較為不熟悉，未有階段性規劃讓就業服務員有所調適。
- 2、失業給付申請人對於單一窗口全程服務模式的精神及意義認知的落差，付諸心力協助其就業，但確也造成就業服務員內心感到受挫，失業給付申請人未依預約時間準時報到，導致延誤下一位求職者的服務時間。
- 3、不同個案的就業障礙問題程度不一，其中身心障礙者的就業服務當中，就業服務員需要有一定程度的認識及接受身心障礙相關專業訓練後才能瞭解其求職困境，而非僅是一般就業服務員專核心工作職能即可勝任。

(六) 失業給付申請人的部分

失業給付申請人可以感受到試辦模式中採預約制度辦理下一次失業認定的便利性，但對於現行就業服務站可以提供的就業服務多元化與積極度仍有改善空間。

第二節 建議

失業認定單一窗口全程服務模式於求職端提供了一個全面性服務品質提升的方式，在求才端部分亦能夠掌握雇主所需人才予以適當媒合，就制度層面上的考量確實可成為求職與求才端的溝通橋樑，但以目前失業給付申請案量及現有的人力配置可及性部分尚有窒礙難行的疑慮，以下謹就本研究內容及結果提出幾點建議：

一、 相關配套措施應朝向簡化三合一就業服務流程的申辦模式做規劃

以預約制度為例，失業給付請求權為 2 年，辦理失業給付再認定時間為當次認定翌日起算 30 日~2 年內皆可辦理，若因就業服務員認定預約時段已滿，導致失業給付申請人須預約至第 31 日之後，雖符合行政程序，但在公平上顯然有瑕疵，因此預約制度，應尊重失業給付申請人的意願約定下次報到時間，對於延後認定者應主動告知相關權益，避免日後產生爭議；失業給付申請人不願意延後認定，則應採行追溯認定日期方式等補救措施；推介、認定作業程序應主動說明詳細，並倡導準時依約辦理認定，避免影響下一位申請人服務時間。

二、 明訂失業給付申請人尋職積極度指標及績效指標

可參考國外經驗，密集性且定期至公立就業服務站進行就業諮詢、推介就業次數規定或安排參加就業促進研習活動次數等，我國於 100 年 2 月 15 日所發布的「就業保險失業認定作業原則」即規定每一認定階段須符合推介就業次數及安排就業促進課程，完成後始得繼續認定，對失業給付申請人有促進其積極就業之意義；三合一就業服務流程的績效指標乃採量化為主，一案到底全程服務模式就業服務員需要更積極投入個案管理工作，因此在量化數據部分不能比照以往績效訂定，需要採質化與量化並重的績效，才能凸顯就業服務員付諸心力與成果。

三、 就業行動計劃應雙方共同擬定且具公權力效益

單一窗口全程服務模式採固定專人受理、全程建檔，擬訂就業行動計劃，為強化失業給付申請人積極求職態度，應由失業給付申請人及就業服務員共同擬定

就業行動計畫後，由失業給付申請人簽署確認，且該行動計劃應具法定配合事項的公權力效用，針對失業給付申請人有出現不符合規定時，必要時暫停其失業認定，再次向失業給付申請人重申申請失業給付須具有工作意願的要件等精神，降低第一線就業服務員對於執行行政處分的壓力。

四、 加強工作機會的開發及落實就業媒合精確度

有別以往消極領取失業給付，因應單一窗口一案到底作業模式於 100 年 2 月 15 日發布「就業保險失業認定作業原則」，規定推介就業次數及安排參加就業促進研習活動，雖欲解決失業給付申請人消極請領的現象，但就業媒合效果不佳，因此就服員本身除了就在就業媒合的準確度須加強以外，更要努力倡導求職者正確的尋職觀念，避免失業給付申請人僅是為求職紀錄前往雇主店家蓋章敷衍了事，造成雇主誤解，但前提是需要有充分的工作機會及就服經費與建立完整的專業職能教育制度，工作機會的開發則須透過加強與雇主的聯繫，開發多元就業機會，提高求職者使用全國就業 E 網的機會。

五、 改善現有軟、硬體設備及強化其他配套措施

強化現行網際網路就業服務系統，預約提醒機制、提供失業給付申請人多元的預約方式、減化工作表格及績效報表產出等，就業服務員得以降低不必要的工作量，有助於專心協助個案就業行動計畫的規劃；就服站現階段的開放空間較多，晤談時較不具隱密性，應有效利用現有空間、尊重晤談隱私，規劃適宜晤談場域。

六、 建立嚴謹的個案篩選與分流機制

失業給付申請人與一般求職者在就業的急迫性、尋職障礙程度及就業服務員投入的程度不同，為避免失業認定流程與一般求職業務有所排擠，建議一般求職服務及失業認定業務應予以分流，且可按分流後進行一案到底全程服務，提供專責、專精化的就業服務；又並非所有有失業者都是弱勢，應可規劃某一認定階段後仍未就業，再進入一案到底服務模式中，避免加重就業服務員的服務量，國外對於進入單一窗口全程服務有嚴謹的篩選條件，我國若採全面進入單一窗口全程

服務，恐無法有效提升質化服務的目標。

七、 就業服務人員的教育訓練完備後再逐步擴大實施

試辦站的規模 2010 年以部分丙級站為主，2011 年則再擴大部分丙級及乙級站，並非各地的就業服務站都有實際參與經驗，現行各區塊就業服務員招募的核心職能條件不盡相同，綜合服務區對於一對一深度諮詢的個案管理方式較為陌生，綜合服務區及諮詢服務區兩區塊的業務交流及辦理相關教育訓練有其必要性；為避免行政程序的瑕疵及錯誤，應採階段性漸進的方式擴大實施，或採行輪調方式讓同仁熟悉適應，不宜冒然直接全面擴大施行，這不僅將失業給付申請人視為一案到底全程服務實驗的白老鼠，另一方面導致就業服務員心理倍感壓力及受挫，另應界定就業服務員業務分工方式，如社政單位特定對象個案轉介、職業興趣心理測驗、職業訓練及其他專案工作，是否全面納入一案到底，或由原諮詢服務區個案管理員服務，或採分段實施一案到底時間，應有明確定位。

八、 增加就業服務人員的編制人力

未來若採行全面進入一案到底的就業服務模式勢必增加就業服務人數，建議可採用 OECD 國家就業服務人員配置的最適標準來編列，並依據各就業服務站業務量編制合理工作人力；另就業服務員的僱用方式幾乎是以派遣、承攬為編制，心態上容易造成不安，為提供失業給付申請人專責化、專精化的就業服務品質，應提供就業服務員一個安心的工作氛圍，減少定期契約、勞動派遣改以長期僱用方式。

九、 經就業諮詢評估後妥適運用就業促進工具

就業促進工具是為協助就業弱勢者順利進入職場的最佳利器，就業服務員掌握此工具，依據個案的處遇結果提供最適的就業協助，但現行實務上常因當下的就業促進工具績效壓力而使用，扭曲就業促進工具的意義，建議在就業促進工具的運用應有標準作業流程及時機，如經一般推介後仍無法就業，其次再運用相關補助雇主獎助僱用的措施協助推介，最後手段才是運用政府相關短期就業方案或津貼協助之，而非因為經費執行不彰或就業服務員個人績效不佳，迫使原本不須

使用就促工具即可順利就業的求職者反倒成了受惠者。

十、建立其他狀況發生時就業服務流程處理 SOP 機制

一案到底服務模式，已事先安排每日預約的來客數，若臨時面臨就業市場大量裁員解僱，勢必造成公立就業服務機構再度壅塞之情形，因此應先建立各種狀況的就業服務流程應變機制，避免失業給付申請人喪失預約免等待的美意，同時針對新申請人可以在流暢的就業服務流程中獲得所需的就業服務



參考文獻

一、中文部分

丁玉珍(2010), 2010 諾貝爾經濟學獎對台灣公共就業服務的啟示, 台灣勞工季刊, 第 24 期。

三合一就業服務單一窗口工作圈簡介。

石泐(2006), 就業促進津貼與就業保險之回顧與展望, 就業安全半年刊, 第 5 卷, 第 1 期。

失業認定單一窗口一案到底作業模式。

江宛琦(2011), 就業保險制度下之推介就業情形與後續作法, 就業安全半年刊, 第 10 卷, 第 1 期。

朱嘉榮(2009), 公立就業服務機構就業服務人員專業訓練之研究, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。

辛炳隆(2000), 就業安全體系之檢視-失業保險與職業訓練設計的相乘搭配, 勞工行政, 第 143 期。

辛炳隆(2002), 就業服務政策之新方向, 就業安全半年刊第 1 卷第 2 期。

辛炳隆(2003), 就業政策與就業安全, 收錄於成之約等(編), 勞動政策與勞工行政, 台北: 空大, 初版。

阮月敏(2007), 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。

李庚霈(2002), 為因應就業保險法實施, 我國就業服務制度轉型及發展, 就業安全半月刊第 1 卷, 第 2 期。

李庚霈(2005), 就業保險實施後就業促進效果評估分析, 就業安全半年刊第 4 卷, 第 2 期。

李庚霈(2007), 我國總體就業服務政策現況與發展趨勢, 就業安全半年刊第 6 卷, 第 2 期。

李健鴻(2003), 積極勞動市場政策的發展與趨勢, 就業安全半年刊 2 卷,

第 1 期。

李健鴻(2003)，我國就業服務體制的變革與發展，就業安全半年刊第 2 期。

李健鴻(2008)，我國就業服務體制的變革與發展，就業安全半年刊第 4 卷，第 2 期。

李健鴻(2010)，「積極促進」治理下就業保險失業給付制度的實踐困境，臺灣民主季刊，第 7 卷，第 2 期。

李誠、辛炳隆(2000)，勞工保險失業給付實施情況評估研究，行政院勞委會委託研究。

林桂碧(2004)，如何提升我國就業服務人員之專業素質，就業安全第 3 卷，第 2 期。

周玟琪(2003)，迷思弔詭兩難與出路～因應勞動市場需求，我國未來就業促進政策走向，就業安全半年刊，第 2 卷，第 1 期。

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。

孫友聯(2009)，就業危機是檢視法令最好的時機，台灣勞工陣線電子報，<http://labor.ngo.tw/>。瀏覽日期 2012 年 8 月 20 日。

郭振昌(1998)，英國尋(求)職者津貼制度評介，就業與訓練，第 16 卷，第 4 期。

郭振昌(2003)，英國、韓國就業促進措施之啟發，勞工之友，第 602 期。

許金龍(2008)，失業認定單一窗口一案到底作業模式之探討，就業安全半年刊，第 2 期。

許泓澁(2008)，台日三合一就業服務流程之比較——從執行力的觀察點來探討，國立高雄第一科技大學應用日語系。

許泓澁(2009)，從失業認定單一窗口談早期再就業服務小組政策規劃設計擬議，就業安全半年刊，第 8 卷，第 1 期。

陳育俊(1998)，各國就業促進的創新做法，職業與訓練，16 卷，第 1 期。

曾敏傑 (2007)，公立就業服務機構角色功能之變遷與定位，就業安全半年刊，第 6 卷，第 2 期。

曾中明·蔡適如 (2007)，健全社會工作專業制度—談現階段充實公部門社會工作人力措施，社區發展季刊，第 120 期。

張雅嵐 (2011)，公立就業服務機構採取早期再就業諮詢模式的就業成效探討，文化大學勞工關係學系碩士論文。

黃子華、李蕙芬 (2010)，政府推動整合型服務之探討—以單一窗口為例，研考雙月刊，第 34 卷，第 5 期。

盧政春 (2005)，總體就業促進運籌體系之建構與政策調控，就業安全半年刊，第 4 卷第 1 期。

藍科正 (2004)，永續經營符合時代潮流之促進就業行為，就業安全半年刊，第 3 卷，第 1 期。

藍科正 (2008)，公立就業服務機構運用就業促進工具之現況與困境分析，就業安全半年刊，第 7 卷，第 2 期。

藍科正 (2011)，強化公立就業服務機構就業諮詢服務功能之建議，行政院勞工委員會職業訓練局 100 年度委託研究報告。

行政院勞工委員會職業訓練局 <http://www.evta.gov.tw/>。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

行政院主計處

<http://ebas1.ebas.gov.tw/pxweb/Dialog/statfile9L.asp>。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

行政院經濟建設委員會 <http://www.cepd.gov.tw/ml.aspx?sNo=0014371>。

北基宜花金馬區就業服務中心 <http://klesa.evta.gov.tw/>。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

桃竹苗區就業服務中心 <http://tpesa.evta.gov.tw/>。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

中彰投區就業服務中心 <http://tcesa.evta.gov.tw/> 。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

雲嘉南就業服務中心 <http://tnesa.evta.gov.tw/> 。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

高屏澎東區就業服務中心 <http://khesa.evta.gov.tw/> 。瀏覽日期 2012 年 9 月 15 日。

二、西文部分

Ronald D' Amico、Deborah Kogan、Suzanne Kreutzer、Andrew Wiegand、Alberta Baker、Gardner Carrick、Carole McCarthy (2001) 'A Report on Early State and Local Progress Towards WIA Implementation' IV-19, Feb, 2001. U.S. Department of Labor Employment and Training Administration Washington, DC. 2001. http://wdr.doleta.gov/research/FullText_Documents/00-wia-report.pdf。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

Rebecca Riley and Garry Young (2001), 'Does welfare-to-work policy increase employment? : Evidence from the UK New Deal for Young People', National Institute of Economic and Social Research 2 Dean Trench Street, Smith Square London SW1P 3HE, <http://www.niesr.ac.uk/pubs/dps/dp183.pdf>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

ILO 網站 <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

美國單一窗口生涯發展中心網站 <http://www.careeronestop.org/>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

英國就業服務及津貼中心網站 <https://www.gov.uk/>。瀏覽日期 2012 年 10 月 30 日。

附錄一 訪談問項設計

一、針對公立就業服務站

(一) 前置規劃

- 1、請問所屬的就服中心挑選貴站成為試辦失業給付一案到底作業模式的原因？並提供近年貴站受理失業給付申請人的人數、個案類別。
- 2、請問貴站著手規劃試辦失業給付一案到底的模式內容、特色及考量因素為何？該流程模式的設計試圖解決貴站現行失業給付三合一就業服務流程中哪些事項？
- 3、一案到底的模式，對就服員而言是否造成改變？面對預約制度、固定人員受理的施行，如遇失業給付申請人不願意配合該作業流程或產生衝突時，貴站採行的應變措施為何？是否有特殊狀況的案例可分享？
- 4、試辦前貴站針對綜合區、諮詢區的就業服務員教育訓練機制？一案到底作業模式對就服員自我職能提升部分的助益或困境為何？

(二) 執行成效

- 1、請問貴站試辦後，失業給付申請人實際參與一案到底的人數、輔導成功就業人數、參加職業訓練人數等之成效、就業促進工具運用情形為何？（可否提供相關數據供參考）
- 2、一案到底的作業模式在輔導個案的部分，可否說明一般求職者、中高齡者、身心障礙者等的服務上，有無差別化的服務成效及服務困境？又這三類的個案其就業輔導成功率為何？（可否提供相關數據供參考）
- 3、一案到底的作業模式在就業服務提供的品質內涵、就業促進工具運用情形及與失業給付申請人關係建立等面向，是否對就服員產生改變？是否有相關案例可以分享。

(三) 執行檢討

- 1、就貴站的試辦經驗，試辦一案到底的作業模式對改善現行的服務困境效果為何？在輔導個案就業的過程有無影響輔導成功的關鍵因素？
- 2、就貴站的試辦經驗，可否提供未來針對失業給付的申辦規劃及輔導機制提供其他相關建議？

二、針對失業給付申請人

(一) 實施內涵

- 1、請問您是否了解該站申請失業給付的申請流程、針對預約制度的接受度？
- 2、對採行固定服務人員受理申請的看法？與就業服務人員關係建立的情形？
- 3、受理失業給付申請的過程中是否發生過爭議與衝突的態樣？當時就服站有無解決處理機制？

(二) 就業成效

- 1、受理失業給付申請的過程中，就業服務員有提供哪些就業服務項目、訊息及就業促進工具運用的情形為何？
- 2、在試辦的過程中，您覺得就業服務站對您個人在就業上的助益或不助益有哪些（面試機會、自信心、就業訊息來源等）？
- 3、在試辦的過程中的感受為何？是否有改進與建議的地方？

附錄二 訪談紀錄

「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」訪談(1)

訪談對象：A 站綜合服務區督導

時間：101 年 10 月 4 日下午 1 點 30 分至 3 點

一、 針對公立就業服務站

(一) 前置規劃

1. 請問所屬的就服中心挑選貴站成為試辦失業給付一案到底作業模式的原由？並提供近年貴站受理失業給付申請的人數、個案類別。

我們站地處偏遠，失業給付申請案量較少，針對試辦一案到底的模式，在案量或人力的配置的考量下，比較能全面採取單一流程一案到底，因此當時才選擇由我們站來試辦這個作業模式。試辦前的失業給付案量平均一年大約 100 位以內的失業給付申請案量，大多數我們的失業給付申請人都是以代課老師居多，通常他們只是集中在暑假的 8 月份，大概開學過後又陸續成功就業，所以在整體的失業給付的案量往往並不多。

項目	98 年	99 年	100 年
一般求職者	183	97	82
獨力負擔家計者	3	14	9
中高齡者	35	81	43
身心障礙者	15	10	20
原住民	39	35	20
生活扶助戶	0	0	5

說明：統計區間為 3 月-12 月

2. 請問貴站著手規劃試辦失業給付一案到底的模式內容、特色及考量因素為何？該流程模式的設計試圖解決貴站現行失業給付三合一就業服務流程中哪些事項？

99 年試辦的時候我們將一般求職服務給綜櫃服務、失業給付的業務給諮詢區的個管 1 個人來承辦失業給付單一窗口的模式，並採用全人發展模式的服務，以往失業給付申請者都是抽取號碼牌隨到隨辦，全人發展模式的內涵是以顧客為導向，顧客來就是我為你服務，不須要像以前申請的時候在綜櫃，再三之後又要後送到個管，民眾不需要再被重複問到相同問題，我們試辦內容的特色是：1、顧客導向；2、一處文件全程服務；3、提供範例；4、一次補件原則；5、提升服務品

質；6、有效利用各項就促工具；7、結合專業機構的專案計畫；8、團體治療課程，結合○○醫院心理治療密集的給失業給付申請者上課，看可不可以解決面試或求職的問題。針對沒有辦理資遣通報的離職證明書，我們是請失業給付申請人先遞交離職證明書之後再預約期前往本站辦理，盡量是不直接在求職者面前打電話詢問雇主離職證明書的內容，因未曾發生雇主因為害怕與政府交涉會有後續衍伸問題，而請民眾將離職證明書繳回，由他們私下做處理，但後來我們試辦後覺得我們轄區是狹長型為避免求職人南北奔波，我們後續採取的方式是先在 1 樓看工作機會，2 樓的個管先行向雇主確認離職事由，避免求職者遭受二度傷害。

3. 一案到底的模式，對就服員而言是否造成改變？面對預約制度、固定人員受理的施行，如遇失業給付申請人不願意配合該作業流程或產生衝突時，貴站採行的應變措施為何？是否有特殊狀況的案例可分享？

考量到一案到底試辦模式是為求職者服務，如果放在綜櫃後續還是會有諮商輔導的或是職訓、心測、社福等需求，所以我們就提前將這樣的流程改由已經具備諮商技巧的個管來辦理一案到底的服務，因為我們站的申請量不是很多，一天大約只有預約 1-2 位，在預約時間難免會有失業給付申請人遲到，但因為案量不多所以尚不至於壓縮到服務時間，在服務過程中，只要申請失業給付的人我們就引導他到諮詢區個管那邊，所以也沒有產生不願意配合或是有任何衝突的情事發生。

4. 試辦前貴站針對綜合區、諮詢區的就業服務員教育訓練機制？一案到底作業模式對就服員自我職能提升部分的助益或困境為何？

我們綜櫃的人員有指導個管針對失業給付申請的流程、相關法令及注意事項逐一解釋給個管聽，做內部業務交流及技術性的指導，並針對以往有發生過的特殊案件及情事有跟個管說明，如果遇到哪些狀況可以怎麼處理，大致上因為溝通上並沒有障礙，所以個管在試辦過程期間如果有遇到問題，都會馬上打電話到綜合區詢問，所以在承辦的過程中沒有發生任何的失誤，在個案管理的紀錄部分仍是採用個管諮詢服務區的開案系統，並沒有再設計其他表件。個管本身的感受剛開始事會決的對失業給付的業務很陌生，但後來因為一路的輔導個案，所以對民眾成功再就業，個管自己內心也是很有相當的成就感。因為我們案量不大所以個管可以自己調配預約時間，不影響他出差、請假之下都還可以勝任這樣的預約模式，除非真的有臨時狀況，也會請我們綜櫃幫忙，但次數不多。

(二) 執行成效

1. 請問貴站試辦後，失業給付申請人實際參與一案到底的人數、輔導成功就業人數、參加職業訓練人數等之成效、就業促進工具運用情形為何？（可否提供相關數據供參考）

就業率試辦後大約有 46% 的就業率，但其時就業的部分其實不是單靠我們的輔導就有效，其實也是要看當地轄區的就業資源、職缺有沒有符合他們的需求、求職者的就業意願也不是因為單一窗口一直鼓勵他們就業他就可以就業，只能說單一窗口是有這樣的功效，可是針對提高就業意願的部分，還是要看多方面的客觀因素，像我們轄區工作機會只有一家外銷工廠，其他幾乎都是 5 人以下的小型店家，其實也是要考量到失業給付申請人成功就業後是否可以領到提早就業獎助津貼等等，其實這也是我們推薦存疑的部分。

項目	試辦結果(99年3月~12月)
失業給付申請人數	81
進入單一窗口人數	81
開立介紹卡人次	-
推介就業成功人數	37
自行就業人數	
創業諮詢人次	31
參加職業訓練人次	4
參加臨工津貼人次	-
參加就業促進研習人次	59
職業心理測驗人次	23
推介僱獎人次	1
推介就業啟航人次	12

2. 一案到底的作業模式在輔導個案的部分，可否說明一般求職者、中高齡者、身心障礙者等的服務上，有無差別化的服務成效及服務困境？又這三類的個案其就業輔導成功率為何？（可否提供相關數據供參考）

申請的對象別在地的部份是以中高齡跟身心障礙者的人比較多，像之前 98 年的裁員回流到我們站申請失業給付的對象別則以一般求職者居多；服務的差異要看轄區的就業資源、跟求職者的就業意願，我們轄區的工作機會大多數是以體力工居多，一般求職者大多是代課老師、中高齡或身心障礙者，工作推薦的部分會比較困難，有時候都需要跨區推薦到再遠一點的工作。

3. **一案到底的作業模式在就業服務提供的品質內涵、就業促進工具運用情形及與失業給付申請人關係建立等面向，是否對就服員產生改變？是否有相關案例可以分享。**

個案的部分，個管當初有自己製做一張預約單的紀錄，在前一天會事先打電話給失業給付申請人提醒他要過來辦失業給付，並會前一天收集相關資料，服務當天再直接提供相關就業訊息，並偕同外展提供陪同面試，另外我們是一案一卷宗，將服務歷程或是曾經運用的就促工作或服務，即使我們的人員離職了，未來在交接的時候也可以一目了然讓下一位服務者知道這位求職人曾經接受過哪些服務或是他們求職態度及意願。在就業促進工具的運用方面，在就促跟職訓的轉介或諮詢都有比以往來的多，職訓課程其實在地的課程也選擇不多，我們這邊在就促課程面臨比較大的問題是求職者的素質比較不一，像 8 月份代課老師的申請人數較多，安排上課的時候有些可能只有國中國小的學歷，有些求職者就會反映期他們學員上課中會講話或是睡覺，要怎麼服何滿足求職者的期待，要如何滿足也會是個問題；一案到底的作業模式是有助於就服員與失業給付申請人關係的建立，像之前有一個勞資爭議的身業給付申請人，都已經結束服務了，但還是會回到就服站要找我們的個管，所以我們在服務的過程中關係建立的還不錯。關係建立好是有助於後續的就業服務推薦工作，可以適性推介，但角色定位的問題是我們的困擾點，有時候求職者沒有就業意願，我們推薦他工作她雖然去應徵了，但我們是要依法行政還是要怎麼處理，對就服員來說是有困擾的。

(三) 執行檢討

1. **就貴站的試辦經驗，試辦一案到底的作業模式對改善現行的服務困境效果為何？在輔導個案就業的過程有無影響輔導成功的關鍵因素？**

試辦過程正面的效果是申請人不會因為以前三合一服務流程過來申辦而浪費等待的時間；申請人跟就業輔導員可以提早建立輔導關係有利後續服務，讓申請人可以感覺到倍受重視，看到熟悉的人彼此都有事先準備而就服員也較不會緊張，也願意將內心的話或求職困境跟就服員說；困境部分是在於推介就業的部分，另外又需要跟廠商確認是否有去應徵，有些廠商可能會覺得失業給付申請人只是去蓋章沒有求職意願，這樣可能又會讓我們在雇主端產生衝突，本身我們轄區的廠商就不多了，這樣可能在未來的推介部分會是一個問題；輔導個案就業的過程關鍵成功因素主要是就服員與失業給付申請人關係的建立，就服員知道求職者的需求就可以提供適切的服務，是最主要的成功因素。

2. **就貴站的試辦經驗，可否提供未來針對失業給付的申辦規**

劃及輔導機制提供其他相關建議？

我們站服務的量比較少所以在預約的制度上沒有壓縮到下一位求職者的服務時間，未來如果在大批失業給付申請案量比較大的時候可能就會有服務時間管控的壓力在；專人服務，需要較多的時間來服務在擬定行動計畫、職缺媒合、提供職訓訊息，因此服務一個民眾可能須要半小時到 1 小時都有可能；諮詢區個管辦理失業給付申請可以提供相關就業諮詢，較能掌握個案的情況，有助於提供後續的服務；辦理模式質化的提升，讓失業給付申請人被感到受尊重；個管員對個案的敏感度較高，也能充分運用各項就業促進工具，可以提供客制化、精緻化、專業化的服務。



「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」 訪談 (2)

訪談對象：B 站綜合服務區就服員 (B1) 及督導 (B2)

時間：101 年 8 月 21 日下午 1 點 30 分至 3 點 30 分

一、 針對公立就業服務站

(一) 前置規劃

1. 請問所屬的就服中心挑選貴站成為試辦失業給付一案到底作業模式的原由？並提供近年貴站受理失業給付申請人的人數、個案類別。

因為我們中心就申請失業給付的案件相對數量比較少，99 年一開始只是因應試辦，因此挑選申請失業給付案件較少的站先來實施，量少的站在調整人力配置的部分也會比較容易，所以當初才會挑選我們站先行試辦。(綜合服務區就服員)

項目	98 年	99	100
一般求職者	7740	2581	1698
獨力負擔家計者	50	5	0
中高齡者	2838	2091	1184
身心障礙者	232	193	134
原住民	61	38	7
生活扶助戶	6	1	0
其他			

說明：統計區間為 3 月-12 月

2. 請問貴站著手規劃試辦失業給付一案到底的模式內容、特色及考量因素為何？該流程模式的設計試圖解決貴站現行失業給付三合一就業服務流程中哪些事項？

計劃部分中心業務課有詢問我們站的想法，由我們擬定試辦計畫、報表及試辦流程，中心確認後送局核定。試辦期間針對所有初次申請的新案都一律進入分段式的一案到底模式，99 年試辦時，新申請部分由接待檯的臨工分配給櫃檯同仁，會逐步調整達到案量均分。我們站的特色是，6 個櫃檯間會錯開一般求職及預約櫃檯的時段，如 3 個櫃檯接失業認定單一窗口預約的部分，另外 3 個櫃檯接現場抽號碼牌的民眾，個案管理部份沿用三合一的模式後送固定的個管員服務，屬分段式的一案到底，同時櫃台同仁都蠻資深，針對作業流程的調整很快適應；為避免民眾誤會櫃檯不接民眾，櫃檯前面會掛出失業認定單一窗口的海報；求職登記之日起 14 日內若無法推介就業或安排參加職業訓練，將於第 15 日電洽申請人瞭解其就業情形，並查驗勞保電子閘門，確認未就業加保後，即轉請勞工保險局核發

失業給付，再將就業保險失業（再）認定單、失業給付申請書及給付收據等文件掛號郵寄給申請人無須親自到站。試辦計畫中期望達成的目標是一案到底的模式可以解決現行三合一的流程最重要的部分就是失業給付申請人不用一直被重覆問。我們站對於失業給付申請人除了口頭告知中要的權利和義務，也會播放影片加深其印象，減輕第一線人員工作負擔，失業再認定期間，若有適合之工作機會，亦隨時通知申請人。（綜合服務區就服員）

3. 一案到底的模式，對就服員而言是否造成改變？面對預約制度、固定人員受理的施行，如遇失業給付申請人不願意配合該作業流程或產生衝突時，貴站採行的應變措施為何？是否有特殊狀況的案例可分享？

失業給付申請人預約報到前會預先瀏覽上次晤談的內容及期待，並事先媒合工作機會，以便提供職業訓練訊息或其他就業訊息，有時這些事先準備工作，不見得能夠達到效果，因為會有突發狀況，也許先前做的準備工作會全面被推翻。

困惱的部分是如果失業給付申請人較不容易媒合工作，我就會有些許壓力，有些失業給付申請人可能比較情緒化，自己就必須要事先調整一下心情。一天接太多個案確實會影響就服員個人情緒管理，因為需要長時間面對同一個個案，就服員也會慢慢調適自己的情緒，有助於自己情緒管理的控制。當單一窗口的個案量多，現場抽號碼牌的人也多，對就服員個人會有雙重壓力。如果預約的失業給付申請人還沒來，先接現場民眾，服務過程中預約的失業給付申請人到了反倒是需要等待，此時就失去預約的效果。跟失業給付申請人的交流、關係建立比較深、會比較坦白，就服員也會比較了解其需求。

個人出差或休假的部分，櫃檯同仁會彼此互相支援，並事先交代同仁個案狀況，同仁服務當下並向失業給付申請人說明該服務員當日無法受理服務的原因，失業給付申請人也都可以接受；最大困擾是失業給付申請人不準時，就服員會打電話詢問狀況，失業給付是民眾自己權益，實施預約制會讓我們兩難。預約下次報到日期如已確定當日就服員不在，會事先告知，並詢問是否同意更改其他時間，如失業給付申請人覺得權益受損時，會協助安排由其他同仁協助當日代理。

曾發生失業給付申請人願意配合一案到底的試辦機制，但不願意給某位就服員辦理的狀況，可能該就服員在針對失業給付請領的規定表達部分讓其無法接受，因此要求換就服員，經協調後協助轉介給另一位就服員服務，後續就沒產生其他問題。（綜合服務區就服員）

4. 試辦前貴站針對綜合區、諮詢區的就業服務員教育訓練機制？一案到底作業模式對就服員自我職能提升部分的助益

或困境為何？

我們內部兩個區塊的同仁有辦理一場教育訓練，讓諮詢區個管了解綜合區失業給付申辦流程及規定，諮詢區也讓我們了解他們在後續接案的服務過程、如何做個案諮詢、訪談技巧、個案紀錄撰寫等，綜合區還有試接兩個個案，從一開始失業給付到再三開案晤談，個案紀錄轉寫後再請諮詢區個管協助指導看紀錄是否有需要修正地方；分段的一案到底，針對較弱勢的個案，兩區塊的同仁會針對個案的狀況即時做討論協助處遇模式。對自我提升的部分是可以嘗試學習個案管理的技巧，但針對個案紀錄撰寫部分，雖然我大學是念社工，但因為綜合區做久了不常寫個案紀錄，因此還是有些地方會陌生，但學習上應該還蠻快上手的。(綜合服務區就服員)

(二) 執行成效

1. 請問貴站試辦後，失業給付申請人實際參與一案到底的人數、輔導成功就業人數、參加職業訓練人數等之成效、就業促進工具運用情形為何？(可否提供相關數據供參考)

我們站從 99 年 3 月 15 日起參與試辦一案到底的人數為 732 人，就業率約 37%，就業促進工具大致上會運用推介參加職業訓練、推介臨工專案、轉介參加就業促進研習活動，整體而言若與現行三合一就業服務流程之就業率比較，三合一就業服務流程的就業率約 70%。(綜合服務區督導)

項目	試辦結果(99年3月~10月)
失業給付申請人數	732
進入單一窗口人數	732
開立介紹卡人次	534
推介就業成功人數	88
自行就業人次	122
自行創業人次	1
參加職業訓練人次	18
參加臨工津貼人次	4
參加就業促進研習人次	220
其他(請說明)	-

統計時間 99 年 3 月 15 日-10 月

2. 一案到底的作業模式在輔導個案的部分，可否說明一般求職者、中高齡者、身心障礙者等的服務上，有無差別化的

服務成效及服務困境？

這三類個案的就業障礙程度不一樣，一般失業給付申請人的輔導主要是依據其求職登記的期待，提供相關方面的就業訊息或就業促進工具訊息為主，一般求職者在檢附求職紀錄中，面試或工作的機會較多，多數未能就業的原因是薪資不符合期待居多；中高齡找工作、面試過程挫折較大，且受限於體能考量無法配合輪班工作，在就業媒合部分，工作機會會比較難篩選到符合其期待，就服員較常運用就業促進工具有就業啟航、僱用獎助、臨工專案，或轉介個管提供培養第二專長的職業訓練，針對中高齡者大多數是提供情緒支持為主；身障者最難突破的地方，是就業媒合，即使運用就業促進工具，多數廠商僱用身障的意願也不會很高，其實綜合區同仁本身對個案管理的能力已經不是很足夠，又面對身心障礙的失業給付申請者應該可轉介身障就服員來服務會比較恰當，也能掌握未足額廠商的訊息，有助於協助身障再就業。

失業給付領滿後會有二個月的時間去追蹤個案，有些失業給付申請人一領完失業給付後就立即找到工作，感覺上是想工作，但卻都一直依賴失業給付，讓就服員感到很挫敗。有些年輕人領到第二個月失業給付後，會覺得這種錢不會很難領，就開始會對工作內容、薪水、休假挑剔，就服員會告知這些年輕人，失業給付領完後這5個月工作經歷是空白的，在應徵工作時，雇主問你時你要如何回答？那年輕人竟然回答「我在領失業給付」，讓人傻眼。(綜合服務區就服員)

3. 一案到底的作業模式在就業服務提供的品質內涵、就業促進工具運用情形及與失業給付申請人關係建立等面向，是否對就服員產生改變？是否有相關案例可以分享。

在現行三合一服務流程中如果現場民眾較多，就比較無法深入去了解民眾的需求，且採隨到隨辦沒有固定的服務員，失業給付申請人對於重覆的問話會感到厭煩，有失業給付申請人曾跟我反映，贊同一案到底的模式無須重覆敘述個人的資料，心理壓力有因此減低，會因為熟悉度及信任感，較願意將感受告知就服員。就服員會針對服務個案做紀錄，適時關心個案，較不是用制式化的言語去提醒求職者去求職，民眾跟就服員的關係是有比較深入及密切。

評估就促工具運用通常是針對比較弱勢的中高齡、身障或生活扶助戶的部分，我們站較常運用就促工具的對象是中高齡，因為案量也多。試辦一案到底單一窗口模式，會給予就服員一定的時間，有助於了解個案的狀況。

我服務過單一窗口一個成功創業的個案，領失業給付過程中曾說朋友找他創業，但朋友對創業的部分籌劃不是那麼積極，但這位民眾是有經濟壓力，領失業給付過程中不只親自到就服站找過我多次，也常打電話跟我諮詢一些問題，後來他領完9個月的失業補助金過一個多月他跑來就服站，跟我說他已經跟朋友一起

創業在做汙水工程工作。(綜合服務區就服員)

固定的就服員如果已投入積極性的就業協助後仍無法使失業給付申請人順利就業，或許可以再轉換其他就服員，或許觀點不同，協助的方式也會不同，會產生新的想法。(綜合服務區督導)

(三) 執行檢討

1. 就貴站的試辦經驗，試辦一案到底的作業模式對改善現行的服務困境效果為何？在輔導個案就業的過程有無影響輔導成功的關鍵因素？

一案到底的作業模式產生的正面效果有：可掌握申請人求職需求及求職狀況，有助於信任關係建立、是一項有準備的就業服務、可減少失業給付申請人等待時間，民眾的方便性提升，根據滿意度調查問卷，失業給付申請人贊同這樣的服務模式、可預估每日個案量，有助於站上人力調配；相較三合一服務模流程，抽號碼牌人數每天數量不平均，有時要找資料、人一多就會緊張慌亂，不知如何是好；但亦產生負面效果包含：申請人受限於預約時段、長期面對同一申請人或同一服務人員，兩者若無法有良好互動，對申請人而言並無助益、固定服務人員的迷思，可能有不自知之情形未必有效協助協助失業給付申請人在就業。

服過過程的困境是有些失業給付申請人會依賴政府的失業給付政策並認為就服站所推介的工作不符合期待，當然我們也要積極去開發一些工作機會，但實際上那又是另一個困境，我們也未必能開發到符合民眾期待的工作內容。

針對輔導就業成功的關鍵因素，主要是針對就業意願較高的失業給付申請人，我們也會給予較多鼓勵與協助，並說明提早就業獎助津貼部分，另針對有就業意願但因年紀較大就業機會較少的，相對也比較珍惜工作，不會常因適應期離職反覆回來就服站；另外同仁熟稔失業給付流程及各類就業促進工具試時評估運用亦是輔導成功的關鍵因素之一。(綜合服務區就服員)

試辦後就業成效與之前比較沒有特別突出，就業率沒有特別提升。影響輔導就業成功關鍵因素要看失業給付申請人自己的意願，如果他本身積極，我們更積極協助他，反之幫助他也不大。(綜合服務區督導)

2. 就貴站的試辦經驗，可否提供未來針對失業給付的申辦規劃及輔導機制提供其他相關建議？

執行失業認定一案到底的模式如果在失業認定數量較大的站可能會有窒礙難行的隱憂；推介工作，可能受限於個案就是那麼多，能推介的工作也是這些，擔心公司會反映求職民眾不是那麼優質或不符合其所需人才，這也是就服站推介工作的一個困境。(綜合服務區就服員)

最好是認紹分流，區分一般求職及失業給付即可，分案部分可由接待臺依序分案之模式，為提高一案到底服務模式的效益，建議採自願參加之方式，由就服員依申請人工作能力及工作意願評估是否進入失業認定一案到底之模式，再依申請人之意願自行決定是否參與依案到底，不參與的失業給付申請人將採隨到隨辦方式，本站是採失業給付及後送個案管理分段單一窗口的模式，可由綜合區就服員強化推介就業部分；綜合服務區為主要執行區塊，應提升同仁個案管理專業知能，以落實一案到底的概念；預約制度選擇進入單一窗口之申請人，仍依據預約時段分配表預約辦理認定之時間，但為避免使申請人受限於預約時段，將彈性開放其他時段。報表部分，建議由系統產出，避免增加第一線工作人員統計作業；實施範圍，本試辦計畫目前可適用於失業給付量少之就服站辦理，若實施於量大的就服站，受限於預約時間與服務人員之不足，恐無法負荷。(綜合服務區督導)



「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」訪談(3)

訪談對象：C 站綜合服務區督導

時間：101 年 8 月 29 日下午 2 點至 4 點

一、 針對公立就業服務站

(一) 前置規劃

1. 請問所屬的就服中心挑選貴站成為試辦失業給付一案到底作業模式的原由？並提供近年貴站受理失業給付申請人的人數、個案類別。

我們 98 年的失業給付申請人數大約是，我們 99 年 3 月試辦到 12 月，然後就停一陣子，100 年度是從 8 月份，開始又再實施。那時候局裡是希望各中心能有試辦站，我們中心就詢問看哪個站有意願，因為我們站長對流程性的東西還蠻支持的，所以那時候覺得我們是可以做，我們是丙級站，在其他站的量來講，我們站的量還 OK，那時候有想如果其他站想辦的或可以讓其他站優先去辦，有的站有意願，但狀況可能還要看一下，那時候我們中心業務課知道我們站長有意願，經過業務課溝通主任就裁示我們站辦理一案到底，其實我們是丙級站但那時候的量其實跟乙級站差不多，98 年的失業給付量到 99 年那時候基本上有降下來，站長會評估覺得我們是可以做的，基本上我們不會去排斥這樣的狀況，所以試著來做看看，一方面也是站長有遠見因為明年全面都要做。99 年那時候我們是用挑案的方式，100 年 8 月我們就變成全面受理，沒有挑案了，那時候的數字就比較跟前年度不一樣。

項目	98 年	99 年	100 年
一般求職者	12765	3379	2117
獨力負擔家計者	67	17	12
中高齡者	2884	2403	1575
身心障礙者	211	270	125
原住民	61	8	3
生活扶助戶	0	5	5
其他	-	-	-

說明：統計區間為 3 月-12 月

2. 請問貴站著手規劃試辦失業給付一案到底的模式內容、特色及考量因素為何？該流程模式的設計試圖解決貴站現行失業給付三合一就業服務流程中哪些事項？

考量到服務量，那時候是採用挑案的方式，由綜合區同仁一個人服務到完，一開始我們有設計一個意願調查表，是針對初次申請有意願參加一案到底的民眾

每個月從中挑選 2 案，後來我們覺得案量可以再增加，所以之後再提昇到每月 2-4 案來做，99 年綜合區的工作人力是 5 位，100 年變成 6 位。剛開始一案到底綜合區的同仁是針對失業給付的民眾，後送部分進入一案到底的民眾就由櫃台同仁陪同個管會談，我們會陪同個案跟個管一起會談，後送方式由固定綜櫃搭配固定個管兩個人一組服務民眾，民眾如果要上職訓課程的話，由綜合區櫃台同仁去開職訓推介單，99 年的時候我們有培訓同仁職訓單的推介流程訓練，100 年試辦只要是失業給付的民眾想上職訓課程也都是由櫃台同仁去推單。

100 年試辦部分我們中心某些站會前一天針對明天要來的民眾先篩幾個職缺預備著，民眾來的時候自己如果沒有找到適合的工作就直接推，我們站就沒有這樣，我們的量會比較多，時間卡的比較緊，前置作業時間比較少，我們會有服務紀錄，針對一案到底的個案我們會做另外 WORD 檔簡略的服務紀錄，不做系統的個案紀錄，跟他預約 30 分鐘時間，大概服務 15 分鐘，後面 15 分鐘就來做一下服務紀錄，一整天排滿失業給付的櫃臺滿櫃大約一人會有 14 個，大概也會影響到同仁執行一般業務的時間，櫃臺職務調整部分會先平均分給大家，沒有達到績效再一起研究如何調整，就盡自己的力量去努力，櫃臺同仁受理失業給付的案量都會由督導均分。試辦中如果有問題，站內有甚麼樣問題就會立刻直接討論或反應，另外針對我們每 2 個月各站綜合區跟中心的承辦會有區塊督導會議，會針對一案到底做討論。

現行的服務流程大部分的狀況民眾坐下來，拿你身分證我才知道你是誰，看了紀錄我才知道民眾想找的工作、家庭背景，需要研讀一下資料我才到他的狀況，現在試辦失業給付的案子，民眾已經有預約了，同仁知道這民眾是誰，會先知道之前推介狀況如何，知道現在要準備跟他會談什麼，跟一般民眾比較，認識上會比較深一點，至少你來我還知道名字可以叫的出來。

3. 一案到底的模式，對就服員而言是否造成改變？面對預約制度、固定人員受理的施行，如遇失業給付申請人不願意配合該作業流程或產生衝突時，貴站採行的應變措施為何？是否有特殊狀況的案例可分享？

相較三合一服務模式，綜合區同仁的角色轉變會比較多；心態上的轉變，基本上 99 年剛開始在試辦的時候量不是那麼大，但是同仁業務變多了，因為手頭上很多臨時性方案的部分，所以那時候壓力比較大，100 年的時候許多同仁轉職的轉職、離職的離職，所以我們現在這一批的同仁都是新進同仁，我那時候有在思考是不是這樣的壓力同仁無法承受，當初 99 年櫃台的資歷都大概有 3 年以上的資歷，他們接受這樣深層的服務之後，他們覺得好像是要自己專業、諮詢能力有需要提昇，這部分比較不能適應，我有面談一個離職同事，剛好她又懷孕，加上又要全面試辦他會害怕自己無法勝任，擔心業務量會變大自己也比較緊張，今年進來的這一批因為無從比較所以比較能接受。以前只要民眾一進來就隨到隨辦沒有下一次服務的壓力，心理的壓力不會那麼大，不會有成敗的概念，一案到底可能

就會因為長官的壓力，詢問為何民眾還在領？還沒就業？民眾大部分會領到完的情況才會就業？這都是由櫃台同仁來承擔，變成大家針對求職者要一起努力。

櫃檯預約失業給付民眾會錯開時段，以便保有一般求職櫃檯，一般我們會前一天提醒民眾，當天沒有來的話我們會再詢問他的狀況，不準時的狀況其實蠻多的，不過我們也執行一段時間，民眾都會知道我們的流程大概是這樣，我們也不會規定民眾準時約 3 點就一定要 3 點到，我們也還有一些前置作業，像現在有加強推介作業，我們會提醒民眾提早個 5-10 分鐘過來看工作職缺先來跟接待臺報到後再進預約櫃台，提醒他提前到，所以他之後就不會 Delay 到後面的，像這樣子準時的狀況大約是 5.6 成，比較沒有準時的大概都是已經就業就不會來。

同仁如果出差我們會請其他同仁代理，如果請假就選擇個案較少的那天請假，或打電話跟民眾改時間，這一批同仁的感受應該從頭到尾都是這樣就無法比較，所以應該是已經習慣這樣的狀況，未來也都要全面試辦了，所以可以先提前適應。

衝突一定會有的，像介紹卡不用雇主蓋章，在介紹卡也刻章提醒了，民眾回覆的介紹卡有一些還是蓋了雇主章，同仁就詢問為何還會有雇主蓋的章？求職者以為同仁質疑他自己蓋了章，我們只是要提醒他不用雇主蓋章，求職者也跑過來說要跟同仁講清楚，雙方也是講到哭，可能知道是溝通上有誤解，求職者很生氣就要投訴這部分，求職者情緒就會有這種狀況，同仁也是很委屈，也不想聽我們解釋一直專注他在被曲解的問題上，就需要花時間去溝通，後來澄清好一段時間就沒問題了。

4. 試辦前貴站針對綜合區、諮詢區的就業服務員教育訓練機制？一案到底作業模式對就服員自我職能提升部分的助益或困境為何？

試辦前的前置作業由站上的個管幫我們上個案紀錄跟職訓推介單的流程，針對個管的業務有內部交流，然後我們有找外面的老師來上同理心的課程來讓綜合區同仁加強，綜合區的服務紀錄表由個管設計，按照他們個案系統作簡易的修正 WORD 讓綜合區 Key in，教育訓練在試辦之前就已經在進行了，執行當中我們中心有安排教育訓練，請外面的諮商老師來上課，跟其他中心比，我們中心幫我們很多，在試辦的流程規劃，看我們要做到哪個部分，流程怎麼安排、教育訓練的安排、細項流程內容部分，他們去做規劃、我們做執行，然後我們針對執行部分，再跟中心討論說我們大概是要做到怎樣的程度，像陪同個案會談還有針對推介單的部分，中心就把整個規畫流程規畫出來，陳報職訓局作業由中心去規劃安排，涉入程度比較深，結案報告的部分就請我們提供相關數據、滿意度調查問卷數據，其他就他們去做負責處理，開會討論後就針對報告內容看怎樣呈現就由中心統整處理。

(二) 執行成效

1. 請問貴站試辦後，失業給付申請人實際參與一案到底的人數、輔導成功就業人數、參加職業訓練人數等之成效、就業促進工具運用情形為何？（可否提供相關數據供參考）

99 年一案到底服務數量總共是 160 為個案進入一案到底，100 年是全面試辦。推介就業率好像 30 幾%，我們有做結案報告，好像跟一般的沒有顯著提升，是比較高，但沒有高到很明顯，其實還是維持一樣。就促工具運用情形感覺並沒有比以往多，只是推介的數量會比較多，一案到底可能知道她的情況覺得可能不需要運用到就業促進工具，推介的部分會運用當時的一些專案像 99 年就就啟，100 年就缺工用的比較多。

項目	試辦一案到底模式 (99 年 3 月 22 日~10 月)	現行三合一模式 (99 年 3 月~10 月)
失業給付申請人數	-	793
進入單一窗口人數	120	-
開立介紹卡人次	208	785
推介就業成功人數	13	73
自行就業人次	43	222
自行創業人次	-	-
參加職業訓練人次	4	216
參加臨工津貼人次	0	0
參加就業促進研習人次	12	287
轉介深度就業諮詢	14	166
其他(專案推介)	16	94

C 站試辦一案到底

績效指標	試辦一案到底模式 (99 年 3 月 22 日~10 月)	現行三合一模式 (99 年 3 月~10 月)	說明
就業率	47%	37%	一案到底有助於關係建立，掌握求職者狀況，縮短評估時間，有助於就業率提升。
推介就業	1.7 張	0.99 張	一案到底開卡數較現行三合一模式多出 1 倍。
安排就業促進研習	10%	36%	一案到底於再三才安排就促研習，故產生落差。
提供職業訓練	12%	42%	參與一案到底多以就業

諮詢			為目標，故提供職訓諮詢比例較低。
轉介深度就業諮詢	12%	21%	參與一案到底多以就業為目標且目標明確，相對需深度諮詢者比例較低。
其他專案推介	13%	12%	試辦一案到底模式運用其他專案（就業啟航計畫、希望就業專案等）比率略高。

2. 一案到底的作業模式在輔導個案的部分，可否說明一般求職者、中高齡者、身心障礙者等的服務上，有無差別化的服務成效及服務困境？又這三類的個案其就業輔導成功率為何？（可否提供相關數據供參考）

我們比較沒有去評估不同對象的服務差別，只要他來了就適性去協助推介，只是比較知道這些族群他們的心態當然會比較不一樣，針對他的心態去推介他們覺得可以的工作，做特殊的服務到是沒去做區分，遇到身障的失業給付，問題不大就櫃台直接處理，狀況比較多，櫃台沒有可以推介比較符合的工作就後送給身障就服員，看是否有無公司未達法定進用的公司名單可以推介就會後送，我們的櫃台同仁習慣性針對身障者的服務特性去做討論，身障就服員對我們轄區的身障求職者還蠻清楚了解的，就會跟同仁去做討論。

3. 一案到底的作業模式在就業服務提供的品質內涵、就業促進工具運用情形及與失業給付申請人關係建立等面向，是否對就服員產生改變？是否有相關案例可以分享。

民眾來辦初中我們都會解釋的很清楚，有優點有缺點，優點就是同一個服務人員服務比較知道他的狀況，他每次都是這樣的一個消極情況，基本上會針對他的狀況去做不一樣的處理方式，也不會消極的針對推介工作狀況，面試比較消極態度的部分，因為有了解他，比較知道用什麼方式來跟他說可能面試的時候，公司有怎樣的狀況，比較好講，可能那民眾的反彈比較不會那麼大，這是優點的部分，另外可能知道一一直有這樣的狀況，我也知道我有提醒過你了，會比較好講，缺點的部分，在行政裁量會比較有空間，我覺得倒也是未必，因為行政裁量都有一定的標準在，基本上同仁我們也不會抓這麼嚴怎麼樣的狀況一定不行或可以，同仁基本上握有裁量權力，基本上也是秉持你講的合理，我們站上的狀況會有特殊情況才會去查核，一般是以信任求職者角度，就是你回給我們什麼我們就信任你，除非廠商有回覆一些狀況不 OK，我們才會去詢問求職者是不是有這樣狀況，我們就是這規定的流程給你陳述意見，我們有一個案子，就是可能公司對他有誤解，我們就是給民眾陳述意見，並提醒民眾下次面試不要再造成公司誤會，其實

並不會因為已經建立好關係而不好意思講，其實有時候還是比較好講，因為了解用什麼樣的方式跟民眾溝通。

(三) 執行檢討

1. 就貴站的試辦經驗，試辦一案到底的作業模式對改善現行的服務困境效果為何？在輔導個案就業的過程有無影響輔導成功的關鍵因素？

一案到底的作業模式對民眾而言產生的正面效果是：由同一櫃檯人員服務，民眾對服務人員較不會有陌生感，求職意願高的民眾會感謝櫃檯人員主動關切尋職狀況及介紹工作，等候人數多的時候，民眾不用等候就可以直接辦理；對櫃檯人員而言正面效果是：一案到底的模式有助於與申請人關係建立，且因長期互動更能掌握求職者需求及家庭狀況，櫃檯人員會主動留意符合求職者需求的就業機會，因掌握申請人狀況，較有時間視申請人需求增加服務項目，如參加提升勞工基礎數位研習計畫等，進行專案推介時，可減少評估時間。

但亦產生負面效果，對民眾而言，約好時間到達，如果櫃檯前一位民眾尚未辦理完成，需耗時等候，且民眾必須在約定時間前來，如果臨時有事，須再電話聯絡，部分民眾不習慣一案到底模式，覺得預約方式麻煩，且無法滿足想隨到隨辦失業給付當事者；對櫃檯人員而言負面效果是：花費較多時間、精神注意及提醒民眾回來認定時間，人員請假或出差較不具彈性或事先更改預約時間，民眾會對就服員較為依賴，受服務時間限制，無法兼顧所有求職者需求。

輔導成功的關鍵因素大致上是：對失業給付當事者較熟悉，能適性推介就業，即時掌握求職者就業情形，同一位就服員服務做法及說法能一致性，靈活運用相關資源。

2. 就貴站的試辦經驗，可否提供未來針對失業給付的申辦規劃及輔導機制提供其他相關建議？

我們考量到全面實施的時候應該要強化系統派案及預約的功能、提升人員專業能力、擴充人員編制、規劃空間有效再利用、掌握資遣名冊提前排案、業務分流分工明確、作業流程統一順暢，我們也要試辦 CDC，特定對象的失業給付部分應該直接由特定對象就服員服務還是，失業給付是要由綜櫃服務，可能局裡要界定執行流程，目前我們是只要是特定對象就從頭到尾都由特定對象就服員來服務，如果一案到底我們希望就服系統，能針對民眾的服務歷程從以前到現在逐筆呈現，現在就服系統是一個區塊一個系統，沒有辦法一個身分證字號就出現其他人員幫他做的服務內容，我們的概念是，我們輸入身分證字號，比如說 5 月介紹甚麼工作，推介就促，上的課程再點選進去上課報到情形，失業給付再另外點選進去查詢，因為民眾會是流動的，針對 CDC 的概念也是這樣規劃，如果一案到底資料的完整性我們針對他的狀況，我們對他做了哪些事情，這樣資料的完整性比較能知道我們做了哪些服務，即便不是同一個人接手，他看了這些東西之後就知道接

下來怎麼去做規劃，另外同仁也是會有流動的，這樣就不用做到交接，就不用擔心他之前的狀況。我也跟職訓局建議這一點會比較全面性，局的資管只要主管單位同意，他覺得是比較私密的，只要業務課同意我們可以去讀取民眾資料，局的資管都 OK 啦，我不清楚個管談的內容是什麼不能讓其他同仁知道，雖然站在個案保密原則，但 CDC 是要全面讓我知道資料我們站長的概念主要還是就業服務我們跟民眾關係建立了解他的想法進而幫他做精準的媒合，如果有長期跟他接觸了陪伴的功能在了諮詢的部分應該就不用再轉給其他同仁服務了，再有另外一個人服務關係還要在重新建立，要要花一段時間，所以我們傾向一案到底 CDC 的概念。



「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」訪談(4)

訪談對象：D 站綜合服務區督導 (D1)、諮詢服務區個管員 (D2)

時間：101 年 8 月 21 日下午 1 點 30 分至 3 點 30 分

一、 針對公立就業服務站

(一) 前置規劃

1. 請問所屬的就服中心挑選貴站成為試辦失業給付一案到底作業模式的理由？並提供近年貴站受理失業給付申請人的人數、個案類別。

以我們 99 年的失業給付申請人數大約是 900 多，當初會選我們站，是職訓局跟我們中心溝通，中心其實當初就直接選我們站，原因是因為我們中心評估我們站服務的人數量也剛好不會說這麼大、服務的人數適中，不會像離島那樣人數少，如果選甲級或乙級站可能會做不起來。(綜合服務區督導)

項目	98 年	99 年	100 年
一般求職者	2680	1554	904
獨力負擔家計者	16	8	8
中高齡者	514	681	700
身心障礙者	71	85	100
原住民	75	94	69
生活扶助戶	0	4	0
其他	-	-	-

說明：統計區間為 3 月-12 月

2. 請問貴站著手規劃試辦失業給付一案到底的模式內容、特色及考量因素為何？該流程模式的設計試圖解決貴站現行失業給付三合一就業服務流程中哪些事項？

當初局裡有提供草案，我們大部分是按照草案延伸，站長有先擬定出來，然後綜合區與諮詢區兩個區塊去討論，在執行的時候有問題就再討論，試辦計畫、表格、報表全部都是我們自己想的，中心每月定期會過來看，瞭解我們的服務狀況，給予一些建議。

當初的特色就是，我們以現行的三合一模式跟一案到底的模式同時進行，可比較出來兩者的差異；特色就像草案裡面寫的一樣，一般民眾在臨櫃辦理失業給付的時候，我們對他本身的需求了解不深入，希望可以透過像個管那樣經過深度晤談後，了解民眾內心的需求，最主要是以這個方向去做呈現；跟現行三合一服務流程不同的地方，綜櫃的人員受理之後系統不會再點選後送個管，全程由綜櫃

的人開案服務，另外現行模式的部分就一樣後送個管，試辦計劃沒有針對地域性去做改變。

執行單一窗口的人力，由綜合區及諮詢區(原本諮詢區就只有 2 位個管)經由站長指定資深的人員共 4 位擔任，局並沒有提供任何表件、績效訂定，都是由站自己決定，其餘的人力就做原本三合一就業服務流程的失業給付民眾或一般現場求職民眾；個案部分我們每人每月選 2 案，選 2 案的原因，就是怕會跟現行三合一有排擠，像 98 年的金融風暴當時辦理失業給付的人潮很多，每一位都要用一案到底的服務，其實是沒有辦法去提供服務，我們選完個案之後然後會給課長看過，課長覺得 OK 就可以，沒有說特別去選甚麼特定對象，一般對象也會有。會詢問民眾參加試辦的意願，我們不會挑那種很優勢的，大部分都是挑中高年齡或是比較弱勢的，我們在跟民眾聯繫的時候，他不單只是來我們站上辦，我們一有合適的職缺的時候，就會直接跟服務的個案作聯繫，就像個管一樣。我們站空間比較壅擠，所以我們一開始的設計是一案到底的民眾全部都進諮商室晤談，在樓下服務時，有些民眾抽了號碼牌可能會一直看為什麼我們一直在服務他，所以我們一開始有請他上來諮商室晤談，一般民眾都沒有意願，覺得自己不需要進入諮商室晤談。(綜合服務區督導)

如果全部都一案到底我們可能會 HOLD 不住。(諮詢服務區個管)

3. 一案到底的模式，對就服員而言是否造成改變？面對預約制度、固定人員受理的施行，如遇失業給付申請人不願意配合該作業流程或產生衝突時，貴站採行的應變措施為何？是否有特殊狀況的案例可分享？

我們詢問民眾是否有意願參加一案到底的服務，對於有固定的服務員服務他們都很願意參加，但當提供他職缺推介就業服務時，民眾就會覺得不太需要這樣的服務，認為自己找就可以，我們就服員心裡就會覺得很受傷，變得心有餘力不足，明明要幫他服務，他也說要參加一案到底，但卻又不要接受這樣的推介服務或深度的服務；另外就是增加作業的時間，一般失業給付民眾以往檢查兩次求職記錄 OK，就會約他下次再回來時間，辦理一個失業給付流程大概需要花費 3-5 分鐘，一案到底的模式，除了辦理失業認定，還需要推介就業，服務員很頭痛的就是一定要推介他工作，進系統找職缺、詢問職缺是否符合期待、追蹤上次應徵的結果，整體的時間大概會超過 10 分鐘以上；櫃臺人員不是只有接失業給付的業務，也有一般求職服務，當一案到底的民眾坐下來太長，後面的號碼排會一直累積，等待人數就會變多，同仁們就會造成很大的壓力，會想說趕快把他服務完，可是又不行，後面的民眾就會抱怨。

如遇同仁出差、請假我們會有代理人員，會先打電話跟他說，請他直接找哪一個櫃檯辦理。大部分都是用電話聯繫跟他說下次報到的時間，但他們都不會按照約定時間回來，也不會跟我們講，人就直接來，當然我們也不會限制他時間，或是他來了不給他們辦。我有一個個案，他住在我們站附近幾條街而已，我一看到有合適工作、職缺就馬上打電話跟她聯絡，請他回來看一下工作，但她還是不肯，只想要按照預約的時間回來就好，那我們在推介他哪幾個工作職缺都有做成紀錄，民眾都會用其他方式或理由拒絕推託掉，我們只能做成紀錄，因為一案到底沒有一個法源依據，不能夠強制他來，但我們有職缺還是一樣會主動跟他聯繫推介，就看他自己的意願，

試辦期間的衝突就只有推介工作的部分，我要推介他去那一間公司，他不要，然後他就會反應很大，就會說你幹嘛一直要介紹我工作，或是說打電話去跟他說我有哪一間公司要介紹給你，他就會說不用啦，我自己找就好了。試辦中遇有問題或特殊狀況內部都會不定期討論。(綜合服務區督導)

我之前有在別站擔任過綜櫃的角色，比較容易上手，我們站個管本身要輪中午值班，在受理失業給付申請、認定不太成問題。試辦期間對執行個管一般業務還是會有所影響，個案紀錄部分會把一案到底的個案納入新開案的部分，個案紀錄因為站有設計一份服務紀錄表，只好等系統登打完個案紀錄後再輸出貼到 WORD 上修改，確實稍微有點麻煩，業務上的執行就把他視同一般後送的個案一樣在服務，他們會比較不像我們自己原本的個案會照時間過來，這一個部份還蠻 free。中心定期會過來站上，會詢問我們執行上有哪些問題啊，或是說在推介率或就業率上面是不是有哪些比較不 OK 的事情，會建議我們再加油之類。(諮詢服務區督導)

4. 試辦前貴站針對綜合區、諮詢區的就業服務員教育訓練機制？一案到底作業模式對就服員自我職能提升部分的助益或困境為何？

中心沒有提供任何的教育訓練，就我們兩個區塊自己去討論。一開始我們個案紀錄的部份綜合區是沒有 Key 的，原本是個管的同仁就有按就服系統的個案管理資料有 Key 個案紀錄，後來有要我們櫃檯的就業服務人員去個管的系統 key，我們不知道怎麼去輸入那些資料，比如說分析、處遇那些要怎麼寫，後來才簡化個案紀錄，設計一張簡易的服務紀錄表，針對每一次的聯繫狀況做成服務紀錄，當初局就沒有一個構想是要做甚麼樣的或服務的紀錄、想呈現怎麼樣的內容，也沒有說清楚，所以我們想說把所有的服務歷程都寫下來，到時候就比較有個交代。

如果全面試辦的話，櫃檯服務及作業時間就會拉長；櫃檯很樂意去學個管的

業務，但教育訓練可能也要花一段時間，我覺得系統可以變成下拉式選項用選的，簡化成一個簡單的表格；雖然一個月只有 2 案，其實做到後面案子一直結不掉，光是寫這個紀錄就已經花費許多時間。

遇到民眾要參加職訓，綜櫃人員無法直接幫他開推介單，我們會陪同他上 2 樓諮詢區；綜合區同仁不太了解社會資源，要落實一案到底，包含評估轉介社福、開職訓單，都是有困難。(綜合服務區督導)

試辦時我們有開身分給綜櫃的同仁去 key 個案系統，因為行不通，有把我們的個案紀錄給他們看，真的會讓他們服務的時間變得很長，本身他們就有自己要處理的業務了，業務量會變得很重，所以我們才共同討論出服務紀錄表。(諮詢服務區個管)

(二) 執行成效

1. 請問貴站試辦後，失業給付申請人實際參與一案到底的人數、輔導成功就業人數、參加職業訓練人數等之成效、就業促進工具運用情形為何？(可否提供相關數據供參考)

試辦時間是 99 年 3-12 月，剛好 10 個月，每個人每月 2 案，共有 4 位同仁，所以是 80 人。當初在辦失業給付一案到底的時候，結案報告有跟現行的比較，比較下來其實辦理一案到底並沒有提升就業率。我們站的推介就業率是 12%，推介就業成功是 12 人、自行就業 15 人，可能是我們案量少所以看不出來它的效果。(綜合服務區督導)

項目	試辦結果(99年3月~12月)
失業給付申請人數	533
進入單一窗口人數	80
開立介紹卡人次	268(僅統計3-10月)
推介就業成功人數	12
自行就業人次	15
自行創業人次	-
參加職業訓練人次	5
參加臨工津貼人次	4
參加就業促進研習人次	-
其他(請說明)	-

D 站試辦一案到底

績效指標	預計	實際	說明
服務總人次	64	64	每月至少 8 人新開案
請領期間推介就業總人次	13	12	預計達成服務總人次的 20%
請領期間推介就業者穩定就業總人數	2	6	預計達成服務總人次的 10%
領滿後推介就業人數	13	13	預計達成服務總人次的 10%
介紹卡開立人次	288	288	預計達成服務總人次的 50%

統計時間 99 年 3-10 月

2. 一案到底的作業模式在輔導個案的部分，可否說明一般求職者、中高齡者、身心障礙者等的服務上，有無差別化的服務成效及服務困境？又這三類的個案其就業輔導成功率為何？（可否提供相關數據供參考）

我們站並沒有做相關數據的統計，但針對中高齡部分來辦失業給付，幾乎都瀕臨退休，加上他也會覺得自己體能不行，工廠也不要他，心態上會就是想領完就退休或是怎樣，中高齡幾乎都會領到 9 個月，一直介紹工作幫他服務他可能會排斥，我們轄區是鄉村型，工作職缺都是小型企業，中高齡者幾乎很難推介他就業，除非是運用一些工具。

高階主管他們自己就會找了，所以也不須要我們一案到底。

原住民除了工作意願外，他們就業的穩定性比較不好，雖然推介會錄取，可是做不了幾天，穩定就業率比較低，我自己好像就有接 1 個還是 2 個是原住民，一樣持續有推介他工作，可是他做了幾天又離職，所以一直在跟他做聯繫。

身心障礙者的部分，試辦那時我剛好有就業啟航的工具可以用，所以有推介錄取 1 個，針對一案到底，如果服務到身障，那身障就服員的定位是怎樣，是要給身障就服員去服務呢？還是要由我們去做服務，針對身障者服務推介的部分是比較困難的話，我可能會以服務為取向，提供他相關的資訊為主。（綜合服務區督導）

中高年齡或其實本身家庭經濟因素，如果他小孩還小，或許會領到完，但他領完很快就會工作，如果是那些即將領一大筆退休金了，像我就遇過那種領到一大筆退休金的，我就問他說你要繼續工作嗎？他就說沒有捏，我立志做公益，他就在學校、社區做志工，沒有要工作，因為他小孩都已經很大也在工作了，所以就要看他家裡的經濟狀況。（諮詢服務區個管）

3. 一案到底的作業模式在就業服務提供的品質內涵、就業促

進工具運用情形及與失業給付申請人關係建立等面向，是否對就服員產生改變？是否有相關案例可以分享。

個案如果願意的話我們會比較能夠了解他，之後就可以幫助推介就業或提供他想要的服務，當然也可以充分運用手邊有的就業促進工具。固定一個人服務，我覺得會有一種情感上的轉移，比如說求職者這一個人他對某些人愛慕，那剛好你又接到，就沒有辦法換了，因為你就要服務他啊，就會覺得有點困擾。就促工具，轉介就促我們當時應該是沒有全部安排就促課程，其他像僱獎的就促工具我們站使用的比較小心，運用的狀況沒有很多，因為我們的承辦會擋，有時候我們會覺得民眾可以用僱獎，但是承辦覺得他應該可以再用一般的推介方式；我們到年底推介了 15 個，有一些也是透過就業促進工具，像就業啟航計畫、職場學習等，當初到 10 月份我們成功了 12 個，推薦參加臨工的有 2 個、啟航就有 3 個，其他 7 個是一般的工作。(綜合服務區督導)

要看個案耶，如果有些可接受度高的就還不錯，有些接受度低的，他就會覺得為什麼我要來二樓？他會覺得很奇怪，甚至有時候會邀請他去諮商室談，他們就會說，在裡面很奇怪捏，我們在外面就好了，他們有些會排斥這種感覺，之前有服務過一個民眾跟他約了都沒來，我就打電話給他，他就會覺得好像太過關心了給予關心太多了，可是如果他覺得可以接受就會很感謝我們的關心，像我有服務過領 9 次的，他是中高齡的爸爸，他就很願意跟你聊，所以我覺得是看個案他們能不能接受。(諮詢服務區個管)

(三) 執行檢討

3. 就貴站的試辦經驗，試辦一案到底的作業模式對改善現行的服務困境效果為何？在輔導個案就業的過程有無影響輔導成功的關鍵因素？

試辦後我們站整理出執行的困難或待解決事項分別為：求職者就業意願強度不足，失業給付依賴心大；二次求職紀錄，由服務人員強制開立易生民怨；就業期望與就業市場實況有落差，影響再就業成效；申請者專長不足且年齡偏高，不易獲錄用；在地就業機會少，長距離勞動移動易生工作壓力；現行服務空間狹窄，申請者易生壓迫感與不安全感；服務者與被服務者對適性推介認知有落差，影響再就業績效；申請者未依約時亦未主動告知，增加行政作業人力。

我覺得一案到底的概念應該是取向以服務為主，不能訂績效，是服務品質，質的提升，如果訂量的話其實可能會有點困難，因為當初試辦下來其實推介就業率沒有比較高。預約制度，按照現行的就業保險法再認定期間是 2 年之內都可以辦理，預約制度可能讓民眾有質疑；另外行政上的流程變得攏長，會排擠掉一般

的求職民眾的業務，重心都放在失業給付上。

詢問現行三合一流程的失業給付民眾兩次求職紀錄去應徵的情形，有時候他們是不會講真心話；一案到底的民眾，跟你會比較有信賴感，他就會比較想把他內心的世界分享給你，但需要時間建立關係；開職訓單或是轉介社福資源，櫃檯人員都要很熟悉整各就業服務站的業務，我們自己本身就還沒準備好，所以很難馬上去執行；推介的部分比較能知道他的特性，我們是屬於鄉鎮型的地區，就業機會很少，很難有可以提供比他原來的工作更好的工作機會，跟他面談晤談之後，我們會跟他分析現況，所以他可能會放低他自己的身段去找比他原本的工作還低一點層次的工作，經過多方式的晤談之後，他會可以接納這樣子的意見，那我們推介他工作，他也會想要去應徵。(綜合服務區督導)

一案到底可能是說，可以讓民眾知道我們比較了解他的狀況，服務的時候至少不會說同樣的話說了很多次，可以提供比較多質方面的服務，但就業決定權並不是在我們身上。(諮詢服務區個管)

4. 就貴站的試辦經驗，可否提供未來針對失業給付的申辦規劃及輔導機制提供其他相關建議？

在結案報告我們提出八點建議分別為：增設再就業緩衝期，協助釐清再就業方向；改善就服系統欄位，以減少對失業給付請領者之重覆服務；提高提早就業獎助津貼補助額度，以提昇再就業正向激勵誘因；非自願離職者非等同弱勢者，應尊重其實際意願與需求，增加服務提供的彈性，避免產生差別化服務；建立適性就業推介明確評估指標，提昇民眾認同；失業者訓練課程應符合就業市場與申請者需求；提供就服人員安心服務的工作氛圍，免除就服人員因派遣勞動而無所是從感；強化服務人員專業核心職能，提高服務品質。一案到底的話，真的是要針對他真的有心想找工作的人，然後再提供這樣子的服務就好了，要不然真的就只是造成那個時間上的浪費。分案的部分，辦初次申請還是一樣抽號碼牌辦理，辦理完之後是由櫃檯的督導去做分案，要怎麼分也是個很困擾的抉擇，如果這一個人明明就很討厭他，可是你又分給我，又或採用接到的人就直接一案到底，那會變成分案不均，到時候同仁會有抱怨聲產生。櫃檯比較欠缺諮商的技巧，教育訓練可以針對此做加強。(綜合服務區督導)

「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」 訪談 (5)

訪談對象：中高齡者失業給付申請人 E

時間：101 年 9 月 10 日上午 10 點至 11 點

二、 針對失業給付申請人

(一) 實施內涵

1. 請問您是否了解該站申請失業給付的申請流程、針對預約制度的接受度？

來辦失業給付的時候就服站都有講解辦理的方式跟流程，這邊辦理的方式跟我前離職同事在別地方的就業服務站辦理的方式不同，我之前的同事說他們抽號碼牌有時候都還要等個 30 分鐘才可以辦到，這邊是採約定時間報到，時間一到就來辦裡很方便，有時我會早到，有時候就服員如果前面沒民眾也會先幫我辦理，前一天也會有簡訊通知提醒很貼心。

2. 對採行固定服務人員受理申請的看法？與就業服務人員關係建立的情形？

就服員人很親切，每次回來辦理認定時，都不厭其煩的講解到讓我清楚為止，甚至我在家也會打電話來詢問就服員還是很耐心的跟我解釋，也會教我操作電腦的步驟，固定找某一個就服員我也比較方便，有甚麼問題都可以直接找她，跟就服員的關係，有時還會聊到一些題外話的東西，我已經習慣她幫我辦，也會幫我解決問題，我不想換人幫我辦理。

3. 受理失業給付申請的過程中是否發生過爭議與衝突的態樣？當時就服站有無解決處理機制？

我也會盡量配合辦理的規定，辦理的過程沒有發生過衝突或爭議，就服員也會站在我們的立場替我們想，也不太會為難我們。

(二) 就業成效

1. 受理失業給付申請的過程中，就業服務員有提供哪些就業服務項目、訊息及就業促進工具運用的情形為何？

每次來辦失業認定，就服員都會告知我一些適合我的工作機會、安排上就促研習課程，也會跟我說可以運用補助雇主的措施提高雇主僱用我的意願，但是因為很多工作畢竟有體力的限制，像輪班的工作個人就無法勝任，所以未能順利錄取；職業訓練的部分一開始我有表明想上保母課程，就服員有幫我轉介給個管，個管表示目前無保母職訓課程會協助我留意課程，如果有課程會通知。

2. 在試辦的過程中，您覺得就業服務站對您個人在就業上的助益或不助益有哪些（面試機會、自信心、就業訊息來源等）？

中高齡失業者要再進工廠，廠商多數也無法接受，雖然有領資遣費，想說創業但現在大家創業競爭也蠻大的，我有次去面試一個秧苗的銷售員竟然也限制 30 歲以下的女性，我就跟就服員吐苦水，就服員也會給我鼓勵要我不要灰心，我有想過要利用這段時間去學習培養第二專長、考取證照，就服員也會給我建議並提供我職業訓練的訊息，工作機會的介紹就服員都會很熱心的提供職缺給我，在失業過程中的陪伴讓我感到很窩心。

3. 在試辦的過程中的感受為何？是否有改進與建議的地方？

試辦模式採用固定的人員辦理我覺得很好，也很清楚自己有問題要找誰；會建議在申請失業給付或失業的當下提供給中高齡的失業勞工一些明確的輔導規劃措施的書面資料，提早知道政府有哪些規劃方向或資源，經過自己初步消化後再透過就服員提供相關協助，我想對中高齡者或是失業者會比較好。



「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」訪談(6)

訪談對象：一般失業給付申請人 F

時間：101 年 9 月 10 日下午 2 點 30 分至 3 點 30 分

二、 針對失業給付申請人

(一) 實施內涵

1. 請問您是否了解該站申請失業給付的申請流程、針對預約制度的接受度？

針對失業給付的申請流程，就服站有播放影片告知我們的權益，受理我申請失業給付的就服員也有針對法條規定有做一番講解，但因為她講解的方式讓我不太清楚，所以一開始提出申請時還時常往返就服站；預約制度個人覺得立意很好，失業者不斷的在找工作，有時間的限制，可以給我們一些適度的壓力，如果預約的時間真的無法來站上報到，就打個電話跟就服員說一聲再另外排過就好。

2. 對採行固定服務人員受理申請的看法？與就業服務人員關係建立的情形？

之前我任職的公司有積欠保費，一開始受理我申請失業給付的那位就服員，感覺上她經驗不是很足夠，她講解的程序我聽了不太清楚，加上我是第一次失業辦失業給付，前後來回補件將近花費了 3 個星期才完成申請的手續，後來符合失業給付申請的資格後，之後每二次回來認定都固定給現在這位就服員，感覺她經驗就比較好講解程序上的東西我比較能夠理解，所以我贊同固定服務人員受理，也會因為比較熟悉這位就服員，每一次回來都可以跟他侃侃而談，我很感謝她很努力在幫我找適合的工作機會，也會關心我的求職狀況。

3. 受理失業給付申請的過程中是否發生過爭議與衝突的態樣？當時就服站有無解決處理機制？

沒有發生太大衝突，但比較不滿意的是一開始申請的時候，就服員表示需要提供前離職單位的薪資證明，但因為前離職單位已找不到人可以開立證明、加上又無法自己寫，後來好不容易找到前離職單位的董事長可以協助提供證明，又因為證明有塗改過，就服員表示需要再補公司小章，因此拖延很多時間，就服站當時並沒有甚麼處理機制，當時申辦的就服員僅是表示資料有塗改過或是自己勾選才需要公司蓋章確認，資料不齊全她也沒辦法幫我申請，所以我就配合把資料補齊。

(二) 就業成效

1. 受理失業給付申請的過程中，就業服務員有提供哪些就業服務項目、訊息及就業促進工具運用的情形為何？

每次回來報到，就服員都會很熱心的幫我找合適的工作也會告知目前的就業現況，但我以往大多擔任主管級管理工作，就服站本身工作職務比較少有管理高階主管職位，加上我熟悉的是國外貿易的事務，就服站介紹的職缺，都跟以往的工作經驗不太符合，但我還是有去應徵，就服員會安排我上就促研習課程，課程也會讓我選擇有興趣的來上。

2. 在試辦的過程中，您覺得就業服務站對您個人在就業上的助益或不助益有哪些（面試機會、自信心、就業訊息來源等）？

面試機會的部分因為介紹的工作可能不符合期待，所以沒有太大的幫助，但針對就業促進研習課程的安排，個人覺得不錯，多元化的課程，可從老闆、員工的角度去切入讓我們思考，安排的講師也會鼓勵我們，就個人在就業部份主要還是仰賴獵人頭公司可能幫助會比較大。

3. 在試辦的過程中的感受為何？是否有改進與建議的地方？

試辦的過程中除了申請時因文件不齊全花費比較多時間以外，個人是滿意這樣的一案到底的服務模式，可以找專人辦理讓我們明確知道自己的服務員是誰；建議未來在申辦流程應明確，例如我是因為前公司惡性倒閉又積欠保費，辦理失業給付應備文件比較複雜，如果是一案到底，應該要提供一些辦理程序或注意事項提醒的書面資料，以便我們能一次到位，以便失業補助能及時幫助真正需要補助款的民眾；未來可多開發高階工作機會，增加不同層級的失業者工作機會；強化諮詢的功能，可以幫助失業者發現可能自己未發現的盲點。

「我國非自願性失業勞工單一窗口全程服務模式成效之研究」 訪談 (7)

訪談對象：身心障礙失業給付申請人 G

時間：101 年 9 月 10 日下午 2 點 30 分至 3 點 30 分

二、 針對失業給付申請人

(一) 實施內涵

1. 請問您是否了解該站申請失業給付的申請流程、針對預約制度的接受度？

有看過失業給付的影片，就服站也有做 DM 告知一案到底試辦模式的辦理流程，說明的很詳細，大致上都可以了解，據說以前可以隨到隨辦，現在就要用預約的方式，認定規則沒有差異太多，只是有規定報到時間來，個人可以接受這樣的措施，也比較好安排自己的時間。

2. 對採行固定服務人員受理申請的看法？與就業服務人員關係建立的情形？

固定服務人員受理的方式很好，省去重複問同樣的話，只要有問題就知道直接找誰來幫我服務或是詢問問題，與就服員的關係，感覺上一開始還好，不過隨著認定次數聯繫比較頻繁之後我覺得就服員人很好，會願意跟就服員講最近的求職困境，或詢問她我想應徵公司的狀況，就服員都會跟我分析，我覺得她還蠻專業的。

3. 受理失業給付申請的過程中是否發生過爭議與衝突的態樣？當時就服站有無解決處理機制？

一開始就有了解申請規定，基本上就配合規定，申請過程中並沒有發生過爭議或衝突，因為我也都按照就服站的規定在辦，就服員也沒有刻意刁難，所以大致上還好。

(二) 就業成效

1. 受理失業給付申請的過程中，就業服務員有提供哪些就業服務項目、訊息及就業促進工具運用的情形為何？

就服員會幫我找 2 家工作推介給我，我住的比較遠，有時候也會傳真介紹卡到鄉鎮服務臺讓我就近去索取，但是現在的工作內容很多需要輪班，加上我的腳有長短腳的問題，沒有辦法久站，所以那時候都沒找到合適工作；辦理的過程中就服員會安排我去上課，教一些面試的技巧、提升自信心或了解職場趨勢，課程蠻多元化的，就服員也有跟幫我開僱用獎助的介紹卡去面試，增加我被僱用的機會，但因為去面試後發現工作內容不是我想要的所以未錄取，年紀已大，加上又殘障，就服員說可以幫我登記政府短期多元就業工作，但需要電腦篩選，目前還沒被篩選上。

2. 在試辦的過程中，您覺得就業服務站對您個人在就業上的助益或不助益有哪些（面試機會、自信心、就業訊息來源等）？

都會開介紹卡讓我去面試，是有增加面試的機會，但是很多工作廠商也會考慮我的體能條件，所以很多時候感覺廠商也不見得願意僱用我；自信心的部分，面試遇到一些挫折就服員都會鼓勵我；另外是就服站可以增加我面試的管道，也可以登記政府的短期工作，失業補助領 9 個月，對我們來說找工作很不容易，那可以獲得這樣的補助真的是可以減輕我們一些經濟壓力。

3. 在試辦的過程中的感受為何？是否有改進與建議的地方？

失業的期間其實很不想讓太多人知道我失業，所以固定一個人服務我知道我的狀況，我覺得這樣比較好，就服員也會比較了解我的狀況，不用一直重複被問同樣的話，整理參與試辦的過程我覺得感到很滿意，沒有不方便的地方，有問題就找固定的就服員，改進的地方會建議可以多開發一些身心障礙者的工作機會，讓我們可以多面試一些願意僱用身心障礙者的廠商，才不會常常面試碰壁。

