目 錄

第壹章 研究背景與目的 1
第一節 研究背景 1
第二節 研究目的 2
第貳章 資料蒐集與文獻比較分析 3
第一節 台灣 3
一、基本勞動表現 3
二、長期失業者特性、情形及成因 7
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 13
四、台灣協助長期失業者就業法規或相關政策探討 15
五、台灣長期失業者之人力運用政策方案與模型 18
(一)臨時工作津貼 18
(二)缺工就業獎勵 18
(三)多元就業開發方案 19
(四)僱用獎助措施 20
(五)職場學習及再適應計畫 20
(六)青年就業旗艦計畫 20
(七)青年就業讚計畫 21
(八)明師高徒計畫 21
第二節 英國 22
一、基本勞動表現 22
二、長期失業者特性、情形及成因 25
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 31
四、英國協助長期失業者就業法規或相關政策探討 32
五、英國長期失業者之人力運用政策方案與模型 41
第三節 德國 49
一、基本勞動表現 49

二、長期失業者情形、成因及特點 53
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 58
四、德國協助長期失業者就業法規或相關政策探討 59
五、德國長期失業者之人力運用政策方案與模型 63
第四節 瑞典 70
一、基本勞動表現 70
二、長期失業者情形、成因及特點 74
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 78
四、瑞典協助長期失業者就業法規或相關政策探討 80
五、瑞典長期失業之人力運用政策方案與模型 83
第五節 日本 86
一、基本勞動表現 86
二、長期失業者特性、情形及成因 89
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 92
四、日本協助長期失業者就業法規或相關政策探討 94
五、日本長期失業者之人力運用政策方案與模型 99
第六節 南韓 103
一、基本勞動表現 103
二、長期失業者特性、情形及成因 106
三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀 109
四、韓國協助長期失業者就業法規或相關政策探討 112
五、南韓長期失業者之人力運用政策方案與模型 116
第七節 各國比較分析 119
一、勞動表現比較分析 119
（一）勞動參與率 119
（二）就業率 120
（三）失業率 121
（四）長期失業率 122

（五）青年長期失業率 123
二、長期失業相關政策與服務模式比較分析 124
第參章 研究範圍、架構、方法、步驟 128
第一節 研究架構 128
第二節 質化研究方法 129
一、深度訪談 129
（一）訪談對象 129
（二）訪談大綱 129
二、焦點團體訪談 134
（一）訪談對象 134
（二）訪談大綱 134
第三節 量化研究方法 136
一、長期失業者問卷調查 136
（一）調查對象 136
（二）調查方法 136
（三）調查日期與時間 136
（四）有效樣本數與抽樣誤差 137
（五）抽樣設計 137
（六）接觸狀況 138
（七）問卷內容 139
二、企業雇主問卷調查 140
（一）調查對象 140
（二）調查方法 140
（三）調查日期與時間 140
（四）有效樣本數與抽樣誤差 140
（五）抽樣設計 141
（六）接觸狀況 142
（七）問卷內容 143

三、統計分析方法 143
（一）樣本代表性檢定 144
（二）次數分配 144
（三）交叉分析 144
第肆章 研究結果分析 145
第一節 深度訪談發現 145
一、長期失業者尋職困難因素 145
（一）影響長期失業者尋職之內在因素 145
（二）影響長期失業者尋職之外在因素 147
（三）特定長期失業族群之就業困難因素歸納 150
二、就業服務現況 153
（一）推介就業與評估 153
（二）就業促進工具使用情形 155
（三）推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境 157
三、就業服務執行困境 159
（一）長期失業者就業服務面臨之困境 159
（二）就業服務人力資源困境 164
第二節 長期失業者問卷調查發現 167
一、基本資料分析 167
（一）性別 167
（二）年齡 168
（三）教育程度 169
（四）婚姻狀態 170
（五）有無子女 171
（六）居住地區 172
（七）特定對象身分別 174
二、失業情形與原因分析 175
（一）目前就業情形分析 175

（二）就業中心推介成功分析.....176
（三）前一份全職工作的職務類型分析.....177
（四）前一份工作離職原因分析.....178
（五）失業期間主要從事活動分析.....182
（六）失業期間經濟壓力程度.....183
（七）經濟壓力來源分析.....184
（八）失業期間生活費用來源分析.....185
（九）求職期間之家人態度分析.....185
三、個人特質與就業能力分析.....187
（一）預設未來找到工作之時間分析.....187
（二）單日工作八小時能力分析.....189
（三）就業能力分析.....190
（四）無法順利就業原因分析.....193
（五）願意降低工作條件之程度分析.....195
四、就業期待分析.....196
（一）欲從事之工作產業類別分析.....196
（二）是否預設從事工作分析.....197
（三）最希望從事之工作職務分析.....198
（四）期待薪資分析.....200
五、就業中心接觸經驗與所需服務分析.....202
（一）前往就業中心頻率分析.....202
（二）就服人員提供服務分析.....204
（三）專門老師就業諮詢之評價.....205
（四）職業心理測驗之評價.....206
（五）希望就業中心提供之服務.....207
（六）推介就業後續服務.....208
六、心理因素造成就業困難者之就業服務需求分析.....209
七、求職定向不清者之就業服務需求分析.....210

八、求職技巧不佳者之就業服務需求分析 211
九、求職意願不同者對於就業諮詢之肯定度分析 212
十、小結 213
（一）失業情形、原因分析 213
（二）個人特質與就業能力分析 214
（三）就業期待分析 215
（四）就業中心接觸經驗與所需服務分析 215
第三節 企業雇主問卷調查發現 216
一、基本資料分析 216
(一)所在地區 216
(二)行業類別 217
(三)員工人數 218
(四)職務類型 219
二、對長期失業者的看法與僱用意願分析 220
(一)長期失業者之僱用意願 220
(二)長期失業情形影響僱用意願之原因 221
三、對長期失業者僱用經驗分析 222
(一)長期失業者之僱用經驗 222
(二)長期失業者之整體工作表現 223
(三)未錄取長期失業者之原因 225
(四)持續僱用／未來僱用長期失業者之意願 226
(五)願意僱用長期失業者之原因 227
(六)較有可能僱用長期失業者之職缺類型 228
四、就業促進措施的使用經驗 230
(一)對於各項就業促進措施之滿意度 230
(二)不滿意「臨時工作津貼」之原因 232
(三)不滿意「缺工就業獎勵」之原因 233
(四)不滿意「多元就業開發方案」之原因 234

(五)不滿意「僱用獎助措施」之原因 235
(六)不滿意「職場學習及再適應計畫」之原因 236
(七)不滿意「青年就業旗艦計畫」之原因 237
(八)不滿意「明師高徒計畫」之原因 237
(九)都沒有採用就業促進措施之原因 238
(十)繼續 / 未來採用就業促進措施之意願 240
五、未來解決方案分析 242
(一)工作卡制度之重要性 242
(二)希望提供之後續服務 243
(三)針對促進長期失業者就業議題之具體建議 244
六、小結 246
(一)對長期失業者的看法與僱用意願 246
(二)對長期失業者僱用經驗 246
(三)就業促進措施的使用經驗 247
(四)未來解決方案.....247
第四節 焦點團體座談發現 248
一、就業困難與就業成功關鍵因素 248
(一)長期失業者以家庭照顧及生理狀況為就業困難之主要因素 248
(二)求職者心態調整為成功求職之關鍵因素.....249
(三)就業中心與雇主端的良好合作關係有助於推介就業 250
(四)長期失業者能否符合雇主需求為推介就業要素.....251
(五)針對中高齡長期失業者應提供相應的職缺.....252
二、就業服務模式 252
(一)藉由職涯諮詢、就業支持團體等服務有助於陪伴長期失業者克服就業障礙，拓展就業機會 252
(二)建議就業服務模式以「意願」、「能力」分流.....253
(三)建議依不同身分別之失業者設計不同的處理流程....255

（四）建議處遇計畫項目可再行整併及規劃流向.....255
（五）長期失業者身心健康及個人需求問題需與相關單位配合或轉介.....256
（六）工作卡內涵與現今就業服務有相似之處，部分與會者贊成工作卡制度之推動.....257
（七）須有認證制度、人員等配套措施方有利推行工作卡制度.....258
（八）工作卡制度適用性及個資問題仍有待討論.....259
三、獎勵就業政策措施.....259
（一）建議「僱用獎助措施」與「職場學習及再適應計畫」兩項就業政策措施合併實施.....259
（二）建議「青年就業旗艦計畫」和「青年就業讚計畫」兩項就業政策措施合併實施.....260
（三）建議「明師高徒計畫」就業政策措施之年齡條件放寬.....261
（四）建議增加就業補助獎勵性質之就業政策措施.....261
（五）建議就業中心主動提供雇主就業政策措施之資訊及簡化就業政策措施之申請流程.....262
（六）應審慎發放各項就業政策措施之補助獎勵.....262
（七）各項就業政策措施不適用於兼職工作者.....263
（八）建議針對各項就業政策措施建置一套整合查詢系統 264
第伍章 結論與建議.....265
第一節 不同類型長期失業者之就業服務需求.....265
一、有創業需求者.....265
二、期待與能力不符者.....266
三、職涯定向不清者.....266
四、就業意願不足者.....267
五、自信不足者.....268
六、尋職技巧不足者.....268

七、有個人特定需求者 269
八、已就業媒合成功者 269
第二節 職涯輔導模式及就業服務模式規劃與執行要點 270
一、職涯輔導模式 270
二、就業服務模式規劃與執行要點 272
第三節 研究結論與建議 277
一、就業服務模式及流程 277
（一）研議失業給付認定與就業推介服務分流 277
（二）與個案簽訂求職計畫，共同履行責任義務 277
（三）加強與社政、衛政部門與民間單位之橫向連結 279
（四）採行日本工作卡制度，以整合式就業促進機制協助長期失業者 279
（五）提供就業適應服務，以協助長期失業者穩定就業 280
二、就業服務內容及執行 282
（一）部分工時工作推介應規劃就業促進措施 282
（二）持續以供給面政策介入，開發適合中高齡者職缺 282
（三）主動提供就業促進措施資訊，簡化申請及審核手續 283
（四）調整現行就業促進措施，增加就業獎勵性質之津貼 284
三、就業服務人力及資源 285
（一）提升就業服務人員穩定度與專業能力 285
（二）重新審視就服單位績效指標，訂定適合之績效考核標準 285
（三）針對長期失業對象導入NPO資源之方案可再進一步研擬 286
參考文獻 287
附錄一 深度訪談受訪者名單 296
附錄二 焦點團體座談會與會者名單 299
附錄三 深度訪談重點摘要 302
附錄四 長期失業者調查問卷百分比 366

附錄五　長期失業者調查附表 376
附錄六　企業雇主調查問卷百分比 433
附錄七　企業雇主調查附表 441
附錄八　焦點團體座談重點摘要 468
附錄九　各期審查會議紀錄 482
附錄十　各期審查意見及回覆說明 500

圖 目 錄

圖 2-1　台灣歷年勞動參與率 3
圖 2-2　台灣歷年就業率 4
圖 2-3　台灣歷年失業率 5
圖 2-4　台灣歷年失業週期比率 6
圖 2-5　台灣歷年長期失業率 6
圖 2-6　台灣歷年長期失業率按性別分 7
圖 2-7　台灣歷年長期失業者各年齡層占比 8
圖 2-8　台灣歷年長期失業者年齡層占比 9
圖 2-9　台灣歷年青年長期失業者比率 9
圖 2-10　台灣歷年長期失業者各教育程度占比 10
圖 2-11　台灣歷年長期失業者有無從事過工作占比 11
圖 2-12　台灣歷年長期失業者失業原因占比 12
圖 2-13　台灣歷年長期失業者最主要尋職管道占比 14
圖 2-14　英國歷年勞動參與率 22
圖 2-15　英國歷年就業率 23
圖 2-16　英國歷年失業率 23
圖 2-17　英國歷年失業週期占比 24
圖 2-18　英國歷年長期失業比率 25
圖 2-19　英國歷年長期失業率按性別分 26
圖 2-20　英國歷年長期失業者各年齡層占比 27
圖 2-21　英國歷年青年長期失業者比率 28
圖 2-22　英國歷年青年長期失業者性別比率 28
圖 2-23　英國各地區長期失業者比率 30
圖 2-24　英國長期失業者上一份工作職業比率 31
圖 2-25　JRFND計畫內容示意圖 35
圖 2-26　WNF支援項目 40

圖 2-27　工作計畫運作示意圖 48
圖 2-27　德國歷年勞動參與率 49
圖 2-28　德國歷年就業率 50
圖 2-29　德國歷年失業率 51
圖 2-30　德國歷年失業週期占比 52
圖 2-31　德國歷年長期失業比率 53
圖 2-32　德國歷年長期失業率按性別分 53
圖 2-33　德國歷年長期失業者各年齡層占比 54
圖 2-34　德國歷年青年長期失業者比率 55
圖 2-35　德國歷年青年長期失業者性別比率 55
圖 2-36　德國長期失業者比率依是否有移民背景區分 56
圖 2-37　瑞典歷年勞動參與率 70
圖 2-38　瑞典歷年就業率 71
圖 2-39　瑞典歷年失業率 72
圖 2-40　瑞典歷年失業週期占比 73
圖 2-41　瑞典歷年長期失業比率 74
圖 2-42　瑞典歷年長期失業率按性別分 75
圖 2-43　瑞典歷年長期失業者各年齡層占比 75
圖 2-44　瑞典歷年青年長期失業者比率 76
圖 2-45　瑞典歷年青年長期失業者性別比率 77
圖 2-46　瑞典不同性別長期失業者尋職的類型 78
圖 2-47　日本歷年勞動參與率 86
圖 2-48　日本歷年就業率 87
圖 2-49　日本歷年失業率 87
圖 2-50　日本歷年失業週期占比 88
圖 2-51　日本歷年長期失業比率 89
圖 2-52　日本歷年長期失業率按性別分 89
圖 2-53　日本歷年長期失業者各年齡層占比 90

圖 2-54　日本歷年青年長期失業者比率 91
圖 2-55　日本歷年青年長期失業者性別比率 91
圖 2-56　日本工作卡制度 102
圖 2-58　南韓歷年勞動參與率 103
圖 2-59　南韓歷年就業率 104
圖 2-60　南韓歷年失業率 104
圖 2-61　南韓歷年失業週期占比 105
圖 2-62　南韓歷年長期失業比率 106
圖 2-63　南韓歷年長期失業率按性別分 107
圖 2-64　南韓歷年長期失業者各年齡層占比 107
圖 2-65　南韓歷年青年失業比率 108
圖 2-66　南韓歷年青年長期失業者比率 108
圖 2-67　南韓長期失業者離職後沒有求職之原因 110
圖 2-68　南韓長期失業者考慮選擇降低工作之條件 111
圖 2-69　南韓長期失業者日常生活中所面臨之困難 112
圖 2-70　求職者分類 117
圖 2-71　南韓成功就業方案模式 118
圖 2-72　各國歷年勞動參與率 119
圖 2-73　各國歷年就業率 120
圖 2-74　各國歷年失業率 121
圖 2-75　各國歷年長期失業率 122
圖 2-76　各國歷年青年長期失業者比率 123
圖 3-1　計畫架構 128
圖 4-1　性別分布 167
圖 4-2　年齡分布 168
圖 4-3　教育程度分布 169
圖 4-4　婚姻狀況分布 170
圖 4-5　有無子女分布 171

圖 4-6　居住縣市分布 172
圖 4-7　居住地區分布 173
圖 4-8　特定對象身分別分布 174
圖 4-9　目前就業情形 175
圖 4-10　就業中心推介成功分析 176
圖 4-11　前一份全職工作的職務類型分析 177
圖 4-12　前一份工作離職原因分析 178
圖 4-13　前一份工作自願離職原因分析 180
圖 4-14　前一份工作非自願離職原因分析 181
圖 4-15　失業期間主要從事活動分析 182
圖 4-16　失業期間經濟壓力程度 183
圖 4-17　失業期間經濟壓力來源分析 184
圖 4-18　失業期間生活費用來源分析 185
圖 4-19　失業期間之家人態度分析 186
圖 4-20　預設未來找到工作之時間分析(全體) 187
圖 4-21　預設未來找到工作之時間分析(未就業者) 188
圖 4-22　單日工作八小時能力分析 189
圖 4-23　就業能力分析 191
圖 4-24　無法順利就業原因分析 193
圖 4-25　願意降低工作條件之程度分析 195
圖 4-26　欲從事之工作產業類別分析 196
圖 4-27　是否預設從事工作分析 197
圖 4-28　最希望從事之工作職務分析 198
圖 4-29　期待薪資分析 200
圖 4-30　前往就業中心頻率分析 202
圖 4-31　就服人員提供服務分析 204
圖 4-32　專門老師就業諮詢之評價 205
圖 4-33　職業心理測驗之評價 206

圖 4-34　希望就業中心提供之服務 207
圖 4-35　希望就業中心提供之服務 208
圖 4-36　心理因素就業困難者之就業服務需求分析 209
圖 4-37　求職技巧不佳者之就業服務需求分析 211
圖 4-38　求職意願差異對就業諮詢之肯定度分析 212
圖 4-39　受訪者所在地區分布 216
圖 4-40　受訪者行業類別分布 217
圖 4-41　受訪者員工人數分布 218
圖 4-42　受訪者職務類型分布 219
圖 4-43　長期失業者之僱用意願 220
圖 4-44　長期失業情形影響僱用意願之原因 221
圖 4-45　長期失業者之僱用經驗 222
圖 4-46　長期失業者員工整體工作表現之滿意度 224
圖 4-47　未錄取長期失業者之原因 225
圖 4-48　持續僱用 / 未來僱用長期失業者之意願 226
圖 4-49　願意僱用長期失業者之原因 227
圖 4-50　可能僱用長期失業者之職缺類型 229
圖 4-51　各項就業促進措施之採用人數及滿意度 231
圖 4-52　不滿意「臨時工作津貼」之原因 232
圖 4-53　不滿意「缺工就業獎勵」之原因 233
圖 4-54　不滿意「多元就業開發方案」之原因 234
圖 4-55　不滿意「僱用獎助措施」之原因 235
圖 4-56　不滿意「職場學習及再適應計畫」之原因 236
圖 4-57　不滿意「青年就業旗艦計畫」之原因 237
圖 4-58　未曾採用就業促進措施之原因 238
圖 4-59　繼續 / 未來採用就業促進措施之意願 240
圖 4-60　工作卡制度之重要性 242
圖 4-61　希望提供之後續服務 243

圖 5-1 職涯輔導模式 271
圖 5-2 長期失業就業服務模式 272

表 目 錄

表 2-1　勞動部辦理之就業服務計畫 16
表 2-2　英國新協定計畫內容介紹 33
表 2-3　工作計畫支援對象群組及計畫進入時間點 39
表 2-4　德國勞動市場政策體系 60
表 2-5　南韓就業暨勞動政策 113
表 2-6　南韓就業相關方案 115
表 2-7　各國長期失業相關政策與服務模式特點比較 124
表 3-1　雇主訪談架構與大綱 129
表 3-2　長期失業者訪談架構與大綱 131
表 3-3　就業服務相關人員訪談架構與大綱 133
表 3-4　長期失業者樣本配置 138
表 3-5　長期失業者問卷調查接觸紀錄 138
表 3-6　長期失業者調查問卷架構 139
表 3-7　企業雇主問卷調查樣本配置 142
表 3-8　企業雇主問卷調查接觸紀錄 142
表 3-9　企業僱用長期失業者意願調查問卷架構 143
表 4-1　前一份工作自願離職之其他原因 180
表 4-2　前一份工作非自願離職之其他原因 182
表 4-3　失業期間主要從事之其他活動 183
表 4-4　失業期間之其他經濟壓力來源 184
表 4-5　失業期間之家人態度的其他回答 186
表 4-6　就業能力自我評估數據 190
表 4-7　就服人員提供之其他服務 204
表 4-8　希望就業中心提供之其他服務 208
表 4-9　求職定向差異之就業服務需求分析 210
表 4-10　其他影響僱用意願之原因 221

表 4-11　其他未錄取長期失業者之原因 226
表 4-12　其他願意僱用長期失業者之原因 228
表 4-13　其他可能僱用長期失業者之職缺類型 229
表 4-14　其他未採用就業促進措施之原因 239
表 4-15　其他希望提供之後續服務 244
表 4-16　針對促進長期失業者就業議題之具體建議 244

第壹章 研究背景與目的

第一節 研究背景

隨著時代的變遷，市場變化與人力結構的改變，多數長期被迫排除在勞動市場外的失業人口，經常受限於實質資源的缺乏、先天或後天環境所困，甚至徘徊在無法自費學習工作技能得以脫貧的無限輪迴中。在如此惡性的循環，帶來的不僅是長期失業人口就業動機低靡外，也替社會帶來許多不安定感，因而出現「封閉」及「社會排除」的現象。

舉例來說，由於本身的年齡或健康受限，甚至是因後天家庭環境所困，中高年齡、身心障礙者、原住民等皆有較高可能性成為長期失業人口，故欲藉此研究案分析及結果協助弱勢失業者增加職場經驗，重拾職場信心與熱忱。

101 年度公立就業服務機構推介長期失業者求職共計 1 萬 4,057 人次，推介就業共計 7,286 人次。然而，這些數據證實台灣已有針對長期失業人口做就業諮詢之相關服務，故欲再做深入調查，並與其他主要國家之歷年相關政策、法規、方案等做比較分析，藉此能提供台灣規劃就業促進政策或措施之參考。

長期失業人口不僅是社會中需要受關照的族群，也是更需給予實質協助及各種服務管道帶領其走入勞動市場的族群，有鑑於此，本研究以調查長期失業者就業服務之實際需求、排除就業障礙，以及建立就業服務模型為出發點，以利後續提供就業促進方案及規劃之參考。最後，除了本研究案資料與數據分析外，欲透過各種主題探討、深入訪談以及國外文獻分析，得以建構完整的服務模式。

第二節 研究目的

台灣雖在101年度公立就業服務機構推介長期失業者求職共計已達1萬4,057人次，推介就業共計已達7,286人次，但仍需不斷改善並補強。本研究計畫同時運用量化與質化的研究方式，在質化研究方面，除各別對雇主及個案訪談外，也將邀請公立就業服務機構之專業服務人員作全面意見調查，探討的議題從就業服務之實際需求到排除就業障礙等之問題。

本研究目的可歸納如下：

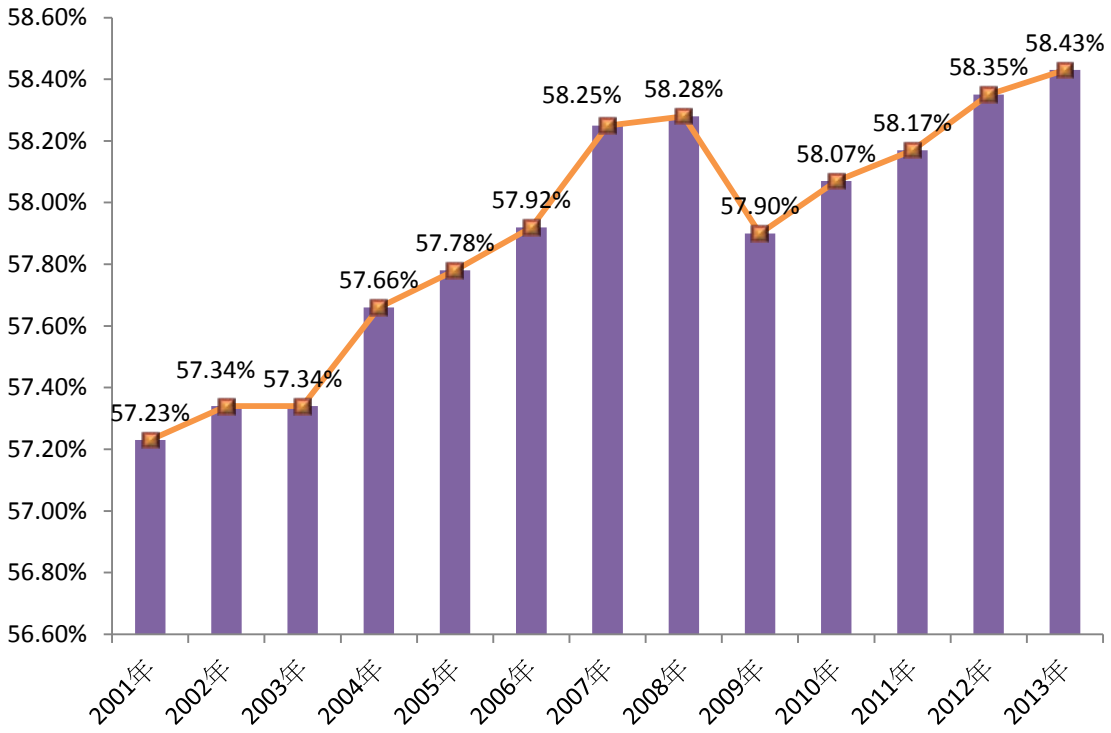
1. 了解台灣與其他主要國家長期失業者之基本勞動表現、就職基本概況與尋職過程。
2. 透過主題探討了解台灣與其他主要國家對長期失業者之協助就業相關政策與措施。
3. 透過主題探討了解台灣與其他主要國家長期失業者之人力運用政策方案與模型。
4. 比較分析台灣與其他主要國家長期失業者就業與尋職概況並提出協助就業之方案與規劃。
5. 比較分析台灣與其他主要國家對長期失業者就業服務與訓練課程之人力運用政策方案與模型。
6. 綜合研究成果，提出政府促進就業的專業人力分配之建議。
7. 綜合研究成果，整合台灣統計數據等相關資料及深度訪談結果建立就業服務模式。

第貳章 資料蒐集與文獻比較分析

第一節 台灣

一、基本勞動表現

由台灣勞動參與率觀之，自 2001 年開始勞動參與率呈逐年上升趨勢。王玲、樓玉梅、范瑟珍、趙偉慈（2009）表示自 2001 年政府開始推動各項就業促進政策，以及女性投入勞動市場的比例提升，因此使得勞動參與率呈正向增加趨勢。



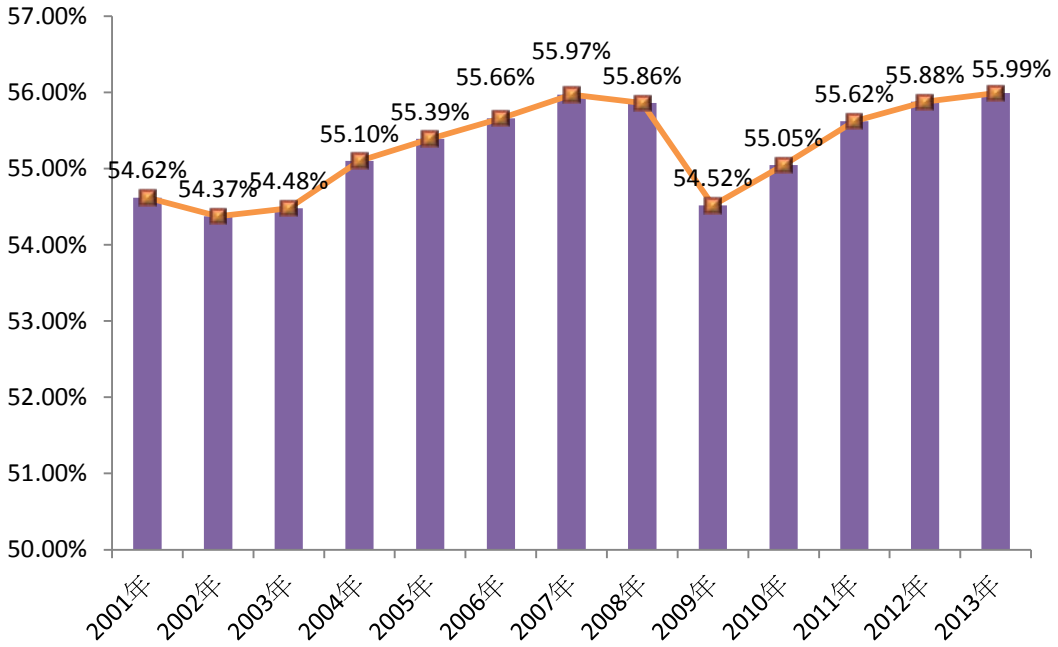
資料來源：行政院主計總處（2014）

勞動參與率定義：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-1 台灣歷年勞動參與率

就業率方面，OECD 定義就業率為「工作年齡人口（即 15-64 歲民間人口）在調查標準週內從事至少 1 小時有酬工作或從事 15 小時以上之無酬家屬工作者，占該年齡層民間人口之比率」。然而行政院主計總處未特別針對就業率提出定義，但對於「就業者」定義係指資料標準週內年滿 15 歲從事有酬工作者，或從事 15 小時以上之無酬家屬工作者。

為利於各國比較，本研究採用 OECD 之定義計算台灣就業率。由台灣就業率統計數據可以發現，台灣就業率於 2002 年開始逐年上升，2008 年下半年因全球金融風暴衝擊國際經濟景氣，因此台灣經濟成長遽降，2009 年就業率亦顯著下降，近五年則又開始逐年回升。

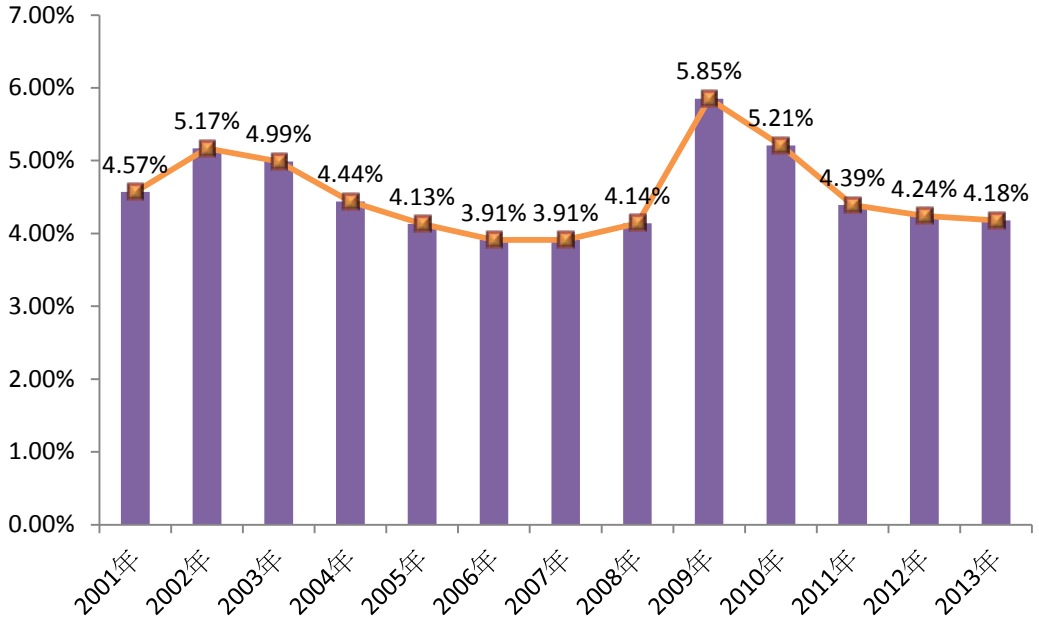


資料來源：行政院主計總處（2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-2　台灣歷年就業率

由失業率統計數據觀之，可發現隨著 2002 年後經濟景氣轉佳，以及政府採行若干促進就業的措施之後，失業率逐年下降。而在 2008 年下半年受到經濟不景氣的影響，台灣失業率急速上升。隨著 2009 年年中之後景氣開始復甦，失業率亦從 2009 年的高峰逐漸回降。



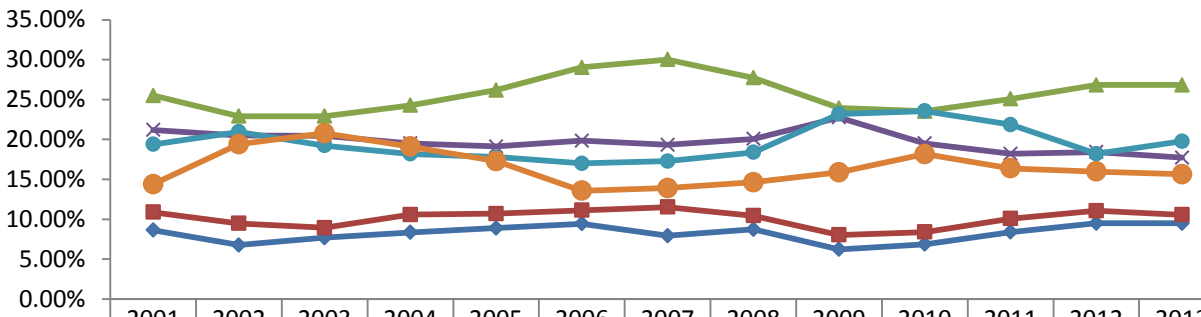
資料來源：行政院主計總處（2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-3　台灣歷年失業率

由台灣歷年平均失業週期之失業者比率觀之，歷年來台灣失業者平均失業週期皆以「5-13 週」比率最高。自 2009 年開始，平均失業週期為「27-52 周」的失業者比率顯著上升，顯示 2008 年下半年受全球金融風暴影響，台灣人平均失業週期有拉長之趨勢。

其中失業期間為「53 週以上」者，即為失業達一年及以上之長期失業者，由統計數據可發現，台灣長期失業者占所有失業者的比例約為一成五。



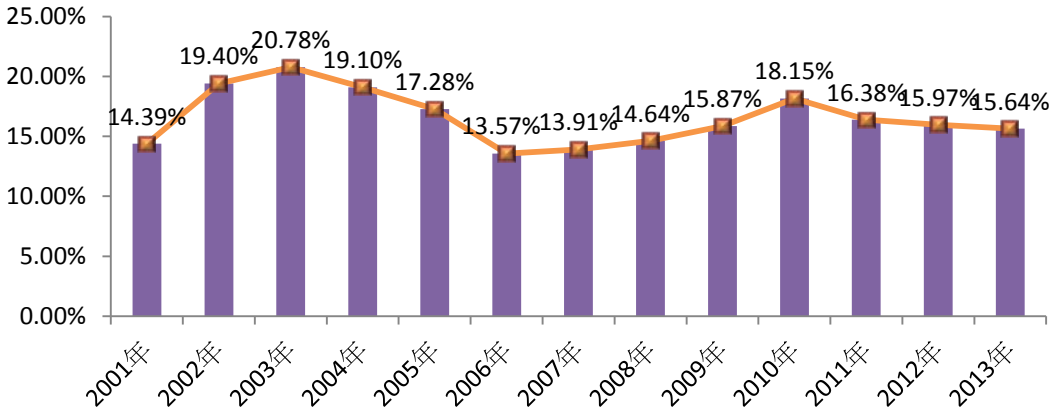
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1~2週	8.64%	6.78%	7.70%	8.36%	8.89%	9.43%	7.93%	8.73%	6.22%	6.87%	8.40%	9.50%	9.49%
3~4週	10.88%	9.47%	8.93%	10.58%	10.70%	11.12%	11.53%	10.44%	8.04%	8.39%	10.09%	11.07%	10.55%
5~13週	25.51%	22.93%	22.91%	24.27%	26.19%	29.03%	30.02%	27.74%	23.95%	23.53%	25.09%	26.84%	26.83%
14~26週	21.19%	20.48%	20.45%	19.51%	19.13%	19.85%	19.32%	20.07%	22.75%	19.51%	18.19%	18.42%	17.73%
27~52週	19.39%	20.95%	19.23%	18.18%	17.81%	17.00%	17.28%	18.38%	23.17%	23.55%	21.85%	18.21%	19.77%
53週以上	14.39%	19.40%	20.78%	19.10%	17.28%	13.57%	13.91%	14.64%	15.87%	18.15%	16.38%	15.97%	15.64%

資料來源：行政院主計總處（2014）

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖 2-4　台灣歷年失業週期比率

以台灣長期失業率數據觀之，2010 年以後大環境經濟轉佳，經濟成長率呈正成長，但由於失業率變動常落後於經濟成長率，因此長期失業率至 2011 年才有明顯改善，2013 年繼續下降至 15.64%。



資料來源：行政院主計總處（2014）

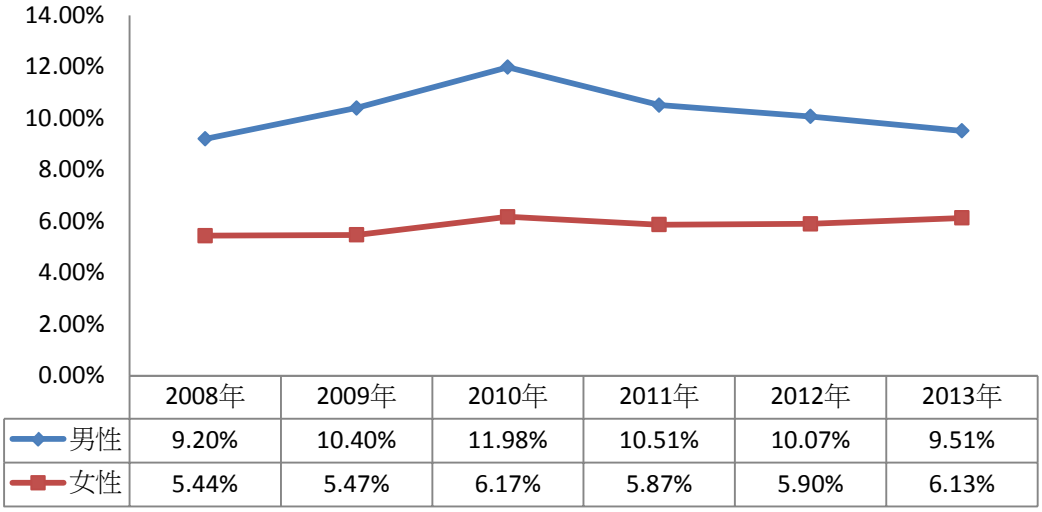
長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-5　台灣歷年長期失業率

二、長期失業者特性、情形及成因

由 2008 年至 2013 年長期失業者統計資料可發現，男性長期失業率歷年來皆較女性為高，且在 2008 年至 2010 年期間，男性長期失業比率成長的幅度亦較女性為多。顯示在長期失業人口特徵方面，男性長期失業率比女性嚴重，且惡化的速度比女性明顯。

劉文浩（2004）指出，台灣男性的長期失業問題比起女性要嚴重，可能原因有二，一為社會傳統觀念已婚婦女不須出外就業，二為結構性失業問題，由於工業部門釋放大量藍領失業人口，但基層服務業的擴張卻無法吸納，原因在於相較於女性，男性較有進入「服務性質」的工作障礙，且中高齡的男性對於服務性質工作也較有抗拒心態。

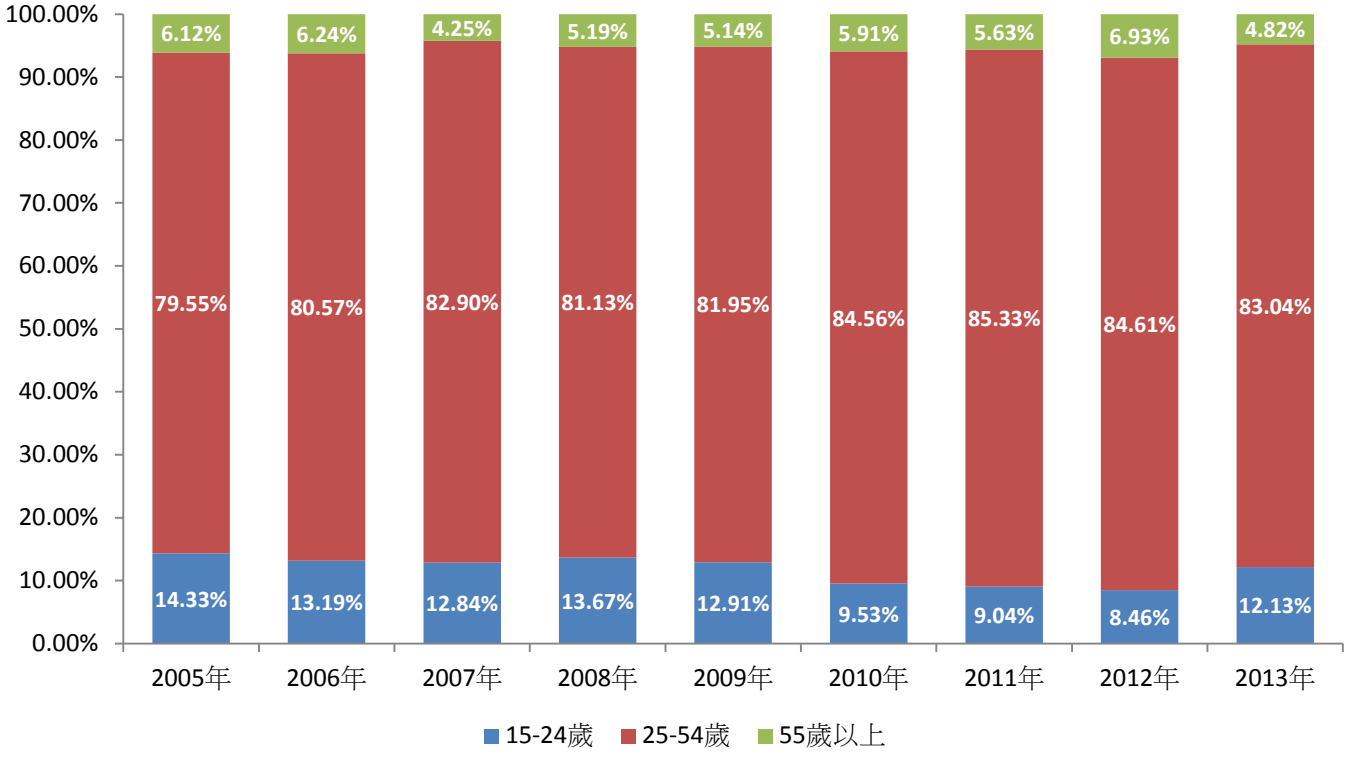


資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-6　台灣歷年長期失業率按性別分

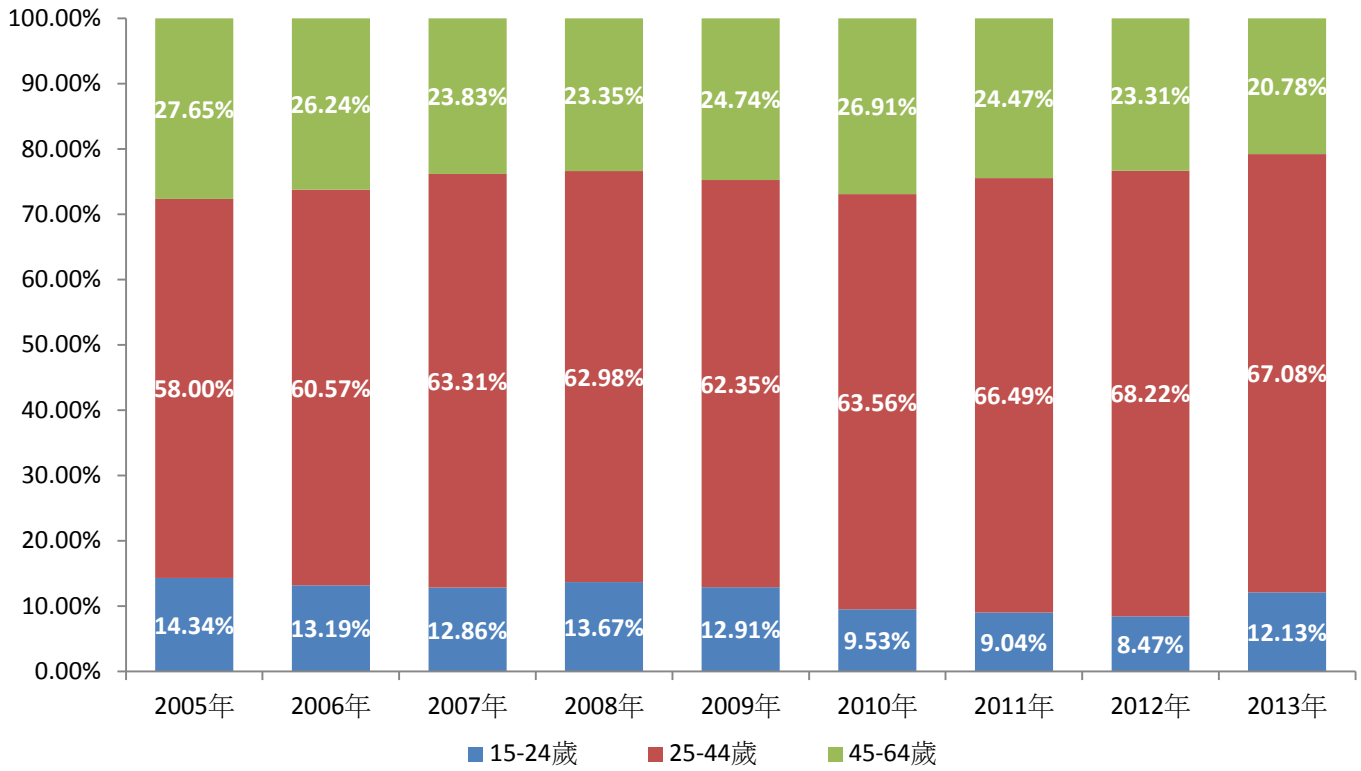
在 2005 年至 2013 年的長期失業人口統計中，可發現歷年來台灣長期失業者以「25-54 歲」年齡層者為多，而 15-24 歲青年長期失業者所占之比例原皆超過一成，但自 2010 年開始則呈逐年下降趨勢，2013 年則又回升至 12.13%。



資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

圖 2-7　台灣歷年長期失業者各年齡層占比

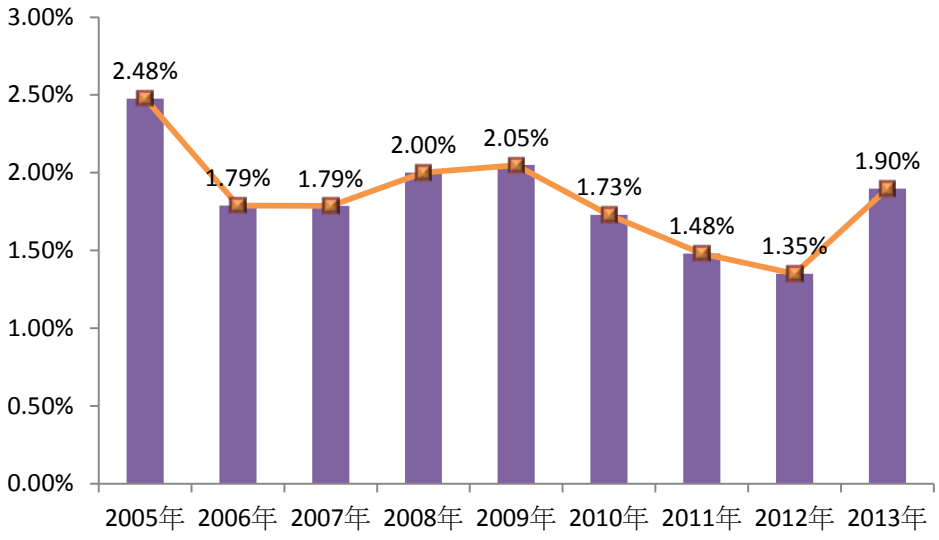
此外，亦依不同年齡級距區分為：15-24 歲、25-44 歲及 45-64 歲等三個年齡層，觀察 2005 年至 2013 年的長期失業人口統計情況。可發現歷年來台灣長期失業者以「25-54 歲」之年齡層為多，其次是「45-64 歲」之中高齡者。亦發現 45-64 歲之中高齡長期失業者 2005 年後之比例有逐漸下降現象，但於 2009 年與 2010 年時比例略微上升，而自 2011 年開始則又呈逐年下降之趨勢，至 2013 年比例下降至 20.78%。



資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

圖 2-8　台灣歷年長期失業者年齡層占比

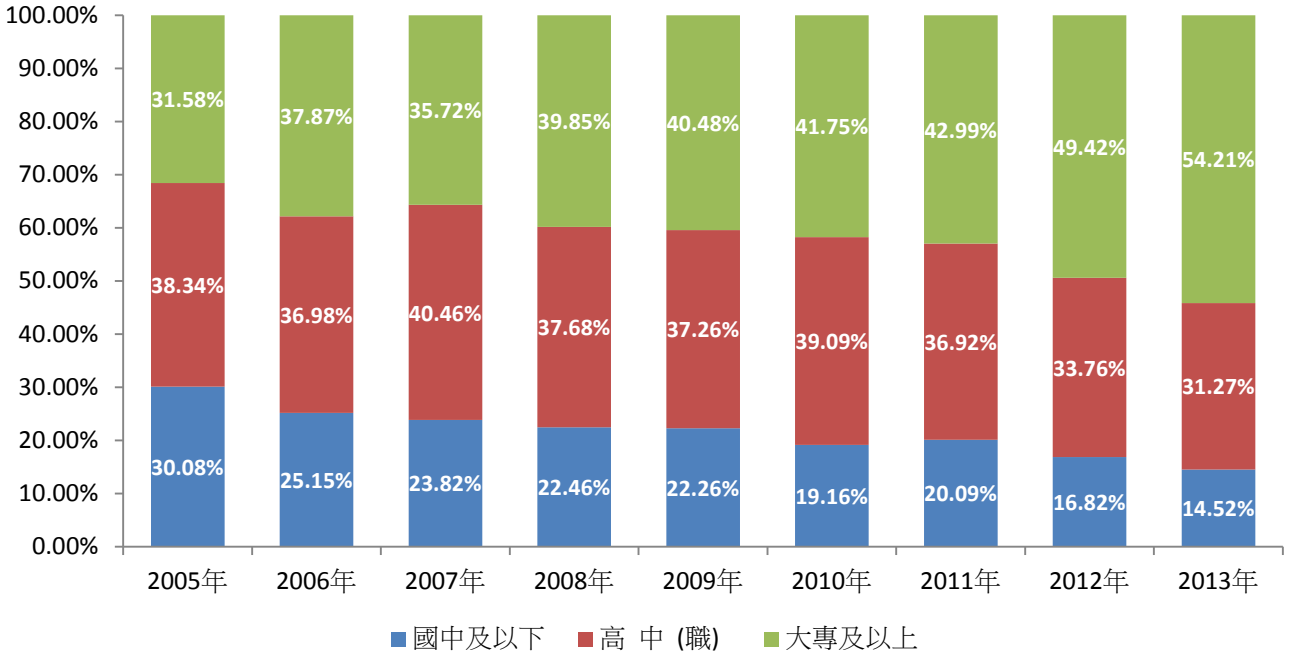
就青年長期失業率來看，可發現 2005 年台灣青年長期失業占所有失業者的比例為 2.48%，2006 年則大幅下降。自 2009 年後青年長期失業率也逐年下降，2012 年下降至 1.35%，2013 年則又回升至 1.90%。



資料來源：行政院主計總處（2014）
青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-9　台灣歷年青年長期失業者比率

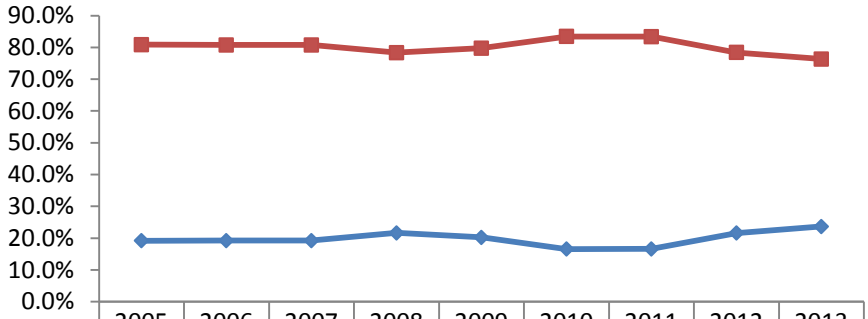
青年之長期失業率近年來縱使有所下降，但由台灣歷年長期失業者各教育程度占比觀之，可發現長期失業者為「大專及以上」教育程度的比例於 2008 年首次超越「高中（職）」所占的失業比例，之後更逐年攀升，至 2012 年占比已達 49.42%，而教育程度為「國中及以下」者的比例則有下降之現象。顯示現今長期失業者已不再是傳統印象中的「低學歷」者，長期失業者高學歷化已成台灣現今趨勢。



資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

圖 2-10　台灣歷年長期失業者各教育程度占比

就有無從事過工作觀察，歷年來長期失業者中，初次尋職者約占二成左右，非初次尋職者約占七成。2012 年初次尋職者的比例較過去兩年有明顯提升，而初次尋職者多為甫畢業未有工作經驗之青年，顯示青年成為長期失業者比例有增加趨勢。



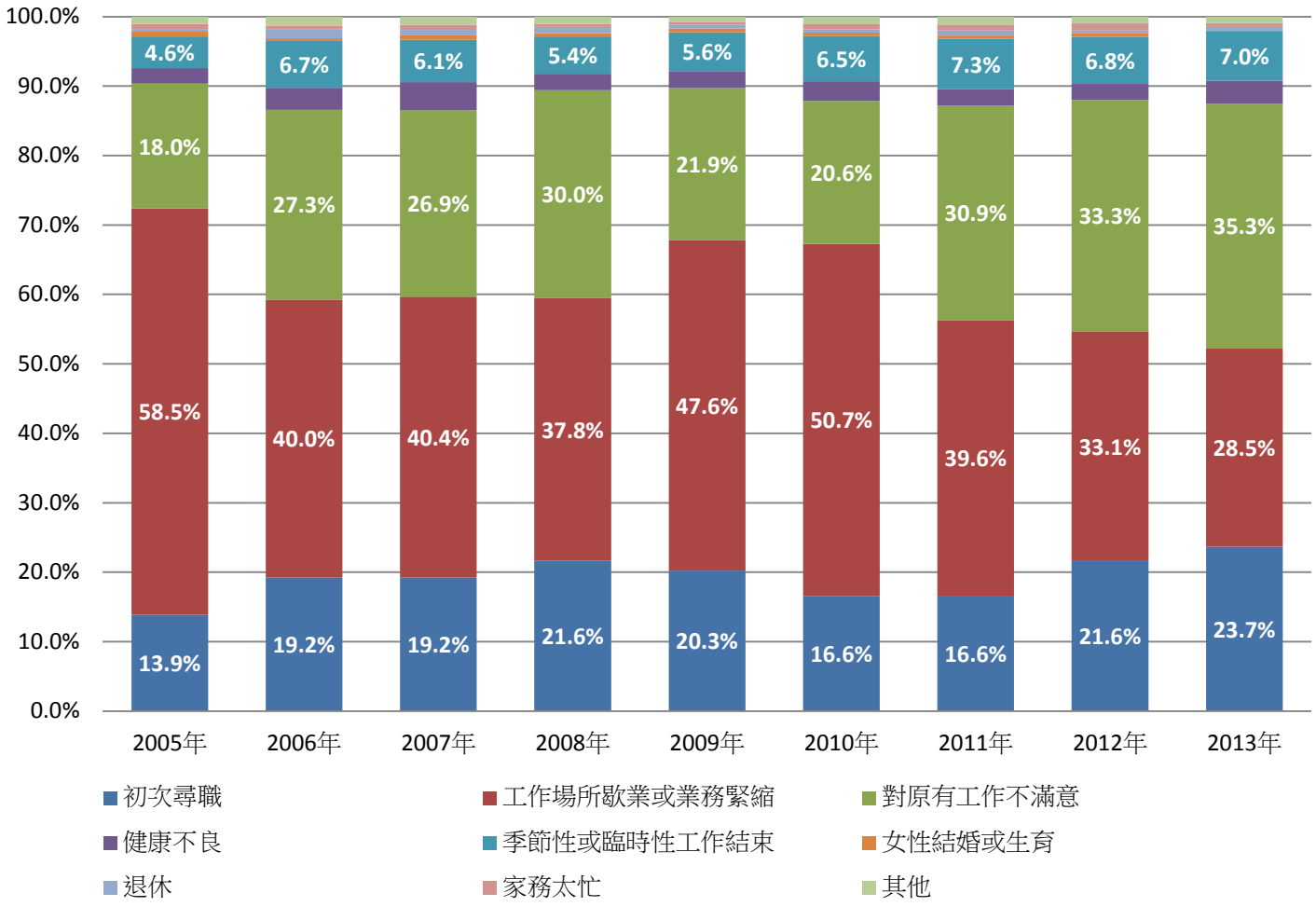
	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
初次尋職者	19.2%	19.2%	19.2%	21.6%	20.3%	16.6%	16.6%	21.6%	23.7%
非初次尋職者	80.8%	80.8%	80.8%	78.4%	79.7%	83.4%	83.4%	78.4%	76.3%

資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

圖 2-11　台灣歷年長期失業者有無從事過工作占比

由歷年統計數據可發現，曾有工作經驗的長期失業者，失業原因以「工作場所歇業或業務緊縮」比例最高，直至 2012 年失業原因為「對原有工作不滿意」之比例（33.3%）首次超過「工作場所歇業或業務緊縮」(33.1%)，顯示過去長期失業者以「非自願性」失業的比例較高，而今長期失業者為「自願性」失業的比例大幅提升。

整體而言，因為台灣高學歷化的影響，「大專及以上」畢業人數增加，且其要求勞動條件相對較高，造成高學歷高失業率之情形。



資料來源：行政院主計總處人力資源調查統計（2014）

圖 2-12　台灣歷年長期失業者失業原因占比

李易駿（2011）分析 1997-2008 年主計總處人力資源調查數據後指出，長期失業者風險人口為年齡介於 30-54 歲、已婚族群，其餘人口基本變項僅集中部分年度達顯著相關，顯示部分變項對長期失業的解釋效果相對不穩定，顯示經濟景氣波段仍是影響長期失業與否的重要因素。

李易駿（2012）提出台灣長期失業者重返勞動市場的障礙有個人資本障礙與資源障礙、性別障礙、年齡障礙、照顧家人的就業障礙、過去的職場事件限制求職之範圍。

個人資本與資源障礙包含：人力資本障礙、財務資本障礙、

交通資源障礙。人力資本障礙包含教育技術、體力，及與體力相關的生理功能、性別與年齡。財務資本則是因長期失業者有立即的經濟需求，未有足夠的財務資本供其提升就業力，抑或沒有良好的財務信用，因此無法申請創業貸款。交通資源方面，長期失業者若沒有機動交通工具，其所可以找工作的空間是受限制的，以致於當住家附近範圍內沒有適當的職缺時，也就沒有就業的機會。

過去的職場事件限制求職之範圍則是因部分長期失業者有過就業經驗，而就業期間或曾經經歷的事件，如：人際互動、企業文化及企業制度、與雇主之互動等，會促使長期失業者修正對於職場的期待，也因此限制了求職的空間。

李健鴻（2009）也指出長期失業者在失業過程中形塑出三項特徵，第一是長期失業者非自願性的隔離在勞動市場範圍之外，導致「長時間無能力」再就業；第二是長期失業者社會資本低，無能力與就業市場聯結，尋職能力下降；第三是長期失業者的焦慮心理，造成社會生活適應困難。此三項特徵由失業過程中形塑而來，更進而加深長期失業者與勞動市場的隔離性。

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

在尋職行為方面，由歷年主計總處人力資源調查數據可發現，失業達一年以上之長期失業者，其最主要的尋職管道為「應徵廣告、招貼」，其次為「託親友師長介紹」，第三為「向私立就業服務機構求職」。

由歷年變化可發現，長期失業者利用私立就服機構的比例有上升趨勢，託親友師長介紹之方式則有下降情形，而長期失業者參加國家考試之比例則於 2012 年明顯上升。而長期失業者使用

公立就服機構來尋職的比例約佔一成左右。就統計數據觀之，長期失業者的尋職方式組成比重與整體失業者相似。

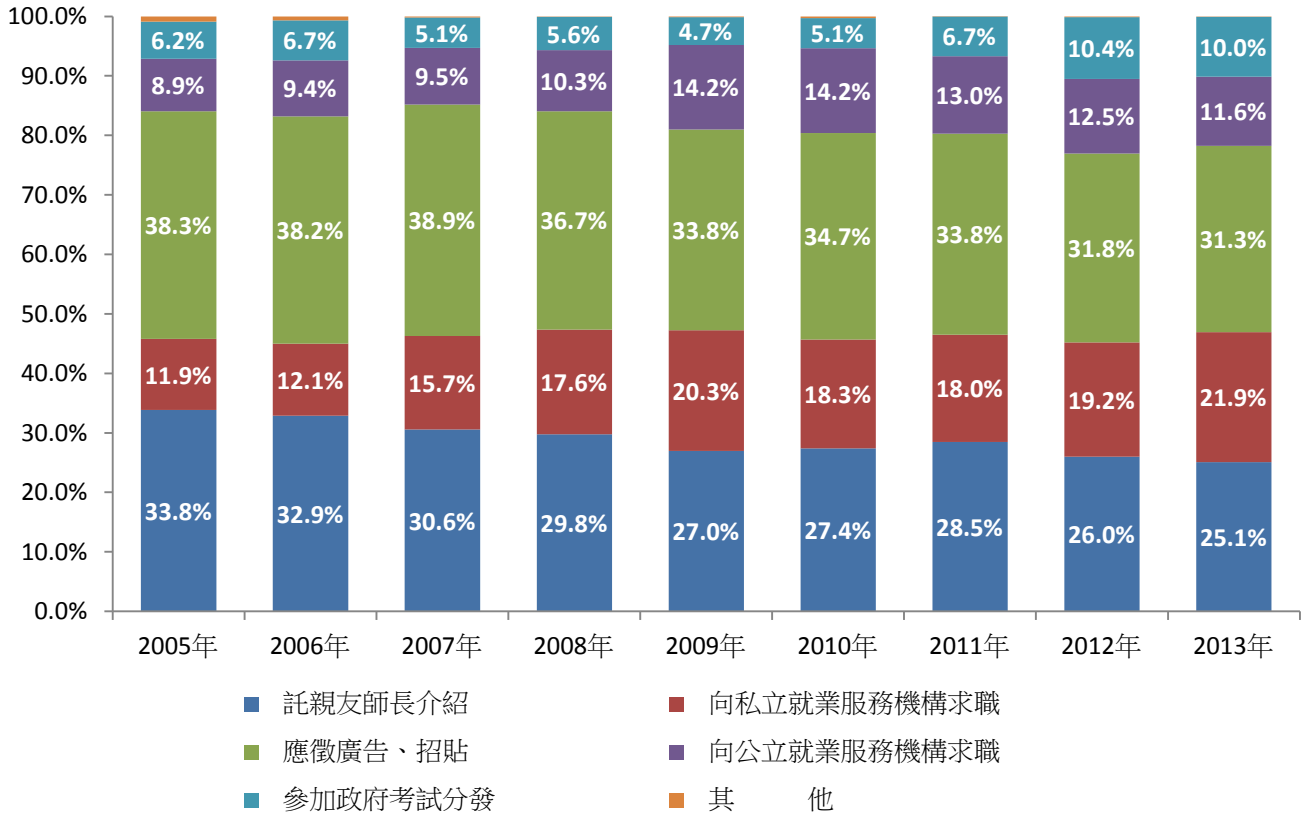


圖 2-13　台灣歷年長期失業者最主要尋職管道占比

長期失業者心理狀態方面，李易駿（2012）研究發現長期失業者在長期失業期間，會出現與社會脫節、日益萎靡而跨不出去的情況，包括對面試會感到害怕，甚至不敢去面試，以及期待面試失敗。

李健鴻(2009)發現，多數台灣長期失業者在失業的過程中，在生計出現困境時，會藉由從事不穩定工作以暫時紓解生活經濟來源中斷的生存問題，然而不穩定工作包含「工作時間」、「工作收入」、「工作保障」不穩定等因素，從事不穩定工作產生的影響作用，即是帶來工作不安全感風險，導致長期失業者在從事不穩

定工作時，雖然有工作但卻認為自己很可能隨時失去工作的「擬失業者意識」。

在青年長期失業族群方面，李健鴻（2008）認為青年長期失業者由於對就業市場認知資訊不足或不明確，導致個人對於就業市場的瞭解，出現偏差或刻板印象，進而影響其面對特定職業與職場時之工作態度與觀念。而青年長期失業者對就業市場迷思，除了表現在設定偏高的期望薪資之外，還有對於就業市場雇主設定招募條件的認知不足，此外再加上在家庭的經濟支持下，往往會設定偏高的期望薪資，使得年輕尋職者易於淪為長期失業者。

四、台灣協助長期失業者就業法規或相關政策探討

過去，因經濟不景氣所造成的循環性失業是許多國家失業率上升的主因之一。然而，近幾年台灣產業漸以資本密集與技術密集為主，由於這類產業勞動投入係數低，其產值增加雖可使經濟成長率上升，所創造的就業機會卻相對有限，使得經濟成長率與失業率的連動關係越來越不明顯，這類失業問題又稱為「結構性失業」，其並非單靠改善經濟景氣就能解決。因此，自 2001 年起政府以積極勞動市場政策為主軸，政府開始積極推動各種長、短期的相關政策與配套措施。

目前勞動部所辦理之就業服務計畫包含職業訓練、就業服務、創業協助三大項（詳見表 2-1）。

表 2-1　勞動部辦理之就業服務計畫

項目	措施內容
職業訓練	提升勞工基礎數位能力研習計畫（學習券）
	補助原住民團體辦理原住民地區職業訓練計畫
	補助地方政府辦理失業者職業訓練
	補助辦理照顧服務職類職業訓練
	補助辦理照顧服務職類－托育人員職業訓練
	委外職前訓練計畫
	產業人才投資方案
	充電起飛計畫-補助在職勞工參訓
	充電起飛計畫-協助事業單位辦理在職訓練
	企業人力資源提升計畫
	雙軌訓練旗艦計畫
	明師高徒計畫
	補助大專校院辦理就業學程計畫
	推動事業單位辦理職前培訓計畫
	青年就業旗艦計畫
就業服務	職場學習及再適應計畫
	低收入及中低收入戶就業促進實施計畫
	培力就業計畫
	就業保險促進就業實施辦法－臨時工作津貼
	補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫
	補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫
	推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫
	辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫
	視障按摩業者穩定就業及職場協助補助要點
	補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫
	推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫
	結合大專校院辦理就業服務補助計畫
	多元就業開發方案
	就業促進津貼實施辦法－臨時工作津貼
	青年就業讚計畫
	進用身心障礙者加值輔導補助計畫

項目	措施內容
	現場徵才活動
	就業保險促進就業實施辦法—僱用獎助措施
創業協助	家庭暴力被害人創業貸款補助
	特殊境遇家庭創業貸款
	微型創業鳳凰計畫

在 2009 年以前，就業促進方案皆以「身分別」作為區分就業協助資源提供之對象，因長期失業者未屬於就業服務法二十四條所列之特定對象，故許多非屬特定對象之長期失業者，無法得到就業促進之資源。

2009 年行政院勞工委員會修正「就業服務法」，將「獨力負擔家計者」及「長期失業者」納入就業服務法第 24 條特定對象之一，提供相關就業服務或津貼措施，使其權益保障更臻完善。「就業服務法」修正擴大適用對象，除將第 24 條第 1 項第 1 款的「負擔家計婦女」修正為「獨力負擔家計者」，並增列第 6 款「長期失業者」，定義為連續失業期間達 1 年以上，且辦理勞工保險退保當日前 3 年內，保險年資合計滿 6 個月以上，並於最近 1 個月內向公立就業服務機構辦理求職登記者，即屬「長期失業者」，可與原就業服務法二十四條訂定的其他特定對象，共同優先獲得政府提供的資源，包含跨域就業津貼、臨時工作津貼、職業訓練生活津貼、創業貸款利息補貼、就業推介媒合津貼等就業促進津貼。

針對青年族群，政府於 2007 年開始陸續推動「青年就業促進方案」、「協助青年就業接軌方案」，以協助青年從校園接軌至職場為主軸，強化青年職涯探索、職場體驗、就業媒合、創業服

務及專長培訓，並針對青年長期失業者加強就業促進服務。2014年所推動的「促進青年就業方案」，由勞動部協同教育部、原民會、農委會、經濟部等各部會，辦理就業促進措施整合工作。其中由勞動部主辦之計畫包含：雙軌訓練旗艦計畫、產業人才投資方案、明師高徒計畫、青年就業讚計畫等。

五、台灣長期失業者之人力運用政策方案與模型

目前針對長期失業者，各就業服務中心提供職涯諮詢、就業促進津貼、職業訓練、就業協助等就業促進服務。在就業協助部分，為促進長期失業者就業，就業服務中心可運用就業促進工具如下：

(一)臨時工作津貼

臨時工作津貼為提供特定對象失業者短期之就業安置並發給津貼之計畫。當公立就業服務機構受理求職登記，且經就業諮詢並推介就業後，有於求職登記日起 14 日內未能推介就業、有正當理由無法接受推介工作(工作報酬未達原投保薪資 60%，或工作地點距離日常居住處所 30 公里以上者)等情形，就服中心便可指派其至用人單位從事臨時性工作，並發給臨時工作津貼。其補助額度自 103 年起每小時新臺幣 115 元，每月最高發給 176 小時，最長以 6 個月為限。

(二)缺工就業獎勵

為鼓勵失業勞工受僱特定製程或特殊時程行業從事工作，紓緩特定製程或特殊時程行業缺工情形，並兼顧穩定失業勞工就業以及降低台灣聘僱外籍勞工之目的，故推行「缺工就業獎勵」補助措施。失業勞工經公立就業服務機構推介予雇主，並於推介之

翌日起 7 日內，將就業與否回覆卡送達公立就業服務機構，且於同一事業單位連續就業滿30日以上、平均每週工時達35小時者，於受僱期間得領取津貼。此計畫共補助一年半，第 1~6 個月補助五千元，第 7~12 個月補助六千元，第三 13~18 個月補助七千，每人最長發給 18 個月。

(三)多元就業開發方案

「多元就業開發方案」係為建構民間團體促進就業之夥伴關係，透過具創意性、地方性及發展性之計畫，如文化保存、工藝推廣、照顧服務或環境保護等，改善地方之整體居住環境及生活條件，促成在地產業發展，帶動其他工作機會，以引導失業者參與計畫工作，重建工作自信心，培養再就業能力，所訂定的促進就業方案。

計畫類型區分為經濟型與社會型：

1.經濟型計畫：是由民間團體依據地方發展特性，辦理具有財務收入機制及產業發展前景，並能提供在地失業者就業管道之計畫。

2.社會型計畫：民間團體所提為能改善生活環境，增進社會公益，且具有就業促進效益之計畫。

此計畫制度設計是在促進就業的前提下，透過民間團體之提案，培養其再就業能力，重建失業者工作自信心。社會型及經濟型計畫期間以 1 年為原則。

多元就業開發方案進用人員依工作性質及各職務需求，每人每小時補助新臺幣 115 元至 125 元，每月以工作 20 小時至 176 小時為原則，依核定之工作時數計算每月補助額，並補助其勞健

保費之雇主負擔部分。

(四)僱用獎助措施

政府為增加雇主僱用公立就業服務機構所推介失業勞工之意願，提供雇主獎助以促進失業勞工穩定就業。獎助金額依就業對象身分有別，僱用長期失業者，每人每月補助為新臺幣 1 萬 2 千元。

(五)職場學習及再適應計畫

為協助就業弱勢者就業準備與就業適應，補助民間團體或事業單位，提供職場學習及再適應之機會，協助其重返職場，因此施行「職場學習及再適應計畫」。計畫津貼發給對象包含雇主與求職者雙方，在正常工時情況下，雇主之「用人單位管理訓練津貼」之補貼額度為每人每月 5,000 元，個案每人每月 1 萬 9,273 元；在部分工時情況下，工作每週不得超過 35 小時，雇主之補貼額度為每人每小時 25 元，個案補貼每人每小時 115 元。本計畫每次補助期間最長為三個月；屬重度身心障礙之個案，得延長至六個月。

(六)青年就業旗艦計畫

為提升事業單位僱用十五歲以上二十九歲以下青年之意願，青年就業旗艦計畫提供青年務實致用之職業訓練，以增加青年之就業機會。青年就業旗艦計畫主要有 3 種類型，包括「接軌型」、「扎根型」及「成長型」。接軌型是指由有用人需求的訓練單位所辦理的工作崗位訓練；扎根型是由發展署所屬分署與有用人需求的訓練單位共同規劃訓練課程，再由分署自辦實體專班訓練，訓練單位（例如事業單位）辦理工作崗位訓練；成長型是指 2 家

以上訓練單位，依據產業用人需求，共同規劃辦理實體專班訓練課程與工作崗位訓練。

於津費補貼方面，工作崗位訓練，補助每一指導人員每日六百元，每月以二十日為上限，並依實際訓練期間計算；實體專班則依經費編列標準。實體專班訓練及工作崗位訓練期間，自實際開訓日起算，各以三個月為限。

(七)青年就業讚計畫

為鼓勵未就業青年強化技能及提升就業能力，以促進就業，青年就業讚計畫提供年滿 18 歲至 29 歲，未在學而有就業意願初次尋職或失業達 3 個月的本國籍青年申請，符合資格之青年經資格認定後即可參加所屬計畫課程，補助期間以二年為限，最高可補助 12 萬元。

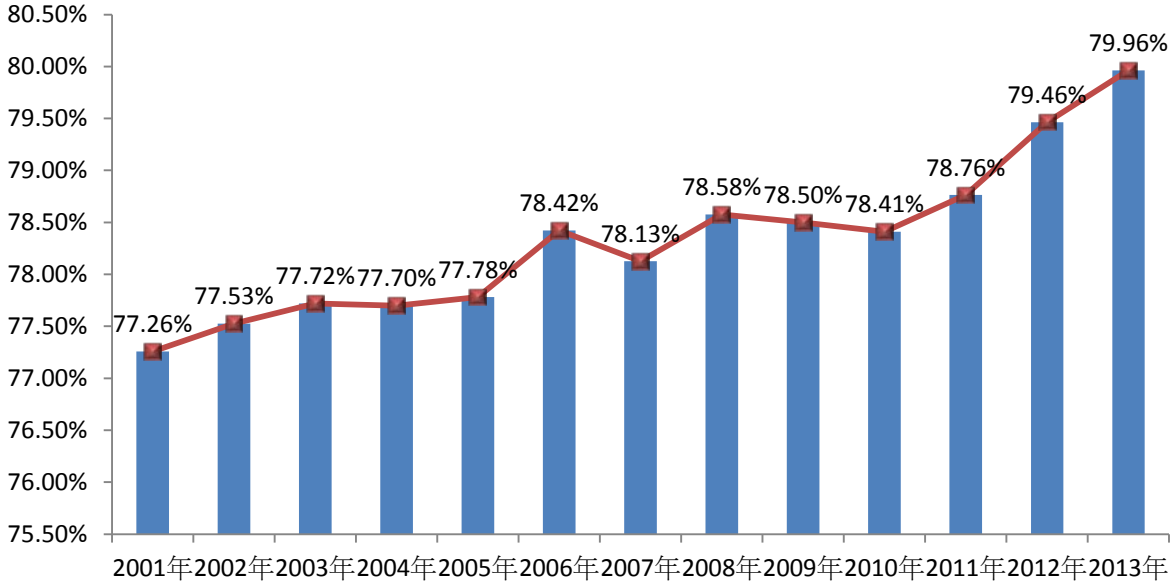
(八)明師高徒計畫

明師高徒計畫是指透過經驗豐富之資深師傅帶領參訓青年學習技能，以師徒緊密之教導互動，協助徒弟於實務訓練環境建構職涯發展及就業能力。計畫訓練對象為具中華民國國籍，且年滿十五歲以上二十九歲以下，非在學之未就業青年。計畫訓練期間由師徒雙方依訓練職類、學習歷程等條件議定，且每月訓練時數應達一百小時以上，師傅指導 1 名徒弟每月補助 5,000 元，徒弟每月補助 1 萬元，最長補助 1 年。

第二節 英國

一、基本勞動表現

由英國歷年整體勞動力參與率來看，2001 年後勞動參與率呈逐年上升趨勢，顯示英國勞動市場活絡程度逐年攀升。勞動參與率攀升現象除了因英國於 2000 年開始評估及修正實行性別主流化相關政策及措施，使得英國女性的勞動參與率有顯著提升（鄭津津，2006）之外，政府推行鼓勵中高齡勞工持續工作之政策亦是原因之一。



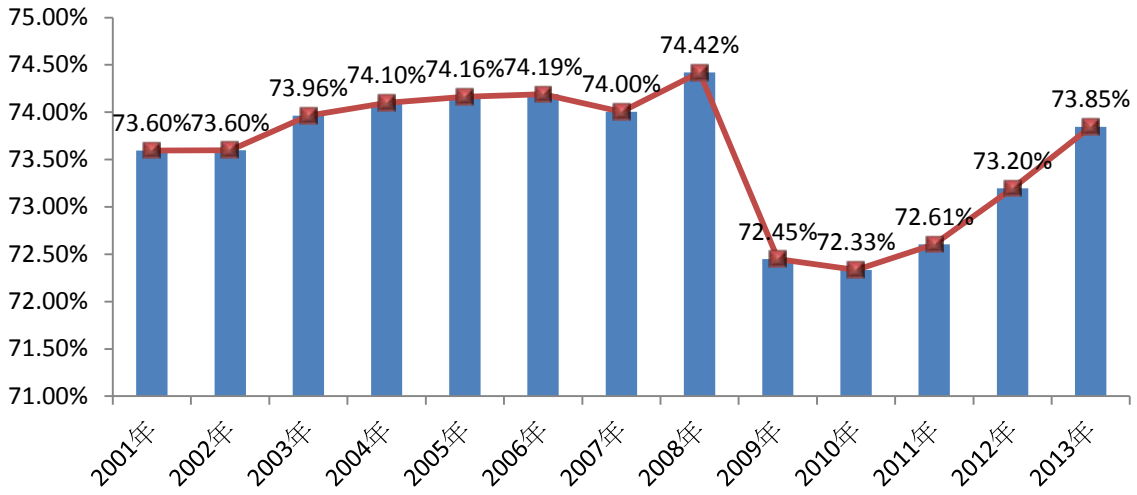
資料來源：OECD（September 2014）

勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-14　英國歷年勞動參與率

20 世紀初期，由於英國產業結構產生改變，致使失業人數持續上升，1996 年英國政府將原先單純的失業保險方案，轉變為「求職者津貼」（Jobseekers Allowance）此類積極性之勞動市場政策，並加強年輕及長期失業者之就業安全保障（林煥柏，2010a），在經歷勞工政策變革後，2001 年後英國失業率開始下降，就業率提

升。然而 2008 年遭逢金融風暴影響，全球失業問題逐漸惡化，2009 年英國就業率驟降，失業率亦開始逐年攀高。

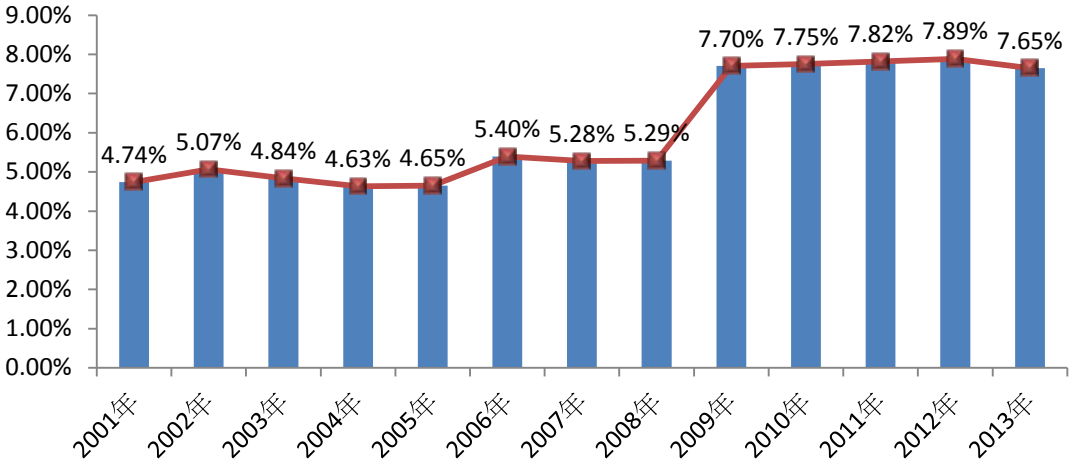


資料來源：OECD（September 2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-15　英國歷年就業率

由歷年失業率統計數據可發現，2001 年以來英國失業率皆維持在 5%上下，受金融風暴影響，自 2009 年起英國失業率首度超過 7%，縱使自 2009 年下半年後，大環境景氣開始復甦，英國就業率開始回升，但失業率仍未見下降，持續微幅攀升。

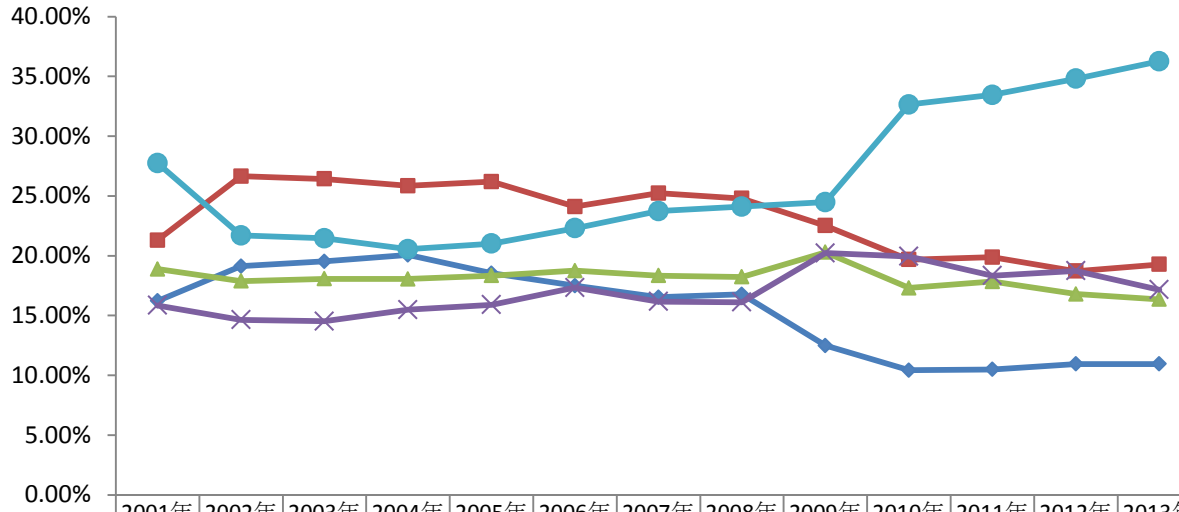


資料來源：OECD（September 2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-16　英國歷年失業率

在失業週期占比方面，可發現 2009 年英國失業週期為一個月以下的失業者比例大幅減少，而 2010 年失業週期達 12 個月及以上的比例急遽增加，近三年來長期失業者占所有失業的比例皆超過三成，顯示自 2010 年開始，英國便面臨嚴重的長期失業問題。



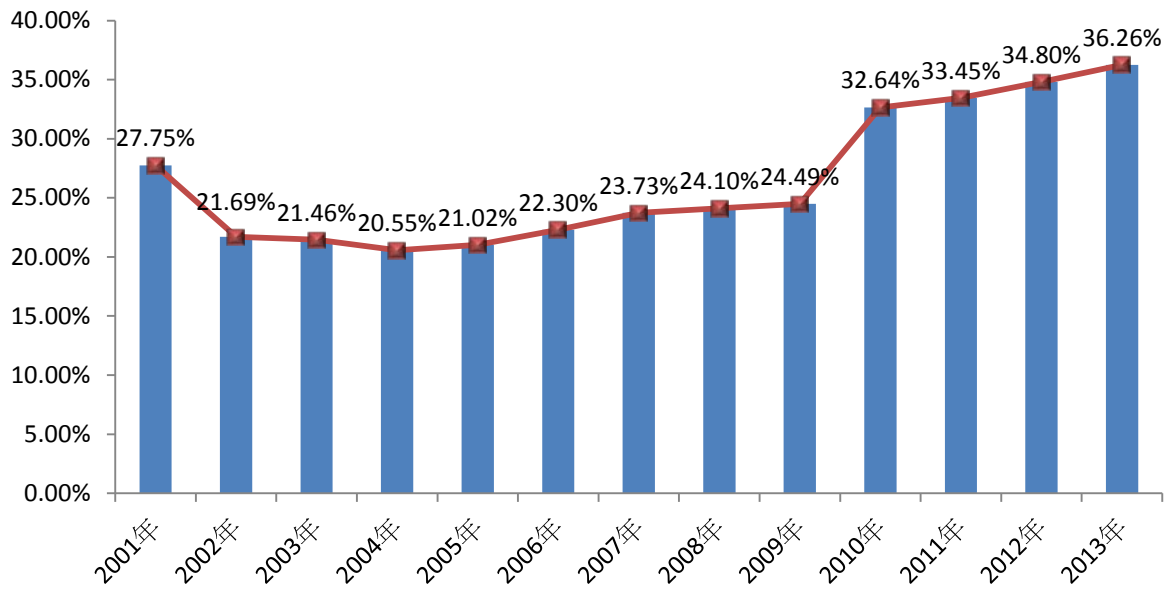
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1個月以下	16.22%	19.13%	19.53%	20.07%	18.54%	17.50%	16.53%	16.77%	12.49%	10.43%	10.49%	10.95%	10.95%
1個月以上~3個月以下	21.29%	26.65%	26.42%	25.85%	26.19%	24.11%	25.23%	24.79%	22.51%	19.68%	19.88%	18.71%	19.28%
3個月以上~6個月以下	18.89%	17.88%	18.08%	18.05%	18.34%	18.76%	18.34%	18.23%	20.29%	17.31%	17.84%	16.80%	16.36%
6個月以上~12個月以下	15.85%	14.64%	14.52%	15.48%	15.91%	17.34%	16.17%	16.11%	20.23%	19.94%	18.34%	18.74%	17.16%
12個月及以上	27.75%	21.69%	21.46%	20.55%	21.02%	22.30%	23.73%	24.10%	24.49%	32.64%	33.45%	34.80%	36.26%

資料來源：OECD（September 2014）

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖 2-17　英國歷年失業週期占比

OECD 將失業持續 12 個月及以上的失業者，定義為長期失業者。由下圖可以發現英國於 2001 年開始，長期失業比率顯著下降，2005 年開始長期失業比率呈現一段微幅上升的趨勢。由於 2008 年 9 月金融海嘯引發全球經濟危機的影響，使得 2010 年長期失業比例驟升至 32.64%，2013 年長期失業比例更達到近十年的新高。



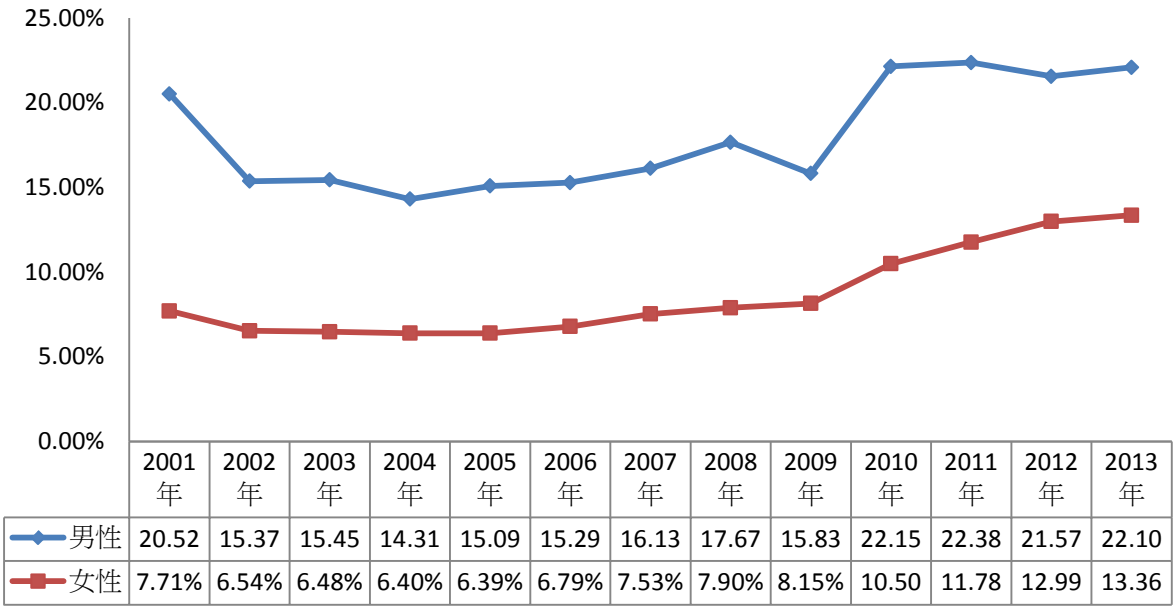
資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-18　英國歷年長期失業比率

二、長期失業者特性、情形及成因

由 2001 年到 2012 年的英國長期失業者統計中，亦可發現歷年來長期失業者以男性居多，且於 2009 至 2010 年期間，男性長期失業率大幅增長。另一方面，英國近年來以零售、金融服務、公共服務等行業最受金融危機所影響，此類行業又以女性就職比例較高，在景氣影響下，從而導致女性長期失業率亦逐年升高 (European Commission, 2012)。



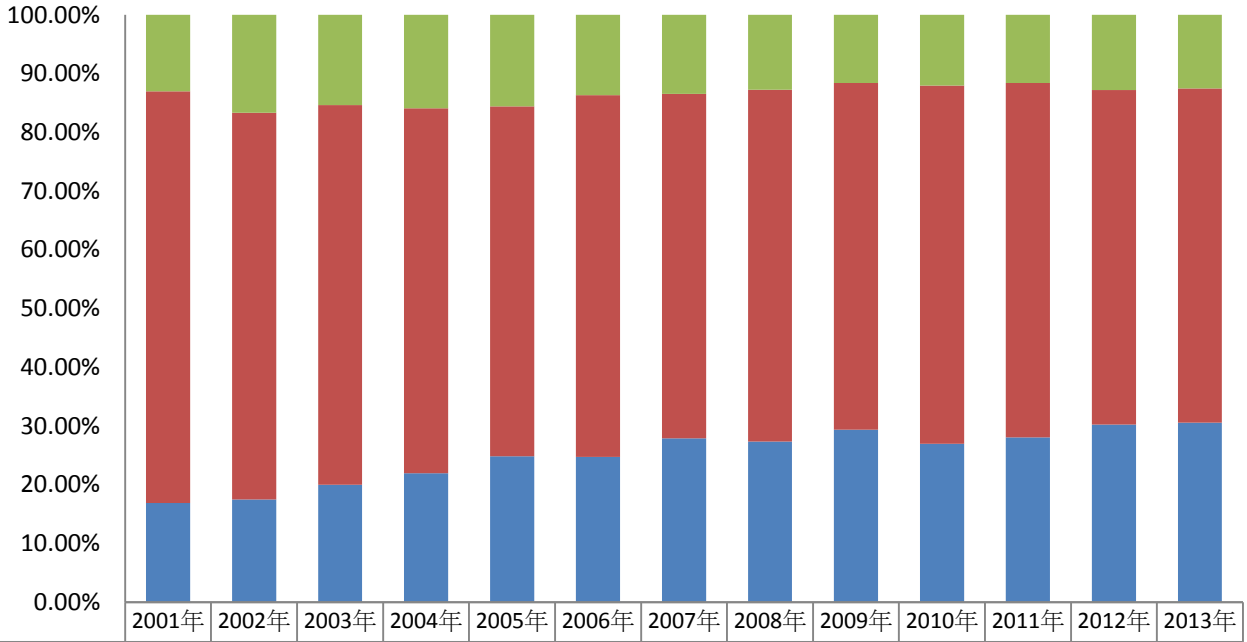
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	20.52	15.37	15.45	14.31	15.09	15.29	16.13	17.67	15.83	22.15	22.38	21.57	22.10
女性	7.71%	6.54%	6.48%	6.40%	6.39%	6.79%	7.53%	7.90%	8.15%	10.50	11.78	12.99	13.36

資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-19　英國歷年長期失業率按性別分

2001 年至 2013 年的長期失業人口統計中，可發現歷年來長期失業者以「25-54 歲」年齡層者為多，但「15-24 歲」青年長期失業者的比例呈現逐年上升趨勢，2009 年因金融危機影響，青年長期失業者占比達 29.39%，至 2012 年「15-24 歲」年齡層的長期失業者占比已突破三成。顯示近年英國青年長期失業問題已逐漸白熱化。

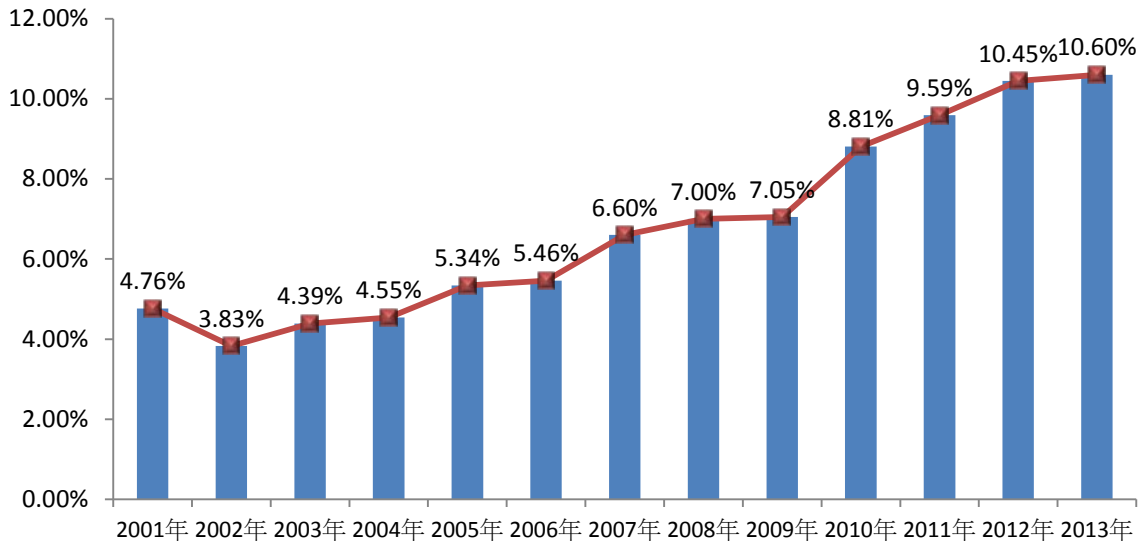


	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
55歲以上	13.02%	16.67%	15.36%	15.91%	15.56%	13.64%	13.41%	12.73%	11.57%	12.00%	11.59%	12.76%	12.54%
25-54歲	70.11%	65.84%	64.64%	62.14%	59.58%	61.62%	58.69%	59.89%	59.04%	61.02%	60.33%	57.00%	56.87%
15-24歲	16.87%	17.50%	20.00%	21.95%	24.86%	24.75%	27.90%	27.38%	29.39%	26.97%	28.07%	30.24%	30.59%

資料來源：OECD（September 2014）

圖 2-20　英國歷年長期失業者各年齡層占比

由 OECD 統計數據可以發現，英國青年長期失業率呈逐年上升情形，且在 2008 年至 2009 年期間，由於經濟不景氣的影響，更惡化了年輕人長期失業的問題，自 2009 年開始青年長期失業率大幅提升，至 2012 年已達 10.45%，由此可見青年長期失業率十年來增長了一倍之多。Prince's Trust（2013）指出，長期失業將導致年輕人進入貧窮、無家可歸及沮喪憂鬱等惡性循環，若年輕人失業率持續上升，英國將面臨年輕人就業危機。

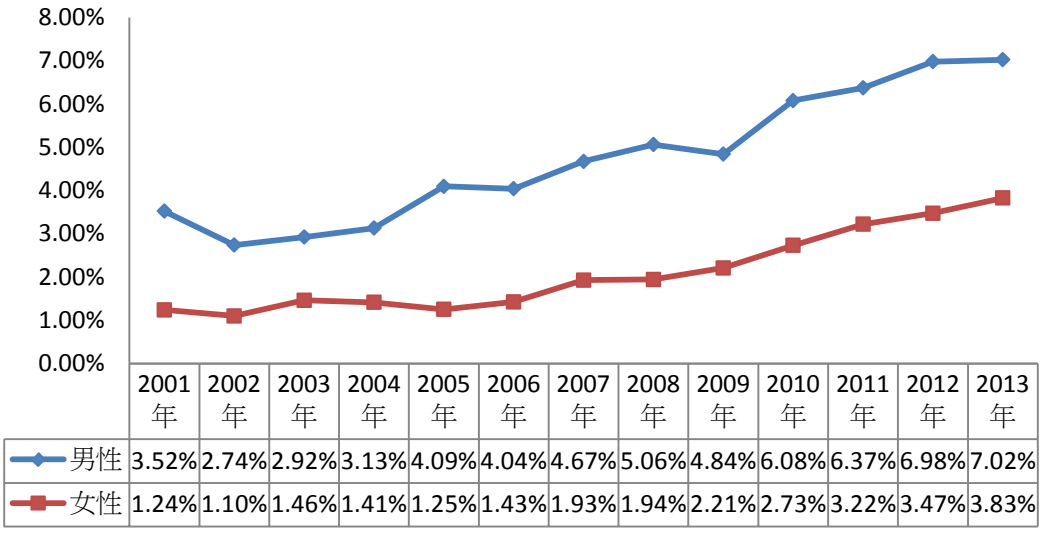


資料來源：OECD（September 2014）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-21　英國歷年青年長期失業者比率

進一步探討青年失業者（Youth Long Term Unemployment）的特性，由 OECD 歷年統計資料可發現，英國 15-24 歲的失業達一年及以上的男性較女性為多。自 2009 年以後，男性及女性青年長期失業率成長幅度皆大幅提升。



資料來源：OECD（September 2013）

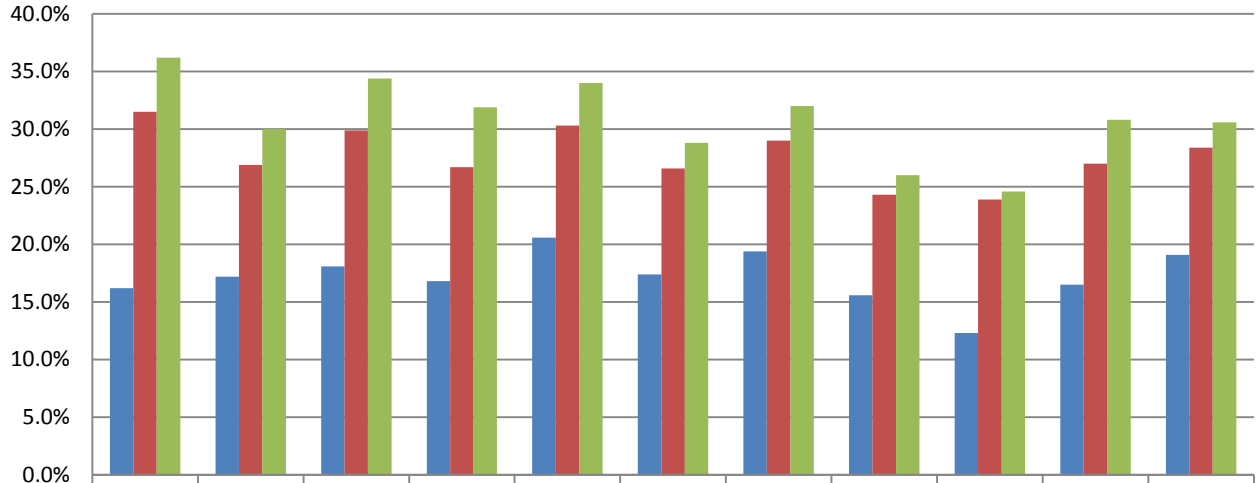
青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-22　英國歷年青年長期失業者性別比率

造成青年長期失業的原因有許多，根據 Lee et al.（2012）訪談英國 London、Glasgow、Ashington 三地 28 位 16-24 歲的長期失業者發現，青年長期失業者找不到工作的主要原因為缺乏工作經驗，其他還包含缺乏證照、勞動市場疲軟、交通時間成本考量、有犯罪紀錄、社會階級歧視、表達能力不佳、找工作態度不夠積極等。Lee et al.（2012）更從訪談中歸納出三種青年長期失業者輪廓：

1. 找工作態度積極，但由於缺少證照、缺乏工作經驗，因此無法順利找到工作。
2. 通常與父母居住，未領取福利津貼，找工作態度較隨性，對工作挑選再三，但多未對工作深入了解。
3. 因為經濟弱勢而造成尋找工作的多重阻礙。

在地區方面，根據英國國家統計局 2013 年 11 月統計，長期失業率最高地區為 North East（36.2%），而失業率最低的地區為 South West（24.6%）。North East、Yorks & Humber、West Midlands 及 London 等地區高失業率的原因為公共部門的裁撤，而民間企業的職缺數亦無法填補此空缺；此外，金融服務業職缺的減少，也是造成長期失業率上升的原因（Wearden & Curtis, 2010, December 15；Walsh, 2012）。



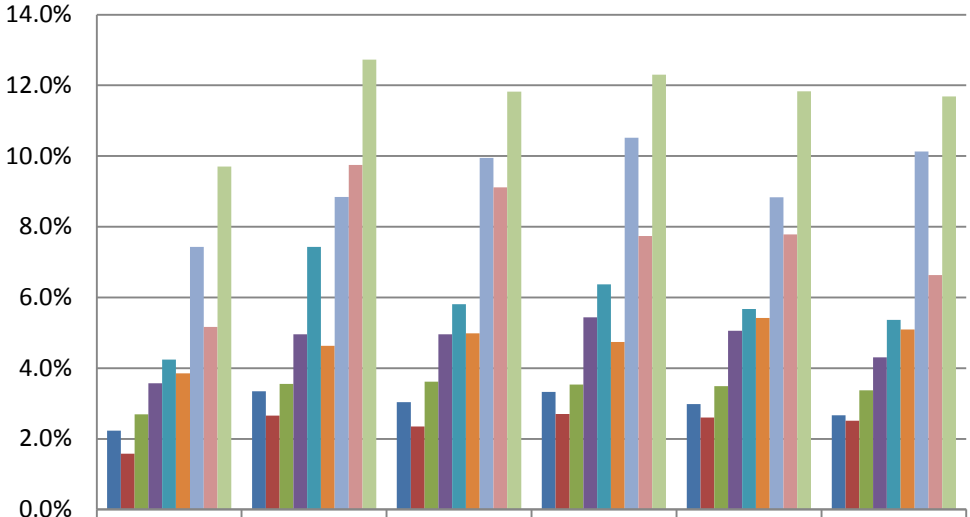
	North East	North West	Yorkshire and The Humber	East Midlands	West Midlands	East of England	London	South East	South West	Wales	Scotland
2011年	16.2%	17.2%	18.1%	16.8%	20.6%	17.4%	19.4%	15.6%	12.3%	16.5%	19.1%
2012年	31.5%	26.9%	29.9%	26.7%	30.3%	26.6%	29.0%	24.3%	23.9%	27.0%	28.4%
2013年	36.2%	30.0%	34.4%	31.9%	34.0%	28.8%	32.0%	26.0%	24.6%	30.8%	30.6%

歷年 11 月統計失業一年以上且申請求職津貼人數

資料來源：Tables in the Regional Labour Market Statistics Release, Labour Market Statistics, Office for National Statistic (December 2013)

圖 2-23　英國各地區長期失業者比率

以長期失業者上一份從事之職業統計來看，可以發現歷年來長期失業者失業前從事「非技術工及體力工」的比例最高。而 2013 年統計，前一份工作為「銷售及顧客服務」的長期失業者比例增加幅度最多，同樣 Walsh（2012）也認為在英國景氣低迷之際，金融業、零售業及公共服務業為衝擊較大之行業，因此職缺減少比例亦較多。



	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
經理人員及主管	2.2%	3.3%	3.0%	3.3%	3.0%	2.7%
專業人員	1.6%	2.7%	2.3%	2.7%	2.6%	2.5%
技術員及助理專業人員	2.7%	3.6%	3.6%	3.5%	3.5%	3.4%
行政及文書人員	3.6%	5.0%	5.0%	5.4%	5.1%	4.3%
專業技術勞動人員	4.2%	7.4%	5.8%	6.4%	5.7%	5.4%
個人服務	3.9%	4.6%	5.0%	4.7%	5.4%	5.1%
銷售及顧客服務	7.4%	8.8%	10.0%	10.5%	8.8%	10.1%
機械設備操作	5.2%	9.8%	9.1%	7.7%	7.8%	6.6%
非技術工及體力工	9.7%	12.7%	11.8%	12.3%	11.8%	11.7%

歷年 7-9 月長期失業者統計資料(未經季節調整)

資料來源：All and long-term unemployment by occupation of last job, Labour Market Statistics, Office for National Statistic (December 2013)

圖 2-24　英國長期失業者上一份工作職業比率

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

有關於英國長期失業者對於尋職的認知、態度、行為方面，Lindsay（2010）針對英國 Glasgow 城市訪談 220 位於加值就業中心登記尋職之長期失業者，統計結果發現，除了報紙廣告之外，一般失業者尋職主要透過加值就業中心 Jobpoints 資料庫、加值就業中心諮詢員等管道、親友社交網絡、直接接觸雇主、工作相關社群網絡等方式尋職；而長期失業者透過工作相關社群網絡及直

接接觸雇主方式尋職的比例顯著較少。然而，研究指出多數失業尋職者無法建立基本與工作相關的人際網絡，長期失業者更是被排除在此網絡之外，由於工作相關的聯繫可提供更具價值的尋職資訊，在尋職網絡受限的情況下，更將加深長期失業者的劣勢。

相較於一般求職者，長期失業者較不會將人際管道視為主要的尋職方式，且長期失業者透過人際管道成功找到工作的比例亦顯著較少。除此之外，相較於一般求職者，長期失業者較少有同類型工作的聯繫網絡，更有甚者，有五分之一的長期失業者表示自己主要的尋職網絡為其他長期失業者。

Lindsay（2010）的研究結果也發現長期失業者參與社交活動的頻率顯著少於一般求職者，證實過往研究闡明長期失業者有「退出社會、減少對社會期望的傾向」，顯然失業者減少正式與非正式的社交程度，和失業狀態有強烈的相關性。由此可見，長期失業者的尋職行為、價值觀和一般求職者有所差異，若要解決長期失業者之問題，除了提升工作需求等結構性因素外，對於微觀的長期失業者心理狀態、尋職行為，亦應提供相關政策予以協助，以順利輔導其就職。

四、英國協助長期失業者就業法規或相關政策探討

英國積極性勞動市場政策（active labour market policy）之重點為維持失業者與勞動市場的連結（labour market attachment），英國政府於 1997 年開始，將「解決長期失業問題」訂立為勞動市場政策目標，尤其是聚焦於 18-24 歲年輕人長期失業問題，以及戮力將就業支援擴展到中高齡勞工等政策。

英國於 1998 年 4 月啟動的新協定計畫是工黨政府「從福利

到工作」（Welfare to Work）政策中的關鍵部分，以幫助求職者返回工作崗位。該計畫係建立在求職者津貼制度基礎之上，並且針對不同年齡層、不同失業狀況之特定失業者，如：25 歲以上長期失業者、青少年、中高齡者、單親家長、身心障礙者、失業配偶等，提供符合其需求之就業協助計畫，設立求職者津貼制度（林煥柏，2010b）。

表 2-2　英國新協定計畫內容介紹

計畫類型與起始時間	服務對象	參加方式	計畫內容
青年新協定計畫(1998.4)	18-24 歲，已領取求職者津貼六個月以上者	強制參加	第一階段：為期十六週的深度就業諮詢，與個人諮詢員規劃個人工作行動方案 第二階段：為期十三週，依個人需求安排職業訓練、工作體驗與創業輔導等
單親新協定計畫(1998.4)	家有大於五歲孩子的單親家長，且領取求職者津貼三個月以上	自願參加	依照個人需求提供工作建議，並提供托兒服務資源的相關資訊
25 歲以上新協定計畫(1998.6)	25 歲以上，領取求職者津貼 18 個月以上者	強制參加	第一階段：為期十六週的深度就業諮詢，與個人諮詢員規劃個人工作行動方案 第二階段：為期十三週，依個人需求安排職業訓練、工作體驗與創業輔導等
配偶新協定計畫(2000.4)	伴侶已失業六個月以上，其配偶每週工時未滿 24 小時者	自願參加	依照個人需求提供工作建議、職業訓練，以及托兒照顧資源與相關津貼申請資訊
50 歲以上新協定計畫(2000.4)	50 歲以上，領取求職者津貼滿六個月以上者	自願參加	依照個人需求提供工作建議、技能訓練與相關津貼申請資訊
身心障礙者新協定計畫(2000.4)	已領取相關失能津貼，且具工作意願者	自願參加	依照個人需求提供工作建議、技能訓練、工作體驗與相關津貼申請資訊

資料來源：Department for Work and Pensions（2010）New Deal: Extra support to find work, London: Department for Work and Pensions, p4-14；轉引自陳彥蓁（2012）

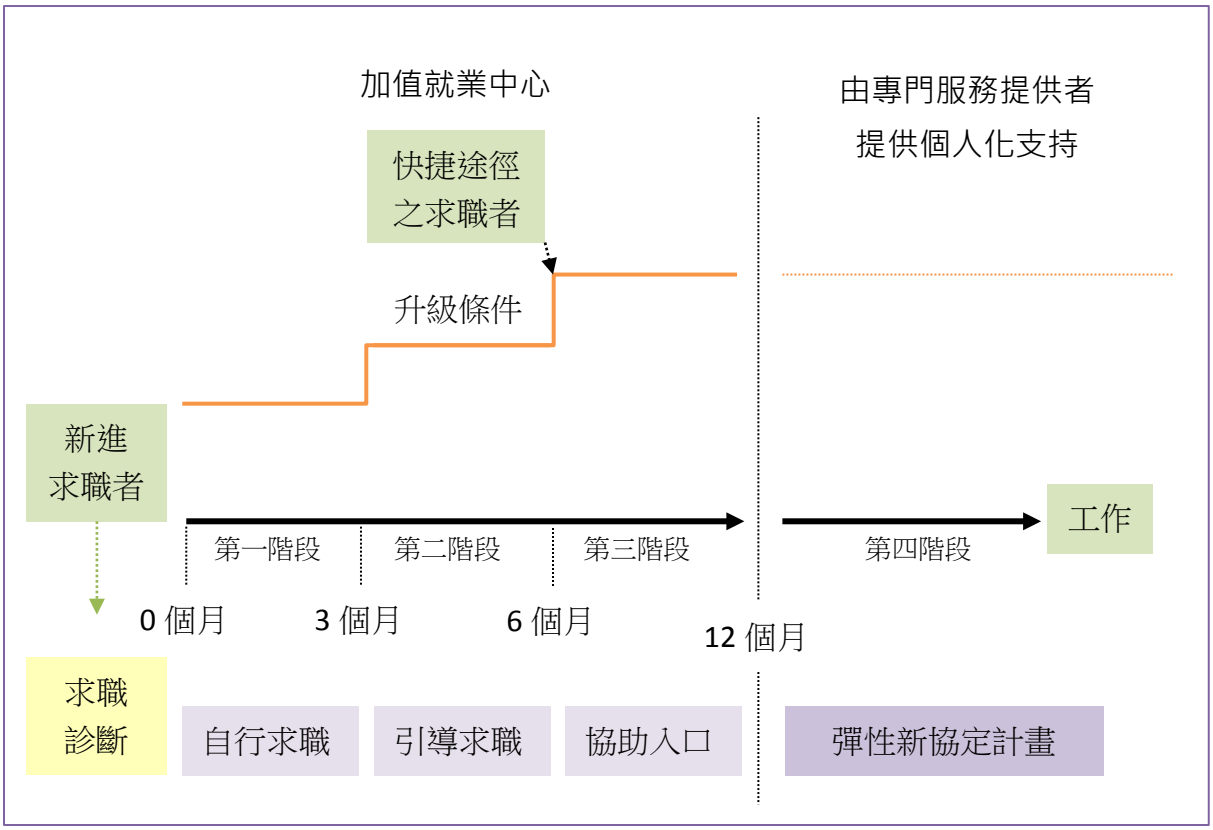
2002 年，英國為有效整合失業給付與就業服務，進一步將提供就業服務與核發失業給付津貼的業務加以合併，除了中央政府將「教育與就業部」改制為「工作與年金部」（Department of Work and Pension），並在各地新設立「加值就業中心」（Jobcentre Plus），該中心直接由中央政府的「工作與年金部」統籌負責管理。

自 2006 年起，英國確立「工作優先」（Work First Approach）的長期失業政策取向，並由「加值就業中心」（Jobcentre Plus）負責執行，加值就業中心的就業服務人員經過與長期失業者的深度就業諮商後，負有法定職權，能夠與長期失業者簽定「個人化就業協定」（Individual Employment Deal），其中規定長期失業者必須配合的尋職事項，長期失業者若在簽約後未遵行，則就業中心有權減少或甚至取消尋職者津貼（Jobseeker Allowance）的給付，藉以促使長期失業者能夠積極尋職，達成再就業的目標(李健鴻，2012)。

2007 年 7 月，英國政府發表了《社會福利綠皮書》指出未來求職者津貼及各項新協定計畫的政策方向：向各界就業支援專家購買個人化的就業服務、每項計畫須可因應每位求職者的個別需求。

2009 年開始，英國政府將既有的求職者津貼制度及新協定計畫修訂為求職者制度及彈性新協定計畫(Jobseekers Regime and Flexible New Deal, JRFND)，JRFND 計畫中闡明，當失業勞工前往加值就業中心求職，中心的個人諮詢員將進行就業諮詢，並從中發覺該求職者進入就業市場之障礙。該階段可幫助個人諮詢員瞭解其是否有進入就業市場之需求，或轉介為自營作業者，並告知領取求職者津貼之各項請領條件。透過諮詢，如該求職者之基本或就業技能與就業市場可能存在有相當之落差，將進行所謂技

能健康檢定（skills health check），之後求職者則進入四個階段（林煥柏，2010b）。



資料來源：Department for Work and Pensions（2007）In work, better off: next steps to full employment, London: Department for Work and Pensions, p81.

圖 2-25　JRFND 計畫內容示意圖

其中 JRFND 計畫中的第四階段「彈性新協訂計畫」（Flexible New Deal Plan）是針對失業滿一年者推出的新計畫，用於取代原先青年新協定計畫及 25 歲以上失業者之新協定計畫。以下簡介各階段運作方式：

1. 第一階段：自行求職（Self-help）

第一階段的服務對象為「請領求職者津貼期間三個月內者」，於首次面談，諮詢員亦將藉由技能檢測來深入瞭解求職

者之就業技能是否有算術、語言及口語上之困難，以便轉介其接受基礎技能訓練來提升其就業能力。此外更評估新進失業者需求，提供尋職管道、當地勞動市場資訊，以及外界提供的職業訓練與就業協助方案等資訊。

中心將透過兩週一次的求職審核（review）及查考，以確認其就業狀況，根據求職者個人狀況之轉變，諮詢員亦可隨時提供相關之就業服務。

求職者於請領津貼 6 至 8 週期間，需參加約 1 個小時的「回到工作」團體座談，該座談之目的主要係闡明求職者應有之權利義務，且有助於求職者瞭解加值就業中心提供之各項服務，並展開其就業行動計畫。

2. 第二階段：引導求職（Directed job search）

第二階段的服務對象為「請領求職者津貼三到六個月者」，在本階段，加值就業中心將再次檢視或修改求職者所簽訂的求職者協定，以確認中心是否需提供額外之協助，且所有本階段之求職者將被要求擴大其尋職範圍，包括：較遠的工作地點、較低工資的工作、較長工時等求職者原本不願意前往的工作。

此外，求職者將連續 6 個星期參加求職審核，在第 5 次的求職審核後，就業諮詢員認為其就業能力處於弱勢地位的求職者，必須進行兩次額外的求職審核，以確認該求職者是否需要額外的協助。

3. 第三階段：支援性求職（Supported job search）

求職者申請津貼六個月後，求職者將進入新協定計畫之「入口」(Gateway）階段。本階段求職者將接受個人諮詢員正式的檢驗、認定，並擬定改善其就業能力之「回到工作（back to work)」計畫，藉由計畫中的各項活動改善就業力及提升就業機會。

在這個階段，過去曾經請領過較長期間之津貼，或在就業上遭遇特別的困境的求職者，將獲得更密集的就業服務，針對長期失業者也會循快捷途徑（fast-tracked）提早提供「入口」方案。另外，求職者的工作技能也是進入「入口」階段的重要參考依據。針對那些讀寫能力、數學能力及語言能力有障礙者，加值就業中心將鼓勵他們參加合適的訓練課程。

4. 第四階段：彈性新協定計畫（flexible new deal）

彈性新協定計畫適用對象為失業滿 12 個月之長期失業者，當求職者經歷 12 個月加值就業中心的相關計畫仍無法就業，加值就業中心將轉介其進入彈性新協定措施。此時求職者必須參加來自公部門、私部門或第三部門相關專家所提供的「回到工作（return to work)」計畫。彈性新協定計畫之外部服務提供者將確認個別求職者之需求，並依照他們的需求來規劃各種就業支援措施。這些外部服務提供者將與求職者一同進行就業支援行動，俾使其可順利找到並維持穩定就業，或轉為自營作業者，而外部服務提供者將在達成這些成果後，獲致政府給予之報酬。

該特定的就業服務措施可能在特定的就業區（Employment Zone）內提供工作機會，並要求雇主必須與該

求職者維持法規訂定之基準勞資關係，其中可能包含最少兩週的定期契約、初步及深入評估就業相關需求、具挑戰性的個人就業行動計畫等。而本階段之求職者將被強制簽訂並參與此計畫。

除此之外，為了確保每位求職者都可以獲得政府最低程度的協助，彈性新協定計畫將提供全職（full time）的就業活動，例如：職場體驗或社區工作。外部就業服務提供者將被要求確保在階段四之前未成功就業之求職者，需強制參加一段期間的全職活動。少數於階段四無法成功尋職者，將被重新由加值就業中心提供服務，並循快捷途徑（fast-tracked）導引其至「入口」（Gateway）階段接受輔導。

英國政府在 2011 年 6 月 10 日公布新的就業支援政策「工作計畫」（work programme），「工作計畫」係針對長期失業者訂定之國家型計畫，為加值服務中心短期就業服務的延續支援，計畫以請領就業與生活補助津貼等給付者為對象，將前工黨政府辦理之各種就業支援計畫整合，並委託給民間企業或非營利組織。

公立就業服務機構將依年齡及失業狀況，區分支援對象為 9 個群組，並根據其給付請領期間等條件，把這些申請者推介給各計畫承包業者。其中針對 25 歲以上長期失業者族群，將強制其參與工作計畫，如果計畫結束仍無法就業，欲再請領求職者津貼等相關給付時，公立就業服務機構將再持續給予相關協助。

表 2-3　工作計畫支援對象群組及計畫進入時間點

群組	對象	計畫開始時間	參加義務
1	18-24 歲求職者津貼申請者	給付請領 9 個月後	強制
2	25 歲以上求職者津貼申請者	給付請領 12 個月後	強制
3	求職者津貼申請者—申請人本身條件非常不利就業，必須提早參加計畫	給付請領 3 個月後	視狀況決定是否強制參加
4	求職者津貼申請者—經就業與生活補助津貼之工作能力審查，認定為具工作能力者	給付請領 3 個月後	強制
5	領取就業與生活補助津貼，短期間無法找到適合工作之申請者	隨時	自願
6	領取就業與生活補助津貼，預期三至六個月內能找到適合工作者	自工作能力評估後開始	強制
7	由領取無工作能力津貼移轉至領取就業與生活補助津貼者	當申請者預期三到六個月內可找到適合工作後，隨即可領取	視狀況決定是否強制參加
8	領取無工作能力津貼與所得補助者（僅限英格蘭地區）	隨時	自願
9	領取求職者津貼之更生人（自 2012 年 3 月轉介者）	當更生人出獄後三個月內提出申請，立即生效	強制

除了國家型計畫外，英國亦有服務長期失業者之地方型計畫，多由地方政府實施。以 Glasgow 地方政府為例，Glasgow 實施「充分就業區倡議」計畫（Full Employment Areas Initiative），主要是透過挨家挨戶拜訪、街頭與當地網絡尋訪的方式，找出阻礙失業者重返職場的因素，尋訪對象主要是領取無工作能力津貼、單親父母及其他消極福利者。其實施方式主要由社區鼓舞（community animators）團隊取得失業者的信任，協助失業者建立自信心、溝通能力，以及辦理模擬面試等提升個人軟實力等，藉此促使失業

者突破失業惡性循環狀態，重返職場（Lindsay, 2010）。

在英國其他地區，亦實行類似整合供需方的勞動力市場的政策如「居住區工作基金」（Working Neighbourhoods Fund, WNF），居住區工作基金為一提供地方政府解決當地貧困地區無工作者（包含未積極求職者）、低工作技能者、企業所需資源的方案。在企業端方面，WNF 用於扶植新成立企業、支持社會企業、提供福利財務解決方案。

在供給端方面，WNF 主要用於協助加值就業中心、工作與年金部提供之求職主軸服務，並且加強提供相應資源，包含家庭支持、工作指導、開發求職者、協助求職者解決健康與身障之就業問題等（詳見圖 2-26）。促進長期失業者就業部分，以 Stoke-on-Trent 城市為例，其與商業總會合作，鼓勵中小企業提供長期失業者面試保障名額，由專家提供弱勢長期失業者（身心障礙者、少數族群）就業支持。

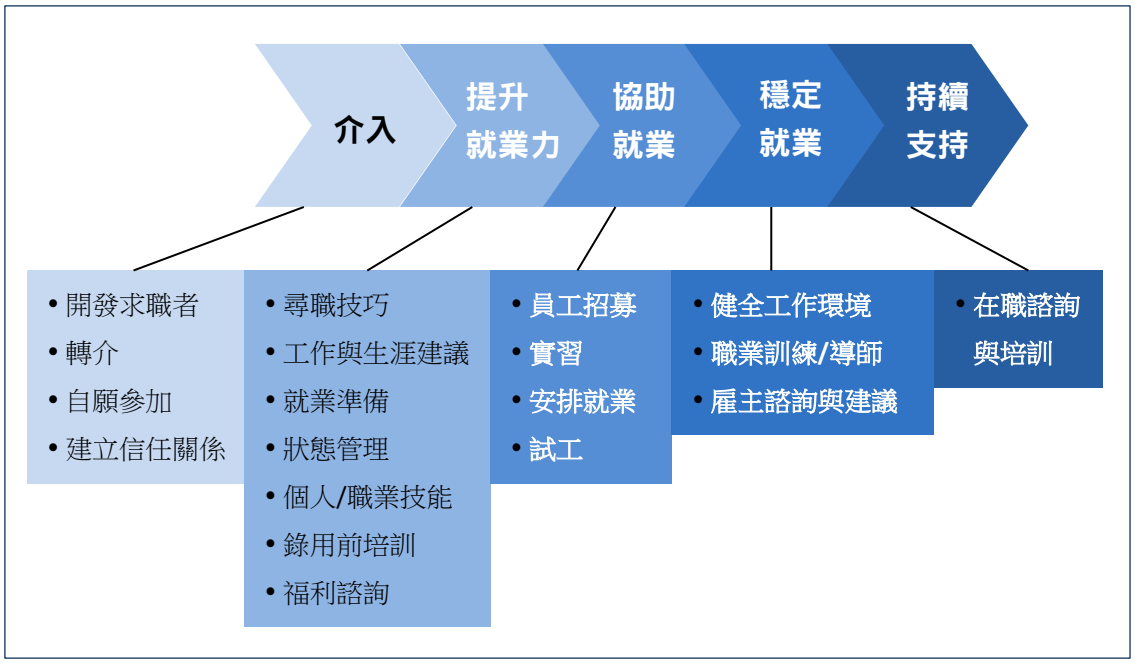


圖 2-26　WNF 支援項目

五、英國長期失業者之人力運用政策方案與模型

「工作計畫」為國家型長期失業者支援計畫，其以雙層商業模式運作，每個地區之公開招標的得標廠商（prime contractors），可再將業務委託給地區之各專業企業或非營利組織（specialist sub-contractors），來辦理支援業務。工作計畫運行模式詳見圖 2-27，其中包含有以下 5 個關鍵要素（Maddock, 2012; Newton et al, 2012）：

1. 主要契約承包商模式（A prime-provider model）

   英國政府為削減社會福利支出，因此將以往超過 700 家的合作公司，縮減至 18 家的主要契約承包商，依區域劃分招標，再由得標廠商將業務委託予其他業者。因此主要契約承包商將管理旗下承包商之供應鏈。

2. 基於成果之付費模式（Outcome-based funding）

   基於成果之付費模式注重成果的持續性，外部服務提供者在求職者參與計畫後可領取委託費（attachment fee），當求職者持續就業達到一段時間後，外部服務提供者則可領取工作成果款項（job outcome payment），其後求職者持續就業每四週，則可再領取持續就業款項（sustainment payment）。

   此外，2013 年工作計畫更改原先付費一致的模式，改採差別取價方式，針對計畫參加者的協助難度給予承包商不同的費用價格。儘管如此，研究人員仍指出，在巨大商業壓力及資源有限的環境下，業者挑選較易輔導就業的案例以獲取費用的情況仍會出現（Butler, 2013）。

3. 表現競賽（Ongoing performance competition）

此計畫將申請者隨機分配到各個外部服務提供者，其後針對服務表現較好的承包商，將分配較多的求職申請者數量作為獎勵；而表現較差，或是僅達最低限度的目標門檻的外部服務提供者，則將分配到較少的求職申請者。

4. 服務規範最小化（Minimum Service prescription）

工作計畫中，僅由勞動與年金部訂定外部服務提供者最低的成果達成標準，而對於服務提供與安排則無過多的介入與干涉，外部服務提供者可視他們所得到補助，提供相應的服務標準支持自己的協助就業模式，或提供更符合求職者需求的個人型計畫。

5. 契約延展（Larger, longer contracts）

業務委託契約由原來的五年延長至七年，此舉可增加市場的穩定性，並且能增加外部服務提供者的能力與專業度，鼓勵外部服務提供者投資以發展協助就業之創新方式。

在「工作計畫」中，勞動與年金部針對 3 家曾承攬彈性新協定計畫，部會易於掌握求職情況、求職環境等訊息之主要契約承包商，訂定績效目標，且契約載明部會有修訂目標之權利；而針對其餘因不同地理區域影響，無法有效掌握相關訊息以訂定目標的承包商，則未設定最低限度達成目標，而是以競爭與定價激勵措施來維持每個外部服務提供者服務之穩定度。

此外，每個外部服務提供者需提供預設最低績效目標予 Department for Work and Pensions (DWP)參考，部會每個月會與主要承包商討論表現及改進項目，若有未達標準的情形，則會施行

績效改進計畫。

「工作計畫」的服務提供模式因各外部服務提供者而異，基本上可包含以下服務階段（Newton et al., 2012）：

1. 轉介與參與（handover and engagement）

當有長期失業者前往加值就業中心申請津貼時，加值就業中心之服務人員須將潛在工作計畫參與者移轉予工作計畫之外部服務提供者。然而轉介的效率不佳及個案資訊聯繫不佳為此過程中最被詬病之因素，DWP 及加值就業中心為此提出 warm handover 方式，由長期失業者、加值就業中心服務人員、工作計畫服務人員進行三方會議，以達到無縫轉介之成效。

2. 評估（assessment）

外部服務提供者通常以轉介的資訊做為評估之基礎，再搭配評估工具及諮商，依結果將計畫參與者分類。評估可以電腦或紙本方式進行，評估項目可分為四大項：

(1) 管道（access）：尋職資源、履歷、電子信箱、銀行帳戶

(2) 意向（outlook）：參與者對於找工作的信心、出差意願、期望的每日工時

(3) 技術（skill）：技術、證照、可轉用技能

(4) 能力（Capacity）：健康、體能、生活狀況的穩定性

外部服務提供者的分類依據多仍延用加值就業中心使用之 RAG （Red/Amber/Green）分級系統，RAG 分級系統

中「紅色」代表多重就業障礙,「黃色」代表部分就業障礙，「綠色」則代表準備好就業。

3. 未工作支持（out-of-work support）

此階段提供計畫參與者之協助，多視其就業準備度與所面臨的就業障礙安排個人行動計畫，其行動計畫包含協助方案、執行時間、接受服務之密集程度等，除此之外，此階段所安排之協助也會因不同外部服務者而有所不同。

此階段主要以一對一固定服務人員諮詢顧問的方式為主，會面頻率至少兩周一次，針對就業準備度不同的民眾，會談所涵蓋的面向有所不同，對於就業準備度高的民眾，會談內容包含建議、自傳履歷撰寫、實際面試演練；對於就業準備度低的民眾,則會談多聚焦於信心建立、協助尋找方向、轉介職訓等。

其他服務則由專家、短期服務提供者、次承包商提供藝術治療、健康管理、就業力培訓、工作安排、特定領域職訓等協助，就業服務人員可視個案情況，轉介給不同的單位予以協助。

4. 工作支持（in-work support）

「工作計畫」較其他就業服務計畫不同之處，在於支持性就業之協助。然而支持性就業的服務模式依不同外部服務提供者而異。

大部分外部服務提供者在個案工作上任初期，會以電話追蹤關懷方式來解決計畫參與者之問題及提供慰問。其他服務模式則羅列如下：

(1) 就服人員會進行「工作維持評估」（work sustainment assessment），若評估為離職高風險個案，則會由就服人員親自聯繫追蹤；若評估為離職低風險個案，則會交由工作支持團隊協助聯繫。

(2) 外部服務提供者會設立「就業專區」（Employment Zones），由就業專區的諮詢人員於晚間、假日讓計畫參與者以免費專線進行「後續諮詢」。有部分服務提供者以網站方式提供後續諮詢服務。

(3) 在工作初期六個月內，外部服務提供者會定期舉辦工作坊、提供面對面會談服務，甚至可以諮詢技能加值培訓等服務。

(4) 針對特殊需求提供額外支持，例如：協助身障者合理的調整其工作環境，促使個案能獨立、快速作業。

(5) 在工作初期若有緊急財務需求，就服人員也會引介其他資源提供財務協助。

2014 年 4 月，英國政府公布「協助工作」（Help to Work）計畫，此計畫針對長期失業者所推出之強制措施，若拒絕參加則無法領取相關福利，參加「工作計畫」（Work programme）兩年未順利就業者亦同樣需參與「協助工作」計畫（Department for Work and Pensions, 2014）。

「協助工作」計畫沒有截止期限，長期失業者必須參加此計畫直到順利就業，長期失業者在計畫期間，必須密集的接受就業協助，計畫所提供的選擇方案如下：

1. 每日至「加值就業中心」報到

長期失業者必須每天向「加值就業中心」報到，與就服人員討論如何重返工作崗位、參加活動改善基礎技能等。藉由此方式來建構長期失業者就業動機、動能。

2. 社區實習工作

對於沒有工作經驗的長期失業者，將安排至社區實習工作，工作包含：公共空間園藝、為老人備餐、於社區咖啡店工作、維護古蹟及紀念建築，此方案為無償工作，需一星期工作達 30 小時且至少達六個月，每周提供至少四小時作為長期失業者尋職之用。藉由實習方式能促使長期失業者學習全職工作所需技能。

3. 強化「加值就業中心」的支持

針對有多重、複雜就業障礙的長期失業者，加值就業中心之就業服務人員將投注更多時間協助，且將擁有更多彈性運用各種資源，如：提供職業訓練、個案初期差旅費用、面試治裝費，且會與當地機構橫向連結，提供工作經驗分享與工作機會。

針對青年長期失業問題，英國政府也曾提出多項計畫以提供年輕人更多的就業機會（ACEVO, 2012 ; Lee et al., 2012）：

1. 青年契約薪資補貼（The Youth Contract Wage Subsidy）

政府提供預算補貼工作計畫中的雇主，雇主每僱用一年輕人超過六個月即可獲得約 2,275 英鎊的補助。藉此提高雇主聘僱年輕人的意願。

2. 第一階段計畫（First Step）

有鑑於工作計畫中，外部服務提供者可能因輔導其就業之成果報酬不夠高，致使青年失業者在工作計畫的兩年內未獲得充分的協助，無法順利就業。ACEVO 提出了「第一階段」計畫，保證參與工作計畫一年仍未能順利就業的青年，可獲得六個月的兼職工作，並提供工作成果款項激勵服務提供者支持青年尋職者穩定就業，以防止「鎖定」（lock in）效應產生。

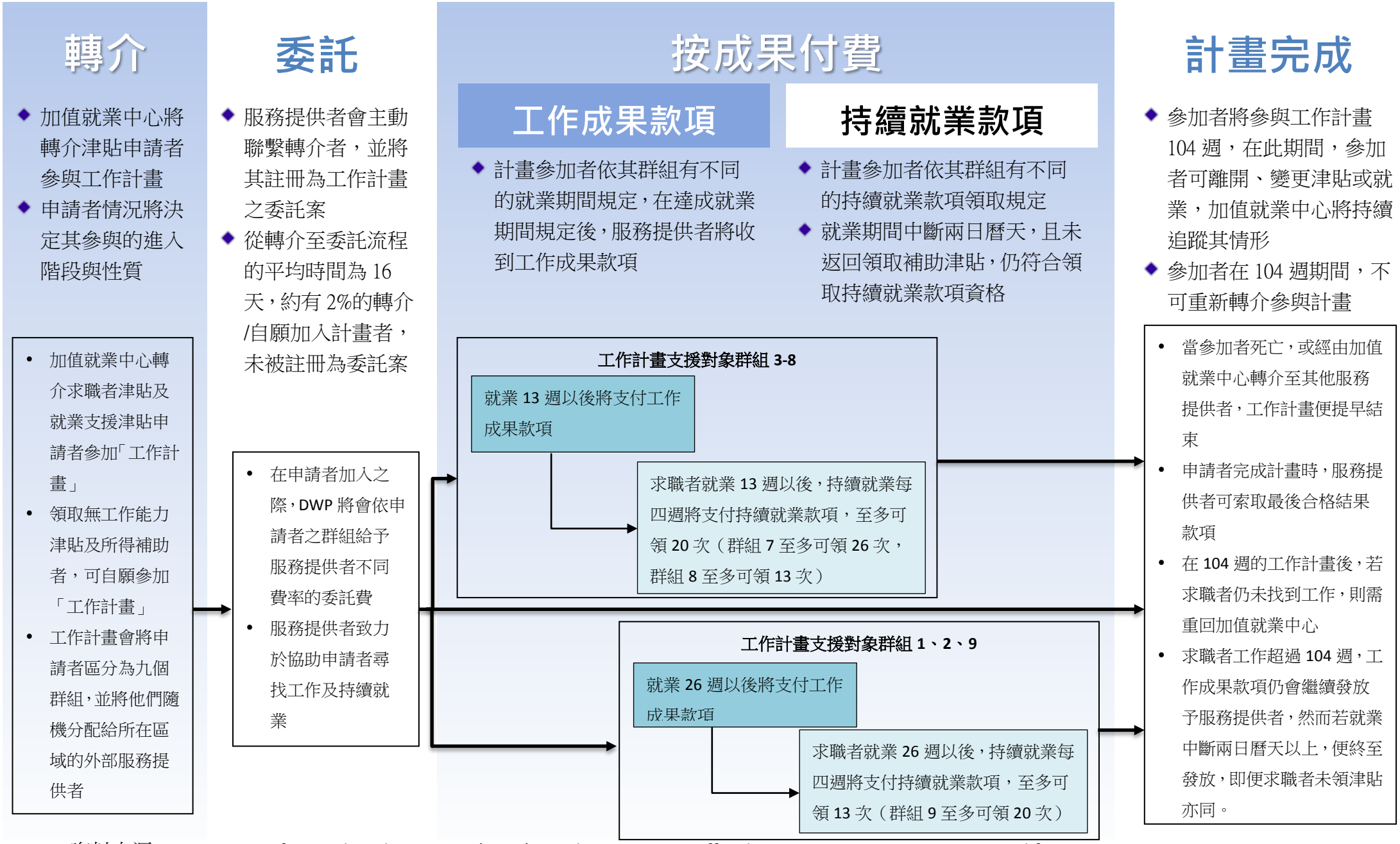
「第一階段」計畫中，六個月的兼職工作能提供年輕人就業市場經驗、雇主推薦、打破長期失業狀態等益處，且兼職的性質允許年輕人同時參與培訓及尋找工作。

3. 真正工作保障計畫（Real jobs guarantee）

工黨提出提供「真正工作保障」計畫，提供 18-24 歲失業一年以上的年輕人六個月的工作機會，並提供 4,000 英鎊的預算作為企業提供培訓之用，使年輕人在計畫結束後能尋找下一個可替換的工作。

4. 未來就業補助基金（The Future Jobs Fund）

此計畫是特別為 18 至 24 歲長期失業領取求職者津貼的青年人而設，提供失業的年輕人一個為期半年，每星期至少 25 小時工時的工作機會，而政府將提供雇主薪資補貼。此計畫程序首先是召募雇主參與計畫，進而將雇主提供之職缺轉予當地的加值就業中心刊登，而應徵者履歷則再由加值就業中心轉交雇主，交由雇主面試並決定是否錄取。此計畫有效的促進長期失業青年就業，以 Greater Manchester 都市為例，75%的計畫參與者於計畫結束後順利就業（Fishwick, Lane & Gardiner, 2011）。



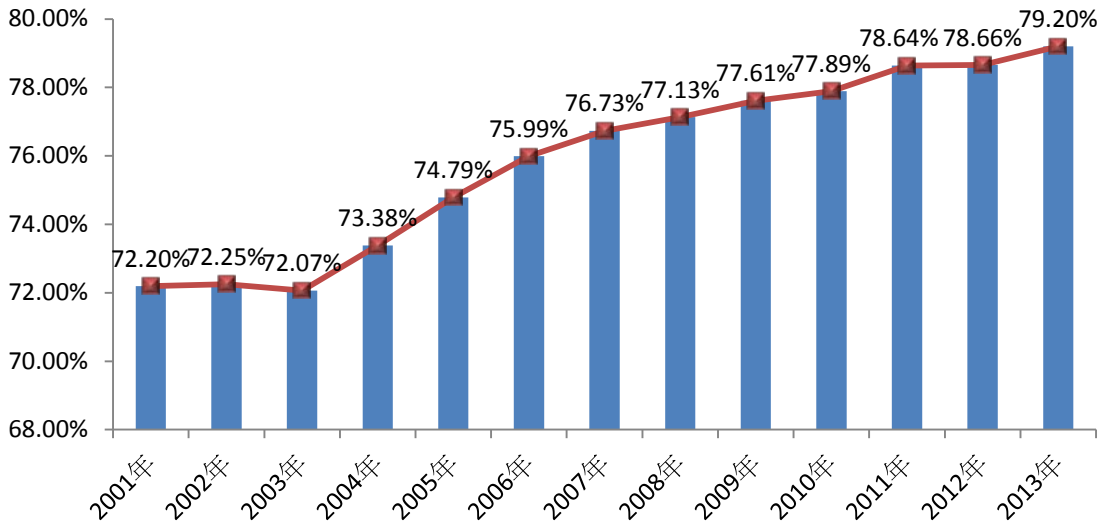
資料來源：Department for Work and Pensions. (2013). Work programme Official Statistics to Sept 2013. Retrieved from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/271077/work-programme-statistical-release-dec13.pdf

圖 2-27　工作計畫運作示意圖

第三節 德國

一、基本勞動表現

自 2001 年開始德國經濟成長進入停滯期，國內需求疲軟並且勞動參與力持續低迷，直至 2003 年德國開始實施《議程 2010》（Agenda 2010）後，全面改革國內勞動市場情況，因而勞動參與率逐年提升。

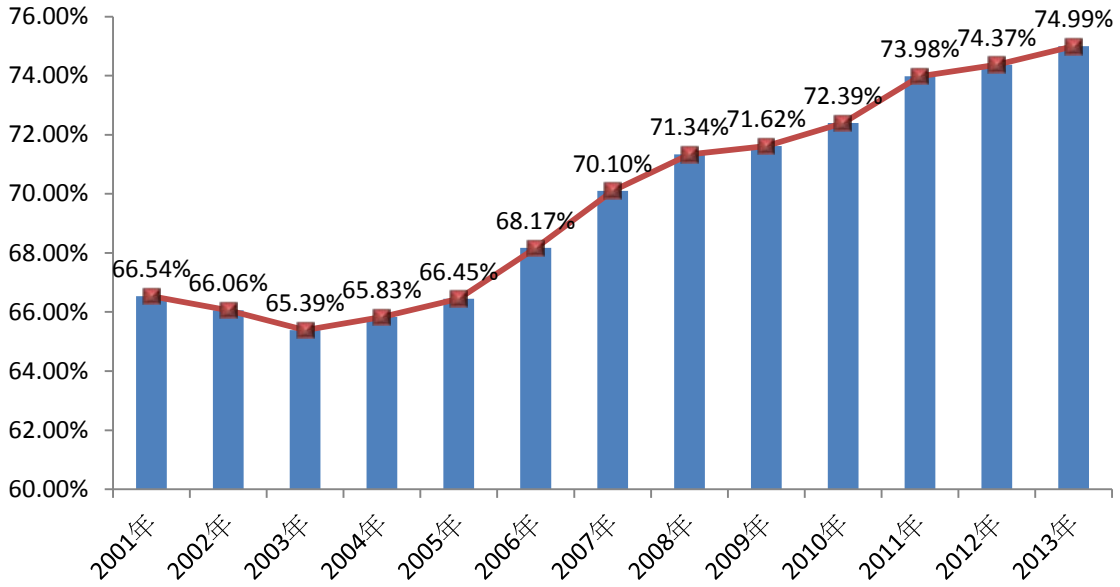


資料來源：OECD（September 2014）

勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-28　德國歷年勞動參與率

由歷年統計可以發現，德國就業率自 2003 年開始逐年提升，縱然在 2008 年爆發了全球性的金融危機，德國整體就業率仍不見下降情形。德國經濟專家協會認為，就業人數成功提升之因在於德國經濟 2003 年之後對勞動市場、企業稅制的徹底改革，使德國企業的國際競爭力顯著提升（Sachverständigenrat, 2012）。



資料來源：OECD（September 2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

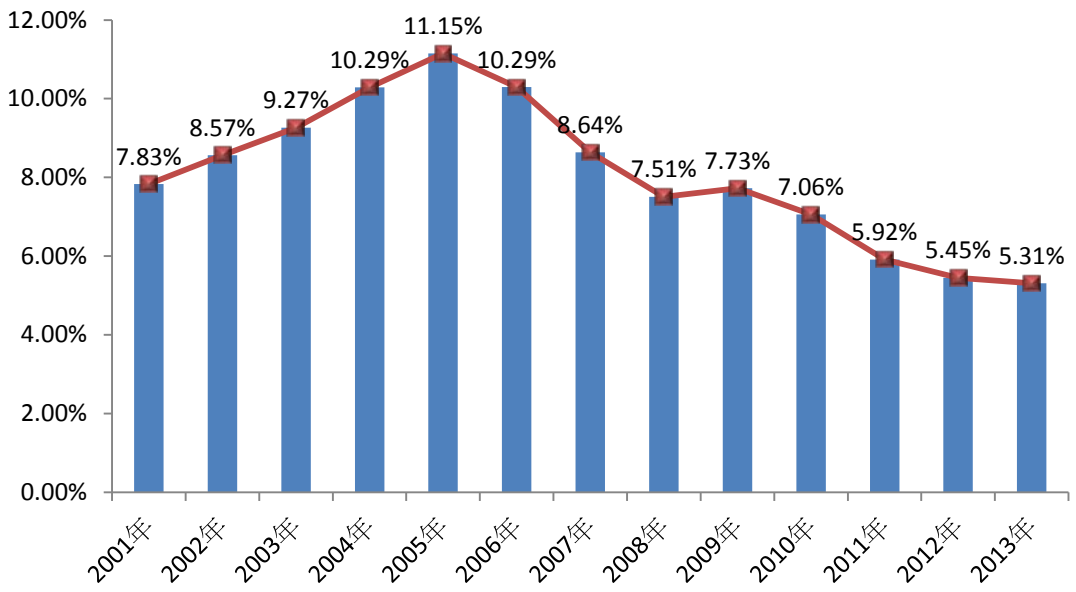
圖 2-29　德國歷年就業率

杜伊斯堡-埃森大學勞動暨專業研究所(IAQ)研究表示，1990 年兩德統一後至 2005 年這段期間，總體失業率趨勢性的向上攀升，此外加上 2003 年開始進行勞動市場改革，改革的結果將使福利受惠者人數被歸類於失業者統計數據中，因此 2005 年時失業人數一度達到 490 萬人的高峰（IAQ, 2013）。

爾後因為經濟情況的好轉與對勞動力需求的增加，失業率在 2006 年開始下降。縱然在 2008、2009 年正值國際金融風暴席捲全球，德國藉由縮短工時、臨時工與減少加班等措施來避免大規模裁員等措施因應，因此對德國失業率沒有造成太大的影響。而在此同時，德國經濟也迅速地恢復，近年來德國有效地控制失業人口在 300 萬左右。

從 2009 年起，德國勞動市場漸趨穩定，德國在這十年來的確成功提升就業率，推論最主要的原因便是哈茲勞動市場改革方

案的執行，但就業率的增長主要是因為兼職工作（part-time）的增加，如 mini-job 等邊際工作（geringfügige Beschäftigung）（European Commission, 2012）。



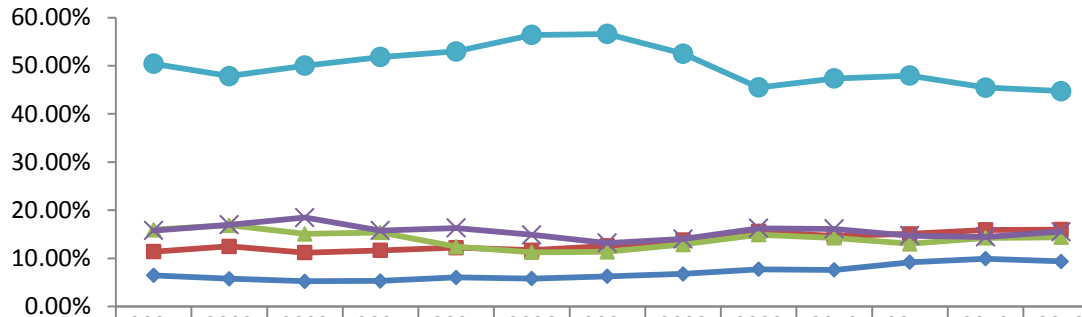
資料來源：OECD（September 2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-30　德國歷年失業率

在失業週期方面，OECD 德國歷年勞動統計資料顯示，在所有失業週期的失業者中，「失業 12 個月及以上」者占比最多，皆維持於五成左右，「失業 1 個月以下」占比最少，皆低於一成。

然而，失業週期為「1 個月以下」、「1 個月以上~3 個月以下」的失業民眾占比有逐年微幅上升之趨勢，失業週期為「12 個月及以上」之占比則自 2007 年開始下降。



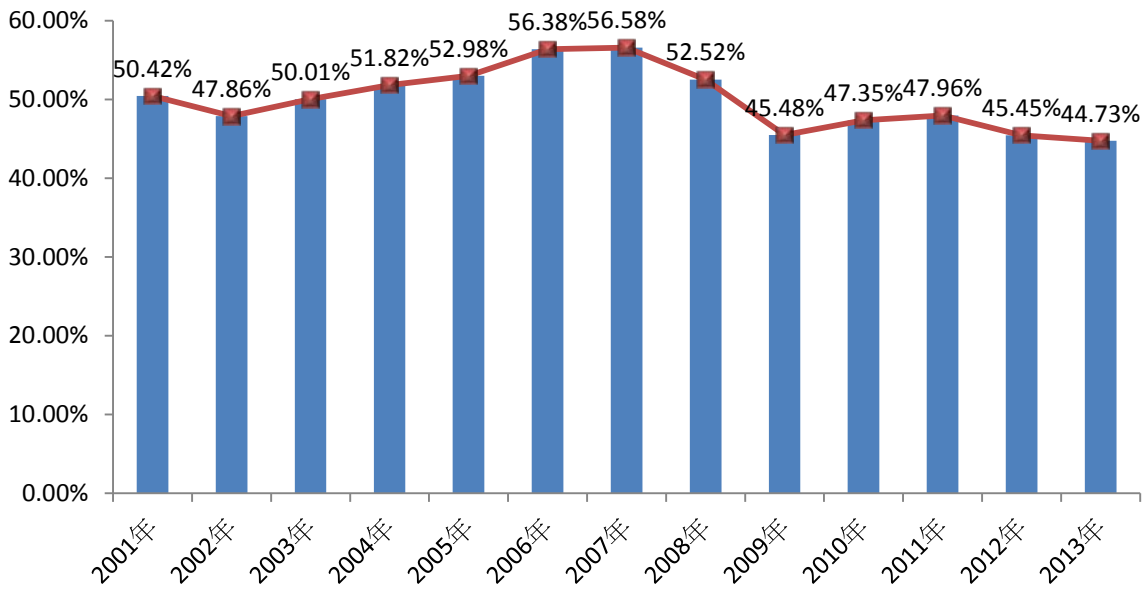
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1個月以下	6.47%	5.78%	5.24%	5.32%	6.04%	5.80%	6.29%	6.78%	7.74%	7.61%	9.21%	9.93%	9.37%
1個月以上~3個月以下	11.38%	12.51%	11.20%	11.68%	12.23%	11.68%	12.60%	13.81%	15.59%	14.67%	15.09%	15.91%	15.98%
3個月以上~6個月以下	15.95%	16.87%	15.08%	15.40%	12.42%	11.26%	11.36%	12.89%	14.93%	14.26%	13.03%	14.24%	14.37%
6個月以上~12個月以下	15.78%	16.98%	18.47%	15.78%	16.33%	14.88%	13.18%	14.01%	16.25%	16.10%	14.71%	14.47%	15.54%
12個月及以上	50.42%	47.86%	50.01%	51.82%	52.98%	56.38%	56.58%	52.52%	45.48%	47.35%	47.96%	45.45%	44.73%

資料來源：OECD（September 2014）

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖2-31　德國歷年失業週期占比

OECD 將失業持續 12 個月及以上的失業者，定義為長期失業者。歷年來德國長期失業者比率皆維持在五成左右，由於產業結構調整，勞工技能與就業市場不吻合、機構與勞動市場缺乏靈活性，以及整體經濟成長率下滑等原因，自 2002 年開始長期失業比率便開始上升，使得德國長期以來的勞動力市場呈現結構性失業現象，在經濟成長及哈茲方案的改革下，長期失業者比率於 2007 年後開始下降（European Commission, 2012）。



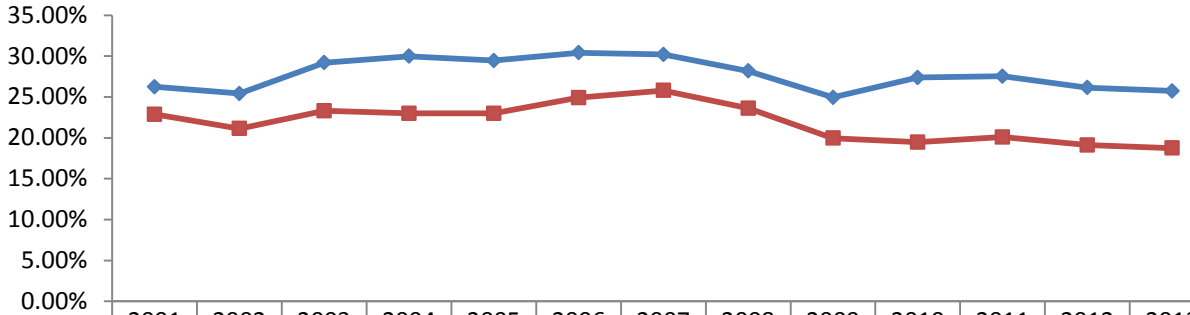
資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-32　德國歷年長期失業比率

二、長期失業者情形、成因及特點

根據 OECD 歷年統計數據可發現，德國男性長期失業者占所有失業者的比例高於女性。



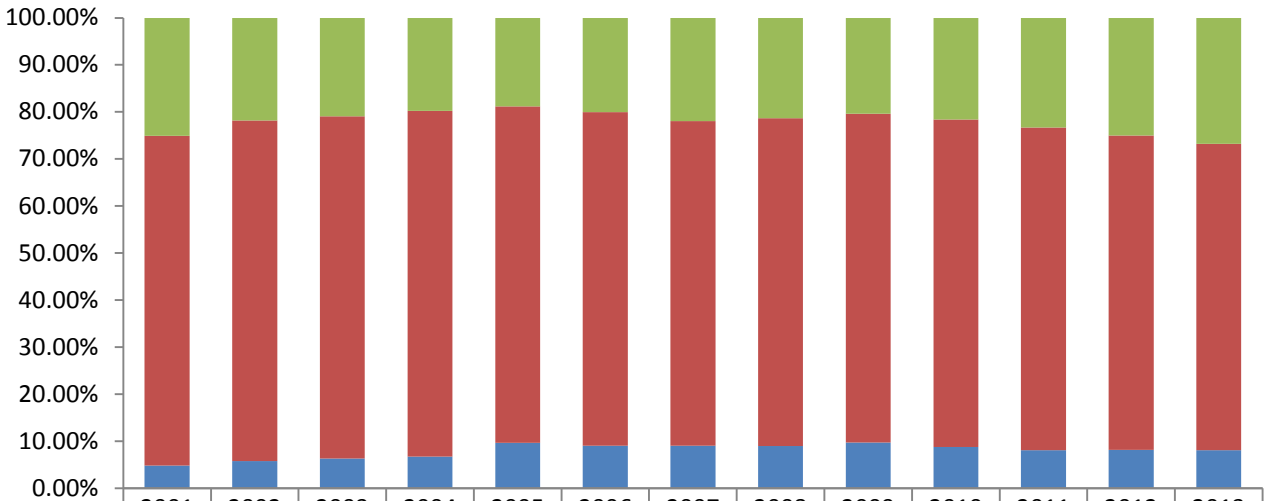
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	26.24%	25.42%	29.19%	29.97%	29.45%	30.41%	30.19%	28.18%	24.94%	27.38%	27.53%	26.13%	25.73%
女性	22.87%	21.13%	23.30%	22.98%	22.99%	24.91%	25.79%	23.61%	19.95%	19.47%	20.08%	19.11%	18.74%

資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-33　德國歷年長期失業率按性別分

在德國長期失業者中，歷年皆以「25-54 歲」年齡層占比最多，其次為「55 歲以上」年齡層，表示中高齡族群往往被貼上低教育與低技能水準的標籤，就業機會隨著年齡的增長而大幅度減少。青年族群方面，自 2003 年開始青年長期失業者占比逐漸增加，近年來則維持在 8%左右的比例（European Commission, 2012）。

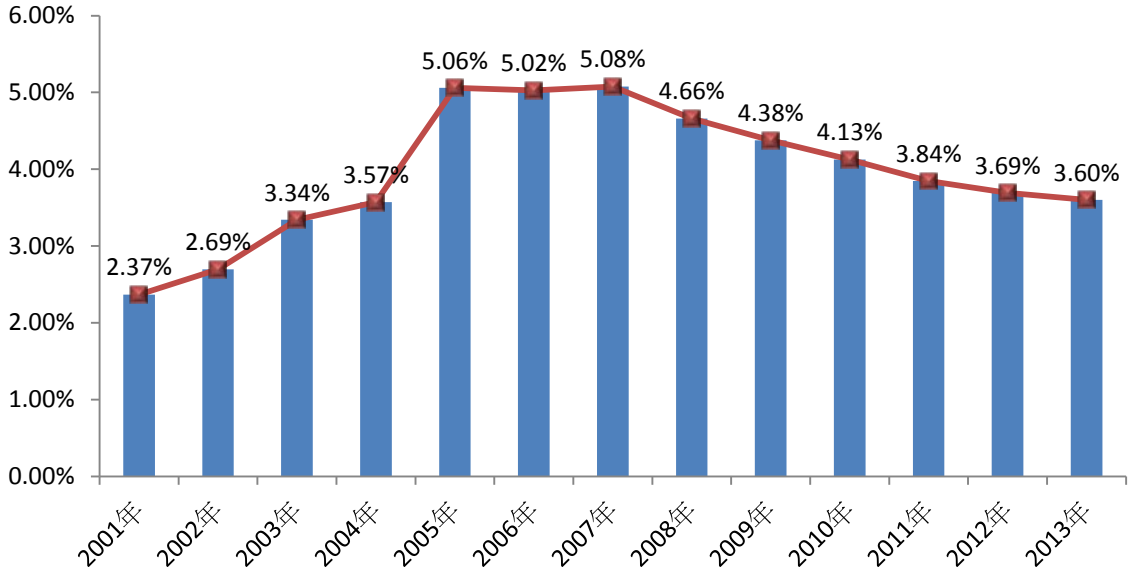


	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
55歲以上	25.04%	21.79%	20.91%	19.77%	18.84%	20.06%	21.94%	21.35%	20.35%	21.64%	23.29%	24.97%	26.78%
25-54歲	70.14%	72.42%	72.72%	73.49%	71.52%	70.86%	68.99%	69.65%	69.90%	69.55%	68.64%	66.87%	65.12%
15-24歲	4.82%	5.79%	6.36%	6.74%	9.64%	9.08%	9.07%	8.99%	9.75%	8.81%	8.08%	8.16%	8.10%

資料來源：OECD（September 2014）

圖 2-34　德國歷年長期失業者各年齡層占比

由 OECD 統計數據可以發現，德國青年長期失業率自 2001 年逐漸提升，2003 年開始實施《議程 2010》政策方案後，長期失業人口的減少大約在 2007 年才見成效。相較於其他歐洲國家，德國青年長期失業率明顯低於其他國家，同時也低於歐盟的平均值（European Commission, 2012）。

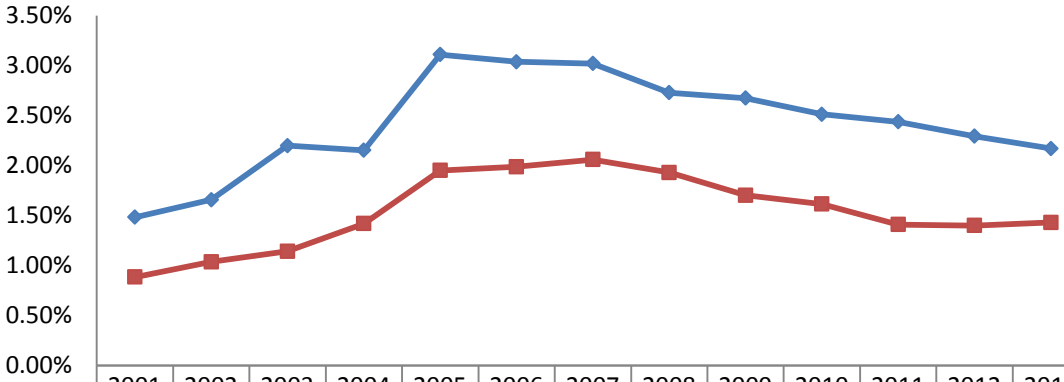


資料來源：OECD（September 2014）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-35　德國歷年青年長期失業者比率

由歷年德國青年長期失業者統計數據可以發現，男性長期失業青年於 2003 年、2005 年急遽上升，較女性長期失業者上升幅度為高。



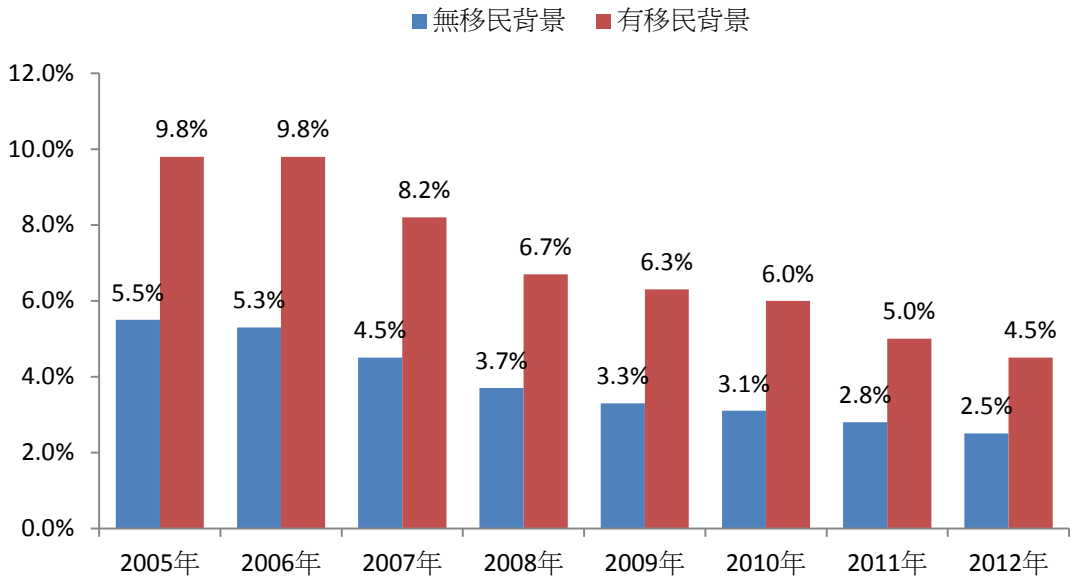
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	1.48%	1.66%	2.20%	2.15%	3.11%	3.04%	3.02%	2.73%	2.67%	2.51%	2.44%	2.29%	2.17%
女性	0.88%	1.04%	1.14%	1.42%	1.95%	1.99%	2.06%	1.93%	1.70%	1.61%	1.41%	1.40%	1.43%

資料來源：OECD（September 2013）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-36　德國歷年青年長期失業者性別比率

在族群方面，德國有移民背景者（指沒有德國國籍者或非出身在德國境內而在 1949 年後移民德國者，或其父母任一方為 1949 後移民德國者）淪為長期失業者的機率，是沒有移民背景者的兩倍，有移民背景者很大部分從事低技術的勞動工作。但近年來移民族群長期失業率已逐漸下降（Engels, Köller, Koopmans, & Höhne, 2011）。Klinger & Rothe（2009）也認為移民族群因為社經、文化或語言問題，造成移民族群就業困難、成為長期失業者之因素。



資料來源：Sonderauswertung Mikrozensus, Statistisches Bundesamt (2012)

圖 2-37　德國長期失業者比率依是否有移民背景區分

在地區方面，根據德國勞動局 2008 年至 2013 的統計數據可發現，長期失業率最高的地區皆為布萊梅（Bremen）。伯特曼基金會 Bertelsmann Stiftung（n.d.）認為布萊梅的高失業率問題，起因在於尚未解決的就業結構性變化。布萊梅經濟過去以來仰賴於航運與貿易，然而在工業興起後此地區產生就業結構變化，儘管國家仍高額補貼船廠，但這些船廠已不再獲利，也使許多工作機會消失。

長期失業是勞動市場、社會政治中的特殊問題，由上述統計數據可發現，德國以男性、中高齡、移民族群等人口變項為長期失業者之高占比族群，鉅觀的失業原因主要為產業結構變化造成的結構性失業問題。

就微觀觀點而論，德國《焦點》雜誌（Focus）在 2013 年六月的刊物中分析了主要導致長期失業的原因為缺乏職校結業文憑與健康條件限制。在長期失業下許多問題變得更加嚴重，例如自尊心受創以及所導致的自我封閉、債務與家庭問題。除此之外，北萊茵-威斯伐倫州（Nordrhein-Westfalen）韋塞爾縣（Wesel）的就業中心主任穆勒（Michael Müller）認為，造成長期失業主要原因有健康因素、不足的專業資格或是債務問題。

Koch & Kupka（2012）闡明，縱然德國整體長期失業率降低，但 2005 年至 2010 年間，長期失業者中弱勢群體的占比不斷上升，其中由低技能勞工、中高齡與有健康問題者所組成。綜合 European Commission（2012）、Eichhorst & Thode（2011）、Thomsen（2008）等研究，將長期失業者之成因羅列如下：

1. 低技能

根據 2011 年歐盟統計局之數據，德國中等技能勞工失業率為 5.8%，而低技能勞工失業率（13.4%）是高技能勞工的五倍（2.5%）之多。2007 至 2011 年間德國中等與高技能勞工失業率大幅度下降，而低技能勞工失業率下降有限。報告中亦顯示德國長期失業者中有近五成為缺乏正式職業訓練的勞工。

2. 健康問題

2010 年統計德國約有 23%的長期失業者有健康問題，雖然在 2005 至 2010 年間，長期失業者人數已經減少了 42%，但其中有健康問題者卻只減少 29%。Thomsen (2008) 研究亦指出，長期失業者身心理健康若獲得改善，找到工作的機會將會提升。

3. 照護責任問題

Thomsen (2008) 對德國短期、長期失業者進行電話調查，研究結果發現，長期失業者需要照護幼童及病弱老人的比例，顯著高於短期失業者，其中又以女性占絕大多數。

4. 物質濫用

物質濫用意指對菸、酒、藥物等濫用，Thomsen(2008) 研究發現相較於短期失業者，物質濫用較易在長期失業者身上發現，且有物質濫用問題多為男性之長期失業者。

5. 債務問題

根據 Thomsen (2008) 研究，其結果發現相較於短期失業者，債務問題較易在長期失業者身上發現，且有債務問題的多為男性之長期失業者。

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

Behrend（2008）研究德國長期失業者後發現，長期失業者會因為多次的求職失敗經驗而產生「自我低估」的情形，進而因為自我貶抑造成再次的求職失敗，最後更加深長期失業者對自己的負面印象。

在求職者尋職行為方面，2008 年調查發現，大部分的德國領取失業金 II 的民眾（絕大多數為長期失業者）只在自己的家鄉找工作，有 72%的民眾表示無法想像自己要到其他地方找尋工作，顯見對於長期失業者而言，其尋職的地區流動性是相當小的（Bernhard et al., 2009）。

德國工商會（IHK）在南圖林根州（Südthüringen）的調查發現，當地大多數的企業認為長期失業者是較缺乏工作動力與毅力。調查指出，所有到目前為止從未僱用長期失業者的公司之中，67%認為長期失業者缺乏工作動力，51%則認為是缺乏毅力。而其他的原因諸如認為求職者的舉止行為不當、知識過時與求職文件的質量等問題。

四、德國協助長期失業者就業法規或相關政策探討

德國原本施行以失業給付、失業救濟為主的消極勞動市場政策，但自 1970 年代以來，德國長期失業問題隨著景氣不佳情形愈來愈嚴重，其原因在於德國勞動力市場的活動力不夠，另一則是工作媒合的手續繁瑣又曠日廢時，加上在德國長期失業者所享受的失業福利成為他們求職的主要障礙（陳蓓，2011）。

長期失業的問題導致財政上對於社會救助以及失業補助等項目上的負擔日益加重，且產生排擠效應，相對的減少其他需要救助對象所能獲得的資源，因此開始轉向著重職業訓練、就業服務與工作創造的積極勞動市場政策（陳蓓，2011；European Commission, 2012）。

表 2-4　德國勞動市場政策體系

<table>
<tr><th>政策形式</th><th>主要目的</th><th colspan="2">相關制度內涵與措施</th></tr>
<tr><td rowspan="10">積極型勞動市場政策</td><td rowspan="10">1. 減少失業人口，降低失業率
2. 社會弱勢族群保障均衡
3. 改善勞動市場上之勞動力供需</td><td colspan="2">就業媒合、職業教育位置媒合與職業介紹</td></tr>
<tr><td colspan="2">接受推介就業與創業促進</td></tr>
<tr><td colspan="2">企業在職訓練（FbW）</td></tr>
<tr><td colspan="2">職業技術訓練（TM）</td></tr>
<tr><td colspan="2">補貼性就業/勞動關係（SubB/SubA：例如ABM-創造就業措施、漢堡長期失業者整合計畫）</td></tr>
<tr><td colspan="2">身心障礙勞工職業重建</td></tr>
<tr><td colspan="2">其他個別促進措施</td></tr>
<tr><td rowspan="3">新興策略</td><td>勞動市場彈性化</td></tr>
<tr><td>經濟成長政策以創造就業</td></tr>
<tr><td>強化接受就業媒合義務</td></tr>
<tr><td rowspan="6">消極型勞動市場政策</td><td rowspan="6">彌補失業導致之所得減少；補償性給付</td><td colspan="2">短期與中期失業之工資替代給付（第一失業給付）</td></tr>
<tr><td colspan="2">長期失業者與無失業給付請求權者之生活補助（早期：失業救助、目前：第二失業給付）</td></tr>
<tr><td colspan="2">因雇主破產導致失業之工資替代給付：破產津貼</td></tr>
<tr><td colspan="2">因雇主暫時性減少工時導致所得減少之工資替代給付；短工津貼</td></tr>
<tr><td colspan="2">建築業暨特定產業受季節影響導致停工之冬季津貼</td></tr>
<tr><td colspan="2">為降低勞動市場負荷所發放之提前退休津貼與中高齡勞工</td></tr>
</table>

資料來源：林佳和（2012）。金融危機下的德國勞動市場對策：理解與判讀的嘗試。*就業與勞動關係季刊*，2（1），102-120。

德國推動積極勞動市場政策有兩項重要的法令依據（賴穎萱，2011）：

1. 社會法典第三篇（SGB III）

SGB III 的重點訴求在於預防或減少給付給失業者之收

入支持，SGB III 第一條即指出提供失業者就業機會比被動提供救助金更為重要。而 SGB III 另一項重要制度為提升勞工和雇主的自我負責意識，求職者需把握每一次的就業機會，並把握每一份適合的工作；雇主則必須採取 SGB III 的政策工具以避免員工停工，並盡速通報地方勞工局空缺的職位，員工亦不能在找到新工作前辭去現有工作，避免失去其領取社會救助的權利。

在 SGB III 第 18 條《長期失業》條規定：「失業一年以上為長期失業者，而以長期失業為要件之給付，於五年內有下列情形之失業中斷期間，不列入計算：1.依社會法典第 2 篇所為之積極勞動促進措施或進入職場扶助期間，2.母性保護法所稱之疾病、照護需求、僱用禁止期間，3.照顧與教養須監護之兒童或照顧須照護親屬之期間，4.最長 6 個月之受僱就業或獨立營業期間，5.法律上禁止僱用之期間，6.無法證明之短暫失業中斷，依職業介紹文件無法證明之無關緊要的失業中斷，得以釋明代之。

可見德國政府根據國際通用的定義，將「失業一年以上」視為長期失業者的認定標準，但是對於長期失業者的給付協助要件，是基於「協助長期失業者維持基本生活」的立場，明列出各種「失業中斷期間」的例外情況，以避免因為「失業中斷期間」而取消對於長期失業者的給付。

2. 工作積極法（Job-AQTIV-Gesetz）

Förden und Forden（積極支持與需求）為工作積極法的口號，改法著重於失業者之積極促進、訓練、投資與就業安置。失業者接受勞動市場融入措施後，有義務積極尋找工作，

且接受所有的工作機會。

德國政府欲藉由積極勞動市場政策改善、預防結構性失業與長期失業問題，以下為主要的積極勞動市場政策面向（European Commission, 2012）：

1. 提供培訓給社會弱勢團體

德國施行的雙軌制教育有助於培訓失業者至就業間的過渡，然而，有移民背景與低社經地位家庭的年輕人沒有太多的機會進入培訓系統參與技職訓練。因此，德國政府設立了「轉換系統」（transition system），該計畫主要是由就業中心、公立醫療機構或職業學校舉辦，讓沒有受正規技職教育與訓練的年輕人可以得到培訓機會。職前準備措施（Berufsvorbereitende Maßnahmen）在近年來扮演重要的角色並簡化進入技職教育系統的阻礙。

此外，針對貧困地區亦實施特別計畫，如教育經濟社區運作計畫（Bildung, Wirtschaft, Arbeit im Quartier, BIWAQ），致力促進長期失業者與青年就業及參與職業訓練。

2. 薪資補貼

此措施是為了要補償當雇主聘用難以安置的求職者（difficult-to-place jobseekers）時所衍生的生產力問題。其主要目標是幫助失業者融入長期的工作中。工作前景（JobPerspektive）為針對至少兩項就業障礙的長期失業者而施行之小型計畫，提供薪資補貼給雇主（Koch & Kupka, 2012）。

3. 直接創造就業

哈茲法案實施的「一歐元工作」不僅提供了薪資補貼也連帶地創造就業機會，其餘如 Kommunal Kombi 也是直接創造就業的小型計畫，其針對高長期失業率的地區，提供資金予企業提供符合公共利益之工作，促使長期失業者進入職場。

五、德國長期失業者之人力運用政策方案與模型

2003 年至 2005 年間，德國政府針對長期失業問題，提出調整社會救助內容、培訓和促進再就業的社會改革方案—哈茲法案（Hartz-reforms），哈茲法案以勞動市場的彈性需要提升與增加低薪行業為前提來施行，法案內容詳述如下（Bouvard, Rambert, Romanello, & Studer, 2013；Räisänen et. al, 2012；陳蓓，2011；楊偉國、格哈德・伊林、陳立坤，2007）：

1. Hartz I 法案

Hartz I 法案於 2003 年 2 月起實施，其主要為促進尋職者職業訓練與失業者回歸工作之措施，內容包含：

(1) 設立私立就業服務機構

私立就業服務機構(Personal-Service-Agenturen，PSA)為公立就業服務機構下的派遣機構，每個地方的勞工辦公室須至少和一個以上的派遣公司簽約，為長期失業者提供就業服務。

PSA 必須依就業服務準則以及集體協商的勞動契約內容，仲介在其處登記的失業者，以附有期限的勞動契約派遣勞工至企業端。此措施希望失業者能夠通過臨時性工作與市場進行接觸，提高其就業

能力，最終獲得長期就業的機會。

(2) 提供失業者就業促進券

政府提供失業超過六個月者就業促進券，失業者可自行選擇訓練課程，或憑此券委託私人就業服務機構協助找工作。

(3) 重新定義「合適的工作」

Hartz I 更嚴格的規定求職者需配合就業服務人員，而失業期超過一年的失業者應接受任何合法的工作，無論失業者是否滿意工作內容和薪資，若拒絕工作需由求職者提出證明，法律亦明確規定失業者不能以新工作比失業前的工作差為理由拒絕。

(4) 降低勞動派遣限制

Hartz I 取消派遣最高兩年契約期間之限制，且提供企業派遣勞工無須比照正職員工支付薪水、給予福利之可能性。

2. Hartz II 法案

Hartz II 法案於 2003 年 4 月實施，推行個人創業（Ich-AG）、微型工作（Mini-job）、小型工作（midi-job）等促進就業方案。個人創業（Ich-AG）方案鼓勵失業者創辦小型企業，此方案補助期限長達三年，每年遞減補助金額。微型工作指的是月薪 400 歐元以下的工作，從事這種工作的勞動者可以免除繳稅和社會保險繳費的義務，小型工作則是月薪 850 歐元以下的工作，其只需繳納 4%-21%的稅額。

3. Hartz III 法案

Hartz III 法案於 2004 年 1 月實施，主軸為聯邦就業局的再造及改善媒合作業，Hartz III 全面調整聯邦就業局組織結構，聯邦就業局在各邦成立權限機構，地方勞工局則以就業中心方式滿足民眾需求。另一方面，Hartz III 提高就業輔導人員的比例，力求就業中心成為高效率、顧客導向之服務機構，將長期失業者以專案方式進行輔導，其餘的失業者則分類以不同策略協助。

4. Hartz IV 法案

Hartz IV 法案於 2005 年 1 月實施，其將舊有的三種不同方式的社會保障制度：失業金(Arbeitslosengeld)，長期失業補助(Arbeitslosenhilfe)以及社會救助金(Sozialhilfe)結合成兩種新的失業補助方案，稱為失業金 I (Arbeitslosengeld I)與失業金 II(Arbeitslosengeld II)。勞動者在失業後可領取失業金 I (原來的失業保險)，領取時間縮短到最長 12 個月(55 歲以上的失業者為 18 個月)。沒有資格領取失業金 I 者，或領取失業金長達 12 個月的長期失業者即可領取失業金 II。

失業金 II 附帶條件為與聯邦就業機構或市府就業服務處等簽訂契約，失業金 II 領取者只要身體和精神能夠達到工作的要求，即不應拒絕該機構提供之工作，否則會受到降低失業金的懲罰。Hartz IV 亦推出「一歐元工作」（one-euro-jobs），失業者將至非民營企業工作，提供工作的單位每小時只需要付勞工工資 1 歐元，同時失業者仍可領取失業金 II，藉此能強迫領取第失業金 II 的人持續在工作狀態中，最後能返回正常職場。

整體而言，德國主要減少長期失業的推力便是經濟成長與哈茲法案改革，其對提高長期失業者就業率有積極的促進作用（European Commission, 2012）。除了哈茲法案改革之外，德國亦有其他針對長期失業者推動之就業促進計畫：

1. 漢堡模式（Hamburger Modell）

漢堡模式主要是針對長期失業者、低技能者至多十個月的暫時性薪資補貼。其目標為促進長期失業者、低技能者進入勞動市場，透過補助雇主與勞工雙方來創造在額外的工作機會。

漢堡模式適用對象為長期失業者、無職業教育畢業之證照者，以及嚴重健康限制的失業者，其資格條件為領取失業救濟金、失業救濟或社會援助之對象。

補助額度為每月 250 歐元，雇主與受僱者皆有（全職者），兼職者則雙方各 125 歐元。除此之外，雇主會收到價值最高至 2000 歐元的消費券，以提供必要的教育與技能給新聘用的員工。

2. 雙軌制(Duale Ausbildung)

雙軌制指的是學校教育與公司培訓相結合，學徒制是正規教育結構的一部分，通常在完成義務教育後開始學徒制教育。在為期三年或四年的時間裡，同時涉及僱傭關係和正常上學活動。在項目結束時，學徒通過最終考試而畢業，在考試時他們須證明對該職業的理論和實踐有所了解。而事實證明，雙軌制可以幫助年輕人在勞動市場上旗開得勝，也由於採用雙軌制的關係，德國的青年失業率相當低。

德國雙軌制的關鍵特色：

(1) 政府(聯邦層次)、雇主和工會代表共同決定培訓內容。

(2) 各公司選擇自身的培訓方式。

(3) 培訓費用由政府和雇主分擔(政府主要負擔學校培訓部分，而雇主則負責在企業的培訓費用)。

(4) 學徒的薪資較低—通常只有於同樣工作的合格工人平均薪資的 25%至 45%。

(5) 薪資和工作條件通過集體談判協議來確定，並規定具體的最低學徒薪資。

(6) 學徒完成書面考試和實際操作測試後發給資格證書，考試由三方外聘考官出題和評分。

(7) 主管機構(以商會為多)頒發全國承認的證書。

(8) 畢業後，可向其現任雇主或申請至其它地方工作。

而雙軌制也能對於長期失業進行有效預防，其具體措施為在青年失業達到 6 個月、成人失業達到 12 個月之前，會為每個失業者提供重新開始的機會，包括培訓、再培訓、工作實踐、工作安置或者其他就業性措施計畫，藉由培訓促進長期失業者和不積極就業者踏入勞動市場。

3. 前景在企業計畫（Perspektiven in Betrieben）

為了使長期失業者能夠直接到企業中並就業，並促使長期失業者融入職場，波昂就業中心設計前景在企業計畫來尋

找區域內的社會關懷企業。波昂就業中心對僱用有多種適應障礙的長期失業者之企業給予薪資補貼，補貼期限最長達三年，補貼額度採每年遞減模式。

前景在企業計畫服務對象為：

(1) 大於或等於 35 歲

(2) 有明確的就業動力

(3) 在過去的五年沒有正式的工作，且失業兩年以上

(4) 無職業教育畢業之證照者

(5) 有健康的限制

前景在企業計畫明訂，在員工就業或錄取前，雇主可以以實習方式來評估員工適任程度，實習期間最長達兩個星期。在員工實習和就業初期，都會有一個固定的雇主端教練伴隨教導。

4. 50 歲加值前景計畫（Perspektiven 50 plus）

德國聯邦勞動及社會部（BMAS）針對 50 至 64 歲的長期失業者提出了 50 歲加值前景計畫（Perspektiven 50 plus）。此計畫對象為 50~64 歲的長期失業者，幫助他們重返勞動市場。整個計畫按照區域來設置，目前有 78 個就業協議（Beschäftigungspakte），每一個都是以區域特色來設計，也有 400 個社會救助所（Grundsicherungsstellen）參與此計畫。就業協議主要是社會救助所的集合，轉化成適應各區域的概念。除了社會救助所之外，其他的參與者諸如商會、協會、地方政府、社會夥伴（Sozialpartner，指在工資、工作時間

等談判中勞資一方的代表或團體）來共同合作。就業協議主要由德國聯邦勞工及社會部技術與資金支援，整個計畫持續到 2015 年。

在 2011 年，近 70000 名老年長期失業者通過此計畫而媒合取得工作。其成功的要素主要如下:

(1) 就業服務所良好訓練與低工作量

(2) 取代被動的諮詢方式（如 Empowerment），而採用主動取向的方式，其重點在於，一個人可以做什麼和有什麼資源可以使用，而非一個人不能做什麼與有哪些缺陷

(3) 提供具彈性的措施，除了傳統勞動市場政策外，如再進修、提升就業能力措施，還有心理諮詢服務（特別是成癮或債務問題）

(4) 求職者導向的媒合

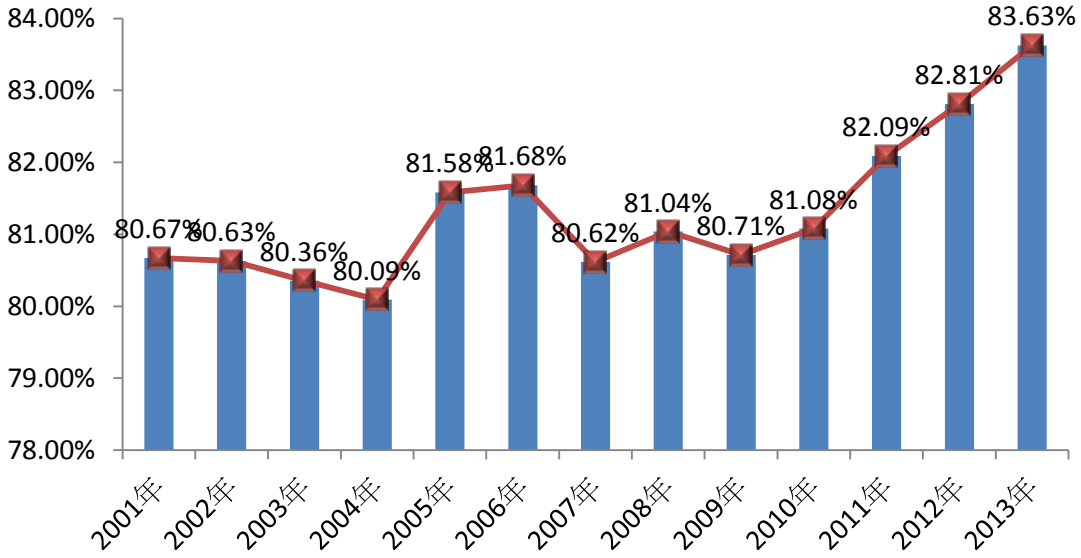
(5) 成功媒合到穩定的工作後仍有多達六個月的追蹤

第四節 瑞典

一、基本勞動表現

瑞典的勞動表現與勞動市場政策向來是許多國家參考、學習的對象。瑞典是世界上最早採用積極性勞動市場政策(Active Labor Market Policies，簡稱 ALMP)的國家，在 1940 年代就開始執行各種 ALMP 計畫。1980 年代，歐洲各國大多遭遇失業率日趨嚴重的問題，唯獨瑞典能保持較低的失業率；但到了 1990 年代，瑞典的經濟也面臨了衰退，失業率逐年提升，因此瑞典政府也開始重新檢討、調整勞動市場政策。

由歷年統計可以發現，21 世紀初期，瑞典的勞動參與率有些微下滑的趨勢，直到 2005 年之後，才又逐漸提升；但在 2008 年左右，因為金融風暴的影響，使得勞動參與率又些微的下滑，直到 2010 年，又開始逐年提升。

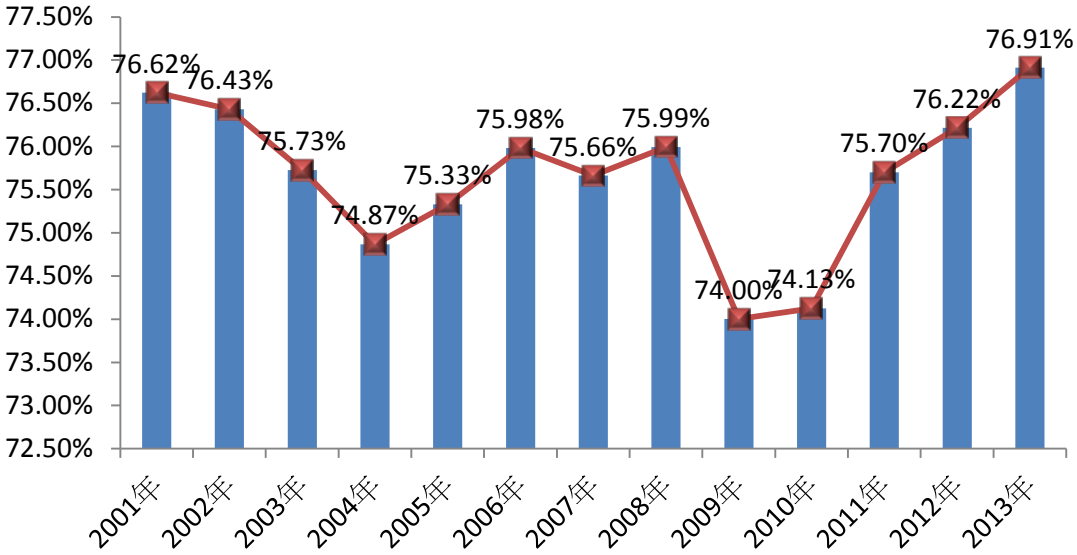


資料來源：OECD（September 2014）

勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-38　瑞典歷年勞動參與率

在就業率方面，與勞動參與率有一致的變化。2001 年至 2004 年之間，瑞典的就業率逐年下降，到了 2004 年，就業率又開始止跌回升，直到 2009 年與 2010 年受到金融風暴影響，瑞典的就業率又出現下滑現象；但在金融風暴過後，整體經濟開始復甦，瑞典的就業率又開始提升。



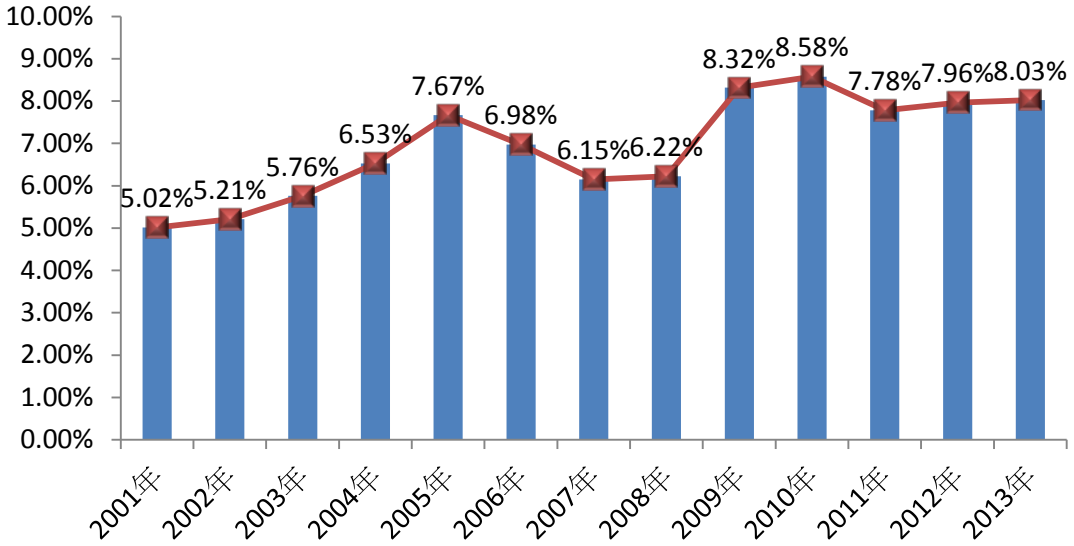
資料來源：OECD（September 2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-39　瑞典歷年就業率

2001 年至 2013 年之間，整體而言，瑞典的失業率呈現成長的趨勢；21 世紀前 3 年，失業率都在 6%以下，然而，到了 2012 年，失業率已經逼近 8 %，12 年之間，失業率成長了約 3%。

進一步比較可知，2009 年及 2010 年受到金融風暴的影響，失業率大幅攀升，達到 8.32%與 8.58%，其後因為景氣的復甦，失業率才又些微下降。



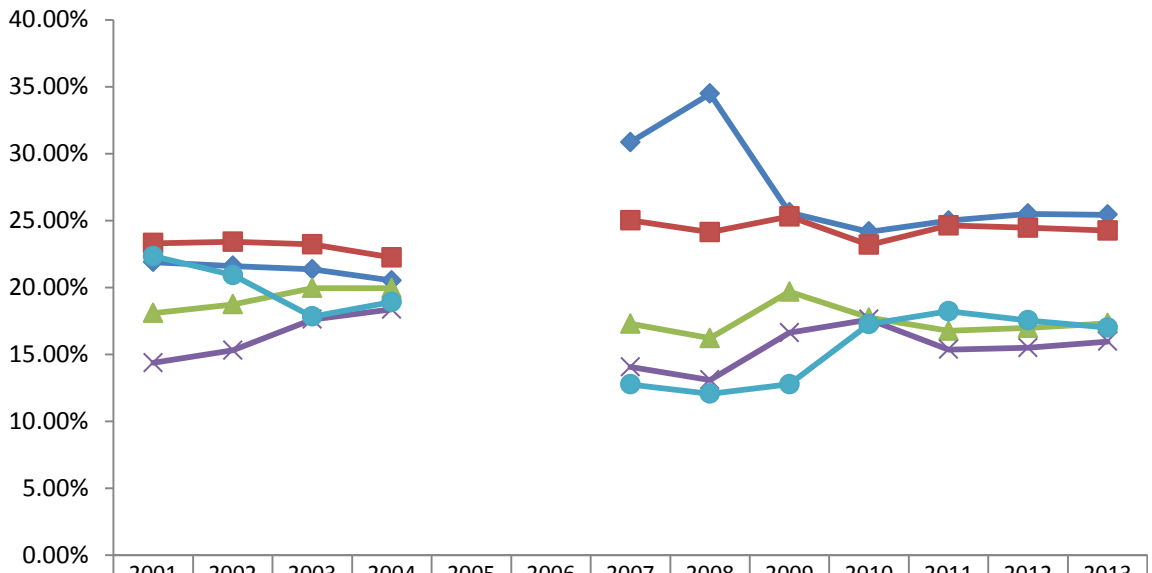
資料來源：OECD（September 2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-40　瑞典歷年失業率

在失業週期占比方面，將失業 1 個月與 1 個月以上至 3 個月以下兩者合併，可以發現瑞典的失業週期以 3 個月以下的比例最高，在 2009 年之後約占五成左右的比例。

在失業週期達 12 個月及以上方面，從 2007 年以來，呈現上升的趨勢，整體比例尚未達兩成，相較於其他歐洲國家，瑞典 12 個月及以上失業週期的比例較低。



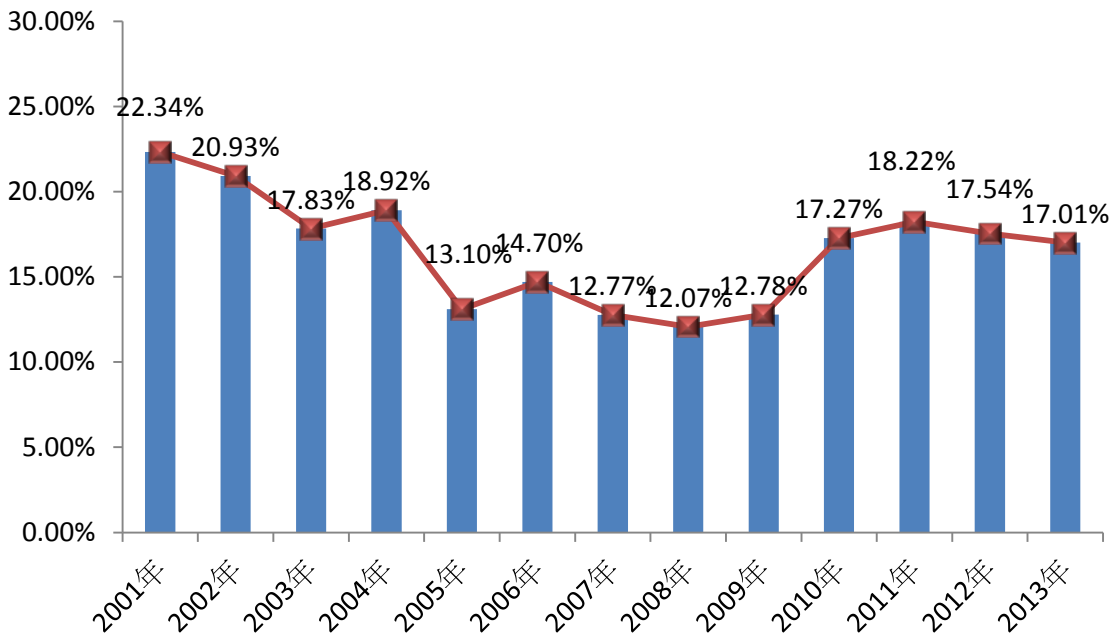
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1個月以下	21.89%	21.61%	21.36%	20.52%			30.85%	34.47%	25.61%	24.17%	24.99%	25.50%	25.44%
1個月以上~3個月以下	23.31%	23.41%	23.23%	22.25%			25.01%	24.14%	25.30%	23.19%	24.64%	24.47%	24.25%
3個月以上~6個月以下	18.09%	18.74%	19.96%	19.95%			17.30%	16.22%	19.69%	17.75%	16.77%	16.99%	17.33%
6個月以上~12個月以下	14.37%	15.31%	17.61%	18.36%			14.07%	13.09%	16.63%	17.62%	15.37%	15.50%	15.97%
12個月及以上	22.34%	20.93%	17.83%	18.92%			12.77%	12.07%	12.78%	17.27%	18.22%	17.54%	17.01%

資料來源：OECD（September 2014）；2005 年及 2006 年無統計資料

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖 2-41　瑞典歷年失業週期占比

以 OECD 定義持續 12 個月以上的失業者為長期失業者來觀察，瑞典的長期失業比率在 1998 年達到高峰，將近 40%，之後就開始逐年下滑。2001 年時，長期失業率降為 22.34%；2008 年金融風暴影響之前，長期失業比率已降至 12.78%。在 2009 年之後，長期失業比率又有些微提升，2013 年長期失業比率為 17.01%，相較其他國家而言，長期失業比率明顯較低。



資料來源：OECD（September 2014）；2005 年及 2006 年資料取自 eurostat（May 2014）

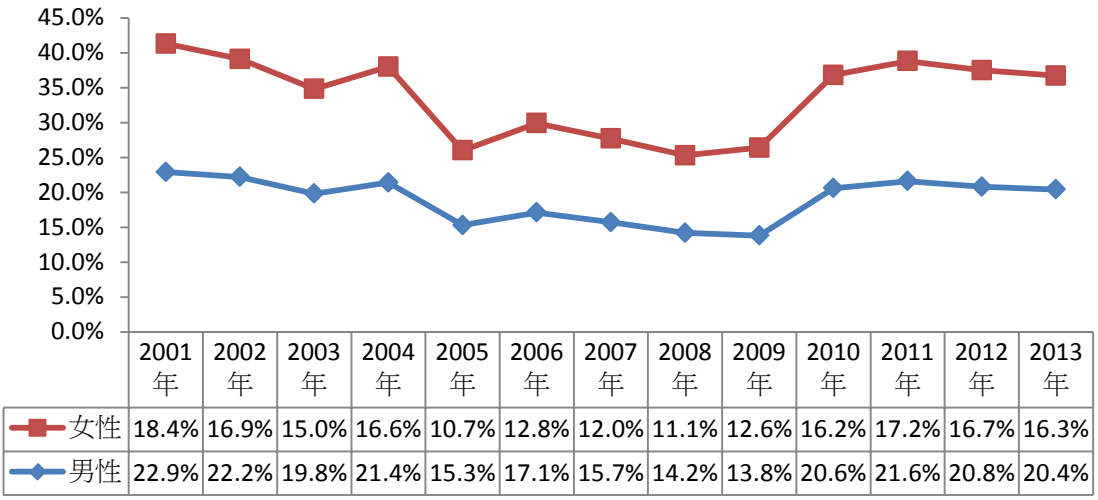
長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-42　瑞典歷年長期失業比率

二、長期失業者情形、成因及特點

瑞典政府定義為持續失業達 27 週以上者為長期失業者（與 OECD 定義不同），根據瑞典統計局（Statistics Sweden）於 2011 年底的統計資料可知，瑞典的長期失業比率約為 34%，約有 13.2 萬人；而男性的長期失業率較高，約為 36%；女性長期失業比率則較低，約為 32%。而長期失業者的平均失業週期為 31 週，其中男性長期失業者平均失業週期為 33 週，女性長期失業者平均失業週期為 29 週（Statistics Sweden, 2011）。

再以 OECD 的長期失業者定義來看，亦可發現男性長期失業比率高於女性的現象。2001 年至 2013 年期間，男性長期失業比率約在 20%左右，而女性長期失業比率則變動較大，大約在 12%至 18%左右，男性與女性之間大約維持在 4%至 5%的差距。。

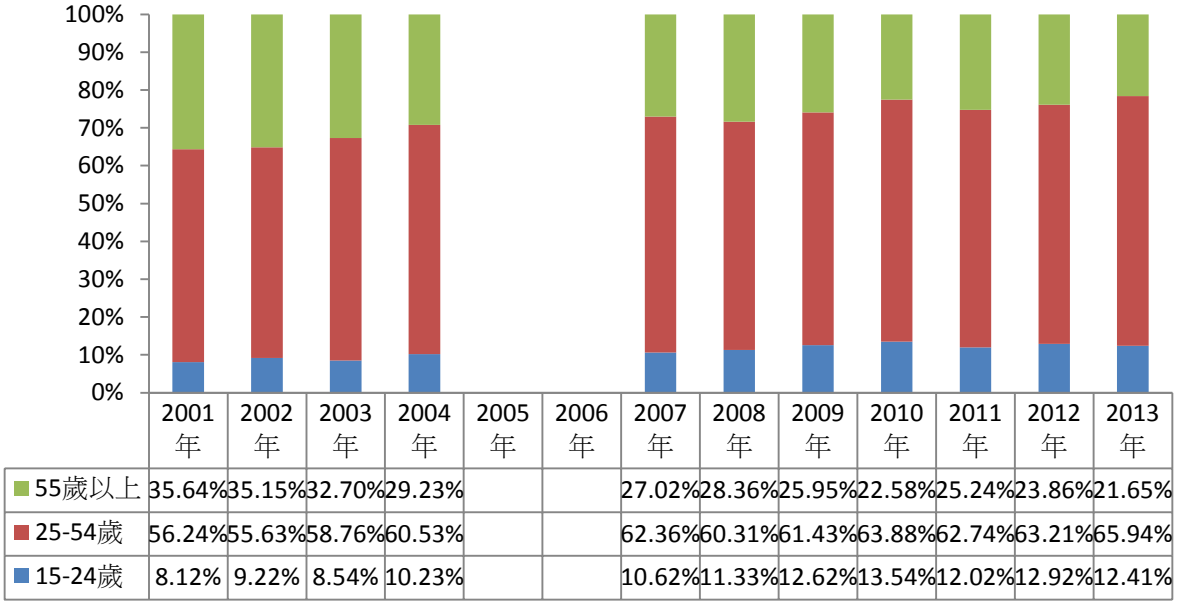


資料來源：eurostat（May 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-43　瑞典歷年長期失業率按性別分

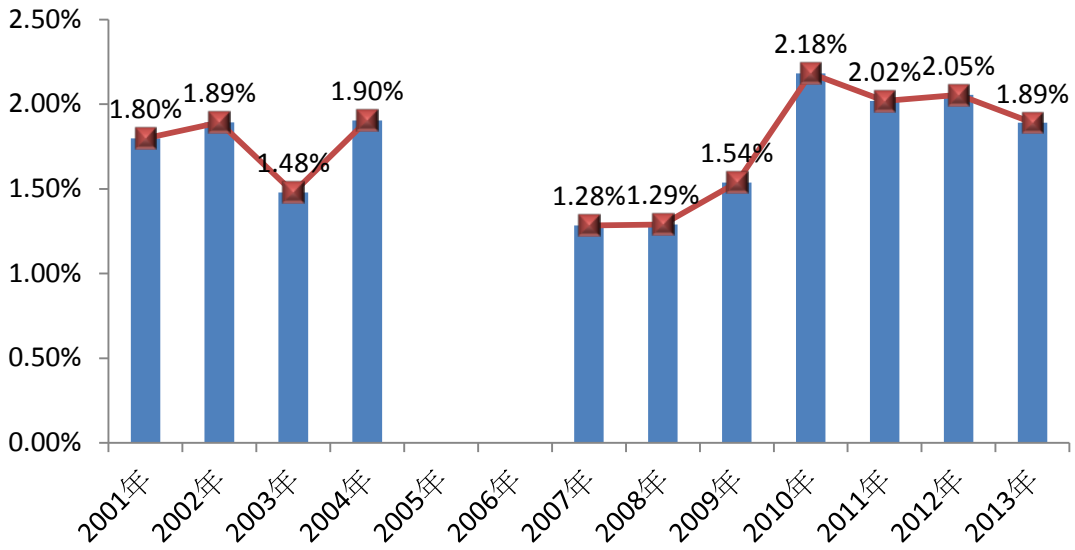
從年齡層來看可以發現，55 歲以上的長期失業者占比從 2001 年的 35.64%逐年下降至 2013 年的 21.65%。而 15-24 歲及 25-24 歲的占比則有明顯升高的趨勢，顯示瑞典長期失業者有年輕化的趨勢。



資料來源：OECD（September 2014）；2005 年及 2006 年無統計資料

圖 2-44　瑞典歷年長期失業者各年齡層占比

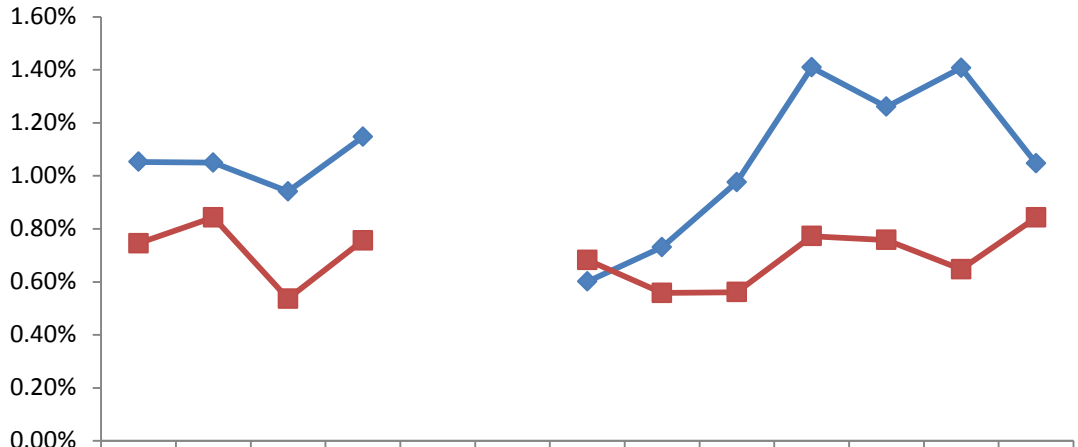
在 15-24 歲的青年長期失業率方面，從 2001 年的 1.80%，逐年成長到 2010 年的 2.18%；近年則都維持在 2.0%左右的比例，相對於其他歐洲國家，瑞典的青年長期失業問題較不嚴重。



資料來源：OECD（September 2014）；2005 年及 2006 年無統計資料
青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-45　瑞典歷年青年長期失業者比率

進一步探討長期青年失業者（Youth Long Term Unemployment）的特性，由 OECD 歷年統計資料可發現，瑞典 15-24 歲的失業達一年及以上的男性較女性為多。從 2007 年以後，青年長期失業率中的男性與女性呈現分岐的發展趨勢，男性在青年的長期失業率中的比率逐年提升，而女性的比率卻逐年降低。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	1.05%	1.05%	0.94%	1.15%			0.60%	0.73%	0.98%	1.41%	1.26%	1.41%	1.05%
女性	0.75%	0.84%	0.54%	0.76%			0.68%	0.56%	0.56%	0.77%	0.76%	0.65%	0.84%

資料來源：OECD（September 2014）；2005 年及 2006 年無統計資料

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-46　瑞典歷年青年長期失業者性別比率

除了性別與年齡的差異之外，瑞典統計局的分析發現，出生地不同，則長期失業比率也有明顯差異。根據瑞典統計局的分析，外國出生者的長期失業比率約為 43%，本國出生者的長期失業比率僅為 30%（以持續失業 27 週以上者計算），顯示國外出生的瑞典民眾有明顯較高的長期失業比率（Statistics Sweden, 2011）。

在從教育程度來看，瑞典統計局的分析發現，大專教育程度者的長期失業比率為 34%；後期中等教育程度者（高中、高職、五專）的長期失業比率為 39%；國中教育程度者的長期失業比率為 30%。由此可知，後期中等教育程度者的長期失業比率較高。

再從地理區域來看，根據瑞典統計局的統計發現，達拉納哥省（Dalarna）和哥得蘭省（Gotland）的長期失業比率較低，皆為 24%；而南曼蘭省（Södermanland）、東約特蘭省（Östergötland）

及克魯努貝里省（Kronoberg）的長期失業比率則為前三高，依序分別為 44%、42%、40%；由此可知，瑞典不同區域的長期失業狀況有明顯的不同。

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

在瑞典的就業服務體系中，並未將長期失業者列為特定對象，由於瑞典的社會福利與生活環境皆佳，因此外來的移民人口眾多，而外來人口因為語文、文化的問題，無法順利就業，因此許多失業問題討論經常圍繞在瑞典出生民眾與移民人口之間的討論。

在瑞典的長期失業者研究中發現，多數的長期失業者認為他們只能一直在有問題的職務中找尋工作，所以工作才會不穩定（National Institute for Working Life, 2004）。2011 年第三季的瑞典《勞動力調查》（Labour Force Survey，LFS）曾經針對長期失業者進行專題分析，結果發現有 90%的長期失業者想要尋求全職的工作，其中男性想要找尋全職工作的比例高達 93%，比女性的 80%高出許多。

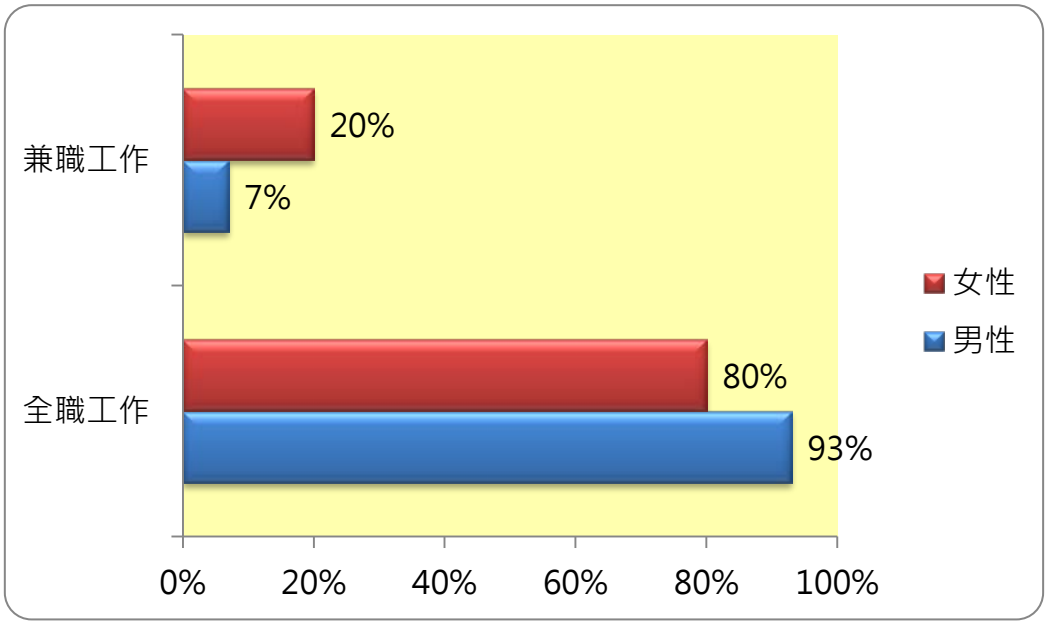


圖 2-47　瑞典不同性別長期失業者尋職的類型

2013 年第三季的瑞典《勞動力調查》針對成為長期失業者之風險進行分析，有以下幾點發現：

1. 失業初期就登記為失業者或失業初期就領取社會福利津貼者，變成長期失業者的機會將明顯增加。
2. 失業初期就已被僱用，會大幅降低成為長期失業者的機會。
3. 失業初期就被僱用者，其中收入較高者再成為長期失業者的機會較收入較低者低。
4. 無論是瑞典出生的民眾或是外來移民，失業初期就登記為失業者且領取社會福利津貼，都增加成為長期失業者的風險，但是外來移民增加的機會尤為明顯。
5. 在失業初期就被僱用，其後成為長期失業者的機會大為減少，無論是瑞典出生的民眾或外來移民都有一樣的效果，但是瑞典出生的民眾效果較為明顯。
6. 對瑞典出生的民眾而言，收入較高成為長期失業者的機會較低，但對外來移民而言，則沒有此一差異。

整體而言，在瑞典《勞動力調查》的分析中顯示，外來移民成為長期失業者的機會較高，而對已就業的外來移民而言，一旦失業之後，成為長期失業者的機會也高於一般的瑞典民眾。

四、瑞典協助長期失業者就業法規或相關政策探討

瑞典政府的勞工部負責勞動力市場政策、工作條件和地區政策事務。其下設三個業務司局，其中勞動力市場政策司主管勞動力市場與就業政策、就業訓練、臨時公共工作、失業保險、工資談判和勞動力市場方面的制定法律、預算等工作。相關的立法或各預算規劃均由該司進行研究起草或審核，而勞動力市場政策及其執法則主要是由國家勞動力市場管理局負責。

瑞典勞動力市場管理與服務系統的主要工作包括(1)職業諮詢與指導；(2)求職者與職位空缺之間的匹配；(3)提供特殊的就業機會；(4)促進職業訓練和轉職訓練；(5)失業及保險金領取的資格認定；(6)身心障礙者的職業能力測試與康復；(7)職業和勞動力市場的統計與研究等等。

瑞典勞動力市場政策措施有媒合措施、供給導向措施、需求導向措施和失業保險。媒合措施包括安置服務、尋找工作活動和職業諮詢，由就業服務中心提供。供給導向措施包括各種不同的職業訓練，以增強勞動力市場的功能，而職業訓練可由職業訓練中心或其他教育體系來提供，或由企業內部培訓來達成。在需求導向措施方面，則包括為就業市場中處於弱勢的勞動者提供臨時性公共工作和安置他們進入企業工作或試工，並對其進行工資補貼，這類型的服務通常是針對長期失業者所提供。

需求導向措施則為求職者創造進入市場的機會，包括薪資補貼、公共保護性就業等。而失業保險則是針對有加入工會者進行保障，為工會失業者提供一定期限的失業救濟金。

近年來，瑞典針對長期失業者主要提供的服務措施包含：(1)工作與發展方案（Job and Development Programme）；(2)薪資津貼

（Wage-subsidised employment）;(3)補貼型再就業（Nystartjobb）。以下分別針對上述措施進行說明：

1. 工作與發展方案（JDG）

工作與發展方案主要目的在協助長期失業者重新進入職場，在此方案中，不僅包含工作的媒合，也整合了職業訓練與工作實習，透過訓練與工作經驗的累積，讓失業者更容易重新進入職場。只要滿足以下其中一下條件者，即可申請本方案（Debono, 2012）：

(1) 正在領失業救濟金，而且領了 300 天以上。

(2) 有 18 歲以下小孩的父母，可以選擇加入 JDP 或可以延長 150 天繼續領失業救濟金並持續找工作。

(3) 在兼職工作期間，領了 75 天的救濟金，單身，有 18 歲以下小孩，因為監護或探視的緣故，有部分或全部時間與你同住

(4) 在就業中心登記為求職者，連續 14 個月，但未領取失業保險基金的救濟金。

(5) 已經參加青年就業計畫 15 個月以上。

(6) 曾經被判刑過（僅限於某些案件）。

(7) 年滿 25 歲且曾參加工作生活計畫（working life programme）。

(8) 曾參加某些新的活動但這些活動已經停止。

凡是參加工作與發展方案者，都會先經過求職輔導、諮詢

以及求職預備措施等服務，接受過上述服務之後，即可選擇以下措施進行服務：

(1) 職場體驗

(2) 職能復健

(3) 深度職能復健

(4) 勞動市場訓練

(5) 創業協助

如果參加本方案後，在 90 週之後仍然沒有找到工作，則本方案會指派一個失業者及失業者服務窗口認為適當的工作，讓失業者去試工，以取得相關的就業經驗、證明、資訊（Arbetsförmedlingen, 2013）。

2. 薪資津貼

薪資津貼主要適用於工作能力受損之失業者，其中亦包含長期失業者。為了提高雇主僱用工作能力受損之失業者意願，只要雇主僱用一位被認定工作能力受損之求職者，則瑞典政府每個月最高補助雇主 16,700 克朗（約相當台幣 76,400 元），最高可連續補助 4 年（Arbetsförmedlingen, 2012）。

3. 補貼型再就業（Nystartjobb）

瑞典政府在 2007 年開始採行補貼型再就業措施，讓僱用長期失業者的雇主可以獲得補貼。其補助對象為：

(1) 失業長達 1 年以上之失業者

(2) 年紀介於 20 至 25 歲且失業達 6 個月以上之失業

者。

此一措施最大的創新在於：補貼的金額與失業者的失業週期數成等比率增加，也就是說，雇主僱用失業越久的失業者，可以獲得的補助越多（Debono, 2012）。

根據 Liljeberg、Sjögren 與 Vikström（2012）的研究發現，補貼型再就業措施確實讓 17%的長期失業者回歸到就業市場；但是研究亦發現，補貼型再就業措施對於求職動機較強的失業者較有幫助，對於求職動機不高的失業者而言，幫助不大。

五、瑞典長期失業之人力運用政策方案與模型

瑞典斯德哥爾摩市為協助失業者由領取福利支助者順利就業，因此成立「瑞典斯德哥爾摩市求職廣場就業服務」，以「個案管理」模式提供失業者求職服務。該機構經費來自難民基金與歐洲社會基金，服務對象則以定期領取失業者支助金、瑞典新移民與 16-24 歲失業青年為主。

求職廣場提供失業者就業服務的運作模式有以下五大階段：

1. 社會秘書將求職者轉介到求職廣場。
2. 每位求職者搭配一位個人工作教練（job coach），工作教練須在 5 日內利用相關測驗來評估求職者的就業能力，在了解求職者的求職方向及技能之後，雙方共同擬定未來就業計畫，當遇到問題時，可利用外部支援解決。
3. 接著透過工作媒合者（matcher）協助求職者覓得合適的工作機會或工作經驗安置（work experience placement），工作

媒合者的功能即在於給予失業者支持，經常協助求職者意識到自己的優點與長處，找到其就業關鍵成功因素。

4. 一個求職團隊主要由求職者、工作教練和工作媒合者三人組成，該團隊會與求職廣場的資訊科技教師及學習／職業指導顧問合作。

5. 當求職團隊協助求職者找到工作或工作經驗安置時，求職者的復原過程開始。

此外，求職廣場就業服務亦會與雇主合作，雇主負責列舉公司的文化價值與雇用標準等資料，工作媒合者則協助雇主找到符合公司需求的求職者（吳宏南、張維倫、邱鈴婷、溫維鈞、許家偉，2012）。

另一方面，瑞典政府為改善青少年失業問題優先採取青少年就業計畫，其提出的相關措施有下面五點（Nordic Social Statistical Committee Copenhagen, 2011）：

1. 就業與發展保證（Job and Development Guarantee）

瑞典政府在 2007 年推行「工作與發展保證」計畫，該計畫主要針對久未進入勞動力市場的民眾，主要分為三大階段，首先，第一階段包含導引求職者找到工作，以及 150 天的活動協助和發展經費補助；第二階段為工作訓練，該階段的活動場所主要在工作現場或教育機構；最後，若求職者超過 450 天仍未找到理想工作，該計畫會直接提供一個就業機會給求職者。

2. 青少年就業保證（Job Guarantee for Young People）

青少年就業保證計畫於 2007 年推出，主要服務的對象為

16-24 歲青少年，青少年在 3 個月內未找到工作者即可參加該計畫。計畫的前三個月會對青少年求職者進行評估、給予就業指導以及協助求職找尋工作；接著，該計畫會提供工作訓練、教育、協助創業或工作修復的相關活動。

3. 勞動力市場訓練（Labour Market Training）

為增加求職者找到工作的可能性，勞動市場訓練主要提供各式各樣的職業培訓，使求職者具備相當的工作能力。訓練時間長短依求職者個人背景而異，但至多不超過 6 個月。另外，參加此計畫的求職者不得低於 25 歲。

4. 準備計畫（Preparatory Initiatives）

參加勞動力市場訓練、計畫在大學研習或成人訓練前，需要學習其他基本知識的 25 歲以上求職者為此計畫的主要服務對象。準備計畫的課程包含尋找工作的課程、如何選擇職業以及協助因身體有損傷而降低就業能力的失業者。此計畫大約為期 6 個月。

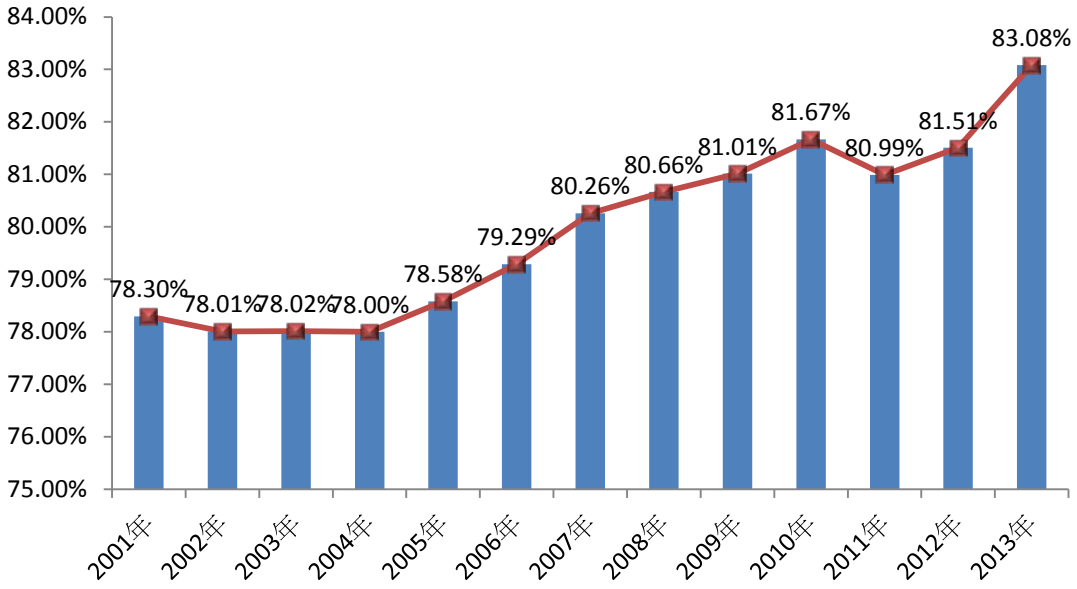
5. 實習（Practice）

實習是要增加求職者找到工作的可能性，透過在工作領域實習求職者可以找到職業定位、職業訓練、獲得工作經驗以及維持或增進專業技能，該計畫同樣約維持六個月左右。

第五節 日本

一、基本勞動表現

由日本歷年整體勞動參與率來看，從 2004 年後日本勞動參與率呈逐年上升趨勢，至 2007 年時突破 80.0%後，日本的勞動參與率則大約維持在 80%~81%左右，2011 年因為發生東北大地震，使得勞動參與率略為下降，但 2012 年則又呈現上升情形。

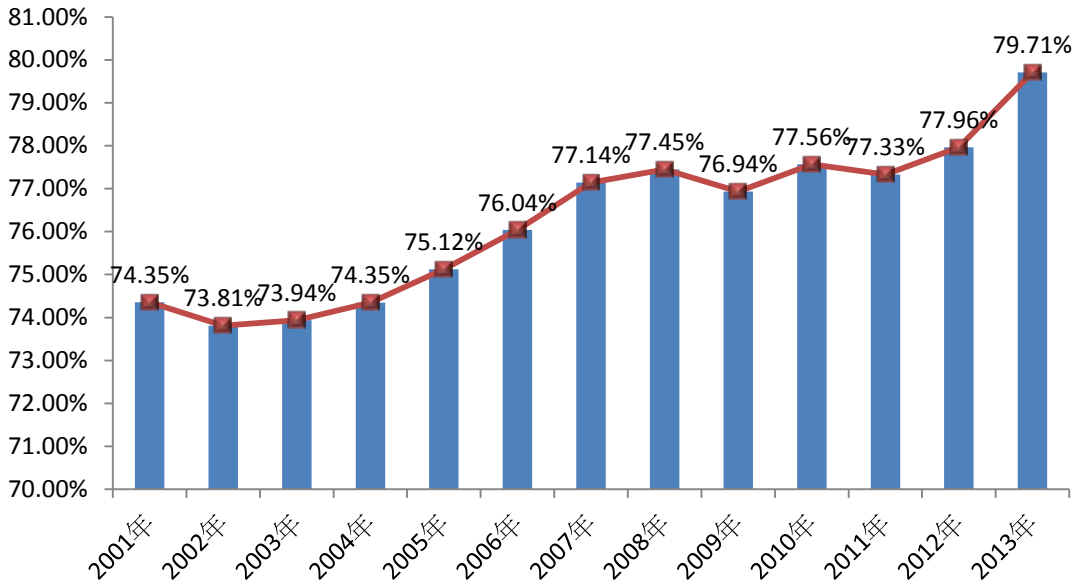


資料來源：OECD（September 2014）

勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-48　日本歷年勞動參與率

在就業率方面，日本就業率在 2002 年開始逐年上升，直到 2008 年因受到全球金融風暴影響，失業問題惡化，才呈現下降情形，2010 年上升後，在 2011 年因為受到東北大地震影響，就業率因而下降。

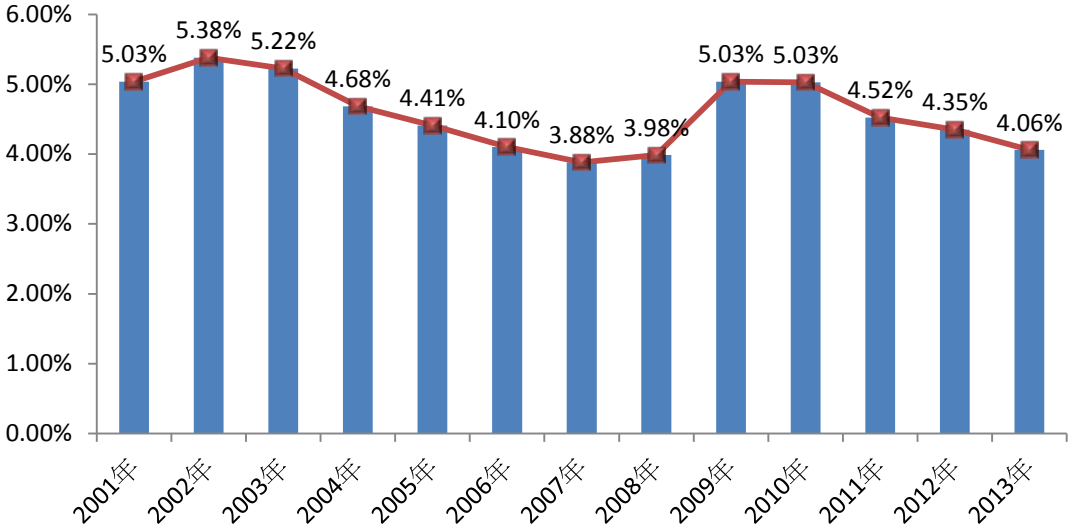


資料來源：OECD（September 2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-49　日本歷年就業率

由歷年失業率統計數據可發現，2004 年以來日本失業率降至 5%以下，而後逐年下降，直至 2008 年開始受金融風暴影響，失業率開始攀升，2009 年開始失業率又超過 5%，直至 2010 年才開始逐漸下降。

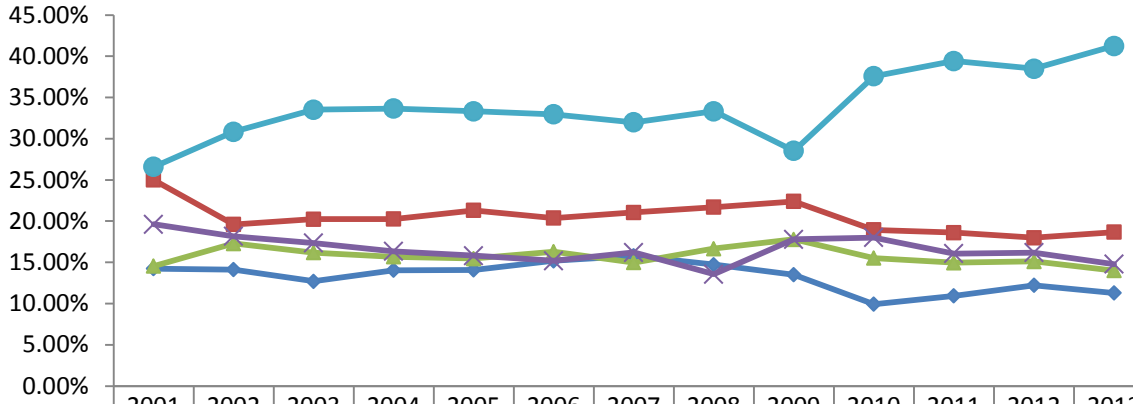


資料來源：OECD（September 2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-50　日本歷年失業率

在失業週期占比方面，可發現 2002 年日本失業週期一個月以下的比例有逐漸下降的趨勢，失業週期達 12 個月及以上的比例則有漸增的情形，近三年來長期失業者占所有失業的比例更接近 40%，顯示失業者的失業週期有越來越長的情形。



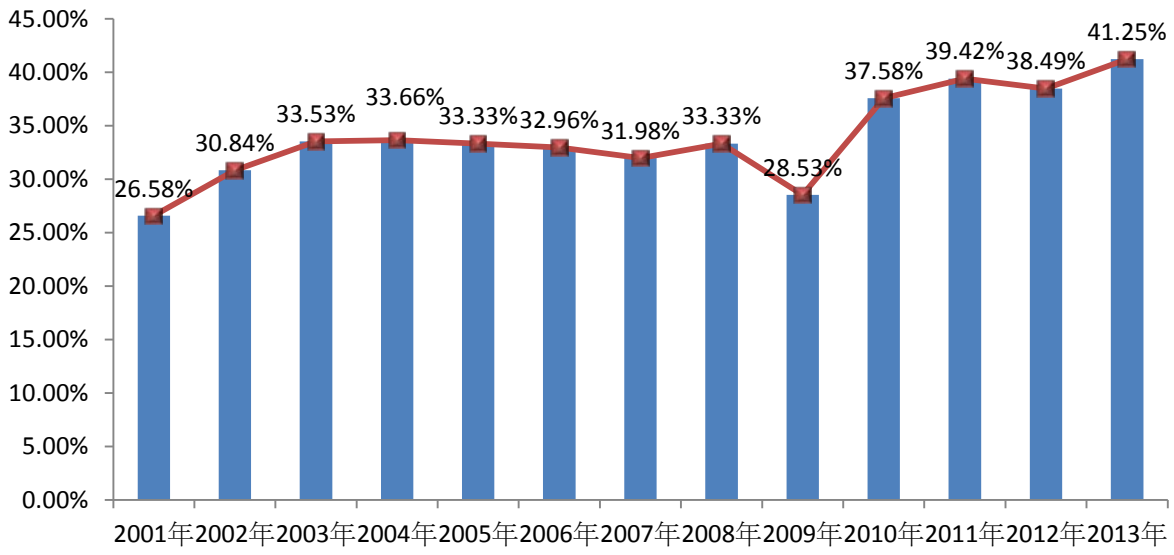
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1個月以下	14.24%	14.12%	12.72%	14.05%	14.09%	15.19%	15.79%	14.73%	13.50%	9.94%	10.95%	12.23%	11.28%
1個月以上~3個月以下	25.00%	19.60%	20.23%	20.26%	21.31%	20.37%	21.05%	21.71%	22.39%	18.94%	18.61%	17.99%	18.68%
3個月以上~6個月以下	14.56%	17.29%	16.18%	15.69%	15.46%	16.30%	14.98%	16.67%	17.79%	15.53%	14.96%	15.11%	14.01%
6個月以上~12個月以下	19.62%	18.16%	17.34%	16.34%	15.81%	15.19%	16.19%	13.57%	17.79%	18.01%	16.06%	16.19%	14.79%
12個月及以上	26.58%	30.84%	33.53%	33.66%	33.33%	32.96%	31.98%	33.33%	28.53%	37.58%	39.42%	38.49%	41.25%

資料來源：OECD（September 2014）

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖 2-51　日本歷年失業週期占比

OECD 將失業持續 12 個月及以上的失業者，定義為長期失業者。由下圖可以發現日本於 2001 年開始，長期失業比率開始上升，2002 年長期失業者比率超過 30%以後，長期失業者比率則大多維持在 30%左右。但從 2010 年開始長期失業比例驟升至 37.58%，2013 年長期失業者比例更創近年來新高。



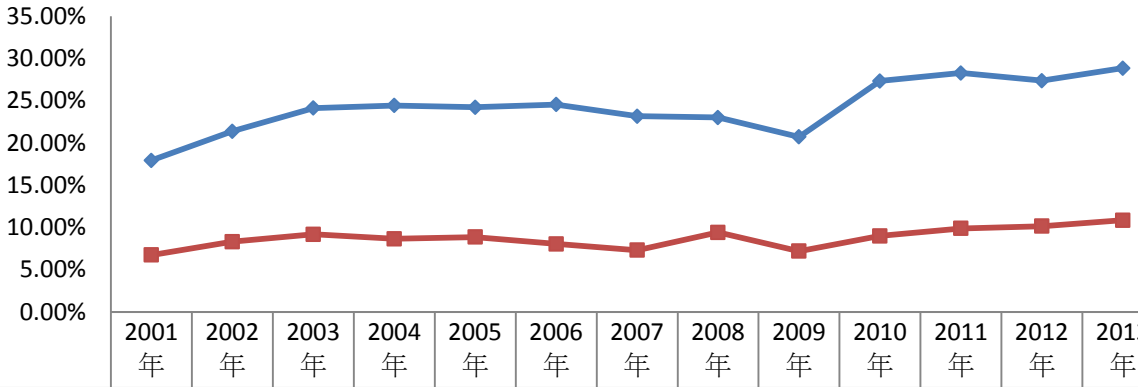
資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-52　日本歷年長期失業比率

二、長期失業者特性、情形及成因

由 2001 年到 2013 年的日本長期失業者統計中，可發現歷年來長期失業者以男性居多，但從 2010 年開始，男性和女性長期失業率皆呈現大幅增加的情形。



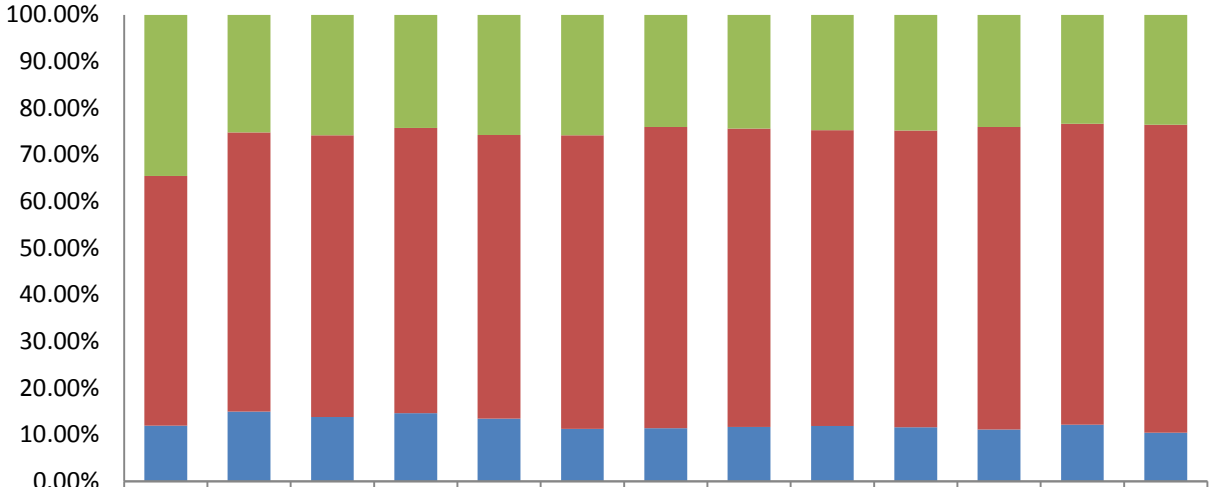
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	17.94%	21.39%	24.14%	24.44%	24.23%	24.54%	23.17%	23.02%	20.72%	27.33%	28.27%	27.37%	28.84%
女性	6.76%	8.33%	9.20%	8.68%	8.87%	8.06%	7.34%	9.43%	7.21%	9.01%	9.89%	10.18%	10.86%

資料來源：OECD（September 2014）

長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-53　日本歷年長期失業率按性別分

而在長期失業者的年齡分布上，日本 2001 年至 2013 年的長期失業人口統計中，可發現歷年來長期失業者以「25-54 歲」年齡層者為多，大約在 63%~64%左右。但從歷年的趨勢可發現，2001 年「55 歲以上」長期失業者的占比達 34.52%，但從此開始逐年下降，至 2013 年只占 23.58%，而「25~54 歲」長期失業者則有逐年上升趨勢，顯示日本長期失業者有低年齡化的趨勢。

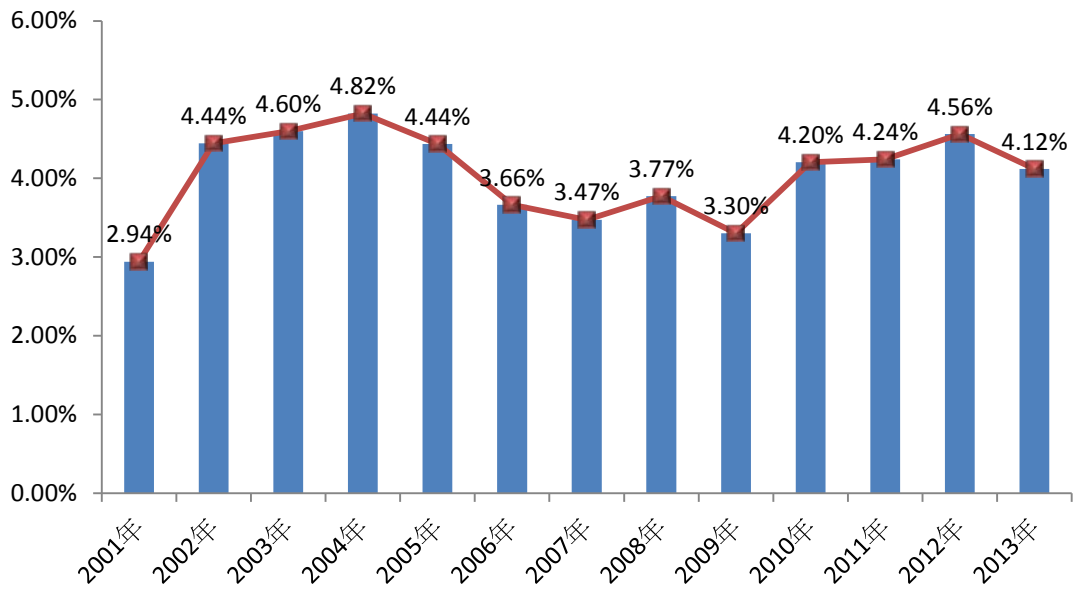


	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
55歲以上	34.52%	25.23%	25.86%	24.27%	25.77%	25.84%	24.05%	24.42%	24.73%	24.79%	24.07%	23.36%	23.58%
25-54歲	53.57%	59.81%	60.34%	61.17%	60.82%	62.92%	64.56%	63.95%	63.44%	63.64%	64.81%	64.49%	66.04%
15-24歲	11.90%	14.95%	13.79%	14.56%	13.40%	11.24%	11.39%	11.63%	11.83%	11.57%	11.11%	12.15%	10.38%

資料來源：OECD（September 2014）

圖 2-54　日本歷年長期失業者各年齡層占比

由 OECD 統計數據可以發現，日本青年長期失業率在 2004 年達到高峰，而後逐年下降，自 2009 年開始至 2012 年又開始呈現逐年上升的情形，2013 年則呈現下降之現象。

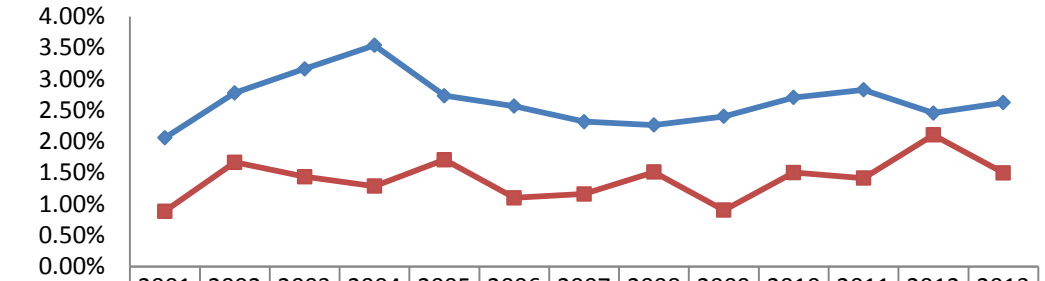


資料來源：OECD（September 2014）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-55　日本歷年青年長期失業者比率

進一步探討青年長期失業者（Youth Long Term Unemployment）的特性，由 OECD 歷年統計資料可發現，日本 15-24 歲失業達一年及以上的男性較女性為多。僅 2011 年女性青年長期失業率有大幅上升之現象，男性青年則呈現下降的趨勢，使得兩者之間的差距呈現縮小的情形。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
男性	2.06%	2.78%	3.16%	3.54%	2.73%	2.56%	2.32%	2.26%	2.40%	2.70%	2.83%	2.46%	2.62%
女性	0.88%	1.67%	1.44%	1.29%	1.71%	1.10%	1.16%	1.51%	0.90%	1.50%	1.41%	2.11%	1.50%

資料來源：OECD（September 2014）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-56　日本歷年青年長期失業者性別比率

在長期失業者的成因方面，玄田有史（2011）認為從由於產業結構的改變，使得男性失業率較女性來得高。1998 年以後日本製造業、建設業所需的就業人口持續減少，造成男性就業不易；另一方面，經濟成長停滯時，服務業仍持續擴張，其中醫療及福利領域的就業機會顯著增加，對於擁有製造業、建設業高度技能的男性而言，一旦失業就難以找到工作。醫療、照護等就業領域轉換需要經過一段時間訓練，在產業間移動不是那麼容易，因此造成男性長期失業的人口大增。此外，由於長期的經濟衰退，以及 2008 年雷曼兄弟事件所造成的金融風暴等原因，使得企業僱用正式職員的比例減少，改為僱用非正式或派遣員工，剛自學校畢業的學生也因此被迫以低工資或非正式僱用的方式工作。

加護野忠男（2011）則指出長期失業者增加的第一個原因是經濟衰退，使得失業者在經過一年後仍找不到工作；第二個原因則是企業僱用政策的改變，開始以派遣員工來取代正式員工；第三個原因則是求職者的求職意識所造成，55 歲以上求職者主要是以非正式僱用工作為主，25 歲至 44 歲間的求職者則因為日後工作的時間還很長，比起非正式員工，這群求職者更嚮往的是正式僱用的職務，然而事實上正規僱用的職缺正在減少，這群求職者因想找到理想中的正職工作，因而需要拉長求職的時間。

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

為了解長期失業者的求職行為，日本勞動政策研究研修機構於 2004 年針對失業一年以上的長期失業者進行調查，總計回收了 524 位樣本（Japan Institute for Labour Policy and Training, 2006）。

根據調查結果發現，長期失業者最主要找工作的方式乃透過「報紙報告」（82.2%）、其次為「求職雜誌」（78.8%）、接著依序

為「網路搜尋」(68.3%)、「民間職業介紹所」(43.3%)、「親人、朋友介紹」(35.9%)。

在就業諮詢的經驗上,有 55.9%的受訪者曾接受過就業諮詢,另有 18.2%受訪者表示「想接受,但還沒有」,25.9%的受訪者「沒有想過要接受就業諮詢」。而曾有就業諮詢經驗的受訪者,離職後曾接受「10 次以上」就業諮詢的比例最高,占 32.3%,接著依序為「3~5 次」(28.1%)、「1~2 次」(24.1%)、「6~9 次」(15.5%)。

而認為就業諮詢有幫助者占 77.9%,其中包括「非常有幫助」(18.8%)以及「有一點幫助」(59.1%);認為「沒有幫助者」占 22.1%。進一步詢問認為有幫助的受訪者,認為就業諮詢對個人帶來主要幫助為「對撰寫工作經歷、履歷表有幫助」(42.5%)、「能表達煩惱或不安、對精神安定有幫助」(31.5%)、「對自己想做的工作或類別更明確」(26.4%)、「對自己的求職能力更明確了解」(24.4%)。

而長期失業者在面試時,主要會強調自己「曾做過的工作內容與職業別」(76.8%)、接著依序為「為工作展現的意志與熱情」(36.0%)、「努力的性格」(42.1%);他們認為在找工作過程中最主要遇到的困難為「年齡限制嚴格」(62.0%)、「找不到希望的職業類別或工作」(59.3%),以及「希望待遇不符」(33.6%)。

另外,有 67.7%的長期失業者表示為了得到工作,曾想過選擇降低工作條件標準,其主要會選擇降低的工作條件為「酬勞(薪資、紅利)等」(83.9%)、「職業別或工作內容」(41.2%)「工作時間、休假日」(38.0%)、「兼職或約聘」(30.1%)。另有 14.5%的受訪者表示不會降低工作條件;17.7%的受訪者表示根本沒有設定條件。

而長期失業者表示，在日常生活中主要面臨的困難為「生活費中斷、需要趕快找到工作」（57.3%）、「被不確定是否能找到工作的恐懼支配」（55.7%）、「常感到疲倦或無力」（34.6%）。

調查報告中也提到由於長期的經濟衰退，因此沒有安定就業的機會，造成求職者不停地轉職，導致長期失業者人數眾多。由於面試時求職者的動機、態度、印象、個性、工作經驗、能力、及進公司後的期待等，皆可能會被企業詢問，而長期失業者由於沒有相當程度的專門知識或技術；且因較久未就職，所以求職者較無法理解雇主期待什麼樣的回答與特質，因此造成長期失業者大多在面試時無法突破這些障礙而無法成功取得工作機會。

四、日本協助長期失業者就業法規或相關政策探討

日本從 2000 年開始注意到青年就業之問題，並開始推動青年就業的相關措施。日本厚生勞動省在 2004 年的勞動經濟白皮書中，提及人口結構改變所帶來的挑戰，並希望可以創造一個人人皆可工作（where everyone can work）的社會，人力資源的發展被認為是未來政策的重要關鍵（Duell, Grubb, Singh,& Tergeist, 2010）。

2008 年下半年美國金融風暴引發全球金融海嘯，為因應金融海嘯帶來的影響，日本政府自 2008 年 8 月至 2009 年 4 月陸續推動各項就業政策措施，主要包括「全面立即減輕民眾焦慮政策方案」、「支持民眾每日生活之相關措施」、「保障民眾每日生活之立即性政策套案」、「因應經濟危機之政策套案」四大部份，茲將其各部份中的細部措施整理如下（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2009；陳燕卿，2009；吳基安、賀麗娟、陳世昌、吳淑瑛，2009）：

1.全面立即減輕民眾焦慮政策方案，包括以下相關措施：

(1)協助非正規工作者（non-regular workers）之僱用政策：包括協助派遣工作者穩定就業、擴大協助飛特族等青年成為正式員工、為參加職業訓練者建立訓練期間的生活保障、成立非正規工作者就業支持中心、透過工作卡系統協助成為正職員工。

(2)中小企業就業安全之支持性措施：提高中小企業薪資補助比率、擴大失業者訓練。

(3)支持女性就業之措施：增設婦女公共職業安定所（Mothers' Hello Work），協助婦女再就業。

(4)協助高齡者就業：擴大補助範圍，補助企業試用高齡者，鼓勵企業僱用 65 歲以上工作者。

(5)協助身心障礙者就業：延長補助中小企業僱用身心障礙者之補貼期間，由 1 年至 1 年半，增加協助身心障礙者之專門人員。

(6)確保長期照顧服務人力：雇主僱用無經驗之長期照護人員，將給予雇主薪資補助。

2.支持民眾每日生活之相關措施，包括以下對策：

(1)家計緊急支援對策：降低失業保險費。

(2)強化就業安全網：強化對年紀較大飛特族（25-39 歲）之僱用支援制度，設置特別獎勵金，給予薪資補助，鼓勵企業僱用；增設「非正規工作者就業支持中心」；提高職業訓練者之生活安全津貼；擴大中小企業緊急僱用安定補助

金及僱用調整補助金的適用範圍；設立特別補助金，支持失業者在地穩定就業；加強實施失業者職業訓練。

(3)確保生活對策：擴充照護人力穩定就業之補助、建立為照護勞動者備齊工作設備之獎勵金、擴大中小企業的育兒補助、創設僱用身心障礙者獎勵金。

3.保障民眾每日生活之立即性政策方案，包括以下措施：

(1)家務及每日生活支持措施：補助企業持續提供因經濟不景氣被迫離職之員工免費住宿；提供失業者低利貸款、盡可能對無住所之勞工給予援助。

(2)就業安全計畫：提高「僱用調整補助金」，企業若將派遣員工納為正式勞工，將可獲得補貼。

(3)再就業支持計畫：提供短期就業機會（6 個月內）給非正規工作者、中高齡失業者；對於就業困難之特定對象，提高其促進就業補助金額；提供長期訓練以促進就業安全。

(4)因應企業內定後取消之對策：與企業協商，防止企業內定之取消；企業若僱用被取消內定但未再就業之勞工，將可獲得補助金。

(5)強化就業保險系統：放寬非正規工作者之就業保險給付。

4.因應經濟危機之政策方案，包括以下措施：

(1)擴充僱用補助金：提高雇主僱用調整補助金比例、員工定額補助，以避免雇主解僱員工、提高大型企業教育訓練補助。

(2)協助再就業及發展職業技能：以「緊急人力資源發展與就

業支持基金」支持職業訓練，使無法申領僱用保險失業給付之失業者（如青年、非正式員工離職者、長期失業者）可獲得職業訓練津貼。鼓勵中小企業增加就業機會，提供企業實習型僱用補助、職場體驗之僱用補助。協助長期失業者再就業，委託民間職業介紹所辦理長期失業者之再就業諮詢服務。擴充職業訓練支援措施，以強化職業能力開發；強化公共職業安定所之功能。

(3)創造就業機會對策：增加緊急工作創造方案基金。

(4)保護派遣人力、內定取消及外籍工作者之措施：保護派遣人力，避免提早解僱；因應內定被取消之對策，包括公佈取消內定的企業，提供尚未內定學生的就業諮商；提高身心障礙者就業津貼之比例；協助外籍工作者就業所需之諮商、翻譯人員、就業準備訓練等。

(5)住宅暨生活支援：提供失去工作與住所者家庭津貼及貸款。

日本 15-24 歲、25-34 歲的青年失業率皆高於整體失業率，從 2003 年開始連續 5 年下降，但 2008 年受到金融海嘯影響，2009 年至 2010 年青年失業率又開始上升，而至 2011 年失業率雖降低，但青年失業率仍高於整體失業率（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2012），使得日本近年來相當重視青年失業問題，致力於透過不同的政策措施希望解決青年失業問題。

日本青年求職有「內定」之傳統，意指企業與畢業生之間正式僱用前的約定。由於此傳統，使得日本青年在高三、大四畢業前較容易求職，大多數畢業生一畢業就能馬上就職，否則未來由於需跟其他年齡的工作者競爭，在求職上會更為困難。由於金融

海嘯之後，內定率降低，日本為使畢業青年能順利就業，因此於 2010 年修訂「青年僱用機會確保方針」，將就職內定條件由應屆畢業生擴及畢業 3 年內之青年。此外，為鼓勵企業僱用已畢業 3 年內之青年，提供發放僱用獎勵金之誘因（曹毓珊、蔡玫君，2012）。

不僅如此，飛特族（freeter）與尼特族（NEET）亦為日本近年來亟欲解決之青年問題，飛特族指 15-34 歲之畢業青年，主要特質包括以下三類：1.從事部份工時或臨時工作的工作者；2.尋找部份工時或臨時工作的失業者；3.想要找部份工時或臨時工作的非勞動力人口，但不包括從事勞動或在學的青年。根據統計，2011 年時日本的飛特族人數約有 176 萬人，其中 15-24 歲有 83 萬人，而 25 至 34 歲有 93 萬人。而尼特族（NEET）則指 15-34 歲未就業、未在學、未在接受訓練的青年。日本尼特族在近年來大約都維持在 60 萬人左右（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2008、2012a；曹毓珊、蔡玫君，2012）。

而為解決青年就業之問題，日本相關的措施如下：

1.公共職業安定所（Hello Work）針對剛畢業及飛特族提供就業協助：公共職業安定所設置青年支援角落，針對飛特族提供個別服務，協助其成為正規工作者。

2.青年求職咖啡館（Job café）：為地方政府所設立的青年一站式服務中心，對象以學生、飛特族及失業青年為主，由地方政府委託民間辦理，希望提供多元之青年就業服務。與 Hello Work 以就業為導向，強調介紹工作、開發職缺不同，青年求職咖啡館主要以就業諮詢服務為主，協助青年了解自己的性向，提供職業諮詢、研習或職場體驗、協助

面試、就職後的支持。

3.工作卡制度（Job Card）：主要以未就業之青年、飛特族及已婚之二度就業者為對象，工作卡上記載持有者之學歷、經歷、訓練、證照及職能評估等資料，持有者可於職涯諮商後參加符合其需求的職業訓練，希望透過職業訓練，加強就業能力，協助受訓者順利找到工作，或協助非正規員工轉換為全職員工。

4.地區青年支援站（Local youth support station）：主要以 15-39 歲輟學及尼特族、怯志青年為對象，提供心理諮商與分析、溝通訓練、生活和學習支持，希望強化青年自立，協助青年重返學校或就業。

由以上日本的勞動政策可知，日本在協助長期失業者再就業方面委託民間職業介紹所辦理長期失業者之再就業諮詢服務。根據統計，日本在 2012 年長期失業者超過 100 萬人，而在日本東北大地震的影響之下，失業者的失業期間可能會再延長。因此日本政府希望可以運用民間的力量，委託民間職業介紹所提供長期失業者的再就職支援服務，包括：職涯輔導、提供就業講座、就業支援等（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2012b）。

五、日本長期失業者之人力運用政策方案與模型

日本的民間職業介紹所在提供長期失業者的再就職支援服務，主要乃透過以下六步驟，希望幫助長期失業者再就業：

1.協助了解自我和現況：首先，透過評估工具協助長期失業者了解自我，並使其了解目前勞動市場的特點，評估如何透過其優點找到適合的工作。

2.了解工作經驗，選擇合適的職業：了解求職者從工作至今曾經從事過哪些產業、職業類別，以及工作內容，以選擇合適的職業。

3.協助製作履歷表：協助求職者製作適合的履歷表。

4.培養面試技巧：透過模擬面試，使求職者能熟悉面試過程，了解面試所需注意事項，培養面試技巧。

5.進行就業媒合：依據求職者所希望的工作條件，提供合適的工作機會，進行就業媒合，並提供面試所需的協助，如：協助了解企業所需的人才、陪伴面試等。

6.就職後的協助：為協助求職者可以順利待在新的工作，當在新工作環境面臨問題，亦會提供協助，解決問題。

此外，雖然日本未針對青年長期失業者有特別的方案，但其針對青年、飛特族的工作卡制度，培養工作者就業能力的模式亦值得進一步參考。在全球化帶來的產業經營環境衝擊下，日本傳統的終身僱用制度式微，派遣勞動、非正式工作型態的勞工人口漸增，協助欠缺正式職員經歷之勞工累積足夠的勞動履歷，進而取得更好的就業機會，即為成為日本政府努力的工作重點之一，而工作卡制度（Job Card system）即成為規劃推動的政策工具（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2008）。

工作卡制度為一職業職涯諮商、職業訓練、就業媒合的整合式就業促進機制，源自於日本首相安倍晉三上台後，為改善從事非典型工作的飛特族青年日益增加的問題，而於 2007 年 2 月首次提出工作卡的政策，同年 12 月在「工作卡制度最終報告書」中提出應同時發展細緻深入的職業生涯規畫諮詢、記載訓練評價

的工作卡，以及企業實習與學校學習的實踐型訓練三方面的制度。

日本厚生勞動省於 2008 年 6 月公布工作卡制度的全國推進基本計畫，希望能透過此制度解決日本勞動力短缺和勞動者缺乏職業能力的問題。2010 年 6 月，日本內閣決議將工作卡視為一項社會基礎設施來推動執行，期望在 2020 年時達到 400 萬人使用工作卡的目標。

工作卡制度主要的對象是剛畢業離校未就業之青年、飛特族青年、已婚之二度就業者。工作卡上記載持有者之學經歷、訓練紀錄、擁有的證照、職能評估等資料，以作為尋職者在找工作時用以證明自己職業能力的文件。

工作卡的擁有者在第一階段將先接受職涯諮詢，了解目前的工作經驗、證照等，以評估所需的職業訓練；第二階段，則針對就業能力與職業不符合者，將其推介至企業參加符合其需求的訓練方案，包括在職訓練（On-Job-Training）與工作外訓練（Off-Job-Training）等。第三階段則針對訓練的結果進行評估。希望透過職涯諮詢及工作卡製作過程，將工作者的職務經歷表、學習及訓練紀錄表、證照一覽表、求職表（Career Sheet，含就業目標、志向及職涯諮詢紀錄）以及評價表等完整紀錄，以呈現求職者的完整履歷，亦協助求職者思考自身特質、所需專長、能力及就業期待，幫助欠缺正式職員經歷之求職者順利就職或成為正式員工（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2008）。

茲將工作卡制度整理於下圖（Ministry of Health, Labour and Welfare, 2013）：

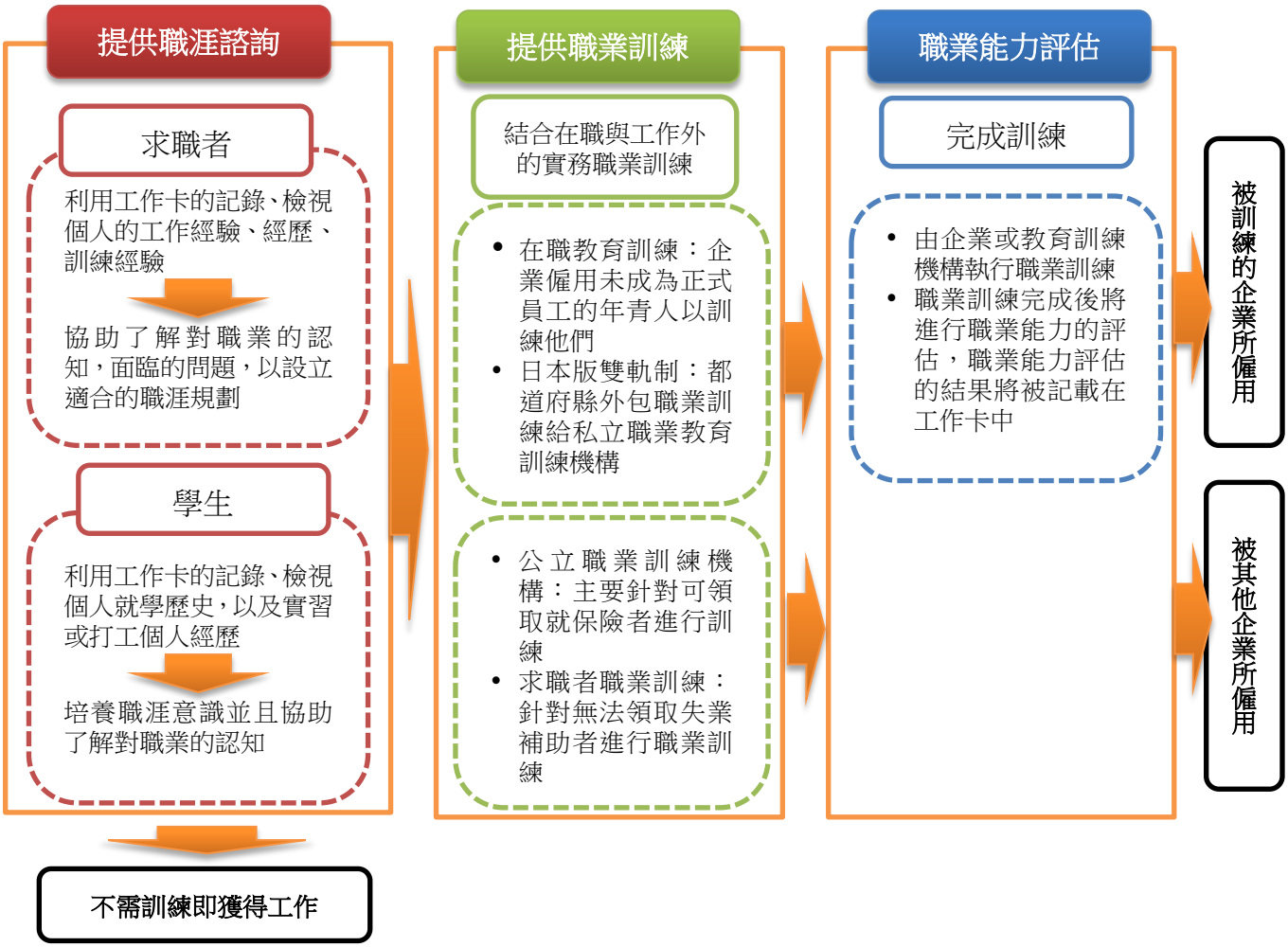


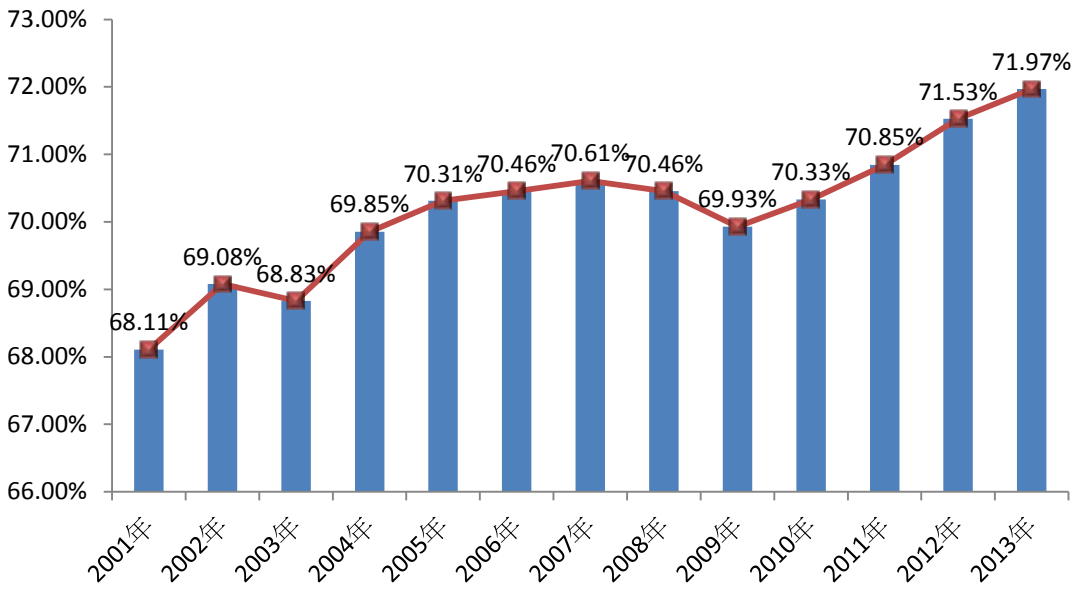
圖 2-57　日本工作卡制度

工作卡制度可讓工作卡持有者參與雇主舉辦之職業訓練課程，以培養就業技能及實務經驗與知識，並可在結訓後進行就業推介至正式的工作，根據統計，結訓青年留在訓練企業的就業率高達 85%。另外並增加職涯諮商師，以協助雇主順利將非正規員工轉換為全職員工。而工作卡制度還有一些協助非典型工作者的配套措施：包括提供派遣人員、飛特族、無家可歸者諮商與工作安排服務，以及飛特族的工作輔導、無家可歸者房屋租金借貸服務；接受職業訓練者於受訓期間可領取生活安全津貼；另外還在東京、愛知、大阪建立 3 個非正規工作者就業支持中心，提供單一窗口服務，協助其找到穩定全職工作。

第六節 南韓

一、基本勞動表現

由南韓歷年整體勞動參與率可發現，2001 年時整體勞動參與率只有 68.11%，2003 年後逐年上升，至 2005 年突破 70%，除了 2008 年與 2009 年因受到金融海嘯影響，而有所下降之外，2010 年開始南韓勞動參與率呈現上升趨勢，於 2013 年達 71.97%，為近年來新高。

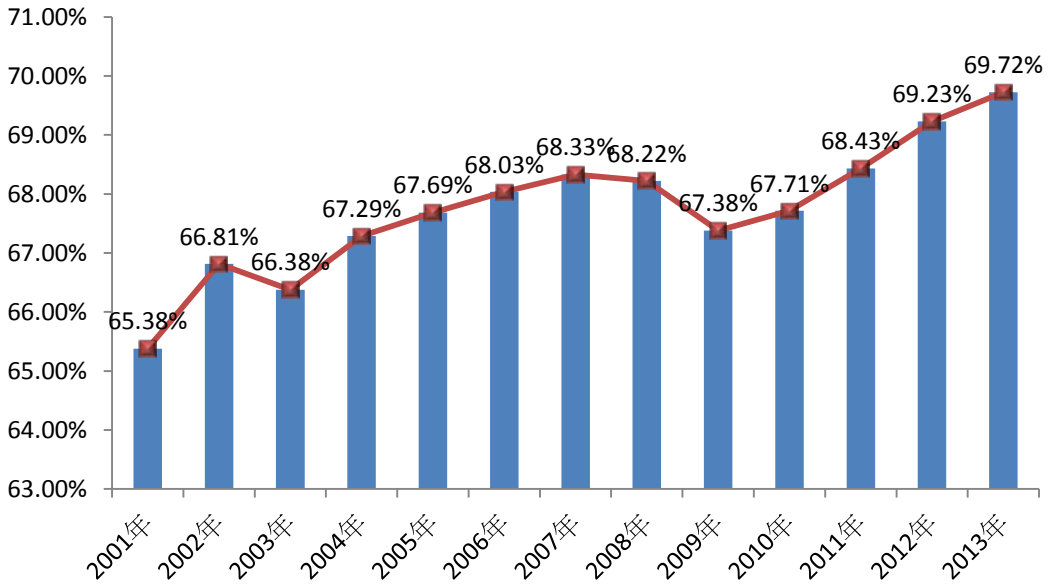


資料來源：OECD（September 2014）

勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-58　南韓歷年勞動參與率

南韓的就業率與勞動參與率的趨勢大致相同，2003 年因南韓國內不景氣之影響，就業率有所下降，而後呈現逐年上升趨勢。直至 2008 年遭逢金融風暴影響，因而下降之外，近年亦呈現逐年上升趨勢，2013 年就業率達 69.72%，南韓政府更提出希望在五年內達到就業率 70%的目標。

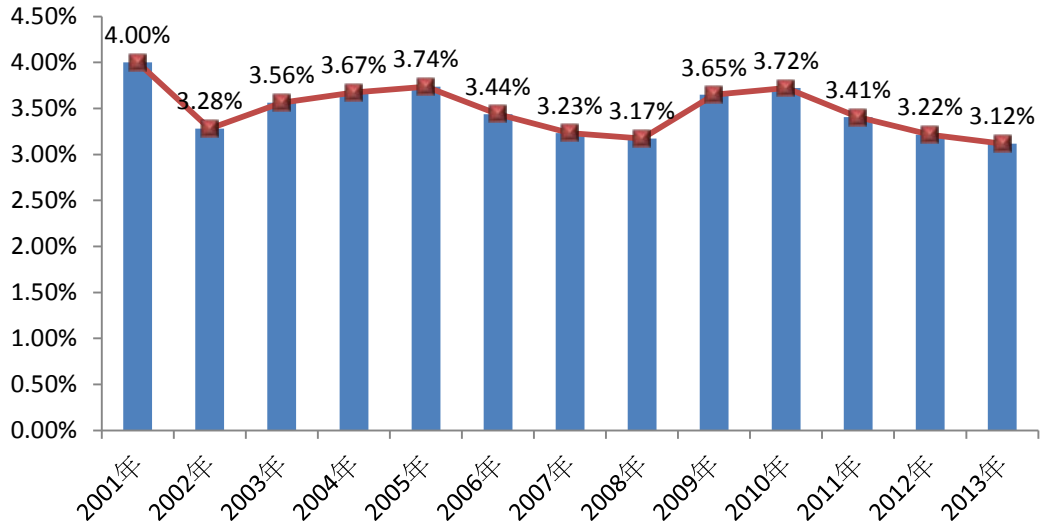


資料來源：OECD（September 2014）

就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-59　南韓歷年就業率

由歷年失業率統計數據可發現，南韓除了在 2001 年時失業率為 4.0%之外，近年來的失業率皆控制在 4.0%以下，2009 年、2010 年因受金融風暴影響，呈現上升情形，從 2011 年開始失業率又開始下降。

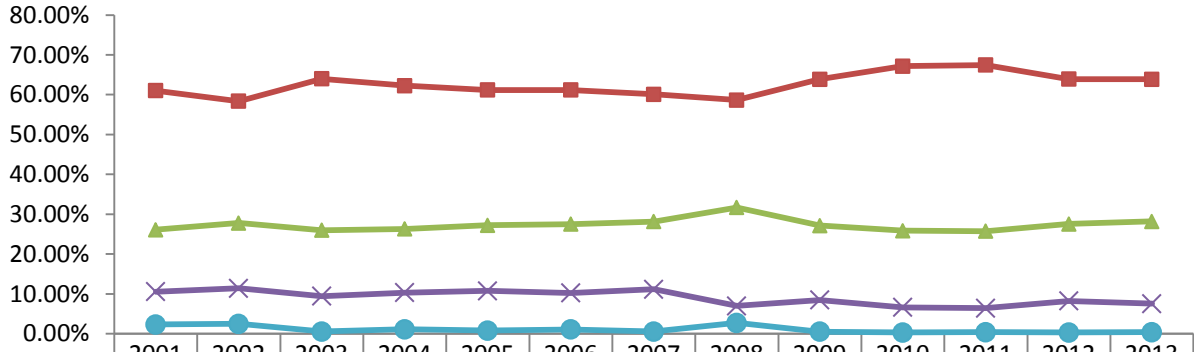


資料來源：OECD（September 2014）

失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-60　南韓歷年失業率

在失業週期占比方面，可發現南韓失業週期以 1~3 個月的失業者比例占絕大數，大約占了六成左右，失業週期為 6~12 個月之間占不到一成，失業達一年以上的失業者比例更不到 1.0%，顯示南韓失業者的失業週期相當短。



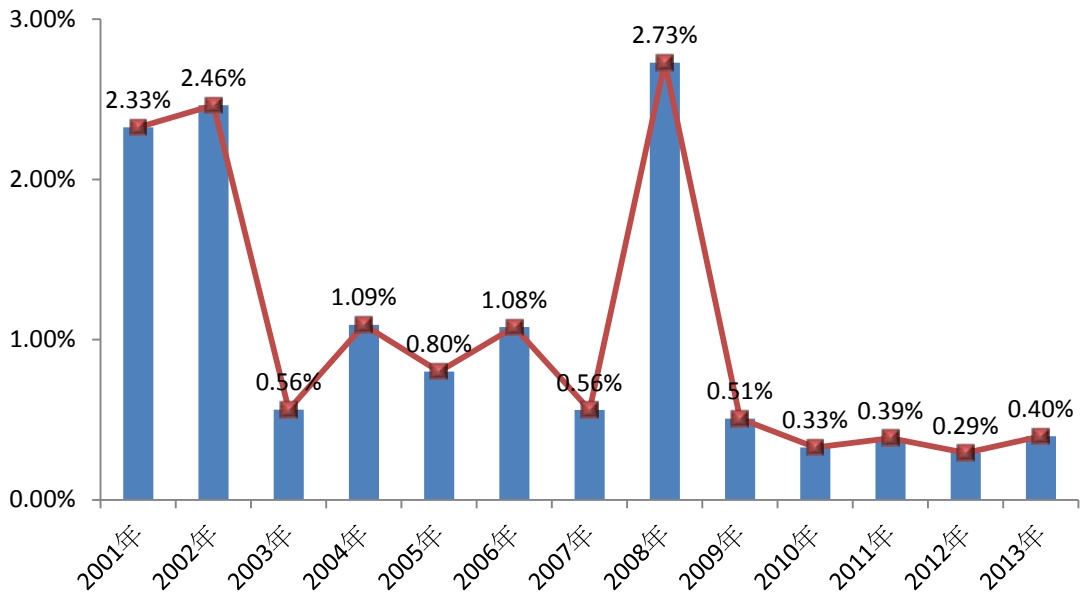
	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
1個月以上~3個月以下	61.01%	58.35%	64.00%	62.27%	61.18%	61.20%	60.11%	58.63%	63.86%	67.18%	67.46%	63.93%	63.88%
3個月以上~6個月以下	26.11%	27.81%	25.99%	26.31%	27.24%	27.50%	28.17%	31.68%	27.15%	25.86%	25.73%	27.56%	28.17%
6個月以上~12個月以下	10.55%	11.38%	9.44%	10.32%	10.77%	10.22%	11.16%	6.96%	8.48%	6.63%	6.42%	8.22%	7.55%
12個月及以上	2.33%	2.46%	0.56%	1.09%	0.80%	1.08%	0.56%	2.73%	0.51%	0.33%	0.39%	0.29%	0.40%

資料來源：OECD（September 2014）

失業週期定義：為 15 歲以上失業者失業或尋職之期間

圖 2-61　南韓歷年失業週期占比

OECD 將失業持續 12 個月及以上的失業者，定義為長期失業者。由下圖可以發現南韓失業達一年以上的比例相當低，除了 2008 年因金融海嘯影響，使得該年長期失業比例驟升至 2.73%外，近年來長期失業的比例皆不到 1%。此應與南韓從 1998 年開始即推行勞動市場彈性化的勞動政策相關，2010 年更擴大彈性上班策略，使得企業大量僱用非典型勞工。南韓目前的就業市場中兼職、契約工或領日薪的非典型就業約高達三成，這也使得南韓的勞動市場存在著就業不穩定，非典型就業者薪資較低等問題。



資料來源：OECD（September 2014）

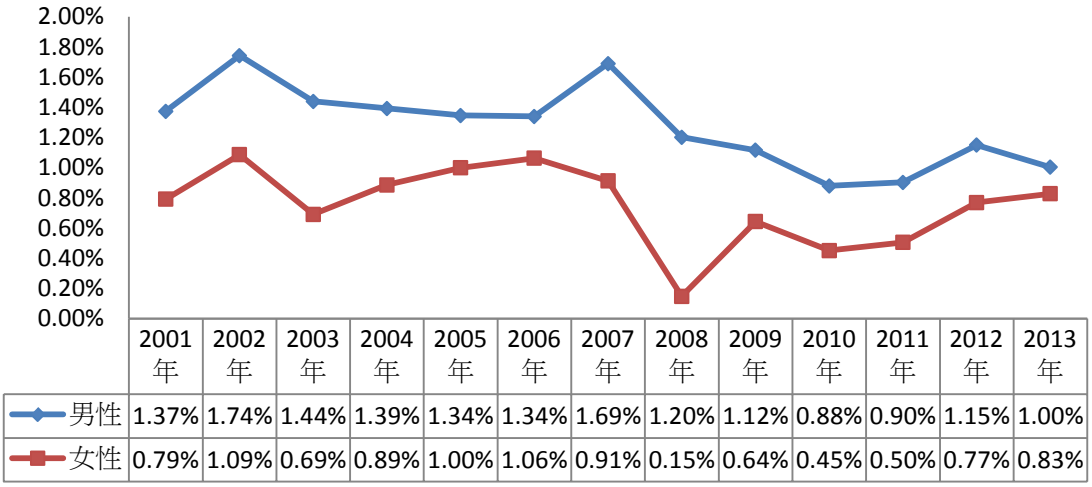
長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

圖 2-62　南韓歷年長期失業比率

二、長期失業者特性、情形及成因

由上述可知南韓失業者失業長達一年以上的比例相當低，而在南韓國內只要失業達 6 個月以上即可參與相關長期失業者的相關就業服務方案。在 OECD 資料中，關於南韓失業週期達一年以上的統計相關資料亦不完整，因此以下將以失業 6~12 個月的人數進行統計，了解南韓長期失業者之特性。

由 2001 年到 2013 年南韓失業週期在 6~12 個月間的性別統資料中可發現，以男性居多，大約占 1.0%左右，而女性占比則不到 1.0%，歷年來男性與女性的變化趨勢大致相同。

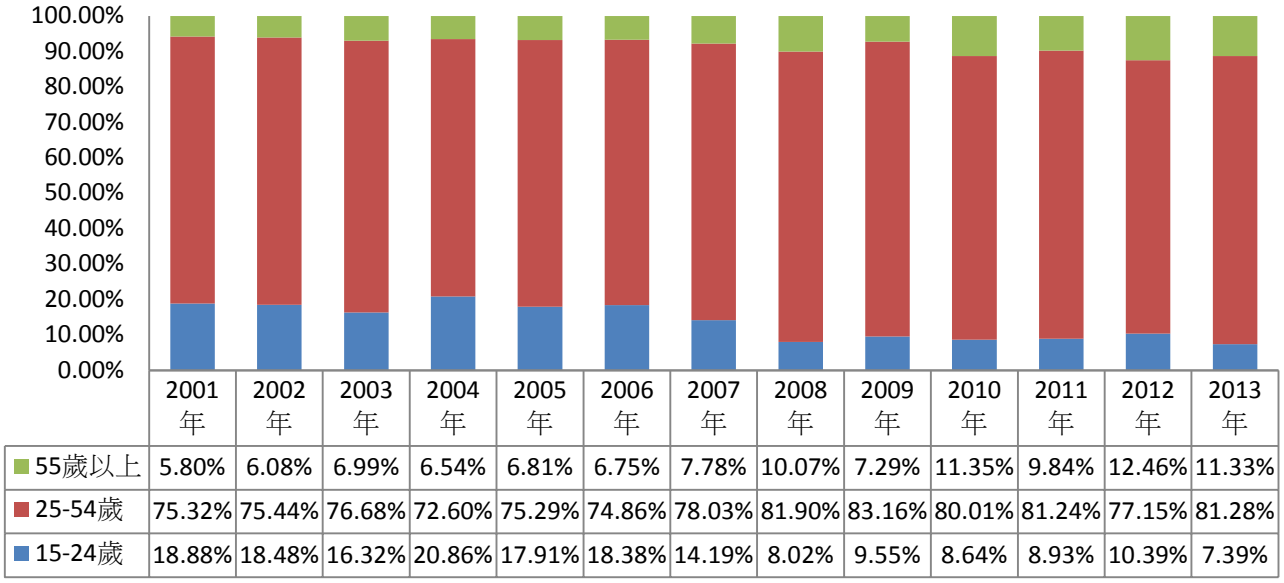


資料來源：OECD（September 2014）

此處長期失業率乃指失業週期 6-12 月間人口占所有失業人口之比率

圖 2-63　南韓歷年長期失業率按性別分

若以年齡來看，2001 年至 2013 年的南韓失業週期在 6~12 個月間的人口統計中，以「25-54 歲」年齡層者最多，其次為「15~24 歲」。而從歷年趨勢來看，「55 歲以上」年齡層失業週期在 6~12 個月的比例則從 2001 年的 5.8%上升至 2013 年的 11.33%。



資料來源：OECD（September 2014）

此處以失業週期 6-12 月間的人口數進行計算

圖 2-64　南韓歷年長期失業者各年齡層占比

而在青年失業率方面，由資料可知，南韓 15-24 歲的青年失業率較整體的失業率高出許多。近年來南韓的整體失業率大約在 3%左右，但青年失業率在 2001 年~2006 年時大約在 10.0%左右，而 2008 年~2013 年則約在 9.0%左右。

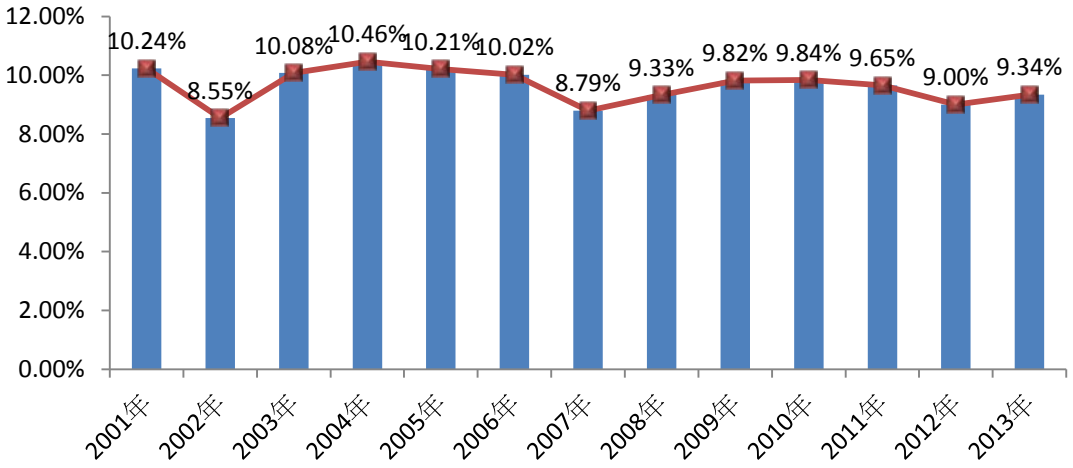
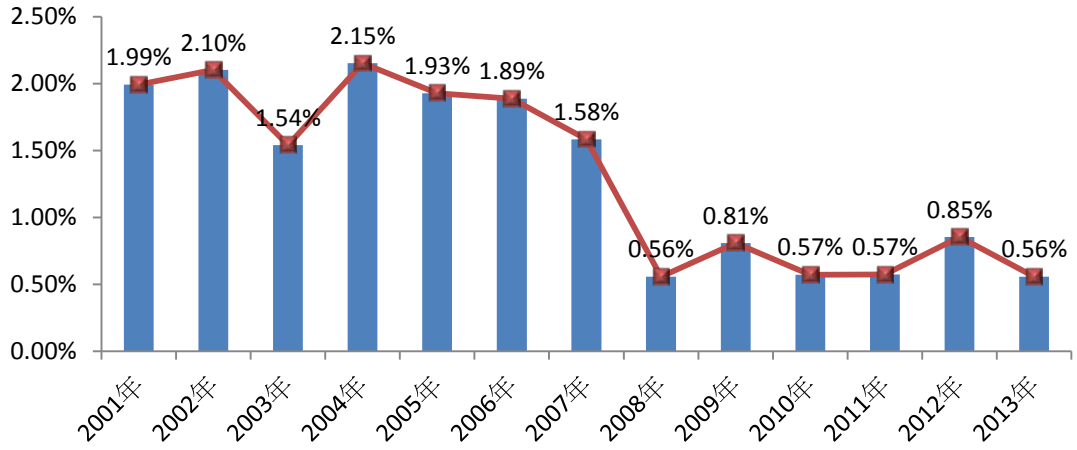


圖 2-65　南韓歷年青年失業比率

資料來源：OECD（September 2014）

在失業週期方面，由 OECD 統計數據可以發現，南韓青年失業週期在 6~12 個月間的比例在 2004 年時大約為 2.15%，而後逐年下降，至 2008 年時青年失業週期在 6~12 個月的比例占比不到 1.0%，近年來均維持在 1.0%以下。



資料來源：OECD（September 2014）

此處青年長期失業比率：指 15-24 歲失業週期 6~12 個月間人口占所有失業人口之比率

圖 2-66　南韓歷年青年長期失業者比率

南韓長期失業者比例相當低的原因，應與其勞動市場彈性化、以及正職就業機會不足，企業大量僱用非典型勞工相關，使得求職者失業一年內即可找到工作，但這也帶來了就業不穩定的問題。

三、長期失業者尋職行為、態度及價值觀

為了解長期失業者的求職行為、態度及價值觀，南韓勞動部於 2009 年時針對長期失業者進行調查，調查對象為失業期間達 6 個月以上的求職者，總共訪問了 526 位長期失業者（Ministry of Employment and Labor, 2009）。

根據調查結果發現，有 69.8%的長期失業者在最後一次離職後，曾為了找工作而有求職行為，另有 30.2%的受訪者在離職後則沒有再進行求職活動。而有進行求職的長期失業者，最主要找工作的方式為「親人、朋友介紹」（60.4%）、其次為透過「網路搜尋」（53.4%）、接著依序為「報紙、求職刊物分類廣告等」（45.0%）、「透過前一工作認識的人打聽消息」（31.9%）；而在就服機構的使用情形方面，透過「公共就服中心」的比例為 22.0%，透過「民間職業介紹所」的比例為 8.8%。

而在沒有進行求職活動的原因方面，由於離職後沒有繼續求職者以女性居多，因此最主要的原因為「家庭、育兒等因素」（31.4%）、其次依序為「沒有符合期望待遇或勞務條件的工作」（22.0%）、「為了順利求職，正在補習班或機關上課中」（14.5%）。

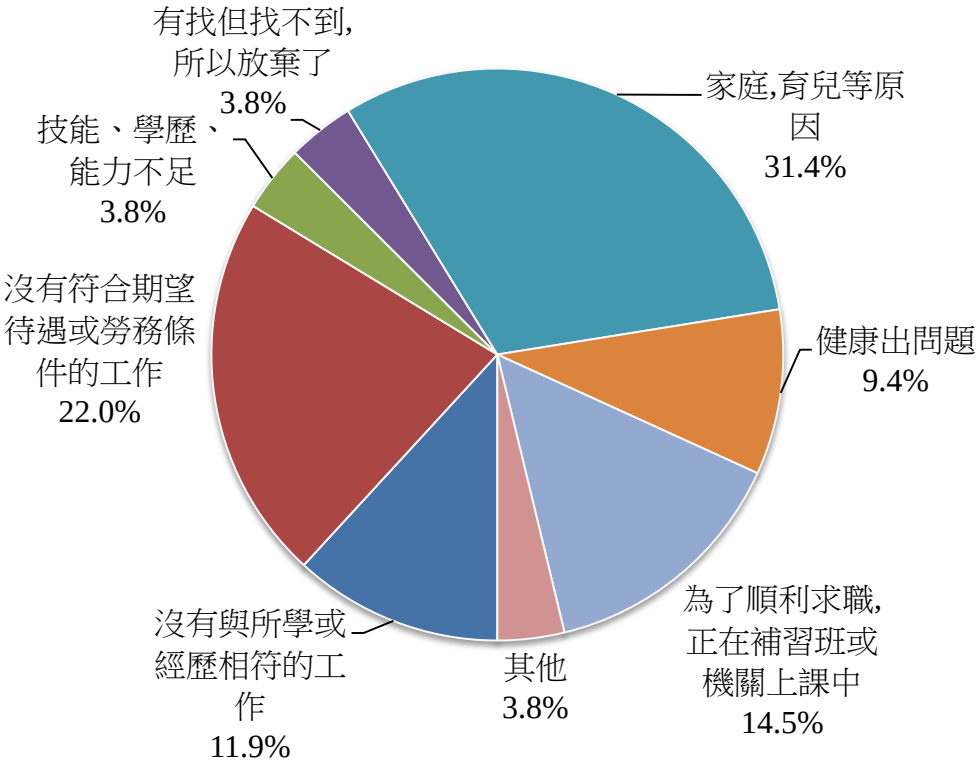


圖 2-67　南韓長期失業者離職後沒有求職之原因

在就業諮詢的經驗上，有 16.9%的受訪者在最後一次離職後曾接受過就業諮詢，另有 25.7%的受訪者表示「想接受，但還沒有」，57.4%的受訪者「沒有想過要接受就業諮詢」。而曾有就業諮詢經驗的受訪者，離職後曾接受「1~2 次」就業諮詢的比例最高，占 65.2%，接著依序為「3~5 次」(29.2%)、「10 次以上」(3.4%)、「6~9 次」(2.2%)。

此外，認為就業諮詢有幫助者占 51.7%，其中包括「非常有幫助」(9.0%) 以及「有一點幫助」(42.7%)；認為「不太有幫助者」占 39.3%。進一步詢問認為有幫助的受訪者，認為就業諮詢對個人帶來主要幫助為「對職業訓練或為了再求職而樹立計畫方面有幫助」(41.3%)、「更了解自己的求職能力」(34.8%)、「對自己想做的工作或類別更明確」(28.3%)、「更了解自己的市場價值，

能藉機調整自己的希望待遇」(21.7%)。

而長期失業者在面試時，主要會強調自己「曾做過的工作內容與職業別」(53.7%)、接著依序為「曾工作過的企業」(45.4%)、「為工作展現的意志與熱情」(36.0%)；其認為在找工作過程中最主要遇到的困難為「希望待遇不符」(66.0%)、「找不到希望的職業類別或工作」(48.2%)，以及「希望的工作時間不符」(44.4%)。

另外，有 41.3%的長期失業者表示為了得到工作，曾想過選擇降低工作條件標準，其主要會選擇降低的工作條件為「酬勞(薪資、紅利）等」(42.4%)、「工作時間、休假日」(20.7%)、「職業別或工作內容」(11.5%)。

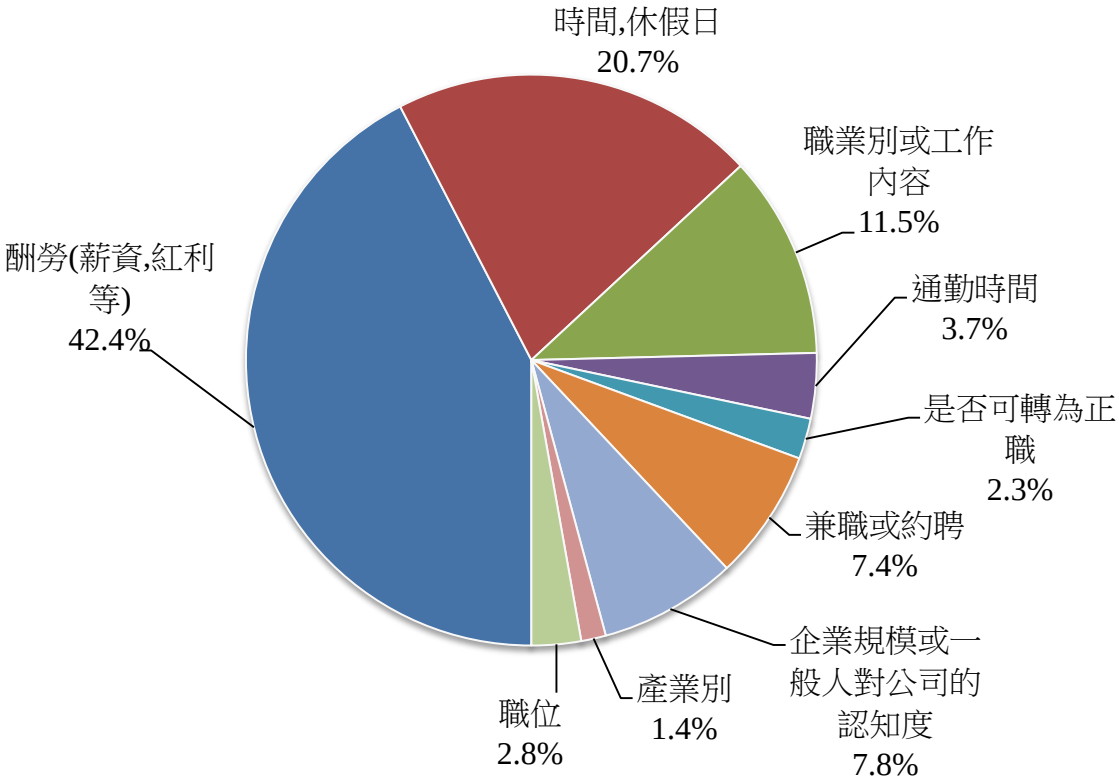


圖 2-68　南韓長期失業者考慮選擇降低工作之條件

而長期失業者表示，在日常生活中主要面臨的困難為「生活作息不正常，早上起床不容易」(34.4%)、「常感到疲倦或無力」(16.2%)、「生活費中斷，需要趕快找到工作，心情很焦急」(14.4%)、「被不確定是否能找到工作的恐懼支配」(13.7%)。

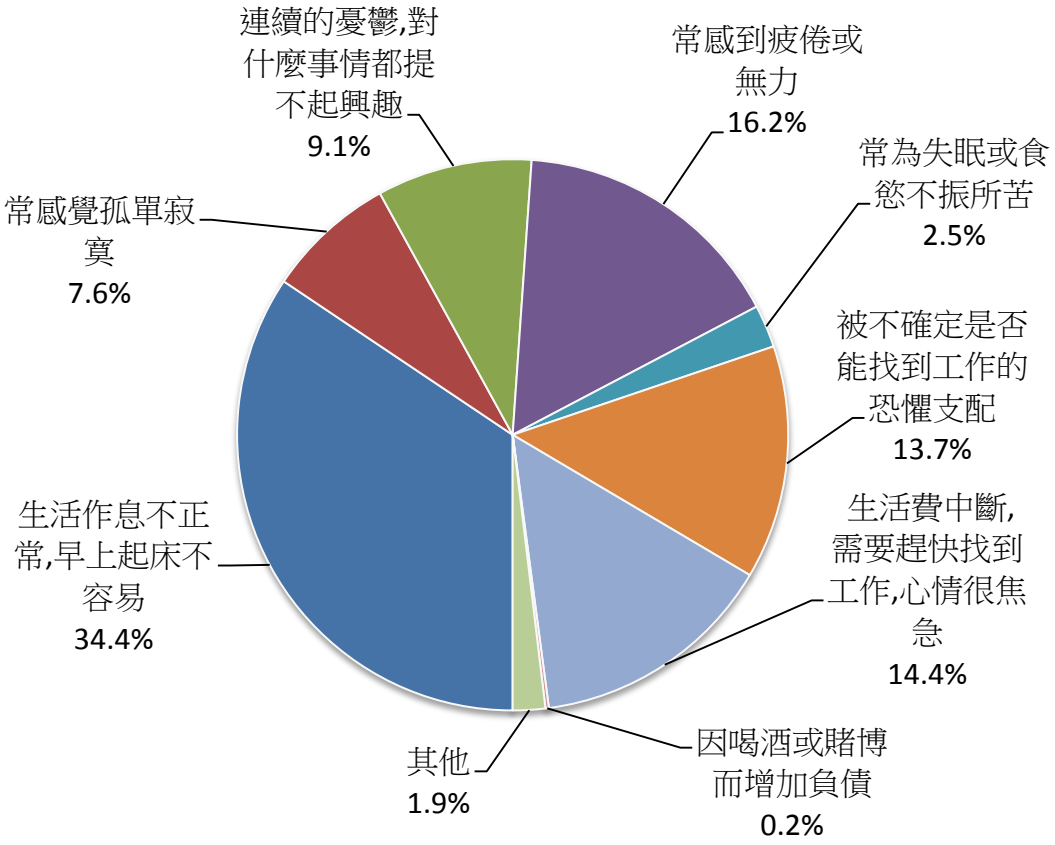


圖 2-69　南韓長期失業者日常生活中所面臨之困難

四、韓國協助長期失業者就業法規或相關政策探討

1998 年亞洲金融危機重創南韓就業市場，使得南韓的勞參率下降、工資下降、失業人口上升，南韓政府因而採取勞動市場改革相關措施，包括：調整決策機制、強化社會安全體制、勞動市場彈性化、促進就業措施等（夏淑麗、李孟茹，2009）。

2008 年爆發全球性金融危機，世界經濟景氣衰退，南韓政府

於 2009 年公布「促進就業綜合對策」，編列預算全力搶救失業危機，為創造就業機會，增加給僱用弱勢對象之企業財務誘因，如青年、長期失業者及負擔家計女性等。2010 年南韓政府將「創造工作機會」列為經濟政策上的優先課題，並透過積極的勞動市場政策，擴充民間創造工作機會的基礎。南韓勞動部為進一步加強其就業政策管理功能，更於 2010 年 7 月 5 日將勞動部（The Ministry of Labor）改組為就業暨勞動部（the Ministry of Employment and Labor）。

為促使因全球金融風暴而惡化的就業情勢能早日改善，南韓政府於 2010 年推出結構性創造就業對策，提高南韓經濟成長所創造的就業機會；以及擴大彈性上班制度方案與人文科系大學畢業生就業者職業訓練支援方案，以期讓更多人方便求職就業，做為挽救失業的政策方案（黃定國，2010）。

上述失業對策中，雖然在短期內降低失業率，但也隨之帶來降低工作穩定性，薪資偏低等問題。2013 年時南韓政府提出希望透過創造工作，改善工作品質，以建構一個「快樂工作」（Work Together, Happy people）社會，並且希望在 5 年內達到 70%就業率的目標，其主要有五個政策目標，其下又有各自的政策任務，茲將其整理如下表（MOEL, 2013；Korea Labor Foundation, 2013）：

表 2-5　南韓就業暨勞動政策

目標	政策任務
快樂工作	■ 五年內就業率達到 70% ■ 由政府各部門合作共同努力合作，從需求端及供給端出發，制定工作藍圖 ■ 擴大育嬰假的年齡範圍；此外，為鼓勵男性

目標	政策任務
	休育嬰假，計畫制定「父親月」，讓父親在寶寶出生的三個月內，可有一個月的育嬰假 ■ 延長退休年齡，並增加僱用身心障礙者的員額 ■ 改善工時過長的情形，促進多元的工作形式
有希望的工作	■ 公部門將致力於將非典型工作轉換為正職工作 ■ 強迫大型企業必須揭露其所僱用不同類型工作型式的勞工情形 ■ 保護不同型式工作者的工作條件 ■ 設立合理的薪資水準 ■ 支援中小企業持續成長
更好的工作	■ 透過成功就業方案來支援民眾 ■ 在不同的階段，提供適當的工作訓練
健全且安全的工作環境	■ 建立一個系統以防止和解決嚴重的職業意外，建立一個安全的工作環境 ■ 加強促進就業穩定性，避免因應經濟因素所造成的裁員
具未來性且雙贏的勞工關係	■ 政府將努力在提高勞參率、解決工作議題、臨時性工作者，三者之間找到最適切的解決方法

在上述所提及的五個政策目標中，「更好工作」的政策核心，即為成功就業方案(Successful Employment Package Program, SEPP)，此方案目的乃為協助困難就業者就業，為其提供一系列全面性、一站式的就業服務，包括職涯引導、工作諮詢、職業訓練和工作媒合。工作方案主要的對象為低收入戶以及弱勢群體，包括：無家可歸、北韓投誠者、弱勢青年、失業青年、長期失業者與中高齡等，依據不同的對象而有不就的就業方案，茲將其整理如下（Korea Labor Foundation, 2013；OECD, 2013）：

表 2-6　南韓就業相關方案

方案	Job Finding Success Package Program	New Job Finding Program	Youth Employment Service
對象	所有年齡的低收入者 ● 所得低於貧窮線 ● 無家可歸、北韓投誠者、弱勢青年、身心障礙者	30-64 歲中高齡者 ● 收到最後一次失業補助後，失業仍超過一個月 ● 失業超過 6 個月以上	15-29 歲年青人 ● 失業高中畢業青年 ● 畢業後 6 個仍失業的大學畢業青年

而在青年就業方面，南韓青年失業率在金融海嘯的衝擊之下，亦開始大幅上升，使得青年失業問題成為南韓致力解決之問題，政府亦提出因應青年相關措施，茲將其分述如下（徐德宇，2012）：

1.促進青年就業特別法：南韓為解決青年失業問題，所通過的特別法案，確立政府扶助青年就業的原則，主要目的包括：提供青年合適就業機會、根據企業需求培養青年人才，訓練青年就業能力。

2.「My Work, My Tomorrow」計畫：建構有助於就業的財政及產業政策；辦理高中學生在職培訓或實習，以有效建立教室到職場間的接軌；辦理高中學生至企業內部實習；擴大提供就業服務相關資訊、設施，並增加激勵措施以鼓勵中小企業友善員工。

3.開放就業環境計畫（Plan for OpenEmployment Society)：希望讓沒有大學學歷的青年也能取得合適的工作。透過在學校設立青年就業服務中心和諮詢顧問，為學生量身定做職業諮詢服務；並與當地中小企業配合，讓學生有獲得工作經驗的機會。針對畢業生，則由學校、企業和就業中心共

同舉行招聘會，建立就業訊息網絡；並擴大辦理「青年就業成功計畫」（YES）：包含職業諮詢、培訓和就業媒合。

4.青年在職訓練體驗計畫：包括「工作經驗體驗方案」：藉由提供各種工作機會，增進其規劃未來職業生涯的能力。「觀光產業青年實習方案」：僱用青年實習生從事旅遊業，以減少青年失業。「中小企業職場體驗方案」：實地走訪中小企業，提供 3 週之實地訓練體驗給相關學程領域的大學生。其他還有「農場實習方案」、「大學生農場創業訓練方案」

5.青年海外實習計畫：包括 3 至 10 個月的海外僱用訓練，以及提供有意前往海外就業之失業者 6 至 10 個月的失業者海外就業訓練，以及海外志願者方案、大專生海外實習方案。

6.強化青年職業訓練：支持青年工作技能發展，擴大職業訓練並規劃短期的公部門就業機會。

7.青年就業促進津貼：雇主僱用新進青年、失業青年將可獲得津貼。

南韓在協助長期失業者的就業服務方案，主要是在成功就業方案(Successful Employment Package Program)中，將長期失業者納為服務對象，而失業期間超過 6 個月的失業者即可參與方案。此外，為解決青年就業問題，方案中亦特別納入年紀在 15-29 歲間，畢業後 6 個月未找到工作的青年。

五、南韓長期失業者之人力運用政策方案與模型

南韓在協助長期失業者、青年長期失業者的就服務方案為成功就業方案，雖然對象不同，但計畫內容所包含的三個階段則相同，以下則進一步說明成功就業方案運行模式（OECD, 2013；Oh,

Choi,& Yoon, , 2013）。

第一階段：診斷和設立職涯方向（Diagnosis and career path-setting）：此階段的時間大約 3-4 周，目標是經由個人諮詢增加失業者信心，並且渴望去工作。期間將進行個人諮詢、團體諮詢、進行職涯心理評量、工作能力診斷等，以了解求職者基本工作能力、社會溝通、自我控制、自我了解情形，以及工作技能、找工作能力、對工作的認知等。協助求職者建立個人行動方案（Individual Action Plan），如完成本階段，每個月最高有 20 萬韓圜的津貼。

就服中心將透過求職者的個人資料來了解求職者，如：年齡、教育、經驗、工作證照、心理特質、工作偏好等，並依據其工作能力和就業動機分成四種型式，以提供適當的協助，其分類如下圖所示：

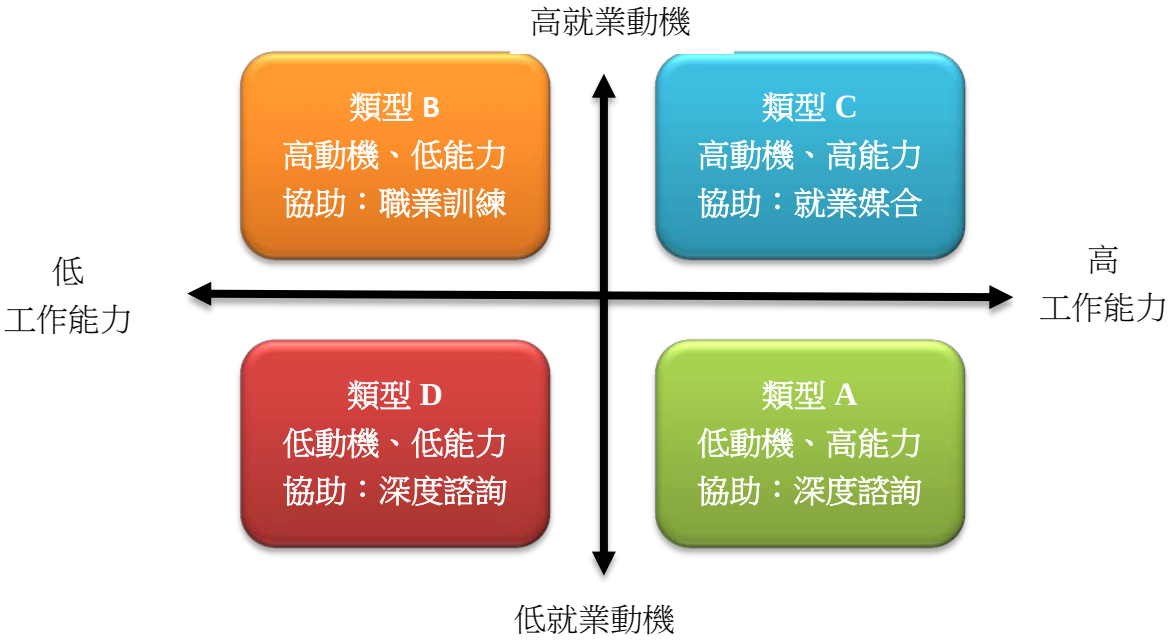


圖 2-70　求職者分類

第二階段：職業能力的改善（improvement in vocational ability）：最長 6 個月，就服務中心將依據不同的需求，安排職業

訓練、職場體驗、創業輔導、實習方案等，以提升個人工作能力。第二階段每日有 1 萬 8 千韓圜，每月最高 28 萬 4 千韓圜的津貼；若參加職業訓練，每月最高還有 11 萬 6 千韓圜的津貼，最多領取 6 個月。

第三階段：密集的工作安排（intensive job placement）：最長 2 個月，公共就服中心和簽約的私立就服機構將積極協助參與者找到工作。就服中心將依據參與者的工作偏好、特性、以及前兩階段之資料，進行職業媒合，並提供參與者面試指導、面試技巧訓練、團體面試課程、陪伴面試等輔導。如果參與者成功就職，將視任職期間的長短給予成功就業津貼，最高補助到 100 萬韓圜。

茲將南韓的成功就業方案整理如下圖：

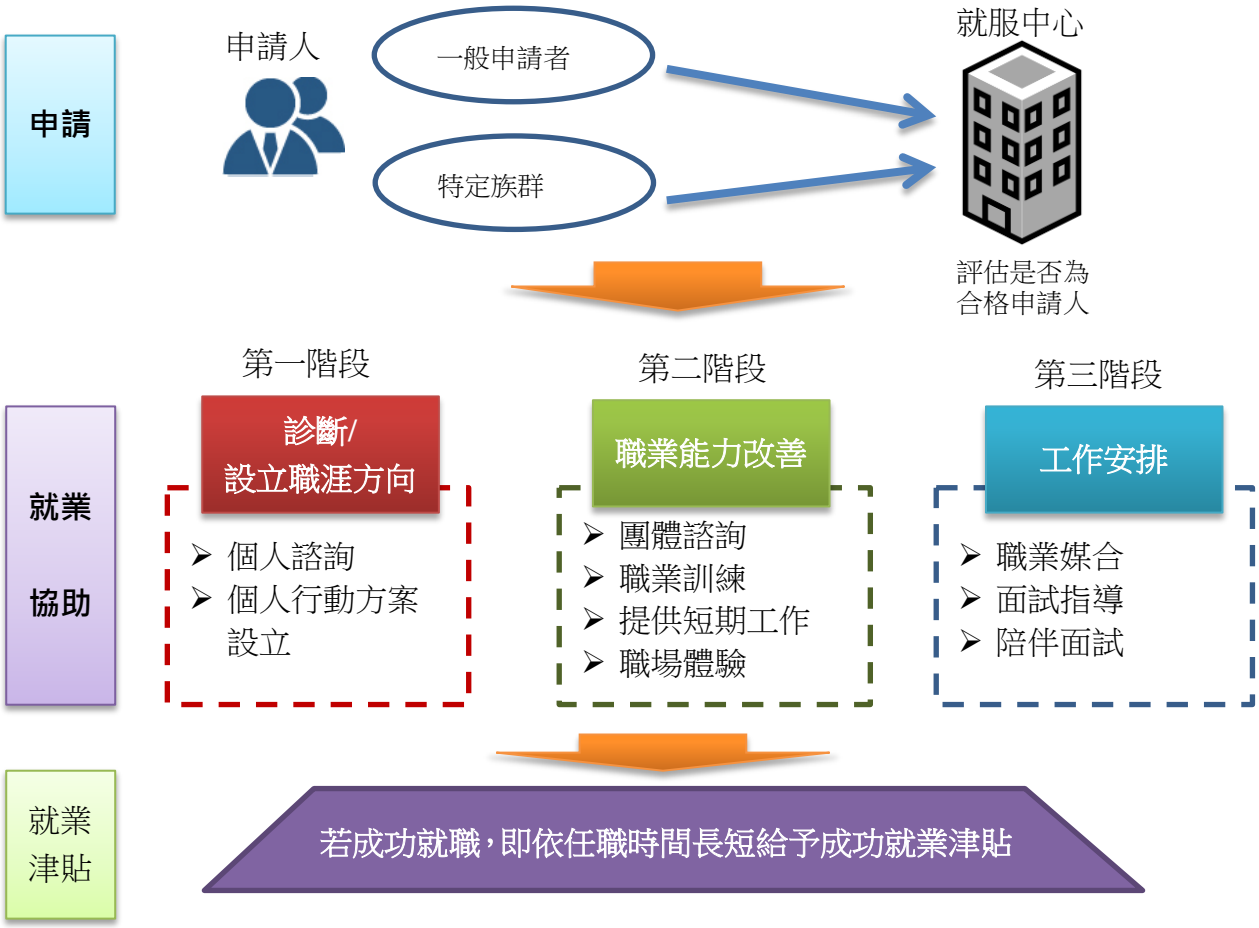


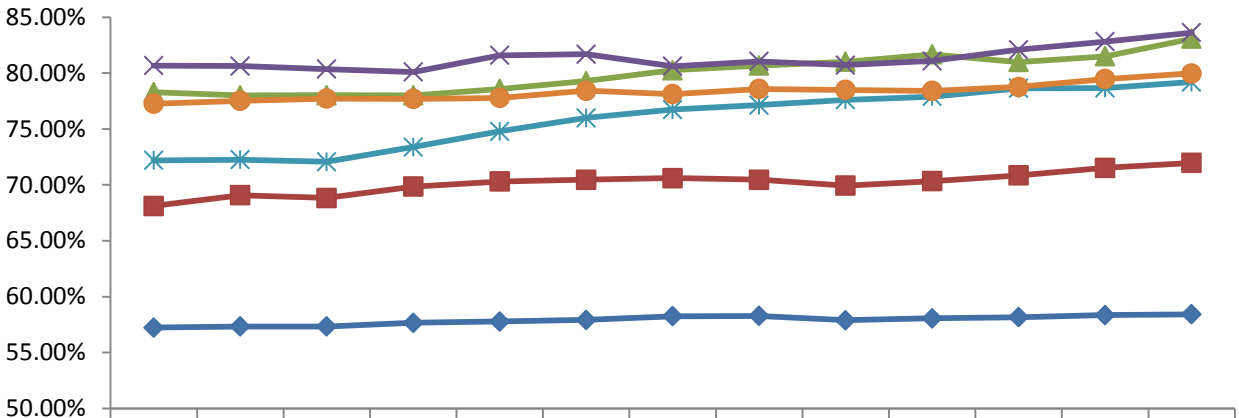
圖 2-71　南韓成功就業方案模式

第七節 各國比較分析

一、勞動表現比較分析

（一）勞動參與率

勞動參與率係指每百位 15 歲以上民間人口中，勞動力人數所占的比率，就歷年各國勞動參與率觀之，可發現德國因 2003 年開始實施《議程 2010》，全面改革國內勞動市場情況，因此勞動參與率開始提升，其他國家之勞動參與率則維持平穩微幅成長之趨勢。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
台灣	57.23%	57.34%	57.34%	57.66%	57.78%	57.92%	58.25%	58.28%	57.90%	58.07%	58.17%	58.35%	58.43%
南韓	68.11%	69.08%	68.83%	69.85%	70.31%	70.46%	70.61%	70.46%	69.93%	70.33%	70.85%	71.53%	71.97%
日本	78.30%	78.01%	78.02%	78.00%	78.58%	79.29%	80.26%	80.66%	81.01%	81.67%	80.99%	81.51%	83.08%
瑞典	80.67%	80.63%	80.36%	80.09%	81.58%	81.68%	80.62%	81.04%	80.71%	81.08%	82.09%	82.81%	83.63%
德國	72.20%	72.25%	72.07%	73.38%	74.79%	75.99%	76.73%	77.13%	77.61%	77.89%	78.64%	78.66%	79.20%
英國	77.26%	77.53%	77.72%	77.70%	77.78%	78.42%	78.13%	78.58%	78.50%	78.41%	78.76%	79.46%	79.96%

資料來源：OECD（September 2014）、行政院主計總處（2014）

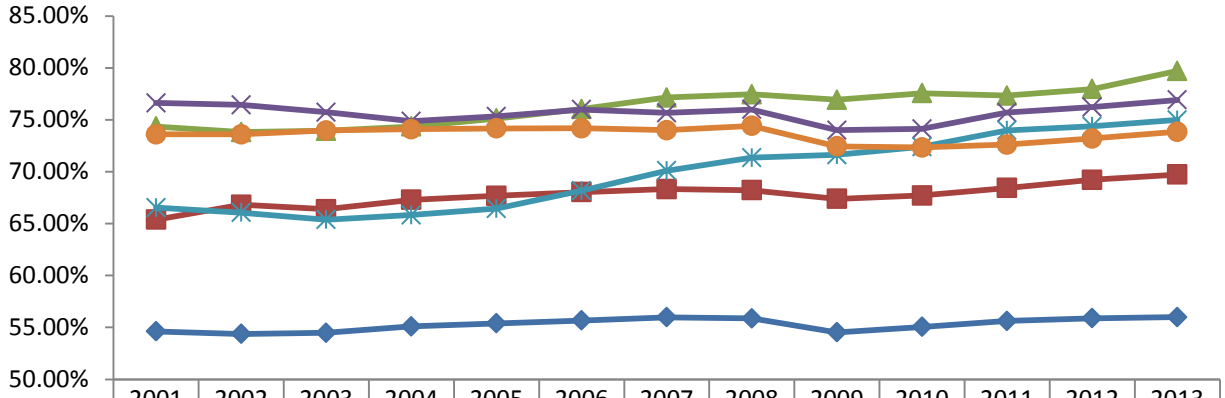
勞動參與率計算方式：（就業者與失業者）占工作年齡人口（15 歲以上民間人口）之比率

圖 2-72　各國歷年勞動參與率

經由統計數據可發現，台灣歷年來勞動參與率相較於其他國家為低，顯見台灣退離勞動市場的「非勞動力」人口占比較其他五國為多。近年來韓國、日本、瑞典、英國的勞動參與率皆有所上升，相較於其他國家，台灣勞動參與率之上升幅度較此四國家為低。

（二）就業率

以各國歷年就業率觀之，可發現近年來日本的就業率為六國中最高，而台灣就業率歷年來皆較其他國家為低。然而就整體就業率趨勢而言，近年韓國、日本、瑞典、英國就業率皆呈上升趨勢，台灣之就業率亦呈上升趨勢。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
台灣	54.62%	54.37%	54.48%	55.10%	55.39%	55.66%	55.97%	55.86%	54.52%	55.05%	55.62%	55.88%	55.99%
南韓	65.38%	66.81%	66.38%	67.29%	67.69%	68.03%	68.33%	68.22%	67.38%	67.71%	68.43%	69.23%	69.72%
日本	74.35%	73.81%	73.94%	74.35%	75.12%	76.04%	77.14%	77.45%	76.94%	77.56%	77.33%	77.96%	79.71%
瑞典	76.62%	76.43%	75.73%	74.87%	75.33%	75.98%	75.66%	75.99%	74.00%	74.13%	75.70%	76.22%	76.91%
德國	66.54%	66.06%	65.39%	65.83%	66.45%	68.17%	70.10%	71.34%	71.62%	72.39%	73.98%	74.37%	74.99%
英國	73.60%	73.60%	73.96%	74.10%	74.16%	74.19%	74.00%	74.42%	72.45%	72.33%	72.61%	73.20%	73.85%

資料來源：OECD（September 2014）、行政院主計總處（2014）

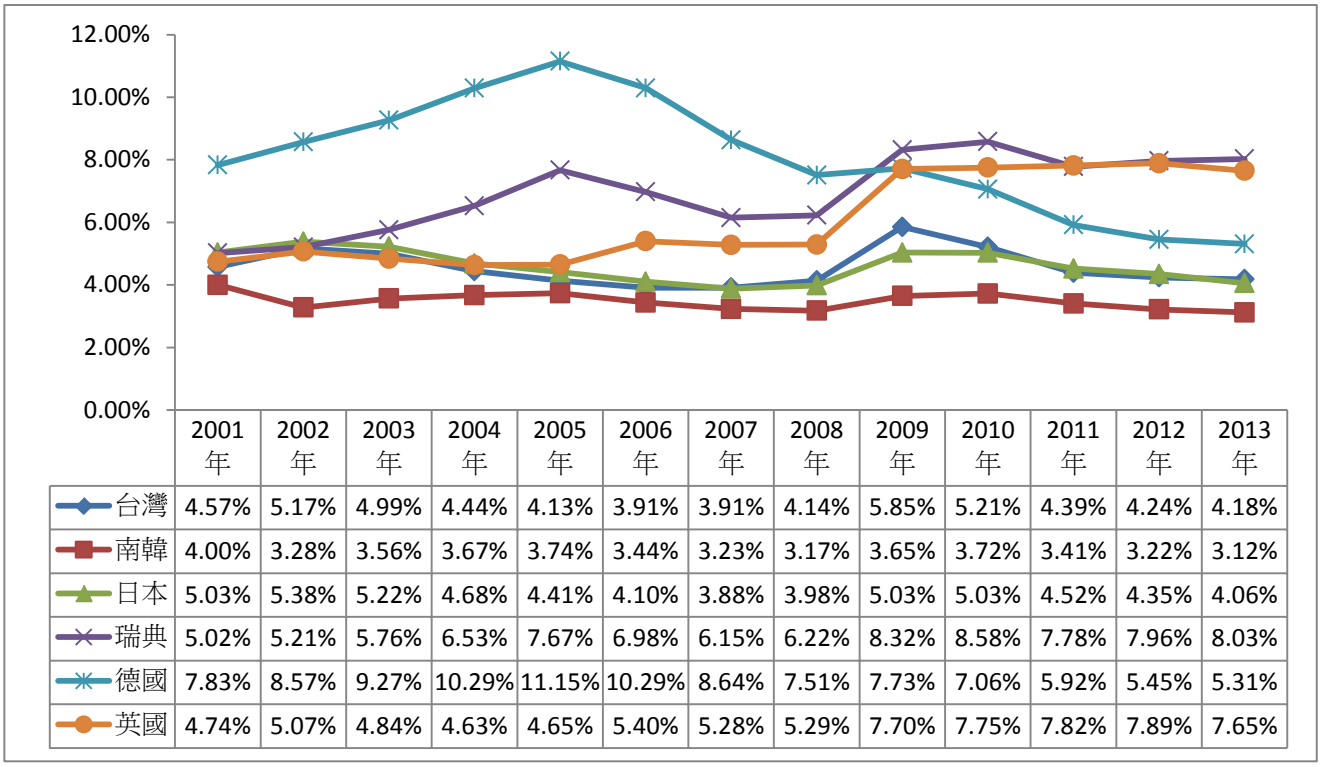
就業率定義：就業者占工作年齡人口之比率

圖 2-73　各國歷年就業率

（三）失業率

以各國歷年失業率觀之，可發現失業率下降最多者非德國莫屬，足可見德國哈茲法案之成效，此外自 2009 年後，除了英國之外，其他國家的失業率皆呈下降趨勢。而台灣失業率之趨勢與韓國、日本等亞洲國家較為相近。

然而，台灣之失業率並未較其他國家為高，但在就業率上卻明顯低於其他國家，顯見台灣「低失業率、低就業率」之情形背後，有許多人力資源未做充分運用，造成隱藏性失業之現象（陳文豪，2012）。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
台灣	4.57%	5.17%	4.99%	4.44%	4.13%	3.91%	3.91%	4.14%	5.85%	5.21%	4.39%	4.24%	4.18%
南韓	4.00%	3.28%	3.56%	3.67%	3.74%	3.44%	3.23%	3.17%	3.65%	3.72%	3.41%	3.22%	3.12%
日本	5.03%	5.38%	5.22%	4.68%	4.41%	4.10%	3.88%	3.98%	5.03%	5.03%	4.52%	4.35%	4.06%
瑞典	5.02%	5.21%	5.76%	6.53%	7.67%	6.98%	6.15%	6.22%	8.32%	8.58%	7.78%	7.96%	8.03%
德國	7.83%	8.57%	9.27%	10.29%	11.15%	10.29%	8.64%	7.51%	7.73%	7.06%	5.92%	5.45%	5.31%
英國	4.74%	5.07%	4.84%	4.63%	4.65%	5.40%	5.28%	5.29%	7.70%	7.75%	7.82%	7.89%	7.65%

資料來源：OECD（September 2014）、行政院主計總處（2014）

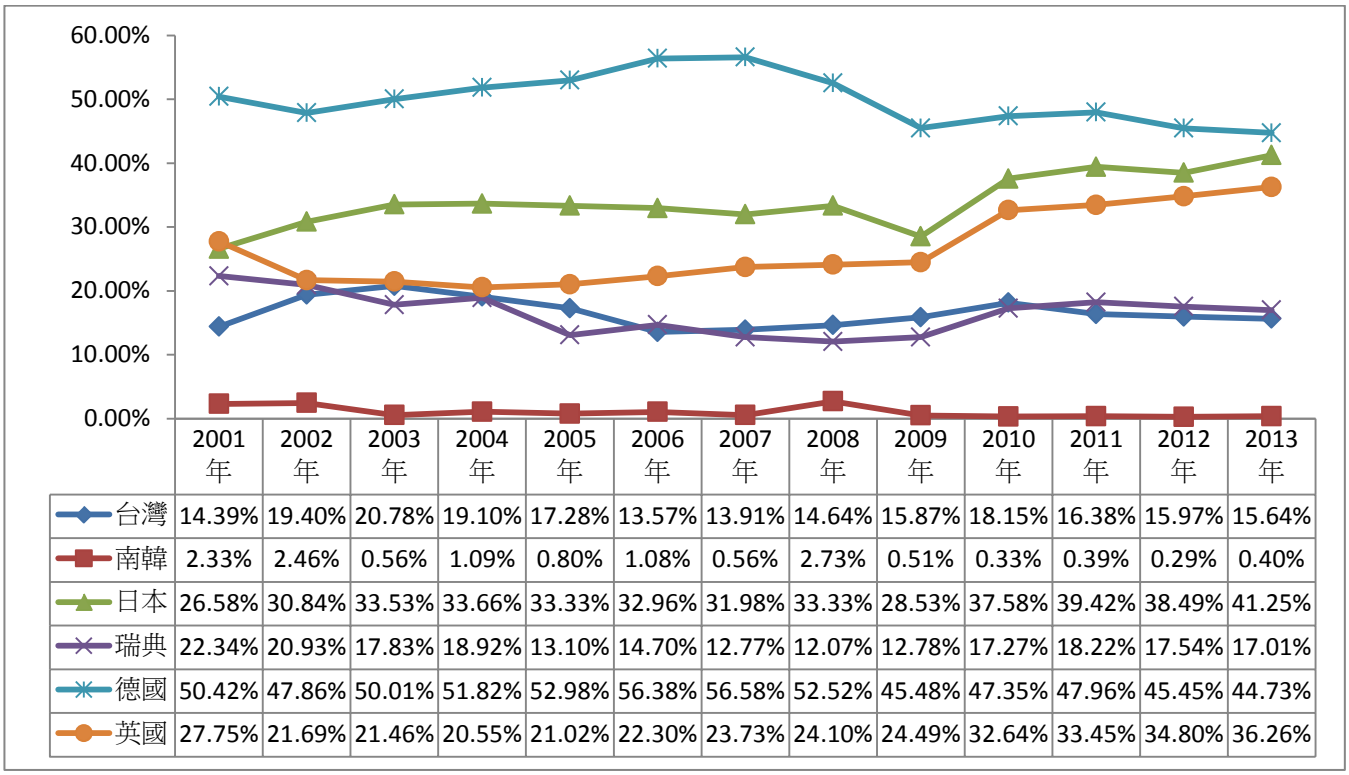
失業率定義：失業者占勞動力之比率

圖 2-74　各國歷年失業率

（四）長期失業率

以各國歷年長期失業率觀之，可發現長期失業率最高的國家為德國，但自 2007 年起德國之長期失業率已開始下降；日本、英國則自 2009 年起，長期失業率開始上升。

就統計數據發現，台灣長期失業率大都控制在 20%以下，相較於其他國家，台灣長期失業率低於英國、德國、日本等國家。就數據趨勢而言，台灣長期失業率趨勢與瑞典類似，近年來呈微幅下降趨勢。



	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
台灣	14.39%	19.40%	20.78%	19.10%	17.28%	13.57%	13.91%	14.64%	15.87%	18.15%	16.38%	15.97%	15.64%
南韓	2.33%	2.46%	0.56%	1.09%	0.80%	1.08%	0.56%	2.73%	0.51%	0.33%	0.39%	0.29%	0.40%
日本	26.58%	30.84%	33.53%	33.66%	33.33%	32.96%	31.98%	33.33%	28.53%	37.58%	39.42%	38.49%	41.25%
瑞典	22.34%	20.93%	17.83%	18.92%	13.10%	14.70%	12.77%	12.07%	12.78%	17.27%	18.22%	17.54%	17.01%
德國	50.42%	47.86%	50.01%	51.82%	52.98%	56.38%	56.58%	52.52%	45.48%	47.35%	47.96%	45.45%	44.73%
英國	27.75%	21.69%	21.46%	20.55%	21.02%	22.30%	23.73%	24.10%	24.49%	32.64%	33.45%	34.80%	36.26%

資料來源：OECD（September 2014）、行政院主計總處（2014）

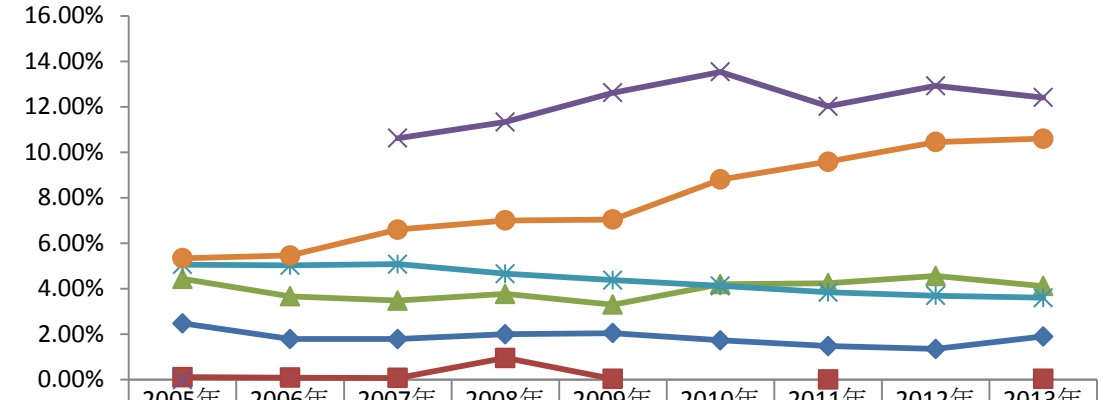
長期失業比率定義：失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

附註：瑞典 2005 年及 2006 年資料取自 eurostat（May 2014）

圖 2-75　各國歷年長期失業率

（五）青年長期失業率

以各國歷年青年長期失業率觀之，可發現青年長期失業率以瑞典最高，其次為英國，而南韓之青年長期失業率最低。自 2009 年開始，英國之青年長期失業比率呈逐年增加趨勢，德國之青年長期失業率則呈微幅下降之趨勢，而台灣之青年長期失業率呈現逐年微幅下降之現象，但 2013 年時則呈現大幅上升之現象。



	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
台灣	2.48%	1.79%	1.79%	2.00%	2.05%	1.73%	1.48%	1.35%	1.90%
南韓	0.11%	0.09%	0.08%	0.96%	0.03%		0.01%		0.04%
日本	4.44%	3.66%	3.47%	3.77%	3.30%	4.20%	4.24%	4.56%	4.12%
瑞典			10.62%	11.33%	12.62%	13.54%	12.02%	12.92%	12.41%
德國	5.06%	5.02%	5.08%	4.66%	4.38%	4.13%	3.84%	3.69%	3.60%
英國	5.34%	5.46%	6.60%	7.00%	7.05%	8.81%	9.59%	10.45%	10.60%

資料來源：OECD（September 2014）

青年長期失業比率定義：15-24 歲失業長達一年及以上人口占所有失業人口之比率

附註：瑞典 2005 及 2006 年，韓國 2010 年及 2012 年無統計資料

圖 2-76　各國歷年青年長期失業者比率

二、長期失業相關政策與服務模式比較分析

本研究綜合分析英國、德國、瑞典、日本、南韓等五國長期失業相關政策與服務模式，並將各國之政策與服務模式之特點與台灣現有之就業服務措施比較，分析異同之處，如下表所示：

表 2-7　各國長期失業相關政策與服務模式特點比較

國家	長期失業相關政策與服務模式	與台灣比較分析
英國	**工作計畫（Work Program）** • 25 歲以上長期失業者強制參加計畫 • 業務委託各地區企業或非營利組織協助 • 服務流程: 1. 長期失業者、加值就業中心、工作計畫服務人員進行三方會議 2. 評估尋職資源、意向、技術、能力 3. 安排個人行動計畫 (協助方案、執行時間、接受服務密集度) 4. 評估離職風險與後續諮詢 • 長期失業者成功就業將提供持續就業津貼 **協助工作計畫（Help to Work）** • 長期失業者強制參加該計畫 • 就業服務人員投注更多時間與資源協助 • 計畫提供之選擇方案: 1. 每日至「加值就業中心」報到 2. 社區實習工作	➢未強制長期失業者參加就業服務計畫 ➢未與服務對象簽訂處遇計畫，未要求求職者需負擔一定之義務 ➢未提供就業補助獎勵 ➢推介成功後的服務有限
德國	**Hartz IV 法案** • 領取失業金 II 之長期失業者須簽定強制簽訂，拒絕就業服務機構提供之工作會受到降低失業給付之懲罰 **漢堡模式（Hamburger Modell）** • 補助雇主與勞工雙方，創造額外工作機會 • 政府提供消費券予雇主，雇主可提供必要的教育與技能給新聘員工 **前景在企業計畫（Perspektiven in Betrieben）** • 給予僱用多種適應障礙之長期失業者薪資補貼，補貼為期三年，補貼額度每年遞減 • 員工就業或錄取前，雇主可以實習方式評估員工適任程度，實習及就業初期有固定之雇	➢未強制長期失業者接受工作機會 ➢漢堡模式類似「職場學習及再適應計畫」 ➢無專門針對中高齡者實施之就業促進措施

國家	長期失業相關政策與服務模式	與台灣比較分析
	主端教練伴隨教導 **50 歲加值前景計畫（Perspektiven 50 plus）** • 針對 50~64 歲之長期失業者實施 • 求職者導向的媒合 (例如:低工作量職務) • 提供進修、就業能力提升措施，以及物質成癮、債務問題心理諮詢服務 • 成功媒合到穩定就業工作後仍有多達六個月的追蹤	
瑞典	**工作發展方案（JDG）** • 服務流程 1. 求職輔導、諮商 2. 求職預備措施 3. 職場體驗、職能復健、勞動市場訓練、創業協助 4. 90 週之後仍未找到工作則指派試工 **薪資津貼** • 僱用長期失業者每月最高補助雇主 16,700 克朗，最高可連續補助 4 年 **補貼型再就業（Nystartjobb）** • 補貼金額與失業者的失業週數成等比例增加	➢未有試工之就業服務安排 ➢就業措施之補貼金額沒有依失業者失業週數等比例增加之規定
日本	**再就職支援服務** • 服務流程 1. 協助了解自我和現況 2. 了解工作經驗，選擇合適的職業 3. 協助製作履歷表 4. 培養面試技巧 5. 進行就業媒合 6. 就職後的協助 **工作卡制度** • 工作卡記載學經歷、訓練資歷、證照、職能評估等資料，協助欠缺正式職員經歷之勞工累積足夠的勞動履歷 • 實施方式: 1. 職涯諮詢 2. 針對就業能力不符職業目標者進行職業訓練 3. 針對訓練結果進行評估	➢目前的推介卡僅能一次性使用，傳達的資訊過於簡單，而日本之工作卡能記錄個人職務經歷、學習及職業訓練紀錄、證照一覽表、求職表（含就業目標、志向及職涯諮詢紀錄）及評價表等，完整呈現求職者履歷的相關紀錄，而台灣之推介卡則無法提供雇主這些充足的求職者資訊

國家	長期失業相關政策與服務模式	與台灣比較分析
南韓	**成功就業方案** • 失業超過 6 個月以上即可參加此方案 • 服務流程: 1. 診斷和設立職涯方向:此階段為期 3-4 週，進行個人諮詢、團體諮詢、職涯心理評量、工作能力診斷，並建立個人行動方案，完成此階段可獲得 20 萬韓圜的津貼 2. 職業能力改善:此階段為其最長 6 個月，透過職場訓練、職場體驗、創業輔導、實習方案提升工作能力，此階段每月最高可領 28 萬 4 千韓圜的津貼 3. 密集的工作安排：此階段最長達 2 個月，提供職業媒合、面試指導、陪伴面試等輔導	➢未提供求職者完成服務階段之津貼

綜合上述比較五國之長期失業相關政策與服務模式，可發現各有其特點，可提供日後參考。英國的工作計畫為強制 25 歲以上長期失業者參加，且委託各地區企業或非營利組織協助，透過長期失業者、加值就業中心、工作計畫服務人員進行三方會議，評估求職者尋職資源、意向、技術、能力等並安排個人行動計畫。德國提供針對中高齡之長期失業者實施之 50 歲加值前景計畫，係以求職者導向的工作媒合，同時提供進修、就業能力提升措施，以及物質成癮、債務問題心理諮詢服務，此外，於成功媒合中高齡長期失業者穩定就業後，仍有多達六個月的追蹤，持續給予關懷與協助，以提升工作之穩定性。

瑞典之補貼型再就業措施，讓僱用長期失業者的雇主可獲得補貼，且此措施最大的特點為補貼的金額與失業者的失業週期數成等比例增加，即雇主僱用失業越久的失業者可以獲得的補助越多。日本的工作卡則完整的記載學經歷、訓練資歷、證照、職能評估等資料，協助欠缺正式職員經歷之求職者累積足夠的勞動履歷制度。南韓成功就業

方案模式有診斷和設立職涯方向、職業能力的改善、密集的工作安排等三個階段，且求職者完成每個階段有津貼補助。以上皆為不同國家依其國情與長期失業者之情況，提供不同的就促措施與計畫，協助長期失業者重返職場。

第參章 研究範圍、架構、方法、步驟

第一節 研究架構

本研究之工作主要分為台灣與國外資料蒐集、量化調查（長期失業者調查、雇主調查）、質化研究（深度訪談、焦點團體座談會）。在量化與質化研究方法的搭配上，首先透過深度訪談以發展量化調查之問卷，其後在問卷調查完成後，則綜合調查結果與國外案例，召開焦點團體座談會，以廣納各方意見、收斂研究成果。

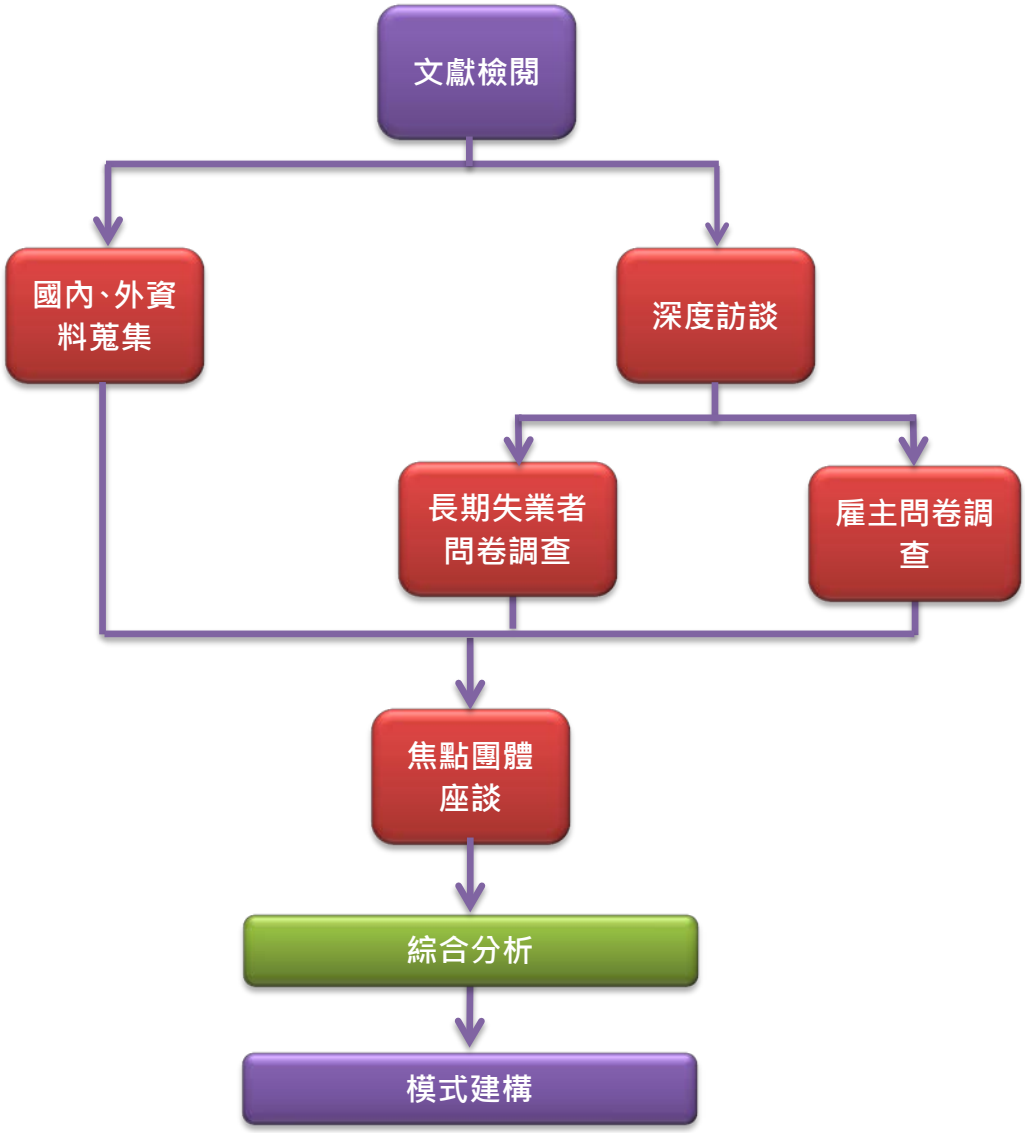


圖 3-1　計畫架構

第二節 質化研究方法

一、深度訪談

為了深入了解長期失業者之就業需求與困境、雇主進用長期失業者之考量、就業服務人員協助長期失業者就業之運作現況等，以利提出長期失業者的就業服務模式、建立職涯輔導模式，本研究以深度訪談法（in-depth interview）深入了解雇主、長期失業者、就業服務人員等受訪對象的實務經驗及深層感受。

（一）訪談對象

本次受訪對象包含企業雇主、長期失業者及就業服務人員，企業雇主共訪談 10 位，包含曾僱用長期失業者之雇主，及未曾僱用過長期失業者之雇主；長期失業者共訪談 10 位，包含已就業者及未就業者；就服人員共訪談 19 位，包含全台五大就業服務中心或相關就業服務站、直轄市就業服務機構之就服人員，詳見附錄一。

（二）訪談大綱

依據本案之目的與探討問題，針對企業雇主、長期失業者及就業服務相關人員三種受訪對象之訪談架構與大綱，如下表所示：

1.企業雇主之訪談架構與大綱

表 3-1　雇主訪談架構與大綱

架構面向	曾僱用過長期失業者之雇主訪談大綱	不曾僱用過長期失業者之雇主訪談大綱
僱用意願	➢ 您對於長期失業者有什麼看法？ ➢ 您對於僱用長期失業者為員工的意願為何？ ➢ 您願意/不願意僱用長期失業者之原因或考量因素有哪些？	

<table>
<tr><th>架構面向</th><th>曾僱用過長期失業者
之雇主訪談大綱</th><th>不曾僱用過長期失業者
之雇主訪談大綱</th></tr>
<tr><td>工作態度與就業能力期待</td><td colspan="2">➢ 您認為長期失業者應具備的工作態度為何？
➢ 整體而言，您覺得長期失業者要進入您的事業機構，需要哪些就業能力或條件？
➢ 若了解長期失業者具備您所需求的就業能力或工作態度後（例如：經過職訓或推介之長期失業者），您會不會有意願讓長期失業者到貴公司進行短期就業體驗（實習、試工）或提升您的僱用意願？為什麼？</td></tr>
<tr><td>面試/僱用經驗與相關評價</td><td>➢ 您是經由何種管道僱用長期失業者？是否經過就服機構推介？
➢ 僱用長期失業者的期間約有多長？長期失業者主要工作內容為何？
➢ 您面試長期失業者時主要會提出哪些問題？
➢ 就您的僱用經驗來說，您對於長期失業者的工作評價為何？有什麼優點？或需要加強改善之處？
➢ 您有沒有僱用長期失業者後覺得不適任的經驗？原因為何？</td><td>➢ 您是否有面試過長期失業者的經驗？
➢ 您所面試之長期失業者來源為何？是否經過就服機構推介？
➢ 您面試長期失業者時主要會提出哪些問題？
➢ 就您的面試經驗來說，您對於長期失業者的評價為何？有什麼優點？或需要加強改善之處？</td></tr>
<tr><td>促進僱用意願</td><td colspan="2">➢ 目前政府有規劃僱用長期失業者的獎助措施，您了解這項措施或曾經申請過嗎？您對這樣的措施有什麼看法，優、缺點為何？
➢ 您覺得僱用獎助措施是否有提升您僱用長期失業者的意願？為什麼？
➢ 您認為除了僱用獎助外，還有哪些或政策措施方式可能會提升您僱用長期失業者的意願？
（例如：職前就業體驗、擴大僱用獎助比例、樹立長期失業者成功就業之標竿典範……）</td></tr>
<tr><td>其他建議</td><td colspan="2">➢ 您認為推介過程有無需要加強改善之處？
➢ 針對促進長期失業者就業的議題，您有什麼其他的看法或建議？</td></tr>
</table>

2.長期失業者之訪談架構與大綱

長期失業者之訪談架構中，主要包含其就業需求、就業困境、就業型態、就業服務與職業訓練、其他建議等面向；針對

經推介且目前有就業之長期失業者，特別詢問其求職方法、認為自己能找到工作之關鍵因素等；而針對經推介但目前未就業之長期失業者，則更進一步就其尚未找到工作之原因、遭遇之求職困難等加以詢問，茲將長期失業者之訪談架構與大綱整理如下表：

表 3-2　長期失業者訪談架構與大綱

架構面向	經推介且目前有就業之長期失業者訪談大綱	經推介但目前沒有就業之長期失業者訪談大綱
就業需求	➢ 您失業前的工作為何？什麼原因造成失業？ ➢ 您認為受到哪些因素影響，造成前陣子您處於長期失業的情況？ ➢ 您的就業動機為何？ ➢ 您考量的就業需求、條件有哪些？例如：工作地點、薪資、環境…… ➢ 您期望的工作內容為何？ ➢ 目前的工作是否與您的期望相符合？ ➢ 您曾經嘗試過的求職方法有哪些？ ➢ 哪種求職方法協助您找到目前的工作？	➢ 您目前是否在求職中？待業時間約有多長？ ➢ 您失業前的工作為何？什麼原因造成失業？ ➢ 您的就業動機為何？ ➢ 您考量的就業需求、條件有哪些？例如：工作地點、薪資、環境…… ➢ 您期望的工作內容為何？ ➢ 您曾經嘗試過的求職方法有哪些？ ➢ 您對相關求職方法的評價為何？ ➢ 如果雇主為長期失業者開放短期試工或實習機會，您有意願參加嗎？
就業困境	➢ 您在求職時，曾經遭遇過哪些困難？是否請求就服機構協助？處理情形如何？ ➢ 您認為自己能找到目前工作的關鍵因素是什麼？ ➢ 在找工作過程中，什麼事情讓您感到最受挫折？是否尋求解決方法？	➢ 您認為自己尚未找到工作的原因可能有哪些？ ➢ 您在求職時，曾經遭遇過哪些困難？是否請求就服機構協助？處理情形如何？ ➢ 在找工作過程中，什麼事情讓您感到最受挫折？是否尋求解決方法？

架構面向	經推介且目前有就業之長期失業者訪談大綱	經推介但目前沒有就業之長期失業者訪談大綱
	➢ 您在失業期間，與家人的關係如何？有無改變及影響？	➢ 您在失業期間，與家人的關係如何？有無改變及影響？
就業型態	➢ 您目前主要的工作內容是什麼？工作時間情形如何？ ➢ 您目前的工作適應情形如何？對工作環境、待遇等感到滿意嗎？原因為何？	➢ 您過去曾經做過哪些工作？主要工作內容、工作時間情形如何？離職因素為何？ ➢ 您過去的工作經驗中，工作適應情形如何？
就業服務與職業訓練	➢ 您知道政府有哪些就業服務措施？您曾經接受過哪些就業輔導或參與哪些就業方案？您覺得效果如何？ ➢ 您失業期間的經濟收入來源為何？您求職時是否申請相關津貼補助？對求職過程中的幫助為何？ ➢ 您是否聽過多元就業開發方案？有無實際參與經驗？評價如何？ ➢ 您曾經接受過哪些職業技能訓練？是否有取得相關證照？您覺得職業技能訓練的效果如何？ ➢ 您希望政府提供哪些就業及職業訓練措施來幫助長期失業者就業？	
其他建議	➢ 針對促進長期失業者就業的議題，您有什麼其他的看法或建議？	

3.就業服務相關人員之訪談架構與大綱

針對就業服務相關人員之訪談大綱，其設計主軸在於公立就服機關之服務人員在輔導長期失業者就業之流程與相關措施運作方式，以及了解長期失業者就業之困境等。因此，此部分訪談大綱之具體架構面向包括：輔導長期失業者個案類型、輔導長期失業者就業運作方式與面臨問題、推介長期失業者就業時面臨之問題困境、推介長期失業者就業後所面臨之問題困境、使用促進就業之輔導機制遭遇的困難或特殊經驗、其他建議等，茲將就業服務相關人員之訪談架構與大綱整理如下表：

表 3-3　就業服務相關人員訪談架構與大綱

架構面向	訪談大綱
輔導個案類型	➢ 曾經接受您輔導就業之長期失業者大多具有什麼樣的特質？ ➢ 就您的觀察，長期失業者求職時考量之需求主要有哪些？
輔導運作方式與面臨問題	➢ 提供長期失業者就業諮詢時，您主要會採取哪些方式來了解長期失業者之需求與能力？諮詢過程中，有沒有什麼特殊經驗，或較常面臨什麼樣的問題、困難？ ➢ 推介長期失業者就業與媒合雇主時，您通常會評估哪些條件？採取何種態度或方式協助媒合？推介或媒合過程中有沒有什麼特殊經驗，或較常面臨什麼樣的問題、困難？ ➢ 推介長期失業者參與職業訓練時，您通常用何種方式協助長期失業者？有沒有什麼特殊經驗，或較常面臨什麼樣的問題、困難？ ➢ 推介長期失業者參與多元就業開發方案時，有沒有什麼特殊經驗或較常面臨什麼樣的問題、困難？ ➢ 面對有創業意願的長期失業者，通常會給予哪些協助？ ➢ 當長期失業者處於職訓期間或待業情況時，是否協助申請就業相關津貼或補助？有沒有什麼特殊經驗，面臨之問題、困難為何？
推介就業時面臨之問題困境	➢ 在推介長期失業者就業時，常遇到來自長期失業者的問題或困難有哪些？目前如何解決相關問題？ ➢ 在推介長期失業者就業時，常遇到來自於雇主的問題或困難有哪些？目前如何解決相關問題？
推介就業後所面臨問題困境	➢ 在推介長期失業者就業後，您是否曾遇過來自雇主的問題或抱怨？目前如何解決相關問題？ ➢ 在推介長期失業者就業後，您是否曾遇過長期失業者工作適應不佳等情形，有沒有什麼特殊經驗，或面臨什麼樣的問題、困難？
促進就業之輔導機制	➢ 針對推介長期失業者就業時，運用相關就業促進工具（如職場學習及再適應計畫、僱用獎助措施等）時，有什麼特別的經驗或問題？ ➢ 雇主普遍對僱用獎助措施的反應如何？有什麼問題產生？又目前如何解決相關問題？ ➢ 長期失業者普遍對職場學習及再適應計畫的反應如何？有什麼特別的經驗或問題？
其他建議	➢ 您認為現行一案到底的就業服務流程，有無需要改善之處？如何改善？ ➢ 針對促進長期失業者就業的議題，您有什麼其他的看法或建議？

二、焦點團體訪談

本研究為深入了解長期失業者之就業困難與就業型態、就業服務模式、獎勵就業政策措施等議題，透過質化研究之焦點團體訪談，深入了解專家學者、行政機關人員、民間團體代表、雇主、長期失業者、學校職涯輔導人員等對象的經驗及多元的意見，提供未來就業服務模式、政策制定參考之依據。

(一)訪談對象

本研究針對「北部」、「中部」、「南部」、「東部」四個不同地區分別邀約不同類型的代表出席，共進行四場焦點團體座談會，同時邀請不同類型之與會者針對「長期失業者之就業困難與就業型態」、「就業服務模式」、「獎勵就業政策措施」等主題進行討論，以深入了解產、官、學界代表之意見。「北部」、「中部」、「南部」、「東部」四場焦點團體座談會每場有專家學者 1 位、行政機關人員 2 位、民間團體代表 1 位、雇主 1 位、長期失業者 2 位及學校職涯輔導人員 1 位，共計 8 位與會者，四場共計 32 位與會者參與討論，詳見附錄二。

(二)訪談大綱

1.就業困難與就業型態

- 就深度訪談的經驗發現，部分長期失業者因工作期待與就業能力、市場現況不符而無法順利就業，請問您認為該如何解決此問題？
- 請問，您是否有成功媒合、推介長期失業者就業之經驗？您認為長期失業者求職成功之關鍵因素為何？
- 請問，雇主進用或拒絕僱用長期失業者之原因為何？您認為應該如何增進僱用意願？

2.就業服務模式

- 請問，您認為就業服務如何促進長期失業者就業？（例如：求職協助的內容、可運用的就促工具、與政府或民間相關單位之合作方式、就業服務人員的專業技能、服務案量與服務績效指標...）
- 請針對本研究初擬之「長期失業者就業服務模式」給予建議，及其調整之處？（例如：分流、服務時間、就業促進措施、團體輔導／工作坊、職訓或研習辦理之配套、其他資源之連結、對求職者義務之規範...）
- 請問，您認為日本的「工作卡」制度適用於台灣長期失業者就業服務模式嗎？工作卡制度可以效仿之處？

3.獎勵就業政策措施

- 請問，您認為現今有關促進長期失業者就業措施有哪些需要刪減？或保留、調整？或合併？或新增？

第三節 量化研究方法

為探究合宜之就業服務模式，本研究針對長期失業者及企業雇主進行問卷調查，以了解長期失業者之求職概況、所需協助就業措施，及企業雇主之意見。

一、長期失業者問卷調查

（一）調查對象

本研究認定之「長期失業者」採廣義之定義，係指連續失業期間達一年(53 週)以上之失業者，不限定受訪者辦理勞工保險退保當日前 3 年內，保險年資合計須滿 6 個月以上之條件。

（二）調查方法

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interview；CATI）進行隨機抽樣之電話訪問。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保樣本之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務期使有效度及可靠度均達最高。

（三）調查日期與時間

調查期間為 103 年 8 月 20 日至 103 年 9 月 5 日，而訪問時間為每日 9:00 至 21:30。

（四）有效樣本數與抽樣誤差

本次長期失業者調查回收 500 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 4.37%。茲將抽樣誤差計算之方法詳述於下：

$$
\begin{aligned}
SE &= \pm Z_{1-\alpha}\sqrt{\frac{p\times q}{n}\times\frac{N-n}{N-1}} \\
&= \pm 1.96\sqrt{\frac{0.5\times 0.5}{500}\times\frac{74{,}738-500}{74{,}738}} \\
&= \pm 4.37\%
\end{aligned}
$$

SE：抽樣誤差（Sampling Error）。

Z：標準化分數。在 95%信賴水準之下，α = 0.05，Z 值為 1.96。

p×q：在二次抽樣分配下，p 為獲得成功樣本機率，q 為失敗機率，p=1-q。

p×q 為獲得成功樣本之最大可能機率值，p×q=$\frac{1}{2}\times\frac{1}{2}$ 。

N：母體數；依據行政院主計總處 102 年人力資源調查資料顯示，失業達一年(53 週)以上者達 74,738 人。

n：本次調查樣本數。

（五）抽樣設計

本研究採用**分層隨機抽樣（Stratified Random Sampling）**，為使本次長期失業者調查樣本和母體之各層(各縣市)配置一致，故依據委託單位所提供之抽樣清冊進行比例配置，惟臺北市之樣本比例較小，故將臺北市之樣本數提高至 30 份，使其在樣本中得到足夠的反映。

調查名單經刪除重複樣本後共計 24,591 筆，依各就業單位之

個案數量進行樣本分層配置如下：

表 3-4　長期失業者樣本配置

就服單位	登記求職之長期失業者數	占比	樣本數
臺北市	702	2.9%	30
高雄市	5,700	23.2%	112
北基宜花金馬區	4,018	16.3%	79
桃竹苗區	4,561	18.5%	90
中彰投區	2,593	10.5%	51
雲嘉南區	4,396	17.9%	86
高屏澎東區	2,621	10.7%	52
加總	24,591	100.0%	500

（六）接觸狀況

長期失業民眾之調查共撥出 5,176 通電話，完成 500 份有效問卷，成功訪問率為 9.66%，詳細的接觸紀錄表如下所示：

表 3-5　長期失業者問卷調查接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功	成功訪問	500	9.7%
未成功	拒訪	644	12.4%
	非合格受訪者[1]	1,120	21.6%
其他因素	無人接聽/忙線中	2,018	39.0%
	樣本電話錯誤（空號/缺號/傳真）	632	12.2%
	受訪者當時不在/外出/出差	262	5.1%
總計		5,176	100.0%

[1] 非合格受訪者包括：非最近三年內找過工作超過 1 年(含)之受訪者

（七）問卷內容

本研究之問卷內容綜合調查研究目的與預期效益，同時參考各項就業意向調查、就業力調查等相關研究以及深度訪談發現等，將主要面向區分為「失業情形、原因」、「個人特質與就業能力」、「就業期待」、「與就業中心接觸經驗與所需服務」、「基本資料」等，問卷之架構如下表所示：

表 3-6　長期失業者調查問卷架構

面向	題項
篩選題	❖ 近三年內，是否曾找工作超過 1 年(含)
失業情形、原因	❖ 目前就業與否 ❖ 是否曾透過就業中心的推介成功就業 ❖ 前一份全職工作 ❖ 前一份工作離職原因 ❖ 失業期間主要從是什麼活動 ❖ 失業期間的經濟壓力程度 ❖ 失業期間的經濟壓力來源 ❖ 失業期間主要的經濟來源 ❖ 求職期間家人抱持的態度
個人特質與就業能力	❖ 預期多久可以找到工作 ❖ 是否能一天工作達八小時 ❖ 就業能力評估 ❖ 求職時主要遇到的困難 ❖ 降低工作條件的程度的意願程度
就業期待	❖ 想要找的工作產業別 ❖ 是否有預設的工作類型 ❖ 希望從事的工作職務 ❖ 希望待遇
與就業中心接觸經驗與所需服務	❖ 求職期間至就業中心的頻率 ❖ 求職期間就服人員提供哪些協助 ❖ 就業諮詢的幫助程度 ❖ 心理測驗的幫助程度 ❖ 希望就業中心提供的服務 ❖ 就業中心推介就業後所需的後續服務

面向	題項
基本資料	❖ 性別 ❖ 年齡 ❖ 教育程度 ❖ 婚姻狀態 ❖ 是否有小孩 ❖ 居住地區 ❖ 特定對象身分

二、企業雇主問卷調查

(一)調查對象

調查對象為企業雇主，其中包含曾僱用長期失業者之企業，以及未曾僱用長期失業者之企業。訪問對象以企業負責人為優先，其次則為用人主管與人事主管。

(二)調查方法

以電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interview; CATI，即本公司之雲端調查平台）進行電話訪問，輔以傳真、Email 問卷。

(三)調查日期與時間

調查期間為 103 年 8 月 6 日至 103 年 8 月 20 日，而訪問時間為每日 9:00 至 17:30。

(四)有效樣本數與抽樣誤差

本次調查預計至少回收 800 份有效樣本，在 95%信賴水準下，抽樣誤差將不超過 3.5%。茲將抽樣誤差計算之方法詳述於下：

$$SE = \pm Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$
$$= \pm 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{800} \times 1}$$
$$= \pm 3.5\%$$

SE：抽樣誤差（Sampling Error）。

Z：在 95%信賴水準之下，α = 0.05，Z 值為 1.96。

p×q：p 為獲得成功樣本機率，q 為失敗機率，p=1-q。p×q 為獲得成功樣本之最大可能機率值，p×q=$\frac{1}{2} \times \frac{1}{2}$ 。

N：母體數。

n：本次調查樣本數。

（五）抽樣設計

本研究以**分層隨機抽樣**（**Stratified Random Sampling**），根據 100 年工商普查結果，依據各行業、地區之就業人口比例進行樣本數配置，企業雇主調查名單綜合《台灣趨勢研究企業資料庫》一般企業名單及曾僱用長期失業者之企業名單（就服機構曾有效推介之企業），並分別從不同名單進行隨機抽樣。惟部分層次之就業人數所占比例太小，故將金融業及東部、離島地區之樣本數提高，使該層的特徵在樣本中得到足夠的反映。

綜上所述，兩種名單總計將回收 800 份有效樣本，茲將各行業之樣本數規劃整理於下表：

表 3-7　企業雇主問卷調查樣本配置

地區別	就業人數	占比	應有樣本數	實際樣本數
北部地區	4,358,844	54.4%	409	397
中部地區	1,731,078	21.6%	163	158
南部地區	1,790,956	22.3%	168	164
東部及離島地區	136,194	1.7%	60	81
總計	**8,017,072**	**100%**	**800**	**800**
行業別	**就業人數**	**占比**	**應有樣本數**	**實際樣本數**
製造業	3,364,001	42.0%	326	329
金融業	385,507	4.8%	60	64
服務業	4,267,564	53.2%	414	407
總計	**8,017,072**	**100%**	**800**	**800**

（六）接觸狀況

企業雇主調查共撥出 2,130 通電話，完成 800 份有效問卷，成功訪問率為 37.6%，詳細的接觸紀錄表如下所示：

表 3-8　企業雇主問卷調查接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功	成功訪問	800	37.6%
未成功	拒訪	350	16.4%
	歇業	28	1.3%
其他因素	無人接聽/忙線中	172	8.1%
	樣本電話錯誤（空號/缺號/傳真）	195	9.2%
	受訪者當時不在/外出/出差	515	24.2%
	配額已滿	70	3.2%
總計		2,130	100.0%

（七）問卷內容

本研究之問卷內容綜合調查研究目的與預期效益，同時參考相關調查之文獻資料與綜合深度訪談之發現，將主要面向區分為「對長期失業者的看法與僱用意願」、「長期失業者僱用經驗」、「就業促進措施的使用經驗」、「未來解決方案」、「基本資料」等。問卷之架構如下表所示：

表 3-9　企業僱用長期失業者意願調查問卷架構

面向	題項
篩選題	❖ 公司所在地區 ❖ 行業別 ❖ 員工人數
對長期失業者的看法與僱用意願	❖ 對長期失業者的僱用意願 ❖ 影響公司僱用長期失業者之意願
長期失業者僱用經驗	❖ 是否曾經錄取、僱用長期失業者 ❖ 對所僱用的長期失業者員工整體工作表現滿意度 ❖ 未錄取長期失業者的原因 ❖ 持續僱用/未來僱用長期失業者的意願 ❖ 願意僱用長期失業者的原因 ❖ 公司會考慮僱用長期失業者的職缺
就業促進措施的使用經驗	❖ 曾採用過哪些就業促進措施 ❖ 對於就業促進措施的滿意度 ❖ 沒有採用就業促進措施的原因 ❖ 未來採用就業措施的意願
未來解決方案	❖ 工作卡措施之重要程度 ❖ 錄取長期失業者後希望就業中心提供之後續協助
基本資料	❖ 職務名稱 ❖ 職務類型

三、統計分析方法

本研究採用 IBM SPSS Statistics 20.0 統計分析軟體，進行資料之統計分析，該軟體為 SPSS 之較新版本，並非僅操作介面最佳化，

也融入許多民意調查、市場調查實務之分析功能。

(一)樣本代表性檢定

為了解回收之樣本分配是否符合母體分配，以確保推論之有效性，故以卡方適合度考驗將樣本與母體進行樣本代表性檢定，以了解樣本分配與母體分配是否具有顯著之差異。

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{k} \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \sim \chi_v^2$$

o_i：實際樣本數

e_i：期望樣本數

(二)次數分配

各題項之次數分析（Frequency Analysis），是由總體樣本對問卷各題項之意見分佈進行整體分析，藉由次數、百分比所呈現的數據，可了解受訪者對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(三)交叉分析

以各相關議題與基本資料的交叉表來分析各類型受訪者對各議題的看法與他們基本特徵間的關係。交叉表將採用卡方檢定，以各交叉細格期望次數小於 5 之比例不超過 20%為前提，檢視各題項是否因基本變項之差異而達到顯著之差異水準。

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{k} \sum_{j=1}^{l} \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi_v^2$$

o_{ij}：實際樣本數

e_{ij}：期望樣本數

第肆章 研究結果分析

第一節 深度訪談發現

本研究根據訪談內容摘要紀錄，將長期失業者特質與就業需求、就業服務人員協助長期失業者就業之困境、雇主進用或拒絕長期失業者之原因等結果歸納分析如下。

一、長期失業者尋職困難因素

(一)影響長期失業者尋職之內在因素

1.長期失業者經常具備多重特定對象身分

經訪談發現，長期失業者經常具有多重的特定對象身分，絕大多數就服人員提及如婦女、中高齡者、原住民、生活扶助戶、弱勢青少年、更生受保護人、身心障礙者等特定對象身分者，往往伴隨有長期失業之情形。在多重特定對象身分之長期失業者中，E7、E10、E14、E19 等就服人員表示，接觸的長期失業者以中高齡、婦女身分為最多。

E3 就服人員更提及，長期失業者除了常具備可判定之特定對象身分外，亦有許多個案是「隱性的身心障礙者」，意即個案本身有身心造成之就業障礙，但未達身心障礙判定之標準，如口齒不清等，此類個案在就業能力上較一般求職者為差，因此也會造成長期失業現象。

2.長期失業者常有自信不足、自我了解不足、挫折忍受不足等特質

大多數的就服人員提及，相對於一般求職者，長期失業者多有怯志、自信心不足之情形，E7、E8、E11 就服人員提到長

期失業者因為與職場脫節太久，所以對職場會害怕、對陌生未接觸過的領域會退縮，隨著失業期間愈久，愈不敢進入職場，E15、E19 就服人員認為長期失業者也因為自信心低落的緣故，連帶造成人際互動能力薄弱、害怕改變現況，行動力不足等問題。在訪談過程中，長期失業個案 C5 亦曾表示對於自己的外貌缺乏信心，覺得雇主在聘用人選時會以貌取人。

另一種情形則是長期失業者不清楚自己的方向，如同 E6、E16 就服人員描述「很多長期失業者不了解自身的問題，常常說自己什麼工作都願意做，但什麼工作都不能或不願意做」。E3、E4、E6 更表示因為長期失業者本身對自我了解不足，因此希望能藉由就業中心「確定自己能做什麼」。

E4、E8、E12 就服員則認為長期失業者自信心不足、怯志之心理狀態，導致其尋職動機薄弱，E11 就服員更提及因為自信心不足，部分長期失業者會害怕未知環境，在面臨壓力時會任性的逃避，因此有面試不到、錄取後未報到等情形發生。

3.部分長期失業者的工作期待與就業市場現實不符

E3、E10、E13、E18 等就服人員則提及長期失業者多有現實感不足、較固著的問題，尤其是無急迫經濟壓力者對於工作條件會特別堅持，無法認清自己的就業期待與本身的條件、現實市場不符合。

E9、E11 就服人員更提到長期失業者自信心低落，因此害怕需複雜技能、責任較大之工作，傾向找單一、簡單、重複性高以及自己熟悉有利的工作。長期失業個案 C5 也表示，因為過去僅有工廠作業員的經驗，因此在求職時所找的仍是作業員之類較單純的工作。

除了對工作內容的要求外，E3、E10、E18 就服人員表示，長期失業者對於其他工作條件如交通距離、環境、薪資等也會有所要求。就本研究訪談結果亦發現，長期失業者較堅持交通距離需求，在 10 位長期失業受訪者中，有 7 位表示工作地點需在住家附近，其原因多為家庭照護需求。

（二）影響長期失業者尋職之外在因素

1.部分長期失業者面臨工作技能、尋職技巧不足問題

長期失業者工作技能與尋職技巧不足導致尋職困難，亦是就服人員常遇到之情形。E10、E19 就服人員即表示因為學歷不佳、或是沒有專業技能，往往導致長期失業者面試屢屢碰壁，備嘗挫折感，也因此喪失自信心，然而此類型問題又以中高齡者最為棘手，一則是中高齡者學習新事物的速度較慢，二則中高齡者因體能狀況不及年輕人，較無法勝任勞力性質無須學經歷及技能的產業。

尋職技巧包含面試儀容、履歷撰寫、面試技巧等，E3、E4、E12、E18 等就服人員表示部分長期失業者尋職技巧不足，對於面試儀容不夠注重、與面試者應答狀況不佳，當遇到此類型長期失業者時，就服人員都會指導求職所需注意狀況、協助模擬面試、指導履歷撰寫。

本次研究訪談中，長期失業受訪個案 D2 表示自己因為學歷低，常遇到想應徵的工作但學歷不符合，個案 C3 也表示自己的專業能力不符合所期待之工作，因而無法順利錄取，長期失業受訪個案 C2 則表示自己除了學歷低因素造成求職不易外，不太會寫履歷也是因素之一，個案 C1 則是認為自己想應徵資管方面

工作，但相關證照不多，因此在履歷呈現上非常吃虧。

2.部分長期失業者因家庭照護需求而無法順利就業

部分個案長期失業之原因為尋職受到家庭資源或家庭任務之限制，這些求職者可能具有就業能力，但卻因無法配合假日上班、輪班之工作時間而無法順利就業，特別是婦女或是家中有需要照顧之幼兒、長輩的個案更是如此。

本次研究訪談中，長期失業個案 C3 因為有家庭照顧需求，希望找到工作時間固定、不需加班，且工作地點離家近之職缺，個案 D3 同樣也因為希望多點時間陪小孩，所以希望找假日不需上班且地點離家 10 分鐘車程之工作，個案 C4 也表示希望工作地點離家近，可以就近照顧爸爸與奶奶。

長期失業受訪個案 D5 也因為家中需照顧者多，有高齡 90 歲的婆婆、癌症末期的先生、一位患有輕度智能障礙的小孩及一位就讀國中的小孩，因此希望找工作時間彈性，且工作地點離家近的長期工作。

3.部分長期失業者因債務問題而影響就業

本研究訪談發現，部分長期失業個案因為債務問題而影響其就業，其可能影響有二，一為個案在不希望被代扣薪資的情況下，影響其就業意願，或只願意找未加保之工作；二則因為雇主端認為有債務問題的員工會帶給公司困擾，因此進用意願不高。

就服人員 E11 表示，長期失業者有很大比例有債務問題，因此不願意做有加保的工作，或寧願選擇不上班。就服人員 E4 表示近幾年遇到許多長期失業者有卡債問題，由於員工債務問

題會衍生扣繳薪水程序、法院通知、私人討債等狀況，因此雇主僱用有債務問題之長期失業者意願不高。就服人員 E5 則表示有債務問題之個案為較困難推介就業之族群。

4.部分長期失業者有福利依賴之問題

經訪談發現，E10、E15 等就服人員提及部分低收及中低收入戶，因為有補助可以維持生活，害怕補助津貼因工作收入而消失故不願意就業，或傾向找沒有加保的工作，另外 E4 就服人員也提到低收及中低收入戶除了福利依賴問題，有時還合併有家庭照顧問題，造成就業障礙。

E19 就服員更提及由於低收/中低收個案長期未就業，會擔心自己無法適應穩定的工作型態,因而不願改變現況踏入職場。本次訪談對象 C5 即為領有中低收補助之長期失業個案，在未工作期間多在照顧父母，其坦言因為離開職場太久，覺得自己與社會、職場脫節，因此缺乏自信心。

5.家庭支持與否影響長期失業者求職行為

經訪談發現，長期失業者的尋職行為會因為家庭支持與否而有所不同。本次訪談的長期失業個案 C1、C3 表示在自己失業期間，家人皆持支持態度，要個案慢慢找，找自己喜歡的工作，但隨著失業時間拉長，自己也會漸漸開始有壓力。而目前尚未找到工作的個案 D1、D3 也表示至今為止家庭皆支持其找工作之想法，也因為沒有迫切的經濟需求，所以就業壓力不會過重。

另一方面，訪談個案 D4 坦言，失業期間沒有太大的經濟負擔，但家人過度的關心造成自己很大的壓力，個案父親更提及新聞報導有諸多職缺，為何會找不到工作的疑問，導致自己有

一段時間陷入求職低潮期。

部分長期失業個案在失業初期皆有家人支持，但於失業後期在經濟壓力下不得不出面求職。訪談個案 D2 則提到被資遣初期，因領有失業補助，且家中小孩正值需要照顧時期，故家人支持其在家照顧小孩，但目前小孩已屆求學階段，經濟負擔愈加沉重，所以目前家人急欲催促就業。個案 C5 亦表示失業初期有哥哥支持家中經濟,但後期因哥哥工作不穩定經濟負擔加重，因此家人希望其出面尋職。

整體而言，家庭經濟狀況是促使長期失業者積極求職與否之關鍵因素，在家庭經濟壓力尚可的情況下，家人對於個案皆持正向支持態度。在家庭有經濟壓力的情況下，家人通常會給予個案壓力，希望其出面工作。

（三）特定長期失業族群之就業困難因素歸納

1.中高齡長期失業者常有就業能力與就業支持不足之問題

訪談結果發現，在個人就業能力方面，E1、E12、E14 等就服人員表示中高齡長期失業者通常就業意願高，其主要的就業障礙為「年齡」、「體力」、「技術」。就服人員 E18 表示中高齡長期失業者若原為從事勞力性質工作，但隨著年紀變大而無法再勝任勞力工作，也因此有技能不足之問題；E19 就服人員也表示中高齡失業者在被迫離開職場後，因為體能狀況、技術不足之因素，銜接其他工作的困難度較高。

長期失業個案 C3 於訪談中亦表示，年齡是求職過程中面臨最大的困難,原本對工作的期待是延續前份辦公室工作之性質，但面試過程中發覺公司多想聘用較年輕的求職者，此外也因為

專業不足的問題而無法順利找到辦公室的工作。個案 D5 也提到屢次面試工業區作業員性質之工作，皆因年齡過高未被進用。

中高齡長期失業者無法順利就業，其原因除了個人就業能力，亦包含就業支持不足之問題。E1、E8、E12、E14 等就服人員提及，中高齡多因為有家庭照護需求工作時間無法配合，或因工作地點距離過遠而無法找到所期待的工作。本次訪談中，長期失業個案 C3、D3、D5 等也表示有家庭照顧需求，所以對於工作時間、地點等會有諸多考量。

就服人員 E9 則表示中高齡長期失業者男性、女性之就業障礙各不相同，女性多因為家庭照護需求而就業困難，男性則多因為自尊心使然不願屈就工作，或者因為無法改變舊有的思考模式而造成長期失業情形。除此之外，就服人員 E4、E7 則表示曾為公司老闆、擔任中高階主管者多會因為面子問題而無法低就。

2.婦女長期失業者多因受到家庭資源及家庭任務所限制而尋職不易

就服人員於本次研究訪談中表示，所接觸之長期失業者除了有中高齡身分以外，有很大比例為婦女。就服人員 E19 即表示長期失業者很大比例為婦女，其就業動機為過去負責照顧家庭，在小孩子大了之後想要重返職場，或是因為家庭經濟負擔變重，因此被迫重返職場。

就服人員 E4 表示，女性多因為家庭因素退出職場，就服人員 E7、E9 也表示二度就業的女性要重新投入職場，會因為自身的技能不足以及與市場脫節，造成就業困難。

本次研究也發現，C3、D3、C5 等女性長期失業個案，因為有家庭照顧的需求，在考量工作地點、工作時間的情況下，對於職缺的選擇也會格外受限。

3.青年長期失業者常有職涯目標不明確之問題

多數就服人員表示，青年長期失業者多有職涯目標不明確之問題，就服人員 E8 認為現今青年普遍教育程度高，但實質技能則未達相當程度，因此找工作時常遭遇困難。而就服人員 E17、E18 則表示青年現在多學非所用，其所學與就業期待不符合，因此尋職時茫然無方向。

在本次訪談中亦有遇到青年個案技能與就業期待不符合之情形。長期失業青年個案 D1 於訪談中即表示，本身為資管領域畢業，想要找資訊管理、機房維運等類型工作，但是自己沒有相關的工作經歷，且未擁有相關證照如 JAVA、C 語言等，因此在履歷呈現上較吃虧。

另一方面，就服人員 E9 表示青年對工作存在封閉式的想像，不清楚就業市場現況，E14 亦表示青年對工作之福利與薪資常有期待過高之情形，就服員 E4、E12 更坦言因學歷高也造就個案不願低就之就業心態。

本次在訪談長期失業青年個案 D4 的過程中，也發現長期失業之青年有工作目標不明確之情形，D4 表示自己在失業期間進修工業繪圖之技能，想要找到科技廠工程師的工作，但又提及自己有創業的想法，希望創業的產業為服務業，目前則不排除應徵短期工作以便創業。

而造成青年長期失業之主要原因為「無迫切經濟壓力」，就

服員 E9 即表示青年長期失業者因為家庭環境舒適，因此獨立性不佳，通常較為「被動」；就服員 E14、E18 也表示青年多因受父母寵愛而就業積極度低，甚至遇過父母親帶著孩子至就服中心求職之情形。

除此之外，另外一種青年長期失業者為「不斷失業再就業」之非穩定就業類型，此類型個案穩定度低，就服員 E8、E9、E12 表示青年因無經濟上的迫切壓力，所以容易因工作內容不符合期待，或在工作上遇到困境後放棄。

二、就業服務現況

（一）推介就業與評估

1.就服人員經簡易諮詢後，可判斷個案求職意願

針對臨櫃或轉介案之長期失業者，就服人員皆表示會先進行簡易諮詢，了解個案工作史、就業意願、家庭經濟狀況、學經歷等，除了瞭解這些基本面問題以外，E19 就服員更提及要了解個案特質才能適切地提供服務，E17 就服員則表示在諮詢過程中必須讓個案產生信任感，才能讓個案願意如實告知情形，提高推介成功率。

E4、E9、E10 等就服人員提及藉由初步就業諮詢了解個案的工作能力、經歷是否能與目前就業市場搭配之外，若發現個案有法律諮詢、經濟需求等，會橫向聯結其他資源如法律扶助基金會、馬上關懷、急難救助等，藉此提供個案及時幫助。

2.職業心理測驗工具確實有助個案釐清求職方向

E3、E13 就服人員表示當長期失業者較茫然、不清楚自己

方向時，會使用心理測驗的方式來評估個案，或者在晤談後為了更確定晤談結果也會以心理測驗工具做再次確認。

E1、E5、E9 等就服人員也表示，由於青年多有職涯方向不明確之問題，因此運用心理測驗對象多為青年。E14 就服人員表示藉由心理測驗工具，可協助就服人員了解個案興趣，進而協助個案將學經歷與興趣結合，找出確切的求職方向。

E2、E6 表示就服中心會運用「生涯卡」、「職業憧憬卡」等圖卡職涯諮詢，以及職業適性診斷測驗等工具，了解個案之優勢與工作方向，此方式也深受求職者所青睞。

3.諮商有助於定位職涯目標與縮短期待與現實不符之落差

就服人員表示 E9、E10 當青少年職涯目標不明確時，會轉介個案與諮商師詳談，協助個案了解自己的職涯目標，而就服人員 E13 也表示諮商有其必要性，個案可以在專業老師的協助下發掘自己。

根據就服人員 E2 表示，就業中心有職涯駐點服務，由就業諮詢專業人員一對一職涯諮詢服務，藉由諮詢讓期望過高者較容易接受市場現實，其專業展現也讓較不信任就服員的中高齡個案也能信服。就服人員 E6、E7 也提及透過諮商，能協助民眾了解市場現況、調降期待。

諮商除了協助個案釐清職涯目標之外，亦提供個案及時性的情緒支持，就服人員 E10、E11 即表示當個案有情緒困擾、求職遭遇多所挫折時，諮商的確能協助處理個案心理問題。

4.部分諮商未切合實務，模糊促進就業之焦點

就服人員 E17 則提出關於諮商的不同聲音，其認為自己需要實際運用諮商的比例不高，但礙於績效考量將服務個案轉介給諮商師，但結果發現諮商服務成效不彰。E17 認為諮商師對於就業市場現況與就業服務實務不夠了解，因此職涯輔導無法切合個案就業之實際需求。

就服人員 E19 則坦言，諮商師對於就業服務領域不熟悉，就業服務中心所需要的諮商為「從個案就業障礙中，轉換認知以促進就業」，然而諮商師過於著重在情緒、心理層面之輔導，模糊了促進就業之焦點。E19 認為諮商師首要應評估個案的問題是否為勞政體系問題，以及是否在短期內可以解決，若為勞政體系可解決的問題再回饋予就服單位處理，若有心理障礙問題無法短期改善，需長期輔導之個案，則轉介其他單位提供支援。

(二)就業促進工具使用情形

1.就服人員普遍肯定就促工具

訪談發現，就服人員對於就業促進工具的使用抱持肯定的態度，普遍認為使用就業促進工具確會提高雇主的僱用意願，給予弱勢求職者聘僱之機會。

就服人員 E2、E5、E10 及 E19 表示，就業促進工具的使用，確實可以增加雇主的僱用意願，而且長期失業者普遍對就促工具反應良好，是給予弱勢求職者一個聘僱的機會。

E7 就服人員更明確指出，僱用獎助、職場學習及再適應計畫等補助，雇主僱用長期失業者意願會提高，就業促進工具的使用具有明顯效果。

2.不同就服人員對就促工具的運用方法因人而異

透過訪談結果發現，對於就業促進工具的使用，不同的就服人員在使用時機及方法上因人而異，就服人員 E8、E10 及 E13 就表示，就業促進措施的運用需依個案特性、工作期待、能力、家庭狀況等而定，使用上需要彈性，且需評估個案情況使用，如評估尋職者有技能方面的需求就會推薦參加職訓。

就服人員 E1、E2、E3、E4 及 E7 亦指出，像中高齡且具工作能力可回歸一般職場者，會鼓勵上職訓課程，且中高齡者較容易因職訓津貼而願意參訓。E9 就服人員表示，像身心障礙者因產能低，需拉長訓練期，多運用就業促進方案可以促進企業聘僱意願。

3.多元開發方案協助個案穩定就業助益不大

從多位就服人員的訪談結果發現，個案參加多元開發就業方案結束後，可以成功進入一般職場的比例低，多半甚至還是希望可再參加多元開發就業方案，對於協助個案穩定就業助益並不大。

就服人員 E1、E3、E4、E7 及 E10 表示，多元開發就業方案的工作時間固定、性質較簡單，容易影響參加過多元開發者對未來工作的期待與心態，對於促進他們進入職場的幫助有限，因此很容易產生一再參加多元開發工作的情形，對進入一般職場沒有幫助。

而 E8、E17 及 E19 就服人員亦提到多元開發就業方案由於工作內容較輕鬆，且職缺多為財團法人等社會團體、公部門等釋出，對方案採用者的包容度、保護度高，因此長期失業者在

參加多元開發就業方案期間無法培養工作能力，難以銜接一般性就業型態。

4.就業促進工具申請繁瑣，可能降低企業採用意願

透過訪談發現，就業促進工具申請、查核繁瑣，部分雇主認為麻煩甚至是困擾，且大多數的雇主認為獎助或補助並不是重點，重要的仍然是以找到適合的人才為優先，所以礙於就業促進工具的申請流程略顯繁複，企業的採用意願並不高。

就服人員 E2、E3、E7、E8、E14 及 E19 即表示，就業促進方案由於申請、核銷、考核文件繁複，有時還需配合訪視，雇主深感麻煩，而且雇主對於補貼並不特別重視，還是希望僱用到適合的員工，所以部分企業接受度並不高。

E6 就服人員亦提到，雇主僱用且申請就業促進工具後，請款複雜，要在請款過程中盡力協助廠商順利請款，才能藉以提高雇主的使用意願及配合度。

另外，雇主 A2、A4 及 B1 皆指出，申請就業促進工具或獎助只是輔助，只要求職者適合，無論有獎助與否都會僱用，而且行政作業及流程繁瑣，核銷、查核部分資料太多太複雜，應簡化或電子化作業，否則就業促進工具對公司或雇主誘因並不大。

（三）推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境

1.推介就業追蹤關懷應包含個案與雇主，持續給予就業諮詢

深度訪談後發現，就服人員推介個案就職之後，前三個月多會採電話關懷方式追蹤個案狀況，若為採用就業促進專案之

個案，則會至工作場所訪視。

整體而言，就服人員對於追蹤關懷表示正向肯定，就服人員 E8、E10 表示遇到長期失業者進入職場後適應不佳的情況，會再與求職者、雇主了解就業情形，作為兩者之間溝通的橋樑。就服人員 E2、E7 則表示自己比較常透過電話追蹤關懷，在訪視上會因輪班、大夜班，較無法配合個案作息而有落實困難，就服員 E17、E19 則表示職場訪視與否需視情況而定，若未謹慎使用會造成雇主與長期失業者兩者關係惡化。

另一方面，在雇主訪談中，雇主 B4 提及希望就服人員可以對就職一兩個月後的個案進行正向加強，將有助於個案工作之穩定度，雇主 A4 則提及與就業中心人員互動良好，在工作上若有員工管理或員工個人工作適應問題，也會向就服人員請益。就服人員 E6 也表示即使就業後，個案若有就業適應問題，仍然會幫個案約諮商師做深度諮商。

經訪談發現，推介就業後無論是雇主或是個案，皆有追蹤關懷、持續給予就業相關諮詢之需求，就服人員做為勞雇雙方聯繫的橋樑或問題諮詢對象，更可以促進個案就業之穩定度。

2.工作適應不佳、出缺勤狀況不穩定為個案就業後常出現之問題

本次研究訪談發現，部分長期失業者就業後會出現出缺勤狀況不穩定之情形，雇主端與就服人員端受訪者皆有提及此情形。雇主 B1 便提到其過去有錄取過就服中心所推介之長期失業者，但後來個案無故曠職、消失，之後便沒有下文，雇主 A4 也提及常遇到就服中心所推介的人選無故消失，或者上班一兩天就辭職，造成雇主之困擾。

就服人員 E1、E4、E7 訪談中亦表示推介長期失業者就業後，常出現的狀況有出席狀況不穩定之情形。在長期失業受訪個案中，C1、C2 坦言道自己前一份工作有與同事、老闆相處不睦之情形，因此工作期間也多次因人際關係問題無心工作而請假。

長期失業者就業後常面臨之另一項問題為工作適應力不佳，E12 就服員即表示長期失業者上工後，雇主反映的問題多為工作適應問題，例如工作效率不佳、人際關係問題及作息未調整導致遲到等狀況。就服員 E4、E18 也坦言長期失業者容易有產能不足之問題，就服員 E6 也表示長期失業者因為失業太久所以跟不上工作的步調。

在人際關係方面，由於長期失業者在久未工作的情況，於人際互動關係上會較為薄弱。就服人員 E19 即提到長期失業者工作適應不佳的情形多為人際互動，而雇主反應個案的狀況有配合度較差、較為固執的情況；就服人員 E3 認為長期失業者因為接受訊息、解碼的能力較薄弱，因此較堅持己見，造成人際關係不佳，就服人員 E11 則表示長期失業者工作上較容易感到不適應之處為主管的指導，或是人際關係上的處理。

三、就業服務執行困境

（一）長期失業者就業服務面臨之困境

1.缺乏可依循的就業服務模式

經由訪談發現，就服人員在處理長期失業個案時，未有處理長期失業個案可依循之服務流程，就服人員服務個案時會依其專業與經驗判斷，運用不同的資源或就業促進工具。

部分就業服務人員會仰仗諮商資源，將個案轉介予諮商師

晤談了解情形，就服人員 E3 即提到會將心理因素導致就業障礙之個案轉介予諮商師諮詢，而就服人員 E17 實際運用諮商資源的情況則不多。

在處理個案工作期待與能力不符情形時，就服人員 E17 表示會先讓求職者先去面試，從嘗試、失敗的過程中慢慢調整個案的工作期待，E18 就服員也表示當個案對於工作條件過於固著時，也會讓個案先嘗試面試，若無法順利應徵再給予建議。而就服員 E2 則是會轉介個案與職涯諮詢師晤談，促使期望過高的求職者接納現實。

在運用就業促進工具方面，就服人員 E15、E16 則表示對於長期失業個案較少運用臨時工作津貼、多元就業方案等短期就業方案。就服人員 E18 則是會協助弱勢家庭或工作時間無法配合民間典型就業機會者參加多元方案。

整體而言，就服人員在服務長期失業個案時，仍會以個案之身分別著手，就服人員 E2、、E4、E5 等皆表示會視個案就業困難度最高的身分進行服務，然而長期失業者此特定對象身分特殊之處在於其非以個案身分做為認定，而是以其就業能力做為判定，因此在服務時會面臨多重身分重疊之情形，E5、E11、E13 等就服人員即表示有需要建立服務模式，供就服人員在評估個案問題有服務依循方向。

2.個案特質造成之就業困難不易克服

透過訪談發現，個案特質所造成的就業困難，就服人員普遍反應是最不易克服改變的，如年齡、性別等無法改變的生理因素，以及就業動機弱、求職意願低、人際互動不佳及自尊心重等心理因素，皆是就服人員認為不易克服的就業困難。

就服人員 E1 就指出個案生理上的限制往往是造成就業困難的主因，而就服人員 E2、E4、E7 表示中高齡是很難推介且較難輔導的的族群。就服人員 E9 更明確的說中高齡的長期失業者因防衛心、自尊心重，且觀念根深蒂固，就服人員最難輔導。

另外在就業動機上，就服人員 E3、E8 則認為困難點在於個案的就業動機不高，導致想要推介或輔導卻也無法施力，服務沒有工作意願之求職者是就服人員之很大的挑戰。而就服人員 E4 說明服務長期失業者須配合個案的身心靈狀況，若準備好了才能媒合就業，工作能力較容易解決，心理狀態、人際互動則是較難解決的問題

最後就服人員 E11 則指出長期失業者重複性的問題常常一再發生，如面試未到、錄取後不報到、重複性失業，就業意願不高等個案是就服人員服務感到困難之處。

3.就服人員服務時間有限，難以深化服務

經由訪談發現，多數的就服人員表示基於績效的要求、負責的業務多樣以及個案服務龐大，在在都會稀釋瓜分就服人員服務個案之時間，導致較難與個案進行較深度長時間的諮詢、輔導或建立關係，而深化服務之目標亦難達成。

就服人員 E3、E5、E8 就表示，長期失業者通常必須要透過花長時間深入的晤談，才能改變個案的觀念，但因負責之業務種類繁多，例如辦理失業給付、開推介卡、專案企劃等，會壓縮到服務個案的時間，普遍都難以達到深化服務對象之期待。

就服人員 E12、E19 指出就服人員服務的個案量大，有時還須兼顧服務雇主與失業者，再加上服務標準以及績效的規範，

普遍工作壓力相當大，且造成對個案服務的時間有限。E11 就服人員針對此情形表示，就服人員有績效的壓力，因此無法針對不同的個案依其個人化需求進行深入服務。E18 就服人員也表示，長期失業者是否能順利穩定就業，就服人員投入時間輔導的多寡為關鍵要素之一，但在績效壓力下卻難以完成深化服務。

4.個案初期較不願意坦然說明處境，需長時間關懷與溝通

就業服務人員普遍指出長期失業者通常在接觸的初期較不願意坦然說明家庭背景、工作經歷、求職方向以及內心想法等，在溝通不夠坦白的情形下，以致常在求職輔導與尋職推介上容易遇到挫折與困難，需透過與個案長時間關懷及溝通，藉以取得個案的信任與認同在求職的輔導與推介上方能順利進行。

就服人員 E1、E10、E12、E15 及 E16 就指出，長期失業者有時防備心較重，在信任關係上較難建立，需要花很多時間了解個案的需求及方向，且個案通常只會說要找工作，並不太願意花太多時間進行諮詢，而溝通上較不容易傾吐心聲，大多要在多次服務後才能了解其內心想法，所以在互信關係還沒建立前，需要長時間關懷與溝通藉以了解他們的方向，亦比較容易針對個案的問題進行解決。

另外，就服人員 E6、E11 也說到，長期失業者會有社會價值評價低的認知，自我防衛心重，有時會遇到憤世忌俗的失業者，不願意相信自己，也不願意相信就服人員，此時就需花更長的時間進行溝通或表達關切。

最後 E18、E19 就業服務人員表示，年紀稍長的個案對於年輕的就服人員較不信任，防備心亦較高，若就服人員年紀輕，對市場熟悉度不夠，常面臨無法與個案建立信任關係，容易被

個案挑戰的情形，就服人員除了在專業能力需加強外，服裝、語言都要呈現專業度。

5.職缺多樣性不足，僅勞力密集型工作較易媒合

透過訪談發現，在已就業的長期失業者目前所任職的工作以及所訪談的雇主產業類型或釋出的職缺上，泰半多是屬於勞力密集型的作業員、技術工、體力工等工作，職缺類型多樣性不足，產業亦侷限於較特定之業別。

就服人員 E12、E19 就指出求職者常會抱怨就業服務中心的職缺比網路人力銀行少，而且在媒合就業上求職者能力技術與雇主需求條件不符也是常遇到的困難。

長期失業者 D1、D2 及 D3 也認為，目前一些大企業的職缺仍多以網路人力銀行為主，就業中心的職缺類型較少，且薪資都偏低。

6.青年與就服中心接觸之穩定度不足，造成後續服務困難

青年長期失業者有部分為不斷失業再就業的非穩定就業類型，此類型個案穩定度低，若無經濟上的迫切壓力，通常較為被動，容易因工作內容不符合期待，或在工作上遇到困境後放棄，而且青年長期失業者有時較隨性，因為資源管道多，故通常與就服中心接觸的次數少且不穩定，也不一定會與同一位就服人員保持合作，因此不容易建立長期信任關係。

就服人員 E1、E3 表示，像中高齡的長期失業者普遍都會有經濟壓力，所以就業意願高，比較願意調整需求條件；青年長期失業者多數因有家庭經濟支持,就業動機較薄弱求職意願低，配合度低，造成尋職輔導及推介上的服務困難。

E3 就服人員則指出，青年長期失業者較隨性、尋求資源的管道多，不一定會與就服員保持合作關係，不一定固定於某一個櫃台，因此服務青年長期失業者困難之處在於較不容易建立長期信任關係。

(二)就業服務人力資源困境

1.就服人員績效多樣，工作負荷過大

經由訪談發現，多數的就服人員皆表示臨櫃就服人員的工作負荷大，而其原因不外乎績效的要求、個案服務量大，以及負責的業務過於多樣，瓜分了深化服務之時間。

E3、E5、E8 就服人員表示，長期失業者的心態較為固著，因此要改變個案的觀念，必須要花很長的時間深入晤談，但臨櫃因為業務繁多，如失業給付、開介紹卡、專案企劃等，壓縮服務個案的時間，因此較難以深化服務。

就服人員於訪談中表示，就服人員績效繁多，諸如服務量、就業媒合率、送諮商師個案數、投保率、青年服務率等皆有各自的績效標準。E11 就服人員針對此情形即表示，臨櫃就服人員有績效的壓力，因此無法針對不同的個案適其個人化需求進行深入服務，E18 就服人員亦表示，長期失業者是否能順利穩定就業，就服人員用心、投入時間輔導的多寡為關鍵要素，然而在績效壓力下，反而無助於就服人員投入長時間與心力輔導個案就業。

E12、E19 就服人員表示，就服人員服務的個案量大，同時需服務雇主與失業者兩端，再加上績效標準的規範，因此工作壓力相當大;E1 就服人員也坦言，其身上的案量就有 800 多件，在心理上是很重的負荷。

2.就服人員流動率高，專業經驗無法累積

經由深度訪談發現，就服人員表示除了績效、業務量負荷過大，壓縮服務個案時間外，另外也因就服人員流動率高，造成臨櫃就服人員的專業經驗無法累積，因此在服務長期失業個案時，只能提供最基本的服務而無法深化。

就業服人員 E10、E19 即表示因為流動率高，造成就服人員技巧、實務經驗與專業度不足，無法有效的輔導個案，而督導也由於經驗不足，無法解決就服人員所面臨之問題。E11、E17 皆認為人員流動率高，專業養成不易，在對職缺內容、就業市場認知不足的情況下，推介個案就業不易。

除此之外，就服員 E3、E19 也提及，若就服人員的學經歷並非社工背景，或者是年紀較輕閱歷不夠深刻，在服務個案時較容易遇到困難，容易被個案挑戰，無法建立信任關係。

3.實施職業心理測驗之專業人力不足

深度訪談後發現，並非每位就服人員都有實施職業心理測驗之資格，在鄉鎮臺也沒有實施職業心理測驗之人力資源，足可見現階段下有職業心理測驗之專業人力不足之情況。

E5 就服人員即表示心理測驗工具需研習過相關課程才能運用，並非每個臨櫃人員都有能力操作或解釋，E8 就服人員則表示地方臺的人力較不充足，若青年失業者對於自己的尋職方向不明確，會轉介個案到台中就業中心做職業規劃與性向評量。

在目前情況下，臨櫃就服人員若沒有實施職業心理測驗資格，則會後送給第三層個管人員進行心測，待了解個案情形後會再將輕型回饋給就服員，E10、E12 皆表示自己會將此類需心

測個案後送給個管員。儘管有第三層個管人員協助，但 E19 就服人員也表示，個管員目前施行職業性向測驗之專業度與人力仍有不足之處。

第二節 長期失業者問卷調查發現

一、基本資料分析

(一)性別

本次調查之受訪者的性別結構分布，「男性」所占的比例為 44.0%，「女性」的比例則為 56.0%。

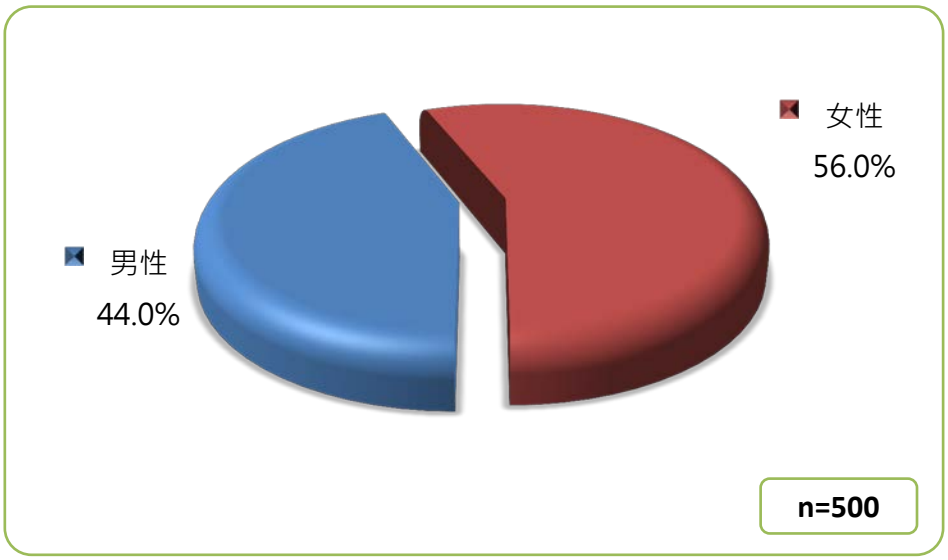


圖 4-1　性別分布

（二）年齡

在年齡方面，本次調查之受訪者的年齡結構分布，以「50-59歲」所占的比例最高，為 27.8%，其次依序為「40-49 歲」(26.8%)、「30-39 歲」(25.2%)、「60 歲以上」(10.6%)、「20-29 歲」(9.4%)，而「19 歲以下」僅占 0.2%。

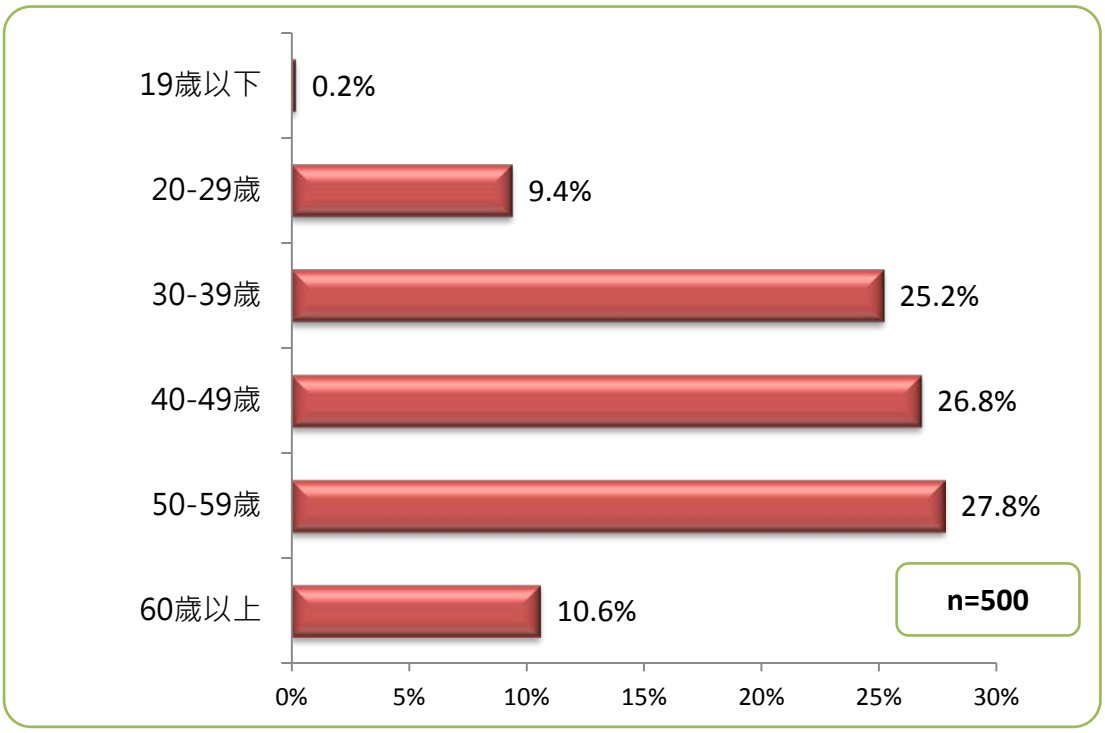


圖 4-2　年齡分布

（三）教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度分布以「專科或大學」所占的比例最高，為 38.4%，其次依序為「高中(職)」(37.2%)、「國(初)中」(15.2%)、「國小及以下」(6.8%)，而「研究所及以上」所占的比例較少，僅 2.4%。

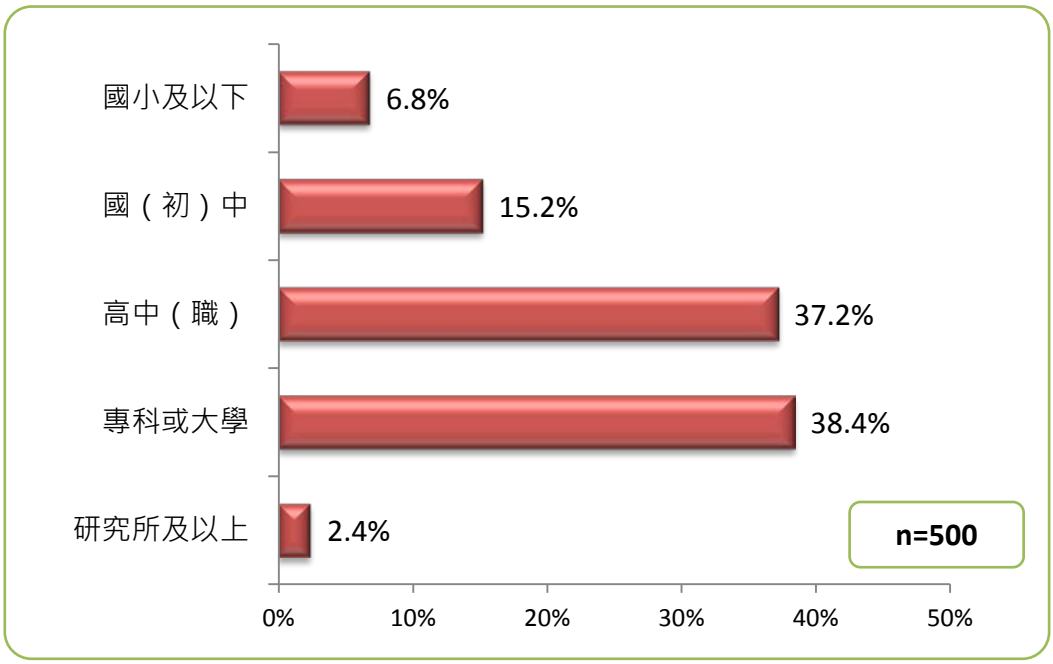


圖 4-3　教育程度分布

（四）婚姻狀態

在受訪者的婚姻狀態方面，以「有配偶(含與人同居)」所占的比例 54.6%最高，其次依序為「未婚」(32.2%)、「離婚或分居」(10.4%)、「喪偶」(2.8%)。

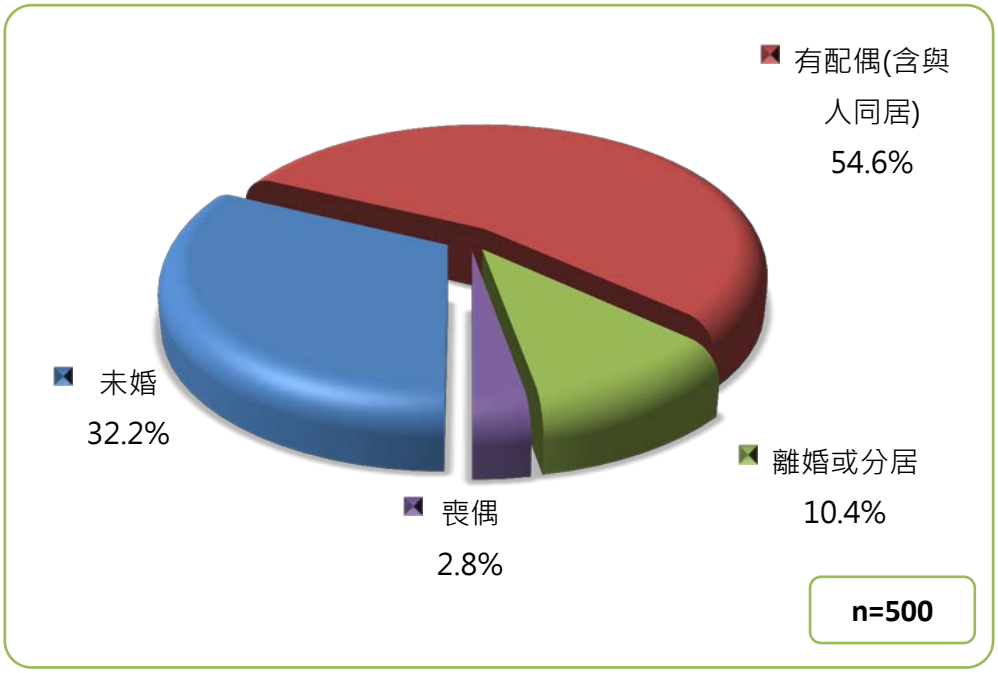


圖 4-4　婚姻狀況分布

（五）有無子女

詢問受訪者是否有小孩時，回答「是」的受訪者占 63.6%，回答「否」的受訪者則占 36.4%。

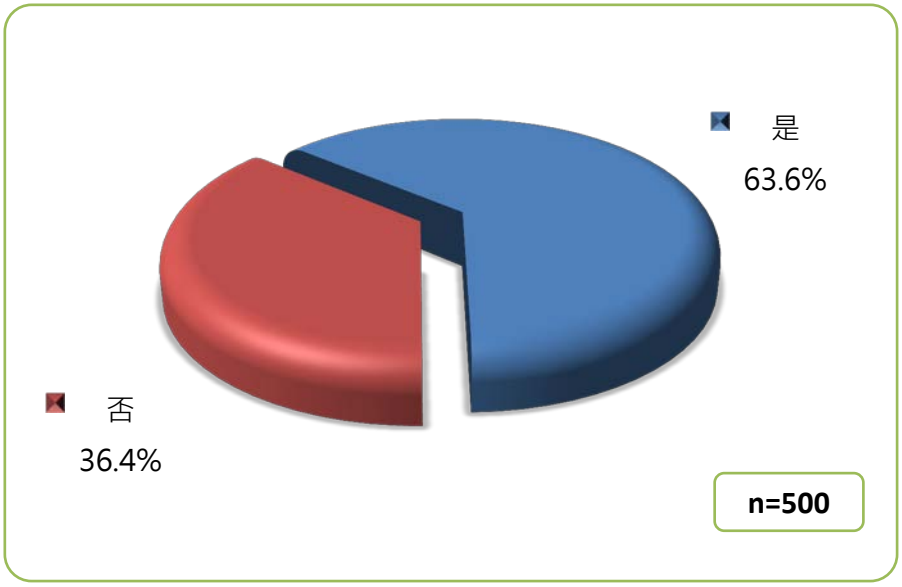


圖 4-5　有無子女分布

（六）居住地區

本次長期失業者調查之樣本的居住地與抽樣清冊分配一致，故本次受訪者的居住縣市分布以「高雄市」所占的比例最高，為22.4%，其次為「新北市」占10.8%，其餘各縣市所占比例皆低於一成。

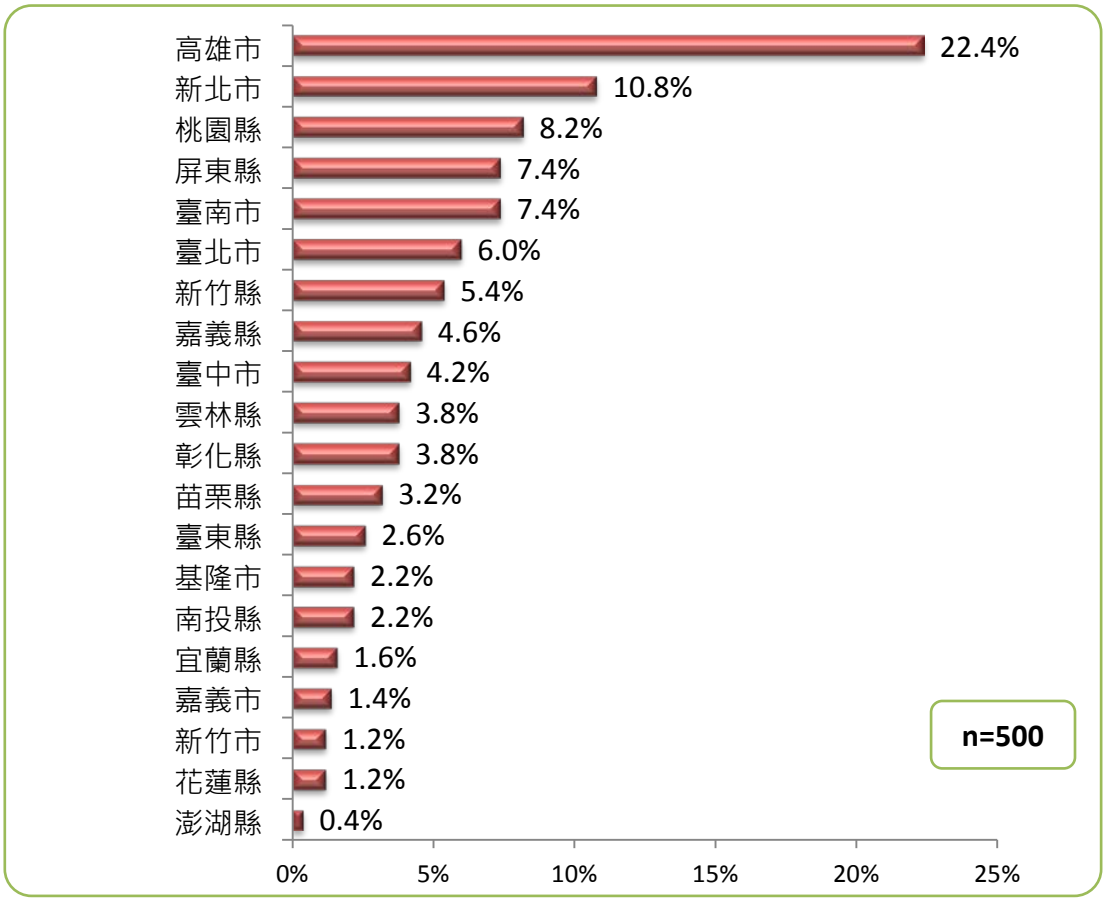


圖 4-6　居住縣市分布

進一步將受訪者的居住縣市以勞動部各分署、臺北市與高雄市就業服務處之編制進行分區，分區方式如下圖所示，本次調查受訪者的居住地區分布以「高雄市」所占比例最高，為 22.4%，其次依序為「桃竹苗地區」(18.0%)、「雲嘉南地區」(17.2%)、「北基宜花金馬地區」(15.8%)、「高屏澎東地區」(10.4%)、「中彰投地區」(10.2%)，「臺北市」的比例較少，僅占 6.0%。

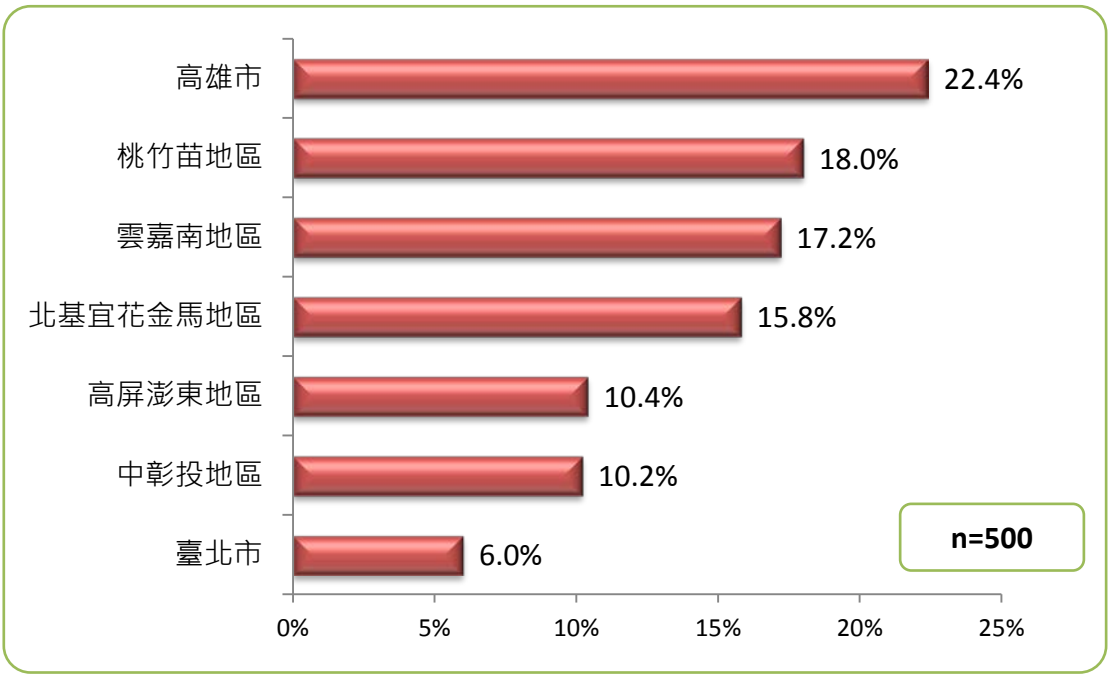


圖 4-7　居住地區分布

（七）特定對象身分別

本次調查中，受訪者之特定對象身分為「長期失業者」，所占比例為 100.0%，有 50.4%的受訪者為「中高齡者」，10.4%的受訪者為「身心障礙者」，7.6%的受訪者為「生活扶助戶中有工作能力者」，5.2%的受訪者為「原住民」，而更生受保護人的比例則占 2.0%。

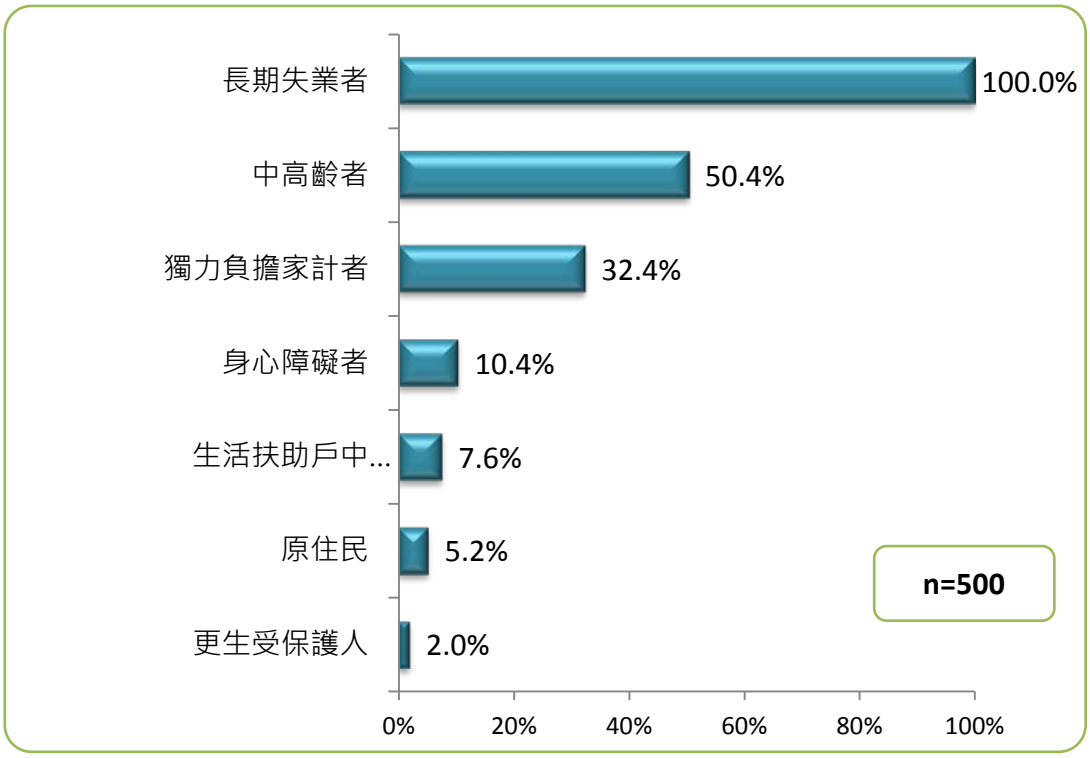


圖 4-8　特定對象身分別分布

二、失業情形與原因分析

（一）目前就業情形分析

根據調查結果顯示，有 67.6%的受訪者現在沒有就業，回答現在有就業的受訪者為 32.4%，顯示僅三成的受訪者現在有找到工作。

Q1.請問您現在是否有就業？

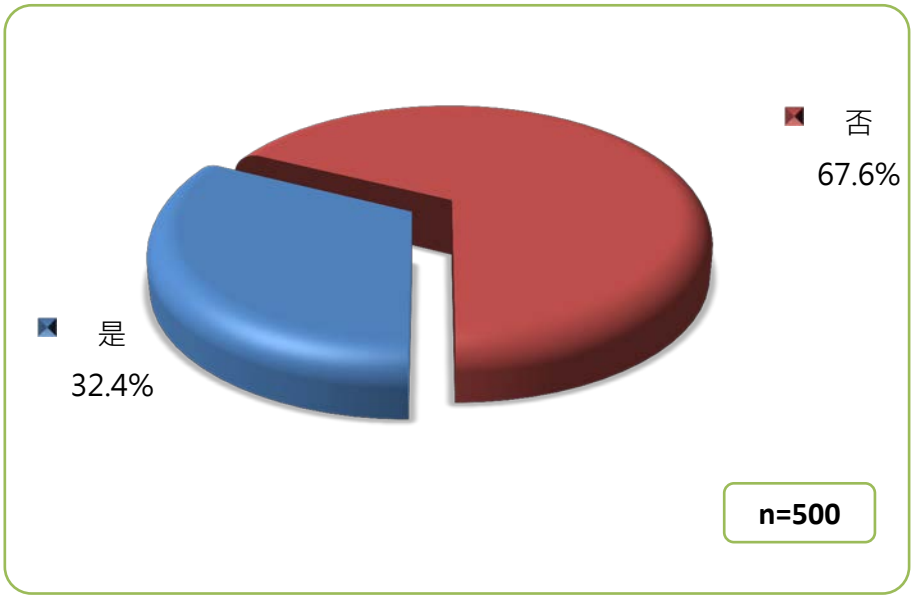


圖 4-9　目前就業情形

交叉分析後發現，受訪者目前就業情形會因年齡、教育程度之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-1）：

在年齡方面，「20-29 歲」（42.6%）、「30-39 歲」（41.3%）之受訪者目前有就業的比例，顯著高於「60 歲以上」（18.9%）之受訪者目前有就業的比例，顯示年齡較輕的受訪者能找到工作的機會較年齡較高的受訪者大。

而在教育程度方面，「研究所及以上」(75.0%)之受訪者目前

有就業的比例顯著高於其它教育程度的受訪者，顯示教育程度較高的受訪者找到工作的機會較教育程度提的受訪者大。

（二）就業中心推介成功分析

進一步詢問目前有就業的受訪者，是否曾透過就業中心的推介成功就業，根據調查結果顯示，有 34.0%的受訪者曾經透過就業中心的推介成功就業，而回答沒有透過就業中心的推介成功就業的受訪者比例則占 66.0%，顯示約有三成之有就業的受訪者，曾透過就業中心推介成功。

Q2.請問您是否曾透過就業中心的推介成功就業？

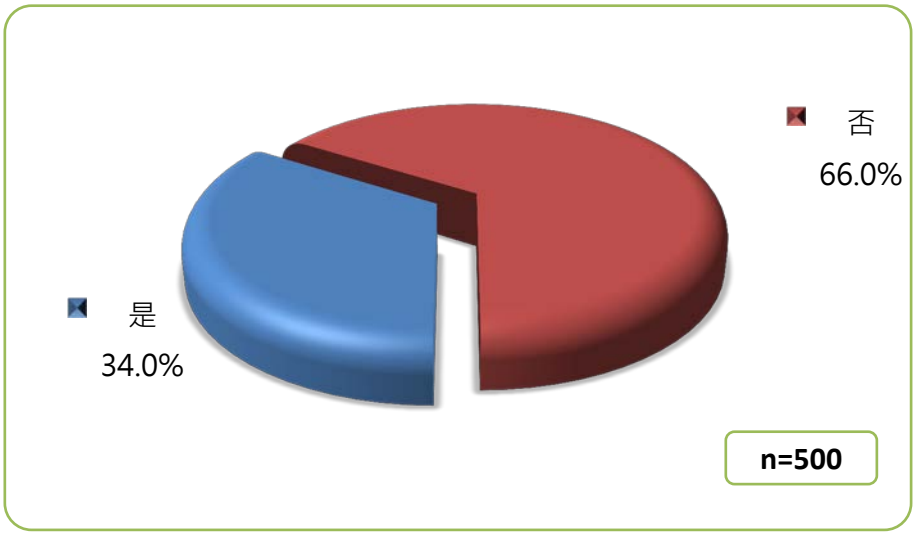


圖 4-10　就業中心推介成功分析

交叉分析後發現，受訪者經就業中心推介成功與否會因期待薪資的不同而呈現顯著差異（參見附表 A-2）：

在期待薪資方面，回答「低於 25,000 元」(46.0%)之受訪者經由就業中心推介成功的比例顯著高於其他期待薪資的受訪者，顯示期待薪資較低的受訪者，經由就業中心推介成功的比例較高。

（三）前一份全職工作的職務類型分析

調查結果發現，受訪者前一份全職工作的職務類型以「服務工作人員及售貨員」的比例最高，占 25.0%，其次依序為「事務工作人員」(17.0%)、「非技術工及體力工」(12.4%)、「技術工及相關工作人員」(12.4%)、「技術員及助理專業人員」(11.4%)，其餘職務類型所占比例皆低於一成。

Q3.請問您前一份全職工作的職務類型為何？

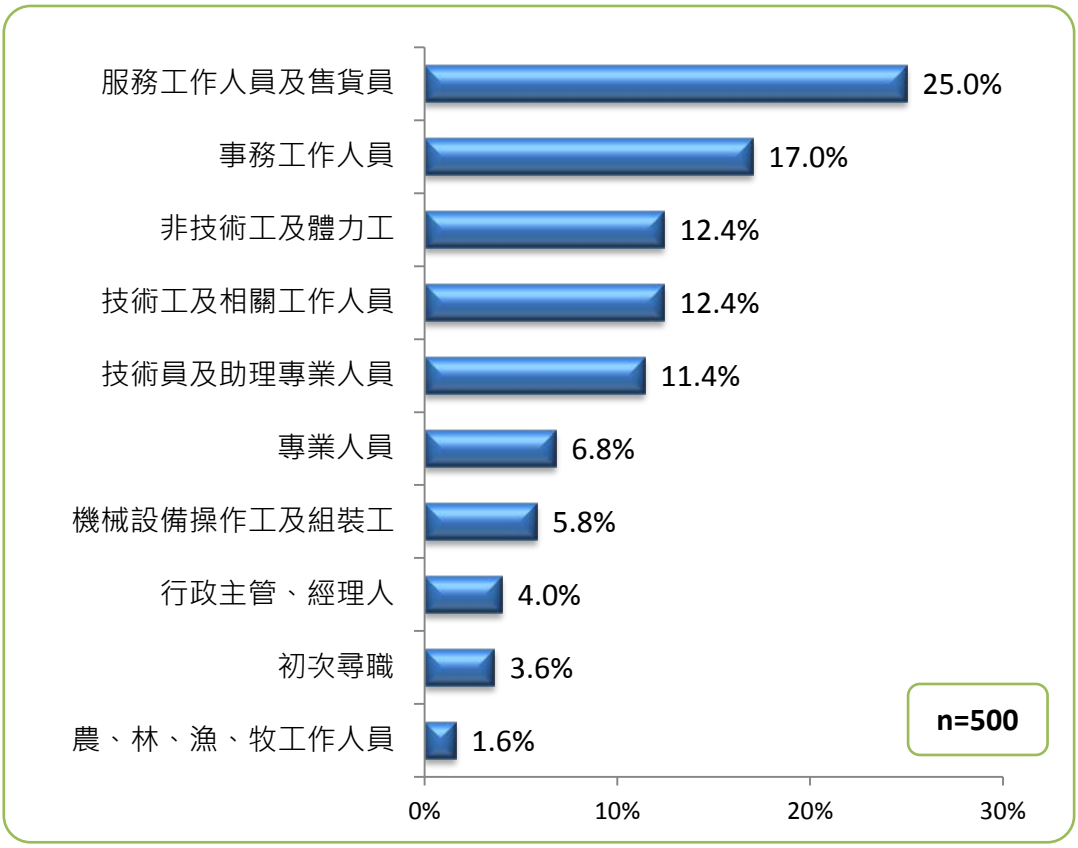


圖 4-11　前一份全職工作的職務類型分析

交叉分析後發現，受訪者前一份全職工作的職務類型會因性別之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-3）：

在性別方面，女性受訪者前一份工作為事務工作人員的比例

（21.8%）顯著高於男性受訪者的比例（10.9%），顯示女性受訪者的前一份工作較多從事事務工作人員。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，原住民受訪者前一份工作為農、林、漁、牧工作人員的比例（15.4%）高於其他身分受訪者的比例。

（四）前一份工作離職原因分析

詢問非初次尋職的受訪者前一份工作的離職原因，由調查結果得知，回答「自願離職」的受訪者比例較高，占 55.0%，而「非自願離職」的比例則為 45.0%。

Q4.請問您前一份工作是不是自願離職？

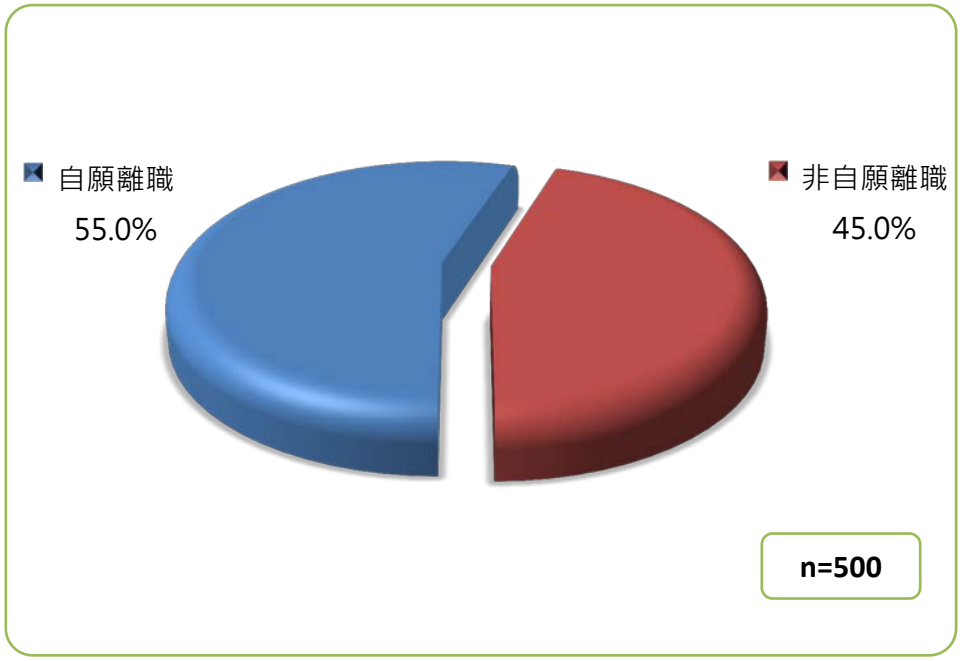


圖 4-12　前一份工作離職原因分析

交叉分析後發現，受訪者前一份工作離職原因會因年齡、居住地區、期待薪資之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-4）：

在年齡方面，「20-29 歲」（69.8%）、「30-39 歲」（64.2%）之

受訪者自願離職的比例，顯著高於「60 歲以上」（45.1%）之受訪者自願離職的比例，顯示年齡較小的受訪者離職原因較多為自願離職。

而在居住地區方面，居住於「台北市」(67.9%)的受訪者非自願離職的比例顯著高於其它居住地區的受訪者，顯示台北市的失業者離職原因較多為非自願離職。

在期待薪資方面，回答「40,001 元以上」(71.4%)的受訪者非自願離職的比例顯著高於其他區間的受訪者，顯示期待薪資較高的受訪者，離職原因較多為非自願離職。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，原住民受訪者(73.1%)及生活扶助戶中有工作能力之受訪者(68.6%)，自願離職的比例高於其他身分別的受訪者。而中高年齡者非自願離職的比例(53.9%)高於其他身分別的受訪者。

進一步詢問自願離職者的離職原因，調查結果顯示，回答「健康不良」的受訪者比例較高，占 18.9%，其次依序為「工作時間不適合」(13.2%)、「想更換工作地點」(10.9%)，其餘原因所占比例皆低於一成。另有 11.7%的受訪者(共 31 位)表示為「其他」原因，茲將其具體原因整理於表 4-1。

Q4.1 前一份工作自願離職的原因？

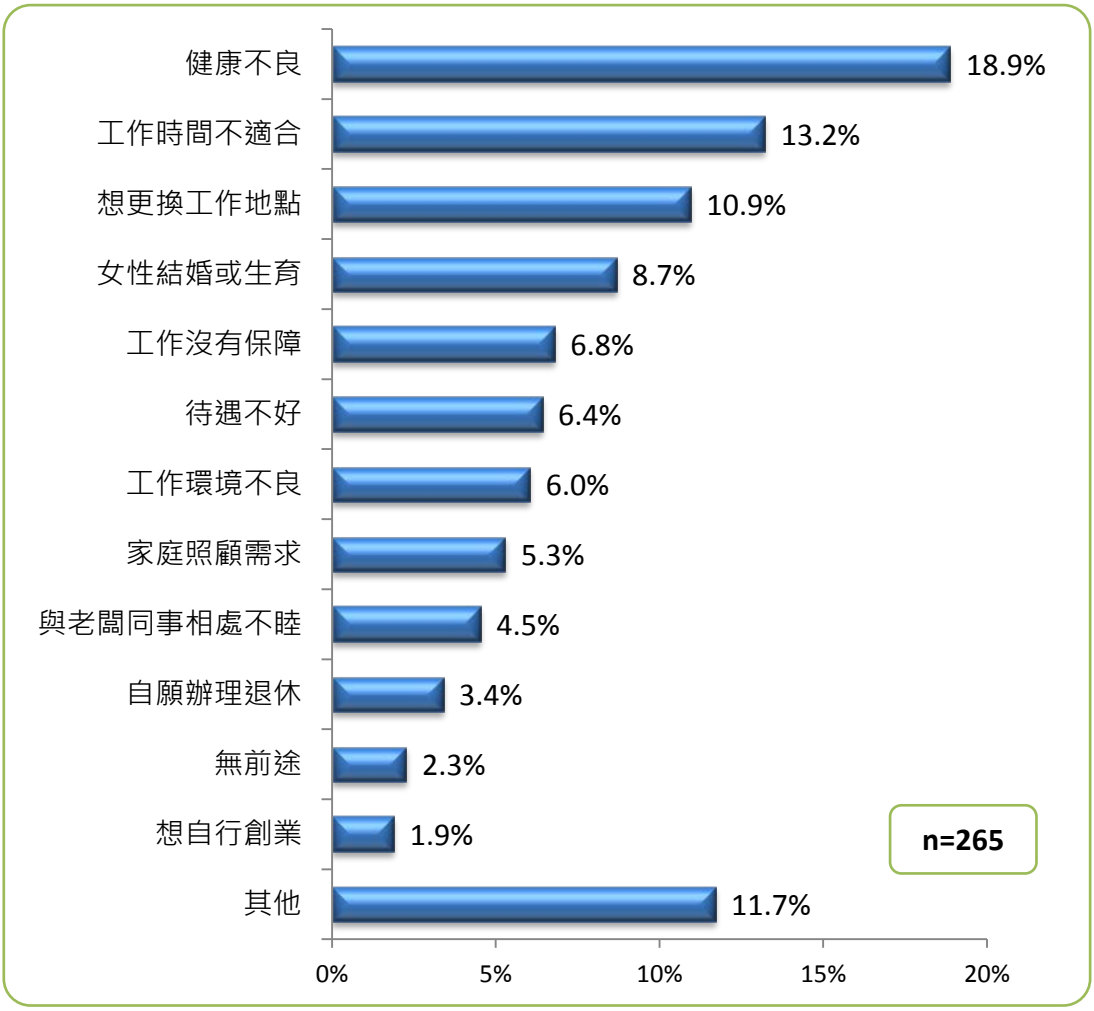


圖 4-13　前一份工作自願離職原因分析

表 4-1　前一份工作自願離職之其他原因

前一份工作自願離職之其他原因	頻次
不喜歡工作內容	5
想轉行	5
搬家	4
自己是老闆，生意不好結束營業	3
工作困難受挫	3
工作壓力大	2
薪水調降	2
原先因為跳槽而離職，但是到新公司時公司才告知已無職缺需求	1

前一份工作自願離職之其他原因	頻次
工作是前夫的家族事業，因家庭因素離職	1
工作地點變更，無法配合因此離職	1
工作內容與應徵內容不同	1
想進修提升工作技能	1
公司制度不佳	1
休息	1
合　計	**31**

進一步詢問非自願離職者的離職原因，調查結果顯示，回答「工作場所歇業或業務緊縮」的受訪者比例較高，占 39.2%，其次依序為「工作場所整頓人事被資遣」(24.4%)、「季節性或臨時性工作結束」(20.3%)，其餘原因所占比例皆低於一成。另有 4.1%的受訪者(共 9 位)表示為「其他」原因，茲將其具體原因整理於表 4-2。

Q4.2 前一份工作非自願離職的原因？

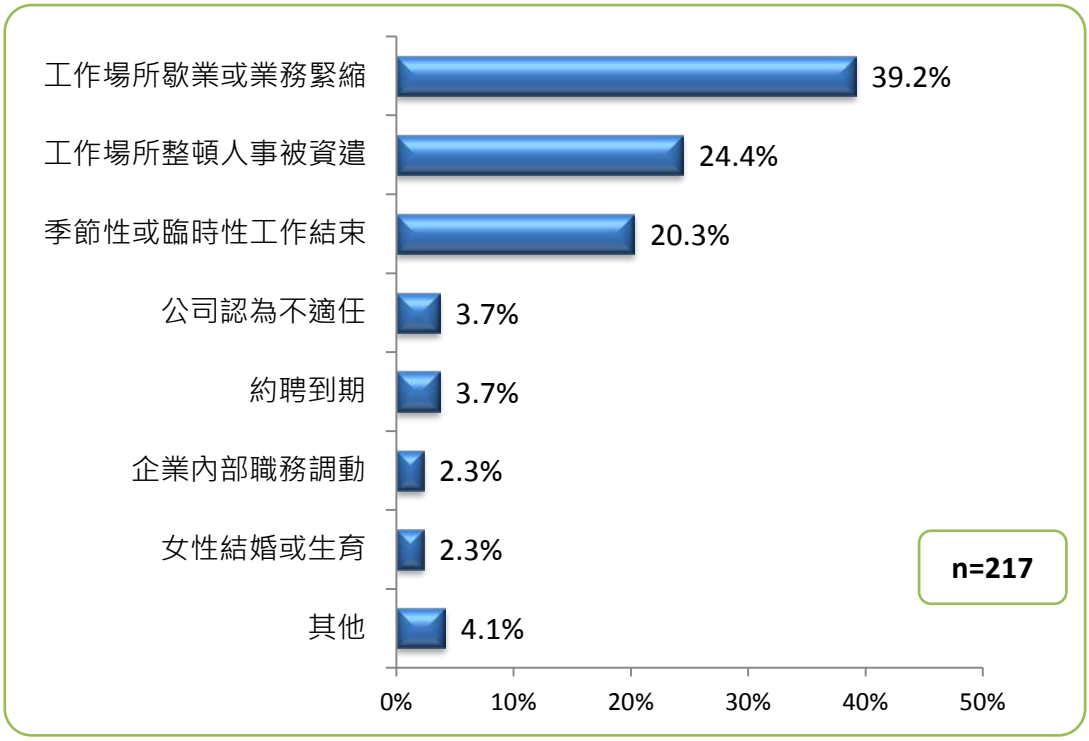


圖 4-14　前一份工作非自願離職原因分析

表 4-2　前一份工作非自願離職之其他原因

前一份工作非自願離職之其他原因	頻次
身體狀況不佳被迫離職	5
自己是公司老闆，因土地徵收無法繼續營業	1
業績不好被要求離開	1
官司問題被迫離職	1
不知道資遣原因	1
合　計	**9**

（五）失業期間主要從事活動分析

根據調查結果顯示，受訪者在失業期間主要從事的活動以「求職」的比例最高，占 68.4%，其次為「家務、育兒或照顧家人」(37.6%)。顯示「家務、育兒或照顧家人」為受訪者在失業期間從事的活動之一，再其次為「休息」(16.8%)、「在國家考試補習班或職業訓練機構上課」(15.0%)、「求職準備(上課除外)」(12.4%)，其餘活動所占比例皆低於一成。另有 2.0%(10 位)受訪者表示主要從事「其他」活動，茲將其具體回答整理於表 4-3。

Q5.失業期間，您主要從事什麼活動? 【可複選】

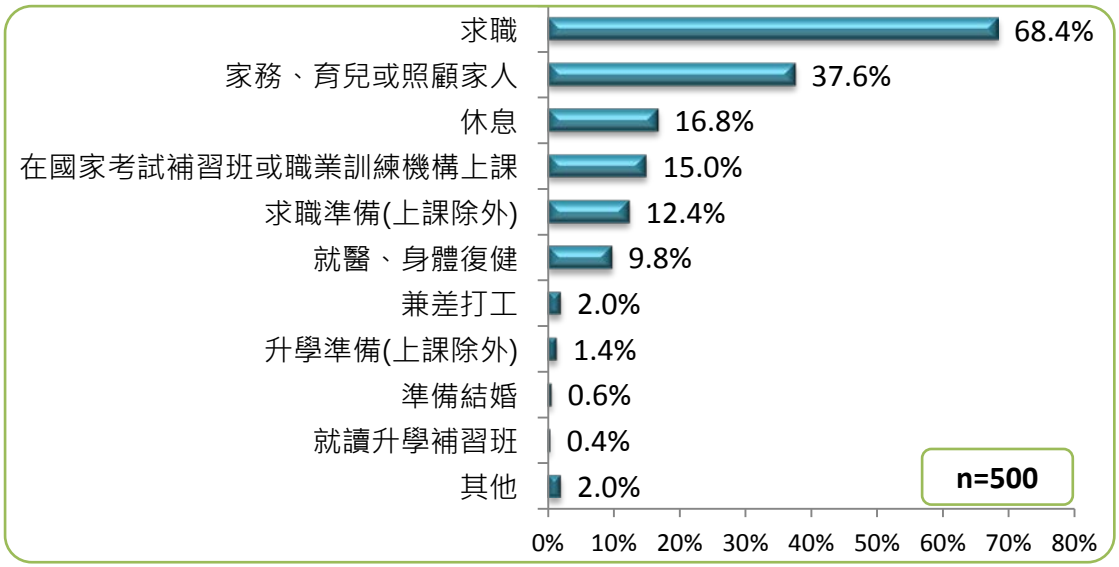


圖 4-15　失業期間主要從事活動分析

表 4-3　失業期間主要從事之其他活動

失業期間主要從事之其他活動	頻次
準備創業	3
當志工	3
務農	3
撿資源回收	1
合　計	**10**

(六) 失業期間經濟壓力程度

根據調查結果顯示，有 49.0%的受訪者表示在失業期間經濟壓力大，其中包括回答「經濟壓力非常大」(28.6%)及「經濟壓力大」(20.4%)，而回答表示經濟壓力小的受訪者占 16.0%，其中包括回答「完全沒有經濟壓力」(3.8%)及「經濟壓力不大」(12.2%)；另有 35.0%的受訪者回答「經濟壓力尚可」，顯示經濟壓力大的受訪者多於回答經濟壓力小的受訪者。

Q6.請問您在失業期間，經濟上的壓力如何？

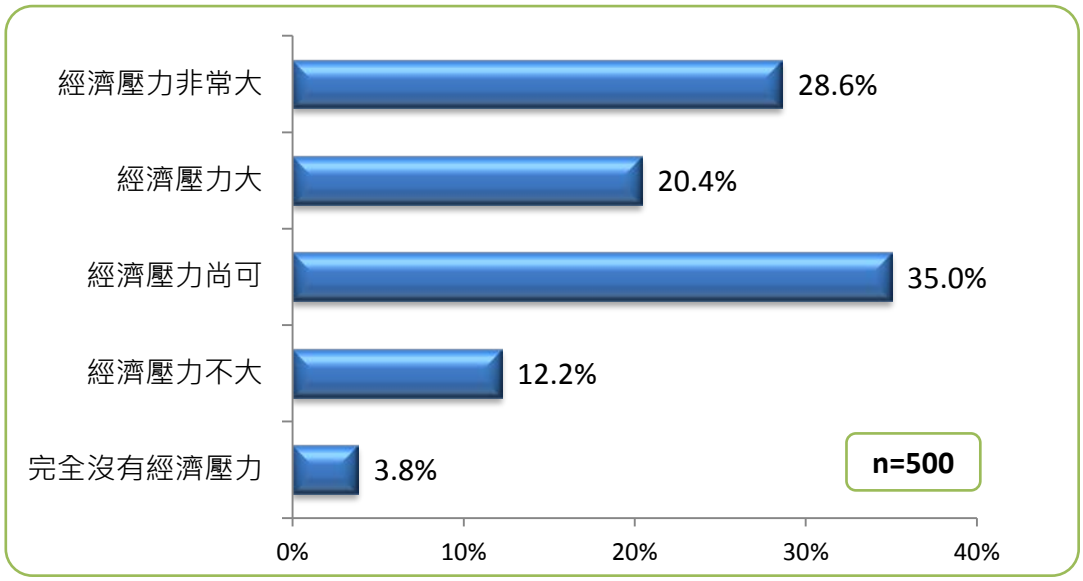


圖 4-16　失業期間經濟壓力程度

交叉分析後發現，受訪者於失業期間的經濟壓力會因婚姻狀

況之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-8）：

在婚姻狀況方面，「離婚或分居」（71.2%）之受訪者回答經濟壓力大的比例，顯著高於「未婚」（41.6%）之受訪者回答經濟壓力大的比例，顯示離婚及分居之失業者的經濟壓力大於未婚失業者的經濟壓力。

（七）經濟壓力來源分析

進一步詢問回答有感受到經濟壓力之受訪者的壓力來源，調查結果顯示，「生活開銷」是經濟壓力的主要來源，占 98.3%，其次為「債務問題」，占 23.8%。另有 0.5%(2 位)受訪者表示壓力來源為「其他」，茲將其具體回答整理於表 4-4。

Q7.請問您的經濟壓力來源為？ 【可複選】

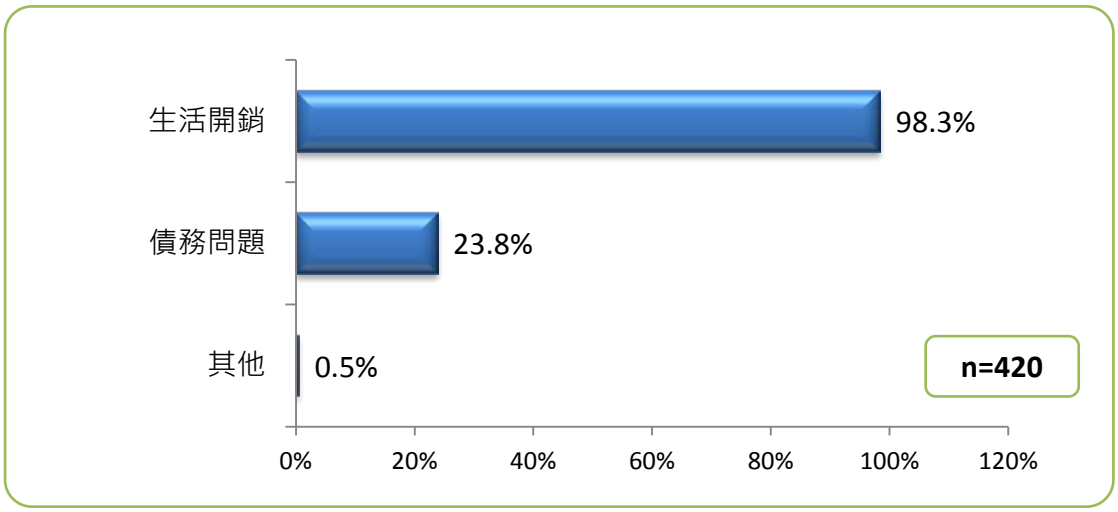


圖 4-17　失業期間經濟壓力來源分析

表 4-4　失業期間之其他經濟壓力來源

失業期間之其他經濟壓力來源	頻次
家人醫護開銷	2
合　計	2

（八）失業期間生活費用來源分析

根據調查結果發現，受訪者在失業期間，生活費用的主要來源為「個人積蓄」，占 51.0%，其次依序為「家庭支持」(46.8%)、「打零工/兼職」(26.4%)、「失業給付」(20.2%)，其餘來源所占比例皆低於一成。

Q8.請問您在失業期間，生活費用的來源為？【可複選】

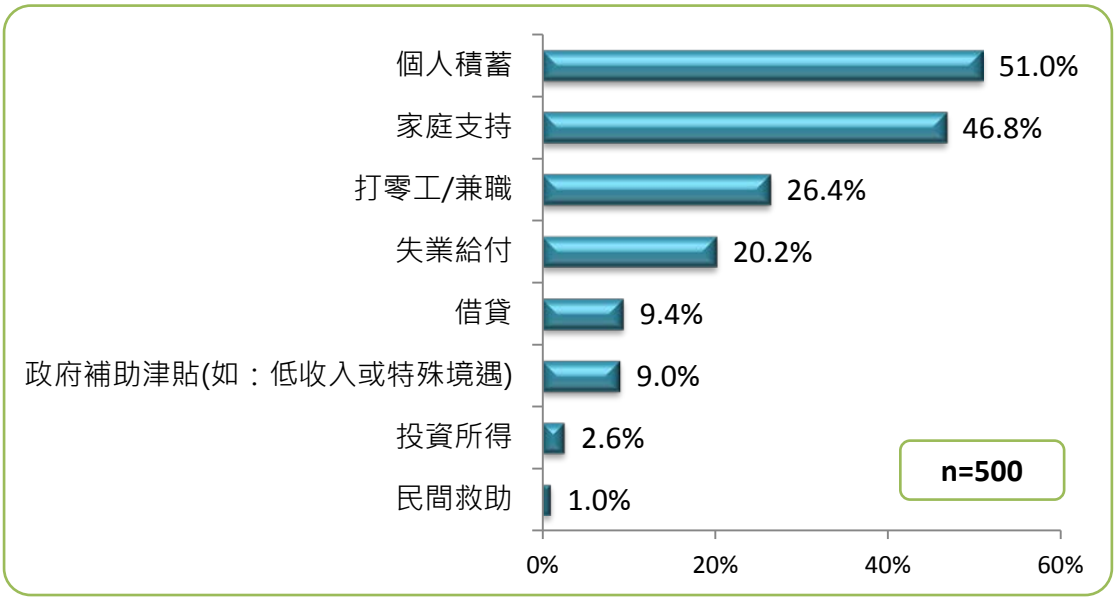


圖 4-18　失業期間生活費用來源分析

（九）求職期間之家人態度分析

根據調查結果發現，受訪者在失業期間，家人對於受訪者找工作所抱持的態度以「尊重想法，順其自然」的比例最高，占 41.4%，其次依序為「給予支持，等有條件好或符合期待的工作出現再去做」(27.6%)、「有壓力，希望愈快找到愈好」(23.2%)，「從不過問」所占的比例最少，僅 6.8%。另有 1.0%(5 位)受訪者回答「其他」，茲將其具體回答整理於表 4-5。

Q9.請問在求職期間，您的家人對於您找工作這件事所抱持的態度是？

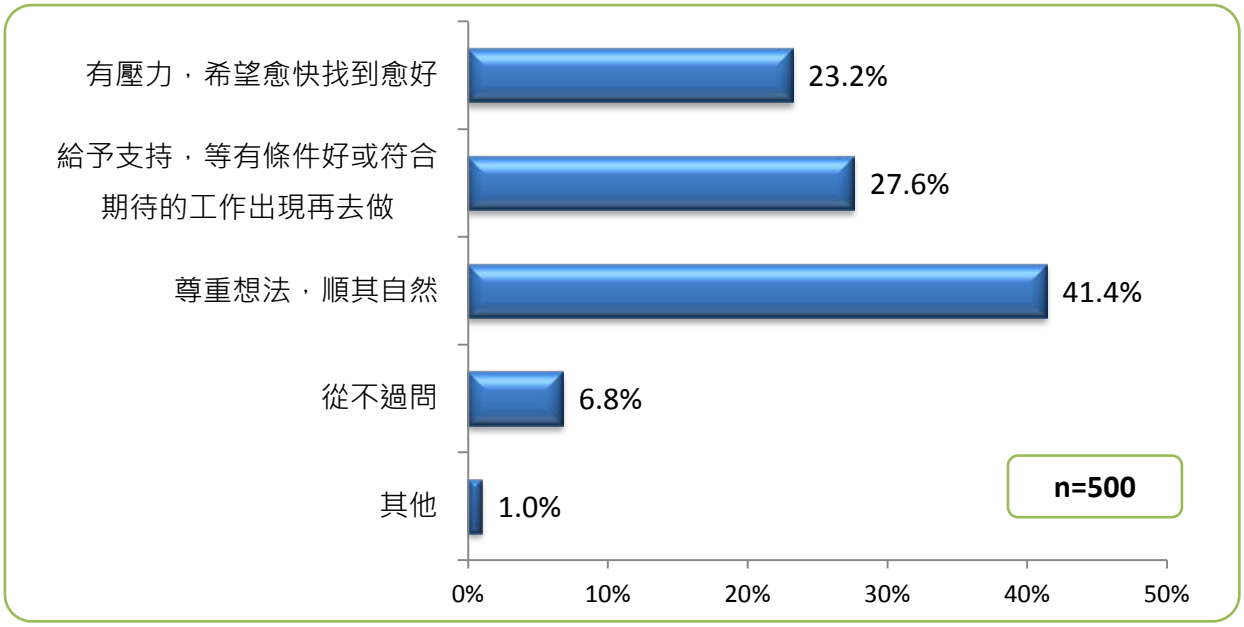


圖 4-19　失業期間之家人態度分析

表 4-5　失業期間之家人態度的其他回答

失業期間之家人態度的其他回答	頻次
無家人	3
家人不知情	2
合　計	5

交叉分析後發現，受訪者失業期間家人所抱持態度會因有無子女之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-9）：

在有無子女方面，「沒有小孩」之受訪者回答「有壓力，希望愈快找到愈好」的比例（31.3%），顯著高於「有小孩」之受訪者回答「有壓力，希望愈快找到愈好」的比例（18.6%），顯示沒有子女的受訪者家人給予的壓力較有子女的受訪者大。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，生活扶助戶中有工作能力之受訪者回答「尊重想法，順其自然」的比例（57.9%），高於其他身分別的受訪者。而原住民受訪者回答「從不過問」的比例(19.2%)，高於其他身分別的受訪者。

三、個人特質與就業能力分析

（一）預設未來找到工作之時間分析

根據調查結果顯示，詢問受訪者預設未來找到工作的時限時，回答「希望越快越好」的比例最高，占 52.2%，其次為「沒特別想過任何就業的時間」，占 30.8%，其餘回答所占比例皆在 5.0%以下，顯示有超過五成的受訪者希望未來愈快找到工作愈好，但也有三成的受訪者沒有特別預設時間。

Q10.請問您預設未來多久時間內應該要找到工作？

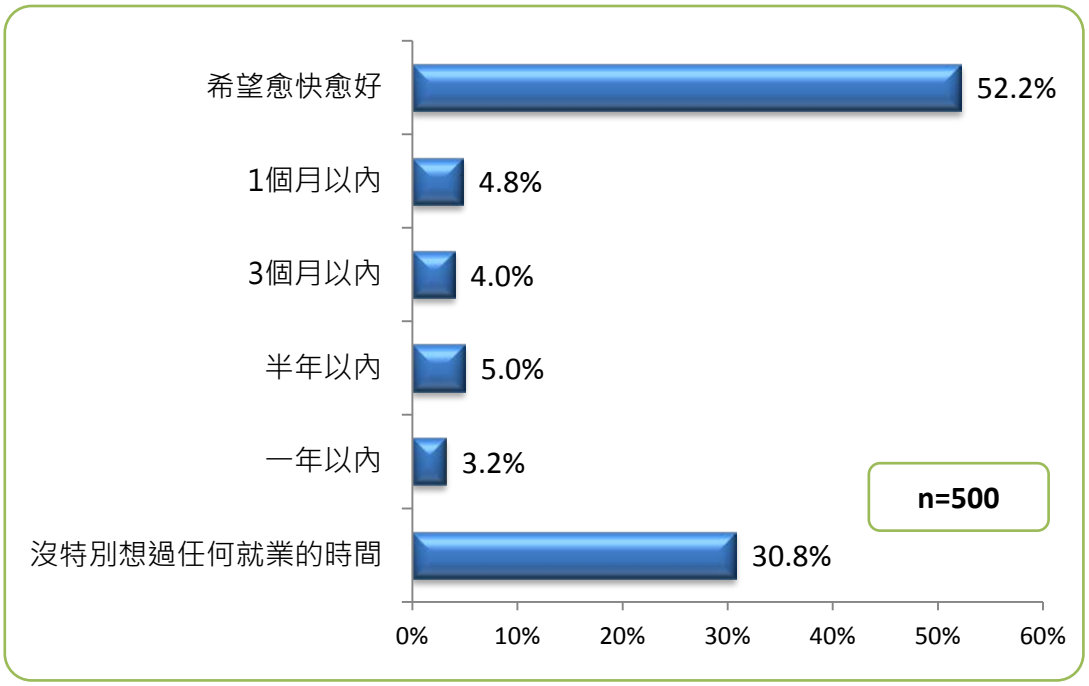


圖 4-20　預設未來找到工作之時間分析(全體)

交叉分析後發現，受訪者預設未來找到工作時間會因性別、有無子女之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-10）：

在性別方面，女性受訪者回答「沒特別想過任何就業的時間」的比例（36.1%），顯著高於男性受訪者回答「沒特別想過任何就

業的時間」的比例（24.1%），顯示女性較不會預設找到工作的時間。

在有無子女方面，有小孩的受訪者回答「沒特別想過任何就業的時間」的比例（36.5%），顯著高於沒有小孩的受訪者回答「沒特別想過任何就業的時間」的比例（20.9%），顯示有小孩的受訪者較不會預設找到工作的時間。

此外，針對 338 位目前未就業的受訪者，分析其預設未來找到工作的時限，可發現回答「希望越快越好」的比例最高，占 50.6%，其次為「沒特別想過任何就業的時間」，占 32.9%，其餘回答所占比例皆在 5.0%以下，顯示有超過五成的受訪者希望未來愈快找到工作愈好，但也有三成的受訪者沒有特別預設時間，此外，未救者者之預設未來找到工作的時限與整體之情況未有明顯差異。

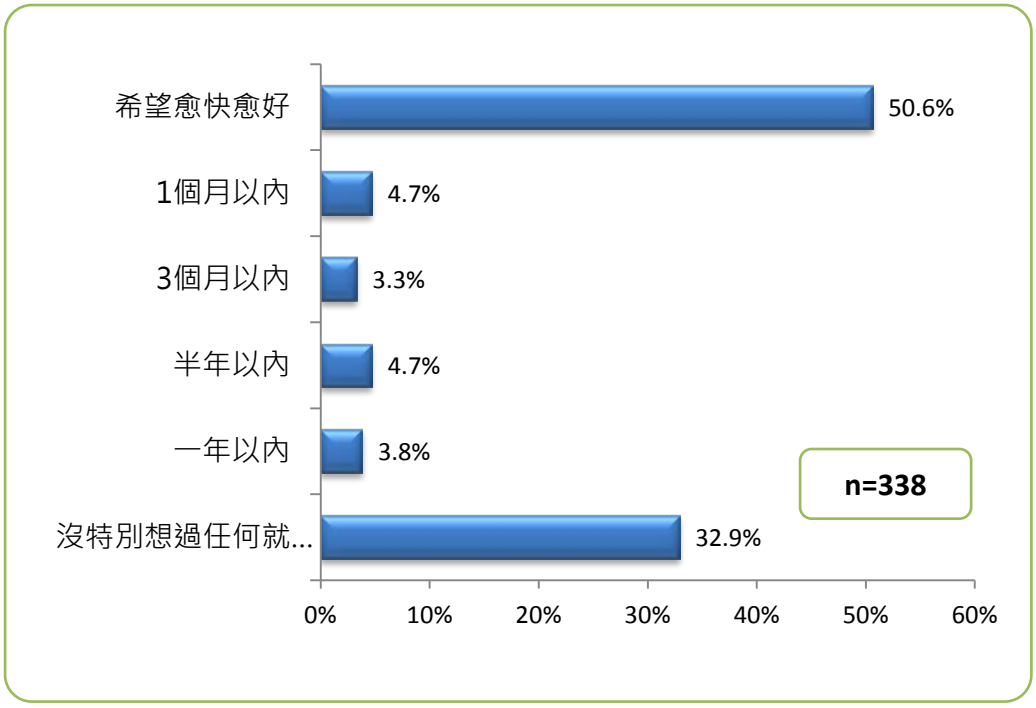


圖 4-21　預設未來找到工作之時間分析(未就業者)

（二）單日工作八小時能力分析

詢問受訪者一天是否能工作達八個小時，根據調查結果顯示，90.0%的受訪者回答「可以」，另有 5.4%的受訪者回答「無法，因為身體不堪負荷」，4.6%的受訪者回答「無法，因為有家庭照顧需求」，顯示有九成的受訪者一天能負擔八小時的工作量。

Q11.請問您一天是否能工作達八個小時？

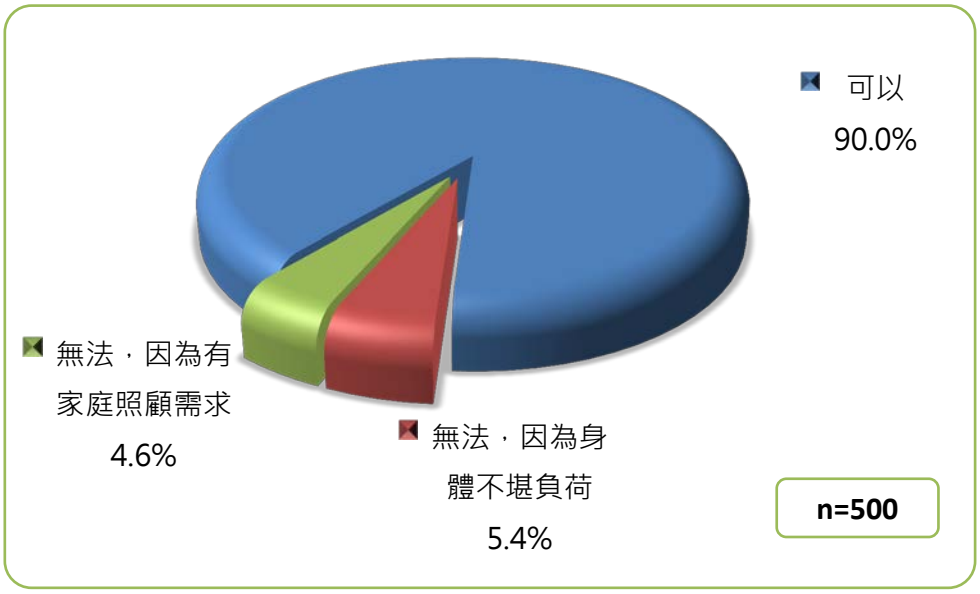


圖 4-22　單日工作八小時能力分析

交叉分析後發現，受訪者能否單日工作達八小時會因性別、有無子女之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-11）：

在性別方面，女性受訪者回答「無法，因為有家庭照顧需求」的比例（7.5%），顯著高於男性受訪者回答「無法，因為有家庭照顧需求」的比例（0.9%），顯示女性受訪者較容易因家庭照顧因素而無法一天工作八小時。

在有無子女方面，有小孩的受訪者回答「無法，因為有家庭照顧需求」之比例（6.6%），顯著高於沒有小孩的受訪者回答「無法，因為有家庭照顧需求」之比例（1.1%），顯示有小孩的受訪者，較容易因家庭照顧因素而無法一天工作八小時。

（三）就業能力分析

本次研究以 10 個題項讓受訪者自我評估就業能力，茲將數據整理於表 4-6。

Q12.請您針對以下狀況進行自己在就業能力方面的評估

表 4-6　就業能力自我評估數據

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
同性質工作經驗超過一年	3.0%	3.8%	15.6%	22.0%	55.6%
身心健康良好	2.2%	5.6%	19.8%	37.6%	34.8%
口語表達、溝通能力佳	1.4%	5.2%	26.0%	38.4%	29.0%
交通移動力佳	1.0%	5.8%	14.6%	28.6%	50.0%
具有專長技能	9.2%	14.2%	30.6%	29.4%	16.6%
具有足夠證照	33.4%	21.6%	20.0%	13.6%	11.4%
具備電腦基本能力	22.4%	13.4%	24.8%	22.4%	17.0%
能撰寫完整的履歷自傳	9.8%	12.4%	27.2%	29.0%	21.6%
知道如何準備面試	7.6%	8.2%	29.6%	34.4%	20.2%
了解就業市場現況	10.6%	17.8%	31.2%	27.6%	12.8%

將回答「非常同意」與「同意」的數據合併為「同意度」後，調查結果發現，受訪者自我評估最佳的就業能力為「交通能力佳」，同意度達 78.6%，其次依序為「同性質工作經驗超過一年」(77.6%)、「身心健康良好」(72.4%)、「口語表達、溝通能力佳」(67.4%)。而受訪者自我評估較差的就業能力為「具有足夠證照」，同意度為 25.0%，其次依序為「具備電腦基本能力」(39.4%)、「了解就業市場現況」(40.4%)。

Q12.請您針對以下狀況進行自己在就業能力方面的評估

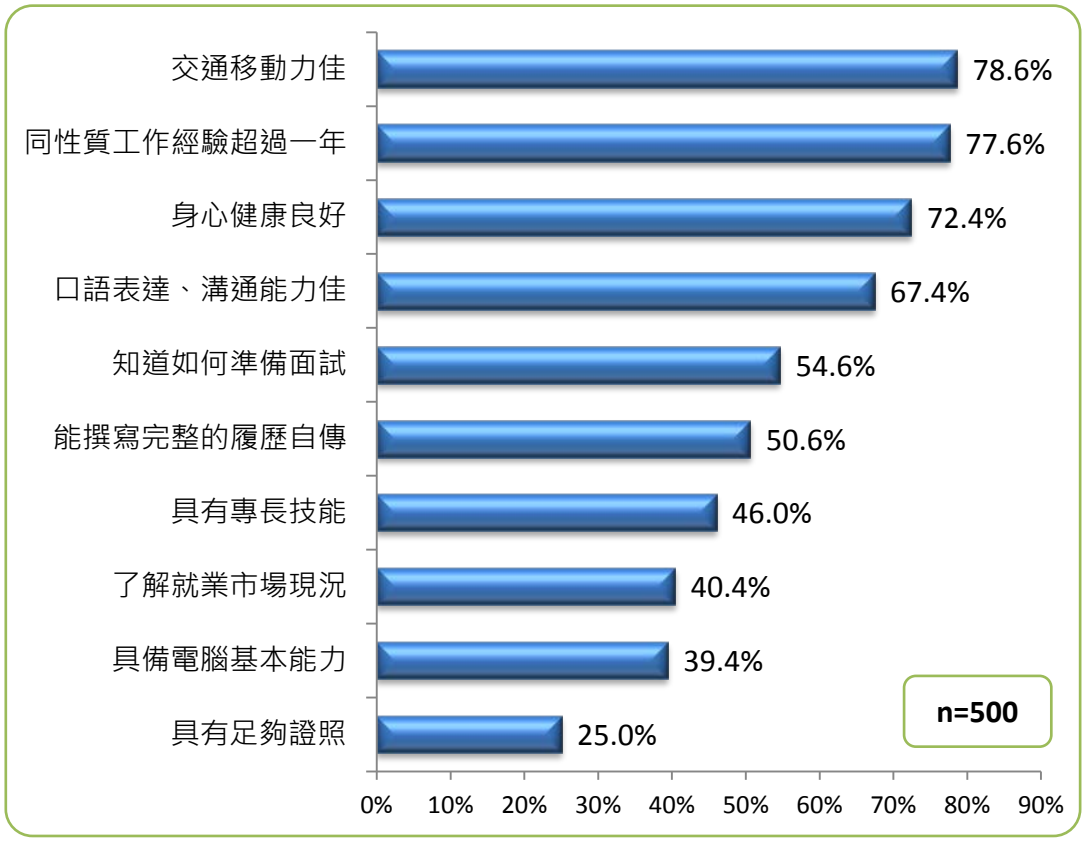


圖 4-23　就業能力分析

交叉分析後發現，受訪者自評之就業能力[2]會因性別、年齡、教育程度、婚姻狀況及期待薪資之不同，而呈現顯著差異（參見附表A-12）：

在性別方面，男性受訪者自評就業能力總分「41-50 分」的比例（29.5%），顯著高於女性受訪者的比例（18.2%），顯示男性受訪者自我評估的工作能力較女性高。

在年齡方面，「60 歲以上」之受訪者自評就業能力總分「30 分以下」的比例(45.3%)，顯著高於其他年齡層的受訪者；而「30-39 歲」(27.0%)及「40-49 歲」(26.9%)的受訪者自評就業能力總分「41-50 分」的比例，顯著高於其他年齡層，顯示超過 60 歲的受訪者自我評估的就業能力較其他年紀的受訪者低，而 30-49 歲的受訪者自我評估的就業能力較其他年紀的受訪者高。

在教育程度方面，研究所以上的受訪者自評就業能力總分「41-50 分」的比例(58.3%)，顯著高於國小及以下的受訪者(5.9%)，顯示教育程度較高的受訪者，自我評估的就業能力較教育程度低的受訪者高。

在婚姻狀況方面，喪偶的受訪者自評就業能力總分「30 分以下」的比例(71.4%)，顯著高於其他婚姻狀況的受訪者，顯示喪偶的受訪者自我評估的就業能力較其他受訪者低。

在期待薪資方面，回答「40,001 元以上」的受訪者自評就業能力總分「41-50 分」的比例(66.7%)，顯著高於回答「低於 25,000 元」的受訪者(10.4%)，顯示期待薪資高的受訪者，自我評估的就

[2]就業能力總分依照受訪者 Q12 各題項的回答計算，回答「非常不同意」為 1 分，「不同意」為 2 分，「普通」為 3 分，「同意」為 4 分，「非常同意」為 5 分，將 Q12 十個題項的分數加總而得就業能力總分，總分為 50 分。為利於交叉分析，將就業能力得分區分為「30 分以下」、「31-40 分」、「41-50 分」三個區間。

業能力較期待薪資低的受訪者高。

（四）無法順利就業原因分析

根據調查結果發現，受訪者無法順利就業的主要原因為「年齡限制」，占 31.2%，其次依序為「有家庭照顧需求，工作時間無法配合」(19.8%)、「身體狀況限制」(12.6%)、「專長技術不合」(10.6%)，其餘原因所占比例皆低於一成。

Q13.請問您無法順利就業的主要原因是？

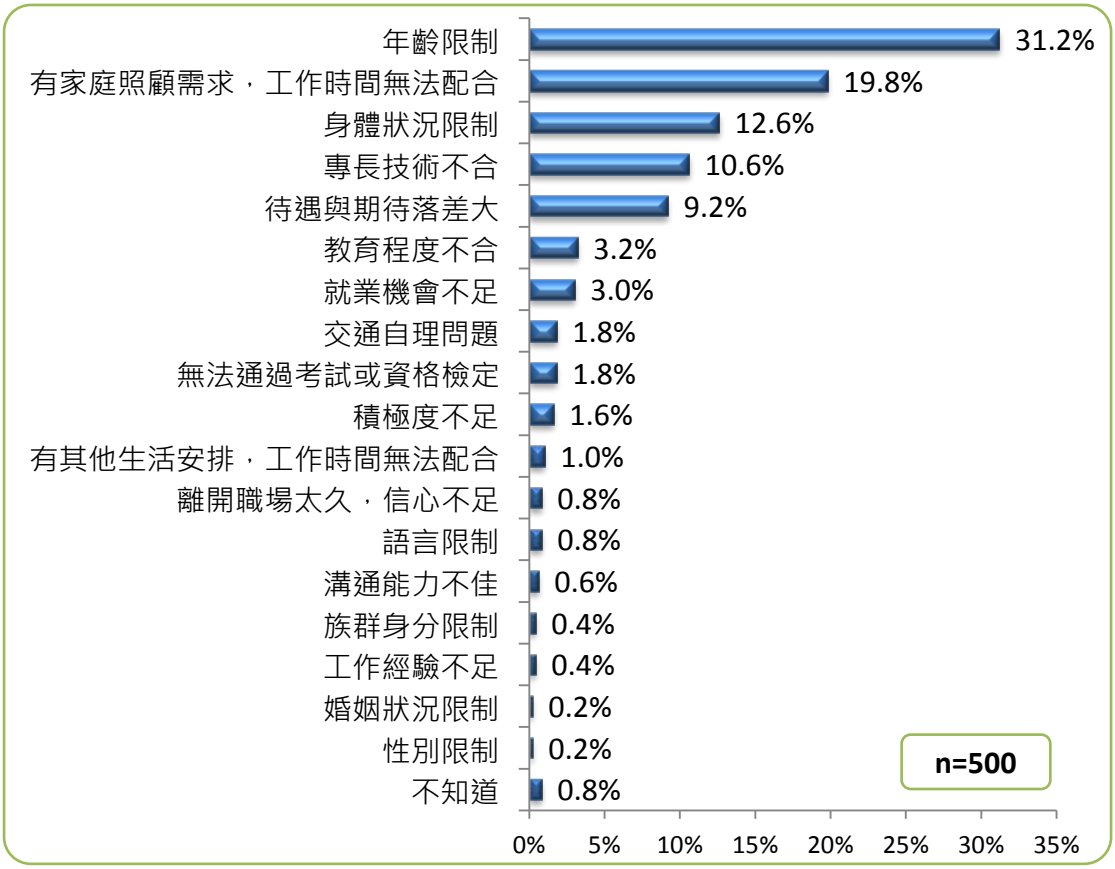


圖 4-24　無法順利就業原因分析

交叉分析後發現，受訪者無法順利就業原因[3]會因性別、有無子女及期待薪資之不同而呈現顯著差異（參見附表A-14）：

在性別方面，女性受訪者回答「工作時間限制」之比例（29.5%），顯著高於男性受訪者之比例(10.1%)，顯示女性受訪者較男性受訪者容易因工作時間限制而無法順利就業。

在有無子女方面，有子女的受訪者回答「工作時間限制」之比例（25.3%），顯著高於無子女的受訪者之比例(13.3%)，顯示有子女的受訪者較沒有子女的受訪者容易因工作時間限制而無法順利就業。

而在期待薪資方面，期待「低於 25,000 元」之受訪者回答「就業能力」的比例(38.3%)，顯著高於期待「40,001 元以上」之受訪者(25.7%)；而期待「40,001 元以上」之受訪者回答「就業市場不佳」之比例(22.9%)，顯著高於期待「低於 25,000 元」之受訪者(5.7%)，顯示期待薪資較低的受訪者，較易因工作能力因素而無法順利就業，而期待薪資較高的受訪者，則易因就業市場不佳的因素而無法順利就業。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，原住民身分受訪者回答「工作時間限制」之比例（42.3%），高於其他身分別之受訪者的比例。

[3]為利於交叉分析，本研究將無法順利就業之原因（Q13）歸類為五大項，將無法通過考試或資格檢定、專長技術不合、教育程度不合、交通自理問題、身體狀況限制、語言限制、溝通能力不佳、經驗不足等原因歸類為「就業能力不足」；將性別限制、婚姻狀況限制、年齡限制、身分限制等原因歸類為「就業歧視」；將有家庭照顧需求，工作時間無法配合、有其他生活安排、工作時間無法配合等原因歸類為「工作時間限制」；將離開職場過久，信心不足、積極度不足等原因歸類為「心理因素」；將待遇與期待落差大、就業機會不足等原因歸類為「就業市場不佳」；不知道設為遺漏值。

（五）願意降低工作條件之程度分析

本次研究詢問受訪者為了找到工作，願意降低工作條件的程度，調查結果顯示，65.6%的受訪者回答願意降低工作條件，其中包括「非常願意降低工作條件」(11.2%)和「願意降低工作條件」(54.4%)，而有 25.2%的受訪者回答不願意降低工作條件，其中包括「非常不願意降低工作條件」(3.8%)和「不太願意降低工作條件」(21.4%)，另有 9.2%的受訪者回答「普通」，顯示有超過六成的受訪者願意為了找到工作而降低工作條件。

Q14.請問為了找到工作，您願意降低您工作條件的程度有多少？

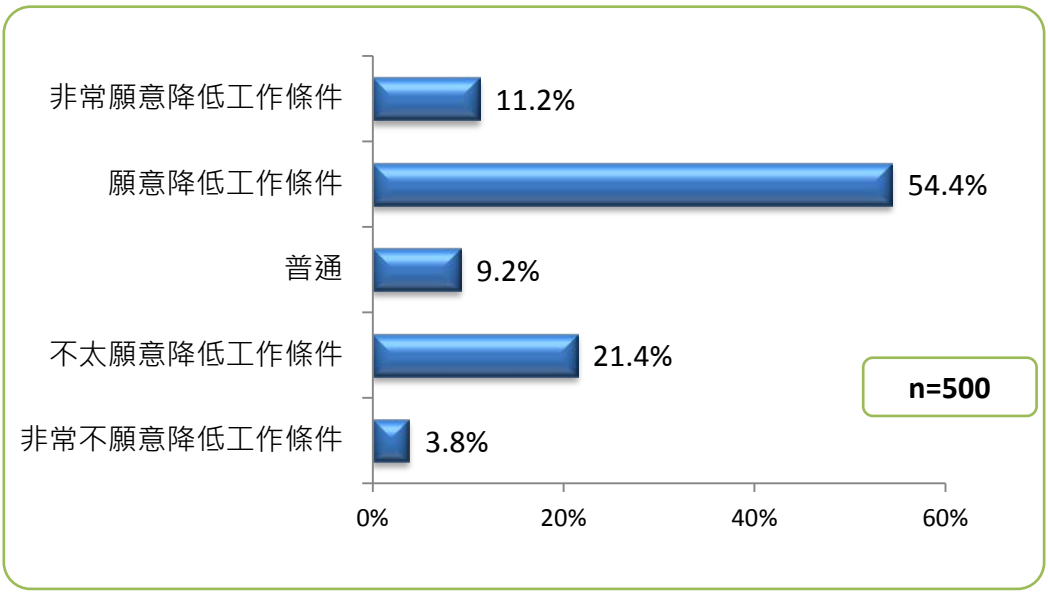


圖 4-25　願意降低工作條件之程度分析

交叉分析後發現，受訪者願意降低工作條件之程度不因性別、教育程度、有無子女、居住地及期待薪資之不同而有顯著差異（參見附表 A-16）。

四、就業期待分析

（一）欲從事之工作產業類別分析

根據調查結果發現，受訪者想要找的工作產業類別以「製造業」為主，占 18.0%，其次依序為「住宿及餐飲業」(8.4%)、「其他服務業」(8.2%)、「批發及零售業」(7.8%)、「教育服務業」(6.2%)，其餘產業類別所占比例皆低於5.0%，另有35.0%的受訪者回答「都可以」。

Q15.請問您想要找的工作產業別為何?【可複選】

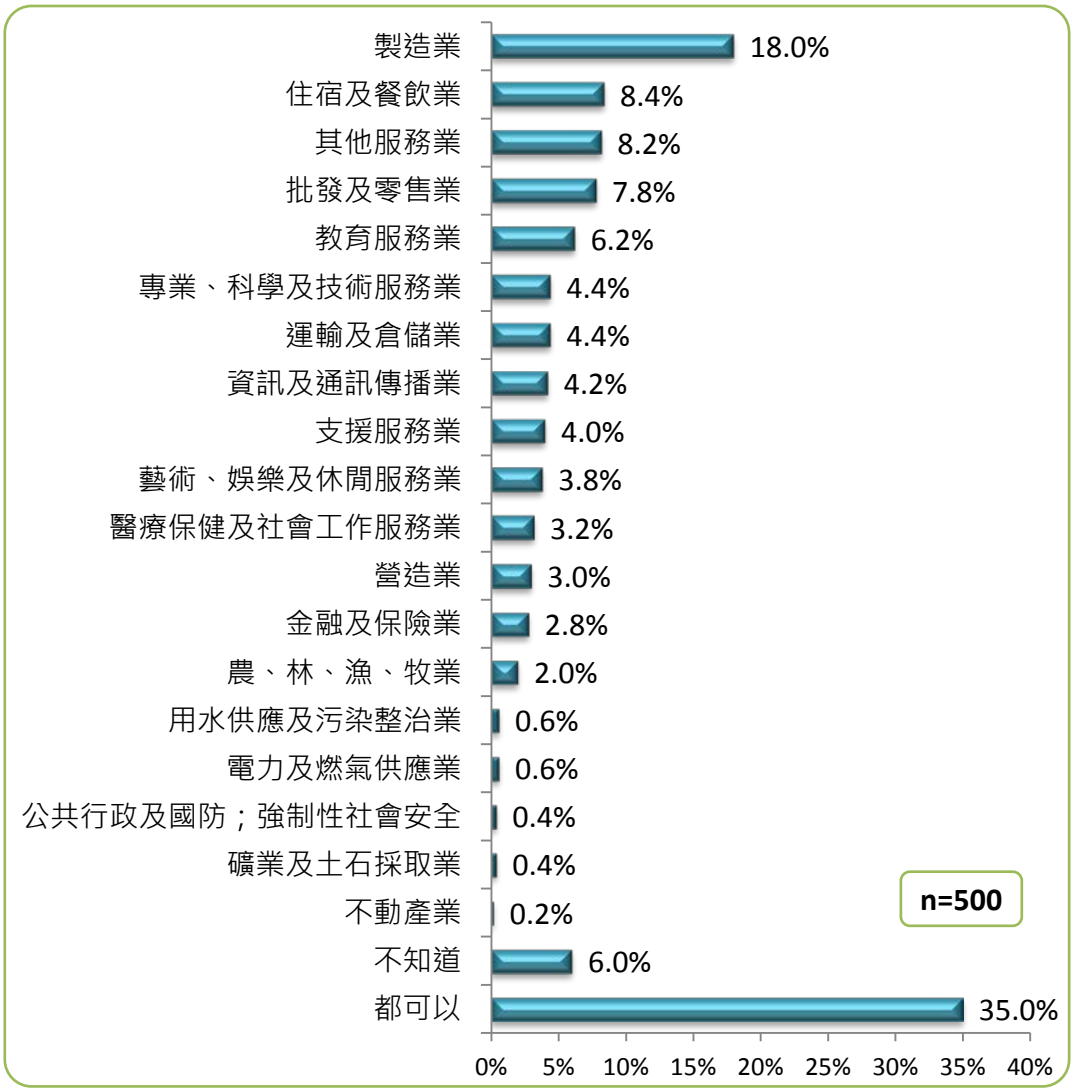


圖 4-26　欲從事之工作產業類別分析

（二）是否預設從事工作分析

根據調查結果顯示，37.6%的受訪者有預設要從事的工作，另有 62.4%的受訪者回答「沒有，都可以試試看」，顯示有超過六成的受訪者沒有預設要從事的工作。

Q16.請問您是否有預設做什麼樣的工作？

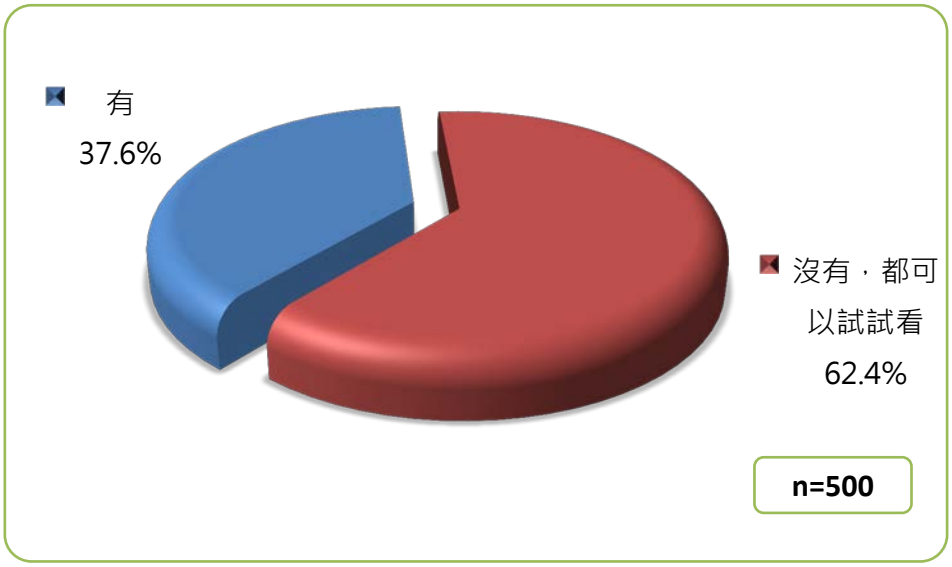


圖 4-27　是否預設從事工作分析

交叉分析後發現，受訪者是否預設從事工作會因期待薪資之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-17）：

在期待薪資方面，回答「40,001 元以上」的受訪者有預設從事工作的比例(58.3%)，顯著高於回答「低於 25,000 元」的受訪者(30.7%)，顯示期待薪資較高的受訪者，較易預設未來從事的工作類型。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，生活扶助戶中有工作能力之受訪者沒有預設從事工作的比例(81.6%)，高於其他身分別之受訪者的比例。

（三）最希望從事之工作職務分析

針對有預設要從事的工作之受訪者，進一步詢問最希望從事哪種工作職務，根據調查結果顯示，最希望從事「事務工作人員」的受訪者比例最高，占 23.4%，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(21.8%)、「技術工及有關工作人員」(16.0%)、「技術員及助理專業人員」(11.7%)，其餘職務所占比例皆低於一成。

Q17.請問您最希望從事哪種工作職務？

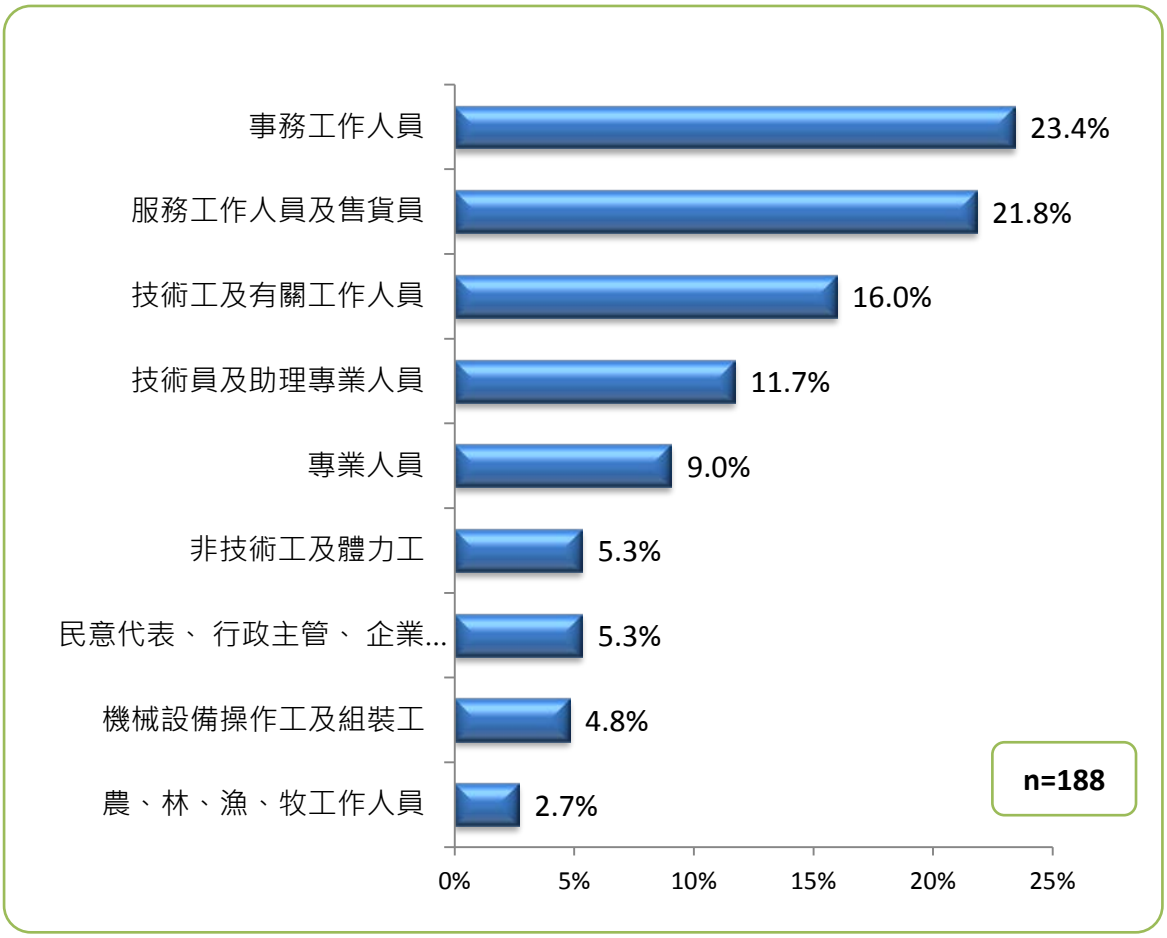


圖 4-28　最希望從事之工作職務分析

交叉分析後發現，受訪者最希望從事工作[4]會因性別、期待薪資之不同而呈現顯著差異（參見附表A-19）：

在性別方面，男性受訪者最希望從事「藍領工作」的比例(33.3%)，顯著高於女性受訪者的比例(20.6%)，顯示男性受訪者較女性受訪者傾向從事藍領工作。

在期待薪資方面，回答「40,001 元以上」的受訪者最希望從事「白領工作」的比例(76.2%)，顯著高於回答「低於 25,000 元」的受訪者(36.6%)，顯示期待薪資較高的受訪者較傾向從事白領工作。

[4]本研究依行政院主計總處職業標準分類系統，將受訪者回答之工作分類。為進一步交叉分析，本研究參考行政院主計處《102 年人力運用調查報告》，將 0 類至 9 類歸類為「白領工作人員」、「藍領工作人員」、「其他」等三大類。「白領工作人員」包括民代及主管人員、專業人員、技術人員、事務支援人員；「藍領工作人員」包括技藝有關工作人員、機械設備操作及組裝人員、基層技術工及勞力工；「其他」包括服務及銷售工作人員、農事生產人員。

（四）期待薪資分析

根據調查結果發現，受訪者期待月薪為「19,273-25,000 元」的比例最高，占 38.6%，其次依序為「25,001-30,000 元」(27.6%)、「30,001-40,000 元」(15.0%)，其餘回答所占比例皆低於一成，顯示較多受訪者期待薪資在 19,273 元到 30,000 元之間。

Q18.在您衡量自己的能力及情況下，請問您期待的每月工作薪資是多少？

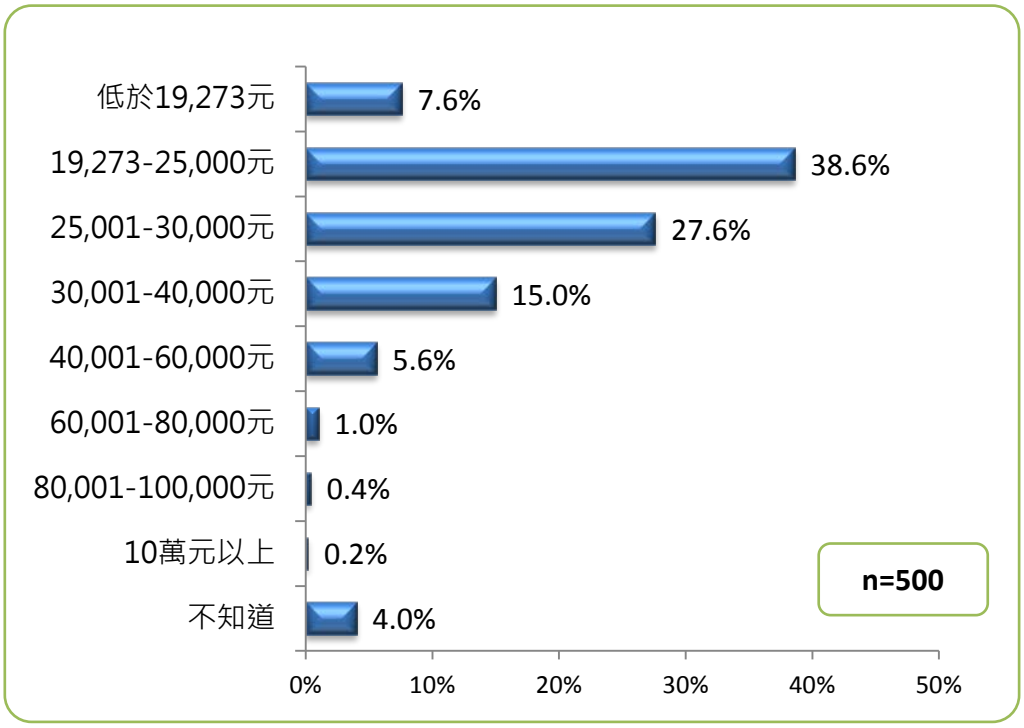


圖 4-29　期待薪資分析

交叉分析後發現，受訪者期待薪資會因性別、教育程度、婚姻狀況、有無子女、居住地區與就業狀況之不同而呈現顯著差異（參見附表 A-21）：

在性別方面，女性受訪者回答「低於 25,000 元」的比例(60.4%)，顯著高於男性受訪者的比例(32.5%)，顯示女性受訪者的期待薪資較男性受訪者低。

在教育程度方面，研究所及以上的受訪者回答「40,001 元以上」的比例(45.5%)，顯著高於其他教育程度的受訪者，顯示教育程度高的受訪者期待薪資較高。

在婚姻狀況方面，喪偶的受訪者回答「低於 25,000 元」的比例(76.9%)，顯著高於其他婚姻狀況的受訪者，顯示喪偶的受訪者會有較低的期待薪資。

在有無子女方面，有子女之受訪者回答「低於 25,000 元」的比例(54.6%)，顯著高於沒有子女之受訪者的比例(37.1%)，顯示有子女的受訪者會有較低的期待薪資。進一步分析樣本特性發現，本次調查有子女之受訪者的年齡高於無子女的受訪者，教育程度也低於無子女的受訪者。

在居住地區方面，居住於台北市的受訪者回答「40,001 元以上」的比例(23.3%)，顯著高於居住於其他地區的受訪者，顯示居住於台北市的受訪者會有較高的期待薪資。

在就業狀況方面，目前沒有就業之受訪者回答「低於 25,000 元」的比例(52.2%)，顯著高於目前有就業的受訪者之比例(39.9%)，顯示目前沒有工作的受訪者會有較低的期待薪資。

五、就業中心接觸經驗與所需服務分析

（一）前往就業中心頻率分析

根據調查結果發現，受訪者前往就業中心的頻率以「只去過 1 次」的比例最高，占 28.4%，其次依序為「一個月 1 次」(17.6%)、「半年 1 次」(15.8%)，回答「1 個月 2~3 次」及「三個月 1 次」的比例皆為 11.0%，其餘回答所占比例皆低於一成，顯示近三成的受訪者只去過就業中心一次。

Q19.在您求職期間，您多久會到就業中心一次？

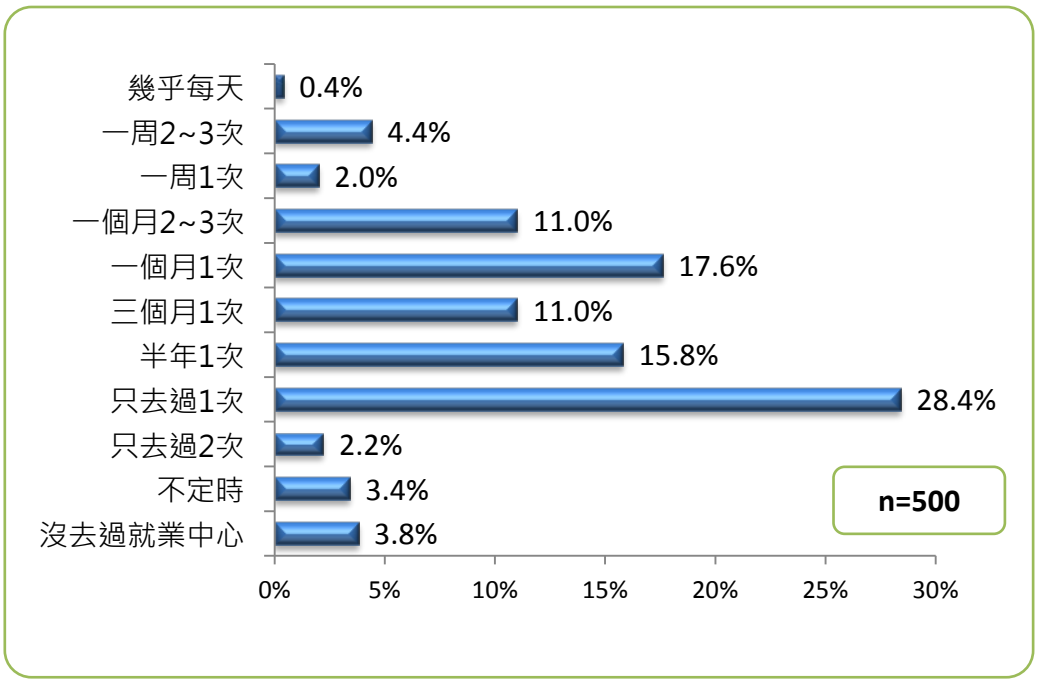


圖 4-30　前往就業中心頻率分析

交叉分析後發現，受訪者前往就業中心頻率[5]會因就業狀況之不同而呈現顯著差異（參見附表A-23）：

在就業狀況方面，目前有就業的受訪者至就業中心頻率高的比例(25.5%)，顯著高於目前沒有就業的受訪者(15.1%)，顯示至就業中心頻率高的受訪者，目前有就業的比例較高。

就百分比而言，在特定對象身分別方面，更生受保護人受訪者(40.0%)及生活扶助戶中有工作能力之受訪者(24.3%)回答「至就業中心頻率高」的比例，高於其他身分別之受訪者；而原住民受訪者回答「至就業中心頻率低」的比例(52.0%)，高於其他身分別之受訪者。

[5]為利於交叉分析，本研究將受訪者至就業中心之頻次歸類，幾乎每天、一周 2~3 次、一周 1 次、一個月 2~3 次歸類為「至就業中心頻率高」；一個月 1 次、三個月 1 次、半年 1 次歸類為「至就業中心頻率中」；只去過 1 次、只去過 2 次、不定時歸類為「至就業中心頻率低」；沒去過就業中心歸類為遺漏值。

（二）就服人員提供服務分析

調查結果顯示，有 95.4%的受訪者回答就服人員有提供「簡易諮詢」服務，其次依序為「開工作推介卡」(55.4%)、「深度諮詢」(13.4%)、「安排專門老師進行就業諮詢」(7.6%)，其餘回答的比例皆低於 5.0%。另有 2.8%(14 位)受訪者回答就服人員提供「其他」服務，茲將其具體回答整理於表 4-7。

Q20.請問您求職期間，就服人員有提供您哪些服務？【可複選】

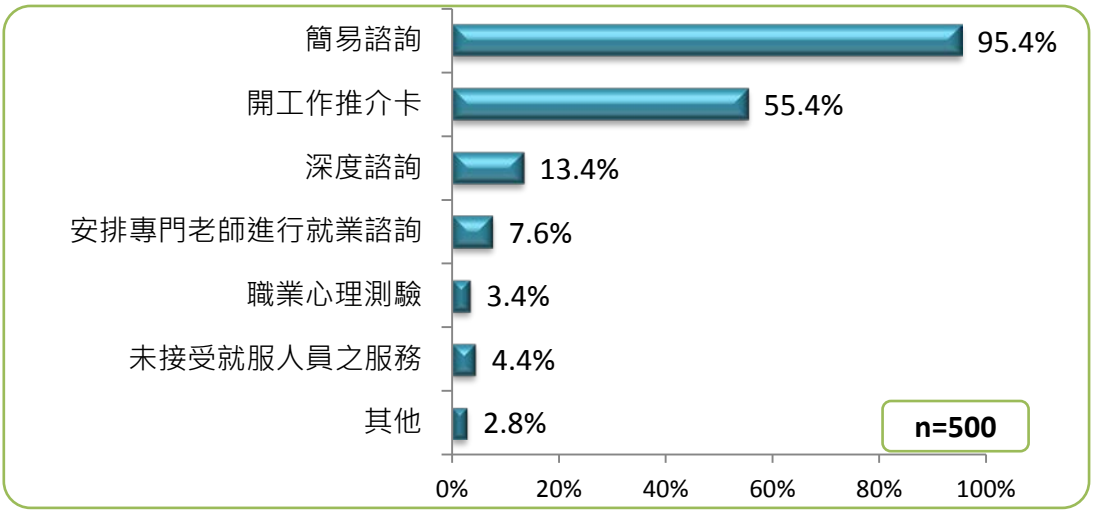


圖 4-31　就服人員提供服務分析

表 4-7　就服人員提供之其他服務

就服人員提供之其他服務	頻次
安排職訓課程	4
電話通知聯合徵才訊息	2
電話告知工作機會	2
簡訊通知工作機會	2
介紹當地工作職缺	1
安排集體面試	1
就業促進研習	1
電話關懷	1
合　計	**14**

（三）專門老師就業諮詢之評價

針對有接受專門老師進行就業諮詢的受訪者，進一步詢問此服務是否對受訪者有幫助，根據調查結果發現，有 52.6%的受訪者回答有幫助，其中包含「非常有幫助」(7.9%)及「有幫助」(44.7%)，而回答沒有幫助的受訪者則占 31.6%，其中包含「不太有幫助」(18.4%)及「完全沒幫助」(13.2%)，另有 15.8%的受訪者回答「一點點」，顯示超過五成的受訪者對專門老師就業諮詢給予正面評價。

Q21.請問安排專門老師提供就業諮詢對您有幫助嗎？

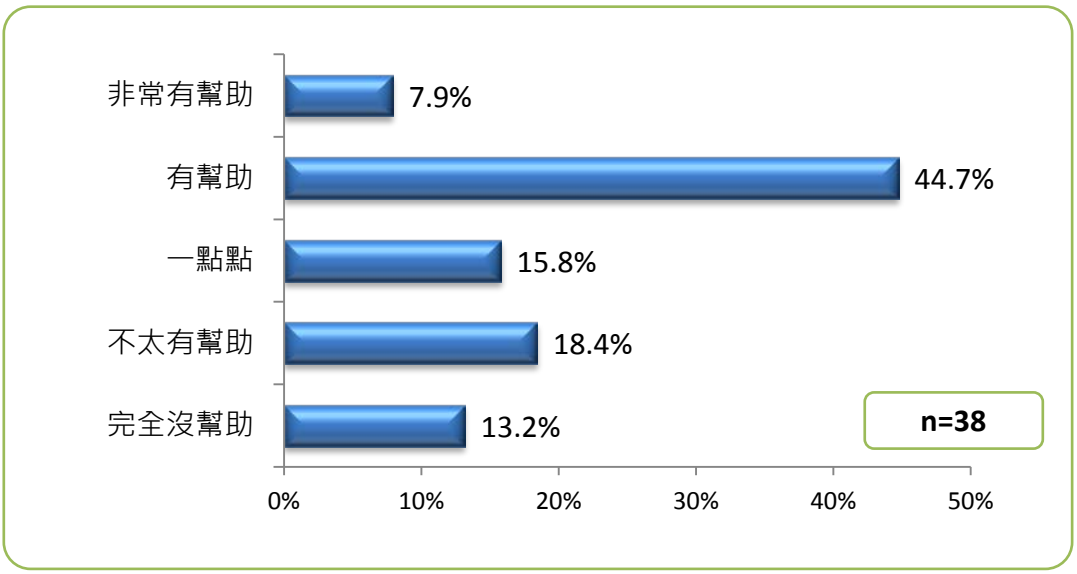


圖 4-32　專門老師就業諮詢之評價

交叉分析後發現，受訪者對專門老師就業諮詢評價不因「有無子女」之不同而有顯著差異（參見附表 A-25）。

（四）職業心理測驗之評價

針對有接受職業心理測驗的受訪者，進一步詢問此服務是否對受訪者有幫助，調查結果顯示，有 17.6%的受訪者回答「有幫助」，而回答「不太有幫助」的受訪者則占 29.4%，另有 47.1%的受訪者回答「一點點」，顯示有接近兩成的受訪者給予職業心理測驗正面評價。

Q22.請問職業心理測驗對您有幫助嗎？

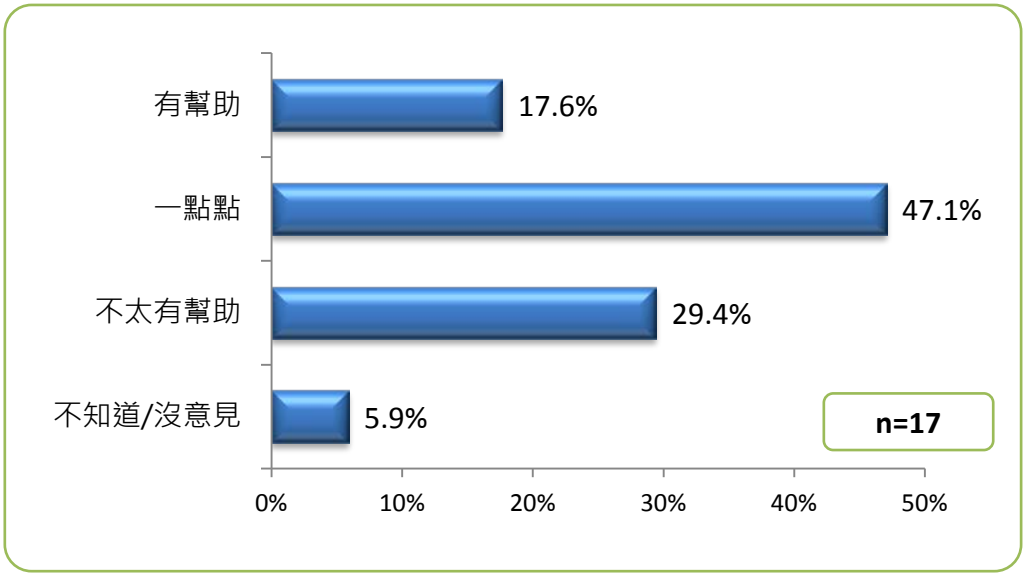


圖 4-33　職業心理測驗之評價

交叉分析後發現，受訪者對職業心理測驗之評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「有無子女」、「居住地區」、「就業狀況」、「期待薪資」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論（參見附表 A-27）。

（五）希望就業中心提供之服務

調查結果顯示，受訪者希望就業中心「提供詳細的就業建議(例如：個人就業優劣勢、適合的工作類型)」服務的比例最高，占 48.4%，其次依序為「提供就業要調整的方向(例如：接受職業測驗、訓練或證照訓練)」(44.8%)、「協助短期/即時補助」(41.6%)、「做就業能力評估與分析」(36.4%)，其他服務所占的比例皆低於三成。另有 0.6%(3 位)受訪者回答「其他」服務，茲將其具體回答整理於表 4-8。

Q23.請問您希望就業中心提供哪些服務，以協助您盡快找到工作？【可複選】

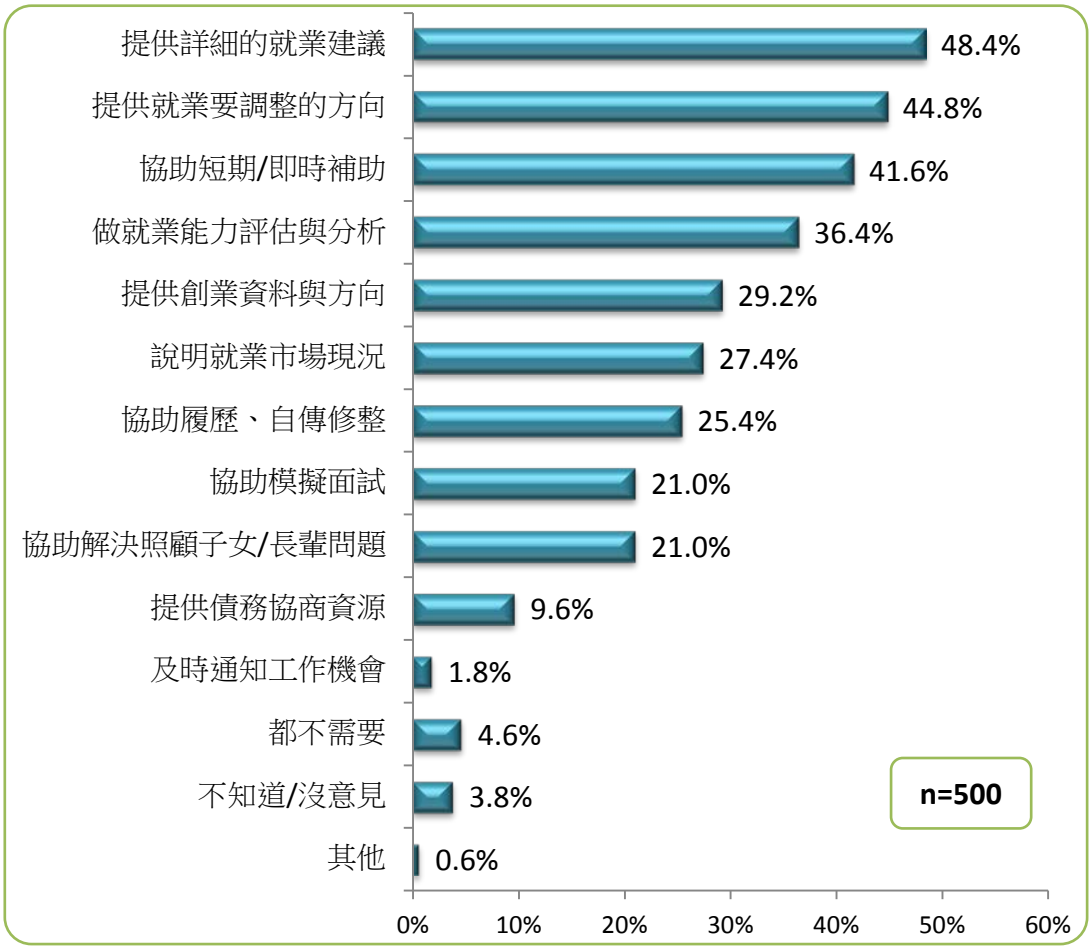


圖 4-34　希望就業中心提供之服務

表 4-8　希望就業中心提供之其他服務

希望就業中心提供之其他服務	頻次
開設適合中高齡者的職業訓練課程	2
提供免費職訓練，不要限制年齡	1
合　計	3

（六）推介就業後續服務

調查結果顯示，受訪者希望就業中心在推介就業後提供的後續服務以「透過電話聯繫關懷」的比例最高，占 58.0%，其次依序為「與雇主聯繫進行關懷」(19.8%)、「到工作的場所追蹤關懷」(15.0%)、「到家中進行追蹤關懷」(7.8%)，另有 26.8%的受訪者回答「都不需要」。

Q23.請問您希望就業中心提供哪些服務，以協助您盡快找到工作？【可複選】

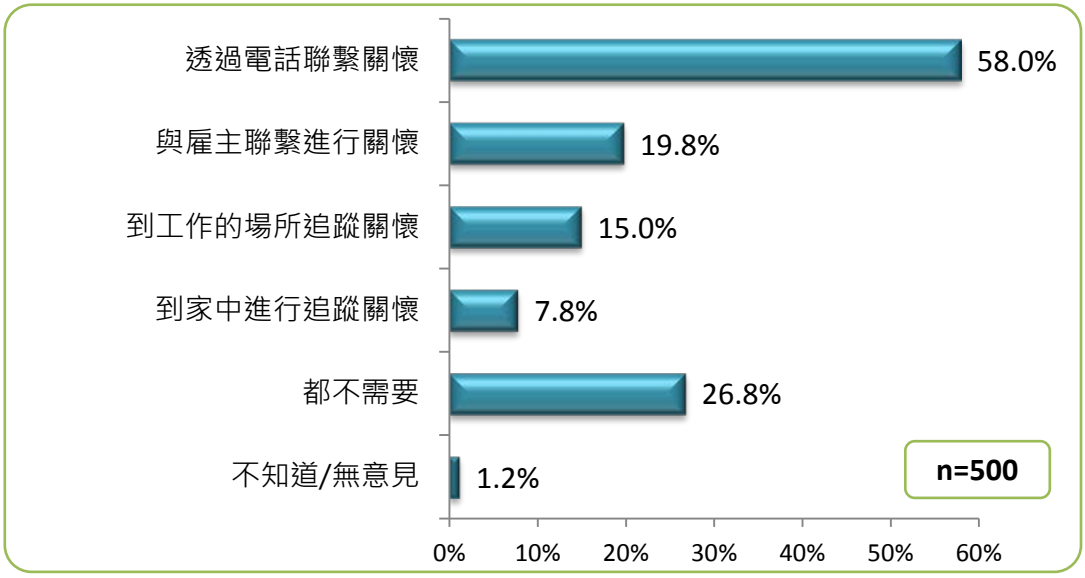


圖 4-35　希望就業中心提供之服務

六、心理因素造成就業困難者之就業服務需求分析

將前述題項 Q13 中，回答無法就業之因素為「離開職場過久，信心不足」、「積極度不足」等因素重新編碼，合併為「心理因素」造成就業困難。再將題項 Q23 之就業服務需求選項重新合併編碼，將「協助模擬面試」、「協助履歷、自傳修整」合併為「提升求職技巧」，其餘選項維持不變，再將 Q13 中屬於「心理因素」之樣本單獨進行題項 Q23 之分析，以了解其就業服務需求。

經分析後顯示，屬於心理限制造成就業困難之長期失業者，最需要的就業服務為「提升求職技巧」，占 58.3%，明顯高於整體樣本之比例（46.4%），而其餘就業服務需求除了「提供詳細的就業建議」（50.0%）之外，皆低於五成；顯示對於心理限制造成就業困難之長期失業者而言，最需要的就業服務為「提升求職技巧」。

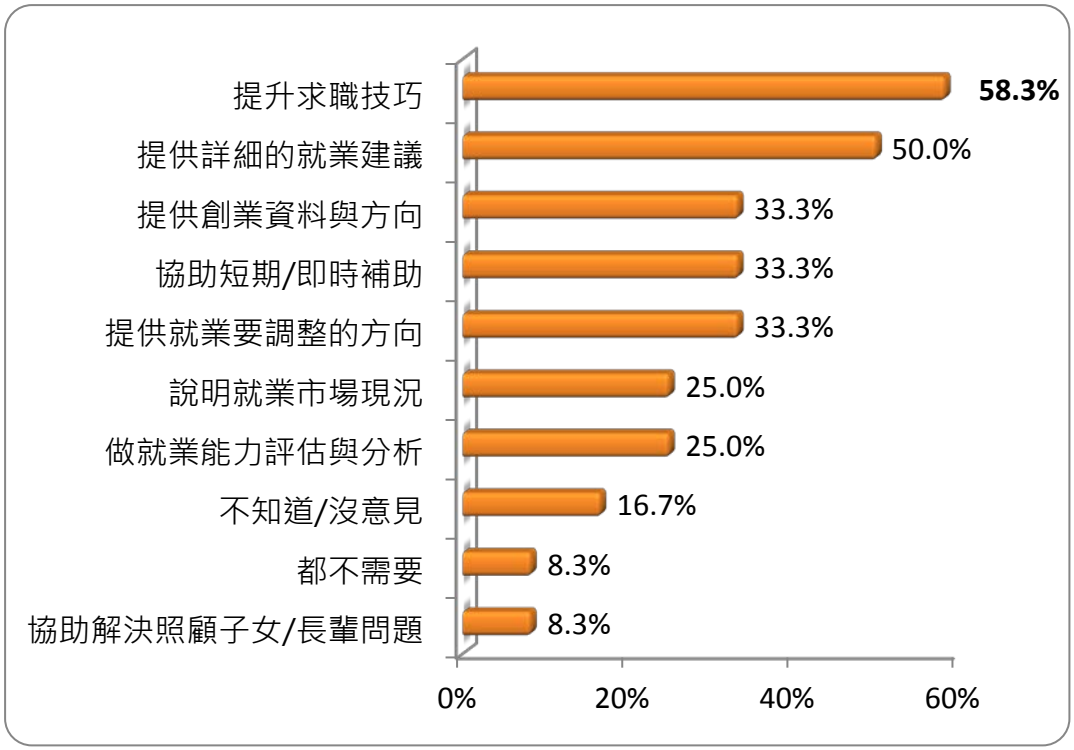


圖 4-36　心理因素就業困難者之就業服務需求分析

七、求職定向不清者之就業服務需求分析

將題項 Q17 中，有具體回答欲找尋之工作職務者歸類為「求職定向明確者」，再將無法具體回答欲找尋之工作職務者歸類為「求職定向不清者」，再依此將題項 Q17 重新編碼，並抽取目前尚未就業之長期失業者樣本（n=338）進行進一步分析。

分析結果顯示，「求職定向不清者」最需要的就業服務為「提供詳細的就業建議，例如：個人就業優劣勢、適合工作類型」，占 51.4%，明顯高於求職定向明確者；顯示「求職定向不清者」最需要的就業服務是透過諮詢後提供其未來就業的方向，以有助於就業之準備。

表 4-9　求職定向差異之就業服務需求分析

就業服務需求	求職定向不清者	求職定向明確者
提供詳細的就業建議，例如：個人就業優劣勢、適合工作類型	51.4%	42.6%
提供就業要調整的方向，例如：接受職業測驗、訓練或證照訓練	46.3%	44.3%
協助短期/即時補助	44.9%	34.4%
做就業能力評估與分析	37.5%	38.5%
說明就業市場現況	28.2%	22.1%
提供創業資料與方向	27.3%	30.3%
協助履歷、自傳修整	24.1%	22.1%
協助解決照顧子女/長輩問題	22.2%	17.2%
協助模擬面試	19.9%	18.9%
提供債務協商資源	8.8%	8.2%
都不需要	5.1%	4.9%
不知道/沒意見	2.8%	2.5%
及時通知工作機會	1.9%	2.5%
其他	1.4%	0.0%

八、求職技巧不佳者之就業服務需求分析

將就業能力評估題項 Q12 中，針對「口語表達、溝通能力佳」、「能撰寫完整的履歷自傳」、「知道如何準備面試」等三項中，任何一項勾選「非常不同意」之樣本歸類為求職能力不佳之長期失業者（n=51），再以該樣本進行題項 Q23 之就業服務需求分析，為便於分析，將原題項 Q23 之選項「協助模擬面試」、「協助履歷、自傳修整」合併為「提升求職技巧」。

進一步分析後發現，求職技巧不佳者，其最需要的就業服務為「提升求職技巧」，占 51.0%，而非屬求職技巧不佳者中，認為需要「提升求職技巧」者僅占 45.8%；顯示求職技巧不佳者確實需要相對應之提升求職技巧服務與訓練。

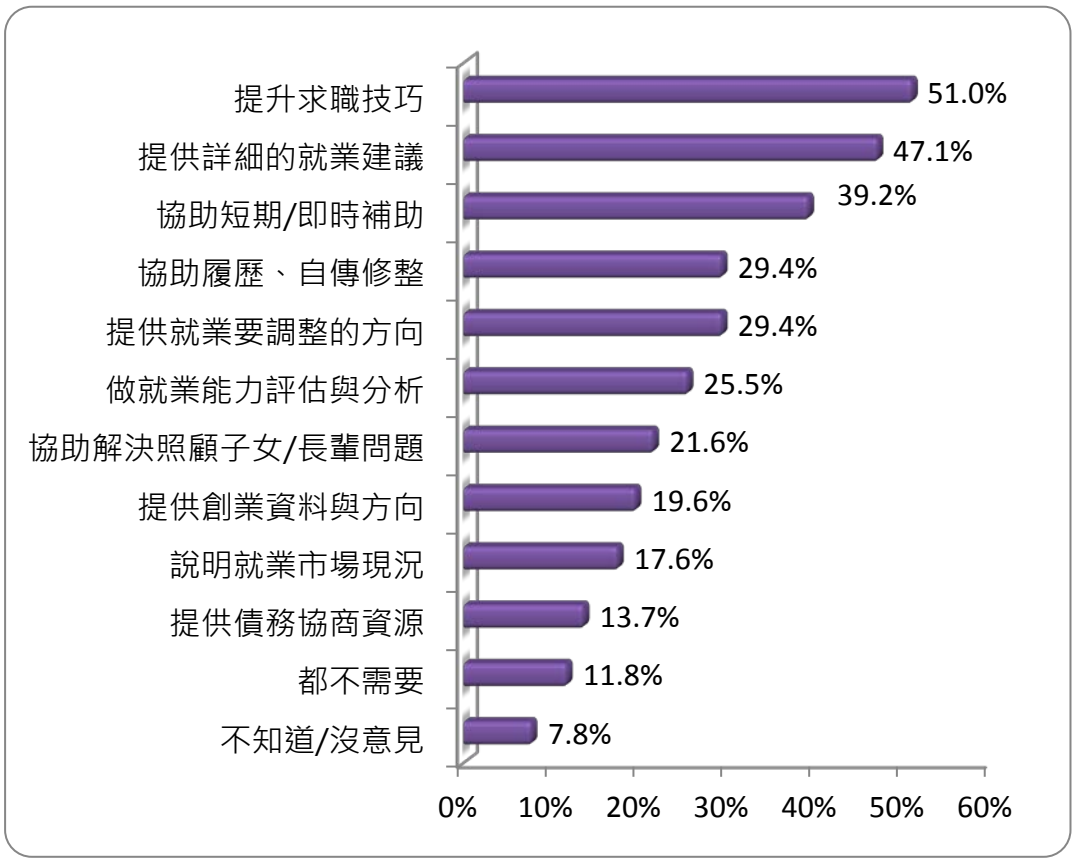


圖 4-37　求職技巧不佳者之就業服務需求分析

九、求職意願不同者對於就業諮詢之肯定度分析

為便於分析長期失業者求職意願不同對於就業諮詢肯定度之差異，故將預設多久找到工作之題項 Q10 中，選擇「希望越快越好」及「1 個月內」者重新編碼為「求職意願高者」，再將勾選「沒有特別想過任何就業時間」者編為「求職意願低者」。

再分別以「求職意願高者」及「求職意願低者」之樣本針對題項 Q21 進行分析，結果顯示「求職意願低者」中，有 80.0%的比例認為就業諮詢有幫助，其中包含「非常有幫助」(13.3%)、「有幫助」(40.0%)、「一點點」(26.7%)，其對於就業諮詢之肯定度遠高於求職意願高者之比例(55.5%)；顯示求職意願低者經過就業諮詢後，大多數肯定就業諮詢所帶來的幫助。

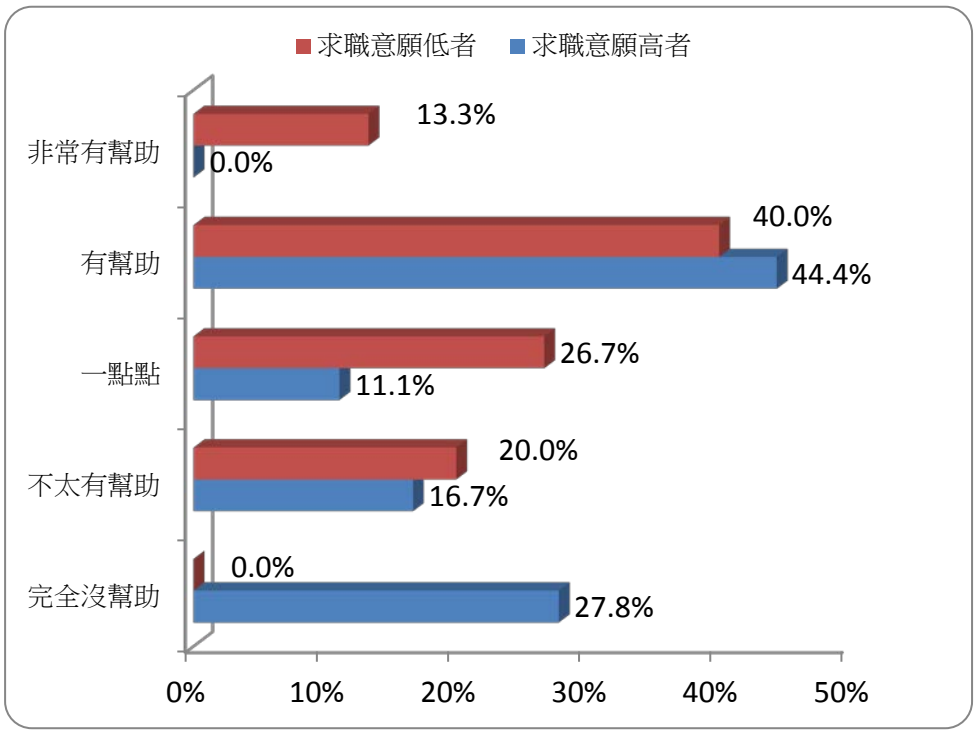


圖 4-38　求職意願差異對就業諮詢之肯定度分析

十、小結

根據調查結果顯示，本次研究的受訪之長期失業者以女性占較多數，組成以 30-59 歲、教育程度高中(職)、專科或大學、已婚且有養育小孩之受訪者占比較多，其中約有五成的受訪者為中高齡者。

(一)失業情形、原因分析

調查結果顯示，有 32.4%的受訪者目前有就業。年齡 20-39 歲及教育程度較高的受訪者，目前有就業的比例高於其他類型的受訪者，而這些目前有就業的受訪者中，有 34.0%的受訪者曾經透過就業中心推介成功，其中期待薪資較低的受訪者，經由就業中心推介成功的比例較高。

女性受訪者前一份工作為事務人員的比例，以及原住民受訪者前一份工作為農、林、漁、牧工作人員的比例，高於其他類型的受訪者。分析受訪者的離職原因發現，年齡較高、居住於台北市、期待薪資較高的受訪者非自願離職的比例較高，非自願離職的原因以歇業或業務緊縮、人事資遣、臨時性工作為主；而年齡較輕的受訪者自願離職的比例則比其他類型的受訪者高，健康不良、工作時間不適合及想更換工作地點為受訪者自願離職的主要原因。

受訪者失業期間主要從事的活動以求職及照顧家人為主，有近五成的受訪者表示經濟壓力大，98.3%的受訪者回答經濟壓力的主要來源為生活開銷，而受訪者失業期間的生活費來源則以個人積蓄和家庭支持為主。在求職期間受訪者家人抱持的態度方面，受訪者表示家人會「尊重其想法，順其自然」之比例（41.4%）高於其他態度所占的比例。

（二）個人特質與就業能力分析

在預設未來找到工作之時間方面，52.2%的受訪者希望愈快愈好，但也有 30.8%的受訪者沒有特別想過就業時間，僅 17.0%的受訪者能明確回答就業時限。女性及有小孩的受訪者，表示沒有特別想過就業時間的比例較其他類型的受訪者高。

九成的受訪者表示一天能工作達八個小時，進一步分析不能工作八個小時的原因後發現，女性及有小孩的受訪者較易因家庭照顧需求而無法工作八個小時。

在自我評估的就業能力分析中，受訪者普遍評價較高的就業能力為交通移動能力、同性質工作經驗超過一年、身心健康良好等要素，而具有足夠證照、具備電腦基本能力、了解就業市場現況則為受訪者認為自己能力較差的要素。

將就業能力以分數換算加總，男性受訪者自我評估的就業能力分數顯著高於女性，年齡 30-49 歲、教育程度較高的受訪者評估分數亦較其他類型的受訪者高；而喪偶及期待薪資較低的受訪者評估分數則低於其他受訪者。

根據調查資料顯示，受訪者無法順利就業原因以年齡限制為主，其次為家庭照顧需求和身體狀況限制。其中女性、有子女及原住民受訪者因工作時間限制而無法順利就業的比例較其他受訪者高；期待薪資較低的受訪者多表示，無法順利就業的主要原因為自身工作能力不足；薪資期待較高之受放者則多表示，就業市場不佳為無法順利就業之主要原因。整體而言，有超過六成五的受訪者願意為了找到工作降低工作條件。

（三）就業期待分析

調查顯示，有近二成的受訪者想要找的工作以製造業為主，但也有超過四成的受訪者沒有明確的產業類別方向。此外，有三成七的受訪者有預設將要從事的工作，但也有超過六成的受訪者沒有預設工作，而不會預設從事工作的受訪者中，期待薪資較低及生活扶助戶中有工作能力者所占比例高於其他類型的受訪者。

分析受訪者最希望從事的工作職務後發現，以事務工作人員及服務工作人員和售貨員之比例為高，期待薪資較高的受訪者較傾向從事白領工作。在期待薪資方面，有超過六成五的受訪者的期待薪資在 19,273-30,000 元之間，男性、教育程度高、居住於台北市的受訪者的期待薪資較高，女性、有子女、喪偶、目前沒有就業的受訪者期待薪資則較其他類型的受訪者低。

（四）就業中心接觸經驗與所需服務分析

調查結果顯示，近三成的受訪者僅去過就業中心一次，而目前有就業的受訪者前往就業中心的頻率顯著高於沒有就業的受訪者，顯示就業中心對長期失業者的幫助有其成效。

在就業服務方面，就服人員提供受訪者的服務主要以簡易諮詢為主，其次為開工作推介卡，有 52.6%的受訪者對專門老師就業諮詢給予正面評價，而認為職業心理測驗有幫助的受訪者僅 17.6%。

受訪者希望就業中心提供的服務以提供詳細就業建議及提供就業調整方向為主。有 58.0%的受訪者希望推介就業後，就服人員能透過電話聯繫關懷進行後續服務。

第三節 企業雇主問卷調查發現

一、基本資料分析

(一)所在地區

本次調查的受訪者當中，位於「北部地區」的比例最高，達 49.6%，其次依序為「南部地區」(20.5%)及「中部地區」(19.8%)，而「東部及離島地區」之比例則相對較低，僅占 10.1%。

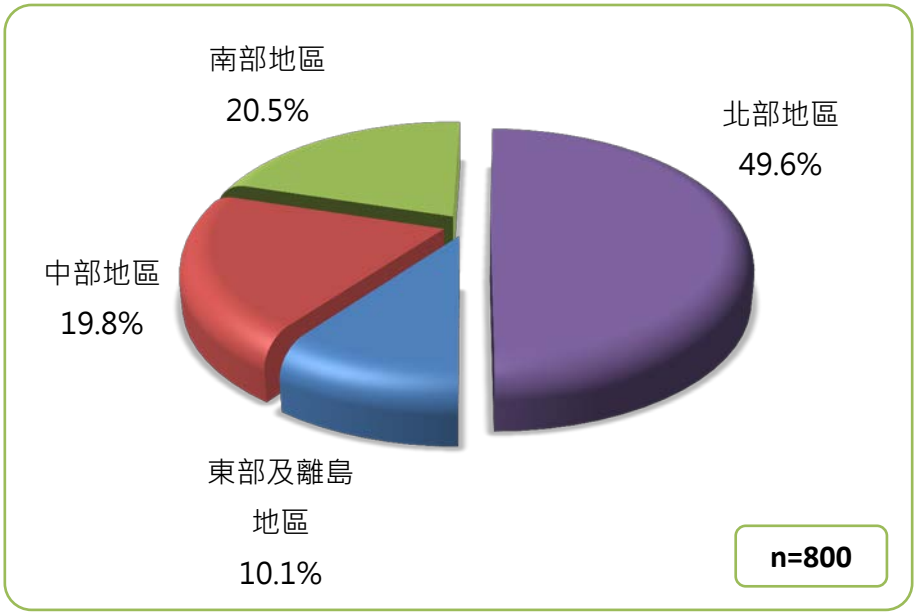


圖 4-39　受訪者所在地區分布

(二)行業類別

本次調查的受訪者當中，行業類別為「服務業」的比例最高，達 50.9%，其次則為「製造業」(41.1%)，而「金融業」之比例則相對較低，僅占 8.0%。

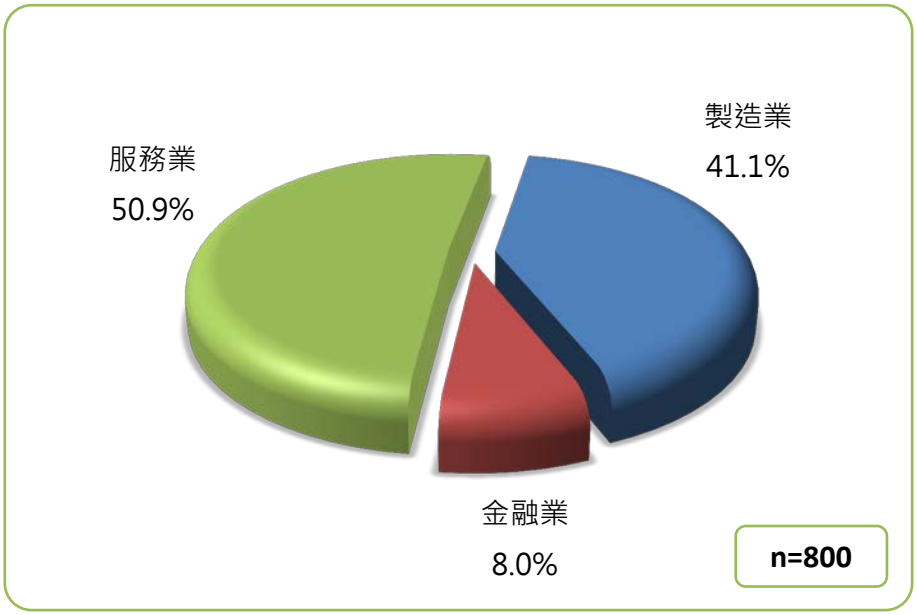


圖 4-40　受訪者行業類別分布

(三)員工人數

本次調查的受訪者當中，員工人數為「未滿 10 人」及「30-99 人」的比例較高，分別為 19.9%及 19.8%，其次依序為「100-299 人」(18.6%)、「10-29 人」18.1%及「300-999 人」(15.0%)，而「1000 人以上」之比例則僅占 8.6%。

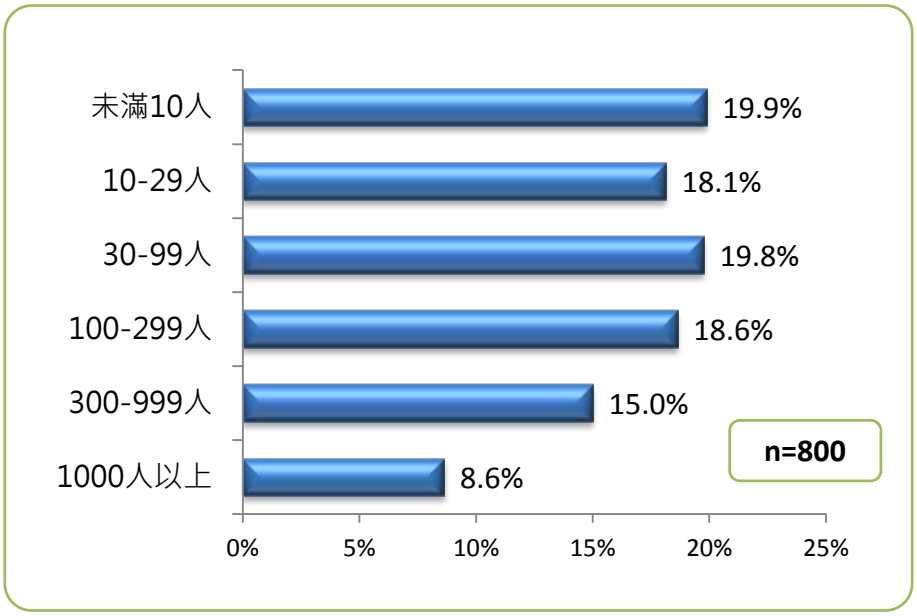


圖 4-41　受訪者員工人數分布

(四)職務類型

本次調查的受訪者當中，職務類型為「人事主管」的比例最高，達 43.5%，其次依序為「人事職員及助理」(17.0%)、「用人主管」(15.5%) 及「負責人／總經理／CEO」(12.4%)，其餘職務類型之比例皆低於一成。

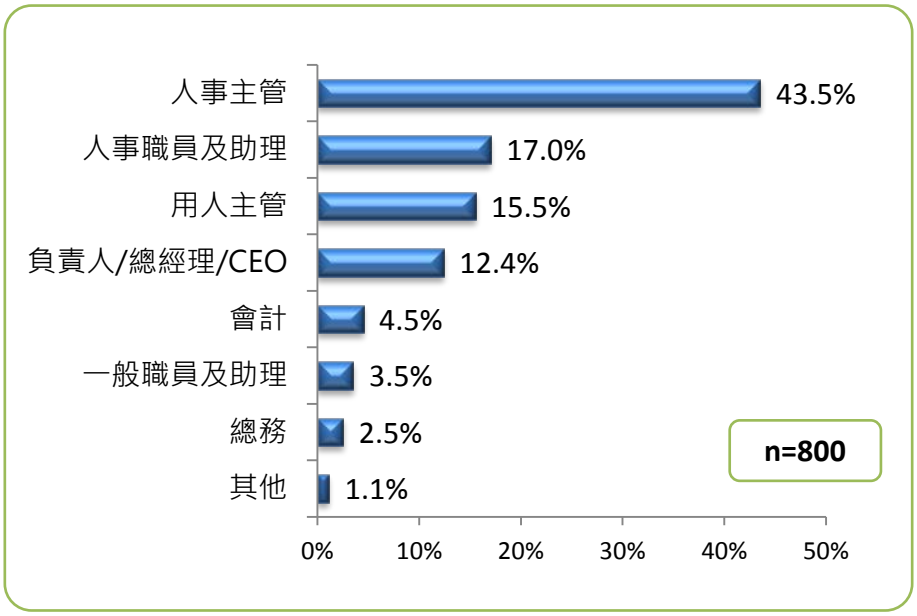


圖 4-42　受訪者職務類型分布

二、對長期失業者的看法與僱用意願分析

(一)長期失業者之僱用意願

根據調查結果顯示，如果前來應徵者有一年以上未工作之情形，有 12.4%受訪者表示「會」影響該公司之僱用意願，而表示「不會」影響其僱用意願之受訪者則占 87.6%，顯示有接近九成之受訪業者均表示長期失業情形並不會影響其僱用意願。

Q1.請問，如果應徵者有 1 年以上未工作的情形，請問會不會影響貴公司的僱用意願？

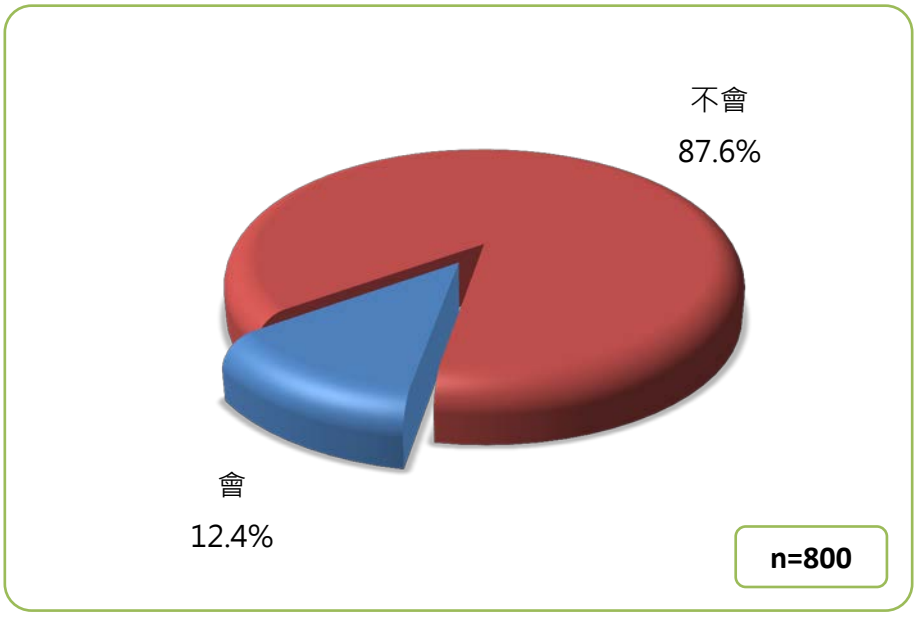


圖 4-43　長期失業者之僱用意願

交叉分析後發現，長期失業情形是否影響公司僱用意願不因「所在地區」、「行業類別」及「員工人數」之不同而有顯著差異；該題項與「職務類型」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論（參見附表 B-1）。

(二)長期失業情形影響僱用意願之原因

在長期失業情形會影響僱用意願的受訪者之中，有 62.6%表示原因為「擔心他們抗壓性低」，占比最高，其次依序為「擔心他們工作態度不佳」(54.5%)、「擔心離職機率高」(42.4%)及「工作能力不足」(36.4%)，其餘原因之比例皆低於三成，另有 3.0%（3 位）受訪者表示有「其他」原因，茲將其整理於表 4-10。

Q2.請問，會影響貴公司僱用長期失業者的原因為何？【可複選】

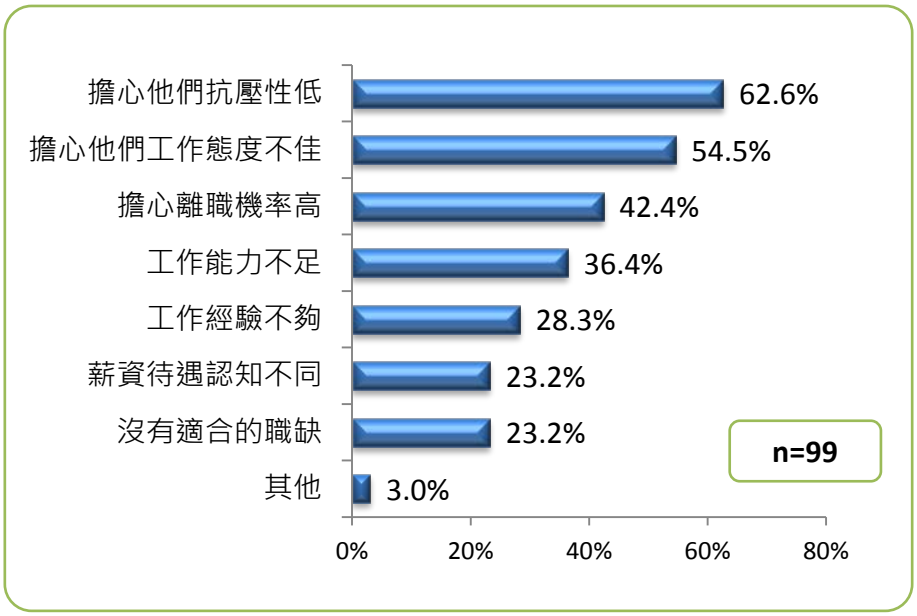


圖 4-44　長期失業情形影響僱用意願之原因

表 4-10　其他影響僱用意願之原因

其他原因	頻次
靈活度不夠，擔心無法適應職場	1
要先面試才能得知原因	1
與職場脫節	1
合計	**3**

三、對長期失業者僱用經驗分析

(一)長期失業者之僱用經驗

根據調查結果顯示，有 60.9%的受訪者表示「曾經」錄取、僱用長期失業者，而表示「未曾」錄取、僱用長期失業者之受訪者則占 18.9%，另有 20.3%的受訪者表示「不知道」，顯示有約六成之受訪業者表示有僱用長期失業者之經驗。

Q3.請問，貴公司是否曾經錄取、僱用長期失業者？

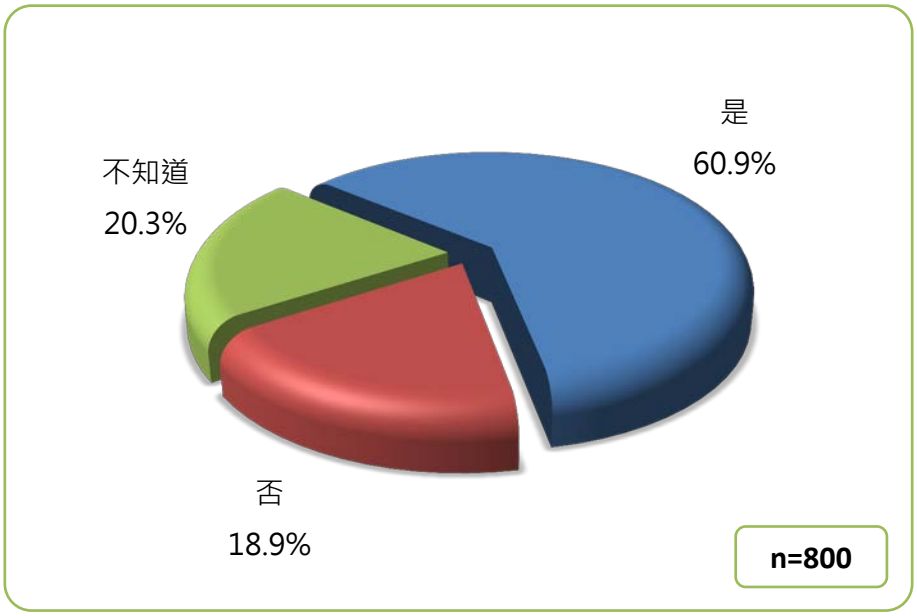


圖 4-45　長期失業者之僱用經驗

交叉分析後發現，是否曾經僱用長期失業者之頻次會因「行業類別」、「員工人數」及「職務類型」的不同而呈現顯著差異（參見附表 B-2）：

在行業類別方面，類別為「製造業」之受訪者曾經錄取、僱用長期失業者的比例為 64.7%，其他行業類別之受訪者表示曾經錄取、僱用長期失業者的比例則皆低於六成，顯示行業類別為「製造業」的受訪者有僱用長期失業者之比例顯著高於其他類別。

在員工人數方面，人數「未滿 10 人」之受訪者沒有錄取、僱用長期失業者經驗的比例為 33.3%，其他員工人數之受訪者表示沒有錄取、僱用長期失業者經驗的比例則皆低於二成五，顯示員工人數「未滿 10 人」之受訪者沒有僱用長期失業者之比例顯著高於其他員工人數。

在職務類型方面，職務為「會計」及「總務」之受訪者曾經錄取、僱用長期失業者的比例分別為 44.4%及 40.0%，其他職務類型之受訪者表示曾經錄取、僱用長期失業者的比例則在六至七成，顯示職務類型為「會計」及「總務」的受訪者有僱用長期失業者之比例顯著低於其他職務。

(二)長期失業者之整體工作表現

根據調查結果顯示，有 72.7%的受訪者對於所僱用的長期失業者員工之整體工作表現感到滿意，其中包含「非常滿意」(5.3%）及「稍微滿意」(67.4%)，而有 18.9%的受訪者表示不滿意，其中包含「非常不滿意」(2.1%）及「不太滿意」(16.8%)，另有 8.4%的受訪者表示「不知道」，顯示有超過七成之受訪業者肯定長期失業者員工之整體工作表現。

Q4.請問，貴公司對於所僱用的長期失業者員工之整體工作表現如何？

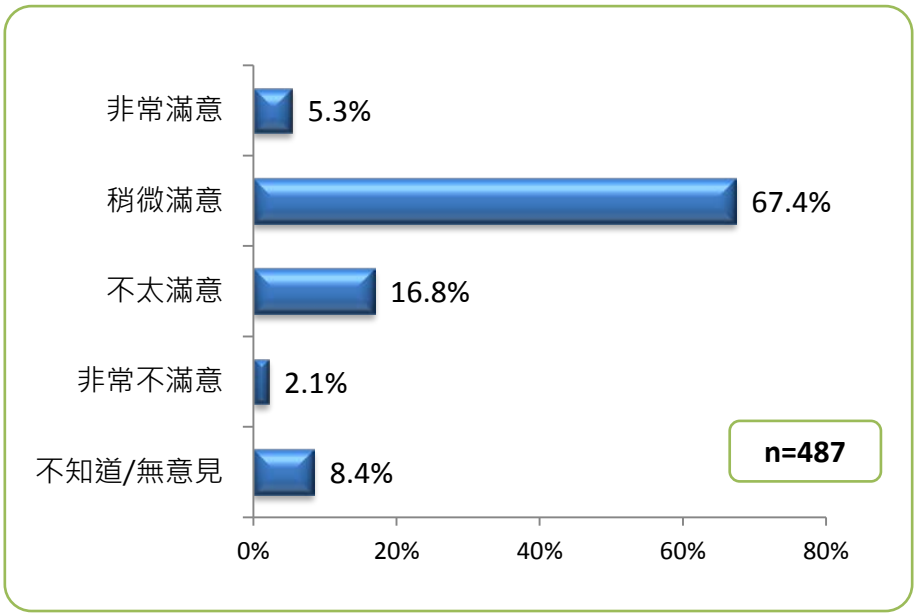


圖 4-46　長期失業者員工整體工作表現之滿意度

交叉分析後發現，長期失業者員工整體工作表現滿意度，會因「員工人數」的不同而呈現顯著差異（參見附表 B-4）：

在員工人數方面，人數「未滿 10 人」之受訪者對長期失業者員工之整體工作表現感到不滿意的比例為 30.7%，其他員工人數之受訪者感到不滿意的比例則皆在一至二成，顯示員工人數「未滿 10 人」之受訪者對於長期失業者員工整體工作表現之評價顯著低於其他員工人數。

(三)未錄取長期失業者之原因

在未曾僱用長期失業者的受訪者之中，有 37.1%表示原因為「沒有適合的職缺」，占比最高，其次依序為「擔心他們抗壓性低」(28.5%)、「工作能力不足」(19.2%)、「擔心他們工作態度不佳」(18.5%)、「擔心離職機率高」(16.6%)、「工作經驗不夠」(15.9%)及「薪資待遇認知不同」(14.6%)，另有 30.5%（46 位）受訪者表示有「其他」原因，茲將其整理於表 4-11。

Q5.請問，貴公司未錄取長期失業者的原因是？【可複選】

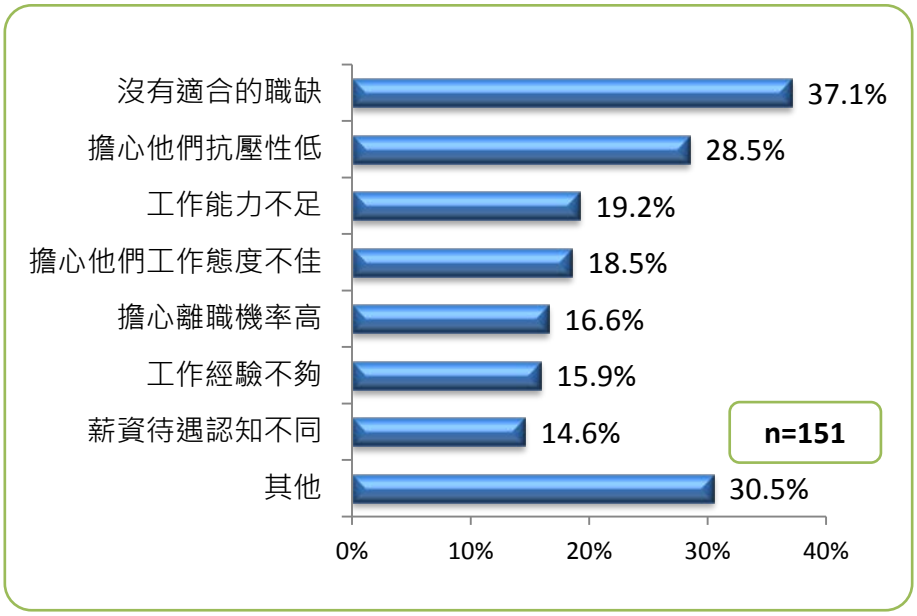


圖 4-47　未錄取長期失業者之原因

表 4-11　其他未錄取長期失業者之原因

其他原因	頻次
無長期失業者前來應徵	31
工作人力需求少	5
無職缺需求	4
未特別留意求職者失業時間	3
曾有過錄取長期失業者後不來上班之經驗	1
擔心長期失業者靈活度不足，無法適應職場	1
長期失業者自認為能力不足或不適任	1
合計	**46**

(四)持續僱用 / 未來僱用長期失業者之意願

根據調查結果顯示，有 90.7%的受訪者有持續僱用／未來僱用長期失業者之意願，其中包含「非常有意願」(22.9%) 及「稍微有意願」(67.8%)，而有 9.4%的受訪者表示沒有意願，其中包含「不太有意願」(7.0%) 及「完全沒有意願」(2.4%)，顯示有約九成之受訪業者願意僱用長期失業者。

Q6.請問，貴公司未來有沒有意願（持續）僱用長期失業者？

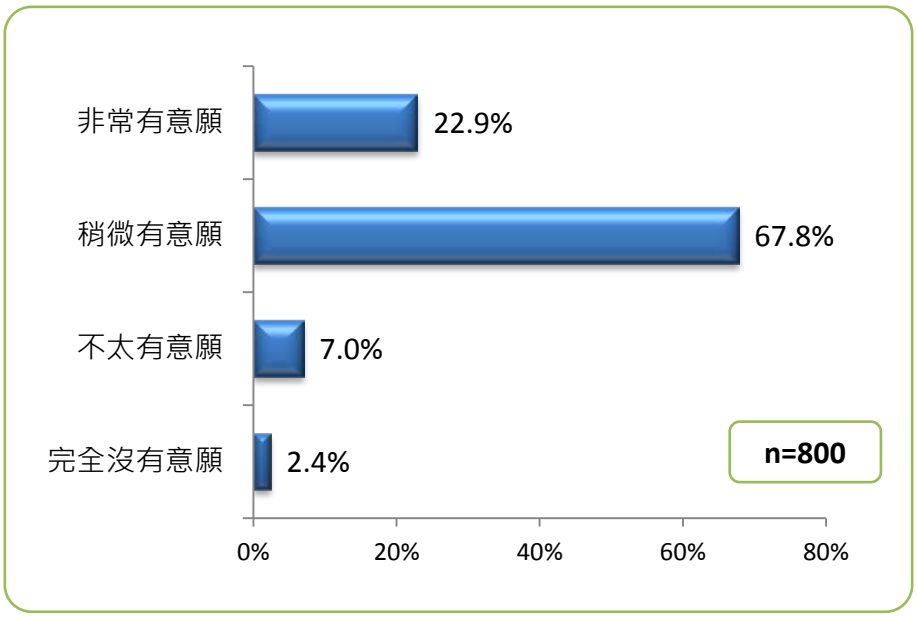


圖 4-48　持續僱用 / 未來僱用長期失業者之意願

交叉分析後發現，長期失業者僱用意願不因「所在地區」、「行業類別」及「員工人數」之不同而有顯著差異。該題項與「職務類型」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論（參見附表 B-6）。

(五)願意僱用長期失業者之原因

在願意僱用長期失業者的受訪者之中，有 67.9%表示原因為「技能符合公司的要求」，占比最高，其次依序為「急需人力」（44.6%）及「實現企業社會責任，協助弱勢族群就業」（37.0%），其餘原因之比例皆低於三成，另有 3.0%（22 位）受訪者表示有「其他」原因，茲將其整理於表 4-12。

Q7.請問，貴公司願意僱用長期失業者的原因為何？【可複選】

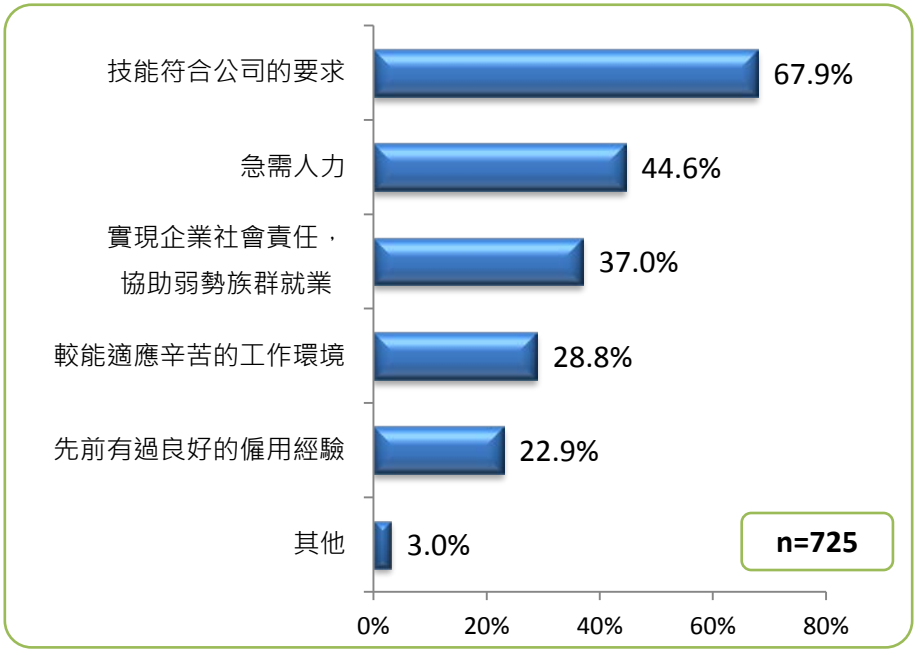


圖 4-49　願意僱用長期失業者之原因

表 4-12　其他願意僱用長期失業者之原因

其他原因	頻次
工作意願高	7
可以申請補助	3
心態正確	3
品行端正	3
願意長期配合	2
面試表現佳	2
學經歷符合需求	1
有相關工作經驗	1
合計	**22**

(六)較有可能僱用長期失業者之職缺類型

進一步詢問受訪者較有可能僱用長期失業者之職缺類型後發現，有 31.0%願意提供「服務工作人員及售貨員」之相關職缺，占比最高，其次依序為「技術工及相關工作人員」(27.4%)、「非技術工及體力工」(21.9%)、「事務工作人員」(20.1%)、「技術員及助理專業人員」(18.5%) 及「專業人員」(15.7%)，其餘職缺類型之比例皆低於一成，另有 5.5% (40 位) 受訪者表示有「其他」可能僱用長期失業者之職缺類型，茲將其整理於表 4-13。

Q8.請問，哪些類型的職缺貴公司較有可能僱用長期失業者？【可複選】

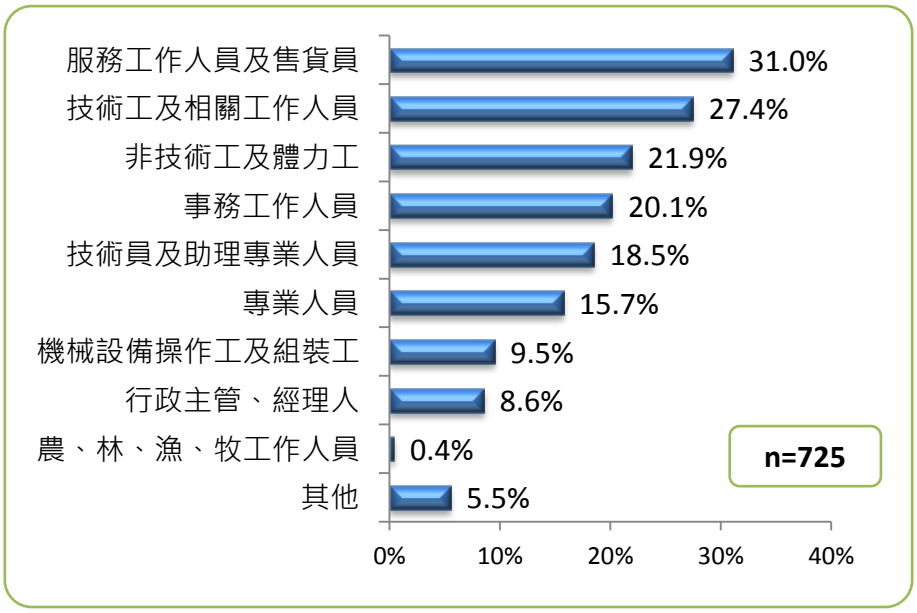


圖 4-50　可能僱用長期失業者之職缺類型

表 4-13　其他可能僱用長期失業者之職缺類型

其他原因	頻次
無限制	22
視公司需求而定	18
合計	**40**

四、就業促進措施的使用經驗

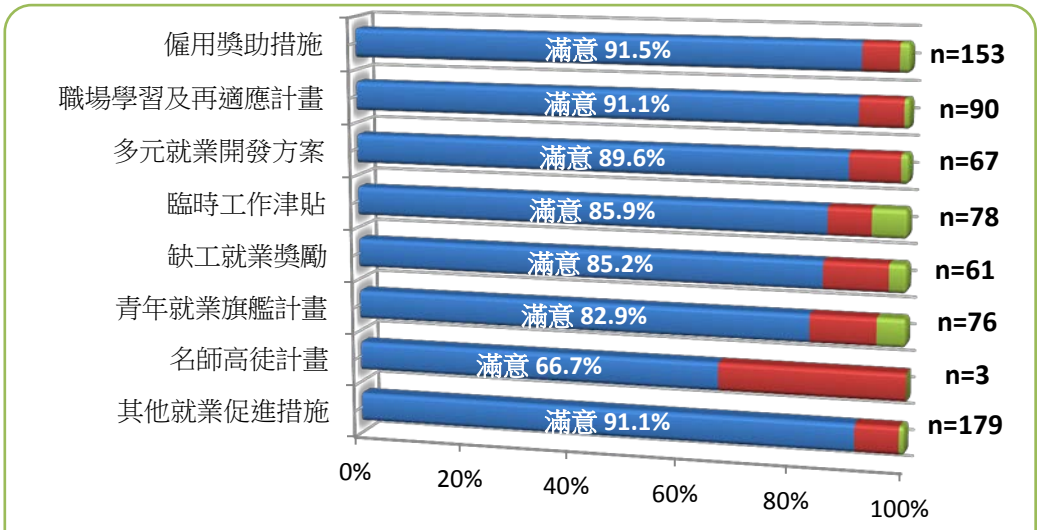
(一)對於各項就業促進措施之滿意度

在本次調查之題項 Q9 之中，針對各項就業促進措施，詢問受訪者是否曾經採用過，並追問其對於該措施之滿意度評價。

在扣除未曾採用過之受訪者後，受訪者對於「僱用獎助措施」及「職場學習及在適應計畫」之評價最高，兩者之滿意度分別為 91.5%及 91.1%，其次依序為「多元就業開發方案」(89.6%)、「臨時工作津貼」(85.9%)、「缺工就業獎勵」(85.2%) 及「青年就業旗艦計畫」(82.9%)，而「明師高徒計畫」因為曾經採用之受訪者僅有 3 位，其滿意度僅供參考。

另外，對於其他就業促進措施，受訪者之滿意度評價也相當高，達 91.1%，其中又以「就業啟航計畫」(100 位)、「進用身心障礙者加值輔導補助計畫」(71 位) 及「立即上工計畫」(37 位) 的採用人數最多。

Q9.請問，貴公司曾經採用過下列哪些就業促進措施？【滿意度】



	其他就業促進措施	名師高徒計畫	青年就業旗艦計畫	缺工就業獎勵	臨時工作津貼	多元就業開發方案	職場學習及再適應計畫	僱用獎助措施
滿意	91.1%	66.7%	82.9%	85.2%	85.9%	89.6%	91.1%	91.5%
不滿意	7.8%	33.3%	11.8%	11.5%	7.7%	9.0%	7.8%	6.5%
普通	1.1%	0.0%	5.3%	3.3%	6.4%	1.5%	1.1%	2.0%

圖 4-51　各項就業促進措施之採用人數及滿意度

各項就業促進措施滿意度與「所在地區」、「行業類別」、「員工人數」及「職務類型」之交叉結果皆顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論（參見附表 B-7 至 B-22）

(二)不滿意「臨時工作津貼」之原因

在曾經採用過臨時工作津貼，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（6 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」及「因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易」為主，占比皆為 50.0%，其次則依序為「經費核銷程序過於繁複」（33.3%）及「申請流程繁複費時」（16.7%）。

Q10.請問，貴公司對於「臨時工作津貼」不滿意的原因是什麼？【可複選】

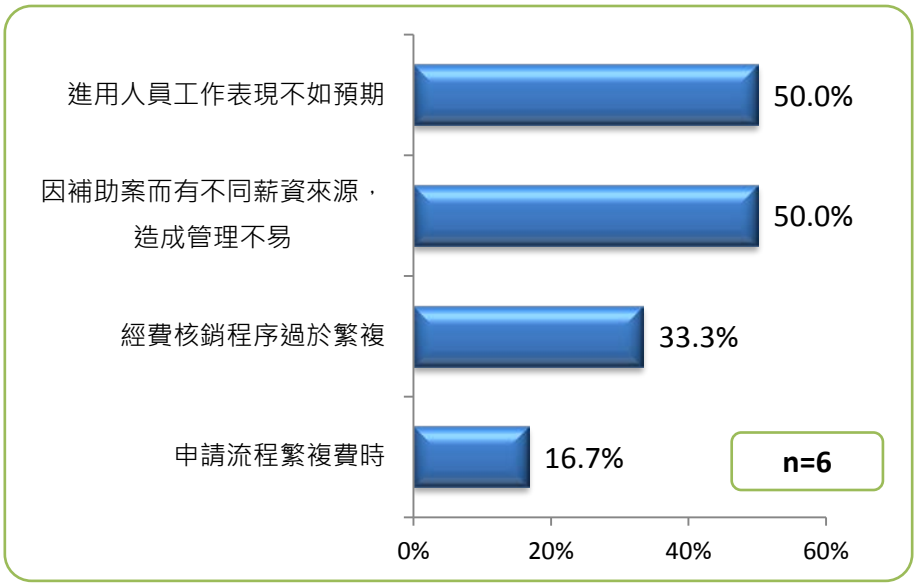


圖 4-52　不滿意「臨時工作津貼」之原因

(三)不滿意「缺工就業獎勵」之原因

在曾經採用過缺工就業獎勵，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（7 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」為主，占比為 57.1%，其次依序為「經費核銷程序過於繁複」(28.6%)、「因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易」(28.6%)、「補助金額太低」(14.3%)、「補助期間太短」(14.3%)及「申請流程繁複費時」(14.3%)。

Q11.請問，貴公司對於「缺工就業獎勵」不滿意的原因是什麼？【可複選】

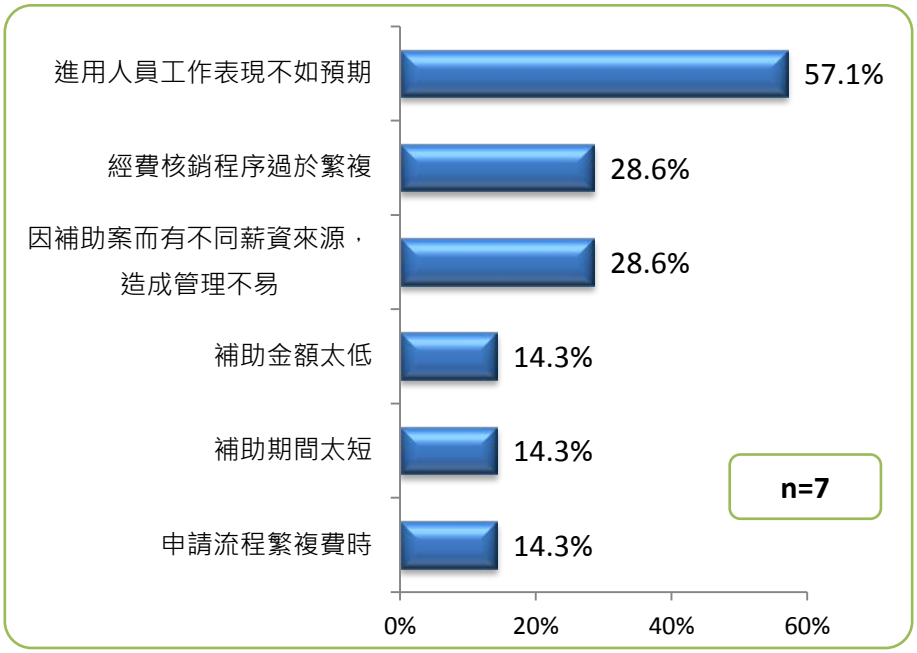


圖 4-53　不滿意「缺工就業獎勵」之原因

(四)不滿意「多元就業開發方案」之原因

在曾經採用過多元就業開發方案，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（6 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」為主，占比為 66.7%，其次則依序為「經費核銷程序過於繁複」(50.0%)、「申請流程繁複費時」(50.0%)、「因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易」(16.7%)、「補助金額太低」(16.7%) 及「補助期間太短」(16.7%)，另有 16.7%（1 位）受訪者表示其不滿意之原因為「申請 2 至 5 年，發現審核的標準不一，導致申請很受挫」。

Q12.請問，貴公司對於「多元就業開發方案」不滿意的原因是什麼？【可複選】

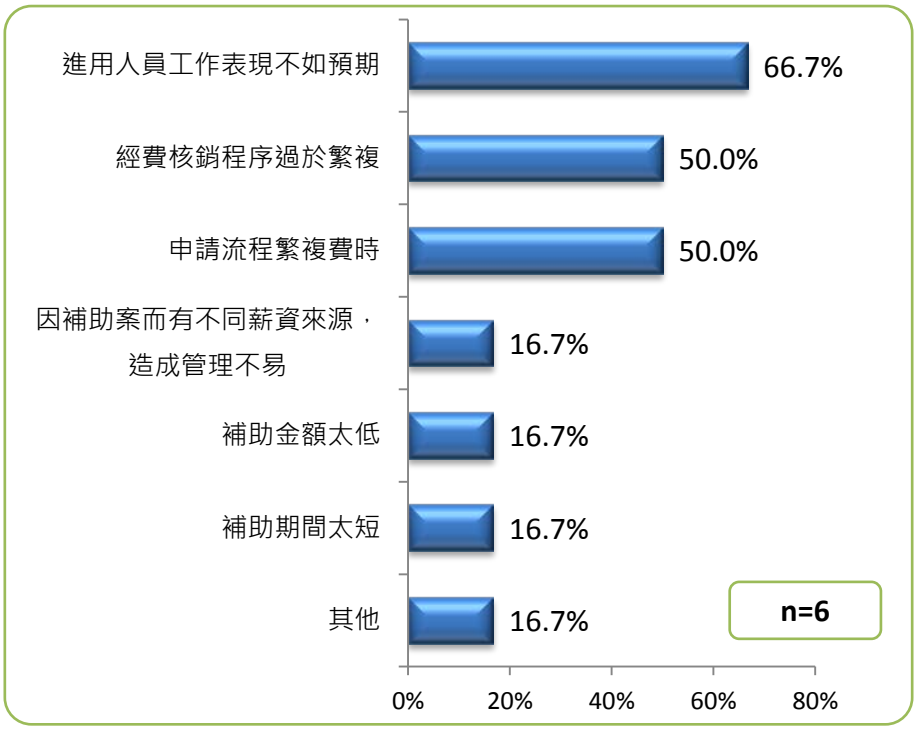


圖 4-54　不滿意「多元就業開發方案」之原因

(五)不滿意「僱用獎助措施」之原因

在曾經採用過僱用獎助措施，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（10 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」為主，占比為 70.0%，其次則依序為「申請流程繁複費時」（40.0%）及「經費核銷程序過於繁複」（20.0%），另有 20.0%（2 位）的受訪者表示有「其他」不滿意之原因，分別為「人員流動率太高」及「已經僱用人員後，卻被告知資格不符，又不能申訴」。

Q13.請問，貴公司對於「僱用獎助措施」不滿意的原因是什麼？【可複選】

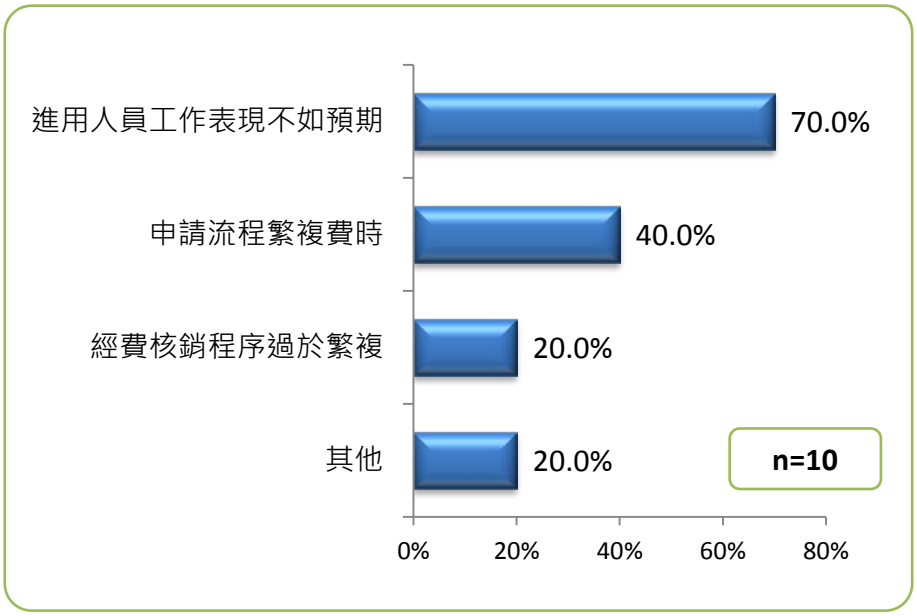


圖 4-55　不滿意「僱用獎助措施」之原因

(六)不滿意「職場學習及再適應計畫」之原因

在曾經採用過職場學習及再適應計畫，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（7 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」為主，占比為 85.7%，其次則依序為「經費核銷程序過於繁複」(14.3%)、「補助期間太短」(14.3%)及「申請流程繁複費時」(14.3%)，另有 14.3%（1 位）受訪者表示其不滿意之原因為「申請補助期限為 2 個月內必須進用人員，過期無效，政府卻未告知」。

Q14.請問，貴公司對於「職場學習及再適應計畫」不滿意的原因是什麼？【可複選】

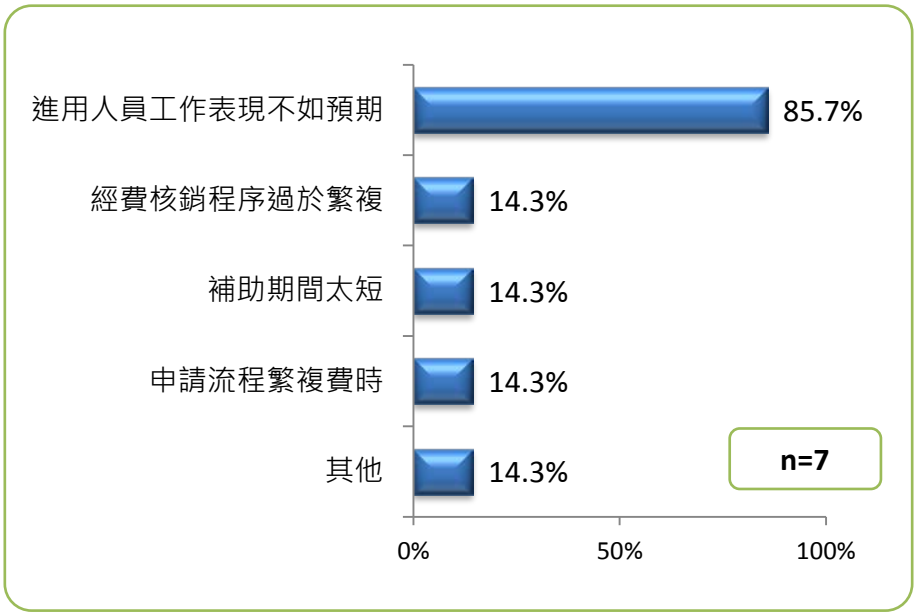


圖 4-56　不滿意「職場學習及再適應計畫」之原因

(七)不滿意「青年就業旗艦計畫」之原因

在曾經採用過青年就業旗艦計畫的 76 位受訪者，且對於該就業促進措施感到不滿意的受訪者（9 位）之中，其不滿意之原因以「進用人員工作表現不如預期」為主，占比皆為 55.6%，其次則依序為「經費核銷程序過於繁複」(44.4%)、「因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易」(33.3%) 及「申請流程繁複費時」(33.3%)，另有 11.1%（1 位）受訪者表示其不滿意之原因為「因為此項計畫把保全業剔除」。

Q15.請問，貴公司對於「青年就業旗艦計畫」不滿意的原因是什麼？【可複選】

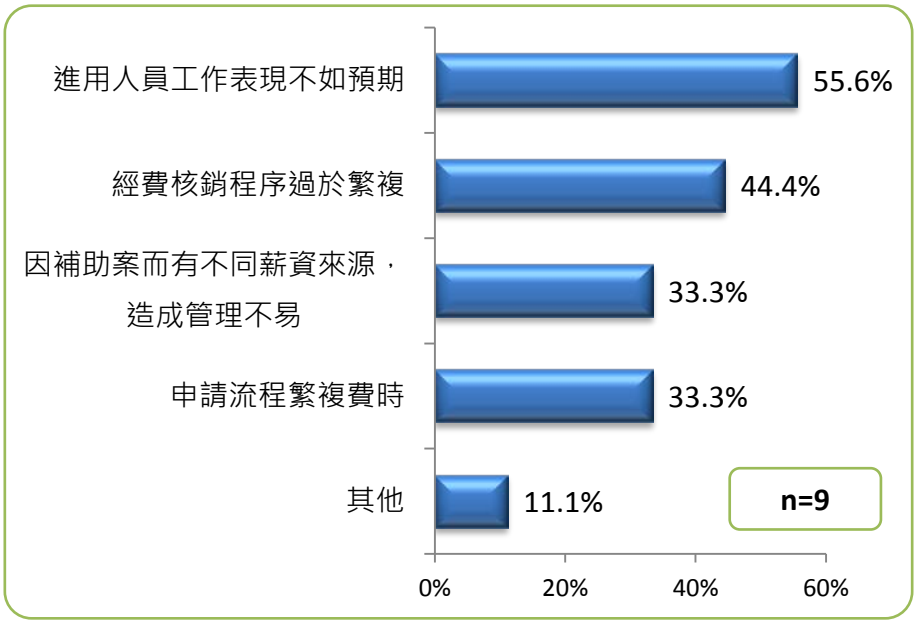


圖 4-57　不滿意「青年就業旗艦計畫」之原因

(八)不滿意「明師高徒計畫」之原因

在曾經採用過明師高徒計畫的 3 位受訪者中，有一位受訪者對於該就業促進措施感到不滿意，而其不滿意之原因為「進用人員工作表現不如預期」及「申請流程繁複費時」。

(九)都沒有採用就業促進措施之原因

在未曾採用過任何就業促進措施的受訪者（419 位）之中，有 60.4%表示原因為「不知道有這些措施」，占比最高，其次依序為「不知道如何申請」（30.3%）、「推介人選不符合職缺需求」（19.1%）、「申請流程繁複費時」（16.9%）及「規定過於嚴格麻煩」（14.8%），另有 14.8%（62 位）受訪者表示有「其他」未採用就業促進措施之原因，茲將其整理於表 4-14。

Q18.請問，貴公司都沒有採用就業促進措施的原因是什麼？【可複選】

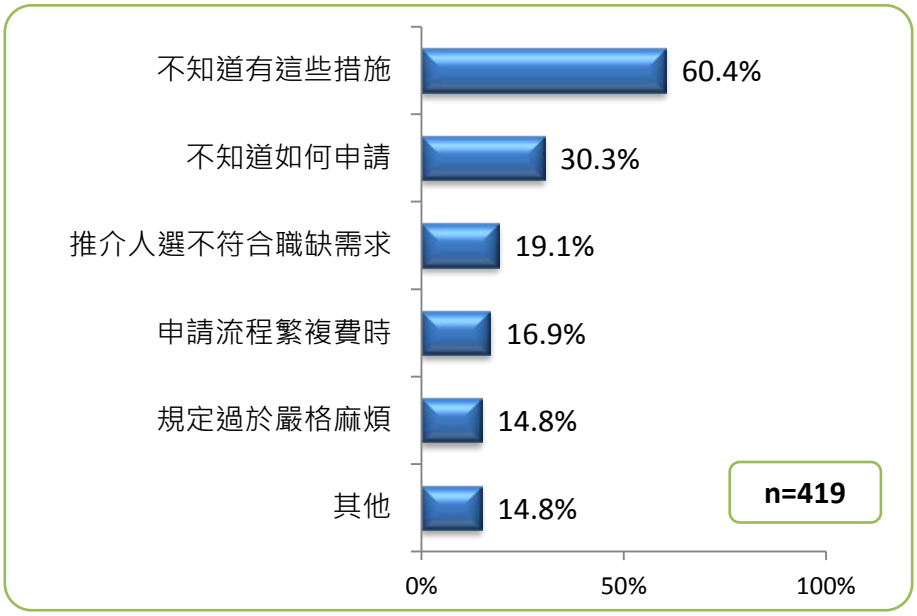


圖 4-58　未曾採用就業促進措施之原因

表 4-14　其他未採用就業促進措施之原因

其他原因	頻次
無職缺需求	18
人力需求低	12
公司有既定政策	11
透過人力網站求才	6
有向就業中心登記，但很少人來應徵	2
有適合者即聘用，不需配合措施	2
公司聘僱方式以考試管道為主	2
不符合就業促進措施之內容	2
因為人員來兩天就離職，根本請不到補助款	1
政府不鼓勵派遣，但本公司是人力派遣公司	1
本身的性質不適合申請相關補助	1
等要申請時名額就滿了	1
沒有適合方案可申請	1
因為忙碌沒去採用	1
目前都沒人來應徵	1
合計	**62**

(十)繼續 / 未來採用就業促進措施之意願

根據調查結果顯示，有 83.1%的受訪者有持續僱用／未來僱用長期失業者之意願，其中包含「非常有意願」(32.0%）及「稍微有意願」(51.1%)，而有 16.9%的受訪者表示沒有意願，其中包含「不太有意願」(10.8%）及「完全沒有意願」(6.1%)，顯示有超過八成之受訪業者願意採用就業促進措施。

Q19.請問，貴公司未來是否有意願（繼續）採用就業促進措施？

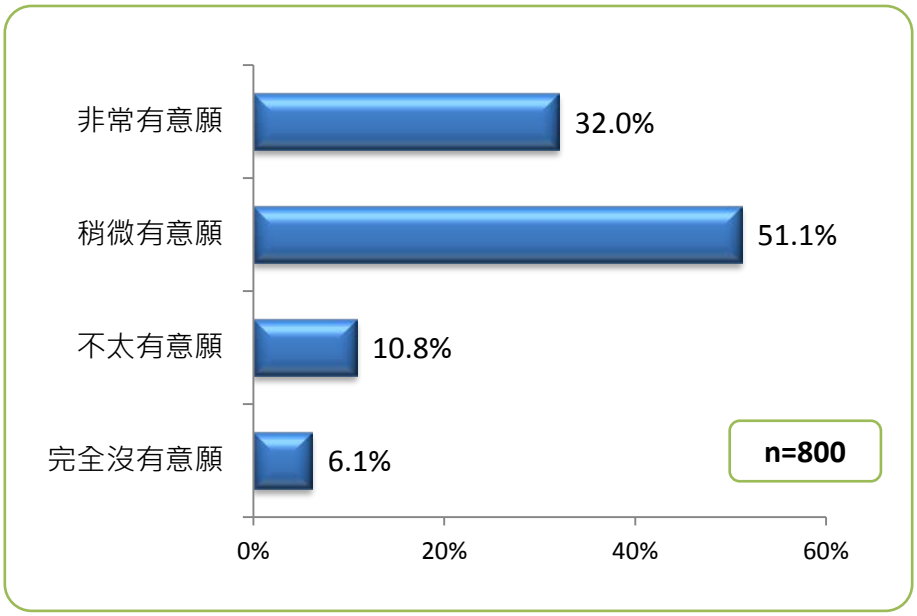


圖 4-59　繼續 / 未來採用就業促進措施之意願

交叉分析後發現，採用就業促進措施意願會因「行業類別」及「職務類型」的不同而呈現顯著差異（參見附表 B-24）：

在行業類別方面，類別為「金融業」之受訪者有意願採用就業促進措施的比例為 68.8%，其他行業類別之受訪者有意願採用就業促進措施的比例則皆超過八成，顯示行業類別為「金融業」的受訪者對於就業促進措施之採用意願顯著低於其他類別。

在職務類型方面，職務為「一般職員及助理」及「總務」之受訪者有意願採用就業促進措施的比例分別為 67.9%及 65.0%，其他職務類型之受訪者有意願採用就業促進措施的比例則皆超過七成五，顯示職務類型為「一般職員及助理」及「總務」的受訪者對於就業促進措施之採用意願顯著低於其他職務。

五、未來解決方案分析

(一)工作卡制度之重要性

根據調查結果顯示，有 86.7%的受訪者認為就業中心於推介求職者時，同時附上一張推介卡之措施有其重要性，其中包含「非常重要」(35.4%) 及「重要」(51.3%)，而有 10.9%的受訪者認為不具重要性，其中包含「非常不重要」(0.8%)及「不重要」(10.1%)，顯示有超過八成之受訪業者認為工作卡制度相當重要，對於瞭解求職者有所幫助。

Q20.請問，您認為就業中心推介求職者時，同時附上一張推介卡，卡片紀錄有求職者完整職務經歷、職訓紀錄、證照、職涯諮詢紀錄、就服人員的評估等資料，您認為這項措施的重要性為何？

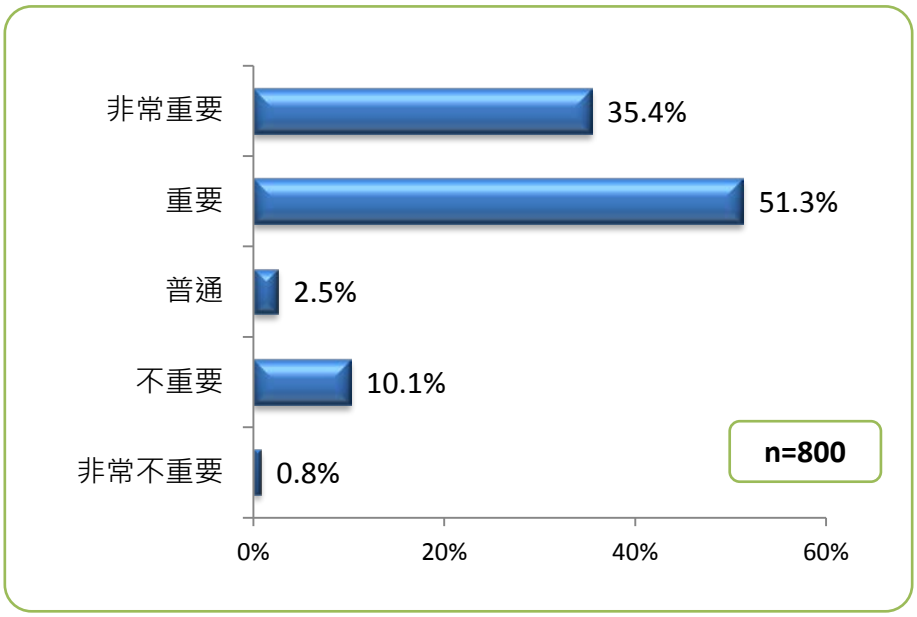


圖 4-60　工作卡制度之重要性

交叉分析後發現，工作卡制度重要性不因「行業類別」之不同而有顯著差異；該題項與「所在地區」、「員工人數」及「職務類型」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論（參見附表 B-26）。

(二)希望提供之後續服務

根據調查結果顯示，如果受訪者錄取就業中心所推介的長期失業者之後，最希望提供之後續服務為「提供雇主關於員工問題諮詢」，比例占 44.3%，其次依序為「協助雇主在職訓練」(39.1%)及「輔導個案工作適應」(36.5%)，另有 28.3%的受訪者表示「都不需要」，1.3%（10 位）受訪者表示需要「其他」協助，茲將其整理於表 4-15。

Q21.如果貴公司錄取了就業中心所推介的長期失業者之後，希望他們後續提供哪些協助？【可複選】

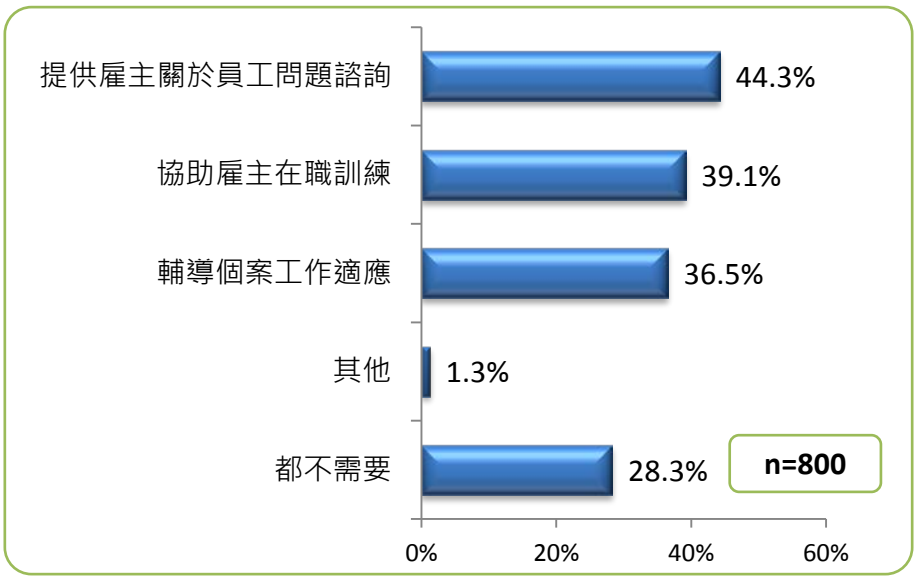


圖 4-61　希望提供之後續服務

表 4-15　其他希望提供之後續服務

其他原因	頻次
尚未錄用無法回答	4
希望能加強輔導，降低離職率，提高長期失業者之穩定性	4
是雇主面臨之員工問題提供協助	2
合計	**10**

(三)針對促進長期失業者就業議題之具體建議

經詢問此次調查的受訪者，有部份受訪者針對促進長期失業者就業之議題提供具體建議，為能詳實呈現，茲將其回答內容進行整理歸納，並將結果呈現於表 4-16 中。

表 4-16　針對促進長期失業者就業議題之具體建議

其他原因	頻次
加強宣導就業促進方案及申請管道	20
就業中心推介的求職者工作積極度不足，希望加強輔導長期失業者的求職心態與工作態度	17
希望就業中心能針對失業者的條件做好篩選及過濾，才能改善媒合結果	15
有些求職者濫用失業補助，到公司求職只為蓋章領取補助，造成公司困擾	14
希望申請的手續流程可以簡化，以提高申請意願	7
希望聘僱長期失業者後，就業中心能當雇主與長期失業者的中間橋樑，不定期前來關懷	2
就業促進措施申請條件太過嚴格，希望可以放寬	2
求職推介卡，內容應更詳細明確，以提高實用性	2
希望就業中心先培訓長期失業者後再引導就業	2
請依照公司實際需要的人數提供推介者	2
應指導長期失業者面試準備要點及技巧	2
應多輔導長期失業者建立自信心	2
避免過度保護勞工，有些勞工有失業補助找工作就不積極，但雇主其實很缺人，是否可以針對一些補助方式做修正	1
因為不同產業別需要的年齡層也不同，但長期失業者大多為中年人，希望未來可針對產業別推薦適合年齡的人力	1
希望多元就業開發方案針對人力資源少的特殊地區，如：金門，	1

其他原因	頻次
可以放寬限制，不然常找不到足夠的人力很可惜	
希望推薦的長期失業者若有輕度、中度或重度身心障礙，要明確主動告知公司，才不會浪費彼此時間	1
在臨時工作津貼方面，如果長期失業者表現良好，想要續聘須隔 2 年，希望去除此限制	1
覺得政府的促進就業措施有其美意，但若使長期失業者產生依賴性反倒不好	1
台東以務農為主，失業者寧願打零工也不願就業，對促進就業之效果有限	1
希望申請長期失業者補助措施能將補助人員之比率提高	1
推介長期失業者，需附上長期失業的原因讓業者知道	1
對於離島的就業人員，政府比較缺乏有效的教育訓練	1
就業促進措施的薪資審核太繁複，希望可以簡化	1
應放寬多元就業開發方案外島地區的年齡限制	1
就業中心所推介的人選素質需再加強	1
增加協助長期失業者在職訓練的名額	1
希望就業中心能協助雇主做法令諮詢	1
希望延長臨時工作津貼期限至 12 個月	1
刊登求才版面的時間應該更長一些	1
引導輔導長期失業者做生涯規劃	1
合計	**105**

六、小結

(一)對長期失業者的看法與僱用意願

根據調查結果顯示，大多數的受訪者皆表示，如果應徵者有一年以上未工作，並不會影響其所屬公司的僱用意願，比例達87.6%，而在少數表示長期失業情形會影響其僱用意願之受訪者中，「擔心他們抗壓性低」為僱用意願較一般求職者低之主要原因，比例為62.6%，其次則為「擔心他們工作態度不佳」(54.5%)及「擔心離職機率高」(42.4%)。

(二)對長期失業者僱用經驗

有60.9%的受訪者表示其所屬公司曾經錄取、僱用長期失業者，其中有72.7%的受訪者對於長期失業者員工之整體工作表現感到滿意，感到不滿意之比例則占18.9%；另外，有18.9%的受訪者沒有長期失業者之僱用經驗，而最主要之原因則為「沒有適合的職缺」，比例占37.1%，其次則為「擔心他們抗壓性低」(28.5%)。

此外，員工人數未滿10人之中小企業，曾經錄取、僱用長期失業者之比例顯著較低，對於長期失業者員工整體工作表現的評價也顯著低於其他員工人數之業者。

對於持續僱用／未來僱用長期失業者，有高達90.6%的受訪者表示有意願，僅9.4%的受訪者表示沒有意願，而願意僱用長期失業者之主要原因為「技能符合公司的需求」，比例為67.9%，其次為「急需人力」(44.6%)，在較有可能提供給長期失業者之職缺類型方面，則以「服務工作人員及售貨員」(31.0%)及「技術工及相關工作人員」(27.4%)為主。

(三)就業促進措施的使用經驗

在各項不同的就業促進措施之中，以「僱用獎助措施」的採用人數最多，且滿意度高達 91.5%，位居第一，而「職場學習及再適應計畫」之滿意度則為 91.1%，採用人數與滿意度皆僅次於「僱用獎助措施」，其次依序為「多元就業開發方案」（89.6%）、「臨時工作津貼」（85.9%）、「缺工就業獎勵」（85.2%）及「青年就業旗艦計畫」（82.9%），而「明師高徒計畫」的採用人數則明顯較少，僅 3 位受訪者曾經採用過該措施。

而不滿意的原因方面，在各項就業促進措施之中，皆以「進用人員工作表現不如預期」為最主要之原因，比例皆超過五成；另外，在未曾採用任何就業促進措施的受訪者之中，有高達 60.4%表示「不知道有這些措施」，且有 30.3%表示「不知道如何申請」。

整體而言，有高達 83.1%的受訪者表示未來有意願（繼續）採用就業促進措施，而表示沒有採用意願的受訪者則占 16.9%，惟行業類別為金融業之受訪者對於就業促進措施之採用意願顯著較低，僅 68.8%。

(四)未來解決方案

針對工作卡之制度，有 86.7%的受訪者認為有其重要性，而認為此項制度並不重要之受訪者則僅占 10.9%；除此之外，有部分受訪者也反應希望目前的推介卡內容能夠更詳細明確，以提高實用性，此也呼應了工作卡制度的重要性。

在業者錄取就業中心所推介的長期失業者之後，最希望提供之後續服務為「提供雇主關於員工問題諮詢」，比例為 44.3%，其次則為「協助雇主在職訓練」（39.1%）及「輔導個案工作適應」（36.5%），另有 28.3%的受訪者表示不需要任何後續服務。

第四節 焦點團體座談發現

本研究根據焦點團體座談會內容摘要紀錄，將長期失業者的就業困難與就業型態、就業服務模式、獎勵就業政策措施等結果歸納分析如下。

一、就業困難與就業成功關鍵因素

（一）長期失業者以家庭照顧及生理狀況為就業困難之主要因素

經焦點團體座談會發現，長期失業者提及之就業困難可分為家庭照顧、身體狀況、工作能力不足、機會不足等四類因素。

家庭照顧因素為多數長期失業者無法順利就職的原因之一。求職者可能具就業能力，但其有家庭照顧的責任，造成無法配合假日上班、輪班或從事工時較長的工作，且對工作地點之距離亦有所考量，故僅能從事非典型工作。

> 因本身為單親家庭要獨自扶養兩個小孩，希望找機動性高的派遣工作……，而我目前是兼職三、四份派遣工作，可兼顧家庭並享受生活。(L-2)

> 原本在外縣市有穩定工作，但家在花蓮所以離職回到花蓮，有一陣子因家庭因素無法工作，現在是遇到小孩接送的問題，而目前的工作是在民宿打掃。(L-7)

> 我因為以小孩為優先和家庭長輩照顧的因素所以成為長期失業者。(L-4)

其次則是因身體狀況之問題導致無法順利尋求到適合職缺。焦點團體座談會與會者即表示其因先前受傷造成的後遺症，遲遲無法找到合適的工作。

> 從桃園搬家搬回花蓮後有一直在找工作，希望能找到工作

時間不要太長的工作，因為本身腰部受傷過，無法久站或久坐。(L-8)

再次之，長期失業者因工作能力不足或機會不足無法重返職場。部分失業者表示因先前經歷與求職領域不同、學歷不足、年紀較高等因素，不符合雇主的需求而未被僱用。

我以前當業務現在想轉任當內勤，因過去任職經歷和想找的工作內容不同，也發現投履歷時雇主都看先前的經歷，所以不好找到我想要的工作。(L-5)

覺得雇主較不會用中高年長期失業者。(L-4)

目前找與娃娃車隨車人員相關的工作都要求要有專科的學歷，不同於過去學歷要求只要高中畢業即可。(L-8)

（二）求職者心態調整為成功求職之關鍵因素

本次研究之焦點團體座談會中，與會者多表示因工作期待過高，在求職過程中對工作時間、薪資等有較多要求，使得求職者的心態成為其求職時最主要的阻因，進而導致就業困難之情形。

我是 IT 背景的，以前找工作很吃香，現在可能因產業的變化，且可能是自己對工作的期望過高，而一直無法找到合適的工作。(L-2)

確認長期失業者的工作意願、工作能力與心態的調適是否 OK，確認和處理好了再就業則不會是個問題。(G-1)

針對青年長期失業者方面，與會者表示青年多因沒有求職的決心，且心態較不積極，造成就業困難之情況。部分與會者提到有可能是家庭教育的關係，間接影響青年求職者於求職時的態度顯得較不積極。

有些年輕人畢業後想休息一陣子再找工作，但他遺忘時間

軸的概念，之後去找工作時他會有一段時間的履歷是空白的，且對大部分青年失業者來說，除心態問題外，部分是家庭因素的影響。(P-1)

有碰過許多是大學畢業後準備公職考試三、四年皆未考上而去應徵的長期失業者，但他沒有真正求職的決心且心態沒有調整好，他在考公職和找工作兩邊遊走，造成兩邊皆失敗的局面。(P-1)

與會者建議透過就服人員的晤談與輔導，讓求職者了解目前就業市場的情勢與需具備的專業技能，並同時陪伴與鼓勵求職者調整身心的狀態，以協助其順利就業。

就服人員協助長期失業者對環境認知的改變，就服人員可利用其專業能力和長期失業者保持良好關係，且告知長期失業者正確的就業觀念與態度……。(G-8)

我認為成功求職的因素，第一點是長期失業者的自我認知與市場的認知，長期失業者其主觀障礙與心態的調整，並了解就業市場的改變……。(G-7)

（三）就業中心與雇主端的良好合作關係有助於推介就業

經焦點團體座談會發現，行政機關人員與雇主皆提及，若就業中心與雇主之間建立良好的合作關係，雇主較願意僱用長期失業者，而且對於長期失業者重返職場的適應期，也會給予較多的包容。

我們雇主方會盡力配合及協助就業中心提供合適之職缺給長期失業者，並持續與就業中心保持良好關係，例如：我們有利用就業促進措施僱用長期失業者，除非他們出很大的錯誤，不然我們一定盡力保他們。(E-4)

有時就業中心與雇主有合作且熟識，經就服人員的拜託與請求，雇主較能接受和僱用經就業中心推介的長期失業者。(G-4)

除此之外，就業促進措施的運用，亦能提升雇主僱用長期失業者意願，增加就業媒合之機會。與會者表示透過就業促進措施，可以提升長期失業者工作機會，也可以讓雇主在計畫期間觀察長期失業者狀況。

雇主和就業中心合作，若雇主申請政府就業促進措施的相關補助且願意給就業中心推薦的中高齡失業者給他們短期的工作機會，或許雇主可以用這幾個月時間觀察失業者的能力與價值，和決定是否要正式僱用他們。(N-1)

據就業中心推介經驗可發現多數就服人員多數會透過運用「僱用獎助措施」、「職場學習及再適應計畫」等就業促進措施，提高推介後雇主僱用之意願。(G-8)

（四）長期失業者能否符合雇主需求為推介就業要素

經焦點團體座談會發現，除求職者本身心態之調整、就業中心與雇主保持良好的合作關係有助於長期失業者成功求職之外，長期失業者能否符合雇主需求亦為推介就業的要素之一。對於雇主而言，聘用長期失業者與否，仍以公司人才的需求為主要的考量。由此可知，除了長期失業者的就業心態之外，其本身的就業能力為推介就業之關鍵。

雇主拒絕進用原因為長期失業者多數會因無法調整求職心態及就業期待，以致推介後無法迎合雇主端的需求(技能、態度)，而不易推介成功。(G-8)

雇主將觀察長期失業者前一個工作經歷、待業時間多長、在待業過程中做那些事，來看是否為合適的員工，另外還包括：忠誠、熟悉度、工作熱誠、心態等。(E-3)

雇主求才與公部門期望方面，公部門希望雇主多僱用長期失業者，但雇主主要是找他們想要的人才，雇主需求和公部門期待有落差……。(G-5)

（五）針對中高齡長期失業者應提供相應的職缺

行政機關人員表示在服務長期失業者的經驗中，中高齡長期失業者較難推介就業成功。此外，對多數雇主而言，中高齡之長期失業者的工作經驗較為豐富，但其因年紀較高、體能狀況較差、學習新技能之速度較慢等多重的顧慮之下，雇主多半較不願意僱用中高齡之求職者。若就業中心能多加考慮中高齡長期失業者的身心狀況，與雇主溝通或合作，共同開發適合中高齡長期失業者的職缺，以促進中高齡者重返職場，避免因尋職不易成為長期失業者。

> 我覺得超過 50 歲以上的求職者找工作比較艱辛，……，並希望就業中心可以協助開發和提供適合中高年齡層的工作，如：保全等較安穩的工作……。(L-2)

> 求職者若能將工作期待降低一點並找出自己的特質並提升技能，在供給端雇主則提供各種職缺(低、中與高階層職務的職缺、中高齡的職缺)，希望能達到適才適所，讓失業者與雇主能順利媒合。(C-2)

與會者也表示，中高齡之長期失業者可透過到社區大學、大專院校中學習第二專長等技能，或許能促使重返職場。

> 針對中高齡的長期失業者或許可透過和社區大學、大專院校的合作，培養他的的第二專長或透過產學合作有利長期失業者再就業。(N-1)

二、就業服務模式

（一）藉由職涯諮詢、就業支持團體等服務有助於陪伴長期失業者克服就業障礙，拓展就業機會

本次研究之焦點團體座談會中，行政機關人員表示在服務長期失業者時，透過職涯諮詢與就業支持團體的服務，能有效

協助長期失業者釐清個人職涯方向、提升求職面試的技巧，同時藉助團體參與的動力，包括：團體成員相互分享經驗與相互鼓勵與精神的支持等，協助長期失業者克服就業障礙。

> 陪伴與支持長期失業者是成功求職的關鍵，因為觀念的轉變並不是非常容易，之前有遇到幾個案例是畢業後一直準備考國考，又一直沒有考上，因他長期處於準備考試和獨立生活的模式，其伴隨人際適應的問題；此外，就業中心舉辦就業支持團體六至八次的課程，協助長期失業者透過此團體動力改變觀念和行為，曾經長期失業者透過就業支持團體後，有成功就業的案例。(G-4)

> 長期失業者可能有多重的身分，將先和他們晤談完再提供長期失業者個人可接受的職缺，此就業媒合的成功率較高；此外，就服人員也會透過晤談了解每一個長期失業者對現實感的落差程度，再媒合他合適的工作，因部分長期失業者先前已擔任過較高階的職位，若推介其較低階的職缺，其現實感落差大，職缺媒合成功率則不高。(G-6)

另外，亦有就服人員表示近年來部分長期失業者有自行創業的想法，就業中心可在進行職涯諮詢、就業支持團體與職業訓練服務的同時，提供創業的資訊或加入創業諮詢與診斷，藉此協助欲創業的長期失業者。

> 就業中心提供職涯服務、創業資訊並和專業心理諮商師合作與舉辦相關講座，同時，職業訓練課程也可和創業資訊連結，在職業訓練課程結束前舉辦創業相關講座、創業諮詢與診斷，鼓勵和支持創業。(G-3)

（二）建議就業服務模式以「意願」、「能力」分流

本次研究之焦點團體座談會中，與會者提及長期失業者成功就業的關鍵因素為工作意願，因部分長期失業者沒有工作意願，導致就服人員於輔導或推介工作時，常常無法成功媒合工

作。此時，若僅以工作能力足與不足作為分流的指標，而未先以工作意願作為分流的指標恐怕不符合長期失業者其本身的情況。故建議在就業服務模式中可將「工作意願」之分流項目的層級往上提升，可有效低協助就服人員分流，讓就業服務模式更符合長期失業者之情況。

> 諮詢評估」之項目下僅分「具工作能力者」與「工作能力不足」此二項是否需要再調整?基本上已經是長期失業者的情況，有可能是他的家庭因素、意願或是社會資本的問題，是否需要用意願作為分流的項目之一?因為在我們就業輔導的立場來說，長期失業者有無意願其實是一個很大的關鍵，如何有效評估他的就業意願或能力，意願和能力到底哪個最重要。(N-1)

> 建議「諮詢評估」項目下分五群：有能力有意願(動機)、沒能力有意願(動機)、沒能力有意願(動機)、沒能力無意願(動機)和職場資訊，職場資訊為揭露各種工作的相關資訊，例如舉辦成功就業案例的分享會。(E-3)

> 建議將「工作動機」之項目往前提，先評估長期失業者之動機與心態，工作能力則為其次，就本身工作經驗來說，若長期失業者無動機但有工作能力，不論怎麼鼓勵長期失業者都沒有用，他也做不下去。(G-6)

另外，亦有就服人員提及以工作意願或工作能力分流時，可透過一份簡易的測驗讓就服人員能迅速地評估長期失業者目前的工作意願與工作能力，以確認其適合的流向，為其做最合適的就業服務。

> 流程圖在區分工作能力足與不足時，長期失業者是不是皆有工作的意願?因為有時候意願是很大的問題，有能力但無意願工作，不見得願意工作；且建議不要僅依能力區分，可用能力和意願的足夠與不足夠交叉為四個構面，能力足意願足、能力足意願不足、能力不足意願足與能力不足意願不足。同時建議「諮詢評估」項目下增加有簡單的問卷測試長期失業者的能力

與意願，對就服人員評估長期失業者適合哪一個流向。(G-4)

（三）建議依不同身分別之失業者設計不同的處理流程

經焦點團體座談會發現，因長期失業者具有多重的特定對象身分，如：婦女、中高齡者、原住民、生活扶助戶、弱勢青少年、更生受保護人、身心障礙者等，不同身分別的長期失業者皆有不同的就業限制與需求。其中，更生受保護人與身心障礙者之特定對象有不同的服務模式，故此就業服務模式於條件篩選時已先排除此二類特定對象，與會者建議可進一步依長期失業者身分別提供不同的就業服務模式。

「諮詢評估」之項目下可依身分別分流，例如：青少年、婦女、中高齡失業者等，依其不同身分有不同的處理方式。(G-1)

建議模式可以依不同群眾、不同區域等的特質設計一個合適的模式。(P-2)

長期失業者有無意願其實是一個很大的關鍵，……而對年輕族群的失業者可能是社會經驗不足，中高齡族群的失業者可能又是另一個問題，覺得需再想想在此服務模式中就業的意願是不是關鍵因素，並建議可再用年齡層做區隔可能會更好。(N-1)

（四）建議處遇計畫項目可再行整併及規劃流向

經焦點團體座談會發現，與會者表示部分處遇計畫的項目因其基本意涵或性質有相似之處，建議部分性質相似的處遇計畫項目可再整併，且針對不同的處遇需有明確的流向。

建議「職場體驗」和「團體輔導」合併，「職涯諮商」和「職業心理測驗」合併。(N-2)

建議「工作動機不足」、「尋職能力不足」、「期待與能力不符」與「職涯定向不清」之下的項目的流向要清楚如何操作，有明確的對應，而非籠統呈現。(E-3)

在「情緒支持與輔導 改善身心健康狀況、生活型態」此項目中，若長期失業者之情況已改善後，建議可以重回至「諮詢評估」之項目；「技能不足」之項目下建議增加「職業心理測驗和職涯探索」之流向後，再進入「職業訓練」之項目。(C-4)

此外，就服人員更提及可增加其他的處遇計畫項目，例如：創業諮詢、技能檢定、職業訓練等項目，更能協助就服人員於服務時，針對長期失業者的各種處遇提供適當且多元的協助項目，讓就業服務模式更完整。

建議和「職涯諮商」同一階層可加入「創業」、「技能檢定(考證照)」與「職業訓練」之項目。(G-8)

(五)長期失業者身心健康及個人需求問題需與相關單位配合或轉介

本次研究之焦點團體座談會中發現，就服人員反映部分長期失業者未就業之原因並非無工作能力，而是因其身心狀態不佳或家庭照顧、債務、訴訟等因素阻礙就業進程。與會者表示，「生理、精神狀態不佳」與「個人需求(家庭照顧、債務、訴訟)」之項目超出就服人員之專業範圍，希望此類個案可以與社政、衛政、教育等相關單位配合協助，或予以轉介。

「生理、精神狀態不佳」與「個人需求(家庭照顧、債務、訴訟)」之項目，是否為就服人員的職責?是否可流向至「轉介相關單位」，因為心理支持和就業諮詢是不同的東西，專業人力的養成需要另花時間培訓。(G-4)

「生理、精神狀態不佳」之項目，若就服人員無法處理，建議可多一流向為「轉介相關單位」。(G-7)

另外，有與會者提及長期失業者若有接送老弱婦孺、托育等需求時，可以「契約式購買服務」的方式，由委託單位給予民間機構團體所需經費，就其服務範疇內提供其需要的資源，

盡量協助長期失業者排除就業時的障礙。

購買式契約服務為因應特定對象民眾之需求，例如：日托、接送老弱婦孺等，利用社政資源的導入得以協助失業者克服就業之障礙，分擔其照顧責任並同時鼓勵他們就業。(G-4)

因任職單位為非營利社福機構，主要是協助員工增能與除障，增加長期失業者一些技能並協助長期失業者去除目前的障礙，如：提供托育管道、愛心醫療卡等相關資訊，讓長期失業者了解主要問題不在這些地方，儘量去除影響長期失業者就業的阻因。(P-4)

(六)工作卡內涵與現今就業服務有相似之處，部分與會者贊成工作卡制度之推動

本次研究之焦點團體座談會中發現，部分與會者贊同台灣推動工作卡制度，認為雇主能透過工作卡快速且簡便的了解求職者完整的資料。此外，就服人員也提到現行就業促進措施中的「職場學習及再適應計畫」是由民間團體或事業單位利用此計畫協助求職者重返職場，與日本的工作卡制度有相似之處，然而「職場學習及再適應計畫」結束後未獲聘僱之求職者，則無職業訓練等相關的紀錄可作為後續尋職時有益之資訊，而日本工作卡制度可有效連接職業訓練，有助於擴充求職者得專業技能。

工作卡的概念類似履歷表，贊成可仿效工作卡，台灣目前因應中央政府機關組織改造，將就業中心及職訓中心業務合併，整合職業訓練、技能檢定、就業服務及創業服務等各項資源，此與日本工作卡制度之內涵有相似性。另外，就以現行的「職場學習及再適應計畫」就業促進措施來看，與日本的工作卡有異曲同工之處，由民間團體或事業單位提供職場學習及再適應計畫，協助其重返職場；然而差別在於計畫結束後未獲聘僱之學員，沒有職訓及工作資歷的紀錄可作為後續尋職時增強效益。

此外，若失業者有工作卡記錄其資本資料與有職能訓練課程之紀錄，當他去求職時，雇主可透過工作卡了解此位求職者的各項完整的資料。(G-8)

工作卡的概念類似本機構員工的職能盤點卡，記錄員工的各項技能，若員工有臨時請假或離職之情況，可依職能盤點卡迅速找出合適的替代員工。(P-4)

其他與會者認為工作卡制度確實可以蒐集與傳達更完整的資訊，建議可運用目前就業服務系統之紀錄來操作工作卡的概念。

對於工作卡的實施，我們同仁少數贊成多數反對，工作卡確實可以收集到更多完整的資訊，但現已有一套就服系統，已有個人基本資料、參加職訓、就服人員諮詢的紀錄等，是否可以修改和補強現有資料，或將相關的系統合併。(G-4)

（七）須有認證制度、人員等配套措施方有利推行工作卡制度

經焦點團體座談會發現，雖部分與會者表示贊同台灣仿效日本實施的工作卡制度，但建議工作卡制度仍需規畫完整的認證制度、專業人員的編列、與雇主合作等詳盡的配套措施，才有利於台灣推行工作卡制度。

我們台灣較不成熟，工作卡要推動的話是要全國一體適用，一定不會是單一區域實施，並且要有相關的配套措施，一部分可能是認證或職涯背書方面的執行方法，在雇主部分則是相關的措施、補助或合作方式的建立，再來可能是就服中心的轉型，等全部的配套措施成熟後，再實施工作卡的制度可能較可行。(G-1)

因為是過去經歷的完整紀錄，對雇主了解長期失業者的真實經歷很有幫助；此外，工作卡可能涉及民族性之問題，因工作卡是日本針對飛特族發展出的制度，日本政府對其社會有一定了解，而在台灣用工作卡可能有問題……。(P-3)

日本之工作卡的制度非常縝密，若台灣需仿效日本之工作卡制度我覺得很好，但需要非常詳細的建構相關的配套措施和考慮人力的問題，包括：諮商輔導人力、就業人力、個案管理人力等。(N-1)

（八）工作卡制度適用性及個資問題仍有待討論

本次研究之焦點團體座談會中發現，部分與會者對工作卡制度之實施仍持保留的態度，建議政府除了參考日本實行工作卡制度的經驗外，亦須針對台灣社會和就業市場之情況，加以考量工作卡的適用性。此外，工作卡記載著求職者各項資訊與經歷，當雇主在求職者不願公開部份資訊的情況下，取得求職者工作卡中的資料，則涉及個人資料及隱私權的問題。

覺得工作卡其存在是有條件的，其適用於非典型工作，如：讓某位有多個兼職的翻譯經驗的求職者，透過工作卡呈現各項短期的經驗，以增加其就業機會，並需探討工作卡在各行各業的適用性。(E-3)

工作卡涉及個人資料與隱私的問題，其類似病例卡的概念……，工作卡之資訊是自願公開或非自願性開放應該再討論。(P-3)

工作卡有個資法的問題，有些人的部分資料不願意給雇主看。(G-4)

工作卡中部分不想揭露的學經歷將全部透明化。(L-5)

三、獎勵就業政策措施

（一）建議「僱用獎助措施」與「職場學習及再適應計畫」兩項就業政策措施合併實施

經焦點團體座談會發現，多位行政機關人員表示「僱用獎助措施」與「職場學習及再適應計畫」兩項業政策措施對失業

者與雇主的媒合成功率較高，建議可將「僱用獎助措施」與「職場學習及再適應計畫」兩項就業政策措施合併實施或是接續使用，因為此二項就業政策措施整合後，雇主與長期失業者雙方皆能受惠，可提升雇主僱用長期失業者之意願與提供失業者進入職場之管道，同時雙方皆能取得補助津貼。

「僱用獎助措施」與「職場學習及適應計畫」有相似的概念，一個是雇主僱用失業者可領取補助，一個是透過計畫雇主與失業者皆可領取補助，建議可以連結在一起。(G-1)

建議「僱用獎勵措施」與「職場學習在適應計畫」合併，促進特定對象進入職場機會。(G-4)

建議可整合所有相關就業促進措施，針對長期失業者設計多種服務方針，依不同情形及需求適性運用，如：「職場學習及再適應計畫」接續「僱用獎助措施」……，同時滿足雇主及長期失業者的雙方促進就業需求。(G-8)

(二)建議「青年就業旗艦計畫」和「青年就業讚計畫」兩項就業政策措施合併實施

本次研究之焦點團體座談會中，有一位行政機關人員表示，可將「青年就業旗艦計畫」和「青年就業讚計畫」兩項就業政策措施整合後實施；另一位行政機關人員更建議將「青年就業旗艦計畫」、「青年就業讚計畫」、「明師高徒計畫」三項就業政策措施整合後實施，因為這些就業政策措施皆屬針對青年族群之就業促進措施，希望透過計畫整合強化青年之技能與提供青年實務上之職業訓練，以提升青年之就業機會與能力。

建議「青年就業旗艦計畫」和「青年就業讚計畫」整合，因為上課職業訓練課程前要先付訓練費，課後才可以把錢拿回來，青年在金錢方面負擔可能較大，若青年上完職業訓練課程且經評估後，可以順利接軌到職場，對青年會是好的。(G-1)

建議就業促進措施「青年就業旗艦計畫」、「青年就業讚計畫」、「明師高徒計畫」可整併，因為此三項皆屬針對青年的就業促進措施。(G-4)

建議未來可針對「青年就業旗艦計畫」與「青年就業讚計畫」進行合併之可行性評估，綜合考量兩者之共通性與差異性，並檢視行政作業之可行性。若經評估後兩者有其合併之困難，則建議未來在擬定青年相關就業計畫時，能整合不同經費資源、目的，規劃出整合型之青年就業服務計畫。

（三）建議「明師高徒計畫」就業政策措施之年齡條件放寬

經焦點團體座談會發現，雖「明師高徒計畫」係針對非在學之未就業青年提供就業政策措施的計畫，但有一位行政機關人員建議可將此計畫訓練對象之年齡限制放寬至其他年齡層。其認為每個人職涯的轉換沒有年齡之分，有些人經思考後可能會朝自行創業的方向發展，因此建議除了青年之外的其他年齡層未就業者也可藉由計畫，在資深師傅帶領與教導下得以培養和累積自身的技能。

目前「明師高徒計畫」年齡限制為 15-29 歲，因先前有將年齡層自 16 歲下修至 15 歲，建議可將此項就業促進措施之訓練對象的年齡條件放寬，如：32 歲、35 歲或中高齡，讓更多之年齡層之長期失業者也可透過此計畫習得技能，非僅著重於青年單一年齡層。(G-7)

（四）建議增加就業補助獎勵性質之就業政策措施

本次研究之焦點團體座談會中的與會者，除提出合併或刪除各項就業促進措施之建議，亦提到可增加就業補助獎勵性質之就業政策措施。因大部分的就業政策措施為針對失業者提供短期的工作津貼或提供雇主訓練求職者的補助，未有提供給長

期失業者的就業獎勵，因此希望可透過「就業補助獎勵」之措施，鼓勵長期失業者透過就業中心推介成功且穩定就業者有獎勵之補助，藉此提升失業者積極重返職場之意願。

增加「就業補助獎勵」，即透過就業服務站成功媒合之長期失業者找到工作並穩定工作後有獎金。(G-4)

建議可新增「長期失業者就業獎勵措施」，應可誘使長期失業者積極重返職場，經就業中心推介至職場就業，可效仿「缺工就業獎勵補助」之方式，發給長期失業者就業津貼。(G-8)

(五)建議就業中心主動提供雇主就業政策措施之資訊及簡化就業政策措施之申請流程

經焦點團體座談會發現，部分雇主提及雖知道政府提供各項就業政策措施，但實際上未真正了解每項就業政策措施實施的辦法和細項，因此較少利用這些就業促進工具；另有雇主提及其雖了解各項就業政策措施，但因申請手續與流程繁瑣，再加上原本公司事務繁多，而未進一步申請就業政策措施。因此建議就業中心主動提供雇主相關資訊，適時協助雇主申請各項就業促進措施，期望藉此增加就業中心與雇主的合作，並且提供失業者更多元的職業選擇。

針對雇主的補助方面，因申請流程繁雜，部分雇主可能會放棄申請補助，建議簡化流程，協助雇主能快速且有效的申請補助。(E-2)

就業中心主動整理和提供各項就業促進措施供雇主端參考，協助雇主申請就業促進計畫並可提升雇主僱用長期失業者之意願。(N-4)

(六)應審慎發放各項就業政策措施之補助獎勵

本次研究之焦點團體座談會中，有多位與會者反映補助津

貼出自於政府美意，希望藉由提供失業者補助津貼協助失業者渡過未有穩定收入來源的時期，但部分長期失業者有過度依賴補助之情況，故建議政府應嚴加控管各項就業政策措施之補助津貼的發放。

建議「缺工就業獎勵」不要執行，此項可能造成長期失業者過度依賴政府的補助。(G-1)

要注意各項就業政策措施補助金的發放會不會佔過重的比例?因為站在社福的角度決對反對大量的津貼補助，因其將造成失業者對福利過度依賴、財政困難時要刪減預算的後續效應更大，且就服人員處理補助金的業務增加，將造成人力不足之情況。(N-1)

我發現部分長期失業者有點過度依賴社福的補助，因為他們可以同時領多個補助金，而這些補助金高過於工作所得，造成工作動力較低，我們會再輔導他們和希望他們價值觀能改變。(N-2)

（七）各項就業政策措施不適用於兼職工作者

目前就服人員在工作推介方面，無法推介失業者從事部分工時之工作，因此無法顧及部分求職者的希望找部份工時工作的需求。除此之外，本次研究之焦點團體座談會中，亦有行政機關人員提及在服務失業者時，若其有兼職工作則無法利用各項就業政策措施協助他改善現況。建議政府能制定一項關於有兼職工作需求之失業者的就業促進措施，協助他們能先找到部分工時之職缺，並進一步引導他們重返職場，讓失業者漸進式地改善就業情況。

就服人員使用就業政策措施時，須先確認個案為失業的狀況，若有兼職工作者則不被認定為失業者，就服人員無法利用就業政策措施協助兼職工作者，僅能提供他們職涯諮詢的服務。(G-2)

（八）建議針對各項就業政策措施建置一套整合查詢系統

本次研究之焦點團體座談會中，有行政機關人員反映在協助失業者申請各項就業政策措施時，需從多個不同的系統或檔案中確認失業者之申請資格與確認各項就業政策措施是否有相互牴觸之處，此問題增加行政作業上的困難。與會者建議可建置一整合性之查詢系統，同時包括失業者基本資料與使用之各項就業政策措施記錄，以避免發生失業者欲申請之就業政策措施相互牴觸或有所限制之情形，藉此提升就服人員服務之服務效率。

> 建議政府針對獎勵就業政策措施方案能建置一套整合系統，因部分就業促進措施方案有限制或是互斥，希望透過此系統能方便就服人員在服務長期失業者時，能快速協助他們申請各項補助，提升就服人員工作效率。(G-4)

第伍章 結論與建議

本研究之核心任務為建構長期失業者之服務模式，故透過深度訪談、問卷調查、焦點團體座談會等方法，逐步了解長期失業者之需求及其所需之就業服務；以下將先針對各類型長期失業者之就業服務需求進行分析，再依據分析之結果建構長期失業者之職涯輔導模式及就業服務模式。

第一節 不同類型長期失業者之就業服務需求

不同類型就業困難之長期失業者，其所需要之就業服務有所不同，而就業服務之需求也並非完全由失業者之意見可取得，必須綜合就業服務人員、專家學者、企業雇主之意見，方能歸納出所對應之就業服務，故以下將綜合量化研究與質化研究之結果，逐一說明各類型長期失業者之就業服務需求：

一、有創業需求者

根據長期失業者問卷調查第 23 題結果顯示，有 29.2%的長期失業者有創業的想法；然而在深度訪談時發現，許多長期失業者雖然表示有創業之構想，但常常因為專業不足無法跨出創業的第一步，或者無法成功創業。

在深度訪談時，有創業意圖的長期失業者表示，希望能夠參加職業訓練培養創業專長。而就服人員則表示長期失業者即使受過職業訓練，也不應貿然投入創業，應進一步進行創業顧問諮詢以加強對市場的熟悉度，並經過創業顧問之可行性評估後，再連結相關創業資源（例如：育成中心、創業獎助、創業貸款等），才能提升創業成功之機會。

二、期待與能力不符者

深度訪談發現，有部分長期失業者其造成就業困難之原因為就業期待與就業能力不符，亦即就業期待太高不願屈就不符合期待之工作。該類型之長期失業者主要分為兩類：一為高學歷之青年長期失業者，其所設定之職務條件較高，不願意屈就較低之職務條件；另一類為中高齡且具有相當職場經驗之長期失業者，由於曾經於勞動市場中擔任要職，因此不願意屈就低於過去水準之勞動條件。

問卷調查結果顯示，未曾僱用長期失業者的企業中，只有 36.4%是擔心長期失業者的能力不足，顯示長期失業者未能找到工作的主因並非工作能力不足，而是工作態度、認知、抗壓力、穩定性等因素；因此就業期待高於能力者，確實容易造成長期失業。

有鑑於此，就服人員於深度訪談時即表示，對於就業期待與就業能力不符之長期失業者，應先進行深度諮詢，協助長期失業者調整就業期待，經過深度諮詢後縮短就業期待與就業能力之差距，再進行就業媒合才能有效提升媒合成功機率。

三、職涯定向不清者

深度訪談的過程中發現，長期失業者有許多屬於職涯定向不清者，亦即對於未來打算就業的職務沒有明確的方向，也不確定本身適合哪一方面的職務。問卷調查結果亦顯示，只有 37.6%的長期失業者有較明確的求職目標，62.4%的長期失業者沒有清楚的求職目標，顯示職涯定向不清是許多長期失業者必須面對的課題。

前述問卷調查分析顯示，有 51.4%職涯定向不清的長期失業者，最需要的就業服務是透過諮詢後提供其未來就業的方向，以有助於就業之準備。而焦點團體與深度訪談中，就服人員也認為，對於職涯不清的長期失業者而言，除了職涯諮商之外，職業心理測驗亦有

助於釐清長期失業者的就業方向。有鑑於此，針對職涯定向不清的長期失業者，一方面應該進行職業心理測驗，透過檢測結果協助釐清職涯發展方向；另一方面，應提供職涯諮詢服務，除了深度諮商之外，亦可結合職業心理測驗之結果一併提供就業建議。

四、就業意願不足者

無論是深度訪談或焦點團體座談都發現，就服人員認為就業意願是影響長期失業者能否成功就業的關鍵因素，對於就業意願不高之長期失業者，對就服人員而言，要就業媒合成功相當困難。

對於就業意願不足的長期失業者而言，應該透過團體輔導與職涯諮商來提升其就業意願，在就業意願提升之後，才能進行後續之就業服務提供，進而媒合就業。

焦點團體座談中，有就服督導提及透過團體輔導的方式，可以協助長期失業者在團體動力中改變觀念和行為，透過這樣的支持與輔導，已有一些成功的就業案例。而問卷調查的分析中也發現，有80.0%的長期失業者，經過職涯諮商後，肯定職涯諮商所帶來的幫助。

綜上所述，對於就業意願不足之長期失業者，首先應該以團體輔導或職涯諮商之方式，提升其就業意願，才能有效進行後續之就業服務。

五、自信不足者

自信不足是長期失業者經常出現的特質之一，深度訪談中發現，許多長期失業者因為脫離勞動市場許久，對於職場感到陌生、應對能力不足。深度訪談過程中，有長期失業者指出，由於本身自信不足，因此對於面試或是求職上的相關技巧也不足。問卷調查結果顯示，心裡限制所造成的長期失業者中，有 58.3%的長期失業者需要求職技巧方面的訓練，以提升求職技巧；另外，有 50%的長期失業者認為自己需要詳細的就業建議，以了解自己的優劣勢及適合的工作類型。

鑒於上述之討論，對於自信不足之長期失業者，一方面應提升求職技能，另一方面應提升個人自信心。在技能方面，應提供求職技能訓練;在提升自信心方面,應透過職涯諮商或團體輔導之方式，以提升其自信心。

六、尋職技巧不足者

尋職技巧不足可能導因於前述的自信心不足，也可能導因於對職場環境的不瞭解。長期失業者的問卷調查結果分析顯示，求職技巧不佳者，其最需要的就業服務為「提升求職技巧」，占 51.0%，而非屬求職技巧不佳者中,認為需要「提升求職技巧」者僅占 45.8%;顯示求職技巧不佳者確實需要相對應之提升求職技巧之服務與訓練。

綜上可知，對於尋職技巧不足的長期失業者而言，最直接、也最有效的就業服務即是提供求職技巧訓練，其中包含面試技巧訓練、模擬面試、履歷及自傳撰寫技巧、面試儀態與穿著等等。

七、有個人特定需求者

就質化深度訪談及焦點團體訪談之結果，皆可發現部分長期失業者因個人特定需求，例如家庭照護、債務訴訟問題等遲遲無法順利就業。量化調查結果亦顯示，有 19.8%的長期失業者因家庭照護需求而無法順利就業，有 21.0%的長期失業者表示希望就業中心協助解決照顧子女／長輩問題；另外有 23.8%的長期失業者表示其經濟壓力來自於債務問題，另有 9.6%的受訪者表示希望提供債務協商資源。

訪談過程中，就服人員也表示協助長期失業者排除就業阻因後，才有進一步推介就業之可能。焦點團體座談會中，就服人員也表示若要協助長期失業者解決個人需求問題，則可連結或轉介社政、衛政等資源單位。

八、已就業媒合成功者

根據問卷調查發現，有 72.0%的長期失業表示希望就業中心在推介就業後提供後續服務，其中又以「電話追蹤關懷」需求比例最高，達 58.0%；另一方面，有 71.7%的企業雇主表示若錄取就業中心所推介的長期失業者後，就業中心能提供後續服務，其中又以「提供雇主關於員工問題諮詢」服務需求比例最高，達 44.3%。整體而言，有超過七成的雇主及長期失業者有就業後續服務需求。

就深度訪談結果也發現，就服人員認為追蹤關懷有助於長期失業者持續穩定就業，而雇主也希望就業中心能對所推介之員工進行關懷提升個案工作穩定度。因此，針對已就業媒合成功者，應提供至少為期 6 個月的追蹤關懷及就業適應服務，已促進長期失業者適應工作環境與狀態。

第二節 職涯輔導模式及就業服務模式規劃與執行要點

一、職涯輔導模式

於了解與規劃長期失業之就業服務模式前，需先了解長期失業者的職涯輔導模式，以下綜合研究結果提出職涯輔導模式的步驟：評估長期失業者能力、執行處遇計畫及評估成效、技能仍不符勞動市場者再次建立處遇計畫及評估成效、具備工作能力後進行職業媒合，最後為成功就業後之追蹤關懷。

評估長期失業者能力階段，可諮詢評估了解長期失業者之求職困境與情況，且使其先了解目前就業市場資訊、人力需求與需具備的技能，並以求職者之需求為導向，同時確認其就業需求與評估就業能力，以利後續建立長期失業者個人的處遇計畫。

建立處遇計畫及評估成效階段，可利用各種就促工具，包括：職涯諮詢、團體輔導、職業心理測驗等方案，建立長期失業者個人的處遇計畫，且亦可透過履歷面試技巧之培養、職業訓練為主要培養與提升求職者就業技能。處遇計畫執行後評估處遇計畫之成效，若成效佳者，進行職業媒合；成效不佳者，則重新了解長期失業者之需求，再次建立處遇計畫及評估成效。

職業媒合階段，經執行處遇計畫並評估成效階段已具備就業能力者，透過陪伴面試、提供職缺資訊與推薦就業，協助求職者順利進入職場。同時可以就服中心有良好關係之企業，將已具備工作能力之求職者推介至該單位，鼓勵求職者就業。

就業追蹤與關懷階段，為持續關心求職者就業之情況，並可在求職者就業初期並定期舉辦就業支持團體，透過就業支持團體的成員彼此分享與鼓勵，增加求職者其信心與就業的穩定度。若就業未滿 3 個月即失業者且仍有尋職之需求，則回到職業媒合階段，持續推介協助其就業，或實際上求職者仍為技能不足者，則回到建立處遇計畫及評估成效階段，補足缺少之就業技能。

圖 5-1 職涯輔導模式

二、就業服務模式規劃與執行要點

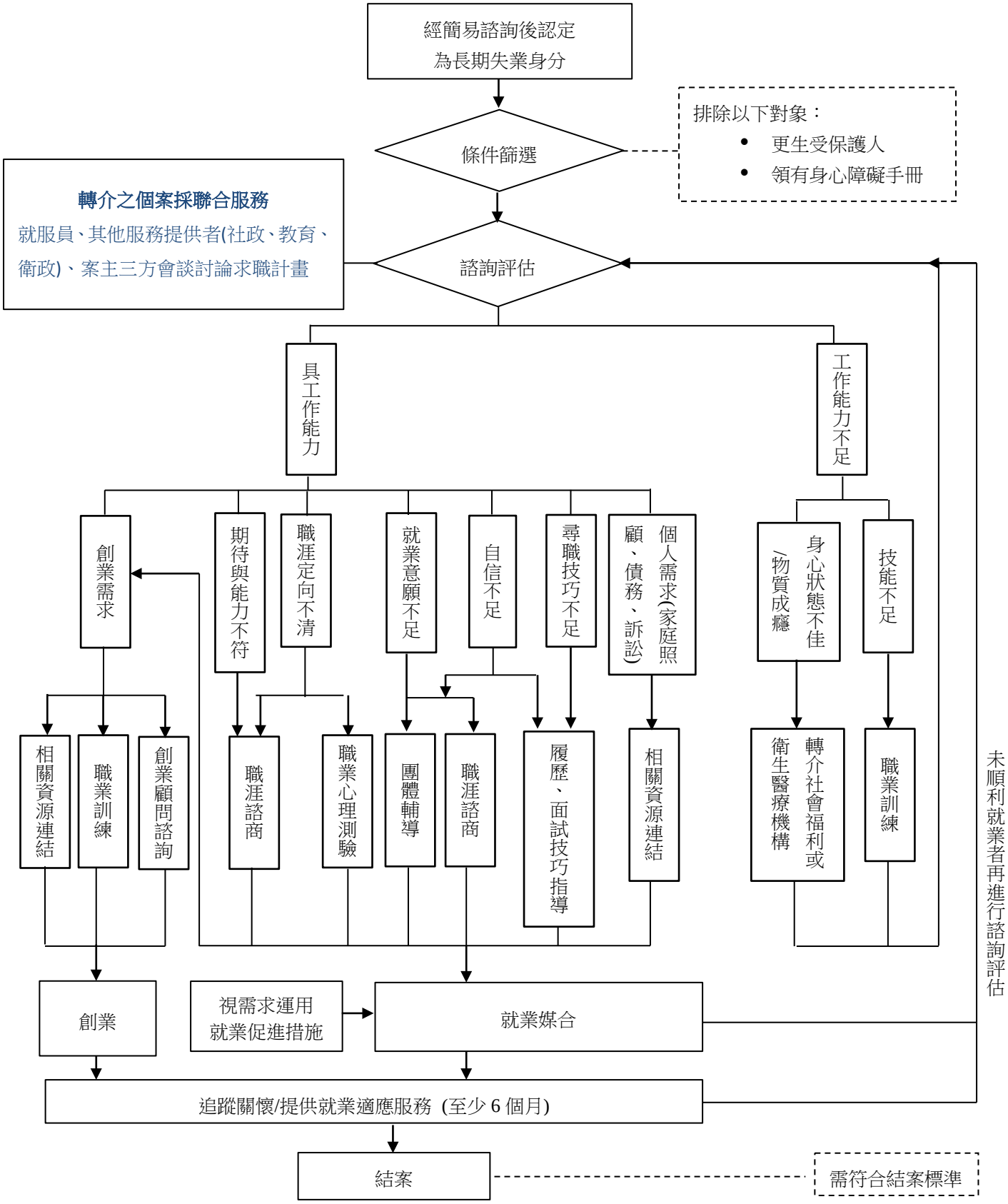


圖 5-2　長期失業就業服務模式

就圖 5-2 所示，當失業者經簡易諮詢認定為長期失業者之後，便進入到長期失業者就業服務模式，由於考量到更生受保護人以及領有身心障礙手冊者有不同之服務流程，故此服務模式預先排除更生受保護人以及領有身心障礙手冊者。

在諮詢評估階段，就服人員以諮詢及問卷方式瞭解個案之工作能力，而 100 年青輔會(已改制為：教育部青年發展署)「提升青年就業力計畫成效評估暨就業力調查研究」指出核心就業力乃類似核心就業技能或職業能力（competency）的概念，都是一種能夠適用於各種工作要求的態度與技能，即了解個案是否具備適用於各種工作要求的態度與技能後進行分流，依分流後就服人員可再依諮詢評估階段所得之個案就業障礙類型，對應模式中相應之處遇方式來擬訂個案求職計畫。

求職計畫需由就服人員與長期失業者共同安排，並訂定預期執行時間與接受服務密集度等規畫項目，達成共識後，長期失業者也必須簽訂求職計畫，配合計畫實行。另一方面，若個案為其他服務提供者所轉介至就業中心，須經由就服人員、其他服務提供者、案主三方會談討論求職計畫分流至「工作能力不足」流向之個案，可再細分為「技能不足」與「身心狀態不佳/物質成癮」兩類就業障礙，技能不足者可對應「職業訓練」之處遇方式，而「身心狀態不佳/物質成癮」則對應「轉介社會福利或衛生醫療機構」處遇方式。

分流至「具工作能力」流向之個案，可再細分為「個人需求(家庭照顧、債務、訴訟)」、「尋職技巧不足」、「自信不足」、「就業意願不足、「職涯定向不清」、「期待與能力不符」六類就業障礙，以及「創業需求」。然而，個案可能伴隨多種就業障礙，就服人員可參考相應之處遇方案來擬訂求職計畫。

因個人需求造成就業困難者，可對應「相關資源連結」之處遇方式；尋職技巧不足者則對應「履歷、面試技巧指導」之處遇方式；自信不足者，則可藉由「履歷、面試技巧指導」、「職涯諮商」、「團體輔導」等方式來協助建立信心；就業意願不足者，則對應「職涯諮商」、「團體輔導」之處遇方式，藉此提升個案工作動機；職業定向不清之個案，則可對應「職業心理測驗」及「職涯諮商」之處遇方式，藉此釐清工作目標及方向；期待與能力不符者，則對應至「職涯諮商」之處遇方式，藉由深度職涯諮商師來協助縮小個案能力與期待間的落差。而有創業需求者，則提供「創業顧問諮詢」、「職業訓練」及「相關資源連結」之處遇方式。

解決各類求職障礙之後，就服人員即可嘗試推介個案就業，並且視個案條件、需求搭配不同的就業促進措施，例如：跨地區就業者可搭配跨域就業津貼，青年可使用青年就業讚計畫等。若經各式處遇方式後個案確定其創業之需求，則可對應至創業需求之處遇方式。

就業媒合成功或創業後，就服人員必須持續追蹤關懷或提供就業適應服務，此階段至少為期六個月，六個月期滿則可進入結案階段。倘若個案創業失敗、無法順利就業，或於就業未滿六個月期間內離職，則必須再由就服人員進行諮詢評估，重新擬定求職計畫。

計畫期間若追蹤關懷/提供就業適應服務已滿 6 個月後，再評估是否符合結案指標，若符合則可結案。各結案指標羅列如下：

1. 已自行就業，並穩定就業滿 3 個月。
2. 由就促研習單位推介就業，並穩定就業滿 3 個月。
3. 案主失去聯繫達 3 個月。

4. 案主搬遷外縣市。

5. 案主無意願調整就業期待，且目前缺乏就業機會。

6. 案主表明無意願接受服務。

7. 轉介其他單位。

8. 其他(如：案主死亡)。

根據深度訪談、焦點團體等研究結果歸納出，中高齡長期失業者最主要遇到的問題有：身心狀態不佳、家庭照顧需求及技能不足等。身體狀態不佳主要是因中高齡長期失業者較年長，體能無法勝任勞力性的工作，同時多有經濟壓力且擔當照顧長輩或子女的責任，在尋職時將有諸多考慮因素。亦從深度訪談結果發現中高齡失業者在被迫離開職場後，因為體能狀況、技術不足之因素，銜接其他工作的困難度較高。

故針對中高年長期失業者之就業服務模式可先有以下處遇方案，「技能不足」可對應「職業訓練」之處遇方式；「身心狀態不佳/物質成癮」對應「轉介社會福利或衛生醫療機構」之處遇方式；「因個人需求」造成就業困難者，可對應「相關資源連結」之處遇方式。

青年長期失業者則主要有：就業意願不足、職涯定向不清、技能不足、期待與能力不符等問題。就業意願不足是因其有家庭經濟的支持，而較無經濟壓力，導致其無求職的決心，就業動機較薄弱。職涯定向不清方面則發現目前青年長期失業者的教育程度普遍較高，但實質技能則未達相當程度，因此找工作時常遭遇困難，或部分青年長期失業者其所學與就業期待不符合，且常常有技能不足之情況，因此尋職時無明確的求職目標。此外，青年

不清楚就業市場且對工作福利與薪資期待過高的情況。

故針對青年長期失業者之就業服務模式可先有以下處遇方案，針對「就業意願不足」可對應「職涯諮商」、「團體輔導」之處遇方式，藉此提升個案工作動機；「技能不足」可對應「職業訓練」之處遇方式；「職業定向不清」可對應「職業心理測驗」及「職涯諮商」之處遇方式，藉此釐清工作目標及方向；「期待與能力不符」，則對應至「職涯諮商」之處遇方式，藉由深度職涯諮商師來協助縮小個案能力與期待間的落差。

第三節 研究結論與建議

本研究以了解長期失業者就業服務之實際需求、排除就業障礙與建立就業服務模式為出發點，進行文獻資料蒐集、訪談結果及調查數據分析，本章綜合量化、質化研究結果提出以下之政策建議：

一、就業服務模式及流程

(一)研議失業給付認定與就業推介服務分流

自民國 101 年 11 月 1 日起行政院勞委會職訓局（現已升格為勞動部勞動力發展署）所屬就業中心全面推動「就業服務一案到底作業模式」，提供「單一窗口」、「固定專人」、「一案到底」之客製化服務。

就深度訪談結果發現，臨櫃就服人員除了辦理求職核心業務外，亦須辦理失業給付認定及其他業務，因此在有限的服務時間下，自然排擠了推介就業服務的時間，對於長期失業者此類牽涉到求職、深度晤談、職業訓練評估或其他就業工具協助等長時間服務之個案更是無法深化服務（參見 161 頁），因此一案到底專人輔導就業之成效也因為失業認定業務而削減。

針對此問題，本研究建議研議一般就業推介業務與失業給付認定業務分流，分流後再進行一案到底全程專人輔導之就業服務，以減輕就服人員之業務量，提升服務民眾之品質。

(二)與個案簽訂求職計畫，共同履行責任義務

就業服務模式之個案來源，除了主動至就服中心之長期失業者外，建議就服中心可與社區資源結合且外展人員主動積極開發

與尋找未至就服中心尋求協助之長期失業者，以利協助長期失業者就業。

在個案管理服務上，就業機構之個案管理過程未有與服務對象簽訂相關求職計畫之作法，在文獻探討中可發現英國在工作計畫中會與求職者共同安排及簽訂個人行動計畫，讓個案了解就服人員提供之協助方案、執行時間與接受服務密集度等資訊，藉此方式就服人員可與求職者達成共識。

於深度訪談中，就服人員表示信任關係的建立、長時間的諮詢以及予個案的專業感受，為服務長期失業者過程中很重要的一環；此外，量化調查顯示受訪者希望就業中心提供的服務以「提供詳細的就業建議（例如：個人優劣勢、適合的工作類型）」之比例最高（參見 207 頁），但調查中顯示，僅有 13.4%的受訪者表示曾接受深度諮詢，安排專門老師進行就業諮詢（7.6%）、進行職業心理測驗(3.4%)之受訪者比例更是低於一成(參見 204 頁)，此也說明了就服現場與個案對求職服務之期待有所落差。

有鑑於此，本研究建議於服務長期失業者之流程中，首先將透過諮詢評估了解長期失業者之處遇，提出個案適合的工具與處遇計畫，包括：團體輔導、職涯諮商、職業心理測驗等專業的就業服務工具，且透過具有豐富經驗的專業諮商師與就服人員協助，同時與長期失業者共同擬定、簽訂求職計畫，藉由明確的服務內容與時間安排，達到雙方資訊對等，讓長期失業者也明白其應履行之責任，亦透過此方式建立就服人員之專業形象。此外，建議可參考南韓之方式，提供長期失業者完成服務各階段之津貼，鼓勵長期失業者漸進式地達成目標。

（三）加強與社政、衛政部門與民間單位之橫向連結

就文獻探討可以發現，長期失業者之問題複雜而多元，可能合併有低技能、健康、家庭照護責任、物質濫用及債務等問題，此論點在本次研究問卷調查也得到驗證（參見 193 頁）。

在深度訪談與焦點座談會中，受訪者表示藉由連結其他單位之資源，可協助長期失業者排除就業障礙，進而順利就業。就國外案例而言，英國之就業服務即與公、私立機構進行結盟，使就業中心與其他專業性的夥伴合作，共同提供就業服務方案（Department for Work and Pensions, 2011）。

針對長期失業者身心及個人需求問題，焦點團體座談會與會者反映此類個案之身心及個人需求問題非屬就服人員職責，應與相關單位配合或予以轉介。有鑑於此，本研究建議在轉介個案同時，就服人員應加強其他服務提供者（社政、教育、衛政）之合作溝通，藉由就服人員於求職業務之專業，結合服務提供者之專業一同排除個案就業障礙。

（四）採行日本工作卡制度，以整合式就業促進機制協助長期失業者

於深度訪談中可發現，部分長期失業者在失業期間會從事部分工時之工作，而就服人員也反映部分長期失業者會有重複性失業之情形；就量化調查數據顯示，20.3%的受訪者離職原因為「季節性或臨時性工作結束」，4.1%的受訪者則表示因「約聘到期」而離職（參見 181 頁）。綜合質化、量化之結果，可發現部分長期失業者一直處於非穩定就業情況。

有鑑於部分長期失業長期處於非穩定就業狀態，因此本研究建議採行日本工作卡制度，協助欠缺正式職員經歷之勞工累積足

夠的勞動履歷，進而取得更優質就業機會。此外，台灣現行之推介卡所記載的資訊相當簡單，且為一次性使用模式，無法在推介同時提供雇主詳細的求職者資訊，更不具就業中心之認證公信力。

文獻探討中亦可發現日本工作卡除了記載學經歷、證照資格外，亦紀錄就業目標、志向及職涯諮詢紀錄、就業導人員之評價等，藉由工作卡可整合求職者學經歷背景、職業能力培訓、就業媒合等三項機制。在本次量化調查中有 86.7%的受訪雇主表示工作卡制度有其重要性，少部分受訪雇主也明確表示希望目前的推介卡內容能夠更詳細明確；在焦點團體座談會中，部分與會者亦持贊成態度，認為透過工作卡雇主可以了解求職者完整的資料。

然而，就焦點團體座談之討論結果發現，工作卡制度有其值得效仿之處，但在專業人員、認證制度之配套措施，以及個人資料公開問題則仍待研議解決。因此，本研究建議應再召集專家學者研討工作卡執行規劃問題，待規劃擬定後先行小規模試辦，評估成效及改善之處後再進一步推廣。

（五）提供就業適應服務，以協助長期失業者穩定就業

經質化研究訪談發現，長期失業者進入職場後容易出現適應不佳的情況，尤其因為長期處於失業狀態，對於工作後的生活型態、人際關係的相處都需要調適，但因為未提供長期失業者支持性就業之服務，因此就服人員後續的訪視與追蹤相當有限。

在文獻探討中，英國、德國、日本等國對於長期失業者就業後，皆有提供就業適應服務之機制，除了持續追蹤個案外，甚至提供後續諮詢、評估個案離職風險、加值培訓等服務；此外，德

國的「50 歲加值前景計畫」在 2011 年成功媒合將近 7 萬名老年長期失業者就業的因素中，其中一項為媒合到穩定的工作後仍有多達六個月追蹤之機制；而在量化調查中，有 72%的民眾表示需要接受後續服務。因此，本研究建議針對長期失業者，應提供至少 6 個月的就業適應服務，服務內容包含追蹤關懷、工作後續諮詢服務，以連結資源協助個案解決新工作環境面臨之問題。

二、就業服務內容及執行

（一）部分工時工作推介應規劃就業促進措施

本次質化調查結果發現，部分個案長期失業的原因為尋職受到家庭資源或家庭任務之限制，因此無法配合全職工作或需加班、輪班之工作。而在量化調查中也發現，有 19.8%的受訪者表示自己無法順利就業的原因為「有家庭照顧需求，工作時間無法配合」、1.0%的受訪者表示「有其他的生活安排，所以工作時間無法配合」。

在深度訪談過程中，就服人員表示就業中心無法推介失業者從事部分工時的工作，於焦點團體座談會中，與會之機關人員表示就服人員對於具兼職工作者是不認定為失業者，而無法利用就業促進措施協助改善現況。本研究認為，兼職工作有利於打破長期失業者長期處於失業狀態的情形，提升其工作動力與能力，脫離社會排除風險，因此建議可針對有兼職工作需求之失業者制定就業促進措施，進一步引導其重返職場。

（二）持續以供給面政策介入，開發適合中高齡者職缺

根據質化訪談可以發現，多數就服人員表示中高齡長期失業者為最難推介的族群，而中高齡長期失業者也認為自己會長時間找不到工作的主因為年齡問題，認為雇主普遍不願意僱用中高齡員工；在量化調查中，有三成的受訪者（31.2%）認為無法順利就業的主因為「年齡限制」。

有鑑於台灣雇主僱用中高齡員工的意願不高，建議政府機關須持續以供給面政策介入，以直接或間接方式創造就業機會，例如以就業促進措施鼓勵雇主進行職務再設計，開發適合中高年齡

者之職缺,並希望雇主提供中高齡就業者友善的工作環境,包括：工作場所之照明與通風良好、員工廁所設有扶手與防滑地板之安全設施、較彈性的工作時間與員工福利等，以維護工作安全與健康且提高勞動者生產力，則有助於中高齡長期失業者能再次進入職場。

除此之外，對於中高齡失業者就業促進措施方面，焦點團體座談會與會者建議可將「明師高徒計畫」年齡限制上限放寬，讓更多中高齡失業者可以透過此計畫學習技能，以利於中高齡者進行職涯轉換，甚至創業。

(三)主動提供就業促進措施資訊，簡化申請及審核手續

量化研究調查顯示，在未曾採用過任何就業促進措施的受訪雇主中，有 60.4%的受訪者表示「不知道有這些措施」而未申請，有 30.3%的受訪者表示「不知道如何申請」(參見 238 頁)。顯見，就業中心應再加強宣導就業促進方案以及申請管道。

另一方面，經質化研究發現，就服人員認為就業促進措施，能有效提升雇主僱用長期失業者之意願，部分雇主甚至表示若推介之求職者符合申請僱用獎助等補助資格，將會優先考慮聘用。但是雇主端認為就業促進措施之申請、審核手續過於繁瑣複雜，希望可以簡化手續，或改以電子化作業。量化調查結果亦發現，「經費核銷過於繁複」、「申請流程繁複費時」等原因皆是雇主不滿意就業促進方案的原因之一。

綜上所述，本研究建議就業中心應多加宣傳就業促進方案，除了以外展人員進行廠商開發以外，也建議可以搭配網路與媒體進行宣傳，並且針對就業服務措施之申請、審核手續再行簡化。

（四）調整現行就業促進措施，增加就業獎勵性質之津貼

在本次焦點座談會中，就服機關人員建議部分就業促進措施可再行調整，例如「僱用獎助措施」與「職場學習再適應計畫」計畫概念相似，可將兩項措施合併整合，讓雇主與長期失業者雙方皆能受惠；以及可將「青年就業旗艦計畫」、「青年就業讚計畫」合併實施，讓青年結束職訓課程之後，可以順利的與職場接軌。

除此之外，就服人員也提到現今大部分的政策措施為針對失業者提供短期的工作津貼，或是提供雇主聘用/訓練求職者的補助，未有提供給長期失業者的就業獎勵措施。就國外經驗來看，英國對於推介成功之長期失業者亦有提供「持續就業款項」，藉此來鼓勵長期失業者穩定就業。

綜合以上意見，本研究建議主管單位可研議將「僱用獎助措施」與「職場學習再適應計畫」此二項計畫概念類似的就業措施進行整併，而「青年就業旗艦計畫」與「青年就業讚計畫」此兩個計畫，若因實際之計畫屬性、目的、行政作業等不同，則需再行合併之可行性評估，且建議未來在擬定青年相關就業計畫時，能整合不同經費資源、目的，規劃出整合型之青年就業服務計畫。另外，亦建議增加「就業補助獎勵措施」，藉由津貼補助提升失業者積極重返職場之意願。

三、就業服務人力及資源

(一)提升就業服務人員穩定度與專業能力

在現行固定專人、一案到底的服務模式下，第一線就服人員對於法規面、諮詢溝通技巧、就業市場認知等專業度更顯重要；然而，就質化訪談內容可以發現，多數就服人員認為因目前就服機構人員流動率高、人員經歷及專業度參差不齊，導致專業技巧與實務經驗無法培養累積，因此在服務長期失業者此類需深化服務的個案時更備感困難。

有感於就服人員專業能力提升之重要性，本研究建議除了例行性的教育訓練之外，就業中心可定期舉辦個案分享會，讓就服員針對彼此個案輔導經驗進行交流；此外，在人員流動率高的狀況下，建議可由資深、專業的督導團隊定期巡迴輔導就業人員，針對個別就服人員之狀況給予協助。

(二)重新審視就服單位績效指標，訂定適合之績效考核標準

由質化訪談中可發現，就服人員績效繁多，諸如服務量、就業媒合率、就業促進工具使用、推介卡開立等皆有不同的績效標準。此外，在一案到底的服務模式下，就服人員需要花費更多的心力與時間服務個案。訪談結果亦顯示長期失業者能否順利媒合就業，就服人員的用心程度、輔導個案的時間是關鍵要素，然而在現行績效壓力之下，無助於就服人員投入長時間與心力輔導長期失業個案。

有鑑於此，本研究建議主管機關應重新審視各就服單位訂定之績效指標，並且訂定合宜之績效考核標準。以國外經驗為例，英國在績效計算上，會針對服務弱勢對象進行加權計分，因此本

研究建議未來可考慮參考各國之績效考核標準與計算方式，並視個地區就業中心屬性（如鄉鎮型或都會型地區）訂定合宜之績效標準。

（三）針對長期失業對象導入 NPO 資源之方案可再進一步研擬

有鑑於長期失業者需要長時間、個別化之深度服務，但在就業中心短期專業人力難以大幅提升的情況下，為能提供長期失業者「專業性」與「整合式」的各項專業服務措施，因此建議可進一步研擬特定對象導入非營利組織（NPO）資源之方案。

然而，導入 NPO 資源方案所需考量層面甚多，包含政府決策、非營利組織之服務人力、個案胃納量、服務機構之標準與管理合作模式等皆有待研議，因此建議主管機關可針對導入 NPO 資源協助就業服務可分為三個階段執行，第一階段：由政府研擬計畫並評估就業服務導入 NPO 協助之需求，且評估是全部或部分的就業服務是由 NPO 協助；第二階段：調查 NPO 承接就業服務的能力，需有充足且具備專業就業服務技能的服務人員可提供就業服務，例如財團法人勵馨社會福利事業基金會中即有就業社工員提供就業服務；第三階段：確認導入 NPO 之需求、執行方式、NPO 專業能力後，實際由 NPO 提供長期失業者就業服務，並對 NPO 進行就業服務之績效評估。另行針對 NPO 資源導入方案進行委託研究，以及藉由小規模試辦檢視計畫成效，以求提供長期失業者最適之服務。

參考文獻

ACEVO. (2012). *Youth unemployment: the crisis we cannot afford*. London: ACEVO.

Arbetsförmedlingen. (2012). *Wage-subsidised employment*. Retrieved from http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d83c3c/1401114619740/lonebidrag_engelska.pdf

Arbetsförmedlingen. (2013). *Job and Development Programme*. Retrieved from http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d86dde/1401114619602/job_engelska.pdf

BA Hamburg. (2002). *Hamburger Modell*. Retrieved from http://doku.iab.de/grauepap/2002/niedriglohnsektor_steil.pdf

Behrend, O. (2008). Aktivieren als form sozialer kontrolle. *Aus Politik und Zeitgeschichte*. *40–41*, 16-21.

Bernhard, S. et al. (2009). *Aktive Arbeitsmarktpolitik in Deutschland und ihre Wirkungen*. Retrieved from http://doku.iab.de/forschungsbericht/2008/fb0208.pdf

Bertelsmann Stiftung. (n.d.). Retrieved from http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_22593_22594_2.pdf

Bouvard, F., Rambert, L., Romanello, L., & Studer, N. (2013). How have the Hartz reforms shaped the German labour market?. *Trésor-Economics*, *110*, 1-8.

Butler, P. (2013). *Most vulnerable jobseekers 'too costly' for Work Programme providers.* Retrieved from

http://www.theguardian.com/society/2013/feb/19/vulnerable-jobseekers-work-programme-providers?view=mobile

Debono, M. (2012). *EEO Review: Long-term unemployment,2012*. Retrieved from http://www.eu-employment-observatory.net/resources/reviews/Malta-LTU-July2012.pdf

Department for Work and Pensions. (2007). *In work, better off: next steps to full employment*. London: Department for Work and Pensions.

Department for Work and Pensions. (2013). *Work programme Official Statistics to Sept 2013*. Retrieved from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/271077/work-programme-statistical-release-dec13.pdf

Department for Work and Pensions. (2014). *Help to Work: nationwide drive to help the long-term unemployed into work*. Retrieved from https://www.gov.uk/government/news/help-to-work-nationwide-drive-to-help-the-long-term-unemployed-into-work

Deutschland today. (2014). *Umfrage der IHK Südthüringen zur Einstellung von Langzeitarbeitslosen. Schwer vermittelbar.* Retrieved from http://www.dtoday.de/regionen/lokal-panorama_artikel,-Schwer-vermittelbar-_arid,337851.html

Duell, N., Grubb, D., Singh, S., & Tergeist, P. (2010). *Activation Policies in Japan. OECD Social, Employment and Migration Working Papers*. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1787/5km35m63qqvc-en

Eichhorst, W., Thode, E. (2011). E*mployment in the life cycle. Benchmark Germany: Rising employment of youth and older persons (Erwerbstätigkeit im Lebenszyklus. Benchmark Deutschland: Steigende Beschäftigung bei Jugendlichen und Älteren)*(IZA Research Report No.34). Gütersloh : Bertelsmann-Stiftung.

Engels, D., Köller, R., Koopmans, R.,& Höhne, J. (2011). *Second social inclustion indicator report written for the Federal Government Commissioner for Migration, Refugees and Social Inclusion (Zweiter Integrationsindikatorenbericht erstellt für die Beauftragte der Bundesregierung für Migration)*. Retrieved from http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Publikation/IB/2012-01-12-zweiter-indikatorenbericht.pdf?__blob=publicationFile

European Commission. (2012). *European Employment Observatory Review: Long-term unemployment 2012*. Retrieved from http://www.eu-employment-observatory.net/resources/reviews/eeoreview-ltu-2012.pdf

Fishwick, T., Lane, P.,& Gardiner, L. (2011). *Future jobs fund: An independent national evaluation*. London: Centre for Economic and Social Inclusion.

Institut Arbeit und Qualifikation. (2013). *Arbeitslosenzahlen Deutschland, alte und neue Bundesländer 1991 – 2013*. Retrieved from http://www.sozialpolitik-aktuell.de/tl_files/sozialpolitik-aktuell/_Politikfelder/Arbeitsmarkt/Datensammlung/PDF-Dateien/abbIV31.pdf

Japan Institute for Labour Policy and Training. (2006). *長期失業者の求職活動と就業意識*. 東京：労働政策研究・研修機構. Retrieved from http://www.jil.go.jp/institute/research/documents/research022.p

df

Koch, S.,& Kupka, P. (2012). *Employment subsidies and job creation. Integration and inclusion of long-term unemployed (Öffentlich geförderte Beschäftigung. Integration und Teilhabe von Langzeitarbeitslosen)*, Bonn : Friedrich-Ebert-Stiftung.

Korea Labor Foundation. (2013). *Labor situation in Korea 2013*. Seoul : KOILAF.

Lee, N., Sissons, P., Balaram, B., Jones, K.,& Cominetti, N. (2012). *Short-term crisis-long-term problem? Addressing the youth employment challenge*.UK: The Work Foundation. Retrieved from http://www.theworkfoundation.com/DownloadPublication/Report/314_short-term%20crisis_long_term_problem.pdf

Liljeberg, L., Sjögren, A.,& Vikström, J. (2012). *Leder nystartjobben till högre sysselsättning? (Does the Programme 'New Start Job' have a Positive Impact on Employment?)*(Rapport 2012:6). Uppsala : IFAU. http://www.ifau.se/Upload/pdf/se/2012/r-12-06-Leder-nystartsjobben-till-hogre-sysselsattning.pdf

Lindsay, C. (2010). In a lonely place? Social networks, job seeking and the experience of long-term unemployment, *Social Policy and Society*, *9*(1), 25-37

Maddock, S. (2012). *The DWP Work Programme – the impact of the procurement model on personal service innovation, Manchester Institute of Innovation Research*. Retrieved from http://www.centreforwelfarereform.org/uploads/attachment/344/dwp-work-programme.pdf

Ministry of Employment and Labor. (2013). *2013 Employment and Labor*

Policy in Korea. Retrieved from http://www.moel.go.kr/english/data/2013_Employment_and_Labor_Policy_in_Korea.pdf

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2008). *Annual Health, Labour and Welfare Report 2008-2009*. Tokyo: Ministry of Health, Labour and Welfare.

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2009). *Employment measures in Post-Financial Crisis Japan*. Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/english/policy/affairs/dl/04.pdf

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2012a). *Improving employability and labour market participation among young people*. Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/english/photo/2012/07/ph0718-01.html

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2012b). *平成24年版厚生労働白書 ―社会保障を考える―*. Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/12/

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2013). *Overview of Human Resources Development Administration*. Retrieved from http://www.mhlw.go.jp/english/dl/Overview_eng.pdf

National Institute for Working Life. (2004). *Swedish working life – searching for a new regime*. Retrieved from http://www.forte.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170457026.pdf

Newton, B., Meager, N., Bertram, C., Corden, A., George, A., Lalani, M., Metcalf, H., Rolfe, H., Sainsbury, R.,& Weston, K. (2012). *Work Programme evaluation:Findings from the first phase of qualitative research on programme delivery*. (No. 821). UK: Department for Work and Pensions Publishing. Retrieved from

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/193323/rrep821.pdf

Nordic Social Statistical Committee Copenhagen. (2011). Y*outh Unemployment in the Nordic Countries - A Study on the Rights of and Measures for Young Jobseekers*. Copenhagen : Nordic Social Statistical Committee.

OECD. (2013). *Korea: Improving the Re-employment Prospects of Displaced Workers*.Paris: OECD publishing.doi:10.1787/9789264189225-en

Oh, S.-U., Choi, S.-H.,& Yoon, H. Y. (2013). *Buliding an Employment Service System for Efficient Utilization of National Human Resources*. Seoul: Ministry of Employment and Labor.

Prince's Trust. (2013). *The impact of long-term youth unemployment*. Retrieved from http://www.princes-trust.org.uk/pdf/the-impact-of-long-term-youth-unemployment-by-youth-charity-the-princes-trust-october-2013.pdf

Statistics Sweden. (2011). *Labour force survey: 3rd quarter 2011 - Theme: Long-term unemployment among persons aged 15-74*. Retrieved from http://www.scb.se/Statistik/AM/AM0401/2011K03Z/AM0401_2011K03Z_SM_AM110SM1103.pdf

Statistisches Bundesamt.(2012). *Zur Entwicklung der Beschäftigung in Deutschland: Stabilisierung auf hohem Niveau*. Retrieved from http://www.sachverstaendigenrat-wirtschaft.de/fileadmin/dateiablage/download/ziffer/z519_z546j12.pdf

Thomsen, S. L. (2008). *Explaining the Employability Gap of Short-Term and Long-Term Unemployed Persons*(ZEW Discussion Papers,

No. 08-062). Retrieved from http://econstor.eu/bitstream/10419/24758/1/dp08062.pdf

Walsh, K. (2012). EEO Review: Long-term unemployment, 2012 United Kingdom. Retrieved from http://www.eu-employment-observatory.net/resources/reviews/UK-LTU-July2012.pdf

Wearden, G. & Curtis, P. (2010). *Unemployment rises unexpectedly.* Retrieved from http://www.theguardian.com/business/2010/dec/15/unemployment-rises-unexpectedly

王玲、樓玉梅、范瑟珍、趙偉慈（2009）。人口結構轉變對勞動力參與率影響分析。*主計月刊*，*642*，37-47。

加護野忠男（2011）。長期失業問題の経営学的検討，*DIO：連合総研レポート*，*261*，9-12。

玄田有史（2011）。忘れてはならない長期失業の深刻化。*DIO：連合総研レポート*，*261*，4-8。

吳宏南、張維倫、邱鈴婷、溫維鈞、許家偉（2012）。101 年度就業服務個案管理服務模式研究計畫期末報告。臺北：台北新北市就業服務中心。

吳基安、賀麗娟、陳世昌、吳淑瑛（2009）。*日本就業政策及補助金制度*(行政院及所屬各機關出國報告)。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局，檢自 http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:i6CZJwIWkaAJ:report.nat.gov.tw/ReportFront/report_download.jspx%3FsysId%3DC09803336%26fileNo%3D001+&cd=1&hl=zh-TW&ct=clnk&gl=tw。

李易峻（2012）。台灣長期失業者圖像與特徵之探討：以 1997-2008 年失業者特質為對照的分析。*長榮大學學報*，*16*（1），1-28。

李健鴻（2008）。青年長期失業者的就業服務政策。*台灣勞工*，*14*，62-67。

李健鴻（2009）。社會排除風險與不穩定就業風險之間：台灣長期失業者的尋職困境。*政大勞動學報*，*25*，57-114。

李健鴻（2012）。長期失業者問題探討及因應策略。*就業安全半年刊*，*2*，81-86。

林佳和（2012）。金融危機下的德國勞動市場對策：理解與判讀的嘗試。*就業與勞動關係季刊*，*2*（1），102-120。

林煥柏（2010a）。英國求職者津貼及相關制度之變革。*台灣勞工季刊*，*22*，144-152。

林煥柏（2010b）。從福利到工作：英國求職者津貼制度之改革(行政院勞委會出國報告)。台北市：行政院勞工委員會。

夏淑麗、李孟茹（2009）。*考察韓國就業保險制度及實務作業*(行政院所屬各機關出國報告)。台北市：行政院勞工委員會勞工保險局。

徐德宇（2012）。*南韓提振青年就業政策之研析*(行政院所屬各機關出國報告)。台北市：行政院經濟建設委員會。

曹毓珊、蔡玫君（2012）。*日本提振青年就業之政策研析*(行政院所屬各機關出國報告)。台北市：行政院經濟建設委員會。

陳文豪（2012）。台灣低失業背後的怪現象：「就業率」排 OECD 倒數第二！。檢自 http://www.ettoday.net/news/20121030/120637.htm

陳彥蓁（2012）。*台灣公立就業服務站三合一就業服務流程及功能之探討*。國立政治大學勞工研究所碩士論文，未出版，台北市。

陳燕卿（2009）。日本後金融危機時期之重要就業措施。*就業安全半年刊*，*8*(2)，3-25。

黃定國（2010）。南韓失業問題與對策。*國際經濟情勢雙週報，1700*，5-17。

楊偉國、格哈德・伊林、陳立坤（2007）。德國“哈茨改革”及其績效評估。*歐洲研究*，*25*(3)，26-37。

劉文浩（2004）。*台灣長期失業問題與就業政策之初探*。國立中正大學勞工研究所碩士論文。未出版，嘉義縣。

鄭津津(2006)。*性別平等政策與法制之執行評估--以勞動參與為例*(行政院研考會委託研究報告，RDEC-RES-094-009)。台北市，行政院研究發展考核委員會。檢自 http://archive.rdec.gov.tw/public/PlanAttach/200806260859379408834.pdf

賴穎萱(2011)。*非典型僱用與彈性安全策略之研究*。國立政治大學勞工研究所碩士論文。未出版，台北市。

附錄一　深度訪談受訪者名單

一、訪談對象

對象	編號	背景資料
曾僱用過長期失業者之雇主	A1	量販零售業
	A2	半導體製造業
	A3	塑膠品製造業
	A4	金屬加工製造業
	A5	零售業
不曾僱用過長期失業者之雇主	B1	金屬家具及裝設品製造業
	B2	機械製造業
	B3	洗衣業
	B4	醫療護理業
	B5	基本金屬工業/化學材料製造業
經推介且目前有就業之長期失業者	C1	38 歲，男性，未婚，紙工廠設備機台操作員
	C2	30 歲，男性，未婚，工廠設備操作員
	C3	44 歲，女性，已婚，產線包裝作業員
	C4	30 歲，男性，未婚，CNC 加工作業員
	C5	37 歲，女性，未婚，工廠作業員
經推介但目前無就業之長期失業者	D1	25 歲，男性，未婚
	D2	32 歲，男性，已婚
	D3	50 歲，女性，已婚
	D4	28 歲，男性，未婚
	D5	45 歲，女性，已婚
就業服務人員	E1	個案管理員，就服年資 4 年
	E2	就業服務員，就服年資 4 年
	E3	就業服務員，有個管員經歷，就服年資 11 年
	E4	個案管理員，就服年資 6 年
	E5	就業服務員，就服年資 3 年
	E6	就業服務員，就服年資 3 年
	E7	個案管理員，就服年資 11 年
	E8	就業服務員，就服年資 7 年
	E9	就業服務員，就服年資 7 年

對象	編號	背景資料
	E10	就業服務員，就服年資 9 年
	E11	督導，就服年資 10 年
	E12	就業服務員，就服年資 1 年
	E13	督導，就服年資 31 年
	E14	個案管理員，就服年資 6 年
	E15	就業服務員，就服年資 2 年
	E16	就業服務員，就服年資 5 年
	E17	個案管理員，就服年資 8 年
	E18	個案管理員，就服年資 10 年
	E19	督導，就服年資 13 年

附錄二　焦點團體座談會與會者名單

一、時間場次

場次	時間	地點	主持人
北部	9/3(三) 10:00~12:00	台北	輔仁大學社會工作學系 林桂碧助理教授
中部	9/3(三) 14:00~16:00	台中	國立台灣科技大學企業管理所 鄭仁偉教授
南部	9/4(四) 14:00~16:00	高雄	台灣趨勢研究 彭賢恩總經理
東部	9/5(五) 14:00~16:00	花蓮	輔仁大學社會工作學系 林桂碧助理教授

二、與談人員

場次	類型	與談人員	編號
北部	專家學者	擺渡系統設計　林俊宏營運長	P-1
	行政機關人員	新北市政府就業服務中心　黃月英課長	G-1
	行政機關人員	台北市勞工局就業服務處個案管理中心 黃瓊玉督導	G-2
	民間團體代表	台灣少年權益與福利促進聯盟 葉大華秘書長	N-1
	雇主	台北市文山區順興社區發展協會 單連城總經理	E-1
	學校職涯輔導人員	國立政治大學職業生涯發展中心 林宗憲輔導員	C-1
	長期失業者	梁先生	L-1
	長期失業者	陳先生	L-2
中部	專家學者	中正大學社會福利學系　陳昭榮講師	P-2
	行政機關人員	臺中市政府勞工局就業安全科 王曉先股長	G-3
	行政機關人員	勞動部勞動力發展署中彰投分署 詹琼如督導	G-4
	民間團體代表	財團法人勵馨社會福利事業基金會 台中分事務所　莊秀雯督導	N-2
	雇主	潮港城事業股份有限公司　廖家慶經理	E-2

場次	類型	與談人員	編號
	學校職涯輔導人員	東海大學就業輔導暨校友聯絡室 蔡家幸副主任	C-2
	長期失業者	柳小姐	L-3
	長期失業者	陳小姐	L-4
南部	專家學者	中正大學社會福利學系　呂建德副教授	P-3
	行政機關人員	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 黃豐盛督導	G-5
	行政機關人員	鳳山就業中心　沈雅玲個案管理員	G-6
	民間團體代表	社團法人高雄市青少年關懷協會 陳正維社工	N-3
	雇主	華東科技(股)公司行政部 顏榮男資深處長	E-3
	學校職涯輔導人員	義守大學通識教育中心　林皆興主任	C-3
	長期失業者	石小姐	L-5
	長期失業者	陳先生	L-6
東部	專家學者	黎明教養院職業開發部　鄭玉章主任	P-4
	行政機關人員	花蓮就業中心　李思蓓督導	G-7
	行政機關人員	玉里就業中心　詹淑萍督導	G-8
	民間團體代表	芥菜種會習藝所　陳培驊主任	N-4
	雇主	花蓮美侖大飯店　宋美明人事副理	E-4
	學校職涯輔導人員	慈濟技術學院實習就業組　曾映蓁小姐	C-4
	長期失業者	陳女士	L-7
	長期失業者	蕭小姐	L-8

附錄三　深度訪談重點摘要

一、 雇主訪談摘要紀錄

(一) 曾僱用過長期失業者之雇主

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	曾僱用長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	宜蘭
	訪談者業別	量販零售業
	訪談者	A1
	訪談日期	2014/04/29
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 基層收銀、包裝、陳列等員工多來自就業中心管道，包裝員僱用條件：1)國中學歷；營業員僱用條件：1)高中職學歷 2)電腦基礎操作 • 後勤部門(會計、採購、行政)需要專業背景或經歷，後勤部門的人員多來自網路銀行徵才管道 • 僱用長期失業者的意願高，且也僱用許多長期失業者 • 更生人的僱用意願依其前科類型而定，若為竊盜則僱用意願低 • 認為年輕人流動率高，中高齡者相對穩定度高
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 就業中心有給予就業促進補助資訊，但因為人事部人手不足尚未申請 • 過去立即上工、就業啟航專案所聘僱的員工穩定度高，目前約有六成仍留任 • 認為只要求職者適任，無論有獎助與否都會有僱用意願 • 認為求職者有參與過職前訓練會提升雇主僱用意願
	與就業中心互動情形	• 徵才管道有：登報、網路人力銀行、就業服務中心，所刊登之職缺內容各管道皆同，其中以就業服務中心效果較佳 • 與就業中心長期配合，關係良好，所開職缺錄取者50%來自就業中心 • 就業中心所辦的現場徵才效果最好 • 常遇到求職者為領取補助或失業給付而來蓋章

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	曾僱用長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	新竹
	訪談者業別	半導體製造業
	訪談者	A2
	訪談日期	2014/04/08
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 生產線上之作業員員工多來自就服中心管道，若是工程師、行政及主管等需要專業背景或經歷的職缺則多來自網路銀行徵才管道及與學校的建教合作 • 工作態度為最主要僱用考量 • 願意僱用長期失業者的，且也已僱用長期失業者 • 認為長期失業者就業後普遍存在出缺勤狀況不穩定情形
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 只要求職者適合，無論有獎助與否都會僱用，獎助只是輔助，而且行政作業及流程繁瑣 • 有申請過僱用獎助方案 • 求職者若有有參與過職前訓練會提升雇主僱用意願 • 實習或試工的方式可以接受，目前與學校就有建教合作
	與就業中心互動情形	• 徵才管道有包含網路人力銀行、就業服務中心、建教合作，所刊登之職缺內容各管道相同，但進用職缺之情形各管道不同 • 與就業中心配合已經很長一段時間，關係相當不錯，希望推介的求職者可以更精準 • 會遇到求職者為領取補助或失業給付而來蓋章，相當困擾

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	曾僱用長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	台中
	訪談者業別	塑膠品製造業
	訪談者	A3
	訪談日期	2014/4/14
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 就業中心所介紹的求職者七成不適任(動作不夠快) • 由於為產線工作，需要工作速度快的員工，若為男性需幫忙搬重物疊貨櫃 • 若求職表達對工作有意願泰半會錄取 • 失業期間的長短不是主要考量因素，只要求職者適合即可 • 面試方式採實際操作方式 • 以可以申請僱用獎勵等補助之求職者為優先僱用對象
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 願意配合短期、實習、試工方案 • 僱用獎助已採用近一年，對於所錄取之長期失業者的評價相當好 • 認為特定對象身分民眾工作能力與一般其他員工有落差，若有獎助會促進僱用意願
	與就業中心互動情形	• 大部分失業者為了補助而來蓋章 • 認為就業中心推介的求職者與一般員工素質稍有落差 • 在就業中心登職缺也會有自行求職者上門應徵 • 對就服中心滿意之處：有專人服務、效率快

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	曾僱用長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	台南
	訪談者業別	金屬加工製造業
	訪談者	A4
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容	僱用考量	• 考量因素 1) 有無相關經驗 2) 可否接受輪班 3) 對於應徵工作的興趣

項目		內容
重點摘要		4) 居住地區 • 面試時也會讓面試者實際操作 • 對於勞力性質工作會有年齡上的考量 • 待業期間長短不是考量僱用之重點，但是待業期間所做的事會是考量因素
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 短期就業體驗較不適合公司運作模式 • 就業促進獎助對公司誘因不大 • 相關的職前訓練會提高公司僱用求職者面試意願
	與就業中心互動情形	• 目前僱用之長期失業者已工作八個月，表現蠻積極的 • 對就業中心所推介的面試者印象為弱勢、社會地位不高、表現誠懇 • 就業中心推介的人選較一般管道的求職者相對弱勢 • 常遇到求職者無故消失、做一兩天就辭職、面試者不清楚自己方向、面試態度不佳、履歷造假等狀況，此類的情形非常浪費雇主的人力、時間、保險成本，故有考慮降低採納就業中心之推介者 • 與就業中心人員互動良好，在工作上若有員工管理或員工個人工作適應問題，也會向就服人員請益

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	有僱用長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	高雄
	訪談者業別	零售業
	訪談者	A5
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容重點摘	僱用考量	• 就服中心推介的求職者若對工作有意願都會錄取 • 若可以申請僱用獎勵補助會優先考慮 • 失業期間的長短不是最主要考量因素，會了解原因，不過只要求職者適合職缺即可 • 因為是收銀員工作，面試通常只詢問對於所應徵工作的興趣以及評估工作的態度，學歷及工

項目		內容
要		作經驗並不太要求
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 有採用僱用獎助，對於所僱用之長期失業者評價很好 • 就業促進獎助會優先考慮 • 短期就業體驗或實習試工並不適合公司運作模式
	與就業中心互動情形	• 目前僱用之長期失業者已工作一段時間，表現優異 • 對就業中心所推介的面試者只要工度態度積極、表現誠懇、有工作意願就會進用 • 對就服中心在推介人員上感到滿意，就服員會針對需求推介求職者

（二）不曾僱用過長期失業者之雇主

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	不曾僱用過長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	基隆
	訪談者業別	金屬家具及裝設品製造業
	訪談者	B1
	訪談日期	2014/04/23
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 就服中心推介人選多年紀較大，考量體力負荷狀況不符合工作職缺(操作工)需求，錄取率不高 • 面試會依職缺別，請該部門的主管做一對一面試 • 僱用考量因素 1) 前一份工作 2) 離職原因 3) 學歷 (相關科系) 4) 體力/體檢表 5) 徵信報告 6) 失業期間的長短及原因 • 雇主相當缺工，但多以初階工作職缺較多 • 面試遇過求職者長期失業原因多為生病、家庭照顧問題
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 就服站會提供就業促進方案，公司會針對方案進行考量，再依方案篩選求職者

項目		內容
		• 由於公司業務、行銷領域較為專業，員工要上工須經歷一段培訓期，故認為短期就業體驗方案不適合公司 • 求職者若參與過職前訓練，會提高僱用意願 • 獎助方案核銷、查核部分資料太多太複雜，希望可以簡化、電子化作業 • 僱用獎助措施的確會提高公司僱用長期失業者意願
	與就業中心互動情形	• 目前求才管道有網路人力銀行、就業服務中心，目前管道使用率各半 • 徵才活動的錄取率較高，操作工、企劃、行銷等員工多是由此管道應徵 • 就服中心所推介的人選不符合開出職缺需求，但還是會希望公司能考慮 • 有遇過只為了要給付而來形式上應徵的求職者 • 過去有錄取就服中心推介的長期失業者，但在出缺勤狀況表現不佳，如無故消失

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	不曾僱用過長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	桃園
	訪談者業別	機械製造業
	訪談者	B2
	訪談日期	2014/04/07
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 僱用考量 1) 經驗 2) 工作環境是否接受 3) 基本的機械操作技能 4) 工作態度、學習態度 • 待業時間長短並非僱用之主要考量
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 短暫的實習、試工不適合製造業公司 • 若有獎助會提高僱用意願，但並非是僱用之主要原因 • 長期失業者若有先職前訓練，雇主會提高僱用意願
	與就業中心互動情	• 過去和就服員配合度不佳，推介的求職者多不

項目		內容
	形	符合需求，目前與其他就服員配合後互動良好，就服員會針對公司需求推介民眾

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	不曾僱用過長期失業者之雇主
	訪談者所屬地區	南投
	訪談者業別	洗衣業
	訪談者	B3
	訪談日期	2014/4/21
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 公司主要徵求的人員為作業員 • 態度為主要僱用考量 • 面試提出問題 1) 之前做的工作 2) 為什麼離開前一份工作 3) 休息的期間內從事什麼事情 4) 體力負荷程度 5) 告知工作環境、工作的需求 • 有試用三天之制度 • 有意願僱用長期失業者，認為失業期間長短並非主要考量因素 • 認為部分長期失業者會失業之原因為態度懶散
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 認為獎助可以提高雇主聘用就業中心推介人選之意願 • 有申請過僱用獎助、缺工獎勵等方案 • 認為若申請相同獎助的個案數多時，同樣的文件可以檢附一份即可 • 認為職前訓練有助於雇主找到更好的員工，建議可以聯合廠家開設訓練課程
	與就業中心互動情形	• 過去有與 1111 配合，但因為要登求才廣告需付費，且工廠所需的人員多需要鄉下當地的民眾、所要徵求的人又多為中高齡，不太使用網路求職，因此目前皆與就業中心配合 • 與就業中心配合良好，推介成功率約八成，且推介效率佳 • 就業中心所推介的個案表現佳，僅少部分推介工作者有無故曠職、常請假之情形

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	雇主
	訪談者所屬地區	台南
	訪談者業別	醫療護理業
	訪談者	B4
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 面試問題： 1) 前一份工作 2) 長久失業的問題點 3) 看過工作環境後的工作意願 • 依工作職務不同有不同技能需求： 1) 駕駛執照經驗 2) 護理專業背景 3) 照顧服務相關經驗 • 失業期間的長短並非是主要考量，其他工作意願及工作態度相對更重要，若有適合職缺需求之長期失業者，會考慮錄用
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 目前有僱用身心障礙者，採用職場學習及再適應計畫方案 • 認為短期的就業方案不適用於養護中心，養護中心仍偏好長期之就業 • 過去採用多元開發方案曾遇過就業者認為自己薪水為政府所發，因此對聘僱的協會的指示配合不佳 • 若有職前訓練，僱用的意願會提高 • 認為現在很多補助給弱勢者，無法給他釣竿，應該改成以工代賑的方式，可先採就業訓練方式，而後發配到各單位，以工作換取補助，且確實要求工作品質，提升弱勢者能力
	與就業中心互動情形	• 就服中心所推介的人員較弱勢，如身障、年齡較大、行動較慢 • 認為就服中心給予求職者許多正確的工作觀念，使他們更適合職場 • 希望就服人員可以對就職一兩個月後的個案進行正向加強，將有助於個案工作之穩定度

項目		內容
基	訪談對象類型	不曾僱用過長期失業者之雇主

項目		內容
本資料	訪談者所屬地區	高雄
	訪談者業別	基本金屬工業/化學材料製造業
	訪談者	B5
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容重點摘要	僱用考量	• 請就服中心推介之職缺主要是勞力密集作業員、體力工，但所介紹的求職者會有很大的比例不適任(年紀太大或體力不堪負荷) • 面試方式除了深談之外，還會請求職者實地至工作場所及環境做體驗 • 工作態度、體力(年齡)及適應能力為最主要的僱用考量只要求職者適合即可 • 失業期間的長短不是主要考量因素，但會想要了解及探究原因 • 所遇到之長期失業者會失業之原因泰半為態度不佳、工作意願不積極以及家庭因素 • 企業仍相當缺工，但主要還是以勞力密集之工作職缺較多
	僱用獎助措施採用情形/意願	• 只要求職者適合且適應工作環境，不會因為有無獎助都會僱用，獎助並不是聘僱與否的關鍵 • 可以配合短期、實習、試工等方案，且試行若不錯願意持續留任 • 有聘用特定對象(原住民)身分員工，認為其工作能力與一般其他員工並無落差，並不會因為特定對象而存有偏見
	與就業中心互動情形	• 徵才管道包含網路人力銀行、就業服務中心，所刊登之職缺內容各管道相同，但進用職缺之情形各管道不同 • 與就業中心配合已經一段時間，配合和溝通上尚可，唯推介的求職者需再精準，會有很大的比例因為年齡及體力並不適任 • 會遇到推薦的求職者做一兩天就無故未到班，亦未提辭職，這樣非常浪費雇主的人力、訓練時間、勞健保成本

二、 長期失業者訪談摘要紀錄

(一) 經推介且目前有就業之長期失業者

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介且目前有就業之長期失業者
	訪談者	C1
	訪談者年齡	38 歲
	訪談者學歷	二專
	訪談者居住地區	宜蘭羅東
	所屬就服中心	羅東就業中心
	訪談日期	2014/04/29
訪談內容重點摘要	失業原因	• 過去工作史：弱電系統工程(2-3 年)、大客車傳輸皮帶製作(4 年)、屠宰場(4-5 年)，但皆未加保勞健保 • 與同事相處不睦自願離職，工作期間也因多次與同事不合無心工作而請假
	就業需求	• 此次就業先過濾掉弱電工程、運輸業工作，認為此類行業交通風險高 • 起初尋職時設定找全日班工作，但最後因找工作未果而調整願意接受輪班 • 就業期望條件： 1) 薪資 22,000~23,000 2) 工廠類型工作(較穩定、程序按部就班) • 無迫切經濟壓力
	家庭支持系統	• 沒有結婚，父母親已故，與哥哥家庭同住 • 家人持支持態度，慢慢找、找自己喜歡、能做的
	尋職行為	• 習慣下一份工作會找與前一份工作無關的領域 • 考量到宜蘭地區市場小，不想遇到弱電工程相關的人，因此不再找相關工作 • 找工作管道：報紙廣告、網路人力銀行、就業服務中心 • 一開始找工作比較沒有壓力，但隨著失業時間變長會開始有壓力
	尋職困境	• 失業期間有應徵學徒類型、塑膠工廠技術員工作，但因年齡太高而被拒絕

項目		內容
		• 曾經去面試後發現公司登記薪資與實際所開的薪資不符，且面試者態度口氣不佳，認為是公司想申請外勞，需要有國內勞工無人應聘的證明而開出職缺
	目前工作情形	• 目前工作為紙工廠機台微調、操作，生產紙製品如餐具等 • 上班時間為 12 個小時，需久站 • 目前工作採做 4 修 2 制度 • 認為自己穩定性高、工作態度佳、肯吃苦、工作意願高
	對就業促進措施之看法	• 有考慮過參加職訓(如堆高機)，電腦繪圖的職訓委外單位也曾打電話邀請參加，但考量加班可能沒辦法配合上課時間，且擔心未拿到時數無法結訓，以及課程所學未來是否真的能派上用場、是否有就業市場需求 • 就業服務人員皆充分告知資訊、若有適用獎助的工作也會詢問其意願

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介且目前有就業之長期失業者
	訪談者	C2
	訪談者年齡	30 歲
	訪談者學歷	高職
	訪談者居住地區	新竹縣新埔鎮
	所屬就服中心	竹北就業服務中心
	訪談日期	2014/04/28
訪談內容重點摘要	失業原因	• 過去工作經驗主要為油漆工，兼職性質並未加保勞、健保，斷斷續續的工作期間約 2 年 • 與老闆相處不和自願離職，工作期間也因多次心情或人際因素無心工作而請假
	就業需求	• 求職動機主要是自己需要有份工作自給自足，但經濟壓力不大 • 求職條件希望地點不要太遠、對於薪資的要求並不高 • 主要還是找工業區工廠產上的作業員、設備操作工為主

		• 對於工作的環境及人際較要求，若可以適應才有辦法長期穩定工作，否則會像前一份工作一樣出缺勤不穩定
	家庭支持系統	• 未婚，與祖父母、叔伯同住，弟弟在外地工作(職業軍人)，經濟負擔自給自足即可 • 失業期間的經濟都是依賴之前的存款 • 家庭成員並未未給予壓力
	尋職行為	• 找工作管道主要是報紙廣告及就業服務中心 • 沒有使用網路人力銀行，因為不會寫履歷，太麻煩 • 並不了解有職訓以及其他的就業促進措施，知道網站上有很多相關求職訊息，但覺得麻煩也不知如何找起 • 覺得就業服務中心的推介很好，目前的工作即是靠就服中心介紹找到的
	尋職困境	• 學歷太低 • 不會寫履歷 • 身上手臂皆有大片刺青，不利於面試
	目前工作情形	• 目前工作在工業區工廠擔任設備操作作業員 • 工作時間是輪班制，8 小時一班 • 工作環境並不好，有相當大的噪音、機器的產出會有髒汙，且須久站 • 目前適應狀況尚可，較需調適大夜班的輪值
	對就業促進措施之看法	• 覺得長期失業者求職的動機不強，通常是懶得或不想不願出來工作，需要調整心態，或者是有人督促或協助他出來面對尋職 • 覺得就服站的就業服務人員態度很好，推薦工作很有效率

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介且目前有就業之長期失業者
	訪談者	C3
	訪談者年齡	44 歲
	訪談者學歷	高職
	訪談者居住地區	霧峰
	所屬就服中心	霧峰就業服務臺
	訪談日期	4 月 14 日
訪談內容重點摘要	失業原因	• 前一份工作為預拌混凝土運輸調度，屬辦公室性質 • 因前公司歇業而失業
	就業需求	• 失業期間有持續在尋職，但因所期望條件的工作難找因此一直未就業，最後是下修自己對工作條件之心態而從事目前之工作 • 期望之工作條件 1) 工作時間固定，不需加班 2) 薪資考量 3) 工作地點離家近 4) 長期的工作 • 經濟考量為就業之動機
	家庭支持系統	• 同住者有公婆、小孩、先生 • 因為家中有先生在上班，因此就業無急迫性
	尋職行為	• 求職管道有網路、報紙廣告、就服中心等 • 認為就服人員對於工作有一定程度的了解，可以向他諮詢，深入了解工作的內容、環境，網站、報紙廣告等管道就需要自己積極詢問 • 在領有失業給付期間經濟壓力較小，因此求職動機較薄弱，在失業給付期間期滿後，因經濟壓力浮現，就業會更加積極
	尋職困境	• 年齡為最大求職困難 • 原本對工作期待為延續前份辦公室工作性質，但因年齡、需求專業(如文書處理)問題而無法順利錄取
	目前工作情形	• 目前工作為產線包裝作業員 • 在工作期待不符合預期的狀況下，就服人員也有溝通深聊，協助接受目前之工作
	對就業促進措施之	• 認為中高齡就業需要調適自己的心態

項目		內容
	看法	• 認為求職要積極，若不積極則就服中心怎麼推動都沒有用 • 有興趣的職業訓練課程開課地點離家太遠，離家較近的又沒有自己想上的課程 • 就服人員沒有積極介紹多元就業開發方案，且方案之工作機會也不多，但認為多元開發方案應該有助於失業者就業

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介且目前有就業之長期失業者
	訪談者	C4
	訪談者年齡	30 歲
	訪談者學歷	高職
	訪談者居住地區	台南柳營
	所屬就服中心	新營就業服務中心
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容重點摘要	失業原因	• 離職前工作為台中 CNC 工廠作業員 • 由於家鄉在柳營，在台中工作四年後決定回鄉工作，就近照顧爸爸
	就業需求	• 地點 • 與過去所學相關 • 薪資設定在二萬多
	家庭支持系統	• 家庭同住成員有爸爸、奶奶 • 家庭成員未給予太多壓力 • 失業期間的經濟仰賴過去的存款
	尋職行為	• 原先皆採取網路管道尋職，但投遞履歷後都沒有回應後，進而到就業服務中心尋職
	尋職困境	• 投遞履歷皆沒有回應
	目前工作情形	• 目前工作為 CNC 加工作業員 • 工作時間採輪班制，8 小時一班 • 目前適應狀況良好
	對就業促進措施之看法	• 認為長期失業者多是心態問題，目前大部分的人應該是學歷太高，嫌現在職場薪水太低不想做，而想做的工作又不缺

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介且目前有就業之長期失業者
	訪談者	C5
	訪談者年齡	37 歲
	訪談者學歷	高中
	訪談者居住地區	高雄鳳山
	所屬就服中心	鳳山就業服務中心
	訪談日期	102/04/16
訪談內容重點摘要	失業原因	• 僅有工廠作業員的相關經驗 • 工作原因受傷(脊髓)自願離職 • 失業期間約 7 年，其中主要是因為身體需復健調養，也可以照顧父母，初期較無經濟壓力，故並未尋職，後期哥哥工作不穩定，經濟上壓力負擔變大，所以有較急迫性的就業需求
	就業需求	• 希望仍是作業員之類較單純的工作 • 對薪水的要求不高，符合勞基法有勞健保即可
	家庭支持系統	• 與父母同住，哥哥在外地工作是主要經濟支柱 • 後期哥哥工作不穩定，經濟上壓力負擔變大，所以家中希望可以出來尋職 • 領有中低收入補助
	尋職行為	• 因為領有中低收入補助，故是由社會局轉介至就業服務中心 • 尋職管道主要透過就服中心，其次則是報紙廣告，網路人力銀行較少 • 認為就業服務中心最有效果，而且服務也好
	尋職困境	• 離開職場太久，與社會脫節，尋職不易 • 雇主對於失業太久，進用意願不高 • 不了解職場缺乏自信心 • 對於自己的外型亦缺乏自信，覺得雇主會以貌取人 • 通常面試後都石沉大海，無法了解到沒有錄取的原因 • 年齡偏高
	目前工作情形	• 工廠作業員 • 已任職將近 1 年 • 薪資水準、工作環境、人際、老闆都很好 • 相較於之前的工作經驗，對於現在的工作很滿

		意
	對就業促進措施之看法	• 不太了解也沒聽過相關的就業促進方案以及職訓 • 很滿意就服人員的服務，尤其在推介工作後還會指導面試技巧 • 求職、面試多次都無結果的情形下，會讓人自信心全失，求職的動機意願都會下滑

（二）經推介但目前無就業之長期失業者

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介但目前無就業之長期失業者
	訪談者	D1
	訪談者年齡	25 歲
	訪談者學歷	大學
	訪談者居住地區	新北中和
	所屬就服中心	中和就業服務臺
	訪談日期	2014/4/25
訪談內容重點摘要	失業原因	• 前一份工作為購物台電話客服人員，工作為排班制，須輪早晚班，工作時數長約 9-10 小時，休息時間少，長期下來因接電話姿勢不良壓迫到神經，手部會有麻痹狀態，加上考慮長期輪調身體會不堪負荷，所以離職休息養傷 • 更之前的工作是在交通部做檔案管理的助理人員，但因為膝關節破損行動不便就未繼續任職 • 父親為里長，失業期間會協助父親處理相關事務
	就業需求	• 本身為資管畢業，想找資訊管理、機房維運等相關領域工作 • 因為是單親家庭，希望工作地點希望離家近，可以和爸爸一起住 • 期望薪資：25000
	家庭支持系統	• 家裡為單親家庭，父親支持其決定與做法 • 失業期間的確是有經濟壓力，目前開銷以過去積蓄維持
	尋職行為	• 尋職管道：網路人力銀行、就服中心 • 認為目前大企業的職缺仍多以網路人力銀行為主，就服站這邊則是很客製化的服務，薪資工作期待等會盡量以求職者為主，與雇主溝通協調，剛出社會的新鮮人通常在這方面較生疏，所以覺得就服站提供的服務不錯 • 就服站的職缺型態較少，多偏餐飲、清潔服務等，且薪資都偏低，就服人員只能介紹與自己需求相近之職缺，就服人員也有推薦過短期的職缺，面試幾間過後發覺與自己需求不符

項目		內容
	尋職困境	• 透過人力銀行之管道尋職，面試之後常要等通知，然後就再也沒有消息 • 認為自己沒有相關工作經歷，且所具有的相關證照(如 JAVA、C 語言等)也不多，所以在履歷呈現上比較吃虧
	目前工作情形	• 尚未找到工作，仍在投遞履歷中
	就業服務與職業訓練	• 有考慮職訓及考證照，但還未深入了解職訓相關內容
	對就業促進措施之看法	• 對就業促進措施沒有太多了解

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介但目前無就業之長期失業者
	訪談者	D2
	訪談者年齡	30 歲
	訪談者學歷	高職
	訪談者居住地區	竹北
	所屬就服中心	竹北就業服務中心
	訪談日期	2014/04/08
訪談內容重點摘要	失業原因	• 過去工作經驗主要為射出設備操作工(約 10 年) • 因為公司決定歇業，因此被遣散。 • 有持續在找工作，但時間愈久尋職意願愈低
	就業需求	• 主要還是以擅長的射出設備操作工為尋職首選 • 求職條件設定上，地點不要太遠、與過去所學相關、薪資期待與過去水準相當(約 3-4 萬) • 目前小孩子在面臨求學階段，逐漸有經濟壓力，此為主要尋職動機，不過自己有提到持續在找工作，但找的時間愈久意願會漸漸變低，自信心也跟著下降
	家庭支持系統	• 已婚，與父母同住，太太有在工作(目前主要經濟來源)，目前育有一子屆求學階段 • 家人的支持態度上，起初被資遣時，因領有失業補助，且家中小孩正需要有人照顧，故家人支持其在家照顧小孩，但目前小孩已屆求學階段，經濟負擔愈加沉重，所以目前家人急欲催促就業

	尋職行為	• 找工作管道主要是報紙廣告、網路人力銀行及就業服務中心 • 到就服中心尋職泰半是自己挑選好欲應徵之職缺後，即請就服人員開推介卡，因不想麻煩人故鮮少與就服人員商談 • 想過要參加職訓課程，但是因為開課程的時間及課程類型較無法符合需求，所以未參加
	尋職困境	• 職缺太少，找不到適合自己期望的職缺 • 學歷太低，常遇到想應徵的工作需要較高的學歷 • 人力銀行投遞的履歷完全沒有回應
	對就業促進措施之看法	• 有考慮過參加職訓課程，如電腦繪圖、軟體應用等，但考量開課程的時間可能沒辦法配合，另外委外職訓的單位(電腦補習班)也曾洽詢過，但自己需負擔的費用太高，也擔心缺課或缺時數未結業會領不到補助 • 就業服務人員有時會利用簡訊通知相關適合的職缺，另外有徵詢過對於多元開發方案工作機會的意願

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介但目前無就業之長期失業者
	訪談者	D3
	訪談者年齡	50 歲
	訪談者學歷	高中
	訪談者居住地區	南投縣草屯
	所屬就服中心	南投就業中心
	訪談日期	102 年 4 月 21 日
訪談內容重點摘要	失業原因	• 102 年 1 月失業 • 原本在商圈餐飲業擔任外場，但因為公司決定撤除營業據點，因此失業 • 無急迫性就業需求
	就業需求	• 星期天不能上班，但因為要找服務業，服務業假日都需要上班 • 不能離家太遠（最好離家不超過 10 分鐘車程），小孩子在求學階段，希望多一點時間陪小孩 • 對薪水的要求不高

項目		內容
	家庭支持系統	• 家人並未給壓力，丈夫是公務員，支持她現在找工作的想法 • 要創業的話，家人也支持
	尋職行為	• 這一年多來，都沒有遇到適合的工作 • 這裡的工作似乎大多需要假日上班，因為服務業居多 • 家裡附近 10 分鐘內車程也沒有什麼工廠 • 後來想說找便利商店晚上的班，但是便利商店晚上不用女生 • 有使用其他人力銀行 • 之前在台中做房仲業務，後來有車禍過，康復後覺得之前陪小孩時間太少，所以現在希望多一點時間陪小孩 • 覺得草屯就業中心的服務比南投差很多 • 想創業，但不知道可以做什麼。個人擅長賣東西、做業務 • 因為想創業，所以最近報名要參加餐飲類的職訓 • 一直想報名考保母執照的職訓課程，但是因為課程太熱門，所以都報不到名
	尋職困境	• 當地職缺太少 • 服務業的工作中，星期天可以放假的工作太少
	目前工作情形	• 待業中
	對就業促進措施之看法	• 不了解也沒聽過相關的就業促進方案 • 對於就業促進的措施都可以接受，但是必須要符合我要求的工作時間，也希望距離不要太遠

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介但目前無就業之長期失業者
	訪談者	D4
	訪談者年齡	28 歲
	訪談者學歷	大學
	訪談者居住地區	台南新營
	所屬就服中心	新營就業服務中心
	訪談日期	2014/04/15
訪談內容重點摘要	失業原因	• 前一份工作為可成科技助理工程師 • 與前公司同事相處不睦，不認同公司部分運作機制因而自願離職 • 失業期間於巨匠進修工業繪圖，認為自己能力不足而未準備就業
	就業需求	• 希望找到工程師的工作，不排除到外地或海外工作 • 有創業的想法，希望自己的付出有相應的報酬，希望能快速地賺到錢，支持未來的家計 • 目前希望創業之產業為服務業，對於創業方向、所需要的創業資源、技能、風險等尚未了解 • 目前不排除應徵短期工作，好準備創業
	家庭支持系統	• 同住的家庭成員有五位，父母、哥哥及弟弟，哥哥有痼疾所以未來需要照顧哥哥的生活 • 失業期間家人的關心造成很大的壓力，家人也會提出為什麼看電視新聞職缺機會很多，但你卻找不到工作的疑問，因此有段時間陷入找工作的低潮期 • 失業期間經濟仰賴過去存款
	尋職行為	• 嘗試管道： 1) 就業服務中心 2) 網路 3) 就業博覽會 • 就過去公司主管所言，博覽會職缺數量多是虛應故事，實際並無那麼多職缺。自己投遞履歷的經驗也都石沉大海，因此認為效用不大 • 認為就業服務中心最有效，是一對一的服務
	尋職困境	• 認為自己英文能力有待加強

項目		內容
	目前工作情形	• 目前在就業中心媒合下，有至宏剛面試
	就業服務與職業訓練	• 希望職缺能與職業訓練課程配合 • 曾經想上教育訓練，但因為資格不符而去巨匠 • 由於才剛接觸就業中心不久，因此尚未做過職業性向評測
	對就業促進措施之看法	• 認為長期失業者有惰性，一旦領了失業給付隨著時間愈長愈加深惰性，愈不願出來工作，因此需要有人將他帶進職場

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	經推介但目前無就業之長期失業者
	訪談者	D5
	訪談者年齡	45 歲
	訪談者學歷	國中
	訪談者居住地區	屏東
	所屬就服中心	潮州就業服務中心
	訪談日期	2014/4/15
訪談內容重點摘要	失業原因	• 前一份工作在養雞場撿雞蛋，屬兼職性質(5 年) • 因與雇主關係不合而離職 • 尋職期間在自助餐店擔任過廚房助理，身體因素無法適應工作環境而離開 • 就業需求較迫切，失業期間有臨時工作
	就業需求	• 失業期間持續尋職，主要透過就服中心、親戚朋友以及路上的求才廣告 • 希望的工作條件包含，工作時間較彈性(有家人需照顧)，薪資考量可以達到約 2 萬、工作地點離家近及屬於較長期的工作 • 家中唯一的經濟支柱，所以經濟考量為就業的最大動機，也急於就業
	家庭支持系統	• 同住者有婆婆、先生、小孩 2 個 • 婆婆已高齡 90 歲 • 先生患有癌症末期 • 小孩一位患有輕度智能障礙(有就業) • 另一位小孩目前就讀國中 • 家中唯一的經濟支柱及照顧者，另小孩領有身心障礙補助，其就業是使用協助身心障礙就業

		方案
	尋職行為	• 求職管道主要透過親戚朋友介紹，其次是就服中心以及求才廣告等 • 年齡為遇到的最大求職困境，屢次面試工業區作業員性質之工作皆因年齡過高未被進用 • 主要靠小孩的身障給付及些許薪資收入維持家計，經濟壓力及家庭照顧壓力沉重，所以就業動機更加積極，對於工作期待的設定也逐步放下
	尋職困境	• 年齡為最大求職困難 • 有家庭照顧需求，故工作時間及地點都須斟酌
	對就業促進措施之看法	• 完全不了解有任何的就業促進措施 • 中高齡就業需要相當調適心態去適應 • 認為長期失業者多是心態問題，求職不夠積極，以及工作期望設定太高

三、 就業服務人員深度訪談摘要紀錄

(一) 北基宜花金馬分署

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E1
	訪談日期	2014/04/08
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 多重特定身分 1) 中高齡+長期失業 2) 身心障礙+長期失業 3) 更生受保護人+長期失業 4) 二度就業婦女+長期失業 • 中高齡+長期失業 1) 年齡因素造成生理限制 2) 中高階主管非自願離職 (辦理失業給付較多) 3) 家庭照顧需求 • 長期失業青年 1) 職涯目標不明確 2) 至就業中心尋求參訓協助
	推介就業評估方式與條件	• 採用深入晤談了解長期失業者需求，釐清長期失業者的方向 • 對於職涯目標不明確的青年，會運用職業性向測驗工具
	諮商運用情形	• 有聘請專業諮商師進行晤談 • 目前規定一個個案只有三次後送諮商的額度，每次限制 50 分鐘
	服務長期失業者面臨之困境	• 個案生理上的限制造成無法就業情形 • 推介就業評估遇到困難： 1) 個案有防備心，無法了解狀況 2) 求職意願低，配合度低
	就業促進措施使用情形	• 中高齡參加職訓且依賴職訓津貼的比例高，約為八成，多會重複參訓 • 參加多元開發就業方案後，成功進入一般職場的長期失業者比例低，多半是希望重複參加多

項目		內容
		元開發就業方案，回流的比例約占五六成 • 缺工獎勵屬於勞力性質工作，工作環境不佳，媒合成功機率不高
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 雇主反映的問題： 1) 面試時服儀不整 2) 工作態度不佳、常請假
	就業服務模式建構之要素	• 信任關係需要長時間建立，若要提供給長期失業者服務需要花至少半年的時間 • 認為長期失業者就業動機薄弱 • 長期失業者需要更多諮商資源，希望諮商次數增加
	其他	• 目前負責案量 800 多件，就服人員壓力大 • 個案諮詢只有 30 分鐘，難以深入了解民眾，在時間有限的情況下，多會將需要深談的民眾轉一對一的諮詢 • 人員流動率高，難以落實一案到底制度

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E2
	訪談日期	2014/04/29
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 所接觸到的長期失業對象比例很低 • 低收入戶因為有實質補助，會影響就業意願 • 中低收入戶也因為有減免，所以多從事非加保性質工作 • 宜蘭異動率高之工作以低階層工作為多 • 長期失業者分類 1) 有就業意願 a. 有就業能力 a) 青年→諮商 b) 中高齡→僱用獎助措施 b. 無就業能力 a) 期待與能力相符→使用就促工具(臨時工作津貼、職場學習及再適應計畫) b) 期待與能力不相符→做諮商、職業訓

項目		內容
		練、就業促進講座 2) 沒有就業意願 a. 福利依賴 b. 怯志→使用就促工具讓個案適應職場(臨時工作津貼)、支持性就業
	推介就業評估方式與條件	• 更生人、受暴婦女多由個案管理員負責 • 個案找工作會有遇到低潮期的部分，會忽然消失沒有到站上時，就服員會以電話追蹤 • 「身心障礙+長期失業者」要依個案障別來服務，使用 80%身心障礙、20%長期失業身分別模式處理，身心障礙身分別所能使用資源比較多 • 「更生人+長期失業者」需視前科類型來處理，使用 65%更生人身分、35%長期失業者身分處理
	諮商運用情形	• 有職涯駐點服務，由就業諮詢專業人員提供一對一職涯諮詢服務，包含生涯卡、履歷撰寫、面試演練 • 職涯駐點成效不錯，讓期望過高者容易接納現實，對中高齡較不信任就服員者也相當有說服力 • 職涯卡深受青年族群喜愛，認為對找到就業方向有助益
	服務長期失業者面臨之困境	• 「中高齡+長期失業」是很難推介的族群
	就業促進措施使用情形	• 有使用「雇主辦理申請外國人前之國內求才招募」方案 • 中高齡、工作能力回歸一般職場有難度會鼓勵上職訓課程 • 職訓課程多是由求職者去報名時，課程開辦單位會幫個案認定身分別，只有非自願性離職才須經公立就服機構認定身分別 • 職訓課程為美意，但個案上完後能不能順利就業則不一定 • 就業促進方案由於核銷、考核文件繁複，所以部分企業不易接受 • 願意配合就業促進方案的廠商多是中小企業 • 有創業意願長期失業者少，就業服務人員會提供相關資訊，如創業諮詢電話

項目		內容
		• 領失業補助會有一些課程必須上，有職場名人分享經驗、面試技巧、紓壓、理財等各式課程，每個月份的課程不相同 • 認為就業促進工具非常好用
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 電話追蹤關懷、訪視落實上有困難，如輪班、大夜班，無法配合個案生活作息時間
	就業服務模式建構之要素	• 沒有能力+有工作意願：使用就業促進工具 • 有意願+有能力+就業期待過高：促使個案了解就業市場現況、諮商、生涯卡心理測驗 • 評估是否有心理諮商需求、是否有迫切經濟壓力、給予情緒上的支持 • 對於怯志型長期失業者，需要支持性就業
	其他	• 許多中高齡落入職訓的循環圈中，成為職業學生 • 績效部分：一個月 30 件求職者，媒合率為 50%

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	個案就業服務員
	訪談者	E3
	訪談日期	2014/04/23
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 服務的長期失業者約占兩成 • 長期失業者多有多重特定對象身分 1) 家暴 2) 二度就業婦女 3) 中高齡 • 長期失業者可分為弱勢及非弱勢兩群，而弱勢族群是比較需要就業中心服務的對象 • 就業弱勢族群特質 1) 自信心不足、內向 2) 自我瞭解不足，不清楚自己的方向 3) 技能不足 4) 較固著，自我意識強，不輕易接受他人意見 5) 隱性的身心障礙者(未鑑定、或未達領取手冊程度，如口齒不清) 6) 忍受挫折能力、環境適應力較不足

項目		內容
		7) 行動力不足 8) 面試、履歷自傳撰寫技巧不足 • 中高齡長期失業者最大的就業弱勢為「年齡」，但就業意願高 • 長期失業比例年輕人比例愈來愈多的情形，青年失業者特質： 1) 無迫切經濟壓力 2) 就業動機薄弱 3) 不清楚自己的就業目標 • 長期失業者較自我中心，對於工作條件較堅持 1) 工作環境 2) 交通距離 3) 薪資
	推介就業評估方式與條件	• 遇到具多重特定對象身分之長期失業者，會依運用就促工具之最有利的身分來協助 • 採深入諮詢方式，分析就業市場現況，從工作史探究過去的工作經驗與能力，給予信心支持 • 評估條件 1) 工作史 2) 生活史 (病史、心理層面、曾經生活經歷的事件造成心態消沉) 3) 就業意願 4) 家裡經濟環境 • 評估後會給個案家庭作業 • 會使用角色扮演方式，讓個案以雇主的角度思考，從中理解就業現實考量 • 時間許可會從協助求職者寫履歷自傳，所寫的履歷自傳因會強調個人優勢，帶給個案自信心增強效果 • 長期失業者較茫然、不清楚自己方向時，會使用心理測驗的方式來評估個案，或者是晤談後為了更確定晤談結果也會以心測方式做再次確認。 • 晤談、心測後，會推介技能不足、無急迫經濟壓力者參加職訓，若有經濟壓力，且非符合長期失業特定對象資格時(自願性離職)，則會推介個案就業

項目		內容
	諮商運用情形	• 若評估後發現個案為心理層面因素，則會轉介給心理機構 • 曾遇過因心理因素而無法跨入職場的個案，因此轉介個案諮商協助解決，目前仍在諮商中 • 就業中心有配合的諮商公司，有晤談次數的限制 • 職涯諮詢有外包的廠商，但來的次數不多
	服務長期失業者面臨之困境	• 困難點在於個案的就業動機不高，無法施力 • 個案就業動機不高情況，需要就服員長時間建立信任關係後，比較容易針對個案的問題解決，如推介職訓 • 中高齡長期失業者普遍有經濟壓力，就業意願高，比較願意調整需求條件；青年長期失業者則因有家庭經濟支持，就業動機較薄弱 • 青年長期失業者較隨性、尋求資源的管道多，不一定會與就服員保持合作關係，不一定固定於某一個櫃台，因此服務青年長期失業者困難之處在於較不容易建立長期信任關係
	就業促進措施使用情形	• 長期失業青年中較有能力者(如打工遊學歸來、國外經商)等較容易運用資源，會選擇參加職訓，而較弱勢的青年較不願意參加職訓，比較傾向找工作，加上當地職訓課程不多，對外地所開的課程較無行動力參加，且青年多不符合補助身分，因此職訓意願更低；中高齡者較容易因職訓津貼而願意參訓 • 多元開發的工作時間固定、性質較簡單，容易影響參加過多元開發者對未來工作的期待與心態，對於促進他們進入職場的幫助有限，因此很容易產生一再參加多元開發工作的情形 • 長期失業者想創業的人較少，若有遇到有意願者會提供創業的資訊給個案 • 雇主仍以找到人才為優先，若推介的求職者能力不足即使有獎勵也不太願意僱用
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 長期失業個案工作適應能力薄弱，過於自我中心，因接受訊息、解碼的能力薄弱、效率不佳、工作態度漫不經心、比較被動、過於堅持己見、人際關係不佳等

項目		內容
		• 因為不是支持性就業，因此後續訪視與追蹤有限 • 外展同仁由於不了解個案，所以外展同仁轉知的訊息多較片面，傳達的訊息多是雇主的抱怨，因此追蹤無法產生實際效益
	就業服務模式建構之要素	• 建立信任關係 • 就業後的持續追蹤、提供支持 • 臨櫃就服人員需要更多的時間與長期失業者建立關係 • 希望長期失業者由單一窗口服務，不會受到臨櫃工作時間的壓縮
	其他	• 派遣的同仁績效要求較高，因此在要求達到績效的同時，難以兼顧深化服務 • 長期失業者多較固著，因此要改變個案的觀念，讓個案了解現實面，需花很多、很長的時間做深入的晤談，但在臨櫃因業務(失業給付、開介紹卡)繁雜，壓縮服務個案的時間，因此較難深化服務 • 就服人員的學經歷非社工背景、較年輕閱歷較不深刻，因此在服務個案時較容易遇到困難 • 就服人員權限不足，在申請就促工具時多需要寫報告，希望上級對於就服員給予更多的信任 • 訂定合理、有彈性的績效制度，避免就服員為迎合績效而降低服務深度

(二) 桃竹苗分署

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	個案管理員
	訪談者	E4
	訪談日期	2014/04/01
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 長期失業者心理：怯志、沒有自信 • 長期失業者多會伴隨特定身分(二度就業婦女、中高齡、身心障礙、更生人) • 女性多因家庭因素退出職場，重新投入職場彈性較大 • 曾任中高階主管男性會因面子問題無法低就 • 低收入戶也有很大部分為長期失業者，其未穩定就業的原因有福利依賴、家庭照顧 • 長期失業者對就業中心的期待 1) 要確定自己能做什麼 2) 找到工作解決經濟問題 • 青年長期失業者 1) 因準備國家考試而長期未工作 2) 學歷高而不願意低就 3) 履歷撰寫/面試技巧不佳 4) 學非所用，技能不足
	推介就業評估方式與條件	• 就服員會視個案就業困難度最高的身分別進行服務 • 採用晤談方式，了解目前家庭狀況、經濟壓力、學經歷、過去工作經歷能不能與現在就業市場搭配 • 透過心理測驗，了解長期失業者興趣，從他的興趣著手推薦工作 • 會充分告知雇主的條件，且會先告知個案做不同工作將面臨的問題 • 要輔導青年瞭解現實面，會趁有求職者要面試時，自己或請外展人員帶青年看看職場，促進青年了解職場 • 先解決需家庭照顧者之照顧問題，再開始推薦工作
	服務長期失業者面	• 中高齡為最難輔導的類型

項目		內容
	臨之困境	• 服務長期失業者須配合個案的身心靈狀況，若準備好了才能媒合就業 • 工作能力較容易解決，心理狀態、人際互動是較難解決的問題
	就業促進措施使用情形	• 年齡增長無法再做體力工作、過去就業市場沒落等因素之長期失業者有職業訓練的需要 • 透過僱用獎助、職場學習及再適應計畫等補助，雇主僱用長期失業者意願會提高 • 對於有意願參與職訓之長期失業者，會請個案先挑選有興趣的課程，然後充分告知課程內容、職訓生活津貼、結訓之後在就業市場能找到哪些工作 • 目前有個案領取職訓補助津貼，但未實際找工作的情形，若參訓單位人數不足，怕開不了班時還是會找上過課的個案來參加 • 多元開發方案收入較少，工作較一般職場輕鬆，求職在結束方案後投入職場仍是有一定的困難度
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 職場學習再計畫之專案每個月會至工作場所訪視，或陪個案工作 • 長期失業者就業後較常發生之問題 1) 產能不足 2) 人際互動 3) 常請假、不告而別
	就業服務模式建構之要素	• 長期失業者的服務中，最重要的是建立信任關係 • 長期失業者需要長時間的服務 • 就業服務人員之用心程度、專業能力為關鍵
	其他	• 會協助弱勢個案提供所需資源，如實物銀行、法扶諮詢 • 雇主會因為過去就服員接觸的正向經驗而信任就服員所推薦的求職者 • 近兩年遇到許多長期失業者有卡債的狀況，由於扣繳薪水的程序、法院通知、私人討債等狀況，雇主會對有卡債的長期失業者感到反感 • 一般臨櫃若遇到較困難的個案，可以後送 5%給個管人員

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E5
	訪談日期	2014/04/01
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 青年長期失業原因 1) 工作沒有方向，沒有目標 2) 技能不足 3) 沒有經濟壓力 • 長期失業+中高齡 1) 長期做臨時工作，不習慣穩定、體制內的工作 2) 怯志 3) 經濟壓力較大 • 長期失業+原住民 1) 喜歡自由，不習慣穩定、體制內的工作 2) 求職、就業市場資訊較不足 • 中低收入戶因津貼而不願意工作
	推介就業評估方式與條件	• 遇到多重特定身分之長期失業者，會以較困難的身分別去處理 • 對於沒有方向、目標之青年除了晤談之外，會使用心測，另外會以青年就業讚、明師高徒等專案來協助個案 • 針對履歷撰寫/面試技巧不足者會輔導改善，有必要時會陪同面試
	服務長期失業者面臨之困境	• 有卡債的長期失業者會希望雇主不要加勞健保，因此較無法推介就業
	就業促進措施使用情形	• 使用就業促進工具，雇主的確會提高僱用意願 • 多元開發方案針對中高齡的婦女的確有幫助，短期且較簡單的工作有助於長期失業者適應職場，減少怯志心理 • 對於想要創業的個案，會先簡單的了解個案對於創業、資本等概念，若沒有的話會轉介到創業顧問的窗口 • 針對失業者有開設就業促進課程，如面試技巧、市場趨勢介紹，會介紹有需求的民眾去上 • 長期失業並非是雇主最大的考量點，工作技

項目		內容
		能、態度等因素才是雇主聘僱與否的考量
	就業服務模式建構之要素	• 就業服務人員專業度、諮詢技巧、橫向資源連結為服務之關鍵 • 就業服務模式有需要建立，長期失業者的分類，針對不同的問題提出不同的模式，如卡債問題為較困難的案例
	其他	• 因為有績效問題，一天服務的個案量需要達 12 位，因此諮詢時間限制為半小時，但服務長期失業者需要花很多的時間，半個小時的諮詢非常不足 • 較資淺的就業服務人員，在服務困難度較高的個案會有困難

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	職涯發展區諮詢員
	訪談者	E6
	訪談日期	2014 年 4 月 1 日
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 一種是持續有在找工作：自信不足、情緒低落 • 一種是回歸家庭：因身體或家庭因素而中斷工作再重新找工作 • 有持續在找工作者，大多已經對工作期待不高，只要有工作就好 • 很多長期失業者並不瞭解自身的問題，常常說自己什麼工作都願意做，但事實上很多工作都不能做 • 有很多個案為了請領失業給付，所以裝作有求職意願，但實際並沒有求職意願
	推介就業評估方式與條件	• 持續找不到工作者，通常信心不足、心理產生問題，所以需要先做深度的諮詢 • 就業期待過高與就業能力有落差者，會慢慢諮詢、讓求職者了解就業市場現況，面對現實 • 除了評估個案的工作能力外，也會同時評估目標雇主是否有同理心，是否會體恤個案失業已久 • 會先打電話仔細告知雇主個案的狀況，雇主覺得可以進一步面試，才會進行推介

項目		內容
		• 對於有創業意願的個案，不會建議他們直接創業，而會建議他們先到要創業的行業中去體驗
	諮商運用情形	• 對信心不足者的諮詢，需要較長的時間，依次 1 個小時是不足的 • 信心不足者，會運用諮詢小技巧，鼓勵個案，提升個案自信心 • 就業期待過高者，會說明就業市場現況，慢慢調降就業期待 • 每一次諮詢後，可能會給個案一些功課，例如請個案修剪頭髮，下次可做為獎勵、提升個案自信心的方法 • 會配合職業心理測驗工具，例如生涯卡、職業憧憬卡、能力強項卡、我有興趣的是、CPAS 等工具
	服務長期失業者面臨之困境	• 遇到憤世忌俗的失業者，不願意相信自己，也不願意相信就服員
	就業促進措施使用情形	• 多元就業開發方案算是還不錯的求職跳板，大概有一半的成功機會，個案做完方案後，有不少能夠繼續找到工作
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 推介成功之後，大多是個案就業適應的問題，因為太久沒工作，所以跟不上工作腳步或自制力較差 • 就業後仍然要頻繁的持續電話關懷，隨時解決在職場上遇到的就業適應問題 • 個案就業後，也會持續與雇主聯繫，了解個案狀況，如果個案狀況不佳，會打電話跟個案聊一聊 • 若個案工作能力不佳或精神狀況不好，推介成功後，雇主通常會抱怨，甚至終止合作 • 即使就業後，個案若有就業適應問題，仍然會幫個案約諮商師做深度諮商
	就業服務模式建構之要素	• 每一種狀況都建立一種模式，可能模式會太複雜 • 如果做初步分類，分為：1.一直在找工作的長期失業者 2.自行中斷工作後再重新找工作者 • 職場學習及再適應計畫、僱用獎助措施對於自行中斷工作後再重新尋職者，頗有幫助

項目		內容
		• 加強就服員的諮商能力，對於服務長期失業者而言，很重要
	其他	• 雇主僱用後，請款複雜，要請同仁在第一次訪視時就要先做宣導，並且在請款過程中盡力協助廠商順利請款 • 中低收入戶的就業服務最難推介，因為有嚴重的福利依賴，所以如果長期失業者又具備中低收入戶的身分，會很不好處理

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E7
	訪談日期	2014/04/01
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 有接觸到的長期失業者比例不高 • 長期失業者心理較怯志、沒有自信 • 長期失業者多會伴隨特定身分(二度就業婦女、中高齡、身心障礙、更生人) • 中低收入戶因為有補助，多半會影響到就業意願以及動機 • 女性多因家庭退出職場，要重新投入職場(二度就業)會有銜接上的困難 • 若曾是老闆或中高階主管會因面子或心態無法低就
	推介就業評估方式與條件	• 通常採用晤談的方式，了解失業者家庭狀況、經濟、學經歷、工作經歷等 • 就業期待較高者但能力較不足者，諮詢時間會較久、讓求職者了解就業市場現況，面對現實 • 除了評估個案的工作能力外，也會同時評估目標雇主是否有同理或同情心、可以理解個案失業已久的原因 • 會先打電話告知雇主求職者的情形，若雇主同意進一步面試，才會進行推介
	諮商運用情形	• 會針對就業期待過高者，花較多時間諮詢，並透過說明就業市場現況，以調降求職者就業期待
	服務長期失業者面	• 中高齡的長期失業是較難推介的族群

項目		內容
	臨之困境	• 能力可以透過職訓較容易解決，但心理層面會難解決
	就業促進措施使用情形	• 僱用獎助、職場學習及再適應計畫等補助，雇主僱用長期失業者意願會提高 • 中高齡或工作能力不足者會鼓勵上職訓課程 • 多元開發方案薪資較低，但工作較輕鬆，求職在結束方案後投入職場仍是有一定的困難 • 願意配合就業促進方案的廠商多是中小企業 • 就業促進工具的使用具有效果
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 通常透過電話追蹤關懷，在訪視落實上較困難會因輪班、大夜班，較無法配合個案作息 • 長期失業者就業後較常發生之問題屬能力較不足以及出席狀況較不穩定
	就業服務模式建構之要素	• 長期失業者需要更長時間的服務 • 對於長期失業者的服務，信任關係的建立相當重要 • 就服人員的諮商、溝通能力，對於服務長期失業者而言很重要
	其他	• 雇主會因為與就服員接觸的經驗以及專業而信任就服員所推薦的求職者 • 一般臨櫃若遇到較困難的個案，可以後送 5%給個管人員

(三) 中彰投分署

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E8
	訪談日期	2014/4/14
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 怯志、較內向，對職場會害怕 • 長期失業者多屬於特定對象身分、多重身分 • 認為青年長期失業者因學非所用、教育程度高但實質技能則未達學歷應有水準 • 中高齡在經濟壓力下，相對於青年對工作較不挑 • 中高齡挑工作的部分多是有家庭照顧等考量 • 失業者一旦失業期間愈久，就愈來愈不敢進入職場 • 不斷失業再就業型態之求職者，所遭遇的問題在於無法承擔工作上的壓力、工作不符合自己的期待、無迫切經濟壓力，因此較容易就業後選擇放棄，此種非穩定就業型態以青年較多 • 雇主會考量長期失業者失業長時間的原因，害怕求職者穩定性不高
	推介就業評估方式與條件	• 遇到多重特定身分之長期失業者，會優先以其他身分別處理 • 長期失業身分需要個案同意查詢勞保資料才可判定 • 身心障礙者會轉介到身心障礙個管員 • 就業諮詢會考量個案狀況、家庭背景、經濟因素等因素 • 地方台多以面談做為評估方式，不太使用測驗、評量等方式
	諮商運用情形	• 地方台的人力較不充足，若青年失業者對於自己的尋職方向不明確，會轉介他到台中就業服務站，做職涯規劃、性向評量
	服務長期失業者面臨之困境	• 服務沒有工作意願之求職者為就服員之最大困難點
	就業促進措施使用情形	• 若評估尋職者有技能方面需求會推薦他們參加職訓

項目		內容
		• 有就業壓力者還是以求職為主，參與職訓意願不高 • 就業促進措施多還是會評估對象之需要協助度而決定採用與否 • 多元開發方案、缺工獎勵因屬於低技術的工作，促進失業者回歸一般性穩定就業之成效約50% • 有遇過因參與缺工獎勵之個案因表現優異，而被廠商長期僱用之例子 • 常遇到以專門參加多元開發方案為目標之尋職者 • 部分廠商採用缺工獎勵措施之意願不高，因為補助並非直接提供給廠商，且還需配合訪視 • 就業促進措施申請過程繁雜，雇主會害怕麻煩 • 僱用獎助企業採用的比例較高
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 採專案性質就業的個案會定期去訪視，或打電話關懷 • 就服員做為求職者與雇主之間的溝通橋樑
	就業服務模式建構之要素	• 了解長期失業者的動機與心態 • 長期失業者自信心的提升 • 長期失業者願不願意出來為關鍵要素 • 調整長期失業者對工作之心態
	其他	• 外展人員負責開發廠商、開發求職者、陪同面試等業務，多辦理駐點活動(校園徵才、村里長拜訪、熱鬧地區駐點宣傳) • 由於現行實施一案到底，台中站在臨櫃部分還需要辦理失業給付，因此案量相當大，要深化服務有困難，目前做法是第一線就服人員會和外展人員、雇主區、身心障礙就業服務區等配合

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E9
	訪談日期	2014/4/4
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 學歷、年齡、職能(技能/學歷)、家庭為成為長期失業者的關鍵因素 • 中高齡長期失業者男性、女性問題不同，男性多因自尊心使然不願屈就工作，或無法改變舊有習慣思考模式，造成長期失業情形；女性則多因家庭支持不足，需照顧家庭，造成長期失業情形 • 二度就業婦女多因為了照顧家庭一段時間未就業，而當小孩長大想要就業時，自身的技能不足且與市場脫節 • 青年 1) 被動(家庭環境舒適，獨立性不佳) 2) 茫然沒有方向 3) 學非所用 4) 求職面試技巧不佳 5) 對工作存在封閉式想像 6) 容易在工作遇到困境而放棄 • 目前就業市場需要求職者具備多樣工作技能，長期失業者多想要單一、簡單的工作，自信心低落害怕承擔責任
	推介就業評估方式與條件	• 優勢觀點(不要看不能做什麼，要看會做什麼) • 努力開發廠商，說服雇主僱用長期失業者(配合僱用獎助)，一旦推介就業者表現良好，未來廠商會更願意與就服單位配合 • 當青年對於未來方向不明確時，會先請他做職業適性量表測驗，再透過量表結果共同討論 • 會與雇主協調職務安排，將簡單、重複性高的部分挪出來聘請身心障礙者工作
	諮商運用情形	• 當青年對於未來方向不明確時，會請諮商老師與他詳談
	服務長期失業者面臨之困境	• 男性 40-55 歲因防衛心、自尊心重，以及觀念之根深蒂固，就服員最難輔導
	就業促進措施使用	• 身心障礙者因產能低，需拉長訓練期，多運用

項目		內容
	情形	就業促進方案促進企業聘僱 • 若有急需救助之個案，除了找各式資源協助(如：食物銀行)以外，會優先以多元開發就業方案、缺工獎勵等促進就業 • 創業輔導會先告知基本門檻、需求
	就業服務模式建構之要素	• 服務長期失業者需要花費時間相當長 • 就服人員洞悉廠商需求、個案問題及所需資源的能力，且需要因個案制宜
	其他	• 社區型的托育可以協助想要工作婦女就業，避免未來重新踏入職場時造成斷層

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E10
	訪談日期	2014/04/21
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 所服務的長期失業者約一成 • 服務到的個案以中高齡、二度就業婦女為多 • 挑工作，不夠積極，無迫切的經濟壓力 • 不斷重複失業者：挫折忍耐力低，穩定性低，較有經濟壓力 • 職業求職者，被家人逼迫來找工作，但無心就業 • 對就業市場不夠了解 • 技能不足 • 低收/中低收求職意願不高，或只想找沒有加保的工作 • 無論長期失業與否，求職者多希望為錢多、事少、離家近的工作
	推介就業評估方式與條件	• 初步會談了解求職者之前的工作經驗、為何離職、工作技能、工作期待、家人工作狀況、經濟等 • 就業媒合時，通常會評估個案的工作能力、特質、工作期待等 • 評估所遇到的困難：個案有些內在想法未說出，媒合時卻一一顯現，拒絕建議之工作機會
	諮商運用情形	• 單位沒有與諮商師或民間諮商公司合作

項目		內容
		• 若有職涯不清、情緒困擾、求職遭遇許多挫折等個案，會後送到第三層由個管人員進行諮商，做職業性向測驗等，諮商後再交由第二層就服員媒合工作 • 規定每個櫃每月要送 2 個個案到第三層
	服務長期失業者面臨之困境	• 諮詢過程中，有部分求職者在關係未建立前，較不容易傾吐心聲，大多要在多次服務後才能了解其內在想法
	就業促進措施使用情形	• 就業促進措施之運用依個案特性、工作期待、能力、家庭狀況等而定 • 職業訓練多針對就業技能不足、有意願、有能力的學習者 • 鄉下地區職業訓練的課程較少 • 部分失業者多報名職業訓練以申請補貼，而非真的有求職需求，而職訓辦理單位也多因開班壓力而會回頭找過去報名者參訓 • 多元開發方案多依個案需求而定，原則上以特定對象、弱勢者、有迫切需求者為優先 • 多元開發方案的工作較輕鬆，部分民眾專門挑多元開發方案的工作做，對進入一般職場沒有幫助 • 缺工獎勵以不怕辛苦、體能佳且有意進入一般職場者為主 • 雇主對就業促進工具反應兩極，部分覺得僱用符合資格的求職者，可以得到補助，甚至是補助期間期滿則請個案離開，以方便申請下個個案；部分雇主覺得僱用適合、好用的人才是重點，即使沒有補助也沒關係 • 通常可以運用就業促進工具者皆為特定對象，因為求職者效能不符合公司期待，公司要花費許多時間教導、溝通 • 長期失業者普遍對就促工具反應良好，因為可以增加雇主僱用誘因，增加就業率 • 對於補助雇主較多的方案，就業促進的成效較好
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者	• 遇到長期失業者進入職場後適應不佳的情況，會再與求職者、雇主了解就業情形，再與求職

項目		內容
	就業困境	者溝通
	就業服務模式建構之要素	• 增強長期失業者之就業動機為關鍵
	其他	• 長期失業者處於職訓、待業期間，會依其家庭狀況，告知相關措施，如急難救助、馬上關懷、就業生活津貼. • 目前績效規定「投保率」、「青年服務率」，對於偏鄉地區的就業中心較不易達到 • 就業服務人員流動率高，技巧、實務經驗與專業度不足，無法有效的輔導民眾，而督導由於經驗也不足，無法解決就服人員面臨之問題 • 臨櫃遇到許多要申請急難救助與馬上關懷之補貼，來找工作及開尋職證明

(四) 雲嘉南分署

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	督導
	訪談者	E11
	訪談日期	2014/04/24
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 長期失業者可分為：自願性及非自願性 • 長期失業者多有多重特定對象身分 • 長期失業者與職場脫節太久，對於職場會害怕，對陌生過去未接觸過的領域會退縮，通常有自信心低、抗壓力低、較任性，對於此類型求職者應該要提供支持性就業的方案，短期在職場帶個案一起學習，但無須做到身心障礙支持性就業之程度 • 無急迫經濟壓力的長期失業者心態較固著，對於工作條件很堅持，會緬懷過去經歷過不錯的工作，希望能再找到類似的職缺 • 長期失業者有很大比例有債務問題，因此不願意做有加保的工作，或寧願選擇不上班 • 長期失業者求職考量： 1) 簡單的工作內容 2) 重複性高的工作內容 3) 與過去工作技能相符合 • 長期失業者曾經在某間公司或某工作領域學習、表現不佳，之後找工作會避開過去的公司或領域，縱使是不同的用人單位、主管亦會刻意避免 • 部分長期失業者平時有務農或其他未投保、短暫性的工作，只是勞保記錄賦予其長期失業者的身分 • 有職業求職者，工作意願不高，但會定期來就服中心找工作 • 有聽聞同事接觸之長期失業個案常面試不到、錄取後未報到之情況，就服人員評估個案心理因素多為害怕未知的環境，因此面臨壓力會任性的逃避
	推介就業評估方式	• 身心障礙者+長期失業：依障別處理

項目		內容
	與條件	• 若有需要深入處理、情緒輔導、職涯測驗的個案，會後送給個管員服務 • 評估 1) 工作能力、過去工作經歷 2) 身體狀況 • 對於較沒有自信、怯志的個案，就服人員/外展人員會陪同面試
	諮商運用情形	• 中心有與諮商公司配合 • 一個個案有 4 小時諮商額度 • 諮商有幫助，能給予個案即時性的情緒支持 • 若個案有需要長期性的諮商，則應轉介到其他衛生福利單位
	服務長期失業者面臨之困境	• 重複性的問題一再發生，如：面試未到、錄取後不報到、重複性失業 • 長期失業者會有社會價值評價低的認知，自我防衛心重 • 就業意願不高的個案是就服人員服務困難之處
	就業促進措施使用情形	• 有創業意願者多為中高階主管被迫離職者 • 對於有創業意願者，就服員會提供相關創業課程、創業補助計畫資訊 • 偏遠地區因服務性質工作少，許多參加多元開發方案工作者，部分時間有務農工作，當多元工作結束後，會持續想要做多元開發工作，無助於其銜接一般職場 • 長期失業者多為了津貼而參訓，且所上的課多不符合其能力、興趣，補習班在參訓者沒有上課、考試的情況下，仍可以辦理結訓
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 雇主抱怨多為無故消失，或約定好沒來上班 • 長期失業者抗壓性較低，對於主管的指導或其他人際關係處理較易感到不適應
	就業服務模式建構之要素	• 有需要建立服務模式 • 職場學習/支持性就業方案 • 就服人員需要有時間深化對長期失業者的服務
	其他	• 臨櫃有績效的壓力，因此無法針對不同的個案深入服務 • 臨櫃同仁業務繁多，對於工作內容了解不深，在媒合時有困難

項目		內容
		• 人員流動率高，專業度養成不易 • 一案到底對於立即性的服務較困難

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E12
	訪談日期	2014/04/24
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 所服務的長期失業比例約二成 • 近年來長期失業者有愈來愈年輕的趨勢 • 長期失業者多伴隨其他特定對象身分，如二度就業婦女、中高齡、身心障礙者、更生人 • 中高齡長期失業者就業困難點： 1) 年齡 2) 體力 3) 技術 4) 對工作選擇設限較多(有家庭照護需求無法輪班、偏好低技術類型工作) • 青年長期失業者就業困難點： 1) 高學歷青年工作期待與現實不符 2) 無迫切經濟壓力，就業積極度低 3) 穩定度低 • 長期失業者特質： 1) 缺乏信心 2) 怯志 • 低收、中低收長期失業者會轉給專門的櫃台 • 有職業求職者，工作意願不高，但會定期來就服中心找工作
	推介就業評估方式與條件	• 就業評估採晤談方式為主，晤談時間以半小時為基礎，但是個案情況可彈性調配增加至一小時 • 對於穩定度低的青年長期失業者，會後送個管人員實施心測，分析職涯方向 • 評估長期失業者就業條件： 1) 過去工作經歷 2) 體能 3) 對就業市場了解的狀況

項目		內容
		4) 工作期待 • 推介時雇主的顧慮：長時間未工作，是否能夠適應工作型態、是否了解職場現況 • 會加強長期失業面試、履歷撰寫與儀容要求等
	諮商運用情形	• 不清楚就業中心是否有諮商師進駐
	服務長期失業者面臨之困境	• 個案防備心過高，難以建立信任關係，無法掌握個案背景與就業方向
	就業促進措施使用情形	• 青年參加職訓的意願高，多會利用青年就業讚計畫、明師高徒計畫等 • 多元開發方案工作相較真實職場較為輕鬆，參加過多元開發方案的民眾多會回鍋，此類民眾多為無急迫經濟壓力者 • 職場學習及再適應計畫提供職場給個案學習，雖然可能三個月期限一到就結束專案，但對長期失業者仍是一個重新適應職場的機會 • 對於想創業民眾，會先了解其創業動機，然後後送個管員提供創業諮詢，本身也會引介個案參加相關職訓，然而長期失業者想創業之比例不高，僅二成左右，多為無經濟急迫壓力者
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 雇主反映之問題多為：反應較慢、工作效率不佳、人際關係問題、作息未調整 • 若雇主有反映問題，會再與個案聯繫溝通 • 採用專門計畫之個案會有專門承辦人員去訪視，關懷求職者，櫃檯就服人員多是做電話追蹤的部分 • 僱用獎助之就促工具企業反應較佳 • 就促工具會提升雇主僱用意願，但還是需要推介者為適合人選做為前提
	就業服務模式建構之要素	• 就業服務人員案量大，服務長期失業者的時間不夠充裕 • 服務長期失業者最重要的為建立關係，需要了解他的過去，否則推介工作很像亂槍打鳥，常會遇到個案一開始說什麼工作都好，但推介了之後常會挑三揀四 • 應該要有專門的課程開予長期失業者(團體課程等，讓長期失業者互相鼓勵等) • 許多長期失業個案相當神秘，不願透漏太多的

項目		內容
		個人訊息，希望有 SOP 小測驗，提供就服人員了解個案的過去工作史、中斷的原因等
	其他	• 常接到雇主抱怨求職者多為領取補助而登門面試，沒有真正的求職意願，因此刊登職缺的意願逐漸降低 • 求職者常會抱怨就業服務中心的職缺比網路人力銀行少 • 希望可以更改現行需面試做為求職證明的方式，改以找到工作給予多少獎勵等方式 • 就業服務中心有在擬定把失業給付獨立成立櫃台，減少就服人員業務量

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	督導
	訪談者	E13
	訪談日期	2014/4/24
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 沒有信心、沒有方向，較固著 • 因人生中某些事件而導致未就業
	推介就業評估方式與條件	• 若長期失業者無法清楚的表達自己，則會使用心測、評量等工具 • 長期失業者動機部分需就服人員陪伴慢慢發掘
	諮商運用情形	• 就業中心有配合的諮商師，每個個案有四次的會談次數 • 諮商有其必要性，可以透過專業的老師協助長期失業者發掘自己
	服務長期失業者面臨之困境	• 櫃台若服務到棘手個案，會後送給個管人員，困難個案也會一起討論解決方案
	就業促進措施使用情形	• 就業促進工具的使用需要彈性，需評估個案情況使用 • 多元開發方案有較多民眾為求輕鬆工作而回鍋之情形 • 認為缺工獎勵不錯，願意做此工作的人可以有額外的津貼
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 個案就業後會實行追蹤服務關懷，對個案進行視察或是電話關懷，也會詢問雇主相關狀況，做為雇主和個案之間善意的橋樑

項目		內容
	就業服務模式建構之要素	• 需更多時間服務長期失業者 • 有需要建立服務模式
	其他	• 認為就服人員須有社工背景或服務熱忱，人力派遣公司之面試錄取人員條件，應先和就業中心溝通 • 目前人員流動率高，因此就服員的專業度須靠教育訓練 • 績效方面，質和量並須並重 • 應透過媒體宣導就服中心所提供的全方面服務：職涯服務，促進民眾進用就服中心資源，也創造人才之供給端 • 就服中心優勢在於實體的、一對一、面對面的服務

（五）高屏澎東分署

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	個案管理員
	訪談者	E14
	訪談日期	2014/04/16
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 長期失業者多伴隨其他身分，過去所服務個案以更生人+長期失業者、中高齡+長期失業者為多，現在則有很高比例是青少年 • 中高齡+長期失業者基本上工作意願很高，其遇到的問題是 1) 年齡 2) 沒有技術 3) 體力不堪負荷 4) 需要照顧家庭，無法配合全時工作 • 中高齡+長期失業者若為主管級遭資遣則會有「薪資要求過高」、「自尊心過高無法低就」等問題，會以諮商方式讓個案了解市場現實 • 青年會長期失業的原因 1) 沒有經濟壓力，找工作不積極(遇過個案由家長帶著來找工作) 2) 薪水、福利不符合期待 3) 職場不適應容易離職 4) 不知道自己的目標 • 低收與中低收+長期失業者會容易因不想喪失補助而不願找工作
	推介就業評估方式與條件	• 首先了解個案過去經歷、為什麼這麼久沒工作、家庭因素 • 會讓個案了解市場趨勢，若有就業促進研習課程會讓他們去上 • 若評估技術不足會推薦個案上職訓課程，男性多會推薦上電腦課程，女性則多推薦上烹飪相關課程 • 對於低收與中低收+長期失業者會介紹不用勞保的工作 • 對於更生人需要以他們的語言與其晤談，且於更生人在監獄期間宣導，更生人多半出獄後也

項目		內容
		會知道能到就業中心求職 • 使用心測之對象多為青年，曾遇過個案不想從事所學之化學產業，藉由心理測驗協助個案了解自己興趣在和「人」相關之事務，因此協助其將興趣與學經歷結合之方向來找工作
	諮商運用情形	• 有轉介評估單，第三層多使用心測、晤談，了解個案的問題後會將回饋表回饋給個管員，告知個管員個案是否可以就業，或是目前不適合就業，需要哪些協助，往後推介工作需要注意什麼事項 • 目前有與委外的諮商公司配合，若有較棘手的個案會轉介給諮商師
	服務長期失業者面臨之困境	• 由於處理的個案多是諮商，不做推介，民眾會反映說只想要找工作 • 希望有更多的諮商訓練
	就業促進措施使用情形	• 若家庭狀況允許，中高齡的長期失業者接受職訓的意願相當高 • 認為「職場學習及再適應計畫」效果不錯，適合中高齡與青年 • 針對較弱勢的個案，會先採用「職場學習及再適應計畫」，之後再輔以其他的就促工具，提高雇主續僱意願 • 雇主對於補貼並不特別重視，還是希望僱到適合的員工
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 中高齡長期失業者就業後的問題 1) 動作慢 2) 過去較少人際接觸，不諳人際關係 3) 可能自己做自己的，較不會聽別人的意見 • 青年長期失業者就業後的問題 1) 人際關係問題 2) 太堅持己見 3) 工作態度不佳，常遲到、無故曠工 • 相較於中高齡+長期失業、單親+長期失業者，青年適應不良的離職率高 • 部分青年較願意做臨時工，較自由，有彈性的時間
	就業服務模式建構	• 可配合青年職涯發展中心之服務

項目		內容
	之要素	• 促進青年的參加職涯服務、尋職之意願與動力為要素
	其他	• 有規定每個個管員要送諮商師的額度，但送諮商師需要個案的同意，因此希望送諮商師的額度不要硬性規定，應是提供給個管員靈活運用，但有規定還是可以提醒個管員有這個工具可以運用 • 由於目前個管員在一案到底執行後被打散，督導要統整各中心個管員的需求，安排教育訓練較為困難，只能針對個別個管員的困難去處理

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E15
	訪談日期	2014/4/16
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 多重身分：單親、中高齡、更生人 • 家庭支持系統薄弱，導致較無法出來工作 • 人際關係退縮，沒有自信 • 找工作被動 • 工作較不穩定，容易換工作 • 低收/中低收入有福利依賴情形 • 習慣現狀，不願改變 • 背負卡債
	推介就業評估方式與條件	• 主要是以晤談了解個案
	諮商運用情形	• 沒有與諮商師配合
	服務長期失業者面臨之困境	• 互信關係若還沒建立，需要多一點時間了解他們的方向
	就業促進措施使用情形	• 長期失業者有很大部分從事臨時性工作，因此沒有勞保記錄，無法定義為長期失業者，因此在運用就促工具時會有困難 • 對於長期失業者較少使用臨工、多元開發方案此類型短期工作 • 臨工、多元開發方案的確對個案有適應職場的幫助 • 雇主有獎助的誘因會比較有動機僱用弱勢者

項目		內容
		• 部分雇主不一定要獎助，只想要找到適合的員工 • 職場學習及再適應計畫成效不錯，認為可以讓長期失業者學習一技之長 • 效益排序：職場學習再適應→僱用獎助→多元開發方案 • 長期失業者對於零工、多元開發方案抱持正向態度，認為工作以及工作環境單純 • 職訓有考試，個案會認為無法負荷而降低參加職訓意願
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 專案性質個案會至現場訪視，非專案性質個案採電話關懷方式 • 部分長失工作者雇主給予很高的評價
	就業服務模式建構之要素	• 提升勞動條件 • 認為需要改善民眾的福利依賴，促進民眾就業意願
	其他	• 認為目前以推介卡簽名的方式做為低收/中低收入戶積極尋職證明的方式應該改善，否則會讓雇主端反彈，且更不願意與就業中心接洽 • 就業服務人員怕被投訴所以無法拒絕失業者只來領推介卡

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務人員
	訪談者	E16
	訪談日期	2014 年 04 月 16 日
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 多重身分包含單親、身心障礙、中高齡、更生人等 • 人際關係不佳，很沒自信，找工作相當被動 • 通常持續在找工作的，大多會對工作期待不高了，只要有工作就好 • 很多長期失業者並不瞭解自己想做的，常說什麼工作都可以，但是很多工作都不能或不願意做 • 有很多個案為了請領失業給付，所以僅是來開推介卡，實際上沒有求職意願

項目		內容
	推介就業評估方式與條件	• 主要是以深談了解求職者 • 深談主要了解求職者過去經歷、為什麼這麼久沒工作、家庭因素、工作經驗
	諮商運用情形	• 沒有送諮商
	服務長期失業者面臨之困境	• 信任關係較難建立，需要花很多時間了解他們的需求及方向 • 求職者通常只會說要找工作，不太願意花太多時間諮商
	就業促進措施使用情形	• 長期失業者較少使用臨工、多元開發方案此類型短期工作 • 雇主若有獎助的誘因會比要有意願僱用 • 若經濟狀況尚可，較年長的長期失業者願意接受職訓的比例高，但目前職訓地點太遠，交通不便
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 採電話關懷方式，若是專案性質才會至現場訪視 • 個案就業後，也會持續與雇主聯繫，了解個案狀況
	就業服務模式建構之要素	• 加強或課程訓練就服員的諮商、諮詢能力
	其他	• 目前以推介卡簽名的做為積極尋職證明的方式應該改善，因為雇主相當反彈導致不願意與就業中心接洽

（六） 直轄市就業服務機構

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	就業服務員
	訪談者	E17
	訪談日期	103/04/10
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 服務的長期失業者比例較少 • 長期失業者通常具多重身分(更生人、身心障礙)，多由轉介而來 • 長期失業者一般而言不太願意來求職，願意到就服站的情況： 1) 經濟壓力 2) 被家人逼迫 3) 申請補助 • 長期失業者特質： 1) 與就業市場脫節 (工作期望過高、履歷撰寫與面試技巧不足) 2) 自尊型 (多半為中高階主管非自願性離職) 3) 安逸型 (以年輕人比例較高，泰半有家庭支持) 4) 技能不足 (年輕人學非所用)
	推介就業評估方式與條件	• 先了解失業者背景、之前的工作、工作技能、年齡體能、就業期待 • 諮詢必須讓失業者產生信任 • 依失業者條件配對合適職務(篩選配對必須擺脫勞動法規的束縛：如性別、年齡限制)
	諮商運用情形	• 實際需運用比例不高 • 會因績效考量將失業者送諮商老師 • 詢問個案對於和諮商老師談完之後的感受，個案皆會回答不錯，但實際追問部分就業困難之癥結點，個案卻所答不出所以然，顯見諮商服務效果效益不彰 • 諮商師多半屬職涯諮詢輔導，對就業市場及實務不夠了解
	服務長期失業者面臨之困境	• 求職者過於執著工作條件時，需要時間讓失業者嘗試失敗
	就業促進措施使用	• 部份職訓課程對就業促進並無太大效益

項目		內容
	情形	• 有部分參與職訓的失業者是為了補助、津貼 • 職訓課程應先徵詢調查企業的人才技能需要，再行開課，課程結束後要要求企業現場徵才 • 多元開方就業方案泰半失業者自己會探詢 • 參加多元就業後的求職者在結束後是再失業 • 就促措施立意是好的但配套及實務執行卻有很大落差 • 多元就業的職缺通常屬低階非技能型職務，對使用的失業者後續再就業幫助不大 • 僱獎企業在使用上，泰半開出之人力條件技能需求高，就服中心通常無此類人力推介，且這樣的狀況也讓僱獎就促失去其原意
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 對企業體較了解、對求職者較放心的，訪視的次數會較少 • 訪視需情況而定，若太常去會造成雇主負面觀感
	就業服務模式建構之要素	• 就服人員用心程度為關鍵 • 職訓、就服、企業三方須接軌，而非只有就服認定職訓資格，再由就服輔導就業，職訓部分需針對人力市場需求再進行開課
	其他	• 第一線櫃檯服務人員對就業市場了解不足，推介失業者就業不易 • 推介卡易淪為申請補助之用

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	個案管理員
	訪談者	E18
	訪談日期	2014 年 4 月 2 日
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 長期失業者占六七成 • 尋職管道有限(翻報紙、就業中心) • 就業技能薄弱(原為勞力性質，隨著年紀大無法勝任，取代性高) • 中高齡 • 家庭支援系統不足(單親家庭等、工作時間無法配合，能時間配合的薪資不符期待) • 職業求職者 (求職意願低) • 非穩定工作者 • 低收/中低收福利依賴 • 青年長失者 1.多因有家庭經濟支持或因父母寵愛而成為長失者 (遇過父母帶著孩子來求職之情形) 2.學非所用青年所學與就業期待不符合 3.面試技巧待加強、缺乏就業競爭力 • 學歷較低青年(過於自我中心/工作態度不佳/履歷表撰寫、面試技巧不足/) • 學歷較高青年(沒有方向/履歷表撰寫、面試技巧不足/對就業市場狀況不了解) • 學歷較低青年的期望希望找到一份工作，學歷較高青年對就業中心的期待是找到方向 • 中高齡期望 1.一份工作，有固定收入 2.為了領取補助而來求職(三張介紹紀錄) • 長失者現實感普遍較低，無法認清自己的就業期待、本身的條件與現實就業市場不合 • 部分長期失業者對交通距離、工作環境、薪資較為堅持
	推介就業評估方式與條件	• 首先會以諮詢方式了解個案對工作的期待，若遇到期望過高的民眾，會提供公立、其他管道職缺的雇主期待，告知個案所需條件，同時盤整過去的工作經歷與條件，若無法達到則告知是否調整就業期待 • 若期望過高的民眾堅持要某面試類型工作，就服人員也無法拒絕，因此就會讓個案去試，若

項目		內容
		無法順利應徵則再給予建議 • 諮詢方式仍多以求職登記表中、過往工作點訊息來詢問個案經歷 • 推介就業時評估長期失業者評估之條件： 1) 年齡(包含體力、反應能力) 2) 學歷 3) 過往經驗 4) 家庭狀況/家庭支持系統 • 雇主反映求職者面試態度不佳，會希望就業中心先篩選求職者 • 會加強長期失業面試、履歷撰寫與儀容要求等
	諮商運用情形	• 如果有深度就業諮商的需求，就會後送專業諮商老師進行諮商
	服務長期失業者面臨之困境	• 年紀稍大的個案對於年輕的就服人員不信任，防備心較高
	就業促進措施使用情形	• 會依市場需求、個案的條件等鼓勵民眾去職訓課程(如：年輕人推薦上電腦繪圖、中高齡推薦上照顧服務課程) • 非青年之長期失業者由於經濟考量、家庭照顧需要，接受職訓課程的意願較低 • 多元就業開發方案多是在公務單位，因此會協助弱勢家庭，工作時間無法配合民間典型就業機會者申請，鼓勵他們在短期工作儲存積蓄送小孩去安親班，解決家庭照顧問題後可以更順利就業 • 過去有做過多元開發工作者，會回過頭要求再參加多元開發方案 • 先了解有創業意願的長期失業者適不適合，分析創業利弊，此外新北市政府有創業顧問的服務，因此會提供創業相關資訊與服務 • 補助雇主的就促措施較有助於雇主聘用 • 認為就促工具之成效最好為「僱用獎助」，其次依序為「職場學習再適應」、「缺工獎勵」，但「僱用獎助」只有中央就服站能提供，因此會告知雇主去申請
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者	• 七八成長期失業者適應力不佳，工作不穩定、容易離職，原因為 1)過於自我中心 2)面試時過

項目		內容
	就業困境	於誇大，工作能力不足
	就業服務模式建構之要素	• 與個案信任關係的建立相當重要 • 年輕人不了解就業服務包含的面向，如職涯諮詢等 • 長期失業者是否穩定順利就業，個管員需要用心、花時間輔導為關鍵因素，然而在績效壓力下，反而無助於就服人員投入長時間與心力輔導個案就業
	其他	• 會提供急難救助、民間資源協助經濟困難家庭 • 許多補助申請需要求職證明，因此會有求職者未有意願工作但仍去應徵，造成雇主反彈

項目		內容
基本資料	訪談對象類型	督導
	訪談者	E19
	訪談日期	2014/4/16
訪談內容重點摘要	長期失業者特質與分類	• 長期失業者男女比為 4:6 • 長期失業者以 35-44 歲之年齡層較多 • 長期失業者多為多重特定身分 • 中高齡被迫離開職場，往往會成為長期失業之高風險群眾，因為身體狀況、技術等因素，銜接其他工作的困難度較高 • 長期失業者有很大部分為二度就業婦女，其會失業超過一年的原因為 1)過去主要負責照顧家庭，因此在小孩大了之後想重返職場工作 2)家庭經濟負擔變重，婦女被迫重返職場工作 • 經濟弱勢 • 條件弱勢(學歷、技術) • 自信心較不足，人際互動能力較薄弱，連帶導致面試技巧不足 • 期待工作條件與現實不符 • 害怕改變現況 (低收入/中低收入者有補助維持生活，行有餘力還可以兼職，因此除了害怕求職後喪失補助外，還有擔心自己無法適應穩定工作型態的心理因素) • 在實務層面，部分長期失業者並非沒有工作，

項目		內容
		而是工作未有勞健保，或是工作型態為臨時性 • 青年長期失業者則多對工作方向不清楚，或是在工作經歷不順遂時會容易離職，因此在職場穩定度不高
	推介就業評估方式與條件	• 主要採深談方式了解個案，首要了解基本面(以往的工作、有無相關技術、學經歷)、個案特質、個案的期待 • 個管員目前施行職業性向測驗之專業度、人力較不足夠 • 測驗對中高齡而言幫助不大 • 目前對高關懷之青少年施行職訓與性向評估結合措施 • 長期失業者失業期間的長短，以及失業期間之經歷仍是雇主僱用時的考量點，但就業中心會協助長期失業者包裝自己的優勢
	諮商運用情形	• 目前就業中心與民間諮商師配合 • 有後送諮商師額度之規定(一年中有 45 人次額度，個管員一人分配約 1-2 次，但有挪用彈性)建議仍須設定額度規定，促進個管員使用，但規定要有彈性，不要設定為績效制，造成為了諮商而諮商情形 • 諮商師對於就業服務不熟悉，就服中心所需要的諮商為從就業障礙中，轉換認知以促進就業，但諮商師過於著重在情緒、心理層面。但諮商師還是有其必要性，尤其是個管員遇到棘手個案時，有諮商師可以協助、分工，且可以與個管員討論。就服中心期待諮商師的角色：1)評估個案的問題是否可在短期間改變，是否為勞政體系可以解決 2)若為勞政體系可以解決之問題，諮商師再回饋給就服單位處理 3)若評估發現個案問題為心理障礙因素，需長期輔導無法透過諮商改善，就服單位即會轉介其他單位、團體支援
	服務長期失業者面臨之困境	• 媒合就業遇到的困難：求職者能力技術與雇主需求條件不符 • 就業服務人員若太年輕，對市場熟悉度不夠，常面臨無法與個案建立信任關係，容易被個案

項目		內容
		挑戰的情形 • 就業服務人員除了在專業能力需加強外，服裝、語言都要呈現專業度
	就業促進措施使用情形	• 就促工具仍有其成效在，給予弱勢求職者聘僱之機會 • 多元開發方案由於工作內容較輕鬆，且職缺多為財團法人等社會團體、公部門等釋出，對方案採用者的包容度、保護度太高，因此長期失業者在參加多元開發方案期間無法培養工作能力，造成多元開發方案之採用者會一再參加此方案，難以銜接一般性就業型態 • 職場學習及再適應計畫對企業而言是實際的幫助，企業對於此計畫持肯定態度 • 僱用獎助申請流程較繁雜 • 大企業對於就業促進之獎助較不看重，申請者多為中小企業
	推介就業後的追蹤狀況與長期失業者就業困境	• 長期失業者工作適應不佳的情形多為人際互動 • 雇主反映之長期失業者狀況有：意見較多、較固執、配合度較差、行為模式無法改變 • 個案後續的追蹤有電話關懷、職場訪視兩種 • 職場訪視需要謹慎使用，有可能會造成雇主、長期失業者兩者關係惡化
	就業服務模式建構之要素	• 個管人員需透析長期失業者/福利依賴者福利依賴的原因，從而促動長期失業者/福利依賴者求職之動機，導正工作價值，使他們有夢有希望，然而這需要耗費很長的時間，因此在促進特定對象就業的政策上不應該設定如此高的績效
	其他	• 現今有積極輔導就業政策，社會局會將低收、中低收有工作能力者之名冊予就業中心，再由就業中心主動聯繫協助尋職 • 其他宣導活動： 1) 現場徵才、博覽會徵才 2) 就業服務巡迴專車 3) 社區講座 4) 夜間駐點就業關懷活動 5) 求職便利通

項目		內容
		6) 與民間團體配合做駐點 • 目前就服人員的專業形象、公信力不足，原因在於： 1) 人員流動率高，專業經驗(法規、諮商溝通技巧、就業市場認知)無法培養累積 2) 就服人員服務個案量大，績效多樣且績效標準高，同時需服務雇主與就業者兩端，因此工作壓力大 3) 人員經歷、專業度參差不齊，難以進行教育訓練 • 專業培訓建議：在人員流動率高的情況下，可考慮建議「督導巡迴機制」，將資深、專業的就服人員培訓為專業的督導團隊，且由熟悉實務面的學者來主持團隊，再由督導定期巡迴輔導就業服務人員，給予個別協助，彌補人員流動之不足 • 『社會救助法第 15 條第 3 項規定，參與政府提供之就業服務措施之低收入戶及中低收入戶，於一定期間及額度內因就業而增加之收入，得免計入第四條第一項及第四條之一第一項第一款之家庭總收入，最長以三年為限，經評估有必要者，得延長一年；其增加收入之認定、免計入之期間及額度之限制等事項之規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。』但此法令規定由於多由主管機關訂之，所以真正力行的縣市其實不多，因此也造成低收/中低收民眾害怕就業後反而無法領取補助而不願積極就業 • 未來在補助政策上須改由勞動換取補助，促進福利依賴者就業，可解決補助領取者為證明積極求職，而領取推介卡，請雇主蓋章之形式，且補助領取者為了領取補助請雇主蓋章的形式，也造成雇主對於就服中心的印象不佳，進而拒絕與就服中心往來 • 企業現在對就服中心所推介人選有工作能量低、較弱勢之印象，因此對於就服中心之徵才管道進用度不高。未來可嘗試為雇主提供客製化服務：

項目		內容
		1) 專門為雇主提供就業訓練 2) 完備人才資料庫，做好個案分類，當雇主有需求時能提供立即性的媒合服務 3) 與學校合作，擴充求職者類型與品質 • 在提高雇主進用就業中心作為徵才管道之際，同時也促進好的職缺進到就服中心，如此也能吸引好的人才 • 促進特定對象就業補助條件不應該多所設限，例如：只限定低收入戶有補助，中低收入戶反而因重重限制而無法申請促進就業補助，就服人員無法使力，反而造成強者變弱、弱者更弱 • 促進特定對象就業補助之資格認定應交由就服人員之專業判斷 • 就服人員在服務上需抱持熱忱，且對輔導之個案一律視為是有能力者，而非視為弱勢，在輔以專業的方法來協助

附錄四　長期失業者調查問卷百分比

長期失業者就業意向調查問卷

先生/小姐您好：

我們這裡是台灣趨勢研究，目前接受勞動部勞動力發展署的委託，正在進行求職者的就業意向調查。調查結果將做為未來就業促進政策或措施擬定的參考。麻煩耽誤您一點時間，請教幾個問題，謝謝您的協助！

篩 選 過 濾 題

S1.請問近三年內，您是否曾經找工作超過 1 年（含）？ n=500

100.0% (1) 是
0.0% (2) 否 →結束訪問

□ 失業情形、原因

Q1.請問您現在是否有就業？ n=500

32.4% (1) 是（全職、臨時工、兼職…）
67.6% (2) 否 →跳答 Q3

Q2.請問您是否曾透過就業中心的推介成功就業？ n=162

34.0% (1) 是
66.0% (2) 否

Q3.請問您前一份全職工作的職務類型為何？ n=500

4.0% (1) 行政主管、經理人
6.8% (2) 專業人員
11.4% (3) 技術員及助理專業人員
17.0% (4) 事務工作人員
25.0% (5) 服務工作人員及售貨員
1.6% (6) 農、林、漁、牧工作人員
12.4% (7) 技術工及相關工作人員
5.8% (8) 機械設備操作工及組裝工
12.4% (9) 非技術工及體力工
3.6% (10) 初次尋職 →跳答 Q5

Q4.請問您前一份工作離職的原因？ n=482	
55.0% 自願離職： n=265	45.0% 非自願離職： n=217
6.4% (1) 待遇不好	39.2% (1) 工作場所歇業或業務緊縮
10.9% (2) 想更換工作地點	20.3% (2) 季節性或臨時性工作結束
13.2% (3) 工作時間不適合	24.4% (3) 工作場所整頓人事被資遣
6.8% (4) 工作沒有保障	2.3% (4) 女性結婚或生育
6.0% (5) 工作環境不良	2.3% (5) 企業內部職務調動
0.0% (6) 學非所用	4.1% (6) 約聘到期
2.3% (7) 無前途	3.7% (7) 公司認為不適任
18.9% (8) 健康不良	3.7% (8) 其他，請說明：_____
8.7% (9) 女性結婚或生育	
3.4% (10) 自願辦理退休	
1.9% (11) 想自行創業	
5.3% (12) 家庭照顧需求	
4.5% (13) 與老闆同事相處不睦	
11.7% (14) 其他，請說明：_____	

Q5.失業期間，您主要從事什麼活動? 【可複選】 n=500
68.4% (1) 求職
37.6% (2) 家務、育兒或照顧家人
9.8% (3) 就醫、身體復健
0.4% (4) 就讀升學補習班
15.0% (5) 在國家考試補習班或職業訓練機構上課
12.4% (6) 求職準備(上課除外)
1.4% (7) 升學準備(上課除外)
0.0% (8) 等待入伍
0.6% (9) 準備結婚
16.8% (10) 休息
2.0% (11) 兼差打工
2.0% (12) 其他，請說明：_____

Q6.請問您在失業期間，經濟上的壓力如何？ n=500	
28.6% (1) 經濟壓力非常大	
20.4% (2) 經濟壓力大	
35.0% (3) 經濟壓力尚可	
12.2% (4) 經濟壓力不大	→跳答 Q8
3.8% (5) 完全沒有經濟壓力	→跳答 Q8

Q7.請問您的經濟壓力來源為？ 【可複選】 n=420		
23.8%	(1)	債務問題
98.3%	(2)	生活開銷
0.5%	(3)	其他，請說明：_____

Q8.請問您在失業期間，生活費用的來源為？【可複選】 n=500		
20.2%	(1)	失業給付
9.0%	(2)	政府補助津貼(如：低收入或特殊境遇)
1.0%	(3)	民間救助
26.4%	(4)	打零工/兼職
51.0%	(5)	個人積蓄
46.8%	(6)	家庭支持
9.4%	(7)	借貸
2.6%	(8)	投資所得
0.0%	(9)	其他，請說明：_____

Q9.請問在求職期間，您的家人對於您找工作這件事所抱持的態度是？ n=500		
23.2%	(1)	有壓力，希望愈快找到愈好
27.6%	(2)	給予支持，等有條件好或符合期待的工作出現再去做
41.4%	(3)	尊重想法，順其自然
6.8%	(4)	從不過問
1.0%	(5)	其他，請說明_____

個人特質與就業能力

Q10.請問您預設未來多久時間內應該要找到工作？ n=500		
52.2%	(1)	希望愈快愈好
4.8%	(2)	1 個月以內
4.0%	(3)	3 個月以內
5.0%	(4)	半年以內
3.2%	(5)	一年以內
30.8%	(6)	沒特別想過任何就業的時間
0.0%	(7)	其他，請說明_____

Q11.請問您一天是否能工作達八個小時？ n=500		
90.0%	(1)	可以
5.4%	(2)	無法，因為身體不堪負荷
4.6%	(3)	無法，因為有家庭照顧需求
0.0%	(4)	其他，請說明_____

Q12.請您針對以下狀況進行自己在就業能力方面的評估： n=500					
	1	2	3	4	5
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
同性質工作經驗超過一年	3.0%	3.8%	15.6%	22.0%	55.6%
身心健康良好	2.2%	5.6%	19.8%	37.6%	34.8%
口語表達、溝通能力佳	1.4%	5.2%	26.0%	38.4%	29.0%
交通移動力佳	1.0%	5.8%	14.6%	28.6%	50.0%
具有專長技能	9.2%	14.2%	30.6%	29.4%	16.6%
具有足夠證照	33.4%	21.6%	20.0%	13.6%	11.4%
具備電腦基本能力	22.4%	13.4%	24.8%	22.4%	17.0%
能撰寫完整的履歷自傳	9.8%	12.4%	27.2%	29.0%	21.6%
知道如何準備面試	7.6%	8.2%	29.6%	34.4%	20.2%
了解就業市場現況	10.6%	17.8%	31.2%	27.6%	12.8%

Q13.請問您無法順利就業的主要原因是？ n=500

1.8%	(1)	無法通過考試或資格檢定
10.6%	(2)	專長技術不合
3.2%	(3)	教育程度不合
9.2%	(4)	待遇與期待落差大
19.8%	(5)	有家庭照顧需求，工作時間無法配合
1.8%	(6)	交通自理問題
0.2%	(7)	性別限制
0.2%	(8)	婚姻狀況限制
12.6%	(9)	身體狀況限制
31.2%	(10)	年齡限制
0.8%	(11)	語言限制
3.0%	(12)	就業機會不足
0.8%	(13)	離開職場太久，信心不足
1.0%	(14)	有其他生活安排，工作時間無法配合
1.6%	(15)	積極度不足
0.6%	(16)	溝通能力不佳
0.4%	(17)	工作經驗不足
0.4%	(18)	族群身分限制
0.8%	(19)	不知道

Q14.請問為了找到工作，您願意降低您工作條件的程度有多少？ n=500		
3.8%	(1)	非常不願意降低工作條件
21.4%	(2)	不太願意降低工作條件
9.2%	(3)	普通
54.4%	(4)	願意降低工作條件
11.2%	(5)	非常願意降低工作條件

就業期待

Q15.請問您想要找的工作產業別為何?【可複選】 n=500		
2.0%	(1)	農、林、漁、牧業(農作栽培、畜牧養殖、造林、伐木…)
0.4%	(2)	礦業及土石採取業(砂、石及黏土採取、其他礦業…)
18.0%	(3)	製造業(食品製造、紡織、印刷…)
0.6%	(4)	電力及燃氣供應業(電力供應、氣體燃料供應…)
0.6%	(5)	用水供應及污染整治業(廢水處裡、廢棄物清除…)
3.0%	(6)	營造業(建築/土木工程、建築設備安裝…)
7.8%	(7)	批發及零售業(網購、郵購、產品批發/零售…)
4.4%	(8)	運輸及倉儲業(水上/陸上運輸、報關、郵政快遞…)
8.4%	(9)	住宿及餐飲業(餐飲/住宿服務、攤販、餐館…)
4.2%	(10)	資訊及通訊傳播業(出版、電信、廣播、入口網站經營…)
2.8%	(11)	金融及保險業(銀行、保險、證券、期貨、投資顧問…)
0.2%	(12)	不動產業(不動產開發/經營/經紀/管理/租賃…)
4.4%	(13)	專業、科學及技術服務業(廣告、管理顧問、法律會計服務…)
4.0%	(14)	支援服務業(租賃、人力仲介、保全、影印、代訂服務…)
0.4%	(15)	公共行政及國防；強制性社會安全(公職、國防事務、國際組織…)
6.2%	(16)	教育服務業(教職、補教業、教育輔助服務…)
3.2%	(17)	醫療保健及社會工作服務業(醫院、診所、居住照顧服務、社工…)
3.8%	(18)	藝術、娛樂及休閒服務業(藝術表演、生態保護機構、博物館、圖書館…)
8.2%	(19)	其他服務業(宗教/職業團體、汽機車維修、美容、洗衣、殯葬…)
0.0%	(20)	其他，請說明：_____
35.0%	(21)	都可以
6.0%	(22)	不知道

Q16.請問您是否有預設做什麼樣的工作？ n=500

37.6% (1) 有
62.4% (2) 沒有，都可以試試看 →跳答 Q18
0.0% (3) 其他，請說明：_____

Q17.請問您最希望從事哪種工作職務？

_____

Q18.在您衡量自己的能力及情況下，請問您期待的每月工作薪資是多少？ n=500

7.6% (1) 低於 19,273 元
38.6% (2) 19,273-25,000 元
27.6% (3) 25,001-30,000 元
15.0% (4) 30,001-40,000 元
5.6% (5) 40,001-60,000 元
1.0% (6) 60,001-80,000 元
0.4% (7) 80,001-100,000 元
0.2% (8) 10 萬元以上
4.0% (9) 不知道

□ 與就業中心接觸經驗與所需服務

Q19.在您求職期間，您多久會到就業中心一次？ n=500

0.4% (1) 幾乎每天
4.4% (2) 一周 2～3 次
2.0% (3) 一周 1 次
11.0% (4) 一個月 2～3 次
17.6% (5) 一個月 1 次
11.0% (6) 三個月 1 次
15.8% (7) 半年 1 次
28.4% (8) 只去過 1 次
2.2% (9) 只去過 2 次
3.4% (10) 不定時
3.8% (11) 沒去過就業中心
0.0% (12) 其他，請說明：_____

Q20.請問您求職期間，就服人員有提供您哪些服務？【可複選】 n=500		
95.4%	(1)	簡易諮詢
13.4%	(2)	深度諮詢
7.6%	(3)	安排專門老師進行就業諮詢（接答 Q21）
3.4%	(4)	職業心理測驗（接答 Q22）
55.4%	(5)	開工作推介卡
4.4%	(6)	未接受就服人員之服務
2.8%	(7)	其他，請說明：_____

Q21.請問安排專門老師提供就業諮詢對您有幫助嗎？ 【Q20 為 3 則問此題】 n=38		
7.9%	(1)	非常有幫助
44.7%	(2)	有幫助
15.8%	(3)	一點點
18.4%	(4)	不太有幫助
13.2%	(5)	完全沒幫助
0.0%	(6)	不知道/沒意見

Q22.請問職業心理測驗對您有幫助嗎？ 【Q20 為 4 則問此題】 n=17		
0.0%	(1)	非常有幫助
17.6%	(2)	有幫助
47.1%	(3)	一點點
29.4%	(4)	不太有幫助
0.0%	(5)	完全沒幫助
5.9%	(6)	不知道/沒意見

Q.23.請問您希望就業中心提供哪些服務，以協助您盡快找到工作？【可複選】 n=500		
41.6%	(1)	協助短期/即時補助
21.0%	(2)	協助解決照顧子女/長輩問題
36.4%	(3)	做就業能力評估與分析
27.4%	(4)	說明就業市場現況
48.4%	(5)	提供詳細的就業建議，例如：個人就業優劣勢、適合工作類型
44.8%	(6)	提供就業要調整的方向，例如：接受職業測驗、訓練或證照訓練
21.0%	(7)	協助模擬面試
25.4%	(8)	協助履歷、自傳修整
29.2%	(9)	提供創業資料與方向
9.6%	(10)	提供債務協商資源
4.6%	(11)	都不需要
3.8%	(12)	不知道/沒意見
1.8%	(13)	及時通知工作機會
0.6%	(14)	其他，請說明：_____

Q.24.當就業中心推介您就業後，您需要哪些後續的服務？【可複選】 n=500		
58.0%	(1)	透過電話聯繫關懷
7.8%	(2)	到家中進行追蹤關懷
15.0%	(3)	到工作的場所追蹤關懷
19.8%	(4)	與雇主聯繫進行關懷
26.8%	(5)	都不需要
1.2%	(6)	不知道/無意見
0.0%	(7)	其他，請說明：_____

基本資料

S2.性別 n=500		
44.0%	(1)	男性
56.0%	(2)	女性

S3.年齡 n=500		
0.2%	(1)	19 歲以下
9.4%	(2)	20-29 歲
25.2%	(3)	30-39 歲
26.8%	(4)	40-49 歲
27.8%	(5)	50-59 歲
10.6%	(6)	60 歲以上

S4.教育程度 n=500		
6.8%	(1)	國小及以下
15.2%	(2)	國（初）中
37.2%	(3)	高中（職）
38.4%	(4)	專科或大學
2.4%	(5)	研究所及以上

S5.婚姻狀態 n=500		
32.2%	(1)	未婚
54.6%	(2)	有配偶(含與人同居)
10.4%	(3)	離婚或分居
2.8%	(4)	喪偶

S6.是否有小孩 n=500		
63.6%	(1)	是
36.4%	(2)	否

S7.居住地區 n=500								
6.0%	(1)	臺北市	5.4%	(9)	新竹縣	2.2%	(17)	基隆市
10.8%	(2)	新北市	3.2%	(10)	苗栗縣	1.2%	(18)	新竹市
4.2%	(3)	臺中市	2.2%	(11)	南投縣	1.4%	(19)	嘉義市
7.4%	(4)	臺南市	3.8%	(12)	雲林縣	0.4%	(20)	澎湖縣
22.4%	(5)	高雄市	4.6%	(13)	嘉義縣	0.0%	(21)	金門縣
8.2%	(6)	桃園縣	7.4%	(14)	屏東縣	0.0%	(22)	連江縣
3.8%	(7)	彰化縣	2.6%	(15)	臺東縣			
1.6%	(8)	宜蘭縣	1.2%	(16)	花蓮縣			

S8.特定對象身分【可複選】 n=500		
32.4%	(1)	獨力負擔家計者
50.4%	(2)	中高齡者
10.4%	(3)	身心障礙者
5.2%	(4)	原住民
7.6%	(5)	生活扶助戶中有工作能力者
100.0%	(6)	長期失業者
2.0%	(7)	更生受保護人
0.0%	(8)	以上皆非

訪 問 結 束　謝 謝 您 的 協 助

附錄五　長期失業者調查附表

說明：

1.「*」號表示經卡方檢定（Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

2.「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。

附表 A-1　請問您現在是否有就業?

	次數	是	否
總次數	500	162	338
總百分比	100.0%	32.4%	67.6%
性別			
男性	220	35.5%	64.5%
女性	280	30.0%	70.0%
***年齡**			
19 歲以下	1	0.0%	100.0%
20-29 歲	47	42.6%	57.4%
30-39 歲	126	41.3%	58.7%
40-49 歲	134	32.1%	67.9%
50-59 歲	139	26.6%	73.4%
60 歲以上	53	18.9%	81.1%
***教育程度**			
國小及以下	34	23.5%	76.5%
國（初）中	76	22.4%	77.6%
高中（職）	186	35.5%	64.5%
專科或大學	192	32.3%	67.7%
研究所及以上	12	75.0%	25.0%
婚姻狀態			
未婚	161	34.8%	65.2%
有配偶(含與人同居)	273	29.3%	70.7%
離婚或分居	52	44.2%	55.8%
喪偶	14	21.4%	78.6%
有無子女			
是	318	29.9%	70.1%
否	182	36.8%	63.2%
居住地區			
臺北市	30	30.0%	70.0%
高雄市	112	33.0%	67.0%
北基宜花金馬地區	79	29.1%	70.9%
桃竹苗地區	90	33.3%	66.7%
中彰投地區	51	39.2%	60.8%
雲嘉南地區	86	29.1%	70.9%
高屏澎東地區	52	34.6%	65.4%
#特定身分別			
獨力負擔家計者	162	37.0%	63.0%
中高齡者	252	27.4%	72.6%
身心障礙者	52	28.8%	71.2%
原住民	26	42.3%	57.7%

	次數	是	否
生活扶助戶中有工作能力者	38	31.6%	68.4%
長期失業者	500	32.4%	67.6%
更生受保護人	10	60.0%	40.0%
#期待薪資			
低於 25,000 元	231	27.3%	72.7%
25,001-40,000 元	213	36.2%	63.8%
40,001 元以上	36	50.0%	50.0%

註：請參考原始問卷 Q1。

附表 A-2　請問您是否曾透過就業中心的推介成功就業？

	次數	是	否
總次數	162	55	107
總百分比	100.0%	34.0%	66.0%
性別			
男性	78	30.8%	69.2%
女性	84	36.9%	63.1%
年齡			
20-29 歲	20	40.0%	60.0%
30-39 歲	52	26.9%	73.1%
40-49 歲	43	32.6%	67.4%
50-59 歲	37	35.1%	64.9%
60 歲以上	10	60.0%	40.0%
教育程度			
國小及以下	8	50.0%	50.0%
國（初）中	17	41.2%	58.8%
高中（職）	66	31.8%	68.2%
專科或大學	62	29.0%	71.0%
研究所及以上	9	55.6%	44.4%
#婚姻狀態			
未婚	56	26.8%	73.2%
有配偶(含與人同居)	80	36.3%	63.7%
離婚或分居	23	39.1%	60.9%
喪偶	3	66.7%	33.3%
有無子女			
是	95	36.8%	63.2%
否	67	29.9%	70.1%
居住地區			
臺北市	9	44.4%	55.6%
高雄市	37	35.1%	64.9%
北基宜花金馬地區	23	17.4%	82.6%
桃竹苗地區	30	33.3%	66.7%
中彰投地區	20	40.0%	60.0%
雲嘉南地區	25	40.0%	60.0%
高屏澎東地區	18	33.3%	66.7%
#特定身分別			
獨力負擔家計者	60	35.0%	65.0%
中高齡者	69	40.6%	59.4%
身心障礙者	15	33.3%	66.7%
原住民	11	36.4%	63.6%
生活扶助戶中有工作能力者	12	25.0%	75.0%

	次數	是	否
長期失業者	162	34.0%	66.0%
更生受保護人	6	16.7%	83.3%
就業狀況			
是	162	34.0%	66.0%
***期待薪資**			
低於 25,000 元	63	46.0%	54.0%
25,001-40,000 元	77	23.4%	76.6%
40,001 元以上	18	33.3%	66.7%

註：請參考原始問卷 Q2。

附表 A-3　請問您前一份全職工作的職務類型為何？

	次數	行政主管、經理人	專業人員	技術員及助理專業人員	事務工作人員	服務工作人及售貨員	農、林、漁、牧工作人員	技術工及相關工作人員	機械設備操作工及組裝工	非技術工及體力工	初次尋職
總次數	500	20	34	57	85	125	8	62	29	62	18
總百分比	100.0%	4.0%	6.8%	11.4%	17.0%	25.0%	1.6%	12.4%	5.8%	12.4%	3.6%
***性別**											
男性	220	6.8%	6.8%	11.4%	10.9%	24.1%	0.9%	15.5%	5.9%	15.0%	2.7%
女性	280	1.8%	6.8%	11.4%	21.8%	25.7%	2.1%	10.0%	5.7%	10.4%	4.3%
#年齡											
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
20-29 歲	47	0.0%	2.1%	8.5%	19.1%	34.0%	0.0%	8.5%	8.5%	10.6%	8.5%
30-39 歲	126	0.8%	10.3%	15.9%	15.1%	27.0%	1.6%	14.3%	7.1%	5.6%	2.4%
40-49 歲	134	3.0%	6.7%	11.9%	19.4%	24.6%	0.7%	11.2%	4.5%	13.4%	4.5%
50-59 歲	139	5.8%	4.3%	7.2%	20.1%	21.6%	1.4%	14.4%	6.5%	16.5%	2.2%
60 歲以上	53	13.2%	9.4%	13.2%	5.7%	22.6%	5.7%	9.4%	1.9%	15.1%	3.8%
#教育程度											
國小及以下	34	5.9%	2.9%	5.9%	2.9%	11.8%	5.9%	20.6%	11.8%	32.4%	0.0%
國（初）中	76	0.0%	1.3%	9.2%	3.9%	36.8%	3.9%	10.5%	6.6%	22.4%	5.3%
高中（職）	186	3.2%	5.9%	10.2%	15.1%	28.0%	1.1%	15.1%	4.8%	13.4%	3.2%
專科或大學	192	5.7%	9.9%	14.6%	26.6%	19.8%	0.5%	8.9%	5.2%	4.7%	4.2%
研究所及以上	12	8.3%	16.7%	8.3%	16.7%	25.0%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態											
未婚	161	1.2%	6.8%	11.2%	16.8%	30.4%	0.0%	14.9%	5.6%	8.7%	4.3%
有配偶(含與人同居)	273	5.5%	6.6%	11.4%	18.7%	22.3%	1.8%	12.5%	6.6%	12.5%	2.2%
離婚或分居	52	5.8%	7.7%	11.5%	11.5%	23.1%	3.8%	7.7%	1.9%	21.2%	5.8%
喪偶	14	0.0%	7.1%	14.3%	7.1%	21.4%	7.1%	0.0%	7.1%	21.4%	14.3%
有無子女											
是	318	5.3%	7.2%	11.3%	16.0%	23.0%	2.2%	11.6%	5.7%	14.5%	3.1%
否	182	1.6%	6.0%	11.5%	18.7%	28.6%	0.5%	13.7%	6.0%	8.8%	4.4%
#居住地區											
臺北市	30	6.7%	10.0%	13.3%	33.3%	16.7%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%
高雄市	112	6.3%	4.5%	7.1%	19.6%	22.3%	0.9%	13.4%	4.5%	16.1%	5.4%
北基宜花金馬地區	79	1.3%	8.9%	11.4%	19.0%	30.4%	1.3%	8.9%	7.6%	10.1%	1.3%
桃竹苗地區	90	4.4%	7.8%	21.1%	15.6%	21.1%	1.1%	12.2%	2.2%	8.9%	5.6%
中彰投地區	51	0.0%	7.8%	5.9%	15.7%	33.3%	0.0%	11.8%	7.8%	15.7%	2.0%
雲嘉南地區	86	4.7%	8.1%	10.5%	14.0%	22.1%	2.3%	14.0%	9.3%	14.0%	1.2%
高屏澎東地區	52	3.8%	1.9%	9.6%	7.7%	30.8%	5.8%	17.3%	7.7%	11.5%	3.8%

	次數	行政主管、經理人	專業人員	技術員及助理專業人員	事務工作人員	服務工作人員及售貨員	農、林、漁、牧工作人員	技術工及相關工作人員	機械設備操作工及組裝工	非技術工及體力工	初次尋職
#特定身分別											
獨力負擔家計者	162	4.3%	6.2%	11.7%	14.2%	24.1%	1.9%	11.7%	7.4%	15.4%	3.1%
中高齡者	252	6.7%	6.7%	9.1%	16.7%	23.0%	2.0%	10.7%	5.2%	16.3%	3.6%
身心障礙者	52	0.0%	3.8%	7.7%	15.4%	26.9%	1.9%	19.2%	7.7%	11.5%	5.8%
原住民	26	0.0%	3.8%	11.5%	3.8%	38.5%	15.4%	15.4%	0.0%	11.5%	0.0%
生活扶助戶中有工作能力者	38	5.3%	2.6%	7.9%	0.0%	44.7%	5.3%	15.8%	5.3%	5.3%	7.9%
長期失業者	500	4.0%	6.8%	11.4%	17.0%	25.0%	1.6%	12.4%	5.8%	12.4%	3.6%
更生受保護人	10	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	40.0%	0.0%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%
就業狀況											
是	162	3.7%	8.0%	10.5%	17.3%	21.0%	1.2%	12.3%	9.3%	14.2%	2.5%
否	338	4.1%	6.2%	11.8%	16.9%	26.9%	1.8%	12.4%	4.1%	11.5%	4.1%
#期待薪資											
低於 25,000 元	231	1.7%	4.8%	6.9%	13.4%	27.7%	2.6%	15.2%	6.5%	16.0%	5.2%
25,001-40,000 元	213	4.7%	7.5%	15.0%	23.0%	23.0%	0.9%	9.9%	3.8%	9.9%	2.3%
40,001 元以上	36	13.9%	13.9%	11.1%	8.3%	25.0%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%	2.8%

註：請參考原始問卷 Q3。

附表 A-4　請問您前一份工作是不是自願離職？

	次數	自願離職	非自願離職
總次數	482	265	217
總百分比	100.0%	55.0%	45.0%
性別			
男性	214	53.7%	46.3%
女性	268	56.0%	44.0%
***年齡**			
19 歲以下	1	100.0%	0.0%
20-29 歲	43	69.8%	30.2%
30-39 歲	123	64.2%	35.8%
40-49 歲	128	52.3%	47.7%
50-59 歲	136	47.8%	52.2%
60 歲以上	51	45.1%	54.9%
教育程度			
國小及以下	34	47.1%	52.9%
國（初）中	72	59.7%	40.3%
高中（職）	180	58.9%	41.1%
專科或大學	184	52.2%	47.8%
研究所及以上	12	33.3%	66.7%
婚姻狀態			
未婚	154	57.1%	42.9%
有配偶(含與人同居)	267	54.7%	45.3%
離婚或分居	49	53.1%	46.9%
喪偶	12	41.7%	58.3%
有無子女			
是	308	52.6%	47.4%
否	174	59.2%	40.8%
***居住地區**			
臺北市	28	32.1%	67.9%
高雄市	106	50.9%	49.1%
北基宜花金馬地區	78	53.8%	46.2%
桃竹苗地區	85	63.5%	36.5%
中彰投地區	50	42.0%	58.0%
雲嘉南地區	85	60.0%	40.0%
高屏澎東地區	50	68.0%	32.0%
#特定身分別			
獨力負擔家計者	157	49.0%	51.0%
中高齡者	243	46.1%	53.9%
身心障礙者	49	57.1%	42.9%
原住民	26	73.1%	26.9%

	次數	自願離職	非自願離職
生活扶助戶中有工作能力者	35	68.6%	31.4%
長期失業者	482	55.0%	45.0%
更生受保護人	10	90.0%	10.0%
就業狀況			
是	158	57.0%	43.0%
否	324	54.0%	46.0%
#期待薪資			
低於 25,000 元	219	57.5%	42.5%
25,001-40,000 元	208	55.3%	44.7%
40,001 元以上	35	28.6%	71.4%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 A-5　(1)請問您自願離職的原因是？

	次數	待遇不好	想換工作地點	工作時間不適合	工作沒有保障	工作環境不良	無前途	健康不良	女性結婚或生育	自願辦理退休	想自行創業	其他	家庭照顧需求	與老闆同事相處不睦
總次數	265	17	29	35	18	16	6	50	23	9	5	31	14	12
總百分比	100.0%	6.4%	10.9%	13.2%	6.8%	6.0%	2.3%	18.9%	8.7%	3.4%	1.9%	11.7%	5.3%	4.5%
***性別**														
男性	115	9.6%	11.3%	15.7%	10.4%	6.1%	2.6%	15.7%	0.0%	5.2%	3.5%	12.2%	1.7%	6.1%
女性	150	4.0%	10.7%	11.3%	4.0%	6.0%	2.0%	21.3%	15.3%	2.0%	0.7%	11.3%	8.0%	3.3%
#年齡														
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	30	10.0%	13.3%	13.3%	3.3%	6.7%	6.7%	10.0%	13.3%	0.0%	0.0%	13.3%	3.3%	6.7%
30-39 歲	79	6.3%	12.7%	19.0%	6.3%	7.6%	2.5%	7.6%	16.5%	0.0%	3.8%	10.1%	3.8%	3.8%
40-49 歲	67	7.5%	16.4%	14.9%	7.5%	3.0%	0.0%	19.4%	3.0%	1.5%	3.0%	13.4%	6.0%	4.5%
50-59 歲	65	6.2%	3.1%	7.7%	9.2%	7.7%	1.5%	27.7%	6.2%	6.2%	0.0%	10.8%	9.2%	4.6%
60 歲以上	23	0.0%	8.7%	4.3%	4.3%	4.3%	4.3%	39.1%	0.0%	17.4%	0.0%	13.0%	0.0%	4.3%
#教育程度														
國小及以下	16	0.0%	6.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	6.3%	0.0%	18.8%	0.0%	0.0%
國（初）中	43	4.7%	2.3%	18.6%	11.6%	2.3%	0.0%	23.3%	7.0%	4.7%	0.0%	9.3%	7.0%	9.3%
高中（職）	106	10.4%	10.4%	7.5%	5.7%	8.5%	3.8%	17.0%	8.5%	2.8%	2.8%	11.3%	5.7%	5.7%
專科或大學	96	2.1%	16.7%	16.7%	6.3%	6.3%	2.1%	14.6%	11.5%	3.1%	2.1%	11.5%	5.2%	2.1%
研究所及以上	4	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態														
未婚	88	10.2%	14.8%	18.2%	6.8%	4.5%	2.3%	14.8%	0.0%	0.0%	4.5%	15.9%	2.3%	5.7%
有配偶(含與人同居)	146	4.8%	8.9%	11.6%	6.8%	6.8%	2.7%	17.1%	13.7%	5.5%	0.7%	8.9%	7.5%	4.8%
離婚或分居	26	3.8%	11.5%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	26.9%	11.5%	3.8%	0.0%	15.4%	3.8%	0.0%
喪偶	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#有無子女														
是	162	3.7%	8.0%	11.7%	4.9%	6.8%	2.5%	19.8%	14.2%	4.9%	1.2%	10.5%	7.4%	4.3%
否	103	10.7%	15.5%	15.5%	9.7%	4.9%	1.9%	17.5%	0.0%	1.0%	2.9%	13.6%	1.9%	4.9%
#居住地區														
臺北市	9	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
高雄市	54	9.3%	14.8%	18.5%	1.9%	5.6%	5.6%	11.1%	9.3%	3.7%	0.0%	9.3%	7.4%	3.7%
北基宜花金馬地區	42	7.1%	11.9%	4.8%	7.1%	4.8%	4.8%	21.4%	11.9%	4.8%	2.4%	14.3%	2.4%	2.4%
桃竹苗	54	5.6%	13.0%	11.1%	9.3%	3.7%	0.0%	13.0%	5.6%	5.6%	1.9%	13.0%	13.0%	5.6%

	次數	待遇不好	想更換工作地點	工作時間不適合	工作沒有保障	工作環境不良	無前途	健康不良	女性結婚生育	自願辦理退休	想自行創業	其他	家庭照顧需求	與老同相不睦
地區														
中彰投地區	21	14.3%	9.5%	23.8%	0.0%	0.0%	4.8%	19.0%	4.8%	0.0%	0.0%	23.8%	0.0%	0.0%
雲嘉南地區	51	2.0%	11.8%	13.7%	11.8%	7.8%	0.0%	23.5%	3.9%	2.0%	5.9%	9.8%	3.9%	3.9%
高屏澎東地區	34	0.0%	2.9%	11.8%	8.8%	14.7%	0.0%	26.5%	14.7%	2.9%	0.0%	5.9%	0.0%	11.8%
#特定身分別														
獨力負擔家計者	77	7.8%	7.8%	13.0%	9.1%	6.5%	1.3%	24.7%	3.9%	2.6%	3.9%	13.0%	2.6%	3.9%
中高齡者	112	5.4%	7.1%	8.9%	7.1%	5.4%	0.9%	31.3%	3.6%	7.1%	0.9%	12.5%	6.3%	3.6%
身心障礙者	28	10.7%	17.9%	7.1%	3.6%	7.1%	0.0%	32.1%	0.0%	3.6%	3.6%	3.6%	0.0%	10.7%
原住民	19	0.0%	15.8%	21.1%	5.3%	5.3%	0.0%	15.8%	10.5%	5.3%	0.0%	5.3%	5.3%	10.5%
生活扶助戶中有工作能力者	24	8.3%	12.5%	16.7%	4.2%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%	8.3%	4.2%	8.3%	0.0%	12.5%
長期失業者	265	6.4%	10.9%	13.2%	6.8%	6.0%	2.3%	18.9%	8.7%	3.4%	1.9%	11.7%	5.3%	4.5%
更生受保護人	9	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%
#就業狀況														
是	90	11.1%	16.7%	14.4%	8.9%	6.7%	1.1%	16.7%	2.2%	4.4%	2.2%	11.1%	1.1%	3.3%
否	175	4.0%	8.0%	12.6%	5.7%	5.7%	2.9%	20.0%	12.0%	2.9%	1.7%	12.0%	7.4%	5.1%
#期待薪資														
低於25,000元	126	4.8%	8.7%	13.5%	3.2%	7.9%	3.2%	25.4%	9.5%	2.4%	1.6%	10.3%	4.8%	4.8%
25,001-40,000元	115	7.0%	13.0%	13.0%	9.6%	4.3%	1.7%	12.2%	8.7%	1.7%	2.6%	14.8%	6.1%	5.2%
40,001元以上	10	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 A-6　(2)請問您非自願離職的原因是？

	次數	工作場所歇業或業務緊縮	季節性或臨時性工作結束	工作場所整頓人事被資遣	女性結婚或生育	企業內部職務調動	其他	約聘到期	公司認為不適任
總次數	217	85	44	53	5	5	9	8	8
總百分比	100.0%	39.2%	20.3%	24.4%	2.3%	2.3%	4.1%	3.7%	3.7%
#性別									
男性	99	40.4%	19.2%	23.2%	1.0%	4.0%	5.1%	2.0%	5.1%
女性	118	38.1%	21.2%	25.4%	3.4%	0.8%	3.4%	5.1%	2.5%
#年齡									
20-29 歲	13	15.4%	23.1%	53.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	44	45.5%	18.2%	20.5%	6.8%	2.3%	0.0%	0.0%	6.8%
40-49 歲	61	41.0%	13.1%	23.0%	1.6%	4.9%	9.8%	4.9%	1.6%
50-59 歲	71	36.6%	19.7%	29.6%	0.0%	0.0%	4.2%	5.6%	4.2%
60 歲以上	28	42.9%	39.3%	7.1%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%	3.6%
#教育程度									
國小及以下	18	50.0%	38.9%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
國（初）中	29	31.0%	31.0%	17.2%	0.0%	0.0%	13.8%	6.9%	0.0%
高中（職）	74	33.8%	24.3%	29.7%	1.4%	1.4%	6.8%	1.4%	1.4%
專科或大學	88	44.3%	8.0%	28.4%	4.5%	3.4%	0.0%	5.7%	5.7%
研究所及以上	8	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
#婚姻狀態									
未婚	66	36.4%	16.7%	27.3%	0.0%	4.5%	4.5%	3.0%	7.6%
有配偶(含與人同居)	121	43.0%	20.7%	22.3%	3.3%	0.8%	3.3%	4.1%	2.5%
離婚或分居	23	30.4%	21.7%	30.4%	4.3%	4.3%	8.7%	0.0%	0.0%
喪偶	7	28.6%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
#有無子女									
是	146	40.4%	21.9%	21.9%	3.4%	1.4%	4.1%	4.1%	2.7%
否	71	36.6%	16.9%	29.6%	0.0%	4.2%	4.2%	2.8%	5.6%
#居住地區									
臺北市	19	31.6%	15.8%	36.8%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	10.5%
高雄市	52	46.2%	9.6%	23.1%	3.8%	5.8%	1.9%	3.8%	5.8%
北基宜花金馬地區	36	41.7%	33.3%	13.9%	2.8%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%
桃竹苗地區	31	29.0%	25.8%	32.3%	0.0%	0.0%	3.2%	6.5%	3.2%
中彰投地區	29	37.9%	34.5%	13.8%	3.4%	0.0%	6.9%	3.4%	0.0%
雲嘉南地區	34	44.1%	8.8%	26.5%	2.9%	0.0%	8.8%	5.9%	2.9%
高屏澎東地區	16	31.3%	18.8%	37.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%
#特定身分別									
獨力負擔家計者	80	37.5%	17.5%	31.3%	1.3%	2.5%	3.8%	3.8%	2.5%
中高齡者	131	39.7%	20.6%	26.7%	0.0%	1.5%	3.8%	4.6%	3.1%

	次數	工作場所歇業或業務緊縮	季節性或臨時性工作結束	工作場所整頓人事被資遣	女性結婚或生育	企業內部職務調動	其他	約聘到期	公司認為不適任
身心障礙者	21	28.6%	19.0%	33.3%	0.0%	0.0%	9.5%	9.5%	0.0%
原住民	7	0.0%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
生活扶助戶中有工作能力者	11	18.2%	36.4%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%
長期失業者	217	39.2%	20.3%	24.4%	2.3%	2.3%	4.1%	3.7%	3.7%
更生受保護人	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
#就業狀況									
是	68	42.6%	22.1%	20.6%	5.9%	1.5%	0.0%	2.9%	4.4%
否	149	37.6%	19.5%	26.2%	0.7%	2.7%	6.0%	4.0%	3.4%
#期待薪資									
低於 25,000 元	93	32.3%	32.3%	18.3%	2.2%	1.1%	8.6%	2.2%	3.2%
25,001-40,000 元	93	46.2%	8.6%	28.0%	3.2%	3.2%	1.1%	5.4%	4.3%
40,001 元以上	25	44.0%	20.0%	28.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 A-7　請問您在失業期間，經濟上的壓力如何？

	次數	經濟壓力非常大	經濟壓力大	有一點經濟壓力	經濟壓力不大	完全沒有經濟壓力
總次數	500	143	102	175	61	19
總百分比	100.0%	28.6%	20.4%	35.0%	12.2%	3.8%
性別						
男性	220	31.4%	17.7%	35.0%	12.7%	3.2%
女性	280	26.4%	22.5%	35.0%	11.8%	4.3%
#年齡						
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	17.0%	19.1%	36.2%	14.9%	12.8%
30-39 歲	126	25.4%	24.6%	35.7%	11.9%	2.4%
40-49 歲	134	35.8%	18.7%	30.6%	11.9%	3.0%
50-59 歲	139	30.2%	20.1%	38.1%	9.4%	2.2%
60 歲以上	53	24.5%	17.0%	34.0%	18.9%	5.7%
#教育程度						
國小及以下	34	29.4%	20.6%	26.5%	17.6%	5.9%
國（初）中	76	36.8%	18.4%	35.5%	6.6%	2.6%
高中（職）	186	29.6%	24.7%	31.7%	10.8%	3.2%
專科或大學	192	24.5%	17.2%	38.5%	15.1%	4.7%
研究所及以上	12	25.0%	16.7%	50.0%	8.3%	0.0%
#婚姻狀態						
未婚	161	25.5%	16.1%	40.4%	13.7%	4.3%
有配偶(含與人同居)	273	25.6%	23.1%	35.9%	11.7%	3.7%
離婚或分居	52	48.1%	23.1%	15.4%	11.5%	1.9%
喪偶	14	50.0%	7.1%	28.6%	7.1%	7.1%
有無子女						
是	318	29.9%	22.6%	32.7%	11.6%	3.1%
否	182	26.4%	16.5%	39.0%	13.2%	4.9%
#居住地區						
臺北市	30	23.3%	13.3%	56.7%	6.7%	0.0%
高雄市	112	32.1%	22.3%	25.9%	16.1%	3.6%
北基宜花金馬地區	79	31.6%	12.7%	38.0%	16.5%	1.3%
桃竹苗地區	90	24.4%	20.0%	34.4%	12.2%	8.9%
中彰投地區	51	27.5%	23.5%	43.1%	3.9%	2.0%
雲嘉南地區	86	27.9%	25.6%	31.4%	9.3%	5.8%
高屏澎東地區	52	28.8%	21.2%	36.5%	13.5%	0.0%
#特定身分別						
獨力負擔家計者	162	47.5%	17.9%	28.4%	4.9%	1.2%
中高齡者	252	30.2%	21.4%	32.9%	12.7%	2.8%
身心障礙者	52	32.7%	17.3%	36.5%	5.8%	7.7%

	次數	經濟壓力非常大	經濟壓力大	有一點經濟壓力	經濟壓力不大	完全沒有經濟壓力
原住民	26	19.2%	26.9%	38.5%	11.5%	3.8%
生活扶助戶中有工作能力者	38	44.7%	18.4%	28.9%	5.3%	2.6%
長期失業者	500	28.6%	20.4%	35.0%	12.2%	3.8%
更生受保護人	10	40.0%	20.0%	30.0%	10.0%	0.0%
就業狀況						
是	162	28.4%	20.4%	36.4%	10.5%	4.3%
否	338	28.7%	20.4%	34.3%	13.0%	3.6%
期待薪資						
低於 25,000 元	231	26.4%	21.6%	36.8%	10.8%	4.3%
25,001-40,000 元	213	30.5%	21.6%	32.4%	13.6%	1.9%
40,001 元以上	36	33.3%	5.6%	41.7%	13.9%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q6。

附表 A-8　請問您在失業期間，經濟上的壓力如何？ (選項合併)

	次數	經濟壓力大	經濟壓力尚可	經濟壓力不大
總次數	500	245	175	80
總百分比	100.0%	49.0%	35.0%	16.0%
性別				
男性	220	49.1%	35.0%	15.9%
女性	280	48.9%	35.0%	16.1%
年齡				
19 歲以下	1	0.0%	100.0%	0.0%
20-29 歲	47	36.2%	36.2%	27.7%
30-39 歲	126	50.0%	35.7%	14.3%
40-49 歲	134	54.5%	30.6%	14.9%
50-59 歲	139	50.4%	38.1%	11.5%
60 歲以上	53	41.5%	34.0%	24.5%
教育程度				
國小及以下	34	50.0%	26.5%	23.5%
國（初）中	76	55.3%	35.5%	9.2%
高中（職）	186	54.3%	31.7%	14.0%
專科或大學	192	41.7%	38.5%	19.8%
研究所及以上	12	41.7%	50.0%	8.3%
***婚姻狀態**				
未婚	161	41.6%	40.4%	18.0%
有配偶(含與人同居)	273	48.7%	35.9%	15.4%
離婚或分居	52	71.2%	15.4%	13.5%
喪偶	14	57.1%	28.6%	14.3%
有無子女				
是	318	52.5%	32.7%	14.8%
否	182	42.9%	39.0%	18.1%
居住地區				
臺北市	30	36.7%	56.7%	6.7%
高雄市	112	54.5%	25.9%	19.6%
北基宜花金馬地區	79	44.3%	38.0%	17.7%
桃竹苗地區	90	44.4%	34.4%	21.1%
中彰投地區	51	51.0%	43.1%	5.9%
雲嘉南地區	86	53.5%	31.4%	15.1%
高屏澎東地區	52	50.0%	36.5%	13.5%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	162	65.4%	28.4%	6.2%
中高齡者	252	51.6%	32.9%	15.5%
身心障礙者	52	50.0%	36.5%	13.5%

	次數	經濟壓力大	經濟壓力尚可	經濟壓力不大
原住民	26	46.2%	38.5%	15.4%
生活扶助戶中有工作能力者	38	63.2%	28.9%	7.9%
長期失業者	500	49.0%	35.0%	16.0%
更生受保護人	10	60.0%	30.0%	10.0%
就業狀況				
是	162	48.8%	36.4%	14.8%
否	338	49.1%	34.3%	16.6%
期待薪資				
低於 25,000 元	231	48.1%	36.8%	15.2%
25,001-40,000 元	213	52.1%	32.4%	15.5%
40,001 元以上	36	38.9%	41.7%	19.4%

註：請參考原始問卷 Q6。

附表 A-9　請問在求職期間，您的家人對於您找工作這件事所抱持的態度是？

	次數	有壓力，希望愈快找到愈好	給予支持，等有條件好或符合期待的工作出現再去做	尊重想法，順其自然	從不過問	其他
總次數	500	116	138	207	34	5
總百分比	100.0%	23.2%	27.6%	41.4%	6.8%	1.0%
性別						
男性	220	27.7%	28.6%	38.2%	4.5%	0.9%
女性	280	19.6%	26.8%	43.9%	8.6%	1.1%
#年齡						
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	27.7%	29.8%	40.4%	2.1%	0.0%
30-39 歲	126	30.2%	27.8%	34.9%	6.3%	0.8%
40-49 歲	134	20.1%	27.6%	43.3%	7.5%	1.5%
50-59 歲	139	22.3%	31.7%	38.8%	7.2%	0.0%
60 歲以上	53	13.2%	15.1%	58.5%	9.4%	3.8%
#教育程度						
國小及以下	34	11.8%	23.5%	52.9%	8.8%	2.9%
國（初）中	76	23.7%	26.3%	39.5%	10.5%	0.0%
高中（職）	186	22.0%	29.0%	40.3%	7.0%	1.6%
專科或大學	192	24.5%	27.1%	43.2%	4.7%	0.5%
研究所及以上	12	50.0%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%
#婚姻狀態						
未婚	161	33.5%	26.7%	34.8%	3.7%	1.2%
有配偶(含與人同居)	273	18.3%	28.6%	46.5%	5.9%	0.7%
離婚或分居	52	19.2%	30.8%	34.6%	15.4%	0.0%
喪偶	14	14.3%	7.1%	42.9%	28.6%	7.1%
***有無子女**						
是	318	18.6%	28.3%	44.3%	8.5%	0.3%
否	182	31.3%	26.4%	36.3%	3.8%	2.2%
#居住地區						
臺北市	30	26.7%	36.7%	30.0%	6.7%	0.0%
高雄市	112	20.5%	26.8%	46.4%	6.3%	0.0%
北基宜花金馬地區	79	30.4%	27.8%	32.9%	6.3%	2.5%
桃竹苗地區	90	24.4%	25.6%	41.1%	6.7%	2.2%
中彰投地區	51	25.5%	19.6%	47.1%	7.8%	0.0%
雲嘉南地區	86	18.6%	32.6%	40.7%	7.0%	1.2%
高屏澎東地區	52	19.2%	26.9%	46.2%	7.7%	0.0%

	次數	有壓力，希望愈快找到愈好	給予支持，等有條件好或符合期待的工作出現再去做	尊重想法，順其自然	從不過問	其他
#特定身分別						
獨力負擔家計者	162	28.4%	28.4%	32.7%	8.0%	2.5%
中高齡者	252	18.7%	26.2%	45.2%	8.3%	1.6%
身心障礙者	52	21.2%	34.6%	42.3%	1.9%	0.0%
原住民	26	30.8%	26.9%	23.1%	19.2%	0.0%
生活扶助戶中有工作能力者	38	15.8%	21.1%	57.9%	5.3%	0.0%
長期失業者	500	23.2%	27.6%	41.4%	6.8%	1.0%
更生受保護人	10	50.0%	10.0%	40.0%	0.0%	0.0%
就業狀況						
是	162	24.7%	30.2%	35.8%	7.4%	1.9%
否	338	22.5%	26.3%	44.1%	6.5%	0.6%
#期待薪資						
低於 25,000 元	231	19.9%	29.9%	42.4%	6.5%	1.3%
25,001-40,000 元	213	27.7%	26.3%	39.9%	5.2%	0.9%
40,001 元以上	36	22.2%	27.8%	33.3%	16.7%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。

附表 A-10　請問您預設未來多久時間內應該要找到工作？

	次數	希望愈快愈好	1 個月以內	3 個月以內	半年以內	一年以內	沒特別想過任何就業的時間
總次數	500	261	24	20	25	16	154
總百分比	100.0%	52.2%	4.8%	4.0%	5.0%	3.2%	30.8%
***性別**							
男性	220	58.2%	5.5%	3.6%	6.4%	2.3%	24.1%
女性	280	47.5%	4.3%	4.3%	3.9%	3.9%	36.1%
#年齡							
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	46.8%	12.8%	4.3%	8.5%	0.0%	27.7%
30-39 歲	126	47.6%	6.3%	5.6%	7.1%	5.6%	27.8%
40-49 歲	134	53.7%	4.5%	5.2%	6.0%	2.2%	28.4%
50-59 歲	139	54.7%	2.9%	2.9%	2.9%	4.3%	32.4%
60 歲以上	53	56.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.4%
#教育程度							
國小及以下	34	67.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.4%
國（初）中	76	56.6%	2.6%	2.6%	1.3%	1.3%	35.5%
高中（職）	186	58.1%	5.9%	3.2%	2.2%	3.8%	26.9%
專科或大學	192	42.7%	5.2%	4.7%	9.4%	3.6%	34.4%
研究所及以上	12	41.7%	8.3%	25.0%	16.7%	8.3%	0.0%
#婚姻狀態							
未婚	161	50.9%	10.6%	6.2%	5.6%	5.0%	21.7%
有配偶(含與人同居)	273	49.8%	2.2%	2.2%	5.5%	2.6%	37.7%
離婚或分居	52	61.5%	1.9%	7.7%	1.9%	1.9%	25.0%
喪偶	14	78.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%
***有無子女**							
是	318	52.2%	1.9%	2.2%	4.4%	2.8%	36.5%
否	182	52.2%	9.9%	7.1%	6.0%	3.8%	20.9%
#居住地區							
臺北市	30	36.7%	6.7%	10.0%	10.0%	10.0%	26.7%
高雄市	112	54.5%	4.5%	5.4%	6.3%	1.8%	27.7%
北基宜花金馬地區	79	46.8%	2.5%	3.8%	2.5%	5.1%	39.2%
桃竹苗地區	90	48.9%	6.7%	4.4%	6.7%	3.3%	30.0%
中彰投地區	51	60.8%	3.9%	3.9%	0.0%	0.0%	31.4%
雲嘉南地區	86	57.0%	8.1%	1.2%	5.8%	2.3%	25.6%
高屏澎東地區	52	53.8%	0.0%	1.9%	3.8%	3.8%	36.5%
#特定身分別							
獨力負擔家計者	162	66.0%	3.7%	4.3%	4.3%	2.5%	19.1%

	次數	希望愈快愈好	1 個月以內	3 個月以內	半年以內	一年以內	沒特別想過任何就業的時間
中高齡者	252	55.6%	2.0%	2.4%	4.4%	3.2%	32.5%
身心障礙者	52	73.1%	1.9%	0.0%	3.8%	0.0%	21.2%
原住民	26	42.3%	0.0%	3.8%	3.8%	3.8%	46.2%
生活扶助戶中有工作能力者	38	63.2%	5.3%	2.6%	0.0%	0.0%	28.9%
長期失業者	500	52.2%	4.8%	4.0%	5.0%	3.2%	30.8%
更生受保護人	10	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
就業狀況							
是	162	55.6%	4.9%	5.6%	5.6%	1.9%	26.5%
否	338	50.6%	4.7%	3.3%	4.7%	3.8%	32.8%
#期待薪資							
低於 25,000 元	231	57.1%	4.3%	2.6%	2.6%	2.6%	30.7%
25,001-40,000 元	213	50.2%	5.2%	5.6%	7.5%	3.8%	27.7%
40,001 元以上	36	44.4%	5.6%	2.8%	8.3%	5.6%	33.3%

註：請參考原始問卷 Q10。

附表 A-11　請問您一天是否能工作達八個小時？

	次數	可以	無法，因為身體不堪負荷	無法，因為有家庭照顧需求
總次數	500	450	27	23
總百分比	100.0%	90.0%	5.4%	4.6%
***性別**				
男性	220	95.0%	4.1%	0.9%
女性	280	86.1%	6.4%	7.5%
#年齡				
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	93.6%	4.3%	2.1%
30-39 歲	126	92.1%	1.6%	6.3%
40-49 歲	134	90.3%	3.7%	6.0%
50-59 歲	139	89.2%	7.2%	3.6%
60 歲以上	53	83.0%	15.1%	1.9%
#教育程度				
國小及以下	34	88.2%	8.8%	2.9%
國（初）中	76	92.1%	3.9%	3.9%
高中（職）	186	86.6%	8.6%	4.8%
專科或大學	192	92.2%	2.6%	5.2%
研究所及以上	12	100.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態				
未婚	161	95.7%	3.7%	0.6%
有配偶(含與人同居)	273	87.5%	5.5%	7.0%
離婚或分居	52	86.5%	7.7%	5.8%
喪偶	14	85.7%	14.3%	0.0%
***有無子女**				
是	318	87.1%	6.3%	6.6%
否	182	95.1%	3.8%	1.1%
#居住地區				
臺北市	30	93.3%	6.7%	0.0%
高雄市	112	93.8%	3.6%	2.7%
北基宜花金馬地區	79	91.1%	7.6%	1.3%
桃竹苗地區	90	85.6%	8.9%	5.6%
中彰投地區	51	94.1%	2.0%	3.9%
雲嘉南地區	86	84.9%	7.0%	8.1%
高屏澎東地區	52	90.4%	0.0%	9.6%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	162	92.6%	4.9%	2.5%
中高齡者	252	88.5%	8.3%	3.2%
身心障礙者	52	82.7%	17.3%	0.0%

	次數	可以	無法，因為身體不堪負荷	無法，因為有家庭照顧需求
原住民	26	88.5%	3.8%	7.7%
生活扶助戶中有工作能力者	38	84.2%	7.9%	7.9%
長期失業者	500	90.0%	5.4%	4.6%
更生受保護人	10	80.0%	20.0%	0.0%
就業狀況				
是	162	93.8%	2.5%	3.7%
否	338	88.2%	6.8%	5.0%
#期待薪資				
低於 25,000 元	231	88.7%	7.4%	3.9%
25,001-40,000 元	213	93.0%	2.3%	4.7%
40,001 元以上	36	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q11。

附表 A-12　就業能力總分(區段)

	次數	30 分以下	31-40 分	41-50 分
總次數	500	122	262	116
總百分比	100.0%	24.4%	52.4%	23.2%
***性別**				
男性	220	24.5%	45.9%	29.5%
女性	280	24.3%	57.5%	18.2%
***年齡**				
19 歲以下	1	0.0%	100.0%	0.0%
20-29 歲	47	31.9%	55.3%	12.8%
30-39 歲	126	19.8%	53.2%	27.0%
40-49 歲	134	18.7%	54.5%	26.9%
50-59 歲	139	23.7%	54.0%	22.3%
60 歲以上	53	45.3%	37.7%	17.0%
***教育程度**				
國小及以下	34	76.5%	17.6%	5.9%
國（初）中	76	35.5%	56.6%	7.9%
高中（職）	186	23.7%	59.1%	17.2%
專科或大學	192	12.5%	51.6%	35.9%
研究所及以上	12	8.3%	33.3%	58.3%
***婚姻狀態**				
未婚	161	24.8%	51.6%	23.6%
有配偶(含與人同居)	273	21.2%	53.8%	24.9%
離婚或分居	52	26.9%	55.8%	17.3%
喪偶	14	71.4%	21.4%	7.1%
有無子女				
是	318	23.0%	54.7%	22.3%
否	182	26.9%	48.4%	24.7%
居住地區				
臺北市	30	13.3%	50.0%	36.7%
高雄市	112	23.2%	47.3%	29.5%
北基宜花金馬地區	79	27.8%	46.8%	25.3%
桃竹苗地區	90	21.1%	56.7%	22.2%
中彰投地區	51	31.4%	56.9%	11.8%
雲嘉南地區	86	22.1%	59.3%	18.6%
高屏澎東地區	52	30.8%	50.0%	19.2%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	162	27.2%	46.9%	25.9%
中高齡者	252	28.2%	48.4%	23.4%
身心障礙者	52	50.0%	40.4%	9.6%
原住民	26	34.6%	57.7%	7.7%

	次數	30 分以下	31-40 分	41-50 分
生活扶助戶中有工作能力者	38	44.7%	50.0%	5.3%
長期失業者	500	24.4%	52.4%	23.2%
更生受保護人	10	40.0%	50.0%	10.0%
就業狀況				
是	162	22.2%	55.6%	22.2%
否	338	25.4%	50.9%	23.7%
***期待薪資**				
低於 25,000 元	231	34.6%	55.0%	10.4%
25,001-40,000 元	213	16.0%	54.0%	30.0%
40,001 元以上	36	2.8%	30.6%	66.7%

註：就業能力總分依照受訪者 Q12 各題項的回答計算，回答「非常不同意」為 1 分，「不同意」為 2 分，「普通」為 3 分，「同意」為 4 分，「非常同意」為 5 分，將 Q12 十個題項的分數加總而得就業能力總分，總分為 50 分。為利於交叉分析，將就業能力得分區分為「30 分以下」、「31-40 分」、「41-50 分」三個區間。

附表 A-13　請問您無法順利就業的主要原因是？

	次數	無法通過考試或資格檢定	專長技術不合	教育程度不合	待遇期望與待遇落差大	有家庭照顧需求，工作時間無法配合	交通自理問題	性別限制	婚姻狀況限制	身體狀況限制	年齡限制	語言限制	就業會機不足	離開職場太久，信心不足	有其他生活安排，工作時間無法配合	積極度不足	溝通能力不佳	工作經驗不足	族群身分限制	不知道
總次數	500	9	53	16	46	99	9	1	1	63	156	4	15	4	5	8	3	2	2	4
總百分比	100.0%	1.8%	10.6%	3.2%	9.2%	19.8%	1.8%	0.2%	0.2%	12.6%	31.2%	0.8%	3.0%	0.8%	1.0%	1.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.8%
#性別																				
男性	220	1.8%	12.3%	2.7%	14.5%	8.2%	2.7%	0.0%	0.0%	13.6%	31.4%	0.9%	4.1%	0.5%	1.8%	3.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.9%
女性	280	1.8%	9.3%	3.6%	5.0%	28.9%	1.1%	0.4%	0.4%	11.8%	31.1%	0.7%	2.1%	1.1%	0.4%	0.4%	0.7%	0.4%	0.4%	0.7%
#年齡																				
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	4.3%	17.0%	0.0%	19.1%	23.4%	2.1%	0.0%	0.0%	12.8%	0.0%	0.0%	2.1%	2.1%	4.3%	4.3%	4.3%	0.0%	2.1%	2.1%
30-39 歲	126	4.0%	15.1%	1.6%	16.7%	31.7%	1.6%	0.0%	0.0%	9.5%	7.1%	1.6%	4.8%	0.8%	2.4%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	1.6%
40-49 歲	134	0.7%	11.2%	4.5%	7.5%	23.1%	2.2%	0.0%	0.7%	12.7%	30.6%	0.0%	3.7%	0.7%	0.0%	1.5%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	139	0.0%	6.5%	3.6%	3.6%	11.5%	1.4%	0.0%	0.0%	12.9%	55.4%	0.0%	2.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.7%
60 歲以上	53	1.9%	3.8%	5.7%	0.0%	1.9%	1.9%	1.9%	0.0%	18.9%	54.7%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#教育程度																				
國小及以下	34	2.9%	8.8%	17.6%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	44.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	76	0.0%	1.3%	6.6%	6.6%	18.4%	3.9%	1.3%	0.0%	17.1%	38.2%	0.0%	2.6%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%

	次數	無法通過考試或資格檢定	專長技術不合	教育程度不合	待遇與待遇期落差大	有家庭照顧需求，工作時間無法配合	交通自理問題	性別限制	婚姻狀況限制	身體狀況限制	年齡限制	語言限制	就業機會不足	離開職場太久，信心不足	有其他生活安排，工作時間無法配合	積極度不足	溝通能力不佳	工作經驗不足	族群身分限制	不知道
高中（職）	186	1.6%	12.4%	1.6%	5.9%	22.0%	1.6%	0.0%	0.0%	15.6%	28.5%	1.1%	3.2%	1.6%	0.5%	2.7%	1.1%	0.0%	0.5%	0.0%
專科或大學	192	2.1%	13.0%	1.0%	15.1%	22.4%	1.6%	0.0%	0.5%	6.8%	27.6%	1.0%	3.1%	0.0%	1.6%	1.6%	0.0%	0.5%	0.5%	1.6%
研究所及以上	12	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態																				
未婚	161	3.1%	14.9%	2.5%	18.0%	11.2%	1.9%	0.0%	0.0%	13.7%	19.3%	0.6%	5.0%	1.2%	3.1%	2.5%	1.2%	0.6%	0.0%	1.2%
有配偶(含與人同居)	273	1.5%	8.8%	3.3%	5.9%	24.5%	1.5%	0.4%	0.4%	11.7%	35.5%	0.7%	2.6%	0.7%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%
離婚或分居	52	0.0%	9.6%	1.9%	1.9%	25.0%	3.8%	0.0%	0.0%	7.7%	42.3%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%	1.9%	0.0%	0.0%
喪偶	14	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#有無子女																				
是	318	1.3%	7.9%	3.1%	5.0%	25.2%	1.6%	0.3%	0.3%	12.3%	37.1%	0.9%	1.6%	0.6%	0.0%	1.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.6%
否	182	2.7%	15.4%	3.3%	16.5%	10.4%	2.2%	0.0%	0.0%	13.2%	20.9%	0.5%	5.5%	1.1%	2.7%	2.2%	1.1%	0.5%	0.5%	1.1%
#居住地區																				
臺北市	30	0.0%	6.7%	3.3%	13.3%	6.7%	3.3%	0.0%	0.0%	10.0%	50.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%

	次數	無法通過考試或資格檢定	專長技術不合	教育程度不合	待遇期望與待遇落差大	有家庭照顧需求，工作時間無法配合	交通自理問題	性別限制	婚姻狀況限制	身體狀況限制	年齡限制	語言限制	就業機會不足	離開職場太久，信心不足	有其他生活安排，工作時間無法配合	積極度不足	溝通能力不佳	工作經驗不足	族群身分限制	不知道
高雄市	112	0.0%	16.1%	3.6%	8.9%	21.4%	3.6%	0.0%	0.0%	10.7%	25.0%	1.8%	4.5%	0.9%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%
北基宜花金馬地區	79	3.8%	13.9%	1.3%	7.6%	13.9%	1.3%	0.0%	0.0%	15.2%	30.4%	1.3%	3.8%	0.0%	3.8%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
桃竹苗地區	90	2.2%	11.1%	3.3%	5.6%	16.7%	2.2%	0.0%	0.0%	13.3%	33.3%	0.0%	4.4%	2.2%	1.1%	3.3%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
中彰投地區	51	2.0%	0.0%	2.0%	15.7%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	43.1%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
雲嘉南地區	86	2.3%	5.8%	5.8%	10.5%	26.7%	1.2%	1.2%	1.2%	15.1%	25.6%	0.0%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%
高屏澎東地區	52	1.9%	13.5%	1.9%	7.7%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%	28.8%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%
#特定身分別																				
獨力負擔家計者	162	0.6%	9.9%	4.3%	8.6%	15.4%	1.9%	0.6%	0.0%	13.6%	38.9%	0.6%	2.5%	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%	0.0%
中高齡者	252	0.0%	7.1%	4.0%	4.4%	11.1%	1.2%	0.0%	0.0%	13.5%	52.0%	0.8%	2.8%	0.4%	0.0%	1.6%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%
身心障礙者	52	3.8%	11.5%	1.9%	0.0%	7.7%	3.8%	1.9%	0.0%	38.5%	21.2%	1.9%	3.8%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%
原住民	26	0.0%	15.4%	7.7%	7.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
生活扶助戶中	38	0.0%	13.2%	2.6%	2.6%	23.7%	0.0%	2.6%	2.6%	15.8%	28.9%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%

	次數	無法通過考試或資格檢定	專長技術不合	教育程度不合	待遇期望與待遇落差大	有家庭照顧需求，工作時間無法配合	交通問題	性別限制	婚姻狀況限制	身體狀況限制	年齡限制	語言限制	就業機會不足	離開職場太久，信心不足	有其他安排生活，工作時間無法配合	積極度不足	溝通能力不佳	工作經驗不足	族群身分限制	不知道
有工作能力者																				
長期失業者	500	1.8%	10.6%	3.2%	9.2%	19.8%	1.8%	0.2%	0.2%	12.6%	31.2%	0.8%	3.0%	0.8%	1.0%	1.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.8%
更生受保護人	10	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#就業狀況																				
是	162	2.5%	12.3%	2.5%	10.5%	22.2%	2.5%	0.0%	0.0%	6.2%	27.8%	1.2%	3.7%	0.6%	1.2%	1.9%	0.6%	1.2%	0.6%	2.5%
否	338	1.5%	9.8%	3.6%	8.6%	18.6%	1.5%	0.3%	0.3%	15.7%	32.8%	0.6%	2.7%	0.9%	0.9%	1.5%	0.6%	0.0%	0.3%	0.0%
#期待薪資																				
低於25,000元	231	0.9%	10.8%	4.3%	3.0%	18.6%	2.2%	0.4%	0.4%	18.2%	33.3%	1.3%	2.6%	1.3%	0.0%	1.3%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%
25,001-40,000元	213	2.3%	10.3%	2.3%	13.6%	21.6%	1.9%	0.0%	0.0%	7.5%	29.1%	0.0%	3.8%	0.5%	2.3%	1.9%	0.9%	0.5%	0.5%	0.9%
40,001元以上	36	5.6%	13.9%	0.0%	19.4%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	2.8%	2.8%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%	2.8%

註：請參考原始問卷 Q13。

附表 A-14　請問您無法順利就業的主要原因是？

	次數	就業能力不足	就業歧視	工作時間限制	心理因素	就業市場不佳
總次數	496	159	160	104	12	61
總百分比	100.0%	32.1%	32.3%	21.0%	2.4%	12.3%
***性別**						
男性	218	35.3%	32.1%	10.1%	3.7%	18.8%
女性	278	29.5%	32.4%	29.5%	1.4%	7.2%
#年齡						
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
20-29 歲	46	41.3%	2.2%	28.3%	6.5%	21.7%
30-39 歲	124	34.7%	7.3%	34.7%	1.6%	21.8%
40-49 歲	134	32.1%	31.3%	23.1%	2.2%	11.2%
50-59 歲	138	25.4%	56.5%	11.6%	0.7%	5.8%
60 歲以上	53	35.8%	56.6%	1.9%	5.7%	0.0%
#教育程度						
國小及以下	34	52.9%	44.1%	2.9%	0.0%	0.0%
國（初）中	75	30.7%	40.0%	18.7%	1.3%	9.3%
高中（職）	186	34.9%	29.0%	22.6%	4.3%	9.1%
專科或大學	189	26.5%	29.1%	24.3%	1.6%	18.5%
研究所及以上	12	25.0%	50.0%	8.3%	0.0%	16.7%
#婚姻狀態						
未婚	159	39.0%	19.5%	14.5%	3.8%	23.3%
有配偶(含與人同居)	271	27.7%	37.3%	24.7%	1.8%	8.5%
離婚或分居	52	28.8%	42.3%	25.0%	1.9%	1.9%
喪偶	14	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%
***有無子女**						
是	316	27.8%	38.3%	25.3%	1.9%	6.6%
否	180	39.4%	21.7%	13.3%	3.3%	22.2%
#居住地區						
臺北市	30	26.7%	50.0%	6.7%	0.0%	16.7%
高雄市	111	36.9%	26.1%	22.5%	0.9%	13.5%
北基宜花金馬地區	78	37.2%	30.8%	17.9%	2.6%	11.5%
桃竹苗地區	90	33.3%	33.3%	17.8%	5.6%	10.0%
中彰投地區	50	20.0%	44.0%	18.0%	2.0%	16.0%
雲嘉南地區	85	31.8%	28.2%	27.1%	1.2%	11.8%
高屏澎東地區	52	26.9%	30.8%	28.8%	3.8%	9.6%
#特定身分別						
獨力負擔家計者	162	32.1%	40.1%	16.0%	0.6%	11.1%
中高齡者	251	27.1%	52.6%	11.2%	2.0%	7.2%
身心障礙者	51	62.7%	23.5%	7.8%	2.0%	3.9%

	次數	就業能力不足	就業歧視	工作時間限制	心理因素	就業市場不佳
原住民	26	34.6%	15.4%	42.3%	0.0%	7.7%
生活扶助戶中有工作能力者	38	34.2%	34.2%	23.7%	0.0%	7.9%
長期失業者	496	32.1%	32.3%	21.0%	2.4%	12.3%
更生受保護人	10	50.0%	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%
就業狀況						
是	158	29.7%	29.1%	24.1%	2.5%	14.6%
否	338	33.1%	33.7%	19.5%	2.4%	11.2%
***期待薪資**						
低於 25,000 元	230	38.3%	34.8%	18.7%	2.6%	5.7%
25,001-40,000 元	211	26.1%	29.9%	24.2%	2.4%	17.5%
40,001 元以上	35	25.7%	34.3%	14.3%	2.9%	22.9%

註：為利於交叉分析，本研究將無法順利就業之原因（Q13）歸類為五大項，將無法通過考試或資格檢定、專長技術不合、教育程度不合、交通自理問題、身體狀況限制、語言限制、溝通能力不佳、經驗不足等原因歸類為「就業能力不足」；將性別限制、婚姻狀況限制、年齡限制、身分限制等原因歸類為「就業歧視」；將有家庭照顧需求，工作時間無法配合、有其他生活安排、工作時間無法配合等原因歸類為「工作時間限制」；將離開職場過久，信心不足、積極度不足等原因歸類為「心理因素」；將待遇與期待落差大、就業機會不足等原因歸類為「就業市場不佳」；不知道設為遺漏值。

附表 A-15　請問為了找到工作，您願意降低您工作條件的程度有多少？

	次數	非常不願意降低工作條件	不太願意降低工作條件	普通	願意降低工作條件	非常願意降低工作條件
總次數	500	19	107	46	272	56
總百分比	100.0%	3.8%	21.4%	9.2%	54.4%	11.2%
***性別**						
男性	220	7.3%	16.4%	6.8%	58.2%	11.4%
女性	280	1.1%	25.4%	11.1%	51.4%	11.1%
#年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	6.4%	27.7%	4.3%	55.3%	6.4%
30-39 歲	126	4.8%	27.0%	13.5%	46.8%	7.9%
40-49 歲	134	3.0%	17.9%	6.7%	60.4%	11.9%
50-59 歲	139	2.2%	17.3%	7.9%	58.3%	14.4%
60 歲以上	53	3.8%	22.6%	13.2%	47.2%	13.2%
#教育程度						
國小及以下	34	2.9%	20.6%	8.8%	58.8%	8.8%
國（初）中	76	1.3%	25.0%	11.8%	51.3%	10.5%
高中（職）	186	3.8%	19.4%	9.1%	54.3%	13.4%
專科或大學	192	5.2%	22.4%	8.9%	54.7%	8.9%
研究所及以上	12	0.0%	16.7%	0.0%	58.3%	25.0%
#婚姻狀態						
未婚	161	5.6%	21.7%	8.7%	55.3%	8.7%
有配偶(含與人同居)	273	3.3%	21.2%	9.2%	55.3%	11.0%
離婚或分居	52	1.9%	25.0%	9.6%	46.2%	17.3%
喪偶	14	0.0%	7.1%	14.3%	57.1%	21.4%
有無子女						
是	318	3.1%	21.1%	10.1%	52.5%	13.2%
否	182	4.9%	22.0%	7.7%	57.7%	7.7%
#居住地區						
臺北市	30	6.7%	20.0%	10.0%	56.7%	6.7%
高雄市	112	3.6%	26.8%	9.8%	51.8%	8.0%
北基宜花金馬地區	79	2.5%	29.1%	8.9%	53.2%	6.3%
桃竹苗地區	90	5.6%	21.1%	5.6%	53.3%	14.4%
中彰投地區	51	2.0%	23.5%	3.9%	58.8%	11.8%
雲嘉南地區	86	1.2%	11.6%	11.6%	60.5%	15.1%
高屏澎東地區	52	7.7%	13.5%	15.4%	48.1%	15.4%
#特定身分別						
獨力負擔家計者	162	3.1%	19.1%	8.0%	55.6%	14.2%

	次數	非常不願意降低工作條件	不太願意降低工作條件	普通	願意降低工作條件	非常願意降低工作條件
中高齡者	252	2.4%	19.0%	8.7%	55.6%	14.3%
身心障礙者	52	3.8%	19.2%	5.8%	59.6%	11.5%
原住民	26	3.8%	42.3%	11.5%	38.5%	3.8%
生活扶助戶中有工作能力者	38	0.0%	13.2%	10.5%	52.6%	23.7%
長期失業者	500	3.8%	21.4%	9.2%	54.4%	11.2%
更生受保護人	10	10.0%	10.0%	10.0%	40.0%	30.0%
就業狀況						
是	162	5.6%	21.0%	7.4%	57.4%	8.6%
否	338	3.0%	21.6%	10.1%	53.0%	12.4%
***期待薪資**						
低於 25,000 元	231	2.2%	18.2%	10.0%	53.2%	16.5%
25,001-40,000 元	213	3.8%	23.5%	8.5%	57.7%	6.6%
40,001 元以上	36	16.7%	25.0%	11.1%	41.7%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q14。

附表 A-16　請問為了找到工作，您願意降低您工作條件的程度有多少？ (選項合併)

	次數	不願意降低工作條件	普通	願意降低工作條件
總次數	500	126	46	328
總百分比	100.0%	25.2%	9.2%	65.6%
性別				
男性	220	23.6%	6.8%	69.5%
女性	280	26.4%	11.1%	62.5%
#年齡				
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	34.0%	4.3%	61.7%
30-39 歲	126	31.7%	13.5%	54.8%
40-49 歲	134	20.9%	6.7%	72.4%
50-59 歲	139	19.4%	7.9%	72.7%
60 歲以上	53	26.4%	13.2%	60.4%
教育程度				
國小及以下	34	23.5%	8.8%	67.6%
國（初）中	76	26.3%	11.8%	61.8%
高中（職）	186	23.1%	9.1%	67.7%
專科或大學	192	27.6%	8.9%	63.5%
研究所及以上	12	16.7%	0.0%	83.3%
#婚姻狀態				
未婚	161	27.3%	8.7%	64.0%
有配偶(含與人同居)	273	24.5%	9.2%	66.3%
離婚或分居	52	26.9%	9.6%	63.5%
喪偶	14	7.1%	14.3%	78.6%
有無子女				
是	318	24.2%	10.1%	65.7%
否	182	26.9%	7.7%	65.4%
居住地區				
臺北市	30	26.7%	10.0%	63.3%
高雄市	112	30.4%	9.8%	59.8%
北基宜花金馬地區	79	31.6%	8.9%	59.5%
桃竹苗地區	90	26.7%	5.6%	67.8%
中彰投地區	51	25.5%	3.9%	70.6%
雲嘉南地區	86	12.8%	11.6%	75.6%
高屏澎東地區	52	21.2%	15.4%	63.5%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	162	22.2%	8.0%	69.8%
中高齡者	252	21.4%	8.7%	69.8%

	次數	不願意降低工作條件	普通	願意降低工作條件
身心障礙者	52	23.1%	5.8%	71.2%
原住民	26	46.2%	11.5%	42.3%
生活扶助戶中有工作能力者	38	13.2%	10.5%	76.3%
長期失業者	500	25.2%	9.2%	65.6%
更生受保護人	10	20.0%	10.0%	70.0%
就業狀況				
是	162	26.5%	7.4%	66.0%
否	338	24.6%	10.1%	65.4%
期待薪資				
低於 25,000 元	231	20.3%	10.0%	69.7%
25,001-40,000 元	213	27.2%	8.5%	64.3%
40,001 元以上	36	41.7%	11.1%	47.2%

註：請參考原始問卷 Q14。

附表 A-17　請問您是否有預設做什麼樣的工作？

	次數	有	沒有，都可以試試看
總次數	500	188	312
總百分比	100.0%	37.6%	62.4%
性別			
男性	220	36.8%	63.2%
女性	280	38.2%	61.8%
年齡			
19 歲以下	1	0.0%	100.0%
20-29 歲	47	34.0%	66.0%
30-39 歲	126	43.7%	56.3%
40-49 歲	134	35.1%	64.9%
50-59 歲	139	33.1%	66.9%
60 歲以上	53	45.3%	54.7%
教育程度			
國小及以下	34	26.5%	73.5%
國（初）中	76	42.1%	57.9%
高中（職）	186	33.3%	66.7%
專科或大學	192	41.7%	58.3%
研究所及以上	12	41.7%	58.3%
婚姻狀態			
未婚	161	38.5%	61.5%
有配偶(含與人同居)	273	35.9%	64.1%
離婚或分居	52	42.3%	57.7%
喪偶	14	42.9%	57.1%
有無子女			
是	318	37.7%	62.3%
否	182	37.4%	62.6%
居住地區			
臺北市	30	50.0%	50.0%
高雄市	112	33.0%	67.0%
北基宜花金馬地區	79	41.8%	58.2%
桃竹苗地區	90	46.7%	53.3%
中彰投地區	51	25.5%	74.5%
雲嘉南地區	86	31.4%	68.6%
高屏澎東地區	52	40.4%	59.6%
#特定身分別			
獨力負擔家計者	162	39.5%	60.5%
中高齡者	252	34.1%	65.9%
身心障礙者	52	30.8%	69.2%

	次數	有	沒有，都可以試試看
原住民	26	38.5%	61.5%
生活扶助戶中有工作能力者	38	18.4%	81.6%
長期失業者	500	37.6%	62.4%
更生受保護人	10	50.0%	50.0%
就業狀況			
是	162	37.0%	63.0%
否	338	37.9%	62.1%
***期待薪資**			
低於 25,000 元	231	30.7%	69.3%
25,001-40,000 元	213	42.7%	57.3%
40,001 元以上	36	58.3%	41.7%

註：請參考原始問卷 Q16。

附表 A-18　請問您最希望從事哪種工作職務？

	次數	民意代表、行政主管、企業主管及經理人員	專業人員	技術員及助理專業人員	事務工作人員	服務工作人員及售貨員	農、林、漁、牧工作人員	技術工及有關工作人員	機械設備操作工及組裝工	非技術工及體力工
總次數	188	10	17	22	44	41	5	30	9	10
總百分比	100.0%	5.3%	9.0%	11.7%	23.4%	21.8%	2.7%	16.0%	4.8%	5.3%
#性別										
男性	81	6.2%	12.3%	14.8%	19.8%	9.9%	3.7%	19.8%	11.1%	2.5%
女性	107	4.7%	6.5%	9.3%	26.2%	30.8%	1.9%	13.1%	0.0%	7.5%
#年齡										
20-29 歲	16	0.0%	6.3%	6.3%	31.3%	25.0%	0.0%	18.8%	12.5%	0.0%
30-39 歲	55	1.8%	9.1%	18.2%	25.5%	23.6%	0.0%	12.7%	5.5%	3.6%
40-49 歲	47	8.5%	8.5%	17.0%	27.7%	12.8%	6.4%	12.8%	2.1%	4.3%
50-59 歲	46	8.7%	4.3%	4.3%	17.4%	23.9%	4.3%	23.9%	6.5%	6.5%
60 歲以上	24	4.2%	20.8%	4.2%	16.7%	29.2%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%
#教育程度										
國小及以下	9	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	55.6%	0.0%	22.2%	11.1%	0.0%
國（初）中	32	0.0%	3.1%	0.0%	3.1%	31.3%	12.5%	31.3%	0.0%	18.8%
高中（職）	62	3.2%	1.6%	3.2%	30.6%	25.8%	0.0%	21.0%	8.1%	6.5%
專科或大學	80	10.0%	15.0%	22.5%	28.7%	12.5%	1.3%	6.3%	3.8%	0.0%
研究所及以上	5	0.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態										
未婚	62	1.6%	9.7%	16.1%	30.6%	19.4%	0.0%	12.9%	8.1%	1.6%
有配偶(含與人同居)	98	7.1%	10.2%	11.2%	20.4%	18.4%	2.0%	20.4%	4.1%	6.1%
離婚或分居	22	9.1%	0.0%	0.0%	22.7%	36.4%	13.6%	9.1%	0.0%	9.1%
喪偶	6	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
#有無子女										
是	120	6.7%	9.2%	8.3%	20.0%	23.3%	3.3%	18.3%	3.3%	7.5%
否	68	2.9%	8.8%	17.6%	29.4%	19.1%	1.5%	11.8%	7.4%	1.5%
#居住地區										
臺北市	15	0.0%	20.0%	13.3%	40.0%	13.3%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%
高雄市	37	2.7%	8.1%	16.2%	24.3%	24.3%	2.7%	10.8%	5.4%	5.4%
北基宜花金馬地區	33	3.0%	18.2%	9.1%	36.4%	15.2%	3.0%	6.1%	3.0%	6.1%
桃竹苗地區	42	7.1%	7.1%	14.3%	16.7%	16.7%	2.4%	26.2%	4.8%	4.8%
中彰投地區	13	15.4%	0.0%	7.7%	15.4%	30.8%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%
雲嘉南地區	27	7.4%	0.0%	7.4%	18.5%	33.3%	0.0%	14.8%	7.4%	11.1%
高屏澎東地區	21	4.8%	9.5%	9.5%	14.3%	23.8%	9.5%	14.3%	9.5%	4.8%

	次數	民意代表、行政主管、企業主及管理經人員	專業人員	技術員及助理專業人員	事務工作人員	服務工作人員及售貨員	農、林、漁、牧工作人員	技術工及有關工作人員	機械設備操作及組裝工	非技術工及體力工
#特定身分別										
獨力負擔家計者	64	7.8%	6.3%	9.4%	18.8%	23.4%	3.1%	15.6%	9.4%	6.3%
中高齡者	86	7.0%	8.1%	9.3%	19.8%	24.4%	4.7%	16.3%	3.5%	7.0%
身心障礙者	16	6.3%	6.3%	6.3%	50.0%	12.5%	6.3%	0.0%	12.5%	0.0%
原住民	10	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%	20.0%
生活扶助戶中有工作能力者	7	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
長期失業者	188	5.3%	9.0%	11.7%	23.4%	21.8%	2.7%	16.0%	4.8%	5.3%
更生受保護人	5	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%
#就業狀況										
是	60	6.7%	11.7%	16.7%	18.3%	18.3%	3.3%	13.3%	8.3%	3.3%
否	128	4.7%	7.8%	9.4%	25.8%	23.4%	2.3%	17.2%	3.1%	6.3%
#期待薪資										
低於 25,000 元	71	4.2%	2.8%	4.2%	25.4%	28.2%	2.8%	18.3%	1.4%	12.7%
25,001-40,000 元	91	3.3%	8.8%	14.3%	26.4%	18.7%	3.3%	17.6%	6.6%	1.1%
40,001 元以上	21	19.0%	23.8%	23.8%	9.5%	9.5%	0.0%	4.8%	9.5%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q17。

附表 A-19　請問您最希望從事哪種工作職務？(選項合併)

	次數	白領工作	藍領工作	其他
總次數	188	93	49	46
總百分比	100.0%	49.5%	26.1%	24.5%
***性別**				
男性	81	53.1%	33.3%	13.6%
女性	107	46.7%	20.6%	32.7%
年齡				
20-29 歲	16	43.8%	31.3%	25.0%
30-39 歲	55	54.5%	21.8%	23.6%
40-49 歲	47	61.7%	19.1%	19.1%
50-59 歲	46	34.8%	37.0%	28.3%
60 歲以上	24	45.8%	25.0%	29.2%
#教育程度				
國小及以下	9	11.1%	33.3%	55.6%
國（初）中	32	6.3%	50.0%	43.8%
高中（職）	62	38.7%	35.5%	25.8%
專科或大學	80	76.3%	10.0%	13.8%
研究所及以上	5	100.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態				
未婚	62	58.1%	22.6%	19.4%
有配偶(含與人同居)	98	49.0%	30.6%	20.4%
離婚或分居	22	31.8%	18.2%	50.0%
喪偶	6	33.3%	16.7%	50.0%
有無子女				
是	120	44.2%	29.2%	26.7%
否	68	58.8%	20.6%	20.6%
居住地區				
臺北市	15	73.3%	13.3%	13.3%
高雄市	37	51.4%	21.6%	27.0%
北基宜花金馬地區	33	66.7%	15.2%	18.2%
桃竹苗地區	42	45.2%	35.7%	19.0%
中彰投地區	13	38.5%	30.8%	30.8%
雲嘉南地區	27	33.3%	33.3%	33.3%
高屏澎東地區	21	38.1%	28.6%	33.3%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	64	42.2%	31.3%	26.6%
中高齡者	86	44.2%	26.7%	29.1%
身心障礙者	16	68.8%	12.5%	18.8%
原住民	10	10.0%	40.0%	50.0%
生活扶助戶中有工作能力者	7	0.0%	42.9%	57.1%

	次數	白領工作	藍領工作	其他
長期失業者	188	49.5%	26.1%	24.5%
更生受保護人	5	20.0%	60.0%	20.0%
就業狀況				
是	60	53.3%	25.0%	21.7%
否	128	47.7%	26.6%	25.8%
***期待薪資**				
低於 25,000 元	71	36.6%	32.4%	31.0%
25,001-40,000 元	91	52.7%	25.3%	22.0%
40,001 元以上	21	76.2%	14.3%	9.5%

註：本研究依行政院主計總處職業標準分類系統，將受訪者回答之工作分類。為進一步交叉分析，本研究參考行政院主計處《102 年人力運用調查報告》，將 0 類至 9 類歸類為「白領工作人員」、「藍領工作人員」、「其他」等三大類。「白領工作人員」包括民代及主管人員、專業人員、技術人員、事務支援人員；「藍領工作人員」包括技藝有關工作人員、機械設備操作及組裝人員、基層技術工及勞力工；「其他」包括服務及銷售工作人員、農事生產人員。

附表 A-20　在您衡量自己的能力及情況下，請問您期待的每月工作薪資是多少？

	次數	低於 19,273 元	19,273 - 25,000 元	25,001 -30,000 元	30,001 -40,000 元	40,001 -60,000 元	60,001 -80,000 元	80,001 -100,000 元	10 萬元以上	不知道
總次數	500	38	193	138	75	28	5	2	1	20
總百分比	100.0%	7.6%	38.6%	27.6%	15.0%	5.6%	1.0%	0.4%	0.2%	4.0%
#性別										
男性	220	5.5%	25.9%	27.7%	23.2%	10.5%	2.3%	0.9%	0.5%	3.6%
女性	280	9.3%	48.6%	27.5%	8.6%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%
#年齡										
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	0.0%	42.6%	34.0%	17.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%
30-39 歲	126	6.3%	27.8%	37.3%	17.5%	7.1%	0.8%	0.8%	0.8%	1.6%
40-49 歲	134	9.0%	34.3%	25.4%	18.7%	7.5%	2.2%	0.0%	0.0%	3.0%
50-59 歲	139	6.5%	50.4%	22.3%	10.8%	2.9%	0.7%	0.7%	0.0%	5.8%
60 歲以上	53	17.0%	41.5%	17.0%	9.4%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%
#教育程度										
國小及以下	34	17.6%	44.1%	17.6%	11.8%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%
國（初）中	76	7.9%	52.6%	28.9%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%
高中（職）	186	9.1%	48.4%	24.7%	10.2%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%
專科或大學	192	4.7%	25.0%	31.8%	22.4%	8.3%	2.6%	1.0%	0.5%	3.6%
研究所及以上	12	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%
#婚姻狀態										
未婚	161	6.2%	28.6%	36.0%	20.5%	4.3%	1.2%	0.6%	0.6%	1.9%
有配偶(含與人同居)	273	8.1%	42.5%	22.7%	12.8%	7.0%	1.1%	0.4%	0.0%	5.5%
離婚或分居	52	9.6%	42.3%	28.8%	13.5%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%
喪偶	14	7.1%	64.3%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
#有無子女										
是	318	8.5%	43.4%	23.3%	12.9%	5.7%	0.9%	0.3%	0.0%	5.0%
否	182	6.0%	30.2%	35.2%	18.7%	5.5%	1.1%	0.5%	0.5%	2.2%
#居住地										

	次數	低於19,273元	19,273 -25,000元	25,001 -30,000元	30,001 -40,000元	40,001 -60,000元	60,001 -80,000元	80,001 -100,000元	10萬元以上	不知道
區										
臺北市	30	0.0%	20.0%	36.7%	20.0%	16.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
高雄市	112	5.4%	48.2%	25.0%	13.4%	6.3%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%
北基宜花金馬地區	79	3.8%	31.6%	27.8%	20.3%	7.6%	2.5%	0.0%	1.3%	5.1%
桃竹苗地區	90	11.1%	28.9%	32.2%	18.9%	2.2%	0.0%	1.1%	0.0%	5.6%
中彰投地區	51	5.9%	60.8%	19.6%	9.8%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
雲嘉南地區	86	9.3%	34.9%	29.1%	10.5%	5.8%	0.0%	1.2%	0.0%	9.3%
高屏澎東地區	52	15.4%	40.4%	25.0%	13.5%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%
#特定身分別										
獨力負擔家計者	162	4.3%	32.7%	31.5%	14.8%	11.1%	1.2%	0.6%	0.6%	3.1%
中高齡者	252	9.1%	44.8%	22.6%	11.5%	4.8%	1.2%	0.4%	0.0%	5.6%
身心障礙者	52	15.4%	50.0%	21.2%	3.8%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
原住民	26	19.2%	46.2%	26.9%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
生活扶助戶中有工作能力者	38	18.4%	44.7%	21.1%	5.3%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.9%
長期失業者	500	7.6%	38.6%	27.6%	15.0%	5.6%	1.0%	0.4%	0.2%	4.0%
更生受保護人	10	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#就業狀況										
是	162	3.7%	35.2%	25.9%	21.6%	10.5%	0.6%	0.0%	0.0%	2.5%
否	338	9.5%	40.2%	28.4%	11.8%	3.3%	1.2%	0.6%	0.3%	4.7%

註：請參考原始問卷 Q18。

附表 A-21　在您衡量自己的能力及情況下，請問您期待的每月工作薪資是多少？ (選項合併)

	次數	低於 25,000 元	25,001-40,000 元	40,001 元以上
總次數	480	231	213	36
總百分比	100.0%	48.1%	44.4%	7.5%
***性別**				
男性	212	32.5%	52.8%	14.6%
女性	268	60.4%	37.7%	1.9%
#年齡				
19 歲以下	1	0.0%	100.0%	0.0%
20-29 歲	45	44.4%	53.3%	2.2%
30-39 歲	124	34.7%	55.6%	9.7%
40-49 歲	130	44.6%	45.4%	10.0%
50-59 歲	131	60.3%	35.1%	4.6%
60 歲以上	49	63.3%	28.6%	8.2%
***教育程度**				
國小及以下	32	65.6%	31.3%	3.1%
國（初）中	74	62.2%	37.8%	0.0%
高中（職）	178	60.1%	36.5%	3.4%
專科或大學	185	30.8%	56.2%	13.0%
研究所及以上	11	0.0%	54.5%	45.5%
***婚姻狀態**				
未婚	158	35.4%	57.6%	7.0%
有配偶(含與人同居)	258	53.5%	37.6%	8.9%
離婚或分居	51	52.9%	43.1%	3.9%
喪偶	13	76.9%	23.1%	0.0%
***有無子女**				
是	302	54.6%	38.1%	7.3%
否	178	37.1%	55.1%	7.9%
***居住地區**				
臺北市	30	20.0%	56.7%	23.3%
高雄市	111	54.1%	38.7%	7.2%
北基宜花金馬地區	75	37.3%	50.7%	12.0%
桃竹苗地區	85	42.4%	54.1%	3.5%
中彰投地區	50	68.0%	30.0%	2.0%
雲嘉南地區	78	48.7%	43.6%	7.7%
高屏澎東地區	51	56.9%	39.2%	3.9%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	157	38.2%	47.8%	14.0%
中高齡者	238	57.1%	36.1%	6.7%

	次數	低於 25,000 元	25,001-40,000 元	40,001 元以上
身心障礙者	48	70.8%	27.1%	2.1%
原住民	26	65.4%	26.9%	7.7%
生活扶助戶中有工作能力者	35	68.6%	28.6%	2.9%
長期失業者	480	48.1%	44.4%	7.5%
更生受保護人	10	50.0%	50.0%	0.0%
***就業狀況**				
是	158	39.9%	48.7%	11.4%
否	322	52.2%	42.2%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q18。

附表 A-22　在您求職期間，您多久會到就業中心一次？

	次數	幾乎每天	一周 2~3 次	一周 1 次	一個月 2~3 次	一個月 1 次	三個月 1 次	半年 1 次	只去過 1 次	只去過 2 次	不定時	沒去過就業中心
總次數	500	2	22	10	55	88	55	79	142	11	17	19
總百分比	100.0%	0.4%	4.4%	2.0%	11.0%	17.6%	11.0%	15.8%	28.4%	2.2%	3.4%	3.8%
性別												
男性	220	0.5%	4.1%	2.3%	12.7%	19.1%	12.7%	11.8%	27.7%	1.4%	2.3%	5.5%
女性	280	0.4%	4.6%	1.8%	9.6%	16.4%	9.6%	18.9%	28.9%	2.9%	4.3%	2.5%
#年齡												
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	47	2.1%	6.4%	2.1%	23.4%	14.9%	12.8%	14.9%	17.0%	0.0%	2.1%	4.3%
30-39 歲	126	0.8%	3.2%	4.8%	5.6%	23.8%	9.5%	13.5%	30.2%	2.4%	3.2%	3.2%
40-49 歲	134	0.0%	3.7%	1.5%	14.9%	14.9%	10.4%	17.2%	25.4%	3.0%	3.7%	5.2%
50-59 歲	139	0.0%	5.8%	0.0%	9.4%	18.7%	8.6%	18.0%	30.2%	2.9%	4.3%	2.2%
60 歲以上	53	0.0%	3.8%	1.9%	7.5%	7.5%	20.8%	13.2%	37.7%	0.0%	1.9%	5.7%
#教育程度												
國小及以下	34	0.0%	8.8%	0.0%	2.9%	17.6%	8.8%	23.5%	32.4%	0.0%	0.0%	5.9%
國（初）中	76	0.0%	5.3%	2.6%	10.5%	13.2%	11.8%	9.2%	32.9%	2.6%	9.2%	2.6%
高中（職）	186	1.1%	4.8%	1.1%	11.8%	16.1%	11.3%	18.3%	28.5%	2.2%	3.2%	1.6%
專科或大學	192	0.0%	3.1%	3.1%	11.5%	19.8%	11.5%	14.6%	27.1%	2.6%	1.6%	5.2%
研究所及以上	12	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%	8.3%	16.7%
#婚姻狀態												
未婚	161	0.0%	3.1%	3.1%	9.3%	19.3%	11.8%	13.7%	28.0%	1.2%	4.3%	6.2%
有配偶(含與人同居)	273	0.7%	4.4%	1.8%	12.1%	16.5%	9.5%	16.8%	29.7%	2.6%	2.9%	2.9%
離婚或分居	52	0.0%	5.8%	0.0%	11.5%	23.1%	13.5%	21.2%	21.2%	1.9%	1.9%	0.0%
喪偶	14	0.0%	14.3%	0.0%	7.1%	0.0%	21.4%	0.0%	35.7%	7.1%	7.1%	7.1%
有無子女												
是	318	0.3%	5.3%	1.3%	12.3%	16.0%	10.4%	17.0%	28.9%	2.8%	3.1%	2.5%
否	182	0.5%	2.7%	3.3%	8.8%	20.3%	12.1%	13.7%	27.5%	1.1%	3.8%	6.0%
#居住地區												
臺北市	30	0.0%	6.7%	0.0%	20.0%	23.3%	13.3%	13.3%	10.0%	3.3%	0.0%	10.0%
高雄市	112	0.0%	5.4%	3.6%	11.6%	27.7%	13.4%	11.6%	21.4%	0.9%	2.7%	1.8%
北基宜花金馬地區	79	0.0%	1.3%	1.3%	8.9%	12.7%	10.1%	21.5%	38.0%	1.3%	2.5%	2.5%
桃竹苗地區	90	0.0%	3.3%	2.2%	14.4%	13.3%	5.6%	20.0%	33.3%	2.2%	1.1%	4.4%
中彰投地區	51	0.0%	2.0%	2.0%	5.9%	17.6%	15.7%	7.8%	29.4%	2.0%	15.7%	2.0%
雲嘉南地區	86	1.2%	5.8%	1.2%	9.3%	16.3%	10.5%	16.3%	29.1%	1.2%	1.2%	8.1%
高屏澎東地區	52	1.9%	7.7%	1.9%	9.6%	9.6%	11.5%	17.3%	28.8%	7.7%	3.8%	0.0%
#特定身分別												

	次數	幾乎每天	一周2~3次	一周1次	一個月2~3次	一個月1次	三個月1次	半年1次	只去過1次	只去過2次	不定時	沒去過就業中心
獨力負擔家計者	162	0.0%	6.8%	1.2%	8.6%	17.9%	10.5%	16.0%	32.7%	1.9%	1.2%	3.1%
中高齡者	252	0.0%	4.0%	1.2%	10.7%	14.7%	10.7%	17.5%	31.0%	2.8%	3.6%	4.0%
身心障礙者	52	1.9%	3.8%	1.9%	7.7%	19.2%	13.5%	17.3%	23.1%	1.9%	3.8%	5.8%
原住民	26	3.8%	3.8%	0.0%	3.8%	0.0%	11.5%	23.1%	38.5%	3.8%	7.7%	3.8%
生活扶助戶中有工作能力者	38	2.6%	5.3%	2.6%	13.2%	7.9%	10.5%	13.2%	34.2%	5.3%	2.6%	2.6%
長期失業者	500	0.4%	4.4%	2.0%	11.0%	17.6%	11.0%	15.8%	28.4%	2.2%	3.4%	3.8%
更生受保護人	10	10.0%	0.0%	10.0%	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
就業狀況												
是	162	0.6%	5.6%	3.7%	14.8%	16.0%	7.4%	17.3%	27.2%	0.6%	3.7%	3.1%
否	338	0.3%	3.8%	1.2%	9.2%	18.3%	12.7%	15.1%	29.0%	3.0%	3.3%	4.1%
#期待薪資												
低於 25,000 元	231	0.9%	6.1%	1.7%	10.4%	13.4%	11.7%	16.9%	27.7%	2.2%	5.6%	3.5%
25,001-40,000 元	213	0.0%	3.8%	1.9%	11.7%	22.1%	8.5%	16.9%	26.3%	2.8%	1.9%	4.2%
40,001 元以上	36	0.0%	0.0%	2.8%	11.1%	25.0%	16.7%	5.6%	33.3%	0.0%	0.0%	5.6%

註：請參考原始問卷 Q19。

附表 A-23　在您求職期間，您多久會到就業中心一次？(選項合併)

	次數	至就業中心頻率高	至就業中心頻率中	至就業中心頻率低
總次數	481	89	222	170
總百分比	100.0%	18.5%	46.2%	35.3%
性別				
男性	208	20.7%	46.2%	33.2%
女性	273	16.8%	46.2%	37.0%
年齡				
19 歲以下	1	0.0%	100.0%	0.0%
20-29 歲	45	35.6%	44.4%	20.0%
30-39 歲	122	14.8%	48.4%	36.9%
40-49 歲	127	21.3%	44.9%	33.9%
50-59 歲	136	15.4%	46.3%	38.2%
60 歲以上	50	14.0%	44.0%	42.0%
教育程度				
國小及以下	32	12.5%	53.1%	34.4%
國（初）中	74	18.9%	35.1%	45.9%
高中（職）	183	19.1%	46.4%	34.4%
專科或大學	182	18.7%	48.4%	33.0%
研究所及以上	10	20.0%	60.0%	20.0%
婚姻狀態				
未婚	151	16.6%	47.7%	35.8%
有配偶(含與人同居)	265	19.6%	44.2%	36.2%
離婚或分居	52	17.3%	57.7%	25.0%
喪偶	13	23.1%	23.1%	53.8%
有無子女				
是	310	19.7%	44.5%	35.8%
否	171	16.4%	49.1%	34.5%
居住地區				
臺北市	27	29.6%	55.6%	14.8%
高雄市	110	20.9%	53.6%	25.5%
北基宜花金馬地區	77	11.7%	45.5%	42.9%
桃竹苗地區	86	20.9%	40.7%	38.4%
中彰投地區	50	10.0%	42.0%	48.0%
雲嘉南地區	79	19.0%	46.8%	34.2%
高屏澎東地區	52	21.2%	38.5%	40.4%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	157	17.2%	45.9%	36.9%
中高齡者	242	16.5%	44.6%	38.8%
身心障礙者	49	16.3%	53.1%	30.6%

	次數	至就業中心頻率高	至就業中心頻率中	至就業中心頻率低
原住民	25	12.0%	36.0%	52.0%
生活扶助戶中有工作能力者	37	24.3%	32.4%	43.2%
長期失業者	481	18.5%	46.2%	35.3%
更生受保護人	10	40.0%	50.0%	10.0%
***就業狀況**				
是	157	25.5%	42.0%	32.5%
否	324	15.1%	48.1%	36.7%
期待薪資				
低於 25,000 元	223	19.7%	43.5%	36.8%
25,001-40,000 元	204	18.1%	49.5%	32.4%
40,001 元以上	34	14.7%	50.0%	35.3%

註：為利於交叉分析，本研究將受訪者至就業中心之頻次歸類，幾乎每天、一周 2~3 次、一周 1 次、一個月 2~3 次歸類為「至就業中心頻率高」；一個月 1 次、三個月 1 次、半年 1 次歸類為「至就業中心頻率中」；只去過 1 次、只去過 2 次、不定時歸類為「至就業中心頻率低」；沒去過就業中心歸類為遺漏值。

附表 A-24　請問安排專門老師提供就業諮詢對您有幫助嗎？

	次數	非常有幫助	有幫助	一點點	不太有幫助	完全沒幫助
總次數	38	3	17	6	7	5
總百分比	100.0%	7.9%	44.7%	15.8%	18.4%	13.2%
#性別						
男性	15	0.0%	46.7%	13.3%	26.7%	13.3%
女性	23	13.0%	43.5%	17.4%	13.0%	13.0%
#年齡						
20-29 歲	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
30-39 歲	14	7.1%	57.1%	7.1%	21.4%	7.1%
40-49 歲	11	9.1%	45.5%	18.2%	9.1%	18.2%
50-59 歲	8	12.5%	25.0%	37.5%	12.5%	12.5%
60 歲以上	3	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
#教育程度						
國小及以下	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
國（初）中	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	13	0.0%	53.8%	15.4%	23.1%	7.7%
專科或大學	18	11.1%	33.3%	16.7%	16.7%	22.2%
研究所及以上	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態						
未婚	15	0.0%	66.7%	13.3%	6.7%	13.3%
有配偶(含與人同居)	19	10.5%	36.8%	10.5%	31.6%	10.5%
離婚或分居	3	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%
喪偶	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
#有無子女						
是	22	13.6%	31.8%	18.2%	22.7%	13.6%
否	16	0.0%	62.5%	12.5%	12.5%	12.5%
#居住地區						
臺北市	4	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%
高雄市	10	10.0%	70.0%	0.0%	20.0%	0.0%
北基宜花金馬地區	6	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%
桃竹苗地區	7	14.3%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%
中彰投地區	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
雲嘉南地區	6	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	16.7%
高屏澎東地區	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
#特定身分別						
獨力負擔家計者	15	6.7%	40.0%	20.0%	20.0%	13.3%
中高齡者	16	6.3%	31.3%	25.0%	12.5%	25.0%
身心障礙者	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
原住民	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

	次數	非常有幫助	有幫助	一點點	不太有幫助	完全沒幫助
生活扶助戶中有工作能力者	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
長期失業者	38	7.9%	44.7%	15.8%	18.4%	13.2%
更生受保護人	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#就業狀況						
是	15	6.7%	46.7%	20.0%	20.0%	6.7%
否	23	8.7%	43.5%	13.0%	17.4%	17.4%
#期待薪資						
低於 25,000 元	11	9.1%	54.5%	0.0%	18.2%	18.2%
25,001-40,000 元	18	11.1%	38.9%	22.2%	16.7%	11.1%
40,001 元以上	6	0.0%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%

註：請參考原始問卷 Q21。

附表 A-25　請問安排專門老師提供就業諮詢對您有幫助嗎？ (選項合併)

	次數	有幫助	沒有幫助
總次數	38	26	12
總百分比	100.0%	68.4%	31.6%
#性別			
男性	15	60.0%	40.0%
女性	23	73.9%	26.1%
#年齡			
20-29 歲	2	50.0%	50.0%
30-39 歲	14	71.4%	28.6%
40-49 歲	11	72.7%	27.3%
50-59 歲	8	75.0%	25.0%
60 歲以上	3	33.3%	66.7%
#教育程度			
國小及以下	2	50.0%	50.0%
國（初）中	4	100.0%	0.0%
高中（職）	13	69.2%	30.8%
專科或大學	18	61.1%	38.9%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%
#婚姻狀態			
未婚	15	80.0%	20.0%
有配偶(含與人同居)	19	57.9%	42.1%
離婚或分居	3	100.0%	0.0%
喪偶	1	0.0%	100.0%
有無子女			
是	22	63.6%	36.4%
否	16	75.0%	25.0%
#居住地區			
臺北市	4	50.0%	50.0%
高雄市	10	80.0%	20.0%
北基宜花金馬地區	6	33.3%	66.7%
桃竹苗地區	7	71.4%	28.6%
中彰投地區	2	50.0%	50.0%
雲嘉南地區	6	83.3%	16.7%
高屏澎東地區	3	100.0%	0.0%
#特定身分別			
獨力負擔家計者	15	66.7%	33.3%
中高齡者	16	62.5%	37.5%
身心障礙者	2	50.0%	50.0%
原住民	1	100.0%	0.0%

	次數	有幫助	沒有幫助
生活扶助戶中有工作能力者	2	100.0%	0.0%
長期失業者	38	68.4%	31.6%
更生受保護人	2	100.0%	0.0%
#就業狀況			
是	15	73.3%	26.7%
否	23	65.2%	34.8%
#期待薪資			
低於 25,000 元	11	63.6%	36.4%
25,001-40,000 元	18	72.2%	27.8%
40,001 元以上	6	50.0%	50.0%

註：請參考原始問卷 Q21。

附表 A-26　請問職業心理測驗對您有幫助嗎？

	次數	有幫助	一點點	不太有幫助	不知道/沒意見
總次數	17	3	8	5	1
總百分比	100.0%	17.6%	47.1%	29.4%	5.9%
#性別					
男性	10	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%
女性	7	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%
#年齡					
30-39 歲	7	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%
40-49 歲	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
50-59 歲	6	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%
#教育程度					
國（初）中	3	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%
高中（職）	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
專科或大學	11	18.2%	36.4%	45.5%	0.0%
研究所及以上	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態					
未婚	8	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%
有配偶(含與人同居)	8	12.5%	25.0%	50.0%	12.5%
離婚或分居	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#有無子女					
是	8	25.0%	12.5%	50.0%	12.5%
否	9	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%
#居住地區					
臺北市	3	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
高雄市	5	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%
北基宜花金馬地區	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
桃竹苗地區	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
雲嘉南地區	3	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
高屏澎東地區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
#特定身分別					
獨力負擔家計者	7	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%
中高齡者	7	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%
身心障礙者	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
長期失業者	17	17.6%	47.1%	29.4%	5.9%
更生受保護人	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
#就業狀況					
是	6	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%
否	11	18.2%	45.5%	27.3%	9.1%
#期待薪資					

	次數	有幫助	一點點	不太有幫助	不知道/沒意見
低於 25,000 元	4	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%
25,001-40,000 元	8	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%
40,001 元以上	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q22。

附表 A-27　請問職業心理測驗對您有幫助嗎？ (選項合併)

	次數	有幫助	沒有幫助	不知道/沒意見
總次數	17	11	5	1
總百分比	100.0%	64.7%	29.4%	5.9%
#性別				
男性	10	50.0%	40.0%	10.0%
女性	7	85.7%	14.3%	0.0%
#年齡				
30-39 歲	7	85.7%	14.3%	0.0%
40-49 歲	4	75.0%	25.0%	0.0%
50-59 歲	6	33.3%	50.0%	16.7%
#教育程度				
國（初）中	3	66.7%	0.0%	33.3%
高中（職）	2	100.0%	0.0%	0.0%
專科或大學	11	54.5%	45.5%	0.0%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#婚姻狀態				
未婚	8	87.5%	12.5%	0.0%
有配偶(含與人同居)	8	37.5%	50.0%	12.5%
離婚或分居	1	100.0%	0.0%	0.0%
#有無子女				
是	8	37.5%	50.0%	12.5%
否	9	88.9%	11.1%	0.0%
#居住地區				
臺北市	3	33.3%	33.3%	33.3%
高雄市	5	80.0%	20.0%	0.0%
北基宜花金馬地區	3	100.0%	0.0%	0.0%
桃竹苗地區	1	100.0%	0.0%	0.0%
雲嘉南地區	3	33.3%	66.7%	0.0%
高屏澎東地區	2	50.0%	50.0%	0.0%
#特定身分別				
獨力負擔家計者	7	57.1%	42.9%	0.0%
中高齡者	7	42.9%	42.9%	14.3%
身心障礙者	2	100.0%	0.0%	0.0%
長期失業者	17	64.7%	29.4%	5.9%
更生受保護人	1	0.0%	100.0%	0.0%
#就業狀況				
是	6	66.7%	33.3%	0.0%
否	11	63.6%	27.3%	9.1%
#期待薪資				

	次數	有幫助	沒有幫助	不知道/沒意見
低於 25,000 元	4	50.0%	25.0%	25.0%
25,001-40,000 元	8	87.5%	12.5%	0.0%
40,001 元以上	4	50.0%	50.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q22。

附錄六　企業雇主調查問卷百分比

企業僱用長期失業者意願調查問卷

先生/小姐您好：

我們這裡是台灣趨勢研究，目前接受勞動部勞動力發展署的委託，正在進行企業僱用長期失業者意願調查。調查結果將做為未來就業促進政策或措施擬定的參考。麻煩耽誤您一點時間，請教幾個問題，謝謝您的協助！

篩 選 過 濾 題

S1.請問，貴公司所在縣市為？n=800

1.3%	(1)	基隆市	0.8%	(12)	嘉義市
19.1%	(2)	臺北市	1.0%	(13)	嘉義縣
11.1%	(3)	新北市	2.8%	(14)	臺南市
8.1%	(4)	桃園縣	8.8%	(15)	高雄市
5.1%	(5)	新竹市	7.3%	(16)	屏東縣
4.9%	(6)	新竹縣	3.1%	(17)	臺東縣
2.9%	(7)	苗栗縣	1.6%	(18)	花蓮縣
8.5%	(8)	臺中市	0.6%	(19)	宜蘭縣
6.5%	(9)	彰化縣	3.8%	(20)	澎湖縣
1.0%	(10)	南投縣	0.3%	(21)	金門縣
0.9%	(11)	雲林縣	0.8%	(22)	連江縣

S2.請問，貴公司的行業別？n=800

0.0%	(1)	農林漁牧業	8.0%	(9)	金融及保險業
41.1%	(2)	製造業	1.4%	(10)	不動產業
0.0%	(3)	電力及燃氣供應業	3.0%	(11)	專業、科學及技術服務業
0.0%	(4)	營造業	4.9%	(12)	支援服務業
13.1%	(5)	批發零售業	2.3%	(13)	教育服務業
3.3%	(6)	運輸及倉儲業	2.1%	(14)	藝術、娛樂及休閒服務業
8.8%	(7)	住宿及餐飲業	4.6%	(15)	其他服務業
2.5%	(8)	資訊及通信傳播業	5.0%	(16)	醫療保健及社會工作服務業

S3.請問，貴公司的員工人數？n=800

19.9% (1) 未滿 10 人
18.1% (2) 10-29 人
19.8% (3) 30-99 人
18.6% (4) 100-299 人
7.4% (5) 300-499 人
7.6% (6) 500-999 人
7.5% (7) 1000-4999 人
0.6% (8) 5000-9999 人
0.5% (9) 10000 人以上

對長期失業者的看法與僱用意願

Q1.請問，如果應徵者有 1 年以上未工作的情形，請問會不會影響貴公司的僱用意願？n=800

12.4% (1) 會
87.6% (2) 不會 →跳答 Q3

Q2.請問，會影響貴公司僱用長期失業者的原因為何？【可複選】n=99

42.4% (1) 擔心離職機率高
23.2% (2) 沒有適合的職缺
36.4% (3) 工作能力不足
28.3% (4) 工作經驗不夠
23.2% (5) 薪資待遇認知不同
54.5% (6) 擔心他們工作態度不佳
62.6% (7) 擔心他們抗壓性低
3.0% (8) 其他，請說明：_____

對長期失業者僱用經驗

Q3.請問，貴公司是否曾經錄取、僱用長期失業者？n=800

60.9% (1) 是
18.9% (2) 否 →跳答 Q5
20.3% (3) 不知道 →跳答 Q6

Q4.請問，貴公司對於所僱用的長期失業者員工之整體工作表現如何？n=487

5.3% (1) 非常滿意
67.4% (2) 稍微滿意
16.8% (3) 不太滿意
2.1% (4) 非常不滿意
8.4% (5) 不知道/無意見

********** 跳答 Q6 **********
Q5.請問，貴公司未錄取長期失業者的原因是？【可複選】n=151
16.6% (1) 擔心離職機率高
37.1% (2) 沒有適合的職缺
19.2% (3) 工作能力不足
15.9% (4) 工作經驗不夠
14.6% (5) 薪資待遇認知不同
18.5% (6) 擔心他們工作態度不佳
28.5% (7) 擔心他們抗壓性低
30.5% (8) 其他，請說明：_____
Q6.請問，貴公司持續僱用/未來僱用長期失業者的意願？n=800
22.9% (1) 非常有意願 →續答 Q7
67.8% (2) 稍微有意願 →續答 Q7
7.0% (3) 不太有意願 →跳答 Q9
2.4% (4) 完全沒有意願 →跳答 Q9
Q7.請問，貴公司願意僱用長期失業者的原因為何？【可複選】n=725
44.6% (1) 急需人力
37.0% (2) 實現企業社會責任，協助弱勢族群就業
22.9% (3) 先前有過良好的僱用經驗
67.9% (4) 技能符合公司的要求
28.8% (5) 較能適應辛苦的工作環境
3.0% (6) 其他，請說明：_____
Q8.請問，哪些類型的職缺貴公司較有可能僱用長期失業者？【可複選】n=725
8.6% (1) 行政主管、經理人
15.7% (2) 專業人員
18.5% (3) 技術員及助理專業人員
20.1% (4) 事務工作人員
31.0% (5) 服務工作人員及售貨員
0.4% (6) 農、林、漁、牧工作人員
27.4% (7) 技術工及相關工作人員
9.5% (8) 機械設備操作工及組裝工
21.9% (9) 非技術工及體力工
5.5% (10) 其他，請說明：_____

□ 就業促進措施的使用經驗

Q9.請問，貴公司曾經採用過下列哪些就業促進措施？

	曾採用人數	1 非常不滿意	2 不滿意	3 普通	4 滿意	5 非常滿意
Q9.1 臨時工作津貼	n=78	2.6%	5.1%	6.4%	64.1%	21.8%
Q9.2 缺工就業獎勵	n=61	1.6%	9.8%	3.3%	68.9%	16.4%
Q9.3 多元就業開發方案	n=67	3.0%	6.0%	1.5%	68.7%	20.9%
Q9.4 僱用獎助措施	n=153	0.7%	5.9%	2.0%	71.2%	20.3%
Q9.5 職場學習及再適應計畫	n=90	0.0%	7.8%	1.1%	80.0%	11.1%
Q9.6 青年就業旗艦計畫	n=76	3.9%	7.9%	5.3%	63.2%	19.7%
Q9.7 明師高徒計畫	n=3	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
Q9.8 其他，請說明：_____	n=179	1.1%	6.7%	1.1%	73.2%	17.9%

Q10.請問貴公司對於「臨時工作津貼」不滿意的原因是什麼？【Q9.1 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=6

16.7% (1) 申請流程繁複費時
0.0% (2) 補助期間太短
0.0% (3) 補助金額太低
50.0% (4) 因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
50.0% (5) 進用人員工作表現不如預期
33.3% (6) 經費核銷程序過於繁複
0.0% (7) 其他，請說明：_____

Q11.請問貴公司對於「缺工就業獎勵」不滿意的原因是什麼？【Q9.2 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=7

14.3% (1) 申請流程繁複費時
14.3% (2) 補助期間太短
14.3% (3) 補助金額太低
28.6% (4) 因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
57.1% (5) 進用人員工作表現不如預期
28.6% (6) 經費核銷程序過於繁複
0.0% (7) 其他，請說明：_____

Q12.請問貴公司對於「多元就業開發方案」不滿意的原因是什麼？【Q9.3 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=6		
50.0%	(1)	申請流程繁複費時
16.7%	(2)	補助期間太短
16.7%	(3)	補助金額太低
16.7%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
66.7%	(5)	進用人員工作表現不如預期
50.0%	(6)	經費核銷程序過於繁複
16.7%	(7)	其他，請說明：_____

Q13.請問貴公司對於「僱用獎助措施」不滿意的原因是什麼？【Q9.4 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=10		
40.0%	(1)	申請流程繁複費時
0.0%	(2)	補助期間太短
0.0%	(3)	補助金額太低
0.0%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
70.0%	(5)	進用人員工作表現不如預期
20.0%	(6)	經費核銷程序過於繁複
20.0%	(7)	其他，請說明：_____

Q14.請問貴公司對於「職場學習及再適應計畫」不滿意的原因是什麼？【Q9.5 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=7		
14.3%	(1)	申請流程繁複費時
14.3%	(2)	補助期間太短
0.0%	(3)	補助金額太低
0.0%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
85.7%	(5)	進用人員工作表現不如預期
14.3%	(6)	經費核銷程序過於繁複
14.3%	(7)	其他，請說明：_____

Q15.請問貴公司對於「青年就業旗艦計畫」不滿意的原因是什麼？【Q9.6 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=9		
33.3%	(1)	申請流程繁複費時
0.0%	(2)	補助期間太短
0.0%	(3)	補助金額太低
33.3%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
55.6%	(5)	進用人員工作表現不如預期
44.4%	(6)	經費核銷程序過於繁複
11.1%	(7)	其他，請說明：_____

Q16.請問貴公司對於「明師高徒計畫」不滿意的原因是什麼？【Q9.7 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=1		
100.0%	(1)	申請流程繁複費時
0.0%	(2)	補助期間太短
0.0%	(3)	補助金額太低
0.0%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
100.0%	(5)	進用人員工作表現不如預期
0.0%	(6)	經費核銷程序過於繁複
0.0%	(7)	其他，請說明：_____

Q17.請問貴公司對於「 」(其他措施) 不滿意的原因是什麼？【Q9.8 從未採用及回答普通、滿意、非常滿意者無須回答此題；可複選】n=14		
21.4%	(1)	申請流程繁複費時
14.3%	(2)	補助期間太短
0.0%	(3)	補助金額太低
28.6%	(4)	因補助案而有不同薪資來源，造成管理不易
64.3%	(5)	進用人員工作表現不如預期
28.6%	(6)	經費核銷程序過於繁複
28.6%	(7)	其他，請說明：_____

********** 跳答 Q19 **********

Q18.請問，貴公司都沒有採用就業促進措施的原因是什麼？【若未曾採用任一就業促進方案則問此題；可複選】n=419		
60.4%	(1)	不知道有這些措施
19.1%	(2)	推介人選不符合職缺需求
30.3%	(3)	不知道如何申請
16.9%	(4)	申請流程繁複費時
14.8%	(5)	規定過於嚴格麻煩
14.8%	(6)	其他，請說明：_____

Q19.請問，貴公司繼續/未來採用就業促進措施的意願為何？n=800		
32.0%	(1)	非常有意願
51.1%	(2)	稍微有意願
10.8%	(3)	不太有意願
6.1%	(4)	完全沒有意願

□ 未來解決方案

Q20.請問，您認為就業中心推介求職者時，同時附上一張推介卡，卡片紀錄有求職者完整職務經歷、職訓紀錄、證照、職涯諮詢紀錄、就服人員的評估等資料，您認為這項措施的重要性為何？n=800

35.4% (1) 非常重要
51.3% (2) 重要
2.5% (3) 普通
10.1% (4) 不重要
0.8% (5) 非常不重要

Q21.如果貴公司錄取了就業中心所推介的長期失業者之後，希望他們後續提供哪些協助？【可複選】n=800

36.5% (1) 輔導個案工作適應
39.1% (2) 協助雇主在職訓練
44.3% (3) 提供雇主關於員工問題諮詢
1.3% (4) 其他，請說明：_____
28.3% (5) 都不需要

Q22.關於促進長期失業者就業促進之議題，請問您是否有其他寶貴意見或建議？

_____

_____

基本資料

S4.請問，您的職務名稱？

_____

S5.請問，您的職務類型？n=800

12.4%	(1)	負責人/總經理/CEO	4.5%	(5)	會計
43.5%	(2)	人事主管	3.5%	(6)	一般職員及助理
15.5%	(3)	用人主管	2.5%	(7)	總務
17.0%	(4)	人事職員及助理	1.1%	(8)	其他

S6.連絡電話：

_____

訪 問 結 束　謝 謝 您 的 協 助

附錄七　企業雇主調查附表

說明：

1.「*」號表示經卡方檢定（Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

2.「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。

附表 B-1　請問，如果應徵者有 1 年以上未工作的情形，請問會不會影響貴公司的僱用意願？

	次數	會	不會
總次數	800	99	701
總百分比	100.0%	12.4%	87.6%
所在地區			
北部地區	397	12.1%	87.9%
中部地區	158	16.5%	83.5%
南部地區	164	10.4%	89.6%
東部及離島地區	81	9.9%	90.1%
行業類別			
製造業	329	12.2%	87.8%
金融業	64	12.5%	87.5%
服務業	407	12.5%	87.5%
員工人數			
未滿 10 人	159	13.2%	86.8%
10-29 人	145	11.0%	89.0%
30-99 人	158	12.0%	88.0%
100-299 人	149	10.1%	89.9%
300-999 人	120	13.3%	86.7%
1000 人以上	69	17.4%	82.6%
#職務類型			
負責人/總經理/CEO	99	10.1%	89.9%
人事主管	348	13.2%	86.8%
用人主管	124	14.5%	85.5%
人事職員及助理	136	11.0%	89.0%
會計	36	8.3%	91.7%
一般職員及助理	28	10.7%	89.3%
總務	20	5.0%	95.0%
其他	9	33.3%	66.7%

註：請參考原始問卷 Q1。

附表 B-2　請問，貴公司是否曾經錄取、僱用長期失業者？

	次數	是	否	不知道
總次數	800	487	151	162
總百分比	100.0%	60.9%	18.9%	20.3%
所在地區				
北部地區	397	62.0%	15.9%	22.2%
中部地區	158	57.0%	24.1%	19.0%
南部地區	164	58.5%	21.3%	20.1%
東部及離島地區	81	67.9%	18.5%	13.6%
***行業類別**				
製造業	329	64.7%	15.5%	19.8%
金融業	64	48.4%	20.3%	31.3%
服務業	407	59.7%	21.4%	18.9%
***員工人數**				
未滿 10 人	159	55.3%	33.3%	11.3%
10-29 人	145	62.1%	22.1%	15.9%
30-99 人	158	55.7%	22.8%	21.5%
100-299 人	149	59.7%	12.1%	28.2%
300-999 人	120	66.7%	9.2%	24.2%
1000 人以上	69	75.4%	1.4%	23.2%
***職務類型**				
負責人/總經理/CEO	99	62.6%	27.3%	10.1%
人事主管	348	63.5%	17.5%	19.0%
用人主管	124	61.3%	20.2%	18.5%
人事職員及助理	136	59.6%	16.9%	23.5%
會計	36	44.4%	19.4%	36.1%
一般職員及助理	28	57.1%	10.7%	32.1%
總務	20	40.0%	15.0%	45.0%
其他	9	77.8%	22.2%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。

附表 B-3　請問，貴公司對於所僱用的長期失業者員工之整體工作表現如何？

	次數	非常滿意	稍微滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/無意見
總次數	487	26	328	82	10	41
總百分比	100.0%	5.3%	67.4%	16.8%	2.1%	8.4%
#所在地區						
北部地區	246	5.3%	69.9%	14.6%	0.4%	9.8%
中部地區	90	3.3%	71.1%	14.4%	2.2%	8.9%
南部地區	96	7.3%	60.4%	21.9%	4.2%	6.3%
東部及離島地區	55	5.5%	61.8%	21.8%	5.5%	5.5%
#行業類別						
製造業	213	2.3%	66.7%	18.3%	1.9%	10.8%
金融業	31	12.9%	64.5%	12.9%	0.0%	9.7%
服務業	243	7.0%	68.3%	16.0%	2.5%	6.2%
#員工人數						
未滿 10 人	88	12.5%	50.0%	25.0%	5.7%	6.8%
10-29 人	90	5.6%	68.9%	18.9%	3.3%	3.3%
30-99 人	88	5.7%	68.2%	17.0%	2.3%	6.8%
100-299 人	89	2.2%	76.4%	14.6%	0.0%	6.7%
300-999 人	80	2.5%	80.0%	8.8%	0.0%	8.8%
1000 人以上	52	1.9%	57.7%	15.4%	0.0%	25.0%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	62	9.7%	58.1%	25.8%	3.2%	3.2%
人事主管	221	1.8%	72.9%	16.3%	0.5%	8.6%
用人主管	76	10.5%	51.3%	19.7%	7.9%	10.5%
人事職員及助理	81	4.9%	77.8%	6.2%	1.2%	9.9%
會計	16	6.3%	75.0%	12.5%	0.0%	6.3%
一般職員及助理	16	12.5%	56.3%	18.8%	0.0%	12.5%
總務	8	12.5%	37.5%	37.5%	0.0%	12.5%
其他	7	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 B-4　請問，貴公司對於所僱用的長期失業者員工之整體工作表現如何？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	487	354	92	41
總百分比	100.0%	72.7%	18.9%	8.4%
所在地區				
北部地區	246	75.2%	15.0%	9.8%
中部地區	90	74.4%	16.7%	8.9%
南部地區	96	67.7%	26.0%	6.3%
東部及離島地區	55	67.3%	27.3%	5.5%
行業類別				
製造業	213	69.0%	20.2%	10.8%
金融業	31	77.4%	12.9%	9.7%
服務業	243	75.3%	18.5%	6.2%
***員工人數**				
未滿 10 人	88	62.5%	30.7%	6.8%
10-29 人	90	74.4%	22.2%	3.3%
30-99 人	88	73.9%	19.3%	6.8%
100-299 人	89	78.7%	14.6%	6.7%
300-999 人	80	82.5%	8.8%	8.8%
1000 人以上	52	59.6%	15.4%	25.0%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	62	67.7%	29.0%	3.2%
人事主管	221	74.7%	16.7%	8.6%
用人主管	76	61.8%	27.6%	10.5%
人事職員及助理	81	82.7%	7.4%	9.9%
會計	16	81.3%	12.5%	6.3%
一般職員及助理	16	68.8%	18.8%	12.5%
總務	8	50.0%	37.5%	12.5%
其他	7	71.4%	28.6%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 B-5　請問，貴公司未來有沒有意願（持續）僱用長期失業者？

	次數	非常有意願	稍微有意願	不太有意願	完全沒有意願
總次數	800	183	542	56	19
總百分比	100.0%	22.9%	67.8%	7.0%	2.4%
所在地區					
北部地區	397	20.7%	68.5%	8.3%	2.5%
中部地區	158	19.0%	71.5%	8.2%	1.3%
南部地區	164	27.4%	64.0%	4.9%	3.7%
東部及離島地區	81	32.1%	64.2%	2.5%	1.2%
行業類別					
製造業	329	19.8%	73.3%	6.1%	0.9%
金融業	64	18.8%	68.8%	9.4%	3.1%
服務業	407	26.0%	63.1%	7.4%	3.4%
#員工人數					
未滿 10 人	159	25.8%	59.7%	8.2%	6.3%
10-29 人	145	29.0%	60.0%	6.9%	4.1%
30-99 人	158	22.8%	68.4%	7.6%	1.3%
100-299 人	149	18.1%	75.8%	6.0%	0.0%
300-999 人	120	16.7%	77.5%	5.0%	0.8%
1000 人以上	69	24.6%	66.7%	8.7%	0.0%
#職務類型					
負責人/總經理/CEO	99	32.3%	54.5%	7.1%	6.1%
人事主管	348	21.0%	71.0%	6.6%	1.4%
用人主管	124	26.6%	58.1%	10.5%	4.8%
人事職員及助理	136	15.4%	78.7%	5.1%	0.7%
會計	36	25.0%	69.4%	5.6%	0.0%
一般職員及助理	28	25.0%	60.7%	10.7%	3.6%
總務	20	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%
其他	9	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q6。

附表 B-6　請問，貴公司未來有沒有意願（持續）僱用長期失業者？（選項合併）

	次數	有意願	沒有意願
總次數	800	725	75
總百分比	100.0%	90.6%	9.4%
所在地區			
北部地區	397	89.2%	10.8%
中部地區	158	90.5%	9.5%
南部地區	164	91.5%	8.5%
東部及離島地區	81	96.3%	3.7%
行業類別			
製造業	329	93.0%	7.0%
金融業	64	87.5%	12.5%
服務業	407	89.2%	10.8%
員工人數			
未滿 10 人	159	85.5%	14.5%
10-29 人	145	89.0%	11.0%
30-99 人	158	91.1%	8.9%
100-299 人	149	94.0%	6.0%
300-999 人	120	94.2%	5.8%
1000 人以上	69	91.3%	8.7%
#職務類型			
負責人/總經理/CEO	99	86.9%	13.1%
人事主管	348	92.0%	8.0%
用人主管	124	84.7%	15.3%
人事職員及助理	136	94.1%	5.9%
會計	36	94.4%	5.6%
一般職員及助理	28	85.7%	14.3%
總務	20	95.0%	5.0%
其他	9	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q6。

附表 B-7　請問，貴公司是否曾經採用過「臨時工作津貼」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	78	17	50	5	4	2
總百分比	100.0%	21.8%	64.1%	6.4%	5.1%	2.6%
#所在地區						
北部地區	31	16.1%	64.5%	9.7%	6.5%	3.2%
中部地區	14	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%
南部地區	18	27.8%	55.6%	0.0%	11.1%	5.6%
東部及離島地區	15	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%
#行業類別						
製造業	20	15.0%	80.0%	5.0%	0.0%	0.0%
金融業	6	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
服務業	52	25.0%	55.8%	7.7%	7.7%	3.8%
#員工人數						
未滿 10 人	25	24.0%	68.0%	4.0%	4.0%	0.0%
10-29 人	15	20.0%	60.0%	13.3%	6.7%	0.0%
30-99 人	17	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	0.0%
100-299 人	14	7.1%	71.4%	7.1%	14.3%	0.0%
300-999 人	7	14.3%	57.1%	0.0%	0.0%	28.6%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	21	19.0%	71.4%	4.8%	4.8%	0.0%
人事主管	22	31.8%	59.1%	0.0%	4.5%	4.5%
用人主管	21	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	7	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%
會計	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
一般職員及助理	2	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
總務	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.1。

附表 B-8　請問，貴公司是否曾經採用過「臨時工作津貼」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	78	67	5	6
總百分比	100.0%	85.9%	6.4%	7.7%
#所在地區				
北部地區	31	80.6%	9.7%	9.7%
中部地區	14	92.9%	7.1%	0.0%
南部地區	18	83.3%	0.0%	16.7%
東部及離島地區	15	93.3%	6.7%	0.0%
#行業類別				
製造業	20	95.0%	5.0%	0.0%
金融業	6	100.0%	0.0%	0.0%
服務業	52	80.8%	7.7%	11.5%
#員工人數				
未滿 10 人	25	92.0%	4.0%	4.0%
10-29 人	15	80.0%	13.3%	6.7%
30-99 人	17	94.1%	5.9%	0.0%
100-299 人	14	78.6%	7.1%	14.3%
300-999 人	7	71.4%	0.0%	28.6%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	21	90.5%	4.8%	4.8%
人事主管	22	90.9%	0.0%	9.1%
用人主管	21	85.7%	14.3%	0.0%
人事職員及助理	7	71.4%	14.3%	14.3%
會計	2	50.0%	0.0%	50.0%
一般職員及助理	2	50.0%	0.0%	50.0%
總務	2	100.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.1。

附表 B-9　請問，貴公司是否曾經採用過「缺工就業獎勵」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	61	10	42	2	6	1
總百分比	100.0%	16.4%	68.9%	3.3%	9.8%	1.6%
#所在地區						
北部地區	19	21.1%	73.7%	0.0%	5.3%	0.0%
中部地區	20	20.0%	75.0%	0.0%	5.0%	0.0%
南部地區	16	6.3%	62.5%	6.3%	18.8%	6.3%
東部及離島地區	6	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%
#行業類別						
製造業	44	15.9%	72.7%	2.3%	9.1%	0.0%
金融業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務業	16	18.8%	56.3%	6.3%	12.5%	6.3%
#員工人數						
未滿 10 人	8	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%
10-29 人	13	7.7%	76.9%	7.7%	7.7%	0.0%
30-99 人	11	18.2%	63.6%	0.0%	18.2%	0.0%
100-299 人	13	23.1%	61.5%	0.0%	15.4%	0.0%
300-999 人	7	0.0%	85.7%	0.0%	0.0%	14.3%
1000 人以上	9	22.2%	66.7%	0.0%	11.1%	0.0%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	10	10.0%	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%
人事主管	29	17.2%	65.5%	0.0%	13.8%	3.4%
用人主管	6	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	11	18.2%	72.7%	0.0%	9.1%	0.0%
會計	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.2。

附表 B-10　請問，貴公司是否曾經採用過「缺工就業獎勵」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	61	52	2	7
總百分比	100.0%	85.2%	3.3%	11.5%
#所在地區				
北部地區	19	94.7%	0.0%	5.3%
中部地區	20	95.0%	0.0%	5.0%
南部地區	16	68.8%	6.3%	25.0%
東部及離島地區	6	66.7%	16.7%	16.7%
#行業類別				
製造業	44	88.6%	2.3%	9.1%
金融業	1	100.0%	0.0%	0.0%
服務業	16	75.0%	6.3%	18.8%
#員工人數				
未滿 10 人	8	87.5%	12.5%	0.0%
10-29 人	13	84.6%	7.7%	7.7%
30-99 人	11	81.8%	0.0%	18.2%
100-299 人	13	84.6%	0.0%	15.4%
300-999 人	7	85.7%	0.0%	14.3%
1000 人以上	9	88.9%	0.0%	11.1%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	10	80.0%	10.0%	10.0%
人事主管	29	82.8%	0.0%	17.2%
用人主管	6	83.3%	16.7%	0.0%
人事職員及助理	11	90.9%	0.0%	9.1%
會計	3	100.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	1	100.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.2。

附表 B-11　請問，貴公司是否曾經採用過「多元就業開發方案」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	67	14	46	1	4	2
總百分比	100.0%	20.9%	68.7%	1.5%	6.0%	3.0%
#所在地區						
北部地區	24	20.8%	70.8%	4.2%	4.2%	0.0%
中部地區	9	0.0%	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%
南部地區	13	0.0%	84.6%	0.0%	0.0%	15.4%
東部及離島地區	21	42.9%	47.6%	0.0%	9.5%	0.0%
#行業類別						
製造業	14	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	3	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
服務業	50	22.0%	66.0%	2.0%	6.0%	4.0%
#員工人數						
未滿 10 人	15	20.0%	73.3%	0.0%	6.7%	0.0%
10-29 人	22	27.3%	63.6%	4.5%	0.0%	4.5%
30-99 人	12	25.0%	58.3%	0.0%	16.7%	0.0%
100-299 人	13	15.4%	84.6%	0.0%	0.0%	0.0%
300-999 人	4	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%
1000 人以上	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	12	16.7%	75.0%	0.0%	8.3%	0.0%
人事主管	27	22.2%	66.7%	0.0%	7.4%	3.7%
用人主管	16	25.0%	68.8%	6.3%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	6	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
會計	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
總務	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.3。

附表 B-12　請問，貴公司是否曾經採用過「多元就業開發方案」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	67	60	1	6
總百分比	100.0%	89.6%	1.5%	9.0%
#所在地區				
北部地區	24	91.7%	4.2%	4.2%
中部地區	9	88.9%	0.0%	11.1%
南部地區	13	84.6%	0.0%	15.4%
東部及離島地區	21	90.5%	0.0%	9.5%
#行業類別				
製造業	14	100.0%	0.0%	0.0%
金融業	3	66.7%	0.0%	33.3%
服務業	50	88.0%	2.0%	10.0%
#員工人數				
未滿 10 人	15	93.3%	0.0%	6.7%
10-29 人	22	90.9%	4.5%	4.5%
30-99 人	12	83.3%	0.0%	16.7%
100-299 人	13	100.0%	0.0%	0.0%
300-999 人	4	50.0%	0.0%	50.0%
1000 人以上	1	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	12	91.7%	0.0%	8.3%
人事主管	27	88.9%	0.0%	11.1%
用人主管	16	93.8%	6.3%	0.0%
人事職員及助理	6	100.0%	0.0%	0.0%
會計	1	100.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	50.0%	0.0%	50.0%
總務	1	100.0%	0.0%	0.0%
其他	2	50.0%	0.0%	50.0%

註：請參考原始問卷 Q9.3。

附表 B-13　請問，貴公司是否曾經採用過「僱用獎助措施」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	153	31	109	3	9	1
總百分比	100.0%	20.3%	71.2%	2.0%	5.9%	0.7%
#所在地區						
北部地區	60	16.7%	75.0%	3.3%	5.0%	0.0%
中部地區	37	16.2%	75.7%	0.0%	5.4%	2.7%
南部地區	42	26.2%	61.9%	2.4%	9.5%	0.0%
東部及離島地區	14	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
#行業類別						
製造業	78	16.7%	75.6%	1.3%	5.1%	1.3%
金融業	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
服務業	72	23.6%	66.7%	2.8%	6.9%	0.0%
#員工人數						
未滿 10 人	20	25.0%	60.0%	5.0%	5.0%	5.0%
10-29 人	38	21.1%	73.7%	0.0%	5.3%	0.0%
30-99 人	30	26.7%	66.7%	3.3%	3.3%	0.0%
100-299 人	26	15.4%	76.9%	0.0%	7.7%	0.0%
300-999 人	23	13.0%	78.3%	0.0%	8.7%	0.0%
1000 人以上	16	18.8%	68.8%	6.3%	6.3%	0.0%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	21	9.5%	81.0%	0.0%	9.5%	0.0%
人事主管	66	22.7%	68.2%	3.0%	6.1%	0.0%
用人主管	26	15.4%	69.2%	3.8%	7.7%	3.8%
人事職員及助理	23	26.1%	69.6%	0.0%	4.3%	0.0%
會計	7	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總務	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.4。

附表 B-14　請問，貴公司是否曾經採用過「僱用獎助措施」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	153	140	3	10
總百分比	100.0%	91.5%	2.0%	6.5%
#所在地區				
北部地區	60	91.7%	3.3%	5.0%
中部地區	37	91.9%	0.0%	8.1%
南部地區	42	88.1%	2.4%	9.5%
東部及離島地區	14	100.0%	0.0%	0.0%
#行業類別				
製造業	78	92.3%	1.3%	6.4%
金融業	3	100.0%	0.0%	0.0%
服務業	72	90.3%	2.8%	6.9%
#員工人數				
未滿 10 人	20	85.0%	5.0%	10.0%
10-29 人	38	94.7%	0.0%	5.3%
30-99 人	30	93.3%	3.3%	3.3%
100-299 人	26	92.3%	0.0%	7.7%
300-999 人	23	91.3%	0.0%	8.7%
1000 人以上	16	87.5%	6.3%	6.3%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	21	90.5%	0.0%	9.5%
人事主管	66	90.9%	3.0%	6.1%
用人主管	26	84.6%	3.8%	11.5%
人事職員及助理	23	95.7%	0.0%	4.3%
會計	7	100.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	4	100.0%	0.0%	0.0%
總務	4	100.0%	0.0%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.4。

附表 B-15　請問，貴公司是否曾經採用過「職場學習及再適應計畫」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意
總次數	90	10	72	1	7
總百分比	100.0%	11.1%	80.0%	1.1%	7.8%
#所在地區					
北部地區	32	9.4%	84.4%	0.0%	6.3%
中部地區	21	4.8%	81.0%	0.0%	14.3%
南部地區	23	17.4%	73.9%	0.0%	8.7%
東部及離島地區	14	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%
#行業類別					
製造業	54	7.4%	83.3%	0.0%	9.3%
金融業	3	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%
服務業	33	18.2%	75.8%	3.0%	3.0%
#員工人數					
未滿 10 人	11	9.1%	63.6%	0.0%	27.3%
10-29 人	27	14.8%	77.8%	3.7%	3.7%
30-99 人	23	13.0%	82.6%	0.0%	4.3%
100-299 人	17	11.8%	82.4%	0.0%	5.9%
300-999 人	8	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
1000 人以上	4	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%
#職務類型					
負責人/總經理/CEO	12	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%
人事主管	40	7.5%	77.5%	2.5%	12.5%
用人主管	16	0.0%	87.5%	0.0%	12.5%
人事職員及助理	12	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
會計	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
總務	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.5。

附表 B-16　請問，貴公司是否曾經採用過「職場學習及再適應計畫」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	90	82	1	7
總百分比	100.0%	91.1%	1.1%	7.8%
#所在地區				
北部地區	32	93.8%	0.0%	6.3%
中部地區	21	85.7%	0.0%	14.3%
南部地區	23	91.3%	0.0%	8.7%
東部及離島地區	14	92.9%	7.1%	0.0%
#行業類別				
製造業	54	90.7%	0.0%	9.3%
金融業	3	66.7%	0.0%	33.3%
服務業	33	93.9%	3.0%	3.0%
#員工人數				
未滿 10 人	11	72.7%	0.0%	27.3%
10-29 人	27	92.6%	3.7%	3.7%
30-99 人	23	95.7%	0.0%	4.3%
100-299 人	17	94.1%	0.0%	5.9%
300-999 人	8	100.0%	0.0%	0.0%
1000 人以上	4	75.0%	0.0%	25.0%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	12	100.0%	0.0%	0.0%
人事主管	40	85.0%	2.5%	12.5%
用人主管	16	87.5%	0.0%	12.5%
人事職員及助理	12	100.0%	0.0%	0.0%
會計	4	100.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	100.0%	0.0%	0.0%
總務	3	100.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.5。

附表 B-17　請問，貴公司是否曾經採用過「青年就業旗艦計畫」？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	76	15	48	4	6	3
總百分比	100.0%	19.7%	63.2%	5.3%	7.9%	3.9%
#所在地區						
北部地區	37	13.5%	64.9%	8.1%	8.1%	5.4%
中部地區	11	9.1%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%
南部地區	23	21.7%	56.5%	4.3%	13.0%	4.3%
東部及離島地區	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#行業類別						
製造業	38	18.4%	68.4%	5.3%	7.9%	0.0%
金融業	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務業	35	22.9%	54.3%	5.7%	8.6%	8.6%
#員工人數						
未滿 10 人	6	16.7%	66.7%	0.0%	0.0%	16.7%
10-29 人	10	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
30-99 人	8	0.0%	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
100-299 人	20	10.0%	65.0%	5.0%	20.0%	0.0%
300-999 人	15	20.0%	73.3%	0.0%	0.0%	6.7%
1000 人以上	17	17.6%	58.8%	11.8%	5.9%	5.9%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	4	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%
人事主管	38	21.1%	57.9%	5.3%	13.2%	2.6%
用人主管	14	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	16	12.5%	68.8%	6.3%	6.3%	6.3%
會計	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.6。

附表 B-18　請問，貴公司是否曾經採用過「青年就業旗艦計畫」？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	76	63	4	9
總百分比	100.0%	82.9%	5.3%	11.8%
#所在地區				
北部地區	37	78.4%	8.1%	13.5%
中部地區	11	100.0%	0.0%	0.0%
南部地區	23	78.3%	4.3%	17.4%
東部及離島地區	5	100.0%	0.0%	0.0%
#行業類別				
製造業	38	86.8%	5.3%	7.9%
金融業	3	100.0%	0.0%	0.0%
服務業	35	77.1%	5.7%	17.1%
#員工人數				
未滿 10 人	6	83.3%	0.0%	16.7%
10-29 人	10	90.0%	10.0%	0.0%
30-99 人	8	87.5%	0.0%	12.5%
100-299 人	20	75.0%	5.0%	20.0%
300-999 人	15	93.3%	0.0%	6.7%
1000 人以上	17	76.5%	11.8%	11.8%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	4	75.0%	0.0%	25.0%
人事主管	38	78.9%	5.3%	15.8%
用人主管	14	92.9%	7.1%	0.0%
人事職員及助理	16	81.3%	6.3%	12.5%
會計	2	100.0%	0.0%	0.0%
一般職員及助理	2	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.6。

附表 B-19　請問，貴公司是否曾經採用過「明師高徒計畫」？

	次數	滿意	不滿意
總次數	3	2	1
總百分比	100.0%	66.7%	33.3%
#所在地區			
北部地區	1	100.0%	0.0%
南部地區	1	0.0%	100.0%
東部及離島地區	1	100.0%	0.0%
#行業類別			
製造業	2	50.0%	50.0%
服務業	1	100.0%	0.0%
#員工人數			
未滿 10 人	1	100.0%	0.0%
10-29 人	1	100.0%	0.0%
30-99 人	1	0.0%	100.0%
#職務類型			
負責人/總經理/CEO	1	100.0%	0.0%
人事職員及助理	1	0.0%	100.0%
會計	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.7。

附表 B-20　請問，貴公司是否曾經採用過「明師高徒計畫」？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意
總次數	3	2	1
總百分比	100.0%	66.7%	33.3%
#所在地區			
北部地區	1	100.0%	0.0%
南部地區	1	0.0%	100.0%
東部及離島地區	1	100.0%	0.0%
#行業類別			
製造業	2	50.0%	50.0%
服務業	1	100.0%	0.0%
#員工人數			
未滿 10 人	1	100.0%	0.0%
10-29 人	1	100.0%	0.0%
30-99 人	1	0.0%	100.0%
#職務類型			
負責人/總經理/CEO	1	100.0%	0.0%
人事職員及助理	1	0.0%	100.0%
會計	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.7。

附表 B-21　請問貴公司是否有採用上述未提及之就業促進措施？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	179	32	131	2	12	2
總百分比	100.0%	17.9%	73.2%	1.1%	6.7%	1.1%
#所在地區						
北部地區	79	17.7%	74.7%	1.3%	6.3%	0.0%
中部地區	36	16.7%	75.0%	2.8%	5.6%	0.0%
南部地區	45	24.4%	66.7%	0.0%	6.7%	2.2%
東部及離島地區	19	5.3%	78.9%	0.0%	10.5%	5.3%
#行業類別						
製造業	98	17.3%	73.5%	0.0%	8.2%	1.0%
金融業	7	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
服務業	74	20.3%	71.6%	1.4%	5.4%	1.4%
#員工人數						
未滿 10 人	14	21.4%	71.4%	0.0%	7.1%	0.0%
10-29 人	35	28.6%	62.9%	0.0%	5.7%	2.9%
30-99 人	41	17.1%	68.3%	4.9%	9.8%	0.0%
100-299 人	37	13.5%	78.4%	0.0%	8.1%	0.0%
300-999 人	32	15.6%	81.3%	0.0%	0.0%	3.1%
1000 人以上	20	10.0%	80.0%	0.0%	10.0%	0.0%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	11	27.3%	63.6%	0.0%	9.1%	0.0%
人事主管	85	14.1%	75.3%	1.2%	8.2%	1.2%
用人主管	21	38.1%	61.9%	0.0%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	42	14.3%	83.3%	0.0%	2.4%	0.0%
會計	8	25.0%	50.0%	12.5%	12.5%	0.0%
一般職員及助理	5	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
總務	5	20.0%	40.0%	0.0%	20.0%	20.0%
其他	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.8。

附表 B-22　請問貴公司是否有採用上述未提及之就業促進措施？（選項合併）

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	179	163	2	14
總百分比	100.0%	91.1%	1.1%	7.8%
#所在地區				
北部地區	79	92.4%	1.3%	6.3%
中部地區	36	91.7%	2.8%	5.6%
南部地區	45	91.1%	0.0%	8.9%
東部及離島地區	19	84.2%	0.0%	15.8%
#行業類別				
製造業	98	90.8%	0.0%	9.2%
金融業	7	85.7%	14.3%	0.0%
服務業	74	91.9%	1.4%	6.8%
#員工人數				
未滿 10 人	14	92.9%	0.0%	7.1%
10-29 人	35	91.4%	0.0%	8.6%
30-99 人	41	85.4%	4.9%	9.8%
100-299 人	37	91.9%	0.0%	8.1%
300-999 人	32	96.9%	0.0%	3.1%
1000 人以上	20	90.0%	0.0%	10.0%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	11	90.9%	0.0%	9.1%
人事主管	85	89.4%	1.2%	9.4%
用人主管	21	100.0%	0.0%	0.0%
人事職員及助理	42	97.6%	0.0%	2.4%
會計	8	75.0%	12.5%	12.5%
一般職員及助理	5	80.0%	0.0%	20.0%
總務	5	60.0%	0.0%	40.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9.8。

附表 B-23　請問，貴公司未來是否有意願（繼續）採用就業促進措施？

	次數	非常有意願	稍微有意願	不太有意願	完全沒有意願
總次數	800	256	409	86	49
總百分比	100.0%	32.0%	51.1%	10.8%	6.1%
所在地區					
北部地區	397	29.2%	53.4%	11.1%	6.3%
中部地區	158	33.5%	48.1%	14.6%	3.8%
南部地區	164	32.3%	51.8%	9.8%	6.1%
東部及離島地區	81	42.0%	44.4%	3.7%	9.9%
***行業類別**					
製造業	329	28.6%	54.7%	11.2%	5.5%
金融業	64	15.6%	53.1%	23.4%	7.8%
服務業	407	37.3%	47.9%	8.4%	6.4%
***員工人數**					
未滿 10 人	159	37.7%	43.4%	10.1%	8.8%
10-29 人	145	40.7%	43.4%	9.7%	6.2%
30-99 人	158	33.5%	46.8%	13.9%	5.7%
100-299 人	149	25.5%	57.7%	11.4%	5.4%
300-999 人	120	20.8%	65.0%	10.0%	4.2%
1000 人以上	69	30.4%	56.5%	7.2%	5.8%
#職務類型					
負責人/總經理/CEO	99	43.4%	39.4%	8.1%	9.1%
人事主管	348	35.1%	51.1%	9.2%	4.6%
用人主管	124	29.8%	47.6%	13.7%	8.9%
人事職員及助理	136	21.3%	63.2%	10.3%	5.1%
會計	36	27.8%	61.1%	8.3%	2.8%
一般職員及助理	28	21.4%	46.4%	28.6%	3.6%
總務	20	25.0%	40.0%	20.0%	15.0%
其他	9	44.4%	44.4%	0.0%	11.1%

註：請參考原始問卷 Q19。

附表 B-24　請問，貴公司未來是否有意願（繼續）採用就業促進措施？（選項合併）

	次數	有意願	沒有意願
總次數	800	665	135
總百分比	100.0%	83.1%	16.9%
所在地區			
北部地區	397	82.6%	17.4%
中部地區	158	81.6%	18.4%
南部地區	164	84.1%	15.9%
東部及離島地區	81	86.4%	13.6%
***行業類別**			
製造業	329	83.3%	16.7%
金融業	64	68.8%	31.3%
服務業	407	85.3%	14.7%
員工人數			
未滿 10 人	159	81.1%	18.9%
10-29 人	145	84.1%	15.9%
30-99 人	158	80.4%	19.6%
100-299 人	149	83.2%	16.8%
300-999 人	120	85.8%	14.2%
1000 人以上	69	87.0%	13.0%
***職務類型**			
負責人/總經理/CEO	99	82.8%	17.2%
人事主管	348	86.2%	13.8%
用人主管	124	77.4%	22.6%
人事職員及助理	136	84.6%	15.4%
會計	36	88.9%	11.1%
一般職員及助理	28	67.9%	32.1%
總務	20	65.0%	35.0%
其他	9	88.9%	11.1%

註：請參考原始問卷 Q19。

附表 B-25　請問，工作卡措施之重要性為何？

	次數	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要
總次數	800	283	410	20	81	6
總百分比	100.0%	35.4%	51.2%	2.5%	10.1%	0.8%
#所在地區						
北部地區	397	33.5%	53.7%	3.0%	9.1%	0.8%
中部地區	158	28.5%	54.4%	3.2%	12.7%	1.3%
南部地區	164	40.2%	47.6%	0.6%	11.0%	0.6%
東部及離島地區	81	48.1%	40.7%	2.5%	8.6%	0.0%
#行業類別						
製造業	329	29.5%	56.2%	1.5%	11.9%	0.9%
金融業	64	40.6%	42.2%	4.7%	10.9%	1.6%
服務業	407	39.3%	48.6%	2.9%	8.6%	0.5%
#員工人數						
未滿 10 人	159	42.8%	45.3%	1.3%	10.7%	0.0%
10-29 人	145	35.2%	48.3%	2.1%	13.8%	0.7%
30-99 人	158	33.5%	54.4%	3.2%	8.9%	0.0%
100-299 人	149	34.2%	55.0%	3.4%	6.7%	0.7%
300-999 人	120	30.8%	55.0%	2.5%	10.0%	1.7%
1000 人以上	69	33.3%	49.3%	2.9%	11.6%	2.9%
#職務類型						
負責人/總經理/CEO	99	41.4%	47.5%	0.0%	11.1%	0.0%
人事主管	348	39.9%	46.6%	3.2%	9.2%	1.1%
用人主管	124	36.3%	50.0%	2.4%	11.3%	0.0%
人事職員及助理	136	24.3%	60.3%	2.9%	11.8%	0.7%
會計	36	19.4%	69.4%	2.8%	5.6%	2.8%
一般職員及助理	28	28.6%	57.1%	3.6%	10.7%	0.0%
總務	20	30.0%	55.0%	0.0%	15.0%	0.0%
其他	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q20。

附表 B-26　請問，工作卡措施之重要性為何？（選項合併）

	次數	重要	普通	不重要
總次數	800	693	20	87
總百分比	100.0%	86.6%	2.5%	10.9%
#所在地區				
北部地區	397	87.2%	3.0%	9.8%
中部地區	158	82.9%	3.2%	13.9%
南部地區	164	87.8%	0.6%	11.6%
東部及離島地區	81	88.9%	2.5%	8.6%
行業類別				
製造業	329	85.7%	1.5%	12.8%
金融業	64	82.8%	4.7%	12.5%
服務業	407	88.0%	2.9%	9.1%
#員工人數				
未滿 10 人	159	88.1%	1.3%	10.7%
10-29 人	145	83.4%	2.1%	14.5%
30-99 人	158	88.0%	3.2%	8.9%
100-299 人	149	89.3%	3.4%	7.4%
300-999 人	120	85.8%	2.5%	11.7%
1000 人以上	69	82.6%	2.9%	14.5%
#職務類型				
負責人/總經理/CEO	99	88.9%	0.0%	11.1%
人事主管	348	86.5%	3.2%	10.3%
用人主管	124	86.3%	2.4%	11.3%
人事職員及助理	136	84.6%	2.9%	12.5%
會計	36	88.9%	2.8%	8.3%
一般職員及助理	28	85.7%	3.6%	10.7%
總務	20	85.0%	0.0%	15.0%
其他	9	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q20。

附錄八　焦點團體座談重點摘要

一、焦點團體座談會摘要紀錄-北部

<table>
<tr><th colspan="2">題項</th><th colspan="2">回應內容</th></tr>
<tr><td rowspan="3">就業困難與就業型態</td><td rowspan="2">改善工作期待與就業能力不符之問題</td><td>長期失業者</td><td>L-1：我覺得台灣太過於關注學歷的高低，對於技能方面則較不重視，我認為技能應該和學歷並重，到職場則較有幫助，若能透過政府提供大量的職業訓練供長期失業者參與，增加專業技能，則有助於他們就業。
L-2：我覺得超過 50 歲以上的求職者找工作比較艱辛，我是 IT 背景的，以前找工作很吃香，現在可能因產業的變化，且可能是自己對工作的期望過高，而一直無法找到合適的工作。另外，因本身為單親家庭要獨自扶養兩個小孩，希望找機動性高的派遣工作，並希望就業中心可以協助開發和提供適合中高年齡層的工作，如：保全等較安穩的工作，而我目前是兼職三、四份派遣工作，可兼顧家庭並享受生活。</td></tr>
<tr><td>專家與職涯輔導人員</td><td>P-1：有些年輕人畢業後想休息一陣子再找工作，但他遺忘時間軸的概念，之後去找工作時他會有一段時間的履歷是空白的，且對大部分青年失業者來說，除心態問題外，部分是家庭因素的影響，家長灌輸青年找工作的觀念可能需要再教育，就服人員其實是後端的補救，失業者前端的影響因素是自我的心態和家庭的教育。
C-1：我覺得協助改變或調整學生的心態、興趣與對職業的期待可能可改善此問題，例如高學歷找工作或是考公職的人考四五年都沒有考上，加強輔導與諮商，學校中也提供許多通識課程，以協助對未來升學或就業有疑問的學生找尋其人生方向。</td></tr>
<tr><td>成功求職之關鍵因素</td><td colspan="2">G-2：近期的一個案例是中高齡的長期失業者，個性強勢，但他有很多經驗和能力，他只希望就服人員趕快給他短期的工作適應職場生活，但工作兩個月後還是離開覺得那邊不適合他，但他願意再到其他公司嘗試；另外，我也發現一個人是積極或是不積極的態度，對他找工作有很大的影響，部分過度依賴就業</td></tr>
</table>

題項		回應內容
		促進措施之失業者會希望就業中心能持續提供短期工作給他們，建議政府能提供相關配套措施讓失業者順利地回到職場。 G-1：確認長期失業者的工作意願、工作能力與心態的調適是否 OK，確認和處理好了再就業則不會是個問題。
	雇主僱用意願	P-1：有碰過許多是大學畢業後準備公職考試三、四年皆未考上而去應徵的長期失業者，但他沒有真正求職的決心且心態沒有調整好，他在考公職和找工作兩邊遊走，造成兩邊皆失敗的局面；另外，雇主通常看求職者履歷表都看求職者的能力和動力，能做和想做的是什麼，想做的是與人格特質、價值觀非常相關，也包含什麼是他工作的動力來源。
就業服務模式	就業服務中可促進長期失業者就業之因素	N-1：雇主和就業中心合作，若雇主申請政府就業促進措施的相關補助且願意給就業中心推薦的中高齡失業者給他們短期的工作機會，或許雇主可以用這幾個月時間觀察失業者的能力與價值，和決定是否要正式僱用他們。 就業中心可確實執行各項就業促進措施，以促進長期失業者能順利找到工作，另外，針對中高齡的長期失業者或許可透過和社區大學、大專院校的合作，培養他的的第二專長或透過產學合作有利長期失業者再就業。 E-1：政府提供許多的就業促進措施，但是大部分的人不知道可以利用這些方案得到短期工作或再進入職場，希望政府能有更有效的推動這些就業促進措施，讓更多失業者知道這些方案並有效使用。
	初擬就業服務模式調整建議	N-1：「諮詢評估」之項目下僅分「具工作能力者」與「工作能力不足」此二項是否需要再調整?基本上已經是長期失業者的情況，有可能是他的家庭因素、意願或是社會資本的問題，是否需要用意願作為分流的項目之一?因為在我們就業輔導的立場來說，長期失業者有無意願其實是一個很大的關鍵，如何有效評估他的就業意願或能力，意願和能力到底哪個最重要，而對年輕族群的失業者可能是社會經驗不足，中高齡族群的失業者可能又是另一個問題，覺得需再想想在此服務模式中就業的意願是不是關鍵因

題項		回應內容
		素，並建議可再用年齡層做區隔可能會更好。 G-1：「諮詢評估」之項目下可依身分別分流，例如：青少年、婦女、中高齡失業者等，依其不同身分有不同的處理方式。
	工作卡制度適用性	G-1：我們台灣較不成熟，工作卡要推動的話是要全國一體適用，一定不會是單一區域實施，並且要有相關的配套措施，一部分可能是認證或職涯背書方面的執行方法，在雇主部分則是相關的措施、補助或合作方式的建立，再來可能是就服中心的轉型，等全部的配套措施成熟後，再實施工作卡的制度可能較可行。 N-1：日本之工作卡的制度非常縝密，若台灣需仿效日本之工作卡制度我覺得很好，但需要非常詳細的建構相關的配套措施和考慮人力的問題，包括：諮商輔導人力、就業人力、個案管理人力等。
獎勵就業政策措施	就業促進措施相關建議	P-1：每一個就業促進措施的執行成效為何?覺得就業促進的各項計畫對雇主的獎勵很好。 G-1：建議「臨時工作津貼」和「多元就業開發方案」合併，並建議「青年就業旗艦計畫」和「青年就業讚計畫」整合，因為上課職業訓練課程前要先付訓練費，課後才可以把錢拿回來，青年在金錢方面負擔可能較大，若青年上完職業訓練課程且經評估後，可以順利接軌到職場，對青年會是好的；此外，「僱用獎助措施」與「職場學習及適應計畫」有相似的概念，一個是雇主僱用失業者可領取補助，一個是透過計畫雇主與失業者皆可領取補助，建議可以連結在一起；最後，建議「缺工就業獎勵」不要執行，此項可能造成長期失業者過度依賴政府的補助。 就服人員使用就業政策措施時，須先確認個案為失業的狀況，若有兼職工作者則不被認定為失業者，就服人員無法利用就業政策措施協助兼職工作者，僅能提供他們職涯諮詢的服務。 N-1：要注意各項就業政策措施補助金的發放會不會佔過重的比例?因為站在社福的角度決對反對大量的津貼補助，因其將造成失業者對福利過度依賴、財政困難時要刪減預算的後續效應更大，且就服人員處理補助金的業務增加，將造成人力不足之情況。

題項		回應內容
		E-1：覺得失業補助金方面政府可再妥善規劃、稽核或嚴格的限制，因為身邊部分失業者有惡意依賴補助金的現象，只想領補助金而不去工作。

二、焦點團體座談會摘要紀錄-中部

題項			回應內容
就業困難與就業型態	改善工作期待與就業能力不符之問題	長期失業者	L-3：之前在找工作方面還好，這次會有一年多沒有工作是因為過去從事行政工作，覺得此份工作取代性高且工作沒有成就感，所以想要轉職；有到就業中心參加手工藝的職訓課程，希望能藉此習得一技之長，並創造自己的產能與價值，未來想要自己創業。 L-4：我因為以小孩為優先和家庭長輩照顧的因素所以成為長期失業者，覺得雇主較不會用中高年長期失業者；我有去就業中心參加職業訓練課程，和自己到外面學電腦相關課程，希望對就業有幫助，目前想要開個人工作室。
		專家與就服人員	G-3：失業者一直找不到工作進而變長期失業者，他們被拒絕多次後其工作動力變低，我們先從求職陪伴、特色履歷建整等協助長期失業者。 G-4：我和工作同仁在工作上的經驗與歷程中覺得長期失業者需要釐清他們的意願、動機、就業市場的認知後，就服人員再執行就業服務的協助，包括：陪同面試、面試技巧指導、提供職訓資源、就業技能的轉換等，之後再讓長期失業者進入職場，成功機率高，因為有時候我們在服務長期失業者時，一直給他們工作，但並不是他們真正想要的工作。 N-2：婦女或青少年的長期失業者有參加職業訓練課程，但課程結束後長期失業者停滯或終止，沒有再努力找工作；另外，若能改善長期失業者的家庭因素、工作的價值觀調整、對職場的認知、依自己的就業條件確認自己能做什麼工作、調整自己能工作的時間(因為服務業不太可能周休二日)、協助撰寫自傳與陪伴面試等，從

題項		回應內容
		中讓長期失業者知道自己的優勢是什麼，應可協助他們順利進入職場。 我發現部分長期失業者有點過度依賴社福的補助，因為他們可以同時領多個補助金，而這些補助金高過於工作所得，造成工作動力較低，我們會再輔導他們和希望他們價值觀能改變；此外，因長期失業者與社會有短暫脫節，人際溝通能力較差，我們會教導和傳授他們正確的觀念。 P-2：長期失業者的技能、期望、興趣、地區、年齡等實際上與雇主提供職缺的不調和，建議可提供合適的工作的機會和資源協助長期失業者，或部分失業者想創業，則可提供創業的資訊給他們。
	成功求職之關鍵因素	G-4：陪伴與支持長期失業者是成功求職的關鍵，因為觀念的轉變並不是非常容易，之前有遇到幾個案例是畢業後一直準備考國考，又一直沒有考上，因他長期處於準備考試和獨立生活的模式，其伴隨人際適應的問題；此外，就業中心舉辦就業支持團體六至八次的課程，協助長期失業者透過此團體動力改變觀念和行為，曾經長期失業者透過就業支持團體後，有成功就業的案例。 E-2：長期失業者要增強與人溝通的方式、團體生活的適應、基礎倫理的複習與履歷不要空白，先求有再求好，有收入總比收入是 0 元好。 C-2：求職者若能將工作期待降低一點並找出自己的特質並提升技能，在供給端雇主則提供各種職缺(低、中與高階層職務的職缺、中高齡的職缺)，希望能達到適才適所，讓失業者與雇主能順利媒合。
	雇主僱用意願	E-2：我們公司是服務業，需要大量的人力，徵才主要是看求職者個人特質與個性，並不會特別排斥長期失業者，但員工危害公司團隊生活的運作可能會拒絕僱用。 G-4：有時就業中心與雇主有合作且熟識，經就服人員的拜託與請求，雇主較能接受和僱用經就業中心推介的長期失業者。
就	就業服務中可	G-3：就業中心提供職涯服務、創業資訊並和專業心理諮

題項		回應內容
業服務模式	促進長期失業者就業之因素	商師合作與舉辦相關講座，同時，職業訓練課程也可和創業資訊連結，在職業訓練課程結束前舉辦創業相關講座、創業諮詢與診斷，鼓勵和支持創業。 N-2：促進就業的因素有陪伴與帶領長期失業者習慣工作、上班打卡和領薪水的狀態，並提供理財的相關資訊給他們；創業協助部分則協助長期失業者義賣成品，從中也教導他們與顧客對應和準時等觀念。 L-4：希望就業中心能提供職業訓練與充足的資訊，之前不知道各種資訊也較不會利用，希望藉此讓我增強技和走創業這條路。 G-4：因部分長期失業者有心理或精神上的困擾與問題，但有些同仁沒有諮詢的專業能力，需透過轉介專業的心理諮詢師，才能真正協助長期失業者解決心理層面的問題。 特定對象民眾若有家庭照顧之需求可以購買式契約服務配合，例如：日托、接送老弱婦孺等，利用社政資源的導入得以協助失業者克服就業之障礙，分擔其照顧責任並同時鼓勵他們就業。
	初擬就業服務模式調整建議	G-4：流程圖在區分工作能力足與不足時，長期失業者是不是皆有工作的意願?因為有時候意願是很大的問題，有能力但無意願工作，不見得願意工作；且建議不要僅依能力區分，可用能力和意願的足夠與不足夠交叉為四個構面，能力足意願足、能力足意願不足、能力不足意願足與能力不足意願不足。 建議「諮詢評估」項目下增加有簡單的問卷測試長期失業者的能力與意願，對就服人員評估長期失業者適合哪一個流向；「生理、精神狀態不佳」與「個人需求(家庭照顧、債務、訴訟)」之項目，是否為就服人員的職責?是否可流向至「轉介相關單位」，因為心理支持和就業諮詢是不同的東西，專業人力的養成需要另花時間培訓。 P-2：建議模式可以依不同群眾、不同區域等的特質設計一個合適的模式。 N-2：建議「職場體驗」和「團體輔導」合併，「職涯諮商」和「職業心理測驗」合併，並建議「職涯諮商」其流向為「轉介相關單位」，因其需專業人員方能處理，與在模式中和社政、衛政、教育相關的議題則

題項		回應內容
		轉介至專業的單位。
	工作卡制度適用性	G-4：對於工作卡的實施，我們同仁少數贊成多數反對，工作卡確實可以收集到更多完整的資訊，但現已有一套就服系統，已有個人基本資料、參加職訓、就服人員諮詢的紀錄等，是否可以修改和補強現有資料，或將相關的系統合併；此外，工作卡有個資法的問題，有些人的部分資料不願意給雇主看。
獎勵就業政策措施	就業促進措施相關建議	G-4：建議就業促進措施「青年就業旗艦計畫」、「青年就業讚計畫」、「明師高徒計畫」可整併，因為此三項皆屬針對青年的就業促進措施；建議「僱用獎勵措施」與「職場學習在適應計畫」合併，促進特定對象進入職場機會；增加「就業補助獎勵」，即透過就業服務站成功媒合之長期失業者找到工作並穩定工作後有獎金。此外，建議政府針對獎勵就業政策措施方案能建置一套整合系統，因部分就業促進措施方案有限制或是互斥，希望透過此系統能方便就服人員在服務長期失業者時，能快速協助他們申請各項補助，提升就服人員工作效率。 E-2：針對雇主的補助方面，因申請流程繁雜，部分雇主可能會放棄申請補助，建議簡化流程，協助雇主能快速且有效的申請補助。

三、焦點團體座談會摘要紀錄-南部

題項		回應內容	
就業困難與就業型態	改善工作期待與就業能力不符之問題	長期失業者	L-5：我以前當業務現在想轉任當內勤，因過去任職經歷和想找的工作內容不同，也發現投履歷時雇主都看先前的經歷，所以不好找到我想要的工作；而且，在找工作時發現部分雇主提出之職缺的薪水與工作內容不符合，希望不要薪水低又要員工具備全能的工作，在薪水方面，22k我可以接受，但是工作內容不要太複雜。 L-6：我之前是醫學美容相關的業務員，但主管表明先前都是女業務員，覺得還是找女業務員，因而遭到資遣，希望雇主能有包容度與耐心，且不要性別歧視。

題項		回應內容	
		專家與就服人員	G-6：就業中心先了解長期失業者其工作能力與需求，告知長期失業者目前薪資結構等現狀，因我們無法改變薪資結構，我們僅能協助長期失業者心態的調整後，才媒合適合他的職缺；另外，若其有中高階層的職業需求，就業中心中有專門找尋雇主的就服人員將協助中高階層職缺的開發，並協助媒合職缺。 C-3：須徹底解決長期失業者其長期失業的根本原因，若一直沒有解決這些根本的問題，此問題則一直都會存在；希望長期失業者能改變心態與增加責任感。
	成功求職之關鍵因素	G-6：長期失業者可能有多重的身分，將先和他們晤談完再提供長期失業者個人可接受的職缺，此就業媒合的成功率較高；此外，就服人員也會透過晤談了解每一個長期失業者對現實感的落差程度，再媒合他合適的工作，因部分長期失業者先前已擔任過較高階的職位，若推介其較低階的職缺，其現實感落差大，職缺媒合成功率則不高。	
	雇主僱用意願	E-3：雇主將觀察長期失業者前一個工作經歷、待業時間多長、在待業過程中做那些事，來看是否為合適的員工，另外還包括：忠誠、熟悉度、工作熱誠、心態等；我們公司有利用「青年就業讚計畫」找長期失業者，其成功繼續就業的有八成左右，此計畫課程能讓長期失業者的期待值與和雇主求才之期望相互符合。 G-5：雖目前就業中心有提供長期失業者到公司觀摩的活動，鼓勵他們有興趣可投履歷，但就業媒合的成效不彰，自許就業中心與雇主能有更良好的協調與合作。 雇主求才與公部門期望方面，公部門希望雇主多僱用長期失業者，但雇主主要是找他們想要的人才，雇主需求和公部門期待有落差，此為失業者工作技能不足與勞動條件落差之緣故。	
就業服務	就業服務中可促進長期失業者就業之因素	P-3：宏觀方面為國家政策和制度的制定，像瑞典有部分年金制度，提供欲從全職工作漸漸到完全退休的一個選擇，例如：60 到 70 歲的員工其工時為一般工時的 2/3，有逐步領取退休年金，此為國家職務再設計	

題項		回應內容
模式		的方針；中觀方面為雇主組織和工會，雇主依國家政策或方案，落實於公司中，藉此提供員工良好的工作環境；微觀方面為長期失業者與雇主間需求的配對與就業者的工作能力。 N-3：部分失業的青少年因學歷較低且眼界較少，僅局限在找部份的職缺，較不會嘗試找大公司的職缺，我們機構透過職場觀摩或職涯探索等方式，希望能協助他們有更多元的工作管道與機會。
	初擬就業服務模式調整建議	C-3：建議在「諮詢評估」項目下增加一項目為「短期課程」如：心態調整、團隊合作、職涯規劃、產業認知等課程。 G-6：建議將「工作動機」之項目往前提，先評估長期失業者之動機與心態，工作能力則為其次，就本身工作經驗來說，若長期失業者無動機但有工作能力，不論怎麼鼓勵長期失業者都沒有用，他也做不下去。 N-3：建議將「工作動機不足」、「尋職能力不足」、「期待與能力不符」與「職涯定向不清」項目整併成一個項目或兩個項目。 E-3：建議「工作動機不足」、「尋職能力不足」、「期待與能力不符」與「職涯定向不清」之下的項目的流向要清楚如何操作，有明確的對應，而非籠統呈現；建議「諮詢評估」項目下分五群：有能力有意願(動機)、沒能力有意願(動機)、沒能力有意願(動機)、沒能力無意願(動機)和職場資訊，職場資訊為揭露各種工作的相關資訊，例如舉辦成功就業案例的分享會。
	工作卡制度適用性	P-3：工作卡涉及個人資料與隱私的問題，其類似病例卡的概念，因為是過去經歷的完整紀錄，對雇主了解長期失業者的真實經歷很有幫助；此外，工作卡可能涉及民族性之問題，因工作卡是日本針對飛特族發展出的制度，日本政府對其社會有一定了解，而在台灣用工作卡可能有問題；另外，工作卡之資訊是自願公開或非自願性開放應該再討論。 E-3：覺得工作卡其存在是有條件的，其適用於非典型工作，如：讓某位有多個兼職的翻譯經驗的求職者，透過工作卡呈現各項短期的經驗，以增加其就業機會，並需探討工作卡在各行各業的適用性。 L-5：工作卡中部分不想揭露的學經歷將全部透明化。

題項		回應內容
		L-6：覺得工作卡無特別有幫助，但不介意自己的學經歷等資料公開。
獎勵就業政策措施	就業促進措施相關建議	N-3：有些失業者有用「職場學習及再適應計畫」等就業促進措施，但部分失業的青少年因學歷不足，僅能以學徒之名義在機車行或餐飲店的全時工作，但薪水低於基本工資，希望政府能多加督促雇主嚴格把關各項就業促進措施，且希望雇主的公司制度能更完善，保護這些弱勢族群能領取到基本工資。

四、焦點團體座談會摘要紀錄-東部

題項		回應內容	
就業困難與就業型態	改善工作期待與就業能力不符之問題	長期失業者	L-7：原本在外縣市有穩定工作，但家在花蓮所以離職回到花蓮，有一陣子因家庭因素無法工作，現在是遇到小孩接送的問題，而目前的工作是在民宿打掃。因時間問題無法有持續性且穩定的工作，希望找離家近與時間較彈性的工作，能邊工作邊照顧家庭；另外，之前我有到就業中心登記且有參加職業訓練課程增加相關技能，且也有找到工作，但是因為家庭因素而離職。 L-8：從桃園搬家搬回花蓮後有一直在找工作，希望能找到工作時間不要太長的工作，因為本身腰部受傷過，無法久站或久坐。我之前有在幼稚園工作，但因工作時間從早上八點到晚上八點太長了，做了一個月就離職，目前找與娃娃車隨車人員相關的工作都要求要有專科的學歷，不同於過去學歷要求只要高中畢業即可。

題項		回應內容	
		專家與就服人員	G-8：就服人員提供長期失業者充足的資訊與資源，協助他們排除就業受限的問題；且長期失業者可能已習慣都會區的生活型態與就業型態，可協助長期失業者適應市場與了解地域性的差異。 P-4：在我任職的社福機構這邊的中高齡失業者因學歷較低，領取的幾乎是基本工資，但他們勞動付出非常高，在工作時我經常給失業者願景與使命，讓他們無法離開工作，且鼓勵他們成長。
	成功求職之關鍵因素	G-8：成功求職的因素包括兩點，第一點為就服人員協助長期失業者對環境認知的改變，就服人員可利用其專業能力和長期失業者保持良好關係，且告知長期失業者正確的就業觀念與態度，如：薪資等，部分長期失業者會改變心態有些則很堅持自己的想法，另外，可能因城鄉差異與就業市場不同，造成長期失業者其返鄉後重回職場的適應不足，則可同時鼓勵長期失業者調整身體與心靈的狀態；第二點為提升雇主求才端的包容度，需透過就服人員與雇主之協調與合作，希望雇主能釋出最大的善意，且公部門、非營利組織和私人公司對長期失業者包容度不同，希望雇主能更加包容與接納長期失業者，讓長期失業者有信心重回職場，若無包容度時進行任何事皆會有困難。 G-7：我認為成功求職的因素，第一點是長期失業者的自我認知與市場的認知，長期失業者其主觀障礙與心態的調整，並了解就業市場的改變，目前花蓮轉型為以服務業為主，希望長期失業者能補足不足的技能或需增強的技能，和培養自己的興趣。第二點是友善的雇主，希望雇主具包容力和接納的態度，願意包容長期失業者適應其重回職場的過渡期(如：臨時請假之情況較多)，也希望長期失業者能自我期許，雇主也願意包容，其實很容易媒合成功，長期失業者漸漸的可以穩定工作。 P-4：因任職單位為非營利社福機構，主要是協助員工增能與除障，增加長期失業者一些技能並協助長期失業者去除目前的障礙，如：提供托育管道、愛心醫療卡等相關資訊，讓長期失業者了解主要問題不在	

題項		回應內容
		這些地方，儘量去除影響長期失業者就業的阻因。 N-4：我覺得能成功求職的原因包括職場的氛圍，主管與員工的關係等可能是影響長期失業者繼續工作的原因；此外，青少年需要就服人員的陪伴與協助，幫助他們適應職場。
	雇主僱用意願	E-4：我們雇主方會盡力配合及協助就業中心提供合適之職缺給長期失業者，並持續與就業中心保持良好關係，例如：我們有利用就業促進措施僱用長期失業者，除非他們出很大的錯誤，不然我們一定盡力保他們，但若長期失業者自己心態不調整，我們想幫也無法幫忙。 G-8：據就業中心推介經驗可發現多數就服人員多數會透過運用「僱用獎助措施」、「職場學習及再適應計畫」等就業促進措施，提高推介後雇主僱用之意願；雇主拒絕進用原因為長期失業者多數會因無法調整求職心態及就業期待，以致推介後無法迎合雇主端的需求(技能、態度)，而不易推介成功。
就業服務模式	就業服務中可促進長期失業者就業之因素	G-7：就業中心與雇主的合作與配合。 N-4：就業中心主動整理和提供各項就業促進措施供雇主端參考，協助雇主申請就業促進計畫並可提升雇主僱用長期失業者之意願。
	初擬就業服務模式調整建議	G-7：「生理、精神狀態不佳」之項目，若就服人員無法處理，建議可多一流向為「轉介相關單位」。 G-8：建議和「職涯諮商」同一階層可加入「創業」、「技能檢定(考證照)」與「職業訓練」之項目；建議明確列出「結案」的指標，如：長期失業者已自行就業並穩定就業三個月以上、長期失業者經就業中心推薦就業並穩定就業三個月以上、自行創業等指標。 C-4：在「情緒支持與輔導 改善身心健康狀況、生活型態」此項目中，若長期失業者之情況已改善後，建議可以重回至「諮詢評估」之項目；「技能不足」之項目下建議增加「職業心理測驗和職涯探索」之流向後，再進入「職業訓練」之項目。 N-4：在「諮詢評估」的項目中，非常關鍵的是長期失業者有多元且複雜的問題，就服人員是否有能力找出和評估? 就服人員需協助排出各種問題的輕重緩急，並協助解決與處理這些阻礙期失業者就業的因

題項		回應內容
		素，同時，也須注意是否有足夠的人力處理，並適時尋求專業人員的協助。
	工作卡制度適用性	G-8：工作卡的概念類似履歷表，贊成可仿效工作卡，台灣目前因應中央政府機關組織改造，將就業中心及職訓中心業務合併，整合職業訓練、技能檢定、就業服務及創業服務等各項資源，此與日本工作卡制度之內涵有相似性。另外，就以現行的「職場學習及再適應計畫」就業促進措施來看，與日本的工作卡有異曲同工之處，由民間團體或事業單位提供職場學習及再適應計畫，協助其重返職場；然而差別在於計畫結束後未獲聘僱之學員，沒有職訓及工作資歷的紀錄可作為後續尋職時增強效益。此外，若失業者有工作卡記錄其資本資料與有職能訓練課程之紀錄，當他去求職時，雇主可透過工作卡了解此位求職者各項完整的資料。 P-4：工作卡的概念類似本機構員工的職能盤點卡，記錄員工的各項技能，若員工有臨時請假或離職之情況，可依職能盤點卡迅速找出合適的替代員工。
獎勵就業政策措施	就業促進措施相關建議	G-7：目前「明師高徒計畫」年齡限制為 15-29 歲，因先前有將年齡層自 16 歲下修至 15 歲，建議可將此項就業促進措施之訓練對象的年齡條件放寬，如：32 歲、35 歲或中高齡，讓更多之年齡層之長期失業者也可透過此計畫習得技能，非僅著重於青年單一年齡層。 G-8：建議可新增「長期失業者就業獎勵措施」，應可誘使長期失業者積極重返職場，經就業中心推介至職場就業，可效仿「缺工就業獎勵補助」之方式，發給長期失業者就業津貼；並建議可整合相關的就業促進措施，提供一個套餐的概念，讓長期失業者可依不同情形及需求接續利用就業促進措施，如：「職場學習及再適應計畫」接續「僱用獎助措施」、「僱用獎助措施」搭配「跨域就業津貼」，同時滿足雇主及長期失業者的雙方促進就業需求。

附錄九　各期審查會議紀錄

「長期失業者就業促進資訊蒐集與就業服務模式建構計畫」期初報告審查會議紀錄

一、時間：103 年 2 月 14 日（星期五）下午 2 時

二、地點：行政院新莊聯合辦公大樓南棟 1008 會議室

三、主持人：蘇組長昭如　　記錄：陳瑋哲

四、出（列）席人員：(詳如簽到表)

五、主席致詞：(略)

六、研究小組報告：(略)

七、審查委員發言要點：(依發言順序)

（一）成委員之約：

1.企業雇主問卷調查，針對未曾僱用長期失業者之雇主，是否有面試或接觸長期失業者之經驗？

2.有關我國長期失業狀況和相關分析，建議補充失業原因及尋職方式。

3.文獻資料所列英國著重於青年失業狀況分析，似乎不是因應長期失業而制訂之政策方向。

4.針對國外文獻探討內容，建議考量該國長期失業狀況加以選擇。

5.長期失業者問卷調查，是否考量自願性和非自願性失業者，調查對象是否包含未曾至公立就業服務中心登記求職者？

6.長期失業者和雇主之訪談，是否也有考量地區之差異性？

（二）辛委員炳隆：

1.資料蒐集缺乏對國內問題與相關研究文獻之蒐集分析。

2.有鑑於尋求公立就業服務機構服務人數比例偏低，若僅以其服務對象為研究範圍，恐有偏頗之虞。

3.訪談與問卷調查，均未提出長期失業者所需之服務模式是否與一般失業者有別之議題。

4.研究內容設計與現有人力資源調查內容有部分重疊。

5.針對廠商問卷調查以行業別抽樣，比例並不恰當。

6.國際經驗分析與我國問題分析之關聯性不明確。

7.國際經驗之國家選擇未包涵北歐國家，建議可納入考量。

8.本計畫流程建議修正為：國內研究文獻蒐集分析、國內現有問題分析、國際經驗分析、結論與政策建議。

9.抽樣調查建議以地區別為抽樣架構，而問卷內容宜與政府部門既有調查有所區隔。

10.研究對象之選擇宜配合計畫目的做必要調整。

11.深度訪談與問卷調查內容宜包含家庭因素，以及長期失業者與一般失業者失業原因的差異。

12.本計畫需求為建立公立就業服務機構的就業服務模式，則訪談題綱與問卷調查內容也應隨之調整。

（三）葉委員大華：

1.建議釐清長期失業與困難就業族群之關係，受訪者可分為青年、中高齡、身心障礙者等困難就業族群。

2.建議焦點座談邀請民間團體就業輔導人員、社政單位及衛政主管機關。

（四）張委員坤維：

1.請說明深度訪談對象包括曾經及不曾僱用過長期失業者雇主之原因，以說明其代表性。

2.建議臺北市、新北市及高雄市安排深度訪談之就業服務

單位服務人員各增加 1 名。

3.問卷調查長期失業者樣本配置建議增列新北市。

4.請說明就業服務模式（含職涯輔導模式）何時產出？是否納入焦點團體座談討論？

5.尼特族是否納為本計畫研究對象？

6.問卷調查是否安排至就業服務站面訪？

（五）本署意見：

1.建請釐清抽樣設計中長期失業者身分之定義。

2.請說明就業服務模式(含職涯輔導模式)研究設計方向。

八、研究小組回應說明：

（一）本研究目的為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象，訪談題綱與問卷內容也將調整，期能有效回饋就業、職涯輔導模式建立之內容。

（二）針對訪談題綱修正調整之建議，將於檢視相關文獻後，著重於長期失業者特性，修正訪談題綱。其中在不曾僱用過長期失業者雇主之訪談題綱，將增列是否有面試長期失業者經驗、及接觸後之感受等及家庭因素等問項。至於問卷調查是否納入家庭因素之問項，則視訪談結果於問卷設計時再行考量。

（三）有關委員提及目前研究設計內容與人力資源調查部分重疊之問題，研究團隊在進行問卷設計時，將特別注意與現有人力資源調查區隔，並於訪談時優先針對就業服務人員進行訪談，根據訪談結果調整問項。

（四）雇主問卷調查採依地區別分層及非等比例抽樣之建

議，將進行修正，分層依據將以地區進行第一層樣本配置，並輔以大產業類別(製造、服務、金融)做第二層樣本配置，以兼顧地區及行業別差異。

（五）為求深度訪談之雇主具有代表性，以透過就業服務機構推介且僱用長期失業者之雇主，及就服機構曾推介但卻未曾僱用過長期失業者之雇主為訪談對象，俾利了解雇主接觸長期失業者之經驗及其僱用之考量。

（六）關於臺北市、新北市及高雄市所屬就業服務單位人員深度訪談各增加 1 名受訪者之意見，考量直轄市就服單位業務協調分工，受訪人數維持原規劃。

（七）問卷調查長期失業者樣本配置，其中北基宜花金馬分署轄區已涵蓋新北市，故不另行增列新北市之樣本配置。

（八）建議納入我國長期失業狀況和分析補充失業原因及尋職方法，將蒐集我國長期失業原因、狀況及尋職方法等資料，予以補充並進行資料分析。

（九）文獻檢視發現，各國目前皆遭逢青年失業之問題，青年長期失業者比例幅度顯著增加，英國國內對於青年失業議題亦多所討論。在台灣面臨長期失業年輕化之變化趨勢下，故於國外資料蒐集時著重青年失業狀況分析。另一方面，英國所推出的就業促進政策，係針對不同年齡層、不同失業狀況之特定失業者所提供符合其需求之就業協助計畫，長期失業者為整體計畫中之一環，故檢視長期失業之資料時必然涵蓋其他政策。未來將著重於長期失業之資料聚焦，並區隔一般性就業促進與長期失業者協助政

策之各國比較。

（十）有關國外資料蒐集缺少北歐國家，國外文獻蒐集擬將美國改為北歐國家。

（十一）針對建議先行分析國內問題及蒐集相關研究之文獻資料，加強國際經驗與我國問題分析關連性之比較，除再統整盤點現有國內研究相關文獻，再補充未足之處，並從中分析國內公立就業服務模式問題，加強與各國文獻間的關聯性探討，進而提出政策建議。

（十二）依據文獻檢視，長期失業者多屬於「非自願性失業」，且研究需求建立議公立就業服務機構之就業服務模式，自願性失業者並非公立就業服機構主要服務對象，因此問卷調查對象未將自願性失業者納入考量，規劃以向公立就業服務機構登記求職者為調查對象。

（十三）長期失業者及雇主訪談時，請各分署推薦受訪者，即可兼顧北、中、南地區之差異，避免僅集中於北部地區。

（十四）有關釐清長期失業與困難就業族群關係，針對受訪者區分特定身分困難就業族群之意見，研究團隊於深度訪談時會進一步了解受訪者是否為困難就業族群，釐清兩者之關係。

（十五）焦點座談將邀請專家學者、行政機關人員、民間團體代表、雇主等參加。

（十六）依據調查規劃，就業服務模式及職涯輔導模式將於焦點座談前產出，以利於座談時提出與產官學各界人士討論。

（十七）本研究目的為提出公立就業服務機構之就業服務模　　式，且以就業服務機構登記之尋職者資料做為調查對象選取來源，因此研究對象並未含括不求職、不參加就業輔導之尼特族。

（十八）關於問卷調查方式，研究團隊經多次會議討論及計畫顧問曾實際執行之經驗，考量到無法大量收集樣本，執行之效率及效益較低，以維持原規劃，以電話訪問方式進行問卷調查。

九、研究小組發言要點：

（一）本計畫長期失業者問卷調查對象，採廣義之定義，指連續失業期間達一年(53 週)以上之失業者，不設限受訪者須辦理勞工保險退保當日前 3 年內，保險年資合計須滿 6 個月以上之規定。

（二）關於就業服務模式研究設計方向，將朝實務可執行之方向進行設計規劃，區分長期失業者之類型，並針對各類長期失業者規劃適切且實務上可執行之就業促進方案及就業服務模式。

（三）為利研究順利進行，請委託單位函文各就服中心協助調查，並請提供 102 年求職登記之長期失業者、企業(包含經推介有僱用及經推介未僱用之雇主)名單。

十、主席結論：

（一）本計畫研究架構、文獻探討及就業服務模式之建構，請受委託單位依委員建議修正期初報告，於 103 年 3 月 3 日前函送本署，以利辦理後續履約事宜。

（二）有關國外文獻資料分析，請研議評估是否將北歐國家納入。

（三）請釐清長期失業者之定義與抽樣樣本設計，以利樣本取得。

（四）焦點團體名單，請納入有關民間團體及政府部門相關主管機關，另訪談問項，請將家庭因素納入考量。

十一、散會（下午 4 時）

「長期失業者就業促進資訊蒐集與就業服務模式建構計畫」

期中報告審查會議紀錄

一、時間：103 年 6 月 12 日（星期四）下午 2 時

二、地點：行政院新莊聯合辦公大樓南棟 1008 會議室

三、主席：蘇組長昭如　　記錄：陳科員瑋哲

四、出（列）席人員：(如簽到表)

五、主席致詞：(略)

六、研究小組報告：(略)

七、發言要點：(依發言順序)

(一)　成教授之約：

1. 有關長期失業者文獻探討較為不足。
2. 各國政策之探討有所謂成功模型，所謂「成功」其定義和標準為何？
3. 我國協助長期失業者有關法規或政策建議可再聚焦。
4. 就業服務模式流程之初步規劃，與一般之服務模式有何異同？
5. 問卷設計內容，尤其針對勞工部分，感覺比較一般，似乎比較無法了解長期失業者所遭遇的困境和問題。
6. 雇主問卷調查可能需要調整和修正。
7. 長期失業者的定義似乎不清楚，長期失業者並非長期沒有工作者。
8. 問卷設計建議依據訪談發現據以調整。

(二) 辛副教授炳隆：

1. 各國經驗比較欠缺政策實施成效的分析，以及對影響成效的原因探討，故很難從中找出值得我國參考的政策措施。

2. 深度訪談內容的分析不夠深入，而且未能將訪談發現回饋於問卷設計。

3. 對長期失業者的調查問卷設計宜修正，而且問卷內容應緊扣研究需要。

4. 對於雇主的問卷調查是否有必要，可再商榷。

5. 選擇分析國家的長期失業問題比臺灣嚴重，為何選擇這些國家，須有更清楚說明。

6. 請增加各國政策措施實施成效評估的文獻分析。

7. 請善用現有其他問卷調查資訊，無須再做問卷設計。

(三) 葉秘書長大華：

1. 研究方法需釐清本計畫是否只從公立就業服務機構人員的就業服務工作經驗來推論整體的就業服務模式，以致無法區辨出研究所愈突顯出長期失業者的就業服務特性，究竟與一般失業者的服務特性有何不同。

2. 建議焦點團體應加強邀請學校就輔人員與職涯諮商人員參 與，以交叉對照就業服務模式所需要之橫向連結資源。

3. 建議國外文獻可聚焦於說明研究目的六及七點。

(四) 郭副教授振昌：

1. 研究方法邏輯上，宜先瞭解臺灣長期失業者特性，做交叉分析，再找國外經驗。

2. 國外經驗描述性外，宜有評估解釋性，如英國強制參與計畫與

韓國非典型態，故長期失業率低，並評估國內可行性。

3. 請瞭解長期失業者遇有工作機會不做原因(求供倍數 2.33，工作機會多) 。

4.就業服務模式初步規劃上，臺灣長期失業者失業原因特色為何？對原有工作不滿意、工作場所歇業、業務緊縮、初次尋職、 年齡別以 25-29 歲居多、6 成以上男性、大學、高職、專科等，宜依據該等特性作建議。

5. 研究資料選擇英國，德國，日本長期失業者高於臺灣甚多者，宜有說服力。

(五) 張委員坤維：

1. 請研究小組除能繼續蒐集相關文獻，瞭解各國促進長期失業者之就業政策、法規、方案、計畫、服務績效外，更能進一步分析其相關背景、運作方式、配套與成效，並與臺灣現況進行比對，提出適用的政策措施等建議，以資借鏡。

2. 研究所提出就業服務模式初步規劃，請加強說明與深度訪談發現，現行服務模式等的關聯性。

3. 未來建構的就業服務模式，請於規劃時考量可行性評估，投入資源，跨部會合作及相關配套等。

4. 請研究小組注意機關(構)及單位名稱呈現之妥當性與正確性(P114、191)。

5. 請加強校對，減少錯誤(P112、113、114)。

(六) 本署意見：長期失業者依其特性使用不同就業促進工具促進其就業，其就業服務模式，可否區分與其他對象之差異性。

八、 研究小組說明：

(一) 依據期初審查之討論結果，本研究探討之長期失業者，採廣義

之定義，係指連續失業期間達一年(53週)以上且有尋職行為者，因此，「長期失業」與「長期無工作」有所不同，所謂「長期無工作」是指：可勞動且在調查時已持續長達一年以上始終無工作、且無尋職行為者，包括「可勞動且未曾就業工作者」與「怯志工作者」。

(二) 根據期初審查之討論結果，本研究主旨為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，亦以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象，因此長期失業者就業服務模式以「至就業中心找工作之長期失業者」為模式關照之對象。

(三) 對於長期失業者、雇主問卷之建議，問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。

(四) 關於就業服務模式規劃，後續將根據問卷調查結果進一步確認就業服務模式之分類方式。

(五) 所提考量跨部會資源運用部分，研究小組將先行討論跨部會合作之需要。在期末報告提出建議之際，若有需要整合跨部會資源，會再行深入說明。

(六) 焦點團體座談規劃邀請對象包含專家學者、行政機關人員、民間團體代表、雇主、職涯諮商人員等。焦點團體座談之邀請對象擬定後將供委託單位確認後再進行邀請。

(七) 研究小組將持續與成員鄭仁偉老師、林桂碧老師、李健鴻老師密集討論後續研究發現。

(八) 國外文獻蒐集以長期失業者就業法規與相關政策、人力運用政策方案及模式為重點。初步檢視各國長期失業文獻後發現各國長期失業之服務模式並不多，但未來仍會持續蒐集五國之各類就業促進資訊。

(九) 所提納入各國計畫背景、經驗實施成效之建議，雖然多數國家未實施長期失業相關計畫成效評估，但研究小組仍會持續蒐集各國長期失業計畫背景與成效評估等文獻。

(十) 對於提出先瞭解臺灣長期失業者特性，再找國外經驗之研究方法，研究小組依建議調整文獻順序，先呈現臺灣之長期失業者就業促進資料，再呈現其他各國文獻資料。

(十一) 關於報告誤植之處，將進行修正。

九、 主席結論:

(一) 請依委員建議，包括報告架構順序、對於跨國比較採取不同措施考量以及當作可為借鏡評估意見的整理。

(二) 問卷設計請研究小組再行檢視。

(三) 服務模式建構，新增其他族群特殊性，有別於一般失業求職者提供服務方法。

十、散會(下午 4 時 30 分)

「長期失業者就業促進資訊蒐集與就業服務模式建構計畫」

期末報告審查會議紀錄

一、時間：103 年 10 月 14 日（星期二）下午 2 時

二、地點：本署 801 會議室

三、主席：蘇組長昭如　　記錄：陳科員瑋哲

四、出（列）席人員：(如簽到表)

五、主席致詞：(略)

六、研究小組報告：(略)

七、發言要點：(依發言順序)

(一)　郭副教授振昌：

1. 有關我國長期失業人口統計，以「25-54 歲」為級距，建議將年齡級距修正為「25-44 歲」及「45-64 歲」。(p9)
2. 請修正參考文獻編排方式。(p283-292)
3. 英國、日本長期失業者比例偏高，採用該 2 國措施是否具說服力？韓國非典型就業比例較高，在臺灣可行性可再加以討論。
4. 有關建議事項強化就業諮詢，可針對就業服務工具與專業人力方面再補強敘明。(p275)
5. 有關建議事項可補充改善中高齡長期失業者年齡歧視之具體作法，或加強現有中高齡職務再設計措施之說明。(p278)
6. 調查資料顯示青壯年長期失業者(25-35 歲)人數居多，請研提改善之具體建議。(p9)
7. 研究建議針對長期失業者導入何類型非營利組織(NPO)資源？如何操作？請再具體描述說明。

(二)　張委員坤維：

1. 有關長期失業者採樣樣本數高雄市最多占 22.4%，臺北只有 6%，新北市僅只 10.8%，應請加以說明。(p173)
2. 建議報告第拾章及第拾壹章予以整併，或重新調整。

3. 建議能在第陸、柒、捌、玖等四章深度訪談、焦點座談及問卷調查後，能彙集相關意見予以綜整，加以論述，再提出結論與建議。
4. 結論與建議宜與研究發現有更強的聯結。
5. 報告書初稿玖、焦點團體座談發現一、就業困難與就業型態，建議調整為就業困難與就業成功關鍵因素。(p248)

（三） 葉秘書長大華：

1. 建議研究結論能更清楚與聚焦，區分出中高齡與青年長期失業者有何共同性的就業處遇議題，有何各自不同就業處遇措施的需求。
2. 針對長期失業者就業服務模式流程，建議有關具備工作能力與否的定義，應具體釐清工作能力定義為何？此外，針對 8 種類型長期失業者,建議可再釐清是否有重複或為因果關係，以免相關就業處遇措施過於分散或資源重疊。
3. 研究建議協助長期失業者就業追蹤關懷至少 6 個月，請說明此論述依據為何？(p277)

（四） 成委員之約：

1. 計畫調查對象係登記求職的長期失業者，為何還有為數相當多的「非合格受訪者」，請加以補充說明。建議在報告中敘明調查對象為就業中心求職之長期失業者，避免產生誤會，調查發現在應用上有其侷限性。(p139)
2. 針對企業調查，也有所謂「非合格受訪者」，建請加以補充說明？(p143)
3. 針對深度訪談發現，有列入「二度就業婦女」，是否妥適，請再斟酌。(p146)
4. 有關「失業期間主要從事活動分析」(圖 7-15)，37.6%的受訪者在從事「家務、育兒或照顧家人」，是否可認定為長期失業者，應予釐清。(p183)
5. 有關「未來找到工作的時間長短分析」，研究團隊係以 500 份

問卷作為分析對象。由於500份問卷中已有32.4%的受調查者已就業，建議此項問題分析宜以另67.6%樣本作為分析對象較為妥適。(p188)

6. 薪資期待分析提到有子女的受訪者會有較低的薪資期待，似不合常理。建議研究團隊參考其他基本資料，提出合理說明。(p201)
7. 針對結論，建議研究團隊應綜整文獻、問卷發現與訪談發現，提出結論，提出我國目前協助長期失業者就業方面所存在問題，以利後續建議的提出。
8. 有關建議部分，似乎依據訪談意見而提出，較少引用或參考他國經驗，建議予以補充。
9. 有關「部分時間工作納入就業中心推介範圍」之建議，似可修正為「部分時間工作推介應規劃就業促進措施」較妥適，提供參考。(p278)
10. 期末報告目錄結構建議以分章節格式編排。
11. 就業服務模式規劃，似乎較為被動，若從就業促進之角度探討，應建議規劃主動積極措施，以利協助長期失業者就業。

(五) 本署意見：

1. 就業服務組:期末報告研究結論與建議，失業給付認定與就業推介服務分流，請再評估其可行性及必要性。(p274)
2. 訓練發展組:

(1)對於青年就業旗艦計畫及明師高徒計畫不滿意之原因，請補充強調樣本來源及數量，避免誤解為整體計畫之滿意度。(p237)

(2)報告建議將「明師高徒計畫」年齡限制上限放寬，讓更多中高齡長期失業者可以透過此計畫學習技能。明師高徒計畫推動目的為提供15至29歲待業青年另一種職涯選擇，29歲以上失業者尚有相關就業服務、職前訓練及創業等措施可供運用，請參考修正。

(3)焦點團體座談建議將「青年就業旗艦計畫」與「青年就業讚

計畫」二項就業政策措施合併實施，因二項計畫屬性不同，且青年參訓目的有別，尚不宜整併實施。

3. 身心障礙者及特定對象就業組:

(1)報告初稿目錄未區分章節，請再重新調整架構，以摘要指引提升閱讀之方便性。

(2)針對研究問題發現與建議之關聯性為何，請具體說明，非僅點到為止，須再具體詳加論述，重點清楚摘列。

(3)日本工作卡制度，受訪對象認為是重要的，惟對於日本工作卡背景論述未說明，請加以補充。另對於本國就業服務機構所使用推介卡及日本使用之工作卡，其差異性為何。或是推介卡不足之處可否由工作卡加以補充。

(4)長期失業者就業服務模式,相關問題未鋪陳即下結論及分類。另相關問題分類，如有相同請歸為同類。

(5)請具體提出針對長期失業者規劃職涯模式為何？

八、研究小組說明：

(一)長期失業者量化問卷調查，母體名冊為委託單位提供，依據母體名冊中各地區長期失業者數量，進行應完成樣本數量之比例配置。另長期失業者及企業調查問卷，關於非合格受訪者，主要為非失業 1 年以上長期失業者及企業歇業等情形，將於報告中補充說明。

(二)報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。

(三)期末報告將重新彙整與編排參考文獻，並依研究論文撰寫格式（APA）編輯調整。

(四)針對於期初、期中、期末報告審查意見及回應說明，請於期末報告(附錄)將各次審查意見及回覆說明以對照表方式呈現。

(五)報告中將加強處遇方案所連結之研究發現，使服務模式能更完整，強化研究發現與服務模式的關聯性。

(六)建議研究結論能區分中高齡與青年長期失業者有何共同性就業

處遇議題，有哪些不同就業處遇措施需求。將青年、中高齡其個別求職問題、特質等，於報告中加強說明。

(七)長期失業者各年齡層級距分析係以 OECD 的分類方式進行撰寫，欲藉此建立與其他五國的比較基礎，故保留原本之分類方式。另將臺灣分析模式資料，依不同年齡級距之分類方式呈現於報告中。

(八)報告中針對工作能力定義及服務模式種類進行調整。

(九)日本工作卡制度已於期末審查報告初稿文獻探討部分作說明(p100-102、p125)，另於報告中加強說明日本工作卡與臺灣推介卡之異同。

(十)於結論建議中進一步說明長期失業者職涯服務模式相關建議。

(十一) 有關長期失業對象服務導入 NPO 之作法，將於報告中加強相關說明。

(十二) 有關失業給付認定與就業推介服務分流建議，將於結論建議中加以討論及說明。

(十三) 關於青年就業旗艦計畫及明師高徒計畫不滿意原因，將於報告中補充樣本來源及數量。

九、主席結論:

(一)請依委員及本署所提各項建議修正期末報告。

(二)人口結構分析之年齡級距，請依委員建議修正，以符合勞動調查分類。

(三)各國就業服務比較宜有小結，初步分析結論值得學習部分，可引用作為建議之參考。

(四)就業服務模式建議依不同對象長期失業者分類提出。

十、散會(下午 4 時 30 分)

附錄十　各期審查意見及回覆說明

一、期初審查意見修改說明

針對 103 年 2 月 14 日期初報告審查會議委員提列建議，研究團隊彙整如下表，就委員建議依序說明。

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
(一)1. 企業雇主問卷調查，針對未曾僱用長期失業者之雇主，是否有面試或接觸長期失業者之經驗？	研究團隊將於問卷設計時再行考量，並於期中報告時呈現。(P143)
(一)2. 有關我國長期失業狀況和相關分析，建議補充失業原因及尋職方式。	研究團隊將蒐集台灣長期失業原因、狀況及尋職方法等資料，予以補充並進行資料分析。(P8-P15)
(一)3. 文獻資料所列英國著重於青年失業狀況分析，似乎不是因應長期失業而制訂之政策方向。	文獻檢視發現，英國所推出的就業促進政策，係針對不同年齡層、不同失業狀況之特定失業者所提供符合其需求之就業協助計畫，長期失業者為整體計畫中之一環，故檢視長期失業之資料時必然涵蓋其他政策。未來將著重於長期失業之資料聚焦，並區隔一般性就業促進與長期失業者協助政策之各國比較。（P124-P127）
(一)4. 針對國外文獻探討內容，建議考量該國長期失業狀況加以選擇。	文獻檢視發現，各國目前皆遭逢青年失業之問題，青年長期失業者比例幅度顯著增加。在台灣面臨長期失業年輕化之變化趨勢下，故於國外資料蒐集時著重青年失業狀況分析。
(一)5. 長期失業者問卷調查，是否考量自願性和非自願性失業者，調查對象是否包含未曾至公立就業服務中心登記求職者？	依據文獻檢視，長期失業者多屬於「非自願性失業」，且研究需求建立議公立就業服務機構之就業服務模式，自願性失業者並非公立就業服機構主要服務對象，因此問卷調查對象未將自願性失業者納入考量，規劃以向公立就業服務機構登記求職者為調查對象。
(一)6. 長期失業者和雇主之訪談，是否也有考量地區之差異	長期失業者及雇主訪談時，請各分署推薦受訪者，即可兼顧北、中、南地區之

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
性？	差異，避免僅集中於北部地區。（P297-P298、P303-P325）
(二)1. 資料蒐集缺乏對國內問題與相關研究文獻之蒐集分析。	研究團隊將再統整盤點現有國內研究相關文獻，補充未足之處。(P3-P21)
(二)2. 有鑑於尋求公立就業服務機構服務人數比例偏低，若僅以其服務對象為研究範圍，恐有偏頗之虞。	本研究目的為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象。
(二)3. 訪談與問卷調查，均未提出長期失業者所需之服務模式是否與一般失業者有別之議題。	本研究目的為建立就業服務機構之就業服務模式，因此訪談與問卷調查皆針對長期失業者為研究對象，期望透過研究發現與結果，提出符合長期失業者之就業服務模式。
(二)4. 研究內容設計與現有人力資源調查內容有部分重疊。	研究團隊在進行問卷設計時，將特別注意與現有人力資源調查區隔，並於訪談時優先針對就業服務人員進行訪談，根據訪談結果調整問項。(P139-P140、P143)
(二)5. 針對廠商問卷調查以行業別抽樣，比例並不恰當。	雇主問卷調查採依地區別分層隨機抽樣之建議，將進行修正，分層依據將以地區進行第一層樣本配置，並輔以大產業類別(製造、服務、金融)做第二層樣本配置，以兼顧地區及行業別差異。（P141-P142）
(二)6. 國際經驗分析與我國問題分析之關聯性不明確。	針對建議先行分析國內問題及蒐集相關研究之文獻資料，加強國際經驗與台灣問題分析關連性之比較。(P3-P127)
(二)7. 國際經驗之國家選擇未包涵北歐國家，建議可納入考量。	有關國外資料蒐集缺少北歐國家，國外文獻蒐集擬將美國改為北歐國家(瑞典)。(P70-P85)
(二)8. 本計畫流程建議修正為：國內研究文獻蒐集分析、國內現有問題分析、國際經驗分析、結論與政策建議。	針對建議先行分析國內問題及蒐集相關研究之文獻資料，除再統整盤點現有國內研究相關文獻，再補充未足之處，並從中分析國內公立就業服務模式問題，加強與各國文獻間的關聯性探討，進而提出政策建議。(P3-P127)
(二)9. 抽樣調查建議以地區別為	研究團隊在進行雇主問卷調查採依地區

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
抽樣架構，而問卷內容宜與政府部門既有調查有所區隔。	別分層隨機抽樣之建議，將進行修正，分層依據將以地區進行第一層樣本配置，並輔以大產業類別(製造、服務、金融)做第二層樣本配置，以兼顧地區及行業別差異。問卷設計時，將特別注意與現有人力資源調查區隔。（P141-P142）
(二)10.研究對象之選擇宜配合計畫目的做必要調整。	本研究目的為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象。
(二)11.深度訪談與問卷調查內容宜包含家庭因素，以及長期失業者與一般失業者失業原因的差異。	針對訪談題綱修正調整之建議，將於檢視相關文獻後，著重於長期失業者特性，修正訪談題綱。問卷調查是否納入家庭因素之問項，則視訪談結果於問卷設計時再行考量。（P130-P132、P139-P140）
(二)12.本計畫需求為建立公立就業服務機構的就業服務模式，則訪談題綱與問卷調查內容也應隨之調整。	訪談題綱與問卷內容將調整，期能有效回饋就業、職涯輔導模式建立之內容。（P129-P133、P139-P140、P143）
(三)1.建議釐清長期失業與困難就業族群之關係，受訪者可分為青年、中高齡、身心障礙者等困難就業族群。	有關釐清長期失業與困難就業族群關係，針對受訪者區分特定身分困難就業族群之意見，研究團隊於深度訪談時會進一步了解受訪者是否為困難就業族群，釐清兩者之關係。
(三)2.建議焦點座談邀請民間團體就業輔導人員、社政單位及衛政主管機關。	焦點座談將邀請專家學者、行政機關人員、民間團體代表、雇主等參加。（P134、P300-P301）
(四)1.請說明深度訪談對象包括曾經及不曾僱用過長期失業者雇主之原因，以說明其代表性。	為求深度訪談之雇主具有代表性，以透過就業服務機構推介且僱用長期失業者之雇主，及就服機構曾推介但卻未曾僱用過長期失業者之雇主為訪談對象，俾利了解雇主接觸長期失業者之經驗及其僱用之考量。
(四)2.建議臺北市、新北市及高雄市安排深度訪談之就業服務單位服務人員各增加1名。	關於臺北市、新北市及高雄市所屬就業服務單位人員深度訪談各增加1名受訪者之意見，考量直轄市就服單位業務協

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
	調分工，受訪人數維持原規劃。
(四)3.問卷調查長期失業者樣本配置建議增列新北市。	問卷調查長期失業者樣本配置，其中北基宜花金馬分署轄區已涵蓋新北市，故不另行增列新北市之樣本配置。（P137-P138）
(四)4.請說明就業服務模式（含職涯輔導模式）何時產出？是否納入焦點團體座談討論？	依據調查規劃，就業服務模式及職涯輔導模式將於焦點座談前產出，以利於座談時提出與產官學各界人士討論
(四)5.尼特族是否納為本計畫研究對象？	本研究目的為提出公立就業服務機構之就業服務模式，且以就業服務機構登記之尋職者資料做為調查對象選取來源，因此研究對象並未含括不求職、不參加就業輔導之尼特族。
(四)6.問卷調查是否安排至就業服務站面訪？	關於問卷調查方式，研究團隊經多次會議討論及計畫顧問曾實際執行之經驗，考量到無法大量收集樣本，執行之效率及效益較低，以維持原規劃，以電話訪問方式進行問卷調查。
（五）本署意見：1.建請釐清抽樣設計中長期失業者身分之定義。	本計畫長期失業者問卷調查對象，採廣義之定義，指連續失業期間達一年(53週)以上之失業者，不設限受訪者須辦理勞工保險退保當日前3年內，保險年資合計須滿6個月以上之規定。（P136）
（五）本署意見：2.請說明就業服務模式（含職涯輔導模式）研究設計方向。	關於就業服務模式研究設計方向，將朝實務可執行之方向進行設計規劃，區分長期失業者之類型，並針對各類長期失業者規劃適切且實務上可執行之就業促進方案及就業服務模式。（P272-P276）

二、期中審查意見修改說明

針對 103 年 6 月 12 日期中報告審查會議委員提列建議，研究團隊彙整如下表，就委員建議依序說明。

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
(一)1.有關長期失業者文獻探討較為不足。	研究團隊將持續蒐集各國長期失業者相關之文獻。（P3-P127）
(一)2.各國政策之探討有所謂成功模型，所謂「成功」其定義和標準為何？	已將運用政策方案與成功模型修訂為「運用政策方案與模型」。（P18、P41、P63、P83、P99、P116）
(一)3.我國協助長期失業者有關法規或政策建議可再聚焦。	研究團隊將加強說明，使台灣長期失業者相關之法規或政策能更具焦。（P15-P21）
(一)4.就業服務模式流程之初步規劃，與一般之服務模式有何異同？	根據期初審查之討論結果，本研究主旨為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，亦以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象，因此長期失業者就業服務模式以「至就業中心找工作之長期失業者」為模式關照之對象。
(一)5.問卷設計內容，尤其針對勞工部分，感覺比較一般，似乎比較無法了解長期失業者所遭遇的困境和問題。	對於長期失業者、雇主問卷之建議，問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。
(一)6.雇主問卷調查可能需要調整和修正。	對於雇主問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。（P143）
(一)7.長期失業者的定義似乎不清楚，長期失業者並非長期沒有工作者。	依據期初審查之討論結果，本研究探討之長期失業者，採廣義之定義，係指連續失業期間達一年(53 週)以上且有尋職行為者，因此，「長期失業」與「長期無工作」有所不同，所謂「長期無工作」是指：可勞動且在調查時已持續長達一年以上始終無工作、且無尋職行為者，包括「可勞動且未曾就業工作者」與「怯

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
	志工作者」。
(一)8.問卷設計建議依據訪談發現據以調整。	針對問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。（P139-P140、P143）
(二)1.各國經驗比較欠缺政策實施成效的分析，以及對影響成效的原因探討，故很難從中找出值得我國參考的政策措施。	所提納入各國計畫背景、經驗實施成效之建議，本研究於蒐集各國相關文獻時，發現部分國家有實施計畫但未進行成效評估，或部分國家有實施計畫且有成效評估之報告，但因該報告為未公開之機密文件，故本研究難以分析與比較各國實施長期失業相關計畫之成效。
(二)2.深度訪談內容的分析不夠深入，而且未能將訪談發現回饋於問卷設計。	對於長期失業者、雇主問卷之建議，問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。（P139-P140、P143）
(二)3.對長期失業者的調查問卷設計宜修正，而且問卷內容應緊扣研究需要。	對於長期失業者問卷之建議，問卷設計會再加強與深度訪談之連結，並且將依據建議意見、深度訪談之結果再行修訂問卷題目。（P139-P140、P143）
(二)4.對於雇主的問卷調查是否有必要，可再商榷。	研究小組與成員鄭仁偉老師、林桂碧老師、李健鴻老師密集討論後，確認雇主之問卷調查有其必要性，因可了解雇主對長期失業者僱用經驗、就業促進工具的使用經驗、對就業中心或職業訓練的看法、對政策建議等。
(二)5.選擇分析國家的長期失業問題比臺灣嚴重，為何選擇這些國家，須有更清楚說明。	研究小組於期初報告時說明選擇原因，主要為選定美洲、歐洲、亞洲三大區域中，對就業促進政策多所推動，及國情與台灣相近之國家做為國外資料蒐集對象，並根據期初審查之討論結果，確立以討論此五個國家。
(二)6.請增加各國政策措施實施成效評估的文獻分析。	所提納入各國計畫背景、經驗實施成效之建議，本研究於蒐集各國相關文獻時，發現部分國家有實施計畫但未進行成效評估，或部分國家有實施計畫且有成效評估之報告，但因其為未公開之機

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
	密文件，故本研究難以分析與比較各國實施長期失業相關計畫之成效。
(二)7.請善用現有其他問卷調查資訊，無須再做問卷設計。	研究團隊設計一份針對長期失業者切題之問卷，並期以透過問卷結果與發現，對建立公立就業服務機構之就業服務模式有所貢獻。
(三)1.研究方法需釐清本計畫是否只從公立就業服務機構人員的就業服務工作經驗來推論整體的就業服務模式，以致無法區辨出研究所愈突顯出長期失業者的就業服務特性，究竟與一般失業者的服務特性有何不同。	根據期初審查之討論結果，本研究主旨為建立公立就業服務機構之就業服務模式，因此研究範疇將聚焦於公立就業服務機構，亦以公立就服機構服務之長期失業者為研究對象，因此長期失業者就業服務模式以「至就業中心找工作之長期失業者」為模式關照之對象。
(三)2.建議焦點團體應加強邀請學校就輔人員與職涯諮商人員參與，以交叉對照就業服務模式所需要之橫向連結資源。	焦點團體座談規劃邀請對象包含專家學者、行政機關人員、民間團體代表、雇主、職涯諮商人員等。焦點團體座談之邀請對象擬定後將供委託單位確認後再進行邀請。（P134、P301-P302）
(三)3.建議國外文獻可聚焦於說明研究目的六及七點。	國外文獻蒐集以長期失業者就業法規與相關政策、人力運用政策方案及模式為重點。蒐集各國長期失業文獻後發現長期失業之服務模式並不多，但未來仍會持續蒐集五國之各類就業促進資訊。（P32-P48、P59-P69、P80-P85、P94-P102、P112-P118）
(四)1.研究方法邏輯上，宜先瞭解臺灣長期失業者特性，做交叉分析，再找國外經驗。	對於提出先瞭解臺灣長期失業者特性，再找國外經驗之研究方法，研究小組依建議調整文獻順序，先呈現臺灣之長期失業者就業促進資料，再呈現其他各國文獻資料。（P3-P127）
(四)2.國外經驗描述性外，宜有評估解釋性，如英國強制參與計畫與韓國非典型態，故長期失業率低，並評估國內可行性。	研究團隊將於研究結果與建議中，針對國外之計畫或措施有台灣適用之計畫或政策參考時，將加強相關說明。（P280-P281）
(四)3.請瞭解長期失業者遇有工作機會不做原因(求供倍數 2.33，工作機會多)。	研究團隊將試圖於研究結果中了解原因。（P266）

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
(四)4.就業服務模式初步規劃上，臺灣長期失業者失業原因特色為何？對原有工作不滿意、工作場所歇業、業務緊縮、初次尋職、 年齡別以 25-29 歲居多、6 成以上男性、大學、高職、專科等，宜依據該等特性作建議。	研究團隊於報告中，將加強說明臺灣長期失業者失業之原因或性質，並依此提出相應之處遇方案。（P265-P269）
(四)5.研究資料選擇英國，德國，日本長期失業者高於臺灣甚多者，宜有說服力。	研究小組於期初報告時說明選擇原因，主要為選定美洲、歐洲、亞洲三大區域中，對就業促進政策多所推動，及國情與台灣相近之國家做為國外資料蒐集對象，並根據期初審查之討論結果，確立以討論此五個國家。
(五)1.請研究小組除能繼續蒐集相關文獻，瞭解各國促進長期失業者之就業政策、法規、方案、計畫、服務績效外，更能進一步分析其相關背景、運作方式、配套與成效，並與臺灣現況進行比對，提出適用的政策措施等建議，以資借鏡。	所提納入各國計畫背景、經驗實施成效之建議，本研究於蒐集各國相關文獻時，發現部分國家有實施計畫但未進行成效評估，或部分國家有實施計畫且有成效評估之報告，但因其為未公開之機密文件，故本研究難以分析與比較各國實施長期失業相關計畫之成效。
(五)2.研究所提出就業服務模式初步規劃，請加強說明與深度訪談發現，現行服務模式等的關聯性。	研究團隊將加強說明就業服務模式規劃與深度訪談發現之關連性。（P265-P269）
(五)3.未來建構的就業服務模式，請於規劃時考量可行性評估，投入資源，跨部會合作及相關配套等。	所提考量跨部會資源運用部分，研究小組將先行討論跨部會合作之需要。在期末報告提出建議之際，若有需要整合跨部會資源，會再行深入說明。（P286）
(五)4.請研究小組注意機關(構)及單位名稱呈現之妥當性與正確性(P114、191)。	關於報告誤植之處，將進行修正。（P17、P312）
(五)5.請加強校對，減少錯誤(P112、113、114)。	關於報告誤植之處，將進行修正。（P16-P18）
(六)本署意見：長期失業者依其特性使用不同就業促進工具促進其就業，其就業服務模式，可否區分與其他對象之差異性。	關於就業服務模式規劃，後續將根據問卷調查結果進一步確認就業服務模式之分類方式。（P275-P276）

三、期末審查意見修改說明

針對 103 年 10 月 14 日期末報告審查會議委員提列建議，研究團隊彙整如下表，就委員建議依序說明。

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
(一)1.有關我國長期失業人口統計，以「25-54 歲」為級距，建議將年齡級距修正為「25-44 歲」及「45-64 歲」。(p9)	長期失業者各年齡層級距分析係以 OECD 的分類方式進行撰寫，欲藉此建立與其他五國的比較基礎，故保留原本之分類方式。另將臺灣分析模式資料，依不同年齡級距之分類方式呈現於報告中。（P8-P9）
(一)2.請修正參考文獻編排方式。(p283-292)	期末報告將重新彙整與編排參考文獻，並依研究論文撰寫格式（APA）編輯調整。（P287-P295）
(一)3.英國、日本長期失業者比例偏高，採用該 2 國措施是否具說服力？韓國非典型就業比例較高，在臺灣可行性可再加以討論。	研究小組於期初報告時說明選擇原因，主要為選定美洲、歐洲、亞洲三大區域中，對就業促進政策多所推動，及國情與台灣相近之國家做為國外資料蒐集對象，並根據期初審查之討論結果，確立以討論此五個國家。研究團隊將謹慎參考他五國之就促措施，且主要為資料蒐集與了解國際之現況，並未完全將五國之長期失業者情況納入就業服務模式規劃中。
(一)4.有關建議事項強化就業諮詢，可針對就業服務工具與專業人力方面再補強敘明。(p275)	研究團隊將加強就業工具與專業人力方面之論述。（P278）
(一)5.有關建議事項可補充改善中高齡長期失業者年齡歧視之具體作法，或加強現有中高齡職務再設計措施之說明。(p278)	研究團隊將加強中高齡長期失業者職務再設計之說明。（P282-P283）
(一)6.調查資料顯示青壯年長期失業者(25-35 歲)人數居多，請研提改善之具體建議。(p9)	研究團隊將於就業服務模式提出針對青壯年之適用的處遇計畫。（P275-P276）
(一)7.研究建議針對長期失業者導	有關長期失業對象服務導入 NPO 之作

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
入何類型非營利組織(NPO)資源？如何操作？請再具體描述說明。	法，將於報告中加強相關說明。（P286）
(二)1.有關長期失業者採樣樣本數高雄市最多占 22.4%，臺北只有 6%，新北市僅只 10.8%，應請加以說明。(p173)	長期失業者量化問卷調查，抽樣清冊為委託單位提供，依據抽樣清冊中各地區長期失業者數量，進行應完成樣本數量之比例配置。（P172）
(二)2.建議報告第拾章及第拾壹章予以整併，或重新調整。	報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。（P265-P286）
(二)3.建議能在第陸、柒、捌、玖等四章深度訪談、焦點座談及問卷調查後，能彙集相關意見予以綜整，加以論述，再提出結論與建議。	報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。（P265-286）
(二)4.結論與建議宜與研究發現有更強的聯結。	報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。（P265-286）
(二)5.報告書初稿玖、焦點團體座談發現一、就業困難與就業型態，建議調整為就業困難與就業成功關鍵因素。(p248)	將依建議進行調整。（P248）
(三)1.建議研究結論能更清楚與聚焦，區分出中高齡與青年長期失業者有何共同性的就業處遇議題，有何各自不同就業處遇措施的需求。	建議研究結論能區分中高齡與青年長期失業者有何共同性就業處遇議題，有哪些不同就業處遇措施需求。將青年、中高齡其個別求職問題、特質等，於報告中加強說明。（P275-P276）
(三)2.針對長期失業者就業服務模式流程，建議有關具備工作能力與否的定義，應具體釐清工作能力定義為何？此外，針對 8 種類型長期失業者，建議可再釐清是否有重複或為因果關係，以免相	報告中針對工作能力定義及服務模式種類進行調整。（P273）

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
關就業處遇措施過於分散或資源重疊。	
(三)3.研究建議協助長期失業者就業追蹤關懷至少 6 個月，請說明此論述依據為何？(p277)	針對長期失業者就業追蹤關懷至少 6 個月之論述，將於報告中補充說明。（P281）
(四)1.計畫調查對象係登記求職的長期失業者，為何還有為數相當多的「非合格受訪者」，請加以補充說明。建議在報告中敘明調查對象為就業中心求職之長期失業者，避免產生誤會，調查發現在應用上有其侷限性。(p139)	長期失業者問卷中，非合格受訪者主要為非失業 1 年以上長期失業者，將於報告中補充說明。（P138）
(四)2.針對企業調查，也有所謂「非合格受訪者」，建請加以補充說明？(p143)	企業調查問卷中，非合格受訪者主要為企業歇業等情形，將於報告中補充說明。（P142）
(四)3.針對深度訪談發現，有列入「二度就業婦女」，是否妥適，請再斟酌。(p146)	將依建議調整為「婦女」。（P145）
(四)4.有關「失業期間主要從事活動分析」(圖 4-15)，37.6%的受訪者在從事「家務、育兒或照顧家人」，是否可認定為長期失業者，應予釐清。(p183)	「家務、育兒或照顧家人」為長期失業者失業期間從事活動之一，由圖 4-15 亦可發現主要有 68.4%仍以「求職」為長期失業者失業期間主要從事的活動。（P182）
(四)5.有關「未來找到工作的時間長短分析」，研究團隊係以 500 份問卷作為分析對象。由於 500 份問卷中已有 32.4%的受調查者已就業，建議此項問題分析宜以另 67.6%樣本作為分析對象較為妥適。(p188)	將依建議，以 67.6%樣本作為分析對象，了解未就業之長期失業者對「未來找到工作的時間長短」的期待。（P188）
(四)6.薪資期待分析提到有子女的受訪者會有較低的薪資期待，似不合常理。建議研究團隊參考其他基本資料，提出合理說明。(p201)	本研究進一步分析樣本特性發現，本次調查有子女之受訪者的年齡高於無子女的受訪者，教育程度也低於無子女的受訪者。（P201）
(四)7.針對結論，建議研究團隊應綜整文獻、問卷發現與訪談發	報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
現，提出結論，提出我國目前協助長期失業者就業方面所存在問題，以利後續建議的提出。	章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。（P1-P286）
(四)8.有關建議部分，似乎依據訪談意見而提出，較少引用或參考他國經驗，建議予以補充。	報告中將強化文獻探討、研究發現與結論建議之連結性。（P277-286）
(四)9.有關「部分時間工作納入就業中心推介範圍」之建議，似可修正為「部分時間工作推介應規劃就業促進措施」較妥適，提供參考。(p278)	將進行調整。（P282）
(四)10.期末報告目錄結構建議以分章節格式編排。	將進行調整。（P1-P286）
(四)11.就業服務模式規劃，似乎較為被動，若從就業促進之角度探討，應建議規劃主動積極措施，以利協助長期失業者就業。	本就業服務模式確實為較被動之就業服務模式，研究團隊將依建議於結論建議時增加相關論述。（P277-P278）
(五)1.就業服務組:期末報告研究結論與建議，失業給付認定與就業推介服務分流，請再評估其可行性及必要性。(p274)	有關失業給付認定與就業推介服務分流建議，研究小組與研究成員鄭仁偉老師、林桂碧老師、李健鴻老師密集討論後，認為失業給付認定與就業推介服務分流有其必要性，因就業推介服務需深度且較長時間之服務，方足以提供深化之服務，以提升一案到底作業模式之成效。而本項建議需由署內與專家學者經多次討論與研擬，決定失業給付認定與就業推介服務分流的可行性。
(五)2.訓練發展組: (1)對於青年就業旗艦計畫及明師高徒計畫不滿意之原因，請補充強調樣本來源及數量，避免誤解為整體計畫之滿意度。(p237) (2)報告建議將「明師高徒計畫」年齡限制上限放寬，讓更多中高齡長期失業者可以透過此計畫學習技能。明師高徒計畫推動目的為提供 15 至 29 歲待業青年另一	關於青年就業旗艦計畫及明師高徒計畫不滿意原因，將於報告中補充樣本來源及數量。 「明師高徒計畫」主為提供待業青年一種職涯選擇，但針對 30 至未達中高齡之失業者未提供似「明師高徒計畫」，供有需求之中壯年透過計畫習得技能，故建議可針對 30 至未達中高齡之失業者提供師徒制之就業促進措施。 將加強「青年就業旗艦計畫」與「青年

委員審查意見	研究團隊修正回應（修正後頁碼）
種職涯選擇，29 歲以上失業者尚有相關就業服務、職前訓練及創業等措施可供運用，請參考修正。 (3)焦點團體座談建議將「青年就業旗艦計畫」與「青年就業讚計畫」二項就業政策措施合併實施，因二項計畫屬性不同，且青年參訓目的有別，尚不宜整併實施。	就業讚計畫」二項就業政策措施合併實施之相關論述。 （P237、P284）
(五)3.身心障礙者及特定對象就業組: (1)報告初稿目錄未區分章節，請再重新調整架構，以摘要指引提升閱讀之方便性。 (2)針對研究問題發現與建議之關聯性為何，請具體說明，非僅點到為止，須再具體詳加論述，重點清楚摘列。 (3)日本工作卡制度，受訪對象認為是重要的，惟對於日本工作卡背景論述未說明，請加以補充。另對於本國就業服務機構所使用推介卡及日本使用之工作卡，其差異性為何。或是推介卡不足之處可否由工作卡加以補充。	將依建議進行調整。 報告章節內容安排上，將重新檢視彙整與編排第陸章至第玖章及第拾、拾壹章，並再依據第陸章至第玖章之研究分析結果彙整深化研究結論與建議。 日本工作卡制度已於期末審查報告初稿文獻探討部分作說明(P100-102、P125)，另於報告中加強說明日本工作卡與臺灣推介卡之異同。 （P1-P286、P277-P286、P125）
(五)4.長期失業者就業服務模式，相關問題未鋪陳即下結論及分類。另相關問題分類，如有相同請歸為同類。	報告中將加強處遇方案所連結之研究發現，使服務模式能更完整，強化研究發現與服務模式的關聯性。（P265-P269）
(五)5.請具體提出針對長期失業者規劃職涯模式為何？	於結論建議中進一步說明長期失業者職涯服務模式相關建議。（P270-P271）