**就業安定基金補助直轄市及各縣(市)政府辦理103年度各項計畫績效考核計畫**

**臺北市政府考核報告**

**主辦單位：勞動部勞動力發展署**

**中華民國104年10月28日**

**目錄**

[第壹章 前言 2](#_Toc438050051)

[第貳章　考核指標與考核作業 4](#_Toc438050052)

[第一節 考核方式及期程 4](#_Toc438050053)

[第二節 考核指標及成績計算 5](#_Toc438050054)

[第參章　考核結果 15](#_Toc438050055)

[第一節 考核等第 15](#_Toc438050056)

[第二節 經費使用概況 18](#_Toc438050057)

[第三節 訪視考核報告說明 19](#_Toc438050058)

[第肆章 結論與建議 29](#_Toc438050059)

# 第壹章 前言

為維持勞動供需平衡及促進國民就業之安定，依就業服務法第42條規定「為保障國民工作權，聘僱外國人工作，不得妨礙本國人之就業機會、勞動條件、國民經濟發展及社會安定」。另依同法第55條規定，僱主聘僱外國人從事就業服務法規定的工作，應向中央主管機關設置之就業安定基金專戶繳納就業安定費，作為加強辦理有關促進國民就業、提昇勞工福祉及處理有關外國人聘僱管理事務之用。其中促進國民就業者，為辦理促進原住民、身心障礙者、婦女、中高齡者、生活扶助戶、失業者及一般國民就業，實施職業訓練及技能檢定事項等；提昇勞工福祉者，為協助地方勞工行政主管機關處理勞資爭議及辦理大量解僱勞工訴訟補助計畫等提升勞工福祉等；處理有關外國人聘僱管理事務者，為辦理外籍勞工管理及輔導等。為使僱用外國人所收繳之就業安定費能妥善運用，乃於83年依就業服務法及預算法規定設置本基金。

再依就業安定基金收支保管及運用辦法第5條第9款就業安定基金用途之規定，「補助直轄市及縣（市）政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項等為主要用途」，爰為本績效考核計畫實施之主要目的。

依據就業服務法第55條規定，雇主聘僱外國人從事海洋漁撈工作、家庭幫傭及因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要經中央主管機關指定之工作，應向中央主管機關設置之就業安定基金專戶繳納就業安定費，作為加強辦理有關促進國民就業、提升勞工福祉及處理外國人聘僱管理事務之用。另依據就業安定基金收支保管及運用辦法規定，就業安定基金之用途包含加強實施職業訓練及就業資訊、加強實施就業安定及就業促進、創業貸款、失業補助與失業保險規劃、獎助雇主配合推動就業安定事項、提升勞工福祉、外國人聘僱管理事項、技能檢定及就業甄選、補助直轄市及縣（市）政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項等工作。

上開各項用途中有關「補助直轄市及縣（市）政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項」部分，係為結合地方政府在地資源與特色加強辦理相關工作，為就業安定基金整年運用績效良窳與否亟其重要環節之一。

再依就業安定基金收支保管及運用辦法第14條規定，就業安定基金有關預算編製與執行及決算編造，應依預算法、會計法、決算法、審計法及相關法令規定辦理。勞動部勞動力發展署每年均依法編列預算補助地方政府辦理相關工作，各直轄市及縣（市）政府於地方經費分配比例中可編列經費額度，則以其前年度勞動力平均人數、失業年平均人數及外勞年平均人數所占比例計算。

為有效運用就業安定基金及落實「就業安定基金補助地方政府辦理促進國民就業及外籍勞工管理事項作業要點」之精神，並作為補助直轄市及各縣(市)政府預算額度分配之參據，爰辦理「就業安定基金補助直轄市及各縣(市)政府辦理103年度各項計畫績效考核計畫」。

# 第貳章　考核指標與考核作業

 勞動部勞動力發展署為有效運用就業安定基金及落實「就業安定基金補助地方政府辦理促進國民就業及外籍勞工管理事項作業要點」之精神，並了解各地方政府運用就安基金之執行情形及經費之使用效益，以提升計畫之執行成效，並做為未來補助直轄市及各縣(市)政府預算額度分配之依據，辦理績效考核。

## 第一節 考核方式及期程

 本計畫考核對象為運用就業安定基金補助之直轄市及各縣(市)政府。考核範圍包含就業安定基金統籌款補助及「加強查察違法外籍勞工」、「外勞諮詢服務中心」等增額計畫，另會計作業不限統籌款計畫，但不含所有身心障礙者業務。考核指標分為「行政性」、「專業性」及「綜合評量」三大類，其所佔權重分別為行政性指標15%、專業性指標70％及綜合評量指標15%。

考核方式採書面審查及實地訪視方式辦理，先由臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市政府等6直轄市及16縣(市)政府，依限填報103年度各項計畫基本資料、執行績效及評分表，送勞動部勞動力發展署進行書面審查，再由就業安定基金管理會委員、專家學者及勞動部勞動力發展署相關單位同仁組成考核小組；本次考核對象，採不分組方式進行實地訪視。

## 第二節 考核指標及成績計算

 依據「就業安定基金補助直轄市及各縣(市)政府辦理各項計畫績效考核計畫(104年考核103年適用)」所訂立之考核指標、權重及項目說明：

 本計畫考核指標分為「行政性」、「專業性」及「綜合評量」三大類，其所佔權重分別為行政性指標15%、專業性指標70％及綜合評量指標15%。分別摘述如下：

**一、行政性指標：**包含年度計畫提報作業、修正比例、會計作業及年度預算執行率共四項，由勞動部勞動力發展署綜合規劃組評分：

(一)年度計畫提報作業(10%)：係指年度計畫之提報作業是否於規定期限內完成。

(二)年度計畫之修正比例(10%)：係指所屬年度計畫之修正2次以上占其所有計畫之比例。

(三)會計作業(50%)：係指所有就業安定基金補助之計畫(不限統籌款，但所有身心障礙業務計畫除外)結案核銷作業是否於規定期限內完成及其核銷過程有無退件修正情事。

(四)年度預算執行率(30%)：係指其年度預算總執行率(以核定金額計算預算執行率)。其中委外招標之計畫，以實際決標金額計算預算執行率，但職業訓練之失業者職業訓練計畫仍以核定金額計算預算執行率。

**二、專業性指標：**包含職業訓練、就業服務及外勞管理共三項，由考核委員現場評分：

1. **職業訓練（35％）：**

1.掌握職訓需求及結合地方產業特色，規劃職前訓練(10%)：係指是否依據產業發展、就業市場人才需求及失業民眾職訓需求等資訊，建立訓練規劃之作業規定，落實執行，並有具體成效及持續改善。

2.開訓日均勻配置於年度之各月份（5％）：係指開訓日能否均勻配置於年度之各月份（以開訓月份計算），而年度所開班次未達八班者，本項目不列入考核，全數併入「目標人數達成率」計算。

3.目標人數達成率(5%)：係指完成目標訓練人數之比率。目標人數達成率為「(實際開訓人數÷目標訓練人數)×100%」。

4.訓練單位及督導訓練單位對參訓學員之篩選及輔導機制建立情形(10％)：指縣(市)政府對訓練單位之篩選輔導機制建立，及訓練單位是否有對參訓學員建立相關篩選輔導及督導機制等。

5.落實對訓練單位不定期訪查次數及對訪查異常情形之追蹤處理（10％）：係指對訓練單位是否依規定落實訪查（訪查次數不含開訓、結訓次數）。及是否有建立作業規定，依規定落實訪查，並有具體成效及持續改善。訪查率為「Σ[(該班次年度實際訪查次數÷年度應訪查次數)×100％]/年度開班數」。

6.學員滿意度(5％)：係指依職業訓練業務資訊管理系統(TIMS)所產出「各縣(市)政府學員滿意度統計表」之數據。學員滿意度之比率為「(非常滿意+滿意)÷有效問卷數×100％」。

7.結訓學員就業率(45％)：係指依職業訓練業務資訊管理系統(TIMS)所查得之受訓學員結訓後三個月之就業率。

8.職業訓練資訊系統(TIMS)資料登錄完整性(5％)：係指轄區內各訓練單位依規定於TIMS系統進行各訓練班次資料登錄之情形。TIMS資料登錄項目平均數=轄區各訓練班次資料登錄項目數總合÷總訓練班數。

9.職訓與就業的關聯情形(5％)：包含是否對訓後就業學員之職業與參訓職類之關聯性進行成效調查或分析，以做為錄訓評估、課程規劃及訓練成效之檢討與回饋等。

**(二)就業服務（35％）：**

 各縣(市)政府於提報自評資料時，下列三個考核項目權重為就業服務或就業服務臺績效執行佔55%;與當地就業服務中心、站、臺合作連結度佔20%;宣導業務計畫佔25%計算;但無就業服務臺之各縣(市)政府，其權重為就業服務之主要3支計畫達成率(非屬於宣導業務、就業服務據點相關計畫)佔55%計算;如無就業服務臺亦無宣導業務、就業服務據點等以外相關計畫，其權重為「與當地就業服務中心、站、臺合作連結度」佔45%;宣導業務計畫佔55%。

1.就業服務或就業服務臺績效執行（55％）：

(1)就業服務之主要3支計畫達成率(非屬於宣導業務、就業服務據點相關計畫)(30%)。

 各縣(市)政府自行提列3項主要計畫供考核。

(2)辦理就業服務臺之各地方政府：每設置一處就業服務據點得依基本績效配置就業服務人員，每進用一名就業服務人員，其每人每月基本業務績效為：(a)受理求職求才一百三十人次；(b)辦理就業媒合成功二十五人；(c)就業服務諮詢一百五十人次；(d)求職就業率達33.5％。本績效項目請確實依據就業服務資訊系統之數據填列，勞動部勞動力發展署將以前開系統之呈現數認列，無法由系統產出部分，方得由紙本佐證(25%)。

 2.與當地就業服務中心、站、臺合作連結度（20%）：

(1)參與就業服務中心區域聯繫會報比例【地方政府參與次數∕就業服務中心邀約次數(邀約次數以正式書面通知為主)】。（8％）

(2)參與就業服務中心、站、臺主辦就業促進、研習等相關活動比例【地方政府參與次數∕就業服務中心、站、臺邀約次數(邀約次數以正式書面通知為主)】。（8％）

(3)其他。（4％）

3.宣導業務計畫（25％）：以辦理研習、座談方式者，係指場次、參加人次、預期績效之達成狀況評分；以媒體宣傳方式辦理者，係以宣導方式、內容、廣度及效益分析評分。

(1)求職防騙業務宣導。（20％）

(2)其他(未能歸類於求職防騙業務宣導)。（5％）

 **(三) 外勞管理（30％）：**

 1.加強查察違法外國人(25%)：

 (1)總查察案件率（60％）：

 [該地方政府當年度（包含藍、白領）總查察案件數/該地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）]/[所有地方政府當年度（包含藍、白領）總查察案件數/所有地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）]\*80％+[該地方政府當年度（包含藍、白領）查察案件數/該地方政府前年度（包含藍、白領）總查察案件數]\*20％。

 (2)查察違法案件率（40％）：

 [該地方政府當年度（包含藍、白領）總查獲違法案件數/該地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）]/[所有地方政府當年度（包含藍、白領）總查獲違法案件數/所有地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）]\*80％+[該地方政府當年度（包含藍、白領）查獲違法案件數/該地方政府前年度（包含藍、白領）查獲違法案件數]\*20％。

2.查察計畫綜合評量(25%)。

 (1)案件處理控管與聯繫：(7%)

 ①受理「1955外籍勞工二十四小時諮詢保護專線」派案，有無自交查日起於三十日內(日曆日)完成且有明確認定結果。(4%)

 ②有無建立與移民機關、警政機關、NGO團體之聯繫機制 或召開聯繫會議。(3%)

 (2)案件紀錄完整性(7%)：

①有無按「外籍勞工業務檢查表」及「私立就業服務機構收取外籍勞工費用調查表」內容規定逐項填寫完整。(4%)

②有無依照勞動部勞動力發展署所訂「直轄市或縣(市)政府處理違反就業服務法案件製作談話紀錄應注意事項」標準程式製作記錄。(3%)

 (3)配合中央政策及善用資訊系統(11%)：

①有無建立外勞管理查察標準作業程式。(3%)

②有無落實資訊系統即時管理外勞訪視案件，以利案件後續追蹤管理。(2%)

③有無依勞動部勞動力發展署函頒之「處最高罰鍰態樣」規定裁罰非法聘僱(容留)行蹤不明外勞二人以上者或非法仲(媒)介行蹤不明外勞一人以上者。(3%)

 ④有無依勞動部勞動力發展署所訂之直轄市及縣(市)政府訪察從事跨國人力仲介私立就業服務機構執行計畫，按前一年度公告之私立就業服務機構評鑑成績，訪查目標件數。(3%)

3.外勞諮詢服務中心 (20%)：

 (1)勞資爭議案件結案率（50％）：

 [該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工勞資爭議結案數/該地方政府當年度諮詢服務員人數]/[所有地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工總勞資爭議結案數/所有地方政府當年度諮詢服務員人數] \*（80％）/+[該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工勞資爭議結案數/該地方政府諮詢服務中心前年度處理外籍勞工勞資爭議結案數]\*20％。

 (2)外勞諮詢服務案件率（20％）：

 [該地方政府諮詢服務中心當年度受理外籍勞工諮詢服務人次/該地方政府當年度諮詢服務員人數]/[所有地方政府諮詢服務中心當年度受理外籍勞工諮詢服務人次/所有地方政府當年度諮詢服務員人數]\*80％+該地方政府諮詢服務中心當年度受理外籍勞工諮詢服務人次/該地方政府前年度受理外籍勞工諮詢服務人次\*20％。

 (3)終止驗證案件率（30％）：

 [該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工提前終止契約驗證案件數/該地方政府當年度諮詢服務員人數]/[所有地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工提前終止契約驗證案件數/所有地方政府當年度諮詢服務員人數]\*80％+[該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工提前終止契約驗證案件數/該地方政府前年度處理外籍勞工提前終止契約驗證案件數]\*20％。

4.諮詢計畫綜合評量(30%)：

(1)案件處理控管與聯繫(7%)：

①受理「1955外籍勞工二十四小時諮詢保護專線」派案，有無自交查日起於三十日內(日曆日)完成且有明確認定結果(4%)。

②有無結合移民機關、警政機關、NGO團體建立外籍勞工輔導網絡系統(3%)。

 (2)案件紀錄完整性(10%)：

①有無按「受理外國人諮詢服案件(非勞資爭議)紀錄表」或「受理外國人申訴爭議個案登記表」內容規定逐項填寫完整(4%)。

②有無備存外勞諮詢服務員親往雇主處提供中、外勞母語國法令宣導檔及外勞簽名等佐證資料(4%)。

③有無就受理勞資爭議案件暨處理情形建立標準作業流程（有無將提供當事人權益宣導資料納入標準作業流程）（2％）或定期檢討機制（2％）。

 (3)配合中央政策推動各項措施情形(11%)：

①有無自行或勞務委託民間團體辦理外籍勞工安置處所(3%)。

②有無協助提供勞動部勞動力發展署編製外勞政令宣導資料並 推廣周知(3%)。

 ③有無依勞動部勞動力發展署函頒之安置單位訪視執行計畫， 進行訪視(2%)。

④有無接受獨任勞資爭議調解人或勞資爭議處理訓練課程(3%)。

(4)重大事件，經認定處理有缺失者(2%)。

1. **綜合性指標15%：**(由考核委員現場評分)

(一)地區勞動力及產業結構分析與資料運用之整體規劃。

(二)前一年度考核建議改進事項之檢討及辦理情形。

(三)其他可資加分之事實（如配合中央推動各項政策之情形；各項專業性服務之持續研究情形；各項服務之追蹤情形；就服人員專業成長情形；服務人員是否遵循標準作業程序及使用評估量表等情形；辦理特定對象暨就業弱勢者就業服務相關計畫具創新性或著有績效者等情形；各項法令宣導辦理情形；提供服務人員在職訓練(含性別平等教育課程；檢討分析轄區內聘僱外國人聘僱之經常違法樣態，並於外勞查察計畫、諮詢計畫與宣導業務之整體規劃因應對策；除依勞動部勞動力發展署所訂之直轄市及縣(市)政府訪察從事跨國人力仲介私立就業服務機構執行計畫，按前一年度公告之私立就業服務機構評鑑成績，達成私立就業服務機構之訪查察目標件數外（訪查件數=轄內A級仲介公司家數X1 + B級仲介公司家數X2 + C級仲介公司家數X4）)，尚有特別成效等具體特殊表現。

 勞動部勞動力發展署依據「就業安定基金補助地方政府辦理促進國民就業及外籍勞工管理事項作業要點」第柒點規定，特定本考核獎懲要點。其相關考核成績等第計算、行政性獎懲方式及最佳創意獎評選方式分述如下：

一、考核成績等第區分如下：

(一)考核成績逹九十分(含)以上者為優等。

(二)考核成績逹八十分(含)以上者為甲等。

(三)考核成績逹七十分(含)以上者為乙等。

(四)考核成績逹六十分(含)以上者為丙等。

(五)考核成績逹未達六十分者為丁等。

二、考核成績評定後，依成績高低獎勵各直轄市及縣(市)政府，行政性獎懲方式依下列規定辦理：

(一)成績列優等者，承辦單位相關主管及執行人員最高得敘記功一次。

(二)成績列甲等者，承辦單位相關主管及執行人員最高得敘記嘉獎二次。

(三)成績列乙等者，承辦單位相關主管及執行人員最高得敘記嘉獎一次。

(四)成績列丙等者，應於成績公布後一個月內，研提相關說明及改善計畫，送勞動部勞動力發展署審議，如仍維持原考核成績者，承辦單位相關主管及執行人員記申戒一次。

(五)成績列丁等者，應於成績公布後一個月內，研提相關說明及改善計畫，送勞動部勞動力發展署審議，如仍維持原考核成績者，承辦單位相關主管及執行人員記小過一次。

三、最佳創意獎：依職業訓練、就業服務(含促進特定對象及就業弱勢者就業服務)、外勞管理三項類別(屬性)，分別就其創意或獨特性、計畫之預期成效、多樣性、效益性、應用性、顧客導向等多面向進行評量，經評定足可供全國學習者，列為「最佳創意獎」之候選名單，再經勞動部勞動力發展署召集考核小組委員針對上開候選名單，加以討論，以超過與會委員過半數同意者，為「最佳創意獎」之獲獎單位，並給予一定之獎勵。

# 第參章　考核結果

## 第一節 考核等第

103年度「就業安定基金補助直轄市及各縣(市)政府辦理各項計畫績效考核計畫」於104年6月17日開始進行22縣(市)實地考核作業，並於7月21日完成，透過實地考核作業確認直轄市及各縣(市)政府之考核分數及成績等第。臺北市政府於6月25日進行，其考核等第結果如下:

1. 臺北市政府103年度考核等第結果

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行政性15% | 專業性70% | 綜合評量15% | 103年考核等第 |
| 職業訓練35% | 就業服務35% | 外勞管理30% |
| 優等 | 優等 | 優等 | 甲等 | 甲等 | 優等 |

二、臺北市政府103年度至101年度各項指標等第比較

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行政性15% | 專業性70% | 綜合評量15% | 考核等第 |
| 職業訓練35% | 就業服務35% | 外勞管理30% |
| **103年度** | 102年度 | 101年度 | **103年度** | 102年度 | 101年度 | **103年度** | 102年度 | 101年度 | **103年度** | 102年度 | 101年度 | **103年度** | 102年度 | 101年度 | **103年度** | 102年度 | 101年度 |
| 優等 | 優等 | 甲等 | 優等 | 優等 | 甲等 | 優等 | 優等 | 優等 | 甲等 | 優等 | 甲等 | 甲等 | 優等 | 優等 | 優等 | 優等 | 甲等 |

1. 最佳創意獎評選

 103年度最佳創意獎共計有9個縣(市)提報38項計畫參選，評選方式係從職業訓練、就業服務、外勞管理三項專業性考核中，以任一項計畫，分別就其效益性、創新性、應用性、顧客導向等四項評核項目參評，經各考核委員評定足可供全國學習者，列為最佳創意獎受獎之候選名單。

 本年度經勞動部勞動力發展署初審後，共入圍14項計畫，並於104年7月24日召開實地訪視考核作業專案檢討暨最佳創意獎審查會議進行評選，其評選作業係先邀請入選最佳創意獎初評計畫之各縣(市)政府提出簡報報告，每支計畫簡報時間以5分鐘為限，報告完畢後各考核委員針對該縣(市)政府之簡報內容進行提問，並依據各縣(市)政府整體之創意績效表現進行評分。

 本計畫採不記名投票方式評比各入圍計畫，依出席考核委員針對此14項計畫進行評分，以委員評分結果之前九名為「最佳創意獎」獲獎單位。

 臺北市政府由**「 TYS專屬青年職涯發展服務平臺」**獲選，其內容摘要如下:

1. 計畫內容:提供青年1.職涯發展評估。2.職場體驗實習。3.職涯成長支持。4.求職服務。5.創業發想平臺等服務，期協助青年快速、順利就業，提升青年就業力及競爭力。
2. 受益對象：求職、待業、創業、在學青年。
3. 達成績效：曾接受過TYS服務之民眾，100%都願意推薦相關資源給身邊親朋好友。參加講座之民眾整體平均滿意度達87% 。
4. 獲獎原因：針對青年組群，以跨部門與產學政合作之思維進行，提供高質量青年就業服務。

## **第二節 經費使用概況**

 臺北市政府103年度核定就業安定基金預算計139,244仟元， 核銷128,539仟元，執行率92.31 %。其中職業訓練分配20,46仟8元，核銷18,734仟元，執行率91.53%；就業服務分配72,916仟元，核銷67,494仟元，執行率91.41%；外勞管理分配42,040仟元，核銷39,126仟元，執行率93.07%。

 另根據資料顯示，臺北市政府近三年經費使用率已101年度為最高達95.05%，而就核銷金額來看，103年核銷金額較前二年高，其中又以103年之就業服務部分核銷金額最大。

## 第三節 訪視考核報告說明

一、 職業訓練

1. 已建立辦理委外訓練規劃之標準作業流程。多方面蒐集資料，訓練資源最大化，挑選7類較符合臺北市特色、成熟之產業辦理委外課程的規劃，例如103年精緻有機農業產銷班。
2. 邀集並開發新承訓單位，提供訓練供給面之課程調查。計有艾鍗科技公司、中華職人協會、臺科大、銘傳大學、實踐大學、育達科大…等25個單位協助辦訓。
3. 召開3次開班規劃會議，產出職能發展學院年度委外訓練類別，市場較成熟之訓練班別或結合地方產業特色自辦量能不足者，由就安基金辦理。
4. 103年委外開辦22班，平均就業率為64.08％。
5. 就安基金補助辦理委外22班，開訓日為4-8月；職能發展學院自辦訓練及公務預算委外訓練開訓日期亦平均配置於1-11月。
6. 就安基金原規劃開辦21班，目標開訓人數630人。考量經費充分運用，利用標餘款加開1班，實際開訓人數632人，目標人數達成率100%。
7. 明訂「承訓單位監督機制」，以勞動力發展署公告之承訓單位的評鑑星等做為第2層評選機制關卡，辦理履約宣導說明會3場次，訂定不預告訪視之監督機制，並以職能發展學院為督導訓練單位，明訂「招生甄選錄訓機制」，並要求承訓單位提報「補救教學措施及就業輔導機制」，建立學員申訴與危機處理機制與流程。
8. 開辦職訓課程22班，應訪43次，實訪60次，平均訪查率達140%。
9. 就安基金補助委訓學員滿意度89.71%。
10. 103年結訓565人，就業人數371人(含14位提前就業者)， 結訓後3個月學員就業率達64.08%。
11. 職業訓練資訊系統(TIMS)，資料登錄完整。
12. 就業人數371人，其中與所學相關278人，佔74.93%，與102年73.48%比較，提升1.45%。於就業輔導統計表加入相關連調查欄位，從行業、職位、工作內容相關來作複選式勾選確認，承辦人在就業訪查時再作雙重確認，以達到客觀的評估。

二、就業服務

 (一)自提就業服務主要計畫

 1.個案管理業務研討實施計畫

 (1)辦理督導諮詢時數418小時、個案研討會2場、個案輔導評鑑1場。

 (2)個管員開案服務人數計6,565人，輔導推介就業共計3,522人次，協助案主就業率達53.6%，與去年50.7%相較有所提升。

 2.在地型就業服務計畫

 (1)每一行政區均配置1名就業服務外展員，除主動發掘求職者、開發並整合在地資源、提供求職求才服務外，更與本府民政局合作，定期於各區公所駐點，讓民眾感受工作及服務就在身邊。

 (2)於社區中發掘求職者8,162人、輔導就業成功3,916人次、穩定就業3個月1,020人、開立介紹卡23,778人次、就業宣導駐點服務944次、開發職缺機會7,703個，各項工作執行績效皆已超越年度績效目標。

 3.數位就業服務營運站實施計畫

(1)臺北人力銀行網站103年累計提供服務廠商家數為5,488家，新增工作機會數為120,973個，新增求職人數為10,783人，瀏覽1,529萬8,306 人次，批次媒合數為40,602人次。

(2)電訊客服人員103年累計來電服務45,353通，去電服

 務48,451通。

 (3)辦理7場職涯講座，行銷活動與校園徵才新聞媒體露出123則。

(二)未設置就服臺

(三)與當地就業服務中心、站、臺合作連結度

 1.參與就業服務中心區域聯繫會報

(1)參加勞動部勞動力發展署召開之就業保險促進就業實施辦法/跨域就業津貼研商會議，至勞動部勞動力發展署就業服務組討論中央與地方合作開辦臺北青年職涯發展中心相關事宜。

 (2)與北基宜花金馬分署商討大專校院補助計畫、臺北青年職涯發展中心等業務，參加區域聯繫會報一場次。

 (3)參加教育部於103年2月19日召開「103年度大專校院辦理區域性校園徵才活動」籌備會議3次。

2.參加勞動部研商促進弱勢婦女就業專案會議及多元就業、幸福100邁向社會契業成果展。

3.參加勞動部勞動力發展署中彰投分署青年職涯發展中心開幕啟用典禮，參訪勞動部勞動力發展署桃竹苗分署新竹就業服務中心及雲嘉南分署。

(四)求職防騙宣導

1.辦理求職防騙研習座談17場次，實際參加人數3,200人，達100%。

2.宣傳方式予內容

 (1)DM印製及發送，共計印製文宣DM 30,000份及宣傳海報50張，分送本府相關單位、公私立就服機構、區公所及臺北市之高中職與大專校院等206個單位張貼，其宣導觸及效益至少36萬人次。

(2)網路廣告設計、製作及刊登，於Yahoo、Youtube、1111、yes123、518及104等刊登廣告，總曝光74,547,887次，實際點擊數約184,226次。

 (3)設計、製作並刊登宣導動畫短片，配合整體宣傳主題，製作【圓仔學防騙功夫】及【求職魔鏡騙騙騙】之30秒宣導動畫（包含聲音與影像），以案例分享、故事性方式宣導常見求職陷阱，並以戶外電子媒體等方式刊登。

 (4)平面媒體廣告宣傳，透過career(每月出刊65,000本)、cheers(每月出刊65,000本)、創業一定贏(每季發行20,000份)，及中國時報(觸及約1,225,000人次)、自由時報(觸及約3,100,000人次)、聯合報(觸及約1,680,000人次)及蘋果日報(觸及約2,500,000人次)等宣傳求職防騙。

 (5)公車及捷運廣告宣導，於臺北市境內54條路線200面公車刊登車體廣告及42面車廂廣告1個月，其觸及人次約71,207,241人次。於臺北捷運板南線、淡水線、新店線、中和線、蘆洲線及新莊線之捷運車廂內刊登2週之廣告，共330面，其每日平均載客量為329萬人次。

(6)戶外媒體宣導，戶外大型電子看板：於西門町(1,800檔次)、忠孝基隆市府站(1,920檔次)及忠孝sogo站(1,800檔次)之戶外電子看板各刊登1個月。

電影廳：於信義威秀、日新威秀、京站威秀、喜滿客京華城及今日秀泰等電影院，於電影正式播映前播放宣導動畫，合計刊登1個月。

電梯電視託播：於大臺北地區之商業辦公大樓電梯電視託播宣導動畫短片，合計託播14日，總計600檔次，實際刊登大樓為782棟，每周接觸人約33萬人次。

超商戶外電梯：於全家店鋪電視託播宣導動畫短片，合計播放14日，預估曝光率1,433,830次。

(7)宣導會活動，至本市各高中職或大專校院進行設攤宣導，共辦理13場求職防騙設攤宣導，計接觸1,800人。主動參與本府各局處辦理之4場活動設攤宣導，透過活動布置物、互動式遊戲及DM、宣導品發送宣導，接觸人次計至少約1,400人以上。

 (8)辦理「求職安心 在職安薪」宣誓記者會，當日計有25 家媒體到場，事後計有12則新聞露出。

 (9)廣播媒體託播宣導：於好事聯播網（120檔）及POP RADIO（231檔）託播30秒廣播廣告，各託播約1個月。

(10)網路活動「圓仔求職記」及公開抽獎活動：以生動活潑的網路遊戲來增加網路活動之趣味性，並藉此讓參與民眾更加認識求職防騙五不三要原則，得獎民眾共計50名。

(11)本府勞動局機關報「勞動臺北」刊登專題報導：於「勞動臺北」第15期（雙月出刊6,000份）刊登「求職履歷要求登錄個人隱私？小心違反就業服務法」，並於本府勞動局服務臺及相關活動場合發送宣導。

(12)結合暑期工讀職前講習活動宣導：對所有參與本府暑期工讀之青少年進行求職安全暨防詐騙宣導。

(五)辦理臺北市就業服務宣導

1.網路媒體：於yahoo、google入口網站及UDN、中時電子報等新聞類型網站，配合目前民眾喜愛的社群網路及手機APP廣告創造有效宣傳，執行期間接觸人次達6,584萬3,823人次，點擊數達20,052次。

2.戶外媒體：

(1)公車車體廣告安排大臺北公車車體右側廣告100面(臺北青年職涯發展中心) 及80面(本市就業服務處)。執行期間約可接觸大臺北地區20-49歲族群約2,200萬人次。

(2)運用燈箱廣告，安排於捷運月臺軌道層或走廊共計10面(臺北車站、西門站、市府站、忠孝敦化站、劍潭站、古亭站、忠孝新生站、公館站、民權西路站、東門站)。執行約可接觸大臺北地區20-49歲族群每日約94萬人次以上。

(3)捷運車廂內海報(臺北青年職涯發展中心)：安排35列捷運，每節車廂至少1面，共210面。執行期間約可接觸大臺北地區20-49歲族群每日約160萬人次以上。

3.電視媒體託播

 委託3家有線電視公司託播臺北青年職涯發展中心20秒廣告，效益分析如下：

(1)東森電視股份有限公司，觸及人數約為33,884,000人。

(2)三立電視股份有限公司，觸及人數約為5,004,000人。

(3)年代網際事業股份有限公司觸及人數約為9,443,000人。

4.平面媒體

(1)聯合報：共刊登 6 則。每日發行量約45萬份，預估近457萬人次閱讀。

(2)蘋果日報：共刊登6則，每日發行量約36萬份，預估近471萬人次閱讀。

(3)聯合晚報：共刊登7則。

 (4)中國時報：共刊登6則，每日發行量約45萬份，預估近459萬人次閱讀。

5.廣播廣告

 (1)103年8月：執行通勤時段20秒廣告141檔及60秒廣告94檔，24小時輪播20秒廣告104檔及60秒廣告68檔、口播6檔、網站連結2檔。總接觸千人數為19,670人次。

 (2)103年9月：執行通勤時段20秒廣告141檔及60秒廣告94檔、24小時輪播20秒廣告74檔及60秒廣告58檔、口播9檔、專訪2檔、網站連結3檔、90秒單元1檔。總接觸千人數為21,370人次。

(3)103年11月：執行通勤時段20秒廣告141檔及60秒廣告94檔、24小時輪播20秒廣告74檔及60秒廣告58檔、口播6檔、網站連結2檔、90秒單元1檔。總接觸千人數為19,690人次。

 6.103年臺北市青年職涯發展中心曙光篇20秒、30秒及60秒廣告有線電視託播20秒於103年10月6日至11月5日播出，GRP值高達1,347.72，較原需求書規定400 GRP 超出947.72 GRPs。公益託播由20秒修正為30秒，除了公益電視6臺之外，增加電影院207廳，並於該市勞工電影院公開播放。

三、外勞管理

1.配置藍領外勞訪視員28人，白領訪視員4人，總計32人；外勞諮詢服務員13名員額。

2.103年度總查察加權案件數總計23,715件；其中藍領外勞查察案件（未加權）為20,894件，白領查察案件數為1526件。

3.查獲藍領外勞違法案件264件；查獲違法案件並依本會所訂標準製作紀錄總計242件，委託非營利組織陪同製作紀錄為0件，總計查獲藍領違法外勞案件計506件。另查獲白領外勞違法案件70件。

4.103年受理「1955外籍勞工24小時諮詢保護專線」派案共計1,652件，30日內之結案率95.96％。

5.1955專線派案，30日內之結案率（96.64％）高於80%。

6.103年與本市警察局辦理「防制人口販運協調聯繫會議」2場，舉辦「外勞業務人員觀摩研習營」1場。

7.訂有「臺北市外籍勞工查察案件處理」之作業程序與流程圖等內控制度，以明確化外勞管理查察標準作業程序。

8.受理外勞勞資爭議案件1,299件，結案1,299件，結案率達100%。

9.受理外勞諮詢服務人次總計11,311件；其中親自到府服務計425人次，電話受理服務10,886人次。

10.終止契約驗證案件共計4,212件。

11.成立臺北市外籍勞工庇護中心，並勞務委託民間團體經營管理，每季訪視委託民間辦理之安置單位一次，103年共計訪視2次，召開聯繫會議2次。

12於辦理外勞健康關懷活動、外勞文化活動以及親往訪視輔導時，皆會提供勞動部及北市勞動力重建運用處所印製之外勞政令宣導資料，並於每週製播之Hello Taipei廣播節目及所發行之外勞政策法令宣導報刊－臺北市外勞E通訊中，將中央最新法令、政策推廣周知。

13.103年配合本府「醫勞永逸」專案，另行舉辦8場次「外籍勞工雇主法令暨宣導系列講座-外籍看護工到我家」，宣導聘僱外籍勞工之相關法令與政策。

# 第肆章 結論與建議

一、綜合評量

(一)對於上年度考核委員所提之改善建議事項，都能具體對應採取改善及強化措施，其中許多是創新作為，實屬難得，值得肯定。

(二)在執行考核措施上，除利用本身資源及政策措施工具外，尚能結合市府其他局處及學校等內部資源及產業界、中央部會、司法系統及社會團體資源，統合運用，提升執行能力，擴大績效。

(三)除考核項目要求之外，在職訓、就服、外勞等業務，均能針對需求與問題主動提出眾多新增且創新的作法並發展特色，顯現同仁之素質、用心和企圖心。

(四)對於考核項目「量」的指標皆能忠實呈現，然有些地方需要有質化績效的陳述，如從對績效提升或下降分析檢討其原因及問題所在，並進一步提出改善、補強或創新作法，則更值得鼓勵。

(五)在運用市府以外的社會資源投入之餘，若能善用政府機關擁有之行政權，給予獎勵的政策工具（如頒給感謝狀、嘉獎文件證明、主動邀請合作等)，或許可激勵更多外部資源參與的意願。

(六)市府各機關約聘僱人員甄試制度，透過就服處展現公開、公平、公正之僱用機制，值得支持。

(七)受評單位所呈現資料或口頭報告中，對於與民間部門資源結合的著墨較少，若有相關的計畫措施與成效，則應多加著墨；如果沒有，則未來應在這方面多加努力。

(八) 積極參與中央推動之政策，包括投入並輔導訓練單位參與TTQS評核及職能導向課程認證申請等，並將自辦訓練的職能課程結構透過採購需求規格之擬定，擴散運用於委辦訓練課程。

(九) 訓練規劃能掌握訓練需求與地方特色，據以開辦新的職訓班，且與就業的關聯性高。

(十)辦理個管業務研討實施計畫，提升個管服務品質，為特定對象及就業困難民眾提供深度服務。

(十一)市府個案管理員服務對求職困難者有深入服務，展現專業好品質，值得鼓勵支持。除例行教育訓練外，亦針對團督與個督有做扎實且頻率高之訓練，此外，個案研討會與講座、個案輔導評鑑，對促進和提升個管員服務品質成效極佳。

(十二) 去年針對國人海外就業趨勢日增，請市府對轄內之私立就業服務機構加強宣導及督導，從市府已執行相關宣導措施，可知該府對保障民眾權益的積極度。

二、綜合建議

 (一)職業訓練

1. 委外訓練面臨之問題，包括：承訓單位量與質的困擾、參訓者的真實受訓意願及就業機會開拓不易的壓力等，建議能成立專案小組探討（包括勞資雙方、政府部門及相關專家學者共同研討)，提出改善作法，並提供勞動力發展署參研。
2. 103年新開辦之會展空間整合實務班等新職類學員就業率偏低，但就業關聯性高，可在需求評估及學員就業輔導方面再予檢討改善。

(二)就業服務

 1.臺北TYS青年職涯發展中心的工作，對職訓、就服及教育方面甚為重要，亦具特色。建議中心在青年職涯規劃、興趣及性向測驗，暨職涯輔導工作推展上，能與教育單位、學校、勞動力發展署及相關專家學者共同研討，訂定一具結構性、策略性及實用性之實施計畫，並培育相關人才，整合相關資源，為國中至大專在學青年、求職民眾及受訓市民提供實質的輔導與服務。

2.TYS之服務對象應擴大至非大專之一般青年及青少年，包括經濟弱勢、自立、非行等少年。

3.對臺北人力銀行的資料應做資料探勘(data mining)與分析，以發揮資料加值功能。

4.數位就業服務營運站與就服站虛實整合，可將人力銀行對實體就業服務績效提升的加值及相乘的效果呈現說明。

5.數位就業服務營運站實施計畫所規劃的各項工作內容，均依原定計畫執行，僅新增求職人數未達原規劃之目標值，建議分析未達原因以作為後續規劃之參考。

6.協助就業服務人員職涯規劃及提升專業服務品質之教育訓練路徑圖。

7.個案管理業務研討提升個管員專業職能，可再呈現其與服務質量提升的關聯性。

8.遊民就業服務請盡速建立服務模式。

(三)外勞管理

 1.建議利用資訊系統對外勞諮詢案件進行「一案到底」 的管理。

 2.有關與移民及警政機關召開之聯繫會議，建議可就合作分工及面臨之困境等項進行討論，以建立具體共識，並依循辦理，俾解決移民及警政機關消極不配合辦理之問題。

 3.外勞查察件數相較102年度減少近7千件，係因辦理「醫勞永逸」宣導計畫所致。但兩計畫之目的與功能並非完全同質，建議可分析102及103年度有關諮詢、申訴及違法案件態樣之消長，以了解有無因人力調整而衍生其他問題，並做為未來計畫修正及人力、資源調配之參考。