

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

花蓮縣政府考核報告

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

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

社等；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

考核指標

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：

1、 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：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

2、 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「 $\Sigma[(\text{該班次年度實際訪查次數} \div \text{年度應訪查次數}) \times 100\%] / \text{年度開班數}$ 」。
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。

(2) 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%）

(3) 外勞管理（30%）：

1. 加強查察違法外國人(25%)：

(1) 總查察案件率（60%）：

$$\left[\frac{\text{該地方政府當年度（包含藍、白領）總查察案件數}}{\text{該地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）}} \right] / \left[\frac{\text{所有地方政府當年度（包含藍、白領）總查察案件數}}{\text{所有地方政府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）}} \right] * 80\% + \left[\frac{\text{該地方政}}{\text{府當年度業務訪視員人數（包含藍、白領）}} \right]$$

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%）：

$$\frac{\text{該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工勞資爭議結案數}}{\text{該地方政府當年度諮詢服務員人數}} \div \frac{\text{所有地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工總勞資爭議結案數}}{\text{所有地方政府當年度諮詢服務員人數}} \times (80\%) + \frac{\text{該地方政府諮詢服務中心當年度處理外籍勞工勞資爭議結案數}}{\text{該地方政府諮詢服務中心前年度處理外籍勞工勞資爭議結案數}} \times 20\%$$

(2) 外勞諮詢服務案件率（20%）：

$$\frac{\text{該地方政府諮詢服務中心當年度受理外籍勞工諮詢服務人次}}{\text{該地方政府當年度諮詢服務員人數}} \div \frac{\text{所有地方政府諮詢服務中心當年度受理外籍勞工諮詢服務人次}}{\text{所有地方政府當年度諮詢服務員人數}} \times 80\% + \frac{\text{該地方政府諮詢服務中心當年度諮詢服務員人數}}{\text{該地方政府諮詢服務中心前年度諮詢服務員人數}} \times 20\%$$

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%)：

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

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%)。

3、**綜合性指標 15%：**(由考核委員現場評分)

- (1) 地區勞動力及產業結構分析與資料運用之整體規劃。
- (2) 前一年度考核建議改進事項之檢討及辦理情形。
- (3) 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；
- (4) 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。

成績計算

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：

1、考核成績等第區分如下：

- (1) 考核成績達九十分(含)以上者為優等。
- (2) 考核成績達八十分(含)以上者為甲等。
- (3) 考核成績達七十分(含)以上者為乙等。
- (4) 考核成績達六十分(含)以上者為丙等。
- (5) 考核成績達未達六十分者為丁等。

2、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：

- (1) 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。

- (2) 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。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
- 3、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。花蓮縣政府於 7 月 9 日進行，其考核等第結果如下：

1、花蓮縣政府 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	優等	優等

二、花蓮縣政府 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	102 年	101 年	103 年	102 年	101 年	103 年	102 年	101 年	103 年	102 年	101 年	103 年	102 年	101 年	103 年	102 年	101 年

度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度	度
優等	優等	甲等	優等	優等	甲等	優等	優等	優等	甲等	甲等	甲等	優等	優等	優等	優等	優等	甲等

第二節 經費使用概況

103 年度核定就業安定基金預算 16,204 仟元，核銷 147,295 仟元，執行率 91.46%。其中職業訓練分配 7,992 仟元，核銷 7,244 仟元，執行率 90.64%；就業服務分配 1,398 仟元，核銷 1,252 仟元，執行率 85.17%；外勞管理分配 51,020 仟元，核銷 4,788 仟元，執行率 94.71%。

根據資料顯示，花蓮縣政府近三年經費使用率以 103 年度最高達 91.46%，另就總核銷金額來看，以 102 年總核銷 13,754 千元最高。

第三節 訪視考核報告說明

1、 職業訓練

1. 已建立職業訓練計畫與需求調查 SOP 作業規範：「花蓮縣政府辦理失業者職業訓練供需調查作業要點」
2. 訓練職類：工業與綠能類、商業行銷類、電腦與網路類、精緻農業類、觀光與旅遊服務類、餐飲與食品類、文化創意與藝術類、原住民產業類、美髮美容類。
3. 召開產官學會議：邀請產業界、大專院校代表、負責訓練與就業之政府部學者專家、社會團體召開會議，發表對於縣內各產業發展概況及具就業市場之職訓班別。
4. 102 年 12 月 23 日辦理職訓供需調查座談會，邀請產官學等各界代表就地方產業求才所需之相關職訓課程討論，並提出本縣較具前景產業及訓練模式提出討論。
5. 召開「花蓮經濟高峰論壇」：102 年 12 月 17 日，號召產、官、學界之有識之士、專家與學者，以經貿與觀光、經濟自由港之主題為出發點，針對花蓮整體區域計畫與提升產業經濟發展進行研討。
6. 經評估 103 年度開辦中餐料理班、養生飲食製作班、創意多媒體暨網路應用班、實用商業資訊技能班、新娘秘書暨彩妝造型培訓班、民宿經營及房務人員培訓班、門市人員行銷企劃班、創意玉石研磨班、原住民喪禮從業人員培訓班等共 9 班，切實符合本縣以觀光立縣的勞動市場需求。

7. 103 年度經由完整規劃開設職業訓練職類，結訓後就業率由 102 年 71% 提升至 103 年 72%，提升 1%。
8. 102 年開辦 AutoCAD 電腦繪圖應用班，因承訓單位反應課程稍有難度，致招生不如預期，開訓僅有 22 人，就業率 53%，故 103 年不再規劃開班。
9. 102 年行銷企劃與門市銷售培訓就業率 56%，因為 102 年本班開辦於花蓮縣南區（富里鄉），南區鄉鎮較無商業發展，致就業率不如預期，103 年改在花蓮市開班，就業率即提升至 68%。
10. 103 年共開辦 9 班次訓練，開訓月份共 6 個月（3 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9 月）開訓。
11. 103 年度規劃開設 9 班次職訓課程，目標訓練人數 270 人。
實際開班 9 班，實際開訓練人數 255 人，目標人數達成率 94.4%。
12. 承訓單位是否通過 TTQS 納入採購評選指標之一，103 年委辦職訓 9 班之中共有 5 班的承訓單位通過 TTQS 評核。
13. 102 年 12 月 23 日於本府辦理 102 年度失業者職業訓練教育訓練課程暨期末檢討會，讓承訓單位熟知失業者職業訓練相關規定及作業程序，課程中並講解性別工作平等法相關法律規定，讓承訓單位講授性別工作平等指定課程能力有所提升。
14. 103 年 10 月 25 日本府於中正體育館辦理就業博覽會，現場設置有職業訓練宣導攤位，並製作職業訓練形象廣告，提供有意參訓的民眾提出參訓諮詢問題。
15. 對承訓單位應辦理不定期訪視並作成訪視紀錄，並依下列規定查核學員上課及教師授課情形：訓練期程在 180 小時以下之班次，至少訪查 1 次。訓練期程在 181 小時至 360 小時

之班次，至少訪查 2 次。訓練期程在 361 小時以上之班次至少訪查 4 次。

16. 為瞭解辦理訓練之實際情形，以維持訓練品質，對於本府委託辦理之各該訓練班次採不定期無預警查訪授課情形，9 班次總計應訪查 18 次，實際訪查次數 32 次，訪查率為 178%。
17. 訪查異常及處理追蹤改善情形：103 年 6 月 18 日承辦人訪查「原住民喪禮從業人員培訓班」，發現助教未到場協助教學，除依合依據合約書扣除助教費價金，並要求承訓單位限期提交該班教學日誌、學員請假卡、學員材料領取單，以供審查。
18. 針對結訓學員就整體參訓之課程安排、師資、設備教材及行政措施等對學員作滿意度問卷調查，整體滿意程度良好非常滿意及滿意之學員達 84.18%。
19. 開辦失業者職業訓練共 9 班，結訓學員 222 人就業人數 159 人，就業率 72%。
20. 學員訓後就業情況與參加職業訓練班別相關性為 56%。

2、就業服務

1. 參與就業服務中心區域聯繫會報比例：參加 8 場，參與率 100%。
2. 參與花蓮就業中心、玉里就業中心主辦就業促進、研習等相關活動比例：參加 9 場，參與率 100%。花蓮就業中心主辦：4 場；玉里就業中心主辦：5 場；花蓮縣政府主辦：10 場，參與率 100%。
3. 103 年度校園集會宣導活動場次共計辦理 25 場次。
4. 青少年擅於使用網路且接觸機會多，建置之宣導網站及求職防騙網路有獎徵答活動配合活潑可愛的插畫，實際參與作答人數和去年相較呈大幅度成長。網頁瀏覽人次超過 10,100 人次，宣導成效卓著。

5. 藉由媒體力量加強宣傳，使花蓮縣轄內愈來愈多民眾獲得此資訊，更能保障自身勞動權益。本年度透過廣播節目、新聞媒體及短片宣導，估計獲得資訊達115,000人次。
6. 藉由校園集會宣導及座談會，與學生及民眾直接面對面交流，除實際案例分享及相關法令宣導外，亦就現場提問直接回覆。除宣導會外共辦理3場次研習座談會，分享參與人數達475人次。
7. 以「就業不歧視・公平好選才」為宣導實施方式及宣導績效計6項。
8. 辦理103年防制就業歧視宣導1場次102人參與，超越計畫績效(原訂100人)，各單位代表參與踴躍；事業單位32人；公家機關30人；學校11人；弱勢對象16人；醫療院所6人；觀光業7人。
9. 防制就業歧視平面媒體
 - (1)與本縣平面媒體合作宣導計5篇：與本縣訂閱率高更生日報合作製作專題報導計5篇。
 - (2)運用明確之系列宣導主題與管道達預期績效：專題宣導版面為報紙1/4版，每篇文字約1,000字，照片1-2張，發行人量約計每月100,000份。
10. 地方廣播媒體宣導：
 - (1)與廣播電臺合作製播宣導就業服務法第5條規定之16項禁止歧視項目廣告，計404檔：
 - (2)主題明確雙稿製播宣導廣告超越預期績效。
11. 防制就業歧視書面宣導，宣導資料製作計4,500份。製作有關「就業服務法」第5條規定之禁止就業歧視項目為主題為意象製作書面宣導系列，並運用本府99-102防制就業歧視徵件活動作品為設計素材。

12. 103 年 1~12 月防制就業歧視書面就業宣導，計 28 場次以上，宣導計 10,011 人以上：
13. 防制就業歧視微電影製播，製播防制就業歧視微電影：本部微電影以「性別」、「年齡」歧視為主題，擬以就業歧視相關法令及項目為主題，片長計 11 分鐘，達預期績效。
14. 邀請轄內公私立單位及工會代表參演，計 4 單位：由「花蓮縣汽車駕駛員職業工會」、「佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院」、「花蓮縣文化局」、「花蓮縣警察局」人員協助拍攝完竣。
15. 本縣電視媒體協助拍攝及後製，計 3 家媒體：本片由「華視攝影器材多媒體公司」及「客家電視臺」、「洄瀾有線電視」資深媒體人員擔任導演、企劃工作。
16. 運用電視平臺及影片轉拷加強微電影宣導功能：洄瀾有線電視-收視戶計 60,000 戶；東亞有線-收視戶計 20,000 戶，合計 2 電視臺；計 150 檔；計 13 鄉鎮；計 80,000 戶。本片並轉拷分送轄內公私立機關、事業單位、團體等 200 單位宣導播放。
17. 防制就業歧視標章徵件活動，辦理防制就業歧視標章徵件活動，徵求全國具防制就業歧視意義「Logo」，徵選 15 名優秀作品，計 113 件合格作品，達預期績效。
18. 參與活動者性別與作品件數統計分析：參與本活動之女性與男性之人數為 33:41 人，顯示男性參與軟體繪製設計比賽之比例略高；女性與男性投件數為 54:59，女性與男性投件數比例接近。
19. 參與活動者居住縣市與作品件數統計分析：全國參與本活動者計 13 縣市，計 113 件作品，其中以新北市 21 件、臺中市 17 件、高雄市 15 件參與活動者最多，本縣次之。本活動中獲

身心障礙者（聽障/重度）參與競賽：該作品並榮獲佳作獎項，顯示「就業服務法」第5條規定禁止「身心障礙」歧視獲得共鳴。

20. 103 年防制就業歧視標章徵件活動推廣方式，運用網路推廣計 14 家網站：運用「獎金獵人」、「城市通」、「創意道設計研習館」、「東臺灣廣播電臺 FACEBOOK」等 14 家網站。
21. 於「防制就業歧視宣導會」宣導發表計 102 單位參與：於 103 年 11 月 28 日「防制就業歧視宣導會」中展示本活動得獎作品，與會代表計 102 單位。
22. 運用廣播及平面媒體宣導報導計 150 檔次；計 1 篇：103 年 11 月 30 日以地方廣播電臺播放 150 檔次；地方平面媒體更生日報報導推廣本活動計 1 篇，每日發行量約 100,000 份。
23. 防制就業歧視加強廣告查核，定期每月 1 次主動查核 3 家地方報徵才廣告，（本年度增加 1 家自由時報），每次平均查核 200 則。
24. 103 年疑違反就業歧視徵才廣告則數下降至每月 0~2 件：疑違反就業歧視廣告自 101 年每月平均 4~8 件減少至 102 年每月 0~3 件；103 年更降至 0~2 件，其中計 6 個月均為 0 件，宣導具成效。
25. 青少年就業力培訓，訓練課程包括「核心就業力培訓」、「專業技術就業力培訓」、「產業觀摩實習」、「就業媒合與追蹤輔導」等階段，完整帶領青少年了解職訓、求職、就業的歷程，讓其能正向、積極的規劃生涯或職涯。以就業態度陶養為核心，啟發青少年的內在潛在的能量，輔以實務操作，協助其發現自我價值，找到生活目標，進而培養成為具有學習力或就業力之青少年。

26. 技術就業力培訓課程：開設「餐飲服務班」及「便利商店班」分屬不同職種，從中讓青少年學會良好的社交技巧與服務態度。
27. 計畫招生率：本年度由花蓮縣原住民族產業整合暨社會服務協會承辦，參與學員預估為 15 位，報名人數為 15 位，並完成就業力培訓及技術力培訓課程，招生完成率為 100%。
28. 課程滿意度優良：課程滿意度中，學員對於課程設計及講師授課之滿意度，滿意度 4.0215 分（滿分 5 分）；在活動整體安排上，學員滿意度為 4.24 分（滿分 5 分），顯示學員在課程安排或是一般行政服務上都滿意本次活動的安排。
29. 成功媒合就業率：成功就業人數上，接受課程輔導人數為 15 人，服務人次為 251 人次，雇主直接聘用 5 位，一般就業（含非典型就業）推介成功 3 位，共計 8 位學員在培訓計畫結訓時就業成功，就業成功率 53.33%，超過計畫預期效益。
30. 穩定就業 3 個月穩定就業人數：穩定就業人數為 6 人，達成率為 150%。
31. 協助更生人就業服務宣導，延聘具有多年就業服務心理諮商經驗江欣怡諮商心理師授課，讓學員由課程中了解自身優勢，做長遠的職涯規劃，並學會改善溝通技巧及有效提升衝突管理的能力。
32. 滿意度回饋，因了解更生人的特殊性，在辦理「求職心理動力重建」課程時，與講師做了多次的溝通，希望能讓其在課程內容安排上，對求職或創業獲得更大的助益。因此從課程內容整體評價可看出非常滿意達 53%、滿意達 43%、有點滿意為 2%，不滿意及非常不滿意為 1%。
33. 滿意度回饋課程內容整體評價，學員們透過各行業老師的詳細解說，能了解各行業的特質及未來發展性，因此從課程內

容整體評價可看出非常滿意達 58%，滿意達 37%，有點滿意達 5%。

34. 花蓮縣勞工 e 網管理，連結職業訓練及就業促進課程之承辦單位，將相關課程及訓練公告於網頁上，協助民眾善用資源，從 99 年 3 月 22 日上線啟用，使用至今已達 120,297 人次的點閱率。
35. 「職場知能補給站」單元：增強民眾職場正向概念，促進勞資關係和諧，達到永續就業。分別取得就業情報資訊(股)有限公司「Career 就業情報誌」及天下雜誌股份有限公司「Cheers 快樂工作人雜誌」授權，挑選具備專業性、趨勢性及易懂性的文章，期能充實失業者職場知能及工作態度，今年共分別刊載 26 及 5 篇文章。
36. 為使網站資源更多元豐富，新增以下功能：希望小舖；增設「防制就業歧視及性別工作平等」專區；特休天數試算功能；資遣費試算功能；全國法規資料庫。
37. 印製及派送「花蓮縣勞工 e 網」宣導單張。寄送給失業者、特定對象、各單位、協會、大專院校，加強推廣此平臺，讓民眾能善加利用資源。
38. 發行「花蓮縣勞工 e 網電子報」，電子報共 12 篇，並放置於網站上，供民眾點閱。
39. 錄製廣播廣告，定期於廣播電臺播送。洽縣內之國立教育廣播電臺花蓮分臺（FM97.3）、燕聲廣播電臺（AM1044）、中國廣播公司花蓮電臺新聞網（AM855）、中國廣播公司花蓮電臺鄉親網（AM1188）及東臺灣廣播股份有限公司（FM107.7），播放宣導廣告，以期增加網站點閱率。
40. 宣導單位：國立教育廣播電臺花蓮分臺（FM97.3）90 檔次、燕聲廣播電臺（AM1044）100 檔次、中國廣播公司花蓮電臺

新聞網（AM855）52 檔次、中國廣播公司花蓮電臺鄉親網（AM1188）52 檔次及東臺灣廣播股份有限公司（FM107.7）90 檔次，感覺網路電臺（<https://feelingradio.tw>）25 檔次，總計 409 檔次。

41. 協助外籍配偶或大陸地區配偶就業服務宣導：宣導手冊菊 16 開，彩色雙面印刷，計 2,000 本。版本：翻譯成英文、泰國文、印尼文、越南文等各國版本合併成冊。
42. 就業促進課程，計 9 場，參加人數 167 人。
43. 支持性團體課程，計 9 場，參加人數 96 人。
44. 職業重建服務專業人員之專業訓練，計 4 場 75 人參加。
45. 身心障礙者就業權益宣導，配合本處福利科於 13 鄉鎮辦理 16 場次社會福利市集宣導活動，並發放「身心障礙者就業權益宣導彙編」給需要之民眾，讓民眾了解自身權益。
46. 配合「103 年度下半年身心障礙者職業重建服務就業轉銜聯繫會議」，提供各社政、勞政、教育、醫療等各相關單位本彙編。參加人數：一般民眾、身心障礙者、各企業、各鄉鎮村里長等，計 3000 人次。

3、 外勞管理

1. 5 名外勞查察人員需完成訪視件量 2,400 件，103 年度實際查察件數達 3,842 件，超過原規定件數達 1,442 件，達成率為 160.08%。
2. 103 年度訪視件量 3,842 件，比 102 年度訪視件量 3,553 件，增加 289 件。
3. 查獲違法案件並製作紀錄應注意事項製作筆錄，並處以罰鍰件數為 56 件，裁處金額共計 392 萬 5,000 元。
4. 103 年度查處案量為 56 件。

5. 受理外籍勞工 24 小時諮詢保護專線派案後，自交查日起 30 日內完成且有明確認定結果率達 100%。
6. 依直轄市及縣(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，實際訪察件數達目標件數 100%者 (3%)。
7. 勞資爭議案件數 126 件，結案數為 126 件，結案率為 100%。
8. 103 年度訪視件量 3,842 件。
9. 諮詢服務案件數為 3,361 人次，結案數為 3,361 人次，結案率為 100%。
10. 終止契約認證案件數為 658 件，結案數為 658 件，結案率為 100%。
11. 受理「外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」派案，均自交查日起於 30 日內(日曆日)結案。
12. 有按「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。
13. 有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文件及外勞簽名等佐證資料。
14. 有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)及定期檢討機制。
15. 有依「本部函頒之之安置單位訪視執行計畫」進行訪視安置單位。
16. 有協助提供 鈞會編製外勞政令宣導資料並推廣周知。
17. 有接受獨任勞資爭議調解人或勞資爭議處理訓練課程。

第肆章 結論與建議

1、 綜合評量

與上年度相比，業務推展進步之處

(一) 職業訓練

103 年結訓就業學員勞保勾稽比率 28.3%，較 102 年 22.2 提升。

(二) 就業服務

成功媒合就業率上升：雇主直接聘用 5 位，一般就業推介成功 3 位，共計 8 位學員在培訓計畫結訓時就業成功，就業媒合成功率為 53.33%，與去年相符。

(三) 外勞管理

1. 102 年與 103 年比較，102 年度藍領外勞查察案件（未加權）為 3,553 件。103 年度藍領外勞查察案件較 102 年度增加 289 件。
2. 102 年與 103 年比較，102 年度查獲藍領外勞違法案件計 62 件。102 年度查獲藍領外勞違法案件較 102 年度減少 6 件。
3. 102 年與 103 年比較，102 年度受理受理外勞爭議及結案案件 81 件。103 年度外勞爭議結案案件較 102 年度增加 45 件。
4. 102 年與 103 年比較，102 年度受理外勞諮詢服務人次總計 1889 人次。103 年度較 102 年度增加 810 人次。
5. 102 年與 103 年比較，102 年度受理外勞外勞提前終止契約驗證案件總計 617 件。103 年度較 102 年度增加 41 件。
6. 103 年度訪視件量 3,842 件，比 102 年度訪視件量 3,553 件，增加 289 件。

二、綜合建議

(一)職業訓練

1. 針對職訓需求能兼顧需求面、供給面和政策面，也能參考廠商徵才職類、座談會、參訓問卷等，亦能切合地區職訓的需求，結訓學員就業率達到 72%，值得肯定。
2. 針對職業訓練開訓的 9 班中，滿意度調查最高達 91.16%，亦有「養生飲食製作班」僅 77.28%，縣府雖已行文給承訓單位，要求學習效果、證照與工作、職訓與工作等面向提出說明，但建議可以檢視問卷與班別屬性的差異，加註讓學員知道，較能提升學員滿意度。
3. 在各承訓單位之結案報告中，檢討部分宜包括：行政面向、課程、職能與就業關聯的配合情形，以及連動後端就業輔導需求等三大面向，藉由承訓單位的自我檢討，更具有自我成長的效益。
4. 對於上年度訪視所提建議事項均有對應說明，在人力、經費不甚豐富情形下，努力改善，力求精進。
5. 有關職業訓練職類之開發，能有不同面相需求，將訓練需求資料據以辦訓，方向正確，並與勞動部勞動力發展署相關資源結合運用。
6. 職業訓練與就業服務是一體之兩面，可分工合作，互相支援，整合運作。建議縣府宜與勞動力發展署北基宜花金馬分署分工合作。另方面主動與縣內大專院校、職業學校合作，利用其場地、訓練設施，乃至師資辦訓練，厚植縣府辦理訓練的條件，尤其在訓練選定，課程規劃、訓練實施、結訓就業輔導，訓練機器設備之充實，建議

能主動爭取業界（同業公會、標竿企業等）實質參與，甚至是主導，建議嘗試踏出第一步。

7. 職業訓練、就業服務、外勞管理均有許多統計數據，建議進一步對這些統計數據所隱藏的問題、代表的意涵等做深入探討分析，同仁共同討論，亦可藉重考專家學者參與，此應可吸取到許多寶貴的經驗，有助於下一年度的精進發展。
8. 針對職業訓練 9 個班，有關養生飲食班及新娘秘書暨彩妝造型及創意多媒體暨網路班之就業率特別低，建議應做完整的需求調查，以達訓練目標。
9. 針對上述課程，結訓就業學員之勞保勾稽率不高。建議呈現職業訓練課程內容，以便參考。另請說明還剩結餘款 70 餘萬之原因。
10. 職業訓練的經費執行率、訓後就業率、及勞保就業認定比率，均較上年度增加，值得肯定。
11. 所需辦理訓練職類，符合就業市場與經濟發展所需，值得肯定。
12. 對於訪查的發掘之問題，均請訓練單位改善，並納入期末檢討會討論與分享。
13. 對於委託訓練單位評鑑，星等較上年度成績有所進步。
14. 針對職業訓練 9 個班，結訓比例為 87%，如實用商業資訊班、創意多媒體班（中途離退訓比例超過 20%）造成部分訓練資源浪費，建議分析原因並予改善。
15. 針對訓練班次成果報告，除行政事務並將學員滿意度、就業率、就業與訓練關聯性、雇主滿意度、回饋課程的改善或師資的課程調整等，納入檢討分析並予改善。

16. 建議再開發優質的訓練單位，鼓勵並輔導訓練單位參與 TTQS，並獲得較高等第，以提升訓練品質。

(二)就業服務

1. 在執行青少年就業力促進計畫，對青少年就業力的提升有具體績效，並能作穩定後續就業追蹤，頗為不易。
2. 針對協助更生人就業服務，能依不同階段實施就業促進課程和職場體驗課程，成效值得肯定。
3. 在勞工 e 網具有網頁行動瀏覽功能，實際貼近民眾的需求，對職場平權和貼近民眾需求應用上具有極佳效益。
4. 在協助外配就業服務上，提供就近性課程、在地化協助等，內容亦相當豐富足見執行業務甚為用心。
5. 針對求職防騙網站，建議增加網頁行動瀏覽功能，以貼近年輕族群求職者的 3C 產品使用習慣。
6. 建議縣府將各項優異的績效，結合新聞媒體媒介，讓民眾更了解縣府的用心和績效。
7. 在就業服務之就業歧視、求職防騙等辦理許多說明會、宣導會，參加人數不少。為能確實達到宣導效果，建議能在結束辦理簡易問卷調查，現場問答，答對者給小禮物，以示鼓勵；同時可徵詢對本次活動看法及建言，作為下次辦理改進之參據。對外籍配偶、大陸配偶、外籍勞工的法令政策宣導，建議可比照辦理。
8. 針對縣府在失業率最低，可以做外縣市的模範。並運用東大門、南北門的攤位活化在地的生活機能來讓市民即時把握就業機會。且求才、求職之調查有整體評估，且有提出問題解決的方法。對於縣府團隊精神值得讚許。

9. 建議縣府內，可設立就業服務站，使市民更方便求職、求才。
10. 在求職防騙業務宣導部分，宣導方式及管道多元，除運用傳統媒體外，也善用新媒體，且以生動活潑的圖文及線上遊戲的方式，讓民眾易於了解，計畫有落實執行並有具體成效；另針對參與民眾做滿意度問卷調查，將研析結果作為規劃參考，值得嘉許。
11. 縣府運用自籌款辦理現場徵才活動，顯見縣府對於縣民求才求職服務之重視。
12. 針對縣民求才求職服務，建議縣府多加強與北基宜花金馬分署，花蓮、玉里就業中心聯擊合作，整合資源以發揮績效。
13. 建議針對特殊對象之就業服務，可與在地就業中心做緊密結合，適時導入縣府資源，如社工、更生人、廠商開拓等，以達到資源整合及計畫效益。

(三)外勞管理

1. 針對外勞管理方面對中央部會之要求，均能中規中矩執行，且紀錄完備，顯見其執行力不錯。
2. 許多考核項目在量化指標上固有不錯表現，但期許能就成長進步、衰退下降事項深入探討其原因，據以提出改進、強化、補充、創新作為，相信會更有所精進。
3. 本計畫執行計畫較少看到結合府內相關局處共襄盛舉，讓大家能參與，榮譽與共，應可創造更大效益。另方面，對業界民間資源亦應能主動訪求，或定期召開座談會，搭配獎勵措施，俾落實縣府執行資源與網絡。

4. 針對 103 年外勞管理之違法查察、勞資爭議處理、諮詢服務驗證等事務均建立完整之標準作業程序，各項資料整理詳細完整且充實，值得肯定。
5. 針對 102 年度委員建議事項，縣府已配合改善辦理，值得嘉許。
6. 建議縣府儘速於下半年與移民、警政機關及 NGO 團體建立違法查察及諮詢服務之聯繫、合作機制及輔導網絡或主動召開會議，及提供完善之諮詢服務。
7. 針對外勞管理部分記錄表單記載不完整，建議今年度應詳實記載再行改善。
8. 針對外勞申訴案件，如涉違反就服法或勞基法，召開協調會之前，應先進行查察，如有違法情事並應依法處罰，如有涉及人口剝削應移送警察機關偵辦，之後再針對雙方有爭議部分，進行勞資爭議事項之協調。