

調 查 報 告

壹、案由：審計部111年度中央政府總決算審核報告，勞動力發展署各分署成立青年職涯發展中心，協助青年規劃職涯，惟部分核心業務目標值設定過於寬鬆，不易評核業務績效，另一對一職涯諮詢服務成效，亦有檢討提升空間，究其原因為何，實有深入瞭解之必要。此外，歷來我國青年就業相關政策有無正視青年職涯發展，以及在整體職涯發展措施上有無強化之處，亦有待併予釐清。

貳、調查意見：

一、鑑於我國近12年（101～112年）來青年失業率雖由12.66%降至8%，仍較整體失業率偏高，而為促進及協助青年就業，行政院組改前由青輔會主政推動「青年就業接軌計畫」，組改後責成勞動部整合部會資源陸續推動「促進青年就業方案」（103-105年），「投資青年就業方案1.0」（108-111年），「投資青年就業方案2.0」（112-115年）。其中，原行政院勞工委員會自101年推動「YouthSalon青職中心試辦計畫」，陸續成立五個青職中心，透過職涯發展及職涯規劃服務，協助青年做好求職準備，為相關方案之重點措施。惟青職中心推行迄今12年，自108年以來每年花費就業安定基金（下稱就安基金）約1億餘元，仍只停留於試辦計畫，相關方案對於青職中心投入之經費僅不到5%，且未設置各中心服務基線(Base-line)，定期評核其提升青年就業力或就業率之實質成效，致相關經費及專職專責人力皆未見合理成長與投入。再因我國勞動市場正面臨新冠疫情後大缺工時代來臨，人才磁吸效應更為嚴重，整體青年職涯發展與就業促進政策亟需

與時俱進調整與強化。政府已於「投資青年就業方案2.0」提出「定方向」：釐清職涯方向為目標，錨定就業未來之因應對策，然青年高比率處於職涯迷途¹中，故勞動部應督同勞發署就青職中心在核心服務項目、目標族群，以及整體青年職涯發展政策上所扮演之角色與定位，全面通盤檢視相關資源之投入與配置是否足夠與合理，並借鏡國外對於青年職涯服務之經驗與成效，俾規劃更為貼近我國青年需求之職涯服務政策。

- (一)依據國際勞工組織(International Labour Organization, 下稱ILO)2024年全球青年就業趨勢報告(Global Employment Trends for Youth)指出，西元(下同)2023年全球青年失業率創新低，但15到24歲尼特族(NEET)的比例卻增加，這群Z世代年輕人沒就學、沒工作，也沒接受職業訓練，有些人因為求職碰壁陷入焦慮情緒，有的則因為工作薪資福利不佳，承受極大的生活和經濟壓力。此外全球超過一半的年輕人正在從事非正職工作，當今年輕人很難找到一份體面的工作。值得關注的是，相較2023年全球青年失業率下降，在阿拉伯國家、東亞、東南亞和太平洋地區，青年失業率數字卻高於2019年，可見並非所有地區都已經從新冠疫情影響中恢復。而早在2013年經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, 簡稱OECD)會員國於該組織部長級會議中即簽署「青年行動計畫」(Action Plan for Youth)，呼籲各國採取行動以解決青年就業危機，

¹ <https://tw.news.yahoo.com/青年失業率為中高齡5倍 專家憂陷「一高兩低三不」……人資專家觀察，青年勞工欠缺方向是通病，即使出社會工作了幾年，仍有6成以上自評還在「職涯迷途中」。>

並強化青年長期就業願景，其中也指出應在青年離開學校前提供優質的職涯輔導服務、協助職涯選擇，並提供適當的工作體驗機會，以解決青年失業問題，是以青年就業的困境已成為各國普遍情形。有鑑於青年的發展對國家的影響極為深遠，故各國政府無不積極面對此嚴肅議題，如何協助青年排除從學校到職場轉銜過程中所面臨的障礙，提升其就業力並促進就業，是各國政府極關切並列為優先處理的重要課題之一。復依前行政院青年輔導委員會（下稱青輔會）過去之大專畢業生就業力調查報告中即曾根據《維基百科全書》（Wikipedia）定義指出，「就業力（employability）是指「能獲得初次就業、保持就業、以及在必要時獲得新就業的能力」」²。

- （二）政府為解決青年失業問題，研定諸多政策，勞發署亦於101年起於所轄全國五分署成立青職中心，以15至29歲各級學校在學學生及畢業青年為主要服務對象，透過職涯發展及職涯規劃服務，協助掌握職涯方向。惟查我國近12年（101～112年）來青年失業率，雖由12.66%降至8%，然而仍較整體失業率高，且勞動部於101、112年歷經10餘年二次調查統計，對於青年高失業率原因之分析竟為相同，咸認「青年初入職場尚在學習摸索階段，且多非家計主要負擔者，致其轉換工作比率較高。」凸顯政府投入資源，包含青職中心，尚未能有效改善青年高失業率問題，對於因應高教普及後，延後進入職場造成學用落差、高等教育帶來職涯發展困境等問題仍力有未逮，故15-24歲青年就業問題需被正視，整體

² 資料來源：青輔會。鄭仁偉（民100）。提升青年就業力計畫成效評估暨就業力調查研究。

青年職涯發展政策亟需強化，茲概述如下：

- 1、依據101年「15-29歲青年勞工就業狀況調查」，青年初次尋職遭遇主要困難「經驗不足」占36.6%、「不知道自己適合做哪方面工作」占33.55%、「技能不足」占18.76%。³101年我國平均失業率4.24%，但青年失業率偏高，15-19歲9.8%、20-24歲13.17%、25-29歲7.08%，皆高於平均失業率。
- 2、又依據101年青少年(15-24歲)人力資源統計，青少年平均失業率為12.66%，高於整體之4.24%，主要係因青少年適逢求學階段或初入職場尚在學習摸索階段，且多非家計主要負擔者，轉換工作頻率較其他年齡層高所致。
- 3、為協助青年職涯向下扎根，釐清職涯方向，做好求職準備，原行政院勞工委員會職業訓練局(現改制為勞發署)函⁴送「青年職涯發展中心試辦計畫」，自102年高分署於高雄市設置第1處「YouthSalon青年職涯發展中心」後，103年至107年桃分署、中分署、南分署及北分署陸續於其轄區新竹市、臺中市、臺南市、新北市各設置1處青職中心。茲臚列歷年大事記及沿革如下：

表1 勞發署5分署所轄青職中心大事記

日期	摘要
102年3月29日	高分署於高雄市成立青職中心
103年4月29日	桃分署於新竹市成立賈桃樂學習主題館
104年4月1日	<u>桃分署與中原大學合作成立賈桃樂學習主題館分館</u>
106年3月1日	<u>桃分署與國立聯合大學合作成立賈桃樂學習主題館分館</u>
106年11月1日	<u>桃分署與元培醫事科技大學合作成立賈桃樂學習主題館分館</u>
106年11月1日	<u>桃分署與中華大學合作成立賈桃樂學習主題館分館</u>

³ 原行政院勞工委員會於101年10月辦理「15-29歲青年勞工就業狀況調查」。

⁴ 行政院勞工委員會職業訓練局101年5月29日職業字第1010130311號函。

日期	摘要
110年3月19日	桃分署與萬能科技大學合作成立賈桃樂學習主題館分館
110年3月25日	桃分署與明新科技大學合作成立賈桃樂學習主題館分館
112年11月24日	桃分署與國立陽明交通大學合作成立賈桃樂學習主題館分館
103年12月12日	中分署於臺中市成立青職中心
106年3月29日	中分署與南投縣政府合作成立中分署青職中心南投據點
107年7月5日	南分署於臺南成立青職中心
107年12月11日	北分署於新北市成立青職中心

資料來源：勞動部查復資料。

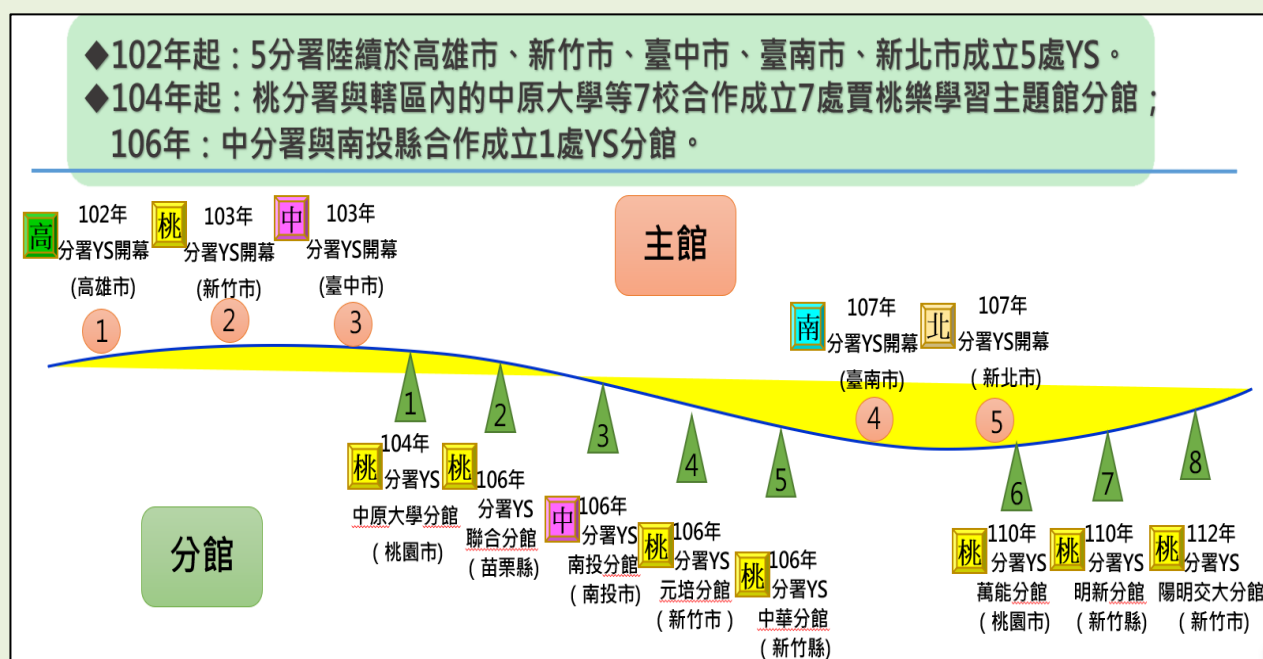


圖1 我國青職中心(YS)沿革圖

資料來源：整理自勞動部查復資料。

- 4、且為解決青年失業問題，行政院責成勞動部整合部會資源續推動「促進青年就業方案」(103-105年)、「投資青年就業方案」1.0(108-111年)及2.0(112-115年)，以因應產業結構及就業情勢變動與青年所遇就業問題，盤點部會資源提出因應對策與措施。
- 5、惟據勞動部112年「15-29歲青年勞工就業狀況調查」，青年失業人數17.7萬人，失業率8%，明顯高

於全體之3.5%，其中15~24歲失業率達11.4%，可能與青年初入職場尚在學習摸索階段，且多非家計主要負擔者，致其轉換工作比率較高(如112年5月青年就業者於111年有轉業比率9.6%，高於全體之5.4%)等因素有關。

- 6、由上可見，青年失業率高於整體失業率，為國際間所共同面臨的問題，我國15-29歲青年失業率於101年升至12.66%，嗣於112年降至8%，顯示青年失業問題雖已有改善，但仍為整體國人失業率3.5%之2.28倍。近年我國勞動市場正面臨新冠疫情後大缺工時代，整體產經大環境已經變遷，人才磁吸效應嚴重，然歷經10餘年，相關調查對於青年高失業率原因研析竟為相同，咸認「青年初入職場尚在學習摸索階段，且多非家計主要負擔者，致其轉換工作比率較高。」足見整體青年職涯發展政策並未與時俱進調整與強化，相關職涯輔導措施，亦待持續深化落實。

(三)勞動部自101年推動「青年職涯發展中心試辦計畫」後，各分署陸續於轄內成立青職中心，然推動迄今已歷12餘年，仍屬試辦計畫，且僅高分署於辦事細則規範青職中心設立依據及掌理事項，且未設定各中心服務基線(Base-line)，定期評核其提升青年就業力或就業率之實質成效。勞動部應督同勞發署重新檢視青職中心績效和定位，及未來青職中心在整體就業服務體系中的角色和定位。

- 1、為促進青年就業，政府組改前由青輔會主政推動「青年就業接軌計畫」，組改後青輔會併入教育部成立青年署，主責在校青年相關事宜，離校後青年就業業務則移由勞動部(勞發署)主責。復行政院責成勞動部整合部會資源陸續推動「促進青

年就業方案」(103-105年)，又為協助青年就業，勞動部於108-111年推動「投資青年就業方案1.0」，以4年為期，統合教育部、經濟部、原住民族委員會、國家發展委員會、行政院農業委員會、衛生福利部、法務部等8個部會資源，以「產業趨勢」、「職涯規劃」、「技能發展」、「就業服務」4大面向，推動48項措施，並針對「在校、初次尋職、失業6個月以上、在職及非典型就業」不同階段青年所面臨的就業問題，提供差異化就業服務措施。其中，設置5處青職中心，協助青年釐清自我、認識產業，提供相關職涯輔導服務，即為方案協助青年就業之重點措施。

2、後因青年就業情勢仍備受各界關注爰規劃第二期方案，以因應產業結構及就業情勢變動與青年所遇就業問題，盤點部會資源提出因應對策與措施。行政院業於112年5月10日核定通過「投資青年就業方案第二期(112年-115年)」，提出「定方向、增人才、促就業、爭好薪、轉正職」等5大因應對策；查該方案參與機關自第一期8個增至第二期11個，以加強整合跨部會資源，而預期效益第一期係設置單一結果指標，於第二期調整為針對5大對策分別設立關鍵績效指標，對應不同青年就業核心議題聚焦改善，以強化方案效益。政府在投資青年就業方案第二期，雖有提出「定方向」，釐清職涯方向為目標，錨定就業未來之因應對策，然青年高比率處於職涯迷途中，對於職涯發展階段資源之投入及配置是否足夠與合理，允應積極通盤檢視。

3、經查青職中心以15至29歲各級學校在學生及畢業青年為主要服務對象，透過職涯發展及職涯規

劃服務，協助掌握職涯方向，相關經費預算由就安基金支應。預算支用情形，詳如下表。惟查，各分署青職中心成立多時，惟僅見高分署於辦事細則規範青職中心設立依據及掌理事項⁵，其餘各分署均無。青職中心自108年以來每年花費就安基金約1億餘元(見表2)，然該試辦計畫推行迄今，未見提出正式政策制度規劃。又政府在「投資青年就業方案」中投入龐大經費，第二期方案統合11個部會資源，提出5大目標、12項策略、48項措施，112年至115年預計投入160億元，協助80萬名青年就業，然迄今為止對於青職中心投入之經費僅占整體經費不到5%。青職中心在整體青年就業政策上所扮演之角色與定位，以及青職中心之未來性和法制化併同執行績效等，未見通盤檢視。

- 4、從表3可看出歷年來桃分署賈桃樂學習主題館預算執行率及服務人次最多，然而如果從實際投入人力來看卻不如北分署及高分署YS，北分署預算執行率次多，然服務人次卻不如高分署YS。茲羅列各分署青職中心決算數、服務人次及年度八大核心指標達成率，對照如下圖2、圖3及表4，從圖2青職中心決算數可看出，除南分署YS外，其餘中心預算未見逐年成長，且其中桃分署YS平均年度預算均較其他分署YS多。然如從圖3各分署YS實際服務人次來看，預算資源較多的桃分署YS服務人次卻呈現逐年下降之趨勢，且各年度各分署最高與最低服務人次差距甚至可達2.5至4.5倍，顯

⁵ 勞發署高屏澎東分署辦事細則細則第4條第2項：本分署為應業務需要得設六個就業中心、一個青年職涯發展中心。同細則第14條規定：青年職涯發展中心掌理事項如下：1、青年職業訓練、就業服務及創業諮詢業務之辦理。2、青年職涯活動之辦理。3、青年就業促進相關方案之辦理。4、大專校院辦理青年就業相關業務之協助。5、結合區域資源辦理青年就業促進措施。6、青年就業相關議題之研究發展。7、青年就業輔導與追蹤服務之研擬及執行。8、青年就業志工推動。9、其他有關青年職涯發展中心事項。

見如未設立明確合理的最低服務基線 (Baseline)，僅能以「產出型」指標呈現各YS投入資源服務的成果，各YS將如表4較容易達成目標值之八大核心服務項目，如職涯講座及團體課程，反而針對青年一對一的職涯諮詢服務投入服務占比並不高，難以具體評估各分署青職中心實質運作績效。

表2 102年至113年10月青職中心預算支用情形

單位：千元

年度	預算來源	預算數	決算數	執行率
102	就安基金	7,939	7,269	91.56%
103		52,453	48,804	93.04%
104		65,243	62,527	95.84%
105		85,036	63,981	75.24%
106		75,081	68,090	90.69%
107		102,595	91,787	89.47%
108		118,410	108,045	91.25%
109		140,962	126,114	89.47%
110		164,467	140,140	85.21%
111		172,724	138,484	80.18%
112		193,317	167,715	86.76%
113 (截至10月)		170,974	96,520	56.45%

註1：105年經費凍結影響經費執行。

註2：110年中分署原規劃於彰化設置服務據點，後因彰化縣政府於其轄區自行設置青職中心，基於資源不重複，故未執行相關經費。

註3：111年臺中市就業中心業務委辦臺中市政府辦理，為有效運用原址自有辦公房舍，編列臺中市青職中心(採租賃)搬遷費用，因委辦進度延至112年執行，故未執行相關經費。

資料來源：勞動部查復資料。

表3

108年至113年10月青職中心之經費編列及其實際使用狀況

單位：千元

年度	分署	預算數	決算數	執行率	人力	服務人次	經費支出 (直接用於服務人數之經費)
108	北分署	29,520,000	27,964,110	94.73%	16	23,220	青年職涯發展中心的經費編列皆係以服務青年為目的，無法拆列直接用於服務人數之經費。
	桃分署	35,830,000	34,821,680	97.19%	13	79,307	
	中分署	24,965,000	18,150,992	72.71%	12	23,040	
	南分署	9,020,000	8,297,964	92.00%	9	6,691	
	高分署	19,075,000	18,810,591	98.61%	10	33,248	
合計		118,410,000	108,045,337	91.25%	60	165,506	
109	北分署	30,000,000	27,856,275	92.85%	16	21,552	
	桃分署	46,101,000	39,796,803	86.33%	13	71,652	
	中分署	22,209,000	18,203,411	81.96%	14	27,044	
	南分署	19,824,000	18,046,092	91.03%	9	15,791	
	高分署	22,828,000	22,211,445	97.30%	14	39,831	
合計		140,962,000	126,114,026	89.47%	66	175,870	
110	北分署	33,000,000	30,888,703	93.60%	16	32,231	
	桃分署	44,523,000	41,761,161	93.80%	15	57,326	
	中分署	30,014,000	17,835,179	59.42%	14	41,340	
	南分署	29,558,000	24,224,097	81.95%	9	17,769	
	高分署	27,372,000	25,430,509	92.91%	14	39,099	
合計		164,467,000	140,139,649	85.21%	68	187,765	
111	北分署	32,970,000	30,099,456	91.29%	16	30,251	
	桃分署	39,245,000	34,231,937	87.23%	14	62,929	
	中分署	37,357,000	23,291,184	62.35%	14	41,358	
	南分署	35,775,000	29,367,609	82.09%	10	14,938	
	高分署	27,377,000	21,493,778	78.51%	15	39,654	
合計		172,724,000	138,483,964	80.18%	69	189,130	
112	北分署	32,859,000	26,394,737	80.33%	16	39,121	
	桃分署	39,341,000	36,936,663	93.89%	14	51,330	
	中分署	59,277,000	48,376,152	81.61%	14	43,351	
	南分署	34,173,000	34,485,213	100.91%	10	20,246	
	高分署	27,667,000	21,522,541	77.79%	13	30,094	
合計		193,317,000	167,715,306	86.76%	67	184,142	
113 (截至10月)	北分署	45,000,000	18,992,145	42.20%	16	33,131	
	桃分署	36,948,000	17,862,552	48.35%	14	38,670	
	中分署	32,328,000	24,721,116	76.47%	14	31,380	
	南分署	29,562,000	18,138,560	61.36%	11	20,845	
	高分署	27,136,000	16,806,214	61.93%	13	22,191	
合計		170,974,000	96,520,587	56.45%	68	146,217	
備註1：108至110年中分署原規劃於彰化市設置服務據點，後因彰化縣政府於其轄區自行設置青年職涯發展中心，基於資源不重複，故未執行相關經費。							
備註2：111年因臺中市就業中心業務委辦臺中市政府辦理，為有效運用原址自有辦公房舍，編列臺中市青年職涯發展中心(採租賃)搬遷費用，因委辦進度延至112年執行，故未執行相關經費。							

資料來源：勞動部查復資料。

各分署青職中心決算數(單位：元)

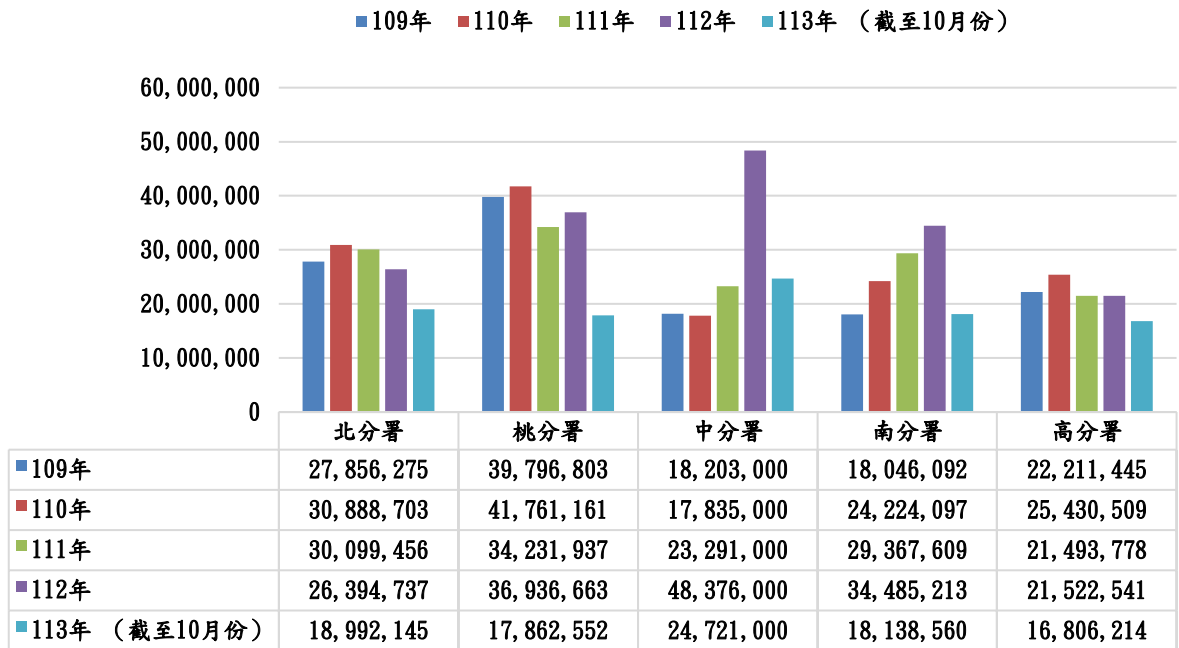


圖2 各分署青職中心決算數

資料來源：本調查依勞動部查復資料繪製。

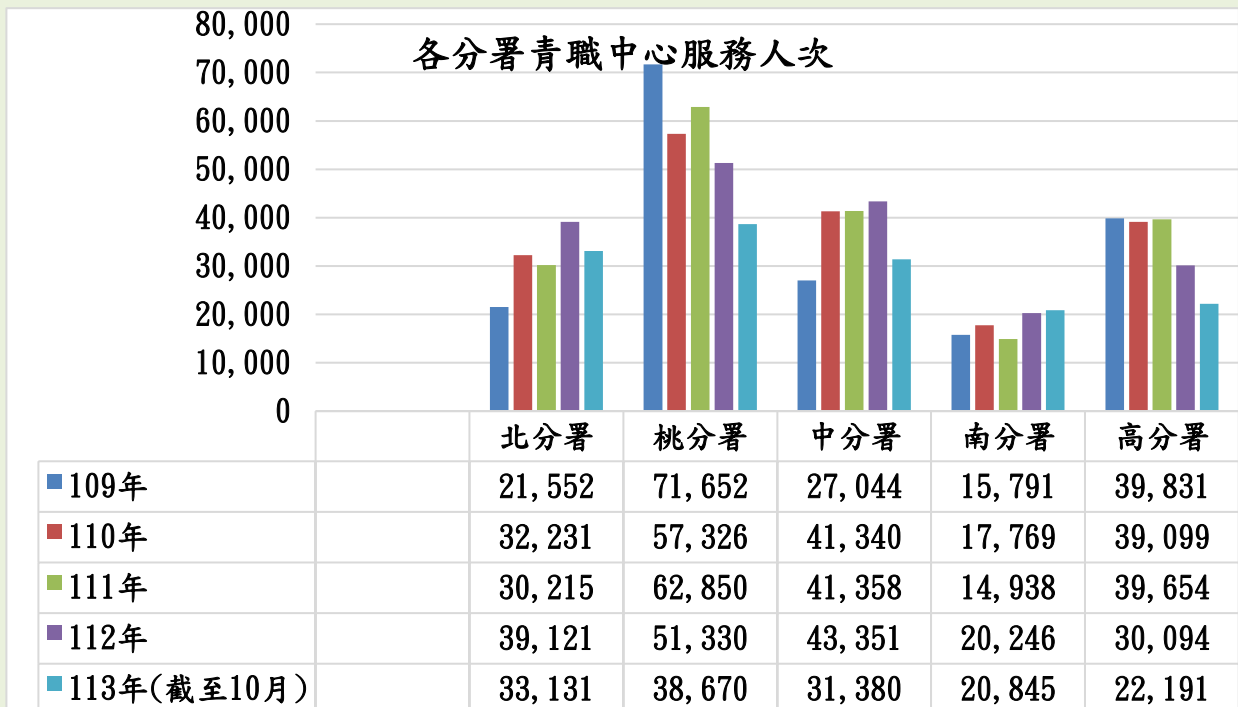


圖3 各分署青職中心服務人次長條圖

資料來源：本調查依勞動部查復資料繪製。

表4 112年各中心八大核心項目比重

	服務對象 (目標族群)	八大核心項目比重							
		職業 適性測 驗	職涯 諮詢	職場 參訪 體驗	職涯 講座	團體 課程	履歷 健檢	模擬 面試	鏈結公 立就業 服務機 構服務
北分署YS	15-29歲 青年	2.27%	11.82%	14.55%	51.36%	13.64%	1.36%	1.36%	3.64%
桃分署 賈桃樂		18.87%	6.60%	8.49%	40.57%	20.75%	1.42%	1.42%	1.89%
中分署YS		14.40%	12.00%	2.88%	41.14%	15.17%	5.76%	2.88%	5.76%
南分署YS		6.67%	22.78%	8.89%	40.00%	13.33%	2.78%	2.78%	2.78%
高分署YS		6.39%	11.79%	7.86%	58.94%	10.81%	1.28%	2.46%	0.49%

資料來源：本調查整理自勞動部查復資料。

(四) 復查111年度各青職中心專職或輪值一對一職涯諮詢服務人力共計32名（不含中分署依需求外聘辦理者），各分署辦理青職中心勞務委外時，均規範委外人力學經歷條件，現行一對一職涯諮詢服務人員，或具備碩士以上學位（不限相關學科），或學士以上學位並具相關實務工作經驗，另領有心理師、社會工作師、就業服務人員證書或取得GCDF（全球職涯發展師）、CDA（國際生涯發展諮詢師）等職涯專業證照者，部分分署另給予專業加給3千元。據勞發署統計，除中分署外聘諮詢師均領有各類專業證照外，其餘32名諮詢人力僅13名（40.63%）具備專業證照，且由於委外人力流動率較高，諮詢人力平均年資僅2年8月，恐不利確保諮詢服務品質。

(五) 青職中心執行多年，服務目標族群為15至29歲，然經本院履勘發現，實際上多半將各級學校在學生及畢業青年列為主要服務對象，不僅易重疊教育部門就業輔導工作，也未能針對身心障礙、經濟弱勢、

長期待業者、不利就業人口群、職場適應困難之怯志者（Discouraged workers）⁶、或是尼特族等處境不利之青(少)年，盡力發揮協助其職涯發展之角色，青職中心允應重新評估其定位：

1、本院履勘勞發署所屬各分署發現，青職中心服務目標族群廣泛，卻以15至29歲各級學校在學學生及畢業青年為主要服務對象，而更需要青職中心投入資源協助之弱勢青(少)年，除高分署及桃分署YS外，其餘YS未列入重點目標族群。其所提供的職涯輔導服務，也與教育部門就業輔導工作重疊。說明如下：

(1) 關於大專校院設置職輔單位概況，詢據教育部稱，111學年總計145所大專校院，各大學多有設立職涯發展中心；為協助大專校院學生職涯發展，順利接軌職場，補助學校結合內外部資源，配合國家重點產業發展，規劃多樣化或系列性之職涯輔導及發展計畫，將大一至大四分為職涯探索、職能養成、職場體驗及就業接軌等階段，以職涯相關課程及活動，推動職涯輔導工作。

(2) 自108年開始，透過「投資青年就業方案」跨部會合作，建立勞發署及所屬分署與大專校院職涯輔導窗口之聯繫機制，增進青年對勞動部實體與虛擬就業服務通路及資源之認識等情，此從表4各分署YS多投入於較容易達成目標值之職涯講座及團體課程即可看出。

⁶ 依據ILO定義，「怯志工作者（Discouraged workers）」係指想工作，但因認為無合適的工作機會而未找工作者。人力運用調查據此原則，對於想工作而未找工作且隨時可以開始工作者中，於過去一年曾找過工作，但因認為無工作機會，或本身資歷限制無法找到合適工作機會而放棄找尋工作者為怯志工作者。114年，取自
<https://www.stat.gov.tw/public/Data/072195916198H9Y1K.pdf>

2、另勞動部依就業服務法第24條第1項第10款，經法制作業程序預告後公告認定方式，指定「就業困難之失業者」需納為促進就業之對象，現已公告15歲以上未滿18歲之未就學未就業少年(108年3月5日)、職業災害失能勞工，以及直轄市、縣(市)政府依社會救助法列冊輔導之街友等人員。故針對15歲以上未滿18歲未就學、未就業弱勢青少年，勞動部已訂有「少年就業力準備計畫」，結合內政部、法務部、教育部、衛福部、各地方政府、事業單位及民間團體等單位，提供就業準備、職涯探索、職場體驗、職業訓練、技能檢定等服務；另亦有「促進特定對象及就業弱勢者就業補助」等相關措施。故YS應該要優先以轄內無法接觸到職涯輔導資源「就業困難之失業者」青年為主要目標群，開發出真正在地特性的服務。然而雖然高分署及桃分署YS皆有提供相關資源至偏遠地區學校，然多半係以入校活動及講座為主，較欠缺以外展服務模式服務社區中就業困難青年及少年。然其中南分署YS轄區為雲嘉南地區，因幅員廣闊且為農林漁牧大縣，多處屬偏遠區域，職涯發展及服務資源配置相對弱勢，進而影響青年在職涯發展上無法及時獲得協助。為實踐社會責任，該分署青職中心於112年開辦「職涯山海線列車」強韌偏鄉職涯服務系列活動，將職涯服務能量帶進偏鄉，給予偏鄉青年學子未來職涯發展規劃協助，也延伸YS服務的深度及廣度，如此YS的就業服務可以與學校區隔，找到在地服務重點對象，例如山海職涯列車就是針對弱勢青少年的職涯輔導發展(請參見調查意見二)，允值其他分署青職中心借鏡。

3、又查，教育部歷來針對國中畢業後年滿15歲至18歲未升學未就業（雙未青年）或未能穩定就學有轉銜扶助需求之青少年部分，已推動「未就學未就業青少年關懷扶助計畫」（109年修正為「青少年生涯探索號計畫」）協助等情；然本院相關調查亦顯示⁷，該部雖稱業已委託技術型高中結合民間中介教育措施，協助296位同學返校或進行職業試探等，惟具體效果顯待提升，對於技職教育端更待會同積極因應解決，俾協助青年學子在面對職涯摸索與規劃迷茫之際，能即時提供引導、陪伴與關懷，幫助他們探索職涯，規劃未來的人生藍圖……。基此，揆諸整體辦理情形，政府相關政策雖規劃雙未青年或弱勢青年之扶助措施，迄今效果尚待商榷；然而，以本案第一線接觸青年之YS而言，多數中心之核心服務目標群仍未聚焦於弱勢青少年等族群，顯有待改善強化。對此，本院履勘某縣市YS之座談意見復稱略以，技職學校的家長或學生與一般升學路線的青年不同，他們取得一些技能後，也許會有企業願意錄用，因此若可以及早接觸資源，會有更好的幫助；我們也在評估或許資源可以擴及未滿18歲的少年參與等語。是以，相關措施與評估，亟待後續勞動部會同檢討。

（六）另依據北分署委託辦理「113年度推動青年職涯發展工作計畫」需求書所載，計畫目標為：一、啟發青年職涯覺知，提供職涯發展及職涯規劃服務。二、提升學校職涯輔導相關人員之專業知能。三、提高企業對人力資源認識、穩定人才運用。四、協助家

⁷ 摘要自本院113教調48調查報告之意旨。

長具備職涯發展概念。觀諸該計畫目標中，竟以提升學校職涯輔導相關人員之專業知能及提高企業對人力資源認識、穩定人才運用為核心服務，而未見以提升青職中心一對一職涯諮詢輔導之質與量為目標。究各分署YS核心服務項目為何？目標族群究為青年、學校職涯輔導人員，亦或是企業人員等，顯然各分署YS認知有相當之落差，實存疑義。

- (七)青職中心應找到真正需要服務的目標族群，妥為運用資源，以提升青職中心服務成效，尤應深入針對長期待業者、不利就業人口群、職場適應困難之怯志者（Discouraged workers）、及尼特族群發展多元職涯輔導模式；又回應聯合國就業力核心目標，主要解決青年就業力不平等問題，以目前我國詐騙集團呈現年輕化趨勢，求職詐騙屢見不鮮，已成國安隱憂。青職中心做為求職青年第一線接觸的窗口，倘能適時發揮功能，或能遏阻青年遭求職詐騙或因就業力不足涉入犯罪組織之困境。基上，為免青年因貧窮落入求職陷阱，衍生更多社會問題及負面效應，允應重新思考現行青職中心之定位，避免定位不清或重疊既有服務對象群，並應致力發揮幫助就業不利處境之弱勢青年族群為目的。

- (八)又，越來越多國家會從青年的角度，評估其職涯發展需求，規劃適合年輕人的職涯服務，致力培養青年因應環境變動的關鍵職能，與生涯韌力。國際上重要國家為促進青年就業，於青年職涯服務，分別推動綜合諮詢服務和單一窗口制一站式就業服務，有如：日本Job Café、德國青年勞動就業機構（German youth labour employment agencies, JBA）、芬蘭一站式指導中心（One-StopGuidance Centers）等，殊有成效，相關經驗允值借鏡參考，

俾規劃更為貼近我國青年職涯發展需求的職涯服務政策與措施，概述如下：

1、日本Job Café：

- (1) 2004年日本中央與地方合作，一開始先於20個都道府縣試辦（迄今已有46個都道府縣相繼設立），設置以年輕人為對象（主要）的就業服務機構「青年一站式服務中心」（若年者のためのワンストップサービスセンター，即Job Café，又稱ジョブカフェ），主要針對學生、飛特族及失業青年為對象，提供就業研習、職場體驗、職涯諮詢、就業諮商以及就業媒合等服務。
- (2) Job Café係由地方政府委託民間機構辦理，主要在結合民間力量以提供多元的青年就業服務。而每個都道府縣所設立的Job Café之規模與服務重點也有所差異，除施政重點不同外，也涉及經費、資源的多寡，同時考量在地青年的需求等。

2、德國青年勞動就業機構（German youth labour employment agencies, JBA）

- (1) 青年就業機構的主要目標是提供青年全方位、單一窗口及最適合的訓練及就業服務。在政府“關懷所有迷途青年”（Kein Jugendlicher soll verloren gehen）的口號下，凡25歲以下青年皆為青年就業機構之服務對象，因此青年就業機構必須與學校、教師、學校社工等密切合作。
- (2) 以德國柏林青年就業機構為例，提供跨單位、一應俱全（Alle unter einem Dach）的服務，主要包含：
 - 〈1〉初次面談：提供財務

(Schuldnerberatung)、社會心理服務 (psychosozialen Betreuung) 和成癮諮詢 (Suchtberatung statt, 包括毒品、酒精、藥物、賭博和過度使用網路等的成癮問題)。

〈2〉依據青年的需求，提供下列各項服務：

《1》就業諮詢與職涯諮商

提供教育及職業定向、職涯諮商，依此提供職業建議、培訓或進修、就業機會。

《2》青年福利服務

〔1〕針對弱勢青年提供免費福利、諮商服務、相關社會給付，以促進其社會參與及融合。

〔2〕服務內容：青年在職業定向、就業準備、職業訓練等階段，政府將提供其所需相關協助，例如住宿、托兒服務（日托中心或臨時托育、高風險家庭之兒童安置等）。

《3》職業訓練機會

提供以學校為基礎的專業訓練機會、未來取得專業資格的諮詢與建議。其中職業訓練包括兩種形式：以職業學校或以公司為基礎的訓練。在職業學校的訓練又分為一般訓練及進階訓練，通常可以獲得一般教育學歷。

《4》其他：

由各辦事處依區域內資源提供服務。例如，Tempelhof-Schöneberg區結合民間機構針對具有低收入戶、移民/難民、身心障礙等身分之青年，或是年輕女性和年輕母

親等，提供有關社會心理諮商及職業定向服務。

3、芬蘭：一站式指導中心（One-StopGuidance Centers）

- (1) 一站式指導中心（One-StopGuidance Centers），提供青年面對面服務及網路服務，其結合公立、私立及第三方就業服務機構，目的在於加強服務內容及簡化服務流程，其被歐盟視為旗艦式的改革措施(Flagship measures and reforms)，同時在芬蘭青年保證計畫中扮演極為核心的角色。
- (2) 截至2017年5月，芬蘭已設有44家一站式指導中心（計有逾100個地方政府、約500位工作人員參與）主要服務對象為30歲以下青年（包括學生、就業者及失業者）。該中心與公立、私立及非營利組織共同合作，結合跨部門資源以提供青年免費的建議及指導，目標為協助青年生涯規劃方案，包括協助青年找到工作、繼續教育或是其他類型的生涯活動，相關服務包括個人諮詢指導、生活管理、職涯規劃、社交技能、教育和就業協助等。
- (3) 一站式指導中心提供的服務非常多樣化，凡青年遭遇任何困難都可至此中心尋求協助，如健康、申請學校、實習、學費、技能訓練、履歷撰寫、尋找工作及個別輔導服務等。2016年調查當時35個一站式指導中心提供的服務，其中有高達9成以上的中心有提供公立就業機構服務（PES）、社會指導（Social Guidance）、學習指導（Study Guidance）、青年服務（Youth Service）、外展服務（Outreach Youth Work）；

7成以上有提供健康服務 (Health Service)、青年工作坊/工作指導 (Youth Workshops / Job Coaching)。

(九)綜上所述，鑑於我國近12年（101～112年）來青年失業率雖由12.66%降至8%，仍較整體失業率偏高，而為促進及協助青年就業，行政院組改前由青輔會主政推動「青年就業接軌計畫」，組改後責成勞動部整合部會資源陸續推動「促進青年就業方案」（103-105年），「投資青年就業方案1.0」（108-111年），「投資青年就業方案2.0」（112-115年）。其中，原行政院勞工委員會自101年推動「YouthSalon青職中心試辦計畫」，陸續成立五個青職中心，透過職涯發展及職涯規劃服務，協助青年做好求職準備，為該方案之重點措施。惟青職中心推行迄今12年，自108年以來每年花費就安基金約1億餘元，仍只停留於試辦計畫，相關方案對於青職中心投入之經費僅不到5%，且未設置各中心服務基線(Base-line)，定期評核其提升青年就業力或就業率之實質成效，致相關經費及專職專責人力皆未見合理成長與投入。再因我國勞動市場正面臨新冠疫情後大缺工時代來臨，人才磁吸效應更為嚴重，整體青年職涯發展與就業促進政策亟需與時俱進調整與強化。政府已於「投資青年就業方案2.0」提出「定方向」：釐清職涯方向為目標，錨定就業未來之因應對策，然青年高比率處於職涯迷途中，故勞動部應督同勞發署就青職中心在核心服務項目、目標族群，以及整體青年職涯發展政策上所扮演之角色與定位，全面通盤檢視相關資源之投入與配置是否足夠與合理，並借鏡國外對於青年職涯服務之經驗與成效，俾規劃更為貼近我國青年需求之職涯服務政策。

二、勞發署掌理「青年就業之規劃、輔導、推動及督導」事項，如何協助青年排除從學校到職場轉銜過程中所面臨的障礙，提升其就業力並促進就業，該署責無旁貸。惟查勞動部於101、112年歷經10餘年二次調查統計，對於青年高失業率原因之分析竟為相同，且15-29歲青年在勞動率參與率、就業率、失業率未見有明確改善，凸顯政府投入青職中心等就業促進資源，尚未能有效改善青年失業問題，整體青年職涯發展政策資源投入未見成效。且該署未能積極督導各青職中心適時針對長期待業者、職場適應困難之怯志者（Discouraged workers）、尼特族（NEET）等不利就業人口群定期滾動評估列入重點目標族群，盡力發揮協助其職涯發展之角色，致未能區隔與學校職涯輔導之差異，難以評估青職中心實際職涯輔導成效。本院履勘各分署青職中心發現其服務目標對象廣泛列入15至29歲各級學校在學生、畢業青年、失業青年，實際上各青職中心除高分署外，主要服務對象皆集中於大三、大四或即將進入職場之大專青年。又各青職中心服務項目多偏重於產業認識和職業準備，於經費資源與專業人力有限下未設定優先協助順序，亦未建構出差異化職涯輔導模式。據推估2022年我國尼特族人數約有23萬人，顯非小眾，詢據專家意見指出依據現行勞動市場缺工趨勢，如何協助弱勢青年釐清職涯方向，提升青年就業力及就業率，解決弱勢青年貧窮及就業機會不平等之現況刻不容緩，對於就業不利比率偏高之族群，亟需政府投入資源。故勞動部應督同勞發署研議將更需要政府投入資源協助之階段性弱勢青年、不利就業人口群及依就服法納為就業促進對象之青少年為青職中心重要目標群，滾動調整青職中心核心服務項目，落實協助弱勢青年職涯輔導，以切實

對接投資青年就業方案目標。

(一)按勞發署組織法第1條規定，勞動部為促進國家經濟及社會發展，開發、提升及運用勞動力，特設勞動力發展署。又同法第2條規定，明訂勞法署掌理事項其一為「青年就業之規劃、輔導、推動及督導」事項。準此，如何協助青年排除從學校到職場轉銜過程中所面臨的障礙，提升其就業力並促進就業，該署責無旁貸。惟查我國近12年（101～112年）來青年失業率，雖由12.66%降至8%，然而仍較整體失業率高，且勞動部於101、112年歷經10餘年二次調查統計，對於青年高失業率原因之分析竟為相同，咸認「青年初入職場尚在學習摸索階段，且多非家計主要負擔者，致其轉換工作比率較高。」又由下表5可見，各年齡層青年在勞動率參與率、就業率均有下降情事，且失業率亦見上升情事，凸顯政府投入資源，包含青職中心，尚未能有效改善青年高失業率問題，對於因應高教普及後，延後進入職場造成學用落差、高等教育帶來職涯發展困境等問題仍力有未逮，故青年就業問題需被正視，整體青年職涯發展政策亟需強化。

表5 15-29歲就業情況分析

	15歲以上民間人口/計 (千人)	15歲以上民間人口/15~19歲 (千人)	15歲以上民間人口/20~24歲 (千人)	15歲以上民間人口/25~29歲 (千人)	勞動力人口/計 (千人)	勞動力人口/15~19歲 (千人)	勞動力人口/20~24歲 (千人)	勞動力人口/25~29歲 (千人)	勞動力參與率/計 (%)	勞動力參與率/15~19歲 (%)	勞動力參與率/20~24歲 (%)	勞動力參與率/25~29歲 (%)
109年平均	4,167	1,192	1,441	1,534	2,382	112	850	1,420	57.17	9.36	59.01	92.59
110年平均	4,043	1,109	1,402	1,532	2,327	99	825	1,403	57.55	8.94	58.86	91.54
111年平均	3,905	1,061	1,323	1,521	2,269	95	781	1,393	58.1	8.92	59.03	91.6
112年平均	3,788	1,031	1,249	1,508	2,208	93	737	1,379	58.3	8.99	59.01	91.4
113年平均	3,677	1,008	1,205	1,464	2,168	94	729	1,345	58.96	9.34	60.48	91.86
	就業者/計 (千人)	就業者/15~19歲 (千人)	就業者/20~24歲 (千人)	就業者/25~29歲 (千人)	就業率/計 (%)	就業率/15~19歲 (%)	就業率/20~24歲 (%)	就業率/25~29歲 (%)				
109年平均	2,178	102	748	1,328	52.27	8.59	51.89	86.57				
110年平均	2,123	90	722	1,310	52.49	8.16	51.49	85.51				

111年平均	2,078	86	685	1,307	53.23	8.15	51.74	85.98
112年平均	2,031	85	650	1,296	53.63	8.23	52.07	85.93
	失業者/ 計 (千人)	失業者/ 15~19歲 (千人)	失業者/ 20~24歲 (千人)	失業者/ 25~29歲 (千人)	失業率/ 計 (%)	失業率/ 15~19歲 (%)	失業率/ 20~24歲 (%)	失業率/ 25~29歲 (%)
109年平均	204	9	103	92	8.56	8.18	12.06	6.5
110年平均	204	9	103	92	8.78	8.73	12.52	6.59
111年平均	190	8	97	85	8.38	8.72	12.36	6.13
112年平均	177	8	87	83	8.01	8.39	11.76	5.99
113年平均	172	8	85	79	7.92	8.58	11.62	5.87

資料來源：本調查報告彙整自勞動部網站資料。

(二)又，依據行政院主計總處112年人力運用調查報告載明略以，15至29歲青年失業者尋職過程中，曾遇有工作機會卻未就業者計7.5萬人或占青年失業人數42.61%，其未就業主因為「待遇不符期望」占58.67%，「興趣不合」占16%；而青年失業者未曾遇有工作機會者計10.1萬人或占青年失業人數57.39%，因本身資歷或個人條件限制者，以「專長技能（含證照資格）不合」（占17.65%）及「教育程度不合」（占6.86%）較多、因認為無合適的工作機會者，以「待遇不符期望」（占44.12%）及「找不到想要做的職業類別」（占21.57%）較多。另青年勞動力人口雖逐年減少，然15至29歲青年勞動參與率112年58.3%較103年50.53%增加7.77個百分點，已連續9年提升，而未參與勞動青年以求學及準備升學為最多。而15至29歲青年面臨從學校轉銜職場階段，復依勞動部111年15至29歲青年勞工就業狀況調查報告指出，48.9%初次尋職青年遭遇困難，其中前三大困難為經歷不足、不知道自己適合做哪方面工作、技能不足等。是以，針對本項議題，如何協助青年職涯向下扎根，即早接觸及建立職涯觀念，做好求職準備等情形，允為政府協助青年就業措施之重要基礎。

(三)政府跨部會推動青年職涯發展及就業促進相關政

策概要列舉如下表：

表6 政府跨部會相關青年職涯發展及就業促進政策一覽表摘要

項目	相關方案	適用對象或相關說明
一、職涯探索	青少年生涯探索號計畫	國中畢業且年齡為15歲~18歲之未升學及未就業的青少年
	獎勵高級中等學校學生從農輔導方案	就讀高級中等學校特定科別
	U-start 創新創業計畫	本國籍大專校院在校生或近5年畢業生、18-35歲社會人士(含外國人)
	洄游農村PLUS-青年參與農村整合	全國大專院校在學學生(包含大學及研究所)，「青年回鄉行動獎勵計畫」則不限學生
	青年創業發展導航計畫	29歲以下之成年國民
二、職業訓練	產學攜手合作計畫	15歲~29歲之本國籍青年，並符合招生學校之學歷要求
	產學訓合作訓練	
	雙軌訓練旗艦計畫	
	大專青年預聘計畫	大專校院畢業前1年之本國籍在校生(不含碩博士生)
	產業新尖兵計畫	15歲~29歲之本國籍失(待)業青年
	職前訓練	
	青年職前訓練學習獎勵金	
	青年就業旗艦計畫	15歲~29歲之本國籍青年(不含日間部在校學生)
	產業人才投資方案	15歲~29歲之在職青年
三、促進就業獎補助	青年職得好評計畫	本國籍15歲~29歲未在學及未就業青年，且失業連續達6個月以上者
	青年跨域就業促進補助	本國籍18歲~29歲未在學青年(高級中等學校畢業則不限18歲)，就業地區與住所距離30公里以上者
	初次尋職青年穩定就業計畫	本國籍15歲~29歲初次尋職青年，未在學且未就業連續達90日以上者

項目	相關方案	適用對象或相關說明
	青年取得重點產業職類技術士證及穩定就業獎勵試辦計畫	年滿15歲~29歲之本國籍青年，或獲准在臺居留且與本國籍國民結婚之外國人、中、港、澳地區居民，或取得工作許可之無戶籍及無國籍人民
四、就業協助資源	職業測評工具	民眾可透過勞動部「台灣就業通網站-職涯測評專區」，進行線上職業心理測驗，協助青年及早了解職業興趣與職涯方向。
	青年專屬職涯輔導據點	勞動部全臺共設有5處青職中心(新北市、新竹市、臺中市、臺南市、高雄市)及臺北市政府與新北市政府各設置1處，合計7處專屬青年職涯服務據點，提供青年職業適性測驗、職涯諮詢及講座、職場參訪體驗、團體課程、履歷健檢等服務，協助青年釐清未來職涯方向。
	薪資行情及大專生就業導航	民眾可至此平臺查詢近5年大專畢業生就業情形，包含薪資行情(參加勞退新制勞工之勞退提繳工資)、就業流向及轉職等統計資訊。
	台灣就業通 Jobooks工作百科	民眾可透過此平臺快速查詢職業及行業訊息包含工作機會、薪資行情、轉職方向及職業訓練等資訊。
	創客基地	為鼓勵民眾發揮創造和實踐的能力，於全臺設立6處各具特色之創客基地(新北市、新竹市、臺中市、臺南市、高雄市、澎湖縣)，提供專業師資、機具設備、實作課程及主題講座等，以培養跨域人才。
	教育部青年發展署 職場體驗網	結合公部門、非營利組織及新創公司，提供在學青年多元職場體驗計畫，包含公部門見習、暑期社區職場體驗、經濟自立工讀、青年創業家見習、職場微體驗等專案，除了賺取薪資，還能累積職涯經驗，為未來進入職場增加能量。
五、其他資源	青年就業領航計畫	本國籍之高中職應屆畢業生。
	大專校院女學生領導力培訓計畫	30歲以下大專校院在學女學生(含五專4年級以上、二專、軍警校院及研究所)。
	青年職訓專班	15歲~29歲之本國籍失(待)業青年。

資料來源：本調查彙整自https://www.gov.tw/News_Content_26_682123

(四)在YS提升青年就業力部分，由下表可看出各青職中心除高分署外，主要服務對象皆集中於大三、大四或即將進入職場之大專青年，也未見設定優先協助順序，致青職中心業務內容恐與大專校院學生輔導中心高度重疊。另，參考本院履勘某縣市YS之座談意見稱以，該YS服務對象以25歲以前之青年為大宗，很多是大三、大四要找實習工作的同學等語；及勞發署回應意見復稱以，該署YS以15歲至29歲之在學學生及畢業青年為主要服務對象，其中有約莫3/4為在學學生，已就業者則由其他相關單位提供服務等語，亦堪認定。

表7 各青職中心針對提升青年就業力之執行概要表

分署	北分署	桃分署	中分署	南分署	高分署
計畫名稱	職涯加速器－資源整合點亮計畫	搶先呷頭路－賈桃樂職場體驗計畫	大專青年就業接軌整合計畫	青年職場探索計畫	青年就業增速服務計畫
服務對象	大三或大四畢業後不易就業之學門科系學生	大三、大四或即將進入職場之青年	1、大三或大四畢業後不易就業之學門科系學生 2、畢業後求職困難之青年	大三、大四青年	1、大四學生為原則，並以畢業後不易就業之學門系科大四學生為優先 2、15至29歲有尋職、就業及轉職需求青年
預期績效	協助400名青年就業	協助400名青年就業	協助400名青年就業	協助400名青年就業	協助400名青年就業
執行績效	112年協助433名青年就業 113年截至10月：協助404名青年就業	112年：協助403名青年就業 113年截至10月：協助415名青年就業	112年：協助458名青年就業 113年截至10月：協助409名青年就業	112年：協助440名青年就業 113年截至10月：協助412名青年就業	112年：協助416名青年就業 113年截至10月：協助436名青年就業

資料來源：勞動部查復資料。

(五)且由各青職中心與學校之合作關係摘述如下表，亦見與教育部門就業輔導工作重疊：

表8 各青職中心與學校合作關係摘要

	與學校合作關係摘要
北分署YS	推動「提升大專院校暨社福團體職涯培力」計畫：每年辦理60場次課程活動，服務約1,600人次，自108年計畫開辦至今，已有50所大專院校與社福單位提出申請，共有6,859名學生參與。 113年將與國立臺灣大學、國立臺北科技大學、臺灣世界展望會、臺灣兒童暨家庭扶助基金會等單位合作：在5大面向課程下，聚焦「興趣」、「能力」及「價值觀」3主軸，幫助青年進行自我探索分析，找到適合自己的職業，並以寓教於樂的方式，參訪不同的產業職場與工作內容，了解各行業發展，做出更適性的職涯決策。
桃分署 賈桃樂學習主題館	大專校院部分：2015年4月與中原大學成立首座分館，之後陸續與轄區國立聯合大學等7所學校創立賈桃樂學習主題分館，將職涯輔導服務延伸至校園。學校提供場地和硬體設備，賈桃樂學習主題館提供軟體授權，協同辦理職涯輔導及活動，各分館內透過企業參訪、職涯講座、團體課程等方式，協助大學生深入瞭解產業與職業，提早做好就業準備。 城鄉差距與偏鄉資源：2015年起特別協助偏鄉資源相對不足的學校，透過校園巡迴及活動帶入賈桃樂學習主題館之職涯服務，優先服務偏鄉學校如桃園大溪高中、新竹五峰國中等。
中分署YS	服務對象以大專校院青年及一般求職青年為主，並至國、高中（職）校園辦理職涯探索活動，以期將職涯概念向下扎根。 與轄區內國中以上學校合作：辦理職涯相關主題講座、參訪、工作坊等各項活動，定期將服務與活動訊息由轄區內教育局（處）轉知所屬國、高中（職），共同推廣各項青年職涯活動。 與轄區內國中以上學校職輔體系建立合作網絡：每年度分別辦理國、高中（職）與大專校院職涯輔導人員研習活動，針對青年就業資源、職涯輔導議題、產業動態等探討及意見交換，以增進與轄區各學校職涯輔導單位的合作與連結。 針對大專校院學生：與學校職涯輔導單位共同依據系所特性，討論不同階段學生所需就業服務，規劃適合活動內容，引導其思考未來就業方向、

	與學校合作關係摘要
	增進專業技能。
南分署YS	與大專校院合作： 深耕轄區內大專校院：每年共同舉辦、參與百場以上校園職涯活動，如每年固定與轄區內大專校院舉辦40場次以上、服務超過800人次的「青年就業達人班」，根據各校學生屬性需求辦理提升求職技巧、尋職管道與工具介紹、語言表達與溝通、工作世界認知及職場人際互動等主題的職涯講座及企業參訪等。 針對職涯諮詢的服務：提供「駐點服務」，根據各校職涯發展中心及學生輔導室針對該校學校需求共同規劃主題，<u>由青年職涯發展中心派諮詢師進行校園駐點，提供學生一對一、一對多的職涯諮詢服務，每年校園駐點皆超過50次以上，提供深入及落地化的職涯服務。</u>
高分署YS	15至18歲青年：入校辦理探索團體課程、職涯講座等，幫助國、高中生自我認識、如何進行職涯抉擇，提前進行職涯規劃，並安排企業參訪，讓青年認識產業面貌及發展趨勢。 與大專校院合作：與轄區各大專校院合作，除進入校園參與校園徵才、合作辦理名人講座、入校諮詢外，並安排大專校院至YS及到企業參訪，透過適性測驗、探索團體及產業參訪，協助大學生深入瞭解產業與職業，提早做好就業準備。 城鄉差距與偏鄉資源：透過校園講座，帶入諮詢及服務資源，協助偏鄉資源相對不足的學校，如綠島國中、大武國中、瑪家國中及來義高中等。 原住民及偏鄉服務：<u>進入轄區原住民國中、高中職及澎湖、台東等地區辦理就業準備講座及職場參訪等</u>，包含屏東瑪家國中、來義高中等；澎湖馬公高中、澎湖海事水產職業學校；台東地區綠島國中、大武國中、公東高工等學校。

資料來源：本調查整理自勞動部查復資料及北分署之新聞稿。
 (https://tkyhkm.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=FE04360B3F5FF536&sms=45F7BA4F91C26F12&s=EF8A6229F8014039)。

(六)另勞動部依就業服務法第24條第1項第10款，經法制作業程序預告後公告認定方式，指定「就業困難

之失業者」需納為促進就業之對象，現已公告15歲以上未滿18歲之未就學未就業少年(108年3月5日)、職業災害失能勞工，以及直轄市、縣(市)政府依社會救助法列冊輔導之街友等人員。故勞動部針對未就學未就業弱勢青少年已訂有「少年就業力準備計畫」，結合內政部、法務部、教育部、衛福部、各地方政府、事業單位及民間團體等單位，提供就業準備、職涯探索、職場體驗、職業訓練、技能檢定等措施；另亦有「促進特定對象及就業弱勢者就業補助」等相關措施，而本院履勘勞發署所屬各分署青職中心發現，服務目標族群雖廣泛列入15至29歲各級學校在學生及畢業青年為主要服務對象，然服務項目偏重產業認識和職業準備，未能針對長期待業者、不利就業人口群、職場適應困難之怯志者(Discouraged workers)、或是尼特族、就業促進對象等更需要資源協助之弱勢青少年列入重點目標族群。青職中心應依就業服務法強化提升對弱勢青少年之職涯輔導功能。

(七)另，按就業服務法第24條第1項針對10款之就業促進對象，得發給相關津貼或補助金，然而現金補助終非長久之計，允應針對就業促進對象評估對接成青職中心之重要目標群，協助順利就業。對此，勞動部允宜研議如何納入上開促進就業對象，對接成青職中心重要目標群。整體現況說明如下：

- 1、就業服務法第24條第1項第10款規定略以，主管機關對下列自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業；必要時，得發給相關津貼或補助金：……十、其他經中央主管機關認為有必要者。勞動部稱，該條文意旨為促進獨力負擔家計者、中高齡者、身心障礙者、原住民、低收入戶或中

低收入戶有工作能力者、長期失業者、二度就業婦女、家庭暴力被害人、更生受保護人等9款弱勢對象，主管機關應訂定計畫，致力促進其就業⁸。對此，該部稱針對階段性弱勢青年或不利處境青年，若符合相關特定對象之身分亦可透過公立就業服務機構，提供個別化就業諮詢、職涯探索、就業促進研習課程等就業準備，並運用職業訓練生活津貼、求職交通補助金、臨時工作津貼、職場學習及再適應津貼、補助技能檢定費等促進就業措施協助就業等語。

2、經查，勞動部於108年3月5日將15歲以上未滿18歲之未就學未就業少年納入該條之範圍，歷年之相關津貼補助統計如下表：

表9 15-18歲未升學未就業青少年相關津貼補助統計表 單位:元

項目		113年1-11月	112年	111年	110年	109年	108年
職訓生活津貼	人數	116	108	102	104	133	117
	補助金額	5,038,334	4,305,726	3,917,089	3,847,409	5,014,379	4,333,918
	經費	774,792,737	836,940,479	718,300,761	615,824,075	728,894,346	728,682,089
	整體占比	0.65%	0.51%	0.55%	0.62%	0.69%	0.59%
求職交通補助金	人數	3	1	1	1	1	1
	補助金額	1,500	500	500	500	500	880
	經費	50,010	53,880	43,444	45,000	36,500	41,130
	整體占比	3%	0.93%	1.15%	1.11%	1.37%	2.14%
臨時工作津貼	人數	0	0	1	0	1	0
	補助金額	0	0	33,050	0	81,528	0
	經費	145,424,104	223,965,930	181,424,489	177,310,868	216,634,136	196,813,866
	整體占比	0	0	0.02%	0	0.04%	0
職場學習及再適應津貼	人數	7	16	11	6	5	7
	補助金額	299,295	1,325,771	895,866	629,958	314,231	477,177
	經費	102,821,998	124,553,955	101,852,235	117,720,245	118,462,390	121,288,464
	整體占比	0.29%	1.62%	0.88%	0.54%	0.27%	0.39%
僱用獎助	人數	7	16	11	6	5	7
	補助金額	299,295	1,325,771	895,866	629,958	314,231	477,177

⁸ 勞動部指定需納為促進就業之對象，現已公告15歲以上未滿18歲之未就學未就業少年、職業災害失能勞工，以及直轄市、縣(市)政府依社會救助法列冊輔導之街友等人員。

項目		113年1-11月	112年	111年	110年	109年	108年
措施	經費	102,821,998	124,553,955	101,852,235	117,720,245	118,462,390	121,288,464
	整體占比	0.29%	1.62%	0.88%	0.54%	0.27%	0.39%
技能檢費用補助	人次	15,039	16,214	18,808	18,839	21,701	24,020
	補助金額	27,808,730	30,427,780	35,006,360	35,471,240	40,895,960	44,449,600
	經費	76,876,000 (預算)	60,988,007	67,160,925	57,343,705	78,516,305	80,218,720
	整體占比	36.17%	49.89%	52.12%	61.86%	52.09%	55.41%

註：「經費」欄位為當年度經費執行數，「整體占比」為未滿18歲少年補助金額占前開執行經費之比例。

資料來源：勞動部查復資料。

(八) 以尼特族來看，目前各國已制訂各種策略來防制尼特族現象，然而我國目前尚缺乏對於尼特族實質掌握及具體因應措施。依據ILO指出⁹，2023年全球青年失業率創新低，但15到24歲尼特族（NEET）的比例卻增加，這群Z世代年輕人沒就學、沒工作，也沒接受職訓，有些人因為求職碰壁陷入焦慮情緒，有的則因為工作薪資福利不佳，承受極大的生活和經濟壓力。我國目前並未對尼特族進行單獨調查與統計，因此無從得知確切人數，僅能由人力資源調查中之數據推估：尼特族（NEET）指未就學也未就業的青少年，可以15～29歲民間人口減同年齡層的在學人口、就業人口估得，依此簡易估法所算出的2010年尼特族人數51萬人，2015年36萬，2022年23萬，主計總處只在2013年估過一次，2010～2012年依序是59萬、52萬、47萬，兩者略有差異，惟趨勢一致。¹⁰由上可見，尼特族顯非小眾，實需政策投入資源協助。

(九) 勞動部雖稱運用「青年職得好評計畫」，透過深度就業諮詢，協助釐清職涯發展方向、提升求職技巧，

⁹ 公視新聞網。114年，取自<https://news.pts.org.tw/article/710251>

¹⁰ 114年，取自yahoo.com/news/台灣有多少尼特族-201000141.html。

協助15歲至29歲未就學、未就業且失業期間連續達6個月以上賦閒在家的青少年找到工作；教育部則運用「青少年生涯探索號計畫」，協助國中畢業未升學未就業青少年進行生涯探索，並於釐清定向後，適性轉銜就學或就業。然相關計畫缺乏系統性之研究評估，甚至與青職中心目標族群重疊，分工機制並未明確；又怯志者（Discouraged workers）不只是求職遇到的挫折，尚包含求職沒問題，但在職場無法適應，包括工作壓力等問題，導致退出職場等等、有ADD或ADHD¹¹症狀而不自知者。對於這些就業不利族群，青職中心如何在其等面對職涯摸索與規劃迷茫之際，能即時提供引導、陪伴與關懷，幫助他們探索職涯，規劃未來的人生藍圖，實為重要之目標。

- (十) 勞動部「投資青年就業方案」，針對「在校、初次尋職、失業6個月以上、在職及非典型就業」不同階段青年所面臨的就業問題，提供差異化就業服務措施。其中5處青職中心旨在協助青年釐清自我、認識產業，提供相關職涯輔導服務，即為方案協助青年就業之重點措施。青職中心允應盤點出優先協助目標族群順序釐清其在職涯發展問題上之需求，方能建構出差異化的職涯輔導模式。本院履勘南分署青職中心發現，該中心將職涯服務能量帶進偏鄉，給予偏鄉青年學子未來發展規劃協助，也延伸青職中心服務的深度及廣度，殊值其他青職中心借鏡參考：

¹¹ ADD「注意力缺失」(Attention-deficit disorder):是一種注意力無法集中的疾病。資料來源：https://www.tph.mohw.gov.tw/?aid=801&pid=26&page_name=detail&iid=1141；ADHD「注意力不足過動症」(Attention deficit hyperactivity disorder):俗稱過動兒，常見於6至18歲學童與青少年，臺灣的盛行率約為7%。資料來源：<https://health.tainan.gov.tw/page.asp?mainid=%7B99CFF3A6-3BB6-4BFA-9843-D49A267AC43E%7D>

- 3、南分署青職中心因應轄區多屬偏遠區域，職涯發展及服務資源配置相對弱勢，進而影響青年在職涯發展上無法及時獲得協助。為實踐社會責任，於112年開辦「職涯山海線列車」強韌偏鄉職涯服務系列活動，將職涯服務能量帶進偏鄉，給予偏鄉青年學子未來發展規劃協助，也延伸青職中心服務的深度及廣度。
- 4、112年與失親兒福利基金會合作，舉辦為期兩天的「職點迷津不徬徨—職涯探索工作坊」透過YS職涯探索課程、VR虛擬職場體驗及實地走訪企業進行職場參訪，為雲嘉南偏鄉地區的青年拓展職涯視野，開創對未來升學、就業道路的新格局。
- 5、113年職涯山海線列車與財團法人博幼社會福利基金會雲林中心和世界展望會臺南分會共同辦理，規劃海線與山線兩條路線，針對不同單位青年的需求與興趣，為參與的青年帶來豐富的學習與體驗，同時也搭配透過規劃「親子職涯研究室」，強化家長具備職涯發展概念。
- 6、南分署青職中心相關辦理情形摘錄如下表：

表10 南分署「職涯山海線列車」強韌偏鄉職涯服務及相關活動示意表





推動緣由



- 雲嘉南地區因幅員廣闊，且為農林漁牧大縣，多處屬偏遠區域。
- 職涯發展及服務資源配置相對弱勢。
- 為強韌偏鄉職涯服務。

計畫特色



- 全台百間將職涯服務的能量帶進偏鄉之YS，帶領青年拓展職涯視野，開拓偏鄉學子對未來升學、就業領域的想像與眼光。
- 實踐ESG永續發展的理念，集結公部門的資源與力量，善盡政府責任。



8/24-8/25
職點迷津不徬徨：
職涯探索工作坊



資料來源：本調查彙整自勞發署、南分署查復資料及facebook貼文(114年，取自<https://www.facebook.com/photo/?fbid=819997230319297&set=pcb.820081773644176>)。

(十一)對於青職中心目標族群設定，詢據本院諮詢專家學者意見略以，青職中心允應著力於以下重要方向，第一個是培育青年就業力，再來是協助就業；第三是職場適應和穩定就業。因應青年各種失業狀況去提供協助，包含已有工作經驗退出職場、轉職在家、怯志者（Discouraged workers）、生涯迷惘者、或專業技能太差、或職場適應困難者……等等。值此大缺工時代，為何還是有人長期待業，或不找工作，因此，如何協助這些人找到工作，這才是職涯中心主要貢獻所在……等建議意見。另對於YS優先服務對象部分，主管機關於本院履勘座談會議復稱，YS人力資源有限，所以若能更加清楚優先服務對象，有限資源放在最需要的人身上，價值就可以彰顯，所以署內的YS也還要再定位出來等語。足證，對於就業不利比率偏高之族群，更需要政府投入資源，青職中心應評估將就業不利之青年列入重點目標族群，滾動調整青職中心核心服務項目，強化其整合青年職得好評、初次尋職青年穩定就業計畫等資源，落實協助弱勢青年職涯輔導，以切實對接投資青年就業方案第二期目標。此有待未來積極併予檢討，強化功能。

(十二)綜上，勞發署掌理「青年就業之規劃、輔導、推動及督導」事項，如何協助青年排除從學校到職場轉銜過程中所面臨的障礙，提升其就業力並促進就業，該署責無旁貸。惟查勞動部於101、112年歷經10餘年二次調查統計，對於青年高失業率原因之分析竟為相同，且15-29歲青年在勞動率參與率、就業率、失業率未見有明確改善，凸顯政府投入青職中心等就業促進資源，尚未能有效改善青年失業問題，整體青年職涯發展政策資源投入未見成效。且該署未能積極督導各青職中心適時針對長期待業者、職場適應困難之怯志者（Discouraged

workers)、尼特族(NEET)等不利就業人口群定期滾動評估列入重點目標族群，盡力發揮協助其職涯發展之角色，致未能區隔與學校職涯輔導之差異，難以評估青職中心實際職涯輔導成效。本院履勘各分署青職中心發現其服務目標對象廣泛列入15至29歲各級學校在學生、畢業青年、失業青年，實際上各青職中心除高分署外，主要服務對象皆集中於大三、大四或即將進入職場之大專青年。又各青職中心服務項目多偏重於產業認識和職業準備，於經費資源與專業人力有限下未設定優先協助順序，亦未建構出差異化職涯輔導模式。據推估2022年我國尼特族人數約有23萬人，顯非小眾，詢據專家意見指出依據現行勞動市場缺工趨勢，如何協助弱勢青年釐清職涯方向，提升青年就業力及就業率，解決弱勢青年貧窮及就業機會不平等之現況刻不容緩，對於就業不利比率偏高之族群，亟需政府投入資源。故勞動部應督同勞發署研議將更需要政府投入資源協助之階段性弱勢青年、不利就業人口群及依就服法納為就業促進對象之青少年為青職中心重要目標群，滾動調整青職中心核心服務項目，落實協助弱勢青年職涯輔導，以切實對接投資青年就業方案目標。

- 三、勞動部就安基金係為加強辦理有關促進國民就業等事務而設置，其中為協助青年透過專屬職涯輔導據點掌握職涯方向，就安基金自107年起每年編列預算1億餘元投入青年職涯發展中心。而勞發署為聚焦青職中心核心服務項目，於107年起以提升服務品質及功能，整合所轄五分署青職中心服務經驗設定八大核心服務項目，各中心再據以訂定業務績效目標值。然勞發署未因地制宜訂定各YS據點明確服務基線(Base-line)，未衡酌各地青職中心經費資源及人力配置差異性大、推動架構與重點均

不相同，實難以同一個指標衡量績效，造成部分中心目標值設定過於寬鬆，且又未依據實際執行狀況定期滾動修正調整，致目標達成率屢屢嚴重超標，逾200%以上，甚至破千，績效設定流於形式，不具區辨性且缺乏激勵效果，遑論據此提升服務品質。又據審計部查核指出，現行各中心所設定之績效指標，多屬於產出型績效指標（Output），較少成果型績效指標（Outcome），績效指標均只針對八大核心業務項目，卻鮮少針對提升青年就業力之績效目標設定，故無法有效評核青職中心對於提升青年就業力或就業率乃至職場續航力之實質表現，自無法確實評估青職中心在扮演青年職涯發展協助上的功能和效益，以致相關經費預算乃至專職專業人力長期低度投資與發展，實有違就安基金促進國民就業之意旨。青職中心運作至今已長達12年，尚未建立服務基線（Base-line），遑論針對就業不利族群建構差異化職涯輔導模式，勞發署顯未善盡督導及輔導之責，核有怠失。勞動部允應督同勞發署確實檢視青職中心之政策定位與中長程目標，包括：如何提升青年就業力、就業安置、職場適應和穩定就業，據以訂定青職中心服務基線與成果型績效指標（Outcome），俾評核該政策中長期發展方向。

（一）就安基金係為加強辦理有關促進國民就業、提升勞工福祉及處理有關外國人聘僱管理事務而設置；為透過職涯發展及職涯規劃服務，協助掌握青年職涯方向，就安基金每年編列預算1億餘元投入各青職中心。勞發署允應就所投入資源發揮其效益，以有效促進青年就業。經查，勞動部勞發署為聚焦青職中心核心服務項目，以提升服務品質及功能，經整合青職中心服務經驗，於107年依青職中心設立目標及盤點青年職涯各項重點協助措施訂定職業適

性測驗、職涯諮詢、企業參訪、職涯講座、團體課程、履歷健檢、模擬面試、鏈結訓練與就業服務等八大核心服務項目，並由各分署依轄區特性及青年需求等，因地制宜規劃其他服務內容。

- (二)據勞發署統計，109至112年度各青職中心八大核心業務績效目標均已達標，惟查部分年度目標值設定過於寬鬆，績效達成率屢逾200%甚至破千，詳如下表11。其中以112年度觀之，職業適性測驗項目達成率：桃分署323%；職涯講座項目達成率：桃分署204%；履歷健檢項目達成率：桃分署238%、高分署450%；企業參訪項目達成率：桃分署1,133%、中分署345%；職涯講座項目達成率：北分署204%；鏈結分署訓練與就業服務項目達成率：桃分署234%、南分署410%、高分署高達4,116%，可見目標值設定過於寬鬆，又未檢討滾動修正調整，致達成率屢屢嚴重超標，顯未能依實際執行狀況，因地制宜、滾動調整，績效設定流於形式且缺乏激勵效果，遑論據此提升服務品質。

表11 108年至113年10月青職中心八大核心業務目標值與達成情形

單位：人次

年度	分署	核心業務目標值與達成情形															
		職業適性測驗		職涯諮詢		企業參訪		職涯講座		團體課程		履歷健檢		模擬面試		鏈結分署訓練與	
		目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率	目標值	達成率
108	北分署	600	188%	700	123%	1,500	174%	3,850	236%	1,000	214%	150	111%	150	165%	50	406%
	桃分署	720	441%	324	385%	540	889%	1,200	175%	3,660	734%	312	187%	240	205%	24	3417%
	中分署	600	127%	720	126%	180	106%	1,400	128%	120	293%	800	114%	160	114%	120	125%
	南分署	200	178%	160	553%	100	175%	800	275%	100	416%	200	105%	200	103%	150	1187%
	高分署	500	253%	700	292%	760	113%	5,275	212%	1,090	181%	100	428%	150	286%	50	428%
合計		2,620	255%	2,604	228%	3,080	281%	12,525	210%	5,970	532%	1,562	147%	900	173%	394	804%
109	北分署	700	138%	800	125%	1,200	137%	3,200	157%	1,000	238%	100	191%	100	143%	200	397%
	桃分署	1,620	825%	660	140%	4,200	330%	1,200	158%	2,200	111%	150	114%	150	179%	200	213%
	中分署	910	131%	720	169%	180	105%	2,360	151%	390	325%	210	140%	160	131%	20	3160%
	南分署	600	107%	1,970	122%	265	89%	3,160	90%	500	130%	300	108%	100	103%	100	119%
	高分署	500	289%	720	318%	760	143%	5,275	192%	1,100	183%	100	501%	170	389%	50	748%
合計		4,330	407%	4,870	161%	6,605	258%	15,195	154%	5,190	169%	860	172%	680	204%	570	411%
110	北分署	350	139%	750	233%	1,200	160%	4,000	268%	1,300	126%	150	240%	150	177%	200	696%
	桃分署	2,000	220%	902	316%	4,200	153%	1,100	191%	2,400	203%	150	773%	150	370%	200	339%
	中分署	1,500	142%	1,200	175%	1,030	12%	3,300	119%	1,820	108%	530	176%	200	290%	600	111%
	南分署	700	70%	1,850	126%	650	138%	4,000	91%	600	198%	300	102%	300	86%	200	235%
	高分署	650	199%	1,100	175%	800	90%	6,000	172%	1,100	110%	130	347%	250	218%	50	726%
合計		5,200	169%	5,802	189%	7,880	128%	18,400	167%	7,220	150%	1,260	255%	1,050	210%	1,250	286%
111	北分署	350	105%	750	228%	1,200	148%	4,000	216%	1,300	239%	150	133%	150	150%	200	283%
	桃分署	2,000	215%	700	192%	300	560%	1,200	297%	2,100	224%	150	205%	150	224%	200	391%
	中分署	1,500	111%	1,250	130%	300	173%	3,435	116%	1,530	155%	600	180%	300	194%	600	150%
	南分署	450	103%	1,750	126%	650	144%	3,500	89%	1,000	63%	300	75%	250	147%	250	192%
	高分署	650	179%	1,100	166%	800	176%	6,000	228%	1,100	146%	130	328%	250	212%	50	706%
合計		4,950	161%	5,550	157%	3,250	194%	18,135	182%	7,030	177%	1,330	168%	1,100	185%	1,300	237%
112	北分署	400	102%	1,150	150%	1,600	193%	5,650	204%	1,500	196%	150	167%	150	130%	400	67%
	桃分署	2,000	323%	700	179%	300	1133%	1,200	159%	2,300	123%	150	195%	150	140%	200	234%
	中分署	1,500	146%	1,250	177%	300	345%	4,285	113%	1,580	159%	600	118%	300	185%	600	145%
	南分署	600	169%	2,050	104%	800	151%	3,600	104%	1,200	96%	250	238%	250	95%	250	430%
	高分署	650	178%	1,200	122%	800	156%	6,000	184%	1,100	161%	130	450%	250	194%	50	4116%
合計		5,150	218%	6,350	138%	3,800	263%	20,735	159%	7,680	146%	1,280	190%	1,100	153%	1,500	316%
113 (截至 10月)	北分署	250	509%	1,300	143%	1,600	200%	5,650	155%	1,500	110%	150	147%	150	181%	400	531%
	桃分署	2,000	177%	700	119%	900	262%	4,300	140%	2,200	102%	150	107%	150	125%	200	170%
	中分署	1,500	105%	1,250	124%	300	163%	4,285	121%	1,580	182%	600	100%	300	104%	600	266%
	南分署	600	207%	2,050	139%	800	211%	3,600	92%	1,200	197%	250	113%	250	244%	250	196%
	高分署	650	176%	1,200	98%	800	118%	6,000	171%	1,100	118%	130	205%	250	178%	50	620%
合計		5,000	175%	6,500	127%	4,400	197%	23,835	141%	7,580	138%	1,280	119%	1,100	166%	1,500	324%

資料來源：勞動部查復資料。

(三)據勞動部查復有關青職中心績效評比，主要為績效目標達成率及服務對象滿意度。本院實地履勘勞發署各分署青職中心發現，各中心績效指標均針對八大核心業務，卻鮮少針對提升青年就業力。且依據所提供資料顯示各中心達成率均超標，部分指標達成率超出目標值許多，然而卻未檢視並滾動修正調整，換算基準也有錯誤，各中心委辦單位人員對於績效指標如何訂定均不清楚。此係因勞發署未就八大核心服務項目訂定明確服務基線(Base-line)，未衡酌各地青職中心服務經費及人力配置差異性大、推動架構與重點均不相同，實難以同一個指標衡量績效，造成部分中心目標值設定過於寬鬆，且又未依據實際執行狀況定期滾動修正調整，從表12可看出目標達成率屢屢嚴重超標逾200%以上，甚至破千，造成績效設定流於形式且缺乏激勵效果。近年YS八大核心業務達成率破千以上之情形摘要如下表：

表12 108年至113年10月青職中心八大核心業務達成率破千之情形

年度	分署	核心業務項目	達成率
108	桃分署	鏈結分署訓練與就業服務項目	3,417%
	南分署		1,187%
109	中分署		3,160%
112	高分署		4,116%

資料來源：摘錄自上表11。

(四)另細究八大核心業務及各青職中心個別業務績效指標，多屬產出型績效指標(Output)，如服務人次、舉辦場次……等等，各中心每年針對青年職涯服務需求議題及對加入會員或參加活動之青年，皆會辦理服務需求及滿意度問卷調查，以瞭解服務品質與滿意程度，並據以作為課程議題、活動安排或服務

內容之參考。經統計108年至112年近5年調查結果，各年度各分署之調查整體滿意度分數皆達90分以上；惟各中心績效指標均只針對八大核心業務項目，卻鮮少針對提升青年就業力，故未見有效評核青職中心對於提升青年就業力或就業率乃至職場續航力之實質滿意度表現，自無法確實評估青職中心在扮演青年職涯發展協助上的功能和效益，以致相關經費預算乃至專職專業人力長期低度投資與發展，形同有做就好，實有違就安基金促進國民就業之意旨。

- (五)誠如前開調查意見二所述，青職中心允應將不利就業人口群，納入重要目標群，滾動調整核心服務項目，以對接國家人才培育政策藍圖，青職中心應先確認服務客群目標、需求，如此方可據以訂定績效指標，並據以評鑑指標達成情形。本院諮詢專家學者對於青職中心指標設定，亦提出：「青職中心目標群是誰？青職中心和勞動部就業中心如何分工，就業媒合是否應該歸就業中心，另就業力提升很大一塊和職訓機構很有關」、「青職中心有兩個最重要核心任務，第一目標族群設定上，要對長期待業的，還有尼特族等這類的，要加重權重；第二核心使命為在地連結，一是在地產業，二是社福機構和學校。目前偏重學校連結，但產業和社福不足，重新思考後學校可能就不是八大核心業務。」等等建議意見，殊值勞動部審慎評估，針對提昇青年就業力、職場續航力，尤以針對特定弱勢族群，協助提升就業能力等面向，研定適切之青年職涯發展關鍵績效指標。

- (六)再以112年各中心八大核心項目比重之試算結果如下表13可見，各分署核心業務偏重於職涯講座，高

分署青職中心在此項業務占比分配上，竟高達58.94%，北分署51.36%次之，究此配置是否能有效達成青職中心提升青年就業力與就業率之目標，尚待檢視。本院諮詢專家亦指出略以，八大核心項目當時要解決的是青年失業問題，但應該評估有多少青年失業，我們有多少服務量能來解決多少問題，而不是用各種核心業務來評估。應該是分區去定義有多少失業青年，面臨何種就業問題，如身心障礙或原住民人口有多少，需要投入多少量能，掌握需求和脈絡，才能有效評估各項業務要達成目標和達成率；方案設計和評估是要對應的，目標要明確，再依據目標去訂定量化和質性指標……等建議意見，有待賡續督同檢討。

表13 112年各中心八大核心項目比重

	服務對象 (目標族群)	八大核心項目比重							
		職業適性測驗	職涯諮詢	職場參訪體驗	職涯講座	團體課程	履歷健檢	模擬面試	鏈結公立就業服務機構服務
北分署 YS	15-29 歲 青年	2.27%	11.82%	14.55%	51.36%	13.64%	1.36%	1.36%	3.64%
桃分署 賈桃樂		18.87%	6.60%	8.49%	40.57%	20.75%	1.42%	1.42%	1.89%
中分署 YS		14.40%	12.00%	2.88%	41.14%	15.17%	5.76%	2.88%	5.76%
南分署 YS		6.67%	22.78%	8.89%	40.00%	13.33%	2.78%	2.78%	2.78%
高分署 YS		6.39%	11.79%	7.86%	58.94%	10.81%	1.28%	2.46%	0.49%

資料來源：本調查整理自勞動部查復資料。

(七)再者，針對青年在職穩定就業，是否應列入青職中心核心任務，本院履勘青職中心亦提出相關意見，經彙整如下表，足見勞動部允應通盤檢討是否增加

此項任務及目標值，以有助於整體在職穩定就業／職場續航力之提升。茲列本案歷次座談會議中針對穩定青年就業相關意見如下表：

表14 本案歷次座談會議中針對穩定就業相關意見摘要

分署	說明
高分署	青職中心提供全人全職涯服務， <u>青年進入職場後在職穩定為核心任務之一</u> ，故有提供在職穩定相關服務與活動。 <u>職場穩定目標值設定將依勞發署指示配合執行。</u>
南分署	我們對於 <u>穩定在職青年</u> 的定義是指在同一工作穩定就業3個月以上。這一標準是根據勞動部的相關方案制定的， <u>因為穩定在職3個月後，青年朋友可以申請相應的獎勵津貼</u> 。因此，我們的定義主要是為了促進青年在職場的長期發展。此外， <u>我們常接觸到的穩定在職青年，通常在職場上已工作1年至2年，甚至有3年以上的青年，這些青年可能仍有其他需求，我們會針對這部分提供相應的職涯服務，以支持他們在職涯上的進一步發展。</u>

資料來源：本調查彙整。

(八)另勞發署於111年邀集各分署召開「青年職涯發展中心功能強化研商會議」，請各分署以轄區大三或大四畢業後不易就業之學門系科學生或不易就業之青年為目標族群，挹注職涯輔導、職業訓練與就業服務資源，協助進入就業市場，並訂定協助青年就業人數之關鍵績效指標，惟後續並未納入修正八大核心業務指標。且針對績效指標之訂定及參與部分，經詢據勞發署亦稱，青職中心主要提供青年職涯輔導服務，因涉及相關諮詢專業領域，爰依業務委外委由專業團隊提供服務，由各分署以勞發署訂定之青職中心八大核心業務指標，撰擬採購需求書並設定目標值，依公開招標程序委託專業團隊，指派專業諮詢人力提供職業發展專業知識及職涯輔導工具等語。究此相關議題，勞動部於本院調查期

間亦稱，後續將邀集所轄5分署以青年職涯發展中心定位，研議妥適之產出型指標或成果型指標及績效指標衡量方式。惟後續能否確實真正進行績效評估？以及相關指標妥適性等，亦待該部積極併予釐清。

(九)觀諸日本促進青年就業政策，係重視每個地區的青年就業協助政策之個別差異，針對不同的需求對象實施多元就業協助¹²；而我國各分署青職中心分散各地，經費資源及人力配置差異性大、推動架構與重點均不相同，顯難以同一個指標衡量績效，目前之指標設定，是否能確實真正評估青職中心在扮演青年職涯發展業務上的功能和效益，甚至對於整體職場續航力之提升等等，顯存疑義。是以，本院諮詢專家學者亦指出：「政府也清楚方案設計和評估是要對應，要回到目標要明確，再依據目標去訂量化和質性指標。應該要請青職中心去確認或討論決定目標是什麼，第一應該是培育青年就業力，在大學很重要，對一般民眾也是，這些方案應該評估判斷資源要投入提升哪些就業力；再來是就業安置，至少讓他找到工作；第三是職場適應和穩定就業，這幾個應該是回到整體青職中心把它當作一整個方案，目標確定後，績效才能跟得上。」足徵，目前所設定之指標，能否確實真正評估青職中心在扮演青年職涯發展協助上的功能和效益，甚至對於整體職場續航力之提升等等，顯存疑義。再者，對於績效指標之設定，本院諮詢專家學者復指出：「首先從技術層面KPI來看，純粹量化指標人次人數來看，會有很大誤導性，八大核心服務有些很容易衝刺人數人次，像職涯講座，

¹²<日本青年就業問題與對策對臺灣之啟示> (民107)。簡紹騏、經濟研究第18期、P374。

只要找網紅，就會很多人，或者課程如數位影音也是，但他們學了不是就業而是經營影音，因此有些指標是不是要有設計權重？例如一對一諮詢或模擬面試可能不太容易做，需要加重。」、「例如賈桃樂本身的硬體條件就很好，甚至不用往外，自己本身就是很好的參訪對象，但南分署就沒有這個條件，而中分署這邊的不是在就業而是創業或創客基地，差異性太大，用同一個指標衡量會有困難。」、「一對一諮詢的部分，很難很難量化。…就業輔導，職涯輔導和生涯輔導不同，就業輔導可以用媒合率量化，但職涯輔導很難呈現，例如今天來接受諮詢的，本身已經有工作，以就業率和職訓都無法追蹤，可能是職場遇到人際關係和工作壓力。或者身心疾病的，最後你的職涯諮詢結果是建議去身心科鑑定，這樣也是跟職訓和就業無關。諮詢要用量化指標衡量的話，會有困難，需斟酌，量化無法看到全貌。」、「青年就業議題，就業輔導、職涯輔導、生涯輔導都不是同一層，而青職中心是在哪一個層面，追蹤指標就會不一樣。就業輔導最容易被追蹤，職涯輔導會不一樣，每個人想法會不同，生涯輔導又提升到更不同層次，考核方案有無影響各人的方式和指標會更不同。」等等建議意見，殊值參採。是以，為落實評核青職中心實質績效，勞動部應督同勞發署確實檢視青職中心之政策定位與中長程目標，包括：如何提升青年就業力、就業安置、職場適應和穩定就業，據以訂定青職中心服務基線與成果型績效指標（Outcome），俾具體評核該政策未來中長期發展方向。

- (十)綜上所述，勞動部就安基金係為加強辦理有關促進國民就業等事務而設置，其中為協助青年透過專屬職涯輔導據點掌握職涯方向，就安基金自107年起

每年編列預算1億餘元投入青年職涯發展中心。而勞發署為聚焦青職中心核心服務項目，於107年起以提升服務品質及功能，整合所轄五分署青職中心服務經驗設定八大核心服務項目，各中心再據以訂定業務績效目標值。然勞發署未因地制宜訂定各YS據點明確服務基線(Base-line)，未衡酌各地青職中心經費資源及人力配置差異性大、推動架構與重點均不相同，實難以同一個指標衡量績效，造成部分中心目標值設定過於寬鬆，且又未依據實際執行狀況定期滾動修正調整，致目標達成率屢屢嚴重超標，逾200%以上，甚至破千，績效設定流於形式，不具區辨性且缺乏激勵效果，遑論據此提升服務品質。又據審計部查核指出，現行各中心所設定之績效指標，多屬於產出型績效指標(Output)，較少成果型績效指標(Outcome)，績效指標均只針對八大核心業務項目，卻鮮少針對提升青年就業力之績效目標設定，故無法有效評核青職中心對於提升青年就業力或就業率乃至職場續航力之實質表現，自無法確實評估青職中心在扮演青年職涯發展協助上的功能和效益，以致相關經費預算乃至專職專業人力長期低度投資與發展，實有違就安基金促進國民就業之意旨。青職中心運作至今已長達12年，尚未建立服務基線(Base-line)，遑論針對就業不利族群建構差異化職涯輔導模式，勞發署顯未善盡督導及輔導之責，核有怠失。勞動部允應督同勞發署確實檢視青職中心之政策定位與中長程目標，包括：如何提升青年就業力、就業安置、職場適應和穩定就業，據以訂定青職中心服務基線與成果型績效指標(Outcome)，俾評核該政策中長期發展方向。

四、青職中心一對一職涯諮詢服務是協助青年職涯規劃與建立職涯觀念的重要核心策略，據勞發署統計108年至113年10月赴青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務的18,706名青年中，以19至29歲女性、大學學歷、待業或在學青年比例最高。惟各中心對於一對一職涯諮詢輔導雖有建立結案後繼續追蹤3個月之機制，然而對於追蹤結果除了就學與就業因素，其餘結果如失聯、服役、職訓等原因囿於無一致性標準，故認定追蹤成效上差異極大。勞發署各分署青職中心係依據政府採購法以公開評選方式，委託專業廠商執行青年職涯輔導相關業務及中心之經營管理，採每年招標委辦一次。其中存在專業諮商輔導人力流動率高，平均年資淺，甚至有年資僅1年餘，導致辦理個案諮詢恐面臨經驗不足問題。加上年年委外招標易造成經驗傳承之不穩定性，以及人員留任率穩定度不高，顯不利確保諮詢服務品質，故在一對一職涯諮詢服務之執行成效、後續追蹤結果以及現行委辦機制等，均有檢討提升空間；另有部分青職中心未區分接受諮詢青年需求服務屬性，縱有少數青職中心進行區分，然未進行交叉分析，顯不利滾動調整服務資源之投入，亦有待檢討。勞發署實應督同各分署青職中心透過一對一職涯諮詢輔導，針對各接受服務青年之屬性、學歷與年齡進行交叉分析與檢視，以掌握瞭解不同屬性背景之青年真正職涯輔導需求，並反饋優化調整服務資源之投入，以確保維持諮詢服務品質，並發揮職涯諮詢輔導效益。

(一) 青職中心一對一職涯諮詢服務是職涯輔導的重要核心策略，勞發署各分署青職中心係依據政府採購法以公開評選方式，委託專業廠商執行青年職涯輔導相關業務及中心之經營管理，採每年招標委辦一次。經查，各青職

中心為解決青年就業或轉職等問題，提供一對一職涯諮詢服務，透過深度諮詢、履歷健診及模擬面試技巧演練等服務，協助青年職涯發展與規劃，繼而順利就業。各青職中心「一對一職涯諮詢」辦理概況，詳如表15，可看出各中心無論在專職或兼職諮詢人力的配置、平均服務年資、諮詢總件數上，未見穩定與逐年成長。

表15 青職中心「一對一職涯諮詢」辦理概況

單位：人；年；元

年度	分署	專職諮詢 人力	兼職諮詢 人力	平均 服務年資	平均月薪	專業證照		諮詢 總件數	結案情形	
						人數	比率		結案數	結案率
108	北分署	6	0	1	40,132	6	100%	1,002	951	94.91%
	桃分署	2	0	2	37,132	2	100%	351	351	100.00%
	中分署	0	17	8-10	—	17	100%	743	743	100.00%
	南分署	9	0	1	36,123	3	33%	501	501	100.00%
	高分署	6	0	1	36,778	3	50%	255	237	92.94%
合計		23	17		37,427	31	77.50%	2,852	2,783	97.58%
109	北分署	6	0	2	40,132	6	100%	742	706	95.15%
	桃分署	2	0	3.2	37,132	2	100%	387	387	100.00%
	中分署	0	17	8-10	—	17	100%	655	655	100.00%
	南分署	4	0	1.82	36,123	4	100%	780	780	100.00%
	高分署	7	0	1	36,826	4	57%	279	282	101.08%
合計		19	17		37,754	33	91.67%	2,843	2,810	98.84%
110	北分署	6	0	2.6	40,132	6	100%	960	921	95.94%
	桃分署	3	0	2.2	37,132	3	100%	422	422	100.00%
	中分署	0	17	8-10	—	17	100%	635	635	100.00%
	南分署	3	0	2.47	37,132	3	100%	743	743	100.00%
	高分署	7	0	2	36,829	4	57%	279	256	91.76%
合計		19	17		37,968	33	91.67%	3,039	2,977	97.96%
111	北分署	6	0	3.2	41,617	6	100%	829	799	96.38%
	桃分署	3	0	0.7	38,417	1	33%	483	483	100.00%
	中分署	0	17	8-10	—	17	100%	621	621	100.00%
	南分署	3	0	3.47	38,617	2	67%	711	711	100.00%
	高分署	7	0	3	38,301	4	57%	282	296	104.96%
合計		19	17		39,416	30	83.33%	2,926	2,910	99.45%
112	北分署	6	0	3.75	41,617	6	100%	735	711	96.73%
	桃分署	3	0	1.33	38,417	2	50%	460	460	100.00%
	中分署	0	7	8-10	—	7	100%	801	801	100.00%
	南分署	4	0	3.64	38,617	2	50%	889	889	100.00%
	高分署	7	0	1.1	38,301	4	57%	293	248	84.64%
合計		20	7		39,376	21	77.78%	3,178	3,109	97.83%
113 (截至 10月)	北分署	6	0	3	43,162	6	100%	819	572	69.84%
	桃分署	3	0	1.75	40,162	2	50%	393	393	100.00%
	中分署	4	3	4.82	42,795	7	100%	557	511	91.74%
	南分署	5	0	3.75	40,162	2	40%	827	676	81.74%
	高分署	7	0	1.8	39,834	4	57%	251	227	90.44%
合計		25	3		41,211	21	75.00%	2,847	2,379	83.56%

資料來源：勞動部查復資料。

(二)由上表可見，職涯諮詢人力長期以來面臨平均服務年資淺，平均薪資偏低之情況。以112年度觀之，5大分署職涯諮詢人員平均服務年資，其中桃分署青職中心、高分署青職中心職涯諮詢人員平均服務年資僅1年多，北分署青職中心、南分署青職中心平均3年多，中分署青職中心以委外兼職人力辦理諮詢，所以平均年資較長為8年多；各分署青職中心委託專業廠商執行青年職涯輔導相關業務及中心之經營管理，採一年招標委辦一次，造成專業諮商輔導人力雖然符合證照，惟其等勞動條件、薪資水準，能否持續投入第一線接觸年青人的工作，存在穩定性問題。本院審酌社福體系公共服務採購及補助模式，係由政府部門提供相關預算補助專職或專業人力或設施設備，透過公開採購遴選適合專業團體承接。一般來說就是委外辦理或公辦民營性質，把委外或採購服務廠商視為協力單位，在契約上明確設定服務基準要求，且可採連續年度招標，鼓勵專業深化或創新，值得勞發署參考。此外八大核心項目是否皆適合委外辦理？尤其是一對一職涯諮詢服務，允值勞發署參照衛福部公益彩券回饋金補助委外模式，重新審慎檢討評估現行青職中心委外招標方式。

(三)又113年中分署青職中心因人力減少，一對一的個案諮詢尚由該分署人員辦理，維運和課程辦理及講師等行政面由廠商處理。對於專業人力及經驗不足，又欠缺經驗傳承之窘境，本院諮詢專家學者亦指出：「由數字可以發現，很多青職中心做諮詢的人真的太嫩，人事流動率過高，自己本身可能職涯都有

問題，不知道明年能否有變動，人事流動率是很大的問題。」、「青職中心人力流動率之高，做個案諮詢的又嫩，經驗傳承跟交流會變得很重要，青職中心彼此之間橫向交流，個案經驗交流和傳承是不是應該留下經典個案等，所以成效除了剛剛的調查外，產出是不是有一些經驗結晶，可以做一些累積。」及「結構上，針對YS員工被批評是明天要失業的人去服務今天失業的人，第一經驗不能累積，責信也不能出來，所以怎麼解決？需要訓練和薪水進階，要有很好的督導和授權，去跨部門做One Stop橫向協調，但要很好的被授權，否則效果一定有限。」等語，足見，青職中心辦理職涯諮詢人員人力流動率高、平均年資淺，加上薪資偏低，導致辦理個案諮詢恐面臨經驗不足，留任率穩定度不高，顯不利確保諮詢服務品質。

- (四) 詢據勞發署表示，囿於該署人力結構狀況，青職中心依據政府採購法結合民間團體提供相關服務，其薪資標準係比照勞發署「勞務委外派駐人力之工作職階稱謂與薪資標準表」編列；另為維護同樣於機關執行業務之承攬人員權益，遇軍公教人員薪資調整時，一併提升人員薪資待遇。又為提高人員專業知能，提供多元且完整之師資培訓及初、進階繼續教育課程，以提升一對一職涯諮詢服務之深度與廣度，積累專業自信，對於服務過程中所遇問題，由資深諮詢人員給予支持與協助，得以增進留任率及穩定度。至是否依業務屬性或專業度給予加給及規劃更多元升遷管道，將適時就勞發署整體人力結構通盤檢討……等語。然是否確能提升留任率及穩定度，加上欠缺經驗傳承、歷來資料不全等問題，後續仍有待強化改善。

(五)再者，各中心對於一對一職涯諮詢輔導雖有建立結案後繼續追蹤3個月之機制，然而對於追蹤結果除了就學與就業因素外，其餘結果如失聯、服役、職訓等原因囿於無一致性標準，故認定上差異極大。以北分署青職中心一對一職涯諮詢追蹤結果，失聯部分之占比竟高達34.88%，而部分中心則未統計失聯。審計部對此亦提出相關建議，指出部分輔導個案結案後因故未投入職場，或無法取得聯繫，尚待追蹤後續就業情形，俾及時提供協助之意見。故各青職中心一對一職涯諮詢服務三個月追蹤輔導結果之執行與成效，應有一致性認定標準，均有待勞發署檢視改善。

1、以桃分署賈桃樂學習主題館為例，一對一職涯諮詢輔導流程如下圖所示：

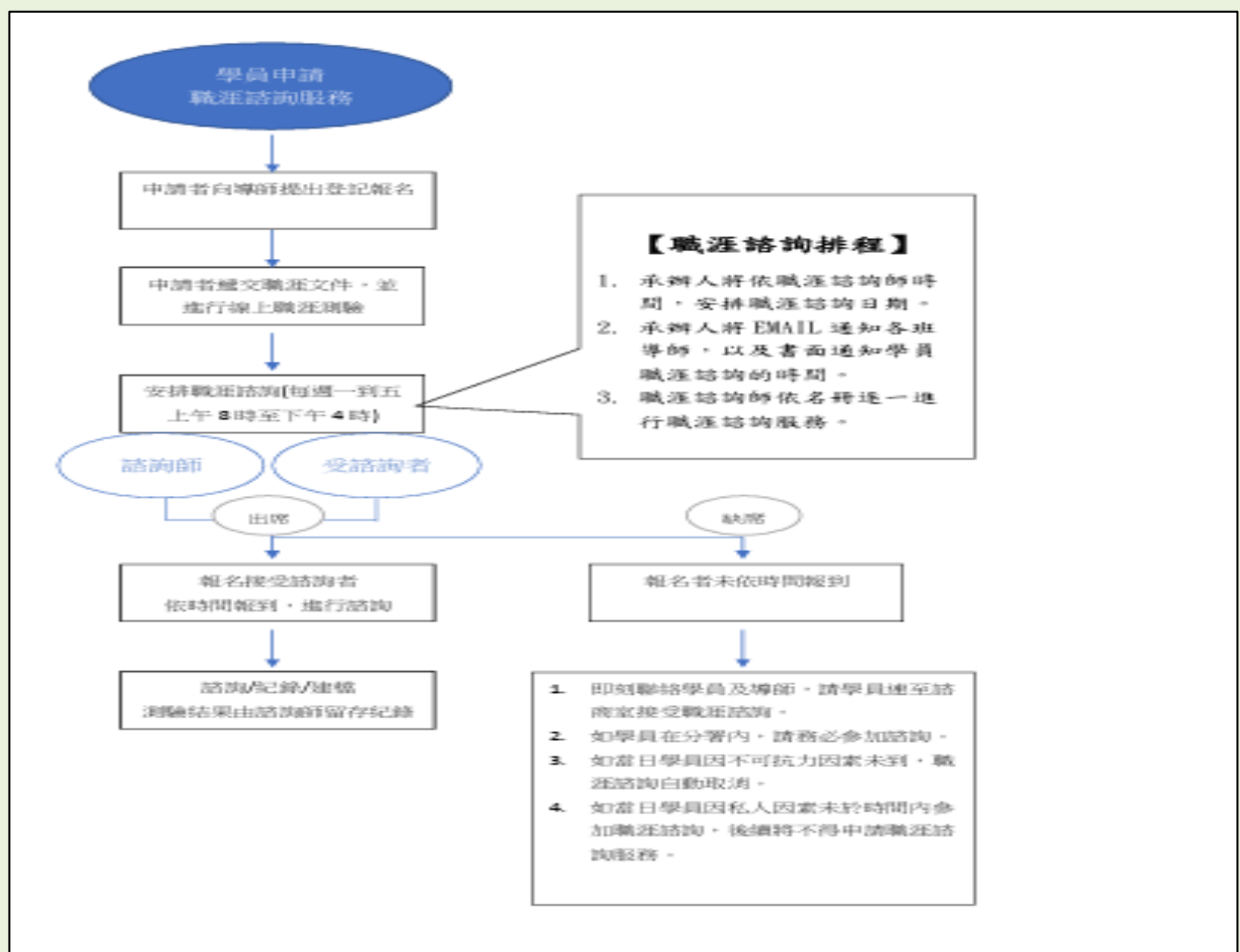


圖4 一對一職涯諮詢輔導流程圖

資料來源：勞動部查復資料。

2、相關追蹤結果詳如下表。

表16 各分署青職中心「一對一職涯諮詢」追蹤結果

單位：人

	年度	接受追蹤之青年人數	追蹤結果										
			就業	就學、升學	待業	考試、服役、出國	職訓	婉拒受訪	尋職	轉職	創業	暫不求職	失聯
北分署YS	108	992	237 (23.89%)	536 (54.03%)	49 (4.94%)								170 (17.14%)
	109	645	191 (29.61%)	214 (33.18%)	45 (6.98%)								195 (30.23%)
	110	903	384 (42.52%)	227 (25.14%)	57 (6.31%)								235 (26.02%)
	111	789	353 (44.74%)	194 (24.59%)	72 (9.13%)								170 (21.55%)
	112	547	264 (48.26%)	74 (13.53%)	23 (4.20%)								186 (34.00%)
	113 (截至10月)	559	250 (44.72%)	62 (11.09%)	52 (9.30%)								195 (34.88%)
桃分署賈桃樂學習主題館	108	48	48 (100%)	0 (0.00%)		0 (0.00%)							
	109	26	26 (100%)	0 (0.00%)		0 (0.00%)							
	110	25	25 (100%)	0 (0.00%)		0 (0.00%)							
	111	301	33 (10.96%)	62 (20.60%)		206 (68.44%)							
	112	193	45 (23.32%)	54 (27.98%)		94 (48.70%)							
	113 (截至110月)	224	59 (26.34%)	33 (14.73%)		132 (58.93%)							
中分署YS	108	743	153 (20.59%)	49 (6.59%)		211 (28.40%)	101 (13.59%)	187 (25.17%)				27 (3.63%)	15 (2.02%)
	109	655	95 (14.50%)	53 (8.09%)		186 (28.40%)	63 (9.62%)	213 (32.52%)				8 (1.22%)	37 (5.65%)
	110	635	103 (16.22%)	48 (7.56%)		197 (31.02%)	85 (13.39%)	172 (27.09%)				18 (2.83%)	12 (1.89%)
	111	621	299 (48.15%)	59 (9.50%)		61 (9.82%)	73 (11.76%)	96 (15.46%)				12 (1.93%)	21 (3.38%)

	年度	接受追蹤之青年人數	追蹤結果										
			就業	就學、升學	待業	考試、服役、出國	職訓	婉拒受訪	尋職	轉職	創業	暫不求職	失聯
	112	801	458 (57.18%)	181 (22.60%)		19 (2.37%)	65 (8.11%)	10 (1.25%)				29 (3.62%)	39 (4.87%)
	113 (截至10月)	511	409 (80.04%)	45 (8.81%)		0 (0%)	41 (8.02%)	2 (0.39%)				5 (0.98%)	9 (1.76%)
南分署YS	108	—	—	—	—	—							—
	109	—	—	—	—	—							—
	110	1,157	119 (10.29%)	567 (49.01%)	106 (9.16%)	6 (0.52%)							359 (31.03%)
	111	1,216	140 (11.51%)	771 (63.40%)	54 (4.44%)	45 (3.70%)							206 (16.94%)
	112	889	250 (28.12%)	515 (57.93%)	121 (13.61%)								3 (0.34%)
	113 (截至10月)	753	119 (15.80%)	462 (61.35%)	170 (22.58%)	—							2 (0.27%)
高分署YS	108	237	139 (58.65%)	29 (12.24%)		準備考試 13 (5.48%)	服役及出國 —	3 (1.27%)		49 (20.68%)	—	—	4 (1.69%)
	109	282	119 (42.20%)	39 (13.83%)		25 (8.87%)	—	5 (1.77%)		54 (19.15%)	34 (12.06%)	5 (1.77%)	1 (0.35%)
	110	256	98 (38.28%)	29 (11.33%)		25 (9.77%)	—	5 (1.95%)		60 (23.44%)	23 (8.98%)	2 (0.78%)	14 (5.47%)
	111	296	126 (42.57%)	4 (1.35%)		25 (8.45%)	32 (10.81%)	5 (1.69%)		40 (13.51%)	30 (10.13%)	5 (1.69%)	29 (9.80%)
	112	248	125 (50.40%)	12 (4.84%)		11 (4.44%)	20 (8.06%)	6 (2.42%)		53 (21.37%)	8 (3.23%)	2 (0.81%)	11 (4.44%)
	113 (截至10月)	227	141 (62.11%)	13 (5.73%)		12 (5.29%)	9 (3.96%)	4 (1.76%)		33 (14.54%)	7 (3.08%)	2 (0.88%)	6 (2.64%)

註：南分署YS於107年7月5日設置，自110年起開始統計「一對一職涯諮詢」之追蹤結果。

資料來源：整理自勞動部查復資料。

(六)另，本院履勘發現及依據機關查復資料，據表17顯示108年至113年10月至青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務的18,706名青年中，以女性、大學學歷、

待業青年比例最高。然而該項業務之執行，尚有部分中心未將接受諮詢服務青年之背景屬性，予以區分待業、在職或在學，縱使部分青職中心有進行區分，然未針對各接受服務青年之屬性、學歷與年齡進行交叉分析。本院請該部提供各分署青職中心及青職基地（新北市）、TYS（臺北市）、N型未來學院（彰化縣），針對辦理一對一諮詢業務結案之條件、後續追蹤自何時開始、追蹤期間、追蹤後結案之條件有無統一基準、有無針對一對一諮詢對象之年齡交叉分析，以及具體分析比較結果等情。惟該署彙整回覆指出，尚無做交叉分析，顯未針對各接受服務青年之屬性、學歷與年齡進行交叉分析比對。勞發署實應深入彙整相關資料進行交叉分析，以掌握瞭解不同屬性背景之青年真正職涯輔導需求，並反饋優化調整服務資源之投入，以上，均待後續檢視調整。相關現況詳如下表：

表17 108年至113年10月至青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務青年之屬性

類別	占比
性別	男性6,859人，約占37%；女性11,847人，約占63%。
學歷	國中561人，約占3%；高中職3,243人，約占18%；大專校院12,845人，約占69%；碩士1,817人，約占10%。
身分	待業7,309人，約占39%；在職4,080人，約占22%；在學7,156人，約占38%；其他155人，約占1%。
年齡	15至18歲2,062人，約占11%；19至29歲14,842人，約占80%；30歲以上1,587人，約占9%。

資料來源：勞動部查復資料。

表18 一對一職涯諮詢輔導後續追蹤辦理情形

單位		一對一職涯諮詢輔導
先結案， 再追蹤	勞發署 青職中心	<u>結案：個別諮詢服務後，個案表示職涯問題已獲解決、已無服務需求或聯絡3次皆無法取得聯繫時進行結案。</u> 追蹤： <u>結案後3個月內對於個案(包含未取得聯繫者)進行追蹤與關懷，倘個案暫不需青職中心之服務(如個案就學、服役、暫不求職或參加職訓等)，仍提供相關就業服務資訊，以利其後續有需求得以運用。</u>
	彰化 N型未來學院	
服務後 追蹤， 再結案	TYS 台北市青年職涯 發展中心	追蹤： <u>個別諮詢服務後，會在3個月內以電話、電子郵件或簡訊聯繫個案，以追蹤其現況或提供職涯相關資訊。</u> 結案：在前開3個月的追蹤過程中，個案如無其他職涯議題需要提供服務即結案。
	新北市青年局 青職基地	

資料來源：勞動部查復資料。

(七)綜上，青職中心一對一職涯諮詢服務是協助青年職涯規劃與建立職涯觀念的重要核心策略，據勞發署統計108年至113年10月至青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務的18,706名青年中，以19至29歲女性、大學學歷、待業或在學青年比例最高。惟各中心對於一對一職涯諮詢輔導雖有建立結案後繼續追蹤3個月之機制，然而對於追蹤結果除了就學與就業因素，其餘結果如失聯、服役、職訓等原因囿於無一致性標準，故認定追蹤成效上差異極大。勞發署各分署青職中心係依據政府採購法以公開評選方式，委託專業廠商執行青年職涯輔導相關業務及中心之經營管理，採一年招標委辦一次。其中存在專業諮

商輔導人力流動率高，平均年資淺，甚至有年資僅1年餘，導致辦理個案諮詢恐面臨經驗不足問題。加上年年委外招標易造成經驗傳承之不穩定性，以及人員留任率穩定度不高，顯不利確保諮詢服務品質。故在一對一職涯諮詢服務之執行成效、後續追蹤結果以及現行委辦機制等，均有檢討提升空間；另有部分青職中心未區分接受諮詢青年需求服務屬性，縱有少數青職中心進行區分，然未進行交叉分析，顯不利滾動調整服務資源之投入，亦有待檢討。勞發署實應督同青職中心透過一對一職涯諮詢輔導，針對各接受服務青年之屬性、學歷與年齡進行交叉分析與檢視，以掌握瞭解不同屬性背景之青年真正職涯輔導需求，並反饋優化調整服務資源之投入，以確保維持諮詢服務品質，並發揮職涯諮詢輔導效益。

- 五、為協助青年建構職涯藍圖，勞發署各分署青職中心、各地方政府、大專校院均投入資源推動職涯發展業務，然資源散置各處，甚至有資源重疊之情況。以108年至113年10月青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務之青年身分別觀之，其中待業7,309人，約占39%；在職4,080人，約占22%；在學7,156人，約占38%，顯見一對一職涯諮詢對象針對在學青年之比率偏高。且目前機制能否有效接觸實際就業困難之青年或尼特族（NEET）、怯志者（Discouraged workers）等真正就業不利族群，尚有疑義，允宜全面檢視青職中心業務內容是否與大專校院學生輔導中心高度重疊，並允應優先服務轄內無法接觸到職涯輔導資源之青年為主，強化在地產業與社福資源的連結、分工與整合；另為解決「青年找不到想要做的職業類別」之困難，勞發署允應督導青職中心強化針對社

會韌性相關職場體驗職種的多元性，盤點第三部門社會韌性產業有關之工作職種、職缺、產值與效益，以使臺灣青年體認社會韌性產業的重要性，並於法令及政策上投入實質資源，向下扎根培育青年認識社會韌性產業，以支持相關人才之養成，藉由中央和地方攜手合作、暢通銜接及媒合管道，發揮綜效，並對相關政策善加宣傳，以提供更多元友善之職涯輔導環境。

(一)有關目前大專校院設置職輔單位概況，詢據教育部稱，111學年總計145所大專校院，其中設立一級單位執行職涯輔導業務者計19校（占13.1%），設立二級單位執行職涯輔導業務者計126校（占86.9%），二級單位多隸屬於學生事務處，其次為研究發展處，第三則為技術合作處。該部復稱，大專校院職涯輔導業務與青職中心雖無直接鏈結，惟每年辦理大專校院職涯輔導主管會議及三區召集學校聯繫會議，均邀請勞發署相關單位出席，將職輔及就服資源導入校園；此外，各大專校院教職員、學校社團得依據發展特色及教學專業及個別需求，向勞動部或各青職中心提出申請，合作辦理職涯輔導等情。

(二)經查，勞發署為協助青年建構職涯藍圖，各分署青職中心、各地方政府、大專校院均投入資源推動職涯發展業務，然資源散居各處，甚有重置之情況。尤以青職中心業務內容高度與大專校院學生輔導中心重疊，如以108年至113年10月青職中心接受「一對一職涯諮詢」之服務青年身分別觀之，其中待業7,309人，約占39%；在職4,080人，約占22%；在學7,156人，約占38%；其他155人，約占1%。顯見，一對一職涯諮詢對象針對在學青年之比率偏高，然大專院校學生輔導中心已有協助學生職涯規劃，學校亦得主動尋求青職中心合作，且勞發署亦有補助

學校進行職涯扎根教育，足見青職中心允應優先服務轄內無法接觸到職涯輔導資源之青年為主。茲再以南分署青職中心各項服務身分別之研究分析為例，該中心110至113年10月之服務青年身分別中，在學學生比率分別高達53.48%、68.76%、73.61%及59.05%，資源高度重疊之狀況更為明顯，如下表所示。

表19 110年-113年10月南分署接受YS各項服務當下之身分類別

單位：人

年度	服務人次	單位	青年(14歲以下)	服務青年類別(15至29歲)						非青年(30歲以上)
				在學	初入職	穩定在職	待定向	未升學、未就業之高關懷青年	未蒐集類別	
110	17,769	人次	78	9,502	547	1,656	3,305	198	1,556	927
		占比	0.44%	53.48%	3.08%	9.32%	18.60%	1.11%	8.76%	5.22%
111	14,938	人次	52	10,272	243	1,170	1,166	102	585	1348
		占比	0.35%	68.76%	1.63%	7.83%	7.81%	0.68%	3.92%	9.02%
112	20,246	人次	111	14,904	791	1,012	1,897	117	633	781
		占比	0.55%	73.61%	3.91%	5.00%	9.37%	0.58%	3.13%	3.86%
113 (截至10月)	20,845	人次	139	12,309	2,297	1,209	2,846	182	691	1,172
		占比	0.67%	59.05%	11.02%	5.80%	13.65%	0.87%	3.31%	5.62%

資料來源：勞動部查復資料。

(三)而本院履勘勞發署各分署青職中心發現，部分中心最後所呈現的績效是成功協助年輕人打造個人職場品牌，然而，青職中心真正要提升的是整體青年就業力，有限資源應妥善運用在更需要協助之弱勢青年，而協助個人打造個人品牌，在學校端應有更多可運用之計畫。基此，本院諮詢專家學者分別提出：「可以在服務上分流，青職中心在人力有限下專注做一般求職民眾或特殊需求者，大專部分可以用經費補助，讓他們申請計畫，以服務系統來分流。」及「例如現在全國一百多所大學都有自己的職涯中心，勞動部和教育部可以協商，哪些工作先由大學做，而國、高中階段是相對弱，教育部應該

可以扛下來；接下來，勞動部的工作就是針對畢業一段時間後沒辦法找到工作者，列入服務，再來針對未升學未就業者，做出必要分流……如果分工更清楚，YS定位更清楚，人力培育也較能累積。」等建議意見，究制度面如何改善，以強化資源的連結、分工與整合，尚待積極研處。又，臺北市政府、新北市政府及彰化縣政府設置青年職涯發展服務據點，本案亦實地履勘TYS、青職基地及彰化之N型未來學院，其等亦投入資源推動職涯發展業務，允應檢視投入資源有無重置之情況，以有效整合發揮綜效。

(四)對此，揆諸歷年就安基金委員訪視意見亦提出相關疑義或建議，略如下表：

表20 就安基金委員針對本項議題之相關意見內容摘要

訪視日期	相關意見內容摘要
109年 9月14 日、 112年 9月27 日	1. <u>在資源角色上可再釐清青職中心是資源的分配者？還是執行者？</u>例如：如何針對分署本來的資源(6個轄區：雙北、基隆、宜蘭、花蓮、金門、馬祖)做個<u>統合并連結運用</u>，期待可看到6個轄區運用協助青年資源分布，以瞭解各區域提供青年就業服務之情況。 2. 針對不同種類青年協助的分布圖，包含工讀、技職生、更生青年、役男青年，這些不同服務族群的對象別，我們可協助的就業資源是什麼？ 3. <u>單位要先「定位」清楚，本身期待是要做直接還是間接服務，成效又要如何呈現，定位清楚才會知道後續要達成的KPI是什麼？KPI也不一定要和就業有關，可以有不同形式，包含資源連結、公立機關形象的改變等</u>，這些是值得思考的點。 4. 全國有眾多的大學資源，各大學也有和政府資源進行連結辦理就業博覽會等活動，因此彼此之間包含學校和學校以及學校和政府，資源如何連結及發展，亦是值得再討論精進的部分。 5. 在產業的介紹上有相當多元的產業類型，<u>但目前職涯講座都著重在青年期待的產業進行規劃，太過討好青年的偏好，有沒有可能在產業介紹的內容上，增加一些較生硬或是他們較少接觸產業類型</u>，讓他們有些觀念的改變或提升，以讓青年有更多元的收穫，而非一味的迎合他們去辦理相關的活動。

	6. 如同○委員提到的，<u>不要完全迎合需求者的期待去辦理活動，而需因應在地產業特色及地緣結合辦理相關活動，會更貼切於需求者之期待。</u> 7. 貴單位針對我們一直在關注的怯（職）志青年，有在嘗試及瞭解，這邊也提供幾個參考的建議，像是可以透過社區關懷據點/協會、各民間團體進行連結，或許也可更深入家庭進行服務。延續上述，若是透過相關的管道找到這些需求者後，那單位如何針對這些需求者提供如人際議題、家庭支持等相關服務。 8. <u>重視資源之分配考量</u>，簡報內有呈現針對高關懷青年著墨，值得肯定。資源應分配至清寒青年，協助其進行職涯發展，肯定青職中心功能。 9. <u>針對身心障礙青年亦建議加強輔導</u>，如目前青年罹患身心疾患（如憂鬱症等）多，且目前少子化情形嚴重，是否影響服務績效？
--	---

資料來源：本調查整理自勞動部查復資料。

（五）另，據ILO報告指出2023年青年失業率創新低，尼特族（NEET）比率卻增加：報導指出，有太多年輕人是尼特族¹³，而且在新興經濟體和發展中經濟體要獲得體面工作的機會有限。且據指出，2023年的年輕女性尼特族比率為28.1%、年輕男性比率為13.1%。¹⁴在青年失業問題中，未升學、未就業與未受訓練青年族群尼特族，已然受到各國重視，而我國目前並未對尼特族進行單獨調查與統計，因此無從得知確切人數，僅能由人力資源調查中之數據推估，已於前開調查意見中說明。各相關部會未能對此議題有更深入與細緻之分析，政策上也缺乏有效之整合，因此始終無法推動更全面性和貼切的作法。¹⁵另尚有怯志者（Discouraged workers）等亟待協助，而目前機制能否有效接觸實際就業困難之青年或尼特族（NEET）、怯志者（Discouraged workers）

¹³ 所謂的尼特族是指不願工作也不願接受教育和培訓的青年（NEET：Not in Education, Employment or Training）。

¹⁴ ILO：全球青年失業率創15年來最低。114年，取自<https://tw.news.yahoo.com>

¹⁵ 劉弘毅，103，尼特族之服務策略探究，社區發展季刊146期，P149。

等真正就業不利族群，尚有疑義，基此，因應我國青年失業率仍高於國人整體失業率，需整體檢視整合各部會資源，針對前開就業不利之尼特族、怯志者（Discouraged workers），強化相關職涯輔導及就業政策。

(六)另本院履勘發現，五分署青職中心八大核心服務項目，偏重於產業認識和職業準備，且職場參訪體驗也多為一日企業參訪行程，未如青少年生涯探索號計畫、少年就業力準備計畫，著重於職場見習規劃，以對接提升就業力目標。且對於產業認識方面，也偏重於國發會人才培訓之重點產業，卻乏對於當代產業多元性之掌握與推廣。故為解決「青年找不到想要做的職業類別」之困難，勞發署允應督導青職中心強化針對社會韌性相關職場體驗職種的多元性，盤點第三部門社會韌性產業有關之工作職種、職缺、產值與效益，以使臺灣青年體認社會韌性產業的重要性，幫助青年進一步認識社會韌性、公共服務等產業領域，以利發展相關職涯輔導模式。

- 1、按勞動部112年辦理「15-29歲青年勞工就業狀況調查」，112年5月青年失業者未就業之原因及困難，均以待遇不符期望最多，112年5月青年失業者在找尋工作過程中，曾有工作機會但未就業者7.5萬人，其未就業原因以待遇不符期望占60%最高，興趣不合占16.2%次之；未遇有工作機會者計10.1萬人，尋職困難原因亦以待遇不符期望占44.4%最高，找不到想要做的職業類別、專長技能（含證照資格）不合則各占21.6%、17.6%。
- 2、據勞動部「投資青年就業方案」第二期新增措施包括：提升大專青年預聘計畫、初次尋職青年及非典型就業青年就業協助措施、協助青年進入重

點產業、取得重點產業技術士證及穩定就業獎勵、跨部會強化青年創業協助等，顯見政府以協助青年進入重點產業為主。而據國發會2023年重點產業人力供需調查結果總計有IC設計、人工智慧應用服務、資安、精準健康等18項重點產業，並以半導體、AI應用、資安、綠領等領域人才需求為主。故本院履勘發現，青職中心職場體驗在職種部分，大多據國發會重點產業人才需求推估進行規劃，如數位、綠能、光電、機械等重點產業，作為相關職業探索，然而相關職種多屬第二部門商業體系或第一部門政府單位新興行業，甚少針對與社會韌性相關之第三部門體系進行職場體驗規劃，反而有分署規畫協助人文社會科系學生跨領域學習至新興重點產業就業。然而臺灣半導體產業已經產生嚴重人才磁吸效應，新冠疫情後社會韌性產業亦面臨嚴重缺工窘境，如社會安全網社工、心理師、諮商輔導員，教育人員、醫護及公衛人員、長照人員等。依據國發會2030年整體人力需求推估，19大類業別，包括工業項下5個行業、服務業項下13個行業，以及農、林、漁、牧業（如下表）；工業人力需求高，然而服務業中醫療保健及社會工作服務業人力需求成長率達2%，居各行業別之冠。且中央政府於107年2月核定「強化社會安全網計畫」，續推動第二期計畫（110-114年），然而計畫之推展，在中央和地方皆需投入很多的專業人力、物力和經費，才能落實強化社會安全網。加上，面對人口高齡化問題，賴總統指出，馬英九前總統推動長照1.0、蔡英文前總統推動長照2.0，他則將推動長照3.0，持續增加服務據點和內容，給予家庭照顧者

和長照機構更多支持，提升對長輩的照顧¹⁶。是以，因應未來龐大長照需求人數，照顧服務人力是否足敷因應，實應預先規劃。基此，青職中心應針對資源配置之公平與正義性予以權衡，避免過度強調重點產業的市場發展，對於社會韌性有關之產業亦應關注，以提升青年對於第三部門等具備社會韌性產業的認識。

表21 2021-2030年行業別最終人力需求

行業別	最終人力需求數			
	2020 ^f (千人)	2030 ^f (千人)	2021-30 ^f 平均	
			淨增數 (千人)	成長率 (%)
總計	12,344	13,025	68	0.5
農、林、漁、牧業	577	589	1	0.2
工業	4,532	4,675	14	0.3
礦業及土石採取業	4	4	0	0.2
製造業	3,506	3,641	13	0.4
電力及燃氣供應業	30	28	0	-0.8
用水供應及污染整治業	82	88	1	0.7
營建工程業	909	914	0	0.1
服務業	7,235	7,761	53	0.7
批發及零售業	1,904	1,940	4	0.2
運輸及倉儲業	472	515	4	0.9
住宿及餐飲業	876	959	8	0.9
出版、影音製作、傳播及資通訊服務業	274	319	5	1.5
金融及保險業	441	458	2	0.4
不動產業	112	125	1	1.1
專業、科學及技術服務業	393	468	7	1.8
支援服務業	311	366	6	1.6
公共行政及國防；強制性社會安全	364	346	-2	-0.5
教育業	670	661	-1	-0.1
醫療保健及社會工作服務業	488	593	10	2.0
藝術、娛樂及休閒服務業	116	123	1	0.6
其他服務業	815	888	7	0.9

註：本表最終人力需求係指在達到平均每年經濟成長率 3%之前提下，產業發展所需投入之人力，係涵蓋對於本國及外籍工作者之人力投入需求，非指勞動市場供需交互影響下的國人就業人數；淨增數即代表產業因擴張、萎縮或生產力提升所產生最終人力需求之淨變動數。

資料來源：國發會查復資料。

(七)再者，為提升學生輔導整體量能及品質，立法院甫

¹⁶ <https://www.president.gov.tw/News/28640> 總統府新聞，113年8月10日。

於113年11月29日 三讀通過「學生輔導法」部分條文修正，增加補足輔導教師及輔導人員員額編制，此均需投入大量人力。故而，青職中心允應將社會韌性相關之職種、職缺、產值及效益等，向年輕世代溝通，幫助青年進一步認識社會韌性、公共服務等產業領域，有效促進職涯發展與抉擇。

- (八)另針對推估第三部門人力、產值，據國發會查復說明，對於第三部門（如非政府組織〔NGO〕、非營利組織〔NPO〕、社團法人、財團法人、基金會等），鑒於行政院主計總處的產值統計僅納入具經濟性活動的非營利組織，純粹非商業性或無生產性產出的活動則不計入統計範圍，而該人力需求推估方式主要係依據主計總處之行業分類及產值統計進行推估，故未進行相關推估。惟第三部門韌性產業之重要性前已敘明，是以，在發展重點產業人才培育與解決缺工情況的同時，亦應著手盤點與社會韌性產業有關的工作職種、職缺、產值與效應，以使臺灣青年體認社會韌性產業的重要性，並於法令及政策上投入實質資源，向下扎根培育青年認識社會韌性產業，以支持相關人才之養成，利於我國因應社會發展與劇烈變化中所衍生之各項青年問題。
- (九)此外，職涯發展相關政策諸多，單以「投資就業方案」第二期中，針對定方向，即囊括「青少年生涯探索號計畫」、「獎勵高級中等學校學生從農輔導方案」、「U-start創新創業計畫」、「洄游農村PLUS-青年參與農村整合」、「青年創業發展導航計畫」……等計畫，且勞發署於各分署成立青職中心提供青年專屬職涯發展據點，協助青年職涯規劃，然而青年是否能清楚政府所提供之服務，實應對於相關政策善加宣傳，以提供更多元友善之職涯輔導環境。又

青職中心個案專業及服務人員允應更清楚瞭解政府推動之相關政策與措施，以協助青年更有效運用各式就業輔導措施資源，引導青年探索職涯、強化職場能力，規劃更為適合自己的職涯發展。

- (十)綜上，為協助青年建構職涯藍圖，勞發署各分署青職中心、各地方政府、大專校院均投入資源推動職涯發展業務，然資源散置各處，甚至有資源重疊之情況。以108年至113年10月青職中心接受「一對一職涯諮詢」服務之青年身分別觀之，其中待業7,309人，約占39%；在職4,080人，約占22%；在學7,156人，約占38%，顯見一對一職涯諮詢對象針對在學青年之比率偏高。且目前機制能否有效接觸實際就業困難之青年或尼特族(NEET)、怯志者(Discouraged workers)等真正就業不利族群，尚有疑義，允宜全面檢視青職中心業務內容是否與大專校院學生輔導中心高度重疊，並允應優先服務轄內無法接觸到職涯輔導資源之青年為主，強化在地產業與社福資源的連結、分工與整合；另為解決「青年找不到想要做的職業類別」之困難，勞發署允應督導青職中心強化針對社會韌性相關職場體驗職種的多元性，盤點第三部門社會韌性產業有關之工作職種、職缺、產值與效益，以使臺灣青年體認社會韌性產業的重要性，並於法令及政策上投入實質資源，向下扎根培育青年認識社會韌性產業，以支持相關人才之養成，藉由中央和地方攜手合作、暢通銜接及媒合管道，發揮綜效，並對相關政策善加宣傳，以提供更多元友善之職涯輔導環境。

參、處理辦法：

- 一、調查意見二、三，糾正勞動部勞動力發展署。
- 二、調查意見一、四、五函請勞動部督同所屬確實檢討改進見復。
- 三、調查意見，函送審計部參考。
- 四、調查意見，經委員會討論通過後公布。

調查委員：葉 大 華

中 華 民 國 114 年 5 月 21 日

案名：我國青年職涯發展中心發展成效

關鍵字：青年職涯發展中心、職涯探索、青年就業力、穩定就業、職場續航力、尼特族、怯志者、社會韌性產業