

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：勞動部勞動力發展署

貳、案

由：勞動部勞動力發展署（下稱勞發署）未能積極督導轄下青職中心定期滾動評估將不利就業人口群列入重點目標族群，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。且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，未設定目標族群優先協助順序，並建構出差異化職涯輔導模式。又，青職中心運作至今已長達12年，未衡酌各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之情狀，訂定各中心據點明確服務基線(Base-line)，造成部分中心目標值設定過於寬鬆，且未依據實際執行狀況定期滾動修正調整，致各中心目標達成率屢屢嚴重超標逾200%以上甚至破千，績效設定顯流於形式，不具區辨性且缺乏激勵效果。另，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），且績效指標均只針對八大核心業務項目，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，實有違就業安定基金（下稱就安基金）促進國民就業之意旨。勞發署顯未善盡督導及輔導之責，均核有怠失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

近年來我國受高等教育普及化¹影響，教育養成年限拉長，年輕勞動力初次進入勞動市場的年齡普遍延後，然而「高學歷、高失業率」之學用落差情形嚴重，學非所用讓青年人面對工作選擇及未來的規劃感到茫然。勞動部自民國（下同）101年推動「青年職涯發展中心試辦計畫」立意良善，然而執行多年，運作上存在待精進改善之處，審計部爰於111年度中央政府總決算審核報告提出，勞發署各分署成立青職中心，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，亦有檢討提升空間等意見。

面對青年失業率仍較整體失業率為高，為深入瞭解青年職涯發展政策、青職中心之運作及實質成效，相關整體青年職涯發展政策及職涯輔導措施有無亟需強化之處，俾有助於提升青年就業力，本院爰立案進行調查。

本案經調閱勞動部、教育部及審計部等機關卷證資料²，並於113年9月11日，請勞發署業務主管人員到院簡

¹ 依學者Martin Trow對高等教育階段之分類，一般高教發展可分為三個類型，分別為菁英型（elite）、大眾型（mass）與普及型（universal），菁英型指後中等教育階段的在學率占同年齡層的15%以內，而大眾型則介於15%至50%之間，超過50%則屬於普及型（Trow，1973；引自湯志民，民92，*臺灣高等教育擴張與整併之探析*。）載於政大教育學院教育學系主辦之「卓越與效能—21世紀兩岸高等教育發展前景」學術研討會論文集與研討會實錄（頁283~330）。

² 勞動部113年3月22日部動發就字第1130501130號函、113年7月15日勞動發就字第1130511004號函、教育部113年1月5日臺教授青部字第1130000001號函、審計部112年11月30日台審部一字第1120068745號函。

報及說明，且為瞭解中央主管機關與各縣市辦理青職中心之實際成效、發展現況暨相關實務意見，嗣分別於113年9月30日、10月4日、10月23日、10月24日履勘勞發署桃竹苗分署（下稱桃分署）賈桃樂學習主題館、臺北市青職中心(Taipei Youth Salon, 下稱TYS)、新北市青年局青職基地（下稱青職基地）、勞發署中彰投分署（下稱中分署）青職中心、彰化縣青職中心（下稱彰化青職中心、N型未來學院）、勞發署高屏澎東分署（下稱高分署）青職中心、勞發署雲嘉南分署（下稱南分署）青職中心。

此外，為瞭解政府在推動職涯發展整體制度上有無缺漏不足、或亟待重新檢視、優化調整修正之處，本案分別於112年11月8日及同年12月2日邀請多位專家學者到院，提供學術及實務之諮詢意見。復於113年12月11日約請勞發署、教育部青年發展署、衛生福利部（下稱衛福部）、國家發展委員會等業務主管人員到院說明，並參閱上述機關來函及會後補充說明資料，經調查後發現，勞發署核有怠失，應予糾正促其注意改善。茲臚列事實與理由如下：

- 一、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條明定勞發署掌理事項其一為「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1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1 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2 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

項目	相關方案	適用對象或相關說明
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
	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

項目	相關方案	適用對象或相關說明
		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3 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4 各青職中心與學校合作關係摘要

YS	與學校合作關係摘要
北分署YS	<p>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。</p> <p>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。</p>
桃分署賈桃樂學習主題館	<p>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。</p> <p>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。</p>
中分署YS	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，針對青年就服資源、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。</p> <p>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、增進專業技能。</p>

YS	與學校合作關係摘要
南分署YS	<p>與大專校院合作：</p> <p>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」，根據各校學生屬性及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。</p> <p>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></p>
高分署YS	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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

³。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5 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%
僱用獎助措施	人數	1	2	3	1	0	0
	補助金額	46,667	116,350	186,253	50,345	0	0
	經費	155,558,048	145,438,096	155,183,048	167,114,513	0	0
	整體占比	0.03%	0.08%	0.12%	0.03%	0	0
技能檢	人次	15,039	16,214	18,808	18,839	21,701	24,020

³ 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
定費用 補助	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⁴，2023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。⁵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，協助15歲至29歲未就學、未就業且失業期間連續達6

⁴ 公視新聞網。114年，取自<https://news.pts.org.tw/article/710251>

⁵ 114年，取自yahoo.com/news/台灣有多少尼特族-201000141.html。

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ADHD⁶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：

3、南分署青職中心因應轄區多屬偏遠區域，職涯發

⁶ 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>

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6 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





南方創客基地體驗



職涯探索活動



重點產業企業參訪



VR虛擬職場體驗

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



- 全台首間將職涯服務的**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。

wF 失親兒福利基金會

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。

二、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）按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7。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7 108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		總結分署訓練與就業服務資源	
		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8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8 108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7。

(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9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9 112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		2.27%	11.82%	14.55%	51.36%	13.64%	1.36%	1.36%	3.64%
桃分署賈桃樂	15-29 歲 青年	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10 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>穩定在職青年的定義是指在同一工作穩定就業3個月以上。</u> 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⁷；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，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

⁷<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。

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。

綜上論結，勞動部勞動力發展署（下稱勞發署）未能積極督導轄下青職中心定期滾動評估將不利就業人口群列入重點目標族群，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。且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，未設定目標族群優先協助順序，並建構出差異化職涯輔導模式。又，青職中心運作至今已長達 12 年，未衡酌各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之情狀，訂定各中心據點明確服務基線(Base-line)，造成部分中心目標值設定過於寬鬆，且未依據實際執行狀況定期滾動修正調整，致各中心目標達成率屢屢嚴重超標逾 200% 以上甚至破千，績效設定顯流於形式，不具區辨性且缺乏激勵效果。另，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），且績效指標均只針對八大核心業務項目，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，實有違就業安定基金（下稱就安基金）促進國民就業之意旨。青職中心運作至今尚未建立服務基線(Base-line)，也未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，均核有怠失，爰依憲法第 97 條第 1 項及監察法第 24 條之規定提案糾正，移送勞動部轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：葉大華

中華民國 114 年 5 月 21 日