

第六屆「政府服務品質獎」 參獎申請書



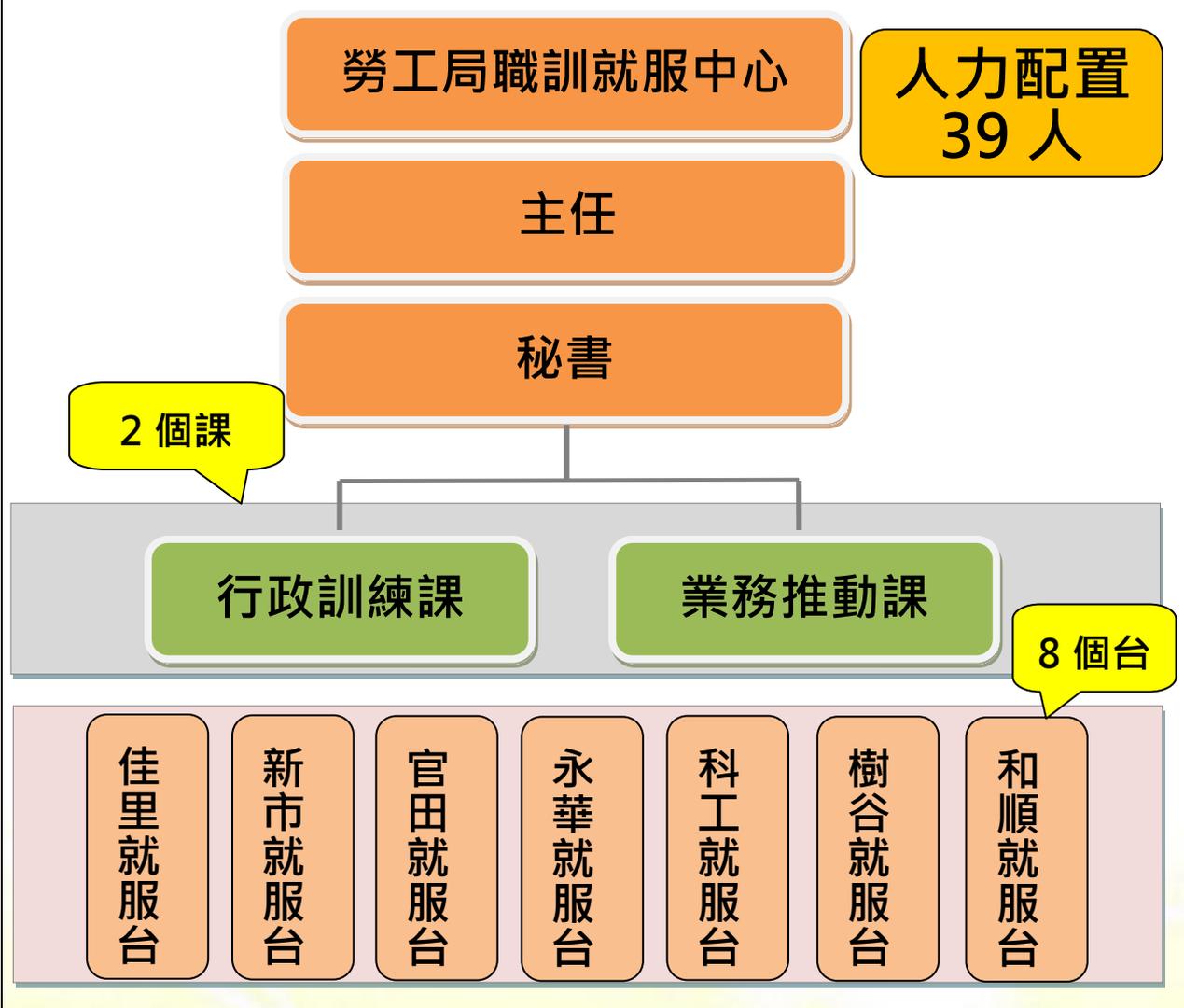
參獎類別：第一線服務機關
臺南市政府勞工局職訓就服中心

中華民國 103 年 1 月

基本資料

機關名稱	臺南市政府勞工局 職訓就服中心	首長	陳美顏	職稱	主任
機關地址	台南市新營區民治路 36 號世紀大樓 10 樓				
機關員額	共計：39 人（含約聘、僱、用及臨時人員）				
總預算	60672 仟元(含中央就業安定基金補助款 55240 仟元)				
聯絡人	謝幸蓁	職稱	約僱人員	電話	(06)2991111# 8588
電子郵件	vovo0410@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)2930786

機關組織圖



目錄

基本資料

壹、機關業務現況簡介.....	1
一、中心沿革.....	1
二、經營理念與願景.....	2
三、業務現況簡介.....	2
四、SWOT 分析與 TOWS 策略.....	2
五、本中心提升為民服務行動方案與關鍵績效指標 (KPI)	3
六、職訓就服中心「金」光彩—榮譽事蹟.....	5
貳、提升為民服務品質績效.....	6
一、優質便民服務.....	6
(一)服務流程.....	6
1. 服務流程便捷性.....	6
(1)單一窗口服務全功能程度.....	6
(2)申辦案件流程簡化程度.....	12
(3)申辦案件書表減量程度.....	16
2. 服務流程透明度.....	19
(1)案件處理流程查詢公開程度.....	19
A. 提供案件承辦資訊種類.....	19
B. 提供案件查詢管道種類.....	21
(2)案件處理流程主動回應程度.....	22
(二)機關形象及顧客關係.....	24
1. 洽公環境及服務行為.....	24
(1)服務設施合宜程度.....	24
(2)服務親和程度.....	28
電話禮貌測試績效.....	28
(3)服務可勝任程度.....	29
2. 服務行銷有效性.....	31
施政宣導有效程度.....	31
3. 顧客滿意度.....	35

機關服務滿意度.....	35
4. 民眾意見處理有效性.....	44
民眾意見回應與改善程度.....	44
二、資訊流通服務.....	51
(一) 資訊提供及檢索服務.....	51
1. 資訊公開適切性與內容有效性.....	51
公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙 規範.....	51
(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比 例.....	51
(2) 服務措施及出版品資訊周知度.....	52
(3) 資訊內容正確程度.....	53
(4) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形.....	54
2. 資訊檢索完整性與便捷性.....	55
資料檢索服務妥適性及友善程度.....	55
(二) 線上服務及電子參與.....	57
1. 線上服務量能擴展性.....	57
線上服務提供及使用情形.....	57
(1) 線上服務量能.....	57
(2) 線上服務推廣績效.....	60
(3) 電子表單簡化績效.....	61
2. 電子參與多樣性.....	62
電子參與多元程度.....	62
三、創新增值服務.....	65
(一) 有價值的創新服務.....	65
(二) 組織內部創新機制及運作情形.....	92
參、未來努力方向.....	97
肆、附件.....	99
附件 1. 就業服務及職業訓練常見業務 Q&A 題庫.....	99

表目錄

表 1：市長施政理念及本中心願景與使命.....	2
表 2：本中心就業服務與職業訓練業務 SWOT 分析與 TOWS 策略.....	3
表 3：為民服務行動方案與關鍵績效指標（KPI）.....	4
表 4：102 年度辦理特定對象就業促進講座一覽表.....	7
表 5：各項申請業務標準處理流程與承辦人員資訊一覽表.....	20
表 6：各類案件之公開查詢管道種類.....	21
表 7：機關人員回應問題正確率統計表.....	29
表 8：職訓就服中心人員專業證照統計表.....	30
表 9：101 年與 102 年就業服務滿意度調查增減情形.....	36
表 10：102 年度職訓就服中心對求職民眾事後滿意度調查統計表.....	37
表 11：針對就博會民眾建議事項檢討與改善一覽表.....	38
表 12：針對就博會設攤廠商建議事項檢討與改善一覽表.....	38
表 13：機關內部顧客滿意度調查.....	43
表 14：102 年內部同仁提升職能課程課後滿意度分析.....	44
表 15：民眾陳情市長信箱本中心回應與改善情形.....	46
表 16：本市重大社會案件本中心主動關懷與回應及其後續處理情形.....	48
表 17：本中心網站主動公開各種資訊說明一覽表.....	51
表 18：本中心網站公開各項服務措施一覽表.....	52
表 19：本中心線上及實體出版品資訊宣導一覽表.....	53
表 20：就業、職訓業務提供線上服務情形一覽表.....	58
表 21：有價值的創新服務樣態一覽表.....	65
表 22：台南工作好找 APP 即時評價回饋滿意度統計情形.....	69
表 23：100-102 年勞工領袖大學參訓人員逐年成長.....	85
表 24：本中心同仁發揮創意辦理各項創新增值服務.....	93
表 25：101 年度就業服務台績優獎得主及得獎事蹟.....	95
表 26：101 年度榮獲特別貢獻獎得主及具體事蹟.....	95
表 27：101 年度榮獲業務創新獎得主及具體事蹟.....	96

圖目錄

圖 1：臺南市政府勞工局職訓就服中心所轄各就服台位置圖.....	1
圖 2：臺南市政府勞工局職訓就服中心業務簡介.....	2
圖 3：102 年 TTQS 台灣訓練品質系統評核金牌獎 （勞工局王鑫基局長與職訓局林三貴局長合影）.....	5
圖 4：102 年榮獲行政院勞委會 101 年度就安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評鑑優等獎.....	5
圖 5：本中心就業服務台業務性質背景說明.....	6
圖 6：就業服務一條龍.....	6
圖 7：就業推介成功案例.....	8
圖 8：全功能多種及整合服務.....	9
圖 9：受理資遣通報轉介就業服務流程圖.....	10
圖 10：徵才活動奇力員工專區.....	11
圖 11：訓後轉介就業服務流程圖.....	11
圖 12：申辦案件流程簡化程度重點績效說明.....	12
圖 13：臨櫃服務案件流程簡化.....	12
圖 14：線上申辦求職求才服務，減少交通及填寫書表時間.....	13
圖 15：導入成績資訊化系統，簡化流程.....	14
圖 16：職訓生活津貼審核 SOP 流程說明.....	15
圖 17：職訓生活津貼審核天數改善成效.....	15
圖 18：102 年共計節省書表 30 餘萬張量.....	16
圖 19：求職服務無紙化書表減量程度.....	16
圖 20：市府約聘(僱用)臨時人員統一甄試書表減量做法.....	18
圖 21：制定業務參考手冊並線上更新達書表減量.....	18
圖 22：職訓說明會議資料無紙化.....	19
圖 23：公告各項業務申辦處理流程標準作業程序.....	21
圖 24：上網公告市府約聘(僱、用)臨時人員統一甄試作業流程.....	21
圖 25：市府約聘(僱、用)、臨時人員甄試報名案件處理流程回應機制...	23
圖 26：網路就服台暨台南工作好找 APP 標準作業流程.....	24
圖 27：核心設施說明圖.....	26

圖 28：一般設施說明圖.....	27
圖 29：其他貼心服務設施說明圖.....	28
圖 30：102 年 11 月中心會議進行電話禮貌教育訓練.....	29
圖 31：電話禮貌用語小叮嚀標語.....	29
圖 32：中心同仁取得職涯輔導諮詢專業人員資格認證及就業服務乙級證照.....	30
圖 33：創意就博會吸引大批人潮前往求職.....	31
圖 34：9/28 辦理宜居移居台南博覽會獲電視媒體爭相報導.....	32
圖 35：外縣市民移居台南看到微電影至就服台求職成功個案.....	32
圖 36：口袋寶介紹就業資源及就業成功案例分享.....	33
圖 37：就業情報雜誌內頁就業服務宣導.....	33
圖 38：戶外電子看板宣傳就業服務資源.....	34
圖 39：本中心工寶代言人宣傳就業服務資源.....	34
圖 40：地方電視台新聞報導就業講座.....	34
圖 41：自由時報報導職訓成果.....	35
圖 42：7-11 便利商店通路宣導就博會.....	35
圖 43：各機關、學校跑馬燈播放就博會訊息.....	35
圖 44：用人單位主管對進用人員之工作表現滿意度.....	37
圖 45：青年「薪」希望青年就業論壇滿意度調查.....	39
圖 46：中高齡就業促進講座滿意度調查.....	40
圖 47：原住民族就業講座滿意度調查.....	40
圖 48：新住民就業促進講座滿意度調查.....	40
圖 49：更生人就業促進講座滿意度調查.....	41
圖 50：家暴就業促進講座個案滿意度調查.....	41
圖 51：家暴就業促進講座雇主滿意度調查.....	42
圖 52：青少年就業促進講座滿意度調查.....	42
圖 53：100-102 年受訓學員職業訓練滿意度調查.....	42
圖 54：就業服務個案研討督導課程滿意度調查.....	44
圖 55：民眾意見處理流程.....	45
圖 56：職訓學員意見處理流程圖.....	50
圖 57：受訓學員進行問卷意見反映改善情形流程圖.....	50

圖 58：本中心網站資料定期檢查標準作業流程.....	54
圖 59：本中心網站（頁）通過無障礙檢測並取得認證標章.....	54
圖 60：本中心網站頁面清楚易閱讀.....	55
圖 61：中心網站右上角提供關鍵字交叉檢索功能.....	56
圖 62：中心網站提供 RSS 訂閱功能.....	56
圖 63：提供檢索功能找不到時的建議連絡電話.....	57
圖 64：網路學堂提供市民線上學習.....	59
圖 65：台南工作好找 APP 啟動儀式.....	60
圖 66：APP 宣導贈品和背面說明.....	60
圖 67：求職登記電子表單簡化績效.....	61
圖 68：民眾電子參與多元管道.....	62
圖 69：臉書台南工作好找粉絲團民眾留言與回應情形.....	63
圖 70：台南工作好找 APP 問卷及民眾意見反映情形.....	64
圖 71：本中心於 YouTube 建立專屬影音頻道.....	64
圖 72：本中心網站設置學員反應區.....	64
圖 73：台南工作好找 APP 各類功能與服務項目.....	66
圖 74：台南工作好找 APP 兼具四大功能.....	66
圖 75：APP 連結就服人員及線上投遞履歷.....	67
圖 76：APP 提供周邊生活資訊與職缺導航地圖.....	67
圖 77：台南工作好找 APP 獲各大媒體報導，宣傳成效顯著.....	68
圖 78：102 年度辦理市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試應試情形...	70
圖 79：101-102 年應考人滿意度調查結果.....	71
圖 80：用人機關主管對於公開招考進用人員的工作表現滿意度.....	71
圖 81：進廠協助群創光電辦理新住民徵才.....	73
圖 82：特定對象服務更到位且成效良好.....	73
圖 83：社會局與行政院原住民事務委員會同仁進行業務宣導活動.....	74
圖 84：七大創意作為，就博會服務更超值.....	75
圖 85：「台南市政府 Line」宣導.....	76
圖 86：就業博覽會多元貼心超值服務.....	76
圖 87：就博會提供求職者彩妝義剪服務.....	77

圖 88：101-102 就業博覽會初步媒合率成長圖.....	77
圖 89：102 年四場次就業博覽會參加民眾滿意度情形.....	78
圖 90：工讀計畫實習工讀生感謝信.....	80
圖 91：工讀計畫實習工讀生心得分享與回饋.....	80
圖 92：就業情報雜誌報導本中心暑期工讀計畫.....	81
圖 93：102 年青年薪希望學用落差論壇現場座無虛席.....	82
圖 94：賴清德市長現場試用台南應用科技大學研發產品-健身紓壓環....	82
圖 95：就業情報雜誌 7 月號刊載本市青年學用落差就業論壇成果.....	82
圖 96：市府、晶華麗晶酒店與嘉藥科大共同簽署培育在地人才合作備忘錄.....	83
圖 97：102 年 12 月 11 日自由時報報導市府產官學合作及晶英酒店徵才情況.....	83
圖 98：102 年勞工領袖大學建構完整之階梯式學習系統計畫.....	84
圖 99：勞工領袖大學通過階梯學習系統考核取得雙結訓證書.....	84
圖 100：102 年度勞工領袖大學初階、進階、高階班學員結業與市長合影	85
圖 101：模範勞工表揚.....	86
圖 102：勞工領袖大學學程讓學員一圓方帽夢.....	86
圖 103：職訓資料 MIS 系統發送職業訓練各款項辦理作業警示信函.....	87
圖 104：職訓資料 MIS 系統提供各項統計報表功能.....	88
圖 105：102 年辦理承訓單位職能分析班課程教學.....	89
圖 106：彰化縣政府勞工處蒞臨本中心觀摩參訪.....	92
圖 107：中心主任頒獎給就服台績優獎得主.....	95
圖 108：維妙維肖的簡報呈現方式獲佳績.....	95
圖 109：就博會行前記者會同仁創意扮演小飛俠詮釋就博會主題.....	96
圖 110：就博會啟動儀式以滑鼠象徵網路就服台的來臨.....	96

壹、機關業務現況簡介

一、中心沿革

99年12月25日縣市合併改制後，台南市幅員廣大，共有37區、752個里。為服務188萬市民，賴市長強調「吃飯皇帝大」，勞工朋友「有頭路」最重要！因此上任後隨即責成勞工局成立「臺南市政府勞工局職訓就服中心」，轄下共設置業務推動課及行政訓練課二課，專責辦理就業服務與職業訓練業務，積極為市民「找頭路」。

本中心成立後，以原有的佳里、新市、官田、歸仁、永華等5個就業服務台為基礎，另在沒有就服台的市區6區(南區、北區、東區、中西區、安平區及安南區)及左鎮及後壁等區公所陸續增設就業服務據點，並結合本市及勞委會原所設置之據點，建構綿密的就業服務網，達成本市轄區內37個行政區均設立就服台的目標，不論山區、沿海都可獲得快速且便捷的就業服務。

另為提供工業區廠商更便利與客製化服務，亦在100年更直接於台南科工區、和順總頭寮以及樹谷工業園區內增設就業服務據點，方便服務求才徵才服務，以貼近廠商求才需求。各就服台位置如下圖(如圖1)所示：



圖 1:臺南市政府勞工局職訓就服中心所轄各就服台位置圖

二、經營理念與願景

本中心成立後即依據市長「吃飯皇帝大」的就業政策理念，發展本中心經營理念、願景及使命(如表 1)，並經由內外環境 SWOT 分析，發展 TOWS 策略與行動方案並訂定年度 KPI 績效指標，以提升為民服務績效，落實市長之就業政策。

表 1:市長施政理念及本中心願景與使命

施政理念	「吃飯皇帝大」，讓市民都有一份「溫飽」的工作。
願景	成為大台南勞工朋友提升職能與促進就業的最佳選擇，並成為地方政府職訓品質領頭羊。
使命	提供多元化職訓及就業服務，帶給大台南地區勞工朋友，優質穩定的生活。

三、業務現況簡介

本中心下轄業務推動課與行政訓練課二課，**業務推動課專責辦理就業服務業務**，如受理求職求才服務、徵才活動，就業促進講座、深度就業諮詢、暑期工讀計畫以及市府約聘（僱、用）、臨時人員甄試等。**行政訓練課專責辦理職業訓練業務**，包括失業者職業訓練班、在職勞工第二專長職業訓練班，新住民職業訓練專班以及職業訓練津貼審查等業務(如圖 2)：

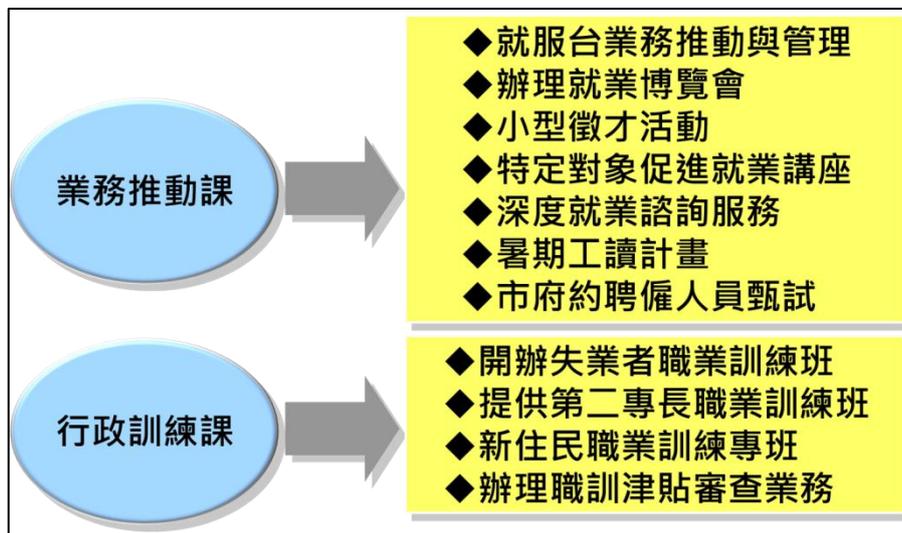


圖 2:臺南市政府勞工局職訓就服中心業務簡介

四、SWOT 分析與 TOWS 策略

本中心運用 SWOT 分析方法針對本身的優勢與劣勢，並了解外在環境之有利機會與面臨的威脅，進一步產出本中心就業服務與職業訓練之 TOWS 策略(如表 2)，發展具競爭優勢策略與行動計畫，達到提升為民服務績效目標。

表 2:本中心就業服務與職業訓練業務 SWOT 分析與 TOWS 策略

	S 優勢	W 劣勢
	S1. 訓就合一機關。 S2. 成員素質優秀。 S3. 多元宣傳資源。 S4. 高層領導重視。 S5. 職訓品質領航。 S6. 經費來源穩定。	W1. 缺乏中央就業促進津貼工具之運用。 W2. 實體就服台服務對象有限。 W3. 產業變化敏銳度不高。 W4. 無自行開發之辦訓資訊系統。
機會(O)	SO 攻擊策略	WO 補強策略
01 本市招商成果亮麗。 02 本市工業區多，產業群聚。 03 中央重視辦訓品質及職能發展。 04 全球重視人力資本與職能。 05 本市工會團體蓬勃發展。 06 多數人嚮往公職服務。 07 線上學習風氣盛行。 08 數位科技時代來臨。	S1S2S301：結合就服及職訓資源，以創意宣導及辦理徵才活動，以促進市民就業。 S2S302：提供客製化雇主就業服務。 S4S503：深植職訓品質藍圖及職能發展策略。 S2S4S5S60405：規劃工會企業人力資本策略。 S1S306：釋出公部門職缺提供就業媒合服務。 S307：運用中心網站規劃線上學習課程，以擴大學習效益。 S1S2S308：以數位化概念發展就業服務及職業訓練創新服務模式。	W10102：主動貼近廠商提供就業服務。 W208：發展虛擬就服台，普及就業服務對象。 W30304：規劃提升就服員產業專業職能策略。 W40304：自行開發職訓資料管理資訊系統。
威脅(T)	ST 預防策略	WT 退避策略
T1 中高齡及就業弱勢族群不易就業，僱用仍有疑慮。 T2 民間人力銀行方便就業，中高階職缺偏多。 T3 訓練單位眾多，學員重複參訓。 T4 青年少年高失業率與高缺工率並存。	S1S2S5S6T1：規劃弱勢族群就業促進策略。 S1S2S3S6T2：運用優秀成員素質，開發比民間人力銀行更多功能的就業服務，取得求職民眾及求才廠商的認同。 S3S4S5S6T3：運用多元宣導資源，協助訓練單位擴大招生範圍。 S1S2S3S6T4：研擬促進青年就業方案。	W1T1：提供就業促進津貼轉介服務功能。 W2T2T4：以民間人力概念規劃虛擬就業服務台，以促進青年就業。 W4T3：建置學員參訓勾稽系統，避免學員重複參訓。

五、本中心提升為民服務行動方案與關鍵績效指標 (KPI)

本中心分別根據 TOWS 之攻擊、補強、預防及退避策略發展行動方案，並進

一步訂出本中心 102 年度為民服務關鍵績效指標(KPI)以及達成率情形如下(如表 3):

表 3: 為民服務行動方案與關鍵績效指標 (KPI)

TOWS 策略	行動方案	指標值	執行情形	達成率
SO (攻擊策略)	結合職訓成果辦理主題式就業博覽會。(創新服務 4)	每年辦理 4 場大型就業博覽會，每場吸引 2,000-5,000 人參加。	共辦理 4 場，吸引 2 萬人前往求職。	100%
	訂定就服員就服績效 KPI。	1. 每人每月平均成功就業媒合達 35 人次 2. 就業成功率 34%。	1. 每人/月成功就業媒合 35 人次。 2. 就業成功率 54.58%。	逾 100%
	辦理小型徵才活動及駐廠服務。	1. 每年辦理 200 小型徵才活動。 2. 每月駐廠服務 10 場次。	1. 共辦理 229 場次。 2. 駐廠服務共 127 次。	100%
	持續參與 TTQS 評核。(創新服務 8)	參與 TTQS 評核獲得金牌。	TTQS 評核獲得金牌。	100%
	建立職能資料庫。(創新服務 8)	1. 承訓單位課程設計須符合所需職能。 2. 辦理員工職能訓練課程 1 場次。 3. 辦理承訓單位職能分析班 1 場次。	1. 承訓單位 100% 提供職務職能分析表。 2. 辦理員工職能訓練課程 1 場次。 3. 辦理承訓單位職能分析班 1 場次。	100%
	開辦勞工領袖大學，提升勞工幹部管理職能。(創新服務 7)	開辦初階班、進階班、高階班完整建立階梯式學習系統，訓後滿意度達 80% 以上	建置完整初階班、進階班、高階班階梯式學習系統，訓後滿意度達 80% 以上。	100%
	建立市府約聘(僱、用、臨時)人員統一招考制度。(創新服務 2)	一年辦理 2 次統一招考作業。	102 年度共辦理 2 場次統一招考作業。累計提供 393 個公部門工作機會。	100%
	建置網路學堂，將訓練成果透過網路平台擴散分享。(創新服務 8)	點閱率達 40000 人次	點閱率達 64,331 人次。	逾 100%
建置台南工作好找 APP。(創新服務 1)	每月 500 則下載量，100 建求職求才件數。	102 年 8 月 15 日上線至 102 年度止已 3813 人次下載。求職求才件數逾 1162 件。	逾 100%	
WO (補強策略)	開發「職訓資料 MIS 系統」，管理學員學習履歷。(創新服務 8)	完成 34 班學員參訓學習履歷建檔。	完成 34 班學員學習履歷建檔。	100%
	開設職涯輔導人員訓練專班及績優企業參訪活動。	1. 辦理職涯輔導人員訓練專班 1 班。 2. 參訪績優企業 2 家。	1. 開設一班並 19 人完成職涯輔導人員訓練並取得證書。 2. 參訪新世紀光電及志綱金屬 2 家績優企業。	100%

TOWS 策略	行動方案	指標值	執行情形	達成率
ST (預防 策略)	辦理特定對象及弱勢族群就業促進講座與深度就業諮詢。(創新服務3)	1. 更生人12場次400人。 2. 中高齡3場次300人。 3. 新住民3場次300人。 4. 原住民4場次80人。 5. 完成40人次深度就業諮詢。	1. 更生人共12場次458人。 2. 中高齡3場次293人。 3. 新住民3場次303人。 4. 原住民4場次120人。 5. 完成40人次深度就業諮詢。	逾 100%
	規劃青年培力計畫包括暑期工讀計畫、青年論壇及產官學合作方案。(創新服務5、6)	辦理青少年4場次就業講座、1場就業論壇、促成產官學合作方案。	共辦理青少年4場次就業講座415人參與、1場青年就業創新論壇、促成產官學合作方案。	100%
WT (退避 策略)	與雲嘉南就服站台合作轉介服務。	接獲資遣員工名單2周內轉介雲嘉南就服站台申請失業給付與就業促進津貼。	1. 102年度共計寄發資遣通報民眾5011人次。 2. 轉介奇力光電資遣員工733名,並持續追蹤共542名申請失業給付。	100%

六、職訓就服中心「金」光彩-榮譽事蹟

- 102年 再度榮獲TTQS台灣訓練品質系統評核金牌，公部門全國唯一連續3年金牌獎(如圖3)。
- 102年 榮獲「101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」評鑑，榮獲最高殊榮優等獎(如圖4)。
- 102年 榮獲「101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」榮獲最佳創意獎入圍。
- 101年 榮獲TTQS台灣訓練品質系統評核，公部門唯一連續2年金牌獎。
- 101年 榮獲「100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」評鑑甲等獎。
- 100年 首度參與TTQS訓練品質評核，率先五都榮獲地方政府第一個公家職訓單位金牌獎。



圖3:102年TTQS台灣訓練品質系統評核金牌獎
(勞工局王鑫基局長與職訓局林三貴局長合影)



圖4:102年榮獲行政院勞委會101年度就安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評鑑優等獎

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

※背景說明

1. 因中央與地方權限劃分，本市所轄各就業服務台並無勞委會所設就業服務站受理民眾申辦給付行政等相關權限，故無法受理民眾申辦失業給付、辦理外勞求才登記及辦理各項就業促進工具獎勵（如缺工獎勵金、臨時工作津貼..等），僅能辦理一般求職求才與就業諮詢等服務。故與中央所屬就業服務站業務性質有所差異。
2. 本中心各就業服務台主要為辦理求職、求才登記、就業媒合、就業諮詢以及職業訓練及整合跨部門就業服務資訊，提供就業服務一條龍。
3. 本中心推動不限櫃臺式的服務，用主動服務+創意，以最少的資源來創造最大的效益。

圖5：本中心就業服務台業務性質背景說明

A. 單一窗口—就業服務一條龍

本中心針對求職民眾或求才廠商設置單一窗口提供多種且整合性的就業服務（如圖6）

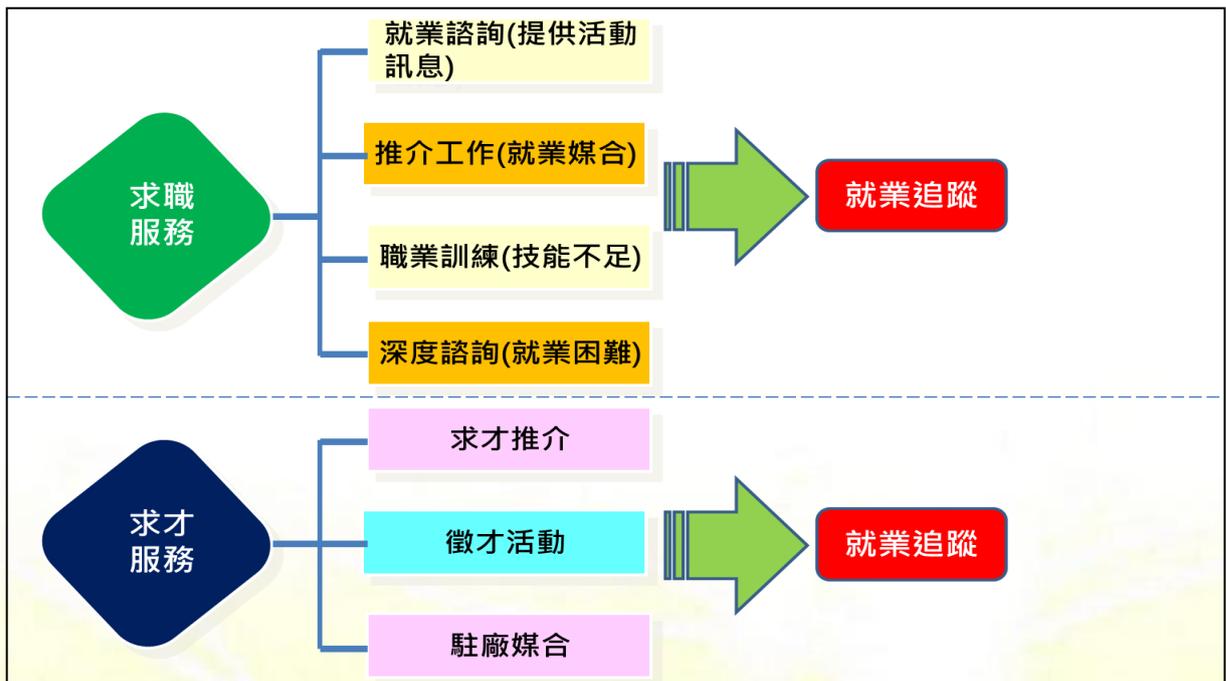


圖 6: 就業服務一條龍

(A)求職服務

a. 就業諮詢

各就服員針對初次臨櫃尋職、失業或轉職者，針對其工作意願、就業能力予以評估，並提供簡易就業輔導與諮詢服務。另就服人員若經簡易諮詢發現其對工作意願、求職意向或就業市場趨勢不瞭解，會主動協助預約就業諮詢時間，由本市人力資源發展協會專業就業諮詢師進一步給予深度輔導與建議，讓求職者能更順利就業。102年共計提供就業諮詢服務43,742人次。

同時在就業諮詢過程中，針對就業弱勢族群（如中高齡、新住民、原住民、更生人、家暴者）或高失業族群（青少年），亦鼓勵其參加本中心辦理之各類就業促進講座，以增進其就業知能，不因待業而喪失信心。同時並依不同族群特性提供更「到位」的就業服務，如針對家暴被害人提供一對一專案服務、針對青少年邀請最受青年歡迎之10大企業人資主管講授就業態度與求職技巧，讓就業服務能深植就業弱勢者，給予真正的就業協助。102年度共針對中高齡、更生人、原住民、青少年、新住民辦理27場次就業講座及現場就業媒合活動，逾1589人參加，另對家暴性侵被害人一對一專業服務共56案，其中輔導24人就業(如表4)。

表4：102年度辦理特定對象就業促進講座一覽表

特定對象類別	場次/期間	參加人數
中高齡及高齡者	4場次	293人
更生人	出監宣導 1場次	458人
	到監宣導11場次	
家暴性侵被害人就業服務	5月-12月	56案 (24人就業)
原住民	4場次	120人
青少年	4場次	415人
新住民	3場次	303人

b. 推介工作

求職者一進就服台，先依求職者需求及其資格條件、興趣專長、求職方向等予以分析並推介適性工作。同時在推介過程除提供就業市場趨勢、就業資訊、職缺內容說明、宣導正確之求職觀念、協助填寫履歷與提供相關職

缺所需測驗考古題等增加求職者面試成功機會外，更主動聯繫求才廠商了解工作環境與條件，並協助求職者預約面試時間與地點，讓求職者更有保障。102年度受理新求職登記人次共計服務11,078件。

c. 職業訓練

經就服員簡易諮詢並了解求職民眾個案背景後，可針對需加強技能者，提供完整職業訓練訊息，協助參加職業訓練，以增進就業能量。102年度受理職訓諮詢服務人次共計2,265件。

d. 深度諮詢

針對就業能力更薄弱或因心理障礙等就業困難者，轉介深度就業諮詢，由專業諮商心理師提供個別化專業深度就業諮商服務，透過心理層面諮商輔導，解決就業困難或障礙。102年度深度就業諮詢服務共計服務16人（40人次），其中7人就業成功，**就業成功率43%**。

e. 就業追蹤

本中心就服人員每月以電話關懷及追蹤參加徵才活動或求職未果民眾後續就業情形，以利後續就業服務。102年度共電話追蹤3833人次。另追蹤就業成功者102年度共計成功5893人次（如圖7）。

積極面對工作老葉為自己贏得穩定人生	
項目	內容說明
服務單位	歸仁就業服務台
服務人員	楊玉秋
接受服務項目	就業服務
個案背景簡述	老葉因年紀稍大無法協助家中小吃店工作生活總在閒晃中度過在經過深度諮詢協助後引介校園風災短期工工作工作期間展現積極態度於約滿後獲續聘現已成為就服台的好朋友
<p>每當下班時經過住家附近的宗祠-忠順府，就會看到老葉無所事事地坐在廟前看電視、賭博、泡茶、聊天，心裡總想著：「為何他不去幫忙太太跟兒子經營小吃店呢？」為了滿足自己的好奇心，便主動與老葉攀談展開了深度諮詢。諮詢後發現，原來是因為他年紀稍大，體力無法負荷忙碌的生意而造成他不想再從事小吃店的工作。</p> <p>其實老葉有很高的就業意願，對職務內容的接受度也很高，正好搜尋到風災校園重建短期工的職缺，隨即打電話告知老葉前來就服台準備求職等相關程序，投遞履歷十天後便收到老葉告知獲錄取的消息。</p> <p>工作期滿後因他在學校表現良好，還取得校長等人員對他的肯定及讚賞，決定挪出一筆經費聘用並另替其投保勞保職災保險，主動協助老葉繼續留任。</p> <p>至今老葉仍在該校工作，也因為這次的協助，老葉對歸仁就服台專業及用心讚賞不已，時常介紹身旁親友前來歸仁就服台求職，而當我每次經過忠順府時還會主動跟我打招呼，並且還與我的先生成為好朋友。擁有現在的生活，老葉很珍惜眼前所有，也希望能有更多人像他一樣走出積極樂觀的人生。</p>	

圖 7：就業推介成功案例

(B) 求才服務

a. 求才推介

本中心除主動深入本市工業區設立就服台，提供最即時就業媒合服務外，針對廠商無論以傳真、電話或臨櫃求才，各就服台均在最短時間運用各種求才管道如全國就業e網、市府網站、最新職缺週刊、臉書、APP等多元管道刊登廠商求才訊息，並同時推介人才，方便廠商急找人才之需求。102年受理求才登記廠商數為1,761家，求才職缺數為36,863個工作機會。本

中心開立介紹卡推介人才共10,614人次。

b. 徵才活動

每月就服台除受理廠商求才，同時針對有需求廠商為其辦理客製化單一徵才或小型聯合徵才活動，協助廠商辦理招募作業，並提高就業媒合率。102年度共計辦理229場小型單一或聯合徵才活動，初步媒合率達76.41%。

c. 駐廠媒合

各就服台每月主動拜訪廠商，一方面了解缺工需求推介人才，一方面亦提供政府相關資源如招商補助或優惠以及最新法令宣導。至102年共計拜訪廠商224家，總開拓職缺數36863個。

同時為便利廠商求才，更直接進入企業廠內協助辦理徵才活動，除提供更貼心之雇主服務外，同時也可讓求職民眾直接了解工作環境，提高就業媒合率，102年共辦理127場駐廠徵才服務，就業媒合率85.9%。

B. 全功能程度—提供多種及整合服務

本中心除就業服務一條龍外，另針對不同族群需求提供多種且整合性之服務，如跨機關資源轉介或資訊提供服務、針對大量資遣通報失業員工提供法律諮詢、協助請領失業給付、就業推介甚至協助訴訟等，以及針對參與職業訓練訓後未就業學員逕轉介就服員無縫接軌持續推介就業等整合性服務(如圖8)，茲說明如下：



圖 8:全功能多種及整合服務

(A)提供各機關資源整合服務

就服員協助民眾求職過程中，不僅只是就業推介，同時整合政府各種資

源，提供多功能之就業或轉介社會資源等服務。例如遇生活困頓者協助轉介社會福利單位申請急難救助或低收入資格，或求職過程中有負面情緒之狀況即施予衛生局心情量表之檢測，分數如有達到自殺傾向分數之標準，主動通報衛生局後續輔導與追蹤。102年共計服務施測心情量表2,639人次，通報自殺高風險者1人次。

另服務過程適當提供與其權益相關資源如國民年金、勞保、就業保險資訊以及協助轉介中央就服站申請相關就業促進津貼，如失業給付、中高齡者之缺工獎勵津貼等提供完整貼心服務，讓求職者就有所依。102年共計提供相關法令諮詢與宣導服務2,515人次。

(B) 資遣通報整合服務

a. 提供被資遣員工就業服務資源

針對被公司資遣員工，建立資遣通報轉介就服SOP(如圖9)，並由職訓就服中心收到二週內寄出職訓、就服資訊及申請失業給付資訊給失業者運用，俟失業給付請領時程過後再行追蹤，第二次郵寄職訓、就服資訊給失業者運用。102年共計服務非自願性離職民眾5,011人次。

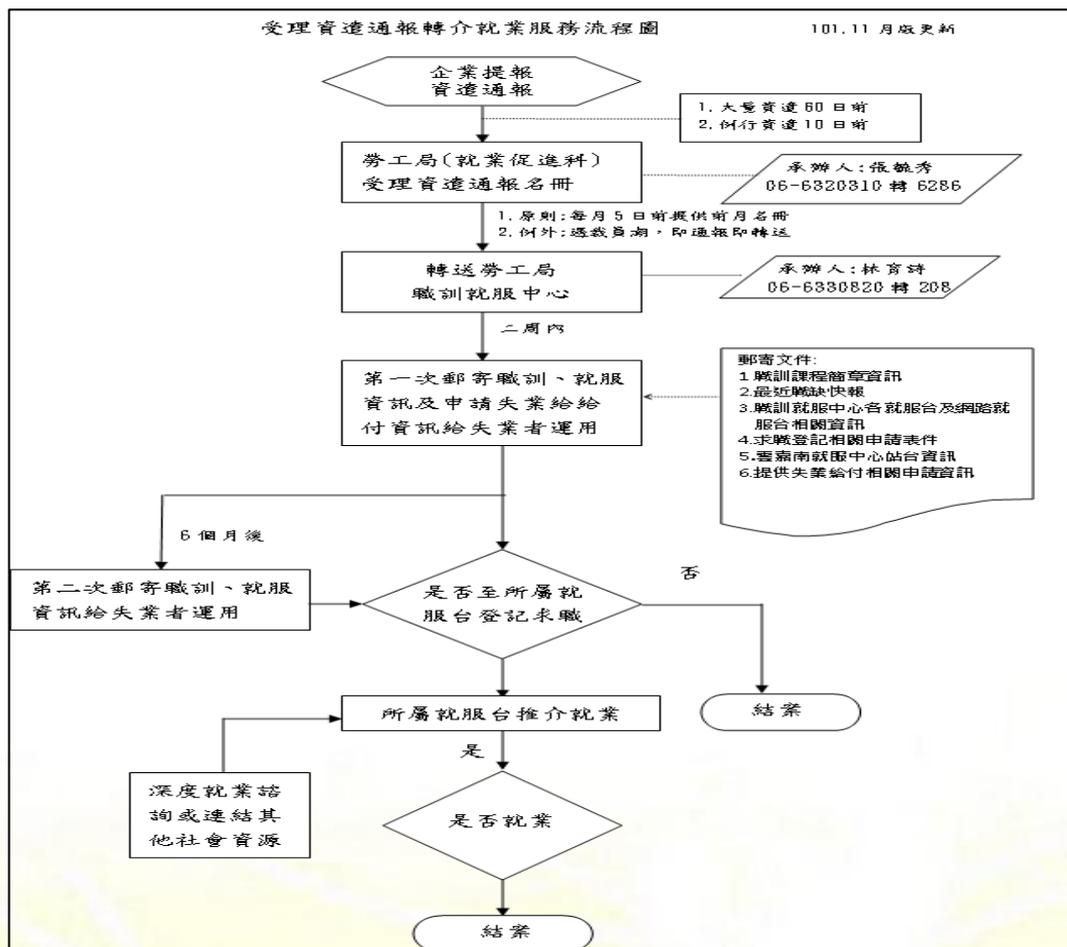


圖 9: 受理資遣通報轉介就業服務流程圖

b. 徵才活動現場設置被資遣失業者專區服務

針對公司大量資遣員工，於徵才活動或就博會現場設置資遣員工就業服務專區，提供就業推介或簡易法令諮詢，協助失業者快速返回職場。102年共計服務5,011人次。

c. 特殊大量資遣案件成立專責服務窗口

102年度本市奇力光電爆發無預警歇業，勞工局及本中心立即主動介入提供最大的協助，除主動逐一電話追蹤與關懷全體失業員工，並協助提供法律諮詢，以及協助員工提出刑事業務侵占告訴，另也積極協助勞工申辦有關失業給付及提早就業獎助津貼，並積極開發與奇力光電相關產業或工作機會，辦理多次徵才活動並設立奇力員工專區(如圖10)，專人協助媒合並追蹤後續就業情形。



圖 10：徵才活動奇力員工專區

(C) 訓後轉介就服無縫接軌

本中心職業訓練學員訓後即由承訓單位輔導就業，本中心並建立訓後轉介就業服務之轉介流程，將結訓學員未就業者，就受訓學員居住地點分案予所轄各就服台，由就服員直接聯繫協助媒合就業，達到職訓轉介就服無縫接軌，一次受訓雙重服務，提高其就業率(如圖11)。102年訓後轉介就服共計131件，30人成功就業或創業。

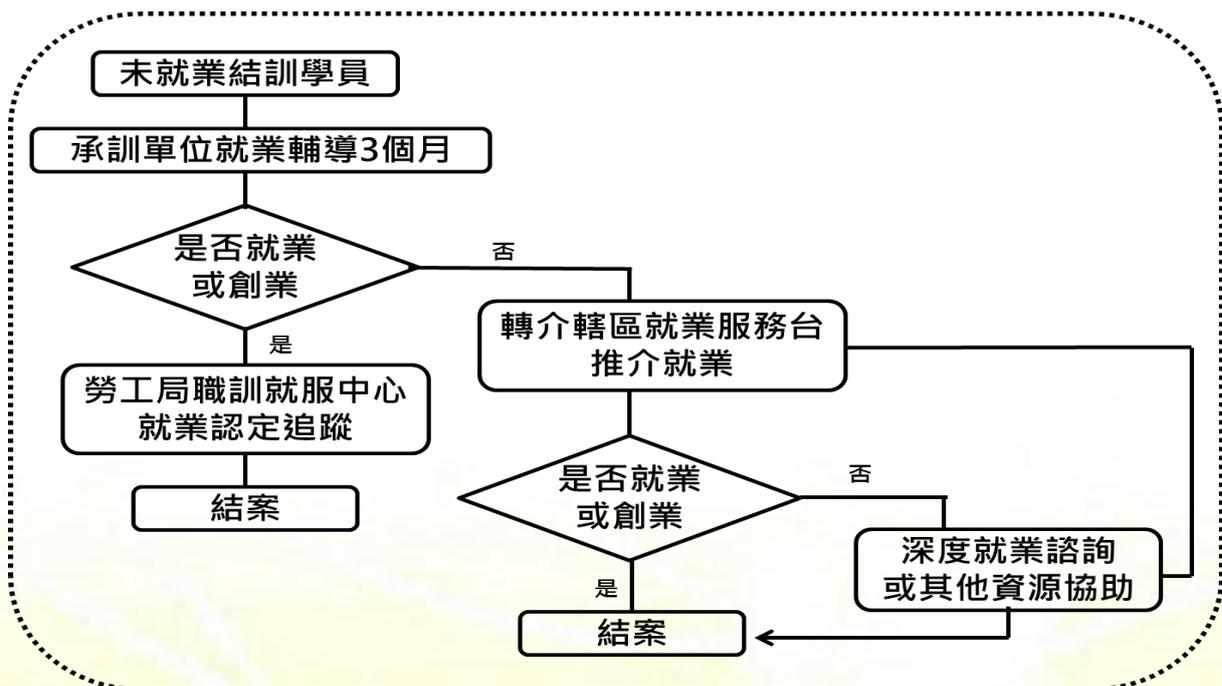


圖 11：訓後轉介就業服務流程圖

(2) 申辦案件流程簡化程度

※重點績效

1. 以往民眾或廠商辦理求職或求才服務須至就業服務台辦理求職或求才登記，101年起設置網路就服台、102年設置「台南工作好找」APP，讓每支手機就是就業服務台，民眾或求才廠商可隨時且直接透過網路線上申辦求職求才登記，再由就服台接續轉入就服系統，無須臨櫃填寫，大大節省至就服台申辦舟車往返時間。
2. 針對臨櫃求職民眾亦設計便民措施。

圖12: 申辦案件流程簡化程度重點績效說明

A. 臨櫃服務之案件流程簡化

民眾或廠商到就服台辦理求職、求才登記，就服員即先進行電腦調閱歷史資料，並修改更新，無須讓民眾再次填寫求職或求才資料，同時減少書面填寫時間與紙張的浪費。102年有效求職人數為24,084人次，求職新登記11,078人次，不僅有效節省13,006件重複申請案件。同時，每件節省填寫書表時間30分鐘，共計節省6503個小時，相較101年有效求職人次20,287人次，求職新登記8,463人次，節省11824重複申請案件，節省5712小時，102年更節省681小時，累計至102年共計節省12215小時（如圖13）。



圖 13：臨櫃服務案件流程簡化

B. 非臨櫃服務之案件流程簡化

(A) 101年建置網路就服台

民眾僅需上網下載求職登記表並線上申辦，就服員收件後即登錄全國就業e網並與之聯繫提供就業服務，無須臨櫃辦理。有效節省交通往返時間。至102年共計受理92件求職登記，以平均民眾臨櫃求職一次花費交通往返時間1小時，共計節省92小時民眾求職所需舟車往返時間。

(B)102年建置「台南工作好找APP」-每支手機就是一個就服台

建置職缺銀行及人力銀行，求職者與廠商僅需透過手機便可即時查詢求職求才訊息與填寫求職登記表或求才登記表，無須親臨就服台辦理(如圖14)。

a. 節省交通時間百分百

市民親洽實體就業服務台，往返鄰近據點平均花費交通時間約1小時，透過APP線上申辦求職求才，不僅可隨時查詢職缺，亦可線上填寫求職履歷與求才登記表，大大節省至就服台申辦舟車往返時間。102年共受理1162件民眾或廠商利用APP申請求職求才案件，共計節省民眾1162小時交通往返時間。

b. 線上服務功能百分百

民眾透過下載APP除可線上申辦求職求才服務，更可即時查詢各項資訊，如職缺導航、職缺周邊生活資訊，節省以往臨櫃等待就服員上網查詢職缺位置後告知民眾之等候時間。同時亦提供多元就業與職訓資訊，如徵才活動訊息、就業促進講座資訊及報名、最新職訓及報名資訊等，市民亦可直接以電話或在線上查詢及報名，大幅簡化民眾申辦就業服務流程。



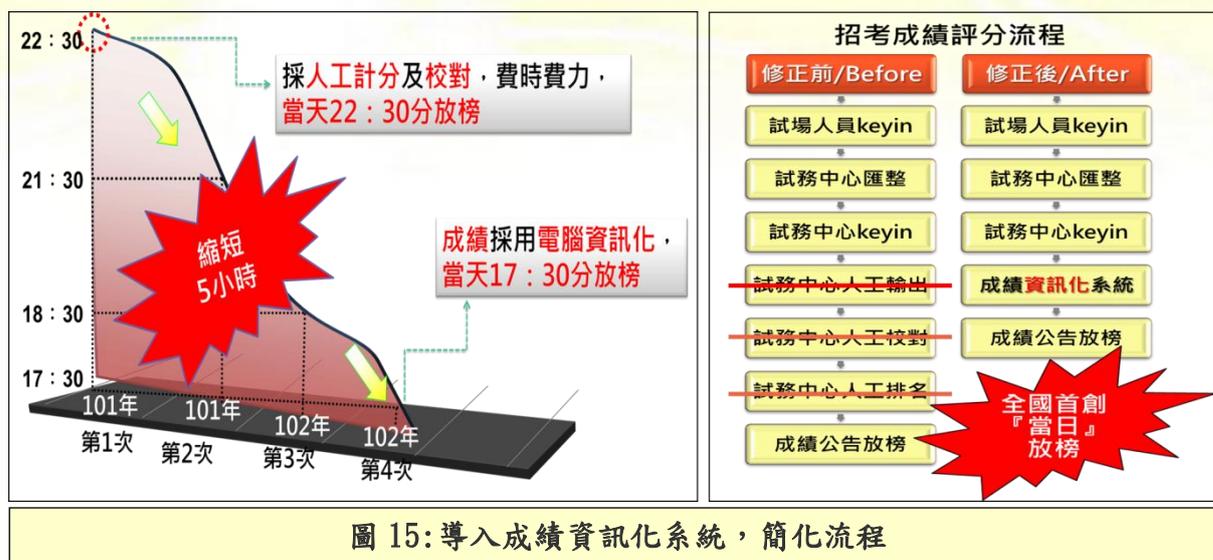
圖 14: 線上申辦求職求才服務，減少交通及填寫書表時間

(C)市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試流程簡化

a. 導入成績資訊化系統，大幅度縮短放榜時間

本中心自101年開辦本市約聘(僱、用)臨時人員統一甄試作業，為能更符合公平、公開、公正之原則，錄取名單皆於當天晚上10點30分前公佈。目前全國實施非正式編制人力招考的縣市，僅台北市與本市施行，惟當日放榜作業是全國首創之創新作為。本中心為更降低外界對於等待時間的疑慮，102年特別導入成績資訊化系統，透過程式快速管理、比對考生成績，取代以往動用大量人力進行如人工輸出、校對、排名等多道核算成績程序，實施後不僅縮短成績計算流程，放榜作業時程比以往大幅度縮短5小時，

提前於當日下午5點30分放榜，同時透過系統再次驗算，更確保成績正確率(如圖15)。



b. 甄試報名表開放可傳真補件

本中心自 101 年開辦統一招考之初原採報考人經用人單位初審結果通知為表件不齊全者，視為不合格。102 年起為更便民，開放可於異議期間依需補件項目，將補件資料逕傳真至本中心並來電確認，不僅放寬民眾報考可補件機制，亦免除民眾補件往返奔波，且複查結果公告於網站上，簡化案件流程大幅提升行政效能。102 年共受理民眾傳真補件 192 件，平均每位民眾交通往返時間以 1 小時計，共計節省民眾 192 小時。

(D) 職訓生活津貼快易領

針對特殊身份的學員(如中高齡、更生人、原住民…)符合條件參加全日制職業訓練班者，於受訓期間按月發放職業訓練生活津貼，以使其在受訓期間安心受訓。本中心為提升便民服務，使參訓民眾可儘速收到職訓生活津貼，101 年起簡化職訓生活津貼審查流程，透過導入 TTQS 建置承訓單位 SOP、職訓生活津貼發放列入實地訪查項目等措施，102 年更增加承訓單位業務說明會、業務檢討會等宣傳，以減少辦訓人員資料填寫錯誤或缺件之退件率。101 年學員職業訓練生活津貼的審查天數由 100 年 17 天縮短為 13 天，102 年更縮短為 8 天。一件以共縮短 9 天計算，102 年止共計申請 631 件，共節省了 5679 天。

a. 改善做法比較：

100年無建置職訓生活津貼審核SOP流程，審核職訓生活津貼時程無依據，同仁審核天數不一，缺乏控管機制。101年建置職訓生活津貼審核SOP，統一作業程序，提升承辦同仁審核時程一致性，有效提高為民服務效率及審件作業管理程序。102年再辦理業務檢討會、工作說明會宣導，降低承訓單位錯誤率，減少退件時程，提升審件速度(如圖16)。



圖 16：職訓生活津貼審核 SOP 流程說明

b. 改善成效：

職訓生活津貼審核天數101年由100年之17天縮短為13天(縮短4天)，102年度再由13天減少至8天，減少審核天數5天，總共縮短了9天，以102年631件職訓生活津貼案件計算，總共縮短5679天民眾等待期，讓勞工在受訓期間可獲得職業訓練生活津貼補助，無後顧之憂(如圖17)。

改善前	改善後	達成KPI指標
101年職訓生活津貼 審查天數 13天	102年職訓生活津貼 審查天數縮短為 8天 (減少)	1件減少9天， 大幅縮短民眾等待期， 102年共申請631件， 減少總天數 5679天

圖17：職訓生活津貼審核天數改善成效

(3) 申辦案件書表減量程度

本中心辦理各項就業服務如求職求才、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試、職業訓練等業務力求書表減量，共計節省30餘萬紙張，等於減少砍伐30棵樹(10000張紙約=1棵樹)，並達到節能減碳之效(如圖18)。



圖 18：102 年共計節省書表 30 餘萬張

A. 求職服務無紙化

(A) 線上登入求職登記表

- 民眾利用全國就業e網線上求職登入個人履歷資料，至就服台或電話求職，就服員逕上系統查詢並辦理就業推介即可，無須填寫求職登記表，101年有效求職人數20287人，求職新登記8463人，估計節省11824件重新申請案件，每人節省2張求職登記表，共計節23648紙張。102年度有效求職人數24084人，求職新登記11078人，更節省13006件重新申請案件，每人節省2張求職登記表，估計節省26012紙張，累計共計節省49660張。
- 提供求職者於本機關之網頁或手機下載APP，線上登入求職資料，以減少手寫書表程序，並由就服台立即推介服務，以符就業之所需。至102年共受理92件網路就服台與1144件台南工作好找APP網路申辦求職服務，共計節省2472張紙本求職登記表(如圖19)。



圖 19：求職服務無紙化書表減量程度

(B)介紹卡email電子化

初次尋職民眾可傳真或email求職登記表與履歷表，就服員鍵入全國就業e網，並將介紹卡以電子郵件寄送要推介之求才廠商進行媒合，減少書表列印以及避免求職者忘記攜帶前往應徵，102年共計開出10614張介紹卡，估計節省21228張(10614*2)紙張，相較101年開出5940張介紹卡，更節省了9348張紙張列印。

B. 求才服務、職缺無紙化

(A)求才登記電子化

廠商登記求才訊息可透過網路與手機app登錄求才資訊，減少書表印出，就服員並立即推介媒合適合人才，102年共受理18件求才登記，計節省36張求才登記表。

(B)職缺訊息網路e化

每周將最新職缺刊登於本中心網站及台南工作好找APP即時更新職缺，以利求職者可直接線上或手機查詢職缺資訊，除能即時掌握最新職缺動態，更達到減少書面印製職冊之效果。102年以台南工作好找APP使用人數3813人估計，共計節省印製約10萬張職缺冊紙本(一本約30頁計算)。

(C)職缺訊息上傳統一超商(7-11)i-bon

就服台於每週三彙整本市最新職缺，並將求才職缺上傳超商i-bon，職缺普及便利及無紙化，以供求職民眾就業之所需。102年共計節省印製約1560張職缺清冊(以一本約30張計算基礎)。

(D)簡訊關懷—徵才活動訊息給求職者

針對失業者，由各就服台就服員主動提供簡訊通知徵才活動或就博會等相關訊息服務，以節省書面文宣印製量，102年共計服務127,421人次。

(E)網站、臉書、APP、LINE

發佈各項徵才活動與職訓課程資訊給民眾，節省書面手冊文宣印製量。

C. 市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試以公告方式減少公文量

(A)電話通知並公告

報名參加甄試人員名單，本中心除網站公告外，亦請各用人機關(單位)電話通知不符合報名資格者審查結果，報考人如對初審公告資格審查結果有疑義，應於異議期間以「申請複查報名表申請書」傳真至本中心提出異議並來電確認，本中心即通知用人單位另重新核派1-2位資格審查委員針對報考人所檢附原件或補件資料再次檢視是否符合；複查結果倘有變更參加甄試人員名單，將再請各用人機關(單位)電話通知並公告於本中心網站，錄取人員名單亦同。

(B)減少公文量及郵寄費用

目前國內大大小小的考試，舉凡國家考試、地方政府自行遴選之約聘僱、用、臨時人員甄試等，通知考生錄取與否等訊息皆以公文郵寄方式送達。

市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試自101年開始至今共計辦理5場次，計有8,776人報名(合格件為7,247件、不合格件為計有1,529件)其中有76人複查後為合格名單、另錄取人員共計393人。有關合格不合格名單、複查結果及錄取名單，本中心有別於傳統郵寄方式，為節省紙張消耗及有效提升時效性，均請各用人機關(單位)電話通知報考人並公告於本中心網站，總計減少近9000封公文及郵寄費用，節省公帑(如圖20)。



圖 20：市府約聘(僱、用)臨時人員統一甄試書表減量做法

D. 制定業務參考手冊並即時線上更新提供承訓單位運用

以往有關職業訓練各項表單共約30種(如就業切結書、就業調查記錄表、申請職訓生活津貼切結書...)，因應法規修訂均透過公文函轉給承訓單位，費時且行政效率低落，不具便捷性與即時性。本中心乃制定業務參考手冊並置於網頁並線上即時更新，以提供承訓單位運用，不僅從原先函轉公文需耗時3天，至今運用線上轉發與網站發佈等方式，完成最新消息1天內即時接軌無落差，每年更節省了約3434張表單(一本202頁*17家承訓單位)印製發送(如圖21)。



圖21：制定業務參考手冊並獻上更新書表減量

E. 推行減碳少紙化，減少公文書量

符合特定對象身分之民眾參加職業訓練，由承訓單位代轉申請書表資料，參訓民眾即可在上課地點繳交相關證明資料與申請表單(例如學員資料表、身份證明文件、勞保資料、切結書等)，減少民眾往返路程。此外，本中心審核參訓民眾資格，如遇資格不符或缺件，以電話、電子信件等方式通知補件，使資訊傳遞快速，減少行政公文往返時間。101年起至102年度以電話、電子信件等方式聯繫承訓單位補件共222件，減少222份公文書面資料。

F. 各項職訓說明會議資料無紙化

為使職業訓練承訓單位瞭解本中心各項職業訓練計畫標案、訓練業務，102年度辦理招標說明會、工作說明會等，相關會議資料標單均採線上公告方式，達到無紙化。101年度參與廠家數共計34家，簡報資料22張，減少約748張紙張，102年度參與廠家數共計44家，簡報資料26張，減少約1144張紙張，相較於100年度未實施無紙化共計減少1892張(如圖22)。



圖 22：職訓說明會議資料無紙化

G. 公文減量及回收再利用

(A) 線上公文無紙化

公文製作需層層上達及下傳，為節省紙張消耗及有效提升公文時效性，多以網路方式線上簽核。102年度公文收發量4035件，線上簽核公文為2345件，線上簽核比例為61%，相較101年線上簽核2105件，線上簽核比率59%，增加240件。

(B) 回收紙再利用

有效利用二次用紙，例如給民眾資料、職缺訊息和其他辦公列印皆可使用，以達到紙張重複利用。本中心並分別於101年及102年度榮獲勞工局節能減碳省紙獎勵第一名及第三名佳績。

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類

本中心為讓民眾明確瞭解各項服務流程及資訊，除公開各承辦人員資訊，並訂定各項業務標準處理流程(如表5);申請須知及書表範例以及案件處理期限等公告於辦公場所及網站，亦主動告知申請人處理程序(如圖23、24)。本中

心主要受理民眾申請業務有求職、求才服務、深度就業諮詢、就業促進講座、徵才活動、就業博覽會、失業者及在職者職業訓練班、職訓生活津貼請領、勞工領袖大學、市府約聘(僱、用)臨時人員統一甄試等。

表 5:各項申請業務標準處理流程與承辦人員資訊一覽表

項目	內容	承辦單位及聯絡窗口資訊
求職求才服務	公告本中心及各就業服務台服務地址、電話及上班時間、求職及求才處理流程標準作業程序、履歷填寫範例、筆試測驗考古題庫等。	佳里就業服務台(06)7236701 新市就業服務台(06)5892322 官田就業服務台(06)6990302 歸仁就業服務台(06)3300948 永華就業服務台(06)2930785 科工就業服務台(06)3840346 樹谷就業服務台(06)5895432 和順就業服務台(06)3563883
深度就業諮詢業務	公告諮詢服務時間及地點、預約電話、申請程序。	民治市政中心陳小姐(06)6330820分機204及所屬各就業服務台預約洽詢。
徵才活動、就業博覽會	公告各就業服務台徵才活動訊息、徵才活動甄試流程。	民治市政中心周先生(06)6330820分機202及所屬各就業服務台預約洽詢。
各項就業促進講座報名	公告各項就業促進講座辦理方式、承辦人員及報名與預約程序。	中高齡、新住民及青少年就業講座請洽陳小姐(06)6330820分機204。 更生人及家暴就業講座請洽卓小姐(06)6330820分機205。 原住民就業講座請洽謝小姐(06)2991111分機8588。
職業訓練班報名	各類職業訓練班報名資格、報名程序與收費標準等各類處理流程。	民治市政中心鄭小姐(06)6330820分機305。 永華市政中心(06)2991111 陳小姐分機7776或7777 林小姐分機7780。
勞工領袖大學開班	公告勞工領袖大學初階、進階、高階班報名資格、報名程序與收費標準等各類處理流程。	民治市政中心林小姐(06)6330820分機303。 永華市政中心陳先生(06)2991111分機7746。
職業訓練生活津貼請領	公告職業訓練生活津貼請領之標準處理程序、承辦人聯絡電話	民治市政中心鄭小姐(06)6330820分機305。 永華市政中心(06)2991111 陳小姐分機7776或7777 林小姐分機7780。

<p>市府約聘(僱、用)臨時人員統一甄試作業</p>	<p>公告完整甄試作業標準處理程序、各項招考資訊、表件及辦理期程，報名簡章中載名各用人機關(單位)聯絡窗口電話，並於網站上提供本中心招考資訊及一般性口試題庫及電話供民眾下載及查詢。</p>	<p>民治市政中心李小姐 (06)6330820 分機 203 及各就業服務台預約洽詢。</p>
----------------------------	--	--



圖 23:公告各項業務申辦處理流程標準作業程序



圖 24:上網公告市府約聘(僱、用)臨時人員統一甄試作業流程)

B. 提供案件查詢管道種類

本中心各項業務提供現場臨櫃查詢、電話查詢、網路、QRcode、手機 APP、臉書台南工作好找粉絲團、7-11ibon 等 10 餘種多元化查詢管道(如表 6)，便利民眾使用。

表 6:各類案件之公開查詢管道種類

<p>臨櫃查詢</p>	<p>由櫃檯人員提供求職、求才、職訓、深度諮詢、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試及整合資源提供(如：失業勞工子女就學補助、「臺南市中小企業信用保證火金姑專案貸款」、中低受入戶、自殺高風險通報…)等服務。同時並提供各式書表填寫範例等申請書表、申辦流程說明供民眾參考。</p>
-------------	--

電話查詢	本中心及各就業服務台設有專責人員，可直接向承辦人員查詢求職、求才、職訓、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試及其他諮詢服務。
網路	本中心網址:(http://job.tainan.gov.tw)可提供民眾各類就業服務如求職求才、徵才活動、就業博覽會、就業促進講座及職業訓練、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試等詳細之作業規範與訊息以及各類表單供民眾下載使用。
QRcode	運用QRcode皆可提供民眾各類就業服務如求職求才、徵才活動、就業博覽會、就業促進講座及職業訓練、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試等詳細之訊息。
手機APP	台南工作好找APP:google play或app store搜尋「台南工作好找」免費下載。
台南工作好找粉絲團	台南工作好找臉書粉絲團: (https://www.facebook.com/Tainan.job)。
7-11 ibon	提供民眾本中心各類就業服務、職業訓練、市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試等詳細之活動訊息及查詢管道。
本市各區公所	提供本市8區公所求職求才、徵才活動、就業博覽會、及提供37區公所市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試簡章與報名表等各類表單供民眾索取使用。以及協助列印報名參加甄試資格符合及不符合名單提供民眾查閱。
議員服務處	提供求職求才訊息及市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試簡章與報名表等各類表單供民眾索取使用。
本中心以外網站	1. 臺南市政府全球資訊網： (http://www.tainan.gov.tw/tainan/) 2. 臺南市政府勞工局網站： (http://www.tainan.gov.tw/labor/) 3. 各用人單位網站。

(2)案件處理流程主動回應程度

A. 主動以電話、簡訊、mail及網路公告方式回應求職民眾或廠商

- (A) 民眾求職、參加徵才活動、就博會或報名參加各類就業促進講座、深度就業諮詢或報名職業訓練班以及雇主辦理求才登記，承辦人員受理登記後，皆主動以電話、簡訊、電子郵件或網站公告等方式通知民眾處理進度或參加活動訊息，服務無時差。

- (B)102年共計辦理4場大型就業博覽會、2場與市府其他機關合辦之大型就博會、229場小型徵才活動，共計發送127,421則簡訊，通知民眾參加。
- (C)每月就服人員主動以電話關懷參加徵才活動後未錄取民眾後續就業情形，102年電話記錄共計3833人次。
- (D)對資遣通報民眾，除寄發職缺及請領失業給付相關資訊並於徵才活動現場設立被資遣失業者服務專區外，亦主動打電話或發簡訊關懷非自願性民眾提供就業服務與關懷。102年共計服務5011人次。

B. 市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試主動回應民眾機制

(A)已逾報名截止日期者

報考人參加甄試已逾報名截止日期者，由本中心統一公告於網站並主動電話通知報考人，電話通知並作成紀錄。

(B)甄試合格、不合格者

報名參加甄試資格符合及不符合人員名單部分均上網公告並請各用人機關(單位)主動電話通知不符合報名資格者之審查結果，電話通知並作成紀錄，以避免爭議；個人資料依照個人資料保護法及電腦處理個人資料保護法等相關規定予以保密。

報考人如對初審公告資格審查結果有疑義，應於異議期間(共3天)以「申請複查報名表申請書」傳真至本中心提出異議並來電確認，本中心即通知用人單位另重新核派1-2位資格審查委員針對報考人所檢附原件或補件資料再次檢視是否符合；複查結果倘有變更參加甄試人員名單，將再請各用人機關(單位)主動電話通知並公告於本中心網站。主動電話通知可確認民眾知悉自己是否為合格件，並得知異議及補件管道，且甄試合格與否即時公告於網站，簡化案件流程大幅提升行政效能。有關市府約聘(臨時)人員統一招考報名、甄試案件處理機制如下(如圖25)：

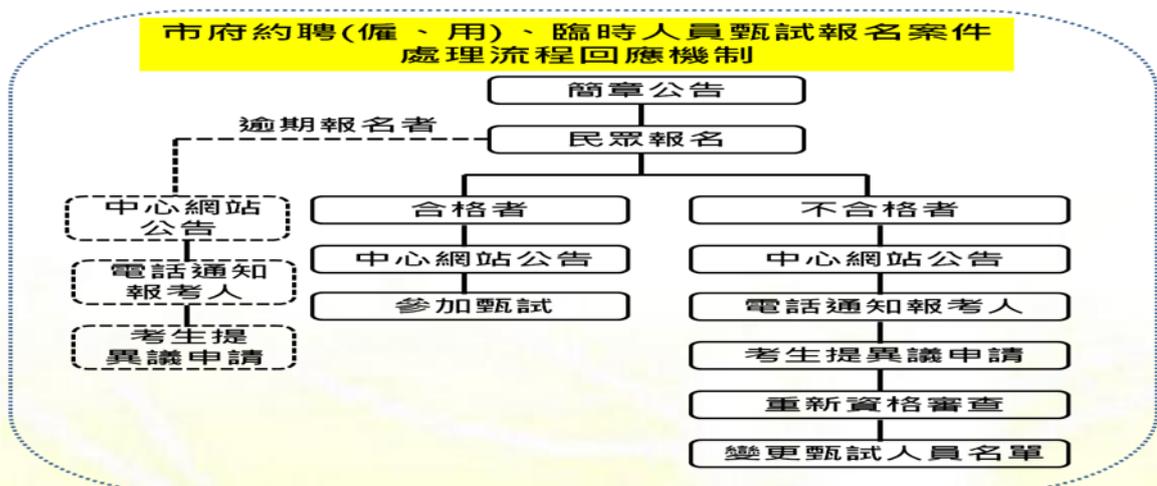


圖 25: 市府約聘(僱、用)、臨時人員甄試報名案件處理流程回應機制

C. 網路就服台暨 台南工作好找APP主動回應機制

求職者於網路就服台填寫求職履歷後，就服員將主動聯繫，並推介工作。另民眾或求才廠商於手機 APP 線上填寫履歷或求才訊息發送後，就服人員將依標準作業流程於 3 天內主動回復，確認訊息並提供服務，若無法聯繫上民眾，就服員亦須持續追蹤服務並於每月工作回報(如圖 26)。至 102 年度網路就服台共受理 92 件求職登記表，APP 自 102 年 8 月 15 測試版上線，至 12 月底，共計受理 1162 件求職求才登記。

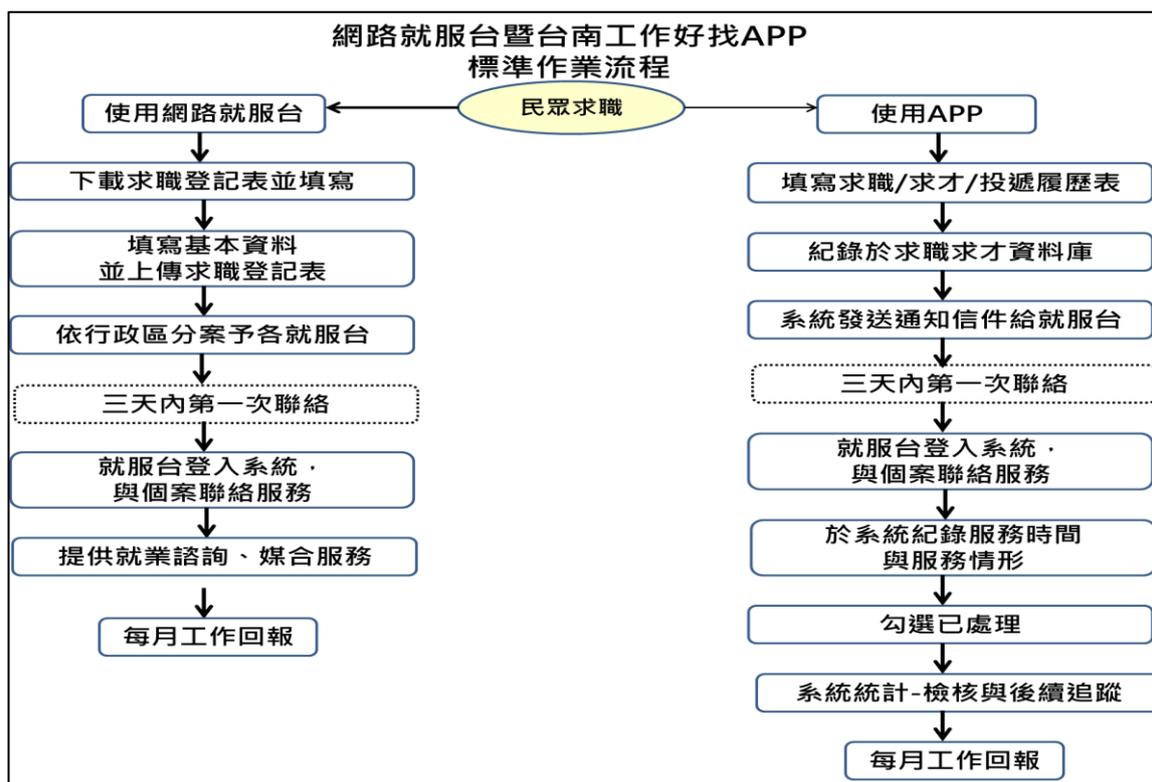


圖 26: 網路就服台暨台南工作好找 APP 標準作業流程

(二)機關形象與顧客關係

1. 洽公環境及服務行為

(1)服務設施合宜程度

本中心各項服務設施完備，共分為核心設施、一般設施及貼心服務設施三大項，茲說明如後：

A. 核心設施

本中心核心設施共7項(如圖27):

(A)三合一服務櫃檯

a. 接待台

本中心設置5個直屬就業服務台及3個工業區駐點服務台，位置明顯，提供一般答詢、表件提供、填表說明、問題答詢等服務。

b. 求職服務區

就業服務員依照求職民眾的工作能力及就業意願，提供諮詢服務及教導撰寫履歷表，推介至職場或協助登記各類短期就業之轉介服務。

c. 求才服務區

就業服務員提供雇主免費辦理求才登記及後續推介媒合，並於每月訪視廠商，開拓就業機會，並依廠商需求辦理單一徵才活動或聯合徵才活動。

(B) 青年專櫃檯及職涯角落

放置最新勞工相關雜誌期刊，供青年朋友們查看，就服員亦提供履歷及面試技巧指導、推介就業等全方位服務。

(C) 民眾等候區座椅

溫馨舒適的等候空間，提供填寫書表書寫桌並放置貼心小卡、筆、求職登記表；民眾在等待服務時，亦能瀏覽書報。

(D) 整潔盥洗室

乾淨整潔的化妝室，由專人隨時清潔打掃，開放洽公民眾使用，於牆面美化，備有穿衣鏡，便於民眾整理服裝儀容，另設有無障礙廁所。

(E) 哺集乳室

空間佈置溫馨，採光好、空氣流通、提供舒適的沙發椅、靠墊、備有冰箱、溫熱飲水機、盥洗設備。

(F) 無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)

a. 門口設置無障礙坡道及提供無障礙者使用電梯，協助行動不便之民眾。

b. 無障礙化妝室裝設扶助手把及緊急服務愛心鈴，以應民眾發生緊急狀況時可及時獲得協助。

c. 另本中心5個直屬就業服務台每週一日設有身障服務專人窗口，由專業身障就服人員前往就服台提供身障求職者全方位服務。

(G) 申請表及填寫範例

各就服台均提供完整申請表單及填寫範例，供民眾參考利用。



圖27：核心設施說明圖

B. 一般設施

本中心一般設施共11項(如圖28):

(A) 民眾上網區

提供電腦連線全國就業e網，讓民眾可立即搜尋合適職缺，快速提供就業資訊。

(B) 免費無線上網

提供免費無限上網服務，並設立APP台南工作好找QR Code下載專區，協助求才/求職者如何操作，以便於能更迅速找到人才及工作職缺。

(C) 飲水機

每月定期保養維護更換濾心，維持用水的安全與衛生。

(D) 公共電話

就服台入口處提供插卡式公用電話，方便民眾使用。

(E) 影印機

本中心及各就服台均設有影印機，可協助有需要民眾列印求職履歷表或求職資訊，以利民眾求職。

(F) 停車位

本中心及各就服台均設有公共停車位供民眾洽公使用。

(G) 求職加油站

公告近期轄區內之活動訊息(就業博覽會、特定對象研習課程等)，供民眾能掌握多元化之資訊。

(H) 諮商室

就服員與合署辦公單位預約會議(諮商)室，以協助諮商心理師針對

個案提供個別化專業深度就業諮商服務，並且提供舒適座椅、茶水、衛生紙等，使求職者在會談時能減輕壓力、暢所欲言。

(I) 職業訓練資訊區

提供最新職訓課程資訊總覽、簡章，供民眾瀏覽與閱讀。

(J) 就業資源區

提供查詢就業機會、職訓資訊、技能檢定簡章、政令宣導文宣(勞基法、性別工作平等法、求職防騙等)資訊。

(K) 會議室

整潔明亮的會議室，提供影音播放及投影設備，除召開會議之用，亦提供作為就業促進研習課程及廠商筆試的教室，發揮多功能效用。



圖28：一般設施說明圖

C. 貼心的創意設施

本中心貼心服務設施共5項(如圖29)：

(A) 科技廠常考題庫提供區

提供鄰近南科廠商筆試模擬試題，讓求職者更快了解應徵需求，提早做準備，增加就業機會。

(B) 老花眼鏡

提供老花眼鏡，以減少所需民眾填寫求職登記表、報名表或閱覽就業快報時的不便。

(C) 愛心傘

考量洽公民眾未帶雨具，站上貼心準備愛心傘，提供應急之用。

(D) 貼心奉茶

為了親近服務民眾，就服員以行動奉茶與貼心問候的方式，提供給親

臨服務櫃檯的求職民眾，透過簡單的「奉茶」動作，代表著人性中「服務、奉獻」，希望能讓每一個求職者都能感受到服務人員的熱忱。

(E) 彰顯「環境友善」環保具體作為

a. 環境綠美化

提供明亮整潔的舒適環境，同仁辦公桌上會放置小型綠色盆栽，能增加涼意，美化環境。

b. 環保作為

(a) 節約用電：隨手關閉不需要之電燈、辦公室電腦設備及其他辦公設備之電源。

(b) 節能減紙：各項公文及文件採雙面列印處理。

(c) 資源再利用：製作環保公文袋，提供公務取用。



圖 29: 其他貼心服務設施說明圖

(2) 服務親和程度

電話禮貌測試績效

A. 電話禮貌測試成效

本中心依據行政院研考會電話禮貌測試量表委託勞工局及本府研考會進行測試結果達 93 分及優等。

(A) 由勞工局秘書室亦不定期測試同仁電話禮儀，102 年度 9 月及 11-12 月份共對本中心及所屬就業服務台抽測 6 位同仁進行電話禮貌測試，平均成績達 93 分。

(B) 本府研考會 101 年度及 102 年度 12 月針對各局處辦理電話禮貌測試，本中心獲得優等。

B. 電話禮貌教育訓練

(A) 訂定「電話禮貌應對用語」，自電話鈴響 3 聲內應答「職訓就服中心您好，敝姓 O 很高興為您服務」，乃至結束用語皆訂出標準。

(B) 為加強同仁電話服務禮貌品質，不定期辦理電話禮儀教育訓練，102

共辦理 3 場次電話禮貌教育訓練(如圖 30)。

(C)每部電話機附貼接聽電話禮貌用語小叮嚀標語，隨時提醒同仁注意電話服務禮儀(如圖 31)。



圖 30：102 年 11 月中心會議進行電話禮貌教育訓練



圖 31：電話禮貌用語小叮嚀標語

C. 其他改進電話服務品質措施

(A)實施「職務代理人制度」，服務不中斷，強化同仁對職務代理人業務之熟悉度，達到便民服務不中斷之要求。

(B)本中心電話總機共有 6 條線路，原僅有 2 個語音轉接系統，102 年擴充為 4 個，有效縮短電話語音待機轉接時間，避免民眾撥打總機等候接通時間過長。

(3)服務可勝任程度

A. 服務人員回應問題正確率(含專業知識及處理流程熟悉度)

本中心除透過電話禮貌教育訓練加強同仁主動、完整且正確提供各項業務資訊外，亦分別對行政訓練課及業務推動課同仁進行服務暨專業知能考核測驗，測驗結果回答問題正確率達 100%(如表 7)。顯示同仁具備專業知識且熟稔各項業務處理流程。

表 7：機關人員回應問題正確率統計表

單位	測驗人員	總測驗題數	回應正確題數	回應正確率
行政訓練課	9	12	12	100%
業務推動課	20	20	20	100%
中心全體同仁	39	15	15	100%

備註：回答正確率=(機關人員回答正確題數/總測試題數)*100%

B. 102年度提高專業證照考取率

102年度職訓就服中心取得採購專業人員基礎證書共7人，取得就業服務乙級證照共18人，與101年相比，逐年增加(如表8)。其中就服(含主管)人員共20人中即14人取得就業服務專業人員乙級證照比率達70%。另102年本中心為提升同仁專業職能，更開辦職涯輔導諮詢專業人員訓練，共19人取得專業資格認證(如圖32)。

專業證照逐年增加

表8:職訓就服中心人員專業證照統計表

編號	類別	101年(累計)	102年(累計)
1	採購專業人員基礎證書	5	7
2	就業服務乙級證照	15	18
3	Career 就業情報 102年職涯輔導諮詢專業人員資格認證	未辦理	19



圖 32：中心同仁取得職涯輔導諮詢專業人員資格認證及就業服務乙級證照

C. 提升內部人員專業職能訓練課程

102年度共辦理內部訓練職能分析實務研討會、國家訓練品質系統實務進階班、TTQS實務班、內部講師與簡報班、職能發展與勞動法規、媒體公開班及職能需求調查分析評審會等8場次，共284小時，其中針對同仁在課中、課後實施專業職能前測、後測，測驗結果總體平均分數大幅提昇，且訓後同仁取得證書率達100%。

D. 102年度就業服務個案研討督導

聘請專業講師對本中心及各就業服務台進行團體督導，由各就服台提供實務案例，進行個案服務過程報告，藉由團體分享與回饋，強化

證書取得率
100%

最懂你的心



績效增進個案管理能力。102年共辦理4場次個案研討督導會議，共計22人次參加，研習16小時。課程結束對同仁整體學習效果調查，達98%感到滿意並全部認為研討會所學對目前從事就服業務有幫助。

E. 102年度職涯輔導諮詢專業人員訓練課程

要建構有效率的就業促進平台，需以職涯輔導為核心，針對每位求助的市民，協助其職涯發展，推介適才適所工作。因此102年即開設職涯輔導諮詢專業人員訓練課程，期以透過專業的課程訓練，提升就業服務相關人員對產業及就業趨勢的瞭解，並運用科學工具及職涯輔導技巧，進而協助求職民眾發現個人的適才適所，重新掌握自己的人生。102年度本中心共有19人參加46小時職涯輔導諮詢專業培訓課程，且每位須完成16份個案報告並經口試及書面審核通過後，取得Career就業情報102年職涯輔導諮詢專業人員資格認證證書。

2. 服務行銷有效性

施政宣導有效程度

(1) 創意手法辦理就業博覽會與徵才活動成效斐然

A. 結合地方產業特色辦理主題式就業博覽會與徵才活動

每場就博會活動均採主題式且結合地方區域特色，如第1場職缺在地化並結合鄰近五大知名醫院聯合健康健檢、開運紅包、就業命理諮詢等活動，第2場在南台科技大學主題為智慧型產業並配合畢業季設置新鮮人專區及配合芒果產季釋出相關職缺與活動、第3場結合善化當地特產品及職訓成果，第4場結合鹽水觀光及特色小吃(如圖33)，4場不僅吸引媒體報導，更吸引19,390人參加，初步媒合率亦達70%以上。另至102年共辦理229場單一及小型聯合徵才活動，亦吸引19,711人參加，初步媒合率高達76%。



圖 33: 創意就博會吸引大批人潮前往求職

B. 結合市府整體行銷，吸引外縣市人才移居台南安居樂業

9/27-9/30 至台北華山文創園區辦理宜居移居博覽會，邀請 11 家本市知名企業北上辦理徵才活動，其中更邀請台積電張忠謀董事長與市長進行對談，吸引全國媒體報導(如圖 34)，成功宣傳北部民眾移居台南就業。



圖 34:9/28 辦理宜居移居台南博覽會獲電視媒體爭相報導

(2) 多元創意管道宣導就業服務

A. 製播微電影宣導就業服務，首創臺南市政府之先

為鼓勵就業弱勢族群進入職場，101 年率先以新住民、中高齡、青少年、更生人、原住民以及家暴對象為主題拍攝各 6 支微電影及動畫短片(網址為：<http://www.youtube.com/user/JobTainan?feature=watch>)。102 年廣續針對青年及中高齡，宣傳政府就業資源管道。影片由各就服台專業就服員依真實就業成功案例改編演出，貼近市民心聲，亦增進市民對就服員親切感。影片播放廣布臺南市超過 45 萬戶的收視戶、130 萬人以上收視觀眾，廣泛引起求職者共鳴，成功宣導本市就服資源，協助失業民眾找回自信，再度投入就業市場。影片播出後並對臨櫃民眾施測，7 成求職民眾認為有助提升求職信心，效果豐碩更有外縣市移居台南市民經收看到微電影後至永華就服台求職並成功案例(如圖 35)，亦引起本府其他局處洽詢仿效。



圖 35: 外縣市民移居台南看到微電影至就服台求職成功個案

B. 就業成功案例介紹—發行「口袋寶」行事曆

每一個成功就業服務個案的背後都有一段令人辛酸感動的故事，中心同仁用心記錄輔導的歷程，102 年彙集成「台南工作好找—口袋寶」就服資源工具書及就業成功案例(如圖 36)，希望藉由發生在你我周遭生活的故事，猶如「蒲公英」隨風插種，帶給求職者信心與勇氣。



圖 36: 口袋寶介紹就業資源及就業成功個案例分享

C. 報紙宣傳

- (A) 本中心辦理各項業務均主動發布新聞稿，並獲各報章媒體報導，以增加曝光度，達宣傳效益，102 年共計逾 12 家平面報紙 269 則刊載次數。
- (B) 本中心不定期透過報紙宣導服務資源，並兼顧各種讀者群，於中華日報、自由時報、聯合報等 10 家台南地區主要閱報族群宣傳就業服務資訊與資源，以宣導更多不同對象參加活動。

D. 雜誌

就業情報雜誌是全國性廣為青年求職者閱讀之專業性雜誌，發行量為 6 萬 5,000 本，本中心除將 102 年度辦理青年薪希望-青年就業論壇成果刊載於就業情報雜誌 7 月號，另 9 月-11 月亦刊載就業服務資源及專題報導，成功宣導本中心就業服務資源並擴及全台首次求職者、轉職者及一般上班族(如圖 37)。



圖 37: 就業情報雜誌內頁就業服務宣導

E. 廣播

本中心於 8 至 10 月於台南知音電台共製播「新鮮人就業篇」、「職訓篇」、「外籍配偶就業服務資源篇」、「雇主服務篇」等 6 支宣導語音，每檔 30 秒，每日 10 檔密集放送。在台南地區各電台收聽排名中，台南知音為第一名，尤其在南部岡山以北的收聽涵蓋總人數超過 270 萬人(約佔台灣總人數 10.8%)。

F. 戶外電子看板

本中心製播微電影宣導影片同時也在本市重要路口戶外電子看板播放，每支影片播放30日，每日播出14小時，每小時播出12次，每日共180次，共播出60日，瀏覽人次推估245萬人次(如圖38)。另於102年在本市重要區域如新營、市區、新市、善化、沙崙、永康等多處重要車流眾多路段設置戶外看板，宣導就業服務台，以周知民眾善加利用。共計刊登長達6個月，瀏覽人次推估達11.2萬人次。



圖 38：戶外電子看板宣導就業服務資源

(3) 零預算打造「工寶」意象代言人

本中心以促進市民就業為發想，設計象徵帶來就業希望的意象「工寶」為宣傳代言人，增進市民對於本中心服務業務了解，現今一見「工寶」許多民眾已可聯想到本中心所辦理各項就業服務(如圖39)。目前亦刻正設計「工寶」標章申請專利商標中。



圖 39：本中心工寶代言人宣傳就業服務資源

(4) 結合地方電視新聞台宣導就業服務

為促進就業弱勢族群就業，特結合地方新聞台，針對原住民、中高齡、青少年、特殊境遇婦女、外籍及大陸地區配偶及更生人等6大特定對象，進行新聞報導6則、就業資源專題採訪6集以及就業議題新聞論壇節目1集(如圖40)，激發市民之認同，進而提高雇主進用特定族群之意願；並透過相關個案的報導、相關議題的討論，引起求職者共鳴，協助失業民眾找回自信，再度投入就業市場。



圖 40：地方電視台新聞報導就業講座

(5) 媒體互動及記者會

每月定期召開媒體互動記者會，宣傳本中心重大活動，提高本中心就業服務曝光度，以利市民周知。102 年共辦理 10 場次定期及 4 場次就博記者會，計獲報紙 51 次報導(如圖 41)。



圖 41：
自由時報報導職訓成果

(6) 社群網站

本中心於 102 年 3 月成立「台南工作好找」粉絲團，至 102 年底已有 2851 人按讚，粉絲團除提供最新徵才活動資訊，更提供市民電子參與平台，討論台南就業大小事。

(7) 結合 7-11 及全家便利商店通路宣傳就博會訊息

本中心善用社會資源與 7-11 及全家便利商店合作免費於本市 7-11 及全家便利商店各通路張貼徵才海報，周知民眾徵才訊息(如圖 42)。



圖 42：7-11 便利商店通路宣導就博會

(8) 其他多元宣傳管道，活動訊息深入鄰里

除上述多元宣導管道，本中心亦利用其他各種多元創意宣導方式，如區公所、公車站、文化中心、戶政事務所、大專院校、高中職學校、國民小學、火車站等電子看版、報紙、廣播、第四台跑馬燈、手機簡訊等宣導管道，強力放送活動訊息，以增加參與人數，提升徵才活動效益(如圖 43)。



圖 43:各機關、學校跑馬燈播放就博會訊息

3. 顧客滿意度

機關服務滿意度

(1) 外部顧客

A. 對就業服務滿意度評價分析

為了解民眾對本中心就業服務台之服務滿意度，以提升服務品質，101 年起即針對臨櫃求職民眾進行就業服務滿意度調查分析，並依調查結果做為改善參考。101 年共計回收 284 件問卷，各項平均滿意度為



87.85%，102 年度共回收 306 份問卷，綜合各項平均為 89.381%，較 101 年成長 1.53%(如表 9)。

另針對 101 年度各項問卷題目滿意度未達 90 分者，進行改善措施：包括服務設施-書報、茶水部分，於各就服台提供就業雜誌、實施貼心奉茶措施等。在無障礙環境方面，因新市就服台位於新市區公所 3 樓受限該所無電梯設備，如遇行動不便民眾，即由就服員把求職相關資訊帶至 1 樓服務民眾。其他 102 年亦增加多元求職求才資訊管道周知民眾以及提供相關勞工法令、科技廠商常考題庫等貼心措施，102 年在各該項目之滿意度亦多有提升。

表 9:101 年與 102 年就業服務滿意度調查增減情形

項目	101 年	102 年	增減
回收總件數	284 件	306 件	+22
服務設施-紙、筆、桌椅	91.87%	92.16%	+0.29%
服務設施-書報、茶水等	81.56%	83.21%	+2.65%
環境整齊清潔	92.57%	92.18%	-0.39%
環境照明充足	92.55%	91.21%	-1.34%
無障礙設施	70.21%	80.60%	+10.39%
求職求才資訊提供	89.08%	91.96%	+2.88%
服務人員態度	94.01%	94.58%	+0.87%
登記求職作業流程	91.87%	92.56%	+0.69%
媒合求職求才(介紹卡)	88.57%	87.41%	-1.16%
其他相關資訊提供	86.17%	87.92%	+1.75%
整體各項總平均滿意度	87.85%	89.38%	+1.53%

B. 求職民眾後續服務滿意度調查

另本中心針對至各就服台臨櫃申請服務或參加徵才活動之民眾，由站長進行電話追蹤事後滿意度調查，共抽樣 70 件，調查結果如下：

- (A)調查對象：102 年 9 至 12 月各就服台臨櫃申請服務或參加徵才之民眾。
- (B)調查時間：102 年 10 月至 12 月。
- (C)調查結果：針對就服員服務態度有 88.57%感到滿意、提供求職求才資訊有 82.86%感到滿意、求職登記流程有 82.86%感到滿意、以及對就服員後續服務有 84.29%感到滿意且無其他反映意見(如表 10)。

表 10:102 年度職訓就服中心對求職民眾事後滿意度調查統計表

滿意度評價	滿意 (含非常滿意)	無意見	不滿意 (含非常不滿意)
對於就服員的服務態度	88.57%	11.43%	0%
對於就服員提供求職求才資訊	82.86%	17.14%	0%
對於就服員求職登記作業流程	81.43%	18.57%	0%
對於就服員提供其他資訊(如職訓、就業資訊、勞工法令等)	82.86%	17.14%	0%
對於就服員的後續服務	84.29%	15.71%	0%

C. 應考人對市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試滿意度調查

(A) 應考人針對統一公開甄試方式之做法滿意度

101 年滿意度調查有 94% 以上應考人滿意此用人新政策。102 年達 **95%** 以上應考人滿意此用人新政策，滿意度均達 9 成以上並成長 0.26%。

(B) 用人單位直屬主管對進用人員之工作表現滿意度

101 年滿意度調查本府各機關用人單位總計有 91% 很滿意並肯定進用人員之工作表現。102 年度將俟用人單位年終考核完成後，於 103 年 1 月調查統計(如圖 44)。

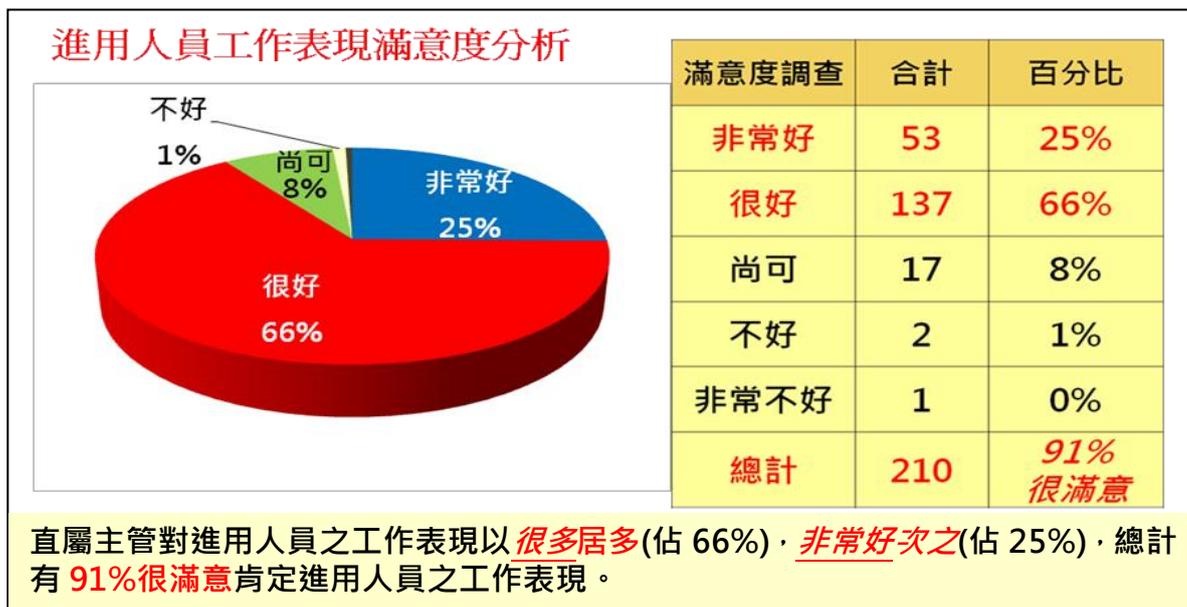


圖 44：用人單位主管對進用人員之工作表現滿意度

D. 就業博覽會滿意度調查

就業博覽會自 102 年起，開始進行參加民眾滿意度施測，四場次滿意度平均 83.75%。同時亦針對就博會民眾與設攤廠商建議事項予以檢討回應與改善(如表 11、表 12)。

表 11: 針對就博會民眾建議事項檢討與改善一覽表

場次	建議事項	具體改進方案
一	<ul style="list-style-type: none"> ◎活動手冊少 ◎空間太小 ◎希望多辦幾場 	<ul style="list-style-type: none"> ◎於第 2 場次手冊加印 25%，由原來 3000 本增印至 4000 本，並加強現場手冊回收再利用。 ◎囿於活動中心硬體建築空間大小，透過縮小攤位方式，增加求職者求職空間。 ◎102 年申請就安基金補助 4 場大型就博會，於 103 年新增申請 2 場次中型徵才活動。
二	<ul style="list-style-type: none"> ◎提供南區職訓補助課程 ◎多增加南市職缺 ◎多辦幾場。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎邀請南區職訓局設攤提供。 ◎為均衡就業服務資源，提供大台南地區職缺，並統計台南市區職缺數，便利求職民眾查詢。 ◎於 103 年新增 2 場中型徵才活動。
三	<ul style="list-style-type: none"> ◎多辦幾場 	<ul style="list-style-type: none"> ◎於 103 年新增 2 場中型徵才活動
四	<ul style="list-style-type: none"> ◎有點遠 	<ul style="list-style-type: none"> ◎增開火車站至會場之接駁車次。 ◎宣傳本市捷運化公車系統搭乘方式。

表 12: 針對就博會設攤廠商建議事項檢討與改善一覽表

場次	廠商建議事項	具體改進方案
一	<ul style="list-style-type: none"> ◎空調不冷 ◎停車場過遠 ◎求職者大多希望市區職缺 	<ul style="list-style-type: none"> ◎於第二場辦理時，冷氣提早開機，讓會場先預冷。 ◎第二場次起開放廠商於會場門口卸貨。 ◎均衡就服資源，該場於東區辦理，求職者大多來自市區，第二場於永康辦理，求職者多居住鄰近工業區。
二	<ul style="list-style-type: none"> ◎填寫區域不足，造成應徵人員站著填寫資料 ◎場內外許多未佩帶工作證人員在進行問卷活動，使廠面混亂，影響設攤廠商權益。部份廠商於現場進行商業推銷行為。 ◎司儀太大聲，很吵。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎於第三場擴大填寫區。 ◎於第三場起請警察局加強巡邏。 ◎檢討舞台流程，縮短開幕活動時間，並檢討背景音樂類型。

三	<ul style="list-style-type: none"> ◎攤位空間要大些 ◎停車位不足 ◎感覺攤位服務人員不是很熱絡耶，收資料時才有見到人 ◎舞台音響過大干擾面談 	<ul style="list-style-type: none"> ◎考量空間配置，於第四場放大廠商攤位。 ◎因天候問題，原規劃停車區域無法停車，檢討改進增加雨天備案。 ◎於第四場重新規劃音箱位置
四	<ul style="list-style-type: none"> ◎good，人來源數太少，約 12:30 後就沒人了，是否可考量舉辦地點。 ◎攤位請加裝燈光(太暗) 	<ul style="list-style-type: none"> ◎納入來年規劃地點考量 ◎於來年攤位設置規劃時納入考量

E. 台南工作好找 APP 滿意度調查

各項滿意度指標與整體使用滿意度皆為「滿意」，各項指標滿分 5 分的情形下，平均得分為 4.16 以上，顯示民眾對本案 APP 與就服人員後續服務，皆給予一定的肯定與鼓勵。未來也可視求職需求調整 APP 服務項目，使其更符合使用者需求。

F. 各項就業促進講座市民滿意度情形

其他如辦理各類特定對象就業促進講座，亦調查其對課程規畫之滿意程度情形，分別如下：

(A) 青年「薪」希望青年就業論壇

計回收 52 份問卷，整體活動滿意度為 84.84%，其中對「議題規劃」的滿意度最高(87.24%)，對於「活動後對技職教育學制的瞭解度」滿意度最低(82.76) (如圖 45)。意見反映情形多為場地空間不足，時間不足等。

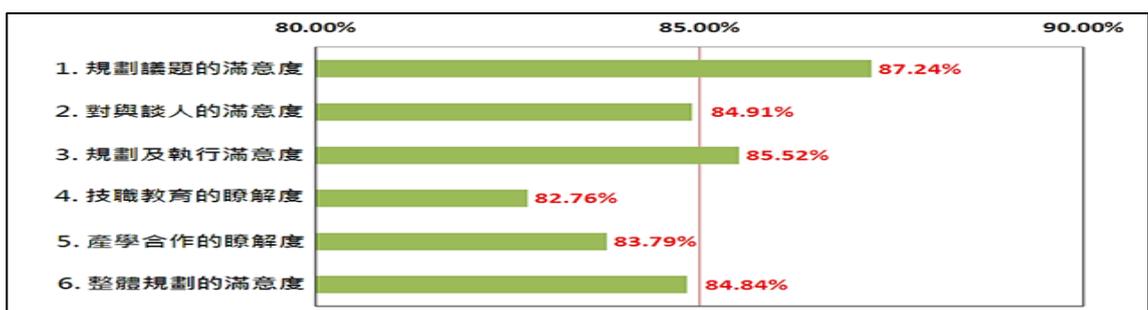


圖 45：青年「薪」希望青年就業論壇滿意度調查

(B) 中高齡就業促進講座

共辦理 4 場，參加 293 人次，回收問卷 232 份，其滿意度(含非常滿意)分析情形:對 4 個場次整體規劃之滿意度為 90.51%、有 92.41%對講師感到滿意、有 91.81%認為參加講座對實質上有幫助(如圖 46)，其他意見反應如：希望增加場次及名額、多提供企業到場就業服務、提供無障

礙設施等。

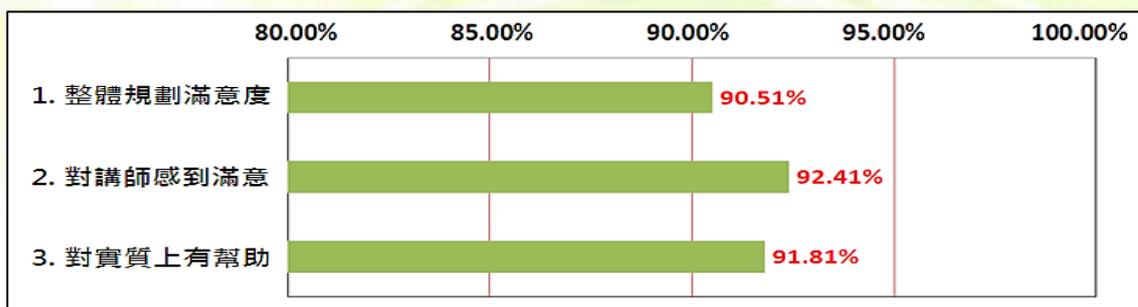


圖 46：中高齡就業促進講座滿意度調查

(C)原住民族就業講座

共辦理 4 場次，參加 120 人次，回收問卷 116 份，其滿意度(含非常滿意)分析情形:對整體規劃滿意度為 95.15%、有 97.24%對講師滿到滿意、認為參加講座對實質上有幫助的滿意度達 100%，無其他意見反應之情形(如圖 47)。



圖 47：原住民族就業講座滿意度調查

(D)新住民就業促進講座

共辦理 3 場次，參加 303 人次，回收問卷 97 份，其滿意度(含非常滿意)分析情形：有 95%對活動整體規劃感到滿意、有 95%對講師滿到滿意、100%學員願意再參加類似活動(如圖 48)；在課程建議上，54%學員希望為未來能安排就業職訓資源、38%學員希望為未來安排就業市場趨勢、34%學員希望為未來安排創業資源課程，以上將列為明年度活動課程規劃。



圖 48：新住民就業促進講座滿意度調查

(E)更生人就業促進講座

共辦理 1 場次，參加 32 人，回收問卷 31 份，其滿意度(含非常滿意)分析情形：有 90%對活動整體規劃感到滿意、有 97%對講師授課方式滿到滿意、有 87%認為授課內容對日後工作有助益(如圖 49)，有學員建議可提供更多工作機會，將列入未來活動辦理參考。



圖 49：更生人就業促進講座滿意度調查

(F)家暴就業促進講座

102 年委由台南市女性權益促進會增聘 2 名個案管理員針對家暴性侵被害人進行就業媒合服務。5-12 月服務案量計 56 案，其中 24 人已就業，就業率為 44%；為追蹤服務成效，針對就業個案及雇主進行滿意度問卷分析，分析結果如下：

a. 個案滿意度統計

本次調查人數為 21 人，主要瞭解案主在職場中的人際互動與工作適應狀況，調查結果統計：有 90%個案表示喜歡自己目前工作、76%個案表示工作環境中有喜歡的同事、67%個案覺得工作內容有趣、95%個案表示有同事尋求協助時，願意幫忙(如圖 50)。



圖 50：家暴就業促進講座個案滿意度調查

b. 雇主滿意度問卷統計

請雇主就其觀察親自填答或由社工員以電訪方式完成此表。本次調查人數為 8 人，主要瞭解雇主進用之案主實際進入職場後，是否能學習並增加工作技能達到工作要求。調查結果：有 87%雇主對所僱用員工

(個案)表示工作認真、87%雇主對所僱員工(個案)的工作態度感到滿意、75%雇主所僱員工(個案)的工作品質感到滿意、87%雇主對所僱員工(個案)的工作安全感到放心(如圖 51)。另雇主對 2 名社工的表現亦給予正向肯定。

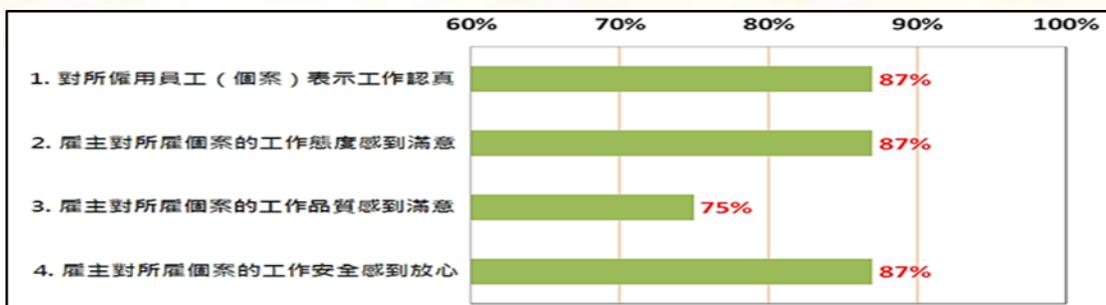


圖 51：家暴就業促進講座雇主滿意度調查

(G)青少年就業促進講座

共辦理 4 場次，參加 415 人次，回收問卷 345 份，其滿意度(含非常滿意)分析情形:對整體規劃之滿意度為 82.68%、有 90.08%對講師滿到滿意、有 95.36%認為參加講座對實質上有幫助(如圖 52)，其他意見反應如：希望相關活動可增加場次、增加不同領域之經驗分享、講師講解獲益良多、希望活動日期能提早以利準備就業等。



圖 52：青少年就業促進講座滿意度調查

G. 職業訓練滿意度調查

102 年針對受訓學員進行職業訓練滿意度調查，對職訓就服中心提供之職業訓練的評價滿意程度達 89.07%，與 101 年學員滿意度 86.69%相比，學員滿意度呈現正成長(如圖 53)。

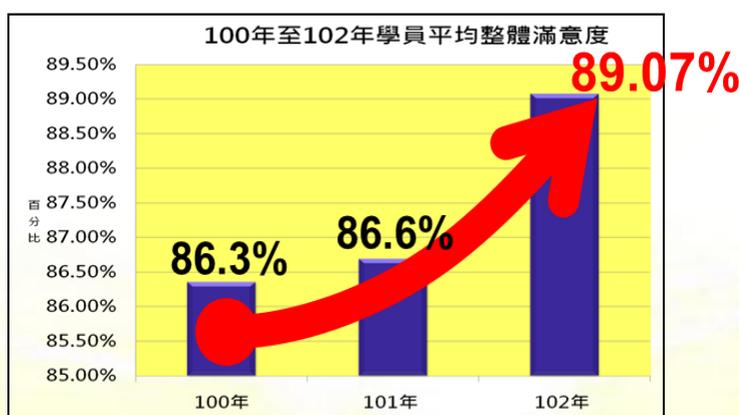


圖 53：100-102 年受訓學員職業訓練滿意度調查

(2)內部顧客-中心同仁

A. 內部同仁對工作環境滿意度情形

「只有滿意的員工，才有滿意的民眾」，為了解本中心同仁內在需求、工作生活品質、組織氣氛滿意度情形，本中心於102年12月對全中心同仁進行滿意度調查，並作為後續提升工作生活品質及組織承諾的參考。經調查統計結果，各項指標滿意度皆達90%以上(如表13)。

表 13:機關內部顧客滿意度調查

問項	同意(%) (含非常同意)	無意見 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)
壹、工作生活品質				
1、我在工作上能得到信任及尊重	94.7	2.6	2.6	0
2、同仁所提出的創新觀念和方法能獲得支持與鼓勵	94.7	5.3	0	0
3、我能從工作中獲得成就感	92.1	5.3	2.6	0
4、我的意見主管願意接受	94.7	7.9	0	0
5、有各種在職訓練或進修的機會	94.7	5.3	0	0
6、同仁間升遷機會是公平的	81.6	13.2	5.3	0
7、績效考核方式是公平的	81.6	15.8	2.6	0
8、我以我的工作為榮	94.7	2.6	2.6	0
9、工作上能發揮我的專長與能力	89.5	10.5	0	0
10 有和諧的工作氣氛	84.2	15.8	0	0
貳、組織承諾				
1、我願意為爭取中心的榮譽而全力以赴	100	0	0	0
2、我願意繼續充實專業知能，以對中心有所貢獻	100	0	0	0
3、中心獲得榮譽我會高興	97.4	2.6	0	0
4、我以在中心服務為榮	94.7	5.3	0	0
5、中心在我的工作成就與生涯發展中有很大的意義	94.7	5.3	0	0

B. 內部訓練課程

(A)職涯輔導諮詢專業人員訓練課程

為提升就業服務相關人員對產業及就業趨勢的瞭解，並透過科學工具及職涯輔導技巧，協助求職民眾適才適所，規劃職涯輔導諮詢專業人員訓練課程(46小時)，參與學員共計19位，採以紙本問卷方式進行學員對自我能力增進評估分析，共分兩大項調查及結果：1. 對學員目前工作助益、2. 對您未來發展的助益(1-5分選填)，平均效益分數為4.5分(換算為90分)。

(B)職能提升課程

為提升中心同仁辦訓及服務職能，102 年度共計規劃國家訓練品質系統實務進階班、內部講師與簡報班、職能發展與勞動法規班、媒體公關班、職能需求調查分析評審會，對內部訓練平均評價滿意程度達 98.48%(如表 14)。

表 14: 102 年內部同仁提升職能課程課後滿意度分析

班別	總回收份數	滿意+非常滿意(份數)	滿意+非常滿意(%)
國家訓練品質系統實務進階班	20	20	100%
內部講師與簡報實務班	26	26	100%
媒體公關班	22	21	95.45%
合計		98.48%	

(C)就業服務個案研討督導課程

聘請外部專業督導針對本中心及各就服員進行團體督導，由各就服員提供實務案例，進行個案服務過程報告，藉由團體分享與督導回饋，進行未來工作方向調整與改善，以增進個案管理能力、強化績效及深化個案服務。102 年共辦理 4 場次個案研討督導會議。綜合上課同仁對四場次整體學習效果達 90%感到滿意，並有 95%學員認為研討會所學知識對目前從事就服業務有幫助(如圖 54)。

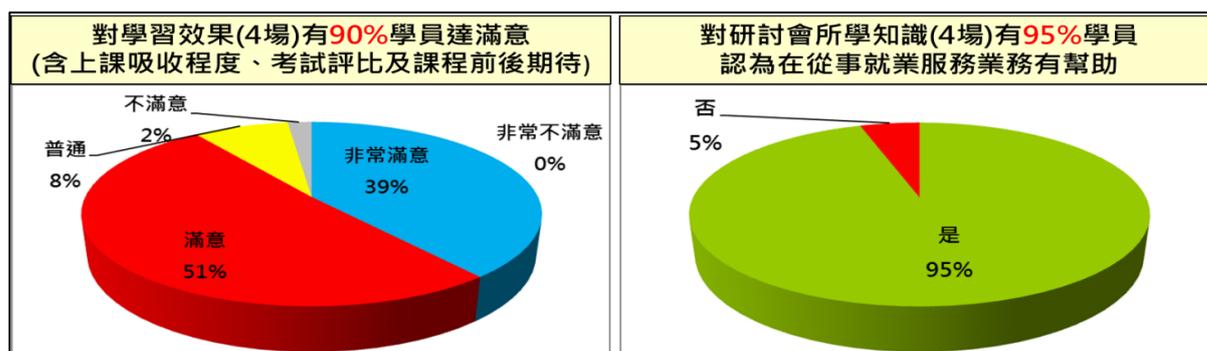


圖 54：就業服務個案研討督導課程滿意度調查

4. 民眾意見處理有效性

民眾意見回應與改善程度

本中心依民眾意見陳情來源分現場、非現場(如透過電話、網路電子信箱、電子郵件、傳真、書面等)，均訂有標準處理機制，另針對新聞與情報導如社會重大案件如火災或其他意外等新聞報導生活陷困失業者，將主動聯繫與關懷，並做成紀錄陳核處理情形，並做後續追蹤處理(如圖 55)。

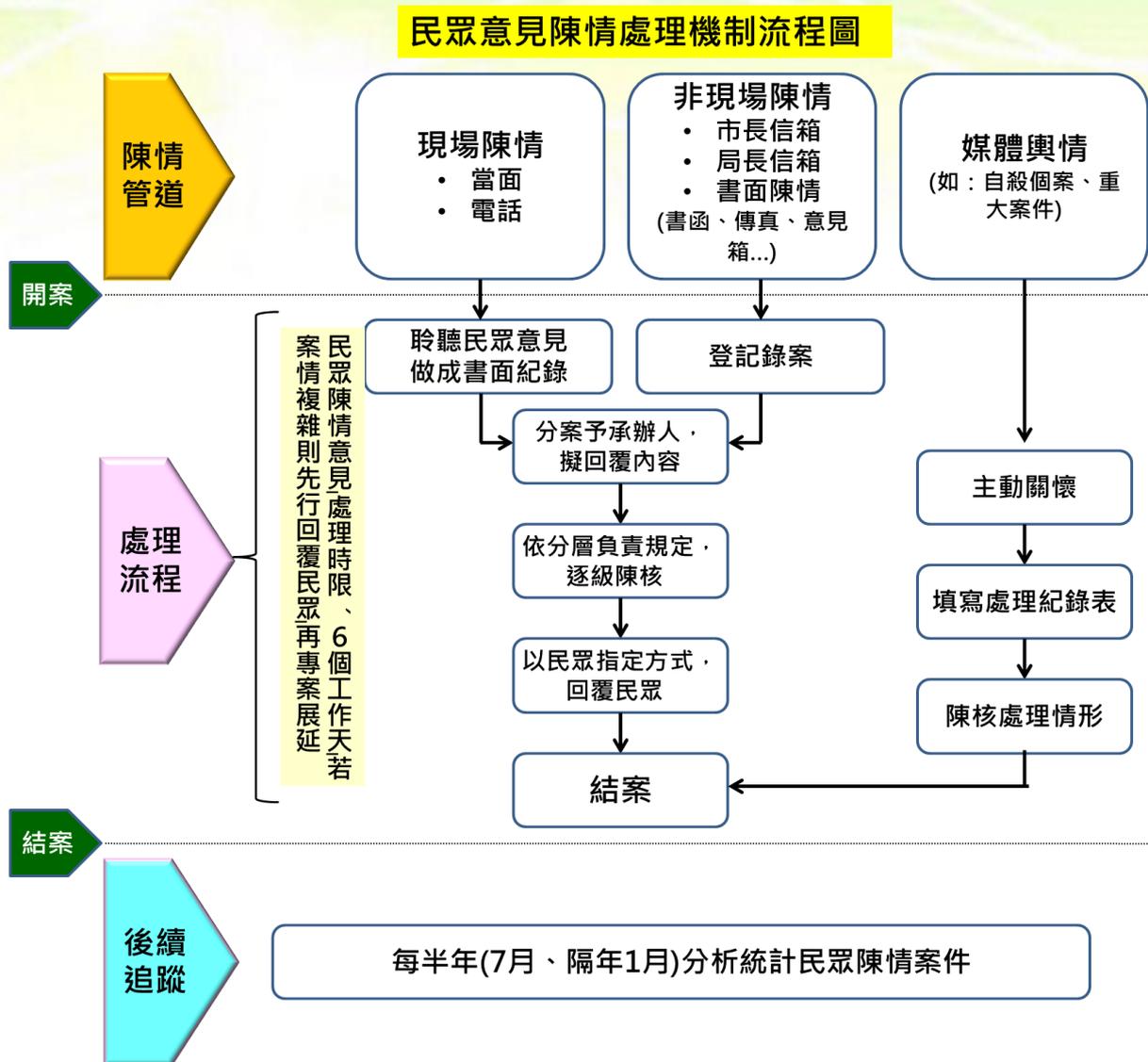


圖 55: 民眾意見處理流程

(1) 設置民眾反映意見箱，作為後續改進之意見來源

為瞭解求職民眾對本中心之就業服務台為民服務品質的滿意度，於求職服務區放置「意見箱」，求職民眾可於臨櫃服務後將對服務人員之感受及服務設施等勾選滿意度評價(非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意)，作為後續改進及持續推動的力量。102 年度共計回收 306 份滿意度問卷，其整體滿意度情形為 89.38%，本中心也針對各項目低分者進行檢討改善，如無障礙空間部分，經查如新市就服台位於新市區公所 3 樓，而該辦公大樓並未設置無障礙者使用電梯，如遇身障民眾想前來求職，將造成極度不方便，為此針對新市就服台對身障者的服務提出檢討，改由就服員將求職相關資訊帶往一樓服務民眾。

(2)積極回復並改善「市長信箱」與「局長信箱」民眾意見

(A)民眾亦可利用網路，至「市長信箱」與「局長信箱」進行意見陳情與建議，本中心皆積極回復並持續改善，以約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試為例：有民眾反映統一甄試地點太遠，甚至質疑統一甄試有內定之虞…等，本中心皆積極回復並持續改善(如表 15)。

表 15:民眾陳情市長信箱本中心回應與改善情形

建議日期/內容	回覆日期/內容	102 年持續改善情形
<p>2012-03-22</p> <p>本我是此次市府 101 年第一次約聘臨時人員甄試應徵者組別編號為 68.</p> <p><u>當報名完成後,用人機關單位已傳出正取者為莊姓應考者,備取為陳姓應考者(此二人一為議員請託一為市府內某科處長官的口袋人選)...</u></p>	<p>2012-03-23</p> <p>本府辦理約聘(僱、用)、臨時人員甄試作業以落實公平、公正、透明公開之機制為基準，為避免口試過程中人為因素影響，本府訂定出一整套嚴謹流程，如：專業性試題將由「用人機關」預先遴選「命題委員」出題多套，甄試當天政風處將抽出一套，再由考生當場自行抽取 1 題作答以測試其對專業性的認知等。本府辦理 101 年第一次約聘(僱、用)人員甄試預定於 3 月 24、25 日進行，為降低外界對於等待放榜時間的疑慮，錄取名單將於口試當天晚上 10 點公佈。希望透過此用人制度，吸引最好的人才至公家單位，提升各公部門的競爭力。爰此，目前尚未實施公開甄選，並無考試放榜之結果，惟台端反映之意見，本中心將請專責單位密切注意甄試當日之作業情形。使之落實公平、公正。</p>	<p>102 年 2 月 5 日召開「臺南市政府各機關學校約聘(僱、用)、臨時人員統一招考業務檢討改善共識會議」，透過滾動式檢討並積極改良招考設計並做出：<u>口試委員 3 位組成委員中，用人機關口試委員由以往 2 人改為 1 人，完全杜絕外界對內定人選之疑慮。</u></p>
<p>2012-03-29</p> <p>我是個重度肢障者，以輪椅代步，市府這次舉辦約聘(僱、用)、臨時人員甄試，<u>在新營舉辦，我最後選擇放棄，未來舉辦時，盼地點能選在較適中位置。</u></p>	<p>2012-04-02</p> <p>本府辦理 101 年第 1 次約聘(僱、用)人員、臨時人員甄試為利身心障礙應考人停車之便利，考場設有身障專屬停車位，另台端建議甄試地點擇於適中位置，本府列入考量。</p>	<p>2012-05-05</p> <p>101 年第 2 次起約聘(僱、用)人員、臨時人員統一招考於市中心點善化區大成國小與新市區新市國小辦理。</p> <p>2013-05-25</p> <p>102 年第 2 次起約聘(僱、用)人員、臨時人員統一招考，<u>開始推出接駁車往返考場及火車站接送服務。</u></p>

<p>2012-04-05</p> <p>一、針對「101 年第 1 次台南市政府約聘(僱、用)、臨時人員甄試」…二、你們要排在新營,至少也排在一個比較接近火車站的地方,或者當日派接駁車來回火車站和考試地點,很多人搭火車到新營,結果<u>還要花錢坐計程車或者走路去那麼遠的考場,到的時候已經滿身大汗了,試問要怎麼考?</u>三、考試地點和時間,還要應試人自己上網去看…</p>	<p>2012-04-16</p> <p>本府辦理 101 年第一次約聘(僱、用)人員甄試係屬集中招考之性質,無法依職缺地點個別甄試,有關台端提及甄試地點之意見,本府將會輪流擇適當地點辦理。此外為方便應考人之需求,本府亦請各區公所協助公告列印甄試簡章、合格人員名單及甄試報到時間、梯次、試場一覽表及應考人相關資料供民眾查閱索取。…</p>	<p>2012-05-05</p> <p>101 年第 2 次起約聘(僱、用)人員、臨時人員統一招考於<u>市中心點善化區大成國小與新市區新市國小辦理。</u></p> <p>2013-05-25</p> <p>102 年第 2 次起約聘(僱、用)人員、臨時人員統一招考,<u>開始推出接駁車往返考場及火車站接送服務。</u></p>
<p>2012-12-07</p> <p>此次市府公開招考約聘人員,陳情人卻因報名表上未簽名蓋章而喪失資格,感到難過遺憾,因中高齡且未有高學歷者,目前皆難以找到工作,未來若有相關招考,<u>煩請承辦能對需親自簽名蓋章及必備文件資料,能放於醒目處,並以粗體粗框加註,請局處卓處。</u></p>	<p>2012-12-13</p> <p>有關台端提及希望本局能對需「親自簽名蓋章」及「必備文件資料」放於醒目處,並以粗體粗框加註;本中心為避免報考者漏列報名資料及簽名蓋章而喪失資格,除於報名專用信封中表列請民眾於報名後勾選檢視是否有「親自簽名蓋章」及「必備文件資料」…等,並於報名須知以※加註以粗黑加大字體提醒報名人報名表寄出前務必檢查表件及親筆簽名或蓋章等事宜,但很可惜台端未注意到而喪失應考資格;為避免類似情事發生,本中心將製作「填寫報名表範本」供民眾參閱,降低失誤率,讓大家都有應考機會;請台端留意相關報紙、網路訊息,下次有機會再參加。</p>	<p>2013-05-25</p> <p>102 年第 2 次起約聘(僱、用)人員、臨時人員統一招考,<u>已製作「填寫報名表範本」供民眾參閱。</u></p>

(B) 整體檢討機制

為使公開招考制度更臻完善，並杜絕外界對考試不公平之疑慮，每次考試結束，本中心皆檢討各項流程及建言並製作檢討報告書，並於102年2月5日召開「臺南市政府各機關學校約聘（僱、用）、臨時人員統一招考業務檢討改善共識會議」，透過滾動式檢討並積極改良招考設計，除了是為積極回饋市民對於招考機制的期待，也是為實現市長賴清德「用人唯才」的用人核心價值，建立市政團隊公平、公正的用人機制。102年做出以下幾項重要的突破：

- a. 為解決考生交通問題，於102年第2次招考開始特別推出接駁車服務共有34個班次密集往返考場及火車站接送。
- b. 在口試委員組成部分亦作重大變革，3位組成委員中，用人機關口試委員由以往2人改為1人，其他機關口試委員由以往1人改為2人，完全杜絕外界對內定人選之疑慮。

(3) 市民陳情案件成效：

102年1-12月市民陳情案件為114件，其中與就業服務相關102件(性質為求職居多、反映招考、暑期工讀等)、職訓案件為12件，依臺南市政府文書流程管理稽核作業要點一般公文處理時限為6天，本中心平均回覆處理天數為5天，相較公文處理時限迅速，且回復後續無不滿意情形，經本府研考會針對線上民眾陳情案件進行滿意度調查分析中並無接獲對本中心回復不滿意之情形。

(4) 新聞輿情主動關懷與處理

如有發現本市社會重大新聞案件與本中心業務相關者，將主動與當事人取得聯繫關懷，並了解其需求作適時處理(如表16)。

表 16：本市重大社會案件本中心主動關懷與回應及其後續處理情形

日期	新聞媒體	新聞事件	處理情形
101.8.24	中華日報	失業男企圖跳河尋短警救回	本中心聞報主動與警方聯繫瞭解案情，試圖協助就業，後經瞭解當事人患有憂鬱症多次自殺未遂，經通報衛生局已輔導對象，並評估應以積極就醫穩定後方宜就業。

101.12.1	電視、平面媒體	南區湯姆熊內殺10歲童	本中心聞訊旋即協同社會局與案父聯繫，除主動慰問外，並瞭解其以打零工為業，亦積極協助其改善生活。
102.1.16	電視、平面媒體	永康區早餐店大火陳姓姊妹喪生	陳氏夫妻頓失雙女，經營之早餐店付之一炬，本中心於1月22日即與案主取得聯繫關懷慰問並瞭解其就業需求，並協助其就業。
103.1.03	電視、平面媒體	桃園失業男3年快餓死一老父帶回台南	本中心聞訊立即於1月5日主動與當事人取得聯繫，並鼓勵其參加1月11日徵才活動，協助其就業。

(5)職業訓練學員意見回應與改善

A. 函文等方式通知承訓單位協助學員申請職訓生活津貼

有關學員申請案件審查結果即以公文方式函知，如承訓單位未協助學員於開訓10日內提出申請，則分別以電子郵件、函文等方式通知承訓單位辦理，以避免參訓學員權益受損，並設有永華服務專線06-2991111轉7776、7777、7780；民治服務專線06-6330820轉305提供電話查詢。

B. 學員意見反映改善情形

職訓學員意見可透過「線上即時服務系統」反映及業務承辦人實地訪視瞭解，本中心並訂定相關處理機制(如圖56)。學員透過「市長信箱」網路系統表達陳情意見，本中心人員接獲資訊後於3日內電洽學員進一步瞭解，並針對陳情事項進行調查與處理，在7日內以文字書面正式回覆，以解決學員陳情事項(如圖56)。

另業務承辦同仁藉由不定期實地訪視，訓練單位是否有依規定辦訓，依據現場訪查缺失以及期中對學員進行滿意度問卷調查等資料進行滿意度統計，針對學員所提反映事項，函文承訓單位針對缺失部分提出行動改善計畫，並於期末進行滿意度調查。102年針對受訓學員進行職業訓練滿意度調查，對職訓就服中心提供之職業訓練的評價滿意程度達89.04%，與101年學員滿意度86.76%相比，學員滿意度成長2.28%。

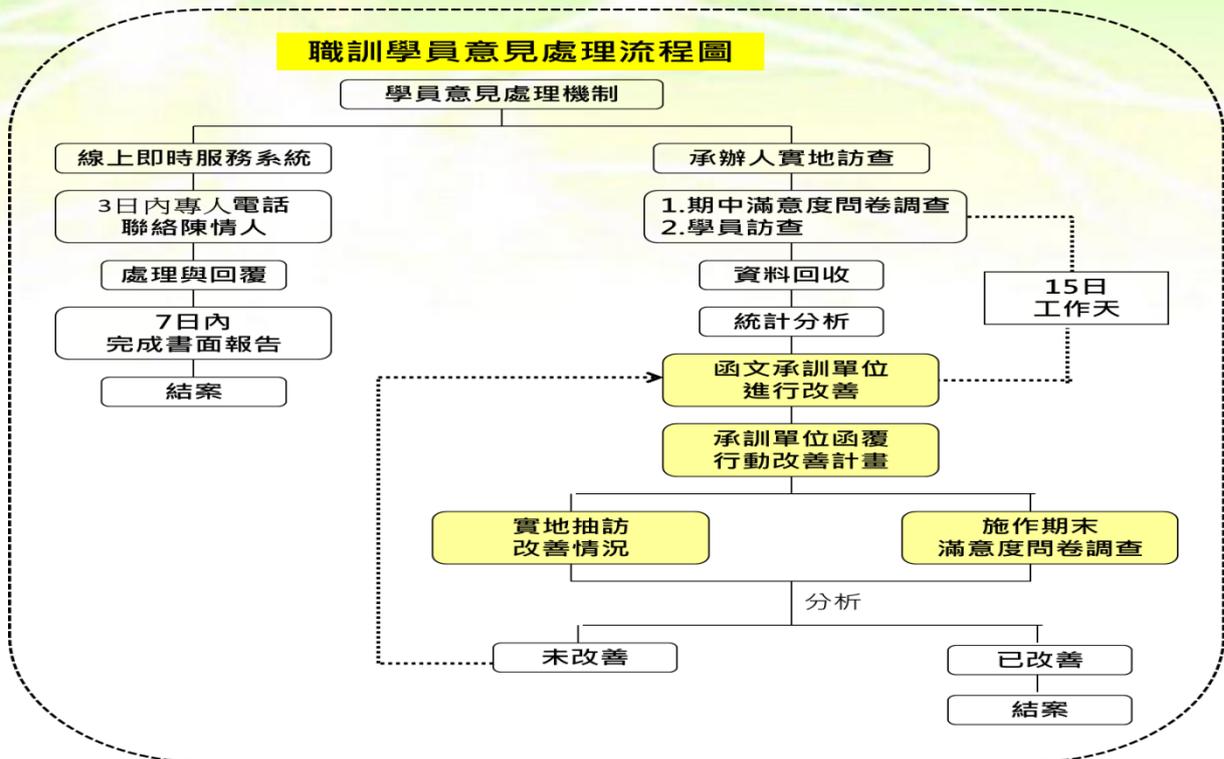


圖 56：職訓學員意見處理流程圖

茲以 102 年度坐月子養生烹調班為例，期初針對學員滿意度調查普遍皆反映訓練時數不足，經函文請承訓單位檢討改善，其改善措施為增加訓練時數，並於期末再次針對學員進行滿意度調查，學員滿意度提升到 100%(如圖 57)。

改善前	行動改善計畫	改善後																																																																																																																		
<p style="text-align: center;">102 年度臺南市政府失業者職業訓練培訓學員期中意見調查統計表</p> <p style="text-align: right;">做問卷：30 人</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td>訓練單位：嘉南藥理科技大學</td> <td>訓練班別：坐月子養生烹調班</td> </tr> <tr> <td>訓練期間：102 年 07 月 15 日~102 年 09 月 04 日</td> <td>填表日期：102 年 08 月 07 日</td> </tr> </table> <p>壹、學期意見 (請依滿意度擇一勾選)</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <th>一、課程安排</th> <th>非常滿意 (3)</th> <th>滿意 (4)</th> <th>尚可 (5)</th> <th>不滿意 (2)</th> <th>非常不滿意 (1)</th> </tr> <tr> <td>1. 您對整體課程安排是否滿意?</td> <td>22</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 您對課程安排內容與情形是否滿意?</td> <td>19</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 您對課程內容研數安排是否滿意?</td> <td>15</td> <td>14</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <th>二、師資與教學</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. 您對老師的教學方式是否滿意?</td> <td>26</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 您對老師的教學態度是否滿意?</td> <td>25</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 您對老師的專業知識是否滿意?</td> <td>22</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>三、設備和教材</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. 您對上課時間、教材及設備的充分程度是否滿意?</td> <td>7</td> <td>12</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 您對教材的種類是否滿意?</td> <td>19</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 您對教材內容的難易程度是否滿意?</td> <td>19</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>四、行政服務</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. 您對導師關心學員學習狀況及解決困難的能力是否滿意?</td> <td>21</td> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. 您對求助及申請學運是否滿意?</td> <td>19</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 您對學習空間是否滿意?</td> <td>19</td> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. 您對上課地點場地及環境清潔程度是否滿意?</td> <td>18</td> <td>11</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>貳、其他意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 希望可增加時數，術科有更多術科學習及技術練習。(4人) 可多辦一些活動。(1人) 感謝臺南市政府勞工局職訓服務中心委託嘉南藥理科技大學辦理此課程，有機會學習技能增加就業機會。(8人) 	訓練單位：嘉南藥理科技大學	訓練班別：坐月子養生烹調班	訓練期間：102 年 07 月 15 日~102 年 09 月 04 日	填表日期：102 年 08 月 07 日	一、課程安排	非常滿意 (3)	滿意 (4)	尚可 (5)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	1. 您對整體課程安排是否滿意?	22	8				2. 您對課程安排內容與情形是否滿意?	19	11				3. 您對課程內容研數安排是否滿意?	15	14		1		二、師資與教學						1. 您對老師的教學方式是否滿意?	26	4				2. 您對老師的教學態度是否滿意?	25	5				3. 您對老師的專業知識是否滿意?	22	8				三、設備和教材						1. 您對上課時間、教材及設備的充分程度是否滿意?	7	12				2. 您對教材的種類是否滿意?	19	11				3. 您對教材內容的難易程度是否滿意?	19	11				四、行政服務						1. 您對導師關心學員學習狀況及解決困難的能力是否滿意?	21	9				2. 您對求助及申請學運是否滿意?	19	11				3. 您對學習空間是否滿意?	19	11				4. 您對上課地點場地及環境清潔程度是否滿意?	18	11	1			<p style="text-align: center;">坐月子養生烹調班 課後改善行動計畫</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td>改善主題</td> <td>失業者職業訓練培訓學員期中意見調查表</td> </tr> <tr> <td>執行單位</td> <td>嘉南藥理科技大學</td> </tr> <tr> <td>目前執行情況</td> <td>一、對於課程內容時數安排不滿意者，已經溝通達成共識。 二、其他意見： 1. 可多辦一些活動，目前已配合生活系之典範廠商，辦理儂才活動、職場體驗。 2. 可增加時數，術科才有更多學習機會。此意見已併入第一項意見中處理。</td> </tr> <tr> <td>改善計畫</td> <td>一、針對上述第一點執行改善： 對於增加時數問題，經與學員溝通討論，將於 8/31(星期六)及 9/1(星期日)另開兩天術科操作課程。 二、針對上述第二點執行改善： 已於 8/23 辦理儂才活動及職場體驗。</td> </tr> </table>	改善主題	失業者職業訓練培訓學員期中意見調查表	執行單位	嘉南藥理科技大學	目前執行情況	一、對於課程內容時數安排不滿意者，已經溝通達成共識。 二、其他意見： 1. 可多辦一些活動，目前已配合生活系之典範廠商，辦理儂才活動、職場體驗。 2. 可增加時數，術科才有更多學習機會。此意見已併入第一項意見中處理。	改善計畫	一、針對上述第一點執行改善： 對於增加時數問題，經與學員溝通討論，將於 8/31(星期六)及 9/1(星期日)另開兩天術科操作課程。 二、針對上述第二點執行改善： 已於 8/23 辦理儂才活動及職場體驗。	<p style="text-align: center;">102 年度臺南市政府失業者職業訓練培訓學員期末意見調查統計表</p> <p style="text-align: right;">調查人數：30 人</p> <p>訓練單位：嘉南藥理科技大學 訓練班別：坐月子養生烹調班 訓練期間：102 年 7 月 15 日至 102 年 9 月 4 日</p> <p>針對 102 年 8 月 7 日實地訪視期中問卷調查，學員反應希望可增加訓練時數，承訓單位於 102 年 8 月 31 日及 9 月 1 日增加術科操作課程回饋學員。</p> <p>您對於這樣的改善措施滿意嗎？</p> <p>非常滿意及感謝臺南市政府勞工局職訓服務中心，針對學員提時數不足的建議非常重視，請承訓單位另安排時間增加訓練時數，提供完整課程，受益良多。</p>
訓練單位：嘉南藥理科技大學	訓練班別：坐月子養生烹調班																																																																																																																			
訓練期間：102 年 07 月 15 日~102 年 09 月 04 日	填表日期：102 年 08 月 07 日																																																																																																																			
一、課程安排	非常滿意 (3)	滿意 (4)	尚可 (5)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)																																																																																																															
1. 您對整體課程安排是否滿意?	22	8																																																																																																																		
2. 您對課程安排內容與情形是否滿意?	19	11																																																																																																																		
3. 您對課程內容研數安排是否滿意?	15	14		1																																																																																																																
二、師資與教學																																																																																																																				
1. 您對老師的教學方式是否滿意?	26	4																																																																																																																		
2. 您對老師的教學態度是否滿意?	25	5																																																																																																																		
3. 您對老師的專業知識是否滿意?	22	8																																																																																																																		
三、設備和教材																																																																																																																				
1. 您對上課時間、教材及設備的充分程度是否滿意?	7	12																																																																																																																		
2. 您對教材的種類是否滿意?	19	11																																																																																																																		
3. 您對教材內容的難易程度是否滿意?	19	11																																																																																																																		
四、行政服務																																																																																																																				
1. 您對導師關心學員學習狀況及解決困難的能力是否滿意?	21	9																																																																																																																		
2. 您對求助及申請學運是否滿意?	19	11																																																																																																																		
3. 您對學習空間是否滿意?	19	11																																																																																																																		
4. 您對上課地點場地及環境清潔程度是否滿意?	18	11	1																																																																																																																	
改善主題	失業者職業訓練培訓學員期中意見調查表																																																																																																																			
執行單位	嘉南藥理科技大學																																																																																																																			
目前執行情況	一、對於課程內容時數安排不滿意者，已經溝通達成共識。 二、其他意見： 1. 可多辦一些活動，目前已配合生活系之典範廠商，辦理儂才活動、職場體驗。 2. 可增加時數，術科才有更多學習機會。此意見已併入第一項意見中處理。																																																																																																																			
改善計畫	一、針對上述第一點執行改善： 對於增加時數問題，經與學員溝通討論，將於 8/31(星期六)及 9/1(星期日)另開兩天術科操作課程。 二、針對上述第二點執行改善： 已於 8/23 辦理儂才活動及職場體驗。																																																																																																																			
<p>學員滿意度調查 學員反應 → 訓練時數不足</p>	<p>函文請學校改善 改善措施 → 增加訓練時數</p>	<p>再測學員滿意度調查 → 滿意度提升到 100%</p>																																																																																																																		

圖 57：受訓學員進行問卷意見反映改善情形流程圖

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範

(1) 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開資訊於網站(頁)比例:

- A. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於本中心網站，主動公布各種資訊、提供相關資料及說明(如表17)，連結路徑為本中心網站：http://job.tainan.gov.tw/?page_id=4749。因本中心為二級機關所轄無下級機關，故無第二項統一解釋法令及訂頒解釋性規定及裁量基準之情形；且非屬合議制機關，故無第十項合議制機關之會議紀錄等相關資料，其餘8項皆於本中心網站主動公開，應公開且已公開比率達100%。
- B. 本中心為民國99年12月25日縣市合併後始成立之勞工局二級機關單位，故公開資料內容回溯至民國100年。

表 17：全球資訊服務網公開資料說明一覽表

項次	公開項目	公開情形
一	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	連結本中心網站提供相關就業服務及職訓法令規章查詢。
二	政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	本機關為二級機關，為基層執行機關。所轄無下級機關，故無統一解釋法令及訂頒解釋性規定及裁量基準之情形。
三	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	機關聯絡資訊、業務職掌、組織編制、本中心簡介、各就服站介紹。
四	行政指導有關文書。	連結本中心網站資訊公開專區。
五	施政計畫、業務統計及研究報告。	連結本中心網站資訊公開專區。
六	預算及決算書。	本中心各年度歲出歲入預、決算資料統一公告於本府相關資訊網站。
七	請願之處理結果及訴願之決定。	本中心無受理相關業務。
八	書面之公共工程及採購契約。	本中心各年度採購案明細公告於本局網站。
九	支付或接受之補助。	本中心各年度接受就安基金補助款經費明細公告於本局網站。
十	合議制機關之會議紀錄。	本中心非合議制機關，故無該類紀錄。

(2)服務措施及出版品資訊周知度

本中心網站自設置以來瀏覽量多達 902,833 次，並透過即時更新最新資訊，以利市民了解政府就業資源，提高使用者再使用率及周知度。

A. 網站公開服務措施

本中心於網站公告各項服務措施資訊(如表 18):

表 18：本中心網站公開各項服務措施一覽表

項 目	公 開 服 務 措 施 及 網 址
提供各項服務資訊	各項申辦服務、各單位連絡一覽表、各就服台服務據點位置、資訊公開專區等，網址： http://job.tainan.gov.tw/
最新職缺	每週更新並公開於本中心網站首頁/「最新職缺」，網址： http://www.tainan.gov.tw/tainan/warehouse/C60000/job.pdf 。
職訓年度招生簡章	每半年更新一次，公開於本中心網站首頁/「年度招生簡章」，網址為： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=199 。
市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試	本市研擬「臺南市政府及所屬各機關學校約聘(僱、用)、臨時人員集中辦理公開甄選作業計畫」於 101 年 2 月 9 日，業經市長核定公告實施。相關資訊公開於本中心網站首頁/「就業甄選」(http://job.tainan.gov.tw/?page_id=71)。
常見問題 Q&A	公開於本中心網站首頁/問答 Q&A，協助市民初步解決問題，網址： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=27 。
機關活動	a. 就業博覽會 本中心辦理就業博覽會均於活動前 2 週更新相關資訊，公開於本中心網站首頁/「就業博覽會」網址： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=192 。 b. 小型徵才活動、就業服務講座及深度就業諮詢服務 均公開於本中心網站首頁左側服務功能選項，網址： http://job.tainan.gov.tw/ 。
其他重要資訊	包括「最新消息」、「相關法規」等資料，除公告於本中心網站首頁外，亦會整合至本局以及本市府及時新聞發布區以利民眾迅速詳知本中心各項活動最新訊息。

B. 出版品資訊周知度

本中心出版品資訊分別有線上宣導資訊及實體宣導兩大部分(如表 19):

表 19：本中心線上及實體出版品資訊宣導一覽表

項 目	線 上 及 實 體 出 版 品 資 訊
線上宣導 資訊	<ol style="list-style-type: none">1. 線上宣導影片 公開於本中心網站首頁/「宣導短片」，網址： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=1942。2. 線上宣導資訊 公開於本中心網站首頁/「宣導資訊」，網址： http://job.tainan.gov.tw/?cat=27。3. 數位學習－網路學堂 取得授課講師授權後不定期更新，並公告於本中心網站首頁/職業訓練/網路學堂，網址為 http://job.tainan.gov.tw/?page_id=536。4. 職訓業務參考手冊 中心網頁設置職業訓練-業務參考手冊並即時線上更新，提供承訓單位運用。網址為： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=2109。
實體 出版品宣 導 資 訊	<ol style="list-style-type: none">1. 發行「台南工作好找口袋寶」就服資源工具書並摘錄本中心輔導成功就業的故事集。希望藉由就業成功且溫馨的故事，帶給更多求職者信心與勇氣。2. 製作「臺南市政府勞工局職訓就服中心服務簡介」三摺頁，供民眾免費索取，以便達到資訊宣導周知度。

(3) 資訊內容正確程度

- A. 本中心積極維護網站資訊，確認網站資訊內容以確保公開資訊之正確性，均無明顯錯誤及過期資訊。
- B. 本中心網站之資訊標題與內容均一致，所有資料網站超連結皆有效且正確，同時引用他人資料也標明來源出處及版權並提供連結，以確保資訊連結之正確度。
- C. 為提供民眾更正確且多元即時之資訊，本中心網站依臺南市政府研究發展考核委員會資訊中心規定每季(3、6、9 及 12 月)填報「網站檢核表」，辦理中心網站內容檢核，經主管核章後送資訊中心備查，正確度達100%。檢核內容包括：建立網站資料定期檢查標準作業流程(如圖 58)，就「各區內容是否為最新資料」、「各區超連結資訊皆有效且正確」、「各區下載文件可正常下載使用」、「各區圖片正常顯示」、「各區資料與標題一致」、「各區內容無錯別字」、「最新消息置頂文章為未過期之資料」、「網頁中新聞等傳遞資訊內容正確」等項目。

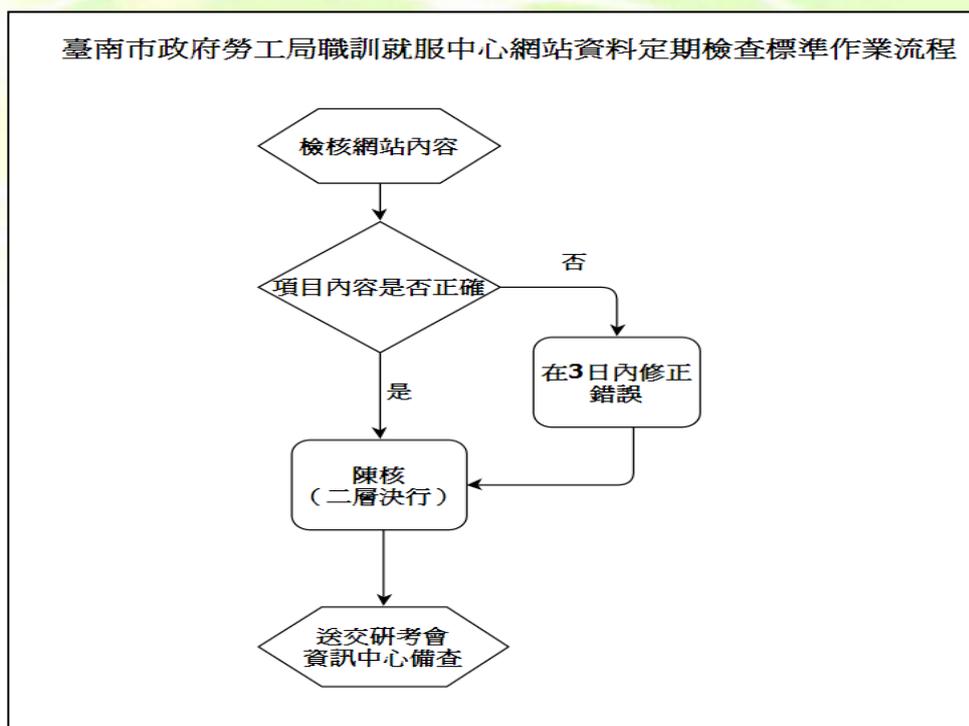


圖 58：本中心網站資料定期檢查標準作業流程

D. 本中心網站經市府每季抽查且填報「網站檢核表」，並抽測資訊內容及連結正確度，資訊內容正確度與連結正確度均達 100%。

(4)機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形

本中心網站（頁）符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，已通過無障礙檢測並取得認證標章並於 102 年 12 月 17 日更新認證，置於全網站頁底(如圖 59)。



圖 59:本中心網站（頁）通過無障礙檢測並取得認證標章

2. 資訊檢索完整性與便捷性

資料檢索服務妥適性及友善程度

本中心以符合民眾需求、方便瀏覽、便利查詢為設計導向，建置職訓就服中心網站，將功能選項統一集中在上方、服務功能選項統一置於左方、除提供使用者完整的中央閱讀區域(如圖 60)，讓整體網站介面、與市民互動的形式，更清楚、簡單。有感於介面提供太多的選擇和太複雜的使用方法會讓使用者困惑，降低使用率，所以本中心網站在追求提供使用者參與性的同時，更力求版面的簡潔。



圖 60:本中心網站頁面清楚易閱讀

(1)機關網站資訊內容

本中心機關網站提供資訊內容包括:連結市府勞工局各項採購公告、勞工法令規章、以及本機關網站提供多種電子表單如求職登記表、徵才活動訊息、最新職缺、深度就業諮詢、職訓學員學習專區、宣導影片、報名簡章、施政計畫、機關活動消息、新聞稿、網路學堂、數位學習專區以及相關連結等多元資訊。

(2)關鍵字及交叉檢索查詢

本中心官方網站可提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索等查詢(如圖 61)，如輸入「就博會」，即可跑出所有與就博會相關資訊供查閱。可方便查詢網站提供之資訊，包括「最新消息」、「相關法規」等資料。網址為：<http://job.tainan.gov.tw/>。



圖 61: 中心網站右上角提供關鍵字交叉檢索功能

(3)提供 RSS 訂閱，服務新聞主動上門

為提昇中心網站民眾之電子參與性，本中心大部分資料均儲存在市府伺服器，並以 RSS 方式界接資料於網頁呈現(如圖 62)，同時也便利「台南工作好找」APP 界接中心最新新聞、消息。相關連結路徑為：
<http://job.tainan.gov.tw/?feed=rss2>



圖 62: 中心網站提供 RSS 訂閱功能

(4)提供檢索功能說明、使用範例並提供找不到資訊時的聯繫電話等訊息(如圖 63)。



圖 63:提供檢索功能找不到時的建議連絡電話

(5)本中心資訊檢索結果皆依相似程度、時間、主題等方式排列，以方便民眾迅速確實的尋找到所需資訊。

(二)線上服務及電子參與

1.線上服務量能擴展性

線上服務提供及使用情形

(1)線上服務量能

本中心專責辦理提供市民「就業服務」、「職業訓練」兩大業務，其中除職業訓練報名須由承訓單位審核無法線上外，其餘服務均在網站上提供電子管道供市民使用，其中 101 年提供就業服務線上服務如求職求才表單 2 項、網路就服台、統一甄試、7-11i-bon 線上服務與職業訓練線上服務項目約 70 項，合計約 74 項。102 年更新增台南工作好找 APP 求職求才、就業促進講座 APP 線上報名等 2 項、職訓網路學堂課程學習項目 5 項，共計新增 7 項服務項目，總線上服務項目成長率 9%。

本中心於網站上提供之就業、職訓業務線上服務情形一覽表(如表 20)，網址為：<http://job.tainan.gov.tw/>，總瀏覽人次達 902,833。

表 20:就業、職訓業務提供線上服務情形一覽表

線上服務項目	線上服務內容及瀏覽路徑	線上服務案件項目數與案件數成長率
表單下載	1. 就業服務：「求才登記表」、「求職登記表。網址： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=2095 2. 最新職缺 http://www.tainan.gov.tw/tainan/warehouse/C60000/job.pdf 。(每週二更新) 3. 職業訓練：提供業務作業手冊包括職訓招生簡章、公文範例、生活津貼、作業規定、歷年函示、經費申請、滿意度問卷、就業相關表單、契約書裝訂與委訓簡章、結案報告製作格式、參訓學員相關資訊等63種表單提供下載使用。 http://job.tainan.gov.tw/?page_id=199%20-%20guide 。	1. 本中心網站因未設置下載計量功能，民眾上網瀏覽均可直接下載所需表單。 2. 100年求職求才登記表以紙本為主，101年提供網路就服台線上下載表單至101年計44件，102年48件。 3. 102年新增台南工作好找APP提供線上下載表單，累計至102年底共計1162件求職求才線上登記案件。 4. 相較101年線上求職求才登記44件，102年共計1264件， 成長1220件，成長率2772% 。
網路就服台	提供線上求職登記表供下載填寫後上傳申辦求職登記。網址： http://job.tainan.gov.tw/?page_id=44 。	101年起設立網路就服台，提供線上申辦求職登記共44件，102年48件，累計92件， 成長率9% 。
台南工作好找APP	1. 自102年8月起至12月求職、求才案件數共1162件。 2. 電子化報名系統：開放就業促進講座線上報名。 網址： http://job.tainan.gov.tw/app/ 。	1. 此項功能102年8月測試版上線，12月正式上線，故無與101年比較線上服務案件之績效。 2. 開放特定對象就業促進講座「外籍配偶就業服務講座第3場次」共98人參加，其中線上報名 為47人，線上報名比例為47.9% 。
市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試	招考時程期間網站均提供招考職缺、簡章、題庫、報名合格名單、考試梯次、接駁車時刻表、錄取名單等20餘項公開資訊並提供下載。 http://job.tainan.gov.tw/?page_id=71 。	1. 本中心網站未設置下載計量功能，民眾上網瀏覽均可直接下載所需表單。 2. 市府統一招考報考人數會因當年度之職缺數與工作內容而影響報名人數，故不一定逐年成長。101年度共釋出328個職缺，報名人數共7315人，102年度釋出96個職缺，報名人數為1461人。合計總報名人數為8776人。



網路學堂 線上學習	網路學堂提供電腦資訊類、專業服務類、餐飲服務類、美容美髮類等職業訓練教學影片、勞工領袖大學初階、進階班課堂講義、學員心得、結訓論文、內部講師及簡報班學員作品及成果分享等5大項電子化課程供學員複習或試閱。網址: http://job.tainan.gov.tw/?page_id=536 。	1. 101年使用為25,502人。102年使用為64,331人次。線上服務 使用量成長率152% 。 2. 102年起再新增職業訓練課程講義、勞工領袖大學高階班課堂講義及學員心得、工作說明會、業務檢討會會議簡報等5項資料下載(如圖64), 線上服務項目成長率100% 。
線上交流	學員反應區: 網址 http://job.tainan.gov.tw/?page_id=1058 。 訓練需求調查: http://job.tainan.gov.tw/?page_id=665 。	本中心網站未設置下載計量功能,民眾上網瀏覽均可直接下載所需資訊。
7-11-ibon系統通路	7-11-ibon系統建立「勞工快訊—找頭路便利站」全天候提供本中心即時職訓、就服快訊。 路徑:下載專區—政令宣導—台南市政府找頭路。	結合通路單位並未提供線上瀏覽數據。



圖64:網路學堂提供市民線上學習

(2)線上服務推廣績效

本中心除於各宣傳管道宣傳線上就業服務外，102年8月15日台南工作好找 APP」測試版上線後，更擴大展開行銷推廣活動，行銷推廣方式計有：

A. 電影票抽獎活動

舉辦「台南工作好找，有影嚨！」電影抽獎活動，凡下載台南工作好找 APP 並安裝，根據活動網頁指示點選「參加抽獎」，填寫滿意度問卷與個人抽獎基本資料後，即可參加。抽獎活動分別於10月及11月分2波辦理，共抽出50位得獎名單，贈送100張院線電影票，活動期間10月有1735人次下載使用 APP 並達到單月下載量之最高峰。

B. APP 啟動記者會

102年8月21日由副市長親自主持辦理「2013有緣善化、幸福就業-就業博覽會行前記者會」暨「APP 啟動儀式」(如圖65)，現場以觸控螢幕介紹 APP 功能，並製作 APP 六大特色的動態解說看板，供記者媒體拍攝廣為報導宣傳，當日共吸引11家媒體記者前來採訪報導。



圖65: 台南工作好找APP啟動儀式

C. 晴天宣導品發送活動

結合晴天網弱勢婦女展銷平台提供100份中型款精美皮革吊飾(如圖66)，於第4場「幸福鹽水、工作好找」就業博覽會會場設置APP下載體驗專區，凡現場民眾下載「台南工作好找APP」秀給工作人員確認並簽名即可獲得一只，民眾下載情形相當踴躍。



圖66： APP宣導贈品和背面說明

D. 於各就服台及新營戶政事務所設置 APP 下載 QRcode，提供洽公民眾下載使用。

E. 11 月 19 日召集本市大專院校及高中職校開會議並宣傳 APP 使用以訂定鼓勵各校推廣下載獎勵競賽機制。

F. 服務案量

102 年度台南工作好找 APP 下載總數達 3813 件。其中民眾線上求職件數共 1144 件、廠商求才登記件數 18，合計案件數 1162。

G. 使用者滿意度調查

各項滿意度指標與整體使用滿意度皆為「滿意」，各項指標滿分 5 分的情形下，平均得分為 4.16 以上。

(3) 電子表單簡化績效

本中心針對一般臨櫃求職民眾皆提供行政院勞委會所規定的求職登記表供民眾填寫。惟因應現場徵才活動人數及時間上的限制，因此簡化求職登記表表單格式(如圖 67)，將原本 2 頁簡化為 1 頁，並公布於本中心網站供民眾查詢和下載使用，以便求職民眾前往本中心所屬各就服台現場徵才或就博會活動可事先簡化流程並節省時間。網址為：http://job.tainan.gov.tw/?page_id=2095。

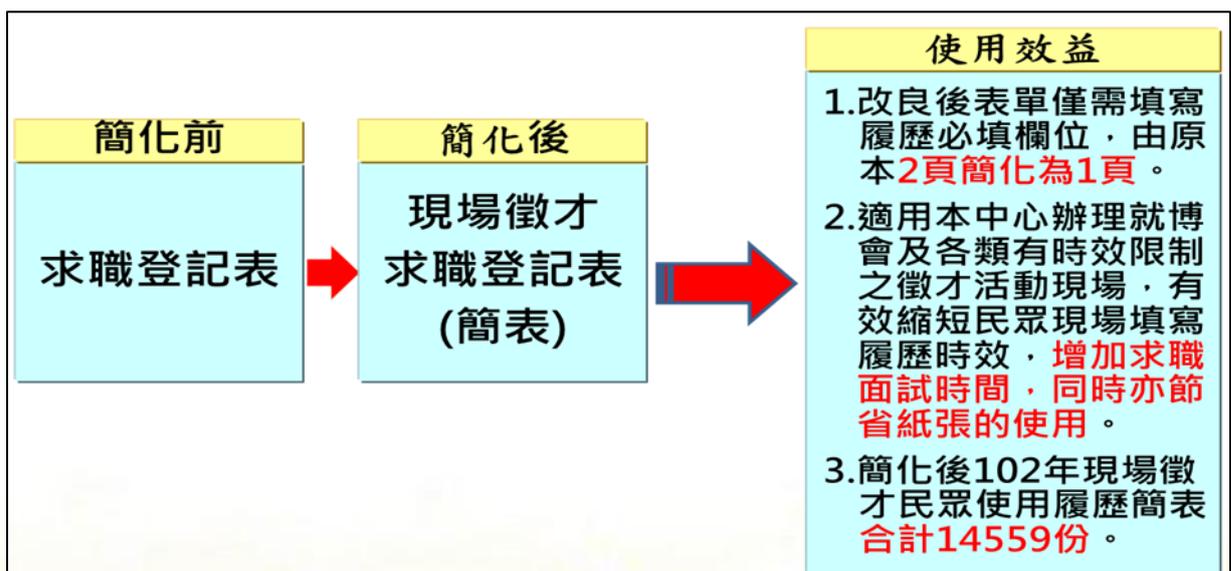


圖 67：求職登記電子表單簡化績效

2. 電子參與多樣性

電子參與多元程度

為提昇服務品質，增加民眾回饋管道，本中心提供多樣之民眾電子參與管道包括民眾意見反映區與討論區，與民眾雙向互動與交流，共計有市長信箱、網路就服台、Facebook社群網站、台南工作好找APP、YouTube、網站設置學員反應區等(如圖68)。

本中心各項電子管道均會派專人隨時注意並上網瀏覽，對於民眾回應之留言會轉予業務承辦進行回應，迅速並確實的解決，並將民眾回應內容彙整並作為本中心相關業務及便民措施之參考依據，期以提供改善更便民之服務措施。

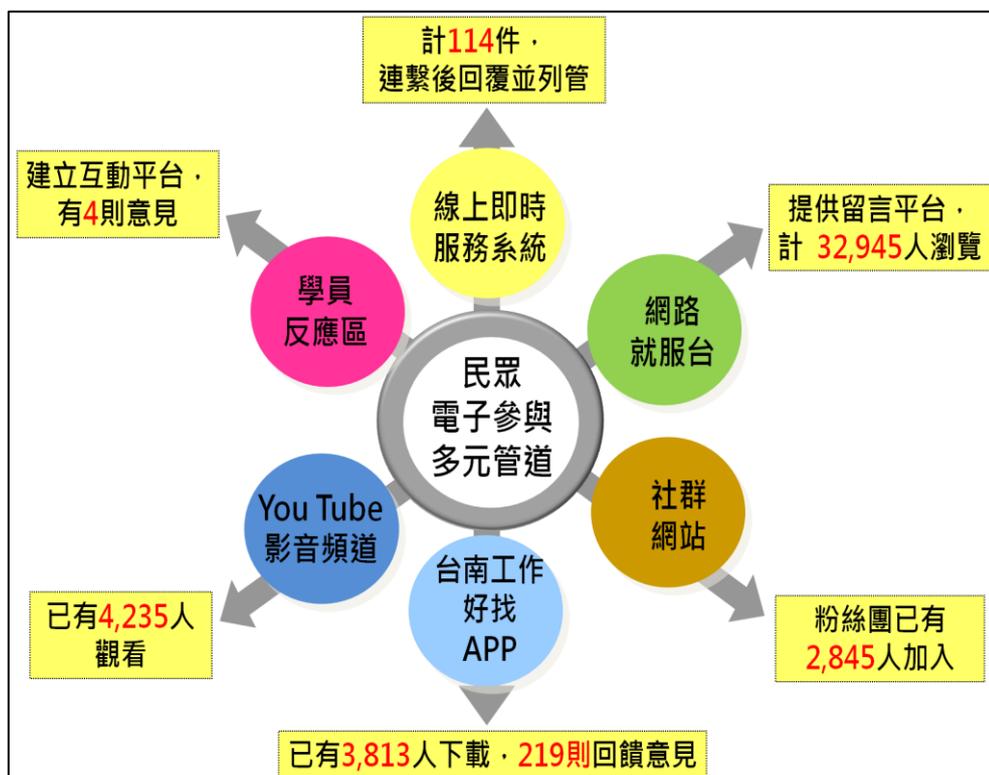


圖68：民眾電子參與多元管道

(1) 線上即時服務系統

102年度本中心受理線上即時服務系統計114件，每件均由本中心業務單位依轄區指定時間內與陳情市民聯繫處理後回覆，並分配專人列管，且回復後續無不滿意情形。網址為

http://cmsweb.tainan.gov.tw/event_report.aspx。

(2) 網路就服台

網路就服台提供求職登記表下載以及每週最新職缺下載及求職登錄平台，並設有留言平台，提供市民數位求職管道。市民登錄後，中心將分案給各就服員，並由就服員與求職聯繫提供服務，此外也可讓市民回饋本中心服務意見，俾利快速改善服務品質。網址為：

http://job.tainan.gov.tw/?page_id=44。累計至 102 年計 32945 人次瀏覽，共 92 件民眾申辦求職。

(3) 社群網站

本中心於 102 年 3 月成立 Facebook「台南工作好找」粉絲團，已有 2845 人加入，粉絲團除提供最新徵才活動資訊，更提供市民電子參與平台，討論台南就業大小事(如圖 69)。網址為：

<https://www.facebook.com/#!/Tainan.job>



圖 69: 臉書台南工作好找粉絲團民眾留言與回應情形

(4) 台南工作好找 APP

本中心 8 月 15 日上架後，提供市民電子參與回饋新管道，下載 APP 人數近 4000 人，且民眾可於 play 商店及 app store 直接給予評價及留言。同時，也於 APP 中設計回饋問卷，以供改版參考。本中心網站亦建置相關 APP 使用說明及介紹供民眾參考(如圖 70)，網址為：

<http://job.tainan.gov.tw/app/>。截至 102 年止，共有 219 人填寫回饋問卷，本中心將依民眾回饋內容作為後續系統更新參考。

35	女	23	碩士	初次尋職	一般身份	其他	4,4,4,4,4	雖然介面清楚，但是這樣可以在第一次進入app時將新手教學以動畫了解操作步驟，m模式下從選單後可以多選幾次確認的視窗，避免不小心按到的情形。
36	女	29	大學	待業中	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	No
37	女	21	大學	初次尋職	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	這樣的app
38	男	24	大學	在職	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	好用！
39	女	31	大學	待業中	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	職缺有點太少了，沒有定期更新，缺乏時效性。
40	男	42	專科	在職	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	希望可以有更多的簡易選擇
41	女	23	大學	待業中	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	職缺可以多給一些
42	男	26	碩士	在職	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	無
43	男	0	大學	待業中	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	希望多提供訓練課程
44	男	23	大學	初次尋職	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	太慢
45	女	37	碩士	待業中	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	無
46	女	32	專科	待業中	一般身份	市府或職訓就業中心網站	4,4,4,4,4	職缺可以分區瀏覽
47	女	33	大學	在職	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	沒有
48	男	35	大學	初次尋職	一般身份	APP市常服務	4,4,4,4,4	最新訊息的廠商詳細資料

圖 70： 台南工作好找 APP 問卷及民眾意見反映情形

(5) YouTube 影音頻道

特於 YouTube 網站建立本中心專屬 YouTube 影音頻道，以宣導本中心就業博覽會相關訊息及本中心所製編微電影(如圖 71)，民眾可觀看影片後評分或留言回應，本中心也會針對回應進行檢討措施，觀看人數約 4,235 人次，網址為：

<http://www.youtube.com/user/JobTainan?feature=watch>。

(6) 網站提供學員反應區

提供職業訓練班級學員課程交流，建立與學員互動平台，每日並派專人上線與學員互動且回應學員問題(如圖 72)。網址為：

http://job.tainan.gov.tw/?page_id=1058。102 年度共 4 則留言，本中心人員亦即時回應。



圖 71: 本中心於 YouTube 建立專屬影音頻道



圖 72: 本中心網站設置學員反應區

三、創新加值服務

(一)有價值的創新服務

本中心共有 8 項創新加值服務，其符合創新服務樣態如表 21:

表 21：有價值的創新服務樣態一覽表

創新服務措施	評核指標樣態	不出門能辦大小事	主動關心服務到家	服務評價回饋	智慧辦公	其他創新服務樣態
1. 台南工作好找 APP-串連你我新生活		√		√	√	
2. 建構市府公平公正公開全國模範用人新制						√
3. 特定對象服務更到位			√			
4. 創意就業博覽會，服務有感更超值						√
5. 「暑期打工趣 職能大躍進」青年工讀實習計畫						√
6. 青年就業創新論壇，建立產學合作平台						√
7. 勞工領袖大學階梯式學習系統						√
8. 全國唯一公部門 TTQS 三連金		√			√	√

1. 台南工作好找 APP-串連你我新生活

(1)創新緣由

本中心成立後首先結合中央就服資源於 37 個行政區建構綿密的實體就業服務據點，提供便捷的就業服務，惟據實務經驗前往就服台求職民眾多以中壯年或中高齡族群偏多，青少年臨櫃服務少，究其主因，青少年及網路族群習慣使用不出門即可求職之民間人力銀行服務。

因此，因應數位科技時代來臨，本中心為全面服務各類族群求職者，創新建置手機就服台-「台南工作好找 APP」，兼具「職缺銀行」(民眾求職)、「人力銀行」(企業求才)、「直接投履歷」、「職缺定位導航地圖」、「職缺周邊生活資訊」、「用講嘛ㄟ通」就服員專人服務以及職訓人才與各類就業、職訓資訊等多元功能，讓每支智慧型手機，就是一個就業服務台(如圖 73)，讓求職民眾不出門能辦大小事；同時透過強大後台管理系統，公務同仁更能隨時隨地從行動裝置登錄後台，提供市民就業服務，達到智慧辦公之效，就業服務更到位。



圖 73: 台南工作好找 APP 各類功能與服務項目

(2) 創新作法

台南工作好找 APP 不僅在作業系統兼顧廣大民眾使用習慣，更首創多項貼心服務與功能(如圖 74)：



圖 74: 台南工作好找 APP 兼具四大功能

A. 兼具「職缺銀行」與「人力銀行」

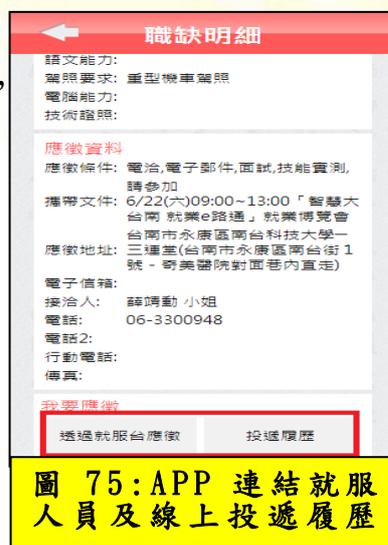
目前民間網路人力銀行業者推出的各種 APP，大多只有提供單向的求職或求才功能。台南工作好找採用雙向的「求職兼具求才」的設計方向，一方面企業放出職缺，可以累計產業的人才需求狀況，提供求職民眾參考，另一方面，也可提供區域之求職民眾及職訓班學員人力狀況，便利廠商在缺工時快速查找人才，二者資料同時在一支 APP 程式即可查詢，不用下載多套 APP 分別使用。

B. 兼容 ios 與 android 兩大作業系統

目前智慧型行動裝置以 ios 與 android 兩大系統為主流，「台南工作好找」APP 一推出，就能滿足這兩個系統的使用者。

C. 「直接投履歷」與「用講嘛ㄟ通」多重服務

台南工作好找 APP 提供民眾在手機上查詢職缺，除可以透過 APP 直接填寫求職登記表投遞履歷（如圖 75），更結合手機通話功能及實體就業服務台專人服務之優勢，首創找工作「用講嘛ㄟ通」，只要按下「撥打就服台」，直接撥打給該職缺鄰近的就服台人員，即可由本中心專業就服員進行媒合服務，不僅專業也是最有人情味的 APP。



職缺明細	
語文能力:	
駕照要求:	重型機車駕照
電腦能力:	
技術證照:	
應徵資料	
應徵條件:	電洽, 電子郵件, 面試, 技能實測, 請參加
攜帶文件:	6/22(六)09:00-13:00「智慧大台南 就業e路通」就業博覽會
應徵地址:	台南市永康區南台科技大學一三樓室(台南市永康區南台街1號-奇美醫院對面巷內直走)
電子信箱:	
接洽人:	薛曉勳 小姐
電話:	06-3300948
電話2:	
行動電話:	
傳真:	
我要應徵	
透過就服台應徵	投遞履歷

圖 75: APP 連結就服人員及線上投遞履歷

多項首創

D. 首創「職缺導航」與「周邊生活資訊」助貼心找頭路

台南工作好找 APP 結合行動裝置 GPS (全球衛星定位系統), 運用 google map 的導航功能, 在職缺上建立導航路線, 讓市民求職不迷路; 同時也提供職缺週邊的生活機能商店資訊, 不僅提供職缺, 更同時貼心提供職缺內容以外周邊生活資訊, 讓民眾求職更便利(如圖 76)。



圖 76: APP 提供周邊生活資訊與職缺導航地圖

E. 首創提供手機「職訓及就服」整合性服務

台南工作好找 APP 除首創提供「求職求才雙向媒合服務」外, 更結合職業訓練服務, 市民可查詢參加相關職訓專班課程, 培養專業技能, 累積就業實力。此外更提供職訓學員查詢自我學習歷程功能, 以及提供廠商依職訓類別找人才功能。

F. 首創使用者免註冊

目前市面上各 APP 為掌握使用者之資訊, 若要使用全部功能就必須進行註冊。台南工作好找 APP 推出所有使用者均免註冊即可使用 APP 所有功能。



G. 智慧辦公，服務無限延伸

APP 建置不僅要便利外部民眾使用，更要兼顧便利內部管理人員操作，台南工作好找 APP 後台管理服務，建置「求職求才資料庫」，連結「全國就業 e 網」的資料庫並同步更新，就服員可隨時隨地透過電腦或行動裝置登錄管理後台，處理民眾之投遞履歷並媒合就業，亦可隨時查詢職缺狀況、人才資源及統計報表等相關資料，並隨時公告或推播徵才及相關活動訊息，便利就服員智慧辦公查詢與運用。

H. 多元行銷推廣活動

為讓更多民眾或雇主了解並使用台南工作好找 APP，除了辦理 2 場次記者會宣傳 APP 功能外，亦在就博會徵才活動現場增設 APP 下載體驗區以及下載贈好禮活動，同時辦理 2 場次「台南工作好找，有影嘸！」下載 APP 並線上填寫評價問卷送電影票抽獎活動，另亦運用各種宣傳管道如「台南工作好找」粉絲專頁、在各就服台及宣傳文宣張貼 QRcode 供民眾下載、發布新聞稿周知民眾(如圖 77)，並召集本市各大專院校協助推廣學生下載使用。透過多元行銷管道，提升 APP 的下載量、並增加即時評價回應量以調查民眾使用意見及滿意度，並做改善。



圖 77: 台南工作好找 APP 獲各大媒體報導，宣傳成效顯著

I. 創新設計即時滿意度評價，回饋修正 APP 更臻完善

本中心亦於台南工作好找 APP 中設計電子化滿意度調查問卷，利用即時評價機制，請使用者回饋使用狀況，以利修正 APP 更符合使用者需求。

(3) 創新成效

A. 下載使用量穩定成長

透過多元管道宣傳，本 APP 於 8 月 15 日測試版先行上線至 12 月正式版上線，截至 102 年底止共計有 3813 人次下載使用。

B. 擴大求職求才服務量能

台南工作好找 APP 雖 12 月甫正式上架，但自 8 月測試版推出即不斷新增求職求才案件，累計至 12 月求職件數已達 1144 件，廠商求才登記 18 件，合計案數 1162 件，持續擴大求職求才服務族群。

C. 高滿意度評價回饋

台南工作好找 APP 設計即時評價機制，自 8 月 15 日測試版上線至 12 月底，共計回收 219 份問卷，各項滿意度指標與整體使用滿意度指標滿分為 5 分，平均得分為 4.16 以上，顯示民眾對本案 APP 與就服人員後續服務，皆給予一定的肯定與鼓勵。本中心亦根據即時評價機制，調查民眾使用意見，並持續修正改善，以其更符合使用者需求。以下為各項使用滿意情形(如表 22)：

表 22: 台南工作好找 APP 即時評價回饋滿意度統計情形

項目	得分
整體滿意度	4.2237
程式流暢滿意度	4.2237
視覺設計滿意度	4.1187
結合就服台服務模式滿意度	4.0776
就服員所提供的服務滿意度	4.137
平均得分	4.156
施測期間：102/08/15-102/12/31	回收問卷數：219 份

2. 建構市府公平公正公開全國模範用人新制

(1) 創新緣由

過去市府各機關約聘（僱、用）臨時人員均自行招募，用人單位不僅易受人情包袱且公平性常遭質疑。而市府辦理就業服務範圍亦以媒合民間企業人才為主，但其實市政府就是最大的服務業。因此，100 年 12 月 23 日市長就任週年記者會即對外宣示，本市各機關約聘（僱、用）、臨時人員於 101 年全面統一公開遴選，以提供公平機會給有才能的人。據此，本中心訂定「臺南市政府及所屬各機關學校約聘(僱、用)、臨時人員集中辦理公開甄選作業計畫」，以達職缺公開化、流程透明化、甄試公正化，落實市長公平、公正、公開之用人理念。

(2) 創新作法

A. 甄試流程嚴謹

- (A) 甄試作法為符實宜，以口試為原則，但用人機關如有需要可加考筆試；並將口考試題分作一般性、專業性，一般性試題並公告於本中心網站供民眾下載。專業性試題則由「用人機關」預先遴選「命題委員」出



題多套，並由政風處抽出一套，再由考生當場自行抽取1題作答進行口試。

(B)口試委員事先由用人機關秘密遴派2~3倍的委員名單，並提報給政風處挑選，以確保口試委員之公正性。口試委員並不得同時為命題委員。

(C)若加考筆試，用人機關須再遴選「組題委員」及「當日監考委員」，考試當日組題人員入闈當場組題，政風人員並在場全程把關。

(D)口試、筆試的相關委員「事前簽署保密與迴避聲明書」，以確保試務內容不外洩。

(E)甄試作法不斷改善使口試委員組成更公平，102年更將3位口試委員之組成，由以往用人機關2人改為1人，另外2人則由其他機關擔任，完全杜絕外界對內定人選之疑慮。

B. 全國首創且唯一「口試委員宣誓大會」

由市府秘書長帶領全體口試委員宣示並簽署書面的迴避與保密條款(如圖78)。



C. 全國首創當日考完當日放榜

甄試錄取名單於口試當天晚上10點前公佈，降低外界對於等待時間的疑慮。

D. 接駁車服務

為解決考生交通問題，讓考生安心應考，於102年第2次招考開始特別推出接駁車服務，共有34個班次密集往返考場及火車站接送(如圖78)。

E. 導入成績資訊化系統，提升成績正確率

以智慧辦公，改變以往人工計算成績作業，改透過資訊系統快速計算、比對考生成績，並再次驗算，不僅放榜作業時程比以往大幅度縮短5小時，於當日下午5點30分放榜，正確率更大大提升。



圖 78: 102 年度辦理市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試應試情形

(3)創新成效

A. 自101年開始共計辦理5場次，計服務94機關，提供424個就業機會，8,776人報名，進用人數393人，平均錄取率為9.81%。

B. 102年此政策實施應考人滿意度調查結果達95.18%(非常好佔63.95%，好佔31.23%)，較101年94.92%(非常好佔64.04%，好佔30.88%)成長0.26%，應考人皆高度肯定此用人新政策(如圖79)。

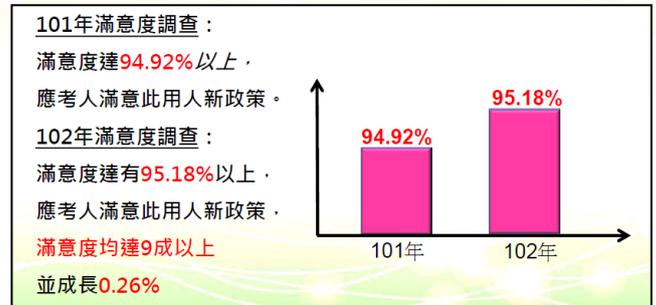


圖 79：101-102 年應考人滿意度調查結果

C. 101年問卷調查用人機關直屬主管對於公開招考進用人員的工作表現滿意度亦達91%以上(如圖80)。102年度用人機關之滿意度調查亦將於103年進行追蹤。

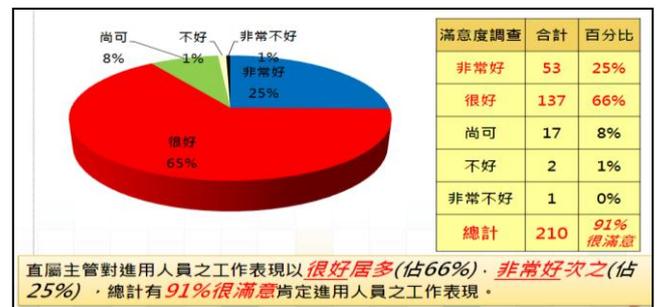


圖 80：用人機關主管對於公開招考進用人員的工作表現滿意度

D. 市府「開大門 走大路」用人政策，

不僅消弭長久以來的關說及紅包文化疑慮，更從此奠定市府清廉形象。落實「公平、公正、公開」考試真義並獲得市民高度肯定的無形價值。

(4)標竿學習效益

經媒體報導後，宜蘭縣政府曾致電了解本案執行方式並請承辦人員提供計畫書供參，引起各縣市政府仿效。

3. 特定對象服務更到位

(1)創新緣由

就業弱勢族群（中高齡、新住民、原住民、更生人、家暴者）在就業市場普遍面臨不易就業問題。再者，他們往往因其生活環境等各種原因，對就業資訊普遍不足，甚至不知如何運用政府就業資源助其就業或創業，容易成為社會邊緣者或隱藏性失業者，無形減損國家之勞動力發展。

協助就業弱勢者適性就業，政府責無旁貸，本中心對特定對象不只是提供一般求職求才服務，更根據不同族群特性，主動深入各族群生活領域，規劃符合不同族群特性之活動，並改變以往廣邀民眾辦理就業講座方式，結合多元之資源與服務型態，主動關心他們並服務到家，提供更「到位」的就業服務。

(2) 創意作法

A. 因「原」聚會·勇往職前-結合原住民教會到「會」服務

根據行政院原民會 100 年原住民就業狀況調查顯示，原住民需要政府提供的就業服務項目中，以就業資訊的比例最高，其次為就業媒合及就業諮詢，顯示原住民朋友對政府提供相關就業資源不甚了解。

本中心為深入了解原住民朋友生活習性，規劃符合原住民之就業促進活動，特拜訪本府民族事務委員會及行政院原住民事務委員會雲嘉南區駐點人員，請益原住民活動相關經驗。經調查原住民日常散居各地，且其對宗教信仰具高度凝聚力，遂爭取原住民協會與教會支持推廣，配合原住民朋友之生活特性，將就業促進講座深入教會舉辦，直接貼近原住民生活。

(A) 深入不同教會辦理講座廣及不同族群

本中心從 101 年起首度深入 4 家不同信仰教會，深入不同族群如阿美族、排灣族、泰雅族辦理就業促進講座，提供就業或創業等相關政府資源，成效良好。102 年更持續擴展不同教會並事先調查原住民需求，增加與原住民朋友息息相關之勞保、就業保險、職災、國民年金以及原住民老年給付等相關工作權益與資訊，增加原住民對相關法令與政府資源了解，會後並提供職缺協助就業媒合。這種深入社區，**主動服務到家**的新形態，不僅消除原住民朋友群集不隨易參加陌生活動的疑慮，也讓原住民朋友不出門即了解相關工作權益大小事。

(B) 跨機關資源整合宣導原住民權益

本中心除與原住民協會及社區教會公私協力，亦進行跨機關資源整合，邀請中央機關行政院原住民委員會、本府民委會、社會局、勞工局等提供完整之就業服務、創業鳳凰貸款、職業訓練、職場安全與職災權益、以及深度比較四大保險(勞保、就保、農保、國民年金)等與原民朋友切身之資源與資訊，並整理相關職缺提供原住民朋友求職所需。

B. 更生受保護人就業服務-到監服務

本中心每月定期至台南看守所與台南監獄對即將出監之更生人，入監進行就業諮詢與就業服務宣導，讓其了解最新就業市場動態與就業資源，助其

能出監即迅速融入社會。另為協助出監失業之更生受保護人再度進入職場，亦辦理就業促進講座，邀請成功就業更生人分享成功就業或創業經驗，並邀請廠商現場辦理徵才，鼓舞士氣。

C. 新住民「全家式」就業宣導

(A) 考量生活在「第二故鄉」的新住民，多需照顧家庭，且家人多擔憂其外籍配偶外出工作環境，故邀請新住民家庭攜眷參與本中心辦理就業或創業講座觀摩活動，透過「全家式」的了解與支持，以及由不同國籍成功就業或創業人士的經驗分享，鼓勵新住民能在台灣勇敢追夢。

(B) 邀請本市企業提供新住民職缺，為其辦理徵才，助新住民順利進入就業市場。102年中心進廠協助群創光電辦理新住民徵才(如圖 81)。



圖 81: 進廠協助群創光電辦理新住民徵才

D. 中場不休息 再創職涯高峰--中高齡就業講座與現場就業媒合

針對中高齡求職者年齡上的特殊性，除提供就業、創業市場趨勢與準備之道，以及邀請中高齡成功就業或創業人士分享經驗，同時結合國民年金宣導以及廠商到場徵才活動，其中一場現場媒合成功率高達 80%。

E. 受家暴者「一對一」+「隱密式」就業服務

本中心與台南市女性權益促進會合作，針對家暴、性侵被害人及就業弱勢者之就業服務，建立專業且完整之個案輔導機制，由專業個案管理員專責進行諮商與輔導。

(3) 創新成效

A. 創新作為獲高度滿意評價

本中心針對各特定族群共辦理 22 場次提供不同類型主動服務到家之就業服務措施，不僅有效吸引 1230 人不同族群參加，並均獲得高度滿意評價(如圖 82)。

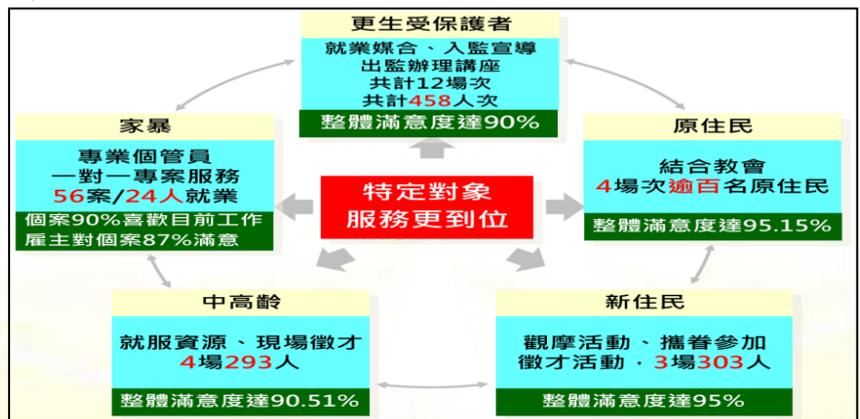


圖 82：特定對象服務更到位且成效良好

B. 延伸就業服務據點，實質促進就業

本中心每周定期將最新職缺除分送給原住民議員服務處及民委會就業員併同其家戶拜訪或舉辦活動時提供原住民朋友求職外，亦將最新職缺資訊與政府相關就業資源提供本市原民朋友常駐之教會，讓原住民朋友亦可隨手取得就服資源，成功延伸就業服務據點，同時透過原住民朋友對教會信賴關係，建立本中心成為教會就業服務智庫合作夥伴關係。

另在中高齡、新住民以及家暴對象，除辦理就業講座增加其就業能力，透過不同方式之就業媒合活動，亦提升特定對象之就業率，如中高齡現場面試 10 人錄取 8 人，錄取率高達 8 成，新住民部分亦有 16 人成功就業。家暴性侵被害人服務開案 56 案中，輔導 24 人就業，就業成功率達 43%。

(4) 標竿學習效應

A. 各單位要求共同參與延伸原住民服務據點

本中心 102 年除持續開發新的原住民教會場所(永康古華教會、影三聖彌格教會、南門教會)，辦理原住民就業促進講座，並持續獲得教會及原住民朋友熱烈支持。除發揮擴增就業服務據點效益，由於推廣成效良好，同時引起其他機關如行政院原住民事務委員會、社會局國民年金保險推廣單位紛紛表示希望參與本中心各項活動共同宣導業務(如圖 83)，擴大宣傳效益。



圖 83: 社會局與行政院原住民事務委員會同仁進行業務宣導活動

B. 獲明德外役監獄主動聯繫邀約合作

另本中心與台南監獄及台南看守所合作每月到監辦理就業服務宣導成效良好，明德外役監亦主動聯繫本中心，期與本中心配合辦理到監徵才活動，以提高受刑人之就業機會。

C. 家暴專案式服務獲至中央經驗分享

102 年度首創家暴專案式服務成效良好，特受邀於 103 年 1 月 14 日至勞委會召開研商促進弱勢婦女就業專案會議中公開與各縣市及中

央就安基金及性平專案小組委員進行專案簡報經驗分享。

4. 創意就業博覽會，服務有感更超值

(1) 創新緣由

本市合併升格改制為直轄市後，因應幅員廣大、人口分布等現況，每年辦理 4 場次大型就業博覽會及逾 200 場徵才服務活動，為有別於例行性徵才活動，以彰顯大型徵才活動服務特色，吸引更多民眾求職促進就業，102 年更從規劃到執行均發揮創意元素，並推出多元創意加值服務，豐富原有活動內容，提供市民貼心有感服務。

(2) 創意作法

本中心辦理就業博覽會，7 大創意作為，服務更超值(如圖 84):



圖 84: 七大創意作為，就博會服務更超值

A. 建置就業博覽會 SOP

建立辦理就業博覽會標準作業流程，讓每位同仁熟稔活動辦理程序，並如期完成，且導入 TTQS 每年持續檢討修正。

B. 首創行前記者會

為更有效宣傳就博會，舉辦行前記者會，透過創意主題設計，如以小飛俠、行動劇及配合活動主題，行銷產業特色，如鹽水蜂炮、在地小吃、智慧電動車等各種生動活潑方式宣傳就博會特色，增加媒體曝光率，吸引求職者注意。

C. 多元創意管道宣導

除傳統宣傳管道如平面媒體、宣傳單、電視跑馬燈、電台廣播、手機簡訊等各種管道，宣傳就博會活動訊息外，更以創新思維開發宣導管道：

(A) 垃圾車宣導

跨局處與環保局合作，並由市長親錄垃圾車宣傳口播稿，於全市共 283 台清潔隊垃圾車同步於 37 區播放本中心徵才活動，將就業服務資訊遍及鄰里小巷，解決台南市因廣大幅員所造成的資訊流通落差問題，成效顯著。

(B) 善用民間通路

結合民間企業資源，運用實體通路如 7-11、全家便利商店張貼店頭海報、虛擬通路如 1111、518 網路人力銀行業者，共同宣傳大型徵才服務，便利求職民眾周知訊息。

(C) 「台南市政府 Line」宣導

本中心運用目前擁有 27 萬人加入台南市政府 LINE，傳達最新就業服務訊息(如圖 85)。



圖 85：台南市政府 Line 宣導

D. 主題式就業博覽會

每場次就博覽會均結合本市產業發展優勢，如數位智慧產業、健康生技醫療產業、幸福企業以及地方特色如善化、鹽水觀光特色等主題，一方面開發與產業主題相關職缺，一方面行銷行政區域產業特色，吸引民眾，前往求職，另一方面亦協助企業求才，促進產業發展目標。

E. 提供多元超值服務

就業博覽會活動除了開發職缺辦理就業媒合，亦結合各種資源，如辦理職業訓練成果展、新移民、戶政、原住民等更多政府資源推廣。此外更貼心加入符合求職者需求的履歷面試技巧就業諮詢、職場運勢命理諮詢、免費視障紓壓按摩、健康義檢、接駁車服務等多元超值服務，讓求職民眾在找頭路的同時，亦提供求職者更多元豐富的加值服務(如圖 86)。



圖 86：就業博覽會多元貼心超值服務

F. 職缺在地化 工作社區化

為免民眾奔波，本中心將就博會深入社區活動中心辦理，並積極開發「在地職缺」，讓市民工作「社區化」，滿足市民「離家近」的工作願望，不僅可紓解通勤時間、擲節市民交通支出與減少職災發生率外，亦可兼顧求職者工作與照顧家庭之需求。

G. 職訓成果公益回饋

就業博覽會活動除了開發職缺辦理就業媒合，亦結合職業訓練成果展現。學員發揮訓練所學技能，秉持「取之社會、回饋社會」公益精神，提供求職者彩妝義剪服務、肩頸紓壓服務、贈送造型氣球、MIT 飾品…等，一方面宣導職業訓練效益，促進民眾對於職業訓練的認識，一方面讓求職民眾煥然一新，增進求職好氣色(如圖 87)。



圖 87：就博會提供求職者彩妝義剪服務

(3) 創意成效

A. 102 年初步媒合率大幅成長 6%

102 年共辦理 4 場次就業博覽會活動，共吸引近 2 萬人參加初步媒合率 70%，較 101 年初步媒合率為 64%，成長 6%(如圖 88)。

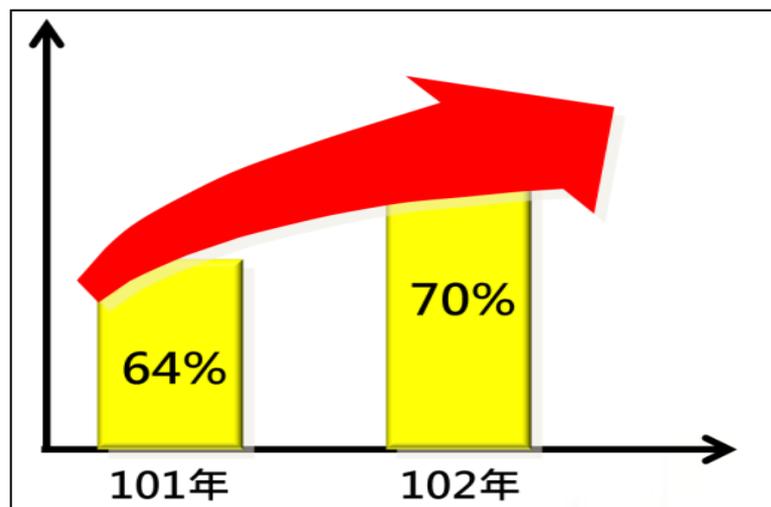


圖 88：101-102 就業博覽會初步媒合率成長圖

B. 整體滿意評價高

以往本中心辦理就博會對民眾問卷調查項目以活動規畫建議為主，102 年起更增加對現場求職民眾進行就博會活動滿意度調查，經統計 4 場次結果，

平均整體滿意度為 83.75%(如圖 89)。另在徵才廠商部分，每場次亦請廠商回填建議單，並針對廠商建議，研擬具體解決方案，以滿足廠商徵才需求。102 年共計 473 家廠商參加與提供 19390 個工作機會，較 101 年 455 家 15820 個工作機會，增加 18 家廠商 3570 個工作機會。

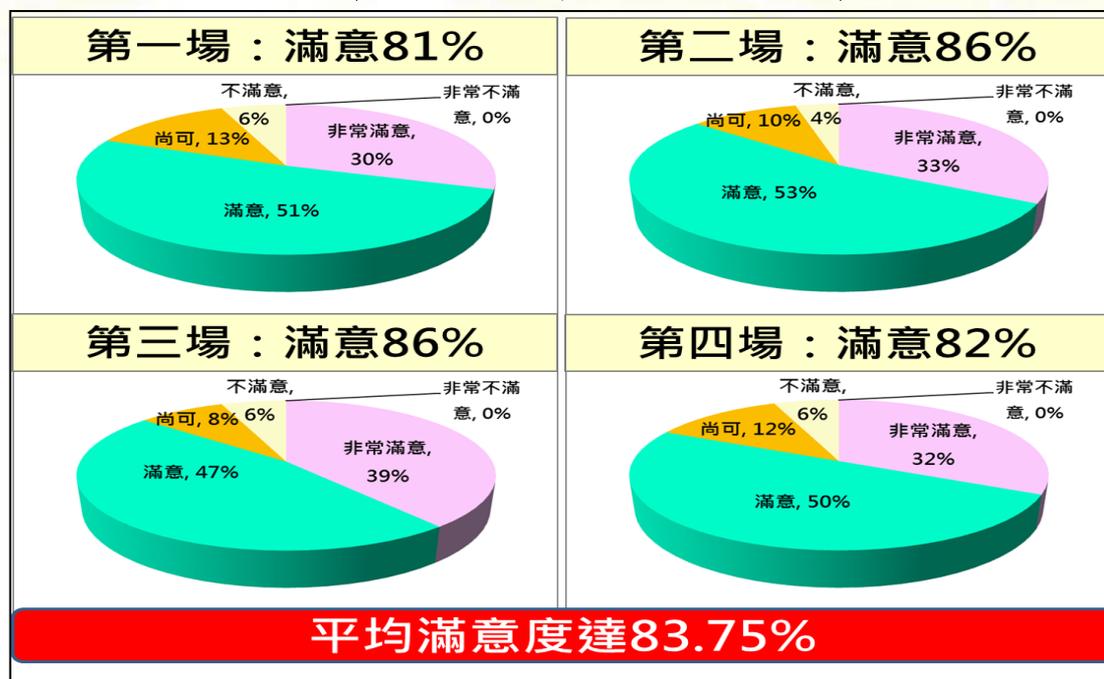


圖 89:102 年四場次就業博覽會參加民眾滿意度情形

C. 媒體大幅報導

透過多元創意管道宣導，如 line、行前記者會等，不僅吸引廣大市民參與，也獲得多家平面、電子媒體以及電視台報導，102 年度共有如自由時報、聯合報、蘋果日報等報紙報導計 56 次、電子傳媒如聯合新聞網、自由時報電子報、中時電子報等報導達 55 次以及多家電視台如民視、有線電視新永安、三冠王、藍天等新聞報導。

(4) 標竿學習效益

A. 就業博覽會 SOP 受上級機關肯定

本中心自 100 年底建置大型徵才服務活動標準作業流程，並於 101 年「就業安定基金執行計畫評鑑」時受中央評鑑委員的肯定與讚賞，同時也提供於勞委會與本府勞工局合辦之「身障者就業博覽會」參考，每年更秉持持續改善精神，進行檢討與修訂。

B. 就業服務評鑑優等，全國分享創新模式

本中心 102 年獲勞委會職訓局評鑑就業安定基金執行績效評最高榮譽優等獎，並受邀於全國觀摩研習會議中將創意博覽會執行績效與各縣市經驗分享，本中心之創新作為，受到各縣市政府高度肯定。

5. 「暑期打工趣 職能大躍進」青年工讀實習計畫

(1) 創新緣由

根據行政院主計總處調查青少年失業率是一般失業率之3倍，同時青少年就業其中一大困境就是初次尋職不易，另日前民意調查也顯示，近6成的社會新鮮人害怕踏入職場，主要是擔心找不到合適工作。因此，本中心為縮短年輕族群對職場認知落差，降低失業率，除開發一般民間企業的工讀實習機會外，102年更積極爭取預算提供80名設籍臺南市並就讀於國內各大專院校在學學生公部門工讀機會，藉由推動青少年暑期工讀實習計畫，使青少年提早學習職場經驗，並培養正確職場觀念，與累積工作經驗，培養未來進入正式職場的就業力。

(2) 創新作法

本暑期工讀專案包含三大「全國首創」創意作法：

A. 全國首創「專案工讀」與「公開甄試」

本暑期工讀計畫有別於一般公部門暑期工讀，並非僅把學生當作補充性人力，從事例行性工作，而是以「專案小組」的創新模式提供全新的工讀體驗。各局處首先須研提符合機關需求之創新或產業相關計畫，經審查通過核定分配名額。再由本中心統一舉辦暑期工讀公開甄選活動，經各機關面試合格錄取後，組成創意團隊，參與政府部門實習。是以，雖僅是工讀機會，從面試開始即讓青年提早體驗進入職場之競爭壓力，增加其求職經驗。

B. 全國首創「創意團隊」

各局處工讀生組成「創意團隊」，以執行創意計畫為目標，工作內容包括活動企劃、網頁軟體設計、市政、產業等多元議題研擬與規劃，並透過對本市地方產業的探索，運用所學激發創意，行銷產業特色，執行過程透過團隊合作方式，從探索、了解、創新到發揮創意研擬計畫並具體執行完成，且工讀結束執行成果發表競賽。

C. 全國首創「成果發表競賽」

各局處組成之創意團隊工讀生，為期2個月暑期工讀結束，需對實習主題製作簡報，進行成果發表競賽。由本中心外聘專業簡報講授專家及知名講師組成評選團，並對競賽成果表現優異者予以獎勵。



(3)創新成效

A. 工讀成果競賽累積青年職場競爭力

本次工讀計畫共計 11 個局處參與、分 20 組執行計畫，參加甄試學生人數計 560 人，共錄用 80 名在學大專或技職院校學生，進入市府 11 個局處單位，分 20 組執行 2 個月的各種創意工讀專案計畫，例如本中心之「英雄群聚 東山再起」東山咖啡產品意象創製行銷計畫、研考會之「愛暑假-好書平台及生活小學堂計畫」、勞工局之「格外有情天 臺南亮起來」台南市弱勢族群就業服務有感行銷計畫等。

計畫結束前更全國首創舉辦**成果競賽發表會**，各單位的工讀學生分組上台報告成果，內容除製作簡報外亦有短劇、微電影、角色扮演等表演內容豐富，競爭激烈。參與工讀學子歷經職場實務體驗，不僅可學以致用，更能為履歷表填入一筆亮麗的實習經驗，累積未來進入正式職場競爭力。

B. 實習成果獲高度滿意評價

本中心工讀專案計畫，不僅顛覆外界傳統對公部門打工僅是整理文書檔案之刻板印象，參與之工讀生亦分享特別之工讀體驗(如圖 90、91)。本中心並於工讀結束對用人單位及工讀生施以問卷調查其對活動整體滿意度，結果實習工讀生高達 94%，用人單位亦達 91.2%。

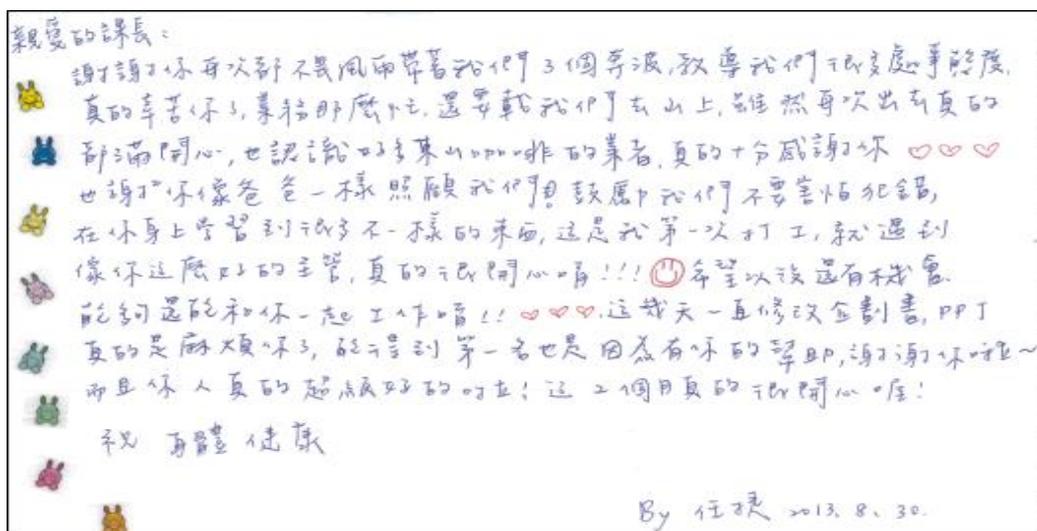


圖 90：工讀計畫實習工讀生感謝信

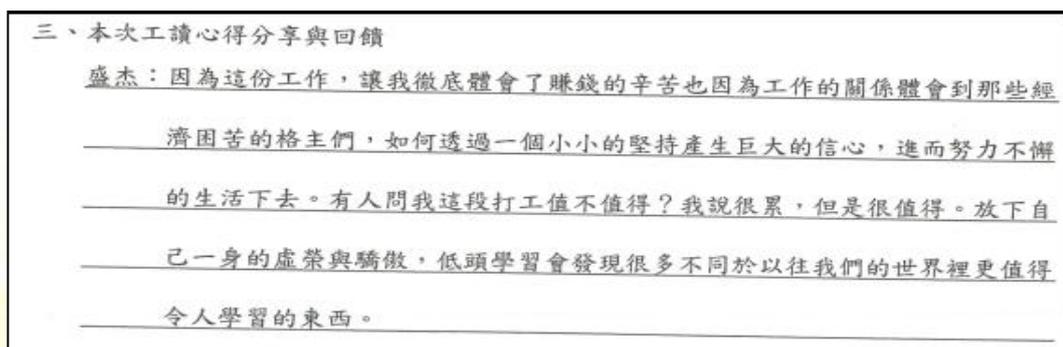


圖 91：工讀計畫實習工讀生心得分享與回饋

(4)標竿學習效益

本工讀計畫經媒體報導(如圖92)，嘉義縣政府及屏東縣政府紛紛致電了解本案執行方式並請承辦人員提供計畫書供參，執行「工讀實習計畫」各縣市政府爭相仿效。



圖 92：就業情報雜誌報導本中心暑期工讀計畫

6. 青年就業創新論壇，建立產學合作平台

(1)創新緣由

青少年之失業率約為一般失業率之 3 倍，另一方面雇主卻大喊「找嚙工」，產生高失業率與高缺工率並存之怪異現象。本市青少年失業率亦達 13% 多且高居不下，本中心除前進校園辦理徵才與就業促進講座外，亦辦理青年寒暑假工讀計畫，希冀青年透過提早之職場體驗，累積就業實力。更重要的是希望結合產官學共同合作，打造就學就業無縫接軌環境。是以，本中心在 101 年率先開辦青年就業創業向前走創新論壇，引起勞、學、政界各方好評。102 年起更進一步探討如何學用落差，並釐清學用落差核心問題，共同為青年找出就業新希望。同時更希望拋磚引玉，帶動本市企業與學界產官學合作，共同縮短學用落差，提升青年就業力。

(2)創新作法

A. 邀請產、官、學、勞、青年五方進行社會對話

邀請企業、教育部、勞委會、學校及青年學子各界代表與會(如圖 93)，進行社會對話，除檢討現今技職體制之限制與調整方向，亦共同研討如何在人才培育學制上跳脫現有框架與限制，並改變制度解決學用落差鴻溝以及培養青年的就業即戰力。

B. 本市大專院校產學合作成果展示

活動現場除舉辦論壇進行社會對話外，亦邀請本市各大專院校如遠東科大、崑山科大以及台南應用科大現場展示學校產學合作研發產品如水果醋、運動健身器材、實用文創商品、手工香皂等等，具體展現技職學校產學合作效益(如圖 94)。



圖 93:102 年青年薪希望學用落差論壇現場座無虛席



圖 94:賴清德市長現場試用台南應用科技大學研發產品-健身紓壓環

(3)創新成效

A. 雜誌刊載宣傳效益擴散

活動當日產官學互動交流熱絡，具體產出施政建議，且會後刊載於廣為青年求職者閱讀之專業性雜誌就業情報誌七月號見刊 4 頁，該雜誌發行量為 6 萬 5000 本，廣達宣傳本市重視青年就業議題，並將論壇具體產出建議供各企業、學校及政府部門做為施政參考與方，成功引發各界對學用落差重視(如圖 95)。



圖 95:就業情報雜誌 7 月號刊載本市青年學用落差就業論壇成果

B. 吸引媒體報導，成功宣傳本市青年政策

活動當日吸引 17 家媒體到場報導，包含中華日報、自由時報、聯合報等 3 家主要媒體以及有線電視媒體，成功宣傳本市青年就業政策與方向。

C. 整體活動滿意評價高

本活動整體滿意度為 84.84%，其中以對「議題規劃」的滿意度最高(87.24%)，另對於「活動後對技職教育學制的瞭解度」滿意度較低(82.76)，經分析係因時間有限，教育部官員未能充分介紹現行技職之未來調整方向，現場亦補充相關書面資料供參。

D. 引發本市企業投入產官學合作具體成效

吸引本市重大投資企業晶華麗晶酒店集團重視並力促與本市嘉南藥理科技大學產官學合作共同簽署培育在地人才備忘錄。102 年 12 月 10 日市府與雙方產官學合作舉辦培育在地人才合作備忘錄簽署儀式暨徵才活動(如圖 96)，透過「業師教學」、「企業實習」、「留才培育」三大培力計畫，打造就學就業無縫接軌環境。現場並邀集本市許多重大投資企業如台積電、聯電、萬國通路、東陽實業、老爺酒店、南紡夢時代等十餘家企業高階主管及本市 17 所大專院校與高中職共同參與，成功開啟產官學合作之路。同時會後亦為該集團明年預定在本市開幕之台南晶英酒店舉辦聯合徵才活動，現場擠爆逾 1500 名民眾前往求職(如圖 97)。



圖 96: 市府、晶華麗晶酒店與嘉藥科大共同簽署培育在地人才合作備忘錄



圖 97: 102 年 12 月 11 日自由時報報導市府產官學合作及晶英徵才現況

(4) 標竿學習效益

- 本次論壇邀請各界代表進行社會對話探討青年就業核心問題，吸引許多外縣市學校包括從台北、彰化、屏東等多所學校不惜遠道前來聆聽與取經，以及高雄市政府亦特別派員前來觀摩本次活動並相教相關問題，成功宣導本市重視青年就業政策。
- 本市吸引企業晶華麗晶酒店集團南下投資亦促成與本市嘉南藥理科技大學簽署培育在地人才備忘錄，此舉引起各知名企業高度重視，如志綱金屬、萬國通路、南紡夢時代以及老爺酒店等多家企業均主動向本中心表達合作的意願，成功開啟本市產官學合作效應。

7. 勞工領袖大學階梯式學習系統

(1) 創新緣由

台南市勞動力人口就有 96 萬人，而台南市的產、企業、職業工會將近 400 個，以及 5 個市級總工會，工會團體相當活絡。由於勞工領袖不僅擔任雇主與員工協調功能，也是帶動工會進步的火車頭。同時，因全球化的影響，未來將會是智慧競爭，所以技術、產業也要研發創新，做法就是要先提升自我能力，並將所學運用在工作崗位，研發創新、產業也就能夠升級。是以，提升勞工幹部職能是刻不容緩之事，100 年起即開闢專屬於勞工學習殿堂「勞工領袖大學」，並期許勞工幹部能成為帶動工會與事業單位前進的舵手。

(2) 創新作法

A. 結合國立成功大學一流學府品牌，建構完整階梯式學習系統。

首先結合國立成功大學一流學府品牌，聘請一流師資，於 100 年共同規劃「初階班」課程(猶如學士課程)，101 年接續開辦「進階班(猶如碩士課程)、至 102 年更全國首創高階班(猶如博士課程)等設計一套完整之階梯式學習系統，總學習時數共長達 174 小時，是全國首創以最小的預算資源，創造最大效益及亮點(如圖 98)。

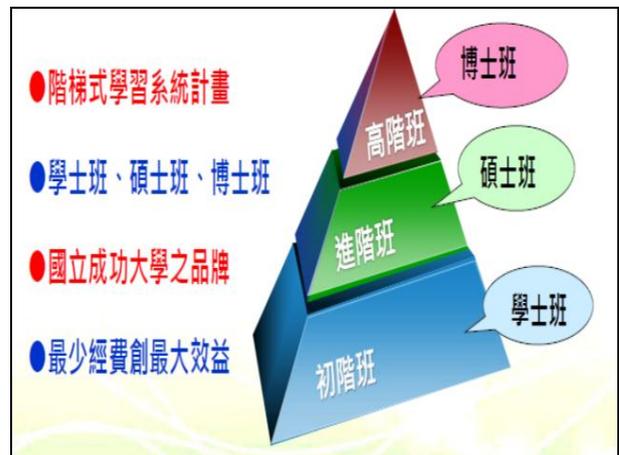


圖 98:102 年勞工領袖大學建構完整之階梯式學習系統計畫

B. 階梯式學習系統考核，取得雙機關結訓證書

初階班學員每人須繳交心得報告；進階班則提升為繳交小論文；而高階班不僅要繳交個人報告外，也須參與小組討論產出小組報告，同時更全國首創以論壇方式進行發表，由學員自己擔任主持人、引言人、與談人進行發表和意見交流，讓來自不同的工會、企業



圖 99: 勞工領袖大學通過階梯系統考核取得雙結訓證書

組織互動與切磋，不僅具體產出學習成果，更讓勞工領袖領導與管理職能提升具體展現。須經過嚴謹的階梯式考核方式，方能領取成功大學和本市勞工局雙機關所頒發的結訓證書，亦是勞工幹部職能提升的雙保證（如圖 99）。

C. 最少經費創造最大效益

勞工領袖大學是本中心自行編列在職勞工第二專長班訓練經費，102 年度更以不到 100 萬元經費，辦理 3 班次階梯式學習系統課程（初階班、進階班、高階班），共計 325 人次參訓（如圖 100）。是以最少經費創造最大效益。



圖 100:102 年度勞工領袖大學初階、進階班、高階班學員結業與市長合影

(3) 創新成效

A. 勞工幹部訓後 80% 獲主管高度肯定其工作表現

本中心自 100 年起至 102 年辦理勞工領袖大學初階班、進階班、高階班共 648 位學員參訓（如表 23），於 102 年訓後追蹤調查統計發現參加「勞工領袖大學初階班」結訓學員「對工作表現的幫助」滿意度為 97%，「訓後主管對工作表現」的滿意度為 80%，均呈現高度滿意程度。

表 23:100-102 年勞工領袖大學參訓人員逐年成長

班別	初階班	進階班	高階班	合計
100 年	121 人	未辦理	未辦理	121
101 年	101 人	101 人	未辦理	202
102 年	115 人	118 人	92 人	325
總計	337	219	92	648

B. 當選 102 年模範勞工、模範父親與模範母親成果豐碩

本局 102 年度產(企)業工會評鑑計分表中列入參與勞工領袖大學與否為評分項目，經統計 101 年勞工領袖大學結訓學員獲得模範勞工、母親、父親的人數共計 28 位，102 年更增加至 42 位（如圖 101）。訓後學員針對本中心與成功大學辦理的勞工領袖大學抱持相當感謝之意，因提供這樣學習機會讓他們能再次踏入校園精進學習，並頒發感謝牌致謝及發表感言（如圖 102）。



圖 101：模範勞工表揚



圖 102：勞工領袖大學學程讓學員一圓方帽夢

C. 奠定 TTQS 連續三年奪金牌致勝關鍵之一

勞工領袖大學為本中心第二專長管理職能班，實施過程即導入 TTQS，以 PDDRO 五大構面辦理各項創新思維與措施，並因各產、職、企業工會的參與，每年度展現成果獲得評核委員高度肯定，連續三年獲得 TTQS(台灣訓練品質評核系統)金牌的致勝關鍵之一，與勞工幹部共創雙贏。

D. 協助學員籌組勞工領袖大學協進會

102 年度更協助勞工領袖大學結訓學員籌組人民團體，並以「勞工領袖協進會」申請社團法人，凝聚訓後學員向心力，並持續辦理各項學員學習進修訓練，達到勞工自主學習，職能向上提升之目標。

(4) 標竿學習效益

本局辦理勞工領袖大學階梯式學習系統，其他縣市(如新北市政府、彰化縣政府以及高雄市政府)洽詢課程規劃及經費運用，因此勞工領袖大學一系列課程不只深受學員肯定，也受其他縣市政府的認可與學習。

8. 全國唯一公部門 TTQS 三連金

(1) 創新緣由

本中心為公部門辦理職業訓練機關，肩負督管民間訓練單位辦訓品質之責，更應以身作則參與評核，提升辦訓品質，以維護民眾參訓權益。100 年度首開地方政府先河參與臺灣訓練品質系統(TTQS)評核即奪金牌肯定，並秉持 TTQS 持續改善精神，首創多項創新措施，如 101 年首先建置「網路學堂」電子化學習平台，突破學習時間與空間限制，102 年更首創建置「職訓資料 MIS 系統」，快速學員參訓歷史資料與管理辦訓情形，同時也領先全國率先導入職能設計等措施，101 年及 102 年亦連獲金牌佳績。以下就各項創新措施臚列如下。

(2)創新作法

多項首創

A. 首開地方政府先河參與 TTQS 評核

本中心創地方政府之先並秉持持續改善精神每年參與 TTQS 評核，以高標評核為目標，全國唯一辦訓品質學習標竿單位。

B. 全國地方政府首創建構「職訓資料 MIS 系統」

現行各縣市政府僅能使用勞委會職訓局職業訓練系統(TIMS)管理職訓學員資料，惟該系統有權限時效限制，無法查詢前年學員資料，因此無法完整掌握與管理學員訓練軌跡。本中心自 102 年起即自行委外建置「職訓資料 MIS 系統」，透過系統化有效建立學員參訓歷程軌跡，不僅可作為學員參訓評估依據，且讓職訓同仁智慧辦公更便利，該系統功能如下：

(A)查詢功能：建立學員完整參訓歷程，便利查詢一指通

系統輸入學員身分證字號，即可查詢學員歷史參訓紀錄，作為承訓單位甄選參考，並結合所習職能項目進行相關工作媒合。

(B)警示功能：科技化輔助管理訓練計畫執行進度，確保學員權益

建置各職業訓練計畫時程後系統自動帶入工作辦理期程(例如:學員職訓生活津貼送件完成日期、訓練計畫請款核銷日期等)，並自動發送提醒警示郵件(如圖 103)，加以督管各項流程，提升訓練品質，帶給民眾及訓練單位更完善之服務。



圖 103:職訓資料 MIS 系統發送職業訓練各款項辦理作業警示信函

(C)統計功能：職業訓練資料庫完整統計分析，訓練規劃好便利

有效統計分析職業訓練人數、時數、津貼請領人數、計畫執行滿意度等相關資料，作為本中心規劃未來職業訓練計畫辦理依據，以符合民眾訓練需求(如圖 104)。

臺南市政府勞工局 職訓資料MIS系統							
Labor Affair Department, Tainan City Government							
切換身分 單位資料 計畫資料 師資管理 學員資料 研考報表 登出							
年度: <input type="text" value="請選擇"/> 搜尋: <input type="text"/>							
就業率(失業者) 報名統計(失業者) 生活津貼人數統計表							
下載報表							
班級名稱	受訓期間	報名人數	到考人數	開訓人數	離退訓人數	結訓人數	就業人數
AutoCAD電腦輔助製圖繪圖班	2013-04-30~2013-06-19	39	33	30	2	28	0
異國料理創業管理班第01期	2013-04-29~2013-06-20	93	71	30	0	30	0
MIT服裝成衣加工代工就業培訓班(1)第01期	2013-04-29~2013-07-10	0	0	30	0	29	0
播送農業特產無店講班	2013-06-17~2013-08-02	38	38	30	0	30	0
養生素食丙照班	2013-07-09~2013-09-02	33	30	30	2	28	0
創意商品設計班	2013-09-24~2013-11-28	42	30	30	3	27	0
地方創產業與特色商店班	2013-07-09~2013-09-12	40	40	30	4	26	0
文創商品設計網拍班	2013-05-30~2013-07-22	45	45	30	0	30	0

圖 104: 職訓資料 MIS 系統提供各項統計報表功能

C. 首創「網路學堂」職業訓練學習好便利

失業者職業訓練各班受訓人數有限，無法擴及本市民眾需求，以服務民眾最大權益為考量，本中心為讓更多民眾受益，自 101 年度起積極採取創新作為，建置「網路學堂」電子化學習平台，不需申請使用帳號密碼，即能運用網路方便學習，擴散職業訓練學習效益。

(A) 零預算打造線上學習平台

101 年起結合投標文件規範，要求承訓單位額外承諾拍攝訓練課程之教學影片，經取得授課講師授權，建置於本中心網站之「網路學堂」專區，不需額外編列製片經費，並持續新增網路學堂內容，帶給使用民眾更加多元豐富之電子學習內容。

(B) 免帳密登入方便線上學習

民眾使用「網路學堂」專區，不需申請帳號密碼，連結至該位址後即能使用，有效提升民眾使用網路便捷性。

(C) 學習不受時間空間限制

102 年度除持續增加教學影帶、更新增授課講義以及學習心得等網路學習項目，不僅建立受訓學員互動學習平台，學員可透過網路平台分享學習成果，達到學習效益擴散，且能不受時間、空間限制重覆溫習教學資料。

D. 建置「職務職能資料庫」成為職能導入領頭羊

本中心率地方政府之先，要求辦訓單位課程導入職能概念，規範承訓單位課程設計需做職務職能分析，並透過專業審查彙整相關職能資料，期對不同行業別建置職能基準，建置職務職能資料庫，作為地方政府訓練課程設計導入職能之典範。具體作法包括：

(A) 完整性規範「職務職能分析表」列入投標文件

本中心主任帶領同仁設計「職務職能分析表」，並列入投標文件之服務建議書中，藉由評選會遴選優秀訓練單位辦訓。

(B) 首創辦理職務職能課程導讀，提升辦訓同仁職能專業審查能力

102 年度邀請專家學者辦理 4 次「職務職能課程導讀會」，以建立本中心人員職務職能審查要領，進而提升辦訓人員職能分析審查之專業能力，使同仁具備系統性職務職能分析理念及具體實務面操作力，並期透過審查彙整訓練單位職能課程設計資料，建置職務職能資料庫，作為地方政府訓練課程設計導入職能之典範。

(C) 培育承訓單位職能分析實務

除了垂直展開職能導入於訓練課程設計中，運用專業化審查機制提升本中心內部辦訓人員職能，並開辦「職能分析班」(如圖105)，擴散至承訓單位人力培育，水平展開以達全面性提升承訓單位職務職能分析概念，使其課程設計規劃符合職能概念，落實職能導向之職業訓練班。



圖 105:102 年辦理承訓單位
職能分析班課程教學

E. 服務建議書規範與評選機制以提升辦訓品質

建立「職務職能分析表」、「廠商承諾給付教學影帶」、「就業輔導措施」等服務建議書表單規範，並設有評選分數權重，用以提升職業訓練品質、擴散職訓效益，促進訓後就業率提升。

F. 辦理「績優職訓單位表揚」促進辦訓品質提升

為使各承訓單位持續改善辦訓流程，以達高標辦訓品質，於 100 年制定「職業訓練績優單位實施要點」，辦理績優單位表揚活動，授獎辦訓品質績效優異、通過 TTQS 評核銅牌或高就業率之承訓單位予以肯定。

(3) 創新成效

A. 職訓資料 MIS 系統智慧辦公效能大躍升

(A) 提升工作效率

各項資料完整保存且透過統計分析學員參訓紀錄或進行各項課程、師資滿意度查詢，縮短資料比對時間，從原本須花費至少 1 個工作天的人工作業，提升至數分鐘即完成比對及統計，有效提升工作效能。

(B)強化資料保存

現行中央職業訓練系統(TIMS)權限有時效限制，無法查詢前年學員歷史資料，本中心自行研發職訓 MIS 系統可突破僅能查詢近 2 年資料之限制，並有效運用管理學員參訓歷程，並減少職業學員參訓。

(C)警示功能確保學員受訓權益

首創職業訓練各款項辦理作業警示功能，電腦系統依據各辦訓作業期程如職訓生活津貼請領、訓練單位請款核銷等作業期間，自動向承訓單位發出提醒信函，1 年約可減少中心通知承訓單位文書表量 102 件，且有效控管民眾及訓練單位作業辦理時程，確保受訓學員受訓相關權益。

B. 網路學堂職訓擴散學習效益

(A)學習人數與效益倍增

101 年建置「網路學堂」電子學習平台，使未參訓民眾也能透過「網路學堂」進行職業訓練學習，並增進一般市民對職訓業務的認識。以 101 年實體班級訓練人數為 1,200 人次，而當年度「網路學堂」使用為 25,502 人次，學習效益人次擴散至 21 倍，102 年度實體班級訓練人數為 1,020 人次，而當年度「網路學堂」使用為 64,331 人次，學習效益人次擴散至 63 倍。

(B)多元學習資料分享

101 年度電腦資訊類、專業服務類、美容美髮類、管理職能類等教學影帶 14 則、講義 38 篇及心得分享 79 則，合計 134 則。102 年度網路學堂資訊已累計教學影帶 81 則，講義 160 篇、心得分享 62 則及簡報 18 則、論文 71 則，合計共 392 則，成長近一倍將訓練成果透過網路平台擴散分享。

C. 辦訓職能領頭羊，訓練人員能力大幅上揚

(A)訓練單位 100%課程均導入職務職能設計

102 年度本中心共開辦美容美髮類、餐飲服務類、專業服務類、電腦資訊類、商業設計類、餐飲證照類、地方產業發展類等 7 類、34 班職訓班，100%投標單位皆依據規範課程設計導入職能，有效促進職訓品質再升級。

(B)辦訓人員專業職能大幅提升

102 年針對本中心辦訓人員共辦理 4 次「職務職能課程導讀會」，並進行學習成果測驗，所得平均為 90.71 分，同仁專業職能大幅提升。另對訓練單位辦理「職能分析班」，使承訓單位辦訓人員能更瞭解職能內涵，共有 31 位辦訓人員參與，課堂中並採分組討論並產出 6 組亮麗成果。

D. 訓後就業率大躍進，100 年 62%提升至 102 年 79%

透過全面持續改善，訓練品質與訓後就業率均大幅提升，失業者職業訓練訓後就業率從 100 年 62%、101 年提升為 71%、102 年度更提升為 79%。

E. 績優職訓單位倍增

持續提升辦訓品質，績優職訓單位成長，從 100 年度獲肯定表揚單位 9 家成長到 102 年度 16 家，成長近一倍。

(4)標竿學習效益

A. 職訓品質效益擴散

(A)品質三連金，帶動公部門參與 TTQS 評核風潮

帶動政府公部門參與 TTQS 評核風氣，101 年度本府人力發展中心、南門育樂中心投入參與 TTQS 評核，分別榮獲金牌、銀牌肯定。102 年度更擴散至其他政府部門參與，總累計有台南職業訓練中心、高雄市政府勞工局訓練就業中心、職訓局桃園職業訓練中心等 3 家。

(B)深植職訓品質藍圖

本中心以「母雞帶小雞」方式，101 年水平展開輔導所屬南門育樂中心獲得 TTQS 銀牌。102 年度統計失業者職訓承訓單位，100%通過 TTQS 評核，並獲得 2 金 1 銀 10 銅 5 門檻之績效。

(C)垂直展開 PDDRO 迴圈全面導入就服業務

TTQS 之核心持續改善機制精神，亦適用於各項業務辦理，故本中心將 TTQS 的 PDDRO(plan、design、do、review、outcome)迴圈概念全面導入就業服務業務，例如就業博覽會、就服員個案管理督導研習訓練、暑期工讀實習計畫以及進行「提升就業服務績效分析」之業務改善等各項業務，全面將 TTQS 精神運用於各項業務中。

B. 其他機關標竿學習效益

(A)本中心職業訓練為全國唯一連續三年評核皆獲 TTQS 金牌肯定，新北市政府、高雄市政府相繼洽詢，102 年 07 月 19 日彰化縣政府勞工處陳處長淑雀帶隊計 35 人蒞臨觀摩參訪，對於勞工領袖大學辦理情況與參與 TTQS 評核進行請益(如圖 106)。



圖 106：彰化縣政府勞工處蒞臨本中心觀摩參訪

(B)各地方政府均仰賴中央所建置的 TIMS 系統(職業訓練管理系統)，本中心 102 年度主動積極自籌經費建置資訊化管理系統，有效控管學員參訓歷史資料及講師評鑑資料。本系統更深獲 102 年度 TTQS 評核委員高度讚許與肯定，並表示可為其他辦訓單位之模範。

(二)組織內部創新機制及運作情形

1. 本中心創新機制之建立

- (1)本中心為獎勵推動職業訓練與就業服務業務有功人員，101 年 2 月 18 日訂定「臺南市政府勞工局職訓就服中心年度績效考核獎勵要點」，並設有業務創新獎，以鼓勵同仁廣提創新，以有限資源發揮最大效能，培養有活力、創造力、行動力與競爭力之組織文化，以提升本中心行政效率及為民服務品質，打造優質的就業服務團隊。
- (2)為使本要點更臻完善，於 102 年 3 月 1 日第 2 次修訂本要點，修正之重點為-將原本之獎勵方式由只有獎金獎勵，擴增為獎金獎勵、升遷考核、推薦表揚、敘獎…等多元之獎勵方式。
- (3)為鼓勵各就服員參與創新提案，於 102 年起將創新提案納入修訂本中心就服台業務考察表之評分項目。
- (4)本中心擬定各項業務計畫時，多以團隊討論方式，透過腦力激盪方式鼓勵同仁發揮創意，激發各項業務創新作為。

2. 實際運作情形

- (1)列舉本中心各項創新增值服務，均透過同仁發揮創意，以團隊討論方式產出各項業務創新措施情形(如表 24)：
- (2)本中心依據「臺南市政府勞工局職訓就服中心年度績效考核獎勵要點」於年終業務工作檢討會議中頒獎鼓勵各項創新績優同仁。

表 24：本中心同仁發揮創意辦理各項創新加值服務

項次	創新服務	鼓勵創新運作機制
1	建置台南工作好找 APP	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小組會議討論。 2. 同仁上網搜尋民間人力銀行 app 比較與分享。 3. 同仁教育訓練檢討與回饋 APP 之操作方式與改善。 4. 同仁構想口號為每支手機就是一個就業服務台。
2	建構市府公平公正公開全國模範用人新制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觀摩台北市作法並團體討論，修改符合本市運作模式。 2. 同仁自行開發成績試算系統，全國首創當日考試當日放榜。 3. 同仁分組討論並參考國家考試模式，設計筆試、口試制度及考卷，並設有口試組、筆試組及總務組，建立一套完整甄試作業流程。
3	特定對象服務更到位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同仁建議結合本府民委會瞭解原住民生活特性辦理到位之就業服務措施。 2. 同仁撰寫企畫案爭取中央補助經費結合特定對象 NPO 團體，共同協助特定對象輔導就業，實施成效良好。 3. 透過小組會議檢討特定對象服務模式（如家暴個案、原住民等），102 年更首度將就業講座結合現場徵才，以提高就業率。
4	創意就業博覽會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年皆會辦理 4 場大型就業博覽會，承辦人年初召集各就服員與主管修正就博會 SOP 及構思就博會主題。 2. 為吸引求職者前來，以及鼓勵中心同仁參與創新提案每一場活動以創新方式辦理。承辦人員以 E-mail 徵求中心同仁及各就服員構思活動「名稱」及「活動特色」後陳報主管採行，使每場就博會均有不同主題特色。 3. 同仁發揮創意並粉墨登場舉行就博會記者會，吸引媒體報導。
5	「暑期打工趣職能大躍進」青年工讀實習	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同仁腦力激盪構思暑期工讀主題，希藉由活動主題宣導暑期打工除了有樂趣更能提升職能累積實力。 2. 研題創意提案向中央勞委會爭取經費補助，規劃辦理 80 個名額組成創意團隊行銷公部門活動與業務，一方面體驗職場一方面累積就業力。 3. 更規劃全國首創之工讀成果競賽，將同仁之創意思維延伸至工讀生職場體驗當中。

6	青年就業 創新論壇	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本中心主任帶領中心同仁參與教育部政策白皮書發表會促發青年議題構想。 2. 本中心主任帶領各主管與業務承辦人拜訪企業與學校請益相關學用落差核心問題。 3. 中心同仁小組會議討論共同研訂論壇主題與辦理方式及講座對象。
7	勞工領袖 大學	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本中心同仁與成功大學合作並研討活動辦理方式。 2. 中心同仁每年均發揮巧思規劃出如學士班、碩士班及博士班之階梯式學習系統，吸引勞工幹部參加。102 年更發揮創意將中心辦理之論壇模式，運用至勞工領袖大學高階班結訓課程設計，成為全國首創勞工領袖大學高階學員以論壇方式舉行結業。
8	全國地方 政府 首創 職訓資料 MIS 系統	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政訓練課同仁共同討論規劃職訓資料 MIS 系統功能。 2. 行政訓練課長帶領同仁根據執行業務經驗，共同研討中央 TIMS 不足並根據業務需求加以改良，規劃建置符合地方政府使用之職訓資料管理系統。
9	建置網路 學堂	行政訓練課同仁結合自身使用「E 學中心 e-learning」經驗，設計「網路學堂」線上學習系統，並透過課務會議集思廣義，首創不需帳密登入即能使用，方便民眾上網使用，以擴散職業訓練學習效益。
10	訓練導入 職能，民 眾參訓有 效能	本中心主任帶領行政訓練課同仁以團隊專案工作型態，透過定期會議檢視各項職業訓練業務，並制定「行動改善計畫」、「網路學堂」、「職訓 MIS」系統等多項具體創新作為，並持續改善，創全國唯一連續 3 年公部門 TTQS 評核金牌肯定。

3. 業務推動創新績優公開表揚

(1)本中心依據 101 年度績效考核獎勵要點於 102 年初中心會議公開表揚本中心推動各項業務有功人員，獎勵項目包括：就業服務台績優獎、特別貢獻獎及業務創新獎，獎勵金額分別為：就業服務台績優獎每人 1000 元、特別貢獻獎每人 1000 元、業務創新獎每人 600 元。茲列舉如下：

A. 就業服務台績優獎

101 年度由佳里就服台就服員獲獎，獲獎事蹟：**(如表 25)**

表 25:101 年度就業服務台績優獎得主及得獎事蹟

得獎者	得獎具體事實
陳淑樺 就服員	辦理就業服務態度積極，媒合成功績效進步最大，深耕就業服務業務 10 餘年，為民服務親切，認真為市民找頭路(如圖 107)。

B. 特別貢獻獎

本中心頒發吳旻釗秘書等 4 人榮獲特別貢獻獎，獲獎事蹟:(如表 26)

表 26:101 年度榮獲特別貢獻獎得主及具體事蹟

得獎者	得獎具體事實
吳旻釗 秘書	1. 帶領同仁完成 TTQS 評核並連續 2 年榮獲金牌佳績。 2. 帶領同仁規劃建置網路學堂。
梁偉玲 課長	1. 帶領同仁規劃開辦「勞工領袖大學」課程及建置網路學堂。 2. 發揮創意與同仁搭配結合時下流行電視劇並角色扮演於勞工局之年終成果簡報競賽獲第一名佳績(如圖 108)。
李奇玟 課員	1. 提報本市各機關約聘(僱、用)、臨時人員統一公開甄試計畫。 2. 規劃辦理青年就業論壇。 3. 發揮創意與同仁搭配結合時下流行電視劇並角色扮演於勞工局之年終成果簡報競賽獲第一名佳績(如圖 108)。
林育詩 就服員	1. 規劃建置網路就服台及市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試成績試算系統。 2. 製作生動活潑之簡報，為本中心贏得 101 年勞工局業務簡報競賽第一名佳績。



圖 107: 中心主任頒獎給就服台績優獎得主



圖 108: 維妙維肖的簡報呈現方式獲佳績



C. 業務創新獎

本中心鼓勵各項業務創新，101 年度沈淑敏站長等 4 人獲獎，具體事蹟:(表 27)

表 27:101 年度榮獲業務創新獎得主及具體事蹟

得獎者	得 獎 具 體 事 實
沈淑敏 站長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提案中心同仁扮演科學小飛俠介紹就業博覽會「五服龍來」活動特色(如圖 109)，並提案 2013 第四場就博會名稱以及活動方式邀集幸福企業進駐徵才，吸引人才回流，移居台南，樂業台南。 2. 首度將就博會與行前記者會邀請卡合一，兼顧摺節預算與提醒貴賓不同舉辦日期等功能。 3. 規劃青年就業論壇議題。
周義連 課員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研題每場次就博會名稱創意十足。 2. 徵才活動提供多項貼心服務，就業微電影、求職小學堂、幸福接駁車...等。 3. 研題 102 年度台南工作好找 APP 企畫案並獲通過於 102 年執行。
蘇湘閔 就服員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提案就博會 key 點儀式，以「滑鼠」象徵網路就服台的來臨，並獲得採用(如圖 110)。 2. 製作本中心成果簡報精美以及協助建置市府約聘(僱、用)、臨時人員統一甄試成績核對系統，首創當日考試當日放榜。
張彩玲 就服員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提案就業博覽會名稱「健康.就業攏總來」，以要有健康的身體，才會帶來工作與財富並結合各醫院至就博會場免費健康健檢。 2. 鼓勵督促同仁線上簽核節能減碳，並獲 101 年度勞工局節能減碳競賽第一名佳績。



圖 109: 就博會行前記者會同仁創意扮演小飛俠詮釋就博會主題



圖 110: 就博會啟動儀式以滑鼠象徵網路就服台的來臨

(2)升遷獎勵

102年9月本中心秘書吳旻釗因表現優異陞任勞工局專員，同時秘書出缺，本中心並依據102年3月1日修訂之年度績效考核獎勵要點」將思路敏捷具創新思維獲得101年業務創新獎的沈淑敏站長擢升為本中心秘書，予以實質升遷勉勵。

參、未來努力方向

一、就服方面

(一)掌握重大投資企業，積極開發就業機會

台南升格直轄市後兩年內公司登記家數與商業登記資本額成長率高居五都之冠，近來多項重大投資案及建設陸續進行，本中心亦隨時掌握本市各項重大投資建設，積極開發更多就業機會，提供大台南地區勞工朋友優質穩定之生活。

(二)就服人員職能再提升，服務 A+

本中心期許為成為大台南勞工朋友提升職能與促進就業的最佳選擇，並成為地方政府職訓品質領頭羊，首先即須強化同仁專業職能，未來除持續輔導提高同仁取得就業服務乙級證照外，亦持續規劃各項精進職能課程如職涯輔導諮詢專業人員訓練，提供 A+服務讓人才在台南就業、轉職都安心。

(三)建立產業地圖，深耕雇主服務

將持續主動拜訪廠商，隨時蒐集就業市場變化與趨勢，並掌握大台南產業聚落與完整之上、中、下游產業供應鏈，以提供專業且深入之就業服務，協助企業找人才。

二、職訓方面

(一)提升辦訓品質

參與臺灣訓練品質系統(TTQS)評核，持續改善辦訓流程，提升辦訓品質，追求卓越更要求超越，期能更上層樓取得該評核最高榮譽白金牌的成績。

(二)職訓效益擴散

本中心運用 TTQS 高品質辦訓精神垂直展開到各項業務，導入 PLAN、DESIGN、DO、REVIEW、OUTCOME 五大構面，堅持品質開創價值，水平展開輔導辦訓單位，相輔相成共同謀求增值訓練成果效益，規劃出符合民眾期望的培訓課程，以厚植我國人力資本發展。

(三)訓用無縫接軌

規劃職能相關課程，並培訓辦訓人員職能課程規劃能力，積極配合行政院勞工委員會職業訓練局推動職能基準業務推動，逐步建立職能課程資料庫，促使參訓民眾職能符合產業用人需求，讓訓練與就業「無縫接軌」。

【就業服務及職業訓練業務常見問題 Q&A 題庫】

問題 1：辦理求職登記須攜帶哪些資料？

回覆：辦理求職登記請攜帶身分證件至就業服務台辦理登記

問題 2：請問辦理失業給付需帶哪些資料？辦理失業給付的窗口？

回覆：請攜帶(1)非自願離職證明書 (2)身分證 (3)本人的存摺和印章就近至勞委會所屬之各公立就業服務站辦理失業給付認定，台南地區有 3 個公立就服站：

台南就業服務站 台南市東區衛民街 19 號 06-2371218。

永康就業服務站 台南市永康區中山北路 147 號 06-2038560。

新營就業服務站 台南市新營區中正路 102-3 號 06-6328700。

問題 3：請問辦理失業給付需符合哪些資格？

回覆：於非自願離職辦理退保當日前三年內，保險年資合計滿一年以上，具有工作能力及繼續工作意願，向公立就業服務機構辦理求職登記，自求職登記之日起十四日內仍無法推介就業或安排職業訓練。

問題 4：我是廠商，想辦理求才登記，要準備哪些資料？是否需要費用？

回覆：求才廠商辦理登記不需任何費用，初次登記者請備妥營利事業登記證明並填妥求才登記表即可到本中心或各就服台、傳真(06-6333022、2930786)辦理登記。另求才廠商所登記之職缺須符合相關法令之規定(如最低薪資、工時及勞健保險等)。

問題 5：我是廠商，我在全國就業 E 網查詢到人才的編號，但看不到聯絡電話，我要如何與求職者聯繫？

回覆：因為個資法之規定，若求職者不願公開聯絡電話，請廠商提供人才編號由就服站台查詢後，就服站台會主動連絡求職者是否有應徵意願及是否願意將連絡電話提供與求才廠商，後續再與廠商回覆聯絡情形。

問題 6：我是求職者，我要到哪裡查詢就服台的徵才活動訊息？

回覆：本中心就服台均有公告最新徵才訊息，另您也可至以下網站查詢：

(1)臺南市政府勞工局職訓就服中心網站(<http://job.tainan.gov.tw>)

(2)全國就業 e 網(<http://www.ejob.gov.tw>)

(3)可用智慧型手機下載「台南工作好找」APP 或加入「台南工作好找」facebook 粉絲團。

問題 7：請問我要找工作，除 104、1111、518 人力銀行外，我還能從哪裡得知職缺資訊？

回覆：您可至本中心及所屬各就服台辦理求職登記，或從以下網站查詢工作機會：

- (1)臺南市政府勞工局職訓就服中心網站(<http://job.tainan.gov.tw>)
- (2)全國就業 e 網(<http://www.ejob.gov.tw>)或可用智慧型手機下載「台南工作好找」APP 或加入「台南工作好找」facebook 粉絲團

問題 8：請問台南市政府約聘(僱、用)、臨時人員集中公開甄選要如何參加？

回覆：台南市政府約聘(僱、用)、臨時人員集中公開甄選每年度辦理 2 次，辦理月份預訂為每年 5 月、11 月。屆時再請您留意相關報紙、網路等考試訊息，把握機會報名參加，並至臺南市政府勞工局職訓就服中心網站左方「就業服務—就業甄選」：<http://job.tainan.gov.tw> 網站隨時上網查閱，也可至臺南市政府勞工局職訓就服中心（民治市政中心、永華市政中心）及所屬服務台（佳里台、新市台、歸仁台、科工台、和順台、樹谷台）、本市 37 區公所服務台、議員服務處翻閱簡章並索取報名表；另將甄試簡章及報名表置於全國 7-11 便利商店 ibon 系統供民眾下載。

問題 9：可以從哪些管道查詢職業訓練資訊？

回覆：台南市政府勞工局職訓就服中心洽詢電話(06-6330820 或 06-2991111)、職訓 e 網、7-11 統一超商「i-bon」系統以及本中心網站都可以查詢。

問題 10：參加失業者職業訓練有無年齡上的限制？

回覆：沒有參訓的年齡上限，但是需要年滿 15 歲以上才能參加。

問題 11：一般民眾要參加失業者職業訓練要負擔多少的學費？

回覆：負擔 20%。

問題 12：外縣市的民眾可否參加台南市所辦的職業訓練？

回覆：可以，本中心所辦的職業訓練的參加對象沒有區域限制。

問題 13：參加職業訓練是否有提供住宿？

回覆：本市所辦之訓練課程為委外辦理，無提供住宿服務。

問題 14：什麼是全日制課程？

回覆：(1)訓練期間 1 個月以上。(2)每星期上課 4 日以上。(3)每日訓練日間 4 小時以上。(4)每月總訓練時數 100 小時以上。

問題 15：職訓生活津貼的請領金額是多少？

回覆：特定對象於受訓期間，每月按基本工資的 60%發給。就業保險者非自願離職者於受訓期間，每月按申請人離職退保之當月起前六個月平均月投保（勞工保險）薪資 60%發給。

