

內政部外籍配偶照顧輔導基金輔助研究

外籍與大陸配偶就業服務成效之探討

計畫執行單位：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心

計畫主持人：高惠敏 秘書長

協同主持人：成之約 博士

計畫執行期間：民國 101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

中 華 民 國 一 百 零 二 年 一 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

摘要

外籍與大陸配偶近年來人數已高於原住民人數，成為我國人口組成中不可忽視的群體之一，為協助外籍與大陸配偶就業，我國由公立就業服務機構提供就業服務，如提供就業諮詢、就業推介服務、個案管理服務、陪同面試服務，安排就業促進研習及安排職業訓練等，並制定多項積極勞動政策，如僱用獎助，職訓生活津貼、臨時工作津貼、多元開發就業方案等，上述服務及方案，主要是透過公立就業服務機構－勞工委員會職業訓練局各就業服務中心、站、台及各地方政府所屬的就業服務機構負責統籌執行。

本研究之研究背景即為評估各公立就業服務機構提供外籍與大陸配偶接受就業服務的情形，及外籍與大陸配偶接受就業服務後的求職、就業的狀況。本研究的研究目的如下：(一)瞭解外籍與大陸配偶進入就業服務的管道與期待，(二)瞭解外籍與大陸配偶使用就業服務的過程與主觀感受，(三)瞭解外籍與大陸配偶接受就業服務後的初步結果，(四)瞭解外籍與大陸配偶接受服務後的就業情形，(五)比較職業訓練局所屬就業服務機構與地方政府所屬就業服務機構在內容及成效上之差異，(六)探討外籍與大陸配偶就業之成功因子，(七)綜合研究發現提出政策建議。

本研究的成效評估方式，綜合各項常用的服務參考指標，可分成輸入 (input) 評估，過程 (process) 評估及結果 (output) 評估。輸入評估為所提供就業服務的內涵，過程評估為提供及接受就業服務的經驗、滿意度等，結果評估為就業狀況，包括是否就業、尋職期間、就業穩定、勞動條件等。本研究的研究方法質量並重，分別使用文獻分析、深度訪談、問卷調查、專家諮詢座談等。在深度訪談的部份，

分別訪談職訓局及地方政府就業服務機構、民間團體等，問卷調查部分，就外籍與大陸配偶進行問卷調查並分析其結果，並從中遴選三名個案進行進一步訪談。

本研究的研究發現如下，外籍與大陸配偶利用公立就業服務者較少，多利用其他管道求職，於公立就業服務進行求職登記者多為 20 至 40 歲的女性，有基礎中文溝通能力，學歷程度低，且需要照顧家庭，大部分就業意願高且容易推介，少部分需要進一步協助或陪同面試，普遍對於公立就業服務滿意度高。外籍與大陸配偶就業情形，求職就業率約為六成，尋職期間短，多從事基礎工作，工作收入低，及就業不穩定等狀況。影響外籍與大陸配偶就業的因素，主要可歸納家庭因素、雇主因素、自身能力因素等，其中影響最大的為家庭因素。

綜合質性及量化研究發現，本研究提出政策建議如下：

- 一、應針對外籍與大陸配偶不同需求提供服務；
- 二、應簡化外籍與大陸配偶學歷認證，並強化證照與工作機會的連結；
- 三、推介工作時，應先瞭解外籍與大陸配偶家庭狀況；
- 四、應增加陪同面試機會；
- 五、應針對外籍與大陸配偶進入深度就業追蹤；
- 六、應針對外籍與大陸配偶就業服務進行統計並公布；
- 七、應加強宣導各項外籍與大陸配偶就業促進及服務；
- 八、應建立外籍與大陸配偶完整且一致的就業服務成效評估指標。

關鍵詞：就業服務、外籍配偶、大陸配偶、成效

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究方法	3
第三節 研究流程與章節安排	6
第二章 外籍與大陸配偶就業狀況與協助政策	9
第一節 外籍與大陸配偶在台人數與特性	9
第二節 外籍與大陸配偶就業狀況與問題	15
第三節 外籍與大陸配偶就業協助政策	24
第四節 小結	32
第三章 就業服務體系與成效評估指標	33
第一節 我國公立就業服務體系	33
第二節 就業服務成效之探討	40
第三節 主要國家就業服務成效評估指標	49
第四節 就業服務成效評估架構與指標	53
第五節 小結	55
第四章 訪談發現與分析：就業服務機構及民間團體	56
第一節 訪談設計與對象	56
第二節 職業訓練局所屬就業服務機構訪談發現與分析	60
第四節 民間團體訪談發現與分析	85
第五節 小結	90
第五章 問卷調查與個案訪談之分析：外籍與大陸配偶	95
第一節 問卷調查對象與問卷設計	95
第二節 問卷調查發現與分析	100
第三節 個案訪談設計與訪談對象	123
第四節 成功個案訪談發現與分析	125
第五節 小結	135
第六章 結論與建議	140

第一節 結論	140
第二節 建議	147
參考文獻	150
附錄	152

圖目次

圖 1-1、「外籍與大陸配偶就業服務成效之探討」研究流程圖.....	7
圖 2-1、2012 年各國籍外籍配偶人數之百分比	10
圖 2-2、2012 年外籍與大陸配偶各縣市分布情形	11
圖 3-1、我國三合一就業服務流程.....	39
圖 5-1、外籍與大陸配偶就業服務調查問卷架構	98

表目次

表 2-1、2012 年各國籍外籍配偶人數及百分比.....	10
表 2-2、各縣市外籍與大陸配偶統計.....	12
表 2-3、外籍與大陸配偶就業相關權益之差異	19
表 2-4、外籍與大陸配偶求職遭遇困難之分析	20
表 2-5、我國針對外籍與大陸配偶就業服務階段表	29
表 3-1、我國公立就業服務機構相關法令規定	34
表 3-2、常見的就業服務機構績效指標與計算方式.....	42
表 3-3、M. Wagner-Pinter 就業服務績效評估的目標-指標	44
表 3-4、歐美國家就業服務成效指標.....	51
表 3-5、外籍與大陸配偶成效評估架構與指標.....	54
表 4-1、公立就業服務機構訪談架構與問項	57
表 4-2、民間團體訪談架構與問項	58
表 4-3、深度訪談對象名單.....	59
表 4-4、台北市外籍與大陸配偶就業服務統計	81
表 4-5、地方政府所屬就業服務機構服務內容之比較.....	91
表 4-6、外籍與大陸配偶新登記求職人數（職訓局）.....	93

表 5-1、外籍與大陸配偶國籍與居住地區別統計.....	101
表 5-2、外籍與大陸配偶基本資料統計.....	103
表 5-3、外籍與大陸配偶工作動機統計.....	104
表 5-4、外籍與大陸配偶使用公立就業服務統計.....	105
表 5-5、外籍與大陸配偶其他就業管道.....	105
表 5-6、外籍與大陸配偶就業服務滿意度統計.....	107
表 5-7、大陸配偶就業服務滿意度統計.....	108
表 5-8、外籍配偶就業服務滿意度統計.....	109
表 5-9、外籍與大陸配偶接受就業服務後是否去找工作統計.....	110
表 5-10、外籍與大陸配偶接受就業服務後就業比例與狀況.....	112
表 5-11、各地區外籍與大陸配偶求職就業率之比較.....	113
表 5-12、外籍與大陸配偶找不到工作的原因.....	114
表 5-13、外籍與大陸配偶對公立就業服務的期待.....	115
表 5-14、基本資料與是否找到工作之關係.....	116
表 5-15、基本資料與尋職期間之關係.....	116
表 5-16、基本資料與工作收入之關係.....	117
表 5-17、基本資料與每週工作時間之關係.....	117
表 5-18、基本資料與從事工作期間之關係.....	118
表 5-19、語言能力與工作表現之關係.....	119
表 5-20、工作時間與工作收入之關係.....	119
表 5-21、就業服務滿意度與就業服務結果之關係.....	120
表 5-22、就業服務滿意度與尋職期間之關係.....	120
表 5-23、就業服務滿意度與工作收入之關係.....	121
表 5-24、就業服務滿意度與每週工作時間之關係.....	121
表 5-25、就業服務滿意度與從事工作期間之關係.....	122
表 5-26、陪同面試滿意度與就業服務結果之關係.....	122

表 5-27、個案深度訪談架構.....	123
表 5-28、個案訪談對象名單.....	124

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

為了協助有就業意願及就業能力的外籍與大陸配偶順利就業，公立就服機構特設置服務窗口，由專人提供外籍與大陸配偶就業服務，服務項目包含：提供就業媒合機會、轉介參加職業訓練、辦理就業促進研習、一對一創業諮詢輔導、鼓勵雇主進用，以及視其需求協助轉介至其他社會福利團體或衛生醫療機構等。

目前公立就業服務機構共分成兩大類別：一、勞委會職訓局所屬北基宜花金馬區就服中心、桃竹苗區就服中心、中彰投區就服中心、雲嘉南區就服中心、高屏澎東區就服中心等五大就業中心，其中又分為 33 個就業服務站及 255 個就業服務臺；二、臺北市、高雄市勞工局服務站臺和新北市政府就業服務中心等隸屬於地方政府的就業服務機構。

然而隨著地理、人口、都會及重點工業區分佈的差異，各地區的就業服務機構雖然服務項目相似，但實施方式應會有所不同。如新北市政府就業服務中心，以建立區、里長通報系統的方式，使有就業意願之外籍與大陸配偶，可直接被通報至該中心以進行就業輔導。

以就業服務的成效而言，勞委會職訓局所屬的五大就業服務中心，每個就業服務中心都有公佈一些績效數據資料，如：受理求職新登記人次、有效求職就業人數、求職就業率、受理求才新登記人次、有效求才僱用人數、求才利用率等。由此可見，多數的就業服務成效僅著重在「量化」數據之呈現，卻鮮少瞭解服務使用者「質」的感受。

因此，本研究認為在探討就業服務的執行成效上，必須同時實際調查目前公立就業機構所提供的就業服務，是否足以滿足外籍與大陸配偶求職者之需求，及其接受服務的後續成效如何，才足以完整呈現就業服務之成效。

故本文的研究目的為：

一、瞭解外籍與大陸配偶求職者，進入就業服務的管道與期待。

- 二、瞭解外籍與大陸配偶求職者，使用就業服務的過程及主觀感受。
- 三、瞭解外籍與大陸配偶求職者，接受服務後初步的服務結果為何？
- 四、瞭解外籍與大陸配偶求職者，接受就業服務後迄今的就業情況。
- 五、分別探討職訓局所屬之就業服務機構，以及直轄市及縣市政府所屬之就業服務機構的就業服務成效，並且進一步比較兩者實施方式，對實施成效之影響。
- 六、分析探討外籍與大陸配偶經就業服務後順利就業之各項成功因子。
- 七、根據研究發現，提出具體可行的政策建議。

第二節 研究方法

本研究將分別運用量化與質化分析，評估外籍與大陸配偶就業服務成效，預計透過文獻分析、問卷調查、深度訪談及專家諮詢座談等方法，達成計畫研究預期成果。首先，蒐集相關文獻資料，進行文獻分析；其次，進行問卷調查，並以 SPSS 統計量化評估成效；再者，訪談職訓局所屬就業服務中心及縣市政府所屬就業服務中心的相關人員及成功個案，以質化分析就業服務成效；最後，召開專家諮詢座談會，邀請專家學者評估 2012 年外籍與大陸配偶就業服務成效，並提供制度面、規劃面、執行面，以及成功個案指標之卓見觀點。各研究方法執行方式如下：

一、文獻分析法

(一) 理論文獻分析

蒐集國內就業服務成效評估的相關文獻並進行彙整及分析，進而了解我國就業服務成效之評估方法和評估指標，以作為探討外籍與大陸配偶就業服務成效評估之理論基礎。其次，探討影響外籍與大陸配偶就業服務成效之因素，以發掘影響國內推動或辦理外籍與大陸配偶就業服務之相關問題。

(二) 官方文獻分析

除了透過內政部戶政司、統計處等官方網站所公布的數據資料或報告，取得外籍與大陸配偶在台灣的分佈及就業情形之外，另蒐集本研究深度訪談單位執行外籍與大陸配偶就業服務之成果報告等相關資料，以實際了解外籍與大陸配偶就業服務服務情況。進而分別比較職業訓練局所屬之就業服務機構和直轄市政府所屬之就業服務機構，兩者實施方式及就業服務之成效。

二、深度訪談

(一) 參與人員的深度訪談

本研究預計訪談勞委會職業訓練局所屬的北基宜花金馬區就服中心、中彰投區就服中心及高屏澎東區就服中心，以及台北市政府勞工局就業服務處、新北市政府勞工局就業服務中心、台中市就業服務處及高雄市政府勞工局訓練就業中心。以分別比較職業訓練局所屬之就業服務機構和直轄市政府所屬之就業服務機構，兩者實施方式及就業服務之成效。另外訪問協助外籍與大陸配偶就業的民間團體，協助的過程與面對的阻礙等等。

(二) 成功個案的深度訪談

本研究成功個案遴選方式是由就業服務中心及直轄市政府所屬之就業服務機構推薦或從問卷調查中遴選，預計選出北部、中部、南部各一個成功個案進行深度訪談。此階段的研究目的，主要是期望能藉由深度訪談蒐集成功個案背景資料，並分析其成功關鍵指標與成功策略，進而歸納出成功就服案例之關鍵指標及推論外籍與大陸配偶就服運作的成功模式。

三、問卷調查法

(一) 問卷類別

為評估 2012 年外籍與大陸配偶就業服務執行成效，本研究預計編製「2012 年外籍與大陸配偶就業服務執行成效評估之調查問卷」。問卷的目的在於了解就業服務對外籍與大陸配偶的助益程度及其主觀感受，並從中了解其進入就業服務的管道、期待與接受服務後初步的服務結果，進而歸納出影響就業服務成效的關鍵因素，以及就業促進方案及措施，對外籍與大陸配偶的實質影響，以作為相關機構未來繼續辦理就業服務之參考依據。

（二）問卷對象

本研究以至就業服務站（台）尋求就業服務之外籍與大陸配偶及 99 年 100 年度外籍與大陸配偶職業訓練專班之結訓學員作為問卷調查對象，請他們填寫「2012 年外籍與大陸配偶就業服務執行成效評估之調查問卷」。若問卷回收狀況不理想，本研究亦將透過民間團體發放問卷。本研究預計發放約 1,000 份問卷。

四、專家諮詢座談

本研究預計召開二次專家諮詢座談會，第一次專家諮詢座談會主要是針對初擬的問卷項目進行討論並修改之，第二次專家諮詢座談會則於深度訪談後召開，第二次會議將邀請專家學者評估 2012 年外籍與大陸配偶就業服務之成效，並提供制度面、規劃面、執行面，以及成功個案指標之卓見觀點。

為使專家諮詢座談會更具實效，因此所邀請的對象將擴及民間團體、學術界、就服中心及政府部門，二次座談會預計邀請 10 人次參加，與會對象如下：

- （一）民間團體：以輔導或協助外籍與大陸配偶之相關人員為主要邀請對象。
- （二）學術界：大專校院現職教授或對外籍與大陸配偶就業相關議題有深入研究的專家學者。
- （三）政府部門：政府機關主管就業服務業務人員等。

第三節 研究流程與章節安排

一、研究流程

本研究之研究流程可見圖 1-1。

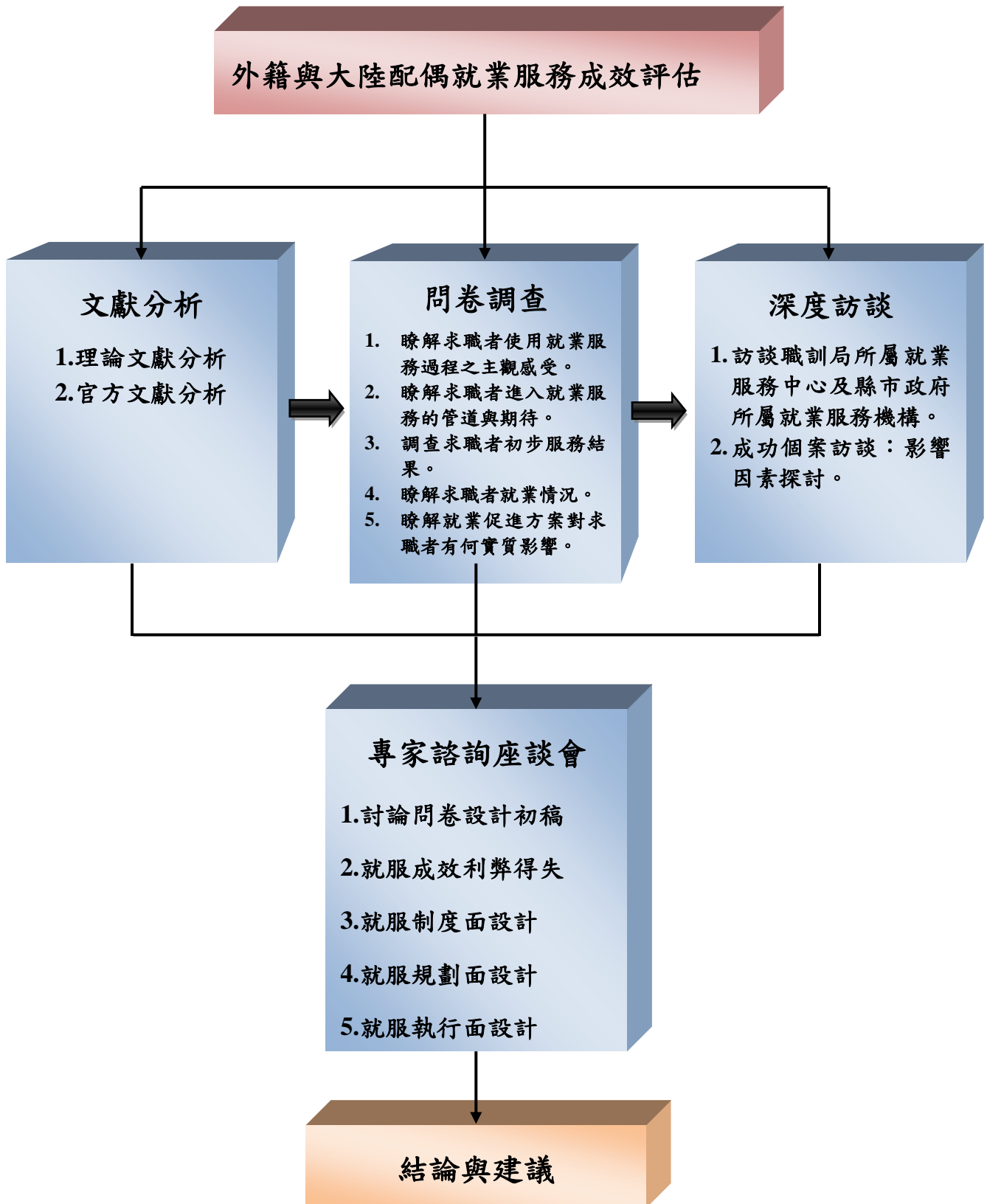


圖 1-1、「外籍與大陸配偶就業服務成效之探討」研究流程圖

二、章節安排

本研究分成六章，以呈現完整研究成果，章節簡介如下所述：

第一章「緒論」，內容旨在說明本研究之研究背景及執行方式，本章分為三小節，第一節研究背景與目的；第二節研究方法；第三節研究流程與章節安排。

第二章「外籍與大陸配偶就業狀況與需求」，內容陳述外籍與大陸配偶在台就業現況與相關問題，並探討外籍與大陸配偶的就業協助政策。本章分為四小節，第一節為外籍與大陸配偶在台人數與分布；第二節為外籍與大陸配偶就業狀況與問題；第三節為外籍與大陸配偶就業協助政策；第四節小結。

第三章「就業服務體系與成效評估指標」，本章探討我國就業服務體系，與探討就業服務的功能及成效，經與其他國家之比較後，建立本研究之成效評估架構。本章分成五小節，第一節為我國公立就業服務機構發展沿革與功能；第二節為就業服務成效之探討；第三節為主要國家就業服務成效評估指標；第四節為就業服務成效評估架構與指標；第五節小節。

第四章「訪談發現與分析：公立就業服務機構」，本章為訪談職業訓練局所屬就業服務中心及地方政府所屬就業服務機構之分析與發現。本章分成五小節，第一節為訪談對象與訪談設計，第二節為職業訓練局所屬就業服務機構訪談發現與分析，第三節為地方政府所屬之就業服務機構訪談；第四節為民間團體訪談發現與分析；第五節小結。

第五章「問卷調查與個案訪談之分析」，本章為外籍與大陸配偶問卷調查結果以及成功就業個案之訪談分析。本章分成五小節，兩個部分，第一節為問卷調查對象與問卷設計，第二節為問卷調查發現與分析，第三節為個案訪談設計與訪談對象，第四節為成功個案訪談發現與分析，第五節小結。

第六章「結論與建議」，即為本研究結論與政策建議。

第二章 外籍與大陸配偶就業狀況與協助政策

「外籍配偶」原意泛指與本國籍人士締結婚姻的非本國籍人士，然而我國之的外籍配偶大多數來自東南亞地區與大陸地區，據此，本研究「外籍配偶」相關文獻也大多以東南亞國籍與大陸配偶的相關探討為主。在章節安排上，首先了解外籍與大陸配偶在台就業的現況，包括人口、就業狀況等，之後，則進一步探討外籍與大陸配偶在台的就業政策。

第一節 外籍與大陸配偶在台人數與特性

一、外籍與大陸配偶在台人數與分布¹

根據內政部入出國及移民署的統計，至 2012 年 9 月止，在台婚配的外籍配偶和大陸配偶人數共計 469,518 人，其中東南亞及其他外籍配偶人數為 152,956 人，男性 13,499 人、女性 139,457 人，大陸配偶（含港澳地區）人數為 316,562 人，男性 19,651 人、女性 296,911 人。由數字可以看出，我國外籍與大陸配偶的性別比例以女性佔絕大多數。

若依國籍分類，我國外籍配偶的組成，主要是以東南亞籍的人數居多，外籍配偶數量依序是越南、印尼、泰國、菲律賓、緬甸、柬埔寨等東南亞國家，其次為日本和韓國，其他國籍數量較少，在政府統計上歸併為「其他地區」。在大陸配偶方面，又可細分成大陸地區和港、澳地區，主要人口多來自大陸地區。1950 年代之後，因兩岸逐漸交流而有較多通婚的現象，1992 年公布「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」，成為兩岸人民往來的重要法律依據，促進兩岸通婚的數量，使得大陸地區配偶人數快速上升（陳小紅，2006），按內政部入出國及移民署的統計，至 2012 年 9 月止外籍配偶原屬國籍及比例如表 2-1 及圖 2-1 所述：

¹ 本小節參考內政部入出國及移民署統計資料，網址：<http://taiwanwhatsup.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29699&CtUnit=16434&BaseDSD=7&mp=1>，最後瀏覽日期：2012/11/13。

表 2-1、2012 年各國籍外籍配偶人數及百分比

國 籍	人 數	百分比 (%)
越 南	86,893	18.51
印 尼	27,597	5.88
泰 國	8,338	1.78
菲 律 賓	7,398	1.58
柬 埔 寨	4,283	0.91
日 本	3,842	0.82
韓 國	1,135	0.24
其他國家	12,470	2.87
大陸地區	303,870	64.72
港澳地區	12,692	2.70
合 計	469,518	100.00

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料

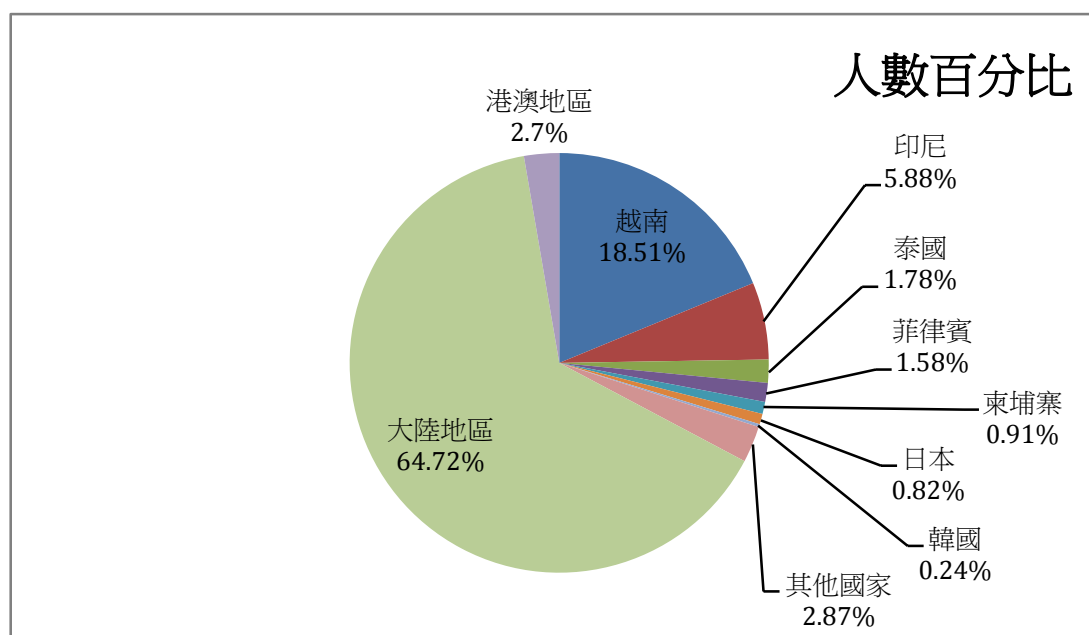


圖 2-1、2012 年各國籍外籍配偶人數之百分比

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料

外籍配偶與大陸配偶於各縣市的分佈情形，如圖 2-2 所述，以新北市人數最多，為 88,425 人，佔全部外籍配偶人數的 19.2%，其次為高雄市 54,541 人，佔 11.87%、第三為台北市 50,126 人，佔 10.91%。各縣市的外籍配偶與大陸配偶人數按國籍分，可從表 2-2 數據得知，大體維持與總人口相似的比例，各縣市除澎湖縣以外，大陸配偶皆佔縣市外籍與大陸配偶總人數之一半以上，其次才為越南、印尼籍外籍配偶，其中連江縣因為地緣的關係，大陸配偶更高達九成以上。

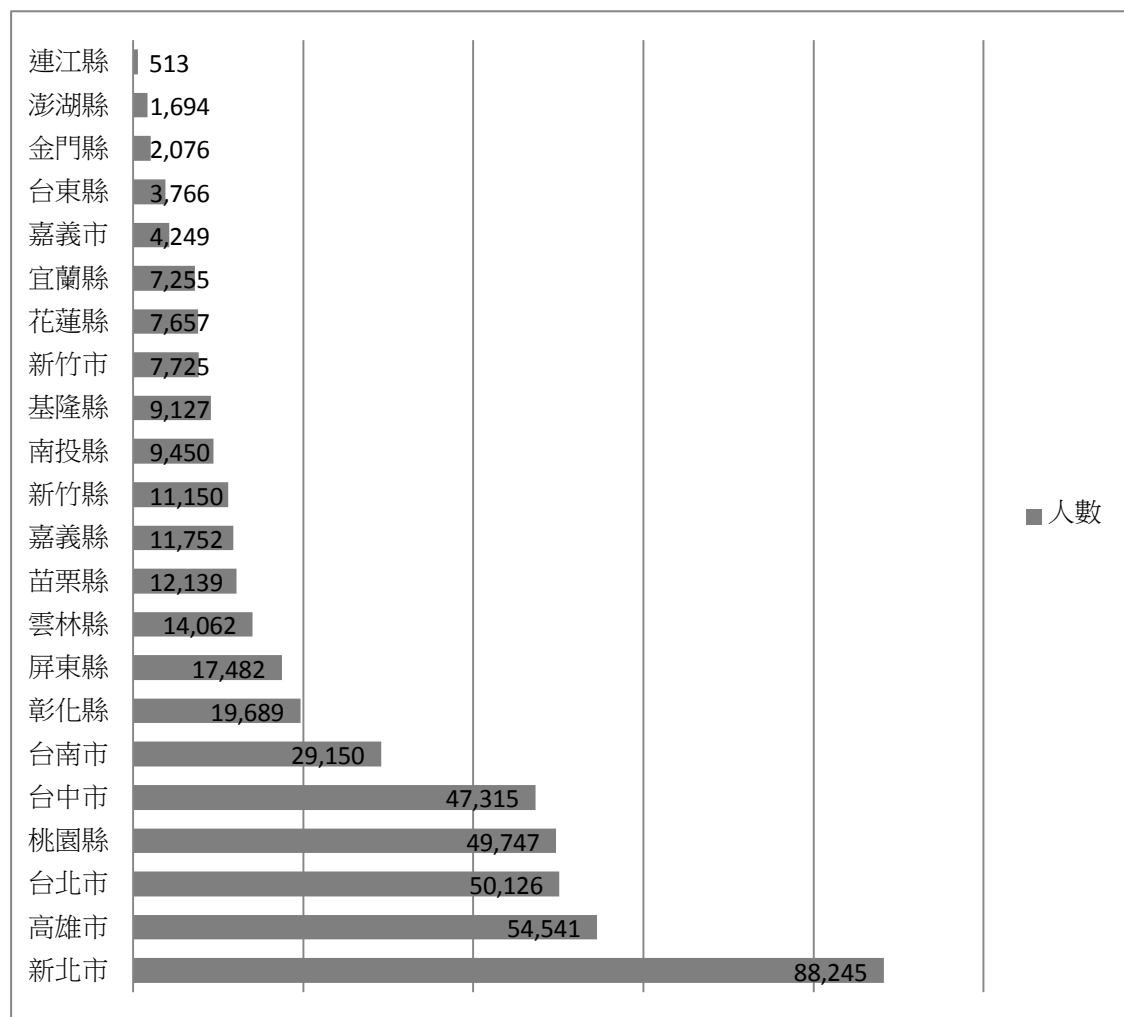


圖 2-2、2012 年外籍與大陸配偶各縣市分布情形

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料。

表 2-2、各縣市外籍與大陸配偶統計

區域別	總計	外籍配偶國籍											
		合計		越南		印尼		泰國		菲律賓		柬埔寨	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
總計	469,518	152,956	33	86,893	19	27,597	6	8,338	2	7,398	2	4,283	0.9
新北市	90,397	26,064	29	14,818	16	3,300	4	1,591	2	1,270	1	438	0.4
台北市	51,692	11,741	23	4,680	9	1,024	2	463	0.9	546	1	185	0.3
台中市	48,425	14,883	31	8,881	18	2,093	4	777	2	625	1	743	2
台南市	29,760	9,823	33	6,864	23	1,007	3	491	2	340	1	328	1
高雄市	55,384	15,433	28	10,134	18	1,977	4	631	1	732	1	436	0.7
宜蘭縣	7,366	2,907	39	2,006	27	417	6	102	1	71	0.9	130	2
桃園縣	50,961	18,267	36	8,294	17	4,363	9	2,223	4	1,343	3	298	0.5
新竹縣	11,506	5,412	41	1,935	16	2,304	20	297	3	410	4	51	0.4
苗栗縣	12,392	5,052	41	2,549	21	1,811	15	240	2	176	1	70	0.5
彰化縣	20,047	9,179	46	6,029	30	1,669	8	452	2	324	2	413	2
南投縣	95,74	4,433	46	2,936	31	873	9	158	2	94	0.9	226	2
雲林縣	14,319	6,394	45	3,872	27	1,747	12	195	1	115	0.8	262	2
嘉義縣	11,906	5,070	43	3,436	29	1,137	10	132	1	106	0.8	167	1
屏東縣	17,637	7,517	43	4,383	25	1,655	9	192	1	773	1	235	1
台東縣	3,843	1,400	36	915	24	245	6	28	0.7	88	1	42	1
花蓮縣	7,732	1,882	24	1,005	13	505	7	70	0.9	54	0.7	59	0.7
澎湖縣	1,720	909	53	521	30	310	18	0	0	7	2	42	2
基隆市	9,275	2,212	24	1,516	16	255	3	87	0.9	75	0.7	62	0.7
新竹市	8,000	2,798	35	1,138	14	612	8	153	2	198	0.2	23	0.2
嘉義市	4,344	1,260	29	810	19	183	4	44	1	47	1	63	1
金門縣	2,151	290	13	155	7	110	5	5	0.2	4	0.1	3	0.1
連江縣	531	30	6	16	3	3	0.5	4	0.7	0	0.5	3	0.5

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料。

表 2-2、各縣市外籍與大陸配偶統計（續）

區域別	外籍配偶國籍						大陸及港澳地區					
	日本		韓國		其他國家		合計		大陸		港澳	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
總計	3,842	0.8	1,135	0.2	13,470	3	316,562	67	303,870	65	12,692	3
新北市	721	0.8	283	0.3	3,643	4	64,333	71	59,681	66	4,652	5
台北市	1,291	3	324	0.6	3,228	6	39,951	77	36,736	71	3,215	6
台中市	347	0.7	97	0.2	1,320	3	33,542	69	32,497	67	1,045	2
台南市	201	0.6	42	0.1	550	2	19,937	67	19,507	66	430	1
高雄市	370	0.6	107	0.1	1,046	2	39,951	72	39,130	71	821	1
宜蘭縣	32	0.4	11	0.1	138	2	4,459	61	4,374	59	85	1
桃園縣	305	0.6	92	0.1	1,350	3	32,649	64	31,552	62	1,142	2
新竹縣	67	0.5	22	0.1	326	3	6,094	53	5,975	52	119	1
苗栗縣	24	0.1	8	0.1	174	1	7,340	59	7,263	59	77	0.6
彰化縣	53	0.2	17	0.1	222	1	10,868	54	10,706	53	162	0.8
南投縣	20	0.2	5	0.1	121	1	5,141	54	5,076	53	65	0.6
雲林縣	62	0.4	10	0.1	131	0.9	7,925	55	7,862	55	63	0.4
嘉義縣	10	0.1	3	0.1	82	0.6	6,836	57	6,780	57	56	0.4
屏東縣	37	0.2	6	0.1	233	1	10,120	57	9,976	57	153	0.8
台東縣	15	0.3	5	0.1	62	2	2,443	64	2,416	63	27	0.7
花蓮縣	40	0.5	9	0.1	140	2	5,850	76	5,750	74	100	1
澎湖縣	4	0.2	0	0	25	1	811	47	795	46	16	0.9
基隆市	42	0.4	21	0.2	150	1	7,063	76	6,869	74	194	2
新竹市	176	2	71	0.8	427	5	5,202	65	5,027	63	175	2
嘉義市	23	0.5	3	0.1	87	2	3,084	71	3,031	70	53	1
金門縣	2	0.09	0	0	11	0.5	1,861	87	1,822	85	39	2
連江縣	0	0	0	0	4	0.7	501	94	498	94	3	0.5

資料來源：內政部入出國及移民署統計資料。

二、外籍與大陸配偶基本特性分析

根據內政部「97年外籍與大陸配偶生活需求調查」報告顯示，在台的外籍與大陸配偶以女性居多，女性比例高達96.5%，男性則僅占3.5%。年齡別方面，52%的外籍與大陸配偶年齡介於25歲至34歲間；25.4%則介於35歲至44歲間。

教育程度方面，37.1%的外籍與大陸配偶僅具國中、初中程度；28%的外籍與大陸配偶具高中、高職程度，總體而言，大陸配偶的教育程度高於外籍配偶。在生育子女方面，各國籍的外籍配偶61.9%有生育子女，子女人數以1至2人比例較高，子女年齡層37.9%介於3歲至6歲間，32.9%介於7歲至12歲間，21.1%則介於1歲至2歲間，子女年齡以學齡前、小學階段的孩童為主。

至於目前身分持有方面，外籍配偶27.7%具中華民國國民身分證，42%持有外僑居留證，7.9%持有外僑永久居留證，22.4%持有台灣地區長期居留證；大陸配偶19.7%已取得中華民國國民身分證，44.2%取得團聚資格，23.3%取得依親居留資格，12.7%取得長期居留資格；港澳地區配偶47.4%取得中華民國國民身分證，52.6%取得居留資格。除身分證件外，外籍與大陸配偶在台持有之證件，以駕照方面證照比例較高占45%，其中機車駕照持有比例占31.5%，汽車駕照持有比例占13.5%，而持有職業認證證照者僅占1.3%，顯示證照化的程度低。

從該調查結果可得知，無論是東南亞國家或其他國家的外籍配偶，其教育程度較高者，較不願意放棄原有國籍，故願意歸化我國之外籍配偶，教育程度為中等以下比例為高。此外，該報告中的質化分析發現，持有我國中華民國身分證之外籍與大陸配偶，對於生活仍感到不便，主要來自於語言障礙和家庭因素，並認為應該對其給予相關保障與權益照顧。

第二節 外籍與大陸配偶就業狀況與問題

一、外籍與大陸配偶就業狀況分析

根據「97年外籍與大陸配偶生活需求調查」報告顯示，至2008年止，外籍與大陸配偶具有合法工作權的人數共計260,120人，其中，勞動力人口為145,558人，勞動參與率為56%，就業者計有135,134人，失業者計有10,424人，兩者合計145,558人；非勞動力人口則占44%，計有114,562人，其中96.9%為「無工作料理家務」者。

失業率部分，2008年外籍與大陸配偶整體失業率為7.16%。其中，東南亞籍外籍配偶之失業率為5.63%，其他國家外籍配偶失業率為4.74%，大陸籍配偶失業率為8.33%，港澳地區外籍配偶之失業率則為13.01%。外籍與大陸配偶勞參率為55.96%，其中，又以港澳地區外籍配偶之勞參率74.5%最高，其他國家外籍配偶之勞參率則為61.1%次之。另根據游美貴（2009，頁76）「大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究」調查指出，外籍與大陸配偶無工作的原因，前七項分別為「需照顧子女或家人」（58.8%）、「曾有工作但不景氣失業中」（16.9%）、「中文識字及書寫能力較弱」（14.8%）、「健康狀況不佳無法工作」（11.1%）、「家人不支持外出找工作」（9.9%）、「語言溝通能力較弱」（7.8%）、「缺乏找工作的相關資訊」（7.4%）等。²

從業身分方面，外籍與大陸配偶80.5%為受僱者身分，11.4%為自營作業者，其中，受僱者又以「受私人僱用」占79.4%為最高。從事的行業別比例分別為，「製造業」占35.3%比例最高，其次為「住宿及餐飲業」占21.5%，「批發及零售業」占12.9%，「其他服務業」則占10.7%。從事的職業方面，以「非技術工及體力工」占38.9%為最高，其次為「服務工作人員及售貨員」占29.8%。東南亞籍外籍配偶及大陸配偶所從事的工作主要為「非技術工及體力工」、「服務工作人員及售貨員」等；其他國家的外籍配偶則多從事「專業人員」、「民意代表、行政主

² 為複選題，故百分比總和不等於百分之百。

管、企業主管及經理人」等工作；港澳地區的外籍配偶則以「事務工作人員」、「技術員及助理專業人員」之職業為主。

薪資報酬方面，外籍與大陸配偶 47.2%收入為「1 萬元至未滿 2 萬元」，22.7%收入為「2 萬至未滿 3 萬元」，12.3%收入則「未滿 1 萬元」。此外，有 10%的外籍與大陸配偶表示對其工作並不滿意，不滿意的原因為「薪水太低」占 73.9%，「工作時間太長」占 19.4%，「工作時間不固定」占 10.9%。整體而言，50%以上之就業者對其工作表示滿意。此外，從調查結果亦可得知，僅有 40.6%的外籍與大陸配偶就業者有投保勞工保險。另根據游美貴（2009）研究，外籍與大陸配偶的平均每月收入，61.5%收入為「未滿 17,280 元」，33.7%收入為「17,280 至未滿 3 萬元」³，多數人的薪資都未超過三萬元。整體而言，60.4%之就業者對其工作表示滿意。若對工作感到不滿意，其原因前三名依序是「薪資未達最低工資」、「工作時間不固定」、「工作時間無法配合家裡需求」。

求職狀況方面，20.3%的外籍與大陸配偶求職過程自覺遭遇困難，又以女性比例較高；其中，大陸配偶比例為 24.8%，較其他各國外籍配偶來得高。這些外籍配偶主要遭遇的困難為「雇主以無身分證為由不願僱用」占 30.7%、「語言溝通能力較弱」占 21.9%、「中文識字及書寫能力較弱」占 13.8%、「雇主以口音為理由不願僱用」占 12.8%。進一步分析之後發現，東南亞籍外籍配偶求職時，所遇到的困難主要為「語言」及「溝通能力」二部分；雖然大陸配偶在中文溝通方面遇到的問題較少，但少部分雇主會因中文口音不同而給予較差的待遇，加上我國普遍不承認大陸學籍或需要進行複雜的認定程序，亦增加就業的困難度，故大陸配偶面對多為就業歧視及身分認定的制度問題等。

求職管道方面，45.2%為自行求職，23%由母國朋友介紹，僅有 2%是透過公部門的就業服務管道尋職。顯示，公共就業服務在外籍與大陸配偶尋職的過程中，並非扮演關鍵性的角色，李淑娟（2010）研究也顯示，外籍與大陸配偶較多還是透過個人的社會網絡進行尋職；至於公共就業服務使用率較低的原因和就業服務

³ 為研究當時之基本工資水準。

成效如何，將於後續進行分析。

二、外籍與大陸配偶就業權益與問題

依據「97年外籍與大陸配偶生活需求調查」報告顯示，外籍與大陸女性配偶對於生活照顧需求，最主要需求即為「保障就業權益」，東南亞籍女性配偶認為這項需求為首要需求者占26.7%，大陸配偶則占31.7%。整體而言，不論是東南亞國家、大陸地區、港澳地區，甚至其他國家的配偶，不論性別、在台居住時間上，對生活照顧輔導首要的需求皆為「保障就業權益」，顯示相關就業法令及政策推行的重要性。

另根據王永慈（2001）之研究，外籍與大陸配偶會遭遇「社會排除（social exclusion）」的現象，這種現象大致可以從以下幾個面向來觀察，如：勞動市場的排除、參與團體及影響決策的排除、人際關係的孤立、文化的排除及制度性排除等。鑑此，以下內容將分別探討外籍與大陸配偶工作權及其相關法令規定，並同時探討影響對其就業狀況之影響因素，以作為後續研究就業服務成效之基礎。

（一）外籍與大陸配偶工作權之相關法令規定

在外籍配偶方面，按「就業服務法」第四十八條規定，外國人與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留者，雇主聘僱不須申請許可。外籍配偶各項就業權益，如下所述：

- 1、外籍配偶於居留期間可在台灣從事各項合法工作，不必持有身分證，亦無需向勞委會申請工作許可，其勞動權益與本國國民一致。
- 2、外籍配偶於求職或受僱時，均受「就業服務法」及「性別工作平等法」之保障，包含招募、甄試、進用、分發、配置、考績、陞遷、薪資給付、退休、離職時，雇主皆不得因其為外籍配偶而有差別待遇或就業歧視，亦不得因外籍配偶結婚、懷孕、分娩或育兒的情況而予以解僱。

3、外籍配偶只要是受僱於適用「勞動基準法」之事業單位，其勞動條件均受該法保障。

4、雇主應依法令規定為外籍配偶投保勞工保險、就業保險及全民健康保險，雇主給付的工資至少應不低於基本工資(現行規定為月薪新台幣 18,780 元或換算時薪 103 元)。

5、外籍配偶如發現雇主有違反「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別工作平等法」之情形，可直接向地方主管機關(直轄市或縣市政府勞工處、局或社會處、局)提出申訴或檢舉。

在大陸籍配偶方面，依「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」第十七條之一規定，大陸地區配偶經許可在台灣地區依親居留或長期居留，居留期間得在台灣地區工作。⁴大陸籍配偶的相關就業權益，如下所述：

1、大陸地區配偶於居留期間可在台灣從事各項合法工作，不必持有身分證，亦無需向勞委會申請工作許可，其勞動權益與本國國民一致。

2、大陸地區配偶於求職或受僱時，均受「就業服務法」及「性別工作平等法」之保障，包含招募、甄試、進用、分發、配置、考績、陞遷、薪資給付、退休、離職時，雇主皆不得因其為大陸地區配偶而有差別待遇或就業歧視，亦不得因大陸地區配偶結婚、懷孕、分娩或育兒的情況而予以解僱。

3、大陸地區配偶只要是受僱於適用「勞動基準法」之事業單位，其勞動條件均受該法保障。

4、雇主應依法令規定為大陸地區配偶投保勞工保險、就業保險及全民健康保險，雇主給付的工資至少應不低於基本工資(月薪新台幣 18,780 元或時薪 103 元)。

⁴ 為配合該修正條文之公布施行，勞委會已自 2009 年 8 月 14 日起廢止「大陸地區配偶在臺灣地區依親居留期間工作許可及管理辦法」，因此日後大陸配偶取得依親居留者，居留期間即可在台灣工作，無庸申請工作許可。

5、大陸地區配偶如發現雇主有違反「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別工作平等法」之情形，可直接向地方主管機關（直轄市或縣市政府勞工處、局或社會處、局）提出申訴或檢舉。

外籍與大陸配偶在就業等相關法定權益上的差異，如表 2-3 所述：

表 2-3、外籍與大陸配偶就業相關權益之差異

身分別	適用法規	居留權	合法工作權	取得台灣身分證	公職權
外籍配偶	就業服務法	外僑居留證(3年)→台灣地區居留證(1年)→定居(入籍)	來台3個月後	4年至8年	歸化入籍後
大陸配偶	臺灣地區與大陸地區人民關係條例(2009年8月14日以前)	來台團聚(結婚滿2年)→依親居留(4年)→長期居留(2年)→定居(入籍)	1. 2年或6年後進入「長期居留」階段才可合法在台工作。 2. 家庭經濟困難、台籍配偶65歲以上或身心障礙者、遭受家暴領有保護令者。	最快8年—結婚就生子女者可縮短為6年	定居後10年內不得從事公職
	臺灣地區與大陸地區人民關係條例(修正第17條之1後，2009年8月14日起正式實施)	取消來台團聚的2年，得進入「依親居留」	只要取得合法有效之「依親居留」或「長期居留」許可，不必申請工作許可，不必持有身分證，即可在台工作。	一律6年	定居後10年內不得從事公職

資料來源：李淑娟（2009），在台外籍配偶就業與學習問題之初探性研究，兩岸社會政經文化國際學術研討會政治組論文，頁6。

(二) 外籍與大陸配偶就業困境之分析

影響外籍與大陸配偶在台工作情形的因素諸多，包含本身的學歷、社會願意提供他們什麼樣的工作機會等，各項原因均不容忽視，如游美貴（2009，頁 76 至 85）研究指出，外籍與大陸配偶面臨到的就業困境亦有不同之處，整理如表 2-4 所述。據此，本小節整理相關文獻資料，藉以瞭解外籍與大陸配偶在台工作所遭遇到的問題，經整理，造成外籍與大陸配偶就業困境或對其就業產生不利因素之成因可分成三個面向，1、外配的自身條件，2、家庭因素，3、就業環境等，如下所述：（李淑娟，2009；鄭津津，2008；江亮演，2004）

表 2-4、外籍與大陸配偶求職遭遇困難之分析

大陸配偶		外籍配偶	
求職遭遇到的困難	百分比(%)	求職遭遇到的困難	百分比(%)
需要照顧子女或家人	46.7%	中文識字及書寫能力較弱	50.7%
雇主以無身分證為理由，不願僱用	40.0%	需要照顧子女或家人	32.8%
學歷認證不符合工作需求	31.7%	上班時間無法配合	29.9%
上班時間無法配合	31.7%	語言溝通能力較弱	28.4%
工作地點無法配合	28.3%	雇主以無身分證為理由，不僱用	26.1%
雇主以口音為理由，不願僱用	13.3%	雇主以口音為理由，不願僱用	16.4%
中文識字及書寫能力較弱	11.7%	缺乏找工作的相關資訊	16.4%
缺乏找工作的相關資訊	11.7%	工作地點無法配合	14.9%
家人不支持外出找工作	8.3%	學歷認證不符合工作需求	8.2%
語言溝通能力較弱	8.3%	家人不支持外出找工作	5.2%

資料來源：游美貴（2009）「大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究」，頁 76-85。

*註一：問卷為複選題，故合計不為 100%

1、受限於自身條件

受限於自身條件即為外籍與大陸配偶本身的條件，不利於在台就業之情況，又可以細分成，(1) 語言障礙、(2) 學經歷不足、(3) 缺乏相關法律知識、(4) 缺乏專業技能與證照、(5) 文化差異等五個因素，如下所述：

(1) 語言障礙

語言障礙是大多數外籍與大陸配偶在台就業所面臨到的最大困難，雖然大陸配偶大多能流利地使用國語，但多數人不會閩南語，無法使用閩南語溝通，這對大多使用閩南溝通的地區而言，大陸配偶亦會在求職過程或職場中受到語言方面的障礙，甚至於因其本身的大陸口音而遭到職場歧視。如再進一步分析將發現，東南亞等國家的外籍配偶，除了語言溝通能力較弱之外，其中文識字及書寫能力亦薄弱，造成他們僅能從事部分勞力密集之工作。

(2) 學經歷不足

外籍配偶在其母國的教育程度並不高，多數教育程度偏低，普遍低於台灣一般之教育水平，工作經驗又相當有限，即使在母國擁有高學歷，也未必受到台灣認可。在學經歷不足的情況下，就業選擇便相當有限，甚至會有就業困難的現象。另一方面，台灣目前並不承認大陸的證照與學歷，使得許多大陸配偶空有人力資本，仍然只能從事低薪、工時長的工作，也造成人力資源的浪費。

(3) 缺乏相關法律知識

因為語言障礙等因素，大部分的外籍與大陸配偶對於台灣的法律或就業方面的法律並不了解。在缺乏相關法律知識的情況下，也不知道什麼是自己的權益，也因此就在業過程中便容易遭到不當的對待。例如：有些外籍與大陸配偶的夫家成員，要求雇主將其薪資直接交給他們而非外籍與大陸配偶本人，這樣的作法其實違反了「勞動基準法」所規定的「工資直接給付原則」⁵，但大多數的外籍與大陸配偶因為不熟悉法律，當其權益受損時也往往不知情。

⁵ 參見勞動基準法第二十二條。

(4) 缺乏專業技能與證照

若不具有專業技能，在職場中相對較不具競爭力，因此專業技能的欠缺亦會成為外籍與大陸配偶就業障礙之一，主要原因為本身缺乏一技之長(學經歷低)，又沒有時間外出學習(自身或家庭因素)。許多的職位會將專業證照列為求職的條件，然而考取證照除了需要專業知識、語言能力外，申請考照需要準備的相關文件也成為外籍與大陸配偶考取專業證照的門檻。

(5) 文化差異

移民並非只是居住地的轉變，更是遷移者與社會、文化和遷移地的調適歷程。台灣的外籍配偶多來自於東南亞國家，因此對於台灣的文化與風俗民情比較陌生，往往需要時間來調適文化差異所帶來的衝擊。即使是大陸配偶，對於兩岸不同的文化特色，仍有其需要適應調整之處。

2、受限於家庭因素

根據陳佩瑜(2004, 頁 57)訪談越南籍的配偶發現，他們的家人通常不願意讓他們外出工作，主要是基於家庭照顧的理由，除非在無幼兒需要照顧、無年邁公婆需要看護、夫家無經營事業等情況下，外籍配偶才能外出接受臨時、不固定、消耗體力而且薪資低的打工工作。在男主外女主內的傳統文化下，婦女外出工作的價值被貶低，女性配偶被侷限在家庭中，必須負責傳宗接代、照養子女與處理家務，因此對外籍與大陸配偶而言，要同時兼顧家庭與工作幾乎是不太可能，故對他們來說家庭因素也是另一項就業障礙。

另依據李淑娟(2009, 頁 12)的研究，外籍配偶最主要的就業瓶頸是家庭阻力，而非不識字。台中縣政府勞工處大甲就業服務台指出：「…實際有登記求職、後面確定要去工作的外配，可能去掉一半左右，可能回家問一問，先生或公婆不答應。…家庭阻力為最重要因素…例如：十個外配，約有一半以上都因為先生不讓她出來工作，而非外配不識字，應針對這方面做宣導，較為有效。」

3、受限於就業環境

係指外在的就業環境不利於外籍與大陸配偶在台就業之情況，可細分成(1) 就業資訊與管道的欠缺、(2) 就業歧視等，如下所述：

(1) 就業資訊與管道的欠缺

根據李淑娟（2009，頁 11、12）的研究發現，許多外籍配偶並不知道如何利用公立就業服務機構的資源，基本上他們的就業資訊來源有其限制，參加活動多由外配中心主動打電話通知。在求職管道方面，外籍配偶通常是透過朋友、同鄉介紹工作，或於住家附近求職，不知利用就業服務站的資源。另一方面，因為外籍配偶不懂中文，無法自行翻閱就業職缺本，若就業服務站無人協助，外籍配偶便會感到害怕，容易打退堂鼓，導致他們不會輕易地利用公部門管道求職。

(2) 就業歧視

就業歧視可能發生在求職或工作過程，像是招募、勞動條件、訓練、解僱、退休等都有可能發生，外籍配偶的就業歧視可能源自於制度規範或政府政策、雇主、工作場所的同僚排斥等因素（許繼峰、饒鳳翔，2007）。成之約（2011，頁 110）以問卷調查外籍與大陸配偶的就業歧視後發現，有 70.1%的外籍與大陸配偶表示有在求職過程遇到差別或不平等待遇，如因沒有身分證或因國籍為由拒絕雇用。外籍配偶不需要工作證，只要有合法居留權即可合法工作，但大多數的雇主仍會要求外籍配偶出示工作證，或者直接表明拒絕僱用外籍配偶。此外，61.2%的受試者表示在工作過程有差別或不平等待遇，主要為勞動條件及福利，勞、健保等，如調薪的幅度有差異，薪資不全額給付，不提供勞、健保等。

多數研究指出，台灣人民對於大陸配偶通常以「大陸新娘」或「大陸妹」稱呼，其中隱含著社會排除與刻意區分他者與我者的不同；加上長期以來，國內主流媒體對於東南亞、大陸配偶持續的負面報導，造成社會大眾對於外籍與大陸配偶的排斥與歧視。以上這些社會排除現象若滲透進工作場所，便形成了同儕歧視。

第三節 外籍與大陸配偶就業協助政策

本小節主要說明我國協助外籍與大陸配偶就業之各項措施，以及目前外籍與大陸配偶就業服務與就業促進的現況。

一、外籍與大陸配偶就業協助方案⁶

行政院勞委會職訓局為了協助有就業意願與需求之外籍與大陸配偶就業，實施「外籍與大陸地區配偶就業協助方案」，整合現行提供外籍與大陸配偶就業服務與創業協助，並辦理職業訓練專班、補助訓練費用，凡是符合中低收入或特定對象身分者即可免費參加職業訓練，此外，另增加雇主僱用等就業促進方案，經整理如下所述：

（一）政策方向

- 1、加強協助外籍與大陸配偶獲得就業服務與職業訓練資訊。
- 2、專人提供外籍與大陸配偶就業服務，以利協助就業。
- 3、提供外籍與大陸配偶職業訓練機會，以培養就業技能。

從整體就業政策可以看出，外籍與大陸配偶的就業協助政策，主要是強調政府公共就業服務機構及職業訓練機構的資訊提供、以及專人提供就業服務和職業訓練等。

（二）就業工具之運用

1、公立就業服務機構

- (1) 整合三合一就業服務，提供求職登記、就業諮詢、職業訓練諮詢及個案管理就業服務。
- (2) 就業推介及職業訓練。
- (3) 提供最新的就業機會與職業訓練相關訊息。
- (4) 提供陪同面試及協調雇主服務。

2、辦理就業促進研習

⁶ 本小節參考行政院勞工委員會「協助外籍大陸配偶就業方案」說明一文。

針對外籍與大陸配偶之就業準備、求職技巧等辦理就業促進研習，說明就業服務及職業訓練之相關法規、資訊與就業機會，以強化其就業能力及就業準備。

3、訂定「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」

2008年8月20日行政院勞工委員會勞職業字第0970503271號令發布訂定「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」，提供臨時工作津貼、職業訓練生活津貼及雇主僱用獎助，協助外籍配偶及大陸地區配偶順利就業。

4、辦理「職場學習及再適應計畫」

2007年12月28日行政院勞工委員會勞職業字第0960509376號令發布，辦理「職場學習及再適應計畫」，以協助外籍與大陸配偶等就業弱勢者就業準備及就業適應，透過事業單位或團體，提供外籍與大陸配偶職場學習的工作經驗與技能之機會。

5、運用「促進特定對象就業補助作業要點」

2005年6月24日行政院勞工委員會職業訓練局職業字第0940020777號發布訂定「促進特定對象就業補助作業要點」，結合政府及民間資源，促進外籍與大陸配偶等特定對象就業，補助辦理就業促進相關事項，提高其就業意願，協助其穩定就業。

6、辦理「多元就業開發方案」

辦理「多元就業開發方案」，提供外籍與大陸配偶進入民間團體工作之機會。

(三) 各項津貼補助

1、僱用獎助

(1) 獎助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第十六條辦理，鼓勵雇主僱用弱勢失業者協助其就業。

(2) 獎助金額：僱用外籍與大陸配偶每週工作時數達32小時以上，期間連續達30日以上者，每人每月發給新台幣10,000者。未滿者發給雇主每人每小時10元。

(3) 補助期間：最長12個月。

2、職業訓練生活津貼

(1) 補助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第二十一條辦理，協助安定失業者於參加職業訓練期間之基本生活，使其能安心參訓並促進其迅速就業。

(2) 補助金額：每人每月 11,268 元。

(3) 補助期間：最長 6 個月。

3、臨時工作津貼

(1) 補助方式：依據「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」第五條辦理，透過臨時性工作，提供緊急性就業安置機會，並輔以有給求職假之促進就業的作為，以促進求職人儘速回歸就業職場。

(2) 補助金額：每小時 100 元，每月最高 176 小時，計 17,600 元。

(3) 補助期間：最長 6 個月。

4、多元就業開發方案

(1) 補助方式：由各公立就業服務機構推介符合「多元就業開發方案」資格者。

(2) 補助金額：每日 800 元、900 元或 1,000 元，每月最高工作 22 天、176 小時。

(3) 補助期間：各部會、直轄市或縣（市）政府社會型計畫以 6 個月為一期。民間團體社會型及經濟型計畫以 1 年為原則。

5、職場學習及再適應津貼

(1) 補助方式：透過參與「職場學習及再適應計畫」。

(2) 補助金額：每人每月發給就業弱勢者 18,780 元（全時）或每人每小時 103 元（部分工時）。

(3) 補助期間：最長 3 個月。

二、外籍與大陸配偶就業服務協助

根據行政院內政部入出國及移民署的統計資料，100 年外籍與大陸配偶新登記求職的人數為 12,733 人，其中外籍配偶為 7,530 人、大陸配偶為 5,383 人，101 年 1 至 9 月之統計數據，求職人數為 10,142 人，外籍配偶為 5,795 人，大陸配偶為 4,347 人，以求職就業率來看，外籍配偶為 59.98%，大陸配偶為 54.70%，合計為 57.72%。⁷為加強宣導外籍與大陸配偶就業管道，我國公立就業服務機構三合一就業服務方面，提供以下四項服務：

- (一) 提供求職登記、就業諮詢、職業訓練諮詢及個案管理就業服務。
- (二) 推介就業或職業訓練。
- (三) 提供最新就業機會與職業訓練相關訊息。
- (四) 提供陪同面試及協調雇主服務。

總體而言，現行針對外籍與大陸配偶的就業服務及就業協助，若以階段分類，可以分成（一）就業前準備，（二）求職階段，（三）就業階段，（四）就業後協助等四類，可參照表 2-5，具體內容如下所述：

（一）就業前準備

如上節所述，外籍與大陸配偶主要面臨的困難為語言問題和缺乏相關就業資訊，外籍與大陸配偶可以藉由公立就業服務中心與直轄市或縣市政府所辦理的外籍配偶生活適應班、識字班等，以增強中文識字及書寫能力，公立就業服務中心可也派員說明就業相關權益與資訊，或可於相關民間團體與公立就業服務中心合作之相關就業促進方案等。

（二）求職階段

若是外籍與大陸配偶於求職階段仍有語言困難，可請公立就業服務中心提供翻譯協助，或由專人提供就業服務及就業諮詢，便於外籍與大陸配偶認識就業市

⁷ 為職訓局就業服務體系，不包括台北市、新北市及高雄市的數據。參考劉庭安（2012/2/8）解決新移民就業問題 移民署積極走訪，台灣醒報，網址：<http://udn.com/NEWS/BREAKINGNEWS/BREAKINGNEWS9/6887974.shtml>，瀏覽日期：2012/2/9。

場，以利協助就業。另一方面也藉由雇主服務進行宣導，增進雇主進用外籍配偶之意願。

（三）就業階段

外籍與大陸配偶若於就業階段感到專業技能不足或仍有就業困難，可藉由公立就業服務機構轉介參加職業訓練，並領取職業訓練生活津貼，或由公立就業服務機構指派從事臨時工作並領取臨時工作津貼，或藉由「多元就業開發方案」於前述相關民間團體進行就業。雇主部分，也可藉由僱用獎助津貼，提高雇主之僱用誘因。

（四）就業後協助

主要是外籍與大陸配偶於就業後所面臨到雇主就業歧視或違法待遇時，公立就業服務機構可協助與雇主溝通代為說明，或告知外籍與大陸配偶可依法至直轄市或地方政府申訴。

表 2-5、我國針對外籍與大陸配偶就業服務階段表

階段	面臨困難	如何處理	政府提供階段性之就業服務
<p>一、居留期間，以生活適應及識字為優先，協助做好就業前準備。</p>	<p>(一)外籍配偶語言溝通能力、中文識字及書寫能力較弱，無法獲得更多的生活資訊及社會資源。</p>	<p>請外籍配偶先行參加直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶生活適應班及識字班，以利增強中文識字及書寫能力。</p>	<p>公立就業服務中心配合直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶生活適應班、識字班，派員說明就業服務與職業訓練參訓等資訊，以利接軌，讓外籍配偶及大陸地區配偶瞭解就業與參訓管道。</p>
	<p>(二)外籍配偶及大陸地區配偶缺乏交通工具，如住家附近無適合工作，較不易就業。</p>	<p>請外籍配偶及大陸地區配偶先行參加直轄市及縣市政府於辦理汽機車駕照訓練班等，協照考取駕照，增強就業能力。</p>	<p>公立就業服務中心配合直轄市及縣市政府於辦理外籍配偶汽機車駕照訓練班時，派員說明就業服務與職業訓練參訓等資訊，以利接軌，讓外籍配偶及大陸地區配偶瞭解就業與參訓管道。</p>
	<p>(三)外籍配偶及大陸地區配偶就業資訊不足，不知該如何找工作</p>	<p>可向公立就業服務中心及民間團體尋求協助。</p>	<p>因外籍配偶及大陸地區配偶在就業前之生活適應階段，可能先行就近參加民間團體所辦理活動。外籍配偶如有困難時，可能也先向熟悉之民間團體尋求協助，故請公立就業服務中心與轄區內民間團體應保持良好關係：</p> <p>(一)公立就業服務中心平日以電話聯繫或親自拜訪轄區內協助外籍配偶之相關民間團體，或邀請團體參訪公立就業服務中心，以利瞭解就業服務流程與環境，建立信賴感與合作關係。</p> <p>(二)公立就業服務中心運用「促進特定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體辦理協助外籍配偶及大陸地區配偶就業活動。</p> <p>(三)公立就業服務中心透過就業多媽媽提供外展就業服務，拜訪轄區外籍配偶及大陸地區配偶，協助就業。</p> <p>(四)印製協助外籍配偶及大陸地區配偶就業宣導單，請直轄市及縣市政府、公立就業服務中心、本局所屬職業訓練中心等代為發送。</p>

二、求職階段	(一) 外籍配偶語言溝通雖有困難，仍想尋職。	公立就業服務中心提供翻譯協助。	公立就業服務中心運用「促進特定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體，透過具經驗之外語翻譯人員協助就業服務人員瞭解外籍配偶之就業需求，以利提供適切的就業服務。
	(二) 外籍配偶已具有語言溝通能力，但仍無法自行尋職	公立就業服務中心專人提供服務。	公立就業服務中心專人提供外籍配偶及大陸地區配偶就業服務，以利協助就業。
	(三) 外籍配偶及大陸地區配偶有就業困難，不瞭解就業市場及如何求職。	公立就業服務中心提供就業諮詢服務協助。	公立就業服務中心提供就業諮詢(含職業訓練諮詢)、辦理就業促進研習，協助外籍配偶認識就業市場。
	(四) 雇主對僱用外籍配偶及大陸地區配偶較為陌生	公立就業服務中心協助溝通。	公立就業服務中心辦理雇主宣導會或現場徵才活動，增進雇主僱用外籍配偶及大陸地區配偶意願。
	(五) 外籍配偶及大陸地區配偶遭受家暴，或需其他相關社會福利協助	公立就業服務中心可協助外籍配偶向 113 婦幼保護專線、直轄市及縣市政府警察局、外籍配偶家庭服務中心、家庭暴力及性侵害防治中心等尋求協助。	公立就業服務中心可協助轉介至前開單位，以利提供相關服務。
三、就業階段	(一) 外籍配偶及大陸地區配偶技能不足	公立就業服務中心協助轉介職業訓練，提升就業技能。	<p>(一) 安排參加職業訓練：</p> <ol style="list-style-type: none"> 公立就業服務中心可提供職業訓練資訊，協助轉介參加職業訓練。 外籍配偶及大陸地區配偶可免費參加職業訓練，並請領職業訓練生活津貼。 <p>(二) 提供外籍配偶及大陸地區配偶參加職業訓練期間子女臨時托育補助：</p> <p>本會向內政部外籍配偶照顧輔導基金申請補助辦理「外籍配偶及大陸地區配偶參加職業訓練期間幼童臨時托育費補助實施計畫」總經費新臺幣 600 萬元，直轄市及縣市政府、本局所屬職業訓練中心可依需求向內政部提案辦理。</p>

	(二) 外籍配偶及大陸地區配偶可能仍有就業困難，一般性工作無法勝任	公立就業服務中心運用工具協助	(一) 公立就業服務中心可運用「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」之臨時工作津貼，協助外籍配偶就業。 (二) 另可運用多元就業開發方案，提供外籍配偶及大陸地區配偶進入民間團體工作之機會。
	(三) 外籍配偶及大陸地區配偶尚無法適應臺灣職場環境及就業技能不足	公立就業服務中心提供「職場學習及再適應計畫」。	公立就業服務中心運用「職場學習及再適應計畫」，提供外籍配偶職場學習的工作經驗與技能之機會。
	(四) 雇主僱用外籍配偶及大陸地區配偶意願不高	公立就業服務中心運用工具協助	公立就業服務中心可運用「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」之僱用獎助，增進雇主僱用意願，以利協助外籍配偶及大陸地區配偶順利就業。
	(五) 外籍配偶想要自行創業	公立就業服務中心協助轉介創業服務相關單位	公立就業服務中心協助轉介創業服務相關單位，請該單位提供創業協助。
四、就業後就業穩定之協助階段	雇主不願提供外籍配偶及大陸地區配偶勞健保、薪資未達基本工資、調薪幅度明顯與國民有差異或其他就業歧視	可向直轄市或縣市政府申訴。	公立就業服務中心可協助與雇主溝通代為說明相關規定，或告知外籍配偶及大陸地區配偶可至直轄市與縣市政府勞工主管機關申訴。

資料來源：行政院勞委會「協助外籍大陸配偶就業方案」

第四節 小結

本章主要以外籍與大陸配偶為主軸，分別以人口、基本特性、就業狀況等層面檢視我國外籍與大陸配偶的狀況，以及相關的制度環境，包括法令及政策等等。在人口特性方面，我國的外籍配偶與大陸配偶的人數已達 469,518 人，其中外籍配偶的組成以東南亞國籍為主，性別比例則以女性為主。在就業狀況部分，2008 年具合法工作權之外籍與大陸配偶為 260,120 人，勞動力人口為，勞動參與率為 55.96%，就業人口為 135,134 人，失業人口 10,242，整體失業率為 7.16%；非勞動力為 114,562 人，大部分為「無工作料理家務者」。近年來，隨著外籍與大陸配偶人口的增加，人數已直逼原住民人數，成為台灣「第五大族群」。然而外籍配偶與大陸籍配偶可能因為自身條件、家庭或外在環境等不利因素，普遍有求職或就業困難的現象，屬於勞動市場中較為弱勢的一群體。

為此，我國政府除了積極規劃並推動辦理外籍與大陸配偶照顧輔導措施以外，更積極實行就業服務及促進措施，包含加強協助外籍與大陸配偶獲得就業服務相關資訊，提供就業服務，安排職業訓練或相關就業促進研習，和各項的津貼補助等等。以就業服務為例，根據「協助外籍大陸配偶就業方案」，可將就業協助分成就業前準備、求職階段、就業階段、就業後協助四個階段。惟實際上外籍與大陸配偶接收到的資源或是利用程度究竟高或低，以及就業服務對於外籍與大陸配偶就業產生的影響為何，則有待本研究後續評估。

第三章 就業服務體系與成效評估指標

就業服務最早的起源以及業務的核心即是就業推介，亦即就業服務機構為求職者尋找工作及為雇主填補職位空缺的過程。(Phan, Hansen & Price, 2001) 其原理在於勞動市場的資訊不完全，若是由勞工自行求職或由雇主自行辦理招募，相當的花費時間和成本，基於充分就業的追求和國際勞工組織 (International Labor Organization) 的推動，在 19 世紀中，公共就業服務 (Public Employment Service) 普遍被視為社會制度的一環，並以各種形式存續於不同國家之中。本章的內容即在於探討，以公共就業服務體系為基礎，提出一套適用於外籍與大陸配偶就業服務的成效評估架構，故在章節安排上，分別介紹我國公立就業服務體系，就業服務成效相關探討及主要國家就業服務的成效評估指標，最後彙整提出本研究的成效評估指標。

第一節 我國公立就業服務體系

一、我國公立就業服務機構發展沿革與功能

我國的公立就業服務制度的始於地方政府的設置的職業介紹所，1966 年根據「台灣省各區國民就業輔導中心組織規程」設立各區就業輔導中心，負責全省就業輔導事宜。自 1965 年成立行政院勞工委員會，下設職業訓練局，局內就業輔導組負責全國統籌事宜，1999 年因精省之緣故，各區就業輔導中心便納入職訓局編制。1992 年「就業服務法」通過，明定政府就業服務、就業促進之義務，國民就業輔導中心正式更名為就業服務中心。(胡欣野，2007，頁 47)

表 3-1、我國公立就業服務機構相關法令規定

法律與行政命令	通過時間	備註
就業服務法	1992	第二章、政府就業服務與第三章、促進就業，為公立就業服務重要法源依據。
公立就業服務機構設置準則	2001	以就業服務法第十二條第三項為法源
就業促進津貼實施辦法	2002	以就業服務法第二十三條第二項、第二十四條第三項為法源
雇主聘僱外國人許可及管理辦法	2004	以就業服務法第四十八條第二項為法源
就業保險法	2002	失業給付相關規定
雇主僱用失業勞工獎助辦法	2002	以就業保險法第十二條第四項為法源

資料來源：本研究自行整理

我國公立就業服務機構不僅擔任就業媒合的角色，自 2002 年「就業保險法」通過後，公立就業服務機構（含北高市之公立就業服務組織）須負責失業給付和辦理職業訓練申請等業務，全面推行三合一就業服務流程—結合就業服務、職業訓練及失業給付，並整合於公立就業服務機構體系，相關法令可參考表 3-1。具體而言，現行公立就業服務機構之功能，可按「公立就業服務機構設置準則」第三條所述，分成下列數項：

- 1、求職、求才登記及推介就業事項。
- 2、職業輔導及就業諮詢。
- 3、就業後追蹤及輔導工作。
- 4、被資遣員工再就業之協助。
- 5、雇主服務。
- 6、應屆畢業生、退伍者、更生保護會及受保護人等專案就業服務。
- 7、職業分析、職業訓練諮詢及安排。
- 8、就業市場資訊蒐集、分析及提供。
- 9、雇主申請聘僱外國人辦理國內招募之協助。

- 10、特定對象之就業服務及就業促進。
- 11、就業保險失業給付申請、失業認定等事項。
- 12、中央主管機關委任或委辦之就業服務或促進就業事項。
- 13、其他法令規定應辦理事項。

二、我國公立就業服務機構組織體系

依「就業服務法」第六條規定，我國公立就業服務機構可以分成兩大類，中央為行政院勞工委員會職業訓練局所屬的公立就業服務機構，地方為地方政府所屬的就業服務部門及據點，兩者不論經費財源、人力、場地、設備等均來自政府部門，是純然公部門資源及公權力的執行中心。(胡欣野，2007，頁 47)

我國現行公立就業服務機構以中央行政院勞工委員會所屬職業訓練局所屬之五大就業服務中心—北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南就業服務中心、高屏澎東就業服務中心，涵蓋範圍最大，其組織型態自 2003 年起因應區域運籌中心的概念，採「就業服務中心—就業服務站—就業服務台」三層式，在就業服務中心政策規劃及行政管控之下，設就業服務站提供實體的就業服務，並於就業服務站之下，於各鄉鎮設置就業服務台，提供基礎服務和簡易諮詢。組織體系如下所述：

1、北基宜花金馬區就業服務中心：

位於新北市五股區，服務轄區包括新北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣，共設置板橋、新店、三重、基隆、羅東、花蓮、玉里、金門 8 個就業服務站、連江就業服務台及 44 個鄉鎮就業服務台。

2、桃竹苗區就業服務中心：

位於桃園市，服務轄區範圍包括桃園縣、新竹縣市及苗栗縣，共設置桃園、中壢、新竹、竹北、苗栗 5 個就業服務站及 39 個鄉鎮就業服務台。

3、中彰投區就業服務中心：

位於台中工業區，服務轄區包括台中市、彰化縣及南投縣，共設置台中、

豐原、沙鹿、彰化、員林、南投 6 個就業服務站及 47 個鄉鎮就業服務台。

4、雲嘉南區就業服務中心：

位於台南市，服務轄區包括雲林縣、嘉義縣市及台南市，共設置斗六、北港、朴子、嘉義、新營、永康、台南 7 個就業服務站及 59 個鄉鎮就業服務台。

5、高屏澎東區就業服務中心：

位於高雄市前金區，服務轄區包括高雄市、屏東縣、台東縣及澎湖縣，共設置鳳山、岡山、屏東、潮州、台東、澎湖 6 個就業服務站及 68 個鄉鎮就業服務台。

其次則為地方政府設置的就業服務部門，目前自行辦理設置就業服務據點的地方政府有十處，包括台北市、新北市、桃園縣、台中市、彰化縣、台南市、嘉義縣、高雄市、屏東縣、宜蘭縣，但各個地方政府的就業服務據點可辦理的業務不一，以失業給付為例，現階段僅有台北市和高雄市能辦理。2010 年起因縣市合併及行政區域改制，以下僅就五個直轄市的就業服務據點簡略說明，包括台北市勞工局就業服務處，新北市勞工局就業服務中心，台中市政府勞工局就業服務處，台南市政府勞工局職訓就服中心，高雄市勞工局訓練就業中心等，其組織架構如下所述：

1、台北市勞工局就業服務處：

民國 99 年 8 月組織修編，將「台北市政府勞工局就業服務中心」更名為「台北市政府勞工局就業服務處」。該就服處共設有 8 個就業服務站、5 個就業服務台、1 家台北人力銀行和 1 個個案管理資源站。

2、新北市勞工局就業服務中心：

「新北市政府就業服務中心」前身為「台北縣政府就業服務中心」。民國 94 年 1 月 1 日依據「公立就業服務機構設置準則」成立「台北縣就業服務中心」，除了台北、高雄二市政府之外，該就服中心係全國第一個自行辦理就業服務業務的縣市政府，共設有 4 個就業服務站、6 個就業服務台。

3、台中市勞工局就業服務處

台中市政府於 2010 年縣市合併後新設就業服務處，將原本台中市和台中縣的服務據點整併合一，下設一個就業服務站，四個就業服務台。

4、台南市勞工局職訓就服中心

因 2010 年縣市合併，原台南市和台南縣的就業服務台合併更名為「台南市政府勞工局職訓就服中心」，下設 9 個就業服務台。

5、高雄市勞工局訓練就業中心：

高雄市政府勞工局訓練就業中心由前高雄市政府勞工局職業訓練中心及國民就業服務中心於民國 86 年 3 月 1 日正式合併為「高雄市政府勞工局訓練就業中心」。該就業中心共設有 5 個就業服務站、10 個就業服務台。

三、我國公立就業服務流程

現行我國公立就業服務流程為三合一就業服務流程，意為結合就業服務、失業給付、職業訓練申請為一體，整體流程如圖 3-1 所示，分成五個部分：1、接待區，2、就業資訊區，3、綜合服務區，4、諮詢服務區，5、雇主服務區，各區域具體職務功能如下所述（李庚霈，2004，頁 134 至 135）：⁸

1、接待區：

接待區最主要的功能即為服務介紹與引導民眾移動至符合需求之就業資訊區、綜合服務區或雇主服務區，及相關文件之準備等等。

2、就業資訊區：

包括就業情報及職訓資訊的查詢、填寫求職、失業給付等相關表格、設置服務作業流程說明、及自助尋職簡章、政府就業服務相關文宣品之提供等等。

3、綜合服務區：

綜合服務區為就業服務流程中核心的部份，負責求職登記、對於有就業資格者予以推介服務、失業給付申請及認定，轉介特定個案於諮詢服務區，或相關社

⁸ 另參考全國就業服務 e 網，「三合一就業服務流程提供優質就業服務」一文，網址：<http://59.120.168.237/e.job/internet/skillcheck/docDetail.aspx?uid=27&docid=3281>，最後瀏覽日期：2012/1/21。

會福利機構轉介等業務。

4、諮詢服務區：

接在綜合服務區之後，是由個案管理員所負責的個別化深度就業諮詢和推介就業，就業能力不足者予以職業訓練諮詢、追蹤跟推介等等。

5、雇主服務區：

此區主要辦理雇主相關服務，如求才服務以開拓就業機會、僱用獎助津貼辦理、外籍勞工申辦業務、外籍勞工轉換雇主等相關業務。

公立就業服務機構辦理三合一就業服務流程圖
Flow Chart of Operation of Three to One Employment Service of Public Employment Service Organization

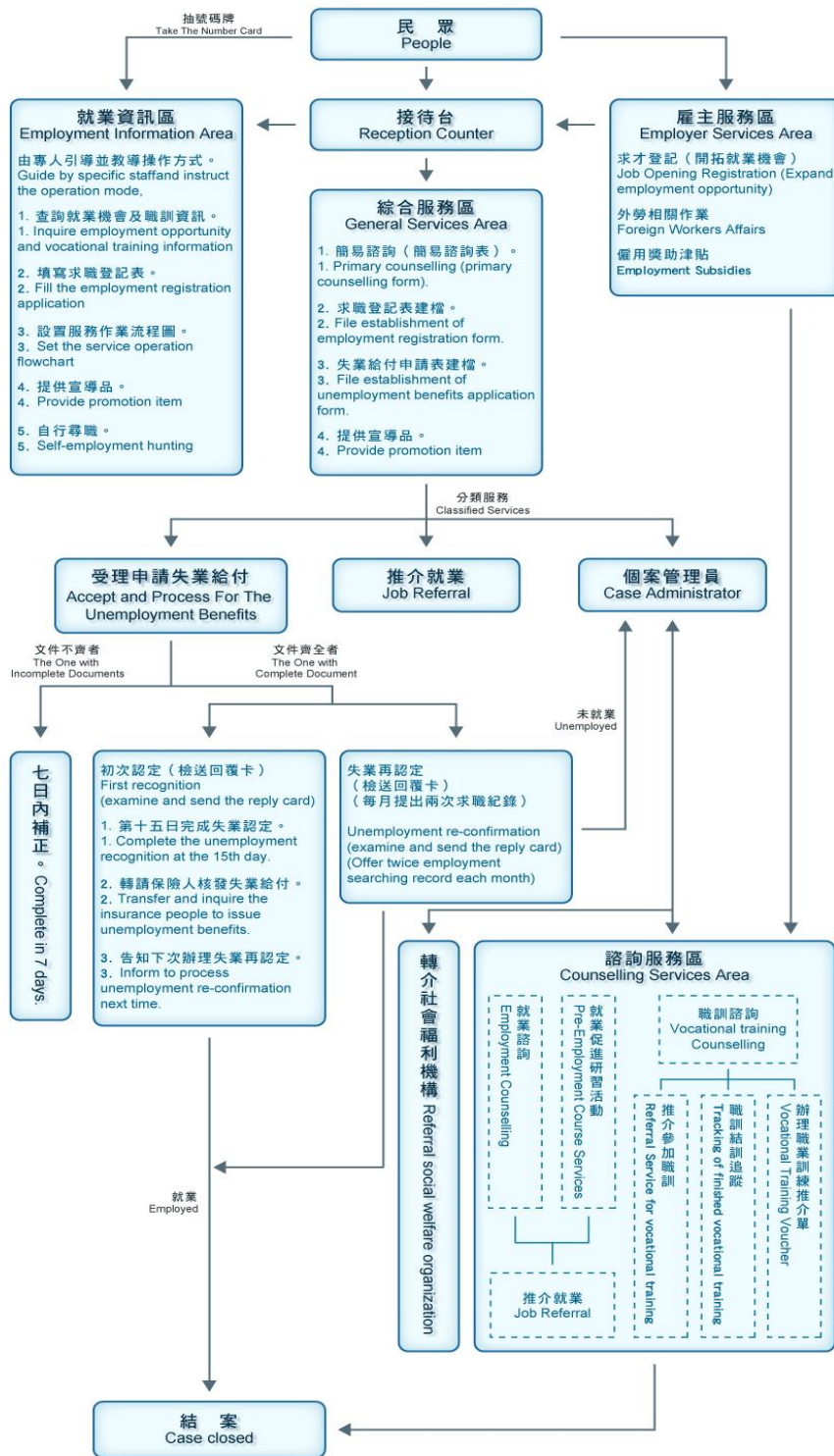


圖 3-1、我國三合一就業服務流程

資料來源：北基宜花金馬區就業服務中心網站

第二節 就業服務成效之探討

就業服務 (Employment Service) 可說是勞工尋職與雇主求才之間媒合的過程，如我國「就業服務法」第二條指出就業服務為協助國民就業及雇主徵求員工所提供之服務，西方文獻亦有以就業安置 (placement) 稱之，按「就業安全辭典」定義，「就業服務係指荐舉人力填補職缺，及提供適當就業機會推介尋找工作者就業，以平衡勞動供需，因應經濟發展人力需求，並藉以促進社會安定等服務措施。」⁹如前文所述，隨著勞動市場的變遷，公立就業服務的目標及功能亦趨多元，儘管如此公立就業服務機構並不是唯一的就業管道，其他像是報紙，或是個人的社會網絡等等，特別是在網際網路和私人就業服務機構興起後，就業資訊的流通可說是更為方便，但對於社會弱勢或特定對象來說，公共就業服務是唯一可以確保其就業權益者，故除了勞動市場發展的理由之外，公共就業服務機構更被認為具備社會福利的意義。

一、就業服務成效之定義

就業服務成效，顧名思義係指就業服務過程及成果所帶來的影響，以及對於影響的評估。然而，就業服務成效根據不同觀點而有其不同的定義，例如對於政府來說，反應的是整體勞動市場的穩定性、能否有效降低失業率等，對雇主來說，關心就業服務是否達到滿足人力需求的目的，對個別求職者來說，則是可否藉由就業服務找到工作機會，以及縮短求職的時間等等。不同國家發展公共就業服務的目的與功能亦有所不同，一般而言，就業服務成效的評估方式應奠基於公共就業服務的制度設計，根據其目的和功能發展成效評估的架構，如 Phan, Hansen 及 Price (2001, pp.52-53) 指出一些重要的指標，例如透過就業服務登記求職的人數、登記職位空缺的數量、推介成功的個案數量和比例等等，以評估就業服務對於整體勞動市場帶來的影響。OECD (2005, pp.217-218) 的就業報告書認為就業服務成

⁹ 參考「就業安全辭典」，網址：

http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=17&func_id=17&type_id=0&cata_id=0&id=13555，最後瀏覽日期：2012/2/10。

效可以 $(B + tW)$ 的方程式表示， B 代表 benefit，係指失業者能得到任何形式的津貼或福利給付， t 為 tax rate，此處為所得稅率， W 為 wage，即使用就業服務求職成功的薪資待遇，就業服務係政府（或其他的服務提供者）提供資源幫助求職者成功就業，故就業服務成效為計算節省下來的福利給付加上成功就業後繳給政府的稅，但不諱言的，如此的資料收集和計算仍有其複雜度。

就業服務成效與就業服務機構的績效管理關係十分密切，相較於前者，後者更關注於就業服務機構本身的治理，常見的作法是政府會發展一套績效管理的方法和指標，藉由了解就業服務機構的運作情形，進而評估就業服務的成效。通常，就業服務機構有其政策目的性，故除了就業推介外還會與積極勞動市場政策 (Active Labor Market Policy, ALMPs) 相結合，Phan 等 (2001, pp117-118) 整理常見的績效指標，除了前述的就業推介之外，尚包括勞動力市場調整、失業給付、整體計畫、成本業績等等，可見表 3-2，詳細內容如下所述：

1、就業推介

衡量就業推介對於勞動市場的影響程度，最常使用的即為公立就業服務機構登記的求職人數，或是雇主登記的求才數量，推介成功數佔全部登記人數的比例，和推介成功人數佔整體勞動市場的比例等等。有些國家的就業推介與其積極勞動市場政策結合，例如安排公部門就業或第三部門釋出的職缺等，其相關統計數據和比例等，便成為評估指標的一環。

2、勞動力市場調整

公共就業服務機構有計劃性的調整勞動市場的結構，如特定對象的就業推介，包括身心障礙者、中高齡失業勞工、長期失業者等勞動市場弱勢者。在此項目的評估上通常有其政策目的性，如特定對象的就業促進等等，或是以就業方案的形式進行評估。

3、失業給付

有些國家的就業服務與失業給付是整併為一體的，此項目主要在於評估失業給付的實施狀況，例如數量等等。

4、整體計畫的評估

整體公立就業服務的評估，如經就業推介後進入一般職位（非經政府補貼）的數量，進入一般職位長期且穩定就業的數量，常見的有三個月、六個月不等，或是記錄進入一般職位的收入水平、勞動條件等等。

5、成本業績

意即從成本面、效益層面考量公共就業服務機構的運作，如單一就業推介的成本，或每一個員工就業推介的數量等等。

表 3-2、常見的就業服務機構績效指標與計算方式

就業服務機構績效指標	具體計算方式
就業推介	登記求職人數（勞工）
	登記求才人數（雇主）
	成功推介人數
	成功推介人數佔登記人數比例
	推介特定工作數量
	推介數量勞動市場覆蓋率
勞動力市場調整	特定對象的就業推介
	經勞動市場政策調整後不再領取失業給付的數量
失業給付	領取失業給付數量
整體計畫	推介進入一般職位的數量
	穩定就業的數量
	穩定就業的勞動條件
成本效益	就業推介的個案成本
	每一個員工的就業推介數量

資料來源：Phan, Hansen and Price (2001) *The Public Employment Service in a Changing Labour Market*, pp.117-118

要納入哪些指標並提出可供比較的基礎，並沒有標準的答案，以就業服務執行的層次來看，就業諮詢及推介、轉介並進行職業訓練，及就業市場資料的蒐集與發佈等各項業務，皆各有其特定目標，想要透過少數標的分析其成效是很困難的（蘇秀義，1994），即使如此，在缺乏一致性的前提之下，多數學者仍以求職

就業率為評估就業服務成效的最重要的指標，但僅考慮就業推介的「服務量」，忽略了就業推介的品質之外，和實際就業情況與當事人的需求是否吻合是另外一個問題，然而就業情況與當事人需求亦會因對象是雇主或是求職者而有所不同，故除了推介數量和比例外，越來越多國家將顧客自評的滿意度調查列入評估項目。(Phan, et al., 2001)

M. Wagner-Pinter (2004, pp.9-10) 比較歐洲國家的就業服務體系，提出了較完整的評估架構，分成三個層面：輸入 (input)、輸出 (output)、結果 (outcome)。輸入關注的是就業服務成效與資源的連結，組織預算，設備工具之利用，及就業服務從業人員的人力資源管理等；輸出是指就業服務機構提供的服務，如就業推介服務、雇主服務、就業資訊的提供等；結果則是指就業服務的產出在經濟社會脈絡之下對於勞動市場產生的影響。評估方式為依照不同的階段發展若干的「目的」，再以可被測量的「指標」，檢視是否達到目標，指標與目標的連結需要經過不斷的驗證，以確保指標反應目的達成與否的程度，具體內容可參考表 3-3。此架構的意義在於，可以關注就業服務成效的不同層面，如輸入階段大多是有關於就業服務機構本身的管理，輸出重視的為就業服務的品質和效率，而結果則是在各種不同因素的影響之下的最終產出，舉例而言，整體勞動市場的景氣對於就業推介的影響等等。

表 3-3、M. Wagner-Pinter 就業服務績效評估的目標-指標

層面	目的	指標
輸入	提供優良的就業資訊平台	透過平台登記就業 / 職缺的數量
	顧客導向的服務流程	提供就業服務流程的工作人員數
	提供服務過程足夠的資源	平均每人接受就業服務或諮詢的時間（以服務時間為例）
輸出	利用就業資訊平台創造更多就業機會	透過平台登記的職業空缺
	應推介全部登記的職缺	推介的職缺佔全部職缺的比例
	應縮短推介至就業的時間	接受服務一個月內的求職就業率
	應達成顧客期望	顧客滿意度
結果	使失業者就業	求職就業率
	防止長期失業	6 個月內（或一定期間之內）求職就業率
	提高就業率的措施	參加職業訓練或就業促進的求職就業率
	使失業者成功找到新工作且不依賴福利給付	沒有領取失業給付的求職就業率

資料來源：Michael Wagner-Pinter (2004) Performance Indicators for Public Employment Services, pp.

15-16

本研究所指的就業服務成效，係分別從就業服務的提供者和使用者，也就是從就業服務機構和外籍與大陸配偶的角度進行成效評估，目的在於了解我國提供外籍與大陸配偶就業服務的就業服務內容，實際的服務使用經驗與最後產出之結果，本研究成效評估架構亦可參考本章第四節。

二、影響就業服務成效之因素

本小節整理影響就業服務成效相關因素，大致上可分成使用者個人因素、就業服務體系與外在環境條件等等。使用者個人因素包括性別、年齡、教育程度、人格特質、就業意願、語言能力、先前的就業經驗。就業服務體系包括就業服務人員的人格特質、就業服務人員的專業程度、就業服務機構的管理、使用服務的地區別。外在條件則包括家庭、就業與經濟環境。如下所述：

（一）使用者個人因素

1、性別因素

根據我國 2010 年勞動統計指出，男性的求職就業率為 40.35%，略高於女性的 38.55%。¹⁰但國內並沒有進一步的研究顯示性別差異對於就業服務成效的影響。

2、年齡因素

根據我國 2010 年勞動統計指出，各年齡的求職就業率最高為 25 歲至 44 歲 41.89%，未滿 25 歲 38.80%，65 歲及以上 38.71%，45 歲至 64 歲 33.73%。許多研究指出，中高齡勞工常常會面臨到就業困難或年齡歧視，但對於就業服務成效的影響並不明顯，尚待進一步探討。¹¹

3、教育程度

根據我國 2010 年勞動統計指出，各教育程度的求職就業率最高為高職學歷 40.90%，依序為高中 39.66%、大學及以上 39.10%、專科 38.97%、國中及以下 38.03%。各學歷間的求職就業率差距並不明顯。李淑娟（2009，頁 10-11）則指出外籍配偶缺乏高等學歷者，多從事體力勞動的作業員，少數在原籍國有高學歷者，因其學歷未必受我國制度所承認，造成就業意願低落，證照化的程度也較低，影響就業服務成效。

4、人格特質

人格特質與就業的相關研究很多，但大多集中在人格特質對於職業選擇、工作動機和工作滿意程度的影響，聚焦在就業服務成效的研究較少。

5、就業意願

許多文獻指出就業意願對於就業服務成效的影響很大，例如藍科正（2011）指出求職者就業意願高時，就業推介服務對提高推介成功的機率也較高，就業意願又受人格特質與先前工作經驗影響。李淑娟（2009，頁 11）則指出外籍配偶具有高度的就業意願，但在職業選擇上偏好可以馬上領到錢的基礎工作，故大部分

¹⁰ 參考 2010 勞動統計要覽，網站：<http://statdb.cla.gov.tw/html/trend/99/11.html>，最後瀏覽日期 2012/2/6。

¹¹ 同上註。

都是短期兼職、比較不穩定的工作。

6、語言能力

吳紹文（2005）指出，中文能力仍是影響外籍配偶就業的重要因素，包括語言不通無法吸收新知及掌握就業資訊、無法尋求資源保障自身權益、只能從事與語言無關的體力勞動等等。李淑娟（2009，頁 10）亦指出缺乏中文能力的外籍配偶，加上對於制度的不熟悉，不會主動的利用就業服務資源，必須由機構主動提供外籍配偶資源，較花費人力及成本，各就業服務機構的資源分配差異，也影響了就業服務成效。相形之下大陸籍配偶的普遍中文程度都較外籍配偶來得高，就業的狀況也相對較好，但陸配大多選擇自行求職或透過私人網絡介紹，利用公立就業服務的比例較少，尚待進一步研究。

7、先前的就業經驗

李淑娟（2009，頁 11）指出外籍與大陸配偶在找工作時，初次就業者常常因為缺乏在台工作經驗而不被僱用，亦影響就業服務的成效。

（二）就業服務機構因素

1、就業服務人員的人格特質

于家琪（2005，頁 49）研究指出就業服務的從業人員的人格特質對於工作績效有顯著相關。例如嚴謹者和情緒細膩者的工作表現較佳。藍科正（2011）則指出就業諮詢服務人員與使用者的服務過程，包括雙方關係建立的準備過程、職涯目的之探索與評估階段、提供可行方案的選項階段等，可以使服務使用者有較清晰的自我了解、獲得選擇職業的、轉業及工作適應問題的知識和工具、並且能夠更理性而實際的選擇、改變或調整職業。就業諮詢服務可透過陪伴、引導、支持的效果，對就業推介成功機率產生正面的影響。

2、就業服務人員的專業程度

現行職訓局所屬公立就業服務機構公務人員占 12.56%，約聘僱的比例 14.35%，剩下 73.09%皆為派遣人力（蕭靜儀，2010，頁 5），大多數都不具有就業諮詢服務的完整訓練，人員流動率又高，皆會影響就業服務的品質。（藍科正，2011）

3、就業服務機構的管理

藍科正（2011）指出，公立就業服務機構的績效管理的目的在於激勵服務人員有更好的工作表現，但當績效指標皆指向服務案量，容易產生追逐案量而忽略品質的情形，連帶對於就業服務成效的影響。而蘇秀義（1994）分析就業服務組織的結構體系，說明分工、科層化、工作流程、人員配置等，皆會影響服務成效。

4、使用服務的地區別

李淑娟（2009，頁 13）指出缺乏中文能力的外籍配偶，加上對於制度的不熟悉，不會主動的利用就業服務資源，必須由機構主動提供外籍配偶資源，較花費人力及成本，各地區就業服務機構的資源分配差異，亦影響了就業服務成效，此點也為本文欲探討的研究問題之一。

（三）外在環境條件

1、家庭狀況

吳紹文（2005）指出多數外籍與大陸配偶都要負責家務勞動，家事和照顧子女等，或是幫忙經營家庭的生意，能夠過就業服務外出就業的比例仍是少數，即使成功推介了，也可能因為家庭因素影響就業服務的成果。李淑娟（2009，頁 11）指出缺乏子女托育的管道和娘家的支持，是影響外籍配偶能否就業的主因，缺乏家庭支持系統，影響就業服務成效。

2、就業環境

蘇秀義（1994）提到許多雇主對於透過公立就業服務推介就業的求職者有刻板印象，認為到公立就業服務機構登記求職的都不是高階人力，對公立就業服務缺乏信心也影響了就業服務的成效。而李淑娟（2009，頁 13）指出許多的雇主對於外籍配偶有就業歧視的現象，不願意聘僱外籍與大陸配偶，影響了就業服務成效。

3、經濟環境

整體經濟狀況較好時，會有更多職缺，就業推介的效果較為明顯（藍科正，2011），也可反應在求職就業率上。

本研究欲分析影響外籍與大陸配偶就業服務成效之因素，同時分析不同背景變項（如教育程度、中文語言能力、先前工作經驗、使用公立就業服務的動機與原因等等）對於外籍與大陸配偶的就業服務成效是否有顯著差異，以探討影響外籍與大陸配偶使用就業服務之相關問題，進而歸納得出對於我國外籍與大陸配偶就業政策的評估與政策建議。

第三節 主要國家就業服務成效評估指標

如前文所述，就業服務的成效評估與其制度設計、組織架構的關係密切，然而不同國家的就業服務型態不一，成效評估的指標亦然如此。關於就業服務成效評估的比較研究很少，本研究試圖整理英國、美國、加拿大、奧地利、法國、德國的就業服務評估或就服機構的績效指標，特別是有關於求職者的部份，並製成表 3-4，以作為本研究評估外籍與大陸配偶就業服務指標之參考。

(一) 英國

英國的特別就業中心 (Jobcentre Plus) 使用五大績效指標評估其成效，包括工作入場、求職服務、雇主結果、商務提供及津貼詐領損失等，另也有量化的就業服務指標，包括使用就業服務者的數量、登記數量、求職就業率等等。(阮月敏，2008，頁 33) 工作入場主要是在於滿足尋職者的資訊或是服務的需求，在求職服務的部份，主要分成速度、正確、敏捷、周遭狀況，以不同的指標評估就業諮詢過程的品質，商務提供和津貼詐領損失則可視作為就業服務相關政策措施的一個評估等。

(二) 美國

美國的就業服務成效評估，依照不同層級有不同的評估方式，一般而言，依照服務對象的不同分成四類：一般成人、被解僱者、18 至 21 歲的青少年、17 歲以下青少年。一般成人關注的是求職就業率、穩定一年以上就業率、薪資改變、證書取得率。被解僱者的是求職就業率、穩定一年以上就業率、與前一份工作的所得差、證書取得率。18 至 21 歲青少年的是求職就業率、穩定一年以上就業率、薪資改變、證書取得率。17 歲以下青少年的是穩定求學在學率、證書/文憑取得率、技能發展率。另外也有接受服務者和使用者滿意度調查等。(阮月敏，2008，頁 33)

(三) 加拿大

加拿大的公立就業服務是基於「勞動力市場協定 (Labor Market Development

Agreement, LMDA)」而定，其評估架構可以分成三個部分，可量化 (accountability) 的架構，方案評估，財政審查。主要的參考指標如下，求職登記數量，領取失業給付期間與個人失業給付狀況，滿意度調查，獨立就業能力評估，人力資本評估，整體勞動市場調整（如身心障礙者就業），青少年勞工與中高齡勞工就業促進，成本效益分析等。(Nunn, Bickerstaffe, & Mitchell 2009, pp23)

（四）奧地利

奧地利公共就業服務 (Arbeitsmarketservice Österreich, AMS) 的特色在於與許多的就業促進政策相結合，其評估指標與政策目的的關係緊密，以特定對象的就業促進為例，25 歲以下年輕人失業於六個月內的求職就業率，中高齡失業勞工（男性 50 歲以上、女性 45 歲以上）六個月內求職就業率，就業障礙者的求職就業率等，及女性結束生育或哺育後的求職就業率等等。以及一般勞工於一年之內的求職就業率，結束職業訓練課程者的求職就業率，以及求職登記數量等等。(Nunn, et al., 2009, pp23)

（五）法國

法國的就業服務體系較為分散，主要的以國家就業機構 (National Employment Agency, ANPE) 為例，主要的成效評估指標有登記數量與求職就業率，針對長期失業者的就業措施及求職就業率，青少年求職就業率等。2006 年之後，國家就業機構引進了背景 (context)、輸入 (input)、結果 (outcome) 的評估架構。在背景的部份，主要是由特定的目標－途徑所組成，如有效對抗長期失業－縮短失業期間，促進身心障礙者和中高齡勞工就業－企業僱用身心障礙者比例和高齡勞工比例，對抗社會排除－最低所得 (minimum income) 的受益者的數量。

輸入部分，促進直接向求職者與雇主服務，包括資訊系統管理，求才求職登記管理和定期監督，就業資訊引導，臨時工作津貼和職業訓練管理，針對就業障礙者進一步安排積極勞動市場政策等。就業服務結果的指標，長期失業者求職就業率及穩定就業六個月以上比例，及特定對象的求職就業率，如青少年、身心障礙、中高齡勞工、領最低所得者及的數量與求職就業率。(Nunn, et al., 2009, pp23)

(六) 德國

德國公立就業服務機構為各行政區的就業中心 (Bundesagentur für Arbeit, BA)，其主要成效評估的架構，可以分成活動 (activities)、輸出 (output)、失業給付及期間、積極勞動市場政策相關方案等，主要的指標有求職就業率、推介就業的期間、失業者領取福利給付期間、轉介職業訓練數量參加職業訓練者的就業率、透過資訊平台就業者的數量和比例、職缺登記、滿意度調查等。

表 3-4、歐美國家就業服務成效指標

	登記求職數量	求職就業率	穩定就業	薪資改變	求職所需時間	特定對象指標與進用比例	滿意度調查	福利給付管理	就業能力與職業訓練相關	資訊系統管理
英國	✓	✓					✓	✓		
美國	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
加拿大	✓				✓	✓	✓		✓	
奧地利	✓	✓			✓	✓			✓	
法國	✓	✓	✓		✓	✓				✓
德國	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓

資料來源：本研究自行整理

從表 3-4 可知，六個國家主要的成效指標還是集中於量化的勞動統計，像是每一個國家都有求職登記的統計，透過就業服務而成功就業的求職就業率也是評估的主要項目，以及就業服務的主要功能即在於縮短尋職的期間，故登記求職至成功就業所需的時間也是評估的重點，有些國家則會將領取失業給付的期間列為評估，或是與失業給付或其他形式的福利給付管理掛勾。也有國家將推介成功後就業狀況列入評估，例如美國評估就業六個月以上的比例，和與上一份工作薪資的差異等等。大多數的國家都有針對不同對象，如針對青少年、中高齡勞工、長期失業者、女性勞動者設計不同的評估指標，並與積極勞動市場政策或就業促進相結合。就業能力與職業訓練的部份主要是集中於透過就業服務安排技能訓練或證照考核的比例，或是評估個人就業能力是否因而上升。有一些國家會將資訊平台另行評估，有些國家則是結合於一般求職的統計數據。滿意度調查也是另一

個主要的部份，但衡量標準差異很大，如英國有針對顧客服務列出各項指標，具體的內容則要看各國的服務內容而定。本研究將從各國就業服務成效評估的標準中篩選適用於本研究的指標，進而設計「2012 年外籍與大陸配偶就業服務成效評估之調查問卷」，以得知外籍與大陸配偶自評結果，以作為評估外籍與大陸配偶就業服務成效的參考依據。

第四節 就業服務成效評估架構與指標

本研究評估對象為外籍與大陸配偶的就業服務，著重於公立就業服務機構和民間團體提供給外籍與大陸配偶的服務內容，外陸配使用服務的過程，以及服務對其就業狀況的影響，評估架構可分成「輸入－過程－結果」三個層面，分別對各就業服務機構和民間團體進行深度訪談，和針對外籍與大陸配偶進行問卷調查及個案訪談。詳細內容如下所述：

一、輸入評估 (input measure)

輸入評估原本的目的在於衡量組織或方案的資源，包括需投入的人力、物力和資金之間是否能互相配合。在本研究的輸入評估是指外籍與大陸配偶的就業服務及相關就業促進政策的內容，如第二章第二節所示述，簡而言之便是評估外籍與大陸配偶提供了哪些服務，評估方式以深度訪談進行，詢問各就業服務機構提供之服務內容、流程和各機構的人力物力的運作情形。

二、過程評估 (process measure)

過程評估聚焦於外籍與大陸配偶使用就業服務的過程中所面臨到的問題或障礙，分成兩個部分，一為深度訪談不同機構比較和探討提供外籍與大陸配偶就業服務的情形和障礙，二為以問卷調查外籍與大陸配偶使用就業服務的主觀感受和經驗，以及是否滿足需求，其成效指標有服務內容的滿意度調查、就業諮詢或安排訓練的經驗等等，並從其中遴選數位個案進行追蹤，進一步了解其服務使用之感受。

三、結果評估 (product measure)

結果評估則是著重於就業服務的產出，也就是外籍與大陸配偶接受就業服務後的實際就業情況，以深度訪談與問卷調查方式進行評估，經前文探討就業服務成效指標，本研究選用求職就業率、尋職期間、就業穩定、每週工作時數、新工作的薪資條件等指標進行外籍與大陸配偶就業狀況之評估，並從其中遴選個案進

行進一步的就業追蹤，探討影響其成效之因素。整體評估架構可見表 3-5。

表 3-5、外籍與大陸配偶成效評估架構與指標

評估層面	評估對象	評估方法	評估指標
輸入	就業服務機構及民間團體	深度訪談	就業服務內容
過程	就業服務機構及民間團體	深度訪談	提供就業服務狀況與遭遇之問題
	外籍與大陸配偶	深度訪談 問卷	就業服務使用經驗 接受就業服務滿意度
結果	就業服務機構及民間團體	深度訪談	就業狀況
	外籍與大陸配偶	深度訪談	就業狀況
		問卷	求職就業率 尋職期間 就業穩定 勞動條件（工作時數與薪資）

資料來源：本研究自行整理。

第五節 小結

本章主要介紹我國的就業服務體系與就業服務的成效評估。在就業服務體系的部份，我國分成隸屬於中央職業訓練局的五大就業服務中心和隸屬於地方政府的就業服務處，比較不同行政體系就業服務的成效與資源也是本研究重點之一。在就業服務成效評估的部份，各國皆有發展自己獨特的規定，或是結合不同積極勞動市場政策的指標，經比較英國、美國、加拿大、奧地利、法國、德國的就業服務評估指標後發現，有關於就業的相關統計仍是最主要的評估方式，像是登記求職數量、求職就業率、求職期間等。

本章也討論了影響就業服務成效的相關因素，特別是聚焦於外籍與大陸配偶相關的部份，可以分成個人因素，如性別、年齡、教育程度、人格特質、就業意願、語言能力、先前的就業經驗等。就業服務體系因素，如工作人員的人格特質、專業程度、機構管理、行政區別等。外在環境因素，如家庭狀況、就業與整體經濟環境等，可能會對於外籍與大陸配偶的就業服務成效產生影響。本研究的評估架構則分成「輸入－過程－結果」三個不同的層面，分別以深度訪談和問卷調查進行評估，在輸入部分關注就業服務之內容，過程部分主要為外籍與大陸配偶使用就業服務的主觀感受，指標為滿意度調查，產出部分則是外籍與大陸配偶的就業狀況，分別以求職就業率、尋職期間、就業穩定、每週工作時數、新工作的薪資條件等指標衡量。

第四章 訪談發現與分析：就業服務機構及民間團體

本研究在深度訪談的部份，共訪談了十個單位，包括三個隸屬於職業訓練局的就業服務中心及據點，四個地方政府的就業服務機構，以及三個服務外籍和大陸配偶的民間團體。本章節為分析各項訪談的發現和結果，章節安排上，第一節分別說明訪談設計與對象；第二節探討隸屬於職業訓練局之就業服務中心的訪談發現；第三節探討地方政府的就業服務機構的訪談發現；第四節探討民間團體的訪談發現；第五節綜合前述之研究發現與結果。

第一節 訪談設計與對象

一、訪談設計

（一）公立就業服務中心（包含職訓局及地方政府所屬就業服務機構）訪談設計

為了解公立就業服務機構提供之外籍與大陸配偶就業服務的內涵、過程和成效，以及中央職訓局所屬和地方政府所屬就業服務機構之執行狀況，本研究初步設計下列訪談問項，作為探討的基礎，在章節的安排上先分析職訓局所屬單位的訪談分析，再來才是地方政府的所屬單位。訪談架構與問項如表 4-1 所述：

表 4-1、公立就業服務機構訪談架構與問項

評估層面	評估項目	具體問項
輸入	服務對象的背景	服務對象的背景脈絡，性別、年齡、國籍、家庭及婚姻狀況
	就業服務機構的組織架構	就業服務機構的組織 就業服務機構的人力編制
		針對外籍與大陸配偶就業服務的編制
	就業服務的內涵	就業服務機構提供給外陸配的就業服務內容
外籍與大陸配偶與本國籍就業服務內容差異		
過程	提供就業服務的狀況	外籍與大陸配偶接受服務的狀況
	提供就業服務過程遭遇之問題	外籍與大陸配偶服務的過程遭遇困難或阻礙
結果	就業情況	經就業服務後外籍與大陸配偶的求職與就業狀況
		外籍與大陸配偶從事的工作種類、型態、勞動條件、工作時間
		外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因分析

資料來源：本研究自行整理。

(二) 民間團體訪談設計

為了解外籍與大陸配偶就業服務之成效以及就業狀況，本研究亦訪談了三個民間團體，企圖從民間團體的角度進行分析了解，包括中華救助總會、天主教善牧社會福利基金會以及蘭馨婦幼中心，地點分別位於台北市、新北市和宜蘭縣。主要的服務對象，中華救助總會以服務大陸配偶為主，善牧基金會和蘭馨婦幼中心的服務對象則以東南亞籍配偶為主，大陸配偶的比例較少。為此，本研究逐設

計下列問項，以蒐集相關資料，作為後續研究的佐證。訪談架構與問項表 4-2 所述：

表 4-2、民間團體訪談架構與問項

評估層面	評估項目	具體問項
輸入	服務對象的背景	服務對象的背景脈絡，性別、年齡、國籍、家庭及婚姻狀況
	提供的服務內容	民間團體提供給外籍與大陸配偶的服務內容
過程	提供服務的狀況	民間團體如何協助外籍與大陸配偶就業？服務狀況如何？
	提供服務過程遭遇的問題	服務外籍與大陸配偶就業過程遭遇之困難
結果	就業狀況	經協助後外籍與大陸配偶的求職與就業狀況
		外籍與大陸配偶從事的工作種類、型態、勞動條件、工作時間
		外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因分析

資料來源：本研究自行整理。

二、訪談對像

為評估外籍與大陸配偶就業服務成效、服務過程面臨的相關問題，以及探討影響外籍配偶就業服務的相關因素，本研究以深度訪談的方式，探討外陸配就業服務的現況。當前我國就業服務體系，如第三章所述，可分成中央職業訓練局所屬和地方政府所屬的就業服務據點，故在訪談對象的選擇上以中央和地方各半，訪談內容也希望能夠同時兼具政策面、執行面和直接服務面，故以此作為訪談對象篩選的標的。

在職訓局體系的部份，選擇了三處，包括北基宜花金馬區就業服務中心的基隆就業服務站、中彰投區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心。地方政府就

業服務據點選擇了四處，包括台北市政府勞工局就業服務處、新北市政府勞工局就業服務中心的新莊就業服務台（福營台）、台中市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心。訪談對象也多以負責外籍與大陸配偶就業服務的工作人員為主，包括業務督導員、個案管理員及外展人員等。

另外，為補充外籍與大陸配偶接受就業服務的狀況，本研究也將訪談民間社福團體，包括主要服務大陸配偶的中華救助總會，服務新移民家庭的天主教善牧社會福利基金會的西區跨國婚姻家庭服務中心，及服務新移民女性為主的蘭馨婦幼中心三個單位作為訪談對象。

綜上所述，本研究深度訪談的對象及職稱，可見表 4-3：

表 4-3、深度訪談對象名單

類別	編碼	單位名稱	受訪者職稱	據點
職訓局 所屬	A01	北基宜花金馬區 就業服務中心	阮○○ 站長 謝○○ 外展人員	基隆就業服務站
	A02	中彰投區就業服 務中心	陳○○ 個案就業服務 員	中彰投就業服務中 心
	A03	高屏澎東區就業 服務中心	麥○○ 業務督導員 方○○ 個案管理員	高屏澎東區就業服 務中心 屏東就業服務站
地方政府 所屬	B01	台北市政府勞工 局就業服務處	李○○ 課員 陳○○ 個案管理員	台北市政府勞工局 就業服務處 承德就業服務站
	B02	新北市政府勞工 局就業服務中心	羅○○ 個案管理員	新莊就業服務台(福 營台)
	B03	台中市政府勞工 局就業服務處	張○○ 課長 徐○○ 課員	台中市政府勞工局 就業服務處
	B04	高雄市政府勞工 局訓練就業中心	陳○○ 業務督導員	高雄市政府勞工局 訓練就業中心
民間團體	C01	中華救助總會	梁○○ 社工	中華救助總會
	C02	天主教善牧社會 福利基金會	李○○ 主任	新北市西區跨國婚 姻家庭服務中心
	C03	蘭馨婦幼中心	黃○○ 執行長	蘭馨婦幼中心

資料來源：本研究自行整理。

第二節 職業訓練局所屬就業服務機構訪談發現與分析

本研究藉由訪談行政院勞委會職業訓練局所屬的北基宜花金馬區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心，進行外籍與大陸配偶就業服務成效評估，研究發現與分析如下所述：

一、服務之外籍與大陸配偶背景分析

就業服務中心沒有做到站服務的外籍與大陸配偶的年齡、國籍及婚姻及家庭狀況的統計分析，但據訪談內容指出，可以發現近年來尋求就業服務的外陸配背景變化的趨勢，以下就性別、年齡、國籍、婚姻及家庭狀況分別敘述之：

(一) 性別

「性別的部分以女生為主。」(A03)

「現在外陸配也陸續有男性了...但比例上還是少。」(A01)

各單位服務之外籍與大陸配偶的性別，是以女性為絕大多數，但各單位也有服務男性外陸配的經驗，但個案數量非常少，如受訪者 A03 所述，今年的男性外陸配至訪談為止只服務過一名。

(二) 年齡

「那年齡的話外配較年輕，大概都是 40 歲以下。」(A02)

「年齡大概 25 到 30 歲，陸配的年齡通常會比較高，35 到 45 歲左右。」(A03)

年齡的部份，根據服務經驗，大概是以 20 至 40 歲左右的女性為主。訪談內容指出，外籍配偶較大陸配偶年輕，多以 20 歲出頭至 35 歲左右為主。近年來由於兩岸往來越來越密切，陸配年輕個案的比例也慢慢提高，婚配對象也從以前的以榮民為主轉為自由戀愛，教育程度也相對較高，這些不同過往的陸配對就業服務的需求和期待也自然不同，如受訪者 A01 表示：

「...也有很多陸配年紀很輕，跟以前陸配都是嫁給老榮民的狀況不太一樣了，我也有遇到大學畢業的陸配來我們這邊（找工作），家庭狀況也比之前的好...」

(A01)

(三) 國籍

國籍的部份，在求職登記與個案開案的格式裡有外籍配偶或大陸配偶的欄位可以勾選，但並沒有針對到站的外籍配偶的國籍別做分析統計，經訪談各單位後發現，外籍配偶的國籍比例同第二章所述，以越南、印尼為大多數，其他如緬甸、菲律賓、泰國則較少。但外籍配偶與大陸配偶的比例，則視各服務據點而定，有些地區是以外配為多，如越南、印尼為主；有些地區則是以大陸配偶為多。

「大概都越南跟印尼，少數有緬甸、柬埔寨。」(A01)

「越南最多，陸配也很多，其他就比較少了。」(A02)

「...以越南，印尼，菲律賓為主。」(A03)

(四) 婚姻與家庭狀況

首先就婚姻部份，外籍與大陸配偶顧名思義即是與本國籍人士締結婚姻，故一般都是婚配，但據受訪者 A02 表示已經接觸過不少外籍與大陸配偶離婚後尋職的案例，如果有子女監護權或滿足其他特定條件的話，其居留權及工作權並不會受到影響。¹²

「...最近幾年離婚的新移民比較多，像是我們沙鹿就業服務站，今年到現在為止，外配 11 個、陸配 8 個，皆為女性，有婚姻關係者 15 人，離婚者有 3 人，那如果沒有居留權的話就比較麻煩，可能會面臨必須回去，這算是我們最近比較特殊的個案。」(A02)

家庭狀況的部份，大多有養育子女，據訪談內容表示外籍配偶結婚很快就會有照顧小孩的需求，大陸配偶就不會那麼快。幾乎外籍與大陸配偶都有照顧家庭的需求，但可能每個個案呈現的樣態不太一樣，在之後的分析也會看到，家庭的狀況與外陸配的就業服務息息相關，影響了最後服務的成果。

「...家庭狀況大部分都是三代同堂，八成都有養育子女，尤其是外籍配偶，大陸

¹² 如：一、依親對象死亡。二、其本人遭受配偶身體或精神虐待，經法院核發保護令。三、於離婚後取得在臺灣地區已設有戶籍未成年親生子女監護權。四、因遭受家庭暴力經法院判決離婚，且有在臺灣地區設有戶籍之未成年親生子女。五、因居留許可被廢止而遭強制出國，對在臺灣地區已設有戶籍未成年親生子女造成重大且難以回復損害之虞。

配偶的比例反而較少，陸配的家庭也多以老榮民為主。在家庭照顧的部份，陸配比較多是照顧老人，外配比較多是照顧小朋友。」(A03)

「...往年的外配，來台灣很快就會生小孩，所以都有照顧小孩的需求，雖然就業意願很高，但就是會需要照顧家庭。」(A01)

二、就業服務中心的組織架構

如第三章所述，職訓局所屬的五大就業服務中心，係採「中心一站一台」的組織架構。就業服務中心多負責政策面的執行及對外單位聯繫的窗口，係屬行政支援部門。據受訪者 A03 表示，就業服務中心的編制主要是中心主任、秘書，下設各個業務課，各自負責不同的業務。每一個中心的業務課的名稱、編制皆不同，要看中心的業務而定，但都有負責特定對象就業服務的人員編制，外籍與大陸配偶就業服務的業務主要是集中在這個部分。不同就業服務中心的業務編制不太一樣，如受訪者 A02 表示，編制會視其業務而定。

「中心的話就是中心主任、秘書、下面會有各個課，業務課，那再下面就是各站台，那我們的轄區有六個站...業務科有分四科，負責不同的業務，針對外籍與大陸配偶的部份，因為算我們特定對象的一個區塊，所以會由我們四科負責。」(A03)

「要看業務，譬如說新移民的業務、低收入戶的業務等，都在我們三科這裡，各個中心的分工其實不太一樣，像你去訪高屏澎東過應該就知道，他們是放在四科一特定對象就業輔導科，就要看各中心的業務。」(A02)

就業服務中心下面設就業服務站、台是直接服務的提供據點，站的規模通常較大，配置的人力也多，但實際站台的規模需視各地區的業務狀況而定。以就業服務站的編制為例，主要可以分成接待區、就業資訊區、綜合服務區、諮詢服務區及雇主服務區（可另參考圖 3-1），另外外展工作的部份也有外展人員在各地駐點，可以提供基礎的服務，如受訪者 A01 表示，外展據點的時間可能會比較彈性，依各地的服務狀況做調整。

「我是負責外展人員的組長，那在基隆七個區都有駐點，比較熱門的區公所的點

每天都會有，那其他就是看狀況，像工會啦、社區等等，可能每週一次，去年的話我是在移民署駐點每週一個半天...基本上外展的據點就是站的縮小版，以前是叫就業多媽媽啦，現在就叫外展人員這樣，站會做的我們大部分也會做，只是程度上的問題，像我們也會做就業追蹤，只是說我們會比較深入社區。」(A03)

三、就業服務站台的人力編制

人力編制的部份，就外籍與大陸配偶就業服務而言，最主要是集中於就業服務站的綜合服務區和諮詢服務區，在綜合服務區會設臨櫃的就業服務人員，諮詢服務區會設個案管理員（或稱個案就服員）、身障就服員、（中）低收入專案個管員，那會負責外陸配的是一般的個案管理員，如受訪者 A03 所述，個管員視業務量大小配置一到數名不等。就業服務台則沒有設個管員，僅提供初步的工作媒合推介。外展工作的據點規模又較台小，時間和地點較為不定，若業務量比較少的地點，可能一週僅有數天運作。

「我們直接服務都在站...每一站的個管人數不太一樣，因為有分大站小站，甲級乙級丙級這樣，主要的區分是業務量不同，像最多的四個，最少的一個...一般我們進一步服務的部份是由我們個案管理員來做。」(A03)

「台是沒有個案管理員...民眾到我們就業服務站的時候，會先到我們櫃檯，然後經過我們臨櫃人員評估，覺得個案有進一步需求的時候才會轉到我們個管員這邊，所以如果外陸配的工作能力被認為是 ok 的，也不會進到我們個管這邊，像陸配的部份其實沒什麼問題，可能到我們綜合服務區開了介紹卡去面試，是如果面試很多次都沒有成功，才再進到我們個管這邊，由我們做後續服務。」(A03)

不論是就業服務站或台，皆沒有專門負責外籍與大陸配偶就業服務的人員編制，也沒有設置通譯人員，如受訪者 A01 表示，主要的原因為外陸配大部分已有基礎的中文口語表達能力，而外陸配來站尋求就業服務的數量並不多，設專門人力易造成額外的人力浪費，在實務運作上也沒有必要，在服務流程上也不因本國籍或外國籍而有所差異。

「...目前是有沒有專門人力的設置，我們的綜合櫃檯，負責失業給付和一般求職，如果有後續服務的需要，諮詢區有在做諮商，有三四個櫃（服務櫃檯），其中一個是身障櫃。基本上外陸配來說，如果中文表達還可以，其實不需要專門的人力來服務，跟本國籍一樣，你要找怎樣的工作、時間可不可以配合、面試可不可以配合、還有比較重要的家裡同不同意你出來工作、有沒有托育的需求、接下來就是推介，基本上是這樣...」(A01)

四、外籍與大陸配偶就業服務的內涵

「一開始就是在綜合櫃檯，那如果經評估需要，才後送到我們個管服務，做一對一的服務，像先評估他的狀況，就業需求，家庭背景，試著幫他尋求適合的工作，然後幫他開介紹卡，看狀況。像我們就服中心也有一些補助的資源可以給外陸配，像外籍配偶僱用獎助的方案，像他如果屬於很難推介的，可能就運用這個津貼，推介到雇主那邊，最後就業穩定之後才結案。」(A03)

外籍與大陸配偶就業服務除了一些限定外陸配身分的就業促進工具(如第二章所述的一些獎促措施)的運用之外，與提供給本國籍的服務並沒有不同。以外籍與大陸配偶到站尋求服務為例，先至綜合服務區接受初步的就業諮詢並填寫求職登記表，或是失業給付的請領¹³，倘若經此區的就業服務人員評估外陸配有進一步需求，則會後送至諮詢服務區的個案管理員進行一對一的服務，包括了解外陸配的就業需求、能力與期待、家庭狀況等，那依照評估的結果會採取不同的服務，以下分別就各項服務的內涵簡述之：

(一) 外籍與大陸配偶就業能力不足

個案管理員可安排就業促進研習班或職業訓練，加強外籍配偶的各項就業能力。就業促進研習屬於一次性的課程，就面試技巧、國內勞動市場現況、就業資源等作介紹。職業訓練的課程種類繁多，視外籍配偶的需求選擇，符規定可請領職業訓練生活津貼，也有開設外籍配偶專班，不過在外陸配的職業訓練部分，由

¹³ 據訪談結果表示外籍與大陸配偶請領失業給付的個案很少，但並沒有指明原因為何，推測是雇主幫外籍與大陸配偶投保的比例不高，與外陸配本身就業不穩定等因素所導致。

於有參訓資格（學歷）的要求及承訓單位的差異，導致各地外陸配的職業訓練狀況差異很大。（成之約，2010，頁 67 至 68）

「...訓練的部分，我們（臨櫃人員）會跟站內的諮詢區這邊聯繫，跟市政府委辦的課程也會有聯繫，主要還有外配中心，比較會針對外配需求開課，像是一些外配比較多的地區，會跟學校合作委辦，承訓單位很多拉，不過我們職訓局的系統，大多會要求基本學歷認證，因為除了外配專班外，職訓沒有分本國外國，但基本上學歷這邊就卡住了。」(A01)

「...招生的狀況還滿踴躍的，基本上因為這邊（地區）比較枯燥，所以能出來的都會想來上課，也可以認識朋友，承訓單位也不會很遠...基本上我們跟社會局或戶政單位都有聯繫。我們這邊也有就業研習，每個月會有一個半天的課程，講一些就業技巧、市場分析等。」(A01)

（二）外籍與大陸配偶需要其他相關的服務

如果外籍與大陸配偶有其他方面的需求，譬如一些資訊的取得或就業服務以外的服務，個案員可以提供資訊或直接轉介到相關單位，如社政或衛生單位等。

（三）協助外籍與大陸配偶就業

個案服務最終目的還是為了外籍與大陸配偶能夠成功就業，故會提供給個案連續的就業服務，包括一些就業促進工具的運用，如第二章所提到的各項津貼補助，如果外籍與大陸配偶的面試或交通能力不足時，個案管理員也可陪同外陸配面試。

「陪同面試...基本上一個月大概會有一、兩次，是真的誇張到看不懂字和無法溝通我們才會陪同，但一般來說外陸配都有基礎的中文能力了，我們會提供資訊和請家人陪同，最後不得已才由我們（個案員）陪同...」(A03)

外陸配就業後，個案員也會進行就業追蹤，如受訪者 A01 表示，就業追蹤為每月追蹤一次，評估外陸配的工作狀況，穩定就業三個月後就會結案，整個就業服務流程就暫告一段落。其他也有可能因一些特殊狀況而結案，如外陸配回國不在國內居留等。

「...就業追蹤的話每個月會追蹤一次，三個月持續就業的話就會結案。那普遍現在來說，就業穩定性都不太高，可能附近都是服務業，加上最近景氣比較差的關係。」(A01)

五、外籍與大陸配偶接受就業服務的狀況

大部分受訪者表示到站的外籍與大陸配偶皆有高的就業意願，如受訪者 A02 表示，個案也會介紹其他姊妹到站求職，但大部分的外陸配還是透過私人網絡尋職，如透過其他姊妹的介紹，再者透過民間團體，最後才會到公立就業服務機構尋職。

「新移民求職態度大致正向，積極，且通常彼此會介紹到就服站尋求臨櫃服務，很積極的新移民並會一直臨櫃，直到找到工作為止。」(A02)

「一般來說外籍與大陸配偶都事先找身旁的親朋好友提供就業機會，若沒有適當的就業機會，便會透過民間團體或協會尋求協助，像東南亞姊妹會，或是個縣市政府之下的新移民家庭服務中心...最終沒有才會經由到就服站來。」(A02)

外籍與大陸配偶到站尋求就業服務，可能在服務的過程中，會因為個案的差異遇到一些不同的狀況，經訪談發現並彙整成主要三點，分別是中文能力、家庭狀況與就業期待，如下所述：

(一) 中文能力

中文能力部分主要是指外籍配偶的部份，陸配一般不太會有這個問題，中文能力可以分成口語溝通能力和文字閱讀書寫能力。外配一般來說基本口語溝通尚可，但閱讀書寫部分普遍不佳。

「...識字的部份，東南亞那邊來台，我不確定移民署會不會要他們上識字班，但我知道一些國小在辦，但有些外配來台急著要找工作，可能識字班也沒去上，看不懂中文，那找工作的話我們就要幫她談，或是幫她寫履歷表...」(A03)

如前文所述，現行的公立就業服務機構並沒有設專門服務外陸配的人力，也沒有專門的通譯人員，在服務中文溝通能力不好的外陸配個案時，可能須花比較

多時間，但真的無法溝通的個案很少，故受訪者 A02 表示，平常不太需要有通譯人員或專職人員的配置，但能考慮增加一般工作人員基礎外語能力。

「我個人是認為可以增加臨櫃人員或就服員第三外語的訓練，因為通譯人員主要是由移民署或是地方政府那邊派過來。其實平常站上不太需要隨時都需要有通譯人員專職人員的配置，但主要是我們同仁的外語程度也沒有說很好，像遇到菲律賓那種說英語的，服務狀況其實跟外配講不太溜的中文，比較起來其實也差不多。」

(A02)

(二) 家庭狀況

家庭狀況對外籍與大陸配偶的就業服務可能產生限制或支持，如家庭需要照顧，導致外陸配沒辦法找離家太遠或需要加班的工作，能推介的工作有限，故對於家庭狀況的評估是外陸配就業服務很重要的一環，如果家庭沒辦法或根本不希望外陸配出來就業，推介失敗的機率很高，個案管理員必須提供額外的支持系統，像是陪同面試等服務。相反地，家庭支持外陸配出來就業，如配偶也會陪同外陸配到站尋求服務，那像交通或是上班時間的部份，就有比較多彈性空間可以調整，但個案間的狀況差異很大，如受訪者 A03 所述：

「...主要還是家庭的部份，像外配可能來台不久後就有小孩了，所以他們工作沒辦法配合加班，或是一週有幾天要照顧家庭，但現在哪有那種工作？能找的很有限，另外一部分就是家人的支持，有（支持）的話我們做起事來就比較輕鬆，像有些家人可能會陪同，也有一些經濟狀況不錯，但先生對外陸配的工作也會比較多意見。」(A03)

遇到先生陪同且對於找工作有很多意見的個案，一般就業服務員會傾向跟外陸配直接溝通，如受訪者 A03 所述：

「第一次還是會請先生一起，第二次我們就會跟太太鼓勵他主動過來，直接跟他做溝通，那如果還順利的話應該就沒什麼問題，或是請先生在外面等一下，方便我們好釐清太太自己的需求，但當然太太的需求也會因為先生或家庭的關係有可

能沒辦法實現。」(A03)

(三) 就業期待

有些外陸配可能對於國內的勞動市場或薪資水平了解程度不高，對於所找的工作會有一些期待，但本身無專業技能或學歷認證，在推介上就會產生困難。一般的作法還是藉由就業服務員或個案管員的說明，釐清外陸配對於就業的期待，如受訪者 A01 所述。如果外陸配有接受訓練的意願，就業服務員可以提供一些訓練課程或提高就業能力的課程，如受訪者 A03 表示：

「...基本上我們也會分析拉，如果個案要求的薪資跟市場差太多，那怎麼找也沒用，還是要先跟他講我們這邊的情況...」(A01)

「如果技能不足的話，像我們很多陸配會想做照顧服務員，那我們就會提供一些相關課程，那像現在外陸配參加職訓，只要是符合全日制的課，那他們是免費，還有職訓生活津貼，那課程就是職訓中心委託的一些承訓單位這樣。那就業促進研習的課程是一次性的，有些是半天，那如果有結合職場模擬的話就是一天。」(A03)

六、經就業服務後外籍與大陸配偶的就業比例

外籍與大陸配偶經就業服務後的就業比例，如受訪者 A03 表示，如果本身的就業意願高，家裡有經濟壓力，然後配合一些獎助僱用津貼的運用，基本上就業成功的比例都不低，沒有找到工作的個案，如受訪者 A02 表示，有很大部分是因為家庭關係沒辦法配合工作所致。

「基本上外陸配來，如果就業意願高，有經濟壓力，加上我們這邊一些就業工具的運用，其實推介就業成功的比例都不低，工具的部份像我們有些僱用獎助的親貼和職場再適應津貼等...」(A03)

「就業情況透過協助後，只要新住民有工作意願，大多能順利濾取，因為本身的工作能力及體能狀況都好，但也有少部分礙於需要照顧家庭而無法配合公司加班，以致不易找到合適的工作。」(A02)

至於外籍與大陸配偶的推介人數和求職就業率部分，各受訪者表示資料庫裡都有資料，且都是全國連線，但外籍與大陸配偶的部份，屬於各站內部的績效管理，如受訪者 A03 表示，資料庫可以做篩選，但平常不會公布出來，各中心的公開資訊大多是屬整體的就業市場分析為主，沒有特別以外籍與大陸配偶為主的數據分析。

「(外籍與大陸配偶的)服務的狀況，像是來站人數，就業狀況等等，推介就業比例等等，每個月會做統計，是自己有做這樣的統計，但沒有公布，我們資料庫裡面都有。」(A03)

七、外籍與大陸配偶的求職與就業狀況

外籍與大陸配偶面試遇到的一些狀況，主要可以分成語言、交通和雇主因素。在語言和交通的部份，若經個案管理員評估後認為有必要(通常是外配比例較高)，可由個管員陪同外陸配面試，如受訪者 A01、A03 表示，陪同面試成功的機率較高，主要是進行陪同面試之前，個管員會先通知雇主，如果雇主可以接受才會陪同，另一方面，有公立就業服務機構的同仁在場，對雇主或個案來說，等於是有政府的代表當保證。陪同面試的數量要視各站的業務狀況而定。

「(陪同面試)會有幫助，第一個就是幫他們(個案)壯膽，再來就是個管員代表保障嘛，至少一定是合法的，然後我們跟雇主也可以進一步溝通啦。人數的話幾乎每個月都有。」(A01)

「...是真的到非常誇張看不懂字和無法溝通才會陪同，帶一般來說...都會提供資訊或請家人陪同，最後才會陪同面試，是由個管員服務，陪同面試的錄取率會比較高啦，因為事前我們都會跟雇主稍微講一下大概，那雇主覺得 ok 我才會帶過去面試，面試的時候再跟雇主稍微提醒一下，雇主也會覺得，我們都特地過來了，就給他一個機會。」(A03)

雇主因素，如受訪者 A03 表示，有些雇主對於僱用外陸配不需工作證的規定仍不清楚，或是因一些刻板印象而拒絕僱用，但整體狀況相較以往已有改善。

「有一些廠商可能不熟悉法令，會覺得外陸配工作需要要有工作證，但法令已經改了，我們也會跟廠商溝通，那有些還是會怕麻煩，那有些廠商會對外陸配有一些刻板印象，像有些外陸配可能常常換工作，那給雇主的印象就不太好，那剛剛也有提到溝通的部份，以往的雇用經驗可能會影響廠商的雇用意願，但其實現在廠商接受外陸配都有提高了，大概有七成。」(A03)

「部分雇主有偏見或刻板印象（如態度強勢），僱用大陸配偶身分的意願較低，經過就業服務員提供服務後，外籍與大陸配偶多半能藉由就業服務員的推介媒合找到合適的工作，少部分受限於學歷、專長、交通便利性、家庭支持等因素，就業方面較有難度。」(A02)

有些雇主可能因以往僱用的經驗，對於僱用外陸配會有一些選擇上的偏好，如受訪者 A01 表示，有些雇主覺得陸配太強勢，但也有的雇主認為陸配的動作比較勤快。

「那也是有些雇主反應說，陸配太強勢，不太想僱用，我是有聽過這樣的案例啦，那外配的部份雖然語言難溝通，但外配相較來說比較聽話。」(A01)

「陸配的講話比較強勢，動作也很快，外配就普遍比較溫馴，但學習力比較低。所以有些廠商對於陸配會有點怕怕的。那最近的話，像基隆廟口，大部分都是陸配，我們這邊也推介很多。」(A01)

外籍與大陸配偶從事的工作型態則依各地區產業型態差異而有不同，如受訪者 A02、A03 表示，像是服務業，如門市人員、看護、餐飲業、房務員、清潔員，或工廠的作業員，大多是體力、非技術性的工作，工作時間大多為日班，假日能休息，好方便照顧家庭，薪資水準約稍高於基本工資。

「(外陸配)大多從事現場、體力性、非技術性之工作，例如：包裝、吊掛、組裝、搬運之簡單工作，工作時間大多為日班，假日能休息，這樣比較能照顧家庭。部分需要加班或輪班的工作...新住民身分者找到工作機會之成功率相對其他的弱勢求職者要高。」(A02)

「像比較沒有技術性的工廠作業員或清潔工，那陸配的話，有一些是從事看護、

或餐飲業的助手，有一些東南亞籍的會做按摩師或美容人員。」(A03)

八、外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因

經彙整後，外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因可以分成，個人因素、家庭因素、雇主因素等，如下所述：

(一) 個人因素

個人因素又可分成外陸配就業意願不高、中文能力不足、本身無學歷認證且無專業技能、對於勞動條件期待太高導致推介困難。如受訪者 A02 提到，有些陸配對工作條件要求頗高，導致推介困難。惟大部分訪談表示外陸配到站尋求服務者，皆有相當的就業意願。學歷認證或專業技能可藉由就業服務員告知資訊或轉介相關單位處理。期待太高可由就服員說明勞動市場情勢或多次的推介修正期待。

「文化差異，造成就業觀念偏頗，例如陸配對於工作條件或環境要求高。」(A02)

(二) 家庭因素

幾乎所有的訪談都提到家庭因素對於外陸配就業的影響。如受訪者 A02 所述，外陸配大多有照顧家庭的需求，故在工作選擇上有諸多限制，如工作時間不能配合加班、工作地點離家不能太遠。若家庭能支持外陸配出來就業，如小孩能由長輩或親戚代為照顧，或家裡有交通工具，那在職缺選擇上會較有彈性。

「主要還是家庭因素，很多新住民的家庭屬於弱勢族群，新住民進入婚姻後，以照料家中成員為主，如身障者、老人、幼兒等，故無法配合公司的工作時間以及加班時間要求，...多半僅能接受居住當地的鄉鎮的就業機會，對於僅是跨及隔壁鄉、鎮的職缺機會接受度低，且受限於使用交通工作能力有限，多半僅能在當地鄉鎮就業，影響推介職缺彈性及推介就業率。」(A02)

「個人與家庭認知不同，以致外出工作上無法取得家人支持，新住民嫁來台灣基本上被賦予某些家庭責任，在外出工作與家庭照顧之間，未能充分與家人協調，易造成尋職難度增加。」(A02)

(三) 僱主因素

僱主拒絕僱用外陸配的理由可以分成不熟悉法令、刻板印象、增加管理成本等。仍有部分僱主不清楚外陸配不需申請工作證即可工作，或是因刻板印象及先前不愉快的僱用經驗而拒絕僱用外陸配，有些僱主反應外陸配投保或報稅的程序與本國籍不同，而擔心增加管理成本。但經就服員說明後，大部分的僱主都能接受並僱用外陸配勞工。在推介就業前，就服員也會選擇有僱用外陸配的僱主進行推介，如受訪者 A01 表示，也有僱主曾主動向個案管理員表示要他們推介外陸配勞工來上班。

「部分僱主至今，對於新住民仍有刻板印象，認為新住民的生活習性較差，例如團體性強，容易產生小團體，及工作習慣與本地員工不相容，認定會產生管理上的負擔。」(A02)

「媒合前，就服員會先篩選僱主有意願僱用新移民者為優先媒合對象。」(A02)

「...像我們廟口那邊的小吃攤飯，幾乎都是陸配，很多雇主打給我們要我們多推介一些陸配過去。」(A01)

九、外籍與大陸配偶就業相關的需求

外籍與大陸配偶其他需求的部分，主要有小孩托育、證照或是駕照的相關資訊、居留證的延展相關規定、創業等相關資訊，就服員會提供相關的資訊。訪談內容提到外陸配對於自己的權益越來越重視，其中因為語言的關係，陸配利用資源的能力高於外配。在一些生活適應班外陸配也會詢問許多關於勞動權益的問題。

「像是勞、健保，勞動權益的部份，或是一些社會福利的補助。」(A01)

「...其中陸配是比較強勢的，也很懂得保護自己，會要求進入福利或制度較好的公司...那在生活適應班課後的問答，也有許多外陸配會詢問勞動法令或勞健保等相關問題。」(A02)

「像小孩的托育，居留證的延展，但這個部分主要是由移民署主責，那有遇過一

些家暴的個案，可能會有一些經濟的補助或租屋的需求這樣。」(A03)

第三節 地方政府所屬之就業服務機構訪談發現與分析

本研究訪談四個地方政府所屬的就業服務機構，分別是台北市政府勞工局就業服務處承德就業服務站、新北市政府勞工局就業服務中心新莊福營就業服務台、台中市政府勞工局就業服務處、高雄市政府勞工局訓練就業中心，研究發現與分析如下所述：

一、服務之外籍與大陸配偶背景分析

以下就性別、年齡、國籍、婚姻及家庭狀況分別敘述之：

(一) 性別

到站的外籍與大陸配偶的性別比例還是以女性為主，最近陸續有男性配偶到站求職，但數量還是少，如受訪者 B01 表示：

「外配的話的確是（以女性為主），但陸配的話這半年來其實有一些男的配偶，但比例上還是少。」(B01)

(二) 年齡

年齡大約是集中 20 歲至 40 歲之間，外籍配偶會比大陸配偶年紀稍輕。年紀較大的很多在台灣已經有工作經驗或拿到身分證了，雖然說拿到身分證的外陸配在法律上已經是屬於本國籍，但許多在就業上還是會面臨到中文能力不足的問題。

「二十五到三十五吧，年紀大一點的很多在台灣都有工作經驗了，很多會自行求職、或是透過朋友介紹。」(B01)

「年齡也都有，從 20 幾歲到 40、50 歲，那大部分 40 幾的都已經拿到身分證，其實統計上已經不是外籍配偶了，但是可能還是會有一些問題存在啦...」(B02)

(三) 國籍

外配的部份也是以越南、印尼最多，也會有一些非東南亞國家的外配到站求職，有些可以用英文溝通。

「越南最多、印尼，其次菲律賓、泰國。」(B01)

「其實都差不多，每個國都有，也有服務過菲律賓、南美的一些國家，可能都說英文吧。」(B02)

(四) 婚姻及家庭狀況

到站尋求服務的外籍與大陸配偶，剛嫁來台灣就開始找工作者少，大部分都是生兒育女，等到小孩上了國小後，才有辦法出來找工作，也是因為都在國內生活過一段時間，皆有基本的中文口語表達能力。

「...外陸配來台灣都是婚配嘛，所以他嫁來台灣之後，可能很快就會懷孕了，懷孕期間和之後的兩三年是沒辦法就業的，所以我們會接觸到會需要就業的，大部分可能結婚大概都三年以上，或是小朋友比較大了，所以口說的部份，中文和台語都有基礎能力了。」(B01)

二、地方政府所屬就業服務機構的組織架構

各地方政府就業服務機構的組織架構雖然在規模上有所差異，但基本上還是採「中心—據點」的分工方式，「中心」主要負責行政窗口和一些政策面的操作，或是跟其他單位（如勞委會職訓局等）一些業務聯繫。台北市是勞工局下設就業服務處，新北市是勞工局下設就業服務中心，台中市因縣市合併後新設就業服務處，高雄市是勞工局下設訓練就業中心。

「我們是屬於台北市政府勞工局下面的單位，設就業服務處，是屬於二級機關，裡面有不同的課室和就業服務站，其中有一個是就業服務課，主要是綜合各個站務的規劃。」(B01)

「我們中心就是一個行政窗口，下面有分十個站台，包括三個站，七個台...那中心就是負責業務的窗口，編預算寫計畫這樣，也會跟勞委會申請一些計畫的預算，像我們今年有一個陪同面試，像他們可能語言能力比較差，所以我們今年有編預算有做這樣的服務。」(B02)

「我們是隸屬在勞工局底下的訓練就業中心，包括職訓和就業服務，技能檢定等等，那我們的架構可以參考這張（圖），底下有分五組，職訓組、委外組、求職

組、求才組、特定對象服務組，組底下有設各就服站，有五個站，十個台。」(B04)

「據點」則是直接服務的提供據點，分成就業服務站跟台。站的規模較大，處理的業務也較多。台北市除了就業服務站跟台之外，還有一個個案管理站跟台北市自己的求職求才平台—台北人力銀行，那其他的地方單位跟職訓局的就業服務中心相同，都是使用全國就業e網的系統。因應2010年縣市合併，原本隸屬於台中縣、台南縣和高雄縣的就業服務據點，現在則是併於各市的就業服務體系，如台中縣市合併後，新成立就業服務處負責相關業務，原台中縣的就業服務台，就合併到就業服務處之下，如受訪者B03所述：

「在縣市合併之前台中市是兩個台，台中縣是四個台，那合併之後就變成六個台和一個站，因為我們成立一個二級機關是就業服務處，那因為合併之後的轄區是比較廣大的，所以就有設立一個就服站。」(B03)

三、地方政府所屬就業服務機構的人力編制

人力編制的部份，在「中心」層級會有一至數名負責外籍與大陸配偶就業服務相關業務的工作人員，負責行政窗口、就業服務相關業務及就業促進活動等，像台北市是有兩名專門的業務人員，一名負責外配，一名負責陸配，如受訪者B01表示：

「其中針對外陸配的部份呢...我們編了兩名的人力，主要就是負責新移民的服務，一名是負責大陸配偶，一名是負責外籍配偶，那他們的業務內容就是負責所有新移民的就業服務，也會開就業研習班、也會跟民間單位或公部門有合作一些駐點服務、拜訪、宣傳等等，或配合移民署或區公所辦理相關服務。」(B01)

在站、台會設有個案管理員，性質同職訓局就業服務中心的個管員，個管員的數量要看各站台的業務量而定。以新北市的編制為例，如受訪者B02表示：

「原則上每個站台都有配置一到兩位個管員...土城、五股、永和、樹林是有配置兩個個管員，汐止淡水就一個，新莊兩個站台是各一個，蘆洲有一個，市府台是沒有配置的...那遇到外陸配的民眾來的話，不一定全都是由個管員服務，臨櫃就

服員也會服務到，可能過程中遇到什麼問題，才會把案子後送到個管，原則上站台的部份就是就服員跟個管員都會服務到新住民，比較不一樣的是個管員有時候會接到一些外單位轉來的個案，像一些高風險家庭阿、或社福單位轉來的個案。」

(B02)

台中市目前是沒有配置個管員的，都是由一般就業服務人員負責，如受訪者 B03 表示：

「我們這邊就是一人直接到底，因為我們人員的編制沒有那麼多，不像台北市，計劃性人員的規模比較少，不過我們也是一直在往這個方面做努力。」(B03)

四、外籍與大陸配偶就業服務的內涵

地方政府就業服務站台的服務流程與職訓局所屬的就業服務據點並無差異，如受訪者 B02 表示，首先有就業諮詢，詢問外陸配的求職期待，和評估外陸配的狀況，若經評估有需要則會後送至個案管理員，經由個管員評估後提供外陸配各項服務，如前述所提到的安排就業研習班或職業訓練、轉介至相關單位及推介就業或陪同面試等，如受訪者 B01 表示：

「我們沒有特別去分是本國籍或是外國籍，基本上臨櫃諮詢的流程都差不多，一個個案來，他對於找工作一定會有一些期待，那我們通常是了解他的基本需求和條件，之後才會做後續的服務。」(B01)

「我們這邊提供給外陸配的有：一開始的就業諮詢，然後就他求職的一個期待，和他的就業能力進行評估，看他的需求是什麼。有一些的個案來台灣的時間並不是很長，對於台灣的就業環境其實不是那麼了解，那我們可能會安排他參加就業促進研習班，或者是提供一些台灣就業市場的資訊的課程。」(B01)

「如果個案來台灣已經有一陣子了，只是說之前沒有工作過，現在想要出來工作，可是他的就業競爭力其實不足...那我們會強化他的就業能力，可能會推介他去上職訓，或是其他民間單位有相關的課程，那第三是也許他工作經驗滿豐富的，但可能口語表達能力不好導致面試困難等等，我們也會針對他的需求幫他安排一些

相關的課程，會邀請一些業界的老師分享一些面試或求職的技巧。」(B01)

在服務內容的部份，部分的地方政府單位，如新北市和台中市目前是沒有做失業給付的，如受訪者 B02 表示：

「我們跟職訓局的部份還是有一些不同，像我們是沒有辦理失業給付的，目前沒有這個權限。」(B02)

陪同面試的個案量仍是少數，使用服務的原因主要還是中文能力或交通因素，如受訪者 B01 所述。就業服務員或個案管理員陪同面試前也會先與雇主說明，再陪同個案去面試，故面試成功的機率也相對提高。

「大部分都是交通能力不足的緣故，反而不是在語言能力不足的部份，那經過陪著他去，可能雇主也會多給予機會，會比較有信心吧，陪同面試也能增加個案的推介成功率啦。一年大概會十來位吧，畢竟很多是由家人陪同，真的到家人都無法陪同才會用到我們這邊的人。」(B01)

在使用陪同面試的比例上，外配是高於陸配的，基本上陸配不太會用到陪同面試服務，如受訪者 B02、B04 表示。

「以新移民來說的話，使用數量上外配會比大陸配偶多...那陪同面試的部份，主要是看外配的狀況啦，我們會評估他的需要，那也有不是因為語言能力比較差的關係，有些是因為交通狀況不熟，所以才陪他去這樣，但通常家人會給予協助啦，畢竟我們人力有限，沒辦法陪每個人去面試。」(B02)

「要看個別外陸配個案的狀況，有需要才會陪同，次數的話，一年大概只有個位數而已，那基本上許多外陸配的狀況還 ok，而且還有民間團體可以協助，不過最後如果都沒有的話，我們個管員還是會陪他去面試。」(B04)

但正如受訪者 B02 表示，有些雇主還是會對陪同面試有所疑慮，認為需要別人陪同的個案是不是代表較「特殊」，故在陪同面試前有必要與雇主先溝通過。

「...主要是怕雇主會有顧慮，想說連面試都要人家陪，是不是會有什麼問題，還是能力比較差？所以我們會先跟雇主溝通，陪同不是要干涉雇主面試，只是說他可能寫履歷表會需要一些協助，像我的話就不會進會議室跟他們一起面試，怕雇

主會覺得奇怪，但也是有陪他進去的個案。」(B02)

五、外籍與大陸配偶接受就業服務的狀況

「...一般民眾可能可以直接推介工作，但外陸配通常要直接就業是比較困難的，因為語言或是文化背景的關係，所以就服員經諮詢後，有比較高的比例會進入到個管的流程，以一對一提供服務，可能引導其去上職訓，或是剛剛提到的就業研習班和團輔班，藉由輔導員的引導進行就業準備這樣，最後才回頭來看有哪些職缺是適合的。」(B01)

如前所述，並不是所有外陸配的個案都會進入個案服務，只是說外陸配因為語言或其他原因，在比例上較容易進入個案服務的流程，銜接後續的服務。在服務外陸配的過程中，個管員常常會遇到一些狀況，如服務陸配的受訪者 B01 表示：

「我個人的經驗呢是一開始在文化敏銳度的部份會比較吃力，雖然語言可以通，但表達上和對事情的認知還是會有一些落差...特質上他們感覺會比較誇飾，好像比較會言過其實，所以他們在表示自己的一些條件或狀況的時候，可能要含蓄一點看，就譬如說，他描述之前在大陸的文職（行政工作）的工作，說自己電腦能力很強，什麼能力都 ok 這樣，那你一開始可能會給他比較高的評價，可是多次下來會發現他們比較誇飾啦，推介出去之後，可能雇主會跟你說不是這個樣子。」(B01)

受訪者員 B02 比較外陸配的服務心得，表示陸配比較積極，也比較懂得如何利用資源。

「就陸配來說，他們很清楚自己要什麼，會比較積極，中文又通，所以尋職的能力比較高，對於自己的東西跟福利很清楚，也很敢要。外配的話，可能是中文不太了解，相關的福利也比較不清楚，比較容易搞不清楚狀況，像勞動權益的部份，像時薪不足基本工資，這種事就比較不會發生在陸配身上，但陸配也比較會吃苦。」(B02)

幾乎外籍與大陸配偶的就業服務都會遇到家庭照顧需求的狀況，如需要照顧家庭而無法配合加班或工作時間需彈性調配等等，實務上，個管員通常會建議外陸配先與家人溝通，會使媒和的過程較為順利，如受訪者 B02 所述：

「...很多新住民因為家庭照顧的需求，只願意做家裡附近的工作，那工作機會又受限了，有一些可能是家裡根本不支持外陸配出來工作，那這種狀況你再怎麼服務他也沒用，我們會建議姊妹說要先跟家裡講好。」(B02)

六、經就業服務後外籍與大陸配偶的就業比例

外籍與大陸配偶接受就業服務的推介比例，以台北市為例，可參考表 4-4，可以看出台北市進入個案服務階段的推介就業率比一般推介就業率來得高，但其他地方政府現階段並沒有可以作為比對的統計資料，在一般求職就業率的部份，據新北市的訪談者提供的數據表示，外陸配的一般求職就業率約為 50%，受訪者 B02 表示，一般來說陸配的求職狀況會比外配好，錄取的機率也比較高。

「(容易成功就業的)可能陸配吧，但也真的要看個案的就業意願，我服務的經驗，外配的對於工廠的工作接受度比較高，對服務業就比較低，可能中文程度也有關係，要與人溝通的就比較有問題。陸配的話，感覺普遍年齡就比較大，就你會覺得外籍配偶好像比較年輕，他們就會要求要做工廠、週休二日，或有冷氣這樣，那陸配就比較會吃苦，像看護啦，但基本上只要有就業意願，然後狀況不要太誇張，錄取機率其實都不低。」(B02)

表 4-4、台北市外籍與大陸配偶就業服務統計

統計項目	類目	99 年	100 年
求職登記人數	外籍配偶	380 人	401 人
	大陸配偶	573 人	652 人
求職推介就業人數	外籍配偶	162 人	161 人
	大陸配偶	221 人	234 人
求職就業率	外籍配偶	43%	40%
	大陸配偶	39%	36%
個案管理服務人數	外籍與大陸配偶	321 人	306 人
推介個案就業人數	外籍與大陸配偶	178 人	170 人
個案服務求職就業率	外籍與大陸配偶	55%	56%

資料來源：受訪者提供

七、外籍與大陸配偶的求職與就業狀況

外籍與大陸配偶求職面試的情形，同前文所述，容易因為中文程度不佳、教育程度不高或缺乏學歷認證、需要照顧家庭等因素，限縮了就業機會的選擇，也導致勞動條件較差，工作較不穩定的狀況，如受訪者 B01 表示：

「一個部分是因為他們時間沒辦法配合，要看家庭狀況，譬如說有三歲以下小孩，都會面臨到托育的問題，那如果家庭的部份沒辦法支持他就業的話，就業機會就會受限，像家庭希望他能兼顧就業跟家庭，或是希望以照顧家庭為主的話，那可能就會面臨這樣的狀況。加上剛剛有提到學歷的部份，可能就導致了薪水偏低的狀況。」(B01)

另外一方面是雇主的對於外陸配在接受程度，有些雇主仍對僱用外陸配的規定不是很清楚，但經過就業服務員說明後，大部分都可以接受並僱用外陸配勞工，如受訪者 B01 表示：

「有一些雇主不是很清楚這個部分，還認為說沒有身分證就沒辦法工作，那我可能還要再另外跟雇主解釋這個部分，或是傳真勞委會的一些函釋，多半雇主看過之後會願意僱用陸配姊妹，當初的擔憂可能是怕被罰款，那也有是過去僱用大陸配偶有一些不愉快的經驗，就會影響到他之後僱用，就可能會有一些其他的理由

來搪塞，那我還是會想要了解實際的狀況啦，進一步再釐清這樣，我自己也會記錄下來和再跟雇主溝通，畢竟很多這邊的陸配姊妹其實工作能力都是不錯的，那如果態度還是很強硬的話，我這邊就會再次說明法令，如果是只是因為身分的話，那可能會抵觸就業服務法的規定。」(B01)

但有些雇主還是會認為僱用外陸配勞工會增加額外的管理成本，而拒絕僱用，如受訪者 B02 表示：

「有的雇主是不清楚說外陸配拿到居留證就可以工作了，我們會加以宣導，有些雇主會覺得溝通上會有問題而不太想僱用，或是管理上會有一些額外的成本，另外一個部分是外陸配的證件比較特別，在處理報稅或行政上會比較麻煩，那雇主會覺得很麻煩，具我所知，有些雇主是沒有幫外陸配加保的，對中小企業來說，要處理這些是比較麻煩的。」(B02)

外陸配從事的工作類型也跟各地區主要的產業類型有關，如製造業為主的地區，大部分就是作業員，如果比較靠近市區會有一些服務業，如餐飲、清潔等。如受訪者 B03、B04 表示：

「要看產業，這邊外陸配主要從事的產業是以傳統產業為主，大部分是就業員，那這個部分雇主對於外陸配的接受程度滿高的，也有雇主打電話來說，可不可以幫我找外陸配的員工，因為配合度比較高。那服務業的部份就比較少了。」(B03)

「...高雄市比較多是服務業，行政面、銷售的、清潔其實都有，也有做美容的，餐飲。工廠的話也有，所以其實沒有很明確，也不會去限定做哪個部分。最主要還是家庭因素啦，或是找工作上他們有一些阻礙，可能文字啦、文化認知，或學歷的部份，可能就沒辦法找到他想要的。」(B04)

八、外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因

外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因，同職訓局所屬機構的訪談內容，可分成個人因素、家庭因素及雇主因素，基本上如受訪者 B01 所述，各種因素環環相扣所致。

「大概可以分成幾個，其中家庭關係吧，有托育的需求。和對於台灣的就業市場了解不夠，可能要求的薪水很高，可能是同鄉跟他說的吧，然後加上不願意調整工作期待。還有面試技巧的缺乏，然後相對於本國籍來說，使用的求職管道還是有限，那還有一些是個人和家庭的一些其他問題吧，可能憂鬱症或家暴，另一方面就是雇主可能對於外配工作權的一個不了解。」(B01)

公立就業服務機構提供的服務，多集中於就業相關，對於外陸配整體的就業問題的處理有其侷限性，對於公立就業服務機構來說，還是以增強外陸配的就業能力以利就業為政策導向，而受訪者 B04 提到外陸配的支持和陪伴對其就業產生的影響，特別是家庭服務的部份，可能需仰賴其他團體的協助，下一小節會就民間團體的部份分析之。

「那就我們自己的觀點，公立就業服務機構比較沒辦法做到陪伴的那一塊，譬如說他出去上班了，可能需要一些支持性的系統，那我們就比較難做到這個部分... 特別是針對就業穩定的部份，那我們的系統就業穩定是三個月，不過我個人覺得這個其實不代表他就真的就業穩定了，像是三個月後如果他遇到一些困難，然後無法工作，你還會覺得這樣算就業穩定嗎？所以我會覺得就業穩定還是要跟他有沒有其他的支持或可以替代的系統來協助他，這點比較有關係。」(B04)

九、外籍與大陸配偶就業相關的需求

在就業服務的過程中，外籍與大陸配偶常表明一些除推介就業之外的需求，如有沒有創業的資源可以提供，除了公部門的資源外還有哪些找工作的管道，想要了解勞動權益的一些規定，或哪裡可以找到其他同國籍的配偶等等，如受訪者 B02、B03、B04 所述。就業服務員除了就法規面解釋外，也會提供相關的資訊給外陸配參考，如訪談表示外陸配取得資源的能力較差，就業服務機構就是負責傳達正確的資訊，特別是政府資源的這個部分。

「很多新住民朋友會問勞保那塊，雖然不是我們主責的業務，但還是會講，他們對這塊反應滿踴躍的，另外職訓的一些課程反應也不錯，還有一個主要的就是會

問你這附近有沒有什麼工作，還是會想要找離自己家裡近的，或是附近托育的資源等等。」(B02)

「有些希望說可以輔導他們創業，我們這裡是有一些創業的成功個案，局裡面有一個創業諮詢的部門，提出企劃書我們就可以幫他轉到那邊去。」(B03)

「...像我們之前就發現，外陸配的資訊取得是比較弱的，可能是不會用網站，或是一些語言文字的障礙，那我們這邊就是要把正確的一些資訊傳遞出去。」(B04)

第四節 民間團體訪談發現與分析

本研究訪談三個民間團體，分別為中華救助總會、天主教善牧社會福利基金會新北市西區跨國婚姻家庭服務中心、蘭馨婦幼中心，訪談分析與發現，如下所述：

一、民間團體服務對象的背景分析

中華救助總會主要是服務大陸配偶、女性為主，年齡大概從 20 歲至 50 歲左右都有。善牧西區跨國婚姻家庭服務中心和蘭馨婦幼中心的服務對象則是外陸配都有，同樣以女性為主，也有做外陸配的家庭服務（包括先生、婆婆等），外陸配的年齡從 20 幾歲至 50 幾歲都有，國籍除了越南、印尼為大宗之外，有服務過泰國、柬埔寨、菲律賓、緬甸的配偶，但比例較少，也有服務家暴個案。

二、民間團體提供的服務內容

民間團體所提供的服務內容種類繁多，其中與外陸配就業較有關的，包括資訊提供技能培養、個案管理、協助求職等，如下所述：

（一）資訊提供

民間團體可藉由多種管道，如課程或是諮詢的方式，提供外陸配就業或是生活相關的一些資訊，內容十分多元，如受訪者 C01、C02 表示：

「我們的服務據點，會有像是一些支持性的課程，課程內容很廣，親子、就業、生活適應、成長等等都會有，還有法令說明會，也是我們跟陸委會的一個活動，每年到不同的縣市舉辦講座，關於大陸配偶相關法令的說明。」(C01)

「...就是一般性的成長性課程，包括求職、認識福利、認識法律、親子教育、夫妻溝通、經濟等等，整個囊括的話，就是要奠定新移民經營家庭的能力。」(C02)

（二）技能培養

民間團體藉由開設課程培養外陸配專業技能，但訪談內容表示現階段的課程都還是以培養外陸配的興趣為主，課程時間也較短，如果外陸配有進一步進修的需求，還是會協助參加職業訓練，如受訪者 C01 表示：

「我們這邊的課程時間比較短，主要是帶他們認識不同的就業的情況和市場的前景等等，另外一部分是技藝的課程，也是屬於比較短期的，以開發興趣為主，有很多姊妹再上了課之後覺得有興趣，會自己找管道進修，當然政府的職業訓練也是其中的一部分。」(C01)

(三) 個案管理

民間團體會有社會工作人員的編制，提供外陸配進一步的服務，跟社政單位、衛生單位或是勞政單位等公部門機構也多有所聯繫，如受訪者 C02 表示：

「遇到重大問題的，比方說家暴、通報失蹤，這樣需要個案管理…有很多是新移民遭受家暴離家，他也不知道要打 113 求救，居留證到期等等，會有一段問題解決期間，我們會提供很多服務，住的問題、工作的問題等等，還有一些文件的申請，健康的問題等等，這是社工的部份。」(C02)

(四) 協助求職

民間團體協助外陸配求職的管道有很多，如公布附近的職缺供外陸配自行求職、藉由團體內其他同儕姊妹的介紹、或民間團體有固定合作的廠商，可直接安排求職、或由個管員推介就業或轉介至公立就業服務機構等，如受訪者 C01 表示：

「我們自己有企業就業方面的資訊，會張貼在機構裡面的布告欄，很多姊妹會自行求職，也會透過轉介的方式，轉到就業服務處，作一些資源媒合方面的工作，像是使用網路啦，就業 e 網之類的。」(C01)

三、民間團體提供服務的過程

一般來說，服務外籍配偶遇到的問題會比服務大陸配偶來的多，主要還是因為語言和文化的關係，如受訪者 C01 表示：

「我想有一部分的優勢是來自於語言跟文化，陸配障礙比較少，但還是會有一些就業的困難，像是口音啦，不過最主要的閱讀跟溝通比東南亞藉來的容易些。」

(C01)

也會有大陸配偶因為口音和身分別不同，而受到就業歧視。雖然雇主的接受程度已有提高，但仍有許多對於法令不清楚的狀況發生，如受訪者 C01 表示：

「像是有一些在做電話行銷的工作，就會因為口音而感到被就業歧視和工作障礙，有一些會因為身分別而被拒絕雇用...有一個姊妹在面試也有遇到類似的例子，在面試的最後一關，主管就問他說，你們這個保勞保會不會很困難，最後是被刷下來了，他認為公司可能是怕麻煩吧，身分別還是會造成就業的一些困難。」(C01)

但就綜合表現及資源的使用情形來說，陸配還是優於外配的，如受訪者 C02 表示：

「陸配跟東南亞藉滿有差異，陸配比較懂得自己的權益，語言又通，比較敢檢舉，東南亞的就比較不敢，像剛剛那個特別休假的部份，好不容易才找到這個工作，又怕失業...」(C02)

故提昇外陸配使用社會資源的能力，是各民間團體重要的服務，對於公立就業服務機構來說，評估的指標可能是就業的情形，民間團體則多著眼於生活能力的提升。求職管道方面，受訪者 C03 表示外陸配求職還是透過私人網絡為主。民間團體也會帶外陸配到公立就業服務機構登記求職，讓她們學習如何利用就業資源，如受訪者 C02、C03 表示：

「因為現在的就業服務站有求職窗口，我們會帶他們去登記...主要是學習利用資源的部份，事實上真的外配要來問有什麼工作可以做，他們多半會從別人（其他外配）身上聽到別人做什麼、收入多少等等，比較像是私人網絡的部份。」(C03)

「我們這裡的就業管道很多，第一個，帶她去登記，意義不單單只是多一個機會，主要是讓他知道如何運用社會資源，第二個，私人網絡，很多姊妹可以互相介紹，第三種，很多小吃店或早餐店也會有一些工作，有一些老闆也會打電話給我們，像是一些非正式經濟等等，像打掃，比較彈性，我們管道很多，有正式系統和非正式系統。」(C02)

四、民間團體提供服務的成效

外籍與大陸配偶就業，如前文所描述的，往往會受到各種條件的限制，受訪者 C01 提到其實本國女性就業也會面臨到家庭照顧的問題，只是外陸配就業因多重因素導致較為困難或不穩定。

「(外陸配)很多都選擇計時型態的工作為主，家庭型態還是會影響，我想可能婦女就業都會面臨這樣的問題，但是因為多重風險的關係，使新移民女性的就業變得比較不穩定或困難。」(C01)

外陸配能從事的工作，往往是在居住地附近，不需專業技能，工作時間較彈性或是不需加班的工作型態，如受訪者 C02 表示：

「在就業方面，外配移動範圍較小，能從事的工作大概又是低技術性的，能選擇的較少了，又要配合家庭的需求，像是照顧父母或小孩等等，學校有提供小孩照顧，但只到四點，台灣提供的社會福利制度對這些新移民來說還是比較不友善的。」(C02)

訪談也表示，許多外陸配反應透過公立就業服務機構就業的成功機率不高，外陸配主要還是透過同儕的介紹找到工作。

「的確，很多媽媽的就業來源就是姊妹，勞委會的系統，就服站的成功率不高，交通方式、雇主的偏好都是一個問題。」(C02)

有些民間團體會服務到外陸配的家庭，其對於外陸配就業影響甚大，如何引進替代的支持系統，譬如使用地方政府提供的托育方案，甚至是讓家庭能支持外陸配外出就業，對於外陸配的就業服務有正面的影響，如受訪者 C03 表示：

「如果把外配視為我國的資產的話，首先在訊息流通的方面很重要，像是學校的新移民學習中心，或是地方政府的外配家庭服務中心，可以多去開發類似的管道，讓外配了解台灣的勞動狀況，還有他們對台灣的職場文化也不是非常了解，有些在母國沒有什麼就業經驗…我們也不是單針對外配個人，對他們的家庭也是盡量讓他們了解，才能有效的幫助外配，就業只是其中的一環，最主要還是家庭。」

(C03)

第五節 小結

本研究訪談職訓局所屬就業服務中心、地方政府就業服務機構及民間團體後，彙整以下研究發現，如下所述：

一、公立就業服務機構服務之外籍與大陸配偶背景分析

（一）基本背景

公立就業服務機構服務之外籍與大陸配偶主要係以女性為主，年齡約為 20 歲至 40 歲之間，外籍配偶的國籍以越南、印尼為主，其他國籍較少。因為兩岸互動日趨頻繁，大陸配偶來台數量增加，也有年輕化、高學歷化的趨勢。

（二）中文能力

外籍配偶大部分有基礎的中文口語表達能力，但中文書寫能力普遍較差，在文件或履歷表謄寫需要就業服務員的協助。大陸配偶可能簡繁體轉換需要適應，但多半不會有太大的問題。

（三）家庭照顧

外籍與大陸配偶大部分有照顧家庭或子女的需求，通常小孩要到上小學後，外陸配才有辦法出來就業，結婚後還未生子就出來找工作的個案較少。許多就業服務站台已有服務過離婚的外陸配個案，但只要符合特定條件¹⁴，外陸配仍可不需申請工作證即可在台工作。

二、公立就業服務機構的組織架構

以外籍與大陸配偶就業服務而言，主要提供服務的是各就業服務站、台或是外展工作人員的駐點。就業服務中心或地方政府的就業服務處（中心）係行政窗口，負責各項政策、業務的執行。各就業服務站、台的人力編制得視各地區的業務執行狀況而定，外陸配就業服務的部份，也是由一般的就業服務人員提供服務，或經就服員評估有進一步服務的必要，轉由個案管理員進行後續服務。

¹⁴ 參考就業服務法施行細則第 9 條及第 11 條。

三、公立就業服務機構提供的服務內容

公立就業服務的服務流程，不因是否為外陸配而有所差異，也是由一般臨櫃的就業服務員提供初步的諮詢和推介就業，若經評估需進一步服務，則會後送至個案管理員，提供諮詢、推介或安排職業訓練等服務，只是外陸配因中文能力不足或多重因素影響，進入個案管理的比例較高。就業服務內容部分，除了限定外陸配的津貼之外，服務內容與本國籍無異。職訓局所屬與地方政府所屬就業服務據點的差異在於，部分的地方政府單位沒有做失業給付，負責業務的差異可參考表 4-5。

表 4-5、地方政府所屬就業服務機構服務內容之比較

類型	綜合服務	就業諮詢	地方縣市
設置就業服務機構之直轄市政府	失業給付、津貼發放、求職服務、特定對象之就業宣導	個案管理、特定對象諮詢服務、就業諮商	台北市、高雄市、新北市、台中市、台南市（後三者無失業給付及津貼發放）
設置就業服務據點之縣市政府	求職服務、特定對象之就業宣導	諮詢服務、特定對象服務	桃園縣、彰化縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣
未設置就業服務據點之縣市政府	特定對象之就業宣導	諮詢服務	新竹縣、苗栗縣、南投縣、基隆市、新竹市、嘉義市、澎湖縣、金門縣、臺東縣、花蓮縣

資料來源：李健鴻（2009）公共就業服務體制的有限分權化與差異調控分析，頁 155

註：表格內容已配合縣市合併作調整

四、外籍與大陸配偶主要的求職管道

外籍與大陸配偶主要靠同儕的私人網絡找工作，也會藉由民間團體的協助尋職，只有少部分會到公立就業服務機構尋求服務。到站尋求服務的外陸配大部分就業意願高，若是對於服務感到滿意，也會拉其他同鄉姊妹一起來站裡接受服務。

五、外籍與大陸配偶接受就業服務的狀況

就業服務員和個案管理員在服務外籍與大陸配偶時，普遍遇到一些狀況，如下所述：

- (一) 外配的中文書寫能力弱，若是需要填寫履歷表或文件時，得靠就服員或個案管理員協助或翻譯。
- (二) 外陸配對勞動市場的期待與自身條件產生落差，如對工作要求過高，導致推介不易。
- (三) 外陸配的家庭狀況影響就業推介的過程，如工作地點不能太遠、無法配合加班、希望工時彈性等，限縮能夠推介給外陸配的工作機會。

六、外籍與大陸配偶陪同面試之狀況

外籍與大陸配偶的陪同面試，主要原因為中文語言能力不足（陸配較少），不熟悉交通方式，會由就業服務員或個案管理員陪同外陸配進行面試，陪同面試的成功機率較高，係因事前會與雇主溝通及有公家機關作保證之緣故。但陪同面試需要額外的人力，故一般還是由提供資訊或請家庭協助，最後才會由工作人員陪同面試。

七、外籍與大陸配偶的就業服務統計

在職訓局的部分，經訪談發現各就業服務中心雖然有做外籍與大陸配偶就業服務的相關統計，不過數據屬於內部績效管理之用，平常是沒有公開的，目前中央職訓局公布有關於特定對象的就業服務統計類目，其中有關外籍與大陸配偶的只有新登記求職的人數統計，可參考表 4-6，可以看出絕大多數是女性，其中外配的人數較陸配為多。¹⁵另根據職訓局內部提供的統計 101 年 1 至 9 月的求職人數，外籍配偶為 5,795 人，大陸配偶為 4,347 人，合計 10,142 人；經職訓局就服組推介的就業人數，外籍配偶為 3,476 人，大陸配偶為 2,378 人，合計 5,854 人。

¹⁵ 數據資料參考台灣醒報，「解決新移民就業問題 移民署積極走訪」，網址：http://anntw.com/awakening/news_center/show.php?itemid=28630，最後瀏覽日期：2012/6/26。

求職就業率分別是外配 59.98%，陸配 54.70%，合計 57.72%。

表 4-6、外籍與大陸配偶新登記求職人數（職訓局）

年度	外籍配偶			大陸配偶		
	新登記求職人數	男	女	新登記求職人數	男	女
97 年	11,535	無統計	無統計	7,605	無統計	無統計
98 年	10,924	499	10,425	7,071	153	6,918
99 年	7,744	360	7,384	5,818	125	5,693
100 年	7,350	325	7,025	5,383	136	5,247

資料來源：職業訓練局網站，網址：http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=55

地方政府的部份，除台北市於新移民會館網頁的新移民服務相關統計中，有公布求職登記人數與求職就業率（可參考表 4-4）外，其他的地方政府則沒有對外公布相關數據。

八、外籍與大陸配偶的就業情形

訪談內容表示，外籍與大陸配偶就業意願高，只要家庭狀況能夠支持外出就業，推介成功的比例不低。外陸配多從事不需專業技能的低技術性工作，如服務業的餐飲業、清潔、房務員等，或工廠的作業員等。工作型態多為日班，不需配合加班，薪資待遇約為基本工資水準，就業則不太穩定，時常轉換工作。

九、雇主對於外籍與大陸配偶勞工的接受程度

大部分雇主對外籍與大陸配偶勞工的接受程度高，但仍有少數雇主不清楚僱用外陸配勞工的一些相關規定，或因為刻板印象及先前不愉快的僱用經驗而拒絕僱用。雇主對外陸配的態度不一，有些認為外配配合程度高，但容易有小團體的現象，有些認為陸配肯吃苦，有些則認為陸配態度太強勢。

十、外籍與大陸配偶找不到工作的原因分析

外籍與大陸配偶找不到工作的原因，可以分成個人因素、家庭因素及雇主因素。個人因素可分成本身就業意願不高、中文能力不足、本身無學歷認證且無專

業技能、對於勞動條件期待太高導致推介困難。家庭因素為家庭不支持外陸配外出工作、家裡有小孩或長者需要照顧，工作型態及時間需配合家庭，不能配合加班、工作地點不能過遠等，導致就業推介困難。雇主因素為不熟悉僱用外陸配的相關規定、刻板印象、或擔心增加額外成本者。

十一、外籍與大陸配偶就業相關需求

外籍與大陸配偶對自己的勞動權益越來越重視，也會詢問有關勞動法令和勞、健保的相關資訊，另外包括托育資源、創業輔導、一些證照考試相關的資訊，也有許多外陸配詢問。

公立就業服務機構比較難提供外籍與大陸配偶就業後續的支持，特別是在家庭服務的這個部分，目前就業穩定三個月後即結案，但不代表外陸配不需要就業或家庭的其他協助，可能必須與民間團體和地方政府的新移民服務中心進一步的合作，才能有效改善外陸配的就業情況。

第五章 問卷調查與個案訪談之分析：外籍與大陸配偶

本章節主要分為兩個部分，問卷調查分析和個案訪談分析。第一節為問卷調查對象與問卷設計，包括問卷對象的遴選，問卷架構與設計，以及問卷調查之執行情況。第二節為問卷研究的發現。第三節為個案訪談對象與訪談設計，會從問卷調查對象選擇代表性的個案進行深度訪談，分析其接受就業服務而就業成功之因素，或不具成效因素之探討。第四節為深度訪談的研究發現。第五節為小節，綜合前文的研究發現。

第一節 問卷調查對象與問卷設計

一、問卷調查對象之遴選

因外籍與大陸配偶使用公立就業服務的比例較低，為提高有效問卷的比例，本研究透過職業訓練局提供的外籍與大陸配偶在職專班名單進行問卷的發送，共發送 2010 及 2011 兩個年度的專班名單，本研究另委託職訓局北基宜花區就業服務中心基隆就業服務站、桃竹苗區就業服務中心苗栗就業服務站、中彰投區就業服務中心豐原就業服務站、雲嘉南區就業服務中心台南就業服務站及中華救助總會的工作人員進行問卷的施測和回收。

二、問卷設計與架構

為研擬「2012 年外籍與大陸配偶就業服務成效之調查問卷」之問卷內容，本研究於 2012 年 4 月 12 日召開第一次專家諮詢座談會，討論本研究問卷調查的問項設計。本次座談會由本研究計畫主持人中華民國勞工教育研究發展中心高慧敏秘書長，及協同主持人國立政治大學勞工研究所成之約教授主持，另邀請國立虎尾科技大學吳樹欉教授、中華救助總會張正中秘書長、天主教善牧社會福利基金會李幼鳳主任、台灣新移民成長關懷協會黃乃輝理事長、宜蘭縣蘭馨婦幼中心黃淑鈴執行長，共五位專家學者與會。

依該次專家諮詢座談會之討論結果，「2012 年外籍與大陸配偶就業服務成效之調查問卷」內容共分為三大部分，分別為基本資料、就業服務的過程、就業服務的結果，問卷設計架構如圖 5-1，各題問項內容如下所述（詳見附件）：

第一部分：基本資料

- (一) 外籍與大陸配偶的年齡
- (二) 外籍與大陸配偶來台灣多久
- (三) 外籍與大陸配偶的婚姻狀況？配偶是否有工作？
- (四) 子女人數
- (五) 目前外籍與大陸配偶是否需負擔家庭經濟？
- (六) 目前找工作對於外籍與大陸配偶的重要性
- (七) 外籍與大陸配偶的學歷
- (八) 外籍與大陸配偶的語言能力
- (九) 是否曾透過政府公立就業服務機構找過工作？是透過職訓局所屬還是地方政府所屬就業服務機構？

第二部分：就業服務的過程

- (一) 對於就業服務機構提供的職缺訊息感到滿意？
- (二) 對於就業服務機構提供的翻譯服務感到滿意？
- (三) 認為表單文件內容容易了解？
- (四) 認為服務人員的服務態度十分親切？
- (五) 對於服務人員的專業能力感到滿意？
- (六) 認為服務人員的講解和說明十分清楚？
- (七) 對於服務人員的辦事效率感到滿意？
- (八) 是否有服務人員陪同進行面試？對於陪同面試的滿意程度？

第三部分：就業服務的結果

- (一) 接受就業服務後，是否去找過工作？若無，原因為何？
- (二) 接受就業服務後，是否找到工作？若無，原因為何？

- (三) 接受就業服務後，找到工作所花的時間
- (四) 該份工作的平均收入
- (五) 該份工作的平均工時
- (六) 從事該份工作多久？
- (七) 外籍與大陸配偶對於就業服務的期待

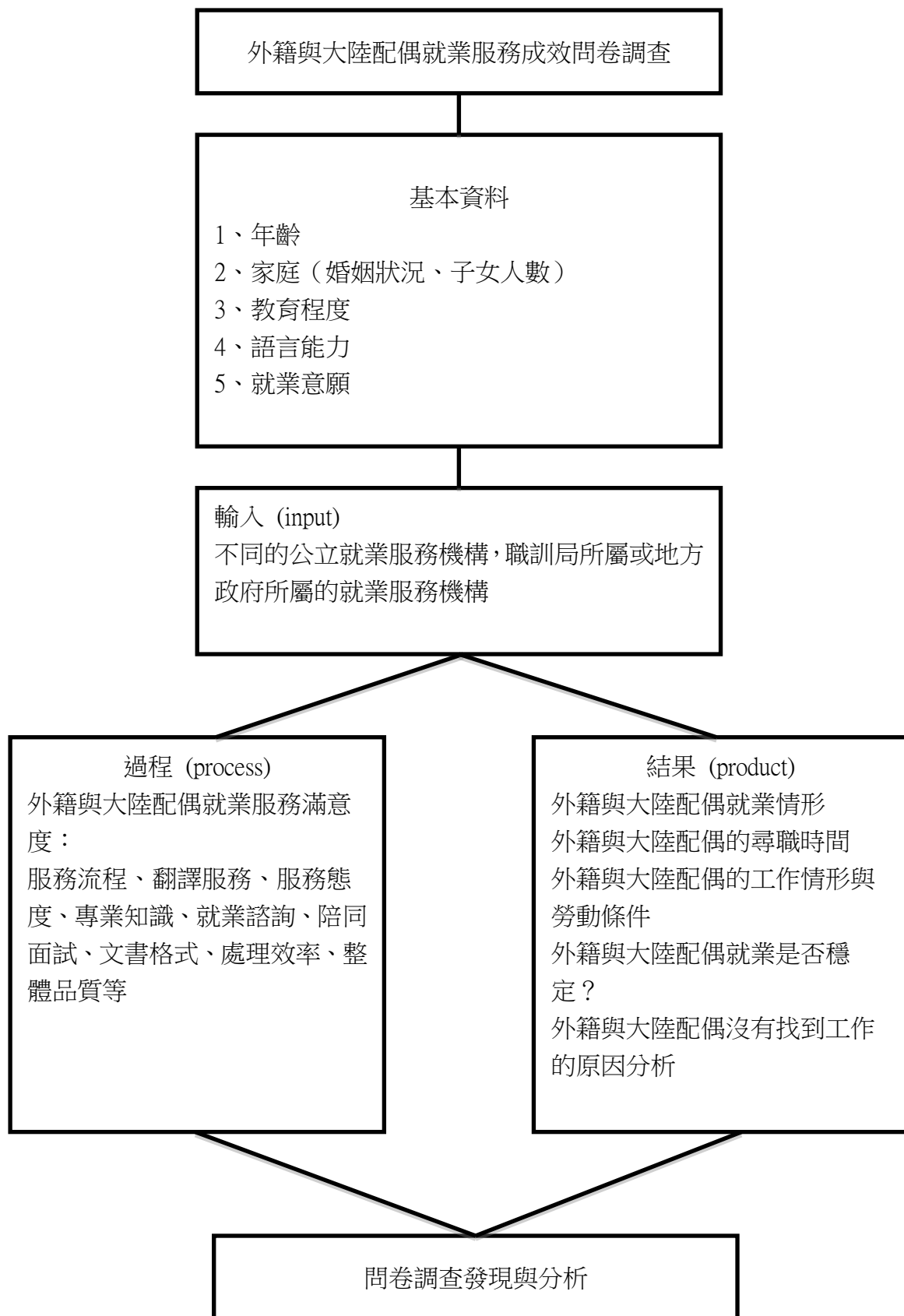


圖 5-1、外籍與大陸配偶就業服務調查問卷架構

三、問卷執行狀況

如前所述，本研究除職訓局提供之外籍配偶專班名單之外，亦透過就業服務站及民間團體進行問卷調查，於 2012 年 5 月 2 日起陸續寄出 1,000 份問卷，至 2012 年 8 月 31 日止，剔除填答無效之問卷，共回收 269 份，問卷回收率為 26.9%。

第二節 問卷調查發現與分析

本節分成四個部分，外籍與大陸配偶基本資料分析，外籍與大陸配偶就業服務滿意度分析，外籍與大陸配偶接受就業服務後就業狀況分析，外籍與大陸配偶就業服務成效關連分析，如下所述：

一、外籍與大陸配偶基本資料分析

本研究有效問卷為 269 份，受訪者均為女性，分析結果由表 5-1、表 5-2、表 5-3、表 5-4、表 5-5 可知：

（一）原生國籍別：參考表 5-1，以「中國大陸」、「越南」、「印尼」為主，分別佔 61%、22%、15%，其他國籍的人數很少。若將全部樣本分成大陸配偶與外籍配偶，大陸配偶人數為 164 人，外籍配偶人數為 105 人，比例各佔 61%與 39%。

（二）居住地區：參考表 5-1，居住地區的話則是以雲林縣最多，佔 15%，其次依序為桃園縣 (14%)、台中市 (13%)、高雄市 (12%)、台北市 (8%)、新北市 (8%)。

表 5-1、外籍與大陸配偶國籍與居住地區別統計

項目別	作答人數統計	
	人數	百分比
總計	269	100%
原生國籍別		
印尼	40	15%
越南	59	22%
中國大陸	164	61%
泰國	1	0.3%
柬埔寨	1	0.3%
緬甸	2	0.6%
日本	1	0.3%
馬來西亞	1	0.3%
外籍與大陸配偶比例		
外籍配偶	105	39%
大陸配偶	164	61%
居住地區別		
台北市	22	8%
新北市	22	8%
桃園縣	38	14%
新竹縣	0	0%
苗栗縣	27	10%
台中市	36	13%
彰化縣	11	4%
南投縣	4	1%
雲林縣	40	15%
嘉義縣	9	3%
台南縣	0	0%
高雄市	34	12%
屏東縣	0	0%
基隆市	1	0.3%
宜蘭縣	7	2%
花蓮縣	11	4%
台東縣	6	2%
澎湖縣	0	0%
連江縣	1	0.3%

資料來源：本研究自行整理。

(三) 年齡別：參考表 5-2，不論是以全部樣本，或分別以大陸配偶或外籍配偶來看，絕大多數是集中在「25 歲至 44 歲」。大陸配偶年齡在「45 歲至 64 歲」的比例較外籍配偶來得高，大陸配偶「45 歲至 64 歲」的比例為 18%，外籍配偶為 6%。

(四) 來台時間：參考表 5-2，以全部樣本來看，來台「3 年以上」的最多，佔 75%，其次為來台「1 至 2 年」及「2 至 3 年」，各佔 11%及 10%，「1 年以內」最少，佔 4%。分別以大陸配偶或外籍配偶來看，也是以「3 年以上」者為絕大多數。

(五) 婚姻狀況：參考表 5-2，婚姻狀況是以「已婚」為大多數，分居、離婚、喪偶的比例皆少。已婚的部份，70%以上是「配偶有工作」，大陸配偶的先生沒有工作的比例略高於外籍配偶。

(六) 子女人數：參考表 5-2，以全部樣本為例，依序是「一個」佔 38%，「兩個」佔 33%，「無」佔 20%，三個以上的較少。以大陸配偶而言，比例最高的是「一個」佔 44%，依序是「兩個」及「無」，各佔 29%及 21%。外籍配偶的部份，比例最高的是「兩個」佔 40%，其次是「一個」及「無」，各佔 30%及 19%。

(七) 學歷程度：參考表 5-2，受試者的學歷程度是以「國中」和「高中職」為主。大陸配偶的學歷程度集中於「高中職」及「國中」，各佔 45%及 34%。外籍配偶學歷程度的比例則較為分散，依序為「國中」佔 34%，「高中職」佔 29%，「小學以下」佔 27%，「大專院校」佔 10%。

(八) 語言能力：參考表 5-2，受試者絕大多數會使用「國語」，其次為「台語」。外籍配偶的部份，使用「國語」的比例為 90%，「台語」為 34%，「客語」與「英語」較少，各佔 16%及 10%。

表 5-2、外籍與大陸配偶基本資料統計

項目別	作答人數統計					
	全部		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
年齡						
24 歲以下	5	2%	2	1%	3	3%
25~44 歲	227	84%	132	80%	95	90%
45~65 歲	34	13%	28	18%	6	6%
65 歲以上	3	1%	2	1%	1	1%
來台時間						
1 年以內	12	4%	6	4%	6	6%
1 至 2 年	30	11%	21	13%	9	8%
2 至 3 年	26	10%	16	10%	10	10%
3 年以上	201	75%	121	73%	80	76%
婚姻狀況						
已婚，配偶有工作	196	73%	115	70%	81	77%
已婚，配偶沒工作	48	18%	37	23%	11	6%
分居	5	1%	1	1%	4	2%
離婚	13	5%	6	3%	7	4%
喪偶	7	3%	5	3%	2	1%
子女人數						
無	54	20%	34	21%	20	19%
一個	103	38%	72	44%	31	30%
兩個	89	33%	47	29%	42	40%
三個	15	6%	7	4%	8	7%
四個以上	7	3%	4	2%	3	2%
學歷程度						
小學以下	33	13%	4	2%	29	27%
國中	92	34%	56	34%	36	34%
高中職	103	38%	73	45%	30	29%
大專院校	41	15%	31	19%	10	10%
語言能力						
國語	258	96%	164	100%	94	90%
台語	71	26%	35	21%	36	34%
客語	24	9%	7	4%	17	16%
英文	26	10%	15	9%	11	10%

資料來源：本研究自行整理。

(九) 是否需要負擔家庭經濟：參考表 5-3，不論外籍或大陸配偶，約莫 70% 的受試者需要負擔家庭經濟。

(十) 目前找工作對受試者的重要程度：參考表 5-3，全部樣本認為找工作「非常重要」或「重要」者佔 89%。大陸配偶認為找工作「非常重要」或「重要」者佔 83%。外籍配偶勾選「非常重要」或「重要」者佔 89%。

表 5-3、外籍與大陸配偶工作動機統計

項目別	作答人數統計					
	全部		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
是否需要負擔家庭經濟						
是	185	69%	112	68%	73	70%
否	84	31%	52	32%	32	30%
目前找工作對您重要性						
非常重要	126	47%	68	41%	58	55%
重要	112	42%	76	42%	36	34%
不重要	28	10%	19	16%	9	9%
非常不重要	3	1%	1	0.6%	2	2%

資料來源：本研究自行整理。

(十一) 是否透過公立就業服務機構找過工作：全部樣本有透過公立就業服務機構找工作的為 73%，大陸配偶為 78%，外籍配偶為 65%，比例較低。其中全部樣本有透過公立就業服務機構找工作的受試者，73% 是透過職訓局所屬的就業服務機構找工作，27% 是透過地方政府所屬的就業服務機構，大陸配偶與外籍配偶的比例也屬類似。

表 5-4、外籍與大陸配偶使用公立就業服務統計

項目別	作答人數統計					
	全部		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
是否透過公立就業服務機構找工作						
是	197	73%	128	78%	69	65%
否，透過其他方式找工作	72	27%	36	22%	36	35%
透過哪類就業服務機構						
透過職訓局所屬就業服務機構	144	73%	90	70%	54	78%
透過地方政府所屬就業服務機構	53	27%	38	30%	15	22%

資料來源：本研究自行整理。

(十二) 透過其他方式找工作：參考表 5-5，沒有透過公立就業服務機構找過工作的受試者，其中透過「親戚朋友」找過工作的佔 56%，34%有透過「網際網路」，27%有透過「報紙」。整體而言，最主要還是透過「親戚朋友」找工作，大陸配偶亦常透過「網際網路」及「報紙」找工作。外籍配偶除了上述三種，也常透過「社區公告」及「民間團體」找工作。

表 5-5、外籍與大陸配偶其他就業管道

項目別	全部統計人數					
	全部 (N=72)		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
傳單	6	8%	4	11%	2	5%
報紙	20	27%	12	33%	8	22%
電視	1	1%	0	0%	1	2%
網際網路	25	34%	15	41%	10	27%
親戚朋友	41	56%	22	61%	19	52%
社區公告	7	9%	1	2%	6	16%
教會	2	2%	2	5%	0	0%
民間團體	6	8%	1	2%	5	13%
民間人力銀行	5	6%	3	8%	2	5%
就業博覽會	3	4%	2	5%	1	2%
外配家庭服務中心	2	2%	2	5%	0	0%

資料來源：本研究自行整理。

二、外籍與大陸配偶就業服務滿意度分析

以下內容所稱滿意者，係指受試者填答非常同意（4分）或同意（3分）。反之，不滿意者，則係指填答不同意（2分）或非常不同意（1分）。

（一）全部樣本的就業服務滿意度分析

全部樣本的就業服務滿意度統計，請見表 5-6：

- 1、對就業服務機構提供職缺訊息的滿意程度：對職缺訊息感到滿意的為 87%，平均數為 3.13 分。有 13%的受試者對於職缺訊息感到不滿意。
- 2、對就業服務機構提供翻譯服務的滿意程度：對翻譯服務感到滿意的為 90%，平均數為 3.11 分。有 10%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 3、對就業服務機構文件內容的滿意程度：對文件內容感到滿意的為 87%，平均數為 3.08 分。有 13%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 4、對就業服務員服務態度的滿意程度：對服務態度感到滿意的為 92%，平均數為 3.30 分。有 8%的受試者對於服務態度感到不滿意。
- 5、對就業服務員專業能力的滿意程度：對專業能力感到滿意的為 92%，平均數為 3.26 分。有 8%的受試者對於專業能力感到不滿意。
- 6、對就業服務員講解說明的滿意程度：對講解說明感到滿意的為 95%，平均數為 3.23 分。有 5%的受試者對於講解說明感到不滿意。
- 7、對就業服務員辦事效率的滿意程度：對辦事效率感到滿意的為 88%，平均數為 3.20 分。有 11.5%的受試者對於辦事效率感到不滿意。
- 8、對就業服務員陪同面試的滿意程度：有使用陪同面試的樣本為 51 人，佔全部樣本的 26%。對陪同面試感到滿意的為 90%，平均數為 3.31 分。有 10%的受試者對於陪同面試感到不滿意。

表 5-6、外籍與大陸配偶就業服務滿意度統計

項目別	非常同意 (4分)		同意(3分)		不同意(2分)		非常不同意 (1分)		平均	標準差
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
職缺訊息	53	27%	118	60%	25	12%	1	0.5%	3.13	0.671
翻譯服務	44	23%	133	67%	18	9%	2	1%	3.11	0.624
文件內容	43	22%	129	65%	24	12%	1	0.5%	3.08	0.635
服務態度	77	39%	104	53%	16	8%	0	0%	3.30	0.657
專業能力	62	31%	125	64%	10	5%	0	0%	3.26	0.59
講解說明	62	31%	120	61%	15	8%	0	0%	3.23	0.621
辦事效率	65	33%	108	55%	23	11%	1	0.5%	3.20	0.69
陪同面試	使用人次 51 人，佔全部 26%									
陪同面試	22	43%	24	47%	4	8%	1	2%	3.31	0.707

資料來源：本研究自行整理。

說明：N=197。

(二) 大陸配偶的就業服務滿意度分析

大陸配偶的就業服務滿意度，請見表 5-7：

- 1、對就業服務機構提供職缺訊息的滿意程度：對職缺訊息感到滿意的為 83%，平均數為 3.03 分。有 16.7%的受試者對於職缺訊息感到不滿意。
- 2、對就業服務機構提供翻譯服務的滿意程度：對翻譯服務感到滿意的為 88%，平均數為 3.05 分。有 12%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 3、對就業服務機構文件內容的滿意程度：對文件內容感到滿意的為 86%，平均數為 3.03 分。有 13.7%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 4、對就業服務員服務態度的滿意程度：對服務態度感到滿意的為 91%，平均數為 3.28 分。有 9%的受試者對於服務態度感到不滿意。
- 5、對就業服務員專業能力的滿意程度：對專業能力感到滿意的為 94%，平均數為 3.22 分。有 6%的受試者對於專業能力感到不滿意。
- 6、對就業服務員講解說明的滿意程度：對講解說明感到滿意的為 90%，平均數為 3.19 分。有 10%的受試者對於講解說明感到不滿意。
- 7、對就業服務員辦事效率的滿意程度：對辦事效率感到滿意的為 85%，平均數

為 3.08 分。有 14.7%的受試者對於辦事效率感到不滿意。

- 8、對就業服務員陪同面試的滿意程度：有使用陪同面試的樣本為 23 人，佔全部樣本的 18%。對陪同面試感到滿意的為 83%，平均數為 3.13 分。有 17%的受試者對於陪同面試感到不滿意。

表 5-7、大陸配偶就業服務滿意度統計

項目別	非常同意 (4分)		同意(3分)		不同意(2分)		非常不同意 (1分)		平均	標準差
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
職缺訊息	27	21%	79	62%	21	16%	1	0.7%	3.03	0.639
翻譯服務	22	17%	91	71%	15	12%	0	0%	3.05	0.537
文件內容	24	19%	86	67%	17	13%	1	0.7%	3.03	0.594
服務態度	48	38%	68	53%	12	9%	0	0%	3.28	0.627
專業能力	36	28%	85	66%	7	6%	0	0%	3.22	0.536
講解說明	37	29%	78	61%	13	10%	0	0%	3.19	0.599
辦事效率	39	30%	70	55%	18	14%	1	0.7%	3.08	0.677
陪同面試	使用人次 23，佔全部 18%									
陪同面試	8	35%	11	48%	3	13%	1	4%	3.13	0.815

資料來源：本研究自行整理。

說明：N=128。

(三) 外籍配偶的就業服務滿意度分析

外籍配偶就業服務滿意度統計，請見表 5-8：

- 1、對就業服務機構提供職缺訊息的滿意程度：對職缺訊息感到滿意的為 95%，平均數為 3.32 分。有 5%的受試者對於職缺訊息感到不滿意。
- 2、對就業服務機構提供翻譯服務的滿意程度：對翻譯服務感到滿意的為 93%，平均數為 3.05 分。有 7%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 3、對就業服務機構文件內容的滿意程度：對文件內容感到滿意的為 90%，平均數為 3.17 分。有 10%的受試者對於翻譯服務感到不滿意。
- 4、對就業服務員服務態度的滿意程度：對服務態度感到滿意的為 94%，平均數

- 為 3.36 分。有 6%的受試者對於服務態度感到不滿意。
- 5、對就業服務員專業能力的滿意程度：對專業能力感到滿意的為 96%，平均數為 3.33 分。有 4%的受試者對於專業能力感到不滿意。
- 6、對就業服務員講解說明的滿意程度：對講解說明感到滿意的為 97%，平均數為 3.33 分。有 3%的受試者對於講解說明感到不滿意。
- 7、對就業服務員辦事效率的滿意程度：對辦事效率感到滿意的為 93%，平均數為 3.30 分。有 7%的受試者對於辦事效率感到不滿意。
- 8、對就業服務員陪同面試的滿意程度：有使用陪同面試的樣本為 28 人，佔全部樣本的 41%。對陪同面試感到滿意的為 96%，平均數為 3.46 分。有 4%的受試者對於陪同面試感到不滿意。

表 5-8、外籍配偶就業服務滿意度統計

項目別	非常同意 (4分)		同意(3分)		不同意(2分)		非常不同意 (1分)		平均	標準差
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
職缺訊息	26	38%	39	57%	4	5%	0	0%	3.32	0.705
翻譯服務	22	32%	42	61%	3	4%	2	3%	3.21	0.760
文件內容	19	28%	43	62%	7	10%	0	0%	3.17	0.705
服務態度	29	42%	36	52%	4	6%	0	0%	3.36	0.713
專業能力	26	38%	40	58%	3	4%	0	0%	3.33	0.684
講解說明	25	36%	42	61%	2	3%	0	0%	3.33	0.662
辦事效率	26	38%	38	55%	5	7%	0	0%	3.30	0.715
陪同面試	使用人次 28，佔全部 41%									
陪同面試	14	50%	43	46%	1	4%	0	0%	3.46	0.577

資料來源：本研究自行整理。

說明：N=79。

三、外籍與大陸配偶接受就業服務後就業狀況分析

外籍與大陸配偶就業服務結果分析，請見表 5-9、5-10、5-11、5-12：

(一) 接受就業服務後是否有去找工作：根據表 5-9，接受就業服務後有去找工作者，全部樣本有 85%，大陸配偶有 89%，外籍配偶有 77%。沒有去找工作的原因，全部樣本有 8%為「安排參加職業訓練」，7%為「家庭不支持」，「不想找工作」為 0%。大陸配偶部分，「安排參加職業訓練」為 5%，「家庭不支持」為 6%，「不想找工作」為 0%。外籍配偶部分，「安排參加職業訓練」為 14%，「家庭不支持」為 9%，「不想找工作」為 0%。

表 5-9、外籍與大陸配偶接受就業服務後是否去找工作統計

項目別	全部統計人數					
	全部		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
是否有去找工作						
是	167	85%	114	89%	53	77%
否						
安排參加職業訓練	16	8%	6	5%	10	14%
不想找工作	0	0%	0	0%	0	0%
家庭不支持	14	7%	8	6%	6	9%

資料來源：本研究自行整理。

說明：N=197。

(二) 經就業服務後有去找工作，是否成功找到工作(求職就業率)：根據表 5-10，全部樣本有去找工作的 167 名求職者中有 113 名找到工作，求職就業率為 67.66%。114 名大陸配偶求職者中有 72 名找到工作為，求職就業率 63.15%。53 名外籍配偶求職者中有 41 名找到工作，求職就業率為 77.36%。在全部 167 名求職者中，有使用陪同面試的人數為 45 人，最後成功找到工作的有 38 人，陪同面試的求職就業率為 84.44%，其中大陸配偶陪同面試的求職就業率為 66.37%，外籍配偶為 90.90%，比例均高於整體的求職就業率，特別是外籍配偶的部份。

(三) 經就業服務後多久找到工作(尋職期間)：根據表 5-10，全部樣本有找到

工作的有 113 人，於「7 天內」找到工作的佔 27%，於「8 至 14 天」找到佔 23%，於「15 至 21 天」找到佔 24%，於「22 至 29 天」找到佔 10%，於「30 天以上」找到佔 16%。整體而言，大部分的受試者可以在一個月內找到工作，外籍配偶的尋職期間又較大陸配偶短些。

（四）每月的工作收入：根據表 5-10，全部樣本的每月工作收入為基本工資以下的佔 51%，基本工資以上的佔 49%。大陸配偶領取基本工資以下的佔 57%，基本工資以上的佔 43%。外籍配偶領取基本工資以下的佔 41%，基本工資以上的佔 59%。

（五）每週工作時間：根據表 5-10，全部樣本的每週工作時間為「34 小時以下」者佔 17%，「35 至 41 小時」佔 32%，「42 小時以上」佔 51%。大陸配偶的每週工作時間為「34 小時以下」者佔 17%，「35 至 41 小時」佔 28%，「42 小時以上」佔 55%。外籍配偶的每週工作時間為「34 小時以下者」佔 17%，「35 至 41 小時」佔 39%，「42 小時以上」佔 44%。若以每週工作時間不足 35 小時者視為部分工時者，大陸配偶及外籍配偶的部分工時者比例皆為 17%。

（六）從事該份工作的時間：根據表 5-10，全部樣本從事工作時間為「30 天以內」者為 25%，「31 至 90 天」為 21%，「91 至 181 天」為 26%，「181 天以上」為 28%。大陸配偶從事工作時間為「30 天以內」者為 29%，「31 至 90 天」為 17%，「91 至 181 天」為 28%，「181 天以上」為 26%。外籍配偶從事工作時間「30 天以內」者為 17%，「31 至 90 天」為 29%，「91 至 181 天」為 22%，「181 天以上」為 32%。以就業穩定三個月為基準來看，大陸配偶與外籍配偶的穩定就業比例皆為 54%。

表 5-10、外籍與大陸配偶接受就業服務後就業比例與狀況

項目別	全部統計人數					
	全部		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
經就業服務後有找到工作	113	67.66%	72	63.15%	41	77.36%
經陪同面試後有找到工作	38	84.44%	8	66.67%	30	90.90%
經就業服務後多久找到工作						
7 天內	31	27%	14	19%	17	41%
8 至 14 天	26	23%	18	25%	8	20%
15 至 21 天	27	24%	18	25%	9	22%
22 至 29 天	11	10%	6	8%	5	12%
30 天以上	18	16%	16	22%	2	5%
每月該份工作收入						
15,000 元以下	18	16%	11	15%	7	17%
15,001 至 18,779 元	40	35%	30	42%	10	24%
18,780 元以上	55	49%	31	43%	24	59%
從事該份工作每週工作時間						
34 小時以下	19	17%	12	17%	7	17%
35 至 41 小時	36	32%	20	28%	16	39%
42 小時以上	58	51%	40	55%	18	44%
從事該份工作多久						
30 天以內	30	25%	21	29%	7	17%
31 至 90 天	24	21%	12	17%	12	29%
91 至 180 天	29	26%	20	28%	9	22%
181 天以上	32	28%	19	26%	13	32%

資料來源：本研究自行整理。

(七) 各地區外籍與大陸配偶求職就業率之比較：如表 5-11 所示，求職人數為接受就業服務後去找工作的人數，求職就業率則為前者成功推介就業的比例，惟各地樣本分布不均且樣本過少，單從求職就業率的較難判斷執行狀況。

表 5-11、各地區外籍與大陸配偶求職就業率之比較

項目別	求職人數	求職就業率
地區別		
台北市	15	60%
新北市	16	81.3%
桃園縣	26	42.3%
新竹縣	0	0%
苗栗縣	26	73.1%
台中市	13	76.9%
彰化縣	7	71.4%
南投縣	2	50%
雲林縣	27	70.4%
嘉義縣	4	75%
台南市	0	0%
高雄市	19	63.2%
屏東縣	0	0%
宜蘭縣	3	100%
花蓮縣	6	83.3%
台東縣	3	100%
澎湖縣	0	0%
連江縣	0	0%
基隆縣	0	0%

資料來源：本研究自行整理。

(七) 找不到工作的原因：參考表 5-12，以全部樣本來說，找不到工作的原因比例最高的為「工作時間或地點無法配合」(67%)，其次為「無法照顧家庭」(50%)、「雇主不願意僱用」(40%)、「技能不足」(20%)。大陸配偶找不到工作的原因，「工作時間或地點無法配合」(60%)，其次為「無法照顧家庭」(50%)、「雇主不願意僱用」(45%)、「技能不足」(24%)。外籍配偶找不到工作的原因，「工作時間或地點無法配合」(92%)，其次為「無法照顧家庭」(50%)、「語言能力」(42%)、「雇主不願意僱用」(25%)。

表 5-12、外籍與大陸配偶找不到工作的原因

項目別	全部統計人數					
	全部(54)		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
沒有找到工作的原因						
語言能力不足	6	11%	1	2%	5	42%
工作時間或地點無法配合	36	67%	25	60%	11	92%
缺乏證照	9	17%	8	19%	1	8%
技能不足	11	20%	10	24%	1	8%
薪資待遇不理想	4	7%	2	5%	2	17%
學歷不符	6	11%	5	12%	1	8%
工作經驗不足	5	9%	4	10%	1	8%
雇主不願意僱用	22	40%	19	45%	3	25%
無法照顧家庭	27	50%	21	50%	6	50%

資料來源：本研究自行整理。

(八)對政府就業服務的期待：參考表 5-13，全部樣本的部份，比例最高的是「提供更多職缺的訊息」(77%)，依序為「提供更多的職業訓練」(70%)，「儘快幫忙找到工作」(54%)，「安排更多的求職技巧與面試活動」(26%)，「提供更多的臨時性工作」(26%)。以大陸配偶來看，「安排更多的創業講座」比例較高，為 21%。外籍配偶的部份，「提供更多的勞動法規課程」比例較高，為 26%。

表 5-13、外籍與大陸配偶對公立就業服務的期待

項目別	全部統計人數					
	全部(197)		陸配		外配	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
對政府就業服務的期待						
提供更多職缺的訊息	129	77%	82	72%	47	89%
提供更多職業訓練	117	70%	81	71%	36	68%
儘快幫忙找到工作	90	54%	56	49%	34	64%
安排更多的求職和面試技巧相關活動	44	26%	29	25%	15	28%
增加會談的次數和時間	14	8%	5	4%	9	17%
提供更多的勞動法規課程	26	16%	12	11%	14	26%
安排更多的創業講座	32	19%	24	21%	8	15%
安排更多的翻譯服務	10	6%	3	3%	7	13%
提供更多的臨時性工作	43	26%	32	28%	11	21%
安排更多的陪同面試服務	21	13%	13	11%	8	15%

資料來源：本研究自行整理。

四、就業服務成效相關分析

本研究使用 SPSS 15.0 for Windows Evaluation Version 統計軟體進行就業服務成效相關分析，使用的分析方法為卡方檢定，研究分析如下所述：

(一) 基本資料與就業服務結果之關係

1、基本資料與是否找到工作之關係

外籍與大陸配偶基本資料對於找到工作是否影響，如表 5-14 所示，分析顯示基本特性對是否找到工作並無顯著差異。

表 5-14、基本資料與是否找到工作之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
年齡與是否找到工作之關係	P=0.373 > 0.05，不顯著
來台期間與是否找到工作之關係	P=0.069 > 0.05，不顯著
婚姻狀況與是否找到工作之關係	P=0.317 > 0.05，不顯著
子女人數與是否找到工作之關係	P=0.348 > 0.05，不顯著
需負擔家庭經濟與是否找到工作之關係	P=0.225 > 0.05，不顯著
找工作重要性與是否找到工作之關係	P=0.326 > 0.05，不顯著
學歷與是否找到工作之關係	P=0.137 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

2、基本資料與尋職期間之關係

外籍與大陸配偶基本資料對尋職期間是否有顯著影響，如表 5-15 所示，並無顯著關係。

表 5-15、基本資料與尋職期間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
年齡與尋職期間之關係	P=0.784 > 0.05，不顯著
來台期間與尋職期間之關係	P=0.805 > 0.05，不顯著
婚姻狀況與尋職期間之關係	P=0.531 > 0.05，不顯著
子女人數與尋職期間之關係	P=0.785 > 0.05，不顯著
是否需負擔家庭經濟與尋職期間之關係	P=0.223 > 0.05，不顯著
找工作重要性與尋職期間之關係	P=0.383 > 0.05，不顯著
學歷與尋職期間之關係	P=0.257 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

3、基本資料與工作收入之關係

外籍與大陸配偶基本資料對於工作收入是否有顯著影響，如表 5-16 所示，並無顯著關係。

表 5-16、基本資料與工作收入之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
年齡與工作收入之關係	P=0.465 > 0.05，不顯著
來台期間與工作收入之關係	P=0.416 > 0.05，不顯著
婚姻狀況與工作收入之關係	P=0.363 > 0.05，不顯著
子女人數與工作收入之關係	P=0.175 > 0.05，不顯著
是否需負擔家庭經濟與工作收入之關係	P=0.667 > 0.05，不顯著
找工作重要性與工作收入之關係	P=0.819 > 0.05，不顯著
學歷與工作收入之關係	P=0.133 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

4、基本資料與每週工作時間之關係

外籍與大陸配偶基本資料對於每週工作時間是否有顯著影響，如表 5-17 所示，年齡會對每週工作時間有顯著影響，是否需要負擔家庭經濟對於每週工作時間會有顯著影響。年齡越高者每週工作時間越短；需要負擔家庭經濟者，每週工作時間越長。

表 5-17、基本資料與每週工作時間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
年齡與每週工時之關係	P=0.029 < 0.05，顯著
來台期間與每週工時之關係	P=0.317 > 0.05，不顯著
婚姻狀況與每週工時之關係	P=0.783 > 0.05，不顯著
子女人數與每週工時之關係	P=0.783 > 0.05，不顯著
是否需負擔家庭經濟與每週工時之關係	P=0.045 < 0.05，顯著
找工作重要性與每週工時之關係	P=0.132 > 0.05，不顯著
學歷與每週工時之關係	P=0.493 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

5、基本資料與從事工作期間之關係

外籍與大陸配偶基本資料對於從事工作期間是否有影響，如表 5-18 所示，是否需要負擔家庭經濟會影響從事工作期間。需要負擔家庭經濟者，從事工作期間越長。

表 5-18、基本資料與從事工作期間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
年齡與從事工作期間之關係	P=0.221 > 0.05，不顯著
來台期間與從事工作期間之關係	P=0.165 > 0.05，不顯著
婚姻狀況與從事工作期間之關係	P=0.337 > 0.05，不顯著
子女人數與從事工作期間之關係	P=0.325 > 0.05，不顯著
是否需負擔家庭經濟與從事工作期間之關係	P=0.039 < 0.05，顯著
找工作重要性與從事工作期間之關係	P=0.142 > 0.05，不顯著
學歷與從事工作期間之關係	P=0.598 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

6、語言能力與工作表現之關係

外籍與大陸配偶語言能力與工作表現的關係，如表 5-19 所示，語言能力，包括中文、台語、客語跟英文，對各項工作表現的影響並沒有達到顯著水準。

表 5-19、語言能力與工作表現之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
中文能力與是否找到工作	P=0.633 > 0.05，不顯著
中文能力與尋職期間	P=0.410 > 0.05，不顯著
中文能力與每月收入	P=0.502 > 0.05，不顯著
中文能力與平均時數	P=0.095 > 0.05，不顯著
中文能力與工作期間	P=0.104 > 0.05，不顯著
台語能力與是否找到工作	P=0.542 > 0.05，不顯著
台語能力與尋職期間	P=0.330 > 0.05，不顯著
台語能力與每月收入	P=0.110 > 0.05，不顯著
台語能力與平均時數	P=0.724 > 0.05，不顯著
台語能力與工作期間	P=0.935 > 0.05，不顯著
客語能力與是否找到工作	P=0.246 > 0.05，不顯著
客語能力與尋職期間	P=0.613 > 0.05，不顯著
客語能力與每月收入	P=0.654 > 0.05，不顯著
客語能力與平均時數	P=0.082 > 0.05，不顯著
客語能力與工作期間	P=0.703 > 0.05，不顯著
英文能力與是否找到工作	P=0.558 > 0.05，不顯著
英文能力與尋職期間	P=0.305 > 0.05，不顯著
英文能力與每月收入	P=0.118 > 0.05，不顯著
英文能力與工作期間	P=0.281 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

7、工作時間與工作收入之關係

由表 5-20 可知，外籍與大陸配偶工作時間與收入之間的關係，若以 35 小時為部分工時的標準，從事部分工時者，約有 57.9% 是領低於基本工資的薪水，但每週工時為 35 至 41 小時及 42 小時以上者，也是約略 60% 的每月收入是低於基本工資，會造成外籍與大陸配偶高工時低收入的現象，或許與外籍與大陸配偶多從事的工作型態，多屬於領時薪的工作有關，有待深度訪談再次驗證。

表 5-20、工作時間與工作收入之關係

	15,000 元以下	1,5000 元至 18,779 元	18,780 元以上	合計
34 小時以下	31.6%	26.3%	42.1%	100%
35 至 41 小時	8.3%	52.8%	38.9%	100%
42 小時以上	15.5%	35.4%	48.7%	100%

資料來源：本研究自行整理。

(二) 就業服務滿意度與就業服務結果之關係

1、就業服務滿意度與是否找到工作之關係

外籍與大陸配偶就業服務滿意程度對於找到工作是否有影響，參考表 5-21，對就業服務機構職缺訊息的滿意程、對就業服務站提供的文件格式與內容的滿意程度及對辦事效率的滿意程度對是否找到工作有顯著影響。對職缺訊息、文件內容、辦事效率越感到滿意者，越容易找到工作。

表 5-21、就業服務滿意度與就業服務結果之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
職缺訊息與是否找到工作之關係	$P=0.011 < 0.05$ ，顯著
翻譯服務與是否找到工作之關係	$P=0.087 > 0.05$ ，不顯著
文件內容與是否找到工作之關係	$P=0.004 < 0.05$ ，顯著
服務態度與是否找到工作之關係	$P=0.161 > 0.05$ ，不顯著
專業能力與是否找到工作之關係	$P=0.657 > 0.05$ ，不顯著
講解說明與是否找到工作之關係	$P=0.206 > 0.05$ ，不顯著
辦事效率與是否找到工作之關係	$P=0.042 < 0.05$ ，顯著

資料來源：本研究自行整理。

2、就業服務滿意度與尋職期間之關係

外籍與大陸配偶就業服務滿意度是否會影響尋職期間，如表 5-22 表示，對於就業服務機構的辦事效率滿意程度會影響外籍與大陸配偶尋職期間。對辦事效率滿意程度越高者，尋職期間越短。

表 5-22、就業服務滿意度與尋職期間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
職缺訊息與尋職期間之關係	$P=0.225 > 0.05$ ，不顯著
翻譯服務與尋職期間之關係	$P=0.907 > 0.05$ ，不顯著
文件內容與尋職期間之關係	$P=0.792 > 0.05$ ，不顯著
服務態度與尋職期間之關係	$P=0.101 > 0.05$ ，不顯著
專業能力與尋職期間之關係	$P=0.66 > 0.05$ ，不顯著
講解說明與尋職期間之關係	$P=0.206 > 0.05$ ，不顯著
辦事效率與尋職期間之關係	$P=0.024 < 0.05$ ，顯著

資料來源：本研究自行整理。

3、就業服務滿意度與工作收入之關係

外籍與大陸配偶就業服務滿意度與工作收入之關係，如表 5-23 表示，對就業服務提供之文件內容、服務人員的服務態度、服務人員的專業能力及機構辦事效率的滿意程度，影響外籍與大陸配偶工作收入。對文件內容、服務態度、專業能力、辦事效率滿意程度越高者，工作收入越高。

表 5-23、就業服務滿意度與工作收入之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
職缺訊息與每月收入之關係	P=0.053 > 0.05，不顯著
翻譯服務與每月收入之關係	P=0.134 > 0.05，不顯著
文件內容與每月收入之關係	P=0.016 < 0.05，顯著
服務態度與每月收入之關係	P=0.015 < 0.05，顯著
專業能力與每月收入之關係	P=0.003 < 0.05，顯著
講解說明與每月收入之關係	P=0.101 > 0.05，不顯著
辦事效率與每月收入之關係	P=0.001 < 0.05，顯著

N=113

資料來源：本研究自行整理。

4、就業服務滿意度與每週工作時間之關係

外籍與大陸配偶就業服務滿意度與每週工作時間之關係，如表 5-24 所示，並無顯著關係。

表 5-24、就業服務滿意度與每週工作時間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
職缺訊息與每週工時之關係	P=0.640 > 0.05，不顯著
翻譯服務與每週工時之關係	P=0.304 > 0.05，不顯著
文件內容與每週工時之關係	P=0.350 > 0.05，不顯著
服務態度與每週工時之關係	P=0.824 > 0.05，不顯著
專業能力與每週工時之關係	P=0.469 > 0.05，不顯著
講解說明與每週工時之關係	P=0.343 > 0.05，不顯著
辦事效率與每週工時之關係	P=0.168 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

5、就業服務滿意度與從事工作期間之關係

外籍與大陸配偶對就業服務滿意程度與從事工作期間之關係，如表 5-25 所示，並無顯著關係。

表 5-25、就業服務滿意度與從事工作期間之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
職缺訊息與從事工作期間之關係	P=0.492 > 0.05，不顯著
翻譯服務與從事工作期間之關係	P=0.287 > 0.05，不顯著
文件內容與從事工作期間之關係	P=0.849 > 0.05，不顯著
服務態度與從事工作期間之關係	P=0.235 > 0.05，不顯著
專業能力與從事工作期間之關係	P=0.598 > 0.05，不顯著
講解說明與從事工作期間之關係	P=0.118 > 0.05，不顯著
辦事效率與從事工作期間之關係	P=0.326 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

6、陪同面試滿意程度與就業服務結果之關係

因非所有外籍與大陸配偶都會利用到陪同面試的關係，故分別開來談，對於陪同面試的滿意程度，與各種就業服務結果並無顯著關係。

表 5-26、陪同面試滿意度與就業服務結果之關係

比較關係之項目	顯著關係 P 值
陪同面試與是否找到工作之關係	N=45，P=0.107 > 0.05，不顯著
陪同面試與尋職期間之關係	N=38，P=0.440 > 0.05，不顯著
陪同面試與工作收入之關係	N=38，P=0.100 > 0.05，不顯著
陪同面試與每週工時之關係	N=38，P=0.535 > 0.05，不顯著
陪同面試與從事工作期間之關係	N=38，P=0.783 > 0.05，不顯著

資料來源：本研究自行整理。

第三節 個案訪談設計與訪談對象

一、個案訪談設計

為探討外籍與大陸配偶就業服務之成效，本研究訪問三名個案，訪談的內容主要為調查問卷內容的延伸，就個案填答問卷的狀況進行進一步了解，主要包括：受訪者基本資料，使用就業服務的主觀感受，及透過就業服務機構找工作的經驗。深度訪談架構及問項，如下表所述：

表 5-27、個案深度訪談架構

評估層面	評估項目	具體問項
輸入	基本資料	個案的年齡
		個案來台灣多久
		個案具備的語言能力
		個案的教育程度，是否有取得台灣的教育認證
		個案的家庭狀況，婚姻狀況，子女人數，家庭是否支持個案就業等
	個案是否需負擔家庭經濟	
就業服務管道	如何得知公立就業服務機構	
	該就業服務機構是職訓局所屬或是地方政府所屬	
過程	就業服務使用經驗	個案接受的服務內容
		服務過程中有沒有什麼問題或意見
	面試過程	個案的面試狀況，是否有陪同面試？
結果	就業狀況	尋職期間
		工作型態、內容
		就業穩定
		勞動條件（工資、工時）
其他		對公立就業服務的建議和期待

資料來源：本研究自行整理。

二、個案訪談對象

本研究深度訪談個案的遴選係由回收調查問卷中篩選，經回收後若發現問卷中有值得繼續深入了解的問題與狀況，將聯絡該受試者進行深度訪談，藉以深入了解其接受就業服務之經驗，本研究選出北中南共三名經就業服務後成功就業的個案進行深度訪談。

在個案深度訪談的部份，所謂成功個案的篩選標的為「曾透過公立就業服務機構（不限職訓局所屬或地方政府所屬）成功找到工作者」，至於目前是否從事該職業則沒有限定，訪談所欲探求成功個案的背景資料、使用就業服務的主觀經驗，及進入職場的就業狀況，進而歸納外籍與大陸配偶就業成功的模式。

本研究深度訪談的部份，選擇北、中、南各一名的成功就業個案，個案資料如下表所述：

表 5-28、個案訪談對象名單

個案名稱	受訪者代碼	國籍	居住地
岳○○	D01	中國大陸	宜蘭
楊○○	D02	印尼	台中
丁○○	D03	中國大陸	高雄

資料來源：本研究自行整理。

第四節 成功個案訪談發現與分析

本研究藉由訪問曾接受就業服務成功就業的外籍與大陸配偶共三名，進行外籍與大陸配偶就業服務成效的評估，研究發現與分析如下所述：

一、外籍與大陸配偶個案背景分析

(一) 年齡

三位受訪個案的年齡，都是在 30 歲至 40 歲之間。

「我今年 33 歲。」(D01)

「我 38 歲。」(D02)

「我今年 30 歲。」(D03)

(二) 來台時間

受訪個案來台灣的時間，受訪者 D02 與 D03 的來台時間較長，為六年以上，D01 時間較短，為一年半左右。

「來台灣大概一年半了。」(D01)

「大概有六年了。」(D02)

「來台灣六年，快七年了。」(D03)

(三) 語言能力

三位受訪者的中文表達能力皆良好，唯中文書寫能力有待確認，唯一的外籍配偶受訪者 D02 表示，剛來台灣時有接受過就業服務，當填寫中文表格時需要服務人員的協助。其他的語言方面，基本的台語跟英文溝通是沒問題的，客家話就少。

「除了中文之外，還會說一些些台語跟英文，客家話不會講。」(D01)

「除了中文之外，還會說一點台語和英文。」(D02)

「會說一點英文、台語和粵語。」(D03)

(四) 教育程度

教育程度的部份，受訪者 D01 及 D02 是大學畢業，受訪者 D03 則是大學肄

業。三位受訪者皆沒有辦理台灣的教育認證，理由為「認為沒有用」和「不需要」。
「我高中畢業，大學沒念完，但沒有取得（教育）認證，因為也沒有什麼需要，也沒有去認證了」(D03)

另，因本研究之個案主要來源為職訓局所提供的外陸配專班名單，三名個案皆表示有透過職業訓練考取一些技能證照，像是餐飲及美容美髮相關。

「我在原本國家有念大學，但沒有取得台灣的認證。是有透過職訓局上一些課程，也有取得證照，我報考的是餐飲類別的。」(D01)

「我有唸大學，但（在台灣）沒有取得學歷認證，以前是有參加過職業訓練局辦的說故事老師的訓練，和美容美髮的課程，那也有取得相關的證照。」(D02)

「有透過職訓局考一些證照，我已經考到美容丙級，目前是有打算報考其他的，就是在準備這樣。」(D03)

（五）家庭與經濟狀況

三位受訪者的婚姻狀況皆為一般婚姻，非離婚或是分居。家庭狀況的部份，雖然受訪者之間差異很大，如有些需照顧子女或者需要照顧同住的長輩等，但不外乎都需要負擔家庭經濟，這也是外籍與大陸配偶出外找工作的主要動機，如受訪者 D02 表示：

「要（負擔），我也會寄錢回印尼家裡，但也有幫家裡付一點錢，像是小孩的安親班的錢，還有一些費用需要負擔。」(D02)

照顧家裡長輩和年幼子女的照顧問題，容易影響外籍與大陸配偶就業，如受訪者 D03 表示。

「...我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。」(D03)

或是要等到小孩的生活起居較為獨立之後，才有辦法外出就業，如受訪者 D02 表示：

「其實也不太需要照顧（小孩）了，都已經三年級了，只是把飯煮好，然後接送，大部分是沒有問題，那有時候他也會來我店裡，晚餐可以在店裡面解決，因為我

們上班其實滿自由的，因為老闆都不在。」(D02)

一般而言，能夠外出找工作的外籍與大陸配偶，大多有家人的支持為前提，如三位受訪者皆提到家裡對於外出就業是支持的，如受訪者 D01 表示：

「我有工作他們都很高興，只是說在我工作的範圍內，把家庭照顧好，他們也比較不會講話，我也有做到了。」(D01)

二、外籍與大陸配偶就業服務過程分析

(一) 接受公立就業服務的管道

經訪談得知三位受訪者中，有兩位受訪者是透過職業訓練局的就業服務據點接受服務，一位是透過地方政府就業服務機構。詢問如何得知有公立就業服務機構，受訪者表示是由「家人陪同」和「朋友介紹」，如受訪者 D01 及 D02 表示：

「我是去宜蘭縣的就業服務台...我剛來台灣的時候縣政府那邊就會有些傳單，裡面就會有就業服務的簡章，然後是老公帶我去的。」(D01)

「我是透過就業服務站找工作的，是在台中豐原那邊的。是朋友帶我去的。」(D02)

(二) 接受公立就業服務的內涵

三位受訪者所接受之服務內涵，皆無包含個案管理的部份，主要是就業媒合的部分。一開始會由服務人員引導填寫一些資料，這個部分大陸配偶比較沒有遇到什麼問題，但外籍配偶可能需要服務人員進一步的協助，如受訪者 D02 表示：

「...像填一些文件，不過自己的名字不會寫。政府雖然會開一些課（識字班），但其實我們不會上太多東西，所以一開始去就業服務站是沒辦法自己填寫，我就請就服站的小姐協助我，那他們也很熱心的協助，但我認識的也有跟我說過遇到比較不客氣的（服務人員），像是會說『自己名字都不會寫那你要找什麼工作？』之類的。」(D02)

在介紹工作之前，服務人員會先了解外籍與大陸配偶對於就業的期待，最直接的方式就是詢問外陸配想要找什麼樣的工作，如工作內容、期望待遇等等，但如受訪者 D01 表示：

「我也不太會提出一些什麼意見或設限啦，因為在台灣這邊，也不是說你想要找什麼樣的工作就都找得到，基本上我不太會設限，有機會就打電話，或是去面試看看這樣...（就業期待）這個不太好講，因為在台灣也不是說我們期待怎樣就能怎樣，要考量很多的現實層面，當然我也希望找到理想的工作，但實際上大部分的工作機會也不是這個樣子，因為社會很多問題也不好講。」(D01)

經詢問受訪者 D01 能夠接受的工作條件，表示工作地點是她考慮工作的主要條件：

「工作地點不能太遠，因為我現在沒有機車，是有準備想買一台，而且我們這邊，路況不是很好，晚上有些地方還沒有路燈，這邊野狗很多，有時候是不太安全。我找工作，也只是想找到差不多就好了，也沒有說很挑剔，或要求很多薪水之類的，因為有很多要具備一些條件啦像是學歷，那有些我就是不行。」(D01)

受訪者 D03 則是表示，在介紹工作的時候沒有遇到什麼問題，但面試後才發現大部分的工作都無法滿足她的要求，主要也是因為工作地點的關係。

「過程是沒遇到什麼問題，只是介紹的工作都不是我想要的，我有面試過幾家，都不行，工作地點離我家都有一段距離，很多都是工廠的工作，那面試過的老闆好像也覺得，就我們好像也不是他們想要的，做過幾天後來就沒再去了。」(D03)

除了由外籍與大陸配偶主動表示想找哪一類型的工作外，服務人員也會依照外陸配的專長或是取得的證照類型來推介工作，但是亦未必能滿足外籍與大陸配偶的期待，或提高成功就業的機率，如受訪者 D01 及 D03 表示：

「我是有取得餐飲的證照，但目前是不太想要找餐飲的工作，現在是在想說，有打算考美容的證照，想說看看這方面有沒有幫助，因為美容的工作自己時間比較好掌控。」(D01)

「就業服務員的話，有帶我去找過店家，只是說我們時間上面沒辦法跟他們配合，像美容這塊的話，晚上的是九、十點鐘才下班，地點又是在台北市那邊，這樣我沒有辦法照顧到家裡。」(D03)

若外籍配偶遇到語言不通的狀況，會由就業服務人員協助與老闆溝通，或是

由服務人員說明外籍配偶目前的狀況，如受訪者 D02 表示：

「剛來的時候不太會講中文，那小姐會幫我跟老闆講...我之前沒有身分證，只有居留證，有時候老闆會不太想用，或是覺得我什麼都不會還要教，很麻煩，那小姐會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。」(D02)

在就業服務人員的服務態度部分，三位受訪者皆是認為服務人員的態度和專業能力皆良好，受訪者 D02 表示，自己有長期跟一位就業服務員聯絡，她熟悉受訪者的就業狀況，也會不時介紹新的職缺訊息給受訪者。

「我會先打電話約，同一個（服務人員）的話比較好溝通，也比較熟了。」(D02)

（三）陪同個案面試

在三位受訪者之中，只有受訪者 D02 因為中文溝通有困難，所以是有服務人員陪同進行面試，其餘兩位受訪者皆是自行前往面試。

「沒有耶，其實主要我都是自己找啦，他那邊會有一個大本子，上面會有很多工作機會嘛，那我就是自己看自己找，然後自己打電話。」(D01)

「(有陪同面試)面試大概就是服務人員有跟老闆講我的狀況，把我介紹給他們，然後幫我翻譯。」(D02)

「沒有陪同耶？就是給我電話或地址，然後我就自己聯絡這樣，自己過去。」(D03)

（四）個案面試的情況

三位受訪者的面試經驗，比較常發生的狀況是「工作的時間和地點沒有辦法配合」、和「不符合雇主期待」，工作時間和地點沒有辦法配合可能與外籍與大陸配偶需要照顧家庭有關，另外雇主可能會要求外陸配的中文語言能力或是需要自備交通工具，導致外籍與大陸配偶就業不易，有些雇主對於僱用外籍與大陸配偶的規定仍不是很清楚，仍會要求受訪者需具備身分證，如受訪者 D01 表示：

「我去了很多地方，很多還是會要求身分證，或是他們想要會台語的，或是希望自備交通工具，像是外送阿加班這樣才能配合。」(D01)

受訪者 D03 則是表示因為照顧家庭，所以後續就業服務站推介的就業機會就沒有過去面試。

「一開始是有一些面試機會啦，但因為後來我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。」(D03)

至於外籍與大陸配偶在面試的過程有無遇到就業歧視的狀況，可能得視個案狀況而定，如受訪者 D01 表示：

「(歧視的部份)我是不知道別人怎樣，但我去面試的感覺，就是如果不順利的話就再換下一個，反正這種事本來就是你情我願。我覺得還好啦，老闆是不會表現出來，但可能就是工作上，像薪水阿或是工作等等會跟別人不一樣，如果遇到這樣的狀況，我可能就不會再去了。」(D01)

三、外籍與大陸配偶就業服務的結果分析

(一) 尋職期間

意即外籍與大陸配偶透過就業服務站成功找到工作所花費的時間，每位受訪者遇到的狀況不太一樣，如受訪者 D01 表示，尋職期間大約兩個月，就業服務站有陸續推介工作，曾經有於一家工廠擔任作業員，但因無法配合加班所以工作時間並不長久，最後是選擇在住家附近的早餐店工作。

「我面試很久了，大概是快兩個月...就服中心剛開始有打電話給我，有提供我一些面試的機會，有一些廠商應徵人的資料這樣...有介紹一些作業員的工作，但因為都太遠了，有一次是我去面試了，老闆也同意我來上班，但因為還是太晚而且要加班，所以做了幾天就沒繼續了，最後找到的工作是餐飲，就是在我們家附近的早餐店，就是做早餐這樣。」(D01)

受訪者 D02 表示，剛到就業服務站就由就業服務人員推介職缺，面試過程亦很順利，一個禮拜就開始上班了。

「滿快的，我去就服站的時候，服務人員就跟我說剛好台灣○○有徵人，我是想說這麼大的公司，很擔心做不好，那小姐是跟我說不然你就看看，如果是我的話應該 ok，那我去台灣○○面試的那天，就服員也有陪我過去，那面試完一個禮拜

後○○就叫我去上班了。」(D02)

受訪者 D03 表示，也是大概一個月內成功就業，但因為不便配合加班，這份工作並沒有持續很久，最後再透過就業服務站推介找到目前工作。

「(工作狀況)一開始 ok，但因為要配合加班到很晚，所以上個幾天後就沒有去了。後來再面試才找到現在這份工作，是做美術編輯，因為我在大陸有做過類似的婚紗攝影的美編。」(D03)

(二) 工作類型及內容

受訪者 D01 表示，因為加班太晚的緣故，自己沒有繼續從事該份工作，後來是至住家附近的早餐店工作，但因為工作時間不固定及待遇不固定，目前有找其他工作的打算。

「最後找到的工作是餐飲，就是在我們家附近的早餐店，就是做早餐這樣。」(D01)

「因為沒有天天讓我去做，只有最忙才會叫我去做，一天最多的話，從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。」(D01)

受訪者 D02 於一家日商的台灣分公司擔任組裝廠的作業員，同事有部分是外籍與大陸配偶，但仍以台灣人為主，目前是非正職的契約工，工作內容以第一線的基本的零件組裝為主，目前遇到的狀況是轉正職遇到困難，並有考慮是否應再去就業服務站找其他工作。

「(工作內容)我們要做照相機的零件，裡面有鏡片，我們要把鏡片裝到相機上，然後鎖好，但要很專心的作，因為我們這邊出錯後，後面就很難弄，我們這邊是第一關，所以不好請假。」(D02)

「現在是契約工，我另外一個朋友問我說要不要再去就業服務站，因為現在我有身分證了，有身分證感覺比較有保障，就跟台灣是差不多的，但一方面是想說外面工作那麼難找，加上這份工作也做久了習慣了，也做三年了，但我老公是說在這裡不是當正職很沒有保障，主要是差在這邊。想說以後如果當正職的話，大概

就固定下來了，因為在台灣○○大家都知道我工作滿認真的，也從來沒有請假。」

(D02)

「我工作三年多了，也不太好意思離開，因為離家很近，騎機車 15 分鐘吧...還有畢竟是透過人家（就服員）幫忙找的，離開好像很對不起人家，但我進去的時候也不知道在那邊是契約工，好像沒有什麼保障，所以有時候還是會想要找比較好的工作，在裡面可以當正職這樣」(D02)

受訪者 D03 表示自己透過推介就業找到美術編輯的工作，因為自己在原本國家就有從事類似工作的經驗，目前還是試用期，工作狀況大致良好。

「工作內容就是美術編輯，我在大陸有做過婚紗攝影的美編，所以上手很快。」(D03)

（三）工作條件與從事工作時間

受訪者 D01 從事的是早餐店的工作至今兩個月，領的是時薪，一個小時領 100 元，低於基本工資，工作時間不固定，一天從最多四個小時，月收入亦不穩定，可能數千元不等，收入及工作時間不穩定，是受訪者打算換工作的主因。

「工資很少，因為早餐都要很早起來做，早上是最忙的時間，一般五六點就要起來準備，然後八九點的時候人會非常多，那個時候最忙，所以那個時候他們需要人，但是一般九點過後，人就慢慢少了，所以他們就不想在用外面的人花錢，所以只是請我早上做那三、四個小時，而且只是說最忙的時候，像週六週日，才會叫我來，那平常的話就不會叫我，畢竟是要付錢給我，薪水也不高，一個小時一百塊...一天最多的話，從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。」(D01)

受訪者 D02 從事工廠的作業員至今三年多，目前是契約工的身分，薪資跟工作時間較固定，月收入高於基本工資，偶爾需配合加班。受訪者提到，在工作份量感受到有就業歧視。

「正常班（八點到五點）就是 800 元，如果有早班的話是 860 元，工作時間一天

大概八個小時，那最近進度比較趕，一個禮拜要上六天，有可能會加班，也會有加班費」(D02)

「有時候會遇到（不公平的待遇），可是我想說，習慣就好了，反正住在台灣也不要太計較，不管他們對我們不公平，像我們外籍感覺工作份量都比較多，但我有能力，我可以做的話，我會做，可是如果真的沒辦法還是會跟領班說啦」(D02)

受訪者 D03 從事美術編輯工作至今未滿一年，目前還是試用期，收入略少於正職，每天工作約 8 小時，不需配合加班。

「我們公司有試用期，正職是一個月兩萬五，試用期就比較少了。我們工作時間還滿固定的，就是早上九點開始到晚上六點，然後不用加班。」(D03)

四、外籍與大陸配偶對於公立就業服務的期待與建議

訪談三位受訪者對於公立就業服務的建議，受訪者 D01 認為服務人員的態度跟專業知識都很好，只希望能提供多一點工作機會。受訪者 D02 認為公立就業服務找工作會比較快，服務人員也可以提供一些必要的資訊。受訪者 D03 認為自己找工作的話，找到的工作很有限，希望就業服務站能提供多一點資訊和工作機會。

「我覺得工作要看老闆啦，即使就業服務站給我們很多工作機會，但最後也沒用，像我們也有去面試，但如果說工作的人跟我們談不攏，最後還是沒辦法就業，因為他們有他們的條件，那如果我們能接受，就成了，那不能接受就再換下一個，但要找到各方面都符合的很難，需要多嘗試，像現在很多服務業，都要上到晚上十點十一點，有的時候還要加班，那我還有家庭要照顧，還有老人要顧，這種工作我大概就沒辦法去。」(D01)

「服務人員的話，我覺得他們態度都滿好的，也都滿專業」(D01)

「可能我常去就業服務站，所以跟裡面的人也都滿熟的，所以去的時候都會聊一下或介紹工作給我，會給我其他的一些建議，那我覺得有就業服務站的話，找工作會比較快，還是會有幫助，上網的話我自己也有試過，但不見得容易找到，那

有些是有收費的仲介，那就業服務站是免費的。除了找工作以外，還有一些我們不懂的，可以問就服人員，像帶我去老闆那裏看一下，或是幫我問一些工作資訊，像一個月多少、要上幾天班，然後再轉達給我」(D02)

「可能面試的機會再多一點吧，因為我找不到適合我的工作，最後是透過網路才找到的，那服務人員都很好，那主要就是多提供一些資料，因為我們去查的話，因為不熟，所以找到的東西都滿有限的」(D03)

第五節 小結

本研究針對外籍與大陸配偶進行問卷調查及個案深度訪談，研究發現與分析，如下所述：

一、問卷調查分析

(一) 外籍與大陸配偶基本資料分析

- 1、以大陸籍配偶佔多數，佔 61%，其次為越南籍配偶，22%，印尼籍配偶，15%。
- 2、年齡以 25 至 44 歲為主，大陸配偶的平均年齡略高於外籍配偶。
- 3、來台時間大多為三年以上。
- 4、婚姻狀況大多為維持婚姻關係，離婚、喪偶者少。70%的先生是有工作的。
- 5、子女人數 1 至 2 名的約佔 70%，沒有子女的佔 20%。
- 6、學歷程度以國中和高中職為主。
- 7、大多數的受試者具備中文能力，具備台語能力者較少，約略三成。
- 8、約莫 70%的受試者需要部分負擔家計。
- 9、現階段認為找工作是重要的受試者約佔 90%。

(二) 外籍與大陸配偶就業管道

- 1、全部受試者中，有 73%有透過公立就業服務機構找工作。若以國籍區分，大陸配偶有透過公立就業服務找工作的比例是 78%，外籍配偶的比例是 65%。
- 2、透過公立就業服務找工作的受試者，有 73%是透過職訓局所屬的公立就業服務機構，27%是透過地方政府的就業服務機構找工作。
- 3、不曾透過公立就業服務找工作的受試者，大多是透過親友、網路、報紙等其他管道找工作。

(三) 外籍與大陸配偶就業服務滿意度分析

- 1、全部受試者，對於就業服務機構的職缺訊息、翻譯服務、文件內容、服務態度、專業能力、講解說明、辦事效率感到滿意的比例約為近九成，最高的是就業服務人員的服務態度，次之為服務人員的專業能力，最低的是就業服務

機構的文件內容。另，有 26% 的受試者有使用陪同面試服務，感到滿意的為 90%。

- 2、大陸配偶受試者，對於就業服務機構的職缺訊息、翻譯服務、文件內容、服務態度、專業能力、講解說明、辦事效率感到滿意的比例約為八成多，最高的是就業服務人員的服務態度，次之為就業服務人員的專業能力，最低的為就業服務機構的職缺訊息和就業服務文件內容。有 18% 的受試者有使用陪同面試，感到滿意的為 83%。
- 3、外籍配偶受試者，於就業服務機構的職缺訊息、翻譯服務、文件內容、服務態度、專業能力、講解說明、辦事效率感到滿意的比例約為九成多，最高的是就業服務人員的服務態度，次之為就業服務人員的專業能力和講解說明，最低的是就業服務機構提供的文件內容。有 41% 的受試者使用陪同面試，感到滿意的為 96%。

（四）外籍與大陸配偶就業狀況分析

- 1、接受就業服務後去找工作的比例為 85%，大陸配偶有 89%，外籍配偶有 77%。沒有去找工作的原因，以「安排參加職業訓練」及「家庭不支持」為主。其中外籍配偶被安排參加職業訓練的比例高於大陸配偶。
- 2、求職就業率：全部樣本接受就業服務有去找工作且成功就業的比例為 67.66%，外籍配偶為 77.36%，高於大陸配偶的 63.15%。
- 3、尋職期間：50% 的受試者在兩週以內找到工作，絕大多數的受試者在一個月內找到工作。
- 4、每月工作收入：49% 的受試者的每月收入高於基本工資。
- 5、每週工作時間：有 17% 的受試者有可能是部分工時工作者（每週少於 35 小時），有 51% 的受試者是超過 42 小時的。
- 6、從事該份工作期間：有 54% 的受試者有穩定就業三個月以上。

（五）影響就業服務成效分析

- 1、年齡不同，對每週工作時間有影響。外籍與大陸配偶年齡越高者，從事工作

時間越短。

- 2、是否需負擔家庭經濟對每週工作時間、從事工作期間有影響。需要負擔家庭經濟者，每週工作時間較高，從事工作期間較長。
- 3、外籍與大陸配偶對就業服務站提供的文件格式與內容的滿意程度、對辦事效率的滿意程度會影響是否找到工作。滿意度越高者，找到工作的比例越大。
- 4、對於就業服務機構的辦事效率滿意程度會影響尋職期間。滿意度越高者，尋職期間越短。
- 5、對就業服務提供之文件內容、服務人員的服務態度、服務人員的專業能力及機構辦事效的滿意程度，會影響每月工作收入。滿意程度越高者，每月工作收入越高。

二、個案深度訪談分析

(一) 外籍與大陸配偶基本背景分析

1、教育程度與學歷認證

三位受訪者中有兩位是大學畢業，一位是高中畢業，皆沒有取得台灣的學歷認證，受訪者表示取得學歷認證沒有什麼用處，不需要學歷認證也可以找到工作，取而代之認為證照較會對外籍與大陸配偶就業產生實質影響，也積極考取證照。

2、家庭與經濟狀況

訪談結果表示，雖然個案狀況不一，但三位受訪者皆有負擔家庭經濟的需求，也皆有照顧家庭的需求。負擔家庭經濟是外籍與大陸配偶外出就業的主要動機之一，然而需要照顧家庭會限制外陸配的工作選擇或影響外陸配的工作型態，如何平衡經濟需求和家庭照顧，是外陸配考量就業的主要因素，有家庭成員的支持或幫忙分擔家務，或是小孩長大能夠獨立自主，都有助於外陸配外出找工作，也有助於就業服務的成效。

(二) 外籍與大陸配偶就業服務過程分析

1、接觸公立就業服務的管道

受訪者表示是由簡章宣傳、家人陪同或由朋友介紹得知公立就業服務機構。

2、推介就業的過程

比起大陸配偶，外籍配偶需要就業服務人員較多的協助，特別是剛到台灣不久的外籍配偶，中文說跟寫沒有那麼熟悉，需引導填寫資料，或協助安排與雇主面試。

3、就業期待

外籍與大陸配偶選擇工作的標準，除了工作內容和條件之外，主要考量工作地點和是否配合加班。工作地點主要受限於外陸配沒有交通工具，和部分地區大眾運輸沒那麼發達。加班的部份，外陸配普遍有照顧家庭的需求，難以配合加班。這兩點限制了外陸配的工作選擇。

4、協助面試過程

陪同面試的部份，三位受訪者中有一位外籍配偶是有服務人員陪同面試，主要是因為不善於中文溝通的原因。其他兩位大陸配偶個案是自行求職。求職面試的過程除了外陸配對於工作地點和是否需要加班的考量之外，雇主也會要求外陸配的中文和台語能力，或希望能夠自備交通工具，有些雇主對於僱用外陸配也會有些疑慮，或是有就業歧視的現象，都是外陸配推介就業困難的原因之一。

5、使用就業服務的主觀感受

受訪者並不是很清楚就業服務的流程或內容，只知道就業服務是幫忙「找工作」，對很多就業促進方案與措施不是很瞭解，對就業服務站的感受並不明顯，只覺得就業服務人員的態度很好，很熱心幫忙，普遍對於公立就業服務是持正面觀感，希望多介紹一點職缺訊息。

（三）外籍與大陸配偶就業服務結果分析

1、尋職期間

三位受訪者透過公立就業服務找到工作的期間皆很快。但受訪者 D01 表示，工作沒有多久就覺得不適合而離職，繼續在尋找下一份工作，過程都是類似無法配合加班的原因，沒有穩定就業，最後在附近早餐店工作，但據受訪者表示現在

這份工作可能也做不久，受訪者 D03 也有類似的情況。尋職期間的指標亦即評估從推介到成功就業的期間，若由這個案例看來，尋職期間作為評估就業服務成效指標，可能較難從統計數據中看到實際的狀況。

2、工作內容

受訪者 D01 目前從事的工作為早餐店，比較像是打工性質，每日的工作時間較短而不固定。受訪者 D02 從事的工作為工廠的作業員，上下班時間固定，為一年一聘的契約工。受訪者 D03 從事的工作為美術編輯，上下班時間固定，目前是試用期。

3、工作收入及工作時間

受訪者 D01 是領時薪的部份時間工作者，每週約工作 20 個小時不等，每月的平均收入不會超過一萬元。受訪者 D02 及 D03 為全時工作者，受訪者 D02 表示自己是契約工，收入較正職員工差，工作負擔也較正職多，平常需視情況配合加班，每週需上五至六天班，一天工作 8 小時，每月收入略高於基本工資，有想要轉正職但沒有通過轉正職的考試。受訪者 D03 工作未滿一年，目前還是試用期，工作時間固定每天 8 小時，每月收入略高於兩萬，不需配合加班。

4、從事工作期間

若以穩定就業三個月為標準來看，受訪者 D01 即屬就業不穩定，那工作三年多的受訪者 D02 和工作一年多的 D03 是屬穩定就業的。受訪者 D01 受到自身工作選擇的限制，只能從事零工性質的工作，但也因為如此，導致收入不穩定，產生換工作的誘因。至於穩定就業的 D02 是否對於其工作較為滿意？訪談提到 D02 不滿意其契約工的待遇，仍想要找另外一份工作。

（四）對公立就業服務機構的期待

受訪者對公立就業服務機構的期待還是集中在就業的部份，包括介紹更多的職缺和面試機會，或是更多種類的工作。

第六章 結論與建議

本章節乃根據本研究之研究目的，分析外籍與大陸配偶就業服務，包括公立就業服務機構的組織、編制及提供的服務，及外陸配接受就業服務後的主觀感受及實際的就業情況，進行評估外籍與大陸配偶就業服務之成效。除了現階段國內外籍與大陸配偶就業服務的狀況與面對的問題，亦蒐集外籍與大陸配偶推介就業成功之影響因素，並提出政策建議。本章分成兩個部分，在第一節即綜合各研究發現提出結論，第二節則參考第二次專家諮詢座談學者專家之意見和研究發現提出政策建議。

第一節 結論

一、外籍與大陸配偶就業服務成效之評估

(一) 外籍與大陸配偶主要求職管道

經研究分析顯示，外籍與大陸配偶主要是透過親友、網路、報紙或其他就業管道找工作，使用公立就業服務找工作者較少，如「97年外籍與大陸配偶生活需求調查」顯示，外籍與大陸配偶公立就業服務的使用率僅為2%。

本研究問卷調查為提高有效樣本，係以99年及100年的外籍與大陸配偶職訓專班名單為施測對象，共回收有效樣本269份，其中曾透過公立就業服務就業的比例近七成（大陸配偶78%，外籍配偶65%），其中73%是透過職訓局所屬的就業服務機構，27%是透過地方政府所屬的就業服務機構。據深度訪談表示，除了由其他社福或衛生單位轉介至就業服務站，許多外陸配是透過政府的一些宣傳簡介得知公立就業服務機構，或是由同鄉的友人介紹、或由家人陪同到就業服務站接受服務。

(二) 外籍與大陸配偶求職者的基本特性

經深度訪談及問卷調查分析，通常使用公立就業服務機構的外籍與大陸配偶具有下列特性：

- 1、年齡為 20 至 40 歲的女性。
- 2、外籍配偶主要來自越南、印尼，或其他東南亞國家。
- 3、皆有基礎的中文溝通能力，但中文書寫能力不一。
- 4、學歷程度較低，大多無取得學歷證明。
- 5、就業意願高，通常家裡也願意支持外出就業。
- 6、有照顧家庭子女或長輩的需求。
- 7、需要負擔家庭經濟。

（三）外籍與大陸配偶就業服務過程分析

公立就業服務內容，如果單就推介就業的部份，外籍與大陸配偶與一般求職者無異，據訪談就業服務人員表示，在服務外陸配的過程較常碰到一些狀況，包括：

- 1、外籍配偶中文溝通、書寫能力弱，需要服務人員或個案管理員協助或陪同面試。大陸配偶則較少有這樣的問題。
- 2、外籍與大陸配偶不熟悉國內勞動市場，要求工作條件與市場水平差異太大，導致推介不易。
- 3、外籍與大陸配偶受限於自身或家庭因素，無法配合加班或工作地點不能太遠，限縮能夠推介的就業機會。

（四）外籍與大陸配偶對於就業服務滿意程度分析

外籍與大陸配偶去就業服務站的目的主要是找工作，對就業服務站提供的其他服務並不是那麼熟悉，據訪談表示大多覺得就業服務人員態度十分良好，部分會覺得就業服務站找不到適合自己的工作，然後靠其他就業管道找工作，得視個案狀況而定。根據外籍與大陸配偶就業服務滿意度調查顯示，八成以上的受試者對公立就業服務是感到滿意的，其中滿意度最高的是就業服務人員的服務態度（平均 3.30 分，滿分為 4 分），其次為服務人員的專業能力（平均 3.26 分），最低的是就業服務機構提供的文件內容（平均 3.08 分）。

（五）陪同面試有助於成功就業

使用陪同面試主要的是外籍配偶，原因包括中文不通、或工作地點不熟悉等，大陸配偶則較少。問卷分析顯示，全部受試者使用過陪同面試的比例為 26%，大陸配偶為 18%，外籍配偶為 41%。陪同面試有助於外籍與大陸配偶成功就業，不論是外籍或大陸配偶，使用陪同面試服務的求職就業率（外配為 90.90%、陸配為 66.67%），皆大於沒有使用陪同面試服務的求職就業率（外配為 77.36%、陸配為 63.15%）。

（六）外籍與大陸配偶接受就業服務的結果

研究結果顯示，會於就業服務機構進行求職登記的外籍與大陸配偶，普遍就業意願高，只要家庭狀況能支持其外出就業，推介成功的比例高。據本研究統計結果顯示，接受完就業服務有去找工作的比例為 85%，成功找到工作的比例為 67.66%（求職就業率），若是相較於 2012 年 1 至 9 月整體的求職就業率 57.72%¹⁶，是相對於高的。

外籍與大陸配偶的尋職期間短，50%的外籍與大陸配偶在兩週內成功就業，大多數能在一個月內成功推介就業。根據訪談結果顯示，外籍與大陸配偶多從事不需要專業技能的低技術性工作，如服務業、餐飲業、清潔或房務員，作業員等。每月工作收入偏低，只有 49%的比例是高於基本工資，另有 16%是低於 15,000 元。工作時間，有 51%每週超過 42 小時，17%是每週低於 34 小時，屬於部分工作時間者。交叉分析顯示，每週工作時間高於 42 小時者，仍有 43%的每月收入是低於基本工資的，顯示外籍與大陸配偶收入偏低且不穩定，據訪談了解，多與外陸配從事打工性質的工作（如早餐店）有關，再來也有基本工資規定未確實落實之因素。透過就業服務推介就業的外籍與大陸配偶，有 25%會於一個月內離職，另外再找其他工作，僅有 54%會從事該份工作達三個月以上。

（七）外籍與大陸配偶找不到工作的原因分析

外籍與大陸配偶找不到工作的原因，可以分成個人因素、家庭因素及雇主因

¹⁶ 參考職業訓練局統計速報，網站 http://www.evta.gov.tw/files/60/10108_就服分析.pdf，參考日期 2012/10/16。

素。個人因素可分成本身就業意願不高、中文能力不足、本身無學歷認證且無專業技能、對於勞動條件期待太高導致推介困難。家庭因素為家庭不知持外陸配外出工作、家裡有小孩或長者需要照顧，工作型態及時間需配合家庭，不能配合加班、工作地點不能過遠等，導致就業困難。雇主因素為不熟悉僱用外陸配的相關規定、刻板印象、或擔心增加成本者。

經問卷調查顯示，外籍與大陸配偶經就業服務後找不到工作的原因，有 67% 是因為「工作時間或地點無法配合」，50% 為「無法照顧家庭」，40% 為「雇主不願意僱用」，20% 為「技能不足」。據訪談外籍與大陸配偶表示，考量工作的首要因素還是工作時間和地點，與照顧家庭的需求有關。

經訪談外籍與大陸配偶發現，主要影響外陸配就業的因素多與家庭有關，工作時間與地點無法配合也是因為需要照顧家庭。

(八) 影響外籍與大陸配偶就業服務成效之因素

本研究使用 SPSS 15.0 分析發現，外籍與大陸配偶基本特性和就業服務滿意度會影響就業服務成效，如下所述：

- 1、外籍與大陸配偶年齡會影響每週工作時間，年齡越高者，工作時間越少。
- 2、外籍與大陸配偶是否需負擔家庭經濟會影響每週工作時間及從事該份工作期間，需要負擔家庭經濟者，每週工作時間較長、從事該份工作期間較久。
- 3、外籍與大陸配偶是否找到工作，會因為對就業服務機構提供之職缺訊息、文件內容、辦事效率的滿意程度而有所差異。滿意程度越高者，找到工作比例較高。
- 4、外籍與大陸配偶工作每月收入會因為對就業服務機構提供之文件內容、工作人員的服務態度、專業能力及就業服務的辦事效率的滿意程度而有所差異。滿意程度越高者，每月收入較高。

(九) 外籍與大陸配偶就業服務的成功因素分析

經研究結果顯示，影響外籍與大陸配偶成功推介就業最大的因素，主要與外陸配的家庭有關，如照顧年幼小孩、照顧長者、料理家務等，若是家庭支持外陸配外出就業，或是有其他家庭成員幫忙分攤家務，皆有助於外陸配就業及就業服

務員推介工作。至於選擇什麼樣的工作，需視外陸配是否能配合工作時間和工作地點，一般而言，外陸配多從事不需具備專業技術的基礎工作，故學歷的影響程度有限，相對的技能證照對於外陸配就業比較有幫助，再來才是對於工作條件是否滿意，以及雇主對於外陸配勞工的接受程度。若是外陸配對於交通或中文不熟悉，也可請服務人員陪同面試，只是從使用人次看來，應非主要影響外陸配就業的因素。

（十）外籍與大陸配偶對公立就業服務的期待

外籍與大陸配偶重視其個人權益，會主動詢問服務人員勞動法令和勞、健保的相關資訊，另外包括托育資源、創業輔導、一些證照考試的資訊等。問卷調查使用過就業服務的外籍與大陸配偶，有 77% 的受試者希望能提供更多的職缺訊息，70% 的受試者希望提供更多的職業訓練，54% 希望儘快幫忙找到工作，26% 希望安排更多的求職面試技巧相關活動及提供更多的臨時性工作。¹⁷ 經訪談結果表示，還是希望能介紹更多種類的工作和面試機會。

二、外籍與大陸配偶就業服務制度之檢討

（一）公立就業服務體系複雜

公立就業服務機構可以分成中央職訓局所屬及地方政府所屬，可依規模分成就業服務站或服務台，就業服務站會配置個案管理員，提供進一步的服務。實際站台的編制得視各個據點的大小而定。目前中央職訓局與地方政府就業服務體系的分工仍屬複雜，由地方政府自己運作就業服務據點的，如台北市、高雄市、新北市、台中市、台南市、桃園縣、彰化縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣，其中北高二的服務最為完善，服務內容較多，體系也較為完整¹⁸。除了台北市以外，其餘的縣市均存在兩種不同就業服務體系的關係，以台中市為例，縣市合併後新設就業服務處，有很多就業促進的活動需與職訓局就業服務中心溝通協調，雖然單就就業推介的業務來看，地方政府與職訓局的就業服務機構差異不大，但如

¹⁷ 為多選題，故合計不為 100%。

¹⁸ 服務內容的差異請參考頁 99，表 4-5「地方政府所屬就業服務機構服務內容之比較」。

果是要申請失業給付或是其他的就業促進方案，就要看不同服務據點提供的服務內容而定，一般民眾並不容易了解，而外籍與大陸配偶的資訊又不及本國民眾，其中外配又因為語言文化關係，更是不知如何利用資源。

(二) 外籍與大陸配偶就業服務人力之需求

現行就業服務站台多將外籍與大陸配偶視為一般民眾辦理服務，不像身心障礙者會有專門服務的櫃檯，經訪談表示，就業服務站台沒有常設性的翻譯服務人員，除了台北市有專門負責外籍與大陸配偶的個案管理員之外，並沒有專門服務外籍與大陸配偶的服務人員或櫃檯。雖然訪談表示外籍與大陸配偶皆有基礎的中文溝通能力，不需要翻譯人員，至於有沒有需要增設專門服務外籍與大陸配偶的服務櫃檯或人員，訪談多表示因外陸配個案的數量不多，設置會造成人力的浪費，但是外籍與大陸配偶在就業服務的過程中，仍是會面臨一些獨有的問題，是否需如同身心障礙者一樣，增設專門服務外陸配服務的櫃檯或服務人員，以及會對外陸配就業服務產生什麼實質的助益，仍有待進一步的評估。

(三) 外籍與大陸配偶學歷認證少

研究發現，原因為我國學歷認證程序複雜，外籍與大陸配偶多認為很麻煩，或覺得沒有必要且不會影響找工作，而沒有進行學歷認證。但近年來，外陸配的教育程度有逐步提高之趨勢，而造成有些具備高學歷的外陸配，只能做基礎的工作，是為人力資本的浪費。

(四) 外籍與大陸配偶參加的職業訓練與就業關連性有待提升

許多外籍與大陸配偶曾被安排參加職業訓練或已經取得證照，但實際就業與所受之職業訓練內容並無關係，或是沒有對應的工作可以推介給外陸配，如美容美髮的課程重視考照，但卻沒有相對應的就業機會。有些工作的條件不利於外、陸配就業，例如美容美髮的工作時間皆較長，外、陸配無法配合上班，造成訓練資源及外陸配時間的浪費。

(五) 外籍與大陸配偶就業服務統計較不齊全

外籍與大陸配偶的就業服務統計資料十分缺乏，職訓局的網站針對外籍與大

陸配偶就業服務數據僅有公布新登記求職人數，經訪談各就業服務機構後發現，雖然有做相關統計，但多作為內部績效之用，沒有對外公布。但地方政府，如台北市，統計較為完善，有針對外籍與大陸配偶公布求職登記人數、求職推介就業人數、求職就業率、個案管理服務人數、個案管理就業人數、個案服務求職就業率等，不過各地方政府統計的方式和單位不太一樣，缺乏一致性的比較基礎。

（六）公立就業服務機構僅注重量化指標

公立就業服務機構使用之就業服務統計指標，若以求職者的角度來看，包括新登記求職人數、有效求職人數、求職推介就業人數、求職就業率等。以求才者的角度，有新登記求才人數、有效求才人數、求才就業率、求才利用率、求供倍數等，進而區分不同對象、性別、年齡層、教育程度、就業種類等進行就業服務的分析，可以看到現行的就業服務統計多以服務量為分析標的，但正如研究顯示，就業服務品質也應被重視，如服務過程的滿意度及推介就業的品質等等。

第二節 建議

綜合本研究所探討各項影響外籍與大陸配偶就業服務成效之因素，提出以下政策建議：

一、應針對外籍與大陸配偶的不同需求提供就業服務

研究顯示，外籍配偶於求職的過程中，較容易因語言、溝通能力的不足，導致找不到工作，大陸配偶則較不會遇到這樣的問題。相對於一般求職者來說，外陸配面對到的就業障礙較屬於多重因素，包括身分別、語言能力、教育程度、專業技能、家庭因素等等，有必要針對其需求提供服務，至於是否有必要針對外籍與大陸配偶設置服務專員或設置專門櫃檯辦理服務，得視各單位服務狀況而定，其性質與個案管理應如何分配，尚待相關單位研擬。

二、應簡化外籍與大陸配偶學歷認證機制，並強化證照與工作連結

研究顯示，在學歷認證方面，外籍與大陸配偶多因為程序複雜或沒有必要，而沒有進行學歷認證，越來越多外籍與大陸配偶雖有高學歷卻只能做基礎的工作，造成人力資本的浪費，政府應簡化學歷認證程序，或於各就業服務機構進行簡單的業務處理。在職業訓練取得證照部分，外籍與大陸配偶反應取得該證照卻沒有相對應的就業機會，顯示存在相當的訓用落差，在職業訓練機構方面，應考量目前勞動市場所需之人力，進行訓練和考取證照，而在就業服務機構方面，則應視外陸配個案的受訓內容，進行優先的就業機會推介。

三、推介工作時應先了解外籍與大陸配偶的家庭狀況

研究結論顯示，影響外籍與大陸配偶就業的主要因素為家庭狀況，若是就業服務員在推介就業的過程中，能了解外籍與大陸配偶求職者面臨的狀況，並適時引入如托育資源或其他等的服務，更甚者能夠與地方的社政單位整合，提供外籍與大陸配偶自身及家庭協助，皆能對於就業推介情形有所幫助。

四、應增加陪同面試之機會

研究結論顯示，外籍與大陸配偶經陪同面試成功就業的比例較高，就業服務員若是在推介就業的過程中，能先跟雇主說明外陸配求職者的狀況，或提醒雇主僱用外陸配勞工的相關規定，甚至陪同外陸配面試，應有助於外籍與大陸配偶就業服務成效，至於陪同面試所需人力是否足夠，仍須由就業服務機構再行評估。

五、應針對外籍與大陸配偶進行深度就業追蹤

經訪談發現，外籍與大陸配偶雖然就業意願高，但對於工作地點和工作時間常常難以達到雇主的要求，轉換工作的頻率很高，連帶導致就業穩定度低，呈現的結果常常是外陸配認為就業服務機構沒有適合他們的工作，或雇主覺得外籍與大陸配偶勞工難以達到要求。就業服務機構除定期追蹤外籍與大陸配偶的就業情況外，應鼓勵外籍與大陸配偶若是遇到就業上的困難，就業服務機構可提供協助，或是推介其他的工作。

六、應加強宣導各項外籍與大陸配偶就業促進及服務

藉由深度訪談發現，大部分的外籍與大陸配偶對於就業服務站所提供之各項就業促進服務仍是非常的陌生，對於政府提供像是臨時工作津貼，至「職場學習再適應計畫」等，都有必要加強宣導，以提高政策工具之成效。

七、應針對外籍與大陸配偶就業服務進行統計並公布

部分就業服務機構沒有彙整且公布以外籍與大陸配偶為主軸的就業服務統計，難以捕捉外籍與大陸配偶就業服務的狀況。再者，研究發現，已取得我國身分證之外籍與大陸配偶，雖然在法律上已經歸化入籍，但所遭遇之問題並不會隨之解決，故本研究建議，除可將外籍與大陸配偶就業服務的統計獨立出來，統計外籍與大陸配偶的新登記人數、有效登記人數、就業推介人數、求職就業率、個案管理人數、個案管理推介就業人數、個案管理求職就業率等項目，另也可考慮增列接受就業服務之外陸配取得我國身分的比例項目，方能一次了解外陸配就業服務的各個面相，利於各項比較研究之進行。

八、應建立外籍與大陸配偶完整且一致的就業服務成效評估指標

職業訓練局所屬的就業服務機構與地方政府的就業服務部門，應協調建立全國一致的就業服務評估指標，本研究認為一套完整就就業服務成效評估指標，除了在服務量統計的部份之外，尚應包含就業服務滿意程度和推介就業情形；例如，本研究使用尋職期間、工作收入、工作時間與穩定就業等指標，評估就業服務的結果，發現外籍與大陸配偶的推介就業有尋職期間短，工作收入偏低，就業穩定度低等情形。因此，本研究建議主管機關可以根據這項計畫的研究結果，進一步評估我國外籍與大陸配偶就業服務的狀況。

參考文獻

- 于家琪(2005)就業服務台從業人員人格特質對工作績效影響之研究，中國文化大學碩士論文。
- 內政部(2009)97年外籍與大陸配偶生活需求調查。
- 王永慈(2001)「社會排除」：貧窮概念的再詮釋，社區發展季刊，95，頁72-84。
- 成之約(2010)外籍配偶參加職業訓練成效之評估，內政部委託研究計畫。
- 成之約(2012)外籍與大陸女性配偶就業歧視問題與因應之探討，內政部委託研究計畫。
- 江亮演(2004)大陸與外籍配偶生活調適之探討，社區發展季刊，105期，頁66-89。
- 吳紹文(2005)「擺脫舊思維學習新思路—創造新移民女性的就業機會」，就業安全，4期，頁70-76。
- 李庚霽(2004)就業安全理論與實務，楊智文化，初版。
- 李健鴻(2009)公共就業服務體制的有限分權化與差異調控分析，《臺灣民主季刊》第六卷，第二期，頁127-68。
- 李淑娟(2009)在台外籍配偶就業與學習問題之初探性研究，兩岸社會政經文化國際學術研討會政治組論文。
- 阮月敏(2008)我國就業服務績效指標建立之研究，國立政治大學碩士論文。
- 胡欣野(2007)公立就業服務機構功能定位探討，國立政治大學碩士論文。
- 許繼峰、饒鳳翔(2007)「女性婚姻移民的就業困境—嘉義地區榮民大陸配偶的就業歧視」，論文發表於國父紀念館與吳鳳技術學院舉辦之「中山思想與人文關懷社會安全」學術研討會，2007年5月24—25日。
- 陳小紅(2006)跨界移民：台灣的外籍與大陸新娘，亞洲研究，第52期，頁61-90。
- 陳佩瑜(2003)台灣想像與落差—十九個埔里越南新娘的故事，國立暨南大學東南亞研究所碩士論文。
- 游美貴(2009)大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究，內政部研究計畫。

- 鄭津津 (2008) 大陸配偶與外籍配偶在台就業之問題與未來政策應有之發展, 台灣法學, 106 期, 頁 125-136。
- 蕭靜儀 (2010) 我國公立就業服務機構派遣人員角色壓力、工作倦怠與憂鬱傾向相關研究, 國立中正大學碩士論文。
- 藍科正 (2011) 對我國公立就業服務機構就業諮詢服務的期待, 就業安全半年刊, 一百年第二期。
- 蘇秀義 (1994) 影響就業服務的因素分析, 就業與訓練, 12:1, 頁 86-92。
- Alex Nunn, Tim Bickerstaffe, Ben Mitchell (2009) International Review of Performance Management Systems in Public Employment Services, *Department for Work and Pensions, Research Report No 616*.
- David Grubb (2004) Principles for the Performance Management of Public Employment Services, *Public Finance and Management*, 4(3), 2004, pp. 352-398.
- Melvin M. Brodsky (2000) Public-Service Employment Programs in Selected OECD Countries, *Monthly Labor Review*, October, page 31-41.
- Messaoud Hammouya (1999) Statistics on Public Sector Employment: Methodology, Structures and Trends, International Labour Office, ILO Geneva.
- OECD (2000) Labour Market Policies and the Public Employment Service, handbook
- Michael Wagner-Pinter (2004) Performance Indicators for Public Employment Services, Report of the Working Group November 2004.
- Phan, T; Hansen, E; Price, D (2001) The public employment in changing labour market, ILO office Geneva.

附錄

附錄一、公立就業服務機構與民間團體訪談逐字稿

訪談對象 A01

(一) 想請問基隆就服站針對外陸配的組織架構和人力

受訪者：我是負責外展人員的組長，那在基隆七個區都有駐點，比較熱門的區公所的点每天都會有，那其他就是看狀況，像工會啦、社區等等，可能每週一次，去年的話我是在移民署駐點每週一個半天，那移民署每個月會有一個社會資源福利的說明，這個是彈性的，參不参加都可以，那我們也會去說明就業服務相關的資源，來的話大部分都是外陸配，家人有些會陪同，像往年的話，可能會介紹外配比較多的語言課程的資源，那近年來因為以陸配的數量為主，比較有興趣的包括考照啦、一些健保的問題、電腦課程等，學經歷高的也不在少數，想要找的工作也以服務業或文職為主。

我自己的觀察吧，陸配的講話比較強勢，動作也很快，外配就普遍比較溫馴，但學習力比較低。所以有些廠商對於陸配會有點怕怕的。那最近的話，像基隆廟口，大部分都是陸配，我們這邊也推介很多。像往年的外配，可能來就會生小孩，雖然就業意願很高，但就會有家庭照顧的需求。那我之前在移民署待點，滿常有機會會碰到外陸配的，但只是今年編制有改，不過還是有從移民署轉介過來的個案。

(二) 外展的駐點跟就業服務台的差異是？

受訪者：台的規模比較大，以職訓局的組織架構來看，服務台是鄉鎮台，那在基隆這邊是沒有設台，但服務據點是固定的，我們會放一個同仁在那邊。

(三) 外配的國別、性別、年齡、家庭狀況呢？

受訪者：大概都越南跟印尼，少數有緬甸、吉普賽。現在外陸配也陸續有男性了。年齡的話以往是外配年紀比較輕，但現在因為兩岸交流的關係，也有很多陸配年紀很輕，跟以前陸配都是嫁給老榮民的狀況不太一樣了。家庭狀況的話就有好的也有比較辛苦的，小孩的比例的話，現在來不直接生育然後找工作的比例變高了。

(四) 外陸配的就業服務的服務流程，特別是在外展的這個部分，可否簡單介紹一下？

受訪者：像我們做外展，碰到外陸配可能第一個問題是地方不熟，面試的部份可能需要別人帶他，所以我們會有陪同面試的服務，再來就是沒有交通工具。有些外陸配可能想要找比較高階的工作，但在學歷認證上可能會有些問題，所以還是從事服務業比較多，或是美容業吧。

(五) 駐點服務經過評估後，認為外陸配需要進一步的服務時，是要把她轉介到站內嗎？

受訪者：原則上大概就是單一窗口，主要就是先瞭解他的家庭，看他有沒有小孩的負擔，或是說他可以出來工作的時段，或是家庭的經濟壓力有沒有很大，或是有家暴傾向的話就要轉給社會處，不過我們還是以她就業為主啦，然後看每個人的狀況這樣。但一般來說外陸配的就業意願都滿高的。

(六) 外陸配服務的過程中有沒有遇到什麼困難？

受訪者：我之前有一個個案是從社會處轉介過來，可能要求的薪資待遇跟他的能力有落差吧，因為有托育的需求，最後好像就從事特種行業了。

(七) 如何與個案溝通不合理的期待？

受訪者：基本上我們也會分析啦，如果只能做時薪的話，這邊大概就是基本工資，以前基隆這邊還有卡拉 ok，但通常這種工作我們轉介的數量少，應該都是透過同儕介紹的，外陸配也比較容易形成小圈圈，但這也是家裡不太願意讓他們出來工作的原因之一吧，認識很多人之後會往外跑。

(八) 那如果經過就服員評估之後，外陸配個案需要一些訓練，那可以介紹一下這邊的狀況嗎？

受訪者：訓練的部分，我們會跟站內的諮詢區這邊聯繫，跟市政府委辦的課程也會有聯繫，那主要基隆還有外配中心，比較會針對外配的需求開課，像是七堵、信義區、八斗子等外陸配比較多的地區，就會跟學校合作委辦，承訓單位很多，像我們職訓局的系統，大多會要求基本學歷認證，因為除了外籍配偶專班，他們沒有分本國籍還是外國籍的，學歷這關就卡住了。

那招生狀況還滿踴躍的，基本上因為這邊比較枯燥，所以如果能出來的，都會想要往外跑，上課還可以認識朋友，那這邊的承訓單位都不會很遠，基隆本身就不大嘛。那我們這邊跟社會局阿或戶政的單位都有聯繫。那我們這邊也有就業研習，就是每個月會有一個半天的課程，講一些就業技巧、市場分析等的。

(九) 請問臨櫃的業務有專門負責外陸配的人力編制嗎？

受訪者：目前是沒有，我們一樓是綜合櫃檯，大部分是負責失業給付跟一般求職，那如果是需要後續服務的話，二樓是有做諮商，有三、四個櫃，其中一個是身障櫃。外陸配的話，如果基礎的中文表達可以的話，其實不太需要專門的人力來配合，跟本國籍一樣，你要找什麼樣的工作、時間可不可以配合，面試狀況可不可以配合，還有比較重要的是家裡同不同意你出來工作，小孩有沒有需要托育，接下來就是推介了，基本上就是這樣。

(十) 開案的標準為何？

受訪者：幾乎都會在資料庫開案，只是在一些條件上或加以註記這樣。每個月會追蹤一次，三個月持續就業的話就會結案。那現在普遍來說，就業穩定性都不太高，可能基隆大部分都是服務業，加上最近景氣比較差的關係

(十一) 外陸配面試的狀況如何？

受訪者：其實跟本國籍差不多，一般的基層跟服務業，其實面試都差不多。那我們這邊也有在做單一徵才的部份，會跟廠商合作，一次幫他找足人這樣。那外陸配另外一方面，可能跟他本身沒有關係，但因為他們沒有身分證，可能在申請帳戶的時候會有點問題，那如果廠商他是用轉帳的話，可能就會比較麻煩。

那也是僱主反應說，陸配太強勢，不太想雇用，我是有聽過這樣的案例啦，那外配的部份雖然語言難溝通，但外配相較來說比較聽話。

(十二) 陪同面試有助於成功就業嗎？

受訪者：會有幫助，第一個就是幫他們壯膽，再來就是個管員代表保障嘛，至少一定是合法的，然後我們跟僱主也可以進一步溝通啦。人數的話幾乎每個月都有。

(十三) 有特別針對外陸配做統計嘛？

受訪者：沒有特別分出來，除非是有特別的個案啦，因為我們也是用全國就業 e 網和一個就業服務的系統，也有一些特別的類目可以勾選，像特定對象之類的，但不會公布出來。那統計的部分也沒有特別做。可能要到中心才會做吧。

（十四）新移民除了就業媒合以外的需求？

受訪者：像是勞健保，勞動權益的部份，或是一些社會福利的補助。

（十五）外展工作的補充？

受訪者：基本上外展的據點就是站的縮小版，以前是叫就業多媽媽啦，現在就叫外展人員這樣，站會做的我們大部分也會做，只是程度上的問題，像我們也會做就業追蹤，只是說我們會深入社區。

現在可能又不太一樣了，現在人比較常上網找工作，來站的人數就少了，如果以績效的觀點來看，站的績效就越來越萎縮，但提供的服務都一樣，只是使用的人越來越少了，所以目前我們的主力就是放在徵才活動和單一徵才，跟廠商合作，幫來的求職者做基本資料建檔，這樣才會有個案來源，不然這些人不太會主動來就服站找工作。

訪談對象 B02

（一）首先就是組織架構的部份

受訪者：我們有六個站，跟 48 個就業服務台，我這邊是三科，全名是諮詢給付科，但還沒改名，我們要到 102 年才會改名，現在都是試營運階段，我們 102 年就會跟職訓中心合併成勞動力發展署，之後就不會做這樣區分了。

（二）職訓局有身特組，那這邊的話呢？

受訪者：要看業務，譬如說新移民的業務、低收入戶的業務等，都在我們三科這裡，各個中心的分工其實不太一樣，像你去訪高屏彭東過應該就知道，他們是放在四科－特定對象就業輔導科，就要看各中心的業務。

（三）各個站台會有個案管理員的編制嗎？

受訪者：有，但只有站，台沒有，那我們現在其實是改名為個案就服員，以前是個管員嘛，但改成個案就服員比較好理解。

（四）想請問這邊會做新移民的統計嗎？

受訪者：我這邊有提出一些數據，但基本上這是屬於各站績效的內部，是不會公布在網路上的。

（五）新移民背景資料的部份？

受訪者：越南最多，陸配也很多，其他就比較少了，那年齡的話外配較年輕，大概都是 40 以下，以我們海縣的沙鹿縣來說好了，到站上去做求職登記的外陸配今年截至目前只有 12 個，轉介來的大概 5、6 個。最近幾年離婚的新移民有比較多，那在居留證的情況下離婚，就要申請工作證，那如果申請不過的話就會有點麻煩。

（六）陪同面試會有統計嗎？狀況如何？

受訪者：要看個案來源，如果是透過個案就服員這邊出去的話，就有統計資料，那另外一個是透過外展就服員的協助進行陪同面試，那個因為負責的科室不同，統計的部分就要跟他們調。

那陪同面試只要是個案經評估有需求，其實我們都會陪同。

(七) 新移民接受就業服務的狀況？

受訪者：一般來說外籍與大陸配偶都事先找身旁的親朋好友提供就業機會，若沒有適當的就業機會，便會透過民間團體或協會尋求協助，像東南亞姊妹會，或是個縣市政府之下的新移民家庭服務中心，我們在那邊也有駐點，可能就每個一個禮拜會有幾天會有人在那邊，這是定期的部份，如果不定期的話就像是新移民的生活適應班的講師，也會有一些關於就業服務的部份，最終沒有才會經由到就服站來。

新移民求職態度大致正向，積極，且通常彼此會介紹到就服站尋求臨櫃服務，很積極的新移民並會一直臨櫃，直到找到工作為止，若經濟許可的，就會以家庭為重，不急著找工作和就業，對工作機會就會比較觀望，除非有很適合自己的工作。另外遇到口語或識字能力較弱者。就服員就會安排陪同面試，協助面試這樣。

(八) 協助外籍與大陸配偶就業遭遇的困難，原因為何？

受訪者：有幾點可以參考一下，

- (1) 語言溝通不良、不識字，且識字不多工作性質受限
- (2) 交通不便，有些尚未考取駕照或路線不熟
- (3) 需要照顧家庭和小孩，不能配合加班
- (4) 自我工作能力認同度低，求職信心較為不足
- (5) 雇主對於新移民的接受程度不高，有文化上的差異
- (6) 家庭對於新移民配偶出來就業的支持程度不高
- (7) 就業服務員工作個案大，時間分配有限，無法針對每一位求職者深入了解以提供服務

我個人是認為可以增加臨櫃人員或就服員第三外語的訓練，因為通譯人員主要是由移民署那邊派過來，或是地方政府，其實站上不太需要隨時都需要有通譯人員專職人員的配置，但主要是我們同仁的外語程度也沒有說很好，像遇到菲律賓那種說英語的，服務狀況其實跟外配講不太溜的中文，比較起來其實也差不多。

然後其實我們自己對於他們的文化其實也不是非常了解，所以雇主會有文化的顧慮其實是滿可以理解的。

(九) 經就業服務後，外陸配的就業情況如何？是否找到工作？

受訪者：就業情況透過協助後，只要新住民有工作意願，大多能順利入取，因為本身的工作能力及體能狀況都好，但也有少部分礙於需要照顧家庭而無法配合公司加班，以致不易找到合適的工作。

部分雇主有偏見或刻板印象（如態度強勢），雇用大陸配偶身分的意願較低，經過就業服務員提供服務後，外籍與大陸配偶多半能藉由就業服務員的推介媒合找到合適的工作，少部分受限於學歷、專長、交通便利性、家庭支持等因素，就業方面較有難度。

（十）外籍與大陸配偶的工作狀況，大多從事怎樣的工作、勞動條件及工作時間如何？

受訪者：大多從事現場、體力性、非技術性之工作，例如：包裝、吊掛、組裝、搬運之簡單工作，工作時間大多為日班，假日能休息，這樣比較能照顧家庭。部分需要加班或輪班的工作，對於需照顧家庭的新住民來說較為困難，像需要煮晚飯或照顧小孩，或目前沒有適當的工作機會可以推介。

少部分雇主沒有幫外籍與大陸配偶員工投勞保，增加他們在工作方面的職場風險。但新住民身分者找到工作機會之成功率相對其他的弱勢求職者要高

（十一）外籍與大陸配偶沒有找到工作的原因為何？

受訪者：三個部分

1、主要還是家庭因素，很多新住民的家庭屬於弱勢族群，新住民進入婚姻後，以照料家中成員為主，如身障者、老人、幼兒等，無法配合公司的工作時間以及加班時間要求，多數新住民多半會聽從配偶的意見，因此，就業意願以及需求會受限於配偶的意見。

多半僅能接受居住當地的鄉鎮的就業機會，對於僅是跨及隔壁鄉、鎮的職缺機會接受度低，且受限於使用交通工作能力有限，多半僅能在當地鄉鎮就業，影響推介職缺彈性及推介就業率。

2、雇主因素，部分雇主至今，對於新住民仍有刻板印象，認為新住民的生活習性較差，例如團體性強，容易產生小團體，及工作習慣與本地員工不相容，認定會產生管理上的負擔，部分雇主認為領到身分證者，其語言溝通、文字能力、生活適應能力較佳，但已領到身分證之新移民，即屬於本國一般國民，法律權益上不再稱為新移民，新移民到就業服務站群求服務次數少，多依賴親友介紹居多，

而到站接受服務者，又以一般現場作業員工作居多。有時雖學歷偏低且無專長，但又因年輕、體力佳，使就業媒合還算是順利，媒合前，就服員會先篩選雇主有意願僱用新移民者為優先媒合對象。

3、其他因素，文化風俗民情不同，在與當地同事或上司人際相處上較易有誤解摩擦；個人與家庭認知不同，以致外出工作上無法取得家人支持；新住民嫁來台灣基本上被賦予某些家庭責任，在外出工作與家庭照顧之間未能充分與家人協調，易造成尋職難度增加；新住民本身無工作意願；新的工作與前一份工作的薪資落差，影響就業意願；學歷限制：當地的學歷在台灣不一定能獲得認可，牽涉到教育部的學歷認定換發資格規定，且相關規定較為繁瑣，換證不易，影響新移民參訓，升學及就業；文化差異，造成就業觀念偏頗，例如陸配對於工作條件或環境要求高。

（十二）外籍與大陸配偶現在是否有其他需求？

受訪者：新住民越來越重視自己的勞動權益，會要求進入福利與制度較良好的大公司，有些新住民希望可以利用下班時間學習中文字，增加識字能力。協助辦理身分證、駕照考照，希望參加職業訓練，學習一技之長，例如電腦、會計、烹飪等，但受限於語言理解溝通能力，使學習效果打折扣，建議評估辦理新住民專班，能逐步學習，希望能有幼兒托育輔助措施提供，此外對於其子女的課業，希望由政府協助加強課後輔導服務；親子家庭教育、語言學習；新移民專班職訓部分、技能培養；學歷認可；文化適應等問題。

訪談對象 A03

(一) 首先想請問貴單位的組織架構。

受訪者：中心的話就是中心主任、秘書、下面會有各個課，業務課，那再下面就是各站，那我們的轄區有六個站，鳳山站、岡山站、屏東站、朝州站、台東跟澎湖站，業務科有分四科，負責不同的業務，針對外籍與大陸配偶的部份，因為他算我們特定對象的一個區塊，所以會由我們四科負責，因為我們直接服務都在站，所以我們每個站會有一個標案的部份，勞務採購的部份就是有人力在各個就業服務站，因為外籍和大陸配偶也算弱勢，所以服務的部份會進到我們個管的區塊，每一站的個管人數不太一樣，因為有分大站小站，甲級乙級丙級這樣，主要的區分是業務量不同，像最多的鳳山站就四個，最少的一個，澎湖跟台東是一個，屏東三個，朝州和岡山是兩個，一般我們服務的部份是由我們個案管理員來做，那活動的部份委外的區塊，還是會針對比較弱勢的民眾會辦理就業促進的活動，還是會有針對外籍和大陸配偶去辦，但次數就要看不同年度的規劃，會做一些調整。

(二) 在職訓局的部份，外籍配偶是放在身特組，那在中心也是跟職訓局一樣嗎？

受訪者：欸，之後名字會改，但目前是在第四課，包括中高齡、原住民、身心障礙，和外陸配這樣。

(三) 站之下會有設台嗎

受訪者：對，中心、站、台，那台是沒有個案管理員，我們的服務是沒有區分對象，民眾到我們就業服務站的時候，會先到我們櫃檯，然後經過我們臨櫃人員評估，覺得個案有進一步需求的時候才會轉到我們個管員這邊，所以如果外陸配的工作能力被認為是 ok 的，也不會進到我們個管這邊，像陸配的部份其實沒什麼問題，可能到我們綜合服務區開了介紹卡去面試，是如果面試很多次都沒有成功，才會進到我們個管那邊，由我們做後續服務。

(三) 請問個管會有開案的系統，會特別區分外陸配嗎？

受訪者：沒有區分，都放在一起，但我們系統裡面可以記錄身分別

(四) 想請問這邊轄區服務外陸配的背景

受訪者：直接服務來看的話，是以外配為主，特別是越南的，年齡大概 25 到 30，陸配的年齡通常會比較高，35 到 45 左右，性別的部分以女生為主，國籍剛剛講的越南，印尼，菲律賓。

今年以來我們遇到的男性配偶只有一個，家庭狀況大概都是三代同堂，八成都有養育子女了，尤其是外籍配偶，大陸配偶的比例反而比較少，家庭背景陸配也以老榮民為主，那在家庭照顧的部份，陸配比較多是照顧長者，外配比較多是照顧小朋友。

（五）想請問中心會做各站的統計，會有做國籍嗎？

受訪者：目前沒有，比較多是服務的狀況，像是來站人數，就業狀況等等，推介就業比例等等，每個月會做統計，是自己有做這樣的統計，但沒有公布，我們資料庫裡面都有。

（六）針對外陸配的就業服務流程可否簡單介紹？

受訪者：流程的部份剛剛有提過了，一開始就是在綜合櫃檯，那如果經評估需要，才後送到我們個管服務，做一對一的服務這樣，像先評估他的狀況，就業需求，家庭背景，試著幫他尋求適合的工作，然後幫他開介紹卡，看狀況。像我們就服中心也有一些補助的資源可以給外陸配，像外籍配偶僱用獎助的方案，像他如果屬於很難推介的，可能就會運用這個津貼，推介到雇主那邊去那樣，最後就業穩定之後才結案。

他一進來的時候要填一張求職登記表，就像是我們的基本資料，像我們要先把她的登記表的資料 key 在我們的網際網路的系統裡面，然後再針對他要找的或我們幫他介紹的工作，要開介紹卡，就有點像簡單的履歷表，是給廠商看的。

（七）提供給本國籍和外陸配就業服務的差異？

受訪者：其實我們沒有分耶，只要他有求職的意願，我們都會服務。

（八）外陸配來做失業給付的數量多嗎？

受訪者：不多，因為失業給付請領需要一定的資格條件，投保年資阿之類，雇主很多沒有幫他投保。

(九) 請問個管的細部流程？就你服務的經驗，有遇到什麼困難嗎

受訪者：困難的部份大概可以分成幾點，第一點就是家庭的因素，像外配可能來台不久就有小孩了，所以他們工作的時間可能沒辦法配合加班，那能找的工作就有限了，另外一個部分就是家人的支持，像有些外陸配來找工作可能家人會陪同，那先生可能經濟狀況還不錯，那對外陸配的就業就會有很多意見。

第二個部分就是識字的問題，東南亞那邊的來台，我不確定移民署那邊會不會要求他們一定要上識字班，但我知道有一些國小會辦，但有些外配來台可能急著要找工作，可能識字班也沒有去上，可能就看不懂中文，那找工作可能我們就要幫他談，或幫他寫履歷表，那如果有一些不會認路的，那我們就會陪同面試，那語言溝通的部份，有些廠商也會顧慮說怕外配來沒辦法跟其他員工溝通，另外一個部分就是交通的問題，可能找工作就沒有辦法找離家太遠的，那工作機會就會受限了。

(十) 如果先生在旁邊一直有意見，個管員要怎麼處理？

受訪者：第一次還是會請先生一起，第二次我們就會跟太太鼓勵他主動過來，直接跟他做溝通，那如果還順利的話應該就沒什麼問題，或是請先生在外面等一下，方便我們好釐清太太自己的需求，但當然太太的需求也會因為先生或家庭的關係有可能沒辦法實現。

(十一) 陪同面試的狀況如何？

受訪者：基本上一個月大概會有一次到兩次，是真的到非常誇張看不懂字和無法溝通那種我們才會陪同，但一般來說外陸配來台都有基礎的中文能力，我們就是會提供資訊或請家人陪同，最後真的不得已才會陪同面試，是由個管員服務，陪同面試的成功率會比較高啦，因為事前我會先跟雇主稍微講一下大概，那雇主覺得 ok，我才會帶她去面試，面試的時候再跟雇主提醒一下，雇主也會覺得，我們就服員都帶她過來，就給他一個機會。

(十二) 這邊轄區雇主對於外陸配在接受程度

受訪者：有一些廠商可能不熟悉法令，會覺得外陸配工作需要工作證，但法令已經改了，我們也會跟廠商溝通，那有些還是會怕麻煩，那有些廠商會對外陸配有一些刻板印象，像有些外陸配可能常常換工作，那給雇主的印象就不太好，那剛剛也有提到溝通的部份，過往的雇用經驗可能會影響廠商的僱用意願，但其實現在廠商接受外陸配都有提高了，大概有七成。

(十三) 經過個管評估外陸配某些能力需要加強會幫他安排一些訓練課程，可否簡單介紹

受訪者：站上會有一個特定對象就服員，會負責辦理很多的就業促進活動，像是加強求職者的面試技巧，如何撰寫履歷，那如果技能不足的話，像我們很多陸配會想做照顧服務員，那我們就會提供一些相關課程，那像現在外陸配參加職訓，只要是符合全日制的課，那他們是免費，還有職訓生活津貼，那課程就是職訓中心委託的一些承訓單位這樣。

那就業促進研習的課程是一次性的，有些是半天，那如果有結合職場功能的話就是一天。

(十四) 外陸配推介成功的機率會不會很高

受訪者：如果加上自行求職的部份應該有到九成？基本上外陸配來，如果就業意願高，有經濟壓力，加上我們這邊會有一些資源的話，其實推介就業成功的比例都不低，像是僱用獎助津貼和職場學習再適應津貼，那這個部分都有把外陸配拉進來。

(十五) 這邊外陸配大多是從事怎樣的產業跟工作

受訪者：像比較沒有技術性的工廠作業員，清潔，那陸配的話，有一些是從事看護、或餐飲業的助手，有一些東南亞籍的會做按摩師或美容人員，我們最近有發現有些外配可能在原本國家有做一些像挽臉或指甲彩繪，有一些想創業這樣，就會問我們說有沒有一些課程可以讓他們去學習，那像我們創業輔導這邊，主要是委託給中華管理科學學會辦理，外配有這樣的需求的話我們就是會提供資訊這樣。

(十六) 外陸配有沒有什麼其他需求？

受訪者：有阿，像小孩的托育，居留證的延展，但這個部分主要是由移民署主責，那有遇過一些家暴的個案，可能會有一些經濟的補助或租屋的需求這樣。

(十七) 跟高雄市政府的關係如何？

受訪者：合併前，高雄市是由高雄市政府訓練就業中心負責，高雄縣是由高屏澎東負責，所以服務都是有的，對就服中心來說不會區分個案來源，升格之後就業服務中心的據點並沒有改變。

訪談對象 B01

受訪者：那我這邊主要是針對大陸配偶提供職業推介、職業訓練，我們這邊的個案來源除了臨櫃求職之外，也會有一些新移民單位轉介過來的個案，甚至是有一些求職者是看到移民署或其他單位看到我們這邊的聯絡方式，然後自己打過來詢問和尋求資源，那我們提供的服務主要是以就業服務為主，像是職訓那些，也會提供。

(一)想請問，負責新移民的就業服務也是隸屬於就業服務課的編制嗎？單位名稱又是如何？

受訪者：我們是屬於台北市政府勞工局下面的單位，設就業服務處，是屬於二級機關，裡面有不同的課室和就業服務站，其中有一個是就業服務課，主要是綜合各個站務的規劃，包括一些對民服務的部份，其中有針對外陸配的部份呢，是跟職訓局申請一個計畫，我們另外有編預算，在這個計畫裡面我們編了兩名的人力，主要就是負責新移民的服務，一名是負責大陸配偶，一名是負責外籍配偶，那他們的業務內容就是負責所有新移民的就業服務，也會開就業研習班、也會跟民間單位或公部門有合作一些駐點服務、拜訪、宣傳等等，或配合移民署或區公所辦理相關服務。

(二)剛剛您提到有關於專門負責外陸配的人力編制，是每一個站都有嗎？

受訪者：喔不是，是整個處就是有兩位專責負責新移民業務。

(三)所以在站的編制是沒有專門負責外陸配就業服務的人力嗎？像是專門負責外陸配臨櫃服務的人力編制？

受訪者：應該是說我們每個站都有人可以提供外陸配服務，只是說把專責負責就業服務業務的兩名同仁放在這個站（承德）內。

(四)那如果是外陸配語言方面的問題，需不需要各站都設專門的人力編制呢？

受訪者：語言的部份呢，目前我們台北市的就業服務比較沒有像一些衛生單位，他們有直接的外配姊妹志工，可以直接做通譯服務，我們目前是沒有這樣的規劃。外籍配偶的部份呢，就是以東南亞的配偶為主，那大部分都會簡單的中文，或是家人會陪同一起來接受服務。

受訪者：其實他們會出來找工作，其實基礎的中文能力都是有，口語的表達都 ok，陸配頂多會有鄉音，普通溝通都可以。

（五）那文字閱讀能力呢？

受訪者：看得懂，陸配的部份呢寫簡體都行，那寫繁體的話有些也可以，頂多不太習慣而已。

受訪者：其實應該來講，外陸配來台灣都是婚配嘛，所以他嫁來台灣之後，可能很快就會懷孕了，懷孕期間和之後的兩三年是沒辦法就業的，所以我們會接觸到會需要就業的，大部分可能結婚大概都三年以上，或是小朋友比較大了，口說的部份，中文和台語都有基礎能力了。像是福建阿、廣東那邊的姊妹其實口說都可以，簡單的對話都 ok

（六）我在資料（就業登記數量和推介數量）上有看到，這應該是台北市各站統計的數據嗎？

受訪者：嗯對，這是我們提供給民政局做彙整的。

（七）如果是國籍方面的統計呢，外籍大多是什麼國籍為主？

受訪者：東南亞，像越南、印尼最多。

（八）那年齡分布呢？

受訪者：二十五到三十五吧，年紀大一點的很多在台灣都有工作經驗了，很多會自行求職、或是透過朋友介紹。

（九）那性別也是以女性為主嗎？

受訪者：外配的話的確是，但陸配的話這半年來其實有一些男的配偶，但比例上還是少。

（十）家庭狀況的話，剛剛提到主要是以婚配為主，或是小孩大多是比較大了，才會透過這邊找工作

受訪者：對的。

(十一) 那可否簡單介紹一下貴站提供給外陸配就業服務的內容和流程？

受訪者：我們這邊提供給外陸配的有：一開始的就業諮詢，然後就他求職的一個期待，和他的就業能力進行評估，看看他的需求是什麼。有一些的個案來台灣的時間並不是很長，對於台灣的就業環境其實不是那麼了解，那我們可能會安排他參加就業研習班，或者是提供一些可以讓他認識台灣就業市場的資訊的課程。那如果個案是來台灣已經有一陣子了，只是說之前都沒有工作，現在想要出來工作，可是他的就業競爭力其實不足，像是可能他之前在大陸從事的是文職工作，但嫁來台灣之後就沒有工作了，想要再重新找類似的文職工作，那我們會強化他的就業能力，可能會推介他去上職訓，或是其他民間單位有相關的成長課程，會安排他去上這樣子，那第三是也許他工作經驗滿豐富的，但可能口語表達能力不好導致面試困難等等，我們也是會針對他的需求幫他安排一些像是就業研習班之類的課程，會邀請一些業界的老師分享一些求職的技巧，或是面試的訓練等等，主要就是，就業諮詢、職業推介、就業研習班，團體輔導班的話呢，跟就業研習班有點不同，就業研習班是一次性的課程，一個上午，主要就是就法令面、就業服務資源的簡介，還有剛剛提到會請老師來教學這樣，那團體輔導班的話，會有四個半天，課程內容包括職涯規劃、和填寫一些職業探索的量表，那他的人數規模就比較小，九到十二個人這樣，藉由老師的引導或是跟其他姊妹建立關係，最終目的為培養就業能力。

(十二)：那以剛剛介紹的就業服務流程來說呢，外陸配跟本國籍的個案會有什麼差異嗎？

受訪者：我們沒有特別去分是本國籍或是外國籍，基本上臨櫃諮詢的流程都差不多，一個個案來，他對於找工作一定會有一些期待，那我們通常是了解他的基本需求和條件，之後才會做後續的服務，譬如說，有些只是要單純來辦失業給付，或祇是職訓課程的諮詢等等。一般民眾可能可以直接推介工作，但外陸配通常他們要直接就業是比較困難的，因為語言或是文化背景的關係，所以業服員經諮詢後，有比較高的比例會進入到個管的流程，以一對一提供服務，可能引導其去上職訓，或是剛剛提到的就業研習班和團輔班，藉由輔導員的引導進行就業準備這樣，最後才回頭來看有哪些職缺是適合的。我們也有跟新移民的民間單位合作，也會不定期去駐點，我們這邊也會提供一些就業服務的協助，這部份比較像是外展的部份。

(十三) 所以主要就是透過個案管理員的評估，安排外陸配進行就業研習或團體輔導這樣？

受訪者：其實那個主要都是後端的部份，一開始還是會請外陸配填寫職業登記卡，去了解他的期待和需求，過去的工作史等，也會在晤談的過程中問一些比較細的問題這樣，針對收集到的資訊，最後才是評估是否有就業研習班的需求，如果有一些就業能力比較不錯的新移民，可能經過簡單的晤談評估，發現個案其實已有相當的就業能力，來台也有一段時間，那可能就直接推介就業了。還是要看個案差異。

（十四）那有關新移民接受職業訓練的狀況，可否簡單介紹一下

受訪者：職業訓練的課程大部分是沒有分本國籍還是新移民的，那課程的內容可以參考這張表（職業訓練課程表），新移民接受職業訓練是可以請領職業訓練生活津貼的，為基本工資的百分之六十，新移民經個管員評估有需求後，會引導新移民參加職業訓練，報名後會有一個簡單的甄試的過程，分成筆試跟面試，因為他學員人數有限制，職訓的主軸最後還是要銜接就業啦。

（十五）那在外陸配的部份，是不需要負擔職訓的部份負擔嗎（指表上的部分負擔費用）

受訪者：不需要，只要憑他們的依親居留證就可以了，這張表是中華救助總會開的課程，那這邊是職訓中心開的（另一張表），有些課程會要求外陸配要準備一些文件，像是學歷證明等等，要去海基會辦理，開職訓的單位很多，每個規定不太一樣，我們職訓的部份呢，是以非自願失業的勞工為第一順位，那外陸配是屬於特定對象，順位是第二，那職訓中心今年其實有開新移民專班，但只有一班，在一月已經開完了，是屬於電腦技能方面的課程，銜接就業市場的能力還不錯。職訓跟就業研習班，其實都有津貼可以請領，職訓是生活津貼，那就業研習班是可以向社會局申請托育補助。

（十六）想請問三合一就業服務流程的有關社會工作和個案管理實際運作的部份

受訪者：其實就一般民眾而言，看他的需求是什麼，如果只是諮詢或職缺媒合的部分可能在臨櫃那邊就處理完了，自然就不會進到之後的像你說的社工或個管的部份，那如果說今天的民眾可能需要做就業諮商，或心理測驗的協助等等，那臨櫃人員會交由我們的個管員進行進一步的服務這樣，那外陸配的話就是直接由我們臨櫃的業務輔導員服務，那如果外陸配表明有剛剛所說的那些需求的話，就會直接開案服務了。

（十七）開案的部份可以說明一下嗎？

受訪者：基本上，以新移民來講，如果我們的輔導員或臨櫃人員在跟他晤談的過程中，覺得個案需要比較多次的就業服務，或其他協助的時候，對一般民眾來說，我們會提供連續性的服務，但對於個案管理員的工作內容本身，他就必須要進入另外一個個案服務的系統，去建置他的個人檔案，這就是開案的部份。

(十八) 所以進入開案，會有一個資料庫去統整他的資料嗎？

受訪者：對，就是我們個管的一個系統，裡面會有職業推介、就業諮商的一些記錄。

(十九)：所以很多關於個案的一些資料都可以藉由資料庫來做搜尋的動作對吧？那會有做就業追蹤的部份嗎？

受訪者：對，一直到結案，一般來說順利就業，找到工作就算結案了，那也有就是沒有找到工作但結案的例子，以陸配來說他回去大陸，或是家裡有人生病需要專人照顧，會有一些選項可以勾選。

(二十) 那這個資料庫是跨機關的嗎？

受訪者：沒有，是只有台北市的個案管理系統，並不是建置在統一的 ejob (全國就業 e 網) 之下，就是我們業務輔導員操作的一個介面這樣。

(二十一) 是只有在台北市就業服務處之下嗎？還是有跟其他社政單位聯合？

受訪者：目前是沒有把個案資料庫連結社政相關，他就是一個就業服務的紀錄這樣。

(二十二) 請問站跟台在提供就業服務的過程中，會有專門的翻譯人員在旁邊提供協助嗎？

受訪者：目前的站跟台是沒有專門做通譯服務的編制，但如果外陸配真的有語言方面的不足的情況時，業務輔導員是可以做陪同面試的，可以協助他跟雇主溝通。

(二十三) 使用陪同面試的數量多嗎？

受訪者：以新移民來說的話，使用數量上外配會比大陸配偶多，實際的比例的話，另外一位專門負責外配的同仁會比較清楚。

(二十四) 那我就先就陸配的部分進行詢問，想請問提供大陸配偶就業服務的過程會不會遇到一些困難，或是有什麼是難以處理的部份。

受訪者：就服務歷程的部份，文化敏銳度吧，我做這個業務大概兩年多，一開始會覺得大陸配偶的表達比較直接，文化的認知上溝通很容易會有誤會，有時候你無心的一兩句話他們可能會覺得不舒服，那之後呢因為比較常跟服務大陸配偶的一些民間團體的社工有合作，更認識了大陸配偶的特質跟特性，那溝通誤會的狀況就比較少了，我個人的經驗呢是一開始在文化敏銳度的部份會比較吃力，雖然語言可以通，但表達上和對事情的認知還是會有一些落差。

(二十五) 您會怎麼形容陸配關於文化敏銳度的部份？

受訪者：特質上他們感覺會比較誇飾，就我們的形容，好像比較會言過其實，所以他們在表示自己的一些條件或狀況的時候，可能要含蓄一點看，就譬如說，他描述之前在大陸的文職（行政工作）的工作，說自己電腦能力很強，什麼能力都 ok 這樣，那你一開始可能會給他比較高的評價，可是多次下來會發現他們比較誇飾啦，推介出去之後，可能雇主會跟你說不是這個樣子。

那如果是生活的面相，他可以會跟你說他家庭的狀況，可能經濟上面怎樣，但描述可能都跟事實有一點出入，你就可能會被他誤導。

(二十六) 那如果以一個新進的業務輔導員，你會怎麼建議他？

受訪者：我會覺得說，可能跟個案的其他的服務者，像其他社工啦，多交流，可能就能比較抓到那種感覺吧，就像經驗傳承那樣，再透過自己觀察。

(二十七) 陸配是不是不太需要用到陪同面試？還是說其實各個地方的口音還是差很多

受訪者：會有一些鄉音，但是不致於到聽不懂，除非年紀很大啦，鄉音就比較重，那我這邊做陪同面試的陸配個案就滿少的，幾乎是不需要，一年不到十位。

(二十八) 那推介陸配去就業的過程中會不會遇到一些困難？

受訪者：因為陸配的姊妹在 98 年法令修改之前，他們工作是要申請工作證，才可以在台灣工作，那 98 年之後只要持依親居留證或居留證就可以在台灣工作，那坦白說，有一些雇主不是很清楚這個部分，還認為說沒有身分證就沒辦法工作，

那我可能還要再另外跟雇主解釋這個部分，或是傳真勞委會的一些函釋，多半雇主看過之後會願意雇用陸配姊妹，當初的擔憂可能是怕被罰款，那也有是過去雇用大陸配偶有一些不愉快的經驗，就會影響到他之後雇用，就可能會有一些其他的理由來搪塞，那我還是會想要了解實際的狀況啦，進一步再釐清這樣，我自己也會記錄下來和再跟雇主溝通，畢竟很多這邊的陸配姊妹其實工作能力都是不錯的，那如果態度還是很強硬的話，我這邊就會再次說明法令，如果是只是因為身分的話，那可能會牴觸就業服務法的規定。

(二十九) 我想請問一下，雇主登記求才會有一些選項可以勾選，是否願意僱用新移民勞工嗎？

受訪者：會的，會有「希望雇用什麼樣勞工」，裡面就有中高齡、二度就業、新移民勞工等等，那我們這邊的話，傳統小吃店勾選願意雇用外陸配姊妹的比例還滿高的，有做這樣的統計，另外飯店的房務員，許多飯店的經理或 HR 會有雇用外陸配的意願，那如果是通譯人員的話呢，可能就是看他國籍了。

(三十) 那接下來的問題是有關於，外陸配經過就業服務後他是否找到工作，那藉由之前這個表（登記求職人數和推介就業人數），可以知道外陸配的狀況，但很多的勞動統計沒有把這部份公布出來，我最後只有找到台北市的，想請問為什麼？

受訪者：應該是大部分都有做，因為內政部每年會做各個縣市政府新移民的服務狀況的調查，包括教育、醫療的一些統計，原則上都有做，職訓局應該也會有，可能是身心障礙跟特定對象就業組，他們可能會有做這樣的統計。

(三十一) 感謝，那接下來想請問大陸配偶求職和面試的狀況，那剛剛也談過很多，譬如說大陸配偶在餐飲業的比例比較高，那還有其他類似的狀況嗎？

受訪者：嗯，像服務業的一些門市人員，那其他的部份呢，就我最近接觸到的個案之一，他之前在大陸是會計主管，可能從事已經十年，那嫁到台灣也想要從事類似的工作，那可能就會碰到一些困難，第一個雇主會去質疑的地方像是，來台時間還不到一年，那對於台灣的適應還 ok 嗎？還是之後會回去大陸嗎？那會計的工作內容和其他的工作相比，他的訓練時間其實是不太一樣的，門市人員可能只需要幾天的交接，可是會計可能就要比較久的時間，那可能雇主經過評估後，就不會雇用陸配姊妹了，他們也會找類似的工作啦，但錄取的數量就比較少了，這一年來有越來越多的比例啦，因為工作權開放了嘛，以往可能因為不能工作所以要兩地往返，那現在就沒有這樣的問題，那目前的陸配也有年輕化和高學歷化的趨勢，但就比例上有提高但還是沒有很高。

(三十二)陸配姊妹在就業服務的過程中會有教育程度認證或是證照認證方面的需求嗎？

受訪者：會有，我們就是會提供他管道，像是教育認證就是海基會，給他對應窗口的聯絡方式，那有一些姊妹會問勞保，或是學校的一些問題，那我們就是會提供他去找相關的資源這樣，還有一些是區公所辦的一些課程內容，和職訓課程部分，那我們就是就所知道的資訊提供給他，然後再請他去聯絡相關單位做進一步的詢問。像生活適應班，是由民政局之下的各個區公所去做推廣跟辦理，那社會局的是新移民暨婦女家庭服務中心，像保母證照阿就是由社會局開辦，或是比較進階的生活適應的內容，是由社會局主責，那醫療衛生或資訊，像小朋友接種疫苗，是由衛生局，那台北市是健康服務中心主責。其他還有就移民署，或是一些民間團體，像陸配的有中華救助總會，就有提供很多的服務，就會把個案轉介過去。

(三十三)那之前有提到這邊有一些外展的工作會跟一些民間團體合作，那他也是被歸類到生活適應班嗎？

受訪者：生活適應班的話主要是由區公所主責，那他的課程其實相當廣泛這樣，像衛生的問題就會請健康服務中心的同仁去講，那就業這塊的話就是我們這邊去講，各個區公所也不太一樣，像有的區可能陸配比較多，就會請我們這位陳就服員過去。

(三十四)那之前訪問的民間團體有談到，跟台北市就業服務處有合作一系列的成長課程，跟就業有關的像是面試技巧、相關法令的宣導這樣，那想請問他的正式名稱為何？辦理成效如何呢？

受訪者：喔，一般來說，可能就是以就業服務相關的法令和台灣的一個勞動市場的介紹做解說，和政府這邊可以提供給他的什麼樣的資源，包括求職的管道，除了據點的一些就業媒合之外，還有就業博覽會，還有像民間單位的像 104 啦，就是其他就業的管道，也會邀請一些業界的老師，分享一些求職面試的技巧，那課程結束之後，會針對不同學員的需求，做進一步的解釋。

(三十五)課程之後的協助，包括會在現場幫他做求職登記嗎？

受訪者：在就業研習的課程結束後，許多新移民也會留下來詢問你一些事情，像是他剛來台灣不久，可能很多地方不熟悉，會想要詢問有關交通的部份，那有進一步就業服務的需求的，就會連下聯絡的方式，等回站確認後再做處理這樣。

(三十六) 那可以說明一下除了就業媒合服務之外，陸配最主要的需求嗎？

受訪者：像是台語吧，語言能力的部份。那我們這邊就是提供區公所的課程給他參考，另外的話求職管道，有些陸配會想要知道他還可以透過什麼方式找工作，還有法令的部份，有些姊妹可能會面對到一些像是就業歧視，想知道有什麼法令是可以幫助他的，或是有什麼申訴的管道，那我們這邊就是勞工局啦、或勞保局等等。再來可能，對陸配來說，同鄉的情緒支持對他們來說滿重要的，很多會問說哪裡可以認識到同鄉姊妹，那台北的話中華救助總會吧。

(三十七) 陸配經過就業推介之後，沒有找到工作的主要原因？

受訪者：大概可以分成幾個，其中家庭關係吧，有托育的需求。和對於台灣的就業市場了解不夠，可能要求的薪水很高，可能是同鄉跟他說的吧，然後加上不願意調整工作期待。還有面試技巧的缺乏，然後相對於本國籍來說，使用的求職管道還是有限，那還有一些是個人和家庭的一些其他問題吧，可能憂鬱症或家暴，另一方面就是雇主可能對於外配工作權的一個不了解。

(三十八) 陸配的工作情形和勞動條件如何？

受訪者：一個部分是因為他們時間沒辦法配合，要看家庭狀況，譬如說有三歲以下小孩，都會面臨到托育的問題，那如果家庭的部份沒辦法支持他就業的話，就業機會就會受限，像家庭希望他能兼顧就業跟家庭，或是希望以照顧家庭為主的話，那可能就會面臨這樣的狀況。加上剛剛有提到學歷的部份，可能就導致了薪水偏低的狀況。

(三十九) 接下來想詢問外配的部份，想請問這邊服務外配的國籍

受訪者：越南最多、印尼、菲律賓、泰國。

(四十) 中文程度呢

受訪者：大部分是聽跟說沒什麼問題，那菲律賓的話比較多是講英文，學習中文的意願就不是很高，比較多是從事家庭幫傭，越南的話教育程度就普遍偏低，學經歷都不高，有些拿到身分證的配偶的中文程度也不太好。印尼的狀況也差不多，那有一些嫁來台灣之前已經在台灣當過外籍勞工了，所以中文程度就還 ok，那讀跟寫就比較困難了，寫履歷表都會有困難，但印尼的教育程度以我的經驗來說，普遍比越南高，越南可能國中吧。

(四十一) 外配做陪同面試的狀況如何？

受訪者：大部分都是交通能力不足的緣故，反而不是在語言能力不足的部份，那經過陪著他去，可能雇主也會多給予機會，會比較有信心吧，陪同面試也能增加個案的推介成功率啦。一年大概會十來位吧，畢竟很多是由家人陪同，真的到家人都無法陪同才會用到我們這邊的人。

訪談對象，B02

受訪者：我們中心就是一個行政窗口，下面有分十個站台，包括三個站，七個台，原則上每個站台都有配置一到兩位個管員，那遇到外陸配的民眾來的話，不一定全都是由個管員服務，臨櫃就服員也會服務到，可能過程中遇到什麼問題，才會把案子後送到個管這邊，原則上站台的部份就是就服員跟個管員都會服務到新住民，比較不一樣的是個管員有時候會接到一些外單位轉來的個案，像一些高風險家庭阿、或社福單位轉來的個案。

在各站台的部份，土城、五股、永和、樹林是有配置兩個個管員，汐止淡水就一個，新莊兩個站台是各一個，蘆洲有一個，市府台是沒有配置的。但就像我剛剛說的，新住民的部份就是就服員跟個管員都會服務到。那新北市就業服務中心就比較像是行政規劃的窗口。

站的負責業務會比台多，像缺工獎勵的部份，那我們跟職訓局的部份還是有一些不同，像我們是沒有辦理失業給付的，目前沒有這個權限。

那中心像林小姐就是負責業務的窗口，編預算寫計畫這樣，也會跟勞委會申請一些計畫的預算，像我們今年有一個陪同面試，像他們可能語言能力比較差，所以我們今年有編預算有做這樣的服務，今年也有開一個新住民的職前準備班，一班大概 20 到 30 個人。

去年中心問我們在服務過程中有遇到什麼困難，那可能還是以語言的困難為主，特別是在面試或寫履歷表會遇到一些困難，這也是今年編列陪同面試、翻譯、職前準備班的主要原因。

（一）各站台服務新移民的國籍、年齡、性別有什麼不同嗎？

受訪者：其實都差不多，每個國都有，也有服務過菲律賓、南美的一些國家，可能都說英文吧。年齡也都有，從 20 幾到 40、50，那大部分 40 幾的都已經拿到身分證，其實統計上已經不是外籍配偶了，但是可能還是會有一些問題存在啦，我們中心也有一些課程是把拿到身分證的外陸配納進來。另外一個部分是居留證，很多外配來就是生兒育女嘛，直接嫁來台灣就找工作的比較少，大部分來我們這邊找工作的大概就是小孩比較大了上國小，學齡前的個案比較少。

（二）這邊提供給新移民就業服務的流程，可否簡單說明一下

受訪者：先確認他有沒有合法的證件和有效期限，居留證、身分證等，接著詢問他想找工作的類型，再問他工作上有什麼限制，就開始幫他媒合工作了。

（三）請問個管員有特定負責外配或陸配的嗎？

受訪者：沒有耶，都可以做，只要有需要做後續服務的需求我們都有接，也沒有分本國籍或外國籍，一方面也是我們人沒那麼多吧。

那單一窗口的部份，是由個管員主責，主要是各種資源的轉介，像社會局啦，或是一些通報之類的，其實就服員也可以做，只是說個管員因為有一些專業背景，比較能察覺一些個案的情況，那還有一個部分是深度就業諮詢，或請一些顧問或老師來做晤談，還有安排就業研習班、和我們今年的職前準備班的一些課程。

很多新住民好像對台灣的就業有比較高的期待，像是只想要做電子業阿，或是一定要有冷氣之類的，我們也會花時間跟他們釐清，可能目前新莊地區的產業狀況，然後很多新住民因為家庭照顧的需求，只願意做家裡附近的工作，那工作機會又受限了，有一些可能是家裡根本不支持外陸配出來工作，那這種狀況你再怎麼服務他也沒用，我們會建議姊妹說要先跟家裡講好。

（四）服務本國籍和外陸配，就您的服務經驗有沒有什麼顯著的不同？

受訪者：就陸配來說，他們很清楚自己要什麼，會比較積極，中文又通，所以尋職的能力比較高，對於自己的東西跟福利很清楚，也很敢要。

外配的話，可能是中文不太了解，相關的福利也比較不清楚，比較容易搞不清楚狀況，像勞動權益的部份，像時薪不足基本工資，這種事就比較不會發生在陸配身上，但陸配也比較會吃苦。

（五）那這邊雇主對於外陸配在接受程度高嗎？

受訪者：有的雇主是不清楚說外陸配拿到居留證就可以工作了，我們會加以宣導，有些雇主會覺得溝通上會有問題而不太想雇用，或是管理上會有一些額外的成本，另外一個部分是外陸配的證件比較特別，在處理報稅或行政上會比較麻煩，那雇主會覺得很麻煩，具我所知，有些雇主是沒有幫外陸配加保的，對中小企業來說，要處理這些是比較麻煩的。

（六）陪同面試的狀況如何？

受訪者：我們這邊有一個，翻譯志工跟我陪越南個案去面試三家，然後就有錄取，其他站台是有推印尼、菲律賓，像我的話會先跟雇主溝通，主要是怕雇主會有顧慮，想說連面試都要人家陪，是不是會有什麼問題，還是能力比較差。所以我們會先跟雇主溝通，陪同不是要干涉雇主面試，只是說他可能寫履歷表會需要一些協助，像我的話就不會進會議室跟他們一起面試，怕雇主會覺得奇怪，但也是有陪他進去的個案。

那陪同面試的部份，主要是看外配的狀況啦，我們會評估他的需要，那也有不是因為語言能力比較差的關係，有些是因為交通狀況不熟，所以才陪他去這樣，但通常家人會給予協助啦，畢竟我們人力有限，沒辦法陪每個人去面試。

（七）外陸配來就服站，有家人陪同的比例高嗎？

受訪者：不一定耶，可能第一次會由家人陪同，也有是由同鄉介紹的。

（八）成功推介的比例來說，外陸配哪個比較高？

受訪者：可能陸配吧，但也真的要看個案的就業意願，我服務的經驗，外配的對於工廠的工作接受度比較高，對服務業就比較低，可能中文程度也有關係，要與人溝通的就比較有問題。

陸配的話，感覺普遍年齡就比較大，就你會覺得外籍配偶好像比較年輕，他們就會要求要做工廠、週修二日，或有冷氣這樣，那陸配就比較會吃苦，像看護啦，但基本上只要有就業意願，然後狀況不要太誇張，錄取機率其實都不低。

（九）新住民，就業研習、職前準備班和職業訓練的狀況如何？

受訪者：職訓目前是都在板橋那邊，基本上只要離民眾，不分本國外國，對家裡遠一點就會有意見了，外陸配對於上課的話意願也不高，但同鄉一起來的話意願就比較高。

（十）新移民就業追蹤的狀況如何？

受訪者：不分本國外國，來這邊只要有開介紹卡，七天之內一定要幫他推介，那求職登記表是每一個月要做後續追蹤的狀況，那如果就業兩個月狀況都 ok，我們就會結案。

(十一) 這邊的外展活動狀況如何？

受訪者：目前的話，比較多是到里長那邊做駐點，或是新北市政府有什麼其他活動，我們也會過去，或是民間團體吧，我之前也有在板橋國小講過，新北市政府在新住民比較多的轄區的國小有開新住民專班，那就會有就服、社福或警政相關的課程，有很多的機會會跟其他單位一起合作。

(十二) 外陸配還有哪些需求？

受訪者：很多新住民朋友會問勞保那塊，雖然不是我們主責的業務，但還是會講，他們對這塊反應滿踴躍的，另外職訓的一些課程反應也不錯，還有一個主要的就是會問你這附近有沒有什麼工作，還是會想要找離自己家裡近的，或是附近托育的資源等等。

受訪對象，B03

(一) 首先想請問，台中這邊的組織架構跟人力配置，以及是否有針對新移民就業服務有做特別的設計？

受訪者：現在目前，人力配置是一名，沒有專門針對外陸配有專門的就服員，每個就服員都可以協助外陸配，那專門業務的承辦人員的話，就業服務課是一名，就是我，然後負責的業務內容，因為外陸配在就業上還是有一定的難度，所以我的部份呢，有負責很多的就業促進活動，今年預計辦理六個場次。

(二) 想請問，台中市政府有直接的服務據點嗎？

受訪者：有，六個就業服務台跟一個就服站。

(三) 請問就業服務台是鄉鎮台嗎？

受訪者：應該算是區域。

(四) 這樣的編制是在縣市合併之前就有了嗎？

受訪者：對，在縣市合併之前台中市是兩個台，台中縣是四個台，那合併之後就變成六個台和一個站，因為我們成立一個二級機關是就業服務處，那因為合併之後的轄區是比較廣大的，所以就有設立一個就服站。

(五) 所以縣市合併之前沒有就服處？

受訪者：對，縣市合併之前不管是台中市還是台中縣都沒有就服處。

(六) 之前的台是隸屬於中彰投就業服務中心嗎？

受訪者：不是，在縣市合併之前就是屬於地方政府的，跟中彰投的據點沒有關係，但雙方還是有業務上的聯繫啦，轄區有部分重疊。跟中彰投的部份差異主要是失業給付的部份。

(七) 那台中市政府這邊服務的外陸配個案的基本資料，包括人數、年齡等等？

受訪者：會來我們這邊辦理求職登記的外陸配人數並不多，那全部台中市的外陸

配大概有一萬多人到兩萬人，那我們去年這邊的外陸配的來站人數是 110 人次，外配陸配的人數比例差不多，年齡部分沒有統計，不過一般來說是 40 歲之前，外配的國籍別是沒有做到那麼細，可能跟你之前的訪談一樣，外配的年紀比較輕，但家人比較不太會讓他們出來工作。

(八) 想請問這邊提供給外陸配的就業服務流程跟內容

受訪者：跟一般的求職者沒有差別，一開始是求職登記，詢問他想從事的工作，想要工作的地點，就服員在推介工作的時候才能順利推介，那這個部分在外陸配是沒有差別的，可能差比較多的是職業訓練，因為外陸配的職訓不需部分負擔，不過一般職訓會有一些入取的門檻，這部份可能會有點問題。

(九) 想請問外陸配如果遇到語言不通的狀況，那站台會有通譯人員的編制？

受訪者：沒有這樣的編制。

(十) 那職訓或課程的辦理情況可否簡單敘述一下

受訪者：首先就業研習就像是面試技巧啦或一般的就業市場資訊等，還有一些就業資源的介紹等等，那這個就業研習是一次性的活動，我們今年就是預計辦理六個場次，在不同的區域辦理，因為每個地區的外陸配的屬性不太一樣。

(十一) 在區域辦理活動，要跟哪些單位合作呢？

受訪者：因為我們人力不太夠，所以在辦理活動都是委託基督教女性協會，然後我們是會宣傳這樣的活動，可能電視或是透過四個新移民家庭服務中心。另外一方面也有跟民政局跟戶政事務所合作，像是有一個外籍配偶的生活適應輔導班，那在就業的部份就會請我們處或是就業安全科去講。

(十二) 那職訓的承訓單位，這邊都是跟什麼合作呢？

受訪者：我們是由就業安全科負責辦理，所以詳細的人數要請他們幫忙

(十三) 就業服務課跟就業安全科會有業務的往來嘛？為什麼會分成兩個單位呢？

受訪者：因為我們就業服務課的屬性是比較明確的，就是主責就業服務，那在縣市合併之前，我們是屬於科裡面的一個業務，合併之後才獨立出來。

(十四) 服務外陸配的過程有沒有遇到什麼困難

受訪者：主要是來自於家庭的支持和文化差異，一般來說外陸配嫁來台灣之後在語言上其實沒什麼問題，文字方面可能需要加強，但那些是可以補起來的，主要還是來自於家庭支不支持他出來就業，或是他就業可能會考量交通的遠近，特別是我們這邊交通不是那麼發達。

(十五) 這邊有提供陪同面試嗎？

受訪者：有，去年度是所有針對弱勢民眾，不只外陸配，陪同面試的數量大概有七、八十次，像外配阿、獨立負擔家計婦女、二度就業者等，身障是屬於福利科的業務，我們沒有做。

(十六) 這邊雇主對於外陸配的接受程度？

受訪者：要看產業，這邊外陸配主要從事的產業是以傳統產業為主，大部分是就業員，那這個部分雇主對於外陸配的接受程度滿高的，也有雇主打電話來說，可不可以幫我找外陸配的員工，因為配合度比較高。那服務業的部份就比較少了。

(十七) 請問外陸配會做就業追蹤嗎？

受訪者：一般都會有，不會特別追蹤外陸配，那在我們的系統就是以兩個月穩定就業為主，跟其他地區是一樣的，就是全國就業 e 網。

(十八) 外展的部份是由誰負責呢？

受訪者：會請專業的講師來上課

(十九) 外陸配有沒有其他的需求？

受訪者：有些他希望說可以輔導他們創業，我們這裡是有一些創業的成功個案，局裡面有一個創業諮詢的部門，提出企劃書我們就可以幫他轉到那邊去。

(二十) 想請問就業服務這邊會有個管員的配置嗎？

受訪者：我們這邊就是一人直接到底，因為我們人員的編制沒有那麼多，不像台北市，計劃性人員的規模比較少，不過我們也是一直在往這個方面做努力。單一徵才跟聯合徵才是有辦 370 場。

受訪對象，B04

(一) 首先想請問高雄市這邊的組織架構

受訪者：我們是隸屬在勞工局底下的訓練就業中心，包括職訓和就業服務，技能檢定等等，那我們的架構可以參考這張(圖)，底下有分五組，職訓組、委外組、求職組、求才組、特定對象服務組，組底下有設各就服站，有五個站，十個台。

(二) 想請問五個站、十個台都是在原本高雄市的轄區裡面嗎？

受訪者：站在高雄市，那現在十個台是已經大高雄全部的了，大高雄的服務有重疊高屏澎東就業服務中心，但就站台的服務是沒有重疊的，原本隸屬於高雄縣的台現在就在高雄市訓練就業中心的底下。

(三) 想請問是否有特別針對外陸配的組織編制或人力？

受訪者：我們是用特定對象的方式去處理業務，像就服法 24 條裡規定的弱勢就業服務者，中高齡、身心障礙、原住民、長期失業者、受暴婦女、外籍配偶，那有些增加的部份後來把就業弱勢者放進來，像二度就業婦女，犯罪被害人、弱勢青少年等等，相關的專案、政策和執行面就是我們這組在負責。

高雄市比較跟其他就業服務中心比較不一樣的是，我們有很完整的身心障礙的就業服務和職業訓練，職業評量，職務在設計。

(四) 站跟台的部份有無特別針對新移民的配置

受訪者：站的話有個案管理員，新移民姊妹們來到我們站，如果有需要的話，我們就是直接由個管員服務，那台的部份是沒有。那在個管的部份，新移民可以直接來站這邊，或是透過其他民間團體轉介，後者就不用經過三合一那塊，兩種方式。那個案管理開的資料庫也是跟全國同步的，也是用全國就業 e 網，不過我們身心障礙是有自己專門的網路在跑，但是只有針對身心障礙。

(五) 想請問站台提供的就業服務內容跟流程

受訪者：分成兩個部分，第一是實體的部份，就是站台，像就業媒合的部份，像有臨櫃協助，會是自行透過相關的資訊進行求登，我們有一台電腦(就業 e 點靈)

可以操作，那如果不會操作電腦，我們櫃檯人員也有紙本的資料可以參考，第二部分是虛擬的部份，就是全國就業 e 網和職訓 e 網。

(六) 想請問地方政府的就業服務機構是不是不能辦理失業給付？

受訪者：我們這邊是合法的，台北跟高雄。

(七) 那新移民辦理失業給付的狀況如何？

受訪者：新移民的部份，只要他合資格，申請上是不會有差異的。

(八) 在大高雄的部份，新移民想從事的工作型態為何？

受訪者：其實這個部分，高雄市比較多是服務業，行政面、銷售的、清潔其實都有，也有做美容的，餐飲。工廠的話也有，所以其實沒有很明確，也不會去限定做哪個部分。最主要還是家庭因素啦，或是找工作上他們有一些阻礙，可能文字啦、文化認知，或學歷的部份，可能就沒辦法找到他想要的。

(九) 這邊陪同面試的狀況如何？

受訪者：要看個別外陸配個案的狀況，有需要才會陪同，次數的話，一年大概只有個位數而已，那基本上許多外陸配的狀況還 ok，而且還有民間團體可以協助，不過最後如果都沒有的話，我們個管員還是會陪他去面試。不然其實我們局裡面還有一個外勞的通譯服務，也可以把他轉過去，或移民署，也有做通譯。

(十) 想請問訓練就業中心，新移民受訓的狀況如何？

受訪者：我們辦理職業訓練非常多，也有辦新移民專班，跟餐飲有關的、還有一些設計的課程。不過我們一般班也沒有限本國籍跟外國籍。

我們也有就業研習跟團體輔導，我們叫做促進就業研習，去年特定對象的促進就業研習班因為大高雄合併，外配專班我們辦了 16 班，那今年預計辦 6 班，每年都有啦。

(十一) 職訓過程或結束後，有聽到什麼外陸配的需求？

受訪者：會阿，職業訓練後我們會協助考照，另外就是就促專班這邊，也會提供求職技巧、就業準備和就業市場的了解，還會提供相關資訊的提供，特別是跟高

雄市政府的一些其他單位的介紹這樣。

因為像我們之前就發現，外陸配的資訊取得是比較弱的，可能是不會用網站，或是一些語言文字的障礙，那我們這個班就是要把正確的一些資訊傳遞出去。

(十二) 統計的部分，有沒有特別針對新移民的部份？

受訪者：有一個問題，領有身分證的算不算是外籍配偶？你們做研究可能會把領有身分證的外陸配依然當成外配，但在我們就業服務這塊，就分的很清楚，領有身分證的就不是外籍配偶的身分，那他就不能參加外配專班，但我們只要不涉及津貼或是一些就業工具，本國籍跟外陸配的服務是沒有分別的，在參訓部分我們都有分析，包括是否領身分證，或是國別等。

有一些狀況是，外配的專班有時候會招不滿，或是如果職訓沒有職訓生活津貼，那外陸配參訓的意願會低很多。

補充：我覺得家庭還是主要的因素，然後外陸配本身這個群體有群聚性，但各個國別的狀況不太一樣，像越南就只跟越南的，所以我們在開班的時候，如果可以的話盡量跟團體接觸，主要的原因是如果要他個人一個人來的話，他可能會覺得怕怕的，但一起來的話就不會有這個問題。然後可能外陸配的家人其實也不是很懂，所以我們也會邀請家人一起來上課，我個人是覺得有必要啦，因為就業津貼找工作或是一些其他補助那都是表面的，家庭有沒有支持他出來就業才是影響他能不能穩定就業最大，那需要家庭支持他會有一些前提。

那就我們自己的觀點，公立就業服務機構比較沒辦法做到陪伴的那一塊，譬如說他出去上班了，可能需要一些支持性的系統，那我們就比較難做到這個部分，特別是針對就業穩定的部份，那我們的系統就業穩定是三個月，不過我個人覺得這個其實不代表他就真的就業穩定了，像是三個月後如果他遇到一些困難，然後無法工作，你還會覺得這樣算就業穩定嗎？所以我會覺得就業穩定還是要跟他有沒有其他的支持或可以替代的系統來協助他，這點比較有關係。

很多因素會影響啦，我會覺得外配這塊跟以前不太一樣了，現在越來越年輕了，教育程度也慢慢提高，我自己在辦活動的經驗是有吻合的。但通常學習力很強，手腳也勤快，市場接受度也會提高啦。

受訪對象，C01

(一) 首先，想請問貴機構主要的服務對象

受訪者：以大陸配偶為主，性別的話以女性為主，年齡的話是有階段性的，從依親到長居，大概從 20 至 50 幾歲不等，基本上我們這邊是開放的據點，只要是新移民都可以來，提供的服務有諮詢，和一些支持性功能的課程，還有一些相關的課程等等，有需求都可以過來。

(二) 是只有服務大陸籍的配偶嗎？

受訪者：也是有，但絕大多數是大陸配偶為主。

(三) 他們來台的時間大概都多久，以比例來看的話？

受訪者：都有耶，從依親到長居到有身分證的，不同年齡階段的姊妹都有，他們可能在來台的過程中有看到我們機構的資料，因為我們跟移民署都有往來，都會放我們的簡章，有一些政府的宣傳品，像是生活資訊方面的書，裡面也會有我們的聯絡方式，像是換身分證啦，和就業的介紹等等，還有介紹台灣的一些機構。

(四)：會協助外配從居留證到身分證的諮詢？

受訪者：會，滿多的，有的時候他們可能不太了解，或是對申請的步驟不太清楚，還有像是換證，或申請父母探親什麼的話，會來我們這裡諮詢，我們每個月有一個生活成長講座，是在第二個禮拜的下午兩點，我們現在跟移民署合作，移民署會派專人來解答一些問題，像是入籍啦或相關的問題。

(五)：所以現場是有提供諮詢和一些文件填寫嗎？

受訪者：文書比較少，主要是諮詢的部份。

(六)：這邊提供給陸配的主要服務內容

受訪者：簡介上有寫，像我剛剛提到的服務據點，像是一些支持性的課程，課程內容很廣，親子、就業、生活適應、成長等等都會有，還有法令說明會，也是我們跟陸委會的一個活動，每年到不同的縣市舉辦講座，關於大陸配偶相關法令的

說明。我們這裡也有成立大陸配偶的志工團，像是櫃檯諮詢、活動的志工、我們的老師也滿多才多藝的，也會固定時間去安養中心服務。

(七) 志工團是由陸配自行組成的嗎？

受訪者：多數是由陸配組成的。

(八) 有特別關於職業訓練或就業服務的內涵嗎？

受訪者：有，現在有很多政府的職業訓練的課程，我們這邊的課程時間比較短，主要是帶他們認識不同的就業的情況和市場的前景等等，另外一部分是技藝的課程，也是屬於比較短期的，以開發興趣為主，有很多姊妹再上了課之後覺得有興趣，會自己找管道進修，當然政府的職業訓練也是其中的一部分。

(九) 講師的來源呢？

受訪者：一部分是外聘的，另外一部分是志工或是由姊妹自己擔任，看課程的類型。

(十) 大部分都是短期的？大概持續多久，三個月嗎？

受訪者：對，短期為主，一個禮拜兩天吧，持續可能兩到三個月，一方面是興趣培養啦，另外一方面是基礎的能力培養吧。

(十一) 除了這個課程之外，會直接協助陸配就業嗎？像是透過個管的協助就業等？

受訪者：現在社工很多都要做到個管啦，我們自己有企業就業方面的資訊，會張貼在機構裡面的布告欄，很多姊妹會自行求職，也會透過轉介的方式，轉到就業服務處，作一些資源媒合方面的工作，像是使用網路啦，就業 e 網之類的。

(十二) 主要是透過社工來協助嗎？

受訪者：社工或志工都會，主要都是透過佈告的方式，那如果是個案的話大概就是透過社工來做，我們這裡的個案，真的是有經濟需求的個案比較少，大部分都是來這裡諮詢，來這裡問問看，我們這裡主要就是資訊的提供或轉介。

(十三) 所以比較不會是直接安排他去就業？

受訪者：對，不會像是就業服務員那樣。

（十四）剛剛有提到這邊主要是以服務經濟需求的個案？

受訪者：不是那個意思，是指說我們這裡會直接由社工協助的主要是經濟需求的個案，那其他大部分都是來做諮詢或是上課。

（十五）所以可以分成兩塊？

受訪者：也不太像，這邊主要還是資源連結，經濟扶助的也算是我們的工作內容，但並不是最主要的，主要的是還是社會支持的部份，一個互相交流的平台，讓外配可以建立他們自己的社會支持網絡。

（十六）就您的判斷，他們大多透過什麼方式就業，同儕嗎？

受訪者：有一部分是，也有是自己創業的姊妹來這邊徵才，或是自行求職

（十七）有一種說法是陸配比東南亞藉的配偶更為主動，更懂得利用資源，您覺得如何呢？

受訪者：我想有一部分的優勢是來自於語言跟文化，障礙比較少，但還是會有一些就業的困難，像是口音啦，不過最主要的閱讀跟溝通比東南亞藉來的容易些。

（十八）那在就業這部份，會利用公部門的資源嗎？像是公立就業服務機構

受訪者：有些會。

（十九）這邊所服務的姊妹從事的工作呢

受訪者：真的滿多元的，餐飲業吧，清潔業，藝品店也滿多的，餐飲業滿多的，像是蛋塔工場，文書也有，但比較少，各各不同的職業類別都有。

（二十）這邊服務的話是以北市為主嗎？

受訪者：台北市，新北市為主，桃園宜蘭的話較少

（二十一）這邊直接服務的個案的來源為何呢？

受訪者：我們有一些家暴的個案，所以我們有提供家庭諮商，夫妻商談等等，但也會通報跟轉介出去，如果是經濟補助的個案，我們會介紹他們一些生活資訊或是資源等等，來據點的姊妹大多以課程為主，其實各種管道都有。

（二十二）這邊有作外展嗎？

受訪者：我們有作一些社區工作，跟中正區的一個里合作，結合一些在地新移民姊妹跟本國籍的姊妹會有一些課程，讓婦女在社區裡有更強的連結，以社區的形式來做，這次的比較多是以技藝相關的，目前還在籌劃中，據點其實也是社區的概念，我們也有做到家訪，也有去老人安養中心。

（二十三）所以那個部分不侷限在新移民就是了

受訪者：不過大部分都是新移民組成的。

（二十四）陸配遇到的就業歧視，就這邊接觸的到經驗呢？

受訪者：我接觸的比較多的例子不是因為口音沒有找到工作，有一些會感到工作歧視，像是有一些在做電話行銷的工作，就會因為口音而感到被就業歧視和工作障礙，有一些會因為身分別而被拒絕雇用，雖然這是違法啦，有一個姊妹在面試也有遇到類似的例子，在面試的最後一關，主管就問他說，你們這個保勞保會不會很困難，最後是被刷下來了，他認為公司可能是怕麻煩吧，身分別還是會造成就業的一些困難。

（二十五）這種例子很多嗎

受訪者：我們在別的縣市有辦法令說明會，一開始是綜合的法令說明，其中有一個是工作權益的部份，有一些縣市雇主還是不太清楚啦，就算是有蓋那個章，現在依親就可以工作了嘛，但有些雇主還是不太清楚，我們也會接到雇主的電話，詢問雇用大陸配偶的一些問題。

（二十六）從居留證到申請身分證的時間，是不是跟東南亞藉的不同？

受訪者：對，不一樣，陸配要六年，比外配長。

（二十七）這邊學歷認證有遇到什麼問題嗎？

受訪者：嗯，對，高中是有採認，但他們像一些專科或證照台灣是不承認的，影響就業滿大的，特別是學歷這個部分，有聽到很多例子。

（二十八）這塊是由教育部來推動嗎？

受訪者：對，會有一張表列出認可的教育單位。

（二十九）申請的手續會很麻煩嗎？

受訪者：其實就跟身分的申請一樣，有一些固定的手續跟步驟，比起麻煩的問題，很多人不知道需要認證可能是另外一個大問題。

（三十）如果您認為要推動新移民就業的話，會要從哪個方面來協助呢？之前訪問的個案都表示可能家庭托育的需求。

受訪者：我想可能婦女就業都會面臨這樣的問題，可能是因為多重風險的關係，使新移民女性的就業變得比較不穩定或困難。

（三十一）這邊服務的個案的家庭型態呢？會不會影響到工作的選擇？

受訪者：對，很多都選擇計時型態的工作為主，家庭型態還是會影響，但正如之前提的，不光是新移民，女性就業的狀況也是如此。

訪談對象，C02

（一）首先想請問貴機構主要的服務對象的相關資料

受訪者：我們中心只有服務新移民，沒有服務台籍的，包括東南亞跟陸配，東南亞的比例較多，有時候會服務案家，而不只是新移民女性，包括先生、婆婆等等。

（二）服務對象的年齡層的範圍

受訪者：我們服務的來台都有一段時間，因為新北市的三重新移民家庭服務中心主要是服務沒有 ID 的，以東南亞來說是前面三年，那有我們主要是服務有 ID 的，跟公部門的區隔在這，有 ID 的不代表沒有問題，最慢六年可以拿到 ID，但外配來台六年之後往往會遇到另外的問題，因為孩子開始讀書。當然我們也會服務沒有 ID 的，但大部分是證件有問題，或是真的需要社工開案的，有比較大困難的，沒有 ID 就不是中華民國國民，我們這裡會遇到沒有 ID 的有很多是愈期拘留，因為跟家人那塊有關係，影響居留權益，有很多是婚姻狀況。

（三）大部分沒有 ID 是由政府公部門負責？

受訪者：我們這裡是如此，外配基金有補助地方政府設立新移民家庭服務中心，那新北市的是公辦公營，只服務沒有 ID 的。

（四）年齡層的範圍是？

受訪者：從 20 幾歲到 4、50 歲都有。

（五）國籍就是東南亞跟陸配？

受訪者：對，除越南、印尼以外，泰國、柬埔寨、菲律賓、緬甸都有遇過。

（六）基本上還是以前兩者為主？

受訪者：對，而且我們這裡印尼很多。

（七）跟地區有關嗎？

受訪者：統計上很難講，新移民使用資源的能力不一，DM 文宣的效果也不好，都是口耳相傳，所以我們這裡的個案都是一個拉一個，滾雪球的方式。

(八) 透過外展的方式嗎？

受訪者：我們的確是外展單位，我也不知道為什麼印尼特別多，我只能說我們機構的狀況是如此。

(九) 中文程度如何呢？

受訪者：區隔成口說跟文字能力，說的話大概都沒什麼大問題，真的很不好的我們也有翻譯，讀的話就很難了，我們這裡的個案大概 2/3 吧，大多還是需要注音版本，寫的話又更難，大概不到 1/3。

(十) 可能需要旁人協助就是了

受訪者：陸配狀況好多了，但也不一定，有些很多在原籍地的教育程度也不高，東南亞藉的寫都不太 ok，特別是文件申請的部份不太行。有很多機構在服務新移民，也不是每個新移民都那麼弱勢，但我們這裡大部分都是低社經的，東南亞這塊我們接觸到學歷最高是高中，我們接觸很多都是國小國中，也有沒讀書的，我也不知道這樣是常態還是個案，而且學歷普遍不高，學習能力也不高，我們全台灣五個新移民單位，服務的個案大部分都是中低收入的，總體來說，說 ok，讀大部分需要注音版本，寫的話就不太行了。

(十一) 如果說是 ok 的話，是因為平常就在使用的關係，還是政府的識字班有發揮功效？

受訪者：識字班沒用，只有 72 小時而已，大部分還是平常使用

(十二) 頂多只是很基礎的程度？

受訪者：對，大致上注音沒問題，但要在更進一步太困難了。

(十三) 只要是外配就會有識字班嗎？

受訪者：是民國 94 年國籍法修正的產物，也就是說之後要歸化台灣才要去上那個 72 小時，94 年以前進來的沒有這種限制，也就是說，我們接觸到很多個案是

94 年以前歸化的，語言能力就比較差了，當時法令跟環境都比較差。

(十四) 想請問貴單位，主要提供給新移民的服務內容？

受訪者：我們分成兩種，一種就是我剛說的，需要社工開案，一對一，遇到重大問題的，比方說家暴、通報失蹤，這樣需要個案管理。另外一種是一般性的需求，像是學習、成長等等。第一種，有很多是新移民遭受家暴離家，他也不知道要打 113 求救，居留證到期等等，會有一段問題解決期間，我們會提供很多服務，住的問題、工作的問題等等，還有一些文件的聲請，健康的問題等等，這是社工的部份。

受訪者：另外一部分，就是一般性的成長性課程，包括求職、認識福利、認識法律、親子教育、夫妻溝通、經濟等等，整個囊括的話，就是要奠定新移民經營家庭的能力，我們的理念也是如此，基本上有個假設，這些新移民敢一個人來台生活，一定是一些基礎能力的，現在是台灣社會提供多少機會給他們，讓他們發揮，那目前台灣社會還是有一些歧視存在的，我們從民國 99 年開始，已經成立了新移民組成的服務志工隊，自我管理、領導等，他們自己可以 run 的不錯，我們就是分這兩塊，目前板橋這裡有成立這樣的志工隊，我們把這樣的經驗複製到五股，這樣的一個新移民成長的學苑，五股已經兩年了，每個禮拜大概會有 20 來位的媽媽來我們這邊。

受訪者：去年有一場關於就業的講座來了 30 個人，就業這方面的需求看起來滿大的，五股目前沒什麼機構，所以對新移民還滿有吸引力的。

(十五) 剛剛是有提到兩種模式，第一個比較是社工部分、跟社會局、新移民中心等比較多的資源連結，後者比較像是方案、課程部分，那如果是要執行後者這種方案需要怎樣的人力或資源？

受訪者：要看什麼方案而定，我們有提供夫妻共同參加的家庭動力營，比較難招生，但重要性很高，這塊要耗掉很多資源。

(十六) 可能也是比較長期性的？

受訪者：也不太一定，真的要看方案內容而定，像社區宣導的部份，我們的志工隊自己就可以做的很好了，不太需要花什麼資源。個案管理也耗掉很多資源。

(十七) 譬如說社工人力？

受訪者：對，很多個案三年結不了案，很耗資源，我們機構也很重視這塊，也是很實際的問題，社工個管這塊也是我們的特色。

（十八）那有關於新移民就業的部份，可以說說看機構遇到的情況嗎？

受訪者：這塊真的很重要，也是最基本的部份

（十九）那新移民的就業動機呢？

受訪者：他們非常需要就業，但這塊很難，求職第一關就被擋下來了，還要注意城鄉差距，台北市跟新北市就差很多，我們在五股那裏，很多是時薪制，都不到基本工資，大概 70、80 而已，但月薪還是會到基本工資，可能就是巧立名目，用一些獎金的名義，多是契約工，也沒有特別休假。台北市新北市真的差很多，台北市比較嚴謹在做勞動檢查，新北市，特別是郊區的勞動條件都不好。

受訪者：我們就業成長班的姊妹就講，老闆都說「我要有 ID 的」，後來有了 ID 之後，又說我要台籍的，移民署也說可以檢舉，但具體落實又比較難了，但在這邊，陸配跟東南亞藉又有差異，陸配比較懂得自己的權益，語言又通，比較敢檢舉，東南亞的就比較不敢，像剛剛那個特別休假的部份，好不容易才找到這個工作，怕失業，社工能提供的比較少。

受訪者：在就業方面，外配移動範圍較小，能從事的工作大概又是低技術性的，能選擇的較少了，又要配合家庭的需求，像是照顧父母或小孩等等，學校有提供小孩照顧，但只到四點，台灣提供的社會福利制度對這些新移民來說還是比較不友善的。

受訪者：在談到要不要檢舉這塊，他們沒有勇氣、社工沒有把握。萬一他又是家裡主要經濟來源，萬一失業問題就很大了，公立就業服務機構提供的選擇較少，剛剛所說的，新移民主要從事的是低技術的，那職訓局的範圍又很大，真的需要運氣，就業方面是比較複雜的。

（二十）這邊的個管會幫外配尋職嗎？

受訪者：會，他有需要的話，我們會帶她去就服站登記，我們這裡的就業管道很多，第一個，帶她去登記，意義不單單只是多一個機會，主要是讓他知道如何運用社會資源，第二個，私人網絡，很多姊妹可以互相介紹，第三種，很多小吃店或早餐店也會有一些工作，有一些老闆也會打電話給我們，像是一些非正式經濟等等，像打掃，比較彈性，我們管道很多，有正式系統和非正式系統。

(二十一) 聽起來好像非正式比較容易做到成效？

受訪者：的確，很多媽媽的就業來源就是姊妹，勞委會的系統，就服站的成功率不高，交通方式拉、雇主的偏好拉都是一個問題。

(二十二) 如果是以前那個就業的成長班，新移民主要關心什麼？

受訪者：還是哪裡有工作機會，去年我們是在五股辦，結合台北市就業服務站的資源，內容有模擬面試，應徵，履歷表怎麼寫，介紹工作福利等等，最多人感興趣的部份，像是勞保健保國民年金等等，還一個是哪裡有比較好的工作條件，至少是高於基本工資。

(二十三) 主要是勞動條件和福利的部份，主要是結合公家機關的資源

受訪者：那次也有就業機會登記等等，需要填寫基本資料，幾乎全部都有填寫，真的是滿需要就業的。

受訪者：五股跟板橋的就業型態也不太一樣，五股比較多工廠，板橋比較多地下經濟，攤販、早餐店或家庭代工等等，時間比較彈性，就業需求很多，他們自己也會去找工作，但比較多是透過個人網絡，像之前提到的志工團。

受訪者：最大的問題恐怕是來自家庭和小孩托育的問題。

(二十四) 受限於家庭狀況？

受訪者：對，新北市比較多外來人口，很多都是核心家庭，小孩無人看顧，收入也不夠把小孩放到安親班，托育的確是很大的問題，特別是單親，教育部有一個夜光天使的托育方案，但學齡前就更困難了，有很多媽媽會求助於比較便宜的安親班，但品質很差也有很多問題。

(二十五) 沒有 ID 是不是也可以工作？

受訪者：對，但是很多社會福利制度沒辦法申請，像是政府對於托育的一些補助，其實也不只是外配，托育對於女性就業本來就是影響很大，只是外配特別明顯。

受訪者：一方面是家庭、一方面是職位的供給，雇主的一些刻板印象，雇主的觀念也是需要加強，不過跟以前比起來是有比較好。

(二十六) 剛才是小孩托育的部份，那有沒有親人照顧的需求呢？

受訪者：喔你說，照顧老的？也有，但數量上比較少，因為老人福利政府有另外的系統，我們遇到的 case 比較少。

(二十七) 多重原因對於就業的影響吧，家庭、托育等等

受訪者：但陸配的綜合狀況比較好，我們這裡的陸配找不到工作的原因，是因為比較會挑工作，也比較會利用公家資源。

(二十八) 語言跟文化背景的關係嗎？

受訪者：嗯，文化背景影響很大。

(二十九) 有關於就業協助的部份，從剛剛聽起來，外展似乎成果比較有效？

受訪者：對，剛剛提到的 DM 真的沒什麼用，要主動去接近他們，外展比較會有成果，要多方宣導，也要讓他們了解怎麼利用資源。

(三十) 那我們的訪談大概就是這樣了，感謝主任接受訪談

受訪者：不會

訪談對象，C03

(一) 首先想請問，貴機構主要的服務對象？

受訪者：我們服務的對象以女性居多，年齡 20 歲至 30 歲為主，國籍以越南居多、印尼次之，泰國、柬埔寨、菲律賓都少，柬埔寨最少，那東南亞配偶跟大陸配偶各一半，可是來到我們機構接受服務的，還是以越南和印尼為多，陸配比較獨立一點，另外一個我們主要服務的群體是受暴婦女的部份。

(二) 一般而言，陸配比較會自己尋求資源？

受訪者：對的，我們機構有作家暴安置和夫妻商談，故宜蘭縣有這樣需求的主要都會來到我們機構，如果講外配或陸配需要我們幫忙，呈現的態樣也不太一樣，但主要的職業是以家庭主婦為居多，零星的會去打工，或是幫忙家務等等。

(三) 主要是接受政府的業務委託？

受訪者：算是。

(四) 主要提供新移民就業服務的相關內容？

受訪者：之前有一個短期真對家暴婦女的一個方案。希望能夠幫助進入安置中心的姊妹就業，通常家暴的婦女體力需要恢復，也需要經濟能力的幫助，故接受勞委會的委託案，本來是針對一般婦女，但大部分服務的個案是外配這樣，大概是 2/3。

(五) 所以個案的來源大部分都是因為婚姻狀況而進到機構？

受訪者：不一定，但主要的來源還是婚姻那塊，以個案管理提供經濟支援，就業支援等等。

(六) 主要負責業務的是機構的社工？

受訪者：個案管理這塊是社工，那有關就業有另外的講師或是跟公部門合作

(七) 機構協助新移民就業有什麼樣的管道或資源可以利用？

受訪者：因為現在的就業服務站有求職窗口，我們會帶他們去登記，再來我們有生活適應班，有職業體驗、模擬面試等等，主要是資源交流的部份，事實上真的外配要來問有什麼工作可以做，這個機率比較好，他們多會從別人身上聽到別人做什麼、收入多少等等，比較像是私人網絡的部份。

(八) 所以說是有就業需求，但比較不那麼直接的利用資源？

受訪者：對，他們去就業也會有群聚的現象

(九) 生活適應班會有語言能力方面的課程？

受訪者：事實上他的前身就是識字班，單純識字沒什麼意義，重點是還要結合生活、文化等等，班的人員是流動的非固定。

(十) 所以每週是固定的時間，大家可以聚在一起討論，那像就業方面的訓練是有請外面的講師來上？

受訪者：是由我們機構自己的同仁負責，或者是志工，主要也是機構經費少的原因。

(十一) 外配的實際就業狀況？

受訪者：都是以基層的工作為主，有一小部分的人會成為翻譯，但比例很少，大部分是以餐飲業、工廠的作業員為主，一小部分自行創業。

(十二) 就業的勞動條件如何？

受訪者：他們流動的速度滿快的，所以工資滿透明的，而且在我們這邊滿常會有集體罷工的現象。

(十三) 跟國籍有關係？

受訪者：嗯，有人會帶頭，比較會有自己的訴求，譬如說需要福利制度、要加薪等等，事實上選擇是滿多的，我們那邊的廠商很多都有類似的狀況，我們在做外展的過程，滿常聽到姊妹的夥伴發生的事情。

(十四) 展翅計畫是外展的一種？

受訪者：是，從家暴的角度進入危機干預，就業也是其中一環。

（十五）社工會有自己的就業管道？譬如跟廠商接洽等等。

受訪者：當然要，因為我們機構本身自己就做身心障礙就業這塊，手上基本有幾個固定合作的廠商，但我們的個案自行求職的比例也不少。

（十六）自行求職的管道主要是靠同儕介紹？

受訪者：對，大部分都是透過同儕，或是機構內的資訊。

（十七）沒有找到工作，是不是有什麼原因可以探討

受訪者：是因為個人的體耐力不夠，特別是針對作業員這塊，如果他本身體耐力不夠的話，可能就沒辦法勝任，這是指家暴這塊。

受訪者：如果是一般的話，小孩的托育和家庭部分，影響就業很大。

（十七）大部分外配是家裡的主要照顧者？

受訪者：對，導致工作的形態受限，可能是零星工作等，還有一群人是一天工作很多的，他可能是家裡的主要經濟來源者，先生可能就在家照顧小孩，也是有這樣的個案。

（十八）有單親的例子？

受訪者：有阿，滿常見的，特別是家暴那塊，從短期到長期都有

（十九）雇主會不會不願意配合或拒絕雇用？

受訪者：不會耶，最早會有刻板印象，請外配比較便宜，但一方面也是外配對於台灣人比較不想做的工作都滿願意配合，所以老闆基本上也不太會刁難，雇主也滿願意僱用的。

（二十）：如何協助外配就業，首先應該要做哪個部分？

受訪者：如果把外配視為我國的資產的話，首先在訊息流通的方面很重要，像是學校的新移民學習中心，或是地方政府的外配家庭服務中心，可以多去開發類似

的管道，讓外配了解台灣的勞動狀況，還有他們本身的就業能力，對台灣的職場文化，外配也不是非常了解，有些在母國也沒有什麼就業經驗。有些可以藉由民間團體或是社區宣導的方使來推動，就也不是單指外配，一般國民也是如此。

（二十一）外展工作可能是有效的方式，或是結合學校或地方政府的資源

受訪者：如果一直上課，什麼職訓課程，其實不太有效，最重要還是實際的體驗，而且我們也不是單針對外配個人，對他們的家庭也是盡量讓他們了解，才能有效的幫助外配，就業只是其中的一環，最主要還是家庭。

（二十二）單純的工作介紹成果可能有限，多方合作才能比較有效的達到目的

受訪者：對，開職訓班其實還是跟就業有距離，幫助有限，但基本的職業探索還是有益處，畢竟技術跟就業還是不太一樣，就像職場文化的部份。

（二十三）有效的方式可能是職場模擬？

受訪者：對，如何有效的組合或是許最重要的。

（二十四）那我們訪談差不多就是這樣了，感謝執行長

受訪者：感謝

附錄二、外籍與大陸配偶就業服務成效之調查問卷

外籍與大陸配偶就業服務成效之調查問卷

各位朋友，您好：

本調查是為執行內政部補助之「外籍配偶與大陸配偶就業服務成效之研究」計畫案，本問卷目的在於瞭解外籍與大陸配偶接受就業服務之成效，以提供相關單位未來辦理就業服務之參考。請您依據實際情形填答，並於收到問卷後一星期內填畢，將問卷**反折後寄回**。您的意見相當寶貴，請逐一作答不要遺漏，非常感謝您的熱心協助。敬祝

平安健康，萬事如意！

財團法人中華民國勞工教育研究發展中心 敬上

如有任何問題，請來電聯絡葉永山助理（電話：02- 29387411）

問卷編號：

※ 填寫方式：請在您覺得合適的項目內打✓，如☑。

第一部分：基本資料

- 1、您的年齡： 24 歲（含）以下 25 至 44 歲 45 至 65 歲 66 歲以上
- 2、您來台灣多久？： 未滿一年 一年至兩年 兩年至三年 三年以上
- 3、您的婚姻狀況： 已婚，配偶是否有工作？（ 有 無）
 分居 離婚 喪偶
- 4、子女人數： 無 1 人 2 人 3 人 4 人及以上
- 5、目前您是否需要負擔家庭經濟？ 是 否
- 6、目前找工作對您： 非常重要 重要 不重要 非常不重要
- 7、您具備的學歷： 小學及以下 國中 高中職 大專院校及以上
- 8、您具備的語言能力： 中文 台語 客語 英文（可複選）
- 9、您是否曾經透過政府的就業服務機構找過工作？
(1) 有，主要是透過以下哪一個機構找過工作：
 職業訓練局的就業服務機構 地方政府勞工局的就業服務機構

填答「有」者，請繼續回答問卷的第二部分

- (2) 沒有，那您曾經透過什麼方式找工作？（可複選，最多三項）
- ① 傳單 ② 報紙 ③ 電視 ④ 電腦網路 ⑤ 親戚、朋友
 - ⑥ 社區公告 ⑦ 教會 ⑧ 民間團體 ⑨ 民間人力銀行
 - ⑩ 政府舉辦的就業博覽會 ⑪ 地方政府外籍配偶服務中心

填答「無」者，本問卷已經結束，感謝您的填答

第二部分：就業服務的過程

※ 填寫說明：請您就下列各題勾選同意程度（請單選）

非 同 不 非

常 意 同 常
同 意 不
意 同 意
意 同 意

- 10、您對就業服務機構提供的**職缺訊息**感到滿意
- 11、您對就業服務機構提供的**翻譯服務**感到滿意
- 12、您認為表單**文件內容**容易了解
- 13、您認為服務人員的**服務態度**十分親切
- 14、您對服務人員的**專業能力**感到滿意
- 15、您認為服務人員的**講解和說明**十分清楚
- 16、您對於服務人員的**辦事效率**感到滿意
- 17、是否有服務人員陪同您進行面試：
 是，您對於**陪同面試**感到滿意
 否

第三部分：就業服務的結果

- 18、接受就業服務後，您是否去找過工作？
 是（答是的朋友，請續答第 19 題和第 20 題）
 否，請問您沒有去找工作的主要原因（請單選）
① 就業服務機構安排您參加職業訓練 ② 不想工作 ③ 家庭不支持
（答否的朋友，請跳答第 20 題）
- 19、接受就業服務後，您是否找到工作？
(1) 有找到工作，
① 請問您，接受就業服務後多久找到這份工作？
 7 天內 8 天至 14 天 15 天至 21 天
 22 天至 29 天 30 天以上
② 請問您，這份工作的每月平均收入（新台幣）？
 15,000 元及以下 15,001 元至 18,779 元以下 18,780 元以上
③ 請問您您每週從事這份工作的平均時數？
 34 小時及以下 35 至 41 小時 42 小時及以上
④ 您從事這份工作的期間？
 30 天及以下 31 天至 90 天 91 至 180 天 181 天及以上
(2) 沒有找到工作。
請問您，沒有找到工作的主要原因：（可複選，最多三項）
① 語言能力不足 ② 工作時間或地點無法配合 ③ 缺乏證照
④ 技能不足 ⑤ 薪資待遇不理想 ⑥ 學歷不符
⑦ 工作經驗不足 ⑧ 雇主不願意僱用 ⑨ 無法照顧家庭
- 20、您對於政府就業服務的期待：（可複選，最多三項）

- ① 提供更多職缺的訊息 ② 提供更多的職業訓練
- ③ 儘快幫忙找到工作 ④ 安排更多的求職和面試技巧有關的活動
- ⑤ 增加會談的次數和時間 ⑥ 提供更多的勞動法規課程
- ⑦ 安排更多的創業講座 ⑧ 安排更多的翻譯服務
- ⑨ 提供更多的臨時性工作 ⑩ 安排更多的陪同面試服務

附錄三、外籍與大陸配偶訪談逐字稿

訪談對象，D01

(一) 請問您的年齡？

受訪者：我目前 33 歲。

(二) 請問您來台灣多久了？

受訪者：大概是一年半。

(三) 請問除了中文之外您還會說其他語言嗎？

受訪者：我還會一點點台語，不會客語，英文的話一點點而已。

(四) 請問您在原本國家的教育程度是？

受訪者：有唸大學，但沒有畢業。

(五) 那請問您有取得台灣的教育認證嗎？

受訪者：有（沒有取得等同學歷證明）。

(六) 是透過教育局取得同等學歷的認證嗎？

受訪者：不是耶，是取得職業技能類的，因為我有上職訓局的課程，有取得職業的證照，我目前是有考餐飲相關的證照。

(七) 想請問您的家庭狀況如何？

受訪者：我們家人口很多，但家裡目前還沒有養育子女，我先生是在外面上班，那家裡長輩我偶爾需要照顧，不過還有其他家庭成員可以幫忙分攤。

(八) 需要部分負擔家庭的經濟嗎？

受訪者：當然，需要負擔一些。

(九) 您是接受宜蘭縣政府的就業服務嗎？

受訪者：對，是在就業服務站。

(十) 您怎麼知道有公立就業服務機構的？

受訪者：像我剛來台灣的時候，縣政府那邊就有很多資料，那裡面會有就業服務的簡章，然後是老公帶我去的。

(十一) 是家人帶您去就業服務站的嗎？

受訪者：對。

(十二) 家庭成員對於你就業都支持嗎？

受訪者：對。

(十三) 那您可以簡單敘述一下您接受了哪些就業服務嗎？

受訪者：就是他會問我是不是要找工作，然後請我填寫一些資料，然後就幫我介紹工作。

(十四) 那您會提出您的就業期待嗎？譬如說您會想要找哪種類型的工作？

受訪者：沒有耶，因為台灣這邊，也不是說你想要找什麼工作就找得到，基本上我是不太會設限，有機會就打電話，或去看看這樣。

(十五) 所以都是由就服員來幫您安排或搜尋？

受訪者：對。

(十六) 那在就業服務員協助你找工作的過程有沒有遇到什麼問題？

受訪者：你是說我自己找工作嗎？

(十七) 不是，是跟就服員溝通協助您的過程中有沒有遇到什麼問題？

受訪者：欸，沒有耶，都滿一般的。

(十八) 您對就業服務有什麼意見或是期待嗎？

受訪者：這個不太好講，因為在台灣也不是說我們期待怎樣就能怎樣，要考量很多的現實層面，當然我也希望找到理想的工作，但實際上大部分的工作機會也不是這個樣子，因為社會很多問題也不好講。

(十九) 那如果是符合您心中理想的工作，會不會具備一些條件？就可能離家不能太遠，或是不需要配合加班等等。

受訪者：我嗎？不能太遠啦，因為我現在家裡沒有機車，是有準備想買一台，而且宜蘭這邊，路況不是很好，晚上有些地方還沒有路燈，這邊野狗也很多，有的時候是不太安全，因為很多問題實在也不太好講，因為我找工作，也只是想找到差不多就好了，也沒有說很挑剔，或要要求很多薪水之類的，因為有很多要具備一些條件啦像是學歷，那有些我就是不行。

(二十) 您剛剛有提到說你有透過職訓課程取得一些證照，那些證照可以幫助您找工作嗎？

受訪者：我是有取得餐飲的證照，但目前是不太想要找餐飲的工作，現在是在想說，有打算考美容的證照，想說看看這方面有沒有幫助，因為美容的工作自己時間比較好掌控。

(二十一) 那就業服務站都提供了什麼樣的工作讓您選擇？

受訪者：其實主要我都是自己找啦，他那邊會有一個大本子，上面會有很多工作機會嘛，那我就是自己看自己找，然後自己打電話。

(二十二) 那您的面試的狀況大概如何？

受訪者：我去了很多地方，很多還是會要求身分證，或是他們想要會台語的，或是希望自備交通工具，像是外送阿加班這樣才能配合。

(二十三) 那您大概是面試了幾家才找到目前這份工作的？

受訪者：我面試很久了，大概是快兩個月。

(二十四) 那這段期間，就業服務站有提供什麼樣的協助嗎？

受訪者：就服中心剛開始有打電話給我，有提供我一些面試的機會，有一些廠商應徵人的資料這樣，然後後面就沒有了。

(二十五) 那您最後是找到了什麼樣的工作呢？

受訪者：他們有介紹一些作業員的工作，但因為都太遠了，有一次是我去面試了，老闆也同意我來上班，但因為還是太晚而且要加班，所以做了幾天就沒繼續了，最後找到的工作是餐飲，就是在我們家附近的早餐店，就是做早餐這樣。

(二十六) 那份工作的工資大概如何？

受訪者：工資很少，因為早餐都要很早起來做，早上是最忙的時間，一般五六點就要起來準備，然後八九點的時候人會非常多，那個時候最忙，所以那個時候他們需要人，但是一般九點過後，人就慢慢少了，所以他們就不想在用外面的人花錢，所以只是請我早上做那三、四個小時，而且只是說最忙的時候，像週六週日，才會叫我來，那平常的話就不會叫我，畢竟是要付錢給我，薪水也不高，一個小時一百塊。

（二十七）平均每週會做幾個小時？

受訪者：因為沒有天天讓我去做，只有最忙才會叫我去做，一天最多的話，從五點開始，最多到九點，一天最多四個小時，一個禮拜五天，所以大概 20 小時，一個月大概就是幾千塊，其實收入不太穩定，而且滿辛苦的，所以我之前是考慮要邊找其他的工作。

（二十八）會有勞健保嗎？

受訪者：沒有。

（二十九）請問您從事這份早餐店的工作大概多久了？

受訪者：這份大概做了兩個月，後來就打算換其他工作，是有打算嘗試美容業。

（三十）您對政府就業服務有什麼樣的建議嗎？

受訪者：可是我覺得工作要看老闆啦，即使就業服務中心給我們很多工作機會，但最後也沒用，像我們也有去面試，但如果說工作的人跟我們談不攏，最後還是沒辦法就業，因為他們有他們的條件，那如果我們能接受，就成了，那不能接受就再換下一個，但要找到各方面都符合的很難，像現在很多服務業，都要上到晚上十點十一點，有的時候還要加班，那我還有家庭要照顧，還有老人要顧，這種工作我大概就沒辦法去。

（三十一）那您對於就業服務站的工作人員有什麼樣的建議嗎？譬如說服務態度之類的？

受訪者：不會，我覺得他們態度都滿好的，也都滿專業。

（三十二）感謝您，那我們的訪談就暫時告一個段落。

訪談對象，D02

(一) 請問您的年齡？

受訪者：我 38 歲。

(二) 請問您到台灣多久了？

受訪者：大概有六年了。

(三) 除了中文之外，您還會說其他語言嗎？

受訪者：還會說一點台語和英文。

(四) 您原本國家的教育程度？

受訪者：我有讀大學。

(五) 那有取得台灣的教育認證嗎？

受訪者：意思是說...？

(六) 是指說一些同等學歷（大學）的證明？

受訪者：沒有耶。

(七) 那有參加職業訓練或取得一些證照嗎？

受訪者：有阿，以前有參加過職訓局辦的說故事老師的訓練，也有取得證照(?)，也有學美容美髮，也有取得美容美髮的證照。

(八) 那您的婚姻狀況如何呢？結婚多久了？

受訪者：結婚六，七年了，我是在印尼辦理結婚的，到台灣還要再七個月

(九) 您的先生目前有在工作嗎？

受訪者：有。

(十) 您的子女人數？

受訪者：現在剛上中班，現在只有一個。

(十一) 有需要照顧家裡的爸爸媽媽嗎？

受訪者：喔不用，我公公婆婆在我來台灣的時候已經過世了。

(十二) 現在有需要負擔家裡的經濟嗎？

受訪者：會，我也會寄錢回印尼家裡，但也有幫家裡付一點錢，像是小孩的安親班的錢，還有一些費用需要負擔。

(十三) 那您的問卷是有填寫說曾經接受政府的就業服務？

受訪者：對，我是透過就業服務站找工作的，是在台中豐原那邊的。

(十四) 那您在就業服務站接受怎樣的服務呢？服務內容，或是您是從和得知就業服務站的訊息的？

受訪者：我的話是朋友帶我去的，那到就業服務站，那個小姐會問我說想要找什麼類型的工作，薪水要多少之類的，然後他就會介紹一些工作給我，那我之前是沒有身分證，只有居留證，有時候老闆會不太想用，或是覺得我什麼都不會還要教，很麻煩，那小姐有時候就會幫我跟老闆講，說我沒有身分證，但有能力又想工作。

(十五) 了解，就那個就業服務員會幫楊小姐跟老闆講。

受訪者：對阿，因為剛來的時候我聽不太懂中文，後來是因為常講，所以溝通比較沒問題。

(十六) 那您在跟就業服務員對談的過程有沒有遇到什麼問題？

受訪者：還好耶，本身都沒有什麼問題，大概就問我想要找什麼樣類型的工作

(十七) 您剛剛有提到就業服務員有陪同您去面試嗎？

受訪者：有，面試大概就是他有跟老闆講我的狀況，把我介紹給他們，然後幫我翻譯，所以我有時候很感謝他們幫我們做的事，現在是我自己的問題比較多，我在台灣佳能已經三年了，台灣佳能是我們可以當他們的正職，那正職的話需要經過考試，問題是他們的考試我們也不太懂，因為他們考試有時候會問一些公式的問題，有時候那麼多問題我們也不懂，對外籍新娘是有點不公平，可是還是會做下去啦，不知道什麼時候可以轉正職。

(十八) 所以現在是非正職嗎？

受訪者：對，現在是契約工，我另外一個朋友問我說要不要再去就業服務站，因為現在我有身分證了，有身分證比較有保障，就跟台灣是差不多的，但一方面是想說外面工作那麼難找，加上這份工作也做久了習慣了，也做三年了，但我老公是說在這裡不是當正職很沒有保障，主要是差在這邊。想說以後如果當正職的話，大概就固定下來了，因為在台灣佳能大家都知道我工作滿認真的，也從來沒有請假，像過年不是有七天休假，我回印尼也就七天，也不會晚回來。

(十九) 我想請教一下，您是接受就業服務多久之後，才找到台灣佳能這份工作

受訪者：滿快的，我去就服站的時候，小姐就跟我說剛好台灣佳能有徵人，我是想說這麼大的公司，很擔心做不好，那小姐是跟我說不然你就看看，如果是我的話應該 ok，那我去台灣佳能面試的那天，就服員也有陪我過去，那面試完一個禮拜後佳能就叫我去上班了。

(二十) 那您從事這份契約工的工作內容可以幫我們做個介紹嗎？

受訪者：因為我們要做照相機，裡面有鏡片，我們就是把鏡片裝到相機上，然後鎖好，但要很專心的作，因為我們這邊出錯後，後面就很難弄，我們這邊是第一關，所以也不好請假。

(二十一) 您的同事大多是來自哪裡呢？

受訪者：有大陸，也有越南、菲律賓，其中大部份是台灣人。

(二十二) 想請問這份工作的收入大概如何？

受訪者：我一天如果有早班的話 860 塊，如果是正常班（八點到五點）就是 800 塊。

(二十三) 請問每週的平均工作時間？

受訪者：一天大概八個小時，那最近進度比較趕，一個禮拜要上六天。

(二十四) 那一天大概就是八個小時？

受訪者：嗯，但有時候比較趕的話，可能會加班，也會有加班費。

(二十五) 請問您到公司大概需要多久時間？

受訪者：大概 15 到 20 分鐘，騎摩托車。

(二十六) 您在佳能工作多久了？

受訪者：差不多三年多。

(二十七) 最後想請問您對就業服務的建議？

受訪者：可能我常去就業服務站，所以跟裡面的人也都滿熟的，所以去的時候都會聊一下或介紹工作給我，會給我其他的一些建議，那我覺得有就業服務站的話，找工作會比較快，還是會有幫助，上網的話我自己也有試過，但不見得容易找到，那有些是有收費的仲介，那就業服務站是免費的，像我老公也說我們很厲害，台灣人自己比較少去就業服務站，主要是我們國家（印尼）也有就業服務站，讓沒有工作的人可以去找，所以還是看你自己要不要工作而已。那台灣的比較好的是，除了找工作以外，還有一些我們不懂的，可以問就服人員，像帶我去老闆那裏看一下，或是幫我問一些工作資訊，像一個月多少、要上幾天班，然後再轉達給我。

(二十八) 一開始中文不熟悉的時候，去就服站會遇到什麼困難嗎？

受訪者：有，像填一些文件，自己的名字不會寫，因為還沒拿到身分證的時候，政府會開一些課，每天的七點到九點，但我們其實不會上太多東西，所以一開始去就業服務站是沒辦法自己填東西，可是我不怕，就請就服站的小姐協助我，那他們也很熱心，但我認識的也有跟我說過遇到比較不客氣的，像是會說「自己名字都不會寫那你要找什麼工作？」之類的。

(二十九) 所以您每次去就服站都是由同一位工作人員協助您嗎？

受訪者：對，但我會先打電話約，同一個的話比較好講話。

(三十)：那目前對這份工作還算滿意嗎？

受訪者：很滿意阿。

(三十一) 除了剛剛您提到考試比較困難的部份？

受訪者：對，因為我工作三年多了，也不太好意思離開，因為畢竟是透過人家幫忙找的，離開好像很對不起人家，但我進去的時候也不知道在那邊是契約工，好像沒有什麼保障，所以有時候還是會想要找比較好的工作，在裡面可以當正職這樣。

(三十二) 那目前這份工作，有因為您是外籍配偶身份，受到比較不公平的待遇嗎？

受訪者：有時候會，可是我想說，習慣就好了，反正住在台灣也不要太計較，不管他們對我們不公平，像我們外籍感覺工作份量都比較多，但我有能力，我可以做的話，我會做，可是如果真的沒辦法還是會跟領班說啦。

(三十三) 感謝您的配合。

訪談對象，D03

(一) 請問您的年齡？

受訪者：30 歲。

(二) 您到台灣多久了？

受訪者：六年多，快七年了。

(三) 除了中文之外還會說其他的語言嗎？

受訪者：英文一點點，台語一點點，粵語一點點。

(四) 請問您原本國家的教育程度？

受訪者：我有拿到高中的畢業證書，但大學沒念完就來台灣了。

(五) 那有取得台灣教育的認證嗎？

受訪者：目前的話是沒有，但有透過職業訓練局考一些職業證照。

(六) 那大概是考什麼樣的類別？

受訪者：我是已經考到美容美髮的證照，目前是有打算報考其他的，但就是在準備中。

(七) 請問您的婚姻狀況？請問您的先生目前是有在工作嗎？

受訪者：對。

(八) 子女人數大概幾位呢？

受訪者：目前是一位。

(九) 有需要照顧家裡的長輩嗎？

受訪者：有需要。

(十) 請問家裡的成員都支持您出來就業嗎？

受訪者：是阿。

(十一) 目前有需要負擔家庭經濟嗎？

受訪者：有需要。

(十二) 請問您之前有透過就業服務站找過工作嗎？

受訪者：對，我有透過新北市蘆洲的站台。

(十三) 想請問您是怎麼知道有政府就業服務的？

受訪者：我是從網路上找到的。

(十四) 那在就業服務人員協助你找工作的過程中有沒有遇到一些狀況？

受訪者：還好耶，就都滿一般的。

(十五) 就業服務人員主要提供您什麼樣的協助？

受訪者：主要就是提供我一些資訊，然後我填一些資料之後，他就有給我一些職缺的資料。

(十六) 所以都是由就業服務員安排面試的嗎？還是您自己去找的？

受訪者：就是會先去櫃檯那邊，然後就是他叫我做什麼，我就做什麼，也會問我

一些問題，但主要就是想要找哪一類的工作。

(十七) 了解，會有就業服務員陪同您面試嗎？

受訪者：沒有陪同耶？就是給我電話或地址，然後我就自己聯絡這樣，自己過去

(十八) 請問您的面試狀況？

受訪者：就都滿一般的。

(十九) 雇主會不會因為你是大陸配偶提出一需不合理的要求？

受訪者：我本身是沒有遇到啦，都是聽別人講的。

(二十) 想請問您接受就業服務站的服務後多久找到工作？

受訪者：一開始是有一些面試機會啦，但因為後來我要照顧小朋友還有家裡，所以後面有幾次的面試就都沒去了，因為沒辦法配合加班，那週末我的時間也比較不固定，因為小朋友放假在家需要人陪。

(二十一) 所以面試的情況是如何呢？

受訪者：一開始 ok，但因為要配合加班到很晚，所以上個幾天後就沒有去了

(二十二) 所以您目前這份工作也是透過就業服務站找到的？

受訪者：不是耶，這份是我自己上網找的。

(二十三) 是透過 104 或是其他人力銀行嗎？

受訪者：不是人力銀行耶，我是透過一個新北市有一個找工作的一個平台（不知道是不是全國就業 e 網，或是新北市 Goodjob 人力網），也是類似找工作的網站。

(二十四) 目前您找到的工作需要配合加班嗎？

受訪者：目前我這份工作上班時間因為比較早，所以也比較早上班，周休二日。也是因為這樣我才能上班，不然還要回家照顧家裡。

(二十五) 大概是做什麼樣的工作內容？

受訪者：是做美術編輯。

(二十六) 所以您原本就有這類的美術專長？

受訪者：因為我在大陸有做過類似的，婚紗攝影的美編。

(二十七) 想請問這份工作的每月平均收入？

受訪者：我們公司有試用期，那正職是一個月兩萬五。

(二十八) 每週的工作時間大概是多少？

受訪者：我們工作時間還滿固定的，就是早上九點開始到晚上六點。

(二十九) 那您從事這份美編的工作多久了？

受訪者：沒有很久耶，不到一年，之前也有做過一些其他的。

(三十) 想請問您對於政府公立就業服務機構有怎樣的建議嗎？

受訪者：可能面試的機會再多一點吧，因為我找不到適合我的工作，最後是透過網路才找到的，那服務人員都很好，那主要就是多提供一些資料，因為我們去查的話，因為不熟，所以找到的東西都滿有限的。

(三十一) 了解，您有透過親友的介紹找工作嗎？

受訪者：親友是沒有，都是我自己去找的。

(三十二) 好，感謝您接受我們的訪談。

附錄四、第一次專家會議記錄

第一次專家會議

時間：2012/4/12

地點：內政部出入國移民署，十樓第二會議室

與會人員：成之約教授、黃乃輝委員、張正中委員、吳樹欉委員、黃淑鈴委員、李幼鳳委員、高惠敏秘書長、葉永山助理

成之約教授：今天邀請各位先進，希望可各位以提供一些建議，作為本調查問卷的修改依據。第一頁為整份問卷的架構，整體而言，問卷設計參考了 CIPP 的分析架構，分成了外籍與大陸配偶接受就業服務的過程，這部份主要是想要了解外配的感受或滿意程度如何，所以在問卷的過程部分主要想了解的是這個部分。接受完就業服務之後，理當會有一個成果或結果，那我們參考了一些文獻或資料，主要還是在後續的就業部分，有沒有找到工作，找工作花了多少時間，這個工作的待遇如何等等，以及從事這份工作的時間，某種程度代表這份工作的穩定程度，最後也要了解如果沒有找到工作的原因，再做一些進一步的分析。當然，在問卷的最後也有設計一些問項，理解外籍配偶對於公立就業服務機構的一些期待等等，作為未來政策建議的參考。

那基本資料部分，主要就是一些人口的屬性，家庭狀況、年齡、語言能力等等，由於個人的就業意願也影響到了最後就業服務的成果，我們也加入了就業意願的問項。那我大概就介紹到這裡，接下來想請各位就問卷的設計、問項和文字敘述等等提出建議，以作參考。

吳樹欉委員：我先針對架構的部份提出一下看法，首先就基本資料的部份，家庭的部份，重點在了解受訪者的婚姻狀況跟子女人數，我有點質疑的地方，請問成教授是想要從基本資料看出就業服務成效的連結嗎？我個人的話，會想要了解外配在台灣社會這樣的一個家庭裡面，這個家庭是大家庭呢、核心家庭、還是小家庭，因為這個會涉及到後面就業意願的地方。

在過程的部份，第七題這邊所設定的文書格式，是不是要了解說對接受就業服務要填寫的文件是不是清楚，還是指內容的部份？

另外，如果在基本資料問他的就業意願，受訪者答沒有就業意願，那會不會成是無效問卷？有沒有這種可能性。

成之約教授：對，格式是指內容的部份，我補充一下，婚姻狀況的話，我理解的部份，有些是分居或喪偶的情況，也有分居的例子。我的意思是說，我們在婚姻

狀況勾選已婚的，會問她配偶是否有工作，分居、離婚、喪偶應該就是單親媽媽了。這樣一個婚姻狀況有幾個意涵，第一個是經濟的意涵，外配要不要負擔家計？如果她今天已婚、配偶也有工作，可能就會影響到她的就業意願也不一定，那如果是分居、離婚、喪偶的狀況，我是覺得她要找工作的意願應該是十分強烈，這是我們當初設計這題的重點。

另外就是說，現階段找工作最您是否重要這題，也不竟然說受訪者答不重要，就變成一份無效問卷，主要是說，會在後面的就業服務結果呈現，我們可能會在最後第三部分，沒有找到工作的原因的問項，增列一個問項「沒有就業意願」的部份，這樣跟前面的就業意願就會比較有關連性。至於剛剛那個「文件格式」，應該修正為「您認為文件格式與內容十分容易了解」。

李幼鳳委員：前面有提到婚姻的狀態，需不需要了解外陸配他在就業的自主性有多大？比方說有些家人就是不同意他出來工作。這個部分，就我自己的了解，對外陸配的就業會有很大的影響。

成之約教授：因為我們這個研究主要是要了解，外籍與大陸配偶在尋求就業服務的過程中，對於政府公立就業服務機構所提供的服務的過程和結果，至於他就業不能自主的話，可能來尋求就業服務的機率就少了。

李幼鳳委員：據我的了解，很多姊妹是有接送小孩和托育的問題，這部份的確是相當大的困擾，另外建議問卷要有注音版本。

成之約教授：可以在選項上，增列「需要照顧家庭」。注音版本的話我們會做，另外的語言包括越南文跟印尼文的版本。

黃淑鈴委員：我銜接剛剛的部份，家庭的經濟主要來源也需要被考慮，在基本資料那邊，也可以考慮增加這個問項。

成之約教授：其實應該從婚姻狀況就可以了解了吧？

黃淑鈴委員：不一定，這可能依照家庭狀況的不同會有所出入。第二個部分，我建議增加資源連結的部份，在服務流程這邊，像就業服務的過程中不僅只是介紹工作嘛，可能還會有其他相關資源的部份。第三個是說，你會不會期待說這個服務他會有一個固定的期程，譬如說從開始接案，然後追蹤，是不是有一個 SOP。

成之約教授：那可能可以放在最後面第四頁，對政府就業服務機構的期待，像是「儘快幫忙找到工作」的選項。

黃淑鈴委員：同樣的第四部分，需不需要增加「希望增加會談的次數與時間」？另外在第三部分，補充一條「假如你沒有找到工作，直接跳到第幾題回答」。

成之約教授：嗯，好的。不過我當初在設計的時候，他沒有找到工作，其中有一個原因是就業服務機構直接安排他接受職業訓練，表示說基本上他的技能是不夠的，所以經評估後他就直接轉到職業訓練的部分。

黃淑鈴委員：是指要問說「你是因為什麼原因，沒辦法找到工作，所以轉職訓」？

成之約教授：我的意思是說，外陸配到就業服務機構去尋求就業服務，機構沒有幫他推介工作，直接幫他轉到職業訓練，就表示他被認為技能不足。

黃淑鈴委員：講到這個部分，我有一些想法，怕會產生你未來研究的困境。我們最近在跟就服站合作，他們現在請了一堆的就服員，這些就服員為了要業績，通通一律轉職訓。

成之約教授：但你現在問卷對象室外配，他們也不知道為什麼會轉職訓，但是經就業服務機構後被轉介至職業訓練，這是因為就業服務機構認為他們技能不足，是不是要創造業績我不確定，因為我們還要去訪談就業服務機構。

黃淑鈴委員：所以這有可能會產生困境，會不會有取樣上的問題。

成之約教授：主要是幾個方向，第一個是接受完職業訓練的外配專班的名單，第二個是委託一些民間團體幫忙發，第三個是請就業服務站的同仁幫忙。

李幼鳳委員：不如分成三個小項，沒有找到工作和職業訓練要分開，以我們新北市為例，有很多媽媽他們找到的是工廠作業員，門檻很低，也沒有所謂的專業技術，所以他很快就找到了。

成之約教授：我覺得應該是在問項的設計上，接受完就業服務之後，如果你找到工作，那就請問你，接受服務內容這些東西。另外一個是被就業服務機構轉介至職業訓練，第三個是沒有找到工作，拆開分成三個選項。這邊就是就業服務機構推介我去參加職業訓練。

吳樹欉委員：這邊問卷裡面有態度傾向的問題，也有所謂的確定主觀的答項，那這樣的問卷設計，分析上會不會遇到結果連結的困境，有態度量表這種東西，也有具體主觀的題目。

成之約教授：應該是還好，因為過程的部份就是就業服務滿意程度的部份，本來裡頭，他大概也不會跟所有人口屬性去做交叉分析，大概就年齡，居住地點，不同的地區可能就業服務的滿意程度不同，其他的人口屬性就會跟後面就業服務的結果會做交叉分析，而且就業服務滿意程度越高，是不是對他找到工作也有關係？這也是我們要呈現的。

吳樹欉委員：期末報告審查是怕會不會很麻煩，問卷的部份主要就是基本資料，一般性敘述，交叉分析，關連性分析之類的。

成之約教授：我想，剛剛幾位委員提到的，在基本資料部分，增列一個問項，看他是不是家計的主要負擔者，他有沒有負擔家計的需求。資源的連結程度可能就比較難問，可能要問他說，對就業服務提供的其他資源是不是感到滿意。第三部分就是針對剛剛的做一些調整。

吳樹欉委員：就一個外配本身來講，去到了就服站，主要就是想知道哪裡有工作的機會，至於說服務站提供的其他服務，可以放到對於就業服務站的期待裡面，這樣會比較聚焦。因為放到過程裡面，會鬆散掉。

成之約教授：可能可以改成「你對於就業服務機構所提供的職缺資訊感到滿意」。然後我建議整體就業服務品質的問項刪掉這樣。

黃淑鈴委員：基本資料的語言能力部分，建議改成中文的語言能力、台語的語言能力、客語的語言能力、英語的語言能力這樣，比較不會搞混。

李幼鳳委員：需不需要增加「外陸配來台幾年」的題目？這對他們就業也會有影響。

黃乃輝委員：有必要增加外陸配來台是否參加過生活適應班、語言班或一些訓練的問項嗎？

成之約教授：目前是不傾向把它弄那麼複雜，因為不是主要的研究項目。主要的部份還是會放在就業服務的部份。

張正中委員：這邊問卷調查的對象，寫的是受訓學員，這是我們這次的調查對象嗎？第二個問題，原來國家的教育程度，包括大陸配偶在內，現在普遍遇到的問題是，你說我是什麼教育程度，我可以填我是大學，問題是現在政府學歷承認的問題，所以教育程度應該要改成「學歷」，這個跟找工作也會比較有關係，另外在背景資料的部份，是寫說就業的意願，意願可不可以解釋為涵蓋就業的需求？

還有一個，有人提到語言能力的問題，不知道外陸配的本國語言能力算不算他的就業能力？也許他的學歷很高，也可以找到翻譯或文書的工作。還有一個是問卷的選項裡面，非常同意、非常不同意等，我建議把這樣的字句縮短，方便閱讀。

成之約教授：欄位裡面的這個嗎？喔那是寫錯了。沒有改到。然後就業的意願那個問項，應該是就業需求，改成就業需求。

成之約教授：謝謝秘書長的指正。我想大概有關於原本國家的學歷，我們過去在問卷設計上，大多是使用教育程度的名詞，沒什麼大問題。

張正中委員：我只是提出一些思考的方向，主要是對台灣人沒什麼差，但對外陸配來說會有影響。第一個我們政府有不承認學歷的問題，第二個他們欠缺學歷證明。

李幼鳳委員：要不要再多一個選項問他的就學狀況？

張正中委員：這個問題就不大了，因為他到台灣來也可以參加學歷認證或考試。

李幼鳳委員：但台灣辦認證很麻煩，如果他只能提出小學的學歷，那一定會影響到她求職的過程，我是想說這部份可不可以藉由問卷的方式調查？

成之約教授：我在想說，是不是她自己來評估？自己具備的學歷？就她自己來認定啦，有可能他已經取得了學歷認證。就不要問他教育程度。至於是在本國或台灣拿到學歷，就給他自己去判斷。我的想法就是第四題，您的學歷是什麼，這樣就可以了。另外就是，她具備的本國語言能力對他工作上面，我會覺得會讓他找到工作，但我們沒有進一步問他說你找到工作是因為他本國語言關係嗎？如果是說，求職的過程中，雇主考量的她比較多是國台語溝通的能力吧？語言溝通的能力，改成這樣會比較好，那沒有就改成語言能力不足。

成之約教授：剛剛那個就業服務的期待，也要記得把資源連結放進去。

黃淑鈴委員：第七題，找工作對你的重要性，後面要用同意不同意嗎？改成現階段來說，找工作對你，非常重要/不重要/非常不重要。會比較好嗎？

張正中委員：第二部分，你對整體業務的處理效率，應該改成你對於服務人員的處理效率。還有您對服務人員的專業知識，要不要改成專業能力。

成之約教授：改成您對於服務人員處理業務的效率好了。不然改成服務人員辦事

效率好了。然後之前那個，改成職訓局所屬的就業服務機構和地方政府所屬的就業服務機構。

吳樹欉委員：第三部分第八題，自行創業的部份，因為跟題目不能配合，我是建議刪除。

張正中委員：我是建議把創業的部份擺在最後，不然夾在中間有點奇怪。第三部分的第一題，接受就業服務後，多久找到工作，把接受改成申請會不會比較好，或改成經由就業服務後，你是否找到工作。

成之約教授：因為就業服務不用申請，用登記會不會比較好？還是用透過就業服務？用透過就業服務機構吧。可能最後分析，大部分都不是透過公立就業服務機構，反而是民間團體。那就表示我們就業服務機構提供的服務，可能會有一些問題啦，最後也會訪談外陸配的部份。看看，還有什麼問題？如果沒有的話，那這次會議就到這邊告一段落了，感謝大家的配合。

問卷修改內容：

- 1、第三部分，否，沒有找到工作的原因，增加問項「沒有就業意願」，與基本資料就業意願的部份相關聯。
- 2、第二部分，第七題，「您認為文件格式清楚明確」，改成「您認為文件內容容易了解」
- 3、第三部分，否，沒有找到工作的原因，增加問項「需要接送或養育小孩」
- 4、第三部分，您對政府就業服務的期待，增加問項「儘快幫忙找到工作」
- 5、第三部分，您對政府就業服務的期待，增加問項「增加會談的次數或時間」
- 6、第三部分，是.../就業服務機構安排我參加職業訓練/否...，增列中間那個問項
- 7、第一部分，基本資料，增加「是否有需要負擔家計的需求」的問題
- 8、第二部分，增列「您對於就業服務機構提供職缺的訊息感到滿意」的問題
- 9、第二部分，刪除「您對於整體就業服務品質感到滿意」的問題
- 10、第一部分，第五題修改成「中文語言能力、台語語言能力、客語語言能力」
- 11、第一部分，增加「請問您來台灣幾年？」問題
- 12、第一頁，欄位，「受訓學員您好」改為「您好」
- 13、第二部分，第三部分，「非常同意...等」字元間距縮短
- 14、第一部分，第四題改為「您具備的學歷」
- 15、第三部分，否，沒有找到工作的原因，增列「語言溝通的能力不足」或「語言能力不足」
- 16、第三部分，否，沒有找到工作的原因，增列「需要照顧家庭」問項
- 17、第三部分，就業服務的期待，增列「更多的就業資源連結」問項

- 18、第一部分，第七題，改成「找工作對您，非常重要/重要/不重要/非常不重要」
- 19、第二部分，第八題，改成「您對於服務人員的辦事效率」
- 20、第一部分，第八題，改成「職訓局的就業服務機構/地方縣市政府勞工局的就業服務機構」
- 21、第二部分，第四題，改成「您對於服務人員的專業能力感到滿意」
- 22、第一部分，第八題之二，「自行創業」移到最後一個，題目改成「透過什麼方式就業」
- 23、第三部分，第一題，改為「經由就業服務後...」選項增列「兩週/四周/...」
- 24、第三部分，第一題之三「自行開店」刪除
- 25、第三部分，否，沒有找到工作之原因，增列「自行創業」問項
- 26、第三部分，「由就業服務機構安排進行職業訓練」，「進行」改為「參加」
- 27、問卷的問項加入註記，項目編號
- 28、可複選，最多三項
- 29、第三部分，「其他____」刪掉
- 30、第三部分，第二題，後面增加「可複選，最多三項」
- 31、題目，外籍與大陸配偶就業服務成效之調查問卷，「參加」刪掉

附錄五、第二次專家會議記錄

第一次專家會議

時間：2012/11/06

地點：立法院辦公室

與會人員：成之約教授、黃乃輝委員、丁昱晴委員、楊通軒委員、李庚霈委員、李幼鳳委員、高惠敏秘書長、葉永山助理

成之約教授：那 powerpoint 的部份，大概就是我們研究的結論和政策發現，接下來想請各位專家學者，看能不能幫研究提出一點建議的部份。

1、楊通軒教授：我認為研究主題有意義，我想人力資源的充分運用是當前重要的議題，特別是針對相對弱勢，像是外籍與大陸配偶，可能需要一些特別的辦法，幫忙改善就業困難。基本上我對執行單位目前的狀況很好，我個人滿認同的，對於外陸配就業服務成效，我們在設計上沒有特別區分，特別把它抓出來看，可能是面臨問題大同小異，但可能需要有地方是不太一樣的，像是量化研究就業服務的管道的部份，外籍與大陸配偶比例不同，這部份可能需要特別註記，執行過程建議提供一些點子，像個案管理員的設置，我的經驗是個案管理成效不錯，或許還有其他的政策是可以提供類似的功效？

我覺得，積極促進就業是很重要的政策，語言能力弱勢的部分，有沒有可能跟 NGO 的組織合作，透過民間機構效率可以提昇，還有一點，我覺得我們一方面推介就業服務的部份，針對他們大部分都從事 part time job，以及低於基本工資，他們可能面臨很大的困難，有沒有辦法落實法律，以及家訪的重要性，法令有沒有要增修的地方。這是我的一些想法。

成之約：基本上大概針對政策建議部分，針對外陸配的就業狀況，增列外陸配共同的建議，和分開的建議，這樣政策建議會比較詳細。第二點，很多的外陸配是因為家庭的因素，在政策建議的部份，應該要深入的探討家庭支持和協助的部份，希望外陸配出來工作，避免浪費人力資源，應該要針對家庭的部份進行強化。

2、李幼鳳主任：我不知道有沒有看漏，這份研究有針對外陸配工作時間進行統計嗎？實務經驗來說，外陸配給薪的方式都是領時薪，但工作時間卻是很長，這樣的現象很普遍。

成之約：我們在這份研究還是用工作時間的概念來理解部分工時，至於你說的打工或領時薪，目前統計是沒有做到那個部分。

李幼鳳：因為這塊會是一個很普遍且影響很大的現象，因為領時薪所以錢不夠家庭花用，所以要工作很久，又會影響到他家庭照顧的部份，因為目前的托育系統還不完整，當然本研究的政策建議裡是有提到托育政策，但目前政策的方向都還是比較偏向殘/窮的，那事實上是不夠的，所以這是影響他們去早餐店或從事一些打工的主要原因，，很常聽到以及托育的部份，都是很影響，但當然對本國或外陸配來說，都是會有這個狀況。

成之約：剛才主任談到的，我們可以把薪水跟時數應作交叉分析。語言能力，家庭照顧對工作能力會不會有影響，這也可以做交叉分析。可能可以看到，像一些全時的工作者，每週工作時間超過 35 小時的，來看他的薪水，可能會有發現。再把他加到政策建議。

3、丁昱晴社工：我比較想了解量化研究做出來的樣本主要是來自哪些地區的，感覺本研究比較像是都會型的研究，如果我們這個是全台灣的研究的話，可能城鄉之間的需求會不太一樣。那政策建議有提到，建議先了解外陸配家庭的狀況，那這可能牽涉到個案管理員的人力規劃和運用，因為就我們了解，新北市跟台北市應該是各配置一個個案管理員，那以人力編制來說，可能是有點困難的，必須要擴大人力的編制，其他縣市好像有些縣市是沒有個案管理員的。

成之約：我們做出來是有他地區的類別，那回去可以增加地區和就業狀況的交叉分析，我們也沒有做到全台灣，主要是透過就業服務機構發放，也是有考慮到他城鄉的特殊性，我想地區的交叉分析是可以加進去的。

4、李庚配組長：我想分享一些部分，也有一些資料可以給研究機構參考，特別是關於統計數字的部份，在人數的部分，是從移民署那邊抓，目前大概是 46 萬多，外配是 15 萬，陸配是 31 萬，目前的狀況。那到公立就業服務機構求職的部份，大概是 4 千多，外配一千多，陸配兩千多這樣。那另外的部份，在文獻探討那邊，我國的一些就業服務協助部分，之外，還有一些政策促進就業的工具，目前長期照顧在推動，也希望我們這邊可以跟社政做一些連結，像是可以訓練外陸配來做照顧服務員等等。另外還有一個是希望外陸配可以跟雇主磨合的一個職場學習再適應計畫，有三個月的一個訓練的部分，目前的政策會有這樣的政策工具。另外有些排除障礙的，像是就業歧視的禁止的部份。剛剛有提到個案管理員的部份，在職訓局所屬的公立就業服務機構是都會配置個案管理員，以及在陪同面試的部份，可能是一般的外陸配還是不太清楚可以提出，那我是建議可以在建議的部份，談加強宣導的部份，就業工具是可以再多宣導的。那建議談到的證照，有部分是有增加口練的考試方法，這對外陸配偶的能力提昇是有幫助的。那還有提到每個站統計的部分，因為在求職登記表的個案資料欄裡面應該都是有勾選的

欄位，其實都是有統計了，只是可能沒有公布。

成之約：要更新一下數據，然後加強宣導要把它加進去。對於外陸配的就業會是影響。

5、黃乃輝委員：台灣的政策很完整，該有的都有，補助企業，但有沒有做，沒有人知道，搞不好企業自己都不知道，要宣傳的部份外陸配尤其不知道，職業訓練等等，外陸配的財源在哪裡，要教他們利用資源。

成之約：大概跟其他委員的意見類似，就是要加強宣導的部份，那我們會整理出一份資料，再把他加到完整的報告裡面，感謝各位專家委員的建議。