

2014 年 7 月 17 日會議
資料文件

立法會人力事務委員會 檢討天水圍「就業一站」的成效

目的

本文件向議員匯報天水圍「就業一站」服務成效的檢討結果。

背景

2. 為加強對求職人士的支援，二零零九至一零年施政報告宣布於天水圍以先導形式設立一站式就業及培訓中心。這項措施落實前扶貧委員會在就業支援方面的主要建議，包括理順、整合及加強由勞工處、社會福利署(社署)及僱員再培訓局(再培訓局)提供的就業及培訓/再培訓服務；及以綜合模式提供培訓及就業援助，以善用現有資源，為有就業困難的人士提供更具針對性的援助。新中心的成立及管理交由勞工處負責。

3. 名為「就業一站」的一站式就業及培訓中心於 2011 年 12 月 28 日在水圍天晴邨新落成的天晴社區綜合服務大樓 4 樓正式投入服務；為方便求職人士獲得就業及培訓/再培訓服務，再培訓局的服務中心亦設於同一大樓 3 樓。

4. 選址水圍的原因，是由於當時水圍天晴邨的社區綜合服務大樓將於 2011 年落成，可提供足夠場地予「就業一站」設立各項新服務及設施。此外，該區有不少面對求職困難的人士，包括身體健全申領綜援的失業人士，「就業一站」可為他們提供更深入的就業支援。

5. 我們曾於 2011 年 12 月 15 日向立法會人力事務委員會匯報成立「就業一站」的進展。我們現根據「就業一站」首兩年的實際運作經驗，報告其檢討成效。

服務內容

6. 「就業一站」面積達 1 082 平方米，較一般就業中心大兩至三倍，除了勞工處提供的一般就業中心的服務及設施外，「就業一站」更採取新的服務模式，包括為求職人士進行就業服務需要評估及以外判

形式委託非政府機構(下稱「受委託機構」)提供個案管理及就業支援服務。

7. 求職人士於「就業一站」可獲取的就業支援服務如下：

(I) 一般就業中心提供的服務

- 使用就業資訊角提供的各項求職資訊、瀏覽與就業相關的培訓課程資料，或進行職業志向評估；
- 透過「就業一站」的各種展示職位空缺資料設施(包括空缺搜尋終端機、職位空缺資料咭及連接互聯網的電腦等)，獲取最新就業市場資訊；
- 使用「就業一站」的各項設施求職(包括使用電腦撰寫求職信及履歷表、以傳真或電郵方式發送求職申請及致電僱主約見面試)；
- 使用就業諮詢服務，與就業顧問面談，傾談就業需要、改善求職技巧、索取就業市場和培訓課程的資訊、或進行職業志向評估等；
- 透過「就業一站」的工作轉介服務約見僱主；經預約於「就業一站」與僱主進行視象面試；或於地區性招聘會內進行即場面試；
- 參加勞工處就業計劃，如「中年就業計劃」、「工作試驗計劃」；及
- 索取和遞交鼓勵就業交通津貼計劃申請表格。

(II) 只在「就業一站」提供的加強就業支援服務模式

- 使用「就業一站」的自學設施進行電腦軟件操作、求職面試技巧或語文等方面的培訓；
- 接受個案管理及就業支援服務人士(下稱參加者)可進行就業服務需要評估(該套以互動電腦程式進行的工具會按個別求職人士的資歷、技能、經驗、積極性、興趣、工作喜好、性格、態度及取向，分析他們的就業需要)；
- 因應就業服務需要評估的結果，參加者可獲安排受委託機構的註冊社工提供度身訂造的個案管理及就業支援服務。具註冊社工資歷及經驗的個案經理會定期與參加者會面，並參考就業服務需要評估結果，按個別參加者的不同需要提供適切服務；及向覓得工作的參加者提供最少三個月就業後跟進支援服務等；及
- 參加者可參加由受委託機構舉辦、切合其個人需要的培訓活動，包括特別小組，如情緒管理小組、婦女就業支援小組、青年生涯規劃小組等，分享其他求職人士的經驗；或/及獲轉介參加再培訓局的培訓課程，以提升其工作意欲及就業技能。

8. 此外，一如其他就業中心，「就業一站」亦竭力與區內及區外的僱主建立及保持緊密的聯繫，並經常舉辦招聘會，協助僱主招募及推動區內就業。

服務表現

(I) 「就業一站」的基本服務表現

9. 「就業一站」於 2012 年及 2013 年兩年合共錄得的到訪人次為 129 057 人，登記求職人士為 20 651 名。根據社署的規定，凡經社署轉介至「就業一站」接受深入就業支援的身體健全申領綜援的失業人士，如在 50 歲以下，必須每月與個案經理會見兩次，而 50 歲以上者則每月一次。由於有這特別安排，故此「就業一站」的求職人士到訪人次不宜與一般就業中心的到訪人次作直接比較。此外，「就業一站」在兩年期間為 395 名僱主舉辦了 132 場招聘會，吸引了 9 101 名求職人士到場參與。「就業一站」為求職人士提供的主要基本服務的表現如下：

表一：基本服務的表現

指標	2012	2013	總數
(i) 到訪人次	57 405	71 652	129 057
(ii) 登記求職人士	11 076	9 575	20 651
(iii) 工作轉介	10 325	7 206	17 531
(iv) 就業個案 ¹	1 412	2 150	3 562
(v) 招聘會：			
(a) 招聘會數目	56	76	132
(b) 參與僱主	171	224	395
(c) 參與求職人士	4 124	4 977	9 101
(d) 空缺數目	11 331	17 544	28 875

(II) 「就業一站」個案管理及就業支援服務的表現

10. 於首兩年運作期間，共有 1 682 名參加者接受個案管理及就業

¹ 目前，超過 90% 經勞工處刊登的職位空缺可供求職人士直接申請。經直接申請而獲聘的求職人士無須向「就業一站」呈報其就業情況。因此，我們只有經「就業一站」轉介而獲聘個案的資料。

支援服務，比預期目標(1 350²)多 24.6%。當中共有 1 592 人(94.6%)為經社署轉介身體健全申領綜援的失業人士，其餘 90 人(5.4%)為自願接受服務的求職人士³。男女參加者人數相若，分別佔 51.4% 及 48.6%。參加者年齡分布則以 40 歲至 50 歲以下人士最多，佔整體人數 32.4%；其次為 50 歲至 60 歲以下人士，佔整體人數 28.3%。學歷方面，以小六或以下程度的參加者人數最多，佔整體人數 34.4%，其次為中一至中三程度參加者，佔整體人數 33.1%。有關參加者的背景資料如下：

表二：參加者的年齡及性別

年齡	男性	女性	參加者人數
15-20 歲以下	98	88	186
20-30 歲以下	133	106	239
30-40 歲以下	124	111	235
40-50 歲以下	191	354	545
50-60 歲以下	317	159	476
60 歲或以上	1	0	1
整體	864	818	1 682

表三：參加者的學歷

學歷	參加者人數	%
小六或以下	578	34.4%
中一至中三	557	33.1%
中四至中五	335	19.9%
中六至中七	134	8.0%
專上程度	78	4.6%
總數	1 682	100.0%

² 「就業一站」的最初目標是第一年及第二年分別為 550 名及 800 名求職人士提供個案管理及就業支援服務。

³ 過往兩年運作經驗顯示，非經由社署轉介而願意接受個案管理及就業支援服務的求職人士人數不多，主要原因是因為近年就業市場持續興旺(2012 年及 2013 年全港失業率分別為 3.3%及 3.4%)，一般求職人士較易自行找到工作；而那些自願參加者的求職意慾和求職技巧普遍都較高，對定期會見個案經理進行輔導、培訓或其他就業支援的需要相對較低，亦對個案管理服務的需求，沒有經由社署轉介的參加者殷切。

11. 「就業一站」的個案經理在兩年期間合共為參加者進行了 1 288 次工作轉介，就業個案共有 1 709 宗⁴，涉及的參加者有 974 人，佔總人數 57.9%；當中有 28 名返回全日制主流學習系統人數⁵。參加受委託機構提供的培訓服務有 3 103 人次；獲轉介參加由僱員再培訓局培訓機構舉辦的就業掛鈎課程或其他課程分別有 229 人次及 133 人次。個案管理及就業支援服務各方面的表現如下：

表四：個案管理及就業支援服務的表現

指標	2012	2013	總數
(i) 參加者總數	582	1 100	1 682
● 經由社署轉介的個案	533	1 059	1 592
● 其他自願參加者	49	41	90
(ii) 由受委託機構安排的工作轉介	674	614	1 288
(iii) 就業個案 (涉及參加者人數)	636 (383)	1 073 (644)	1 709 (974)
(iv) 返回全日制主流學習系統人數	4	24	28
(v) 受委託機構提供的培訓服務：			
● 舉辦的培訓活動數目	109	168	277
● 培訓活動總時數	265	377	641
● 參加者人次	1 261	1 842	3 103
(vi) 轉介參加者參加由僱員再培訓局舉辦的培訓/再培訓課程：			
● 就業掛鈎課程	53	176	229
● 其他僱員再培訓局課程	37	96	133
● 「ERB 服務站」工作坊	1 085	624	1 709
(vii) 轉介參加者參加由其他機構 舉辦的培訓/再培訓課程	43	54	97
(viii) 轉介參加者接受其他相關社 區支援服務 ⁶	340	232	572

⁴ 當中包括參加者因自行尋找工作而獲聘的個案，而部份參加者亦曾覓得工作超過一次。

⁵ 根據服務合約規定，指於文法學校、職業訓練學校、技術訓練學校，或於任何教育學院所提供的毅進課程中接受每星期不少於 13.75 小時的教育。

⁶ 例如家庭、醫療及物資轉贈服務等。

12. 此外，根據社署提供的資料，在 2012 年及 2013 年經由社署轉介至「就業一站」的 1 592 名身體健全申領綜援失業人士，經參加個案管理及就業支援服務後，419 名(26.3%)覓得全職工作⁷，其中 220 名(52.5%)轉低收入綜援類別及 199 名(47.5%)脫離綜援網。詳請如下：

表五：身體健全申領綜援的失業人士參加個案管理及就業支援服務後的情況

身體健全申領綜援的失業人士	2012	2013	總數
(i) 參加人數	533	1 059	1 592
(ii) 覓得全職工作人數	83	336	419
● 轉低收入綜援類別人數	42	178	220
● 脫離綜援網人數	41	158	199

評估「就業一站」的成效

13. 「就業一站」的運作模式，加強勞工處、社署及再培訓局的協作；並以「一站式服務」向求職人士，特別是有就業困難人士，提供針對性的支援。現從這兩方面及服務使用者對「就業一站」所提供的設施及服務的評價，評估「就業一站」的成效。

(I) 加強部門及機構之間協作

14. 在營運「就業一站」時，勞工處、社署、再培訓局及受委託機構經常保持緊密合作，並作出特別安排，確保運作暢順，為有就業困難人士提供加強的就業和培訓服務。

15. 勞工處與社署訂立機制及工作流程，轉介身體健全申領綜援的失業人士至「就業一站」，以獲取個案管理及就業支援服務。勞工處職員會先為參加者安排評估，以確定個別人士的不同就業服務需要；例如學歷較高、工作經驗較多及申領綜援時間較短的人士，可能只需一些基本的資料及就業服務，如最新就業市場資訊、求職渠道及工作轉介服務等；至於學歷及工作能力較遜，並已申領綜援一段較長時間的人士，則可能需要深入的輔導和培訓服務，以提升其工作動機及就業

⁷ 根據社署的定義，「全職工作」是指每月工作時數不少於 120 小時及每月收入不少於 1,775 元 (由 2012 年 2 月 1 日至 2013 年 1 月 31 日)、1,845 元 (由 2013 年 2 月 1 日至 2014 年 1 月 31 日) 或 1,920 元(由 2014 年 2 月 1 日起)的全職工作。視乎每月收入及個別家庭情況而定，覓得全職工作的身體健全申領綜援人士可脫離綜援網或轉為低收入綜援類別。

能力。勞工處職員會將個案及評估結果，交由負責提供個案管理及就業支援服務的受委託機構作出跟進。受委託機構的個案經理亦會向社署提供身體健全申領綜援的失業人士的有關資料，以供該署跟進其綜援申請。如發現參加者未能按照社署的規定，出席面談或有關活動等，個案經理會通知社署以作適當跟進。

16. 「就業一站」為參加者提供個案管理及就業支援服務的基本服務期為 12 個月。個案經理會根據評估結果，為參加者提供切合其個人需要的協助，例如提供就業及情緒輔導、協助他們取得最新的勞工市場資訊及安排就業選配、轉介他們接受培訓或其他福利服務。參加者除得到個案經理的支援，亦可充分利用「就業一站」的種種設施及服務，和參加就業計劃，以增加求職機會。

17. 另一方面，參加者可獲提供各種培訓機會，包括由「就業一站」的受委託機構為他們度身定做的各種培訓活動，或/及經轉介至再培訓局報讀培訓課程，以改善他們的工作動機和就業能力，提升他們的就業機會。

18. 每名參加者可獲安排參加不少於 20 小時、由受委託機構舉辦有關求職技能、軟性技巧及提升心理質素的培訓課程。受委託機構亦與再培訓局天水圍「**ERB** 服務站」緊密合作，開辦技術課程，包括基本電腦及語文訓練工作坊等，供參加者報讀。勞工處更與再培訓局制定一套合作機制，以便經勞工處個案經理評估有培訓/再培訓需要的求職人士，可直接轉介予天水圍「**ERB** 服務站」，安排入讀合適的再培訓局課程，增加他們的入職機會。根據該套機制，凡經由「就業一站」個案經理轉介報讀再培訓局就業掛鈎課程的參加者，可獲豁免參加篩選面試，但如個別課程設有技能測試，則參加者仍須通過測試，以確定其入讀資格。

19. 參加者經「就業一站」轉介至再培訓局報讀同區或鄰近地區培訓機構所舉辦的課程共 362 次，當中有 219 成功入讀課程個案，包括 137 宗入讀就業掛鈎課程及 82 宗入讀其他課程。已完成就業掛鈎課程人次為 69 人，涉及 66 名參加者，而該 66 名參加者在完成課程後合共錄得的就業個案宗數為 72 宗。由此可見，「就業一站」與再培訓局加強協作，能有效地提升有培訓需要的參加者的就業機會。

20. 在構思成立「就業一站」時，適逢天水圍天晴邨的社區綜合服務大樓正在興建；故除有足夠場地予勞工處於大樓內設立「就業一站」的各項新服務及設施外，亦同時有地方予再培訓局設立服務中心。設置該兩所中心於同一大樓內，確實可為求職人士帶來方便，但過去兩年運作經驗亦顯示，「就業一站」實無必要與再培訓局的服務中心並存於同一建築物。「就業一站」可透過電腦系統及其他通訊方式，與再培訓局繼續建立協作模式，合辦工作坊，或轉介參加者直接報讀由再培訓局所委任不同培訓機構舉辦的課程。

21. 此外，「就業一站」特別建立資訊科技系統，使能有效地讓各部門及機構透過系統交換數據及相關資料，令工作流程暢順，並提高工作效率；同時亦因為在轉介過程中，各部門及機構已透過系統交換所需資料數據，故參加者無須於每次轉介或遞交申請時重新填寫基本資料，省卻不少程序及時間。

(II) 個案管理及就業支援服務的成效

22. 「就業一站」的個案管理及就業支援服務，目的為向有特別求職困難人士提供更具針對性的援助。根據過往兩年的運作經驗，「就業一站」委託非政府機構的註冊社工作為個案經理，對協助有就業困難人士求職，有實際功效。接受服務後覓得工作的參加者共有 57.9%，顯示服務能協助參加者克服就業障礙，找到工作；而經由社署轉介的身體健全申領綜援的失業人士中，26.3% 覓得全職工作，當中 52.5% 轉低收入綜援類別及 47.5% 脫離綜援網，顯示服務對協助參加者自力更生，亦有一定幫助。

23. 接受個案管理及就業支援服務人士為身體健全申領綜援的失業人士，學歷大都偏低，中三程度或以下佔 69.6%，故此對較深入輔導及其他支援的需要，相對一般求職人士高；加上他們申領綜援時間亦不短，67.2% 已申領綜援 5 年或以上，對重投就業市場或會缺乏信心及動力。而除了心理因素，各式各樣的家庭及人際關係問題亦普遍存在，對他們構成不少就業障礙。在個案管理及就業支援服務的模式下，個案經理會先為這些失業人士解決個人、家庭及就業技能各方面的問題，從而協助他們重建信心，投身工作。

(III)服務使用者的意見

24. 「就業一站」於過去兩年曾以問卷調查，搜集服務使用者對中心及服務的意見，以確保服務質素。於 2012 年 1 月「就業一站」向 6 796 名到訪人士進行問卷調查，了解他們對中心的各項基本服務及設施等的意見，當中 95.6% 受訪者對「就業一站」整體服務質素達非常滿意/滿意程度⁸。

25. 此外，「就業一站」分別於 2013 年 2 月及 10 月向參加者進行問卷調查，以了解他們在參加個案管理及就業支援服務後對就業市場的認識、求職技巧、尋找工作動機及信心的情況，及他們對各項服務的滿意程度。綜合兩次問卷調查合共 983 名受訪者的意見，發現參加者在使用服務後：

- 77.4% 認為對就業市場資訊認識有加深；
- 76.8% 認為求職技巧有改進；
- 77.6% 認為尋找工作的心心有增加；
- 87.8% 對「就業一站」的服務、環境及設施表示非常滿意或滿意⁹；
- 89.6% 對個案經理提供的跟進服務表示非常滿意或滿意¹⁰；及
- 80.1% 曾參與小組活動/求職技巧訓練/工作技能訓練的受訪者對有關安排表示非常滿意或滿意¹¹。

總結

26. 綜觀以上各點，就過去兩年的經驗，「就業一站」以一站式營運及提供服務，能有效地幫助求職人士就業，亦可促進就業市場效率，協助僱主招聘所需人手，盡快填補空缺。另一方面，大部分服務使用者滿意中心的各項基本服務及設施，個案管理及就業支援服務的參加者對「就業一站」為他們提供的服務亦多持正面評價。

27. 但由於過往兩年本港經濟穩健，一般求職人士較易找尋到合適工作，故此自願參加個案管理及深入就業支援服務的求職人士較少¹²，

⁸ 當中表示非常滿意的受訪者佔 27.2%，表示滿意的則佔 68.4%。

⁹ 當中表示非常滿意的受訪者佔 24.1%，表示滿意的則佔 63.7%。

¹⁰ 當中表示非常滿意的受訪者佔 32.3%，表示滿意的則佔 57.3%。

¹¹ 當中表示非常滿意的受訪者佔 14.7%，表示滿意的則佔 65.4%。

¹² 在 2012 年及 2013 年自願參加「就業一站」個案管理及就業支援服務的參加者合共 90 人，佔總參加人數 5.4%。

而那些自願參加者實際上對輔導、培訓或其他就業支援的需求亦不太殷切，以致現時未能充分評估這些服務對自願參加者的成效。而另一方面，由於就業市場興旺，整體身體健全因失業而申領綜援的個案持續下跌¹³，以致在評估「就業一站」的個案管理及就業支援服務成效亦較難定下結論。此外，由於「就業一站」的面積及資源需求甚大，位置亦需便利服務使用者，故要加設「就業一站」，必須在選址、人手及資源上有相應配合，才能實行。

28. 有見及此，我們建議天水圍「就業一站」繼續沿用現有模式運作，致力為區內求職人士及僱主提供優質的就業及招聘服務。我們會繼續監察「就業一站」的運作，並搜集更多數據，於兩年後再檢討這種服務模式的成效，再決定未來路向。

諮詢意見

29. 請委員省覽本文件內容，及發表意見。

勞工及福利局
勞工處
2014年7月

¹³ 在2011年12月整體身體健全申領綜援的個案數字為26 859人，而在2013年12月整體身體健全申領綜援的個案數字為21 149人，下降21.3%。