

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

**【主題探討一】**

**職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫**

**期末報告**

方案主持人：王敏行教授、鳳華教授

方案小組成員：張瑋珊、曾中斌、李敏聰、林煒翔



# 目 錄

壹、緣起與目的 .....	1
貳、方法與過程 .....	2
一、試辦的對象 .....	2
二、試辦的模式 .....	2
三、資料蒐集方法 .....	3
四、試辦的歷程 .....	3
參、發現議題 .....	8
一、職業重建窗口與就業服務處之合作模式 .....	8
二、新制（ICF）身心障礙鑑定與需求評估後，轉介至職管窗口 的接案與開案審查機制 .....	11
三、增進服務對象參與的原則 .....	11
四、討論職業重建計畫時與服務對象形成共識的原則 .....	13
五、倫理議題 .....	15
六、職管員的收穫與需要的支持 .....	18
七、服務期程之參考 .....	20
八、職業重建個案管理服務子系統試用進度 .....	21
肆、結論與建議 .....	23
一、運用職管手冊提供服務具可行性 .....	23
二、持續提昇職管員的專業知能 .....	23
三、需重視單位內部的專業督導與行政支持 .....	23
四、持續修正職業重建個案管理服務子系統 .....	23
五、持續蒐集服務期程與服務量之相關數據 .....	24
六、持續探討職管窗口與就業服務中心間的合作機制 .....	24
伍、參考資料 .....	24



## 壹、緣起與目的

職業重建窗口計畫推動至今已邁入第六年，為使職業重建窗口服務更趨於完善，中區身心障礙者職業輔導評量資源中心(以下簡稱「本中心」)自 98 年起連續經過三年度的主題探討，於 99 年度初步完成職業重建個案管理工作手冊(以下簡稱「職管手冊」)，並於 100 年邀請全國 11 縣市共 16 位職業重建個案管理員(以下簡稱「職管員」)個別試用，經過充分的溝通與討論，參考實際試用及參與督導之專家委員的意見，完成一兼具理論與實務之職管手冊修訂版。

為使未來能順利推廣，本主題探討擬邀請某縣市之職業重建窗口、就業服務站參與試辦，以了解全面運用職管手冊提供服務時可能面對的相關議題，包括：

- (1) 職業重建窗口與就業服務站台之間的開案審查(分流)機制如何落實？
- (2) 因應新制(ICF)身心障礙需求評估後轉介之服務對象，職業重建窗口之接案流程及開案審查機制如何？
- (3) 運用職管手冊提供服務時的重要議題(如：專業倫理與賦權)為何？實務工作者的因應策略如何？
- (4) 測試依職管手冊架構設計之職業重建個案管理資訊系統(以下簡稱「子系統」)。

## 貳、方法與過程

### 一、試辦的對象

經過 100 年主題探討「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」確立職管手冊內容與流程後，本中心便積極探詢有意願參與 101 年「職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫」的縣市政府，最後確定由臺北市政府勞工局參與試辦。臺北市政府為全國最早推動身心障礙者職業重建個案管理服務的縣市，不論在民間社福機構或勞工局內部皆培育有豐富且穩定的專業人力，同時在職管員的服務品質與專業角色定位方面，其發展也漸趨成熟。

臺北市政府勞工局身障就業科今年共聘有 9 位（含補助及自聘）職管員，其中有 2 位職管員在行政主管支持下曾於 100 年參與本中心「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」三梯次的行動計畫，可視為臺北市參與全面試辦計畫的種子人員，其累積的經驗將有助於其他新參與試辦成員的適應與學習。而勞工局身障就業科亦聘有專職的內部專業督導，可提供職管員即時與定期的專業支持。

另外，臺北市政府勞工局於 101 年 4 月起嘗試將職重建個案管理服務委外辦理，共有 4 個委外單位（財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人育成社會福利基金會、臺北市立聯合醫院、中華民國愛加倍社會福利關懷協會）7 位職管員提供服務。臺北市政府勞工局將委外單位皆納入職管手冊試辦計畫範圍，並規劃這 4 個委外單位採用單軌制提供身心障礙者就業服務（只能接受職管員派案而不能自行開案服務）。

在臺北市政府勞工局與委外職管單位的服務量方面，今年度自 4 月至 10 月為止，依職管手冊概念與表單新開案並提供服務的服務對象約為 420 名，

### 二、試辦的模式

有別於 100 年的個別試填方式（由職管員自行徵選服務對象意願參與），101 年的試辦計畫改以全面運用手冊提供服務的模式：凡是新申請職管服務之身心障礙者，從一開始的服務申請、開案審查、晤

談/評估、擬定職業重建計畫、執行職業重建計畫...直到結案為止，職管員將全程採用職管手冊流程與表單提供服務。此種模式有助於從真實情境中了解職管員在填寫表單、遵循服務流程、甚至於掌握手冊重要概念方面的學習/適應歷程，以及過程中的負荷量與支持需求。

### 三、資料蒐集方法

本次試辦計畫主要是透過 2 次教育訓練、5 次團體督導會議、2 次焦點團體會議蒐集書面資料，從教育訓練與團體督導時職管員完成的服務表單、提問與討論、經驗分享與回饋當中，觀察分析職管員的學習/適應歷程，並從專業督導回饋的訊息中歸納職管員的支持輔導需求。另外，主題探討小組成員也從中、南區的宣導活動中，蒐集其他縣市職管員或身障就服員對職管手冊試辦的擔憂與期待。

依主題探討期中報告委員審查意見，本中心利用第四次團體督導會議時，針對勞工局與委外單位職管員與督導等發出 21 份書面意見調查表，最後回收 16 份，以了解職管員的自覺服務時數、工作期程、困難與收穫等意見。

### 四、試辦的歷程

具體探討過程如下(可參考第 6 頁「職管手冊試辦計畫流程圖」)：

#### 1. 專業支持

##### (1) 教育訓練

3 月 14 日、3 月 21 日，本中心於臺北市勞工局展開為期 2 日的教育訓練，再於 4 月 18 日、19 日以相同的規格協辦委外單位之教育訓練。訓練模式如下：(1)減少講師課程講授比例，要求學員先行閱讀手冊篇章後分組導讀，再由講師與其它學員回饋討論，(2)透過實務演練，由各組學員從事先準備的個案資料中選出一位練習依職管手冊表格改寫，再進行口頭分享與討論，(3)進行子系統的介面簡介與操作示範。此種訓練模式更強調學員的自發性學習，透過實務演練及討論也能有效加深學員的印象。

## (2) 團體督導會議

4月起，職管員開始實際依職管手冊流程及表格提供服務。5~9月期間，本中心安排每月1次（共5次）團體督導會議，邀請職管手冊的編撰委員擔任督導，針對職管員撰寫的表單、服務過程的各項議題等，提供專業的建議與回饋。團體督導會議的重點在於了解職管員的學習表現與服務品質，並解決職管員在實務上的疑問與困難。

## (3) 焦點團體會議

焦點團體會議則邀請職業重建領域之專家學者及試辦單位之督導代表，從團體督導會議的觀察與結論出發，聚焦討論服務議題的因應策略，同時透過各單位職管督導的經驗分享，了解職管員的適應狀況及輔導需求。2次焦點團體會議分別於7月26日、9月27日辦理。

## (4) 試辦單位原本的專業支持

除了上述由本中心安排的教育訓練與團體督導等會議之外，臺北市勞工局身障就業科內亦安排有個別督導、團體督導、外部督導、晨間個案研討、專業讀書會等，委外職管單位則安排有定期的內外部專業督導，以提供職管員專業支持。

## 2. 檢測與修正子系統瑕疵

顧及中央主管機關統計服務數據的便利性，以及以減少重複登打資訊系統為前提下與其他職重服務（如：職訓、庇護等）接軌，本中心於3月19日派員參與職訓局子系統修正進度討論會議，初步決定：(1)先請資訊系統廠商修正100年檢測發現的程式瑕疵，使子系統達到實務可操作無誤的狀態，(2)本中心提供現行資訊系統表格（如：身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表、申請者晤談紀錄表2-1、身心障礙者職業重建服務計畫表2-4、案主轉介表2-5A、案主服務紀錄表0C、結案表等）與職管手冊使用表格之對照資料，由資訊系統廠商設計程式（簡稱「新舊表轉換程式」），將子系統資料自動轉換帶入現行資訊

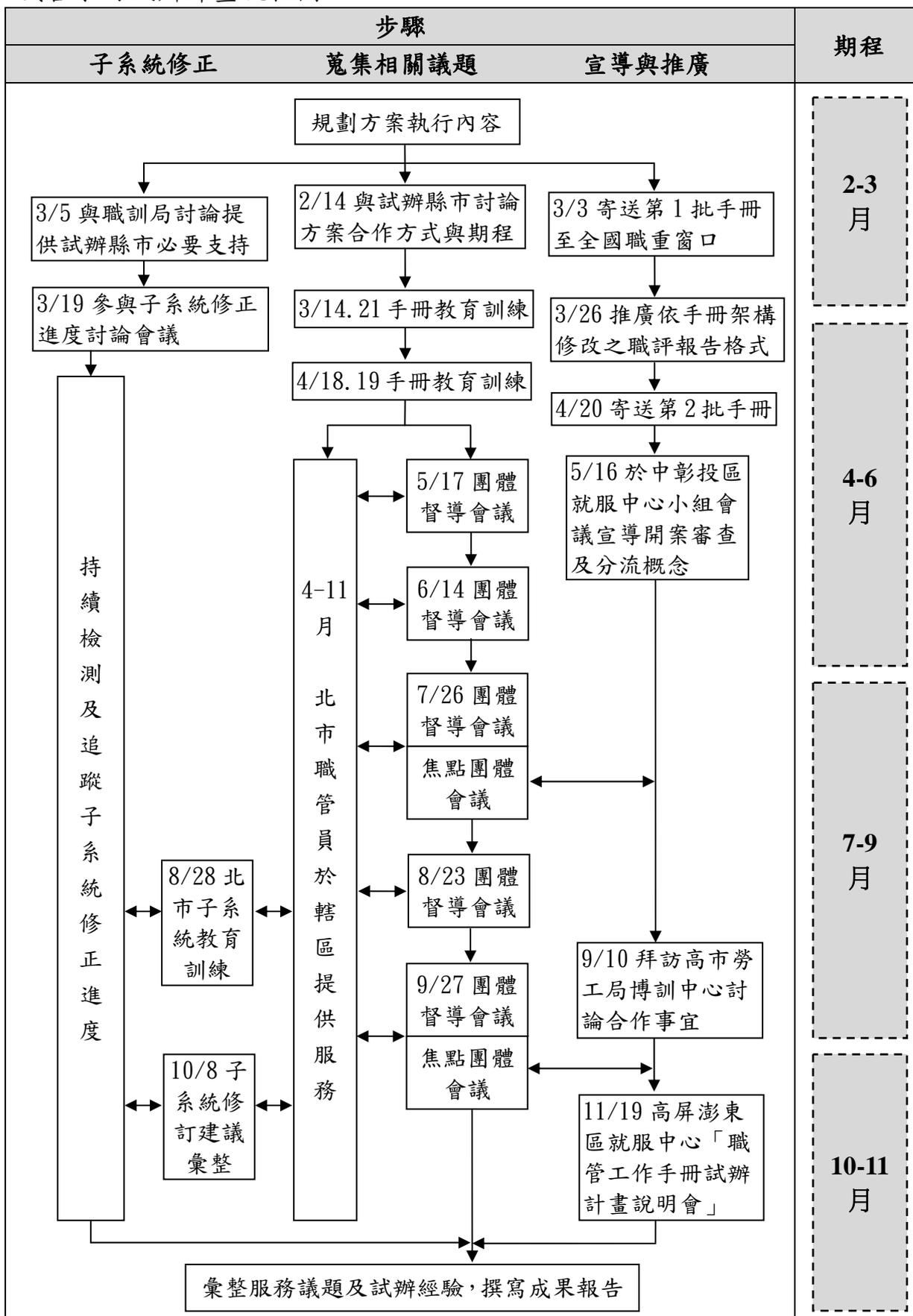
系統。

4~7 月期間，受資訊系統廠商作業期程影響，職管員填寫服務相關表單時仍以現行資訊系統為主，職管手冊之新表單填寫則以電子檔案及紙本作業代替，8 月起，職管員始全面改用子系統線上作業，總計至 11 月 27 日為止，系統上共有 181 筆服務對象資料。本中心則持續協助檢測子系統程式瑕疵、並追蹤廠商修正進度。

### **3.職管手冊的宣導與推廣**

在職管手冊印製及寄發方面，第一批共 80 本職管手冊已於 3 月 3 日全數寄送至全國各縣市政府職業重建窗口、五區就業服務中心、南北區職評資源中心、職業訓練局身心障礙者及特定對象就業組、中區職評資源中心輔導團委員等。因部分單位反應數量不足，本中心再印製第二批共 66 本職管手冊於 4 月 20 日分別寄送至桃園縣政府、嘉義市政府、高雄市政府、台東縣政府、中彰投區就業服務中心、中區七個職評單位、中區陽光基金會、台灣數位有聲書推展學會、愛盲基金會、無障礙科技發展協會、台灣盲人重建院等。

職管手冊試辦計畫流程圖



在職管手冊內容及概念宣導方面，為逐步推廣職管手冊，本中心於3月3日輔導諮詢(訪視及輔導)行前會議時與中區輔導委員達成共識，初步規劃將在未來三年於轄區內落實表格填寫與理念倡導之階段性目標；同時，為因應職管手冊推動後對職業輔導評量(簡稱「職評」)專業的影響，本中心依職管手冊「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」(以下簡稱「評估表」)之架構調整中區職評報告之格式，並分別於3月20日進階課程及3月26日聯繫會議公布，期待未來職管員與職評員能在相同的評估架構上，溝通服務對象的需求與處遇方向。

在職管窗口與就業服務中心的合作宣導方面，由於台北市政府勞工局身障就業科職管員主要的合作對象是以其勞工局就業服務處之就服站台為主，轄區內沒有職訓局所屬就業服務中心之服務據點，因此，為促進縣市政府與就業服務中心建立分工合作機制與流程規劃，本中心亦於5月14日邀請北基宜花金馬區就業服務中心派員參與7月26日與8月23日辦理之團體督導會議。

另外，本中心亦於5月16日派員列席中彰投區就服中心身障就服員小組會議，利用此機會簡介職管手冊「開案審查及分流」概念、宣導職管手冊「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」(以下簡稱「服務申請表」)與「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」(以下簡稱「開案審查表」)，並透過座談蒐集中彰投區身障就服員的意見。

## 參、發現議題

總結今年度試辦計畫的結果，發現包含(1)職業重建窗口與就業服務處之合作模式、(2)新制障礙鑑定與需求評估後，轉介至職管窗口的接案與開案審查機制、(3)增進服務對象參與的原則、(4)討論職業重建計畫時與服務對象形成共識的原則、(5)倫理議題、(6)職管員的收穫與需要的支持、(7)服務期程之參考、(8)職業重建個案管理服務子系統試用進度等八個議題，以下逐一說明。

### 一、職業重建窗口與就業服務處之合作模式

臺北市政府勞工局設有「就業服務處」，且與職管窗口之間自 100 年以來已陸續召開數次會議協調合作模式，其分工原則如下表：

大原則		1. 就業服務處應提供所有身心障礙求職者(一般性)就業服務。 2. 身障就業科(職重窗口)服務對象為支持性/庇護性/職評服務需求之個案。 3. 就業服務處釐清個案的服務需求後，若為職業重建需求者，再轉由身障就業科(職重窗口)服務。
轉介方式		窗口對窗口(就業服務處督導←→身障就業科推展員)
轉介表單		就業服務處：暫用「北市身障就服個別化書面復健計畫」 身障就業科：使用「表 2-5A 案主轉介表」
教育轉銜	提早轉銜	由身障就業科(職重窗口)服務。
	應屆畢業	由大同台個管員釐清需求，若有職業重建需求再轉由身障就業科(職重窗口)服務。
以工代賑		一律由就業服務處先服務，若有職業重建需求再轉由身障就業科(職重窗口)服務。
特殊狀況		1. 議員交辦案件 - 由局長室秘書分案。 2. 個案不願揭露障礙身份，或不需專人提供就業服務 - 由就業服務處提供服務。 3. 特殊困難個案 - 請身障就業科(職重窗口)全力支援。

臺北市身心障礙者就業服務分工原則表

由於此原則實施後，仍發生很多例外情形造成雙方認知上的落差與疑慮，故臺北市政府勞工局就業服務處與身障就業科雙方又召開 2

次協調會議，一一討論有爭議的案例，並確認以下流程：

### 1.轉介流程：

- (1)就業服務處各站在服務過程中若遭遇明顯困難，經評估個案有支持或庇護性就業服務需求者，就服處個管員要在「北市身障就服個別化書面復健計畫」上，註明推介就業的困難或失敗原因，並請就業服務處窗口督導協助先行溝通與轉介。後續接案職管員若有轉案評估之疑義，可再與該案原本主責之個管員聯繫及討論。
- (2)身障就業科職管員的個案，若要轉介至大同就服台，需提供「表 2-5A 案主轉介表」及轉介資料給就業服務處窗口督導，再派給就業服務處個管員專責處理。
- (3)承上，如時間緊急需由大同台個管員先行處理，職管員仍應先與大同台個管員說明個案狀況，再由個管員接續處理，職管員應後補轉介資料供個管員參考。
- (4)受轉介單位請於 3 日內主動告知轉介窗口該案後續由誰主責；若是大同台臨櫃轉介，則由個管員直接向職重窗口確認。

### 2.臨櫃受案的程序：

#### (1)大同就服台：

身障民眾臨櫃求助，經個管員釐清確有就業服務需求，若評估適合一般性就業，即當場開案進入就業服務處個案管理流程。若就業服務處個管員後續評估有職業重建需求(支持性、庇護性或其它需求等)，則依轉介流程(1)，透過就業服務處窗口轉請身障就業科(職重窗口)開案服務。

#### (2)身障就業科職管員：

臨櫃受案且當場進行晤談之身障民眾，經職管員評估較適合一般就業服務站之服務模式，且獲得個案同意由大同台接續服務而銷案者，請銷案的職管員陪同到大同台，向當日值櫃個管員說明處理情形後，由大同台提供後續服務，銷案之職管員則後補資料供大同台參考。

(3)以下情形臨櫃受案可直接由身障就業科處理：

- A. 接獲身障就業科發文而前來櫃台之陳情民眾，由身障就業科業務承辦人負責服務之提供與需求確認，若承辦人外勤，則由職代處理。
- B. 身障民眾自行表達要進入職重服務、要進入庇護工場、需要就服員服務、要接受職評，或庇護工場就服員或專管陪同前來登記之民眾。
- C. 身障就業科曾經服務且已結案之舊案，前來櫃台直接表達需要再次進入職重服務者。
- D. 持有精神、智能、自閉等障別手冊者。

綜合臺北市發展職管窗口與就業服務處之分工原則與轉介流程的經驗，並彙整北基宜花區就服中心督導與中彰投區身障就服員的意見，結果指出，若要落實職管手冊的開案審查（分流）機制，則：

- (1)職管員與身障就服員之間對服務對象的「支持需求」判斷標準需一致，
- (2)可採用「窗口對窗口」的轉介方式，雙方各指定專責人員（如：就業服務中心的身障就服督導或個案管理員）負責行政聯繫與統整轉介資料，
- (3)由於職管員與身障就服員之間不論是訓練背景、服務對象、服務模式、或掌握之資源等各不相同，因此需要建立一個持續討論的機制或溝通管道，來處理雙方判斷標準不一致的爭議，討論過程中必要時也需要雙方行政主管的出席與支持。
- (4)應設法使「透過資訊系統轉介」的程序更為便捷，或在「未開案服務即轉介」的過程留下更多服務紀錄訊息（如：查詢資訊系統時可看到對方不開案的原因、接案初評期間的服務紀錄等；若涉及個案資料隱私問題，應透過行政制度的設計加以解決），以釐清轉介過程的權責。

## 二、新制（ICF）身心障礙鑑定與需求評估後，轉介至職管窗口的接案與開案審查機制

各縣市由社政單位轉介至勞政單位的程序略有差異，以臺北市為例，臺北市政府社會局每月會彙整轉介名冊給職管窗口，以便職管員掌握有職重服務需求之服務對象並逕行聯絡。若經評估後非屬勞工局所能提供服務者，職管員會再協助連結相關單位提供服務。由臺北市職管窗口蒐集的資料顯示：來自新制需求評估篩選出有就業服務需求的人數比例不高，且經過澄清後真正由職管窗口開案的服務量並不大，並不影響職管員運用職管手冊建議方式進行接案與開案審查。

在「鑑定與需求評估」結果與職管手冊「評估表」向度之對應關係方面，職管手冊「評估表」在設計時已融入 ICF 相關概念（如：全人觀點、就業助阻因及支持輔導需求等），基本上已能呼應 ICF 架構。但若論及評估表的項目要如何對應 ICF 代碼，透過「評估表」與世界衛生組織公布之「職業重建核心碼」的對應關係則較能聚焦（對照表可參考附錄 p.36）；本次試辦計畫僅能初步提出一個「評估表」與「ICF 職業重建核心碼」的對照表，但對於職管員應如何解讀這些代碼、進而聚焦於特定項目深入評估…等更具體的應用策略，則有待進一步研究探討。

在「鑑定與需求評估」結果的取得及應用方面，由於新制障礙鑑定及需求評估程序繁複，為避免服務對象重複一再被評估，職管員可設法取得可供參考的鑑定或需求評估資料並妥善運用。但首先勞政部門需與衛政或社政部門溝通，以便取得服務對象同意職管窗口使用其身心障礙鑑定或需求評估相關資料。

## 三、增進服務對象參與的原則

由於服務對象的認知程度不一，參與擬定職業重建計畫的先備能力亦不同，加以每位職管員對於「參與程度」的期待可能也不同，故本次主題探討透過焦點團體會議討論出在「擬定職業重建計畫階段」促進服務對象參與的原則：

### 1. 對服務對象參與的期待應依其認知功能而調整：

- (1) 依服務對象的認知功能，對其參與程度的期待應有所不同。  
因職管員透過評估已大致了解服務對象的需求與能力，故可先擬出合適的資源再與之討論，先列出有限的選擇，並提供相關訊息（如：接受服務方案需配合的條件、前置準備及等待時間等）讓服務對象參考、選擇。
- (2) 對認知功能較佳者，提供的訊息只要列出大方向即可；對認知功能受限者，「執行方法」、「行動目標」的設計要更具體詳細、更易理解。職管員可適度將執行方法拆解成更細的步驟，並預先告知服務對象要參與的部分（如：請服務對象事先打電話詢問課程訊息、先到現場參觀環境等），並在追蹤執行過程時，適時提供回饋。

## **2. 提昇參與的動機：**

- (1) 職管員可先讓服務對象認知到「自己是可以做決定的」，再讓他連結到「自己做的決定是有意義的」。例如：試探性、暫時性的(tentative)協助服務對象逐步累積小小的成功經驗、或連結到自我決定的正向後果，並讓他意識到自己對「參與決定後的成效」有所貢獻。
- (2) 在討論職業重建計畫時，可將服務對象生活中「在意的事物或活動」與行動目標、執行方法等連結起來，讓他有足夠的動機去執行。
- (3) 應設法讓服務對象認知到：職業重建目標對他而言是有意義的(meaningful goal)，因為當他認同這個有意義的目標時，才願意為它付出種種努力、落實職業重建計畫的執行。
- (4) 職管員可和服務對象一起回顧之前使用過的策略與參與的經驗，並從中討論新的可行方法。或將行動目標訂得比較小，透過降低達成的難度，促進服務對象參與的動機。

## **3. 增進認知功能障礙者的參與：**

- (1) 對心智障礙者而言，建議至少需引導服務對象參與「我的生涯/職涯方向」的討論，使他能有所表達與確認。

- (2)若服務對象為心智功能障礙（如：自閉症、中重度智能障礙等）或識字率低無法筆談的聽語障者，可依其理解與表達能力，視情況使用封閉式問句。
- (3)職管員可視需求邀請重要關係人參與討論，但應留意重要關係人的態度，若重要關係人較為強勢主導，則反而可能會妨礙服務對象的參與。

#### **4.與強勢/主導型的重要關係人溝通的原則：**

- (1)在處理之前，先了解家長強勢態度背後的原因（如：想隱藏過去的經歷、想要保護服務對象、或不了解目前就業市場的狀況…等）。不同的原因各有各的處理方向，但原則上職管員溝通時的態度應理性、積極、正向。另外亦可設法透過第三方（不那麼強勢主導的）關係人與重要關係人溝通。
- (2)當對方抱怨或申訴時可能帶有情緒，建議職管員不要急著答辯，而是先傾聽、同理以安撫對方的情緒，待對方情緒較平穩後，再理性地談個案的狀況。
- (3)職管員可將服務對象的重要關係人或家人也視為「案主」，則在討論「案主」的權益時，也會一併考慮重要關係人或家人的權益。
- (4)對於不重視服務對象過往經驗的強勢家長（可能低估服務對象的潛能），職管員可試著蒐集各種正向訊息回饋給家長，提供職重服務有助益的證據，並積極持續與家長溝通。
- (5)對於不滿意職管員的安排的家長（可能高估服務對象的能力），可安排各種面試或職場試做機會，透過這些經驗去反映或驗證服務對象的表現，讓家長逐漸願意修正自身的觀點；但有時也可能是職管員要修正自己的評估結果。

#### **四、討論職業重建計畫時與服務對象形成共識的原則**

職管手冊強調服務對象的參與，職業重建目標是由職管員與服務對象共同討論來決定，因此如何與服務對象達成共識、進而形成一致的目標，便成為重要的服務議題。透過焦點團體的討論，得到以下形

成共識的原則：

### 1.形成共識的前提：

- (1)職管員與服務對象間的信任關係是服務對象參與及建立共識的大前提。職管員或就服員應持續檢視自己在服務對象心目中角色定位的轉變，以掌握服務關係的進展狀況。
- (2)要形成共識，服務對象需先對自己有足夠的了解，並且基於這些了解參與職業重建計畫的討論，進而達到行為的承諾。
- (3)共識的建立是一種學習歷程，它不會在服務對象承諾後就達成，而是在服務過程中逐步建立。
- (4)某些服務對象過去可能未曾有過承擔責任的經驗，即不曾自己面對行為的後果，使口頭或書面的承諾淪為形式，職管員應設法透過練習等方式協助服務對象連結「行為」與「後果」間的關連性，協助他建立或累積「承擔責任」的經驗，進而增強其承諾。

### 2.增進服務對象自我認識的策略：

- (1)對於服務對象對自己或工作世界的理解與實際不符時，職管員可透過「第三人」提供回饋，以增進服務對象的自我認識。
- (2)對於服務對象的口語表達與實際表現有落差、且難以透過口語說服者，職管員可採用「共同經歷某些行為事實」的策略來增進服務對象對自己實際狀況的了解。

### 3.從討論到實際執行的過程中確認共識：

- (1) ” informed” 不僅只是告知訊息，也要透過各種策略，確認訊息有被服務對象吸收，如：職管員可在討論告一段落後，請服務對象再以自己的話覆述一遍職業重建計畫的內容，以確認他確實了解。
- (2)討論職業重建計畫時，職管員可嘗試讓服務對象負責一些簡單的執行步驟（如：打電話、索取簡章等），實際執行職

業重建計畫時，隨著雙方共同執行經驗的累積，再從服務對象的配合度確認達成共識的程度。

- (3)在職業重建計畫執行階段，職管員可協助服務對象回想之前已達成的共識，並當場展現行動，透過行為的落實加深服務對象對共識的印象。

## 五、倫理議題

透過2次焦點團體會議，討論出以下倫理原則與實務的作法：

### 1.服務紀錄資料移轉時的原則：

- (1)職管員在簽署服務同意書時就要預先告知可能會如何運用服務資料，與需要移轉資料的可能情況（如：更換服務人員、跨縣市轉介、轉介至社政/衛政系統…等），並獲得服務對象的書面知後同意。
- (2)若同一位服務對象由不同職管員服務，其相關紀錄、表單在資訊系統前台就應有所區隔，以釐清不同服務人員的權責。
- (3)當職管員接手其它職管員的服務對象時，若是在職重計畫表擬定完成前（含：評估中、評估完成、擬定計畫中）：建議接手職管員直接建立新的評估表或計畫表。
- (4)當職管員接手其它職管員的服務對象時，若是在職重計畫表擬定完成後（含：計畫已簽署完成、計畫執行中）：建議接手職管員仍應與服務對象見面、了解其狀況、考量轄區資源狀況並與服務對象討論取得共識後，再決定是否繼續執行原訂計畫，或另訂一份新的計畫。

### 2.跨縣市轉介的議題：

- (1)原本透過職管員派案的設計是為了控管服務資源，因此跨縣市的服務資源仍須經過該縣市職管員派案才能使用。但跨縣市服務延伸出服務績效如何認定、後續服務狀況由誰追蹤等爭議，仍有待進一步討論。

- (2)若接到外縣市職管員轉介的個案，臺北市職管員都會再經過評估；即使評估結果與轉介資料不符，基本上仍會依照臺北市自己的評估結果來安排處遇方向。

### 3.向服務對象說明服務內容時的重點

- (1)使用服務對象可理解的用語，如：以「協助做就業的決定、提供情緒支持、提昇就業力…」等用語，取代「開案晤談、需求評估、生涯諮詢」等專有名詞。
- (2)設法釐清個案的期待與可行的選擇，同時運用各種策略確認服務對象的期待，逐步讓服務對象覺察並修正其想法，如：陪同面試等。
- (3)讓服務對象對服務過程有合理的預期。由於服務時程難以預估，故說明時可著重於服務的內涵，及服務過程中可能會經歷的步驟與程序。
- (4)「知情同意」可能也是一種逐漸達成的過程，實務上職管員可能很難解釋到服務對象「完全知情同意」才開始提供服務，重點在於過程中的陪伴角色。

### 4.服務對象的期待與職管員的安置方向不一致時：

- (1)職管員與服務對象或案家溝通前應做好充分準備，如：先了解想法背後的原因（如：受挫經驗），同理對方的立場、完整了解服務對象與案家的需求後再來談處遇方向。
- (2)職管員除了需熟悉相關制度規定、清楚區辨服務對象「想要的」及「需要的」之外，最後仍要考慮該就業安置資源應提供給哪些服務對象使用。
- (3)職管員可透過提供正向回饋的策略與服務對象溝通，如：透過職評結果與服務對象討論就業安置類型、安排服務對象有機會勝任的工作以協助他從中建立正向的服務經驗、與服務對象分享正向的（其它服務對象的）成功經驗以鼓勵他進入一般職場。
- (4)以庇護性就業為例，職管員需確認服務對象與重要關係人是否在「資訊被充分告知」的狀況下做決定，如：可透過

現場試做經驗，設法回饋服務對象的實際能力給重要關係人；可進一步確認重要關係人對支持性就業、庇護性就業服務的了解程度，釐清其對庇護性就業的期待；與服務對象面對面討論其能力優勢與堅持去庇護職場可能的缺點，從其增強物下手（如：薪資的落差），分析利害關係。

#### **5.發揮職管員的「協調者」角色：**

可再思考職管員的評估能力能否準確預測服務對象的就業安置結果，因為「能否順利進入一般職場」的變數大（可能與職場接納度、工作機會是否存在等因素有關），服務對象即使有能力也未必能順利進入職場就業。因此最後的安置決定仍仰賴於職管員可否發揮協調者的功能，與重要關係人、庇護性職場一起協調出對服務對象而言最佳的安排。

#### **6.當服務對象的需求無法透過目前可用的資源滿足時：**

- (1)職管員應考慮服務對象的狀況來設定服務模式。如：對於有能力將學習成果類化到其它情境或職場的障礙者來說，即適合連結就業前準備服務「先訓練再安置」的模式，對於難以類化學習效果的心智障礙者來說，則比較適合支持性就業服務「先安置再訓練」模式。
- (2)職管員可在一開始針對所有的就業安置選項列出優先順序，若服務對象一直等不到最佳選擇，則可再與他討論是否可接受第二順位或其它可能的職種。
- (3)若服務對象經評估僅適合進入庇護性就業，顯示其能力有所不足，若庇護性職場暫無合適的職種，除了考量職場見習方案外，職管員可透過臺北市特有的「購買式服務」模式，先讓個案做好就業前準備，再協助安置。
- (4)職管員存在的重要目的之一即是倡導資源成立，由於缺乏立即可用資源的服務對象比例可能很高，因此職管員應定期分析、彙整缺乏的資源，並向勞工局或職訓局反映/倡議新的資源單位或計畫。但在倡議前應先思考：服務對象需要這些資源的迫切性如何？需求量是否大到必須另外成立

新的資源方案才能處理？或者可以暫時透過連結服務對象周遭的資源（如：社區鄰居等）而解決？若要倡議成立新的資源方案，則它的內容或型態為何？

## 六、職管員的收穫與需要的支持

### 1. 學習運用職管手冊的歷程

觀察分析臺北市職管員在 2 次教育訓練、5 次團體督導會議中所提出的服務資料與討論內容，可約略將臺北市職管員學習運用職管手冊的歷程分為兩個階段：

(1) 熟悉階段：前 3 個月，職管員初接觸職管手冊的流程與表單，對於手冊內容的文字釋義與實務操作的細節仍在摸索中，但可發現職管員透過實際服務的過程，已能逐漸掌握具體的文字撰寫技巧並完成服務表單的填寫。

(2) 反思階段：後 3 個月，職管員已累積足夠的經驗，較能依職管手冊提供服務並完成表單撰寫，可觀察到討論內容開始轉換為處遇方向的安排、行動目標的設定與執行策略、思考模式與表格設計邏輯等較抽象的議題。同時，職管員專業技能提昇的需求也逐漸浮現，如：評估技巧、諮商技巧等。

由於在參與試辦前，臺北市職管員已被要求在職業重建計畫表（表 2-4）上詳列服務對象的助力與阻力分析、職業重建目標、擬定該目標的理由、達成該目標的執行內容與策略、執行成果檢核方式及頻率等項目，因此在改填寫職管手冊「職業重建計畫表」時，大部份向度皆可順利適應，僅在「行動目標」的擬定較為陌生，需要時間轉換思考邏輯。

由以上敘述可知，在良好的內、外部督導與行政支持下，職管員經過半年左右的經驗累積，可逐漸掌握職管手冊表單的文字撰寫技巧，且透過運用職管手冊提供服務，也能逐漸影響職管員更深一層地思考職管服務的方向與定位。

### 2. 參與試辦計畫的收穫

在參與試辦計畫前，臺北市勞工局已將職業生涯發展、就業前準備等概念融入職管實務工作中，職管員不論是在開案或派案的決定都有一定的原則，如：審慎地評估服務對象是否適合（或已準備好）就業後再行開案、確認服務對象是否需要先接受就業前準備服務再派案給支持性就業服務單位…等。

由 8 月 23 日意見調查結果可知，透過參與試辦計畫，有助於職管員更全面、更有系統地了解服務對象；職管員與服務對象的互動關係也有所轉換，在服務過程中更留意/重視服務對象的賦權與主體性，服務模式也由原本的「單向」提供服務進展到「雙向」的互動與討論；在職管員的功能角色方面，運用職管手冊提供服務，也被認為有助於落實職管員作為「管理者」、「諮商者」、「協調整合者」的功能角色。

### 3.職管員需要的支持

在參與試辦計畫前，臺北市勞工局為職管員規劃的專業支持包括：內部個別督導（由內部專業督導視需要提供）、內部團體督導（每月固定 1 次，以服務對象進度盤點、服務資源盤點、服務問題處理為主）、外部團體督導（每季 1 次，引進外部專業督導的多元觀點以提昇職管員更寬廣的視野）、晨間個案研討（每 2 週 1 次，由身障就業科全體人員參與以建立服務共識）、專業讀書會/研習圈（原則上每月 1 次）等。參與試辦計畫期間，另為職管員訂定每月接案量上限、減少職管員行政核銷的工作量，並提供每週半天時間讓職管員專注於服務計畫的撰寫。

由 8 月 23 日意見調查結果可知，參與試辦計畫的職管員所反映的支持需求以經驗累積（如：評估技巧、案例分享與討論等）為主，其次為行政支持與協調（如：資訊系統的操作、開案與結案標準、委外職管的行政規定等）、專業督導（如：評估技巧、服務的一致性、即時的專業諮詢等）、教育訓練（如：諮商與評估技巧、資訊系統的操作等）與情緒支持。

簡言之，臺北市勞工局職管員在參與試辦期間能持續專業成長並維持穩定的服務品質，需歸功於(1)專業支持的形式多元、

定位明確、頻率密集且皆能發揮效能、(2)其內部專業督導能充分、即時地發揮專業支持與情緒支持的角色功能、(3)行政主管能尊重且信任職管員的專業判斷，並適時提供必要的行政支持等三大因素。

## 七、服務期程之參考

職管手冊表單的向度雖然完整，但可能造成評估時程較長、或需要與服務對象見面較多次才能完成評估表與職業重建計畫表，在試辦初期，職管員也需要一段時間適應新表單的格式與轉換思考邏輯。另外的挑戰在於，服務對象對於較細緻與深入的服務期程仍須調適。以下分為「職管員自述」及「子系統數據」等 2 個面向，估計此次試辦計畫中運用職管手冊提供服務的服務期程：

### 1. 職管員自我描述的服務期程

依 8 月 23 日意見調查結果，職管員自覺的工作期程如下：

- (1) 從「服務申請」到「完成開案審查」的工作期程介於 1~14 個工作天之間（平均約 6 個工作天）；
- (2) 扣除轉介職評後，晤談評估的工作期程介於 2~60 個工作天之間（平均約 23 個工作天）；
- (3) 擬定職業重建計畫的工作期程介於 3~60 個工作天之間（平均 21 個工作天）。

若將平均值加總計算，可得到服務對象由「服務申請」到「職業重建計畫表擬定完成」的服務期程，也就是職管員自覺與服務對象進行開案審查、晤談/評估、討論完成職業重建計畫的期程，平均約 50 個工作天（ $6+23+21=50$ ）。

表格的填寫時數如下：

- (1) 完成「服務申請表」的最長時數介於 0.5~5 小時之間（平均 2 小時左右）；
- (2) 完成「開案審查表」的最長時數介於 0.25~4 小時之間（平均 0.8 小時左右）；
- (3) 完成「評估表」需與服務對象見面的最多次數介於 2~10 次之間（平均 4 次左右）；

(4)完成「職業重建計畫表」需與服務對象見面的最多次數介於 2~10 次之間（平均 4 次左右）。

## 2.分析子系統有限數據得到的服務期程

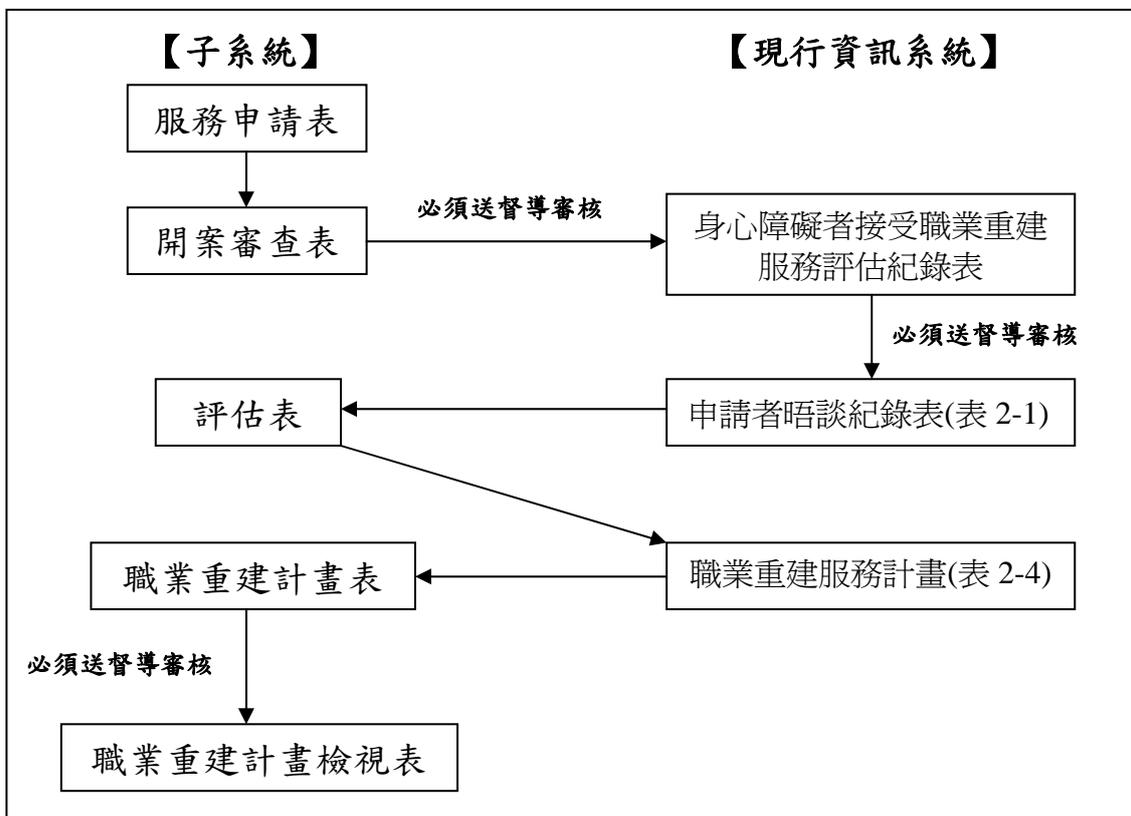
此次試辦計畫從子系統可取得的參考數據有限，子系統中服務代碼顯示為「E01 就業前準備」的服務對象僅 21 筆資料(如附錄 p.95)，分析這些資料後結果顯示：服務對象由「服務申請」到「職業重建計畫表擬定完成」的服務期程，平均約為 44 個日曆天（範圍介於 13~107 個日曆天之間）。

由於目前子系統的資料未能完全反映實際試辦狀況，因此有必要進一步蒐集更多數據資料，以規劃研議合理的服務量與服務時程。

## 八、職業重建個案管理服務子系統試用進度

自 4 月起，臺北市職管員已開始運用職管手冊提供服務，但實際上子系統與現行資訊系統的轉換程式直到 7 月才完成測試，使職管員只能暫時先以電子檔案或紙本作業代替，直到 8 月才開始運用子系統進行線上作業。

自 8 月起臺北市職管員操作資訊系統的流程圖



雖然臺北市政府勞工局在 8 月 28 日亦辦理子系統之教育訓練，並邀請資訊系統廠商代表授課，然而，自 8 月以降職管員仍陸續回報發現子系統的程式瑕疵或操作問題，加上子系統與現行資訊系統的轉換程式使操作程序更為繁複、更容易出錯，如上圖所示（參考附錄 p.96）。

職管員依此步驟操作的同時，由於轉換程式僅能將子系統評估表約 50%、職重計畫表約 90%的內容帶入現行資訊系統，若要使現行資訊系統的統計報表正確呈現服務量等數據，則職管員仍須回到現行資訊系統補填部份欄位（如附錄 p.97）。

在今年度試辦期間，資訊系統的程式瑕疵與操作步驟的繁複程度嚴重影響了職管員使用子系統的意願，如：4 月至 10 月期間，臺北市職管員運用手冊提供服務的案量約為 420 名，但相同期間子系統上僅有 147 筆資料；且大部份資料皆停留在 C01 開案階段，職管員便不再繼續於子系統線上作業，而改回使用現行資訊系統。此現象也反映於 8 月 23 日職管員意見調查結果：在「行政支持與協調」方面的 7 項支持需求中，便有 3 項與子系統的穩定性或實際操作有關。因此，有必要檢討「子系統的程式瑕疵」及「在 2 個資訊系統之間來回轉換操作」等負擔，對於職管員在學習職管手冊表單及概念的影響，並進一步探討在資訊系統順利操作後，產生的統計報表可以如何運用於專業督導、服務量控管、支持輔導需求統整及資源盤點等層面上。

## 肆、結論與建議

### 一、運用職管手冊提供服務具可行性

由今年度試辦計畫結果顯示，在良好的內、外部專業督導與行政支持下，職管員經過半年左右的教育訓練、專業支持及持續累積經驗後，可順利運用職管手冊提供服務。透過運用職管手冊，有助於落實職管員作為「管理者」、「諮商者」及「協調整合者」的功能角色，也有助於促進服務對象的參與，顯示在國內推動職管手冊不論是在職管員的專業定位發展上、或是在服務對象的賦權等面向上，均具備一定的價值。

### 二、持續提昇職管員的專業知能

職管員為了強化服務對象的評估結果、處遇方向、支持輔導需求與服務策略的關連性，必須透過各種專業支持方式，持續提昇其評估技巧及擬定職業重建計畫的專業知能。另外，在與服務對象討論職業重建計畫的過程中，為了要促進服務對象的參與、在服務過程中逐步發展共識、或是催化動機使服務對象願意改變等，職管員都需要持續培養更進階的諮商技巧。

### 三、需重視單位內部的專業督導與行政支持

由今年度試辦計畫結果顯示，頻率密集的專業支持、有效能的內部專業督導、以及行政主管的充分支持，是參與試辦的職管員能持續專業成長並維持服務品質的要素。建議在推動職管手冊的同時，應更重視專業督導人力的養成，以及來自各縣市政府職管窗口行政主管的支持。

### 四、持續修正職業重建個案管理服務子系統

設計良好且能順利操作無誤的資訊系統，對於職管員運用職管手冊提供服務來說是一大助力。因此，若要推動職管手冊，必須要持續修正子系統的程式瑕疵，盡可能簡化職管員在 2 個系統之間轉換的操作步驟，以提昇職管員於子系統線上作業的效率。經過今年度的試辦

計畫，本中心已彙整對子系統的修正建議，可參考附錄「子系統修正建議彙整」(附錄 p.98)。

## 五、持續蒐集服務期程與服務量之相關數據

當職管員全面使用子系統線上作業後，才有可能從子系統的資料中分析出有代表性或有意義的參考數據，例如服務案量、各階段平均服務天數等。由於今年度參與試辦的職管員仍處於學習適應階段、且遲至 8 月才開始陸續使用子系統線上作業、在子系統上也只能留下部份服務階段的資料，使得目前透過子系統蒐集到的服務數據參考價值有限，難以推估未來運用職管手冊的狀況。

因此，未來若要落實職管手冊的推動，應進一步蒐集更多服務相關數據資料，以規劃合理的服務量與服務期程，作為職管員人力規劃及辦理期程規定之參考。

## 六、持續探討職管窗口與就業服務中心間的合作機制

職管窗口與就服中心各自的服務資源或政策工具若能加以盤點、整合，並建立一個資源共享的機制，將有助於發揮分流服務的最大效益。但由於職管員與身障就服員之間，不論是訓練背景、服務對象、服務模式、或熟悉的資源等各不相同，因此在雙方的合作機制方面，建議(1)採用「窗口對窗口」的轉介方式，由雙方各指定專責人員負責行政聯繫與統整轉介資料，(2)建立一個持續討論的機制或溝通管道，目的是使雙方對服務對象的「支持需求」判斷標準漸趨一致，若判斷標準不一致或出現爭議，也可透過此機制加以解決。

## 伍、參考資料

行政院勞工委員會職業訓練局(2011)。職業重建個案管理服務工作手冊。中區身心障礙者職業輔導評量資源服務網 100 年成果報告。

## 附 錄

一〇一年度工作進度報告(2-11月).....	26
期中審查意見與修正說明(節錄自 8/13 第二季進度報告會議紀錄)....	30
職管工作手冊與現行職管服務「服務流程」對照表.....	32
職管工作手冊與現行職管服務「使用表單」功能對照表.....	34
職管工作手冊與現行職管服務「結案指標」對照表.....	35
職管手冊「評估表」與 WHO 公告之「職業重建核心碼」對照表.....	36
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫合作討論會議紀錄(2/14) ...	38
職業重建個案管理服務工作手冊教育訓練講義(3/14, 3/21).....	49
第一次(5/17)團體督導會議結論.....	56
第二次(6/14)團體督導會議結論.....	60
第三次(7/26)團體督導會議結論.....	63
第四次(8/23)團體督導會議結論.....	69
第五次(9/27)團體督導會議結論.....	73
第一次(7/26)焦點團體會議紀錄.....	76
第二次(9/27)焦點團體會議紀錄.....	81
職管手冊試辦計畫意見調查彙整(8/23).....	91
子系統中服務代碼為「E01 就業前準備」之個案清單.....	96
在轉換程式的邏輯下，子系統與現行資訊系統的操作流程.....	97
資料轉換後，仍須至現行資訊系統補填之項目.....	98
子系統修正建議彙整(10/8).....	99
檢送第一批職管手冊公文(3/3，中職字第 1010014 號).....	105
檢送第二批職管手冊公文(4/20，中職字第 1010034 號).....	106
依職管手冊評估表架構調整之中區職評報告格式(3/26).....	107
邀請就服中心派員出席相關會議公文(5/14，中職字第 1010040 號) ..	108
中彰投區就服中心小組會議宣導及討論重點摘要(5/16).....	109

一〇一年度工作進度報告(2-11月)

時間	工作項目	參與人員
101/2/11	彙整 2/14 試辦計畫合作討論會議資料	王敏行、張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、陳宛瑩
101/2/14	參與臺北市勞工局職管手冊試辦計畫合作討論會議	王敏行、張瑋珊、曾中斌、李敏聰 臺北市勞工局職管員及身障就業科代表
101/2/29	職管手冊修訂排版完成送印	王敏行、張瑋珊、曾中斌
101/3/3	寄送第一批職管手冊	張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、陳宛瑩
101/3/3	於中區輔導諮詢(訪視及輔導)行前會議中，確認在中區推廣職管手冊階段性目標	王敏行、張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、陳宛瑩 中區職評資源中心輔導團委員
101/3/5	參與職訓局職管手冊試辦計畫推動前討論會議	王敏行、張瑋珊、曾中斌 職訓局身特組代表 臺北市勞工局身障就業科代表
101/3/9	討論臺北市勞工局職管手冊教育訓練模式	李敏聰、曾中斌、張瑋珊
101/3/13	彙整 3/14 臺北市勞工局職管手冊教育訓練講義	王敏行、李敏聰、曾中斌
101/3/14、3/21	辦理臺北市勞工局職管手冊教育訓練	王敏行、曾中斌、李敏聰、張瑋珊、安靜嫻 臺北市勞工局職管員
101/3/19	參與職訓局子系統修正進度討論會議	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司 職訓局代表
101/3/20	於進階課程「職評報告寫作工作坊」中，推廣依職管手冊架構修改之中區職評報告格式	曾中斌 講師：賴淑華 參訓人員：如課程簽到表
101/3/20	彙整 3/21 臺北市勞工局職管手冊教育訓練講義	李敏聰、曾中斌
101/3/26	於第一次聯繫會報中，公布依職管手冊架構修改之中區職評報告格式	王敏行、張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、陳宛瑩 輔導委員：黃慶鑽、蔡和綦 出席人員：如課程簽到表
101/4/12	第二批職管手冊需求彙整完成送印	張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、陳宛瑩
101/4/15	子系統程式主要瑕疵修正完成	東柏資訊科技股份有限公司

時 間	工 作 項 目	參 與 人 員
		曾中斌
101/4/17	檢測子系統程式修正狀況	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/4/18、 4/19	協助辦理臺北市勞工局委外單位職管手冊教育訓練	王敏行、曾中斌、李敏聰 臺北市委外單位職管員
101/4/20	寄送第二批職管手冊	張瑋珊、曾中斌、李敏聰、安靜嫻、 陳宛瑩
101/4/23	子系統程式部分瑕疵修正完成	東柏資訊科技股份有限公司 曾中斌
101/4/23	檢測子系統程式修正狀況	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/5/2	準備 5/16 中彰投區就服中心身障就服員小組會議宣導資料	曾中斌
101/5/14	邀請北基宜花金馬區就服中心派員出席試辦計畫相關會議	曾中斌
101/5/16	列席中彰投區就服中心身障就服員小組會議，並宣導開案審查及分流概念	曾中斌 中彰投區就服中心身障就服員與就服督導
101/5/16	準備第一次團體督導會議資料	臺北市勞工局職管員 曾中斌
101/5/17	辦理第一次團體督導會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、張瑋珊 輔導委員：賴淑華 臺北市勞工局及委外單位職管員
101/5/25	檢測子系統程式修正狀況	臺北市勞工局委外單位職管員 曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/6/13	彙整第一次團體督導會議結論	曾中斌、李敏聰
101/6/13	準備第二次團體督導會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌
101/6/14	辦理第二次團體督導會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、張瑋珊 輔導委員：王雲東 臺北市勞工局及委外單位職管員
101/6/21	彙整第二次團體督導會議結論	李敏聰、曾中斌
101/6/25	完成期中報告	張瑋珊、李敏聰、曾中斌
101/7/4	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司

時 間	工 作 項 目	參 與 人 員
101/7/13	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/7/17	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/7/25	準備第三次團體督導會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌、李敏聰
101/7/25	準備第一次焦點團體會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌、李敏聰
101/7/26	辦理第三次團體督導會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、張瑋珊 輔導委員：王雲東、賴淑華、黃慶鑽 臺北市勞工局及委外單位職管員 北基宜花就服中心督導廖嘉瓊
101/7/26	辦理第一次焦點團體會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、張瑋珊 輔導委員：王雲東、賴淑華、黃慶鑽 臺北市勞工局及委外單位職管員 職訓局林子倩
101/8/2	彙整第三次團體督導會議結論	李敏聰
101/8/2	彙整第一次焦點團體會議結論	曾中斌
101/8/7	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/8/8	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/8/13	出席第二季進度報告會議	曾中斌、陳宛瑩
101/8/22	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/8/22	準備第四次團體督導會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌、李敏聰
101/8/23	辦理第四次團體督導會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔 輔導委員：黃慶鑽 臺北市勞工局及委外單位職管員 北基宜花就服中心督導廖嘉瓊
101/8/28	出席北市勞工局職管子系統教育訓練討論	曾中斌
101/8/28	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/8/30	彙整第四次團體督導會議結論	李敏聰
101/9/10	至高雄市博訓中心討論目前職	王敏行、曾中斌、李敏聰

時 間	工 作 項 目	參 與 人 員
	管工作手冊試辦狀況	高雄市博訓中心
101/9/25	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/9/26	準備第五次團體督導會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌、李敏聰
101/9/26	準備第二次焦點團體會議資料	臺北市勞工局及委外單位職管員 曾中斌、李敏聰
101/9/27	辦理第五次團體督導會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔 輔導委員：黃慶鑽、賴淑華、林幸台、 吳明宜 臺北市勞工局及委外單位職管員
101/9/27	辦理第二次焦點團體會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔 輔導委員：黃慶鑽、賴淑華、吳明宜 臺北市勞工局及委外單位職管員
101/10/4	彙整第五次團體督導會議結論	李敏聰
101/10/4	彙整第二次焦點團體會議結論	曾中斌
101/10/5	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/10/8	出席台北市勞工局職管子系統 修訂討論會議	王敏行、曾中斌、李敏聰
101/10/9	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/10/29	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/11/19	出席高屏澎東就服中心辦理 101 年身心障礙者職業重建個案管 理服務工作手冊試辦計畫說明 會	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔、 安靜嫻、陳宛瑩 臺北市勞工局身障就業科簡明山執 行長、陳姿局督導
101/11/21	追蹤子系統修正進度	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
101/11/26	完成期末報告	曾中斌、李敏聰、林煒翔

## 中區主題一：職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫。

林委員幸台：

- 1、建議呈現參與試辦計畫之職管員的反應為何？簡報資料來源為何？手冊中有否針對賦權、工作同盟等議題做相關說明？期末報告中宜呈現相關因應策略建議。
- 2、職管員從頭到尾完整填寫一名個案的服務表單要花多少時間？可否提出相關數據做為合理的服務案量參考依據？
- 3、職業重建服務之需求評估與 ICF 新制需求評估如何連結？

陳委員貞夙

- 1、試辦計畫的目的宜明確定義與說明(如推動手冊的目的、試辦計畫的目的、結果)，以便掌握目的達成程度。
- 2、宜呈現依手冊提供服務的成果或服務成效的分析。

柯委員平順

- 1、資料簡略，多為行政工作報告，宜呈現結果。
- 2、配合 ICF 新制需求評估，可減少職管員重複施測部分，建議參考吳明宜老師先前的核心碼研究案，以了解 ICF code 可如何被應用在評估內容。

中區職評中心回應：

- 1、職管員的反應、重要議題的相關因應策略等，將列入後續團督與焦點團體討論會議討論，並呈現於期末報告中；另賦權、工作同盟、專業倫理等重要議題及因應策略，將在手冊修訂時補充說明。
- 2、將再計算職管員完整服務一名個案的時間，並提出作為規劃合理服務案量的參考。
- 3、因新制身心障礙需求評估與手冊評估表架構皆採用全人觀點，故評估內容可能有重疊，若能掌握新制需求評估報告內容與手冊評估表內容的對應關係，應可減少重複評估情形；另將參考吳明宜老師之研究案內容，以了解其內容的可應用性。

- 4、試辦計畫目的之說明已呈現於年度工作計畫書與第二期主題探討成果報告中，進度部分目前除團體督導仍有 2 場次、焦點團體會議仍有 1 場次待辦理之外，資訊系統尚未展開全面測試，將是接下來的探討重點之一。
- 5、將於團體督導會議或焦點團體會議中討論依手冊提供服務的成果，並納入主題探討期末報告中。
- 6、將參考吳明宜老師之 ICF 核心碼研究案內容，以了解其內容的可應用性。

#### 中區主題二：視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

林委員幸台：

- 1、有關檢核表之效度驗證可再嚴謹，不以座談會方式做效度驗證。
- 2、簡報 11 進行預測的目標及方式為何？如何執行預測效度？
- 3、如何分析使用效益？

陳委員貞夙

- 1、陳述按摩的定義，醫院或其他場所與企業進用之檢核是否相同？  
工作環境因素有否可能納入檢核？
- 2、就服員、職管員、職評員之施測者間一致性驗證為何？

柯委員平順

- 1、檢核表使用時機應予說明。

中區職評中心回應：

- 1、檢核表使用時機於檢核表前均有說明，檢核表使用目的為協助專業人員了解服務對象目前具備能力、是否具有從事該職業之潛能、以及未來從事該職業時所需的支持輔導需求，由職重個管員在開案晤談後填寫檢核表，若該項目無法於服務中評估確認，則勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定之評量（例如：職業輔導評量等），或在綜合判斷後派

職管工作手冊與現行職管服務「服務流程」對照表

現行職管服務流程	使用表單	評析	職管工作手冊服務階段	使用表單	說明
就業轉銜、開案前諮詢	● 身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依目前具備之基本工作條件決定開案，未考量其學習潛能。</li> <li>2. 職管員可依經驗自行判斷是否開案。</li> <li>3. 個案不論高低功能皆進入職管窗口，案量龐大難以提供深入、個別化服務。</li> </ol>	A.申請 B.開案審查	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身心障礙者職業重建個案管理服務申請表</li> <li>● 身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同時考量個案的支持需求與過去的成功經驗，有助於職管員判斷最適合個案的服務資源。</li> <li>2. 依「需求」開案，而非當下具備的工作條件；仍保留現行流程的優點(給予職管員自行判斷的彈性)</li> <li>3. 另提供開案參考選項，供日後進一步統計分析。</li> </ol>
評估及開案	● 身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表(表 2-1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沿用自支持性就服表單，內容項目較為表淺。</li> <li>2. 未能系統化呈現個案就業所需的生理/心理功能/家庭社會支持等面向。</li> </ol>	C.晤談/評量	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(基本資料重複部份由系統自動帶入)</li> <li>※可能需較長的評估期程或較多的見面次數。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 呼應 ICF 概念，向度完整而詳細，強調職管員初評及個案管理的功能角色。</li> <li>2. 提供支持輔導需求參考選項，供日後進一步統計分析。</li> </ol>
轉介職評	● 身心障礙者職業輔導評量需求檢核表(表 2-1B)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職管員常難以具體說明期待的評量重點。</li> <li>2. 職評報告架構與表 2-1 內容向度差異大，難以統整評量結果。</li> </ol>	C03.轉介評量	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身心障礙者職業輔導評量需求檢核表(表 2-1B)(暫依職評計畫規定)</li> <li>※評估摘要表(系統自動匯出)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「評估摘要表」可具體指出待評估項目。</li> <li>2. 隨著職評報告格式的調整，使職管與職評的評估架構一致，以利資訊整合。</li> </ol>

現行職管 服務流程	使用表單	評析	職管工作手冊 服務階段	使用表單	說明
研擬職業 重建服務 計畫	● 職業重建服務 計畫(表 2-4)、	1. 沿用自就業轉銜模式，以 「轉介資源單位」作為服務 目標。 2. 無法呈現職管員的角色功 能與服務價值。	D.擬定計畫	● 職業重建計畫表 ※可能需要與個案較深 入的討論或較多的見 面次數	1. 職管員與個案共同決定服 務目標，落實個案管理模 式與案主自決。 2. 以階段性目標導入職涯發 展與長期支持概念。
派案、轉介  個案處遇 追蹤	● 案主轉介表(表 2-5A)  ● 案主轉介表(表 2-5B)、 ● 身心障礙者職 業重建服務案 主服務紀錄表 (表 0C)	1. 缺乏系統化呈現方式，只能 從表 0C 了解個案服務進 度。	E.執行計畫 F.穩定就業 後服務	● 職業重建計畫檢視表 (由系統自動帶入)、 ● 職業重建個案管理服 務紀錄表 ※表 2-5A (視需求)	1. 設計專屬表格，從此表即 可檢視/呈現職重計畫各 目標的執行結果。 2. 可由計畫檢視表介面新增 服務紀錄，以針對特定服 務目標追蹤。 3. 可因應突發狀況，彈性調 整服務策略或目標。
結案	※現行結案指標	1. 部份指標標題文字易令人 誤解。 2. 「達成表 2-4 職業重建目 標」難以代表成效，該指標 下仍可細分為不同的結案 狀況。	G.結案	※工作手冊結案因素	1. 從結案代碼即可了解案主 結案時的服務階段與原 因。 2. 從結案代碼可具體呈現服 務績效。
服務紀錄	● 身心障礙者職 業重建服務案 主服務紀錄表 (表 0C)	1. 記載服務過程中發生的事 件、處理方式與結果。 2. 缺乏有系統的分類格式，實 務上常淪為流水帳。	服務紀錄	● 職業重建個案管理服 務紀錄表	1. 設計 8 種服務類別可勾 選，可依不同類別查詢， 或供日後進一步統計分 析。

職管工作手冊與現行職管服務「使用表單」功能對照表

對照現行表格 (99.8.4 版)	職業重建個案管理服務工作手冊		功能說明
身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表 (必填)	身心障礙者職業重建個案管理服務申請表 (必填)		呈現個案的基本資料、需求、過去經驗、就業條件自我評估，供開案審查參考。
	身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表 (必填)		呈現個案符合的審查條件、開案或不開案的參考依據。
身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表(表 2-1) (必填)	身心障礙者職業重建個案管理服務評估表	一、基本資料(轉自服務申請表，由系統自動帶入)	呈現個案的基本資料、職管員初評後對個案生理/心理/功能表現的評估結果(亦可將職評報告的內容補充在此)。
職業重建服務計畫(表 2-4) (必填)		二、職業生涯期待與就業準備/功能表現(依需要填寫)	
		三、職業重建需求摘要與處遇方向(選填)	
		四、就業相關助阻因及支持輔導需求分析(選填)	
	職業重建計畫表 (必填)		除了職管員專業判斷外，再加入個案意見一併考量後形成的服務目標、執行策略、運用資源及預計期程。
身心障礙者職業重建服務案主服務紀錄表(表 0C) (選填)	職業重建計畫檢視表(轉自職業重建計畫表，由系統自動帶入)(執行結果必填)		呈現服務目標的「最終」執行結果。
	職業重建個案管理服務紀錄表(選填)		呈現過程中的服務紀錄。

職管工作手冊與現行職管服務「結案指標」對照表

職管工作手冊結案指標		現行結案指標 (99.8.4 修正公布)	
結案階段	結案因素		
(以下皆由資訊系統依個案服務階段自動帶入)	12 進入一般性就業職場(含自行就業/創業), 穩定就業三個月以上, 不需穩定就業後服務	達成表 2-4 職業重建目標	
	14 進入一般性就業職場(含自行就業/創業), 穩定就業三個月以上, 依需求協助連結資源, 確認接受穩定就業後服務		
G00 僅需職評資源之對象, 完成職評	16 進入庇護性就業職場, 穩定就業三個月以上	(個案已自行就業或創業)穩定就業 3 個月以上	
G01 開案晤談後至擬定職業重建計畫未完成前	22 經充份評估, 或經歷各種職業重建服務後, 判斷現階段無法從職業重建服務中獲益, 且不需要其它資源協助	其他	
G02 擬定職業重建計畫完成之後	經充份評估, 判斷不需要職業重建個案管理服務, 或無法發展與執行職業重建計畫, 需要非職業重建服務資源優先協助:	32 接受醫療資源服務	就醫中(需長期醫療達3個月以上)
		34 接受社政資源安置	就養中
		36 接受教育資源服務	就學中
G03 開始執行職業重建計畫過程中	42 需要轉介至其它縣市接受服務, 且已協助轉介	轉介其他服務單位	
	44 服務使用者資格消失, 或表示不需要繼續接受職業重建服務	因故不符合服務資格 個案拒絕或表示不需再提供服務者	
G04 職業重建計畫執行完成	46 失聯	案主失聯	
	48 死亡	死亡	
		其他	

職管手冊「評估表」與 WHO 公告之「職業重建核心碼」對照表

職管手冊評估表架構		職業重建核心碼 - 身體功能	職業重建核心碼 - 活動、參與	職業重建核心碼 - 環境因素
職業生涯期待與就業準備	教育背景		d155 學得技能/ d820 學校教育/ d830 高等教育	e130 教育用產品與科技/ e585 教育與訓練服務、制度與政策
	職業訓練/實習經驗		d825 職業訓練/ d840 學徒（職前準備）	
	工作經驗		d850 有報酬工作/ d855 無報酬工作	
	專業證照資格			
	工作動機	b130 精力與驅動力功能	d870 經濟自給自足	
	工作期待/興趣	b164 高階認知功能		
	工作能力		d166 閱讀/ d170 書寫/ d172 計算/ d210 從事單項任務/ d220 從事多項任務/ d430 舉起與攜帶物品/ d440 手部的精細使用/ d445 手與手臂的使用	e135 就業用產品與科技
	工作行為/工作態度	b152 情緒功能	d845 取得、保有與終止一份工作	
	對職業世界的認識	b164 高階認知功能*		e590 勞動與就業服務、制度與政策
求職技巧		d845 取得、保有與終止一份工作*		
功能表現 - 生理層面	生活自理	b810 皮膚的保護功能	d230 執行日常例行事物/ d470 使用運輸工具/ d475 駕駛/ d530 如廁/ d540 穿著/ d570 照料個人健康	e340 個人照護提供者與個人助理 / e580 健康服務、制度與政策
	身體功能	b455 運動耐受功能/ b730 肌肉力量功能/ b740 肌肉耐力功能	d410 改變身體基本姿勢/ d415 維持身體基本姿勢/ d450 步行/ d455 四處移動	
	感官功能	b210 視覺功能/ b230 聽覺功能/ b235 前庭功能/ b280 痛覺		
	醫療狀況			e1101 藥品

職管手冊評估表架構		職業重建核心碼 - 身體功能	職業重建核心碼 - 活動、參與	職業重建核心碼 - 環境因素
功能表現 - 心理層面	認知能力	b117 智力功能/ b140 注意力功能/ b144 記憶功能/ b160 思考功能	d160 集中注意力/ d163 思考	
	人格特質	b126 氣質與人格功能		
	社交技巧		d310 口語訊息的溝通-接收/ d315 非 口語訊息的溝通-接收/ d350 交談	e320 朋友/ e325 熟人、同儕、同 事、鄰居與和社群成員
	適應能力	b134 睡眠功能	d175 解決問題/ d177 做決定/ d240 處理壓力與其他心理需求	
功能表現 - 個人生活表 現/家庭/社 會層面	個人生活狀況		d360 使用溝通裝置與技術/ d465 使 用設備四處移動	e115 個人用於日常生活的產品與 科技/ e120 個人用於室內外行動 與運輸的產品/ e125 溝通用產品 與科技
	家庭系統		d710 基本人際互動/ d720 複雜人際 互動	e155 私用建築物之設計、建造及 建築的產品與科技/ e310 核心家 庭
	社會系統		d740 正式人際關係	e150 公用建築物之設計、建造及 建築的產品與科技/ e460 社會的 態度

註：

- 1.資料來源：南區職評資源中心 99 年度主題探討二「國際健康功能與身心障礙分類系統(ICF)應用在勞政政策之探討」期末報告。
- 2.因 ICF「職業重建核心碼」的分類方式與職管手冊「評估表」項目的分類方式不同，所以無法完全一對一對應（大部份的職業重建核心碼都可以對應到多個評估表的評估項目中），故僅能概略將對應關係呈現如上表。

職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫合作討論會議紀錄(2/14)

壹、會議時間：101年2月14日 下午2時30分

貳、會議地點：台北市政府勞工局

參、與會人員：如簽到表。

肆、會議內容：

議題一、職管工作手冊的開案審查(分流)機制如何落實？

說明：

1、職重窗口與就服站台之間需先溝通，確認雙方的收案原則(就服站台=需較少支持服務者；職重窗口=需較多或持續之個別化支持服務者)一致後，才能落實分流機制(如附件一)。

2、本中心針對開案審查機制提出下列兩種可能的模式(如下表)，但在現行制度下是否可行？有待討論：

(1)模式一：在職重窗口、就服站台皆提供「職重個管服務申請表」供申請者填寫，並各自進行接案晤談及開案審查。

(2)模式二：在職重窗口、就服站台皆提供「職重個管服務申請表」供申請者填寫，但接案晤談及開案審查則由1-2名職管員(輪值駐點)執行。

模式	程序	職重窗口	就服站	就服台	分析
一	申請(填寫申請表)	√	√	√	<p><u>優勢</u>：</p> <p>1. 個案得知服務單位後可立即開案，縮短等待轉介的時間。</p> <p>2. 各單位皆以相同原則進行審查與分流，爭議較少</p>
	接案晤談及開案審查	√	√	√	<p><u>可能的挑戰</u>：</p> <p>1. 就服站台身障就服員必須熟悉職管窗口開案原則及「職重個管服務申請表/開案審查表」的正確使用方式</p> <p>2. 就服站台身障就服員可能不熟悉職管後端職重服務資源。</p>

模式	程序	職重窗口	就服站	就服台	分析
二	申請(填寫申請表)	√	√	√	<u>優勢：</u> 1. 由熟悉後端職重服務資源的職管員統一進行分流，較能準確判斷服務需求及資源的對應關係。
	接案晤談及開案審查	√	X (由駐點職管員執行)		<u>可能的挑戰：</u> 1. 職管員人力配置是否能負荷 2. 個案分流皆由職重窗口決定，必須持續與就服站台溝通以減少爭議

3、尚待釐清：經 ICF 需求評估後有就業需求之服務對象，其轉介流程如何？是統一由職重窗口接案，或就服站台亦可接受轉介？

#### 決議：

1. 會議資料建議的兩種模式，可行性都不高，因為會牽涉到職管員服務量的壓力、就服處工作人員的判斷標準與專業能力限制等問題，建議統一由職管員來進行分流機制的判斷，至於就服處方面，仍然按照現行的模式，暫時不做調整。另外安排教育訓練課程，協助就服處的人員熟悉新的分流機制與標準，亦將此議題在下一次的身障就業科與就業服務處的聯繫會議上提案討論。
2. 關於 ICF 需求評估後的轉介議題，因目前收集到的資訊（ICF 需求評估篩選出有就業服務需求的轉介人數、北市針對身心障礙者就業需求調查結果），均顯示有就業需求的比例不高，因此服務量預估並不大，利用手冊建議方式進行接案與開案審查的試作，應不會是問題。
3. 目前社政、教育單位轉銜而來的服務對象，除了現行使用的表單，仍需要另外再安排時間進行晤談以確定是否開案服務。建議手冊中的「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」仍由職管員與服務對象面對面晤談時，由服務對象自行或由重要他人/專業人員協助填寫後，作為開案審查之依據。

#### 議題二、運用工作手冊提供服務時，如何與後端資源單位溝通合作？

##### 說明：

1、新系統目前設置在封閉的測試環境中，尚未與舊系統連結，職管功能雖然可使用但無法透過新系統派案/轉介，從舊系統也無法查詢或統計新系統中的個案資料。本中心提出可能的辦法如下，但可行性有待討論。

(1)職管員同時使用新、舊系統，但以新系統的表單為主，舊系統僅填入個案的基本資料，作為系統派案/轉介之用。

(2)派案/轉介後，可透過新系統轉出各表單電子檔(或列印成紙本)作為轉介資料，與受案單位討論。

(3)整理目前使用新系統時可能出現的問題及建議的因應方式，如附件二。

2、職管手冊的表單與現行表單有很多差異，派案/轉介後端服務資源單位(如：職評、就服)時，需進一步與受案單位說明、溝通(相關應用可參考附件三)。

**決議：**

1. 若系統功能無法把登打到測試系統的資料，連結到現有系統當中，會造成試辦單位後續的許多困擾。建議職訓局向東柏資訊公司溝通試辦單位對於資訊系統的需求，務必讓現行系統與測試系統可以有所連結。

2. 建議開放測試系統的帳號密碼，提供給所有參與試辦的相關人員(如：市府內部督導、職管員、委外單位的督導、委外單位的職管員四種層級)，都有獨立的帳號密碼可以使用。

### **議題三、職管工作手冊試辦計畫之配套措施**

**說明：**本中心目前初步規劃相關配套措施包括：(1)教育訓練、(2)督導會議、(3)焦點團體等，其辦理方式(參閱下表：職管手冊試辦計畫工作重點及附件四)如何符合參與職管員之需求，提請討論：

1、教育訓練之規劃(含期程、課程內容、參與對象等)是否符合參與職管員之需求？

2、督導會議之規劃(除參與試辦縣市原有之督導會議，另邀請編撰手冊之委員擔任督導，進行督導會議)可行性如何？辦理場次或頻率是否足夠？職管員如何決定在會議中討論的個案？

3、焦點團體討論主題包括：相關人員參與試辦過程之服務議題與因

應策略(如：專業倫理、賦權、ICF 轉介)，及未來推廣手冊之具體建議(如：各單位之溝通協調、修訂資訊系統)等。是否仍有其它主題應在焦點團體中討論？是否有其它應參與討論的對象待邀請？職管員期待以何種形式反應其服務議題？

決議：

1. 教育訓練分成兩個場次，第一場針對北市勞工局內部的人員，第二場擴大到其他參與的人員。
2. 關於資訊系統訓練部分因涉及電腦教室場地借用的問題，因此先以紙本方式進行表格部分的演練，電腦操作部分，則以示範的方式來進行。
3. 訓練課程、督導、焦點團體時間確認。內容與時間如下：

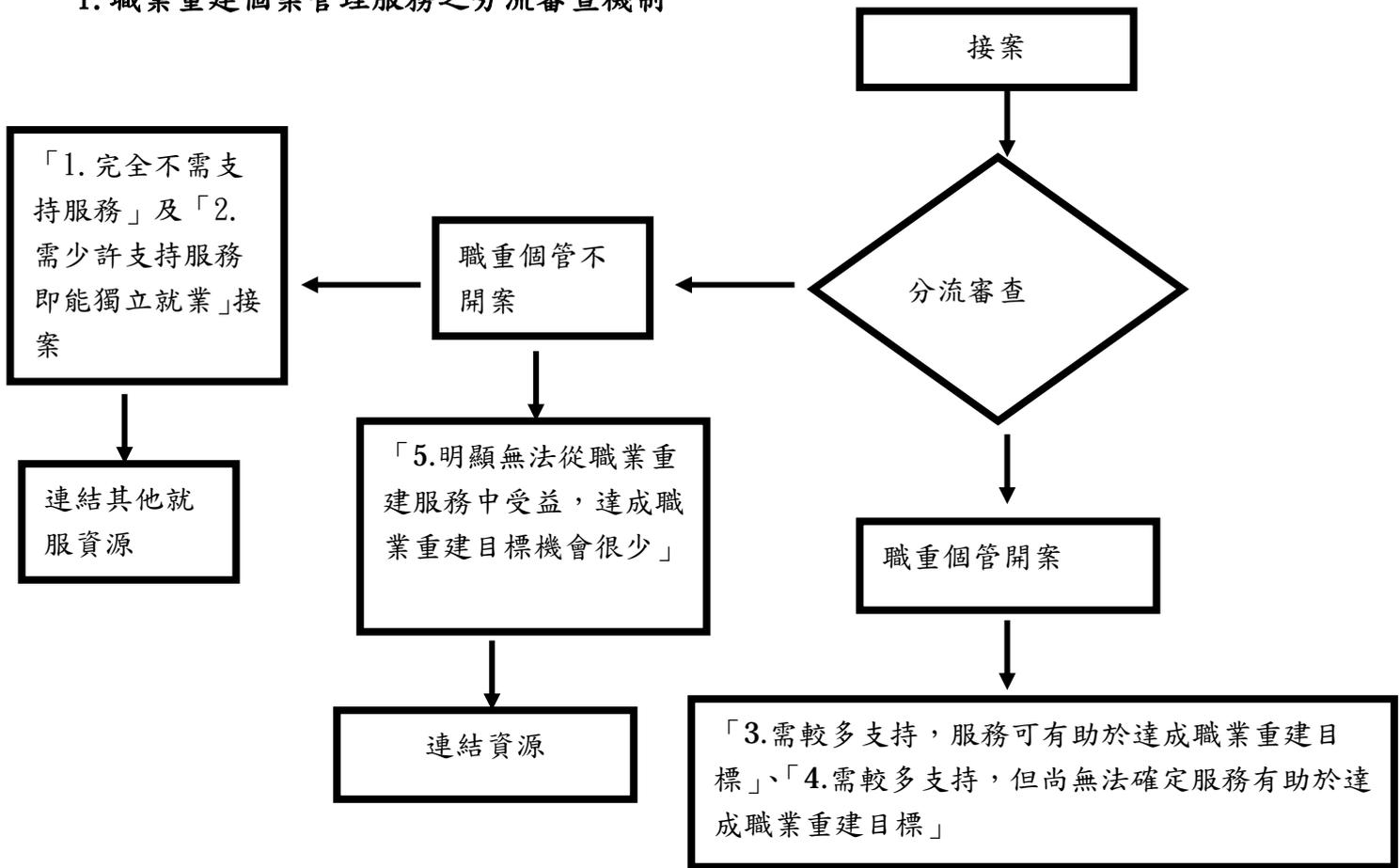
### 職管手冊試辦計畫工作重點

重點	期程	內容	參與對象
教育訓練	3/14(三), 3/21(三)	1. 職管手冊之介紹、 2. 流程與表單演練、 3. 專業倫理與賦權概念的說明等	1. 中區職評資源中心 2. 職管員 3. 就服站台之身障就服員 4. 支持性就服員及職評員等 5. 外聘督導及手冊委員
督導會議	每月 1 場, 共 5 場: 4/19, 5/17 6/14, 7/26 8/30 上午	1. 依各階段服務重點為主題，每次討論一個階段之重點及個案實例 2. 原則上邀請全部職管員參與，但每次以其中 3 位為主要報告者 3. 發現服務相關議題，並由委員提供專業意見與指導	1. 職管員 2. 職業重建窗口之內外聘督導 3. 手冊委員 4. 中區職評資源中心
焦點團體	第一次： 6/14 下午	討論主題： 1. 試辦過程中各單位之溝通合作、後端就服員接案等服務議題與因應策略 2. 專業倫理、賦權、ICF 轉介等 3. 資訊系統之使用與修訂	1. 職管員 2. (視需求)就服站台之身障就服員、支持性就服員及職評員等 3. (視需求)ICF 需求評估單位代表 4. 專家委員 5. 中區職評資源中心
	第二次： 8/30 下午	討論主題： 1. 延續討論服務相關議題 2. 資訊系統之使用與修訂 3. 針對未來推廣手冊之具體建議	

伍、散會：17 時。

**附件一**

**1. 職業重建個案管理服務之分流審查機制**



**2. 依支持需求程度，分流至合適的接案單位**

支持需求程度類型	說明	接案單位
1. 完全不需支持服務	經簡單諮詢、就業機會提供，即可獨立自行就業	就服站（身障就服員）/就服台
2. 需少許支持服務即能獨立就業	經諮詢或生涯諮商，就業機會提供，適當支持，即可獨立就業	就服站（身障就服員）
3. 需較多支持，服務可有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導	職重窗口開案，提供職重個管服務
4. 需較多支持，但尚無法確定服務有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導，還要進一步評估後續可提供的服務	職重窗口開案，提供職重個管服務
5. 明顯無法從職業重建服務中受益，達成職業重建目標機會很少	需要職業重建以外的資源，需協助連結適當資源	其它資源單位（社政、醫療等）



**附件二**

新系統 (<http://210.69.206.91/disableTest/web/login.jsp>) 可能的 Bug

功能/階段	Bug	建議因應方式
C(評估) → D(計畫)	初次 Key 完評估表並「送出」後，個案資料會進入 D(擬訂計畫)階段，但狀態代碼仍然是 C02(晤談/評量)	需「新增」並「暫存」計畫表後，個案的狀態代碼才會轉換成 D01(職業重建計畫)
B 審查	<ol style="list-style-type: none"> <li>「開案」與「不開案」原因無法同時勾選</li> <li>審查表「不開案」者，督導若勾選「不同意」，個案資料不會退回 B01(審查)重審，而是直接跑到「年度未開案(B02)一覽」</li> <li>目前在「年度未開案(B02)一覽」的個案，無法透過系統操作退回 B01(審查)。</li> <li>「不開案」者，無法填寫 0C 表</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>若個案同時符合「不開案原因」，建議紀錄在「其它說明」欄位中</li> <li>「不開案」者一定要經過督導審核同意，而「開案」者即使不送督導審核也可直接進入下一階段</li> <li>送審核前職管員預先與督導溝通討論，以免個案不小心跑到 B02 之後回不來。</li> <li>不開案者的追蹤情形另行以電子檔等方式紀錄</li> </ol>
C 評估	若個案在此階段結案，無法填寫服務滿意度(左側選單尚未跑出來)	若有此情況發生，建議暫時以電子檔紀錄
	評估表「暫存」與「送出」時，0C 表會一直跳出來...	這是原本設計的功能，可視需求填寫紀錄或加以忽略(直接關掉 0C)
D 擬訂計畫	0C 表的服務內容或過程欄位無法正確帶入計畫表中的「支持輔導需求」標題	職管員可自行決定是否需要在 0C 表紀錄、或如何紀錄「支持輔導需求」
	計畫表「我的執行計畫」-「支持輔導需求」下拉選單，無法依之前勾選的項目列出，而是直接列出全部選項	建議對照評估表第四部分勾選的項目，填寫計畫表「我的執行計畫」
E 執行計畫	0C 表的服務內容或過程欄位無法正確帶入計畫表的「行動目標」欄位文字	職管員可自行決定是否需要在 0C 表紀錄、或如何紀錄「行動目標」
	D02(資源候缺)狀態代碼需等到進入 E(執行計畫)階段才能設定，在 D(擬訂計畫)階段無法直接切換	可簡易填寫計畫表(如標題)後，讓個案資料進入 E 階段，再從計畫檢視表中，把狀態代碼設定為 D02 資源候缺。
	執行結果若以「未執行」、「部分執行」儲存後，仍然可以修改，但若勾選「執行完成」則無法修改。	謹慎勾選執行結果，未確認前建議不要輕易勾選「執行完成」
結案表	結案原因選項仍未更新成最新版	待與東柏公司討論修正

### 附件三

#### 1. 職業重建相關資源使用時機

使用時機 各項資源	晤談/評量 階段 (C)	就業前準 備階段 (E)	就業安置 階段 (E)	穩定就業後服 務階段 (F)
職業輔導評量	●	○	○	○
其他晤談/評量資源 (如：醫學診斷、醫事 檢查、心理衡鑑、家庭 功能評估、福利資源使 用狀況等)	●	○	○	○
職業訓練		●		
職前訓練		●		
職涯輔導諮商 (如：就 業諮商、職涯探索、一 對一諮商、就業適應團 體、生涯支持團體等)	●	●	●	●
求職技巧訓練		●		
一般性就業服務			●	
支持性就業服務			●	
庇護性就業服務			●	
居家工作協助			●	
創業輔導服務			●	
在職訓練			●	●
職務再設計			●	●
其他就業相關資源 (如：日常生活功能訓 練、定向能力、獨立行 動訓練、居家住宿資 訊、托顧服務、家族會 談、經濟協助、法律諮 詢等)		●	●	●

(註：●表示主要運用時機，○表示次要運用時機)

## 2. 轉介職評單位後，運用職評結果完成「職重個管服務評估表」(部分摘錄)

步驟如下：(1)於C晤談/評量階段，彙整評估表「待釐清或轉介評量」項目，形成轉介目的。

(2)使用表 2-1B 轉介職評，提供評估表（完整或摘要）並與評量單位討論轉介目的與評量重點。

(3)參考評量結果(含助阻因分析、安置建議等)補充完成評估表。

### 第二部分-職業生涯期待與就業準備

8. 工作行為/ 工作態度	<p>評估重點：</p> <p>1、出席率和準時性：10/20 與 10/22 兩次的面談，CL 都比約定的時間提早 30 分鐘到達。</p> <p>2、基本禮儀：能主動與現場工作人員打招呼，問問題時都會先舉右手並說「不好意思，請問…」。</p> <p>3、挫折容忍度：</p> <p>*經職評後補充(11/20)</p> <p><u>①當 CL 被指正錯誤時，會立即道歉，並專心聽從糾正與指導，且不慌亂的依指示做出正確動作，完成後亦向主管道謝。</u></p> <p><u>②進行廚務助手食材備料一直失敗時，CL 仍努力嘗試 4~5 次，但會一邊告訴職評員自己就是做不好這些，並請求停止操作該項任務。</u></p> <p>4、責任感：據案妻表示，手術前 CL 是個相當負責任的廚師，能確實做到餐前準備，餐後整理完畢後才結束工作。手術後，目前對於家務整理也都能有條理的完成。</p> <p>5、服從度/配合度：10/20 與 10/22 兩次的面談，CL 都能依職管員指示完成任務，如：完成申請表的填寫、依指令作動作。</p> <p>*經職評後補充(11/20)</p> <p><u>①能聽從工作人員指示執行工作任務，即使無人督導仍能獨立工作，會主動做自己份內的事，對於分派會一直做而不感厭煩。</u></p> <p><u>②工作完成會回報並詢問下一項工作；工作完畢會收拾用具物歸原處。</u></p>	<p>說明：</p> <p><u>待了解其面對挫折的反應與挫折容忍度。</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/>需要轉介評量 (C03)</p>
------------------	--	--

### 3. 透過職業重建計畫表，與受案就服單位討論執行計畫（視需要檢附「職重個管服務評估表」）

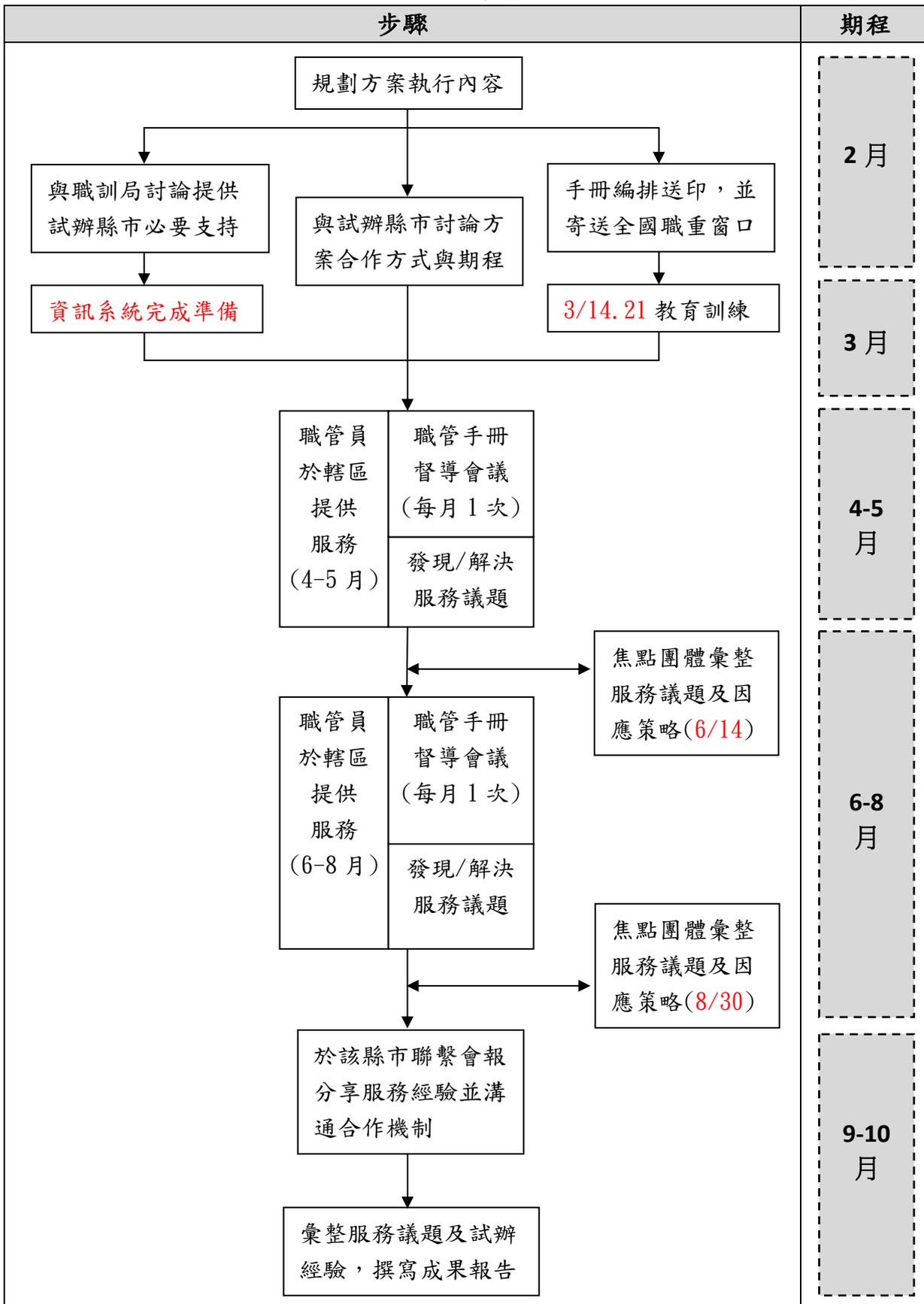
- 步驟如下：
- (1)於D擬訂職重計畫階段，與受案單位確認執行計畫的可行性（含：行動目標、執行方法、期程等）。
  - (2)於E執行職重計畫階段，提供評估表（完整或摘要）及職重計畫表，並與就服單位討論個案狀況、職重計畫重點等細節。
  - (3)職管員不定期追蹤計畫執行狀況、個案狀況，並紀錄於「服務紀錄表」（原表0C）中。
  - (4)職管員在預計檢視時間，檢視計畫執行狀況，並將執行結果（未執行/部分執行/執行完成）紀錄在「職重計畫檢視表」中。

#### 二、我的執行計畫

優先順序：	支持/輔導需求：	我為什麼要這麼做：			
1	1. 提升求職能力與面試。(10-3 增進求職技巧) 2. 加強工作速度。(10-5 增進工作技能) 3. 養成良好工作行為。(10-7 增進工作態度/習慣；10-9 增進職場支持環境)	1. 覺得老闆看到自己就不敢雇用，而不敢主動去應徵。 2. 工作速度還沒有達到工作的要求，還需要繼續努力。 3. 和大家聊的太開心時，會不能自己停止或說的太大聲而影響工作。 4. 因為癲癇有不定期發作的可能，要注意自己工作的環境，才不會造成傷害。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
獲得工作機會，並達到工作要求的速度與表現。	請就服員協助： 1、安排適合的工作 2、協助面試 3、訓練工作速度與養成良好工作行為 4、安排安全的工作環境	自己 就服員	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 支持性就業服務單位	100/12-101/5	每兩週一次/ 電話或現場與就服員討論。

附件四

職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫：流程圖



## 職業重建個案管理服務工作手冊教育訓練講義(3/14, 3/21)

### 一、上課方式說明

本次教育訓練分為「課程講授」、「分組導讀」、「實務演練」與「綜合討論」四部分：

1. 課程講授：由講師講述關於職業重建個案管理之理論與工作手冊之精神。
2. 分組導讀：由各組分頭準備負責導讀的工作手冊篇章，並在上課時向其它學員說明該篇章之內容及重點。
3. 實務演練：(1)由各組自行協調，從該組學員事先準備的「已完成服務的個案資料」當中，選出一位個案，並實際填寫工作手冊之表格(紙本)來進行練習。該個案資料將持續沿用作為後續各階段實務演練之素材。  
(2)演練後由各組(或由負責導讀之小組)口頭分享填寫與演練新表格之狀況與問題。  
(3)由於「擬定職業重建計畫」部分需要較多的時間演練與討論，故安排由各組於課後進行，並於第二次上課的上午分享討論。
4. 綜合討論：各階段分組導讀及實務演練後，彙整遇到的狀況及議題，進行討論。

### 二、學員分組名單

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 分組 1 - <u>申請(A)/審查(B)階段</u>          | - 蕙怡、奇宏、乃文、美慧 |
| 分組 2 - <u>晤談/評量(C)階段</u>             | - 慧玲、慈珊、玥岑、秀紅 |
| 分組 3 - <u>擬定職業重建計畫(D)階段</u>          | - 妤娟、秋雯、淑華、敏秀 |
| 分組 4 - <u>執行職業重建計畫(E)及就業後服務(F)階段</u> | - 秋燕、嘉琦、瑞珠、筱昀 |
| 分組 5 - <u>結案(G)階段</u>                | - 玫鈺、敏潔、幸誼、玉惠 |

### 三、訓練課程表

3月14日(三)		
時間	課程內容	講師
9:00~10:30	<b>【課程講授】</b> 1. 職業重建個案管理核心理念、角色功能、服務流程概述 2. 職業重建個案管理之賦權與專業倫理議題	王敏行(中區職評資源中心主任)
10:30~10:40	中場休息	
10:40~12:10	<b>【分組導讀/實務演練】</b> 1. 「服務申請與開案審查」重點導讀與討論(參考資料:職業重建個案管理服務工作手冊第三篇第二章) 2. 「申請(A)/審查(B)階段」相關表單實務演練 3. 資訊系統操作示範	王敏行(中區職評資源中心主任) 台北市勞工局職管員(分組1:蕙怡、奇宏、乃文、美慧) 中區職評資源中心工作團隊
12:10~13:00	午餐	
13:00~14:30	<b>【分組導讀/實務演練】</b> 1. 「晤談/評量階段」重點導讀與討論(參考資料:職業重建個案管理服務工作手冊第三篇第三章第一節~第四節) 2. 「晤談/評量階段(C)」相關表單實務演練 3. 資訊系統操作示範	黃慶鑽(心路基金會社區就業中心主任) 台北市勞工局職管員(分組2:慧玲、慈珊、玥岑、秀紅) 中區職評資源中心工作團隊
14:30~14:40	中場休息	
14:40~16:10	<b>【分組導讀】</b> 1. 「擬定職業重建計畫」重點導讀與討論(參考資料:職業重建個案管理手冊第三篇第三章第五節~第四章) 2. 資訊系統操作示範	簡明山(台北市勞工局身障就業科執行長) 台北市勞工局職管員(分組3:好娟、秋雯、淑華、敏秀) 中區職評資源中心工作團隊
<b>【課後分組練習】</b> 「擬定職業重建計畫」相關表單實務演練		

### 三、訓練課程表（續）

3月21日（三）		
時間	課程內容	講師
9：00～12：00	<b>【實務演練之分享與討論】</b> 1. 「擬定職業重建計畫階段（D）」相關表單實務演練分組報告 （包括：「已有明確就業方向」/「仍處於職涯探索階段」兩類型範例） 2. 回饋與討論	簡明山（台北市勞工局身障就業科執行長） 賴淑華（三區職評資源中心輔導團委員）
12：00～13：00	午餐	
13：00～13：50	<b>【分組導讀/實務演練】</b> 1. 「執行職業重建計畫及就業後服務」重點導讀與討論（參考資料：職業重建個案管理服務工作手冊第三篇第五章） 2. 「執行職業重建計畫階段（E）及就業後服務階段（F）」相關表單實務演練 3. 資訊系統操作示範	王敏行（中區職評資源中心主任） 台北市勞工局職管員（分組4：秋燕、嘉琦、瑞珠、筱昀） 中區職評資源中心工作團隊
13：50～14：00	中場休息	
14：00～14：50	<b>【分組導讀/實務演練】</b> 1. 「結案」重點導讀與討論（參考資料：職業重建個案管理手冊第三篇第六章） 2. 「結案階段（G）」相關表單實務演練及討論 案例分享 3. 資訊系統操作示範	王敏行（中區職評資源中心主任） 台北市勞工局職管員（分組5：玫鈺、敏潔、幸誼、玉惠） 中區職評資源中心工作團隊
14：50～15：00	中場休息	
15：00～16：00	<b>【綜合座談】</b> 1. 導讀及演練過程議題綜合討論 2. 其他合作注意事項	王敏行（中區職評資源中心主任） 簡明山（台北市勞工局身障就業科執行長） 中區職評資源中心工作團隊

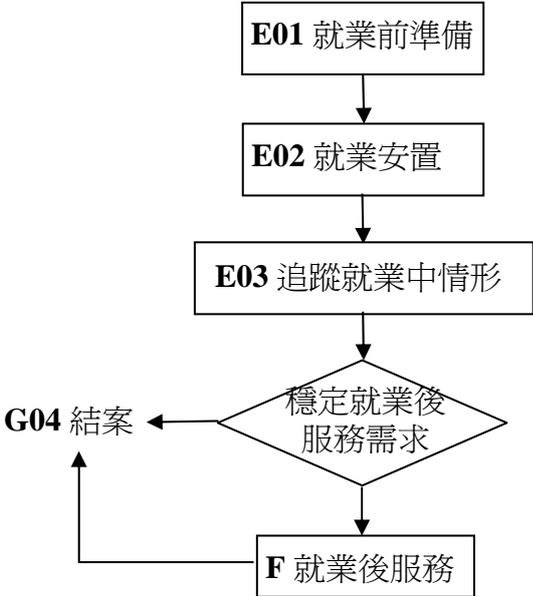
#### 四、職業重建個案管理服務工作手冊重點說明

核心理念	目前議題（現況/問題）	推行工作手冊後可能的影響
理念 1： 確立職管員之角色定位	職管員主要為資料收集者及派案/轉介者，較不重視建立關係及引發服務使用者的改變動機。	強調職管員扮演諮商者角色，成為服務使用者的主要支持者，也負起整體職業重建服務成效的主要掌控角色。 (p. 30)
	職管服務以就業安置為導向，較少考量不同生涯階段中可能面臨的職涯探索、就業準備等議題。	職管員能考量服務使用者的生涯階段，共同擬定符合其生涯發展需求的就業目標。(p. 112-113)
理念 2： 階段性的服務流程	目前資訊系統的服務統計表，只以表單填寫時(表 2-1 與表 2-4)的數據呈現服務使用者的服務狀態，但職管員難以掌握其所處的服務階段或停留時間。	透過明確的服務流程與代碼，職管員可清楚掌握服務使用者所處的服務階段及服務重點。(p. 37-39)
	目前資訊系統無法因應行政或督導需求，即時提供清楚的各階段服務量及服務狀態。	可即時呈現不同階段的服務量，作為行政統計或評鑑參考資料。 (p. 188-191)
理念 3： 開案審查分流機制	各就業服務中心、就服台與職業重建窗口並無明確的分流機制與合作模式，只能仰賴個別或個人關係溝通合作，可能導致服務對象在不同單位間轉介而耽擱服務時程。	具體建立職重窗口與就業服務站台之間的合作分流制度，使職業重建及就業服務資源能合理分配。(p. 23-27)
	不論是高功能或低功能者皆被轉介至職重窗口開案，造成案量過多影響服務效能，職管員也難以針對真正需要者提供深入、個別化的服務。	有清楚明確的開案審查機制，較能瞭解服務申請者之服務需求，易於篩選出接受職業重建個案管理服務對象，進而使人事及訓練成本相對較高的職管員得以發揮應有的服務效能。 (p. 23-27)
理念 4： 重視評估架構的完整性與後續運用	目前表 2-1 呈現的資訊，缺乏完整有系統的架構，且未重視 ICF 之環境影響因素。	評估表提供完整的架構，涵蓋 ICF 之環境影響因素。(p. 77)
	評估結果與職業重建計畫、職業重建目標缺乏關聯性。	重視「評估結果」、「支持需求」與「職業重建目標」的關聯性。(p. 77)
	職評報告難以呼應表 2-1 的向度。	整合評估表與職評報告架構，使職管員與職評員使用的溝通向度一致。 (p. 77-79)

核心理念	目前議題（現況/問題）	推行工作手冊後可能的影響
<b>理念 5：</b> 鼓勵服務使用者參與的職業重建計畫	在擬定與執行職業重建計畫時，服務使用者常被決定與告知，較少參與及自主性。	服務使用者在職業重建過程中的參與度與動機提高，達到自我賦權（p. 107-108、116）
	現有表 2-4「職業重建目標」與「待連結資源」混淆不清，難以檢視目標是否達成，服務對象之輔導策略亦難以落實。	職業重建計畫表完整呈現目標與執行細節，有利於專業團隊間溝通合作，且具體化的職業重建目標，亦有助於檢視計畫的執行成果。（p. 116）
<b>理念 6：</b> 計畫執行程度可被檢視	職管員追蹤執行過程的狀況，分散記錄在 OC 表中，無法有系統的檢視職業重建計畫執行結果。	以「計畫檢視表」有系統的記錄職業重建計畫執行的階段性成果。（p. 130-131）
	職管員以表 2-4 派案或轉介後，角色轉為被動的資料轉銜，且與其它職業重建專業人員的權責關係混淆不清。	由職管員判斷服務使用者的就業準備度/就業穩定狀況，主動決定連結資源的時機、連結何種資源，以確保職管員直接/間接提供的服務，可及時符合服務使用者的需求。（p. 130-131）
<b>理念 7：</b> 重視穩定就業後服務	目前於服務使用者穩定就業 3 個月後即結案，但愈來愈多縣市開始有發展穩定就業後的服務資源的需求	重視「穩定就業後服務」，於就服員結案前 1 個月，評估是否需要後續穩定就業後服務資源；並於穩定就業後服務資源正式提供後，追蹤 1 個月才結案，使支持服務無接縫、且服務使用者能夠持續穩定適應職場情境（p. 127-128）
<b>理念 8：</b> 明確的結案指標，作為統計及政策規劃之參考	結案指標「達成表 2-4 職業重建目標」無法反映實際的結案狀態，且達成目標的情況很多，統計分析時無法一一釐清。	詳細規劃結案階段與類型，透過結案之統計資料能反映職管服務的階段性成果，可作為職管員服務品質/成效、後續統計分析及政策規劃之參考。（p. 136-137）

## 五、資訊系統操作重點提示

服務流程（簡化）	說明
<pre> graph TD     A[申請 (A01 自行申請、A02 轉銜/轉介)] --&gt; B[B01 接案/初評]     B --&gt; C{審查}     C -- 不 --&gt; D[B02 不開案]     C -- 是 --&gt; E[C01 開案]     </pre>	<p><b>1. 服務申請表操作：</b></p> <p>(1)「暫存」- 個案停在 A 申請階段。</p> <p>(2)「送出審查」- 個案進入 B01 接案/初評階段。</p> <p><b>2. 資格審查表操作：</b></p> <p>(1)「暫存」- 個案停在 B01 接案/初評階段。</p> <p>(2)「退回申請修正」- 個案退回 A 申請階段。</p> <p>(3)「不開案」+「確定送審」- 經督導審核同意後，個案進入 B02 未開案一覽(此步驟無法退回，操作時請留意)。</p> <p>(4)「開案」+「確定送審」- 經督導審核同意後，個案進入 C01 開案階段。</p>
<pre> graph TD     A[C01 開案] --&gt; B[C02 晤談/評量]     B --&gt; C{進一步評量}     C -- 是 --&gt; D[C03 深入評量]     D --&gt; C     C -- 否 --&gt; E[D01 擬訂職重計畫]     </pre>	<p><b>3. 評估表操作：</b></p> <p>(1)「新增」+「暫存」- 個案進入 C02 晤談/評量階段。</p> <p>(2)「暫存」- 個案停在 C02 晤談/評量階段(日後仍可從左側選單進入評估表，持續補充觀察/評估結果)。</p> <p>(3)「確定送出」- 個案進入 D 擬定職重計畫階段(請留意：在新增計畫表前，服務代碼仍為 C02)。</p> <p><b>4. 左側選單/職評需求檢核及轉介表(2-1B)操作：</b></p> <p>「新增」+「儲存」- 個案進入 C03 深入評量階段。</p>
<pre> graph TD     A[D01 擬訂職重計畫] --&gt; B{可否依計畫提供服務}     B -- 否 --&gt; C[D02 資源候缺]     C --&gt; B     B -- 是 --&gt; D[E01 就業前準備]     </pre>	<p><b>5. 職重計畫表操作：</b></p> <p>(1)「新增」+「暫存」- 個案進入 D01 擬定職重計畫階段。</p> <p>(2)「暫存」- 個案停在 D01 擬定職重計畫階段。</p> <p>(3)「確定送審」- 經督導審核同意後，個案進入 E 執行職重計畫階段(請留意：此階段的預設服務代碼為 E01 就業前準備階段)。</p> <p>(4)「確定送審」+於職重計畫檢視表中修改「目前狀態：資源候缺」- 個案進入 D02 資源候缺個案一覽。</p>

服務流程（簡化）	說明
 <pre> graph TD     E01[E01 就業前準備] --&gt; E02[E02 就業安置]     E02 --&gt; E03[E03 追蹤就業中情形]     E03 --&gt; D{穩定就業後 服務需求}     D --&gt; F[F 就業後服務]     F --&gt; G04[G04 結案]     D --&gt; G04 </pre>	<p><b>6. 職重計畫檢視表操作：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)「目前狀態：資源候缺」- 個案進入 D02 資源候缺狀態。</li> <li>(2)「目前狀態：就業前準備」- 個案進入 E01 就業前準備階段。</li> <li>(3)「目前狀態：就業安置服務」- 個案進入 E02 就業安置服務階段。</li> <li>(4)「目前狀態：追蹤就業中情形」- 個案進入 E03 追蹤就業中情形階段。</li> <li>(5)「目前狀態：穩定就業後服務」- 個案進入 F 穩定就業後服務階段。</li> <li>(6)「修改職業重建目標」- 新增一份(空白的)職業重建計畫表。</li> <li>(7)「新增執行計畫」- 在相同的職重目標下，增加不同的行動目標/執行方法(當原先設定的行動目標因故無法執行，或需要繼續設定新的階段性目標時，可持續補充新的行動目標)。</li> <li>(8)「新增服務紀錄」- 職管員針對該行動目標執行過程中所提供之服務撰寫服務紀錄。</li> <li>(9)「未執行/部分執行」+「儲存」- 表示該執行計畫仍未執行或僅部分執行，或行動目標尚未達成/僅部分達成(日後仍可修改)。</li> <li>(10)「執行完成」+「儲存」- 表示該執行計畫已執行完成，或已達成行動目標(儲存後無法再更改)</li> </ol> <p><b>7. 左側選單/結案表操作：</b></p> <p>依個案所在階段點選結案表，並勾選適當的結案原因。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)C 階段：G00(僅需職評之個案完成職評)、 G01(開案晤談後、職重計畫擬定前)</li> <li>(2)D 階段：G01(開案晤談後、職重計畫擬定前)、 G02(職重計畫擬定後、開始執行前)</li> <li>(3)E 階段：G03(職重計畫執行中)、 G04(職重計畫執行完成)</li> <li>(4)F 階段：G04(職重計畫執行完成)</li> </ol>

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫  
第一次(5/17)團體督導會議結論

## 一、服務申請與開案審查

### 1. 工作手冊 p. 55 「服務申請表」的填寫：

原轉介單位仍維持提供「就業轉銜資料表」作為主要轉介資料，「服務申請表」則改為個案來到職管窗口時現場填寫，以便職管員面對面觀察及澄清。

### 2. 工作手冊 p. 70 表 B-2 勾選「其它」的填寫說明：

- (1) 「個案若為非上述 2 項可涵蓋之情形，但在接受醫療服務時不影響接受職業重建服務」指的是「應該要有醫療介入而沒有，但不影響接受職重服務」或「應該要有醫療介入而目前沒有，但經溝通後願意配合醫療介入者」
- (2) 例如：「精障者現未服藥，但經溝通後願意配合規則服藥，經職管員判斷仍可穩定接受職重服務」，或「服務申請者需固定服藥，但因自覺身體狀況良好而未服藥，經溝通後表示可配合固定服藥習慣」

### 3. 工作手冊 p. 71 「開案審查表」填寫說明：

- (1) 由於符合 A. 1~7、B. 1~2 的條件但不符合開/不開案依據的例外很多，所以 A. 1~7 與 B. 1~2 之間才允許複選，但職管員應以個案當下（而不是過去）的狀況為準，且勾選時應盡可能互斥。
- (2) 這裡勾選的情形只是作為參考，開案或不開案的決定仍以職管員的專業判斷為主，若有特殊考量，應紀錄在「開案審查表」之「其它說明」欄位。
- (3) 若個案條件都不符合，也可以 A 與 B 的選項都不勾選，只要在「其它說明」欄位中說明清楚職管員判斷的依據即可。如：個案的需求並非以職重服務優先，建議轉介至社政安置服務…

## 二、評估表

### 4. 評估表的廣度與深度：

並非全部項目都要評估或填寫，職管員應針對重點項目仔細評估，以提供關鍵而深入的資訊，才有助於判斷處遇方向及發展後續的職重計畫。

### 5. 工作手冊 p. 59 「醫學診斷/障礙現況描述」與 p. 87 評估表第三部分「醫療狀況-一般健康情形/障礙狀況」內容的差異：

第一部分是簡述「因所診斷出的疾病或損傷導致的影響」，故內容應以診斷為主；第三部分則是詳述「醫療史、醫療診斷出的疾病對功能造成的影響」。

**6. 工作手冊 p. 84 評估表第二部分「求職技巧」填寫說明：**

雖然傳統上求職技巧皆由就服員介入處理，但職管員評估此項目的用意在於「了解個案目前在求職技巧上的準備程度」，以利掌握個案的需求，並與後續服務人員溝通服務重點，並不代表職管員將直接進行個案求職技巧的教導或準備。

**7. 工作手冊 p. 89 評估表第三部分「心理層面-價值觀」填寫說明：**

因為個人的價值觀在各種生活領域中可能不會有明顯區隔，所以呈現個案在生活或工作中的價值觀皆可。

**8. 工作手冊 p. 90 評估表第三部分「適應能力-如何看待自己的障礙限制」的填寫說明：**

(1) 心理層面或工作態度/行為等，可能需要與案主建立關係、多次評估/觀察才能逐漸釐清。

(2) 該評估項目是否需要更多次或更多元的評估，端賴此項目的重要性而定。

**9. 工作手冊 p. 90 評估表第三部分「個人生活狀況-宗教信仰」填寫說明：**

若案主在家中已有良好的支持，則未必需要評估此項，但若案主缺乏家人的支持，則可能就要了解其他的社交支持系統。

**10. 工作手冊 p. 102 評估表第四部份「需求摘要與處遇方向」與「助阻因分析」的關係：**

(1) 「需求摘要與處遇方向」應呈現「職管員如何、為何判定個案至擬安排的安置方向」，職管員可在此鋪陳脈絡，以支持後續的助阻因分析，以及職重計畫目標或行動目標。

(2) 職管員先決定案主的處遇方向，再針對該方向分析助阻因，較為聚焦。案主可能在功能上受限，但依其處遇方向，不一定會構成阻因。

(3) 某些個案評估完成後，不見得會進入擬定計畫階段，評估結果可能是直接轉介社政或醫療而結案，所以需保留此欄位說明處遇方向。

**11. 工作手冊 p. 102 評估表第四部份「助阻因分析」填寫說明：**

(1) 「支持輔導需求」與「就業阻因」的關連性應明確呈現。

(2) 四個「評估層面」與「支持輔導需求」的對應關係只是參考用，實際上不強制要求對應。

### 三、職業重建計畫

12. 工作手冊 p. 112-114 面對每次尋求職管協助時，生涯目標/方向都有很大差異的案主：

- (1) 案主自決不等同於「案主說什麼職管員就做什麼」。「知後決定」的前提是：案主的想望需經過職管員確認，並且職管員以案主能理解的方式，說明選擇不同生涯方向（或不同服務方式）的影響與代價，才能形成知後決定。
- (2) 若案主處於「未定向」的生涯階段，則這個「沒有明確的就業方向」本身就可列為優先介入的職重目標，職管員可先透過職評協助他進行職涯探索，或在職重計畫優先考慮以「職業探索」為目標，如：轉介職涯諮商、透過職場見習進行探索…等。
- (3) 若案主為精障病情不穩定、無病識感，對自己的生涯/職涯的想法處於跳躍或不穩定狀態，則職重計畫可能要先考慮醫療或藥物介入等方向。

13. 工作手冊 p. 109 職重計畫表「本次職重目標」的呈現方式：

- (1) 不論計畫表是個案自填或職管員協助填寫，只要出現主詞時，就要留意主詞代表誰的立場與角度，如：「派案個委」的主詞是職管員（職管員才能派案）而不是個案。
- (2) 「我的生涯/職涯方向」呈現的是案主本身的想望或期待，內容可能較理想，「本次職重目標」則是職管員與案主討論達成共識後的選擇，文字呈現上仍以案主可以理解的方式為主，但內容則不只是完全引述案主的期待，也要由職管員兼顧實務可行性後才會擬定。

14. 工作手冊 p. 110 職重計畫表-我的執行計畫的「優先順序」：

應以核心的、關鍵的行動目標為優先處理；也可以同步進行多筆執行計畫，不需要一個接一個執行。

15. 工作手冊 p. 110 職重計畫表「支持/輔導需求」說明：

- (1) 原則上，一個「支持輔導需求」對應一個「我的執行計畫」。
- (2) 評估表中勾選的支持輔導需求，不一定要全部發展出執行計畫，是否發展執行計畫，應視其重要性、優先順序、與案主討論後的共識而定。

16. 工作手冊 p. 110 「我為什麼要這麼做」的呈現方式：

手冊範例目前皆為負向敘述，但為引發案主的動機，應兼顧正向敘述（或以正向敘述為主），如：說明執行計畫後可能帶來的好處與影響。

17. 工作手冊 p. 111 「行動目標」的呈現方式：

- (1) 應注重行動目標的具體可觀測性，以便追蹤檢視。
- (2) 可將行動目標切細，一步步完成大目標，有助於績效的檢視。

## 18. 工作手冊 p. 111 「執行方法」的詳細程度：

- (1) 職管員若要親自執行案主的執行計畫，或當職管員認為有必要說明執行重點時，可以寫得比較詳細、具體。(如：「請就服員依案主明確的目標，協助：1. 安排合適的工作機會，地點不要太遠；2. 提醒面試技巧，並陪同面試；3. 建立職場自然支持者」)
- (2) 職重計畫表可作為職管員與資源單位的溝通媒材，但「執行方法」應避免過度干涉對方的專業領域，如同職管員不會幫心理諮商師設定要使用何種諮商學派或技巧，職管員也不會指定就服員要運用何種輔導策略。

## 19. 確認職重計畫中的「使用資源」：

- (1) 建議職管員盡量先把預計運用的資源確定下來，再與個案討論計畫表內容。
- (2) 若資源不存在或仍不確定，建議先尋求替代方案，並另外紀錄資源候缺的需求。
- (3) 職管員可告知個案資源不確定的狀況，先考慮「當下可行」的替代方案，待資源出現時，職管員可再與個案討論並修改執行計畫。

## 20. 職管員與就服員的分工方式：

職管員可以使用的資源與支持性就服員不盡相同，故個案的支持輔導需求不必全交由就服員負責處理。例如：職管員可以先連結其它資源處理個案的就業前準備狀況，待個案準備狀況提昇後，再派案至支持性就服員進行就業媒合或密集輔導。

## 21 . 工作手冊 p. 111 「期程」與「預計檢視時間」：

- (1) 期程是一段日期區間，表示在這段時間當中，執行者會運用執行方法努力達成行動目標。
- (2) 預計檢視時間是一個日期的切截點，表示職管員將在該指定日期，檢視該行動目標是否達成。

## 22. 工作手冊 p. 115 職重計畫表的修改與新增：

- (1) 當變動內容不涉及「本次職重目標」時，經職管員與案主討論共識後，可直接在計畫檢視表中追加/新增。
- (2) 當變動「本次職重目標」時，職管員需與督導、再與案主討論確認，並重新擬定一份職重計畫表。
- (3) 計畫檢視結果反映了當時執行的狀況或個案當時的狀態，因此當行動計畫只有「部分執行」時，應保留該檢視結果，剩下「未完全執行」的部分若有後續延伸的服務，建議在「計畫檢視表」新增行動目標去補完。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫  
第二次(6/14)團體督導會議結論

## 一、服務申請與開案審查

1. 若案主明確表示不想就業、或病況不穩定暫不適合進入職重服務，但職管員評估有連結資源之必要者，是否仍可開案服務至資源連結後再結案？
  - (1)工作手冊中，若決定「開案」代表職管員判斷個案在就業方面需要較多的支持；若「不開案」而僅協助資源連結時，職管員可將資源連結的情形記錄在審查表「不開案」「已提供連結/轉介…」欄位。該欄位(B02-2 資源連結)人數則會呈現於「接案人數暨來源統計表」中。
  - (2)若各縣市有各自的行政考量(如：個案雖不適合職業重建服務，但因某些因素職管員仍須開案服務)，則由各縣市自行決定開案相關作法與準則。

## 二、評估表

2. 價值觀：
  - (1)個案價值觀除了直接詢問之外，也可以從其他向度的訊息(如：從工作中獲得成就感的來源、對薪資福利的期待…等)間接推估。
  - (2)若個案的認知障礙程度比較嚴重，「價值觀」由於較為抽象，可能不易透過晤談獲知，建議可從其它比較容易獲得具體回應的向度著手，如：興趣傾向(假日喜歡參加哪些活動、喜歡自己一個人還是喜歡和其它人在一起…等)或工作動機(如果去工作的話誰會是最開心的人、賺的錢可以用來做什麼、去工作可以學到什麼…等)。這些項目對於其就業的影響力，可能比價值觀更關鍵。
  - (3)職管員可再斟酌各評估項目的深度，且並非每一個項目都要評估或填寫(5月團督已定案)。
3. 對職業世界的認識：
  - (1)包括：個案對就業市場或感興趣職種的了解程度，如：工作內容、薪資水準、職場規範、用人相關要求或條件(人格特質、工作行為或工作技能)、工作機會等。
  - (2)評估此項目通常是要了解個案的期待與現實是否有落差，進一步了解個案對自己的評估與就業市場條件是否一致；建議評估方式包括參考個案過去工作經驗的描述、請個案針對感興趣的工作內容或期

待的職涯方向具體說明相關細節等。

#### 4. 工作能力：

個案的工作能力除質化描述之外，若輔以量化資料描述更具說服力(如：擦1輛後車廂需花費55秒/一般人至多30秒，未達一般性職場標準…等)，也更能支持職管員庇護性就業安置決定的依據。

#### 5. 職管員運用評量資源的方式：

(1) 為了解決當下的問題，職管員在不同的個案服務階段(如：晤談/評量階段、擬定職業重建計畫階段、執行職業重建計畫階段等)皆可視需要連結評量資源，如：

(A) 運用評量結果作為擬定職業重建計畫的依據，如：透過職評針對特定項目進行深入評估(這些項目可能是職管員在短時間內難以評估的，如工作行為、工作態度、體耐力、適應能力、情緒穩定度、學習潛能等)、透過職評進行晤談/評估結果的多元驗證、透過職評確認個案適合進入庇護工場等。職管員會等評量完成後才撰寫「需求摘要與處遇方向」及「第四部分-就業相關助阻因及支持輔導需求分析」。

(B) 安排評量資源作為職業重建計畫的執行方法之一，如：在「以職業探索為目標」的職重計畫中，透過職評增進個案對自己職業興趣的了解(10-1 增進生涯抉擇)；在「以就業安置為目標」的職重計畫中，透過職評協助就服員找出最適合個案的/最有效的學習方式(30-1 發展學習策略)等。

(2) 評量資源包含(但不限於)職業輔導評量，只要能協助職管員增進對個案的了解，都可算是評量資源之一。因此職場見習也可視為評量資源(可了解個案的學習潛能或工作行為等)。

(3) 工作手冊不特別要求「待釐清的項目要幾個以上」才能轉介職評，職管員若已累積充分的資料才轉介職評，則只要行政核銷及報告格式等制度方面允許，職評員僅需針對特定1、2個項目安排深入評量，即可回應轉介目的。

#### 6. 因個案因素無法完成評估表，應如何處理？

若因個案因素(如：僅晤談1次便不願前來，且經溝通後表示只要自己找工作就好，不需職管服務)，職管員僅取得申請表等基本資料但無法繼續評估，建議職管員可將此情形直接紀錄於服務紀錄表(OC)，將目前所知的資訊填入評估表中，並以個案因素(如：代碼G01-44)結案。

## 二、職業重建計畫

### 7. 「目標」與「策略」

留意「職業重建目標」與「達成職業重建目標之策略」的差異，可參考下表：

目標	達成目標之策略
找到清潔或包裝等可勝任的工作 (本次職業重建目標)	調整日常生活作息、每天按時服藥、 連結支持性就業服務…等
改善與母親的關係 (行動目標)	透過家訪了解案主與家人的溝通方式、 透過諮商服務協助案主與家人建立更正向的溝通模式…等 (執行方法)

### 8. 「一、我的目標」

- (1)「我的生涯/職涯方向」只呈現「增加家庭經濟收入」，顯示個案可能只表達了當下迫切的需求，但若職管員對個案的未來發展有所期待，可多與個案溝通，嘗試引導個案表達更多其它的想法、多去思考未來的生涯發展等，以增強個案達成本次職業重建目標的動力。
- (2) 認知功能好的個案若能掌握較多相關資訊，也能提出較多想法，提出的想望也會比較實際。職管員可透過解釋相關福利措施或服務資訊，協助引導個案擬定自己的職業重建目標，做為發展計畫的內容與方向。

### 9. 「二、我的執行計畫」

- (1) 行動目標與執行方法：建議以個案為中心，並使用正向用詞(如：「教導」改為「協助建立」；「教導個案合宜的職場溝通模式」改為「建立合宜的職場溝通模式」)。
- (2) 我為什麼要這麼做：應留意使用的主詞，並兼顧正向敘述，如：「我沒辦法聽與說，面試是個問題，需要有人協助」改為「若有人協助我聽與說，比較可以順利完成面試」
- (3) 如個案有自己的想法但不知道如何達成時，建議職管員可透過與個案討論，發展出幾個可能達成想法的方向，並協助個案從中選擇，再形成執行計畫。
- (4) 個案如需使用社福或其他資源協助其完成目標，建議可讓個案知道有哪些可選擇的資源，以協助他做出最好的選擇(知後選擇)，也可增強個案自我決定的能力。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫  
第三次(7/26)團體督導會議結論

## 一、服務申請與開案審查

### 1. 可考慮開案提供職重個管服務：

開案審查表中「A. 可考慮開案提供職重個管服務」的7個選項並不互斥，填寫時可以複選；選項6一般是指(但不限於)個案有支持性就業服務需求，選項7則是指(但不限於)庇護性就業服務需求。

## 二、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

### 2. 對職業世界的認識：

以個案喜歡清潔工作為例，建議透過描述個案是否知道清潔工作的內容、雇主的要求有哪些、去哪裡找清潔工作…等方式，來說明個案的狀況。

### 3. 個案在進行評估階段時，即發現有轉介職業輔導評量的需求：

(1) 建議把轉介需求明確寫清楚，以供職評員參考(可在評估表右側「待釐清或轉介評量」的說明欄及「需要轉介提供評量單位」的轉介目的欄註明，如：需要瞭解個案的持續度、認知狀況與工作的影響、教導工作技能的方式、行為問題的處理方式…等)。

(2) 「職業重建需求摘要與處遇方向」的內容，可以待職業輔導評量結束之後，將其結果與職管員的處遇方向一起彙整，但不是直接將職業輔導評量結果完全摘錄進來。

### 4. 就業相關助因與阻因分析暨輔導需求分析：

因職務再設計必須依據個案安置的實際職場狀況而定，但職管員在評估階段即發現個案可能有此需求，建議勾選「10-9 增進職場支持環境」並在擬定職業重建計畫時依據服務狀況撰寫內容。未來手冊修訂時，考慮把每一個「支持/輔導需求類別」補充內容定義。

## 三、職業重建計畫

### 5. 我的目標：

建議「一、我的目標-本次職業重建目標」可以使用條列式的方式撰寫。

### 6. 我的執行計畫：

(1) 以正向的用語，如以「我希望職場裡的人對我友善，能夠支持我」正向的描述即可，避免描述「我的自信心不足」、「害怕別人的異樣

眼光及嘲笑」等負面用詞。(亦可參考第一次團督結論)

- (2) 「我希望職場裡的人對我友善」較像個案的期待，且較無法顯示個案可以執行或承擔的責任，可能不適合做為行動目標。建議可以考慮修改成「增加職場同事對我的認識與接納」、「增進職場人際互動」等，將個案的期待轉化成個案自己可以落實的行動目標。
- (3) 建議不要一次給個案太多行動目標與執行方法，應該以個案需要配合的主要行動目標或執行方法做為思考及撰寫方向，有助於個案瞭解自己必須配合執行的內容。
- (4) 對於個案的評估與瞭解，是一連續的動態過程，因此在服務過程中發現新的狀況，可在評估表中做補充但必須加註日期，避免造成閱讀者的困擾。
- (5) 在未完成職業重建計畫個案已自行就業時，建議持續追蹤3個月並視個案是否有後續的需求，提供其所需的服務(需補充新的計畫內容)，若個案可穩定就業且無需後續進一步的支持時則可以考慮結案(毋須新增計畫)。
- (6) 不同的支持輔導需求可以有相同的行動目標，目前子系統採取一個「支持輔導需求」對應一個「我的執行計畫」的方式，但若有調整的需要則可納入未來的修改建議中。

## 職業重建計畫表案例

### 一、我的目標

<p><b>我的生涯/職涯方向：</b>                  希望能從事個人感興趣、具發展潛能的工作，初期先顧及生活經濟所需，中期則希望能學習專業技能（如強化電腦作業能力），強化個人就業潛力；期最終可從事個人感興趣（如經營彩券行）之職類，以穩定生活經濟，提升生活品質。</p>
<p><b>本次職業重建目標：</b>                  1. 希望能從事銷售員、停車場收費員、總機及工廠作業員(可坐式/手部操作)等職類工作。                  2. 每月能增加工作收入，以維持生活經濟之需。</p>

### 二、我的執行計畫（以一個「執行計畫」對應一個「支持輔導需求」為例）

優先順序：1	支持/輔導需求： 10-5 增進工作技能	我為什麼要這麼做： 我期待的工作均需要具備電腦操作技能,必須先增加相關技能以勝任工作。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫 時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
增加基本電腦技能	參加電腦職業訓練課程	1. 自己 2. 職訓單位 3. 職管員	○○電腦職業訓練班		

優先順序：2	支持/輔導需求： 10-20 其他開發多元的就業機會	我為什麼要這麼做： 我希望能從事銷售員、停車場收費員等以坐姿為主的工作職類。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫 時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
應徵我期待的工作職類	1. 透過職管員轉介○○支持性就業單位，與就服員共同討論尋找適合的工作職種。 2. 請就服員陪同我至職場面試	1. 就服員 2. 自己 3. 職管員	1. 北市支持性就業單位 2. 北市職重個管窗口		

優先順序：3	支持/輔導需求： 10-7 增進職場支持環境	我為什麼要這麼做： 我必須以電動輪椅代步，因此必須交通便利處為宜（如捷運），且工作場域需考量無障礙設施，以利電動輪椅迴轉。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫 時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
職場支持環境與職場適應	1. 透過就服員與職場溝通個人障礙所需支持並協助必要時之職務再設計建議與資源支持。 2. 主動與雇主及同事溝通協助與支持方式	1. 就服員 2. 自己 3. 職管員 4. 職再工作者	1. 北市支持性就業單位 2. 北市職重個管窗口 3. 北市職再單位		

## 二、我的執行計畫（以一個「執行計畫」對應多個「支持輔導需求」為例）

優先順序：1	支持/輔導需求： 10-5 增進工作技能 10-7 增進職場支持環境 10-20 其他開發多元的就業機會	我為什麼要這麼做： 我希望能從事銷售員、停車場收費員等以坐姿為主的工作職類。 我必須以電動輪椅代步，因此必須交通便利處為宜（如捷運），且工作場域需考量無障礙設施，以利電動輪椅迴轉。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫 時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
增加基本電腦技能	參加電腦職業訓練課程	1. 自己 2. 職訓單位 3. 職管員	○○電腦職業訓練班		
應徵我期待的工作職缺	1. 透過職管員轉介○○支持性就業單位，與就服員共同討論尋找適合的工作職種。 2. 請就服員陪同我至職場面試	1. 就服員 2. 自己 3. 職管員	1. 北市支持性就業單位 2. 北市職重個管窗口		
改善職場支持環境與個人職場適應狀況	1. 透過就服員與職場溝通個人障礙所需支持並協助必要時之職務再設計建議與資源支持。 2. 支持性就服員協助我在職場上的適應與熟悉工作職務。 3. 主動與雇主及同事溝通協助與支持方式	1. 就服員 2. 自己 3. 職管員 4. 職再工作者	1. 北市支持性就業單位 2. 北市職重個管窗口 3. 北市職再單位		

## 二、我的執行計畫（以一個「執行計畫」對應多個「支持輔導需求」為例-2）不符合職管手冊概念

優先順序：1	支持/輔導需求： 10-5 增進工作技能 10-7 增進職場支持環境 10-20 其他開發多元的就業機會	我為什麼要這麼做： 我希望能從事銷售員、停車場收費員等以坐姿為主的工作職類。 我必須以電動輪椅代步，因此必須交通便利處為宜（如捷運），且工作場域需考量無障礙設施，以利電動輪椅迴轉。			
行動目標	我們會這麼做				預計檢視計畫 時間/方法
	執行方法	執行者	使用資源	期程	
轉介○○支持性就業單位	1.增加基本電腦技能。 2. 透過職管員轉介○○支持性就業單位，與就服員共同討論尋找適合的工作職種。 3 請就服員陪同我至職場面試。 4. 透過就服員與職場溝通個人障礙所需支持並協助必要時之職務再設計建議與資源支持。 5. 支持性就服員協助我在職場上的適應與熟悉工作職務，改善職場支持環境。 6. 主動與雇主及同事溝通協助與支持方式，改善個人職場適應狀況。	1.自己 2.就服員 3.職管員 4. 職再工作者	1.北市支持性就業單位 2.北市職重個管窗口 3.北市職再單位		

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫  
第四次(8/23)團體督導會議結論

## 一、服務申請與開案審查

### 1. 工作經驗：

個案的工作經驗是很重要的訊息，也可能影響審查表勾選的項目與判斷是否需要開案服務，因此在個案填寫資料後，建議職管員需進一步釐清，並將結果同步新增至「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」與「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」中。在系統上操作時，「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」中工作經驗的資料更新會自動帶入「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」中。

### 2. 釐清個案提供的資料：

個案填寫「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」後，職管員在審查過程中若發現個案勾選的項目（如：就業條件自我評估，此處需呈現個案原本填寫的樣貌）與實際狀況不符，必須將釐清後確認的內容加註於表格最後的「備註」欄，確保資料的正確性及利於閱讀者了解判斷歷程。

### 3. 身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表：

(1)目前台北市的做法，除了有大同台可先過濾只需提供資訊的個案，職管員在受案初期 2 週期間，若發現個案只需提供就業資訊或其他津貼（且不需要後續的其他服務）可直接銷案，轉回大同台提供就業資訊或轉介其他適合的服務。在「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」中「B. 可考慮不開案，僅需提供簡單就業諮詢或轉介其他相關服務資源」若 2 個選項均沒有符合個案狀態時，可直接在「不開案」的「其它說明」欄位說明原因即可。

今年系統設計必須勾選 A 或 B 至少一個項目才能送出，未來擬修改成即使 A、B 皆不勾選也能以「不開案」送出。

(2)建議提供民眾可以瞭解的服務說明書或同意書，降低此類因個案錯誤期待而衍生疑慮的發生機會，也可減少不必要的行政議題。

## 二、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

### 2. 對於不同障礙類別的撰寫方式：

精障與智障因為障礙特質上的差異，因此建議在各種層面評估結果的描述必須有所不同。以精障個案為例就業前需要關注的議題包含：生活作息、人際互動，建議可以用更具體的方式描述（如：每天幾點睡

覺？是否能夠立刻入睡？與人互動時的溝通方式？經常與哪些人互動？…）。

### 3. 心理層面/認知能力/5. 問題解決能力：

特別是針對精障個案，可以明確描述與觀察其問題解決能力的具體方式，建議可以在未來修訂手冊時加入範例說明以利職管員使用。

### 4. 職業重建需求摘要與處遇方向：

職管員與個案進行評估與互動過程中如發現個案對於未來轉換的職類不清楚優先順序，建議需要先提供職涯輔導服務協助其方向釐清，才能順利銜接到支持性就業服務。

### 5. 就業相關助因與阻因分析暨支持輔導需求分析：

「支持/輔導需求」與評估表的內容應互相對應，如：勾選「10-5 增進工作技能」、「10-7 增進工作態度/習慣」等支持/輔導需求類別時，建議應在評估表第二部分「7. 工作能力」、「8. 工作行為/態度」與「就業相關阻因」欄位中載明個案不足之處，以利後續計畫擬定與執行。

### 6. 個案就業動機不明顯時的個案管理模式：

個案沒有明顯就業動機時，在現行績效制度下提供服務確實是有困難的，但職管手冊的核心理念中提昇個案就業準備度亦可成為本次職業重建服務的行動目標，建議與督導討論後，設定一段服務時間（如：半年），在現有的資源下盡可能提供個案所需服務（如：轉介適當的團體或其他資源），協助其做更多就業準備。

### 7. 工作經驗：

工作經驗中的「求職方式」目前的表格與系統上分別有「自行求職」、「他人介紹」、「其他」三種選項，如個案的工作經驗是透過支持性就業服務就業，建議勾選「他人介紹」選項，未來考慮修改表格新增「支持性就業服務就業」選項，或是增加「他人介紹」的補充說明空格。

### 8. 工作能力：

工作能力欄位中的「特殊專長」建議填寫時，個案非就業相關的專長亦可填入，以做為未來可轉移技能（專長）及可發展潛能的參考依據。

## 三、職業重建計畫

### 9. 簽名欄的簽名順序：

建議職管員與個案共同合作的過程中形成共識，將此共識先撰寫成職業重建計畫內容的文字，接著交由內部督導協助確認可行性（但督導先不簽名），職管員再與個案做最後的討論與確認後，並請個案簽名、職管員簽名，再交由督導簽名。

### 10. 我的執行計畫：

（1）「行動目標」是依據「就業相關阻因」而產生的，如以「協助履

歷及自傳的潤飾，提供建議」、「提醒面試技巧與準備，陪同面試」等做為執行方法，可能無法達到「10-3 增進求職技巧」的目的，建議應思考增進個案相關能力的具體做法；「10-5 增進工作技能」的執行方法建議可以指出「提昇到某個程度」這一類明確的目標；每一項「就業相關阻因」應能配對「行動目標」。如此才能夠讓個案清楚自己要配合執行的事項。

- (2) 建議在撰寫「職業重建計畫表」時可朝向完成數個「行動目標」後，能夠達到「本次職業重建目標」的方向去思考。

## 四、職業重建計畫檢視表

### 11. 預計檢視時間：

- (1) 建議行動目標分成較細的段落，如：完成履歷自傳的撰寫、參加面試等不同階段性目標，就可以明確訂出檢視計畫的時間點（參考第一次團督結論）。
- (2) 職管員與個案討論後預計完成此行動目標的最後時間，依此訂出預計檢視的日期，如：預定完成時間為一個月，在預計檢視的日期部分填上一個月之後的日期，並於該日期做最後檢視。過程中的追蹤檢視，則不需填寫在「職業重建計畫檢視表」，只要填寫在服務紀錄表（原表 0-C）上即可。

## 五、結案

### 12. 結案議題：

- (1) 如果個案就業動機不明顯，建議可朝向職業探索類型的個案服務模式做考量，協助個案擬定相關的探索職涯的行動目標（如：職涯諮商、職評），若個案仍不願意配合，即可依據其不願意配合的實際狀況結案。
- (2) 手冊中提及「服務使用者不同意結案，也無法充分配合職業重建服務，職管員敘明具體的理由，經行政督導同意仍可結案」，亦可使用此原則做結案。
- (3) 建議可以考慮建立固定的行政程序來處理申訴情形（如：更換職管員、督導或更高層級的主管進一步介入瞭解個案需求），制定相關的流程與審查方式，讓職管員可依相關規定處理此類個案。
- (4) 職管手冊中個案參加職業訓練並不是職業重建目標，且與現行的狀況不相同，雖受限於行政與個案服務量等問題，但仍建議需擬定職訓後的其他職業重建目標，待個案達成目標後再結案。
- (5) 跨縣市服務的個案（如：跨縣市庇護安置），建議未來雙方都可

以認定為服務績效。接受轉介的一方，必須全權負責後續的服務(含：確認轉介單位提供的資料正確性、個案需求、擬定新的職業重就目標與計畫…)；轉出的一方建議可以追蹤 2 次，在確認個案服務狀態後再做結案。建議亦可使用職管手冊中「結案代碼 42」的結案項目予以結案，並以此代碼記錄服務之績效。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫  
第五次(9/27)團體督導會議結論

## 一、服務申請與開案審查

### 1. 工作經驗：

- (1) 透過收集個案的工作經驗、工作歷程、離職原因等資訊，能協助我們判斷個案的求職行為模式、工作持續性、可轉移技巧等狀況，有助於未來職業重建計畫的擬定。
- (2) 個案已有一段較長時間沒有工作時，建議職管員需要進一步瞭解在待業期間裡的狀態(如：是否曾找過工作、找工作遇到的問題)，以此資訊判斷是否需要開案提供服務。

### 2. 身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表：

- (1) 「A. 可考慮開案提供職重個管服務」的選項應與申請表「就業條件自我評估」互相呼應，以作為之後擬定職業重建計畫的參考。
- (2) 如：申請表「我知道自己適合什麼工作」中個案勾選「不知道」，則建議職管員可對應勾選「A. 可考慮開案提供職重個管服務」的選項 2 (申請者不清楚自己的未來就業方向或適合的工作類型，可能需要職涯方面之探索與輔導)；申請表勾選「我不知道怎麼去找工作、我會擔心要自己去面試、我覺得找工作困難」→建議職管員可對應勾選「A. 可考慮開案提供職重個管服務」的選項 3 (申請者不知道如何進行求職，可能需要提昇求職技巧能力或求職自我效能)。

## 二、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

### 3. 個案過去曾接受職評服務時，職管員參考引用職評報告的原則：

- (1) 個案在前一位職管員服務期間(一年內)雖曾接受過職評，但建議在引用時仍須考量其他因素(如：個案為中高齡者在能力上可能有所改變、職評目的不同…等)，而不是全盤參考上一份職評報告的資料與結果。
- (2) 不論是直接引用前一份職評報告的結果(需要補充說明上一次之職評目的、註明「參閱 101/1/x 職評報告內容」)，或是重新轉介職評，建議職管員都必須提出合理的判斷理由與依據。

### 4. 工作經驗與工作能力：

- (1) 個案已有很多工作經驗，且工作歷程中經歷過不同的職務階層時，建議職管員必須進一步評估與瞭解個案現有能能力，是否仍具有足夠

的技能以勝任其期待的職務。若個案的工作經驗/技能與未來期待的職缺有所出入，則第四部分「就業相關助因與阻因分析」的「支持/輔導需求類別」就會包括「10-3 增加工作技能」。

(2)建議職管員可思考以下問題，並提出具體的說明：

(a)個案以往的工作經驗與能力，是否能夠應付目前職場的需求？

(b)個案期待的工作職務內容，是否在目前職場中有類似的職缺？

(c)且其經驗是否足以應付個案期待轉職的職缺？

#### 5. 生理層面：

「左手僅有輔助功能，左腳無力」並非功能性的描述，建議可以修改為「在個案填寫資料時，以右手操作為主左手為輔助；個案在維持站姿多久時間後，開始顯得疲乏」，可以把日常生活表現，佐以量化與質化的說明，增加讀者的瞭解。

#### 6. 個人生活表現/家庭/社會層面：

有宗教信仰的個案，信仰可能對其生活產生明顯的影響，甚至其價值觀，也會成為個案家庭以外的支持系統，建議需要進一步瞭解並記錄。也可以藉由描述個案每週有多少時間參與宗教活動，或是接觸的人事物有多少是與宗教信仰有關等方式，增加讀者對於個案價值觀的瞭解。

#### 7. 中高齡失業者的需求評估：

肯定職管員在「職業重建需求摘要與處遇方向」的觀察：「案主對於過去的經歷與現在的處境感到掙扎，正處於是否放下之前經歷，重新從頭找一份單純的工作及穩定的收入。職管員評估案主主要的需求為職涯選擇討論及職場再出發的心態調適…」。因個案有一段較長時間沒有工作，期間雖也有過幾次求職經驗，但仍無法順利就業，建議職管員服務此類個案時，於評估階段深入瞭解個案真實的想法與期待，才能有效擬定後續職業重建目標。

#### 8. 就業相關助因與阻因分析暨支持輔導需求分析：

「支持/輔導需求」與評估表的內容應互相對應，以利後續計畫擬定與執行（參考第四次團督結論）。

### 三、職業重建計畫

#### 9. 我的目標-「本次職業重建目標」：

(1)以閻小姐為例，若以「2. 工作內容以話務相關、辦公室庶務等為主，亦不排除任何能力所及之工作機會」作為本次職業重建目標，前半段表示職管員判斷個案具備相關話務與庶務之工作能力，則在評估表中應具體說明、或以足夠的評估資料佐證；後半段建議職管員需進一步釐清個案真實之想法與需求，並於討論後盡量列出幾個（個

案不排斥的) 就業職缺或工作內容。

- (2)建議職管員與個案在討論擬訂職業重建目標時，必須具體且明確可行(如：「我希望在幾個月內能找到基本工資以上的工作」…等)，且後續「我的執行計畫」中亦需提出適合的「行動目標」與「執行方法」以協助個案達成其職業重建目標。
- (3)當本次職業重建目標較為明確時，也比較容易設定後續的行動目標與執行方法。

#### 四、綜合建議

綜合各單位職管督導的意見後，目前遇到的困境歸納如下：(1)新系統的穩定性不足、(2)規定的服務案量太多、職管員在案量壓力與個案完整服務之間(職管員諮商功能、評估的深度)取捨困難、行政作業壓力、(3)職管員使用手冊服務個案需有更完整的思考邏輯、(4)職管員在手冊架構下的角色定位(倡導者)仍待落實、(5)完整服務需要較長的服務期程，但個案不耐等候等五項議題，需要持續討論。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫

第一次(7/26)焦點團體會議紀錄

議題一、「職重窗口(職管員)」與「就服中心(身障就服員)」的共識與合作機制  
(分流)

目前蒐集之意見包括：

- 在開案審查時，若雙方對個案的支持服務需求程度(如：「完全不需」或「需少許支持服務」)判定不一致，該如何處理？
- 職管員開案審查的「當下」判斷個案不需支持，不代表「日後」沒有適應問題。
- 若非透過正式的轉介程序(如：「銷案」後再「轉介」)，則個案只是被職管員口頭告知「應該去就服站尋求協助」，但從個案離開職管窗口直到個案到達就服站櫃臺求助，這之間的過程則是一個問號；反之亦然。
- 個案若未開案，則無法透過正式的轉介程序「轉介」。

討論大綱：

- 若沒有經過正式開案，如何保障個案在轉介過程的權益？
- 如何建立職管員與身障就服員的分流共識與合作機制？

紀錄：

1. 建立轉介與合作機制的原則：

- (1)建議職管員提供開案前諮詢時，應留下個案基本資料等紀錄，以便日後統計。另外，職管員轉介個案至就服站台時，可使用對方要求的轉介表單，並尊重對方專業判斷，同時也要妥善與個案說明轉介原因，並尊重個案的決定。
- (2)建議職管窗口與就服中心之間先建立對口，並逐步建立服務對象、轉介表單、轉介模式的共識。

2. 目前台北市就服處與職管窗口之間的合作機制：

- (1)目前北市就業服務處與職管窗口之間已經討論出轉介/合作機制，對於哪些個案應進入就服處、哪些個案應進入職管窗口，都有建立一定的共識。雙方開案後也都會透過評估以釐清個案的需求，若判斷個案的需求較適合由另一方服務，則會在獲得個案同意後，透過窗口對窗口的方式銷案、轉介。這個轉介模式仍需留意就服處的個案管理員是否具備足夠的身心障礙者需求評估能力。
- (2)承上，職管員銷案後會陪同個案到大同就服台完成轉介程序，基本上會依個案的能力來決定要協助個案到什麼程度。另外職管員也會附上已評估的書面資料，供大同台參考。

## 議題二、擬定職重計畫時，如何增進個案的參與？（賦權）

### 目前蒐集之意見包括：

- 手冊強調個案的參與與理解，但若個案选择不參與或自我決定不需要這些行動目標時，該如何處理？
- 認知功能限制的個案可否看懂職重計畫內容？
- 精障個案不見得會配合這些評估或討論的程序，可能需要多次來回反覆討論。
- 案家可能想把個案丟給職管員，要職管員執行案家的意念

### 討論大綱：

- 透過哪些方式，可以增進個案了解接受職重個管服務的必要程序、以及參與的程度，並獲得知後同意？
- 對職管員來說，個案要「參與到什麼程度」才算是「參與」（每個職管員的期待/每位個案的標準可能不一致）？
- 對心智障礙者來說，計畫表內容最難以理解的部分是？幫助個案理解的策略為何？
- 什麼狀況下，需要把案主的重要關係人或代理人的角色拉進來參與計畫表的討論與簽署？

### 紀錄：

#### 1. 增進個案參與的原則：

- (1)職管員透過評估已大致了解個案的需求與能力，故可先擬出合適的資源再與個案討論，先列出有限的選擇，並提供相關訊息（如：需配合的條件、前置準備及等待時間等）讓個案參考、選擇。
- (2)職管員可適度將執行方法拆解成更細的步驟，並預先告知個案要參與的部分（如：請個案事先打電話詢問課程訊息、先到現場參觀環境等），並在執行過程追蹤時，適時提供回饋。
- (3)依個案的認知功能，對個案參與程度的期待應有所不同。對認知功能受限的個案，「執行方法」、「行動目標」的設計要更具體詳細、更易理解；對於認知功能較佳者，則只要列出大方向即可。

#### 2 增進認知功能障礙者的參與程度：

- (1)若個案為心智功能障礙（如：自閉症、中重度智能障礙等）或識字率低無法筆談的聽語障個案，可能需邀請重要關係人參與討論。另外會依個案的理解與表達能力，視情況使用封閉式問句。
- (2)對心智障礙者而言，建議至少需引導個案參與「我的生涯/職涯方向」的討論，使個案能有所表達與確認。擬定職重計畫的挑戰在於如何將個案原本的口語表達轉成文字，使文字內容與口語表達的意思一致。

#### 3. 留意重要關係人的態度：

若重要關係人較為強勢主導，則反而會妨礙案主的參與。另外，服務心智障礙者較常接到來自強勢父母的申訴，此時職管員會透過解釋、三方會談等方式將處遇/安置原因說明清楚，並設法建立共識。

### 議題三、職管員與個案之間，如何形成共識或一致的目標？（賦權/工作同盟）

#### 目前蒐集之意見包括：

- 個案認為的與職管員判斷的若有衝突，應如何處理？
- 若個案沒看過其助阻因分析，是否會對計畫表「支持輔導需求」及「我為什麼要這麼做」產生質疑？
- 職管員認為個案有情緒控制的問題，但個案自己不這麼覺得，應如何讓個案理解/接受？
- 若個案不接受就養或就醫，直到職重計畫執行完成後才接受並轉至就養（就醫），則結案因素應該會有 G04-32 或 G04-34 之組合？

#### 討論大綱：

- 如何運用評估結果（如：就業相關助因及阻因分析）或晤談技巧，增進個案的自我認識，使個案對自己的功能表現或支持輔導需求有比較實際的了解？
- 服務過程中，職管員如何運用策略（如：諮商技巧、動機式晤談、澄清等）來處理雙方認知不一致的情境？

#### 紀錄：

##### 1. 形成共識的前提：

- (1)對某些個案來說，口頭或書面的承諾只是形式而非共識，要形成共識，個案需先對自己有足夠的了解，並且基於這些了解參與討論職重計畫，進而達到行為的承諾。
- (2) ”informed” 不僅只是告知訊息，也要確認訊息有「進去」（某些個案可能聽不進去，需透過各種回饋或經驗讓個案吸收）；告知不同選項的後果，個案才能為自己的選擇負責。
- (3)共識是要逐步達成的。若個案不清楚自己為什麼要做這些事情，職管員需協助個案連結「目標（如：獲得工作機會）」與「目前的行動（如：參與就業前準備方案）」之間的關係。

##### 2. 增進個案自我認識的經驗分享：

- (1)對於個案對自己或工作世界的理解與實際不符時，職管員可透過「第三人回饋」的方式增進個案的自我認識，如：為一個急於就業但尚未準備好的個案，安排一面試情境並由庇護工場人員扮演面試官，由該面試官的回饋來讓個案了解自己實際的狀況。
- (2)對於個案的口語表達與實際表現有落差、且難以透過口語說服者，職管員可採用「共同經歷某些行為事實」的策略來增進個案對自己實際狀況的了解，如：連續1週內每天上午10點打電話問個案是否起床、請個案實際工作並觀察是否可以持續1小時、直接帶個案去面試讓案主了解自己是否可獲得僱用等。
- (3)試著多讓個案發表意見，並確認「是個案真正想要的嗎？」待確認後再發展職重計畫。

## 議題四、服務紀錄（評估表、計畫表等）的保存與轉移（倫理）

### 目前蒐集之意見包括：

- 若個案的主責人員流動或更換服務人員時，在服務紀錄上應有一切割以釐清權責
- 跨縣市接受服務之個案（如：北市←→新北市），其評估相關資料應如何處理？
- 建議在下列情況，可新增表格並移轉服務過程之資料給新的服務人員：(1)職管員離職，新任職管員接手，(2)服務對象結案後另行開案。
- 服務對象的狀況在評估過程中出現明顯改變，建議新增表格以呈現前後的差異。

### 討論大綱：

- 在服務紀錄的保存與移轉方面，要考慮哪些倫理原則（如：當事人的權利）？
- 資料移轉的行政規則或程序如何？

### 紀錄：

#### 1. 資料轉移時的原則：

- (1)建議職管員在簽署服務同意書時就要預先告知可能會如何運用服務資料，與需要轉移資料的可能情況（如：更換服務人員、跨縣市轉介、轉介至社政/衛政系統…等），並獲得個案書面知後同意。
- (2)建議同一名個案由不同職管員服務的紀錄、表單，在系統前台就應有所區隔，以釐清不同服務人員的權責。

#### 2. 評估表或計畫表的新增原則：

- (1)個案的職重計畫表擬定完成前（含：評估中、評估完成、擬定計畫中）：建議接手職管員直接建立新的評估表或計畫表；
- (2)個案的職重計畫表擬定完成後（含：計畫已簽署完成、計畫執行中）：建議接手職管員仍應與個案見面、了解個案狀況、考量轄區資源現況並與個案討論取得共識後，再決定是否繼續執行原訂計畫，或另訂一份新的計畫。

#### 3. 「原職管員離職」的資料移轉參考程序：

- (1)原職管員於系統註記更換，經督導審核並指派新職管員接手，
- (2)系統儲存並鎖住原職管員服務之相關紀錄（含表單之填寫者署名），
- (3)個案資料依其服務階段，轉移到新職管員的個案一覽表中，
- (4)新職管員新增空白表單（由新職管員署名），並自動抓取舊職管員先前填的相關資料帶入表單中。

#### 4. 跨縣市轉介的議題：

- (1)原本透過職管員派案的設計是為了控管服務資源，因此跨縣市的服務資源仍須經過該縣市職管員派案才能使用。但跨縣市服務延伸出服務績效如何認定的爭議，建議可考慮讓雙方同時採計案量，或設計一機制讓雙方可同時認定服務績效。
- (2)若跨縣市的轉介對象同樣是職管窗口，則原職管員是否還要追蹤一個月才能結案？建議直接由接手職管員派案及負責後續服務追蹤即可。
- (3)建議未來資訊系統的設計與修改，應納入跨縣市服務的情形加以考量。

## 議題五、新制身心障礙者「鑑定與需求評估」結果的取得及應用（ICF）

### 目前蒐集之意見包括：

- （彰化縣）目前職管員拿到的轉介資料為簡易版，參考價值有限（內容除基本資料、家系圖等之外，僅註明「需要就業」）。將再協調可否提供較完整的轉介或評估資料。

### 討論大綱：

- 經需求評估有職業重建需求轉介之個案，其轉介程序為何？
- 個案轉介資料是否有助於進行開案審查的判斷？是否有助於完成工作手冊之「評估表」（如：「功能表現」及「支持輔導需求」等）？若轉介資料不足，有什麼方式可以取得更豐富/更完整的轉介資料？
- 工作手冊中「身心障礙手冊」欄位要如何因應擴充？

### 紀錄：

#### 1. 新制鑑定後個案取得的身心障礙證明會標註障別、ICF 編碼與 ICD 碼，而需求評估則依福利服務性質分為三個方向：

- (1) 第一類一般性福利需求（一般福利服務/必要陪伴者優惠/專用停車位/經濟補助等），只要領證後即可提出申請；
- (2) 第二類長期照顧/居家照顧/輔具服務需求，是由長照中心/輔具中心等進行失能評估或輔具評估；
- (3) 第三類福利服務（生活重建/心理重建/家庭托顧/社區居住/課後照顧等），由社政單位進行需求評估，再依需求評估結果轉介相關服務單位（如：衛政單位/教育單位/勞政單位等）。就業服務的需求評估便屬於這一條路徑。

#### 2. 可參考的鑑定或需求評估資料

「新制身心障礙鑑定功能量表成人版」當中「活動參與及環境因素」項目很像是表 3-1 的內容，職管員或就服員若能取得該量表評估結果應可作為參考，建議再追蹤職管員取得「新制身心障礙鑑定功能量表成人版-活動參與及環境因素」的管道。

#### 3. 北市的作法：

- (1) 請社會局每月彙整轉介名冊給職重窗口（之前職管窗口有建議社會局該名冊應具備的欄位），以便職管員掌握有職重服務需求之個案並逕行聯絡。若經評估後非屬勞工局所能提供服務者，再協助連結相關單位提供服務。
- (2) 個案的需求評估報告是否能一併轉介，仍須與社會局再討論確認。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心  
職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫

## 第二次(9/27)焦點團體會議紀錄

### 議題一、增進個案的參與

依第一次焦點團體會議紀錄，增進個案參與的原則包括：

1. 依個案的認知功能，設定不同的參與期待。
2. 盡量引導個案參與「我的生涯/職涯方向」的討論，使個案能有所表達。
3. 從合適的資源中列出有限的選項，並提供相關訊息(需配合條件、期程等)讓個案參考、選擇。
4. 於計畫表中，使用具體詳細、個案可以理解的用詞。
5. 適度將執行方法拆解成具體的步驟，並預先告知個案要參與的部分，待執行過程中適時提供回饋。
6. 當溝通效率不佳時，可考慮適度邀請重要關係人參與討論。

#### 討論：

- 職管員如何與態度較為強勢、主導的重要關係人溝通「對案主參與的期待」及「本次職業重建目標」？
- 在擬定計畫與執行計畫的過程中，促進個案參與的具體策略(或執行方法)為何？

#### 紀錄：

### 1. 與強勢/主導型的重要關係人溝通的原則

#### (1) 在處理之前，先了解強勢背後的原因

家長強勢的態度背後，可能包括三種原因：(1)想隱藏過去的經歷、(2)想要保護個案、(3)不了解目前就業市場的狀況。這三種原因各有各的處理方向，但原則上職管員溝通時的態度應理性、積極、正向。另外，亦可設法透過第三方(不那麼強勢主導的)關係人與重要關係人溝通。

#### (2) 先不要急著答辯

當對方抱怨或申訴時可能帶有情緒，建議職管員不要急著答辯，而是先傾聽、同理以安撫對方的情緒，待對方情緒較平穩後，再理性地談個案的狀況。

#### (3) 一併考慮案家的權益

可參考社會工作領域將個案的重要關係人或家人也視為「案主」，則在討論「案主」的權益時，也會將個案重要關係人或家人的權益一併考慮進去。

## 2. 溝通策略分享：

- (1) 對於不重視個案過往經驗的強勢家長（可能低估個案潛能），職管員可試著蒐集各種正向訊息回饋給家長，提供職重服務有助於個案的證據，並積極持續與家長溝通。
- (2) 對於不滿意職管員的安排的家長（可能高估個案的能力），可安排各種面試或職場試做機會，透過這些經驗去反映或驗證個案的表現，讓家長逐漸願意修正自身的觀點；但有時候也可能是職管員要修正自己的評估結果。

## 3. 促進個案參與的具體策略

### (1) 確立「有意義」的目標(meaningful goal)

職管員應設法讓個案認知到：職業重建目標對他而言是有意義的。因為只有在個案認同這個有意義的目標(meaningful goal)時，才願意為這個目標付出種種努力、落實職重計畫的執行。

### (2) 降低達成難度

職管員可和個案一起回顧之前使用過的策略與個案參與的經驗，並從中討論新的可行方法。或可將行動目標訂得比較小，降低達成的難度以促進個案的參與。

### (3) 連結個案的增強物

在與個案討論計畫時，可設法將個案生活中「在意的事物或活動」與行動目標、執行方法等連結在一起，讓個案有足夠的動機去執行。

### (4) 逐步累積成功經驗

職管員可依照對個案的了解，試探性、暫時性的(tentative)協助個案累積小小的成功經驗、或自我決定的正向後果（先讓個案認知到：自己是可以做決定的），並讓個案意識到自己對「參與決定後的成效」有所貢獻（再讓個案連結到：自己做的決定是有意義的）。

### (5) 認知行為治療學派之觀點

職管員可參考認知行為治療學派的觀點，先處理認知面（如：重複摘要、使個案可具體重述執行的步驟）再到執行面（如：將執行方法切細，設定執行期程與目標，並提供個案選擇的機會，讓他可以自行選擇如何執行）。

## 4. 其它議題：

相對於心智障礙者家長的期待與實際的落差，非心智障礙者的期待落差有時反而更難去溝通或處理。

## 議題二、與個案形成共識

依第一次焦點團體會議紀錄，與個案形成共識的前提如下：

1. 個案需先對自己、對職場有實際的了解。
2. 基於這些實際的了解，來參與職重計畫的討論。
3. 在增進個案對自己/對職場的實際了解時，某些回饋只用口語說明可能不夠，而要運用其他的回饋策略來讓個案吸收（如：透過第三人回饋、共同經歷行為事實等）。
4. 告知不同選項的條件與結果，讓個案為自己的選擇負責。
5. 讓個案多發表意見，並再三與個案確認「這是你真正想要的嗎？」
6. 若個案搞不清楚為什麼要做這些事情，職管員需協助個案連結「目前的行動」與「目標」之間的關係。

討論：

- 某些個案的口頭或書面承諾只是形式，真正的承諾要以行為表現為準。在討論計畫時、或執行計畫的過程中，職管員如何覺察個案「已經和你達成共識」？

紀錄：

### 1. 承諾淪為形式的可能原因：

- (1) 個案可能受限於認知功能而難以連結「因-果」關係，因此也就不知道「行為」與「後果」之間的關連性。
- (2) 個案過去可能未曾有過承擔責任的經驗，即不曾自己面對行為的後果，因此缺乏承諾的概念，而職管員在與個案互動過程中，應設法透過練習等方式協助個案建立或累積這些承擔責任的經驗。

### 2. 確認共識的策略分享：

#### (1) 當場確認訊息的吸收

在與個案討論職重計畫告一段落後，可請個案再以自己的話說一遍計畫的內容，以確認個案確實了解。

#### (2) 透過責任分工、累積共同經驗

與個案討論職重計畫的執行方法時，與個案討論如何分工負責，並且實際執行(如：職管員請個案找出某單位招募志工之簡章，並實際打電話、完成報名程序)。共識的建立是一種學習歷程，職管員可逐步觀察個案後續的配合度，隨著共同經驗的累積，一步步提昇共識的程度。

#### (3) 現場確認行為的落實

職管員可協助個案回想之前已達成的共識，並當場展現行動(如：引導個案親眼看見自己造型的差異、建立「適合面試的髮型」的共識；當約定面試當天個案還是維持原來的樣子時，引導她回想當初的共識，並且

讓她自行調整為合宜的髮型。

### 3. 服務關係的進展與工作同盟的建立：

#### (1) 逐步發展信任關係

職管員與個案間的信任關係是個案參與及建立共識的大前提。職管員在服務與互動過程中，若能觸動到個案心中的或過往的經驗，就有可能使個案開始轉變為信任的態度。

#### (2) 持續檢視角色定位

就服員與職管員應持續檢視自己在個案心目中的角色定位（如：聊天的對象？指導者？提供就業機會者？陪伴者？）的轉變過程。

### 4. 建立正向的共同經驗

職管員可運用「職場見習資源」，與個案建立共同經驗，並確定個案的就業準備度。但在過程中需妥善回饋，告知個案「哪些地方是成功的」，避免個案過度引申解讀失敗經驗，反而在見習過程中累積挫折經驗。

### 議題三、職管員的倫理議題

#### 一、進入庇護職場的決定

1-1. 當案母期待個案進入庇護職場，但職管員評估後發現個案的能力，能夠透過支持性就業而進入一般職場，但案母與個案都期待進入庇護職場，且庇護單位也有職缺並同意聘用個案時：

討論：

- 職管員如何與案母溝通，告知個案的實際能力足以進入一般職場？
- 如果案母堅持原本的想法，職管員該如何處遇？
- 如何協助個案賦權，並協助其自我決定？
- 如果案母與個案的想法有所差異，職管員需要以誰的決定為主？

1-2. 庇護單位希望個案進入其單位任職，但經職管員評估後發現個案的能力，能夠透過支持性就業而進入一般職場：

討論：

- 職管員如何與庇護單位溝通，令個案能自主決定要接受何種就業方式？

1-3. 職管員接到由其他縣市政府職管員轉介的個案，該職管員在轉介資料中直接要求讓個案進入特定庇護職場：

討論：

- 職管員該依據轉介單位的資料，直接派案？或是重新進行評估？
- 職管員若發現個案的能力與轉介資料的內容不符，該如何處理？

紀錄：

#### 1. 溝通前的充分準備：

- (1) 可先了解想法背後的原因（如：受挫經驗），同理對方的立場後再來談處遇方向。
- (2) 職管員應對個案、案家的需求有完整的了解，也要對就業安置資源有完整了解，才能站在案主利益思考。職管員除了熟悉相關制度規定、清楚個案想要的及個案需要的為何之外，最後要考慮庇護性就業資源應該給誰使用。

#### 2. 提供正向回饋：

- (1) 可透過職評結果與個案討論就業安置類型。
- (2) 職管員可先安排個案有機會勝任的工作，並從中建立正向的服務經驗。
- (3) 可與個案分享正向的成功經驗，鼓勵個案進入一般職場。

#### 3. 確認相關資訊是否被充分告知：

- (1) 職管員可透過現場試做設法回饋個案的實際能力給案母。

- (2)考慮案母與個案是否在「資訊被充分告知」的狀況下做決定，職管員可進一步確認案母對支持性就業、庇護性就業服務的了解程度，釐清案家對庇護性就業的期待。
- (3)不論認知狀況如何，因為最後真正要去工作的人還是個案，所以會與個案面對面討論其能力優勢與堅持去庇護職場可能的缺點，從個案的增強物下手(如：一般職場與庇護性職場的薪資落差)，分析利害關係。

#### 4. 發揮職管員的「協調者」角色：

可再思考職管員的評估能力能否準確預測個案的就業安置結果，因為「能否順利進入一般職場」的變數大(可能與職場接納度、工作機會是否存在等因素有關)，個案即使有能力也未必能順利進入職場就業。因此最後的安置決定仍仰賴於職管員可否發揮協調者的功能，與案家、庇護工場一起去協調出對案主而言最佳的安排。

#### 5. 透過評鑑指標影響庇護工場的服務原則：

當庇護工場財務與人事穩定後，接下來就會考慮如何在兼顧收支平衡下滿足評鑑指標。因此亦可考慮等到庇護工場營運穩定後，逐步透過設定評鑑指標(如：為能力足夠的個案提供離場轉銜服務、建立合理的產能核薪標準…等)等策略逐步影響、調整庇護性單位的立場或原則。

#### 6. 外縣市個案的再評估：

接到外縣市轉介的個案，北市都會再經過評估；即使評估結果與轉介資料不符，基本上仍會依照北市自己的評估結果來安排處遇方向。

#### 7. 與庇護性職場的溝通議題：

曾接到躁鬱症的個案，因難以掌握其狀況，故職管員擬先安排職場見習，但庇護單位表示協助保險有困難，只好另外安排工作室作為職場安置。但結果反而是庇護性職場認為職管員搶了它的個案。

## 二、目前可用的資源無法滿足個案需求

### 2-1. 職管員經過評估之後，發現個案的興趣與能力適合進入○○職種的庇護職場，但是目前轄區內無此職種的庇護職場：

討論：

- 職管員如何在自己的年度個案服務績效與個案的實際需求下做決定？

### 2-2. 經過評估後，發現個案並未做好就業前的準備，同時目前也沒有適合的服務能夠協助個案增加就業準備度：

討論：

- 職管員該為了績效，而將個案留在手上暫時不開案，待有適合的資源出現時，再上系統開案提供服務？或是直接轉介給就服員，安排就業機會讓個案嘗試？

### 紀錄：

#### 1. 考慮個案的類化能力設定服務模式：

職管員應視個案的狀況來設定服務模式。如：對於有能力將學習成果類化到其它情境或職場的障礙者來說，即適合連結就業前準備服務「先訓練再安置」的模式，對於難以類化學習效果的心智障礙者來說，則比較適合支持性就業服務「先安置再訓練」模式。

#### 2. 列出就業安置的選擇優先順序：

職管員可在一開始就針對所有的選擇列出優先順序，若個案一直等不到最佳選擇，則職管員可再與個案討論是否有第二順位或其它可能的職種。

#### 3. 運用購買式服務：

若個案能力僅適合進入庇護性就業，顯示其能力有所不足，若庇護性職場暫無合適的職種，除了考量職場見習之外，職管員可透過北市特有的「購買式服務」模式，先讓個案做好就業前準備再協助安置。

#### 4. 資源倡議的前置準備：

(1)職管員存在的重要目的之一即是倡導資源成立，職管員服務的個案中，缺乏立即可用資源的個案很可能就佔了一半，因此職管員應定期分析、彙整缺乏的資源，並向局裡反映/倡議。

(2)但職管員在倡議前應先思考：個案需要這些資源的迫切性如何？個案的需求量是否大到必須另外成立新的資源方案才能處理？或者可以暫時透過連結案主周遭的資源（如：社區鄰居等）而解決？若要倡議成立新的資源方案，則這些方案的內容或型態為何？

#### 5. 服務績效議題仍須持續討論：

服務績效又可分為直接績效與間接績效去討論；另外最佳服務績效（個案負荷量）與最佳服務品質（陪伴個案的過程）的平衡點，會依職管員的能力、就業市場狀況…等因素而有所不同，亦有討論空間。但職管員應持續檢視服務的平衡點，並以逐漸達到平衡點為方向而努力。

## 議題四、參與試辦計畫的收穫與所需的支持

### 一、由 8/23 意見調查結果(附件二)摘要如下：

#### 1. 工作手冊新表單對實務的影響：

- (1)新表單的向度雖然有助於全面地、有系統地了解個案，但也可能造成評估時程較長、需要與個案見面較多次才能完成評估表與職重計畫表、以及必須花時間適應新表單的思考邏輯。
- (2)承上，一方面評估時程與見面次數可能受到個案的配合度與意願影響，一方面個案的配合度也會因為不了解服務程序與評估目的而降低。

#### 2. 職管員的支持需求：

- (1)雖然工作手冊強調個案參與與自我決策的概念，使職管員得以實踐賦權與尊重案主的態度，但同時也造成職管員必須提升諮商/晤談的技巧、並且重新調整服務的模式。
- (2)職管員反映的支持需求以經驗累積（評估技巧、案例分享等）為主，其次為行政支持與協調（資訊系統的使用、開結案標準、委外案的行政規定等）、專業督導（評估技巧、服務一致性、督導的及時性等）等。

#### 3. 功能角色的落實情形：

填答者認為，工作手冊的試辦可以落實職管員作為「管理者」、「諮商者」、「協調整合者」的功能角色，但仍受限於案量與服務期程壓力而難以深入，同時，「倡導者」的角色仍不明顯。

### 二、由此衍生的討論如下：

- 新的服務模式不但時程較長、也期待個案能有更多的參與，在此前提下，職管員在開案時(或是在服務過程中)，如何向個案說明「職重個管服務」的內涵、並協助澄清個案對職重服務的期待？
- 若需增進職管員的評估技巧、晤談/諮商技巧，有哪些課程主題、訓練或督導方式可作為辦理教育訓練的參考？

### 紀錄：

#### 1. 職管員向個案說明服務時的重點：

##### (1)使用個案可理解的用語

- a. 目前職管員基本上使用中央提供的「職重服務同意書」來說明。
- b. 由於職重服務專有名詞太難理解，期待職管員能逐漸改變說明的用詞，使用個案可以理解的語言，如：新北市新店職重服務中心職管員向個案說明服務內容時，會使用「協助做就業的決定、提供情緒支持、提昇就業力…」等用語，以取代「開案晤談、需求評估、生涯諮詢」等較艱澀的專有名詞。

## (2) 澄清個案的期待

- a. 職管員應設法釐清個案的期待與可行的選擇（如：與個案討論「如果你期待的是…則可能發生的狀況…或可能會遇到的困難是…」），若個案的需求/期待不適合職重服務，則可協助轉介/連結相關資源。
- b. 若個案表達自己「可以馬上就業」，職管員可再透過直接嘗試的歷程（如：現場搜尋並提供就業機會、陪同面試等）加以確認，逐步讓個案覺察並修正其想法。
- c. 若個案急於就業，也鼓勵個案可去就服站詢問，但職管員也會保留後路，若個案有需要時也可將找到的職缺帶來一起討論，因為就服站的工作人員不一定有足夠的時間與他討論。

## (3) 讓個案對服務過程有合理的預期

- a. 基於評估需要，職管員會對個案說明：「為了多了解你，所以需要請你多來幾次，我們一起討論你的工作經驗、工作前的準備…」等。
- b. 由於職重服務時程難以預估，所以說明的重點在於服務內容與步驟（如：若要接受庇護性就業安置，可能要經過哪些步驟；若要接受支持性就業安置，可能會經過哪些歷程…等）。

## (4) 兼顧倫理與實務

實務上很難等職管員解釋到個案「完全知情同意」才開始提供服務，因此「知情同意」可能也是一種逐漸達成的過程，重點在於過程中職管員屬於陪伴的角色。職管員可以想一想：怎樣做才能達到足夠的知情同意，又符合基本的倫理？

## 2. 職管員的技能提昇與準備：

- (1) 關鍵在於諮商技巧，但諮商技巧需要投入一定的時間、心力來養成，可再思考如何培養職管員的諮商技能。
- (2) 美國提供多種語言版本的服務說明書，服務人員中也有一定比例具備手語能力，以便因應各類個案的需要進行服務說明。因此未來或許需要有計畫地培養職管員與就服員的手語能力，或將服務說明書編製成適用不同障別對象的版本（如：點字、手語、智能障礙適用…等）。
- (3) 參與試辦的心得是職管員需花更多心力去思考，但案量與臨時業務很容易打斷思考過程，建議可為職管員安排一段連續的、不受干擾的思考時間。相對的，也要考量這樣的安排能否產出品質更好的表單或紀錄。

## 3. 關於職管員的功能角色：

### (1) 倡導的方式與管道仍有待討論

職管員目前較難理解、也較難掌握「倡導」的角色，以及反映需求的「方式」與「管道」。例如：職管員若想要為個案發聲，有什麼管道？要向

誰反映（舉中途致殘者出院後的過渡服務資源為例）？是反映單一個案的需求？或者有統整個案共同需求的更好作法？

#### (2)資源的定義可大可小

有方案、政策面的資源倡議，也有小至行動目標、執行方法層面的資源；職管員也可以設法協助個案發現自己擁有的資源，而不是完全仰賴政府資源，以一般人求職而言，絕大多數也都是仰賴個人的人脈，故職管員亦可設法倡議個案社區周遭的資源。

#### (3)在心中種下倡導的火苗

當我們覺得自己很渺小的時候，就什麼事都不能做，當我們覺得肩負任務、有信念和企圖心的時候，什麼事都有可能發生（舉就業服務群組安置方案為例）。

#### (4)在服務過程中持續強調協助的角色

其實職管員與FAP社工員做的資源連結很類似，但個案卻感覺不到職管員的協助，這或許跟過去雙方的角色期待與定位有關。建議職管員在服務過程中不斷地向個案強調自己的角色（如：了解個案的需求、幫助個案解決問題、協助個案資源連結、協助個案作決定…等），逐步調整個案對於職業重建相關服務的概念。

### 4. 職訓局代表回應：

- (1)職訓局正在推動就業服務一案到底的服務模式（CDC 職涯發展中心），期待每個就服員都成為個案管理員，但目前就服站個管員的專業能力仍不如職管員，另外，最近從訪視過程中發現，目前縣市職管窗口與就服中心的橫向聯繫不足，雙方的資源並未統整結合，這些都是未來要努力發展的重點。
- (2)系統操作部份，請中區先確認職管工作手冊的服務流程，職訓局收到試辦成果報告與流程後，會研議召開全省職管窗口的會議進行討論，而系統的修訂自然會跟著流程走。

## 職管手冊試辦計畫意見調查彙整(8/23)

### 一、職管員自覺之「服務時數」及「工作期程」

服務階段	調查項目	眾數	最大值	最小值	平均值	
開案審查(A、B) (從開始填寫服務申請表 到職管員完成開案審查)	服務申請表	最長時數	2	5	0.5	2.15
		最短時數	0.5	2	0.25	0.75
		自覺合理時數	1	4	0.5	1.125
	困難： 1. 案主配合填寫的耐性不足，或不願表露 2. 資料不齊全無法順利完成(案主忘記疾病史和服藥狀況、或不理解表格內容，如醫學診斷、醫療情形等)、可能需多次釐清內容 3. 多數問題之收集客觀性是否會受到口述引導答題之影響？ 4. 為案家提出服務申請，案主本身無意願					
	開案審查表	最長時數	1	4	0.25	0.84
		最短時數	1	3	0.2	0.74
		自覺合理時數	1	24	0.25	2.5
		困難： 1. 案量要求過高，及地方政府之行政考量，間接影響開案審查標準、態度 2. 主要時數取決於服務申請表 3. 案主雖能自行求職，但仍表達需職重人員協助 4. 零拒絕的原則使不開案的分流視同不存在				
	工作期程	最長工作天數	1	14	1	5.73
		最短工作天數	1	7	0.5	1.5
自覺合理工作天數		2	10	0.5	3.23	

服務階段	調查項目	眾數	最大值	最小值	平均值	
		困難： 1. 填寫表格時經常被其它急件、業務打擾而中斷，導致填寫時間拉長 2. 有時需確認案主就醫及其它資訊才能確認是否符合開案，而這些時程並非靠職管追蹤就會加快速度。 3. 蒐集基本資料期間，案主意願反覆，不一定能配合時間期程內的約定出席。				
晤談/評估階段(C) (從開案到職管員完成評估表，扣除轉介評量的時間，如：扣除 21 天職評)	評估表	與案主見面最多次數	3	10	2	3.71
		與案主見面最少次數	2	3	1	1.75
		自覺合理見面次數	2	5	2	2.27
		困難： 1. 案主的配合度（不諳等待、覺得很麻煩或職管員涉入太多、不願意揭露、防衛心太重） 2. 心智障礙類別之案主，部分項目不易評估 3. 案主抱怨至各個服務資源單位都需晤談與評估 4. 職管員對於表格設計邏輯還不熟悉				
	工作期程	最長工作天數	30	60	2	22.84
		最短工作天數	7	20	1	6.99
		自覺合理工作天數	20	30	3	13.49
	困難： 1. 行政要求在 2 週內完成，但案量大時完成時間會順延 2. 案主不諳等待、無法配合評估、臨時缺席 3. 資源獲得的容易度，如：有些職種需要特別去申請？					
擬定職重計畫階段(D) (從評估表完成到個案同意簽署職重計畫表)	職業重建計畫表	與案主見面最多次數	5	10	2	4.23
		與案主見面最少次數	2	3	1	1.78
		自覺合理見面次數	3	4	1	2.32

服務階段	調查項目	眾數	最大值	最小值	平均值	
	困難：	1. 案主的配合度（不認同程序、態度遊移、意願反覆） 2. 案主缺乏相關概念與計畫能力、難以用案主表述完成計畫表 3. 案主提供的訊息不完整 4. 案主的期待與就業職場現況不符 5. 案主無法理解承諾的意義，輕易承諾但後續不確實執行 6. 服務資源不足 7. 個案量多				
	工作期程	最長工作天數	10	60	3	20.89
		最短工作天數	7	20	1	7.93
		自覺合理工作天數	5	45	3	16.71
	困難：	1. 期程視工作量而定 2. 表單文字說明和職管員認知有落差 3. 在每一個階段皆須向案主說明作業流程				

## 二、職管員自覺運用職管工作手冊提供服務，可落實的功能角色：

1. 管理者（15/16）- 依據與個案共同擬定的職業重建計畫內容，選擇適當服務內容，並擬定使用這些資源的優先順序；同時針對每個個案的服務進度與品質，進行監控與管理，以提供完整且連續性的職業重建服務。
2. 諮商者（13/16）- 運用諮商技巧，與個案建立良好的信賴合作關係，了解個案的需求及現存或潛在的問題，鼓勵個案參與及設定職業生涯目標，並促進個案在生涯、職業、行為及社會參與等方面的成長或改變。
3. 協調整合者（12/16）- 協助個案與相關資源的專業助人者做有效的連結；當不同單位在服務過程出現不協調或衝突時，或職管員與專業助人者間意見相左時，主動促進溝通、減少衝突，安排及協調符合個案最佳利益的服務。
4. 倡導者（7/16）- 當資源重複、零散、不足、不存在或拒絕提供服務時，扮演倡導者角色，代表個案向社會大眾或利害關係人發聲，凝聚相關人士對議題的重視，透過各種策略及方式表達個案的需求，為其爭取服務或改善服務品質。
5. 其它：上述四種角色皆有，但礙於案量、時間限制等，諮商者和倡導者的角色無法深入。

## 三、參與手冊試辦計畫至今，自覺最大的收穫：

1. 有許多演練與學習空間-有所學習與增長
2. (1)empowerment，(2)資源掌握
3. (1)評估能力提昇。(2)可以更具體擬定服務計畫。
4. 學習更全面的看待服務對象
5. 服務案主觀念上的改變，由單向的提供服務到雙向的互動、賦權概念、資源整合，與過往經歷不同
6. 用不同的角度檢視自己，用更尊重的態度服務案主
7. 較有系統的整理資料
8. 尊重案主的主體性

#### 四、參與手冊試辦計畫至今，自覺職管員所需要的協助：

1. 經驗累積 (10/16)：
  - (1) 每半年 or 一年收集個案案例
  - (2) (委外) 請資深職管員或督導經驗分享
  - (3) (委外) 評估資料收集
  - (4) (委外) 可更快的掌握個案的狀況，了解所需提供的支持。
2. 行政支持與協調 (9/16)：
  - (1) 開結案標準等行政支持與配合應一致
  - (2) 系統要穩定，否則經驗如何累積
  - (3) 能否多了解實際操作系統對實務工作進度的影響
  - (4) (委外) 新系統的使用、表格邏輯
  - (5) (委外) 北市相關報表協調、和核銷、驗收
  - (6) (委外) 不同專業間的評估角度不同，需要花許多力氣去溝通
  - (7) (委外) 表格的撰寫與執行的行政程序間需要較多協調
3. 專業督導 (8/16)：
  - (1) 增加評估項度的觀察重點
  - (2) (委外) 討論服務一致性、異中求同
  - (3) (委外) 服務過程中遇到問題時，可以有即時的專業支持。
4. 教育訓練 (6/10)：
  - (1) (委外) 勞委會新舊資訊系統
  - (2) (委外) 諮商與評估技巧
5. 其它：
  - (1) 可供使用及連結之資源不足
  - (2) 撰寫計畫表的拿捏仍不清楚，希望能有多一點的參考範例。範例是由中區統一擬定，設定不同情境會更好！
  - (3) (委外) 情緒支持

註：本調查表共發出 20 份，回收 16 份，回收率 80%

## 子系統中服務代碼為「E01 就業前準備」之個案清單

(101/11/27 整理自職業重建個案管理服務子系統「個案名冊」)

個案代號	開案日期	派案或結案日期 (切換為目前服務代碼之日期)	服務天數 (日曆天)	目前服務階段	服務代碼	主責 職管員	服務單位	服務人員
22	101年10月9日	101年10月22日	13	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
24	101年10月9日	101年10月25日	16	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
38	101年9月21日	101年10月9日	18	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
37	101年9月25日	101年10月16日	21	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
18	101年9月25日	101年10月17日	22	E.執行計畫	E01 就業前準備		財團法人伊甸社會福利基金會(北市)	
32	101年9月19日	101年10月16日	27	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
46	101年10月3日	101年10月31日	28	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
21	101年10月2日	101年10月30日	28	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
23	101年10月9日	101年11月6日	28	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
23	101年9月6日	101年10月7日	31	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
32	101年10月24日	101年11月26日	33	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
16	101年9月24日	101年11月5日	42	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
53	101年10月4日	101年11月19日	46	E.執行計畫	E01 就業前準備		財團法人心路社會福利基金會--個案委託	
8	101年9月12日	101年10月29日	47	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
55	101年10月3日	101年11月27日	55	E.執行計畫	E01 就業前準備		財團法人心路社會福利基金會--個案委託	
10	101年9月14日	101年11月15日	62	E.執行計畫	E01 就業前準備		臺北市職業重建個案管理(伊甸)	
10	101年8月13日	101年10月22日	70	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
6	101年9月12日	101年11月23日	72	E.執行計畫	E01 就業前準備		財團法人伊甸社會福利基金會(北市)	
7	101年8月8日	101年10月24日	77	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
29	101年9月3日	101年11月21日	79	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	
9	101年8月8日	101年11月23日	107	E.執行計畫	E01 就業前準備		台北市政府勞工局	

平均值                      43.9 (日曆天)

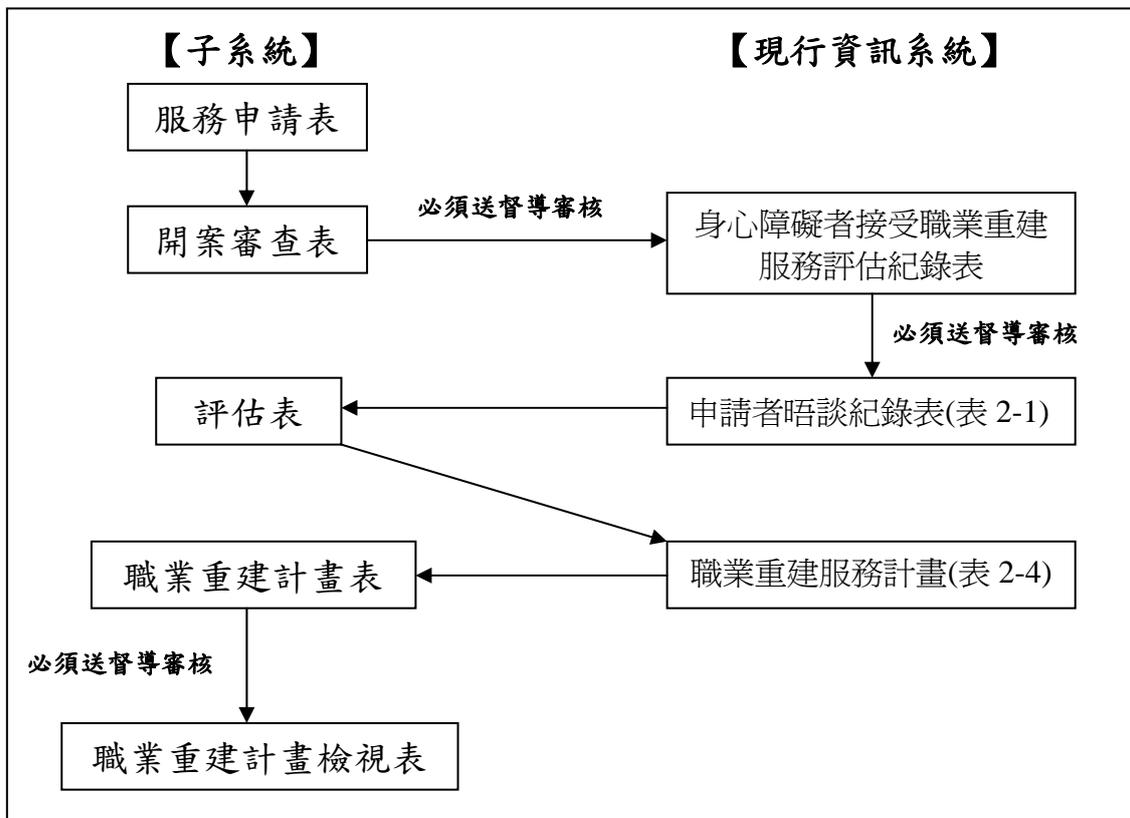
最小值                      13 (日曆天)

最大值                      107 (日曆天)

註：1.自4月至10月為止，參與試辦運用手冊提供服務的對象案量約為420名，子系統上4月至10月為止僅147筆資料。

2.子系統上4月至11月27日為止僅181筆資料，其中服務代碼為「E01 就業前準備」者如上表共21筆資料。

## 在轉換程式的邏輯下，子系統與現行資訊系統的操作流程



說明：

- 1.轉換程式的邏輯，是要先在現行資訊系統建立對應的空白表單，然後才能將子系統的資料存到該空白表單中。
- 2.以「評估表」的資料轉換過程為例：
  - (1)要先在現行資訊系統建立相對應的表 2-1，
  - (2)然後回到子系統新增並儲存「評估表」，
  - (3)儲存後，「評估表」的內容才會被自動抓到現行表 2-1 當中。
- 3.此套操作步驟相當繁複，且因為兩個系統都有卡關的設計（若前面的表單未完成，則無法進入下一階段），職管員等於要同時摸索、適應兩套系統的操作步驟：(1)熟悉子系統表單的填寫，(2)摸索在轉換程式邏輯下如何操作。

## 資料轉換後，仍須至現行資訊系統補填之項目

說明：

1. 為使現行資訊系統能正確統計案量等數據，目前設有轉換程式可將子系統評估表約 50%、職重計畫表約 90%的內容帶入現行資訊系統。
2. 下表列出的項目「一定要」回現行資訊系統補填，才能使現行資訊系統的統計報表正確呈現。
3. 除此之外，子系統仍有部份項目無法完整帶入現行資訊系統，如：職管員仍須至現行資訊系統補填寫表 2-1 的「現況能力分析」共九個欄位。

現行資訊系統補填欄位		說明
表 2-1	「案主主要需求(可複選)」	此欄位會影響服務統計報表中： 1.「個案服務情形-轉介/派案量-其它服務單位」
表 2-4	「三、職業重建目標」	此欄位會影響服務統計報表中： 1.「個案服務情形-職業重建目標」 2.「個案服務情形-轉介/派案量」
表 2-5A	無	直接於子系統中填寫即可
表 2-1B	無	直接於子系統中填寫即可

## 子系統修正建議彙整(10/8)

### 一、首頁

#### 1. 比照現行系統：

- (1)督導之本日工作清單：在督導登入首頁增設如舊系統的「待審核件數-開案審查表」、「待審核件數-職重計畫表」、「待審核件數-服務紀錄表」、「待審核件數-結案表」等清單，讓督導可以點選進入清單。
- (2)督導增加「移交作業」選單，移交個案後，保留前職管員撰寫之表單和紀錄（如：評估表、計畫表與計畫檢視表皆儲存舊檔並鎖住，另將內容複製到新檔供接案職管員編輯，以區分不同的填表人）。
- (3)職管員之本日工作清單：「A 階段待完成申請表件數」、「B 階段待審查人數」、「C 階段待完成評估表件數」、「D 階段待擬定職重計畫表件數」、「E 階段待追蹤計畫執行狀況人數」、「F 階段就業後服務人數」等清單，職管員可以直接點選進入清單。

2. 新增「個案查詢作業」功能（位置建議在上排選單最左邊），將「個案名冊」的連結移至此，以便職管員可快速查詢手中的個案清單。設計排序功能：可選擇依照個案的開案日期、服務階段代碼等排序。
3. 在「個案查詢作業」功能中，比照現行系統「個案管理作業」的介面，讓職管員可透過姓名、身分證、障別、服務單位、主責職管員、開案日期/派案日期/結案日期等查詢特定的個案，並由查詢結果直接連結到個案左選單及服務表單畫面。

### 二、各表單共通部份

1. 移除「提示儲存視窗」，由職管員自行決定何時儲存。職管員需自行養成一邊登打一邊儲存的使用習慣。
2. 比照現行系統：
  - (1)增加倒數計時功能(1800 秒)及即將強制登出提示功能(120 秒)。
  - (2)加入因應新制 ICF 障別（領有新制障礙手冊者）之勾選方式。
  - (3)應加入案主姓名、身分證字號、出生日期、性別、障別、障礙程度、填寫人(主責職管員)等欄位。
  - (4)除了「列印」功能外，加入「轉存為 word 格式」功能，以便隱藏案主之個人資料。

3. 工作經驗之「薪資待遇」欄位增加跳出「薪資請填入數字」之提示視窗。
4. 學歷、職訓/實習經驗、工作經驗建議改為「不強制填寫起迄年月」。

### 三、申請表

1. 在輸入個案姓名、身分證後，若個案曾經接受過職重服務，跳出之查詢結果，加入「目前服務狀態」（開案或結案）之欄位，表格標題「負責的就服員」字樣宜改為「負責人員」。
2. 舊案再開的程序：針對之前審查不開案或已結案之個案，設計「重新申請」的按鈕，將之前填的申請資料帶入新的申請表中重跑程序，職管員仍需依個案最新狀態補充修改申請表內容。

### 四、審查表

1. A1~7 與 B1~2 取消互斥與強制勾選，讓職管員即使未勾選任何一項也可送出。
2. 只要進入審查階段，就為個案建立左側選單(即出現個案服務史、服務紀錄表、服務申請表、開案審查表等)
3. 在審查階段，可填寫服務紀錄表。

### 五、評估表

1. 第三部分-功能表現(含生理層面、心理層面、個人/家庭/社會層面)皆改成如第二部分-職業生涯期待與就業準備的格式(一大格)，將各個評估重點羅列在標題上，取消下拉式選單。
2. 左選單「轉介評量(C03)」比照現行系統表 2-1B，按下「查看」可跳出職評選單，觀看評量計畫、評量報告、職評結果回覆等表單。
3. 只要進入評估階段，左選單出現「結案表」時，就要連帶出現「服務滿意度調查表」。
4. 致障時間及致障原因：取消「先天」「後天」的選項，保留「致障日期」與「致障原因」(疾病/意外/交通事故/職業傷害/戰爭/原因不明/其它；可複選)。另外，障礙手冊「重建」日期改為「重鑑」日期。
5. 醫學診斷/障礙現況描述，建議增加字數限制為 100 字。
6. 「檢附評估資料摘要」時，應自動帶入轉介日期、轉介原因說明等欄位內容，另外還有婚姻狀況也要帶入。
7. 未來建議接案職評員與就服員可直接從系統中看到個案的評估表，至於表單的瀏覽權限可再討論。

## 六、計畫表

1. 計畫表於列印時，應在表格最下方附加個案、職管員與督導的簽名欄位、簽署日期等（如職管手冊表格格式）。
2. 改成同一個執行計畫中可以有複數個「支持輔導需求」（下拉式選單→新增）。
3. 計畫表各執行計畫在「列印」與「轉存 word 檔」時，直接統整在同一張表中，以便個案閱讀與理解。

## 七、計畫檢視表

1. 查詢介面設計排序功能：可選擇依照個案的開案日期、服務階段代碼等排序，以便個案量較多時可快速追蹤個案進度。
2. 修改「本次職重目標」時，採取「複製並新增計畫表」的方式(將原計畫檢視表的內容自動帶入新的計畫表中，職管員再自行增刪內容)。
3. 從「計畫檢視表」新增表 0C 時，讓職管員可以一次勾選多個行動目標後，在同一筆表 0C 追蹤。

## 八、服務紀錄表(原表 0C)

1. 在 A、B、C 階段填寫表單「暫存」時不再跳出服務紀錄表(原表 0C)，只有「確定送出」時，才自動連結服務紀錄表(原表 0C)。
2. 比照現行系統：
  - (1)職管員填完表 0C「送審」後，仍允許刪除該筆資料。(目前只有在表 0C「暫存」時可以刪除該筆資料)
  - (2)允許督導有權限在審核表 0C 時，可以直接幫職管員修改內容(如：改錯字)
  - (3)服務紀錄表下方的兩個欄位「服務內容或服務過程」、「結果/處遇」合併為一大格
3. 修正表 0C 列表或列印畫面會出現的亂碼 (\n\r\n\r)

4. 自動帶入正確之文字欄位格式與範例，如下表：

自動帶入的時機	自動帶入的內容	
審查表「確定送審」、「確定不送審」	服務類別	預設勾選 4.評估或蒐集資料 若有「簡單諮詢」，則包含 1.提供諮詢 若有「轉介」，則包含 2.連結、協調或整合資源
	服務內容與過程、結果/處遇	開案之範例： <span style="border: 1px solid black;">審查決定：開案。符合身份條件=*；醫療狀況=*；職業重建個案管理服務需求=A.*</span> 不開案之範例： <span style="border: 1px solid black;">審查決定：不開案。已提供簡單諮詢內容：…，擬轉介單位：…聯絡人…電話…</span>
評估表「確定送出」	服務類別	預設勾選 4.評估或蒐集資料
	服務內容與過程、結果/處遇	範例： <span style="border: 1px solid black;">評估表：「基本資料」、「職業生涯期待與就業準備」、「功能表現」、「就業相關助因與阻因分析」</span> ， <span style="border: 1px solid black;">轉介評估項目：&lt;&lt;評估項目的標題&gt;&gt;」(如：「工作動機/興趣」，「心理層面_認知能力」等</span>
計畫表「確定送審」、「確定不送審」	服務類別	預設勾選 2.連結、協調或整合資源
	服務內容與過程、結果/處遇	範例： <span style="border: 1px solid black;">計畫表：一、我的目標，二、我的執行計畫：&lt;&lt;支持輔導需求標題&gt;&gt;(如：30-5 增進自我覺察，10-1 增進生涯抉擇…)</span>
計畫檢視表「新增服務紀錄」	服務類別	預設勾選 5.掌控職重計畫執行狀況
	服務內容與過程、結果/處遇	範例： <span style="border: 1px solid black;">追蹤職業重建計畫行動目標「&lt;&lt;行動目標欄位文字&gt;&gt;」執行狀況：</span>
計畫檢視表「儲存」	服務類別	預設勾選 5.掌控職重計畫執行狀況
	服務內容與過程、結果/處遇	範例： <span style="border: 1px solid black;">檢視職業重建計畫行動目標：&lt;&lt;行動目標欄位文字&gt;&gt;，執行狀況：&lt;&lt;執行結果欄位內容&gt;&gt;(如：執行完成、部分執行、未執行)</span>

## 九、結案表

「結案階段說明」文字改為「結案代碼說明」，內容參考最新版職管工作手冊之「表 3-6-1 結案階段與類型」說明。

## 十、左選單-個案服務史（了解特定個案的過去服務歷程）

### 1. 畫面呈現：

#### (1) 未開案或審查中的呈現方式

主責單位	職管員	日期	合作單位	服務人員	服務狀態	功能
00 縣市政府	00 職管員	101/10/3	XX 高工	XX 老師	A02-2 教育	<a href="#">查看</a>
		101/10/3			B02-1 諮詢	<a href="#">查看</a>

#### (2) 開案後的呈現方式（若個案為已結案之舊案，同樣列表呈現，但若為舊系統紀錄則依舊系統格式呈現）

主責單位	職管員	日期	合作單位	服務人員	服務狀態	功能
00 縣市政府	00 職管員	101/10/3	**家商	**老師	A02-2 教育	<a href="#">查看</a>
		101/10/3			B01 接案/初評	<a href="#">查看</a>
		101/10/3			C02 晤談/評量	<a href="#">查看</a>
		101/10/8	@@治療學會	@@職評員	C03 深入評量	<a href="#">查看</a>
		101/10/29			D01. 擬定職重計畫	<a href="#">查看</a>
		101/11/29 (初次進入 E 階段的日期)	%%基金會個案 委託	%%%	E. 執行職重計畫	<a href="#">查看</a>
		102/3/31	%%協會就業適 應團體	&&&	F. 穩定就業後服務	<a href="#">查看</a>
		102/4/30			G04-12 結案	<a href="#">查看</a>

### 2. 建議從「個案服務史」可以直接按「查看」連結到過去服務過程填寫的相關表單

## 十一、統計報表

1. 先修正統計報表會抓到舊系統資料（接案人數暨來源統計表、開案服務人數統計表）、錯誤顯示（開案服務人數統計表）以及無法顯示（服務紀錄統計表）的問題。
2. 關於障礙類別的統計呈現方式，除了現行舊制（16類）之外，應納入新制（ICF）障礙類別。
3. 開案服務人數統計表的呈現向度，應包含該縣市的行政區（如：臺北市中正區），以了解各行政區的案量分布情形，作為服務資源規劃及配置參考。
4. 除了現行統計表（接案人數暨來源統計、開案服務人數統計、結案因素統計、服務紀錄統計）之外，增加以下：
  - (1) 支持輔導需求統計（查詢條件包括：開案日期區間、障別或新制障礙類別、行政區、個案的五個年齡區間）－用以了解某一群體的支持輔導需求類型。
  - (2) 服務期程統計（查詢條件包括：開案日期區間、障別或新制障礙類別、個案的五個年齡區間、主責職管員）－用以了解某一群體在各階段的平均服務天數分布。

## 十二、其它

1. 建議在各表單上方列出「不可輸入符號清單」，以提示使用者避免輸入，以免表單當掉造成資料消失。
2. 督導權限開放可直接在上排選單「個案查詢作業」查詢到縣市政府內所有個案（含縣市政府、及委外單位個案）資料及個案名冊，不需再另行下拉一層選單才能查到。

檔 號：  
保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

## 中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 函

20201 基隆市義一路1號

受文者：基隆市政府社會處勞資關係科

地址：500 彰化市進德路1號

(彰師大進德校區湖濱館2樓)

發文日期：中華民國 101 年 3 月 3 日

發文字號：中職字第 1010014 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如主旨

承辦人：李敏聰

電話：(04) 7232105-2457

傳真：(04) 7211263

電子信箱：toromintsung@gmail.com

主旨：檢送本中心編撰之「職業重建個案管理服務工作手冊」，請查照。

正本：行政院勞工委員會職業訓練局、北區身心障礙者職業輔導評量中心、南區身心障礙者職業輔導評量中心、北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心、台北市政府勞工局身心障礙就業科、新北市政府勞工局身障就業輔導科、花蓮縣政府社會處勞資關係課、花蓮縣政府社會處勞資關係課、基隆市政府社會處勞資關係科、桃園縣政府勞動及人力資源局人力資源科、新竹市政府勞工處就業服務科、新竹縣政府勞工處勞工福利課、金門縣政府社會局勞工行政科、嘉義縣政府社會處勞資關係科、嘉義市政府社會處勞工行政科、台南市政府勞工局就業促進科、高雄市政府勞工局職業重建科、屏東縣政府勞工處勞工福利科、台東縣政府社會處勞工行政科、澎湖縣政府社會局勞工行政科、連江縣政府民政局社會課、苗栗縣政府勞動及社會資源處、台中市政府勞工局、彰化縣政府勞工處、南投縣政府社會處、雲林縣政府勞工處。

主任 王敏行

檔 號：

保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

## 中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 函

242 新北市新莊區中正路 384 號

受文者：財團法人台灣盲人重建院

發文日期：中華民國 101 年 4 月 20 日

發文字號：中職字第 1010034 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如主旨

地址：500 彰化市進德路 1 號

(彰師大進德校區湖濱館 2 樓)

承辦人：曾中斌

電話：(04) 7232105-2465

傳真：(04) 7211263

電子信箱：jw7538@gmail.com

主旨：檢送本中心編撰之「職業重建個案管理服務工作手冊」，請查照。

正本：桃園縣政府勞動及人力資源局人力資源科、嘉義市政府社會處勞工行政科、高雄市政府勞工局職業重建科、台東縣政府社會處勞工行政科、中彰投區就業服務中心、大千綜合醫院南勢分院、財團法人為恭紀念醫院(東興院區-職能治療科)、中山醫學大學職能治療學系、財團法人天主教會台中教區附設台灣省私立慈愛殘障教養院、行政院衛生署草屯療養院(職能治療科)、南投縣康復之友協會、國立雲林科技大學技術及職業教育研究所、財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心、財團法人陽光社會福利基金會中區服務中心、台灣數位有聲書推展學會、財團法人愛盲基金會、中華民國無障礙科技發展協會、財團法人台灣盲人重建院。

副本：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

主任王敏行

# 中區第一次職業輔導評量暨職業重建個案管理業務聯繫會報附件

## 依職管手冊評估表架構調整之中區職評報告格式(3/26)

中區職評資源中心 101 年職評報告格式	說明
<p><b>壹、基本資料</b></p> <p>(1) 姓名、原轉介單位、性別、生日(實足年齡)、障別程度、電話、住址、緊急聯絡人(關係)、接案日期</p> <p>(2) 教育背景/工作及實習經驗/障礙、健康及醫療狀況</p> <p>(3) 家庭及經濟狀況/個案及家屬期待</p>	<p>資料來源： 轉介資料、檔案資料、晤談結果，多以：「服務對象自述…」或「醫療報告顯示…」等方式呈現。</p> <p>「壹、基本資料」呈現的是接獲轉介/晤談時對服務對象的基本了解，內容可能尚未獲得評量之驗證。</p>
<p><b>貳、接受職評原因</b></p>	<p>資料來源： 與轉介者討論確認後之職評目的</p>
<p><b>參、評量內容</b></p> <p>一、評量過程與評量方法之選用</p> <p>二、實際評量內容與時間</p>	<p>資料來源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據職業輔導評量目的所發展的職評問題(一個職評目的可能對應多個職評問題)，選擇評量方法與工具。</li> <li>2. 與服務對象討論後形成評量內容(方法、工具選擇、評量日期)。</li> </ol>
<p><b>肆、評量結果分析</b></p> <p><b>一、生理層面</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 肢體功能與體耐力</li> <li>2. 感官功能</li> <li>3. 基本生活自理與自我照顧</li> </ol> <p><b>二、心理層面</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習方式及認知表現</li> <li>2. 人格特質與情緒表現</li> <li>3. 障礙因應與接納情形</li> <li>4. 人際互動</li> </ol> <p><b>三、個人生活表現/家庭/社會層面</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活作息/社區生活(休閒/社交/宗教活動)</li> <li>2. 家人支持/社會資源運用/社會支持</li> </ol> <p><b>四、職業生涯期待與就業準備</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職業興趣/工作動機/工作價值觀/工作期待(個人及家庭)</li> <li>2. 職業性向/工作技能</li> <li>3. 工作行為/工作態度</li> <li>4. 對職業世界的認識/求職技巧</li> </ol>	<p>資料來源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合晤談、評量與觀察結果</li> <li>2. 整合基本資料中發現</li> <li>3. 回應職評問題</li> </ol> <p>「肆、評量結果分析」皆為評量後所得知或驗證後的結果，故與「壹、基本資料」內容可能不會完全一致</p> <p>「二、學習方式及認知表現」可包括學習模式、學習能力、記憶力、專注力等</p> <p>「三、個人生活表現/家庭/社會層面」參考 ICF 的概念具體增列。</p>
<p><b>伍、綜合建議</b></p> <p><b>前言</b></p> <p>一、職涯發展及就業相關助力與阻力分析</p> <p>(一)助力：</p> <p>(二)阻力：</p> <p><b>二、職涯發展與就業方向</b></p> <p>(一)職涯發展方向建議</p> <p>(二)具體就業方向、職場環境、工作型態建議</p> <p>(三)支持輔導策略建議</p>	<p>資料來源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 綜合評量結果</li> <li>2. 蒐集職業資料庫</li> <li>3. 回應職評目的</li> </ol> <p>內容：</p> <p>「前言」是壹～肆項目之整體摘要，可以「整體而言，……」的方式描述，約 150 字即可。</p> <p>「(三)支持輔導策略建議」與「二、職涯發展與就業方向」提出之就業方向有關，若前項提出的方向超過兩個(含)以上供參考選擇，則需依個別方向，提供支持輔導策略。</p>

檔 號：  
保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心 函

103 台北市大同區延平北路 2 段 83 號 5 樓  
受文者：行政院勞工委員會職業訓練局

地址：500 彰化市進德路 1 號  
(彰師大進德校區湖濱館 2 樓)

發文日期：中華民國 101 年 5 月 14 日  
發文字號：中職字第 1010040 號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：職管工作手冊試辦計畫相關會議時程表

承辦人：曾中斌  
電話：(04) 7232105-2465  
傳真：(04) 7211263  
電子信箱：jw7538@gmail.com

主旨：本中心與台北市政府勞工局合辦「職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫」，相關會議時間如附件，敬請 貴單位派員出席，請 查照。

說明：依「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網第 1 季進度報告」會議紀錄（職特字第 1010120283 號函）決議，為促進縣市政府與就業服務中心建立分工合作機制與流程規劃，辦理本試辦計畫相關會議時將邀請就業服務中心代表參加。

正本：北基宜花金馬區就業服務中心。

副本：行政院勞工委員會職業訓練局、臺北市政府勞工局(身障就業科)、中區身心障礙者職業輔導評量資源中心。

主任 王敬行

## 中彰投區就服中心小組會議宣導及討論重點摘要(5/16)

壹、會議時間：101年5月16日（三）10：00-11：00

貳、會議地點：南投就業服務站第二辦公室

參、與會人員：略

肆、討論重點摘要：

### 一、系統查詢結果應提供更豐富的訊息（如：服務紀錄）

- 1.狀況：個案來到就服站求助時，身障就服員從系統上查詢只能得知個案「職重不開案」，但限於權限、資訊的開放限制，無法進一步了解職管員判斷不開案的原因。
- 2.建議：為促進專業間的溝通與合作，應增加資訊系統查詢結果呈現的訊息量，除了顯示「職重不開案」之外，建議可呈現「不開案的原因」或「身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表」中「總評」欄位的內容。若有個案資料隱私問題，應透過行政制度的設計加以解決。

### 二、雙方對「支持需求」的判斷標準應一致

- 1.狀況：分流審查是一個快篩機制，有可能誤判個案的需求程度，過去的服務經驗中，也曾發生雙方判斷不一致的例子（如：職管員判斷個案不需支持，但身障就服員開案服務後才發現個案需要持續或個別化的支持）。
- 2.建議：身障就服員與職管員之間如何建立一致的判斷標準（如：完全不需支持服務、需少許支持服務、需較多支持等的定義）仍需再討論；另外，針對誤判情形也需要一個處理機制，讓個案得到最合適的服務。

### 三、正式轉介或非正式轉介？

- 1.狀況：(1)目前身障就服與職管窗口之間的轉介方式有二，其一是開案服務後轉介：使用資訊系統開案後，填寫轉介表 2-5A，身障就服員可從系統上看到個案基本資料及轉介原因，但此

種方式需先開案、完成表 2-1、完成表 0C 並送督導審核後才能填寫表 2-5A，程序較為繁複，也影響職管員或身障就服員採取此種轉介方式的意願。(2)其二是未開案服務轉介：職管員在系統上註記「職重不開案」，僅告知個案相關資訊後，協助連結身障就服員或由個案自行前往就服站，過程中容易帶給個案被推辭的感受，且身障就服員查詢系統僅能得知「職重不開案」但看不到原因。

- 2.建議：應設法使「開案服務後轉介」的程序更為便捷，或在「未開案服務轉介」的過程留下更多訊息，以釐清轉介過程的權責，如：在「案主銷案表」中加入「轉介」功能選項，則職管員不需開案完成表 2-1 或表 0C，即使是職重不開案，從銷案表中也可以直接進入轉介程序。

#### 四、身障就服員對手冊表單的回饋

- 1.「服務申請表」基本資料之「工作經驗」向度比表 2-1 詳細，要求個案提供過去工作經驗的「薪資待遇」、「求職方式」、「離職原因」等項目，有助於了解個案的求職能力。
- 2.「服務申請表」之「就業條件自我評估」有助於了解個案的就業意願、支持需求、對自己求職能力的信心，及對自己離職原因的解讀。
- 3.「服務申請表」之「就業條件自我評估」第 9 題：個案填寫時可引導反思自己為何無法穩定工作超過三個月。

#### 伍、散會。