

中華民國勞動部勞動力發展署中彰投分署委託

國立彰化師範大學辦理

103 年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

【主題探討】

**職管手冊實施後，職業重建個案管理員專業支持
需求之探討**

方案主持人：王敏行教授、鳳華教授

方案小組成員：曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚

目錄

第一章、緣起與目的	1
第一節、研究緣起	1
第二節、研究目的	1
第二章、文獻探討	2
第一節、台灣職業重建個案管理服務之沿革	2
第二節、台灣職管員角色功能的轉變	3
第三節、比較美國與台灣職管員職務功能與與養成訓練	6
第四節、現行職管員的專業支持機制	8
第五節、職管新制實施後，職管員的專業支持需求	9
第三章、方法與過程	10
第一節、研究方法	10
第二節、研究過程	15
第四章、研究結果	18
第一節、職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式	19
第二節、專業支持制度面現況與現有因應方式	40
第三節、行政組織與制度面現況與現有因應方式	45
第四節、職管員專業支持需求統計分析結果	58
第五章、發現與建議	64
第一節、研究結論	64
第二節、建議	70
參考資料	73
附件 1	76
附件 2	85

第一章、緣起與目的

第一節、研究緣起

自 101-102 年，本中心透過主題探討與試辦單位（臺北市政府勞動力重建運用處、臺北市委外職重個管單位及新北市政府新店職業重建中心）的合作，已確認職管員經教育訓練與持續的專業支持下，可順利運用職管手冊提供服務。然而，全國各縣市職重窗口的運作模式、專業督導機制與職重資源分布等條件仍有相當大的差異，為能有助於職管新制之實施，本中心擬於 103 年探討職管員之專業支持需求，主要目標如下：蒐集職業重建個案管理員的實務運作、督導等議題，以彙整其專業支持需求。提出專業支持機制之建議，作為政策規劃之參考。

第二節、研究目的

本年度主要研究目的如下：

- 一、了解職管手冊實施後，職管員所需的專業支持需求。
- 二、了解職管員面對所需要的專業支持需求，所採取的因應方式。
- 三、根據研究結果提出相關的支持機制。

第二章、文獻探討

台灣的職業重建專業服務自最早的「支持性就業」至今，已發展二十餘年，可謂是正在蓬勃發展中的專業服務。本章將會透過國內相關的發展歷史及制度做回顧，以更進一步了解職業重建個案管理這項專業服務。

本章將分為五小節，第一節為台灣職業重建個案管理服務之沿革，旨為簡述台灣職業重建個案管理服務之脈絡發展；第二節為台灣職管員角色功能的轉變，旨在說明台灣職管員的演變歷程；第三節為比較美國與台灣職管員職務功能與養成訓練；第四節為說明現行職管員的專業支持機制；最後，利用回顧本中心前兩年的主題研究，帶出今年的議題：職管新制實施後，職管員的專業支持需求。

第一節、台灣職業重建個案管理服務之沿革

台灣的身心障礙者職業重建服務開始於民國 83 年的「支持性就業服務模式」，當時職業重建的服務理念是期望身心障礙者可以進入一般性職場，與一般人共同工作，而不是只有庇護工場的工作；到了民國 86 年，「職業輔導評量服務」正式納入「身心障礙者保護法」(1997)，民國 92 年全國開始正式提供「職業輔導評量服務」，這也意謂著職業重建的服務理念開始強調以「評估」為專業服務的基礎；民國 98 年，全國地方政府機關設置「身心障礙者職業重建服務窗口」，全面推動職業重建個案管理服務，期望執業重建服務能有應用個案管理的方式整合所有的服務資源，協助身心障礙者達到就業目的(行政院勞工委員會職業訓練局，2010)。

由此可看出，職業重建專業服務不斷在與時俱進，不僅透過法規修訂，將服務理念融入到服務中，也發展了職業重建服務的專業分工，讓各個職業重建專業人員角色有明確的職責與功能任務。其中，職業重建個案管理員(以下簡稱「職管員」)一職較晚形成，角色功能以及服務理念則是在職業重建個案管理服務工作手冊編撰完成後才得以確立，以下便探討台灣職管員一職的發展與變化。

第二節、台灣職管員角色功能的轉變

壹、因應教育轉銜而生的「就業轉銜員」

在民國 91 至 97 年間，各政府機關內並非設置職管員而是「就業轉銜員」，可以說是職管員的前身，而「就業轉銜」概念的起源，則可從特殊教育法規窺知一二。

早在民國 73 年，特教法規中的轉銜服務就提到應給予身心障礙者「就業轉銜」之服務；民國 76 年，特殊教育法施行細則更指出，各階段教育之學生應有轉銜服務，其中包含：升學輔導、生活、就業、心理輔導、福利服務及其他相關專業服務等項目。此後，因應教育轉銜而生的「就業轉銜」服務便逐步醞釀發展。

民國 86 年，身心障礙者保護法明文規定各級政府部門，應要積極溝通、協調並制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性與持續性的服務。至此身心障礙者的轉銜服務更擴展到「生涯」層面的廣度，而在這段期間，台灣的「社區化支持性就業服務」正蓬勃發展，身心障礙者積極回到一般性職場工作。為使應屆畢業的身心障礙者在就業轉銜上能更順暢，內政部在民國 91 年，頒布了《身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案》，明文規定直轄市、縣(市)主管機關為推動就業轉銜服務工作，應設置專責窗口與專業人員辦理轉銜與就業等相關業務，「就業轉銜員」因應而生。

貳、因應單一窗口制度而生的「職管員」

推動身心障礙者生涯轉銜服務後，各縣市政府設置了職業重建窗口，負責將支持需求較多的身心障礙者轉銜/派案至民間的支持性就業服務機構，但民間機構的支持性就業服務員也可以自行接案。當時的職業重建服務流程，很微妙的形成了一種雙軌服務的機制，而就業轉銜員的功能除負責轉銜外，也負責協助支持需求較少的身心障礙者就業。

原本設置身心障礙者職業重建單一窗口，目的便在於期望在整體職業重建服務

中，能有一扮演總樞紐的職務，整合身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估等服務(行政院勞工委員會職業訓練局，2007)，但當時的就業轉銜員並無真實達到此目的。有鑑於此，行政院勞委會職訓局在民國 96 年至 97 年，嘗試辦理職業重建窗口計畫，將就業轉銜員轉型為職管員的角色。當時民國 96 年僅由四個縣市(臺北市、臺北縣、桃園縣、彰化縣)率先試辦；民國 97 年增加至十四個縣市(新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、嘉義市、臺南縣、臺南市、高雄市、花蓮縣、宜蘭縣)(行政院勞工委員會職業訓練局，2009)，職訓局並在同年修正了《身心障礙者就業轉銜服務實施要點》第二條內容，明文規定直轄市、縣(市)勞工主管機關不僅要設置窗口，且要設置「職管員」，民國 98 年全國實施，「職管員」正式出現於職業重建服務。

參、職業重建個案管理服務工作手冊的重要影響

從前述職管員角色的演變中，我們可發現職管員的角色功能也隨之轉變。早期的就業轉銜員，其功能任務偏向於轉銜機制的服務，且重點多為就業為導向；晚近所發展的職管員，其功能任務明顯較就業轉銜員更為豐富，甚至在整個職業重建服務體系中，扮演著總樞紐的角色，將個案管理的概念融入於服務之中。

民國 101 年，「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」中規定，職管員的角色任務包含：就業轉銜、諮詢、評估、擬定職業重建服務計畫、分派或轉介、資源整合、服務追蹤及結案，但卻沒有明確的規範，說明職管員的角色功能為何，造成職管員在提供服務時，仍偏向就業轉銜員轉銜/派案的功能，而較少職管員評估/管理的功能。

編撰「工作手冊」是釐清角色功能的解決辦法之一。中區身心障礙者職業輔導評量資源中心(現為中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心)自民國 98 年開始，便著手擬定「職業重建個案管理服務工作手冊」(以下簡稱「職管手冊」)，歷時共四年於 101 年付梓。至此職管手冊便明確的定義出職管員的角色功能，分別為：諮商者、管理者、協調整合者與倡導者四種功能角色(職業重建個案管理服務工作手冊，2013)。

職管手冊的出現，不僅奠定了職管員的角色功能，使得職業重建服務專業人員之間的專業分工更加明確；另一方面，職管手冊中的服務理念與新訂表格，與職管員過去習慣的工作方式有很大的不同，也影響了職管員重新學習職管服務。民國102年職訓局在修訂「辦理職業重建服務窗口計畫」時，納入職管手冊當中的職業重建服務流程與服務原則，與身心障礙者就業轉銜作業流程並列為職業重建窗口提供服務的依據，並於103年開始全面實施新的職業重建個案管理服務制度(以下簡稱「職管新制」)，使國內職業重建服務展開了新的扉頁。

第三節、比較美國與台灣職管員職務功能與養成訓練

壹、美國復健諮商師與台灣職管員之職務功能

我國的職業重建個案管理服務是從民國 98 年全面辦理，也就是職管員一職至今也不過約莫六年的時間。而台灣職管員的角色職務則是參考美國的復健諮商師 (Rehabilitation Counselor) 的角色制定，其主責個案管理、資源重建的分派工作，有著督導、管理者、行政者的角色(王華沛, 2012)。根據 Leahy, Chan & Saunders (2003) 所編製的『復健技能問卷』中，認為復健諮商師應包含七個職務功能，包括：(1)「職業諮商及諮詢」，還可細分「工作開發與安置」、「生涯諮商」、「雇主諮詢」及「職業計畫」；(2)「提供諮商輔導」，分為「個人、團體與家庭諮商」、「諮商關係」、「諮商技巧」；(3)「利用社區本位復健服務」；(4)「個案管理」；(5)「應用研究結果於實務工作」；(6)「評估」；(7)「專業倡導」。王華沛(民 101)則將職管員的職務依照工作流程分為七項，包括：(1)就業轉銜；(2)職業重建諮詢；(3)職涯諮商；(4)開案及評估需求；(5)擬定職業重建服務計畫；(6)執行計畫、資源分派或連結適當服務；(7)服務追蹤和結案評定。

貳、美國復健諮商師與台灣職管員之養成訓練

由上述可知，美國復健諮商師與台灣職管員的職務內容可說是相差無幾的，且根據文獻指出，台灣職管員認為「個案管理」是最主要核心職務，這與美國是相同的，其次則是「職業諮詢與諮商」(莊巧玲, 2013)。雖然台灣職管員與美國復健諮商師職務功能相似，但兩者的養成訓練卻是相去甚遠，以下便針對美國及台灣兩地的職業重建專業人員養成訓練做論述：

一、美國復健諮商師

在美國要成為復健諮商師，必須要先具備復健諮商的碩士學位才具有資格，學生在校時，可依據個人的需求與志向選修相關的專業。在畢業學分方面，各校所皆

有不同，但一定會包含實習，就以美國 Assumption College Rehab Counseling 的復健諮商師課程而言，總畢業學分為 68 學分，其中包含學科 50 學分，實習 18 學分，600 小時，每週三天約九個月(謝發財，2005)。在取得復健諮商碩士學歷後，即具備基本的服務資格，但若要在政府機構工作任職，則還需要取得專業證照。關於專業證照部分，需經由復健諮商人員資格認定委員會(CRCC)認證考試合格取得證照。在取得認證資格後，復健諮商師往後 5 年內仍需接受至少 100 小時的相關教育課程，以確保專業人員的知能與時俱進，提供完善的品質(王華沛，2012)。

二、台灣職業重建個案管理員

不同於美國的職業重建發展，台灣的職管員是最晚出現的職業重建專業人員，但也是專業人員中，資格門檻最高的專業人員。依據「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」(2014)第八條規定：要從事職管員工作必須要有大學相關科系的學歷，並從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作二年以上工作經驗；或領有社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證書者，但仍需從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。而不論是符合以上哪項資格，在進用前都必須先接受 36 小時的養成訓練課程，成績及格並取得結訓證明。而此 36 小時的養成訓練課程多以基本的職業重建知能為主，包含：職業重建個案管理能力(21 小時)、法令及資源運用與整合能力(6 小時)及倡導能力(3 小時)共 3 大類主題(王華沛，2012)。而在取得職管人員資格後，尚需在進用後一年內完成職評初階訓練 160 小時課程，才可繼續執業。

整體而言，台灣職管員的養成訓練過程與美國的確有實質上的差距，美國將養成的訓練放在學校階段，並搭配證照制度及後續繼續教育的制度，確保專業人員素質；而台灣雖然沒有專門的學校訓練，但會以相關的科系學生為主要專業人員，再輔以職前的 36 小時訓練課程，完成職前的準備，至於繼續教育的訓練除職評初階訓練 160 小時以外，並未特別要求繼續教育時數。

第四節、現行職管員的專業支持機制

Bernard 與 Goodyear 在 1998 年的著作中為「督導」一詞提出完整的詮釋，他們認為督導為此一專業中的資深人員，可為較資淺的人員提供介入策略的建議，他們還認為此一督導關係須維持一段長時間，其目的在於提升該名資淺人員的專業能力，並監控提供給服務使用者的專業服務品質。

同樣的，在職業重建個案管理服務的業務執行上，也需要有督導的機制，來協助第一線執行職管業務的職管員擁有更好的專業能力，以提升其服務品質，因此督導的存在與其機制，也需要被重視。依據「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」(2014)指出，「承辦單位應外聘或進用具實務經驗之專家學者或人員擔任督導，定期協助職業重建窗口之個案處遇、工作流程或執行績效等各項服務之指導及督導工作」，藉由專業督導的介入，協助職管員提升專業能力，同時讓身心障礙者的服務使用者，可獲得更好的專業服務品質。在法條中也直接載明督導的實施方式，條文中指出「定期督導機制可運用個別督導、團體督導、同儕團體督導、個案諮詢等方式，強化職管員專業知能，提昇服務品質」。而在「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」(2014)中，提及目前國內職業重建督導制度仍處於發展階段，大致上的可區分為兩種類別的督導，第一類為機構的內部督導，多為資深職管員或行政長官擔任之，主要任務是傳遞工作職責與相關技巧；第二類則為外聘專業督導，其主要責任為提供職管員實務困境的介入策略，維護與提昇職管員的專業能力。

除此之外，該法條中也訂出「職重資源中心」的協辦單位，要求職重資源中心的功能為「辦理職業重建個案管理服務之訪視輔導、諮詢、職評報告專業諮詢、職評工具借用、召開聯繫會報、進階訓練、研究發展等相關事宜」，透過上述的方式，提供更多元的學習與成長管道，使職管員的專業知能提升，並確保服務品質。

第五節、職管新制實施後，職管員的專業支持需求

自 101-102 年，本中心透過主題探討與試辦單位（臺北市政府勞動力重建運用處、臺北市委外職重個管單位及新北市政府新店職業重建中心）的合作，已確認職管員經教育訓練與持續的專業支持下，可順利運用職管手冊提供服務（中區身心障礙者職業輔導評量資源服務網，2012）。從這些合作經驗可知，職業重建個管理員的專業支持項目分為一次性的教育訓練、定期的專業督導、密集的經驗交流三類，形式上則包括：即時的個別督導或討論、定期的內部團體督導或小組討論、外部團體督導、個案研討、讀書會等。從職業重建個管理員學習運用職管手冊的歷程來看，前 3 個月的專業支持需求以熟悉實務操作與服務流程、表單撰寫技巧為主，次 3 個月的專業支持需求以處遇方向及目標設定、執行策略的擬定、思考模式的轉換、表單引導的思考邏輯、評估及諮商技巧的提昇為主。學習的歷程因人而異，但整體而言越到後期專業支持需求越偏向抽象的思考模式與核心理念方面，例如：如何將職涯發展概念和增能賦權的理念融入實務中。

然而，全國各縣市職重窗口的運作模式、專業督導機制與職重資源分布等條件仍有相當大的差異，為能有助於職管新制之實施，並結合各縣市職重窗口專業督導及五區職業重建資源中心的輔導機制，協助職管員順利運用職管手冊，職管員的專業支持需求與專業支持機制仍有進一步深入探討之必要。

第三章、方法與過程

第一節、研究方法

本研究將以分析質性資料為主，量性資料為輔，以混和研究方式進行研究。透過多元的方式蒐集質性資料，包含：焦點團體、單位專訪、陪同觀察、全國個督、團督紀錄、課程、聯繫會議等方式，再輔以問卷調查，以量性資料補充質性資料。過程中將會舉行五次專家諮詢會議，透過專家整合研究資料，並彙整於研究結果中。以下為執行方式之說明：

壹、研究方式：

一、採用混和研究之理由

宋曜廷、潘佩好(2010)提到混和研究的研究方式，在近 20 年以來，已在社會科學研究中越發受到重視。相較於只採用質性或量性單一的研究方法，混和研究可歸納有幾項功能：多重檢核、互補、奠基、闡明。而本研究的研究設計則是選擇探索式設計(Exploratory Design)，所謂探索式設計根據 Holland、Chait 和 Taylor (1989) 所提出，研究者使用質化資料來發展和測試一個量化工具。而本研究會採取混和研究方式原因如下：

(一)專業支持需求需要質性量性資料相佐

關於專業支持需求的探究可以用質性方式進行研究，也可以採量性方式進行研究，但是只採用一種，都會有不足之處：若只採用質性，則只能了解到一部分專業人員的意見與過程，未能看到一整體性的數據與意見；若只採用量性，則只能得到一通盤性的結果，未能深入到專業人員真正的專業需求，故本研究採用混和研究，綜合質性與量性之資料，使研究結果更具效益。

二、彙整職管員實務操作狀況

- (一)焦點團體：邀請全國職銜窗口代表參與焦點團體討論，收集各區域職管員專業支持需求與因應方式。焦點團體三次分別於四月、六月、九月辦理，期待看到職管員專業需求之歷程轉變。
- (二)陪同觀察：挑選轄區三名職管員，直接觀察職管員服務個案之方式，蒐集職管員實務操作狀況及專業知能需求。每位職管員個觀察 6 次，共 18 次。
- (三)參與各式職管課程及相關會議並進行蒐集意見：協助或參與職管相關課程，或是聯繫會議，順勢蒐集職管督導及職管員之需求或意見。
- (四)全國個督、團督紀錄：蒐集全國三月、六月、九月之個督或團督紀錄，分析收集職管員之專業支持需求。

三、彙整職重窗口專業督導的意見

- (一)焦點團體分三期召開焦點團體座談會議，邀請職訓局代表、職重窗口內部或外部專業督導、專家學者參與討論（每場次參與者約 10-12 名），以了解各區域的職管督導狀況、督導重點或因應之方式。
- (二)單位專訪：為更深入了解專業內督運作機制，挑選三個內部督導機制較為健全的單位，專訪其內督以收集相關資料。

四、全國問卷調查：雖然以透過相當多元的方式取得質性資料，但仍有資料的限制性，擬透過全國問卷調查的方式，補足質性資料之不足。

五、召開專家諮詢會議：邀請勞動力發展署代表、五區職重資源中心代表、專家學者及第一線職管專業人員參與（每場次參與者約 6-8 名），針對職管手冊實施後的服務議題進行討論，以確認職管員的專業支持需求，並形成職管員專業支持機制之規劃建議。

貳、資料整理與分析

為使收集的資料能進行系統化的處理與分析，研究者將會以逐步集中濃縮的方式表現，並對資料進行有意義的解釋分析，本研究資料的整理與分析將如下依序說明：

一、資料整理及編碼

每次進行資料收集後，研究者將依照下列的方式整理資料：

(一)焦點團體將會轉錄為逐字稿，六次焦點團體分為職管員焦點團體與職管督導焦點團體，其代碼分別為：GCM 與 GSP，若是第一次則在代碼後加上阿拉伯數字，而受訪者則於代碼數字後再加上序號，如：GCM1-1，代表第一次職管員焦點團體第一位成員；GSP2-3，代表第二次職管督導焦點團體第三位成員。此外，在代號後方會再加上逐字稿出處的行數，如：GCM3-4-49。

(二)除焦點團體會轉錄為逐字稿外，其它收集的資料將以紀錄的方式呈現，個代號如下：陪同觀察以 ob 代碼，並在後註記第幾位職管員與觀察次數，如 ob-CM2-2；專訪以 IV 代碼，並在後註記受訪督導，如 IV2；專家會議記錄以 ExpMt 代碼，並在後註記場次與議題，如 ExpMt2-2；全國個督團督紀錄以 SRD 代碼，並在後方註記地名及季數，如 SRD-Cha1。

二、資料分析

本研究的資料分析將依下列步驟進行：

- 一、逐字稿：主要以焦點團體的訪問內容謄寫為逐字稿，在謄寫時盡量能將成員所表現的情緒註記，以輔助的方式呈現，盡可能接近真實原意。
- 二、反覆閱讀原始資料：研究者將不斷反覆閱讀原始資料，了解資料的內容，並且在閱讀時要摒棄原有的價值判斷，忠於資料原意，不做過度的推斷詮

釋。最後要在閱讀的過程中找尋意義，根據研究主題在原始資料中提煉出與主體相關聯性的內容，並進行分類歸納。

三、尋找主題概念與編碼

研究者使用質性資料分析軟體 MAXQDA 10 版本，將逐字稿進行編碼，編碼的步驟將先以將訪談內容依原意作內容摘要，為開放性編碼(open coding)；再者，將眾多語料濃縮成類別命名，並從中找出關聯性，是為主軸編碼(axial coding)。研究者最終分析結果可詳見附錄二，以下將就編碼過程以範例方式呈現：

1. 開放性編碼

研究者先從訪談內容中將較符合研究主體的概念提出，舉例而言，成員 GCM1-2-117：「職管員在第一線做這些工作。可是當遇到問題你不可能一次次的仰賴外督。ㄟ！可是實際上內部的督導內部的督導又不是專職的。其實這也是一個困難啦！」為使檢索便利，先將逐字稿內容做摘要為：職管內督不是專職專業。再者賦予其一概念性標籤：「行政內督對職重專業較不熟悉」，此即開放是編碼，如範例所示：

A 代號	B 逐字稿	C 內容摘要	D 開放編碼
GCM1-2-117	職管員在第一線做這些工作。可是當遇到問題你不可能一次次的仰賴外督。ㄟ！可是實際上內部的督導內部的督導又不是專職的。其實這也是一個困難啦！	職管內督不是專職專業	行政內督對職重專業較不熟悉
GCM2-3-129	長官的話就比較信任我們，就是這個部分他會尊重我們做一些決定跟處理。那實際、實務面的部分也說...在支援面的部分相對就還是比較欠缺。	行政長官採取信任態度，但在專業實務上較欠缺	行政內督對職重專業較不熟悉
GSP3-5-90	當然這中間是有一些跟主管溝通的機制裡面，因為我們督導在這個角色上面，行政主管常常換來換去，剛好督導沒有換...	行政內督主管常會更換	行政內督易異動

圖 1 開放式編碼範例

2. 主軸式編碼

研究者將相關聯性的項目予以概念化之後，進一步進行主軸式編碼，即將同一概念性的編碼建立歸納，並賦予其更高一層的概念意義，舉例而言，本研究將開放性編碼所得到的概念性標籤：行政內督對職重專業較不熟悉、行政內督易異動，認為皆屬相同類屬的議題—督導制度面向，此為主軸式編碼。

	A	B	C	D	E
1	代號	逐字稿	內容摘要	開放編碼	主軸編碼
2	GCM1-2-117	職管員在第一線做這些工作。可是當遇到問題你不可能一次的仰賴外督。ㄟ！可是實際上內部的督導內部的督導又不是專職的。其實這也是一個困難啦！	職管內督不是專職專業	行政內督對職重專業較不熟悉	督導制度面向
3	GCM2-3-129	長官的話就比較信任我們，就是這個部分他會尊重我們做一些決定跟處理。那實際、實務面的部分也說...在支援面的部分相對就還是比較欠缺。	行政長官採取信任態度，但在專業實務上較欠缺	行政內督對職重專業較不熟悉	督導制度面向
4	GSP3-5-90	當然這中間是有一些跟主管溝通的機制裡面，因為我們督導在這個角色上面，行政主管常常換來換去，剛好督導沒有換...	行政內督主管常會更換	行政內督易異動	督導制度面向

圖 2 主軸式編碼範例

四、善用其他佐證資料

在本研究當中，研究者雖以焦點團體之逐字稿為主要分析內容，但仍收及其他資料加以佐證，使內容能互相加以檢驗，更具內容效度。研究者進行陪同觀察、專訪、專家會議及收集全國個督團督紀錄，都以筆記紀錄的方式歸納整理，在進行逐字稿編碼的過程中，如果也發現有相關聯性的內容，也將會依照前述編碼方式，附上佐證資料證明。如：「從縣市的團督紀錄中發現，有職管員認為在職管的任務中，最具有意義且重要的功能，就是資源連結 (SRD-Mio1-3)」；「在經過多次的撰寫後，會漸漸抓到一些技巧，於是會寫得較為順利(ob-CM3-2)」；「職管員目前面臨的困境有兩種情況，一種是「心有餘而力不足」，知道要倡議資源，但工作繁重而無心去做；另一種是沒有意識

到要做這件事(ExpMt-5)」；「過程並非一蹴可幾，有時常要花費一年以上的時間，才能發展出新的資源(IVS-1，ExpMt-5)」。

第二節、研究過程

實際執行過程與內容，摘要說明如表一：

表一 主題探討執行過程與內容摘要表

時間	工作項目	參與人員
103/1/15	進行專業支持需求之相關文獻查找	王敏行、曾中斌、林煒翔
103/02/13	逐步規劃職業重建個案管理員專業支持需求之探討流程圖、資料分析架構、實地陪同觀察各角色任務說明以及研究說明同意書。	曾中斌、林煒翔
103/03/07	透過職管督導研習課程蒐集資料。	曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/03/14	透過職管種子課程研習收集相關資料。	曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/03/19	透過種子職管員研習課程收集相關資料。	曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/03/24	與南投縣政府討論交流職管新制表格撰寫方式	曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/04/02	彙整主題探討期初報告	曾中斌、林煒翔
103/04/07	準備第一次職管員、職管督導焦點團體題綱資料	曾中斌、林煒翔
103/04/08	期初審查報告會議	曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/04/23	辦理第一場職管員焦點團體、職管督導焦點團體	王敏行、鳳華、曾中斌、李敏聰、

		林煒翔、陳冠霖、黃湘鈴
103/05/01	整理第一次職管員、職管督導焦點團體逐字稿	林煒翔
103/05/09	陪同觀察研究--pilot	曾中斌
103/05/16	完成第一次職管員、職管督導焦點團體逐字稿	林煒翔
103/05/19	進行第一次職管員、職管督導焦點團體逐字稿質性分析。 準備第一次專家會議資料。	曾中斌、李敏聰、林煒翔
103/05/21	陪同觀察研究：職管員 CM2-1	林煒翔
103/05/26	陪同觀察研究：職管員 CM3-1	林煒翔
103/05/30	設計第二次職管員、職管督導焦點團體題綱	王敏行、曾中斌、林煒翔
103/06/04	討論職業重建個案管理員專業支持需求問卷題型	曾中斌、林煒翔
103/06/10	準備第一次專家諮詢會議資料：初步分析架構、第二次職管員、職管督導焦點團體題綱、職業重建個案管理員專業支持需求問卷初稿	曾中斌、林煒翔
103/06/11	辦理第一次專家諮詢會議	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘鈴
103/06/12	修改第二次職管員、職管督導焦點團體題綱資料	林煒翔
103/06/16	撰寫主題研究初步分析內容	曾中斌、林煒翔
103/06/17	準備第二次職管員、職管督導焦點團體資料 陪同觀察研究：職管員 CM1-1	林煒翔
103/06/18	整理各縣市政府職管員個督、團督紀錄	林煒翔
103/06/23	分析縣市政府職管員個督、團督紀錄	曾中斌、李敏聰、林煒翔
103/06/25	辦理第二次職管督導焦點團體	王敏行、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘鈴
103/06/26	辦理第二次職管員焦點團體	鳳華、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘鈴

103/06/27	整理第二次職管員、職管督導焦點團體逐字稿	林煒翔
103/7/1-103/7/6	各縣市個督團督第一次內容分析共識	曾中斌、李敏聰、林煒翔
103/7/7-103/7/9	查找主題探討相關文獻資料	林煒翔
103/7/7-103/7/13	設計職管員專業支持需求問卷第2版	曾中斌、林煒翔
103/7/14	討論職管員專業支持需求問卷2版架構	曾中斌、林煒翔
103/7/15-103/7/18	分析第二次職管員焦點團體逐字稿	林煒翔
103/7/17-103/7/21	分析第二次職管員督導焦點團體逐字稿	林煒翔
103/07/18	編撰職管員專業支持需求問卷--第3版	曾中斌、林煒翔
103/07/24	準備主題研究單位專訪題綱	林煒翔
103/07/29	深度專訪一	曾中斌、林煒翔
103/07/30	深度專訪二	曾中斌、林煒翔
103/07/31	討論主題研究期中審查報告	曾中斌、李敏聰、林煒翔
103/08/04	103年度主題研究期中審查報告會議	曾中斌、李敏聰、林煒翔
103/08/12	編撰職管員專業支持需求問卷--第4版	曾中斌、林煒翔
103/08/13	主題研究第二次專家諮詢會議---問卷設計	曾中斌、林煒翔
103/08/14	陪同觀察研究：職管員 CM3-2、職管員 CM3-3	黃湘羚
103/08/14	編撰職管員專業支持需求問卷--第5版	曾中斌、林煒翔
103/08/20	主題研究第三次專家諮詢會議---問卷設計	曾中斌、林煒翔
103/08/27	陪同觀察研究：CM3-4	林煒翔
103/09/01	線上問卷正式填寫	曾中斌、林煒翔
103/09/04	陪同觀察研究：CM2-2	林煒翔
103/09/05	陪同觀察研究：職管員 CM1-2	李敏聰
103/09/10	辦理第三次職管員、職管督導焦點團體	王敏行、鳳華、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/09/11	陪同觀察研究：CM3-5	黃湘羚
103/09/08	增加文獻探討內容	林煒翔
103/9/22	撰寫主題期末成果報告	林煒翔
103/9/24	量性數據資料討論會議	王智弘、曾中斌、林煒翔

103/9/26	陪同觀察研究：CM2-3、CM2-4	黃湘羚、林煒翔
103/9/29	陪同觀察研究：CM3-6	黃湘羚
103/10/15	陪同觀察研究：CM1-4、CM1-5	林煒翔
103/10/06	主題研究第四次專家諮詢會議	王敏行、鳳華、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/10/7-103/10/31	撰寫成果報告研究結果	曾中斌、林煒翔
103/11/3	陪同觀察研究：CM1-6	林煒翔
103/11/1-103/11/8	撰寫成果報告-發現與建議	林煒翔
103/11/19	主題研究第五次專家諮詢會議	王敏行、鳳華、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳冠霖、黃湘羚
103/11/10-103/11/26	校正 103 年度主題成果報告	王敏行、曾中斌、林煒翔

職訓局辦理之 4 月 3 日、8 月 4 日主題審查會議中，委員建議內容與意見均於後續相關會議中配合辦理，各次審查建議及中心說明請參考附件 1、2。

第四章、研究結果

本研究將六次焦點團體(三次職管員、三次職管督導)、團督與個督紀錄、陪同觀察、深度的督導訪談、專家諮詢會議、聯繫會議以及普查的統計數據資料經過整理分析後，歸納統整於本章節說明。本研究結果會以六次焦點團體的逐字稿分析為主要分析內容，並輔以其他資料，以增加研究的豐富性與完整性。

本章節將分為四小節來論述，第一節說明職管員個人專業知能面現況需求與現

有因應方式；第二節說明專業支持資源面現況與現有因應方式；第三節說明行政組織制度面現況與現有因應方式；第四節為職管員專業支持需求統計分析結果。

第一節、職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式

今年是職管手冊實施的第一年，對於職業重建專業是重要的邁進，而職管員面對的是一個嶄新的服務型態。可以合理的推測在面對一個更加完整全面性的服務，職管員的挑戰也將隨之增加。研究者本節便說明職管員認為目前在個人專業知能面的需求，以及因應的方式。

經過研究者分析歸納，在個人專業知能面向上的狀況需求可分為7面向：新制職管表格面向、評估知能面向、諮商輔導技巧面向、資源倡議與連結技巧面向、專業合作面向、投訴個案面向及服務理念面向，以下便說明每個面向的現況需求以及現有的因應方式。

壹、新制職管表格面向

新制職管表格是職管手冊實施後，職管員需要面臨調整的部分。相較於以往職管員所撰寫的表格：申請者晤談紀錄表(表 2-1)、案主分析表(表 2-1A)及案主職業重建計畫表(表 2-4)，新制職管表格是更加全面與完整的評估，從開案到結案都有階段性的表格需要填寫，以掌握服務之提供。根據研究整理歸納，以下將論述職管員在新制職管表格部分所面臨的現況需求。

一、現況需求

關於職管員對新制職管表格面向的狀況，可以大致分為兩類：第一類是對於新制職管表格內涵還不熟悉；第二類是對新制職管表格內涵有熟悉度，但花費許多時間撰寫。以下便針對這兩類狀況敘述。

(一)對新制職管表格內涵仍不夠熟悉，撰寫困難

職管手冊將職管服務分了七個階段，從申請開案晤談到結案，而每個階段都有相對應的職管表格(行政院勞委會職業訓練局，民 102)，故每張表格都有其任務內涵，以協助職管員服務提供，但若是對於表格內涵不熟悉，便會在撰寫上感到困難，有職管員便相當誠實的表達：

我就是不認識他也看不懂他，所以我的問題其實沒有很大就是我不懂。
(GCM1-4-65)

有職管督導也看到因為對新制職管表格的不熟悉，而影響撰寫的困境。

因為他不瞭解那個東西的時候，他其實要怎麼去評估，其實就會有問題。然後包括他整個表格的邏輯架構，因為他還不熟，所以他可能前後寫出來的東西其實是矛盾的。(GSP3-1-7)

所以職管員對表格內涵不夠熟悉時，連帶會對撰寫的內容感到困難。從研究資料中可發現，大部分職管員仍停留在舊式的職管表格思維上，對於新制表格，他們仍然在摸索中。

有一部分大部分的職管員是不太清楚說那個表格一個撰寫的那個方式是要怎麼，因為他們比較停留在舊式的表格上面，尤其是思考上，所以新式表格我覺得還蠻挑戰的。(GCM3-1-13)

其實我們在這個新制上路之後，在表格的撰寫其實都是都是用摸索的方式。
(GCM3-1-5)

(二)理解新制職管表格內涵，但撰寫花費時間

有一部分職管員可以理解新制職管表格的內涵，但卻花費太多時間撰寫，影響服務提供。有職管員便如此表示：

我們真的花了很多時間在表格的撰寫，我們沒有辦法抽出時間來做個案服務，這個區塊是我們比較困難跟阻礙的部份。(GCM1-4-59)

也有職管員表示因為職管員業務繁忙，撰寫新制職管表格的確花費許多時間，瓜分了個案服務的時間。

...可能大家都很忙，被切割掉，可能要忙很多事情、然後說你要做一些晤談。之後參加一些學校一些短期研習的會議等等，那這個部分已經瓜分掉一個職管員的很多時間。那又還要寫表格，那些表格的資料...(GCM2-3-125)

從研究資料分析中可知，在新制職管表格中，職管員對於身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(C表)以及職業重建計畫表(D表)，兩張表格感到最為花費時間。有職管員如此形容撰寫評估表的情況：

...我想說如果我們我的這邊因為我在打的話，打C表，打下來的話我可能要花一個小時。那這樣的話我時間上會其實會花很多喔！包含在那個需求表欸！(GCM1-10-75)

另外，職管員在擬定職業重建計畫表時，若服務使用者常變換計畫，職管員就會需要配合不斷修改計畫內容，花費許多時間。有職管員便如此表示：

...如果說可能說真的有其他想法要跟職管員做討論的時候，那等於我要計畫要從新再做修改，那等於就會變成說，造成行政上的繁瑣，還要再跟個案約過來重新討論說，我計畫要做修改，然後要重新再簽訂計畫一次。(GCM3-4-50)

二、現有因應方式

新制職管表格在理解與撰寫上，確實需要一些時間適應及學習，而目前職管員會透過與同儕間的討論及個督、團督的機會，增加對新制職管表格內涵的理解；至於要克服花費太多時間撰寫的情況，目前會以練習的方式改善。

(一) 透過同儕或督導互相討論研究，熟悉新制職管表格

職管員們透露，在學習新制表格時，若遇到不了解的地方，會透過與同儕間的討論研究，來增進對新制職管表格的理解。有職管員便如此表示：

我們在撰寫表格如果有不懂的地方就是彼此會互相討論，我覺得這也是蠻重要大家彼此討論。(GCM3-5-86)

我們是會有一些同儕之間的一些互相的研究，所以就我是覺得這部分是大家還可以互通有無。(CM3-2-18)

除了同儕間的討論學習，職管員們也會利用個督、團督的機會，在督導帶領個案研討的同時，一邊將撰寫表格的疑惑提出並和督導及同儕交流學習。

其實我們分別有個督跟團督的時候，像我本身就是有利用個督的時候，先跟外督就是針對我們所提供的個案就是老師給我一些指導。那另外就是在團督的時候，老師就是在利用範例帶領大家一起來就是來看要怎麼寫的部分，我覺得還蠻不錯的。(GCM3-2-17)

我們採用一個案例分享的方式，然後就是督導老師帶領我們就是看這個個案的狀況，那我們三個應該怎麼樣來撰寫的表格這樣子。(GCM3-5-80)

(二)透過實際撰寫，降低表格撰寫時間

至於撰寫新制職管表格會花費過多時間的議題，從前項得知除了討論理解外，也會搭配實際撰寫，在經過多次的撰寫後，會漸漸抓到一些技巧，於是會寫得較為順利(ob-CM3-2)。

對於新制職管表格的狀況，目前雖然有上述兩項因應的方式，但似乎還是未能完全解決所有職管員的問題，於是有些職管員便建議可以針對新制職管表格撰寫上，能有一系列完整且持續的訓練(GCM3-1-5)，如此或許更能讓職管員在學習上更加順遂。

表 4-1 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-新制職管表格面向

向度	現況需求	現有因應方式
新制職管表格面向	對新制職管表格內涵仍不夠熟悉，撰寫困難	利用與同儕或督導互相討論研究
	理解新制職管表格內涵，但撰寫花費時間	透過練習，降低表格撰寫時間

貳、評估知能面向

職管手冊實施後，職管員的評估能力相於以往是更被重視的，從職業重建個案管理服務評估表(C 表格)可看到職管員是用更全面性的方式看待服務使用者，例如在功能表現部分，就區分為生理、心理、個人、家庭、社會五個面向去觀察服務使用者(職業重建個案管理服務工作手冊，2013)，試圖用更全人的觀點了解服務使用者。另外，今年在職業重建個案管理窗口服務計畫中，多要求職管員必須執行一名職評個案，也使得職管員產生一些需求，以下便依序說明。

一、現況需求

經過統整歸納後發現，在評估知能面向中，職管員會對於某些特定的障礙類別

難以評估掌握。再者，受到今年每位職管員要執行一名職評案量的影響，職管員普遍會對於職評工具的使用以及撰寫報告感到困難。

(一)特定障礙類別難以評估掌握

可以從評估表的架構推斷，職管員的評估能力是要更具結構性的，評估的面向更加多元。而從研究資料發現，當職管員遇到某些特定障礙類別的服務使用者時，會感到專業不足，難以評估掌握。

那還有一個部分就是精障那個部分。精障部分確實在掌握度上會比較困難…(GCM2-3-125)

而有職管督導也有觀察到同樣的狀況。

在障礙特性裡面。那我比較，最近比較常會看到的是比如說，比較複雜的，像腦傷。那我們就會發現說遇到腦傷的，他們可能整體的掌握就沒有那麼的精確…(GSP2-3-15)

其中職管督導又覺得以精障的服務使用者最讓職管員感到難以掌握。

…精障這幾年上升的比例還蠻高的，我覺得在職管員對於這個障別比較沒辦法，因為比較有背後的醫療狀況，所以他比較沒辦法掌握到這個個案到底適不適合去就業。(GSP2-2-167)

除了精障與腦傷，另外職管員對於視障及罕病服務使用者的評估掌握度也感到困難。推估是這些障礙類別本身需要具備一些專業評估知能，才能夠較清楚掌握服務使用者的樣態，否則很容易發生評估不準確的問題。

(二)對職評工具不夠熟悉，施測應用於報告撰寫感到困難，耗費時間

因應今年政策，職管員必須要做一個職評案量，有職管督導發現多數職管員都已經對職評工具感到生疏，施測起來不夠熟悉順暢，會需要花一些時間重新學習。有職管督導便看到這樣的現況：

我們碰到的困難就是說這個職評工具的熟悉度，大家都有資格嘛，可是那個熟悉度不像職評員這麼樣的熟悉，那麼樣使用起來那麼順暢，他可能要再重新摸索，然後可能花的時間就比我們職評員在做的時間比較長。(GSP1-3-44)

即使職管員接受過職評初階訓練，但因為已經結訓完好幾年，幾乎都忘光了(GSP2-2-169)，在職評工具運用上也顯得較為不足。

...他們對評估技巧的運用雖然上完了 160 小時的評估課程，他們在部分的工具上的運用好像比較不足...(GSP2-3-13)

除了操作職評工具的情況之外，更讓職管員感到困難的是，在施測完後，如何利用測驗出來的結果對服務使用者進行輔導晤談，進一步澄清、解釋測驗分數所隱含的意義，使服務使用者因為職評測驗而更加了解自己或了解就業方向，這是職管員以往不需面對的專業挑戰。有職管督導便道出這樣的隱憂：

那甚至我們提到，其實有時候工具施測不是一件困難的事，反而是施測過後的這個結果報告，你怎麼跟個案去做一個晤談，甚至去做一個討論？甚至可以把一些工具的生涯諮商技巧再放進來。我覺得這個後續的應用部分才是問題比較需要、比較大的。(GSP2-2-169)

由於施測後的應用困難，接著連帶影響的就是職評報告的撰寫，雖然在焦點團體中，職管員們並未提及職評報告撰寫上的困難，但研究者透過參與其他區的聯繫會報上得知，職管員們對於職評報告的撰寫是感到困難的，而且撰寫一份職評報告耗費相當多的時間，也壓縮了職管員個案服務的時間。(聯繫會議 2-2)

二、現有因應方式

從研究的資料中發現，職管員們面對評估上的專業需求，可區分為兩類：一類是針對特定障礙類別的評估知能需求；另一類是對於職評相關知能的需求。第一類的需求，常會以辦理個案研討或相關的訓練課程來因應，增加職管員對特定障礙類別的評估知能；其二會以實作的方式，並搭配督導或職重資源中心的協助來完成。

(一)辦理個案研討或相關訓練課程，增加對特定障礙類別的評估知能

對於特殊障別的評估有困難，有些督導們會發現是職管員們不了解這些障礙類別的知能，而不了解要注意評估的細節，不了解服務使用者未來的發展方向，所以這時候職管督導們會增加這方面的個案研討或相關訓練課程。有職管督導說道：

...我們職管員在服務過程中會發現他可能不太瞭解什麼叫做肌萎，肌肉萎縮我

們常常報紙會看到，可是真正在接觸的時候我們可能不瞭解他的限制，不瞭解他的生理架構，不瞭解他未來的發展，可能是進行性的，他需要一些調整，那就會被提出來，我就會提出來討論說那我們要不要瞭解這部份？那我們就要找一些課程，找一些資料來做一些協助。(GSP1-5-125)

在個案研討裡面除了談案例，前面都會先就這個癲癇或者是腦傷的一個基本特性的部分做一個掌握。(GSP2-1-111)

也有職管員覺得個案研討應該每個月都要舉辦，可以加強職管員對每種障別的專業知能，對評估能力自然也就能夠提升。有職管員如此說：

我覺得我很重視個案研討，其實利用個案研討的時候，個案研討的這個就是這個個案他有很多的問題，比如每種障別，身障有很多種障別，他的狀況情形都不一樣，如果所以我是希望說，一個月至少要有幾次的那個個案研討，也可以加強我評估個案的能力。(GCM3-7-108)

另外，像是辦理相關的訓練課程，也是另一種學習的形式，也可以提升職管員對特殊障礙類別的專業知能。

…在教育訓練的部份我們是每年都會由我們基層的職管員來提他們的需求，那他會針對他在服務的歷程裡面遇到的一些比較特別的，他覺得比較特別的一些障礙的特性，他覺得需要提升的，那我們就會安排這樣的課程，那我們每年都會針對不一樣的障礙部份邀請這方面的專家學者幫我們做技能提升…(GSP2-4-37)

(二)實際練習並搭配督導及職重資源中心協助

要重新找回對職評的記憶，直接實作練習是最有效的方法。因此有些職管督導便會帶領著職管員透過一次又一次的操作及討論，慢慢找回職管員對職評知能的記憶。有職管督導便如此回憶：

評估的技巧，今年剛好我們比較多也就是在學習我剛提到的一些工具，讓他們先熟悉一下，然後我們就直接開始，哪些個案可以運用我們就運用。運用完之後，下次去，你再把運用的結果再拉回來，然後以及你怎麼樣運用在這個表格，再拉回來再做討論。(GSP2-2-169)

除了督導的資源以外，也會與職重資源中心配合合作。有職管督導便如此表示：

關於職評專業的部份其實我們都一直跟職重中心，就是資源中心那邊有很大的配合，他們也幫我們很多...(GSP1-3-44)

在撰寫職評報告時，可能會有許多疑問，可以合理推斷有些縣市可能單靠督導的資源未能立即或頻繁的與職管員討論，這時會配合職重資源中心的協助，來完成任務。

另外，研究者在進行陪同觀察研究時，也有職管員向職重資源中心提出特殊需求個案的申請，請職重資源中心的人員陪同職管員一同實施職評個案的任務（ob-CM3-2），不僅僅在本轄區如此，在參與其他區域職重資源中心的聯繫會報時，也發現大多數職管員都有使用職中資源中心的資源，協助有關職評評估相關的服務。（聯繫會議 2-2）

職管員要執行一名職評個案的練習是今年特有的規定，目的原是希冀職管員能夠不要遺忘所受過的職評專業訓練，執行下來各方意見不一，有些人認為可以重新了解職評工具、方法，並更能掌握個案能力；有些則覺得增加了職管員的工作負荷，且品質有待商榷，影響服務使用者權益。研究者在透過參與某區的職重資源中心聯繫會議上，有職管員便建議可以用其他的方式讓職管員保有職評知能，例如：專業進階課程，期望明年能取消職管員要進行一名職評個案的規定。（聯繫會議 2-2）

表 4-2 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-評估知能面向

向度	現況需求	現有因應方式
評估知能面向	特定障礙類別難以評估掌握	辦理個案研討或相關訓練課程，增加對特定障礙類別的知能
	對職評工具不夠熟悉，施測應用於報告撰寫感到困難，耗費時間	實際練習並搭配督導及職重資源中心協助

叁、諮商輔導晤談技巧面向

依據職管工作手冊中所提到，職管員第一順位的角色功能即是「諮商者」，因此在職管手冊實施後，諮商輔導的知能是需要被重視加強的，這與以往職管員的角色功能是有所差異的。在新制職管服務中，職管員與服務使用者有更密切的合作關係，有更頻繁的溝通交流，因此諮商輔導或晤談技巧的專業知能，就越顯重要。我

們也可以說，若職管員未能扮演到「諮商者」的角色，就未達到職管服務的核心精神。

一、現況需求

職管新制實施之後，職管員的服務期程可分為七個階段，其中有四個階段是在就業前的服務，合理推測服務使用者在就業前的評估時間是較以往久的。而從研究中亦發現，職管員們也提出了關於諮商輔導、晤談技巧的現況需求，證實諮商輔導與務探技巧的知能，是職管員需要精進的專業知能之一，以下便進行說明論述。

(一)生涯諮商輔導與晤談技巧尚嫌不足

依據職管手冊的服務流程，職管員需要透過晤談來獲得服務使用者的資料，所以基本的輔導晤談技巧是很需要的，否則職管員無法從中獲得相關的重要資訊。有職管督導便看到這樣的情況：

…還有就是諮商晤談技巧比較所謂的缺乏，所以及時他瞭解那個定義，但是如果技巧不夠，其實他也沒有辦法很順利去取得那些他想要的資料。(GSP3-1-7)

更有職管員帶著有些沮喪、挫敗的情緒說道：

…總而言之，就是說無法掌握那個晤談技巧的重點。(GCM3-3-30)

可以看見若職管員的基本輔導晤談技巧不足的話，在提供服務時，會使職管員感到困難與挫敗。

除了晤談的技巧外，職管員們自己也覺得在生涯諮商的技巧上還需要更多的學習，這可能與職管手冊實施後，職管員們要與服務使用者一同擬定職業重建計畫，因此在生涯諮商的技巧上，產生了相對應的需求。有些職管員便清楚表達自己需要這方面知能的進步：

最近遇到滿棘手的個案...在我們剛開始做晤談的時候其實會有非常大的困難，關鍵點在於就是，他不會去請我們來說，就算我們給他建議或者是其他介紹我們之於，其他都有他自己的想法...那這個部分我想可能在...在職管的部分、我覺得在生涯諮商技巧的部分，都是這相關能力，我覺得這可能是我們比較欠缺

的。(GCM2-1-8)

再來就是職重計畫的撰寫的對應...大概就是生涯輔導跟諮商的技巧的應用上，我們會覺得說，我們在執行上是比較弱的部分。(GCM3-1-6)

二、現有因應方式

如同前述，在職管手冊實施後，職管員們在生涯諮商輔導與晤談技巧上的需求增加，而透過研究發現，職管員的因應策略會請教督導協助，包含小班制課程的實際演練，甚至請督導陪同晤談示範。

(一)含實際演練的專業課程及督導陪同示範

對於在生涯諮商輔導與晤談技巧方面的不足，職管員們會期待要能夠實際演練運用，光是只有課程教導尚不足夠，而且希望是是小班制的型式，人數不要太多，讓職管員們有機會互相扮演個案與諮商員，進行晤談技巧的演練，這樣的效果較受職管員們青睞。職管員如此表示：

...然後我就要演練，其實我們就會自己在那邊當這樣，不過就是，老師他會，就是他會在旁邊給我們一些引導，比方說我們上次是比較練習就是一些諮商，就是比較諮商的技巧，比如說同理心，然後傾聽之類的，就是感覺他其實課程我們都常常在上，可是我覺得透過這種小班制的我覺得效果比較好。(GCM3-2-18)

...針對這個部分開蠻多的晤談技巧的演練的部分。就是我們就是一些就是職管跟，就是職管，一個當個案一個當職管，然後做演練，然後其實進行還滿多次。(GCM3-4-51)

有職管督導則提到，雖然職管員有演練生涯諮商輔導晤談技巧，但是真正在接案時，似乎又難以落實。職管員需要有一個模仿的對象，以及立即解決當下服務使用者的狀況，故有職管員便會請職管督導一起陪同晤談，當場示範給職管員看，並共同討論。有職管督導這麼表示：

...教是一回事，跟他們落實又是一回事。所以我自己是在個督的時候，我也會想說「唉，如果只要我的時間可以配合，或者是他們告訴我說『老師，我覺得這個個案好像某些點有困難。』或怎麼樣，我都會說『不然就約來，我們一起談。你先主談，中間我再接下來。』這樣子。」我會覺得用示範的部分或者說跟他們共同討論...職管現在我覺得他們還蠻喜歡就是你可以親自下去，就是我剛提到的，個案有個案困難的部分，他會還蠻喜歡你親自下去，然後他看你可以怎

麼談，啊可以給他什麼樣的意見。那我覺得他們還蠻喜歡這種實務上的一些共同的一些經驗的部分。(GSP2-2-169)

表 4-3 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-諮商輔導技巧面向

向度	現況需求	現有因應方式
諮商輔導技巧面向	生涯諮商輔導與晤談技巧尚為不足	含實際演練的專業課程及督導陪同示範

肆、資源倡議與連結技巧面向

職管員在職務上，除了評估、輔導外，資源的運用與開發也是很重要的一環。身為一個職管員要能夠掌握相關的資源，在最適當的時間連結合適的資源給服務使用者。從縣市的團督紀錄中發現，有職管員認為在職管的任務中，最具有意義且重要的功能，就是資源連結(SRD-Mio1-3)。除此之外，職管員也要能創建資源，也就是資源倡議，發展更有利於服務使用者的資源，以下便說明在資源的倡議與連結上，職管員現況的需求及因應方式。

一、現況需求

根據研究結果顯示，職管員在資源倡議與連結的技巧面上，會面臨的困難有：對轄區資源的熟悉度低；另一方面是資源倡議的能力與敏感度較為不足。

(一)對資源熟悉度低

在職管督導的觀察中，多數職管員對於資源的熟悉度是低的，資源不僅僅是勞政的資源，亦包含衛政、社政的資源。當服務使用者有某種需求時，職管員可能對轄區的資源未必全盤了解，所以沒能馬上意識到最適合服務使用者的資源，並給予連結，錯失了資源運用的機會。有職管督導這麼表示：

我覺得在資源連結的部分，除了他們對我剛剛提到社政跟衛政，其實我發現，的確他們也不太了解他們的資源有那一些。比方說精障如果在主要的部分不是很穩定，或比方說有關懷訪視員，他們說，「哦！有喔，是有這種資源。」所以我就會發現，他們普遍對這樣的資源不是那麼的熟悉跟了解。(GSP2-2-125)

(二)無心力做資源倡議；不知要做資源倡議

依據職管手冊的內容，職管員也被賦予有服務使用者發聲、倡議的角色(行政院勞委會職業訓練局，民 102)。套用在資源方面，就是要能開發出轄區所缺乏但需要的資源。而職管員目前面臨的困境有兩種情況，一種是「心有餘而力不足」，知道要倡議資源，但工作繁重而無心去做；另一種是沒有意識到要做這件事(ExpMt-5)。有職管督導便一針見血的說道：

…雖然我們一直講職管員需要去倡導資源，可是我覺得一方面是他們不太知道可以怎麼去倡導，或者是跟誰倡導。(GSP1-1-52)

二、現有因應方式

根據研究資料結果，職管員在面對資源熟悉度不足的情況，所因應的策略會建立資源手冊，並且實地參訪其他轄區的資源樣態；而在資源倡議能力與敏感度不足的需求，會倚靠內督帶領，學習別縣市的經驗，一同創建資源。

(一)建立資源手冊，並實地參訪學習

有些職管督導在帶領職管員學習資源連結的技巧時，會教導職管員要全面了解轄區所擁有的資源，包含勞政、衛政、社政，最好的方式就是建立屬於自己轄區的資源手冊，所有的資源一次盤點清楚。有職管督導如此表示：

在資源連結我想再補充一下，資源連結對於職管來說很重要，在資源連結的部份其實除了我們會建議他做個資源的手冊，就是他會先做資源案例然後建立自己的資源手冊以外，對於勞政的部份當然很清楚，可是對於衛政跟社政我們不清楚他們的資源？(GSP2-1-157)

除了對自己轄區資源了解外，為了使職管員對資源能更有想法與理解，有些督導甚至會帶著職管員實地去參訪其他縣市的資源狀況。這位職管督導如此說道：

所以很多時候是我現在鼓勵他們去那個…我會帶他們去各個縣市去看一下…我會帶他們去看一下各個縣市的一些資源的狀況，那個其實我覺得會拓展他們的一些想法，對資源的理解。(GSP1-1-117)

(二)內部督導帶領一同學習別縣市的經驗，並開創資源

在焦點團體的文本中，對於職管員資源倡議能力與敏感度不足，無法有效開創

資源的議題，並沒有談到目前相關因應的策略，但研究者透過深度專訪的資料得知，有些內督(通常為專業內督)會主動發現需要開創的資源，然後會帶領著職管員，參考學習別縣市的方式，透過團督討論一步一步將資源創建完成。過程並非一蹴可幾，有時常要花費一年以上的時間，才能發展出新的資源。(IVS-1，ExpMt-5)

或許並非每個職管單位都有專業內督能帶領職管員開創資源，故在文本中就有職管督導建議職管員可先統整轄區服務使用者的需求狀況，針對有大量需求但現階段沒有的資源，以量化的方式向上級看到需求，以達到倡議資源的目的。(GSP3-2-34)

表 4-4 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-資源倡議與連結技巧面向

向度	現況需求	現有因應方式
資源倡議與連結技巧面向	對資源熟悉度低 無心力做資源倡議；不知要做資源倡議	建立資源手冊，並實地參訪學習 內部督導帶領一同學習別縣市的經驗，並開創資源

伍、專業合作面

職業重建服務包含許多不同的專業人員，除了職管員外，還包含有職評員、就服員、職業訓練師…等等，其中與職管員互動合作最頻繁的就屬職評員與就服員。而職管員是整體職業重建服務的最上游，若職管員與下游的資源單位沒有好的合作關係，甚至會影響下游資源單位的案量績效。

一、現況需求

透過文本的分析發現，職管員在與職評員和就服員的專業合作上會有些不一致的狀況，包含：對職管員對職評報告內容有疑慮而職管員對職評報告有疑慮而產生派與不派案的困難，影響職評案量績效，以及職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差。

(一)職管員使用職評報告經驗不佳而猶豫派案，影響職評案量績效

當職管員將服務使用者轉介給職評這項資源時，便是期待能夠透過職評得到職管員所無法深入評估的部分，得到合適的建議。但有些職管員使用職評服務的經驗不佳，例如：職評報告無法達到職管員要的標準，使職管員有很多疑慮，而影響未來使用職評服務的意願。有職管督導便回憶職管員曾向他抱怨的話：

...在職評說明會時，那個報告跟有沒有送職評是一樣的，因為職管本身已經有學過職評的課程，反而也會質疑很多職評報告部分。可是就變成，如果他不派……因為這個個案派給這個職評員沒有意義，浪費 20 天左右的，然後還花了那麼多錢，他認為說我錢給你了，可是你職評報告，就是把張三拿掉換成李四而已...那職評單位他們不能自接啊，所以期待職管這邊要能夠給他案量，所以職管就有跟我抱怨說他面臨那個派與不派的兩難...(GSP3-2-58)

承上，由於目前職評員的案量必須經由職管員轉介派案承接，亦即若職管員猶豫是否轉介案量給職評員，那麼職評員很可能就會無法達到案量績效。有職管督導便點出這個現象：

...原因是因為案量，他們有職評的那個案量的部分，然後他們也許會說你們職管員都沒有開案給我們啊，所以我們職評的案量不足啊什麼的...(GSP3-2-58)

(二)職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差

毫無疑問，就服員絕對是職管員最常合作的對象，可以想像在職管新制的推動後，不僅職管員要有所適應，就服員相對也得適應調整過後的情況，例如：職管員評估期拉長，就服員接案的期程也將延緩，有可能會造成案量匱乏的狀況，嚴重甚至影響績效。

我們其實前陣子也是在就服員罵說我們派案量不足他們被罰款，也是有被罵。(GSP3-6-68)

另外，最常見的便是職管員和就服員對於服務使用者服務的想法不一致。因為職管員看的是服務使用者就業的潛能，只要有工作動機，功能又不至於太差，職管員便期待能到競爭性職場；相對於就服員而言，由於職管員評估的期程拉長，案量數減少，績效率不變的狀況下，便會期待職管員所派的服務使用者是能夠立即就業

的，因此容易造成觀念上摩擦衝突。

...就是有些縣市的就服員他們聽到職管要派新到的個案，他就會說現在我手上沒有這樣個案的職缺，然後就跟你說你不要派之類的，然後職管就說這要怎麼辦，然後手上一堆新到的案主這樣就沒有辦法派下去。(GSP3-2-58)

二、現有因應方式

在因應與職評員的專業合作狀況上，會在職評說明會前與職評員多做溝通，以符合期待；而面對與就服員的部分，因應的方式則會親自與就服員溝通，或者請職管督導與就服督導溝通協調。

(一)在職評說明會前與職評員溝通職評報告的內容

職管員在面對與職評員合作的狀況上，會試著在職評說明會舉辦之前，頻繁的與職評員溝通職評報告的內容與方向，讓職評員也明白職管員想要知道的内容為何，拉近彼此之間的落差，促成專業間的合作(ExpMt-5)。

另外，在焦點團體中也有職管督導建議，假使職管員的評估能力逐漸提升，確實在職評的需求上會減少，會建議職管員可盤點每年職評的需求，藉以修正每年職評的案量，避免因轉介案量而引發合作上的衝突(GSP3)。

(二)親自與就服員交流合作，或由職管外督與就服外督進行溝通協調

原本職管員與就服員觀察服務使用者的場域就不同，所以服務使用者的樣態當然也就會不一樣。所以有些職管員意識到，事先的與就服員說明服務使用者的狀況，多做交流，會有助於專業間的合作關係。有職管這麼說道：

我覺得職管員很重要的一點就是說，你要把你的評估，跟你看到的個案的優點你要很清楚跟就服員說，這樣的關係才會建立起來。如果你職管這段針對這個案你去，像我的想法是我派案給就服員的時候，其實我都電話跟他聯繫，我會針對這個案我看到的優勢、劣勢，或尤其要特別注意的地方...(GCM2-1-36)

另外，由於職管員也會掌握一些工作機會，若剛好有很合適正在評估的服務使用者時，有時會在派案給就服員的同時，連同工作機會一併告知就服員，使就服員

能夠更快速的媒合就業，這也增進了彼此的合作關係。有職管督導便說道：

...我們之前的做法我們甚至把個案找好工作就直接給他，就全部給你做，那這個工作基本就更這樣子，所以就是變得反而是一種關係的建立。(GSP3-4-48)

...我們派案的機制裡面在偏鄉的部分我們會做到有工作機會的，就是在職管這邊一段時間，但是這一段時間裡面職管可能會留意工作機會，可能留意差不多了，也是在這個個案的工作的屬性，然後就一起派案，就伴隨著那個工作機制一起派...(GSP3-5-62)

有時候可能職管員與就服員之間的專業合作並不順利，影響彼此的關係，無法靠專業人員解決時，這時會請雙方的外督進行溝通協調，這也可以有效改善職管員與就服員之間的合作關係(ExpMt-5)。

表 4-5 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-專業合作面向

向度	現況需求	現有因應方式
專業合作面向	職管員使用職評報告經驗不佳而猶豫派案，影響職評案量績效	在職評說明會前與職評員溝通職評報告的內容
	職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差	親自與就服員交流合作，或由職管外督與就服外督進行溝通協調

陸、特殊個案服務面向

職管員每天在服務的過程中，面對著各式各樣的服務對象，有一些情況特殊的服務使用者，而這些服務使用者對職管員的服務不怎麼願意配合，耗費職管員許多的心神。其實這樣的狀況並非職管手冊實施之後才有的現象，但是由於職管手冊的精神期望服務使用者才是主角，而非職管員，因此面對服務這類服務使用者，職管員的確需要不少的支持。

一、現況需求

從研究資料的彙整中，發現職管員面對的特殊個案，有兩類是他們感到棘手困難的，一類是個案不願意配合職重服務流程，動機反覆；另一類是案家過度干預、保護，影響職管員執行服務。

(一)服務使用者不願意配合服務流程，動機反覆

在新制的職管服務中，職管員已經不再只是就業轉銜員的角色，而是被期待能夠對服務使用者做通盤的評估及了解，再連結適切的資源，協助其就業，但通常這類特殊個案來到職管窗口前，他們並不想要配合職管員進行職前的評估與了解，他們要的就是一份「工作」，一副『給我工作，其餘免談』的態度，所以也無心理解職管員為什麼要與他們晤談那麼詳細。有不同的職管員都有這樣的感受：

他來他是說欸...我只是要一份工作，為什麼要這麼麻煩，你就工作職缺給我就好了，必須要花很多的時間去跟他溝通。(GCM1-2-101)

...但是有些個案就像我之前遇到的，就是不是專業人作協調的，他擺明你就是來給我工作，那其他就是沒有問題的，你要改變他這個想法是非...不是那種一、兩天、一個月，我覺得花個兩、三年可能都未必能改變他，因為他可能他的想法就是這樣。(GCM2-1-167)

...有時候其實個案真的只需一份工作，所以他也會劈頭問我們我只是想找份工作而已，你叫我寫這麼多東西，問這麼多事情要做什麼？(CM3-5-19)

除了上述的狀況外，也讓職管員感到困難的狀況就是服務使用者其就業動機反覆不定，可能今天與職管員擬好職重計畫，但到了已經要開始執行的時候，卻又反悔表示無法配合，職管員只好重新再與服務使用者重新溝通討論職重的計畫，這也使職管員耗費許多心力。

GSP2-1：通常都開案的才會發生。

主持人：哦，開案的才會發生。

GSP2-3：你都不知道他會反覆。對。一開始不會知道他會反覆。都是做到一半才發現他會反覆。

GSP2-1：然後你就會結不掉。

GSP2-3：然後就走不掉。然後又會要試很久，這樣子。

GSP2-1：然後又會被上面的來說「你這個怎麼弄那麼久？」

(GSP2-1，GSP2-3，113-118)

...可是在真正執行就是我們要去做那個職重計畫追蹤執行的時候他都是沒辦法做到...(GCM3-4-49)

(二)案家過度干預、保護，影響職管員提供服務

除了服務使用者本身議題外，案家人也是職管員常要面對的難題。職管員們表示有許多的案家長，過度的保護或干預服務使用者的選擇，以致於職管員無法順利與服務使用者討論職重計畫，造成服務上的困難，其中又以認知功能障礙的案家為最。

…職管碰到很多尤其是認知障礙的父母，尤其是母親她過度的操控或者是干預我們職管所有的處遇，包括連職評報告出來以後，媽媽都可以不接受之類的，像這樣子的一個案家干預的狀況，也是我們在服務上面要去跟案家討論的。(GSP3-2-104)

若案家的狀況是經濟無虞的，也會影響案家長對服務使用者外出工作的觀感，認為外出工作是危險的，擔心服務使用者受傷或太辛苦。過度保護的行為也讓職管員備受挑戰。

…案家的經濟狀況很好，他會覺得我們家小孩畢業了不一定要工作，因為外面工作非常危險的，壓力大，可能小孩子也太挑，有些家人會覺得外面的世界是危險的。(GSP3-1-131)

二、現有因應方式

(一)尋求督導、主管或資深就服員協助，並依靠督導、主管的情緒支持繼續服務

而面對服務使用者不願配合職管員所提供的服務時，職管員最直接想到的就是連結專業外督的資源，期望透過督導的協助解決遇到的困難，有些外督甚至願意直接陪同職管員一同與服務使用者晤談。

主持人：所以如果說就知能的部分跟晤談的部分，你說也許個案的狀況比較多的時候，也許督導去陪同他...

GSP2-3：是陪同的，是陪同的。尤其是一些比較複雜的個案。(GSP2-3，26-27)

若專業外督可能立即性不足，無法立即解決當下遇到的困擾時，職管員也會尋求內部主管的協助，將特殊的狀況告知主管，並可能要做一些行政上的因應措施。

…就是針對這一些比較特別的就是比較…會比較難，我覺得是這樣子。那這些、這點一定會跟課長做討論，所以這比較棘手的…可能幾天內你就要…像我們這

種要兩、三…兩天內就要處理出去了，就要送到處長，所以很快就要做處理。(GCM2-1-167)

除了透過外督以及主管的協助，有些職管員也會連結資深就服員協助，因為有可能資深就服員面對這類的服務使用者經驗較職管員多，所以在外督及主管都無法立即解決時，資深的就服員就是另外可以運用的資源。

我後來採取的策略是說，我可能就暫停這一次的晤談。那我會希望在約下一次，那我會發進就服員來。因為我們的五個支持性就服員派案的順序是我們是用輪流的，那我希望他就服員進來…原因是說希望能夠多一點就服員針對他在職場上，他可能會…我覺得比我們職管員更了解。(GCM2-1-16)

除此之外，其實職管員還需要主管或督導給予情緒上的支持(IVS-1)。在執行業務中，難免會遇到挫折，但這時候能夠有主管或者是督導的情緒支持，甚至可以讓職管員繼續有能量繼續面對困難的工作。有職管員直接說道：

其實督導給我們的支持在精神上是真的是很重要的。(GCM1-4-132)

職管督導們也有相同的感受：

…有些時候，我覺得對於成功的案例大家都會很高興，但是對於不是那麼成功的案例，我們有時候，我覺得督導需要給予他們一個 support 的角色，就是說我們嘗試過，我們努力過，我們大家都一起走過。(GSP2-3-119)

有一點是很重要是，他們很需要被情緒支援…當他們知道背後有人的時候，他們其實比較能夠放膽去做，當他們放膽去做的時候，反而這些問題不會是困擾他們的問題，因為他們知道他們可以嘗試。(GSP3-4-46)

可以看出主管、督導給予職管員支持，是有相當重要的影響在的，因為有時候服務使用者是難以改變的，若職管員沒有得到精神上的照顧，或許也無法繼續下去。

(二)協助案家連結心理諮商

案家對於服務使用者的關心與照顧是可以理解的，但是有時干預或保護過甚，也會使服務使用者無法完全獨立，甚至影響就業狀況。案家長期在服務使用者身上投下相當多的心力，身心狀況也會受到影響，但或許不自知，這時職管員也很難介入改變案家的想法，這時會透過心理諮商的資源，提供案家一個心理支持的管道。

…直接介入到家庭的一些部分，那另外一個部分來說的話，用另外的方式就是跟他講說，請媽媽參加我們一個諮商的部分，就是以小孩子為主，可能要求媽媽去參加一兩次的心理諮商。(GSP3-6-125)

表 4-7 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-特殊個案服務面向

向度	現況需求	現有因應方式
特殊個案服務面向	服務使用者不願意配合服務，動機反覆	尋求督導、主管或資深就服員協助，並依靠督導、主管的情緒支持繼續服務
	案家過度干預、保護，影響職管員提供服務	協助案家連結心理諮商

柒、服務理念面向

職管手冊實施後，職管員的服務模式與以往有了些改變，而背後推動著這行為改變的力量，就是職管手冊其中蘊含的精神。職管手冊的精神是重新全面性的服務一個人，也更重視生涯的發展與個案的參與，這樣的服務理念是需要職管員內化到心中的，否則即便改了新制度、換了新表格，也無法真實落實精神理念。

一、現況需求

雖然在研究的文本中，服務理念的部分較少被職管員提及，但透過陪同及職管督導的觀察，大致可得出兩項困難：其一為部分直管員習慣以就服思維提供職管服務；其二為對專業倫理的覺察能力較為不足。

(一)部分職管員習慣以就服思維提供職管服務

如同前述，職管工作手冊實施後，職管員不再只是一個資源連結的派案機器，而是被期待能夠看到服務使用者整體性的需求，並給予服務，最後達到就業目的。但目前的職管員很容易會只看到就業面向，而忽略其他面向，研究者也在陪同觀察中發現，由資深就服員轉任的職管員，尤其有這樣的情況。(Ob-CM2-1)

…那個過程就是因為有時候我們那個心境沒有辦法轉換過來，因為做了四五年的就服員，做就業服務太順，就比較注重那個思維。(GCM3-6-136)

…支持性出身的都有這個狀況就是他們還是以就業為前提，那這個是職管來講

會比較容易陷入的瓶頸，所以我們在去年跟今年一樣都有這個問題...(GSP1-5-38)

(二)對專業倫理的覺察能力較為不足

在服務的現場裡，職管員常會面臨到一個很現實的問題：「績效重要，還是遵守倫理重要？」因為目前在審核評鑑時，職管員的就業績效是被檢視的一部分，所以當職管員在面對績效與專業倫理的選擇時，通常會選擇服務績效而違背專業倫理。有一位職管督導變誠實的述說：

...績效量跟倫理...我們還是會想到績效量...(GSP3-5-62)

而有些職管員在開案前，除了會評估服務使用者的狀況，也會考量當地的資源，若當地無法提供服務使用者就業的資源，職管員仍會傾向選擇不予以開案服務，而是私下提供諮詢，這明顯違反了專業倫理，不過職管員卻沒覺察。有職管督導便這樣回憶那個情況：

...他說我知道我們縣內是沒有這樣的資源，所以我開了這樣子的案子，我反而無法提供服務，所以我寧願選擇不開案。(GSP3-1-17)

二、現有因應方式

(一)透過個督討論或個案研討，調整職管員服務思維

面對職管員習慣會以就服的思維方式提供服務的情況，從職管督導的經驗中得知，通常會由督導進行調整，可能是用個督討論或是個案研討的方式，讓職管員了解要跳脫只講求媒合就業的服務模式，要更縱觀的看待這個服務使用者的全貌(ExpMt-5)。有職管員也提到，自己在與督導個督的時候，被督導要求調整服務的思維，他這樣回憶道：

我們督導說你現在是職管員的身份，你所看的角度已經不再是就業，所以你要可能縱觀他一些狀態了...(GCM3-6-136)

(二)透過個督討論或個案研討，增加專業倫理的概念

關於專業倫理知能不足的情況，其實目前因應的方式一樣是透過督導個督及個

案研討，也唯有透過這樣的討論，職管員才能漸漸地將專業倫理內化在自己心中，從而表現在服務上(ExpMt-5)。

表 4-7 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-服務理念面向

向度	現況需求	現有因應方式
服務理念面向	部分職管員習慣以就服思維提供職管服務	透過個督討論或個案研討，調整職管員服務思維
	對專業倫理的覺察能力較為不足	透過個督討論或個案研討，增加專業倫理的概念

捌、小結

可以發現在職管手冊實施後，職管員及職管督導們都意識到在專業的知能上，有更多需要精進學習的空間。而透過研究發現，職管員在面對這些專業知能的挑戰時，其實會仰賴著目前所存在的專業支持制度，例如：內督、外督、職重資源中心…等，可見專業支持的制度對於職管員專業知能有其重要性，下一節即將討論的就是專業支持制度的面向。

第二節、專業支持制度面現況與現有因應方式

前一小節探討的是職管員個人專業知能需求面的現況與因應方式，而從研究結果發現，職管員會利用職管專業支持制度中的資源來解決專業知能上的需求，而此一小節則是要探討目前職管領域中專業支持制度的現況與因應的方式。

經過研究者分析歸納，在專業支持之度面向上可分為兩個面向：一為督導制度面向；二為養成與教育訓練制度面向。以下便說明每個面向的現況以及因應之方式。

壹、督導制度面向

在任何領域的專業成長上，督導都扮演著重要的角色，他要能提供專業的支持、行政的支持，更重要的是情感支持的功能。職管督導要能夠發揮功能除了本身的專業知能要充足外，也必須有制度的配合，才能運行順利，以下便論述目前在職管督導制度上的現況為何。

一、現況

(一)行政內督對職重專業較不熟悉，且易異動

由於大多數職業重建窗口都是設立在各縣市政府內，故職管員的內部督導以單位的主管居多，故理想上內部督導將會是職管員在第一線服務中最能及時提供協助的資源之一，但單位主管的專業背景並不一定與職業重建專業相符，所以有些職管員覺得行政內督對於職重專業較不熟悉，大多只能協助解決行政方面的事務。有兩位職管員就如此表示道：

職管員在第一線做這些工作。可是當遇到問題你不可能一次次的仰賴外督。ㄟ！可是實際上內部的督導內部的督導又不是專職的。其實這也是一個困難啦！（GCM1-2-117）

長官的話就比較信任我們，就是這個部分他會尊重我們做一些決定跟處理。那實際、實務面的部分也說...在支援面的部分相對就還是比較欠缺。（GCM2-3-129）

也因為職管員了解單位主管的狀況，所以對於內部督導的期待自然也沒有太高，只期待主管能知道一些行政的作業即可。有兩位職管員便清楚地表答：

副主任：那你們對內督有沒有什麼期許？

GCM2-4：內督？還好，就是遇到...就是有遇到問題會跟他報告。（GCM2-4，162-163）

...那內督因為可能必須他們有一些行政考量，可是他們當然是有一些能沒辦法

的地方，還是會給予這樣子。我覺得提案都在行政機構內所以可以體會他們的困難點，所以沒有過多的期待。(GCM2-5-153)

除了對專業不熟悉外，也會讓職管員困擾的就是單位的主管是會更換調動的，尤其當行政主管的專業並非職業重建相關的專業時，常常過一、兩年就會萌生調動的念頭(ExpMt-5)，者也會使職管員花更多的時間在適應新主管上。有職管員便感觸頗深的表示：

因為我們目前剛換科長的關係，所以科長又要對職重體系有一番瞭解...我們也要對科長有一番認識...(GCM3-5-76)

有職管督導也道出行政主管亦調動更換的情形：

當然這中間是有一些跟主管溝通的機制裡面，因為我們督導在這個角色上面，行政主管常常換來換去，剛好督導沒有換...(GSP3-5-90)

(二)專業內聘督導無法負荷督導量

目前專業內聘制的督導量為13名職管員，而這樣的督導量是讓督導吃不消的，很難做到專業上的督核，所以大都只能做到行政督核的部分。有職管督導便反映當前自己的處境：

我從我督導的角度裡面來我是覺得剛剛 GSP1-5 問我我們13個怎麼督？我覺得對我來講我覺得我給自己分數是不及格啦，因為實在沒有辦法看那麼多...事實上如果是用我們現在目前操作專業的模式裡面來我大概只能做行政，其他專業的部份能夠看的真的是很有限啦...(GSP1-3-44)

(三)外督的頻率、時數、立即性不足

如同前述，行政內督的專業性有限，所以職管員在專業上的問題大多會尋求外部督導的協助，但外部督導也有其限制，如：有職管員反應外督的次數頻率太少，難以解決職管員在第一線遇到的困難。他是這麼說道：

CM3-3：就是只有外聘督導的一個團督這樣子，透過外聘督導的團督，時間大概一個月一次。

主持人：一個月一次。所以你到現在才三次。

CM3-3：對。

主持人：OK，那好像頻率真的，頻率對你來講你覺得？

CM3-3：太少一點吧。

(GCM3-3，33-37)

除了頻率次數太少之外，有職管督導也提及在督導的時數上其實也是不夠的，難以在短短的兩小時內將每位職管員的問題都照顧到。有兩位職管督導便表示：

如果每一個月督導一次兩個小時，我的理論上來說，我對這個實際的經驗來說應該是不夠的啦！(GSP1-2-75)

所以在這一兩年，我會盡量可以的話去配合可以的時間。不過這個有時候會有難度啦，因為兩方的時間的確也是不好喬，而且我們的個督時間說真的也有限。這個我覺得的確是在專督的限制上。(GSP2-2-169)

另外，職管員更在意的是外督立即性的問題。當職管員遇到問題時，會期待能夠馬上就與督導討論，解決當下的困難，但是通常專業外督是無法立即提供協助的，尤其若是新進的職管員，更是有這樣的情況。

那外督的部分，我們外督...督導也不是整縣市，那可能在有遇到問題說要解決得時候，可能是因為我是新來所以我問題比較多。就是想要問的問題比較多，對，可能沒有辦法即時提供一個解答。(GCM2-5-140)

二、現有因應方式

(一)增進主管專業知能概念，並從職管員中推舉擔任內督人選

有職管員表示，若能夠增進行政主管專業知能的概念，會有助於其了解職管員所做的業務，有時若職管員與行政主管討論時，主管也才能夠給予一些建議獲支持。甚至當主管並沒有太大意願學習時，職管員仍堅持並建議主管一定要學習。

...只要讓科長懂這個概念，他懂這種職業重建的概念，這樣就可以了。因為我們是民間單位，所以我們必須主管瞭解這個，他才知道為什麼我要進行這樣的判案，為什麼要進行這樣資源累積...後來我是跟我們主管討論說，你一定要來學，這是幫助你，不是幫助我，這樣才會互相成長。(GCM3-6-127)

但除了增進主管的專業知能外，面對主管異動的情況，有職管督導便提到目前有單位為了不讓行政主管異動而影響內部運作，會在職管員中推選擔任內督，以應變若行政主管調動時的情況(ExpMt-5)。

(二)逐步進行督導

面對內聘制專業內督負荷量過多的問題，目前所能因應的方式是逐步督導的方式進行，並利用個案討論的方式，解決職管員在服務上所遇到的困難。

...我的進行的方式就是我每個月會到每個站去一次，然後就可能透過那一次就會對某幾個個案做比較深入的看，因為這麼多個案就沒有辦法全部都一一的看，頂多能夠把*0C 依照要求這樣掃描過一次就不錯了...(GSP1-3-44)

(三)辦理課程訓練、個案研討，建立同儕督導制度

為了解決內、外督的限制，有些單位不約而同的運用辦理課程訓練或個案研討的方式彌補督導的制度的不足。這些訓練課程是請職管員提出需求，量身訂做的課程，所以職管員更能有效的吸收專業知能。

前一到五月份都是安排就是新式手冊的執行的部分，所以我們有邀請那個新北市的一位督導跟我們，就是他就他們的那個職管員下來跟我們分享他們撰寫的一些經驗跟重點的部分，那我們也是直接提供給我們的案例給他，然後就是幫我看我們這樣做對不對這樣子。那後期來講就是我們現在著重在晤談技巧這個部分。(GCM3-4-55)

有時候職管單位還會主動與其他職管單位連結，一同辦理課程、一同學習，激盪出更多的火花。

...我們會跟很多單位做橫向的做討論，包含說職管或者是職管督導的部份。我們昨天就有四個單位聯合起來一起討論，辦一個課程然後就一起討論。我覺得那是一個很好的一個發展的方式就是政府可能沒有期待會這樣做，可是民間單位在面臨這樣的一個服務的一個轉換的時候其實我們就會自己去學習調整。(GSP1-5-20)

辦理個案研討也是一個解決督導機制不足的部分，他們會將個案研討安排在固定的時間，持續不斷的進行，透過這樣的討論時間，主管也可以了解職管員目前的工作進度。當然，在進行個案研討的同時，也是每個職管員吸取其他人經驗的時機，往往他們都會透過其他人的做法也思考自己。

我們每兩個禮拜就會有所謂的晨間個研，那就會要求職管員做那個表格叫做派案支持性多少人、然後派案庇護多少人、派案個案委託多少人，然後派案率、就業率、穩就率，就是那個表格就是一清二楚的。(GSP1-1-52)

...我們是覺得個案研討也是增進他們熟悉的一個管道，透過個案研討有一些別人的個案的處理方式，也許可以未來擷取一些經驗進來這樣子。(GSP2-3-43)

新進的職管員在初期都會有很多需要學習的地方，而為了補足現有督導制度狀況，有些職管單位便會發展出一套內部的同儕督導機制來因應。也就是新進或資淺的職管員，會配對一個較資深的職管員，然後由資深的職管員帶領資淺的職管員了解職管的業務，若資淺的職管員有任何問題，就可以直接向配對的資深職管員詢問。

...我們會自己內部製作一個資源地圖讓他可以去使用跟詢問資深的職管員！這個要怎麼樣去使用然後跟誰接洽，什麼時間點判斷怎麼去使用。常常會希望我們就是會鼓勵去自己協一個師父然後沒有恐懼的去問這樣子，然後他就可以多一些的討論...(GCM1-1-111)

更有新進的職管員期待若能在一開始的

若更有制度一些，甚至會規劃資淺職管員每個階段要學習的目標，然後同樣由資深職管員協助帶領。

基本上，前兩個禮拜就是見習，然後見習完了之後就是第三禮拜開始就是實行接案，可是他接案的時候，我們資深職管員在旁邊，如果說可能說他沒辦法唔談下去，我們資深職管員直接跟著談下去。就是不會讓新進一個人結案，那等一個月之後我們整個評估他所有的一個算是有表現跟他可能說專業的技巧部分，如果他還是不行的話，我們會延長實習的時間這樣子...(GCM3-4-47)

表 4-8 專業支持制度現況與現有因應方式-督導制度面向

向度	現況需求	現有因應方式
督導制度面向	行政內督對職重專業較不熟悉，且易異動	增進主管專業知能概念，並從職管員中推舉擔任內督人選
	專業內聘督導無法負荷督導量	逐步進行督導
	專業外督頻率、時數、立即性不足	辦理課程訓練、個案研討，建立同儕督導制度

第三節、行政組織與制度面現況與現有因應方式

研究者在收集資料時發現，探討到職管員專業知能的發展時，行政方面的支持也是重要的影響因素。如果沒有足夠行政面的支持，那麼專業知能的部分恐怕也無法運作順暢。本小節將論述職管員關於行政組織與制度面向上的現況與支持機制。茲將行政制度的現況分為四個面向：職管子系統面向、組織文化面向、環境資源面

向及考核制度面向，以下便說明各類別的現況及現有因應方式。

壹、職管子系統面向

所謂「職管子系統」指的是由行政院勞動部勞動力發展署建置的「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中，供職管員登打個案資料的系統環境。運用科技來記錄個案服務已是時代的趨勢，台灣的職業重建專業人員也是倚靠此線上的管理系統，登打所有的服務紀錄及資料，但若系統出現問題的話，將會影響工作人員服務進行。

一、現況需求

收集研究資料會發現，職管員在使用職管子系統登打資料時，常會發生系統不穩定，資料流失或是移轉轉介資料不便的情況，以下便依據研究資料歸納兩項。

(一)穩定度低、使用介面不友善

職管子系統乃因應職管手冊的實施而新開發的登打系統，因此職管員間會以「新系統」區隔原本的系統。職管員使用的感覺認為新系統顯得較不穩定，登打時常會有資料消失、儲存不易的情況，因此有些職管員因此感到困擾：

新系統上路到現在，穩定性都不是很高。常常會打到一半，資料儲存的時候，存不進去就不見了。那現在的部分是，因為他是一格一格的，又要按新增，如果忘記案新增，那些資料就會不見。那有時候職管員多按了一個新增就會跑兩個，有時候忘記案，或者是系統有問題一存下去整個資料就不是我預期要的東西。(GCM1-2-1)

有 30 分鐘的限制，我們之前不知道，就醫直登打，一直案讓他歸到 30 分鐘，但是忘記案儲存，等到要儲存的時候，他就當掉了，就是登出了。所以這個部分，之前是告訴我們一職案，但這次嘗試之後，整個資料都不建了，都沒法儲存，所以這個部分可能麻煩。(GCM1-10-3)

另外為職管員所詬病的是職管子系統的使用介面相當不友善，不僅影響職管員登打服務紀錄，也使職管員雙倍的時間在登打資料紀錄上。有些職管員便說：

你要把那個按儲存之後它那個服務記錄的那個表格跑出來，你又要把它關掉一次，在跑到你要打的位置，按儲存，他又跑出來，會增加很多職管員作業的時

間。(GCM1-2-1)

有時候我們在填 C 表格的時候，他會跑 OC，有時候我會補，可是日期又不讓我更改，若我要補昨天的 oc 就無法更改，我還要跟系統源說，那我們若刪除重打，又沒有服務狀態，真的不太方便我們作業...(GCM1-9-9)

(二)與職評員、就服員之系統資料無法順利轉移

以往職管員在轉介或派案給職評員、就服員時，會一併將個案的基本資料轉給職評員及就服員，但由於職管子系統的設計尚未能與職評員及就服員的系統相連，使得相關的專業人員無法順利取得轉介或派案資料。有幾位職管員便如此表示：

我們轉介職評的時候，職評員看不到職管的資料...(GCM1-8-5)

...就是有的確現在那個職評員跟就服員喔！就是他都看不到我們評估的部分，但是就服員會增加他們很多的時間，系統帶過去的資料就是表 2-1 上面的基本資料，他要透過個案服務史去看，花滿多時間...(GCM1-6-7)

二、現有因應方式

目前職管員對於職管子系統的狀況，由於與程式設計息息相關，並非能立即改善，順應使用者的需求，因此在現有的因應方式上，大多會增加耐心操做職管子系統並向系統管理員反映狀況，及用較迂迴的方式處理資料。

(一)耐心操作，並向系統管理員反映狀況

面對職管子系統穩定度低、使用介面不友善之情況，職管員們只能持續耐心的操作，透過時間的積累，熟悉職管子系統的使用技巧。有職管員便解嘲的說道：

我回應一下...譬如說你本來 10-1 是下拉的，那你另外一個計劃是 20-5 好了！那你下面那個空格欄你就自己寫 20-5 什麼，你就可以併在一起。這些目標就在同一個。你可以回去再試看看，因為這套系統確實我們在 try 的時候有很多的一個很好玩的地方啦！(GCM1-2-21)

除了耐心操作職管子系統外，有職管員也表示會向系統管理員反映所遇到的狀況，例如：系統統計的案量與實際案量有出入，必須要在自己手動計算。類似這樣的情況，職管員們會反映給系統管理員知曉，以利改善。(GCM1、ExpMt-5)

(二)用較迂迴的方式處理資料

面對職管子系統的狀況，除了耐心操作外，許多職管員也用人工手動的方式處理，例如：職管子系統穩定度低，所以有職管員就會先登打在 word 上，再一次貼到職管子系統儲存(SRD-Chal-1)，避免在登打的時候消失。

...像那個 C 表下面新增欄位的時候，我們現在的做法，我們都是打在 word 上，趁系統穩定的時候，再趕快貼上，因為有時候很容易出現打的東西會不見這樣...(GCM1-3-11)

至於職管子系統資料無法與其他專業人員連結的問題，因為這與系統設計相關，無法立即解決，於是在研究中也發現職管員會將需要轉介的資料印出再傳送給接案單位，以此因應職管子系統的狀況。有職管員便說道：

那職評的部分就是，我會把 C 表格印出來，然後就是用傳真給他，然後傳過去的時候就電話去跟他溝通轉介的目的還有個案的一些特殊的狀況。(GCM1-6-7)

在職管子系統的現況上，可以知道有操作上的不便，但職管員也有因應的措施，可能會需要花相對多一點的時間，但卻能有效克服職管子系統的限制。有研究參與者會建議職管子系統可以有更「人性化的設計」，可以幫助職管員有效率的工作，而不是拖累(GCM1-1-55)；另外也有研究參與者提出，或許未來可以發展類似「單機作業系統模式」，使職管員在登打資料時不需要連上網路，而是登打完後再上傳資料，如此或可避免資料流失的狀況(GCM1-11-146)；但也有職管督導提出，期望在職管子系統的改變不要太大，現在職管員們好不容易開始熟悉適應，未來若又有太大的改變，恐怕仍會有使用上的困難(ExpMt-5)。雖然改善規劃未明朗，需要多方討論研究，但可以確定的是有一個穩定、便利的登打環境對職管員而言是重要的。

表 4-9 職管員個人專業知能面現況需求與現有因應方式-職管子系統面向

向度	現況需求	現有因應方式
職管子系統面向	穩定度低且使用介面不友善	耐心操作，並向系統管理員反映狀況
	與職評員、就服員之系統資料無法順利轉移	用較迂迴的方式處理資料

貳、組織文化面向

所謂的組織文化意指一個組織大多數成員所共同持有的價值、信念、態度、意識形態等組合的系統。而且這個系統將會與領導的型態交互影響，產生工作行為準則(洪啟昌,2009)。透過研究的結果發現，各單位的職管員都有其工作的風格模式，而這樣不同的模式即來自於組織文化的影響。

一、現況

每個單位都有其組織的文化特色，此次研究發現，目前在組織文化面上面臨的現況，有下列兩種情況：一為威權型組織會讓職管員支持感受度較低；二為組織專業支持度，會影響職管員的服務提供。

(一)在威權型組織下，職管員受到的支持度較低

組織主管的領導型態，很有可能會影響職管員的支持程度。研究中發現，若是偏向較威權的領導風格，有時候可能會讓職管員的權益受損。有位職管督導便觀察到這樣的情況：

…是職管員受訓的問題，我在輔導的機構裡面，裡面有一個新進的督導，他們科長授權給他，他說職管員受訓不受訓是他的權限，這個種子訓練課程的時候這個公文給他們，他就簽說不用派。(GSP1-2-71)

另外，主管若是展現出威權的感覺，也會使得職管員不太敢做太多決定，只能依照主管的規定走，較難感受到對職管員的支持。有一位職管督導就分享從督導單位看到的情況：

…他們有一些困難個案，明明行督也有一點點專業能力，可是他們就比較不會問行督。因為他們覺得，問行督好像不太可能改變什麼…他們在個案上…那他們覺得行督好像比較有規則，就像我剛剛講的，那個也不准，這個也不准。(GSP2-2-169)

(二)組織專業支持度多寡，會影響職管員的服務品質

職管員在執行工作任務時，難免都會遇到困難，而遇到困難的時候，就看組織

支持的程度多強了。以服務特殊個案為例，若組織會當職管員的後盾，職管員便較敢面對個案；反之，若組織傾向「不想惹事」的原則，那麼職管員也會傾向不敢面對。有職管督導說道：

特別是在縣市政府裡面的關連，有些主要是因為除了他們個人的原因之外，還有他們裡面的氛圍跟要求。還有可能長官的績效要求…就變成它的一些規範。這些東西，我覺得都會影響到他會不會全然接受我們的這些服務。舉個很簡單的例子，就是長官對於VIP個案的看法。它就會影響到他怎麼樣去看一個個案。(GSP2-5-125)

另外一位職管督導也有相同的感受：

有些個案其實不是一兩年就可以結束啦，那我們的長官可以容許我們服務多少這些個案？因為有些是要陪伴的。我們甚至有些個案是陪伴的哪一段時間，可是他真的可以成功。可是我們有多少時間可以讓我們去做這樣子的服務的個案？(GSP1-3-44)

從研究發現，其實一個單位組織文化的樣貌，與主管、長官有很大的關係，因此這也影響職管員後續的因應方式。

二、現有因應方式

關於組織文化的現況，經過研究分析歸納後，目前會有以下因應的方式：面對威權型組織的狀況，職管員試著透過外督與主管討論；而組織專業支持度多寡的狀況，則會建立起專業的氛圍，影響組織漸漸重視專業，提升專業支持度。

(一) 透過外督與主管溝通討論

如同在前述的研究資料中發現，職管單位內的行政主管可能會不太熟悉職業重建的專業，若又剛好領導的風格是屬於較威權式的，不了解職管新制的理念時，可能就會與職管員產生不同的想法，這時候有些職管員就會透過外督的協助，去與主管溝通協調。有職管督導就有這樣的經驗：

我就被賦予一個角色是我要搞定他們的服務科長。所以原則上兩邊都是我負責他們的…如果行政上面的要求什麼就變成說我來開會然後去跟他們科長討論，然後說服他們科長做這個部份。所以就變成說我要扮演那個角色，但是我覺得我還滿樂於扮演這種角色是說畢竟讓我的職管員他們在他們合作上面是更合理更順遂的，我覺得那是我就可以做的。(GSP1-4 -40)

在焦點團體也有職管員建議可以親自向主管說明，與主管做一些溝通，將期待讓主管知道。但是這麼做的風險頗高，不一定會成功(GCM3)。由此研究發現可知，職管員覺得威權式的組織文化是需要調整的。

(二)建立專業氛圍

要改變組織文化的確不是件容易的事，除了透過與主管溝通外，或許可以從建立專業的工作氛圍開始。例如：遇到特殊的個案，透過專業的討論，互相激盪並交換意見，也可以讓行政主管漸漸了解專業，進而支持職業重建這項專業，職管員也將受到支持與重視。有職管督導就分享他的做法：

我們大家一起想辦法，也許另外一個職管員、內督外督大家一起來看看，一個一個個案 go over 下來，有沒有什麼辦法？那我們常常是 hold 在手上很久，再想想看有沒有什麼別的辦法，我們通常是再去思考，他真的是不能處理嗎？真的要解嗎？我們會一直再三再三的問自己…也不是督導說了算。我們是透過一個討論的歷程，我覺得這個其實是一個專業氛圍的建立，我覺得還蠻好的。(GSP2-3-105)

在面對組織文化的議題，雖然有因應的策略，可是並不一定真的有用，因為要改變組織的文化等於是改變主管的領導風格，並非馬上能夠達成，但或許能夠有些許變化，因為能有一個支持度高的組織文化，對於職管員要落實職管手冊的精神是有助益的。

表 4-10 行政組織與制度現況與現有因應方式-組織文化面向

向度	現況需求	現有因應方式
組織文化面向	在威權型組織下，職管員受到的支持度較低	透過外督與主管溝通討論
	組織專業支持度多寡，會影響職管員的服務提供品質	建立專業氛圍

叁、環境資源面向

如同前述，職管員很重要的一項職務便是提供服務使用者最合適的資源，以協

助他們實現職業重建的目標，由此可知轄區的資源狀況，絕對是影響職管員服務的因素之一。若單位處於資源較充沛的環境，職管員能運用的資源就較多，服務使用者也可以獲得較多的資源協助；反之，若沒有太多的資源可利用，很可能就會讓職管員趕到服務困難，而艱難服務提供。

一、現況

在環境資源面上，職管員主要面臨了兩個現況：一是關於偏鄉資源少、服務成本高；二為絕大多數單位缺乏正式的晤談空間設備。

(一)偏鄉資源少、服務時間成本高，且勞工的就業條件相對低

在資源的分布狀況上，台灣還是有城鄉差距的，同樣一位服務使用者，或許在城市是可以獲得職重服務的，但若在偏鄉，職管員很可能就因為沒有資源而選擇不予以服務。由職管督導觀察到有職管員會有這樣的觀念：

…他就說我們縣內沒有這樣的資源，所以我開了這樣子的案子，我反而無法提供服務，所以我寧願選擇不開案。(GSP3-1-17)

在偏鄉服務上，除了資源少之外，時間成本相對也較其他地方高。很可能職管員花了兩倍的時間，但卻只有一半的效益。有職管員就提到：

因為很多像偏鄉來講，家庭支持較薄弱，要他們出來較難，所以我就直接去，所以這樣來講的話其實一個早上就不見了，但我的案量也不會比公部門少，交通方面也花了許多時間。(GCM1-10-85)

有時候可能連要運用交通資源都有限制，影響服務使用者接受服務。另一位職管員這麼表示：

譬如說如果這個個案它是在很遠的地方，他可能出來他也沒有交通能力只能坐公車。可是公車班次又很少，那他又可能又要就是配合公車的時分來找出這樣的工作機會。(GCM1-4-132)

除此之外，最直接影響就業狀況的，就是偏鄉地區的就業條件。在偏鄉的工作機會本來就不多，但更為難的是在這些工作機會中，很多都是無法符合勞基法的標準，以致於職管員在派給就服員之後，能夠媒合上線的機率更加困難。有職管員便

有些無奈的表示：

…那偏鄉其實勞動條件相對根本沒辦法符合基本工資或者是勞健保的這些條件。那相對要幫個案媒合到工作又更加的困難了…(GCM1-4-132)

(二) 缺乏正式的晤談空間設備

職管手冊在今年實施後，在角色功能上，開始注重「諮商者」的角色，也就是職管員會需要花較以往更多的時間與服務使用者溝通了解，所以一個隱密、舒適的晤談空間，就顯得需要了。但以目前的狀況而言，有些單位沒有合適的晤談室，有時候甚至直接在人來人往的地方晤談，很不尊重個案隱私(ExpMt-5, GSP1)。有職管督導相當震驚的表示當前的情況：

我有督導三個地方，連一個諮商室都沒有！！諮商是很重要的，在我們這個課程裡面諮商強調諮商，可是連一個像樣的個案諮商室或者是督導諮商都沒有！在人來人往中間就晤談，好像看起來怪怪的…(GSP1-2-71)

從研究中可發現，環境的資源對職管員在提供服務上的確有莫大的影響，無論是大環境的資源或是單位內的硬體設備，都是影響職管員提供服務的因素，沒有良好的環境，縱使有專業能力，也是有發展的困難。

二、現有因應方式

對於環境資源面上的現況議題，職管員有以下兩個因應的方式：一為連結社政、衛政資源；二為盡可能想辦法找出合適的空間晤談。

(一) 連結社政、衛政資源

偏鄉的資源的確是較都會區來的缺乏，這時候如果不橫向連結其他的資源，職管員幾乎就沒有資源可以利用了。所以他們會連結社政的資源，協助服務使用者。有一位職管員就這麼敘述她是如何連結社政資源，解決了偏遠地區交通上的問題：

…跟他們長官講說我們需要交通車，他們說有啊，我們社政還有什麼什麼的，然後就可以集中在火車站集合。然後他們只要家裡能夠想辦法讓孩子到火車站，各種的從哪裡來不管，就到火車站集合，然後我們就一班車把你們載到底護工

廠，就解決了。(GSP3-2-34)

除了社政的資源，職管員也會運用衛政的資源，尤其是精障的服務使用者。在資源較充足的縣市，可能會有就業諮商的資源，但在偏遠地區可能沒有發展這樣的資源，這時就會運用衛政的資源，與精神醫師合作，了解服務使用者的狀況(ExpMt-5)。

(二)盡可能想辦法找出合適的空間晤談

在面對沒有正式的晤談空間這個狀況，以目前職管員的因應方式就是盡可能的找一個隱密的空間晤談，不然真的也沒有其他辦法，有些職管督導就觀察到，職管員就借用會議室，甚至倉庫的空間來晤談(ExpMt-5)。

面對像是晤談空間設備的資源問題，有職管督導建議應該要列入方案計畫的內容中，讓標案單位若要標得方案就必須準備好正式的晤談空間設備。有職管督導就這樣建議：

…我們勞發署應該這個把這個諮商晤談室列為專案的條件，把它這個諮商室建立起來，這才比較正統。(GSP1-2-71)

表 4-11 行政組織與制度現況與現有因應方式-環境資源面向

向度	現況需求	現有因應方式
環境資源面向	偏鄉資源少、服務時間成本高，且勞工的就業條件相對低	連結社政、衛政資源
	缺乏正式晤談空間設備	盡可能想辦法找出合適的空間晤談

肆、績效考核制度面向

績效考核似乎是第一線專業人員不得不面對的問題，雖然目前只有少部分縣市有自訂評鑑機制，但中央尚未針對職管員擬定評鑑標準，只有在計畫書中要求每年應服務的案量數，但有部分縣市已開始要求職管的就業績效，職管員發覺要達到職管手冊精神又要達到就業績效是困難的，因此表達對未來職管評鑑之擔憂與建議。

一、現況需求

(一)案量或就業績效罰則使職管員備感壓力

關於案量壓力的部分，有兩種情況：一種是個案量過多。有些職管單位的案量過多，遠遠超過計畫規定的案量數，但由於是縣市政府，無法拒絕個案前來求助，故造成職管員工作負荷量過重。有職管員便激動的表示：

…我們真的沒有辦法每個個案都花那麼多心力。真的要看個人需要，當然比較效更多支持、更多關心，那我們當然願意，但是如果我們每個人這樣做我們兩個會瘋掉。因為其實我們都算新案，我們現在已經快一百，已經九十多了…(GCM2-1-192)

在另一場焦點團體，有一位職管員也有同感的說：

我已經開了 43 個，新單位一年開 43 個我快瘋了。你知道嗎。(GCM3-6-129)

而另外一種情況是個案量過少，達不到計畫中規定的案量數，這尤其會發生在偏遠的地區。有職管督導便如此表示：

可是我們有偏鄉…那偏鄉他資源不足，所以案量不夠…但一個人還是要做 65 個案量…(GSP3-5-62)

所以光是檢討案量也就會讓職管員備感壓力。有職管督導便有些焦慮的表示：

…在評估個案的時候就他們就開始會有壓力，到底怎麼樣要開，要符合那個達成案量數要開，如果沒有達成案量數可能又被會被檢討，雖然目前沒有扣款，沒有像就服員一樣扣款，可是那個壓力很大。(GSP1-3-44)

更不用說有執行就業績效罰則的縣市單位了，壓力自然更大。有職管督導這樣表示：

他們會跟我講，「老師，可是如果我沒有達到，我就會被罰款。會害我的機構被罰款。」那個壓力真的很大…(GSP2-1-76)

(二)擔心未來評鑑委員考核職管表格內容標準不一

今年職管的表格重新規劃，相較於以往是更加的全面性與結構化，但這也讓職管員開始擔心，未來的職管評鑑是否會將職管表格成為評鑑的指標。所以在收集研究資料的過程中，研究者也發現職管員們花了相當多的心力在學習、鑽研表格的內容到底要怎麼寫、寫成什麼樣子。有職管員就具體地將這樣的焦慮形容出來：

…表格到底要寫成什麼樣子？因為老師是說很多表格你不一定每個欄位都要寫。但是職管員現在所面臨因應到的，有可能就是說訪視、評鑑。這相對的會給我們很多的一個壓力，我們到底要不要寫…好！我們不寫，那到時候評鑑委員來的時候問你為什麼不寫...(GCM1-2-101)

有職管督導也表達這樣的困擾，擔心未來評鑑時會有狀況：

…這個手冊裡面講說有些可以不用全寫，可是那個如果碰到評鑑的時候，那個評鑑委員的認知會不會是這樣子的？這是我的憂慮啦。(GSP1-2-75)

可以發現職管手冊第一年的實施，職管員在新制職管表格的關注是相當多的，但這背後的原因卻是因為評鑑，無論是案量、就業績效，或是新制職管表格的內容，都顯示評鑑制度影響著職管員，他們越是勞心於評鑑制度，相對而言關注個案的服務就減弱了。

二、現有因應方式

在面對績效考核制度的狀況，在此有兩個因應的方式：一為運用個案盤點或是調配內部案量比例；盡力達到就業績效，另一項為舉辦評鑑委員行前共識，使評鑑委員的標準一致。

(一)運用個案盤點或是調配內部案量比例；盡力達到就業績效

在案量的困境上，若是案量過多的狀況，目前會透過個案盤點的方式，將個案做詳細的篩選，可以結案的就予以結案，需要轉介的就轉介，透過盤點的方式有效率的決定個案服務方向，減少職管員的負荷量(ExpMt-5, GSP2)；若是案量不足的情況，有些單位就會調配內部接案的比例，有職管督導這樣表示：

我們的績效量要求很高，因為裡面他對每一個職管員是一樣的，可是我們有偏鄉，所以我一定會調配偏鄉的案量，因為你不可能叫做偏鄉地區的同仁跟市區的同仁一樣的案量，因此他的案量雖然低一點，但是我其他的職管員他的案量就會調高。(GSP3-5-62)

但若要以職管手冊的精神提供服務，那每年的服務案量其實應該要調整下修，否則職管員的負荷量會太重，中央對於明年的職管案量部分，也有修正的計畫，目前也已公布確切的接案量，所有轄區皆有調降案量(辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，2014)。有中央長官也在焦點團體時表示：

我們也預估說其實在推了之後服務案量的確是會減少…那所以說其實我們當初其實有在規劃用一個時間今年跟明年，我們都會去調整那個案量。所以明年的部分，我們是有規劃再把案量再往下再去修…(GSP3-7-138)

(二)努力學習撰寫新制職管表格

由於職管員擔心未來新制職管表格會成為評鑑的內容之一，所以直接反應的就是相當努力的學習撰寫新制職管表格的知能，研究者閱覽全台灣職管單位一至九月的個督或團督紀錄，發現到即使到了九月，也還是有在討論關於新制職管表格的議題，顯示職管員在這部分的確相當的重視。

而有些職管督導也有看到這樣的情況，於是也建議說未來若真的有評鑑的制度了，會期望評鑑委員能夠有共識，避免造成意見分歧，職管員無所適從。他這樣建議：

…可以做一個會前會，也就是說這些評鑑委員們會先開會，對共識的部份做個瞭解，包含指標的部份，因為我們會先做指標的說明，然後蒐集完之後我們會報組裡面，ok，原則上這個狀況下的話他們在對這個部分的共識，然後再去做討論。我想這部或許應該是回歸到本來應該有的制度是要求他們一定要有一個所謂的委員的會前會部份，對，我覺得這才會有一個共識的一個狀況。(GSP1-4-88)

面對績效考核，職管員們難免都會感到壓力，雖然還沒有職管評鑑制度，但職管員們都會相當的關心，期待未來能有較合理的評鑑制度(GCM1)。從研究結果也可以發現，職管員們雖然不滿意目前的制度，但是也無法提出具體的建議調整績效考核的方式，這也是目前所面臨的困境。

表 4-12 行政組織與制度現況與現有因應方式-績效考核制度面向

向度	現況需求	現有因應方式
績效考核制度面向	案量與就業績效使職管員備感壓力	運用個案盤點或是調配內部案量比例；盡力達到就業績效
	擔心未來評鑑委員考核職管表格內容標準不一	努力學習撰寫新制職管表格

第四節、職管員專業支持需求統計分析結果

除了質性資料外，本研究也加以量性資料為輔，以普查的形式收集全國職管員對於專業知能面及行政面的支持需求狀況，期望藉由量性資料的統計分析，可以呼應補足質性資料之不足，使研究更臻完整。

本研究採用線上問卷填答方式回收調查結果，調查對象為 103/8/29~9/29，期間仍在職的職重個管員，由本中心發函全國各縣市及職業重建個案管理委辦單位請求協助線上問卷填答，另一方面，勞動力發展署亦發函敦促各單位協助回收。調查

期滿共回收 106 份問卷，以全國職重個管員約 148 名估算回收率約達 72%。問卷採李克特五等量表設計（選項包括 0=完全不需要、1=偶爾需要、2=需要、3=經常需要、4=非常需要），分別針對專業支持需求、組織支持措施的需求程度、尋求支持的偏好進行調查，詳細的問卷內容與分析方式，詳見附錄 1。

壹、整體分析

一、專業支持需求方面

職管員目前在 22 項職管新制各服務階段的主要任務幾乎都需要專業支持，其需求程度平均都介在「需要」及「經常需要」之間，次數分配表顯示，此部分答案皆分散於五個需求程度的選項中，分布情形缺乏一致偏高或一致偏低的趨勢；22 項中需求程度較高的前 3 項則皆與評估知能有關：歸納統整評估結果、晤談及行為觀察技巧、開案服務之判斷。

職管員自覺的專業支持需求若以評估相關知能為主，表示目前職管新制尚未完全落實，因為新舊制較明顯的變化之一確實是開案審查表與評估表的操作，而其他層面如個案管理、職涯輔導等角色任務及表單上的改變等，不論在職管員的養成訓練或繼續教育方面都相對不足，但從調查結果中似乎尚未看到這些角色任務上的改變對職管員造成明顯的衝擊。

二、組織支持措施方面

次數分配表顯示，職管員一致表示對部分組織支持措施有高度的需要，甚至有 3 項獲得 90% 以上的填答者評定有高度需求：即時性的專業諮詢、增加直接服務時間比重並減少行政核銷比重、他人協同服務。

雖然這部分的問項設計與職管新制較無關，但評定上卻呈現相當一致的結果，表示恰能反映出目前職管員對行政組織相關支持措施的需求與期待。

貳、個人背景變項在專業支持需求及組織支持措施需求的差異

不同個人背景組別者在需求程度上達統計顯著差異的項目如下：

1. 41-50 歲的職管員，較 30 歲以下者需要「見習資深職管員工作方法」的機會。
2. 專業背景為復健諮商的職管員，與其他各組專業背景者相比，在評估相關知能、職重計畫執行進度的追蹤、定期盤點案量與服務進度方面的專業支持需求程度較低。
3. 不論填答者職管總年資多寡，皆表示需要參考「標準化的工作方法」，但職管總年資未滿 1 年者的需求程度相對低於總年資 1 年以上者。
4. 尚未參加職評初階訓練的職管員，在面對行政相關問題做決定時，較已完訓者需要主管或內督的支持。
5. 不論填答者完成職評初階訓練與否，皆表示經常需要他人的協同服務，但職評初階已完訓超過 1 年以上者的需求程度相對低於尚未參訓者或已完訓（含）1 年以內者。
6. 曾經從事過職評員工作的職管員，與未曾從事者相比，在運用職評工具方面的專業支持需求程度較低。
7. 不論填答者是否從事過職評員工作，皆表示需要情緒方面的支持，但曾從事過職評員工作者的需求程度相對低於未曾從事者。
8. 曾經從事過成人個管員工作的職管員，與未曾從事者相比，在「彙整個案需求並倡導開發新方案」、「協助個案連結非正式支持資源」方面的專業支持需求程度較低。
9. 不論填答者是否從事過成人個管員工作，皆表示經常需要主管或內督帶領建立單位內一致的作法、也經常需要在請假或外訓時有他人可支援自己的業務，但曾從事過成人個管員工作者的需求程度相對高於未曾從事者。

10. 不論填答者是否從事過職重相關督導工作，皆表示經常需要即時性的專業諮詢，但曾經從事過職重相關督導工作者的需求程度相對高於未曾從事者。

從以上結果可知，復健諮商背景有助於職管員在評估及個案管理方面的知能；今年才接觸職管新制的職管員對標準化工作方法的依賴程度可能相對不如資深者；職評初階訓練雖然未顯著影響職管員在評估知能方面的支持需求，但完成訓練可能有助於職管員做行政決定的自信，若再搭配工作經驗的累積，可能有助於降低對他人協同服務的需求；從事職評員工作的經驗有助於職管員運用職評工具，且可能有助於降低職管員在情緒支持方面的需求；從事成人個管員工作的經驗有助於職管員進行資源倡導與協助個案連結非正式支持資源，但具備該經驗的職管員對單位內一致的作法、請假時有他人支援業務的需求也較高；具備職重相關督導工作經驗的職管員對於專業諮詢即時性的需求反而更高。

參、生態背景變項在專業支持需求及組織支持措施需求的差異

不同生態背景組別者在需求程度上達統計顯著差異的項目如下：

1. 都會區的職管員，在「與個案共同討論職涯發展方向」的專業支持需求程度高於離島花東者。
2. 都會區的職管員，較離島花東者需要主管重視其在職訓練並對在職訓練保持開放的態度。
3. 不論填答者所在縣市的組別，皆表示需要他人協同服務、良好的工作氣氛，以及增加直接服務時間比重並減少行政核銷比重，但都會區職管員的需求程度相對高於其他組別者。
4. 不論是府內自辦或委辦單位的職管員，皆表示經常需要增加直接服務時間比重並減少行政核銷比重，但委辦單位者的需求程度相對高於府內自辦者。

5. 有 2-5 名同儕的職管員，與只有 1 名同儕的職管員相比，在職重計畫的擬定過程、執行職重計畫過程中的彈性修正、追蹤職重計畫執行進度、在時限內登打資訊系統等方面的專業支持需求程度較高。
6. 不論職管員有 2-5 名同儕或只有 1 名同儕，填答者皆表示在請假或外訓時需要有他人可支援自己的業務，但有 2-5 名同儕的職管員的需求程度相對高於只有 1 名同儕者。
7. 辦公地點未配置職評員的職管員，與配置 1 名（含）以上職評員者相比，在運用職評工具、形成轉介評量目的或項目、職重計畫內容的文字表達、彙整個案需求並倡導開發新方案、為個案爭取權益等方面的專業支持需求程度較高。
8. 不論職管員的辦公地點是否配置社工員，填答者皆表示在晤談及行為觀察技巧、形成轉介評量目的或項目、歸納統整評估結果等方面需要專業支持，但辦公地點未配置社工員者的需求程度相對高於配置 1 名（含）以上社工員者。
9. 不論行政主管是否與職管員在同一個辦公地點，填答者皆表示需要參考「標準化的工作方法」，但行政主管與職管員不在相同辦公地點者的需求程度相對高於與行政主管在相同地點辦公者。

從以上結果可知，都會區的職管員在職涯輔導方面的專業支持需求較高，也較需要主管支持他們參加在職訓練，雖然各縣市的職管員都一致需要他人協同服務、良好的工作氣氛與增加直接服務時間比重，但都會區職管員的需求度仍是相對較高的；委辦單位職管員的行政核銷作業負擔可能較府內自辦者高；同儕較多的職管員對於職重計畫的擬定、執行與追蹤等方面的專業支持需求反而比只有 1 名同儕者高，可進一步推論，職管員若與多個同儕之間相互比較或討論，可能有助於提昇對自身專業知能表現的覺察或自我期待；在專業團隊的配置方面，職評員與社工員的存在可能有助於降低職管員對評估相關知能的專業支持需求；行政主管的存在可能有助於降低職管員對標準

化工作方法的依賴程度。

都會區職管員不論在專業知能或組織支持措施方面，其支持項目與需求程度都較離島花東區多，造成這些差異的原因可能有幾種解釋：(1)這兩區職管員之間的專業知能表現有差異，或(2)這兩區職管員之間的自我揭露及覺察程度不同，或(3)這兩區之間職管新制落實程度有差異，即職管員被賦予角色任務的比重不同，或(4)這兩區職管員所接觸的個案在服務主軸或困難程度方面有差異。另外，由於都會區有一定比例的職管員（約42%）是在委辦單位工作，而絕大多數委辦單位又集中在臺北市，可能因此將臺北市委辦單位職管員之需求凸顯出來，進而造成與其它縣市組別的差異，但本次調查無法進一步確認該干擾變項的存在。

肆、職管員尋求支持的偏好

無論是個案管理、諮商輔導、評估、倡議等向度，職管員偏好的支持形式大多以「向督導或專家諮詢」及「與同儕討論交流」為主，可見對職管員而言，同儕是除了專家、督導之外最重要的支持資源；另外，職管員在「個案管理」與「倡議」方面較不傾向透過上課的形式尋求支持，這反映出目前的在職訓練課程形式不太能滿足職管員在這兩類的支持需求，或是這些主題本身就不易規劃成課程的形式講授，而較適合督導或同儕討論的形式進行經驗交流。

在職管員偏好尋求支持的對象方面，主管、內外部督導與其他職管員同儕是職管員優先尋求支持或諮詢的對象，且職管員最優先尋求支持或諮詢的對象為主管或內部督導，不但呼應了同儕是職管員相當重要的支持資源，也凸顯出主管或內部督導在職管員專業支持角色的重要性。

伍、小結

綜合以上分析可知：(1)目前職管員反映的專業支持需求以評估相關知能

為主。(2)同儕間的交流、行政主管與內部督導的帶領，都是職管員相當仰賴的專業支持資源，其重要性不亞於外部督導或顧問。(3)職管員受到各種個人背景及生態背景變項的影響，使其專業支持需求項目及需求程度呈現個別化的差異分布。(4)職管員對部分行政組織相關支持措施（如：即時性的專業諮詢、增加直接服務時間比重並減少行政核銷比重、他人協同服務、參考標準化的工作方法、情緒支持等）的需求程度一致偏高，且不因個人背景或生態背景變項而異。

陸、調查方法的限制

受限於自陳式問卷的形式，此次調查結果可能會受到以下因素影響：(1)填答者願意自我揭露的程度，(2)社會期許或自我期許可能會塑造填答者的作答傾向，(3)即使填答者自我揭露程度高，也僅能獲得填答者自身「已經覺察」的需求，無法探知其「未能覺察」的部分。另外，此次調查屬普查設計，未能事先控制各組抽樣數，事後亦僅完成基本統計分析，部分組別差異除來自自變項之外，恐仍受到其他潛在干擾變項的影響，解讀與應用分析結果時務必謹慎。

第五章、發現與建議

本章節之內容是將質性與量性的研究資料做整體性的歸納統整，相互驗證討論。本章內容可分為兩節：第一節為研究結論，旨在針對本研究之結果發現進行說明；第二節為建議，將針對本研究議題提出建議，以供未來參考應用。

第一節、研究結論

壹、關於個人專業知能面現況需求與先有因應方式

一、職管子系統面向

根據研究顯示，職管員對於職管子系統並不適應，主要可歸納：(一)穩定度低，使用介面不友善；(二)與職評員、就服員系統資料無法同步。對於這樣的狀況，職管員們明白職管子系統並無法馬上改善，所以都有一套自己的因應策略：(一)耐心操作，向系統管理員反映；(二)用較迂迴的方式處理資料，例如：先將資料貼在 word 上，在寄給職評員。這些方式雖然繁瑣，但當前也只能這樣因應。

文本中有官方代表提出「單機作業版本」的改善構想，跳脫需要使用網路及時上傳於中央伺服器的限制，如此可避免職業重建個案管理服務資訊系統穩定度的問題。但另一方面，也要考慮執行新的系統，是否會造成職管員再一次學習適應的成本？但無論是哪種版本，都應朝向穩定性高、使用介面友善的核心改善。

(二)新制職管表格面向

除了職管子系統的議題以外，職管員最直接面對的專業困難便是填寫新制職管表格。關於新制職管表格的議題，在本次的研究發現直到九月份，在焦點團體以及個督、團督的紀錄上，都仍有相關的需求出現，整理歸納有：(一)對新制表格的不熟悉，撰寫困難；(二)理解新制職管表格內涵，但撰寫花費時間。這顯示了在第一年職管手冊的實施下，職管員對於新制表格花費了相當多的心力學習。而在因應的方式上，職管員會藉由(一)與同儕或督導互相討論研究；(二)透過練習，降低表格撰寫時間。這可以思考在未來的在職教育訓練上，是否應該在初期給予高度密集的訓練，以符合職管員工作需求。

(三)評估知能面向

在職管員的角色功能上，職管手冊重新強調了評估的重要性，而經過研究發現，職管員對於評估知能有兩類的需求：(一)特定障礙類別難以評估掌握；(二)對職評工具不熟悉，施測應用於撰寫報告困難，耗費時間。而職管員因應的方式分別為：(一)辦理個案研討或相關訓練課程，增加對特定障礙類別的知能；以及(二)實際練

習並搭配督導及職重資源中心協助。

關於評估知能的需求，其實應該在職管手冊實施前就存在的情況，只是職管新制重新對職管員評估知能的要求，因此產生了這項需求，而實際上職管員也的確需加強評估相關的知能。但這邊想要討論的是，關於職管員實習一名職評個案來熟悉職評評估知能，究竟是否妥適？雖然的確可以重拾職評評估的知能，但是否會遊走於專業倫理的灰色地帶。

(四) 諮商輔導晤談技巧面向

職管手冊中提到職管員的四種角色功能中，第一位便是「諮商者」的角色，可見其重要性。而經過研究發現，職管員遇到的現況需求是：(一)生涯諮商輔導與晤談技巧尚嫌不足。而在因應的方式上為：(一)含實際演練的專業課程及督導陪同示範。而由量性資料也顯示，在諮商輔導方面的專業支持需求形式，職管員期待以「向督導或專家諮詢」及「課堂講授」的方式來進行，兩邊資料互相呼應。

於是我們思考當前的養成訓練及教育訓練，在關於諮商輔導晤談技巧的部分是稀少的，那職管員要如何在服務中扮演稱職的「諮商者」角色？或許在職管員漸漸熟悉新制職管表格後，應該要能夠開始加強諮商輔導晤談技巧的學習，使職管員更能發揮職管手冊中的角色內涵。

(五) 資源倡議與連結技巧面向

職管員有擔任一個資源連結的角色任務，有些職管員也表示在工作任務中，最有意義且重要的功能是資源連結。但在職管督導的觀察中，職管員們有兩個現況：(一)對資源熟悉度低。或許職管員對於在勞政的資源是很瞭解熟悉的，但在社政、衛政方面，有時並不是有敏感到要去多了解認識，所以常常會發生忽略了勞政資源以外的資源。；(二)無心力做資源倡議；不知要做資源倡議。有些職管員因為工作繁重，難以兼顧資源倡議的業務，而有些敏感度較低的職管員則是會不知道要做資源倡議的工作。在因應的方式上，分別歸納了兩點：(一)建立資源手冊，並實地參

訪學習；(二)內部督導帶領一同學習別縣市的經驗，並開創資源。從研究中發現，資源倡議的學習，最好要有督導或主管帶領，這與量化的統計資料呼應：關於「倡議」方面的專業支持形式，職管員們會較傾向與督導或專家討論。

(六)專業合作現況面向

職業重建服務是一個團隊性的服務，而職管員是整體服務的上游，負責控管服務使用者的資源分配，故常常需要與其他專業人員合作。而最常合作的專業人員就屬職評員及就服員兩者，整理歸納的現況需求有：(一)職管員使用職評報告經驗不佳而猶豫派案，影響職評案量績效；(二)職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差。而目前職管員因應的方式分別為：(一)在職評說明會前與職評員溝通職評報告的內容；(二)親自與就服員交流合作，或由職管外督與就服外督進行溝通協調。

可以發現不論是與職評員或是就服員的合作衝突，職管員的因應方式都是增加溝通協調，透過不斷的溝通協調，拉近專業人員間彼此的想法，甚至有時會透過外督來進行溝通協調。

(七)特殊個案服務面向

職管員在提供服務時，很常有機會會遇到特殊的個案，他們並不容易服務，而由研究發現可歸納出兩類特殊個案的類型：(一)服務使用者不願意配合服務流程，動機反覆；(二)案家過度干預、保護，影響職管員提供服務。而在因應的方式上分別為：(一)尋求專業督導、主管或資深就服員協助，並依靠督導、主管的情緒支持繼續服務；(二)協助案家連結心理諮商，透過心理諮商降低案家長期以來照顧服務使用者的壓力。

經由研究我們也可以發現雖然有因應的方式，但還是會需要督導、主管情緒、精神上的支持，所以如果單位的主管或督導能給予職管員足夠的支持，在面對困難

個案的服務上，也就有更多的能量去處遇，這也是職管員所最需要的。

(八)服務理念面向

職管手冊伴隨著新制的職管服務精神與理念，在經過整理歸納後發現，有兩項現況需求：(一)部分職管員習慣以就服思維提供職管服務；(二)對專業倫理的覺察能力較為不足。而在因應的方式分別為：(一)透過個督討論或個案研討，調整職管員服務思維；(二)透過個督討論或個案研討，增加專業倫理的概念。由研究可得知，服務理念大多是透過督導和個案研討進行提升，但以今年的研究也看到，當職管員在第一線工作時，若遇到「績效」和「服務理念」衝突時，往往仍會選擇顯滿足「績效」，這讓我們思考績效制度是否已影響了服務品質，應該如何去平衡績效與倫理，或許應該重新思考評鑑的指標與向度。

貳、關於專業支持制度面現況及現有因應方式

(一)督導制度面向

對於督導制度方面，歸納的現況有：(一)行政內督對職重專業較不熟悉，且易異動。由於目前大多數職管員的內督多屬於單位的行政主管，他們對於職管專業服務可能不盡了解，且容易異動；(二)專業內聘督導無法負荷督導量。對於有專業內聘督導的單位而言，其困難是督導負荷量過重，難以全面兼顧；(三)專業外督頻率、時數、立即性不足。而目前的因應方式為：(一)增進主管專業知能概念，並從職管員中推舉擔任內督人選；(二)逐步進行督導，消化督導量；(三)辦理課程訓練、個案研討，建立同儕督導制度。

此部份我們看到關於專業內聘督導方面，目前雖有因應方式，但仍然無法減低督導的負荷量，反而是稀釋了職管員的受督量，這樣的督導制度是否應當修正，這

也是我們可以省思的方向。

叁、行政組織與制度面現況及現有因應方式

(一)組織文化面向

根據量性的分析結果，職管員對於行政組織的支持需求方面，一致都覺得是重要的，但從質性結果顯示，在組織文化面上，有以下兩種現況：(一)在威權型組織下，職管員受到的支持度較低；(二)組織專業支持度多寡，會影響職管員的服務品質。在因應的方式上，分別為(一)透過外督與主管溝通討論；(二)建立專業氛圍。

由研究發現，職管員的服務品質其實不只是專業知能強弱的影響，更為重要的是組織工作環境的氛圍，在一個較威權或支持度較低的組織環境，相信職管員的專業知能成長也會有限。

(二)環境資源面向

職管員很重要的工作之一就是運用合適的資源協助服務使用者，所以環境資源的多寡是有可能會影響職管員提供服務的品質狀況。由研究結果發現兩種現況：(一)偏鄉資源少、服務時間成本高，且勞工的就業條件相對低；(二)缺乏正式晤談空間設備。在因應的方式上有：(一)連結社政、衛政資源；(二)盡可能想辦法找出合適的空間晤談。

透過今年研究的結果，我們意外發現其實許多職管單位並沒有合適的晤談空間，這其實不僅僅是環境資源的問題，更會涉及到專業倫理的議題。雖然只是一個空間的小議題，但是值得我們去思考更深一層的意義。

(三)績效考核制度面向

在績效考核制度面向，職管員所面臨的現況有：(一)案量與就業績效備感壓力；(二)擔心未來評鑑委員考核職管表格內容標準不一。而目前現有的因應方式有：(一)

運用個案盤點或是調配內部案量比例；盡力達到就業績效；(二)努力學習撰寫職管新制表格。

績效考核一直是職管員必須要面對的議題，但目前的現況是，績效似乎已凌駕於專業，如同前述，職管員在「績效」與「專業倫理」之間，常會迫於現實優先選擇「績效」。這讓我們思考未來的評鑑制度是否要再重新思考考核的向度及方式，若只是以量化的績效數字要求職管員，是否恰當。

第二節、建議

本研究旨在彙整職管手冊實施後，職管員專業支持的需求，以及提出專業支持機制之建議。本節便根據前述之研究發現與結果，提出幾點建議，以作為未來實務上之參考。

一、基於現有的架構，建構更加穩定且介面友善的職管子系統

建置個案資料與紀錄是職管員工作中的一環，而職管子系統是扮演處理這項行政作業的重要角色。今年職管子系統正式於全國啟用，職管員從初期的不熟悉，到後期的適應，都顯示職管員們盡力的學習這套系統。為了能幫助職管員們更有效管理個案的資料與紀錄，應要發展更加穩定且使用介面友善的職管子系統，但也要考

慮職管員重新適應學習的成本，以現有的基礎修正調整。

二、養成教育訓練可適度延長，並加入含督導帶領的見習機會

台灣職業重建專業的養成訓練不若美國建全，目前的職管 36 小時職前訓練僅能提供職管員對職業重建個案管理服務的基本概念，並無法了解職管服務的全貌。透過今年的研究發現，職管手冊實施後，職管員在專業知能上產生了許多需求，如：職管新制表格、諮商晤談技巧。若能在養成訓練時適度延長一些時數，將職管手冊相關的內容加入其中，並輔以有督導帶領之下的見息機會，不僅可增進職管員未來之專業知能，更有助於銜接未來的職管工作。

三、具階段發展性的繼續教育訓練

透過研究發現，新進職管員在初期時，會較著重於新制職管表格、評估知能以及職管子系統三方面的學習為主，故建議之後的在職教育訓練，初期可以此三方面為主進行訓練，此外若在第一個可以實習的身分學習，避免案量績效的壓力影響學習；中、後期再漸漸加入諮商輔導晤談技巧、資源倡議及服務理念的訓練課程。透過有階段發展性的在職教育，也能夠補足前端養成訓練之不足之處。

四、持續推動專業倫理知能

任何專業的發展都必須要奠基於專業倫理之上，工作人員能夠遵守專業倫理，才能保有服務品質。而專業倫理必須透過持續長久的薰陶，才能內化人心，成為專業人員的信念，落實於服務之中，這是相當不容易的。而透過研究亦發現，並非所有職管員都能覺察自己的服務是否符合專業倫理，這對專業的發展會是一大隱憂，故建議專業倫理之能是有必要持續教育推動的。

五、適度降低專業內聘督導之督導量

依據規定，目前 1 名職管專業內聘督導至少督 13 名職管員，透過研究也發現，如此沉重的負荷量，對督導而言是辛苦的，而對職管員來說也無法獲得充足的督導量。故建議未來若能適度調整督導與職管員的比例，使督導無須負荷過多的督導量，不僅可提高督導的品質，亦可讓職管員得到良好的專業支持。

六、培養專業內督，建立內部同儕督導制度

根據研究發現，職管單位的行政主管容易有異動的情況，為避免每次更換主管內部規範制度就可能重置的困境，建議可從職管員中培養擔任專業內督的角色，並給予案量上低於其他職管員的調整，如此可避免行政主管調動而影響內部運作的困境；除此之外再建立起內部同儕間的督導機制，讓資深人員帶領資淺人員，不僅能立即處遇服務上的困難，更能提升團隊間的合作。

七、行政主管以信任、支持的態度投入職管業務

組織的文化會影響職管員服務的模式與品質，而行政主管的態度會是影響組織文化走向的關鍵人物，若能增進行政主管對職管業務的投入，並以信任、支持的態度取代威權、命令的方式與職管員溝通交流，相較而言職管員會覺得較被重視，尤其職管員在工作中常會遇到許多挑戰，若主管都能適時給予支持，不僅服務能夠更加完善，職管員也更能穩定而長久的留任。

八、增進職管員對職重資源中心的使用

職重資源中心自民國 95 年以來就一直專業人員的夥伴，從一開始協助職評人員發展，至 102 年擴展到服務整體職業重建體系的專業人員。從研究中也發現，職管員也開始漸漸能了解職重資源中心的角色，並適度的運用。建議未來能更增進職管員對職重資源中心的運用，例如：特殊個案陪同服務、職評工具應用、表格撰寫問題、資料研究分析。尤其是資源較不足的轄區單位，更可借助職重資源中心的資源，慢慢建立起職管知能與行政專業。

九、提供舒適隱密的晤談空間

職管手冊實施後，職管員努力朝著讓服務使用者「充能賦權」的理想邁進，但在研究中卻發現忘了對服務使用者最基本的專業倫理，因為空間的不足，有時職管員都在公眾的場合下與服務使用者晤談。建議未來各職管單位都應設有舒適隱密的晤談空間，讓服務使用者能在安全、放心的環境下與職管員討論、晤談。

十、公正合理的評鑑制度

為了控管服務的流程及品質，評鑑制度是必然存在的，然而目前的評鑑制度會

以量化的績效為主，較缺少質性的向度，例如：賦權、生涯發展。建議未來應研討發展更符合職管專業的評鑑方式及向度，使得在「績效」與「專業倫理」間能取得平衡；另外，也應考慮城鄉差距的存在性，若以都會區的標準來看待偏遠區域，將有失公平。最後要考量人為因素，為避免評鑑委員的觀念不同，建議未來評鑑前應有共識，使委員們標準一致。

參考資料

一、法規、計畫

身心障礙者保護法(1997)

特殊教育法(1984)

特殊教育法實施細則(1987)

身心障礙者就業轉銜服務實施要點(2002)

身心障礙者就業轉銜服務實施要點(2008)

辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫(2012)

辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫(2014)

身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則(2014)

二、文獻資料

- 中區身心障礙者職業輔導評量資源服務網(2010)。99年度主題探討「職業重建個案管理工作手冊之編撰」期末報告。未出版。
- 中區身心障礙者職業輔導評量資源服務網(2012)。101年度主題探討「職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫」期末報告。未出版。
- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心(2013)。職業重建個案管理服務工作手冊(102年修訂版)。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2009)。97年度補助縣(市)政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口服務成果報告。發表於民國98年6月11日「直轄市、縣(市)政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫聯繫會議」。未出版。
- 王華沛(2012)。我國職業重建專業人員角色、功能、專業成長與生涯發展之研究-職能分析與訓練課程規劃。
- 謝發財(2005)。視障專業人才培養及發展。載於余月霞(主編)，視障者整體重建與諮商基礎。臺北市:行政院勞工委員會職業訓練局。
- 洪啟昌(2009)。教育行政機關組織文化、知識管理與組織學習關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，已出版。
- 宋曜廷、潘佩妤(2010)。混合研究在教育研究的應用。教育科學研究期刊, 55(4), 97-130。
- Creswell, J. W. (2008) *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ:Merill/Prentice Hall.

附件 1

文稿頁面

文號：1030055377

檔 號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署 函

機關地址：24219 新北市新莊區中平路439
號南棟4樓

承辦人：許致軒

電話：02-89956144

傳真：02-89956160

電子信箱：l7300100@wda.gov.tw

受文者：國立彰化師範大學

發文日期：中華民國103年4月29日

發文字號：發特字第1033000377B號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨(ATTCH2 3000377BA0C_ATTCH2.pdf)

主旨：檢送103年4月8日召開103年度五區身心障礙者職業重建服務資源中心主題探討期初審查下午場次會議紀錄乙份，請 查照。

正本：柯平順委員、吳亭芳委員、林幸台委員、國立臺灣大學(北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心)、長庚大學(桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心)、國立彰化師範大學(中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心)、國立成功大學(雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心)、國立高雄師範大學(高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心)、本署北基宜花金馬分署、桃竹苗分署、中彰投分署、雲嘉南分署、高屏澎東分署、身心障礙者及特定對象就業組(2科、3科)

副本：本署身心障礙者及特定對象就業組(1科)

103/04/29
16:57:42

裝
訂
線

3000377BA0CSA095K0000Q.di

第1頁，共9頁

線上審核公文列印 - 第 1 頁 / 共 9 頁 (全文 9 頁)

國立彰化師範大學



1030055377 103/4/29

**103 年度身心障礙者職業重建服務資源中心
期初主題探討審查會議下午場次會議記錄**

時間：103 年 4 月 8 日（星期二）下午 2 時 00 分

地點：新莊聯合辦公大樓北棟 10 樓 1019 會議室

主持人：蘇組長昭如

紀錄：許致軒

壹、主席致詞：略。

貳、業務單位報告：

本署各分署委託辦理區域性身心障礙者職業重建服務資源中心（以下簡稱職重資源中心），為提升整體職業重建服務品質，除諮詢輔導業務，並委請資源中心辦理職業重建服務主題探討，各區主題如下：

- （一）北基宜花金馬區：「本局職訓中心接受精障者參訓標準化作業手冊」運用情形之檢討與調整。
- （二）桃竹苗區：職業訓練對身心障礙者就業助益之探討。
- （三）中彰投區：因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討。
- （四）雲嘉南區：「身心障礙者就業協助之家庭支持度問卷」運用於職業重建服務之策略探討。
- （五）高屏澎東區：協助庇護性就業個案轉銜至支持性就業或一般性就業之輔導機制。

為確認主題探討主旨、方式及步驟、預期成果等，俾利後續執行，使主題探討結果達其成效，特召開本次期初審查會議。本次會議將分上、下午兩場次辦理，上午場次針對職業訓練主題、下午場次針對就業主題進行審查。

參、討論提案

提案單位：勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組
案由：有關 103 年度區域性身心障礙者職業重建服務資源中心（以下稱資源中心）辦理本署指定就業相關主題探討之期



初報告案，提請討論。

說明：

- 一、依據本署各分署委託辦理「103年度區域性身心障礙者職業重建服務中心」計畫需求書，應完成指定1項主題探討，其中就業相關者如下：
 - (一) 中彰投區：因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討。
 - (二) 雲嘉南區：「身心障礙者就業協助之家庭支持度問卷」運用於職業重建服務之策略探討。
 - (三) 高屏澎東區：協助庇護性就業個案轉銜至支持性就業或一般性就業之輔導機制。
- 二、請國立彰化師範大學（中彰投區）、國立成功大學（雲嘉南區）及國立高雄師範大學（高屏澎東區），分別說明本年度主題探討之主旨、研究方法及設計、預期成果及目前進度。（每1個主題以簡報15分鐘為原則）。

【委員意見】

林委員幸台：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 本案係屬實務性主題，無需文獻探討。
2. 規劃以焦點團體來蒐集相關資訊，建議在執行焦點團體之前，先請各縣市於其職管團督會議討論此議題，蒐集第一線職管人員相關支持需求，以形成為未來焦點團體的題綱，接續辦理焦點團體應較為合適。
3. 因為討論場域的不同，如以焦點團體的方式可能受限於成員組成影響而影響成員對議題的表達的深度，因此在蒐集的意見及訊息都不同，建議研究團隊可多方考慮其它資料的蒐集形式。
4. 研究團隊預計將邀請專家學者、勞動力發展署代表、手冊編撰委員召開專家會議，提出回應專業支持策略，但有無考慮

專家會議中提出的建議，能否確實回應一線服務人員的需求，以及一線人員實際執行與落實的適切性？

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 探討方向似乎和主題不太一致，本計畫重點應是如何將家庭支持度問卷運用於職業重建服務之策略，建議增加蒐集實務人員使用之意見及輔導策略，並檢視其有效性，而非僅以理論或專家意見，提供因應之輔導策略。
2. 預期成果所提將個案精緻分類，但只收 180 個案，是否能達成？
3. 家庭支持度問卷內容已包含「自我效能」項度，若再運用成人生涯認知量表與人際行為量表，是否重複？若關係程度不佳，問卷是否可能產生關聯效度低的問題？

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 文獻探討內容應與主題相關，建議補充『轉銜成功與失敗之影響因素』；另提及軟技能，是否預設軟技能是轉銜成功的重點因素？
2. 焦點團體題綱，建議針對庇護工場對於轉銜的具體看法，除蒐集成功轉銜的實際執行方式外，應增加失敗轉銜的相關因素及輔導策略。
3. 焦點團體辦理的時程規劃與步驟建議可搭配案例，待蒐集到初步轉銜相關資料後，再召開第二次會議。

吳委員亭芳：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 本研究議題可能因不同區域、不同職管專業發展階段，影響其專業支持之需求，以臺北市為例，目前對於職管新制表單熟悉，但對於評估的整合可能仍需要加強；而以其它區域職管支持需求則可能仍在熟悉服務表單及新制服務架構的階段，是否考量區域差異多方蒐集意見。另外，處於運用熟悉度之

不同階段的專業人員，其可能的支持需求也不盡相同。

2. 在發展支持策略的機制，除以勞發署代表、專家學者、手冊編撰人員等成員意見外，建議是否考慮另闢以職管員為主軸的焦點團體，來共同參與專業支持機制的討論，亦可抽取職管員之服務紀錄，檢視分析所需的支持。

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 研究問題與研究假設的鋪陳似乎不太一致？
2. 收案數量 180 名是否不分障別？去年度收案樣本是區域性還是全國性？
3. 身心障礙者完成量表需要多少時間？

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

運用轉銜輔導工作手冊的對象，除庇護性相關專業人員外，是否也可提供給支持性就業服務員參考？或可透過支持性就業服務員了解成功轉銜個案有效的輔導策略？

柯委員平順：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 依照研究背景中闡述，研究團隊推論職管員執行新制職管手冊前三個月可能需求為適應職管表單，後三個月為直接服務技能的提升，在此邏輯下，職管員的支持需求是具有階段性、層次性，因此在焦點團體時程安排，自初期與後期可能獲得的支持需求也會不同，是否研究團隊有將時程安排納入考慮？
2. 本研究主題偏向質性研究分析為主，研究團隊提到將實際陪同職管員服務，但如何在有限時間的陪同下，蒐集到不同區域、不同服務階段的職管員支持需求資料，對此一問題，研究團隊的因應方式為何？
3. 預期成果中所述，期待可以彙整職管手冊推動後的服務議題的陳述，其中所謂的服務議題為何？請補充說明。

4. 研究架構中的支持輔導需求裡，其中一項為「表格的運用與撰寫的能力」，研究團隊在此向度中可能得出的結論為何？職管表格的運用與撰寫，是否應為職管員的基本能力？
 5. 有關基層職管員的建議，紀錄中建議以代號取代人名。
- (二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：
1. 影響就業的 6 項因子是否可從文獻資料得到證明？
 2. 建議依題目進行修正，擬訂運用的輔導策略。
- (三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：
1. 有關庇護性就業者轉銜的必要性，宜分析國內與國外之策略與實際做法。
 2. 軟性技能的訓練及職場支持的需求，何者對於身心障礙者就業較重要？宜多加說明與釐清。
 3. 研究使用「整合性職場」似有標籤化效果，建議修正，例如可用「整合性就業」。

【本署（含分署）意見】

- (一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：
1. 文獻探討較為薄弱，建議可再考慮增加相關文獻資料的蒐集。
 2. 除了轄區發展階段與時間不同，研究團隊有沒有思考其他因素影響到職管的專業需求，例如：行政支持程度、專業背景、年資…，建議可以增加更多客觀化的資料加以分析。
 3. 職管員的支持需求，會隨時間演進漸漸降低，是否可以一併探討職管員隨服務資歷、適應新制服務的時間，與接受督導的支持密度的相關探討。
 4. 建議其他 4 區資源中心可將轄區內的輔導職管過程中所獲得的支持輔導需求，彙整給中區伙伴參考。
- (二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：
1. 收案對象來源是否包含就業中心、縣市政府以及專案單位，

請兼顧個案的多元性。

2. 是否可能在今年度將家庭支持度問卷提供給職重專業人員運用？

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 針對轉銜輔導工作手冊的內容，建議宜蒐集成功與失敗的案例，了解其影響的因素並提出有效的輔導機制。
2. 針對焦點團體的對象建議可邀請雇主或管理者共同參與，以了解促成成功轉銜的因素。
3. 研究只規劃訪談 2-3 個轉銜個案，經統計 102 年全國有 70 幾位庇護性就業者轉銜到一般職場工作，本署可提供相關統計資料，建議增加個案數，以推論到全國之庇護工場狀況非以南部地區庇護工場為限。

【中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 本中心利用辦理各式課程及會議時中有蒐集相關意見，如辦理職管督導分享課程及種子研習個案管理員時有蒐集督導及職管員的議題與意見。
- (二) 焦點團體的進行方式確實會有時程的差別，有分別時間點辦理，每一場次預期將有不同議題及專業支持需求之討論。另焦點團體的題綱已有發展出來，第一次焦點團體架構會較為開放，不局限於原有四個架構，希望可以廣泛蒐集需求。
- (三) 支持策略擬訂，除專家學者外，將會邀請第一線職管員與會討論。
- (四) 專業支持之需求的確會依區域有所不同，將會進行分析。
- (五) 有關督導退場或減少督導的頻率，從實務中觀察到督導風格和職管員的支持需求有對應關係，將在今年主題中持續探討。

【雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 自我效能在家庭支持度問卷指的是個案覺得家人是否尊重、支

持他展現自我效能，人際行為量表的自我效能比較是與人際交往時的感覺，成人生涯認知量表的自我效能比較是自我感覺到處理職業問題時的困難，三者是不同的。

- (二) 去年度與今年度的收案對象範圍是雲林縣、嘉義縣、嘉義市以及台南市，收案來源含括就業中心、縣市政府以及專案單位。
- (三) 家庭支持度問卷完整填寫所需時間約1個半小時至2個小時。
- (四) 將依委員建議將問卷提供給職重專業人員於實務工作時使用，製作檢核表了解問卷使用心得，並召開焦點團體教導問卷使用方式、討論使用心得，以歸納擬定妥適的輔導策略。

【高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 依委員意見修正焦點團體題綱如下：
 - 1. 貴機構庇護工場的型態為何？含職類、庇護性就業員工、年資的大致分佈、障別程度、專業人員類型及編制等。
 - 2. 貴機構對於轉銜的看法為何？所訂定的轉銜辦法內容為何？訂定此轉銜辦法是基於何種理念？目前的執行狀況為何？
 - 3. 請細述輔導庇護性員工轉銜至一般性職場時的實際執行方式（包含成功與失敗經驗），並說明影響成功轉銜的因素及輔導策略？
 - 4. 您認為哪些專業訓練及知能或輔導策略可以幫助您有效協助庇護性就業員工轉銜至一般性職場？
- (二) 依委員意見於文獻探討中補充『轉銜成功與失敗之影響因素』
- (三) 將擇選國內 2-3 位成功或失敗具代表性案例，從庇護性就業轉銜至一般職場的個案，每次專家焦點團體後進行 1 位成功個案晤談，晤談對象包括個案、庇護職場的職管員或就服員，及成功就業的職場雇主、支持性就服員等，探究其成功轉銜的原因，並與輔導手冊初稿的內容來交互檢驗，檢討手冊內容的適切性並修訂之。
- (四) 轉銜輔導工作手冊運用的對象以庇護性相關專業人員為主，工

作手冊內容將針對有效的輔導策略與方法加以說明。

決議：請各區資源中心依委員意見修正，並於會後3週內送各分署。

肆、臨時動議：無

伍、散會（下午4時30分）

附件 2

文稿頁面

文號：1030060432

檔 號：103/1111/

保存年限：10年

便簽 日期：
單位：教育學院(復健諮商研究所)、曾中斌(2455)

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

擬：由煒翔納入主題期末報告「附錄」中，並一併整理出「修正說明」以符合契約規定。

會辦單位：

第二層執行 承辦單位	會辦單位	決行
執行 秘書 曾中斌 0825 1202		

裝

訂

線

檔 號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署 函

機關地址：24219新北市新莊區中平路439
號南棟4樓

承辦人：許致軒

電話：02-89956144

傳真：02-89956160

電子信箱：17300100@wda.gov.tw

受文者：國立彰化師範大學(中彰投區身心障礙者職業重建服務
資源中心)

發文日期：中華民國103年8月19日

發文字號：發特字第1033060425號

速別：普通件

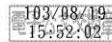
密等及解密條件或保密期限：

附件： (ATTCH1 3060425A00_ATTCH1.docx)

主旨：檢送103年8月4日召開103年5區身心障礙者職業重建服務
資源中心主題探討期中審查下午場次會議紀錄乙份，
請 查照。

正本：林幸台委員、陳靜江委員、桂正權委員、國立臺灣大學(北基宜花金馬區身心障
礙者職業重建服務資源中心)、長庚大學(桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源
中心)、國立彰化師範大學(中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心)、國立
成功大學(雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心)、國立高雄師範大學(高
屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心)、本署北基宜花金馬分署、本署桃
竹苗分署、本署中彰投分署、本署雲嘉南分署、本署高屏澎東分署

副本：本署身心障礙者及特定對象就業組(第1科、第2科、第3科，均含附件)



裝
訂
線

3060425A00\$A095K0000Q.di

第1頁，共9頁

國立彰化師範大學(中彰投區身心障礙者職業重建服



1030060432 103/8/19

線上簽核公文列印 - 第 2 頁 / 共 10 頁 (全文 10 頁)

103 年度身心障礙者職業重建服務資源中心 期中主題探討審查會議下午場次會議記錄

時間：103 年 8 月 4 日（星期一）下午 1 時 30 分

地點：新莊聯合辦公大樓南棟 10 樓 1008 會議室

主持人：蘇組長昭如

紀錄：許致軒

壹、主席致詞：略。

貳、業務單位報告：

本署各分署委託辦理區域性身心障礙者職業重建服務資源中心（以下簡稱職重資源中心），為提升整體職業重建服務品質，除諮詢輔導業務，並委請資源中心辦理 1 職業重建服務主題探討。本署前於 4 月 8 日召開主題探討期初審查會議，以確認職重資源中心主題探討之主旨、方式及步驟、預期成效等，並以 4 月 29 日發特字第 1033000377A 號函及發特字第 1033000377B 號函請五區職重資源中心辦理在案。

為瞭解職重資源中心主題探討之蒐集資料、文獻分析、初步探討分析等執行進度，使主題探討結果達其成效，特召開本次期中審查會議。本次會議將分上、下午兩場次辦理，上午場次針對職業訓練主題、下午場次針對就業主題進行審查。

參、討論提案

提案單位：勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組

案由：有關 103 年度區域性身心障礙者職業重建服務資源中心（以下稱資源中心）辦理本署指定就業相關主題探討之期中報告案，提請討論。

說明：

一、依據本署各分署委託辦理「103 年度區域性身心障礙者職業重建服務中心」計畫需求書，應完成指定 1 項主題探討，其中就業相關者如下：

（一）中彰投區：因應職管手冊實施，職業重建個案管理員



專業支持需求之探討。

(二) 雲嘉南區：「身心障礙者就業協助之家庭支持度問卷」運用於職業重建服務之策略探討。

(三) 高屏澎東區：協助庇護性就業個案轉銜至支持性就業或一般性就業之輔導機制。

二、請國立彰化師範大學（中彰投區）、國立成功大學（雲嘉南區）及國立高雄師範大學（高屏澎東區），分別說明蒐集資料、文獻探討、文獻分析、初步探討分析及目前進度。（每1個主題以簡報15分鐘為原則）。

【委員意見】

林委員幸台：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 原報告中由焦點團體歸納之資料，與簡報中發現之專業知能需求及行政支持需求內容不同。如簡報中提及專業知能有個案管理及諮商輔導方面需求，但原報告卻未提及，建議釐清。
2. 所進行之3次陪同訪談觀察，缺乏手冊之運用連結、說明個案參與程度及職管員所需要之支持服務等紀錄，建議補充說明。
3. 問卷第11題「我需要專業上的支持程度」第1項「在提供服務時，我會盡可能讓服務對象充分擁有決定權，而不是全部由我主導」，受測者較難回答，且與專業支持需求連結較小，建議考量修正。

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 在初步探討所歸納的議題，多數為主任的建議，其他人意見較少，建議補充。
2. 中心人員對個案主觀的解釋是否會使量表評估功能打折扣，另有關焦點團體之資料建議再做整理及歸納。
3. 報告中提供個案的滿意度介於符合與不太符合之間，建議可以滿意度高低來做比較分析，職重人員較容易區分及運用。

4. 量表分析部分項目相關係數僅 0.1 或 0.2，但達顯著性，應注意是否因施測人數較多所致，建議釐清。

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 文獻探討中提及國外轉銜的定義聚焦於身心障礙學生，但轉銜對象不應僅侷限於學生，提供中心參考。
2. 建議探討成功轉銜個案的特質，如準備力、復原力足夠等可能較容易成功。可藉由相關研究成果，來協助庇護工場了解服務使用者是否具成功轉銜特質，並進一步探討該如何培養成功特質。

吳委員亭芳：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 問卷中未調查專業知能需求中如「個案管理方面」及「諮商輔導」需求，如中心未預期以質性資料來呼應量化資料時，建議修正問卷將前開因素列入問卷設計。
2. 在陪同觀察中，建議可以探討每個階段做了什麼？及需要之支持協助。
3. 報告中職管員服務有提及兩個模式，包含就服導向模式及模仿模式，國外文獻是否曾探討過，如有相關文獻建議列入參考。

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 有關家庭支持度量表之施測人員是否需先經基本訓練，了解問卷原意後再進行施測，以避免蒐集之資料有偏誤。
2. 分析對象之教育程度偏高，且多數為輕、中度障礙及肢體障礙者，一般職重服務較常見的智能障礙者則偏少，應用上是否需其他提醒，建議補充說明。
3. 建議於期末報告中提供職重人員可運用之實務輔導策略，供職重人員於爾後提供服務時參考使用。

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 焦點團體所蒐集之資料是否與文獻資料一致、可呼應，建議補充說明。
2. 焦點團體討論內容較少提及輔導策略，建議爾後能增加蒐集相關資料，俾列入輔導手冊，供職重人員運用。

陳委員靜江：

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 專業支持機制是否有貫穿於文獻探討、焦點座談、陪同觀察及問卷調查，建議再做釐清。
2. 本研究包括質性探討及問卷調查，二者如何與問卷做結合，建議列入考量。
3. 陪同觀察得到成果較著重於服務模式，而非專業支持需求或呼應文獻探討，未來建議補充。另目前進行之陪同觀察過於開放，建議可以事先列明觀察重點事項，以蒐集有效資料。
4. 陪同觀察的抽樣方式，究竟是觀察同一職管員及個案數次晤談紀錄，亦或對同一職管員，從不同個案之晤談紀錄了解支持需求，建議補充說明。
5. 問卷設計範圍較原有研究範圍來得大，恐無法得到預期研究的支持機制，建議考量。
6. 問卷中對督導制度改善的建議，是否有預設想法或立場？或期望呼應研究目標的那個部分？宜補充說明架構來源。

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 建議探討不同服務階段職業重建專業人員於實際運用相關工具後，可獲得的幫助或助益。
2. 運用「家庭支持度問卷調查」，對職重人員提供服務上應用的意義為何，建議補充說明。

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 文獻探討中提及「庇護性就業對於中、重度障礙者的成效較佳，而支持性就業比較適合輕度障礙者」(Lam, 1986)，是否

只為當年度之研究成果或觀點，建議釐清。

2. 文獻探討中，Murphy 和 Rogan (1995) 在探討如何將庇護工場關掉，並非將庇護性就業員工轉銜至一般性職場，與研究標題理念不同，建議補充說明避免誤會。
3. 報告提及成功轉銜個案多集中於北區，但研究取樣範圍侷限於嘉義以南。建議未來於焦點團體中，建議可邀請中北區庇護工場代表與會出席討論。
4. 如何運用蒐集資料撰寫輔導手冊？相關輔導機制如何於手冊中更清楚呈現，建議補充說明。
5. 部分輔導策略涉及政策面規定及庇護工場定位(安置或轉銜)，建議於訂定輔導策略前，先行於前言強化說明，釐清編撰手冊的立場。並於手冊補充輔導策略適用的時機及情境，以供職重人員運用。

【本署(含分署)意見】

(一) 對中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 有關中心訪視之 5 個單位皆為資源豐富及較成熟之單位，是否可改訪視其他較偏遠的縣市政府。
2. 資深職管員是否只具備就服經驗，還是有包含其他分類經驗？
3. 蒐集各地方政府督導紀錄，將如何分析？如何與其他資料搭配，建議補充說明。

(二) 對雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 問卷調查對象為雲嘉南區轄內，未來是否考慮進一步探討區域性差異。

(三) 對高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心意見：

1. 國外庇護工場非均為勞政機構，許多國家屬社會福利，建議協助釐清。
2. 轉銜成功後，如果個案於一般職場無法穩定就業，是否有相

關輔導退場機制。

3. 有關102年成功轉銜個案分析，建議不以本署分署轄區歸類，應分析差異原因。如就業機會多寡、地方主管機關政策作法等。

【中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 本次問卷是在第1次專家諮詢會議前的架構，目前問卷已做大幅修正，之後將參考委員意見修正。
- (二) 專訪資源較豐富及成熟的單位是因為單位資源較豐沛，可以得到較多的資源及支持機制，供其他縣市參考。
- (三) 問卷資料會由中心同仁分工分析，分二組進行質性及量化分析。
- (四) 前3次陪同觀察主要是先觀察個案，未再細部探討，目前已就3位職管員各進行1次陪同觀察。第2次陪同觀察將參考委員建議，與職管員討論各階段困難。於陪同觀察時結束後，將回饋資訊給職管員，並了解職管員於陪同觀察後之意見及想法。

【雲嘉南區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 中心期望透過彈性施測，將個案最好的能力引導出來。
- (二) 施測對象教育程度偏高是研究限制，將列入運用時的注意事項。
- (三) 因收案必須面對面施測，故現階段研究範圍先著重於區域性研究，將再分析交通與城鄉差異。
- (四) 第1次焦點團體施測對象，係由10位職重專業人員自行擇定個案，並未針對特定族群。第2次焦點團體，預計會以不同角色之職重人員組成1組，共同觀察同一個案整體職業重建流程中輔導策略來進行探討。
- (五) 有關輔導策略的運用會於期末報告中呈現。
- (六) 家庭支持度問卷中，有關滿意度介定於符合及不太符合乙節，將參考林委員建議修正。

(七) 未來將編訂簡單訓練手冊供施測人員使用。

【高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心回應】

- (一) 將依委員意見補充文獻探討資料。
- (二) 國外庇護工場功能較偏向社政機構，與我國將庇護工場提供就業安置功能不同，較難從國外庇護工場獲得相關經驗。
- (三) 美國協助庇護工場轉型方式，係訂定政策不再補助庇護工場，僅補助支持性就業機構，藉以促使庇護工場積極轉型。
- (四) 參考國外相關文獻，對於庇護性就業轉銜支持性就業或一般性就業部分，並未有相關作法及措施。
- (五) 蒐集資料困難在於智障、精障個案樣本數較不足，多數蒐集資料皆為家屬蒐集之資料，將再補充資料蒐集。蒐集完成後中心將進行交叉解析，以排除晤談干擾。
- (六) 從第 1 次專家焦點團體中，專家蒐集資料認為外部支持策略較重要，個案蒐集資料則重視個案的工作態度及技能養成較重要。
- (七) 委員建議補充北部或偏鄉個案乙節，中心傾向持保留態度，理由如下，但下半年之焦點團體會議會邀請北、中、南各地庇護工場代表、學者、實務界人員一起討論。：
 - 1. 庇護工場定義是否以員工基本薪資為標準？臺灣目前就庇護工場員工薪資並未限制，部分臺北市庇護工場員工薪資已高於基本工資。另以美國而言，係依法令規範庇護工場薪資得低於基本工資，但目前美國正在研議修正制度，故建議暫不訂定。
 - 2. 非所有庇護工場皆重視轉銜，且除都會區外，部分地方政府對庇護工場轉銜績效亦未列入年度評鑑指標，致未受重視。
- (八) 轉銜推動不易，初步推論是因為支持性就業服務仍需加強，部分支持性就業服務員對支持性概念及角度較為偏頗，但尚未經實證證明，目前仍在蒐集資料推演是否正確。

決議：請各區資源中心依委員意見修正，並納入期末報告。

肆、臨時動議：無

伍、散會（下午 4 時 30 分）

【附錄】

主題探討期問卷分析結果及各項紀錄

目錄

附錄 1、問卷結果分析	1
附錄 2、職管員專業支持需求分析架構表	81
附錄 3、第一次職管員焦點團體紀錄 ...	84
附錄 4、第一次職管督導焦點團體紀錄 .	86
附錄 5、第二次職管員焦點團體紀錄 ...	88
附錄 6、第二次職管督導焦點團體紀錄 .	90
附錄 7、第三次職管員焦點團體紀錄 ...	92
附錄 8、第三次職管督導焦點團體紀錄 .	94
附錄 9、第一次專家諮詢會議紀錄	96
附錄 10、第二次專家諮詢會議紀錄	99
附錄 11、第三次專家諮詢會議紀錄 ...	106
附錄 12、第四次專家諮詢會議紀錄 ...	115
附錄 13、第五次專家諮詢會議紀錄 ...	118
附錄 14、陪同觀察同意書	121
附錄 15、陪同觀察研究日誌(摘錄) ...	123
附錄 16、單位專訪題綱	132

附錄 1、問卷結果分析

職業重建個案管理員專業支持需求調查問卷結果分析

一、編制過程

本問卷經過三次專家會議討論，分別確認調查目的（與質性資料互相補充驗證）與問卷設計原則（以職重個管員角色功能及工作流程為骨幹，參考前人文獻及質性資料擬定題目）、確認問卷架構（四個部分）與統計分析方法、進行題目文字描述編修與題數刪減，形成最後的定稿版本。

定稿後，內容共分為四部分（參考附件 1），第一部分為基本資料共 10 項，第二部分為提供職重個管專業服務所需的支持程度共 22 題單選題（為李克特五等量表，選項包括 0=完全不需要、1=偶爾需要、2=需要、3=經常需要、4=非常需要），第三部分為針對組織制度方面可能提供的支持措施的重要性及所需的支持程度，共 16 題單選題（皆為李克特五等量表，重要性選項包括 0=非常不重要、1=不重要、2=普通重要、3=重要、4=非常重要，支持程度選項包括 0=完全不需要、1=偶爾需要、2=需要、3=經常需要、4=非常需要），第四部分為職重個管員偏好尋求支持的形式及對象共 5 題排序題。問卷第二部分及第三部分題目代表的內涵，整理於附件 2。

二、調查方式

為促進回收率，本中心決定採用線上問卷填答方式回收調查結果，避免因轉寄、郵寄過程影響傳遞時效和填答意願，線上問卷可以指定檔案格式自動匯出填答結果，一方面可提昇分析效率，一方面也可避免人工計分出錯的可能性。

調查期間為 103/8/29~103/9/29，先由本中心發函全國各縣市及職業重建個案管理委辦單位請求協助線上問卷填答，另一方面，亦感謝勞動力發展署大力支持發函敦促各單位職重個管員協助完成填答。問卷回收後檢視填答情形，發現部分填答者出現第二部分之後所有題目、或第三部分之後所有題目漏答的情形，由於這些部分可視為獨立的三份問卷，故分別依其漏答情形將之排除，最後分別得到第二部分有效問卷 104 份，第三及第四部分有效問卷 99 份。

針對基本資料部分開放性題目的答案（如：年齡、年資、內部督導相關人員配置、相關專業人員配置等）依研究需要與實務意義加以分組，結果如表 2 及表 3。後續的資料分析，皆以 SPSS for Windows 12.0 版套裝統計軟體進行。

三、調查對象

調查對象為 103 年度 8/29~9/29 仍在職的職重個管員，共回收 106 份問卷，以全國職重個管員約 148 名估算回收率約達 72%，包含全國 22 個縣市府內自辦職業重建窗口的職重個管員 77 名，縣市政府委外辦理職重個管單位的職重個管員 29 名，如表 1。

表 1、職重個管員工作單位分布情形

工作縣市	府內自辦	委辦單位	小計
都會區(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)	38	28	66
本島縣市(基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣)	33	1	34
離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)	6	0	6
合計(人)	77	29	106

四、職管員背景變項（基本資料）分析

本次調查依研究需要將職管員的背景變項分成兩大類：(1)個人變項，指與人口學資料或個人從事職管工作的相關條件較相關的變項，包含年齡、學歷、專業背景、年資、工作經驗、初階訓練狀況等，(2)生態變項，指與職管員所在的職場環境較相關的變項，包含工作縣市、單位性質、內部督導相關人員可近性、相關專業人員配置等。

如表 2，完成問卷的職管員，以年齡而言，以 31-40 歲為主；以學歷而言，約 79% 為大學或專科（含社工學分班）。在專業背景方面，約有 59.4% 的職管員有社會工作的背景，約 18.9% 的職管員有企業管理的背景，約 17.9% 有心理或輔導背景。約 4.7% 有其他背景，包括：國際貿易、醫務管理、社會心理、中文等。考量具有雙重背景者重新計算後，僅具有社會工作背景者有 47 人（佔 44.3%）、兼具社會工作及其他背景者 14 人（13.2%）、僅具有特殊教育背景者 2 人（1.9%）、僅具有勞工關係或企業管理或人力資源一項背景者合計有 14 人（13.2%）、僅具有心理或輔導背景者為 17 人（16%）。

就擔任職管員總年資方面，總年資 5 年(含)以上的資深職管員約佔 32%，3 年(含)以上未滿 5 年者約佔 26%，1 年(含)以上未滿 3 年者約佔 19%，年資未滿 1 年者約佔 24%。也就是說，直接學習職管手冊表單與流程者（於職管新制推動實施之際始擔任職管員）約佔 24%，其他必須重新調整與適應新制表單與流程者（在職管新制實施之前已累積有 1 年以上的舊制職管服務經驗）約佔 76%。

在曾經從事過的職業重建相關工作經驗方面，曾經從事過就業服務員者約佔 72%，曾經從事過成人個案管理員者僅佔約 24%，曾經從事過職業輔導評量員者僅佔約 12%；顯示多數職管員皆有過就業服務工作經驗，其中累積 3 年以上經驗者約佔 49%。比較特別的是，有 7 位職管員（約 7%）曾經從事過職業重建相關專業督導，所督導的對象包含就業服務與職重個管。

完成問卷的職管員中，接受職評初階訓練的情況不一，但已完成訓練超過1年以上者約佔64%，約有18%的職管員為最近1年內完訓，另約有18%的職管員正在或尚未接受職評初階訓練。

表2、職管員背景變項（個人變項）分析（N=106）

背景變項	組別	人數	百分比
年齡	30歲以下	18	17.0
	31-40歲	59	55.7
	41-50歲	21	19.8
	51歲以上	8	7.5
學歷	大學或專科(含社工學分班)	84	79.2
	研究所	22	20.8
專業背景(複選)	復健諮商	5	4.7
	社會工作	63	59.4
	職能治療	1	0.9
	物理治療	1	0.9
	特殊教育	4	3.8
	勞工關係	3	2.8
	企業管理	20	18.9
	人力資源	3	2.8
	心理或輔導	19	17.9
	其他	5	4.7
專業背景	復健諮商*	5	4.7
	社會工作	47	44.3
	社會工作及其他**	14	13.2
	職能治療	1	0.9
	物理治療	1	0.9
	特殊教育	2	1.9
	勞工關係或企業管理或人力資源***	14	13.2
	心理或輔導	17	16.0
	其他	5	4.7
擔任職管員總年資（包含跨單位）	未滿1年	25	23.6
	1年(含)以上-未滿3年	20	18.9
	3年(含)以上-未滿5年	27	25.5
	5年(含)以上	34	32.1
曾從事就業服務員工作年資	無	30	28.3
	曾從事未滿3年	24	22.6

*註：同時勾選兩種背景，包含復諮+心輔、復諮+特教、復諮+社工等組合。

**註：同時勾選兩種背景，包含社工+企管、社工+特教、社工+人資、社工+心輔等組合。

***註：僅勾選一項背景，但依其相似性質，將勞工、企管、人資三種背景合併計算。

表 2、職管員背景變項（個人變項）分析（N=106）

背景變項	組別	人數	百分比
	曾從事達 3 年（含）以上	52	49.1
曾從事職業輔導評量員工作	無	93	87.7
	有	13	12.3
曾從事成入個案管理員工作	無	81	76.4
	有	25	23.6
曾從事職業重建相關專業督導工作	無	99	93.4
	有	7	6.6
接受職業輔導評量人員初階訓練狀況	尚未參訓	14	13.2
	正在受訓	5	4.7
	已完訓 1 年內(含)	19	17.9
	已完訓超過 1 年以上	68	64.2

如表 3，完成問卷的職管員中，在都會區工作者約有 62%，約 32%的職管員分散於本島縣市，離島花東的職管員僅佔全體的 6%；另外，隸屬於縣市政府自辦職業重建窗口者約佔 73%，在委託辦理職重個管單位工作者約佔 27%。

就單位內部督導相關人員的可近性而言，約 76%的職管員與單位內部行政主管在同一地點辦公，約 71%的職管員所在的辦公地點有配置職管行政督導（該員在單位內「被賦予職管行政督導功能」，但不見得已正式取得「督導資格」），但僅有約 43%的職管員所在的辦公地點有配置職管專業督導（同樣是指該員在單位內「被賦予職管專業督導功能」，但不見得已正式取得「督導資格」）。

就辦公地點的相關專業人員配置情形而言，約有 9%的職管員辦公地點沒有其他同儕，約 18%的職管員所在的辦公地點有另外配置 1 位職管員，約 73%的職管員與 2 位以上的同儕一起辦公；約有 70%職管員辦公地點配置 1 名以上支持性就服員；約有 28%的職管員辦公地點配置有 1 名以上的社工員；辦公地點配置有職業輔導評量員的職管員大約僅佔 24%。

表 3、職管員背景變項（生態變項）分析（N=106）

背景變項	組別	人數	百分比
目前擔任職管員工作的縣市	都會區(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)	66	62.3
	本島縣市(基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣)	34	32.1
	離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)	6	5.7
目前擔任職管員工作的單位性質	府內自辦	77	72.6

表 3、職管員背景變項（生態變項）分析（N=106）

背景變項	組別	人數	百分比
	委辦單位	29	27.4
在同一地點辦公的單位內部「行政主管」人數	0 人	26	24.5
	1 人（含）以上	80	75.5
在同一地點辦公的單位內部「被賦予職管行政督導功能者」人數	0 人	31	29.2
	1 人（含）以上	75	70.8
在同一地點辦公的單位內部「被賦予職管專業督導功能者」人數	0 人	60	56.6
	1 人（含）以上	46	43.4
同辦公地點的職管員（同儕）人數	沒有其他同儕	10	9.4
	還有 1 位	19	17.9
	還有 2-5 位	43	40.6
	還有 6 位（含）以上	34	32.1
同辦公地點的支持性就業服務員（含隸屬於其他單位者）人數	無	32	30.2
	有 1 名	33	31.1
	有 2 名（含）以上	41	38.7
同辦公地點的職業輔導評量員（含隸屬於其他單位者）人數	無	81	76.4
	有 1 名（含）以上	25	23.6
同辦公地點的社工員（含隸屬於其他單位者）人數	無	76	71.7
	有 1 名（含）以上	30	28.3

五、提供職重個管專業服務所需的支持程度

如表 4，以平均值而言，22 題的平均值皆達 2 分（需要）以上，但皆未超過 3 分（經常需要）。其中，有 3 題的平均值達 2.5 分以上，由高而低分別是：「P6」、「P3」、「P2」，整體而言，也就是職管員介於「需要」及「經常需要」支持的項目為：「評估結果的歸納統整、運用晤談及行為觀察技巧進行評估、開案服務之判斷」。

由於這 22 題的分數絕大多數呈現低闊峰分布，顯示答案分布缺乏明顯的集中趨勢，進而分散了平均值，可再進一步分析討論。以答案分布比例而言，答案出現 3 分（經常需要）或 4 分（非常需要）的次數加總後，介於 50%~60% 的題目共有 10 題，但沒有題目超過 70%。

六、不同背景變項下，提供職重個管專業服務所需的支持程度

（一）年齡

如表 4-1，就年齡而言，30 歲以下的職管員有 5 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P2、P3、P6、P8、P12），但皆未超過 3 分（經常需要）；31-40 歲者有 2 題的平均值低於 2 分（P17、P18），僅有 1 題的平均值超過 2.5 分（P6），但亦未超過 3

分；41-50 歲者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 P1、P2、P3、P6、P8）；51 歲以上者有 8 題的平均值超過 2.5 分，但皆未超過 3 分。

整體而言，「41-50 歲者」的專業支持需求面向相對較多，且屬於「經常需要」支持的項目為：「透過晤談蒐集申請者相關資料、開案服務之判斷、運用晤談及行為觀察技巧進行評估、評估結果的歸納統整、與個案建立信任的合作關係」；「51 歲以上者」的專業支持需求面向相對次多；「31-40 歲者」的專業支持需求面向相對較少，在「追蹤職重計畫的執行進度、定期盤點個案量與服務進度」兩項目的專業支持需求程度介於「需要」及「偶爾需要」之間。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（二）學歷

如表 4-2，就學歷而言，大學或專科者有 7 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P1、P2、P3、P6、P8、P9、P15），但皆未超過 3 分（經常需要）；研究所者有 3 題的平均值低於 2 分（P5、P17、P18），僅有 1 題的平均值超過 2.5 分（P11），但亦未超過 3 分。

整體而言，「大學或專科者」的專業支持需求面向相對較多，且屬於「經常需要」支持的項目為：「透過晤談蒐集申請者相關資料、開案服務之判斷、運用晤談及行為觀察技巧進行評估、評估結果的歸納統整、與個案建立信任的合作關係」；「研究所者」的專業支持需求面向相對較少，且在「形成具體的轉介評量目的或項目、追蹤職重計畫的執行進度、定期盤點個案量與服務進度」三項目的專業支持需求程度介於「需要」及「偶爾需要」之間。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（三）專業背景

如表 4-3-1，就專業背景而言，人數超過 10 人以上的 4 個專業背景組別當中（他們在此部分有效填答人數合計 92 人，約佔填答問卷者的 87%），「兼具社會工作及其他」背景者有 15 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P1、P2、P3、P5、P6、P8、P9、P10、P11、P12、P13、P15、P17、P18、P22），其中又有 7 題的平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 P1、P2、P3、P6、P8、P9、P22）；其次為「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源」一項背景者，平均值超過 2.5 分的題目共有 12 題（分別是 P1、P2、P3、P5、P6、P7、P8、P10、P11、P12、P13、P14、P19）；第三為「僅具有社會工作背景」者，平均值超過 2.5 分的題目共有 5 題（分別是 P2、P3、P6、P9、P15）；第四為「僅具有心理或輔導背景」者，平均值超過 2.5 分的題目僅有 3 題（分別是 P2、P3、P6）。

整體而言，「兼具社會工作及其他」背景的職管員的專業支持需求面向是相對較多的，且屬於「經常需要」支持的項目為：「透過晤談蒐集申請者相關資料、開

案服務之判斷、評估結果的歸納統整、與個案建立信任的合作關係、在時限內將服務紀錄輸入資訊系統、與個案共同討論職涯發展方向；專業支持需求面向相對次多的是「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源」一項背景的職管員；而專業支持需求面向相對較少的是「僅具有社會工作背景」者與「僅具有心理或輔導背景」者。

如表 4-3-2，透過單因子變異數分析可知，不同專業背景組別的職管員的專業支持需求程度在 P1、P2、P3、P6、P17、P18 呈現顯著差異，經事後比較法發現，在 P1（透過晤談蒐集申請者相關資料）、P2（開案服務之判斷）、P3（運用晤談及行為觀察技巧進行評估）方面，「復健諮商」背景的職管員的專業支持需求程度顯著低於其他各種專業背景組別；在 P17（追蹤職重計畫的執行進度）方面，「復健諮商」背景者的專業支持需求程度分別顯著低於「僅具有社會工作背景」及「兼具社會工作及其他背景」及「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源」一項背景及「僅具有心理或輔導背景」者；在 P6（評估結果的歸納統整）與 P18（定期盤點個案量與服務進度）方面，「復健諮商」背景者的專業支持需求程度顯著低於「兼具社會工作及其他背景」者。

（四）擔任職管員總年資

如表 4-4，就職管員總年資而言，3 年（含）以上未滿 5 年者有 12 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P2、P3、P6、P7、P8、P9、P10、P11、P13、P14、P15）；其次為未滿 1 年者，有 6 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P2、P3、P6、P8、P12、P15）；第三為 5 年（含）以上者，有 4 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P1、P2、P3、P6）；第四為 1 年（含）以上未滿 3 年者，平均值超過 2.5 分的題目只有 2 題（分別是 P6、P9）。另外，1 年（含）以上未滿 3 年者有 3 題平均值低於 2 分（需要）（分別是 P17、P18、P21）；3 年（含）以上未滿 5 年者也有 3 題平均值低於 2 分（需要）（分別是 P17、P18、P22）。

整體而言，總年資為「3 年（含）以上未滿 5 年」的職管員的專業支持需求面向是相對較多的，總年資為「1 年（含）以上未滿 3 年」與「5 年（含）以上」的職管員的專業支持需求面向是相對較少的。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（五）接受職評初階訓練的狀況

如表 4-5，就接受職評初階訓練的狀況而言，尚未參訓者有 9 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P2、P6、P8、P9、P14、P15、P16、P19、P22）；其次為已完訓超過 1 年以上者，有 8 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P1、P2、P3、P6、P8、P9、P11、P15）；第三為正在受訓者，有 6 題的平均值超過 2.5 分（分別是 P4、P5、P6、P7、P14、P20），其中 P6（評估結果的歸納統整）的平均值超過 3 分（經常需要）；第四為已完訓 1 年內（含）者，各題平均值皆未超過 2.5 分。同時，已完訓 1 年

內(含)者有 6 題平均值低於 2 分(需要)(分別是 P1、P2、P16、P17、P18、P22)；正在受訓者也有 3 題平均值低於 2 分(需要)(分別是 P10、P12、P17)。

整體而言，職評初階「尚未參訓」、「正在受訓」、「已完訓超過 1 年以上」的職管員的專業支持需求面向是相對較多的，「已完訓 1 年內(含)」的職管員的專業支持需求面向是相對較少的；「正在受訓」的職管員在「評估結果的歸納統整一項經常需要專業支持。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(六) 從事職評工作的經歷

如表 4-6，就從事職評工作的經歷而言，未曾從事職評工作者有 4 題的平均值超過 2.5 分(分別是 P2、P3、P6、P8)；曾經從事職評工作者僅有 1 題的平均值超過 2.5 分(P9)。另外，曾經從事職評工作者有 7 題平均值低於 2 分(需要)(分別是 P4、P5、P16、P17、P18、P19、P21)，未曾從事職評工作者則所有題目的平均值皆高於 2 分。

整體而言，「未曾從事職評工作」的職管員的專業支持需求面向略多於「曾經從事職評工作」的職管員；而「曾經從事職評工作」的職管員在「運用職評工具進行評估、形成具體的轉介評量目的或項目、在執行過程中補充或彈性修正職重計畫、追蹤職重計畫的執行進度、定期盤點個案量與服務進度、彙整個案需求並倡導開發新方案、為個案爭取權益」等項目的專業支持需求相對較低。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間僅在 P4(運用職評工具進行評估)的平均數達顯著差異，「曾經從事職評工作」者在該項的專業支持需求程度顯著低於「未曾從事職評工作」者。

(七) 從事就業服務工作的經歷

如表 4-7，就從事就業服務工作的經歷而言，未曾從事就服工作者僅有 1 題的平均值超過 2.5 分(P3)；曾經從事就服工作未滿 3 年者則有 11 題的平均值超過 2.5 分(分別是 P1、P2、P3、P4、P5、P6、P8、P9、P14、P15、P20)；曾經從事就服工作 3 年(含)以上者則有 7 題的平均值超過 2.5 分(分別是 P2、P3、P6、P8、P9、P11、P13)。另外，未曾從事就服工作者有 3 題平均值低於 2 分(需要)(P17、P18、P19)，曾從事就服工作者則所有題目的平均值皆高於 2 分。

整體而言，「曾經從事就服工作未滿 3 年」的職管員的專業支持需求面向較多；而「未曾從事就服工作」的職管員在「追蹤職重計畫的執行進度、定期盤點個案量與服務進度、彙整個案需求並倡導開發新方案」等項目的專業支持需求相對較低。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(八) 從事成人個管工作的經歷

如表 4-8，就從事成人個管工作的經歷而言，未曾從事成人個管工作者僅有 2

題的平均值超過 2.5 分 (P3、P6)；曾經從事成人個管工作者則有 6 題的平均值超過 2.5 分 (分別是 P2、P3、P6、P8、P9、P15)。另外，曾經從事成人個管工作者也有 5 題平均值低於 2 分 (需要) (分別是 P17、P18、P19、P20、P21)，曾從事成人個管工作者則所有題目的平均值皆高於 2 分。

整體而言，「曾經從事成人個管工作」的職管員的專業支持需求面向略多於「未曾從事成人個管工作」者，但他們在「追蹤職重計畫的執行進度、定期盤點個案量與服務進度、彙整個案需求並倡導開發新方案、協助個案連結非正式支持資源、為個案爭取權益」等項目的專業支持需求相對較低。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間分別在 P19 (彙整個案需求並倡導開發新方案)、P20 (協助個案連結非正式支持資源) 的平均數達顯著差異，「曾經從事成人個管工作」者在這兩項的專業支持需求程度顯著低於「未曾從事成人個管工作」者。

(九) 從事督導工作的經歷

如表 4-9，就從事督導工作的經歷而言，未曾從事督導工作者有 3 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6)；曾經從事督導工作者則有 4 題的平均值超過 2.5 分 (分別是 P8、P10、P11、P13)。另外，曾經從事督導工作者也有 3 題平均值低於 2 分 (需要) (P4、P7、P17)，未曾從事督導工作者則所有題目的平均值皆高於 2 分。

整體而言，「曾經從事督導工作」的職管員的專業支持需求面向略多於「未曾從事督導工作」者；另外，「曾經從事督導工作」的職管員在「運用職評工具進行評估、以文字表達個案的整體狀況及處遇方向、追蹤職重計畫的執行進度」等項目的專業支持需求相對較低。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(十) 工作縣市

如表 4-10，就工作縣市而言，都會區的職管員有 10 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P7、P8、P9、P11、P13、P14、P15)；本島縣市者則有 4 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P8)；離島花東者則僅有 1 題的平均值超過 2 分 (P19)。另外，本島縣市者有 1 題平均值低於 2 分 (需要) (P17)，離島花東者則有 21 題的平均值低於 2 分。

整體而言，「都會區」的職管員的專業支持需求面向相對較多；「離島花東」的職管員的專業支持需求面向相對較低。

透過單因子變異數分析可知，不同縣市組別的職管員的專業支持需求程度在 P9 (與個案共同討論職涯發展方向) 呈現顯著差異，經事後比較法發現，都會區職管員在該項目的專業支持需求程度顯著高於離島花東的職管員。

(十一) 單位性質

如表 4-11，就單位性質而言，府內自辦的職管員有 5 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P11、P13)；委辦單位者則有 4 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P6、P9、P22)。另外，府內自辦的職管員有 1 題平均值低於 2 分 (需要) (P17)，委辦單位者也有 1 題的平均值低於 2 分 (P21)。

整體而言，「府內自辦」與「委辦單位」的職管員都有「開案服務之判斷」與「評估結果的歸納統整」方面的專業支持需求，但府內自辦者在「運用晤談及行為觀察技巧進行評估」、「討論職重計畫時協助個案設定合理目標」與「以文字表達個案職重計畫內容」方面的支持需求相對略高於委辦單位者，委辦單位者則在「與個案共同討論職涯發展方向」與「在時限內將服務紀錄輸入資訊系統」方面的支持需求相對略高於府內自辦者；另外，「府內自辦」的職管員在「追蹤職重計畫的執行進度」方面的專業支持需求相對略低，「委辦單位」的職管員則在「為個案爭取權益」方面的專業支持需求面向相對略低。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(十二) 行政主管可近性

如表 4-12，就行政主管可近性而言，行政主管與職管員不在相同辦公地點者有 6 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P5、P6、P13)；同辦公地點至少有 1 名行政主管者則有 4 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P9)。另外，行政主管與職管員不在相同辦公地點者有 1 題平均值低於 2 分 (需要) (P17)。

整體而言，行政主管與職管員不在相同辦公地點者的專業支持需求面向相對略多，但這些差異在統計上並未達到顯著。

(十三) 行政督導者可近性

如表 4-13，就行政督導者可近性而言，行政督導者與職管員不在相同辦公地點者有 4 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P6)；同辦公地點至少有 1 名行政督導者則有 6 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P8、P9、P11)。另外，行政督導者與職管員不在相同辦公地點者有 1 題平均值低於 2 分 (需要) (P17)。

整體而言，同辦公地點至少有 1 名行政督導者的專業支持需求面向相對略多，但這些差異在統計上並未達到顯著。

(十四) 專業督導者可近性

如表 4-14，就專業督導者可近性而言，專業督導者與職管員不在相同辦公地點者有 6 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P6、P8、P13)；同辦公地點至少有 1 名專業督導者則有 5 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P9、P11)。另外，同辦公地點至少有 1 名專業督導者有 1 題平均值低於 2 分 (需要) (P18)。

整體而言，專業督導者與職管員不在相同辦公地點者的專業支持需求面向相

對略多，但這些差異在統計上並未達到顯著。

(十五) 同地點辦公的同儕人數

如表 4-15，就同地點辦公的同儕人數而言，沒有其他同儕者有 12 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P6、P8、P9、P10、P12、P15、P16、P17、P18)，有 1 題的平均值低於 2 分 (需要) (P4)；還有 1 名同儕者則平均值皆未超過 2.5 分，但有 15 題的平均值低於 2 分 (需要) (P4、P7、P8、P9、P10、P11、P12、P14、P15、P16、P17、P18、P20、P21、P22)；2-5 名同儕者有 16 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P4、P5、P6、P7、P8、P9、P10、P11、P12、P13、P14、P15、P22)；6 名以上同儕者僅有 2 題平均值超過 2.5 分 (P6、P9)，另有 3 題平均值低於 2 分 (需要) (P17、P18、P21)。

整體而言，「有 2-5 名同儕者」與「沒有其他同儕者」的專業支持需求面向相對較多，而以「還有 1 名同儕者」的專業支持需求面向相對較少。

透過單因子變異數分析可知，不同同儕人數組別的職管員的專業支持需求程度在 P10、P15、P16、P17、P22 呈現顯著差異，經事後比較法發現，在 P10 (討論職重計畫時邀請個案表達其想望) 方面「有 2-5 名同儕者」的專業支持需求程度顯著高於「還有 1 名同儕者」，在 P15 (與服務提供者溝通職重計畫執行目標) 方面「有 2-5 名同儕者」的專業支持需求程度顯著高於「還有 1 名同儕者」，在 P16 (在執行過程中補充或彈性修正職重計畫) 方面「有 2-5 名同儕者」的專業支持需求程度顯著高於「還有 1 名同儕者」，在 P17 (追蹤職重計畫的執行進度) 方面「有 2-5 名同儕者」的專業支持需求程度顯著高於「還有 1 名同儕者」，在 P22 (在時限內將服務紀錄輸入資訊系統) 方面「有 2-5 名同儕者」的專業支持需求程度顯著高於「還有 1 名同儕者」。

(十六) 同地點辦公的支持性就服員人數

如表 4-16，就同地點辦公的支持性就服員人數而言，辦公地點未配置支持性就服員者有 8 題的平均值超過 2.5 分 (P2、P3、P6、P8、P9、P11、P13、P15)，有 1 題的平均值低於 2 分 (需要) (P17)；辦公地點配置 1 名支持性就服員者有 5 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P6、P15)，有 1 題的平均值低於 2 分 (需要) (P17)；辦公地點配置 2 名 (含) 以上支持性就服員者僅有 1 題的平均值超過 2.5 分 (P6)，另 2 題平均值低於 2 分 (需要) (P19、P21)。

整體而言，「辦公地點未配置支持性就服員者」的專業支持需求面向相對較多，而「辦公地點配置 2 名 (含) 以上支持性就服員者」的專業支持需求面向相對較少，但這些差異在統計上並未達到顯著。

(十七) 同地點辦公的職評員人數

如表 4-17，就同地點辦公的職評員人數而言，辦公地點未配置職評員者有 10

題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P5、P6、P8、P9、P11、P13、P15)；辦公地點配置 1 名 (含) 以上職評員者在各題的平均值皆未超過 2.5 分，但有 7 題的平均值低於 2 分 (需要) (P4、P5、P7、P13、P16、P17、P18、P19、P20、P21)。

整體而言，「辦公地點未配置職評員者」的專業支持需求面向相對較多，而「辦公地點配置 1 名 (含) 以上職評員者」的專業支持需求面向相對較少。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間分別在 P4 (運用職評工具進行評估)、P5 (形成具體的轉介評量目的或項目)、P13 (以文字表達個案職重計畫內容)、P19 (彙整個案需求並倡導開發新方案)、P21 (為個案爭取權益) 的平均數達顯著差異，「辦公地點未配置職評員」的職管員在這些項目的專業支持需求程度顯著高於「辦公地點配置 1 名 (含) 以上職評員」者。

(十八) 同地點辦公的社工員人數

如表 4-18，就同地點辦公的社工員人數而言，辦公地點未配置社工員者有 10 題的平均值超過 2.5 分 (P1、P2、P3、P5、P6、P8、P9、P11、P14、P15)；辦公地點配置 1 名 (含) 以上社工員者在各題的平均值皆未超過 2.5 分，但有 7 題的平均值低於 2 分 (需要) (P4、P7、P10、P12、P17、P18、P21)。

整體而言，「辦公地點未配置社工員者」的專業支持需求面向相對較多，而「辦公地點配置 1 名 (含) 以上社工員者」的專業支持需求面向相對較少。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間分別在 P3 (運用晤談及行為觀察技巧進行評估)、P5 (形成具體的轉介評量目的或項目)、P6 (評估結果的歸納統整) 的平均數達顯著差異，「辦公地點未配置社工員」的職管員在這些項目的專業支持需求程度顯著高於「辦公地點配置 1 名 (含) 以上社工員」者。

七、組織制度方面可能提供的支持措施的重要性

如表 5，以平均值而言，除「012I」、「010I」、「06I」這 3 題介於 1 分 (不重要) 與 2 分 (普通重要) 之間，其他 13 題的平均值皆達 2 分 (普通重要) 以上，其中又有 6 題的平均值超過 3 分 (重要)，由高而低分別是：「01I」、「015I」、「03I」、「07I」、「013I」、「09I」。整體而言，職管員認為介於「不重要」及「普通重要」的支持措施為：單位提供見習資深職管員工作方法的機會、主管對職管員在職訓練的重視與開放態度、依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率。職管員認為「重要」到「非常重要」的支持措施為：即時的專業諮詢、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、必要時的他人協同服務、建立單位內一致的作法、互相支持並共同解決問題的工作氣氛、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重。

全部 16 題中，有 3 題的分數呈嚴重的高狹峰分布，顯示答案分布有明顯的集中趨勢，分別是「015I」、「013I」、「09I」。整體而言，職管員一致認為重要的支持措施為：

請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、互相支持並共同解決問題的工作氣氛、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重。另有 8 題的分數呈現低闊峰分布，顯示答案分布缺乏明顯的集中趨勢，進而分散了平均值，可再進一步分析討論。

以答案分布比例而言，答案出現 3 分（重要）與 4 分（非常重要）的次數加總後超過 70% 的題目共有 7 題，包括：「01I」、「015I」、「03I」、「07I」、「013I」、「09I」、「011I」。也就是超過 70% 的填答者認為「重要」或「非常重要」的支持措施為：即時的專業諮詢、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、必要時的他人協同服務、建立單位內一致的作法、互相支持並共同解決問題的工作氣氛、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、單位提供標準化的工作方法供參考。值得注意的是，答案出現 3 分（重要）或 4 分（非常重要）的次數加總後超過 90% 者共有 3 題，分別是：「01I」、「015I」、「03I」。也就是超過 90% 的填答者認為「重要」或「非常重要」的支持措施為：即時的專業諮詢、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、必要時的他人協同服務。

八、組織制度方面可能提供的支持措施的需求程度

如表 6，以平均值而言，除「014N」、「08N」這 2 題之外，其他 14 題的平均值皆達 2 分（需要）以上，其中又有 5 題的平均值超過 3 分（經常需要），由高而低分別是：「01N」、「09N」、「03N」、「015N」、「011N」。整體而言，職管員認為介於「偶爾需要」及「需要」的支持措施為：單位重視倡議意見並發展合適的方案、處理行政相關問題時可獲得主管的支持。職管員認為「經常需要」的支持措施為：即時的專業諮詢、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、必要時的他人協同服務、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、單位提供標準化的工作方法供參考。

全部 16 題中，有 5 題的分數呈嚴重的高狹峰分布，顯示答案分布有明顯的集中趨勢，分別是「01N」、「09N」、「03N」、「011N」、「05N」。整體而言，職管員一致認為「經常需要」的支持措施為：即時的專業諮詢、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、必要時的他人協同服務、單位提供標準化的工作方法供參考、情緒方面的支持。另有 6 題的分數呈現低闊峰分布（分別是 016N、02N、010N、06N、012N、04N），顯示答案分布缺乏明顯的集中趨勢，進而分散了平均值，可再進一步分析討論。

以答案分布比例而言，答案出現 3 分（經常需要）或 4 分（非常需要）的次數加總後超過 70% 的題目共有 6 題，包括：「01N」、「09N」、「03N」、「015N」、「011N」、「05N」。也就是超過 70% 的填答者認為「經常需要」或「非常需要」的支持措施為：即時的專業諮詢、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、必要時的他人協同服務、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、單位提供標準化的工作方法供參考、情緒方面的支持。值得注意的是，答案出現 3 分（經常需要）或 4 分（非常需要）的次數加總後超過 90% 者共有 3 題，分別是：「01N」、「09N」、「03N」。也就是超過 90% 的填答者認為「經常需要」或「非常需要」的支持措施為：即時的專業諮詢、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、必要時的他人協同服務。

九、不同背景變項下，對組織制度方面可能提供的支持措施的需求程度

(一) 年齡

如表 6-1，就職管員年齡而言，30 歲以下者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、013N、015N）；31-40 歲者亦有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中亦有 5 題平均值超過 3 分（01N、03N、09N、011N、015N）；41-50 歲者有 14 題的平均值超過 2.5 分，其中有 8 題平均值超過 3 分（01N、02N、03N、05N、09N、011N、013N、015N）；51 歲以上者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題平均值超過 3 分（01N、03N、05N、09N、013N、015N）。

整體而言，不同年齡的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；在 02N（向其他職重相關專業人員諮詢）、05N（情緒方面的支持）方面，以「41-50 歲」者需求程度較高；在 05N（情緒方面的支持）、06N（督導內容及頻率依個人需求適度調整）、012N（單位提供見習資深職管員工作方法的機會）方面，以「41-50 歲」及「51 歲以上」者的需求程度高於「30 歲以下」及「31-40 歲」者；在 08N（主管或內督支持我面對行政相關問題時的決定）、014N（單位重視職管員的倡議並能發展合適的服務方案）方面，則以「31-40 歲」及「51 歲以上」者的需求程度低於「30 歲以下」及「41-50 歲」者。

透過單因子變異數分析可知，不同年齡組別的職管員的支持需求程度在 012N（單位提供見習資深職管員工作方法的機會）呈現顯著差異；經事後比較法發現，「41-50 歲」者的需求程度顯著高於「30 歲以下」者。

(二) 學歷

如表 6-2，就職管員學歷而言，大學或專科者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、011N、015N）；研究所者有 10 題的平均值超過 2.5 分，其中有 4 題平均值超過 3 分（01N、03N、09N、015N）；另外，大學或專科者有 2 題的平均值低於 2 分（08N、014N），而研究所者則有 4 題的平均值低於 2 分（06N、08N、012N、014N）。

整體而言，不同學歷的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；在 011N（單位提供標準化的工作方法供參考）方面，「大學或專科」者的需求程度略高於「研究所」者。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(三) 專業背景

如表 6-3-1，就專業背景而言，人數超過 10 人以上的 4 個專業背景組別當中（他們在此部分有效填答人數合計 85 人，約佔填答問卷者的 80%），「僅具有社會工作背景者」有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題的平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 01N、03N、05N、09N、011N、015N）；「兼具社會工作及其他背景者」有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中亦有 6 題的平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 01N、03N、09N、013N、015N、016N）；「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源一項背景者」有 8 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題的平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 01N、03N、09N、011N、015N）；「僅具有心理或輔導背景者」有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 4 題的平均值超過 3 分（經常需要）（分別是 01N、03N、09N、015N）。

整體而言，不同專業背景的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；「僅具有社會工作背景者」的職管員在 05N（情緒方面的支持）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）兩項的需求程度相對較高；「兼具社會工作及其他背景者在 013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）、016N（公平合理的獎勵考核制度）兩項的需求程度相對較高；「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源一項背景者在 011N（單位提供標準化的工作方法供參考）的需求程度相對較高；「僅具有心理或輔導背景」者的需求面向相對略少。然而，如表 6-3-2，這些差異在統計上並未達到顯著。

（四）擔任職管員總年資

如表 6-4，就職管員總年資而言，未滿 1 年者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、013N、015N）；1 年（含）以上未滿 3 年者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題平均值超過 3 分（01N、02N、03N、09N、011N、015N、016N）；3 年（含）以上未滿 5 年者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題平均值超過 3 分（01N、03N、05N、09N、011N、015N）；5 年（含）以上者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（01N、03N、09N、011N、015N）；另外，未滿 1 年者有 1 題的平均值低於 2 分（012N），1 年（含）以上未滿 3 年者有 2 題的平均值低於 2 分（06N、08N），3 年（含）以上未滿 5 年者有 2 題的平均值低於 2 分（08N、014N），5 年（含）以上者有 3 題的平均值低於 2 分（06N、08N、014N）。

整體而言，不同總年資的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；「1 年（含）以上未滿 3 年」者的需求面向相對略多。

透過單因子變異數分析可知，不同年資組別的職管員的支持需求程度在 011N

(單位提供標準化的工作方法供參考) 呈現顯著差異；經事後比較法發現，「未滿1年」者的需求程度顯著低於其他三組。

(五) 接受職評初階訓練的狀況

如表 6-5，就接受職評初階訓練的狀況而言，尚未參訓者有 15 題的平均值超過 2.5 分，其中有 10 題平均值超過 3 分（經常需要）(01N、02N、03N、04N、05N、07N、09N、013N、015N、016N)；正在受訓者亦有 9 題的平均值超過 2.5 分，其中亦有 5 題平均值超過 3 分 (01N、03N、05N、09N、015N)；已完訓（含）1 年內者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分(01N、03N、09N、011N、015N)；已完訓超過 1 年以上者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分 (01N、03N、09N、011N、015N)。

整體而言，不同的接受職評初階訓練狀況的職管員在 01N(即時的專業諮詢)、03N (必要時的他人協同服務)、09N (增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重)、015N (請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務) 四題皆呈現一致較高的需求；「尚未參訓者」在 02N (向其他職重相關專業人員諮詢)、04N (督導提供個別化的專業輔導內容)、07N (主管或內督能帶領討論並建立單位內一致的作法)、013N (互相支持並共同解決問題的工作氣氛)、016N (公平合理的獎勵考核制度) 方面需求程度相對較高；「已完訓（含）1 年內者」及「已完訓超過 1 年以上者」在 011N (單位提供標準化的工作方法供參考) 方面的需求程度相對較高。

透過單因子變異數分析可知，不同的接受職評初階訓練狀況的職管員的支持需求程度在 03N (必要時的他人協同服務)、08N (主管或內督支持我面對行政相關問題時的決定) 呈現顯著差異；經事後比較法發現，「尚未參訓者」及「已完訓(含) 1 年內者」在 03N 的需求程度顯著高於「已完訓超過 1 年以上者」，「尚未參訓者」在 08N 的需求程度亦顯著高於「已完訓(含) 1 年內者」及「已完訓超過 1 年以上者」。

(六) 從事職評工作的經歷

如表 6-6，就從事職評工作的經歷而言，未曾從事職評工作者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題平均值超過 3 分（經常需要）(01N、03N、05N、09N、011N、015N)，平均值低於 2 分（需要）者有 2 題 (08N、014N)；曾經從事職評工作者有 8 題的平均值超過 2.5 分，其中亦有 5 題平均值超過 3 分(01N、03N、09N、011N、015N)，平均值低於 2 分（需要）者有 4 題 (06N、08N、012N、014N)。

整體而言，不論是否曾經從事過職評工作，職管員在 01N(即時的專業諮詢)、03N (必要時的他人協同服務)、09N (增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重)、011N (單位提供標準化的工作方法供參考)、015N (請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務) 五題皆呈現一致較高的需求；「未曾從事職評工作

者」在 05N（情緒方面的支持）、016N（公平合理的獎勵考核制度）方面需求程度相對略高。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間在 05N（情緒方面的支持）的平均數達顯著差異，「未曾從事職評工作者」在該項的專業支持需求程度顯著高於「曾經從事職評工作者」。

（七）從事就業服務工作的經歷

如表 6-7，就從事就業服務工作的經歷而言，未曾從事就服工作者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、011N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 2 題（08N、014N）；曾經從事就服工作未滿 3 年者亦有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題平均值超過 3 分（01N、03N、05N、09N、011N、013N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 1 題（08N）；曾經從事就服工作 3 年（含）以上者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中僅有 4 題平均值超過 3 分（01N、03N、09N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 1 題（08N）。

整體而言，不論是否曾經從事過就服工作，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；「未曾從事就服工作者」在 014N（單位重視倡議意見並發展合適的方案）的需求程度相對略低於其他兩組。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（八）從事成人個管工作的經歷

如表 6-8，就從事成人個管工作的經歷而言，未曾從事成人個管工作者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、011N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 1 題（08N）；曾經從事成人個管工作者亦有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題平均值超過 3 分（01N、03N、05N、07N、09N、011N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 1 題（014N）。

整體而言，不論是否曾經從事過成人個管工作，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）五題皆呈現一致較高的需求；「曾經從事成人個管工作者」的需求面向略多於「未曾從事成人個管工作者」。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間在 07N（主管或內督能帶領討論並建立單位內一致的作法）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）的平均數達顯著差異，「曾經從事成人個管工作者」在這些項目的專業支持需求程度顯著高於「未曾從事成人個管工作者」。

（九）從事督導工作的經歷

如表 6-9，就從事督導工作的經歷而言，未曾從事督導工作者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 5 題平均值超過 3 分（經常需要）（01N、03N、09N、011N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 2 題（08N、014N）；曾經從事督導工作者有 10 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題平均值超過 3 分（01N、03N、05N、09N、011N、013N、015N），平均值低於 2 分（需要）者有 1 題（08N）。

整體而言，不論是否曾經從事過督導工作，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）五題皆呈現一致較高的需求；「曾經從事督導工作者」的需求面向略多於「未曾從事督導工作者」。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間在 01N（即時的專業諮詢）的平均數達顯著差異，「曾經從事督導工作者」在該項的專業支持需求程度顯著高於「未曾從事督導工作者」。

（十）工作縣市

如表 6-10，就工作縣市而言，都會區職管員有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、05N、09N、011N、013N、015N；本島縣市職管員有 7 題平均值超過 2.5 分，其中有 4 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、015N；離島花東職管員有 10 題平均值超過 2.5 分，其中有 5 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、04N、09N、015N、016N。

整體而言，不同縣市的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）三題皆呈現一致較高的需求；在 05N（情緒方面的支持）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）方面，都會區的需求高於本島縣市再高於離島花東；在 013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）方面，都會區的需求高於離島花東再高於本島縣市；在 04N（督導提供個別化的專業輔導內容）、016N（公平合理的獎勵考核制度）方面，離島花東的需求高於都會區再高於本島縣市。

透過單因子變異數分析可知，不同縣市組別的職管員的專業支持需求程度在 03N、09N、010N、013N 呈現顯著差異；經事後比較法發現，在 03N（必要時的他人協同服務）方面都會區的需求程度顯著高於本島縣市，在 09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）方面都會區的需求程度顯著高於本島縣市及離島花東，在 010N（主管對職管員在職訓練的重視與開放態度）方面都會區的需求程度顯著高於離島花東，在 013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）方面都會區的需求程度顯著高於本島縣市。

（十一）單位性質

如表 6-11，就單位性質而言，府內自辦職管員有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、05N、09N、011N、015N；委辦單位職管員有 11 題平均值超過 2.5 分，其中有 5 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、011N、015N。

整體而言，不同單位性質的職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）五題皆呈現一致較高的需求；在 04N（督導提供個別化的專業輔導內容）、05N（情緒方面的支持）方面，府內自辦的需求高於委辦單位。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間在 09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）的平均數達顯著差異，雖然兩組平均數均達 3 分（經常需要）以上，但委辦單位的職管員在該項的專業支持需求程度顯著高於府內自辦職管員。

（十二）行政主管可近性

如表 6-12，就行政主管可近性而言，行政主管與職管員不在相同辦公地點者有 12 題的平均值超過 2.5 分，其中有 7 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、05N、09N、011N、013N、015N；同辦公地點至少有 1 名行政主管者也有 12 題平均值超過 2.5 分，其中有 4 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、015N。

整體而言，不論行政主管可近性高或低，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；在 05N（情緒方面的支持）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）、012N（單位提供見習資深職管員工作方法的機會）、013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）方面，行政主管可近性低的職管員需求高於可近性高者。

透過獨立樣本 T 檢定可知，兩組之間在 011N（單位提供標準化的工作方法供參考）的平均數達顯著差異，「行政主管與職管員不在相同辦公地點者」在該項的專業支持需求程度顯著高於「同辦公地點至少有 1 名行政主管者」。

（十三）行政督導者可近性

如表 6-13，就行政督導者可近性而言，行政督導者與職管員不在相同辦公地點者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、011N、013N、015N；同辦公地點至少有 1 名行政督導者有 12 題平均值超過 2.5 分，其中有 5 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、011N、015N。

整體而言，不論行政督導者可近性高或低，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、

03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）五題皆呈現一致較高的需求；在013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）方面，行政督導者可近性低的職管員需求高於可近性高者。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（十四）專業督導者可近性

如表 6-14，就專業督導者可近性而言，專業督導者與職管員不在相同辦公地點者有 11 題的平均值超過 2.5 分，其中有 6 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、05N、09N、011N、015N；同辦公地點至少有 1 名專業督導者有 12 題平均值超過 2.5 分，其中有 4 題超過 3 分（經常需要），包括：01N、03N、09N、015N。

整體而言，不論專業督導者可近性高或低，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；在05N（情緒方面的支持）、011N（單位提供標準化的工作方法供參考）方面，專業督導者可近性低的職管員需求高於可近性高者。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

（十五）同儕人數

如表 6-15，不論同儕人數多寡，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）三題皆呈現一致較高的需求；在02N（向其他職重相關專業人員諮詢）、013N（互相支持並共同解決問題的工作氣氛）方面，沒有其他同儕者的需求高於其他組；在011N（單位提供標準化的工作方法供參考）方面，沒有其他同儕者的需求低於其他組；在05N（情緒方面的支持）方面，2-5 名同儕及 6 名以上同儕者的需求高於其他組；在015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）方面，還有 1 名同儕者的需求低於其他組。

透過單因子變異數分析可知，不同同儕人數組別的職管員的專業支持需求程度在 015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）呈現顯著差異；經事後比較法發現，2-5 名同儕者的需求程度顯著高於還有 1 名同儕者。

（十六）同地點辦公的支持性就服員人數

如表 6-16，不論同地點辦公的支持性就服員人數多寡，職管員在 01N（即時的專業諮詢）、03N（必要時的他人協同服務）、09N（增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重）、015N（請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務）四題皆呈現一致較高的需求；在05N（情緒方面的支持）方面，辦公地點未配置支持性就服員的職管員需求高於其他組；在011N（單位提供標準化的工作方法供參

考)方面，辦公地點配置1名支持性就服員的職管員需求低於其他組。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

(十七) 同地點辦公的職評員人數

如表 6-17，不論同地點辦公的職評員人數多寡，職管員在 01N (即時的專業諮詢)、03N (必要時的他人協同服務)、09N (增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重)、011N (單位提供標準化的工作方法供參考)、015N (請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務) 五題皆呈現一致較高的需求；在 02N (向其他職重相關專業人員諮詢)、05N (情緒方面的支持)、010N (主管對職管員在職訓練的重視與開放態度)、013N (互相支持並共同解決問題的工作氣氛)、016N (公平合理的獎勵考核制度) 方面，平均值皆介於 2.5 分~3 分之間，需求程度大致呈現一致。在統計上，兩組之間的平均數也未達到顯著差異。

(十八) 同地點辦公的社工員人數

如表 6-18，不論同地點辦公的社工員人數多寡，職管員在 01N (即時的專業諮詢)、03N (必要時的他人協同服務)、09N (增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重)、015N (請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務) 五題皆呈現一致較高的需求；在 011N (單位提供標準化的工作方法供參考) 方面，辦公地點未配置社工員者需求高於配置 1 名以上者；在 05N (情緒方面的支持) 方面，辦公地點配置 1 名以上社工員者需求則高於未配置社工員者。然而，這些差異在統計上並未達到顯著。

十、職重個管員偏好尋求支持的形式分析

面對「個案管理 (如：轄區資源盤點、個案進度盤點、協調整合服務資源、有效運用時間)」方面的專業支持需求時，尋求支持形式的第一順位：約有 41% 的填答者選擇「與同儕討論交流」，約有 30% 選擇「向督導或專家諮詢」，約有 12% 選擇「實際觀察與模仿」，約有 9% 選擇「自己累積經驗」，只有約 7% 的填答者選擇「課堂講授」(如表 7)。

面對「諮商輔導 (如：晤談技巧、生涯輔導概念)」方面的專業支持需求時，尋求支持形式的第一順位：約有 35% 的填答者選擇「向督導或專家諮詢」，約有 21% 選擇「課堂講授」，約有 17% 選擇「與同儕討論交流」，約有 15% 選擇「實際觀察與模仿」，約有 11% 選擇「自己累積經驗」(如表 8)。

面對「評估 (如：生心理評估、特殊障別評估、職評工具操作)」方面的專業支持需求時，尋求支持形式的第一順位：約有 39% 的填答者選擇「向督導或專家諮詢」，約有 28% 選擇「課堂講授」，約有 15% 選擇「與同儕討論交流」，約有 12% 選擇「實際觀察與模仿」，只有約 5% 的填答者選擇「自己累積經驗」(如表 9)。

面對「倡議（如：正式與非正式資源的倡議、倡導個案權益）」方面的專業支持需求時，尋求支持形式的第一順位：約有 51% 的填答者選擇「向督導或專家諮詢」，約有 28% 選擇「與同儕討論交流」，約有 13% 選擇「課堂講授」，約有 5% 選擇「實際觀察與模仿」，只有約 3% 的填答者選擇「自己累積經驗」（如表 10）。

十一、職重個管員偏好尋求支持或諮詢的對象分析

整體而言，當職管員有專業知能方面的支持需求時，尋求支持或諮詢對象的第一順位：約有 36% 的填答者選擇「主管或內部督導」，也有約 35% 選擇「其他職管員」，約有 24% 選擇「外部督導或顧問」，只有約 2% 選擇「專家學者」，約 1% 選擇「職重資源中心職重專員」或「支持性就服員」（如表 11）。若以前三順位的比例加總來看，最高者為「主管或內部督導」共佔約 74%，顯示約有 73.8% 的填答者將之列入前三名優先尋求支持或諮詢的對象，其次是「其他職管員」約佔 66.7%，「外部督導或顧問」緊追在後約佔 66.6%，其他四種對象則皆未超過 50%。

十二、討論

（一）調查方法的限制

此次調查受限於自陳式問卷的形式，調查結果可能會受到以下因素影響：(1) 填答者願意自我揭露的程度，(2) 社會期許或自我期許可能會塑造填答者的作答傾向，(3) 即使填答者自我揭露程度高，也僅能獲得填答者自身「已經覺察」的需求，無法探知其「未能覺察」的部分。另外，此次調查屬普查設計，未能事先控制各組別抽樣數，事後亦僅完成基本的統計分析，部分組別差異除來自原本的自變項之外，恐仍受到其他潛在干擾變項的影響，解讀與應用分析結果時務必謹慎。

（二）支持需求的集中趨勢

在專業支持需求方面，整體答案缺乏明顯的集中趨勢，平均值皆介於 2 分（需要）至 3 分（經常需要）之間，僅有 3 項平均值超過 2.5 分：評估結果的歸納統整(2.66)、運用晤談及行為觀察技巧進行評估(2.62)、開案服務之判斷(2.55)，而這些項目皆可歸類在職管員的評估相關知能中。

在組織支持措施方面，職管員一致認為「經常需要」（平均值 3 分以上）的是：即時的專業諮詢(3.60)、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重(3.47)、必要時的他人協同服務(3.35)、單位提供標準化的工作方法供參考(3.28)、情緒方面的支持(3.04)。另外，超過 90% 的填答者認為「經常需要」或「非常需要」的組織支持措施為：即時的專業諮詢、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重、必要時的他人協同服務。

（三）職管員的個人變項在專業支持及組織支持需求的差異

不同個人背景變項（如：年齡、專業背景、年資、過去相關工作經驗、職評初階訓練狀況等）的職管員，在專業支持或組織支持項目上呈現不同的分布情形；從統計分析結果可看出，部分相關工作經驗或知能（例如：操作職評工具之於職評員、資源連結與倡導之於成人個管員等），確實可轉移到目前職重個管的工作上，使其支持需求程度顯著較低。

茲將不同個人背景組別的職管員在支持需求程度上達到統計顯著差異的項目摘要如下：

1. 41-50 歲的職管員，在「單位提供見習資深職管員工作方法的機會」一項的需求程度(2.74)高於 30 歲以下者(1.71)。
2. 專業背景為復健諮商的職管員，在「透過晤談蒐集申請者相關資料、開案服務之判斷、運用晤談及行為觀察技巧進行評估」等項目的需求程度(0.40、0.60、0.60)低於其他各組專業背景者。
3. 專業背景為復健諮商的職管員，在「追蹤職重計畫的執行進度」一項的需求程度(0.20)分別低於「僅具有社會工作背景」(2.09)及「兼具社會工作及其他背景」(2.77)及「僅具有勞工關係或企業管理或人力資源」一項背景(2.07)及「僅具有心理或輔導背景」者(1.69)。
4. 專業背景為復健諮商的職管員，在「評估結果的歸納統整、定期盤點個案量與服務進度」二項的需求程度(1.20、0.40)低於「兼具社會工作及其他背景」者(3.31、2.77)。
5. 職管工作總年資未滿 1 年的職管員，在「單位提供標準化的工作方法供參考」一項的需求程度(2.63)低於總年資達 1 年(含)以上未滿 3 年(3.11)、3 年(含)以上未滿 5 年(3.19)、5 年(含)以上者(3.20)。
6. 尚未參加職評初階訓練的職管員，在「主管或內督支持我面對行政相關問題時的決定」一項的需求程度(2.69)高於已完訓(含)1 年內(1.33)、已完訓超過 1 年以上者(1.71)。
7. 職評初階已完訓超過 1 年以上的職管員，在「必要時的他人協同服務」一項的需求程度(3.21)低於尚未參訓(3.69)或已完訓(含)1 年以內者(3.61)。
8. 若職管員曾經從事過職評員工作，則在「運用職評工具進行評估」一項的需求程度(1.69)低於未曾從事者(2.36)。
9. 若職管員曾經從事過職評員工作，則在「情緒方面的支持」一項的需求程度(2.46)低於未曾從事者(3.00)。
10. 若職管員曾經從事過成人個管員工作，則在「彙整個案需求並倡導開發新

方案」、「協助個案連結非正式支持資源」兩項的需求程度(1.76、1.84)低於未曾從事者(2.35、2.35)。

11. 若職管員曾經從事過成人個管員工作，則在「主管或內督能帶領討論並建立單位內一致的作法」、「請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務」二項的需求程度(3.54、3.54)高於未曾從事者(3.45、3.20)。

12. 若職管員曾經從事過職重相關督導工作，則在「即時的專業諮詢」一項的需求程度(4.00)高於未曾從事者(3.57)。

(四) 職管員的生態變項在專業支持及組織支持需求的差異

不同生態背景變項(如：工作縣市、單位屬性、同儕人數、專業團隊配置情形、主管或督導者可近性等)的職管員，在專業支持或組織支持項目上亦呈現不同的分布情形；辦公地點未配置相關專業團隊的職管員，相較於配置有相關專業團隊者(如：職評員)，其專業支持項目及需求程度是較多的，顯示專業團隊的配置可能有助於職管員的評估相關知能(或自信)。

辦公地點有 2-5 名同儕的職管員，其專業支持項目及需求程度較辦公地點還有 1 名同儕者多，而都會區職管員不論在專業支持或組織支持方面，其支持項目與需求程度都較離島花東為多，這可能有幾種解釋：(1)不同縣市/單位的職管員其專業知能表現確實有所差異，或(2)不同縣市/單位的職管員被賦予的角色任務比重可能有區域性的差異，使得其支持需求分布各不相同，或(3)不同縣市/單位的職管員其自我揭露及覺察的程度不同，使其支持需求程度出現差異。

另外，都會區的職管員有一定比例(約 42%)是在委辦單位工作，而絕大多數委辦單位職管員又集中在臺北市，可能因此將該群職管員欲減少行政或核銷時間比重之需求凸顯出來，但本次調查無法進一步確認該干擾變項的存在。

茲將不同生態背景組別的職管員在支持需求程度上達到統計顯著差異的項目摘要如下：

1. 都會區的職管員在「與個案共同討論職涯發展方向」一項的需求程度(2.62)高於離島花東者(1.17)。
2. 都會區的職管員在「主管對職管員在職訓練的重視與開放態度」一項的需求程度(2.80)高於離島花東者(1.80)。
3. 都會區的職管員在「必要時的他人協同服務」、「互相支持並共同解決問題的工作氣氛」等二項的需求程度(3.47、3.05)高於本島縣市者(3.07、2.47)。
4. 都會區的職管員在「增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重」一項的需求程度(3.67)高於本島縣市者(3.17)及離島花東者(2.80)。

5. 單位屬於委辦性質的職管員在「增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重」一項的需求程度(3.68)高於府內自辦者(3.39)。
6. 職管員若有 2-5 名同儕，則在「討論職重計畫時邀請個案表達其想望」、「與服務提供者溝通職重計畫執行目標」、「在執行過程中補充或彈性修正職重計畫」、「追蹤職重計畫的執行進度」、「在時限內將服務紀錄輸入資訊系統」等五項的需求程度(2.56、2.74、2.47、2.37、2.58)高於還有 1 名同儕的職管員(1.50、1.78、1.50、1.22、1.50)。
7. 職管員若有 2-5 名同儕，則在「請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務」一項的需求程度(3.46)高於還有 1 名同儕的職管員(2.88)。
8. 職管員的辦公地點若未配置職評員，則在「運用職評工具進行評估」、「形成具體的轉介評量目的或項目」、「以文字表達個案職重計畫內容」、「彙整個案需求並倡導開發新方案」、「為個案爭取權益」等五項的需求程度(2.41、2.51、2.56、2.34、2.28)高於有配置 1 名(含)以上職評員者(1.88、1.92、1.92、1.80、1.64)。
9. 職管員的辦公地點若未配置社工員，則在「運用晤談及行為觀察技巧進行評估」、「形成具體的轉介評量目的或項目」、「評估結果的歸納統整」等三項的需求程度(2.78、2.51、2.84)高於有配置 1 名(含)以上社工員者(2.20、2.00、2.23)。
10. 若單位的行政主管與職管員不在相同辦公地點，則職管員在「單位提供標準化的工作方法供參考」的需求程度(3.38)高於與行政主管在相同地點辦公者(2.93)。

(五) 職管員尋求支持的偏好

無論是個案管理、諮商輔導、評估、倡議等類別的支持需求，職管員偏好的支持形式大多以「向督導或專家諮詢」及「與同儕討論交流」為主，可見對職管員而言，同儕是除了專家、督導之外最重要的支持資源；另外，職管員在「個案管理」與「倡議」方面較不傾向透過上課的形式尋求支持，這反映出目前的在職訓練課程形式不太能滿足職管員在這兩類的支持需求，或是這些主題本身就不易規劃成課程的形式講授，而較適合督導或同儕討論的形式進行經驗交流。

在職管員偏好尋求支持的對象方面，主管、內外部督導與其他職管員同儕是職管員優先尋求支持或諮詢的對象，且職管員最優先尋求支持或諮詢的對象為主管或內部督導，不但呼應了同儕是職管員相當重要的支持資源，也凸顯出主管或內部督導提供職管員專業支持的重要性。

(六) 小結

這次問卷調查在職管新制實施第九個月進行，職管員在專業支持需求方面的答案分布趨勢較為扁平、分散，除了受限於不同職管員的自我揭露或覺察程度差異等因素之外，最大的原因可能還是來自於各縣市/單位對職管新制的落實程度不一所致，例如：職管員被賦予的（或單位主管所期待的）角色任務仍多延續舊制（就業轉銜、派案）而較少比重放在新制的角色（個案管理、職涯輔導），使得職管員只有從新舊制最明顯的變化-評估表的操作上，覺察到自己有評估相關知能的支持需求。

在組織支持需求方面，職管員的答案分布趨勢則相當一致、集中，問項的設計雖與職管新制較無關，但在「需求程度」與「重要性」的評定上則呈現相當一致的結果，或許恰能反映出目前在職職管員對行政組織相關支持措施的期待，例如：職管員一致認為「重要」（平均值3分以上）的是：請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務(3.45)、互相支持並共同解決問題的工作氣氛(3.26)、增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重(3.04)；而超過90%的填答者認為「重要」或「非常重要」的支持措施為：即時的專業諮詢、請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務、必要時的他人協同服務。

綜合以上分析可知：(1)目前職管員反映的專業支持需求以評估相關知能為主，可能與職管新制的職管員角色任務落實程度有關。(2)同儕間的交流、行政主管與內部督導的帶領，都是職管員相當仰賴的專業支持資源，其重要性不亞於外部督導或顧問。(3)不論是內部督導者在帶領、或外部督導者在輔導、或職管員自己在安排內部/在職訓練時，若能考量不同個人及生態背景變項的職管員進行個別化的安排，較能呼應其支持需求程度高的項目，進而發揮專業支持措施的效益。(4)單位行政主管若能提供行政組織相關的支持措施（如：適度安排支援人力、提昇職管員直接服務的時間比重、營造正向支持的工作氣氛等），可呼應職管員支持需求程度高的項目，使其得以安心提供服務。

表 4、職重個管員個人專業支持需求程度(有效的 N=104)

		統計量				次數分配					次數分配(百分比)					3&4 加總百分比
		平均值	標準差	偏態係數	峰度係數	0=完全不 需要	1=偶爾 需要	2=需要	3=經常 需要	4=非常 需要	0=完全 不需要	1=偶爾 需要	2=需要	3=經常 需要	4=非常 需要	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.196	-0.535	-0.706	5	15	22	30	32	4.8	14.4	21.2	28.8	30.8	59.6
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.302	-0.460	-1.088	6	21	16	25	36	5.8	20.2	15.4	24.0	34.6	58.7
P2	開案服務之判斷	2.55	1.407	-0.410	-1.346	8	27	7	24	38	7.7	26.0	6.7	23.1	36.5	59.6
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.246	-0.194	-1.141	5	22	26	21	30	4.8	21.2	25.0	20.2	28.8	49.0
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.269	-0.203	-1.134	6	21	27	19	31	5.8	20.2	26.0	18.3	29.8	48.1
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.481	-0.381	-1.383	13	23	9	21	38	12.5	22.1	8.7	20.2	36.5	56.7
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.221	-0.396	-0.909	7	21	18	36	22	6.7	20.2	17.3	34.6	21.2	55.8
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.453	-0.328	-1.379	12	24	11	21	36	11.5	23.1	10.6	20.2	34.6	54.8
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.243	-0.225	-1.104	6	24	21	28	25	5.8	23.1	20.2	26.9	24.0	51.0
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.082	-0.071	-0.803	3	20	34	28	19	2.9	19.2	32.7	26.9	18.3	45.2
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.199	-0.226	-0.984	6	23	23	31	21	5.8	22.1	22.1	29.8	20.2	50.0
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.288	-0.247	-1.127	9	24	18	30	23	8.7	23.1	17.3	28.8	22.1	51.0
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.287	-0.198	-1.020	10	19	28	22	25	9.6	18.3	26.9	21.2	24.0	45.2
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.343	-0.269	-1.173	12	22	17	29	24	11.5	21.2	16.3	27.9	23.1	51.0
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.101	0.224	-0.960	2	26	37	19	20	1.9	25.0	35.6	18.3	19.2	37.5
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.378	-0.168	-1.260	13	23	19	23	26	12.5	22.1	18.3	22.1	25.0	47.1
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.007	-0.132	-0.279	5	17	42	29	11	4.8	16.3	40.4	27.9	10.6	38.5
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.094	-0.251	-0.658	7	21	30	35	11	6.7	20.2	28.8	33.7	10.6	44.2
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.177	-0.184	-0.816	9	21	29	30	15	8.7	20.2	27.9	28.8	14.4	43.3
P21	為個案爭取權益	2.13	1.204	-0.075	-0.919	10	24	28	27	15	9.6	23.1	26.9	26.0	14.4	40.4
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.384	-0.185	-1.234	20	17	20	29	18	19.2	16.3	19.2	27.9	17.3	45.2
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.475	-0.056	-1.375	25	15	21	21	22	24.0	14.4	20.2	20.2	21.2	41.3

註：依平均值遞減排序

表 4-1、不同年齡的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		30 歲以下		31-40 歲		41-50 歲		51 歲以上		變異數同質性檢定	單因子變異數分析	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			Levene
	次數	106		18		59		21		8				
	有效百分比	100.0		17.3		54.8		20.2		7.7				
	有效次數	104		18		57		21		8				
	遺漏值	2				2		0		0				
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		2		0		0				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		5		1		12		8				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		5		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,100)
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.44	1.38	2.21	1.47	3.10	1.22	2.25	1.75	2.490	.065	1.998
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.56	1.42	2.33	1.44	3.10	1.18	2.63	1.51	3.158	.028	1.534
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.72	1.23	2.39	1.37	3.10	1.14	2.75	1.16	2.259	.086	1.640
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.00	.97	2.32	1.15	2.38	1.20	2.38	0.74	2.265	.086	0.479
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.22	1.26	2.25	1.20	2.81	1.12	2.38	1.19	0.636	.594	1.244
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.50	1.25	2.51	1.21	3.14	1.06	2.88	1.13	1.355	.261	1.671
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.33	1.33	2.23	1.34	2.67	1.20	2.13	1.13	0.799	.497	0.658
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.50	1.50	2.19	1.48	3.14	1.20	2.50	1.77	3.013	.034	2.186
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.22	1.11	2.37	1.29	2.90	1.22	2.50	1.51	1.343	.265	1.178
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.22	1.44	2.09	1.38	2.71	1.23	2.25	1.58	0.506	.679	1.063
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.44	1.29	2.32	1.27	2.81	1.17	2.75	1.16	0.188	.905	0.946
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.56	1.38	2.04	1.41	2.76	1.14	2.38	0.92	1.722	.167	1.837
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.06	1.30	2.46	1.30	2.43	1.12	2.75	1.04	0.853	.468	0.709
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.28	1.23	2.37	1.08	2.38	1.07	2.75	0.89	0.388	.762	0.360
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.44	1.25	2.33	1.26	2.71	1.06	2.38	1.41	1.357	.260	0.497
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.28	1.13	2.07	1.18	2.43	1.33	2.38	0.92	0.578	.631	0.573
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.22	1.52	1.89	1.51	2.10	1.37	2.00	1.60	0.234	.872	0.257
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.28	1.32	1.91	1.46	2.29	1.27	2.25	1.39	0.650	.585	0.589
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.06	1.16	2.26	1.08	2.19	1.25	2.25	0.71	1.255	.294	0.166
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.28	0.96	2.16	1.05	2.38	1.12	2.25	0.46	1.704	.171	0.263
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.11	1.13	2.07	1.22	2.29	1.31	2.13	1.13	0.760	.519	0.161
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.33	1.24	2.39	1.37	2.19	1.17	2.13	1.25	1.530	.212	0.178

表 4-2、不同學歷的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		大學或專科(含社工學分班)		研究所		變異數 同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
	次數	106		84		22				
	有效百分比	100.0		78.8		21.2				
	有效次數	104		82		22				
	遺漏值	2		2						
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		3				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		7		1				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.51	1.43	2.14	1.52	0.178	.674	1.078
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.65	1.36	2.18	1.53	1.394	.241	1.382
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.72	1.27	2.23	1.38	0.336	.564	1.586
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.33	1.17	2.09	0.81	9.076	.003	1.106
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.48	1.16	1.95	1.29	1.059	.306	1.830
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.76	1.15	2.32	1.32	1.359	.246	1.536
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.39	1.25	2.09	1.41	1.916	.169	0.968
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.55	1.43	2.14	1.64	2.158	.145	1.162
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.51	1.26	2.27	1.32	0.087	.769	0.785
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.30	1.35	2.05	1.50	0.913	.342	0.783
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.45	1.24	2.55	1.30	0.613	.435	-0.314
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.33	1.32	2.18	1.44	0.912	.342	0.456
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.40	1.23	2.41	1.33	0.333	.565	-0.022
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.41	1.09	2.27	1.08	0.049	.826	0.544
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.50	1.18	2.18	1.37	1.375	.244	1.086
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.23	1.20	2.09	1.11	0.954	.331	0.496
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.11	1.48	1.59	1.40	0.058	.810	1.474
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.15	1.34	1.82	1.53	1.910	.170	0.987
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.21	1.05	2.23	1.27	1.915	.169	-0.076
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.21	1.02	2.32	0.99	0.062	.804	-0.457
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.16	1.17	2.00	1.35	0.596	.442	0.546
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.34	1.29	2.23	1.31	0.005	.944	0.368

表 4-3-1、各專業背景的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		復健 諮商	僅選 社工	社工及其 其他	職能 治療	物理 治療	特殊 教育	勞工關係 或企管或 人資	僅選 心輔	其他
	次數	106		5	47	14	1	1	2	14	17	5
	有效百分比	100.0		4.8	45.2	12.5	1.0	1.0	1.9	13.5	15.4	4.8
	有效次數	104		5	47	13	1	1	2	14	16	5
	遺漏值	2				1					1	
	平均值低於 2 分的題目數	0		21	0	0	0	0	1	0	3	8
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		0	5	15	15	12	15	12	3	8
	平均值超過 3 分的題目數	0		0	0	7	15	12	6	0	0	1
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	0.40	2.30	3.31	3.00	2.00	3.00	2.71	2.44	2.40
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	0.60	2.51	3.31	3.00	3.00	3.50	2.71	2.50	2.00
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	0.60	2.55	3.31	3.00	3.00	2.50	2.86	2.56	2.80
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	1.40	2.40	2.38	2.00	2.00	2.00	2.43	1.94	2.60
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	1.00	2.38	2.92	2.00	2.00	3.00	2.50	2.13	2.40
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	1.20	2.60	3.31	3.00	2.00	3.00	2.86	2.50	3.00
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	1.00	2.36	2.38	3.00	3.00	2.50	2.57	2.25	2.40
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	1.20	2.45	3.23	4.00	3.00	3.50	2.57	2.31	1.20
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	1.80	2.53	3.08	3.00	2.00	2.50	2.36	2.25	1.80
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	1.40	2.28	2.62	3.00	2.00	1.50	2.43	2.25	1.60
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	1.80	2.45	2.85	3.00	3.00	2.00	2.64	2.44	2.00
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	1.40	2.36	2.54	3.00	3.00	2.00	2.50	2.19	1.60
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	1.20	2.45	2.77	2.00	2.00	2.00	2.57	2.19	2.80
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	1.80	2.47	2.38	2.00	2.00	2.50	2.50	2.13	2.80
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	1.40	2.51	2.85	3.00	3.00	3.00	2.29	2.25	2.20
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	1.80	2.26	2.46	3.00	2.00	2.00	2.21	2.13	1.60
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	0.20	2.09	2.77	4.00	3.00	2.50	2.07	1.69	1.00
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	0.40	2.06	2.77	3.00	3.00	2.50	2.43	1.94	1.00
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	1.60	2.06	2.46	2.00	3.00	2.50	2.64	2.06	2.60
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.40	2.15	2.15	2.00	2.00	2.50	2.36	2.19	2.80
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	0.80	2.00	2.46	2.00	3.00	2.50	2.36	2.13	2.80
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	1.80	2.28	3.15	3.00	3.00	2.00	2.29	2.25	1.20

表 4-3-2、重新分組後，各專業背景的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		1.復健 諮商	2.僅選 社工	3.社工 及其他	4.勞工 關係或企 管或人資	5.僅選 心輔	6.其他	變異數同質性檢定		單因子變異數分析	
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Levene	p	F(5,98)	Post Hoc
	次數	106		5	47	14	14	17	9				
	有效百分比	100.0		4.8	45.2	12.5	13.5	15.4	8.6				
	有效次數	104		5	47	13	14	16	9				
	遺漏值	2				1		1					
	平均值低於 2 分的題目數	0		21	0	0	0	3	5				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		0	5	15	12	3	10				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0	0	7	0	0	0				
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	0.40	2.30	3.31	2.71	2.44	2.56	3.602	.005	3.469*	2>1, 3>1, 4>1, 5>1, 6>1
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	0.60	2.51	3.31	2.71	2.50	2.56	3.387	.007	2.990*	2>1, 3>1, 4>1, 5>1, 6>1
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	0.60	2.55	3.31	2.86	2.56	2.78	3.683	.004	3.715*	2>1, 3>1, 4>1, 5>1, 6>1
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	1.40	2.40	2.38	2.43	1.94	2.33	0.970	.440	1.155	
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	1.00	2.38	2.92	2.50	2.13	2.44	1.174	.327	2.146	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	1.20	2.60	3.31	2.86	2.50	2.89	1.926	.097	2.684*	3>1
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	1.00	2.36	2.38	2.57	2.25	2.56	1.576	.174	1.258	
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	1.20	2.45	3.23	2.57	2.31	2.22	1.483	.202	1.565	
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	1.80	2.53	3.08	2.36	2.25	2.11	1.543	.183	1.167	
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	1.40	2.28	2.62	2.43	2.25	1.78	1.160	.334	0.818	
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	1.80	2.45	2.85	2.64	2.44	2.22	1.140	.345	0.645	
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	1.40	2.36	2.54	2.50	2.19	2.00	0.950	.452	0.715	
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	1.20	2.45	2.77	2.57	2.19	2.44	0.832	.530	1.347	
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	1.80	2.47	2.38	2.50	2.13	2.56	0.643	.668	0.597	
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	1.40	2.51	2.85	2.29	2.25	2.56	1.354	.248	1.194	
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	1.80	2.26	2.46	2.21	2.13	1.89	0.551	.737	0.392	
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	0.20	2.09	2.77	2.07	1.69	1.89	2.917	.017	2.571*	2>1, 3>1, 4>1, 5>1
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	0.40	2.06	2.77	2.43	1.94	1.78	2.019	.083	2.604*	3>1
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	1.60	2.06	2.46	2.64	2.06	2.56	1.178	.325	1.311	
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.40	2.15	2.15	2.36	2.19	2.56	0.629	.678	0.332	
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	0.80	2.00	2.46	2.36	2.13	2.67	1.001	.421	2.088	
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	1.80	2.28	3.15	2.29	2.25	1.78	1.397	.232	1.647	

* $p < .05$

表 4-4、不同年資的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		未滿 1 年		1 年(含)以上-未滿 3 年		3 年(含)以上-未滿 5 年		5 年(含)以上		變異數同質性檢定		單因子變異數分析				
		次數	有效百分比	有效次數	遺漏值	平均值低於 2 分的題目數	平均值超過 2.5 分的題目數	平均值超過 3 分的題目數	Mean	SD	Mean				SD	Mean	SD	Mean
	次數	106		25		20		27		34								
	有效百分比	100.0		23.1		19.2		26.0		31.7								
	有效次數	104		24		20		27		33								
	遺漏值	2		1						1								
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		3		0		3								
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		6		2		12		4								
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		0		0								
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,100)				
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.46	1.35	2.15	1.53	2.48	1.45	2.55	1.52	0.428	.733	0.325				
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.63	1.38	2.30	1.53	2.70	1.30	2.52	1.48	0.868	.460	0.341				
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.50	1.18	2.30	1.38	2.89	1.31	2.67	1.34	0.488	.691	0.865				
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.38	1.01	2.25	1.02	2.30	1.17	2.21	1.19	0.534	.660	0.105				
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.46	1.14	2.35	1.31	2.44	1.19	2.24	1.23	0.391	.760	0.199				
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.63	1.17	2.60	1.27	2.85	1.10	2.58	1.28	0.208	.891	0.303				
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.46	1.28	2.10	1.33	2.67	1.24	2.09	1.28	0.051	.985	1.297				
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.63	1.50	2.10	1.55	2.74	1.35	2.33	1.53	0.626	.600	0.895				
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.29	1.23	2.50	1.32	2.74	1.29	2.33	1.27	0.094	.963	0.691				
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.29	1.33	2.00	1.56	2.52	1.34	2.15	1.35	0.855	.467	0.618				
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.46	1.25	2.45	1.50	2.70	1.14	2.30	1.19	2.241	.088	0.509				
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.50	1.22	2.00	1.52	2.48	1.40	2.18	1.29	0.491	.689	0.754				
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.29	1.20	2.40	1.35	2.74	1.06	2.21	1.34	1.038	.379	0.988				
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.42	1.02	2.20	1.06	2.67	1.14	2.24	1.09	0.452	.717	1.002				
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.50	1.06	2.25	1.21	2.67	1.33	2.30	1.26	0.737	.533	0.621				
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.29	1.04	2.00	1.26	2.37	1.24	2.12	1.19	0.390	.760	0.471				
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.13	1.36	1.80	1.58	2.41	1.45	1.70	1.49	0.934	.427	1.345				
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.17	1.24	1.95	1.47	2.37	1.33	1.85	1.48	1.164	.327	0.789				
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.25	1.19	2.35	0.99	2.22	0.97	2.09	1.21	0.826	.483	0.246				
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.42	0.97	2.10	1.02	2.19	0.96	2.21	1.08	0.236	.871	0.400				
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.21	1.10	1.90	1.25	2.07	1.07	2.24	1.37	1.994	.120	0.385				
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.29	1.23	2.45	1.28	2.67	1.14	1.97	1.40	0.327	.806	1.566				

表 4-5、各接受職評初階訓練狀況的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		尚未參訓		正在受訓		已完訓 1 年內 (含)		已完訓超過 1 年以 上		變異數同質性檢定 單因子變異 數分析			
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD				Levene
	次數	106		14		5		19		68					
	有效百分比	100.0		12.5		4.8		18.3		64.4					
	有效次數	104		13		5		19		67					
	遺漏值	2		1						1					
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		3		6		0					
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		9		6		0		8					
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		1		0		0					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,100)	
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.31	1.49	2.20	0.84	1.84	1.38	2.64	1.47	1.992	.120	1.611	
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.62	1.26	2.20	1.10	1.95	1.51	2.73	1.40	0.681	.566	1.679	
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.46	1.20	2.40	0.55	2.11	1.41	2.81	1.31	2.234	.089	1.583	
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.38	1.04	2.80	0.84	2.21	1.08	2.24	1.14	0.568	.637	0.460	
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.31	1.25	2.80	1.10	2.16	1.21	2.40	1.21	0.482	.695	0.433	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.77	1.09	3.00	0.71	2.11	1.29	2.78	1.19	1.601	.194	1.785	
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.38	1.39	2.60	0.55	2.00	1.29	2.39	1.31	2.099	.105	0.535	
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.62	1.61	2.00	1.00	2.00	1.67	2.60	1.43	1.615	.191	1.011	
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.54	1.27	2.00	0.71	2.11	1.29	2.58	1.29	2.646	.053	0.935	
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.23	1.59	1.80	0.84	2.05	1.39	2.34	1.38	1.436	.237	0.404	
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.46	1.39	2.00	1.00	2.42	1.30	2.52	1.24	0.889	.450	0.281	
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.38	1.50	1.80	1.10	2.21	1.44	2.34	1.32	0.538	.658	0.293	
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.15	1.34	2.40	1.34	2.47	1.22	2.43	1.25	0.025	.994	0.203	
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.62	1.04	2.80	0.84	2.00	1.11	2.42	1.09	0.451	.717	1.274	
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.69	0.95	2.40	0.89	2.00	1.25	2.51	1.27	1.379	.254	1.079	
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.54	1.13	2.00	0.71	1.95	1.18	2.22	1.22	1.451	.233	0.701	
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.38	1.39	1.60	1.14	1.58	1.39	2.07	1.53	0.917	.436	0.991	
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.08	1.04	2.00	0.71	1.89	1.45	2.13	1.48	3.750	.013	0.149	
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.69	0.75	2.20	1.30	2.11	1.20	2.15	1.10	1.015	.390	0.968	
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.38	1.12	2.60	0.89	2.05	0.97	2.22	1.01	0.262	.852	0.517	
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.08	1.19	2.40	1.14	2.00	1.20	2.15	1.23	0.339	.797	0.167	

		整體		尚未參訓		正在受訓		已完訓 1 年內 (含)		已完訓超過 1 年以上		變異數同質性檢定	單因子變異數分析	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			Levene
	次數	106		14		5		19		68				
	有效百分比	100.0		12.5		4.8		18.3		64.4				
	有效次數	104		13		5		19		67				
	遺漏值	2		1						1				
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		3		6		0				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		9		6		0		8				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		1		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,100)
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.54	1.13	2.40	1.14	1.95	1.22	2.37	1.35	0.951	.419	0.694

表 4-6、曾從事職評工作的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		無		有		變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			Levene
	次數	106		93		13				
	有效百分比	100.0		87.5		12.5				
	有效次數	104		91		13				
	遺漏值	2		2						
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		7				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		4		1				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.47	1.43	2.15	1.63	0.313	.577	0.738
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.59	1.37	2.23	1.64	2.011	.159	0.869
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.65	1.25	2.38	1.66	5.063	.027	0.551
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.36	1.10	1.69	0.95	1.278	.261	2.086*
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.44	1.18	1.85	1.28	0.167	.684	1.684
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.73	1.16	2.23	1.42	1.116	.293	1.402
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.36	1.26	2.08	1.50	1.427	.235	0.747
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.51	1.47	2.15	1.57	0.156	.693	0.800
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.44	1.28	2.62	1.26	0.004	.951	-0.466
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.26	1.40	2.15	1.28	0.480	.490	0.268

		整體		無		有				
	次數	106		93		13				變異數同質性檢定 獨立樣本 t 檢定
	有效百分比	100.0		87.5		12.5				
	有效次數	104		91		13				
	遺漏值	2		2						
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		7				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		4		1				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.48	1.25	2.38	1.26	0.001	.978	0.266
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.32	1.33	2.15	1.46	0.166	.685	0.412
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.45	1.16	2.08	1.75	13.734	.000	0.745
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.40	1.08	2.31	1.11	0.029	.864	0.273
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.48	1.21	2.08	1.32	0.520	.472	1.125
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.24	1.20	1.92	0.95	2.408	.124	0.912
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.03	1.48	1.77	1.48	0.075	.784	0.601
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.13	1.37	1.69	1.49	0.158	.692	1.072
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.29	1.07	1.69	1.18	0.090	.765	1.850
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.25	1.02	2.08	0.95	0.246	.621	0.587
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.18	1.23	1.77	1.01	0.890	.348	1.140
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.34	1.28	2.15	1.41	0.066	.797	0.488

* $p < .05$

表 4-7、曾從事就服工作的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體	未曾從事	曾從事就服員未 滿 3 年	曾從事就服員 3 年 (含) 以上		
	次數	106	30	24	52		
	有效百分比	100.0	28.8	22.1	49.0		
	有效次數	104	30	23	51		
	遺漏值	2		1	1		
	平均值低於 2 分的題目數	0	3	0	0		
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	1	11	7		
	平均值超過 3 分的題目數	0	0	0	0	變異數同質性檢定	單因子變異 數分析

		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2,101)
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.23	1.48	2.61	1.44	2.47	1.46	0.057	.944	0.463
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.37	1.40	2.70	1.36	2.59	1.44	0.057	.945	0.392
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.53	1.38	2.74	1.29	2.61	1.28	0.227	.797	0.162
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.37	1.19	2.52	1.27	2.12	0.95	3.831	.025	1.206
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.27	1.31	2.52	1.08	2.35	1.20	0.627	.536	0.296
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.47	1.31	2.70	1.22	2.76	1.12	1.059	.351	0.593
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.13	1.41	2.43	1.24	2.39	1.25	1.141	.323	0.480
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.27	1.53	2.61	1.34	2.51	1.53	1.065	.349	0.396
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.23	1.22	2.61	1.12	2.53	1.36	1.231	.296	0.709
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.03	1.47	2.39	1.27	2.31	1.38	0.296	.744	0.542
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.33	1.27	2.39	1.27	2.59	1.24	0.074	.929	0.451
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.17	1.42	2.26	1.39	2.39	1.30	0.095	.909	0.274
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.40	1.38	2.04	1.33	2.57	1.10	1.536	.220	1.428
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.17	1.21	2.57	1.08	2.43	1.01	0.349	.706	0.976
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.37	1.38	2.52	1.12	2.43	1.19	1.000	.371	0.103
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.17	1.15	2.30	1.22	2.18	1.20	0.480	.620	0.110
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	1.73	1.41	2.30	1.46	2.02	1.52	0.246	.782	0.984
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	1.77	1.45	2.26	1.25	2.18	1.40	1.142	.323	1.090
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	1.90	1.24	2.35	1.07	2.33	0.99	1.569	.213	1.734
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.07	1.11	2.52	0.90	2.20	0.98	0.065	.937	1.399
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.00	1.39	2.30	1.15	2.12	1.13	0.998	.372	0.413
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.03	1.38	2.30	1.18	2.49	1.27	0.069	.933	1.197

表 4-8、曾從事成人個管工作的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體	未曾從事	有		
	次數	106	81	25	變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定
	有效百分比	100.0	76.0	24.0		
	有效次數	104	79	25		
	遺漏值	2	2			
	平均值低於 2 分的題目數	0	0	5		
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	2	6		

	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		Levene	p	t
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.43	1.46	2.44	1.47	0.013	.911	-0.029
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.49	1.44	2.72	1.31	2.331	.130	-0.699
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.58	1.31	2.72	1.31	0.004	.951	-0.459
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.30	1.11	2.20	1.08	0.078	.781	0.409
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.37	1.22	2.36	1.15	0.262	.610	0.026
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.67	1.22	2.64	1.15	0.236	.628	0.112
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.34	1.29	2.28	1.31	0.036	.851	0.208
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.41	1.49	2.64	1.47	1.177	.280	-0.690
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.44	1.27	2.52	1.29	0.411	.523	-0.263
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.28	1.33	2.16	1.55	1.986	.162	0.373
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.49	1.25	2.40	1.26	0.076	.783	0.326
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.28	1.35	2.36	1.35	0.001	.973	-0.263
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.39	1.21	2.44	1.36	1.716	.193	-0.166
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.37	1.09	2.44	1.08	0.089	.766	-0.292
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.38	1.22	2.60	1.22	0.265	.608	-0.785
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.19	1.20	2.24	1.13	0.211	.647	-0.185
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.01	1.51	1.96	1.40	1.455	.230	0.155
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.13	1.37	1.92	1.44	0.090	.765	0.648
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.35	1.03	1.76	1.20	0.895	.346	2.422*
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.35	0.97	1.84	1.03	0.070	.793	2.271*
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.23	1.15	1.80	1.32	0.706	.403	1.559
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.42	1.27	2.00	1.32	0.113	.737	1.422

* $p < .05$

表 4-9、曾從事督導工作的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

	整體	未曾從事	有		
次數	106	99	7	變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定
有效百分比	100.0	93.3	6.7		
有效次數	104	97	7		
遺漏值	2	2			
平均值低於 2 分的題目數	0	0	3		

		平均值超過 2.5 分的題目數		3		3		4			
		平均值超過 3 分的題目數		0		0		0			
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t	
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.45	1.43	2.14	1.86	1.607	.208	0.545	
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.58	1.38	2.14	1.77	1.767	.187	0.788	
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.66	1.27	2.00	1.73	1.782	.185	1.299	
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.32	1.10	1.71	0.95	1.300	.257	1.411	
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.37	1.18	2.29	1.60	1.545	.217	0.181	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.69	1.16	2.29	1.70	2.802	.097	0.865	
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.36	1.27	1.86	1.57	0.670	.415	0.999	
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.45	1.46	2.57	1.90	1.710	.194	-0.202	
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.48	1.24	2.14	1.68	0.798	.374	0.686	
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.23	1.34	2.57	1.90	3.296	.072	-0.637	
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.44	1.22	2.86	1.68	1.469	.228	-0.847	
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.29	1.32	2.43	1.72	2.087	.152	-0.265	
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.39	1.23	2.57	1.51	0.210	.648	-0.368	
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.38	1.05	2.43	1.62	4.481	.037	-0.076	
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.43	1.19	2.43	1.72	2.294	.133	0.009	
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.20	1.14	2.29	1.70	3.063	.083	-0.194	
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.02	1.45	1.71	1.89	2.305	.132	0.529	
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.07	1.36	2.14	1.86	2.532	.115	-0.130	
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.23	1.05	2.00	1.73	5.893	.017	0.342	
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.24	0.95	2.14	1.68	5.470	.021	0.147	
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.13	1.14	2.00	2.00	9.349	.003	0.175	
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.31	1.28	2.43	1.51	0.279	.599	-0.236	

表 4-10、不同縣市的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體	1.都會區	2.本島縣市	3.離島花東		
次數		106	66	34	6	變異數同質性檢定	單因子變異數分析
有效百分比		100.0	62.5	31.7	5.8		
有效次數		104	65	33	6		
遺漏值		2	1	1			

	平均值低於 2 分的題目數	0		0		1		21					
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		10		4		0					
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		0					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2,101)	Post Hoc
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.49	1.45	2.48	1.50	1.50	1.05	1.849	.163	1.320	
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.62	1.43	2.58	1.30	1.67	1.63	1.827	.166	1.265	
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.68	1.32	2.64	1.27	1.83	1.17	0.821	.443	1.163	
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.26	1.08	2.42	1.09	1.67	1.37	0.165	.848	1.228	
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.49	1.25	2.27	1.10	1.50	0.84	2.413	.095	2.067	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.78	1.19	2.58	1.17	1.83	1.17	0.123	.884	1.902	
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.51	1.32	2.09	1.18	1.67	1.21	0.895	.412	2.022	
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.54	1.49	2.52	1.44	1.33	1.37	0.622	.539	1.883	
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.62	1.22	2.39	1.30	1.17	0.98	0.726	.486	3.850*	1>3
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.40	1.39	2.15	1.35	1.17	0.98	1.151	.320	2.387	
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.57	1.26	2.42	1.20	1.67	1.21	0.248	.781	1.489	
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.43	1.39	2.24	1.20	1.17	1.17	2.052	.134	2.549	
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.51	1.32	2.36	1.06	1.50	1.05	2.569	.082	1.862	
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.54	1.12	2.21	0.96	1.67	1.03	1.885	.157	2.465	
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.54	1.21	2.39	1.17	1.50	1.38	0.456	.635	2.052	
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.29	1.23	2.21	1.02	1.17	0.98	2.264	.109	2.590	
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.08	1.54	1.97	1.38	1.33	1.21	1.364	.260	0.704	
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.15	1.43	2.06	1.32	1.33	1.21	0.670	.514	0.968	
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.22	1.11	2.24	1.06	2.00	1.26	0.231	.794	0.124	
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.29	1.01	2.21	0.99	1.67	1.03	0.011	.989	1.070	
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.08	1.16	2.30	1.26	1.67	1.37	0.266	.767	0.844	
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.46	1.29	2.15	1.30	1.67	1.03	0.740	.480	1.462	

* $p < .05$

表 4-11、不同單位性質的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

	整體	府內自辦	委辦單位	變異數同質性檢定 t 檢定
次數	106	76	30	
有效百分比	100.0	72.1	27.9	
有效次數	104	75	29	

	遺漏值	2	1	1						
	平均值低於 2 分的題目數	0	1	1						
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	5	4						
	平均值超過 3 分的題目數	0	0	0						
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.47	1.38	2.34	1.65	3.974	.049	0.352
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.55	1.40	2.55	1.45	0.236	.628	-0.016
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.68	1.25	2.45	1.43	1.712	.194	0.813
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.32	1.16	2.17	0.93	4.695	.033	0.675
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.40	1.14	2.28	1.36	2.449	.121	0.472
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.71	1.16	2.55	1.30	1.089	.299	0.591
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.36	1.24	2.24	1.43	2.116	.149	0.419
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.48	1.39	2.41	1.72	6.641	.011	0.185
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.44	1.29	2.52	1.24	0.082	.776	-0.277
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.24	1.32	2.28	1.53	2.555	.113	-0.118
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.53	1.23	2.31	1.28	0.013	.908	0.817
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.29	1.28	2.31	1.51	3.430	.067	-0.058
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.52	1.18	2.10	1.37	2.441	.121	1.543
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.40	1.07	2.34	1.14	0.387	.535	0.232
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.43	1.19	2.45	1.33	1.209	.274	-0.081
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.17	1.17	2.28	1.22	1.358	.247	-0.397
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	1.93	1.40	2.17	1.67	3.816	.053	-0.740
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.08	1.34	2.07	1.51	1.383	.242	0.036
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.28	1.12	2.03	1.02	1.075	.302	1.026
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.27	1.04	2.14	0.92	0.712	.401	0.583
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.19	1.25	1.97	1.09	1.371	.244	0.839
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.24	1.33	2.52	1.15	1.006	.318	-0.985

表 4-12、不同行政主管可近性的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體	配置在職管員相同辦公地點的行政主管人數		變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定
			無	有 1 名(含)以上		
	次數	106	26	80		
	有效百分比	100.0	25.3	79.8		

	有效次數	104	25	79						
	遺漏值	2	1	1						
	平均值低於 2 分的題目數	0	1	0						
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	6	4						
	平均值超過 3 分的題目數	0	0	0						
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.68	1.41	2.35	1.47	0.690	.408	0.976
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.64	1.50	2.52	1.39	0.502	.480	0.373
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.76	1.30	2.57	1.31	0.085	.772	0.635
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.16	1.25	2.32	1.06	0.867	.354	-0.617
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.60	1.22	2.29	1.19	0.024	.877	1.124
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.72	1.28	2.65	1.18	0.338	.562	0.270
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.36	1.38	2.32	1.27	0.836	.363	0.147
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.40	1.53	2.48	1.48	0.223	.638	-0.237
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.32	1.31	2.51	1.26	0.211	.647	-0.638
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其想望	2.25	1.38	2.12	1.30	2.29	1.41	0.706	.403	-0.539
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.44	1.23	2.48	1.26	0.000	.983	-0.143
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.32	1.25	2.29	1.38	0.392	.533	0.093
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.56	1.23	2.35	1.25	0.007	.935	0.719
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.44	1.16	2.37	1.06	1.235	.269	0.292
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.32	1.22	2.47	1.23	0.001	.981	-0.528
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.08	1.35	2.24	1.12	1.809	.182	-0.592
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	1.96	1.51	2.01	1.47	0.286	.594	-0.155
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.08	1.44	2.08	1.38	0.599	.441	0.013
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.20	1.22	2.22	1.06	1.201	.276	-0.060
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.32	1.11	2.20	0.98	1.264	.264	0.506
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.36	1.19	2.05	1.21	0.067	.797	1.121
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.00	1.38	2.42	1.25	0.971	.327	-1.422

表 4-13、不同行政督導者可近性的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體	配置在職管員相同辦公地點的行政督導者人數		變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定
			無	有 1 名(含)以上		
	次數	106	31	75		

	有效百分比	100.0	30.3	74.7						
	有效次數	104	30	74						
	遺漏值	2	1	1						
	平均值低於 2 分的題目數	0	1	0						
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	4	6						
	平均值超過 3 分的題目數	0	0	0						
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.57	1.41	2.38	1.48	0.873	.352	0.597
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.50	1.41	2.57	1.41	0.001	.973	-0.221
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.63	1.22	2.61	1.34	1.620	.206	0.089
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.07	1.08	2.36	1.11	2.380	.126	-1.255
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.40	1.13	2.35	1.23	0.493	.484	0.187
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.53	1.14	2.72	1.22	0.221	.639	-0.705
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.23	1.28	2.36	1.30	0.086	.770	-0.470
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.30	1.51	2.53	1.47	0.123	.727	-0.707
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.17	1.05	2.58	1.33	7.364	.008	-1.677
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.13	1.25	2.30	1.43	2.943	.089	-0.548
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.27	1.08	2.55	1.30	4.274	.041	-1.155
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.17	1.29	2.35	1.37	0.605	.438	-0.634
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.30	1.12	2.45	1.29	1.799	.183	-0.541
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.13	0.97	2.49	1.11	2.450	.121	-1.517
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.30	1.09	2.49	1.27	1.322	.253	-0.704
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.03	1.25	2.27	1.15	0.354	.553	-0.929
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	1.93	1.53	2.03	1.46	0.536	.466	-0.292
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.13	1.53	2.05	1.33	3.557	.062	0.263
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.13	1.14	2.24	1.08	0.117	.733	-0.462
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.23	1.01	2.23	1.01	0.195	.660	0.016
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.17	1.21	2.11	1.21	0.002	.964	0.224
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.03	1.33	2.43	1.26	0.367	.546	-1.441

表 4-14、不同專業督導者可近性的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

	整體	配置在職管員相同辦公地點的專業督導者人數		變異數同質性檢定	獨立樣本 t 檢定
		無	有 1 名(含)以上		

	次數	106	60	46						
	有效百分比	100.0	58.6	46.5						
	有效次數	104	58	46						
	遺漏值	2	2	0						
	平均值低於 2 分的題目數	0	0	1						
	平均值超過 2.5 分的題目數	3	6	5						
	平均值超過 3 分的題目數	0	0	0						
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.62	1.34	2.20	1.57	3.105	.081	1.490
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.59	1.36	2.50	1.47	0.768	.383	0.309
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.66	1.19	2.57	1.44	3.940	.050	0.341
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.34	1.04	2.20	1.19	1.243	.268	0.684
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.45	1.13	2.26	1.29	0.954	.331	0.790
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.66	1.13	2.67	1.28	0.812	.370	-0.079
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.38	1.15	2.26	1.45	6.307	.014	0.452
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.50	1.45	2.41	1.53	0.068	.795	0.296
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.43	1.19	2.50	1.38	2.601	.110	-0.274
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.28	1.28	2.22	1.50	3.905	.051	0.214
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.45	1.13	2.50	1.39	5.221	.024	-0.204
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.28	1.23	2.33	1.49	3.837	.053	-0.189
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.50	1.06	2.28	1.44	10.147	.002	0.855
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.33	0.94	2.46	1.24	6.020	.016	-0.583
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.45	1.14	2.41	1.33	1.426	.235	0.145
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.21	1.15	2.20	1.22	0.119	.731	0.048
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.00	1.50	2.00	1.46	0.146	.704	0.000
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.16	1.42	1.98	1.34	0.670	.415	0.645
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.28	1.04	2.13	1.17	0.336	.564	0.671
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.33	0.89	2.11	1.14	2.937	.090	1.102
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.14	1.15	2.11	1.29	1.283	.260	0.122
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.31	1.27	2.33	1.32	0.104	.748	-0.062

表 4-15、不同人力配置（職管員同儕）的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

	整體	配置在職管員相同辦公地點的職管員人數	變異數同質性檢定	單因子變異數分析
--	----	--------------------	----------	----------

				1.沒有其他人		2.還有 1 人		3.還有 2-5 人		4.還有 6 人(含)以上					
	次數	106		10		19		43		34					
	有效百分比	100.0		9.6		17.3		41.3		31.7					
	有效次數	104		10		18		43		33					
	遺漏值	2				1				1					
	平均值低於 2 分的題目數	0		1		15		0		3					
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		12		0		16		2					
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		0		0					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,100)	Post Hoc
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.70	1.57	2.11	1.53	2.72	1.39	2.15	1.44	0.205	.893	1.398	
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.90	1.37	2.06	1.51	2.79	1.36	2.39	1.39	0.876	.456	1.526	
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.80	1.32	2.28	1.36	2.81	1.22	2.48	1.37	0.903	.443	0.912	
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	1.80	0.92	1.94	1.16	2.58	1.05	2.21	1.11	0.583	.628	2.400	
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.30	1.25	2.06	1.00	2.63	1.13	2.21	1.34	2.203	.092	1.288	
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.60	1.26	2.17	1.25	2.86	1.08	2.70	1.26	1.294	.281	1.463	
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.40	1.51	1.83	1.15	2.53	1.26	2.30	1.31	0.431	.732	1.280	
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.90	1.66	1.72	1.41	2.72	1.47	2.39	1.39	0.104	.958	2.338	
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.50	1.27	1.89	1.28	2.65	1.31	2.52	1.18	0.644	.588	1.592	
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其期望	2.25	1.38	2.50	1.58	1.50	1.15	2.56	1.33	2.18	1.38	0.726	.539	2.767*	3>2
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.40	1.26	1.89	1.02	2.74	1.24	2.45	1.30	1.338	.266	2.074	
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.60	1.51	1.61	1.20	2.53	1.24	2.27	1.42	0.604	.614	2.269	
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.00	1.25	2.00	1.03	2.72	1.10	2.33	1.45	2.167	.097	2.012	
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.20	1.23	1.89	1.08	2.60	0.98	2.42	1.12	0.456	.714	2.022	
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.70	1.16	1.78	1.17	2.74	1.18	2.30	1.21	0.349	.790	3.126*	3>2
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.50	1.27	1.50	1.10	2.47	1.14	2.15	1.12	0.079	.971	3.289*	3>2
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.60	1.35	1.22	1.17	2.37	1.48	1.76	1.48	0.720	.542	3.700*	3>2
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.50	1.27	1.44	1.25	2.40	1.42	1.88	1.34	0.501	.683	2.672	
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.40	0.97	2.00	1.14	2.42	1.07	2.00	1.12	0.361	.781	1.257	
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.10	1.20	1.94	1.00	2.49	0.94	2.09	1.01	0.413	.744	1.727	
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.30	1.34	1.94	1.16	2.42	1.20	1.79	1.14	0.499	.684	1.974	
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.30	1.06	1.50	1.15	2.58	1.35	2.42	1.20	0.971	.410	3.310*	3>2

* $p < .05$

表 4-16、不同人力配置（支持性就業員）的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的支持性就服員人數						變異數同質性檢定		單因子變異數分析
				無		有 1 名		有 2 名(含)以上				
	次數	106		32		33		41				
	有效百分比	100.0		30.8		30.8		38.5				
	有效次數	104		32		32		40				
	遺漏值	2				1		1				
	平均值低於 2 分的題目數	0		1		1		2				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		8		5		1				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2,101)
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.34	1.29	2.66	1.49	2.33	1.56	1.943	.149	0.544
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.50	1.19	2.72	1.46	2.45	1.54	3.269	.042	0.347
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.59	1.16	2.84	1.22	2.45	1.47	2.733	.070	0.816
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.31	1.06	2.16	1.19	2.35	1.08	0.094	.910	0.293
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.41	1.04	2.44	1.11	2.28	1.40	2.718	.071	0.187
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.81	1.00	2.69	1.12	2.53	1.40	4.474	.014	0.518
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.47	1.16	2.31	1.23	2.23	1.44	2.086	.130	0.317
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.59	1.19	2.41	1.54	2.40	1.66	7.877	.001	0.181
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.63	1.10	2.44	1.37	2.35	1.33	2.080	.130	0.421
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其想望	2.25	1.38	2.38	1.36	2.25	1.32	2.15	1.46	0.890	.414	0.234
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.66	1.29	2.41	1.13	2.38	1.31	1.056	.352	0.511
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.47	1.29	2.19	1.31	2.25	1.43	1.143	.323	0.388
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.56	1.19	2.41	1.19	2.28	1.34	1.132	.327	0.471
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.47	1.08	2.34	1.04	2.35	1.14	0.712	.493	0.138
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.59	1.10	2.50	1.19	2.25	1.33	1.568	.213	0.771
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.38	1.07	2.03	1.23	2.20	1.22	0.781	.461	0.678
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	1.97	1.38	1.94	1.34	2.08	1.67	3.052	.052	0.086
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.13	1.31	2.13	1.29	2.00	1.54	1.848	.163	0.099
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.25	1.05	2.47	0.98	1.98	1.19	0.774	.464	1.869
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.34	1.04	2.25	1.02	2.13	0.99	0.144	.866	0.423
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.25	1.32	2.22	1.13	1.95	1.18	1.286	.281	0.687
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.41	1.24	2.22	1.26	2.33	1.37	0.277	.759	0.168

表 4-17、不同人力配置（職評員）的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的職評員人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無	有 1 名(含)以上					
	次數	106		81	25					
	有效百分比	100.0		76.0	24.0					
	有效次數	104		79	25					
	遺漏值	2		2						
	平均值低於 2 分的題目數	0		0	10					
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		10	0					
	平均值超過 3 分的題目數	0		0	0					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.54	1.42	2.08	1.53	0.366	.546	1.399
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.62	1.41	2.32	1.41	0.007	.935	0.930
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.67	1.26	2.44	1.45	1.425	.235	0.771
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.41	1.09	1.88	1.05	0.420	.518	2.112*
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.51	1.12	1.92	1.35	3.414	.068	2.169*
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.75	1.16	2.40	1.29	0.748	.389	1.268
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.44	1.26	1.96	1.34	0.229	.634	1.648
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.57	1.50	2.12	1.39	1.572	.213	1.328
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.51	1.31	2.32	1.14	2.404	.124	0.638
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其想望	2.25	1.38	2.32	1.38	2.04	1.37	0.110	.741	0.873
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.54	1.22	2.24	1.33	0.003	.957	1.065
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.35	1.31	2.12	1.45	0.412	.523	0.759
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.56	1.14	1.92	1.44	2.386	.126	2.279*
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.43	1.07	2.24	1.13	0.013	.910	0.765
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.54	1.20	2.08	1.26	0.034	.853	1.672
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.28	1.19	1.96	1.14	0.184	.669	1.181
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.04	1.45	1.88	1.56	0.337	.563	0.465
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.15	1.37	1.84	1.43	0.092	.762	0.982
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.34	1.10	1.80	1.00	0.795	.375	2.197*
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.32	1.04	1.96	0.84	5.373	.022	1.738
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.28	1.23	1.64	0.99	1.992	.161	2.361*
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.34	1.33	2.24	1.16	1.582	.211	0.343

* $p < .05$

表 4-18、不同人力配置（社工員）的職管員於提供職管專業服務所需的支持程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的社工員人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無		有 1 名(含) 以上				
	次數	106		76		30				
	有效百分比	100.0		71.2		28.8				
	有效次數	104		74		30				
	遺漏值	2		2						
	平均值低於 2 分的題目數	0		0		7				
	平均值超過 2.5 分的題目數	3		10		0				
	平均值超過 3 分的題目數	0		0		0				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
P1	透過晤談蒐集申請者相關資料	2.43	1.45	2.61	1.40	2.00	1.51	0.497	.482	1.960
P2	開案服務之判斷	2.55	1.41	2.69	1.35	2.20	1.49	1.388	.241	1.620
P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估	2.62	1.30	2.78	1.23	2.20	1.40	1.297	.257	2.106*
P4	運用職評工具進行評估	2.28	1.10	2.41	1.13	1.97	0.96	4.808	.031	1.995
P5	形成具體的轉介評量目的或項目	2.37	1.20	2.51	1.14	2.00	1.29	0.512	.476	2.007*
P6	評估結果的歸納統整	2.66	1.20	2.84	1.10	2.23	1.33	2.210	.140	2.389*
P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向	2.33	1.29	2.47	1.25	1.97	1.33	0.005	.946	1.837
P8	與個案建立信任的合作關係	2.46	1.48	2.55	1.43	2.23	1.59	1.663	.200	1.001
P9	與個案共同討論職涯發展方向	2.46	1.27	2.57	1.16	2.20	1.49	5.262	.024	1.208
P10	討論職重計畫時邀請個案表達其想望	2.25	1.38	2.38	1.24	1.93	1.66	8.309	.005	1.327
P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標	2.47	1.25	2.62	1.16	2.10	1.40	0.786	.377	1.961
P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定	2.30	1.34	2.45	1.25	1.93	1.51	1.746	.189	1.782
P13	以文字表達個案職重計畫內容	2.40	1.24	2.49	1.21	2.20	1.32	0.833	.364	1.066
P14	親自執行職前準備服務	2.38	1.08	2.51	1.01	2.07	1.20	0.014	.905	1.933
P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標	2.43	1.22	2.50	1.13	2.27	1.44	7.391	.008	0.796
P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫	2.20	1.18	2.28	1.13	2.00	1.29	0.883	.350	1.115
P17	追蹤職重計畫的執行進度	2.00	1.47	2.08	1.41	1.80	1.63	2.044	.156	0.880
P18	定期盤點個案量與服務進度	2.08	1.38	2.18	1.28	1.83	1.62	6.327	.013	1.034
P19	彙整個案需求並倡導開發新方案	2.21	1.09	2.26	1.07	2.10	1.16	0.025	.875	0.660
P20	協助個案連結非正式支持資源	2.23	1.01	2.30	0.95	2.07	1.14	0.827	.365	1.059
P21	為個案爭取權益	2.13	1.20	2.27	1.16	1.77	1.25	0.292	.590	1.959
P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統	2.32	1.29	2.38	1.21	2.17	1.46	2.521	.115	0.759

*** $p < .05$**

表 5、組織制度方面可能提供之支持措施的重要性(有效的 N=99)

		統計量				次數分配					次數分配(百分比)					3&4 加總百分比
		平均值	標準差	偏態係數	峰度係數	0=非常不重要	1=不重要	2=普通重要	3=重要	4=非常重要	0=非常不重要	1=不重要	2=普通重要	3=重要	4=非常重要	
O1I	即時的專業諮詢	3.46	0.594	-0.605	-0.556			5	43	51			5.1	43.4	51.5	94.9
O15I	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.45	0.689	-1.647	5.139	1		5	40	53	1.0		5.1	40.4	53.5	93.9
O3I	必要時的他人協同服務	3.35	0.644	-0.720	0.636		1	6	49	43		1.0	6.1	49.5	43.4	92.9
O7I	建立單位內一致的作法	3.26	0.648	-0.315	-0.688			11	51	37			11.1	51.5	37.4	88.9
O13I	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	3.26	0.737	-1.086	2.556	1		11	47	40	1.0		11.1	47.5	40.4	87.9
O9I	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.04	0.794	-0.821	1.368	1	2	17	51	28	1.0	2.0	17.2	51.5	28.3	79.8
O11I	單位提供標準化的工作方法供參考	2.85	0.719	-0.268	-0.011		3	25	55	16		3.0	25.3	55.6	16.2	71.7
O5I	情緒方面的支持	2.84	0.923	-0.705	0.537	2	5	24	44	24	2.0	5.1	24.2	44.4	24.2	68.7
O2I	向其他職重相關專業人員諮詢	2.40	0.979	0.241	-0.913		18	40	24	17		18.2	40.4	24.2	17.2	41.4
O16I	公平合理的獎勵考核制度	2.38	1.158	0.128	-1.294	1	27	28	19	24	1.0	27.3	28.3	19.2	24.2	43.4
O4I	督導提供個別化的專業輔導內容	2.34	1.002	0.131	-0.792	1	20	37	26	15	1.0	20.2	37.4	26.3	15.2	41.4
O14I	單位重視倡議意見並發展合適的方案	2.26	1.046	0.380	-0.796	1	23	42	15	18	1.0	23.2	42.4	15.2	18.2	33.3
O8I	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	2.20	1.040	0.305	-0.892	1	28	34	22	14	1.0	28.3	34.3	22.2	14.1	36.4
O12I	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	1.96	0.903	0.590	-0.120	1	32	43	16	7	1.0	32.3	43.4	16.2	7.1	23.2
O10I	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	1.91	1.031	0.527	-0.560	3	39	30	18	9	3.0	39.4	30.3	18.2	9.1	27.3
O6I	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	1.69	1.046	0.771	-0.133	6	48	24	13	8	6.1	48.5	24.2	13.1	8.1	21.2

註：依平均值遞減排序

表 6、組織制度方面可能提供之支持措施的需求程度(有效的 N=99)

		統計量				次數分配					次數分配(百分比)					3&4 加總百分比
		平均值	標準差	偏態係數	峰度係數	0=完全不 需要	1=偶爾 需要	2=需要	3=經常 需要	4=非常 需要	0=完全 不需要	1=偶爾 需要	2=需要	3=經常 需要	4=非常 需要	
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.621	-2.327	9.980	1		1	34	63	1.0		1.0	34.3	63.6	98.0
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.705	-1.872	5.857	1	1	3	39	55	1.0	1.0	3.0	39.4	55.6	94.9
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.690	-1.359	4.337	1		6	48	44	1.0		6.1	48.5	44.4	92.9
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.729	-0.657	-0.251		1	13	42	43		1.0	13.1	42.4	43.4	85.9
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.807	-1.144	2.753	2	1	15	54	27	2.0	1.0	15.2	54.5	27.3	81.8
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.906	-1.117	1.857	3	3	17	51	25	3.0	3.0	17.2	51.5	25.3	76.8
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.837	-0.451	0.305	1	3	28	45	22	1.0	3.0	28.3	45.5	22.2	67.7
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.206	-0.542	-0.906	3	15	21	21	39	3.0	15.2	21.2	21.2	39.4	60.6
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.141	-0.160	-1.341	1	11	39	7	41	1.0	11.1	39.4	7.1	41.4	48.5
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.924	-0.416	0.117	2	6	33	39	19	2.0	6.1	33.3	39.4	19.2	58.6
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.077	-0.206	-0.819	2	13	33	25	26	2.0	13.1	33.3	25.3	26.3	51.5
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.128	-0.179	-0.747	4	14	35	22	24	4.0	14.1	35.4	22.2	24.2	46.5
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.098	0.209	-0.795	3	23	38	17	18	3.0	23.2	38.4	17.2	18.2	35.4
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.134	0.188	-0.798	5	26	34	18	16	5.1	26.3	34.3	18.2	16.2	34.3
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.058	0.542	-0.308	5	35	36	12	11	5.1	35.4	36.4	12.1	11.1	23.2
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.091	0.579	-0.375	7	40	29	13	10	7.1	40.4	29.3	13.1	10.1	23.2

註：依平均值遞減排序

表 6-2、不同學歷的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		大學或專科(含社 工學分班)		研究所		變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
	次數	106		84		22				
	有效百分比	100.0		78.8		21.2				
	有效次數	99		78		21				
	遺漏值	7		6		1				
	平均值低於 2 分的題目數	2		2		4				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		10				
	平均值超過 3 分的題目數	5		5		4				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.59	0.63	3.62	0.59	0.008	.930	-0.191
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.86	1.18	2.52	1.29	0.628	.430	1.132
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.35	0.72	3.38	0.59	0.366	.547	-0.204
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.53	1.07	2.33	1.35	2.694	.104	0.692
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.96	0.87	2.81	1.03	1.154	.285	0.680
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.19	1.13	1.95	1.16	0.000	.990	0.859
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.67	0.91	2.71	1.01	0.000	.992	-0.209
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.77	1.09	1.86	1.11	0.121	.729	-0.326
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.47	0.68	3.48	0.81	0.734	.394	-0.011
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.68	1.05	2.33	1.15	0.106	.745	1.312
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.09	0.81	2.86	0.79	0.112	.738	1.175
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.33	1.11	1.90	1.00	2.609	.110	1.600
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.87	0.81	2.76	0.94	1.493	.225	0.532
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.88	1.04	1.90	1.14	0.220	.640	-0.077
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.26	0.75	3.38	0.67	0.185	.668	-0.693
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.77	1.14	2.76	1.18	0.134	.715	0.026

表 6-3-1、各專業背景的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		復健 諮商	僅選 社工	社工及 其他	職能 治療	物理 治療	特殊 教育	勞工關係 或企管或 人資	僅選 心輔	其他
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean
	次數	106		5	47	14	1	1	2	14	17	5
	有效百分比	100.0		5.1	45.5	12.1	1.0	1.0	2.0	13.1	15.2	5.1
	有效次數	99		5	45	12	1	1	2	13	15	5
	遺漏值	7			2	2				1	2	
	平均值低於 2 分的題目數	2		3	2	1	2	0	0	2	2	2
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		8	12	12	10	11	12	8	12	11
	平均值超過 3 分的題目數	5		7	6	6	10	11	9	5	4	8
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.80	3.60	3.42	3.00	3.00	4.00	3.54	3.73	3.60
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	3.00	2.87	2.83	4.00	3.00	4.00	2.08	2.87	2.60
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.60	3.40	3.08	4.00	3.00	3.50	3.38	3.40	3.00
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.20	2.51	2.67	4.00	2.00	3.50	2.31	2.53	1.80
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.40	3.16	2.58	2.00	3.00	3.00	2.77	2.87	3.00
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	1.60	2.29	2.08	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.20
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.40	2.71	2.42	2.00	3.00	3.00	2.77	2.73	2.80
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.60	1.71	1.67	1.00	2.00	2.50	2.08	1.73	2.20
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.40	3.58	3.33	3.00	3.00	2.50	3.38	3.53	3.60
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.20	2.67	2.75	3.00	2.00	2.00	2.31	2.60	3.20
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.40	3.16	2.83	2.00	4.00	2.00	3.00	2.80	3.40
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.00	2.27	2.67	2.00	3.00	2.00	1.85	1.93	3.20
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.80	2.84	3.17	4.00	3.00	2.50	2.69	2.80	2.60
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.40	1.69	2.25	4.00	3.00	2.00	1.92	2.13	1.80
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.60	3.24	3.58	4.00	3.00	3.50	3.15	3.20	3.00
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	3.20	2.67	3.42	4.00	2.00	3.50	2.38	2.80	2.20

表 6-3-2、重新分組後，各專業背景的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		復健 諮商	僅選 社工	社工及 其他	勞工關係 或企管或 人資	僅選 心輔	其他	變異數同質性檢定 單因子變異 數分析		
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean			
	次數	106		5	47	14	14	17	9			
	有效百分比	100.0		5.1	45.5	12.1	13.1	15.2	9.0			
	有效次數	99		5	45	12	13	15	9			
	遺漏值	7			2	2	1	2				
	平均值低於 2 分的題目數	2		3	2	1	2	2	0			
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		8	12	12	8	12	12			
	平均值超過 3 分的題目數	5		7	6	6	5	4	6			
		Mean	SD	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Levene	p	F(5,93)
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.80	3.60	3.42	3.54	3.73	3.56	2.285	.052	0.471
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	3.00	2.87	2.83	2.08	2.87	3.11	0.845	.521	1.126
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.60	3.40	3.08	3.38	3.40	3.22	1.225	.304	0.609
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.20	2.51	2.67	2.31	2.53	2.44	0.869	.505	0.195
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.40	3.16	2.58	2.77	2.87	2.89	1.026	.407	1.377
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	1.60	2.29	2.08	2.00	2.00	2.22	1.481	.203	0.470
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.40	2.71	2.42	2.77	2.73	2.78	1.036	.401	0.339
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.60	1.71	1.67	2.08	1.73	2.11	0.988	.430	0.439
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.40	3.58	3.33	3.38	3.53	3.22	1.396	.233	0.582
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.20	2.67	2.75	2.31	2.60	2.78	0.589	.709	0.446
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.40	3.16	2.83	3.00	2.80	3.00	1.112	.359	0.809
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.00	2.27	2.67	1.85	1.93	2.78	1.007	.418	1.448
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.80	2.84	3.17	2.69	2.80	2.78	0.637	.672	0.450
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.40	1.69	2.25	1.92	2.13	2.22	2.278	.053	1.165
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.60	3.24	3.58	3.15	3.20	3.22	0.478	.792	0.745
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	3.20	2.67	3.42	2.38	2.80	2.67	1.468	.208	1.321

表 6-5、各接受職評初階訓練狀況的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		1. 尚未參訓		2. 正在受訓		3. 已完訓 1 年內 (含)		4. 已完訓超過 1 年以上		變異數同質性檢定		單因子變異數分析	
		次數	有效百分比	有效次數	遺漏值	平均值低於 2 分的題目數	平均值超過 2.5 分的題目數	平均值超過 3 分的題目數	Mean	SD	Mean				
		106	100.0	14	13.1	5	5.1	19	18.2	68	63.6				
		99		13		5		18		63					
		7		1				1		5					
		2		0		1		3		2					
		11		15		9		12		11					
		5		10		5		5		5					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3, 95)	Post Hoc
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.77	0.44	3.20	0.45	3.56	0.62	3.60	0.66	1.221	.307	1.043	
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	3.38	0.96	2.60	1.14	2.61	1.29	2.73	1.22	1.260	.292	1.290	
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.69	0.48	3.40	0.55	3.61	0.61	3.21	0.72	0.230	.875	3.022*	1>4, 3>4
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	3.15	1.14	2.20	0.84	2.72	1.23	2.30	1.07	0.755	.522	2.567	
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.08	0.76	3.20	0.45	2.61	1.09	2.97	0.90	1.502	.219	1.043	
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.69	1.11	2.20	0.84	1.61	1.04	2.17	1.14	0.420	.739	2.463	
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	3.00	0.82	2.60	0.89	2.61	0.78	2.63	0.99	0.608	.611	0.608	
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	2.69	1.11	2.00	1.22	1.33	0.69	1.71	1.08	1.832	.147	4.649*	1>3, 1>4
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.54	0.88	3.20	0.45	3.50	0.62	3.48	0.72	0.789	.503	0.290	
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.77	0.93	2.20	0.84	2.50	1.15	2.63	1.11	1.147	.334	0.402	
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	2.85	0.99	2.60	0.55	3.00	0.97	3.13	0.73	1.053	.373	1.004	
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.54	1.20	1.60	0.55	2.06	1.16	2.29	1.08	1.033	.382	1.095	
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	3.08	0.76	2.80	0.45	2.83	0.79	2.81	0.90	0.989	.402	0.368	
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.23	1.01	2.00	0.71	1.94	1.11	1.79	1.08	0.833	.479	0.650	
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.46	0.78	3.20	0.84	3.33	0.69	3.24	0.73	0.105	.957	0.382	
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	3.31	0.85	2.40	1.14	2.78	1.17	2.68	1.18	2.449	.068	1.271	

* $p < .05$

表 6-6、曾從事職評工作的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		未曾從事		有		變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
	次數	106		93		13				
	有效百分比	100.0		86.9		13.1				
	有效次數	99		86		13				
	遺漏值	7		7						
	平均值低於 2 分的題目數	2		2		4				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		8				
	平均值超過 3 分的題目數	5		6		5				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.60	0.638	3.54	0.519	0.030	.864	0.356
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.81	1.222	2.62	1.121	0.184	.669	0.551
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.35	0.716	3.38	0.506	1.098	.297	-0.173
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.50	1.135	2.38	1.121	0.343	.559	0.342
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.00	0.894	2.46	0.877	0.171	.680	2.028*
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.19	1.153	1.85	0.987	0.497	.483	1.007
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.73	0.913	2.31	0.947	0.008	.929	1.556
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.84	1.126	1.46	0.776	2.122	.148	1.160
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.48	0.715	3.46	0.660	0.001	.971	0.072
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.62	1.086	2.54	1.050	0.094	.760	0.242
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.03	0.846	3.08	0.494	2.356	.128	-0.174
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.29	1.136	1.92	0.760	4.428	.038	1.508
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.87	0.851	2.69	0.751	0.272	.603	0.720
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.94	1.078	1.54	0.877	0.169	.682	1.285
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.30	0.753	3.15	0.555	5.371	.023	0.854
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.84	1.167	2.31	0.855	11.347	.001	1.973

* $p < .05$

表 6-7、曾從事就服工作的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		未曾從事		曾從事就服員未滿3年		曾從事就服員3年(含)以上		變異數同質性檢定 單因子變異數分析		
		次數	有效百分比	有效次數	遺漏值	平均值低於2分的題目數	平均值超過2.5分的題目數	平均值超過3分的題目數				
		106	100.0	30	28.3	24	23.2	52	48.5			
		99		28		23		48				
		7		2		1		4				
		2		2		1		1				
		11		11		11		12				
		5		5		7		4				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2,96)
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.57	0.57	3.43	0.90	3.69	0.47	3.021	.053	1.325
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.75	1.32	2.74	1.25	2.83	1.14	1.077	.345	0.065
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.29	0.60	3.43	0.95	3.35	0.60	1.572	.213	0.291
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.14	1.01	2.70	1.26	2.58	1.11	2.334	.102	1.906
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.93	0.98	3.13	0.92	2.83	0.86	0.106	.900	0.833
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.18	1.25	2.22	1.28	2.08	1.01	2.907	.059	0.127
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.64	1.06	2.65	1.03	2.71	0.80	1.980	.144	0.054
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.82	1.09	1.74	1.18	1.79	1.07	0.154	.857	0.036
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.50	0.58	3.26	0.92	3.56	0.65	0.558	.574	1.463
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.61	1.10	2.48	1.16	2.67	1.04	0.140	.870	0.234
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.18	0.67	3.04	0.93	2.96	0.82	0.080	.924	0.654
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.29	1.12	2.13	1.14	2.27	1.09	0.029	.971	0.155
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.64	0.83	3.09	0.79	2.85	0.85	0.177	.838	1.807
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.50	1.00	2.04	1.07	2.04	1.05	0.184	.832	2.729
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.39	0.69	3.48	0.67	3.13	0.76	0.032	.968	2.332
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.89	1.17	2.78	1.20	2.69	1.11	0.294	.746	0.285

表 6-8、曾從事成入個管工作的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		未曾從事		有		變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		次數	有效百分比	有效次數	遺漏值	平均值低於 2 分的題目數	平均值超過 2.5 分的題目數			
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
	次數	106		81		25				
	有效百分比	100.0		75.8		24.2				
	有效次數	99		75		24				
	遺漏值	7		6		1				
	平均值低於 2 分的題目數	2		1		1				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		11				
	平均值超過 3 分的題目數	5		5		7				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.61	0.63	3.54	0.59	0.131	.719	0.490
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.77	1.19	2.83	1.27	0.386	.536	-0.211
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.35	0.71	3.38	0.65	0.001	.982	-0.174
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.51	1.14	2.42	1.10	0.321	.572	0.339
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.84	0.92	3.21	0.83	0.021	.886	-1.751
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.04	1.12	2.46	1.14	0.795	.375	-1.585
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.57	0.90	3.00	0.93	0.002	.964	-1.999*
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.71	1.10	2.04	1.04	1.536	.218	-1.315
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.45	0.70	3.54	0.72	0.012	.913	-0.532
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.57	1.03	2.71	1.23	2.107	.150	-0.533
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.03	0.82	3.08	0.78	0.012	.914	-0.298
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.25	1.09	2.21	1.14	0.060	.806	0.174
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.85	0.83	2.83	0.87	0.402	.528	0.101
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.00	1.08	1.54	0.93	0.003	.958	1.870
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.20	0.72	3.54	0.72	0.135	.714	-2.030*
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.71	1.14	2.96	1.16	0.008	.929	-0.940

* $p < .05$

表 6-9、曾從事督導工作的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		未曾從事		有				
	次數	106		99		7				
	有效百分比	100.0		94.9		5.1				
	有效次數	99		94		5				
	遺漏值	7		5		2				
	平均值低於 2 分的題目數	2		2		1				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		10				
	平均值超過 3 分的題目數	5		5		7		變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.57	0.63	4.00	0.00	11.484	.001	-6.543*
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.79	1.23	2.80	0.84	2.496	.117	-0.023
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.34	0.70	3.60	0.55	0.298	.586	-0.819
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.50	1.13	2.20	1.10	0.843	.361	0.577
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.93	0.92	3.00	0.71	0.541	.464	-0.178
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.12	1.14	2.60	0.89	0.433	.512	-0.927
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.67	0.93	2.80	0.84	0.295	.588	-0.305
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.80	1.07	1.60	1.52	0.726	.396	0.394
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.48	0.70	3.40	0.89	0.639	.426	0.242
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.62	1.08	2.40	1.14	0.043	.836	0.437
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.04	0.82	3.00	0.71	0.211	.647	0.114
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.23	1.11	2.40	0.89	0.942	.334	-0.328
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.83	0.84	3.20	0.84	0.003	.954	-0.963
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.87	1.08	2.20	0.45	3.138	.080	-0.673
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.29	0.73	3.20	0.84	0.011	.916	0.259
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.80	1.14	2.20	1.10	2.676	.105	1.143

* $p < .05$

表 6-10、不同縣市的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		1.都會區		2.本島縣市		3.離島花東		變異數同質性檢定		單因子變異數分析	
		次數	有效百分比	有效次數	遺漏值	平均值低於 2 分的題目數	平均值超過 2.5 分的題目數	平均值超過 3 分的題目數					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2,96)	Post Hoc
	次數	106		66		34		6					
	有效百分比	100.0		64.6		30.3		5.1					
	有效次數	99		64		30		5					
	遺漏值	7		2		4		1					
	平均值低於 2 分的題目數	2		1		3		3					
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		7		10					
	平均值超過 3 分的題目數	5		7		4		5					
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.66	0.51	3.47	0.82	3.60	0.55	1.772	.175	0.950	
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.95	1.16	2.47	1.28	2.60	1.14	0.475	.623	1.752	
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.47	0.62	3.07	0.78	3.60	0.55	1.060	.350	4.043*	1>2
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.56	1.13	2.20	1.10	3.20	1.10	0.075	.927	2.163	
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.03	0.87	2.80	0.96	2.40	0.89	0.410	.665	1.581	
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.28	1.13	1.93	1.11	1.60	1.14	0.457	.634	1.580	
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.81	0.91	2.40	0.97	2.60	0.55	0.728	.485	2.100	
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.88	1.09	1.57	1.10	2.00	1.00	0.094	.910	0.914	
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.67	0.51	3.17	0.83	2.80	1.10	1.440	.242	8.894*	1>2, 1>3
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.80	0.99	2.33	1.21	1.80	0.45	4.296	.016	3.543*	1>3
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.13	0.81	2.90	0.76	2.80	1.10	1.109	.334	1.028	
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.34	1.16	2.10	0.99	1.80	0.84	2.041	.136	0.929	
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	3.05	0.76	2.47	0.90	2.60	0.55	1.344	.266	5.618*	1>2
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.02	1.09	1.60	1.00	2.00	0.71	1.014	.367	1.624	
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.31	0.73	3.17	0.75	3.60	0.55	0.327	.722	0.905	
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.81	1.14	2.60	1.16	3.20	1.10	0.126	.882	0.728	

* $p < .05$

表 6-11、不同單位性質的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		府內自辦		委辦單位		變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
	次數		106		76		30			
	有效百分比		100.0		72.7		27.3			
	有效次數		99		72		27			
	遺漏值		7		4		3			
	平均值低於 2 分的題目數		2		2		2			
	平均值超過 2.5 分的題目數		11		12		11			
	平均值超過 3 分的題目數		5		6		5			
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.58	0.64	3.63	0.56	0.119	.731	-0.329
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.74	1.23	2.93	1.14	1.637	.204	-0.696
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.32	0.73	3.44	0.58	0.358	.551	-0.802
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.51	1.11	2.41	1.19	0.008	.927	0.416
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.01	0.86	2.70	0.99	0.885	.349	1.527
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.26	1.16	1.81	1.00	1.275	.262	1.774
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.72	0.94	2.56	0.89	0.267	.607	0.798
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.92	1.12	1.44	0.93	1.131	.290	1.946
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.39	0.74	3.70	0.54	2.845	.095	-2.010*
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.54	1.06	2.78	1.12	0.010	.921	-0.971
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.06	0.79	3.00	0.88	0.002	.965	0.304
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.22	1.12	2.30	1.07	0.071	.791	-0.298
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.81	0.87	2.96	0.76	2.582	.111	-0.832
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.85	1.04	2.00	1.11	0.000	.988	-0.638
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.26	0.75	3.33	0.68	0.239	.626	-0.420
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.75	1.17	2.81	1.08	0.753	.388	-0.250

* $p < .05$

表 6-12、不同行政主管可近性的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的行政主管人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無	有 1 名(含)以上					
	次數	106		26		80				
	有效百分比	100.0		24.2		75.8				
	有效次數	99		24		75				
	遺漏值	7		2		5				
	平均值低於 2 分的題目數	2		0		2				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		12				
	平均值超過 3 分的題目數	5		7		4				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.71	0.55	3.56	0.64	1.210	.274	1.018
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.71	1.33	2.81	1.17	1.525	.220	-0.370
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.33	0.76	3.36	0.67	1.887	.173	-0.164
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.42	1.25	2.51	1.10	0.482	.489	-0.339
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.00	0.83	2.91	0.93	0.170	.681	0.437
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.38	0.97	2.07	1.18	0.819	.368	1.161
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.88	0.95	2.61	0.91	0.306	.581	1.210
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	2.13	0.99	1.68	1.10	1.105	.296	1.758
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.67	0.56	3.41	0.74	1.683	.198	1.543
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.83	1.17	2.53	1.04	0.197	.658	1.190
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.38	0.71	2.93	0.81	0.780	.379	2.389*
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.54	1.38	2.15	0.98	9.541	.003	1.299
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	3.08	0.88	2.77	0.81	1.388	.242	1.591
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.17	1.17	1.80	1.01	1.491	.225	1.486
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.25	0.85	3.29	0.69	0.937	.335	-0.252
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.58	1.32	2.83	1.08	3.151	.079	-0.908

* $p < .05$

表 6-13、不同行政督導者可近性的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的行政督導者人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無	有 1 名(含)以上					
	次數	106		31	75					
	有效百分比	100.0		26.3	73.7					
	有效次數	99		26	73					
	遺漏值	7		5	2					
	平均值低於 2 分的題目數	2		1	2					
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		11	12					
	平均值超過 3 分的題目數	5		6	5					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.65	0.56	3.58	0.64	0.310	.579	0.551
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.85	1.26	2.77	1.20	0.002	.966	0.286
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.38	0.70	3.34	0.69	0.431	.513	0.266
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.35	1.23	2.53	1.09	0.319	.573	-0.728
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.88	0.95	2.95	0.90	0.600	.441	-0.291
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.04	1.08	2.18	1.16	0.609	.437	-0.537
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.77	0.82	2.64	0.96	1.123	.292	0.592
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.77	0.95	1.79	1.14	1.934	.167	-0.101
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.58	0.50	3.44	0.76	2.084	.152	0.860
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.73	1.00	2.56	1.11	2.021	.158	0.686
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.12	0.95	3.01	0.75	2.512	.116	0.550
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.38	1.27	2.19	1.04	2.530	.115	0.767
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	3.08	0.84	2.77	0.83	0.369	.545	1.634
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.15	1.12	1.79	1.03	0.429	.514	1.496
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.23	0.82	3.30	0.70	0.202	.654	-0.422
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.54	1.21	2.85	1.11	0.018	.893	-1.195

表 6-14、不同專業督導者可近性的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的專業督導者人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無	有 1 名(含)以上					
	次數	106		60	46					
	有效百分比	100.0		54.5	45.5					
	有效次數	99		54	45					
	遺漏值	7		6	1					
	平均值低於 2 分的題目數	2		2	2					
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		11	12					
	平均值超過 3 分的題目數	5		6	4					
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.63	0.52	3.56	0.72	1.103	.296	0.589
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.70	1.19	2.89	1.23	0.009	.923	-0.759
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.39	0.60	3.31	0.79	0.832	.364	0.557
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.44	1.19	2.53	1.06	1.736	.191	-0.389
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.00	0.87	2.84	0.95	0.760	.385	0.849
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.17	1.16	2.11	1.11	0.523	.471	0.242
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.81	0.85	2.51	0.99	1.434	.234	1.643
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.91	1.10	1.64	1.07	0.087	.769	1.197
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.50	0.64	3.44	0.78	0.613	.436	0.389
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.65	1.05	2.56	1.12	0.436	.510	0.424
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.09	0.85	2.98	0.75	1.919	.169	0.703
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.26	1.17	2.22	1.02	1.351	.248	0.166
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.87	0.85	2.82	0.83	0.548	.461	0.284
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.93	1.04	1.84	1.09	0.212	.647	0.380
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.24	0.80	3.33	0.64	2.293	.133	-0.627
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.74	1.23	2.80	1.04	4.960	.028	-0.260

表 6-15、不同人力配置（職管員同儕）的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的職管員人數								變異數同質性檢定		單因子變異數分析			
				1.沒有其他人	2.還有 1 人	3.還有 2-5 人	4.還有 6 人(含)以上	Mean	SD	Mean	SD					Mean	SD
	次數	106		10		19		43		34							
	有效百分比	100.0		8.1		17.2		41.4		33.3							
	有效次數	99		8		17		41		33							
	遺漏值	7		2		2		2		1							
	平均值低於 2 分的題目數	2		1		3		1		2							
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		8		12		11							
	平均值超過 3 分的題目數	5		6		4		6		6							
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(3,95)	Post Hoc		
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.63	0.52	3.59	0.62	3.59	0.74	3.61	0.50	0.299	.826	0.013			
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	3.00	1.07	2.59	1.37	2.78	1.21	2.85	1.18	1.001	.396	0.260			
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.63	0.52	3.12	0.70	3.34	0.79	3.42	0.56	0.533	.661	1.203			
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.13	1.13	2.35	1.32	2.61	1.12	2.48	1.06	0.259	.855	0.509			
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.50	1.20	2.71	0.92	3.00	0.92	3.06	0.79	1.333	.268	1.267			
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.13	1.25	1.76	0.97	2.20	1.14	2.27	1.18	0.525	.666	0.799			
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.88	0.64	2.41	0.80	2.78	0.99	2.64	0.96	1.278	.286	0.777			
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.75	1.39	1.71	0.92	1.90	1.18	1.70	1.02	0.574	.633	0.257			
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.63	0.52	3.24	0.83	3.44	0.78	3.61	0.56	0.694	.558	1.199			
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.88	0.83	2.35	1.32	2.59	1.09	2.70	0.98	1.724	.167	0.555			
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	2.63	1.30	3.06	0.75	3.12	0.81	3.03	0.68	1.823	.148	0.847			
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.50	1.20	2.24	1.25	2.29	1.17	2.12	0.93	1.307	.277	0.303			
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	3.25	0.71	2.65	0.70	2.88	0.98	2.82	0.73	1.041	.378	0.971			
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	2.38	1.06	1.82	1.01	2.07	1.17	1.58	0.87	0.977	.407	2.023			
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.38	0.74	2.88	0.86	3.46	0.67	3.24	0.66	0.249	.862	2.767*		3>2	
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.75	0.89	2.29	1.31	2.98	1.13	2.76	1.09	1.199	.314	1.450			

* $p < .05$

表 6-16、不同人力配置（支持性就服員）的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的支持性就服員人數						變異數同質性檢定				
				無	有 1 名	有 2 名(含)以上	Mean	SD	Mean				SD	Mean
	次數	106		32		33		41						
	有效百分比	100.0		30.3		29.3		40.4						
	有效次數	99		30		29		40						
	遺漏值	7		2		4		1						
	平均值低於 2 分的題目數	2		1		2		1						
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		11		12						
	平均值超過 3 分的題目數	5		6		4		5						
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	F(2, 96)		
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.53	0.51	3.62	0.82	3.63	0.54	0.278	.758	0.216		
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.77	1.19	2.72	1.36	2.85	1.12	1.332	.269	0.096		
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.37	0.61	3.24	0.87	3.43	0.59	0.467	.628	0.599		
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.60	1.07	2.34	1.20	2.50	1.13	0.047	.954	0.378		
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	3.17	0.75	2.66	1.11	2.95	0.81	3.053	.052	2.435		
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.23	1.22	2.14	1.22	2.08	1.02	1.040	.357	0.164		
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.87	0.94	2.59	0.95	2.60	0.90	0.030	.971	0.909		
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	2.07	1.28	1.72	1.00	1.63	0.98	1.253	.290	1.491		
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.57	0.50	3.28	0.96	3.55	0.60	2.424	.094	1.660		
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.60	1.04	2.59	1.15	2.63	1.08	0.173	.841	0.011		
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.13	0.68	2.86	1.06	3.10	0.67	1.261	.288	1.016		
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.03	0.96	2.34	1.29	2.33	1.05	2.810	.065	0.779		
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.87	0.73	2.66	0.94	2.98	0.83	1.008	.369	1.242		
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.80	1.00	1.79	1.08	2.03	1.10	0.044	.957	0.550		
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.33	0.71	3.14	0.83	3.35	0.66	0.289	.749	0.812		
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.90	1.18	2.55	1.21	2.83	1.06	0.827	.440	0.768		

表 6-17、不同人力配置（職評員）的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的職評員人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無		有 1 名(含) 以上				
	次數	106		81		25				
	有效百分比	100.0		76.8		23.2				
	有效次數	99		76		23				
	遺漏值	7		5		2				
	平均值低於 2 分的題目數	2		2		3				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		11		11				
	平均值超過 3 分的題目數	5		5		5				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.59	0.66	3.61	0.50	0.364	.548	-0.112
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.75	1.23	2.91	1.12	0.413	.522	-0.566
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.37	0.73	3.30	0.56	1.606	.208	0.389
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.46	1.15	2.57	1.08	0.461	.499	-0.388
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.96	0.93	2.83	0.83	0.453	.503	0.621
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.22	1.14	1.87	1.10	0.318	.574	1.317
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.74	0.93	2.48	0.90	0.149	.700	1.178
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.88	1.14	1.48	0.85	2.872	.093	1.566
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.45	0.74	3.57	0.59	0.513	.476	-0.701
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.58	1.11	2.70	0.97	0.888	.348	-0.454
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.04	0.86	3.04	0.64	0.926	.338	-0.021
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.32	1.18	2.00	0.74	11.065	.001	1.540
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.87	0.87	2.78	0.74	0.829	.365	0.429
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.92	1.06	1.78	1.09	0.029	.864	0.548
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.32	0.77	3.17	0.58	6.905	.010	0.952
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.79	1.18	2.70	1.02	2.152	.146	0.344

表 6-18、不同人力配置（社工員）的職管員對來自組織制度提供的支持措施的支持需求程度

		整體		配置在職管員相同辦公地點的社工員人數				變異數同質性檢定		獨立樣本 t 檢定
				無		有 1 名(含) 以上				
	次數	106		76		30				
	有效百分比	100.0		71.7		28.3				
	有效次數	99		71		28				
	遺漏值	7		5		2				
	平均值低於 2 分的題目數	2		2		2				
	平均值超過 2.5 分的題目數	11		12		10				
	平均值超過 3 分的題目數	5		5		5				
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Levene	p	t
O1N	即時的專業諮詢	3.60	0.62	3.56	0.67	3.68	0.48	1.873	.174	-0.829
O2N	向其他職重相關專業人員諮詢	2.79	1.21	2.76	1.24	2.86	1.15	0.595	.442	-0.357
O3N	必要時的他人協同服務	3.35	0.69	3.38	0.74	3.29	0.53	3.198	.077	0.612
O4N	督導提供個別化的專業輔導內容	2.48	1.13	2.52	1.13	2.39	1.13	0.039	.843	0.508
O5N	情緒方面的支持	2.93	0.91	2.90	0.86	3.00	1.02	0.091	.764	-0.486
O6N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率	2.14	1.13	2.15	1.08	2.11	1.29	2.087	.152	0.188
O7N	建立單位內一致的作法	2.68	0.92	2.66	0.94	2.71	0.90	0.191	.663	-0.253
O8N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持	1.79	1.09	1.86	1.06	1.61	1.17	0.303	.583	1.036
O9N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重	3.47	0.70	3.51	0.69	3.39	0.74	0.185	.668	0.724
O10N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度	2.61	1.08	2.70	1.09	2.36	1.03	0.257	.613	1.453
O11N	單位提供標準化的工作方法供參考	3.04	0.81	3.11	0.77	2.86	0.89	0.062	.804	1.426
O12N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會	2.24	1.10	2.30	1.14	2.11	0.99	2.403	.124	0.768
O13N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛	2.85	0.84	2.89	0.82	2.75	0.89	1.088	.300	0.733
O14N	單位重視倡議意見並發展合適的方案	1.89	1.06	1.93	1.06	1.79	1.07	0.000	.993	0.607
O15N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務	3.28	0.73	3.35	0.70	3.11	0.79	0.179	.673	1.516
O16N	公平合理的獎勵考核制度	2.77	1.14	2.79	1.16	2.71	1.12	0.088	.767	0.291

表 7、當有「個案管理」方面的專業支持需求時，職管員尋求支持形式的優先順序(有效的 N=99)

	第一順位		第二順位		第三順位		第四順位		第五順位		總和
	次數	百分比									
課堂講授	7	7.1	7	7.1	23	23.2	22	22.2	40	40.4	99
與同儕討論交流	41	41.4	35	35.4	14	14.1	7	7.1	2	2.0	99
向督導或專家諮詢	30	30.3	36	36.4	14	14.1	16	16.2	3	3.0	99
實際觀察與模仿	12	12.1	14	14.1	26	26.3	36	36.4	11	11.1	99
自己累積經驗	9	9.1	7	7.1	22	22.2	18	18.2	43	43.4	99
總和	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	

表 8、當有「諮商輔導」方面的專業支持需求時，職管員尋求支持形式的優先順序(有效的 N=99)

	第一順位		第二順位		第三順位		第四順位		第五順位		總和
	次數	百分比									
課堂講授	21	21.2	21	21.2	14	14.1	22	22.2	21	21.2	99
與同儕討論交流	17	17.2	24	24.2	33	33.3	17	17.2	8	8.1	99
向督導或專家諮詢	35	35.4	30	30.3	20	20.2	9	9.1	5	5.1	99
實際觀察與模仿	15	15.2	19	19.2	19	19.2	36	36.4	7	7.1	99
自己累積經驗	11	11.1	5	5.1	10	10.1	15	15.2	58	58.6	99
總和	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	

表 9、當有「評估」方面的專業支持需求時，職管員尋求支持形式的優先順序(有效的 N=99)

	第一順位		第二順位		第三順位		第四順位		第五順位		總和
	次數	百分比									
課堂講授	28	28.3	24	24.2	21	21.2	10	10.1	16	16.2	99
與同儕討論交流	15	15.2	31	31.3	23	23.2	22	22.2	8	8.1	99
向督導或專家諮詢	39	39.4	23	23.2	18	18.2	14	14.1	5	5.1	99
實際觀察與模仿	12	12.1	18	18.2	18	18.2	42	42.4	9	9.1	99
自己累積經驗	5	5.1	3	3.0	19	19.2	11	11.1	61	61.6	99
總和	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	

表 10、當有「倡議」方面的專業支持需求時，職管員尋求支持形式的優先順序(有效的 N=99)

	第一順位		第二順位		第三順位		第四順位		第五順位		總和
	次數	百分比									
課堂講授	13	13.1	17	17.2	24	24.2	11	11.1	34	34.3	99
與同儕討論交流	28	28.3	38	38.4	22	22.2	9	9.1	2	2.0	99
向督導或專家諮詢	50	50.5	25	25.3	18	18.2	4	4.0	2	2.0	99
實際觀察與模仿	5	5.1	11	11.1	24	24.2	53	53.5	6	6.1	99
自己累積經驗	3	3.0	8	8.1	11	11.1	22	22.2	55	55.6	99
總和	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	

表 11、整體而言，職管員尋求專業支持或諮詢對象的優先順序(有效的 N=99)

	第一順位		第二順位		第三順位		第四順位		第五順位		第六順位		第七順位		總和
	次數	百分比													
主管或內部督導	36	36.4	26	26.3	11	11.1	12	12.1	4	4.0	1	1.0	9	9.1	99
外部督導或顧問	24	24.2	20	20.2	22	22.2	12	12.1	8	8.1	13	13.1			99
專家學者	2	2.0	7	7.1	21	21.2	16	16.2	21	21.2	11	11.1	21	21.2	99
職重資源中心職重專員	1	1.0	15	15.2	15	15.2	16	16.2	16	16.2	17	17.2	19	19.2	99
其他職管員	35	35.4	22	22.2	9	9.1	12	12.1	16	16.2	4	4.0	1	1.0	99
職評員			5	5.1	11	11.1	21	21.2	14	14.1	37	37.4	11	11.1	99
支持性就服員	1	1.0	4	4.0	10	10.1	10	10.1	20	20.2	16	16.2	38	38.4	99
總和	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	99	100.0	

【職業重建個案管理員專業支持需求調查問卷】

各位職管員您好：

103年職管新制正式實施，職管員的角色功能及相關工作方法因應改變。本問卷旨在探究職管新制實施之後，職管員所需要的專業支持需求，希冀能提出適合職管員的專業支持機制建議，使職業重建專業服務繼續往前邁進。

以下問卷的填答，僅作為學術研究之用，無關對錯，請選擇您覺得最適當的答案。再次重申您的寶貴意見將遵循保密原則，請您放心作答，非常感謝您熱心的參與，僅此致上衷心的謝意。

中彰投區職業重建服務資源中心
全體工作團隊 敬上

第一部分：基本資料

1. 您的年齡：_____歲
2. 您的最高學歷：大學或專科(含社工學分班) 研究所
3. 您的專業背景(可複選)：
復健諮商 社會工作 職能治療 物理治療 特殊教育 勞工關係
企業管理 人力資源 心理或輔導 其他(請填寫)：_____
4. 目前為止您擔任職管員的年資(跨不同單位也算)：_____年_____月
5. 除了職管員之外，您還曾經從事職業重建相關工作的年資(可複選)：
曾任就業服務員_____年
曾任職業輔導評量員_____年
曾任成人個案管理員_____年
曾任_____督導_____年
曾任其他職業重建專業人員(請填寫)：_____，_____年
6. 您接受職業輔導評量人員初階訓練的狀況：
尚未參訓 正在受訓 已完訓1年內(含) 已完訓超過1年以上
7. 您目前擔任職管員工作的縣市為：
都會區(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)
本島縣市(基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣)
離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)

8. 您目前擔任職管員工作的單位性質為：府內自辦 委辦單位
9. 貴單位內部的督導相關人員中，與您在同一地點辦公者為(請務必填答)：
- 9-1. 貴單位內部的行政主管，若與您在同一地點辦公，請填寫人數(如：1)；
若否，則填 0： 人
- 9-2. 貴單位內部「被賦予職管行政督導功能者(如：審核服務紀錄)，若與您在
同一地點辦公，請填寫人數(如：1)；若否，則填 0： 人
- 9-3. 貴單位內部被賦予職管專業督導功能者」(如：個案討論、進行個督或團
督等) 若與您在同一地點辦公，請填寫人數(如：1)；若否，則填 0： 人
10. 同在您辦公地點的相關專業人員配置情形為？(請務必填答)：
- 10-1. 請填寫同在您辦公地點的職管員人數(如：1)；若無，請填 0： 人
- 10-2. 請填寫同在您辦公地點(含隸屬於其他單位者)支持性就業服務員人數
(如：1)；若無，請填 0： 人
- 10-3. 請填寫同在您辦公地點(含隸屬於其他單位者)職業輔導評量員人數(如：
1)；若無，請填 0： 人
- 10-4. 請填寫同在您辦公地點(含隸屬於其他單位者)社工員人數(如：1)；若無，
請填 0： 人
- 10-5. 請簡略填寫同在您辦公地點的其他相關專業人員的職稱與人數(如：物
理治療師 1)；若無，請填 0： 人

第二部分：提供職管專業服務所需的支持

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，您認為自己在各項職管員的任務或專業知能方面需要支持的程度。作答時請依您的實際狀況，在數字 0, 1, 2, 3, 4 直接圈選出最適合的描述。

題目	我需要的程度				
	完全不 需要	偶 爾 需 要	需 要	經 常 需 要	非 常 需 要
1. 當民眾臨櫃申請服務時，運用晤談技巧蒐集申請者的相關資料	0	1	2	3	4
2. 依據蒐集到的資料，判斷是否開案提供職管服務	0	1	2	3	4
3. 運用晤談及行為觀察技巧，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4
4. 運用職評工具施測，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4
5. 檢視目前蒐集到的評估結果，形成具體的轉介評量目的或待評量項目	0	1	2	3	4
6. 歸納統整各項資料及評估結果，對個案的職涯發展狀態及支持需求形成整體性的了解	0	1	2	3	4
7. 以文字（如：300 字）表達自己對個案整體狀況的了解及對個案處遇方向的想法	0	1	2	3	4
8. 與個案建立信任的合作關係	0	1	2	3	4
9. 與個案共同討論生涯/職涯發展方向	0	1	2	3	4
10. 討論職業重建計畫時，邀請並尊重個案表達他的想望	0	1	2	3	4
11. 討論職業重建計畫時，協助個案設定合理的執行目標與執行期程	0	1	2	3	4
12. 討論職業重建計畫時，妥善說明服務資源內涵與現況，協助個案做知後決定	0	1	2	3	4
13. 以文字表達自己對個案職業重建計畫表「本次職業重建計畫目標」、「執行目標」、「執行方式」的想法	0	1	2	3	4
14. 規劃服務策略並親自執行，以提昇個案的職前準備度	0	1	2	3	4
15. 在個案的職業重建計畫執行過程中，與服務提供者（如：就服員）溝通計畫的執行目標，以提供最合適的個別化服務	0	1	2	3	4
16. 在個案的職業重建計畫執行過程中，參考服務提供者（如：就服員）的回饋，補充評估資訊或彈性修正職業重建計畫					
17. 定期或不定期追蹤個案職業重建計畫的執行進度	0	1	2	3	4
18. 定期盤點開案服務中的個案量與服務進度	0	1	2	3	4
19. 定期或不定期彙整個案的支持輔導需求，並倡導開發新的服務資源方案	0	1	2	3	4
20. 協助個案連結周遭環境中非正式的支持資源（如：社區、職場的自然支持者）	0	1	2	3	4
21. 站在個案的立場，為個案（向雇主、專業人員或主管機關）爭取權益	0	1	2	3	4
22. 在時限內將服務紀錄輸入全國身障職重個案服務資訊管理系統，以利統計	0	1	2	3	4

第三部分：組織制度方面的支持

下列題目是要了解在職管新制實施後，您對組織制度方面可能提供給職管員的各項支持措施的想法，包括(1)重要性及(2)需要支持程度。這部分並不是要了解貴單位可否提供這些措施，我們關心的是您本身的需求與期待，因此作答時請直接圈選出您覺得最適合的描述。

題目	重要性				我需要支持的程度					
	非常不重要	不重要	普通重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要	非常需要	
23. 在服務過程中若遇到專業相關問題，我可以立即找人討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
24. 在服務過程中若遇到專業相關問題，我可以找到其他職業重建相關專業人員（如：職評員、就服員等）討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
25. 當遇到我沒有把握處理的狀況時（如：評估、家庭會談等），有人可以陪我一起協同服務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
26. 督導能夠依據我的特質提供個別化的專業輔導內容	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
27. 督導能適時提供我情緒方面的支持	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
28. 隨著服務經驗持續累積，我接受督導的內容及頻率能夠依據我的需求適度調整	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
29. 當工作中遇到困惑，主管或內部督導能夠帶領我們討論並建立單位內一致的作法（如：開案指標、結案原則等）	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
30. 當我面對行政相關問題時（如：困難個案申訴、服務理念與績效的兩難等），主管或內部督導可以支持我的決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
31. 主管或內部督導能支持我把多數時間放在個案直接服務上，而盡量減少行政報表或核銷的比重	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
32. 主管或內部督導重視我們的在職訓練並對派訓保持開放的態度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
33. 單位能提供一套標準化的工作方法以供我參考學習	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
34. 單位能安排一段時間的見習機會讓我可以密集觀察、學習資深職管員的工作方法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
35. 單位可以提供我們一種「互相支持、一起面對並解決問題」的工作氣氛	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
36. 單位重視我們提出的倡議意見且能運用資源發展合適的服務方案	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
37. 當我有臨時請假或外出受訓的需求時，單位可以調派其他人員協助支援我的業務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
38. 單位能提供我們一套公平合理的獎勵考核制度（如：激勵獎金、升遷等）	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4

第四部分：尋求支持的形式與對象

辛苦了！終於來到最後一部份。

說明：下列題目是要了解在職管新制實施後，職管員尋求支持之優先順序。

作答時請依您本身的偏好與優先考量，以數字1~5寫出優先順序（數字越小表示順序越優先）。

專業知能	依您的期待與偏好，您會如何排列以下「支持形式」的優先順序？				
	課堂講授	與同儕討論交流	向督導或專家諮詢	實際觀察與模仿	自己累積經驗
39. 當您有「個案管理（如：轄區資源盤點、個案進度盤點、協調整合服務資源、有效運用時間）」方面的專業支持需求時，					
40. 當您有「諮商輔導（如：晤談技巧、生涯輔導概念）」方面的專業支持需求時，					
41. 當您有「評估（如：生心理評估、特殊障別評估、職評工具操作）」方面的專業支持需求時，					
42. 當您有「倡議（如：正式與非正式資源的倡議、倡導個案權益）」方面的專業支持需求時，					

43. 整體而言，當您有職管員專業知能方面的支持需求時，依您本身的偏好與優先考量，您會如何排列以下「尋求支持或諮詢的對象」的優先順序？（請在空格填入數字1~7，數字越小代表順序越優先）：

- 主管或內部督導
 外部督導或顧問
 專家學者
 職重資源中心職重專員
 其他職管員
 職評員
 支持性就服員

～恭喜您完成了所有題目～

您的寶貴意見，幫助我們提出更貼近實際需要的支持機制建議，
由衷感謝您的熱心參與！

若您對我們的主題探討結果感興趣，
歡迎來電（04-7232105 # 2455-2459）
或造訪我們的網站（<http://vrrc.heart.net.tw/>）「成果分享」區。

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心
全體工作團隊 敬上

第二部分：提供職管專業服務所需的支持	題號	內涵
1. 當民眾臨櫃申請服務時，運用晤談技巧蒐集申請者的相關資料	P1	透過晤談蒐集申請者相關資料
2. 依據蒐集到的資料，判斷是否開案提供職管服務	P2	開案服務之判斷
3. 運用晤談及行為觀察技巧，評估個案的功能表現及職業重建需求	P3	運用晤談及行為觀察技巧進行評估
4. 運用職評工具施測，評估個案的功能表現及職業重建需求	P4	運用職評工具進行評估
5. 檢視目前蒐集到的評估結果，形成具體的轉介評量目的或待評量項目	P5	形成具體的轉介評量目的或項目
6. 歸納統整各項資料及評估結果，對個案的職涯發展狀態及支持需求形成整體性的了解	P6	評估結果的歸納統整
7. 以文字（如：300字）表達自己對個案整體狀況的了解及對個案處遇方向的想法	P7	以文字表達個案的整體狀況及處遇方向
8. 與個案建立信任的合作關係	P8	與個案建立信任的合作關係
9. 與個案共同討論生涯/職涯發展方向	P9	與個案共同討論職涯發展方向
10. 討論職業重建計畫時，邀請並尊重個案表達他的想望	P10	討論職重計畫時邀請個案表達其想望
11. 討論職業重建計畫時，協助個案設定合理的執行目標與執行期程	P11	討論職重計畫時協助個案設定合理目標
12. 討論職業重建計畫時，妥善說明服務資源內涵與現況，協助個案做知後決定	P12	討論職重計畫時協助個案做知後決定
13. 以文字表達自己對個案職業重建計畫表「本次職業重建計畫目標」、「執行目標」、「執行方式」的想法	P13	以文字表達個案職重計畫內容
14. 規劃服務策略並親自執行，以提昇個案的職前準備度	P14	親自執行職前準備服務
15. 在個案的職業重建計畫執行過程中，與服務提供者（如：就服員）溝通計畫的執行目標，以提供最合適的個別化服務	P15	與服務提供者溝通職重計畫執行目標
16. 在個案的職業重建計畫執行過程中，參考服務提供者（如：就服員）的回饋，補充評估資訊或彈性修正職業重建計畫	P16	在執行過程中補充或彈性修正職重計畫
17. 定期或不定期追蹤個案職業重建計畫的執行進度	P17	追蹤職重計畫的執行進度
18. 定期盤點開案服務中的個案量與服務進度	P18	定期盤點個案量與服務進度
19. 定期或不定期彙整個案的支持輔導需求，並倡導開發新的服務資源方案	P19	彙整個案需求並倡導開發新方案
20. 協助個案連結周遭環境中非正式的支持資源（如：社區、職場的自然支持者）	P20	協助個案連結非正式支持資源
21. 站在個案的立場，為個案（向雇主、專業人員或主管機關）爭取權益	P21	為個案爭取權益
22. 在時限內將服務紀錄輸入全國身障職重個案服務資訊管理系統，以利統計	P22	在時限內將服務紀錄輸入資訊系統

第三部分：組織制度方面的支持	題號		內涵
23. 在服務過程中若遇到專業相關問題，我可以立即找人討論並尋求建議	01I	01N	即時的專業諮詢
24. 在服務過程中若遇到專業相關問題，我可以找到其他職業重建相關專業人員（如：職評員、就服員等）討論並尋求建議	02I	02N	向其他職重相關專業人員諮詢
25. 當遇到我沒有把握處理的狀況時（如：評估、家庭會談等），有人可以陪我一起協同服務	03I	03N	必要時的他人協同服務
26. 督導能夠依據我的特質提供個別化的專業輔導內容	04I	04N	督導提供個別化的專業輔導內容
27. 督導能適時提供我情緒方面的支持	05I	05N	情緒方面的支持
28. 隨著服務經驗持續累積，我接受督導的內容及頻率能夠依據我的需求適度調整	06I	06N	依服務經驗累積而適度調整的督導內容與頻率
29. 當工作中遇到困惑，主管或內部督導能夠帶領我們討論並建立單位內一致的作法（如：開案指標、結案原則等）	07I	07N	建立單位內一致的作法
30. 當我面對行政相關問題時（如：困難個案申訴、服務理念與績效的兩難等），主管或內部督導可以支持我的決定	08I	08N	處理行政相關問題時可獲得主管的支持
31. 主管或內部督導能支持我把多數時間放在個案直接服務上，而盡量減少行政報表或核銷的比重	09I	09N	增加個案直接服務的時間比重並減少行政或核銷之比重
32. 主管或內部督導重視我們的在職訓練並對派訓保持開放的態度	010I	010N	主管對職管員在職訓練的重視與開放態度
33. 單位能提供一套標準化的工作方法以供我參考學習	011I	011N	單位提供標準化的工作方法供參考
34. 單位能安排一段時間的見習機會讓我可以密集觀察、學習資深職管員的工作方法	012I	012N	單位提供見習資深職管員工作方法的機會
35. 單位可以提供我們一種「互相支持、一起面對並解決問題」的工作氣氛	013I	013N	互相支持並共同解決問題的工作氣氛
36. 單位重視我們提出的倡議意見且能運用資源發展合適的服務方案	014I	014N	單位重視倡議意見並發展合適的方案
37. 當我有臨時請假或外出受訓的需求時，單位可以調派其他人員協助支援我的業務	015I	015N	請假或外訓時有他人可調派支援自己的業務
38. 單位能提供我們一套公平合理的獎勵考核制度（如：激勵獎金、升遷等）	016I	016N	公平合理的獎勵考核制度

附錄 2、職管員專業支持需求分析架構表

個人專業知能面現況需求與現有因應方式		
向度	現況需求	現有因應方式
新制職管表格面向	對新制職管表格內涵仍不夠熟悉，撰寫困難	利用與同儕或督導互相討論研究
	理解新制職管表格內涵，但撰寫花費時間	透過練習，降低表格撰寫時間
評估知能面向	特定障礙類別難以評估掌握	辦理個案研討或相關訓練課程，增加對特定障礙類別的知能
	對職評工具不夠熟悉，施測應用於報告撰寫感到困難，耗費時間	實際練習並搭配督導及職重資源中心協助
諮商輔導晤談技巧面向	生涯諮商輔導與晤談技巧尚嫌不足	含實際演練的專業課程及督導陪同示範
資源倡議與連結技巧面向	對資源熟悉度低	建立資源手冊，並實地參訪學習
	無心力做資源倡議；不知要做資源倡議	內部督導帶領一同學習別縣市的經驗，並開創資源
專業合作面向	職管員使用職評報告經驗不佳而猶豫派案，影響職評案量績效	在職評說明會前與職評員溝通職評報告的內容
	職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差	親自與就服員交流合作，或由職管外督與就服外督進行溝通協調
特殊個案面向	服務使用者不願意配合服務流程，動機反覆	尋求專業督導、主管或資深就服員協助，並依靠督導、主管的情緒支持繼續服務
	案家過度干預、保護，影響職管員提供服務	協助案家連結心理諮商
服務理念面向	部分職管員習慣以就服思維提供職管服務	透過個督討論或個案研討，調整職管員服務思維
	對專業倫理的覺察能力較為不足	透過個督討論或個案研討，增加專業倫理的概念

專業支持制度現況與現有因應方式

向度	現況	現有因應方式
督導制度面向	行政內督對職重專業較不熟悉，且易異動	增進主管專業知能概念，並從職管員中推舉擔任內督人選
	專業內聘督導無法負荷督導量	逐步進行督導
	專業外督頻率、時數、立即性不足	辦理課程訓練、個案研討，建立同儕督導制度

行政組織與制度現況與現有因應方式

向度	現況	現有因應方式
職管子系統面向	穩定度低且使用介面不友善	耐心操作，並向系統管理員反映狀況
	與職評員、就服員之系統資料無法順利轉移	用較迂迴的方式處理資料
組織文化面向	在威權型組織下，職管員受到的支持度較低	透過外督與主管溝通討論
	組織專業支持度多寡，會影響職管員的服務品質	建立專業氛圍
環境資源面	偏鄉資源少、服務時間成本高，且勞工的就業條件相對低	連結社政、衛政資源
	缺乏正式晤談空間設備	盡可能想辦法找出合適的空間晤談
績效考核制度面向	案量與就業績效使職管員備感壓力	運用個案盤點或是調配內部案量比例；盡力達到就業績效
	擔心未來評鑑委員考核職管表格內容標準不一	努力學習撰寫職管新制表格

附錄 3、第一次職管員焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理源專業支持需求之探討

第一次 全國職管員焦點團體紀錄

壹、會議時間：103 年 4 月 23 日（三）上午 10 時

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

此次焦點團體的主題在於討論 103 年，職管手冊正式實施後，面對新的職業重建個案管理制度，職管員們在實務上所遇到的挑戰與困難。經過統整，可歸納為以下幾個面向：

一、 職管子系統面向：

(一) 子系統操作不熟悉：對於子系統的操作未能完全掌握，導致登打時間過長，影響服務品質。

(二) 系統設計邏輯待修正：

1. 日期變更問題：在子系統上登打日期後，無法進行修正，如轉介日期、OC 日期等，建議應有些彈性，方便職管員作業

2. 字數限制規則不明：子系統表格中的某些欄格，會限制字數，有些則不會，規則不明，造成操作上的困擾。如：評估表第四部份的就業助阻因分析的欄位，未說明有字數限制，但實際操作則有限制。

3. 子系統報表統計數據待修正：子系統之報表邏輯不明，造成職管員需要自行手動調整報表數字，增加行政作業負荷。且報表系統無法呈現執行階段連結/運用資源的樣態（如：轉介就服多少案、轉介職評多少案等），期望能比照舊系統加入類似功能。

(三) 新舊系統資料轉介問題：職管子系統的資料職評員未能看到，在轉介職評時需要先轉成 word 檔，再傳送給職評員，或是列印紙本，相當不便。

二、 專業訓練面向：

(一) 職管員與服務使用者合作關係難符期待：職管手冊期待職管員能有更全面性的評估，故會花費較多的時間，會與「只想找工作」的服務使用者之期待有所落差，若職管員未建立良好的關

係，將難以符合職管手冊中期待的合作關係。

- (二) **發展專業課程訓練或專業證照**：應多發展職管專業訓練的課程，提供職管員專業上的精進，或發展職管證照的制度，使得職管員能成為專業的職務。

三、 表格撰寫面向：

- (一) **表格不熟悉**：面對新制定的職管表格，需要時間適應及學習，對於表格中要填寫的內容感到困難，如：300 字處遇摘要內容。
- (二) **表格填寫完整度問題**：職管員對於職管評估表是否要各欄皆要填寫有疑惑，雖然中心表示職管員可因評估需求填寫表格內容，無須全部填寫，但在接受審查時，還是會擔心被質問，因此仍全部填寫。此外，會對於撰寫的內容感到不安，擔心不夠詳細或不夠深入。

四、 行政支持面向：

- (一) **偏鄉服務問題**：負責偏鄉的職管員，由於交通時間的因素，很難在期限內填好表單，造成職管員服務期程的落差；另外，偏鄉服務的交通、時間成本高，應考量降低案量上的配置。
- (二) **案量過多問題**：因應職管手冊，評估的時間變長，來自教育、社政轉銜及縣內不分區的服務使用者都由職管員處理，案量過多常會需要用到上班額外的時間撰寫紀錄。
- (三) **缺乏專業內督支持**：大多數的單位內雖有設置內督，但卻非相關專業背景，以致於只停留於行政督導的層面，期望有專業的內督提供專業支持，可及時與職管員討論遇到的困難。
- (四) **對未來評鑑標準一致性之疑慮**：不僅僅職管專業人員需要教育訓練，考核的評鑑委員也應參與相關訓練課程，使委員們對職管手冊的理念具一致性，更能給予職管員有建設性的建議。

五、 其他：

- (一) **人事招募困難**：因為錄取前須完成 36 小時職管員課程，造成門檻過高，徵人困難。

以上為歸納職管員在焦點團體中所提出的問題及建議，最後技正針對一部分議題作出回應：

技正回應：

- (一) **職管子系統問題**：未來的子系統規劃可能會朝單機版操作方式進行，避免過度倚賴網路資源，僅於下載個案或上傳個案資料會使用網路，可減少系統不穩定的狀況。
- (二) **偏鄉案量問題**：目前案量是依據各縣市的資源條件設定，若要再作調整，需要再回署內與組長討論
- (三) **偏鄉地區放寬勞動條件**：依署裡的角色定位，還是會堅定媒合的工作職缺必須是符合勞基法的，不建議為偏鄉的公司作違法的背書。

附錄 4、第一次職管督導焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理專業支持需求之探討

第一次 全國職管督導焦點團體紀錄

壹、會議時間：103 年 4 月 23 日（三）下午 2 時

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

此次焦點團體的主題在於討論 103 年，職管手冊正式實施後，面對新的職業重建個案管理制度，職管督導們在職管員身上所看到的挑戰與困難。經過統整，可歸納為以下問題：

六、專業訓練面向：

- (一) 如何做到增能賦權：應加強教導職管員如何做到增能賦權的服務理念。
- (二) 如何倡議：大部分職管員僅了解自己的轄區資源，缺乏資源的敏感度，應給予職管員適度的外界資訊，才能拓展其資源觀，進而有倡議的可能性。
- (三) 障礙特殊性之專業訓練：面對如罕病的服務使用者，職管員需要有更多的專業訓練，才能擬定合適的個別職重計畫。
- (四) 對職管手冊熟悉度不足：部分職管員並沒有接受職管的訓練課程，影響職管員對職管手冊的熟悉程度。

七、表格撰寫面向：

- (一) 增進職管表格熟悉度：因應職管手冊，職管員須填寫較以往多的表格，為熟悉表格撰寫，需積極參與職管相關教育訓練。

八、行政支持面向：

- (一) 職管員案量績效議題：職管員在行政作業上有派案的時效性，但若要兼顧職管手冊服務之理念，恐會影

響時效性，進而影響職管員的案量績效。

(二) **目前職管督導制度限制：**

1. 目前規定達 13 位職管員可搭配 1 位職管內督，但無法再另外聘請外部督導，造成內督無法因應各職管員之專業需求。

2. **專業督導與行政督導分工制度：**目前僅有少數單位有專人負責行政作業，大部分內督仍需負責行政督導。若單位內的內督能專職做專業督導部分，而行政作業另有專人負責，會有更好的督導品質。

(三) **對未來評鑑標準一致性之疑慮：**期待未來評鑑委員審查時要有一致性，可於評鑑前舉行會前會，統一審查標準，避免評鑑委員觀點不一致，執行單位難以配合。

九、其他：

(一) **硬體設施不足：**部分單位並無諮商室，使得職管員在與服務使用者晤談時沒有隱密的空間，影響服務使用者權益。

附錄 5、第二次職管員焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理源專業支持需求之探討

第二次 全國職管員焦點團體紀錄

壹、會議時間：103 年 6 月 26 日（四）上午 10 時

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

經過第一次焦點團體後，為使討論能夠更加聚焦，此次從「專業服務技能需求」及「服務核心理念需求」兩部分進行討論，由職管員親自述說在服務過程中所遇到的困難，整理如下：

一、專業服務技能：

(一) 生涯諮商技巧/晤談技巧：職管新制實施後，有時並不只是處理個案就業的問題，有時也需要進行一些諮商晤談的服務，職管員們普遍認為這部分的確較有困難，尤其是當遇到特殊交派個案時，職管員通常無法順利運用諮商或晤談技巧與個案進行討論，造成服務上的限制。

(二) 資源倡議：職管員知道倡議的重要性，但是大多數職管員沒有時間、沒有精力去倡議新的資源，而通常若要成功倡議新的資源，則需要行政的支持。

(三) 資源連結：職管員在資源連結上較無問題，會以正式的資源為主，機構的資源為輔，也會連結社政單位的資源，但對社政資源了解較少，運用的狀況有限。

二、服務核心理念：

(一) 角色功能：在職管新制實施後，許多職管員對自身角色功能尚未完全的理解及認同。職管員仍普遍以「就業導向」為最重要的目標，但對於同樣是職管員角色功能之一的「就業前準備服務」，會因難有就業績效而

較不被認同重視。

- (二) **工作同盟**：職管員能了解工作同盟的服務理念，但要做到工作同盟是需要與個案建立一定的信任感與關係，而普遍職管員的案量相當大，職管員難與個案進行多次的晤談了解，故要做到工作同盟的理念是感到困難的。
- (三) **增能賦權**：職管員以「擬定職重計畫表」舉例，真正能說出自己計畫的個案非常稀少，造成目前在撰寫職重計畫時，仍是會以職管員的意見為主體，難以做到職管新制之理念。

三、 行政支持：

- (一) **案量問題**：雖然各縣市有案量的規定，但即使案量達到了，縣市政府實際上仍是無法停止接案的，故造成職管員們案量過大，難以提供職管手冊中期待的深度服務。
- (二) **交派個案**：實務上職管員會因為特殊交派個案消耗過多的時間與精力，但卻無法讓個案受益，若督導能適時在行政面給予支持，對職管員會有立即性的幫助。

附錄 6、第二次職管督導焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理源專業支持需求之探討

第二次 全國職管督導焦點團體紀錄

- 壹、會議時間：103 年 6 月 25 (三) 下午 2 時
- 貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室
- 參、與會人員：如簽到表
會議記錄：林煒翔
- 肆、會議內容：

經過第一次焦點團體後，為使討論能夠更加聚焦，此次討論議題包含「專業服務技能需求」面向，以及「服務核心理念需求」兩部分，藉由職管督導的角度從此兩部分延伸討論職管員的專業支持需求：

十、專業服務技能需求：

- (五) **資源連結與倡議**：職管員在資源連結上並無太多的困難，但普遍對於勞政的資源較熟悉，相對社政、衛政相關的資源便較少運用且不熟悉；而在資源倡議部分，則容易被職管員忽略，習慣仰賴現有的資源。
協助策略：可建立、發展資源手冊，且不僅勞政的資源，應結合社政、衛政的資源，並利用聯繫會報的機會，連結統整三方的資源。
- (六) **職業輔導評量技巧**：職管員常會受限於時間不足、不熟悉職評工具以及工具借用不易等因素，會以晤談的方式進行評估而較少運用職評工具等其他評估方法。
協助策略：職評工具借用不易可與縣市職評承辦單位協調，將一些較常用且有複數存量的職評工具(如：工作氣質測驗、我喜歡做的事、通用性向測驗)存放於職管員執勤所在地，供職管員練習或施測使用。
- (七) **晤談技巧**：職管督導觀察職管員在晤談技巧上較無困難，基本上都可掌握與個案晤談的重點。
- (八) **特殊障別知能**：職管員對於特殊障礙類別的掌握度

較弱，例如：腦傷、肌萎症。需要加強特殊障別的專業知能，才足以服務特殊障別的個案。

協助策略：1. 舉辦訓練課程：針對特殊障別做教育訓練，增加職管員專業知能；2. 個案研討：利用個案研討討論特殊障別個案，並多方吸收建議；3. 建立人才資料庫：建立起人才資料庫，未來有相關的訓練可再藉由相關專業人士協助。

十一、服務核心理念需求：

(一) **生涯觀點/諮商：**職管員在生涯觀點上較缺乏，容易會忽略個案生涯的整體發展，而只著重在就業目標，且因為職管員案量普遍沉重，服務的時間被壓縮，無法做較細緻的諮商服務。

協助策略：生涯觀點的服務理念較抽象，除了受訓課程外，若督導能實際跟案，示範晤談諮商的技巧，對職管員的協助會較大，職管員也更能了解運用生涯觀點的理念。

(二) **績效與服務理念：**職管員常會遇到績效與服務理念衝突的情況，在不同的服務場域中，會影響職管員取捨的方向。以機構為例，在大機構的內部支持可能較多，職管員在遇到績效與服務理念的兩難時，督導能及時給予支持，使職管員能專注服務的品質，不受績效壓力影響。

(三) **個案中心理念：**職管新制中會以個案中心為服務理念，職管員要能在直接滿足個案需求與專業判斷之間取得平衡點，清楚知道為什麼要給予個案資源或協助。

附錄 7、第三次職管員焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理源專業支持需求之探討

第三次 全國職管員焦點團體紀錄

壹、會議時間：103 年 9 月 10 日（三）上午 10 時

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

最後一次焦點團體，針對最近三個月以來，職管員們常遇到的困難為何，在單位組織的支持為何，經過歸納統整後，可分為三大面向：個人專業知能面向、單位組織措施面向，整理如下：

四、個人專業知能面向：

(四) 新制表格撰寫：職管員對於新制表格的撰寫仍然有學習需求，尤其是評估表與職重計畫表之間的邏輯關係。

(五) 諮商晤談技巧：對於職涯諮商、晤談技巧部分，職管員會期待以小型課程並搭配演練的方式進行訓練，較能有所收穫。

(六) 職重服務架構：對於新手職管員而言，對於職業重建服務的流程及架構是相當不熟悉的，在新手上路之時，很需要時間慢慢熟悉了解職重服務的架構。

(七) 協調合作：職管員常需與職評員及就服員合作，需要有良好的協調溝通能力，才能與個專業人員合作。職管員在實施新制之後，更增加與其他專業人員合作的機會。

五、單位組織措施面向：

(四) 新制表格專寫：除了依靠個督、團督進行指導外，有些單位會自行研發撰寫範例手冊，供職管員撰寫參考學習。

(五) 諮商晤談技巧：單位會透過個督、團督的方式請督導

指導，另外會安排課程訓練，以小班制、演練訓練為主。

(六) **職重服務架構**：針對職管新人，期待單位可以給予新人見習的機會，讓新人了解整體服務架構與流程，並有資深職管員可以帶領，增加新進職管員的熟悉度。

六、中央制度面向：

(三) **案量問題**：位於偏鄉的職管員多有案量壓力的狀況，期許中樣能夠針對案量再予以考量。

附錄 8、第三次職管督導焦點團體紀錄

勞動部勞動力發展署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊，職業重建個案管理專業支持需求之探討

第三次 全國職管督導焦點團體紀錄

壹、會議時間：103 年 9 月 10 日（三）下午 2 時

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：如簽到表

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

最後一次焦點團體，針對最近三個月以來，請督導們分享職管員們常遇到的困難為何，在單位組織的支持為何，經過歸納統整後，可分為三大面向：個人專業知能面向、單位組織措施面向及中央制度面向，整理如下：

七、個人專業知能面向：

(八) 新制表格撰寫：面對資深與資淺的職管員有不同協助的面向，針對資遣者要將表格的抽象概念(如：價值觀)解釋清楚；面對資深者，要多說明表格之間的邏輯。

(九) 轉換思考模式：職管員常會判斷個案是否開案上有所猶豫考量，若無法立即就業之個案，通常不予開案。職管員應脫離就業服務的思考模式，重新用職管得角度去服務個案，才能發揮職管手冊之精神。

(十) 倡議能力：職管員應該做一些量化的統計資料，計算自己轄區所需要的資源，呈給上級主管，利用數據倡議資源產生。

八、單位組織措施面向：

(七) 主管支持：面對職管員服務的困難個案，單位主管若能給予支持，職管員便能較放心的去協助個案，發揮職管員的精神，而不只是擔心案量績效部分。

(八) 倡議資源：職管員發現資源需求後，單位若能予以支持，資源的產生會較有可能，尤其是在偏鄉地區，行政的支持會影響資源倡議的可能性。

九、 中央制度面向：

(四) 案量議題：對於職管員案量的配置，會有下修的討論，
在明年的計畫書中會予以調整。

附錄 9、第一次專家諮詢會議紀錄

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討

第一次 專家諮詢會議

壹、會議時間：103年6月11日（三）14時00分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：勞動部勞動力發展署 許致軒 技正

勞動部勞動力發展署中彰投分署 曹敏君 督導

輔導團委員 簡明山老師、賴淑華老師、黃慶鑽老師

中心人員：王敏行主任、鳳華副主任、曾中斌、陳冠霖職重專員、

林煒翔職重專員、李敏聰職重專員、黃湘矜職重專員

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

一、第一階段(2~4月)分析結果。

說明：透過參與各式課程、會議，以及焦點團體，將目前收集之資料進行內容分析，並根據分析擬定以下資料：

1. 研究分析架構
2. 第二次職管員、職管督導焦點團體訪談大綱
3. 職管員專業支持需求問卷(初稿)

委員建議：

(一) 研究分析架構

1. **關於編碼架構**：對於編碼表中階層的分類，可以再進一步討論，譬如：家庭支持問題不全然只有發生在偏鄉議題中，其歸納分類應可再行考量。
2. **關於研究方法**：建議可將研究題目中的「專業支持需求」之範圍設定清楚，會有助於了解收集資料的廣度。考慮到研究的時效性，建議還是要收斂聚焦所收集的資料。

決議：

1. **編碼架構：**目前的資料尚在初期階段，故分析的架構還在統整確立中，後續會再根據中、後期的收集資料做更適切的歸納分析。
2. **研究方法：**今年的主題研究旨在了解職管員所需要的專業支持需求，為能兼顧資料的豐富性及研究可行性，研究前期可廣泛性的收集資料，至中、後期則漸漸聚焦於專業服務技能及服務核心理念之議題，以此兩議題為主，從中了解其他影響職管員專業支持需求面向。

(二) 職管員、職管員督導焦點團體題綱

1. **簡化題綱，降低引導性：**由於研究計畫屬質性研究，故建議可以降低焦點團體題綱的引導性，給參與的成員有機會表達真實的意見。
2. **聚焦討論題綱：**焦點團體的討論時間僅 2 小時，若要討論專業服務技能、服務核心理念、督導制度、行政支持、新制表格，五個面向，時間將會嚴重不足。故建議將討論題綱聚焦在「專業服務技能」及「服務核心理念」這兩面向即可。

決議：

1. **減少引導性，回歸質性研究：**決議將減少訪談題綱的引導性，由較開放的問題讓成員回答，而較有架構的題綱資料可提供給主持人參考。
2. **聚焦題綱，確立訪問方向：**將職管員焦點團體及職管督導焦點團體題綱聚焦於「專業服務技能」及「服務核心理念」這兩面向，並請職管員分享執行中所遭遇過的困難，深入探究詢問。

(三) 職管員專業支持需求問卷

1. **問卷題項建議：**
 - (1) 目前問卷題目只根據焦點團體的資料而設計，建議亦可參考國內外文獻、國內法規以及職業重建相關 36 小時課程，可以收集較廣的題目。
 - (2) 為使問卷填答順利，建議要控制問題數目，例如在專業服務技能部分，可以簡略「重要性」的題型，而由「遇到的困難」取代，或許更能得到研究所要的資料。

決議：

1. **精簡問卷架構，確立問卷目的：**問卷目的是豐富此研究中的量化數據，但研究方法仍以質性研究為主，故主要會自焦點團體、陪同研究觀察、各縣市個督團督紀錄做為資料來源，由實務中的發現來設計問卷題項，較有助於與質性研究所得的結果互為補充呼應。

附錄 10、第二次專家諮詢會議紀錄

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討

第二次 專家諮詢會議

壹、會議時間：103 年 8 月 13 日（三）10 時 00 分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：

勞動部勞動力發展署 許致軒 技正

勞動部勞動力發展署中彰投分署 曹敏君 督導

輔導團委員 吳明宜老師

中心人員：鳳華副主任、曾中斌、陳冠霖職重專員、林煒翔職
重專員、李敏聰職重專員、黃湘羚職重專員

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

一、問卷設計與量化研究方法

說明：透過質性資料的收集分析、文獻回顧資料以及第一次專家
會議專家委員建議，職業重建個案管理員專業支持需求調
查問卷已進行二次編修，擬請專家委員討論建議：

4. 問卷設計架構
5. 量化分析實際操作方法

委員建議：

(三) 問卷第一部分：基本資料

1. 年齡變項方面：可考慮各年齡層的切節點方式，並
將題目選項說明清楚。如：40.5 歲要在哪個階段。
建議可用 35 歲以上，35 歲以下來做切結。
2. 學歷變項方面：高中職的選項似乎不符合時宜，建
議可做刪減，留下大學專科學歷以及碩士學歷即
可。
3. 人員配置變項方面：此題主要想要問組織規模的狀
況，故建議把”辦公地點”、“即時性”的字眼拿

走，單純詢問人員配置問題，較不會被干擾。

4. 具名與否：因職管員樣本數少，為預備日後研究順利，建議可使用偽具名的方式，將問卷編號，可作日後研究追蹤使用。

(四) 問卷第二部分：問卷內容

1. 專業支持需求內容部分：此部分問卷題項較無問題，可先全部詢問收集，回收問卷統計時再做篩選。

2. 組織制度支持需求內容部分：

- (1) 題項合併精簡：此部分文卷題項較多重複的問題，建議可以整合合併，將提項精簡，亦方便填答者回饋撰寫。可將此部分向度簡化為：立即性、團隊合作及行政需求三面向，並將題項作合併刪減。

- (2) 支持內容面向：建議可新增一部份題項，以排序的方式詢問職管員對於尋求支持的優先順序。而支持需求面向可分為：行政方面、專業方面、情緒方面、領導方面。

- (3) 題項排序：此部分題項在詢問組織對個人的支持，建議題項可依照：養成訓練→服務過程相關→一般行政規範的題目類型作安排，能夠讓填答者在填寫時有較順暢的填答邏輯。

(五) 統計方法與分析報告撰寫：可使用 T 檢定來檢視”重要性”與”需求程度”兩者之間的關係，但在撰寫分析報告時，可利用文字敘述說明兩向度之間的關聯性，讓不同的指標向度可成為得以比較的一致指標。

(六) 行政作業：由於主題研究有時間的限制，建議可先與勞發署溝通，運用行政命令要求各縣市職管單位在有限的時間內將問卷填完寄回中心，以利後續分析數據及報告撰寫。

(七) 問卷各題項修改建議：見附件一

【職業重建個案管理員專業支持需求調查問卷】

各位職管員您好：

103年職管新制正式實施，職管員的角色功能及相關工作方法因應改變。本問卷旨在探究職管新制實施之後，職管員所需要的專業支持需求，希冀能提出適合職管員的專業支持機制建議，使職業重建專業服務繼續往前邁進。

以下問卷的填答，將僅作為學術研究之用，您無須具名，請選擇您覺得最適當的答案，無關對錯。再次重申您的寶貴意見將遵循保密原則，請您放心作答，非常感謝您熱心的參與，僅此致上衷心的謝意。

中彰投區職業重建服務資源中心
全體工作團隊 敬上

第一部分：基本資料

11. 年齡： 30歲以下 31~40歲 41~50歲 51歲以上
12. 最高學歷： 高中職 大學或專科 研究所
13. 專業背景(可複選)：
 復健諮商 社會工作 職能治療 物理治療 特殊教育
 勞工關係 企業管理 人力資源 心理或輔導
 其他(請填寫)：_____
14. 擔任職管員年資： 少於1年 1-2年 3-5年 5年以上
15. 曾從事職業重建相關工作年資(可複選)：
 曾任就業服務員_____年
 曾任職業輔導評量員_____年
 曾任成人個案管理員_____年
 曾任其他職業重建專業人員(請填寫)：_____，_____年
16. 您接受職業輔導評量人員初階訓練的狀況：
 尚未參訓 正在受訓中 已完訓1年內 已完訓1-2年
 已完訓3年以上
17. 您目前擔任職管員工作的縣市為：
 都會區(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)
 本島縣市(基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣)
 離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)
18. 同在您辦公地點，可即時討論的相關專業人員配置情形(可複選)?
 行政督導_____人 專業督導_____人 職管員_____人
 就業服務員_____人 職業輔導評量員_____人 社工員_____人
 其他相關專業人員(請填寫)：_____，_____人

第二部分：問卷內容

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，您對各項職管員的任務或專業知能所感受到的(1)重要性及(2)需要支持程度。作答時請依您本身的實際狀況，在數字 0, 1, 2, 3, 4 直接圈選出您覺得最適合的描述。

階段	向度	題目	重要性					需要支持程度					專家意見
			非常不重要	不重要	普通重要	重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要	非常需要	
A	晤談技巧	當個案臨櫃申請服務時，運用晤談技巧蒐集個案的資料	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
A	晤談技巧	透過服務申請表「就業條件自我評估」欄位，與個案討論以釐清其就業需求與期待	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
B	開案評估	依個案的功能表現與支持需求程度，做「開案」或「不開案」的決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	評估技能	運用晤談及行為觀察技巧，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	評估技能	運用職評工具施測，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	協調整合	與轉介評量單位專業人員(如職評員)溝通，以釐清轉介評量目的	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	全人觀點	歸納統整各項資料及評估結果，讓自己對個案能有整體性的了解	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	文字表達	以文字(如：300 字以內)表達自己對個案整體狀況的了解及對個案處遇方向的想法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	生涯概念	考量個案的職涯發展狀態，設定個案的處遇方向與支持輔導需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
C	工作同盟	與個案建立信任的合作關係	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
D	生涯概念	與個案共同討論生涯/職涯方向	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
D	個案中心	討論職業重建計畫時，邀請並尊重個案表達他的想望	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
D	增能賦權	討論職業重建計畫時，協助認知功能受限的個案理解計畫內容	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無

階段	向度	題目	重要性				需要支持程度					專家意見	
			非常不重要	不重要	普通重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要	非常需要		
D	控管能力	擬定職業重建計畫時，設定合理的執行目標與執行期程	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
D	增能賦權	妥善說明服務資源內涵與現況，協助個案做知後決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
D	文字表達	以文字表達自己對個案職業重建計畫表「本次職業重建計畫目標」、「執行目標」、「執行方式」的想法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
E	控管能力	定期或不定期追蹤個案接受資源單位服務的情形與職業重建計畫的執行進度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
E	協調整合	派案時，與服務資源單位專業人員(如就服員)溝通職業重建計畫的執行目標，以提供個案最合適的個別化服務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
E	協調整合	就業服務結案前，與就業服務提供者討論個案穩定就業後可能需要的服務事項	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	控管能力	定期盤點開案服務中的個案量與服務進度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	資源倡議	定期或不定期彙整個案的支持輔導需求，並倡導開發新的服務資源方案	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	資源倡議	協助個案連結周遭環境中非正式的支持資源(如：社區、職場的自然支持者)	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	個案權益	站在個案的立場，為個案(向雇主、專業人員或主管機關)爭取權益	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	家庭服務	提升家庭成員或重要他人對個案就業的支持度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
其他	行政	處理行政報表、核銷事宜	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留1題)

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，您對行政組織方面可能提供給職管員的各項支持措施的想法，包括(1)重要性及(2)需要程度。作答時請依您本身的想法，在數字 0, 1, 2, 3, 4 直接圈選出您覺得最適合的描述。

向度	題目	重要性				需要程度				專家意見		
		非常不重要	不重要	普通重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要		非常需要	
立即性	在服務過程中若遇到問題，可立即找到督導討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	1. 修正文字 2. 保留 1 題
角色分工	單位能夠安排合適的內部督導與外部督導人員並妥善分工提供專業建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議刪去
督導內容	督導能夠依據我的需求與特質提供個別化的督導內容	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
凝聚共識	督導能夠引導所有職管員討論並建立單位內一致的作法(如：開案指標、結案原則等)	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
服務目標	當我面對個案需長期支持服務或追求短期就業績效的兩難時，內部督導可以支持我的決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
情緒支持	督導能適時提供職管員情緒支持	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
即時性個案討論	在服務過程中若遇到問題，可立即找到其他職管員討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
即時性個案討論	在服務過程中若遇到問題，可立即找到職重資源中心職重專員討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
同儕支持	當我臨時請假或受訓時，有其他職管員可以協助支援處理我的個案狀況	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
同儕支持	當我請長假或長期受訓時，有其他職管員可以協助分擔我的案量	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
同儕支持	當遇到我沒有把握的狀況時，有其他職管員可以陪我一起面對及處理	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留 1 題)
同儕支持	當遇到我沒有把握的狀況時，有職重資源中心的職重專員可以陪我一起面對及處理	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
團隊合作	在服務過程中若遇到問題，可立即找到職評員討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
團隊合作	在服務過程中若遇到問題，可立即找到就服員討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留 1 題)

向度	題目	重要性				需要程度				專家意見		
		非常不重要	不重要	普通重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要		非常需要	
團隊合作	在服務過程中若遇到問題，可立即找到其他專業人員(如：治療師等)討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
主管支持	當我遇到困難個案申訴時，有主管或內部督導可以協助我緩衝來自行政長官的壓力	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留1題)
主管支持	主管或內部督導重視我們的在職訓練並對派訓保持開放的態度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
主管支持	主管或內部督導信任並尊重我的專業判斷	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
組織文化	單位的工作氣氛是互相支持、一起面對問題的	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併或 刪去
組織文化	單位能提供一套標準化的工作方法以供新進職管員參考學習	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併或 刪去
見習制度	單位能安排一段時間的見習機會讓新進職管員可以密集觀察、學習資深職管員的工作方法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併或 刪去
專職職管	單位支持我把多數時間放在個案直接服務上，而盡量減少行政報表或核銷的比重	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
職涯發展	單位在內部訓練與職務分配上能顧及我的職涯發展需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併或 刪去
資源倡議	單位重視職管員提出的倡議意見且能運用資源發展合適的服務方案	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
在職訓練	職重資源中心在進階訓練的安排上能顧及職管員的專業支持需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議刪去
參訪交流	能和其他單位或其他縣市的職管員有參訪學習或互相交流的機會	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
系統介面	全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統能夠提供更友善的人性化操作介面	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
系統穩定性	全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統能夠提供更穩定的資料傳送與儲存功能	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併

附錄 11、第三次專家諮詢會議紀錄

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討

第三次 專家諮詢會議紀錄

壹、會議時間：103年8月20日（三）10時00分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：

勞動部勞動力發展署中彰投分署 曹敏君 督導

輔導團委員 黃慶鑽老師、賴淑華老師、王智弘老師

中心人員：王敏行主任、曾中斌執行秘書、林煒翔職重專員、
陳冠霖職重專員、李敏聰職重專員、黃湘羚職重專員

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

一、職業重建個案管理員支持需求問卷題項設計討論。

說明：1. 此份問卷目的在於透過問卷普查，進而了解在不同的變項之下，全國職管員的專業支持需求為何？所需要的支持機制又為何？是否不同？

2. 經過第二次專家會議，本問卷已在整體架構上做過修正，本次會議請各專家委員針對問卷題項逐一討論合適性，以利後續職管員填寫能了解題意內容。

委員建議：

(八) 問卷第一部分：基本資料

1. 改為開放式問題：建議將年齡、年資的問題都改為開放式的問題，讓填答者自行填寫，後續再依需要進行歲數、年資的切節。

2. 職業重建相關工作年資題項：建議多增一欄「督導」的工作選擇。

3. 人員配置題項：建議將督導的問題獨立一題詢問，其他職重相關人員一題。

(九) 問卷第二部分：提供職管專業服務所需支持

1. 題項合併：題項中有許多概念相同的題項，建議可以合併整合，例如：第 2、3 題，主要皆在問「判斷、評估」，整合一題詢問即可，避免題項太多造成填答困難。
2. 刪去「重要性」之題項：建議在此部分不需要問重要性，因所挑選詢問的問題題項，都是執行階段中會需要做的事情，可能對第一線工作者來說都是重要的，統計回收結果可能分數都在「普通重要」以上，沒有特別的顯著程度，故建議可以刪去，減少題項。

(十) 問卷第三部分：組織制度方面支持

1. 題項詢問向度：建議可以將題項背後欲詢問向度分為三大類：督導制度、教育訓練、行政考核。從這三大類去篩選或增加題項。
2. 系統相關問題：建議有關係統相關的問題可以不用在詢問，因為若在質性資料已夠充分，就不須再量化資料部分作補充，可再精簡問卷。

(十一) 問卷第四部份：尋求支持形式與對象

1. 支持形式部分：建議將討論諮詢的對象分為「同儕」及「督導或專家」兩題項，可更區分其支持形式的不同，統計會更具意義。
2. 專業知能部分：建議可將專業知能再區分為「知識」及「技能」兩向度，可更具體闡明「知能」的意義。

(十二) 問卷各題項修改建議：見附件二

【職業重建個案管理員專業支持需求調查問卷】

各位職管員您好：

103年職管新制正式實施，職管員的角色功能及相關工作方法因應改變。本問卷旨在探究職管新制實施之後，職管員所需要的專業支持需求，希冀能提出適合職管員的專業支持機制建議，使職業重建專業服務繼續往前邁進。

以下問卷的填答，僅作為學術研究之用，無關對錯，請選擇您覺得最適當的答案。再次重申您的寶貴意見將遵循保密原則，請您放心作答，非常感謝您熱心的參與，僅此致上衷心的謝意。

中彰投區職業重建服務資源中心

全體工作團隊 敬上

第一部分：基本資料

19.年齡：30歲以下 31~40歲 41~50歲 51歲以上 專家意見：建議自填

20.最高學歷：大學或專科(含社工學分班) 研究所

21.專業背景(可複選)：

復健諮商 社會工作 職能治療 物理治療 特殊教育

勞工關係 企業管理 人力資源 心理或輔導

其他(請填寫)：_____

22.擔任職管員年資：專家意見：建議自填

未滿1年 1年(含)以上-未滿3年 3年(含)以上-未滿5年

5年(含)以上

23.曾從事職業重建相關工作年資(可複選)：專家意見：建議修正文字，選項增加督導

曾任就業服務員_____年

曾任職業輔導評量員_____年

曾任成人個案管理員_____年

曾任其他職業重建專業人員(請填寫)：_____，_____年

24.您接受職業輔導評量人員初階訓練的狀況：

尚未參訓 正在受訓 已完訓1年內 已完訓超過1年以上

25.您目前擔任職管員工作的縣市為：

都會區(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)

本島縣市(基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣)

離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)

26.您擔任職管員工作的單位性質為：府內自辦 委辦單位

27.您辦公地點的相關專業人員配置之情形為(可複選)：專家意見：將督導獨立詢問行政督導_____人 專業督導_____人 職管員_____人

支持性就業服務員_____人 職業輔導評量員_____人 社工員_____人

其他相關專業人員(請填寫)：_____，_____人

第二部分：提供職管專業服務所需的支持

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，您對各項職管員的任務或專業知能所感受到的(1)重要性及(2)需要支持程度。作答時請依您本身的實際狀況，在數字0, 1, 2, 3, 4 直接圈選出您覺得最適合的描述。

題目	重要性					我需要支持的程度					專家意見
	非常不重要	不重要	普通重要	重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要	非常需要	
1. 當個案臨櫃申請服務時，運用晤談技巧蒐集個案的資料	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
2. 透過服務申請表「就業條件自我評估」欄位，與個案討論以釐清其就業需求與期待	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留1題)
3. 依個案的功能表現與支持需求程度，做「開案」或「不開案」的決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
4. 運用晤談及行為觀察技巧，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
5. 運用職評工具施測，評估個案的功能表現及職業重建需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
6. 與轉介評量單位專業人員(如職評員)溝通，以釐清轉介評量目的	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
7. 歸納統整各項資料及評估結果，讓自己對個案能有整體性的了解	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
8. 以文字(如：300字以內)表達自己對個案整體狀況的了解及對個案處遇方向的想法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
9. 考量個案的職涯發展狀態，設定個案的處遇方向與支持輔導需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
10. 與個案建立信任的合作關係	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
11. 與個案共同討論生涯/職涯方向	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留1題)
12. 討論職業重建計畫時，邀請並尊重個案表	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無

題目	重要性				我需要支持的 程度					專家意見	
	非常 不重 要	不 重 要	普 通 重 要	重 要	非 常 重 要	完 全 不 需 要	偶 爾 需 要	需 要	經 常 需 要		非 常 需 要
											建議第二部分刪去「重要性」選項
達他的想望											
13. 討論職業重建計畫時，協助認知功能受限的個案理解計畫內容	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
14. 擬定職業重建計畫時，設定合理的執行目標與執行期程	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
15. 妥善說明服務資源內涵與現況，協助個案做知後決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併 (保留1題)
16. 以文字表達自己對個案職業重建計畫表「本次職業重建計畫目標」、「執行目標」、「執行方式」的想法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
17. 在個案的職業重建計畫執行過程中，與服務提供者(如就服員)溝通計畫的執行目標，以提供最合適的個別化服務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
18. 定期或不定期追蹤個案接受資源單位服務的情形與職業重建計畫的執行進度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
19. 就業服務結案前，與就業服務提供者討論個案穩定就業後可能需要的服務事項	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
20. 定期盤點開案服務中的個案量與服務進度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
21. 定期或不定期彙整個案的支持輔導需求，並倡導開發新的服務資源方案	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
22. 協助個案連結周遭環境中非正式的支持資源(如：社區、職場的自然支持者)	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
23. 站在個案的立場，為個案(向雇主、專業人員或主管機關)爭取權益	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
24. 提升家庭成員或重要他人對個案就業的支持度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議合併
25. 在時限內將服務相關紀錄輸入全國身障職重個案服務資訊管理系統，以利中央統計	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無

第三部分：組織制度方面的支持

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，您對組織制度方面可能提供給職管員的各項支持措施的想法，包括(1)重要性及(2)需要支持程度。這部分並不是要了解貴單位可否提供這些措施，我們關心的是您本身的需求與期待，因此作答時請在數字 0, 1, 2, 3, 4 直接圈選出您覺得最適合的描述。

題目	重要性					我需要支持的程度					專家意見
	非常不重要	不重要	普通重要	重要	非常重要	完全不需要	偶爾需要	需要	經常需要	非常需要	
26. 在服務過程中若遇到專業相關問題，可立即找人討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
27. 在服務過程中若遇到專業相關問題，可找到其他職業重建相關專業人員(如職評員、就服員等)討論並尋求建議	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
28. 當遇到我沒有把握處理的狀況時(如評估、家庭會談等)，有人可以陪我一起協同服務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
29. 督導能夠依據我的特質提供個別化的專業輔導內容	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
30. 隨著服務經驗持續累積，我接受督導的內容及頻率能夠依據我的需求適度調整	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
31. 當工作中遇到困惑，主管或內部督導能夠帶領我們討論並建立單位內一致的作法(如：開案指標、結案原則等)	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
32. 當我面對行政相關問題時(如：困難個案申訴、服務理念與績效的兩難等)，主管或內部督導可以支持我的決定	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
33. 督導能適時提供職管員情緒方面的支持	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
34. 單位能提供一套標準化的工作方法以供新進職管員參考學習	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
35. 單位能安排一段時間的見習機會讓新進職管員可以密集觀察、學習資深職管員的工作方法	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無

題目	重要性				我需要支持的 程度					專家意見	
	非常 不 重要	不 重 要	普 通 重 要	重 要	非 常 重 要	完 全 不 需 要	偶 爾 需 要	需 要	經 常 需 要		非 常 需 要
36. 單位能支持我把多數時間放在個案直接服務上，而盡量減少行政報表或核銷的比重	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	修正文字
37. 單位可以提供互相支持、一起面對並解決問題的工作氣氛	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
38. 主管或內部督導重視我們的在職訓練並對派訓保持開放的態度	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
39. 單位重視職管員提出的倡議意見且能運用資源發展合適的服務方案	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
40. 當我有臨時請假或外出受訓的需求時，單位可以調派其他人員協助支援我的業務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	無
41. 當我有請長假的需求時，單位可以調派其他人員協助支援我的業務	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議刪去
42. 單位在內部訓練與職務分配上能顧及我的職涯發展需求	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	建議刪去

第四部分：尋求支持的形式與對象

說明：

下列題目是要了解在職管新制實施後，職管員尋求支持之優先順序。作答時請依您本身的偏好與優先考量，在相對應的空格中填入數字1~5（數字越小表示順序越優先）。

專業知能	您對「支持形式」的優先排序					專家意見
	課堂講授	與同儕或督導討論	實際觀察與模仿	靠自己累積經驗	其他 (請說明)	建議區分討論或諮詢的對象
43. 個案管理知能 (如：轄區資源盤點、個案進度盤點、協調整合服務資源、有效運用時間)						可考慮分成「知識」和「技能」兩個向度
44. 諮商輔導知能 (如：晤談技巧、生涯輔導概念)						可考慮分成「知識」和「技能」兩個向度
45. 評估知能 (如：生心理評估、特殊障別評估、職評工具操作)						可考慮分成「知識」和「技能」兩個向度
46. 倡議知能 (如：正式與非正式資源的倡議、倡導個案權益)						可考慮分成「知識」和「技能」兩個向度

47. 整體而言，對於職管員專業知能的支持需求，您向以下人員尋求諮詢或支持的優先順序為(請在空格填入數字1~7，數字越小順序越優先)：

- 其他職管員 主管或內部督導 外部督導 職重資源中心職重專員
職評員 支持性就服員 其他(請填寫)：_____

專家意見：建議47.選項增列「專家」以區隔「外部督導」

附錄 12、第四次專家諮詢會議紀錄

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討

第四次 專家諮詢會議紀錄

壹、會議時間：103 年 10 月 06 日（三）14 時 00 分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：

勞動部勞動力發展署：許致軒 技正

輔導團委員：黃慶鑽老師、賴淑華老師、簡明山老師、吳明宜老師、

許華慧老師

中心人員：王敏行主任、曾中斌執行秘書、林煒翔職重專員、
陳冠霖職重專員、李敏聰職重專員、黃湘羚職重專員

會議記錄：林煒翔

肆、會議內容：

此次會議討論的議題連動性高，也絕非一朝一夕之議題，目前亦尚未有明確的定案，故利用此次專家會議的機會，聚集北中南的專家委員：包含第一線實務主管、專家學者、資深督導及資深職重專員一同探討發想，茲將各專家委員所提出之建議與想法，羅列於會議紀錄中，可提供未來參考建議。

一、關於職管員養成與在職訓練議題。

說明：1. 對於未來職管員的養成訓練，有何建議？

2. 關於現任職管員的在職訓練，有何建議？

委員建議：

1. 養成訓練：

(1)檢視並重新規劃課程：建議養成訓練可考慮規劃需具備的核心職能，如：諮商輔導知能、表格內涵與運用、專業倫理，使職管員能在正式提供服務前，能具備基本的核心職能以因應未來工作內容。

2. 在職訓練：

- (1) **建立學習地圖**：建議縣市政府可因應不同年資的職管員，辦理不同的訓練課程，建立一套學習的進程使職管員能逐步增加專業能力，例如：1~3年的職管員提供中階的訓練課程；3年以上的提供進階訓練課程。
- (2) **發展教練制度**：建議可由資深的職管員，擔任新進職管員的教練，讓新進職管員在初期工作時，能有一個專人隨時解決其疑惑，幫助新進職管更快進入狀況。

二、 關於督導制度議題：

說明：1. 對於督導制度有何建議？

委員建議：

1. **行政內督可接受職重相關訓練**：由於目前職管內督多於縣市政府內
政府內
行政長官擔任，為使職業重建業務推動更為順暢，可考慮內
督人員
參與相關的職重訓練，以更加了解職業重建業務。
2. **調整職管專業內督聘用比例**：目前中央規定單位職管員必須要達到13名，才可聘用一名專業內督。但由於督導負荷量大，也難以達到良好的督導品質，故建議可考慮將此聘用的比例降低，使專業內督可有效發揮其功能。
3. **內督與外督的角色分工**：目前內督與外督的職責劃分並無依循，建議可依據職管員的需求將內督與外督的角色功能訂定清楚。

三、 績效制度與服務理念議題：

說明：1. 對於職管的績效考核制度有何建議？

委員建議：

1. **評鑑委員接受行前訓練**：建議未來評鑑委員要接受行前訓練，包含審查表格內容的共識，例如：在評鑑服務紀錄時，應針對做了什麼服務，而非文辭字句上的考核。
2. **分區評鑑制**：建議未來職管的評鑑可先辦理全國性的評鑑，建立全國性的基礎資料或評鑑委員的共識原則後，再根據都會區、本島縣市及離島花東區等區域差異（或是根據配置內部專業督導的有無）來區分評鑑標準。
3. **界定評鑑向度**：未來在擬定職管員評鑑的向度時，建議可從職管手冊倡導的精神（如：直接服務的比重等）去發展檢核的向度，以界定職管員的服務優劣，會較為合宜。

4. **評鑑技術問題：**績效指標與評鑑制度對於服務流程及服務品質的控管而言有其必要性，然而，如何測量服務成果、如何客觀的檢視服務品質等將是評鑑制度最實際待討論的議題，故建議在實施全國性的評鑑之前，應先解決評鑑之技術面的問題，例如：要如何測量職管員有做到「賦權」的精神、或如何評估職管員落實倫理原則的程度等。

四、其他：服務空間議題

目前職重窗口多設立於地方政府，但各縣市政府內空間資源不一，未必都有足夠的服務空間供職管員服務使用，影響服務品質。例如：職管員在與服務使用者晤談時沒有隱密的空間，並未尊重服務使用者隱私。

委員建議：

1. **納入補助計畫要求：**建議中央可考慮擬定補助計畫時就要求委辦單位在服務空間上要有合宜的服務空間，如：至少設置一間諮商晤談室，提供安心的服務品質。藉此來強調職管員需要有合宜的服務空間。

附錄 13、第五次專家諮詢會議紀錄

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討

第五次 專家諮詢會議紀錄

壹、會議時間：103 年 11 月 19 日（三）10 時 00 分

貳、會議地點：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 會議室

參、與會人員：

勞動部勞動力發展署：許致軒 技正

勞動部勞動力中彰投分署：曹敏君 督導

輔導團委員：王宜慧督導、陳姿局督導、簡宏生督導、李春寶督導

中心人員：王敏行主任、鳳華副主任、曾中斌執行秘書、林煒翔職重專員、李敏聰職重專員、陳冠霖職重專員、黃湘羚職重專員

會議記錄：林煒翔

肆、會議紀錄：

一、現有因應方式之補充

1. 職管子系統穩定度低且使用介面不友善：除了耐心操作以外，職管員會向系統管理員反應狀況，請系統管理員處理修正問題。
2. 對職評工具不熟悉，施測後應用困難：有些縣市會搭配直接與職評員配合，由職評員擔任類似督導的角色，帶領著職管員完成一個個案，雖然職評員無法算案量，但是可以補助督導津貼費用。
3. 職評報告撰寫困難，耗費時間：利用與外部督導討論，或是請職重資源中心人員協助，一同討論報告撰寫方式。

4. 資源倡議能力較為不足：有些職管員是心有餘而力不足，想倡議卻無力倡議；有些職管員是根本還沒有機會想到資源倡議，因為本身的業務就已經負荷太重。針對這樣的情況，有督導會主動分享外縣市的情況，說明其他縣市的資源倡議經驗，一方面可讓職管員知道如何去做，一方面也強化職管員對此方面的敏感度。
5. 職管員對職評報告內容有疑慮，影響轉介職評意願：面對這樣的情況，「溝通」是必要的，目前職管員會嘗試在職評說明會前與職評員溝通職評報告的內容，讓職評員能調整到更符合職管需求的狀態。
6. 職管員與就服員在評估個案可就業的觀點常有落差：透過職管外督與就服外督的溝通，互相了解雙方專業工作人員的困境，藉此拉近職管員與就服員間的差距。
7. 部分職管員習慣以就服方式提供職管服務：目前會透過與督導討論，或是辦理個案研討，慢慢調整職管員服務慣性。
8. 對專業倫理的覺察能力不足：面對專業倫理的覺察，還是會透過平常與同儕或每個月的個督，互相研究討論，增加專業倫理的敏感度。
9. 行政內督對職重專業較不熟悉，且異動頻繁：在實務工作場域中發現，可以慢慢讓行政內督了解職重的專業，但異動的狀況是無法掌控的，而為了讓團隊不會因主管更換受影響，有些單位會從職管員中挑選一位擔任團隊統籌，負責一些行政督核，然後其他職管員協助分擔一些案量。
10. 缺乏正式晤談空間設備：目前的情況是許多單位並沒有設置專門的晤談空間，而當需要與服務使用者晤談的時候，就盡量想辦法找出空間進行晤談。
11. 案量績效使職管員備感壓力：在案量績效部分，有可能是案量太多或案量不足的情況，建議成果報告中可以再說明清楚。而

無論是哪種狀況，目前職管員就是盡量去執行、努力去完成。

二、對未來之建議

1. 職管子系統面：建議可保持現有職管子系統的架構，去改善穩定性及介面不友善的問題，因為目前職管員大都漸漸熟悉操作模式，若再次大幅度改版，又無法更簡便，可能仍會造成使用上的困難。
2. 資源倡議面向：建議可以在一些特殊的場合會議，如：主管會議、轉銜會議、訪視會議、聯繫會議，適時提出倡議的內容，再搭配自己單位內部的努力，會使倡議內容更受重視。
3. 督導制度面：關於行政內督的議題，可以試著邀請行政內督盡量參與個研，或是適時請外督與主管溝通，讓行政督導更能融入職業重建專業領域。
4. 績效考核面：若擔心案量績效的問題，可養成個案盤點的習慣，定期控管個案狀況，將可結案的個案結案，需要提出個案研討的個案提出，以清楚案量不足或過多的情況，並做出因應的策略。
5. 缺乏正式晤談空間設備：正式晤談空間是相當基本的服務設備，但有設置並注意的單位並不多，這會影響服務使用者的權益，也可能會影響職管員提供服務的品質。建議可將此需求正式列入標案計畫書內，請單位務必設有隱密性較好的晤談空間。

附錄 14、陪同觀察同意書

研究說明及同意書

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的職重專員。103 年開始全國將推動職管新制，而對於職管新制的實施，職管員所需要的專業支持需求，是本中心至為關切的議題，故此次研究進行的主題為「因應職管新制實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討」。期望研究結果能對職業重建個案管理服務貢獻一份心力。

在此徵求您的同意，協助參與中心的研究：在您進行「晤談/評量」與「擬定職業重建計畫」兩階段的服務時，允許我在一旁觀察整個過程，過程中我不會妨礙、介入您與服務使用者間的互動，而在結束後可接受我的訪談或與我共同討論服務過程。

本研究中的所有紀錄及資料將完全保密，且我將會修改資料，使旁人無法辨識出您的身分，而除了您與研究人員之外，不會使資料外流。所有資料只作為研究分析之用，如將作其他用途，必須先得到您的允許。

參與研究過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止觀察與訪談，並妥善銷毀手邊的資料。

待您瞭解上述內容之後，請勾選以下的同意事項：

1. 我 同意 不同意 參與本研究。
2. 我同意研究者以 錄音 現場筆記(可複選)的方式從旁觀察、記錄我的服務過程，以及服務後與研究人員訪談的內容。

謝謝您的合作！

參與者：

研究者：

民國 年 月 日

研究者： 電話：04-7232105*52458

聯絡地址：彰化市進德路一號 勞動部勞動力發展署中彰投分署委託
國立彰化師範大學辦理 103 年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

研究說明及同意書

您好：

我是中彰投職業重建服務資源中心的研究人員。我正在進行一個「職業重建服務」的研究案，想徵求您的同意：

因為研究需要，請讓我在您與職管員見面的時候，讓我在旁邊觀察記錄。過程中我不會打擾您和職管員，而且研究紀錄都會保密。

如果過程中有任何問題，您都可以詢問；若您不想我繼續觀察記錄，我會馬上停止，並銷毀有關您的紀錄資料。

如果您已經清楚上面的內容後，請填寫下方的同意事項：

1. 我的名字是_____（簽名），我同意不同意 參與本研究。
監護人：_____（簽名）， 同意不同意 服務使用者
參與本研究。
2. 當我接受職管員服務的過程時，我同意研究者以錄音現場筆記(可複選)的方式記錄我的服務歷程。

民國 年 月 日

謝謝您的協助！

研究者： 電話：04-7232105*2458

聯絡地址：彰化市進德路一號 勞動部勞動力發展署中彰投分署委託
國立彰化師範大學辦理 103 年中彰投區身心障礙者職業重建服務資
源中心

附錄 15、陪同觀察研究日誌(摘錄)

研究者日誌---陪同觀察版

日期：103 年 6 月 17 日

研究者：M CM1-1

一、研究參與者基本資料(陪同服務填寫)

28.性別：女 男

29.年齡： 歲

30.專業訓練背景(可複選)：

- 復健諮商 社會工作 職能治療 物理治療 心理輔導
勞工關係 企業管理 人力資源發展 其他(請填寫)

31.年資/經歷：

- 擔任職管員 1 個月
曾擔任就業服務員 年
曾擔任職評員 年
曾擔任其他職業重建專業人員：員年

32.所接受過職業重建服務相關培訓課程(可複選)：

- 仍未受訓
身心障礙者就業服務相關專業訓練 80 小時以上
身心障礙者就業服務相關專業訓練 36 小時以上
職業輔導評量人員初階 162 小時
職業重建個案管理源專業訓練 36 小時以上
督導專業訓練 36 小時

33.觀察階段：申請階段(A 階段) 審查階段(B 階段) 晤談/評估
階段(C 階段) 擬定職重計劃階段(D 階段)

34.服務使用者障礙類別：精障/中度

1. 職管員與個案互動觀察	2. 職管員回應個案方式	3. 訪談：協助職管覺察	4. 訪談：職管員反思/選擇
<p>1. 事先與轉介單位職能治療師討論？</p> <p>2. 個案為新案或僅為轉介職評？</p> <p>3. 直接由 A 到 C 階段。討論初期，僅與 OT 討論，未理會個案（場面構成？）。</p> <p>4. 資料蒐集的方式。</p> <p>5. 與其他重要他人（如：轉介機構的專業人員、家人）蒐集必要資訊？</p>	<p>1. 初期忽略個案的存在，討論過程的中後段，才以與個案討論為主。</p> <p>2. 以引導方式詢問個案，如：分享一下某事件的經驗，並在個案分享後給予讚許。</p> <p>3. 承諾個案會與家屬聯繫，並鼓勵家屬於假日將個案帶回家，或多來看個案，但告知不一定能說服家屬。</p>	<p>1. 前置準備。</p> <p>2. 並非轉介單位主導使用何整資源，而是由職管員判斷後，提供必要的資源。</p> <p>3. 由階段 A 到 C 並未明顯區隔，判斷開案與否的助要因素為何？服務開展的脈絡不明確？</p> <p>4. 皆以問答方式蒐集個案資料，且依據評估表的格式，逐一詢問。</p> <p>5. 蒐集重要他人訊息的管道。</p>	<p>1. 職管員表示因職能治療師提供完整的「職業輔導評量轉介表」、「醫療諮詢單」，且由資深職管員告知此一個案轉介，因此未事先聯繫做前置準備，未來會規劃與執行前置準備。</p> <p>2. 職管員表示知道職管員的職責與任務。</p> <p>3. 職管員表示取得的書面資料之訊息充足，因此在未接觸個案時即已決定開案服務，因此是直接進入 C 階段。服務主軸方面，職管員回應，是因帶領她的資深職管員是如此操作的，且因本次的陪同，所以認為也必須如此快速的進行。</p> <p>4. 職管員表示依據自身 ICF 訪員的受訓與執行經驗，認為除智能障礙者外，皆可透過問答方式獲得所需資訊。但又表示，並無明確訪問題綱，令自己不知所措，也不知如何深入追問，更無把握掌握足夠資訊，因而感覺焦慮。</p> <p>5. 經提醒後職管員表示會向轉介單位蒐集其他訊息。</p>

反思筆記

1. 職管員表示截至目前為止，本次個案為服務的第五位個案，但僅第一位個案是由資深職管員帶領，並從旁觀察與學習，第二案開始，皆為獨立進行。且因未接受職管 36 小時訓練，故對於職重服務體系、職管概念很模糊。從觀察、訪談後發現，職管員將研究者視為督導，因此更緊張與焦慮。
2. 職管員對於自身應具備的能力、條件…等，皆不清楚，僅靠自己以往的經驗，或是單一次的見習過程，去摸索與推測自己該做的工作，因此顯得非常迷惑。
3. 研究者認為職管員基本知能明顯不足（例如：場面構成、個案權益），此議題雖不屬新制後的新增困難，但職管員似乎對此議題完全無感。

研究者日誌---陪同觀察版

日期：103年9月4日

研究者：V. CM2-2

二、研究參與者基本資料(陪同服務填寫)

35.性別：女 男

36.年齡：40-50歲

37.專業訓練背景(可複選)：

- 復健諮商 社會工作 職能治療 物理治療 心理輔導
勞工關係 企業管理 人力資源發展 其他：美髮(請填寫)

38.年資/經歷：

- 擔任職管員4年
曾擔任就業服務員6年
曾擔任職評員 年
曾擔任其他職業重建專業人員：員年

39.所接受過職業重建服務相關培訓課程(可複選)：

- 身心障礙者就業服務相關專業訓練80小時以上
身心障礙者就業服務相關專業訓練36小時以上
職業輔導評量人員初階162小時
職業重建個案管理源專業訓練36小時以上
督導專業訓練36小時

40.觀察階段：晤談/評估階段(C階段) 擬定職重計劃階段(D階段)

41.服務使用者障礙類別：視障重/20Y

1. 職管員與個案互動觀察	2. 職管員回應個案方式	3. 訪談：協助職管覺察	4. 訪談：職管員反思/選擇
<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員先與案母建立關係，並詳細介紹職重服務。 2. 對於個案，CM2 則直接拿表格給個案填寫，在個案填寫同時與案母收集資訊，了解家庭狀況。 3. 職管員在晤談之中不斷提供視障資源資訊，如：盲用電腦。 4. 職管員在晤談中難免偶爾會出現較專業的術語，如：處遇、成就測驗...等等。 5. 職管員階以正向態度與案母溝通，當案母無意識批判案主找工作的想法時，職管員立即重新建構語句，使其成為正向的敘述。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員甚少與個案有溝通，大多與案母，其態度皆相當細心、耐心。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員相當重視個案的家庭系統，會將重點放在與岸父母溝通，為何？ 2. 如何訓練建立關係的技巧？ 3. 如何訓練能對資源有廣泛的認識？ 4. 對特殊的障別的了解，如視障，如何培養訓練的？ 5. 請個案填寫所有表格用意？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員認為家庭是相當重要的一環，若家庭沒有穩定，或是溝通好，個案難以有所穩定。 2. 建立關係的技巧其實就是靠每次實際晤談去體會感受，經驗累積而成。 3. 對資源的了解與以往的工作經驗有關，還有經年累月的經驗，對彰化資源的熟悉，靠自己平常多打聽、多了解在地資源。 4. 對視障的了解也是與以往的工作經驗相關，還有透過一些課程學習了解。 5. 給個案填寫表格也是想順便了解個案的認知功能，並收集個案的想法。

研究者反思筆記

1. 研究者第二次陪同觀察 CM2，對於 CM2 的服務模式會感覺有自成一格的方式，CM2 並不會依照表格的順序晤談，而是依照自己的方式向案母或個案蒐集資料(尤其是案母)。
2. CM2 習慣會把申請表、評估表都拿給個案填寫，前一次亦然。研究者原本會感到有些奇怪，認為 CM2 的方式不對，但此次再次觀看，有不同的想法：職管新表格提供的是一種結構式的邏輯評估，很適合初學者遵照訓練，但對於已經有一定工作經驗的工作者而言，其實工作者都已經有一定的模式架構在運行，而不受表格約束。與其說評估方式不當，不如說 CM2 是用自己的架構在看個案、評估個案。
3. CM2 對於資源以及關係建立相當熟稔，且大多數都是靠著自己經驗的累積而成，似乎沒有特別意識到自己是如何培養訓練而成。
4. 面對像 CM2 這樣經驗豐富的工作者，要重新塑造其既有的框架來服務個案是有困難的，或許身為資源中心的立場，與其重新教導工作者表格的使用方法，不如應該思考該如何依循工作者的風格，協助其調整使用晤談的工具。例如：職管員習慣用表格當作認知工具，但職管表格有太多抽象的概念，應設計更淺白易懂的簡單問卷，讓工作使用，對個案也較有意義，否則填寫評估表的資訊，對工作者及個案而言是很空泛的。

研究者日誌---陪同觀察版

日期：103年09月29日

研究者：U / CM3-6

三、 研究參與者基本資料(陪同服務填寫)

42.性別：女 男

43.年齡：歲

44.專業訓練背景(可複選)：

- 復健諮商 社會工作(推廣部) 職能治療 物理治療
心理輔導 勞工關係 企業管理 人力資源發展 其他(請填寫)

45.年資/經歷：

- 擔任職管員 3.5 年
曾擔任就業服務員 2 年
曾擔任職評員 年
曾擔任其他職業重建專業人員：員年

46.所接受過職業重建服務相關培訓課程(可複選)：

- 身心障礙者就業服務相關專業訓練 80 小時以上
身心障礙者就業服務相關專業訓練 36 小時以上
職業輔導評量人員初階 162 小時
職業重建個案管理源專業訓練 36 小時以上
督導專業訓練 36 小時

資源連結	諮商晤談技巧	與其他專業人員合作	行政議題
<ol style="list-style-type: none"> 職管提到每次與個案晤談都會將政府印製的福利資源手冊提供給個案，但因為份數不多，因此如果沒有了就會依案主需求告知資源申請方式。 職管員表示自己需要再做提升的部分是對資源的開發與連結能力，尤其針對偏鄉地區(如魚池鄉)的資源目前尚未實際著手，未來會期許自己多些時間與心力的灌注。 	<ol style="list-style-type: none"> 職管員對於晤談過程中的正向回饋、鼓勵引導等技巧使用都相當豐富，也自己表示其實相當注重晤談的技巧，不過因為受限公出時間壓力(差勤規範)，因此都只能一次晤談就完成所有表單填寫，有時難免忽略個案較內在層次的諮商。 	<ol style="list-style-type: none"> 職管表示會盡力將資料完成後交由就服員進行協助，且認為同為職業重建團隊，應各司其職共同為個案的服務做努力。 職管在經營學校部分努力許久，因此老師都滿願意配合就業轉銜，目前新進職管員接任草屯轄區的部分也因為職管的協助而有不錯的合作關係。 職評業務是職管員視為很重要的評量專業，因此每年都會協助轉介個案，期待其他職管員也能一起支持職評資源的發展。 職管員表示今年度會請外督找一天全程陪同新進職管進行晤談或相關表單登入，了解新進職管在專業知能的需求，並且也能給予及時性的回饋，對職管有莫大助益。 	<ol style="list-style-type: none"> 科長與科員同為社工養成背景，因此對於職管的業務內容並非十分了解，常會以社工接案的方式來衡量職管的工作表現，對於主管的支持度覺得相當不足。 科長期待轄區的定期輪調，但是對於時間累積建立起的合作關係如果調換轄區就必須重新再來過的話對職管會造成莫大的壓力，何不以前各自經營的轄區盤點相關資源共享來得實際些。 科員規範公出的差勤申請須搭配當天服務紀錄表且申請時間與服務時間必須吻合，對於服務轄區較遠的職管來說無疑是另一項負擔，行政面不僅無法提供支持，反而成為壓力源。 期待外督能夠協助與科長、科員溝通，但也擔心外督的角色職責不符，可否由職重中心透過未來訪視進行協助…？

反思筆記

1. 職管員身兼多責，尤其在新制的實施下更被放大檢視服務的品質，因此可想見外在壓力的同時是相當需要獲得內部行政主管的支持，所以其實聽職管員分享自己偏遠轄區需要投入的心力與時間時，真的滿希望主管端能夠多給予支持，畢竟偏遠地區的個案服務與資源開發一直是被忽略的一塊，如果職管因為覺得行政太過繁複而寧可選擇乖乖服務鄰近區域時，這不也是個案的一種損失嗎？
2. 外督協助陪同職管員晤談是很實務的協助，但似乎不應侷限在「新進職管員」，其實每位職管員都有這樣的需求，但是觀察起來好像職管員都會擔心這樣的陪同會被放大檢視自己的專業度，而不是思考成對自己的幫助，相對而言，這或許也是職管員學習與進步停滯的原因之一吧！
3. 職管員表示自己只有資源連結能力需要被提升，其他的部分對自己都還滿滿意的，某種程度算是缺乏自我覺察與成長嗎？
4. 職管員擔心轄區輪調的變動影響與資源的合作關係，但如果每個人都能對轄區資源有所掌握並適時做交接的話，其實反而可以相互學習成長，部分資源缺乏開發的或許由其他職管進行可以有不同的合作關係，不是嗎？所以當職管員說某些轄區只有她有辦法建立合作關係時，我的感覺是所以她更有這樣的能力去協助其他職管員進行資源連結的建構，更應無私的分享，只是這樣的理念確實存在在競爭的團隊關係當中。

附錄 16、單位專訪題綱

103 年中彰投區主題探討研究：

〈因應職管手冊實施，職業重建個案管理員專業支持需求之探討〉

專訪題綱

感謝您協助參與本中心 103 年度主題研究計畫，本計畫旨在了解職管新制實施下職管員的專業支持需求，進而提出相關支持機制。

此次專訪所蒐集的資料僅作為研究使用，並予以匿名處理，未經過您的同意將不予公開，請放心分享。謝謝您的協助！

本次專訪分為四個部分：督導制度、在職訓練、行政支持、其他。

一、督導制度：

1. 在職管新制實施下，請問貴單位的督導制度是如何規劃的？
2. 在職管新制實施下，關於內督、外督的合作模式為何？

二、在職訓練：

1. 在職管新制實施下，請問貴單位對於職管員的在職訓練是如何安排規劃的？
 - (1) 在內部訓練部分有何形式？
 - (2) 在外部訓練部分有何規範？

三、行政支持：

1. 在職管新制實施下，請問貴單位的職管員在提供服務中若遇到困難阻礙時，行政方面（如：行政主管領導風格或內部制度等方面）提供的支持如何？

四、其他：

在職管新制實施下，您對於職管員的支持機制還有其他的建議嗎？歡迎分享。