

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

105年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

**【職業重建服務主題探討】**

職管新制實施前後，職重個管服務型態變化

之探討

期末報告

方案主持人：王敏行教授、黃宜君副教授

方案小組成員：曾中斌、陳冠霖、黃湘羚、張馨云、林煒翔

中 華 民 國 1 0 5 年 1 2 月 3 1 日

105 年主題探討摘要

職管新制實施前後，職重個管服務型態變化之探討

一、主旨

民國 102 年 8 月修訂的「辦理身心障礙者職業重建窗口計畫」，一方面延續民國 91 年起身心障礙者就業轉銜員提供的就業轉銜服務，一方面承接民國 98 年起職業重建個案管理員（以下簡稱「職管員」）扮演的個案管理與資源整合角色，並參考「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」內容，在職業重建個案管理服務理念、服務流程、使用表單與資訊系統等面向進行重大修正，形成了一個新的職業重建個案管理服務制度（以下簡稱「職管新制」）。隨著職管新制自民國 103 年起全面實施，國內職業重建制度的發展可謂來到了一個重要的里程碑。

職管新制的落實一直是本中心持續關切的議題。本中心從 101 至 103 年的主題探討歷程得知，各縣市的職重窗口運作模式與專業支持機制等條件仍有相當大的落差。雖然勞動部勞動力發展署在推動職管制度過程中持續規劃相關的配套措施，但職管員負荷過重、不易招募等現象仍時有所聞。

本中心為了解職管新制實施前後，職管服務型態有何變化，將分析以下職重資訊系統的次級資料，進行跨年度比較：

1. 服務對象的基本特性差異，包含：
  - (1) 職管開案服務的案量、
  - (2) 服務對象的人口學特性、
  - (3) 服務對象的服務需求分布
2. 職重個管的服務型態，包含：
  - (1) 職管開案服務至結案的服務期程、
  - (2) 職管員提供的服務次數、
  - (3) 職管員的服務頻率、
  - (4) 職管員的服務方式、
  - (5) 職管員與服務對象見面的次數、
  - (6) 職管員運用與連結服務資源的次數分布

## 職管新制實施前後，職重個管服務型態變化之探討

### 二、方法及步驟

本研究採回溯性次級資料分析方式，針對職管新制實施前二年（101至102年間）及實施後二年（103-104年間）接受職管開案服務之身心障礙者，蒐集職管員在「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中所登錄的個案資料、服務表單與服務記錄，從中整理可代表職業重建個案管理服務之「服務型態」的量化數據，並進行跨年度比較。

主要研究步驟如下：

1. 取得 101-104 年期間，全國職管員登錄於「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」及「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」的開案服務資料與相關記錄。
2. 針對職管新、舊制在職管服務對象的基本特性（開案案量、服務對象人口學特性、服務對象需求分布）數據進行統計分析，並比較有何差異。
3. 從前述個案服務資料中，針對職管已結案者（舊制為 102/12/31 前，新制為 104/12/31 前）的服務型態（職管服務次數、服務期程、服務頻率）數據進行統計分析，並比較職管新、舊制有何差異。
4. 透過分層抽樣方法，從職管已結案者抽出一定比例的樣本，針對其服務型態（與服務對象見面次數、運用與連結服務資源）數據進行統計分析，並比較職管新、舊制有何差異。

### 三、成果

實證數據顯示職管新制實施後，職管員個別開案量下降、職管員擬定職重計畫前的期程顯著增加、職管總服務期程無明顯差異、職管員與服務對象見面比例顯著增加、各種服務方式所佔比例各有所增減等現象；可歸納出職管開案服務對象逐漸以支持需求較高者為主、職管員之需求評估角色漸被落實、職管員之服務內容獲得更多關注與規範等結論。

最後，研究團隊分別針對實務面、資訊系統應用及後續研究方向等面向，對中央及地方政府提出建議。

# 目次

第一章、緣起與目的.....	1
第一節、研究背景.....	1
第二節、研究目的與待答問題.....	12
第三節、名詞釋義.....	13
第二章、研究方法.....	16
第一節、研究設計.....	16
第二節、資料來源與研究對象.....	17
第三節、資料處理.....	18
第四節、研究工具與分析方法.....	30
第五節、統計分析結果詮釋.....	31
第三章、研究結果與討論.....	32
第一節、職管新制實施前後，服務對象的基本特性.....	32
第二節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異.....	44
第三節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異-依縣市等級....	48
第四節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異-依職管員世代..	79
第五節、討論.....	101
第四章、結論與建議.....	113
第一節、研究結論.....	113
第二節、建議.....	114
參考文獻.....	118
附錄.....	119

# 表次

表 1-1-1、職管員進行評估之相關規定比較 .....	6
表 1-1-2、職管員研擬與執行職業重建計畫之相關規定比較 .....	7
表 1-1-3、職管員使用之工作表單比較 .....	9
表 1-1-4、職管員使用之工作表單中質性描述之程度比較 .....	10
表 1-1-5、職重個管服務型態可能的轉變 .....	11
表 2-1-1、研究架構 .....	16
表 2-2-1、本研究取得之資料 .....	17
表 2-3-1、資料異常的處理方式 .....	20
表 2-3-2、特殊狀況的處理方式 .....	21
表 2-3-3、服務紀錄表(表 0C)資料異常的處理方式 .....	22
表 2-3-4、各待答問題之有效資料 .....	23
表 2-3-5、分層抽樣規劃與結果 .....	24
表 2-3-6、事後分層加權權數 .....	24
表 2-3-7、研究變項 .....	27
表 2-3-8、不同世代組別的職管員人數 .....	30
表 3-1-1、職管開案案量分布情形：以縣市等級區分 .....	32
表 3-1-2、職管開案案量分布情形：以單位屬性區分 .....	32
表 3-1-3、職管開案案量分布情形：以單位組別區分 .....	33
表 3-1-4、職管開案案量分布：職管員平均新開案量統計 .....	34
表 3-1-5、職管開案案量分布情形：依障礙鑑定新舊制區分 .....	35
表 3-1-6、職管開案案量分布情形：以轉換後的障別*數目區分 .....	35
表 3-1-7a、職管開案案量分布情形：以轉換後的障別*區分 .....	36
表 3-1-7b、轉換障別x實施前後 卡方檢定 .....	37
表 3-1-7c、轉換障別x實施前後 交叉表 .....	37
表 3-1-8、職管開案案量分布情形：以障礙等級區分 .....	38
表 3-1-9、職管新制實施前後的年齡統計 .....	38
表 3-1-10a、職管開案案量分布情形：以年齡組別區分 .....	38
表 3-1-10b、年齡組別x實施前後 卡方檢定 .....	39
表 3-1-10c、年齡組別x實施前後 交叉表 .....	39
表 3-1-11a、職管開案案量分布情形：以教育程度區分 .....	40
表 3-1-11b、教育程度組別x實施前後 卡方檢定 .....	40
表 3-1-11c、教育程度組別x實施前後 交叉表 .....	40
表 3-1-12a、職管開案案量分布情形：以工作經驗區分 .....	41
表 3-1-12b、職管新制實施後服務對象之工作經驗分布 .....	41
表 3-1-12c、統計檢定量 .....	41
表 3-1-13、職管新制實施前案主主要需求分布 .....	42

表 3-1-14、職管新制實施後個案支持輔導需求分布 .....	42
表 3-2-1、有效結案資料之案量分布 .....	44
表 3-2-2、新制實施前後職管服務型態的差異 .....	45
表 3-2-3、新制實施前後職管員運用資源的分布情形 .....	46
表 3-3-1、新制實施前後職管服務型態的差異：依縣市等級 .....	50
表 3-3-2、智障者案量分布情形 .....	52
表 3-3-3、智障者接受職管服務型態的差異 .....	55
表 3-3-4a、職管員與智障者個案見面次數比例的差異 .....	58
表 3-3-4b、職管員與智障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權） .....	59
表 3-3-5、智障者個案運用資源的分布情形 .....	59
表 3-3-6、精障者案量分布情形 .....	61
表 3-3-7、精障者接受職管服務型態的差異 .....	64
表 3-3-8a、職管員與精障者個案見面次數比例的差異 .....	67
表 3-3-8b、職管員與精障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權） .....	67
表 3-3-9、精障者個案運用資源的分布情形 .....	68
表 3-3-10、肢障者案量分布情形 .....	70
表 3-3-11、肢障者接受職管服務型態的差異 .....	73
表 3-3-12a、職管員與肢障者個案見面次數比例的差異 .....	75
表 3-3-12b、職管員與肢障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權） .....	76
表 3-3-13、肢障者個案運用資源的分布情形 .....	76
表 3-4-1、不同世代組別的職管員平均服務年資(單位:月) .....	79
表 3-4-2、不同世代組別的案量分布情形 .....	79
表 3-4-3、智障者接受各世代職管服務型態的差異 .....	81
表 3-4-4、各世代職管員與智障者個案見面次數比例的差異 .....	83
表 3-4-5a、各世代職管員為智障者個案運用資源的分布情形：檢驗一 .....	83
表 3-4-5b、各世代職管員為智障者個案運用資源的分布情形：檢驗二 .....	85
表 3-4-6、精障者接受各世代職管服務型態的差異 .....	88
表 3-4-7、各世代職管員與精障者個案見面次數比例的差異 .....	90
表 3-4-8a、各世代職管員為精障者個案運用資源的分布情形：檢驗一 .....	90
表 3-4-8b、各世代職管員為精障者個案運用資源的分布情形：檢驗二 .....	92
表 3-4-9、肢障者接受各世代職管服務型態的差異 .....	95
表 3-4-10、各世代職管員與肢障者個案見面次數比例的差異 .....	97
表 3-4-11a、各世代職管員為肢障者個案運用資源的分布情形：檢驗一 .....	97
表 3-4-11b、各世代職管員為肢障者個案運用資源的分布情形：檢驗二 .....	99
表 3-5-1、身障人口數變化及職管開案量變化 .....	101
表 3-5-2、非勞動力但有能力及意願工作之身障者職業重建需求變化(節錄) .....	102
表 3-5-3、身障失業者職業重建需求變化(節錄) .....	102
表 3-5-4、各世代職管員服務型態的差異(1) .....	105

表 3-5-5、各世代職管員服務型態的差異(2) .....	105
表 3-5-6、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(1) .....	106
表 3-5-7、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(2) .....	106
表 3-5-8、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(3) .....	107
表 3-5-9、各縣市職管員運用勞政資源的差異：以智障者為例 .....	107

## 圖 次

圖 2-1、將分散的資料表串接成同一次服務歷程資料 .....	19
圖 2-2、101-102 年職管系統資料結構.....	25
圖 2-3、103-104 年職管系統資料結構.....	26

# 第一章、緣起與目的

民國 102 年 8 月修訂的「辦理身心障礙者職業重建窗口計畫」，一方面延續民國 91 年起身心障礙者就業轉銜員提供的就業轉銜服務，一方面承接民國 98 年起職業重建個案管理員（以下簡稱「職管員」）扮演的個案管理與資源整合角色，並參考「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」內容，在職業重建個案管理服務理念、服務流程、使用表單與資訊系統等面向進行重大修正，形成了一個新的職業重建個案管理服務制度（以下簡稱「職管新制」）。隨著職管新制自民國 103 年起全面實施，國內職業重建制度的發展可謂來到了一個重要的里程碑。

職管新制的落實一直是本中心持續關切的議題。本中心從 101 至 103 年的主題探討歷程得知，各縣市的職重窗口運作模式與專業支持機制等條件仍有相當大的落差。雖然勞動部勞動力發展署在推動職管制度過程中持續規劃相關的配套措施，但職管員負荷過重、不易招募等現象仍時有所聞。究竟職管新制實施後，職管服務型態產生何種變化？「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」中的相關服務記錄與數據如何作為了解職管新制實施現況的實證基礎？本中心擬透過 105 年度主題探討回應這些疑問。

## 第一節、研究背景

我國職業重建個案管理服務有其發展脈絡，包括專業人員的角色功能、服務內涵、使用的表單及資訊系統、相關行政配套措施等都經歷了將近十年的修正與調整始形成今天的樣貌。本節將簡述這些發展歷程，說明本次主題探討的研究背景。

### 一、我國職業重建個案管理服務的發展

我國職業重建個案管理服務的發展有幾個關鍵的時機。民國 91 年行政院勞工委員會訂定「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」，規定地方政府應設置專責窗口與專業人員辦理轉銜與就業等相關業務，

此處的專責窗口與專業人員可說是我國職業重建服務窗口與職業重建個案管理服務員的前身，而所設置的專業人員後來則被稱做「就業轉銜人員」。雖然在民國 94 年臺北市的試辦計畫、以及民國 96 至 97 年參與試辦計畫的縣市皆曾設置職管員一職，但直到民國 98 年全面推動職業重建服務窗口（簡稱「職重窗口」）時，各地方政府才普遍設置職業重建個案管理服務員（簡稱「職管員」），提供包含就業轉銜服務在內的個案管理服務。

早期的就業轉銜人員的功能為執行轉銜接案、評估、派案、甚至輔導就業等，以達成協助身心障礙者就業階段前後無接縫之服務銜接、資源整合、專業服務間有效轉銜、獲得整體及持續性服務等目的。由於民國 91 年社區化就業服務流程與工作手冊修訂時，所有的作業表格已具有個案管理的概念，因此就業轉銜人員除了處理個案轉出及轉入資料之外，執行其他功能時便直接沿用社區化就業服務的流程。雖然就業轉銜人員被期待扮演個案管理的角色，但早期就業轉銜人員的主要功能仍以派案與轉介為大宗，並未完全發揮個案管理功能（陳靜江與吳裕益，2008）。

民國 98 年起，各地方政府依「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」普設職管員，負責辦理就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務，除了以個案管理方式協助連結及運用各項職業重建服務資源外，並在了解各項資源分配狀況後適時反映職業重建服務方案之需求。由此可知，職管員除了提供就業轉銜服務之外，已被期待落實個案管理、甚至資源整合與倡議的功能。

雖然此階段的職管員已開始承擔部份職業重建服務流程前端的評估、擬定職業重建計畫等工作，但在實務操作上仍然沿用社區化就業服務的流程與表單，且依各地方政府的規定不同，職管員與社區化就業服務流程常出現步驟重複的現象，例如陳靜江（2012）的報告即指出民國 96 至 99 年間仍有許多個案在同一次服務內出現兩份分別由職管員與就業服務員擬定的職業重建服務計畫（陳靜江，2012）。在

這段期間，雖然職業重建專業人員對於職管員的「個案管理」功能已逐漸有一致的看法（莊巧玲與吳明宜，2013），但職管員仍感覺到其他人、所在機關/機構及部門對職管員的角色與功能不清楚，進而影響其工作滿意度與生活品質（北區身心障礙者職業輔導評量資源中心，2012）。

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 年開始著手擬定「職業重建個案管理服務工作手冊」（簡稱「職管手冊」），並於民國 101 年完成編撰，於民國 101 年至 102 年間亦參與「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」（簡稱「職管子系統」）之設計並協助臺北市政府勞動力重建運用處與新北市新店區職業重建中心完成職管手冊之試辦（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，2014）。民國 102 年 8 月行政院勞工委員會職業訓練局參考職管手冊的概念及服務流程修正「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，民國 103 年起新的職業重建個案管理服務制度（簡稱「職管新制」）全面實施，於是我國的職管員之角色功能、服務流程與工作表單出現了重大的轉變。

## 二、推動職業重建個案管理制度之相關配套措施

勞動部勞動力發展署（前勞工委員會職業訓練局）歷年來曾透過修訂以下幾種「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」之相關規定或補助標準作為推動職重個管制度之配套措施：

1. 增加職管員補助員額：民國 102 年起陸續增加全額補助各縣市職管員的人數，原本的計算標準是依該縣市身心障礙者就業年齡層人口每 10,000 人補助 1 名職管員人事費，此標準至民國 104 年為止已下修至每 5,000 人補助 1 名職管員，全國補助總員額由民國 102 年的 67 名增加至民國 105 年的 134 名，四年來專業人力配置相當於增加了一倍。
2. 下修服務目標人數：民國 102 年度開始規定每位職管員的服務目標人數，依縣市分為：70-80 人、60-70 人、45-60 人三種

層級，然後在民國 103 年起逐年下修，至民國 104 年為止每位職管員的服務目標已分別下修至 50 人、45 人、40 人，且前一年度未結案總數可採計最高 50%，也就是說包含未結舊案在內，每年只要累積服務達 40 至 50 人即可符合目前對職管員服務目標人數的最低要求。

3. 增加外聘專業督導出席費之補助次數：原本職重窗口外聘督導的出席費，不論單位職管員人數多寡每月最多都是補助 4 次，民國 102 年起外聘督導出席次數改為依單位職管員人數計算，單位設有 1 至 3 位職管員者每月仍維持最多 4 次，除此之外，單位職管員人數每增加 3 人，每月可增加 4 次外聘督導的機會。
4. 增加行政人員之人事費補助：為了促進職管員專人專用，民國 103 年起增加職重服務行政人力之人事費補助，地方政府職重窗口可設置業務促進員 1 人，負責辦理職重服務業務推動相關行政工作，以減輕職管員行政業務負擔。
5. 增加內聘專業督導之人事費補助：民國 103 年起增列內聘職管專業督導之人事費補助，單位職管員達 13 人以上者得聘僱 1 名專職督導，以因應職管員即時性的督導需求；惟內聘督導與外聘督導費用補助僅能擇一請領。
6. 要求專業人力進用前需完成職管員專業訓練：早在民國 98 年的「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」中，已規定職管員應於初次進用一年內完成職業重建個案管理員專業訓練 36 小時訓練，而民國 103 年上述準則的修正條文中，將該專業訓練改成應於進用前完成，意即期待職管員在開始工作前即應具備職重個管相關知能。
7. 要求每年進行職評服務至少 1 案：早在民國 98 年起已規定職管員應於進用一定期間內完成職業輔導評量人員初階訓練，而民國 103 年實施職管新制時則增列完成職評初階訓練的職管

員「每年進行職評服務至少 1 位（不含職業訓練錄訓評估、庇護性就業入場評估）」。不過，「每年進行職評服務至少 1 位」的規定在 105 年適用的辦理計畫中已刪除，且對於「完成職評初階訓練」的要求也下修為「完成 60 小時職評專業訓練」。

8. 增加專業加給之人事費補助：民國 103 年起增列職管員人事費專業加給之補助標準，使領有相關專業證照（社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師證書其中之一）每月加給 3,000 元，以鼓勵相關專業人員持續投入職管工作。

由以上種種相關規定的演變可知，近年來推動職管制度的配套措施大致可歸類為以下四種：(1)增加更多的專業人力配置並調降服務案量、(2)提供更密集的專業督導機會、(3)減少行政業務負擔、(4)更高的專業人力進用條件。

### 三、現行職業重建個案管理制度的重大轉變

前述許多重要的修訂項目是為了讓民國 103 年起推動的職重個管新制實施更為順利，而與以往相較，職管新制在職管員角色功能、服務流程與工作表單等面向實有許多重大轉變，分述如下：

#### 1. 強調服務對象的需求評估

職管新制要求職管員「於開案後，透過晤談、觀察或各種職評方式，評估個案的職業重建服務需求及所需職業重建服務資源」，一則將「需求評估」階段從原本職管服務規定的「評估及開案」獨立出來，一則強調職管員不應侷限於晤談，而需運用各種評估方式進行需求評估；同時，以「每年進行職評服務至少 1 案」的形式要求職管員全面落實運用所習得的職評評估方法（見表 1-1-1）。

另外，職管新制的需求評估已從過往「以服務資源為本位」的分類方式，修改成「以支持輔導需求為本位」的分類架構（如表 1-1-1）；且「評估表」在架構與內容的完整度上已不亞於一份職評報告，表示具備職評相關專業知能已是落實職管員角色功能的基本條件。

表 1-1-1、職管員進行評估之相關規定比較

	職管新制 (102年8月1日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)	職管新制實施前 (100年4月22日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)
實施原則中對於「評估」的規定	<p><b>接案評估及開案：</b> 於晤談後判斷個案是否適合進入職業重建個案管理接受服務</p> <p><b>需求評估：</b> 於開案後，透過晤談、觀察或各種職業輔導評量方式，評估個案之職業重建服務需求及所需職業重建服務資源</p>	<p><b>評估及開案：</b> 於晤談後判斷個案是否適合進入職業重建個案管理接受服務，並評估個案需求及所需職業重建資源</p>
系統表單中的需求評估選項	<p><b>評估表「支持/輔導需求類別」</b> 以需求類別為勾選項目，如：增進生涯抉擇、增進求職技巧、增進工作技能、增進工作態度/習慣、增進職場支持環境、其他等。</p>	<p><b>表 2-1「案主主要需求」</b> 以現有服務資源為勾選項目，包含：職業訓練、庇護性就業安置、一般性就業服務、支持性就業安置服務、與就業相關之身心障礙福利措施之諮詢、居家就業服務、其他。</p>
對於評估知能的要求	<p><b>職評初階訓練：</b> 職管員應於初次進用前或進用二年內完成職評初階訓練 *註：105年起此項職評專業訓練內容與時數已修正為60小時。</p> <p><b>運用職評方法：</b> 於完成職評初階訓練後，每年進行職評服務至少1位(不含職訓錄訓、庇護性就業入場之評估) *註：每年進行職評1案之規定已於105年起刪除。</p>	<p><b>職評初階訓練：</b> 職管員應於初次進用2年內完成職評初階訓練</p>

## 2. 強調以職涯發展觀點擬定個別化職業重建服務計畫

在職業重建窗口設置前，職業重建服務計畫(表 2-4)主要由就服員填寫，為避免增加太多書面作業故設計得非常簡約，但對於個案管理作業而言卻嫌不足(陳靜江與吳裕益，2008)。職管新制強調以服務使用者為中心、個別化的服務內容、強調派案/資源連結後的「最終服務結果」而不僅是「轉介/派案」、以職涯發展的觀點連結長期的

生涯期待與現階段可達成的短期目標等原則，並依據這些原則對職業重建服務計畫表的設計進行大幅調整，如表 1-1-2。

表 1-1-2、職管員研擬與執行職業重建計畫之相關規定比較

	職管新制 (102 年 8 月 1 日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)	職管新制實施前 (100 年 4 月 22 日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)
實施原則中對於「研擬職業重建計畫」的規定	以 <u>職涯發展之觀點</u> ，依需求評估結果，與個案共同討論，並研擬身心障礙者職業重建服務計畫，內容包括：就業前準備、就業媒合與就業支持、穩定就業後支持服務等。 <u>職管員應尊重個案參與討論及知後決定之權利</u> ，使職業重建目標兼顧實務可行性與個案的期待。若個案經各項職業重建服務後，因故未能達成原計畫之目標，經追蹤後須重新擬訂或修正該職業重建服務目標時，得重新擬定服務起迄時間，並做說明。	依開案評估結果研擬身心障礙者職業重建服務計畫。若個案經轉介相關服務後，因故未能達成原計畫之目標，經追蹤後須重新擬訂或修正該職業重建服務目標時，得重新擬定服務起迄時間，並做說明。
服務流程中對於「執行職業重建計畫」的規定	職管員得親自執行職業重建服務計畫，或透過派案、資源連結等方式委由適當之職業重建服務專案機構、就服中心或其他相關單位提供服務，例如…等。職管員進行派案或連結資源前，應先主動聯繫職業重建受案單位或相關資源單位。	<b>派案、轉介：</b> 依身心障礙者職業重建服務計畫派案或轉介至適當之職業重建服務專案機構、就服中心或其他相關單位。派案或轉介時，職業重建窗口應先主動聯繫受案（或轉介）單位。
服務流程中對於「個案處遇追蹤」的規定	職管員應積極掌握職業重建服務計畫的執行狀況，定期追蹤個案接受職業重建服務之成效，召開或參與個案處遇討論（接受職訓、庇護或綜合職業重建服務之個案，應於轉介服務後一個月內完成處遇討論），並參加職業輔導評量說明會。如受案單位未於一定期限內（如一個月）提供服務者，職管員應積極瞭解原因及做適當處置，並填寫相關紀錄。	定期追蹤個案接受職業重建服務成效，召開或參與個案處遇討論（接受職訓、庇護或轉介綜合職業重建服務個案，應於轉介服務後 1 個月內完成），並參加職業輔導評量說明會。如受派案單位未於一定期限內（如 1 個月）提供服務者，職業重建窗口應積極瞭解原因及做適當處置，並填寫相關紀錄。

### 3. 強調職管員與服務對象的工作同盟關係及服務對象的參與

職管新制另一個轉變在於職管員與服務對象的服務關係。有別於以往主要由職管員判斷及決定個案的服務方向與目標，102年修正的身心障礙者職業重建服務窗口實施原則中，首次出現「與個案共同討論」、「尊重個案參與討論及知後決定之權利」等規定，在我國職業重建服務上是一大突破（見表 1-1-2）。

### 4. 積極掌握職業重建服務計畫的執行狀況

為達成服務目標，職管新制強調職管員應積極掌握計畫的執行狀況（見表 1-1-2）；由於職管新制的「職業重建計畫表」是依照個案的支持輔導需求與職涯目標進行個別化研擬，因此職管員派案後仍須與服務提供者或服務資源單位溝通，進一步追蹤確認執行目標的達成情形，這些轉變也使得職管員和服務資源單位產生了新的互動與合作關係。

另外，職管新制實施前，職業重建計畫的執行皆以派案或轉介為主，但職管新制則規定職管員亦可「親自執行職業重建服務計畫」，自此職管員不再只有轉銜、派案或資源連結的功能，本身也可能負責執行部份的職業重建服務計畫，並且直接或間接為職業重建計畫的執行結果承擔了一部份的責任。

### 5. 凸顯職管員角色功能的工作表單與資訊系統

民國 92 年開發的「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」可謂我國職業重建服務電腦化作業的濫觴。國內較早發展的社區化就業服務流程與表單在設計時已融入個案管理概念（陳靜江與吳裕益，2008），而民國 97 年建置職業重建窗口時並未另行增修職管員適用之表單，故在民國 98 年至 102 年期間，職管員使用的工作表單及資訊系統皆與支持性就業服務員重疊，一直到配合職管新制實施而新建的「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」（簡稱「職管子系統」）於民國 103 年正式運作，職管員之工作表單才與社區化就業服務有明確的區隔，如表 1-1-3。

表 1-1-3、職管員使用之工作表單比較

階段	職管新制		職管新制實施前
申請	身心障礙者職業重建個案管理服務申請表		身心障礙者接受
審查評估	身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表		職業重建服務評估紀錄表
晤談/評量	身心障礙者職業重建個案管理服務評估表	一、基本資料	身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表(表 2-1)
		二、職業生涯期待與就業準備/功能表現	
		三、職業重建需求摘要與處遇方向	
		四、就業相關助阻因及支持輔導需求分析	
擬定職重計畫	職業重建計畫表		職業重建服務計畫(表 2-4)
執行職重計畫	職業重建計畫檢視表(轉自職業重建計畫表)		
穩定就業後服務			
服務過程	職業重建個案管理服務紀錄表		身心障礙者職業重建服務案主服務紀錄表(表 0C)
結案	結案表		結案表

相較於美國職業重建個案服務報告資料庫(RSA-911 資料庫)重視關鍵統計指標的資料蒐集,我國的職業重建個案服務資訊管理系統在設計上更重視服務過程的詳實記錄,因此該資料庫不只是作為服務成果報表的彙整,更是各個職業重建服務專業人員在提供服務過程的關鍵工具。

由於我國的資訊系統兼具統計資料庫及電腦化作業表單的功能,加上使用者、表單與子系統隨著各項職業重建服務方案的發展而逐步擴增,使得資料庫中資料表的結構、各資料表之間的關聯相當繁複龐雜,而職管子系統亦然。本中心在民國 101 年職管手冊試辦計畫中已觀察到職管員花費一定的心力在測試與回報子系統的程式或操作問題;民國 103 年職管新制實施初期,亦有職管員向本中心反應職管子系統之不穩現象,如:登打資料流失、儲存錯誤、或與舊系統之間無法順利移轉資料等。

## 6. 落實個別化服務精神的評估表與計畫表欄位

如表 1-1-4 所示，職管新制的「評估表」中，以開放式欄位呈現的表格項目明顯增加，雖然需求評估參考架構相對完整，但職管員也必須清楚掌握各欄位的內涵、評估重點與評估技巧才能順利完成需求評估；而過往職管員可依服務資源類別直接勾選個案職業重建的服務目標，在職管新制的「職業重建計畫表」中，職管員則需在與個案逐一討論後，在開放式的欄位中以文字描述個別化的執行目標。這些開放式的欄位設計落實了個別化服務的精神，但同時也使職管員必須以更精確的文字來呈現對個案的需求評估結果、處遇方向和服務目標，對於習慣使用舊制工作表單（如：表 2-1、表 2-4）且非職評員出身的職管員而言，頗有適應上的挑戰。

表 1-1-4、職管員使用之工作表單中質性描述之程度比較

	職管新制 (102 年 8 月 1 日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)	職管新制實施前 (100 年 4 月 22 日修正辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)
評估結果的紀錄方式	<b>以開放式欄位為主：</b> 其中需以文字摘要描述評估結果的欄位為：「職業生涯期待與就業準備」(9 欄)、「功能表現」(15 欄)、「就業相關助因與阻因暨支持/輔導需求分析(8 欄)」。	<b>以封閉式選項為主：</b> 其中需以文字摘要描述評估結果的欄位為：「健康狀況」(4 欄)「障礙狀況」(4 欄)「現況能力分析」(9 欄)、「家庭狀況」(2 欄)；表 2-4「就業轉銜需求摘要」(1 欄)、「現況能力分析摘要」(助阻力分析共 10 欄)。
職重計畫表中「職業重建目標」的形式	<b>皆為開放式欄位：</b> 職管員經與個案討論後，需以文字描述經職管服務後預計達成的狀態，又分為該次職管服務的總體目標(「本次目標」)和呼應個案支持/輔導需求的細部目標(「執行目標」)。	<b>皆為封閉式選項：</b> 以轉介/派案至現有職重服務資源方案為目標(如：職業訓練、職場見習、就業服務、職業輔導評量、創業貸款與輔導、居家就業、就業輔具或職務再設計等)。

## 四、職管新制實施後職重個管服務型態可能的轉變

由前述職管新制在制度上的轉變，再參考本中心於民國 101 至 102 年與職管手冊試辦單位的合作經驗、民國 103 至 104 年輔導轄區

職重窗口的經驗，可歸納出實務上職管員在服務型態方面可能的轉變（如表 1-1-5），這些轉變可分別透過質性與量性的方法加以探討，質性方法（如：直接觀察、深度訪談、個案研究）適合探討職管員與個案同盟關係的品質、職重計畫的職涯觀點、個案參與討論的情形等，量性方法（如：發展測量工具、次級資料分析）則適合探討評估次數、服務期程、支持需求分布、使用資源分布等變化。

表 1-1-5、職重個管服務型態可能的轉變

制度上的轉變	服務型態上可能的轉變
1. 強調服務對象的需求評估	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需求評估的方法更多元，例如運用職評工具或方法，而非僅透過晤談。</li> <li>2. 評估次數增加，或評估期程延長。</li> </ol>
2. 強調以職涯發展觀點擬定個別化職業重建服務計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別化的職重計畫：計畫的執行目標、執行方法與使用資源依個案需求而異。</li> <li>2. 具職涯觀點的職重計畫：內容可顧及個案的職涯發展需求，兼顧長期的規劃考量與短期可行的階段性目標。</li> <li>3. 對於處於職涯探索期的個案，擬定兩階段的職業重建計畫與目標。</li> </ol>
3. 強調職管員與服務對象的工作同盟關係及服務對象的參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職管員服務過程中更重視個案表達的期待或想法，雙方並有更好的同盟關係。</li> <li>2. 職業重建計畫內容變成以個案為中心的觀點，文字上則以個案第一人稱來描述。</li> <li>3. 個案參與討論或與職管員互動的次數增加；職管員花費更多的時間促進個案參與討論並理解職重計畫內容。</li> </ol>
4. 積極掌握職業重建服務計畫的執行狀況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計畫執行過程，職管員更有系統的追蹤各項執行目標的執行情形。</li> <li>2. 職管員能主動追蹤計畫的執行進度。</li> </ol>
5. 凸顯職管員角色功能的工作表單與資訊系統	無。（初期需要花費較多心力與時間適應，但適應後不致於影響服務型態）
6. 落實個別化服務精神的評估表與計畫表欄位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別化的需求評估：評估結果依不同障別或不同職涯發展階段的個案而異。</li> <li>2. 個別化的職重計畫：計畫的執行目標、執行方法與使用資源依個案需求而異。</li> <li>3. 職管員可考量個案的多元需求，連結更多元的支持資源。</li> </ol>

本中心今年初步嘗試透過大規模的次級資料統計分析，全面性的了解職管新制在各縣市的實施現況、及實施前後職管員服務型態的差異，但較細緻的轉變如同盟關係、職涯觀點等，則需留待日後以更深入的質性方法進行探討。

## 第二節、研究目的與待答問題

本研究目的為透過次級資料分析，探討職管新制實施前後職重個管服務型態的變化。根據研究目的，提出以下待答問題：

- 一、職管新制實施前後，職重個管服務對象的基本特性有何差異？
  1. 職重個管的服務案量有何差異？
  2. 職重個管服務對象的人口學特性有何差異？
  3. 職重個管服務對象的服務需求分布有何差異？
- 二、職管新制實施前後，接受職管開案服務至結案者，其職重個管服務型態有何差異？
  1. 服務期程（總服務期程、開案至擬定職重計畫之期程）有何差異？
  2. 職管員提供的服務次數（總服務次數、服務頻率）有何差異？
  3. 職管員提供服務的方式有何差異？
  4. 職管員與服務對象見面的次數有何差異？
  5. 職管員運用與連結服務資源的次數分布有何差異？

### 第三節、名詞釋義

本研究相關名詞之定義如下：

#### 一、服務對象的基本特性

本研究將服務對象的基本特性定義為三個向度：「服務案量」、「人口學特性」與「需求評估分布」，並以資訊系統中可取得的資料代表之，包含以下項目：

1. 服務案量：在資訊系統正式開案接受服務並留有記錄的人數。
2. 人口學特性：服務對象的障礙類別、障礙等級、年齡、教育程度、工作經驗。
3. 需求評估分布：服務對象主動表達的服務需求，或職管員透過評估後彙整的服務對象支持輔導需求類別。

#### 二、職重個管服務型態

本研究將職重個管的服務型態定義為六個向度：服務期程、職管員提供服務的次數、服務頻率、提供服務的方式、職管員與服務對象見面的次數，與職管員運用服務資源的分布情形，並以資訊系統中可取得的資料代表之，包含以下項目：

1. 服務期程：接受職管開案之服務對象，在服務歷程重要日期(如職管開案日、擬定職業重建計畫日期、職管結案日)之間間隔的日曆天數。
2. 服務次數：職管員針對每一位開案服務對象，從開案到結案期間所記錄的服務記錄表的次數。
3. 服務頻率：職管員針對每一位開案服務對象，在固定的時間單位(如1個月)內所提供的服務次數。
4. 服務方式：職管員針對每一位個案所紀錄的服務紀錄表的所勾選的服務方式類別。

5. 與服務對象見面的次數：職管員針對每一位開案服務對象所記錄的服務記錄表中，服務方式為「現場晤談」或「實地訪視」，且參與者包含個案的次數。
6. 運用服務資源的分布情形：職管員在服務對象職業重建計畫表中所記錄的運用與連結各種不同類別服務資源的次數。

### 三、接受職管新制開案服務之服務對象

指自 103 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止，於地方政府設置（含自行辦理或委外辦理）之職業重建服務窗口開案接受職業重建個案管理服務，其相關服務資料登錄至「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」與「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」之身心障礙者。

### 四、職管新制實施前，接受職管開案服務之服務對象

指自 101 年 1 月 1 日起至 102 年 12 月 31 日止，於地方政府設置（含自行辦理或委外辦理）之職業重建服務窗口開案接受職業重建個案管理服務，其相關服務資料登錄至「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」之身心障礙者。

### 五、職管員世代

本研究依職管員實施職管制度的經驗將職管員分為三個世代組別，判斷依據為職管員系統帳號的啟用及停用時間點：

1. 純舊制組：最後一個職管帳號的停用日期在職管新制實施(102/12/31)之前；即其職管服務經驗中純粹使用職管舊制者。
2. 純新制組：第一個職管帳號的啟用日期在職管新制實施(103/1/1)之後；即其職管服務經驗中純粹使用職管新制者。

3. 跨越組：職管帳號於新制實施前啟用，並於新制實施後仍持續服務；即其職管服務經驗由舊制延續到新制者。

## 第二章、研究方法

### 第一節、研究設計

本研究採回溯性次級資料分析方式，針對職管新制實施前二年（101-102 年間）及實施後二年（103-104 年間），蒐集職管員在「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中所登錄的個案服務表單與服務記錄，從中整理可代表「職重個管服務型態」的量化數據，以進行職管新制實施前後的比較。

顧及研究能量與進度，本研究採取分層抽樣的方式縮小部份依變項的人工檢核編碼範圍。研究架構如表 2-1-1。

表 2-1-1、研究架構

	自變項	依變項
待 答 問 題 一	職管制度變項 職管新制實施前、後	職管員背景變項 1. 所在縣市區域 2. 單位屬性 服務對象基本特性變項 1. 障礙類別 2. 障礙等級 3. 年齡層 4. 教育程度 5. 工作經驗 6. 需求評估分布
待 答 問 題 二	職管制度變項 1. 職管新制實施前、後 控制變項 1. 障礙類別 2. 所在縣市區域	職重個管服務型態變項 1. 職管員的總服務期程 2. 職管員從開案至擬定職重計畫的期程 3. 職管員的總服務次數 4. 職管員的服務頻率 5. 職管員的服務方式 6. 職管員與服務對象見面的次數(從已結案者中分層抽樣) 7. 職管員運用服務資源的次數分布(從已結案者中分層抽樣)
	職管制度變項 1. 職管新制實施前、後 控制變項 1. 障礙類別 2. 職管員世代組別	

## 第二節、資料來源與研究對象

### 一、資料來源與研究對象

本研究之研究對象為我國自 101 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日為止接受職管開案服務之身心障礙者，其於職管服務期間，職管員及支持性就服員的服務表單及記錄資料。這些資料皆來自「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」(新制實施前)及「身心障礙者職業重建個案管理服務子系統」(新制實施後)，本研究於 105 年 4 月透過勞動部勞動力發展署協助取得第一批資料，之後因原始資料不齊全或研究變項調整所需，又於 105 年 5 月、8 月、10 月陸續取得其他三批資料。取得之資料如表 2-2-1 所示。

表 2-2-1、本研究取得之資料

日期	表單	資料欄位	取得時間
101/01/01- 102/12/31 職管開案者	職管員填寫之表 2-1	開案日期、姓名、身分證字號、出生日期、障礙類別、障礙等級、戶籍地址(郵遞區號)、性別、教育程度、畢業學校、家庭狀況(現已運用之社會資源)、職業相關經驗、案主主要需求	105/4
	職管員填寫之表 2-4	填表日期、就業轉銜需求摘要、職業重建目標、服務單位/提供人、起迄日期、目標達成否、說明、綜合說明與注意事項	
	職管員填寫之表 2-5A	轉出日期、轉介原因、轉入單位	
	試辦單位職管員填寫之職重計畫表	擬定職重計畫日期、本次目標、執行目標、支持/輔導需求、執行方法、執行者、使用資源、執行時程	105/5
	職管員填寫之表 0C	服務日期、服務方式、個案目前服務狀態、服務事項與處理情形	105/4 105/5
	職管員填寫之結案表	結案日期、結案原因、備註說明	105/4
	個案服務史	開案日期、所屬單位、負責就服員、受理單位、服務狀態	
	支持性就服員填寫之表 2-1	開案日期、所屬單位、所屬就服員	105/8
	支持性就服員填寫之結案表	結案日期	
其他	職管員及就服員之姓名、帳號建立日期、最	105/10	

日期	表單	資料欄位	取得時間
		後登入日期、帳號狀態	
103/01/01-104/12/31 職管開案者	職管員填寫之申請表	申請日期	105/4 105/5
	職管員填寫之開案審查表	開案日期	
	職管員填寫之評估表	初次評估日期、姓名、身分證字號、出生日期、障礙類別、障礙等級、戶籍地址(郵遞區號)、性別、教育程度、畢業學校、職業訓練/實習經驗、工作經驗、社會支持系統、支持/輔導需求	
	職管員填寫之職重計畫表	擬定職重計畫日期、本次目標、執行目標、支持/輔導需求、執行方法、執行者、使用資源、執行時程	
	職管員填寫之表 2-5A	轉出日期、轉介原因、轉入單位	
	職管員填寫之服務記錄表	服務日期、服務方式、服務類別、個案當時狀態、服務內容或服務過程、結果/處遇	105/4
	職管員填寫之結案表	結案日期、結案階段、結案原因、備註說明	105/4
	個案服務史	開案日期、所屬單位、負責就服員、受理單位、服務狀態	
	支持性就服員填寫之表 2-1	開案日期、所屬單位、所屬就服員	105/8
	支持性就服員填寫之結案表	結案日期	
其他	職管員及就服員之姓名、帳號建立日期、最後登入日期、帳號狀態	105/10	

### 第三節、資料處理

參考前人進行次級資料分析研究經驗得知，職業重建服務資訊管理系統之資料內容常受到填寫者人為因素影響，造成資料遺漏或錯誤等資訊偏差之現象，且龐大的資料內容散布在各資料表，無法直接運用。故本研究取得資料後首先進行資料處理，步驟如下：

#### 一、串接服務資料

原始資料的呈現方式無法了解個案的服務歷程，亦無法直接進行統計分析。故本研究先將散佈於各資料表的服務相關記錄資料，

依服務序號加以串接，以呈現「同一位個案的同一次職管開案服務歷程」。串接過程如圖 2-1 所示。

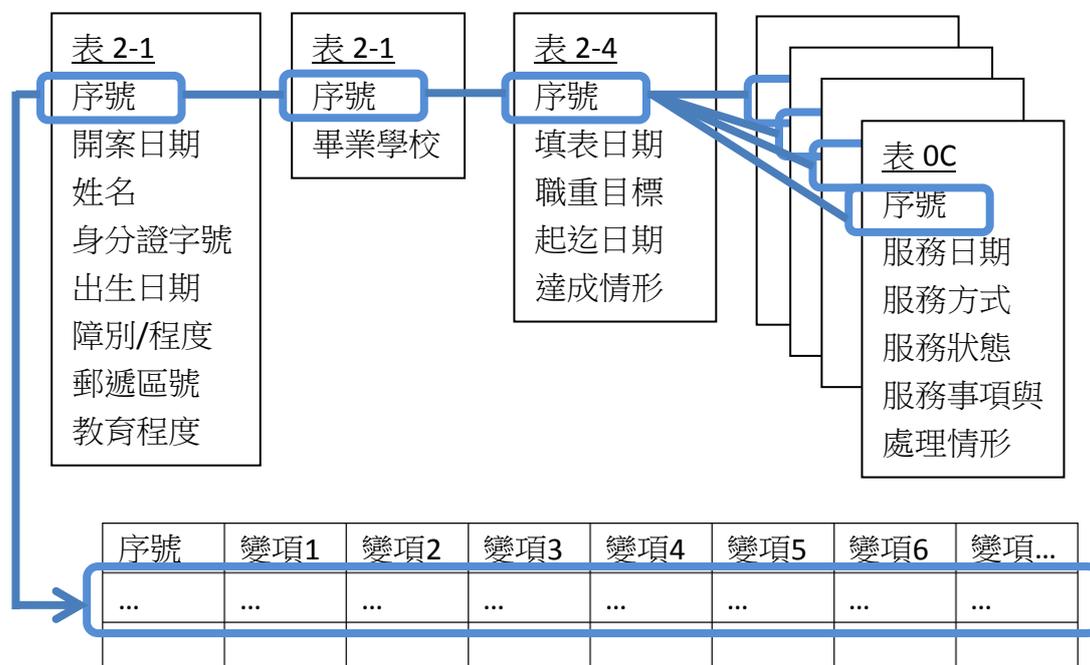


圖 2-1、將分散的資料表串接成同一次服務歷程資料

本研究以 Microsoft Access 資料庫軟體進行串接，優點是可迅速處理大量資料，缺點是僅能以唯一的序號值作為串接依據，無法進一步處理表 0C 及服務紀錄表(每位個案的服務序號會重複多次)；故本研究另外邀請一位熟悉 SQL 語言的專家協助以程式語言計算並擷取 0C 資料表中所需的變項數值(如：服務日期、服務方式、服務次數等)，最後再彙整成研究所需的歷程總表。

## 二、排除異常資料

部份資料表有序號重複、缺漏的狀況，或欄位內容有遺漏或異常情形，都必須加以核對或排除始能繼續分析。然而這些異常往往要等資料串接完成始能透過敘述統計檢查發現，故本研究須多次往返執行這兩個資料處理步驟。關於這些資料異常的狀況與本研究的處理方式，如表 2-3-1 所示。

表 2-3-1、資料異常的處理方式

年度	異常狀況	判斷可能原因	處理方式
101-102 年	無身心障礙手冊/證明(9 案)	特殊教育轉銜個案、職災勞工	不列入分析
	有身心障礙手冊/證明，但無障礙類別資料(13 案)	系統異常	
	無教育程度(498 案)	系統異常	視為遺漏值
	日期異常：出生日期 1931/12/8(開案時 81 歲)	誤植，依表 2-1 判斷正確值應為 1961/12/8	直接修正
	日期異常：擬訂計畫日期 1921/7/31	誤植，依表 0C 判斷正確值應為 2012/7/31	
	日期異常：結案日期 2023/12/28	誤植，依表 0C 判斷正確值應為 2012/12/28	
	開案晤談日期較擬定計畫日期晚(102 案)	誤植	視為異常值，不列入服務天數計算
	就服開案日期較職管開案日期早(104 案)	不明	不列入待答問題二(派案前服務次數)分析
	職管結案日期較就服開案日期早(509 案)		
	職管開案日期早於就服開案日期，但職管結案日期亦早於就服結案日期(666 案)		
103-104 年	無開案日期(4 案)	系統異常	不列入分析
	序號重複(10 案)		
	無身心障礙手冊/證明(31 案)	特殊教育轉銜個案、職災勞工	
	有身心障礙手冊/證明，但無障礙類別資料(2 案)	系統異常	
	無教育程度(233 案)	系統異常	視為遺漏值
	開案晤談日期較擬定計畫日期晚(5 案)	誤植	視為異常值，不列入服務天數計算
	就服開案日期較職管開案日期早(319 案)	不明	不列入待答問題二(派案前服務次數)分析
	職管結案日期較就服開案日期早(236 案)	串接前的資料並非來自同一次服務歷程	
	職管開案日期早於就服開案日期，但職管結案日期亦早於就服結案日期(526 案)	不明	

有部份資料的特殊狀況與參與職管手冊試辦有關，如：在 101-102 年開案但有填評估表、雖有表 2-4 的內容但沒有填表日期、或同時具有表 2-4 及新制職業重建計畫表、由臺北市委外辦理職管單位(當時即已運用職管新制表單，但為紙本作業)提供服務等，為

避免干擾統計結果，這些資料僅用以回應待答問題一（開案服務對象的基本特性差異），但不列入待答問題二（已結案者的職管服務型態差異）分析範圍。

研究計畫原訂將「派案就服前服務次數與天數」作為職管服務期程分析變項之一，但研究團隊串接就服資料後，透過比對服務對象身份資訊、設定三種條件（雙方的開、結案日期）分別進行邏輯性檢查，發現有待人工判斷的異常資料量仍過多，無法有效率的確認這些個案是否屬於同一次服務歷程，同時在檢查過程亦發現就服資料量可能有所遺漏（疑似查詢語法偏誤），造成研究團隊無法掌握職管派案就服相關的確實數據，故最後在待答問題二改以「擬定職業重建計畫前的服務期程」取代原本的「派案前服務期程」變項進行統計分析。

另外，部份資料顯示同一案有兩筆以上表 2-4 或兩筆以上職業重建計畫表（可能確實具有兩筆計畫，但也可能是異常狀況），本研究無法一一檢視排除，暫不進行探討。關於這些特殊狀況的處理方式，如表 2-3-2 所示。

表 2-3-2、特殊狀況的處理方式

年度	特殊狀況	判斷可能狀況	處理方式
101-102 年	1. 有表 2-4 但無擬訂計畫日期 2. 有表 2-4 也有職重計畫表 (二者合計 1043 案)	都屬於參與手冊試辦單位，可能與子系統上線初期與舊系統頻繁轉換資料有關	避免干擾統計結果，不列入待答問題二(服務型態)分析
	有評估表(39 案) 由台北市委辦單位開案服務 (362 案)	該單位有參與手冊試辦，或已直接運用職管新制表單提供服務	
	表 2-4 有兩筆以上(520 案)	確實有兩筆計畫，如提早轉銜、參與手冊試辦等，或系統不穩定導致	暫不進行探討
103-104 年	職重計畫有兩筆以上(459 案)	確實有兩筆計畫，或系統不穩定導致	

在服務紀錄表（表 0C）的串接過程，亦一再發現日期誤植、無服務日期、無服務方式等異常狀況，本研究的處理方式如表 2-3-3 所示。其中，部份異常狀況（如：無服務日期、無服務方式）筆數過高，僅能在抽樣後進行人工判斷處理。

表 2-3-3、服務紀錄表（表 0C）資料異常的處理方式

資料來源	有效的筆數* (個案數)	異常狀況	筆數(個案數)	處理方式
101/1-7	48304 筆 (3296 案)	日期明顯誤植	2 筆(2 案)	直接修正
		無服務日期**	77 筆(73 案)	抽樣後決定
		無服務方式***	4236 筆(541 案)	
101/8-12	33593 筆 (2035 案)	日期明顯誤植	1 筆(1 案)	直接修正
		無服務日期	60 筆(48 案)	抽樣後決定
		無服務方式	2533 筆(296 案)	
102/1-7	44226 筆 (3201 案)	日期明顯誤植	3 筆(3 案)	直接修正
		無服務日期	47 筆(37 案)	抽樣後決定
		無服務方式	2472 筆(439 案)	
102/8-12	31280 筆 (2024 案)	日期明顯誤植	2 筆(2 案)	直接修正
		無服務日期	22 筆(20 案)	抽樣後決定
		無服務方式	1314 筆(278 案)	
103/1-7	48251 筆 (3432 案)	日期明顯誤植	5 筆(5 案)	直接修正
		無服務日期	1 筆(1 案)	抽樣後決定
		無服務方式	1928 筆(980 案)	
103/8-12	31320 筆 (2172 案)	日期明顯誤植	2 筆(2 案)	直接修正
		無服務方式	880 筆(507 案)	抽樣後決定
104/1-7	43462 筆 (3412 案)	日期明顯誤植	1 筆(1 案)	直接修正
		無服務方式	1130 筆(744 案)	抽樣後決定
104/8-12	18786 筆 (1902 案)	無服務方式	525 筆(333 案)	抽樣後決定

\*「有效的筆數」：排除(1)內容完全空白、(2)0C 異動類別為「刪除」、(3)審核狀態「不同意」且審核者註記為重複者。

\*\*「無服務日期」：指 0C 紀錄沒有填入「服務日期」。以該欄為例，有 77 筆 0C（分別屬於 73 位個案）未呈現「服務日期」，意即這 73 位個案的 0C 中，至少有 1 筆（或以上）的 0C「沒有服務日期」。

\*\*\*「無服務方式」：指 0C 紀錄沒有勾選「服務方式」。以該欄為例，有 4236 筆 0C（分別屬於 541 位個案）未呈現「服務方式」。

排除異常及重複資料，並依結案狀態、所屬單位等條件整理後，結果如圖 2-2、圖 2-3 所示。由於視覺障礙者職業重建服務中心職管員開案服務之對象皆於地方政府開案服務中，為避免干擾統計結果，本研究後續的分析皆排除之。因此，針對待答問題一（開案服務對象的基本特性差異）的統計分析，101-102 年之有效資料共 10707 案、103-104 年之有效資料共 11072 案。

### 三、依相同條件篩選已結案資料

職管服務型態變項僅能針對已結案資料進行分析，但取得資料的時間點將影響已結案之相關數據分布（如：101-102 年開案至 105 年已結案者比例達 99%，相對 103-104 年比例則為 78%）。為控制二組數據在相同條件下比較，本研究針對待答問題二（已結案者的服務型態差異）的統計分析，除了排除實施前參與試辦者的資料之外，亦分別設定「在 102/12/31 前結案」與「在 104/12/31 前結案」為篩選條件，最後得到 101-102 年之有效資料共 6314 案、103-104 年之有效資料共 7507 案，如表 2-3-4 所示。

表 2-3-4、各待答問題之有效資料

	職管新制實施前	職管新制實施後	小計
待答問題一(開案服務對象的基本特性差異)	10707 案	11072 案	21779 案
待答問題二(已結案者的服務型態差異-次數、期程、服務方式等)	符合結案期程條件者共 6314 案	符合結案期程條件者共 7507 案	14222 案
待答問題二(已結案者的服務型態差異-見面次數、運用資源次數)	分層抽樣 預計抽出 447 案 (實抽 428 案)	分層抽樣 預計抽出 431 案 (實抽 428 案)	預計 878 案 (實抽 856 案)

### 四、分層抽樣

針對待答問題二需人工檢核編碼之變項（與服務對象之見面次數、運用服務資源的次數分布），由於資料量龐大，本研究為兼顧研究可行性進行分層隨機抽樣。

如表 2-3-5 所示，研究團隊先透過 SPSS 統計軟體依障礙類別×縣市等級二個條件篩選出符合條件的個案清單，再從清單中指定樣本數（每一細格 50 案）並進行隨機抽樣，得到抽樣結果後再針對這些個案的服務紀錄表(表 0C)內容進行人工檢核與編碼。原訂分層抽樣 878 案，經過三輪人工檢核、排除無效資料、重新抽樣再檢核的程序後，得到最終有效樣本共 856 案。

表 2-3-5、分層抽樣規劃與結果

		直轄市	本島縣市	離島花東	合計	
職管 新制 實施 前	智能障礙者	50 案	50 案	50 案	150 案	447 案 (實得 428 案)
	精神障礙者	50 案	50 案	50 案 (實得 49 案)	150 案 (實得 149 案)	
	肢體障礙者	50 案	50 案	47 案 (實得 29 案)	147 案 (實得 129 案)	
職管 新制 實施 後	智能障礙者	50 案	50 案	50 案	150 案	431 案 (實得 428 案)
	精神障礙者	50 案	50 案	50 案	150 案	
	肢體障礙者	50 案	50 案	31 案 (實得 28 案)	131 案 (實得 128 案)	

\*障礙類別：這三種障別是佔全體案量比例排序前三高者。

\*\*離島花東組的肢體障礙者案量不若另外兩組，故全數選入。

由於樣本並非按照母體比例抽出，故研究團隊於分析見面次數比例時，另進行事後分層加權處理。各細格的加權權數如下表。

表 2-3-6、事後分層加權權數

		直轄市	本島縣市	離島花東	合計
職管 新制 實施 前	智能障礙者	0.450	0.689	3.658	0.760
	精神障礙者	0.857	1.794	5.797	1.574
	肢體障礙者	0.744	1.536	7.011	1.242
職管 新制 實施 後	智能障礙者	0.329	0.640	5.245	0.626
	精神障礙者	0.530	1.532	7.221	1.120
	肢體障礙者	0.910	1.738	10.044	1.480
小計		0.558	1.101	5.626	1.000

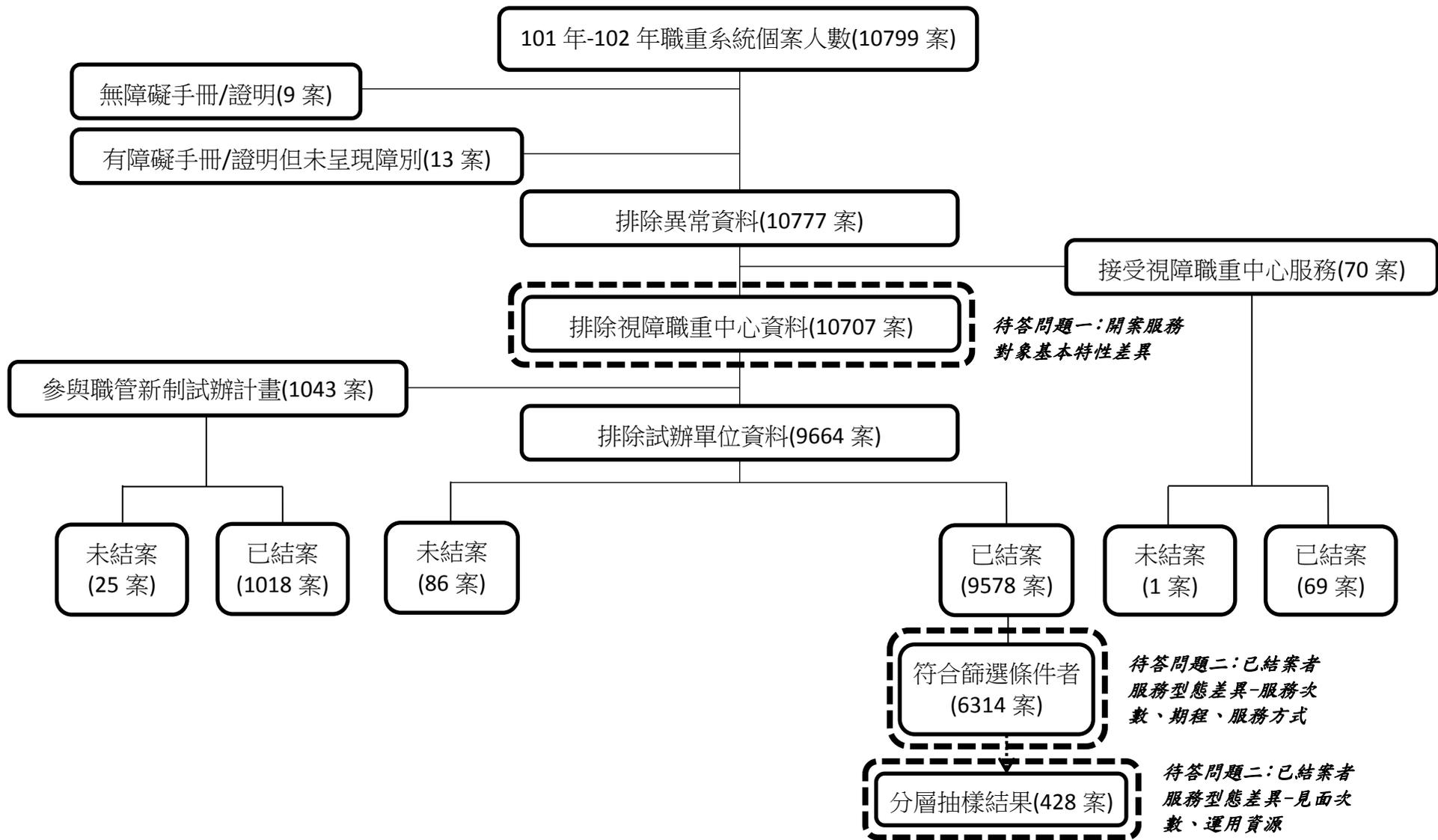


圖 2-2、101-102 年職管系統資料結構

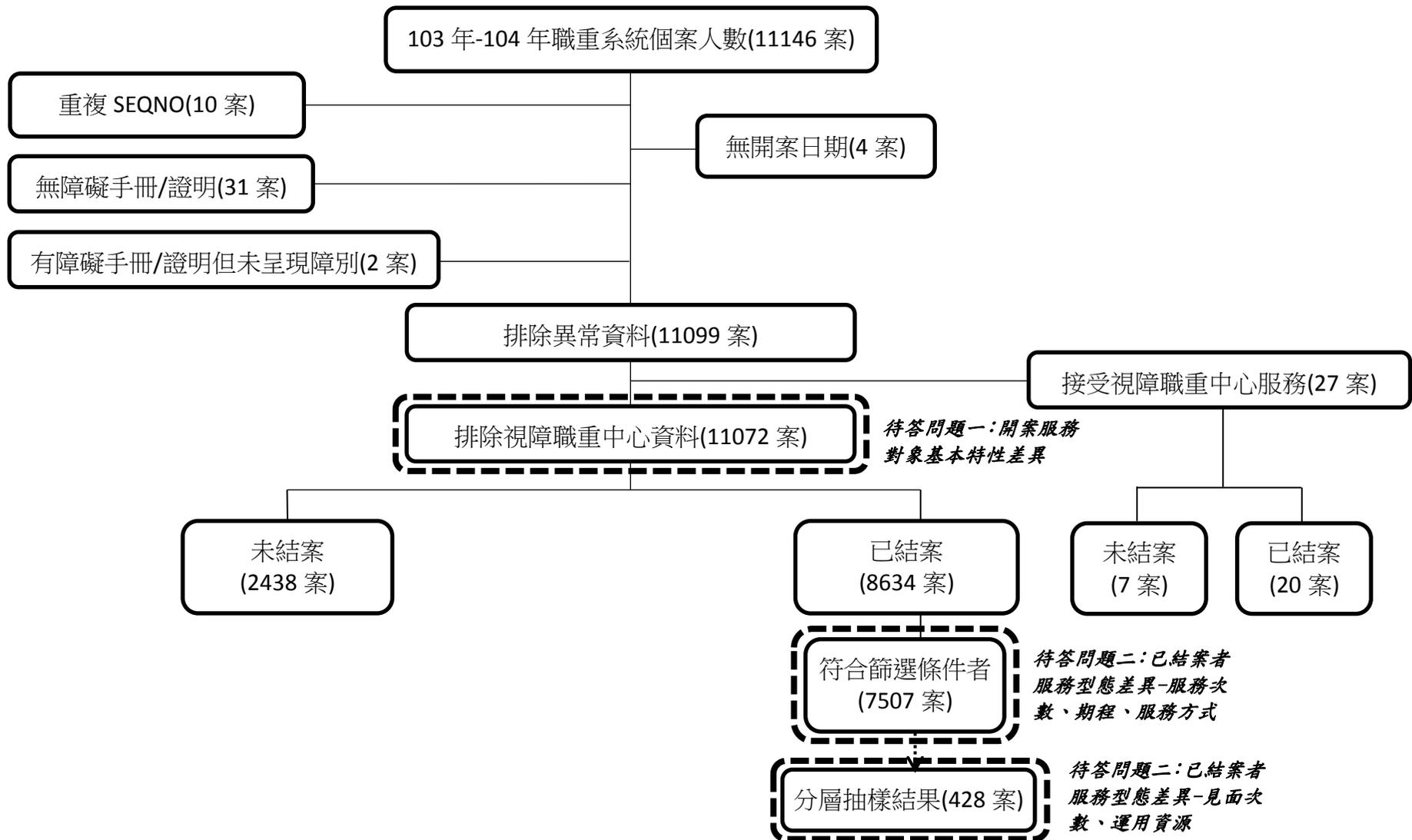


圖 2-3、103-104 年職管系統資料結構

## 五、針對服務紀錄進行人工檢核與編碼

人工檢核與編碼之原則及參考定義如附錄一。當同一案的紀錄完整性過低、或服務歷程中出現個案移交給第二位職管員的情形，使結果無法參考時，研究團隊則視為無效資料並放棄該案重抽，直到滿足預定抽樣數量、或符合條件的樣本全部用盡為止。

「與服務對象見面的次數」方面：職管員填寫服務記錄表時，服務方式勾選為「實地訪視」及「現場晤談」者，參與對象可能包含（但不限於）為就服員、個案、個案家長或其他資源單位代表；又顧及服務方式本身誤植的可能，故本研究針對每一位抽選個案的「每一筆」服務紀錄內容進行人工檢核，以確認職管員提供服務時是否與服務對象見面。

「職管員運用的服務資源」方面：本研究針對每一位抽選個案的所有服務紀錄進行人工檢核，以判斷職管員在該個案的服務歷程中，所連結或運用的服務資源。

## 六、各變項之分組及編碼結果

為進行統計分析，本研究將大部份資料內容編碼轉換成類別變項，結果如表 2-3-7 所示。

表 2-3-7、研究變項

類別	變項	說明
職管制度	職管新制實施前	職管員填寫的表 2-1 之開案日期介於 101 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日之間者
	職管新制實施後	職管員填寫的開案審查表之開案日期介於 103 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日之間者
職管員背景變項	縣市等級	參考中央對每位職管員服務人數的規定，分為三組： 1. 直轄市(臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市)； 2. 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)； 3. 離島花東(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)

類別	變項	說明
	單位屬性	依職管員所屬為縣市政府或接受委託之民間單位，分為兩組： 1. 府內自辦；2. 委辦單位
	職管員世代	依職管員於系統帳號啟用及停用時間點，分為三組： 1. 純舊制組(該職管員最後一個帳號於新制實施前停用；即其職管服務經驗中純粹使用職管舊制，未曾接觸過新制者) 2. 純新制組(該職管員第一個帳號於新制實施後啟用；即其職管服務經驗中純粹使用職管新制者) 3. 跨越組(該職管員的帳號於新制實施前啟用，並於新制實施後仍持續服務；即其職管服務經驗由舊制延續到新制者)
服務對象 個人變項	障礙類別	參考障礙鑑定舊制16種障別及職重資訊系統障別選項，將原始資料重新歸類，並分為以下兩群： 1. 僅具有單一一種障別者，可再分為18組(視覺、聽覺、聲音或語言機能、肢體、智能、重要器官失去功能、顏面損傷、植物人、失智症、自閉症、染色體異常、先天代謝異常、其他先天缺陷、慢性精神病患、平衡機能障礙、頑性癲癇、罕見疾病、其他)； 2. 具有兩種障別(含)以上者，獨立為1組(含舊制的多重障礙者、新制具兩類以上障礙者)
	障礙等級	參考障礙鑑定舊制的「障礙等級」及新制鑑定的「綜合等級」，分為四組： 1. 輕度；2. 中度；3. 重度；4. 極重度
	年齡層	參考95年全國社區化就業服務成果分析報告之分組級距，分為四組： 1. 19歲以下；2. 20-29歲；3. 30-39歲；4. 40-49歲；5. 50歲以上
	教育程度	依較適合進行分析的分組比例，分為三組： 1. 國中以下；2. 高中(職)；3. 專科以上
	工作經驗	依職管表2-1或評估表之「工作經驗」欄分為兩組： 1. 具有工作經驗；2. 無工作經驗
	服務對象的需求評估結果	1. 職管員填寫之表 2-1 中，「案主主要需求」的次數分布情形 2. 職管新制評估表中，各項「支持/輔導需求」之次數分布情形
	職管服務 型態變項	服務次數

類別	變項	說明
		(因就服資料問題，改為「擬訂計畫前服務天數」)
	服務期程	1. 「總天數」：從個案接受職管開案日到結案日之間的天數 2. 「派案就服前服務天數」：該個案從職管開案日至就服開案日之間，所經過的天數 (因就服資料問題，改為「擬訂計畫前服務天數」)
	服務頻率	結案前的總服務次數÷總服務天數×30，即每月服務次數。
	服務方式	即職管員於服務紀錄表(0C)勾選的類別，包括： 1. 電話；2. Email；3. 實地訪視；4. 現場晤談；5. 傳真； 6. 簡訊；7. 其他
	與服務對象的見面次數	從個案接受職管開案至結案期間，職管員所記錄的表 0C/服務紀錄表內容中，現場參與者包含服務對象之筆數
	職管員運用的服務資源	參考身心障礙者就業相關勞政資源、身權法相關福利資源、職業重建人員常連結之民間資源等分為 44 種，又可依業務歸屬分為五類；詳細定義見附錄一： 1. 勞政 (1) 評量 (即職評、單項評量、個別購買評量服務) (2) 職前準備 (含養成職訓班、個別化職業技能訓練、訓用合一類型方案、競爭性職場見習、庇護性職場見習、職場體驗活動、個別化求職技巧訓練、個別化職前準備/訓練、就業前準備講座、就業前準備團體、個別職涯諮商) (3) 就業 (含一般性就業、支持性就業、庇護性就業、居家就業、創業輔導服務) (4) 職場支持 (含穩定就業後服務、職場適應講座、職場適應團體、職場適應個別諮商、職務再設計、在職訓練班) 2. 社福 (含經濟補助、社區日間作業設施、日間照顧服務、住宿照顧服務、自立生活支持服務、居家服務、臨時及短期照顧服務、照顧者支持服務、保護服務、輔具服務、生活重建服務) 3. 醫衛 (含門診、精神復健、藥物諮詢、生理復健/治療、心理衛生、成癮治療) 4. 民間 (含法律諮詢服務、心理輔導服務、物資補助) 5. 教育 (即日間部或夜間部之進修學校)
	職管員運用服務資源的程度	依職管員運用或連結資源後的處理方式，及職管員自己是否直接提供該項服務資源，分為四類；詳細定義見附錄一： 1. 未連結或提供 2. 單純提供資訊 3. 提供資訊後加以追蹤 4. 由職管員直接提供服務 5. 同時包含「提供資訊後加以追蹤」及「由職管員直接提供服務」者

由於不同世代的職管員，接觸職管制度與實際提供職管服務的經驗可能不同。為了檢驗這個假設，本研究根據資訊系統帳號的啟用及停用時間點，將帳號清單中 247 位職管員分為「純舊制組（其職管服務經驗中純粹使用職管舊制）」、「純新制組（其職管服務經驗中純粹使用職管新制）」、「跨越組（其職管服務經驗由舊制延續到新制）」及「試辦組（在舊制階段曾參與職管手冊試辦者）」等不同世代，其人數分布如下表：

表 2-3-8、不同世代組別的職管員人數

	純舊制		跨越組		純新制		試辦組		總和	
	人數	百分比								
非在職	20	100%	33	27%	21	24%	10	56%	84	34%
在職	0	0%	90	73%	65	76%	8	44%	163	66%
總和	20	100%	123	100%	86	100%	18	100%	247	100%

排除試辦組後，本研究後續再依不同世代組別進行服務型態數據之統計分析。

#### 第四節、研究工具與分析方法

在可量化資料內容方面，本研究將以 Microsoft Excel 2010 版及 Microsoft Access 2010 版套裝軟體進行初步資料整理與編碼，串接整理成同一份資料表後，再以 SPSS for Windows 19.0 版套裝統計軟體進行統計分析。

針對待答問題一，研究團隊主要採用描述性統計、輔以獨立樣本 T 檢定或單因子卡方檢定進行分析，若卡方檢定達顯著時再進行百分比同質性考驗事後比較程序，以了解是哪些組別的比例達到顯著差異；針對待答問題二，則主要採用獨立樣本 T 檢定、輔以描述性統計進行分析。

## 第五節、統計分析結果詮釋

由於本研究統計分析之資料來源皆為次級資料，分析結果仍須與實務界對話，以完整呈現在實務工作上的意義。故本研究將在統計分析程序告一段落後，利用召開專家諮詢會議的機會邀請資深實務工作者代表（含職管員、職管督導）出席，一方面與實務工作者分享本研究初步的分析結果，一方面也透過焦點訪談的方式蒐集實務工作者的實務經驗與感受，透過實務工作者的觀點，補充、詮釋職管新制實施前後的職重個管服務型態的變化。

### 第三章、研究結果與討論

#### 第一節、職管新制實施前後，服務對象的基本特性

本研究針對 101-102 年之開案資料共 10777 案、103-104 年之開案資料共 11099 案進行敘述統計分析的結果如下：

##### 1. 各縣市的案量分布情形

職管新制實施後，本島縣市與離島花東兩組縣市的總案量皆比職管新制實施前減少，而直轄市的總案量則較為增加。

表 3-1-1、職管開案案量分布情形：以縣市等級區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
直轄市	7256	67.3%	7838	70.6%
本島縣市	2944	27.3%	2794	25.2%
離島花東	507	4.7%	440	4.0%
無障礙科技(視障職重)	70	0.6%	27	0.2%
總和	10777	100.0%	11099	100.0%

##### 2. 不同單位屬性的案量分布情形

由下表可知，職管新制實施後，採府內自辦之縣市的總案量較實施前減少，而委辦單位之總案量則較為增加。

表 3-1-2、職管開案案量分布情形：以單位屬性區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
府內自辦	8475	78.6%	8069	72.7%
委辦單位	2232	20.7%	3003	27.1%
無障礙科技	70	0.6%	27	0.2%
總和	10777	100.0%	11099	100.0%

### 3. 不同單位組別的案量分布情形

由於職管員的補助員額及職管員的服務量規定因不同縣市等級而異，故本研究依縣市組別與單位屬性兩種變項再將職管員所屬單位重新分成五組。由下表可知，職管新制實施後，直轄市採府內自辦者的總案量略為減少，而直轄市委辦單位的總案量則明顯較為增加；本島縣市採府內自辦者的總案量略為減少，而本島縣市的委辦單位總案量則略為增加；離島花東皆採府內自辦，其總案量亦略為減少。

關於直轄市兩組單位案量增減的趨勢，較明顯的影響因素是來自臺北市近年來逐年增加委辦職管單位及委外職管員人數所致。

表 3-1-3、職管開案案量分布情形：以單位組別區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
直轄市-自辦	5080	47.1%	4965	44.7%
直轄市-委辦	2176	20.2%	2873	25.9%
本島縣市-自辦	2888	26.8%	2664	24.0%
本島縣市-委辦	56	0.5%	130	1.2%
離島花東-自辦	507	4.7%	440	4.0%
無障礙科技	70	0.6%	27	0.2%
總和	10777	100.0%	11099	100.0%

### 4. 個別職管員平均案量分布情形

由於各單位聘用職管員的員額持續增加，為了解每位職管員的平均服務案量變化趨勢，本研究利用每一筆個案資料所屬之職管員帳號個別計算每位職管員在四個年度的服務案量，再依縣市等級分別統計每位職管員每一年的平均案量變化。由下表可知，這四年間各縣市職管員的年度新開案量皆為逐年遞減，在員額變化方面則以直轄市的職管員人數增加最多，本島縣市及離島花東職管員的人數也稍有擴增。

另外，新開案量的「最大值」呈現出明顯的異常狀況，在抽選少數個案檢視其服務表單後，發現其表單的「建立者帳號」與「目前所屬職管員帳號」不一致，顯示此現象與現行資訊系統移交個案資料的方式有關：當職管員異動及承接單位異動，系統中尚未結案的個案資料會移交給另一位職管員，該筆資料也會累積在該職管員的案量中(增加)，而原職管員被移交後的案量則會消失(減少)。

受限於資料筆數過多，研究人員難以逐一確認各筆個案資料的移交情形以獲得正確的案量數據，為降低極端值的影響，本研究將兩極端各 5% 的觀察值排除，計算修正後的平均數，結果仍支持：各縣市職管員的年度新開案量平均數呈現逐年遞減的趨勢。

表 3-1-4、職管開案案量分布：職管員平均新開案量統計

		101 年	102 年	103 年	104 年
直轄市	職管員個數	105	106	138	138
	新開案量平均數	35.12	33.66	29.56	27.24
	新開案量平均數-排除兩極端各 5% 觀察值	34.77	33.18	28.90	26.91
	標準差	21.25	19.78	19.18	15.57
	最小值	1	1	1	1
	最大值	92	96	103	106
本島縣市	職管員個數	44	42	42	48
	新開案量平均數	33.32	35.19	34.26	28.23
	新開案量平均數-排除兩極端各 5% 觀察值	32.06	34.63	33.87	28.09
	標準差	26.09	23.72	18.65	15.44
	最小值	1	1	1	1
	最大值	99	80	77	60
離島 花東	職管員個數	10	11	10	12
	新開案量平均數	25.80	22.64	18.80	21.00
	新開案量平均數-排除兩極端各 5% 觀察值	25.67	27.98	18.17	21.11
	標準差	24.21	18.82	15.36	15.21
	最小值	1	1	1	1
	最大值	53	56	48	39

## 5. 不同障別的案量分布情形

以下統計，本研究皆排除視障職重中心服務之個案（與各縣市服務個案重疊），以避免重複計算案量。

隨著新制障礙鑑定自 101 年開始實施，已有部份進入職重服務之身心障礙者接受新制障礙鑑定，103-104 年度隨著新制障礙鑑定制度的落實，取得新制鑑定障別者的比例已增加至佔總案量的三成左右，如下表所示。

表 3-1-5、職管開案案量分布情形：依障礙鑑定新舊制區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
具舊制障礙鑑定身份者	9932	92.8%	7162	64.7%
具新制障礙鑑定身份者	775	7.2%	3910	35.3%
總和	10707	100.0%	11072	100.0%

為便於統計，本研究參考障礙鑑定舊制 18 種障別，將前述新、舊制障別重新歸類，但將舊制鑑定的「多重障礙者」及新制鑑定「具兩種障礙類別（含）以上者」重新編入新的類別「兩種障別以上」。由下表可知，職管新制實施前後，「僅具單一障別者」與「具有兩種以上障別者」的比例沒有明顯變化；前者約佔總案量 9 成，後者約佔 1 成。

表 3-1-6、職管開案案量分布情形：以轉換後的障別\*數目區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
單一障別	9636	90.0%	10007	90.4%
兩種障別以上	1071	10.0%	1065	9.6%
總和	10707	100.0%	11072	100.0%

\*轉換障別：本研究為便於統計，將舊制鑑定的「多重障礙者」及新制鑑定「具有兩種類別以上障礙者」重新歸類為「兩種障別(含)以上」。

由下表可知，職管新制實施前後，皆以「智能障礙者」佔總案量比例最多，「慢性精神病患者」第二，「肢體障礙者」第三，「兩種障別以上者」第四，「聽覺障礙者」第五，「視覺障礙者」第六，「自閉症者」第七。這七類障別累積案量

比例已達總案量的 93%，可視為職業重建的主要服務對象，故以下分析僅針對這七類主要障別進行討論。

表 3-1-7a、職管開案案量分布情形：以轉換後的障別\*區分

	實施前		實施後	
	次數	百分比	次數	百分比
05-智能障礙	3808	35.60%	4040	36.50%
15-慢性精神病患	1834	17.10%	2043	18.50%
04-肢體障礙	1808	16.90%	1506	13.60%
兩種障別以上者*	1071	10.00%	1065	9.60%
02-聽覺障礙	585	5.50%	656	5.90%
01-視覺障礙	552	5.20%	583	5.30%
11-自閉症	355	3.30%	494	4.50%
07-重要器官失去功能	276	2.60%	228	2.10%
17-頑性癲癇	127	1.20%	144	1.30%
03-聲音或語言機能障礙	96	0.90%	60	0.50%
12-染色體異常	56	0.50%	51	0.50%
10-失智症	28	0.30%	28	0.30%
18-罕見疾病	27	0.30%	23	0.20%
16-平衡機能障礙	22	0.20%	22	0.20%
08-顏面損傷	18	0.20%	13	0.10%
14-其他先天缺陷	18	0.20%	13	0.10%
99-其他	14	0.10%	95	0.90%
13-先天代謝異常	11	0.10%	8	0.10%
09-植物人	1	<0.1%	0	0%
總和	10707	100.0%	11072	100.0%

\*轉換障別：本研究為便於統計，將舊制鑑定的「多重障礙者」及新制鑑定「具有兩種類別以上障礙者」重新歸類為「兩種障別(含)以上」。

就案量比例來說，「肢體障礙者」、「兩種障別以上者」佔總案量的比例略為減少，而「智能障礙者」、「慢性精神病患者」、「聽覺障礙者」、「視覺障礙者」、及「自閉症者」的比例則有增加的現象。

卡方檢定顯示，職管新制實施前後，各障別人數的比例分布有顯著差異；進一步透過事後比較程序可知：職管新制

實施後，「慢性精神病患者」、「自閉症者」佔總案量的比例顯著較高，而「肢體障礙者」佔總案量的比例則顯著較低。

表 3-1-7b、轉換障別×實施前後 卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson 卡方	66.494 <sup>a</sup>	6	.000
概似比	66.622	6	.000
線性對線性的關連	1.087	1	.297
有效觀察值的個數	20400		

a. 0 格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 416.72。

表 3-1-7c、轉換障別×實施前後 交叉表

		實施前後		總和	
		前	後		
轉換障別	05-智能障礙	個數	3808 <sub>a</sub>	4040 <sub>a</sub>	7848
		在 實施前後 之內的	38.0%	38.9%	38.5%
*15-慢性精神病患	個數	1834 <sub>a</sub>	2043 <sub>b</sub>	3877	
	在 實施前後 之內的	18.3%	19.7%	19.0%	
*04-肢體障礙	個數	1808 <sub>a</sub>	1506 <sub>b</sub>	3314	
	在 實施前後 之內的	18.1%	14.5%	16.2%	
兩種障別以上者	個數	1071 <sub>a</sub>	1065 <sub>a</sub>	2136	
	在 實施前後 之內的	10.7%	10.3%	10.5%	
02-聽覺障礙	個數	585 <sub>a</sub>	656 <sub>a</sub>	1241	
	在 實施前後 之內的	5.8%	6.3%	6.1%	
01-視覺障礙	個數	552 <sub>a</sub>	583 <sub>a</sub>	1135	
	在 實施前後 之內的	5.5%	5.6%	5.6%	
*11-自閉症	個數	355 <sub>a</sub>	494 <sub>b</sub>	849	
	在 實施前後 之內的	3.5%	4.8%	4.2%	
小計	個數	10013	10387	20400	
	在 實施前後 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	

\*在同一個依變項水準下，下標字母不一致時，代表該兩組比例有顯著差異。

## 6. 不同障礙等級的案量分布情形

新制障礙鑑定實施後，各障別的障礙程度判斷標準與舊制障礙鑑定明顯不同，本研究亦無從檢視原始資料，所幸新舊制障礙鑑定之「綜合等級」判定原則仍相似，故本研究嘗試將新舊制障礙鑑定的障礙等級重新歸類，結果如下表所示：

職管新制實施前後，服務對象障礙等級的分布比例並無明顯變化。

表 3-1-8、職管開案案量分布情形：以障礙等級區分

		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
有效的	1 極重度	408	3.8%	395	3.6%
	2 重度	1372	12.8%	1459	13.2%
	3 中度	4239	39.6%	4336	39.2%
	4 輕度	4685	43.8%	4880	44.1%
遺漏值		3	<0.1%	2	<0.1%
總和		10707	100.0%	11072	100.0%

### 7. 不同年齡組別的案量分布情形

由下表可知，職管新制實施前後，服務對象的平均年齡幾乎沒有差異。經獨立樣本 T 檢定結果亦呈現未達顯著差異 ( $t=.562, p=.574>.05$ )。

表 3-1-9、職管新制實施前後的年齡統計

		實施前	實施後
個數	有效的	10707	11072
	遺漏值	0	0
平均數		30.92	30.83
標準差		11.66	11.41
中位數		28.00	28.00
最小值		15	15
最大值		68	69

再從年齡組別的分布情形來看，由下表可知，職管新制實施後，「19 歲以下」、「40-49 歲」及「50 歲以上」者佔總案量的比例較職管新制實施前略為減少，「20-29 歲」及「30-39 歲」者佔總案量的比例則略為增加。

表 3-1-10a、職管開案案量分布情形：以年齡組別區分

		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
有效的	19 歲以下	2162	20.2%	2101	19.0%
	20-29 歲	3597	33.6%	3851	34.8%
	30-39 歲	2380	22.2%	2616	23.6%

		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
	40-49 歲	1546	14.4%	1535	13.9%
	50 歲以上	1022	9.5%	969	8.8%
總和		10707	100.0%	11072	100.0%

卡方檢定顯示，職管新制實施前後，各年齡組的比例分布有顯著差異；進一步透過事後比較程序可知：職管新制實施後，「30-39 歲者」佔總案量的比例顯著高於實施前，而「19 歲以下」、「50 歲以上」佔總案量的比例則顯著低於實施前。

表 3-1-10b、年齡組別×實施前後 卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson 卡方	16.021 <sup>a</sup>	4	.003
概似比	16.022	4	.003
線性對線性的關連	.311	1	.577
有效觀察值的個數	21799		

a. 0 格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 978.82。

表 3-1-10c、年齡組別×實施前後 交叉表

			實施前後		總和
			前	後	
年齡組	*19 歲以下	個數	2162 <sub>a</sub>	2101 <sub>b</sub>	4263
		在 實施前後 之內的	20.2%	19.0%	19.6%
	20-29 歲	個數	3597 <sub>a</sub>	3851 <sub>a</sub>	7448
		在 實施前後 之內的	33.6%	34.8%	34.2%
	*30-39 歲	個數	2380 <sub>a</sub>	2616 <sub>b</sub>	4996
		在 實施前後 之內的	22.2%	23.6%	22.9%
	40-49 歲	個數	1546 <sub>a</sub>	1535 <sub>a</sub>	3081
		在 實施前後 之內的	14.4%	13.9%	14.1%
	*50 歲以上	個數	1022 <sub>a</sub>	969 <sub>b</sub>	1991
		在 實施前後 之內的	9.5%	8.8%	9.1%
總和		個數	10707	11072	21799
		在 實施前後 之內的	100.0%	100.0%	100.0%

\*在同一個依變項水準下，下標字母不一致時，代表該兩組比例有顯著差異。

## 8. 不同教育程度的案量分布情形

由下表可知，職管新制實施後，「專科以上」及「高中(職)」的服務對象佔總案量的比例較實施前增加，「國中以下者」佔總案量的比例則較為減少。

表 3-1-11a、職管開案案量分布情形：以教育程度區分

		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
有效的	國中以下	1843	17.2%	1626	14.7%
	高中(職)	6371	59.5%	6702	60.5%
	專科以上	1995	18.6%	2509	22.7%
	其他(含不詳)	10	0.1%	2	<0.1%
遺漏值		488	4.6%	233	2.1%
總和		10707	100.0%	11072	100.0%

卡方檢定顯示，職管新制實施前後，各教育程度組的比例分布有顯著差異；進一步透過事後比較程序可知：職管新制實施後，教育程度在「專科以上者」佔總案量的比例顯著高於實施前，而教育程度在「國中以下者」佔總案量的比例則顯著低於實施前。

表 3-1-11b、教育程度組別×實施前後 卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson 卡方	61.929 <sup>a</sup>	2	.000
概似比	62.009	2	.000
線性對線性的關連	61.925	1	.000
有效觀察值的個數	21046		

a. 0 格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1682.74。

表 3-1-11c、教育程度組別×實施前後 交叉表

			實施前後		總和
			前	後	
教育程度組	*國中以下	個數	1843 <sub>a</sub>	1626 <sub>b</sub>	3469
		在 實施前後 之內的	18.1%	15.0%	16.5%
	高中(職)	個數	6371 <sub>a</sub>	6702 <sub>a</sub>	13073
		在 實施前後 之內的	62.4%	61.8%	62.1%
	*專科以上	個數	1995 <sub>a</sub>	2509 <sub>b</sub>	4504
		在 實施前後 之內的	19.5%	23.2%	21.4%
總和		個數	10209	10837	21046

	實施前後		總和
	前	後	
在 實施前後 之內的	100.0%	100.0%	100.0%

\*在同一個依變項水準下，下標字母不一致時，代表該兩組比例有顯著差異。

## 9. 不同工作經驗者的案量分布情形

由下表可知，若排除遺漏值不計，則職管新制實施後，無工作經驗之服務對象的比例較實施前增加。

表 3-1-12a、職管開案案量分布情形：以工作經驗區分

	實施前			實施後		
	次數	百分比	有效百分比	次數	百分比	有效百分比
無工作經驗	2514	23.3%	24.9%	2963	26.7%	26.7%
有工作經驗	7586	70.4%	75.1%	8136	73.3%	73.3%
遺漏值	677	6.3%	0%	0	0%	0%
總和	10777	100.0%	100.0%	11099	100.0%	100.0%

卡方檢定顯示：職管新制實施後，「無工作經驗」之服務對象佔總案量的比例顯著高於實施前，而「有工作經驗者」佔總案量的比例則顯著較低。

表 3-1-12b、職管新制實施後服務對象之工作經驗分布

	觀察個數	期望個數	殘差
無工作經驗	2963	2763.7	199.3
有工作經驗	8136	8335.3	-199.3
總和	11099		

表 3-1-12c、統計檢定量

	工作經驗
卡方	19.147 <sup>a</sup>
自由度	1
漸近顯著性	.000

a.0 個格 (.0%) 的期望次數少於 5。最小的期望格次數為 2763.7。

## 10. 職管新制實施前個案的主要需求分布

由下表可知，職管新制實施前，職管員在表 2-1 中勾選之案主主要支持需求以「支持性就業」為最多，「一般性就業」次之，「庇護性就業」再次之。

表 3-1-13、職管新制實施前案主主要需求分布

	實施前(有效的個案數=10716)			排序
	次數	次數百分比	個案數百分比	
1=就業相關福利諮詢	121	0.9%	1.1%	6
2=職業訓練	1641	11.6%	15.3%	5
3=庇護性就業	1795	12.7%	16.8%	3
4=一般性就業	2070	14.7%	19.3%	2
5=支持性就業	6638	47.0%	61.9%	1
6=其他	1782	12.6%	16.6%	4
7=居家就業	82	0.6%	0.8%	7
總和	14129	100.0%	131.8%	

\*同一位個案可能有超過一種以上的需求，故個案數百分比加總可能超過 100%

## 11. 職管新制實施後個案的支持輔導需求類別分布

由下表可知，職管新制實施後，整體而言職管員在評估表中勾選之案主支持輔導需求類別，以「職涯層面\_增進職場支持環境」為最多，「職涯層面\_增進工作技能」次之，「職涯層面\_增進求職技巧」第三，「心理層面\_增進人際關係」第四，「職涯層面\_增進工作態度/習慣」第五，「職涯層面\_增進生涯抉擇」第六，「心理層面\_增進情緒表達」第七。

表 3-1-14、職管新制實施後個案支持輔導需求分布

	實施後(有效的個案數=10157)			排序
	次數	次數百分比	個案數百分比	
01 職涯_增進生涯抉擇	1812	4.9%	17.8%	6
02 職涯_增進求職技巧	4335	11.7%	42.7%	3
03 職涯_增進工作技能	5597	15.2%	55.1%	2
04 職涯_增進工作態度/習慣	3026	8.2%	29.8%	5
05 職涯_增進職場支持環境	5944	16.1%	58.5%	1
06 職涯_其他	896	2.4%	8.8%	12
07 生理_診斷	56	0.2%	0.6%	23
08 生理_治療	312	0.8%	3.1%	20
09 生理_復健	249	0.7%	2.5%	21

	實施後(有效的個案數=10157)			排序
	次數	次數百分比	個案數百分比	
10 生理_藥物服務	444	1.2%	4.4%	18
11 生理_增進交通/行動能力	1115	3.0%	11.0%	10
12 生理_其他	666	1.8%	6.6%	15
13 心理_發展學習策略	1488	4.0%	14.6%	8
14 心理_增進情緒表達	1754	4.8%	17.3%	7
15 心理_增進自我覺察	1094	3.0%	10.8%	11
16 心理_增進自我接納	775	2.1%	7.6%	14
17 心理_增進溝通(語言)	1360	3.7%	13.4%	9
18 心理_增進人際關係	3438	9.3%	33.8%	4
19 心理_增進生活自我管理能力	812	2.2%	8.0%	13
20 心理_其他	418	1.1%	4.1%	19
21 個人家庭社會_增進家庭支持	614	1.7%	6.0%	16
22 個人家庭社會_增進社會支持資源	596	1.6%	5.9%	17
23 個人家庭社會_其他	117	0.3%	1.2%	22
總和	36918	100.0%	363.5%	

\*同一位個案可能有超過一種以上的需求，故個案數百分比加總可能超過 100%

## 第二節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異

本研究排除試辦資料、並採用相同條件（結案期程）篩選後，得到 101-102 年之有效結案資料為 6314 案、103-104 年之有效結案資料為 7507 案；這些案量分布如下表。另外，針對「與服務對象之見面次數」、「運用服務資源的次數分布」二變項分層抽樣，得到最終有效樣本共 856 案（實施前、後各 428 案）。

表 3-2-1、有效結案資料之案量分布

轉換障別	實施前		實施後		小計
	次數	百分比	次數	百分比	
05-智能障礙	2195	34.8%	2665	35.5%	4860
15-慢性精神病患	1053	16.7%	1489	19.8%	2542
04-肢體障礙	1155	18.3%	962	12.8%	2117
兩種障別以上者*	614	9.7%	708	9.4%	1322
02-聽覺障礙	342	5.4%	468	6.2%	810
01-視覺障礙	374	5.9%	432	5.8%	806
11-自閉症	158	2.5%	317	4.2%	475
07-重要器官失去功能	171	2.7%	165	2.2%	336
17-頑性癲癇	72	1.1%	98	1.3%	170
03-聲音或語言機能障礙	68	1.1%	39	0.5%	107
12-染色體異常	27	0.4%	32	0.4%	59
10-失智症	20	0.3%	19	0.3%	39
18-罕見疾病	15	0.2%	19	0.3%	34
16-平衡機能障礙	13	0.2%	13	0.2%	26
08-顏面損傷	13	0.2%	12	0.2%	25
14-其他先天缺陷	13	0.2%	11	0.1%	24
99-其他	5	0.1%	52	0.7%	57
13-先天代謝異常	5	0.1%	6	0.1%	11
09-植物人	1	<0.1%	0	0%	1
小計	6314	100%	7507	100%	13821

\*轉換障別：本研究為便於統計，將舊制鑑定的「多重障礙者」及新制鑑定「具有兩種類別以上障礙者」重新歸類為「兩種障別(含)以上」。

將這些數據資料經過獨立樣本 T 檢定的結果如下表所示。

表 3-2-2、新制實施前後職管服務型態的差異

依變項	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*開案至擬訂計畫的期程	前 後	6077 5770	5.00 13.00	10.96 24.93	25.859 37.217	-23.615	<.01
開案至結案的期程	前 後	6314 7507	169.00 171.00	188.86 189.37	114.517 113.111		
總服務(OC)次數	前 後	6314 7507	10.00 10.00	12.08 11.92	10.135 8.385		
服務頻率	前 後	6307 7495	1.73 1.73	2.14 2.06	2.778 1.887		
*電話服務比例	前 後	6141 7326	.625 .533	.561 .499	.263 .239	14.259	<.01
*Email 服務比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.016 .012	.061 .053	3.467	<.01
*實地訪視服務比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.038 .054	.100 .110	-8.840	<.01
*現場晤談服務比例	前 後	6141 7326	.182 .250	.222 .289	.178 .199	-20.570	<.01
*傳真服務比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.004 .002	.023 .015	6.497	<.01
*簡訊服務比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.004 .011	.032 .059	-8.088	<.01
其他方式服務比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.080 .077	.143 .143		
*服務方式漏填比例	前 後	6141 7326	.000 .000	.075 .055	.239 .151	5.471	<.01
*與個案見面次數比例	前 後	428 428	.243 .333	.280 .348	.181 .194	-5.265	<.01

\*表示差異達統計顯著水準

整體來說，新制實施後：職管員擬定職業重建計畫前的期程顯著增加一倍（ $t=-23.615, p<.01$ ）、開案至結案的總服務期程無顯著差異、總服務次數無顯著差異、服務頻率無顯著差異、服務方式註記為「電話」的比例顯著減少約 6.2%、服務方式註記為「Email」的比例顯著減少約 0.3%、服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著

增加約 1.6%、服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著增加約 6.7%、服務方式註記為「傳真」的比例顯著減少約 0.2%、服務方式註記為「簡訊」的比例顯著增加約 0.6%、服務方式註記為「其他」的比例無顯著差異、服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著減少約 1.9%、與主要三種障別個案見面次數的比例顯著增加約 6.8%。

在運用資源方面，針對主要三種障別個案抽樣資料的人工檢核分析結果如下表。整體來說，不論新制實施前後，職管員較常運用或連結的資源類別皆集中在勞政相關資源；而各種資源中運用比例最高者為「支持性就業」、其次依序為「評量」、「職前職訓班」、「一般性就業」、「庇護性就業」或「門診」。新制實施後，運用比例變化超過 5%的類別則為「支持性就業服務」（從 46.3%降為 37.9%）。

表 3-2-3、新制實施前後職管員運用資源的分布情形

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	102	23.8%	99	23.1%
勞政-職前	職訓班	92	21.5%	88	20.6%
	個別化職業技能訓練	5	1.2%	5	1.2%
	訓用合一類型方案	1	.2%	1	.2%
	競爭性職場見習	1	.2%	1	.2%
	庇護性職場見習	10	2.3%	7	1.6%
	職場體驗活動	11	2.6%	9	2.1%
	個別化求職技巧訓練	9	2.1%	11	2.6%
	個別化職前準備/訓練	19	4.4%	9	2.1%
	就業前準備講座	16	3.7%	8	1.9%
	就業前準備團體	17	4.0%	17	4.0%
	個別職涯諮商	16	3.7%	14	3.3%
勞政-就業	一般性就業	51	11.9%	48	11.2%
	*支持性就業	198	46.3%	162	37.9%
	庇護性就業	36	8.4%	39	9.1%
	居家就業	3	.7%	5	1.2%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	4	.9%	6	1.4%
	職場適應講座	0	0%	5	1.2%
	職場適應團體	1	.2%	3	.7%

大類	職管員曾運用或連結的 資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
	職場適應個別諮商	3	.7%	2	.5%
	職務再設計	7	1.6%	8	1.9%
	在職訓練	1	.2%	5	1.2%
社福	經濟補助	17	4.0%	9	2.1%
	社區日間作業設施	11	2.6%	12	2.8%
	日間照顧服務	7	1.6%	5	1.2%
	住宿照顧服務	4	.9%	6	1.4%
	自立生活支持服務	2	.5%	2	.5%
	居家服務	0	0%	1	.2%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	1	.2%
	照顧者支持服務	1	.2%	1	.2%
	保護服務	0	0%	3	.7%
	輔具服務	4	.9%	2	.5%
	生活重建服務	3	.7%	0	0%
醫衛	門診	51	11.9%	32	7.5%
	精神復健	18	4.2%	9	2.1%
	藥物諮詢	6	1.4%	1	.2%
	生理復健/治療	2	.5%	1	.2%
	心理衛生	8	1.9%	2	.5%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	2	.5%	1	.2%
	心理輔導服務	4	.9%	0	0%
	物資補助	2	.5%	3	.7%
合計		428	100.0%	428	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

### 第三節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異-依縣市等級

本節首先呈現各縣市等級組別職管員在新制實施前後的服務型態數據（不區分障別），經獨立樣本 T 檢定的結果。

#### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-3-1 可知，直轄市組的擬訂計畫期程顯著增加約 14.7 天 ( $t=-19.706, p<.01$ )、本島縣市組顯著增加約 12.4 天 ( $t=-12.631, p<.01$ )、離島花東組顯著增加約 7.6 天 ( $t=-2.254, p<.05$ )。

#### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-3-1 可知，職管新制實施後，各縣市組的職管總服務期程皆無顯著差異。

#### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-3-1 可知，職管新制實施後，直轄市組的總服務次數顯著減少約 1.8 次 ( $t=8.439, p<.01$ )，本島縣市組則顯著增加約 2.3 次 ( $t=-11.286, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

#### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-3-1 可知，職管新制實施後，直轄市組的服務頻率顯著減少約 0.35 次/月 ( $t=7.234, p<.01$ )，本島縣市組則顯著增加約 0.33 次/月 ( $t=-4.460, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

#### 5. 職管員的服務方式

(1)電話：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著減少約 7% ( $t=13.528, p<.01$ )，本

島縣市組亦顯著減少約 4% ( $t=5.322, p<.01$ )，離島花東組則顯著減少約 6% ( $t=2.440, p<.05$ )。

- (2)E-mail：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「E-mail」的比例顯著減少約 0.7% ( $t=4.766, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (3)實地訪視：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著增加約 1.5% ( $t=-8.748, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 1.8% ( $t=-4.563, p<.01$ )，離島花東組顯著增加約 4.1% ( $t=-2.509, p<.05$ )。
- (4)現場晤談：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著增加約 8.2% ( $t=-21.775, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 2.1% ( $t=-3.385, p<.01$ )，離島花東組顯著增加約 12.2% ( $t=-6.049, p<.01$ )。
- (5)傳真：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「傳真」的比例顯著減少約 0.4% ( $t=6.950, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (6)簡訊：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「簡訊」的比例顯著增加約 0.8% ( $t=-7.362, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 0.2% ( $t=-2.579, p<.05$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (7)其他方式：職管新制實施後，直轄市組職管員服務方式註記為「其他」的比例沒有顯著差異，本島縣市組顯著減少約 0.4% ( $t=3.788, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (8)漏填：職管新制實施後，直轄市組職管員的服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著減少約 2.7%

( $t=6.813, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 1.7%

( $t=-2.682, p<.01$ )，離島花東組顯著減少約 11.6%

( $t=3.958, p<.01$ )。

表 3-3-1、新制實施前後職管服務型態的差異：依縣市等級

依變項		實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*直轄市	前	3851	7.00	11.98	27.172	-19.706	<.01
		後	3923	14.00	26.76	38.142		
	*本島縣市	前	1896	3.00	8.99	23.085	-12.631	<.01
		後	1649	10.00	21.41	33.607		
	*離島花東	前	330	3.00	10.28	24.595	-2.254	<.05
		後	198	6.00	17.94	43.930		
開案至 結案的 期程	直轄市	前	3960	173.00	193.36	117.603		
		後	5183	174.00	192.10	114.479		
	本島縣市	前	2002	168.00	184.01	107.043		
		後	2052	168.50	186.60	109.996		
	離島花東	前	352	140.00	165.75	116.831		
		後	272	139.50	158.34	105.012		
總服務 (OC)次 數	*直轄市	前	3960	12.00	14.71	10.983	8.439	<.01
		後	5183	11.00	12.91	8.847		
	*本島縣市	前	2002	7.00	7.85	6.486	-11.286	<.01
		後	2052	9.00	10.21	6.824		
	離島花東	前	352	6.00	6.56	5.995		
		後	272	5.50	6.01	4.727		
服務頻 率	*直轄市	前	3954	1.99	2.48	2.834	7.234	<.01
		後	5177	1.79	2.13	1.405		
	*本島縣市	前	2001	1.23	1.60	2.730	-4.460	<.01
		後	2050	1.57	1.94	1.953		
	離島花東	前	352	1.11	1.38	1.472		
		後	268	1.04	1.80	5.666		
電話服 務比例	*直轄市	前	3937	.615	.557	.249	13.528	<.01
		後	5073	.500	.488	.234		
	*本島縣市	前	1943	.667	.588	.280	5.322	<.01
		後	2013	.583	.543	.242		
	*離島花東	前	261	.500	.418	.290	2.440	<.05
		後	240	.366	.359	.248		
Email	*直轄市	前	3937	.000	.023	.072	4.766	<.01

依變項		實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
服務比例		後	5073	.000	.016	.059		
	本島縣市	前	1943	.000	.003	.030		
		後	2013	.000	.004	.031		
	離島花東	前	261	.000	.002	.016		
後		240	.000	.005	.033			
實地訪 視服務 比例	*直轄市	前	3937	.000	.031	.077	-8.748	<.01
		後	5073	.000	.046	.092		
	*本島縣市	前	1943	.000	.048	.124	-4.563	<.01
		後	2013	.000	.066	.133		
	*離島花東	前	261	.000	.082	.174	-2.509	<.05
		後	240	.000	.123	.187		
現場晤 談服務 比例	*直轄市	前	3937	.190	.222	.162	-21.775	<.01
		後	5073	.273	.304	.196		
	*本島縣市	前	1943	.167	.225	.206	-3.385	<.01
		後	2013	.222	.246	.190		
	*離島花東	前	261	.200	.214	.180	-6.049	<.01
		後	240	.333	.336	.261		
傳真服 務比例	*直轄市	前	3937	.000	.007	.027	6.950	<.01
		後	5073	.000	.003	.017		
	本島縣市	前	1943	.000	.001	.010		
		後	2013	.000	.000	.007		
	離島花東	前	261	.000	.002	.013		
		後	240	.000	.000	.005		
簡訊服 務比例	*直轄市	前	3937	.000	.005	.036	-7.362	<.01
		後	5073	.000	.013	.065		
	*本島縣市	前	1943	.000	.003	.025	-2.579	<.05
		後	2013	.000	.005	.041		
	離島花東	前	261	.000	.001	.013		
		後	240	.000	.003	.025		
其他方 式服務 比例	直轄市	前	3937	.000	.087	.144		
		後	5073	.000	.088	.149		
	*本島縣市	前	1943	.000	.068	.146	3.788	<.01
		後	2013	.000	.052	.121		
	離島花東	前	261	.000	.060	.108		
		後	240	.000	.068	.149		
服務方	*直轄市	前	3937	.000	.069	.224	6.813	<.01

依變項		實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
式漏填 比例		後	5073	.000	.042	.133		
	*本島縣市	前	1943	.000	.066	.233	-2.682	<.01
		後	2013	.000	.083	.174		
	*離島花東	前	261	.000	.221	.405	3.958	<.01
後		240	.000	.105	.230			

\*表示差異達統計顯著水準

為進一步了解不同障別對象在新制實施前後的服務型態差異，  
以下將再分別以主要三種障別者的資料進行分析。

### 一、智障者接受職重個管服務的服務型態差異

如下表所示，分析對象的所屬縣市主要為直轄市、障礙等級主要是輕度及中度、年齡為 29 歲以下、教育程度為高中(職)、半數以上有工作經驗。

表 3-3-2、智障者案量分布情形

智障者		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
依縣市等級	直轄市	1236	56.3%	1690	63.4%
	本島縣市	807	36.8%	869	32.6%
	離島花東	152	6.9%	106	4.0%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%
依轉換障礙 等級	極重度	6	.3%	10	.4%
	重度	60	2.7%	71	2.7%
	中度	848	38.6%	1050	39.4%
	輕度	1281	58.4%	1534	57.6%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%
依年齡	19 歲以下	867	39.5%	987	37.0%
	20-29 歲	904	41.2%	1173	44.0%
	30-39 歲	339	15.4%	392	14.7%
	40-49 歲	75	3.4%	96	3.6%
	50 歲以上	10	.5%	17	.6%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%
依教育程度	國中以下	307	14.0%	328	12.3%

	高中(職)	1745	79.5%	2169	81.4%
	專科以上	69	3.1%	120	4.5%
	其他(含不詳)	74	3.4%	48	1.8%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%
依工作經驗	無經驗	866	39.5%	1077	40.4%
	有經驗	1207	55.0%	1588	59.6%
	遺漏值	122	5.6%	0	0%
	總和	2195	100.0%	2665	100.0%

控制縣市等級後，將這些數據資料經過獨立樣本 T 檢定的結果如下表：

#### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-3-3 可知，職管新制實施後，智障者擬定職業重建計畫的期程顯著增加一倍以上 ( $t=-14.111, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組的擬訂計畫期程顯著增加一倍以上 ( $t=-12.017, p<.01$ )、本島縣市組則顯著增加一倍 ( $t=-7.719, p<.01$ )、離島花東組則沒有顯著差異。

#### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-3-3 可知，職管新制實施後，智障者的總服務期程沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的總期程顯著減少約 8 天 ( $t=2.030, p<.05$ )，本島縣市與離島花東兩組則實施前後沒有顯著差異。

#### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-3-3 可知，職管新制實施後，智障者的總服務次數沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的總服務次數顯著減少約 2 次 ( $t=6.505, p<.01$ )，本島縣市組則顯著增加約 1 次 ( $t=-7.729, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

#### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-3-3 可知，職管新制實施後，智障者的服務頻率沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的服務頻率顯著減少約 0.2 次/月 ( $t=3.977, p<.01$ )，本島縣市組則顯著增加約 0.3 次/月 ( $t=-3.378, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

#### 5. 職管員對智障者的服務方式

- (1) 電話：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著減少約 5% ( $t=7.698, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 6% ( $t=6.963, p<.01$ )，本島縣市組亦顯著減少約 6% ( $t=4.861, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (2) E-mail：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「E-mail」的比例顯著減少約 0.3% ( $t=2.908, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 0.5% ( $t=3.773, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (3) 實地訪視：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著增加約 2% ( $t=-6.204, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 1.9% ( $t=-6.443, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 2.5% ( $t=-3.668, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (4) 現場晤談：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著增加約 6% ( $t=-11.761, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 8% ( $t=-12.225, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 2.8% ( $t=-2.835, p<.01$ )，離島花東組顯著增加約 10% ( $t=-3.230, p<.01$ )。

- (5)傳真：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「傳真」的比例顯著減少約 0.3% ( $t=4.298, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 0.4% ( $t=4.524, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (6)簡訊：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「簡訊」的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也都沒有顯著差異。
- (7)其他方式：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「其他」的比例顯著減少約 1.5% ( $t=3.366, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 1.2% ( $t=2.174, p<.05$ )，本島縣市組顯著減少約 2.2% ( $t=3.218, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (8)漏填：職管新制實施後，職管員的服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著減少約 1.1% ( $t=3.366, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 2.1% ( $t=3.163, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 3.3% ( $t=-3.346, p<.01$ )，離島花東組顯著減少約 12.6% ( $t=2.712, p<.01$ )。

表 3-3-3、智障者接受職管服務型態的差異

	縣市等級	實施前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至擬訂計畫的期程	*全體	前	2130	5.00	11.68	28.874	-14.111	<.01
		後	2066	13.00	25.91	35.966		
	*直轄市	前	1218	7.00	12.72	31.454	-12.017	<.01
		後	1287	14.00	29.91	39.851		
	*本島縣市	前	770	3.00	10.09	23.504	-7.719	<.01
		後	694	10.00	20.65	28.274		
離島花東	前	142	3.00	11.42	31.822			
	後	85	6.00	8.49	10.505			
開案至結案的期程	全體	前	2195	181.00	199.79	115.168		
		後	2665	179.00	195.76	110.464		
	*直轄市	前	1236	192.00	212.94	119.122	2.030	<.05

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	1690	186.00	204.03	115.858		
	本島縣市	前後	807	176.00	187.65	107.679		
		後	869	172.00	184.58	100.469		
	離島花東	前後	152	140.00	157.24	103.665		
		後	106	154.50	155.59	80.378		
總服務 (OC)次 數	全體	前後	2195	9.00	11.67	10.235		
		後	2662	10.00	11.40	8.259		
	*直轄市	前後	1236	13.00	15.28	11.455	6.505	<.01
		後	1688	11.00	12.73	8.947		
	*本島縣市	前後	807	6.00	7.24	5.812	-7.729	<.01
		後	868	8.00	9.53	6.344		
離島花東	前後	152	5.00	5.88	4.816			
	後	106	5.00	5.47	4.209			
服務頻 率	全體	前後	2188	1.69	1.98	1.797		
		後	2660	1.68	2.00	1.404		
	*直轄市	前後	1230	1.98	2.34	1.462	3.977	<.01
		後	1688	1.74	2.13	1.399		
	*本島縣市	前後	806	1.22	1.54	2.173	-3.378	<.01
		後	867	1.55	1.84	1.379		
離島花東	前後	152	1.23	1.41	1.345			
	後	105	1.07	1.40	1.404			
服務方 式比例 /電話	*全體	前後	2121	.625	.570	.263	7.698	<.01
		後	2614	.545	.515	.227		
	*直轄市	前後	1227	.625	.573	.238	6.963	<.01
		後	1666	.538	.513	.212		
	*本島縣市	前後	773	.667	.595	.282	4.861	<.01
		後	855	.571	.531	.247		
離島花東	前後	121	.444	.385	.309			
	後	93	.385	.386	.243			
服務方 式比例 / E-mail	*全體	前後	2121	.000	.008	.033	2.908	<.01
		後	2614	.000	.005	.027		
	*直轄市	前後	1227	.000	.011	.036	3.773	<.01
		後	1666	.000	.006	.030		
	本島縣市	前後	773	.000	.003	.030		
		後	855	.000	.003	.022		
離島花東	前	121	.000	.003	.020			

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	93	.000	.003	.019		
服務方式比例 /實地 訪視	*全體	前後	2121	.000	.043	.105	-6.204	<.01
		前後	2614	.000	.063	.118		
	*直轄市	前後	1227	.000	.034	.069	-6.443	<.01
		前後	1666	.000	.053	.090		
	*本島縣市	前後	773	.000	.052	.130	-3.668	<.01
前後		855	.000	.077	.145			
離島花東	前後	121	.000	.085	.191			
	前後	93	.000	.130	.207			
服務方式比例 /現場 晤談	*全體	前後	2121	.182	.221	.180	-11.761	<.01
		前後	2614	.250	.285	.196		
	*直轄市	前後	1227	.200	.223	.161	-12.225	<.01
		前後	1666	.273	.304	.192		
	*本島縣市	前後	773	.167	.219	.205	-2.835	<.01
前後		855	.222	.247	.192			
*離島花東	前後	121	.200	.209	.192	-3.230	<.01	
	前後	93	.250	.309	.247			
服務方式比例 /傳真	*全體	前後	2121	.000	.005	.022	4.298	<.01
		前後	2614	.000	.002	.015		
	*直轄市	前後	1227	.000	.007	.026	4.524	<.01
		前後	1666	.000	.003	.018		
	本島縣市	前後	773	.000	.001	.013		
前後		855	.000	.000	.007			
離島花東	前後	121	.000	.004	.019			
	前後	93	.000	.001	.009			
服務方式比例 /簡訊	全體	前後	2121	.000	.002	.014		
		前後	2614	.000	.003	.025		
	直轄市	前後	1227	.000	.002	.012		
		前後	1666	.000	.003	.018		
	本島縣市	前後	773	.000	.002	.017		
前後		855	.000	.003	.036			
離島花東	前後	121	.000	.001	.008			
	前後	93	.000	.000	.004			
服務方式比例 /其他	*全體	前後	2121	.000	.083	.152	3.366	<.01
		前後	2614	.000	.068	.132		
	*直轄市	前	1227	.000	.091	.151	2.174	<.05

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	1666	.000	.079	.138		
	*本島縣市	前後	773	.000	.072	.158	3.218	<.01
		後	855	.000	.050	.119		
	離島花東	前後	121	.000	.061	.116		
		後	93	.000	.045	.094		
服務方式比例 /漏填	*全體	前後	2121	.000	.069	.231	3.366	<.01
		後	2614	.000	.058	.150		
	*直轄市	前後	1227	.000	.059	.205	3.163	<.01
		後	1666	.000	.038	.117		
	*本島縣市	前後	773	.000	.057	.215	-3.346	<.01
		後	855	.000	.090	.182		
	*離島花東	前後	121	.000	.251	.426	2.712	<.01
		後	93	.000	.125	.251		

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

智障者樣本的人工檢核分析結果如下表所示：職管新制實施後，職管員服務紀錄中與智障者個案見面次數的比例顯著增加約 8.7% ( $t=-4.256, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 10% ( $t=-3.637, p<.01$ )，本島縣市組沒有顯著差異，離島花東組則顯著增加約 12% ( $t=-3.273, p<.01$ )。

表 3-3-4a、職管員與智障者個案見面次數比例的差異

	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*全體	前	150	.222	.273	.180	-4.256	<.01
	後	150	.333	.360	.175		
*直轄市	前	50	.200	.216	.106	-3.637	<.01
	後	50	.264	.316	.163		
本島縣市	前	50	.211	.289	.214		
	後	50	.285	.330	.161		
*離島花東	前	50	.250	.313	.191	-3.273	<.01
	後	50	.428	.434	.180		

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-3-4b、職管員與智障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權）

實施前後		個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*直轄市	前	23	.200	.216	.107	-2.279	<.05
	後	16	.264	.316	.166		
本島縣市	前	34	.211	.289	.215		
	後	32	.285	.330	.162		
*離島花東	前	183	.250	.313	.190	-6.885	<.01
	後	262	.428	.434	.179		

\*表示差異達統計顯著水準

### 7. 職管員運用資源的分布情形

智障者樣本的人工檢核分析結果如下表。不論新制實施前後，職管員較常運用或連結的資源類別皆集中在勞政相關資源，其中以「支持性就業」的運用比例最高（以實施前為例，有 52.7%的個案曾經由職管員連結或運用支持性就業服務資源）、其次依序為「評量」、「職前職訓班」、「庇護性就業」；而在新制實施後，運用比例變化超過 5%的資源類別為「支持性就業服務」（從原本的 52.7%降為 41.3%）。

表 3-3-5、智障者個案運用資源的分布情形

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	46	30.7%	41	27.3%
勞政-職前	職訓班	25	16.7%	25	16.7%
	個別化職業技能訓練	2	1.3%	0	0%
	訓用合一類型方案	1	.7%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	0	0%
	庇護性職場見習	3	2.0%	3	2.0%
	職場體驗活動	6	4.0%	3	2.0%
	個別化求職技巧訓練	4	2.7%	2	1.3%
	個別化職前準備/訓練	10	6.7%	6	4.0%
	就業前準備講座	6	4.0%	3	2.0%
	就業前準備團體	9	6.0%	9	6.0%
勞政-就業	個別職涯諮商	3	2.0%	3	2.0%
	一般性就業	8	5.3%	6	4.0%

大類	職管員曾運用或連結的 資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
	*支持性就業	79	52.7%	62	41.3%
	庇護性就業	21	14.0%	20	13.3%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場 支持	穩定就業後服務	4	2.7%	3	2.0%
	職場適應講座	0	0%	2	1.3%
	職場適應團體	0	0%	1	.7%
	職場適應個別諮商	0	0%	1	.7%
	職務再設計	3	2.0%	1	.7%
	在職訓練	0	0%	1	.7%
社福	經濟補助	4	2.7%	2	1.3%
	社區日間作業設施	7	4.7%	7	4.7%
	日間照顧服務	5	3.3%	3	2.0%
	住宿照顧服務	4	2.7%	6	4.0%
	自立生活支持服務	2	1.3%	0	0%
	居家服務	0	0%	1	.7%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	1	.7%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	2	1.3%
	輔具服務	0	0%	0	0%
	生活重建服務	1	.7%	0	0%
醫衛	門診	9	6.0%	4	2.7%
	精神復健	2	1.3%	1	.7%
	藥物諮詢	0	0%	0	0%
	生理復健/治療	1	.7%	1	.7%
	心理衛生	4	2.7%	0	0%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	1	.7%	0	0%
	心理輔導服務	0	0%	0	0%
	物資補助	0	0%	0	0%
合計		150	100.0%	150	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

## 二、精障者接受職重個管服務的服務型態差異

如下表所示，分析對象的所屬縣市主要為直轄市、障礙等級主要是輕度及中度、年齡以 30-39 歲為最多、教育程度為高中(職)以上、超過八成以上有工作經驗。

表 3-3-6、精障者案量分布情形

精障者		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
依縣市等級	直轄市	649	61.6%	1049	70.4%
	本島縣市	310	29.4%	363	24.4%
	離島花東	94	8.9%	77	5.2%
	總和	1053	100.0%	1489	100.0%
依轉換障礙等級	極重度	3	.3%	9	.6%
	重度	44	4.2%	75	5.0%
	中度	532	50.5%	711	47.8%
	輕度	474	45.0%	693	46.6%
	遺漏值	0	0%	1	<.01%
	總和	1053	100.0%	1489	100.0%
依年齡	19 歲以下	5	.5%	15	1.0%
	20-29 歲	238	22.6%	316	21.2%
	30-39 歲	414	39.3%	545	36.6%
	40-49 歲	292	27.7%	457	30.7%
	50 歲以上	104	9.9%	156	10.5%
	總和	1053	100.0%	1489	100.0%
依教育程度	國中以下	189	17.9%	241	16.2%
	高中(職)	496	47.1%	689	46.3%
	專科以上	318	30.2%	514	34.5%
	其他(含不詳)	50	4.7%	45	3.0%
	總和	1053	100.0%	1489	100.0%
依工作經驗	無經驗	73	6.9%	156	10.5%
	有經驗	926	87.9%	1333	89.5%
	遺漏值	54	5.1%	0	0%
	總和	1053	100.0%	1489	100.0%

控制縣市等級後，將這些數據資料經過獨立樣本 T 檢定的結果如下：

### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-3-7 可知，職管新制實施後，精障者擬定職業重建計畫的期程顯著增加一倍以上 ( $t=-9.635, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組的擬訂計畫期程顯著增加一倍以上 ( $t=-8.757, p<.01$ )、本島縣市組亦顯著增加一倍 ( $t=-3.957, p<.01$ )、離島花東組則顯著增加二倍以上 ( $t=-2.186, p<.05$ )。

### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-3-7 可知，職管新制實施後，精障者的總服務期程顯著增加約 10 天 ( $t=-2.303, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則本島縣市組的總期程顯著增加約 18 天 ( $t=-2.122, p<.05$ )，直轄市與離島花東兩組則實施前後沒有顯著差異。

### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-3-7 可知，職管新制實施後，精障者的總服務次數沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的總服務次數顯著減少約 1.9 次 ( $t=3.950, p<.01$ )，本島縣市組則顯著增加約 2.3 次 ( $t=-5.059, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-3-7 可知，職管新制實施後，精障者的服務頻率沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的服務頻率顯著減少約 0.5 次/月 ( $t=5.237, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。

### 5. 職管員對精障者的服務方式

(1) 電話：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著減少約 7% ( $t=7.159, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 9% ( $t=7.958, p<.01$ )，本

島縣市組沒有顯著差異，離島花東組則顯著減少約 18.9% ( $t=4.204, p<.01$ )。

- (2)E-mail：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「E-mail」的比例顯著減少約 0.4% ( $t=2.179, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 0.8% ( $t=2.872, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (3)實地訪視：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著增加約 2% ( $t=-4.861, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 2.2% ( $t=-5.790, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 2% ( $t=-1.968, p<.05$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (4)現場晤談：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著增加約 7% ( $t=-9.189, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 10% ( $t=-11.559, p<.01$ )，本島縣市組沒有顯著差異，離島花東組顯著增加約 15% ( $t=-3.571, p<.01$ )。
- (5)傳真：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「傳真」的比例顯著減少約 0.1% ( $t=2.392, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 0.3% ( $t=2.843, p<.01$ )，本島縣市組與離島花東組則沒有顯著差異。
- (6)簡訊：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「簡訊」的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也都沒有顯著差異。
- (7)其他方式：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「其他」的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也都沒有顯著差異。

(8)漏填：職管新制實施後，職管員的服務紀錄中未註記服務方式的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也都沒有顯著差異。

表 3-3-7、精障者接受職管服務型態的差異

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*全體	前	1010	6.00	11.38	23.680	-9.635	<.01
		後	1096	13.00	25.98	43.656		
	*直轄市	前	629	8.00	11.97	16.807	-8.757	<.01
		後	763	14.00	26.66	42.458		
	*本島縣市	前	290	3.50	10.50	35.084	-3.957	<.01
		後	282	10.00	22.82	39.192		
	*離島花東	前	91	3.00	10.13	18.877	-2.186	<.05
		後	51	7.00	33.27	74.263		
開案至 結案的 期程	*全體	前	1053	147.00	169.25	106.036	-2.303	<.05
		後	1489	160.00	179.49	116.321		
	直轄市	前	649	147.00	171.04	106.968		
		後	1049	161.00	178.76	114.147		
	*本島縣市	前	310	154.00	167.48	99.171	-2.122	<.05
		後	363	164.00	185.49	120.931		
	離島花東	前	94	136.50	162.73	121.271		
		後	77	131.00	161.16	122.742		
總服務 (OC)次 數	全體	前	1053	9.00	11.13	9.616		
		後	1487	9.00	10.96	8.669		
	*直轄市	前	649	12.00	13.96	10.387	3.950	<.01
		後	1047	10.00	12.05	9.252		
	*本島縣市	前	310	5.00	6.74	5.743	-5.059	<.01
		後	363	8.00	9.11	6.433		
	離島花東	前	94	5.00	6.01	6.151		
		後	77	4.00	4.88	4.923		
服務頻 率	全體	前	1053	1.91	2.44	3.420		
		後	1485	1.79	2.21	2.261		
	*直轄市	前	649	2.27	2.81	2.159	5.237	<.01
		後	1046	1.88	2.29	1.677		
	本島縣市	前	310	1.34	1.94	5.307		
		後	363	1.61	2.13	3.435		
	離島花東	前	94	1.17	1.53	1.906		
		後						

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	76	.84	1.47	2.085		
服務方式比例 /電話	*全體	前後	1007	.647	.585	.245	7.159	<.01
		前後	1439	.555	.515	.229		
	*直轄市	前後	643	.667	.600	.228	7.958	<.01
		前後	1017	.548	.510	.222		
	本島縣市	前後	302	.631	.575	.271		
前後		357	.600	.573	.220			
*離島花東	前後	62	.556	.477	.256	4.204	<.01	
	前後	65	.300	.288	.250			
服務方式比例 / E-mail	*全體	前後	1007	.000	.013	.049	2.179	<.05
		前後	1439	.000	.009	.040		
	*直轄市	前後	643	.000	.019	.059	2.872	<.01
		前後	1017	.000	.011	.046		
	本島縣市	前後	302	.000	.002	.017		
前後		357	.000	.002	.019			
離島花東	前後	62	.000	.002	.014			
	前後	65	.000	.005	.030			
服務方式比例 /實地 訪視	*全體	前後	1007	.000	.035	.099	-4.861	<.01
		前後	1439	.000	.055	.109		
	*直轄市	前後	643	.000	.024	.065	-5.790	<.01
		前後	1017	.000	.046	.093		
	*本島縣市	前後	302	.000	.047	.133	-1.968	<.05
前後		357	.000	.068	.130			
離島花東	前後	62	.000	.082	.159			
	前後	65	.000	.124	.177			
服務方式比例 /現場 晤談	*全體	前後	1007	.200	.231	.177	-9.189	<.01
		前後	1439	.273	.303	.207		
	*直轄市	前後	643	.200	.222	.151	-11.559	<.01
		前後	1017	.300	.323	.204		
	本島縣市	前後	302	.200	.254	.222		
前後		357	.217	.235	.184			
*離島花東	前後	62	.200	.210	.169	-3.571	<.01	
	前後	65	.333	.360	.290			
服務方式比例 /傳真	*全體	前後	1007	.000	.003	.018	2.392	<.05
		前後	1439	.000	.002	.014		
	*直轄市	前	643	.000	.005	.021	2.843	<.01

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	1017	.000	.002	.015		
	本島縣市	前後	302	.000	.001	.008		
		前後	357	.000	.001	.012		
	離島花東	前後	62	.000	.000	.000	--	
		前後	65	.000	.000	.000		
服務方式比例 /簡訊	全體	前後	1007	.000	.002	.019		
		前後	1439	.000	.002	.014		
	直轄市	前後	643	.000	.003	.018		
		前後	1017	.000	.002	.016		
	本島縣市	前後	302	.000	.002	.022		
		前後	357	.000	.001	.007		
	離島花東	前後	62	.000	.002	.014		
		前後	65	.000	.001	.006		
服務方式比例 /其他	全體	前後	1007	.000	.070	.131		
		前後	1439	.000	.063	.118		
	直轄市	前後	643	.000	.079	.137		
		前後	1017	.000	.067	.112		
	本島縣市	前後	302	.000	.054	.122		
		前後	357	.000	.043	.104		
	離島花東	前後	62	.000	.057	.103		
		前後	65	.000	.105	.229		
服務方式比例 /漏填	全體	前後	1007	.000	.061	.222		
		前後	1439	.000	.052	.146		
	直轄市	前後	643	.000	.049	.194		
		前後	1017	.000	.038	.129		
	本島縣市	前後	302	.000	.065	.235		
		前後	357	.000	.079	.160		
	離島花東	前後	62	.000	.171	.364		
		前後	65	.000	.117	.243		

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

精障者樣本的人工檢核分析結果如下表所示：職管新制實施後，職管員服務紀錄中與精障者個案見面次數的比例顯著增加約 6.4% ( $t=-2.749, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則

直轄市組與本島縣市組沒有顯著差異，離島花東組則顯著增加約 18% ( $t=-4.133, p<.01$ )。

表 3-3-8a、職管員與精障者個案見面次數比例的差異

	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*全體	前	149	.250	.312	.184	-2.749	<.01
	後	150	.333	.376	.222		
直轄市	前	50	.243	.283	.147		
	後	50	.323	.333	.171		
本島縣市	前	50	.250	.333	.230		
	後	50	.270	.297	.172		
*離島花東	前	49	.286	.319	.163	-4.133	<.01
	後	50	.500	.499	.260		

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-3-8b、職管員與精障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權）

	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
直轄市	前	43	.243	.283	.148		
	後	27	.323	.333	.173		
本島縣市	前	90	.250	.333	.229		
	後	77	.270	.297	.171		
*離島花東	前	284	.286	.319	.161	-10.829	<.01
	後	361	.500	.499	.258		

\*表示差異達統計顯著水準

## 7 職管員運用資源的分布情形

精障者樣本的人工檢核分析結果如下表。不論新制實施前後，職管員較常運用或連結的資源類別皆集中在勞政相關資源及醫衛相關資源，其中以「支持性就業」的運用比例最高（以實施前為例，有 43.6%的個案曾經由職管員連結或運用支持性就業服務資源）、其次依序為「評量」、「職前職訓班」、「門診」；而在新制實施後，運用比例變化超過 5%的資源類別為「支持性就業服務」（從原本的 43.6%降為 34.0%）及「門診」（從原本的 25.5%降為 16.0%）。

表 3-3-9、精障者個案運用資源的分布情形

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	41	27.5%	40	26.7%
勞政-職前	職訓班	38	25.5%	32	21.3%
	個別化職業技能訓練	2	1.3%	2	1.3%
	訓用合一類型方案	0	0%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	1	.7%
	庇護性職場見習	6	4.0%	4	2.7%
	職場體驗活動	3	2.0%	5	3.3%
	個別化求職技巧訓練	1	.7%	3	2.0%
	個別化職前準備/訓練	7	4.7%	1	.7%
	就業前準備講座	4	2.7%	3	2.0%
	就業前準備團體	7	4.7%	3	2.0%
	個別職涯諮商	8	5.4%	9	6.0%
勞政-就業	一般性就業	14	9.4%	17	11.3%
	*支持性就業	65	43.6%	51	34.0%
	庇護性就業	14	9.4%	15	10.0%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	0	0%	1	.7%
	職場適應講座	0	0%	1	.7%
	職場適應團體	1	.7%	1	.7%
	職場適應個別諮商	1	.7%	0	0%
	職務再設計	0	0%	1	.7%
	在職訓練	1	.7%	0	0%
社福	經濟補助	5	3.4%	2	1.3%
	社區日間作業設施	2	1.3%	3	2.0%
	日間照顧服務	1	.7%	0	0%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	0	0%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	1	.7%	0	0%
	保護服務	0	0%	0	0%
	輔具服務	1	.7%	0	0%
	生活重建服務	1	.7%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
醫衛	*門診	38	25.5%	24	16.0%
	精神復健	15	10.1%	8	5.3%
	藥物諮詢	5	3.4%	1	.7%
	生理復健/治療	0	0%	0	0%
	心理衛生	2	1.3%	1	.7%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	0	0%	1	.7%
	心理輔導服務	3	2.0%	0	0%
	物資補助	1	.7%	2	1.3%
合計		149	100.0%	150	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

### 三、肢障者接受職重個管服務的服務型態差異

如下表所示，分析對象的所屬縣市主要為直轄市、障礙等級主要是輕度及中度、年齡均勻分布於 20 歲以上各組、教育程度為高中(職)以上、超過八成以上有工作經驗。

表 3-3-10、肢障者案量分布情形

肢障者		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
依縣市等級	直轄市	747	64.7%	611	63.5%
	本島縣市	362	31.3%	320	33.3%
	離島花東	46	4.0%	31	3.2%
	總和	1155	100.0%	962	100.0%
依轉換障礙等級	極重度	7	.6%	7	.7%
	重度	120	10.4%	115	12.0%
	中度	531	46.0%	430	44.7%
	輕度	497	43.0%	410	42.6%
	總和	1155	100.0%	962	100.0%
依年齡	19 歲以下	36	3.1%	15	1.6%
	20-29 歲	274	23.7%	235	24.4%
	30-39 歲	284	24.6%	240	24.9%
	40-49 歲	300	26.0%	225	23.4%
	50 歲以上	261	22.6%	247	25.7%
	總和	1155	100.0%	962	100.0%
依教育程度	國中以下	315	27.3%	257	26.7%
	高中(職)	496	42.9%	391	40.6%
	專科以上	275	23.8%	291	30.2%
	其他(含不詳)	69	6.0%	23	2.4%
	總和	1155	100.0%	962	100.0%
依工作經驗	無經驗	106	9.2%	139	14.4%
	有經驗	968	83.8%	823	85.6%
	遺漏值	81	7.0%	0	0%
	總和	1155	100.0%	962	100.0%

控制縣市等級後，將這些數據資料經過獨立樣本 T 檢定的結果如下：

### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-3-11 可知，職管新制實施後，肢障者擬定職業重建計畫的期程顯著增加一倍以上 ( $t=-9.465, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組的擬訂計畫期程顯著增加一倍以上 ( $t=-8.174, p<.01$ )、本島縣市組顯著增加一倍以上 ( $t=-5.286, p<.01$ )、離島花東組則沒有顯著差異。

### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-3-11 可知，職管新制實施後，肢障者的總服務期程沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也沒有顯著差異。

### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-3-11 可知，職管新制實施後，肢障者的總服務次數顯著增加約 0.8 次 ( $t=-2.195, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組的總服務次數沒有顯著差異，本島縣市組顯著增加約 2.5 次 ( $t=-5.595, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-3-11 可知，職管新制實施後，肢障者的服務頻率沒有顯著差異。再依縣市等級區分，則直轄市組的服務頻率顯著減少約 0.2 次/月 ( $t=2.015, p<.05$ )，本島縣市組則顯著增加約 0.5 次/月 ( $t=-4.394, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

### 5. 職管員對肢障者的服務方式

(1) 電話：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著減少約 3.9% ( $t=3.558, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著減少約 4.2% ( $t=3.267, p<.01$ )，

本島縣市組亦顯著減少約 4.2% ( $t=2.131, p<.05$ )，離島花東組則沒有顯著差異。

- (2)E-mail：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「E-mail」的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也沒有顯著差異。
- (3)實地訪視：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著增加約 0.9% ( $t=-2.173, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 0.9% ( $t=-2.469, p<.05$ )，本島縣市與離島花東組則都沒有顯著差異。
- (4)現場晤談：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著增加約 5% ( $t=-6.388, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 4.9% ( $t=-5.158, p<.01$ )，本島縣市組顯著增加約 5.4% ( $t=-3.824, p<.01$ )，離島花東組則沒有顯著差異。
- (5)傳真：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「傳真」的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也沒有顯著差異。
- (6)簡訊：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「簡訊」的比例顯著增加 0.3% ( $t=-3.111, p<.01$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 0.4% ( $t=-3.066, p<.01$ )，本島縣市與離島花東組則都沒有顯著差異。
- (7)其他方式：職管新制實施後，職管員服務方式註記為「其他」的比例顯著減少約 1.3% ( $t=2.236, p<.01$ )。若依縣市等級區分，則三組都沒有顯著差異。
- (8)漏填：職管新制實施後，職管員的服務紀錄中未註記服務方式的比例沒有顯著差異。即使依縣市等級區分，三組也沒有顯著差異。

表 3-3-11、肢障者接受職管服務型態的差異

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*全體	前	1115	5.00	9.98	24.068	-9.465	<.01
		後	722	12.00	23.78	34.064		
	*直轄市	前	728	6.00	10.88	26.189	-8.174	<.01
		後	430	13.50	27.60	37.341		
	*本島縣市	前	346	3.00	7.90	19.078	-5.286	<.01
		後	270	10.00	17.40	24.227		
	離島花東	前	41	6.00	11.56	21.730		
		後	22	4.00	27.59	54.765		
開案至 結案的 期程	全體	前	1155	169.00	190.26	117.870		
		後	962	170.00	193.08	119.337		
	直轄市	前	747	171.00	191.96	119.531		
		後	611	176.00	194.76	119.205		
	本島縣市	前	362	168.50	189.49	113.241		
		後	320	164.00	191.39	119.203		
	離島花東	前	46	143.50	168.80	126.619		
		後	31	154.00	177.55	125.819		
總服務 (OC)次 數	*全體	前	1155	8.00	10.43	8.612	-2.195	<.05
		後	961	10.00	11.22	7.815		
	直轄市	前	747	10.00	12.31	9.312		
		後	611	10.00	12.16	8.501		
	*本島縣市	前	362	6.00	7.20	5.782	-5.595	<.01
		後	320	8.00	9.77	6.138		
	離島花東	前	46	4.00	5.22	5.107		
		後	30	5.50	7.40	5.494		
服務頻 率	全體	前	1155	1.66	2.01	1.918		
		後	961	1.76	2.16	3.123		
	*直轄市	前	747	1.85	2.30	2.102	2.015	<.05
		後	611	1.82	2.11	1.152		
	*本島縣市	前	362	1.22	1.51	1.400	-4.394	<.01
		後	320	1.61	2.00	1.547		
	離島花東	前	46	1.07	1.29	1.212		
		後	30	1.54	4.76	16.168		
服務方 式比例 /電話	*全體	前	1138	.636	.579	.262	3.558	<.01
		後	952	.574	.540	.235		
	*直轄市	前	745	.625	.573	.248	3.267	<.01

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	605	.555	.530	.232		
	*本島縣市	前後	355	.692	.613	.281	2.131	<.05
		後	316	.618	.570	.236		
	離島花東	前後	38	.423	.390	.275		
		後	31	.470	.440	.244		
服務方式比例 / E-mail	全體	前後	1138	.000	.018	.061		
		後	952	.000	.017	.062		
	直轄市	前後	745	.000	.026	.072		
		後	605	.000	.025	.073		
	本島縣市	前後	355	.000	.003	.021		
		後	316	.000	.004	.030		
	離島花東	前後	38	.000	.000	.000		
		後	31	.000	.003	.018		
服務方式比例 / 實地 訪視	*全體	前後	1138	.000	.031	.093	-2.173	<.05
		後	952	.000	.040	.098		
	*直轄市	前後	745	.000	.020	.060	-2.469	<.05
		後	605	.000	.029	.072		
	本島縣市	前後	355	.000	.047	.125		
		後	316	.000	.054	.125		
	離島花東	前後	38	.000	.095	.180		
		後	31	.000	.112	.163		
服務方式比例 / 現場 晤談	*全體	前後	1138	.182	.220	.170	-6.388	<.01
		後	952	.250	.270	.186		
	*直轄市	前後	745	.200	.233	.164	-5.158	<.01
		後	605	.250	.282	.183		
	*本島縣市	前後	355	.143	.192	.178	-3.824	<.01
		後	316	.222	.246	.185		
	離島花東	前後	38	.250	.235	.183		
		後	31	.250	.290	.221		
服務方式比例 / 傳真	全體	前後	1138	.000	.003	.019		
		後	952	.000	.002	.013		
	直轄市	前後	745	.000	.005	.023		
		後	605	.000	.003	.016		
	本島縣市	前後	355	.000	.000	.004		
		後	316	.000	.000	.000		
	離島花東	前	38	.000	.000	.000	--	

	縣市等級	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		後	31	.000	.000	.000		
服務方式比例 /簡訊	*全體	前後	1138	.000	.001	.014	-3.111	<.01
		前後	952	.000	.004	.025		
	*直轄市	前後	745	.000	.002	.017	-3.066	<.01
		前後	605	.000	.006	.028		
	本島縣市	前後	355	.000	.001	.007		
		前後	316	.000	.002	.018		
離島花東	前後	38	.000	.000	.000	--		
	前後	31	.000	.000	.000			
服務方式比例 /其他	*全體	前後	1138	.000	.079	.141	2.236	<.05
		前後	952	.000	.066	.127		
	直轄市	前後	745	.000	.085	.141		
		前後	605	.000	.074	.131		
	本島縣市	前後	355	.000	.067	.142		
		前後	316	.000	.053	.121		
離島花東	前後	38	.000	.074	.126			
	前後	31	.000	.060	.104			
服務方式比例 /漏填	全體	前後	1138	.000	.068	.225		
		前後	952	.000	.060	.162		
	直轄市	前後	745	.000	.057	.194		
		前後	605	.000	.052	.158		
	本島縣市	前後	355	.000	.077	.251		
		前後	316	.000	.071	.164		
離島花東	前後	38	.000	.207	.406			
	前後	31	.000	.095	.218			

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

肢障者樣本的人工檢核分析結果如下表所示：職管新制實施後，職管員服務紀錄中與肢障者個案見面次數的比例顯著增加約 4.7% ( $t=-2.182, p<.05$ )。再依縣市等級區分，則直轄市組顯著增加約 6.5% ( $t=-2.312, p<.05$ )，本島縣市與離島花東組則都沒有顯著差異。

表 3-3-12a、職管員與肢障者個案見面次數比例的差異

	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*全體	前	129	.214	.253	.174	-2.182	<.05
	後	128	.279	.300	.172		
*直轄市	前	50	.214	.231	.140	-2.312	<.05
	後	50	.286	.296	.141		
本島縣市	前	50	.167	.218	.172		
	後	50	.231	.258	.165		
離島花東	前	29	.300	.353	.197		
	後	28	.333	.383	.207		

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-3-12b、職管員與肢障者個案見面次數比例的差異（經事後分層加權）

	實施 前後	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*直轄市	前	37	.214	.231	.141	-2.087	<.05
	後	46	.286	.296	.141		
本島縣市	前	77	.167	.218	.171		
	後	87	.231	.258	.164		
離島花東	前	203	.300	.353	.194		
	後	281	.333	.383	.204		

\*表示差異達統計顯著水準

## 7. 職管員運用資源的分布情形

肢障者樣本的人工檢核分析結果如下表。不論新制實施前後，職管員較常運用或連結的資源類別皆集中在勞政相關資源，並皆以「支持性就業」的運用比例最高（以實施前為例，有 41.9%的個案曾經由職管員連結或運用支持性就業服務資源）、其他較常運用或連結的資源包括：「一般性就業」、「職前職訓班」、「評量」；而新制實施後，這些資源的運用比例在新制實施後雖各有增減，但變化皆未超過 5%。

表 3-3-13、肢障者個案運用資源的分布情形

大類	職管員曾運用或連結 的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	15	11.6%	18	14.1%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-職前	職訓班	29	22.5%	31	24.2%
	個別化職業技能訓練	1	.8%	3	2.3%
	訓用合一類型方案	0	0%	1	.8%
	競爭性職場見習	1	.8%	0	0%
	庇護性職場見習	1	.8%	0	0%
	職場體驗活動	2	1.6%	1	.8%
	個別化求職技巧訓練	4	3.1%	6	4.7%
	個別化職前準備/訓練	2	1.6%	2	1.6%
	就業前準備講座	6	4.7%	2	1.6%
	就業前準備團體	1	.8%	5	3.9%
	個別職涯諮商	5	3.9%	2	1.6%
勞政-就業	一般性就業	29	22.5%	25	19.5%
	支持性就業	54	41.9%	49	38.3%
	庇護性就業	1	.8%	4	3.1%
	居家就業	3	2.3%	5	3.9%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	0	0%	2	1.6%
	職場適應講座	0	0%	2	1.6%
	職場適應團體	0	0%	1	.8%
	職場適應個別諮商	2	1.6%	1	.8%
	職務再設計	4	3.1%	6	4.7%
	在職訓練	0	0%	4	3.1%
社福	經濟補助	8	6.2%	5	3.9%
	社區日間作業設施	2	1.6%	2	1.6%
	日間照顧服務	1	.8%	2	1.6%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	2	1.6%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	1	.8%
	保護服務	0	0%	1	.8%
	輔具服務	3	2.3%	2	1.6%
	生活重建服務	1	.8%	0	0%
醫衛	門診	4	3.1%	4	3.1%
	精神復健	1	.8%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	實施前		實施後	
		人數	比例	人數	比例
	藥物諮詢	1	.8%	0	0%
	生理復健/治療	1	.8%	0	0%
	心理衛生	2	1.6%	1	.8%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	1	.8%	0	0%
	心理輔導服務	1	.8%	0	0%
	物資補助	1	.8%	1	.8%
合計		129	100.0%	128	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

## 第四節、職管新制實施前後，職重個管的服務型態差異-依職管員世代

本節乃以職管員世代組別及個案障別作為控制變項，進行職管服務型態數據統計分析的結果。各世代的平均服務年資如下表：

表 3-4-1、不同世代組別的職管員平均服務年資(單位:月)

世代組別	人數	中位數	平均數	標準差
純舊制	20	33.50	31.00	18.310
跨越組	123	66.00	65.31	30.396
純新制	86	17.00	17.05	8.916
試辦組	18	41.00	31.94	16.864
總和	247	33.00	43.30	32.189

排除試辦組後，依各世代組別重新整理主要三種障別的案量分布如下表：

表 3-4-2、不同世代組別的案量分布情形

		實施前		實施後	
		次數	百分比	次數	百分比
智障者	純舊制組	196	9.3%	0	0%
	跨越組	1914	90.7%	1826	71.7%
	純新制組	0	0%	721	28.3%
	總和	2110	100.0%	2547	100.0%
精障者	純舊制組	69	6.7%	0	0%
	跨越組	956	93.3%	919	66.4%
	純新制組	0	0%	465	33.6%
	總和	1025	100.0%	1384	100.0%
肢障者	純舊制組	113	10.0%	0	0%
	跨越組	1014	90.0%	638	69.9%
	純新制組	0	0%	275	30.1%
	總和	1127	100.0%	913	100.0%

控制障礙類別後進行服務型態相關數據之獨立樣本 T 檢定，結果分述如下：

## 一、智障者接受不同世代的職重個管服務的服務型態差異

### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-4-3 可知，純新制組的擬訂計畫期程顯著較純舊制組高出兩倍 ( $t=6.259, p<.01$ )；跨越組在實施後的擬訂計畫期程顯著較實施前高出一倍 ( $t=11.469, p<.01$ )。

### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-4-3 可知，純新制組的總服務期程顯著較純舊制組低約 29 天 ( $t=3.207, p<.01$ )；跨越組在實施前、後的總服務期程則沒有顯著差異。

### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-4-3 可知，純新制組的總服務次數顯著較純舊制組低約 2.8 次 ( $t=3.709, p<.01$ )；跨越組在實施前、後的總服務次數則沒有顯著差異。

### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-4-3 可知，純新制組的服務頻率與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的服務頻率亦沒有顯著差異。

### 5. 職管員對智障者的服務方式

(1) 電話：純新制組職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著較純舊制組低約 9.6% ( $t=4.327, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 4.4% ( $t=5.416, p<.01$ )。

(2) E-mail：純新制組職管員服務方式註記為「E-mail」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；而跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 0.3% ( $t=2.465, p<.05$ )。

- (3)實地訪視：純新制組職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著較純舊制組高約 4.8% ( $t=-7.886, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 1.1% ( $t=-3.084, p<.01$ )。
- (4)現場晤談：純新制組職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著較純舊制組高約 14.3% ( $t=-11.263, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 5.3% ( $t=-8.323, p<.01$ )。
- (5)傳真：純新制組職管員服務方式註記為「傳真」的比例顯著較純舊制組低約 0.4% ( $t=2.170, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 0.2% ( $t=3.123, p<.01$ )。
- (6)簡訊：純新制組職管員服務方式註記為「簡訊」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 0.2% ( $t=-2.619, p<.01$ )。
- (7)其他方式：純新制組職管員服務方式註記為「其他方式」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 2.5% ( $t=6.253, p<.01$ )。
- (8)漏填：純新制組職管員服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著較純舊制組低約 10.4% ( $t=4.506, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則與實施前沒有顯著差異。

表 3-4-3、智障者接受各世代職管服務型態的差異

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*檢驗一	純舊制	190	5.00	10.61	35.477	-6.259	<.01
		純新制	535	14.00	30.31	41.934		
開案至 結案的 期程	*檢驗二	跨越組實施前	1860	5.00	12.01	28.660	-11.469	<.01
		跨越組實施後	1426	12.50	24.86	34.055		
開案至 結案的 期程	*檢驗一	純舊制	196	205.50	217.48	117.185	3.207	<.01
		純新制	721	171.00	188.40	111.268		
	檢驗二	跨越組實施前	1914	180.50	199.46	113.029		

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		跨越組實施後	1826	181.00	197.15	110.268		
總服務 (OC)次 數	*檢驗一	純舊制	196	11.00	14.36	9.862	3.709	<.01
		純新制	720	10.00	11.55	7.448		
	檢驗二	跨越組實施前	1914	9.00	11.52	10.198		
		跨越組實施後	1824	9.50	11.29	8.676		
服務頻 率	檢驗一	純舊制	196	1.87	2.14	1.302		
		純新制	720	1.74	2.18	1.458		
	檢驗二	跨越組實施前	1913	1.68	1.98	1.848		
		跨越組實施後	1822	1.64	1.95	1.413		
服務方 式比例 /電話	*檢驗一	純舊制	193	.692	.602	.287	4.327	<.01
		純新制	720	.524	.506	.205		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.625	.571	.256	5.416	<.01
		跨越組實施後	1776	.562	.527	.233		
服務方 式比例 /Email	檢驗一	純舊制	193	.000	.007	.029		
		純新制	720	.000	.005	.027		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.008	.032	2.465	<.05
		跨越組實施後	1776	.000	.005	.028		
服務方 式比例 /實地 訪視	*檢驗一	純舊制	193	.000	.024	.059	-7.886	<.01
		純新制	720	.000	.072	.117		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.046	.109	-3.084	<.01
		跨越組實施後	1776	.000	.057	.117		
服務方 式比例 /現場 晤談	*檢驗一	純舊制	193	.143	.166	.149	-11.263	<.01
		純新制	720	.286	.309	.182		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.200	.229	.183	-8.323	<.01
		跨越組實施後	1776	.250	.282	.202		
服務方 式比例 /傳真	*檢驗一	純舊制	193	.000	.005	.026	2.170	<.05
		純新制	720	.000	.001	.010		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.005	.022	3.123	<.01
		跨越組實施後	1776	.000	.003	.016		
服務方 式比例 /簡訊	檢驗一	純舊制	193	.000	.001	.008		
		純新制	720	.000	.001	.006		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.002	.014	-2.619	<.01
		跨越組實施後	1776	.000	.004	.030		
服務方 式比例 /其他	檢驗一	純舊制	193	.000	.060	.098		
		純新制	720	.000	.075	.133		
	*檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.077	.134	6.253	<.01
		跨越組實施後	1776	.000	.052	.106		

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
服務方式比例 /漏填	*檢驗一	純舊制	193	.000	.135	.316	4.506	<.01
		純新制	720	.000	.031	.093		
	檢驗二	跨越組實施前	1856	.000	.063	.221		
		跨越組實施後	1776	.000	.070	.166		

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

由下表可知，純新制組職管員服務紀錄中與智障者個案見面次數的比例顯著較純舊制組高約 13.6%

( $t=-2.879, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例亦顯著較實施前高約 6.6% ( $t=-2.817, p<.01$ )。

表 3-4-4、各世代職管員與智障者個案見面次數比例的差異

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*檢驗一	純舊制		22	.226	.270	.151	-2.879	<.01
	純新制		55	.375	.406	.199		
檢驗二	跨越組實施前		125	.222	.270	.179	-2.817	<.01
	跨越組實施後		92	.314	.336	.156		

\*表示差異達統計顯著水準

## 7. 職管員運用資源的分布情形

由下表可知，在服務智障者個案的過程中，純新制組職管員與純舊制組運用或連結比例差異超過 5% 的資源類別為「職前職訓」（純新制較純舊制低約 6.3%）、「個別化職前準備/訓練」（純新制較純舊制高約 5.5%）、「個別職涯諮商」（純新制較純舊制低約 9.1%）、「一般性就業」（純新制較純舊制低約 11.8%）、「支持性就業」（純新制較純舊制高約 8.2%）、「日間照顧服務」（純新制較純舊制低約 7.3%）。

表 3-4-5a、各世代職管員為智障者個案運用資源的分布情形：檢驗一

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	7	31.8%	16	29.1%
勞政-職前	*職訓班	5	22.7%	9	16.4%
	個別化職業技能訓練	0	0%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的 資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	訓用合一類型方案	0	0%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	0	0%
	庇護性職場見習	0	0%	0	0%
	職場體驗活動	1	4.5%	0	0%
	個別化求職技巧訓練	0	0%	2	3.6%
	*個別化職前準備/訓練	0	0%	3	5.5%
	就業前準備講座	0	0%	1	1.8%
	就業前準備團體	1	4.5%	2	3.6%
	*個別職涯諮商	2	9.1%	0	0%
勞政-就業	*一般性就業	3	13.6%	1	1.8%
	*支持性就業	7	31.8%	22	40.0%
	庇護性就業	4	18.2%	11	20.0%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場 支持	穩定就業後服務	0	0%	2	3.6%
	職場適應講座	0	0%	2	3.6%
	職場適應團體	0	0%	0	0%
	職場適應個別諮商	0	0%	1	1.8%
	職務再設計	0	0%	0	0%
	在職訓練	0	0%	1	1.8%
社福	經濟補助	1	4.5%	0	0%
	社區日間作業設施	1	4.5%	4	7.3%
	*日間照顧服務	2	9.1%	1	1.8%
	住宿照顧服務	2	9.1%	5	9.1%
	自立生活支持服務	0	0%	0	0%
	居家服務	0	0%	1	1.8%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	1	.8%
	輔具服務	0	0%	0	0%
	生活重建服務	0	0%	0	0%
醫衛	門診	1	4.5%	1	1.8%
	精神復健	0	0%	1	1.8%
	藥物諮詢	0	0%	0	0%
	生理復健/治療	0	0%	1	1.8%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	心理衛生	0	0%	0	0%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	0	0%	0	0%
	心理輔導服務	0	0%	0	0%
	物資補助	0	0%	0	0%
合計		22	100.0%	55	100.0%

\*表示兩組的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

由下表可知，在服務智障者個案的過程中，跨越組職管員在職管新制實施前後所運用或連結比例差異超過 5% 的資源類別為「支持性就業」（實施後較實施前低約 14.7%）。

表 3-4-5b、各世代職管員為智障者個案運用資源的分布情形：檢驗二

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	38	30.4%	25	27.2%
勞政-職前	職訓班	19	15.2%	16	17.4%
	個別化職業技能訓練	2	1.6%	0	.0%
	訓用合一類型方案	1	.8%	0	.0%
	競爭性職場見習	0	.0%	0	0%
	庇護性職場見習	3	2.4%	3	3.3%
	職場體驗活動	5	4.0%	3	3.3%
	個別化求職技巧訓練	3	2.4%	0	0%
	個別化職前準備/訓練	10	8.0%	3	3.3%
	就業前準備講座	5	4.0%	2	2.2%
	就業前準備團體	8	6.4%	7	7.6%
	個別職涯諮商	1	.8%	3	3.3%
勞政-就業	一般性就業	5	4.0%	5	5.4%
	*支持性就業	70	56.0%	38	41.3%
	庇護性就業	16	12.8%	8	8.7%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	3	2.4%	1	1.1%
	職場適應講座	0	0%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
	職場適應團體	0	0%	1	1.1%
	職場適應個別諮商	0	0%	0	0%
	職務再設計	3	2.4%	1	1.1%
	在職訓練	0	0%	0	0%
社福	經濟補助	3	2.4%	1	1.1%
	社區日間作業設施	6	4.8%	3	3.3%
	日間照顧服務	3	2.4%	2	2.2%
	住宿照顧服務	2	1.6%	1	1.1%
	自立生活支持服務	1	.8%	0	0%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	1	1.1%
	輔具服務	0	0%	0	0%
	生活重建服務	1	.8%	0	0%
醫衛	門診	8	6.4%	2	2.2%
	精神復健	2	1.6%	0	0%
	藥物諮詢	0	0%	0	0%
	生理復健/治療	1	.8%	0	0%
	心理衛生	4	3.2%	0	0%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	1	.8%	0	0%
	心理輔導服務	0	0%	0	0%
	物資補助	0	0%	0	0%
合計		125	100.0%	92	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

## 二、精障者接受不同世代的職重個管服務的服務型態差異

### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-4-6 可知，純新制組的擬訂計畫期程顯著較純舊制組高出一倍 ( $t=-6.699, p<.01$ )；跨越組在實施後的擬訂計畫期程亦顯著較實施前高出一倍 ( $t=-7.485, p<.01$ )。

### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-4-6 可知，純新制組的總服務期程與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的總服務期程亦沒有顯著差異。

### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-4-6 可知，純新制組的總服務次數與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的總服務次數亦沒有顯著差異。

### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-4-6 可知，純新制組的服務頻率與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施後的服務頻率則顯著較實施前低約 0.3 次/月 ( $t=2.313, p<.05$ )。

### 5. 職管員對精障者的服務方式

(1) 電話：純新制組職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著較純舊制組低約 7.9% ( $t=2.212, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 6.3% ( $t=5.525, p<.01$ )。

(2) E-mail：純新制組職管員服務方式註記為「E-mail」的比例顯著較純舊制組高約 0.4% ( $t=-4.222, p<.01$ )；而跨越組在實施前、後的比例則沒有顯著差異。

- (3)實地訪視：純新制組職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著較純舊制組高約 4.9% ( $t=-7.140, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 1.1% ( $t=-2.348, p<.05$ )。
- (4)現場晤談：純新制組職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著較純舊制組高約 14.1% ( $t=-6.976, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 5% ( $t=-5.297, p<.01$ )。
- (5)傳真：純新制組職管員服務方式註記為「傳真」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的比例亦沒有顯著差異。
- (6)簡訊：純新制組職管員服務方式註記為「簡訊」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的比例亦沒有顯著差異。
- (7)其他方式：純新制組職管員服務方式註記為「其他方式」的比例顯著較純舊制組高約 2.3% ( $t=-2.246, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 1.2% ( $t=2.238, p<.05$ )。
- (8)漏填：純新制組職管員服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著較純舊制組低約 13.8% ( $t=3.262, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則與實施前沒有顯著差異。

表 3-4-6、精障者接受各世代職管服務型態的差異

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*檢驗一	純舊制	67	6.00	8.48	12.117	-6.699	<.01
		純新制	345	14.00	27.35	44.525		
開案至 結案的 期程	*檢驗二	跨越組實施前	916	7.00	11.76	24.578	-7.485	<.01
		跨越組實施後	657	14.00	26.35	45.409		
開案至 結案的 期程	檢驗一	純舊制	69	154.00	187.81	124.409		
		純新制	465	157.00	179.04	117.231		
	檢驗二	跨越組實施前	956	148.00	169.48	103.902		

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
		跨越組實施後	919	158.00	178.00	118.524		
總服務 (OC)次 數	檢驗一	純舊制	69	11.00	13.36	8.860		
		純新制	465	9.00	11.41	7.695		
	檢驗二	跨越組實施前	956	9.00	11.15	9.686		
		跨越組實施後	917	8.00	10.65	9.394		
服務頻 率	檢驗一	純舊制	69	2.03	2.65	2.062		
		純新制	465	1.95	2.41	3.055		
	*檢驗二	跨越組實施前	956	1.91	2.44	3.519	2.313	<.05
		跨越組實施後	915	1.70	2.13	1.857		
服務方 式比例 /電話	*檢驗一	純舊制	69	.700	.592	.285	2.212	<.05
		純新制	465	.545	.513	.209		
	*檢驗二	跨越組實施前	918	.643	.587	.240	5.525	<.01
		跨越組實施後	869	.571	.524	.239		
服務方 式比例 /Email	*檢驗一	純舊制	69	.000	.000	.000	-4.222	<.01
		純新制	465	.000	.004	.019		
	檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.014	.051		
		跨越組實施後	869	.000	.012	.050		
服務方 式比例 /實地 訪視	*檢驗一	純舊制	69	.000	.014	.039	-7.140	<.01
		純新制	465	.000	.063	.109		
	*檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.036	.102	-2.348	<.05
		跨越組實施後	869	.000	.047	.107		
服務方 式比例 /現場 晤談	*檢驗一	純舊制	69	.182	.193	.152	-6.976	<.01
		純新制	465	.320	.334	.186		
	*檢驗二	跨越組實施前	918	.200	.235	.179	-5.297	<.01
		跨越組實施後	869	.250	.285	.218		
服務方 式比例 /傳真	檢驗一	純舊制	69	.000	.000	.000		
		純新制	465	.000	.000	.007		
	檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.004	.018		
		跨越組實施後	869	.000	.003	.016		
服務方 式比例 /簡訊	檢驗一	純舊制	69	.000	.000	.000		
		純新制	465	.000	.001	.010		
	檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.003	.020		
		跨越組實施後	869	.000	.002	.015		
服務方 式比例 /其他	*檢驗一	純舊制	69	.000	.038	.070	-2.246	<.05
		純新制	465	.000	.061	.113		
	*檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.067	.117	2.238	<.05
		跨越組實施後	869	.000	.055	.114		

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
服務方式比例/漏填	*檢驗一	純舊制	69	.000	.163	.351	3.262	<.01
		純新制	465	.000	.025	.085		
	檢驗二	跨越組實施前	918	.000	.055	.210		
		跨越組實施後	869	.000	.071	.174		

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

由下表可知，純新制組職管員服務紀錄中與精障者個案見面次數的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的比較亦沒有顯著差異。

表 3-4-7、各世代職管員與精障者個案見面次數比例的差異

	分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
檢驗一	純舊制	11	.200	.290	.227		
	純新制	48	.333	.410	.212		
檢驗二	跨越組實施前	133	.250	.315	.183		
	跨越組實施後	92	.333	.357	.228		

\*表示差異達統計顯著水準

## 7. 職管員運用資源的分布情形

由下表可知，在服務精障者個案的過程中，純新制組職管員與純舊制組運用或連結比例差異超過 5% 的資源類別為「評量」（純新制較純舊制高約 20.1%）、「職前職訓」（純新制較純舊制高約 8.9%）、「個別化職前準備/訓練」（純新制較純舊制低 18.2%）、「一般性就業」（純新制較純舊制高 12.5%）、「支持性就業」（純新制較純舊制低約 38.6%）、「庇護性就業」（純新制較純舊制高 8.3%）、「門診」（純新制較純舊制低約 18.4%）。

表 3-4-8a、各世代職管員為精障者個案運用資源的分布情形：檢驗一

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	*評量	1	9.1%	14	29.2%
勞政-職前	*職訓班	2	18.2%	13	27.1%
	個別化職業技能訓練	0	0%	2	4.2%

大類	職管員曾運用或連結的 資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	訓用合一類型方案	0	0%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	1	2.1%
	庇護性職場見習	0	0%	1	2.1%
	職場體驗活動	0	0%	0	0%
	個別化求職技巧訓練	0	0%	0	0%
	*個別化職前準備/訓練	2	18.2%	0	0%
	就業前準備講座	0	0%	1	2.1%
	就業前準備團體	0	0%	1	2.1%
	個別職涯諮商	0	0%	2	4.2%
勞政-就業	*一般性就業	0	0%	6	12.5%
	*支持性就業	7	63.6%	12	25.0%
	*庇護性就業	0	0%	4	8.3%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場 支持	穩定就業後服務	0	0%	0	0%
	職場適應講座	0	0%	1	2.1%
	職場適應團體	0	0%	0	0%
	職場適應個別諮商	0	0%	0	0%
	職務再設計	0	0%	0	0%
	在職訓練	0	0%	0	0%
社福	經濟補助	0	0%	0	0%
	社區日間作業設施	0	0%	2	4.2%
	日間照顧服務	0	0%	0	0%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	0	0%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	0	0%
	輔具服務	0	0%	0	0%
	生活重建服務	0	0%	0	0%
醫衛	*門診	5	45.5%	13	27.1%
	精神復健	0	0%	1	2.1%
	藥物諮詢	0	0%	0	0%
	生理復健/治療	0	0%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	心理衛生	0	0%	0	0%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	0	0%	0	0%
	心理輔導服務	0	0%	0	0%
	物資補助	0	0%	0	0%
合計		11	100.0%	48	100.0%

\*表示兩組的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

由下表可知，在服務精障者個案的過程中，跨越組職管員在職管新制實施前後所運用或連結比例差異超過 5% 的資源類別為「職前職訓」（實施後較實施前低約 6.4%）、「支持性就業」（實施後較實施前低約 5.1%）、「門診」（實施後較實施前低約 11.7%）、「精神復健」（實施後較實施前低約 5.1%）。

表 3-4-8b、各世代職管員為精障者個案運用資源的分布情形：檢驗二

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	37	27.8%	26	28.3%
勞政-職前	*職訓班	36	27.1%	19	20.7%
	個別化職業技能訓練	2	1.5%	0	0%
	訓用合一類型方案	0	0%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	0	0%
	庇護性職場見習	6	4.5%	2	2.2%
	職場體驗活動	3	2.3%	4	4.3%
	個別化求職技巧訓練	1	.8%	2	2.2%
	個別化職前準備/訓練	5	3.8%	1	1.1%
	就業前準備講座	4	3.0%	1	1.1%
	就業前準備團體	6	4.5%	2	2.2%
勞政-就業	個別職涯諮商	7	5.3%	6	6.5%
	一般性就業	14	10.5%	9	9.8%
	*支持性就業	56	42.1%	34	37.0%
	庇護性就業	14	10.5%	11	12.0%
	居家就業	0	0%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	0	0%	1	1.1%
	職場適應講座	0	0%	0	0%
	職場適應團體	1	.8%	1	1.1%
	職場適應個別諮商	1	.8%	0	0%
	職務再設計	0	0%	1	1.1%
	在職訓練	1	.8%	0	0%
社福	經濟補助	5	3.8%	2	2.2%
	社區日間作業設施	2	1.5%	1	1.1%
	日間照顧服務	1	.8%	0	0%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	0	0%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	0	0%
	輔具服務	1	.8%	0	0%
	生活重建服務	1	.8%	0	0%
醫衛	*門診	30	22.6%	10	10.9%
	*精神復健	14	10.5%	5	5.4%
	藥物諮詢	4	3.0%	1	1.1%
	生理復健/治療	0	0%	0	0%
	心理衛生	2	1.5%	1	1.1%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	0	0%	1	1.1%
	心理輔導服務	3	2.3%	0	0%
	物資補助	1	.8%	2	2.2%
合計		133	100.0%	92	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

### 三、肢障者接受不同世代的職重個管服務的服務型態差異

#### 1. 職管員開案至擬訂計畫的服務期程

由表 3-4-9 可知，純新制組的擬訂計畫期程顯著較純舊制組高出兩倍 ( $t=5.432, p<.01$ )；跨越組在實施後的擬訂計畫期程顯著較實施前高出一倍 ( $t=7.743, p<.01$ )。

#### 2. 職管員開案至結案的總服務期程

由表 3-4-9 可知，純新制組的總服務期程與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的總服務期程亦沒有顯著差異。

#### 3. 職管員的總服務次數

由表 3-4-9 可知，純新制組的總服務次數與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的總服務次數亦沒有顯著差異。

#### 4. 職管員的服務頻率

由表 3-4-9 可知，純新制組的服務頻率與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的服務頻率亦沒有顯著差異。

#### 5. 職管員對肢障者的服務方式

(1) 電話：純新制組職管員服務方式註記為「電話」的比例顯著較純舊制組低約 8.1% ( $t=2.785, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 2.4% ( $t=1.967, p<.05$ )。

(2) E-mail：純新制組職管員服務方式註記為「E-mail」的比例顯著較純舊制組高約 1% ( $t=-2.337, p<.05$ )；而跨越組在實施前、後的比例則沒有顯著差異。

- (3)實地訪視：純新制組職管員服務方式註記為「實地訪視」的比例顯著較純舊制組高約 2% ( $t=-2.664, p<.01$ )；跨越組在實施前、後的比例則沒有顯著差異。
- (4)現場晤談：純新制組職管員服務方式註記為「現場晤談」的比例顯著較純舊制組高約 10.9% ( $t=-5.537, p<.01$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 4% ( $t=-4.320, p<.01$ )。
- (5)傳真：純新制組職管員服務方式註記為「傳真」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施前、後的比例亦沒有顯著差異。
- (6)簡訊：純新制組職管員服務方式註記為「簡訊」的比例顯著較純舊制組高約 0.4% ( $t=-2.222, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前高約 0.2% ( $t=-2.423, p<.05$ )。
- (7)其他方式：純新制組職管員服務方式註記為「其他方式」的比例與純舊制組之間沒有顯著差異；跨越組在實施後的比例則顯著較實施前低約 2.5% ( $t=4.199, p<.01$ )。
- (8)漏填：純新制組職管員服務紀錄中未註記服務方式的比例顯著較純舊制組低約 7.2% ( $t=2.456, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則與實施前沒有顯著差異。

表 3-4-9、肢障者接受各世代職管服務型態的差異

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
開案至 擬訂計 畫的期 程	*檢驗一	純舊制	109	5.00	8.25	16.122	-5.432	<.01
		純新制	202	12.00	25.05	38.094		
	*檢驗二	跨越組實施前	980	5.00	10.28	25.069		
		跨越組實施後	474	12.00	23.22	31.924		
開案至 結案的 期程	檢驗一	純舊制	113	161.00	184.58	114.152		
		純新制	275	169.00	186.71	117.053		
	檢驗二	跨越組實施前	1014	170.00	191.52	118.669		
		跨越組實施後	638	168.50	193.95	120.994		

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
總服務 (OC)次 數	檢驗一	純舊制	113	10.00	10.88	6.298		
		純新制	275	10.00	11.28	6.986		
	檢驗二	跨越組實施前	1014	8.00	10.42	8.861		
		跨越組實施後	637	9.00	11.10	8.118		
服務頻 率	檢驗一	純舊制	113	1.76	2.01	1.118		
		純新制	275	1.81	2.49	5.454		
	檢驗二	跨越組實施前	1014	1.65	2.01	1.998		
		跨越組實施後	637	1.75	2.05	1.335		
服務方 式比例 /電話	*檢驗一	純舊制	112	.718	.618	.271	2.785	<.01
		純新制	275	.555	.537	.222		
	*檢驗二	跨越組實施前	999	.628	.574	.261	1.967	<.05
		跨越組實施後	628	.600	.550	.237		
服務方 式比例 /Email	*檢驗一	純舊制	112	.000	.003	.019	-2.337	<.05
		純新制	275	.000	.013	.061		
	檢驗二	跨越組實施前	999	.000	.020	.064		
		跨越組實施後	628	.000	.019	.063		
服務方 式比例 /實地 訪視	*檢驗一	純舊制	112	.000	.016	.052	-2.664	<.01
		純新制	275	.000	.036	.092		
	檢驗二	跨越組實施前	999	.000	.033	.097		
		跨越組實施後	628	.000	.039	.099		
服務方 式比例 /現場 晤談	*檢驗一	純舊制	112	.146	.189	.155	-5.537	<.01
		純新制	275	.267	.298	.184		
	*檢驗二	跨越組實施前	999	.188	.224	.172	-4.320	<.01
		跨越組實施後	628	.235	.264	.186		
服務方 式比例 /傳真	檢驗一	純舊制	112	.000	.002	.012		
		純新制	275	.000	.000	.003		
	檢驗二	跨越組實施前	999	.000	.003	.020		
		跨越組實施後	628	.000	.003	.015		
服務方 式比例 /簡訊	*檢驗一	純舊制	112	.000	.001	.006	-2.222	<.05
		純新制	275	.000	.005	.028		
	*檢驗二	跨越組實施前	999	.000	.002	.015	-2.423	<.05
		跨越組實施後	628	.000	.004	.023		
服務方 式比例 /其他	檢驗一	純舊制	112	.000	.058	.107		
		純新制	275	.000	.071	.139		
	*檢驗二	跨越組實施前	999	.000	.079	.137	4.199	<.01
		跨越組實施後	628	.000	.054	.107		
服務方	*檢驗一	純舊制	112	.000	.112	.302	2.456	<.05

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
式比例 /漏填	檢驗二	純新制	275	.000	.040	.126		
		跨越組實施前	999	.000	.065	.217		
		跨越組實施後	628	.000	.068	.172		

\*表示差異達統計顯著水準

## 6. 職管員與個案見面次數的比例

由下表可知，純新制組職管員服務紀錄中與肢障者個案見面次數的比例顯著較純舊制組高約 10.1% ( $t=-2.269, p<.05$ )；跨越組在實施後的比例則與實施前沒有顯著差異。

表 3-4-10、各世代職管員與肢障者個案見面次數比例的差異

		分組依據	個數	中位數	平均數	標準差	t	p
*檢驗一		純舊制	19	.250	.255	.162	-2.269	<.05
		純新制	46	.333	.356	.163		
檢驗二		跨越組實施前	107	.200	.256	.177		
		跨越組實施後	79	.250	.264	.170		

\*表示差異達統計顯著水準

## 7. 職管員運用資源的分布情形

由下表可知，在服務肢障者個案的過程中，純新制組職管員與純舊制組運用或連結比例差異超過 5% 的資源類別為「就業前準備講座」（純新制較純舊制低約 6.2%）、「支持性就業」（純新制較純舊制低約 8.3%）。

表 3-4-11a、各世代職管員為肢障者個案運用資源的分布情形：檢驗一

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	1	5.3%	4	8.7%
勞政-職前	職訓班	5	26.3%	13	28.3%
	個別化職業技能訓練	0	0%	1	2.2%
	訓用合一類型方案	0	0%	0	0%
	競爭性職場見習	0	0%	0	0%
	庇護性職場見習	0	0%	0	0%
	職場體驗活動	0	0%	1	2.2%

大類	職管員曾運用或連結的 資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	個別化求職技巧訓練	0	0%	2	4.3%
	個別化職前準備/訓練	0	0%	2	4.3%
	*就業前準備講座	2	10.5%	2	4.3%
	就業前準備團體	1	5.3%	2	4.3%
	個別職涯諮商	0	0%	0	0%
勞政-就業	一般性就業	4	21.1%	8	17.4%
	*支持性就業	9	47.4%	18	39.1%
	庇護性就業	0	0%	0	0%
	居家就業	0	0%	0	0%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場 支持	穩定就業後服務	0	0%	1	2.2%
	職場適應講座	0	0%	0	0%
	職場適應團體	0	0%	0	0%
	職場適應個別諮商	0	0%	1	2.2%
	職務再設計	0	0%	2	4.3%
	在職訓練	0	0%	2	4.3%
社福	經濟補助	1	5.3%	2	4.3%
	社區日間作業設施	0	0%	0	0%
	日間照顧服務	0	0%	0	0%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	0	0%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	0	0%
	保護服務	0	0%	0	0%
	輔具服務	0	0%	1	2.2%
	生活重建服務	0	0%	0	0%
醫衛	門診	0	0%	1	2.2%
	精神復健	0	0%	0	0%
	藥物諮詢	0	0%	0	0%
	生理復健/治療	0	0%	0	0%
	心理衛生	0	0%	0	0%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	0	0%	0	0%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	純舊制		純新制	
		人數	比例	人數	比例
	心理輔導服務	0	0%	0	0%
	物資補助	0	0%	0	0%
	合計	19	100.0%	46	100.0%

\*表示兩組的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

由下表可知，在服務肢障者個案的過程中，跨越組職管員在職管新制實施前後所運用或連結比例差異超過 5%的資源類別為「支持性就業」（實施後較實施前低約 6.1%）。

表 3-4-11b、各世代職管員為肢障者個案運用資源的分布情形：檢驗二

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
勞政-評量	評量	14	13.1%	11	13.9%
勞政-職前	職訓班	23	21.5%	18	22.8%
	個別化職業技能訓練	1	.9%	2	2.5%
	訓用合一類型方案	0	0%	1	1.3%
	競爭性職場見習	1	.9%	0	0%
	庇護性職場見習	1	.9%	0	0%
	職場體驗活動	2	1.9%	0	0%
	個別化求職技巧訓練	4	3.7%	4	5.1%
	個別化職前準備/訓練	2	1.9%	0	0%
	就業前準備講座	4	3.7%	0	0%
	就業前準備團體	0	0%	3	3.8%
勞政-就業	個別職涯諮商	4	3.7%	2	2.5%
	一般性就業	25	23.4%	17	21.5%
	*支持性就業	44	44.1%	30	38.0%
	庇護性就業	1	.9%	3	3.8%
	居家就業	3	2.8%	5	6.3%
	創業輔導服務	0	0%	0	0%
勞政-職場支持	穩定就業後服務	0	0%	1	1.3%
	職場適應講座	0	0%	2	2.5%
	職場適應團體	0	0%	1	1.3%
	職場適應個別諮商	2	1.9%	0	0%
	職務再設計	4	3.7%	3	3.8%
	在職訓練	0	0%	2	2.5%

大類	職管員曾運用或連結的資源類別	跨越組實施前		跨越組實施後	
		人數	比例	人數	比例
社福	經濟補助	7	6.5%	3	3.8%
	社區日間作業設施	2	1.9%	2	2.5%
	日間照顧服務	1	.9%	2	2.5%
	住宿照顧服務	0	0%	0	0%
	自立生活支持服務	0	0%	2	2.5%
	居家服務	0	0%	0	0%
	臨時及短期照顧服務	0	0%	0	0%
	照顧者支持服務	0	0%	1	1.3%
	保護服務	0	0%	1	1.3%
	輔具服務	3	2.8%	1	1.3%
	生活重建服務	1	.9%	0	0%
醫衛	門診	3	2.8%	3	3.8%
	精神復健	1	.9%	0	0%
	藥物諮詢	1	.9%	0	0%
	生理復健/治療	1	.9%	0	0%
	心理衛生	2	1.9%	1	1.3%
	成癮治療	0	0%	0	0%
教育	教育	0	0%	0	0%
民間	法律諮詢服務	1	.9%	0	0%
	心理輔導服務	1	.9%	0	0%
	物資補助	1	.9%	1	1.3%
合計		107	100.0%	79	100.0%

\*表示新制實施前、後的運用比例差異達 5%以上

\*\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

## 第五節、討論

### 一、開案量下降的現象

職管開案量下降的現象，可能的影響因素包括：全國身障人口母數的變化、身障者的需求變化、以及職管新制分流理念的落實。但由下表可知，全國 15-64 歲的各障別人口數在職管新制實施前後並無明顯變化，應可排除其影響。

表 3-5-1、身障人口數變化及職管開案量變化

	101 年 15-64 歲 身障人口		101-102 年職管 開案量		103 年 15-64 歲 身障人口		103-104 年職管 開案量	
	人數	百分比	次數	百分比	人數	百分比	次數	百分比
智能障礙	79544	12.3%	3808	35.6%	82406	12.5%	4040	36.5%
慢性精神病患	103562	16.0%	1834	17.1%	106953	16.2%	2043	18.5%
肢體障礙	232458	35.9%	1808	16.9%	227251	34.5%	1506	13.6%
兩種障別以上者*	61471	9.5%	1071	10.0%	62626	9.5%	1065	9.6%
聽覺障礙	40596	6.3%	585	5.5%	40160	6.1%	656	5.9%
視覺障礙	26319	4.1%	552	5.2%	26709	4.1%	583	5.3%
自閉症	4116	0.6%	355	3.3%	5836	0.9%	494	4.5%
重要器官失去功能	71087	11.0%	276	2.6%	76150	11.5%	228	2.1%
頑性癲癇	4362	0.7%	127	1.2%	4321	0.7%	144	1.3%
聲音或語言機能障礙	8687	1.3%	96	0.9%	8958	1.4%	60	0.5%
失智症	4181	0.7%	28	0.3%	5232	0.8%	28	0.3%
罕見疾病	967	0.2%	27	0.3%	1151	0.2%	23	0.2%
平衡機能障礙	1927	0.3%	22	0.2%	1954	0.3%	22	0.2%
顏面損傷	3799	0.6%	18	0.2%	3804	0.6%	13	0.1%
其他加總	4706	0.7%	100	0.9%	5925	0.9%	167	1.5%
總和	647782	100.0%	10707	100.0%	659436	100.0%	11072	100.0%

\*在此「兩種障別以上者」是直接以身障人口統計的「多重障礙者」數據代入。

\*\*身障人口數據整理自衛福部社家署統計資料。

由表 3-5-2 可知，目前為非勞動力但有能力及意願工作之身障者在職管新制實施前後，「需要政府提供就業服務相關措施者」的總比例略有下降，而需要就業相關服務的比例皆有減少的現象；再由表 3-5-3 可知，身障失業者的需求也有類似現象，表示地方政府職

重窗口開案量變化有可能來自於身障者尋求職業重建服務的需求變化。

表 3-5-2、非勞動力但有能力及意願工作之身障者職業重建需求變化(節錄)

	需要政府提供就業服務措施者總比例(%)	需協助且需要提供職業訓練的比例(%)	需協助且需要提供就業資訊的比例(%)	需協助且需要提供就業媒合的比例(%)	需協助且需要提供支持性就服員協助的比例(%)
100年8月	80.4	47.2	53.8	47.5	20.9
103年6月	77.7	24.2	49.0	39.4	9.5

\*數據整理自內政部「100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」與勞動部「103年身心障礙者勞動狀況調查報告」。

表 3-5-3、身障失業者職業重建需求變化(節錄)

	需要政府提供就業服務措施者總比例(%)	需協助且需要提供職業訓練的比例(%)	需協助且需要提供就業資訊的比例(%)	需協助且需要提供就業媒合的比例(%)	需協助且需要提供支持性就服員協助的比例(%)
100年8月	89.3	49.2	59.6	44.8	17.3
103年6月	77.7	20.4	41.8	36.2	11.6

\*數據整理自內政部「100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」與勞動部「103年身心障礙者勞動狀況調查報告」。

部份縣市的統計數據指出職管員在開案前所接觸到的諮詢民眾人數並沒有明顯變化，但在諮詢後真正開案人數卻比過去少。從實務工作者的觀點來看，或許隨著職管新制的推動，各縣市職重窗口在開案前諮詢階段正逐漸落實更為精準嚴謹的初評（或服務分流）（焦點團體會議紀錄：伍、一、1）。雖然無法排除來自整體身障者的職業重建需求下降的影響，但這些因素都將使開案接受服務者更符合「以支持需求較高者為主要服務對象」的理念。

本研究數據顯示職管新制實施後全國總開案量並沒有明顯的改變，然而部份縣市內部統計指出近年來職重窗口的開案量確實有下降的趨勢，研究團隊歸納主要原因是來自臺北市擴編委辦職管單位及員額造成的影響，若排除各縣市委辦職管單位的數據不計，則各縣市自辦職重窗口的總開案量確實是下降的。然而，並非每個縣市

的開案量下降趨勢皆與職管新制直接相關，有的縣市在新制實施前就已開始下降，有的縣市則是在新制實施後配合分流制度才開始明顯下降（焦點團體會議紀錄：伍、一、2）。

## 二、需求評估與擬訂計畫期程延長的現象

過去職管員角色以轉介派案為主，個案的支持輔導需求在職管端無法獲得詳細的評估與整理，在很短的時間內就直接轉由後續就業安置端再釐清與處理；在職管新制實施後，一方面職管員個別案量已有明顯調降、一方面職管員也被要求須進行更完整的需求評估，實務工作者指出，現今的職管員漸漸不傾向在開案後快速派案給就業安置資源，而多半會進行較詳盡的需求評估後才決定處遇方向（焦點團體會議紀錄：伍、二、1、(2)；伍、三、1、(1)；伍、三、2、(1)）。本研究分析結果也證實這個傾向，即職管新制實施後，職管員花在需求評估及擬訂計畫的期程較實施前至少顯著增加1倍以上（智障者由11.7天增加為25.9天、精障者由11.4天增加為26天、肢障者由10天增加為23.8天），且不論控制何種變項都得到相同的趨勢。

## 三、總服務期程沒有明顯變化

本研究發現職管新制實施後，個案的總服務期程並沒有明顯差異，經控制障別變項後，也僅有精障個案的總服務期程有顯著增加約10天（由169天增加為179天），而其平均值仍低於智障或肢障個案的天數（分別是196天與193天）；因此就職管服務型態本身來看，職管員評估與擬訂計畫前的時間雖然倍增，結果並未影響從開案到結案的總服務期程。

至於實務工作者所關切的議題，如服務期程相關數據是否會受到不同的結案階段與結案原因影響？個案在職管端增加評估與擬訂計畫期程後，進入就業服務階段會有什麼差異？（焦點團體會議紀錄：伍、三、1、(1)&(2)）受限於次級資料架構與研究能量，若要回答上述問題，仍須留待其他研究進一步分析始能釐清。

#### 四、服務方式的轉變使職管員與個案見面的機會更多

本次研究經控制障別變項後發現，職管員服務方式在職管新制實施後已有轉變，較明顯的變化在於「電話」服務比例減少、「實地訪視」及「現場晤談」服務比例增加。從實務工作者的觀點來看，職管新制要求職管員落實更完整的需求評估、且在職管員個別案量負擔的減少、縣市內部放寬擬訂計畫期程規定等條件下，職管員與個案的見面次數比例（或現場晤談比例）因進行評估及擬定計畫而增加是必然的現象（焦點團體會議紀錄：伍、三、2、(1)）。

事實上，職管員「現場晤談」服務比例的增加不只發生在擬訂計畫之前，分析數據顯示，職管員擬訂計畫之後，現場晤談服務的比例也有所增加（由 11.9% 提升到 18.4%）。從實務工作者的觀點來看，這可能與職管員在派案就業服務時的作法有關：職管新制實施後，職管員較有時間與心力與就服單位及個案安排「三方晤談」（焦點團體會議紀錄：伍、三、2、(1)）；研究團隊在轄區的觀察也顯示，近年來三方晤談的運用比例有增加的趨勢。

三方晤談有助於職管端、就服端與個案之間共同確認職業重建計畫內容，更有助於建立彼此的服務共識。雖然本研究並未直接測量職管員與個案間的工作同盟關係變化情形，但研究數據指出，職管新制實施後，職管員確實比實施前更有機會與個案發展出同盟關係。

#### 五、不同世代職管員服務型態的差異

本研究另外從兩個角度來探討職管服務型態的變化：其一是探討純新制組職管員（其職管服務經驗中純粹使用職管新制）與純舊制組職管員（其職管服務經驗中純粹使用職管舊制）之間的服務型態差異；其二是探討跨越組職管員（其職管服務經驗由舊制延續到新制）在實施前後的服務型態差異。經控制職管員世代組別及個案障別變項後，最後研究結果亦證實本研究的假設，即職管員因為接觸職管制度的年代不同而造成實際提供職管服務型態的差異。

如表 3-5-4 至表 3-5-5 所示，本研究發現純新制組與純舊制組相比，前者進行需求評估及擬訂計畫的期程較長、總服務期程較短或沒有顯著差異、與個案見面次數的比例較高、採用電話服務的比例較低、採用實地訪視及現場晤談的比例較高。這些差異直接反映出新舊制服務型態之間的不同，亦可作為新制實施前後變化情形的對照。

至於跨越組方面，研究顯示職管員在新制實施後進行需求評估及擬訂計畫的期程較長、總服務期程沒有顯著差異、與個案見面次數的比例沒有顯著差異、採用電話服務的比例略降、採用實地訪視及現場晤談的比例略增。本組比較的差異，可理解為實際上多數職管員（跨越組職管員約佔職管員總人數 50%）在服務型態的變化情形。

表 3-5-4、各世代職管員服務型態的差異(1)

比較組別	開案至擬訂計畫期程(天)			開案至結案之總服務期程(天)			與個案見面次數比例(%)		
	智障	精障	肢障	智障	精障	肢障	智障	精障	肢障
純舊制	10.61	8.48	8.25	217.48	187.81	184.58	27.0	29.0	25.5
純新制	*30.31	*27.35	*25.05	*188.40	179.04	186.71	*40.6	41.0	*35.6
跨越組實施前	12.01	11.76	10.28	199.46	169.48	191.52	27.0	31.5	25.6
跨越組實施後	*24.86	*26.35	*23.22	197.15	178.00	193.95	33.6	35.7	26.4

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-5-5、各世代職管員服務型態的差異(2)

比較組別	服務方式為「電話」之比例(%)			服務方式為「實地訪視」之比例(%)			服務方式為「現場晤談」之比例(%)		
	智障	精障	肢障	智障	精障	肢障	智障	精障	肢障
純舊制	60.2	59.2	61.8	2.4	1.4	1.6	16.6	19.3	18.9
純新制	*50.6	*51.3	*53.7	*7.2	*6.3	*3.6	*30.9	*33.4	*29.8
跨越組實施前	57.1	58.7	57.4	4.6	3.6	3.3	22.9	23.5	22.4
跨越組實施後	*52.7	*52.4	*55.0	*5.7	*4.7	3.9	*28.2	*28.5	*26.4

\*表示差異達統計顯著水準

整體而言，職管新制實施後，跨越組的服務型態相關數據大致已趨向與純新制組相近，但變化幅度不如純新制與純舊制之間差異那麼明顯。本研究認為此現象代表目前多數職管員仍在調適過程中，

因為相對於已實施約 5 年的舊制而言，職管新制實施僅 2 年餘，且多數縣市職管員未如 101 年試辦單位具有專職職管督導的密集討論與專業支持（焦點團體會議紀錄：伍、三、4、(4)；伍、四、1），要調整成採職涯發展觀點、重視需求評估、強調與個案的工作同盟關係與個案參與的職管新制服務模式，可以想見將需要更長的過渡階段。

## 六、不同等級縣市職管員服務型態的差異

實務工作者指出，各縣市或單位之間內部規定各自不同，會直接影響職管員的服務型態，例如：職管員對支持性就服的派案量、OC 的紀錄頻率、服務期程的控管與檢討等（焦點團體會議紀錄：伍、三、1、(3)；伍、三、4、(2)），本研究控制障別變項後的分析結果亦證實此點。以智障者為例，如表 3-5-6 至表 3-5-8 所示，職管新制實施前，直轄市組的總服務期程就比本島縣市組多出 25 天、本島縣市組又比離島花東組多出 30 天；服務頻率也有類似差異，直轄市組的服務頻率比本島縣市組每月多出 0.8 次、比離島花東組多出 0.9 次；新制實施後，直轄市組幾乎在各個服務型態數據都出現顯著變化，本島縣市組次之，離島花東組出現顯著變化的變項則較少。

表 3-5-6、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(1)

比較組別	開案至擬訂計畫期程(天)			開案至結案之總服務期程(天)		
	直轄市	本島縣市	離島花東	直轄市	本島縣市	離島花東
實施前	12.72	10.09	11.42	212.94	187.65	157.24
實施後	*29.91	*20.65	8.49	*204.03	184.58	155.59

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-5-7、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(2)

比較組別	服務頻率(次/月)			與個案見面次數比例(%)		
	直轄市	本島縣市	離島花東	直轄市	本島縣市	離島花東
實施前	2.34	1.54	1.41	21.6	28.9	31.3
實施後	*2.13	*1.84	1.40	*31.6	33.0	*43.4

\*表示差異達統計顯著水準

表 3-5-8、各縣市職管員服務型態的差異：以智障者為例(3)

比較組別	服務方式為「電話」 之比例(%)			服務方式為「實地訪 視」之比例(%)			服務方式為「現場晤 談」之比例(%)		
	直轄 市	本島 縣市	離島 花東	直轄 市	本島 縣市	離島 花東	直轄 市	本島縣 市	離島 花東
實施前	57.3	59.5	38.5	3.4	5.2	8.5	22.3	21.9	20.9
實施後	*51.3	*53.1	38.6	*5.3	*7.7	13.0	*30.4	*24.7	*30.9

\*表示差異達統計顯著水準

### 七、不同等級縣市職管員運用勞政資源比例的差異

在勞政資源運用方面，不同等級縣市之間也有分布差異。如表 3-5-9 所示，以智障者為例，職管新制實施前，離島花東組運用「職前職訓」資源的比例就比其他兩組高，直轄市組運用「個別化職業技能訓練」、「個別化求職技巧訓練」及「個別化職前準備/訓練」資源的比例則比其他兩組高，「穩定就業後服務」資源則只有直轄市組曾有運用過的紀錄；表示直轄市組比其他縣市更早發展出（也更傾向運用）個別化的就業前準備服務資源及穩定就業後服務資源，而其他兩組則主要運用既有的方案資源。

表 3-5-9、各縣市職管員運用勞政資源的差異：以智障者為例

曾運用或連結的資源類別 之人數比例(%)		直轄市		本島縣市		離島花東	
		實施前	實施後	實施前	實施後	實施前	實施後
評量		38.0	28.0	18.0	22.0	36.0	32.0
就業前準備	職訓班	14.0	6.0	12.0	18.0	24.0	26.0
	個別化職業技能訓練	4.0	0	0	0	0	0
	訓用合一類型方案	0	0	2.0	0	0	0
	競爭性職場見習	0	0	0	0	0	0
	庇護性職場見習	2.0	2.0	2.0	4.0	2.0	0
	職場體驗活動	8.0	6.0	0	0	4.0	0
	個別化求職技巧訓練	8.0	0	0	0	0	4.0
	個別化職前準備/訓練	16.0	4.0	2.0	2.0	2.0	6.0
	就業前準備講座	12.0	2.0	0	4.0	0	0
	就業前準備團體	8.0	6.0	4.0	8.0	6.0	4.0
個別職涯諮商	0	2.0	4.0	4.0	2.0	0	
就業安置	一般性就業	8.0	0	0	8.0	8.0	4.0
	支持性就業	52.0	44.0	70.0	46.0	36.0	34.0
	庇護性就業	18.0	14.0	8.0	6.0	16.0	20.0
	居家就業	0	0	0	0	0	0
	創業輔導服務	0	0	0	0	0	0

曾運用或連結的資源類別 之人數比例(%)		直轄市		本島縣市		離島花東	
		實施前	實施後	實施前	實施後	實施前	實施後
職 場 適 應	穩定就業後服務	8.0	6.0	0	0	0	0
	職場適應講座	0	0	0	0	0	4.0
	職場適應團體	0	0	0	2.0	0	0
	職場適應個別諮商	0	0	0	2.0	0	0
	職務再設計	2.0	2.0	0	0	4.0	0
	在職訓練	0	0	0	0	0	2.0

\*同一位個案可能運用或連結超過一種以上的資源，故比例加總可能超過 100%

如表 3-5-9 所示，新制實施後，整體來說，直轄市組職管員為智障者運用勞政資源的比例有較明顯的下降趨勢，而其他兩組的變化則較不明顯；另外，各縣市為智障者連結支持性就業服務的比例都呈現下降的現象，其中又以本島縣市組的下降幅度最大（從實施前的 70% 下降到實施後的 46%），同時，本島縣市組運用就業前準備資源的比例則略為增加。相對而言，直轄市組為智障者運用就業前準備資源的比例有減少的趨勢，離島花東組則沒有明顯的變化。

本研究認為這些現象背後可能的影響因素很多，目前尚無法清楚的解釋這些現象。例如實務工作者曾提出：資源運用比例下降可能來自於委外職管員初期對連結資源尚不純熟、派案的就服員若經驗愈豐富則可能愈不需要透過職管員協助連結資源、OC 未必會完整反映職管員所做的每一件事等解釋（焦點團體會議紀錄：伍、三、3 & 4）；研究團隊亦提出可能的影響因素包括：職管員透過詳細的需求評估更能精準的運用資源、部份勞政資源的使用（如職訓、職場體驗、就業前講座或團體等）未必會經過職管員連結等。

關於未被派案就業安置資源的個案，其支持輔導需求為何？職管員是否已透過其他服務資源提供妥善的處遇？雖然實務工作者分享指出未派案之個案通常會在職管端進行就業前準備或連結相關支持資源（焦點團體會議紀錄：伍、二、1、(3)），但可惜的是本次研究受限於次級資料架構與研究能量，無法從系統數據中有效釐清職管員在「掌握需求」與「連結服務」之間的對應關係。由於現行資訊系統架構中，關於職管員運用資源類別的情形，若不是跨服務表單之間缺乏勾稽，就是採取開放式文字欄位紀錄（如職重計畫表、

0C表)，故一一進行表單串接及人工檢核過於耗時而不可得。總之，若要透過次級資料分析回答前述問題，資訊系統的資料架構或表單設計其中之一勢必需要調整。

## 八、運用支持性就業服務資源比例下降的現象

過去職管員進行需求評估後僅將個案的支持需求依安置資源分為 7 種類別，職管新制的評估表則提升到 23 種支持輔導需求類別，二者雖然無法直接比較，但新制實施後的數據顯示，職管服務對象的支持需求相當多元，且不同障別個案的需求分布略有差異。雖然這些需求大致仍與求職與就業適應相關，但整體來說有「增進生涯抉擇」需求的個案亦達 17.8%。這些有別於就業安置的支持輔導需求也意味著有必要發展出因應的服務資源方案，或者須在現行的服務資源方案中加以擴充或調整，例如近年來中央的補助辦理計畫已新增「就業前準備服務費」及「強化穩定就業輔導費」兩種補助項目，其中亦可透過更個別化的購買服務模式（「個別化服務及訓練費」）以涵蓋多元的支持需求。

本次研究分析結果指出，支持性就業服務目前仍是職管員最常運用的就業安置資源（不論智障、精障或肢障個案，新制實施前職管員曾運用或連結支持性就業服務資源的比例都達 40%以上），但新制實施後該比例則略為下降（智障者由 53%下降為 41%、精障者由 44%下降為 34%、肢障者由 42%下降為 38%）。此現象同樣可能來自於身障者需求的變化、及職管新制的影響：如表 3-5-2 及表 3-5-3 所示，身障勞動狀況調查報告指出 103 年身障者主觀認為自己需要就業相關服務的人數比例較 100 年減少；雖然本次研究無法掌握職管對支持性就業派案率的實際數據，但實務工作者指出職管端對支持性就服端的派案量確實有減少，所派個案的支持需求也較從前高（焦點團體會議紀錄：伍、二、1、(2)），顯示新制實施後職管員確實發揮了需求評估的角色。但實務工作者也反映，隨著職管派案支持性就業服務者的困難度或挑戰性較高，支持性就服員不若以往容易達

到績效目標，目前實施單軌制縣市的職管端經常感受到就服端要求增加派案量的壓力（焦點團體會議紀錄：伍、二、1、(1)）。

實務工作者指出，職管端與就服端在溝通合作的磨合及挑戰可能來自雙方對「就業準備度」的認知不一致（焦點團體會議紀錄：伍、二、2、(1)），另有實務工作者分享自身經驗表示，若職管員與就服員配置在同一個單位內並接受單位主管或雙方督導的協調，則雙方似乎比分屬於不同單位的情況更容易建立密切的合作關係（焦點團體會議紀錄：伍、二、2、(2)）；本研究的數據則顯示，職管與就服同屬同一單位者，其服務紀錄出現誤植的比例確實較低：以「就服開案日期早於職管開案日期」的誤植情形為例，發生在委辦職管單位的比例僅2%，即104案當中只有2案發生在委辦單位，其他102案皆為「職管與就服分屬不同單位」的組合。然而系統紀錄誤植率低只是附帶結果，因為不論是受到單位督導理念影響或基於評鑑考量，委辦職管單位都必須將個案的穩定就業視為職管員與就服員共同的目標，進而具體落實專業團隊服務的精神，這也是本研究認為委辦職管模式真正的價值。

由於多數縣市無法採取委辦職管模式，故職管與就服雙方如何破除就業準備度的迷思，仍有待更多的密切溝通與討論，以共同發展出適合智障者的職業重建團隊合作服務模式。

## 九、服務紀錄完整性的改善

透過人工檢核服務紀錄的過程，研究團隊發現本島縣市組因紀錄不完整而重新抽樣的個案數在新制實施後明顯下降，顯示其服務紀錄的完整性有明顯改善。

服務紀錄的完整性改善，除了資訊系統設計上可能提供了防呆機制之外，實務工作者指出更直接的原因來自於相關人員對於服務紀錄內容的要求：職管員或行政主管可能比以前更重視服務紀錄的填寫、專業督導可能比以前更重視透過紀錄理解職管員的服務脈絡與處遇策略（焦點團體會議紀錄：伍、三、4、(3)）。因此可以歸納

得到一個結論，即職管新制實施後，職管員的專業服務內容比實施前獲得更多關注與規範。

## 十、職重資訊系統設計架構的限制

本研究的主要挑戰在於現行資訊系統設計架構。為了分析「職管員派案支持性就服前的服務期程是否有差異」，研究團隊取得 101-104 年期間支持性就業服務系統資料後曾試圖進行職管系統與支持性就業系統資料的串接，然而，雙邊缺乏勾稽及除錯機制使得串接無法有效率的完成：在系統使用者介面只要點選「個案服務史」即可輕易完成的作業（按日期先後順序列出個案的歷次服務歷程），在後台的原始資料卻必須以人工自行比對串接。

以「就服開案日期早於職管開案」為例，原始資料顯示個案 A 在職管系統的資料為「2012/5/22 開案、2012/8/7 結案」，而同個案在就服系統的資料為「2012/4/16 開案、2012/7/5 結案」，若要確認是否為其中一方誤植，勢必要分別檢視雙方的 OC 去比對，而這樣的例子共 104 案。以「職管新制實施後，職管早於就服開案、但職管比就服早結案」為例，原始資料顯示個案 B 在職管系統的資料為「2015/4/30 開案、2015/10/26 結案」，同個案在就服系統的資料為「2015/6/17 開案、2015/11/25 結案」，若要確認是否為其中一方誤植，同樣須分別進入雙方的 OC 去比對，而這樣的例子共 526 案。再以「個案有兩筆以上就服開案紀錄」為例，要確認「個案是在哪一次職管服務期間派案給哪一位就服員」須至少比對三次服務歷程的 OC 才能釐清，而這樣的例子共有 1569 案，即使花一年的時間恐怕也比對不完。單只職管與支持性就業兩個系統之間的資料串接已困難重重，更遑論加入其它系統（如庇護性就業、居家就業、身障職訓等）的資料。

另外一個挑戰來自系統的查詢語法。由於資訊系統表單龐大複雜，一旦索取資料方未能清楚給定有效的查詢條件，則取得的資料未必有效。以本研究為例，給定「101 年-105 年 4 月，由支持性就服開案者」的資料索取條件後，共取得 8148 筆就服系統資料，然而

此案量以全國加總四個年度而言似乎偏低，研究團隊比對就服單位所屬縣市後發現中部某縣市竟僅有 1 筆，顯示前端查詢語法可能有所偏誤，導致匯出資料不齊全。礙於時間有限，且雙邊資料串接比對過於耗時，本研究最後僅能忍痛放棄使用支持性就服資料。

### 十一、次級資料的限制

本研究的限制在於次級資料無法完整反映出實務型態，由資料串接程序乃至於分層抽樣過程，研究團隊亦發現有一定比例的資料欄位缺漏或誤植。新制實施後職管服務內容漸被重視，雖然前述問題略有改善，實務工作者仍指出服務紀錄作為重點摘要，未必會完整呈現服務的所有細節（焦點團體會議紀錄：伍、三、4、(1)&(2)）。雖然服務紀錄有其參考價值，但就本次研究人工檢核的「與個案見面次數」及「運用或連結資源情形」來說，分析結果仍可能低估了職管員實際的表現。

## 第四章、結論與建議

### 第一節、研究結論

透過次級資料數據分析，本研究有以下結論：

- 一、職管新制實施後，全國身障人口數並無明顯變化，但職重窗口實際的開案量則有下降現象。
- 二、職管新制實施後，職管員擬定職業重建計畫前的服務期程顯著增加。
- 三、職管員在擬定職業重建計畫前的服務期程雖然增加，但並不影響整體職業重建服務總期程。
- 四、職管新制實施後，職管員與主要三種障別（智障、精障、肢障）個案見面的比例增加，確實比過去更有機會與個案發展同盟關係。
- 五、制度轉換之際，多數職管員的服務型態仍處於轉變中的過渡階段。
- 六、不同等級縣市的職管員服務型態有所差異。
- 七、職管員為主要三種障別（智障、精障、肢障）個案運用勞政相關資源的情形，依縣市等級不同而各有差異。
- 八、職管新制實施後，職管員為主要三種障別（智障、精障、肢障）個案運用支持性就業服務資源的比例皆呈現下降的現象。
- 九、職管新制實施後，職管員的專業服務內容比實施前獲得更多關注與規範。

## 第二節、建議

因研究能量有限，本研究未能進行質性資料的分析，同時受限於資訊系統設計架構，未能有效分析跨服務的數據。因此，研究團隊分別針對實務面、資訊系統應用及後續研究方向提出以下建議：

### 一、實務面

#### 1. 地方政府應合理訂定單位內部對職管服務型態的規定：

「內規」可能是影響職管服務型態最主要的原因。研究團隊建議，地方政府對職管員擬定職重計畫或派案的期程要求、對職管員外出執行實做評估或現場晤談的規定、對職管員派案量的要求、對職管員撰寫服務紀錄頻率的要求等，均應有合理考量，使職管員能充分發揮職管新制期待的角色功能。本次研究得到的相關數據，或可作為各單位訂定相關規範之參考。

#### 2. 探討有效的「縮減專業面及資源面城鄉差距」的策略：

不論是職管員服務型態的變化幅度或運用資源類別的多元化，都存在城鄉差距。若期待偏鄉的職管員如同都會區職管員出現明顯轉變，則中央宜思考目前專業輔導資源（依職管員人數分配外聘督導次數的方式）是否需因地制宜調整，以避免弱者恆弱、強者恆強的專業發展程度落差。

另外，若要扶持偏鄉發展更多元的服務資源，則中央及地方政府宜思考除了經費補助之外還應搭配具體的輔導措施，以有效培力偏鄉的職重服務資源單位。105年起新增的「個別化服務及訓練費」補助項目對於促進職管員彈性運用服務資源方面的助益雖大致獲得實務工作者肯定，但建議中央及地方政府仍須持續輔以配套措施（如於推動職重個管計畫中具體說明該補助項目之運用原則或列舉用途作為主計單位核銷的法源依據、發展更完善的資源盤點與協調機制

等)，以促進職管員充分運用該項補助經費連結個別化服務資源。

### 3. 協助過渡期的職管員落實職管新制服務型態：

新制實施後，多數職管員的服務型態仍需時間逐步轉型。因此，建議中央及地方政府應持續提供合理的行政支持措施、專業督導則應留意職管員在制度轉換過程中的調適狀況與輔導需求，以促進職管員落實新制服務理念。

## 二、職重資訊系統資料庫的應用方式

若要進行跨服務的資訊系統次級資料分析，則目前資訊系統資料庫的應用方式須有所調整，如下說明。

### 1. 定期串接跨服務資訊並加強勾稽除錯機制：

目前職管系統的統計報表是單獨對各項服務表單進行查詢再匯入，此種設計經常導致職管統計報表前後欄位數據不合邏輯，且本次研究發現跨服務表單常因缺乏勾稽而出現大量資料異常現象。

因此研究團隊建議：日後應委由廠商定期進行職重資訊系統中跨服務資料的串接，並設計勾稽除錯機制，要求系統使用者限期更正誤植內容。前述串接頻率可依勞發署實際需要排定（如每年一次或每兩年一次），串接欄位只需依實際需要指定各服務表單之關鍵或必填欄位即可（如性別、年齡、障別、各服務之開結案日期、就業服務之媒合日期、到職日期、薪資、結案原因等，亦可另邀專家委員提供意見）。

若中央能定期儲存串接後的總資料表，日後不論是政策性定期盤點、臨時統計需要或研究需要，皆可直接取用該資料表即可完成，如此將可避免因每次查詢語法不同而導致的偏誤，且正確的大數據資料有助於協助勞發署、分署及地方

政府充分參考運用進行決策，亦可促進更多研究團隊願意申請進行深度的研究分析。

## 2. 部份表單欄位改成結構化選項設計：

重視服務表單與服務紀錄的完整性是我國職業重建服務的特色，這些龐大的表單資訊雖可作為專業服務內容的佐證，但過度重視相關紀錄的結果，已使專業督導投注過多的心力於審核書面紀錄，而壓縮到進行個案討論與實務演練的督導時間。

再者，開放式欄位的文字紀錄固然可提供豐富的文本供研究分析，但近年來幾個主題探討或研究案取用資訊系統次級資料進行分析時都面臨相同的困境：即資訊量過大而僅能進行量化數據的統計、受限於研究能量而僅能進行有限度的質性編碼，或異常資料過多而影響研究價值。也就是說，現行表單眾多開放式欄位的文字內容，在「研究分析」的可應用性實際上遠不如在「專業督導」時的參考價值。

因此若要平衡研究分析與專業督導的參考價值，除了前述定期串接跨服務之關鍵資料及除錯機制外，研究團隊建議，職管子系統的表單欄位未來應朝向「結構化選項設計」的方向發展，特別是具有一致性定義的欄位內容、或具有統計價值的欄位（如：職重計畫表中運用的資源類別、服務紀錄表中的輔導策略及服務結果等）。至於服務紀錄表（OC）方面，則應考慮簡化表單內容或審核程序，以節省職管員的撰寫時間或督導的審核時間。

## 三、後續研究或探討方向

### 1. 聚焦於「職涯觀點如何在服務過程中落實」：

例如透過小規模抽樣職管表單與紀錄，檢視個案需求評估結果與職業重建計畫之間的對應關係、了解個別化職重計

畫的內容如何回應個案的職涯發展需求、職管員的服務內容如何回應職重計畫的本次目標及執行目標等。

2. 了解「職管員與個案的工作同盟關係現況」或「個案如何參與自己的職重計畫擬定過程」：

前者可考慮編製職業重建工作同盟量表進行評估，後者可由實務工作者進行行動研究探討之，例如透過參與式觀察、深度訪談、個案研究等方式，了解職管員如何促進個案的參與、職管員與個案建立同盟關係的歷程等。

3. 探討「職管服務型態的變化會對就業服務歷程及最後的職業重建服務結案原因造成何種影響」：

這也是許多實務工作者關切的議題，包括個案本身如何理解工作媒合前的等待期、就業穩定度表現是否有所變化、更長期的重返職重窗口求助的比例是否有所變化等。

## 參考文獻

- 中區身心障礙者職輔導評量資源中心(2011)。100年度主題探討「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」期末報告。未出版。
- 中區身心障礙者職輔導評量資源中心(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)。102年度主題探討「職業重建個案管理服務工作手冊第二階段計畫」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(2014)。103年度主題探討「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」期末報告。未出版。
- 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心(2012)。101年度主題探討「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」期末報告。未出版。
- 莊巧玲與吳明宜(2013)。職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。復健諮商，6，1-24。
- 張彧與王雲東(2011)。100年度臺北市身心障礙者職業重建個案管理員及就業服務員年度績效分析研究—身心障礙者支持性安置模式影響因素。臺北市政府勞工局委託之研究成果報告(編號：PG10006-0222)，未出版。
- 陳靜江(2012)。96-99年度身心障礙者支持性就業服務成果分析。就業安全半年刊，11(2)，75-80。
- 陳靜江與吳裕益(2008)。95年度身心障礙者社區化就業服務成果分析計畫。行政院勞工委員會職業訓練局補助案之成果報告，未出版。

## 附錄

人工檢核 OC 之參考定義-第九版.....	120
期初主題探討審查會議記錄.....	124
期初主題探討審查後之修正說明.....	132
第一次專家諮詢會議紀錄.....	133
期中主題探討審查會議記錄.....	136
期中主題探討審查後之修正說明.....	147
第二次專家諮詢會議紀錄.....	148
職管員焦點團體會議紀錄.....	151

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

主題探討【職管新制實施前、後，職重個管服務型態變化之探討】

人工檢核 OC 之參考定義-第九版

一、與個案見面次數

- 1.針對服務方式為「現場晤談」(SERVICE\_TYPE=4)及「實地訪視」(SERVICE\_TYPE=3)，判斷個案是否有在現場（即與職管員「見面」）。
- 2.原則上檢核者信任原始資料的 SERVICE\_TYPE，故檢核時不做修改，除非內容描述明顯呈現出服務方式有誤植，此時才會人工判斷並紀錄個案是否有與職管員見面。
- 3.SERVICE\_TYPE 空白的筆數小於 3 筆時，視為服務方式誤植，依原則 2 人工判斷與個案見面次數；但 SERVICE\_TYPE 空白筆數大於 3 筆（含）以上、或 SERVICE\_TYPE 完全空白時，視為無效資料，放棄該案重抽。
- 4.若個案在服務過程有移交給第二位職管員時，則在見面次數欄註記為\*\*，並放棄該案重抽。
- 5.其他仍無法判斷者，始註記\*\*並留待內部討論。

二、運用的服務資源

- 1.針對職管員在服務個案的過程中，為個案連結的外部資源。
- 2.「外部資源」原則上是指「職管員自身以外」的服務提供者、服務方案或資源單位，但因部份資源服務內容可能與職管員角色功能重疊，可參考下表再加以釐清。
- 3.代碼如下：

代碼	定義	說明
0	未連結或提供	1.在紀錄中沒有使用，或未呈現； 2.在一開始有註記個案可能需要，但後續紀錄中職管員未採取行動（如：提供資訊給個案或追蹤）
1	單純提供資訊	單純提供相關資訊（如：職缺、課程、諮詢電話）供個案參考，或在服務過程中提出與個案討論，但後續紀錄中並未呈現對個案後續運用情形的追蹤狀況。
2	提供資訊後加以追蹤(不論結果)  若難以判斷，可註記**後續討論	1.提供資訊後，職管員有追蹤後續運用狀況；追蹤對象不限於個案本人，社工、就服員、資源單位、案家等也包含在內。 2.重點是職管員的「追蹤」行動，故即使後續個案未能真的參考使用該資訊或資源，也算在內。
3	由職管員直接提供服務	職管員直接提供了原本可由職管員以外的服務提供者/方案或資源單位提供的服務。

代碼	定義	說明
4	同時包含 2&3 狀況者	該次服務歷程中，職管員不只協助連結資源/服務，自己也直接提供該項資源/服務時，屬於此代碼。
**	無法判斷	難以判斷、無法被歸類在上述 0~4 代碼者。

4.資源類別是以服務內容來分類，故職管員若只是協助連結/轉介其他領域個案管理性質之服務(如社政的成人個管、社資中心社工、衛政的個案管理師等)，不列入資源類別之一；除非職管員有明確註明連結的服務內容或資源類別，才分別計算(如：連結成人個管「以協助申請津貼」=「經濟補助」)。

大類	資源類別	補充說明
評量	評量	1.指職評、單項評量、個別購買評量服務等。 2.由於職管員原本就有執行需求評估的角色功能，故由職管員自己進行的評估或測驗皆不算在內。
職前	職訓班	針對「特定工作技能」的身障職訓專班、職訓中心職訓班、民間職訓單位。在職訓練班不含在內。
	個別化職業技能訓練	針對「特定工作技能」的一對一技能訓練、或個別購買職業技能訓練。
	訓用合一類型方案	性質介於職業訓練及鼓勵雇主進用的服務，包含依用人單位需求設計的訓練階段、或職場適應與學習階段，之後並透過獎勵措施直接輔導個案就業或留用。包含「身心障礙者職場紮根學習計畫」、「職場學習及再適應計畫」、「訓用合一訓練計畫」等。
	競爭性職場見習	以競爭性職場(主要員工為非身障者，含公部門)為見習場所的職場見習方案，通常為期較長(數個月不等)；包含青年發展署推動大專生公部門見習計畫、暑期職場見習計畫、暑期工讀計畫、勞發署職場學習及再適應計畫等。
	庇護性職場見習	以庇護性職場(主要員工為身障者)為見習場所的職場見習方案，為期數個月不等。
	職場體驗活動	1.包含職場體驗方案與非正式的職場資源連結，安排個案到各種不同的工作現場進行為期較短的體驗活動(一天至數週不等)，以了解工作流程、技能要求、工作規範或條件。 2.職評過程的情境評量及現場試做屬於職評服務的內涵，不含在內。
	個別化求職技巧訓練	針對「求職技巧」的一對一訓練、或個別購買訓練服務；包含面試技巧、履歷撰寫、面試應對口語表達等。
	個別化職前準備/訓練	除了「特定工作技能」、「求職技巧」之外的一對一職前訓練、或個別購買服務，訓練項目可能包含：生活作息、工作態度、人際互動、情緒調適、交通能力、定向/獨立行動能力(含陪同個案前往初次到訪的地點)等。
	就業前準備講座	以講座形式辦理的就業前準備方案，通常形式上類似演講，各場次通常是獨立招募成員。
	就業前準備團體	以團體形式辦理的就業前準備方案，通常對於成員組成背景有一定要求，且一梯會舉辦好幾次，在主題上通常有連續性。
	個別職涯諮商	針對個人職涯發展議題，提供的個別輔導或諮商服務。凡在個案就業前即開始進行的

大類	資源類別	補充說明
		一對一職涯諮商，皆屬此類。
就業	一般性就業	1.以介紹職缺、協助就業媒合(如：知會雇主)為主的就業服務(可能由就服站身障就業員或支持性就業提供)，可能會陪同面試，但不提供密集支持輔導。 2.若協助連結公部門短期就業方案也算，但不含多元就業方案。 3.凡是個案自行找到工作機會者，不算在內。
	支持性就業	指身心障礙者支持性就業服務方案，除了就業媒合之外，尚提供職場密集輔導、追蹤輔導等服務。
	庇護性就業	指身心障礙者庇護性就業服務方案。
	居家就業	指身心障礙者居家就業服務方案；不同縣市的方案名稱與服務內容可能略有差異，但性質上都是協助無法久坐或外出至一般職場的身障者在家工作。
	創業輔導服務	包含創業貸款利息補貼、創業諮詢/輔導服務或研習等。
職場支持	穩定就業後服務	1.指針對已就業的個案(含自行就業及由就業員推介就業)，由一特定的專業人員所提供的職場訪視、情緒支持等職場支持服務，以協助在職身障者持續穩定就業。 2.不同縣市的方案名稱可能略有差異，如：職場深耕、穩定就業服務員等。
	職場適應講座	以講座形式辦理的職場支持方案，通常形式上類似演講，各場次通常是獨立招募成員。
	職場適應團體	以團體形式辦理的職場支持方案，通常對於成員組成背景有一定要求，且一梯會舉辦好幾次，在主題上通常有連續性。
	職場適應個別諮商	針對個人職場適應議題，提供的個別輔導或諮商服務。通常在就業後才提供，但若期程從職前延續到就業後，則「個別職涯諮商」與「職場適應個別諮商」皆採計。
	職務再設計	指身心障礙者職務再設計服務，含就業輔具服務。
	在職訓練	針對已在職的身障者提供的職業訓練班。職前訓練班不含在內。
社福	經濟補助	與經濟安全相關的福利補助，包含：生活津貼/租金/相關費用補助/交通費用補助/身障停車識別證等。
	社區日間作業設施	即小型作業所，性質介於庇護工場與日間照顧服務之間。
	日間照顧服務	指日間式照顧服務單位提供的社區式、機構式日間照顧服務。
	住宿照顧服務	指社福機構、精神復健機構、康復之家提供的住宿照顧服務，含社區居住服務。
	自立生活支持服務	指由同儕支持員、個人助理、服務督導、社工人員等協助個案建立自立生活計畫，並提供實現自立生活時所需的各種人力協助與支持服務。
	居家服務	指身體照顧服務、家務服務、友善訪視、送餐服務、居家無障礙環境及改善等
	臨時及短期照顧服務	以減輕身心障礙家庭主要照顧者負擔的喘息服務，包含臨時性的陪同就醫、協助膳食、安全照顧、身體照顧服務等。
	照顧者支持服務	提供身心障礙家庭主要照顧者教育性或支持性的服務，包含諮詢專線、專題講座、支持團體、家庭關懷訪視等。
	保護服務	包含兒童及少年保護服務、家庭暴力及性侵害防治資源、性騷擾防治資源等。
	輔具服務	指職務再設計或就業輔具以外(以補助來源區分，屬非勞動部補助)的輔具服務。
	生活重建服務	提供中途致障有需求者重新建構獨立生活能力的支持或訓練，包含心理支持、日常生

大類	資源類別	補充說明
		活技能訓練、社交活動與人際關係訓練等。
醫衛	門診	與醫療院所門診相關的服務，如：檢查、診斷、心理衡鑑等。亦包含請個案回診取得醫療諮詢單。
	精神復健	社區復健中心、康復之家、醫院精神科日間病房提供的精神復健服務。
	藥物諮詢	醫療院所提供的用藥諮詢服務。亦包含請個案回診與醫師討論調整藥物的劑量、種類、副作用等。
	生理復健/治療	醫療院所提供的生理復健或疾病治療服務。
	心理衛生	醫療院所及衛生所提供的心理衛生服務，含：社區心理諮商/自殺防治等。
	成癮治療	醫療院所提供的成癮治療服務，如：藥、酒、菸、檳榔、網路成癮等治療。
教育	教育	指日間部/夜間部之進修學校
民間	法律諮詢服務	指律師、法扶提供的法律諮詢服務，含勞資爭議/調解服務等。
	心理輔導服務	民間團體所提供的心理輔導或諮詢服務，如：張老師/生命線等。
	物資補助	民間團體或社福機構所提供的物資補助，含食物銀行。

## 105 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記錄

時間：105 年 2 月 19 日（星期五）下午 13 時 30 分

地點：新莊聯合辦公大樓南棟 10 樓 1008 會議室

主持人：施副署長貞仰（蘇組長昭如代理）

記錄：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：從雇主觀點探討身心障礙員工職場適應服務需求。
- （二）桃竹苗區：100 年-103 年支持性就業服務歷程之分析與探討
- （三）中彰投區：職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討。
- （四）雲嘉南區：第一類身心障礙者神經認知功能評估在就業準備訓練之應用。
- （五）高屏澎東區：身心障礙者就業前準備方案執行成效分析。

為確認主題探討主旨、目的、文獻探討、研究方式及步驟、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，上午場次審查高屏澎東區及雲嘉南區職重資源中心主題探討，下午場次審查中彰投區、桃竹苗區及北基宜花金馬區職重資源中心主題探討。

參、討論提案

提案單位：勞動力發展署

案由：有關 105 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「105 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，其中中彰投區、桃竹苗區及北基宜花金馬區主題探討主題

如下：

- (一) 中彰投區：職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討。
- (二) 桃竹苗區：100年-103年支持性就業服務歷程之分析與探討
- (三) 北基宜花金馬區：從雇主觀點探討身心障礙員工職場適應服務需求。

二、請國立彰化師範大學(中彰投區)、社團法人臺灣職能治療學會(桃竹苗區)及國立臺灣師範大學(北基宜花金馬區)，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)。

**決議：**

- 一、桃竹苗區職重資源中心主題探討題目修正為「100~104年支持性就業服務成果之分析」，請補充研究目的及文獻，及考量增加1到2場焦點座談。
- 二、中彰投區職重資源中心主題探討題目修正為「職管新制實施前後，職重個管服務型態變化之探討」。
- 三、請各職重資源中心依委員建議於2週內修正。

### 【意見摘要】

一、100年-103年支持性就業服務歷程之分析與探討(桃竹苗區職重資源中心)。

### 【委員意見】

(一) 陳委員靜江：

1. 研究應釐清主要的問題為何，另表OC均為質性資料，請補充其分析方法。
2. 計畫中「服務內容的提供」之操作性定義為何？研究方法中應明確說明。
3. 建議補充相關文獻探討，以引導出後續研究架構及各變項。
4. 如何界定個案為支持性就業，規劃從系統中那個表單取得資料，建議一定要做交叉驗證，才能真正確認支持性就業個案。
5. 計畫中各個變項應明確說明對應系統表單欄位，並建議檢視剔除不合理數據。
6. 計畫中「服務資源的應用」是否只探討單軌或雙軌？如從系統上要如何探討？探討服務使用率和成果間的效益為何？
7. 描述性的統計資料是否可做進一步統計與分析，比較在單雙軌制度下之差異。

(二) 林委員幸台：

1. 報告內容較偏向就業服務現況分析，而非歷程探討，歷程是以時間為主軸，但目前蒐集的資料沒有時間在內，只有服務使用率。另服務使用率係以服務次數除以服務時間，意義為何？定義應再補充。
2. 研究要探討支持性就業服務是否具成效，但相關變項並無真正的關聯。
3. 建議補充表 0C 與架構之關連，文獻架構和表 0C 並沒有真正的關係，建議釐清。
4. 就業服務計畫內容與成效有什麼關係？建議再補充說明。
5. 研究年度是否再增加 104 年，因 103 及 104 年是職管新制施行的年度，101 及 102 年是舊制，不同制度拿來比較是否適切。
6. 建議修正研究動機、研究對象及工具，應是針對資料內容來做研究。
7. 職業重建個案服務資源之應用與一般定義不同，建議調整為單雙軌，並篩選個案，就經篩選後無法列入者歸納其特質供署參考。

### (三) 柯委員平順：

1. 研究目的是否僅為報告中所列 3 項目的？實際服務歷程為何，建議在文獻中補充。
2. 報告第 8 及 9 頁研究分為 3 個向度，但此 3 個位階似乎是同等的，建議釐清。
3. 所謂適性安置，要發展有效的就服策略，文獻中應補充何謂有效的就服策略，否則到期末時可能無法評判策略好壞。

## 【本署意見】

### (一) 本署：

1. 中心篩選縣市分為直轄市及地方政府，其考量與基準為何？
2. 本署前於 100 年請陳靜江老師進行 96 年至 99 年支持性就業服務成效分析，考量已有數年未再做進一步分析，故建議中心辦理此主題探討。
3. 報告所列 3 個研究目的，第 1 項應該是新增，值得探討，但文獻部分建議再補充國內職業重建發展過程與職重體系的改變。另如要和靜江老師之分析研究進行比較，建議有些分析變項應一致，如以 ICF 新制為例，智障或精障在同類，恐無法區分其成效，故建議還是用舊制來探討；服務期間、計薪方式、工時、工作方式建議參考陳靜江老師研究報告來做探討。
4. 研究方法除次級分析外，是否有焦點團體來做進一步分析及探討。

## (二) 桃竹苗分署

主題探討題目是歷程分析，但研究變項與歷程分析似乎沒有關連，建議參考老師意見再做調整。

### 【桃竹苗區職重資源中心回覆】

- (一) 服務使用率是想探討使用率較高者是否會影響後續推介就業成果，如追蹤輔導頻率等，
- (二) 0c 表不針對質性內容做分析，主要是針對時間點，包含派案多久及服務過程中做了幾次的 0c 表。
- (三) 在職管服務差異部分主要是以職管和就服有重疊時，就以職管計一筆，到時會再依資料內容做篩選。
- (四) 5 都部分當時考量 5 都交通便利性和其他地方政府有差異，再去進一步探討是否都市就業會優於地方政府。
- (五) 將再補充文獻探討，焦點座談是否需要做，可視第一階段執行成果再做考量。
- (六) 若身心障礙者個案經職重轉介後，就服是否有較多時間可以做轉介，將再做研究。
- (七) 資源連結及服務歷程是會很大的工程，就服策略原是想 3-2 中服務策略，但也擔心就服員策略未對應計畫，且需耗時較久，建議是否可依著靜江老師的架構，加入職管新制，來補齊資料。

## 二、職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討（中彰投區職重資源中心）。

### 【委員意見】

#### (一) 陳委員靜江：

1. 新制實施前 101、102 年是用舊的表格，新制實施後是用新的表格，這中間是否存在干擾的變項？
2. 待答問題 2 開案服務案量與人口學特性指的是什麼？與個案服務次數與見面次數有什麼不同？
3. 若要將就業服務與職管績效做連結，再分層抽樣時，可否將此變數放入再做釐清，少數縣市是雙軌體制，遭遇此狀況該做如何處理，建議補充說明

#### (二) 林委員幸台：

1. 職管員扮演評估的角色，該如何從文獻中探討確實有做？對應到資料庫中的何處，是否有確實執行角色功能，建議補充。
2. 簡報第 9 頁希望能透過案主更換工作次數，討論得更具體，是

否表示談過一次後，只更換工作次數一次就表示具體？期望能將職管角色及後面對應的資料說明清楚。

3. 在 101 及 102 年系統資料庫中可分析資料為何？是否考慮分析 0c 表。
4. 為何要把就業服務員放進來，是想獲得什麼？此部探討和服務型態沒有關係，目的為何？
5. 開案率不應訂目標，而是依身心障礙者需求而定。
6. 職管服務後成效是另一個主題，建議與桃竹苗區做區隔，可針對職管員多做的事情去回應其角色功能。

### (三) 柯委員平順：

1. 請教 2 個名詞定義，服務型態內容定義指得是什麼？如人口學等這些是服務型態的方式，還是有其他的定義，文獻中建議清楚界定何為服務型態。
2. 職管員本身服務品質，對職重服務型態會不會有影響？文獻中是否會探討，後續檢討是否有針對此塊做討論，對職管員本身而言，新制是較為便利還是帶來困擾，期望能看到如何讓新制順利推廣。
3. 報告第 13 頁表 4，職管新制和實施前有些表單名稱是相同的，但是差異在那裡？新舊中表格內涵的差別會不會影響工作執行，建議清楚說明。
4. 建議是在整個報告中，要有地方解釋清楚服務型態變更，是否切合服務型態。

### 【本署意見】

#### (一) 本署：

1. 依職重系統統計資料，新制施行後開案率呈現增長趨勢，中心是否能進一步探討其原因。
2. 另隨著新制施行，及本署逐年下修職管員年度服務案量，研究是否探討其適切性，現行案量要求是否適切？是曾仍超出職管員負荷？
3. 建議補充案量調整，人力增加延革，案量還是很多是否表示措施沒有生效，還是因為部分縣市是全面開案，造成職管員負荷過大。
4. 甘特圖 3 場專家會議是否包含職管員或其他專業人員，建議補充。

#### (二) 中彰投分署

1. 主題探討名稱修正為「職管新制實施前後，職重個管服務型態

變化之探討」。

2. 職管新制實施後，中心針對支持性就服員所做的研究主要是次級資料分析，有沒有可能增加實際訪談就業服務員、或辦理焦點座談，蒐集實務意見，並進一步探討新制施行後，對就服員結案原因之影響。

### 【中彰投區職重資源中心回覆】

- (一) 職管員服務案量是否適切部分，或許可以為一個主題探討，建議斟酌，且若只從次級資料中恐無法獲得這些資料。
- (二) 受限於次級資料特性，在舊制計畫表或服務紀錄不一定會呈現服務紀錄，在新制很明確要求應紀錄相關歷程，若要針對新舊制一起探討，只能從支持性就服員去探討，Oc 表研究受限於團隊人力有限，建議為另一個主題探討題目。
- (三) 將補充中央補助職管員人力增加及職管相關制度修正沿革。
- (四) 專業人員年資等是否會影響服務品質，如須探討可能需要再進一步去交叉比對其年資。
- (五) 不太可能只藉由案量來決定其負荷，可能需要透過訪談次數、耗費時程來佐證，也有可能因為案量並未減少，但因為要做深度諮詢。
- (六) 柯老師所稱型態變化定義部分將再補充，進一步分析再做探討。
- (七) 角色與資料之間呼應的關係，中心覺得見面次數比較有關係，所以以此來做評估，因有其執行困難，建議只由需求評估中去探討，可改由另一個主題探討去做。
- (八) 職管新制實施後對支持性就業服務員的影響，中心相當期待，如新制施行後也許後續服務期程變短之類。

### 三、從雇主觀點探討身心障礙員工職場適應服務需求（北基宜花金馬區職重資源中心）：

#### 【委員意見】

##### (一) 陳委員靜江：

1. 取樣部分可以再思考，取樣對象可以考慮調查只要曾經有僱用身心障礙者的雇主。
2. 針對問卷，內容較多所寫的項目皆是針對身心障礙者，而非雇主，建議調整，建議可以將雇主分為雇主有僱用身心障礙者，但僱用失敗，去探討遭遇困難，比較有辦法呼應，針對已經穩就員工的雇主，可以詢問雇主身心障礙者是否還遭遇到什麼困難，並辦理相關座談，此較容易呼應研究目的<sup>3</sup>，只透過問卷效果有限。

**(二) 林委員幸台：**

1. 第一章及文獻探討提及雇主擔心及顧慮之事情，但建議是否補充雇主需要什麼？撰寫角度建議修正，如第3頁最下面，雇主不是在獲得相關補助後……等，但似未補充雇主需要什麼。
2. 報告第15頁因應策略引用資料有誤建議修正。
3. 問卷中提到雇主對身心障礙員工的疑慮，是否中心想從此回應報告第14及15頁因應策略，二者關係為何？該如何回應？建議補充
4. 穩定就業3個月後，雇主應該已不擔心，反而要關切是尚未穩定就業3個月的，需要透過什麼協助其穩定就業？
5. 建議從雇主擔心什麼？及雇主需要什麼來著手，從文獻中去整理，不論其有無僱用。探討是否有什麼策略可以減少其擔心？

**(三) 柯委員平順：**

1. 原計畫書是無目的，但想了解簡報中的目的，從雇主觀點去了解其適應服務的需求，如是從雇主觀點，因關切雇主需要什麼？而不是雇主顧慮什麼。如何了解雇主現場管理經驗？問卷中並未提及此塊，是否應該於事前準備好？問卷應重新擬定，如第24頁第14題那些相關變項究竟是雇主要提供？環境要提供？還是身心障礙者要適應？但這不是從雇主觀點，建議修正。
2. 研究目的第3應該不是參考，依據問卷的結果，提供訓練建議的具體策略。身心障礙者被僱用時雇主對他的要求是什麼，建議探討。
3. 建議歸納雇主希望得到的協助。
4. 建議可以從進用身心障礙者績優單位及未足額進用身心障礙者單位分別取樣。

**【本署意見】****(一) 本署：**

1. 抽樣部分是針對104年資料，但問卷中有提到工作年資一年以上，問卷是否有問題？取樣範圍是否可以再擴增？是否不限於支持性就業服務。
2. 103年本署曾委託邱滿艷老師做定額進用的研究，中心可以參考。

**(二) 北基宜花金馬區分署**

1. 問卷回收建議中心可研擬相關措施增加雇主願意填答意願，透過什麼管道能正確接觸到雇主？
2. 雇主僱用身心障礙者員工最長時間多久？會不會對其思考有

影響？僱用時間長短

**【北基宜花金馬區職重資源中心回覆】**

- (一) 為什麼要找 104 年穩定就業 3 個月之身心障礙者個案，其實是希望挑現仍在職身心障礙員工，職業重建服務端是否可以提供什麼資源與協助。
  - (二) 不同障別會有不同需求，每個員工需求也會有不同，所以才會想從身心障礙員工推，另考量一般就業員工能力是較好的一群，若希望擴及全部身心障礙者，而非只有支持性就業，可以配合修正，問卷將一併修正。
  - (三) 可能會透過焦點團體等方式去訪談雇主質性需求，但數量過多，所以後來改採問卷方式，若委員決定擴大對象，不限年數可以配合。
  - (四) 取樣對象將與老師討論決定後再和署要資料。
- 肆、臨時動議：無
- 伍、散會（下午 4 時 30 分）

## 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

## 期初主題探討審查後之修正說明

- 一、題目已修正為「職管新制實施前後，職重個管服務型態變化之探討」。
- 二、關於「職管服務型態」、「人口學特性」等具體定義，已補充於第一章第二節「名詞釋義」。
- 三、關於職重窗口實施計畫之修正沿革、推動職管新制之相關配套措施，已補充於第二章「文獻探討」。
- 四、關於新舊制表格內涵的差異，可參見第二章第二節表一「職管員進行評估之相關規定比較」、表二「職管員研擬職業重建計畫之相關規定比較」及表四「職管員使用之工作表單比較」；另外，關於新舊制不同表格形式對進行分析比較的干擾，因本研究將以新舊制共通的數據變項進行統計分析，故不至於妨礙分析，可參見第三章第一節表五「研究架構」。
- 五、關於職管新制之職管員角色功能是否能從次級資料分析中探討，本中心暫持保留態度，因次級資料的量化數據能呈現的服務型態相當有限，若要進行職管服務紀錄表之質性分析，又受限於人力與時間而不可行，故本研究僅能從服務期程、服務紀錄表的「與個案見面次數」、運用服務資源的次數分布等變項，間接推論職管服務型態的變化。
- 六、關於職管服務成效、對支持性就業服務的影響、對案主更換工作次數的影響等，因與題目無直接關聯，將不列入今年主題探討研究範圍。是故，即使是雙軌制的縣市亦只以職管端的服務數據為分析對象，並不影響研究內容。
- 七、第三次專家會議時將邀請職管代表出席，以蒐集實務意見。
- 八、待分析完成後，若發現職管員本身年資有可能對服務品質或服務型態有影響，再請署內提供職管員帳號啟用日期資料進一步分析。

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

主題探討【職管新制實施前、後，職重個管服務型態變化之探討】

## 第一次專家諮詢會議紀錄

壹、會議時間：105年5月18日(三)下午15:00

貳、會議地點：中彰投區職重資源中心工作樣本室

參、與會人員：林幸台委員、王智弘委員

王敏行主任、曾中斌執行秘書、陳冠霖職重專員、

林煒翔職重專員、黃湘羚職重專員、張馨云職重專員

肆、議程

一、105年主題探討簡介：如附件一。

二、目前進度說明：

1. 已取得部份系統資料並進行串接及核對，部份資料仍在等待中，如附件二。
2. 系統資料核對過程中，發現資料有部份異常值與遺漏值的狀況，預計處理方式如附件三。
3. 101-104年資料結構（依資料串接順序整理）如附件四。

委員建議：

- (1)「服務型態」變項方面，可再說明清楚「職管員的服務次數」，應該是以個案為基礎（計算每位已結案個案接受職管服務的服務次數；故每位個案會有一個獨立的數據）進行統計，而不是以職管員為基礎（職管員提供其服務案量的平均服務次數；每位職管員會有一個平均數據，但會受到個案基本障別特性及服務案量而波動）進行統計。
- (2)資料分析結果確實需要回饋給職管實務代表並進行討論，建議在8月專家會議邀約職管代表出席時，以資深職管員為主，較能夠觀察到或實際經歷新舊制的變化，並提出較有參考價值的意見。
- (3)應再確認(6)「開案晤談日期較擬訂計畫日期晚」的誤植筆數，若超過總案量的5%即需進一步處理，以免干擾統計結果。處理方式包括人工判斷，或詢問職管員等。（註：經確認，該異常誤植筆數為105筆，約佔總案量1%，可視為遺漏值不再處理）

- (4)「無服務方式」的異常狀況佔總案量比例較高，亦無法人工一一判斷，僅能在分層抽樣進行人工檢核時一併處理。人工檢核時可擬定 SOP，如第一人無法判斷時交給第二人判斷，再分別依判斷結果的一致性再交給主任判斷或列入「7. 其他」。

### 三、議題討論

#### 1. 變項分組方式與分層抽樣原則，提請討論。

- (1)以 101-102 年為例，初步整理各縣市案量分布、個案障別與等級分布、個案年齡分布、個案教育程度分布等資料，如附件五。
- (2)如何兼顧樣本代表性(抽樣比例)及控制外部影響因素(如：不同等級縣市的資源差異、個案障別與障礙等級對服務型態的影響等)進行分層抽樣，提請討論。參考附件六。

#### 委員建議：

- (1)102 年參與試辦(同時出現在新、舊系統)的個案資料，應獨立篩出，不列入 101-102 年抽樣範圍，以免干擾統計結果。
- (2)縣市方面，分成直轄市、本島縣市、離島花東三組即可，視障職重單位暫不列入分組。年齡方面，可參考 95 年分組方式，將 19 歲以下獨立成一組(約佔 18%)，但 50 歲以上合併成一組(約佔 10%)。學歷方面，專科以上合併成一組即可。
- (3)多重障礙的障別組合恐難以一一整理，暫定義為「二種障別以上」，抽樣後若有必要，再進行該組的統計分析或質性整理。
- (4)隨機抽樣一定會有某種程度的代表性，只是數量太少會違背統計假設而不適合進行統計分析；原則上最多取兩個變項交叉進行分層抽樣即可，抽樣後除非每一細格的數量足夠(如：大於 5)時才依第 3 層變項加以區分(如：離島花東的智障)，否則皆合併處理。
- (5)人工檢核時，若發現該個案的 OC 異常狀況太多或無法判斷的筆數太多而完全無法參考時，建議跳過該案重新抽選。

#### 2. 有兩筆以上職重計畫時的服務型態分析方式，提請討論。

- (1)部份個案服務歷程有兩筆職重計畫表(如：提早轉銜個案)，101-102年約為539案，103-104年約為458案。
- (2)原本預設服務型態(資源運用、與個案見面次數)的分析方式皆以擬定一筆職重計畫表/派案一次為前提(如：以擬訂計畫日期作為區分，分別統計該日期前、後職管員與個案的見面次數)，但當個案有第二筆職重計畫表/派案第二次時，便需另外計算其服務次數及運用資源，如附件七，提請討論。

**委員建議：**

- (1)原則上，可在分層抽樣後再考慮樣本中的個案歷程是否有第二筆職重計畫，再分別進行分析與討論。
- (2)服務型態的分析，原則上直接看整體服務歷程的總服務次數和總見面次數即可，但亦可依派案日期為切截點分段計算，只是要再考量派案到何種服務資源單位(其派案日期可能會因而有所差異)。

伍、散會：17：00

## 105 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記錄

時間：105 年 7 月 26 日（星期二）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

記錄：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：從雇主觀點探討身心障礙員工職場適應服務需求。
- （二）桃竹苗區：100 年-104 年支持性就業服務歷程之分析與探討
- （三）中彰投區：職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討。
- （四）雲嘉南區：第一類身心障礙者神經認知功能評估在就業準備訓練之應用。
- （五）高屏澎東區：身心障礙者就業前準備方案執行成效分析。

為確認主題探討之蒐集資料、文獻分析、初步探討分析等執行進度，俾利後續執行，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，上午場次審查北基宜花金馬區及雲嘉南區職重資源中心主題探討，下午場次審查高屏澎東區、中彰投區及桃竹苗區職重資源中心主題探討。

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 105 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）辦理本署指定主題探討之期中報告案，提請討論。

說明：

三、依據本署各分署委託辦理「105 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，其中桃竹苗區、中彰投區及高屏澎東區主題探討主題如下：

- (一) 桃竹苗區：100 年-103 年支持性就業服務歷程之分析與探討
- (二) 中彰投區：職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討。
- (三) 高屏澎東區：身心障礙者就業前準備方案執行成效分析。

四、請高雄師範大學(高屏澎東區)、彰化師範大學(中彰投區)及社團法人臺灣職能治療學會(桃竹苗區)，分別說明本年度主題探討之蒐集資料、文獻探討、文獻分析、初步探討分析及目前進度。

**決議：**請依委員及業務單位意見，建議於會後 2 週內修正，並送所轄分署完成驗收工作。

## 【意見摘要】

## 一、身心障礙者就業前準備方案執行成效分析（高屏澎東區職重資源中心）：

## 【委員意見】

## （一）王教授雲東：

1. 就業前準備方案執行成效分析是大家關切議題，最關切議題應是資料的不齊全，該如何從中找出可以分析的資料，整理出對就業服務有幫助的資訊，比較關心報告第 46 頁，就業人數追蹤僅有 27 個方案，有沒有可能將這些方案中，將相關資料篩選出，區分為就業與未就業，比如社會人口變項，性別、年齡、教育程度等做分析，並再進一步探討就業時間長度。
2. 成效分析方案報告書中第 44 頁提到 67 個方案有調查參與者的進步，49 個做前後測分析，簡報中提到 24 個前後測分析，數字不太一樣，請研究團隊再確認。
3. 在表 4-4-2 既然可以將方案中百分之多少的人數比例算出，那就有可能將成效分析方案中的人，及剛有追蹤就業方案的人做結合，是否是自我覺察比較有進步就比較容易就業，較有意義。
4. 報告書第 27 頁提及抽取若干個案來做分析，比如用年齡、障別、性別比對，但抽出來可能有部分有就業，有部分沒就業，其抽樣方法及代表性是否有意義。
5. 第 38 頁表 4-1-1 有提及 219 個方案在各縣市分布的狀態，因為是針對 100—104 年，是否呈現各年度分布，或可併在表 4-1-1。
6. 第 43 頁在滿意度章節，在 219 個方案中，有方案滿意度調查有 104 個，但其滿意度調查結果並未補充，建議補充。

## （二）林委員幸台：

1. 從報告第 10 頁開始提到就業準備有 3 級，亦包含成效指標，其中檢視執行成效分為 3 個層次，分別為參與滿意度、參加方案後個案有沒有進步、參加方案後與協助就業間之否有關聯？這 3 個層次從何而來，文獻中並未提及，這是整個研究重點，建議補充。
2. 報告第 29 頁起提及基本資料編碼，其中方案內容編碼與成效指標編碼是否可連結？包含表 3-2 及表 3-4 內容是否可連結？表 3-4 應該要有更明確定義，這 5 個定義每個都一樣，這不算是定義，表 3-2 操作型定義也不是定義，建議再研究補充。
3. 第 34 頁表 3-4 人際知能寫成工作技能？人際知能為什麼是知能？人際知能與工作行為或工作態度間該如何區分，請團隊補充。
4. 簡報第 7 頁及報告書第 39 頁表 4-2-1 方案類型中，5. 其他選項項下「(3)包含 145」及「(4)包含 12345」，其中 5 到底指的是

什麼？

5. 報告 44 頁、簡報第 13 及 14 頁提及參與者效益所列成效是根據 5 個向度，是用什麼方法呈現成效？該如何知道是有成效？如何評估？建議補充。
6. 評估工具若還算公正合理，成效數據就比較能接受，建議補充。
7. 成效第 3 個層次就業，數據較少，團隊可思考如何在期末報告呈現內容。
8. 簡報第 15 頁、第 16 頁及報告第 46 頁，就業人數用最大值、平均，很難看出要表達的意義，是否可調整其他方式呈現。
9. 後面提到困難的問題，需先考慮內部效度，再考量外部效度，抽樣是外部效度的問題，應先講好內部效度，設法找出方案內容比較完整，再去分析內部東西，如果個案少是否就逐案去細部分析，好好分析探討，而不再抽樣，某些方案如特別值得運用或許未來就可供分署運用。
10. 第 33 頁表 3-3，是否只調查有沒有辦理滿意度調查，而未呈現調查成果？

### 【本署意見】

#### (一) 身心障礙者及特定對象就業組：

1. 從第 12 頁第 2 段有提到該服務是針對專業人員服務資格規定，但該段最後結論為目前缺乏針對身心障礙者接受就業前準備服務之後的成效，是否中間有少些論述？
2. 第 24 頁職前團體成效影響因素中，提及以下就團體的結構與動力因素，探討可能對團體的成效產生的影響，包含 1 團體準備、2 團體取向、3 團體過程，但彼此間關聯性似乎並不強烈，請團隊再協助檢視。
3. 第 43 頁有進行方案滿意度調查有 104 個，44 頁呈現有 67 個調查參與者進步，進步地方為何？請補充說明。
4. 以目前有就業前準備方案，包含職業重建窗口計畫、支持性就業服務計畫及部分零星公彩回饋金補助，不同計畫類型下的就業前準備服務成效是否有差異？就業前準備服務執行者是職管員還是外聘師資對執行成果有否差異，請併納入分析。

#### (二) 高屏澎東分署：

有關表 3-4 成效評估操作型定義並未說明，也未說明 5 個向度如何產生，建議補充。

### 【高屏澎東區職重資源中心回覆】

- (一) 目前有滿意度調查方案計 104 個，調查成果可能需後續再檢視調

查情形。

- (二)有 67 個有做參與者效益調查，報告書提及前後測分析有 49 個，但實際有資料只有 24 個。
- (三)表 3-2 及表 3-4 做整併，包含操作型定義需更具體定義，將再討論修正。
- (四)若最後報告結論是規劃從 24 個方案中去分析，包含就業成果與否及滿意度調查等資料，團隊或許可從後台資料試著去分析。
- (五)幸台老師提簡報第 7 頁中有關「5. 其他」代表意義為何，呈現資訊部分有短少，將再補充。
- (六)針對說明不足部分，包含表 3-2、3-3、3-4 間之關聯，這部份研究架構做得比較零散，後續架構將再做重新說明。
- (七)對於研究想要呈現成果部分，老師建議要有較好完整資料的分析，基本上會影響最後的成效，包含是否就業或進步，後續可再參考委員意見做交叉分析。
- (八)幸台老師提到是否抽樣，是因團隊想控制個人因素，了解職前方案本身樣態是否會影響後端產出，團隊未來將針對 2 個團體的抽樣會再去追蹤相關人數。另老師提及前端部分如果資料不足團隊可能無法辦理，可能不用再抽樣，改由全部檢視。當中最重要因素為那些職前方案需列入，除了架構，包含團體結構、人數、領導者風格、課程等，但現行報告多呈現在課程部分，未來分析時將再將其他變項列入分析。
- (十)雲東老師提到有報告就業人數部分，可能有些有就業、有些沒就業，很難確定是否單純因為方案影響而有沒有就業。
- (十一)建議是否參考雲東老師及幸台老師建議，從有就業方案，或比較有成效的方案中探討，運用統計方法做進一步分析，其他部分包含應改善部分後續將再補充說明清楚。
- (十二)就業前準備服務多數其他縣市多為外聘老師，較少為就服員或職管員。

## 二、職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討（中彰投區職重資源中心）：

### 【委員意見】

#### （一）王教授雲東：

1. 數據呈現都是人次資料，關於報告中呈現人數文字建議修改。
2. 有些圖表及符號呈現，建議避免用 n。報告提及抽樣原則是依縣市及單位屬性，如何進行抽樣請團隊再補充說明。
3. 報告第 23 頁表 12 提到職管員背景變項，1 是新北市三重職重中心，4 有新北市板橋職重中心，為何同屬新北市而有二種區分方式？

4. 報告第 31 頁表 18，有分析三種身份情形，包含僅具舊制障礙鑑定身份者、僅具新制障礙鑑定身份者及同時具舊制障礙鑑定及新制障礙鑑定身份者，所謂同時具有二種障礙身份的情形為何？請團隊補充說明。
5. 報告第 33 頁表 20 中，103-104 年無法判斷（採新制鑑定且具有二種障別以上）者有 3,709 人次，但表 19 只有 1,070 人次，數據是否有誤？請團隊補充說明。
6. 表 24 頁個案數百分比總計 131.8% 是否誤值？請團隊再確認。

## (二)林委員幸台：

1. 如果真的沒有使用文獻，建議將文獻探討併入第一章，將背景講清楚。
2. 報告目前大部分完成第一節研究目的，第一節所提資料是否均已完成？還是後續有需要補充？
3. 報告第 31 頁表 17 職管員平均案量最大值有 180，但在異常中似沒有提及最大值的異常，建議去查明最大值是否為誤植？還是有其背後的原因？
4. 有關服務需求分布呈現在報告表 24 及表 25，但有關評量部分是否放在連結其他資源？請團隊再補充。
5. 表 25 中部分支持輔導需求措施可能為職管員辦理，或是其他服務資源連結所辦理，並非皆由職管員辦理，建議團隊再進一步釐清。
6. 報告第一節主要是說明情形，但沒有說明差異。而第 27 頁後主要都是描述統計，而較少差異說明，請團隊再補充。
7. 報告第 31 頁第 4 行，提及統計數據僅能大致做為參考，建議再做細部查詢，文字酌修。

## 【本署意見】

### (一)身心障礙者及特定對象就業組：

1. 有關第 21 頁無障礙類別資料列為資料異常漏填，但職重窗口服務對象中若為職災或視覺功能漸失者亦可能為服務對象。
2. 報告第 31 頁研究團隊有針對直轄市、本島、離島縣市平均案量做分析，可能因直轄縣市有自籌經費，較多專業人員可服務致平均案量低於本島縣市。
3. 報告表 19 開案障別波動究意是因為母體變動，還是因為職管員服務對象真的有改變？請團隊補充說明
4. 表 20 呈現有 33% 無法判斷障礙等級服務等級波動，是否有其他

方式去做分析及改善，了解職管服務障別及等級。

5. 報告第 36 頁有針對智能障礙者等有做支持輔導需求，不確定是否與整體間有明顯差異？建議可以智能障礙者、視覺障礙者和整體服務需求分布來做比較。
6. 建議報告增加有關職管員專業加給制度部分。
7. 職管員服務年資和專業背景是否與成效有關連？建議可納入研究分析。
8. 專業人員資料流動狀況本署應有資料可以提供，且與就服員相比，職管員流動率較低，相關資料可由 1 科或 2 科提供給研究單位作參考。
9. 職管新制中提及職管員之評估、工作同盟等角色功能，是否能從觀察結果中發現？或從資料中得到佐證？

## (二)中彰投分署：

1. 文獻探討第 8 頁結論是近年推動職管制度配套措施包含補助更多專業人員、更高專業人員條件，下此標題是否合理？
2. 研究中較沒有突顯需求評估，另文獻中提到子系統操作的問題，是否需於報告中呈現？
3. 研究方法中是否可針對待答問題 1 研究對象先做回答，再針對後續待答問題逐一回答。
4. 報告第 17 頁開案日期新舊制誤值，請團隊修正。
5. 結案區分為 101-102 年及 103-104 年二個區間，是否再說明服務起迄時程。
6. 圖一建議再調整，包含針對全體個案進行統計分析。
7. 報告估計職管服務次數為平均每案 15 筆是如何取得？請團隊再補充。
8. 期初主題探討中業務科期望能從報告中得到職管員案量是否合理，期望能從研究成果獲得相關資訊。

## 【中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心回覆】

- (一)筆誤部分將再做修正，職管發展及配套措施將再補充，報告第 3 章第 2 節呈現及描錄方式將再重整，調整為較容易於閱讀。
- (二)資料異常部分，團隊會再檢視沒有障別個案是否皆為職災或視覺功能漸失者。
- (三)第 23 頁縣市等級變項部分，經團隊討論已修正分組為直轄市、本島縣市、離島縣市，分組方式係參照身心障礙者職業重建服務窗口計畫規定。
- (四)雲東老師有問到分層抽樣的方式，第 1 層是縣市等級，第 2 層是自辦委辦，初步是有發現服務型態的不同，但此部分仍需等服

務型態第 1 部分資料處理完畢後再決定。另因委辦單位主要是新北市委辦單位。或許本島其他縣市可不要區分為自辦及委辦，但團隊將再進一步討論。

- (五)職管員案量(表 17)服務案量可以再區分為每 1 年度較貼切實際情形，但如較大或較小的異常狀況，則需要再進一步做人工分析。
- (六)至於障礙等級因鑑定有所變更，且官方無明確區分方式，較無法歸納於那一類，故歸在無法判斷。
- (七)國外有些文獻主要著重於後段成效呈現，若無法找到相關文獻將參考委員意見將文獻整併至背景。
- (八)增加專業人員專業加給制度部分將再列入，但有關專業人員服務年資部分不太容易分析，且職重系統並未呈現此塊，若要進一步分析可能不太可行。
- (九)差異考驗都做到描述性分析，是否特定障別需要做到卡方等檢定，團隊可再探討。
- (十)支持輔導需求部分本身較偏向預估的部分，凡茹科長建議以整體呈現，不要分直轄市、縣市、自辦、委辦，主要是因為成效有其差別，如第 39 頁，直轄-自辦、直轄-委辦約需要 4 個多需求、本島-委辦需求則為 3 個多，二者就有差別，未來可針對較大障別或縣市做區分探討。
- (十一)團隊會針對職管員平均案量極大與極小值部分再做細部了解，職管員工作同盟角色功能部分，團隊是從個案會面次數來評估，後續第 2 段資源連結情形團隊可再做分析。
- (十二)評估會表現到輔導需求預估(即報告 23 頁總表)，但前提是新舊制要能對比，舊制是安置資源連結概念，新制則是以支持輔導需求概念，二者概念不同，二者對比有其困難。

### 三、100 年-104 年支持性就業服務歷程之分析與探討(桃竹苗區職重資源中心):

#### 【委員意見】

##### (一)王教授雲東:

1. 研究目的部分在期中報告書第 5 頁有列出 3 點研究目的，但和今日簡報研究目的有些許不同，簡報中增加了第 2 點目的「比較職業重建個案管理服務介入與否對支持性就業服務成效之差異」，如確定要增加此研究目的，應該是將服務樣態整併為二類，職管員服務及就服員服務，請團隊檢視是否確定要此研究目的。
2. 報告第 16 頁，研究方法部分，研究架構有提供探討服務成果是否產生調節效果，目前研究變項自變項較多，調節變項主要是

- 類別變項，建議不一定要將服務樣態做調節變項處理，可以把他視為另外一個自變項。
3. 研究架構自變項列了 5 個，服務期程部分是否可考慮刪除此依變項，一般對服務成果概念，如推介就業成功是好，不成功就是不好，但服務期程是長較好，還是較不好，很難有一致標準，因服務期程是個服務過程。
  4. 報告書第 18 頁，針對變項描述有提到有分成幾組，建議增加編碼說明，比如說如何 coding，特別是有些跨二類，可註明是其說明，此研究尚有涉及人數及人次的問題，報告書第 17 頁第 3 行，全體樣本數共 18,340 人次，扣除開案，共 14,139 人，其實團隊已整理出人數或人次，但後面皆以人次呈現，建議統一以人數呈現，否則後續統計分析結果會有影響，並建議報告補充有多少個案是開案幾次及重複開案的次數。
  5. 後面研究成果呈現，建議人數部分字眼做修正，儘量避免用 n，因 n 代表人數的意思。
  6. 第 28 頁相關性檢驗部分，針對 10 個自變項和 5 個成效變項做皮爾生相關，但皮爾生相關主要是針對連續變項，但部分變項是類別變項，不適合用皮爾生相關來做處理，可能用其他統計方式做處理。
  7. 依做過研究及相關文獻經驗，是以「曾」來做計次，曾經有做過就計 1 次，在依變項部分或許可用曾經方式來計次，如重複開案就會加權計算。

## (二)林委員幸台：

1. 文獻中無和研究相關的東西，主要都是在說明背景，建議納入第 1 節。
2. 第 2 章建議與第 1 節做調整，研究目的是否要更換，調節效果有些怪異，編碼部分設計應清楚，建議釐清變項究竟是類別變項還是連續變項，如成果部分好像也都是類別變項，有些則為連續變項，但在後面統計成果第 19 頁全都呈現類別變項，變項屬性到底為何，請團隊釐清。
3. 此處因樣本數多，呈現成果多為顯著，但其沒有意義，應該回歸原始自變項及依變項屬性為何？選擇適當的統計方法，將後面第 3 節之後或第 2 節相關再重新討論統計，第 1 節背景部分較無關係，資料是較龐大，但能做較好的分析，應能得到較好的成果，最好不是單項去做類別分析，服務期程暫時不列入變項，時薪或許可以當成連續變項來處理，自變項多為卡方，是否能找出方法把這些卡方串起來，各自獨立並無意義。

4. 41 至 43 頁呈現數據不是很正確的答案。
5. 建議不能合併類別為職管員及就服員二類，因職管員新制與舊制角色不同。
6. 分類建議釐清究以是曾穩定就業，還是不曾穩定就業為主，團隊需特別去處理重複服務的部分，但建議以曾穩定就業服務就算 1 次。
7. 報告 40 頁結案交叉分析中，服務期程很短似乎沒效果，11~40 星期有效果，但超過 40 星期又下降，是否表示服務不要太長或太短比較有幫助？
8. 個案困難不是依變項，而是自變項。

### 【本署意見】

#### (一)身心障礙者及特定對象就業組：

1. 報告第 26 頁有關薪資比例加總有誤，建議調整。
2. 分析成果呈現 71 週以上穩定就業 3 個月以上結案的比率低於周數較少的個案，是否代表服務越久成效越不好？部分數字解讀請團隊再行了解。
3. 有關個案接受共同服務部分，建議參考雲東老師建議，以二類別來做分析。
4. 當初期望透過一段時間之資料分析來了解實務情形，故建議做此主題探討，建議增加與上次次級分析的比較，如是否有越來越多的部分工時等。
5. 剛有提到服務期程當做變項解釋是否其爭議，但希望保留描述性統計，因還是有其代表意義，團隊可與上次資料做比較，了解其原因與意義，並建議在統計分析方法上能更清楚定義與說明。

#### (二)桃竹苗分署：

1. 是否請研究團隊找看看是否有其他國外文獻，再行補充。
2. 報告第 46 頁分析之差異，主要是用描述統計方式，是否有相關資料可以說明與國外的差異？
3. 在薪資部分是否有什麼方法可以去做後續的處理？是否有其他變項可以補充或說明？

### 【桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心回覆】

- (一)變項類別會再回去重新思考，關於服務期程因無法判斷其好壞，將改成另外的描述，而不會是依變項，後續將再依老師意見做修正。
- (二)個案服務期程較長但成效較差，是否因為個案較為困難所致？

- (三)數字誤植會再修正,研究架構會將服務期程會與穩定就業做比較與了解,也許團隊可以做些討論及統計分析後再來判斷。
- (四)相關係數分析會再重整,把類別及連續變項分開做統計分析。
- (五)服務樣態、國外文獻及與國際比較將再補充。
- (六)因基本工資幾乎每年都在調薪,故在 100~104 年間統計薪資有其困難,薪資部分團隊將再試著依年度來做處理。

肆、臨時動議：無

伍、散會（下午 4 時 40 分）

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

期中主題探討審查後之修正說明

一、委員意見方面

1. 已修正報表數據呈現的單位（改為「案」並避免用 n）。
2. 已將文獻及背景脈絡併入第一章。
3. 已於第二章第三節補充分層抽樣的方式、修正各研究變項的分組方式（職管員背景變項、服務對象個人變項、職管服務型態變項等）。
4. 已於第三章第一節修正障別的轉換類別及描述方式、補充個案需求百分比超過 100%的說明、修正職管員平均新開案量數據的呈現方式與極端值的處理。
5. 已於第三章補充分析結果的文字說明，並將差異考驗後的發現及相關討論寫入第三章第四節。
6. 關於職管員直接提供服務方面已納入資源連結與運用的人工檢核 OC 之參考定義。

二、署及分署意見方面

1. 已於第一章第一節補充專業加給制度之相關描述，並修正第二章的整體描述方式。
2. 已於第二章第三節補充無身障手冊的可能情形，並確認這些個案主要是特教轉銜個案及職災勞工，其中並無視覺功能漸失者。
3. 已於第三章第一節修正轉換障別與轉換障礙等級的歸類及描述方式。
4. 已於第三章第四節加入全國身障人口數變化數據之對比。
5. 已取得職管員帳號清單，並以啟用與停用日期作為職管員世代的分組參考。

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

主題探討【職管新制實施前、後，職重個管服務型態變化之探討】

## 第二次專家諮詢會議紀錄

- 壹、會議時間：105年10月7日(五)上午10:00  
貳、會議地點：中彰投區職重資源中心會議室  
參、與會人員：林幸台委員、陳靜江委員、簡明山委員、黃慶鑽委員  
王敏行主任、曾中斌執行秘書、陳冠霖職重專員、  
林煒翔職重專員、黃湘羚職重專員、張馨云職重專員  
肆、議程

一、105年主題探討簡介：如會議資料。

二、目前進度說明：

1. 目前正在進行就服開結案日期的整理與串接，以及待答問題二之OC人工檢核（職管與個案見面次數、職管運用之服務資源次數），檢核進度約達50%。
2. 提供目前分析結果供參：如會議資料。

委員回饋與建議：

- (1) 雖非本次研究探討內容，但職管員「落實新制職重計畫的情形」或許也值得列入未來其他研究之主題。
- (2) 職管員是否能落實職涯觀點的理念於服務中？若次級資料無法直接回應，可透過比較「運用職前資源的次數比例」間接了解職管員是否落實職前準備的服務概念。
- (3) 職管表單日期錯誤及服務日期錯誤等異常情形，實與單位內行政控管流程有否落實有關。部份縣市將職管服務之行政管理業務（如：服務期程控管、服務紀錄審核等）一併委託由專業外督處理，恐排擠專業外督真正進行專業輔導的時間，也會使單位內行政主管對職管員的服務內容越來越陌生。
- (4) 待答問題一「不同教育程度的案量分布情形」中，「其他(含不詳)」組的個數過低，進行卡方檢定時應加以排除。
- (5) 平均新開案量的下降趨勢，應屬於政策影響（補助員額增加及服務量要求下降）導致，至於個案移交因素確實會影響案量分布，可在成果報告中註明屬於次級資料限制，或透過焦

點團體會議邀請職管員討論，以補充詮釋此現象可能的影響因素。

- (6) 依研究團隊的執行經驗，若目前系統資料庫架構不利於次級資料分析，則建議於成果報告中提出資訊系統的修改方向，以改善目前同一個案的服務歷程與紀錄因散佈在不同區塊的服務表單中所造成的不連貫性（如：職管歷程與派案就服後的資料彼此間無法勾稽，須人工串接）與錯誤問題（如：職管派案就服後，就服開案日期與職管開案日期的順序明顯不符服務流程順序）。

### 三、議題討論

#### 1. 蒐集實務工作者意見的方向，提請討論。

- (1) 原擬邀請實務工作者（以資深職管員或職管督導為代表）進行焦點訪談，一方面向其分享本研究初步的分析結果，一方面也蒐集實務工作者的實務經驗與感受，透過實務的觀點，補充、詮釋統計分析結果。
- (2) 但以目前分析結果（參見附件四、五），恐難以與實務工作者產生共鳴，亦不易獲得進一步的詮釋。對於蒐集實務工作者意見是否可行？或應針對哪些分析結果（如：服務週期、服務總時數、支持輔導需求分布之差異、使用資源之差異）聚焦訪談？提請討論。

#### 2. 進一步分析的方向，提請討論。

- (1) 目前整理完成的資料相當豐富，然而，由於與個案基本特性及職管服務型態之相關變項相當多，若要獲得有意義的結果，必須謹慎設定控制變項再行分析；換言之，必須「問對特定的問題」。
- (2) 前述特定問題例如：
- a. 「本島縣市」的「大專學歷」的「智能障礙」個案，在職管新制實施前後的「服務期程」是否有所差異？
  - b. 「直轄市」的「資深」的職管員在服務「精神障礙」個案的歷程中，在職管新制實施前後「與個案見面次數」是否有所差異？
  - c. 「相同年齡層」的「高中職」的「智能障礙輕度」個案，在不同等級縣市由「相同年資」的職管員進行的「支持輔導需求評估結果」是否有所差異？

(3)本研究是否應再針對（類似前述的）特定問題進一步分析？若是，應針對哪些特定問題探討？提請討論。

**委員建議：**

- (1)可整理分層抽樣後 878 位個案所屬之職管員，確認這些個案是由哪些職管員提供服務；並將這些職管員區分為三組：「僅執行舊制者」、「僅執行新制者」與「舊制與新制皆曾執行者」。若第三組職管員人數達 20 人，即可進一步分析比較這些橫跨舊制與新制的職管員，其「服務型態」（服務方式、運用資源等）是否有變化。
- (2)前述職管員依執行新舊制經驗（「僅執行舊制者」、「僅執行新制者」與「舊制與新制皆曾執行者」）分組後，可直接分組邀請職管代表參與焦點團體會議，並邀請職管代表分享執行職管服務歷程自覺有何變化。
- (3)顧及研究所剩時間不多，若行有餘力再嘗試重新檢核「舊制與新制皆曾執行者」的服務紀錄（表 0C），以分析同一位職管員在新制實施前後，「透過何種服務方式去運用/連結哪些服務資源」或「運用/連結服務資源的時間點是否有服務階段的分布差異」，以了解職管員實際上在服務型態有何變化。

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

主題探討【職管新制實施前、後，職重個管服務型態變化之探討】

## 職管員焦點團體會議紀錄

壹、會議時間：105 年 11 月 21 日(一)下午 14:00

貳、會議地點：中彰投區職重資源中心會議室

參、與會人員：如簽到表

肆、議程

一、105 年主題探討簡介：略。

二、初步分析成果分享：略。

三、討論：

1. 邀請與會者從實務觀點分享：從事職管工作至今，服務型態(如：與個案的服務關係、資源連結運用或需求評估方法)有什麼變化，以及是哪些原因造成了(或支持著)這些變化。
2. 若對未來職管所需的配套措施如有想法(如：行政制度面或專業支持面所需要的支持等，不限於中央或地方政府)，也請自由分享。

伍、與會者發言摘要紀錄

一、關於職管窗口的開案量變化

1. 這幾年職重窗口的開案量確實有下降的趨勢，有與會者表示這個現象在該縣市發生的時間點較早，似乎跟職管新制的實施沒有絕對關連；依該單位內部統計資料顯示，雖然「開案量」有明顯的減少，但若合併計算「諮詢量」後，數字其實與早期的「開案量」差不多，故在該縣市開案量下降的趨勢可能與開案前諮詢階段落實較為精準嚴謹的需求初評有關。
2. 有與會者表示，因應職管新制的實施，該縣市與當地就業中心實施分流制度，使職重窗口開案量在 103 年後明顯下

降，而開案接受服務者的支持需求也比從前高。

小結：整體而言，近年來身障人口數沒有明顯變化、職重窗口接觸到的民眾人數也沒有明顯變化，但職管開案量確有下降的趨勢，而下降的幅度在各縣市可能不盡相同，但共同的一點是：新制實施後職重窗口前端更為落實需求評估或服務分流，使得開案進來的個案較能符合「以支持需求較高者為主要服務對象」的職業重建服務理念。

## 二、關於職重個管與支持性就服的合作關係

### 1. 職管端的派案量：

- (1) 有與會者表示職管端的派案量確實有減少，加上個案的支持需求較高，目前支持性就服不若從前容易達到績效目標，職管員也經常感受到從支持性就服員要求派更多案的壓力。
- (2) 有與會者表示，職管新制跟過去以轉介概念為主的服務方式不同，由於職管在前端進行較詳盡的需求評估或實做評估，更能掌握個案的支持需求，但相較舊制而言會確認個案的需求後再派案，而不是像從前一樣快速派案，且由職管端派案的個案支持需求也較過去高，使得就服的困難度或挑戰性較高，造成支持性就服員的感受有明顯落差。
- (3) 未派案的個案，通常會留在職管端進行就業前準備或連結相關支持資源；有與會者表示實務經驗中有觀察到留在職管端的個案需求呈現兩極化的現象：能力較佳可自行就業者基本上不會派到就服端（對就服而言也無法計入績效），能力較弱需要其他支持資源或以其他服務優先考量者也不會派到就服端，而是由職管端協助連結相關（如社政）資源。雖然偶爾仍會有陳情案件或長官交辦案件使職管員不得不將尚不適合就業安置者派案給支持性就服員，但這種狀況會由單位內行政主管出面溝通並承受相關壓力，並非常態。

**小結：**這次研究較為可惜的是未能一併進行職管對支持性就服派案量/派案率的分析、職管開案至派案支持性就服的期程變化分析、及控制正向結案因素後的服務型態分析。若有機會應列入後續研究，以了解在新制實施後，職管派案支持性就服的情形有何改變。

## 2. 職管與支持性就服的合作關係：

- (1) 有與會者表示，職管端與就服端在溝通合作的磨合與挑戰可能來自於雙方某些認知不一致，例如對「就業準備度」的解讀，職管員認為的「準備好」是指個案在心態或動機上可能已經準備好進行就業媒合與安置，但就服員認為的「準備好」卻可能是期待個案在就業媒合或安置過程不會發生狀況；又或者職管員可能認為職業重建服務應是服務支持需求程度較高或複雜的對象，就服員則可能礙於績效壓力而不得不傾向優先達成績效要求、再將時間與心力分配給高度支持需求的服務對象。
- (2) 有與會者分享自身經驗表示，若職管員與就服員配置在同一單位內，在單位要求或督導協調下雙方是常態性的密切合作，但若跟派案給外單位就服的經驗相比，分屬於不同單位的職管員與就服員之間似乎較不易建立密切的合作關係。
- (3) 有與會者分享自身的觀察表示，該縣市職管員與就服員的合作關係似乎沒有明顯變化，過去會向職管員反映服務困難者現在還是會反映，似乎不因職管新制而不同。
- (4) 有與會者分享自身的觀察表示，職管員與就服員的合作關係有時候與職管員本身的經驗背景、職管員的個人特質、就服員的資深程度有關。若職管員曾擔任過就服員，其對職場情境或雇主端較為熟悉，或職管員本身特質就是較能夠與人溝通合作的話，與就服員的合作關係會比較順暢。

**小結：**整體而言，職管員與就服員的合作關係在實施雙軌制的縣市似乎沒有明顯變化，在實施單軌制的縣市，則較為明顯的現象是職管員派案量較過去下降，支持性

就服員較不易達成績效，也造成職管端經常承受了就服端要求派案量的壓力。

### 三、關於職重個管的服務型態變化

#### 1. 服務期程：

(1)新制實施後，職管員為進行較詳盡的需求評估，開案至擬訂計畫的期程增加是必然的，至於職管端評估期程的增加雖然初步分析顯示並未衝擊職管開案至結案的總服務期程，但有與會者建議或許更精確的分析應同時考量職管派案支持性就服後至媒合上線所需的期程，較能了解新制實施後個案的等待天數變化情形、或就服員的媒合效率是否確實有所改善。

(2)有與會者提醒，在新制實施後，職管總服務期程的數據可能會受到結案階段與原因的影響而下降，例如：部份縣市有採行「實施完成職評服務後即結案(G00)」、或部份精障者因狀況不穩定而在C階段即提前中止服務而結案等，由於這些結案的原因各不相同，因此若能控制成功結案原因再做分析，或許更為精確。但亦有與會者表示，舊制的結案原因「達成表 2-4 職重目標」在各縣市的定義可能不同，若要進行人工判斷則資料量過於龐大，將使得舊制資料難以區隔正向結案原因。

(3)有與會者分享自身的經驗表示，不同縣市對職管員服務流程與紀錄的要求不同(如：個別開案量、個別派案量、OC紀錄頻率、服務期程的控管與檢討等)，會直接影響開案量、服務頻率、服務期程等數據的分析結果。

小結：職管前端的評估期程增加，雖未明顯衝擊到整體服務期程，但對於個案本身的感受而言，可能仍須進一步比較派案支持性就服後的媒合期程，才能了解個案等待的天數是否有變化；另外，「服務期程」可能依結案原因不同而有差異，而「服務頻率」及「服務期程」皆可能受到各縣市/單位的內部規定而影響，應謹慎解釋分析結果。

## 2. 與個案的見面次數

- (1) 有與會者分享，新制實施前該縣市職管員案量負擔達每人 110 案、且被要求在 2 週內完成表 2-4，在這種條件下職管員僅能進行基本的晤談評量即派案，而新制實施後正逢該縣市大量委外辦理職管服務使職管員案量明顯下降，且擬訂計畫期限亦放寬至 1 個月，實務上可觀察到單位內職管員較過去能進行更多實作評估，也較能在派案支持性就服之際安排三方晤談，與個案的見面次數必然會增加。
- (2) 另有與會者補充，精障個案在 C 階段若因故提前結案，將會直接使職管員與個案的見面機會減少，造成見面次數下降並影響總服務期程天數。

**小結：新制實施後，職管員與個案的見面次數「在比例上」確實有增加，而主要影響因素是來自職管員前端進行更詳細的需求評估。至於部份個案的實際「見面次數」則可能受到服務提前中止而較低。**

## 3. 職管員運用或連結資源的情形

- (1) 有與會者分享，新制實施後職管員較過去掌握更多支持/服務資源，實務上可觀察到派案支持性就服後，就服員比較會回頭尋求職管員協助（為個案連結資源）。另外，亦有與會者補充，認為雙軌制的實施、就服員本身的經驗豐富程度不只影響職管派案量，也可能會影響職管員運用或連結資源的次數與比例（經驗較豐富的就服員，可能有能力自行處理個案的支持需求，而不太需要職管員協助連結資源）。
- (2) 有與會者認為新制實施後職管員的主動性增加，且角色功能更為多元，可以比舊制時做更多事（不只是轉介）；雖然這些現象未必直接來自於職管新制的影響，但或許新制的幫助在於協助更清楚定義了職管員的角色任務。另外，有與會者表示，由於職管員的服務目標較過去明確，在該縣市職管員運用或連結的資源種類確實有增加。

- (3)有與會者補充，新進職管員可能會對轄區生態及資源熟悉度不足，也會影響所運用或連結的資源種類。
- (4)有與會者表示，運用或連結資源的數量未必多就是好，也未必少就是不好，只看資源連結的數量可能還不夠，建議可再分析資源連結的種類有何種變化。

**小結：**新制實施後，受惠於更明確的職管員角色定位，職管員較舊制能提供更多元的服務內容。而職管員本身對資源的熟悉度、該縣市如何定位職管員的角色功能、或接案就服員的經驗多寡，皆可能是服務過程中職管員運用資源數量的影響因素。

#### 4. 關於 0C 的參考價值

- (1)關於 0C 的參考價值，有與會者分享自身的經驗表示，即使該縣市近年來因駐點模式確立使職管員與個案見面次數明顯增加（在職前準備階段幾乎天天見面），但職管員也不會紀錄每一天的 0C，而是擇要紀錄；故 0C 雖有參考價值，但可能低估了見面次數。
- (2)有與會者表示 0C 的最低撰寫頻率或次數在各縣市/單位的規定不一，且職管員未必會將服務的所有細節完整呈現在 0C 中，有可能低估了見面次數及連結運用資源次數的數據。
- (3)有與會者表示，該縣市內部督導審核 0C 時由於筆數極多，經常只能單筆審核，但單位內對於 0C 各欄位的內容有一定要求，因此至少經督導審核後可確保單筆紀錄的完整性，至於該筆紀錄與該個案前後服務的一致性或邏輯性，督導必須花更多心力與時間調出完整個案表單與紀錄始能進行檢視。
- (4)另有與會者表示，該縣市與外督分工，由府內行政主管負責系統 0C 審核，但礙於對職管專業的不熟悉，該審核過程常只是一律「同意」而淪為形式，實質上難以提供具體的回饋與建議。

**小結：**新制實施後，職管服務紀錄及表單內容的審核較過去

更受到單位重視。但 OC 作為重點摘要紀錄，未必完整反映出實際服務的所有細節，可能會使分析結果低估實際的服務型態相關數據。

#### 5. 關於 OC 的撰寫

- (1) 關於 OC 的撰寫，與會者建議以摘要服務過程的重要事件、及自己提供了那些服務即可，完整紀錄重點但不應是鉅細靡遺的流水帳。
- (2) 有與會者分享曾有職管員因個案狀況而遭遇地方政府政風處介入調查、或監察院調閱服務紀錄的經驗，此時 OC 的內容即可作為職管員保護自己的佐證，因此 OC 的完整度還是有一定的重要性。
- (3) 有與會者分享自身的觀察表示，重點摘要式的撰寫能力是需要學習的，但並非每位職管員都學得會，使得紀錄內容經常太細，或太過簡略進而無法反映出實際服務內容。

**小結：服務紀錄的完整性有其必要，但職管員如何在重點摘要與詳實紀錄之間取得平衡，仍須拿捏與學習。**

#### 四、關於職管新制後續的配套措施

1. 有與會者表示，在專業督導人事費在現行 1:13 的比例下，最多能做到的就是把 OC 及相關表單按時審核完成，但幾乎沒有心力或時間再進入到與職管員討論個案的層次；另有與會者分享自己的觀察表示，除了審核 OC 之外，在該縣市內聘專督 1:5 的比例下，始有時間與心力把督導重點放在與職管員討論個案服務方向（如：開案審查表與服務申請表之間的對應關係、職管員從評估過程對個案需求掌握到何種程度、以及職管員預計採取何種處遇策略），而一旦大方向確定了，對於提升職管員的服務效能將更有幫助。
2. 關於未來「職管員在一定條件下可開放 OC 不送審以減輕督導負荷量」的構想，有與會者分享今年在美國某州政府職業重建部門的見習經驗表示，國外的 DVR 雖然專業督導配置人數比例達 1:22，但 22 人中還包括個案協調人員

(Consumer Case Coordinator, 負責資料彙整及聯繫溝通等行政庶務, 工作內容涵蓋國內的業務承辦人、業促員及案主初談員), 並非全部都是復健諮商師; 且因為復健諮商師資格要求及養成條件較高, 實務上皆由復健諮商師對自己的服務負責, 專業督導平時並不負責審核相關紀錄, 而是有事情發生時才會調出來檢閱。另有與會者表示, 國內目前在資歷、專業度或自信方面可獨立對自己的服務過程負責(不仰賴主管或督導背書)的職管員人數有限, 即使未來真的開放這樣的權限, 真正能夠不送審的比例恐怕不會很高, 對減輕督導負荷量的效果有限。

3. 關於職管員可自行運用的資源, 與會者大都同意職管員手中若有更多可運用的個別購買經費, 確實有助於彈性提供個案所需的支持服務, 並能有效彌補正式方案的即時性或服務輸送限制, 然而有與會者分享即使是資源堪稱最豐富的台北市, 仍會遇到有錢但買不到服務的情形(如: 個別購買之庇護性見習服務, 礙於單位人力有限及加保問題, 通常單位不會有意願接受職管員購買服務), 另有與會者分享在購買服務後核銷經費時卻遭遇地方政府主計單位對法源依據的質疑; 因此這類輔助工具仍須配套措施支持始能順利運作, 例如更完善的資源盤點與協調機制、讓職管員與服務提供者雙方更能放心執行的補助原則與行政程序等。

## 105 年度身心障礙者職業重建服務資源中心

### 期末主題探討審查會議記錄

時間：105 年 12 月 12 日（星期一）下午 1 時 30 分

地點：新莊聯合辦公大樓南棟 10 樓 1012 會議室

主持人：溫副組長秀琴

記錄：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 2 月 19 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 2 月 26 日發特字第 1053000170 號函及 3 月 7 日發特字第 1053000185 號函請五區職重資源中心辦理在案（如附件 1）。

為追蹤各職重資源中心後續執行進度及初步探討成果，本署再於 7 月 26 日召開主題探討期中審查會議，並以 8 月 4 日發特字第 1053000765 號函及 8 月 5 日發特字第 1053000751 號函請五區職重資源中心依委員建議修正，並納入期末報告辦理（如附件 2）。

為瞭解職重資源中心主題探討之上次審查意見處理情形、文獻分析、研究設計、探討分析成果及結論與建議等，特召開本次期末審查會議。

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 105 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）辦理本署指定主題探討之期末報告案，提請討論。

說明：

一、依據本署各分署委託辦理「105 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，其中桃竹苗區、北基宜花金馬區及中彰投區主題如下：

（一）桃竹苗區：100 年-104 年支持性就業服務歷程之分析與探討。

（二）北基宜花金馬區：從雇主觀點探討身心障礙員工職場

適應服務需求。

(三) 中彰投區：職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討。

二、請臺灣職能治療師學會（桃竹苗區）、國立臺灣師範大學（北基宜花金馬區）及國立彰化師範大學（中彰投區），分別說明上次審查意見處理情形、文獻分析、研究設計、探討分析成果及結論與建議。

**決 議：**

- 一、請各區職重資源中心依委員建議於會後 3 週內修正，並送所轄分署依契約辦理驗收作業。
- 二、請北基宜花金馬區於報告摘要中加註研究對象以北基宜花金馬區為限。

肆、臨時動議：無

伍、散會（下午 4 時 10 分）

## 附錄

105 年度區域性身心障礙者職業重建服務資源中心  
 期末主題探討審查會議與會人員發言重點

一、 100 年-104 年支持性就業服務歷程之分析與探討（桃竹苗區職  
 重資源中心）：

【委員意見】

(一)林委員幸台：

- 1、桃竹苗提到單獨支持性就業服務比職管新制成效好，報告第 83 頁提及職管員派案時，可能趨於保守而降低了服務使用者接受支持性就業服務的機會，不知如何解讀？害怕什麼？此為二個報告共通地方，職管與就服間的情形為何？第 95 頁第 2 個建議最後第 3 點，建議透過專業督導與團體督導提升支持性就業服務員與職管員關係，怎麼樣能讓彼此間合作真正有效？能否再進一步補充如何透過團督或專業督導建立關係。
- 2、桃竹苗報告研究目的文字內容似乎不太對，簡報目的第 1 個及第 2 個，但在報告第 4 頁第 2 個目的好像不是這樣寫，原先簡報內容可能比較適切，建議調整。
- 3、報告第 92 頁自變項因變項如何處理，不同樣態如何處理身心障礙者特質，那個變項是自變項？那個是依變項？
- 4、第 38 及 39 頁卡方表上提到 a、b、d、e>c 等，但有些地方似乎誤錯了，建議調整。
- 5、第 41 頁邏輯式迴歸要將細項列出，應該要將虛擬變項列出比較清楚，否則上解釋上有困難。
- 6、第 40 頁提及障礙程度變項有顯著，並說明障礙程度每提升一個等級，將增加 1.062 倍的推介就業成功勝率，但障礙程度有四級，是否四級都是一樣？表裡頭各個變項若有二個以上級別時該如何呈現？建議釐清。
- 7、服務樣態和焦點團體是否可連結？如第 73 頁焦點團體最後一段，雖歸納在場委員說法，但是否能和之前量化資料做連結，最後做一個總結，了解各變項間有什麼關連，但報告後面結論似乎沒將焦點團體資料引進來，應設法將二者連結，清楚告訴讀者服務成果，才能讓讀者有完整了解。
- 8、第 87 頁研究發現，障礙類別僅對穩定就業結案有明顯影響，但質性研究結論似乎不是這麼說，明顯連不起來，建議回頭再檢視內容，包括下的結論，是結論下的錯，還是量化和質性確實還沒串起來？
- 9、中心表明第 38 頁表 4-5 卡方事後比較欄位為卡方檢定，但

都該欄是一類一類的比，如  $a > b$ 、輕度 > 中度，和後面所說又不太一樣？另報告提及障礙程度每提升一個等級，將增加 1.062 倍的推介就業成功勝率，期待中心將 abcd 係數都列出來，到底是那一級增加勝率較多？之間差異程度？

## (二)王教授雲東：

- 1、報告第 21 頁，變項編碼表 3-3 有 4 個依變項，其中第 4 個是薪資是連續變項，中心針對此變項會用多元線性迴歸。若是使用多元線性迴歸，部分變項編碼就要用 10，而非 12，如性別及致障型態皆要修正。
- 2、第 36 頁倒數第 6 行，提及障礙類別與推介就業工作成功有顯著關連 ( $p < 0.001$ )，列聯係數 0.143 為低度相關，此二個陳述間彼此有矛盾，建議推論統計以顯著統計分主要判別標準，而非描敘統計。
- 3、第 38 頁表 4-5 中，卡方事後比較欄位應該是 ANOVA，而非卡方。
- 4、第 41 頁表 4-6 類別變項建議應該要將類別呈現出來，障礙程度是否視為連續變項？所以第 40 頁提到障礙程度每提升一個等級，將增加 1.062 倍的推介就業成功勝率，建議在表註明變項是否為連續變項或類別變項，讓讀者容易了解。
- 5、報告針對 4 個依變項做迴歸分析，至少有 3 個以上障礙程度達到顯著，都是正相關，也就是說障礙程度越重越容易就業，薪資也越高，不知中心如何解讀？
- 6、第 55 頁關於服務期程表 4-10 服務期程對於依變項的影響，前 2 個變項和後 2 個變項方向是相反的，如表 4-10 中服務期程係數是負值，表示服務期程越長，職務越不符合期待，且 Wald 高達 55.032，是所有自變項中影響力最大的，針對此研究成果不知中心如何解讀？
- 7、關於質性焦點團體結果，建議第 24 頁表 3-4 有個焦點團體名單，和第 68 頁焦點團體內容應有對應的關係，如第 68 頁引述第 1 個人講的話，後面括號寫中 (中-15-16)，但與前面第 24 頁編碼對應不起來，建議編碼表再加一個欄位，讓前後對應起來。
- 8、建議補充量化和質性成果的整體比較，結論一開頭簡要呈現整體由言狀況為何，後面再做細部說明。
- 9、第 67 頁服務樣態和服務成果的差異分析摘要表，個人比較關心職管實施前後就業方面成效。此部分推介就業成功和穩定就業很相近，但職務符合期待則是新制明顯較舊制進步，

在幾個服務樣態比較上，支持就服員服務成果超過職管舊制及新制結果，可能原因是什麼？個人在想是否支持性就服員服務的個案比較是舊案，而職管開案都是新案所造成？如果桃竹苗區有資料可再分析，建議可再補充調整。

### (三)桃竹苗區職重資源中心林職重專員政諺：

- 1、幸台老師提到案量減少部分，可能是因為職管員在開案前會提供就業前準備及相關資源連結，導致分案至支持性就業服務員案量減少。
- 2、希望透過專業督導建立就服員和職管員關係，這是中心目前期望作法，也許還有其他方法可供應用。
- 3、不同服務樣態究竟是自變項還是依變項，此部分應為撰寫的筆誤，後續會再修正，迴歸分析將依委員意見分層細分，規劃將以類別、障礙程度、地區、婚姻、服務狀態做虛擬迴歸。
- 4、關於老師建議將焦點團體量化關係對照連結部分，報告中是依量化分析及焦點團體內容做整體說明，可能因為未引用焦點團體內容，導致誤解。
- 5、編碼及敘述將參考雲東老師建議修正。
- 6、表 4-5 卡方事後比較欄位確實是卡方檢定，而非單因子變異因素，單因子變異因素只有使用在新制職管部分。
- 7、關於為何障礙程度越重成果越好，需再做細一步分析才能了解原因。
- 8、編碼表將再做修正，讓前後可以做對應。
- 9、彈性績效機制和表格設計建議，焦點團體並未提及具體作法或想法。
- 10、對於分署提及數據文字誤植將再做修正。

### (四)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組溫副組長秀琴：

職重個案派案支持性就業服務員案量降低，除了身心障礙者母群體變化、需求變化、職管分流外，本署對職管員案量逐年下降可能也是影響因素之一，團隊可能需做進一步了解。

### (五)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組唐科長昌豪：

- 1、第 94 頁建議支持性就業採彈性績效計算方式，中心針對現行支持性就業案量 1 比 12 是否有調整方向？或是焦點團體中代表是否有提出相關修正建議？
- 2、第 95 頁提到支持性就業單獨服務建議，目前支持性就業服務表格未來將朝結構式方向建置，但應釐清表格之修正若只是為了統計，或只是讓就業服務員填寫意願變高而改變，似乎就失去表格原先設計之意義。
- 3、有關支持性就業服務評鑑建議明年會修正，團隊如有發現實

務建議亦可提供本署參考。

- 4、報告提及職重評估次數多讓求職者不待久後，是否有具體建議？

**(六)桃竹苗分署：**

- 1、報告第 9 頁有關全臺雙軌縣市部分，新竹市誤植為新竹縣。
- 2、第 17 頁薪資樣本數沒補充，部分數據誤植請修正。
- 3、第 37、38、49、50 及 51 頁部分數據或說明有前後不一致情形，請配合修正。

## 二、職管新制實施後，職重個管服務型態變化之探討（中彰投區職重資源中心）：

### 【委員意見】

#### （一）林委員幸台：

- 1、部分表格建議統整，如第 34 頁表 3-1-7a、3-1-7b 可以統整及簡化。
- 2、中心將量化資料分為智能障礙、精神障礙、肢體障礙，後面則將專業人員分為不同世代，建議在第 2 節將不同障礙類別連結起來，並增加整體的了解與比較，整體說明職管整體服務型態。
- 3、第 17 頁資料處理分析指的是次級資料如何處理，但沒有分析，此部分沒有到分析的程度，只是說明抽樣方法。
- 4、第 29 頁說明研究工具和統計分析結果，但沒有說統計分析方法，建議補充。
- 5、焦點團體資料只有在第 29 頁提到召開焦點團體，建議補充焦點團體內容與訪談資料內容。
- 6、身障手冊及證書除非數據差距大到顯著才去解讀，但現有數據沒有達到那麼大的差距，數據不夠不需特別去強調差異，歸根究底手冊和證書制度需重新了解，特殊教育領域中不承認身障手冊或證明，障礙等級需經鑑輔會重新鑑定，不是不相信身障手冊，而是需檢視個案是否有特殊教育需求。
- 7、系統最大的問題是串接的問題，串不起來，同為勞動部卻有很多系統，是否能學習特殊教育通報網，以整體呈現，不再區分多個系統，建議可重新思考。
- 8、第 112 頁針對研究結論，並未因為 3 個研究主要障別而有所差異。
- 9、第 105 頁將 3 個障別放在表 3-4-4，比較各世代職管員服務型態的差異，但只有新舊制，沒有障別比較。

#### （二）王教授雲東：

- 1、報告第 25 頁有二個變項需做人工檢核，並提及以障礙類別及縣市等級做分層抽樣，每層約 50 案，但 50 案如何抽出建議補充。
- 2、抽樣方法亦牽涉後面結果呈現，第 50 頁表 3-2-5a「職管員與智障者個案見面次數比例的差異」有分全體、離島、本島及直轄市，因本抽樣不是按母體比例抽出，故建議針對全體比較應做加權處理，並註明加權權值，內容才會較合理呈現。
- 3、第 26 頁表 2-3-6 研究變項「障礙類別」提及參考障礙鑑定

舊制 18 種，但舊制好像是 16 類為別。

- 4、第 36 頁表 3-1-9 職管新制實施前後的年齡統計，舊制平均年齡 30.92 歲，新制則為 30.83 歲，並無明顯差異，因案量數較大，建議不同年齡組別案量分析情形還是要跑一個 T 檢定較為準確。
- 5、第 15 頁表 2-1-1 待答問題 2 想了解職管個管服務型態，職管員派案前提供服務的次數，實務上會不會有根本就不派案的個案？建議加註派案的比率。

### (三)中彰投區職重資源中心曾執行秘書中斌：

- 1、研究方法上分層抽樣法的 50 案是隨機抽樣，抽出後再去觀察 0c，若不符合條件將再重抽。
- 2、第 3 章第 2 節撰擇針對 3 個障別分析，是剛好這 3 個障別做到成功檢核，如果只看服務型態大數據資料，各種障別及整體成效都可以呈現數值，後來因為考量各障別差異程度較大，故選擇主流的 3 個障別，如有需要各障別資料可以再補充。
- 3、在表格名稱標題及統整將再修正。
- 4、依變項派案前提供服務次數，但因無法掌握明確派案時間，職重和支持性就業系統呈現成果，同一個案常有不同結果，這也是中心建議跨服務系統的串接的緣由。
- 5、定期串接有其必要性，才有可能將資料做良好運用。
- 6、有關職管和就服合作關係，內部在討論上沒做太多推論，因沒法確保資源使用情形減少，是因為職管員更重視就業前準備，或就服員本身接洽個案需求較高等原因。若從第一線的反應來說，支持性就服員慢慢會接到經過職管員分流，支持性需求程度較高的個案進入支持性就業。
- 7、至於支持性就服員是否真的沒有掌握服務型態？本身是否有轉換過思考？了解接受之個案是較為困難，或較有挑戰？或是仍以過去的績效或服務數據來參考？團隊也在思考是否從未掌握服務個案的需求分布？因過去服務型態多是將個案轉介至支持性就業服務。
- 8、因地方政府內規並沒有涉及到研究最後的結果，也沒有數據佐證成效良好是因為推行內規所造成，但可提供各地方政府相關數據，做為參考標準。

### (四)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組溫副組長秀琴：

- 1、資訊系統表格到底是要結構化，或者是表達要符合研究？在建置第一代系統我們會有想到，要讓人家了解專業人員服務身心障礙者辛苦與過程，及花費多少時間給個案，故系統加入此設計。但因為新舊二代專業人員使用習慣不同，過去舊

就服員也許習慣用手寫的方式，而新就服員習慣用電腦建檔，在 WEB 系統也有設計專業人員花費時間，未來將再重新檢視流程，並思考是否要用結構化表格在系統呈現，及目前支持性、庇護性與職重個管表格是否有修正或重新之必要，讓大家統計使用方便。

- 2、從相關數據發現，職管新制推行後並不會讓中重度、重度及極重度障礙者服務比率增加，服務個案仍以輕度居多，似乎並沒有因為職管分流機制，讓更多中重度障礙者獲得支持性就業服務？

**(五)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組許技正致軒：**

- 1、報告第 3 頁有關職管員補助員額已自 104 年修改為 5000 人，建議修正文字內容。
- 2、報告第 19 頁中，有關未取得身心障礙手冊部分是否包含視覺功能漸失者？
- 3、建議結論提及職管評估期程增長 1 倍，但整體服務期程並未改變，是否有其他期程有較明顯的改變？
- 4、建議中心可提供部分地方政府實務運作有效之內規供本署參考。

**(六)中彰投分署：**

- 1、建議在 13 頁增加職管員不同世代定義，並修正相關表格欄位名稱書寫能夠一致。
- 2、106 頁及 107 頁針對不同服務型態及職管員應用服務型態，是以智障者為例，希望依幸台老師意見調整，補充整體分析。

### 三、從雇主觀點探討身心障礙員工職場適應服務需求（北基宜花金馬區職重資源中心）：

#### 【委員意見】

#### （一）林委員幸台：

- 1、部分統計表格並未完整呈現，如第 53 頁表 4-3 僱用單位類別與身心障礙員工職場適應狀況交叉表， $P=0.025$ ，但不知道卡方值多少？建議所有表都要明確補充完整，在表上清楚呈現，文字說明可精簡，但表一定要明確呈現，第 54 頁表第 2 個欄位「環境空間障礙影響工作執行」，足額僱用占 7.4%，未足額僱用 30.8%，呼應雲東老師提及第 79 頁，未足額雇主勾選本項高於足額雇主。但在第 7 個欄位「工作產能無法達成標準」此項，非義務單位將近 47%，將近一半，但是否確實有僱用身心障礙者？
- 2、第 12 個「障礙員工遇到挫折會有情緒」反而是超額單位占一半，是單位不怕員工有情緒反應？數據有些特別處需再注意。
- 3、第 63 及 65 頁表 4-7 與 4-8 無須提供欄位建議調整至附錄。
- 4、重點第 69 頁特別將開放式問題彙整，括號內 5 及 20 指的是什麼？第 71 頁括號內還有個 13a 指的是什麼？前面好像都沒有提到這東西，會讓人搞混。
- 5、可能部分老闆對於協助身心障礙者個別化工作標準措施還不是如此認同，第 79 頁也有同樣說法，第 80 頁倒數第 2 行也有同樣說法，但中心宣導職業重建服務是否有用處？可能需更深了解原因？或浦要從超額進用單位，了解如何解決方法策略？建議能用不同策略去補救。
- 6、第 70 頁最後二行提到括號 2，指的是 2 個人還是？定期派專人到工作現場了解適應狀態，是否有可能如此做，後面建議並未列入。也許可以設法拜訪老闆或負責人等，了解僱用情形多少會對研究有些幫助。

#### （二）王教授雲東：

- 1、第 50 頁第 1 行，進行分析前以卡方檢定考驗樣本和母群間是否同質，卡方值為 6 未達顯著，建議補充是考驗什麼變項。
- 2、第 61 頁第 1 行比較公私立義務進用機關，在各職場適應策略有效性看法是否不同，結果在 6 個面向上有效，此部分是否沒呈現所有的表？建議補充。
- 3、第 69 頁對於開放式問題填答者的意見，後面有些括號，不知括號所代表意義？建議加註。

- 4、結論部分第 79 頁第 3 行，義務進用單位在不同僱用情況下，對於各適應狀況的看法是否不同，發現在環境空間造成障礙一項上，未足額雇主勾選會顯著高於足額雇主，對應到 54 頁表 4-4，此處提到顯著高於推論，不知中心是否有跑卡方檢定，如有建議補充數據。
- 5、未足額雇主認為環境空間造成障礙，認為在他公司有此狀況，是否增列對應建議。
- 6、第 86 頁研究限制，研究資料蒐集不易，此為量化研究，蒐集資料有一份是隨機抽樣，有一部分不是，加總起來並非完整的隨機抽樣，建議補充此限制。

**(三)北基宜花金馬區職重資源中心陳主任貞夙：**

- 1、統計方法表格資料完整性會補充，質性資料開放性問題，目前是將每位施測者意見稍微做整理，尚未整合，可能有些表達意見是類似的，回去會再整理。
- 2、特殊進用單位有特殊數據呈現會再做解釋及推動，建議部分會參考委員意見調整並擬具結論。
- 3、第 58 頁表格名稱有誤會再調整。

**(四)北基宜花金馬區職重資源中心陳執行秘書家倫：**

- 1、開放式問答彙整的部分，在報告後面附錄附件 4 針對各個號碼補充，附件 4 是對照表，並將原文摘錄在附件中。
- 2、對於統計數值回去會再做調整，針對老師提出有異議部分，將再核對文獻或其他資訊做有意義之解釋及修改。
- 3、表格完整度再加強。
- 4、針對分署提及報告第 50 頁表 4-1 非義務進用單位數值修正部分，因 50 個是代表超額僱用的情形，至於 37 個未足額為何未呈現，因其為遺漏值。
- 5、僱用是否加人字旁將再做檢視。
- 6、至於為何只針對公司提供資源作分析，因在公司自行提供 20 個策略中，反應都還響願意提供的，且是要回應在文獻探討中，探討不同企業規劃對於職場態度及提供資源是否有不同看法，研究公司也以私人企業為主。
- 7、主題名稱部分期初及期中主題探討委員並沒有建議修改。
- 8、宣導部分在以形成問卷前，和雇主訪談有提到，雇主表示這部分是有比較心態，如其他單位因僱用身心障礙者拿到其他獎，辦理意願就會比較高，回去會再做整理。

**(五)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組溫副組長秀琴：**

- 1、報告第 77 頁提及，以僱用狀況來看，本次研究中有 84 個未足額進用單位，而其中有 55 家僱用人數為 0，符合實際定

額進用現況。

- 2、有關本主題探討請於摘要中補充研究對象以北基宜花金馬區為例。

**(六)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組唐科長昌豪：**

- 1、主題題目是否有需加註北基宜花區，僱用及雇用文字注意修正。
- 2、建議補充部分數據解讀，如第 53 頁表 4-3 第 7 點工作產能無法達成標準，非義務機關比例達到一半，但政府未強制要求單位進用身心障礙者，卻有將半數反應此項問題，背後意義為何？請中心協助了解。
- 3、針對宣導是否有更具體建議，或雇主建議的方式？

**(七)勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組蔡專員貞芬：**

若研究母體只限北基宜花金馬區，建議題目是否加註以北基宜花金馬區為例？

**(八)北基宜花金馬分署：**

- 1、報告第 50 頁，表 4-1 僱用單位基本資料表一覽表，c 義務進用單位有 36 家未僱用，遺漏值 1，但表中非義務進用單位-僱用狀況-超額那欄為 50，容易造成誤解，建議調整。
- 2、報告第 58 頁想呈現不同進用狀況，但表 4-5 好像是不同性質之雇主，此部分是否需修正？
- 3、報告第 67 頁，資源中心依企業規模，挑選出資源由公司自行提供，該公司態度如何？想了解特別挑選原因由公司自行提供資源的原因為何？
- 4、報告第 54 頁，多數非義務雇主反而認為身心障礙者有適應困難，附議簡報第 27 頁所提及的部分。

## 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

### 期末主題探討審查後之修正說明

#### 一、委員意見方面

1. 礙於資料串接的限制，無法進行派案前期程或次數分析，已於第二章修正研究設計之依變項並說明原因。
2. 已統整報表，但部份表格因性質不同故仍維持獨立呈現。
3. 已於第三章第二、三節補充整體(不分障別)的數據分析結果。
4. 已修正第二章第三節標題，並於第二章第三節修正障礙類別的參考來源(舊制16類及資訊系統18類)、於第二章第四節補充統計分析方法及抽樣程序。
5. 已確認職管新制實施前後的個案年齡平均值並無顯著差異，並於第三章第一節補充平均年齡之T檢定結果
6. 已於第三章第三節補充事後分層加權後的數據分析結果。
7. 已於第三章第五節補充焦點團體之來源索引，並將焦點團體紀錄補充於附錄。
8. 已修正第四章第一節研究結論之呈現方式(部份結論僅針對主要三種障別個案)。

#### 二、署及分署意見方面

1. 已於第一章第一節修正職管員補助員額調整之年度。
2. 已確認本次研究取得個案資料中並未包含視覺功能漸失者。
3. 已於第一章第三節補充不同世代職管員之定義。
4. 已於第三章第二、三節補充整體(不分障別)的數據分析結果。