

壹、緣起與目的

一、研究緣起

101 年度本中心主題探討方案「職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫」中，透過與試辦單位（臺北市政府勞工局職重窗口及委外職重個管單位）的合作，已確認職業重建個案管理員（以下簡稱「職管員」）經教育訓練與持續的專業督導支持下，可在該縣市順利運用職業重建個案管理服務工作手冊（以下簡稱「職管手冊」）提供服務；在該方案中亦同時彙整實際運用職管手冊提供服務可能面臨的實務議題，並完成職重個管子系統之初步建置（中區身心障礙者職輔導評量資源中心，民 101 年）。經過近一年的試辦與系統測試，本中心與試辦單位對於未來實際運用職管手冊更具信心，然而若要以職管手冊作為職業重建服務的主要參考架構，仍須進一步探討下列議題：

1. 將支持性就業服務、職業輔導評量、職業訓練或其他職業重建服務資源納入新系統，並調整相關服務表單及流程與職管手冊概念一致，使整體系統具一貫性。
2. 職管窗口與就業服務中心（以下簡稱就服中心）間的分流合作與資源互享機制。

因此，為協助職管手冊之後續推動，並逐步調整使整體職業重建服務系統表單及流程與職管手冊概念一致，本中心於 102 年提出「職業重建個案管理服務工作手冊第二階段計畫」主題探討方案，延伸職管手冊之理念與操作流程，將探討範圍涵蓋至就業服務中心所屬身心障礙者就業服務員（以下簡稱身障就服員）、接受職管員派案的支持性就業服務員，與接受職管員轉介的職業輔導評量人員等。

二、研究目的

本年度主要研究目的如下：

1. 發展建置職業重建服務完整流程：

將職管手冊理念延伸至其他職業重建服務領域（如：支持性就業服務、職業輔導評量等），並建立完整的服務流程與架構。

2. 針對支持性就業服務、職業輔導評量的服務內容、使用表單及其與職管窗口之間的連結機制提出調整建議：

- (1) 延伸職管手冊的理念，調整職業重建個案管理（簡稱職管）、職業輔導評量（簡稱職評）與支持性就業服務（簡稱支持性就服）的服務內容與角色功能定位。
- (2) 調整就業服務使用表單與流程並進行試填，以促進支持性就業服務及區域性就業服務中心之間的服务分工與資源共享，並增進就業服務與職管窗口之間的連結。
- (3) 調整職評報告格式與服務流程，使職評服務架構與職管相關表單概念一致，進而與整體職業重建服務流程銜接。

貳、方法與過程

一、研究方法

本中心為達成上述目標，規劃主題探討的進行方式，將透過訪談、問卷調查、文獻回顧等方式蒐集議題，再經由專家、焦點團體會議凝聚共識，接著安排有意願參與之合作單位進行試用，彙整試用建議後，再經由專家會議確認，完成最後的成果。初步規劃之執行方式與步驟，如下之說明：

(一) 執行方式：

1. 擬透過問卷調查、個別訪談等方式，蒐集支持性就服員對服務理念、角色功能、現行表單之看法，透過專家會議蒐集目前職評的角色功能與評估架構修改方向之意見、支持性就服的角色功能與服務內容，及職管手冊推動上待處理的相關議題。
2. 依據這些蒐集得到的資料，發展與規劃整體職業重建服務流程，及修訂職評與支持性就服之服務內容與使用表單，並透過專家會議加以檢核。
3. 徵求有意願參與之合作單位接受教育訓練，以試用修訂後的服務流程與試填服務表單，過程中並安排個案研討或團體督導會議，蒐集使用狀況及調整修改等意見。
4. 透過專家會議與焦點團體訪談，確認服務內容之修正方向，並完成使用表單及服務流程之修改。

(二) 執行步驟：

1. 準備階段

此階段的重點在於：透過文獻回顧、資料蒐集及專家會議，蒐集調整相關服務流程及表單。詳細步驟如下：

(1) 文獻回顧與資料蒐集

- I. 整理職業重建服務相關理念與架構之文獻資料(含職評、支持性就服的現行模式與表單)；
- II. 透過問卷調查、個別訪談及專家會議等方式，蒐集職訓局代表、現有從業人員及專家學者的想法與意見，並彙整作為發展職業重建服務完整流程與相關表單的依據。

(2) 發展與規劃職業重建服務完整流程，並安排專家會議，修訂職評、支持性就服之服務內容與使用表單。

(3) 召開焦點團體訪談會議，邀請職業重建窗口代表、就業服務中心代表、接受職業重建窗口轉介/派案之職業重建相關服務人員(如：職評員或支持性就服員)參與，並討論服務流程及表單的可行性。

2. 試用階段

此階段的重點在於：邀請臺北市、新北市等 2 個不同縣市的職管與職業重建相

關單位（如：職評單位、支持性就服單位）進行合作，並依據試用狀況調整與修改服務流程與表單設計。詳細步驟如下：

- (1) 徵求有意願參與之合作單位加入，並安排教育訓練，由參與流程與表單發展過程之專家學者，協助合作單位瞭解新服務流程與相關表單之設計理念與運用方式。
- (2) 由合作單位於實際服務過程中嘗試使用新服務流程與相關表單。
- (3) 安排個案研討或團體督導會議，協助合作單位使用新服務流程與相關表單，另外亦同步瞭解合作單位使用狀況，並蒐集調整與修改的意見。
- (4) 召開焦點團體訪談會議，依據試填者的意見回饋，完成服務流程與表單修改。

3. 成果撰寫階段

本階段的重點在於：依據專家意見與合作單位的使用意見，修改與確立完整服務流程與相關表單，並撰寫成果報告。詳細步驟如下：

- (1) 召開專家會議，邀請職訓局代表及專家學者針對實施新服務流程與相關表單產生的議題進行討論，並依據討論結果修正服務流程與相關表單。
- (2) 提出職業重建服務完整流程。
- (3) 提出職評、支持性就服的服務內容調整建議，及其與職管服務之連結機制。

二、研究過程

實際執行過程與內容，摘要說明如表一：

表一 主題探討執行過程與內容摘要表

階段	執行日期/方式	目的	結果/發現
準備階段	102.01.09~102.02.06/ 資料蒐集、文獻回顧	前置準備	確認問卷調查內容與執行方式
	102.01.25~102.01.29/ 協辦職管手冊教育訓練	前置準備	合作單位職管員教育訓練
	102.02.06~102.03.06/問卷調查	蒐集支持性就服員對服務理念、角色功能、現行表單之看法	瞭解支持性就服員對服務理念、角色功能、現行表單之看法，並彙整修改表單之建議
	102.02.20/第一次專家諮詢會議	蒐集專家對於目前職業重建服務的看法	列出待處理議題
	102.03.12/合作單位會議	討論合作方式與配合事項、協助蒐集相關資料以呈現必要的成果	確認與合作單位之合作方式

	102.03.18/第二次專家諮詢會議	草擬職業重建服務概念圖、確認主題探討方向與議題處理順序	確認職業重建服務概念圖、及未來探討議題的優先順序
	102.03.26/第一次個案研討會	臺北市職管員個案研討	
	102.03.28/第一次教育訓練(一)	邀請有意願參與試用的單位職管員，進行教育訓練	協助職管員瞭解職管手冊的理念與表單
	102.03.29/第二次個案研討會	新北市職重中心(新店區)職管員個案研討	
	102.05.20/第三次專家諮詢會議	職業重建專業人員角色定位、支持性就服流程與表單修改方向	確認職業重建專業人員角色定位、擬定個別化就業支持服流程與表單方向
	102.06.14/第一次焦點團體會議	蒐集支持性就服督導對於支持性就服流程與表單修改的意見	彙整支持性就服流程與表單修改的意見
	102.06.19/第一次教育訓練(二)	邀請有意願參與試用的單位職管員，針對職管手冊中的表單實作狀況進行討論	瞭解職管手冊的使用狀況
	102.07.10/第三次個案研討會	新北市職重中心(新店區)職管員個案研討	
	102.07.11/第二次焦點團體會議	蒐集支持性就服員對於調整後的流程與表單之建議	彙整實務夥伴的意見
	102.07.11/第三次焦點團體會議	蒐集職評員對於調整後的流程與表單之建議	彙整實務夥伴的意見
	102.07.31/第四次專家諮詢會議	草擬個別化就業支持服務流程與表單	確認個別化就業支持服務流程與表單
試用階段	102.08.26/第二次教育訓練(一)	介紹完整的職業重建服務架構、個	
	102.09.02/第二次教育訓練(二)		

		別化就業支持服務流程、使用表單，並討論試用與回饋方式	議
	102.09.10/第四次個案研討會	臺北市職管員個案研討	
	102.10.16/第五次個案研討會	蒐集試用單位對於職管/個別化就業支持服務流程與表單之建議	
	102.10.16/第六次個案研討會	蒐集試用單位對於職管/職評流程與表單之建議職評	
成果 撰寫 階段	102.10.23/第五次專家諮詢會議	確認完整服務流程、使用表單	
	102.11.04/聯繫會報	宣導職業重建服務之流程、使用表單，並蒐集轄區夥伴的意見	蒐集轄區夥伴的意見
	102.11.01~102.11.22	撰寫成果報告	
	102.12.23/第六次專家諮詢會議	未來推動職管手冊時的因應策略	安排督導、種子職管員教育訓練課程

職訓局辦理之 4 月 30 日、9 月 16 日主題審查會議中，委員建議內容與意見均於後續相關會議中配合辦理，各次審查建議及中心說明請參考附件 1、2。

參、發現與建議

一、文獻探討

國內職業重建個案管理服務的正式提供，於民國 98 年全面推動「身心障礙職業重建服務窗口計畫」聘用職業重建個案管理員開始（陳靜江，民 101），期待職管員能整合各種服務資源，並以個案管理方式，有效連結及運用當地各項職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫且適當之專業服務。然而，由於發展較其它職業重建相關專業服務（如：支持性就業服務、職業輔導評量服務）晚、且使用的核心表格與支持性就業服務相同，使得實務上職管員未能充分發揮其「個案管理」的功能，並與既有的職業重建相關專業服務人員角色功能部份重疊。

為使職業重建服務更趨完善，促進落實身心障礙者職業重建個案管理服務，中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心從 98 年開始進行職管手冊之編撰工作，後再陸續經過三年度的主題探討方案，進行實務使用經驗蒐集與手冊內容補充，完成職管手冊之修訂版。職管手冊使得職業重建個案管理服務有了新的服務理念與方式，這些方式強化了職管員的需求評估角色、著重職業重建計畫的個別化行動目標

及執行策略，更強調職管員為服務使用者掌握職業重建計畫的執行情形，因此若推動職管手冊，將直接影響支持性就業與職業輔導評量兩項職業重建服務的角色功能定位。至此，有必要回顧支持性就業服務與職業輔導評量服務在國內的發展歷史、理念及服務模式，以確保未來能以「保留原本的設計精神」為前提，調整這兩項職業重建服務的服務內容與角色功能定位。

(一) 國內職業重建服務制度的發展

美國人權主義於 1970 年代後期興起，身心障礙者也期待可以與一般人一樣在競爭性職場工作，而非只能在庇護性的職場終老。因此，支持性就業 (supported employment) 服務模式便逐漸發展形成，以協助支持需求高的身障者進入社區，並獲得一般競爭性職場的工作 (Rusch & Hughes, 1989)。「支持性就業」服務模式的特點，根據 West、Revellr 及 Wehman (1998) 的觀點有下列四點：(1) 服務對象為高度支持需求的身心障礙者；(2) 安排符合勞工法規且提供薪給的工作；(3) 安排在融合的工作環境(競爭性職場)及(4) 提供持續的支持。根據 Gary(2004) 指出「支持性就業」既是一種就業的狀態 (employment status)，也是一種就業方案 (employment program)。支持性就業服務的概念後續在美國發展成不同服務模式的服務方案，如：1977 年為協助重度精障者職業重建，結合社區復健方案所發展的高強度支持性就業服務方案 (Madison Program for Assertive Community Treatment, PACT) 及針對精神障礙者提出的 IPS 方案 (Individual Placement and Support, IPS) (Drake & Becker, 1993)。

國內在民國 75 年開始即有少數身心障礙福利機構應用「支持性就業」的理念輔導智能障礙者進入社區中競爭性職場就業，然早期國內對於身心障礙者之就業服務一直缺乏具體之作法與規範，服務人員也缺乏專業訓練與督導。為了能讓身心障礙者就業服務能建立初步的規範，乃在民國 82 年由行政院勞工委員會職業訓練局委託台北第一兒童發展中心編製「支持性就業工作手冊」(第一兒童發展中心，民 82)，並於 84 年委託陳靜江、胡若瑩、李崇信與李基甸等人，以支持性就業所闡述的社區化與支持性的理念為基礎，發展「身心障礙者社區化就業服務」各項服務流程及工作手冊，作為培訓與督導就業服務員之用 (陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸，民 84)。「身心障礙者社區化就業服務」之各項服務流程及工作手冊可說是國內職業重建服務發展的重要里程碑，奠定了就業服務專業規範的基礎，對於國內就業服務的發展至為深遠。

台灣以支持性就業理念為基礎的服務模式至今已近 20 年，在這段期間，國內職業重建專業服務也吸收了國外有關身心障礙者服務的各項思潮(身心障礙者賦權、ICF)，影響職業重建專業的發展甚鉅，以下我們可以從專業人員角色的轉變，一窺職業重建專業服務進展的四個歷程階段。

1. 只有「社區化就業服務員」階段

第一個階段是民國 75 年~民國 87 年。時值民國 75 年，由美國著名學者夏洛克博士(Dr. Robert L. Schalock)將美國『支持性就業』模式引進台灣(林沛伶，民 96)，正式揭開台灣職業重建服務的序幕。在此階段尚未出現「職業輔導評量員」及「職

業重建個案管理員」，唯一的專業服務人員便是「社區化就業服務員」，故「社區化就業服務員」的角色功能囊括所有的職業重建服務，諸如：評估、就業前準備、開拓工作機會、就業媒合、職涯輔導、職場輔導、資源連結。

2. 「職業輔導評量員」加入階段

第二階段為民國 88 年~民國 95 年。職業重建服務在台灣開始發展後，漸漸發覺只由一種專業人員來提供所有職業重建服務是不足的。民國 88 年於是由臺北市勞工局與高雄市勞工局博愛職訓中心開始辦理職業輔導評量（王雲東，民 96），這是國內最早開始進行「職業輔導評量」的紀錄。到了民國 92 年，行政院勞委會職訓局正式通過「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」，委託給各縣市機構辦理執行。至此「職業輔導評量員」正式加入了職業重建服務體系，主要功能在於評估服務使用者的生理、心理及環境狀況，試圖了解服務使用者現階段的就業特性（行政院勞工委員會職業訓練局，民 91）。

3. 「職業重建個案管理員」加入階段

民國 96 年「身心障礙者權益保障法」修法通過，行政院勞委會職訓局為了使職業重建專業資源能更加整合，且無接縫的服務，於是開始試辦身心障礙者職業重建服務窗口計畫（陳靜江，民 101）。在經過兩年的職業重建服務窗口計畫試辦後，民國 98 年起全國 24 縣市全面推動辦理職業重建服務窗口業務，「職業重建個案管理員」正式加入職業重建專業服務領域，此為第三階段。

大抵上職業重建服務的專業分工至此已有了初步的雛形，但由於當時「職業重建個案管理員」仍承襲著前身——「就業轉銜員」的角色功能，與期待中「職業重建個案管理員」所應要扮演的角色功能尚有一段落差，如：資源連結及職涯輔導的角色功能都較無發揮所長。

4. 「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」實施階段

相較於「支持性就服員」與「職業輔導評量員」的發展，「職業重建個案管理員」是晚近才開始發展，為了使三者專業人員能有完整清晰的專業分工，自民國 98 年起，本中心開始研發撰寫「職業重建個案管理服務工作手冊」（以下簡稱職管手冊），企圖將「職業重建個案管理員」的角色功能做清楚的定位，使三種職業重建專業人員能發揮良好的分工機制。民國 103 年「職管手冊」正式開始推動，預計將運用手冊中的理念拓展並與其他職業重建服務專業做完整的連結，此為第四階段。

綜合上述 4 個階段發現，職業重建服務的專業是與時俱進的，最早發展的「社區化就業服務員」在角色任務上也隨著改變，但目前支持性就服員仍沿用舊有的表格與制度搭配服務。職業重建專業人員都需要隨著專業制度發展而因應調整，進而使專業能更符合時宜。

（二）支持性就業服務理念與實施方式

美國 1970 年代後期開始，由於人權主義的影響，期待身心障礙者不只要進入社區，更要參與社區、與一般人一起在競爭性職場工作，而非只有機構養護、庇護工場的選擇（花敬凱，民 87）。因此，支持性就業（supported employment）服

務模式便逐漸發展形成，以協助支持需求高的身障者進入社區，並獲得一般競爭性職場的工作 (Rusch & Hughes, 1989)。「支持性就業」服務模式的特點，根據 West、Revellr 及 Wehman (1998) 的觀點有下列四點：(1)服務使用者為高度支持需求的身心障礙者；(2)安排符合勞工法規且提供薪給的工作；(3)安排在融合的工作環境(競爭性職場)及(4)提供持續的支持。根據 Gary (2004) 指出「支持性就業」既是一種就業的狀態(employment status)，也是一種就業方案(employment program)。支持性就業服務的概念後續在美國發展成不同服務模式的服務方案，如：1977 年為協助重度精障者職業重建，結合社區復健方案所發展的高強度支持性就業服務方案 (Madison Program for Assertive Community Treatment, PACT)及針對精神障礙者提出的 IPS 方案(Individual Placement and Support, IPS) (Drake & Becker, 1993)。

台灣的支持性就業服務自發展以來有一套固定的作業流程，服務共分為六個階段：(一)開發就業機會、(二)發展職業重建計畫、(三)擬訂就業服務計畫、(四)訓練工作適應能力、(五)追蹤輔導、(六)成果彙報；為確保服務提供者遵循服務的原則與理念，共研發 23 份支持性就業服務表格，並融入服務相關原則與理念，供支持性就服員在執行就業服務過程中使用 (陳靜江，民 91)。這些服務理念包括：社區本位的就業安置、生態評量與人境適配、多元的支持策略與資源連結等。

但隨著國內職業重建服務專業領域的發展，職業重建個案管理服務、職業輔導評量服務及支持性就業服務三大領域逐漸朝向專業化分工，各專業的服務原則與理念都亟需建立與釐清。相較於職業輔導評量與職業重建個案管理服務，「支持性就業服務工作手冊」自民國 91 年後就未再修訂，但其間角色功能的變化已與早期的就業服務不盡相同；另外，支持性就服員流動率偏高，也使得服務理念與原則的傳承容易產生斷層。因此，明確的服務理念與原則，正是當下台灣支持性就業服務所需要被提倡的。

(三) 職業輔導評量服務的理念與實施方式

美國的職業評量發展較早，有相當多的專業學會等組織著力於提昇職業評量工作的專業品質，1993 年由多達 11 個全國性專業學會組成的「跨領域職業評量與評估委員會 (ICVEA)」發表聲明，指出職業評估與評量的重要原則包括：使用多元的方法蒐集資料、透過多元的方法加以驗證、重視客觀的行為觀察、是一種持續的過程、是整合在整體服務輸送系統中的一部份、在資料蒐集與結果應用上皆重視團隊合作、重視當下/正確/適當性、以生涯/職業及工作情境為基礎。其基本理念強調「評量是整體且合乎人性。含括差異性、個人所有相關的特質、現有或潛在的環境(生態)，以及個人與環境間的互動等課題」，有學者認為這些觀點反應出職業評量的轉型趨勢：由傳統的特質因素論轉型為人境適配論，並納入生態評量的觀點，使職業評量更貼近當事人的實際工作情境，以及其生涯發展需要 (林幸台，民 96)。

我國「職業輔導評量」一詞始見於民國 86 年「身心障礙者保護法」第 28 條：勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務；亦即以正式的法律條文明定職業輔導評量為職業重建服務之一 (全國法規資

料庫，民 86 年)。在民國 87 年起訂定「身心障礙者職業輔導評量辦法」，敘明職業輔導評量方式、評量程序、服務內容以及各項評量原則（全國法規資料庫，民 87 年）。民國 89 年起，行政院勞委會職訓局開始補助地方政府推動辦理身心障礙者職業輔導評量；民國 92 年起，逐年分區成立身心障礙者職業輔導評量輔導團協助地方政府推動職業輔導評量業務；並在 92 年委託王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌等人編撰「身心障礙者職業輔導評量工作手冊」。至此，職業輔導評量的定位為「以就業為導向、且較深入之評量，其評量結果應可直接應用在該身心障礙者職業重建計畫之擬定與就業服務措施之擬定。」(劉彩虹，民 95)。另外，「職業評量」服務在本土化的過程中也被賦予了「輔導」的概念，期待職業輔導評量服務能增進身心障礙者的自我了解、自我覺察與生涯抉擇能力。

我國的職業輔導評量服務強調透過各種評量方法了解(一)人的特質及可就業性(如：身心障礙者狀況與功能表現、學習特性、職業興趣、職業性向、工作技能、工作人格、家庭功能、社會與環境狀況等)與(二)工作的特質及可安置性(如：潛在就業環境分析、就業輔具或職務再設計等)，並提供相關建議以作為後續就業安置與支持輔導策略的參考。從「身心障礙者職業輔導評量工作手冊」與「支持性就業服務工作手冊」中可以發現二者的理論依據相當類似，都融合了特質因素論、人境適配論及生態評量等觀點。

自職業重建個案管理服務發展以來，職業輔導評量服務一般在職業重建的初期階段施行，「身心障礙者職業輔導評量工作手冊」開宗明義便闡明，評量結果可以用來協助職業重建相關人員，擬定未來服務目標與策略；同時也應該考量服務使用者的需要，在就業安置後或職業訓練階段，施以定期或持續之評量(王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌，民 96)。然而，自服務實施以來，職業輔導評量服務多被定位為職管員在擬定職業重建計畫前的重要評估資源，而轉介職業輔導評量服務的時機仍以職業重建的初期階段為主，較少見於在就業安置或職業訓練階段的定期或持續評量。

在評量的深度方面，由於職管員服務案量與評量能力等因素，職業輔導評量目的多以全面性的評估身心障礙者的就業安置方向與支持輔導策略為主，較少見到針對特定的特質項目進行深度或更專業的評量。另外，評量過程主要以職評員判斷服務使用者的評量需求為主，服務使用者較少主動或被邀請共同參與評量方向或方法的討論，也因此透過評量過程提升服務使用者的自我覺察與自我決策是較少被重視的。

(四) 小結

職業重建服務隨著時間不斷有新的進展，本中心 100、101 年推動職管工作手冊行動計畫與試辦計畫經驗中發現，隨著職管員的角色功能在職業重建服務領域中逐漸被重視，尤其是被賦予諮商者、進行評估及就業前準備的任務，職業輔導評量如何與職管員「需求評估」的角色功能區隔；支持性就業服務要如何與職管員在達成職業重建目標上合作分工，是日益被重視與討論的服務議題。另外在職業輔導評量服務如何被職管員以及其他職業重建人員有效運用，以充分落實職業輔導評量被

賦予的「職業評量」與「職涯輔導」功能；支持性就業服務員面對專業分工的趨勢，如何重新聚焦於支持性就業服務的精神，是因應職管工作手冊推動後，職業輔導評量服務服務即將需要正視的重要議題（中區身心障礙者職業輔導評量資源中心，民100年、民101年）。

二、問卷調查結果與分析

透過線上問卷調查，蒐集支持性就業服務員對於其**角色功能、服務理念及實施頻率、職業重建登打系統與就業服務表單**之意見，共收集 70 份有效問卷，完整分析結果如附件 3，重點摘要說明如下：

（一）支持性就服員對角色功能的看法

支持性就服員所扮演的角色功能可分為：「**評估**（選擇有用的評量工具與技巧、進行合適的標準化測驗與生態評量技巧...）」、「**工作開拓**（工作找尋、行職業分析、職務分析...）」、「**職場輔導**（工作技能教導、人際互動、工作規範、金錢規劃、工作速度...）」、「**職前準備**（工作態度、時間觀念、技能養成、生涯探索...）」、「**就業媒合與安置**（提供職缺訊息、協助面試準備、履歷撰寫...）」、「**個案管理**（蒐集與解釋服務使用者資料、執行個案量管理工作、與醫療專業人員針對服務使用者功能能力、癒後與治療計畫交換意見、轉介時向服務提供者清楚陳述服務使用者問題、評估障礙的意義時能考量其醫療、社會、心理、教育及家庭狀態）」、「**諮商輔導**（個別與團體諮商、服務使用者之家人支持性諮商、協助服務使用者表達個人需調整的具體行為目標、運用行為改變技術...）」、「**雇主服務**（拜訪雇主、陪同試做、障礙特性解說、服務使用者工作問題解決、相關資源資訊提供...）」、「**資源連結**（經濟補助、輔具申請、教會、廟宇等非正式支持）」、「**職務再設計**（工作檢核表、工作流程設計、建立自然支持者、設計字卡、工作內容調整...）」等十項。

由分析結果可知在第一部份三項問題人數平均比例中，支持性就服員認為重要的角色功能前三高是「**職場輔導**」（89%）、「**雇主服務**」（71%）、「**工作開拓**」（61%）；接著是「**就業媒合與安置**」（58%）及「**職前準備**」（48%），其餘不到四成比例，相對不重要的角色功能是「**職務再設計**」（37%）、「**諮商輔導**」（25%）、「**個案管理**」（25%）、「**評估**」（25%）、「**資源連結**」（12%）。

由數據分析整體而言，支持性就服員認為重要的角色功能應包含：「**職場輔導**」、「**雇主服務**」、「**工作開拓**」、「**就業媒合**」以及「**職前準備**」五項，顯示支持境就業服務員認為重要的角色功能因聚焦於「**職場與工作上的服務**」。

（二）支持性就服員對服務理念及實施頻率之看法：

在此部分的問卷中，題型分為「**支持性就服員認為重要的服務理念**」與「**支持性就服員實際執行的頻率**」，藉由兩者的交叉比對獲知「**服務理念**」與「**實際執行**」的關係。

問卷以 Likert 五點量表來評分支持性就服員對「**服務理念的重要性**」及「**實施頻率**」。量表「**重要性**」評分為：0-非常不重要、1-不重要、2-普通重要、3-重

要、4-非常重要；「實施頻率」的評分為：。0-不曾實施(0-20%)、1-很少實施(21-40%)、2-有時實施(41-60%)、3-時常實施(61-80%)、4-總是實施(81-100%)。

在「服務理念重要性」的分析數據可以得知，「服務理念重要性」的平均數為 3.04，在 21 項服務理念中，有十項高於平均值 3.04，顯示支持性就業服務員較看重這些服務理念，其依序為：「協助建立職場自然支持者」(3.66)、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」(3.58)、「持續提供職場關心與支持」(3.54)、「充分與服務使用者討論職業選擇」(3.51)、「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」(3.46)、「擬定個別化就業服務計畫」(3.43)、「服務使用者達到雇主的工作要求後，我才慢慢退離職場」(3.36)、「依服務使用者特質、興趣、能力媒合工作」(3.31)、「結案後，當服務使用者有問題，仍繼續提供協助支持」(3.29)、「不論何時，我尊重服務使用者去留職場意願」(3.07)。其餘「服務理念」項目較平均值低，分數在 2 以上，顯示僅具「普通重要」的程度，最低分為「優先服務中、重度的對象」(2.04)。

在「實施頻率」的分析數據則可得知，「實施頻率」的平均數為 2.92，在 21 項服務理念中，有十一項高於平均值 2.92，顯示支持性就業服務員較常實施這些服務理念，其依序為：「持續提供職場關心與支持」(3.52)、「協助建立職場自然支持者」(3.43)、「充分與服務使用者討論職業選擇」(3.40)、「擬定個別化就業服務計畫」(3.39)、「結案後，當服務使用者有問題，仍繼續提供協助支持」(3.33)、「服務使用者達到雇主的工作要求後，我才慢慢退離職場」(3.30)、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」(3.28)、「依服務使用者特質、興趣、能力媒合工作」(3.26)、「不論何時，我尊重服務使用者去留職場意願」(3.16)、「與服務使用者家人或重要他人保持聯繫」(3.11)「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」(2.96)。其餘「實施頻率」項目僅達「有時實施」的程度，而以「優先服務中、重度的對象」(1.87)分數最低，顯示此服務理念實施頻率最低。

經個別分析「服務理念」與「實施頻率」後，再以 t 檢定交叉分析兩者之相關，得知有八項「服務理念」與「實施頻率」之間有顯著差異，而差異分為兩類：一為「服務理念重要，但實施頻率低」，該服務理念分別有：「先準備、訓練好之後，再推介就業」、「關注服務使用者生涯發展」、「協助建立職場自然支持者」、「教導金錢規畫」、「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」、「連結後續服務資源」、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」；二為「服務理念較不重要，但實施頻率高」，該題項僅「按時填寫每一筆服務紀錄」一項。

統整「服務理念重要性」與「實施頻率」的兩者交之間的落差，可推論歸納一些議題如下：

1. **需更專注於對服務使用者之服務**：由統計分析可看出，支持性就服員無法提供服務使用者重要的服務內容，也許是因為需盡快達到業績或執行行政作業，而無法有足夠充裕的時間提供服務。根據結果是可以得知支持性就業服務是需要更專注在提供服務使用者服務上的。
2. **實際服務與撰寫紀錄間的兩難**：讓支持性就服員認為「服務理念不重要，但實施頻率高」的選項中，其中「按時填寫每一筆服務紀錄」是有顯著差異的向度，

這可能與支持性就服員在職場輔導時間較長，以致無法做到每日填寫表單紀錄。

3. **調整績效制度：**在服務理念「重要性」與「實施頻率」個別的統計數據上，很有趣的發現最低分的都是「優先服務中、重度的對象」，顯示當前支持性就服員不覺得「優先服務中、重度對象」是重要的，且在實務上也較少優先服務中、重度的服務使用者。推論與目前支持性就業服務的績效制度有關，支持性就服員有案量的壓力，在職管端可能就會先做篩選，讓支持性就服員服務較有可能迅速就業的服務使用者，而排擠了中、重度較困難的服務使用者。

(三) 職業重建服務登打系統與就業服務表單意見方面：

1. 職業重建服務登打系統部分：

在職業重建服務登打系統部分，透過數據統計分析後，發現有近八成的支持性就服員期待職業重建登打系統能加入「自動帶入」與「自動儲存」的功能。以目前專業工作者所使用的職業重建登打系統狀況而言，的確是有這兩部分的缺失，造成工作者的不便，增加行政作業負荷。

2. 就業服務表單部分：

表格部分的問卷題型有 5 題，分別為：「不考慮系統因素，花最多時間填寫的表單」、「有助於運用於職場輔導的表單」、「可呈現服務品質的表單」、「待修改以貼切實務需要的表單」、「能發揮就服理念的表單」。經過統計歸納後以「0C 案主服務記錄表」及「3-2 案主就業服務計畫」較受就服員重視。

(四) 小結

透過問卷統計與分析，得以了解目前支持性就服員對於本身「角色功能」、「服務理念與實施頻率」及「職業重建服務登打系統與就業服務表」的意見。我們可以看到在「角色功能」的意見中，支持性就服員是相當清楚所應該扮演的角色應該是要聚焦於「職場輔導」部分，但在第二部分統計「服務理念與實施頻率」時，卻又發現支持性就服員「服務理念」與「實務」上的落差，再輔以最後「職業重建服務登打系統與就業服務表單」的數據，我們可歸納出這些落差可與「績效制度」及「行政表單」有關。

中心今年度的主題研究是發展職管手冊理念，將其理念延續至職業輔導評量與支持性就業服務專業，使整體職業重建專業能更趨整合。透過問卷的分析研究，我們也發現「績效制度」及「行政表單」的問題正存在於目前的支持性就業服務專業中，中心也將會朝改善問題的方向進行研究探討。

三、職業重建服務專業人員角色功能定位

於第三次專家諮詢會議，確認職業重建服務專業人員角色功能定位，並分別於第二次教育訓練、本中心第三次連繫會議等時機徵詢第一線服務人員意見後，確立以下職業重建服務專業人員角色功能定位。

為有效協助服務使用者完成職業重建目標，職業重建專業人員需以團隊合作的

方式，來協助服務使用者確定職涯方向與適性就業，其中職業重建個案管理員擔負起協助服務使用者進行職涯規劃與資源連結的重責大任，為服務的規劃專家以及團隊資源整合者；職業輔導評量員是團隊中評估專家的角色；個別化就業支持服務員則為個案就業適應輔導員與職場問題解決的專家。各專業人員之功能角色分述如下，摘要如表二：

（一）職業重建個案管理員

職管員為職業重建窗口的服務規劃專家，主要是協助身心障礙民眾，進行職業重建需求評估、進行職涯輔導並規劃職涯方向，以及提供達成就業目標的多元且持續的支持服務。服務使用者可能是自行尋求服務、可能來自於勞政/社政/教育/醫療等部門的轉介或轉銜、或是僅需要職業輔導評量資源，首先會至職業重建窗口申請服務。由職管員確認其身分條件、醫療狀況以及職業重建支持需求程度等，判斷並執行服務分流；其中，需要較多支持方可達成或有助於職業重建目標的身心障礙者，為職業重建窗口的主要服務對象。

確定提供服務後，職管員會透過參閱服務紀錄、進行晤談、運用各種評量或其他資源，了解服務對象的職涯想望與期待、就業準備程度、生理/心理/個人生活表現/家庭/社會層面等功能表現。當職管員協助服務使用者確定職涯方向與評估支持需求後，便會以服務使用者為服務的核心，著手擬定與執行職業重建計劃：先參考服務使用者的支持需求，與其及重要他人討論以擬定專屬於服務使用者本次職業重建目標的職業重建計劃，並視需要協助連結跨部門的服務資源；接著職管員會與服務使用者共同執行職業重建計劃，視需要派案或連結至職業重建服務資源單位以執行職業重建計劃。在此過程中，職管員同時需要掌控職業重建計劃的進度，並適時調整計畫目標、內容或執行方式；同時，職管員肩負管理轄區內職重服務資源之任務，適時盤點、協調與整合，並針對不足的資源，進行開拓與倡議。

整體而言，職管員在職業重建過程中最核心的角色功能是提供服務使用者在職業重建過程的職涯支持與輔導，協助服務使用者進行職涯探索、學習自我覺察與自我決策，並且為之後的就業做好心理、行為與認知的各項準備，進而連結相關資源以提供就業後的支持與適應等相關服務。

（二）職業輔導評量員

職評員為職業重建服務團隊中的評估專家，主要協助職管員評估服務使用者的職涯發展助阻力及支持輔導需求，以提供擬定或修正職重計畫的參考；同時也協助其他職業重建人員評估服務對象適性就業的工作技能表現及支持輔導方式，以修正或有助於個別化服務計畫的執行。

在上述的功能中，首要任務是擬定與執行職業輔導評量計畫，職評員會參考職評轉介目的與開案晤談發現，與服務使用者一起討論評量主軸、並共同擬定評量計畫，之後選定合適的評量方法與工具，進行深度或特定項目評估。透過評量的過程，職評員與服務使用者共同探索、討論與釐清職涯相關議題的參考依據，協助服務使用者了解自己的就業動機、想望、助阻力與所需的支持，此項核心功能便是協助服

務使用者進行職涯覺察與輔導。

職評員的另一項角色功能是在評量過程中掌握服務的工作能力與可轉移技巧等能夠用以發展職涯方向的就業優勢，並進一步探討及驗證對服務使用者有效的訓練方法及支持輔導策略。簡而言之，便是協助職重人員掌握服務使用者就業優勢及有效的支持輔導策略。完成評估後召開職評結果說明會，向服務使用者、重要他人及評量轉介者說明評量結果與相關建議。

當然，依規定提供特定就業安置服務的評量，也是職評員被賦予的角色功能之一，例如：協助庇護工場人員建置入場指標，進行入場評量，或是透過定期評量決定後續的安置措施；以及其他經主管機關認定個案的評量服務。

(三) 個別化就業支持服務員

個別化就業支持服務員（以下簡稱就業支持員）的角色功能，主要可從服務使用者、雇主、就業機會等三個服務領域來說明。

1. 服務使用者

對服務使用者來說，就業支持員的核心角色功能，便是提供個別化的就業支持服務—參酌服務使用者與職管員共同擬定的職業重建目標，依據服務使用者的需求以及各項就業條件與相關資源，擬定個別化就業支持服務計畫，提供有具體目標且彈性多元的就業支持服務。

就業支持員接受職管員派案或資源連結後，除了與職管員溝通服務使用者的服務狀況、討論發現到的支持需求外，首要任務是延續職業重建目標，與服務使用者共同依據個人想望與能力、工作相關特質與要求等，擬定或確認個別化就業支持服務計畫；同時控管個別化就業支持服務計畫的執行進度，並適時依據服務使用者的狀況與需求調整服務計畫的內容。

就業支持員依據服務使用者的職業重建目標，以對服務使用者的瞭解為基礎，利用各項職務相關資訊、以個人與工作相互適配觀點出發，進行工作媒合；之後參照媒合結果，與服務使用者共同選定想要從事或嘗試的就業目標，針對該職場提供有具體目的的就業前支持服務，包含：求職與面試的準備，陪同面試，抵達該職場的交通訓練等。當服務使用者進入職場開始就業後，就業支持員提供工作相關的各項支持輔導，包含：交通能力、工作技能、情緒支持、工作態度、工作行為、人際互動等層面的訓練與支持輔導，同時透過在職場中建立自然支持者，為服務使用者建立有助於穩定就業的支持系統。

在某些服務系統中，就業支持員也扮演了案源開發的角色，協助發覺有職業重建服務需求的身心障礙者，協助連結職業重建服務。

2. 雇主

在提供服務過程中，就業支持員扮演了服務使用者與雇主之間的橋樑，是雇主的問題解決專家，協助雇主與同事了解身心障礙員工的障礙特性與處遇方式，協助雇主教導服務使用者工作技能、調整有助於身心障礙員工穩定或有效工作的工作內容與工作方法、或是運用職務再設計提升工作表現等，同時也協助雇主了解職業重建相關補助或規定（例如：職務再設計補助、雇用獎助辦法）等行政層面的相關事

務。

3. 就業機會

如同前述就業支持員會以人境適配觀點進行工作媒合，因此就業支持員的另一項角色功能便是進行職場開拓，調查服務轄區內的就業市場、開拓就業機會，並且對已開拓的工作機會進行工作分析，以利與服務使用者的就業需求進行有效的媒合服務。

(四) 職業重建服務資源專業人員

在職業重建服務過程中，職管員會依據服務使用者的需求連結相關資源。就業前準備資源包含：職業訓練、職前訓練（包含：職場見習、職場紮跟學習計畫、職場體驗計畫等）、個別或團體之職涯探索與求職技巧訓練等；就業安置與就業後服務資源有居家就業服務、創業輔導服務、職務再設計、職場深耕計畫、個別或團體之就業後適應支持服務等。

這些資源中的專業人員，接受職管員派案或資源連結，與職管員溝通服務使用者狀況、並討論發現到的支持需求。之後便參考職業重建目標擬定個別化服務計畫、提供相關服務，在服務過程中主動掌握個別化服務計畫的執行狀況與管控服務進度，並適時依據服務使用者的需求與狀況調整服務內容。

表二 職重窗口中職重專業人員的角色功能與定位

職業重建個案管理員	職業輔導評量員	個別化就業支持服務員	職業重建服務資源專業人員
職業重建服務窗口的啟動與領航者 <ul style="list-style-type: none"> 判斷並執行服務分流 確定職涯方向與評估支持需求 擬定與執行職業重建計畫 提供職涯支持與輔導 管理職重服務資源 	職重服務系統中的評估專家 <ul style="list-style-type: none"> 擬定與執行職業輔導評量計畫 透過評量過程協助服務對象進行職涯覺察與輔導 協助職重人員掌握有效的支持輔導策略 依規定提供特定就業安置服務的評量 	服務使用者的個別化支持服務專家、雇主的問題解決專家 <ul style="list-style-type: none"> 擬定/確認個別化就業支持服務計畫 提供特定職場、有具體目的的就業前支持服務 進行工作媒合 提供職場的支持輔導 協助雇主進行問題解決 進行職場開拓 	就業前/後的資源服務專家 <ul style="list-style-type: none"> 接受職管員派案或資源連結 擬定個別化服務計畫並提供服務

四、職業重建服務完整流程

由於完整的職業重建服務主要設計理念，是依據服務申請者不同的支持需求程

度進行分流，讓支持需求程度低者在就業服務中心就業服務站接受職業重建服務，反之將支持需求程度高者在職重窗口接受服務。雙方在後續執行需求評估過程中若發現服務使用者的狀況，與原先初篩不同時，可進行第二次分流，轉回最適合提供服務的一方，接續提供服務。依據服務申請者不同的支持需求程度，配對較適切的服務方式與類型，如表三所示。

表三 申請者(身心障礙者)的支持服務需求程度類型

類別說明	支持服務需求程度描述	所需支持服務	職業重建個案管理主要服務對象
1. 完全不需支持服務	經簡單諮詢、就業機會提供，即可獨立自行就業	工作機會資訊的提供，工作內容的澄清，或簡單生涯發展上的諮詢。有時可能會需要面試上的協助，例如提醒服裝儀容、求職信撰寫內容的建議等	非主要，可協助連結/轉介至就業站
2. 需少許支持服務即能獨立就業	經諮詢或生涯諮商，就業機會提供，適當支持，即可獨立就業		非主要，可協助連結/轉介至就業站
3. 需較多支持，服務可有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導	1. 求職技巧訓練課程 2. 需要生涯諮商，協助職業選擇 3. 職業訓練、工作態度養成課程、人際互動訓練、交通工具使用訓練 4. 就業安置、支持與工作適應等	是
4. 需較多支持，但尚無法確定服務有助於達成職業重建目標	經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導，還要進一步評估後續可提供的服務	介於3與5之間，無法經由簡單的晤談判定，為求審慎，建議先行進入職業重建開案，再進一步深入評估	是
5. 明顯無法從職業重建服務中受益，達成職業重建目標機會很少	需要職業重建以外的資源，需協助連結適當資源	目前最需要的不是職業重建的服務，需要其他適當的資源，如社政或醫療方面的服務	否，協助連結/轉介至適當資源

觀察中彰投區的服務分流實施現況，發現目前不論在就服中心一般就服櫃台與

縣市政府就服台之間，或是就服中心身障就服員與職業重建窗口之間，在數據上都少有分流轉介的紀錄。雖然實務上職重窗口與就服站之間仍有交流，但多是透過臨櫃諮詢後協助連結資源的方式進行，而非正式的轉介管道，同時雙方亦缺乏共同的評估標準，遇到服務使用者狀況評估差異或評估標準不一時，通常以口頭交涉解決。但受限於上列專業人員隸屬於不同主管部門，需涉及跨部門的行政議題，故今年度暫無法於實境中進行試作。僅提出相關處理原則，如下說明：

1. 就服中心規劃為服務支持需求較少之服務使用者，職重窗口規劃為服務支持需求較高之服務使用者，服務過程可於接案初期先依其需求程度評估結果進行分流，或是開案後服務過程中進行轉介或資源連結。
2. 就服中心各站的身障就服員、各縣市政府職重窗口的職管員，因具備同樣的訓練與資格條件，故負責擔任雙邊合作之分流機制較能運作。
3. 為求服務系統單純且資訊可互為使用，就服中心各站身心障礙就服員服務流程，與職重窗口職管員服務流程基本相同，但因就服中心之服務使用者為支持需求少者，職重服務之流程與表格都可簡化。

依據上列之原則與理念，本中心彙整專家學者與實務工作人員的意見，研擬之服務相關表單-身心障礙者職業重建服務快篩分流表（如附件4）、身心障礙者職業重建服務開案審查表（如附件5）與整體職業重建服務流程概念圖（如附件6）供後續規劃參考。相關使用說明如下：

1. **快篩分流表**：提供就服中心就服站一般臨櫃人員及縣市政府就服台一般臨櫃人員使用。
 - （1）當求職民眾具有身心障礙手冊/證明時，臨櫃人員可邀請民眾填寫此表。
 - （2）從民眾勾選的項目，對照表格右側的服務內容，可初步建議求職民眾至合適的單位接受服務，但說明時亦需強調仍會尊重其意願及選擇。
 - （3）當求職民眾前往建議服務單位時，可請民眾一併帶著所填寫的快篩分流表前往，接案人員即可約略判斷其服務需求，同時該表下方亦留有原始填寫時單位聯絡方式供諮詢。
2. **開案審查表**：即「職業重建個案管理服務工作手冊」102年修訂版「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」，提供就服中心就服站身障就服員及縣市政府職重窗口職管員使用。
 - （1）接案人員可直接參考「快篩分流表」，約略判斷其服務需求，並依照各自的服務流程及使用表單提供服務。
 - （2）以職重窗口職管員為例，可請求職民眾填寫「身心障礙者職業重建服務申請表」，或經由晤談引導後協助填寫該表，再依晤談澄清結果進行開案審查。
 - （3）開案審查表中列出四大類服務需求，接案人員可參考求職民眾需求所分布的項目類別，判斷其適合的服務單位，並建議求職民眾前往合適的單位接受服務，但說明時亦需強調仍會尊重其意願及選擇。
 - （4）當求職民眾前往建議的服務單位時，可請民眾一併帶著開案審查表前往，以作為接案人員之參考。

將職管手冊理念延伸至其他職業重建服務領域（如：支持性就業服務、職業輔

導評量等)，並建立完整的服務流程與架構。建議未來職業重建服務系統的基本構想如附件 7 所示，並說明如下：

(一) 職業重建窗口 (提供服務給支持需求高的求職者)

- 提供完整職業重建個案管理服務，強化對多元需求者的服務。
- 由職管員擬定的「職業重建計畫」貫串整個職業重建服務流程，使服務使用者從開案到結案過程中所接受的各項職重服務目標一致。
- 由職管員擔任跨部門 (含社政成人個管、衛政、教育轉銜等) 的連繫角色。
- 職管員具備需求評估能力及生涯輔導能力。
- 職管員具備資源應用連結、管控與倡導的角色功能。

(二) 區域性就服中心各站台、縣市政府就服站台 (提供服務給支持需求較低的求職者)

- 有別於職重個管模式的簡化服務流程與表格，注重服務時效，以就業媒合模式進行服務。
- 提供身心障礙求職者職涯探索、求職準備與工作媒合等服務。
- 與職重窗口合作，各有所長，建立伙伴關係。

(三) 促進區域性職業重建資源整合

- 清楚定義職管員與各專業人員 (就服、職評等) 之角色功能。
- 促進職重窗口與就服站台之間就業相關資源的共享與整合。
 1. 建立職重窗口及就服站台之間一致的服務使用者分流原則及評估機制，依據服務使用者支持需求程度的多寡不管做為標準進行分流，支持需求較少的服務使用者以接受就服站管道的服務為主，反之則使用職重窗口的資源。
 2. 除了可在開案服務初始時進行分流外，在不同時機進行分流因更深入了解服務使用者的狀況與需求，發現服務使用者支持需求與原先預期程度相左時，可再次分流返回接受適合的協助管道。
- 促進就業前準備、穩定就業後服務資源方案的多元發展。

(四) 重視服務使用者的生涯發展需求與服務關係

- 整體職業重建服務流程皆須考慮服務使用者的生涯輔導需求，並以在適性職類穩定就業為最終目標。
- 在服務過程中，逐步與服務使用者建立工作同盟。
- 在服務過程中，促進服務使用者增能賦權與自我決定

(五) 因應不同階段的需求提供職評服務

- 在達成職業重建目標之各個服務過程中，若有評量之需要而需使用職評者，皆可連結職評服務。
- 除了在 C 晤談/評量階段中產生的深入評量需求外，服務使用者在 E 執行職業重建計劃階段中產生的評量需求，亦可依實際狀況連結職評服務，如提供就業前準備服務過程，支持性就業服務過程，皆可能會需要職評

服務之協助，並可依據評量結果重新擬定或修改原本的職重目標或執行計劃。

綜上所述，表二當中的職管員、職評員、就服員與其他職重資源等四類專業人員之外，應配合就服站的身障就服員，才能建構出完整的職業重建服務。在完整的架構中，身障就服員與職管員共同擔任對外接受服務申請的窗口，有就業需求的身心障礙者可就近到就服站尋求協助，由身障就服員提供所需的諮詢服務，或接受社政、教育、醫療等部門有就業需求者之轉銜；同時身障就服員與職管員也擔任雙方的服務分流判斷與執行之任務，協助身心障礙的服務申請者使用最適合其需求之服務管道。確認服務使用者的支持需求程度，適合接受就業服務站的簡化模式後，身障就服員以就業媒合、時效較快為導向地提供服務。身障就服員透過簡易評量再次確認服務使用者的支持需求後，與服務使用者共同討論並擬定職業重建計畫。緊接著依計畫執行之所需，引進適當的服務資源，並陪同服務使用者一起執行計畫，視計畫進行狀況，掌控進度與適時調整計畫內容或目標。身障就服員在陪同執行職業重建計畫的過程中，提供服務使用者所需之職涯選擇、求職與面試準備、協助媒合職場、追蹤就業適應狀況等。另外，身障就服員的任務還包含：就業機會開發、雇主諮詢、就業促進資源管理等。完整的五類職業重建服務專業之角色功能定位，如附件 8 所示。

五、職業重建個案管理員與職業輔導評量服務之轉介流程與內涵

職評員在職業重建團隊中，主要是發揮評估的專業功能，協助職管員評估服務使用者的職涯發展助阻力及支持輔導需求，也協助其他職業重建人員評估服務使用者適性就業的工作技能表現及支持輔導方式。

（一）轉介職業輔導評量的時機與評量目的

職業輔導評量的服務使用時間點，除了以往在職管員進行評量時用以增加對服務使用者的各項功能表現的了解外，在整體職業重建服務個階段中，當服務使用者不清楚其職涯發展、職管員未能有充足時間協助進行職涯覺察與輔導，或者只要有職業輔導評量服務能夠協助作深入了解的需求，皆可轉介職業輔導評量；但因涉及整個職業重建計劃的擬定、調整或執行，仍是需由職管員進行轉介。轉介時機如「整體職業重建服務流程概念圖」（附件 7）所示。

由於以往職業輔導評量目的多以評估服務使用者的就業安置方向與支持輔導策略為主，較少針對特定的特質項目進行深度或更專業的評量。職管手冊服務理念強調職管員對服務對象的完整了解，並且著重服務過程中的職涯探索與輔導，因此在轉介職評後對於在職評的深度與內容，將與現況有所不同。另外，因著工作同盟與增能賦權的落實，評量過程中服務使用者亦需被邀請並主動參與評量方向或方法的討論，因此，提升服務使用者的自我覺察與自我決策是需要被重視的。

若進一步以服務流程中轉介職評的時機與評量目的區分，會在「C 晤談/評量階段」以及「E 執行職業重建計劃階段」等階段中產生轉介職評的需求：

C 晤談/評量階段：

在晤談/評量階段中，職管員與服務使用者在工作同盟的位置上，針對服務使用者的職涯想望與需求、各項功能表現等，一起探索與了解，協助其釐清並確認自己在就業準備的各項狀態。因此，會衍生出以下四種轉介職評的需求與模式：

- 1. 特定項目評量：**服務使用者有明確的職涯方向或就業目標，但對於達成此目標的具體方向或方法仍有特定議題有待釐清，或甚至可能導致目標達成的阻礙及困難，因此需透過職評協助釐清該項特定議題。例如：職管員與服務使用者討論後，明確知曉從事園藝造景工作為首要就業目標，但因其腰椎曾因車禍受傷，不清楚負重能力及體耐力是否能夠負荷，因此轉介職評，針對其負重能力及體耐力進行了解，以作為未來就業安置時職務安排或職務再設計的參考依據。
- 2. 深入完整評量：**服務使用者對於其職涯方向或就業目標有大概的想法，但對於達成此目標的具體方向或方法仍有多個議題有待釐清，好讓職涯方向或就業目標更為具體明確可行，因此需透過職評的協助，進行較為深入完整的了解。例如：職管員了解到，應屆綜合職能科畢業的服務使用者曾在洗擦車以及門市服務工作中實習，亦是其自述目前較想嘗試的兩個就業方向，而經過職管員初步評估後仍無法確認何者較為合適、或者是否有其他的需求，因此轉介職評，進行深入完整評量，以做為擬定職業重建計劃的參考依據。
- 3. 職涯探索與輔導：**職管員與服務使用者進行職涯討論後，發現無法聚焦，尤其對職涯方向或就業目標，仍難以有明確的輪廓或想法，因此轉介職評。期待在職評過程中，運用評量工具、現場試做/情境評量等評量方法與結果，探索做為釐清職涯議題的參考依據；或是透過評量過程協助服務使用者對其職涯想望、就業助阻力有所覺察與進行輔導。例如：大專畢業但多年未就業的服務使用者，對於是否依據過去所學做為就業方向或是重新探索職涯方向，感到迷惘或無法抉擇，職管員服務後認為需先進行職涯輔導，與服務使與用者討論後同意透過職評過程，探索其職涯想望，並且針對生涯信念、價值觀、就業能力等做深度的覺察，因此轉介職評，凝聚後續提供職業重建服務的共識與服務方針。
- 4. 特定就業安置服務評量：**經職管員評估後，確認需提供特定就業安置模式，因此依規定提供評量服務。例如：庇護職場的入場評量。

E 執行職業重建計劃階段：

服務使用者的能力是多面向的、其表現亦是動態的，職管員在陪同服務使用者執行職業重建計劃的過程中、或是轉介至其他職業重建服務裡（例如：職業訓練、就業服務），有可能因為個人因素、工作內容、職場環境及要求、或其他因素，發現無法執行職業重建計劃或支持輔導策略、或衍伸出原先職管員在評估時未發現之議題，因此需要再次或更深入的評量。

此時職管員以及該階段的服務專業人員，共同討論服務困境、轉介評量，進一步了解阻礙計劃或支持輔導策略職行的因素、探討可能的因應策略，以調整職業重建計劃或是修正個別化服務支持計劃。例如：在就業服務過程中，就業支持員對於自閉症服務使用者在職場上合適的人際互動方式以及有效的工作教導策略感到困

難，因此與職管員溝通後，共同設定人際特質與學習策略為評量目的，轉介職評進行深度的瞭解。

上列轉介職業輔導評量服務的各種時機，在整個評量服務過程中，職評員除了選用適合的評估工具，協助服務使用者與轉介之職業重建專業人員，瞭解服務使用者的能力、狀況、協助模式…等資訊，以回覆轉介目的外，更重要的是：職評員在每一個評量過程中，以評估結果為進一步晤談討論的依據，運用適當的諮商與輔導技巧，協助服務使用者透過評量過程與結果對自我的就業助阻力與可能的方向有更進一步的了解，進行有方向與目的的職涯輔導與覺察。

(二) 職業輔導評量相關表單

依據職管工作手冊的理念與服務內涵，針對評量轉介表以及評估報告的格式架構，進行了相對應的修改與調整，分述如下：

1. 評量轉介表

評量轉介表主要做為職管員轉介評量時，呈現服務現況與陳述評量重點之用。轉介評量時，會將服務評估表及評量轉介表同時提供給受轉介的評量單位，因此在評量轉介表中，僅重點呈現評量需求，而服務評估表中「待釐清或轉介評量」的項目與內容，在評量轉介表中則僅是作為補充資料。

評量轉介表共包含四個部分，詳如附件 9：

- 「一、基本資料」：包含服務使用者的姓名、性別、障礙別等資訊，會由資訊系統中評估表 (C02)「基本資料」自動帶入相關內容。
- 「二、評量需求」：「服務階段與摘要」主要是呈現服務使用者目前是在職重服務的 C 晤談/評量階段或是 E 職行重建計畫階段，並由職管員摘述服務現況，以呈現職管員對服務使用者的了解程度與服務脈絡；而「評量重點與目的」會由評估表 (C02) 之「需要轉介提供評量單位」的「轉介原因摘要說明」自動帶入，可依據需求進行內容增補，以詳實呈現何以需要轉介評量以及評量的重點。
- 「三、轉介評量單位」：由職管員依據評量需求，連結相對應之評量單位。
- 「四、補充資料」：由系統之系統中評估表 (C02) 之「待釐清或轉介評量」自動帶入，作為了解服務使用者的補充資料。

2. 職業輔導評量報告

不論是在 C 晤談/評量階段或是 E 職行重建計畫階段轉介評量，或是為何種評量需求與目的，報告的架構與格式均以能充分回覆評量重點與目的為主。

以完整的評量報告格式 (如附件 10) 而言，總共包含五個部分：

「壹、基本資料」：

除了包含服務使用者相關的基本訊息，亦需摘要陳述其教育背景/工作經驗/健康及醫療狀況，以及家庭及經濟狀況/個案及家屬期待等內容。此部分的資料來源可能有：轉介資料、過去服務紀錄、晤談結果等，內容主要呈現的是職評單位在接受轉介時對服務使用者的基本了解，尚未進入

評量過程的驗證。

「貳、接受職評原因」：

職管員在轉介評量時，會有其評量重點與目的，而職評員在接受到轉介後，需與職管員討論服務使用者的現況、溝通評量重點與目的，因此在報告中的職評原因，需呈現的是職評員主動與職管員確認過後取得的職評目的共識。

「參、評量內容」：

評量是一個重視思考邏輯的過程，也是職評員顯現其評量專家角色功能的第一舞台，因此需精簡陳述職評員依據評量重點與目的所發展的評量問題，以及針對這些評量問題所選用的評量方法與工具之考量脈絡；之後再將與服務使用者共同討論後所執行的評量內容與時間以表格重點呈現。

「肆、評量結果分析」：

如何整合晤談及所有評量結果、進行交叉分析比對，並且撰寫出有助於職管員或其他職業重建人員掌握服務使用者現況與能力的有效資訊，是職評員充分發揮評量專家的精華所在。參酌服務評估表「第二部分-職業生涯期待與就業準備」以及「第三部分-功能表現」的評量項度，評量結果結果分析架構共有「一、生理層面」、「二、心理層面」、「三、個人生活表現/家庭/社會層面」及「四、職業生涯期待與就業準備」等四大項度。

「伍、綜合建議」：

此部分是充分回應轉介評量目的與重點、以及讓職管員或其他職業重建人員利用評量結果提供後續服務的關鍵資訊，首先需以整體宏觀的角度重點摘述前面壹~肆項的內容，並且依序陳述「一、職涯發展及就業相關助力與阻力分析」、「二、職涯發展與就業方向」、「三、支持輔導策略建議」。這三大項度之間的內容是相互呼應並且連貫的，就業助力是職涯發展方向建議的重要依據，就業阻力需有支持輔導策略做為後盾，如此方能呈現職評員對於服務使用者職涯發展助阻力及支持輔導需求建議的完整脈絡。另外，若提出的職涯發展方向建議，提出兩個以上的參考選擇，需要依據個別方向建議，提出支持輔導策略的具體作法。

對於特定項目評量或特定就業安置評量，報告內容除了基本資料與接受職評原因，原則上可依評量需求與評量結果選擇撰寫報告內容，同時呈現評量結果運用說明以呼應轉介目的；是否依據完整報格式逐項撰寫，則尊重職評員的專業自主與彈性運用。

在資訊系統上，為完整呈現評量結果以及有助與報告閱讀者的便利，不另外依據報告的格式逐一設定填寫欄位，將以上傳整份職業輔導評量報告之電子檔即可，職評員無須再依據報告架構分欄位填入評量結果內容。

六、職業重建個案管理員與就業服務之轉介流程與內涵

(一) 職管與就服的服務內容調整及其連結機制

國內在經近 20 年使用以「身心障礙者社區化就業服務」為基礎的支持性就業服務表格與流程，服務提供者常反應的議題為：(1) 支持性就服員與晚近所發展的職業重建個案管理員的角色功能釐清與合作的議題。(2) 支持性就服表格內容常被當作評鑑服務成效的唯一指標，故易引導支持性就服員將時間專注於表格撰寫上，而無法確實提供服務使用者完整的服務，忽略支持性就服員的本職。(3) 支持性就業服務過於遵行制式的表格與流程，缺乏專業人員專業自主發展的空間，不易因應各種障礙特質或各種支持需求的服務進行彈性調整。

為能因應現階段職業重建服務的需求及因應上述議題，本中心乃嘗試從下列幾個原則思考規劃未來職業重建服務在就業服務端的改變：1. 釐清職業重建個案管理員與就業支持員之角色功能，並強化彼此服務計畫的銜接性。2. 讓就業支持員作業表格更為簡化，回歸職場服務本職。3. 保持服務歷程的彈性，增進專業自主。希望這些方向的改變，可以有助於個別化就業支持服務的執行與專業的發展。

今年度本中心主題探討延續職業重建個案管理手冊計畫，將職管手冊中的服務理念擴大延伸至職業輔導評量及個別化就業支持服務領域。本章節以個別化就業支持服務領域，論述當前的現況及中心期待調整欲達成的理念。

1. 個別化就業支持服務之規劃理念

綜合前所述，支持性就業服務在國內可歸納有三項議題在進行反思：(1) 釐清支持性就服員與職管員角色功能，並加強彼此服務計畫的銜接性；(2) 現行的支持性就服表格流程繁瑣，壓縮支持性就服員職場服務的時間，無法給予足夠的支持服務；(3) 支持性就業服務表格較傾向為心智障礙者的特質及需求而設計，對於其他非心智障礙類別的適用性較弱，服務模式易趨於單一、缺乏彈性，支持性就服員因此無法呈現多元的服務內容。

今年度本中心提出的「整體職業重建服務流程概念圖」架構(附件 7)，而此服務的流程是建立在單軌的制度上，服務使用者是由職業重建窗口或就業服務站台接案。而「個別化就業支持服務」位處於整個職業重建服務的執行階段，是職業重建服務下游端重要的資源之一。奠基於此架構之下，中心針對當前的三項反思議題，提出調整的規劃理念及欲達到的重點，如下：

(1) 強化與職管合作，延續職業重建計畫與就業支持服務計畫的一致性：

國內的職業重建服務制度已漸趨完整，民國 98 年職業重建窗口職業重建個案管理員全面設置聘用後，職管員與支持性就服員的角色功能與合作關係都必須進一步的釐清規劃，使整體的服務具延續性，以協助服務使用者達成職業重建的目標。

故在實務工作上，中心期待職管員與就業支持員都能重視服務使用者所參與的職業重建計畫，且就業服務端的就業支持服務計畫是能夠延續職業重建計畫而提供服務，此外，也能因應服務使用者的狀況與職管員討論後，調整對服務使用者的職業重建計畫及就業支持服務計畫，真正促成職管員與就業支持員在專業中合作溝通的機會。

(2) 簡化行政作業，重視職場的支持輔導與雇主服務：

現行的支持性就服表單填寫較為繁瑣，常見一次服務共要寫十多張表格，容易過度消耗支持性就服員的精神與時間，也因此壓縮了支持性就服員在職場輔導與其他任務的時間，造成無法給予服務使用者足夠的服務，故希望能在規劃上重新趨近支持性就業服務的精神，將專業服務重點拉回對服務使用者的支持輔導與對雇主、職場的服務。

要降低支持性就服員行政作業上的負荷，就必須從目前支持性就業服務績效制度上著手調整，例如：支持性就服員在進行職場「密集輔導」時，必須連續填寫10天以上的支持輔導紀錄，才可歸類為「支持性就業」案量，否則便僅歸類為「一般性就業」案量，而後者案量僅前者的1/3。如此的績效制度容易使實務工作者無法因應個別需求進行輔導，中心期待未來能重新規劃績效制度，讓就業支持員能重視職場支持輔導且真實呈現服務內容，而非為了行政績效而做。

(3) 保持服務彈性，增進專業自主，發展多元的服務模式：

目前支持性就業服務提供一套制式的表格，規定支持性就服員一定要按照程序提供服務並填寫表格，但可能未必適用各種服務使用者，也可能減低各種服務創新想法的產生。因此期待「個別化就業支持服務」的服務方式，一方面可讓就業支持員有機會可發展出更多元、更彈性的個別化就業支持服務，另一方面也希望將專業自主性歸還給就業支持員本身，使就業支持員或就業支持單位可以因應服務使用者之特質，發展出更有成效的身心障礙者就業服務模式。

為了使就業支持員在服務上能更有彈性與發揮，首先便是要簡化過去繁複的支持性就服表單，故中心計畫未來除了5張核心個別化就業支持服務表單的填寫外，其餘原有的支持性就服表單不會硬性要求填寫，而是根據就業支持員服務的需求，自行發展或選擇使用原支持性就服表單，使服務能更加彈性、更加多元。

2. 由「支持性就業服務」到「個別化就業支持服務」

國內身心障礙者就業服務發展的過程是以國外「支持性就業」理念為基礎，然而在發展的過程因為行政上的方便性，「支持性就業」已有特定國內的操作定義，以與「一般性就業」操作定義有所區隔，這種行政定義上的區隔，雖有助於服務規範及案量要求的設定，卻容易扭曲針對服務使用者個別化需求提供支持服務的本質。

因此擬將「支持性就業服務」更名為「個別化就業支持服務」，以強調「個別化」支持服務的本質。支持性就業的理念仍是未來提供身心障礙者就業服務的最重要核心理念，但強調「個別化」讓服務人員可因應不同的服務使用者與需求，銜接其個別化職業重建計畫內容，給予更彈性、多元的服務。未來也不再區隔「一般性就業服務」與「支持性就業服務」，擬定了「個別化就業支持服務計畫」的服務使用者，皆屬於接受支持服務的服務量。

「個別化就業支持服務」的內容可分為三部分：(1) 就業機會開拓部分；(2) 服務使用者部分；(3) 雇主服務部份。

「就業機會開拓」部分是就業支持員的重要職務之一，其包含：開發工作機會、就業市場調查、陌生雇主拜訪、職務資料整理、工作分析...等，就業支持員進行

「職場開拓」的任務，累積工作機會、掌握就業市場脈動，並進行職務資料整理，以作為未來人境適配使用。而「雇主服務」部分會涵蓋在「服務使用者」的服務流程中，以下便說明關於個別化就業支持服務中，「服務使用者端」的流程作簡單的介紹(詳見個別化就業支持服務的服務流程圖，如附件 11)：

(1) 受案階段(E02-1)

此階段為職管員與個別化就業支持服務員初步的合作階段。首先，職管員會先判斷需要就業支持服務的對象，接著再派予個別化就業支持服務員，並與個別化就業支持服務員說明溝通服務使用者狀況及障礙特性，而個別化就業支持服務員再根據職管員提供的資料(職業重建個案評估表、職業重建計畫表)及晤談的結果，判斷是否開案服務。

在此階段中，職管員與個別化就業支持服務員需要有許多的溝通協調，特別是當職管員的判斷與就服員的判斷有歧異發生時，兩者更需要透過溝通來確認服務使用者的真正期待，以下列出可能發生的狀況，及因應的做法：

- I. **向職管員說明：**當職管員派案與就業支持員後，就業支持員評估服務使用者：a. 「無需就業服務」、b. 「急需醫療資源介入」或 c. 「不願意接受就業支持員的服務」三種情況之一，則就業支持員經與職管員說明確認後，便填寫「個別化就業支持服務銷案表」進行銷案。
- II. **需第三方裁定：**第二種狀況是服務對象無法讓就業支持員開案的原因，非前項所述的三種銷案情況，可能是職管員與就業支持員間的評估判斷不同，此時可能需要雙方的督導進行溝通協調，判斷該服務使用者是要進行銷案或是繼續由就業支持員提供就業服務。

(2) 開案階段(E02-2)

就業支持員決定開案之後，接下來要根據服務使用者的職業重建計畫，與服務使用者確認並擬訂「個別化就業支持服務計畫」，作為接下來服務的方向以及提供的支持需求服務。而擬訂完成的個別化就業支持服務計畫，是具有彈性調整空間的，並非無法更改，就業支持員是可以根據服務使用者的狀況及需求，給予適度的計畫調整，以協助服務使用者達成職業重建目標。

(3) 執行階段(E02-3)

此階段可分為三部份，一為提供與特定職場相關，有具體目的的就業前支持部分；二為以人境適配進行工作媒合部分；三為支持輔導部分：

- I. **提供與特定職場相關，有具體目的的就業前支持：**就業支持員所提供的就業前支持服務與職管員所提供以服務使用者整體狀況的就業前支持服務是有些不同的，就業支持員是鎖定較具體且特定的項目，提供就業前支持服務，例如：陪同服務使用者面試、訓練由居住地到公司的交通方式、準備面試特定工作的面試技巧...等，就業前準備的越加充分，服務使用者未來進入職場後之工作穩定性便越高，是工作媒合前的重要先備工作。
- II. **以人境適配進行工作媒合：**個別化就業支持就業服務乃依循「人境適配」理論來進行對服務使用者的工作媒合，強調人與事的適配度。以往需藉由制式的表格來呈顯媒合過程，但在調整過後，更期待的是透過教育訓練，

就業支持員能將人事境媒合能力內化為自己的專業，透過工作分析與對服務使用者的適性評估，輔以「職務資料記錄表」中的工作機會，媒合合適的工作。

III. **職場的支持輔導**：在進入一般性職場後，就業支持員將會提供職場的支持輔導，舉凡工作技能、工作態度、人際互動、情緒支持...等，就業支持員需使用「個別化就業支持服務紀錄表」紀錄每次於職場中所提供的支持服務，但有別於目前規定「至少連續撰寫 10 天以上」的支持服務紀錄才符合績效，新的支持輔導概念期待能突破此制式的規定，轉而依照服務使用者在職場上的需求而彈性調整支持服務頻率，並不限定「輔導天數」與「連續性」的規定。

「雇主服務」是此階段就業支持員另一項重要的任務。就業支持員是雇主與服務使用者中間的橋樑，在初期時協助雇主(或職場上的同儕)認識身心障礙者的特質；在中、後期時協助雇主申請相關就業資源，或解決服務使用者在職場上的工作問題。

另外要特別說明的是，在此階段就業支持員會與服務使用者有密集的服務關係，故有可能會發覺服務使用者有需要增加其他支持需求，此時如個別化就業支持服務的服務流程圖(如附件 11)顯示，是可以調整更改「個別化就業支持服務計畫」的，就業支持員也可以與職管員共同討論計畫擬訂，這是一個動態評估的過程。最後若計畫都已執行完成，達到計畫目標，則可以進入就業支持服務結束階段。

(4) 就業支持服務結束(E02-4)：

進入此階段的服務對象，有兩種情況：一為「達成就業服務計畫」；二是「因故無法繼續服務」。不論是何種情況，就業支持員應依照服務使用者所需要的後續支持服務，填寫「個別化就業支持服務結案摘要表」，告知職管員並供其連結資源的參考與依據。除此之外，就業支持員可以利用約 300 字的篇幅，簡述此次服務歷程的重點摘要，對觀看此份服務紀錄的閱讀者，可以迅速掌握服務的重點，對服務使用者有較具體的樣貌。最後，就業支持員任務告終，結束對此服務對象的就業支持服務，改由職管員繼續提供後續支持服務。

(二) 個別化就業支持服務表格

為落實「個別化就業支持服務的理念」，計畫將原有的支持性就業服務表格簡化為 5 張表單，以下便針對此 5 張表單之功能特行與撰寫重點，摘要說明如下表四。

表四 個別化就業支持服務各式表單簡介

表格	功能特性	撰寫重點
個別化就業支持服務計畫表 附件 12	1. 承接職業重建計畫中與就服相關的內容或目標。 2. 設定個別化的支持向度。 3. 用於檢視支持方向與成果。	1. 主要目標可由職管計畫帶入，但這是一個動態的過程，故若有發現其他目標，也可自行增加填寫。

	4. 是通用的表單架構。	
個別化就業支持 服務紀錄表 附件 13	1. 紀錄服務的歷程。 2. 檢視服務的品質。 3. 結合 支持服務策略 。 4. 督導審核欄位只有在督導要給予意見時才會出現。	1. 要銜接個別化就業支持服務計畫表的支持計畫內容。 2. 依據架構條列式撰寫紀錄。
職務資料紀錄表 附件 14	1. 紀錄工作開拓的資訊並對職務做初步的評估分析，如：工作條件、工作環境、媒合結果...等。	1. 詳實紀錄工作環境的分析資料。 2. 項目一～六屬於職務資料部分，項目七待媒合時再作填寫。
個別化就業支持 服務銷案表 附件 15	1. 適用於開案前之服務對象。 2. 呈現無法服務之原因。	1. 確實填寫銷案的原因。
個別化就業支持 服務結案摘要表 附件 16	1. 呈現結案的原因並提供職管員後續服務建議。 2. 呈現重要服務歷程	1. 若服務對象有需要職管後續資源連結的需求，請註明所需要的後續資源。

七、結論與建議

綜合今年度本中心主題探討的各項會議、教育訓練回饋，蒐集專家學者與實務單位意見，並彙整成果後，得到以下結論：

1. 將「職管手冊」以服務使用者為中心的增能賦權理念延伸到整個職業重建服務體系，不僅僅只是職業重建個案管理員的蛻變，而是延續到整個職業重建專業服務中，期待能使職業重建專業服務能逐步邁向專業分工階段，並以跨專業團隊整合的模式提供合乎服務使用者想望與需求的職業重建服務。
2. 完整的職業重建服務體系應包含：職管員、身心障礙就服員、職評員、個別化就業支持服務員與職業重建服務資源專業人員等五大類。在窗口服務中，職業重建個案管理員扮演需求評估、就業前準備、職涯輔導與資源連結等功能，職業輔導評量員主要功能為職業評量與職涯探索，個別化就業支持服務員的主要功能則是提供特定職場相關/有具體目的的就業前準備服務、工作機會開拓、就業媒合以及職場支持輔導。
3. 完整的職業重建服務體系是以單軌服務模式執行，可考慮由各縣市職管窗口的職管員與就服中心的身障就服員擔任分流機制起點，依據服務使用者的支持需求程度，分流至合適的服務管道接受服務。
4. 職業輔導評量服務需求存在於整個職業重建服務過程中，並且逐步朝向特定項目及職涯探索的評量方向。
5. 個別化就業支持服務強調表格流程的簡化，並重視職場的支持輔導與雇主服務，讓就業服務可以有彈性與多元的發展。

另外，依據今年度本中心主題探討的各項會議、教育訓練回饋，蒐集專家學者

與實務單位意見，並彙整成果後，仍發現有部分議題需進一步探討。包含分流機制、單/雙軌的運作與爭議處理、職重專業人員之專業知能養成、表單的修改等四項，彙整專家建議如下：

(一) 分流機制

完整的職業重建服務架構，是依據服務使用者不同的支持需求程度，安排服務使用者接受最適當服務模式，以最有效率方式協助服務使用者完成職業重建目標，因此分流機制在整個服務架構中，扮演相當重要的關鍵角色。目前一般身心障礙民眾遇到求職困難時，通常會就近向就服站/台求協助，或是到職業重建窗口接受職管員協助，因此本中心主題探討中提出以就服中心的身障就服員、縣市政府的職管員作為雙邊分流判斷的起始點，使用相同的表單，初步篩選與判斷服務申請者的支持需求程度，並依支持需求程度的不同進行分流，以利服務使用者能得到適切的職業重建服務。但分流運作牽涉跨部門的行政議題，雖已提出相關處理原則（詳如附件 6）、表單（詳如附件 4、5），仍待明年度配合職管手冊全面試辦時，再依運作狀況進行必要的調整。同時建議由職訓局統籌，並邀請其他四區身心障礙者職業重建服務資源中心協助辦理，以蒐集運作狀況與修改方向。

(二) 單軌與雙軌制的運作與專業間爭議處理

由職管手冊的理念，延伸出完整的職業重建服務架構，在服務使用者使用職業重建服務資源的整個過程中，職管員除需熟悉各項職業重建服務資源狀況，同時還需有效地掌握服務使用者接受服務後的進展，以協助服務使用者達成其職業重建目標，因此必須採用單軌運作的模式，較符合此目標。但依職訓局 101 年的調查資料顯示，在全國 22 個縣市當中，實施雙軌制的縣市多達 9 個，且在當前的時空背景下，雙軌制似乎有其存在的必要，但職管手冊的理念是以單軌制為目標，如何落實職重個管工作手冊的理念、同時又兼顧雙軌制的優點，將是一大挑戰。本中心彙整相關處理模式建議於附件 17。

另外，整體架構中，有許多不同的職業重建服務專業，在不同階段視服務使用者的需求，由職管員統籌介入協助服務使用者。服務使用者在接受不同專業間交互轉介的過程當中，難免會出現專業間看法不一致的時候。因此本中心彙整專家學者與實務界的建議後，提出若各專業間發生服務爭議時，可明訂處理方式與原則，如：先以各專業的外聘專業督導進行討論尋求處理的共識、如仍無法解決再提出個案研討徵詢更多意見，藉以解決專業間爭議的困擾。

(三) 專業人員之知能養成

本中心歷經數年發展的職管手冊，其中的服務理念，與現行職管員的服務模式已存在有少許出入。今年度再推廣此理念至所有的職業重建專業人員後，服務模式與理念，也有別於目前各專業人員的專業知能養成的訓練內容。其中職管員必須同時兼具諮商者、管理者、協調整合者、倡議者等不同角色，而職評員需有更多深入評量、單項評量、職涯支持與輔導等能力，另外就業支持員則需有更專精的職務分析能力、協助服務使用者與雇主解決困難的能力。因此建議未來專業人員的初階與進階教育訓練、督導等，皆需增加各自所需之專業能力，彙整如下表：

表五 因應職管手冊理念，各專業人員需增加之專業知能

專業人員	專業知能
職業重建個案管理員	職涯輔導理念與技術、評估技巧、熟悉手冊理念並落實於服務過程等。
職業輔導評量員	職涯輔導理念與技術、特定生理能力評估（如：功能性視覺評估、聽覺能力評估）、行為分析與輔導、支持輔導策略設計與驗證等。
個別化就業支持服務員	工作分析、人境適配媒合、輔導支持策略與方式、就業市場開拓等。

（四）個別化就業支持服務模式

今年本中心將職管手冊的理念延續至支持性就業服務，並規劃提出了「個別化就業支持服務模式」。對於新的服務模式，中心彙整以下兩點建議：

1. 關於個別化就業支持表單部分：

本中心所提出之「個別化就業支持表單」系列，僅於今年度有限的透過合作單位進行試用，因此仍需透過更多實務單位的參與，以確認可行性。

另外建議以「個別化就業支持服務計畫表」作為規劃其他職業重建專業人員（如：庇護、職訓）通用表單之依據。目前規劃之就業支持表單中「支持項目」，暫定以目前的模式來呈現，但建議未來可再作調整，調整方式應依據國外文獻中支持內容、支持需求項目、支持策略的定義與概念；職務資料分析表中呈現工作分析的架構，亦暫定以目前版本為主，建議未來配合國家建置的工作資料庫修改，以建立全國通用的資料庫。

2. 關於績效考核部分：

雖然中心提出了簡化就業服務表單，但如果相關的績效制度沒有配套，那麼即使簡化了只剩5張表格，一樣無法達到「個別化就業支持服務模式」的理念，

（1）評鑑方式：

中心之所以選擇從就業服務表單做為支持性就業服務改革的開端，其原因便是多年以來，支持性就業的評鑑方式相當注重表格的撰寫，評鑑委員經由專業人員表單撰寫的內容，來評斷其服務的品質與成效，扭曲了就業服務表單的意義。故中心建議未來進行評鑑時，可以朝向考核「實際職場服務成效」的方向進行，例如：親至職場或致電訪問服務使用者及雇主，或許也可再與專家學者討論研擬多元的方式評鑑，服務才能更臻完善。

（2）案量要求：

我們可以從績效制度上看到，目前服務使用者的穩定就業壓力，僅落在支持性就業服務員這個角色身上，因為目前的績效制度僅規範由支持性就業服務員承擔「一年6位支持性個案」穩定就業的績效壓力，其中還區分「支持性個案」與「一般性個案」不同的案量（1名支持性個案=3名一般性個案）。

這樣的制度計算方式不僅影響了職管員與支持性就業服務員間的合作關係，也造成專業人員會挑選較容易就業的服務使用者，優先提供服務(俗稱：挑案)。對於改善案量制度的建議，依據委員建議彙整成以下兩點：

①**研擬共同承擔案量與服務的成效機制**：職管員與支持性就業服務員為協助服務對象就業的合作團隊，未來可嘗試研擬由職管員與就業服務員共同承擔服務績效的可行性，使職管員與就業服務員之間的合作能更加密切，也可以提升在派案與服務上的合作效益。

②**消弭「支持性個案」與「一般性個案」之區分**：目前支持性就業服務會以支持性就業服務員的「密集輔導」紀錄的筆數，來區分案量屬於「支持性個案」抑或是「一般性個案」，這容易影響支持性就業服務員有不同的服務品質。中心所提出的「個別化就業支持服務模式」，要強調的就是一種「個別化」且「延續性」的服務，因應服務使用者不同的狀況提供適當的支持服務，不侷限於「至少十天以上的支持」規定，消弭對服務使用者**分類**的制度，統一為「需支持」的服務對象，案量計算也不因有所不同，真正回歸支持性就業服務的精神。

參考文獻

中文參考書目：

1. 陳靜江(民 101)。96-99 年度身心障礙者支持性就業服務成果分析計畫(身心障礙者就業訓練)。就業安全半年刊，2，75-80
2. 陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸(民 84)。社區化就業服務工作手冊。行政院勞工委員會職業訓練局。
3. 中區身心障礙者職輔導評量資源中心(民 100)。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。
4. 中區身心障礙者職輔導評量資源中心(民 101)。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。
5. 王雲東(民 96)。從身心障礙者權益保障法談職業輔導評量之發展方向。取自 http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=456&ap_id=491
6. 林沛伶(民 96)。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討---以台中縣、市就業服務員觀點為例。東海大學社會工作研究所碩士論文，已出版。
7. 林幸台(民 96)。身心障礙者生涯輔導與轉銜服務。臺北：心理。
8. 第一兒童發展中心(民 82)。支持性就業工作手冊。行政院勞工委員會職業訓練局。
9. 花敬凱(民 87)。自然支持：重度身心障礙者就業服務的新趨勢。特殊教育季刊，69，8-16。
10. 全國法規資料庫(民 86)。身心障礙者保護法。民 86 年 4 月 26 日，取自：<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&k1=%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%B3%95&t=E1F1A1&TPage=1>
11. 全國法規資料庫(民 87)。身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則。民 87 年 6 月 30 日，取自：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0090014>
12. 劉彩虹(民 95)。身心障礙者職業輔導評量執行現況調查研究。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版。
13. 王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌(民 96)。身心障礙者職業輔導評量工作手冊(96 年修訂版)。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

英文參考書目：

1. Rusch F. R. & Hughes Carolyn. (1989). Overview of supported employment. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 22(4), 351-363.
2. West, M., Revell, G., & Wehman, P. (1998). Conversion from Segregated

Services To Supported Employment: A Continuing Challenge to the VR Service System. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 33(3), 47-239.

3. Gary, R. B. (2004). SUPPORTED EMPLOYMENT: EVIDENCE FOR AN EVIDENCE-BASED PRACTICE. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 345.
4. Baker, D. R., & Drake, R. E. (1993). A working life: The Individual Placement and Support (IPS) Program. Concord, NH: New Hampshire-Dartmouth Psychiatric Research Center.

102 年度主題探討期初審查 建議及中心回應說明

摘錄自：102 年度五區身心障礙者職業重建服務資源中心主題探討期初
審查會議紀錄

壹、 時間：102 年 4 月 3 日（星期三）下午 2 時 0 分

貳、 地點：職訓局 B202 會議室

參、 主持人：蘇組長昭如

記錄：洪圭輝

肆、 委員建議

林幸台委員：

- 一、職管手冊相關的使用成效如何呈現？另外新增試辦單位有何驗證目的？請再說明。
- 二、預期成果的描述請再說明，如撰寫成果報告預期目的是什麼？辦理研習及教育訓練預期得到什麼成果？
- 三、建議參考臺北市購買職評服務的模式，做為規劃未來職評服務的架構。

柯平順委員：

職業重建服務流程若分割成很多不同階段提供服務恐為不妥，期待以全人服務的觀點提供個管服務及擬訂職業重建計畫。

孫科長凡茹：

目前資料呈現具以就業服務相關內容居多，有關職業輔導評量部分是否多加規劃及描述。

伍、 中彰投區職重資源中心回應：

- 一、現階段主要針對就服相關的議題進行資料蒐集與討論，未來規劃以專家諮詢會議與焦點團體討論的方式，蒐集職評相關內容。
- 二、職管手冊的成效等議題，因不屬於今年主題的內容，會另案處理，但仍透過職管服務模式持續蒐集服務使用者目標達成的情形、提供服務次數與期程及頻率等數據。
- 三、預期效益如下：

（一）教育訓練、個案研討或團督的目的，是協助參與試辦單

位的人員（職管員、就服員、職評員），熟悉新服務流程與表單的使用方式，同時蒐集使用者熟悉表單需要的專業支持與時間，做為規劃未來推動時的參考依據。

（二）專家諮詢會議、焦點團體的目的，是蒐集職訓局代表、專家學者、相關合作單位對於服務模式與架構的意見，做為建立、調整服務模式的依據。

（三）成果報告中將呈現完整的職業重建服務流程。

四、職管手冊的理念即為全人觀點。職重服務流程雖然區分成各個不同服務階段（如：職管、就服、職評），將於職業重建計畫中強調全人服務理念並貫穿整個職業重建服務流程。

五、將於專家諮詢會議中持續討論職評服務各種可能的模式，並將臺北市購買的模式列入討論項目。

102 年度主題探討期中審查 建議及中心回應說明

摘錄自：102 年度五區身心障礙者職業重建服務資源中心主題探討期中
審查會議紀錄

壹、 時間：102 年 9 月 16 日（星期一）下午 1 時 40 分

貳、 地點：職訓局 B202 會議室

參、 主持人：蘇組長昭如

記錄：洪圭輝

肆、 委員建議

林幸台委員

- 一、 整體職業重建服務流程的發展，如何確定是完整？報告中提及的行政面的困難如何克服？
- 二、 在職評服務內涵方面提到「強調運用評量過程及結果以深度晤談方式進行職涯輔導與諮商」，與職重專業人員角色定位中職評員角色之一「透過評量過程協助服務對象進行職涯覺察與輔導」，兩處內容並不一致，何者才是正確的？若規劃職評員提供此服務，現行職評初階 160 小時訓練是否足夠？

柯平順委員

- 一、 目前的進度是否為「試作職管手冊」？未來在成果報告中是否會針對現行職管的作法，與新的做法做比較，並敘明差異性。
- 二、 整體職業重建服務流程的完整與不完整的差異為何？與現況又有何差異？

業務單位提問

- 一、 報告中僅提及就服使用表單，職評表單是否已經發展出來？
- 二、 現況中雙軌運作的縣市，未來在就服員自接案時，在本研究計畫中是否有探討如何使用新的系統與制度？

伍、 資源中心回應

1. 主題探討中提及的「整體職業重建服務流程」是包含分流機制，

及職管轉介職評、就服等其他職重服務的流程。分流因涉及其他行政單位，故目前較難嘗試運作與探討可行性，此為目前行政面上的困境。而職管轉介職評、就服等其他職重服務的流程方面，目前正按計畫進行中。

2. 未來在職評服務內涵與角色上，會統一使用「職涯覺察與輔導」的文字內容。而因應此角色功能所需的專業訓練，將納入後續會議中討論。
3. 本年度主題探討的重點在於職管理念延伸，以及職管與職評、就服等職重專業間服務流程，因此不會對職管手冊再進行試作，也不會對職管手冊的內容再做更動。
4. 現行運作模式在各專業間連結較不完整，且服務使用者需重複被詢問相同的問題，因此本年度主題探討將探討職管理念延伸後，職管員與職評員、職管員與就服員間的服務流程。
5. 職評報告建議格式與相關表單，已於7月中的焦點團體會議中定稿，目前已進入試填階段。
6. 在第二次專家會議討論時已確認，職管手冊之服務理念延伸到其他職重專業後，必須以單軌方式運作較為適切，但本年度主題探討仍會討論就服員自接案時可能的因應方式與建議。

就業服務人員問卷調查結果與分析

透過線上問卷調查，蒐集支持性就業服務員對於其角色功能、服務理念及實施頻率、職業重建服務登打系統與就業服務表單之意見，共收集 70 份有效問卷，分析結果如下：

支持性就服員所扮演的角色功能可分為：「**評估**（選擇有用的評量工具與技巧、進行合適的標準化測驗與生態評量技巧...）」、「**工作開拓**（工作找尋、行職業分析、職務分析...）」、「**職場輔導**（工作技能教導、人際互動、工作規範、金錢規劃、工作速度...）」、「**職前準備**（工作態度、時間觀念、技能養成、生涯探索...）」、「**就業媒合與安置**（提供職缺訊息、協助面試準備、履歷撰寫...）」、「**個案管理**（蒐集與解釋服務使用者資料、執行個案量管理工作、與醫療專業人員針對服務使用者功能能力、癒後與治療計畫交換意見、轉介時向服務提供者清楚陳述服務使用者問題、評估障礙的意義時能考量其醫療、社會、心理、教育及家庭狀態）」、「**諮商輔導**（個別與團體諮商、服務使用者之家人支持性諮商、協助服務使用者表達個人需調整的具體行為目標、運用行為改變技術...）」、「**雇主服務**（拜訪雇主、陪同試做、障礙特性解說、服務使用者工作問題解決、相關資源資訊提供...）」、「**資源連結**（經濟補助、輔具申請、教會、廟宇等非正式支持）」、「**職務再設計**（工作檢核表、工作流程設計、建立自然支持者、設計字卡、工作內容調整...）」等十項。

由分析結果可知在第一部份三項問題人數平均比例中(表一)，支持性就服員認為重要的角色功能前三高是「**職場輔導**」(89%)、「**雇主服務**」(71%)、「**工作開拓**」(61%)；接著是「**就業媒合與安置**」(58%)及「**職前準備**」(48%)，其餘不到四成比例，相對不重要的角色功能是「**職務再設計**」(37%)、「**諮商輔導**」(25%)、「**個案管理**」(25%)、「**評估**」(25%)、「**資源連結**」(12%)。

由數據分析整體而言，支持性就服員認為重要的角色功能應包含：「**職場輔導**」、「**雇主服務**」、「**工作開拓**」、「**就業媒合**」以及「**職前準備**」五項，顯示支持境就業服務員認為重要的角色功能因聚焦於「**職場與工作上的服務**」。

題目 / 向度	職場輔導	雇主服務	工作開拓	就業媒合與安置	職前準備	職務再設計	個案管理	諮商輔導	評估	資源連結	其他
在目前就業服務中,我最常發揮的角色功能有:	93%	73%	77%	77%	51%	41%	27%	29%	37%	17%	1%
在目前就業服務中,我花費時間較多的是:	84%	56%	56%	51%	34%	26%	24%	17%	16%	3%	10%
若要達到穩定就業,就服員要做到的任務	90%	84%	51%	44%	57%	44%	24%	29%	23%	17%	0%
平均值	89%	71%	61%	57%	47%	37%	25%	25%	25%	12%	4%
排序	1	2	3	4	5	6	7	7	7	10	11

表一、支持性就業服務員對角色功能之看法

(二)支持性就服員對服務理念及實施頻率之看法：

在此部分的問卷中，題型分為「支持性就服員認為重要的服務理念」與「支持性就服員實際執行的頻率」，藉由兩者的交叉比對獲知「服務理念」與「實際執行」的關係。

問卷以 Likert 五點量表來評分支持性就服員對「服務理念的重要性」及「實施頻率」。量表「重要性」評分為：0-非常不重要、1-不重要、2-普通重要、3-重要、4-非常不重要；「實施頻率」的評分為：0-不曾實施(0-20%)、1-很少實施(21-40%)、2-有時實施(41-60%)、3-時常實施(61-80%)、4-總是實施(81-100%)。

在「服務理念重要性」的分析數據可以得知(表二)，「服務理念重要性」的平均數為 3.04，在 21 項服務理念中，有十項高於平均值 3.04，顯示支持性就業服務員較看重這些服務理念，其依序為：「協助建立職場自然支持者」(3.66)、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」(3.58)、「持續提供職場關心與支持」(3.54)、「充分與服務使用者討論職業選擇」(3.51)、「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」(3.46)、「擬定個別化就業服務計畫」(3.43)、「服務使用者達到雇主的工作要求後，我才慢慢退離職場」(3.36)、「依服務使用者特質、興趣、能力媒合工作」(3.31)、「結案後，當服務使用者有問題，仍繼續提供協助支持」(3.29)、「不論何時，我尊重服務使用者去留職場意願」(3.07)。其餘「服務理念」項目較平均值低，分數在 2 以上，顯示僅具「普通重要」的程度，最低分為「優先服務中、重度的對象」(2.04)。

在「實施頻率」的分析數據則可得知，「實施頻率」的平均數為 2.92，在 21 項服務理念中，有十一項高於平均值 2.92，顯示支持性就業服務員較常實施這些服務理念，其依序為：「持續提供職場關心與支持」(3.52)、「協助建立職場自然支持者」(3.43)、「充分與服務使用者討論職業選擇」(3.40)、「擬定個別化就業服務計畫」(3.39)、「結案後，當服務使用者有問題，仍繼續提供協助支持」(3.33)、「服

務使用者達到雇主的工作要求後，我才慢慢退離職場」(3.30)、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」(3.28)、「依服務使用者特質、興趣、能力媒合工作」(3.26)、「不論何時，我尊重服務使用者去留職場意願」(3.16)、「與服務使用者家人或重要他人保持聯繫」(3.11)「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」(2.96)。其餘「實施頻率」項目僅達「有時實施」的程度，而以「優先服務中、重度的對象」(1.87)分數最低，顯示此服務理念實施頻率最低。

經個別分析「服務理念」與「實施頻率」後，再以 t 檢定交叉分析兩者之相關(表三)，得知有八項「服務理念」與「實施頻率」之間有顯著差異，而差異分為兩類：一為「服務理念重要，但實施頻率低」，該服務理念分別有：「先準備、訓練好之後，再推介就業」、「關注服務使用者生涯發展」、「協助建立職場自然支持者」、「教導金錢規畫」、「經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員」、「連結後續服務資源」、「拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺」；二為「服務理念較不重要，但實施頻率高」，該題項僅「按時填寫每一筆服務紀錄」一項。

統整「服務理念重要性」與「實施頻率」的兩者交之間的落差，可推論歸納一些議題如下：

1. **需更專注於對服務使用者之服務**：由統計分析可看出，支持性就服員無法提供服務使用者重要的服務內容，也許是因為需盡快達到業績或執行行政作業，而無法有足夠充裕的時間提供服務。根據結果是可以得知支持性就業服務是需要更專注在提供服務使用者服務上的。
2. **實際服務與撰寫紀錄間的兩難**：讓支持性就服員認為「服務理念不重要，但實施頻率高」的選項中，其中「按時填寫每一筆服務紀錄」是有顯著差異的向度，這可能與支持性就服員在職場輔導時間較長，以致無法做到每日填寫表單紀錄。
3. **調整績效制度**：在服務理念「重要性」與「實施頻率」個別的統計數據上，很有趣的發現最低分的都是「優先服務中、重度的對象」，顯示當前支持性就服員不覺得「優先服務中、重度對象」是重要的，且在實務上也較少優先服務中、重度的服務使用者。推論與目前支持性就業服務的績效制度有關，支持性就服員有案量的壓力，在職管端可能就會先做篩選，讓支持性就服員服務較有可能迅速就業的服務使用者，而排擠了中、重度較困難的服務使用者。

題目 / 向度	9. 協助建立職場自然支持者	10. 持續提供職場關心與支持	2. 充分與服務使用者討論職業選擇	19. 拜訪雇主，有機會順便開發新的工作職缺	1. 擬定個別化就業服務計畫	17. 結案後，當服務使用者有問題，仍繼續提供協助支持	8. 服務使用者到僱主的工作後，要求我慢慢退離職場	3. 依服務使用者特質、興趣、能力媒合工作	16. 經過服務後，服務使用者應更加獨立自主，不再依賴就服員	15. 不論何時，我尊重服務使用者去留職場意願	13. 與服務使用者家人或重要他人保持聯繫	18. 連結後續服務資源	11. 關心服務使用者心理調適，協助教導休閒規劃	21. 工作時間外，接聽雇主及服務使用者同事的電話	14. 按時填寫每一筆服務紀錄	6. 關注服務使用者生涯發展	20. 工作時間外，接聽服務使用者及其家屬電話	4. 先準備、訓練好之後，再推介就業	5. 先安置就業，再訓練	12. 教導金錢規畫	7. 優先服務中、重度的對象	平均值
重要性平均值	3.66	3.54	3.51	3.58	3.43	3.29	3.36	3.31	3.46	3.07	3.04	3.04	2.76	2.63	2.63	2.84	2.49	2.89	2.65	2.61	2.04	3.04
實施頻率平均值	3.43	3.52	3.40	3.28	3.39	3.33	3.30	3.26	2.96	3.16	3.11	2.72	2.73	2.85	2.83	2.42	2.71	2.33	2.48	2.16	1.87	2.92

表二、支持性就服員對服務理念重要性與實施頻率表

表三、支持性就服員對服務理念重要性與實施頻率 t 檢定表(N=70)

向度名稱	平均數	標準差	平均數的 標準誤	差異的 下界	95% 信賴區間 上界	t	自由度	顯著性(雙尾)
擬定個別化就服計畫 -	.043	.892	.107	-.170	.255	.402	69	.689
與個案充分討論職業選擇	.114	.713	.085	-.056	.284	1.341	69	.184
依個案特質媒合工作 -	.058	.784	.094	-.130	.246	.614	68	.541
先訓練後安置	.557	1.044	.125	.308	.806	4.463	69	.000*
先安置後訓練	.134	1.013	.124	-.113	.382	1.085	66	.282
關注個案生涯發展	.406	.714	.086	.234	.577	4.723	68	.000*
優先服務中重度對象	.171	.742	.089	-.005	.348	1.934	69	.057
個案穩定後才退離職場	.058	.745	.090	-.121	.237	.646	68	.520
協助建立自然支持者	.246	.628	.076	.096	.397	3.259	68	.002*

持續提供職場支持	.030	.627	.077	-.123	.183	.390	66	.698
關心個案心理調適與協助休閒規劃	.029	1.204	.144	-.258	.316	.199	69	.843
教導金錢規劃	.449	.883	.106	.237	.662	4.224	68	.000*
與個案家人或重要他人保持聯繫	-.071	.709	.085	-.240	.098	-.843	69	.402
按時填寫服務紀錄	-.200	1.150	.137	-.474	.074	-1.455	69	.150
尊重個案職場去留意願	-.086	.608	.073	-.231	.059	-1.180	69	.242
經服務後個案應更加獨立自主	.485	.763	.093	.301	.670	5.246	67	.000*
結案後仍持續提供支持	-.059	.644	.078	-.215	.097	-.754	67	.454
連結後續服務資源	.328	.805	.098	.132	.525	3.339	66	.001*
拜訪雇主開發新的職缺	.324	.888	.108	.108	.539	3.003	67	.004*
工作時間外接聽個案及家屬電話	-.229	1.406	.168	-.564	.107	-1.360	69	.178
工作時間外接聽雇主及同事電話	-.242	.993	.122	-.487	.002	-1.983	65	.052
按時填寫每份表單	-.364	1.102	.166	-.699	-.029	-2.190	43	.034*

* $p < .05$

(三) 職業重建服務登打系統與就業服務表單意見方面：

1. 職業重建服務登打部分：

經過統計分析，發現大約將近八成(如表四)的支持性就服員期待電腦系統若有「自動帶入」與「自動儲存」的功能，會使得工作者在使用上更加便利。

以目前專業工作者所使用的職業重建服務登打系統，確有一些不方便的地方，尤其是在表格與表格之間的關連性，如 3-1 與 3-2，常常需要花費時間相互對對照填寫，造成工作者的疲乏；再者系統有時間上的限制(1800 秒)，若超過時間為儲存，登打的資料將會消失，這也常造成工作者行政上的困擾。因此會期待能有「自動帶入」與「自動儲存」的功能加入。

表四、支持性就服員對電腦表格系統之意見(N=64)

Dichotomy label	Count	Pct of Cases
無，很方便	2	3.1
自動帶入(如：3-1黑點帶入3-2...)	51	79.7
自動儲存	51	79.7

字體放大	13	20.3
	-----	-----
Total responses	117	182.8

2. 就業服務表單部分：

就業服務表單部分的問卷題型有 5 題，分別為：「不考慮系統因素，花最多時間填寫的表單」、「有助於運用於職場輔導的表單」、「可呈現服務品質的表單」、「待修改以貼切實務需要的表單」、「能發揮就服理念的表單」。以下一一分析各題項數據結果：

(1) **不考慮系統因素，花最多時間填寫的表單**：此部份的統計分析結果發現(表五)，47.1%的支持性就服員認為「0c 案主服務記錄表」是花費最多時間填寫的表單，其次為「3-2 案主就業服務計畫表」(24.3%)與「2-4 案主職業重建計畫表」(17.1%)。

表五、不考慮系統因素，支持性就服員認為花費最多時間填寫的表單(N=70)

項度名稱	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
0c案主服務記錄表	33	47.1	47.1	47.1
1-3工作分析表	1	1.4	1.4	48.6
2-1申請者晤談記錄表	2	2.9	2.9	51.4
2-4案主職業重建計畫表	12	17.1	17.1	68.6
3-1案主/工作配對檢核表 (系統自動代入)	1	1.4	1.4	70.0
3-2案主就業服務計畫	17	24.3	24.3	94.3
4-1工作流程分析表	3	4.3	4.3	98.6
6-1 案主服務月報表 (系 統自動輸出)	1	1.4	1.4	100.0
總和	70	100.0	100.0	

(2) **有助於運用於職場輔導的表單**：此部份的統計分析結果發現(表六)，有超過 5 成的支持性就服員認為「0c 案主服務記錄表」有助於運用在職場上的表單；其次為「2-1 申請者晤談記錄表」與「3-2 案主就業服務計畫」，人數比率皆達 47.1%。

表六、支持性就服員認為有助於運用於職場輔導的表單(N=70)

Dichotomy label	Count	Pct of Cases
0c案主服務記錄表	37	54.4

1-1A社區就業機會簡明表	1	1.5
1-1B媒合狀況簡明表	1	1.5
1-2工作環境分析表	16	23.5
1-3工作分析表	14	20.6
2-1申請者晤談記錄表	32	47.1
2-1A案主分析表	30	44.1
2-2增強問卷表	11	16.2
2-3家長/監護人意見調查表	9	13.2
2-4案主職業重建計畫表	30	44.1
2-5B案主轉介追蹤表	1	1.5
3-1案主/工作配對檢核表 (系統自動代入)	22	32.4
3-2案主就業服務計畫	32	47.1
4-1工作流程分析表	22	32.4
4-2職務分析與訓練記錄表	3	4.4
5-1案主意見調查	8	11.8
5-2家長意見調查	3	4.4
5-3雇主意見調查	10	14.7
6-1 案主服務月報表 (系統自動輸出)	1	1.5
6-2 工作成果月報表 (系統自動輸出)	1	1.5
	-----	-----
Total responses	284	417.6

(3) 可呈現服務品質的表單：根據統計分析資料(表七)發現，超過八成的支持性就服員一致認為能呈現服務品質的表單為「0C 案主服務記錄表」，其餘表單皆未超過5成的數據。

(4) 待修改以貼切實務需要的表單：統計分析資料(表八)發現，支持性就服員認為最需要修改的表單為「3-2 案主就業服務計畫」，有將近5成的支持性就服員認為需要修改以更貼近實務需要。

表七、支持性就服員認為可呈現服務品質的表單(N=70)

Dichotomy label	Count	Pct of Cases
0B就業輔導進度表 (由系統自動輸出)	7	10.3
0C案主服務記錄表	56	82.4
1-1A社區就業機會簡明表	1	1.5
1-1B媒合狀況簡明表	3	4.4
1-2工作環境分析表	4	5.9
1-3工作分析表	3	4.4

2-1申請者晤談記錄表	9	13.2
2-1A案主分析表	8	11.8
2-2增強問卷表	1	1.5
2-3家長/監護人意見調查表	2	2.9
2-4案主職業重建計畫表	14	20.6
3-1案主/工作配對檢核表 (系統自動代入)	12	17.6
3-2案主就業服務計畫	24	35.3
4-1工作流程分析表	12	17.6
4-2職務分析與訓練記錄表	2	2.9
4-3生產作業記錄表	1	1.5
5-1案主意見調查	18	26.5
5-2家長意見調查	15	22.1
5-3雇主意見調查	17	25.0
6-1 案主服務月報表 (系統自動輸出)	13	19.1
6-2 工作成果月報表 (系統自動輸出)	9	13.2
	-----	-----
Total responses	231	339.7

表八、支持性就服員認為待修改以貼切實務需要的表單(N=70)

Dichotomy label	Count	Pct of Cases
0C案主服務記錄表	8	12.9
1-1A社區就業機會簡明表	4	6.5
1-1B媒合狀況簡明表	8	12.9
1-2工作環境分析表	6	9.7
1-3工作分析表	12	19.4
2-1申請者晤談記錄表	4	6.5
2-1A案主分析表	14	22.6
2-2增強問卷表	4	6.5
2-3家長/監護人意見調查表	4	6.5
2-4案主職業重建計畫表	13	21.0
3-1案主/工作配對檢核表 (系統自動代入)	20	32.3
3-2案主就業服務計畫	30	48.4
4-1工作流程分析表	10	16.1
4-2職務分析與訓練記錄表	3	4.8
4-3生產作業記錄表	1	1.6
5-1案主意見調查	21	33.9
5-2家長意見調查	18	29.0

5-3雇主意見調查	20	32.3
6-1 案主服務月報表 (系統自動輸出)	4	6.5
6-2 工作成果月報表 (系統自動輸出)	2	3.2
	-----	-----
Total responses	206	332.3

(5)能發揮就服理念的表單：根據統計分析資料(表九)發現，支持性就服員認為能發會就服理念的表單，人數比例最高的為「0C 案主服務記錄表」(62.1%)，次高為「3-2 案主就業服務計畫」(56.1%)。僅這兩張表格有超過半數的人認為能發會就服理念，其餘皆不達半數。

表九、支持性就服員認為能發揮就服理念的表單(N=70)

Dichotomy label	Count	Pct of Cases
0B就業輔導進度表 (由系統自動輸出)	3	4.5
0C案主服務記錄表	41	62.1
1-1A社區就業機會簡明表	4	6.1
1-1B媒合狀況簡明表	4	6.1
1-2工作環境分析表	12	18.2
1-3工作分析表	17	25.8
2-1申請者晤談記錄表	18	27.3
2-1A案主分析表	17	25.8
2-2增強問卷表	4	6.1
2-3家長/監護人意見調查表	3	4.5
2-4案主職業重建計畫表	27	40.9
2-5A案主轉介表	2	3.0
3-1案主/工作配對檢核表 (系統自動代入)	24	36.4
3-2案主就業服務計畫	37	56.1
4-1工作流程分析表	23	34.8
4-2職務分析與訓練記錄表	3	4.5
5-1案主意見調查	7	10.6
5-2家長意見調查	4	6.1
5-3雇主意見調查	7	10.6
6-1 案主服務月報表 (系統自動輸出)	3	4.5
6-2 工作成果月報表 (系統自動輸出)	3	4.5
	-----	-----

由以上 5 項題型可統整歸納出，以「0C 案主服務記錄表」及「3-2 案主就業服務計畫」較受就服員重視，茲將相關內容整理如下：

(1)「0C 案主服務記錄表」：雖然是就服員「花最多時間填寫的表格」，但也最能表現「服務的品質」及「發揮就服理念」，且亦「有助運用於職場輔導」，顯示就服員是相當重視「0C 案主服務記錄表」的存在與其功能價值。

(2)「3-2 案主就業服務計畫」：支持性就服員認為「3-2 案主就業服務計畫」的功能包含：「有助運用於職場輔導」、「呈現服務的品質」、「發輝服務理念」，但在「填寫的時間」方面僅次於「0C 案主服務記錄表」；而在「應該修改，以更符合實務需求」的問題當中，「3-2 案主就業服務計畫」被支持性就服員認為最應修改的表格。此顯示「3-2 案主就業服務計畫」對就服員而言是重要有價值的表格，但在實務工作中，卻需要再做些調整，以更符合實務狀況。

(四)小結

透過了問卷統計與分析，得以了解了目前支持性就服員對於本身「角色功能」、「服務理念與實施頻率」及「職業重建服務登打系統與就業服務表單」的意見。我們可以看到在「角色功能」的意見中，支持性就服員是相當清楚所應該扮演的角色應該是要聚焦於「職場輔導」部分，但在第二部分統計「服務理念與實施頻率」時，卻又發現支持性就服員「服務理念」與「實務」上的落差，再輔以最後「職業重建服務登打系統與就業服務表單」的數據，我們可歸納出這些落差可與「績效制度」及「行政表單」有關。

中心今年度的主題研究是發展職管手冊理念，將其理念延續至職業輔導評量與支持性就業服務專業，使整體職業重建專業能更趨整合。透過問卷的分析研究，我們也發現「績效制度」及「行政表單」的問題正存在於目前的支持性就業服務專業中，中心也將會朝改善問題的方向進行研究探討。

身心障礙者職業重建服務

快篩分流表

姓名：	障礙類別	日期： 年 月 日	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
您的需求項目		服務內容初步建議	
一	<input type="checkbox"/> 我只需要就業機會，不需要其他協助。 <input type="checkbox"/> 我不需他人協助，可自行前往公司應徵面試。 <input type="checkbox"/> 我不需他人協助，可在職場工作達半年以上。 <input type="checkbox"/> 我可以運用交通工具到任何想去的地方。 <input type="checkbox"/> 我想獲得職業訓練資訊。	◎服務項目：如提供就業機會資訊、短期就業促進方案、政府短期就業方案、職業訓練。 ◎建議您 <u>在此</u> 接受服務，但仍尊重您的選擇。	
二	<input type="checkbox"/> 提供給我就業資訊以外， <u>必要時</u> 可陪同面試。 <input type="checkbox"/> 我需要初步的面試技巧、履歷撰寫、服裝儀容的提點。 <input type="checkbox"/> 我需要服務人員在 <u>初期</u> 協助我在職場適應。 <input type="checkbox"/> 在工作上我需要輔具幫助我工作順暢。	◎服務項目：如簡易職前準備(履歷健診、職業適性)、職場輔導、陪同面試、職務再設計 ◎建議您至 <u>就業服務站身障就服員</u> 接受服務，但仍尊重您的選擇。	
三	<input type="checkbox"/> 面試時，服務人員請務必陪同我。 <input type="checkbox"/> 我希望有服務人員 <u>長期</u> 在職場協助我工作上的適應。 <input type="checkbox"/> 在最近一年內，我曾接受就業服務站服務，但仍持續待業中。 <input type="checkbox"/> 我需要交通上的支持需求。 <input type="checkbox"/> 在工作上我需要運用輔具幫助我。 <input type="checkbox"/> 我想獲得身障職業訓練資訊。	◎服務項目：如支持性就業服務、身障專班職業訓練、交通訓練、職務再設計。 ◎建議您至 <u>職業重建窗口</u> 接受服務，但仍尊重您的選擇。	

單位名稱：OO就服站/台(由各單位自行填入)聯絡電話：**-***** 分機**

身心障礙者職業重建服務開案審查表

使用說明：1、本表主要提供於審查評估職業重建服務需求程度高低使用。

2、職管員依據「身心障礙者職業重建服務申請表」，與服務申請者/轉介者晤談，了解服務申請者之基本背景資料與職業重建服務需求，並以下列各項條件作為判斷需求之參考。

項目	審查條件(各項目均可複選)
身份條件	<p>服務申請者在年齡 15 歲以上(國民中學畢業者不在此限)，且必須具備下列二項條件之一：</p> <p><input type="checkbox"/>1.領有身心障礙手冊/證明</p> <p><input type="checkbox"/>2.其他經主管機關認定者，請說明：_____</p>
醫療狀況	<p>服務申請者目前為下列其中一項狀態：</p> <p><input type="checkbox"/>1.目前無醫療介入</p> <p><input type="checkbox"/>2.目前有醫療介入，經判斷可穩定接受職業重建服務</p> <p><input type="checkbox"/>3.其他，請說明：_____</p>
支持服務需求程度	<p>A. 申請者不需太多支持服務，經簡單諮詢、提供就業機會，即可獨立就業，例如：</p> <p><input type="checkbox"/>1.申請者曾經自行成功求職，並有穩定就業半年以上之經驗。</p> <p><input type="checkbox"/>2.申請者經判斷具備獨立求職技能(交通能力、人際互動、面試技巧)或有具體的就業規劃。</p>
	<p>B. 申請者可能需要少許支持服務即可獨立就業，例如：</p> <p><input type="checkbox"/>1.申請者可能需要簡易的職前準備，如：面試技巧、履歷撰寫、服裝儀容或就業適應講座。</p> <p><input type="checkbox"/>2.申請者具就業市場要求之徵才條件，但可能需要陪同面試。</p> <p><input type="checkbox"/>3.申請者具就業市場要求之徵才條件，但初期在職場上可能需要職場輔導。</p> <p><input type="checkbox"/>4.申請者在職場上可能需要輔具或職務再設計等資源的支持。</p>
	<p>C. 申請者可能需較多支持服務以達成職業重建目標，例如：</p> <p><input type="checkbox"/>1.申請者就業動機不明顯，可能需要增強就業動機之服務。</p> <p><input type="checkbox"/>2.申請者不清楚自己未來的就業方向或適合的工作類型，可能需要職涯方面之探索與輔導。</p> <p><input type="checkbox"/>3.申請者不知道如何進行求職，可能需要提升求職技巧能力或求職自我效能。</p> <p><input type="checkbox"/>4.申請者未達到就業市場要求之徵才條件，可能需要提升工作技能。</p> <p><input type="checkbox"/>5.申請者過去工作經驗中，工作適應狀況不穩定，可能需要職場上的適應與輔導。</p> <p><input type="checkbox"/>6.經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導。</p> <p><input type="checkbox"/>7.經判斷可能需要協助申請者安排特定就業安置資源。</p> <p><input type="checkbox"/>8.經判斷申請者可能需要深度心理諮商及輔導。</p>
	<p>D. 申請者明顯無法由服務中受益，達成職業重建目標機會極小，例如：</p> <p><input type="checkbox"/>1.申請者身心狀況極不穩定，無法穩定配合接受服務。</p> <p><input type="checkbox"/>2.申請者目前首要需求並非職業重建，可能需要其他資源優先協助。</p>

請依據服務申請者現況與需求，說明決定何種服務之理由：

服務申請者符合上述身份條件-_____；醫療狀況-_____；

- A. 服務申請者完全不需或只需少許支持服務即能就業，可協助連結/轉介適當資源。
- B. 服務申請者支持服務需求程度較高，可考慮由職業重建窗口職業重建個案管理員服務。
- C. 經審查後建議不開案：服務申請者目前首要需求並非職業重建，可考慮連結/轉介其他單位協助。

其他說明：_____

已提供：簡單諮詢(諮詢內容：_____)

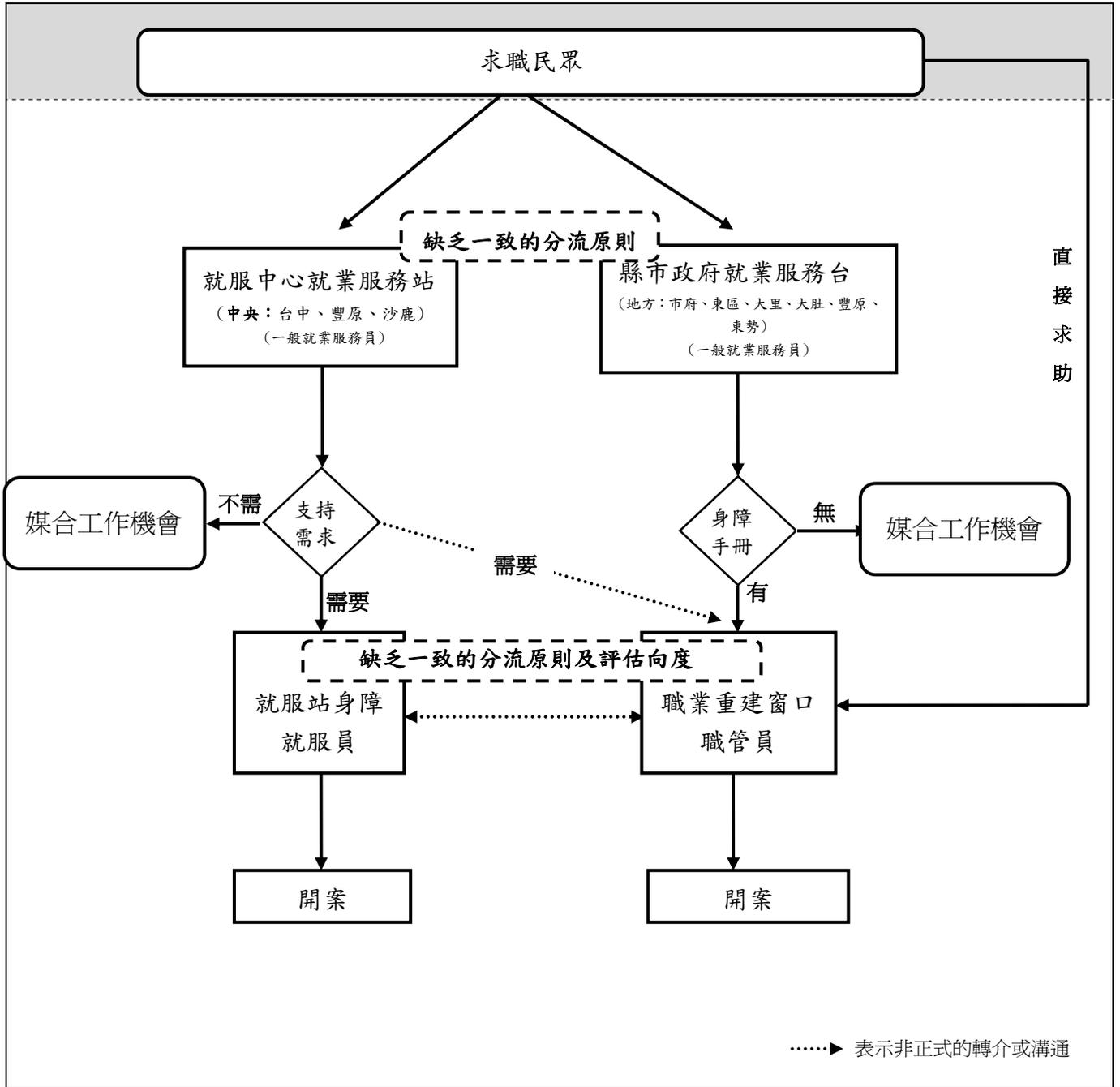
連結/轉介(單位：_____ 聯絡人/電話：_____)

接案單位：_____

職業重建個案管理員：_____ 日期：_____

督導：_____ 日期：_____

職業重建窗口與就業服務站分流轉介流程圖



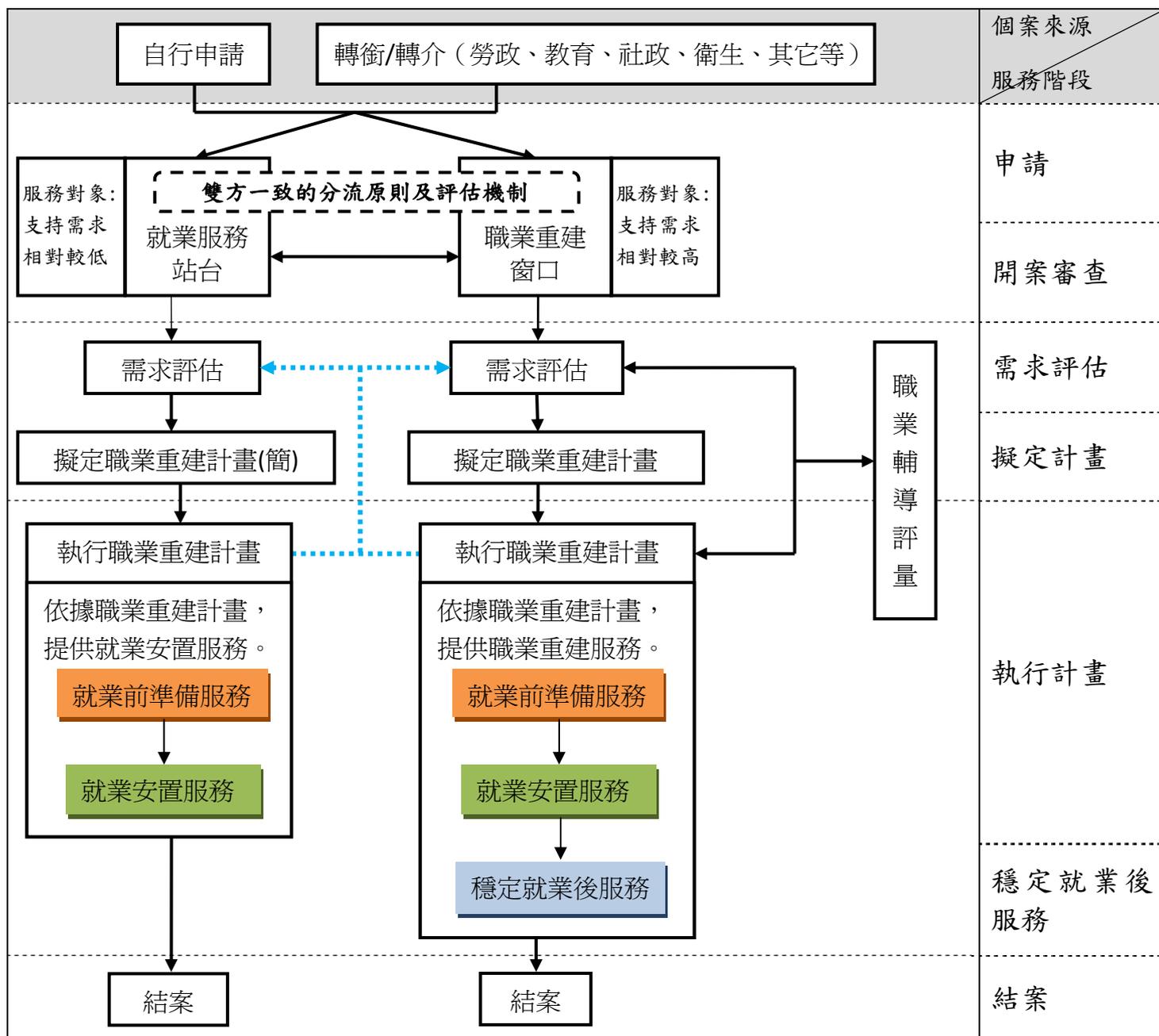
縣市職業重建窗口與就服中心就業服務站分流現況
(以臺中市第一區職重中心與沙鹿就服站為例)

說明：

依上圖所示，說明就服中心就服站、縣市政府就服台、縣市政府職重窗口之「服務分流」實施現況如下：

就服中心就業服務站	縣市政府就業服務台
<p>1. 就服站一樓的臨櫃人員，會先做簡單的判斷。若身障者狀況不需要特殊的身障專業知能即可服務，則會直接協助媒合就業；但若牽涉到身障專業知能的服務，就會轉給身障就服員服務。</p> <p>2. 站內身障就服員只有一人，且限於業務關係無法長期待在站內。因沙鹿就服站與第一區職重中心距離相近，故第一區職重中心與沙鹿就服站曾非正式溝通；若有身障者前往沙鹿就服站求職，就服站亦可協助告知身障者轉往第一區職業重建中心登記。</p>	<p>1. 就服台受理求職者時，會以<u>身障手冊/證明的有無</u>，來判斷是否讓職管員接案，因此前來就服台的所有身障求職者都會轉由職重窗口服務。</p> <p>2. 除此之外，就服台無其他判斷的原則標準。</p>
就服站身障就服員	縣市政府職業重建窗口
<p>就服站判斷分流方式：</p> <p>(1)<u>經驗法則</u>：據身障求職者<u>過往就業經驗</u>判斷是否需要提供密集的職場輔導，若為<u>技能學習上較為困難</u>，則建議求職者使用職業重建資源來協助其求職。</p> <p>(2)<u>服務使用者決定</u>：與身障求職民眾說明職業重建窗口及就服站身障就業窗口兩者的服務差異，由身障求職者自行選擇服務提供方式。</p> <p>(3)<u>簡易施測與情評</u>：運用簡易情境評量或工作任務，評估求職者對從事該職務的表現，再決定是否需要職業重建資源協助。</p>	<p>1. 身障者進入職重窗口後，通常不會再分流出去回到就服台或就服站，原因如下：</p> <p>(1) <u>職業重建系統可提供一般性就業服務</u>：職業重建服務主要服務對象雖然是支持需求高的對象，但一般對象也會提供服務，故職管員接案後不論支持程度多寡，皆可派案給支持性就服員。</p> <p>(2) <u>支持性就服單位之案量(績效)需求</u>：在單軌制的設計及支持性就服計畫的績效規定下，支持性就服員之案量全數仰賴職管員派案，且需要接到一定的案量才足以分派給支持性就服員並達成績效要求。</p> <p>2. 內部分流：職管員接案後，會利用內部評估系統，將服務使用者分為一般性服務與支持性服務，由委託的支持性就服單位提供服務。</p>

整體職業重建服務流程概念圖



職重專業人員角色功能定位

身心障礙者就業服務員	職業重建個案管理員	職業輔導評量員	個別化就業支持服務員	職業重建服務資源專業人員
<p>就服中心身障民眾求職窗口的服務統籌與規劃專家</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供身心障礙民眾就業服務諮詢。 ◆ 提供職涯選擇、求職與面試準備、協助媒合職場、追蹤就業適應狀況等服務。 <p>1. <u>服務分流的判斷與執行</u>： 初步判斷服務對象的需求，並進行分流</p> <p>2. <u>支持需求的評估</u>： 透過簡易的評量方式掌握服務對象的支持需求</p> <p>3. <u>職業重建計畫的擬定與執行</u>： (1)參考服務對象的支持需求，並與他討論以擬定職業重建計畫。 (2)親自執行職業重建計畫。</p>	<p>職業重建窗口的服務規劃專家</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助身心障礙民眾，評估職業重建需求、進行職涯輔導並規劃職涯方向。 ◆ 提供達成就業目標的多元且持續的支持服務。 <p>1. <u>服務分流的判斷與執行</u>： 初步判斷服務使用者的需求，並進行分流。</p> <p>2. <u>確定職涯方向與支持需求的評估</u>： 透過晤談與各種評量方式、資源，協助確定服務對象的職涯方向與支持需求</p> <p>3. <u>職業重建計畫的擬定與執行</u>： (1)參考服務使用者的支持需求，並與其及重要他人討論以擬定職業重建計畫。 (2)視需要協助服務使用者連結跨部門(如社政)資源</p>	<p>職業重建服務系統中的評估專家</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助職管員評估服務使用者的職涯發展助阻力及支持輔導需求，以提供擬定或修正職業重建計畫之參考。 ◆ 協助職業重建人員評估服務使用者適性就業的工作技能表現及支持輔導方式，以修正個別化服務支持計畫。 <p>1. <u>職業輔導評量計畫的擬定與執行</u>： (1)參考轉介目的與開案晤談資料，擬定職業輔導評量計畫。 (2)選用合適方式或工具，進行深度或特定項目評估。 (3)召開職評說明會，說明評量結果與相關建議。</p> <p>2. <u>透過評量過程協助服務使用者進行職涯覺察與輔導</u>： (1)於評量過程中，探索討論</p>	<p>服務對象的個別化支持服務專家、雇主的問題解決專家</p> <p>一、<u>服務對象端</u>：</p> <p>1. <u>提供個別化就業支持服務</u>： (1)接受職管員派案或資源連結，提供個別化就業支持服務。 (2)與職管員溝通服務對象的就業狀況，並討論發現到的支持需求。</p> <p>2. <u>擬訂/確認個別化就業支持服務計畫</u>： (1)確認職業重建目標，並擬定個別化就業支持服務計畫。 (2)掌控個別化就業支持服務計畫的執行進度，適時調整計畫內容。</p> <p>3. <u>進行人境適配的工作媒合，並提供特定職場相關、有具體目的的就業前支持服務</u>。如：</p>	<p>就業前/後的資源服務專家</p> <p>1. <u>接受職管員派案或資源連結</u> 與職管員溝通個案的就業狀況，並討論發現到的支持需求。</p> <p>2. <u>擬定個別化服務計畫並提供服務</u> (1)參考職業重建目標擬定個別化服務計畫。 (2)提供個別化服務，掌握計畫執行進度。 (3)適時調整服務內容。</p>

身心障礙者就業服務員	職業重建個案管理員	職業輔導評量員	個別化就業支持服務員	職業重建服務資源專業人員
<p>(3)視需要協助服務對象連結跨部門(如社政)資源。</p> <p>(4)掌控職業重建計畫執行的進度，並適時調整計畫內容或目標。</p> <p>4. <u>服務對象在就業過程中的支持輔導：</u></p> <p>(1)協助服務對象職涯選擇。</p> <p>(2)針對特定的求職目標協助服務對象做好求職與面試等就業準備。</p> <p>(3)協助服務對象媒合到職場。</p> <p>(4)追蹤服務對象就業後的適應。</p> <p>5. <u>就業機會的開發：</u></p> <p>(1)開拓就業機會。</p> <p>(2)對已開拓的工作機會進行工作分析。</p> <p>6. <u>雇主的諮詢對象：</u></p> <p>協助雇主了解就業促進相關資源及相關補助或規定。</p>	<p>源。</p> <p>(3)親自執行職業重建計畫，視需要派案或連結資源至職業重建服務資源單位執行職業重建計畫。</p> <p>(4)掌控職業重建計畫執行的進度，並適時調整計畫內容或目標。</p> <p>4. <u>服務使用者在職業重建過程中的職涯支持與輔導：</u></p> <p>(1)協助服務對象職涯探索</p> <p>(2)協助服務對象學習自我覺察與自我決策。</p> <p>(3)協助服務對象做好心理、行為、認知等層面的就業準備。</p> <p>(4)協助服務對象就業後的適應與後續支持。</p> <p>5. <u>職重服務資源的管理：</u></p> <p>(1)管理轄區職業重建服務資源，並適時協調、整合。</p> <p>(2)針對不足的資源，進行盤點與倡導。</p>	<p>與釐清<u>職涯</u>相關議題的參考依據。</p> <p>(2)透過評量與輔導並進的過程，協助服務使用者了解自己的就業動機、期望、助阻力與所需的支持等訊息。</p> <p>3. <u>協助職重專業人員掌握有效的支持輔導策略：</u></p> <p>(1)協助掌握服務使用者的工作能力、就業優勢與可轉移技巧。</p> <p>(2)探討並驗證對服務使用者有效的訓練方法及支持輔導策略。</p> <p>4. <u>依規定提供特定就業安置服務的評量：</u></p> <p>例如：協助庇護工廠人員建置入場指標，進行入場評量、或透過定期評量決定後續之安置措施；以及其他經主關機關認定個案之評量。</p>	<p>(1)求職與面試的準備。</p> <p>(2)陪同面試。</p> <p>(3)交通訓練。</p> <p>4. <u>支持輔導：</u></p> <p>(1)提供與工作相關的支持，如：交通能力、工作技能、情緒支持、工作態度、工作行為、人際互動等層面的訓練與支持輔導。</p> <p>(2)建立職場自然支持者。</p> <p>5. <u>案源的開發：</u></p> <p>協助發掘有職業重建服務需求的身心障礙者</p> <p>二、<u>雇主端：</u></p> <p>1. <u>雇主的問題解決專家：</u></p> <p>(1)協助雇主與同事瞭解身心障礙員工的障礙特性與處遇方式。</p> <p>(2)協助雇主處理身心障礙員工在職場的狀況。(如：工作技能教導、調整工作內容、輔具應用...)</p> <p>(3)協助雇主了解職業重建相關補助或規定</p>	

身心障礙者就業服務員	職業重建個案管理員	職業輔導評量員	個別化就業支持服務員	職業重建服務資源專業人員
<p>7. <u>就業促進方案資源的管理</u>：</p> <p>(1)管理轄區就業促進方案資源。</p> <p>(2)協調就業促進方案資源的使用</p>			<p>(如：職務再設計、雇用獎助等)</p> <p>三、就業機會端</p> <p>1. <u>職場開拓</u>：</p> <p>(1) 進行就業市場調查、開拓就業機會。</p> <p>(2)對已開拓的工作機會進行工作分析。</p>	

評量轉介表

使用說明：

1. 「一、基本資料」由系統之系統中評估表 (C02) 「基本資料」自動帶入。
2. 「二、評量需求」之「評量重點與目的」由評估表 (C02) 之「需要轉介提供評量單位」的「轉介原因摘要說明」自動帶入；可依據需求進行內容增補。
3. 「三、轉介評量單位」由職重個管員依據評量需求，連結相對應之評量單位。
4. 「四、補充資料」由系統之系統中評估表 (C02) 之「待釐清或轉介評量」自動帶入，作為了解服務對象的補充資料。

一、基本資料			填表日期：_____年_____月_____日		
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證字號	
出生日期	年 月 日 (歲)	聯絡電話	日：	夜：	手機：
通訊地址					
障礙手冊	類別：	程度：			
新制鑑定 障礙證明	類別：				編碼：
二、評量需求					
服務階段與摘要	<input type="checkbox"/> 需求評估階段，現況摘要：				
	<input type="checkbox"/> 執行職業重建計劃階段，現況摘要：				
評量重點與目的					
三、轉介評量單位					
<input type="checkbox"/> 轉介職業輔導評量	轉介日期	民國 年 月 日			
	評量單位/督導				
<input type="checkbox"/> 其他評量(例如： 醫療)	轉介日期	民國 年 月 日			
	單位/聯絡人				
	聯絡方式				
四、補充資料					
服務評估表中待釐清或轉介評量之項目與說明	職業生涯期待與就業準備				
	功能表現	生理層面			
		心理層面			
		個人生活表現/家庭/社會層面			
填表職管員：			單位督導：		

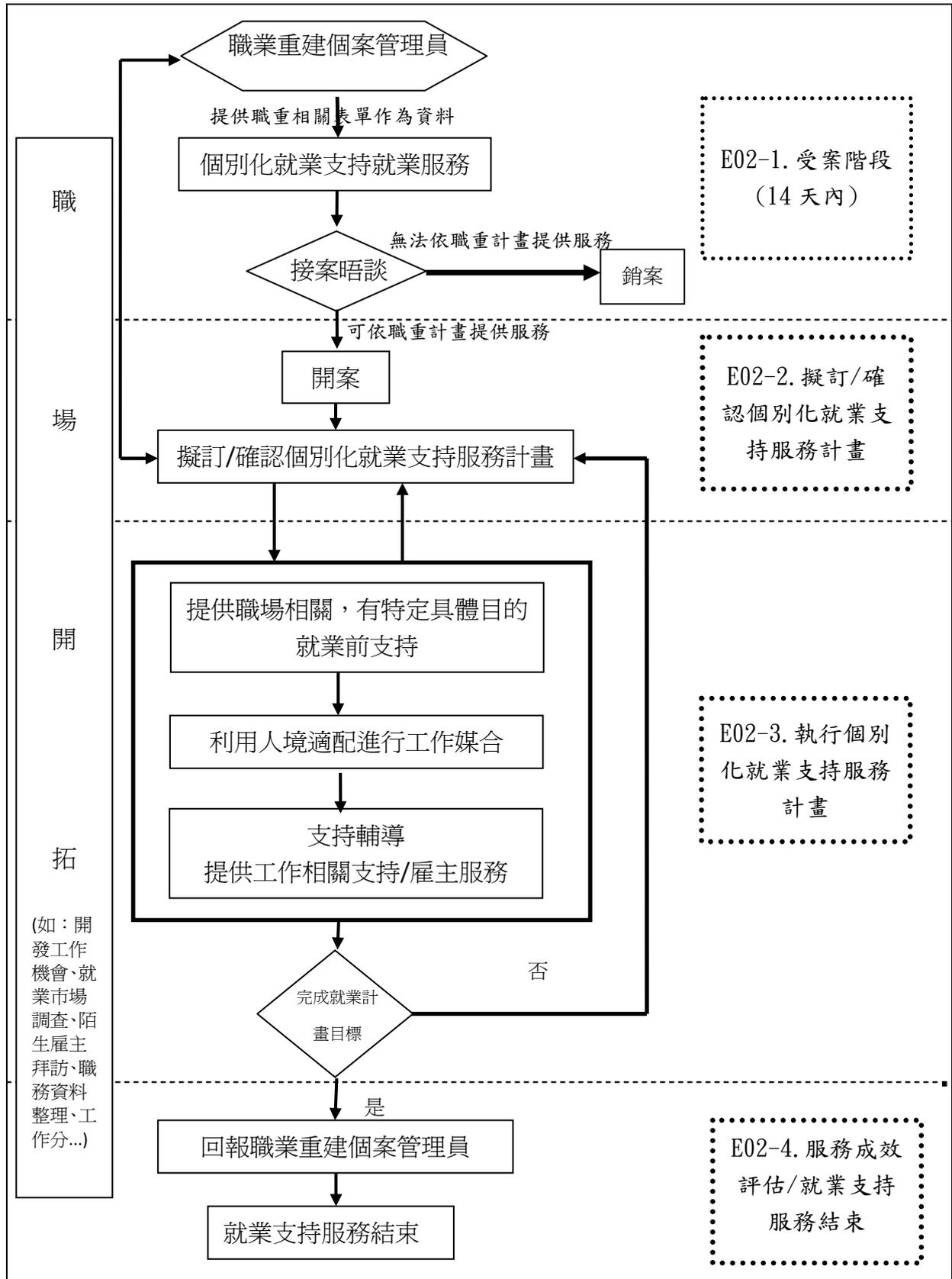
特定項目評估之報告內容除基本資料、接受職評原因，並針對該項評量內容撰寫評量結果，同時呈現評量結果運用說明以呼應轉介目的；若評量結果可能針對服務對象整體職涯發展與就業方向產生影響，則需客觀說明相關因素與影響。

完整評估之報告格式內容如下：

項目	說明
壹、基本資料 (1) 姓名、原轉介單位、性別、生日、障別程度、電話、住址 (2) 教育背景/工作經驗/健康及醫療狀況 (3) 家庭及經濟狀況/個案及家屬期待	資料來源： 轉介資料、檔案資料、晤談結果，多以：「個案自述…」或「醫療報告顯示…」等方式呈現。「壹、基本資料」呈現的是接獲轉介時對服務對象的基本了解，內容可能尚未獲得評量之驗證。
貳、接受職評原因	資料來源： 與轉介者討論確認後之職評目的
參、評量內容 一、評量過程與評量方法之選用 二、實際評量內容與時間	資料來源： 1. 依據職評目的所發展的職評問題(一個職評目的可能對應多個職評問題)，選擇評量方法與工具。 2. 與個案討論後形成評量內容(方法、工具選擇、評量日期)。
肆、評量結果分析 一、生理層面 1. 肢體功能與體耐力 2. 感官功能 3. 基本生活自理與自我照顧 二、心理層面 1. 學習方式及認知表現 2. 人格特質與情緒表現 3. 障礙因應與接納情形 4. 人際互動 三、個人生活表現/家庭/社會層面 1. 生活作息/社區生活(休閒/社交/宗教活動) 2. 家人支持/社會資源運用/社會支持 四、職業生涯期待與就業準備 1. 職業興趣/工作動機/工作價值觀/工作期待(個人及家庭) 2. 職業性向/工作技能 3. 工作行為/工作態度 4. 對職業世界的認識/求職技巧	資料來源： 1. <u>整合晤談</u> 、評量與觀察結果 2. <u>整合基本資料</u> 中發現 3. <u>回應職評問題</u> 「肆、評量結果分析」皆為評量後所得知或驗證後的結果，故與「壹、基本資料」內容可能不會完全一致 其中「三、個人生活表現/家庭/社會層面」亦參考 ICF 的概念具體增列。

<p>伍、綜合建議</p> <p>前言</p> <p>一、職涯發展及就業相關助力與阻力分析</p> <p>(一)助力：</p> <p>(二)阻力：</p> <p>二、職涯發展與就業方向</p> <p>(一) 職涯發展方向建議</p> <p>(二) 具體就業方向、職場環境、工作型態建議</p> <p>三、支持輔導策略建議：</p> <p>(一)支持輔導策略建議：</p>	<p>資料來源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 綜合評量結果 2. 蒐集職業資料庫 3. 回應職評目的 <p>內容：</p> <p>「前言」是壹～肆項目之整體摘要，可以「整體而言，……」的方式描述，約 150 字即可。</p> <p>「三、支持輔導策略建議」與「二、職涯發展與就業方向」提出之就業方向有關，若前項提出的方向超過兩個(含)以上供參考選擇，則需依個別方向，提供支持輔導策略。</p>
---	---

個別化就業支持服務的服務流程圖



個別化就業支持服務計畫表

使用說明：1、本表可依實際需求自行增加表格。

2、服務使用者與就業服務員共同討論後，由就服員協助填寫。

擬定服務計畫日期： 年 月 日

一、計畫內容：

主要目標：(由職管計畫代入或就服員自行填寫)

支持項目 (下拉式選單) 說明：請參考就業服務紀錄表的「支持項目」選項)	說明 (註明個別化的輔導重點或支持策略)	服務起日	服務迄日	結果	備註
				<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部分執行 <input type="checkbox"/> 執行完成	

二、計畫內容：

主要目標：(由職管計畫代入或就服員自行填寫)

支持項目	說明 (註明個別化的輔導重點或支持策略)	服務起日	服務迄日	結果	備註
				<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部分執行 <input type="checkbox"/> 執行完成	
				<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部分執行 <input type="checkbox"/> 執行完成	

三、計畫內容：

主要目標：(由職管計畫代入或就服員自行填寫)

支持項目	說明(註明個別化的輔導重點或支持策略)	服務起日	服務迄日	結果	備註
				<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部分執行 <input type="checkbox"/> 執行完成	
				<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部分執行 <input type="checkbox"/> 執行完成	

就服員核章：

單位督導核章：

			<input type="checkbox"/> 提醒穩定用藥/定期回診 <input type="checkbox"/> 休閒活動 <input type="checkbox"/> 其他	
		四、職場環境與雇主支持	<input type="checkbox"/> 協助雇主/職場同儕認識障礙特質 <input type="checkbox"/> 協助申請政府相關就業服務資源(如：職務再設計、雇用獎助...) <input type="checkbox"/> 協助溝通服務使用者支持需求或提供改善策略(如：職務調整、輔具應用、非正式資源...) <input type="checkbox"/> 建立自然支持者 <input type="checkbox"/> 其他	
		五、勞工權益與就業相關法規之諮詢	<input type="checkbox"/> 工作安全事宜諮詢 <input type="checkbox"/> 勞工權益諮詢(如：資遣費、職災申請...) <input type="checkbox"/> 職場性騷擾防治 <input type="checkbox"/> 防詐騙觀念 <input type="checkbox"/> 其他	
		六、完成就業計畫目標	<input type="checkbox"/> 不需提供後續支持服務 <input type="checkbox"/> 可能需提供後續支持服務需求 <input type="checkbox"/> 其他	
		七、其他	<input type="checkbox"/> _____	

就服員核章：

單位督導核章：

職務資料紀錄表

使用說明：1. 本表供就服員正式拜訪雇用單位，分析工作環境、紀錄職務時使用。

2. 本表項目一~六項供職場開拓使用，待要媒合時，再填寫項目七。

就業服務單位				
編號		就業服務 員		填表日期： 年 月 日
公司名稱			營利事業編號	
公司地址			電話	
			傳真	
工廠地址			電話	
			傳真	
負責人			電話	
聯絡人		職稱		電話
<input type="checkbox"/> 義務進用單位應晉用__人； <input type="checkbox"/> 非義務進用單位 已晉用人				
待雇部門		需要人數	男：_____人，女：_____人，不拘：_____人	
工作時間/ 日	時 分 ~ 時 分			
職務類別			職務名稱	
工作描述：			品質/ 速度要求	
願意僱用 障別	<input type="checkbox"/> 肢 <input type="checkbox"/> 智 <input type="checkbox"/> 聽 <input type="checkbox"/> 語 <input type="checkbox"/> 視 <input type="checkbox"/> 顏面傷殘 <input type="checkbox"/> 慢性精障 <input type="checkbox"/> 其他障別 新制障礙證明：			
教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 不拘			
一、工作環境： (一) 工作日數： _____ 天/每月 公休日：每月休假_____天 週休二日： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否/ <input type="checkbox"/> 需輪休 加班： <input type="checkbox"/> 1. 常需要 <input type="checkbox"/> 2. 偶爾要 <input type="checkbox"/> 3. 不需要				

(二) 工作時間：		
小時／天	小時／每週	
輪班： <input type="checkbox"/> 1. 常需要	<input type="checkbox"/> 2. 偶爾要	<input type="checkbox"/> 3. 不需要
(三) 午餐： <input type="checkbox"/> 1. 供應 (<input type="checkbox"/> 免費 <input type="checkbox"/> 需扣伙食費____元)		
<input type="checkbox"/> 3. 自理	<input type="checkbox"/> 4. 可代訂便當	<input type="checkbox"/> 2. 可從餐廳購買
(四) 宿舍： <input type="checkbox"/> 1. 有 (<input type="checkbox"/> 免費 <input type="checkbox"/> 需扣住宿費____元)		
		<input type="checkbox"/> 2. 無
(五) 體格檢查： <input type="checkbox"/> 1. 需要 (項目：_____)		
		<input type="checkbox"/> 2. 不需要
(六) 無障礙設施：		
1. 工作地點：樓， <input type="checkbox"/> 有斜坡 <input type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道		
2. 廁所： <input type="checkbox"/> 坐式 <input type="checkbox"/> 蹲式；門： <input type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬		
3. 樓梯： <input type="checkbox"/> 窄的 <input type="checkbox"/> 寬的；扶手： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
(七) 薪資： <input type="checkbox"/> 1. 月薪 <input type="checkbox"/> 2. 週薪 <input type="checkbox"/> 3. 日薪 <input type="checkbox"/> 4. 計量領薪 <input type="checkbox"/> 5. 計時領薪		
正式起薪：		
調薪：		
工作獎金：		
(八) 福利 (可複選)		
<input type="checkbox"/> 1. 勞保	<input type="checkbox"/> 2. 健保	<input type="checkbox"/> 3. 有其他保險
<input type="checkbox"/> 4. 全勤獎金	<input type="checkbox"/> 5. 年終獎金	<input type="checkbox"/> 6. 其他
(九) 員工訓練： <input type="checkbox"/> 有職前訓練及手冊 (受訓期限____天)		
		<input type="checkbox"/> 無職前訓練
(十) 交通：		
1. 駕照： <input type="checkbox"/> 輕型機車 <input type="checkbox"/> 重型機車 <input type="checkbox"/> 自小客車		
2. 自備交通工具： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 輕型機車 <input type="checkbox"/> 重型機車 <input type="checkbox"/> 自小客車 <input type="checkbox"/> 其他		
二、職務所需工作要素 (以下可複選)：		
(一) 功能性閱讀、書寫、算數：		
<input type="checkbox"/> 1. 需要閱讀：	<input type="checkbox"/> 2. 需要書寫：	<input type="checkbox"/> 3. 需要算術：
(二) 職務所需工作表現：		
<input type="checkbox"/> 4. 需要有判斷與區辨能力：	<input type="checkbox"/> 5. 需體力(舉重或搬運)：	
<input type="checkbox"/> 6. 需耐力(持續工作、久站久坐...)：	<input type="checkbox"/> 7. 重視品質：	
<input type="checkbox"/> 8. 重視速度/產量：	<input type="checkbox"/> 9. 重視禮儀/儀容：	
<input type="checkbox"/> 10. 重視溝通能力：	<input type="checkbox"/> 11. 需連續處理件事：	
<input type="checkbox"/> 12. 需移動進出室內/外： <input type="checkbox"/> 13. 其他：		
(三) 職務所含工作態度：		
<input type="checkbox"/> 11. 需主動開始工作：	<input type="checkbox"/> 12. 需知道何時做哪一件工作、休息與進餐：	
<input type="checkbox"/> 13. 職場能提供工作督導：	<input type="checkbox"/> 14. 有來自工作量/品質的壓力：	
<input type="checkbox"/> 15. 準時出缺勤：	<input type="checkbox"/> 16. 加班工作：	
說明：		

(四)職務所需社會能力：		
<input type="checkbox"/> 12. 需使用交通工具：	<input type="checkbox"/> 13. 有來自人際的壓力(同事或上司)：	
<input type="checkbox"/> 14. 需獨立工作：	<input type="checkbox"/> 15. 需與他人合作/分工：	
(五)職務所需技能專長：		
三、職務所需社會互動		
(一) 與顧客之間互動的機會		
<input type="checkbox"/> 1. 不必要	<input type="checkbox"/> 2. 偶爾	<input type="checkbox"/> 3. 經常
說明：		
(二) 與主管／同事之間的互動是在： <input type="checkbox"/> 1. 工作中 <input type="checkbox"/> 2. 休息時		
四、職務的晉升機會		
<input type="checkbox"/> 1. 有限	<input type="checkbox"/> 2. 會調整薪資	<input type="checkbox"/> 3. 和一般員工相同的晉升機會
<input type="checkbox"/> 4. 其他：		
五、其他事項 (本表未列的特殊狀況，例如：學歷要求、調薪之標準，能否接受就服員現場輔導)		
六、綜合說明： (如：需進一步聯絡、身心障礙者在此公司服務的可能性、定下次安排工作現場分析的時間等；以及重要的工作特性說明，如：工作氣氛冷淡、忙碌、雜亂無序、工作要素的特徵、社會互動的要求、工作區域的固定性、同事的負面態度或職務是否每日變化)		
七、媒合紀錄 (此部分與服務使用者媒合時再做填寫)		
(一)媒合結果： <input type="checkbox"/> 1. 錄取 <input type="checkbox"/> 2. 不錄取，說明：		
(二)工作起迄日：		
開始上班日：	離職日期：	
離職原因：		
1. 個人因素		
<input type="checkbox"/> 交通困難	<input type="checkbox"/> 工作能力無法勝任	<input type="checkbox"/> 受傷或生病體力無法勝任
<input type="checkbox"/> 沒有興趣	<input type="checkbox"/> 結婚或生育	<input type="checkbox"/> 與同事人際關係問題
<input type="checkbox"/> 其他		
2. 環境因素		
<input type="checkbox"/> 待遇太低	<input type="checkbox"/> 工作場所欠缺無障礙設施	<input type="checkbox"/> 工作受到差別待遇
<input type="checkbox"/> 被無故減薪	<input type="checkbox"/> 工作場所停業或業務緊縮	<input type="checkbox"/> 被裁員
<input type="checkbox"/> 季節性或臨時性工作結束 <input type="checkbox"/> 其他		

就服員核章：

單位督導核章：

個別化就業支持服務銷案表

服務單位				就服員	
個案姓名		障別/程度		學歷	
負責職管員		轉介日期		填寫日期	
指標	說明	銷案原由		已提供之服務 (ex: 服務提供方式及次數) 與服務結果 (含建議)	
工作意願	案主無須就業服務	<input type="checkbox"/> 案主已自行就業 <input type="checkbox"/> 案主表示暫無就業需求			
醫療復健	案主現階段急需醫療資源介入。	<input type="checkbox"/> 需長期醫療觀察 <input type="checkbox"/> 案主健康狀態處於急性期			
服務接受度	不願意接受就服員的服務	<input type="checkbox"/> 於 14 天內無法取得聯繫 <input type="checkbox"/> 經晤談說明後案主拒絕服務			
其他	無法於上述指標中描述				
綜合評估及建議：					

就服員核章：

單位督導核章：

個別化就業支持服務銷案回覆單

受理職管員		受理日期	
個案姓名		障別/程度	
服務提供單位		就服員	
受理結果： <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意：原因			

職管員核章：

單位督導核章：

個別化就業支持服務結案摘要表

年 月 日

服務單位			
服務使用者		開案日期	
就服員		負責職管員	
結案原因			
<p>1. 經由就業服務計畫達成以下目標：</p> <p><input type="checkbox"/> 經執行就業服務計畫，服務使用者已持續於職場工作達_____個月。</p> <p>2. 因故無法達成就業服務計畫：</p> <p><input type="checkbox"/> 服務使用者自行就業 <input type="checkbox"/> 需長期醫療 <input type="checkbox"/> 遷徙外縣市 <input type="checkbox"/> 服務使用者升學 <input type="checkbox"/> 服務使用者死亡</p> <p><input type="checkbox"/> 服務使用者失聯 <input type="checkbox"/> 服務使用者服刑 <input type="checkbox"/> 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 其他</p>			
後續服務建議：			
<p><input type="checkbox"/> 不需提供後續支持服務</p> <p><input type="checkbox"/> 可能需提供後續支持服務需求：</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p>			
服務歷程重點摘要 (簡述對服務使用者的服務重點，建議約 300 字以內)：			

就服員核章：

單位督導核章：

關於雙軌制（支持性就服單位自行接案）之分析

	模式 A：自行接案、提供職重個管&就業服務	模式 B：自行接案、提供就業服務	模式 C：僅協助開拓案源、接受職管派案提供就業服務
自行接案	是	是	否
提供職重個管服務	是，由就服單位自行提供	否	是，由職管窗口提供
提供就業支持服務	是	是	是
服務流程	A. 接受服務申請 B. 接案/初評與開案審查 C. 需求評估 D. 擬定職業重建計畫 E. 執行職業重建計畫 E02-2. 提供就業支持服務 F. 視需要連結穩定就業後服務 G. 職重結案	E02-1. 擬定個別化就業支持計畫 E02-2. 提供就業支持服務 G. 就服結案	E02. 接受職管窗口派案 E02-1. 擬定個別化就業支持計畫 E02-2. 提供就業支持服務 G. 就服結案
使用表單	職業重建服務申請表 職業重建服務開案審查表 職業重建服務評估表 職業重建計畫表 服務紀錄表 其它就業服務選用表單	個別化就業服務計畫表 服務紀錄表 其它就業服務選用表單	個別化就業服務計畫表 服務紀錄表 其它就業服務選用表單
優點	1. 適合服務需求多元或障礙情況複雜的個案 2. 由相同單位或人員一案到底提供服務，可建立長期關係	1. 適合服務需求單純的個案 2. 就服員僅專注於提供就業服務即可	1. 有助於職管窗口掌握職重資源之統籌調度 2. 「支持性就業服務」的開案標準由職管窗口判斷 3. 就服員僅專注於提供就業服務即可
缺點	1. 職重個管服務較為精緻，可能延長整體服務期程 2. 就服員需接受相關訓練並具備職重個管員資格、或在單位內設置職重個管員	1. 若未能顧及案主潛在的或多元的需求，則恐影響長期就業穩定度 2. 「支持性就業服務」的開案標準恐與職管窗口不一致 3. 職管窗口無法掌握職重資源概況	1. 職重個管服務較為精緻，可能延長整體服務期程 2. 若職管員無法在地化（駐點或委外）服務，恐怕造成個案被一再轉介等誤解

關於雙軌制（支持性就服單位自行接案）之觀點

依職訓局 101 年的調查資料顯示，在 22 個縣市當中，實施雙軌制的縣市多達 9 個，即使是臺北市與新北市兩個擁有「委外職管服務（以增進服務可近性）」的縣市裡，大部份的支持性就服單位仍然可以自行接案，另依新北市 101 年第一季資料顯示，在支持性就服仍持續服務的案量中，職管派案者（單軌）約佔 40%，就服單位自接個案（雙軌）約佔 60%，而在這些支持性就服自接的個案當中，「中、重度」的個案比例反而較職管派案者多。

依 96-99 年職重系統資料分析發現：支持性就服的服務對象中約有 80% 為「輕、中度」障礙者，但我們約略可以知道近年來支持性就服似乎逐漸背離原先服務「中、重度」障礙者的設計。若新北市有超過一半的個案是就服員自行接案，且裡面中重度個案的比例又比職管派案者高，究竟是(1)中重度個案還沒做好就業前準備、使得職管員派不下來？還是(2)顧及就服員的服務績效，職管員傾向於派就業機率比較高的個案給就服員？或是(3)雙軌制比單軌制更能夠處理中重度的個案？又或者，(4)障礙程度較嚴重者不見得需要較多支持資源、障礙較輕者反而需要更多的支持服務？我們還需要更進一步的研究分析才能回答這些問題。

在當前的時空背景下，雙軌制似乎有其存在的必要，但職重個管工作手冊的理念是以單軌制為目標，如何落實職重個管工作手冊的理念、同時又兼顧雙軌制的優點，將是一大挑戰。我們提出以下觀點試圖澄清雙軌制的迷思：

一、雙軌制的優缺點

優點：(1)服務可近性高、
(2)就服員專業自主性高、
(3)有助於達成就服員的案量與績效。

缺點：(1)不利於職管窗口統籌調度職重服務資源、
(2)就服與職管的開案標準恐難以一致、
(3)就服員需兼顧個案管理之角色。

二、單軌制是否也可以兼顧服務的可近性？

要提昇服務的可近性，除了採行雙軌制之外，是否還有其他策略？目前已有至少三種不同的職重個管辦理形式可供參考：

- (1) 新北市府採「委辦職重中心」模式，將職管、職評、就服三種資源集中於兩個委辦職重中心，民眾可就近前往職重中心申請職管服務，並在該職重中心繼續接受就業服務。
- (2) 臺北市府採「委辦職重個管」模式，將職管、就服兩種資源一起委辦，使民眾可就近前往職重中心申請職管服務，並在原單位繼續接受就業服務。

(3) 台中市府採「自辦職管窗口分區駐點」模式，除職管員分區駐點之外，亦規定支持性就服員需分區駐點，使山線、海線、屯區的民眾可就近前往職重中心申請職管服務，並在該職重中心繼續接受就業服務。

因此，透過不同的創新辦理形式，施行「單軌制」仍然有可能兼顧服務的「可近性」。

三、單軌制的最大挑戰：職管員的角色功能

雙軌制的形成，反映出民眾的需求，個案期待由真正能長期支持與陪伴的支持性就服員提供持續性的服務，而不是在服務人員之間轉介流動；以就服員自接案來說，個案不需要一再地適應不同的服務人員、或與不同的服務人員建立關係。

在職管工作手冊裡，職管員的任務已由原本過水似的「就業轉銜」轉型為長期支持的「個案管理」，雖然現階段職管員的專業知能與服務模式還有待提昇，但我們期待職管員能夠從一個更長遠、更全人的觀點來思考個案就業這件事，因此，個案的多元支持/長期支持需求將轉由職管員（透過各種執行策略與資源連結）負責處理，以減輕傳統上支持性就服員被賦予的個案管理角色，讓就服員的核心任務回歸以提供個別化就業支持與輔導為主。

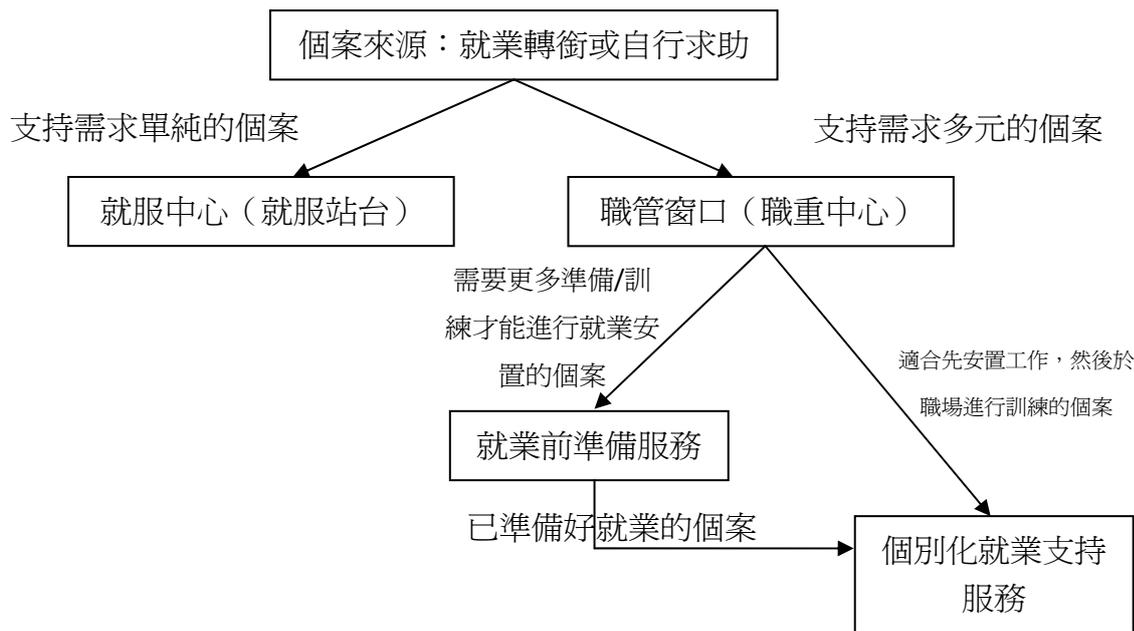
由於單軌制中，職管派案就服之前必須先協助個案做好就業前準備，因此「已準備好」能派到支持性就服單位的個案相對就會減少，但支持性就服的績效制度又要求就服員必須在當年度內做到案量，就服員只好另外開闢個案來源-自行接案。

單軌制的實施，必須要滿足兩大條件：職管員的能力到位、服務分流的制度落實。在那之前，雙軌制或許是一種過渡時期的因應方式。

四、雙軌制與服務分流的關係

有限的服務資源應該被正確投注於需要的群體上。若職業重建服務的宗旨是協助「支持程度較多元或複雜的個案」穩定就業，則一定要推動服務分流的觀念：支持程度較單一者由就服中心（或所謂的一般性）提供就業服務，而支持程度較多元者由職重窗口或支持性就服員服務。

雙軌制的存在，是否也是另一種落實服務分流的策略？如果這些個案只需支持性就服就能穩定就業，那麼或許他們的支持需求反而是比較單純的，意味著除了職管窗口與就服中心之間的「大分流」之外，在職重服務流程中可能還存在著另外一種「小分流」（如下圖）：需要較多就業前準備與服務資源投入的個案，以及僅需要支持性就服的個案。



五、實施單軌制與雙軌制的就業服務，其開案標準是否一致？

實務上經常發現，職管員認為可由支持性就服接手的個案，支持性就服卻認為個案尚未準備好，換言之，支持性就業服務的開案標準，在職管員與就服員心中可能有不同的面貌。由於缺乏比較研究資料，我們無從得知單軌制與雙軌制之間，支持性就服的開案標準是否出現落差，但同樣都是支持性就業服務，則不論是服務對象、開案標準等都應一致，以顧及個案的權益。

六、支持性就服的服務績效的合理性

以單軌制而言，進入職業重建服務的個案相對比較難在短期內達到穩定就業的目標，若要落實服務分流，則服務績效的標準也要同時改變，否則制度設計上會自相矛盾而窒礙難行。

在討論支持性就服的績效標準時，不應只是一味要求案量下修或降低標準，我們認為修正方向應該是往「合理化」邁進。以現行的制度而言，密輔兩週、穩定就業三個月等都太過強調短期效益，服務中重度的個案，可能需要更長期的支持、更密集的輔導才有可能使個案達到穩定，而這個目標也可能需要更長時間才能逐漸達成，判斷績效時應該把時間放得更長遠。除了職管員要用更長遠的觀點來看待個案就業之外，其實支持性就服員在討論修正績效時，也可以思考：我們究竟要提供哪一種服務？追求在短期（例如，半年）內協助個案上線不離職，或者是長期的密集支持（含計畫性褪除）以協助個案真正適應職場？

只有同步修正就服的服務績效標準，才能平衡就服單位透過實施雙軌制（自行接案）增加案量與績效的趨勢，並且讓就服資源被合理的投注於真正需要長期支持的個案身上。