

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT

DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT

NANHUA UNIVERSITY

身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例

ANALYSING SERVICE MODEL OF VOCATIONAL REHABILITATION  
SERVICES FOR THE DISABILITIES : THE CASE CHANGHUA COUNTY

指導教授：陳 慧 如 博士

ADVISOR : JENNIFER H.J. CHEN , Ph.D

研 究 生：梁 啟 忠

GRADUATE STUDENT : CHI CHUNG LIANG

中華民國 104 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例

研究生： 梁啟忠

經考試合格特此證明

口試委員： 陳慧如

呂朝賢

李老宏

指導教授： 陳慧如

系主任： 葉國忠

口試日期：中華民國 104 年 06 月 06 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生梁啟忠君在本系修業2年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：梁啟忠君已修滿30學分，其中必修科目：

非營利事業管理專題、研究方法、策略管理等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：梁啟忠君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例

(2)學術期刊：

本人認為梁啟忠君已完成南華大學企業管理系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：陳培如 簽章

中華民國 104 年 5 月 18 日

## 謝 誌

在非營所兩年的學習過程，隨著論文的撰寫結束，在職學生求學階段的甘苦油然而生，即將劃上句點，這段時間以來的點點滴滴，有努力、有回憶，有不捨；回憶之心讓我點滴在心頭，學海無涯將使我的人生展開另一個開端與責任。

本論文能夠順利完成，幸蒙陳教授慧如的指導與教誨，撥允審閱論文初稿，字斟句酌，逐一斧正，提供我諸多寶貴意見，讓本論文，更周延清晰，對於研究的方向、觀念的啟迪、架構的匡正、資料的提供與求學的態度諄諄教誨，在此獻上最深的敬意與謝意。論文口試期間，承蒙口試委員呂老師朝賢和李老師志宏的鼓勵與疏漏處之指正，使得本論文更臻完善，在此謹深致謝忱。

在研究所修業期間，感謝洪主任嘉聲、陳老師慧如、涂老師瑞德、鄭老師文輝、蔣老師念祖等諸位老師在課業知識的傳授，林班代連發、黃秋銘、蘇建昌等同學在行政事務的協助。同窗伙伴兩年來的切磋討論與鼓勵，獲益良多，永難忘懷。

論文寫作時，承蒙 A 機構的靜嫻、釗銘、B 學校職業輔導老師育誠、外聘督導怡君、就服員柏儒等人提供寶貴的意見及資料；感謝彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會陳執行長忠盛從報考研究所之學業、研究所口筆試、論文寫作…等求學階段諸多的關懷與指導及衛福部工作團隊給予我工作上的協助與分擔；最後論文的完成，獻給在天堂的強哥，您體貼的關心與問候，將是我一輩子最美好的回憶；對於所有幫助過我、關懷過我的人，致上由衷感謝。

最後，特將本文獻給我最敬愛的母親和天上的父親，感謝您無怨無悔的養育與無時無刻的關懷照顧，還有美麗的妻子及三位可愛的女兒在經濟上與精神上的支持，讓我能專注於課業研究中，願以此與家人共享。

梁啟忠 謹誌於  
南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班  
中華民國一〇四年六月 日

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 103 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例

研究生：梁啟忠

指導教授：陳慧如 博士

### 摘 要

本研究以探討身心障礙者職業重建服務模式以彰化縣為例為主題，針對彰化縣身心障礙者職業重建服務模式進行研究，希望透過研究結果建議修正彰化縣服務運作模式與實際架構，並隨研究結果而調整，以提供更適切優質服務為研究目的。由於政府法令變遷直接影響身心障礙者就業服務之推動，本次研究為彰化縣提供身心障礙者職業重建資深之職業重建工作者共五人為訪談對象；首先運用文獻分析及半結構式深度訪談法進行研究，在文獻分析上以身心障礙者職業重建服務發展歷程及相關理論等，用以作為理論與實務分析之依據；其次，利用訪談者與受訪談者相互交談達到意見交換與建構研究脈絡，並完成訪談資料整理歸納共同現象，於是進行分析並作出結論。

經分析結果獲致下列結論：

- 一、不管是自辦或委辦單位的職業重建服務模式都是相同的無明顯差異，且職業重建個案管理員服務量績效指標具有明確性，於年度結束前都能達成績效。
- 二、職業重建個案管理員扮演著資源整合者的角色，專業任用資格法令已明確規範，惟年齡與工作經歷因素將影響到專業判斷及資源整合能力。
- 三、庇護工場數量不足，導致中、重度身心障礙者無法安置，轉而進入社政單位的社區日間作業設施服務。
- 四、職業重建專業人員尚無專業倫理守則之規範，受到人為操控及績效影響下，個案無法獲得最大的利益，產生專業倫理議題。

根據上述結論提出以下建議：

職業重建專業團隊須以信任基礎為前提，落實溝通協調，放棄高高在上的本位主義，在專業倫理未能制度化，勞動部勞動力發展署應加緊腳步進行探討，早日提出專業倫理守則草案供各縣市政府部門參考，現階段仍需仰賴職業重建專業督導實施把關，以符合服務過程中身心障礙者的自主與賦權；此外，宣導營利事業單位設置庇護工場及提早介入特殊教育學校高中、高職的就業宣導，將有利於彰化縣政府職業重建就業服務模式的運作。

**關鍵字：社區化就業服務、職業重建就業服務**

Title of Thesis: Exploring Career service Reconstruction Service Model for the Disabilities : the Case of Changhua County

Department : Graduate Program of Non-Profit Management Nanhua University

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : Non Profit Management Master

Name of Student : Chi Chung Liang

Advisor : Jennifer H. J. Chen, Ph. D.

## Abstract

The subject of the thesis is about the career reconstruction service model for the disabilities in Changhua County. It aims to offer constructive suggestions for this service model, in order to improve the quality of service. The transformation of government policy would have a significant impact on employment of the disabilities; therefore we interviewed five senior case managers of vocational rehabilitation working in Changhua County. So as to have a solid foundation for research, we studied the history of the career reconstruction service for the disabilities and related theories with literature review. By interviewing with case managers, it supported us to discover the recent phenomena of career reconstruction service in Changhua County. The following conclusions are obtained: Firstly, there is no considerable difference between self-handled and entrusted mode. The KPI for case managers of vocational rehabilitation is clearly defined, and would be accomplished before the year end. Secondly, the case managers of vocational rehabilitation are in the character of integrating resources, which is written on regulation of official participation. Yet the age and working experience is related to the professional decision and resources allocation. Thirdly, the shortage of shelter workshop causes the difficulty in settling down the moderate and severe disabilities. Thus they were sent to Community Day Job Facilities Services under Social Affairs Section. Lastly, there is no code of ethics for case managers of vocational rehabilitation. Under the improper management and performance orientation situation, the benefit of the disabilities cannot be guaranteed.

The following suggestions are made according to above: The career reconstruction service team should make trust as the foundation and have effective communication with each other, other than maintaining a high profile. Workforce Development Agency should put more effort on formulating code of ethics for case managers, providing draft for local government to stick to. At the present stage, it could only rely on senior assistants for assuring of the rights and autonomy of the disabilities. Furthermore, urging the enterprises to set up shelter workshop and building up the concept of sheltered employment earlier in special education school would be advantageous to career reconstruction service model for the disabilities in Changhua County.

**Keywords : Community-based Employment Services, Vocational Rehabilitation Services.**

# 目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目 錄	iii
表目錄	iv
圖目錄	iv
第一章 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	2
1.3 研究目的	4
1.4 研究問題	4
第二章 文獻探討	5
2.1 身心障礙者社區化就業服務	5
2.2 身心障礙者就業相關政策之歷史沿革	12
2.3 彰化縣身心障礙者職業重建的組織與制度	17
2.4 結 語	30
第三章 研究設計	31
3.1 研究架構	31
3.2 研究對象	32
3.3 資料蒐集	33
3.4 資料分析	35
3.5 研究倫理	38
第四章 發現與討論	40
4.1 彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口受理服務模式分析	40
4.2 職業重建個案管理員個人背景影響分析	48
4.3 受訪者個人認知分析	55

4.4 職業重建計劃外部資源運用分析	60
4.5 職業重建計劃服務輸送影響因素分析	65
第五章 結論與建議	74
5.1 結論	74
5.2 研究建議	79
5.3 研究限制	81
參考文獻	
一、中文部分	83
二、英文部分	87
附錄一 訪談同意書	88
附錄二 訪談大綱	89
附錄三 訪談整理與編碼	93

## 表目次

表 2-1 美國與台灣身心障礙者就業分析表	6
表 2-2 社區化就業服務工作流程各階段的責任	11
表 2-3 身心障礙者生涯發展階段表	14
表 2-4 國內身心障礙者就業相關法規	15
表 2-5 彰化縣 15-64 歲潛在就業身障者障礙等級統計表	19
表 2-6 彰化縣支持性就業服務計劃自辦及委辦單位一覽表	28
表 2-7 身心障礙者庇護性就業服務一覽表	29
表 3-1 受訪者資本資料	32

## 圖目次

圖 2-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖	24
圖 3-1 研究架構圖	31



## 第一章緒論

彰化縣是一個農業大縣，加上社會環境限制、經濟景氣不佳，許多公司企業外移或關廠、歇業，一般人失業率原已甚高，而身心障礙者因其生理、心理或社會環境因素影響，要到一般職場上就業已屬不易，公司人力緊縮時身心障礙者便常為優先被裁撤的對象，對於這些弱勢朋友們可謂雪上加霜。根據民國 103 年衛生福利部統計處第 4 季月統計彰化縣身心障礙人口數達 66,297 人，障礙人數比率超過 5.08% 比例甚高，且障礙人數逐年增加，身心障礙者失業率又為全國平均的七倍，顯見解決障礙者與就業弱勢者的失業問題實為重要而迫切（衛生福利部，2014）。

長期失業受挫的結果導致家庭經濟問題與個人自尊低落的現象，不僅影響渠等自我概念與社會適應，也易形成社會問題，有鑑於此，彰化縣政府自民國 96 年依據勞動部勞動力發展署補助各地方政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，據以整合各種服務管道，以個案管理服務方式，有效連結及運用本地之身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。期待透過本研究了解彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口提供各項服務資源的民間單位，建立良好伙伴關係，以利窗口運作順暢，提供完善的服務，本研究將針對彰化縣身心障礙者職業重建服務模式之探討作為初步研究。

本章第一節說明研究背景、第二節說明研究動機、第三節敘述研究目的、第四節為研究問題。

### 1.1 研究背景：

96 年 7 月 11 日身心障礙者權益保障法修正公布後，促進身心障礙者就業已經從「社區化就業服務」模式改變成為提供個別化的「職業重建

服務」，依身心障礙者權益保障法（衛生福利部，2014）第 33 條規定「各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。前項所定職業重建服務，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」，勞動部勞動力發展署據以補助各地方政府辦理身心障礙者職業重建服務。

行政院勞工委員會職業訓練局（行政院勞工委員會於 103 年 2 月 17 日正式改制為「勞動部」，「勞動部勞動力發展署」亦同步改制正式成立）中華民國 102 年 8 月 1 日為協助直轄市、縣（市）政府（以下簡稱地方政府）設置身心障礙者職業重建服務窗口（以下簡稱職業重建窗口），整合各種服務資源，以個案管理方式，有效連結及運用當地身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的，特訂定辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫。彰化縣政府於民國 96 年與臺北市政府、臺北縣政府（今新北市政府）等地方縣市政府率先試辦「身心障礙者職業重建就業服務」，並依「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定，遴聘專業服務人員遂行相關工作，其中包括了職業訓練師、職業重建個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員及督導等，本準則詳訂稱為專業人員及其職務內容據以施行；為了解彰化縣政府自民國 96 年起在迄今之運作模式變遷，將以「身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例」從法令、組織、制度與服務輸送等各面向進行研究。

## 1.2 研究動機：

### 1.2.1 動機一

研究生於民國 93 年服務彰化就業服務站擔任身障就業服務員，當時

身心障礙者社區化就業服務為勞動部勞動力發展署委託胡若瑩和陳靜江、李崇信、李基甸等人修訂，民國 84 年發展的身心障礙者社區化就業服務作業流程和工作表格時，希望能將實施已 6 至 7 年且著有成效的社區化就業服務模式和就業轉銜服務結合，架構出完整的身心障礙者職業重建系統，經過多次參與跨縣市政府、勞政、社政、教育和醫療等部門單位的協調會議，確立社區化就業服務是身心障礙者職業重建系統中的一環，而職業重建式身心障礙者全人個案管理系統中就業生涯的主要部分之共識(胡若瑩，2001)。因時代變遷，96 年 7 月 11 日身心障礙者權益保障法修正公布後，目前身心障礙者職業重建服務以成為結合各領域、專長及分工方式協助身心障礙者就業，發展迄今，以職業重建個案管理員整合各種服務管道，以個案管理服務方式，有效連結及運用本地之身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。

目前全台灣僅台北市、新北市、彰化縣針對身心障礙者職業重建窗口區分為自辦與委辦兩種服務模式，因此希望以彰化縣身心障礙職業重建窗口服務方式分析比較，藉以提供日後更有效率的服務，此為研究動機之一。

### 1.2.2 動機二

身心障礙者職業重建個案管理員的投入，扮演資源管理者、服務提供者、資源倡導者等角色，整合相關資源，進而建立彰化縣轄內身心障礙者職業重建服務之流程與模式，以求服務多元化、個別化及專業化，實施迄今，職業重建個案管理員人數由原先 2 位增加到 103 年的 6 位及委託民間組織 1 名職業重建個案管理員，每名職業重建管理員服務 55 名身心障礙者，預計服務 385 名身心障礙者，並進行個案管理，職業重建

個案管理員是否能預期達到開案服務績效，且能順利達成服務之流程與模式，此為研究動機之二。

### 1.2.3 動機三

依身心障礙者權益保障法第三十五條第五項及第三十七條第二項規定，職業重建個案管理員之遴用，應依照「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定辦理，目前彰化縣職業重建個案管理員的工作年資平均為一年，專責人員依照身心障礙就業需要，進行需求評估及分派適當服務，提供適切轉介，以協助身心障礙者順利進入就業市場或適當的安置，是否能獲得其他職業重建專業人員(職業輔導評量員、就業服務員、職業重建個案管理員、督導)的認同與合作，以達連續性、無接縫適當之專業服務，落實身心障礙者就業之目的，此為研究動機之三。

### 1.3 研究目的：

希望透過研究結果建議修正彰化縣職業重建就業服務運作模式，並針對服務提供者(職業重建個案管理員、支持性就業服務員、就服督導、職業評量員)，建議實際架構將隨研究方法之不同而需略作調整，以提供更適切優質的服務。

### 1.4 研究問題：

根據相關文獻及研究目的，設定研究問題如下：

- 1.4.1 彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口服務模式與任務為何？
- 1.4.2 職業重建個案管理員決定專業行為的因素為何？
- 1.4.3 身心障礙者職業重建影響服務輸送系統的問題與原因探討？

## 第二章 文獻探討

### 2.1 身心障礙者社區化就業服務：

#### 2.1.1 社區化就業的發展歷程與現況：

國內身心障礙者社區化就業服務模式發展-支持性就業服務起源於 1970 年代美國的職業重建服務制度，美國在 1970 年代以前，是以一些輕度的身心障礙者得以在競爭性職場工作外，大部分重度身心障礙者的就業安置就侷限於庇護工場內，其工作伙伴也屬於身心障礙的同儕；直到 70 年代後期，在人權思潮倡議下，身心障礙者團體及學術界呼籲身心障礙者的相關服務應力求去機構、正常化及社區化，促使重新檢視整個身心障礙者職業重建措施，並進行多項改革。

根據美國 1984 年公布的發展性障礙法(Developmental Disabilities of Act 1984，亦即 98-527 公法)，對支持性就業的界定為：支付薪資的就業，其精神包括：

1. 對象針對發展性障礙者，由於他們在競爭性就業中要達到或超過最低薪資不太容易；此外由於他們的障礙是長期性，因此必須是持續性 (Engoing) 的支持。
2. 在各種環境中實施(特別指的是非障礙者被雇用的工作場合之中)。
3. 提供任何可以維持障礙者給薪工作的支持，包括監督、訓練與交通接送。

(何華國，1989；謝健全，1993；孫淑柔，1994)。

行政院勞工委員會職業訓練局自 1993 年起，針對功能較低的重度身心障礙者、社會適應能力較低，如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，訂定「支持性就業試行草案」，並委託身心障礙福利機構試行 1 年，效果顯著，獲得好評，遂

於 84 年正式以「身心障礙者社區化就業服務」，由職訓局政策性推動辦理，無論其障礙類別及程度，以協助其回歸社會環境與一般人一起工作，獲得合理薪資待遇為目標(勞委會職訓局，2008)。

民國 84 年行政院勞委會(現已改制為勞動部勞動力發展署)委託胡若瑩和陳靜江、李崇信、李基甸等人修訂發展的身心障礙者社區化就業服務作業流程和表格，其中「支持性就業」便是當時開始被用來增進重度障礙者社區參與的一項就業安置措施與依據。

由上述美國「發展性障礙法案」中對於支持性就業所提出的定義，可歸納出支持性就業的核心精神：(1)針對重度障礙者(2)提供有給薪工作(3)融合的工作環境中(4)給予持續性的支持(何華國，1989)。

分析台灣對於身心障礙就業服務的發展，目前支持性就業的實施現況演變至今，依循著支持性就業的精神與目的，透過「社區化就業服務」的方式來執行，服務對象也從以前的重度身心障礙者，擴及到所有的身心障礙者，並有制度可遵行，讓每位身心障礙者都有權利受到法令的保護下行使工作權，民國 96 年在身心障礙者權益保障法第 34 條中，明確指出「各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務」，讓我國對於身心障礙者的工作權益全面的法制化與制度化。

研究生歸納美國與台灣的身心障礙者社區化就業的發展歷程，整理如下表：

表 2-1 美國與台灣身心障礙者就業分析表

名稱	社區化支持性就業(84年以後)	支持性就業草案(82年)	美國職業重建
服務對象	無障礙類別限制，因障礙嚴重程度使其無法受益於傳統職業復健服務，而必須透過深入且持續之職場支持才能獨立工作之最重度的身心障礙者為優先。	針對功能較低的重度身心障礙者或社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者	重度障礙者
服務模式	有系統的個案管理流程，依不同社區的職場之社會資源與特性，開發適合身心障礙者的就業機會，透過就業服務員的服務與支持，協助身心障礙者成功在社區就業的就業服務系統中，其就業安置服務方式基本上包括了一般性就業、支持性就業與庇護性就業。	嘗試將身心障礙以支持性就業的理念，輔導安置於社區競爭性職場就業	給予持續性的支持
工資所得	案主所獲得之工作必須是一份正式的、是指全職或至少每週平均工作20小時以上之半職工作，其薪資需符合勞動基準法之要求。	案主所獲得之工作必須是一份正式的	提供薪資的工作
工作環境	強調在融合的工作環境中工作，所謂融合的工作環境係指該身心障礙者要能與一般非障礙者一起工作；或該場所是安置身心障礙者一起工作。	身心障礙同儕為主的庇護性工場或競爭性職場	融合的工作環境

資料來源：身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊(1999)及研究生整理

### 2.1.2 生涯發展與心理社會發展理論：

職業重建服務的對象為15歲以上具有就業動機之身心障礙者，而職業重建服務的目標，就是由職業重建相關專業人員所提供的職業重建計劃內容使其滿足案主的個別化需求與尊重案主自決後的自我實現；因此，本研究的理論基礎主要目的是將身心障礙者就業生涯觀點結合心理社會發展(Psychosocial Development)論中人格特徵為立論基礎，將就業生涯全程視為連續不斷的人格發展歷程，並以發自於自我成長與實現的動力。

首先，在我國身心障礙者就業服務的發展，不管是國內及國外服務

理念與趨勢包括了強調身心障礙者是服務使用者，服務使用者在自覺自主與消費者權益下，服務使用者有自主決定自己服務計劃的權益，此為第一個趨勢；此外，專業人員在提供服務的過程時，要從正向觀點正視服務對象的正向特質，並且引導其善用或發展正向特質，此為第二個趨勢；第三個趨勢就是研究證據支持的實務（Evidence Based Practice），服務提供者提供的服務內容，不能只是沿用過去利用直覺或實務經驗獲得的方法，需更積極更新專業知能使用被驗證過的服務模式與方法（勞動力發展署，2014）。

### 1. 生態系統理論(Ecological Systems Theory)：

生態系統理論(Ecological Systems Theory)是美國心理學家布朗芬布倫納(Bronfenbrenner, 1979)所提出，生態系統理論是假設個人與棲息環境交流過程中，必須在適當成長的時間點獲得足夠的環境滋養，才能進行各項生活歷程，而為了維持生活歷程的前進，人因此就要與其棲息環境保持適切的調和度以達到順利的適應；研究生試圖從生態系統觀點了解服務提供者與服務使用者在微觀、中介、外在、宏觀、時間系統中所受到的影響，環境因素則由身心障礙者的生活環境推廣至外在的就業環境，環境可分為五層：

- (1)微觀系統：是指與身心障礙者有切身關係的生活環境。包括家庭、友伴及社區。
- (2)中介系統：是指家庭、工作環境、友伴及社區之間的聯繫與相互關係，如身心障礙者與服務提供者相互合作情況，友伴群體相處的影響等。
- (3)外在系統：是指身心障礙者未能直接參與，但因外在環境或同儕團體影響的因素，如父母或同儕的職業與生活環境，教育程度等資源的運用等。



(4)宏觀系統：是指文化、政治、法律、社會階層及世界各地所發生的時事，因為大環境的變化必然波及或影響國內的政治、經濟與生活。

(5)時間系統：環境事件與生活方式的改變。

## 2. 增強權能觀點：(Empowerment)

相對於一般社會大眾，身心障礙者屬於經濟弱勢或政治缺權的公民，根據增強權能觀點，個人之所以無法實現自己，主要源於缺乏權能導致無力感的結果，個人因無法有效地與環境進行交流，甚至無法實現自己(鄭麗珍，2002)；因此，職業重建就業服務的實施引進「增強權能」的觀點，透過特定的干預方法與策略增加案主權能，提升生活空間機會，檢視身心障礙者職業重建就業服務的發展脈絡與專業理念，便朝向身心障礙者增能賦權的方向努力，強調服務提供者提供服務對象之後選擇的機會，重視彼此為平等的關係，服務使用者有自主決定自己服務計畫的權利，甚或成為個別化服務計畫的主要擬定者，本研究將引用本觀點了解身心障礙者在職業重建就業服務在服務輸送過程中是否達到「增強權能」的角色，朝向解放案主的「個人自主性」與「改革社會」的目的。

## 3. 人格發展論觀點：

艾瑞克森(Eric H. Erickson)的心理社會發展論又稱為人格發展論，共分為八大階段，分別為嬰兒期、幼兒期、學齡前兒童期、學齡兒童期、青少年期(青春期)、成年早期、成年中期以及成年晚期，人格發展理論共有八個階段及發展任務，當老人們回顧過去時，可能懷著充實的感情與世告別，也可能懷著絕望走向死亡，自我調整是一種接受自我、承認現實的感受，一種超脫的智慧之感。如果一個人的自我調整大於絕望，他將獲得智慧的品質，艾瑞克森把它定義為以超然的態度對待生活和死亡，老年人對死亡的態度直接影響下一代兒童時期信任感的形成，

因此，第 8 階段和第 1 階段首尾相聯，構成一個迴圈或生命的週期。艾瑞克森認為，在每一個心理社會發展階段中，解決了核心問題之後所產生的人格特質，都包括了積極與消極兩方面的品質，如果各個階段都保持向積極品質發展，就算完成了這階段的任務，逐漸實現了健全的人格，否則就會產生心理社會危機，出現情緒障礙，形成不健全的人格。

從人格發展觀點來檢視服務對象的職業重建所需的支持需求，可能會從不同的發展任務階段來瞭解生涯或職業發展上的需求內容，研究生運用艾瑞克森(Eric H. Erickson)人格發展論觀點提供的生涯發展階段，藉此架構評估接受服務的身心障礙者所處的生涯發展狀態，以掌握其所需的支援的核心理念，並據以作為職業重建計畫中服務目標精神及服務提供內容之參考。

### 2.1.3 台灣職業重建服務在理念上的發展：

1. 民國 83 年開始的支持性就業服務模式強調只要提供適當支持，中、重度障礙者也可以有機會在一般職場工作，此項服務模式的推動，背後蘊含的核心理念可能包括：「身心障礙者不應該被隔離，應有更多參與社會的機會」，「身心障礙者的能力應該被重視與開發」等（行政院勞工委員會職業訓練局，2002）。
2. 民國 96 年「身心障礙者權益保障法」通過後，此法規所採用的國際健康功能與障礙分類系統（ICF）模式與核心理念，受到各界的熱烈討論。ICF 模式的核心理念認為「功能與失能情形為『個人健康狀態』與『個人特徵和環境所形成的情境因素』之間複雜的互動情形」，強調「重視環境支持因素，減少參與的障礙」及「服務的最終目標是社會（角色）參與」。（勞動部勞動力發展署，2014）
3. 96 年 7 月 11 日身心障礙者權益保障法修正公布後，我國的身心障

礙者職業重建就業服務已成為結合各領域、專長及分工方式協助身心障礙者就業，確立社區化就業服務是身心障礙者職業重建系統中的一環，並建立了以職業重建式身心障礙者全人個案管理系統中就業生涯的主要部分之共識(胡若瑩，2001)，發展迄今，以職業重建個案管理員整合各種服務管道，以個案管理服務方式，有效連結及運用本地之身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。97年7月29日行政院勞委會訂頒「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」訂頒補助直轄市、縣(市)政府推動對具有就業意願及就業能力但尚不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，依身心障礙者權益保障法第三十四條第一項規定，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務。施沛鈺(2008)引自陳靜江(2003)曾在「身心障礙者社區化就業服務模式」一文中提到就服員在社區化就業服務工作流程各階段的責任，如表 2-2：

表 2-2 社區化就業服務工作流程各階段的責任

階段	工作內容與任務
開發工作機會	開發就業機會之環境分析、工作分析等
發展職業重建計劃	運用社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，提供身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業。
擬訂就業服務計劃	1. 案主與工作配對檢核。 2. 就業前工作能力訓練所需之工作流程分析、職務分析。
訓練工作與適應能力	1. 就業前工作能力訓練。 2. 陪同面試與職場安置。 3. 強化穩定就業輔導。
追蹤輔導	提供案主就業穩定後（一般性）或密集輔導結束後（支持性）至少 3 個月的追蹤服務。

<p>成果彙報</p>	<p>依據身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊所訂流程提供服務，並依其所訂表格暨運用「身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」，詳實填列支持性就業服務表格，並作完整個案服務紀錄。</p>
-------------	--

資料來源：施沛鈺(2008)

綜合以上整理，身心障礙者支持性就業服務兼具了社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，提供身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業，因此，就業服務員在此歷程中扮演著相當重要的角色，提供身心障礙者就業安置、工作現場訓練及長期的追蹤服務等協助，顯示出就業服務員有著舉足輕重的影響力外，也看出其所需具備的專業知能須更多元化且專業化。

## 2.2 身心障礙者就業相關政策之歷史沿革

### 2.2.1 國內相關法規：

我國憲法第十五條開宗明義即規定「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障」，由此可知，保障身心障礙者的基本權利不但可滿足其生活需求，對於其在自我認同上也具相對助益，我國的職業重建的法規規定起源於民國 69 年制定的殘障福利法：

第八條 為促進殘障復健之研究發展及整合規劃之功能，應於中央設立殘障復健研究發展中心。

第十二條 直轄市及縣(市)主管機關對殘障者，予以下列輔導或安置：其中第四條需要就業者，由就業服務機構轉介，或轉介職業重建機構。

民國 69 年訂定的「殘障福利法」並未予身心障礙者的權利實質的保障，徒具宣示性而已，並且各界迭有修正之議。因此，當時推動法案修改人士們認為「殘障福利法」的修正係當務之急。民國 79 年 3 月 30

日，趙少康委員在殘障團體提供意見下，擬定「殘障福利法」修正案並獲得三十九位立法委員連署，正式向立法院提案。民國 86 年 4 月 18 日通過身心障礙者保護法有關身心障礙者就業條文：

第十五條 各級主管機關及目的事業主管機關應建立個別化專業服務制度，經由專業人員之評估，依身心障礙者實際需要提供服務，使其獲得最適當之輔導及安置。

第四十二條 為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，直轄市及縣(市)主管機關相關部門，應積極溝通、協調，制定「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」，以提供身心障礙者整體性及持續性之服務。

身心障礙者保護法修正草案於民國 95 年 9 月 27 日通過，於 96 年修正並更名「身心障礙者權益保障法」，從名稱的改變上可以看到這次的修法方向：從保護身心障礙者基本的生活進化到保障身心障礙者各方面的權益，提供更多元的保障，同時也更具有積極正面意義。這代表我們的身心障礙福利已經脫離單純的保護與照顧，往支持身心障礙者自我發展的方向前進。

第三十三條 各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。前項所定職業重建服務，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務。

第三十四條 各級勞工主管機關對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等支持性就業服務。

各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。

在整個身心障礙這福利服務相關政策之歷史沿革上，民國 69 年在殘障聯盟的倡議下政府開始正視這個問題，期間經過多次的修法與更名，到民國 91 年 1 月結合身心障礙者保護法、兒童福利法、特殊教育法由行政院身心障礙者權益促進委員會第二次委員會議通過了「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」以一個生涯的概念落實到政策面上，由於身心障礙者在生涯的各個階段普遍面臨到多重問題，亟需衛生、教育、社政與勞政等社會資源同時介入，讓處於不同年齡階段的身心障礙者，皆有完善的醫療、教育與就業服務，在不同階段間能夠順利轉銜，達到落實以人為本的福利國目標，「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」依生涯發展階段分為七個轉銜實施方案(黃淑君、林瑞豐，2013)，如表所示：

表 2-3 身心障礙者生涯發展階段表

零~六歲	1. 發展遲緩兒童與學齡前兒童轉銜服務
七~十五歲	2. 國小轉銜服務 3. 國中轉銜服務
十六~六十四歲	4. 高中(職)及五專轉銜服務 5. 大專院校轉銜服務 6. 成年障礙者轉銜服務
六十五歲以上	7. 老年障礙者轉銜服務

資料來源：黃淑君、林瑞豐(2013)

身心障礙者權益保障法第 48 條規定為使身心障礙者不同、生涯福利就醫、就學、就養、就業的需求得銜接，直轄市、縣(市)主管機關部門，應積極溝通、協調，制定生涯轉銜計畫以提供身心障礙者整體性及持續性服務，其中勞工主管機關對於有就業需求者，應擬定銜接機制，

以提供適性之就業服務，其工作重點：

1. 為「個案資料傳輸及提供」，以利個案資料之傳輸與銜接。
2. 為人的服務，提供職業重建之服務。
3. 資源的整合，結合相關單位資源之運用，以建置完善之身心障礙者就業生涯服務制度。

依我國勞動人口定義，係指年齡達 15 歲及以上非住院人口，並符合就業人士或失業人士者，故身心障礙者只要符合上述規定，亦屬國家勞動人口，我國對身心障礙者就業已朝向法制化與制度化邁進，研究生參考游惠珍(2011)整理我國身心障礙者就業相關法規參考如下表：

表 2-4 國內身心障礙者就業相關法規

法規	目的	保障需求
憲法第十五條 (1947)	人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。	保障工作權及就業輔導
就業服務法 (行政院勞工委員會, 1992)	規定主管機關對身心障礙者自願就業者，應訂定計畫，致力促進其就業。	保障工作權
身心障礙者權益保障法 (內政部, 2007)	保障身心障礙者就業各項權益	保障工作權 就業輔導 同工同酬 定額雇用
身心障礙者就業輔助器具補助辦法 (行政院勞工委員會, 2008)	提供身心障礙者參加職業訓練或就業所需之相關輔具	就業輔導 就業補助
身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則 (行政院勞工委員會, 2008)	保障身心障礙者庇護性就業權益	就業輔導 就業補助
身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則 (行政院勞工委員會, 2008)	鼓勵與輔導身心障礙者創業	就業輔導 就業補助
辦理身心障礙者職業訓練經費補助辦法 (行政院勞工委員會, 2008)	辦理身心障礙者職業訓練經費補助	保障工作權
視覺障礙者從事理療按摩資	保障視覺障礙者於理療按摩	保障工作權

格認定及管理辦法（內政部，2008）	之職業訓練及工作權	
進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法（行政院勞工委員會，2009）	獎勵進用身心障礙者工作之績優義務機關（構）及非義務機關（構）	定額雇用
特殊教育課程教材教法及評量方式實施辦法（教育部，2010）	高中（職）身心障礙學生之職業教育課程，應視個別需要隨著年級增加其校外實習時數	就業輔導
公務人員特種考試身心障礙人員考試規則（考試院，2014）	保障身心障礙者於各級政府機關、公立學校及公營事業機構進用考試時，取消對身心障礙人員體位之不合理限制。	保障工作權

資料來源：游惠珍(2011) 及研究生整理





### 2.2.2 專業人員角色與職務內容：

我國針對身心障礙者職業重建服務專業人員角色與職務內容之規定，在身心障礙者權益保障法第三十五條第五項及第三十七條第二項規定訂定之中華民國 97 年 2 月 12 日行政院勞工委員會勞職特字第 0970503133 號令訂定發布全文 15 條；並自發布日施行，中華民國 103 年 5 月 27 日勞動部勞動發特字第 1031805032 號令修正發布第 2、19 條條文；並自 103 年 2 月 17 日施行，民國 103 年 5 月 27 日訂定發布全文 15 條；並自發布日施行，身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則，本準則所稱專業人員及其職務內容如下(勞動部勞動力發展署,2014):

1. 職業訓練師：直接擔任職業技能與相關知識教學事項。
2. 職業訓練員：辦理職業技能訓練事項。
3. 職業輔導評量員：辦理職業輔導評量計畫擬定、個案職業輔導評量、撰寫職業輔導評量報告及提供個案就業建議等事項。
4. 就業服務員：辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項。
5. 職業重建個案管理員：辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項。
6. 督導：協助專業人員專業知能提升、情緒支持與團隊整合及溝通等事項。

### 2.3 彰化縣身心障礙者職業重建的組織與制度：

民國 96 年起行政院勞委會職訓局訂定「補助地方政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，補助縣市主管機關設置身心障礙者職業重建服務窗口，透過個案管理模式，整合並有效連結及運用地方各種服務資

源以提供身心障礙者職業重建服務，最初由臺北市政府、臺北縣政府（今新北市政府）、彰化縣政府率先試辦，勞動部勞動力發展署自民國 99 年起即委託國立彰化師範大學（原中區身心障礙者職業輔導評量服務資源網）著手研擬強化諮商及評估角色之服務模式，透過專家學者座談會、實務工作者經驗分享及臺北市政府勞動力重建運用處、新北市新店區職業重建資源中心積極參與試辦，於民國 103 年 1 月頒行身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊，定位職業重建個案管理員角色為諮商者、管理者、資源協調整合者，以職涯觀點提供職業重建個案管理服務，並增加與個案建立同盟，促進個案賦權與自我決定，與個案共同訂定個人之職業重建計畫。

依「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定，身心障礙者職業重建相關人員包含了職業重建個案管理員、就業服務員、就業督導、職業評量員、職訓師等構成，在此組織形成後，資源連結與服務輸送過程為執行順遂重要的環節的一環，其中在此組織中扮演職業重建計畫擬訂的重要角色就是職業重建個案管理員，辦理職業重建個案管理員工作內容包括：辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項；並賦予扮演「資源管理者」、「服務提供者」、「資源倡導者」等角色概念，據此，職業重建個案管理員為身心障礙者職業重建服務中重要樞紐，不僅需提供直接服務於身心障礙求職者、對區域內之身心障礙者就業資源亦需清楚了解與連結，每日除承受來自個案之專業服務要求外、亦肩負個案管理、時間掌控與社會專業期待之壓力，實屬沉重。

### 2.3.1 彰化縣身障人口需求評估：

彰化縣政府自民國 95 年 3 月即開始全力推動身心障礙者支持性就業服務，102 年度（1-7 月）開案晤談：101 人次（諮詢服務：715 人次），面試媒合：73 人次/52 人，成功就業：一般性 9 人，支持性 40 人；102 年度（1-7 月）職業重建人員服務量個案來源人數 281 人（含評估紀錄表、本季以前未結案案量），評估及開案晤談人數 151 人左右，擬定職業重建服務計畫人數 148 人，結案人數 101 人；根據彰化縣 102 年身心障礙勞動力人口數統計資料顯示，15-64 歲可就業之身心障礙者人口數為 3 萬 8,379 人。

### 1. 障礙類別：

就彰化縣 15-64 歲潛在就業身心障礙者之障別統計，肢體障礙者比例最高，約佔 35.39%，其次為慢性精神病患者，約佔 15.43%，第三為智能障礙者，約佔 14.27%。

### 2. 障礙等級分布：

以障礙等級來看，各障礙等及人口數分別為：輕度 14,194 人、中度 13,441 人、重度 6,562 人、極重度 4,182 人。輕、中度障礙者比例合計 72%，如下表：

表 2-5 彰化縣 15-64 歲潛在就業身障者障礙等級統計表

程 度	人 數	百 分 比
輕 度	14,194	36.98%
中 度	13,441	35.02%
重 度	6,562	17.10%
極 重 度	4,182	10.90%
<b>總 計</b>	<b>38,379</b>	<b>100.00%</b>

資料來源：彰化縣政府(102)

### 3. 各鄉鎮身心障礙人數分布狀況：

以各鄉鎮身心障礙人數分布來看，依序為彰化市 14.80%、員林鎮 8.16%、鹿港鎮 6.29%為最多。

### 2.3.2 職業重建個案管理人員配置：

目前彰化縣政府職業重建窗口共計：職業重建個案管理人員 7 人(含委外 1 人)、內聘督導 2 人(含委外 1 人)、外聘督導 2 人(含委外 1 人)、業務促進員 1 人，職業重建個案管理員資格依勞委會訂頒「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定遴選任用。

### 2.3.3 工作項目及內容：

1. 彰化縣設置單一窗口，由 7 名(委外 1 人)職業重建個案管理員，專責辦理身心障礙者職業重建相關工作，主要工作內容為個案管理，整合資源，以「單軌制」服務，有效連結、運用及分配各種職業重建資源，讓身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫的服務，進而達成就業安置之目標。

2. 設置專業人員提供專業服務：

職業重建管理員角色與功能：扮演資源管理者、服務提供者及資源倡導與開發角色。

(1)資源管理者：

以「單軌制」服務為主，整合彰化縣職業重建資源，定期了解彰化縣支持性就業服務、庇護性就業服務、職業輔導評量、職業訓練、創業貸款、其他就業委託方案使用情況，以利掌握彰化縣職業重建資源使用現況，進而運用及分配各種職業重建資源。

(2)服務提供者：

7 名職業重建個案管理員分區輪值提供可近性、便利性之接案評估及開案、需求評估、研擬職業重建計畫、執行職業重建計畫、處遇追蹤、結案及諮詢等服務。

(a) 接案評估及開案：

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，職業重建個案管理員應於接案評估三天內回覆申請者或轉介單位評估結果。

(b) 需求評估：

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，必要時得轉介職業輔導評量專案單位，並參加職業輔導評量說明會。

(c) 研擬職業重建服務計畫：

以職涯發展之觀點，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。職業重建個案管理員應尊重個案參與討論及知道後決定之權利，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。

(d) 執行職業重建服務計畫：

職業重建個案管理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，職涯輔導諮商、職業輔導評量、職業訓練、職場見習、職場學習及再適應、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業、創業輔導、職務再設計、其他促進身心障礙者就業相關方案等。職業重建個案管理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。

(e) 個案處遇追蹤：

職業重建個案管理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，職業重建個案管理員應積極了解原因及做適當處置，並填寫相關紀錄。

(f) 結案：

依職業重建服務計畫目標達成情形、個案能否從職業重建服務中獲益、是否需要非職業重建服務資源優先協助、或個案的個人因素等進行結案決定。結案後，職業重建個案管理員應依轄區實際服務回饋需要，掌握個案、雇主及職業重建受案單位之滿意度。

(g) 諮詢：

於開案前或服務過程中，提供職業重建服務及相關資源等相關資訊，供身心障礙者或相關人員參考。

3. 個案來源：

由教育、社政、勞政、衛生等單位轉介符合「身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表」所訂評估指標個案，或由身心障礙者或其家長（監護人）提出申請，以彰化縣政府統計民國 102 年 7 月底為止，以「自行求助」為最高，「勞政單位」次高，顯見宣傳之努力成果。

彰化縣政府職業重建個案管理員分區輪值至勞工處轄管之就業服務台駐點，除提供可近性、便利性之服務，避免身心障礙者舟車勞頓，以提高其尋求服務之意願，並可就近拜會地方人士（如村里【幹事】長、社區幹部、民意代表等）發掘潛在的服務對象，再者職業重建個案管理員亦可就近連結、協調與開發資源，提供更豐富多元適切之就業服務。

#### 4. 服務流程：

依據勞動部勞動力發展署身心障礙者職業重建服務窗口服務流程與表單（勞動部勞動力發展署，2014）。

##### (1) 個案的來源：

(a) 就業轉銜系統上可承接由教育、醫療和社政機構轉介的經評估有就業意願的 15 歲以上身心障礙者。

(b) 身心障礙者本人或其家長/監護人亦可以主動提出申請。

##### (2) 受理就業轉銜的界面

(a) 依據身心障礙者就業轉銜服務實施要點，各直轄市、縣（市）政府勞工主管機關均應設置專責窗口與專業人員受理就業轉銜的申請。

(b) 公私立身心障礙職業重建機構得到勞工主管機關補助辦理就業轉銜業務，一方面接受專責轉銜窗口的派案，唯需將受理狀況回報給該縣市專責窗口的專業人員，以維護個案管理的事權統一原則。

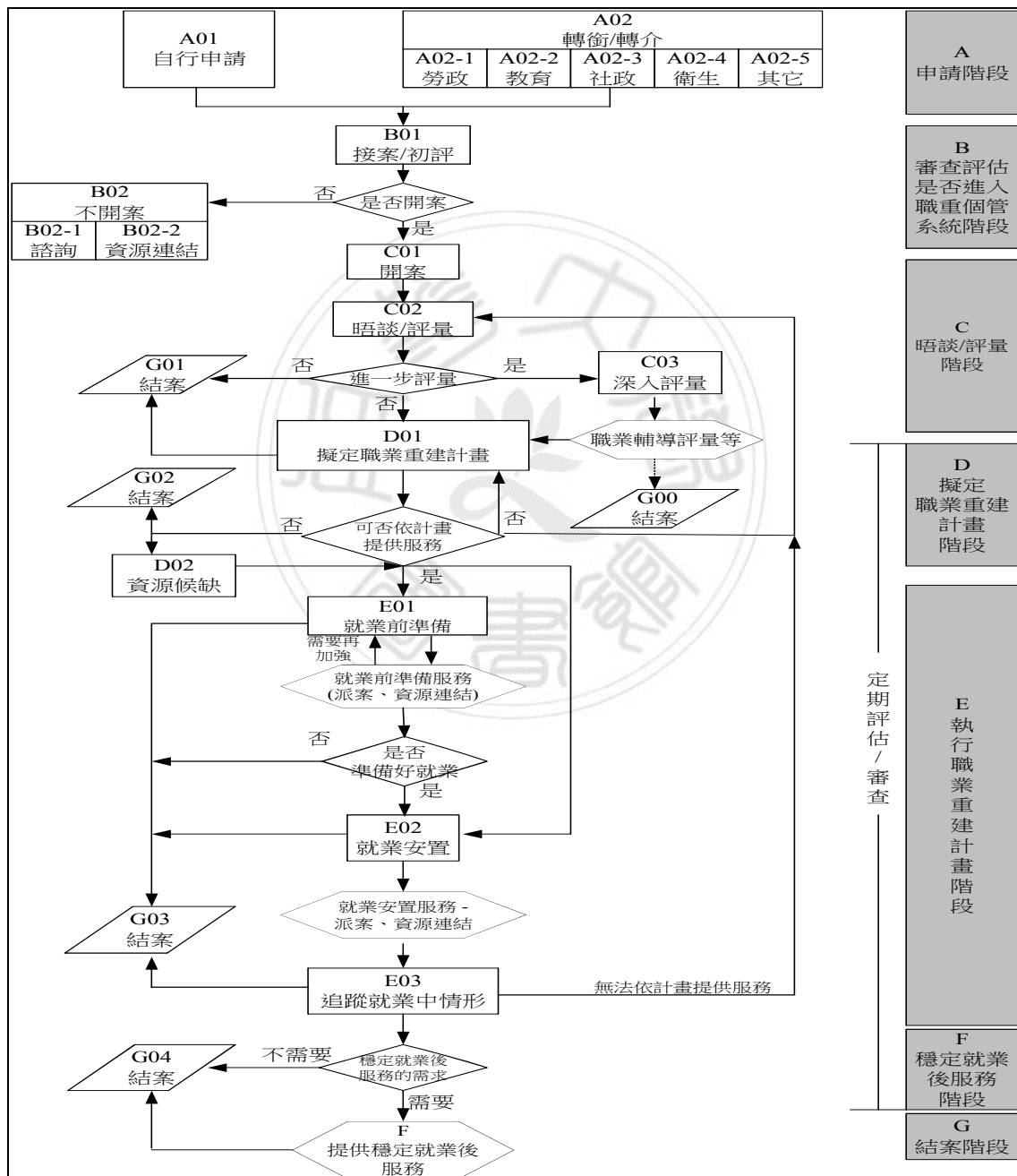
##### (3) 職業重建的評估與轉介

身心障礙者能否得到適性適能的就業安置，關鍵在於就業服務專業人員是否有能力和經驗提供正確的就業能力、性向的評估。由此可知這位負責就業轉銜的個案管理人員本身必須具備認識身心障礙者的特質與就業需求和困境、嫻熟社區相關就業服務的資源、就業服務實務的資深經驗和能力，以及整合專業職業輔導評量資源的能力。個案管理員可藉由和案主及家長(監護人)的晤談作初步的判斷；若有困難，再轉介職業輔導評量機構，待綜合職評報告的建議後，和身心障礙者或其家長(監護人)共同討論決定個案是否適合進入職業重建系統，如果不適合，則應在 2 週內轉出其他社政、醫療或教育系統，並回報給原轉介單位。如果適合職業重建則應為其擬具案主職業重建計

畫，並且轉介派案到適合個案安置的就業服務單位接受進一步的服務，並於 2 週內將辦理情形回報轉出單位，另對於穩定安置追縱 6 個月後，回報社政單位結案。

圖 2-1：身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖

圖形說明： 職重個管服務程序 □ 判斷 ◇ 資源介入執行中 ⬡ 結案 ▱



資料來源：勞動部勞動力發展署(2014)



5. 協調及整合身心障礙者職業重建資源網絡：

應主動蒐集彙整執行單位或承辦單位自辦、委託或補助之職業重建服務方案相關資源（包括定期了解轄區各專案機構目前服務個案數及尚可容納之服務量），協助身心障礙者取得相關資源；並藉此瞭解各項資源分配狀況，適時反映轄區內應加強辦理之職業重建方案措施，以促進所轄身心障礙者就業政策規劃及推動。

6. 有效使用職業重建服務資源：

各職業重建服務專案機構所送之個案經評估不適合該項服務時，職業重建窗口應主動提供該個案適切之其他相關服務，而該機構應依職業重建窗口或職業輔導評量評估結果辦理。

7. 協調個案服務或所轄服務資源之配置與倡導：

職業重建個案管理員應視需要召開各相關單位個案研討會或協調會議並得視需要邀請個案與相關專業人員參與；經評估轄區內服務資源不足部分，應規劃發展相關服務資源，以回應身心障礙者職業重建服務需求。

8. 專業服務措施：

(1) 辦理專業督導，每月 3 次聘請具有實務經驗之專家學者督導職業重建個案管理員個案處遇問題、工作流程或執行績效等及推動各項身心障礙者就業促進業務，同時提供各相關團體與個案諮詢服務等，以強化職業重建個案管理員之專業知能，提昇服務品質。

(2) 辦理就業轉銜聯繫會議、個案研討會及職業重建相關會議。

9. 其他資源服務：

(1) 就業前準備服務：

(a) 就業前準備團體

將辦理 2 場就業前準備團體，主要目的在於強化身心障礙者在就業前準備度以因應未來在職場中可能的挑戰。

(b) 個別職涯諮商/輔導服務

服務方式：預計提供 3-6 位身心障礙者。

一對一個別心理輔導：提供個案情緒支持、心理調適。

一對一行為介入輔導：具以引發個案行為動機，啟動個案就業動機。

一對一職前訓練：做好就業前之準備。

服務時數：每次最長 2 小時為限，每位最高 30 小時為限，但經專案核可，不受 30 小時之限制。

(c) 身心障礙者就業前準備講座

服務目的：強化身心障礙者就業知能、協助身心障礙者做好就業前準備、了解就業市場概況，並增強尋職技巧，準備好就業心態與儲備能力。

服務人數：每場次約 15~25 人(將辦理 6 場次)。

服務時數：每場次 3 小時，共計 18 小時。

(2) 強化穩定就業輔導服務：

(a) 職場自然支持者座談會

服務目的：使企業內部員工了解於職場中如何與身障者相處或可提供之協助，以增進身障者職場的人際互動及穩定性。

服務人數：每場次 25~35 人，辦理 2 場次。

服務時數：每場次 3 小時，共計 6 小時。

(b) 身心障礙就業議題之專題講座

服務目的：增進雇主、職場自然支持者、身障者及其家屬與一般民眾對於身障者之認識，能於身障者就業遇到困難時給予支持與協助，使

其能穩定就業。

服務人數：每場次 25~35 人(將辦理 2 場次)。

服務時數：每場次 3 小時，共計 6 小時。

(3)身障者將屆畢業生就業轉銜探索計畫

服務目的：藉由活動的引導過程、職業興趣模擬課程安排、職場參訪、經驗分享等討論的活動中，協助其對職場的具體樣貌有所瞭解，藉以拓展其生涯視野，激發這群孩子對未來的展望；並搭起家長、學校與政府單位的聯繫網絡，期望藉由活動達成務實且無縫的轉銜效果。

服務對象：設籍彰化縣高二升高三領有身心障礙手冊或證明之學子及其家長、學校老師

服務人數：每梯次 40 人(辦理 3 梯次)。

(4)身心障礙者職業輔導評量服務：

當身心障礙者不清楚自己所具備的職業技能，或不清楚自己可從事的工作時，可藉由職業輔導評量方式，在就業前瞭解自我職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需的輔具等，提供身心障礙者具體就業建議，協助身心障礙者順利就業。

服務對象：

(a)有就業或接受職業訓練意願，經評估需要職業輔導評量。

(b)為其提供庇護性就業服務之個案。

(c)醫療復健穩定，有就業意願，經評估需要職業輔導評量。

(d)國民中學以上應屆畢業生，有就業意願，經評估需要職業輔導評量。

(e)其他經主管機關認定之個案。

(5)身心障礙者支持性就業服務：

法律依據：依身心障礙者權益保障法第 34 條第 1 項規定，對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，應依其工作能力，提供個別化就業安置，訓練及其他工作協助等支持性就業服務。

服務對象：經職業重建窗口評估轉介之身心障礙者。

服務方式：

(a)個案服務：求職服務、就業協助及輔導、就業資訊提供。

(b)雇主服務：求才服務、開發就業機會。

表 2-6 彰化縣支持性就業服務計劃自辦及委辦單位一覽表

單位	就服員	地址
彰化縣政府自辦	4 人	彰化市、伸港鄉、鹿港鎮、溪湖鎮
財團法人彰化縣私立慈恩社會福利慈善事業基金會	1 人	二林鎮光復路 61 巷 20 號
私立慈愛殘障教養院	2 人	彰化市大埔路 676 號
彰化縣喜樂小兒麻痺協會	1 人	芳苑鄉工區一路 131 號
彰化縣聾人協會	1 人	田尾鄉北曾村福德巷 343 號
國立和美實驗學校	1 人	和美鎮鹿和路 6 段 115 號
國立彰化啟智學校	1 人	社頭鄉中山路 1 段 306 號
合計	11 人	

資料來源：彰化縣政府(103)

(6)身心障礙者庇護性就業服務：

庇護性就業服務是提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，透過庇護性就業的訓練與適應，提升其職業能力，以協助個案回到支持性或競爭性的就業市場；彰化縣目前共有 4 家庇護工(農)場，可提供 62 位身心障礙者庇護性就業服務。

表 2-7 身心障礙者庇護性就業服務一覽表

庇護單位	區域位置	安置人數/缺額	職種類別
社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會附設愛加倍庇護工場	芳苑鄉	24 人	印刷
財團法人彰化縣私立慈恩社會福利慈善事業基金會	二林鎮	12 人	農場
社團法人彰化縣自閉症肯納家長協會、附設肯納兒烘培坊	彰化市	18 人	烘焙
彰化縣陽光弱勢團體關懷協會附設愛心機車美容工場	員林	8 人	機車洗滌美容

資料來源：彰化縣政府(103)

(7)身心障礙者在家就業服務：

為促進有工作潛能之身心障礙者就業，對於無法久坐或外出，致不易進入一般性職場或無法創業之身心障礙者，提供適性之居家就業服務，以擴增就業機會，進而自力更生，服務對象為具有工作潛能之身心障礙者，因障礙狀況或家庭因素無法外出，致不易進入一般性職場或無法創業身心障礙者。

(8)身心障礙者職業訓練：

依據身心障礙權益保障法 33 條及推動辦理身心障礙者職業訓練計畫，協助身心障礙國民參加職業技能訓練，以開發身心障礙者潛能，培養工作技能以促進其就業，訓練方式如下：

- (a)養成訓練：指對 15 歲以上或國民中學畢業，且未就業之身心障礙者，所實施有系統之訓練，並輔導其結訓後就業或創業。
- (b)在職訓練：指對已就業之身心障礙者所實施增進其專業技能與知識，以提高勞動生產力之訓練。
- (c)103 年度開辦 6 班(養成 5 班、在職 1 班)，身障訓練專班。

(9)身心障礙者創業輔導：

為協助身心障礙者創業，提供創業貸款利息補貼、諮詢等服務，使其永續經營。申請本貸款之金額，依其創業計畫每人最高為新台幣 50 萬元，每人並以申請 1 次為限。本貸款償還期限為 7 年，自領款之日起計算，前 2 年僅償還利息，第 3 年起分 60 個月平均攤還本息。

(10)身心障礙者職務再設計服務：

為協助身心障礙者排除工作障礙，希望藉由適當的職務再規劃，視其需要提供相關的就業輔具、調整工作方法的建議等，協助身心障礙員工克服職場上的不便，提高他們的工作效能，雇主可向彰化縣政府勞工處申請補助，每人每年最高可達新台幣 10 萬元；協助對象：雇主、公、私立職業訓練機構、接受政府委託辦理職業訓練之單位、接受政府委託或補助辦理居家就業服務之單位、身心障礙自營業者。

## 2.4 結語：

我國身心障礙者就業服務從社會政治觀點，環境與障礙的形成有密切相關，未來的身心障礙者職業重建服務，也不會僅著眼於如何增進障礙者自身的各項能力，建構有利身心障礙者職業重建的支持環境，因此，國立彰化師範大學復健諮商研究所王敏行教授於民國 97 年勞委會期刊中專文探討了身心障礙者職業重建體系的新思維等實證服務相關議題，並提供職業重建服務成效的實證證據，其中強調必須重視障礙者是否有足以進入就業市場的技能與工作態度外，家庭的支持、無障礙職場、社會與雇主的接受度都必須重視（王敏行，2008）。

因此，本研究將以生涯發展與心理社會發展理論解釋彰化縣政府對於身心障礙者就業服務連結的關係，並釐清在服務輸送的過程中是否落實身心障礙者賦權與自決的權益，以消弭未來服務輸送時產生的問題。

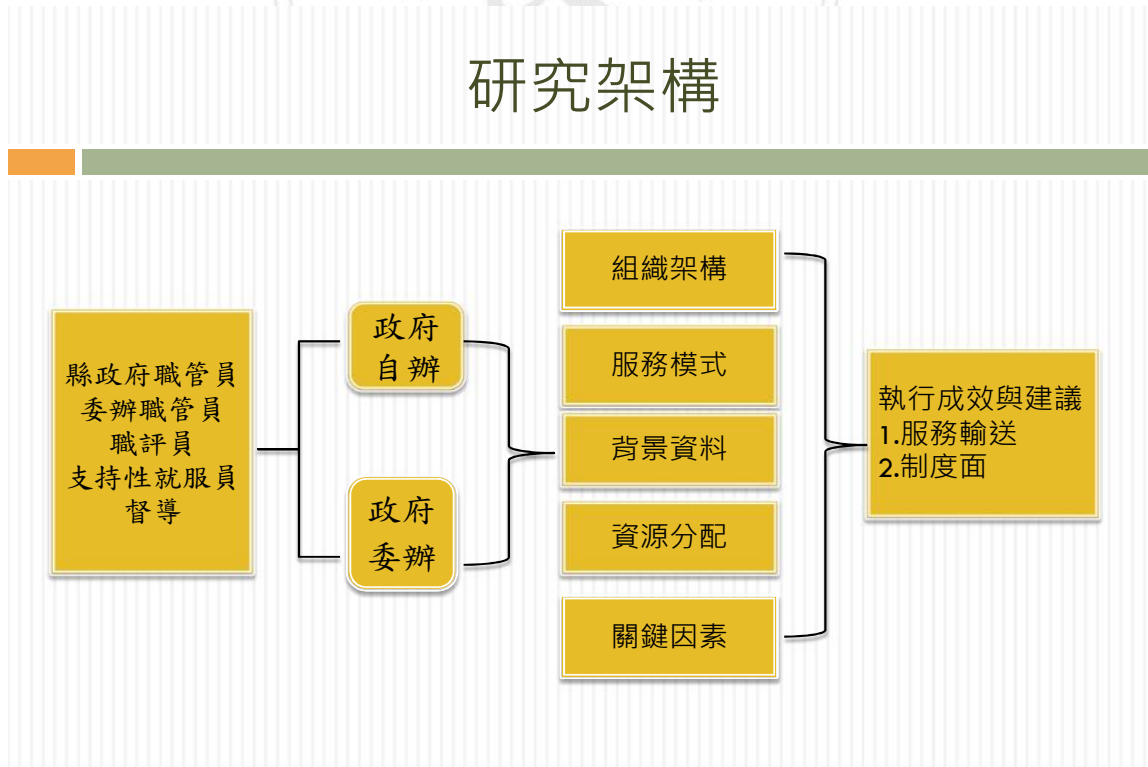
### 第三章 研究設計

本研究探討身心障礙者職業重建服務模式以彰化縣為例為主題，包括探討彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口服務模式與任務為何、職業重建個案管理員決定專業行為的因素為何及身心障礙者職業重建影響服務輸送系統的問題與原因探討等問題，以作為未來彰化縣修正職業重建就業服務運作及輸送之參考。

#### 3.1 研究架構

本研究的研究流程先確定研究動機、研究目的後蒐集相關文獻之理論，其次就相關文獻與身心障礙者適用法令所得之理念設計訪談題目，並採半結構式深度訪談，完成後進行歸納，以瞭解彰化縣身心障礙者職業重建服務模式，並建議彰化縣政府對於身心障礙者就業政策規劃及推動。

圖 3-1 研究架構



資料整理：研究生自行繪製

### 3.2 研究對象：

本次研究對於研究對象選擇採「立意取樣」的方式進行，研究生依據自己研究的目的及對彰化縣職業重建專業人員的了解來選取樣本，當研究生對於自己的研究領域十分熟悉，對調查整體比較瞭解時採用這種抽樣方法，可獲代表性較高的樣本。這種抽樣方法多應用於體積小內部差異大的情況，以及在總體邊界無法確定或因研究生的時間與人力、物力有現實採用(簡春安、鄒平儀，2004)，本研究隸屬於彰化縣政府的身心障礙職業重建服務模式，自從身心障礙者權益保障法實施至今，歷時將近八年的時間，故取得研究資料的方式，除了以次級資料外，更重要的是以訪談方式的進行，受訪對象以隸屬彰化縣政府職業重建體系但不同單位之擔任身心障礙者職業重建直接與間接服務人員：包括支持性就服員、就服督導、高職職業輔導老師、委辦職業重建個案管理員、職業評量員共 5 人，以下直接服務者代號簡稱 A，委辦單位支持性就服員代號為 A1、委辦單位職業輔導評量員代號為 A2、委辦單位職業重建個案管理員代號為 A3，間接服務者代號簡稱 B、委辦單位支持性就服員督導代號為 B1、特教學校職業輔導員代號簡稱 B2，作為本章編碼代號：

表 3-1 受訪者資本資料

訪談對象	A1 先生	A2 小姐	A3 先生	B1 小姐	B2 先生
單位	委辦單位	委辦單位	委辦單位	委辦單位	特教學校
職稱	支持性就服員	職業輔導評量員	職業重建個案管理員	支持性就服員督導	職業輔導員
工作內容	擬定個案支持性就業服	提供身心障礙者職業輔	研擬職業重建服務計	督導與協助就服員執行	安排職場見習與就業輔



	務計畫、開發就業機會、就業媒合與安置、就業陪同與支持等	導評量服務，以瞭解其職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需	畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務	支持性就業服務	導等相關工作
工作資歷	支持性就業輔導員 3 年	支持性就業輔導員 7 年 職業評量員 5 年	就服員 8 年 職業重建個案管理員 2 年	社區化就業服務員 9 年 就服督導 2 年	職業輔導員 20 年

資料來源：研究生自行整理

### 3.3 資料蒐集：

本次研究資料蒐集採用深度訪談法，強調訪談者與受訪者共同進行意義建構的過程，主要是利用訪談者與受訪者相互之間的口語交談達到意見交換與建構研究脈絡，本次訪談對象為五位，使用較小的樣本、對於受訪者之回答提供詳細背景資料、可於單獨訪談時間觀察非語言反應等，提供豐富且詳盡的資料，甚至是較為敏感性的問題。因此，透過深度訪談法，研究生可以在單獨訪談時間下得到更深入的資料，且透過與受訪者之互動，能夠盡可能避免所蒐集資料之錯誤詮釋(Williamson 等人，1982；引自黃煥榮，1999)。

本研究訪談法進行時，在與受訪者的互動過程中觀察以及獲得更為全面的經驗，因為受訪者均屬於彰化縣職業重建直接或間接專業服務人員，有擔任不同角色的工作經驗，因此訪談資料對於實際運作之制度及服務過程更加重要，惟該類型議題多屬於會議或個案資料機密，透過深度訪談的方式能夠得到更多的服務模式資訊以及受訪者觀點，而此皆難以透過問卷或者一般的次級資料獲得。

本研究因訪問對象有二十大類，第一類為身心障礙者職業重建直接與服務人員，第二類為身心障礙者職業重建間接人員，訪談大綱為：1. 身

心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)受理服務模式差異性。2. 職業重建個案管理員個人背景影響因素? 3. 受訪者個人認知影響因素? 4. 外部資源影響因素 5. 服務輸送影響因素? 所以本研究採半結構式訪談，此訪談方式是介於結構與非結構式訪談之間的一種資料收集方式，研究生在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針(林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。在整個訪談進行過程，訪談者將根據訪談大綱順序進行訪問，但是，訪問者可以依實際狀況對訪談問題實施彈性調整，以利訪談進行與彈性。因此擬定資料蒐集的程序如下：

### **3.3.1 訪談同意書及大綱的擬定：**

本研究採半結構訪談方式，除了讓研究生不使自己偏離原先設定的目標外，也可以避免停頓或無話可說的窘境，在訪談開始前設計出訪談表作為訪談的架構，其中的用字及問題順序並不用太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，問題的形式或討論方式則採取較具彈性的方式進行。

### **3.3.2 錄音設備：**

在訪談前準備錄音筆及無干擾隱密的空間，為取得訪談逐字內容，並探究受訪者在晤談過程中肢體語言與反應，在正式訪談前請求錄音的許可，如訪談內容有讓受訪者不舒服可立即中止訪談、訪談內容絕對保密、並允許訪談全程進行錄音，受訪者沒有異議時請簽名後開始進行訪談。

### **3.3.3 進行訪談：**

訪談地點以密閉式空間不被干擾為原則，訪談時針對訪談同意書內容做說明，訪問過程要隨時注意不要偏離主題、不隨便打斷談話，少插

話，鼓勵多言，以收集更多資料，並允許受訪者補充回答前述問題，訪談結束後徵詢續訪同意，以利資料蒐集之完整。

### **3.3.4 書面呈現：**

在訪談工作完成後，將訪談內容以書面逐字稿呈現，並透過編碼方式彙整後作為依據。

### **3.3.5 錄音觀察記錄：**

由訪問者帶著錄音機靠近受訪者，錄下當時發生的語言、動作及相關狀態等，錄音時間約 50-60 分鐘。

## **3.4 資料分析：**

本次研究資料分析採內容分析法，將運用編碼登錄所獲得之資料進行分類，再根據各類特質進行次數分配的歸納與整理；質性研究訪談的資料分析通常需要利用研究生所採用的理論架構為基礎的反應做分類。進行質性訪談後，在分析資料之前必須先進行「逐字稿的建立」；將所有訪談的口語資料、情緒反應及其相關訪談情境付諸於文字表達，建立完整詳細的逐字稿；書面逐字稿完成後我們才能著手進行資料的分析（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。編寫備忘錄的工作在處理任一時間環節都運用的到，可用來補捉符碼的意義、論述的構想，初步的結果以及在任何分析過程中可能用得上的想法（劉鶴群、林秀雲等，2010）因此在分析過程中以「記錄、反省、思考、發現」的編碼備忘錄建立次序與組織架構，以利報告撰寫。

### **3.4.1 將訪談錄音檔整理成 Q&A 形式的「逐字稿」**

我們從錄音檔交叉比對後，把資料整理為 Q&A 形式的「逐字稿」。但整理逐字稿時，務必忠於受訪者所提供的資料，切勿修改或以研究生角度詮釋，以免影響研究的真實性、準確性與可信度，達到真實性審查或

信度審查。

例如：

Q：彰化縣身心障礙者職業重建服務執行流程你的看法如何？

B1：我覺得一致性的這個部份，我覺得可能要因地制宜啦！可能除了因地制宜外，可能要看看職業重建個案管理員預計派案給就服員之間的合作模式，所以說是沒有所謂的太一致性的部份，唯有必須要去強調的是說，職業重建計畫的一個隨時檢視的部份，就服員他們其實是必須要先了解職業重建個案管理員職業重建計畫，這樣才能夠把案子給接續過去；另外就是說整體服務是否順暢，我認為彰化縣來看的話不是太順暢，因為我覺得職業重建個案管理員是一個頭，但是他(職業重建個案管理員)也不是高高在上的頭，對他而言其實是一位個案管理員的機制概念在，他可能就是說他要從頭一直掌握到執行，我目前發現在彰化這邊的職業重建個案管理員，個人特質滿強的，比方說，個案的一個整體的服務，每個職業重建個案管理員未必都會 follow 的，指的是追蹤的密集度，或者整體是那樣的齊全；有些人根本不管的，這樣一來，對職業重建個案管理員的角色而言有時與被賦予的服務流程有一些落差了，他必須要很了解個案的狀況這樣子，那些職業重建個案管理員就是會比較關心個案的進度跟狀況，所以總結沒有所謂的一致性，而是因人而異，因地制宜。

### 3.4.2 逐字稿轉化為「意義單元(meaning units)」

研究生會仔細閱讀逐字稿數次，並以畫線、訂定關鍵字的方式反覆閱讀逐字稿，並將「逐字稿」分段落改寫成為可閱讀的「意義單元」。

例：

我覺得一致性部份，我覺得要因地制宜！除了因地制宜外，要看職業重建個案管理員要派給就服員之間的合作模式，所以說沒有太一致性的部份；唯有強調說是職業重建計畫隨時檢視，就服員必須了解職業重建個案管理員職業重建計畫，這樣才能夠把案子給接續過去；另外整體服務是否順暢，我認為彰化縣不太順暢，職業重建個案管理員是一個頭，但是也不是高高在上的

頭，對他而言其實是一位個案管理員的機制概念，要從頭一直掌握到執行，我發現在彰化的職業重建個案管理員，個人特質滿強的，比方說，個案的整體服務，每個職業重建個案管理員未必都會追蹤，指的是追蹤的密集度，或者整體是那樣的齊全；有些人根本不管，如此一來，職業重建個案管理員的角色與服務模式有一些落差了，他必須要很了解個案的狀況，職業重建個案管理員會比較關心個案的進度跟狀況，總結沒有一致性，而是因人而異，因地制宜。

### 3.4.3 將「意義單元」整理為轉化成容易閱讀的故事情節。

研究生會根據意義單元加以歸納整理，而重新組織(organizing)這些意義單元，以便將「片斷形式」的意義單元重組，成為以受訪者為主軸的「文本」。

例：

1. 我覺得一致性部份，是因地制宜
2. 職業重建計畫隨時檢視，就服員必須了解職業重建個案管理員職業重建計畫
3. 彰化縣不太順暢，因為職業重建個案管理員是一個頭，但是也不是高高在上的頭
4. 個案管理員的機制概念，要從頭一直掌握到執行
5. 彰化的職業重建個案管理員，個人特質滿強
6. 沒有一致性，而是因人而異，因地制宜

### 3.4.4 將受訪者故事文本發展為「研究生文本」。

研究生將「理論角度」帶入本文情節當中，並將受訪者本文呈現為包含「理論意義」的故事文本，同時，根據理論角度新改寫故事文本，以便讀者理解並感受資料背後的真實意義，成為以研究生為主軸的「研究生文本」，該「研究生文本」也就是將來論文中的第四章「研究發現」。

例：

從 B1-L1-Q3-q2 訪談中發現身心障礙者職業重建服務執行流程的問題其實包括職業重建個案管理員的服務模式是因人而異，因地制宜、部分職業重建

個案管理員讓人認為有高高在上的頭、派案量不足、職業重建個案管理員會以個人生活或工作經驗做一些慣性判斷、職場經歷不足等，這些都是在服務模式中出現的問題。

### 3.4.5 從研究本文中摘錄出「研究發現」、「論點討論」及「建議」。

從文獻探討中知道彰化縣政府為辦理身心障礙者職業重建的服務，提供各項就業服務輸送及相關措施，從民國 97 年實施運作以來，在以「個案管理」及「增能賦權」的理論基礎下，及職業重建專業人員的協助確實也發揮他的功效，而從三位直接服務者的訪談中也發現他們對於身心障礙者職業重建的流程發現「人」的因素是影響服務輸送上最後的影響關鍵。最後，我們會重新定義「研究問題」並以構思「論點討論」及「建議」，並使其前後能符合一致性的結果。

## 3.5 研究倫理

### 3.5.1 尊重受訪者的意願：

本次受訪者全部為彰化縣政府職業重建計畫案相關專業人員，因此在選定訪談對象時以電話連繫訪談對象，並將訪談目的清楚告訴受訪者徵詢受訪者同意，在訪談時請受訪者簽下受訪同意書，訪談地點的選擇尊重受訪者的意願，以安靜不受干擾的環境中進行，且在受訪者原單位以外之地點進行，受訪過程中，可以重新檢視並思考受訪者的經驗對個人的深刻意義，並尊重受訪者的意願選擇回答之問題，例如揭露受訪者個人內心深處所不願觸碰的事件等。因此，在訪談的過程中，若受訪者有覺得不妥之處，可以提出不想回答、想要中止或退出訪談的要求。

### 3.5.2 受訪者隱私保護：

論文的撰寫需要引用這些資料時，研究生都會將受訪者的基本資料(姓名、住址、電話)保密，而受訪者的姓名也會被匿名處理，在逐字稿引用時如需出現受訪者姓名或單位時則以「00」代替並以代受訪者代號-

訪談構面代號」方式進行，研究完成後，將受訪者的原始資料及錄音檔銷毀，以確保受訪者的隱私。

### 3.5.3 不危害研究對象的身心：

不危害研究對象的身心是進行研究時最為重要的一項倫理規範。研究生有責任及義務確保每一研究對象在研究進行過程中，不會受到生理或心理上的傷害，包括造成身體受傷、長期心理上的不愉快或恐懼等。另外，在研究設計時，研究生應慎重考慮，如何減低其他可能造成暫時、輕微的生理、心理上的影響，因此，本次研究對象為彰化縣政府，而受訪者為計劃執行者，將嚴守本項倫理規範。

### 3.5.4 遵守誠信原則：

本次的研究，採取觀察非語言的方法時，事先告知受訪者相關事宜，例如本次研究的目的、研究的程序、方法等，確實與受訪對象充分溝通，遵守研究誠信原則。

## 第四章 發現與討論

本研究訪談對象分別以隸屬彰化縣政府職業重建體系，但不同單位且擔任身心障礙者職業重建就業服務直接與間接服務人員：包括支持性就服員、就服督導、高職職業輔導老師、委辦職業重建個案管理員、職業評量員等人做訪談分析，分析內容第一節為探討彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)受理服務模式的差異性，內容為直接或間接服務人員對於服務使用是否具有一致性與順暢、職業重建服務關鍵角色、及現有資源與所處環境下，職業重建個案管理員如何增加服務個案來源及管道及扮演好身心障礙者職業重建窗口的關鍵因素；第二節為職業重建個案管理員個人背景影響因素，內容為職業重建個案管理員個人背景(學歷、經歷、年齡、教育程度)和專業行為的影響關係與工作遂行是否影響、是否造成服務輸送問題與個案量探討；第三節為受訪者個人認知因素，內容為職業重建個案管理員扮演角色及服務階段、資源整合運作模式優缺點。第四節為身心障礙者職業重建服務外部資源運用情形，內容為以「單軌制」服務下各項就業委託方案使用成效、迫切需要的資源為何？及個人與組織擬定之因應方式？第五節為分析服務輸送資源轉化為服務方案時個案所遭遇到的問題，內容為服務模式體制下遭遇到問題、體系之間的連結與轉介機制運作情形、滿足身心障礙者就業個別化需求及如何連結現有的系統與服務等，做為本章節分析主題。

### 4.1 彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口受理服務模式分析：

我們知道身心障礙者職業重建個案管理員的投入，扮演資源管理者、服務提供者、資源倡導者等角色，整合相關資源，進而建立彰化縣轄內身心障礙者職業重建服務之流程與模式，以求服務多元化、個別化及專業化，雖然在彰化縣政府在身心障礙者職業重建服務窗口計畫詳訂



服務流程(彰化縣政府, 103), 但是因為職業重建個案管理員個人特質與成長背景造成服務模式產生差異, 我們也從訪談中了解到受訪者對於委辦與自辦職業重建個案管理員服務輸送與關鍵因素做以下的分析:

#### 4.1.1 制度面建立完整, 但受到「人」的特質影響, 造成服務流程產生因人而異, 因地制宜:

依照彰化縣政府「103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」規定, 職業重建個案管理員為扮演著掌握整體服務流理的重要的角色, 但是受到個人特質與背景影響, 從派案到專業的判斷, 如果沒有一套客觀及公正的模式, 將造成個案無法獲得最大的利益, 終究造成身障者重複使用就服資源且無法順利找到工作。在二位訪談中我們發現, 以受訪者 A1-L1-Q1 為例, 他在接案時常因職業重建個案管理員派案的標準及方式不一, 造成無法獲得個案資料完整性, 造成無法立即服務

縣政府的職業重建個案管理員派案標準不一樣, 受到職業重建個案管理員的工作經驗與年紀影響, 派案方式不一樣, 原則上先以電話溝通, 只是後續職業重建報告或相關資料有時沒補齊或是事後補齊, 因人而異, 我認為派案時至少資料完整, 對個案的需求要先了解, 事先溝通是最好的方式。

同樣的受訪者 B1-L1-Q1 也認為職業重建個案管理員因為個人特質影響服務流程的輸送

我發現在彰化的職業重建個案管理員, 個人特質蠻強的, 比方說, 個案的整體服務, 每位職業重建個案管理員未必都會追蹤, 指的是追蹤的密集度, 或者整體是那樣的齊全; 有些人根本不管, 這樣一來, 職業重建個案管理員的角色與服務模式有一些落差了, 他必須要很了解個案的狀況, 職業重建個案管理員會比較關心個案的進度跟狀況, 總結沒有一致性, 而是因人而異, 因地制宜。

身心障礙者職業重建服務窗口, 提供身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案, 研擬個案職業重建服務計畫、派案或轉介、個案處遇追蹤

等，期盼整合各種服務管道，以個案管理服務方式，有效連結及運用本地之身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的，不論彰化縣政府自辦或委辦職業重建個案管理員執行的流程是按照勞委會及彰化縣政府規定的服務流程，差異性是委外單位主動性比較高，彰化縣政府安排職業重建個案管理員的南、北彰化就業服務台駐點，委外單位則是整個彰化縣全部；彰化縣政府職業重建個案管理員是約個案到就服台，委外單位差異性是家訪，兼顧到生態部份，例如：交通因素及居家環境，彰化縣政府是完成職業重建計畫後派案，委辦單位是家訪後與案主確認職業重建計畫後續才會轉介與派案銜接，從 A3-L1-Q1 訪談中得知雖然服務流程相同，但時實際作法仍有因人而異的考量：

*委外單位沒有要求執行的流程是按照勞委會規定的服務流程，差異性是委外單位主動性比較高，彰化縣政府安排職業重建個案管理員的駐點時間，南、北彰化都有，委外單位是整個彰化縣全部，但是我們提供更便捷的部份就是家訪服務，彰化縣政府是定點服務，約個案到定點的窗口去做訪談，委外單位差異性最主要在服務中是有家訪，主動性會比他們來的高，因為家訪也兼顧到生態部份，去了解他們的居家環境或是觀察到他居家附近的工廠等等，家訪完後我再談所謂的職業重建計畫等等，後續才會銜接。*

此外，訪談人員對於職業重建服務的關鍵角色是從政策面的勞動部勞動力發展署與彰化縣政府，而職業重建個案管理員是為個案去倡議，並從計劃擬訂到掌握與執行，而就服員是一線的實行工作者及案主的家人是去配合 IEP 或 ITP 的時間，所以說關鍵角色應該是各司其職，各安其位；從 B2-L1-Q1 訪談得知：

*職業重建個案管理員角色包含資源管理還有服務提供者和資源倡導者三種角色，勞動署當然是一個制度的建立者，到最基層的就服員，他們是一線的實行的工作者。*

另外 A2-L1-Q1 表示

勞動力發展署是一個政策的擬定，彰化縣政府申請補助經費，一定要按照他訂定的績效，達到績效，明年才能申請，績效會限制在服務案量，縣政府當然會按照勞動署的計劃訂定績效；家人也是主要的關鍵角色，去配合 IEP 或 ITP 的時間，家人就必須互相配合。

#### 4.1.2 職業重建服務計畫擬訂是各司其職，讓各環節執行順遂，職業重建個案管理員應負起整合資源的責任：

職業重建計畫擬訂是各司其職，讓各個環節執行順遂，因此受訪者對於服務流程給予建議，例如：職業重建個案管理員整合資源部分在進步，但是在服務體系還有很大的進步空間、職業重建個案管理員應該要為個案去倡議，職業重建窗口是希望他把前端處理好，讓就服員全力以赴去輔導個案、中央政府負起政策擬定，例如：身障就業的宣導，相關的雇用獎助金額的提高等誘因、各縣市政府方案：例如設置適合身障者的社區居住方案等；從 A3-L1-Q2 訪談得知：

職業重建窗口希望他把前端處理好，包含家人的阻力，讓就服員全力以赴去輔導個案，所以我覺得就服員的角色其實會非常的重要，如果就服員他很盡心盡力去輔導這個個案，想出各種輔導方式的話，個案穩定度相對就會提高；再來就是勞動部，中央政府要負起政策部份，例如：身障就業的宣導，相關的雇用獎助金額提高，或是提出一些誘因；再來就是設置社區居住，因為有些個案可能家庭支持薄弱，他有工作意願但是又沒有人支持，可能交通等，如果有公辦民營這種所謂的社區居住的話，像我記得是北市或新北市就有這個部份，他可能來居住了幾個月，整個生活作息做了一個改變，要進入職場相對而言比較高，這是屬於中央與地方政策部份。

受訪者 A3-L1-Q2 也期待職業重建個案管理員扮演的角色能夠發揮功能：

職業重建窗口是希望他把前端處理好，包含家人的阻力，而讓就服員全力以赴去輔導個案，所以我覺得就服員的角色其實會非常的重要，如果就服員他

很盡心盡力去輔導這個個案，想出各種輔導方式，個案穩定度相對就會提高。

A2-L1-Q2 表示：

為個案倡議，這部分我會覺得我們彰化縣還是可以多努力。

A1-L1-Q2 表示職業重建個案管理員與家人的支持是非常重要的：

職業重建個案管理員和個案的家人是最重要，第一主要是要了解個案的狀況，他的需求與家人的配合度，另外，家人也包括案主的工作意願，其實職業重建個案管理員要知道案主到底想不想工作，有時職業重建個案管理員派案，結果找不到人，或者真的一點意願都沒有，職業重建個案管理員就派案，我覺得是職業重建個案管理員把關不嚴，如果找不到人，我會請職業重建個案管理員聯絡，最後職業重建個案管理員找不到，我這邊也會做銷案。

#### 4.1.3 開發案源多彈性，守株待兔終不足之現象：

彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)受理服務模式為彰化縣及委辦模式，現有資源與所處環境下，職業重建個案管理員如何增加服務個案來源及管道及扮演好身心障礙者職業重建窗口的關鍵因素，從 B2-L1-Q3-q2 表示：

彰化縣身心障礙者求職者案量主要的來源是社區民眾，身心障礙者主動到彰化縣政府求助的，應該量不會太多，以彰化縣政府有六位職業重建個案管理員，每個人平均要評四、五十位，一年要 200 多位，這 200 多位主動求職的，應該不是大部分，職業重建已經走了一段很長的時間，了解這個資源的身心障礙者，該運用的早早進入系統。現在職業重建個案管理員還要增加案源，主要還是從高職畢業生著手較多。高職畢業後的身心障礙者，最近 10 年內，有職業重建需求的，經過縣政府或各單位的宣導，大致上都接收過這個訊息，只有在高職階段的畢業生，以彰化縣來講，應該每年有 200 位上下，這些才是潛在的案源。

在訪談中得知，彰化縣身心障礙者案量來源區分為自行開發與身心障礙者就業轉銜系統等二種管道，其中自行開發多以委辦職業重建個案管理員運用的方式，委辦單位因為獲得單位內職業重建人員全力支援，

加上勤於拜訪及宣導，案量充足不虞匱乏，且案量太多轉回自辦窗口協助分攤，其關鍵因素就是主動出擊及連結資源，從 A3-L1-Q3-q1 訪談得知：

我們單位是從 102 年開始接受彰化縣政府委辦職業重建服務窗口計畫案，所以很多單位對我們不是很了解，相對而言沒有任何的資源，彰化縣政府沒有派案機制需要自己去開發，102 年我的案量其實是足夠，達到 89 個人，103 年的話我連舊案的話總共有 99 位(開案績效數是 55 人)，案源開發的方式主動跟特教學校聯繫、跟社政單位聯繫然後主動去拜訪，包含市民代表我都有去拜訪過，所以這個部份我的量有比較穩定的來源，再來就是我有做到所謂的徵信的部份，所謂的徵信的部份例如社政個管轉到彰化縣政府單位後續沒有回覆，我的做法我就有一個回覆單，個案開不開案我都會寫，然後他的狀況大概是怎麼樣，然後再來第三個部份我會寫一個處遇計畫，如果有開案的我可能做了短中長期，職訓或是就服，或是交通來做一個協助；自行開發，因為我們有出去做宣導，所以像 ICF 或社政單位因為有去拜訪所謂的身障科，社會處的身心障礙科的科長，讓他們知道說我們有在做這個區塊，所以經過宣導之後，一些社工就會直接告訴他們直接來找我們，那第二個部份就是我們自行開發，拜訪村里長或是幹事，資訊給他們後就會主動打給你了。

彰化縣政府職業重建個案管理員雖然實施駐點服務或參加轉銜系統，但是少了主動出擊的機會，加上六位職業重建個案管理員的案源分配，雖然 103 年案量是足夠的，惟案源多屬於個案自行求助、學校轉銜系統、重複舊案等來源，從 A2-L1-Q3-q1 訪談表示：

彰化縣政府的職業重建個案管理員大部分是由轉銜系統，以職評角度，一年有二、三十個案量，基本上都能達到案量的需求，我知道在流程上也是有一些困難，有時職業重建個案管理員會認為不需要轉職評，有幾個月可能就沒有案量，到了畢業季，案量就一下子暴增，所以在職評這個階段是有案量，但在服務的執行上並不是很平均。府內的職業重建個案管理員，是接學校的案量比較大，學校的比較多，因為轉銜系統就有，他直接從轉銜系統那邊抓

就可以了，還有重複失敗個案再回鍋，他們又可以繼續服務。

因此，不管是彰化縣政府或委辦單位個案管理員對於案量來源都是足夠的，但是，派案給其他職業重建人員轉介案量是不足夠的，原因是103年勞動部勞動力發展署規定職業重建個案管理員派案前需完成職業重建子系統，所以到了六月才派出給就服員，相對的影響到支持性就服單位的服務量，以B1-L1-Q3-q1訪談得知：

轉介案量其實是不夠的，因為彰化縣市走單軌制，單軌制有一個期待就是讓就服員自己也可以轉介個案給職業重建個案管理員，職業重建個案管理員在開發案量是可以再加強的，103年剛好彰化縣的職業重建個案管理員面臨了一個新的職業重建系統的一個變化，到六月才開始派案，因為他們還要使用一套子系統，所以六月終於可以派出來，相對的影響到我們服務機構的一些績效。

而A2-L1-Q3-q1表示：

以職業評量員角度看，一年有二、三十個案量，基本上都能達到案量的需求，我知道在流程上也是有一些困難，有時職業重建個案管理員會認為不需要轉職評，有幾個月可能就沒有案量，到了畢業季，案量就一下子暴增，所以在職評這個階段是有案量，但在服務的執行上並不是很平均，這也要看職業重建個案管理員那邊的案量是不是願意進來，所以說他的案量是否足夠，到年底都會足夠，只是會有一些紀錄上的困難，就是不平均。

依照職業重建服務流程，尤其在研擬職業重建服務計畫階段必須以職涯發展之觀點，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，另外，職業重建個案管理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，但是必須以案源足夠為前提，因此，主動開發案源的課題仍有很大的努力空間。

#### 4.1.4 小結：

從文獻中知道目前彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口受理服務模式是經過勞動部勞動發展署依照身心障礙者權益保障法（衛生福利部, 2014）第 33 條規定「各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。前項所定職業重建服務，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」，勞動部勞動力發展署據以補助各地方政府辦理身心障礙者職業重建服務及身心障礙者職業重建服務窗口計畫，經過八年的運作與修正，各項計畫之系統及制度均已建置完成並日趨成熟；在職業重建計畫是以職業重建個案管理員以個案管理的方式將服務以橫向與縱向的方式輸送到服務對象，但是實務面上因受到「人」的因素影響，往往無法有效執行派案或資源連結，殊為可惜，倘若每位專業人員能拋開專業至上建立溝通管道，以個案最大利益為出發點，將有助於日後身心障礙者職業重建計畫推動與執行。

不管是彰化縣政府 6 位或委外 1 位職業重建個案管理員執行的流程是按照勞動部勞動力發展署規定的作業流程，都是一樣的服務流程。受訪者 A3-L1-Q1 認為職業重建計畫制度面建立完整，但受到「人」的特質影響，造成服務流程產生因人而異，因地制宜；在接案服務的方式上彰化縣政府是安排職業重建個案管理員的南彰化、北彰化就服台駐點，委外單位則是服務彰化縣全部，最大的差異是彰化縣政府職業重建個案管理員是約個案到就服台開案晤談，而委外職業重建個案管理員的差異性是實施家訪，並兼顧到生態部份，例如交通因素及居家環境等影響就業因素；因此在彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口受理服務模式屬於定點服務模式，而委外職業重建個案管理員屬於機動性服務且因應個案需要實施家訪服務。

從訪談中發現，大家對於職業重建個案管理員的設立機制概念已有認同感，職業重建個案管理員包含所謂資源管理還有服務提供者和資源倡導者三種角色，期許職業重建個案管理員對於個案的職業重建計劃要從頭掌握到執行、如果現有資源無法滿足案主的需求要隨時倡議，在服務提供時要耐心溝通與隨時檢視；但是，在整個運作的過程中發現，彰化縣職業重建個案管理員個人特質獨特，職業重建個案管理員是一個頭，不是高高在上的頭，因此溝通能力與協調能力有待加強，期待服務的一致性不是因人而異，因地制宜。

此外訪問者 A2、A3、B1、B2 等 4 人也提供了開拓案源的方法包括：(1)主動跟高中、職綜合職能科聯繫，主動參加轉銜會議(2)徵信就是回覆，將轉介個案服務情形回覆給轉介單位(3)回覆單內寫處遇計畫，達到雙向溝通(4)自行開發方式：宣導、拜訪村里長或是幹事(5)落實橫向聯繫單位，固定與社政、衛政單位聯繫，提供服務項目與資訊；目前在生育率降低及優生學考量下，進入身心障礙者轉銜系統的人數逐年降低，職業重建個案管理員若不主動積極開拓案量及案源，終究導致日後無案可接，無案可派之窘境，殊值重視。

#### 4.2 職業重建個案管理員個人背景影響分析

依照勞動部訂頒「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」，其中職業重建個案管理員應具備下列資格之一，並於進用前完成身心障礙者職業重建個案管理員專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明：

- 1、領有社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證書，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。



- 2、大專校院復健諮商研究所畢業，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。
- 3、大專校院社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、人力資源、心理或輔導之相關科系所畢業，或取得就業服務乙級技術士證，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作二年以上。

目前彰化縣政府職業重建個案管理員設置 7 名(彰化縣政府勞工處設 6 名、委辦 1 名)，專業背景均符合任用規定，惟學歷、經歷及教育程度不同，對於辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項；研究生以個人專業背景與個人的認知為影響中介變項，透過訪談得知三位受訪者認為職業重建個案管理員除了聘用資格外，如果兼具社工背景、心理諮商或諮商復健等科系，將有助於服務輸送、資源整合與職業重建計劃的專業判斷；另外，在個人特質上具有主動熱忱、觀察力敏銳度高、有好奇心，多去發掘個案的需求、有耐心、及好的 EQ 與溝通能力，對於工作執行與專業聯繫上將有所助益。

#### 4.2.1 專業資格為門檻，經歷年齡有相關，自我進修更重要。

職業重建個案管理員兼具專業的養成背景與學歷，在工作經驗上，對就業市場了解，任職過就服員或人力資源專員背景且了解就業市場，如此，就業服務計劃將更具現實感；職業重建個管員年齡太輕，如果服務年長的對象，比較不能夠讓服務對象去接受；另外，彰化縣的職業重建個案管理員受過 36 小時培訓課程，一年之內還要在去上 160 個小時的職業評量員訓練，雖然這是彰化縣政府自行要求，整體而言，讓職業重建計畫更具寬度與廣度，對於專業能力提升有加分效果。

從訪談二位得知，大家對於職業重建個案管理員的學歷、經歷有著相當的期待與建議，希望職業重建個案管理員能夠體察職業重建計畫工作是服務人與環境的了解，要盡可能滿足個案需求與理解外在工作環境，兩個方面的因素都要具備，再加上定期的在職訓練，才能扮演好馬首是瞻的角色，從 B1-L2-Q1 訪談中得知：

專業的職業重建個案管理員，他所要具備的專業是什麼，他必須是中立的，他必須要能夠時時刻刻去提醒自己，不要有過多的個人判斷。我覺得在經驗的方面，我會建議最好能夠對就業市場有一些了解，他當然有做過就服員，如果是一個人力資源專員背景也不錯，人資專員也是這方面的行家，他很清楚了解就業市場，派下來的服務計劃才能夠具有現實感，年齡的部份嗎？我覺得比較沒有相關，唯一比較能夠有相關，今天一個太年輕的這些職業重建個案管理員，假設服務一個年長的服務對象，他所講出來的東西，能不能夠讓服務對象去接受的，這部份要回歸他的個人特質、他的表達、和他的諮商晤談技巧，彰化縣的職業重建個案管理員，除了他受過 36 小時培訓課程，在一年之內還要在去上一個 160 個小時的職業評量員訓練，法令上沒規定，可是我覺得是有加分效果。

從 A3-L2-Q1 訪談中更明確的建議職業重建個案管理員可以從第一線的就業服務員做起，這樣以人與環境考量的職業重建計畫才能適切而精準，才不會有天馬行空的計畫目標：

以職管員來講的話，如果你有相對從就服慢慢這樣歷練上來的話比較不會有所謂的天馬行空的部份，很多職業重建個案管理員他沒有擔任過就服員，他對職場的狀況不了解，所以這個部份會造成與就服員之間看法的誤差，所以我覺得他的背景如果可以的話是從就服這樣一步一步的往上爬，那這樣的話職業重建個案管理員他在看所謂的個案的能力也會比較寬跟廣，教育程度的話我覺得當然有專業或相關科系的背景是最好，自我進修選擇社工系，因為是讓他能夠相輔相成的部份，個人的進修也非常重要。

#### 4.2.2 專業的迷思問題，需要溝通協調：

要扮演好職業重建窗口的角色，第一個要有服務的人、是個案，第二是把人放到對的位置；每位職業重建個案管理員都有專業的養成背景與學歷，或是自己的一個生活經驗或工作經驗，去做一些慣性判斷，或是慣性模式的服務提供，但是專業人員彼此間存在本位主義，溝通就變得很重要 透過溝通就是想出輔導的方式，因此專業人員之間的溝通反而成為關鍵因素；職業重建計畫的目的，對個案而言其實就是行使「增能賦權」，由專責人員依照身心障礙求職需要，行需求評估及分派適當服務，提供適切轉介，以協助身心障礙者個案順利進入就業市場或適當的安置，從 B2-L1-Q3-q3 訪談中了解：

*職業重建個案管理員要扮演好職管窗口的角色，職業重建服務是不是應該有個就業問題？可以簡單區分兩個方向，第一個職業重建窗口他第一個面對的就是個案，人的因素；第二個是如何把這個人放到對的位置去？我覺得職業重建個案管理員要容易了解與溝通，聽的懂對方的需求。*

依照目前大部分職業重建個案管理員的派案方式是在擬定計劃後派給就服員，大部分是以電話聯繫後在系統上直接派案，缺乏面對面的轉介模式，造成就服員服務個案時若有問題需職業重建個案管理員會同協助討論個案時，部分職業重建個案管理員他會說沒空，產生服務的空窗期與案主的疏離感，假設以後在派案前，建立職業重建個案管理員、個案、就服員的三方會談服務模式後訂出職業重建計劃，將建立服務共識與執行順遂，從 A1-L2-Q2 訪談表示：

*職業重建個案管理員的時間，有一些時間不是很好喬，派案那時候，他們的時間是固定，我們的時間也不是那麼自由，有些支持性就服員有時候遇到一些個案，比較沒辦法一個人就能搞定他，需要職業重建個案管理員過來一起跟這個個案討論，他會說他沒有空，他要幹嘛幹嘛……我覺得時間地點…他們的理由好像是時間地點的關係，職業重建個案管理員年紀比較大一點，也比較有辦法去說服那些個案，講比較專業的是服務計畫是他們兩個共同擬定*

的，以後在派案之前，建立三方會談的服務模式，大家三方一起，朝著這個模式去，訂出職業重建計劃。

在 B1-L2-Q2 也表示希望能參與擬訂職業重建計畫：

最大的問題是後端的就業服務沒有辦法去做到職業重建計畫，職業重建計畫應該是職業重建個案管理員跟個案共同討論可行的方案。

同時 B2-L2-Q2 也希望能夠在訂定計劃時與職業重建個案管理員共同討論，以免產生計畫與環境的差異：

職業重建個案管理員在擬訂計畫的時候，也許不是很清楚目前該區職種缺工的狀態，另一方面又要符合個案的職業興趣或期待，很難說服個案放棄原本的期待，所以在這種困難下產生的職業重建計畫，其實後端就業服務人員，應該會相當困擾，當個案有抱怨的時候，就服就很容易去質疑職業重建計畫，職管員就會質疑就服末端積極度不夠，其實可能是計畫跟環境的差異。

在職業重建個案管理員服務輸送中也發現橫向聯繫產生問題，彰化縣政府的職業重建個案管理員掌握就業機會無法分享給其他職業重建個案管理員，或者委外職業重建個案管理員接到個案後，就業機會要自己找，無法從彰化縣政府得到資訊等問題，其他如服務配套措施，例如：個別職涯諮商輔導服務由誰負責，部分職業重建個案管理員也無法得知，從 A2-L2-Q2 訪談得知：

彰化縣政府的角色裡，其實他們有很多就業資訊，掌握就業機會，但是會形成一個問題，接到一些個案，他的就業機會除了就服員自己找之外，並沒有辦法從彰化縣政府那邊得到一些資訊，他會覺得說職業重建個案管理員是要與就服員共同合作的，而不是把個案放在就服單位就不管，他覺得最大的問題就是在服務過程遇到問題，跟職業重建個案管理員反映時，職業重建個案管理員沒辦法給他回應，就叫他自己想辦法，其實彰化縣政府職業重建個案管理員握有資源，比如像就業諮商或其他資源，我們就服員不清楚知道，要透過很多關係找到，今年有哪些資源。好比說今年度就業諮商或是職前準備資源，縣政府現在是誰在負責、窗口是誰都不曉得，所以在服務個案的時候，

覺得最大的問題是他們要自己去把問題解決，而沒有得到職業重建個案管理員的一些協助，訊息不流通。

#### 4.2.3 案量來源多重疊，各憑本事達績效：

依彰化縣政府 103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，每名職業重建管理員每年需服務 55 名身心障礙者，目前共有 7 名職業重建個案管理員，103 年彰化縣政府需服務量個案來源人數需達 385 位以上身心障礙者，經彰化縣政府評估彰化縣身心障礙者案量來源來自於教育、社政、勞政、衛生等單位轉介符合「身心障礙者接受職業重建服務評估紀錄表」所定評估指標個案，或由身心障礙者或其家長（監護人）提出申請者，或由彰化縣政府職業重建個案管理員分區輪值至勞工處轄管之就業服務台駐點自行開發，就近拜會地方人士（如村里【幹事】長、社區幹部、民意代表等）發掘潛在的服務對象，再者職業重建個案管理員亦可就近連結、協調與開發資源，提供更豐富多元適切之就業服務。依身心障礙者職業重建服務計畫，需由職業重建個案管理員得親自執行，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，故職業重建個案管理員案源及服務量足夠，方能順利派案給職業重建相關人員服務，從研究生訪問相關人員得知目前案量均能滿足，但是在委辦職業重建個案管理員在服務輸送上遇到最大問題就是案量太大，雖然委辦單位有職業重建相關人員協助實施訪談，但是在登打紀錄時仍需由委辦職業重建個案管理員自行處理，造成個案紀錄或職業重建計劃相關表格無法及時完成登錄，由 A3-L2-Q2 訪談表示：

最大的問題就是量太大，因為只有我一個人服務，雖然我們機構有職業重建組會協助，基本上系統的資料是我要 key，而且是我派案，所以原則上他們會支援，比如說學校一次轉了二十幾個，那我們職業重建組五個人就直

接過去，但是他們只做訪談，就算他們深入了解個案，也不代表我了解，所以對我而言我還是要重新再談，我沒辦法負荷的量再轉回去給彰化縣政府。

A2-L2-Q3 表示：

量太大導致紀錄有延宕，其實是個人因素，因為量大反而寫輔導記錄時間被壓縮，且因為量太大，我的家訪就是一種困擾。

而彰化縣政府自辦職業重建個案管理員因為有高中轉銜個案、鄉鎮台駐點服務及自行求助者等固定案源，因此雖然擔心案量不足，但是每月平均僅需要開發五位案量就已足夠，相形之下，案量來源比委辦職業重建個案管理員穩定，從 A1-L2-Q3 訪談得知：

我覺得現在在一線服務的個案沒有那麼多會擔心個案量不足，我會想說他們有辦法找到那麼多個案嗎？第二就是說，他們一年服務 55 位身心障礙者，我覺得如果個案量有那麼多，一個人排到 55 個我覺得是可以的，而且他們服務上應該沒什麼問題，這樣算一算等於一個月 5 個人，每個禮拜排一次這樣也綽綽有餘啊。

#### 4.2.4 小結：

依文獻得知，身心障礙者職業重建個案管理員專業資格明訂於「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」中，惟在職業重建個案管理員個人成長背景與工作經驗不同，在需求評估上恐造成專業人員彼此間認同的差異性，因此，訪問 A1-L1-Q3 表示希望職業重建個案管理員具有社工背景、對個案及家屬要了解、整個結構及資源要專業判斷；A3-L1-Q3 認為稱職的個管員應該是主動熱忱，然後要掌握所有的資源所在及盤點資源，B1-L1-Q3 也認為稱職的職業重建個案管理員條件，觀察力、敏銳度要夠，要有好奇心去發掘個案的需求，然後有耐心、具備專業的諮商晤談技巧，在個人特質上職業重建個案管理員不能有我是專業的，我說了就算數的姿態、我們要為個案增能賦權，提供完整的資訊，給個案做出選擇，A3-L2-Q1 表示新聘職業重建個案管理員如果從就服員

慢慢歷練，比較不會有所謂的天馬行空，背景如果可以從基層就服員做起，如此，職管員在檢視個案的能力也會有寬度與廣度，四位訪問者對於職業重建個案管理員的學歷認為只要符合遴用及培訓準則都可以認同，但是在個人特質上反而有更多的期許，例如：觀察力、敏銳度、耐心、主動熱忱等，並且有資源整合及盤點的能力，另外也發現目前彰化縣的職業重建個案管理員存在著專業人員溝通上的問題，對於未來執行工作上服務輸送時將造成影響。

而在案量及資源分配上，彰化縣政府職業重建個案管理員掌握很多資源，但是沒有立即更新與流通，將導致第一線人員無所適從，A2-L2-Q2認為彰化縣政府職業重建個案管理員他們有很多就業資訊，掌握就業機會，而委外職業重建個案管理員接到個案，就業機會要自己去開發，無法從彰化縣政府資源窗口得到協助，訊息不流通。因此希望不管彰化縣或委外職業重建個案管理員未來可整合資源定期分享給所有職業重建個案管理員，讓資源共享，訊息互通建立完整合作模式；在訪問中 A2-L2-Q2認為職業重建個案管理員在實際運作技術面有的操控個案的去留的問題，因為受到案源及案量推介成功績效的壓力，忽略了增能賦權與案主自決精神下，擬定了不切實際的個別化職業重建計畫，殊值重視。

#### 4.3 受訪者個人認知分析：

身心障礙者職業重建服務窗口（以下簡稱職業重建窗口），整合各種服務資源，以個案管理方式，有效連結及運用當地身心障礙者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、無接縫適當之專業服務；本次受訪者都是隸屬彰化縣政府職業重建體系但不同單位之擔任身心障礙者職業重建直接與間接服務人員：包括支持性就服員、就服督導、高中職業輔導老師、委辦職業重建個案管理員、職業評

量員，希望透過本節所列問題了解這些專業人員個人認知對於整體服務流程整體概念；依照職業重建計劃的精神乃是強調身障者「職涯發展」與「增能賦權」，因此，希望分析職業重建身心障礙者的增能賦權在職業重建領域之應用為本章節分析主題。

#### 4.3.1 職業重建個案管理員專業職能有待提升，以滿足個案需求與增權為主要任務：

身心障礙者就業生涯觀點結合心理社會發展論(Psychosocial Development)中人格特徵為立論基礎，將就業生涯全程視為連續不斷的人格發展歷程，並以發自於自我成長與實現的動力，依照艾瑞克森(Eric H. Erickson)的心理社會發展論在18-65歲成年期階段，若發展產生障礙將與社會疏離，時感寂寞孤獨不關心別人生活與社會，缺少生活意義，造成人格貧乏和停滯；因此職業重建專業人員是否以「增能賦權」角度執行服務，將有助於日後個案的人格發展歷程，從A1-L3-Q1訪談表示：

職業重建個案管理員初期階段最重要，因為接到這位個案，他對他的了解，有時也要讓個案參與討論，還有判斷他需要什麼資源。

A2-L3-Q1 表示：

我認為職業重建個案管理員對個案，最基本的了解應該是前面幾次服務的歷程，是要比較精緻和比較深入，以利後續再給他其他資源時比較準確。

B2-L3-Q1 以透過身心障礙轉銜系統的服務經驗表示：

我曾經轉介多位畢業生到職業重建窗口，職業重建員晤談知後決定使用某項資源，但以我對該位畢業生的了解，該資源並非必要，該個案最需要的是另一項資源，故職業重建個案管理員對個案的了解程度有必要再深入。

三位受訪者都希望在擬定職業重計劃時必須了解個案的需求，並且讓個案參與討論和目標訂定的歷程，如此便能完成一份精緻且可行的計劃，轉介的資源才能以個案為中心滿足需求。



#### 4.3.2 各項服務資源的運作模式優、缺點：

在執行職業重建服務計畫過程中，職業重建個案管理員需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，目前彰化縣資源計有職涯輔導諮商、職業輔導評量、職業訓練、職場見習、職場學習及再適應、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業、創業輔導、職務再設計、其他促進身心障礙者就業相關方案等；而職業重建個案管理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，職業重建個案管理員如果對資源不熟悉或是派案給錯資源，或是服務未到位者，將導致無法落實計劃達成，終究徒勞無功而返；受訪者這對於目前服務資源於運用現存問題，從受訪者 A1-L3-Q2-3 得知，部分職業重建個案管理員未能定期盤點資源或橫向聯繫欠缺、溝通技巧不足等問題，造成資源運作模式無法順遂執行：

*我實在不清楚他們職業重建個案管理員是不是真的有用到這些東西，或許有一些真的有人不曉得這個資源是什麼，這些資源在彰化縣政府裡面，他們都應該比我們更早知道，但是他們會不會去真正把這個發揮到最大效用。*

另外，A2-L3-Q2-3 表示：

*職業重建窗口對於運作上也比較精熟，所以在運作模式上比較來的有效。職業重建個案管理員對個案了解的程度是不是能針對他的能力，去做一些資源服務，運作上面會不會因為不是很清楚就給錯資源，或是還需要一些服務時沒有到位」，*

B1-L3-Q2-3 表示：

*職業重建個案管理員到底清不清楚他手上的資源有哪些？他可能評估到個案需要某種資源，可能剛好沒有那樣的資源的時候，他是否有能力去協調，甚至生出來那樣的東西。*

而 B2-L3-Q2-3 則擔心職業重建個案管理員資源濫用，為了績效便宜了事

造成個案困擾，

職業重建個案管理員本身的進用辦法，對於符合資格的新進人員並非對身心障礙者有一定的了解或有相關的服務經歷，雖然具備就業服務的專業但對身心障礙特質卻是非常陌生的服務人員，這個前提下，容易造成資源的濫用或誤用，也可能因為需要達到某種績效而有便宜作法，如此便糟蹋設置該資源的美意，甚至造成個案的困擾。

經過了八年的運作 A2-L3-Q2-3 表示目前彰化縣職業重建個案管理員對於資源整合與運用順暢，資源運用也逐漸增加：

職業重建個案管理員是所有資源的整合者，有看到所有資源都掌握在職業重建個案管理員手上，職業重建個案管理員對運作模式也愈來愈精熟，資源的應用方面也顯得順暢一點，我看到當個案有需求的時候，其實我們的資源都有慢慢在增加，職業重建窗口對於運作上也比較精熟，所以在運作模式上比較有效」。而在委辦職業重建個案管理員也提到以下見解「我覺得優點是機動性高，00 單位有職管、職評、有支持性就服員又是在同一個機構這樣運作，可以達成默契了，個案也不用跑那麼多場所，避免勞頓舟車；再來就是說個案來之後可以統整他所需的服務；再來就是資源連結，我們針對低收入戶或是中低或是家庭經濟弱勢者做一個年菜贈與及日常生活所需提供，我有一些個案，因為家徒四壁，機構公關那就會包含所謂試著去做連結的部份提供家具、床舖給案家，這是我們最大的優點。另外是機動性及彈性，如果個案要晚上或是假日的話，都可以做上班上的調整，再來就是督導的部份也很彈性，去年職業重建用新的系統，就是現在的職業重建的子系統，我們請台北市的職業重建個案管理員下來，因為他有先試行，在實際輔導的部份，員我們邀請第一線工作者，在專業領域的部份也邀請另外一個督導，所以我們是所謂的雙督導部份進行，可以將我們實際的執行面跟專業知能做合併提升。

二位受訪者認同目前政府對於職業重建窗口運作上比較精熟；在運作模式上比較有效，而委外職業重建個案管理員優點是機動性高、資源連結及督導機制非常彈性等優點。

#### 4.3.3 小結：

從文獻探討中得知，在整個職業重建計畫中，職業重建個案管理員扮演著整合各種服務資源，以個案管理方式，有效連結及運用當地身心障礙者各項職業重建服務資源，因此，其他職業重建人員與職業重建個案管理員配合的互動中，二者之間的認知將影響服務資源是否有效運作，從受訪者的訪談中，大家對於職業重建個案管理員的角色與職掌的期待歸納以下幾點發現：

1. 在現有的組織與架構上，職業重建個案管理員不是奉命行事或者請個案委曲求全的接受計畫目標，職業重建個案管理員的角色是倡議，如果沒有清楚到自己的角色功能，自己所處的環境去做一些倡議跟改革，就變成聽命行事的角色，反而失去了原本設置身心障礙者職業重建服務計畫的立意與初衷。
2. 職業重建個案管理員的角色是資源整合者，最基本的了解應該是前面幾次服務的歷程，以利後續再分配資源時比較準確；對於個案要有深入了解，扮演資源分配的角色，新進的職業重建個案管理員需要時間的努力和學習，但是整體而言，彰化縣的職業重建個案管理員的專業能力已有提升與進步。
3. 經過八年的運作，目前彰化縣職業重建窗口及相關專業人員對於運作上也比較精熟，對於委辦職業重建個案管理員的服務認為是機動性高、資源連結佳、督導機制彈性大、專業知能合併提升等優點。
4. 在彰化縣政府的職業重建窗口及相關專業人員對於運作上發生了下列問題：
  - (1) 個人本位主義下，資源無法有效運用，無法發揮到最大效用。
  - (2) 因為績效壓力，部分職重個案管理員對個案了解的不是很清楚就給

錯資源，或是服務時沒有到位。

- (3)職業重建個案管理員沒有定期盤點資源，評估到個案需要某種資源，或剛好沒有那樣的資源時，他是否有能力去協調，甚至連結出資源的能力。
- (4)彰化縣政府的職業重建個案管理員的橫向聯繫不好，內部的聯繫不好，也是出現溝通的問題。

#### 4.4職業重建計劃外部資源運用分析：

彰化縣政府 103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，其目的在於整合各種服務管道，關鍵因素在於各項資源的連結，本節將透過三個問題了解各單位或個人對於外部資源運用情形實施訪談分析。

##### 4.4.1 整合資源很重要，資訊正確為上策：

依彰化縣政府 103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，單軌制的精神是由職業重建個案管理員派案並連結資源，包含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，例如職涯輔導諮商、職業輔導評量、職業訓練、職場見習、職場學習及再適應、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業、創業輔導、職務再設計、其他促進身心障礙者就業相關方案，在訪談時 A1-L4-Q1 對於外部資源運用有以下看法：

*庇護性、職評、職訓這三項是最常看到的，有過支持性服務，因為某些原因離職，之後再回來，又是支持性服務，就這四項，創業貸款我是沒遇過，雇主方案我沒有遇過我的個案用過，我這邊結案了，才遇到個案需要這些服務，所以在這邊的定論就是說，職業重建個案管理員目前還是大概以支持性、庇護、職業訓練和職評這四大項，他們的資源運用最多啦。*

##### A2-L4-Q1 的看法：

*職業重建個案管理員用單軌制的服務來整合彰化縣的職業重建資源，有很多*

的就業委託方案使用情形，像支持性就業、庇護性就業、職業輔導評量、職業訓練，這幾個一開始就由成立比較久的機構或協會來幫忙做這樣的服務。在使用情形上，我覺得目前都還能夠掌握到個案實際的需要。

從二位受訪者資料得知，目前職業重建窗口對於資源整合與資源運用已日漸成熟，並且能掌握案主實際需求；而委辦單位-財團法人天主教會台中教區附設台灣省私立慈愛殘障教養院職業重建組因委辦彰化縣政府職業重建窗口、職業訓練、職業評量、支持性就業等計劃，構成完整的資源連結體系，因此在資源運用較為彈性靈活，A3-L4-Q1 表示：

台北市他們整體委外有一職管一就服，計畫的精神是職管要先以內為主，先派給內，因為我們單位有兩位就服，所以原則上我還是以我們機構內為主，所以原則上如果我們這邊沒辦法服務，我就會以居住地，去年有員林家商的我就直接轉給聾人協會，社頭就直接轉給彰化啟智，因為距離太遠服務未能即時，所以我會依照個案的居住地去派案。就業貸款資源由彰化縣政府在做辦理，相關資源接收訊息是沒有問題，曾經協助個案創業，他要做電腦彩券，我幫他填寫，我們會視個人的狀況及需求做一些調整跟連結。

B2-L4-Q1 也希望彰化縣政府可整合身心障礙者資源整合平台，並保持最新狀況，以利專業人員服務時能提供最正確的資訊：

職業重建個案管理員在整合資源時，經常只透過自己對相關業務承辦單位的詢問而取得資訊，用以了解各項資源的最新狀況，但各相關業務的承辦單位並非隨時統計以便回答，而是將大概的情形回報，如此不實的資訊可能造成職業重建個案管理員對個案的說明或承諾出現難以兌現的窘境，對個案顯然不夠尊重且容易失去個案的信任感，對職業重建服務相當不利，若相關單位可以落實開案填表，將各該管之資源使用情形整合於一個平台，則職業重建個案管理員看到的資訊永遠是最新的，也不需經常詢問而造成各單位的困擾。

#### 4.4.2 配套措施多彈性，資源運用更靈活：

依彰化縣政府 103 年職業重建窗口計劃各項資源、方案設計與其他配套

措施例如：就業前準備服務：就業前準備團體、身心障礙者就業前準備講座、個別職涯諮商/輔導服務及強化穩定就業輔導服務：職場自然支持者座談會、身心障礙就業議題之專題講座但是受到經費限制，配套措施內容使用時間及人數僧多粥少。因此五位受訪者希望能多一點的配套方案與資源協助，讓專業人員與資源使用者更加靈活運用，A1-L4-Q2 表示：

去年就有所謂的深耕計畫，變成用個別諮商進去，在他的工作場域，但是104年到目前沒有，等於是停擺，變成只能自己，用自己的經驗去跟他講，103年有個別心理輔導資源，在預算裡面有編列心理諮商那部分，可是這是要用個案的休假時間。

A2-L4-Q2 希望職業訓練職種能有多樣化與新型態：

職業訓練能夠有些職業訓練的新型態，畢竟會受限於機構或協會願意來承接的服務有哪些？既有的職業訓練，可以符合一些服務使用者的需求，但我所看到的有很多的服務對象他們需要的職業訓練是多樣化的，我覺得職業重建個管員目前比較欠缺的是比較少去提議說，我的服務對象需要哪方面的資源，我是不是能夠讓彰化縣政府或主管單位針對這樣的需求，去擬定一個配套措施，比如說有什麼經費可以去擬定，我有這項的服務資源，去鼓勵彰化縣的一些機構或單位有意願承接這個服務。

A3-L4-Q2 表示能解決個案工作時居住問題與職業訓練開班週期等問題，提高身障者支持與就業意願：

我認為是社區居住，在九十八年在桃園縣政府辦理的會議，我有談到社區居住我覺得這個資源相當的重要，因為他可以協助更多身心障礙者的支持跟就業意願，因為透過管理跟協助個案生活作息整體都會提高，相對工作的穩定性會提高；再來就是職訓，沒辦法隨到隨訓，因為職訓每年開訓周期就只有在每年二到四月，五月以後想參加職訓的個案就沒有課程了。

B2-L4-Q2 表示彰化縣庇護工場北彰化較為缺乏，且無法提供住宿：

庇護工場的分布較不平均，且多數無法提供住宿，以致身心障礙者所困擾的交通問題無法獲得解決前，欲進入僅剩少數缺額的庇護工場有顯著的困難。

B1-L4-Q2 表示最迫切的需求是人的問題，建立職業重建個案管理員、就服員與個案三方會談機制做起：

*最迫切的資源，我覺得是人有問題，人還是會去影響整個制度，這個真的非常嚴重。*

#### 4.4.2 三方會談重溝通，橫向聯繫無障礙：

在上述章節受訪者對於目前資源連結上提出許多現存問題，因此希望透過受訪問者的建議提出具體可行的改進方案，以利日後職業重建計畫之遂行。B1-L4-Q2 希望從擬訂職業重建計畫之制度面改進，在派案前建立職業重建個案管理員、個案、就服員等三方會談，藉以確定目標，她的看法是：

*中彰投分署試著想要從制度來努力，從制度面來努力啟動三方會談，因為三方會談是職業重建個案管理員與就服員先溝通討論之後有了定案，再跟個案討論！但是為了尊重個案立場，職業重建計畫跟職業重建個案管理員當初下的目標不一樣時，其實誰都可以召開會議，然後重新聚焦，重新做服務。*

受訪者 A2-L4-Q3 希望彰化縣職業重建窗口可以透過觀摩其他縣市政府或先進國家，累積實務經驗與資源，讓運作機制更加成熟：

*台灣職業重建個管窗口是最晚成立的，成熟的階段需要一些時間累積，我看到很多走得比較前面的縣市單位怎麼去處理這一塊？畢竟是需要一段時間。可是我也覺得倡議這一塊資源連結不足，要多看看別的國家或是發展比較順利，走得比較前面的縣市單位是怎麼去做這個服務？服務的對象他們所需要的資源要去學習觀摩的地方。*

B2-L4-Q3 表示希望在北彰化地區能設立庇護工場，並鼓勵營利事業單位設立，因為營利單位具有商品行銷與企業獲利方面有基本的能力。

*庇護就業員工薪資普遍低落，如此更演變成庇護工場訂定較高的入場標準，以維持一定的產能而企圖減少機構的虧損。對於生產功能稍弱，無法於競爭性職場就業而需較長期支持的中重度身心障礙者，便僅能『望場興嘆』而無法獲得身保法所賦予的權利。積極鼓勵營利事業附設庇護工場，由於營利事*

業在商品行銷與企業獲利方面有基本的實力，可能可以將上述的缺點降到最低，我認為這是目前較佳的解決方案。

#### 4.4.4 小結：

因應外在環境變遷與進步，不管是服務模式與資源需求也逐漸產生變化，在現有資源下已產生不敷使用現象，引進外部資源或組織內部現有經費，將可達到事半功倍之效果，從訪談中得知個人或單位上針對職業重建計劃外部資源運用情形及建議歸納以下幾點：

1. 台北市職業重建窗口整體委外有一職管一就服，計畫的精神是職業重建個案管理員要先派案給同單位之就服員為主，如此，可以在派案時同時介入，同一單位溝通時間多，對於案主服務無接軌問題；目前彰化縣 1 位委外職業重建個案管理員亦比照台北市模式一職管一就服，而彰化縣 6 位職業重建個案管理員則以北彰、南彰區域性派案方式派給支持性就服員，在溝通聯繫與服務時效上，反而失去優勢。
2. 增加配套方案設計也是職業重建相關人員引頸期盼的希望，例如：希望職業訓練職種能有多樣化與新型態，依照彰化縣政府每年開辦的身心障礙者職業訓練大多以清潔、手工組裝等高體力低薪資的工作型態，而身心障礙者受限於體力與交通因素，往往結訓後雖然順利就業，但是穩定度不高而自行離職。另外，開班週期往往在年初受訓，每年約 3-4 月即開訓，若個案在其他時間內要使用職訓資源時，往往要等到次年開訓，對於資源的迫切性緩不濟急；而身心障礙者就業的障礙因素為交通問題，有受訪者表示如果結合社政單位的「社區居住」方案或辦理勞工部門的「就業者社區居住」方案，將可提高身障者支持與就業意願。
3. 對於外部資源引進受訪者提出以下建議：
  - (1) 檢討目前的派案方式常以電話或系統上派案，在時間允許下調整為



派案前由職業重建個案管理員、個案、就服員等建立三方會談流程，適時修正計畫目標，以個案最大利益為目標，建立三方共識。

- (2) 透過觀摩其他縣市政府或參考先進國家作法，定期發表參訪心得或學術研究，累積實務經驗與資源，讓運作機制更加成熟。
- (3) 目前彰化縣庇護工場共以四家，其中北彰化一家(社團法人彰化縣自閉症肯納家長協會肯納兒烘焙坊)、南彰化三家(彰化縣陽光弱勢團體關懷協會愛心機車美容工場、財團法人彰化縣私立慈恩社會福利慈善事業基金會慈恩庇護農場、社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會愛加倍工場)，均呈現額滿狀況或因入場門檻太高無法進入等問題，因此受訪者 B1 建議在北彰化能增設庇護工場，庇護工場訂定較高的入場標準，藉以維持產能而減少機構的虧損，這是目前彰化縣庇護工場現存的問題；因此，鼓勵營利事業單位設立，藉由營利單位具有商品行銷與企業獲利方面的能力，對於生產功能稍弱且無法於競爭性職場就業，需長期支持的中、重度身心障礙者就業安置問題，將是目前較佳的解決方案。

#### 4.5 職業重建計畫服務輸送影響因素分析：

社會服務輸送體系乃一九六〇年代以來，常為社會工作者所引用的名詞，「輸送」一詞主要係注重服務過程的單一層面講求專精的干預技巧(RICHAN, 1969: 22)。「體系」一詞反應出服務過程各部門互動聯結，形成網絡型態。其義涵為：增進對社會服務輸送體系概念之了解，社會服務輸送體系的內涵為：機構群體獲取資源、再將資源轉化為服務方案提供給案主。而基本上社會服務輸送體系係因應服務提供的問題，所提出的解決模式。此一概念仍需透過結構設計與策略的運用，方能予以紓緩問題，獲致供需的均衡，因此身心障礙者職業重建服務計畫的服務輸送

是否能滿足個人化需求與執行到位，在訪談的內容我們從以下三點做訪談重點：

#### 4.5.1 辦理身心障礙者職業重建服務模式體制下遭遇的問題：

在職業重建個案管理員個案處遇追蹤階段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）等階段，依 A2-L5-Q1 表示服務輸送時職業重建個案管理員對於各項資源連結者，都必須有完善的溝通能力，確實將個案的需求及擬定的計畫目標轉達給接案的資源提供者，讓他們能夠提供完整的服務。

*在身心障礙職業重建服務的模式體制下，遭遇到的問題是專業能力並不到位，不管是職業重建或是各個資源的連結，還有各個服務模式應該要隨時代變遷要有所進步，我覺得最重要的問題是，每一個資源連結在職業窗窗口，跟現有體系資源連結的運作模式，其實就是有完善的溝通。*

A3-L5-Q1 的訪談中：

*我覺得在溝通上是很重要，有問題的話可能就是說後送單位不足啦，其他就是人力的部份，量的部份，我需要一直往外衝找個案來源，是我目前遭受到比較大的問題。*

B2-L5-Q1 也表示：

*個案量不足是主要的問題。不管是前端的職管、中間的職業輔導評量與職業訓練或是末端的就業服務，都可能面臨個案量不足的問題。*

我們發現前端的職業重建個案管理員如果溝通不良，造成無法派案或派案量不足，將造成職業評量員及支持性就業服務員案量不足，需要自行去開發案源。

B1-L5-Q1 表示：

*個案的變卦問題，因為就業服務是一個無償的服務，常有個案與職業重建個*

案管理員會談前是要 A，到了服務輸送後，他又說要 B，在案足自決下他又說他要 B，所以目前遇到最大的問題就是個案的一個變動性。

因為由政府辦理的服務是無償性質，在無償的服務過程中常常發生跟職業重建個案管理員說一套、與就服員又說一套的變動性，甚至在派案的過程中失去聯絡或自己求助其他單位運用其他資源，個案的變動性常常是職業重建人員常常面臨問題。

綜合四位受訪者認為，溝通能力不足、專業能力不到位、案量不足及個案變動性大為彰化縣職業重建服務模式下的主要問題亟待解決與處理。

#### 4.5.2 提供整合性的服務時資源連結與運作機制：

不管案源的管道為何，在適當的時間將個案轉銜到職業重建窗口，後續的服務由職業重建個案管理員以整合性服務模式提供服務，便能提供個案無接縫的服務；在三位受訪者表示仍有現存的問題，

A1-L5-Q2 表示：

目前在服務輸送各個體系連結或轉介機制運作發現個案根本找不到人，後來退回去銷案，銷案的話，他們是不太願意，因為也算他們派案成功，在系統上會寫銷案的理由，遇過兩個理由，第一是今天完全聯絡不到人，第二就是今天職業重建個案管理員派案了，我去找他，結果也剛好他腳受傷只能臥病在床，沒辦法再找工作，就直接做銷案這樣，我覺得職業重建個案管理員沒有掌握到時間因素，例如：個案要去職訓，我會先跟個案問一下，職訓對他來說有沒有幫助，幫助有兩種，第一個是能力上的幫助，第二個是經濟上的幫助，如果他確定職訓了，接下來的轉介流程要花很多功夫才去做到彼此之間的連結。

我們得知，在服務輸送各個體系連結或轉介機制運作發現部分個案找不到人，退回去銷案，職業重建個案管理員不太願意，因為他們派案登錄後，在系統上必須寫上銷案的理由，因此在認知上產生了問題。

而在 A3-L5-Q2 也發現了在派案上產生了分歧的看法：

彰化縣政府新任職業重建個案管理員而言，在督導中他們認為有些案派不下去的，因為他們覺得專業人員之間的看法評估有問題，看法之間的差異。

不管是在派案階段或者資源使用上專業人員自己常有看法與評估問題，看法之間的差異將影響服務輸送的成效。

B2-L5-Q2 表示：

教育階段所需的勞政服務服務並不多，主要是在轉銜的過程，是否可以符合個案的期待？是否受到相關單位的尊重？而提供這些服務後的滿意度回饋顯示，服務輸送的過程中有改進的空間。

另外四位受訪者則表示目前彰化縣轉介與連結並沒有太大的問題，並給予建議，A1-L5-Q2 表示：

能夠貼近服務對象的需求，去做一些連結跟轉介。我的單位就能給這樣的資源，所以在工作上並沒有太大的問題。更何況我覺得要處理一個問題，需要很多的溝通跟一些良心的建議，那只要能做好這一塊，我覺得不會有太大問題，當然適度地做修正是有必要的。

A2-L5-Q2 認為：

委外單位能夠貼近服務對象的需求，去做一些連結跟轉介，資源提供單位就能給這樣的資源，在工作上並沒有太大的問題，反而是彼此之間的溝通跟建議及工作的彈性是有必要的。

在 A3-L5-Q2 認為轉介到支持性過程中不會覺得很困難：

委外職業重建個案管理員來講的話轉介到支持性過程中不會覺得很困難，原則上在服務輸送中，我會先透過生態了解，甚至他們有問題我會馬上介入協助，例如交通，我會先了解個案交通工具，如果附近有客運，可以請他騎腳踏車到客運再搭乘客運到哪個定點，如果腳踏車要停放，以彰化市我可能在附近看有沒有 7-11，解決交通因素。

而 B1-L5-Q2 則以雙方角度問題來分析，

如果說我們評估出來的結果跟職業重建個案管理員不一致就需要討論，可能

職業重建個案管理員看到的面向跟我們後端的面向不一樣，所以說聚焦讓對方看到的面向是很重要的。

從上述訪談了解，在提供整合性的服務時，現有體系之間的連結與轉介機制運作情形其實在委辦職業重建個案管理員 A3-L5-Q2 認為，轉介到支持性過程中不會覺得很困難，他認為在服務輸送中，透過個案生態了解，甚至他們有問題立即介入協助，解決個案交通、住宿等問題，讓案主無後顧之憂，接下來就能安心工作了。而在實際運作下 A3-L5-Q2 與 A1-L5-Q2 發現了在派案過程中產生了分歧的看法，與處遇結果上產生了認知問題，避免這類問題的發生專業人員應該放棄高高在上的本位主義，聚焦在個案獲得最大利益為目標，讓對方看到的面向才是本階段重要的事情。

#### 4.5.3 滿足身心障礙者個別化需求，連結現有的系統與服務：

彰化縣政府自民國 96 年辦理身心障礙者就業服務工作迄今，為滿足個案個別化需求，各階段服務均具有完整的橫向及縱向資源，因此，希望透過受訪者訪談了解到個人如何連結與運作模式；A1-L5-Q3 表示：

要滿足身心障礙者就業，其實我們最大的身心障礙職業重建的精神就是要滿足個別化的服務需求，譬如說今天個案是由自己開發的，他一定對你比較信任；但是現在單軌制，要請這個個案去找職業重建個案管理員，我之前服務一位個案，也是回歸到職業重建個案管理員那裡，可是到職業重建個案管理員那邊也可能不是我服務，在這部分我就不會花太多時間，頂多我會提供他資訊，比如說你可能要先到勞工處找職業重建個案管理員，那邊會找最鄰近的就服員幫你服務，像二林這部分也有其他的支持性就服員，像慈恩那邊也會接到，如果我在二林，我覺得到彰化勞工處很遠，個案如果不方便到公所或是到彰化，我會填寫一張需求表先送給職業重建個案管理員，這是彰化縣單軌制規定的流程，屆時再由職業重建個案管理員聯絡個案，我曾經有兩位個案，等了一個半月都等不到服務，我會主動去問，結果派給其他就服員，

目前彰化縣政府已有分配或固定的窗口(北彰與南彰)，所以他們也不會 pass 給你說，你原本轉的這個個案的處理後續，可能是那位職業重建個案管理員剛進來不知道那些規則，我才知道說彰化縣或是全國有一個淺規則，是說我今天支持性就服把這個個案派給這位職業重建個案管理員，職業重建個案管理員一定要優先問過原就服員，要不要接案，如果原提供個案的這位就服員不接的話，再給其他的，我覺得也是要回歸到最原本接觸的個案，這樣的話，支持性就服員才有辦法跟職業重建個案管理員再做共同開發個案這件事。如果今天我開發的個案，都跑到別人身上，我也不想轉回給職業重建個案管理員，應該上次遇到那位可能是新任職業重建個案管理員。

A1-L5-Q3 自行開發的個案透過職業重建個案管理員派案後竟然派給其他就服員，造成個案等待期超過一個半月，接任就服員必須重新建立服務關係、資料蒐集等重複流程，對於個案而言，無法滿足個別化的需求，是實施單軌制現存問題之一。

A2-L5-Q3 則是希望彰化縣職業重窗窗口和現有體系資源連結的運作要有完善的溝通，尋找一個讓自己和服務對象都滿意的服務模式，也認為滿足身心障礙的個別化就業，就是隨時了解個案的需求與心理特徵，每個階段去連結資源解決問題：

在身心障礙職業重建服務的模式體制下，遭遇到的問題是專業能力並不到位，不管是職業重建或是各個資源的連結，還有各個服務模式應該要隨時代變遷要有所進步，我覺得最重要的問題是，每一個資源連結在職業窗窗口，跟現有體系資源連結的運作模式，其實就是有完善的溝通，各自有想法的時候，怎麼樣做協調？針對個案的需求為主要的出發點，尋找一個為服務對象和他自己也滿意的服務模式，應該朝向合作更緊密一點，不是誰握有的權力比較大就全部的服務資源一定要照他的模式去做，當然如果他的判斷很精準，那我覺得大家在溝通上會有太大的問題。我覺得單軌制是滿正確的服務模式，應該說從職業重建個案管理員到每個資源的承辦服務的窗口，都有一個良性的溝通模式，彼此建立在合作的基礎上，溝通還是很重要，滿足個別化的

需求，對個案的評估要更精準才能滿足。

A3-L5-Q3 認為滿足身心障礙者的個別化就業，要先晤談後了解他的需求，再來是心理特徵，每個階段去解決：

滿足身心障礙者的個別化就業，要先晤談後了解他的需求，再來是心理特徵，每個階段去解決，比如說精神障礙者可能就業前端的準備是服藥的穩定度、病識感等等，為了讓精神障礙者就業我會跟康家做配合，他今天來職訓後，沒有立即推介的原因，我們就會跟康家溝通原因是藥物服用的穩定度等等，包含生活作息由康家負責，工作技能、產能、工作速度、體耐力等等由我們機構負責，可以的話結訓之後就會轉介，轉介後我們這邊會做輔導及提供職場支持，假設在職場有偶發事情，會回報給康家了解，假設他們心理上有些異狀，馬上做雙方的搭配跟合作。

而 B1-L5-Q3 認為，不管是單軌制或雙軌制的模式，關鍵還是在案源必須足夠，因為彰化縣區域太大，雖然區分南彰、北彰化責任區域，若是職業重建個案管理員無法掌握彰化縣資源，僅能開案晤談，無法聯連結區域性資源便造成運作困難，其表示：

我覺得未必要走單軌制，而是要因應區域屬性，倒是走雙軌制也無妨，宜蘭目前還是走雙軌制，科長要他去做評估分析走單軌制還是走雙軌制好，因為需要一個分析，問我到底單軌制好還是雙軌制好，其實在一個資源沒有那麼豐富的情況下，我還是建議是雙軌制，關鍵是在案量還是案源，像我們南彰化、北彰化區域範圍那麼大，部分職業重建個案管理員無法全盤了解彰化縣資源，所以我覺得就服員他有在地化的優勢雙軌制有這個好處；硬要走單軌制，職業重建個案管理員也很辛苦，除非職業重建個案管理員本身專業背景夠強，然後主動性夠、積極度夠，他夠積極，不然的話還是會有點卡卡的；我還是比較希望就是信任啦！我覺得互相信任合作才能為我們職業重建運作順暢；未來我們樂見會議的形成，只是中彰投分署認為把督導約起來有點困難；但是我覺得是有必要的，職管督導、外督覺得說我們就先從小群體先開始，覺得個案如果有需要討論，我們就先小規模的把相關的單位的督導找來談，其實那天還有個目的，其實職管外督有一個目的他會覺得說大家有

個溝通平台。

而 B2-L5-Q3 表示：

高中職轉銜階段依既定時程邀請相關人員與單位召開轉銜會議，接著提出職業轉銜服務，將個案就業需求轉介至勞政職業重建窗口接受整合性的服務。而在這之前，充分的宣導是不可或缺的一部份。在職前階段辦理身心障礙者職場參訪活動、提供現有職業重建資源的清單、以參訪的方式讓個案或其家人瞭解身心障礙者職業輔導評量與庇護工場的功能等等，都是提供個別化服務所必須先行的宣導服務，因為只有在個案瞭解資源所在與功能的前提下，才能喚起個案接受服務的需求，有利後續之資源連結與整合性的服務輸送。

B2-L5-Q3 針對如何落實資源連結提出二項建議：

一是參加轉銜會議宣導職業重建服務計畫宣導，二是提早介入，並提供職業重資源清單，讓個案瞭解資源所在與功能的前提下，才能喚起個案接受服務的需求。

從五位受訪者訪談中了解到要滿足身心障礙者就業及滿足個別化需求，先要建立完善的派案機制，不管是單軌制或雙軌制，應該要考量到區域屬性，在服務的過程中要先晤談後了解他的需求，再來是心理特徵，每個階段去解決，而且在與個案互相信任合作才能為我們職業重建運作順暢；而在環境的快速變遷下，個案所需要的服務模式也要隨時代變遷要有所進步，例如：心理諮商、職業評量等運用，將有效協助案主排除就業障礙；最後，不管自辦或委辦的職業重窗窗口跟現有體系資源連結的運作模式，就是有良好的溝通模式，彼此建立在合作的基礎上，尋找一個讓服務對象和自己都滿意的模式。

#### 4.5.4 小結：

在擬定完成個案的職業重建計劃後接下來就進入到執行階段，而在執行階段中職業重建各種資源的傳遞與服務輸送，將影響到是否達成的設定目標，因此在服務輸送階段我們歸納以下幾點發現：



1. 溝通能力不足、專業能力不到位、案量不足及個案變動性大為彰化縣職業重建服務主要問題。
2. 了解到職業重建個案管理員對於各項資源連結及服務輸送時，都必須有完善的溝通能力，確實將個案的需求及擬定的計畫目標轉達給接案的資源提供者。
3. 職業重窗窗口跟現有體系資源連結的運作模式，要有完善的溝通，專業人員應該放棄高高在上的本位主義，聚焦在個案獲得最大利益為目標，讓對方看到的面向才是本階段重要的事情，尋找一個為服務對象和他自己都滿意的模式。
4. 政府辦理的服務都是免費性質，在無償的服務過程中常常發生個案向職業重建個案管理員說一套，與就服員又說一套的變動性，甚至在派案過程中失去聯絡或同時求助其他單位運用另一項資源，因此職業重建人員常常面臨問題是個案的變動性。
5. 單軌制派案方式現存問題是由基層就服員自行開發的個案，透過職業重建個案管理員派案後竟然派給其他就服員服務，造成個案等待服務時間超過一個半月，而接任就服員必須重新建立服務關係、資料蒐集等重複流程，對於個案而言，無法滿足個別化的需求。
6. 服務輸送要由個案及相關人員共同攜手合作，建立信任基礎上才能成功，在此前提下，職業重建個案管理員要有以下二項認知：一是提早參與高中、高職轉銜會議，宣導職業重建服務計畫；二是提早介入，提供職業重資源清單，讓個案瞭解資源所在與功能的前提下，才能喚起個案接受服務的主動性。

## 第五章 結論與建議

身心障礙者為社會的成員，而工作權是憲法保障的基本人權，身心障礙者保護法第一條開宗明義宣示：「維護身心障礙者之生活及合法權益，保障其公平參與社會之機會」。第四條又規定：「身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重與保障，除能證明其無勝任能力者外，不得單獨以身心障礙為理由，拒絕其接受教育、應考、進用或予其他不公平之待遇」。在中央及各縣市地方政府努力下，身心障礙者就業服務不論在直接服務措施的提供或是委託制度的建立，具有相當的活力與經驗，希望藉由本次對職業重建服務與職業重建服務窗口運作模式之研究發現提供給政府及社會大眾作為參考，提供更符合他們就業需求的協助。

### 5.1 結論：

本節依據研究問題及分析結果，區分為四大部分作為結論，依序為一、彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口服務模式與任務。二、職業重建個案管理員決定專業行為的因素。三、身心障礙者職業重建影響服務輸送系統的問題與原因。四、缺乏專業倫理議題的探討，敘述如下：

#### 5.1.1 彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口服務模式與任務：

根據研究發現，我國對於身心障礙者就業服務在制度面上雖然不像美國或德國等先進國家制度完整，但是經過八年以上的修正與調整，目前彰化縣政府對於直接服務措施的提供或是委託制度的建立都有相關的計畫與制度，但是受到「人」的特質影響，從派案標準到專業的判斷，雖然有具體的身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊詳加規範，但是受到績效及操控因素影響下，造成個案無法獲得最大的利益，終究造成身障者重複使用就服資源且無法順利找到工作，因此產生服務流程因人而異，因地制宜。

另外，彰化縣政府職業服務窗口區分為自辦與委辦二種方式，根據研究發現，在接案服務的方式上，彰化縣政府是安排職業重建個案管理員的南彰化、北彰化就業服務台駐點，而委外單位個案來源則是服務彰化縣全部，最大的差異點是彰化縣政府職業重建個案管理員是約個案到鄉鎮就服台開案晤談，而委外職業重建個案管理員是實施家訪，兼顧到個案生態了解，例如交通因素及居家環境等影響就業因素；不論彰化縣政府自辦或委辦職業重建個案管理員執行的流程是按照勞動部及彰化縣政府規定的服務流程辦理，差異性是委外單位主動性比較高，而在資源分配上，彰化縣政府職業重建個案管理員可直接運用職業重建相關資源，而委外職業重建個案管理員則需要自行開發或由委外單位的支持與協助。

#### 5.1.2 職業重建個案管理員決定專業行為的因素：

從研究中發現職業重建個案管理員個人背景和任職的專業行為並無直接影響關係，而受訪者反而對於職業重建個案管理員的個人特質有更多的期許，例如：觀察力、敏銳度、耐心、主動熱忱等，並且有資源整合及盤點的能力，因此，期待身心障礙者職業重建個案管理員應具有專業性且重視服務成效及相關知能，並能提供或選擇連結適當且有效的服務資源。

另外，身心障礙者職業重建需要許多專業服務人員的共同介入，在職業重建計畫目標的設定與服務提供過程，職業重建專業人員應扮演專業團隊間溝通與連結的橋樑，共同提供適切的服務，依據與服務使用者共同擬定的個別化職業重建計畫內容，連結適當服務資源，當不同單位在服務進行時出現不協調或衝突時，亦或職業重建個案管理員與專業助人者間意見相佐，職業重建個案管理員需扮演協調整合者主動連繫專業

助人者，促進專業助人者之間的溝通，減少彼此的衝突，安排及協調出符合身心障礙者最佳利益之服務，但是在研究中發現目前彰化縣的職業重建個案管理員存在著高高在上的氛圍，對於協調整合者能力有待加強。

職業重建個案管理員的角色是資源整合者，最基本的了解應該是前面幾次服務的歷程，以利後續再分配資源時比較準確；對於個案要有深入了解，扮演資源分配的角色，對於新進的職業重建個案管理員需要時間的努力和學習，但是整體而言，彰化縣的職業重建個案管理員的專業能力已有提升與進步；對於委辦職業重建個案管理員的服務研究得知是機動性高、資源連結強、督導機制具有彈性、專業知能合併提升等優點。

職業重建個案管理員在倡議角色扮演上，如果沒有清楚到自己的角色與功能，依照目前所處的環境及資源去做倡議跟改革，就變成照單全收和聽命行事的角色，反而失去了政府為了服務身心障礙者就業的立意與初衷，從研究發現目前彰化縣職業重建個案管理員及相關專業人員對於運作上也產生了諸多問題，例如：個人本位主義下資源無法有效運用、服務量與派案量雙重績效壓力，部分職重個案管理員對個案了解的程度不是很清楚就給錯資源、職業重建個案管理員沒有定期盤點資源、職業重建個案管理員橫向聯繫出現溝通等問題，將影響職業重建專業人員之間的整合問題。

當身心障礙者所需資源重複、零散、不足時，職業重建個案管理員需扮演倡導者的角色，代表身心障礙者凝聚相關人士對相關議題的重視，表達身心障礙者的需求，為其爭取服務或改善服務品質，以期身心障礙者獲得所需的協助；但是研究發現，部分職業重建個案管理員在實際運作上，產生操控個案去留有失專業倫理的問題，受到案源及績效的壓力下，忽略了增能賦權與案主自決精神，擬定了忽視個案所需的職業

重建服務計畫，殊值重視。

### 5.1.3 身心障礙者職業重建影響服務輸送系統的問題與原因：

從研究中發現，目前職業重建個案管理員在擬定職業重建計劃時能夠了解個案的需求，並且讓個案參與討論和目標訂定的歷程，據以滿足以個案為中心的精緻可行的計劃；在提供身心障礙者職業重建服務時，以個體、環境、工作適配觀點檢視身心障礙者本身與環境支持條件之間的差距，可以瞭解服務對象的職業重建支持需求，進而依據其需求提供適切的服務。

職業重建個案管理員在進行資源連結或轉介階段，需要進行資源掌控、開發或倡導，以增進資源網絡連結的效率，從研究得知，目前職業重建個案管理員在資源連結上都是墨守成規，了無新意，因此在服務個案時的配套方案希望能參考台北市職業重建窗口整體或部分委外形成有「一職管一就服」的合作模式，在派案時同時介入，同一單位溝通時間多，對於案主服務無接軌問題，另外，針對職業訓練課程多樣化與滿足職訓採隨到隨訓的精神、解決身心障礙者就業的障礙因素的社區居住方案或辦理勞工部門的就業者社區居住方案，都是職業重建專業人員引頸期盼的新資源。

針對彰化縣僅有四家庇護工場均呈現滿額或因入場門檻太高無法進入等問題，研究發現，目前庇護工場訂定較高的入場標準，藉以維持產能而減少機構的虧損，這是目前彰化縣庇護工場現存的問題，庇護工場依照「身權法」規定的「就業能力不足以進入競爭性就業市場、需庇護工場所提供長期就業支持服務」需要長期支持的中、重度身心障礙者，這些通過職業評量、能力足以進入庇護工場，卻進不了庇護工場的障礙者，多數只能在家中安置、或到社政單位「社區日間作業設施」（一般稱

為小作所)及日照中心，未來無庇護工場可去的障礙者，也進不了一般職場，最後只能轉向社政取得服務，將加重彰化縣社政照顧的人力與經費負擔。

在執行職業重建服務計畫階段，依服務使用者現況進行職業重建計畫的評估與修正，同時組成專業工作團隊(如：就業服務員、職業訓練師、職務再設計專業人員、諮商心理師等)，經由專業團隊合作共同執行職業重建服務計畫，並促進專業人員之間的溝通與協調，以提昇專業人力的有效連結。從研究發現，溝通能力不足、專業能力不到位、派案量不足及個案變動性大為彰化縣職業重建服務輸送時主要問題。

在職業重建窗口跟現有體系資源連結的運作模式，要有完善的溝通，專業人員應該放棄高高在上的本位主義，聚焦在個案獲得最大利益為目標，讓對方看到的面向才是本階段重要的事情，尋找一個讓服務對象和自己都滿意的模式，也是本階段成功與否最關鍵的因素。另外，政府辦理身心障礙者職業重建就業服務屬於免費性質，在無償的服務過程中常常發生案主向職業重建個案管理員說一套、與就服員又說一套的變動性，甚至在派案過程中失去聯絡或同時求助其他單位使用另一項資源，因此職業重建人員常常面臨問題是個案的變動性，建議職業重建個案管理員應完成服務同意書簽署，預先告知可能會如何運用服務資源，及跨縣市轉介、轉介至社政/衛政系統…等事項，並獲得個案書面同意方能進行服務。

經研究發現，在彰化縣採取單軌制度派案的現存問題是由基層就服員自行開發的個案，透過職業重建個案管理員派案後竟然派給其他就服員服務，造成個案服務時間等超過一個半月，而接任就服員必須重新建立服務關係、資料蒐集等重複流程，對於個案而言，無法滿足時效性與

個別化的需求。

#### 5.1.4. 缺乏專業倫理議題的探討：

由於國內目前尚無正式的職業重建管理服務專業倫理守則，然而職業重建個案管理服務為專業服務中重要的一環，因此專業人員的專業倫理守則相形重要，目前僅有「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」列出 11 項倫理參考架構(勞動部勞動力發展署，2014)，作為職業重建專業人員服務參考，故研究時無法將專業倫理問題加以探討，未來若能在本文中納入專業化的重要指標之一專業倫理，亦為不能忽略的重要議題，目前我們樂見勞動部勞動力發展署補助台灣職業重建專業協會辦理「我國職業重建專業人員專業倫理守則探討」計畫中已完成初稿，期待能就我國職業重建專業倫理守則內涵進行探討，並嘗試提出台灣職業重建專業人員專業倫理守則草案供政府部門參考。

## 5.2 研究建議：

職業重建就業服務希望能往「跨專業團隊整合模式(Trans-Disciplinary Team)」(廖華芳，1998)的合作模式與內涵努力，我們看見彰化縣政府在這八年以來對於執行身心障礙者職業重建服務的努力與成果，不僅每年服務人數的提升，104 年更主動向勞動部勞動力發展署提出增加職業重建個案管理人員由現有 7 人(含委外 1 人)增加為 9 人(含委外 1 人)，直接提供職業重建個案管理服務，彰化縣政府關心身心障礙者就業相關權益與福利，持續致力於身障朋友就業服務工作的推動。因此，針對本次研究主題「身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例」，研究生提出下列幾點建議：

5.2.1 職業重建專業團隊須以信任基礎為前提，放棄本位主義，落實溝通協調：

在職業重建的服務過程中職業重建個案管理員扮演著協調整合者，以協助身心障礙者與相關資源的專業助人者作有效的連結；從研究中了解，目前不管是職業重建個案管理員或是其他專業人員在連結適當服務資源時，部分存在著專業本位主義的氛圍，因此，在專業助人者間意見相佐，職業重建個案管理員需扮演協調整合者，在信任的基礎下建立良好的溝通合作模式，減少彼此的對服務認知差異性；因此，若能安排三方會談或定期召開個案研討會建立共識，將有助於協調出符合身心障礙者最佳利益的服務，掌握適切與效率的服務。

### 5.2.2 隨著社會環境變遷，要有彈性與變化的配套措施與方案：

彰化縣政府針對職業重建服務窗口，設置職業重建個案管理員，提供就業轉銜、職業輔導評量、職務再設計、職業訓練、一般性、支持性、庇護性、居家就業等多元就業服務措施，及有效連結及運用職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫之專業服務，協助身心障礙者順利就業；隨著社會變遷與進步，各項服務資源已不敷使用；從研究中了解，目前亟需引進的資源有解決交通問題的社區居住方案、協助職場適應的心理諮商輔導、參酌台北市政府的「一職管員一就服員」搭配方案、職訓課程的隨到隨訓或線上職訓教學平台、增設營利事業單位設立庇護工場等措施，都是現行政府積極推動與整合資源的方向。

### 5.2.3 政府對身心障礙者的就業服務措施，宜建構資訊平台加強宣導：

政府積極推動身心障礙者職業重建就業服務，並實施職業重建個案管理員分區輪值至彰化縣政府勞工處轄管之就業服務台駐點，並就近拜會地方人士（如村里【幹事】長、社區幹部、民意代表等）及在地高中、職特殊教育學校等，發掘潛在的服務對象，從研究中了解執行成效不彰，



尤以高、中職特殊教育學校學生、家長、老師等人，對於彰化縣身心障礙者職業重建服務知道的並不多，為了使民眾瞭解政府對身心障礙者的服務措施，建議可提早介入到學校實施宣導或辦理相關議題之專題演講或主動參加學校辦理的轉銜會議等，透過各種宣傳管道，例如：主動參與村里民大會宣導政府就業服務措施、福利、政策等，發掘潛在的服務對象，掌握立即求助，立即服務的機動性，讓更多的民眾知道政府照顧身心障礙者就業服務的努力。從研究中了解職業重建相關人員希望政府的資訊平台能提供最新及完整的服務措施；雖然在彰化縣政府「身障專區」中已呈現職業重建相關計畫內容，惟未能提供其他委辦方案與就業職缺等，若能提供完善的資源整合動態與求職求才媒合平台，將有助於服務提供者與使用者掌握最新的服務措施與就業動態資訊。

#### **5.2.4 早日頒訂職業重建專業倫理守則：**

從研究中得知，目前職業重建專業人員尚無專業倫理守則，勞動部勞動力發展署應加緊腳步進行探討並制度化，早日提出專業倫理守則供各縣市政府部門參考，現階段仍需仰賴職業重建專業督導實施專業倫理把關，以符合服務過程中對身心障礙者自主與賦權之就業目標。

### **5.3 研究限制：**

在研究的過程中仍有許多限制與不足之處，敘述如下：

#### **5.3.1 研究對象的受限：**

基於本次研究生研究問題為彰化縣對身心障礙者職業重建服務模式之探討，在選擇受訪對象時發現縣政府的內聘督導、職業重建個案管理員或就業服務員等人，因考量行政程序法之資訊公開與公務員保密義務而婉拒受訪，因此，只能從委辦單位或外聘督導中挑選五位，在訪談中了解職業重建專業人員的想法與意見，並無法代表全體職業重建專業人

員的看法與意見，建議未來研究時，在身心障礙者職業重建專業人員可擴及到彰化縣政府自辦與委辦人員，高中、職特殊教育老師、職業輔導員及勞動部勞動力發展署中彰投分署、中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心等專業人員，多選取不同層級的工作者納入訪談對象，可呈現更多不同廣度與深度的面向發現。

### 5.3.2 理論上的不足：

我國身心障礙者就業服務，雖然自民國 96 年試辦、98 年全面推動「身心障礙職業重建服務窗口計畫」開始聘用職業重建個案管理員，並自 98 年起，將職業重建個案管理服務納入區域性身心障礙者職業輔導評量服務資源網，實施迄今約八年時間，因此蒐集文獻資料時發現理論印證資料較少，故從文獻的蒐集大都以實務經驗或政府計畫作為探討依據，若能在資料收集上有更多理論上的印證，結合實務與理論互相呼應，更能呈現研究的完整性。

## 參考文獻

### 中文部份

- 內政部(2007)。身心障礙者權益保障法。台北市：內政部。
- 內政部 (2008)。身心障礙者創業貸款補助辦法。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。身心障礙者就業輔助器具補助辦法。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。辦理身心障礙者職業訓練經費補助辦法。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。視覺障礙辦理身心障礙者職業訓練經費補助辦法。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2008)。進用身心障礙者工作績優機關 (構) 獎勵辦法。台北市：行政院勞工委員會。
- 內政部 (2011)。中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。台北市：行政院勞工委員會。
- 王敏行(2008)。身心障礙者職業重建體系的新思維。臺灣勞工季刊第 16 期，頁 42-47。
- 王雲東(2009)台灣身心障礙者職業重建服務的發展軌跡-兼論工作可及性。輔具之友月刊。頁 4-10。
- 王敏行、賴淑華、戴富嬌(譯)(2009)。身心障礙者生涯諮詢-給實務工作者的交戰手冊 (karen E wolffe 原著)。台北：心理出版社。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2008)。身心障礙者社區化就業服務計畫。台北市：勞委會職訓局。
- 考試院 (2014)。公務人員特種考試身心障礙人員考試規則。台北市：教育部。
- 社團法人台灣職業重建專業協會(2014)。職業重建服務專業人員倫理守則成果報告。台北市：勞動部勞動力發展署。
- 杜維鏞、白嘉惠、王敏行譯(2010)以國際健康功能與障礙分類系統(ICF)架構為基礎的身心障礙者職業重建成果評估。財團法人台灣職業重建專業協會。頁 23-42。

- 何國華(1989)。殘障者支持性就業之實施。特教園丁，5卷，1期，頁1-6。
- 吳秀照(2005)。從理論到實踐：身心障礙者就業服務之理念與服務輸送的探討。社區發展季刊，112期，頁104-117。
- 吳秀照(2007)。台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。社會政策與社會工作學刊，11卷2期，頁148-197。
- 吳蓉璧(2014)。身心障礙者支持性就業政策目標之研究。中國行政評論。頁185-210。
- 宋美慧(2008)。教會課後照顧對國小單親兒童生活適應之影響。台中靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 李定霞(2011)。身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案的社會福利效用影響性評估之研究。中國文化大學社會科學院社會福利學系碩士論文。
- 李穎孜、陳孟芬、曹敏君(2010)。探討就業服務員在社區化就業歷程中的角色功能與困境《網路社會學通訊期刊》，84期。ISSN：1609-2503。
- 邵素真(2009)。身心障礙者社區化支持性就業服務中的困境-雲林地區就服員角度之分析。嘉義中正大學勞工關係研究所碩士論文。
- 林千惠(1996)。台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究。臺灣省政府勞工處委託研究。
- 林萬億(2006)。當代社會工作:理論與方法。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 林淑馨(2010)。質性研究：理論與實務。高雄市：巨流圖書公司。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花(2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。身心障礙研究，第1卷第3期。頁122-136。
- 林恕安(2005)。我國身心障礙者就業促進政策之探討—以支持性就業服務為例政治大學勞工研究所碩士論文。
- 林素敏(2013)。病患者就業困境因應措施之研究—以嘉義縣為例。嘉義南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 林哲立、邱曉君、顏菲麗(譯)(2007)人類行為與社會環境(José B. Ashford, Craig W. LeCroy, Kathy L. Lortie 原著) 台北：雙葉書廊有限公司。
- 施沛鈺(2008)。就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向知相關研究。彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文。
- 胡若瑩(2001)。九十年度身心障礙者就業動機因素委託研究。高雄：高雄市政府勞工局。

- 孫淑柔(1994)。支持性就業面面觀。特殊教育季刊，51期，頁23-28。
- 教育部(2010)。特殊教育課程教材教法及評量方式實施辦法。台北市：教育部。
- 陳靜江(2002)。支持性就業成果分析與自然支持之應用。國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 陳靜江、胡若瑩、李崇信、李正雄(1999)。身心障礙職業重建社區化就業服務表格工作手冊。行政院勞工委員會。
- 陳玫玲(2004)。身心障礙者的社區照顧—社區支持性就業服務之困境與建議。社區發展季刊，第106期，頁245-261。
- 陳玫伶(2006)。身心障礙者社區化支持性就業服務品質指標建構之研究。東海大學社會工作系博士論文。
- 張芳全(2013)。論文就是要這樣寫。台北市：心理出版社。
- 張芬芬(2010)。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。初等教育學刊，第三十五期，頁87-120。
- 張東峰、鄭柏璦(譯)(1986)。心理學(修訂八版)(Ernes R Hilgard etc 等原著)。台北：桂冠圖書股份有限公司。
- 許天威、林千惠等合譯(1994)美國的支持性就業—模式、方法與論題。行政院勞委會職訓局叢書：就業輔導類第54輯。行政院勞委會職訓局編印。
- 許素彬(2010)。障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析。社區發展季刊，130期，頁235-249。
- 游慧珍(2011)。身心障礙者就業現況之探討。中華民國特殊教育學會年刊特殊教育的創新與永續發展。頁473-490。
- 黃淑君、林瑞豐(2013)。身心障礙者轉銜服務現況探討。國立師範大學工教系研究所碩士論文。
- 黃源協(2003)。身心障礙福利的發展與績效檢視—英美的經驗、台灣的借鏡。社區發展季刊，第105期，頁324-342。
- 黃煥榮(1999)。組織中玻璃天花板效應之研究：行政院部會機關女性升遷之實證分析》。國立政治大學公共行政學系研究所博士論文。
- 勞動部(2001)。就業服務法。台北市：勞動部。
- 勞動部勞動力發展署(2014)。身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊。勞動部勞動力發展署。

曾信壽(2010)。台灣身心障礙者支持性就業現況與政策分析-參與台中縣支持性就業方案的肢體障礙者觀點。玄奘大學社會福利學系碩士班碩士論文。

黃迺毓(1988)。家庭教育學。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

鄭麗珍(2002)。增強權能理論與倡導。台北：洪葉文化事業有限公司。

鄭麗珍(2003)。社會工作理論：處遇模式與案例分析。臺北：洪葉文化事業有限公司。

廖華芳 (1998)。發展遲緩兒童早期療育專業團隊合作模式。中華民國物理治療學會雜誌 23:2。頁 55-68。

鄭好妙(2005)。非營利組織在身心障礙者職業重建工作中的角色功能之研究。嘉義南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

劉兆明 (1991)。工作動機理論的發展。應用心理學報 1 期，頁 39-51。

劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申與黃韻如 (合譯) (2010)。Babbie, Earl R. (原著)《社會科學研究方法》。臺北：雙葉。

蕭月華(2013)。心智障礙者工作參與動機與支持性就業方案執行之研究。嘉義南華大學非營利事業管理學系碩士論文。

戴鈴容 (2001)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道-以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

潘淑滿 (2003)。質性研究理論與應用。台北：心理出版社。

謝佳穎、王智弘、倪芳瑜 (2008)。身心障礙者就業訓練歷程中工作自我效能之初探。網路社會學通訊期刊，74。ISSN：1609-2503。

謝建全(1993)。智障者支持性就業問題之探討。特教園丁，8 卷，4 期，頁 1-4。

簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。

## 電子化資料

彰化縣政府身障專區，相關法令，身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則  
2015/3/28 取自網址：

[http://labor.chcg.gov.tw/07other/other01\\_con.asp?topsn=751&data\\_id=3691](http://labor.chcg.gov.tw/07other/other01_con.asp?topsn=751&data_id=3691)

彰化縣政府身障專區，相關法令，身心障礙者職業重建服務窗口服務流程圖則  
2015/3/28 取自網址：

[http://labor.chcg.gov.tw/07other/other01\\_con.asp?topsn=751&data\\_id=3124](http://labor.chcg.gov.tw/07other/other01_con.asp?topsn=751&data_id=3124)

衛生福利部 (2014)，身心障礙者實際進用人數按縣市、性別及年齡別。2015.3.6

取自網址：

[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4198](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198)

衛生福利部（2014），身心障礙鑑定需求評估及證明核發身心障礙者福利法規。

2015/3/20 取自網址：衛生福利部（2014），取自網址：

<http://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/home.jsp?>

衛生福利部（2014），身心障礙者權益保障法。2015/3/20 取自網址：全國法規資料庫，取自網址：<http://law.moj.gov.tw/>

World Health Organization(2014) International Classification of Functioning, Disability and Health。

<http://www.who.int/classifications/icf/en/>

## 西文部分

Bronfenbrenner, U. (1979)。The ecology of human development: Experiments in nature and design. Cambridge, MA: Harvard University.

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985)。Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. New York: Plenum.

Germain C. B. (1979.)。Social work practice: People and environments 1-22. New York: Columbia University Press

Hershenson, D. B. (1996). Work adjustment: A Neglected Area in Career Counseling.

Human Services and Social Work Responsibility : Papers by Willard C. Richan (1969, Hardcover) : Willard C. Richan (1969)

Journal of Counseling and Development : JCD, 74, 442-446. Holland, J. L. (1985)◦ Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Stuart,Heather ( 2006 )◦ Mental illness and employment discrimination ◦ Current Opinion in Psychiatry,19(5) : 522-526

Stuart,Heather ( 2007 )◦ Employment equity and mental disability ◦ Current Opinion in Psychiatry,20 (5) : .486-490

Steers, M.E & Porter, L.W. (1975)◦ Motivation and Work Behavior.New York: McGraw-Hill

## 附錄一

## 訪談同意書

敬愛的\_\_\_\_\_，您好：

感恩您首肯參與本研究，在您分享寶貴的經驗之前，請仔細閱讀以下的內容，同時在正式接受訪談前，您可以詢問任何相關的問題。

研究生是南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班的研究生，本研究主題為「身心障礙者職業重建服務模式之探討-以彰化縣為例」；依據身心障礙者權益保障法（內政部，2009）第 33 條規定「各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。前項所定職業重建服務，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務。」又依據同法第 34 條規定，各級勞工主管機關依障礙者的就業意願及就業能力，所提供的個別化就業服務型態，包括有支持性就業服務及庇護性就業服務，且後者依職業輔導評量的結果來決定。依據身心障礙者就業轉銜作業流程、身心障礙者職業重建服務流程圖，提供專業服務，使身心障礙者儘速獲得適性就業，辦理身心障礙者接案評估及開案、需求評估、研擬職業重建服務計畫、執行職業重建服務計畫、處遇追蹤、結案及諮詢等服務：

本研究程序擬進行一次的訪談，每次訪談時間預計進行60-90分鐘，為方便日後資料的分析和整理，訪談過程將進行全程錄音；而訪談地點的選擇則尊重您的意願，期待在安靜不受干擾的環境中進行。研究過程中自是多方叨擾，深感抱歉，並致上研究生最誠摯的感謝。在您接受訪談的過程中，您可以重新檢視並反思您的經驗對您個人的深刻意義，當然您可能冒有一些風險，如揭露您個人內心深處所不願觸碰的事件。因此，在訪談的過程中，若您有覺得不妥之處，您可以提出不想回答、想要中止或退出訪談的要求。而論文的撰寫需要引用這些資料時，研究生都會將您的基本資料(姓名、住址、電話)保密，而您的姓名也會被匿名處理。因您不吝提供寶貴資料與珍貴意見，讓研究結果分析能夠有顯著的幫助，也使本研究能夠順利完成。研究生不勝感激，也再次誠懇的邀請您參與本研究的訪談。

敬祝 身體健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

指導教授：陳慧如副教授

研究生：梁啟忠 敬上

茲同意參與此研究，並享有以上提及之權益保護

受訪者簽名：\_\_\_\_\_ 日期\_\_\_\_\_

研究生簽名：\_\_\_\_\_ 日期\_\_\_\_\_



身心障礙者職業重建的意涵：

身心障礙者職業重建即是透過輔導與支持資源的提供，協助身心障礙者進入職場或重返職場，並提供可能必要的持續支持。身心障礙者職業重建系統基本上結合個案管理、心理輔導、職業輔導評量、就業安置、醫療復健等各項專業服務資源。

希望透過研究結果建議修正彰化縣職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)運作模式，並針對其他服務提供者(支持性就業服務員、就服督導、職評員)之密切合作，以提供更適切優質身心障礙者職業重建服務。

請您就以下的問題回答。

一、身心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)受理服務模式差異性。

身心障礙者職業重建個案管理員的投入，扮演『資源管理者』、『服務提供者』、『資源倡導者』等角色，整合相關資源，進而建立彰化縣轄內身心障礙者職業重建服務之流程與模式，以求服務多元化、個別化及專業化。

1. 請問 受訪者對於目前彰化縣身心障礙者職業重建服務執行流程是否具有一致性？整體服務流程是否順暢？
2. 請問您認為身心障礙者職業重建服務的關鍵角色為何？為什麼？  
(ex 「勞動署、縣政府、勞工處、職業重建個案管理員、職業評量員、就服員、家人……等)
3. 面對身心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)的服務模式，以受訪者現有資源與所處環境下，針對以下三點在服務的規劃和創新上，有何獨特的建議？
  - (1) 請問職業重建個案管理員轉介案量是否足夠，職業重建個案管理員如何增加服務個案來源及管道？
  - (2) 請問受訪者認為一位稱職的職業重建個案管理員應具有怎樣的條件？

(3)您認為扮演好身心障礙者職業重建窗口的關鍵因素有哪些呢?

## 二、職業重建個案管理員個人背景影響因素?

依民國 103 年 05 月 27 日身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則第 8 條：

職業重建個案管理員應具備下列資格之一，並於進用前完成身心障礙者職業重建個案管理員專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明：

- 一、領有社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證書，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。
- 二、大專校院復健諮商研究所畢業，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。
- 三、大專校院社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、人力資源、心理或輔導之相關科系所畢業，或取得就業服務乙級技術士證，從事全職之身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作二年以上。

本準則生效前，已進用仍在職而未完成前項訓練之職業重建個案管理員，應自本準則生效日起一年內完成訓練，成績及格取得結訓證明，始得繼續提供服務。

1. 請問您認為職業重建個案管理員個人背景(學歷、經歷、年齡、教育程度)和任職間的影響關係程度為何?個人的背景對於工作的遂行是否造成困擾?
2. 目前您認為與職業重建個案管理員在服務輸送的過程中面臨到最大的問題為何?
3. 依彰化縣政府 103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，每名職業重建管理員每年需服務 55 名身心障礙者，你個人認為目前職業重建個案管理員是否能夠順利達成目標?原因為何?

## 三、個人認知影響因素?

身心障礙者職業重建服務窗口（以下簡稱職業重建窗口），整合各種服務資源，以個案管理方式，有效連結及運用當地身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。

1. 請問您認為目前彰化縣身心障礙者職業重建服務個案管理員應該扮演的角色為何？您個人使用的服務經驗為何？您認為那一個服務階段最為重要？原因為何？
2. 請問您認為目前彰化縣對於設置身心障礙者職業重建服務窗口（以下簡稱職業重建窗口）整合各種服務資源的運作模式有何優點？
3. 請問您認為目前彰化縣對於設置身心障礙者職業重建服務窗口（以下簡稱職業重建窗口）整合各種服務資源的運作模式有何缺點？

#### 四、外部資源影響因素：

依彰化縣政府 103 年度辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，其目的在於整合各種服務管道，以個案管理服務方式，有效連結及運用本地之身心障礙者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、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。

1. 請問您認為目前職業重建個案管理員以「單軌制」服務，整合彰化縣職業重建資源，定期了解彰化縣支持性就業服務、庇護性就業服務、職業輔導評量、職業訓練、創業貸款、其他就業委託方案使用情況，以利掌握彰化縣職業重建資源使用現況成效如何？
2. 請問您認為目前彰化縣對於設置身心障礙者職業重建服務窗口最迫切需要的資源為何？對於要獲取此項重要資源，您個人與組織是否有擬定因應方式？
3. 請問您認為目前彰化縣對於設置身心障礙者職業重建服務窗口在資源連結尚不足之處，如何改進？

## 五、服務輸送影響因素

社會服務輸送體系乃一九六〇年代以來，常為社會工作者所引用的名詞。「輸送」一詞主要係注重服務過程的單一層面講求專精的干預技巧。(Richan, 1969: 22)。「體系」一詞反應出服務過程各部門互動聯結，形成網絡型態。其義涵為：增進對社會服務輸送體系概念之了解，社會服務輸送體系的內涵為：機構群體獲取資源、再將此等資源轉化為服務方案給案主。而基本上社會服務輸送體系係因應服務提供的問題，所提出的解決模式。此一概念仍需透過結構設計與策略的運用，方能予以紓緩問題，獲致供需的均衡。

1. 請問您認為目前辦理身心障礙者職業重建服務模式體制下，遭遇到哪些問題？
2. 您認為目前職業重建窗口在提供整合性的服務時在服務輸送過程中現有各體系間的連結與轉介機制運作情形如何？是否能滿足您職務上所需要的支援？
3. 未來要滿足身心障礙者就業，滿足個別化需求，您個人認為應如何連結現有的系統與服務？

## 一、研究主要問題：

1. 彰化縣身心障礙者職業重建服務窗口(職業重建個案管理員)受理服務，服務模式差異性為何？
2. 職業重建個案管理員個人背景(學歷、經歷、年齡、教育程度)和任職間的影響關係程度為何？
3. 身心障礙者職業重建其他相關人員(支持性就業服務員、就服督導、職業評量員)對於服務模式與個人使用的方式為何？
4. 彰化縣政府職業重建個案管理員對於職業重建服務相關資源及分配狀況為何？
5. 身心障礙者職業重建服務輸送的關鍵因素為何？

## 二、專家訪談資料整理與編碼：

本研究編碼資料採用「受訪者代號-訪談構面代號」方式進行受訪者編碼：本研究共5個訪談對象，設定編碼為身心障礙職業重直接服務者A1、A2、A3；間接服務者B1、B2

## 1. 訪談構面編碼：

L1：身心障礙職業重建服務模式的差異

L2：身心障礙職業重建窗口(職業重建個案管理員)個人專業背景影響因素

L3：受訪者個人認知因素

L4：外部資源影響服務成效

L5：服務輸送影響因素

## 2. 訪談問題編碼：

本訪談題綱共有五大問題，每一大問題下都有細項問題，設定編碼為Q1、Q2、Q3、Q4、Q5以此類推：

例如「B1-L1-Q1」是指第一位受訪者談論到訪談服務模式構面L1對於Q1就您觀察，您認為彰化縣身心障礙者職業重建服務執行流程是否具有一致性？整體服務流程是否順暢？