

國立臺灣師範大學教育學院

復健諮商研究所

碩士論文

身心障礙者職業輔導評量服務成果與應用~以
新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心為例

Vocational Evaluation Service for Consumers with
Disabilities in New Taipei City Sanchong District:

Outcomes and Applications



林欣怡

Lin, Hsin-Yi

指導教授：林幸台博士

Advisor: Lin, Hsin-Tai, Ph.D.

中華民國109年2月

February 2020

謝辭

韶光荏苒，轉瞬間已是離校時刻。回顧這十三年在復諮所的成長，我學到用嶄新的眼光看待生涯議題，並開啟了認識世界的一道大門。

本論文研究得以完成，我最要感謝的是指導教授林幸台教授的鼓勵與指導。在三番修改論文題目、多次無疾而終的討論之後，幸台老師仍繼續耐心地、溫和地督促學生，讓我能夠依著步調、一步一步完成學業。不僅是在學術研究上的指引，幸台老師也示範了信任、不放棄的態度，可以激發出受督者最好的能力。

再者，承蒙口試委員高雄師範大學陳靜江教授、本所吳亭芳副教授對於學生的耐心包容與細心指正，讓我能夠在龐雜的研究資料論述中，更加精準地扣緊研究核心，並使論文內容更臻完整，在此致上深厚感謝之意。

在如此漫長的碩士修業期間，感謝育成基金會和會內主管的支持，讓我得以兼顧學業與工作，並在工作場域中實踐所學。感謝同學、好友夥伴們在過程中的支持與鼓勵。先是馨云拉著我起頭，後有文豪推著我完成最後一哩路。另有職重中心的夥伴們加油打氣、提供腦力激盪，特別是淑婷、孟秀在最後階段提供緊急救援。因為大家的愛護，讓龜速前進的我終能達到終點。也感謝本研究中所有的參與者，因為您們的參與和分享，讓研究成果有了溫度。

最後我要感謝親愛的家人，因為有你們的陪伴與諒解，我才有動力繼續完成學業。

謹以此文向所有在這個過程中幫助我的師長、好友、工作夥伴與家人們致上最深謝意。

林欣怡 謹誌於
台灣師範大學復健諮商研究所
民國109年2月24日

中文摘要

本研究目的有三：(一)分析新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務成果。(二)探討該中心職業輔導評量之應用情形。(三)探討相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法。研究者基於建構主義現象學觀點，採用內容分析研究法之文件分析，及調查研究法的問卷調查與訪談法。研究參與者為2018年三重區職重中心的職評服務使用者或其重要他人、轉介之職重個管員、後續服務之就業服務員，職業輔導評量之職評人員。

文件分析方面，分析2018年個案服務資料70份，另考量障礙類別、職評員等因素，選取21份職評報告書進行深入分析。研究結果如下：

職評服務成果方面，個案接受職評之目的以「生涯的規劃」、「了解身心障礙狀況」為多。職重個管員轉介職評之目的包括「有庇護性就業需求而轉介」、「透過評量結果向案主或家屬澄清就業能力或問題」、「澄清合適的就業安置方向」、「建議合適的工作類型與職場輔導策略」、「特定功能或職業能力的評估」、「多次就業失敗或是推介困難個案，澄清失敗或困難原因」等。

個案接受評量內容項目以「身心障礙者狀況與功能表現」、「工作技能」最多。接受職評之方式以晤談、標準化測驗、現場試作為主。很少使用情境評量，主要是受限於實際職場環境較難配合情境條件控制。職評總時數平均為38.03小時。評量方式時數以標準化測驗較多（平均6.61小時），其次為現場試作（平均5.42小時）。

服務使用者、職重個管員在職評結案時與問卷調查時，各題項滿意比例大多在九成以上；以滿分5分計算平均數，服務使用者之各題項滿意度平均為4.33~4.73分、職重個管員為4.77~4.84分。顯示多數受訪者滿意該中心的職評服務。

完成職評追蹤服務時，職評安置符合建議者佔78.6%；間隔一段時間後，服務使用者現況符合職評建議者68.4%。

服務使用者、職重個管員、就業服務員大多表示職評報告有所幫助，覺得輔導建議合宜適當且可以執行。有77.2%的服務使用者表示職重人員有依照職評建議來提供服務；職重個管員應用安置建議比例

為82.6%、應用職評報告內容比例為95.7%；就業服務員應用職評報告內容比例為87.2%。

對於可促進就業與應用職評結果之意見包括：

- (一) 個案本人或其重要他人觀點：(1)服務使用者有所想望、具工作動機。(2)服務使用者累積個人經驗、更認識自己。(3)評量結果符合期待，職評結果說明會議取得共識。(4)後續就業期程的個別情形不同，等候職缺時間有快有慢。
- (二) 職重個管員觀點：(1)職重個管員對於職評服務有深入認識。(2)原單位工作人員支持服務使用者轉銜職業重建服務。(3)職評結果提供職重個管員有關服務使用者的重要資訊。(4)職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識並積極行動。
- (三) 就業服務員觀點：就業服務員與督導共同討論個案優勢能力、適性職場與注意事項，為重要促進原因之一。
- (四) 職評人員觀點：庇護性職場釋出職缺情形，會直接影響服務使用者就業等候期程，為重要原因之一。

根據研究結果提出以下建議，包括：

- (一) 職評個案服務方面：(1)提供具生涯觀點的職業輔導評量服務，支持服務使用者探索個人的職涯目標。(2)掌握服務使用者、案家執行策略可能問題，並依其執行能量提供具體且可執行之策略建議。
- (二) 促進職評應用方面：(1)增進職評人員對於社區就業市場狀況與職缺的認識。(2)以職業重建團隊合作模式，積極提供服務。
- (三) 實務運作與制度面：(1)評估資源持續更新與擴充。(2)持續提升職評人員之專業與行政技能。(3)加強職評服務案量管理與其他服務品質。

關鍵字：職業輔導評量、新北市三重區職重建服務中心、職業重建、現象學

Abstract

Purpose: The objects of this study were to: (1) analyze the outcome of the vocational evaluation(VE) services provided by the Vocational Rehabilitation Service Center-Sanchong, New Taipei City; (2) explore the applications for the VE services in this center; (3) discuss the opinions among professionals on the implantation and application of practicing VE.

Method: Based on the perspective of constructivist phenomenology, document analysis of the content analysis method and questionnaire and interview techniques of survey research are employed for this study. Participants included consumers of VE services provided by the Vocational Rehabilitation Service Center-Sanchong, New Taipei City or their families, rehabilitation counselors, job coaches, and vocational evaluators. Documentaries from 70 cases received VE services in 2018 are analyzed. Among those, 21 VE reports were selected to review in depth considering factors on types of disabilities, different vocational evaluators, etc..

Results: In terms of VE services outcome, identifying career development and the impairment and disabilities to employment of an individual are the major purposes to consumers. Assessment needs for sheltered employment, clarifying employment strength and weakness to consumers and families, job placement decision making, recommendation to types of employment and support strategies, evaluating specific function and vocational capacity and exporing issues and difficulties of those failure to require and maintain jobs are the purpose of referral.

Evaluating consumer's impairment and disabilities to employment and job skills were implanted mostly in VE process. Interview, standardized testing, and community-based assessment were the main approaches used. Situational assessment was rarely used due to limitations in designing certain condition in the real work environment. The average of total service hour was 38.03 hours in which standardized testing was the highest (6.61 hours in average) followed by community-based assessment (5.42 hours in average).

In the satisfaction survey, more than 90% of consumers and rehabilitation counselors were satisfied in VE services after case closed. In a 5-point scale, the average point was 4.33 to 4.73 among the consumers whereas 4.77 to 4.84 was rated by rehabilitation counselors.

78.6% of the consumers' job placement outcomes agreed with VE outcome by the time after 6 months of case closed. 68.4% still met after a period of time.

Most consumers, vocational counselors, job coaches stated that the results of VE were helpful, appropriate and practicable. 77.2 % of the consumers stated that vocational rehabilitation service providers offered services in accordance with the evaluation results. Suggestions to job placement were applied by 82.6% of the rehabilitation counselor. The contents of reports were utilized by 95.7% of rehabilitation counselors and 87.2% of job coaches.

Suggestions for facilitating employment and applying VE results from different perspectives include:

1. Consumers or families: a) consumers could develop hopes and motivation toward work. b) consumers could have job experience and increase self-awareness. c) the evaluation results met expectations and the VE meeting could facilitate agreement for the placement process. d) the job placement and time consuming for job vacancy was individualized.
2. Rehabilitation counselors: a) vocational counselors could have deep understanding of VE. b) the referral staff supported consumers transit to vocational rehabilitation services. c) The VE results provided important information about consumers for rehabilitation counselors. d) consumers and service providers could develop agreement and implement on job placement through VE meeting.
3. Job coaches: Discussion between job coaches and supervisors regarding consumer's employment strength, appropriate placement and support strategies were factors to facilitate employment outcome.
4. Vocational evaluators: job vacancy in sheltered employment impacted time consuming on waiting for employment.

Conclusions: Implications from this study including:

1. VE services: a) provide VE services with career perspective and supporting consumers to explore individualized career goals. b) evaluate the capacity of consumers and their families on implying VE results. Concrete and practicable suggestions should be provided.
2. Boosting application of VE: a) improve vocational evaluator's awareness of competitive job market and job vacancies. b) vocational rehabilitation professionals are suggested working as a team and providing services proactively.
3. Practice and policy: a) update and expand evaluation resources regularly. b) continuously improve vocational evaluators' professional and administrative competency. c) strengthen case management and quality of VE service.

Key words: Vocational Evaluation, Vocational Rehabilitation Service Center in New Taipei City (Sanchong District), Vocational Rehabilitation, Phenomenology

目次

第一章 緒論P.1

第一節 研究動機與目的P.1

第二節 研究問題P.4

第三節 名詞定義P.5

第二章 文獻探討P.8

第一節 職評服務發展與內容P.8

第二節 職評服務情形與成果P.13

第三節 職評報告應用情形P.16

第三章 研究方法P.20

第一節 研究設計P.20

第二節 研究參與者P.23

第三節 研究工具P.27

第四節 實施程序P.38

第五節 資料分析P.39

第六節 研究倫理相關議題P.45

第四章 結果與分析	P.47
第一節 新北市職業輔導評量服務成果	P.47
第二節 新北市職業輔導評量之應用情形	P.81
第三節 相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法	P.145
第四節 綜合分析與討論	P.262
第五節 研究者反思與學習	P.276
第五章 結論與建議	P.293
第一節 結論	P.293
第二節 建議	P.304
參考文獻	P.312
附錄	P.317
附件一 職業輔導評量需求檢核及轉介表	P.317
附件二 新北市身心障礙者職業重建服務中心職業輔導評量轉介單	P.319
附件三 身心障礙者職業重建個案管理服務評估表	P.320
附件四 職業輔導評量計畫時數表	P.328

附件五		P.329
職業輔導評量計畫表（表 VE2）		P.329
附件六		P.330
職業輔導評量總報告格式(2012年修訂版)		P.330
附件七		P.333
職業重建服務資訊管理系統「評量結果回覆（表2-5C）」		P.333
附件八		P.337
服務滿意度調查表		P.337
附件九		P.340
個案職業輔導評量執行情形檢核表		P.340
附件十		P.345
個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表		P.345
附件十一		P.346
職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版		P.346
附件十二		P.348
職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版		P.348
附件十三		P.352
職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版		P.352
附件十四		P.356
職評服務與應用情形訪談大綱-服務使用者版		P.356
附件十五		P.357
職評服務與應用情形訪談大綱-職重個管員版		P.357
附件十六		P.358
職評服務與應用情形訪談大綱-就業服務員版		P.358
附件十七		P.359
職評服務與應用情形訪談大綱-職評人員版		P.359

表次

表3-2-1 職評個案背景分析表	P.24
表3-2-2 職評個案轉介來源分析表	P.24
表3-3-1 職評個案文件抽取特性分析表	P.28
表3-3-2 問卷回收情形	 P.31
表3-3-3 職業輔導評量服務意見調查表-職 重個管員版問卷回填情形	 P.33
表3-3-4 職業輔導評量服務意見調查表-就 業服務員版問卷回填情形	 P.34
表3-3-5 訪談對象關係一覽表	P.35
表3-5-1 個案職評報告書綜合建議之資料 分類編碼範例	P.40
表3-5-2 個案職評報告書綜合建議之編碼 表範例	 P.41
表3-5-3 職業輔導評量服務意見調查表-服 務使用者版之題目、研究目的與統 計結果之對照表	 P.43
表3-5-4 職業輔導評量服務意見調查表-職 重個管員版之題目、研究目的與統 計結果之對照表	 P.44
表3-5-5 職業輔導評量服務意見調查表-就 業服務員版之題目、研究目的與統 計結果之對照表	P.45
表4-1-1 職業輔導評量個案轉介職評需求 指標項目數	P.48
表4-1-2 職業輔導評量個案職評需求指標 項目一覽表	 P.48

表4-1-3 職業輔導評量個案轉介目的類別 一覽表	 P.50
表4-1-4 職評報告書中個案接受職評之目的 數	 P.51
表4-1-5 職評報告書中個案接受職評之目的 的一覽表	P.51
表4-1-6 職評計畫內容重點項目數	P.60
表4-1-7 職評內容項目一覽表	 P.61
表4-1-8 個案接受職評之方式一覽表	 P.64
表4-1-9 個案接受職評之標準化測驗工具 一覽表	 P.65
表4-1-10 職業晤談訪談對象一覽表	P.65
表4-1-11 職業晤談背景資料分析項目一覽 表	P.66
表4-1-12 職評服務時數	 P.67
表4-1-13 職評個案接受不同評量方式之時 數	 P.68
表4-1-14 職評結案後追蹤之服務使用者就 業情形	 P.69
表4-1-15 職評追蹤之未就業組與已就業組 背景變項考驗	P.70
表4-1-16 服務使用者之職重服務結案原因	P.71
表4-1-17 職重個管員結案時之服務使用者 就業情形	 P.71
表4-1-18 職重個管員結案時未就業組與已 就業組背景變項考驗	 P.71

表4-1-19 問卷填表人自陳之服務使用者現況	P.72
表4-1-20 已就業服務使用者工作情形	P.73
表4-1-21 服務使用者問卷之未就業組與已就業組背景變項考驗	P.73
表4-1-22 職評結案後追蹤服務與問卷調查之就業情形交叉表	P.74
表 4-1-23 職評結案時服務使用者滿意度	P.76
表 4-1-24 服務使用者版問卷之滿意度	P.77
表 4-1-25 服務使用者之職評服務滿意度前後差異比較	P.77
表 4-1-26 就業情形與職評滿意度項目之差異比較	P.78
表 4-1-27 職評結案時轉介人員滿意度	P.79
表 4-1-28 職重個管員版問卷之滿意度	P.80
表 4-1-29 職重個管員之職評服務滿意度前後差異比較	P.81
表4-2-1 「綜合建議-目前身心功能水準與職業重建助/阻力」內容分析一覽表	P.82
表4-2-2 「綜合建議-適性工作型態及能力」內容分析一覽表	P.86
表4-2-3 「未來工作職種的建議」內容分析一覽表	P.87
表4-2-4 「綜合建議-支持系統及輔助策略」內容分析一覽表	P.90
表4-2-5 職重服務方向與職評安置建議符合情形	P.96

表4-2-6 服務使用者現況與職評安置建議 符合情形	P.96
表4-2-7 服務使用者應用職評報告情形	P.98
表4-2-8 職重個管員應用職評報告情形	 P.111
表4-2-9 就業服務員應用職評報告情形	 P.128
表 4-3-1 就業服務員對於職評報告符合自 身對於個案的了解	 P.191
表 4-3-2 就業服務員對於職評報告不符合 個案情形之看法	 P.191





第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

壹、研究背景與動機

身心障礙者受限於個人健康狀態、生態環境支持資源，其生存與發展條件較一般人不足，在就業的道路上也較為艱辛。根據衛生福利部（2018）「身心障礙者生活狀況及需求調查」、勞動部勞動統計資料，2016 年 12 月至 2017 年 4 月間，15 歲以上身心障礙者勞動力人數 22 萬 9,876 人，非勞動力 89 萬 6,684 人，勞動力參與率為 20.41%，低於整體勞動力參與率 58.75%；就業者 20 萬 8,786 人，失業者 2 萬 1,089 人，失業率 9.17%，高於整體失業率 3.77%，顯示身心障礙者就業較一般人相對困難。

身心障礙者職業重建服務是系統化之個案管理服務流程與制度，透過輔導與支持資源有助於身心障礙者進入職場或重返職場。《身心障礙者權益保障法》第 33 條指出職業重建服務包含職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導等。其中，適當使用職業輔導評量的結果，可增進職業重建服務相關人員對於服務使用者的認識，並協助服務人員擬定後續服務計畫與輔導策略；也可增加服務使用者的自我瞭解，促進其職涯發展（王敏行，2007）。

我國於 1999 年台北市、高雄市開始辦理職業輔導評量服務，2003 年全面推動辦理（王雲東，2008），當時職業輔導評量工作推展與人員訓練相當受到重視。勞動部勞動力發展署（原為行政院勞工委員會職業訓練局）自 2007 年起試辦「身心障礙者職業重建窗口計畫」、2009 年起全面補助地方政府設立職業重建服務窗口，期以個案管理方式整合各項職業重建資源（王敏行等，2014）；2011 年，勞動部勞動力發展署在「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」要求職業重建個案管理員必須完成一

定時數的職業輔導評量訓練，亦即職業重建個案管理員須具備基礎職業輔導評量知能，這也顯示職業輔導評量在職業重建服務系統中是一門相當重要的專業。

職業輔導評量服務若要被重視和使用，便必須提供服務使用者與轉介人員所需要的服務(Ahlers, 2003)。王雲東（2008）研究歸納職評服務成效指標主要有四項，包括：(1)職評報告內容是否涵蓋應有面向，且評量結果是否適切。(2)職評報告的使用者（含轉介者與個案、案家）是否依照報告建議執行。(3)職評報告建議為「可就業」個案（含一般性就業、支持性就業、庇護性就業），其後續實際就業率。(4)職評服務使用者的滿意度。而職業輔導評量服務之成果與品質，中央與縣市政府主管機關定期辦理評鑑與驗收稽核，邀請專家學者檢視職評報告的專業性與適切性。而職評服務單位亦持續進行職評服務滿意度調查與職評結案後追蹤服務，以了解職評報告服務滿意度與後續應用情形。

國內對於身心障礙者職業輔導評量執行與應用情形有關研究，較早可見於陳明顯（2004）以高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心為主的的研究，之後則有劉彩虹（2006）對於全台職業輔導評量執行情形的調查研究、王雲東（2008）以台北市 90-94 年職評服務方案分析，林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順（2009）探討新北市就業服務人員運用職業輔導評量服務。研究中提及職評人員與轉介人員（學校老師、就業服務員）缺少職評報告的討論，缺乏專人在完成職評後與轉介單位合作提供個案後續服務（陳明顯，2004），個案對於評量結果解釋因未得到完整說明而感到較不滿意（劉彩虹，2006）。這些研究主要在 2009 年以前、職業重建服務窗口服務尚未全面推行之時進行，當時職業重建服務系統缺少整合性個案管理服務，當職評成果與運用有困難時，亦較少進一步討論、溝通，或是即使討論了亦缺少支持資源以解決問題。

職業重建服務窗口服務推動後，實務工作者反映職業輔導評量量能下降的問題（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，研討會計畫，

2017/5/15；北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心，會議紀錄，2019/3/13)，不過，多數職業重建服務實務工作者在相關會議中仍是肯定職業輔導評量服務的重要性。近年對於職業輔導評量執行與應用之研究偏少。劉秀之、林明慧、林建邦、謝依婕、陳瓊玲（2017）分析台中市 2012~2014 年職業輔導評量服務情形，但研究中僅分析職業輔導評量報告的資料，並未進一步了解後續追蹤服務及職評結果運用情形。因此，此時檢視現行職業輔導評量服務成果與應用情形，藉以了解服務使用者與轉介人員服務滿意與對於後續職重服務助益情形，乃有其必要性。

新北市（原為臺北縣）於 2002 年委託招標、2003 年正式開辦職業輔導評量服務，是全國唯一以公辦民營方式辦理、以中心制運作職業輔導評量業務的縣市（柯平順等，2008）。2009 年起首創職業重建服務中心模式，在單一中心裡提供職業重建個案管理服務、職業輔導評量、就業服務、職前訓練、職務再設計等服務項目（張馨云，2011）。新北市執行職業輔導評量服務迄今已 16 年、執行職業重建服務窗口服務迄今也已 10 年，職業重建服務窗口服務推動後，職業輔導評量現今的執行成效尚無系統的檢討，包括：職業輔導評量服務與成果如何？其後續應用情形如何？相關人員（如：個案、案家、轉介人員、就服員及職評人員本身）對於職評服務的看法如何？以及職評報告建議與後續符合情形如何？職評報告建議可就業個案就業率如何？職評服務使用者的滿意度如何？以上為本研究動機。

本研究考量研究場域可近性、受訪者的印象保留對效度的影響，以及對於實務工作的助益情形，故選擇新北市三重區職業重建服務中心 2018 年 1 月至 12 月職評開案服務個案與相關人員為研究範圍與研究參與者。新北市三重區職業重建服務中心為新北市勞工局委託財團法人育成社會福利基金會辦理，於 2011 年開始提供服務。由於板橋區職業重建服務中心僅提供職業重建個案管理服務，該中心職重個管員會依需求轉介新店區、三重區的職業輔導評量服務；根據新北市身心障礙者職業重

建服務中心（三重區）2018 年成果報告書得知，三重區職業重建服務中心職評案源約有 28.6%由板橋區轉介，而中心內部職重個管員轉介約 71.4%。

研究者為三重區職業重建服務中心的組長，亦為職業輔導評量內部督導，除了將「達成契約案量要求」列為業務目標之外，並持續追求職業輔導評量服務品質，期待能提升職業輔導評量結果的運用情形。希望藉此研究對於新北市三重區身心障礙職業重建服務中心執行身心障礙者職業輔導評量服務成果以及應用情形進行分析，對於新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務運作提出具體建議。

貳、研究目的

- 一、分析新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務成果。
- 二、探討新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量之應用情形。
- 三、探討相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法。

第二節 研究問題

壹、目的一之問題

- 一、該中心職業輔導評量個案接受職評之目的為何？
- 二、該中心職業輔導評量個案接受職評之內容為何？
- 三、該中心職業輔導評量個案接受職評之方式為何？
- 四、該中心執行職業輔導評量時，個案接受職評平均花費多少時間？
- 五、職評人員在執行職業輔導評量時，不同評量方式所花的時間為何？
- 六、該中心職業輔導評量服務使用者(個案/案家、轉介人員)滿意度為

何？

貳、目的二之問題

- 一、該中心職業輔導評量報告書之建議輔導內容為何？
- 二、該中心職業輔導評量報告書之運用與建議執行情形如何？

參、目的三之問題

- 一、個案本人或其重要他人對該中心職業輔導評量服務與應用的看法為何？
- 二、個案轉介之職重個管員對於該中心職業輔導評量服務與應用的看法為何？
- 三、個案後續服務之就業服務員對於該中心職業輔導評量服務與應用的看法為何？
- 四、該中心職評人員對職業輔導評量服務與應用的看法為何？

第三節 名詞定義

壹、身心障礙者

依據我國《身心障礙者權益保障法》之規定，身心障礙者係指個人因身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經專業團隊鑑定及評估而領有身心障礙證明者。而2007年6月5日前領有身心障礙手冊者，則需在一定期限辦理重新鑑定及需求評估或換發身心障礙證明。

本研究所稱身心障礙者是指自2018年1月至12月，接受新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務之個案。根據新北市政府勞工局委託辦理職業重建服務契約所列之服務對象，為十五歲以上領有身心障礙證明或身心障礙手冊之身心障礙者，且由職業重建個案管理員評估

需求後轉介職業輔導評量之個案。

貳、職業輔導評量

Power (2013) 指出職業輔導評量為綜合性、跨專業的評量過程，評估個人的生理、心智和情緒之能力、限制和耐受情形，以確認其潛能；目的在於協助服務使用者了解個人功能現況與限制情形。評量內容包含人格、性向能力、興趣、工作習慣、生理耐受與操作靈巧度。

《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》所指職業輔導評量，是按身心障礙者之個別需求，針對身心障礙者狀況與功能表現、學習特性與喜好、職業興趣、職業性向、工作技能、工作人格、潛在就業環境分析、就業輔具或職務再設計，以及其他與就業有關需求之評量，運用標準化心理測驗、工作樣本、情境評量、現場試做及其他有關之評量方式所實施之評量。

本研究所指職業輔導評量，乃指職評人員依據現行中央主管規範之《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》所提供之職業輔導評量服務。透過各項評量方式，瞭解身心障礙者職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需輔具或服務等，提供具體職業重建服務建議以促進適性就業。

參、職業輔導評量之服務成果

本研究所謂「職業輔導評量之服務成果」，係針對個案背景、職業輔導評量轉介需求、職評計畫、服務滿意度等進行分析，包含轉介目的、基本資料、評量內容與方式、評量時間、服務滿意度等，對於服務成果有關之各面向進行分析與說明。

肆、職業輔導評量之應用

本研究所謂「職業輔導評量之應用」，係針對個案職業輔導評量報告書內容之應用，內容涵蓋基本資料、評量結果與綜合建議事項等，應用者為個案（或其重要他人）、職重個案管理員、就服人員等人。具體內容則包含了解職業輔導評量報告書綜合建議內容，以及相關人員運用職評報告書與執行建議之情形，並深入探討個案（或其重要他人）、轉介之職重個案管理員、就業服務員、職評人員對職業輔導評量應用上的看法。



第二章 文獻探討

第一節 職評服務發展與內容

壹、職評服務的發展

職業輔導評量是身心障礙者職業輔導的重要參考依據，實施適當且正確的評量，在安置的過程中便可以避免錯誤（Power,2013），並可協助其生涯發展與規劃。職業輔導評量服務早年發展聚焦於性向能力、工作分析、工作樣本及系統性行為觀察等評估內容。美國自 1992 年、1998 年復健法修正案後，職業輔導評量服務從對評估工具與技術，轉而更加關注於服務使用者的參與，在知情同意原則下，提供具彈性、服務使用者為導向的服務(Institute of Rehabilitation Issues, 2003；引自 Willis, 2012)。

Tansey(2017)指出美國職評服務發展趨勢包括：(1)團隊服務模式，如：職評過程中邀請醫療健康專家參與及提供意見；(2)關注發展特定族群適用的評量工具，如：特定障別或特定文化需求；(3)服務使用者與職業人員建立工作同盟關係；(4)嘗試探索服務使用者的就業潛能，並從其所處環境中了解其生活適應的助阻力；(5)輔助性科技的發展；(6)較短的職業重建服務時程。

我國身心障礙者職業重建服務源起於 1994 年，當時因應障礙者的就業需求而先行發展社區化就業服務。而為了促進就業服務媒合的適切性，「職業輔導評量」服務應時而生；《身心障礙者保護法》（1997）第二十八條指出：「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。」其中，職業輔導評量工作之主責單位，在中央為行政院勞工委員會職業訓練局，在地方則為各縣市政府勞工局處（陳明顯，2004），並且制定《身心障礙者職業輔導評量辦法》（1998~2008）、「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」（2003~2009）等，作為

我國職業輔導評量服務發展指引。職業輔導評量服務於此時開始蓬勃發展。

最早乃 1999 年由台北市政府勞工局、高雄市政府勞工局開始辦理職評服務，新北市及其他縣市則於 2003 年起陸續開辦。辦理模式方面，高雄市為公辦公營、中心制模式，由高雄市博愛職業技能訓練中心辦理，2009 年高雄縣市合併改制直轄市後，則尚有以個案委託制、按件計酬方式，由心路基金會、佛明社區復健中心、凱旋醫院辦理。新北市為公辦民營、中心制模式，2003 年為育成基金會和伊甸基金會承辦，2004 年~2008 年由育成基金會單獨承辦，2009 年起則由育成基金會和心路基金會承辦、以職業重建服務中心模式辦理。

其他縣市方面，除了台北市、雲林縣二縣市勞工局處有自辦職評服務之外，目前台北市、基隆市、宜蘭縣、金門縣、花蓮縣、桃園市、新竹市、苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、台南市、屏東縣、台東縣、澎湖縣等縣市以個案委託制、按件計酬方式委託辦理之。

貳、職評服務內容與方式

Roberts (1992) 指出評估內容應包含(1)個人是否能勝任工作角色及達成程度，(2)障礙狀況對於個人重返工作崗位的影響，(3)是否有任何情緒或行為影響個人的工作表現，(4)工作和復建的動機，(5)其他伴隨的醫療或生理限制，(6)個人表述的職業興趣偏好是否切合實際，(7)個人可從技能訓練計畫習得之能力。除了相關評估之外，職評報告也需考量服務使用者過去經驗以提供全人觀點 (Roberts,1992；引自 Willis, 2012)。

依據勞動部發布《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》(2014 年修正)、「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」(2017 年修正)，明定現行職業輔導評量服務之對象、內容、方式與流程。

《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》第 5 條指出，職評服務對象為有就業意願、經評估需要職業輔導評量者，以及依據《身心障礙者權益保障法》（2015 年修正）第 34 條規定有庇護性就業服務需求，或是已於庇護工場就業經評估不適合庇護性就業之個案。

而為了瞭解身心障礙者之職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需輔具或服務等，依個別特質與評估需求選擇實施評量內容。賴淑華（2007）指出職評在生涯輔導的功能是「知己知彼」，「知己」便是評量身心障礙者的可就業性，亦即評量人的特質；「知彼」便是評量社區中的就業市場狀況與機會、考慮身心障礙者的可安置性，亦即評量工作的特質。故評量內容主要包含：

- 一、人的特質：分析身心障礙者之身心障礙者狀況與功能表現、學習特性與喜好、職業興趣、職業性向、工作技能、工作人格等，並評量其所處環境(含家庭、社會與環境狀況)之支持程度與資源運用等，瞭解身心障礙者的就業準備情形。
- 二、工作的特質：分析身心障礙者所在社區之潛在就業環境分析，以及就業輔具或職務再設計等。藉由掌握就業市場動向、潛在就業機會及工作要求，並考量能否透過輔具或職務再設計以增加身心障礙者的工作安全與效率。

評量方式方面，如以編製過程區分，使用標準化過程編製而成之評量工具，稱之為「正式評量」；如非經標準化編製程序則屬於「非正式評量」（林幸台，2019）。傳統的職業評量強調客觀量化，故常運用正式評量工具。但客觀評量工具在評估身心障礙者時可能有限制，如：常模可能不適用、無適切信效度等（Randall, Sandra & James；吳明宜譯，2013）。故職業輔導評量也相當注重非正式的評量方法，包括背景資料分析、晤談與行為觀察等，並以生態評量觀點著重個人與環境的相互影響。

另一方面，如以評量工具型態區分，評量工作潛能的主要評量方式可分為五類，包含標準化心理測驗、工作樣本、情境評量、現場試做以

及其他相關評量方式。其中，標準化心理測驗的類型又可細分為智力測驗、性向測驗、成就測驗、興趣測驗、人格測驗以及其他測驗等數種（吳明宜，2007）。

陳明顯（2004）分析 2001 年高雄市博愛職訓中心職業輔導評量服務成果，發現最常使用的職評方式是訪談；其次為標準化測驗評量者，施測比例超過九成；情境評量、現場試做受限資源偏少而施測比例各約六成。

劉秀之、林明慧、林建邦、謝依婕、陳瓊玲（2017）透過次級資料分析方法，針對台中市 2012~2014 年之職評報告進行統計分析，結果發現職評工具使用頻率以晤談(100%)最多，其次為生理功能測驗(78.7%)、標準化測驗 (78.7%)、情境評量(68.4%)，現場試作(43.6%)、工作樣本(38.7%)則稍少。

服務流程方面，《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》第 8 條，和「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」第八點及其附件明確訂出職評服務程序，流程包含：接案晤談、擬定個別化職業輔導評量計畫、進行評量、召開評量結果說明會及撰寫評量報告、移覆職業輔導評量總報告、追蹤成效等。職評單位在結案後須提供相關諮詢服務，配合進行滿意度調查、追蹤職評結果應用情形等。

叁、職評服務時程與時數

我國的職業輔導評量服務時程受到嚴謹的規範。服務發展初期，《身心障礙者職業輔導評量辦法》（1998）第六條要求「除特殊情形外，其時程不得超過九十工作小時，且不得超過三星期」。目前《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》第 9 條，「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」第八點及其附件限定「除經當地主管機關同意外，職業輔導評量服務時程累計不得逾 50 小時，且自接案晤談日起至移覆職業輔

導評量報告日止不得逾 21 日」；現今規範服務時程「累計不得逾 50 小時服務時數」明顯少於服務發展初時 1998 年「不得超過 90 工作小時」。

而職評服務時數計算為評量時數（含分測驗撰寫）、說明會議時數、職評總報告撰寫時數、追蹤服務時數等四項合計，台北市 2001~2005 年、台中市 2012~2014 年之平均職評服務時數皆低於 30 小時，也低於新北市三重區職重中心 2011 年迄今歷年平均職評服務時數。但除了高雄市、新北市以外，其餘縣市皆以方案制時數給付職評服務費用，故部份資料可能有受限於縣市政府各年度給付職評服務費用規定變化而有所影響。

陳明顯（2004）分析 2001 年高雄市博愛職訓中心職業輔導評量服務成果，發現職評總時數皆在《職業輔導評量辦法》（1998）規定之 90 工作小時以內完成，其中以 21-30 小時(35.37%)最多、11-20 小時(32.93%)次之。

王雲東（2008）針對台北市 2001~2005 年職評服務方案資料進行分析，結果發現，個案平均服務時數為 22 小時；如以障別而言，智障者(33.1 小時)與自閉症者(28.5 小時)之職評服務時數為最高；以障礙程度而言，則以中度(25.0 小時)最高、其次是輕度(23.4 小時)。

劉秀之等人（2017）透過次級資料分析方法，針對台中市 2012~2014 年之職評報告進行統計分析，結果發現職評服務平均時數為 26.6 (± 8.9) 小時。各項評量方式之時數中，以情境評量所佔時數較多(26.1%)，其次為標準化測驗(20.2%)，工作樣本(4.7%)最少。

綜上所述，職業輔導評量的發展源起是為了促進身心障礙者適性安置，近年則更強調服務使用者的參與，以及積極探索其就業潛能。我國自 1999 年起推動職業輔導評量服務迄今，大多數縣市以個案委託制、按件計酬方式委託辦理，僅少數縣市以中心式模式或縣市政府自行辦理；且各縣市皆依循中央主管機關制定之辦法、準則與計畫規範下執行相關

業務，包含職評服務內容、方式、流程與服務時程與時數等。其中，現行服務時數要求「不得逾 50 小時」，明顯少於服務發展初時 1998 年「90 工作小時」；過往研究或成果報告資料，職評服務時數大多在 30 小時左右，在如此的服務資源條件下，職評服務內容能否充分回應探索服務使用者就業潛能的目的，實有待進一步討論。

第二節 職評服務情形與成果

壹、服務使用者特性

陳明顯（2004）分析 2001 年高雄市博愛職訓中心職業輔導評量服務成果，發現職評服務使用者特性包括：(1)性別以男性(65.85%)居多；(2)教育背景以高職程度(64.63%)為主；(3)年齡的分佈，以 16-25 歲(60.98%)者居多；(4)障礙類別最多為智能障礙(37.80%)，其次是多重障礙(28.05%)及肢體障礙(14.63%)；(5)障礙等級以中度(41.46%)最多，輕度(28.05%)次之；(6)以有工作經驗(63.41%)居多。

王雲東（2008）針對台北市 2001~2005 年職評服務方案資料進行分析，結果發現，職評服務使用者特性包括：男女比約為 6：4；歷年來以 16~25 歲者人數最多，其次是 26~35 歲；均以高中職為最多；均以未婚為最多。障別則均以智障為最多，其次是肢障與精障；障礙程度方面，以中度為最多，其次是輕度。

劉秀之等人（2017）透過次級資料分析方法，針對台中市 2012~2014 年之職評報告進行統計分析，結果發現職評服務使用者特性包括：性別以男性(66%)居多；年齡的分佈，最低為 16 歲，最高者為 62 歲，以 20-29 歲(47.9%)人數最多，其次為 30-39 歲(26.2%)。障礙類別最多為智能障礙者(33.7%)，次之為肢體障礙者(22%)，精神障礙者(19.9%)。障礙程度方面，以輕度(43.6%)、中度(43.3%)為多。

比較後發現，職評服務使用者特性包括：以男性居多；以 30 歲以下年輕族群為多；障礙類別以智能障礙者較多；障礙程度以輕度、中度為多。

貳、職評計畫與工具選用

王敏行(2007)指出，職評員選擇職評方法時，需依職評轉介目的與職評重點，選擇適當的評量方法；惟職評單位所擁有的職評空間、所採購之職評工具與設備等資源，或是職評員專業訓練受限而無法勝任特定工具的操作，也往往會影響方式的選擇。

依職業輔導評量之服務需求、評估目的不同，所需評估期程也應有不同。以美國維吉尼亞州 Wilson Workforce and Rehabilitation Center (n.d.) 的職業評估為例，該中心將職業評估服務分成四種：

- 一、可行性訪談 (Feasibility Interviews)：以半天的時間進行訪談。目的在於初步評估受評者參與重建計劃的受益程度。
- 二、快速評估 (Fast Track Evaluations)：評估時間為一天。針對具有工作經驗及至少六年級閱讀能力的受評者，運用各項評估工具評估就業潛能及確認職業方向。
- 三、工作技能評量 (Skills Assessment Evaluations)：評估時間為連續 1~3 天。針對重度障礙或障礙狀況較複雜者，以職業活動、工作樣本等評估方式，提供環境支持與合理調整之下評估其工作潛能。
- 四、生涯評量 (Career Assessment Evaluations)：評估時間為連續 1~4 天。以綜合性評估進行各種工作領域的實作和探索，評估內容包含工作行為、社交技巧、工作表現、就業優勢能力、就業障礙、工作調整需求等。

另一方面，中央主管機關為職業輔導評量服務所擬定之相關辦法，對於職評計畫與工具選用也有所影響。如「九十二年度勞工委員會職業訓練局補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計劃」(勞工委員會職業訓練局，2003)中提及：

『付費標準以每位個案評量時數計算，每小時服務單位單價四百五十元整，其中各紙筆測驗合計時數不得超過十八小時，各工作樣本合計時數不得超過二十小時，各情境評量與現場試做合計時數不得超過二十四小時，每位個案評量總時數以不逾五十小時為原則(含撰寫評量報告書時數)』。

自上述內容可發現，採用方案制時數給付職評服務費用時，可能受限於付費標準之規範而影響職評計畫之擬定、職評工具之選擇。

陳明顯(2004)分析2001年高雄市博愛職訓中心職業輔導評量服務成果，發現不同評量方式花費時間方面，個案接受標準化測驗評量者超過九成，且90%的個案在15小時以內者完成；所有的個案皆接受訪談，且九成八的個案在10小時之內完成；有施測非標準化測驗者約四成，其中九成以上個案在5小時內即完成；有施測情境評量者約六成，且多在20小時內完成；有施測現場試做者約六成，且多在20小時內完成。

叁、職評服務滿意度

王雲東(2008)針對台北市2005年職評服務個案與轉介單位進行電訪問卷調查，結果發現職評服務個案(或心智障礙者的家長)之職評服務滿意程度(職評需求滿足程度)大多在六成以上，但在「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」一項滿意比例未達五成，且不滿意的比例高於滿意的比例。在轉介單位職評需求與服務滿意度方面，轉介單位覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上。

劉彩虹(2006)訪談10位曾接受職業輔導評量之身心障礙者，受訪者對於職業輔導評量員及職業輔導評量單位的各方面服務感到滿意，包括：職評員的服務態度、專業程度、助人程度，以及職評單位親切性、尊

重性等。但是有些個案對於評量結果解釋表示不滿意，因報告內容較不易讀或沒有參與評量結果解釋會議。

綜覽過去職評服務情形與成果相關研究可發現，職評服務使用者特性包括：以男性居多；以 30 歲以下年輕族群為多；障礙類別以智能障礙者較多；障礙程度以輕度、中度為多。由於心智障礙者較不適合僅以單一標準化心理測驗進行職業相關評估，故往往需要搭配運用操作性測驗、情境評量或現場試做等方式進行能力探索，惟如此一來，職評計畫便相對需要較長時間，也需要空間、工具與設備等資源配合才能完整評估。

另一方面，服務使用者對於職評服務相對較不滿意的情形，以「提供後續諮詢服務」、「報告內容較不易讀或沒有參與評量結果解釋會議」等情形為主。過去職評服務推展時，是否職評結果的諮詢與討論較無法落實，或是報告文件呈現形式使得服務使用者難以理解，如此情形是否影響職評報告的應用亦值得探討。

第三節 職評報告應用情形

Willis (2012)以阿拉巴馬州重建服務部 (The Alabama Department of Rehabilitation Services, ADRS) 2009~2010 年間使用職評服務且達成重建目標結案的 305 件個案資料進行職評建議(vocational evaluation recommendation, VER)、職業重建計畫(the individual plan for employment, IPE)與就業結果(the employment outcome, EO)符合情形之研究，結果顯示 11.8%服務使用者的職評建議職種與職重計畫符合，6.9%服務使用者的職評建議職種與後續就業結果相符。Willis 認為符合率偏低可能原因包括：(1)職評員與轉介人員溝通不良，(2)職評報告內容與轉介人員期待不同，(3)轉介人員認為職評過程缺乏可信度，(4)服務使用者選擇不參考職評或

職重計畫的建議，(5)其他諸如服務使用者年齡、教育程度、工作經驗對於就業的影響等。

陳明顯（2004）以文件分析、問卷調查法與訪談法，分析 2001 年高雄市博愛職訓中心職業輔導評量服務與結果應用情形，歸納職評報告書建議事項分為三大類共 33 項，其中以「未來工作型態的建議」、「強化工作的行為」、「尋求職場的自然支持」為最主要建議。研究發現有 74%受訪個案或其重要他人認為職業輔導評量所做的建議內容是適切的，但是 52%受訪者認為是可行或可配合的，有 22%則認為無法配合。有 47.3%的轉介者有應用職評報告書在個案身上，但有 52.7%未應用；有應用報告之轉介者中，大多數(94.3%)認為職評報告書對個案有正向的幫助，不過 74.3%覺得有應用困難，包括：無法找到合適工作、個案缺乏配合的意願、家長無法配合等。

王筱婷（2005）以質性訪談與工作現場觀察的方式來了解六名智能障礙者之職業輔導評量結果運用及就業安置情形，發現就業服務員會參考職業輔導評量報告，但也會依據自己對個案的認識，以及現有工作機會為個案進行就業媒合。評量過程中發現的問題，就業服務員會採用評量報告中建議的策略，解決就業方面的問題。而針對職評報告指出個案待加強能力之建議，有部分建議有實際落實在就業服務過程中，但有些建議則較少執行。此外，部分工作現場的問題在評量過程中並未發現，研究者認為這突顯出持續評量的重要性。

王雲東（2008）針對台北市 2005 年職評服務職評報告建議與追蹤調查報告進行次級資料分析，結果發現「完全依照職評報告執行」最多，「部分依照職評報告執行」次之，兩者合計佔八成以上。未依照職評報告執行的原因類型包括：尚未開始執行職評報告建議(如：課業重修延遲畢業、個案尚無就業意願)、原先狀況發生變化(如：健康因素需休養)、案家有不同意見(如：案家堅持案主要升學)、資源連結尚須加強(如：等候庇護工場職缺)。而職評結果為「可就業」的個案，以「完全依照職評

報告執行」推估就業率時，建議安置模式為一般性就業者均在「就業中」(100%)；建議支持性就業之個案，就業比例推估在 26.3%以上；建議庇護性就業安置的個案，就業比例推估在 51.7%以上。

林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順(2009)則以問卷調查法與焦點團體訪談了解新北市職業重建相關人員(含就業服務員、個案管理員、主管/督導人員)參與及運用職業輔導評量現況與困難，結果顯示受訪者認為職評報告文字淺顯易懂、陳述客觀，但是在符合現有資源條件與充分討論等項目同意比例較低；認為在工作態度與情緒的資料較不足，部份安置建議不易執行，建議較無法考量現有資源及職場特性等問題而造成就業服務人員後續運用的困難。

劉秀之等人(2017)透過次級資料分析方法，針對台中市 2012~2014 年之職評報告進行統計分析，結果發現對於個案安置方向建議，以無法立即就業者最高(34%)，其次為支持性就業(30.9%)、庇護性就業(29.4%)，一般競爭性就業最少(3.5%)。支持輔導策略中出現頻率最高為工作技能強化/工作行為輔導(70.9%)，其次為人際技巧強化(59.2%)。惟該研究並未進一步分析職評結案後追蹤服務資料，亦無了解個案、轉介人員對於職評結果之運用情形。

綜合過去對於職評服務成果與後續應用情形之相關研究可發現，職評報告建議執行情形大多呈現出應用上的問題與困難，且運用比例偏低。陳明顯(2004)訪談職評人員與轉介人員，發現職評人員認為職評人員、導師及就業服務員之間缺少正式職評報告的討論；個案接受職評的時機對實際運用的成效有影響；個案、案家或轉介人員對職評歷程及相關配合措施不太瞭解而容易產生誤會。轉介人員則認為職評人員宜與轉介單位持續聯繫以促進評估結果應用；完成職評後缺乏專人與轉介單位合作提供個案後續服務；從學校畢業後若沒有順利轉銜，則較無法延續應用職評報告書；個案接受職評的時間點越接近畢業，則學校單位實際運用有限。惟王雲東(2008)針對 2005 年台北市職評方案資料分析中，合計

「完全執行」、「部分執行」可佔八成以上，認為可能與台北市就業安置資源較豐富、每年台北市有自行辦理職評評鑑等有關。

而在 2011 年推動職業重建服務個案管理制度後，劉秀之等人(2017)針對職評報告進行統計分析，但未分析職評結案後追蹤服務資料，亦無了解個案、轉介人員運用報告之情形。現今職業重建個案管理員需完成一定時數的職業輔導評量訓練才能繼續從業，因而提升了職重個管員對於個案問題的評估能力以及對於職業輔導評量的概念，是否對於職業輔導評量的運用產生變化，值得進一步研究與探討。



第三章 研究方法

本研究基於建構主義現象學研究觀點，實體是多元、建構和整體的，會因為知覺的改變而產生變化(Guba & Lincoln, 1994; 引自鈕文英, 2014); 故職業輔導評量服務及應用的現象，須從個案（或其重要他人）、職重個管員、職評人員及就業服務員的觀點去了解。研究者省視和懸置自己的感受、想法和經驗等，使其不會影響研究參與者的表達、對研究參與者觀點的了解。研究參與者自由而完整的表達，研究者對現象進行忠實而詳盡地描繪（鈕文英，2014）。

本研究亦為實務工作者的研究。在研究過程中，研究者進行自我省察，以「開放心胸」、「開放心智」、「對話的開放性」，尋求問題解決的策略，期改進職業輔導評量實務。

第一節 研究設計

職評結果的成果與運用，可從多元的角度進行探究。除了職評員在服務過程中監控評估信效度與發揮輔導功能之外，也包括案主如何觀看職評結果與設定自己的目標，職重個管員後續的輔導及計畫擬定，案家的理解及相關資源的支持，就業服務員在服務過程運用相關輔導策略等。

為了描繪研究參與者所處脈絡與情境特性，並深入探究研究主題的內涵，本研究採量化與質性研究結合的多元方法設計，以 2018 年新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心的職評服務情形進行探討。先以問卷方式了解案主、職重個管員及就業服務員運用職評結果的情形，再從問卷受訪者中選取有應用職業輔導評量報告與建議、就業穩定之個案，並考量障別、個案來源等因素，選擇質性訪談之研究參與者，以進一步獲取職評服務情形、執行職評建議以及就業歷程等更充分的資料。另一方面，為了探究現象相關影響因素，亦訪談職評人員對於職評運用的看

法。

根據研究目的，本研究採用內容分析研究法之文件分析，以及調查研究法的問卷調查與訪談法來蒐集資料，茲分別說明如下。

壹、文件分析

本研究以該中心 2018 年 1 月至 12 月，所有接受職業輔導評量個案的職業輔導評量相關資料為主要分析之文件，其內容為職業輔導評量轉介資料、職業輔導評量報告書、服務滿意度調查問卷資料、職評結案後追蹤輔導紀錄等四個部份。

本研究為探討該中心職業輔導評量之服務成果與應用情形，就以下項目加以分析：(1)職評個案的特性；(2)個案接受職評的目的；(3)個案接受哪些職評的內容；(4)個案接受哪些職評的方式；(5)個案接受職評需花費的時間；(6)個案職評報告書之建議內容；(7)結案時個案/案家、轉介人員的服務滿意度；(8)個案後續服務方向是否符合職評建議。

其中，針對職業輔導評量報告書所載之個案接受職評的目的、個案接受職評的內容、職評方式以及職評報告書之建議內容等 4 項，考量障礙類別、職評員等因素，立意取樣 21 份報告書進行深入內容分析。

貳、問卷調查法

本研究以自編問卷調查所有服務使用者及其轉介者、後續服務者取得職評報告書後之應用情形，以及間隔一段時間後對該中心所提供之職業輔導評量服務的滿意情形，以瞭解職業輔導評量是否對其有所助益。問卷自編三份，說明如下：

一、服務使用者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版

依研究需求，並參考相關文獻資料（陳明顯，2004）、實務工作

者意見等編製問卷，問卷內容包含基本背景資料與調查題項，以封閉性問題型態為主，亦保留開放式題項以蒐集質性意見。由服務使用者本人親自作答，若無法作答，改由個案的重要他人代為填寫。

二、轉介者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版

依研究需求，並參考相關文獻資料（陳明顯，2004）、實務工作者意見等，將研究者 2018 年 9 月 3 日試編「職業輔導評量結案後追蹤意見調查表」再行修改。問卷內容包含封閉性問題以及開放式題項，了解職評服務結案後職重個管員將職評相關建議或策略應用於職重服務的情形，以及間隔一段時間後對該中心職評服務的滿意情形。本問卷由職重個管員作答，請職重個管員填答線上問卷。

三、後續服務者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版

依研究需求，並參考相關文獻資料（陳明顯，2004；林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順，2009）、實務工作者意見等編製問卷。問卷內容包含封閉性問題以及開放式題項，了解職評服務結案後，接受職重個管員派案之就業服務員將職評相關建議或策略應用於就業服務的情形。本問卷由就業服務員作答，請就業服務員填答線上問卷。

參、訪談法

本研究進一步以訪談法澄清或深入探究問題，以了解服務使用者（或其重要他人）、轉介之職重個管員、職評人員、後續服務之就服員對新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量之服務與應用的看法。

本研究選擇有應用職業輔導評量報告與建議、就業穩定之案例進行訪談。採立意取樣方式，選取合適的訪談對象，分為四類：(1)服務使用者（或其重要他人）三人。(2)轉介之職重個管員三人。(3)後續服務之就服員三人。(4)職評人員三人。為了能深入了解應用情形，本研究採半結

構性訪談，以預設結構性問題之訪談大綱供受訪者參考，正式訪談時先依題項結構式發問，再依受訪者回答內容以開放性問題作深入探究，以獲取更完整的資料。

第二節 研究參與者

本研究參與者為在新北市三重區職業重建服務中心接受職業輔導評量服務與業務執行之相關人員。包括：接受職評之身心障礙者（以下稱服務使用者）或其重要他人、轉介之職重個管員、後續服務之就業服務員、負責職業輔導評量之職評人員以及研究者本人等，分別敘述如下：

壹、服務使用者或其重要他人

係指自 2018 年 1 月至 12 月，接受該中心職業輔導評量服務之服務使用者。根據新北市政府勞工局委託辦理職業重建服務契約所列之服務對象，為十五歲以上領有身心障礙證明或身心障礙手冊之身心障礙者，且由職業重建個案管理員評估需求後轉介職業輔導評量之個案。

自新北市三重區職業重建服務中心 2018 年成果報告得知，該年度職業輔導評量服務使用者共有 70 人。個案背景、轉介來源分析詳如表 3-2-1、表 3-2-2。

其中，智能障礙、自閉症者約佔六成。如服務使用者無法回答問卷調查或訪談，則由其重要他人來協助回答。在此所指的重要他人，係指與服務使用者同住之家長、家屬或其主要照顧者。

本研究分別以 C1、C2、C3...C70 等代號來表示每一位個案。訪談法之個案則另以 CL1、CL2、CL3 代稱。其中，CL1 的重要他人為安置機構社工，以 SW1 代稱；CL2 的重要他人為案母，以 CL2 母代稱。

表 3-2-1 職評個案背景分析表(n=70)

項目	人數(人)	百分比(%)	項目	人數(人)	百分比(%)
性別			地區		
男	35	50.0	新北市板橋區	10	14.3
女	35	50.0	新北市中和區	1	1.4
			新北市土城區	2	2.9
			新北市樹林區	3	4.3
年齡			新北市鶯歌區	2	2.9
15-19 歲	26	37.1	新北市三重區	22	31.4
20-24 歲	15	21.4	新北市新莊區	13	18.6
25-29 歲	10	14.3	新北市泰山區	1	1.4
30-34 歲	7	10.0	新北市林口區	4	5.7
35-39 歲	2	2.9	新北市蘆洲區	7	10.0
40-44 歲	4	5.7	新北市五股區	2	2.9
45-49 歲	3	4.3	新北市淡水區	1	1.4
50-54 歲	1	1.4	新北市三芝區	1	1.4
55-59 歲	2	2.9	桃園市龜山區	1	1.4
障礙類別(大類/次類別)					
第一類	57	81.4	障礙程度		
智障	34	48.6	輕度	32	45.7
自閉症	8	11.4	中度	36	51.4
慢性精神病	14	20.0	重度	2	2.9
其他(腦傷)	1	1.4	極重度	0	0.0
第七類	5	7.1	教育程度		
肢障	5	7.1	小學	2	2.9
兩類以上	6	8.6	國中	2	2.9
多重障	6	8.6	高中職(含提早轉銜)	53	75.7
其他	2	2.9	專科	1	1.4
染色體異常	1	1.4	大學	12	17.1
罕見疾病	1	1.4			

表 3-2-2 職評個案轉介來源分析表(n=70)

項目	人數(人)	百分比(%)	項目	人數(人)	百分比(%)
職重中心			原單位屬性		
板橋區	20	28.6	教育單位	28	40.0
三重區	50	71.4	醫療單位	8	11.4
			社政成個	2	2.9
			社政其他	1	1.4
			勞政就服	1	1.4
			勞政庇護	2	2.9
			職重櫃檯諮詢開案	28	40.0
			評估需求後轉介		

貳、轉介之職重個管員

根據「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」(勞動部,2017)規定,經地方政府進行初評,認為有提供職業輔導評量之必要者,檢附相關轉介資料進行轉介。而新北市政府勞工局則明定身心障礙者職業輔導評量服務程序,職業重建個管員評估服務使用者的評量需求後,認為確實有需要即進行轉介。

自新北市三重區職業重建服務中心 2018 年成果報告得知,轉介案件來源為該中心及新北市政府勞工局自辦之板橋區職業重建服務中心,共有 2 個單位。其中,該中心轉介職評之職重個管員 7 人、板橋區職重中心之職重個管員 8 人,合計共有 15 人。本研究分別以 R1、R2...R8 代表板橋區之職重個管員,以 R9、R10...R15 代表該中心職重個管員。訪談法之職管員則另以 RC1、RC2、RC3 代稱。

參、後續服務之就服員

根據「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」(勞動部,2017)及其實施原則,職重個管員執行職業重建服務計畫,可親自執行或透過派案、資源連結等方式由適當單位提供服務,例如,支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業及其他促進身心障礙者就業相關方案等。

本研究所指後續服務之就服員,係為接受職重個管員派案而提供服務使用者後續就業服務之專業人員,包括支持性就業服務員、庇護性就業服務員等。

整理 2018 年職評個案追蹤紀錄後得知,接受職重個管員派案之支持性就業服務計 5 個單位、10 位支持性就服員,庇護性就業服務計 13 個單位、16 位庇護性就服員;兩類就業服務員合計共有 26 人。本研究分別以 O1、O2...O5 代表支持性就服單位,以 O6、O7...O18 代表庇護性就

服單位；以 J1、J2…J10 代表支持性就服員，以 J11、J12…J26 代表庇護性就服員。訪談法之就服員則另以 JC1、JC2、JC3 代稱。

肆、職業輔導評量之職評人員

係指 2018 年該中心提供職業輔導評量服務之專業人員。當年度共有 4 位職評員、1 位職評督導實施職業輔導評量服務，共 5 人；其中 1 位職評員已於 2018 年 6 月離職，1 位則於 2018 年 8 月到職。

本次研究訪談對象以該中心現職職評員為主，共 3 人。其中 2 人為復健諮商研究所畢業、職評員年資 4 年以上，1 人為大學社工相關學系背景並完成職業輔導評量人員初階訓練取得職評員資格、職評員年資約 6 年。

本研究分別以 V1、V2…V5 代表當年度提供職業輔導評量服務之專業人員(含職評督導，即研究者本人)。訪談法之職評員則另以 VE1、VE2、VE3 代稱。

伍、研究者的背景

研究者是復健諮商研究所學生，本身也是一名職評員，亦為職評督導；目前主要在新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心負責推動職評業務的督導與行政工作，有時亦須提供職評服務。

研究者 1998 年大學心理系畢業後，2001 年投入職業重建服務工作、擔任支持性就業服務員，2003 年、2004 年接受職業輔導評量人員專業訓練 300 小時，2003 年起從事職評員工作。2011 年迄今任中心組長兼職評督導。研究者本身亦為實務工作者，對於身心障礙者職業輔導評量、職業重建服務累積相當的經驗與認識。

研究者從事這個研究，帶著個人經驗信念和價值，以探索心態、自我覺察進行資料蒐集與詮釋。研究過程中，隨時反省自己在研究過程中

的影響，並清楚自己是如何觀察、分析、詮釋資料與獲得結論。

第三節 研究工具

壹、次級資料

本研究採文件分析以瞭解新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務情形與成果，其文件分析資料分別為：包含轉介資料、職業輔導評量報告書、服務滿意度調查問卷資料、職評結案後追蹤輔導紀錄等四類文件資料。另針對職業輔導評量報告書所載之個案接受職評的目的、個案接受職評的內容、職評方式以及職評報告書之建議內容等 4 項，則考量障礙類別、職評員等因素，選取 21 份職評報告書進行深入分析；21 份職評報告書之個案背景、轉介來源、職評員等詳如表 3-3-1。

一、轉介資料：為了解職業輔導評量個案接受職評之目的，故選取轉介表單、職業重建個案管理服務評估表等，有關個案背景、評估需求、轉介目的等內容進行分析。

(一)轉介表單：職重個管員以勞動部勞動力發展署第二代身心障礙者職業重建服務資訊管理系統之「職業輔導評量需求檢核及轉介表（簡稱職評轉介表，表 2-1B）」（附件一），或是紙本轉介單「新北市身心障礙者職業重建服務中心職業輔導評量轉介單」（附件二）進行轉介。針對表單之評估需求檢核、評量需求說明等內容進行分析。

(二)職業重建個案管理服務評估表：身心障礙者職業重建服務資訊管理系統之「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表（簡稱職重評估表，C 表）」（附件三），此表由職重個管員進行初步評估後填寫。針對個案教育背景、工作經驗等個案背景內容進行分析。

表 3-3-1 職評個案文件抽取特性分析表(n=21)

項目	人數(人)	百分比(%)	項目	人數(人)	百分比(%)
性別			居住地區組		
男	10	47.6	舊縣轄市區	16	76.2
女	11	52.4	舊鄉鎮區	5	23.8
年齡			障礙程度		
15-19 歲	9	42.9	輕度	5	23.8
20-24 歲	3	14.3	中度	15	71.4
25-29 歲	2	9.5	重度	1	4.8
30-34 歲	4	19.0	極重度	0	0.0
35-39 歲	0	0.0	教育程度		
40-44 歲	2	9.5	小學	1	4.8
45-49 歲	1	4.8	國中	0	0.0
50-54 歲	0	0.0	高中職(含提早轉銜)	18	85.7
55-59 歲	0	0.0	專科	0	0.0
障礙類別(大類/次類別)			大學	2	9.5
第一類	16	76.2	職評員		
智障	9	42.9	V1	6	28.6
自閉症	3	14.3	V2	7	33.3
慢性精神病	4	19.0	V3	6	28.6
第七類	2	9.5	V4	1	4.8
肢障	2	9.5	V5	1	4.8
兩類以上	2	9.5	原單位屬性		
多重障	2	9.5	教育單位	10	47.6
其他	1	4.8	醫療單位	2	9.5
罕見疾病	1	4.8	社政成個	2	9.5
職重中心			社政其他	1	4.8
板橋區	7	33.3	勞政就服	1	4.8
三重區	14	66.7	勞政庇護	0	0.0
			職重櫃檯諮詢開案	5	23.8
			評估需求後轉介		

二、職業輔導評量報告書：為了解職業輔導評量個案之背景，接受職評之內容、方式與花費時間，以及職業輔導評量報告書之建議輔導內容、服務使用者與職重個管員對評量結果說明之意見等，故選取職業輔導評量計畫、職業輔導評量總報告、職業輔導評量結果說明會議紀錄等三類資料進行分析。

(一) 職業輔導評量計畫：本研究所分析之職業輔導評量計畫，取自職業輔導評量總報告、職業輔導評量計畫時數表（附件四）或身心障礙者職業重建服務資訊管理系統之「職業輔導評量計畫表（表 VE2）」（附件五），內容包括：職評目的、職評內容、職評方式、職評人員、評量時數等。

(二) 職業輔導評量總報告：本研究所分析之職業輔導評量總報告為最後定稿的紙本報告資料，針對基本資料、綜合建議等進行分析。此報告格式係由該中心沿用臺北縣身心障礙勞工職業輔導評量中心之版本，並經 2012 年 6 月該中心職業輔導評量團體督導會議修訂報告格式（附件六），主要是新增評量計畫之說明與新增綜合建議之職業重建上之助力與阻力分析表。

(三) 職業輔導評量結果說明會議紀錄：本研究所分析之職業輔導評量結果說明會議紀錄，取自取自職業重建服務資訊管理系統「評量結果回覆（表 2-5C）」（附件七）之職評報告說明會議紀錄內容進行分析，以了解與會人員對後續職重服務方向之初步討論結果。

三、服務滿意度調查問卷資料：職評報告說明會議後，實施服務使用者、轉介人員滿意度調查（附件八），並依規定每季繳回滿意度問卷給勞工局，並將問卷之量化資料與質性意見彙整成 Excel 資料表。本研究所分析之服務滿意度調查問卷資料，取自該中心按季繳回新北市政府勞工局之服務滿意度 Excel 資料表。

四、職評結案後追蹤輔導紀錄：本研究所分析之追蹤輔導紀錄，取自職業重建服務資訊管理系統「評量結果回覆（表 2-5C）」之追蹤輔導欄位資料，分析內容包括是否符合建議、追蹤輔導情形等。

貳、資料檢核表

本研究為探討研究目的一：分析新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務情形與成果，及研究目的二之職業輔導評量報告書建議輔導內容，研究者參考相關文獻資料（陳明顯，2004）、過去實務工作經驗，設計「個案職業輔導評量執行情形檢核表」、「個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表」等二份資料檢核表，用以檢核每一位個案所屬之轉介資料、職業輔導評量報告書、服務滿意度調查問卷資料、職評結案後追蹤輔導紀錄等文件資料。

一、個案職業輔導評量執行情形檢核表：研究者以「個案職業輔導評量執行情形檢核表」（附件九）檢核轉介資料、職業輔導評量報告書、服務滿意度調查問卷資料等資料。檢核項目包括：(1)個案特性；(2)接受職評之目的；(3)職評內容；(4)職評方式；(5)評量時間；(6)綜合建議內容；(7)服務滿意度。

二、個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表：研究者以「個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表」（附件十）檢核職業輔導評量報告書之評量結果說明會議紀錄、職評結案後追蹤輔導紀錄等資料。檢核項目包括：(1)評量結果說明會議決議之職重服務方向；(2)歷次追蹤之職重服務方向；(3)歷次追蹤之個案安置情形。

參、職業輔導評量服務意見調查表

本研究為探討研究目的一之新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務使用者滿意度，及研究目的二：探討職業輔導評量之應用情形，研究者參考相關文獻資料（陳明顯，2004；林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順，2009）、參考實務工作者意見等，設計「職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版」（附件十一）、「職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版」（附件十二），以了解服務使用者及其轉介者

取得職評報告書後之應用情形，及間隔一段時間後對該中心所提供之職業輔導評量服務的滿意情形。同時，設計「職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版」(附件十三)，以了解後續服務之就業服務人員對於職評報告書之看法與應用情形。

經 108/8/13 發放職重個管員版問卷，108/8/15 發放服務使用者版、就業服務員版問卷，108/8/30~9/10 問卷催收，截至 108/10/14 回收情形如表 3-3-2。

表 3-3-2 問卷回收情形

	服務使用者版	職重個管員版	就業服務員版		
			全體	支持性	庇護性
研究對象(人)	70	70	43	15	28
問卷發放(份)	68	70	43	15	28
問卷回收(份)	57	69	39	13	26
回收率	83.8%	98.6%	90.7%	86.7%	92.9%

其中，有 2 份服務使用者問卷因個案狀態不適合受訪而未發放，故實際發放 68 份問卷。另有 1 份職重個管員問卷因職評前後、安置前後職管員有所變更（原職管員育嬰留職停薪、更換職管員）而不適合填寫，故僅回收 69 份。

本研究之職重個管員版、就業服務員版問卷設計為對應個別服務使用者的職業輔導評量服務意見做調查，部份職重個管員、就業服務員服務數名個案，便須填寫對應份數之問卷。

一、服務使用者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版

本問卷乃研究者參考相關文獻資料（陳明顯，2004）、參考實務工作者意見等編製，目的在於了解間隔一段時間（職評服務結束後 6 個月~一年），服務使用者（或其重要他人）對該中心職評服務的滿意情形，以及個案對自己職評結果在應用上的看法。問卷內容包括以下

三部份：

- (一) 基本資料：填答者身份、就業/安置現況。
- (二) 職評服務滿意情形：(1)了解個案對職評人員服務態度的看法；
(2)個案對職評報告結果是否清楚了解；(3)職評服務後，個案是否更了解自己在就業時所需要的支持。此部份採五點量表型式，並增加開放式欄位蒐集不滿意的意見。
- (三) 職評結果運用情形：(1)職評報告的建議內容對個案是否有幫助；(2)個案有無配合執行職評報告建議。(3)個案對於運用職評報告建議的看法。其中，第 1 項採五點量表型式，其餘二項則依題意安排 3~4 個選項提供選填。

本次調查問卷共回收 57 份。填答者主要為受評者本人(61.4%)，其次為受評者的父母 (33.3%)，再次為受評者的兄弟姊妹 (3.5%)、祖父母/外祖父母 (1.8%)。

填答回覆方式以郵寄(86.0%)為最多，次之為電話訪談(12.3%)、現場填寫 (1.8%)。

二、轉介者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版

本問卷乃研究者參考相關文獻資料(陳明顯，2004)等編製，目的在於了解間隔一段時間(職評服務結束後 6 個月~一年)，職重個管員對該中心職評服務的滿意情形，對職評結果應用於職重服務的看法。問卷內容包括以下三部份：

- (一) 基本資料：填答者所屬單位、個案服務現況。
- (二) 職評服務滿意情形：(1)了解職重個管員對職評人員服務態度的看法；(2)職重個管員對職評報告內容與結果是否清楚了解；

(3)了解職評報告書內容描述的正確性。其中，第1、2項採五點量表型式，並增加開放式欄位蒐集不滿意的意見。第3項則依題意安排數個選項提供選填。

(三)職評結果運用情形：(1)職評報告的建議內容是否具體可行；(2)職重個管員有無參考職評報告內容、執行建議。(3)職重個管員對於運用職評報告的看法。此部份依題意安排數個不等的選項提供選填。

本次調查問卷共回收69份。該中心職重個管員7人回填共49份(71.0%)，勞工局職重個管員8人回填共20份(29.0%)。填寫情形如表3-3-3。

表 3-3-3 職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版問卷回填情形

職重中心	職管員	回填份數	職重中心	職管員	回填份數
勞工局 /8人 /20份	R1	2	三重中心 /7人 /49份	R9	12
	R2	3		R10	6
	R3	3		R11	7
	R4	2		R12	11
	R5	2		R13	5
	R6	4		R14	4
	R7	1		R15	4
	R8	3	兩中心總計份數		69

三、後續服務者問卷：職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版

本問卷乃研究者參考相關文獻資料(陳明顯，2004；林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順，2009)、參考實務工作者意見等編製，目的在於了解後續服務之就業服務員對職評結果應用於就業服務的看法。

問卷內容包括以下二部份：

(一)基本資料：填答者所屬單位、個案服務現況。

(二) 職評結果運用情形：(1)就服員是否曾與職重人員討論職評報告；(2)職評報告的內容是否符合個案狀況；(3)職評報告的建議內容是否具體可行；(4)就服員有無參考職評報告內容、執行建議。(5)就服員對於運用職評報告的看法。此部份依題意安排數個選項提供選填。

本次調查問卷共回收 39 份。支持性就服員 8 人回填共 13 份 (33.3%)，庇護性就服員 14 人回填共 26 份 (66.7%)。填寫情形如表 3-3-4。

表 3-3-4 職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版問卷回填情形

性質	單位	就服員	回填份數	單位	就服員	回填份數
支持性 /13 份	O1 *即為 三重 中心	J1	3	O2	J7	1
		J2	1	O3	J8	1
		J3	3	O4	J9	未填
		J4	1	O5	J10	未填
		J5	1			
		J6	2			
庇護性 /26 份	O6	J11	1	O13	J19	3
	O7	J12	1		J20	1
	O8	J13	3	O14	J21	2
	O9	J14	2	O15	J22	2
	O10	J15	1	O16	J23	1
	O11	J16	3	O17	J24	1
	O12	J17	3	O18	J25	未填
		J18	2		J26	未填

肆、職業輔導評量執行與應用情形訪談大綱

為深入探究服務使用者（或其重要他人）、轉介之職重個管員、職評人員對新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量之服務與應用的看法，研究者在問卷調查後，選擇有應用職業輔導評量報告與建議、就業穩定之案例進行訪談。訪談對象為三位服務使用者、一位服務使用者母親、一位安置機構社工，以及三位轉介個案之職重個管員、三位後續服務之就服員、三位職評人員，訪談對應關係如表 3-3-5。其訪談大綱分別

說明如下：

表 3-3-5 訪談對象關係一覽表

	案例一	案例二	案例三
服務使用者	CL1(智能障礙)	CL2(智能障礙)	CL3(慢性精神病)
重要他人	SW1(機構社工)	CL2 母	無。
職重個管員	RC1(三重區)	RC2(三重區)	RC3(板橋區)
就業服務員	JC1(支持性)	JC2(庇護性)	JC3(庇護性)
職評人員	VE1	VE2	VE3

(一) 服務使用者方面

本研究除了以問卷方式瞭解服務使用者(或其重要他人)對該中心職業輔導評量結果後續應用情形，亦採用訪談法進一步深入探究其對於職評結果應用的看法，藉以呈現服務使用者觀點。

訪談內容包括：(1)個案參與職評服務的情形；(2)職評報告對個無案後續就業的影響；(3)個案執行職評報告建議的情形；(4)個案對於運用職評報告建議的看法。有關服務使用者對職評服務與應用情形訪談大綱，如附件十四。

(二) 個案轉介者方面

本研究除了以問卷方式瞭解轉介個案之職重個管員對該中心職評報告書的應用情形，亦採用訪談法深入探究其對於職評結果應用的看法，藉以呈現個案轉介之職重個管員觀點。

訪談內容包括：(1)職評服務過程中，轉介人員與職評人員合作的情形；(2)轉介人員對於職評服務成果的信任情形；(3)轉介人員執行職評報告建議的情形；(4)轉介人員對於運用職評報告建議的看法。(5)轉介人員對職評實務運作與制度層面的意見。有關職重個管員對職評服務與應用情形訪談大綱，如附件十五。

（三）就服人員方面

本研究除了以問卷方式瞭解後續提供就業服務之就業服務員對該中心職評報告書的應用情形，亦採用訪談法深入探究其對於職評結果應用的看法，藉以呈現後續服務之就服人員觀點。

訪談內容包括：(1)就業服務過程中，就服人員閱讀職評報告的情形；(2)就服人員執行職評報告建議的情形；(3)就服人員對於運用職評報告建議的看法。(4)就服人員對職評實務運作與制度層面的意見。有關就服人員對職評服務與應用情形訪談大綱，如附件十六。

（四）職評人員方面

本研究訪談實際執行職業輔導評量之職評人員，以深入了解職評人員對於職評工作在推展、執行上的看法。同時，也瞭解職評人員對於職評結果應用情形，提出其看法。

訪談內容包括：(1)職評服務過程中，職評人員與轉介人員合作的情形；(2)職評人員執行評估、撰寫報告與說明結果的情形；(3)職評人員後續追蹤服務的情形。(4)職評人員對於運用職評報告建議的看法。(5)職評人員對職評實務運作與制度層面的意見。有關職評人員對職評服務與應用情形訪談大綱，如附件十七。

伍、研究工具的效度

一、研究問卷與訪談大綱之專家效度

研究者於問卷內容初擬後，邀請職業重建專業人員協助檢查問卷與訪談大綱內容，包含 2 位職重個管員、1 位就業服務員、2 位職重督導，就問卷適切性、語句內容、文件格式等提供建議，最後再邀請 3 位職重領域學者專家共同審議並確定問卷與訪談大綱內容，建立專家效度。

二、研究參與者檢核研究

參與者有機會修改錯誤，刺激研究參與者回想之前受訪時沒有分享的內容並再多提供資訊。針對問卷調查題項作答有矛盾之處，如：「您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？」一題，受訪者填答「符合」、「非常符合」後，在下一題填答不符合情形時，則再進一步聯繫受訪者澄清訊息。

訪談內容方面，將訪談謄打成逐字稿後，製成原稿版、隱匿個人資料版等二種版本，將二版文稿皆交付受訪者再次確認內容。受訪者告知錯誤處後由研究者修正，或是受訪者修正稿件後回覆。服務使用者之訪談逐字稿，由重要他人協助確認，或是由就業服務員提供支持、協助確認。

三、三角驗證方式

- (一) 方法多元：問卷調查、訪談、職重服務紀錄（含轉介資料、職評報告、職重系統資料等）分析。
- (二) 資料來源：個案（或其重要他人）、職重個管員（含板橋區、三重區）、職評人員。

四、公平性：公平的考慮-提出不同研究參與者的看法和價值觀。持續顯示不同研究參與者的看法，研究過程中亦持續提供協商的機會，讓研究參與者提出建議和後續行動。

五、同儕檢核-邀請具備職重與研究經驗的同儕，進行外部檢核以及討論編碼分類。

- (一) 向同儕簡報研究過程，協助研究者做自我和方法的省思，以誠實地面對問題，並檢視對所得資料的初步解釋是否適當。
- (二) 研究者運用內容分析法對職業輔導評量報告書進行分析歸納後，向同儕簡報編碼架構，並請同儕偕同檢視對於報告內容之類型分析、主題分析結果是否適當。

六、研究者的反思-研究者撰寫省思日誌以確保可信性，避免研究者個人主觀偏頗。包括記錄研究者的心理狀態（如：價值觀、情緒等）對於研究的影響；邀請研究參與者的過程與想法；研究倫理與品質的反思與確認；資料分析方法與研究發現等。

第四節 實施程序

本研究透過文獻分析，搜集國內外有關職業輔導評量實施之相關文獻，藉以綜合了解職業輔導評量服務發展、服務內容，以及過去服務情形與成果，以探討探討職業輔導評量結果應用情形與問題。

其次，進行文件分析研究，目的在探討新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量執行情形，瞭解身心障礙者接受職業輔導評量的服務滿意度，以及職評建議方向與其後續服務方向是否符合。

第三、採問卷調查及訪談的方式，探究有關人員對職業輔導評量服務情形與應用的看法，最後，綜合結果，整理分析與撰寫研究結論，並提出對新北市三重區職業重建服務中心之建議，且供其他從事職業輔導評量業務單位參考。

因此，本研究之實施可分為八步驟，茲說明如下：

- 一、 蒐集相關資料，選定研究主題，尋求新北市政府勞工局以及新北市三重區職業重建服務中心相關人員的合作。
- 二、 根據研究主題蒐集相關文獻資料，選定研究範圍，界定名詞，擬定研究計畫。
- 三、 蒐集相關資料進行研究工具設計。
- 四、 進行文件分析，了解新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量執行情形。

- 五、 進行問卷調查，了解新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務與應用情形。
- 六、 進行訪談，深入探討有關人員對職業輔導評量服務與應用的看法。
- 七、 過程中持續進行研究反思。
- 八、 將文件分析問卷調查訪談結果及反思日誌加以分析，撰寫研究結論，提出職業輔導評量運作之建議。

第五節 資料分析

本研究資料性質包含質性資料、量化資料。質性資料來源為文件分析、問卷調查與訪談等三部份，量化資料包含文件分析資料轉化所得以及問卷調查封閉式題型等二部份。詳細內容茲分別說明如下：

壹、質性資料

一、文件分析部份

本研究以文件分析之方法，將資料進行分類及統整，以便深入探究之。其資料運用「個案職業輔導評量執行情形檢核表」、「個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表」將個案背景資料、職評報告書、職評追蹤紀錄、職重系統相關紀錄之內容，運用內容分析法進行分析歸納，並將所得資料轉化為量化資料以進行描述統計。

有關個案職評報告書分析綜合建議文本資料，內容分析方法說明如下：

- (一) 依研究者參考相關文獻資料（陳明顯，2004）、過去實務工作經驗，將探討主題分成三大類，包含「一、目前身心功能水準

與職業重建助/阻力之說明」、「二、適性工作型態及能力」、「三、支持系統及輔助策略」，並列出可能的次要類別。

(二)閱讀資料時，在句子上以插入註解方式標明、判斷適合的編碼，有的一項資料有一個以上的編碼情況。在原編碼系統不足時，修訂或增加新的編碼種類。

(三)句子之註解內容除了主要類別、次要類別之外，同時註記關鍵字。透過編號、再次閱讀，確認固定編碼類別與關鍵字說明。如表 3-5-1。

表 3-5-1 個案職評報告書綜合建議之資料分類編碼範例

原始文件	文句編號	文句內容	編碼	主要類別	次要類別	關鍵字
1. 欠缺主動言語表達溝通的意願及行為，會有依照己意工作的情形，也幾無主動求助行為，影響工作事項的溝通。問題解決能力與工作習慣仍須調整。	10702#2	欠缺主動言語表達溝通的意願及行為	一-5	一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力之說明	5.心理功能	欠缺主動言語表達溝通的意願及行為；阻力。
	10702#3	依照己意工作	一-8	一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力之說明	8.工作人格	依照己意工作；阻力。
	10702#4	幾無主動求助行為，影響工作事項的溝通。問題解決能力與工作習慣仍須調整。	一-8	一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力之說明	8.工作人格	無主動求助行為，問題解決能力、工作習慣弱；阻力。

(四)透過編碼工作將資料重新分類、組織，將主題一致的內容歸納，發展出結果。如表 3-5-2。

(五)向同儕簡報編碼架構，並請同儕偕同檢視對於報告內容之主題類別、關鍵字分析結果是否適當。最後確認固定編碼類別與關

鍵字內容。

表 3-5-2 個案職評報告書綜合建議之編碼表範例

主要類別	次要類別	關鍵字	文句來源	編碼
一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力之說明	5.心理功能	1.欠缺主動言語表達溝通的意願及行為	10702#2、20	—-5-1
		2.個性較衝動、固執	10703#3	—-5-2
		3.情緒容易起伏，易因小事而生氣	10703#5、21、29	—-5-3
	6.人際互動	1.人際互動被動而影響溝通	10701#9、14 10702#20	—-6-1
		2.適當人際互動、不與人衝突	10702#13	—-6-2

二、問卷調查部份

問卷調查中包含開放式題型，將獲得之資訊採用「分析歸納法」進行類型分析與主題分析；一併投入訪談資料中，共同發展分類資料的暫定類別，之後再視情形作修改，最後形成本研究的資料分析架構。

三、訪談部份

取得研究參與者同意後，訪談過程錄音存檔，並形成逐字稿後加以分析。採用「分析歸納法」進行類型分析與主題分析；參考先前文獻（陳明顯，2004；陳珮君，2009）曾使用的類別，發展分類資料的暫定類別，之後再視情形作修改，最後形成本研究的資料分析架構。

四、反思日誌部份

將研究者省思日誌內容撰寫成文字稿，採用「分析歸納法」進行類型分析與主題分析，並用以檢視、比對前三項質性資料之類型與主題分析架構之可信度。

貳、量化資料

將文件分析資料轉化所得資料，以及「職業輔導評量服務意見調查

表-服務使用者版」、「職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版」、「職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版」之問卷封閉式題型，搭配使用套裝統計軟體 SPSS 進行描述統計分析，藉以說明母群資料意義與特徵，包括次數分配情形、集中量數與變異量數。

一、自變項與依變項定義

針對所收集到問卷調查、文件分析與該中心服務成果資料，設定自變項為個案背景與來源，依變項為服務內容與成果。資料分項說明如下：

（一）自變項

- 1.性別：男性、女性。
- 2.年齡：青少年組（15~24 歲）、青壯年組（25~54 歲）。
- 3.障礙類別：第一類障礙者佔八成以上，其中以智障、慢性精神病為多。進一步比較智障、慢性精神病二類。
- 4.居住地區：將新北市各區 依地區發展情形分為舊縣轄市區、舊鄉鎮區二類進行檢視。(1)舊縣轄市區-含板橋區、中和區、土城區、三重區、新莊區、蘆洲區等；(2)舊鄉鎮區-含樹林區、鶯歌區、太山區、林口區、五股區、淡水區、三芝區等。
- 5.轉介來源：
 - (1) 轉介單位：中心內部轉介、外部單位轉介。
 - (2) 原單位性質：以職重個管員受理方式區別原單位性質。主要以教育單位（40.0%）、職重櫃檯諮詢開案評估需求後轉介（40.0%）這二類為多。進一步比較教育單位（學校轉銜組）、職重櫃檯諮詢開案評估需求後轉介（櫃檯諮詢組）二類。

(二) 依變項

- 1.職評服務時數：分析職評服務總時數，包含評量時數、分測驗報告撰寫時數、職評說明會議時間、總報告撰寫時數與追蹤服務時數之總和。
- 2.建議應用情形：分析問卷資料中，服務使用者（或重要他人）、職重個管員、就業服務員應用建議情形。分成應用服務組、應用困難組。
- 3.就業情形：分析問卷資料中服務使用者就業狀況，分為就業組、未就業組。
- 4.服務滿意度：分析職評結案時服務滿意度（題項滿意度）、本研究追蹤時服務滿意度（題項滿意度）。

二、問卷調查結果分析方式

研究結果以研究目的一至三作為撰寫順序，因此，三份職業輔導評量服務意見調查表之調查結果拆散至研究目的一至三中敘寫。以下為問卷題目與研究目的及統計結果之對照表。

表 3-5-3 職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版之題目、研究目的與統計結果之對照表

依研究目的 歸類	題號	題目	統計結果
應用情形	3-1	您覺得職業輔導評量報告的建議內容，對您/受評者 是否有幫助？	表 4-2-7
	3-2	您覺得職業輔導評量報告的建議內容，需要您/受評者 配合去執行的部份，是否合宜適當且可以執行？	表 4-2-7
	3-3	您/受評者 的職重個管員、就業服務員或相關人員有無依照職業輔導評量的建議來提供後續服務嗎？	表 4-2-7

(續)

表 3-5-3(續) 職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版之題目、研究目的與統計結果之對照表

依研究目的 歸類	題號	題目	統計結果
相關人員對 職評的看法	2-1-1	職評人員的態度親切、和善	表 4-1-24
	2-1-2	職評人員積極提供支持與協助	表 4-1-24
	2-1-3	職評服務過程中，您/受評者 有參與和表達意見的機會	表 4-1-24
	2-1-4	職評服務後，您/受評者 更了解自己在就業時所需要的支持	表 4-1-24
	2-1-5	整體而言，您/受評者 對當時職評服務感到滿意	表 4-1-24

表 3-5-4 職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版之題目、研究目的與統計結果之對照表

依研究目的 歸類	題號	題目	統計結果
應用情形	4-1	您覺得職業輔導評量報告的「綜合建議」內容，是否適切可行？	表 4-2-8
	4-2	您是否有應用這份職評報告「安置建議」內容在個案身上？	表 4-2-8
	4-3	您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？	表 4-2-8
	4-4	您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？	表 4-2-8
	4-5	您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？	表 4-2-8
	4-6	您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？	表 4-2-8
相關人員對 職評的看法	3-1-1	工作人員的態度良好	表 4-1-28
	3-1-2	工作人員樂意提供諮詢服務	表 4-1-28
	3-1-3	職評報告文句表達容易理解	表 4-1-28
	3-1-4	報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	表 4-1-28
	3-1-5	報告結果建議具體	表 4-1-28
	3-1-6	職評人員充分說明報告內容	表 4-1-28
	3-1-7	職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	表 4-1-28
	3-3	您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？	表 4-3-1
	3-4	承上題，如有「尚可」、「不符合」或「非常不符合」，不符合情形為何？	表 4-3-2

表 3-5-5 職業輔導評量服務意見調查表-就業服務員版之題目、研究目的與統計結果之對照表

依研究目的 歸類	題號	題目	統計結果
應用情形	3-1	接獲問卷之前，您是否知道這位個案曾接受職業輔導評量服務？	表 4-2-9
	3-2	承上題，您是從何得知個案有接受職評服務或個案的職評報告內容？	表 4-2-9
	3-3	您是否曾與職管員、職評員、督導或其他專業人員討論這位個案的職評報告內容？	表 4-2-9
	3-6	您覺得職業輔導評量報告的「綜合建議」內容，是否適切可行？	表 4-2-9
	3-7	您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？	表 4-2-9
	3-8	您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？	表 4-2-9
	3-9	您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？	表 4-2-9
	3-10	您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？遇到哪些困難？	表 4-2-9
相關人員對 職評的看法	3-4	您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？	表 4-3-1
	3-5	承上題，如有「尚可」、「不符合」或「非常不符合」，不符合情形為何？	表 4-3-2

第六節 研究倫理相關議題

壹、知後同意

以誠實且尊重的態度對待研究參與者。說明研究目的、研究者身分，並請參與者簽署參與研究同意書。

貳、保密原則

尊重研究參與者的隱私，及注意匿名與保密原則。將以代碼呈現受訪者身份。

訪談內容皆由研究參與者檢核、評估是否有敏感資料需要修改。

由於職評員身份較難隱匿，敘寫研究資料時，採集體形式來呈現。

叁、避免受傷害

以正向、成功經驗進行探討，選擇有運用職評結果且成功就業之案例組合，減少研究參與者覺得難堪或自尊心受損。

肆、風險和利益

有可能討論目前還不足的困境，但也可能藉以獲得突破困境的方法。

研究參與者可能因立場不同而有所衝突。但這也是本研究欲誠實檢討與面對的問題。研究者秉持積極協助或連結資源方式處理。例如：訪談過程中受訪者提出繼續教育的需求，研究者除了澄清需求內容之外，亦回應目前可能運用的資源以及可能行動策略。

第四章 結果與分析

本章針對研究目的分節呈現新北市三重區身心障礙者職業重建服務中心職業輔導評量服務成果與應用，第一節為：新北市職業輔導評量服務成果；第二節為：新北市職業輔導評量之應用情形；第三節為相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法；第四節為綜合分析與討論；第五節為研究者反思。

第一節 新北市職業輔導評量服務成果

壹、個案接受職業輔導評量目的

在 2009 年以前、職業重建服務窗口服務尚未全面推行之時，轉介者多為就業服務員、學校特教老師等，轉介人員對於職評服務尚未完全認識。為了協助轉介人員判斷服務需求以轉介職業輔導評量，王敏行和陳靜江（2007）在《身心障礙者職業輔導評量工作手冊》提供 12 項轉介指標，含 8 項轉介職業輔導評量指標、4 項轉介醫療復健單位特殊評量指標，轉介者可參考以協助決定轉介目的。以下針對現行職業輔導評量服務之轉介需求檢核及評量目的進行探討。

一、職業輔導評量需求

根據現行《推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫》（2019 年修訂）及其附件，職重個管員經充分晤談與初步評量，了解個案職評需求後可轉介職業輔導評量。其職評需求除了原本職評工作手冊建議之 8 項指標之外，另增 1 項為「其他經主管機關認定之個案」（如職業災害勞工），共列有 9 項可供職重個管員參考選擇。

分析新北市三重區職業重建服務中心 2018 年 70 名職評個案之職評需求結果如表 4-1-1、表 4-1-2。

表 4-1-1 職業輔導評量個案轉介職評需求指標項目數

職評需求指標項目數	人數(人)	百分比(%)
0項	5	7.1
1項	25	35.7
2項	23	32.9
3項	14	20.0
4項	2	2.9
5項	1	1.4
總和	70	100.0

表 4-1-2 職業輔導評量個案職評需求指標項目一覽表（複選）

職評需求指標(n=70)	人次	百分比(%)
1.個案可能需要輔具或職場上的職務再設計，需進一步評量潛在就業環境與職務再設計。	4	5.7
2.個案就業後短期內重覆被辭退，根據個案過去之資料與晤談結果，其真正原因仍待進一步瞭解。	4	5.7
3.個案少有工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行為觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。	33	47.1
4.個案為中途致殘者（例如：職災致殘、意外腦傷或慢性精神疾病患者）其對於未來工作的期待，與相關資料及晤談觀察結果有明顯落差，因此難以判斷未來適合之職業方向。	3	4.3
5.根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案之職業性向與職訓之潛力。	10	14.3
6.根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境(例如：心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者或缺乏工作經驗者)。	38	54.3
7.個案缺乏過去之教育相關資料、行為記錄、與醫療診斷資料等，經晤談結果，仍無法決定個案之職業方向與適合職場。	14	20.0
8.依據身心障礙者權益保障法規定，依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。	18	25.7
9.其他經主管機關認定，需為其辦理職業輔導評量服務之個案。	2	2.9

在勞動部勞動力發展署第二代全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統中，檢視職重個管員在「職業輔導評量需求檢核及轉介表（表 2-1B）」所點選之轉介職評需求指標後發現，職評個案之需求指標項目數以 1 項（35.7%）為多，其次為 2 項（32.9%）、3 項（20.0%）。有部分個案（7.1%）職重個管員並未點選職評需求指標，而是在評量需求欄位以文字陳述評量重點與目的。

在職評需求指標項目中，則以指標 6（54.3%）為最多，其次為指標 3（47.1%）、指標 8（25.7%）。顯示主要需求大多為評量心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者或缺乏工作經驗者的工作態度、職場概念、人際互動或合適職場情境，或期待判斷未來適合之職業方向。此外，《身心障礙者權益保障法》（2015）第 34 條指出，對於就業能力不足但有就業意願、需長期就業支持之身心障礙者，應依職業輔導評量結果提供庇護性就業。因此，職重個管員初步評估後認為服務使用者需安置庇護性職場者，亦為轉介職業輔導評量主要需求之一。

二、職評轉介目的類別

根據現行《推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫》（2019 年修訂）之附件四，職評業務單位每季繳交成果資料「職業輔導評量執行情形概況表」，須呈報每位職評個案之轉介目的類別，類別分八種。分析該中心 2018 年 70 名職評個案之轉介目的類別如表 4-1-3。

在轉介目的類別之中，以「職涯探索評量」（97.1%）佔絕大多數，少數為「重複就業失敗原因探討評量」（1.4%）、「庇護工場入場評量」（1.4%）。該中心職評個案大多數為深入、全面性評量，但無「功能能力（輔具需求評量）」（0.0%），可能原因在於此資料為單選（非複選）項目，故當同時有二種目的時，會選擇主要目的作為統計；也可能是因為該中心提供職務再設計服務，而當有輔具評估需求時會直

接轉介職務再設計服務而非職業輔導評量服務。

表 4-1-3 職業輔導評量個案轉介目的類別一覽表（單選）

職評轉介目的	人數(人)	百分比(%)
1.職涯探索評量	68	97.1
2.重複就業失敗原因探討評量	1	1.4
3.功能性能力（輔具需求評量）	0	0.0
4.庇護工場入場評量	1	1.4
5.庇護工場出場評量	0	0.0
6.職訓入訓評量	0	0.0
7.轉介醫療單位進行特殊評量	0	0.0
8.其他	0	0.0
總和	70	100.0

而「庇護工場出場評量」（0.0%）則是因為該中心職重個管員在接獲庇護工場轉銜個案時，經職重個管員提供初步評估後，便可協助轉銜後續服務單位（如：支持性就業服務），少部分會再轉介職業輔導評量。2018 年雖有 2 案為庇護工場轉銜個案，但因職重個管員轉介職評之主要目的在於澄清個案能力現況與合適安置模式，故歸類上仍為「職涯探索評量」類。

「職訓入訓評量」（0.0%）乃是因為新北市政府勞工局將職訓入訓評量交由職重個管員執行，故該中心職評個案中並無此轉介目的。

「轉介醫療單位進行特殊評量」（0.0%）乃是因為該中心並非醫療院所，故本項不適用。

三、職評的目的

職評人員在與轉介人員、服務使用者討論服務需求與轉介目的後，在職評報告書中敘寫個案接受職評之目的。為進一步了解職評報告書中個案接受職評之目的，以內容分析法分析 21 份報告，採取複選題項以完整呈現職評個案的多重目的。分析結果如表 4-1-4、4-1-5。

表 4-1-4 職評報告書中個案接受職評之目的數

職評的目的數量	人數(人)	百分比(%)
1項	5	23.8
2項	9	42.9
3項	6	28.6
4項	1	4.8
總和	21	100.0

表 4-1-5 職評報告書中個案接受職評之目的的一覽表（複選）

接受職評之目的(n=21)		人次	百分比(%)
1	了解身心障礙狀況	11	52.4
2	了解工作人格	6	28.6
3	評估工作技能	6	28.6
4	了解職業興趣	2	9.5
5	了解職業性向	0	0.0
6	潛在就業環境分析	0	0.0
7	接受職業訓練	0	0.0
8	個人與工作適配性	0	0.0
9	職務再設計評估	0	0.0
10	就業輔具評估	0	0.0
11	協助擬定轉銜計畫	0	0.0
12	支持系統評估	0	0.0
13	生涯的規劃	20	95.2
14	其他目的	0	0.0

經內容分析職評報告書中個案接受職評之目的，目的數量以 2 項（42.9%）為多，其次為 3 項（28.6%）、1 項（23.8%）。

在各項職評目的中，以「生涯的規劃」（95.2%）為最多，其次為「了解身心障礙狀況」（52.4%），「了解工作人格」（28.6%）、「評估工作技能」（28.6%）再次之。顯示絕大多數個案之職評目的主要在於了解其合適安置方向，以利職重個管員與服務使用者後續擬定職業重建服務計畫，故以協助生涯規劃為多。然而在討論安置方向之前，必須對於服務使用者整體身心狀況、就業準備度等有所掌握，因此了解

身心障礙狀況、工作人格、工作技能等亦為主要目的之一。

四、服務使用者及其重要他人接受職評之目的訪談分析

訪談時間距離服務使用者接受職評約有一年，服務使用者對於職評服務的陳述性記憶已有些模糊，僅保留較深刻的感受或對於部份事件的印象。針對服務使用者及其重要他人對於在該中心接受職評之目的之意見，搭配職評計畫書、職評報告書等內容進行訪談。歸納分析訪談之相關意見如下。

（一）澄清生理動作的問題。如：CL1-1081025#2-2。

訪員：所以他拿這個表的時候，你印象當中還記得他怎麼解釋說為什麼要...，這一次你為什麼來之類的？

CL1：生理上有一些生理不協調。

訪員：有一點不協調是不是！就是動作、工作有點不協調這樣子，然後就來做評估看看。

（二）澄清合適的就業安置方向。如：SW1-1081031#5-1。

SW1：那時候其實職管員有跟我談論到說他的能力其實有一點點尷尬就是介於底護，跟有可能有可以到外面職場。因為其實他其實還是有很多他生理上面限制跟他的個人的一些障礙特質的一些限制，所以那時候希望再進一步的再去釐清他究竟適合在哪一個層級。

（三）建議就業支持輔導策略。如：SW1-1081031#7-1。

SW1：...那時候其實我們就是說就算他有一般職場的能力，但他很可能會因為這個特質的因素會影響他的穩定性，所以那時候我就在想說究竟是底護好還是到一般職場。但是如果站在經濟考量上，我們一定會覺得說他還是去...

訪員：先去一般(職場)...

SW1：對！先去試試看，然後看需要什麼支持策略，然後看看輔助運用之下是不是可以改善。

（四）分析就業不穩定原因。如：CL2-1081109#4-1。

訪員：那時候(工作)沒有繼續做，有再來找 RC2 老師是不是？

CL2：對！

訪員：在討論找工作的事情？

CL2：嗯！

訪員：嗯！好，所以那時候討論討論後來決定要做評估，是老師有跟你說什麼事情嗎？

案母：他就說再評估看看！再評估看看！

訪員：就是到底工作出現了什麼問題這樣子？

案母：對！

訪員：找出做不久的原因這樣子，是嗎？

案母：輔導！輔導一下！

（五）不清楚評估目的，就是想要找工作。如：CL3-1081111#1-2。

訪員：RC3 老師他那時候是怎麼跟你說為什麼要請你過來？他有特別再解釋說為什麼過來嗎？

CL3：(搖搖頭！)

訪員：沒有哦？！就說要來這邊評估就是了？

CL3：(點頭！)

訪員：哦！好！那你那時候來評估，你希望評估之後可以...，可以獲得什麼嗎？

CL3：獲得一份工作！

訪員：哦！想說評估了之後，可不可以獲...，幫你找到工作！是不是？

CL3：對！嗯！

五、職重個管員轉介個案接受職評之目的訪談分析

針對職重個管員轉介服務使用者接受職評目的之意見，搭配職業重建服務紀錄、職評報告書等內容進行訪談。歸納分析訪談之相關意見如下。

（一）澄清合適的就業安置方向。如：RC1-1080813#3-2，RC2-1081106#5-3。

RC1：...那時候希望說透過比較完整...雖然初估可能有機會，可是比較沒有信心你知道嗎？！因為他的問題不是只有單一的，還有學習能力而已，那速度也明顯的比較慢，手部協調也有一些狀況，所以我才轉介...想要透過職評更能夠清楚了解，他以後比較適合的職業方向、職業類型是哪一些。

訪員：所以你在初步評估的時候，你覺得他有一些狀況...(略)...然後你不確定說到底他現在的就業準備情形可不可以...

RC1：直接馬上推到就業職場...

RC2：...那其實他要在一般職場上獨立的話，就會比較擔心，因為密輔的話可能就是前面幾週的時間，然後在這個溝通的部份其實是有一些弱勢。所以我就會希望就是能夠再評估一下他的能力的部份，是不是適合在外面的職場，還是先在庇護工場。

（二）建議合適的工作類型與職場輔導策略。如：RC1-1080813#4-1、RC2-1081106#24-3。

RC1：...我那時候評估期間，他指令、配合度都很好，所以想要進一步了解可不可以透過職評比較深入一些評估，來協助我了解他比較適合安置的工作類型，跟之後輔導....如果到職場上面的一些輔導策略的應用。

訪員：...一般來說你會哪種情況下會轉介個案接受職評？

RC2：...(略)...或者是我找不到他的輔導策略。...

(三) 有庇護性就業需求而轉介。如：RC1-1080813#19-2、RC2-1081106#6-2、7-1，RC3-1081107#2-2、2-3、18-3。

訪員：就你個人的一般經驗來看，你什麼樣的情況下會考慮轉介職評？

RC1：第一個是身權法規定啊！就個案有....

訪員：就是要庇護性就業...

RC1：個案依法規規定就是有要特定的就業安置，要到底護工場的。

RC2：...如果他真的督導量比較高的話，有些庇護工場其實是他可以從事的，也有可能可以再訓練他一些溝通表達，還有就是問題解決跟求助能力，還有固著這一些點。我覺得如果那一塊需要在庇護工場做階段性訓練也是可以，然後個案也同意，家長也同意。

RC2：我那時候會覺得他其實可以從庇護的部份的安置再做訓練...(略)...
那如果說能在庇護這個環境中，能夠再建構的完整一點，然後他之後再到一般職場...

RC3：...但是因為他情緒波動起伏太大，很容易焦慮，所以會影響到他的工作品質等等，後來我覺得他可能要去庇護工場會比較適合他的整體狀況，所以我才想說那轉介職評，然後也同時帶他去到庇護的那邊試作看看能不能做的來...

RC3：...後來我就是覺得他的狀況要進一般職場真的可能會有困難。所以也想說看看透過專業職評，比較像是能夠帶到職場去，或是用一些工具去評估他是不是真的就是比較適合庇護，然後沒有那麼適合到一般職場，所以我才會轉介這個職評。

RC3：...如果是現場案，因為我們有更多時間可以去了解這個個案，可以花更多的什麼職前的資源去做這個個案的時候，對我來講會是確定他真的要去庇護工場的，我才會轉這個職評...

(四) 透過評量結果向案主或家屬澄清就業能力或問題。如：RC1-1080813#19-3，RC2-1081106#12-2、24-3、RC3-1081107#18-2。

RC1：...可能個案的工作期待跟我們評估的方向有一些落差，和我們觀察的有落差，可是他執意要做那件事情，那我們可能會藉由職評這邊再澄清他的能力。

訪員：你剛講的狀況意思就是說，個案想要做的，跟你初步評估觀察到有一些落差？

RC1：可能有一些落差！可是他期待的，或是他所學的，可能實際上沒有職場的經驗，可是他一直執意說我要做那個工作，可是我們沒有辦

法用什麼去說服他，我們透過職評的一些測驗、分析的結果來去告訴他。

訪員：就是增加...透過評估過程，增加他的一個對自己的認識。

RC1：能讓他多了解自己！

RC2：...所以我覺得要怎麼去跟家長做溝通，就是說為什麼現階段要在庇護工場，職評報告的資訊提供給家長，他們其實是真的會有一些比較細部的那個資料的部份可以呈現，讓家人做參考。

訪員：了解！所以其實如果以這個個案來講，至少有一個比較明確的目的有達成，就是我做了一個比較完整的，然後一個呈現出比較具體的書面內容，可以跟案主家來討論，為什麼我們覺得他會需要在一個支持量比較大的環境裡面工作這樣子。

RC2：...其實我會發現說除了我們之外，可能還要再多一個公證的第三者，就是說你沒有看過個案...(略)...在測驗中比較標準化，然後帶他去試作了之後，有什麼樣的資料可以再回饋給家長的，如果有這樣的需要的話，其實我覺得我也會試試看。還有什麼會轉介職評的，還有就是說我覺得這個個案的狀況，我覺得也許他有就業的潛質跟優勢，可是現階段不適合在一般職場，譬如說我的個案有一個他其實當初...，我覺得家長對障礙的接納度認識不夠，...(略)...但是他有學習潛質，可是他可能會需要到底護性就業，或者他可能會需要更多的一個督導量的環境，把他應該在 12 年安置，需要學的東西再補起來，再往外到一般職場，尤其是就是這個個案的特質如果是那種挫折容忍度比較低的，我就會考慮說送職評，然後讓他在這個過程中對自己多一點認識，讓家人認識一下就是他的孩子的狀況，可能會真的會需要一個這樣子的，類似診斷一樣的職業報告，然後讓

家人的部份可以看重這件事情，這個我也會轉！

RC3：...通常是那種家人對於孩子的能力抱有過高期待，但是我們在真的沒辦法用我們的方式讓他打退堂鼓的時候，我們有時候逼不得已，我們還是會轉介職評。就算我知道他的能力不適合去庇護工場，可能就是小作所，那有時候真的是家人期待...(略)...家人真的...，我們沒有辦法初期的時候就勸退他的時候，就還是得轉！所以職評員接到會覺得說，你這個案轉來幹什麼？！我們也是千百個不願意耶！就會跟他說你還是做一下！然後再到這個職評期間，我們還是會追蹤，如果在這中間有辦法打退堂鼓的話，但是最好，但沒辦法就還是得評！這是轉銜案碰到最大的問題！

RC3：...(略)...有時候反而是那種轉銜的學生，我們有時候無能為力，有時候使不上力的時候，真的就得轉介職評！

訪員：所以那個感覺是輔助溝通的素材...，輔助溝通工作...

RC3：就像那時候...，就像學校老師沒辦法跟這個個案溝通的時候，他就會期待我們職管員去學校幫他們老師勸退這個個案，然後當我們也無能為力，一切真的無能為力的時候，真的也只能靠職評，那職評如果也無能為力的話，所以職評真的就是我們的一個...，最後的一個牌了啦！

(五) 特定功能或職業能力的評估。如：RC1-1080813#19-3、RC2-1081106#24-3。

RC1：...另外一個就是，可能過去的一些評估，或者是說可能一些醫療的資料沒辦法很完整的蒐集，或在職業....我指的是生理功能那一塊。

訪員：就是看起來他生理狀況有一些特別的狀況。

RC1：就是有一些狀況！

訪員：需要更專業的...

RC1：專業的人員介入去服務。

訪員：可是單純做肢體評估的話，是...

RC1：比較沒...我們之前是有請中心的...

訪員：專業團隊的治療師...

RC1：對！可是現在那個專業人員也是去做別的工作，他有分擔其他的主管...主管的工作，可能就沒辦法支持我們職評...職管員這一塊的生理功能評估，必需要透過職評服務才可以申請到！

RC2：...(略)...另外一個就是說我覺得個案的障礙影響程度是很多重的，譬如說腦傷的個案你要用很多的測驗工具，然後那些大部份的工具，第一職管員也不熟，然後我就會覺得說這個部份我就會轉職評。

訪員：需要深入評估、比較花長時間評估的個案。

(六) 多次就業失敗或是推介困難個案，澄清失敗或困難原因。如：

RC2-1081106#24-3、RC3-1081107#19-1。

訪員：...一般來說你會哪種情況下會轉介個案接受職評？

RC2：我覺得像是失敗多次的個案，他已經有很多的資料顯示他可能到外面是有困難的，那我覺得這個部份我會轉介職評...

RC3：...另外一個個案，他是…，我是…，他也是轉銜學生，然後我覺得他的能力其實是可以訓練，可以做支持，然後後來我派給支持之後，他有推上線成功，一兩個工作之後，他就下線了，然後因為是因為他能力的關係下線，所以那個就服員就一直認為這個個案他能力只能去庇護工場...(略)...所以我就轉職評，那做職評結果出來是支持，他就只好摸摸鼻子又繼續推...(略)...前提是這個個案的家長很難搞，其實這個個案之所以推不出去的原因，有很大的原因是因為家長的期待很不現實…

貳、個案接受職業輔導評量之內容

職評人員與服務使用者晤談後，根據轉介目的、職評需求與初次晤談所蒐集到的資料，擬定個別化職業輔導評量服務計畫，計畫內容包括職評評量重點、評量方式或工具、評量時間等。計畫內容必須徵得服務使用者同意，並經簽名確認後開始執行。

為了回應轉介目的與職評需求，職評人員擬定對應之評量內容與重點。以內容分析法分析 21 份報告之評量內容說明文句，採取複選題項以進一步了解職評個案的評量內容。分析結果如表 4-1-6、4-1-7。

表 4-1-6 職評計畫內容重點項目數

職評內容項目數量	人數(人)	百分比(%)
2項	5	23.8
3項	11	52.4
4項	5	23.8
總和	21	100.0

表 4-1-7 職評內容項目一覽表（複選）

	職評內容項目(n=21)	人次	百分比(%)
1	身心障礙者狀況與功能表現	18	85.7
2	學習特性與喜好	11	52.4
3	職業興趣	2	9.5
4	職業性向	0	0.0
5	工作技能	18	85.7
6	工作人格	14	66.7
7	潛在就業環境分析	0	0.0
8	就業輔具或職務再設計	0	0.0
9	其他與就業有關需求之評量	0	0.0

經內容分析職評個案之職評內容項目，項目數以 3 項（52.4%）為多，其次為 2 項（23.8%）、4 項（23.8%）。

在各項職評內容中，以「身心障礙者狀況與功能表現」（85.7%）、「工作技能」（85.7%）為最多，次之為「工作人格」（66.7%），「學習特性與喜好」（52.4%）再次之。如將職評內容項目與職評目的相比較，可發現大多吻合；其中，「生涯的規劃」乃為較廣泛而全面的評量需求，故與多項職評內容項目有所關係。

至於「職業性向」（0.0%）較少提及，可能是因為評量需求與內容皆著重澄清個案的認知功能現況，較少以「職業性向」描述之。

而「潛在就業環境分析」（0.0%）、「就業輔具或職務再設計」（0.0%）等項目之比例極少，可能因為該中心為跨專業團隊模式，有關這些主題的討論，更多是與就業服務員、職務再設計專員等共同討論來解決，並不一定需要轉介職評服務進行深入評估。

叁、個案接受職業輔導評量之方式

職評人員依服務使用者特質與評量需求，選擇合適的評量方式進行評估。以內容分析法分析 21 份報告之職評評量計畫中所載使用

評量方式與工具，結果如表 4-1-8、表 4-1-9、表 4-1-10、表 4-1-11。以下分別就評量方式之標準化測驗、晤談、非標準化測驗、情境評量、現場試作等實施情形說明之。

一、標準化測驗

分析職評評量計畫可得知，所有職評個案皆有接受標準化測驗評量（100.0%）；其中，最常施測的標準化測驗類型為「工作樣本」（100.0%），其次為「生理評估」（95.2%），「成就測驗」（66.7%）、「性向測驗」（61.9%）、「智力測驗」（52.4%）、「興趣測驗」（42.9%）再次之。

進一步檢視評量過程使用之測驗工具，職評員大多會完整施測，但有時會只選用其中幾項分測驗，無論是完整施測或是施測部份分測驗，皆計列個案使用 1 次。分析結果顯示，測驗工具使用以「綜合功能性能力評估」（95.2%）為最多，其次為工作樣本「職業資料及評量工作測驗（VIEWS）」分測驗 13-線路板裝配（85.7%）、分測驗 8-裝配膠屏（81.0%），「新編多元性向測驗」（38.1%）、「影像式職業興趣量表」（33.3%）再次之。

二、晤談

分析職評評量計畫可得知，職評人員皆會使用晤談（100.0%）方式蒐集職評個案之意見與背景資料；執行內容包括「職業晤談」（100.0%）、「背景資料分析」（71.4%）等。另有少數為職重個管員在職評期間同時運用購買式服務方案取得相關專業評估資料，如：語言治療師之語言評估結果。

而職業晤談訪談對象，以訪談「個案」（100.0%）為最多，其次為「家長/家屬」（81.0%），「職重個管員」（23.8%）、「學校老師」（14.3%）。其他訪談對象還包括社政單位社工、日間病房護理長、案女友等。

背景資料分析所使用的資料類型，以「職重服務史料」(95.2%)為最多，其次為「醫療資料」(19.0%)、「教育資料」(19.0%)。

三、非標準化測驗

職評人員也經常使用非標準化測驗(71.4%)進行評量。評量工具以「生理肢體評估(物理治療師徒手評估)」(38.1%)最多，其次為「自編功能性數學測驗」(14.3%)、「功能性視覺評估」(14.3%)、「生涯牌卡」(14.3%)等。

其他的非標準化測驗尚包含工作技能實作，如：簡易中餐烹飪實作、摺衣試做(使用摺衣板)、文件表格繪製實作等，以及運用多功能語句完成測驗、自閉症初步檢核表、職業圖片職業探索等輔助評估。

四、情境評量

情境評量方面，受限於現有職場情境資源，少有實際職場能夠配合情境因子的調整與控制。分析職評評量計畫可得知，職評人員很少安排情境評量(4.8%)作縝密的情境因子設計之評量。其中，有1位因為需要瞭解案主在熟悉環境與陌生情境的工作表現有無不同，而職評人員安排與實習職場同職類(清潔)的陌生情境進行評量。

五、現場試作

經分析職評計畫內容，職評人員常會進行現場試作(95.2%)評量。現場試作職類以「環境清潔」(33.3%)最多，其次為「代工包裝」(23.8%)、「洗車擦車」(9.5%)、「廚工助理」(9.5%)、「餐飲服務(外場)」(9.5%)、「外展銷售」(9.5%)再次之。

表 4-1-8 個案接受職評之方式一覽表（複選）

職評方式項目(n=21)	人次	百分比(%)
標準化測驗	21	100.0
1. 智力測驗	11	52.4
2. 性向測驗	13	61.9
3. 成就測驗	14	66.7
4. 人格測驗	2	9.5
5. 興趣測驗	9	42.9
6. 工作樣本	21	100.0
7. 生理評估	20	95.2
8. 其他	5	23.8
晤談	21	100.0
1. 職業晤談問卷/職業晤談	21	100.0
2. 背景資料分析	15	71.4
3. 其他	3	14.3
非標準化測驗/評量	15	71.4
1. 自編功能性語文測驗	1	4.8
2. 自編功能性數學測驗	3	14.3
3. 功能性視覺評估	3	14.3
4. 生理肢體評估(物理治療師徒手評估)	8	38.1
5. TQC中文輸入評量	1	4.8
6. 生涯牌卡	3	14.3
7. 其他	6	28.6
情境評量	1	4.8
1. 環境清潔	1	4.8
現場試做	20	95.2
1. 洗車擦車	2	9.5
2. 廚工助理	2	9.5
3. 環境清潔	7	33.3
4. 超市服務	1	4.8
5. 代工包裝	5	23.8
6. 園藝助手	1	4.8
7. 麵包製作	1	4.8
8. 餐飲服務(外場)	2	9.5
9. 外展銷售	2	9.5
10. 加油員	1	4.8

表 4-1-9 個案接受職評之標準化測驗工具一覽表（複選）

	使用之標準化測驗工具(n=21)	人次	百分比(%)
111	魏氏成人智力量表第四版 WAIS 4	4	19.0
112	托尼非語文智力測驗中文版第四版	3	14.3
113	綜合心理能力測驗	6	28.6
121	新編多元性向測驗	8	38.1
122	羅氏職能認知測驗 LOTCA	4	19.0
123	魏氏記憶量表第三版 WMS	4	19.0
124	褚氏注意力測驗	6	28.6
125	廣泛性非語文注意力測驗組 CNAT	1	4.8
131	中文年級認字量表	5	23.8
132	詞彙成長測驗	5	23.8
133	閱讀理解成長測驗	5	23.8
134	基本數學核心能力測驗	3	14.3
135	福爾摩沙實用知能測驗	6	28.6
136	國中國文能力測驗	4	19.0
137	國民中學數學能力測驗	2	9.5
141	戈登人格測驗	1	4.8
142	基本人格測驗	1	4.8
151	影像式職業興趣量表	7	33.3
152	成人生涯興趣	2	9.5
161	Valpar #7 多重揀選	5	23.8
162	Valpar #8 裝配模擬	0	0.0
163	VIEWS #8 裝配膠屏	17	81.0
164	VIEWS #9 信件分類	3	14.3
165	VIEWS #10 信件點數	3	14.3
166	VIEWS #12 帳簿裝訂	3	14.3
167	VIEWS #13 線路板裝配	18	85.7
171	綜合功能性能力評估	20	95.2
181	社區自主能力測驗	3	14.3
182	成人心理健康量表	1	4.8
183	田納西自我概念量表	1	4.8

表 4-1-10 職業晤談訪談對象一覽表（複選）

職業晤談訪談對象(n=21)	人次	百分比(%)
個案	21	100.0
家長/家屬	17	81.0
學校老師	3	14.3
職重個管員	5	23.8
其他	4	19.0

表 4-1-11 職業晤談背景資料分析項目一覽表（複選）

背景資料分析項目(n=21)	人次	百分比(%)
醫療資料	4	19.0
教育資料	4	19.0
就業資料	0	0.0
職重服務史料	20	95.2
其他資料	0	0.0

綜合上述，新北市三重區職業重建服務中心職評人員最常使用的職評方式為晤談、標準化測驗、現場試作。很少使用情境評量，主要是受限於實際職場環境較難配合情境條件控制。

最常施測的標準化測驗類型為工作樣本、生理評估。評量工具方面，則以「綜合功能性能力評估」為最多，其次為工作樣本「職業資料及評量工作測驗（VIEWS）」的部份分測驗。

「綜合功能性能力評估」常運用在評估整體或部份生理功能（如：手功能），有些職重個管員初步評估時亦會運用此項測驗蒐集基礎生理或體能資料。職評人員則會視職重個管員提供初步評估結果，決定是否採用職重個管員提供數據，或是做為一種參考值，並拿來比對職評員的評量結果。

「職業資料及評量工作測驗（VIEWS）」是專為智能障礙者設計的一套工作樣本，但全台灣僅有新北市三重區職業重建服務中心與高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心兩單位獲授權使用。由於此套工具中文化後，除了具備輕度智能障礙常模、中度智能障礙常模之外，亦有一般手工作業從業人員平均操作時間可供比對，故常運用來推估受測者在相似作業活動之產能表現。

肆、職業輔導評量服務時數

根據現行《推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫》(2019 年修

訂)，除經當地勞工主管機關同意外，服務時程累計不得逾 50 小時；服務時程包含各服務階段及撰寫評量報告時數。故職評人員需適當安排與管控評量時數、報告撰寫時數、評量結果說明會議與結案後追蹤服務時數。從該中心服務成果資料、職評服務執行概況表等文件資料，70 位個案接受職評服務時程情形，如表 4-1-12。

表 4-1-12 職評服務時數(n=70)

(單位：小時)	最小值	最大值	平均數	標準差
評量時數	18.0	44.5	28.59	5.322
分測驗實施時數	7.5	30.0	15.44	4.855
分測驗撰寫時數	8.5	21.0	13.14	2.787
說明會議時數	1.0	2.0	1.08	.202
總報告撰寫時數	3.0	12.0	6.93	1.627
追蹤時數	0.5	1.5	1.44	.189
職評總時數	27.0	50.0	38.03	5.443
不含追蹤職評時數	25.5	48.5	36.59	5.461

評量時數包含分測驗實施與分測驗報告撰寫時數。評量時數平均為 28.59 小時，標準差為 5.322 小時，最小值為 18.0 小時，最大值為 44.5 小時。其中，分測驗實施時數平均為 15.44 小時，標準差為 4.855 小時；分測驗報告撰寫時數平均為 13.14 小時，標準差為 2.787 小時。

職評結果說明會議上，職評人員向與會之服務使用者、職重個管員等人說明評量結果。通常也會邀請服務使用者的就業支持者、重要他人出席共同參與。說明會議時數平均為 1.08 小時，一般是 1 小時左右完成。

完成分測驗後，彙整所有評量結果撰寫職業輔導評量總報告。總報告撰寫時數平均為 6.93 小時，標準差為 1.627 小時，最小值為 3.0 小時，最大值為 12.0 小時。

該中心針對職評個案提供結案後追蹤服務，於結案後第 1、3、6 個月進行，通常進行三次追蹤後便會結束主動追蹤服務。追蹤時，職評人員與職重個管員討論、追蹤有關職評建議運用狀況，並針對服務問題做回應。有些服務使用者如未再接受職重個管員後續服務，職評人員便會

完成一次或二次追蹤後，就提早結束追蹤服務。追蹤時數平均為 1.44 小時，大多是追蹤三次計 1.5 小時。

職評總時數平均為 38.03 小時，標準差為 5.443 小時，最小值為 27.0 小時，最大值為 50 小時；其時數符合現行規範要求。如不計算結案後追蹤服務時數，單純的職評服務時數平均為 36.59 小時。

伍、評量方式之所需時數

為進一步了解不同評量方式所花費時間之情形，以內容分析法分析 70 份報告之職評計畫表所載評量方式與時數。分析結果如表 4-1-13。但由於職評計畫表中，同一個評量重點可能會同時使用不同評量方式，而較無法立即計算各方式的時數。例如：對於肢體狀況較為複雜個案的生理評估需求，有時會運用標準化測驗「綜合功能性能力評估」與非標準化測驗「物理治療師肢體評估」，但是在計畫表中可能未分別列載時數，則以標準化測驗應完成時數進行概估估算。

表 4-1-13 職評個案接受不同評量方式之時數(單位：小時)

	人數(人)	最小值	最大值	平均數	標準差
標準化測驗	70	3.0	21.0	6.61	2.616
訪談	70	0.5	7.5	2.89	1.259
非標準化測驗	43	0.5	4.0	1.09	0.750
情境評量	1	-	-	5.00	
現場試作	67	1.5	17.5	5.42	3.164

以下分別就標準化測驗、訪談、非標準化測驗、情境評量、現場試作之時數說明之。

接受標準化測驗 70 人，平均費時 6.61 小時，標準差 2.616 小時，最小值為 3.0 小時，最大值為 21.0 小時。

接受訪談 70 人，平均費時 2.89 小時，標準差 1.259 小時，最小值為 0.5 小時，最大值為 7.5 小時。

非標準化測驗方面，扣除未施測 27 人，實際接受非標準化測驗 43 人，平均費時 1.09 小時，標準差 0.750 小時，最小值為 0.5 小時，最大值為 4.0 小時。

情境評量方面，僅有 1 人接受評量，評量時間為 5.0 小時。

現場試作方面，扣除未施測 3 人，實際接受現場試作 67 人，平均費時 5.42 小時，標準差 3.164 小時，最小值為 1.5 小時，最大值為 17.5 小時。

綜合而言，職評個案所接受評量方式之時數以標準化測驗較多（平均 6.61 小時），其次為現場試作（平均 5.42 小時），訪談（平均 2.89 小時）再次之；非標準化測驗的時數相對較少（平均 1.09 小時）。至於需明確設計情境因子之情境評量，則鮮少實施。

陸、個案就業情形

以下就職評結案後追蹤服務完成時、職重個管員問卷調查所得結案原因，以及服務使用者問卷調查所得之就業情形等三項資料，藉以檢視服務使用者之後續就業情形。

一、職評結案後追蹤之個案就業情形

職評結案後追蹤服務完成時，服務使用者就業情形如表 4-1-14。

表 4-1-14 職評結案後追蹤之服務使用者就業情形

職評追蹤就業情形	人數	百分比(%)
未就業	14	20.0
已就業	35	50.0
勞政單位訓練中	10	14.3
持續媒合中	11	15.7
總和	70	100.0

進一步將職評追蹤時就業情形之未就業組、已就業組，比較兩組在性別、年齡、障別、居住地區情形、職重中心內部/外部單位轉介、

原單位性質等表現，以卡方檢定考驗檢視是否達顯著差異。分析結果如表 4-1-15。結果顯示，職評結案後追蹤時就業與未就業情形在以上六項變數中並無明顯差別。

表 4-1-15 職評追蹤之未就業組與已就業組背景變項考驗

項目	人數	未就業組	已就業組	Pearson卡方	自由度	p值
性別						
男性	21	7 (33.3%)	14 (66.7%)	.408	1	.523
女性	28	7 (25.0%)	21 (75.0%)			
年齡組						
青少年組	30	8 (26.7%)	22 (73.3%)	.386	1	.534
青壯年組	17	6 (35.3%)	11 (64.7%)			
障別組						
智能障礙組	23	3 (13.0%)	20 (87.0%)	3.030	1	.082
慢性精神病組	10	4 (40.0%)	6 (60.0%)			
居住地區組						
舊縣轄市區組	39	9 (23.1%)	30 (76.9%)	3.734	1	.053
舊鄉鎮區組	9	5 (55.6%)	4 (44.4%)			
職重中心						
中心內部轉介	35	8 (22.9%)	27 (77.1%)	1.960	1	.162
外部單位轉介	14	6 (42.9%)	8 (57.1%)			
原單位性質						
學校轉銜組	20	7 (35.0%)	13 (65.0%)	.752	1	.386
櫃檯諮詢組	18	4 (22.2%)	14 (77.8%)			

* $p < .05$

二、職重個管員結案時之就業情形

自職重個管員問卷調查資料得知，職重個管員已結案者共 58 人，服務使用者之職重服務結案原因及就業情形如表 4-1-16、表 4-1-17。

進一步將職重個管員結案時之就業情形之未就業組、已就業組，比較兩組在性別、年齡、障別、居住地區情形、職重中心內部/外部單位轉介、原單位性質等表現，以卡方檢定考驗檢視是否達顯著差異。分析結果如表 4-1-18。結果顯示，職重個管員結案時就業與未就業情形在以上六項變數中並無明顯差別。

表 4-1-16 服務使用者之職重服務結案原因(n=58)

就業情形	代碼	職重服務結案原因	人數	百分比(%)
已就業	12	進入一般性就業職場(含自行就業/創業)，穩定就業三個月以上，不需穩定就業後服務	13	22.4
	16	進入庇護性就業職場，穩定就業三個月以上	19	32.8
已就業/或接受勞政單位訓練	38	接受其他勞政資源服務	3*	5.2
	42	需要轉介至其它縣市或轄區接受服務，且已協助轉介	3*	5.2
未就業	22	經充份評估，或經歷各種職業重建服務後，判斷現階段無法從職業重建服務中獲益，且不需要其它資源協助	5	8.6
	32	接受醫療資源服務	5	8.6
	34	接受社政資源安置	4	6.9
	36	接受教育資源服務	1	1.7
	44	服務使用者資格消失，或表示不需要繼續接受職業重建服務	5	8.6

*接受其他勞政資源服務-包含(1)續留原庇護職場 1 人(已就業)，(2)接受職訓、職前等訓練 2 人(接受訓練)。

*轉介至其它縣市或轄區接受服務-包含(1)轉由台北市職重個管派案台北市庇護性就業單位 2 人(已就業)，(2)接受台北市庇護見習等訓練 1 人(接受訓練)。

表 4-1-17 職重個管員結案時之服務使用者就業情形

職重個管員結案時個案就業情形	人數	百分比(%)
未就業	20	34.5
已就業	35	60.3
勞政單位訓練中	3	5.2
總和	58	100.0

表 4-1-18 職重個管員結案時未就業組與已就業組背景變項考驗

項目	人數	未就業組	已就業組	Pearson卡方	自由度	p值
性別(n=58)						
男性	29	11 (37.9%)	18 (62.1%)	.065	1	.799
女性	26	9 (34.6%)	17 (65.4%)			
年齡組(n=53)						
青少年組	35	11 (31.4%)	24 (68.6%)	1.745	1	.187
青壯年組	18	9 (50.0%)	9 (50.0%)			
障別組(n=38)						
智能障礙組	27	6 (22.2%)	21 (77.8%)	3.779	1	.052
慢性精神病組	11	6 (54.5%)	5 (45.5%)			

(續)

表 4-1-18(續) 職重個管員結案時未就業組與已就業組背景變項考驗

項目	人數	未就業組	已就業組	Pearson卡方	自由度	p值
居住地區組(n=54)						
舊縣轄市區組	42	14 (33.3%)	28 (66.7%)	1.112	1	.292
舊鄉鎮區組	12	6 (50.0%)	6 (50.0%)			
職重中心(n=55)						
中心內部轉介	41	12 (29.3%)	29 (70.7%)	3.504	1	.061
外部單位轉介	14	8 (57.1%)	6 (42.9%)			
原單位性質(n=45)						
學校轉銜組	24	10 (41.7%)	14 (58.3%)	1.607	1	.205
櫃檯諮詢組	21	5 (23.8%)	16 (76.2%)			

* $p < .05$

三、服務使用者問卷調查所得之就業情形

自服務使用者問卷調查資料得知，服務使用者現況以及已就業者工作情形，如表 4-1-19、表 4-1-20。

進一步將服務使用者就業情形之未就業組、已就業組，比較兩組在性別、年齡、障別、居住地區情形、職重中心內部/外部單位轉介、原單位性質等表現，以卡方檢定考驗檢視是否達顯著差異。分析結果如表 4-1-21。

表 4-1-19 問卷填表人自陳之服務使用者現況 (n=57)

	現況狀態	人數	百分比(%)
已就業	就業	37	64.9
未就業 (n=19)	就學	1	1.8
	在家等待就業	11	19.3
	接受機構服務	4	7.0
	其他*	3	5.3
遺漏值	未填寫	1	1.8
總和		57	100.0

*其他-(1)案父母填答「無法就業」。(2)案主填答「在家不想就業」。(3)案主填答「已搬家至外縣市」。

表 4-1-20 已就業服務使用者工作情形(n=37)

項目	人數	百分比(%)
職場性質		
一般公司	11	29.7
庇護工場	26	70.3
每週工作日數		
少於5天	3	8.1
5天	30	81.1
多於5天	3	8.1
遺漏未填	1	2.7
每日工時		
4小時≤ X < 6小時	8	21.6
6小時≤ X < 8小時	13	35.1
8小時≤ X < 10小時	14	37.8
X ≥ 10小時	1	2.7
遺漏未填	1	2.7

表 4-1-21 服務使用者問卷之未就業組與已就業組背景變項考驗

項目	人數	未就業組	已就業組	Pearson卡方	自由度	p值
性別(n=56)						
男性	26	9 (34.6%)	17 (65.4%)	.010	1	.920
女性	30	10 (33.3%)	20 (66.7%)			
年齡組(n=54)						
青少年組	34	9 (26.5%)	25 (73.5%)	1.946	1	.163
青壯年組	20	9 (45.0%)	11 (55.0%)			
障別組(n=36)						
智能障礙組	26	5 (19.2%)	21 (80.8%)	.003	1	.958
慢性精神病組	10	2 (20.0%)	8 (80.0%)			
居住地區組(n=55)						
舊縣轄市區組	45	13 (28.9%)	32 (71.1%)	1.656	1	.198
舊鄉鎮區組	10	5 (50.0%)	5 (50.0%)			
職重中心(n=56)						
中心內部轉介	40	10 (25.0%)	30 (75.0%)	4.979	1	.026*
外部單位轉介	16	9 (56.3%)	7 (43.8%)			
原單位性質(n=45)						
學校轉銜組	22	8 (36.4%)	14 (63.6%)	.178	1	.673
櫃檯諮詢組	23	7 (30.4%)	16 (69.6%)			

* $p < .05$

結果顯示，服務使用者現況之就業與未就業情形在職重中心內/外部轉介之差異情形達到統計.05 顯著水準，已就業組之服務使用者由中心內部轉介者，比例高於外部單位轉介者。其他五項變數則無明顯差別。

四、三階段就業情形之討論

經交叉比對職評結案後追蹤服務之就業情形、職重個管員結案時個案就業情形，以及服務使用者自陳就業現況，得知職重個管員已結案且服務使用者填覆問卷之職評服務使用者共 47 人。

其中，有 24 人（51.1%）三階段皆為已就業、9 人（19.1%）皆為未就業。職評追蹤完成時尚未就業（勞政單位訓練中，或持續媒合中），而之後職重個管員結案時已成功就業者共 5 人（10.6%）。另有 3 人（6.4%）職評追蹤完成與職重個管員結案為已就業，但服務使用者填覆問卷時已未就業。比對結果如表 4-1-22。

表 4-1-22 職評結案後追蹤服務與問卷調查之就業情形交叉表(n=47)（單位：人）

職評追蹤就業情形			服務使用者自陳就業情形		
			未就業組	已就業組	總和
未就業	職管結案 就業情形	未就業	9	0	9
		小計	9	0	9
已就業	職管結案 就業情形	未就業	1	0	1
		已就業	3	24	27
		小計	4	24	28
勞政單位訓 練中	職管結案 就業情形	未就業	0	1	1
		已就業	0	3	3
		勞政單位訓練中	1	0	1
		小計	1	4	5
持續媒合中	職管結案 就業情形	未就業	2	0	2
		已就業	0	2	2
		勞政單位訓練中	0	1	1
		小計	2	3	5

綜合上述，經比對職評結案後追蹤服務紀錄、問卷調查結果，職重個管員結案時、服務使用者自陳就業情形，與職評結案後追蹤服務完成之就業情形完全一致之比例約為 70.2%；含 51.1%三階段皆為已就業、19.1%三階段皆為未就業。

而正向發展情形則約 10.6%，包含職評追蹤完成時尚處於訓練或持續媒合階段，而之後職重個管員結案時已成功就業者。另一方面，有 6.4%原本為職重人員以就業狀態結案，但服務使用者填覆問卷時卻已未就業。

而服務使用者自陳已就業者，由中心內部轉介之比例高於外部單位轉介。其他性別、年齡、障別、居住地區情形、原單位性質等五項變數之就業情形則無明顯差別。

柒、職業輔導評量服務滿意度

新北市三重區職業重建服務中心使用勞工局統一制定的職重中心服務滿意度表格，於結案時進行滿意度調查。職評人員於職評報告說明會議後，以「服務對象滿意度調查表」、「轉介單位滿意度調查表」實施滿意度調查。

本研究除了分析 2018 年度服務使用者、職重個管員之滿意度調查資料之外，另於「職業輔導評量服務意見調查表-受評者版」、「職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版」問卷中納入原滿意度調查表之部份項目，讓受訪者回顧當時接受服務情形後作答，以獲知間隔一段時間後之服務滿意情形。以下分別就服務使用者、職重個管員之滿意度情形進行探討。

一、服務使用者

完成職業輔導評量、召開職評報告說明會議後，職評人員請服務使用者或其家長、家屬填寫「服務對象滿意度調查表」。經分析滿意度電子檔資料表，職評結案時服務使用者滿意情形結果如表 4-1-23。

結果顯示，在 10 題題項中，同意與非常同意的比例為 94.3%~100.0%，尚可約佔 0.0%~5.7%，不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見。如以滿分 5 分計算各題項平均數為 4.60~4.73 分。

表 4-1-23 職評結案時服務使用者滿意度(n=70)

滿意度題項	非常同意 百分比(%)	同意 百分比(%)	尚可 百分比(%)	不同意 百分比(%)	非常不同意 百分比(%)	未填答 百分比(%)	題項 平均數
1.工作人員的態度親切、和善	72.9	27.1	0.0	0.0	0.0	0.0	4.73
2.工作人員可以了解您的需求	70.0	27.1	2.9	0.0	0.0	0.0	4.67
3.工作人員能提供適切諮詢與服務	67.1	31.4	1.4	0.0	0.0	0.0	4.66
4.工作人員告知您所應知的權利與義務	67.1	31.4	1.4	0.0	0.0	0.0	4.66
5.工作人員清楚說明服務計畫及項目	64.3	31.4	4.3	0.0	0.0	0.0	4.60
6.工作人員積極提供支持與協助	67.1	31.4	1.4	0.0	0.0	0.0	4.66
7.工作人員會尊重您的感受與觀點	65.7	31.4	2.9	0.0	0.0	0.0	4.63
8.服務過程中，您有參與和表達意見的機會	65.7	30.0	4.3	0.0	0.0	0.0	4.61
9.此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持	65.7	28.6	5.7	0.0	0.0	0.0	4.60
10.整體而言，您對此次服務感到滿意	67.1	28.6	2.9	0.0	0.0	1.4	4.65

經分析「職業輔導評量服務意見調查表-受評者版」問卷資料，在間隔一段時間後，服務使用者（或其重要他人）之服務滿意情形結果如表 4-1-24。結果顯示，在 5 題題項中，同意與非常同意的比例為 84.2%~96.5%，尚可約佔 3.5%~12.3%，不同意、非常不同意為 0%，未填答佔 0.0%~3.5%，無不滿意之意見。如以滿分 5 分計算各題項平均數為 4.33~4.56 分。

表 4-1-24 服務使用者版問卷之滿意度(n=57)

滿意度題項	對應 原題項	非常 同意 百分比(%)	同意 百分比(%)	尚可 百分比(%)	不同意 百分比(%)	非常 不同意 百分比(%)	未填答/ 不清楚 百分比(%)	題項 平均數
1.工作人員的態度親切、和善	第 1 題	59.6	36.8	3.5	0.0	0.0	0.0	4.56
2.工作人員積極提供支持與協助	第 6 題	50.9	42.1	5.3	0.0	0.0	1.8	4.46
3.服務過程中，您有參與和表達意見的機會	第 8 題	49.1	40.4	7.0	0.0	0.0	3.5	4.44
4.此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持	第 9 題	43.9	40.4	12.3	0.0	0.0	3.5	4.33
5.整體而言，您對此次服務感到滿意	第 10 題	47.4	45.6	5.3	0.0	0.0	1.8	4.43

如進一步以成對樣本 t 檢定比較服務使用者在職評結案時與問卷調查時之職評服務滿意情形，檢定考驗結果如表 4-1-25。服務使用者在五個題項中，職評服務滿意度前後的差異情形已達顯著；顯示間隔一段時間後的職評服務滿意度（平均數 4.33~4.56），略低於職評結案當時所填答之滿意程度（平均數 4.60~4.77）。

表 4-1-25 服務使用者之職評服務滿意度前後差異比較

滿意度題項	人數	組別	平均數	標準差	t 值	p 值
1.工作人員的態度親切、和善	57	前	4.77	.423	2.455	.017*
		後	4.56	.567		
2.工作人員積極提供支持與協助	56	前	4.70	.464	2.748	.008*
		後	4.46	.602		
3.服務過程中，您有參與和表達意見的機會	55	前	4.64	.557	2.031	.047*
		後	4.44	.631		
4.此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持	55	前	4.60	.596	2.591	.012*
		後	4.33	.695		
5.整體而言，您對此次服務感到滿意	56	前	4.68	.508	2.599	.012*
		後	4.43	.599		

* $p < .05$

推測造成差異之原因，可能是因為在職評說明會議後所填寫之滿意度問卷，係由職評人員當場遞交與回收，服務使用者當下感受良好、欲

表達善意而較多比例填答「非常同意」；或者是間隔一段時間後，在後續服務過程中遭遇求職或工作問題，但未再持續獲得職評人員服務而較多比例填答「尚可」、「同意」所致；或是間隔一段時間之後，服務使用者對於服務期程較短的職評服務印象已模糊，故而未再填答「非常同意」。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4 分，顯示多數受訪者仍滿意該中心的職評服務。

另一方面，比較就業組、未就業組之職評滿意度表現情形，各題項滿意度分數介於 4.32~4.63 分；以獨立樣本 *t* 檢定進行檢視，已就業組、未就業組之職評滿意度分數皆未達到顯著，分析結果如表 4-1-26。顯示服務使用者之職評滿意度在就業情形上無明顯差別。

表 4-1-26 就業情形與職評滿意度項目之差異比較

滿意度題項		平均數	標準差	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
1.工作人員的態度親切、和善	已就業組 n=37	4.54	.605	-.565	.575
	未就業組 n=19	4.63	.496		
2.工作人員積極提供支持與協助	已就業組 n=36	4.50	.561	.457	.649
	未就業組 n=19	4.42	.692		
3.服務過程中，您有參與和表達意見的機會	已就業組 n=36	4.47	.654	.576	.567
	未就業組 n=19	4.37	.597		
4.此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持	已就業組 n=36	4.33	.676	.088	.930
	未就業組 n=19	4.32	.749		
5.整體而言，您對此次服務感到滿意	已就業組 n=36	4.47	.609	.605	.548
	未就業組 n=19	4.37	.597		

* $p < .05$

二、職重個管員

完成職業輔導評量、召開職評報告說明會議後，職評人員請職重個管員填寫「轉介單位滿意度調查表」。經分析滿意度電子檔資料表，職評結案時職重個管員滿意情形結果如表 4-1-27。結果顯示，在 11 題題項中，同意與非常同意的比例為 100.0%，尚可為 0.0%，不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見。如以滿分 5 分計算各題項平均

數為 4.91~4.93 分。

表 4-1-27 職評結案時轉介人員滿意度(n=70)

滿意度題項	非常 同意 百分比(%)	同意 百分比(%)	尚可 百分比(%)	不同意 百分比(%)	非常 不同意 百分比(%)	題項 平均數
1.工作人員的態度良好	91.4	8.6	0.0	0.0	0.0	4.91
2.工作人員樂意提供諮詢服務	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
3.轉介後 3 日內職評員主動與您聯絡討論開案事宜	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
4.評估期間職評員主動與您討論個案相關事宜	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
5.職評服務的時間安排恰當	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
6.職評服務的地點安排恰當	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
7.職評報告文句表達容易理解	91.4	8.6	0.0	0.0	0.0	4.91
8.報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	91.4	8.6	0.0	0.0	0.0	4.91
9.報告結果建議具體	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
10.職評人員充分說明報告內容	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93
11.職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	4.93

經分析「職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版」問卷資料，在間隔一段時間後，職重個管員之服務滿意情形結果如表 4-1-28。結果顯示，在 7 題題項中，同意與非常同意的比例為 97.1%~100.0%，尚可約佔 0.0%~2.9%，不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見。如以滿分 5 分計算各題項平均數為 4.77~4.84 分。

進一步以成對樣本 *t* 檢定比較職重個管員在職評結案時與問卷調查時，針對同一個案之職評服務滿意情形進行考驗，分析結果如表 4-1-29。

自表 4-1-29 可發現，職重個管員在「4.報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的」、「5.報告結果建議具體」、「6.職評人員充分說明報告內容」、「7.職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會」等四題項中，職評服務滿意度前後的差異情形已達顯著；顯示間隔一段時間後的職評服務滿意度（平均數 4.77~4.80），略低於職評結案當時所填答之滿意程度（平均數 4.93~4.91）。

推測造成差異之原因，可能是因為在職評說明會議後所填寫之滿意度問卷，係由職評人員當場遞交與回收，職重個管員當下感受良好、欲表達善意而較多比例填答「非常同意」；或者報告內容甚多，當下並無疑問而先填答「非常同意」；也可能間隔一段時間後，在後續服務過程中發現輔導建議有些不足，故較多比例填答「尚可」、「同意」所致。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4.5 分，顯示受訪者大多數仍相當滿意該中心的職評服務。

表 4-1-28 職重個管員版問卷之滿意度(n=69)

滿意度題項	對應 原題項	非常 同意 百分比(%)	同意 百分比(%)	尚可 百分比(%)	不同意 百分比(%)	非常 不同意 百分比(%)	題項 平均數
1.工作人員的態度良好	第 1 題	81.2	17.4	1.4	0.0	0.0	4.80
2.工作人員樂意提供諮詢服務	第 2 題	84.1	15.9	0.0	0.0	0.0	4.84
3.職評報告文句表達容易理解	第 7 題	81.2	18.8	0.0	0.0	0.0	4.81
4.報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	第 8 題	79.7	20.3	0.0	0.0	0.0	4.80
5.報告結果建議具體	第 9 題	79.7	18.8	1.4	0.0	0.0	4.78
6.職評人員充分說明報告內容	第 10 題	78.3	21.7	0.0	0.0	0.0	4.78
7.職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	第 11 題	79.7	17.4	2.9	0.0	0.0	4.77

表 4-1-29 職重個管員之職評服務滿意度前後差異比較(n=69)

滿意度題項	組別	平均數	標準差	t 值	p 值
1.工作人員的態度良好	前	4.91	.284	1.922	.059
	後	4.80	.440		
2.工作人員樂意提供諮詢服務	前	4.93	.261	1.622	.109
	後	4.84	.369		
3.職評報告文句表達容易理解	前	4.91	.284	1.982	.051
	後	4.81	.394		
4.報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	前	4.91	.284	2.197	.031*
	後	4.80	.405		
5.報告結果建議具體	前	4.93	.261	2.802	.007*
	後	4.78	.449		
6.職評人員充分說明報告內容	前	4.93	.261	2.802	.007*
	後	4.78	.415		
7.職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	前	4.93	.261	2.797	.007*
	後	4.77	.489		

* $p < .05$

第二節 新北市職業輔導評量之應用情形

本節主要探討新北市職業輔導評量之應用情形。以下分二部分說明：

一、職業輔導評量報告綜合建議內容之分析；二、職業輔導評量報告之運用與建議執行情形。

壹、職業輔導評量報告綜合建議內容之分析

依職業輔導評量計畫實施並完成評量後，職評人員需綜合評量結果撰寫評量報告，並回應轉介目的與評量需求。職業輔導評量報告書的綜合建議乃提供就業相關助阻力分析、後續就業發展方向與輔導策略建議，亦即職業輔導評量結果之說明，也是報告後續應用時的重要參考之一。

研究者參考陳明顯（2004）分析高雄市博愛職業技能訓練中心之職業輔導評量報告書之分析架構，並融合個人實務經驗所得，將綜合建議分析內容分為三大類：「一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力」；「二、

適性工作型態及能力」；「三、支持系統及輔助策略」。針對新北市三重區身心障礙者職業重建中心 2018 年職業輔導評量報告，考量障別、職評人員等因素抽樣選取 21 份報告書後，將報告之綜合建議內容依分析架構再做分類與歸納。以下分點說明分析結果。

一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力

職評報告書的綜合建議之中，會先針對該個案本身之身心功能水準與職業重建相關助力與阻力加以說明。經分類與歸納後列出 12 項，並分析出各項內容出現之比例，分析結果如表 4-2-1。

表 4-2-1 「綜合建議-目前身心功能水準與職業重建助/阻力」內容分析一覽表(n=21)

一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力	人數	百分比(%)
1. 醫療情形	4	19.0
2. 教育情形	1	4.8
3. 獨立生活功能	21	100.0
4. 生理功能	19	90.5
5. 心理功能	18	85.7
6. 人際互動	16	76.2
7. 認知能力	20	95.2
8. 工作人格	21	100.0
9. 職業興趣與期待	1	4.8
10. 工作能力	21	100.0
11. 家庭支持	9	42.9
12. 其他	2	9.5

其中，出現比例最高的項目為「獨立生活功能」(100.0%)、「工作人格」(100.0%)、「工作能力」(100.0%)，之後依次為「認知功能」(95.2%)、「生理功能」(90.5%)、「心理功能」(85.7%)、「人際互動」(76.2%)等。以下進一步說明各項內容。

(一) 醫療情形：指對於需要接受醫療或缺乏治療的情形。

1.疼痛問題。如：10708#21-腰腿疼痛造成身體不適。10763#5-有頭痛、肚子痛等生理困擾。

2.精神疾病穩定情形。如：10710#3-精神疾病現階段不適合壓力狀況。
10763#6-精神疾病狀況穩定。

3.感官功能問題。如：10766#26-案主有因近視影響工作表現。

(二)教育情形：指接受教育情形對於職涯發展的優勢或弱勢。

1.學業未完成。如：10744#11-教育經驗為國中肄業，會限縮部份職業選擇。

(三)獨立生活功能：指食、衣、住、行等獨立生活能力之現況。

1.生活自理能力。如：10763#1-具備生活自理能力。10702#1-具基本生活自理力能力與合宜服裝儀容。

2.獨立交通能力。如：10711#3、10717#11-獨立交通能力不足。10702#6-具備訓練後獨立交通能力。

(四)生理功能：指在生理功能各面向之表現，包含：感官功能（視覺、聽覺、觸覺等）、上肢功能/手部功能、下肢功能（平衡、轉位、姿勢維持及移動能力）、負重能力、體耐力、身體組成等。

1.感官功能。如：10705#11-觸覺功能敏感，影響工作行為表現。

2.手部功能。如：10710#7-手部及手指的操作速度較慢。10763#3-側握指力表現良好。

3.下肢功能。如：10708#9-不適合久站、負重，限縮職種選擇。

4.負重能力。如：10710#9-肢體狀況較不適合負重。

5.體耐力。如：10701#3-體耐力可適應一般活動量、動靜態交錯工作。
10743#7-體耐力較弱，較無法負荷較需勞力的工作。

6.身體組成。如：10707#13-BMI（身體質量指數）過高。

(五) 心理功能：指在心理功能狀態表現，包含人格特質、情緒狀態等。

- 1.人格特質。如：10707#21-較沒有自信。
- 2.情緒狀態。如：10709#6-易感工作壓力，挫折容忍度與情緒調適能力偏弱。10714#8-情緒穩定。

(六) 人際互動與溝通：指與人互動時之溝通與人際互動技巧，包含：溝通表達、人際互動技巧與關係等。

- 1.溝通表達。如：10714#19-口語能力可做固定話術表達而為其個人優勢能力。
- 2.人際互動技巧與關係。如：10709#5-人際互動適切有禮。10714#9-人際敏感易造成關係疏離。10714#20-案主對於部分成年男性易有親近感，但互動多有誤解。

(七) 認知能力與學習：描述職業相關之認知能力、學習能力等。

- 1.認知能力。如：10704#9-注意力持續性不足。10709#8-抽象思考、高階認知較弱、思考速度較慢。10765#23-對於簡單口語訊息、活動圖片等延宕記憶表現不佳。
- 2.學習能力。如：10739#2-有一般操作學習的能力。10744#5-對於具體操作工作有基本學習能力。

(八) 工作人格：描述與工作相關之工作人格，包含：工作動機、工作行為（儀容衛生、基本禮儀、出席率、準時性、異常行為）、工作習慣（主動性、專心、注意細節、持續度、承受工作壓力、回報習慣、問題解決能力）等。

- 1.工作動機。如：10701#2-尚無積極工作動機。10710#6-工作動機強。
- 2.工作行為。如：10701#2-在有穩定的自然支持者下，可維持穩定的出席率、準時性。

3.工作習慣。如：10766#8-工作獨立性弱-含自主時間管理、工作規劃能力、工作主動性、主動回報。

(九) 職業興趣與期待：指個人興趣、個人期待、重要他人期待等。

1.個人期待。如：10709#4-在不同職涯發展方向的選擇中徘徊不定，職涯發展方向未定。

(十) 工作能力：指個人之工作能力表現，包含工作技能、工作品質、工作速度等。

1.工作技能。如：10711#15-具備基礎掃拖地技能，可類化至其他場地應用而不需重新指導。10714#13-目前具有基礎的清潔、電腦文書技巧，可再做深造強化。

2.工作品質。如：10710#8-工作品質大致良好。10717#8-因注意力持續性不足、尚未培養自我品檢習慣，工作品質可能有一定瑕疵率。

3.工作速度。如：10710#24-工作速度會因熟練而提升。10714#7-工作速度表現較難適應高速度需求的職場。

(十一) 家庭支持：指個案之家庭成員提供各項支持。

1.家庭支持。如：10702#15-家人可提供必要訓練與支持協助。10717#21-家母對案主支持度高，可配合進行居家輔導。10765#10-案家會提供就業相關建議或支持。

(十二) 其他：指其他個別或環境因素。

1.障礙特質影響職場適應。如：10706#3-案主受限於自閉症特性，影響學習與職場人際適應等，需較高的職場支持度。

2.偏遠地點影響就業選擇。如：10711#4。案家地處偏遠，影響工作區域範圍。

二、適性工作型態及能力

職評報告書的綜合建議之中，依據評量結果進一步提供適性工作型態及能力之說明。經分類與歸納後列出 9 項，並分析出各項內容出現之比例，分析結果如表 4-2-2。

表 4-2-2 「綜合建議-適性工作型態及能力」內容分析一覽表(n=21)

二、適性工作型態及能力	人數	百分比(%)
1. 強化工作的行為	3	14.3
2. 未來工作型態的建議	21	100.0
3. 未來工作環境的建議	20	95.2
4. 未來工作職種的建議	21	100.0
5. 工作技能的表現	4	19.0
6. 工作社交技巧建議	2	9.5
7. 工作上的生理條件建議	11	52.4
8. 工作時間的評估與建議	7	33.3
9. 就業生態環境條件分析	2	9.5

其中，出現比例最高的項目為「未來工作型態的建議」(100.0%)、「未來工作職種的建議」(100.0%)，之後依次為「未來工作環境的建議」(95.2%)、「工作上的生理條件建議」(52.4%)等。以下進一步說明各項內容。

(一) 強化工作的行為：指建議增強工作認知、職業準備度等工作行為習慣。

- 1.提升工作動機。如：10709#14 透過心理諮商澄清內在需求與提升動機。
- 2.遵守工作規範。如：10715#13 長期訓練及提供較高頻率支持，訓練配合工作與遵守規範等概念。
- 3.增進工作彈性與應變力。如：10765#13 面對工作問題反應、工作彈性與應變力仍待訓練提升。

(二) 未來工作型態的建議：指建議就業/安置型態、工作類型特性等。

1.建議就業/安置型態。如：10739#8-支持性就業。10743#10-目前較適合安置於庇護性職場。

2.適合/不適合的工作類型特性。如：10739#12-較適合從事以右手操作為主且不嚴格要求工作速度的工作型態。

(三) 未來工作環境的建議：指建議個案所需的工作環境，包括物理環境、人文環境等。

1.物理環境。如：10743#13-工作環境需有坐式馬桶。10743#14-需留意職場環境是否有案主特別排斥的聲音或味道。

2.人文環境。如：10706#33-建議以小組或至少有 1~2 位職場自然支持者共事的工作型態。10743#12-較適合友善、包容的職場人文環境。

(四) 未來工作職種的建議：指建議可嘗試的職種，分析結果如表 4-2-23。其中以建議「代工包裝/作業員」(81.0%) 比例最多，建議「環境清潔」(38.1%) 次之。

表 4-2-3 「未來工作職種的建議」內容分析一覽表(n=21)

未來工作職種的建議 (複選)	人數	百分比(%)
1. 洗車擦車	2	9.5
2. 廚工助理	6	28.6
3. 環境清潔	8	38.1
4. 行政庶務	3	14.3
5. 電腦文書/電腦繪圖	1	4.8
6. 代工包裝/作業員	17	81.0
7. 門市服務	7	33.3
8. 園藝助手	2	9.5
9. 麵包製作	2	9.5
10. 美容美髮	1	4.8
11. 洗衣助手	7	33.3
12. 體力工	2	9.5
13. 洗碗工	4	19.0
14. 餐飲服務(外場)	3	14.3
15. 電影院收票員	1	4.8

(續)

表 4-2-3(續) 「未來工作職種的建議」內容分析一覽表(n=21)

未來工作職種的建議 (複選)	人數	百分比(%)
16. 飲料調製	1	4.8
17. 機械工	1	4.8
18. 倉管物流	1	4.8
19. 保全員	3	14.3
20. 傳送員	1	4.8
21. 測量記錄員	1	4.8
22. 外展銷售	2	9.5
23. 計程車駕駛	1	4.8
24. 自營彩券銷售	1	4.8

(五) 工作技能的表現：指建議工作技能表現現況或指出階段目標，含工作技能、產能表現等。

1. 工作技能。如：10709#10-專業技能不足，難以立即勝任憧憬職務，工作技能仍需學習與加強。10715#12-工作技能仍須密集訓練加強。10766#15-具備清潔工作可轉移技能。
2. 產能表現。如：10717#27-畢業前夕有效提升工作速度可達一般人40%~50%左右。

(六) 工作社交技巧建議：指建議有關工作社交互動技巧，包含溝通表達技巧、人際互動技巧與關係建立等。

1. 溝通表達技巧。如：10706#24-支持策略-建立互動溝通模式。
2. 人際互動技巧與關係建立。如：10714#23-配合心理輔導資源以降低其人際互動敏感度。

(七) 工作上的生理條件建議：指建議工作上對應之生理條件現況或是目標。

1. 下肢功能。如：10755#15-不適合負重行走或爬高。
2. 負重能力。如：10714#27-可視搬運頻率將最大負重值降低為 1/3 (6.5kg) ~1/2 (10kg)。10663#18-不建議從事頻繁搬運工作。

3.體耐力。如：10714#24-體耐力可適應一般活動量、動靜態交錯、坐姿為主，全日型工作。10715#14-先加強體耐力。

4.身體組成。如：10714#41-減重、強化體能後再媒合動態工作。

(八) 工作時間的評估與建議：指針對工作時間可持續時間的建議。

1.全日型。如：10717#60-全日型。

2.半日型。如：10702#39-體耐力負荷半日型，建議搭配適度休息。

(九) 就業生態環境條件分析

1.特定職業訓練或考取證照。如：10714#42 若欲從事倉管職類，建議可參加堆高機駕駛職訓班、考取證照等，以提高求職競爭力。

2.偏遠地區資源受限。如：10711#21-居住偏遠地區、交通不便，(庇護)資源媒合不利。

三、支持系統及輔助策略

職評報告書的綜合建議之中，綜合個案之身心功能水準與職業重建相關助力與阻力、適性工作型態及能力之內容，發展後續支持系統與輔導策略。經分類與歸納後列出 22 項，並分析出各項內容出現之比例，分析結果如表 4-2-4。

其中，出現比例最高的項目為「工作時的輔助策略」(95.2%)，之後依次為「安排庇護性的工作場所」(81.0%)、「安排支持性的工作場所」(76.2%)、「調整/給予就業輔具」(76.2%)、「留意工作時的特殊需求」(61.9%)、「生理訓練」(61.9%)、「工作技能訓練」(52.4%)等。以下進一步說明各項內容。

表 4-2-4 「綜合建議-支持系統及輔助策略」內容分析一覽表(n=21)

三、支持系統及輔助策略	人數	百分比(%)
1. 家人支持與協助	8	38.1
2. 尋求職場的自然支持	10	47.6
3. 參加成長（支持）團體	6	28.6
4. 安排繼續升學	1	4.8
5. 安排職業訓練	3	14.3
6. 安排就醫檢查	4	19.0
7. 安排心理輔導	10	47.6
8. 安排庇護性的工作場所	17	81.0
9. 安排支持性的工作場所	16	76.2
10. 調整/給予就業輔具	16	76.2
11. 職務再設計	7	33.3
12. 留意工作時的特殊需求	13	61.9
13. 工作時的輔助策略	20	95.2
14. 工作時交通上的協助	2	9.5
15. 協助職業生涯的規劃/求職技巧	3	14.3
16. 協助居家照顧	5	23.8
17. 生理訓練	13	61.9
18. 搭配增強策略	11	52.4
19. 家務訓練	3	14.3
20. 學校的支持與協助	4	19.0
21. 工作技能訓練	11	52.4
22. 重新鑑定	1	4.8

（一）家人支持與協助

- 1.案母協助。如：10701#28、10706#46、10711#31...。
- 2.案父協助。如：10704#65、10706#41...。
- 3.案家協助。如：10702#26、10703#18、10715#22...。

（二）尋求職場的自然支持

- 1.職場自然支持者協助提供情緒支持與紓壓。如：10709#27、10766#31。
- 2.職場自然支持者協助適應環境。如：10743#20、10763#21。
- 3.職場自然支持者協助督促工作技能與產能。如：10766#31。

（三）參加成長（支持）團體

- 1.參與情緒紓壓團體。如：10709#26。
- 2.參與人際溝通表達團體。如：10708#23。
- 3.參與兩性社交、社交技巧表達團體。如：10701#33。

（四）安排繼續升學

- 1.取得學歷管道，如：透過同等學力考試、唸補校等方式取得國/高中學歷。如：10744#17。

（五）安排職業訓練

- 1.特定職類的職業訓練。如：10704#43、10714#20。
- 2.無特定職類的職業訓練。如：10709#16。
- 3.身心障礙者職業訓練專班。如：10704#43。

（六）安排就醫檢查

- 1.醫療復健。如：10708#20、10714#46。
- 2.聽力檢測。如：10755#22。
- 3.眼科檢查。如：10766#27。

（七）安排心理輔導

- 1.情緒與壓力調適。如：10701#35。
- 2.人際社交技巧。如：10704#48、10711#37。
- 3.兩性互動。如：10717#53。
- 4.職涯諮商。如：10709#13。

（八）安排庇護性的工作場所。

(九) 安排支持性的工作場所。

(十) 調整/給予就業輔具

- 1.溝通輔具。如：10702#31。
- 2.工作檢核表。如：10702#31。
- 3.遠距搬運推車。如：10706#30。
- 4.記憶輔助工具。如：10710#26。

(十一) 職務再設計。

(十二) 留意工作時的特殊需求

- 1.情緒支持輔導。如：10703#30。
- 2.無需大量口語應對，或有固定話術。如：10707#22。
- 3.體耐力不足，搭配適度休息。如：10715#33。

(十三) 工作時的輔助策略

- 1.給予明確要求依照步驟。如：10715#27。
- 2.讓案主比較自己的方法與督導方法的成果。如：10715#29。
- 3.將事情記錄在筆記本上。如：10763#23。

(十四) 工作時交通上的協助-交通訓練。如：10715#25、10717#52。

(十五) 協助職業生涯的規劃/求職技巧

- 1.履歷表撰寫、面試技巧演練。如：10714#50、10717#54。
- 2.職場概念之職前團體/講座。如：10715#28。
- 3.認識職種之職場體驗活動。如：10715#28。

(十六) 協助日常生活、居家照顧

- 1.均衡飲食、控制體重。如：10701#30、10703#19、10707#15、10743#18。

2.使用行動輔具(如：單拐)提升穩定度。如：10755#20。

(十七) 生理訓練

- 1.體耐力相關運動(快走、跑步、游泳、墊上運動-仰臥起坐)、活動(散步、騎腳踏車、上下樓梯)。如：10701#29、10702#28、10706#42、10711#32、10714#47、10715#26、10704#44、10755#19、10766#30。
- 2.手功能訓練(夾豆、丟球、拼圖、摺紙、釘書機操作、撕膠台膠帶、打蛋、切水果)。如：10701#31、10717#45。
- 3.肌力訓練，如臂力訓練(啞鈴肩推、啞鈴彎舉)、下肢肌力訓練(抬腿訓練)。如：10704#45、10744#30。
- 4.工作耐力訓練，如逐步增加工時以提升工作體耐力。如：10702#40、10715#34。
- 5.教導正確工作姿勢。如：10708#30。
- 6.諮詢專業人員規劃運動處方。如：10744#33、10766#29。

(十八) 搭配增強策略

- 1.運用增強物(含獎勵品、零用金)、社會性增強、活動增強物(參與喜愛的活動)提升動機。如：10701#32、10704#63、10706#55、10711#39、10714#60、10715#23、10766#38。
- 2.運用增強物(含獎勵品、零用金)維持正向行為。如：10702#32、。
- 3.運用社會性增強(鼓勵、稱讚、公開表揚)建構成就感、自信心。如：10701#39、10702#36、10704#50、10717#59。
- 4.搭配增強設計(如：短中長期目標設定獎勵)，進行技能訓練。如：10715#32、10717#47。

(十九) 家務訓練

- 1.訓練工作技能，含掃地、拖地、擦拭、洗碗、摺衣等。如：10702#27、

10715#24。

2.訓練工作體耐力。如：10702#29。

(二十) 學校的支持與協助-含導師、學校輔導室、資源教室。如：

10704#47、10706#44、10717#44。

(二十一) 工作技能訓練

1.特定技能訓練，如中餐烹調、電腦文書、清潔等。如：10704#51、10711#33、10717#49、10744#34。

2.技能學習方式，含指導工作細節、實作演練、提示修正、拍攝影片或筆記記錄複習、逐步褪除提示、密集練習等。如：10707#19、10708#27、10708#28、10708#29、10709#28、10711#36、10717#48。

3.工作速度訓練，含不定時口頭督促、密集練習、等。如：10706#54、10714#59、10715#31、10717#46。

(二十二) 重新鑑定

1.認知鑑定。如：10763#2-建議案主將來重新鑑定時，可做認知能力方面的評估。

貳、職業輔導評量報告之運用與建議執行情形

職業輔導評量服務結案後，職評人員追蹤職業輔導評量結果之運用與建議執行情形。現行《推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫》（2019年修訂）訂定服務評鑑參考指標之中，將成果運用著重在職重個管員是否將職評建議或策略應用於職業重建服務計畫中，並按照職評結果提供後續服務。

職評人員綜合彙整職評評量結果，依據服務使用者之身心功能水準、職業重建助力與阻力情形，提供適性工作型態之建議；在職評結果說明會議中進行說明並提出討論。與會人員包含服務使用者、轉介職重個管

員、職評人員，有時服務使用者之重要他人亦一同參與。通常在會議最後將決議後續職業重建服務方向，但會議上若無法立即決議，則由職重個管員再後續追蹤服務使用者或其家長、家屬之意見。

綜合分析 70 位職評個案結案後追蹤服務結果，以及問卷調查、質性訪談資料，從服務使用者、職重個管員、就業服務員之觀點，討論職業輔導評量報告之運用與建議執行情形，包括：職評報告安置建議符合情形、職業輔導評量報告後續運用情形。

一、職評報告安置建議符合情形

以下從職評結案後追蹤服務資料了解職重個管員提供職重服務方向，以及問卷資料所提供之服務使用者現況，分別討論職評報告安置建議符合情形。

（一）職重服務方向與職評安置建議符合情形

經分析 70 位職評個案結案後追蹤服務結果，可發現其職重服務方向符合職評建議者 55 人（78.6%），不符合者 15 人（21.4%）。

而符合職評建議者之中，職評結案後 6 個月內、完成三次追蹤服務時，已成功就業為 37 人（52.9%）；職重人員協助持續媒合者 10 人（14.3%）。其他情形 8 人（11.4%），情形包括原實習職場留用或完成職訓後推介而未派支持性就服，參與庇護性職場見習方案，使用工作內容與酬償近似庇護職場之替代性資源等。分析結果詳如表 4-2-5。

（二）服務使用者現況與職評安置建議符合情形

經分析 57 份服務使用者問卷資料，並交叉比對職評報告建議與先前追蹤服務紀錄，服務使用者現況符合職評建議者 39 人（68.4%），不符合者 17 人（29.8%），其他-尚未確認服務方向 1 人

(1.8%)。分析結果詳如表 4-2-6。

表 4-2-5 職重服務方向與職評安置建議符合情形(n=70)

職評建議 安置型態 (人數/ 百分比)	不符合 職評建議	符合職評建議			總計
	不符合 小計	成功安置	符合情形 持續媒合中	其他*2	符合 小計
支持性就業	0 (0.0%)	9 (60.0%)	4 (26.7%)	2 (13.3%)	15 (100%)
職場見習方案	0 (0.0%)	1 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100%)
庇護性就業	13 (29.5%)	20 (45.5%)	6 (13.6%)	5 (11.4%)	31 (70.5%)
社政機構	1 (25.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	3 (75.0%)
職業訓練	1 (25.0%)	3 (75.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (75.0%)
其他*1	0 (0.0%)	2 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100%)
合計	15 (21.4%)	37 (52.9%)	10 (14.3%)	8 (11.4%)	55 (78.6%)
					70 (100%)

*1 職評建議安置型態-其他：衛政精神復健方案/中心/工作坊。

*2 符合情形-其他：(1)支持性 2 人-1 人為原實習職場留用、1 人經陽光汽美職訓提升就業準備後推介就業，故無派支持性就服協助。(2)庇護性 5 人-4 人參與庇護職場見習方案、1 人使用替代性資源(參與協會志工工作並領取與庇護薪資相當之獎勵金)。(3)社政機構 1 人-案主為學校學生，待畢業後由校方協助社政轉銜。

表 4-2-6 服務使用者現況與職評安置建議符合情形(n=57)

職評建議安置型態 (人數/百分比)	不符合 職評建議	符合 職評建議	其他*2	總計
支持性就業	2 (22.2%)	6 (66.7%)	1 (11.1%)	9 (100.0%)
職場見習方案	0 (0.0%)	1 (100%)	0 (0.0%)	1 (100%)
庇護性就業	12 (30.8%)	27 (69.2%)	0 (0.0%)	39 (100%)
社政機構	2 (50.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	4 (100%)
職業訓練	1 (33.3%)	2 (66.7%)	0 (0.0%)	3 (100%)
其他*1	0 (0.0%)	1 (100%)	0 (0.0%)	1 (100%)
合計	17 (29.8%)	39 (68.4%)	1 (1.8%)	57 (100%)

*1 職評建議安置型態-其他：衛政精神復健方案/中心/工作坊。

*2 符合情形-其他：支持性 1 人，案主搬家，轉外縣市職管開案評估中。

進一步比較前後安置建議符合情形，可發現有 9 人為原先職重服務方向符合職評建議，但問卷調查時服務使用者現況為不符合職評建議。情形包括：

- 1.服務方向原本符合職評建議，但媒合職缺或連結資源有困難，長期服務皆未能成功安置。此情形共有 3 人，其中 2 人已安置

社政機構(職評報告未提供此建議);1人因無合適資源而先結束服務。

2.服務方向原本符合職評建議,但職場適應有困難、未能穩定就業。此情形共有2人,其中1人因幻聽干擾無法繼續工作,已使用衛政精神復建服務(職評報告未提供此建議);1人因歷經二次就業失敗想要先休息,主動表示不需職重服務。

3.服務方向原本符合職評建議,但後續需求改變而未再接受職業重建服務。此情形共有2人,其中1人搬家至外縣市陪伴案母,暫無求職需求;1人原本在庇護職場安置,但欲自行求職而離場。

4.服務方向原本符合職評建議,但有其他資源條件支持而嘗試在一般職場就業。此情形有1人,欲連結庇護性職缺,但經學校開發友善包容職場而改由支持性就業服務(職評報告未提供此建議),在協助下達穩定就業結案。

5.確認後續方向為社政安置,但並未使用相關服務。此情形有1人,在職評結果說明會議討論後續方向為社政安置,但目前案主並未安置社政機構。

二、職業輔導評量報告後續運用情形

以下從問卷調查與訪談資料,分別討論服務使用者、職重個管員、就業服務員對於職業輔導評量報告之後續運用情形。

(一) 服務使用者之意見

1.問卷調查結果

經分析57份服務使用者問卷資料,分析結果如表4-2-7。

表 4-2-7 服務使用者應用職評報告情形(n=57)

項目	人數	百分比(%)
3-1 您覺得職業輔導評量報告的建議內容，對您/受評者是否有幫助？		
非常有幫助	23	40.4
有些幫助	19	33.3
普通	13	22.8
很少幫助	1	1.8
完全沒幫助	0	0.0
遺漏未填/忘記了	1	1.8
3-2 您覺得職業輔導評量報告的建議內容，需要您/受評者配合去執行的部份，是否合宜適當且可以執行？		
合宜適當且可以執行	46	80.7
合宜適當但無法配合	6	10.5
不可行	0	0.0
不清楚職評報告的結果	5	8.8
3-3 您/受評者 的職重個管員、就業服務員或相關人員有無依照職業輔導評量的建議來提供後續服務嗎？		
有	44	77.2
沒有	3	5.3
不清楚	9	15.8
遺漏未填	1	1.8

題項 3-1「職評報告建議內容的助益程度」中，服務使用者（或重要他人）覺得「非常有幫助」與「有些幫助」的比例為 73.7%，「普通」為 22.8%，「很少幫助」、「完全沒幫助」為 1.8%，未填答為 1.8%。如以滿分 5 分計算題項平均數為 4.14 分（標準差 0.841 分）。其中有 1 位受訪者覺得職評報告建議內容對服務使用者幫助很少（服務使用者係由學校導師推介一般性就業），但未進一步提供質性意見。

題項 3-2「職評報告建議內容適切與可執行情形」中，服務使用者（或重要他人）覺得「合宜適當且可以執行」比例為 80.7%，「合宜適當但無法配合」為 10.5%，「不可行」為 0.0%，「不清楚職評報告的結果」為 8.8%。

題項 3-3「後續服務人員依照職評建議提供服務情形」中，服務使用者（或重要他人）覺得「有依建議服務」比例為 77.2%，「沒有依照建議」為 5.3%，「不清楚」為 15.8%，未填答為 1.8%。其中有 3 位受訪者表示職重個管員、就業服務員或相關人員並未依照職評建議來提供後續服務（1 位服務使用者係為一般性就業，2 位職評建議社政安置但服務使用者現並無安置機構），但未進一步提供質性意見。

2.質性意見：綜合分析服務使用者問卷、訪談服務使用者與重要他人之質性意見，意見內容歸納出以下幾點：

(1)依照建議策略執行且順利。情形包括：

A.安置方向與職種符合預期，順利配合執行。如：SW1-1081031#10-1

SW1：因為其實要來之前，我們大概心理有底說，他大概真的如果出去做，什麼工作職種是適合，但是透過職評是又再去驗證我們的評估應該是可行的。

訪員：嗯嗯

SW1：對！所以他(職評員)那時候跟我說他(個案)比較適合清潔這種，大概心裡也覺得說應該是就是往這個走，會對他比較好。

B.安置方向與職種符合個人優勢，順利執行。如：CL2-1081109#9-2

CL2 母：...他找的工作就是不太順利，他(職評員)會建議他(CL2)去庇護工場，後來建議他去庇護工場，他說也要看看有沒有缺，然後

再去庇護工場。後來就真的有一個職缺，很快的，馬上就一個職缺，然後有另外一個人要跟他競爭！

訪員：競爭！

CL2 母：對對，競爭，所以他的機率就比較高，因為他有去那個麵包廠工作過...

CL2 母：做過！所以他就表現的好...

訪員：比較有優勢這樣子厚！

CL2 母：對！所以他就上，那一個就沒上！

C.依建議執行體能訓練。如：SW1-1081031#15-1

SW1：...建議其實都還是有做啦！譬如說像體適能，他本來...就在我們中心內...一直都有在做，但我們後來去把這個跟最後一個獨立表現拉在一起。因為後來確定他要出去就業，就作業活動他是沒有進到班級，他其實是我們每天幫他規劃他要做的清潔工作內容，他一整天都是在做清潔，他沒有進班。因為進班其實會有很多靜態課程，那他就變成說我們就是單以清潔這個東西去加強訓練...

訪員：一直都在做這個個別化的體能跟清潔工作訓練....

D.依建議執行工作品質與速度訓練。如：SW1-1081031#15-2

SW1：像這些也都是結合獨立的一些作業活動，譬如說就是發現他這個禮拜可以，譬如說完成一間廁所可以在 20 分鐘內...

SW1：那我們就會在下一週跟他講說，那你試試看 15 分鐘內你完成。

SW1：但是這中間就會發現他速度可以達成的時候，品質就是會沒那麼好！所以我們後來發現還是要給他充足的時間，然後讓他去維持

品質為主！

訪員：是！

SW1：因為你給他時間，他就會開始慌，搞的亂七八糟！

E.依建議執行工作流程時間管理訓練。如：SW1-1081031#16-2

SW1：這當然也就是我們給他的一整張一週要做的清潔工作，有哪一些東西通通都是視覺提示的表格，他自己會收藏好...

SW1：所以他要做什麼事情，大家不用去盯他，他自己會去！

SW1：然後包含他什麼時間，譬如說做完這個，幾點開始做，然後下一項工作幾點，他會登記嘛！所以我們也會去看說，跟每天我們幫你預定的時間有沒有落差！

F.依建議建立職場自然支持者。如：CL1-1081025#7-1

訪員：...有一個建議是說你在職場上要有一個職場上的支持者來幫你做工作指導，或者是鼓勵你，那像這個的話，後來職場上有那個JC1 老師有幫你找職場上的支持者嗎？

CL1：嗯！

訪員：有！你知道你們哪邊跟你關係最好？誰跟你最麻吉？...(略)....好同事什麼之類的嗎？好朋友嗎？在職場上...

CL1：只有有時候跟協理聊起來一些。

訪員：跟協理哦？！那不是長官嗎？

CL1：對啊！

訪員：你跟長官關係比較好是不是？

CL1：對啊！因為面試也是...，我第一次面試也是他帶的。

G 依建議策略輔助學習與記憶。如：CL3-1081111#6-3、7-1

訪員：你有什麼方法幫助自己記嗎？

CL3：就是平常就要多看看筆記本啊！

訪員：所以你有筆記本？

CL3：對啊！

訪員：然後工作會做紀錄這樣子？回去再看這樣？

CL3：嗯！對啊！老師就說要記起來啊！

訪員：老師說要記起來這樣子！

CL3：嗯！然後就唸給我聽，我就寫起來！然後就說...，另外一個老師就說，叫我們每天早上都要翻開來看一次啊！

H.工作速度偏慢，職場做工作調整。如：CL1-1081025#9-2

訪員：...評估的時候有發現速度可能做的有比較慢一點。那你後來實際工作的時候，有遇到這個工作速度，感覺好像來不及的這種問題嗎？

CL1：有啊！

訪員：有？

CL1：剛開始的時候。

訪員：剛開始的時候做比較慢...

CL1：對！

訪員：那後來是要怎麼處理、或怎麼訓練嗎？

CL1：就沒有。就是阿姨他們幫忙分擔做。

(2)依照建議策略執行但出現波折或困難。情形包括：

A.有嘗試運用輔具但遺失而用替代策略。如：CL1-1081025#
5-2、5-3、11-3、12-1。

訪員：...視力問題，那時候有建議眼鏡是嗎？

CL1：嗯！

訪員：那你後來有再去檢查眼睛什麼的嗎？

CL1：有啊！就把眼鏡搞丟了！

訪員：啊？

CL1：因為有一次在公司上課，就是下課的時候沒有把眼鏡帶走，就不知道跑去哪裡了！

訪員：...那你有眼鏡跟沒眼鏡對你工作來說有影響嗎？

CL1：沒有影響。因為我就是坐公車才會把眼鏡帶上，只是沒有辦法看到遠的地方。

訪員：哦！是因為太遠了會看不清楚！那你現在坐公車怎麼辦？

CL1：就是看到很前面，就直接攔車！

訪員：近一點，有看到的時候再攔是不是？

CL1：對啊！因為太遠我看不到！

CL1：而且有一次，有兩個都是公車跑掉了，因為離公車太近了，公車就直接走了！

訪員：走掉了！那你下班時間很晚嗎？那你這樣晚上那個公車號碼是不是更看不清楚了？

CL1：對啊！就是還要到很前面才看到。

訪員：那會很晚坐不到車回家嗎？

CL1：有時候，有時候沒有公車的時候，因為十點多加班的時候。

訪員：那你就怎麼處理？

CL1：就是直接搭計程車，或是走路回去。

CL1：...因為以前是戴遠的，眼睛可以看到很多沒洗的東西，現在還是有一點點...

訪員：還是有沒洗乾淨的哦？

CL1：不是，還有一點點沒看到東西送來。

訪員：沒看到東西送來。那你怎麼辦？

CL1：啊？就是....

訪員：等人家叫哦？

CL1：不是。就是廚師...，有幾次廚師都看我戴眼鏡，廚師都把鍋子故意拿很近，讓我這樣看的到就直接拿給我洗。

訪員：哦，是哦！

CL1：對啊！廚師也知道我有戴眼鏡。

訪員：那所以你現在沒戴眼鏡的話，就拿近一點給你哦？是這樣子嗎？

CL1：對啊。廚師就假如他們在忙的時候，他就是讓我自己去推東西過去洗，因為廚師有固定的位子可以...，就是放桶子在那。

B.嘗試運用輔具但不習慣使用。如：SW1-1081031#10-3、11-1

SW1：...像第一條改善視力問題，他在職評結束後，我就馬上帶他去配鏡了！那因為他很常都不戴眼鏡，所以突然戴眼鏡的時候，確實對他來講也是一個習慣的問題，所以他戴常常就是他會想要把它拿下來，因為他不習慣！

SW1：...然後他可能也不太習慣，尤其是低頭在做我們中心的一些打掃的時候，他會覺得怪怪的，怎麼東西都好像浮浮的，所以他就會很經常的要把它拿下來，然後有一次我們規範了他好一段時間，然後讓他就是都戴著，但是其實到後來一樣...

訪員：不見了...

SW1：不見了！因為他就亂丟，眼鏡就不見了！然後現在要帶他再去配眼鏡，他就覺得說他不要戴眼鏡反而還比較好做事...

C.策略執行後仍難立即改善問題。如：CL2-1081109#14-3、21-1

訪員：你有問 JC2 老師說，哪一些部份應該還要再加強訓練的嗎？

CL2：他有，就是我比較空閒的時候，我就邊做他邊講...昨天他就有跟我說，就說你都照自己的方式去做...

訪員：是厚...跟那個報告一年前寫的是這樣，現在也都這樣...

案母：那你也沒有聽老師在講啊！

CL2：可是但是我...，他有說你有就是你的缺點是這個，可是你還是有些部份還算可以這樣子！

CL2：是還可以啦！但是偶爾會講一下這樣子！

訪員：偶爾會講一下！主要被講是被講什麼？

CL2：就是說速度上的問題比較需要加強之類的！

訪員：速度哦？！還是會有因為速度被唸是不是？

CL2：有啊！有！是有！

案母：...速度怎麼會趕不上？！

CL2：因為有…，不知道，就是有時候就洗東西的時候洗太慢…

D.策略執行後仍有其他的問題。如：CL3-1081111#33-2、33-3。

訪員：所以你們工作的時候，不能拿一張單子貼在牆壁上，一邊看一邊拿？

CL3：有啊！老師有貼啊！

訪員：所以你就看著那個單子，一邊看一邊拿…

CL3：我抓完料有時候會看一下我有沒有抓錯！

訪員：那這樣很好啊！

CL3：可是什麼火鍋料，什麼抓什麼東西，都還要背耶！

訪員：所以你工作的時候沒有辦法…，沒有太多時間可以看是嗎？

CL3：有啊！抓完就趕快看一下，有時候，就看有沒有少抓什麼料，香菇、蛤蠣、花椰菜、金針菇、青江菜、玉米筍、蒟蒻！

訪員：所以你應該…，如果你有照著就是抓一抓，然後再看一下的話，應該不會抓錯啦！

CL3：就抓的有點慢！

訪員：哦，主要是慢的問題！

CL3：嗯！對啊！老師都出餐出的很快，很緊張，對啊！

E.安置方向與職種符合期待，但職缺等候期程偏久。如：CL3-1081111#11-1、19-3

CL3：...第一次就帶我去試賣，然後我就覺得...

訪員：你就很喜歡那個？

CL3：對啊！

訪員：就沒有想說再去看看別間的工作怎麼樣？

CL3：就先做看看，做一段時間看看啊！

訪員：因為這一個 VE3 老師幫你評估完是 12 月嘛...

CL3：是哦？這麼久了哦？

訪員：對啊！然後你後來去 Q 庇護工場是幾月的時候啊？

CL3：六月！

訪員：也是等了...等了差不多半年...

CL3：老師就說他沒那麼快啊！

訪員：之前你在 S 工作坊，等了這半年啊，你家裡的人會跟你說「不要等了，趕快去別的地方...」？

CL3：沒有沒有！他們說繼續等！看我要不要繼續等！看我啊！

訪員：就看你的決定這樣子。

CL3：對啊！都看我啊！

訪員：了解！那你那時候決定要繼續等...

CL3：就是抱著一點點的希望！

F.接受服務後仍然沒有工作。如：CQ10747。

CQ10747-仍然沒有工作。

(3)未執行建議策略。情形包括：

A.個人狀況有困難配合執行。如：CQ10724、CQ10751、CL2-1081109#13-2。

CQ10724-因為我是帕金森病患者，執行配合可能只有 50%的成效。

CQ10751-沒有信心，路途不熟。

訪員：...譬如說像這個工作薪資的管理的部份，現在因為你現在賺的薪水跟以前比起來還是比較少一點嘛！

案母：嗯！對啊！

訪員：那你現在薪資分配運用上，大概是媽媽跟你們有怎麼討論怎麼分嗎？

CL2：沒有，是...

案母：沒有！他平常沒有花什麼錢，都存在銀行裡。

B.個人所處環境出現困難而無法執行。如：CQ10769。

CQ10769-(電訪案母)案主自己想去就服中心找工作，但案母車禍無法帶她去。

C.不記得有這項建議，或沒有使用該項輔助策略。如：CL1-1081025#7-1、8-2，CL3-1081111#23-2、24-2。

訪員：...你那時候開會的時候，有討論說有做什麼體力訓練、體能訓練的嗎？...不記得了？

CL1：不記得！

訪員：...我看一下，工作獨立性、時間管理，你工作的時候會有需要管理時間，就是安排流程這樣子的要求嗎？還是你的工作就是固定一直洗碗一直洗碗？

CL1：一直洗碗洗碗，吃完....，就是十點半吃到十一點是我們員工餐結束的時候，就是十一點就要直接下去擦，就直接上樓洗碗。

訪員：...(略)...你剛開始去的時候呢？剛開始去的時候，因為都不熟悉，那你是怎麼慢慢知道說幾點要幹嘛？幾點要幹嘛？！

CL1：(沉默)

訪員：就帶過一次，就知道了？

CL1：對啊。帶過一次就知道了！

訪員：所以不會給你一些什麼表啊什麼的給你看？

CL1：沒有。

CL3：S 工作坊還要寫「真好手冊」！

訪員：「真好手冊」！

CL3：對啊！然後有寫讓你壓力，感到壓力的事情是什麼！

訪員：對對對！

CL3：還有叫我們做兩本筆記本，然後有覺得自己緊張就要寫一下。

訪員：...那你現在還有在寫這個壓力筆記本嗎？

CL3：筆記本...沒...

訪員：是哦！了解！那所以這個那個情緒的那個檢核表，後來就是離開
S 工作坊以後，現在就都沒有、不用寫了，就沒寫了？

CL3：沒有、沒有寫啊！

(4)建議輔導策略有所不足。情形包括：

A.評量結果仍有些不足或與實際表現有落差。如：SW1-
1081031#27-1。

訪員：那有沒有什麼樣，譬如說他在就業中遇到的一些問題或困難，但是我們職評報告其實沒有特別回應到或提到的？！就是在評估，是不是當初可以再加評什麼的，類似這樣子的部份嗎？

SW1：人際的部份其實因為，其實他在這一個職場試作當中，其實他就只有一個阿姨陪同帶，所以人際的部份會...，因為就是一次性，所以感覺上寫都寫他好像還滿...平穩的。然後職評員這邊有用到的一些，譬如說有衝突，大概就是我這邊提供給他的一個...

訪員：用史料搭配說...

SW1：狀況。對對對！或是說有針對這個資料再問過他，他自己講出來的東西，那就變成說人際這一塊就比較沒有看到他該有的特質...

SW1：...(略)...那變成說在這一塊就變的比較沒有提到，因為他雖然有

建議說可以帶一個自然支持者，但是因為他的特質沒有出來的話，其實到後來連自然支持者也不見得可以包容他，我覺得這是報告裡面就是可以再多增加的地方！

(二) 職重個管員之意見

1. 問卷調查結果

經分析 69 份職重個管員問卷資料，分析結果如表 4-2-8。

表 4-2-8 職重個管員應用職評報告情形(n=69)

項目	人次	百分比(%)
4-1 您覺得職業輔導評量報告的「綜合建議」內容，是否適切可行？		
適切可行	55	79.7
適切但無法配合	13	18.8
不可行	1	1.4
4-2 您是否有應用這份職評報告「安置建議」內容在個案身上？		
是	57	82.6
否	12	17.4
否1-職管依建議與個案討論但個案拒絕	11	15.9
否2-職管未依職評安置建議與個案討論	1	1.4
4-3 您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？		
是 (運用情形為複選)	66	95.7
1.運用職評報告所載資料充實個案職重評估表(C表)內容	63	91.3
2.用職評報告建議與個案討論和擬定職重計畫(D表)	57	82.6
3.在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略	50	72.5
4.追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形	28	40.6
否	3	4.3
4-4 您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？		
非常有幫助	37	53.6
有些幫助	28	40.6
普通	3	4.3
很少幫助	1	1.4
完全沒幫助	0	0.0

(續)

表 4-2-8(續) 職重個管員應用職評報告情形(n=69)

項目	人次	百分比(%)
4-5 您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？(複選)		
1有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢	54	78.3
2有助於了解個案的工作人格	36	52.2
3有助於了解個案的職業興趣	26	37.7
4有助於了解個案的工作技能表現水準	39	56.5
5有助於擬定個案的職業重建計畫	48	69.6
6有助於了解個案的就業輔具及職務再設計需求	13	18.8
7有助於了解個案的職業性向	26	37.7
8有提供個案未來可能就業之工作環境分析	27	39.1
9有助於選擇職業訓練類別	10	14.5
10有助於未來職業生涯的規劃	16	23.2
11有助於選擇合適的就業/安置型態	52	75.4
12更了解後續就業所需的支持系統/支持條件	40	58.0
13讓家人更了解個案的就業潛能	35	50.7
14讓個案更了解自己的現況與就業需求(如：輔導策略、職種等)	34	49.3
4-6 您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？		
沒有困難	48	69.6
有困難 (困難情形為複選)	21	30.4
1.困難1個案缺乏配合的意願	10	14.5
2.困難2家人無法配合	9	13.0
3.困難3無法找到合適工作	4	5.8
4.困難4無法提供合適的訓練環境	1	1.4
5.困難5職場主管不支持	0	0.0
6.困難6經費支援不足	0	0.0
7.困難7缺乏職重資源，協助執行報告書之建議	2	2.9
8.困難8缺乏相關社會/教育/衛生/其他等資源，協助執行報告書之建議	0	0.0
9.困難9執行相關策略後，就業問題並無改善	0	0.0
10.困難10其它	3	4.3

題項 4-1「職評報告建議內容適切與可執行情形」中，職重個管員覺得「適切可行」比例為 79.7%，「適切但無法配合」為 18.8%，「不可行」為 1.4%。受訪者表示不可行的原因是「即使採用職評建議策略，但案主表現仍未達庇護工場要求而下線」。

題項 4-2「應用職評報告安置建議情形」中，職重個管員有應用比例為 82.6%，未應用為 17.4%；未應用情形包括「職管依建議與個案討論但個案拒絕」(15.9%)、「職管未依職評安置建議與個案討論」(1.4%)。受訪者表示未依職評安置建議與個案討論的情形是，正當準備依報告安置庇護職缺時，案主在某協會從事志工服務工作，酬償與庇護工場薪資相當，且可提供情緒與工作學習的支持輔導，工作內涵符合案主需求，故職重個管員後續未再提供庇護性工作。

題項 4-3「應用職評報告內容情形」中，職重個管員有應用比例為 95.7%，未應用為 4.3%。運用情形以「運用職評報告所載資料充實個案職重評估表(C 表)內容」(91.3%)為最多，其次為「用職評報告建議與個案討論和擬定職重計畫(D 表)」(82.6%)，「在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略」(72.5%)、「追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形」(40.6%)再次之。

題項 4-4「職評報告對服務的助益程度」中，職重個管員覺得「非常有幫助」與「有些幫助」的比例為 94.2%，「普通」為 4.3%，「很少幫助」、「完全沒幫助」為 1.4%。如以滿分 5 分計算題項平均數為 4.46 分（標準差 0.655 分）。有 1 位職重個管員覺得職評報告對服務幫助很少，主要是因為案家選擇升學而拒絕就業服務，故無法運用職評報告於服務中。

題項 4-5「應用職評報告助益之處」中，職重個管員覺得職評報告應用在個案服務的助益，以「有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢」(78.3%)為最多，其次為「有助於選擇合適的就業/安置型態」(75.4%)，第三為「有助於擬定個案的職業重建計畫」(69.6%)。再次之為「更了解後續就業所需的支持系統/支持條件」(58.0%)、「有助於了解個案的工作技能表現水準」(56.5%)、「有助於了解個案的工作人格」(52.2%)、「讓家人更

了解個案的就業潛能」(50.7%)等。

題項 4-6「應用職評報告的困難」中，職重個管員覺得應用「沒有困難」比例為 69.6%，「有困難」為 30.4%。應用困難情形主要為「個案缺乏配合的意願」(14.5%)，其次為「家人無法配合」(13.0%)，「無法找到合適工作」(5.8%)再次之。

2.質性意見：綜合分析職重個管員問卷、訪談職重個管員之質性意見，意見內容歸納出以下幾點：

(1)依照職評建議執行且順利。情形包括：

A.透過評估過程回饋機制，增進個案與案家對於安置建議的接受度。如：RQ10733#5、RQ10758#5。

RQ10733#5、RQ10758#5-職評員在評估過程有適度回應案家人關於案主的評估狀況，最後案家人願意接受安置建議。

RQ10768#5-職評員在評估過程運用不同工作類型的情境，觀察案主的反應與工作行為，並適時回饋案主，增進案主對自己的現況能力有更具體的了解，最後能接受安置建議。

B.補充職業重建服務評量表內容。如：RC2-1081106#21-2、RC3-1081107#16-2。

訪員：那以這個個案來說，你搜集到的資料應該滿完整的，所以你職評之後還有再修你的 C 表嗎？

RC2：但這個個案的部份的話就是說，他其實有一些就是，他的一些學習的特性的部份容易遺忘這一塊，其實我那時候好像沒有寫的這麼仔細，所以這一塊的部份的話，就是說我應該有回修我勾的部

份...

RC3：通常我會用他在幾個地方，第一個是我會去補我自己的 C 表，看看有沒有職評...可以詳細加上去的，像有些勾他轉介目的的幾個點，那邊的那幾個欄位，我一定會再補資料回去...

訪員：哦，了解！

RC3：就是轉介目的！

訪員：就是 C 表，然後旁邊有一個...

RC3：勾那個轉介的目的...

訪員：深入評估的那個...

RC3：深入評估！因為我會勾那個就表示我這一點需要評啊！所以我一定會針對職評報告回去補那個 C 表，就是起碼有勾那邊會...，一定會補上去！

訪員：哦哦！是！

RC3：然後再來是最下面 C 表，下面那個什麼方向...，因為我一開始轉職評一定會先停在因為要確認他什麼什麼原因，然後什麼什麼東西轉介職評，那最後一定也會針對職評的安置建議去補充，像是例如說職評結果之後，因為他什麼什麼樣的狀況，所以建議去庇護職場。這個補完之後，然後再來就是助阻力，助阻力當然也會補一些...

C.協助擬定職業重建服務計畫。如：RC1-1080813#11-2，RC3-1081107#13-2、16-3。

訪員：...開完會了之後，你拿到了這份報告之後，你是怎麼樣去使用跟

運用？

RC1：當然會協助擬定我的 D 表，職業重建服務計畫，我會把它列在上面，像一些職評有建議到，像改善視力部份也 OK 了，一些體能的訓練、自我生活的管理的訓練...

RC3：主要是…，你說運用，主要是在那個輔導策略這個部份吧！對！因為他職評這邊給的比較多再更詳細現場的一些輔導策略，所以我在寫那個 D 表，D 表那個部份計畫的時候，就是...

訪員：有稍微用一下？

RC3：對對！參考滿多他的一些方式這樣！

RC3：...助阻力當然也會補一些。然後再來就是他需要什麼樣的服務計畫，然後接在服務計畫的也會針對裡面給的一些建議的方式，例如說學習策略，他可能是適合哪樣子的學習策略，那個我也會...

D.更了解個案職業重建需求，依需求做適性推介。如：RC1-1080813#16-3、17-3，RC3-1081107#12-2、12-3。

RC1：就是在計畫擬定之外，我可以看到阻助力的分析，那也可以了解說我之後在推介職場的時候，他的職業能力跟他的興趣是不是可以跟職場相配合、相匹配，那也是我會....像會考慮到人文的環境、職場的一些職場的環境是不是適合這個個案，它也可以提醒我、或提醒就服員。在推介職場的時候他(就服員)都會先問過我，因為像那樣的職類他有機會嗎？可不可以去試看看？其實那也是給我們做一個依據的參考，還有一些分析職場的環境，其實裡面都有講到，所以那個職場對他的需求性是怎麼樣的，適不適合...

RC1：像視力的部份在職評中已經改善了，那體能訓練因為他上線工作了，其實在職場上就是在考驗他的體力的部份。

訪員：不過還好，你說剛好中間有一大段....

RC1：他剛好一大段時間 2 個小時的休息。那自然支持者，我們看到職場其實是...他選擇職場是包容性滿大的，然後職場的一些關係建立是夠的。提供支持的部份，工作指導就是靠我們就服員在那邊撐著。加強記憶工序的部份，因為他做的就是很單純的洗碗...

訪員：所以是還好？

RC1：所以那個是還好！

RC3：然後他說他那天去實作的時候，他超開心的，他說去那邊好棒哦！他好喜歡！他很堅持要等 Q 庇護工場！所以他後來等了四個月，四個月還五個月才等到！對啊！他就是堅持要 Q 庇護工場。反而是他自己堅持，他就再也沒有想說要去其他家庇護工場，什麼 L 庇護工場、I 庇護工場，他不要，他就是要 Q 庇護工場！

RC3：那時候想說他住的地區有 T 庇護工場，那有缺人，那個 T 庇護工場也會有一些那個去外面義賣或什麼的...

RC3：我覺得他...，然後也有清潔，所以那時候我覺得他去 T 庇護工場，而且 T 庇護工場離他家更近，那時候我有問他說，要不要去 T 庇護工場？那時候也有缺人，他就不要！他就堅持不要！

訪員：連去看看都沒看？

RC3：都沒有！他都沒有！他很堅持要去 Q 庇護工場！

E.依建議建立職場自然支持者。如：RC1-1080813#14-3

RC1：其實那個職場是非常支持的。阿姨會利用中午休息時間，剛進場的時候，他會兩個小時吧！阿姨會帶他去超商買東西，或者會帶他去逛街，買他喜歡的東西送給他，其實剛開始那些阿姨對他非常好！

訪員：對他都很好！

RC1：甚至經理是很年輕的，他不會在現場，可是他的一舉一動其實阿姨都會跟他報告，所以剛開始那個職場…職場經理是很支持的，然後因為我們就服員跟他的關係…建立職場的關係是好的，所以職場自然支持者也很好。是後來他發生一些態度的問題，跟人家爭辯、吵架，阿姨才漸漸對他不高興，可是後來其實工作態度…行為稍微修正了一下，就不去跟人家直接爭吵，其實阿姨還是會照顧他。

F.工作速度偏慢，職場調整工作要求。如：RC1-1080813#17-3

訪員：所以這個品質速度、他洗碗速度是....

RC1：其實他要跟其他人比較起來是慢的，因為那邊跟他搭配的那個是肢體障礙者，其實他(肢障者)有一般...有長時間的洗碗工作經驗，所以他要跟誰比都是比較慢的，可是他...

訪員：他是在那個職場裡面最慢的？

RC1：對！算最慢的！如果加上他分心的話，那又會更慢！那所以職場也不會特別要求說他要達到什麼樣的程度，只是你不要停下來或分心，其實他們還在可以接受的程度！

(2)依照建議策略執行但出現波折或困難。情形包括：

A.無法媒合到合適職缺。如：RQ10735#4-1、RQ10755#4-1、RQ10758#4-1。

RQ10735#4-1-案主生理限制大且交通需案母支持，居住地區鄰近無適合的庇護職場，現以居家自學方式做安置。

RQ10755#4-1-無適合的庇護性資源。

RQ10758#4-1-無法安排到一個願意接受個案行為問題的庇護職場。

B.工作問題難改善，職場做工作調整。如：RC3-1081107#17-3。

RC3：對！講當然說有，但那後來我追蹤個案他的進步狀況，就是他這個焦慮情緒這件事情就是真的一直在...

RC3：都是存在的，沒辦法做什麼改善，然後常常容易分心或是事情忘記等等的這個，就是他們說就是一直都是這個樣子！沒辦法做太多的改變啦！那只能說可能是調整他的內容，職務內容或者是什麼樣的，或是可能之後會把他從內場的點調到外賣，因為他們那個人員是會可以兩區兩個不同職務內容是可以調整的。所以，他說這些部份沒辦法因為我們的輔導策略提供的一些建議去做改善。他(就服員)是這樣跟我說的，他(CL3)沒有進步太多，但是因為有一些東西可能就是個案他障礙的關係、的影響啦，所以後來他們就是可能調整一些職務的方式、工作時間或者是職務內容，去配合...，讓個案適應那個工作這樣子！對啊！他們後來是這樣跟我講啊！

(3)未執行建議策略。情形包括：

A.個人、案家意願影響安置建議的配合度。如：RQ10703#4-1、

RQ10709#4-1、RQ10718#4-3、RQ10751#4-3。

RQ10703#4-1-案主急於賺錢(成就感來源)而沒有參考後續職評安置建議。

RQ10709#4-1-案主後來不願配合職管員安置庇護工場學習，執行起來有困難。

RQ10718#4-3-因案家選擇升學而拒絕就業服務。

RQ10751#4-3-因個案加保工會，案母不希望因個案就業而讓工會的保險資格被退掉(拒絕職重服務)，經案妹同意結案。

B.案主、案家對於輔導策略配合意願較低而未能執行。如：

RQ10758#4-1、RQ10769#4-1，RC2-1081106#22-2

RQ10758#4-1-請案家與案主在家進行的相關訓練，案家與案主配合意願低，難以配合職評建議執行。

RQ10769#4-1-案主無配合意願，案家也無力改變。

訪員：所以那個金錢、薪資管理那些，沒有跟案家溝通過這件事情？

RC2：案家溝通過啊！就服也跟媽媽講過好幾次，只是後來...

訪員：媽媽能不能...

RC2：配合？！我後來就覺得這件事情，在追的過程中，我覺得這個東西是如果已經講過好幾次，如果說你都還沒有辦法去做，我後面就會覺得說，那可能這件事情能夠執行的...

訪員：機會不高？！

RC2：嗯！有可能！而且他後來在庇護工場，一開始錢那麼少，所以他可能也沒有辦法給他太多！他可以去使用的...

C.有些建議輔導策略在實際職場中困難執行。如：RQ10702#4-1，RC1-1080813#23-3。

RQ10702#4-1-案主有選擇性緘默，職評建議使用字卡輔助表達，但庇護工場面試時，職場表示由於工作現場繁忙，無法等待案主使用字卡來表達意思。

RC1：然後太繁瑣的事，有時候職評員給的建議或策略，不見得職場用的上！例如像庇護工場，他們可能...也許有一些是精神障礙者，會有情緒困擾的，職場願不願意花那麼多人力、或有沒有那麼多人力可以去做這件事，我覺得那個是我會思考的，因為我們在追蹤可能會針對那個項目會去追，有職場會這樣反應！

訪員：職場覺得說，可能沒有人力可以....

RC1：對！

訪員：可以配合執行這個策略！

RC1：對對對！尤其個案是比較有一些行為問題、或者是情緒、或疾病的問題。

D.未運用職評建議輔導策略，職場改運用其他策略。如：RC1-1080813#23-3。

訪員：...針對這個就業問題，職評報告曾經有給建議，說可能可以嘗試用什麼方式，然後就服員表示這些方式很困難執行？

RC1：他覺得不見得好用！他們也許會發展他們自己訓練的方式...

訪員：其他的策略！

RC1：對！

訪員：就是他不一定用...

RC1：用我們的方式...

訪員：同樣的一個問題，但是他不一定用的是職評建議的方式，可能是用他們覺得可能可以的方式，那用他們的方式，結果就業問題就有改善了？是這樣的意思嗎？

RC1：我覺得他們會去思考那一個方式好用，覺得我們的沒辦法使用的時候，可能他們就會發展他們自己的方式。

E.尚未執行建議輔導策略即有合適職缺媒合上線工作。如：

RC1-1080813#11-3。

RC1：...像一些職評有建議到，像改善視力部份也 OK 了，一些體能的訓練、自我生活的管理的訓練...

訪員：那後來真的有做嗎？

RC1：其實沒有！

訪員：沒有？！

RC1：對！因為他工作了！

訪員：很快就去工作了！

RC1：就上線了！所以那邊也沒有時間讓他訓練...

F.職場環境不同而未出現工作問題，故未執行該項建議策略。

如：RC2-1081106#18-2、18-3、19-3

RC2：...他在底護工場的話，好像還好，因為他後來在工作職場中，他在內場一直都有人，他工作要完成，要不然會影響下一個人。所

以說比較不會像他在一般職場的清潔工作，他要完全獨立，他沒有按照流程表，然後...

訪員：你說庇護工場因為是團隊工作...

RC2：他是團隊合作。

訪員：所以他比較不會出現剛剛那個工作問題？

RC2：對！他比較不會出現這個工作問題。而且可能他們的速度要求的部份，跟一般職場也不太一樣，所以這一塊的部份，時間管理的部份其實倒還好，他在工作中的影響其實不大。...(略)...工作管理在時間上面，以前在外面職場上的狀況，在庇護工場安置的時候，就沒有這個問題。因為他其實在裡面的工作配合的部份，他都是我洗好...，我可能洗好就是那一些盆子、碗或者是秤重的原料，你要洗完之後給下一個人去用，或者是要秤重，那個東西都是要接著，自動就會有人去要催促你，所以說那一塊的部份，就沒有未完成工作的狀況。

訪員：會不會也是因為庇護工場本身的工作內容或者是速度的要求，他剛好能力是可以構得上的，也不用人家催？

RC2：對！兩個都有！

RC2：...能不能穩定是最重要的一件事情！然後速度表現是不是符合職場的期待...

訪員：所以那時候其實你比較在意的是那個速度的部份...

RC2：嗯！

訪員：那他做服員是回報速度沒有問題是不是？

RC2：速度的部份不是有太大的問題...

(4)建議輔導策略有所不足。情形包括：

A.評量結果仍有些不足或與實際表現有落差。如：RC1-1080813#11-3、12-1、13-2。

訪員：分心在我們的職評報告裡面有提到的？

RC1：是比較沒有看到的！是後來有衍生一些問題...

RC1：他後來去職場上班，因為他後來安置機構裡面有認識一個學員，是後來才認識，所以他們兩個在交往。

RC1：...(略)...個案很不專心，他會把手機放在那邊，一直頻頻看，看有沒有來電，因為他們可能休息時間就要約出去了，那時候就服員非常擔心他一去不回....

訪員：那我們職評的過程當中，有辦法針對...就是有觀察...有任何的資料顯示他在職場適應當中可能會出現這個問題嗎？

RC1：沒有！

訪員：沒有...這個很難哦？

RC1：我覺得很多事情是要到職場裡面才看的到。

訪員：是不是也是因為他在機構當中...

RC1：因為他沒有任何工作經驗。

B.評量結果低估或未突顯部份問題對於就業的影響。如：RC1-1080813#15-3。

RC1：就像工作態度是在職評階段比較沒有看到的，所以那時候其實我也有跟大概跟職評員說一下，他的那個態度其實跟之前他在機構，他對比較嚴厲的人的方式、指導方式，他比較不能接受。就像那阿姨對他是比較大聲責罵的，其實他就會有反彈。雖然那時候在評估中沒有看到，可是從以前的職評轉介資料，就有知道說他可能在...

訪員：他(VE1)是寫說，他(CL1)喜歡那個鼓勵，溫和鼓勵。

RC1：對！人際互動....

訪員：接受指令嗎？工作挫折嗎？對於....

RC1：對於嚴厲的人會緊張，比較慌亂。

訪員：緊張慌亂，他沒有說他會頂嘴。

RC1：會！轉介資料有寫啦！

訪員：哦！轉介資料有寫哦？！

RC1：對！他會頂嘴！

訪員：或許他是很婉轉描述，不想要寫那麼負向？

RC1：對！其實轉介資料有很明確的講到！

(5)部份建議無法追蹤執行狀況。情形包括：

A.已結案，無法持續追蹤策略執行情形。如：RC2-1081106#17-2。

RC2：...我可能追三個月就結案，可是像這個個案他其實就是...，我推介完之後，我結案完之後，可能職評員還要再追一次，因為我們大概 12 月開會嘛，他一月就安置進去了。

訪員：還滿快的耶，他還滿順利的耶！

RC2：就變成說最後一次他就是應該是要問庇護工場的就服員，直接面對面問他，或者是看他的紀錄去追蹤之類的...(略)...

訪員：所以在這個個案在追蹤的時候，就是你接到職評員跟你討論說，策略的運用的情形時候，剛好第一次第二次是你可以回答，但是第三次的那時候，就是職評結案六個月的時候，你那時候其實你已經結案了？！

RC2：那時候我應該已經結案了！

訪員：所以其實你會覺得如果真的問他職評建議的運用情形的話，其實應該問...

RC2：可以問庇護工場！

訪員：就服...，庇護工場的就服會更了解這樣子？！

RC2：嗯嗯！

B.提供輔導策略供就服員參考，但無密切追蹤策略執行情形。
如：RC3-1081107#16-3、17-2。

RC3：這個就沒有！因為那個就是他是自己勾的東西啊，然後他我就比較沒有再去...，我有跟庇護工場口頭上面有跟他講過說有這個東西，那就是請庇護工場那邊要去就是提醒他，或是去注意他的有沒有在勾選這個...，所以後來我比較沒有再針對這個...，可是但是因為個案他在工作，有時候工作大家都在忙，所以我自己...

訪員：也沒有...

RC3：對！也沒有...就沒有再特別去...

RC3：因為他們工作坊他們有一個類似的東西，他們自己...

訪員：工作坊已經有囉？

RC3：他們自己有一個有一點類似，就是他們會勾選的東西，但是沒有…，不是像你們的那個情緒表這麼的詳細，但是有類似的東西勾！

訪員：但是庇護工場的部份，就單純提供這個訊息？

RC3：對啊！我就是提供他們這個訊息，然後給他們做參考，那執不執行就看他們那邊有沒有時間去做。

（三）就業服務員之意見

1.問卷調查結果

經分析 39 份就業服務員問卷資料，分析結果如表 4-2-9。

在題項 3-1「個案接受職評服務的資訊」、題項 3-2「個案職評資訊來源」中，就業服務員皆表示知道個案曾接受職業輔導評量服務，訊息來源主要為「職管員口頭告知」(71.8%)，其次為「職管員派案資料內檢附」(64.1%)，再次之為「職管員服務紀錄有提及」(43.6%)、「查詢職重個案管理系統」(28.2%)、「個案/案家告知、提供」(10.3%)。其他訊息來源則包括：4 份(10.3%)知道相關法規規定(《身心障礙者權益保障法》第 34 條第 2 項)庇護性就業者需先經過職業輔導評量評估；有 1 份(2.6%)表示職評員協助帶個案至職場試作評量故得知相關訊息。

題項 3-3「與專業人員討論職評報告」中，就業服務員有與相關專業人員討論職評報告知比例為 71.8%，未討論者 28.2%。其中，討論對象以「職管員」(51.3%)為最多，其次為「督導」(33.3%)，「職評員」(25.6%)、「就服員」(7.7%)再次之。

題項 3-6「職評報告建議內容適切與可執行情形」中，就業服務員覺得「適切可行」比例為 79.5%，「適切但無法配合」為 12.8%，「不可行」為 7.7%。受訪者表示不可行的原因是「沒有給

予處遇建議，期待再深入的描述」；「職評下的職種建議及安置跟實際案主是否勝任有些落差」；「個案的興趣是餐飲，不喜歡靜態工作；報告未提及個案從事重複性高的工作會睡著」。

表 4-2-9 就業服務員應用職評報告情形(n=39)

項目	人次	百分比(%)
3-1 接獲問卷之前，您是否知道這位個案曾接受職業輔導評量服務？		
是	39	100.0
否	0	0.0
3-2 承上題，您是從何得知個案有接受職評服務或個案的職評報告內容？(複選)		
1.職管員服務紀錄有提及	17	43.6
2.職管員派案資料內檢附	25	64.1
3.職管員口頭告知	28	71.8
4.查詢職重個案管理系統	11	28.2
5.個案/案家告知、提供	4	10.3
6.其他	5	12.8
3-3 您是否曾與職管員、職評員、督導或其他專業人員討論這位個案的職評報告內容？		
是 (討論對象為複選)	28	71.8
1.職管員	20	51.3
2.職評員	10	25.6
3.督導	13	33.3
4.其他：就服員	3	7.7
否	11	28.2
3-6 您覺得職業輔導評量報告的「綜合建議」內容，是否適切可行？		
適切可行	31	79.5
適切但無法配合	5	12.8
不可行	3	7.7
3-7 您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？		
是 (運用情形為複選)	34	87.2
1.運用職評報告資料充實基本資料表內容	26	66.7
2.用職評報告與個案討論和擬定就業服務計畫	24	61.5
3.服務過程中執行職評報告建議輔導策略	25	64.1
4.追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形	6	15.4
否	5	12.8

(續)

表 4-2-9(續) 就業服務員應用職評報告情形(n=39)

項目	人次	百分比(%)
3-8 您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？		
非常有幫助	20	51.3
有些幫助	12	30.8
普通	5	12.8
很少幫助	0	0.0
完全沒幫助	2	5.1
3-9 您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？		
1有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢	29	74.4
2有助於了解個案的工作人格	28	71.8
3有助於了解個案的職業興趣	11	28.2
4有助於了解個案的工作技能表現水準	19	48.7
5有助於擬定個案的就業服務計畫	19	48.7
6有助於了解個案的就業輔具及職務再設計需求	10	25.6
7有助於了解個案的職業性向	7	17.9
8有提供個案未來可能就業之工作環境分析	10	25.6
9有助於選擇職業訓練類別	3	7.7
10有助於未來職業生涯的規劃	3	7.7
11有助於選擇合適的就業媒合與安置	9	23.1
12更了解後續就業所需的支持系統/支持條件	10	25.6
13讓家人更了解個案的就業潛能	0	0.0
14讓個案更了解自己的現況與就業需求(如：輔導策略、職種等)	10	25.6
3-10 您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？遇到哪些困難？		
沒有困難	33	84.6
有困難 (困難情形為複選)	6	15.4
1.困難1個案缺乏配合的意願	2	5.1
2.困難2家人無法配合	2	5.1
3.困難3無法找到合適工作	1	2.6
4.困難4無法提供合適的訓練環境	3	7.7
5.困難5職場主管不支持	1	2.6
6.困難6經費支援不足	0	0.0
7.困難7缺乏職重資源，協助執行報告書之建議	1	2.6
8.困難8缺乏相關社會/教育/衛生/其他等資源，協助執行報告書之建議	0	0.0
9.困難9執行相關策略後，就業問題並無改善	2	5.1
10.困難10其它	0	0.0

題項 3-7「應用職評報告內容情形」中，就業服務員有應用比例為 87.2%，未應用為 12.8%。運用情形以「運用職評報告資料充實基本資料表內容」(66.7%)為最多，其次為「服務過程中執行職評報告建議輔導策略」(64.1%)，「用職評報告與個案討論和擬定就業服務計畫」(61.5%)、「追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形」(15.4%)再次之。

題項 3-8「職評報告對服務的助益程度」中，就業服務員覺得「非常有幫助」與「有些幫助」的比例為 82.1%，「普通」為 12.8%，「很少幫助」、「完全沒幫助」為 5.1%。如以滿分 5 分計算題項平均數為 4.23 分（標準差 1.038 分）。有 2 份就業服務員覺得職評報告對服務完全沒幫助。

題項 3-9「應用職評報告助益之處」中，就業服務員覺得職評報告應用在個案服務的助益，以「有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢」(74.4%)為最多，其次為「有助於了解個案的工作人格」(71.8%)，「有助於了解個案的工作技能表現水準」(48.7%)、「有助於擬定個案的就業服務計畫」(48.7%)再次之。

題項 3-10「應用職評報告的困難」中，就業服務員覺得應用「沒有困難」比例為 84.6%，「有困難」為 15.4%。應用困難情形主要為「無法提供合適的訓練環境」(7.7%)，其次為「個案缺乏配合的意願」(5.1%)、「家人無法配合」(5.1%)、「執行相關策略後，就業問題並無改善」(5.1%)。

2.質性意見：綜合分析就業服務員問卷、訪談就業服務員之質性意見，意見內容歸納出以下幾點：

(1)參考職評報告執行且順利。情形包括：

A.藉由報告內容，了解個案的就業助阻力與服務需求。如：JC1-1080815#5-2、5-3、11-2，JC2-1081108#2-2、3-3，JC3-1081107#6-2。

JC1：...只要有個案有職評報告，我會先看職評報告，還有職管的這些資料，因為其實他主要是初步評估，然後還有能力評估，所以其實透過他們資料有...該有的我會大概知道這個狀況，這個個案的狀況是怎麼樣。...他派案了以後，我們資料都會先給主管、組長看一下，然後組長會跟我們講說，這個個案哪個部份需要注意，然後哪個部份可能他比較適合...可能他的強項，我們可以從哪個部份去找這樣子...

JC1：職評...這個部份是職管跟那個職評員給我的，因為那時候他們給我的表，其實在因為在初步的時候，第一次就是還沒開案之前，其實就有討論過，那他們已經先把報告跟資料先給我了！

訪員：都給你了！

JC1：對！所以我在第一次晤談的時候，這些資料是全部都有的，所以其實算比較清楚！

訪員：那總的來看，像這個職評報告書，你在使用的時候，你通常是怎樣運用，然後就是...你會參考哪一些內容？

JC1：第一個我可能會參考個案的能力，然後他的一些障礙的原因，可能還有阻力這一個部份，我比較會參考這一個。

訪員：這看起來，你現在看的這一邊比較像是他的基本資料的內容...

JC1：基本資料其實我們也會稍微看一下，因為這個個案他本身來講，還有吃精神疾病的藥，所以其實我看了這個部份，然後去問職評

員個案的這些狀況，會不會影響到工作。所以這個其實我也會看，然後還有他的一些能力上、還有肢體的部份...

訪員：這一大塊，生理的評估。

JC1：對！身體肢體的這個部份，其實我覺得很重要！很就是...看過了以後我會才比較清楚說大概的個案是什麼樣的狀況，那比較適合什麼樣的工作...

訪員：那除了那個生理之外，後面還有其他你覺得你會比較注意的嗎？

JC1：注意的話，區辨的部份，區辨還有認知行為這些，我會稍微看一下。

訪員：...因為可能有很多資料內容，你會特別閱讀哪一些資料？哪一些部分？

JC2：就是他的工作經驗、能力，就是他確定在我這一組工作之後，我會先去看他過往的工作經驗還有工作能力在哪裡，我比較注重是人際相處，因為在職場上其實人際相處對他們來說滿重要的，有時候反而覺得人際是他們...

訪員：罩門喔。

JC2：對，他們的罩門。工作能力很好，可是人際其實不太善於，就有時候會變成他們的工作阻力。

訪員：所以等於說你會特別在意他工作技巧，因為現場就是要分配工作給他。除了這件事情之外，人際也是很看重的，因為會需要...這個人際的部分是你會在意他接受督導的態度還是跟同事相處？

JC2：都有耶！對，都很重要，因為他如果對我的話他是要回報工作，我也要了解他工作狀況，如果是對同儕的話要知道他跟同儕互相

配合度。

訪員：以這個個案為例呢？那時候你觀察的狀況怎麼樣，然後他的就服計畫大概是怎麼擬訂的？

JC2：我在擬訂的時候，先看他的那個工作狀態。像他的部分是屬於比較動作慢，對，我有發現他動作就是很慢，然後翻閱他的記錄，他確實過往好像很多工作經驗都還是動作慢的這個樣態，所以他的擬訂的項目還是會以他的工作時間去擬訂。

JC3：...然後還有就是假設個案有一些...，本身天生的，或者是後天的，有就醫、就診的藥物服用或是狀況，副作用什麼，我會比較看這一塊。

林：醫療史料的部份！

JC3：對對對！然後偶爾會看家庭支持度跟動機，因為對我們來說沒有動機的個案真的比較難輔導，還有支持度家庭不夠，放生...，家人就是放生個案的，這個我們也要很難...，未來很難溝通，因為我們曾經就有過案例。所以就是除了...，當然前面剛開始第一個我講的職務、還有就是那個是我個人，那後面我依經驗的，我就會再看這些東西。

B. 了解個案概況，協助建立個案檔案資料（開案晤談記錄表）。

如：JC2-1081108#7-1、9-1，JC3-1081107#16-3。

JC2：從接案開始，2-1（開案晤談記錄表）我們會打，基本資料那些我們會打。

訪員：建 2-1 的時候，2-1 的相關資料來源你是看什麼？

JC2：就是這個職評報告，就是他的基本資料。

訪員：然後也會看 C 表嗎？

JC2：C 表是什麼？

訪員：C 表就是職管員的評估表，職業重建、個案管理系統的評估表。

JC2：沒有看到那一份。

訪員：沒有看過 C 表，只有看過職評報告，長這樣子的這種。

JC2：...我們大部分就是從職評報告這邊去看，如果內容不完全的話就是問個管，看他那邊跟職評員有沒有一些資訊。

訪員：請問在什麼樣的情況之下，你可能會跟職管員、職評員或個案討論他的職評報告？

JC2：我這邊好像只會跟個案討論到職評報告。因為職管跟職評我比較沒有接觸到，就只有跟個管討論。然後如果跟個案討論的話可能最近的話也是討論到他的家庭，可能跟家人的互動狀況那裡。因為他可能就是之前有一段時間反映過，他好像跟家人相處不愉快，所以可能就是會回來看職評報告，看他家庭成員還有家庭系統，對，他們的互動狀況，然後再跟案主討論。

訪員：像你們要寫 2-1，表 2-1 的時候會順便拿什麼一起看著弄？

JC3：會！因為 2-1 其實滿多需要，例如說現況能力什麼，當我們還一個月有時候不太了解這個員工，或是沒有施測到，可是 2-1 有問到，我們就會拿職評出來翻！

C.協助擬定就業服務計畫。如：JC2-1081108#8-3、JC3-1081107

#6-2

訪員：對於職評報告的應用方式，你還有其他看法或建議嗎？剛剛講說你打 2-1 的時候滿多都會看這個職評報告內容嘛，你還會什麼時候會用到職評報告嗎？除了表 2-1 之外。

JC2：還有 3-2B 啊。

訪員：就是你那個就服計畫的目標的時候。

JC2：對對對，會用到。

訪員：...那所以你看了這些東西，他有助於你擬定你的那個...

JC3：服務計畫。

訪員：職重計畫嗎？就服計畫嗎？

JC3：有！

訪員：所以你那時候主要看是看職評報告，還是說他的 C 表那些，你有一起看什麼的？

JC3：他有時候那個職評還沒有出來，所以變成是我們要跟職管員先要 C 表...

JC3：但是職評出來，我們都是以職評為優先！

D.依個案能力現況與需求做適性推介。如：JC1-1080815#6-1、6-3、12-3。

JC1：...在職評報告當中，他其實有提到說比較建議像...如果全日坐姿或都是半日站姿的工作的工作內容的話，其實是對他比較適合的。這個工作...(略)...

JC1：...可能早上十點到十點半的時候是先把前一天還有剩的碗盤，先

就是先整理一下，然後他是十一點開始工作，那工作到兩點或兩點半，有時候如果假日比較忙的話，可能是三點，那他會有兩個小時的休息時間。所以他其實是有時間休息的，他是空班的，那空班的時候你可以趁這個休息時間在那裡可以睡覺，所以其實是有地方可以休息的，而且休息時間是足夠的...

JC1：...C 飯店的洗碗的工作內容其實是比较簡單的，他們是團體的，所以不是只有獨自他一個人，所以其實同事之間他們都可以互相COVER，那這個個案來講，也比较適合團體的，因為個案的獨立性是不好，他的判斷能力也不好，所以以團體來講的話，是對他是有幫助的。然後個案的速度來講，他本來是偏慢，那如果個案的工作動機強的話，其實職場這邊也是可以接受的，那時候就是因為這樣，這些條件會覺得說這個個案其實還滿適合的，畢竟他不是自己一個人工作，然後畢竟是團隊，所以工作內容也比较簡單...

JC1：對！其實我所以其實職評報告還滿重要的，因為我們還沒有推他去上班，所以我們都不知道個案的狀況，然後也不知道個案的能力大概是怎麼樣，是透過職評報告，我們可以大概知道說個案有可能會出現什麼樣的行為，然後個案的能力又看到哪裡，所以我們在開發的時候，我們就會透過職評報告或者是職管員的這些報告，或者是資料，然後去協助幫他找一個比较适合、看看有沒有機會找到一個适合的職場，所以其實是有幫助的！

E.現場試作評估恰逢職場評估用人需求，現場討論了解個案狀況。如：JC3-1081107#2-3、15-2。

JC3：對，沒錯！然後那時候我們在…，我們其實剛開始真的是外售，
然後職評就…，對，就帶他來面試，然後就是說他有這樣的經歷，
也喜歡外售，對，所以是職評帶著他來，其實我們並沒有跟職管…，
嗯…

訪員：哦~我想澄清一下，他那時候來應該是剛好在職評服務階段…

JC3：對！沒錯！來試作！

訪員：那時候做現場試作…

JC3：對對對！就是順便面試…

訪員：然後需要一個場地…算是試作兼面試…

JC3：對！我們那時候缺人，所以也真的是試作兼面試。

JC3：沒有！因為像我說他那時候是 VE3 直接…，職評帶直接帶著他到
現場，我就直接當下邊看邊面試，然後職評邊試作，然後我就在
那邊翻或是就他…

訪員：你那時候看的是他的 C 表嗎？

JC3：表 C！對！然後就是邊翻，或是我就會跟…

訪員：這邊跟 VE3 討論！

JC3：對對！直接現場就討論了！所以比較不會事後！

F. 著重職場核心能力需求，比對職評報告所述個案概況。如：

JC3-1081107#6-1。

JC3：對！那假設他是廚房廚助的工作，那他需要哪些東西是比較專精
的，例如說手部細節、注意安全，然後辨視食材這種的，對，那
我可能就會就他反正就是就他的職務相關的比較著重。

訪員：所以就是說跟你們現場的工作要求有一些有核心能力比較有關係的東西，你再去從報告裡面翻一翻，報告有沒有寫到這一塊這樣？

JC3：對對對！

G.建立職場自然支持者，與報告建議相符。如：JC1-1080815
#14-1

JC1：然後自然支持者....

訪員：這個你有嗎？自然支持者，你有特別注意了？

JC1：自然支持者是...我們每一個就服大部份都會啦！就是不管這個個案在這邊工作，大部份都會就是會事前先跟職場講一下個案的狀況，然後主要的支持者能不能有誰啊！

JC1：都會先講，所以其實這個部份，其實我覺得還好！

訪員：還好！

JC1：因為我平常都會做！

H.依報告建議運用促進環境適應策略。如：JC3-1081107#6-3

JC3：...例如說他有工作經驗，我就會先去看他的工作經驗，他就說他曾經...，例如說他會比較忘東忘西，或是搞不清楚順序什麼的，那就會依他的策略，就是他之前在工作坊的時候，曾經有用抄筆記的，這我就會把他記下來。

JC3：...然後我就去跟技輔員確認說，這個東西你有沒有教過他？那你是怎麼教的？他就會說有啊！有寫起來！如果已經有SOP明定，

那我就知道…

林：哦~

JC3：對，就是他沒有看，然後去跑來問答案！那如果是曾經有講過，可是他沒記錄，那我會說你拿出你的筆記本寫上去。忘記？那之後就是我們還會有其他的…，就是你多寫幾次就會記得！

(2)依照建議策略執行但出現波折或困難。情形包括：

A.建議策略部分可行，部分在實際職場中較難執行。如：JC1-1080815 #14-3。

JC1：然後記性的部份，當初就有提到說，他記性的這一塊是需要花比較長時間的，所以其實當初在幫他媒合工作的時候，會希望說找一個重覆性高的，然後判斷、變動不要太大的，會覺得說比較適合他！

訪員：那他進到那個職場，有還有需要用到什麼東西輔助他，照片啊什麼的輔助他記東西嗎？還好？因為工作項目都很簡單？

JC1：都滿簡單！然後都一直重覆性的比較高。其實本來是想說如果用圖示卡那些給他記的話，會不會有助於他的一些工作能力的提升。可是因為廚房很小，然後不可能讓你貼東西，然後或者是你工作的時候，也不可能掛一個錶可能在身上，或者是給他一本小手冊讓他翻、這樣看，因為他其實在工作的時候，他是戴手套的，那這樣子看，其實你不可能工作到一半拿起來看，或者是會溼掉，那其實我覺得使用上其實不長久。所以我有時候會透過不斷的讓他練習，然後不斷的在旁邊指導，你要用什麼的步驟做…

B.策略執行後仍難立即改善問題。如：JC21081108#4-2、JC3-1081107#7-1。

JC2：...他有一個罩門就是你講你的，他會做他自己的，他就會有點小聰明，有時候你跟他講說等一下要怎樣怎樣做，可是他自己有他自己的想法，他覺得說那樣做不會比較快，他就不遵照你的那個工作指令...

訪員：那會發生很影響工場的一些事情嗎？

JC2：大部分都是小事情啦，就是洗的順序或是什麼，就是不是太嚴重的事情，但是我還是事後跟他講說為什麼要那樣那樣，為什麼指令是這樣，就是跟他講說我的指令是有原因的，然後讓他試著去接受。

訪員：他後來會願意調嗎？

JC2：我覺得是看狀況耶，有的他能接受他就會願意調，如果他不能接受的話他可能依舊故我，在你沒看到的眼皮底下他又繼續了。

訪員：他好像過去的史料就有出現這個問題。

JC2：對對對，就是你講你的，他繼續故我。

JC3：...那我們持續的部份是自信心的增強，但是重點是其實自信心是一個...，你要輔導就只能一直從他的工作表現中去，所以我們就只是服務計畫，但輔導策略就只是後面一直加強這樣子，我們沒有特別的...

訪員：就是看是不是透過成功經驗來增強他自信心的這一塊？

JC3：對！所以目前這個感覺比較難。然後...

訪員：他現在還是一直很不自信這樣子？

JC3：算是！

C.策略執行後仍有其他的問題。如：JC1-1080815#13-3。

訪員：像他這邊寫的，有哪一些你有用過嗎？這個好像聽說視力的問題，他後來視力問題有改善嗎？

JC1：他的視力的問題，其實因為大部份都是洗碗，東西大部份都是比較大...

JC1：所以其實視力的部份，對他來講沒有太大的影響，只有比較有可能有影響的就是，因為他有時候看人有點斜視，所以其實當我...
當他在跟對方講話，有時候可能比較直接的時候，可能人家會覺得說，你在....

訪員：斜眼看我！

JC1：對！你對我的態度差，有可能會讓人家會有這樣的誤會，因為其實在職場就是裡面阿姨有跟我講「他在瞪我！」...

(3)未執行建議策略。情形包括：

A.職評建議職種於實際推介時有困難。如：JQ10704#6。

JQ10704#6-案主肢體協調較弱、行走微跛，左眼視力 0.1、左耳失聰，對於想做餐飲內場其實是具有危險性。美髮助理、園藝、加油員案主收銀、電影院驗票員，需要判斷理解及臨場反應，且職場並非都能有不太要求速度、單一的工作，對於個案在職種上建議和職場期待有些許落差。

B.依需求媒合合適職場而未出現工作問題，故未執行該項建議策略。如：JC1-1080815#14-1

JC1：...然後生理的部份(體能)其實還好，因為畢竟他中間有...

訪員：有滿長時間休息！

JC1：對！休息！所以其實這個部份，沒有什麼太大的問題...

C.未運用職評建議輔導策略，依職場情境改運用其他策略。如：

JC21081108#3-3、12-2。

訪員：提升工作速度啊。

JC2：對，然後可能就是我們會善用同儕影響力，可能去提升他的工作速度。因為他過往那些提振工作速度好像沒有加到這一樣，他都是獨立工作的。像他現在是在清洗區，然後我就會把他們的工作分一個步驟一個步驟、一個流程，可是他們項目之間是相互影響的。

訪員：他速度還是依然拉不起來是不是？

JC2：對，他速度依然拉不起來，加上他會分心。

訪員：他是喜歡跟人家聊天、聽人家講話分心喔？

JC2：對啊，或是會看旁邊發生的事物啊。

訪員：他自己有覺得他不專心嗎？

JC2：我覺得他滿做自己的啊，因為你跟他說要洗快一點，可是他還是覺得他哪邊細節還是要顧到，還是依照自己步調。

訪員：分心的狀況影響很大嗎？還是說因為他後面有配搭，所以是別人提醒他是不是？

JC2：對，就是同儕會提醒他可能要快一點，或是同儕就在旁邊等他，他就有一個壓力。

訪員：目前這個策略是 OK 的。

JC2：OK 的。

D.職場環境不同而未出現工作問題，故未執行該項建議策略。

如：JC2-1081108#11-2

訪員：...另外有一個部分是學習特性，這比較是針對他就業職場上整個學習狀況的表現，可是你的意思是說他的認知在你們庇護工場群體裡面算是好的。

JC2：對對對。

訪員：所以也沒有什麼需要特別設計什麼學習輔具給他。

JC2：對，沒有。

訪員：這邊會有一個問題處理能力，他會有表達或是求助上有什麼問題的狀況嗎？

JC2：應該不會有這個問題，他表達都很好，或是求助他也會啊。

(4)建議輔導策略有所不足。情形包括：

A.評量結果仍有些不足或與實際表現有落差。如：JQ10729#6、JQ10753#6，JC2-1081108#9-3、10-1，JC3-1081107#18-2。

JQ10729#6-個案的興趣工作是餐飲，個案不喜歡靜態工作，從事重複性高的工作會睡著報告未提及。

JQ10753#6-實際輔導時(有人際問題)，職場雇主表達時容易被案主打斷。觀察案主可聽得進去，但在人際應對技巧待加強。

訪員：你覺得我們中心所完成的職評報告書在內容上有沒有需要什麼

更加精進的地方？或是你期待它的內容應該針對什麼東西可以多加闡述？

JC2：可能家庭互動狀況，對，可能他跟每個家庭成員的互動狀況是我比較想要看到的，跟誰的互動怎麼樣啊。

JC2：就是沒有寫到我想看到那個每個成員的互動。

訪員：為什麼你那時候會特別覺得這個東西應該要再加強？是因為它會影響到工作是不是？

JC2：對，因為他有幾次會講到他跟他爸爸...(略)...然後他們起了激烈衝突...(略)...所以我才比較想看到是他們之間的相處。

JC3：其實我會先看這個員工有沒有前面的工作經驗，因為像這一個，以這一個員工的話，他曾經在工作坊，應該說他前面有，因為他已經年紀也頗大，所以有曾經有家庭，有在外面工作什麼這些經驗，然後到發病後又有在工作坊，所以這些我都會去看，然後我會就他可能職評上沒有寫到，可是我們實際上觀察，例如說就像我講的，他會過...

訪員：過於主動求助？

JC3：對對對！然後我就說這個在職評上怎麼沒有，可是我不相信他在以前的工作沒有，我就會可能會去做個追蹤詢問這樣子，因為我覺得這是我們只是換個職場或是換個方式，他不可能變化這麼大...(略)...針對職評上或是之前沒有提到的去做個詢問這樣子，或是就回頭看職評，沒有，確認真的沒有再做詢問這樣子。

B.報告提供之輔導建議策略有些還不夠深入具體。如：JQ10742

#6。

JQ10742#6-沒有給予處遇建議，期待再深入的描述。

第三節 相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法

本節主要探討新北市三重職業重建服務中心職評服務之相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法。以下分四部分進行說明：一、個案本人或其重要他人觀點；二、職重個管員觀點；三、就業服務員觀點；四、職評人員觀點。

壹、個案本人或其重要他人觀點

以下說明服務使用者或其重要他人對職業輔導評量服務的看法，分為量化資料與質性資料二部分說明之。

一、量化資料

經分析 57 份服務使用者問卷資料，服務使用者或其重要他人對職評的看法，分析結果如表 4-1-24。

（一）對「職評人員的態度親切、和善」之看法

從表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於職評人員的態度親切、和善之看法，表示同意(36.8%)與非常同意(59.6%)的比例合計為 96.5%，尚可佔 3.5%，不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見；顯示有 96.5%的受訪者同意職評人員的態度親切、

和善，如以滿分 5 分計算平均數為 4.56 分 ($SD=.567$)。

(二) 對「職評人員積極提供支持與協助」之看法

從表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於職評人員的積極提供支持與協助之看法，表示同意 (42.1%) 與非常同意 (50.9%) 的比例合計為 93.0%，尚可佔 5.3%，不同意、非常不同意為 0%，未填答 (或表示不清楚、不記得) 佔 1.8%，無不滿意之意見；顯示有 93.0% 的受訪者同意職評人員積極提供支持與協助，如以滿分 5 分計算平均數為 4.46 分 ($SD=.602$)。

(三) 對「職評服務過程中，受評者有參與和表達意見機會」之看法

從表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於職評過程中受評者有參與和表達意見機會之看法，表示同意 (40.4%) 與非常同意 (49.1%) 的比例合計為 89.5%，尚可佔 7.0%，不同意、非常不同意為 0%，未填答 (或表示不清楚、不記得) 佔 3.5%，無不滿意之意見；顯示有 89.5% 的受訪者同意職評過程中受評者有參與和表達意見機會，如以滿分 5 分計算平均數為 4.44 分 ($SD=.631$)。

(四) 對「服務後更了解自己在就業時所需要的支持」之看法

從表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於服務後更了解自己在就業時所需要的支持之看法，表示同意 (40.4%) 與非常同意 (43.9%) 的比例合計為 84.2%，尚可佔 12.3%，不同意、非常不同意為 0%，未填答 (或表示不清楚、不記得) 佔 3.5%，無不滿意之意見；顯示有 84.2% 的受訪者同意服務後更了解自己在就業時所需要的支持，如以滿分 5 分計算平均數為 4.33 分 ($SD=.695$)。

（五）對「整體職評服務滿意度」之看法

從表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於整體職評服務滿意度之看法，表示同意（45.6%）與非常同意（47.4%）的比例合計為 93.0%，尚可佔 5.3%，不同意、非常不同意為 0%，未填答（或表示不清楚、不記得）佔 1.8%，無不滿意之意見；顯示有 93.0% 的受訪者對於此次服務整體感到滿意，如以滿分 5 分計算平均數為 4.43 分（ $SD=.599$ ）。

二、質性資料

綜合分析服務使用者問卷、訪談之質性意見，將服務使用者與重要他人對職評的看法歸納成以下幾點：

（一）促進就業與應用職評結果方面

1. 服務使用者有所想望，具工作動機。如：SW1-1081031#10-2，CL3-1081111#4-3、5-2、5-3。

訪員：...就你的觀察，個案在投入職業重建，或是職評的過程當中，他整個意願或動機或配合的情形怎麼樣？

SW1：就是依我目前的服務對象來講，他算是一個很有動力的孩子，因為他非常知道他未來面臨的是什麼樣的一個生活！

訪員：他有一個他想要的夢想的生活...

SW1：對！他那個想望一直在遠端等著他，所以他知道他一定要想辦法才有辦法到那裡！因為他之前在跟社會局社工談論說他要回到社區獨立生活的時候，其實是被打槍的。那後續他真的有些進步，讓社會局社工去看說他其實真的有那樣的能力，就看你們願不

願意讓他嘗試，所以他一直想要回到社區獨立生活，他不要一直在機構裡面流轉！

訪員：這個是他自己的自主表達？！

SW1：對對對！這是我覺得這個東西內化到他心裡之後，其實他表現出來的動力你可以看的到是很強烈的，所以他是那種連假日都....，就是我們那邊留宿的孩子可能就是，不是跟你說他們要玩電腦，就是他們要看電視、他們要唱卡拉 ok，但他是可以在從事這些事情的時候，他是可以在那邊做他的代工，因為他就是要賺錢！

訪員：哦？！

SW1：他是一邊做代工，而且他每次都是捧一大籃，捧一大籃！所以他每個月的獎勵金都會比一般的留宿的孩子都還要高，他都可以領快要到一千塊，因為那種其實都很幾角幾角，你就知道那種價錢其實很低，但他可以賺到快一千，你就知道他要做多少量！對對對！他就是一直想要賺多一點點的錢，他要當作未來回到社區的基金，所以他很賣力，所以當他知道說自己可以到外面工作的時候，他很開心，因為他知道說就是離夢想又再進了一點點。

訪員：所以那個 S 工作坊的那個老師，他有開會的時候或開會前有跟你說找工作的事情嗎？他有怎麼鼓勵你找工作嗎？

CL3：他就說我在 S 工作坊已經工作很久了，然後要把我推出去外面做看看啊！對啊！

CL3：我已經在 S 工作坊做 15 年了耶！

訪員：那什麼樣的情形，你有這個勇氣，願意走出來找工作？

CL3：就一方面也是想說多賺一點錢，那 S 工作坊錢好少哦！

訪員：嗯嗯！他那時候那邊的薪水是多少？

CL3：一千多塊而已！

CL3：...然後每個月拿給媽媽，讓媽媽數一佰塊，一直數，好高興哦！

訪員：是吼！那你現在的工作是賺多少錢？

CL3：七千！

訪員：那就數更多是不是？！

CL3：嘿呀！我哥哥就說「CL3 你現在工作的那個錢，比 S 工作坊還要多，然後是 S 工作坊的六倍耶！」

訪員：嗯嗯！

CL3：對啊

訪員：所以大家都很為你開心這樣子厚！

2.服務使用者累積個人經驗、更認識自己。如：CL2-1081109#12-3。

CL2：因為以前我們高中...，就是我們老師...，高中的時候老師就跟你講說你的缺點。因為我之前都不知道我自己的缺點在哪裡...

訪員：哦，是哦？！

CL2 母：有啊！我們有告訴你啊！

訪員：就是要遇到事情的時候，又會再更認識自己！

CL2：因為可能是可能那時候還不自己熟悉自己那個個性的狀況之類，後來是慢慢知道自己的個性的狀況這樣子！

訪員：是吼！所以你高中畢業到現在，其實你也有成長、長大了！

CL2：我覺得有一點點成長，但是還不夠！

訪員：還不夠...

CL2：對！

3.評量結果符合期待，職評結果說明會議取得共識。如：SW1-1081031#10-2

SW1：...後來因為他有撐過了那個 H 醫院那一整天，那回來他當然會分享說他腳很痠啊，但是我們仍然也有問他說，那你想要去工作嗎？他還是就是很堅決...堅決的跟我說，對，他就是想要去！所以那時候評估出來的結果，其實跟我們期待是比較契合的。

訪員：所以感覺上從職評剛開始一直到後面，大家的目標跟方向好像都滿一致的哦？！

SW1：是一樣的！對！是！

4.後續就業期程的個別情形不同，等候職缺時間有快有慢。如：CL1-1081025#10-2，SW1-1081031#18-3，CL2-1081109#9-2、11-1，CL3-1081111#11-2、12-1、13-1。

訪員：...開會了之後，隔多久有找到工作，你還記得嗎？

CL1：還滿快的！

訪員：還滿快的！很快就找到工作了！就是現在這一個？還是說別的工作？

CL1：就是現在這個！

訪員：所以你是開完會，找第一份工作、去第一次面試就上了哦？

CL1：對啊！

訪員：那很順利！真的滿順利的！

訪員：...在職評結束之後，他整個求職的狀況覺得順利嗎？

SW1：算是很快啊！就是那一次開完，他開職評的當中，職管員就突然間覺得說，那就來試試看支持性就服好了！

訪員：就把就服員叫進來開會...

SW1：直接把就服員抓進來開會，所以也算是就服員很幫忙，因為他就是
在這個過程當中，剛好他就有一個這麼好的機會，然後又離我
們機構滿近的，所以就很順利的完成了面試...

CL2 母：...(略)...後來建議他去庇護工場，他說也要看看有沒有缺，然後再去庇護工場。然後後來就真的有一個職缺，很快的，馬上就
一個職缺，然後有另外一個人要跟他競爭！

(略)

CL2：因為剛好我是進去的時候，他們剛好是因為他們都離職的人都
很...就是很多，然後剛好有那個職缺，因為老師有跟我說！

訪員：...你們那時候討論的比較是說大概要找庇護工場，然後看看現在有庇護工場有哪幾個缺有考慮的，然後再安排是不是？啊你們是面試幾間？

CL2 母：庇護工場嗎？

訪員：對對對！

CL2 母：沒有，就這一間！

訪員：就那一間！啊那一間就第一間就上了？！

CL2 母：因為老師說…，因為他本來就都在五股，他說找他比較地緣比較…

(略)

CL2 母：對啦！也就剛好！

訪員：那也要很幸運啊！

CL2 母：他說很少，很少說剛好那個職缺有釋放出來，因為它...

訪員：因為它平常不開缺！

CL2 母：對對！平常不開缺！剛好有！

CL2：因為剛好他們(有人)離職！剛好！

訪員：剛好！

CL2：對！

訪員：你真的太幸運了！

訪員：也是等了…等了差不多半年…

CL3：老師就說他沒那麼快啊！

訪員：他說沒那麼快厚？！

CL3：對啊！

訪員：...沒那麼快，那你半年就是一邊就是在 S 工作坊，然後一邊等
是嗎？

CL3：對啊！

訪員：那所以那時候因為…，那時候在等 Q 庇護工場的時候，有說預計會什麼時候可以上班嗎？

CL3：我們 S 工作坊老師就跟我講說，你還要等到 Q 庇護工場有個同學離職之後才換你啊！

訪員：好！那後來你等那麼久，會不會覺得…

CL3：好像沒希望了！

訪員：會嗎？

CL3：會啊！

訪員：心情會很不好吼？

CL3：就很期待啊！

訪員：很期待哦？

CL3：對啊！

訪員：那你沒有想說可不可以幫我問問看別家有沒有工作，不會？你就是想要等 Q 庇護工場哦？

CL3：對！那老師有問我說，我要不要再等，我說好！

訪員：哦~

CL3：嘿呀！等一個人離職我就去了啊！

訪員：可是那時候你不知道他那一個人什麼時候要離職？！

CL3：對啊！等了有一段時間！可是等的那時候我還是有在工作！

訪員：就是在 S 工作坊工作…

（二）使用職評服務之意見

- 1.評量過程中職評人員與重要他人聯繫互動，說明評量結果。如：
SW1-1081031#7-3、8-2、9-3，CL2-1081109#8-3、9-3，CL3-1081111#4-2、4-3。

SW1：...他每一次來我都是讓他自己過來的，但是剛開始開案的時候會談我有陪同，到後來職評說明會我也有來。

訪員：職評開...是職重開案還是？

SW1：職重開案。

SW1：職評員有打電話給我，還有訪談我。

訪員：職評員有...

SW1：對！他有訪談我！

訪員：在職評的過程當中是有再跟你問意見的！

SW1：對對對！

訪員：針對這個整個評量結果，職評員有沒有跟您再做說明？

SW1：有啊！就是可能他...

訪員：是透過會議的方式嗎？

SW1：有透過職評會議的時候有，然後在評估的時候也有讓職管員這邊讓我知道說，他評估裡面又看到哪些狀況！

訪員：從職管員這邊轉知的？！

SW1：是！

訪員：你還記得那時候開會的狀況嗎？有哪一些人參加？啊你們講了什麼這樣！

案母：跟 RC2 (、VE2) 兩個人而已吧？！

CL2：對！

訪員：他們兩個！

案母：對啊！

訪員：啊還有媽媽跟你都有一起參加，所以你們是四個人參加？！

案母：那個男生有沒有？

CL2：沒有！沒有！因為他好像是因為後續有人有新生來...(略)...那時候已經結案這樣子！

訪員：哦~，這樣子厚！好，所以你那時候就是你們四位，那個就服的老師就沒有來開會！

訪員：那時候在開會的時候，有講說因為什麼什麼原因，所以可能現在要建議是先在庇護工場找工作？那時候你們開會大家想法都有共識嗎？覺得就是先去試試看？

CL2：有！對！

案母：先去那邊實習一下…

訪員：看你們改善…

案母：人際關係一下，對！

訪員：人際關係！

案母：然後兩三年出來看看，再出來看看！

訪員：所以自己有設定一個改變自己，讓自己更好的這個目標，大概可能先在庇護工場兩三年這樣子是嗎？

CL2：對！

訪員：那你們那時候開會有哪一些人去開會？

CL3：就是以前我工作的那個…，那個 S 工作坊的老師，跟我妹妹啊！

訪員：嗯！

CL3：還有一個 RC3 老師啦！

訪員：嗯嗯嗯！

CL3：我們三個！還有加 VE3 老師！

2.結束評量服務職評結案後，未再直接諮詢職評人員。如：CL1-1081025#13-2、

訪員：...評估結束之後還有機會再去找 VE1 老師問問題或什麼的嗎？

CL1：就是只有在三重職重的時候，看看 VE1 老師。

訪員：有來這邊的時候，就跟她打招呼，講講最近的事情這樣子。

3.結束評量服務職評結案後，職評人員加入通訊軟體討論群組、偶爾互動。如：SW1-1081031#19-1

SW1：...很順利的完成了面試。那這中間我們也就開了群組，就是一一直在針對他就業的部份在做一些討論這樣子！所以遇到困難的時

候其實是有一點點像是一個團隊，然後跟我們...

訪員：你們開群組的時候，職評員也有在裡面嗎？

SW1：有有有！就是他也會跳出來...

訪員：講說他覺得怎麼樣...

SW1：是是是！

4.對於職評服務大致感到滿意。如：SW1-1081031#26-3、CL2-1081109#27-3、CL3-1081111#39-2

訪員：...你對我們中心的職評服務還有什麼建議嗎？

SW1：沒有！我覺得其實還滿感謝你們的，因為評估的部份都還滿細緻的，就是該提到的部份都有替他設想到...

訪員：是！

SW1：所以是還...，我覺得還不錯！

訪員：對於我們中心提供的評估服務職評服務，有沒有什麼意見、建議的地方？

CL2 母：很好了！很好！

訪員：很好嗎？

CL2 母：很好！

CL2：很好！

訪員：謝謝哦！

CL2 母：對我們來講很好了！

(略)

CL2 母：他們可以幫我們找工作已經算很好了，要不然我們去也不知道他們要做什麼！

訪員：...你覺得我們中心的職評服務有什麼需要改進的地方嗎？

CL3：需要改進哦？

CL3：你們很親切啊！

訪員：VE3 老師的職評服務怎麼樣？

CL3：我覺得職評那些已經夠多了！

訪員：夠多了！

CL3：嘿啊！那老師也很親切、誠懇啊！

訪員：親切誠懇！

CL3：你也是很親切啊！很可愛！

訪員：謝謝你哦！

CL3：老師很和善啊！

訪員：你覺得還有沒有方式可以讓我們服務做的更好？

CL3：方式服務更好？

訪員：你覺得如果怎麼樣了可能服務會更好？

CL3：不用啊！這樣就夠了啊！

訪員：這樣就可以了是不是？

CL3：這樣不錯了啊！

貳、職重個管員觀點

以下說明職重個管員對職業輔導評量服務的看法，分為量化資料與質性資料二部分說明之。

一、量化資料

經分析 69 份職重個管員問卷資料，職重個管員對職評的看法，分析結果如表 4-1-28。

(一) 對「職評人員態度良好」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評人員態度良好之看法，表示同意(17.4%)與非常同意(81.2%)的比例合計為 98.6%，尚可佔 1.4%，不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見；顯示有 98.6%的受訪者同意職評人員的態度良好，如以滿分 5 分計算平均數為 4.80 分 ($SD=.440$)。

(二) 對「職評人員樂意提供諮詢服務」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評人員樂意提供諮詢服務之看法，表示同意(15.9%)與非常同意(84.1%)的比例合計為 100%，尚可、不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見；顯示有 100%的受訪者同意職評人員樂意提供諮詢服務，如以滿分 5 分計算平均數為 4.84 分 ($SD=.369$)。

(三) 對「職評報告文句表達容易理解」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評報告文句表達容易理解之看法，表示同意(18.8%)與非常同意(81.2%)的比例合計為 100%，尚可、不同意、非常不同意為 0%，無不滿意之意見；顯示有 100%的受訪者同意職評報告文句表達容易理解，如以滿分 5 分計算平均數為 4.81 分 ($SD=.394$)。

(四) 對「報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的之看法，表示同意（20.3%）與非常同意（79.7%）的比例合計為 100%，尚可、不同意、非常不同為 0%，無不滿意之意見；顯示有 100% 的受訪者同意職評報告文句表達容易理解，如以滿分 5 分計算平均數為 4.80 分（ $SD=.405$ ）。

(五) 對「報告結果建議具體」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於報告結果建議具體之看法，表示同意（18.8%）與非常同意（79.7%）的比例合計為 98.6%，尚可佔 1.4%，不同意、非常不同為 0%，無不滿意之意見；顯示有 98.6% 的受訪者同意報告結果建議具體，如以滿分 5 分計算平均數為 4.78 分（ $SD=.449$ ）。

(六) 對「職評人員充分說明報告內容」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評人員充分說明報告內容之看法，表示同意（21.7%）與非常同意（78.3%）的比例合計為 100%，尚可、不同意、非常不同為 0%，無不滿意之意見；顯示有 100% 的受訪者同意職評報告文句表達容易理解，如以滿分 5 分計算平均數為 4.78 分（ $SD=.415$ ）。

(七) 對「職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會」之看法

從表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會之看法，表示同意（17.4%）與非常同意（79.7%）的比例合計為 97.1%，尚可佔 2.9%，不同意、非常不同為 0%，無不滿意之意見；顯示有 97.1% 的受訪者同意職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會，如以滿分 5 分計算平均數為 4.77 分（ $SD=.489$ ）。

二、質性資料

綜合分析職重個管員問卷、訪談之質性意見，將職重個管員對職評的看法歸納出以下幾點：

（一）促進就業與應用職評結果方面

- 1.職重個管員對於職評服務有深入認識，如：具有職評工作經驗、接受職評相關初階訓練等。如：RC1-1080813#1-2、26-3、27-3，RC2-1081106#2-3，RC3-1081107#1-3。

RC1：...我曾經做社工的時候，那時候也有轉介過職評服務，我覺得職評服務對個案的服務內容的樣貌其實是可以完整的呈現，甚至我們在服務個案或者在唔談資料搜集上比較不足的部份，所以那時候有這個機會剛好就銜接上，就進到職評服務這一塊。

訪員：所以，你之前也有做滿長一段時間的職評員？

RC1：對！做五年吧！後來因為機構中心的轉銜，後來才銜接做職業重建服務個管。

訪員：所以，除了你本身之前是擔任職評員之外，後來擔任職管員也有轉介職評的經驗，對不對？

RC1：嗯！

訪員：那轉介的經驗算是滿豐富的囉？

RC1：嗯！可是職評員跟職管員工作，其實你說工作內容有沒有…，他不用像職評員一樣那麼深入的做評估，可是其實我自己做過職評員，我在回頭去當職業重建個案管理員的時候，我覺得我比較駕輕就熟，因為第一個是工具我比較會使用，第二個是我在看個案的時候會比較多方面的去評估、去分析，除了資料搜集之外，

我覺得這是我比較佔優勢的部份。

RC1：...我覺得我們做這麼多年，也累積很多經驗，那我們也知道我們
職評員要的是什麼東西，所以我們在職管前端蒐集會很多資料，
相對職評員，覺得我們中心...職管轉介的資料很詳細，這是給我們
們的鼓勵！

訪員：對啊！非常感謝大家的支持！

RC1：對啊！

訪員：因為我覺得能夠...怎麼講，雖然我覺得我們中心整個系統運作下
來，其實算滿完整的，而且大家對職評工具運用，大家都有一個
基礎，所以開始談說評估內容要什麼，我想要知道什麼，大家比
較溝通有共識....

RC1：可以聚焦！可以知道對方的需求是什麼！

RC1：所以我覺得真的當過職評員去做職管員，他才知道要深入問哪一
些東西，你知道嗎？我會覺得真的...所以你現在看到別人資料，
在審視別人資料的時候，有時候會心理罵罵。然後有時候看他的....他工作史這麼多，要全打嗎？我說為了要後面看我們資料
的人會很清楚，不要像我們那麼辛苦，我會打！因為他工作史可
能一二十筆，那你要不要打？！我說要！

RC1：對！我說我一定會打，那沒有問到的、個案不記得的就空著，我
說為了方便，我們之後服務的給他們的福利！

RC2：...所以我覺得那時候的壓力的感覺是這樣子，所以問我要不要再
做職評員，我覺得我還是當職管比較適合。

RC2：...那後來就一直當職管，所以就是到現在，但是跟職評還是常常有合作。

訪員：那其實 RC2 你從之前有一些職評的經驗，然後現在再當職管的時候，聽起來其實你很能夠了解職評員本身他在這個工作過程當中所負責的任務，然後以及他可能會遇到的問題。

訪員：所以你做那個職管員的工作，也是滿長一段時間了喔...

RC3：對啊！

訪員：那你應該有就是依照那個職管的相關工作要求，是已經有上過職評課了？

RC3：職評是上...，那時候上 60 小時...

訪員：就是職管的職評訓？

RC3：對對對！職管的職評訓！

2.原單位工作人員支持服務使用者轉銜職業重建服務，積極配合或參與討論。如：RC1-1080813#2-3、5-3、6-3、10-3，RC3-1081107#4-3。

RC1：...機構幫他做了滿多訓練，把他從機構裡面拉出來特別做個別化訓練，尤其在清潔跟烘焙那一塊，是生活中比較會常見、有用到的，也可能會類推到他以後工作，所以那時候轉介人員其實也滿用心，因為轉介人員也是以前我們的職評員，F 單位訓練的職評員 SW1...

RC1：其實他是一個非常認真，然後也站在個案的優勢立場去思考後面

他出去的安置問題。

RC1：我覺得因為機構社工他提供很完整的評估的資料，像身體健康狀況、還有一些他轉介的...

訪員：家庭背景...

RC1：...家庭背景、或者是說人際互動狀況、或健康醫療的部份，還有在之後的服務方向，其實我們都有進行比較深入的交流，所以讓這次評估其實進行滿順利的。

RC1：...他視力其實有近視，然後...那個轉介人員社政社工也非常積極，在我們評估過程就帶他去配鏡了！

訪員：這很難得耶！

RC1：對！很難得！轉介單位很配合！

訪員：因為我們職評期間算很短！他要在這個期間內就要發現這個問題，而且趕快去做處理...

RC1：對！然後他配鏡沒有錢，他們還去找資源給他，趕快去處理他這個視力的部份，不然會影響他工作，我覺得他們真的很積極在配合！我們只要提到一個點，他們就趕快處理！那職評員也協助看到原來他視力也有狀況！

訪員：我覺得這個案例感覺好像特別...就是大家都....

RC1：很投入！

RC1：...會遇到的問題也可能都預先防範了！

RC1：因為第一個，他安置機構晚回去，機構的工作人員一定要等他，

才能關門！

RC1：第一個是這個問題，如果晚回去！第二個是交通的訓練，他們願意提供訓練！

RC1：...甚至面試，(機構)他們的工作人員組長都有陪去！

訪員：面試？面試不是我們就服？他是怕他…？

RC1：去面試的交通過程。

訪員：要去面試時候的交通。

RC1：其實他們支持還滿多的！

訪員：而且滿深入的！

RC1：對！這是我們一個合作，我覺得滿成功的案例！

RC3：他那時候比較多是…，因為那個工作坊的社工他其實支持度很高，所以那時候我們在職評開案、開職評那些會議的時候，還有訪談…

訪員：他有陪他一起來？

RC3：都有來！那個社工都有來！然後可能所以那個我也有把那些社工的聯絡方式給 VE3，那他們中間可能有什麼資料需要收集的，都會去跟那個社工做聯繫，所以還好。主要是因為這個社工，那個康家那個社工對這個個案很了解，因為個案待很久，然後那個社工人員很好，加上他們第一次…，那個康家社工跟我說，他第一次有這樣子成功的案例轉過來我們收了之後，評估他有沒有辦法出去工作，他說他們的那個經驗很少，成功經驗很少，所以他那時候聽到我說什麼要轉介職評，要職評開會說明什麼，他超開心的耶，怎麼面試庇護工場，他都每一場他都跟…

訪員：他都跟！

RC3：對！那個社工每一場都跟！

訪員：好哦！

RC3：所以他在有一些可能我沒有詳細評估到的資料，然後他們想要收…，那個職評想要收集，他都可以直接跟那個社工聯繫，沒有什麼太大的問題。

3.服務使用者參與職前準備訓練，可提供職評員相關資料作為參考。如：RC2-1081106#9-3。

RC2：...這個個案其實在職評的過程中，其實我們也有讓他在上中心的職前的課程，所以他待了幾天，那，那你會發現個案其實我覺得他的很多的行為的部份，就是說其實你觀察出來是真的就是在一般職場會有一些問題...(略)...那相對的這種這樣的行為出現的時候，我們就是會討論，我也會回饋給職評員讓他知道，那職評員也會知道說，個案的話就是上完課程之後，有沒有一些想法，他們有時候遇到的時候，也都會再去了解。所以說在這個職評的過程中，除了職評員跟他約來的時間做評估，我們職管員也因為都在中心，剛好個案來的時候，如果有特別的狀況，我們都會再做討論。

4.職評現場試作兼顧服務使用者優勢能力與目前可能職缺。如：

RC3-1081107#4-1、4-2。

訪員：...其實你設想以目前的職缺現況或就業生態條件，這一個職場應該要去試試看這樣子？

RC3：對啊！因為我覺得當然個案也沒有…，他當然對庇護工場有哪些

他不熟嘛，所以他不可能指定說我要去哪一間庇護工場，但是就是目前依他的狀況，他的優勢有辦法進的職場去做討論，我就請那個職評拜託他要幫我帶他去這一個庇護職場。因為可能有一些狀況是我在職評過程發現他還不錯，就有可能說那職評結束後我就直接收你的，也有那種的啊！之前有碰過一些就是這樣子，所以我是抱著一絲希望...

訪員：好哦！好哦！這也是一個...

RC3：請 VE3 先帶他去，後來他真的去 Q 庇護工場啊！

RC3：後來其實那時候面試...，因為那個那邊就服員就說他之前來職評的時候，我就覺得他做的還 ok、還不錯，所以後來面試也...

訪員：有加分！

RC3：對！加分！所以後來面試後來只...，沒有面試太久，實作一下，後來就真的有錄取他！所以就是有用！請他們先帶他去某個工場，優勢能力的職場去試試看，有提升他晉用的機會！

5.職評結果提供職重個管員有關服務使用者的重要資訊。如：

RC1-1080813#6-3、RC2-1081106#11-3、RC3-1081107#8-2、8-3。

RC1：...他會協助我看到我在評估上沒有看到的東西，像視力的部份。

訪員：他有發現到...

RC1：對！他有發現他視力的部份有一些狀況，然後也從那個體檢表裡面有看到，他視力其實有近視，然後...那個轉介人員社政社工也非常積極，在我們評估過程就帶他去配鏡了！

RC2：...譬如說我之前的個案，我可能在評估的過程我搜集到的資料的部份，其實不會像職評員這麼的深入，尤其是評醫療的部份那一塊的話，還有注意力事項跟體力的負荷的要求，或怎麼去做評估，我覺得那個部份還是不太一樣！

RC3：我覺得是可以接受，就是可以相信、信賴的，就是他幫我多做了很多我可能沒辦法做的一些測驗去幫我應證了我當時評估的一些想法...

RC3：主要是在體耐力這個部份。因為我們這邊比較沒有辦法安排全天性，然後職種的專業度的這個部份，因為我們這邊畢竟是，我們那個畢竟是辦公室環境，你真的跟職場...

訪員：模擬的有限這樣子？！

RC3：有限啦！我也不可能叫你做一整天的站姿工作，我沒有那麼多地可以給你掃，沒有那麼多雜事可以給你做，所以我覺得最大的驗證幫助，主要是真的是在工作技能跟體耐力這個部份，尤其是體耐力啦，因為我當初就是擔心個案他體耐力太差，沒辦法一整天、全天性的工作，所以他確實幫我拉到職場去做整天之後，真的可以明顯感受到就可以明顯知道這個個案整天做下來到底...

訪員：表現會怎樣！

RC3：表現的怎麼樣，會不會因為時間久，然後開始亂做、分心等等，所以我覺得這個評估非常的重要，就是評體耐力的部份。再來就是技能的部份，因為他說什麼...，因為他那時候想做職業...，剛有說清潔、叫賣跟內場，那叫賣跟內場那就是我們沒辦法評到的

東西，我沒辦法帶他去外面賣東西…

6.職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識，並積極行動。如：RC1-1080813#7-3、RC2-1081106#14-3、15-2，RC3-1081107#2-2。

訪員：後來你們在召開職評說明會議當下是什麼樣的情況？

RC1：那時候我們有邀請 SW1、還有轉介人員，就社工嘛！然後職評員、我，...(略)...家人的支持非常弱，安置身份也不會讓家人知道他現在在哪裡。那時候我們召開的會議結果，然後職評員也很鉅細靡遺的具體的說明他評估的內容，跟每一項分測驗看到的東西，還有具體說出來做討論，那其實有達到我們共同的共識，那剛好...我們好像有邀請就服員進來...

訪員：那時候也有就服員？

RC1：好像有！有邀請就服員進來！那時候也考量到…

訪員：是同一個就服員嗎？跟現在的….

RC1：好像 JC1！我印象沒記錯有邀請就服員，因為我們那時候....我們有一個方式就是，如果他有支就的可能性，如果職評大概是支就的，我們就會...如果就服員在，我們就會邀請就服員進來一起討論...

訪員：好的！那你們在開那個職評說明會議的時候，你還記得就是大概參與的人有哪一些？然後這個過程怎麼樣？

RC2：我記得那一天，媽媽跟他本人、職評員跟職管都有來，然後那一次開會大概討了應該有兩小時吧！

訪員：兩小時？！

RC2：嗯！主要因為就是媽媽就是可能在聊他的工作內容，然後就是我們概針對這個工作，職評報告的建議都是 ok 的、是肯定的，只是就是媽媽可能有在講，就是他之前的工作的狀況，他有再...

訪員：那個時候召開職評結果說明會議的狀況怎麼樣？你們有達成最後的共識嗎？

RC3：最後的共識就是帶他去 Q 庇護工場面試！

訪員：那時候參加的人有包括哪一些？

RC3：就是那個康家的社工、然後我、然後職評員、個案和個案的是姐姐還是妹妹，我有點忘了！反正就是他有一個家人陪他。

7.就服員現場輔導遭遇問題時，職管員立即與職評員討論評量資料與可能原因。如：RC1-1080813#25-3

訪員：那像他們在一般這樣子個案追蹤的時候，也有可能個案已經連到就服了，那你會希望職評可以也加入你們跟就服的討...加入你跟就服員之間的討論嗎？

RC1：其實都有耶！

訪員：都有討論！

RC1：對！像就服提出可能一個比較...那樣的職場適不適合，然後甚至就服員觀察到怎麼個案在職場沒辦法蹲，要坐在地上擦拭，我會覺得很訝異你知道嗎！因為在職場、實習職場上，沒有看到他不行啊，我就回過頭來問職評員，然後職評員去看他、檢視他的生...

那個 FCA...那個...可以啊！可以蹲啊！為什麼不行呢？然後我會回過去請就服員去要求他...(略)...

訪員：結果後來...

RC1：後來澄清了，不是不能，是他覺得這樣比較舒服！

訪員：舒服...所以不是腳的問題，不是生理的問題！

RC1：不是生理的問題！可是就服員回覆我們的是說「他不能蹲耶！」，這樣也可以澄清啊！

8.職評員經驗累積，可提供較貼近職場實際情境的建議。如：RC3-1081107#27-3

RC3：...那 V2...，因為五年來嘛，跟 V2 合作次數比例算滿多，有比較...，現在已經有比以前早期的好滿多的。有啦，真的有！

訪員：經驗還是有差！

RC3：經驗真的有差！我真的覺得有差，早期的時候真的超樂觀的，就是很樂觀的評估，就是然後有時候甚至坦白講有時候早期的報告，必須講他比較用不到，可用處不多，就是實際...，因為有時候就變成說他給個案的輔導策略、建議等等的，跟現實狀況可行度就沒辦法...

訪員：你說以前嘛！那現在有...

RC3：現在有好滿多的！

訪員：滿多的！OK！至少有一些輔導建議你是會參考使用的是這樣子...

RC3：對對對！我是覺得是可以用的上場，就是可以使用的啦，真的是

比較我覺得真的有差啦！

(二) 職業重建團隊之職評運作方式

1.職評正式開案前先進行小組團隊討論，了解轉介需求與目前初評結果。如：RC1-1080813#5-3，RC2-1081106#8-2、9-2，RC3-1081107#3-3。

訪員：你後來在轉介的時候，你怎麼跟職評員討論？就是在開案前的這些討論，你們大概是怎麼樣的處理，或者是討論什麼？

RC1：其實那時候在討論的時候，有針對他的轉介需要…我們協助看到的東西啦！那我也有大概跟他講我有做過哪些測驗，那希望他透過哪一些評估，或者職場的試作安排，可以更了解…可以讓我…或者讓…我在推就業服務的時候可以更清楚的知道那個推的方向啦！那也有跟職評去討論說，擬定職評服務計畫大概還要缺哪一些、可以去做更深入的一些評估內容，像興趣，那也是沒有討論到的。

訪員：你說你沒跟個案討論到的？還是你…？

RC1：對！職業興趣沒有跟個案討論到！

訪員：所以你也是希望職評可以再提供這方面的資料。

RC2：…我在轉介的時候就是說除了我的資料之外，我有把就服員的紀錄，細部的紀錄就是說也提供給他，因為我覺得職評員他們可能要分析用過的哪一些策略，那這個部份的話，我就有再提供就服那一邊的紀錄，讓職評員可以做一些資料的分析，那…

訪員：...你是有主動提供除了你職管的轉介資料之外，還有提供...

RC2：就服。

訪員：就服的資料！那你職管的轉介資料內容，會包含一般來說你有會提供哪一些給職評？

RC2：我大概職評的部份就是，我們的評估表，還有我們的紀錄。

RC2：...因為我們中心的話其實大概就...，事先就已經說要轉介職評，我覺得我們在排案都可以大概很清楚知道說大概什麼時候可以排到職評，那個案那時候如果說職評已經是確定是那一個個案的話，我們就會跟職評員講說，就是那一個，你可以事先看一下他，偷偷先做觀察，所以我覺得其實還好，還滿方便轉職評的。

訪員：所以就是當我們知道是哪一個職評員的時候，然後如果個案他也有來中心接受服務，其實就也是會就是讓職評員在職評開案前就大概先了解個案的狀況，或者是說如果需要建立關係的話，也可以先打個招呼，類似這樣子。

RC3：...我就是直接跟他(VE3)講我在這邊評估的狀況，就是他(CL3)掃地的體耐力還有速度品質這個部份，再來就是情緒的穩定度這些，我那時候是希望他(VE3)能夠直接帶他(CL3)到職場去試作，因為...，然後去他有優勢...，就是未來有機會進去的職場...

2.職評期間，職評人員與職重個管員有密切合作與互動。如：RC1-1080813#6-1、RC2-1081106#10-1、RC3-1081107#5-2。

訪員：評量結果有符合你對他...對個案狀況的觀察嗎？就是報告寫的

內容，跟你後來看的他有一致嗎？

RC1：其實那個樣貌，其實大概有一致，那只是我覺得這一次專業人員在評估讓我更看到他的認真，你知道嗎？我覺得他除了評估之外，我覺得他在跟我討論的那個...協商的討論、計畫...他們執行計畫的內容，還有會跟我們交換意見看法，然後還有一些可能提供一些資訊或意見，甚至我們之後安排工作現場試作的一些職場，他都會跟我一起討論，去共同擬訂...就可以...可以去達到我們共同想要看到的東西。

訪員：所以他在評量過程當中除了評估之外，他也有很密切的跟你討論。

RC1：我覺得職評員很積極、很認真主動！

訪員：看到什麼就跟你講？！

RC1：對！而且現在有什麼資源，他就會趕快馬上提供！所以在合作上，我覺得，我跟這位職評員合作的還滿愉快的！

RC2：...這樣的行為出現的時候，我們就是會討論，我也會回饋給職評員讓他知道，那職評員也會知道說，個案的話就是上完課程之後，有沒有一些想法，他們有時候遇到的時候，也都會再去了解。所以說在這個職評的過程中，除了職評員跟他約來的時間做評估，我們職管員也因為都在中心，剛好個案來的時候，如果有特別的狀況，我們都會再做討論。

訪員：所以在評估過程當中，除了你剛剛講說職評員在執行評估計畫的這個內容之外，因為其實持續個案的服務過程當中有發生的事情，譬如說他在參加職前準備的一些課程或方案的時候的一些表現，你也是會再...

RC2：回饋！

訪員：跟職評員回饋，然後讓他可以統整這方面的能力表現。

RC3：...那因為剛剛有提到說我其實是期待他去 Q 庇護工場這個庇護工場，可是當時候一開始，最一開始的時候，職評員他在他自己在評估初次唔談完之後他的想法是帶到另外一個庇護工場去做試作，但是那個庇護工場，我一時忘了是哪一間，可是那時候因為他裡面的工作內容就我所知其實沒有那麼適合案主，所以那時候我還是有堅定的跟他講，拜託你帶他去 Q 庇護工場，主要是那時候比較有一個...，我們兩個比較比較不一樣的意見是在這一點，因為一開始...，我真的忘了...

RC3：...那時候可能是...，應該也是要帶他類似去那種包裝那一類的庇護工場去做，但其實那時候...，那時候案主的作業員這個能力是他以前還沒發病前、還沒到康家之前他做的工作。可是他那時候就算還沒有發病，可是他那時候在那邊作業的工作其實也沒有很好，就是也是做沒多久就因為速度跟不上就被開除了...(略)...可是因為他的想法還停留在以前美好的回憶當中，所以他對這個工作他有憧憬。那針對作業員這個能力，其實我自己在評估的時候，也有讓他去做那個插件，對，那個普度，然後他其實真的不行，而且他吃完藥他其實手有點會抖，那個根本就對不準，然後速度其實不快，所以那時候我其實就覺得說他在作業員這個工作真的...

訪員：並不是他最優勢的！

RC3：真的不是他的優勢能力，所以我那時候他就是職評員提出來之後，我有跟他講說他做這個工作真的是有困難，所以後來還是堅持請他帶他去 Q 庇護工場，所以後來還是真的有去，後來還是真

的…

訪員：所以他其實經過了一個溝通的過程。

3.結束評量服務職評結案後，職評人員與職重個管員保持互動、提供追蹤服務。如：RC1-1080813#15-2、RC3-1081107#14-2

訪員：你們在討論策略的時候，職評員也有在旁邊一起討論嗎？還是說你就直接跟就服討論呢？就是個案在現場發生的一些問題或狀況，要處理的時候....

RC1：其實我回來會跟職評員說，因為他們要追蹤！

訪員：就是如果就服跟你反應的話，你會再跟職評員再討論！

RC1：對！我們都會比較密集，即使不管怎麼樣，他可能下線，或者現在有什麼資源介入去輔導他，其實我都會跟職評員...VE1 都很清楚。

訪員：所以其實在職評...就是開完會之後，職評員還是有一些追蹤的服務。然後也可以做一些個案諮詢....

RC1：他們(職評員)也會主動詢問，我們也會主動告知！

訪員：在整個就是職評結束之後，後面職評員會有後續追蹤服務嘛，你那時候對於職評...，就是跟職評員共同合作來提供服務的想法怎麼樣？然後之前幾次做職評追蹤的過程，大概是怎麼樣進行？你的看法如何？

RC3：VE3 那時候就是打電話來跟我確認他的目前的近況，我就跟他講面試很早就上啦，現在正在等，他就一直等...

訪員：等缺等缺！

RC3：他就是在等，他就打電話幾乎每一次我就跟他講還在等，然後 VE3 都問我說他真的都不去其他家嗎？其實他可以考慮去試試看其他家，我就說他不要！他就是一直等一直等，就是一直在等，VE3 確實也有關心說那要不要換其他家，就如同我問個案你要不要換其他家，他說不要！他堅決不要！而且他在等的期間，他還是回去工作坊，所以其實對他來講沒差！

（二）使用職評服務之意見

1.職管員會和職評員主動討論問題，但不一定討論策略運用情形。

如：RC1-1080813#24-2、24-3，RC3-1081107#22-1

訪員：那像...譬如說我們職評報告建議的，庇護工場覺得執行有困難不太好，他已經有用了一個新的，像這樣子的資訊或訊息，你會再跟我們的職評員討論說他們...

RC1：我比較會用在 OC 上面去紀錄，不會再跟職評員討論他們用的策略，針對策略這個部份，我本人比較不會去跟他討論，反而會針對他的問題去做討論而已。

訪員：...其實他進到這個職場有就業問題了，而職評報告給的輔導策略又不能用的情況之下，還會不會再問職評員說「還有沒有其他方式可能可以用？！」

RC1：我比較少用。

訪員：他們就他們自己討論，就服員自己...

RC1：我會和就服員...

訪員：你跟就服員討論？

RC1：對！

訪員：就不會再拉職評員討論！

RC1：對！因為也許他們結案了，他們不會再追蹤了！

訪員：可是我們中心職評員就在你旁邊，我的意思是說，你還是可以問的到...

RC1：那是只有初期的時候比較會密集討論，追蹤初期，然後後期其實都是我們在...跟底護工場去做討論。

訪員：那這樣子的情況之下，我聽起到的是說有時候會有遇到譬如說使用資源面的一些、或合作面的一些問題...

RC3：對啊！

訪員：的時候，你會譬如說找就服一起討論推介的狀況，或者是怎麼樣？

RC3：這個個案我們兩任就服，我們都討論很多次，他們都...

訪員：可是你們討論的時候，不會讓職評一起來參加討論喔？

RC3：沒有！沒有！因為其實職評報告就寫的很清楚，就是跟我當初派案給他們的東西內容真的是清清楚楚，就是一樣的東西，那他們的論點...

訪員：也不是因為...，也不是因為說看不懂職評報告什麼什麼的...

RC3：對對對！其實這個個案真的從頭到尾問題真的就不是個案能力不足的問題...

2 相對於職重個管員、就服員，職評人員較能以客觀中立立場評量與分析資料。如：RC2-1081106#3-1、14-2

RC2：我覺得我會期待職評的部份，就是可以更客觀的看到這個個案的問題，因為我會發現就是說職評會是一個比較中立的角色。因為其實職管員你會負責後來帶的去面試跟推介，就服也是，當個案他可能有一些態度議題的部份，我們會很直接的會受到影響，所以尤其是很困難的個案，他可能推介久了，很多失敗，那我們也會有壓力，我們對個案的部份有時候那個情緒的部份，不見得到非常的中立。那像我之前有個案就是說，我覺得說當有時候我們有情緒的時候，我覺得對個案的觀察不見得到這麼的客觀。那職評員的話，你們在搜集資料的過程中，在兩方面的資料搜集分析之後，你跟個案可能在這段時間，就是針對他的能力、潛力、特質做分析，我覺得相對起來應該比較不會受到一些情緒的干擾跟影響。因為我就是 21 天，重點就是我把這一個人很完整的呈現出來，然後了解他的優劣勢。基本上我覺得他的能力的陳述是最重要的。後面的安置我大概可以去抓跟去做了了解這樣子，然後做一個參考，讓我們做一個參考這樣子...

訪員：...在個案的職評過程當中，你覺得職評人員的服務態度怎麼樣，有沒有需要什麼改進的地方嗎？

RC2：我覺得態度的部份很好耶！而且我覺得就是說，不管是說話的語調，或者是情緒的起伏的部份都算中立，我覺得這一點很好，我覺得職評員的部份的話，其實有一件事很重要的事就是，不要有太多的投射或者是情緒介入這一次的服務中是很重要，要不然其實就會很像我們職管，你有可能會干擾到一些判斷，然後這個職評員我覺得在這一些搜集資料的過程中，他可能就真的想要知道的問題，語氣也不會說很急躁，或很快的下判斷或建議，所以我覺得是 ok 的！

3.職評報告寫作風格因人而有差異。如：RC1-1080813#23-2、RC3-1081107#26-3

訪員：那我們...你看滿多份我們中心的職評報告書，那你覺得內容上有沒有需要加強，還可以更好的嗎？

RC1：我覺得在執行那個職評報告那個計畫，我覺得用的測驗真的是滿多的。

訪員：測驗很多？

RC1：對！可以看很多全面的東西，可是每個人...我覺得每個人寫的報告的風格都不一樣，有些人寫的很繁瑣太細微了，那有些人在....寫的太怎麼樣...簡略嗎？！就是說，像我們在看報告，就差異很大。

RC3：比較白話一點，看的比較清楚一點！V2 的就是屬於...

訪員：簡要型的！

RC3：簡要式、簡要型的啦！我其實比較喜歡看簡要型的，跟我講重點就好，我看重點就可以了，寫的太詳細有時候會覺得，看了頭好痛，對啊，看了頭很痛，可是我覺得簡要型的比較符合我的...

訪員：符合你的閱讀...

RC3：對啊！因為我們有時候就是在找重點，這個個案的重點在哪，所以有時候我會先...，就是看那個總報告的時候，就是希望他簡潔一點就好了，對，不用寫那麼多，所以我之前看 V1 的時候，看的好累哦！寫的好多哦！對啊！

訪員：ok！所以有一些每個職評員可能撰寫風格不一樣…

RC3：風格不一樣！對啊！

4.遇職評案量較多時，等候較久才可正式受理進行評估。如：RC1-1080813#20-3、RC3-1081107#23-3

訪員：…你在轉介職評的時候，你覺得有沒有遇到什麼困難？

RC1：有啊！等太久啊！

訪員：等太久…

RC1：尤其轉銜的學生，卡在那邊的時候，或者外部有轉介…時間我會覺得等太久。

訪員：那像你在轉介個案到我們中心做職評的時候，有沒有遇過哪一些問題或困難？

RC3：比較大的困難就是要排很久…

訪員：排很久…

RC3：兩區都排很久，有時候個案…

訪員：缺案的時候呢，沒有案，有案的時候，大家一起送…

RC3：就一個爆炸！就現場…，沒有，我們今年好像都滿滿的耶…

（三）職評人員面臨的問題與挑戰

1.現場試作的職場評估資源偏少、連結遭遇困難。如：RC1-1080813#21-1

RC1：...另外一個是常遇到在跟職評員討論一些工作現場的試作的職場，很難找！

訪員：資源很少！

RC1：對！資源很少！可能跟...有一些公司會考量到職場的隱密、或者是職場文化的保密，他可能不願意外借。

訪員：有沒有說哪一些職類特別難借？

RC1：職類哦？！

訪員：還是說應該要倒著問？哪一些職類比較好借...

RC1：操作型的！我覺得操作型的，作業員比較難借！

訪員：作業員比較難借！

RC1：對！我甚至有一次去訪...去職場訪視實習生的職場，我跟老闆有討論到這一塊，他說「我們就這麼大啊！那如果你們要我們一個工作人員起來讓你們做，那我們那個工作人員要做什麼？」

訪員：就沒有空位就對了！

RC1：對！就沒有空位可以讓他做啊！這也是職場....我想也是啦！如果那個公司真的操作也不是很多，不是類似生產線、或者是作業員比較多的時候，他們可能要移出一個人力出來讓你們去做，那麼那個工作人員他要做什麼？！這是老闆考慮的點！然後第二是，老闆也不知道他們可以做什麼！

2.調閱史料資料遭遇困難或費時較久。如：RC1-1080813#22-2

RC1：還有，我們在轉職評的時候，有時候可能個案有做過一些心理重

建，我們要再請他回去醫院調報告，其實那又要耗時！

訪員：可是，這是很兩難！因為有一些東西如果他最近才做的話，我們也不可能拿同樣的東西來施測，可是問題是，你不調你也不知道他到底用了什麼！

RC1：對！所以一定要調！

訪員：那像這個調閱...譬如說調這個報告或調這個資料，是在那個轉介前...職評前的討論會裡面才會討論這件事情、才會討論這個需求嗎？

RC1：可能在問到一些資料，他可能手冊看到是重鑑的，重鑑！重鑑就可能會做一些評估報告的資料，不管是職能評估的資料，或者是什麼，那如果只是「換」，就不會...

訪員：就不用調了...

RC1：太久了可能就不會調！

訪員：...史料的蒐集這件事情，不知道有沒有什麼樣的方式可以讓大家不會覺得那麼麻煩，我也有在想這些事情。其實因為案主跟案家在保留資料本身，其實也不一定那麼有概念，所以他一剛開始來就等於是說他可能真的要去跑很多地方調閱資料。

RC1：而且家長在陳述他的孩子...個案的問題的時候，他也不知道我們要什麼，可能想到什麼講什麼，或者我們有問到什麼，他也連帶想到什麼才講，他真的不知道我們要蒐集哪一些東西...

訪員：對！

RC1：...是對孩子是有幫助的！所以我們才會比較完整去蒐集那些醫療、健康的...

3.職評個案之評量需求較前期複雜或困難。如：RC2-1081106# 1-1、1-2

RC2：我大概是 99 年的時候進入職業重建這個領域，然後一開始的時候比較特別，那時候是先從職評開始，可是那時候職評的個案，其實是比較單純的，我們那時候其實有比較多庇護見習之後，想要進入該庇護性職場，你可以針對要進到某個庇護工場，去做評估，或者是有一些職訓方案，當時是委託職評員進行評估，也是可以做職評案。那時候的個案相對比較單純一點。

RC2：...以前的話我們可能這個個案如果說真的是見習的個案，你要轉到某一間庇護工場，你的工作觀察就是 for 那一間庇護工場，所以是比較單純。那職訓案的話，其實也是就是，他入訓評估的內容的報告也沒有這麼多，然後他也算一案。可是現在有時候個案就是說，有可能這個個案他的實習職場，我要評估他的能力，就是已經學會的能力之外，如果他可能要到外面的職場工作，我覺得他可能可以嘗試外面的工作，我可能還要再商借一個職場，我就可能要跑兩個工作觀察以上，然後再去綜合，就是我覺得報告在綜合的那個敘寫上面的難度就會增加。然後後來發現有接到腦傷的個案了，我記得我是後來職管轉職評的過程，我接到第二個那個個案就是腦傷，那時候我就跟我同事講我有點想轉回去了！

4.職評人員需時常學習評量工具施測與解釋，工作挑戰性較高。
如：RC2-1081106#1-3

RC2：...我覺得就是…嗯…有很多東西要學！...(略)...職管的那一邊，

你可能在評的過程中，就是比較簡單的一些工具，我們可能都會使用了。可是真的你要動用到其他的工具，是比較不常用的，你就要去學評估、解釋、然後…對，那個東西都是新的東西，你就會覺得說…，哇！就難度變的比較高一點！

5.職評人員須在期程內驗證輔導策略，挑戰性較高。如：RC2-1081106#2-1、25-3

RC2：…而且我覺得重點是，21 天要想策略這件事情，有時間壓力的時候，我覺得寫報告就…，你可能就是要去預想，那如果你要去驗證那個策略，在這個過程會比較挑戰。跟職管員不一樣，我們可能拉長時間，然後觀察，然後可能會有其他的資源，就他到別的地方可能上職前，有別人有看到一些事情，或者別人有一些策略，我們可以再抓進來用。我覺得就是說，相對起來那一種時間的壓力感，還有大家的期待，大家一定都會希望知道什麼樣的輔導策略有效，可是可能你要再找出新的輔導策略的時候，你可能就是要想的更多，或者再去驗證，然後我覺得這件事情是比較難，而且大家的期待是有效的。

RC2：可是我覺得那個職評報告的建議，如果說是通則，然後沒有很具體的建議的時候，我就會希望那個職評報告的內容可以再更看到一些，對，這個可以用更具體的策略。那這個部份的話我覺得每個職評員的風格都不一樣，可是基本上我喜歡就是可能內容的部份是比較豐富一點的，而不是比較簡略。

6.職評人員可再多了解職場生態與工作要求。如：RC3-1081107

#31-3

RC3：...我們剛剛也有提到說，像是 V1 因為經驗很多，看過很多職場，做什麼都很熟悉，所以他在去寫報告，他考量的…，他考量的面向比較多…

RC3：所以我覺得有時候職評員也可以去了解一下，就是各個職場…，因為他們就是你可以…

RC3：其實你可以很明確的感受、可以看的出來之前 V1 的報告確實他考量的點比較細，比較多，多面向去考量這個個案到底適不適合去做底護，或者適不適合做什麼樣的資源，所以我覺得可能在經驗，還有對於職場的熟悉度的部份…

訪員：要再多了解！

RC3：對！我真的覺得有差！我真的覺得有差！就當然一定多看一些你會更了解，才能去評估的更仔細，我覺得大家都一樣耶，不是只有職評員，我自己也是！

RC3：我覺得有時候其實他們如果能夠多了解一下這個職場現實的狀況，或是他們要求的條件會是什麼樣，他們當然能夠寫出來的東西一定是更能夠符合個案的現狀的！

7.職評報告須斟酌用字，是一種工作壓力。如：RC2-1081106#2-2。

RC2：對！然後我覺得那種壓力其實不太一樣，因為我們自己寫的資料跟報告，就是主管跟我們專業人員看的到嘛。可是當你的報告內容是要呈現在家人的面前的時候，你的用字遣詞其實要很注意，

所以你也會花很多的時間在做修飾。

訪員：斟酌用字這樣子。

RC2：斟酌用字，對！然後報告出去的話，你不可能再改，所以你就會覺得就是評完了，報告出來了就定了！不像職管員資料計畫、擬定計畫還有修正啊新增啊，沒有這件事情這樣子，所以我覺得那時候的壓力的感覺是這樣子，所以問我要不要再做職評員，我覺得我還是當職管比較適合。

8.說明職評結果須留意溝通表達方式，包含用語淺白易懂、說明語速語氣等。如：RC1-1080813#26-1、26-2，RC2-1081106#2-2、25-3、26-3，RC3-1081107#30-1

RC1：...其實以前有時候我覺得職評員在說明報告的時候，拉的時間太長了，家長有時候都感覺在打瞌睡了，然後後來我會讓職評員...我的會議裡面我會說，請家長先看健康、醫療、然後工作史那邊有沒有什麼特別問題，那一段就會省略。

訪員：就是直接進到評量。

RC1：就是直接進到評量的測驗跟結果做分析，那個速度跑起來會比較快...

RC1：...我覺得有一些家長可能他的教育水準不是那麼高，那我們在解說的時候，可能要用比較淺...比較淺白易懂的文句文字去跟他講，免得他聽不懂。

RC1：我覺得還是有時候會有一些....可能我自己聽起來都有一點...

訪員：很專業的！

RC1：對對對！就可能在解說的時候，可以再依個別家長的需要...

訪員：再調整一下講的方式！是這樣子嗎？

RC1：...我們可以用比較白話的方式講，不一定要用評估的那個程度...
那個直接，用他們可以聽的懂的，淺顯易懂的語言說就好了！

訪員：說的時候啦！

RC1：對！其實那個也是老師一直教我們的。我們都一直有被告知要講的....

訪員：人家聽得懂。

RC1：聽得懂的語言啦！

RC2：嗯！然後我覺得其實職評員在跟家長溝通的內容，可能語調也好，內容的搜集也好，我覺得都還滿 ok 的，就是說其實在跟家人的一些關係建立或者是資料搜集，家人的話也都還滿願意說...
(略)...聽到他們在互動的過程，會覺得說其實透過電話訪談的部份，也有做到一些資料的搜集，那我們那天我們開會時候，其實媽媽也願意說，然後能夠理解為什麼現在這個個案要從一般性的職場到底護工場做階段訓練，家人的部份也可以接受這樣子的落差。

RC2：...然後解說的部份，我覺得在解說職評報告內容的部份的話，以這一個職評個案的職評員來說，我覺得是 ok 的！

RC2：主要是表達技巧沒錯！對！因為大家其實都是很為個案著想，只

是表達技巧的方式，我會覺得說如果他的表達的方式是可以比較中性的，我覺得是比較好的。

RC2：...可能是我們覺得職評員就是比較中立的角色，我個人會覺得中立的角色然後陳述再做溝通，然後比較不會就是好像是感覺就是職評員就是表達的部份可能會比較很關心，然後很建議，然後可是就會覺得說...，我要怎麼形容那個感覺，個人的風格真的不一樣啦...

RC3：V1 真的是講最好的啦！他的口條，他真的很會講他報告，而且他抓重點解釋，我覺得他真的講的很好。然後 V3 也算是重點解釋，跟你說重點，就是我今天這份報告寫的重點在哪。V2 比較可愛，他是看著報告唸給你聽，他就是大概就是每個項目開始報告...(略)...

訪員：是嗎？從頭講到完嗎？

RC3：對！而且他有時...，因為他...，你知道他是比較屬於溫柔的聲音的...

RC3：所以有時聽起來就覺得個案已經放空了，他眼神已經不知道去哪了，他是屬於溫柔聲音的男生！

9.職評行政效能可再注意調整與改善。如：RC2-1081106#26-1、RC3-1081107#28-2

RC2：...我覺得會有一個地方需要改進，是我覺得職評員在報告出來當下，如果還有一些資料是要家長核對跟修正...(略)...如果內容的

部份還要再調整多一點，我就會覺得說那好像需要做改善的地方...

RC3：...目前是一次，他的報告說明會開完之後，真的拿到報告隔了很久，就是我實際拿到報告，重點是他還忘了給個案...(略)...他還忘了寄給家人...

訪員：就是那個效率上有一點拖...

叁、就業服務員觀點

以下說明就業服務員對職業輔導評量服務的看法，分為量化資料與質性資料二部分說明之。

一、量化資料

經分析 39 份就業服務員問卷資料，就業服務員對職評的看法分析結果說明如下。

(一) 對「職評報告書內容符合您對於個案的了解」之看法

從表 4-3-1 可得知，就業服務員對於職評報告書內容符合自身對於個案的了解之看法，表示符合（46.2%）與非常符合（38.5%）的比例合計為 84.6%，尚可佔 12.8%，不符合 0%、非常不符合為 2.6%；顯示有 84.6% 的受訪者認為職評報告書內容符合自身對於個案的了解，如以滿分 5 分計算平均數為 4.18 分（ $SD=.854$ ）。

表 4-3-1 就業服務員對於職評報告符合自身對於個案的了解(n=39)

項目	人數	百分比(%)
3-4 您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？		
非常符合	15	38.5
符合	18	46.2
尚可	5	12.8
不符合	0	0.0
非常不符合	1	2.6

(二) 對「不符合情形」之看法

從表 4-3-2 可得知，就業服務員對於職評報告不符合個案情形之看法，其中以「評量結果/分析-工作人格」、「評量結果/分析-職業方向（職業興趣/職業期待）」、「評量結果/分析-職業方向（工作能力-技能/速度/品質）」、「綜合建議-職業重建之助力/阻力分析」等項目覺得不符合之比例較高，佔 12.8%。其次為「評量結果/分析-學習特性」、「綜合建議-安置型態建議」，覺得不符合之比例佔 10.3%。

表 4-3-2 就業服務員對於職評報告不符合個案情形之看法(n=39)

項目	人數	百分比(%)
3-5 承上題，如有「尚可」、「不符合」或「非常不符合」，不符合情形為何？（複選）		
接受職評的原因	1	2.6
評量結果/分析-社會心理功能	3	7.7
評量結果/分析-工作人格	5	12.8
評量結果/分析-學習特性	4	10.3
評量結果/分析-職業方向（職業興趣/職業期待）	5	12.8
評量結果/分析-職業方向（工作能力-技能/速度/品質）	5	12.8
綜合建議-職業重建之助力/阻力分析	5	12.8
綜合建議-安置型態建議	4	10.3
綜合建議-建議職種與職場環境	2	5.1
綜合建議-支持系統及輔助策略	2	5.1

二、質性資料

綜合分析就業服務員問卷、訪談之質性意見，將就業服務員對職評的看法歸納出以下幾點：

（一）促進就業與應用職評結果方面

1. 與職重團隊成員共同討論策略執行的問題。如：JC1-1080815#1-3、11-1、18-2。

訪員：...JC1 是我們中心很有經驗的就服！

JC1：...可是還是有一些策略試了以後，但是有些個案不見得那麼可以適合，所以就會...因為剛好我們的中心團隊的部份，就是比較多方面可以支援，所以其實...

訪員：互相討論啦！

JC1：對！所以其實這個部份是，在這裡工作最優勢的一塊！

訪員：...你跟職評員討論的...有哪幾次找職評員討論一些問題的狀況嗎？
可以大概分享一下嗎？！

JC1：...其實個案有什麼狀況，我回來我就是會跟職評員做...職評或者是職管去做討論，不管是個案的能力，還有一些行為。然後其實我都會輔導完了以後，有時候會現場直接討論說，那我們用什麼策略比較適合，那我們要該怎麼樣進行，其實我們都有...一直都有很密集的討論！

訪員：我知道你...因為我這樣聽起來，好像比較主要是跟職管討論是不是？職評的部份好像是比較少！

JC1：可能個案的肢體上，或者是行為上，其實也是會問那個職評...

訪員：就是他功能表現能力的那一些，跟評估比較有關係的，就會跟職評問？！

JC1：對！那其實大部份，其實會跟職管員的討論其實是會比較多的！

2.參與職業重建團隊會議，了解服務使用者職評結果。如：JC1-1080815#2-1。

JC1：那時候的情形是，我剛接到這個個案，可是我還沒有晤談，但是就是職評這邊要列出那個總報告，所以當時我其實有先跟這個個案的社工，然後跟職管，然後稍微認識一下，然後就是有稍微看一下職評報告。那社工其實有提到說個案的狀況跟能力、還有想要做什麼樣的工作，還有提到說，他現在是...是因為他是安置機構的個案，所以其實有些問題，其實可能在未來在就業上，可能需要注意的！就是稍微討論一下！

訪員：你們那時候討論是指說，你們在正式....就服還沒有確定開案前，先有一個小組的討論會，是不是？

JC1：對！然後因為還有社工、還有個案在，然後那時候因為要出職評報告，所以其實就會...

訪員：所以你的意思是說，是職評員也在？

JC1：也在！

訪員：就是職評說明會議那時候，大家都在的場合？

JC1：對！

3.職重個管員提供個案資料時搭配詳細說明，可促進就服員對個

案的認識。如：JQ10733#4。

JQ10733#4-當職管員提供個案資料時會再次口頭詳細講述與個案互動之經驗，會讓就服員在第一時間更加了解個案。

4.與督導共同討論個案優勢能力、適性職場與注意事項。如：JC1-1080815#5-2、JC3-1081107#10-3。

訪員：...收到轉介了之後，你會特別看哪一些個案的資料來擬定你的就業服務計畫跟輔導策略？

JC1：...只要個案有職評報告，我會先看職評報告，還有職管的這些資料，因為其實他主要是初步評估，然後還有能力評估，所以其實透過他們資料有...該有的我會大概知道這個狀況，這個個案的狀況是怎麼樣。...他派案了以後，我們資料都會先給主管、組長看一下，然後組長會跟我們講說，這個個案哪個部份需要注意，然後哪個部份可能他比較適合...可能他的強項，我們可以從哪個部份去找這樣子。所以其實前面看了報告以後，主管有做一些提醒的話，到了實際在晤談的時候，其實當天社工也有陪同，所以當時有什麼問題，其實也會直接的跟社工跟案主直接談。

5.就服督導具備職評員背景，就服人員曾接受職重督導訓練，有助於閱讀與運用職評報告。如：JC3-1081107#10-3。

訪員：他整個就業適應過程，還算順利嗎？然後他在有一些工作問題，或工作困難的時候，輔導他困難的時候，你會找誰討論解決方式

或輔導策略？

JC3：我們這裡有，我們是…，我們沒有內督，我們就只有勞工局委外的督導，所以就有…

訪員：是誰？

JC3：SU1 督導！SU1！他也是職評出身！那他也會給予建議。還有就是我前面我說另外一位資深員工，他現在是要…，他現在是被調到總會去，所以他沒有離職，所以但是我們就變成缺一個就服員，所以我們再補一個新人。那我前任的 JC10，他其實六年了，他有拿過督導資格。所以我們後來怎麼看職評，其實也都是他去上督導課之後才知道的，然後我們才學著慢慢看，不然我們兩個那時候都是笨笨的一起被騙！

6.職重團隊成員共同合作服務使用者的職前準備訓練。如：JC1-1080815#19-2。

JC1：然後還有一個是，個案想要做清潔的工作，可是他掃地跟拖地，這最基本的一些清潔的技巧這個部份是沒有的！所以其實那時候，職評有下說可以去先讓他去一般的職場試試看，然後如果不行再去庇護。那當時就是還沒開案之前，就先花了一段時間，不管是職評還是我還是職管，我們三個就是輪流看一下這個個案，先去把他教會，教會…

訪員：教清潔技能！

JC1：對！能力以後，能力以後有稍微提升了以後，然後再看他的出缺勤，然後看他的一些工作態度的表現，然後可以就是都有進步了，那我這邊…

訪員：再推！

JC1：再開案再推！

訪員：所以等於是你們有一起合作類似…這個應該算職前準備，就業前準備的那個訓練！

JC1：對！只是就是因為要派給我，所以我評估完以後覺得，應該可能要先訓練，等到他能力有了以後，我們再來開案服務，所以這樣子開案時間…就是我這邊的開案時間才不會拉到這麼長！然後成功的機會，透過這樣子也會比較高，後來這個個案也在職場有穩定！

7. 參考職評報告與職管評估建議職種，就服員與服務使用者、案家討論並確認工作選擇優先順序。如：JC1-1080815#20-3。

JC1：…職評報告會建議說他適合哪些職種，那職管那邊也會詢問一下個案想要做什麼樣的職種，其實這些我都會看。然後我開案唔談的時候，會再跟個案討論說，你想要從事什麼樣的職種，去做確認。確認完了以後，我會再分析依每一個職種，我會跟他…跟個案還有個案家長去解釋，你想要做譬如像你想要做這個工作，工作內容是什麼，然後工作條件是什麼，還有要不要輪班，然後要不要負重，我會把所有的原因，有可能會遇到的事情，一一的列出來給他們知道，讓他們清楚的知道，雖然個案有這樣的能力，可是這些內容條件，適不適合你們想要的期待，我會把它一一列出來給他們，然後看他們…

訪員：可以做討論！

JC1：對！希望哪一個是第一個。或者是我手上有一個職場，覺得你可

以試試看，我會透過職評報告，或是職管，就是會先跟他們討論，討論以後我會再跟個案跟家長討論，這個職場你們願不願意去試試看！工作內容很簡單，我覺得你可以勝任，那你願不願意去嘗試看看！

訪員：所以也有可能，大概看了職評報告有參考的方向，然後也有可能一個…譬如說工作項目類似或難度…

JC1：簡單的。

訪員：類似的！但不一定有寫在職評報告裡面那種職種，你也還是會再開發、會再去詢問就對了？

JC1：對對對！

8.職評報告建議職務再設計需求時，就服員會向職再專員諮詢有關環境調整與輔具運用。如：JC1-1080815#20-1。

訪員：像他這樣子，他也可能會有職再的需求或什麼，他那時候職評報告沒有提到這些事情嗎？

JC1：其實有些會！有些的職評報告會提到個案，個案是肢體障礙的部份，可能就會…

訪員：容易會加那個職再的建議…

JC1：對！然後有的可能在工作上，因為職場的環境需要做一些調整的話，那我也會問職再專員說，有什麼方式能不能就是，看申請輔具嗎？！還是透過現有的東西，然後去改變。那如果是真的不行的話，我就會去跟職場這邊的主管或者是老闆這邊去做協調，能不能調整一下工作內容，然後讓這個個案可能少做了這個，那增加了其他東西，然後讓他維持原本有的工作！

9.服務使用者實際職場表現與評估結果不同時，就服員在職重團隊中討論可能原因。如：JC1-1080815#18-3。

JC1：...如果個案在職場上遇到問題，或者是某個肢體，或者是一些行為，跟職評報告很像有點不太一樣的時候，我就會拿出來問「你們有沒有在評估的過程當中看到這樣的行為」，我就會把這個部份拿出來討論！

訪員：所以有看到可能現場工作表現跟報告寫的有一點不一致的地方，也會提出來討論？

JC1：對！

訪員：那所以你們討論的過程當中，有澄清嗎？譬如說到底是職評員那時候沒評到？還是說有可能就剛剛講的，就是有些時候是因為時間…一段時間之後個案會有一些…

JC1：出現其他的問題！

訪員：對！譬如說會比較懈怠一些，或是鬆懈一些跑出來的行為。

JC1：有！這個其實就是也是有，也是有出現過，就是之前我也是…我的個案他有職評，然後後續的部份就是有看到就是他的視力，其實是比較…到某個程度是比較看不到的，可是他是慢慢退化的，然後所以其實有在跟職評跟職管這邊再討論，然後還有一個是…

訪員：所以他…你剛剛講的那個是他障礙狀況有一些改變…

JC1：更退化！

訪員：那就是要再做評估，或是才能夠了解他那時候的狀況！

（二）就服員的使用觀點與感受

- 1.相對而言，庇護性就服員較在意服務使用者現場操作表現，職評報告內容為輔助；支持性就服員則更想了解服務使用者就業阻力以及合適的就業安置型態。如：JC1-1080815#17-2

JC1：我當時在庇護的時候 我會是看個案的現場操作，能不能操作，然後能不能達到庇護的標準。再來我會看一下職評報告，他的能力跟一些狀況，然後如果沒有太差的，然後操作上不會太慢的，那如果他問題不大，那我可能就會這個個案就會用、僱用！可是當現在是一個支持性的就服，我就會更會去了解一下他的問題跟他的受限在哪裡，然後還有他是真的適合到一般的職場，還是介於這兩個之間。因為有些就是我會看到報告，會想說他先去一般的職場先試試看，如果真的不行，再回來庇護，那身為那個就會(笑笑)…這個部份我就會比較注意！

訪員：所以，你剛剛講到應該是推介或就業的成功或難易度，是不是？

JC1：對！就會這個部份我就會稍微注意！雖然很直接！

- 2.庇護性就服員先觀察服務使用者工作表現，再依現場狀況擬定就業服務計畫，參考職評報告內容決定處遇策略。如：JC2-1081108#3-2

訪員：你在擬 3-2 的目標的時候也會參考哪一些資料嗎？是職管員的 C 表還是職評報告還是哪些資料？

JC2：3-2 的目標，我會先工作一段…跟他工作一段時間，然後視他現

場工作狀況去擬他的工作目標。

訪員：所以他在場內大概工作 1 個月？

JC2：1 個月或 2 個月，了解他整個人的工作樣態才會去擬訂他的 3-2。

訪員：他在這 2 個月期間，你還會再參看哪一些內容嗎？剛剛因為你說有工作，你會特別去看工作史嘛，跟他的人際嘛，不過職管提供的資料跟職評的資料其實內容向度還滿多的，那些項目會讓你參考，然後去先寫一個初步的服務計畫或目標嗎？

JC2：就是如果你觀察到他的工作問題，然後你會嘗試去翻他過往有沒有這個工作問題，然後你再決定你的處遇策略是可以怎麼執行。因為可能過往是失敗經驗了，然後你就不要再延續失敗經驗，就可以擬訂新的策略。

訪員：所以可能前面那 2 個月觀察的期間看到有一些工作問題的時候會再看一下之前用的策略有沒有效，我這次要用哪一種策略，可以做一個策略決定的參考。

3.就服員現場工作忙碌，報告內容與個案表現有不一致問題時，不會再去詢問職評員意見。如：JC3-1081107#15-1、16-1。

訪員：...那看起來你在服務過程當中，沒有主動再跟職評員討論職評報告內容，或個案的就業情形囉？

JC3：沒有！因為像我說他那時候是 VE3 直接...，職評帶直接帶著他到現場，我就直接當下邊看邊面試，然後職評邊試作，然後我就在那邊翻或是就跟他...

訪員：你那時候看的是他的 C 表嗎？

JC3：表 C！對！然後就是邊翻，或是我就會跟...

訪員：這邊跟 VE3 討論！

JC3：對對！直接跟…，現場就討論了！所以比較不會事後！

JC3：因為大家都很忙！所以就現場狀況直接就是試作，或者是就直接找策略了！

JC3：對！等到他像例如說今天好了，為了那個我再回去看，不一樣！我就不太會…，過了很久我就不太會去找職評，我就會說，那沒關係，我現在知道，可以，我就會變成說，那你當初去職評的時候，你有這樣，那你怎麼現在沒有？那你要不要訓練回來？是不是你退化了？退化了那就糟了，那要趕快訓練回來！我就會拿這個反向去操作，我不太會再去後面追究…

4.職評報告內容描述大致符合就服員對服務使用者的認識。如：
JC2-1081108#6-3。

訪員：…您是有看過他的職評報告嘛，閱讀完了以後你覺得讀起來會不會很困難了解？就是閱讀起來有文句不理解或不順暢？或是說有沒有符合你對他的認識？這個職評報告的內容有讓你覺得可信賴嗎？

JC2：就以這份報告是有可信賴度的，對啊，就是寫的跟他的狀況不會差太多。

訪員：都還算符合。那他的報告文句或閱讀起來你會覺得有什麼很困難、不理解的地方嗎？

JC2：不會。都很白話，都很清楚明瞭。

5.職評報告可以讓後續服務人員更了解個案的能力。如：JC1-1080815 #21-2。

JC1：...(略)...我是覺得有職評報告其實可以讓下一個服務他的人比較更清楚！

訪員：比較清楚狀況？

JC1：個案的能力！

6.職評報告建議輔導策略，可提供新手就服員參考。如：JC1-1080815#21-3。

訪員：可是因為你剛剛...就是討論的時候，也有提到職評報告後面有一些輔導建議，你覺得有一些可能對你來講是不會用到的？！

JC1：對！因為有些東西其實是我已經平常就會做的！可是有些...可能比較新手的支援性就服，或許也是可能的，因為不見得我用不到，別人也有可能會用的到！

訪員：我知道你的意思，就是說也有可能其實並不是職評報告寫的是沒有用的，而是說你平常都大部份的都該做了，所以但是他寫在這邊，也有可能可以提示，如果他是新手就服員的話，他們不大清楚...

JC1：個案的狀況！

訪員：(新手就服員)可以用這些策略的話，的確這是一個很好的參考。

7.職評報告可以讓家人更了解個案的狀況。如：JC1-1080815#21-3。

JC1：而且其實報告的話，也可以讓家長知道說，其實我的小孩的狀況是怎麼樣。

8.職評員為資深職重專業人員，評估詳細。如：JC1-1080815#22-1。

訪員：那最後還有其他建議嗎？譬如說報告會不會寫看不懂之類的，還是職評員服務態度怎麼樣之類的？

JC1：其實我覺得我們的人職評員都還滿資深的，然後評估都還滿詳細的！

訪員：滿詳細的哦？！

JC1：對！所以就是還好有你們！真的！

（三）職評服務的問題與挑戰

1.職評報告較少呈現工作態度問題，透過後續相關會議進行討論。
如：JC1-1080815#2-3、4-3

JC1：當初有提到說這個個案的一些過去的背景，現場是沒有提到這個個案過去保護性的資料，其實當下因為個案在，所以沒有特別提到...(略)...工作態度其實...那時候個案是想要工作，可是在職評報告裡面的工作態度，沒有寫出太多的部份。所以到我後續的部份，面臨到他在工作上，後來他其實有出來一些工作態度的問題，那也是透過不管是開會、還是職管這邊、還是個研的部份，其實

都提出來討論。

訪員：所以你的意思是說，報告...就是開會當下、或是報告書面寫的這個內容，有一些部份還沒有特別寫的很清楚！...然後就是沒有特別寫到有關於工作態度的問題，是不是？

JC1：對！

訪員：然後是之後實際工作職場當中才看到的，是不是這樣子嗎？

JC1：對！那其他的部份，其實跟職評報告其實沒有差太多！

JC1：...(略)...後來其實跟社工跟就服督導討論以後，會覺得說其實個案會花的錢，其實還好，...(略)...他會覺得說金錢的部份，對他來講其實沒有什麼特別的幫助，反而是可以跟朋友、或者是可以跟男朋友出去，是他的主要的那個誘因...

訪員：所以你這個策略啊，聽起來主要是跟機構社工...

JC1：討論！

訪員：...在討論！

JC1：還有跟職管...

訪員：也有跟職管討論...

JC1：對！其實我們討論還滿久的！

訪員：那職評有參加討論嗎？

JC1：就是我們也是有...就是他也有提出意見，然後後續的部份...

訪員：你們討論都是用 LINE 在那邊討論？還是？

JC1：就是直接面對面討論！

JC1：然後我也有開小組會議！

JC1：然後因為我們還有個研嘛，所以其實就這個個案...

訪員：討論次數滿多的！

JC1：對！討論的次數還多的！

2.職評報告建議就業安置型態宜考量職場接納度，評估是否先在庇護性職場訓練後再轉銜支持性就業服務。如：JQ10704#4、JC1-1080815#17-3。

JQ10704#4-需評估一下現在外面一般企業主管的期待及條件，依案主現在狀況是否能外面職場能接受，還是可先至庇護工場先訓練及加強能力後再轉支持性服務。

JC1：對！因為有的時候就是可能沒有辦法找到這麼包容的職場，然後可能以現在社會企業來講，可能要求的條件會比較高，相對的現在薪資的部份有一直在調漲，那雇主這邊的期待會希望說，我給這樣的薪資，帶來的人不要太差...(略)...明年(薪資)又要調漲了！我就很怕、挫勒等！

3.實際工作後較可了解個案與職場工作適配性，不是單純看職評報告。如：JQ10752#3-6、JQ10737#3-6、JQ10768#3-6。

JQ10752#6-實際工作，才能清楚知道個案的工作狀況，實際情形，不能只憑一份職評報告，來感覺這個個案是否適合本職場。

JQ10737#6、JQ10768#6-實際在職場有相處，才知道實際狀況，只憑一

份評量結果，看不出行或不行。

4.就服員較無法從職評報告文字描述中了解評量方式與過程。如：
JC3-1081107#9-1、16-2。

JC3：這個後面我可能，例如說你們說職評這個，我就覺得說，因為這裡畢竟他就是職評那時候的狀況，可是就像剛剛講的，是一次性搬運還是什麼，就是可能要再幫我們寫個詳細一點。

JC3：因為就像我講的，他有時候當下的情況，或者是有可能個案力求表現，那或者是我不知道那時候是用什麼方式測，或者是分段式也好，一次性也好，因為這上面比較沒有寫到這些，我只能事後給建議，但是我不太會再去追究這種。

5.就服員希望職評報告針對服務使用者近期的工作史料再多一些描述。如：JC3-1081107#19-2、20-2。

訪員：對我們中心完成的職評報告，你覺得還有其他需要改進的部份嗎？

JC3：可能就像我剛剛講的，如果他有一些…，尤其是越接近的工作經驗，或者是他在那叫什麼，求職的過程中什麼的這種的，可以再多一點就是…

訪員：著墨、發現？

JC3：對對對！就是寫在裡面。或者是讓我們有機會可以跟他那時候工作坊社工或者是就服員，就是多一點討論，或者是可以讓我們知

道說他那時候直接的狀況是怎麼樣！

JC3：所以要生出這個，我已經覺得厲害！我就覺得我不會想再為難那個…，只是說如果真的可以就是加進去的話…

訪員：要過去史料的一些分析，再多寫一點這樣！

JC3：對！就是可以讓我們知道！因為我覺得有時候過去使用的一些策略或者是方式或是他們有一些工作上實際的發現是…，我個人是覺得還滿重要的，而且有些很實用，像那個筆記，我們就是延用到現在，那也確實發現就是他真的多寫多記憶…

肆、職評人員觀點

以下說明職評人員對職業輔導評量服務的看法，歸納分析訪談質性意見，將職評人員對職評的看法分為個案服務、實務運作與制度面二部分說明之。

一、個案服務方面

（一）與職管員討論轉介目的之情形

- 1.了解與確認職重個管員初步評估結果。如：VE1-1081029#1-2、2-1，VE3-1081104#1-2、1-3、2-1。

VE1：跟職管員討論轉介目的，其實主要就是先確認職管員初評的結果，他會覺得這一位服務對象可能比較偏保護性環境，還是有機會去一般性職場做支持性就業服務的…

VE1：職管的初評資料還滿詳細的。比較明顯的議題就是，他的手功能精細協調沒有那麼理想，所以一開始就知道說精細操作不是這個服務對象的優勢，所以他的社福機構也比較著重加強在粗大動作，像清潔、站姿體耐力的訓練，這個部份職管初期就有收集到。

VE3：主要是根據職管員 C 表裡面的內容，然後跟職管員稍微討論一下。那職管員有提到說，主要有兩個部份啦！一個是說體耐力的部份，他在 C 表裡面他有提到說，這個職管員有實際評估他像那個掃地，就發現他掃地可能一個小時之後，就會比較明顯的疲累，會影響後續的工作品質，體耐力下降了以後品質變差，掃地的部份。

VE3：...像那個職管員就有提到說，他是在做清潔訓練的時候，職管員如果糾正他掃地的方式，他就會重覆的道歉這樣子，會一直擔心職管員會生氣，所以就覺得情緒...情緒上、人際互動上，好像個案的那個互動也不是那麼適切啦！...

訪員：所以你那時候拿到轉介資料的時候，就是有仔細閱讀了職管員提供的 C 表、轉介單這樣子，然後閱讀完之後，除了讀資料之外，還有用什麼樣的型態再討論或確認嗎？

VE3：當時應該是有到職管那邊的辦公室去跟他稍微討論一下這個個案的一個情形。

訪員：所以還有親自到他的辦公室直接來討論個案狀況。

2.職重個管員提供詳細的轉介資料，包含就服員服務史料等。如：
VE2-1081108#4-1、16-1。

VE2：...我在他的服務歷程裡面其實有再跟就服員請教，因為他其實寫得都還滿清楚的，我有再針對一些小問題再去跟他聊說他是怎麼協助他(CL2)或者是他實際的原因是什麼。因為職管端也都有提供給我這樣的一個服務歷程，因為有一點多，有一些啦，然後就是看之後整理完你再去跟就服員聊。因為我們就服員其實不定時，他不一定會來中心，所以我基本上會先看完資料，有一些想法再會跟他做討論。

訪員：所以他的支就也是我們中心的支就。

VE2：是，是 J6。

VE2：...反而他的資料我覺得我參考得也是滿多的，因為他其實來的時候就是他的現況，他(RC2)整個就是幫我收集資料跟摘要，所以我覺得他們其實也滿辛苦，從零到有這樣，我們是從有之中再去做摘要...

3.討論職評需求與評量重點，了解需須深入評量的項目。如：VE1-1081029#1-2，VE2-1081108#3-3，VE3-1081104#1-2、1-3。

VE1：...(略)...那如果大概知道職管預期的方向之後，可能就會再討論細節，就是中間有什麼能力是需要再澄清的，那是什麼樣的情形讓他判斷這一位服務對象是應該在保護性的環境，或是有機會去一般的職場，與一般的工作者競爭。

VE1：如果以轉介目的澄清來講的話，通常職管員的服務目的服務方向是滿明確的。以這一位服務對象而言，因為他有相當的經濟壓力，那他的背景是安置在社會福利機構住宿的，社福機構那邊也做了相當的訓練。所以會比較偏重就是他能力面的澄清，他到底有沒有可能去支持性就業賺比較多的薪資來供應自己以後的生活。

VE2：...(略)...就服員的回饋就是他們其實用了很多的方式，...(略)...職場的要求確實還是都會沒辦法達到，所以他就會覺得說那是不是要釐清看看到底他就業失敗的原因，跟他到底在理解的這個部分是不是有什麼要協助的地方。職管員那時候好像也有聊到說他到底記性...你教導他之後一段時間，他到底有沒有記得的這個狀態，看看過程中可不可以看得到，大概有提到這幾個部分。

VE3：...(略)...職管員有提到說，主要有兩個部份啦！一個是說體耐力的部份...(略)...體耐力下降了以後品質變差，掃地的部份。

訪員：他這邊也有寫，特別寫說需要再評估這樣子？

VE3：對對對！體耐力的部份，職管員發現可能有點疑慮啦！那另外一方面是他的那個情緒...(略)...當時的個案就會擔心職管員會不會生氣，一直道歉，所以就是說可能要再評估一下他詳細的狀況，是不是適合到一般職場。因為職管員懷疑可能到一般職場不一定合適，那如果不到一般職場，那就是考慮庇護職場，就請我這邊詳細評估，是不是要進到庇護這樣！

(二) 擬定職評計畫與選擇評量工具之情形

- 1.依據職重個管員、原單位轉介資料為基礎發展計畫。如：VE1-1081029 #2-3、VE2-1081108#4-3。

VE1：基本上一定都是先根據職管轉介資料做討論跟收集資訊，那因為他在安置機構，所以當然要聯繫社工了解他在社福機構內訓練跟表現，行為表現...

VE2：...(略)...工作樣本的話，基本上還是會希望說到底他的品質、速度會做一個...以這樣標準化去看他的程度跟他的能力到底跟職場所謂的速度偏慢的部分可以去做一些對應的說明...

- 2.考量服務使用者障礙類別特性選擇合適測驗工具。如：VE1-1081029#2-3、VE3-1081104#2-3。

VE1：...因為是智能障礙者，所以考慮到功能性的能力需要釐清，所以選用的測驗是福爾摩沙實用知能測驗，就是比較可以對應到工作需要的能力，可以知道說哪個部份的能力是相對比較不那麼理想的，哪些部份是相對優勢。

VE3：...(略)...再來因為他是精障的部份...(略)...比較容易焦慮、重覆確認，那所以我就用了這個成人心理健康量表評估一下他的心理狀態，這個也可以了解他的嚴重程度，他的困擾，心理困擾。...

3. 考量服務使用者基本能力選擇合適的紙筆測驗。如：VE3-1081104#3-3。

訪員：嗯！那剛你有說一下他的職評計畫內容，其中我有注意到你有幾項其實有在挑選紙筆測驗，然後我想了解一下，在挑選紙筆測驗的時候，你是透過職管員原本提供的轉介表單的資料，大概了解他語文認知，就是閱讀的能力？還是說唔談那一天，其實你也有透過一些初步的評估或了解他的閱讀能力以後，你才選用這樣子的紙筆測驗？

VE3：...(略)...職管的 C 表是有提到他應該有一些基本的一些語文理解能力啦，因為職管好像也有給他做...，有基本的唔談，也有給他做一些紙筆測驗，紙本測驗有判斷他的理解能力，應該有一般工作的基本要求啦！但當天我們透過跟他唔談，溝通的過程中也可以了解他的這個基本的語文理解跟應對，是不是有可以讓我們這個施以紙筆測驗的這個能力，也是可以判斷出來嘛！而且他是屬於精神障礙，並沒有智力方面的障礙，所以我們就想...，當時我是想說因為他應該有一般基本的閱讀能力才對，才會讓他做一些紙筆測驗。

4. 部分功能性評量項目有特定專業要求，須進一步尋求專業人員或符合施測資格者協助評量。如：VE1-1081029 #3-1、VE2-1081108#4-3。

VE1：(肢體動作)應該是說不像一般人一樣那麼流暢，尤其是緊張的時候，就會出現比較明顯的張力表現，那社福機構那邊針對這個資料比較沒辦法提供。所以才又另外連結了物理治療師來做徒手

肢體功能評估，澄清他現在肌耐力的狀況跟動作協調跟精細動作的表現。

VE2：...在記憶力的部分就是跟組長這邊有做一個討論，組長有建議是不是要用一些這樣的工具去看他延宕跟他記憶的一些...聽覺記憶或視覺記憶的部分去做他的特質的了解...(略)...

訪員：所以這個個案的魏氏記憶力是我做的嘛。

VE2：是的。

5.部分評量項目不一定能在評量計畫執行前確認，會在評量中期才定下具體內容。如：VE1-1081029 #3-2，VE2-1081108#5-2，VE3-1081104#4-1。

VE1：...後面的情境評量或現場試作，就是借一般職場的工作情境，主要還是澄清他現在到底有沒有可能夠到一般職場的工作條件、工作標準。

訪員：所以你那時候職評計畫，是你現在最後的這個計畫版本跟剛開始初擬的時候是一樣的嗎？有變動過嗎？

VE1：沒有太大的變動...(略)...

訪員：所以像剛講到現場試作情境評量的工作職類或環境，那時候在前面擬職評計畫的時候，就以這個為主是不是？因為有考慮到他未來就業，所以就直接選清潔是嗎？還是說其實這個清潔是後面還有再確認、再補充職種進去？

VE1：評估後才確認，初期就有列在選項內。

訪員：只是還沒有確定職類是不是？

VE1：只是還沒有確定職類！對！就是第一天見面評估後，發現精細動作真的沒有那麼好，真的相對比較沒有優勢，所以就還是以粗大動作類的清潔做考慮。

VE2：我記得這個不是一開始就比較明確是以這個職場的型態去做規劃，我可能是做到中期左右，可能有評估到說他手工似乎還 OK，加上他有意願的一些方向，我可能試著去找這個，它其實不是一般的包裝類型的，它其實還是有點難度的一個內場作業，去看他在學比較難一點的工序，他的理解力怎麼樣或者是他的學習狀態...

VE3：通常我選定試作的場合，會根據我這個評估的開案評估當天的一些觀察跟結果，因為我基本上第一天就做滿多的評估，所以大概做一整天下來，大概對他的能力跟狀況會有一些掌握，就會有一個初步想法，就是覺得他應該是往一般職場，還是庇護職場的方向去做安置。那我後來是選定庇護職場，所以當時我的判斷評估下來的判斷應該是覺得他比較適合朝庇護安置這個方向，所以才會往這個方向去做安排。當然也不一定當天馬上做判斷，有時候評估完...，現在已有點忘了那個時間點了，但是有一些個案其實我當天就可以判斷出來，那有些個案也許不一定當天判斷出來。就是基本上我這些這個評估項目執行差不多的時候，我就可以有一個判斷，當然也會跟同仁有一些討論，督導或者是同儕有一些討論，或者是跟職管員有一些討論，就可以有一個結果，他是要朝庇護還是這個一般職場，那就會選定那個現場試作情境觀察的一個地點。

6.職評計畫與選擇工具，會與服務使用者、職重個管員等相關人員確認是否切合需求。如：VE1-1081029 #3-3、4-1，VE3-1081104 #3-1、5-3。

訪員：...像你在擬定這個職評計畫或選擇工具的時候，你就都是自己擬嗎？你還有再去詢問，就是跟誰討論嗎？

VE1：擬完後，會再跟職管討論是不是有切合他需求。

訪員：所以在這個擬計畫的過程，這個部份就是你先初擬了，然後也有跟職管員討論一下，除此之外，在你們在正式評估的時候，像商借什麼樣的職類，或是還有再跟案主，或者是跟他們的社福機構再做什麼溝通或討論嗎？

VE1：只是確認說，如果安排往這個職業種類的方向去，他們是不是也覺得是合適的、是符合...，可能是比較符合個案優勢能力的，或者是他們有沒有什麼安全的顧慮之類的，就確認這些細節。

VE3：...(略)...現場試作的部份，如果說個案有考慮要進庇護工場，我們評估他可能會需要朝庇護方向的話，就會實際找一家庇護工場讓他去試作。我們有稍微跟他討論過，他想要做什麼樣的工作，那個個案比較侷限的覺得自己在工作坊裡面就是做這個餐飲內場...

VE3：他主要是說他在工作坊有外賣的工作訓練，所以他想說他也許可以做外賣的工作。另外他也提到說懷念以前食品作業員的工作，也可以做類似的作業員的工作。所以就這個個案的這個意願來講，外賣的工作或者作業員，食品作業員的工作，是他比較喜歡

的。他也有提到說，他比較不喜歡清潔，不喜歡掃廁所。所以我們是按照這個個案的一個喜好來為他安排庇護工場的一個試作的場合、場地，就找到 Q 庇護工場的那個外賣。

VE3：...(略)...11 月中 的時候，我其實有跟個案討論說，因為他喜歡作業員的工作嘛，懷念以前作業員的工作，所以其實原本庇護工場的安排的時候，有考慮是不是找包裝的庇護工場。那除了包裝的庇護工場案主覺得可以，因為我有跟他講到外賣的，外賣的這個庇護工場。他這兩個其實個案都同意，都覺得可以。那再進一步跟職管討論的時候，是比較確定說，因為剛好外賣的這個 Q 庇護工場他有職缺嘛，有開缺，離他們家，個案的家也算近嘛，所以才安排去做評估，後來 11 月下旬 的時候跟那個…，跟這個職管確定了嘛！

7.現場試作選擇職場，也會合併考量職缺現況。如：VE3-1081104 #6-1。

VE3：...(略)...原本也考慮過 L 庇護工場，L 庇護工場比較忙，當時比較忙，又不收…，暫時不收見習缺。那 G 庇護工場的庇護缺也補到人了嘛，也沒有缺了。所以為了讓個案將來有機會進庇護工場，我們後來還是考慮到那個 Q 庇護工場的這個外賣工作。所以其實這兩方向，包裝的作業員跟外賣這兩個方向都在考慮。評估到最後覺得好像就是 Q 庇護工場比較合適，也有開缺，才決定到這裡的。

(三) 執行職評計畫之情形

- 1.現場試作可獲取服務對象在真實職場之表現，可觀察較真實的工作行為與態度。如：VE2-1081108#18-2。

VE2：...因為我覺得在現場那一塊，因為你要考量到(工作)樣本又有現場(試作)，我覺得那個時間本來就會很壓縮，但是似乎我覺得在現場又應該是一個很重要的一環，因為那個才是(真實)情境吧！就是在這…我覺得在這邊的他們會知道說現在是測驗，所以我要好好做之類的，除非真的是…

訪員：所以你的意思是說在整個職評過程當中，能力的面向我們其實是可以評的，但是行為工作態度那個面向可能會因為我們這樣子的…就是非一般職場、非正式情境，就是測驗情境導致他真實的工作行為或工作樣態會測量不出來，你的意思是這個嗎？

VE2：可能看到會有限，因為我們這邊比較多一對一嘛，他也不是大家一起在做某些事情的那種感覺，除非是剛好評估的人很多。

- 2.現場試作須商借職場，有時需請就業服務員協助詢問。如：VE1-1081029 #4-3，VE2-1081108#5-1、21-3。

VE1：服務過程中，遇到需要協助的地方，應該就是借職場吧！基本上，因為是去競爭性職場，多數的資源都還是在支持性就服手上會比較多一點，那他們也比較了解哪個職場的雇主或主管比較…，態度比較開放、比較願意借，所以需要請他們幫忙借，那因為商借的點是醫院，那一間醫院外包的清潔廠商對身障者很有善，僱用了相當高比例的身障者，所以商借的過程還算順利，就服員

協助商借的過程還算順利。

VE2：我覺得如果是在中心這樣的一個樣本或者是一些標準工具的部分其實比較沒有問題，因為它沒有商借的問題。過程中比較會讓我擔心就是在現場(試作)這一塊，你在約職場的時間或者是什麼性質的職場的時候，我覺得那個時間壓力會有。然後你也會怕說對方會不會是趕工啊，或者是工作量沒有啊，不方便商借這些原因，這個都會是我們沒辦法去預估到的。

訪員：還有其他除了職場的狀況嗎？或是職場的這個資源你有什麼想法或是希望建議的方式？

VE2：我覺得在職場建議這一塊應該是要…我覺得應該是就服員這一塊，其實他是跟職場的關係是最密切的。你說友善職場的部分，我覺得因為一定會有一些是合作關係不錯，然後加上他們的內容也都是滿…就是可能是一般身障者比較容易充斥的職缺的時候，我覺得那個職場的部分就可以被我們再多加利用，比如說可能一些情境或者是一些商借的場，我覺得說不定就是一個機會啦，所以我覺得在經營這一塊似乎比較不是我們(職評員)的層面可以去做到的。

訪問者：以我們中心的話可能是搭配就服員的資源這樣子。

受訪者：對。

3.執行過程需搭配使用或提供相關支持資源。如：VE1-1081029 #4-2、VE2-1081108#22-1。

VE1：...評量當天就是案主的交通能力，畢竟是去相對沒去過的地方，那他有沒有可能帶一次之後自己回去，還是交通路程兩次都來回都需要職評員協助陪伴。...(略)...因為當時主要是考慮說安全問題，因為社工也怕會不會路上就是被什麼有趣的東西吸引不知道跑去哪裡，所以社工當時有特別交代說，他離開要去搭車的時候先打個電話告知他們，他跟我已經分開了，準備要回去了，他們好預估等車跟抵達的時間，有沒有落差太多，因為要確認他會不會跑去亂晃。

VE2：...我想到要去外展的那個 Case，那個是不是再跟你問就好？因為那個會卡關，就評估跟交通的問題。

訪員：你說是怎樣的問題？

VE2：就是要去板橋的那個 Case，我比較擔心萬一交通他不能來，如果我要帶...

訪員：帶工具去？

VE2：帶工具應該事小，就是如果要約當然應該也還好，就跟他約會合，我再帶他過去，再帶他結束，應該我不用帶他回家吧？

訪員：什麼意思？

VE2：好，沒關係，那就是再釐清那個家長那邊，因為他是家人會帶他，可是我不知道是他自己連坐車都不會還是怎麼樣。

訪問者：他應該是只會坐固定路線，因為他之前都是有在一般職場工作。但是你現在是會覺得說如果你外展服務的話，有一些單位地點，他們工具沒那麼多的限制是不是？這樣會影響到你的職評嗎？

VE2：我覺得也還好，我的應變措施是我可能可以跟他約了再帶他過來，我就不一定(工具)都要帶過去。

4.分析工作史、職重服務史等資料相當重要，可反映出服務使用者在真實情境中個人特質與工作行為表現。如：VE2-1081108#6-2、7-1、7-2。

VE2：我覺得就是在評估的過程，你要怎麼去跟之前的就業史去做一些呼應什麼的，就是那個就業史那一塊就是你在看過，你要去抓到他的問題，然後再看，其實有時候不見得你在評量過程會看到類似的狀態，過去的史料其實就是一個滿重要的東西。坦白講，你以職評的時程來說，我覺得你在這三個禮拜要看到個案也許過去4年、3個月，這部分其實一定是有難度的，所以我覺得史料的收集對我們來說是一個很重要的依據...

VE2：...以他的狀況來說就是其實職場也有協助介入或者是提醒或是調整那個部分的一個要求，但是似乎這個個案都有自己的一個習慣的應對方式，所以問題就沒有辦法很妥善的被解決，所以那個問題會一直跑出來，那才是職場會覺得說這樣要續聘是會有困難的。這就是一些習慣面的東西，這個也是在史料看得到。

訪員：所以有可能在我們評估過程，如果我們沒有這個史料的話，單純從評估過程可能不容易發現他有策略介入會不願意配合的或者是會用自己方式操作的情形是不是？

VE2：對，我覺得也許會看到，但是你看不到那個時間，我們通常看到都是個案可以調整，但是調整大概多久之後他可能...

訪員：他自己會變回來。

VE2：對對對，因為我覺得那個(評量)時間還是滿短的。

訪員：所以有可能…應該是說個案可能剛開始的時候在你面前會做出來，他可能會依照指令做，但是也許比較長時間，然後在你沒有…或是在現場沒有去注意的時候他就會容易用他的方法，這個是需要一些時間以後才看到的。

VE2：對。

訪員：所以像他也是嗎？像他在職評過程當中也有出現類似在過去工作史的一些表現嗎？

VE2：我記得在職評的過程中，你教他的方式他當下可以，你如果沒有去協助他的時候，你會覺得他處理的技巧可能會花比較多的時間，或他會想怎麼去處理，但是他其實在這個過程中就會延宕他整個的表現，不管是時間、品質其實都會有影響，這可能會是在職評看到的。你說他的方法到底可不可以持續沿用？我覺得以長時間來看會比較看不到，可是會知道他有這個習慣。有跟他聊過說我們過去看到有這個狀況，他就會回應說可是可能他自己覺得他的方法比較順，所以他可能又不自覺的會調整回來自己的方法。

訪員：所以其實他有過去史的資料的時候也更可以跟他討論多一點面向的事情對不對？

VE2：對。

（四）評量結果分析與報告撰寫之情形

- 1.部分功能性評量結果敘寫須注重細節，需與專業人員討論確認文字內容與專業名詞。如：VE1-1081029 #6-1、6-2、6-3。

VE1：因為他是有肢體部份需要比較描述細節的服務對象，這種服務對

象通常在描寫生理功能上下肢的時候，尤其上肢會比較多細節的描述，要想比較久，就是要再跟物理治療師討論這樣子寫是不是符合他當時評估要表達的意思。

訪員：所以你覺得最困難的就在肢體評估的報告撰寫，就是評估結果要寫成文字這裡嗎？

VE1：對！以這個服務對象來講，因為如果是平常功能性的表現，我們有看到，我們當然是可以描述說他的動作，例如說他在擰抹布，他會把抹布抓成一團，像握飯糰那樣，那當然是擰不乾，那如果說比較涉及肢體評估，物理治療師或職能治療師的專業，一些偏向有點醫學性的名詞，就需要再做確認，這個是要...，是不是治療師評估的狀況，是不是他表達的意思，要再做核對跟確認。

訪員：...你在寫這個生理評估報告的時候，其實對於個案的生理狀況有大概的認識跟了解，只是不知道那個文字怎麼寫嗎？還是說在生理評估報告的寫法或結構性上，你覺得對你來講還有一點很難掌握？

VE1：不知道怎麼寫的更精確！

訪員：就是你有一個畫面...

VE1：對！

訪員：但不知道怎麼寫的更精確，是這樣的意思嗎？

VE1：對！更能讓閱讀的人聯想到當時是什麼狀況。

訪員：是！職評員通常都會面臨的問題。

VE1：對！因為我們看過我們當然歷歷在目，可以想像的出來，可是要怎麼寫出來，讓看到的人立刻理解說哪個動作是比較卡卡的，就需要花點時間想。

2. 累積測驗使用經驗，促進分測驗評量結果分析與報告撰寫。如：
VE3-1081104#7-2。

訪員：在執行評估完成了之後，要撰寫職評報告的時候，你覺得哪一些內容寫的還滿順利的？哪一些會覺得困難嗎？

訪員：...職評報告或是職評報告分測驗報告等等，你覺得在撰寫或者是統整起來的狀況，以這個個案來說...

VE3：應該還好吧！因為這些分測驗，也遇過很多次了啦！所以應該在撰寫上是還好！

VE3：但是那個像那個成人心理健康量表，可能是去年我才開始用，去年年底，這個個案算是第二次用，所以其實有第一次的經驗，第二次再用也不會太難寫。第一次用的時候會花比較多時間去寫這個分測驗，但是有了第一次的經驗，第二次這個個案在用的時候，再寫也就還算順利啦！那其他的...其他的紙筆測驗也都用過很多次了，分測驗也都評估過很多個案了，應該都還 ok！

3. 評量結果敘寫時，需再注意行為表現的分析歸納與分類，減少重複性描述。如：VE1-1081029 #7-2。

VE1：其他部份還好吧！就是要注意就是重覆性描述不要太多，可是有時候一個行為可能關係到兩個結果，或一個結果的原因可能好多種，會夾在一起，就會有時候會還是會不小心冗詞贅字太多，好像這個前面寫過，這邊又再寫一次的感覺。

訪員：所以在那個報告文句段落的分配上，跟這個現象我要決定要把它

歸類在哪一個項目上，對你來講還是會需要花一些時間來整理！

VE1：對！

訪員：那所以這個過程當中，你會怎麼樣去因應或面對或處理？

VE1：自己有發現在就會刪，自己沒發現當然就等職評督導看了之後再刪了！

訪員：是。

VE1：自己有發現就會自己移位子。

訪員：所以通常比較難決定是哪一塊怎麼分，還是比較是屬於哪一些內容？

VE1：有時候人格特質跟溝通能力的部份，人際互動會混在一起，因為本來心理的狀況就會影響到他們表現出來的溝通行為，所以這個部份有時候會移來移去，會在想說這一段到底是放在他人格特質面比較好，還是溝通表現那邊比較好！

4.評量結果敘寫時，需綜合史料和評量觀察所得，推估服務使用者未來就業可能表現；彙整分析資料具有難度。如：VE2-1081108#6-3。

VE2：...你去抓他以前的問題跟你這次看到的東西，你要把它去彙整，然後去分析或是去推估他可能會有這樣的問題需要去協助，這其實也是我們工作的重點，但是我覺得也有一定的難度在。

5.綜合建議與安置方向會參考現場試作之職場人員回饋意見。如：VE1-1081029 #7-3。

VE1：綜合建議跟討論方向，其實服務過程中都有根據現場的狀況，跟現場教導的職場的工作人員澄清，那所以才會做那樣的安置建議。

（五）說明職評結果與後續追蹤之情形

1.召開正式職評結果說明會議之前，職評員會先向重要他人大致說明服務使用者在評量過程的表現。如：VE2-1081108#12-3。

訪問者：在開會前你有跟他再講過嗎？還是說只是會議當下才在討論後續就業安置的選擇？

VE2：一般就是我在評估的中後期，就是對他的狀態比較有概略的一個…大概了解之後，我會用電話的方式跟家人再聊一下，會簡單聊一下說他在這個過程的一些表現，然後會提到這樣的一個方向性，就是會跟家人先說。可是你說很明確的那個，都是在會議上面會比較跟他聊到後面的資源。所以一般我會再透過晤談，就是比較接近開會那次的晤談，會跟家長講一下孩子的狀況。

訪問者：所以那時候正式會議的時候，在討論他的安置方向，大家都有所共識嗎？還是說其實還有在過程當中做一些協調或溝通的事情？

VE2：我記得那時候在會議中媽媽是認同的這樣的結果，但媽媽在會議上提到其實他有額外也有同步在留意其他的一般職場的身障職缺...

2.職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識，並積極行動。如：VE1-1081029 #8-2、8-3，VE3-

1081104#10-1、11-3、12-2。

VE1：有跟職管、服務對象跟他的主責社工一起開職評說明會討論，那他的主責社工也曾經在職業重建這個領域服務過，所以他其實對我們的服務流程非常的了解，那他本身也對後面安置的建議沒異議，就是先讓服務對象去一般職場試試看，真的表現很不如預期的話，再考慮轉到保護性環境去就業。

訪員：你剛說這一次，就是在說明評量結果的時候，有跟個案，然後社工還有職管員說明評量結果。

VE1：對！

訪員：那我記得這一個個案的會議，好像他的...好像也有就服員....

VE1：哦！就服員是最後幾分鐘才進門的，就是確定...

訪員：就是你們已經討論一個方向，確定了，有共識了，才邀請...

VE1：有共識了，再請就服員進來。

訪員：那邀請是職管員邀請？還是你有提議的？

VE1：跟職管員討論後，職管員判斷如果要趕快去媒合的話，現在哪個就服員有空趕快找哪個就服員進來。

訪員：當時有哪一些人？你有邀請哪些人出席會議呢？

VE3：我看一下，會議紀錄裡面提到職管員會來嘛，職管員、還有案主、然後案主的妹妹也陪他一起來，還有另外一個是個管師，就是案主有在那個 S 工作坊，那裡有個個管師，他也有來一起開會。

訪員：...那時候在職評說明會議的時候，對於評量結果都是大家都是同

意的？那時候有討論安置的職場嗎？職缺嗎？在會議當下...

VE3：有啊！就是這個 Q 庇護工場的職缺，但是我...

訪員：他剛好那時候有職缺？！

VE3：當時一開始我們知道 Q 庇護工場有職缺，應該是缺外賣的這個人才對。但是後來我們實際去試作之後，當時有跟就服員了解那個職缺的開缺狀況，就服員好像是說...，反而後來是缺的是內場的...

VE3：等等看！對！所以後來個案才會一直需要...，我在追蹤(紀錄)才會說他需要一直在等待那個開缺，他想要這一家庇護工場。因為當時他個案去試作的時候，試作的很順利，個案也覺得很好，雖然一個是內場、一個是外賣，但是個案的感覺還滿好的。

3.職評結果說明會議上，除了書面報告之外，職評員會直接口語說明，必要時搭配影片輔助表達，以利服務使用者與重要他人了解評量結果。如：VE2-1081108#12-1。

VE2：...我們在會議中就是針對報告他有的一些表現，會盡量除了文字之外會跟他描述說當時的狀態是怎麼樣，或是看到他不錯的地方，或者是他要加強的地方，我都試著除了文字之外跟他直接用講的。因為你說這樣的文字，家長看完是不是大概有概念，其實也不一定，如果有時候有需要的時候，其實我也會習慣有一些影片，就是讓他們用這個方式去看孩子在裡面的學習狀態...

4.職評結案後追蹤服務，主要與職重個管員討論服務使用者後續

情形。如：VE1-1081029#11-3、12-1，VE2-1081108#14-3，VE3-1081104#13-2、13-4。

訪員：每一次職評追蹤服務，大概都怎麼追蹤？或者是說你通常都是跟誰討論他的就業的狀況、就業問題？

VE1：跟職管員討論居多。那就服員如果有空的話，也會問他「他的狀況還好嗎？」。

訪員：所以你問就服員就是，他在同一個辦公室裡面就可以順便問一下這樣子？

VE1：對！如果就服員有空回答的話！

訪員：...所以在就業服務過程當中，他們有遇到什麼樣的問題，然後跟你討論的嗎？還是比較多都是你去做主動追蹤而已？

VE1：就是去詢問狀況，他們就可能依照他們的經驗判斷現場怎麼做比較好。

訪員：所以你在追的時候是跟職管員追還是跟就服追？

VE2：我是跟職管員追...(略)...因為其實職管員在整個的服務歷程來說整理得滿清楚的，我通常就是先看過，然後會跟他(RC2)問狀態，然後才把它去寫上去(職重個管系統)。

訪員：在職評結案後，後面我們怎麼就是你覺得在跟職管員合作後續追蹤服務的情形怎麼樣？大概說一下那時候...

VE3：打電話去追蹤，職管就比較簡單的說還在等開缺之類的。

訪員：...所以在跟職管員追蹤的那個時候，比較追的就是就業安置現況？

VE3：對對對！

訪員：那其他的追蹤內容比較少是不是？就是沒有再細問他，在等候職缺過程當中你有做哪一些自我準備的部份？那個就沒有…

VE3：對，沒有！因為他，因為個案也就是在 S 工作坊，他也是每天有…，每天的那些作業活動，當時就是想說如果等職缺也比較沒關係，因為他就是在 S 工作坊可以持續去嘛！

VE3：…(略)…評估完後續就沒有再進一步聯絡了。

5.轉介來源為中心內部或外部單位，對於職評人員進行後續追蹤
便利性較有影響，但策略執行與運用仍視職重個管員個別意願
與看法而定。如：VE3-1081104 #27-2、27-3。

VE3：我覺得(中心內部轉介個案)追蹤可能會比較方便，但是會不會 push 他們去用職評報告的建議，我就不得而知啦！我覺得沒有這樣的因果關係。

訪員：你覺得沒有什麼太多的差別，就是追蹤可能比較方便，就會大概可以比較快知道說這個個案…

VE3：他現在的狀況。

訪員：的現況。因為個案去面試成功了，他可能也會告訴你！

VE3：嗯嗯！

訪員：那板橋的個案面試成功了，不一定會來告訴我們？！是這樣嗎？

VE3：對啊！...板橋區的個案狀況幾乎都要我們去追蹤才會知道狀況啦！

但！但中心的職管因為常見面，所以有時候職管都會主動提他現在的狀況如何。但是關於一些職評結果的運用，好像就比較沒有特別去提到這個運用的部份，我覺得運不運用還是在於職管員覺得這些建議到底對他來講可不可行、好不好用才是關鍵。

6.輔導策略之中，以技能學習與速度提升相關策略運用較多。如：

VE3-1081104 #28-1。

訪員：哪一些職評建議你覺得…，或者職管員通常運用職評報告或職評建議，哪一些其實你覺得他們通常比較會用。就你跟他們接觸的這個經驗，或互動的經驗，你覺得通常他們會用什麼用的比較好？

VE3：應該是在於技能的學習跟速度的提升吧！如果我們覺得他多練習，速度有提升，也許職管就可能在面試前就多練習…

訪員：把他拉來做職前訓練那一些。

VE3：對！模擬！針對要去面試的那個職場做模擬，他是可以透過先練習而學會那一項技能，甚至速度也是可以提升的，那就有可能職管會去做這個部份的職前訓練。

訪員：嗯嗯！所以你覺得在比較是那個技能能力上…

VE3：工作技能跟工作速度的部份，比較常運用啦，我想！

（六）促進就業與應用職評結果之情形

1.原單位提供支持，服務使用者清楚自己的目標並配合服務。如：

VE1-1081029 #5-1、14-2。

訪員：那像他整個過程當中，你剛講到說，他其實個案好像都很配合，
所以職評過程當中你有感受到個案是很有動機的是不是？在參與這件事情上。

VE1：他知道這件事很重要！這件事攸關以後他賺多少錢，夠不夠用，
可不可以自己租房子，可不可以買自己想要的東西。

訪員：所以當下你覺得他，知道他參與職評，還是說他可能...，他到底
知不知道評估是什麼？就是他給你的感覺是他知道這件事情嗎？
還是說他知道後面的目的是為了找工作？

VE1：他知道後面的目的是為了找工作，那當然因為是社福機構送出來的，
出門前應該機構都耳提面命很多次了，所以他知道一定要配合！

訪員：配合。

VE1：阿不然回去會被唸啊！

VE1：...服務對象在後面跟服務人員的互動跟教導下，他可以開始慢慢
更有自覺自己的行為，影響的部份他可能可以獲得的東西，他可能
因此失去他已經得到的東西，所以他也願意調整行為...

2.服務使用者具備工作動機，配合測驗、積極表現。如：VE3- 1081104#8-2、10-3。

VE3：對！所以他很明顯就是焦慮怕自己表現不好，會很積極的去表現。
而且他工作動機也滿好，對，他是很想要工作的，所以他怕自己
表現不好，都還滿努力去做各樣的測驗跟配合啦，還滿配合的！

VE3：對！當初案子好像沒有說期待說一定要去哪裡工作，但案主滿希望有工作的，滿希望可以工作的，他在 S 工作坊好多年了。

VE3：案主其實他想要多賺一點錢！

3.原單位工作人員支持服務使用者轉銜職業重建服務，積極執行相關策略。如：VE1-1081029 #11-1。

VE1：...像這個服務對象有視力的問題，是當時反應給機構，機構就立刻去處理了，機構立刻帶他去重新檢查眼睛跟配眼鏡。

訪員：...像你有建議他做一些體能的訓練計畫的這件事情...

VE1：機構其實持續都有在做，機構就是持續讓他以站姿工作，訓練他以後可以應付一些職場可能要站整天的藍領工作的體力需求，機構一直有持續在做這件事。

4.專業人員共同討論與合作，勞政與社政單位跨領域積極合作。
如：VE1-1081029 #14-2。

VE1：...就服員很努力，服務人員間都有討論跟合作，然後機構社工也很努力在做機構內可以做的教育...

5.庇護性職場釋出職缺情形，會直接影響服務使用者就業等候期程。如：VE2-1081108#14-1、VE3-1081104#12-3。

VE2：1 月下旬進場，其實我第一次追，其實他那時候是預計要進場，但是還沒有進去，所以我大概知道說…

訪員：他好像很快耶！是不是？

VE2：所以真的就是嗆司嗆司那個機會。

訪員：他 12 月中下旬才完成報告，然後 12 下旬就去面試。

VE2：有工作機會，然後他有意願，然後就連結。

訪員：然後等 1 月下旬就進去。

VE2：對，我覺得一方面你等待的時間不是那麼久的時候，家長相對的意願就會高一點。

訪員：可是他這樣子職評結束後，到看他正式進到 Q 庇護工場工作也超過半年了耶！

VE3：等了好幾個月！

訪員：他在這個期間沒有想去別間庇護工場試試看哦？是嗎？他那時候的狀況，不知道職管員怎麼跟你討論這個過程…

VE3：個案好像就是想要等這一間…(略)...

VE3：Q 庇護工場就在個案居住地區，其實是很方便的！個案居住地如果要去別家庇護工場都遠啦！

訪員：是有 Y 庇護工場…

VE3：Y 庇護工場那要看有沒有缺啊！

VE3：對！其實所以，還有看開缺的狀況啦，我想當時可能也沒有比較合適他的職缺，所以就寧願繼續等。因為之前去試作的時候，個案覺得還滿不錯的，就服員也覺得個案不錯，所以推論應該是滿

有機會的。如果將來開缺的話，個案應該滿有機會通過面試就可以直接進去了，所以才在那邊等...

6.職評要能夠預測後續安置方向，提供具體、準確的方向或職種建議，能提升後續運用情形。如：VE3-1081104#28-2、28-3。

VE3：職評的功能要很明顯的發揮跟被大家肯定、看見，那就是經過職評之後，後續這個個案的安置狀況方向，的確是按著職評所建議的方向去走，也就是說職評可能要很準確的去預估個案將來的安置方向，這樣的話人家才比較會去肯定跟看見職評的功能啦！
職評如果...

訪員：可是如果要做到很具體的，目前應該是只有底護才有辦法，因為底護的職缺我們現在相對掌握的會比支持性好很多。

VE3：支持性...，支持性的話，支持性現在很多都是推清潔職場，如果個案有進入一般職場清潔的潛能，我們也能可以把他評估出來，然後後續推案也很順利，其實職評也就發揮它的功能啦！所以我不覺得說一般職場我們就比較沒辦法預測，不一定，因為現在一般職場有很多的缺就是清潔，還有這一個餐飲，餐飲內外場，這個還是蠻多還開發的到...

訪員：這我們支就主要開缺的...

VE3：基本上這些職場應該都開發的到，只是個案他適不適合進入這些職場，如果我們可以很精準、精確的評估個案的能力狀況，他的確是適合進入這些職場的，那我相信或許推案也會順利啦！

訪員：所以你覺得也許有一個更具體的方向、準確的職種，那在後續應用上應該就會運用的情形就會比較明顯。

VE3：對啊！那至於庇護的話，現在庇護的缺也少，大家也在搶。所以等於說個案的能力也必須評的很仔細，他的確進入這一家庇護工場他有優勢，他的確適合進這一家，非常適合，那後續推案才會順利。或者說個案後續推案會很不順利，我們也可以透過職評結果有一個初步的預測，那這樣子的話也不會造成太大的誤差，個案的能力如果我們評的仔細的話，大概知道說他的能力庇護進不進的去、有沒有機會，應該也可以做出一個比較初步的預測，所以我們預測的準，大家就會肯定我們的評估啊！

(七) 職評的問題與挑戰

1. 實際職場表現與評量結果預測有所落差。如：VE1-1081029 # 10-2。

VE1：他後面就到支就的手上，那在支就那邊，據說支就花了很大的力氣服務他，因為很多離開封閉性環境去外面職場被花花世界影響後，有一些行為就冒出來了。

訪員：你的意思是說跟你職評的收集的內容跟他評估當下行為表現有點不一樣？

VE1：我覺得這個不一樣很正常，沒有那個情境就不會產生那個行為，有一些行為是到那個情境才誘發的啊！

訪員：所以他有一些狀況…

VE1：不在預期內。

2.如有足夠資源條件，更希望安排長時間在一般職場現場試作的評估。VE2-1081108#17-3。

訪員：所以在執行，我們說一個理想的或完美的職評計畫裡，規劃上就會受到這些因素影響，只能說盡量。

VE2：以他當時的狀態去協助他一些東西。

訪員：就是有限的條件之下可以達成，盡量達成。所以如果有資源條件配合的情況下，這樣子的職評計畫你會傾向安排怎麼樣的職場或是什麼做評估嗎？

VE2：如果在資源跟時程的條件是允許的話，我覺得也許會丟一個一般的職場情境，可能拉個 2、3 天，我覺得也許這樣子才會…對啊。

3.部分資料涉及保密倫理議題而無法完整呈現，對於服務使用者身心狀態或是後續輔導策略的說明可能有影響。如：VE1-1081029#12-3、13-2。

VE1：…保護原則的問題！可是如果就後面追蹤他後面一些發生的行為，可能跟他被安置的理由，更深層的原因其實是有關係的。

訪員：你說在心理層面上？

VE1：對！在心理層面上出現了…，跟後面出現的行為應該還是有些關係的，不能完全排除！可是因為被要求隱匿那些資料，那不管是服務倫理還是法規都被如此要求。其實職評員在這一塊資料的處理，也很難把我們覺得跟他後面的行為有關的東西真的寫到職評報告裡去…

VE1：影響了預測的完整性，因為他其實後面發生的一些情形，可能跟他被安置的理由...是有關係的...(略)...

4.家庭支持度偏弱的情形下，工作人員需要投入較多支持。如：
VE1-1081029#14-3。

VE1：那當然如果他的原生家庭是有功能的，也許家人的介入跟支持可以有機會減少這段時間對就服員的損耗，機構社工有很努力啦！

訪員：這個我們也是沒辦法做什麼預測啦！...就是家庭支持是沒有辦法出來，就是只能用機構支持的部份。所以你覺得整個就是服務人員也投入相當多的努力就是了？

VE1：對！

5.服務使用者過去史資料量較大時，需要花較長時間、費心梳理脈絡訊息。如：VE2-1081108#10-2、11-1。

VE2：可能是在他過去就業史這一塊的，我記得我那時候要把他整個精簡、摘要說明跟把就服員嘗試用的處理方式做一些描述是需要花一些時間的...

VE2：...因為其實他(RC2)是摘要他(CL2)可能部分的狀態，但是詳細的你要看這些東西，對，你去看那個歷程才有辦法去整理這些出來。

6.提供服務使用者與案家之建議輔導策略，在職評結果說明會議後，無追蹤個案、案家有關後續執行情形。如：VE2-1081108#14-3、VE3-1081104#13-3。

VE2：因為那時候我們有針對…因為有個案…案家的層面跟職場的層面嘛。案家的層面，那時候我就…我們是在會議上面跟家人聊到說可不可以讓他有一些自主的一個管理能力？這個部分並沒有去後續跟家長問他執行的概況，但是在會議上有跟他說他可以怎麼做、試試看，看他自己在自控能力的部分會不會因為這樣可以變得更負責任…

訪員：因為你有建議什麼運用情緒檢核表啊什麼，這個表在會議當下有提供給他們嗎？還是他請職管員去搜集這方面的資料？

VE3：我印象中我應該有提供給個案…

VE3：我記得在開職評說明會的時候，我應該就有把那個情緒檢核表印給他們，這是給案主的建議啦，我記得我有印一份給案主可以來提醒自己。至於案主後面有沒有用，我就知道了。

訪員：不知道…

VE3：就不了解了！

7.結案後，職評人員願意提供諮詢服務、討論疑問或困難，但實際應用與否仍取決於職管員、就服員的意願或習慣。如：VE3-1081104 #15-1、15-3、16-1。

VE3：我覺得職場或者職管，後續會不會用那個我們的建議，應該不在於我們追蹤時間的長短，主要還是看他們的意願，或者他們的習慣有沒有去參考職評的這些建議。因為其實職評報告都給出去了，這些建議都很清楚寫在上面，職管手中有，就服應該也…應該也看的到職評報告。

VE3：所以他們看不看重職評的建議，願不願意去使用，我覺得主權還是在於他們自己，並不在於我們後續追蹤的時期是不是拉長！

訪員：也是啦！如果他們對於評估報告的內容或建議或是在個案輔導的過程當中，如果有疑問的話，其實是可以問我們。如果針對評估報告本身的一些疑問，其實是可以問我們。

VE3：第一時間當然可以啊！但是其實如果久了，其實就服員對的窗口就是職管員…

訪員：職管員！

VE3：他還是跟職管有一些討論跟連繫…

訪員：討論跟合作！

VE3：對啦！並不會直接打給我們職評員嘛！

訪員：也是！

VE3：畢竟對個案了解狀況比較了解的還是在於職管嘛！職評只是某個時段而已！

8.服務使用者障礙狀況較複雜時，較無合適的一般職場環境可讓個案嘗試。如：VE3-1081104 #26-2。

訪員：那有特別哪一個職類…，譬如說曾經有哪幾個職類想要借其實借不到，後來只能選擇替代性資源的部份。

VE3：我後來還是有找到啦！只是說有的是個案自己的狀況比較沒有合適的職場，譬如說他坐輪椅，他手部的操作動作比較沒那麼順暢，就比較沒有合適他的一個一般工作職場讓他去嘗試。

訪員：嗯嗯！就是一個狀況是障礙狀況比較複雜，在選擇職類上會有一些限制跟困難這樣子。

VE3：對！

二、實務運作與制度面

（一）職評人員工作負荷量

1. 考量現行制度要求與服務品質，每月服務量為 2~3 案較合適。

如：VE1-1081029#15-2、16-1，VE2-1081108#24-1，VE3-1081104#18-3、18-4、19-1。

訪員：你可以談談看一般的狀況，現在譬如說一個月接幾個案啦？那這樣子你覺得多少案的時候你覺得可以？多少案你其實有一點緊繃？

VE1：一個月 2 到 3 案。以目前對服務細緻度的要求，我覺得上限是 3 案啦！如果教育轉銜季節要趕案的話，4 案是不適合的。因為服務品質、時間嚴重被壓縮，因為說真的，現在的這個可能會對應到後面的...

VE1：因為如果考慮到現場試作、情境評量，要去商借職場。雖然說這牽涉到職場經營，職場對我們的信任度、互動密切度等等的因素

影響，可是另外的一個議題是，我們也得尊重雇主端的考慮...

訪員：然後如果案量大，要硬擠四個的話，對職評的服務品質上應該就是很壓縮，可能不大適合，這樣子？

VE1：會壓縮職評員的服務品質，那你硬要衡量，把服務品質降低，對服務對象好嗎？我自己自我反省，之前在別處當職評員的工作經驗，在量很大的時候，甚至還卡評鑑，我對那個個案很虧欠，因為我覺得當時在服務他，除了我對那一個障別相對不熟悉，還卡到單位要評鑑，那個業務量全部攪在一起，我會覺得說當時我分給他的時間是不足夠的，就是比其他服務對象有少那麼一點點。

VE2：真的喔，但是我覺得現在很棒的是其實在案量上面有做調整，當然就是在個案評估上面似乎要求的部分也是…質啊，對對對，質的部分，我覺得這當然是必然的。

訪員：就是量減少，但就是整個評估的深度是比之前是比較高的，要求比較高一些。

VE2：確實應該也是，因為它已經走了幾年了對不對。

訪員：好！那後面就是在討論到實務層面的部份，所以我們從目前的工作負荷量來看的話，你覺得現在的工作負荷量對你來說，就是...？

VE3：還 OK！

VE3：如果比較的話，我剛第一年做職評就真的很忙，比資源教室忙！
但是以現在的案量、工作狀況來講，就覺得還好！

訪員：我們第一年那時候…

VE3：第一年三十案！

訪員：哦，你那時候是三十案哦？

VE3：對！然後我又是新手，很多測驗工具其實不熟悉，報告的撰寫也比較不熟悉，需要改，修改很多次，所以第一年是真的很忙。那時候工作量的確是滿大的！

VE3：前半年啊！至少前半年是非常忙的！後半年就覺得好一點，因為比較熟悉了。

VE3：到了隔年…，隔年好像案量有再…

VE3：有再降，也會對工作量有一些調整嘛！對！就比較不會像第一年那麼忙！

2.教育轉銜季節，案量壓力相對較大。如：VE1-1081029#15-1，VE3-1081104#20-1。

VE1：…以職評服務來講，教育轉銜的季節量會相對大，相對的壓力比較大。

訪員：就有大小月的問題。

VE1：對，有大小月的問題。就我自己個人工作經驗，跟有互動過職評員的經驗，我們都清楚這個就是一個產業的特色現況，所以我們很難去講這個工作量、負荷量怎樣，你是個工作者就是想辦法時間到之前做完，至少最低下限是時間到之前要交出東西吧！

訪員：那在執行層面上，因為其實還是會有時候會可能特別擠在，譬如說畢業前，畢業季那…

VE3：當然有！

訪員：這樣子的狀況還是會…，就是會有大小月的問題嗎？

VE3：應該不是大小月，而是畢業前的那個月…

訪員：對！

VE3：五月份嘛！五六月那個時候，希望把畢業前把那些轉銜的做完嘛，所以可以那時候接的案就比平常多一點。

訪員：可是我們現在針對這樣子一個案量的情形，雖然之前都有先請職管員可以提提早轉介，可是難免都還是會有遇到那種…，就是沒有辦法提早很早…

VE3：我覺得也不是提早轉介的問題耶，而是這些人就是必須趕在畢業前評完，所以你畢業前勢必要多排一點，因為學生就是比較多的。就算職管員早一點交給我們好了，轉給我們的話，那也是這麼多學生啊！

（二）職評人員繼續教育需求

1.因應評鑑指標調整，希望提升開發資源的專業知能。如：VE1-1081029#17-1。

VE1：…剛好又對應上最近據說職評服務的評鑑指標要增加，開發資源的項目，那這個部份因為自己之前在中南部的工作經驗，開發資源，職評員自己獨立開發資源的能力可能是有必要的，雖然這可能某種層面加重了職評人員本身的業務量跟負荷量，也許可以

調整的是還是可以跟就服單位合作，可是自己也要試著去做做看。所以繼續教育的部份會希望說了解就服員他們常常強調的，開發資源的...開發職場的部份。因為對職評員來講，現在最困擾的資源應該就是一般職場的職種的多樣性是比較低的，那考慮到各個職場的開放性，選擇可能又更限縮了，那這個可能也受各地都會跟鄉村不同的地區文化也會有影響吧！

2.希望增加就業趨勢與職類的認識。如：VE1-1081029#18-3、22-3，VE2-1081108#8-2、9-1。

VE1：...因為我們面對是變動性很高的職業世界，那這幾年服務人員，整個職重服務都有意識到科技發展對就業的影響...

VE1：可是我們的反應好像比較慢，我們好像特定的服務對象還是會侷限在特定職種，那到底是我們的眼界不夠寬，還是環境就是對身障者那麼不友善！

訪員：所以你的意思是，對於身心障礙者適合從業的職類或...，就是職類方向或職種建議的部份，對你來講因為認識的不夠，所以你很難寫職種建議，是這樣的意思？

VE1：我們寫的太侷限啊！我們寫的太侷限啊！不管我是看我自己，還是看別人的，我覺得我們常會卡在職種建議，好像就是自己經驗過的，然後常常推的寫上去，然後就好像也沒其他的，好像討論了半天好像就這些東西可以做而已。

訪員：所以也許是在目前的就業生態環境，跟職場的發展趨勢的這些事情，應該要更有認識，然後你才有助於你寫更具體的合適的職評報告，是這樣的意思？

VE1：這可能也是就服員的期待吧！因為部份就服員會覺得，建議我自己現場看狀況、看著辦，或跟就服督導討論就好了...

VE1：...要怎麼提高對就服員的可運用性，可能就得加強我們跟一般職場的密切互動，才有可能更切合支持性就服員的需求吧！畢竟支持性就服員面對的職場環境變動性更高，也許我們提的建議支持性就服員也認同，可是他的那個職場環境不允許他那麼做啊！

訪員：譬如說你說有一些建議很難執行是不是？

VE1：對啊！雇主端不見得願意啊！

VE2：其實我自己本身一個想法是你說對職種的建議，我覺得以我自己來說，我覺得是我自己滿弱的一環，為什麼呢？是因為你說職場的變動一定是支持性就服員是最清楚的，你說這個部分，我們中心其實架構得很好，因為我們可以這樣的資訊交流，但是有時候你說在服務層面，就是你有碰過的你自己知道，你沒有碰過你可能沒有概念，你也不會想要去問，或是你也沒有想到他可能知道這個東西。我覺得那個資訊似乎是可以再...如果我們可以再交流得頻繁一點，也許我們有時候在職種的掌握度來說，我覺得對未來的應用性會更好。有時候就服員說「什麼叫速度要求不高的那個職種」，我們就會虛心接受這樣子。

VE2：我後來跟他們聊，我覺得有一個很棒，他們都會側錄，你有時候自己用講的跟你看到影片的，我覺得那個解讀會不同，所以他們如果在每一個服務歷程中都有針對一般職場的部分，職務做一些側錄，我覺得不管是對職管、對我們，我覺得幫助都會滿大的。

訪員：你說對某一些工作內容的拍攝，像有一次他們在 PO 這些洗碗的，
你就會知道現在洗碗要這麼快。

VE2：對。

訪員：不是家裡這種洗碗這樣洗。

VE2：對，2 秒、3 秒一個。我知道他們好像都有在做，但是就是我們
怎麼去…因為他們還是會有一些常推的職務嘛，我覺得這個東
西再配搭，我覺得我們…我覺得會更好推估啦。

VE2：…因為我們這一端真的直接要做的就是你要給出一些比較明確的
職務建議的時候，真的都虛虛的，這是我自己覺得我自己可以再
加強的地方。

3.希望多認識以就業導向為設計的測驗工具，如工作氣質測驗、
T-PAL 等。如：VE3-1081104 #21-1、21-2、22-1、25-3。

訪員：…在職評員的繼續教育課程，你有希望加強哪一方面的訓練嗎？
哪一些領域或…

VE3：...(略)...我自己最近是想到那個什麼，工作氣質測驗，也想要再
學一學。

訪員：工作氣質測驗，可是工作氣測驗有點久耶，他的常模也是很久耶！
你是說那一個…

VE3：可是我想要理解！

VE3：我覺得好像測驗的類型來講，工作氣質測驗這方面的，我好像比
較少接觸到，從事職評以後啦！也許可以做一些了解！

VE3：工作氣質測驗本來就是針對工作來設計的。

訪員：嗯！所以你是想要…

VE3：了解工作氣質測驗…

VE3：因為其他的測驗可能也上過很多課了嘛，只是突然想到工作氣質測驗好像還沒上過課，就想要了解一下。

訪員：工作氣質測驗應該算是初階課，職評初階課。

VE3：我沒上過啊！

訪員：我知道！

VE3：這也滿弔詭的哦！都已經當職評員這麼久了，職評初階課程的內容我還沒上過！

VE3：前兩年好像有開一次課！

訪員：就有一次 T-PAL…

VE3：那一次我沒上到！對啊！那這樣的話…

訪員：然後北區…

VE3：我想上的課再加一個 T-PAL！剛不是在問繼續教育…

4.可考慮職重資深人員的自我成長、自我覺察之結構式反思需求開設課程。如：VE1-1081029#17-1、17-2、17-3。

VE1：…繼續教育的部份，還要考慮初階的工作者跟資深的工作者不同

層面的需求吧！雖然說這幾年繼續教育好像開很多，可是好像沒有一個整體的談成長的，好像就是一直讓你學習新知，更廣泛的學習新知，可是好像哪裡少了什麼...

訪員：第二個你講的是說，針對的是比較資深的職重、職評人員的繼續教育課程，你覺得目前的領域好像...，目前開的課程好像不大能夠滿足資深職評員的需求，你剛剛想要講的是這個嗎？

VE1：如果你以知識技術面，應該可以滿足！可是比較抽象的自我覺察成長面，應該很多人不見得被滿足到吧！

訪員：自我覺察的面向是指特別在個案倫理服務，個案服務倫理嗎？

VE1：很多層面耶！就是自己有沒有辦法覺察自己服務當下的一些行為反應是不是影響到我們對服務對象的態度，是不是受自己個人經驗影響，這種自我覺察，那或者是個案倫理法律議題的敏感度什麼的，這些訓練好像在目前的規劃裡面是相對比較少的。

訪員：敏感度的部份。你剛剛提到的是有兩個部份。一個部份是職重人員是繼續教育層面的，然後另外一個是你覺得應該要有一個機會檢視、省思有關於這方面的...，譬如說自我覺察的...有沒有服務上偏誤、或都是不符合倫理、或者是倫理兩難的議題的深入的討論，然後以目前的需求的部份，好像還沒有...覺得有點不足夠！那這個部份，有一些部份聽起來，譬如說知識層面，因為課程層面可能是用知識層面的，那如果你需要的這樣子的型態，也許是譬如說比較長時間的工作坊、或者是團體是嗎？或者是其實有一些功能應該由督導發揮，譬如說我們應該在個別督導的過程當中，除了只是單純討論個案、或討論報告之外，應該再加一點這方面的內容，又或者是團督的時候？

VE1：都可以考慮！因為單位有督導，所以其實討論是可以很即時的，可是繼續教育不就是希望結構性的傳達知識給我們，讓我們更精進嗎？那這個課程設計或者是內容安排，我們可以再考慮一下，因為我自己一直覺得自我覺察是服務很重要的一件事，因為我們是對人的服務，那資深人員應該要害怕的是會不會這個業務做久了、做熟了，專業的傲慢跟輕忽就會出現了...

（三）職評行政配合與經費資源

- 1.單位設有主管、督導處理行政作業，職評人員需負責的行政工作
量尚可負荷。如：VE1-1081029#16-3。

訪員：...在行政業務上，或者是評鑑的分配上，我們在給的那個工作量，就是行政的工作量對你來講會負荷很大嗎？

VE1：因為單位有主管、有督導，我覺得目前還好。那我自己個人的經驗、還有聽到的，我知道有些單位是沒有督導或主管的人力的，可能職評員自己本身就要把全部的東西都包下來，就會應該有所影響。

訪員：好的！所以你覺得現在在目前的工作單位裡面，有一些行政的部份跟業務的部份，是有行政跟督導去處理，所以應該對你的影響比重是比較低一點的？

VE1：比重是比較低的！

- 2.中心有重大事件須配合執行時，希望可以提早確認以利安排個案服務時程。如：VE1-1081029#16-2。

訪員：所以如果你在執行職評的過程當中，如果他還有突然有一個什麼重大的事件，譬如說要準備評鑑資料的時候，也是會干擾到你在那個工作量的執行嗎？可是像我們在三重職重中心也是會有遇到評鑑或是業務訪視也是要準備資料，那你覺得這樣子的工作，或者是我們有一些行政會議什麼的，你覺得會增加你的工作負荷，需要調整嗎？

VE1：應該是說評鑑日期如果可以提早一個月到一個半月就確認，其實大家都比較好知道後面服務怎麼安排...

訪員：怎麼調是不是？

VE1：最不會壓縮到給個案的服務！

3.職評工具採購經費上的限制，無法購買一些高單價工具。如：

VE1-1081029#20-2、VE3-1081104#25-1。

VE1：錢不夠買工具這個應該是全部職評單位都一樣的問題，因為他們給的錢永遠都只能買紙筆測驗，操作型工具永遠買不起。因為就我之前在中南部工作的經驗，跟賣工具的單位接觸，他們說基本上職評工具是緩漲，如果以「T-PAL」來講，一年漲兩萬，所以你趕快買否則只會越來越貴...

VE1：因為越沒有錢買而已。可是他給個十萬，我要怎麼買十五萬的工具，這很現實啊！阿不然就公部門買，放在公部門，我們要就直接去現場用也是可以啊！如果公家..公務主管機關有那個空間擺那個東西的話，其實他們願意...他們自己編多一點錢買一個擺在那邊，然後職評單位要用，去登記申請的話，這個方式也沒有不行...(略)...在政府部門內進行購買或核銷，讓財會制度去監督，我覺得也沒有不行啊！可是那個議題就是空間啊！你要擺哪裡？

VE3：...就工作樣本要更新啊！

訪員：工作樣本要更新，但是沒有辦法更新...

VE3：沒有錢！

訪員：沒有錢！還有嗎？更新是指常模要更新？還是說他的耗材啊？

VE3：有些工作也用到...，耗材可能買的到啦！但整組要重新買可能就沒有那個錢。

訪員：哦，你說買整組的那種哦！

VE3：對啊！一組不是要二十幾萬？！或者除了這幾樣工作樣本以後，我們是不是有新的工作樣本，可能也是買不起啦！

4.職場評估資源狀況不易掌握、變動大，需配合職場現場情況，或是另覓替代資源。如：VE2-1081108#5-2、5-3、6-1、16-2、16-3，VE3-1081104#6-2、6-3、26-3。

VE2：...我覺得難度算有一點，可是他可能在跟一般職場的...因為一般職場坦白講，就是可能自己對職類的部分沒有到那麼明確，我手邊其實並沒有什麼可以參考的資源，所以我可能會以工場端來說比較難一點的程度，他又有興趣的，我去做一個安排。

訪員：當初在借的時候有困難嗎？

VE2：我很害怕。

訪員：害怕被拒絕？

VE2：對對對，因為你畢竟要借的是內場，這個基本上也要回歸到這個

個案的服裝儀容是理想的，你才會去借這個職場試試看，他就直接接觸食材。

訪員：所以後面執行的狀況...(略)...因為我聽起來是不是都還滿順利的，只是你在擔心會借不到？

VE2：會擔心，然後加上那個，你說...

訪員：實際借的狀況有遇到困難嗎？

VE2：應該是沒有，我印象中應該是沒有，頂多就是在時程、時間上面也許你本來既定的時間可能會有一些延後的這樣的一個過程。

訪員：就是日期還是要配合職場那邊，所以時間的安排就比較...

VE2：掌控的部分就沒有那麼...就可能以職場的考量為主，對，因為你還是有報告期程的部分，所以這個就會...我們有時候去喬都會有點不太好意思，因為可能給他的時間沒有辦法太多，但是又要考量到它的營運是那天可能有量可以來。

訪員：讓他有單，有東西可以做，才有辦法去借職場。

VE2：會有這個狀況。

VE2：...我剛剛想到在職場商借就是因為這算是我們自己基金會的，一般好像借其他單位的內場其實是比较不容易借的，因為他其實會有一些衛生管控的問題。不是說我們工場沒有要求，我們該做的防護還是有，但是他們可能有的就會有一些考量，會比較沒有辦法借。

訪員：不輕易借...的確，人家這麼說，我們也了解人家的想法跟顧慮，是沒錯，但是也是困難之一對不對？

VE2：對，所以我覺得也還好，自己家人其實還滿願意協助的，畢竟那個職類，你說一般職場也不知道去哪裡借，也許工場來說是比較

相近的那種型態，就工場的那個內場。

VE3：對！通常現場試作也要考慮人家借不借你嘛，所以現場試作必須有一個過程，才會比較確定。你會考慮開缺，考慮個案的喜好，也要考慮人家方不方便借你職場評估。所以一般來講，職場試作的這個項目的決定會比較需要一些時間去把它確定下來。但是其他的基本上也許透過 C 表，或者當天有一些初步晤談就可以比較確定可以評估哪些項目，其他的是比較好確定的！

VE3：一般來講我如果評估計畫比較難安排的應該是現場試作的部份。因為你要找到合適的職場讓個案去，一般來講如果說是庇護安置的話，原則上我們要找庇護工場讓案主去試作，應該都還找得到，因為庇護工場他們還滿配合我們職評。因為一般個案要進庇護工場也需要做過職評，所以就職場來講都會願意配合職評員做職評安排試作觀察這樣。但是如果說個案的安置方向是一般職場，那我們一般職場要去找的話，就不一定那麼方便就剛好找到合適個案試作的一般職場。所以就這個評量計畫的這個執行來講，我覺得還是這個現場試作的部份應該是最…最比較麻煩的！

VE3：像現在可能就是說，作業員的職場可能就是不好借，對啊，一般職場現在來講如果要找作業員的這個職場，好像就真的不好找、不好借啦！

訪員：就服員那時候會回覆什麼樣…，通常是給什麼樣的回應？譬如說職缺就少了，還是怎麼樣？

VE3：因為作業員他們在生產線上，你新來的人根本不了解他們的工作內容，可能會影響他們產能，會影響他們的工作。

訪員：譬如說他如果去的話，除非有那種不會打擾到產線，就是跟產線分開來的那一種工作內容。

5.建議編列廠商指導費、場地費等，促進職場評估資源的開發。

如：VE1-1081029#20-3。

VE1：廠商的開發部份，有些縣市有廠商指導費，那我們先不論中間廠商指導費行政上核銷的細節啦！因為那各縣市做法不一樣，那單就廠商指導費來講，就算錢只有一點點，至少給一些比較中小型的雇主，職場端的感受就不太一樣。比較有規模有制度的大公司，像是 Hang Ten 那種大公司成衣業，你可能跟他借，你給他，他可能還嫌這錢太少了，造成我...造成我們彼此的麻煩，他可能不見得要。可是對像超商門市的職種，那種加盟主為型態的職場，可能會有誘因，因為你...，我借你，也許只是我發善心而已，就只是滿足我對公益的一種善心跟渴望，我可以幫助到這些弱勢者，啊可是實際上他沒有獲得利益。那我們不否認多元價值觀，有人是公益導向，覺得只要我忙的過來，我現場可以的話，我就會借你。那有的雇主不是這樣想，有的雇主...你來我要調人力，那一點點錢，就算少，心理感受也比較好，也會比較願意借。所以我覺得廠商指導費是個需要思考的議題...我覺得適當的加入一些市場導向，去結合滿足人多元的需求，看他的需求是公益，善心的需求，被肯定、被稱讚他是善良的人的需求比較高，還是他比較重視實際面，比較實際的錢的需求，我覺得這兩者都要考慮！

(四) 職評服務運作與挑戰

1.職重中心內部行政與溝通順利。如：VE1-1081029#20-1、23-1，
VE2-1081108#21-2。

訪員：...在職評工作推展的部份，你覺得行政上、行政人員行政的配合，
還有沒有需要有什麼改進的地方？

VE1：本中心來講，行政的配合沒什麼問題啊！溝通沒什麼問題。那如
果你要把他整個擴大到行政的配合是其他單位的配合，那就是
另外一個層面的事。

訪員：...你說跟我們中心合作沒有問題的原因，是哪一些特點你覺得促
使了這個合作更緊密，或是相當的緊密？！

VE1：單位內的服務人員對彼此的個性特質有一定程度的了解，這個人
講話比較直接，這個人講話比較婉轉一點，都可以去調整因應換
一個溝通方式就好。那跟其他不同單位的合作，畢竟沒有朝夕相
處，也只能就過去的經驗判斷...(略)...

訪員：在職評工作的時候，整個行政配合的部分還有沒有需要再多一些
處理或改進的地方？

VE2：我覺得還好，覺得都是好像都個人自己弄好，然後比較不會去影
響到，因為我們的東西好像不是說一定要你弄好我才能弄。就是
自己把各自的東西弄好，然後再給組長這邊做一些統整、彙整的
東西就好，所以我目前也覺得還 OK。

2.透過開案前討論機制可促進合作與溝通。如：VE1-1081029#23-3。

訪員：...有一年的評鑑之後，就有建議說我們應該加強在開案前跟轉介人員的討論，所以我們就增加了一個流程，叫做開案前討論會議，不管你是用會議的型態面對面的討論，或電話討論，或 line 上面討論，就是但是就是要執行一個...

VE1：事前的共識凝聚啊！

訪員：事前共識！討論！那像這種樣態，你覺得對於促進彼此的合作關係，或是促進溝通是有幫助的嗎？

VE1：有幫助啊！而且中心的服務，有一個優點是服務對象如果有來這邊做訓練，職管員如果有在做訓練觀察，如果已經知道是哪一位，職評員可能是受理...會受理這個...

訪員：所以就一起討論！

VE1：就可以一起觀察跟討論！就可以多收集一些資料啊！可是不同單位的部份，我們就...

訪員：就會有一些限制！

VE1：不是很能掌握！對的！在職評服務資料收集的部份...

3.期待建立職場資源共享機制或平台。如：VE1-1081029#21-3。

VE1：資源的分享連結吧！就之前參加某一次職評業務的討論會，好幾年前，據說南部最南的最南部的六都，他們的做法是把願意借用的廠商做成一個檔，分享給各職評單位，也有紀錄聯絡人，例如

說可以直接聯絡職場，還是一定要聯絡開發這個資源特定的服務人員，因為我們還是要考慮到職場端的感受。有的雇主就是很認特定的就服員，那個沒有辦法，那個我們自己冒然打去，是打擾人家，是種冒犯！多考慮雇主端的感受，畢竟是我們跑去佔人家一個位子跟空間。那資源的分享我覺得很重要，要不然會有一點閉門造車，彼此好像都不知道彼此在幹嘛，好像就悶著頭做自己的、沒有分享，那也許不同經驗碰撞，可以長出別的東西啊！

訪員：那如果是以北的狀況，所以你是有建議說我們三重應該跟新店共同合作，在職場資源上面嗎？

VE1：也不限定職重中心的資源吧！跟支就單位加強合作也可以啊！

訪員：跟支就的合作...

VE1：中南部有一些單位就是，有一些職評員的操作方式是，某位就服員幫忙借職場，那評估如果這一位服務對象有機會做這個工作，那甚至這個職場剛好也缺人，也願意試試看，那就由協助借的支就接這個案子啊！那是不是可以提高支就願意幫忙，幫忙去協調職場資源的誘因？我們得要承認他們跟職場的雇主互動比我們密切很多，可能還是會有點仰仗他們啦！

4.建議職重服務個案管理資訊系統開放職評人員可查詢職重服務紀錄的權限，以利評量資料分析。如：VE1-1081029#24-1。

VE1：我到現在還是很疑惑說，重覆就業失敗，服務對象個案的資料收集，我們要怎麼收集？！因為理論上，這個案子從系統上派給我，派給職評員了，為什麼這個職評員他不能去看這個服務對象的

服務紀錄，收集他過去的史料來加強自己在工具選用，或者是設計情境的判斷。當然可以直接問服務人員，可是前提是那個服務人員現在人還在職嗎？如果那個服務人員離職，或那個單位已經不承接業務了，這不是很考驗我去追溯的功力嗎？！因為我忽然想起有一個服務對象，他六七年前還七八年前的服務人員當然已經不在了嘛，我要怎麼追？我要找他重覆就業失敗的原因，我當然得去追他前面的行為表現，因為一定有一個累積性的東西，去影響他現在的這個行為。那當然我有聽過有人的論點是，個案來到職評員面前，職評員就要以展新、純白的目光看待他，讓他有一個重新開始的機會，可是我會覺得這個論點是非常矛盾的，我們當然很願意開放的接納他，可是如果你送他過來就已經確定他反覆就業失敗了，那你要我找原因，你又沒有讓我追溯史料的權限，那我要追溯什麼？

訪員：那所以就重覆就業失敗個案的那個處理的方式，目前的處理方式，你會用什麼方式來因應跟面對？

VE1：處理方式現在就是去看能不能開案前事先告訴職管員說，拜託你先印 0C，其實那一整疊厚厚的一疊，可能還不只一個服務人員的，可能 n 疊，一整年印下來給你，我覺得那好浪費資源好浪費紙哦！增加我們存檔作業的困擾。

訪員：他也是可以傳電子檔給你！

VE1：可是我們還是會印下來看，對啊！這就是那個議題啊！

訪員：他就算在系統上，你也是會把他印下來啊！

VE1：對！可是我們可以斟酌，我們可能看完印我們覺得有影響的部份...

訪員：看哪一篇是不是？

VE1：對啊！我不一定五個服務人員，五個的全部都要印下來吧！我只
要印我覺得是重點的部份印下來存檔就好啊！

5.評量期程限制影響計畫執行與報告撰寫時程，建議期程要求修改為工作天而非日曆天，以避免遭逢連續假日而壓縮工作時間。
如：VE2-1081108#23-3。

VE2：...我自己還是對時程的部分滿疑慮的啦，就是我不知道為什麼放假的天數要放在我們工作的時間裡面，因為我們在所有的服務裡面，其實你去申請任何的，就是你不管是申請什麼，人家都會跟你說幾個工作天。我覺得這就是老問題了！既然如果這個行業…其實我覺得福利算不錯，可是為什麼資深的人員沒有想要…就是挑戰的那意願都一直偏低，我覺得一定會有實際面的問題。畢竟我覺得我們都有家庭的人啊，我覺得這個現實面大家都會很清楚，像我結婚前我當然可以耗下去啊，我就熬夜寫報告那是沒問題，可是你要兼顧的時候…但是我覺得每個人會有每個人的課題啦，我只是覺得那個時程的部分…

6.現行滿意度調查表問卷部分題項文字不太合適，且未符合CRPD的易讀易懂原則。如：VE3-1081104#23-1。

訪員：那在我們職評工作推展上，在行政上有沒有什麼需要改進的地方？

VE3：...我是曾經有想過那個滿意度調查表...

訪員：滿意度調查表。

VE3：給個案寫的那個滿意度調查表的那幾個選項內容，好像寫的讓個

案不一定那麼容易了解，特別針對智能障礙的個案來講。

訪員：哦！你說他題項的文字哦？

VE3：那些問的那些問題，我覺得有必要再做修訂。

訪員：你知道他那個是整個中心的服務使用者滿意度…，就服也是用這一個，職管也是用這一個。

VE3：對啊！我覺得那些問的題目已經不太切合實際的狀況啦！一個是問的題目內容不切合，一個是說文字的使用有時候也太文言了一點點。

VE3：像我們講權利義務，個案可能講什麼是權利，什麼是義務，對智能障礙…

訪員：我們現在要出易讀版，現在 CRPT 不是在講說很多要出易讀版。

VE3：對啊！你對個案來講，他要去理解什麼是義務，什麼是權利，就滿難的啊！他怎麼去填這個滿意度調查表？對啊！所以我覺得滿意度調查表要重新設計！

7.建議持續觀察少子化對案量來源的影響，重新評估職評的功能與角色。如：VE3-1081104#29-2、29-3。

VE3：其他建議的話，我是考慮少子化的問題啦！我覺得可能這幾年下來也許高中轉銜的量，也許會減少。

訪員：好！

VE3：個人的預測啦！所以職評的這個角色、案量來源可能也必須做個調整、跟開發吧？！不過現在好像有朝大專這一個嘛！

訪員：是啦！

VE3：感覺還滿少的！所以如果因為少子化而影響高中轉銜的人數明顯的話，大專這一塊好像也還補不上來，也許過兩年也許比較明顯吧！只是現在有預測，有可能會有這樣的情形出現。

訪員：嗯嗯！了解！你建議我們要開發案源嗎？還是？

VE3：可以再重新評估一下我們的功能跟角色，目前都以進庇護的為主嘛，評估…

8.發展單項評估模式可能有忽略關鍵問題的風險。如：VE3-1081104#34-2。

VE3：其實我覺得個案的一些問題，我覺得還是要完整的了解，你比較能抓住…

訪員：抓住…

VE3：他的原因在哪裡！如果片面了解，你就會以為可能是這個原因那個原因，但是其實都不是。譬如說像那個你剛剛的那個例子，...(略)...其實不是他累，是他心臟有問題。所以職管是歸究於他體耐力不好，其實後來問是心臟不好，不是體耐力不好。

訪員：...(略)...就是這個是事後澄清的部份，所以職評的確有抓住個案的問題…

VE3：一些狀況的問題。

VE3：所以有時候不能…

訪員：單項評估就可以解決…

VE3：片面去了解一些狀況而做出判斷，個案的問題有時候還是要全面去理解，去了解才知道說有些問題的狀況是怎麼發生。

第四節 綜合分析與討論

壹、新北市職業輔導評量服務成果

一、轉介需求與目的

經比對職重個管員在「職業輔導評量需求檢核及轉介表」所點選之轉介職評需求指標(表 4-1-2)，該中心成果資料「職業輔導評量執行情形概況表」之職評個案轉介目的類別(表 4-1-3)，以及本研究內容分析法分析職評報告書中個案接受職評之目的(表 4-1-4、表 4-1-5)，可發現該中心職評個案主要需求為職重個管員根據現有資料尚無法判斷個案之工作態度、職場概念、人際互動或合適職場情境，或期待判斷未來適合之職業方向，大多為深入、全面性評量。

其中，轉介目的類別以「生涯探索評量」(97.1%)佔絕大多數，顯示該中心職評個案多數為深入評量。同時檢閱多重目的時，可發現職評個案評量目的大多包含「生涯的規劃」(約九成五)，亦即評量需求包含合適的就業安置方向。此一結果契合職業輔導評量的主要功能，即為促進生涯輔導之支持服務；在安置的過程中協助身心障礙者生涯發展與規劃(Power,2013)。另一方面，「了解身心障礙狀況」(約五成二)亦為多數評量目的之一，但成果報告中囿於行政要求單選歸類原則而必須呈現單一項目，便無法呈現服務使用者之多重需求，尤其是特殊項目專業評估的需求在單選歸類中便無法突顯出來。

而在訪談分析結果可得知，服務使用者對於接受職評之目的大多表示不清楚(如：只能說出要找工作)，或是僅表達部分較明確項目(如：生理動作問題)；可能受限於訪談時間距離接受職評服務已間隔較長時間(約一年)所致。另一方面，重要他人相對可以較完整說明評估目的，尤其是原單位工作人員(機構社工)具有職重服務經

驗背景時，參考服務紀錄情形下則較可具體說出當初評量之目的，亦即「澄清合適的就業安置方向」、「建議就業支持輔導策略」等。

職重個管員對於轉介職評之目的，意見大多一致。其中，三位受訪者皆有提及為「有庇護性就業需求而轉介」、「透過評量結果向案主或家屬澄清就業能力或問題」等二類。其次則為「澄清合適的就業安置方向」、「建議合適的工作類型與職場輔導策略」、「特定功能或職業能力的評估」、「多次就業失敗或是推介困難個案，澄清失敗或困難原因」等。

綜合量化資料與質性訪談所得，職評目的主要在於探討個人就業方向、針對就業可能遭遇問題提供輔導策略；這二項為原單位工作人員與職重個管員對於職評服務的共識，且常見於職評人員與職重個管員澄清目的後，載於職評報告書之接受職業輔導評量原因段落之中。

此外，職重個管員在轉介考量上，則一致認為初步評估個案有庇護性就業需求、需藉由評量結果發揮澄清功能等亦會轉介職評。前者乃依據《身心障礙者權益保障法》（2015 年修正）第 34 條規定而必須轉介；後者則是在職重個管員提供服務過程中，需要較完整的書面評量資料以與個案、案家或相關人員進一步澄清與討論職重服務方向。

二、職評內容與評量方式

經內容分析法分析職評報告書中職評內容項目（表 4-1-6、表 4-1-7）、評量方式與工具（表 4-1-8、表 4-1-9、表 4-1-10、表 4-1-11），可發現該中心的職評內容項目數量為 2~3 項，評量內容項目最主要是「身心障礙者狀況與功能表現」（85.7%）、「工作技能」（85.7%），其次為「工作人格」（66.7%），「學習特性與喜好」（52.4%）再次之。

而職評人員最常使用的職評方式為晤談（100.0%）、標準化測驗（100.0%）、現場試作（95.2%）。很少使用情境評量，主要是受限於實際職場環境較難配合情境條件控制；較多採用現場試作評量，亦即配合職場現場工作狀況、可提供的工作項目來進行觀察評估。進一步和陳明顯（2004）與劉秀之、林明慧、林建邦、謝依婕、陳瓊玲（2017）研究結果相較，可發現三者最常使用的職評方式一致為晤談，標準化測驗運用比例則本研究與陳明顯（2004）研究結果較為相近。惟劉秀之等人（2017）之評量方式特別將生理功能測驗、工作樣本等標準化測驗獨立分類，故較無法進行比對與討論。

職業晤談方面，該中心職評人員主要訪談對象為個案（100.0%）、家長/家屬（81.0%）；職業晤談背景資料分析以職重服務史料（95.2%）為主。如與陳明顯（2004）研究結果相較，訪談個案的比例大多一致，訪談轉介者的比例則該中心為 23.8%，低於陳明顯（2004）研究的 96.34%。這可能是因為目前該中心在進行職評服務前已與職重個管員進行開案前討論，故較少在評量過程中再做訪談評估。

該中心職評個案最常施測的標準化測驗類型為工作樣本（100.0%）、生理評估（95.2%）。評量工具方面，則以「綜合功能性能力評估」（95.2%）為最多，其次為工作樣本「職業資料及評量工作測驗（VIEWS）」的部份分測驗（81.0~85.7%）。陳明顯研究以職業興趣測驗（71.95%）、工作樣本（64.63%）為多，研究結果在選用測驗項目與使用頻率相較差別較大。這樣的差別可能原因在於當時高雄博訓中心尚未運用標準化測驗進行生理功能評估，故該項列為非標準化測驗且使用頻率偏少（9.76%）。而三重職重中心在興趣探討時，除了運用標準化測驗之外，亦可能使用非標準化評量工具（如：生涯牌卡等）。故兩者在選用工具項目、使用頻率等有所不同。

三、職評服務時數

職業輔導評量服務時數方面，自表 4-1-12 得知，職評總時數平均為 38.03 小時 ($SD=5.443$)；如不計算結案後追蹤服務時數，單純的職評服務時數平均為 36.59 小時 ($SD=5.461$)。如進一步細分職評時數組成，則評量時數平均為 28.59 小時 ($SD=5.322$)，說明會議時數平均為 1.08 小時 ($SD=.202$)，總報告撰寫時數平均為 6.93 小時 ($SD=1.627$)，追蹤時數平均為 1.44 小時 ($SD=.189$)。其中，評量時數尚包含分測驗實施時數（平均 15.44 小時）、分測驗報告撰寫時數（平均 13.14 小時）兩部份。

回顧王雲東(2008)針對台北市 2001~2005 年職評服務方案資料分析結果中，個案平均服務時數為 22 小時；智障者(33.1 小時)與自閉症者(28.5 小時)之職評服務時數為最高。劉秀之等人(2017)針對台中市 2012~2014 年之職評報告統計分析結果，職評服務平均時數為 26.6 小時，其中總評量(即本研究所稱評量時數)平均為 15.6 小時，說明會平均為 1.7 小時，報告撰寫(即本研究所稱總報告撰寫時數)平均為 8.5 小時，追蹤平均為 0.8 小時。與以上二者研究結果相較，三重職重中心的職評總時數相對較高；職評時數組成的差別主要在於評量時數較高。

造成差別的原因可能是因為台北市、台中市乃以職評服務時數給付服務費用，在核報時數時可能有所受限。而三重職重中心的職評服務為全職人事費補助，核報時數相對較不受經費問題的限制，可呈現較真實的評量時數情形。

此外，在訪談職重個管員對於職評服務看法時，一位曾經擔任過職評員的職重個管員表示，現在職評個案之評量需求較前期(約 2010 年)複雜或困難；前期職評個案較多為特定庇護工場入場評估，或是職訓方案入訓前評估。而目前新北市職訓方案入訓評估皆由職重個

管員協助評估，職評個案多為深入評量，故評量時數亦可能因此相對較高。

四、職評服務滿意度

服務使用者滿意度方面，自表 4-1-23、表 4-1-24、表 4-1-25 得知，服務使用者在職評結案時與問卷調查時之職評服務滿意情形，滿意比例大多在九成以上，僅有一項「此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持」，研究問卷調查時同意比例為 84.2%，相對其他題項滿意的比例稍低；如以滿分 5 分計算各題項平均數為 4.33 分以上。進一步以成對樣本 t 檢定比較發現，間隔一段時間後的職評服務滿意度（平均數 4.33~4.56），略低於職評結案當時所填答之滿意程度（平均數 4.60~4.77）。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4 分，顯示多數受訪者仍滿意該中心的職評服務。

推測造成前後差異之原因，可能是因為在職評說明會議後所填寫之滿意度問卷，服務使用者當下感受良好、欲表達善意，或是接受服務仍記憶猶新而較多比例填答「非常同意」。

轉介單位滿意度方面，自表 4-1-27、表 4-1-28、表 4-1-29 得知，職重個管員在職評結案時與問卷調查時之職評服務滿意情形，滿意比例大多在九成七以上；如以滿分 5 分計算各題項平均數為 4.77 分以上。進一步以成對樣本 t 檢定比較發現，其中有四個題項在間隔一段時間後的職評服務滿意度（平均數 4.77~4.80），略低於職評結案當時所填答之滿意程度（平均數 4.93~4.91）。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4.5 分，顯示多數受訪者仍滿意該中心的職評服務。

推測造成差異之原因，可能是因為在職評說明會議後所填寫之滿意度問卷，職重個管員當下感受良好、欲表達善意，或者報告內容

甚多、當下並無疑問，故而較多比例填答「非常同意」所致。

相關研究方面，王雲東（2008）針對台北市 2005 年電訪問卷調查，職評服務個案/家長之職評服務滿意程度大多在六成以上，但在「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」一項滿意比例未達五成，且不滿意的比例較高。在轉介單位職評需求與服務滿意度方面，轉介單位覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上。惟本研究與王雲東（2008）研究之滿意度題項不同，故較無法做深入比較。

劉彩虹（2006）訪談曾接受職評之服務使用者，有些個案對於評量結果解釋表示不滿意，因報告內容較不易讀或沒有參與評量結果解釋會議。而本研究的服務使用者滿意度題項未包含此題項，但如果檢視內容較為近似的「此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持」，則此一題項在間隔一段時間後滿意比例尚維持在 84.2%，且無不滿意之意見。

貳、新北市職業輔導評量之應用情形

一、職業輔導評量報告綜合建議內容

本研究參考陳明顯（2004）職業輔導評量報告書之分析架構，並融合個人實務經驗所得，綜合歸納分析職評報告書綜合建議，將分析內容分為三大類：（一）目前身心功能水準與職業重建助/阻力，共 12 大項；（二）適性工作型態及能力，共 9 大項；（三）支持系統及輔助策略，共 22 大項。

自表 4-2-1 得知，在「目前身心功能水準與職業重建助/阻力」之中，出現比例較高的項目為「獨立生活功能」、「工作人格」、「工作能

力」，以及「認知功能」、「生理功能」、「心理功能」、「人際互動」等。如與陳明顯（2004）研究結果相較，分析項目有所不同，本研究項目多了「工作人格」、「人際互動」、「家庭支持」、「醫療情形」、「教育情形」等。各項目出現之比例亦有不同，陳明顯研究之中，各項目出現比例皆在 50%以下。可能是因為新北市三重職重中心的職評報告書綜合建議內容裡，全面性地檢視服務使用者個人優勢能力以及就業問題，而非單純關注個人弱勢能力，故本大類有 7 項項目出現比例可達 50%以上。

自表 4-2-2 得知，在「適性工作型態及能力」之中，出現比例較高的項目為「未來工作型態的建議」、「未來工作職種的建議」、「未來工作環境的建議」等，亦為職評報告書綜合建議的重要內容之一。如與陳明顯（2004）研究結果相較，分析項目有所不同，本研究項目多了「就業生態環境條件分析」，但是少了「工作態度建議」。此外，在內容分類上亦稍有不同，本研究將支持性、庇護性歸類於「未來工作型態建議」；而「未來工作環境的建議」則區分為物理環境與人文環境以利呈現支持需求。

自表 4-2-4 得知，在「支持系統及輔助策略」之中，出現比例較高的項目為「工作時的輔助策略」、「安排庇護性的工作場所」、「安排支持性的工作場所」、「調整/給予就業輔具」、「留意工作時的特殊需求」、「生理訓練」、「工作技能訓練」等。如與陳明顯（2004）研究結果相較，本研究在「尋求職場的自然支持」（47.6%）之比例稍低，低於陳明顯研究中的 62.20%，但是在「工作時的輔助策略」、「安排庇護性的工作場所」、「安排支持性的工作場所」、「調整/給予就業輔具」等項目之比例則明顯較高。

如進一步對照表 4-2-7 服務使用者應用職評報告情形可得知，服務使用者（或重要他人）覺得職評報告建議內容「非常有幫助」與「有些幫助」的比例為 73.7%，覺得「合宜適當且可以執行」比例為 80.7%，

顯示職評報告所提供之相關建議內容獲得多數服務使用者（或重要他人）的肯定。

而自表 4-2-8 職重個管員應用職評報告情形可得知，職重個管員覺得職評報告對服務「非常有幫助」與「有些幫助」的比例為 94.2%，覺得職評報告建議內容「適切可行」比例為 79.7%，顯示職評報告所提供之相關建議內容獲得多數職重個管員的認可。

二、職業輔導評量報告之運用與建議執行情形

有關職業輔導評量報告之運用與建議執行情形，本研究從安置建議符合情形以及後續運用情形進行探討。

（一）職評報告安置建議符合情形

自表 4-2-5、表 4-2-6 得知，完成職評追蹤服務(n=70)時，職重服務方向符合職評建議者佔 78.6%、不符合者 21.4%；而本研究進行問卷調查並交叉比對先前追蹤服務紀錄，服務使用者現況(=57)符合職評建議者 68.4%，不符合者 29.8%，其他-尚未確認服務方向 1.8%。職評安置符合比例在間隔一段時間後有所下降。

進一步比較前後安置建議符合情形，可發現有 9 人為原先職重服務方向符合職評建議，但問卷調查時服務使用者現況為不符合職評建議。由原本符合轉變為不符合的情形包括：(1)長期媒合職缺或連結資源有困難皆未能成功安置；(2)職場適應有困難、未能穩定就業；(3)後續需求改變而未再接受職業重建服務；(4)因有其他資源條件支持而嘗試在一般職場就業；(5)確認後續方向為社政安置，但並未使用相關服務。

如與文獻資料比較，Willis (2012)以阿拉巴馬州重建服務部 2009~2010 年職評個案資料分析，11.8%服務使用者的職評建議職種與職重

計畫符合，6.9%服務使用者的職評建議職種與後續就業結果相符。相較之下，本研究之職評安置符合比例遠高於 Willis (2012)的研究。

王雲東（2008）針對台北市 2005 年職評服務追蹤調查報告進行次級資料分析，以「完全依照職評報告執行」推估就業率時，建議安置模式為一般性就業者均在「就業中」(100%)；建議支持性就業之個案，就業比例推估在 26.3%以上；建議庇護性就業安置的個案，就業比例推估在 51.7%以上。而本研究完成職評追蹤服務時的可就業個案之就業情形，建議支持性就業之個案，成功安置比例為 60.0%；建議庇護性就業安置的個案，成功安置比例為 45.5%；無建議一般性就業個案。如以可就業個案進行探討，則本研究的建議支持性就業個案就業比例較王雲東研究為高，建議庇護性就業個案的就業比例大致相當。

（二）職業輔導評量報告後續運用情形

綜合問卷調查與訪談資料可得知，服務使用者對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助，且覺得輔導建議合宜適當且可以執行，並有 77.2%的受訪者表示職重人員有依照職評建議來提供服務。其中有一位受訪者因由學校導師推介一般性就業、後續未使用職重服務，故覺得職評服務幫助很少。

職重個管員對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助，主要是有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢(78.3%)、有助於選擇合適的就業/安置型態(75.4%)。大多覺得輔導建議適切可行；應用安置建議比例為 82.6%；應用職評報告內容比例為 95.7%，其中多為運用職評報告所載資料充實個案職重評估表(C 表)(91.3%)、用職評報告建議與個案討論和擬定職重計畫(D 表)(82.6%)、在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略(72.5%)等。

就業服務員對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助(82.1%)，主要是有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢(74.4%)、有助於了解個案的工作人格(71.8%)。大多覺得輔導建議適切可行(79.5%)；應用職評報告內容比例為87.2%，其中多為運用職評報告資料充實基本資料表內容(66.7%)、服務過程中執行職評報告建議輔導策略(64.1%)、用職評報告與個案討論和擬定就業服務計畫(61.5%)等。

實際應用情形方面，綜合服務使用者、職重個管員和就業服務員之意見，依照執行情形分類說明如後。

自依照建議策略執行且順利的情形可發現，促進成功運用的原因包括：安置方向與職種符合預期或是符合個人優勢；更了解個案的就業助阻力與服務需求，並做適性推介；透過評估過程回饋機制，增進個案與案家對於安置建議的接受度；依建議執行相關訓練內容，含體能、產能、工作流程管理，以及輔助學習與記憶策略、建立職場自然支持者等，或是由職場做工作調整、降低速度要求。庇護性就業員則尚有恰逢職場評估用人需求可現場與職評員討論，以及著重職場核心能力需求比對職評報告所述個案概況。

然而部份策略執行時出現波折或困難而影響執行，包括：有嘗試運用輔具但不習慣或是遺失輔具而用替代策略；建議策略部分可行，部分在實際職場中較難執行；策略執行後仍難立即改善問題或仍有其他的問題，以及職缺等候期程偏久，或無法媒合到合適職缺。

未執行建議策略情形則包括：個人狀況或所處環境出現困難而無法執行，個人、案家對於安置建議或輔導策略配合意願較低；有些建議輔導策略在實際職場中困難執行，或職場改運用其他策略；職評建議職種於實際推介時有困難；職場環境不同而未出現工作問題，故未執行該項建議策略。

建議輔導策略有所不足的情形則包括：評量結果仍有些不足或與實際表現有落差、評量結果低估或未突顯部份問題對於就業的影響。

叁、相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法

本研究透過問卷調查與訪談以了解個案本人或其重要他人、職重個管員、就業服務員之觀點，以及訪談職評人員了解職評人員之觀點。以下分點討論之。

一、個案本人或其重要他人觀點

自表 4-1-24 可得知，服務使用者或其重要他人對於職評人員的服務態度親切和善、積極提供支持協助，以及服務過程中有參與和表達意見的機會、服務後更了解就業所需支持等皆表示同意，整體服務滿意度為 93.0%，顯示個案本人或其重要他人對於該中心的職評服務有肯定。

進一步分析促進就業與應用職評結果的情形則可發現，服務使用者有所想望、具工作動機；服務使用者累積個人經驗、更認識自己；評量結果符合期待，職評結果說明會議取得共識。惟後續就業期程的個別情形不同，等候職缺時間有快有慢。

使用職評服務過程中，職評人員除了提供個案服務之外，也與重要他人聯繫互動、說明評量結果。但是結束評量服務職評結案後，個案未再直接諮詢職評人員。有時候職評人員加入職管員和重要他人的通訊軟體（LINE）討論群組、偶爾互動。

二、職重個管員觀點

自表 4-1-28 可得知，職重個管員對於職評人員態度良好、樂意

提供諮詢服務、報告文句容易理解，以及報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的、報告結果建議具體、職評人員充分說明報告內容、職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會等項目，絕大多數皆表示同意，顯示職重個管員對於該中心的職評服務抱持肯定。

進一步分析促進就業與應用職評結果的情形則可發現，職重個管員對於職評服務有深入認識、原單位工作人員支持服務使用者轉銜職業重建服務；職評結果提供職重個管員有關服務使用者的重要資訊；職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識並積極行動。這些情形可促進就業與職評結果之運用。

而職業重建團隊之職評運作方式之重要內涵則包括：職評正式開案前先進行小組團隊討論，了解轉介需求與目前初評結果。職評期間，職評人員與職重個管員有密切合作與互動。結束評量服務職評結案後，職評人員與職重個管員保持互動、提供追蹤服務。

使用職評服務之意見則包括：職管員會和職評員主動討論問題，但不一定討論策略運用情形。職評報告寫作風格因人而有差異。遇職評案量較多時，等候較久才可正式受理進行評估。

職重個管員認為職評人員面臨的問題與挑戰包括：說明職評結果須留意溝通表達方式，包含用語淺白易懂、說明語速語氣等。職評行政效能可再注意調整與改善。

三、就業服務員觀點

自表 4-3-1、表 4-3-2 可得知，84.6%的就業服務員認為職評報告書內容符合自身對於個案的了解。而認為較不符合者，則以「評量結果/分析-工作人格」、「評量結果/分析-職業方向（職業興趣/職業期待）」、「評量結果/分析-職業方向（工作能力-技能/速度/品質）」、「綜合建議-職業重建之助力/阻力分析」等項目覺得不符合之比例較高

(12.8%)。

進一步分析促進就業與應用職評結果的情形則可發現，就業服務員與督導共同討論個案優勢能力、適性職場與注意事項，為重要促進原因之一。

就業服務員認為職評服務的問題與挑戰包括：職評報告建議就業安置型態宜考量職場接納度，評估是否先在庇護性職場訓練後再轉銜支持性就業服務。實際工作後較可了解個案與職場工作適配性，不是單純看職評報告。

四、職評人員觀點

以下將職評人員對職評的看法分為個案服務、實務運作與制度面二部分討論之。

(一) 個案服務方面

職評人員與職管員討論轉介目的之情形，包括職評人員透過開案前討論以了解與確認職重個管員初步評估結果；討論職評需求與評量重點，了解需須深入評量的項目。

職評人員擬定職評計畫與選擇評量工具之情形，包括：依據職重個管員、原單位轉介資料為基礎發展計畫。考量服務使用者障礙類別特性選擇合適測驗工具。部分功能性評量項目有特定專業要求，須進一步尋求專業人員或符合施測資格者協助評量。部分評量項目不一定能在評量計畫執行前確認，會在評量中期才定下具體內容。職評計畫與選擇工具，會與服務使用者、職重個管員等相關人員確認是否切合需求。

執行職評計畫之情形，包括：現場試作須商借職場，有時需請就

業服務員協助詢問。執行過程需搭配使用或提供相關支持資源（如：交通支持）。

評量結果分析與報告撰寫之情形，則發現職評人員個別意見重點不同。例如：部分功能性評量結果敘寫須注重細節，需與專業人員討論確認文字內容與專業名詞。評量結果敘寫時，需再注意減少重複性描述。評量結果敘寫時，需綜合史料和評量觀察所得，推估服務使用者未來就業可能表現；彙整分析資料具有難度。

說明職評結果與後續追蹤之情形，包括：職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識，並積極行動。職評結案後追蹤服務，主要與職重個管員討論服務使用者後續情形。

促進就業與應用職評結果之情形，可發現庇護性職場釋出職缺情形，會直接影響服務使用者就業等候期程，為重要促進原因之一。

職評的問題與挑戰方面，包括：提供服務使用者與案家之建議輔導策略，在職評結果說明會議後，無追蹤個案、案家有關後續執行情形。其餘問題則職評人員個別意見重點不同，如：實際職場表現與評量結果預測有所落差。如有足夠資源條件，更希望安排長時間在一般職場現場試作的評估。部分資料涉及保密倫理議題而無法完整呈現。家庭支持度偏弱的情形下，工作人員需要投入較多支持。服務使用者過去史資料量較大時，需要花較長時間、費心梳理脈絡訊息。

（二）實務運作與制度面

有關職評人員工作負荷量方面，包括：考量現行制度要求與服務品質，每月服務量為 2~3 案較合適。教育轉銜季節，案量壓力相對較大。

職評人員繼續教育需求方面，職評人員希望增加就業趨勢與職類的認識。其他項目則職評人員個別意見重點不同，如：希望提升開

發資源的專業知能、希望多認識以就業導向為設計的測驗工具、考慮職重資深人員的自我成長與自我覺察之需求等。

職評行政配合與經費資源方面，職評工具採購經費上的限制，無法購買一些高單價工具。職場評估資源狀況不易掌握、變動大，需配合職場現場情況，或是另覓替代資源。

職評服務運作與挑戰方面，職評人員認為職重中心內部行政與溝通順利。其他項目則職評人員個別意見重點不同，如：期待建立職場資源共享機制或平台。建議職重資訊系統開放職評人員可查詢職重服務紀錄的權限。評量期程限制影響計畫執行與報告撰寫時程，建議修改為工作天而非日曆天。現行滿意度調查表問卷部分題項文字不太合適，且未符合 CRPD 的易讀易懂原則。

第五節 研究者反思與學習

「所以在執行，我們說一個理想的或完美的職評計畫裡，規劃上就會受到這些因素影響，只能說盡量。」(VE2-1081108#17-3)

壹、對於職業輔導評量實務現況的反思

一、以生涯觀點，從服務使用者的想望出發。

在三組、14 位受訪者的訪談中，可以看到服務使用者在職業重建服務歷程中都很努力追尋著自己想要的生活。CL1 想要賺取足夠生活費用，未來能夠回到社區獨立生活。CL2 歷經就業失敗的挫折後重新調整步調，在庇護職場沉潛修練，期許未來再次挑戰一般職場工作。CL3 在家人鼓勵下邁出病後的第一步就業路，積極面對庇護職場工作挑戰，對於能夠賺更多錢給媽媽、讓媽媽「數一佰元，一直數」

而感到開心；如：CL3-1081111#5-3。

CL3：沒有！有的別組的沒炒菜才兩三佰塊而已！

訪員：哦！所以你有炒菜，賺的就比較多？

CL3：對啊！然後每個月拿給媽媽，讓媽媽數一佰塊，一直數，好高興哦！

訪員：是吼！那你現在的工作是賺多少錢？

CL3：七千！

訪員：那就數更多是不是！

CL3：嘿呀！我哥哥就說，CL3 你現在工作的那個錢，比 S 工作坊還要多，然後是 S 工作坊的六倍耶！

訪員：嗯嗯嗯！

CL3：對啊

訪員：所以大家都很為你開心這樣子厚！

他們在就業過程中雖然不完全順利甚至常遭遇挫折，有時也會因為自身弱勢或軟弱之處影響工作表現。CL1 在職場中與同事產生衝突，工作分心而影響產能速度；CL2 常堅持己見、未遵循工序，工作速度較慢；CL3 則容易焦慮、較沒自信而屢次求助。但他們仍然堅持繼續工作，在過程中發覺自己還需要加強的地方，但也感受到自己的夢想逐步實踐。

在支持陪伴的職業重建道路上，專業人員不能只著眼在「就業」而已，職評服務也不只是評量服務使用者的能力面向來決定就業安置方向。更須關注服務使用者所重視的價值，從而延伸發展輔導策略

才能事半功倍，使服務使用者選擇有利於自己的道路、往更好的方向前進。例如：CL1 對於金錢概念有些模糊，就服員將薪資折算為實際物品數量，讓 CL1 認識薪資多寡和自身想望的關係，促使 CL1 為了持續保有工作而願意改善工作或人際應對的態度。

「生涯是自我抉擇的產物」(林幸台，2019)，當服務使用者真切地追尋，同時也展現了個人的自我存在與獨特性。職業重建服務最深切的價值，便是支持服務使用者和一般人相同，能夠自主選擇自己的想要的生涯道路並為付出努力、接受挑戰，而非消極、被動地等待他人安排。因此，職業輔導評量服務在了解服務使用者的想望之後，再針對個人未來可能的方向提供充分的資訊，包含個人優勢、弱勢以及可能的風險，使得服務使用者能夠為自己做出當下的最佳決定；就算他的決定可能會繞了一點路，但「凡走過必留痕跡」，服務使用者在過程中的累積，終會匯成獨特的生命經驗。

二、現行職業輔導評量的信效度仍有限制。

職業輔導評量欲發揮生涯輔導的功能，需能充分了解服務使用者的可能性，亦即了解其個人潛能、在何種情況下有最大可能表現(林幸台，2019)。Callahan & Garner (1997)、Power (2006)等人指出，最能直接反應個人在特定職場的工作表現，便是個人在此一工作中、提供適當支持之下，工作一段時間後的真實表現(吳明宜譯，2013)。

現行職業輔導評量服務，受限於服務時程、服務時數與職場資源，職評計畫較難安排長時間現場試作，或是實施嚴謹設計的情境評量。因此對於需要較長時間評量才可掌握之工作行為與習慣、工作挫折容忍程度等工作人格表現，必須以替代方案蒐集評量資料，例如：分析工作史料、過往接受服務的情形、運用模擬工作現場實作等方式，預估服務使用者工作人格表現。然而，運用替代方案評量仍有其限制，

職重個管員、就業服務員反映服務使用者在真實職場表現與職評結果有部分落差。如：SW1-1081031#27-1，RC1-1080813#11-3、12-1、13-2，JQ10729#6、JQ10753#6，JC2-1081108#9-3、10-1，JC3-1081107#18-2。

《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》（勞動部，2014）第 9 條指出除經當地主管機關同意外，職評時程累計不得超過 50 小時、自接案晤談日起至移覆職評報告日不得逾 21 日。雖然主管機關可彈性權宜處理，但過往並無因長時間評估需求而申請展延的案例，通常是個案臨時有狀況無法依原定時間出席、遇風災無法召開職評說明會議而申請延期；該中心 2011 年至 2019 年期間服務 950 人，共 5 人申請延期，延期比例為 0.5%。

現行法規條陳框架了職業輔導評量服務實施，職評人員須同時兼顧專業與行政二方面的要求，嘗試運用多元評量方式，依其評量結果提供安置與輔導策略的建議。如此一來，職業輔導評量便較難深入進行動態評量、生態評量，僅能在時間限制內簡要地嘗試與預測，並接受評量誤差的結果。

隨著職業重建服務窗口服務的推動，職重個管員具備基礎職業輔導評量知能，對於部分需要較長時間評量的項目，便須由職重個管員執行或連結其他資源執行。以雙北地區（台北市、新北市）的資源條件而言，可能運用之資源包含長期職前準備團體、庇護職場見習方案、職場體驗方案、職業訓練身心障礙專班等，透過較長時間觀察服務使用者在職場或訓練情境中的真實表現。然而，一般競爭性職場之評估資源普遍不足，且一旦拉長時間評量，可能衍生出薪資、保險等需求。故服務使用者欲以支持性就業服務在一般職場上工作時，僅能綜合手中現有相關資料（含史料與評量資料綜合分析）後，便在支持性服務下嘗試就業。對於服務使用者與職重服務人員而言，皆須面臨可能超過預期或不符合評量結果的挑戰。

貳、身為職評督導角色的反思

一、潛藏的言外之意~委婉用詞的挑戰：如何突顯問題與需求？

職業輔導評量的原則之一為評量優勢而非缺陷(林幸台,2019);而針對障礙者可能遭遇就業問題與挑戰，職評結果需呈現出個人能力與職場要求的落差並提供輔導建議。

職評報告書為一份正式文件，除了職重專業人員藉以參考與發展後續服務計畫之外，服務使用者與重要他人亦透過職評報告書對於服務使用者的各項功能性能力、就業準備度更加認識，並獲知職評人員所給予的安置方向、職種、輔導策略等建議內容。因此，在撰寫評量結果時，除了適切合宜的分析與解釋，並須考量報告文字易懂、避免負向字眼等書寫原則。因此，斟酌用字亦為職評人員需面臨的挑戰。如：RC2-1081106#2-2。

RC2：對！然後我覺得那種壓力其實不太一樣，因為我們自己寫的資料跟報告，就是主管跟我們專業人員看的到嘛。可是當你的報告內容是要呈現在家人的面前的時候，你的用字遣詞其實要很注意，所以你也會花很多的時間在做修飾。

然而，當職評人員為了避免營造太過負向的印象時，在斟酌用字、委婉用詞之後，亦可能淡化了問題，使得服務使用者、後續服務人員忽略或低估該問題對於就業的影響。如：RC1-1080813#15-3。

RC1：就像工作態度是在職評階段比較沒有看到的，所以那時候其實我也有跟大概跟職評員說一下，他的那個態度其實跟之前他在機

構，他對比較嚴厲的人的方式、指導方式，他比較不能接受。就像那阿姨對他是比較大聲責罵的，其實他就會有反彈。雖然那時候在評估中沒有看到，可是從以前的職評轉介資料，就有知道說他可能在...

訪員：他(VE1)是寫說，他(CL1)喜歡那個鼓勵，溫和鼓勵。

RC1：對！人際互動....

訪員：接受指令嗎？工作挫折嗎？對於....

RC1：對於嚴厲的人會緊張，比較慌亂。

訪員：緊張慌亂，他沒有說他會頂嘴。

RC1：會！轉介資料有寫啦！

訪員：哦！轉介資料有寫哦？！

職評人員在撰寫報告的道路上，持續修練撰述技巧。一方面需要顧慮服務使用者、家長、家屬閱讀報告的感受，另一方面也需要考量職重個管員、就業服務員的需求。有時候也會擔心史料資訊被過度放大而影響就業機會（例如：影響庇護職場的面試機會）；有時候則擔心過於隱晦、委婉的寫法，會無法引發專業人員足夠的注意，導致未能事前採取合宜的策略輔助服務使用者。因此，在優勢觀點的前提下，不過度著重問題，同時兼顧能引發後續服務人員適當關注與發展對應策略，撰述功力培養的確是職評人員的一大挑戰！

二、服務成效追蹤：追蹤誰？追蹤什麼？怎麼追蹤？

2009 年起，《推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫》（勞動部，2019）要求職評單位在職評服務結束後，除了參與職業重建相關會議之外，須提供諮詢服務，包含配合地方政府進行職業輔導評量

滿意度調查、追蹤職業輔導評量結果之應用情形等。「身心障礙者職業輔導評量服務評鑑參考指標」亦指出「職業輔導評量成果的適切性」主要指標為職重個管員有應用職評建議或策略，並依建議提供服務或執行。

然而，職評輔導建議之運用單位不只有職重個案管理員，服務使用者、案家、原轉銜單位人員（如：學校老師、社福機構社工、康復之家管理員等）、就業服務員等，皆可能藉以參考與運用。職評人員追蹤職重個管員運用輔導建議情形時，職重個管員僅能回覆在職重計畫執行過程中運用情形，無法代為回答服務使用者、案家或是就業服務員實際執行或運用的情形，亦無法反應出其他人員執行困難的原因。如：RC2-1081106#16-3、17-1，RC3-1081107#16-3、17-2。

RC2：後續運用情形的部份的話，其實我覺得我想要提一個部份就是說，因為後來其實執行的部份的話，就是說我覺得因為結案之後是職評員他可能追職管比較多，可是我覺得如果是在庇護工場，然後要驗證這個策略的有效性，其實是應該跟直接跟庇護的就服員做討論，我覺得！那個東西感覺起來是溝通可以更直接，就是說這個部份我會覺得其實比較能夠再更抓到，哪一個策略是有效，哪一個策略是沒有效的。我後來在…，因為他在後來再追蹤的時候，我可能主要的追蹤，在職管方面，我可能注意…，我可能會就是確認他有沒有工作、人際互動怎麼樣…

訪員：就業穩不穩之類的…

RC2：對！就是我覺得他只要是穩定的，那在庇護工場我覺得有時候都是可能要好幾個月，甚至可是要一年的。那這個策略沒有用的話，那就服員他們可能又會發展新的策略，所以我不見得會一直會很針對他的輔導策略去驗證他有沒有後續使用有沒有效。就是

大概知道就是說好像有用，可是用了之後一直都有用，還是用了之後沒有效，我覺得他們都會用，可是後來好不好用這一件事情，其實是我覺得我可能三個月就結案了，我可能追三個月就結案，可是像這個個案他其實就是…，我推介完之後，我結案完之後，可能職評員還要再追一次，因為我們大概 12 月開會嘛，他一月就安置進去了。

訪員：還滿快的耶，他還滿順利的耶！

RC2：就變成說最後一次他就是應該是要問庇護工場的就服員，直接面對面問他，或者是看他的紀錄去追蹤之類的，可是我就覺得說我如果要確認這一個策略有沒有用，或者還有沒有其他的策略，後來庇護工場有想到的，我覺得這個部份是可以直接對庇護。

訪員：像個案他有…，譬如說什麼有一些情緒檢核表的建議什麼的，那你後續追蹤的時候有再追蹤案主有沒有使用或怎麼樣嗎？

RC3：這個就沒有！因為那個就是他是自己勾的東西啊，然後他我就比較沒有再去…，我有跟庇護工場口頭上面有跟他講過說有這個東西，那就是請庇護工場那邊要去就是提醒他，或是去注意他的有沒有在勾選這個…，所以後來我比較沒有再針對這個…，可是
但是因為個案他在工作，有時候工作大家都在忙，所以我自己…

訪員：也沒有…

RC3：對！也沒有…就沒有再特別去…

訪員：但是庇護工場的部份，就單純提供這個訊息？

RC3：對啊！我就是提供他們這個訊息，然後給他們做參考，那執不執行就看他們那邊有沒有時間去做，因為他後來是在廚房內場做

備餐、備料那一些東西，對啊，所以他們應該…，我在猜應該沒有時間去…使用這個東西！對啊！

訪員：ok！那他在整個就業的狀況，算是就是…，適應狀況怎麼樣？有用到我們職評的相關支持策略什麼的嗎？

RC3：應該說他們有沒有用到什麼…，他們…，你講是說有參考啦，但實際上有沒有去實作，我…這我就無從得知！

然而，如果能確實了解各項建議在後續執行過程中運用情形，一方面職評人員可以藉此了解針對該項就業問題之建議策略是否具體可行，可促使職評人員對於輔導策略產生更多的想法，未來可提供更細緻的建議內容。另一方面，職評人員亦可透過追蹤服務來提供相關人員諮詢服務，針對執行困難處進一步澄清問題所在。

三、職評服務總時數≠職評人員的工作時數：如何計算合宜的工作量？

職評人員須填報職業輔導評量執行情形概況表送主管機關，包含計算職評服務總時數，亦即評量作業、說明會、報告撰寫、追蹤時數的總和。然而，成果報告所稱之個案服務時數，並未包含其他必要工作內容之時數，包括檢閱轉介資料、與轉介人員討論轉介需求、澄清轉介目的，以及與督導討論職評計畫與職評工具的選擇，評量工具與評量場所的事前規劃與安排（如：商借現場試作之職場），與督導討論評量結果、修改報告，以及案量控管與完成報表作業等。尤其是新手職評員剛入門、職評人員運用新工具，或是職評服務使用者狀況較複雜、問題較多元時，所須投入之必要工作內容時數亦會提高。如：VE1-1081029#15-2、16-1，VE2-1081108#24-1，VE3-1081104#18-3、18-4、19-1。

VE1：一個月 2 到 3 案。以目前對服務細緻度的要求，我覺得上限是 3 案啦！如果教育轉銜季節要趕案的話，4 案是不適合的。因為服務品質、時間嚴重被壓縮，因為說真的，現在的這個可能會對應到後面的...

VE1：因為如果考慮到現場試作、情境評量，要去商借職場。雖然說這牽涉到職場經營，職場對我們的信任度、互動密切度等等的因素影響，可是另外的一個議題是，我們也得尊重雇主端的考慮...

VE2：真的喔，但是我覺得現在很棒的是其實在案量上面有做調整，當然就是在個案評估上面似乎要求的部分也是…質啊，對對對，質的部分，我覺得這當然是必然的。

VE3：如果比較的話，我剛第一年做職評就真的很忙，比資源教室忙！
但是以現在的案量、工作狀況來講，就覺得還好！

VE3：對！然後我又是新手，很多測驗工具其實不熟悉，報告的撰寫也比較不熟悉，需要改，修改很多次，所以第一年是真的很忙。那時候工作量的確是滿大的！

此外，為了維護專業服務品質，《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》（勞動部，2019）亦要求專業人員須接受一定時數之繼續教育訓練。因此，職評人員須在工作崗位上投入的時數，高於現行報表之計算，並不宜僅只從報表上的服務人數、服務總時數來估算職評的服務量能，須一併考量職評的困難程度、服務品質以及

專業素養養成所須投入的人力資源等面向，做綜合性的考量。

叁、研究方法學的反思

一、研究參與者的事件記憶隨著時間產生部分遺忘或混淆。

本研究參與者為該中心 2018 年 1 月至 12 月接受職業輔導評量服務的服務使用者或其重要他人、轉介之職重個管員、後續服務之就服員、負責職業輔導評量之職評人員。問卷調查與訪談時間為 2019 年 8 月至 11 月間，主要是考量職評個案結案後完成六個月、3 次之追蹤服務之後，再取得受訪者對於運用職評服務成果之意見。

受訪者需回憶至少 8 個月之前所進行職評服務之情形，包括情節、感受與想法等，有時會因為時間較久遠，受訪者的事件記憶產生遺忘或混淆。如：CL1-1081025#1-3、CL2-1081109#9-1、RC3-1081107#11-3、VE3-1081104#5-2。

訪員：...你還記得他那時候幫你做測驗、幫你做評估那時候的狀況嗎？
有點久，去年的事情！

CL1：嗯！

訪員：你大概有印象嗎？

CL1：不記得！

訪員：不記得！？你只記得有她這個人是不是？

CL1：....

訪員：...你們開會的時候，你們講了哪一些內容、過程發生了什麼事情，
啊你們講了什麼內容，還記得嗎？

CL2：有點不太…

訪員：不太記得哦？！

CL2：對！

訪員：[指職評報告]應該是有拿著這個講嘛？！

案母：應該也有！

訪員：…在職評結果說明會議，還有在決定什麼事情嗎？譬如說輔導策略還是什麼之類的？！

RC3：輔導策略一定是有，可是我現在…，有點久遠想不起來！

訪員：…你這樣除了他興趣之外，然後也考慮到說剛好這麼…這麼時機這麼好，就缺了一個，趕快去試作，趕快如果適合就可以上了！

VE3：沒有。因為他其實這個有一段時間，我現在想應該是…應該是這樣，就是說他原本…，我想一下，現在有一點忘記是不是當時有缺啦！還是說他本來是缺外賣，後來又改成應該是這個內場的…

在訪談過程中，除了提早提供訪談大綱之外，研究者也運用個案的職評計畫表、職評報告書、職評說明會議紀錄、追蹤紀錄表等，作為訪談時輔助的材料，也讓職重個管員、就業服務員等可攜帶個案服務紀錄等文件，以利受訪者能盡量回憶起過程中接受服務與後續運用的情形。因此，受訪者大多仍可針對訪談主題提出較具體之看法與意見。

二、服務使用者的認知、語言表達可能受限，較難以開放式問答表述意見，或是回答較模糊、概念式的字詞。

本研究質性訪談之服務使用者包含智能障礙者，訪談過程所表述的內涵較為表淺，多以關鍵字詞說明事件；研究者需要提供較多引導或改用封閉試題項詢問，嘗試讓服務使用者表達更多內容。如：CL1-1081025#2-1、3-1。

訪員：...我想問問看你那時候...，那你還記得你跟 VE1 小姐第一次見面，那時候他跟你說什麼話嗎？

CL1：就是做評估、算數學。

訪員：就是她跟你見面的時候，你大概印象中是他幫你做評估，然後給你算一些數學。那除了數學之外，他還有請你做什麼評估嗎？

CL1：還有很多評估。

訪員：還有很多評估。那在評估之前，他有跟你解釋說為什麼要做這些嗎？

CL1：有。

訪員：有哦！那他都怎麼說？

CL1：因為....

訪員：很難講？...他應該有拿這種表給你簽名嗎？[指職評計畫同意書草稿版]

CL1：對啊！

訪員：對對對！所以他拿這個表的時候，你印象當中還記得他怎麼解釋說為什麼要...，這一次你為什麼來之類的？！

CL1：生理上有一些生理不協調。

訪員：...都沒有哦！那後來是不是有去哪裡做評估？！我看一下[看職
評計畫]，有去職場做評估嗎？

CL1：H 醫院。

訪員：哦！那時候是去 H 醫院做評估！那你對 H 醫院還有印象嗎？

CL1：有啊！

訪員：有哦！他那時候評估的狀況，你還記得是怎樣評估？你自己去嗎？
還是他陪你去？

CL1：VE1 老師陪我去的！

訪員：VE1 老師陪你去。然後你們是坐捷運去？

CL1：對！

訪員：然後去到那邊，你那時候主要的那個評量的工作是什麼？

CL1：清潔。

訪員：清潔！那掃很大的範圍嗎？是室內還是室外的清潔？

CL1：是醫院。

在訪談過程中，研究者除了以封閉式題項、選項等方式，嘗試了解服務使用者的意見之外，同時提供事件脈絡讓受訪者能盡量回憶起過程的細節。服務使用者敘述文句雖然偏簡單，但尚可敘述自身的具體經驗以及感受。

三、服務使用者與重要他人共同受訪時，情緒狀態易互相干擾。

本研究訪談第二位服務使用者時，亦邀請重要他人（案母）共同受訪，期能獲取更完整的資訊內容。案母為重要之就業支持者，對服

務使用者之就業過程也相當了解。然而，因為案母對服務使用者有較高的期許，故訪談過程中常流露出「恨鐵不成鋼」的情緒，對於服務使用者造成一些壓力。如：CL2-1081109#16-3、22-1。

訪員：那那個沒辦法溝通的，你可以交給就服老師…

CL2：我知道！我知道！

CL2 母：啊如果別人叫你改變，你有改變嗎？

CL2：呃…沒有！

CL2 母：那你幹嘛要別人改變？

CL2：沒有沒有！因為我是跟他聊聊，因為我們老師就是叫我們…

訪員：要互相鼓勵這樣子？

CL2：對對對！

訪員：ok！好哦！那…

CL2 母：可是你也要改變一下啊！

訪員：所以你覺得其實有一些老師們的建議你都有聽在心裡，但是有一些執行上好像…，有一些有改變，但是有一些改變的狀況還沒有那麼…，還沒有變化那麼多！

CL2：對！

訪員：還在努力中這樣子！

訪員：哦~，做久了會比較快！

CL2 母：可是你已經做很久了耶！快一年了耶！

CL2：對啊！但是還是…

CL2 母：是不是你在洗的時候，你心裡都在想別的地方？

CL2：沒有想別的地方！

CL2 母：啊為什麼洗東西在家裡就很快不是嗎？啊為什麼去那邊就很慢？

CL2：沒有，這很多東西要洗，然後老師說…

CL2 母：啊你看到…

CL2：所以老師叫我去調換看…，調換就是…，調換那個順序這樣子！

訪員：調換順序看看，看會不會比較快，是這樣嗎？

研究者則嘗試運用正向描述語句重述服務使用者所言，並確認是否為受訪者的原意。在訪談過程中，對於服務使用者陳述就業過程中的努力與成長，亦提供鼓勵與回饋，同時也緩和訪談過程中的緊繃氣氛。

四、研究者身兼職評督導的雙重身分，對於受訪者仍有些影響。

研究者同時亦為職評督導的角色，對於職評服務本質、脈絡與進行方式有一定的認識，可以較快掌握議題的內涵與問題核心。然而，對於受訪者而言，即使研究者面帶微笑或展現親切，實際上仍是一個督導者的角色；有些受訪者對於部分議題仍會出現避免評論太多的傾向，或是在陳述意見時會運用「大家都是這樣吧！」來呈現，以免意見過於突出。

研究者的訪談主題以正向、成功經驗進行探討，選擇有運用職評結果且成功就業之案例組合。在這樣的前提下，受訪者大多是樂意分享在過程中覺得有所助益之處；另一方面，在和緩的訪談氣氛下，有時受訪者也能主動給予有助於提升職評服務的良善建言。

五、研究者訪談技巧的限制。

回顧質性訪談逐字稿之後，研究者在訪談過程中，常出現太快接話的回應；當受訪者停頓、思索用詞時，研究者會習慣性地嘗試猜測受訪者的語意並主動提供可能的詞彙。這樣的習慣或許是因為多年來服務心智障礙者的經驗所養成的，主要是心智障礙者的詞彙量偏少，故常常運用提供選擇、選項，或是猜測對方要表達的內容再與服務使用者核對、確認這樣的猜測或理解是否正確。

然而，本研究為建構主義現象學研究；職業輔導評量服務及應用的現象，須從個案（或其重要他人）、職重個管員、職評員及就服員的觀點去了解，研究者必須懸置自己，使研究參與者自由而完整的表達。故雖然研究者接話的目的，是期待促進受訪者的表達內容能夠更完整，但是也可能對於受訪者實際表達內容造成影響。

另一方面，由於研究者本身也是職評服務實務工作者，當與職評員訪談時，便容易對於某一個焦點主題開啟對話，雖然出現一個腦力激盪的討論，或許因此獲得珍貴的啟發或想法，但卻不符合現象學研究中對於自身懸置意見的要求。

第五章 結論與建議

第一節 結論

「這樣聽起來，他能夠順利推介，第一個部分當然是大家要有共識，而且還要有職缺，天時、地利、人和。」（VE2-1081108#16-2）

本節分別就研究目的一至研究目的三的研究發現加以整理歸納，分為三部分。

壹、新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量服務成果

一、職業輔導評量個案接受職評之目的

職重個管員轉介職評需求指標之中，以「指標 6.根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境(例如：心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者或缺乏工作經驗者)」為最多。其次為「指標 3.個案少有工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行為觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。」

自成果報告資料分析得知，職評轉介目的類別如以單選分類時，以「職涯探索評量」佔絕大多數。

根據職評報告書中，個案接受職評之目的比例較高的項目為「生涯的規劃」、「了解身心障礙狀況」、「了解工作人格」、「評估工作技能」。

而綜合訪談分析結果可得知，服務使用者對於接受職評之目的大多表示不清楚或是僅表達部分較明確項目。職重個管員轉介職評

之目的主要可分為「有庇護性就業需求而轉介」、「透過評量結果向案主或家屬澄清就業能力或問題」、「澄清合適的就業安置方向」、「建議合適的工作類型與職場輔導策略」、「特定功能或職業能力的評估」、「多次就業失敗或是推介困難個案，澄清失敗或困難原因」等。

二、職業輔導評量個案接受職評之內容

經根據職評報告書中職評內容彙整發現，該中心的職評內容項目數量為 2~3 項；評量內容項目比例較高為「身心障礙者狀況與功能表現」、「工作技能」、「工作人格」、「學習特性與喜好」。

三、職業輔導評量個案接受職評之方式

經根據職評報告書中職評內容彙整發現，該中心的職評個案接受職評之方式比例較高為晤談、標準化測驗、現場試作。很少使用情境評量，主要是受限於實際職場環境較難配合情境條件控制。

職業晤談訪談對象主要為個案，其他還包括家長/家屬、職重個管員、學校老師；職業晤談背景資料分析以職重服務史料為主，其次為醫療資料、教育資料。

標準化測驗類型以工作樣本、生理評估使用比例較高。評量工具方面，則以「綜合功能性能力評估」、「職業資料及評量工作測驗（VIEWS 分測驗）」運用較多。

非標準化測驗比例較高為「生理肢體評估（物理治療師徒手評估）」、「自編功能性數學測驗」、「功能性視覺評估」、「生涯牌卡」等。

現場試作職類比例較高為「環境清潔」、「代工包裝」、「洗車擦車」、「廚工助理」、「餐飲服務(外場)」、「外展銷售」。

四、職業輔導評量服務時數

職業輔導評量服務時數方面，職評總時數平均為 38.03 小時；如不計算結案後追蹤服務時數，單純的職評服務時數平均為 36.59 小時。

進一步細分職評時數組成可發現，評量時數平均為 28.59 小時，說明會議時數平均為 1.08 小時，總報告撰寫時數平均為 6.93 小時，追蹤時數平均為 1.44 小時。其中，評量時數包含分測驗實施時數（平均 15.44 小時）、分測驗報告撰寫時數（平均 13.14 小時）兩部份。

五、不同評量方式之服務時數

彙整職評計畫服務時數分析結果發現，職評個案所接受評量方式之時數以標準化測驗較多（平均 6.61 小時），其次為現場試作（平均 5.42 小時），訪談（平均 2.89 小時）再次之；非標準化測驗的時數相對較少（平均 1.09 小時）。至於需明確設計情境因子之情境評量，則鮮少實施。

六、職業輔導評量服務滿意度

服務使用者滿意度方面，服務使用者在職評結案時與問卷調查時之職評服務滿意情形，滿意比例大多在九成以上，僅有一項「此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持」，研究問卷調查時同意比例（84.2%）相對其他題項滿意的比例稍低。

而主要題項滿意度在間隔一段時間後的分數略低於職評結案當時所填答之滿意程度。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4 分，顯示多數受訪者仍滿意該中心的職評服務。

轉介單位滿意度方面，職重個管員在職評結案時與問卷調查時之職評服務滿意情形，滿意比例在九成七以上。

而其中有四個主要題項在間隔一段時間後的職評服務滿意度略低於職評結案當時所填答之滿意程度。惟職評服務滿意度各題項前後分數平均數皆大於 4.5 分，顯示多數受訪者仍滿意該中心的職評服務。

貳、新北市三重區職業重建服務中心職業輔導評量之應用情形

一、職業輔導評量報告書之建議輔導內容

研究者分析職業輔導評量報告書後，彙整歸納綜合建議事項大致可分為三大類、共 43 項，如表 4-2-1、表 4-2-2、表 4-2-4。

- (一) 目前身心功能水準與職業重建助/阻力共 12 大項，出現比例較高的項目為「獨立生活功能」、「工作人格」、「工作能力」，以及「認知功能」、「生理功能」、「心理功能」、「人際互動」等。
- (二) 適性工作型態及能力共 9 大項，出現比例較高的項目為「未來工作型態的建議」、「未來工作職種的建議」、「未來工作環境的建議」等，亦為職評報告書綜合建議的重要內容之一。
- (三) 支持系統及輔助策略共 22 大項，出現比例較高的項目為「工作時的輔助策略」、「安排庇護性的工作場所」、「安排支持性的工作場所」、「調整/給予就業輔具」、「留意工作時的特殊需求」、「生理訓練」、「工作技能訓練」等。

二、職業輔導評量報告書之運用與建議執行情形

(一) 職評報告安置建議符合情形

根據職評追蹤服務紀錄與問卷調查結果彙整可發現，完成職評追蹤服務時，職評個案 (n=70) 之職重服務方向符合職評建議者佔 78.6%、不符合者 21.4%；而本研究進行問卷調查並交叉比對先前追

蹤服務紀錄，服務使用者現況（n=57）符合職評建議者 68.4%，不符合者 29.8%。職評安置符合比例在間隔一段時間後有所下降。

進一步比較前後安置建議符合情形，可發現有 9 人為原先職重服務方向符合職評建議，但問卷調查時服務使用者現況為不符合職評建議。轉變為不符合的情形包括：1.長期媒合職缺或連結資源有困難皆未能成功安置；2.職場適應有困難、未能穩定就業；3.後續需求改變而未再接受職業重建服務；4.因有其他資源條件支持而嘗試在一般職場就業；5.確認後續方向為社政安置，但並未使用相關服務。

（二）職業輔導評量報告後續運用情形

綜合問卷調查與訪談資料可得知，服務使用者對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助，且覺得輔導建議合宜適當且可以執行，有 77.2%的受訪者表示職重人員有依照職評建議來提供服務。

職重個管員對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助，主要是有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢、有助於選擇合適的就業/安置型態。大多覺得輔導建議適切可行；應用安置建議比例為 82.6%；應用職評報告內容比例為 95.7%，其中多為運用職評報告所載資料充實個案職重評估表(C 表)、用職評報告建議與個案討論和擬定職重計畫(D 表)、在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略等。

就業服務員對於職業輔導評量報告大多表示有所幫助，主要是有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢、有助於了解個案的工作人格。大多覺得輔導建議適切可行；應用職評報告內容比例為 87.2%，其中多為運用職評報告資料充實基本資料表內容、服務過程中執行職評報告建議輔導策略、用職評報告與個案討論和擬定就業服務計畫等。

綜合彙整服務使用者、職重個管員和就業服務員之實際應用情形意見，可發現促進成功運用的原因包括：

1. 安置方向與職種符合預期或是符合個人優勢。
2. 更了解個案的就業助阻力與服務需求，並做適性推介。
3. 透過評估過程回饋機制，增進個案與案家對於安置建議的接受度。
4. 依建議執行相關訓練內容，含體能、產能、工作流程管理，以及輔助學習與記憶策略、建立職場自然支持者等，或是由職場做工作調整、降低速度要求。
5. 庇護性就服員則尚有恰逢職場評估用人需求可現場與職評員討論，以及著重職場核心能力需求比對職評報告所述個案概況。

然而也有部份策略執行時出現波折或困難而影響執行，包括：

1. 有嘗試運用輔具但不習慣或是遺失輔具而用替代策略。
2. 建議策略部分可行，部分在實際職場中較難執行。
3. 策略執行後仍難立即改善問題或仍有其他的問題。
4. 職缺等候期程偏久，或無法媒合到合適職缺。

未執行建議策略情形則包括：

1. 個人狀況或所處環境出現困難而無法執行。
2. 個人、案家對於安置建議或輔導策略配合意願較低。
3. 有些建議輔導策略在實際職場中困難執行，或職場改運用其他策略。
4. 職評建議職種於實際推介時有困難。

5. 職場環境不同而未出現工作問題，故未執行該項建議策略。

而建議輔導策略有所不足的情形則包括：

1. 評量結果仍有些不足或與實際表現有落差。
2. 評量結果低估或未突顯部份問題對於就業的影響。

參、相關人員對職業輔導評量執行與應用的看法

一、個案本人或其重要他人觀點

服務使用者或其重要他人對於新北市三重區職重服務中心之職評服務大多感到滿意與肯定。個案本人或其重要他人大多同意職評人員的服務態度親切和善、積極提供支持協助，以及服務過程中有參與和表達意見的機會、服務後更了解就業所需支持等，整體服務滿意度為 93.0%。

而促進就業與應用職評結果的情形，則包括：

1. 服務使用者有所想望、具工作動機。
2. 服務使用者累積個人經驗、更認識自己。
3. 評量結果符合期待，職評結果說明會議取得共識。
4. 後續就業期程的個別情形不同，等候職缺時間有快有慢。

使用職評服務過程中，職評人員除了提供個案服務之外，也與重要他人聯繫互動、說明評量結果。但是結束評量服務職評結案後，個案便未再直接諮詢職評人員。

二、職重個管員觀點

職重個管員對於新北市三重區職重服務中心之職評服務大多感到滿意與肯定。職重個管員大多同意職評人員態度良好、樂意提供諮詢服務、報告文句容易理解，以及報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的、報告結果建議具體、職評人員充分說明報告內容、職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會等。

而促進就業與應用職評結果的情形，則包括：

1. 職重個管員對於職評服務有深入認識。
2. 原單位工作人員支持服務使用者轉銜職業重建服務。
3. 職評結果提供職重個管員有關服務使用者的重要資訊。
4. 職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識並積極行動。

而職業重建團隊之職評運作方式之重要內涵則包括：

1. 職評正式開案前先進行小組團隊討論，了解轉介需求與目前初評結果。
2. 職評期間，職評人員與職重個管員有密切合作與互動。
3. 結束評量服務職評結案後，職評人員與職重個管員保持互動、提供追蹤服務。

使用職評服務之意見則包括：

1. 職管員會和職評員主動討論問題，但不一定討論策略運用情形。
2. 職評報告寫作風格因人而有差異。

3. 遇職評案量較多時，等候較久才可正式受理進行評估。

職重個管員認為職評人員面臨的問題與挑戰包括：

1. 說明職評結果須留意溝通表達方式，包含用語淺白易懂、說明語速語氣等。
2. 職評行政效能可再注意調整與改善。

三、就業服務員觀點

大多數就業服務員認為職評報告書內容符合自身對於個案的了解。而認為較不符合者，則以「評量結果/分析-工作人格」、「評量結果/分析-職業方向」、「評量結果/分析-職業方向」、「綜合建議-職業重建之助力/阻力分析」等項目覺得不符合之比例較高。

而促進就業與應用職評結果的情形則可發現，就業服務員與督導共同討論個案優勢能力、適性職場與注意事項，為重要促進原因之一。

就業服務員認為職評服務的問題與挑戰包括：

1. 職評報告建議就業安置型態宜考量職場接納度，評估是否先在庇護性職場訓練後再轉銜支持性就業服務。
2. 實際工作後較可了解個案與職場工作適配性，不是單純看職評報告。

四、職評人員觀點

（一）個案服務方面

職評人員與職管員討論轉介目的之情形，包括：

1. 職評人員透過開案前討論以了解與確認職重個管員初步評估結果。
2. 討論職評需求與評量重點，了解需須深入評量的項目。

職評人員擬定職評計畫與選擇評量工具之情形，包括：

1. 依據職重個管員、原單位轉介資料為基礎發展計畫。
2. 考量服務使用者障礙類別特性選擇合適測驗工具。
3. 部分功能性評量項目有特定專業要求，須進一步尋求專業人員或符合施測資格者協助評量。
4. 部分評量項目不一定能在評量計畫執行前確認，會在評量中期才定下具體內容。
5. 職評計畫與選擇工具，會與服務使用者、職重個管員等相關人員確認是否切合需求。

執行職評計畫之情形，包括：

1. 現場試作須商借職場，有時需請就業服務員協助詢問。
2. 執行過程需搭配使用或提供相關支持資源（如：交通支持）。

評量結果分析與報告撰寫之情形，則發現職評人員個別意見重點不同。例如：部分功能性評量結果敘寫須注重細節，需與專業人員討論確認文字內容與專業名詞。評量結果敘寫時，需再注意減少重複性描述。評量結果敘寫時，需綜合史料和評量觀察所得，推估服務使用者未來就業可能表現；彙整分析資料具有難度。

說明職評結果與後續追蹤之情形，包括：

1. 職評結果說明會議上，服務使用者及相關人員對於後續就業方向取得共識，並積極行動。
2. 職評結案後追蹤服務，主要與職重個管員討論服務使用者後續情形。

促進就業與應用職評結果之情形，可發現庇護性職場釋出職缺情形，會直接影響服務使用者就業等候期程，為重要原因之一。

職評的問題與挑戰方面，職評人員皆表示在職評結果說明會議後，無追蹤個案、案家有關後續建議輔導策略執行情形。其餘問題則職評人員個別意見重點不同，如：實際職場表現與評量結果預測有所落差。如有足夠資源條件，更希望安排長時間在一般職場現場試作的評估。部分資料涉及保密倫理議題而無法完整呈現。家庭支持度偏弱的情形下，工作人員需要投入較多支持。服務使用者過去史資料量較大時，需要花較長時間、費心梳理脈絡訊息。

（二）實務運作與制度面

有關職評人員工作負荷量方面，包括：考量現行制度要求與服務品質，每月服務量為 2~3 案較合適。教育轉銜季節，案量壓力相對較大。

職評人員繼續教育需求方面，職評人員希望增加就業趨勢與職類的認識。其他項目則職評人員個別意見重點不同，如：希望提升開發資源的專業知能、希望多認識以就業導向為設計的測驗工具、考慮職重資深人員的自我成長與自我覺察之需求等。

職評行政配合與經費資源方面，職評工具採購經費上的限制，無法購買一些高單價工具。職場評估資源狀況不易掌握、變動大，需配合職場現場情況，或是另覓替代資源。

職評服務運作與挑戰方面，職評人員認為職重中心內部行政與溝通順利。其他項目則職評人員個別意見重點不同，如：期待建立職場資源共享機制或平台。建議職重資訊系統開放職評人員可查詢職重服務紀錄的權限。評量期程限制影響計畫執行與報告撰寫時程，建議修改為工作天而非日曆天。現行滿意度調查表問卷部分題項文字不太合適，且未符合 CRPD 的易讀易懂原則。



第二節 建議

「好喔，你以後都放 3 天的情境評量喔，或去一般職場喔。這是每個職評員的 Dream 你知道嗎？如果說我有的話，我也會希望這樣。」(VE2-1081108#19-2)

壹、職業輔導評量個案服務方面

一、提供具生涯觀點的職業輔導評量服務，支持服務使用者探索個人的職涯目標。

綜合研究結果可發現，服務使用者有所想望、具工作動機，在職業重建歷程中累積個人經驗、更認識自己，而職評結果符合個人優勢等情形下，能夠促進服務使用者之就業與應用職評結果。建議提供具生涯觀點的職業輔導評量服務，支持服務使用者進行職涯探索，了解個人的想望、透過評量更認識自身優弱勢，服務使用者能在當下的最佳決定。具體建議包括：

- (一) 評量過程中，可更著重於了解服務使用者的想望，藉以啟發與維持工作動機。如當服務使用者處於生涯探索期、不清楚自身目標時，帶領服務使用者回顧自身經驗、探索自身興趣、專長與價值觀，並透過職場體驗回饋，提供探索與成長的機會。
- (二) 與職重個管員、原單位人員、重要他人合作，掌握服務使用者偏好與增強物以利策略驗證、提供增強策略具體建議。服務使用者在就業過程中常遭遇挫折，有時也會因為自身弱勢而影響工作，故需要透過各項策略給予支持與增強，以維持正向表現。最好的方式是與相關人員共同討論分析，掌握服務使用者的偏好與增強物，便可提供更符合個別需求之建議。
- (三) 搭配史料分析、訪談，實做驗證，找出服務使用者關鍵優勢，提高面試成功率。服務使用者在個人的生涯發展過程中，會逐漸累積個人的生命經驗，便有可能成為個人特點或優勢關鍵，例如：在與多人競爭職缺時，個人曾有相關經驗或有特長，則更容易爭取到就業機會。故除了施測評量工具之外，職評過程亦可分析過往史料、訪談，再搭配實做以了解服務使用者能力程度，則可依其個人優勢提出切合職種之建議。

二、掌握服務使用者、案家執行策略可能問題，並依其執行能量提供具體且可執行之策略建議。

分析建議策略執行困難的原因，包括：服務使用者不習慣使用輔具、個人執行有困難，個人或案家對於安置建議或輔導策略配合意願較低...等。如能及早掌握執行上的可能問題，便可以在服務期間提供相關輔助之資源或訓練，俾利後續服務使用者運用與執行輔導策略。具體建議包括：

- (一) 評量過程中，以關鍵項目設計回家作業，可觀察策略執行的配

合情形與問題。職評人員透過與職重個管員討論評量需求，與服務使用者、案家初步晤談之後，對於影響服務使用者就業之關鍵因素發展可能的建議方案，諸如加強技能訓練或體能訓練等需要服務使用者獨立執行或案家協助執行之項目，則建議先設計單次或短期的回家作業，便可藉由作業實做表現掌握策略執行的配合情形與問題，以協助發展或連結必要的支持資源。

- (二) 運用評估過程回饋機制，增進服務使用者與案家對於安置建議的接受度。部分服務使用者或案家可能對於個人能力與就業資源現況不了解，產生建議安置方向或職種不符合預期的情形，因而影響後續建議策略的執行。建議評估過程中，可分次回饋各項評量結果，搭配影像記錄輔助說明，讓服務使用者、案家更了解現行就業生態環境的要求以及可能面臨的挑戰，以增進對於安置建議的接受度。
- (三) 對於服務使用者、案家提出配合輔導策略的困難提供參考資源以解決困難，或階段性更換較簡單的目標以提升配合意願。服務使用者、案家可能受限於個人能力與現有資源不足(包含時間、空間或金錢等)，而導致無法配合執行輔導策略。建議可嘗試提供替代資源(如使用免費資源)，或是階段性降低目標要求、作業難度等，讓服務使用者、案家有意願嘗試執行。
- (四) 針對輔具建議，可再了解服務使用者學習使用、適應輔具的情形，必要時可安排輔具教學與練習。服務使用者對於未使用過的輔具，可能需要訓練習得使用知識或需要時間適應，才能正確運用輔具輔助工作。建議在案主使用新輔具時可再關切使用情形，如有使用或適應上的困難，除了鼓勵服務使用者嘗試使用之外，亦可考量連結輔具諮詢資源，如：職務再設計服務、輔具中心諮詢服務等，以促進輔具的使用。

貳、促進職業輔導評量應用方面

一、增進職評人員對於社區就業市場狀況與職缺的認識。

職業輔導評量主要功能之一在於對於個案工作能力與職場要求之間的落差提供支持輔導建議。因此，職評人員亦需要對於服務使用者可能的工作場域有所認識。具體建議包括：

- (一) 增加職評人員對社區就業市場趨勢與職類概念。可透過繼續教育課程設計職業主題、個案研討中就業服務員所分享案例資料，就業服務員分享就業開發情形或是實際職場工作影片等，讓職評人員逐步累積對於地區性(新北市為主)就業市場趨勢與職類的認識。
- (二) 掌握庇護性職場收案標準以及職缺釋出情形。可再確認與更新地區性(新北市為主)庇護工場之收案標準資訊。有關庇護性職缺方面，目前由新北市政府勞工局每月轉發彙整訊息之外，亦可與職重個管員合作，依服務使用者之需求追蹤確認特定區域庇護工場開缺情形。

二、以職業重建團隊合作模式，積極提供服務。

以職業重建團隊之職評運作服務，中心內部專業人員合作緊密，有助於職評服務更切合職評轉介需求、回應服務使用者與轉介人員的期待。除了內部專業人員相互合作之外，亦須加強與外部單位職重專業人員合作緊密度。具體建議如下：

- (一) 職評個案服務期間，與職重個管員、相關專業人員密切合作與互動。在職評正式開案前，先進行小組團隊討論了解轉介需求與目前初評結果；開案後則持續與職重個管員、相關專業人員

密切合作與互動，以利資訊蒐集與交流。

- (二) 結案後追蹤服務期間，加入職重個管員、就業服務員的團隊討論。透過參與和追蹤，關切後續服務與職評建議執行情形，了解執行問題並提供可能的替代策略。
- (三) 拜訪外部單位就業服務員與就服督導，提供諮詢服務。就業服務員、就服督導對於職評內容與建議如更加了解，將有助於後續運用。在個案就業期間，可提供合適該職場的策略建議，必要時職評人員可安排職場訪視以了解特定就業環境之需求，針對原建議不足或窒礙難行之處，提供修正或替代建議方案。

叁、實務運作與制度面

一、評估資源持續更新與擴充。

- (一) 掌握職場評估資源，與地區內職業重建單位共同合作建置資料庫。職評人員反應職場評估資源狀況不易掌握、變動大，為評估困難項目之一。建議可與地區內相關職業重建單位共同合作，包括三區職業重建服務中心、支持性就業服務團體等，建置職場評估資源資料庫，同時留意就業博覽會公告廠商求才訊息、聯繫公司人資部門，必要時進行拜訪、開發新的職場資源，藉以掌握並擴充職場評估資源。
- (二) 盤點特定功能性評量項目資源，以及與職重個管員嘗試合作購買式服務計畫。職重個管員轉介職評之目的之一為評估特定功能或職業能力，而部分功能性評量項目有特定專業要求，需有特定專業人員或具施測資格者施測。故建議盤點相關資源，並在受案時與職重個管員討論目前職評人員可提供評量之項目，必要時則建議搭配購買式服務採購專業評估。

- (三) 事前與主管機關溝通高價位職評工具採購經費需求。部分評量工具符合專業評估所需，但工具費用高於主管機關編列之預算時，便難以進行採購。故建議應及早與主管機關溝通採購需求與必要性，以利工具購置。
- (四) 評量工具隨著時間產生工具耗損或常模過久的問題，為保有評估信效度，必須持續更新工具與常模。除了時常維護與檢視測驗工具之外，建議向測驗發展者、主管機關反應評量工具更新的需求，以確保職評工具的有效性。
- (五) 持續向勞工主管機關倡議、溝通職重資訊系統職評人員可查詢職重服務紀錄的權限。除了各項評量結果，職評人員必須搭配檔案資料，彙整分析服務使用者之情緒行為、工作人格等特性，以彌補短期評量的誤差。故建議向勞工主管機關倡議職重資訊系統職評人員的資料權限，應針對個案評量需求予以開放。
- (六) 持續向主管機關倡議、討論職評服務期程合理調整的原則。現行《身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則》(勞動部，2014)規範職評時程、職評時數之最高限制，並列為評鑑考核項目，導致職評計畫僅能安排較短時間之評量項目，對於部分有長期評估需求之服務使用者(如：有環境適應需求的心智障礙者)造成影響。故建議持續向主管機關倡議依職評個案需求放寬職評服務期程限制。

二、持續提升職評人員之專業與行政技能。

- (一) 持續精進職評人員結構性報告撰述的能力。依職評人員個別需求，針對評量結果分析與解釋、評量資料(含史料與各項測驗結果)之統整分析、報告邏輯結構等，進行專業督導、

個案討論或繼續教育訓練。

- (二) 持續提升職評人員溝通效能、個案管理能力。職評人員向服務使用者及其家人、重要他人、轉介人員等人說明評量結果時，需考量相關人員的理解力、注意力等，運用淺白語句說明並避免費時太久，可再透過個別討論與演練進行調整。此外，為避免疏漏交付紙本報告，可輔助提示工具（如：電子行事曆）提升管理效能。

三、加強職評服務案量管理與其他服務品質。

- (一) 以現行制度與服務品質要求，對於職涯輔導需求之深入評量個案，職評人員需投入較多時間進行史料分析、評量資料彙整，建議職評人員工作負荷量較合適為 2 案/月，轉銜季節最多 3 案/月。
- (二) 職評案量負荷較大期間，針對職重個管員欲轉介之個案可先提供較深入的諮詢服務，討論職重個管員初評情形，並可依個別個案情形，討論可先行蒐集之相關史料，包含過去評估史料、職重服務史料、教育階段學習檔案，以及服務使用者個人偏好、增強物等資料，職評服務獲取較充分資料後可提升評估結果可信度，同時亦可避免服務空轉。
- (三) 現行服務滿意度問卷之題項內容與現況有些落差，且用語文字較不易於心智障礙者理解。建議可再與主管機關討論與修訂服務滿意度表單，並符合「國際身心障礙者權利公約」(CRPD) 第 21 條所倡議之「表達與意見之自由及近用資訊」，依易讀易懂原則嘗試發展易讀版。

肆、研究限制與未來研究的建議

一、研究限制

- (一) 本研究實施問卷調查與訪談之時，距離職評服務結案已有一段時間，尤其是 2018 年 6 月以前結束職評個案，接獲問卷時已結案一年多，服務使用者或其重要他人可能對於服務細節已印象模糊，而使得資料不一定能準確反映當時職評服務情形。
- (二) 填寫問卷或接受訪談之服務使用者、家長/家屬，對於研究工具呈現之文字內容理解可能有限，受限於訪談技巧與文字素材偏多，較難深入了解受訪者真實經驗或看法，所得資料較為表淺、片斷。
- (三) 研究者本身為職評服務督導，資料蒐集過程中可能會讓受訪者覺得有些警戒，不一定能完全袒露。或是訪談過程中，研究者也未拿捏好角色定位，而在訪談現場有時未完全懸置自身想法，可能影響受訪者表達的完整性。

二、未來研究建議

- (一) 可針對新北市三區職重中心之職評個案，做完整性的追蹤服務，討論安置符合情形與就業情形。
- (二) 可針對新北市就業服務員運用職評報告與輔導建議的情形進行探究。
- (三) 比較現行職評方案制之執行與應用情形。

參考文獻

中文部分

- 王筱婷（2005）。智能障礙者職業輔導評量結果之運用及其就業適應之相關研究-以中部地區六名智能障礙者為例。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，彰化縣。 取自
<https://hdl.handle.net/11296/gk6jam>
- 王雲東(2008)。身心障礙者職業輔導評量服務的成效分析－以台北市 90-94 年職評服務方案為例。臺大社會工作學刊，18，89-141。
doi:10.6171/ntuswr2008.18.03
- 王敏行（2007）。身心障礙者職業輔導評量與職業重建的關係。載於行政院勞工委員會職業訓練局，身心障礙者職業輔導評量工作手冊（修訂版，頁 2-4）。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 王敏行（譯）（2013）。S. M. Bruyère, T. P. Golden, & R. A. Cebula, III 著。身心障礙者就業相關法規概述。載於 E. M. Szymanski, & R. M. Parker 主編，工作與身心障礙：促進身心障礙者就業成效的背景因素、議題和策略（*Work and Disability: Contexts, issues, and strategies for enhancing employment outcomes for people with disabilities.*）（頁 15-42）。台北市：心理。
- 王敏行、王建中、黃美慧、鍾和村（2008）。身心障礙職業輔導評量時數與評量方法選擇探討－以高雄市博愛職業訓練中心職評服務為例。復健諮商，2，77-91。doi:10.30123/RC.200812.0004
- 王敏行、張瑋珊、陳郁佳、江玉靖、曾中斌、李敏聰、林煒翔、陳宛瑩、陳冠霖（2014）。身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊。新北市：勞動部勞動力發展署。

吳明宜（2007）。身心障礙者職業輔導評量方法。載於行政院勞工委員會職業訓練局，身心障礙者職業輔導評量工作手冊（修訂版，頁14-27）。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。

吳明宜（譯）（2013）。R. M. Paker, S. HR. M. Paker, S. H. Hansmann, & J. L. Schaller 著。職業輔導評量與身心障礙。載於 E. M. Szymanski, & R. M. Parker 主編，工作與身心障礙：促進身心障礙者就業成效的背景因素、議題和策略（*Work and Disability: Contexts, issues, and strategies for enhancing employment outcomes for people with disabilities.*）（頁185-223）。台北市：心理。

身心障礙者權益保障法（2015）。中華民國一百零四年十二月十六日總統華總一義字第 10400146761 號令修正公布。

身心障礙者保護法（1997）。中華民國八十六年四月二十三日總統（86）華總（一）義字第 8600097810 號令修正公布。

林幸台（2019）。身心障礙者生涯輔導與轉銜服務（第二版）。台北市：心理。

林敏慧、柯天路、張馨云、林欣怡、柯平順（2009）。新北市就業服務人員運用職業輔導評量服務之探討研究成果報告。新北市政府勞工局補助專案報告。新北市：新北市身心障礙勞工職業輔導評量中心。

柯平順、林敏慧、柯天路、郭世明、吳季芬、林欣怡（2008）。職業輔導評量中心模式與方案模式之研究。新北市政府勞工局補助專案報告。新北市：新北市身心障礙勞工職業輔導評量中心。

莊巧玲（2011）。職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。國立高雄師範大學復建諮商研究所碩士論文，高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/dvph4j>

陳明顯（2004）。身心障礙者職業輔導評量之執行與應用結果分析-以高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心為例。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/c72456>

陳珮君（2009）。精神障礙者之職業輔導評量報告內容分析：結果運用及影響就業因子之研究。長庚大學臨床行為科學研究所碩士論文，桃園縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/7u68s5>

張馨云（2011）。職業重建中心專業團隊合作模式建構之行動研究。國立臺灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，台北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/6hnb34>

鈕文英（2014）。研究方法與論文寫作（二版）。台北：雙葉書廊。

勞工委員會職業訓練局（1998）。身心障礙者職業輔導評量辦法。

勞工委員會職業訓練局（2003）。九十二年度勞委會職訓局補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計劃。

勞動部（2014）。身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則。

勞動部勞動力發展署（2017）。推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫（2017年10月11日修正）。

勞動部勞動力發展署（2017）。推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫。

賴淑華（2007）。身心障礙者職業輔導評量的基本內容。載於行政院勞工委員會職業訓練局，身心障礙者職業輔導評量工作手冊（修訂版，頁7-13）。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。

蘇昭如（2010）。出國考察報告-澳洲障礙者就業服務及相關措施。2019年7月10日，取自公務出國報告資訊網：

<https://report.nat.gov.tw/ReportFront/ReportDetail/detail?sysId=C09902429>

劉秀之、林明慧、林建邦、謝依婕、陳瓊玲（2017）。台中市身心障礙者職業輔導評量服務探討－101-103 年度職評報告分析。臺灣職能治療研究與實務雜誌，13(1)，11-22。

doi:10.6534/jtotrp.2017.13(1).11

劉彩虹（2006）。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，彰化縣。取自

<https://hdl.handle.net/11296/f282vb>

衛生福利部（2018）。105 年「身心障礙者生活狀況及需求調查」調查結果。取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-1770-3599-113.html>

英文部分

Ahlers, M. (2003). Valuing vocational evaluation. *A new paradigm for vocational evaluation: Empowering the VR consumer through vocational information* (pp. 5-17) . Hot Springs, AR: University of Arkansas Currents.

Power, P. W. (2013). *A guide to vocational Assessment* (5th ed.). Austin, Texas: PRO-ED.

Tansey, T.N.(2017). Trend and future development of Vocational Evaluation and Vocational Rehabilitation: Experiences form USA. *2017 International Conference on the Prospect of Vocational Evaluation Services in Taiwan*. The Vocational Rehabilitation Services Resources Center for Individuals with Disabilities in Taichung-Changhua-Nantou, Changhua, ROC.

Wilson Workforce and Rehabilitation Center (n.d.). *Vocational Evaluation Services*. Retrieved from <https://www.wwrc.net/VocationalEvaluation.htm>

Willis, J. (2012). *Vocational evaluation and employment outcomes* (Doctoral dissertation). Auburn , AL: Auburn University .Retrieved from <http://hdl.handle.net/10415/3291>



附件一：勞動部勞動力發展署第二代身心障礙者職業重建服務資訊管理系統之「職業輔導評量需求檢核及轉介表」

2019/7/4

勞動部勞動力發展署 | 第二代全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統

首頁 >> 職管子功能 >> C.評估階段 >> 職業輔導評量需求檢核及轉介表(表2-1B)

一、基本資料				
填表日期				
案主姓名		性別	:	身分證字號
出生日期		聯絡電話	日： 夜： 手機：	
通訊地址				
障礙類別/ 障礙等級				
需轉介職評				
一、若個案有下列情況，可考慮進一步提供或轉介深入職業輔導評量： ☒ 1.個案可能需要輔具或職場上的職務再設計，需進一步評量潛在就業環境與職務再設計 ☐ 2.個案就業後短期內重覆被辭退，根據個案過去之資料與晤談結果，其真正原因仍待進一步瞭解。 ☐ 3.個案少工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行為觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。 ☐ 4.個案為中途致殘者（例如：職災致殘、意外腦傷或慢性精神疾病患者）其對於未來工作的期待，與相關資料及晤談觀察結果有明顯落差， 因此難以判斷未來適合之職業方向。 ☐ 5.根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案之職業性向與職訓之潛力。 ☒ 6.根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境 （例如：心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者或缺乏工作經驗者）。 ☐ 7.個案缺乏過去之教育相關資料、行為記錄、與醫療診斷資料等，經晤談結果，仍無法決定個案之職業方向與適合職場。 ☐ 8.依據身心障礙者權益保障法規定，依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。 ☐ 9.其他經主管機關認定，需為其辦理職業輔導評量服務之個案。 二、若個案有下列情況可視個別狀況考慮在進行深入職評前或同時轉介醫療復健單位進行特殊評量： ☐ 1.根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有情緒或行為上的問題，例如慢性精神疾病、藥癮或酗酒行為，但缺乏正式資料佐證。 ☐ 2.根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有視力、聽覺、或其他生理功能上的問題，但缺乏正式資料佐證，或需要進一步之 功能性聽覺、視覺評量。 ☐ 3.根據醫療紀錄與晤談觀察結果，無法判斷個案之心理或生理狀況是否已穩定，或仍持續發展當中（包括惡化或進步中）。 ☐ 4.根據個案過去之相關資料與晤談結果，仍無法清楚掌握個案在職業有關之生理功能表現（如：腦性麻痺個案）。				
二、評量需求				
服務階段與摘要	☐ 需求評估階段，現況摘要： ☐ 執行職業重建計階段，現況摘要：			
評量重點與目的				
三、轉介評量單位				

評量單位： ☐ 由職管員自行評量 轉介日期：民國 ☒ 轉介職業輔導評量 轉介日期： 評量單位： ☐ 其他評量(例如：醫療) 轉介日期：民國 評量單位： 聯絡人： 聯絡電話：	
原轉介單位性質： PS.儲存後，即不可再刪除或修改。	
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 ☐ 生理層面 ☐ 心理層面 ☐ 個人生活表現/家庭/社會層面 ☐ 其他
填表職管員：	



附件二：新北市身心障礙者職業重建服務中心職業輔導評量轉介單

新北市身心障礙者職業重建服務中心（三重區）

職業輔導評量轉介表

個案基本資料

轉介日期：

姓 名		性 別	
出 生 日 期		身 份 證 字 號	
障礙類別及等級			
通 訊 地 址			
聯 絡 電 話		行 動 電 話	
緊 急 聯 絡 人		關 係	
緊 急 聯 絡 人 電 話		緊 急 聯 絡 人 行 動 電 話	

轉介資料

機 構 名 稱		轉 介 人 員	
聯 絡 電 話		傳 真	
聯 絡 地 址			
轉 介 目 的	(※請具體且詳述希望職評協助之事項及目的)		
服 務 摘 要	(※請簡述轉介單位內所目前所提供的服務及其他須特別注意之事項)		
轉 介 資 料	☐ 1.(必要)身心障礙手冊影本。 ☐ 2.(必要)身心障礙者職業輔導評量服務同意書影本。 ☐ 3.其他資料： ①職業重建個案管理服務單位：開案晤談表、職業重建計畫、初評資料等。 ②支持性就業服務：晤談紀錄表、職業重建計畫、工作配對檢核表等表單。 ③庇護性就業服務：個別職業能力強化計畫(及服務紀錄<必要時>)。 ④學校單位：個別化轉銜計畫、相關測驗及輔導摘要等。 ⑤醫療服務紀錄、診斷書或評估資料等。 ⑥其他		

轉介人員簽章：

轉介單位督導簽章：

附件三：身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

使用說明：1、本表主要提供於評量階段(Co2)之開案後的評量使用。

2、第一、二部分內容皆為必填，第三部分內容使用者可選擇適當評估重點進行晤談或選用適當工具進行評估，再將所蒐集到的各項資料填寫於表格內，並判斷是否需要轉介深入評量。深入評量後仍請將新增結果填入此評估表中適當位置。

3、完成「職業重建需求摘要與處遇方向」後，進行第四部分就業相關助因與阻因分析，並初步預估可能的支持/輔導需求類別。

第一次填表日期：____年____月____日					
第一部分 - 基本資料					
(此部分內容轉自「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」之基本資料)					
姓名	性別	☐ 男 ☐ 女	身分證字號		
	出生日期	年 月 日			
	聯絡電話	日：	夜：	手機：	
	傳 真				
	電子信箱	E-mail：			
通訊地址					
戶籍地址					
婚姻狀況		☐ 未婚 ☐ 已婚 ☐ 分居 ☐ 離婚 ☐ 其他			
主要聯絡人/ 監護人	關係	聯絡電話	日：	夜：	手機：
		聯絡地址			
障礙手冊		類別： 程度：			
醫學診斷/ 障礙現況描述		(請填寫與障礙有關的醫學診斷、疾病名稱或障礙狀況)			
致障時間/ 致障原因		☐ 先天，請說明原因：_____ ☐ 後天，時間：____年____月，請說明原因：_____			

第二部分 - 職業生涯期待與就業準備							待釐清或 轉介評量
1.教育背景 (此部分內容轉 自「身心障礙者 職業重建個案 管理服務申請 表」)	(1)教育程度						說明： ☐ 需要 轉介 評量 (Co3)
		學校	科系	就學期間	是否接受 特殊教育服務	是否 畢業	
	小學			年 月至 年 月	☐ 否 ☐ 是，說明：_____	☐ 畢業 ☐ 肄 ☐ 在學	
	國中			年 月至 年 月	☐ 否 ☐ 是，說明：_____	☐ 畢業 ☐ 肄業 ☐ 在學	
	高中(職)			年 月至 年 月	☐ 否 ☐ 是，說明：_____	☐ 畢業 ☐ 肄業 ☐ 在學	

第二部分 - 職業生涯期待與就業準備							待釐清或轉介評量																																										
	大專			年 月至 年 月	☐ 否 ☐ 是，說明：	☐ 畢業 ☐ 肄業 ☐ 在學																																											
	研究所			年 月至 年 月	☐ 否 ☐ 是，說明：	☐ 畢業 ☐ 肄業 ☐ 在學																																											
	(2)其它補充說明：																																																
2. 職業訓練/實習經驗 (此部分內容轉自「身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨調查表」)	(1)職訓/實習經驗 <table border="1"> <thead> <tr> <th>受訓/實習單位</th> <th>職種名稱或內容</th> <th>受訓/實習期間</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						受訓/實習單位	職種名稱或內容	受訓/實習期間	備註			年 月至 年 月				年 月至 年 月				年 月至 年 月				年 月至 年 月				年 月至 年 月		說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)																		
受訓/實習單位	職種名稱或內容	受訓/實習期間	備註																																														
		年 月至 年 月																																															
		年 月至 年 月																																															
		年 月至 年 月																																															
		年 月至 年 月																																															
		年 月至 年 月																																															
3. 工作經驗 (此部分內容轉自「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」)	(1)工作經驗 <table border="1"> <thead> <tr> <th>公司名稱</th> <th>起迄日期</th> <th>工作性</th> <th>薪資待遇</th> <th>求職方式</th> <th>離職原因</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td> 職稱： 工作內容： </td> <td> ☐時薪： 元 ☐日薪： 元 ☐月薪： 元 </td> <td> ☐自行求職 ☐他人介紹 ☐其他： </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td> 職稱： 工作內容： </td> <td> ☐時薪： 元 ☐日薪： 元 ☐月薪： 元 </td> <td> ☐自行求職 ☐他人介紹 ☐其他： </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td> 職稱： 工作內容： </td> <td> ☐時薪： 元 ☐日薪： 元 ☐月薪： 元 </td> <td> ☐自行求職 ☐他人介紹 ☐其他： </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td> 職稱： 工作內容： </td> <td> ☐時薪： 元 ☐日薪： 元 ☐月薪： 元 </td> <td> ☐自行求職 ☐他人介紹 ☐其他： </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td> 職稱： 工作內容： </td> <td> ☐時薪： 元 ☐日薪： 元 ☐月薪： 元 </td> <td> ☐自行求職 ☐他人介紹 ☐其他： </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						公司名稱	起迄日期	工作性	薪資待遇	求職方式	離職原因	備註		年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：				年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：				年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：				年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：				年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：			說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
公司名稱	起迄日期	工作性	薪資待遇	求職方式	離職原因	備註																																											
	年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：																																													
	年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：																																													
	年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：																																													
	年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：																																													
	年 月至 年 月	職稱： 工作內容：	☐ 時薪： 元 ☐ 日薪： 元 ☐ 月薪： 元	☐ 自行求職 ☐ 他人介紹 ☐ 其他：																																													

第二部分 - 職業生涯期待與就業準備		待釐清或轉介評量
	(2)其它補充說明：(如：工作穩定度…)128 字 一、	
4.專業證照資格	(1)專業證照名稱：_____；考取日期：_____ 專業證照名稱：_____；考取日期：_____ 專業證照名稱：_____；考取日期：_____ (2)其它補充說明：_____	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
5.工作動機	為什麼想要工作/賺錢？512 字	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
6.工作期待/興趣	(1)希望做什麼職類的工作？_____ (2)希望工作地點在哪裡？_____ (3)希望工作的環境？_____ (4)希望工作的時段(可否輪班及值夜班)？_____ (5)希望薪資福利待遇：_____ (6)其它補充說明：_____	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
7.工作能力	(1)具備的工作技能？_____ (2)特殊專長？_____ (3)可從事的職類/工作？_____ (4)其它補充說明：_____	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)

第二部分 - 職業生涯期待與就業準備		待釐清或轉介評量
8.工作行為/ 工作態度	評估重點：512 字 1、出席率和準時性 2、基本禮儀 3、挫折容忍度 4、責任感	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
9.對職業世界的認識 (就業市場的了解程度)	1、瞭解所欲從事工作職類的要求 512 字	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
10.求職技巧	評估重點：512 字 1、蒐集就業訊息之方法 2、自傳、履歷之準備 3、連繫公司與安排面試 4、進行面試之表達與自我推薦 5、整體求職自我效能	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
11.其它	512 字	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)

第三部分 - 功能表現 (「評估重點」僅供參考，請職管員依服務對象個別狀況，自行增減評估項目)		待釐清或轉介評量
生理層面	醫療狀況-評估重點：3000 字 1、接受醫療服務情況 2、服用藥物/副作用 3、一般健康情形 4、障礙狀況	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	生活自理-評估重點：3000 字 1、日常生活生理功能 2、外觀/個人衛生	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	身體功能-評估重點：3000 字 1、上下肢功能 2、姿勢變換 3、行動能力 4、體耐力	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	感官功能-評估重點：3000 字 1、視覺 2、聽覺 3、平衡覺	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	其它：512 字	
心理層面	認知能力-評估重點：3000 字 1、理解能力 2、專注力 3、學習能力 4、計算能力 5、問題解決能力	說明： ☐ 需要轉介評量

第三部分 - 功能表現 (「評估重點」僅供參考，請職管員依服務對象個別狀況，自行增減評估項目)		待釐清或轉介評量
		(Co3)
	人格特質-評估重點：3000 字 1、情緒穩定度-起伏程度/頻率 2、自我情緒管理及控制能力 3、價值觀	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	社交技巧-評估重點：3000 字 1、常用語言 2、溝通方式 3、人際互動、應對進退狀況	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	適應能力-評估重點：3000 字 1、如何看待自己的障礙限制 2、面對壓力源與危機的調適程度及狀況	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	其它：512 字	
個人生活表現/ 家庭/社會層面	個人生活狀況-評估重點：3000 字 1、服務使用者生活作息狀況 2、服務使用者平時的娛樂與休閒狀況 3、服務使用者的宗教與信仰狀況	說明： ☐ 需要轉介評量 (Co3)
	家庭系統-評估重點：3000 字 1、家系圖：家庭成員/居住情形 2、家人互動情形 3、家人對於服務使用者的就業期待、支持度與影響力 4、家庭的經濟狀況	說明： ☐ 需要轉介

第三部分 - 功能表現		待釐清或轉介評量
(「評估重點」僅供參考，請職管員依服務對象個別狀況，自行增減評估項目)		
	5、服務使用者每月可用金錢狀況？是否需負擔家庭開銷？	評量 (Co3)
	社會系統-評估重點：3000 字 1、運用社會資源或申請津貼、補助 2、服務使用者參與的社會團體活動 3、朋友可提供的支持與影響 4、其它專業人員可提供的支持與影響	說明： ☐ 需要 轉介 評量 (Co3)
	其它：512 字	

※ 根據上述蒐集資料結果與服務使用者可能的職業重建目標，綜合說明「職業重建需求摘要與處遇方向」，並於第四部分進行就業相關助因與阻因分析，並初步預估可能的支持/輔導需求類別。

※ 若上述蒐集資料不足以進行「職業重建需求摘要與處遇方向」、分析就業相關助因與阻因，可決定進一步評量，依據評量結果補充分析。

是否需要轉介提供評量單位：

☐ 1.不需要轉介提供評量單位

☐ 2.需要轉介提供評量單位：

☐ 職業輔導評量；☐ 其它_____ (如：醫療…等)

轉介目的：_____

轉介日期：_____；評量單位/人員：_____；檢附評量報告

職業重建需求摘要與處遇方向

--

第四部分 - 就業相關助因與阻因分析暨支持輔導需求分析

評估層面	就業相關助因	就業相關阻因	支持/輔導需求類別
職業生涯期待與就業準備能力 (10) (如：就業動機、興趣、性向、工作技能等)			☐ 10-1 增進生涯抉擇 ☐ 10-3 增進求職技巧 ☐ 10-5 增進工作技能 ☐ 10-7 增進工作態度/習慣 ☐ 10-9 增進職場支持環境 ☐ 10-20 其它_____
生理層面 (20) (如：身體/感官功能、醫療狀況等)			☐ 20-1 診斷 ☐ 20-3 治療 ☐ 20-5 復健 ☐ 20-7 藥物服務 ☐ 20-9 增進交通/行動能力 ☐ 20-20 其它_____
心理層面 (30) (如：認知、人格特質、社交技巧適應能力等)			☐ 30-1 發展學習策略 ☐ 30-3 增進情緒表達 ☐ 30-5 增進自我覺察 ☐ 30-7 增進自我接納 ☐ 30-9 增進溝通(語文) ☐ 30-11 增進人際互動 ☐ 30-13 增進生活自我管理 ☐ 30-20 其它_____
個人生活/家庭/社會層面 (40) (如：家庭、社會系統等)			☐ 40-1 增進家庭支持 ☐ 40-3 增進社會支持資源 ☐ 40-20 其它_____

附件四：職業輔導評量計畫時數表

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職業輔導評量計畫表

案 號：

主責 VE：

案主姓名： 000

案主背景問題分析：

評量重點	評量工具	預定評量 日期/時間	實際評量日期/ 時間/評量員	撰寫報告時數 /評量員	備註
評量時間(含評量&撰寫)：		小時(A)	總報告(含系統謄打 1 小時)：		小時(B)
職 評 說 明 會：		小時(C)	總 計 (A + B + C)：		小時

結案日期： 年 月 日 外展交通： 小時

填表人：

中 華 民 國 年 月 日

附件五：身心障礙者職業重建服務資訊管理系統之「職業輔導評量計畫表（表 VE2）」

2019/7/8

勞動部勞動力發展署 | 第二代全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統

首頁 >> 職評服務作業 >> 職業輔導評量 >> 評量計畫

個案姓名		職評人員	
轉介目的	一、若個案有下列情況，可考慮進一步提供或轉介深入職業輔導評量： ■ 1. 個案可能需要輔具或職場上的職務再設計，需進一步評量潛在就業環境與職務再設計。 □ 2. 個案就業後短期內重覆被辭退，根據個案過去之資料與晤談結果，其真正原因仍待進一步瞭解。 □ 3. 個案少有工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行為觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。 □ 4. 個案為中途致殘者（例如：職災致殘、意外腦傷或慢性精神疾病患者）其對於未來工作的期待，與相關資料及晤談觀察。 □ 5. 根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案之職業性向與職訓之潛力。 ■ 6. 根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境（例如：心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者或缺乏工作經驗者）。 □ 7. 個案缺乏過去之教育相關資料、行為記錄、與醫療診斷資料等，經晤談結果，仍無法決定個案之職業方向與適合職場。 □ 8. 依據現行法規規定（如庇護工場設立及獎助辦法），個案有必要於一定期限接受職業輔導評量，以決定後續之安置。 □ 9. 其他經主管機關認定，需為其辦理職業輔導評量服務之個案。		
	二、若個案有下列情況可視個別狀況考慮在進行深入職評前或同時轉介醫療復健單位進行特殊評量： □ 1. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有情緒或行為上的問題，例如慢性精神疾病、藥癮或酗酒行為，但缺乏正式資料佐證。 □ 2. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有視力、聽覺、或其他生理功能上的問題，但缺乏正式資料佐證，或需要進一步之功能性聽覺、視覺評量。 □ 3. 根據醫療紀錄與晤談觀察結果，無法判斷個案之心理或生理狀況是否已穩定，或仍持續發展當中（包括惡化或進步中）。 □ 4. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，仍無法清楚掌握個案在職業有關之生理功能表現（如：腦性麻痺個案）。		
	三、評量之原因需求摘要說明： 評估案主工作準備度及工作能力，了解合適的工作環境規劃。		
轉介機構		轉介人員	
*填表日期			
*晤談日期		晤談時數	時 分

序號	*評量重點	*評量工具	實際評量日期/時數
		常用評量工具 操作測驗	
		常用評量工具 操作測驗	
		其它類評量工具	
		合 計	時 分

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)
職業輔導評量總報告

壹、基本資料

姓 名： 性 別：
出生年/月/日： / / (足歲) 障礙類別/程度： 障礙/ 程度
聯絡電話： 身分證字號：
住 址：

轉介單位： 電 話：
聯 絡 人： 傳 真：
地 址：

- 
- 一、教育背景/專業證照：
二、工作經驗/職業訓練情形：
 (一)求職技巧：
 (二)工作經驗(含職訓)

- 三、健康狀況：
 (一)障礙原因及描述：
 (二)醫療史：
 (三)藥物服用情形：
 (四)輔具使用狀況：

- 四、家庭狀況：
 (一)家庭支持
 1. 家庭狀況概述：
 2. 家庭支持程度：
 (二)家庭經濟狀況

貳、接受職業輔導評量原因

參、評量內容

評量重點	評量工具	評量人員	評量時程 (日期/評量時程)

肆、評量結果/分析

一、日常生活能力

- (一) 日常活動方面：
- (二) 金錢概念：
- (三) 交通能力方面：
- (四) 休閒活動方面：

二、生理狀況：

- (一) 感官系統：
- (二) 上肢功能/手部功能：
- (三) 下肢功能：(平衡、轉位、姿勢維持及移動能力)
- (四) 負重能力：
- (五) 體耐力：

三、社會心理功能

- (一) 人格特質及情緒：(若個案為 ADD、ADHD、情障..等，其人格行為特質則描述在此部分)
- (二) 溝通能力：

四、工作人格及行為

- (一) 工作動機：
- (二) 一般行為：(儀容衛生、基本禮儀、出席率、準時性、異常行為)
- (三) 工作習慣：(主動性、情緒穩定度、專注力-指工作態度、注意細節、持續度、挫折忍受度、承受工作壓力、回報習慣、問題解決能力)
- (四) 職場人際互動：(合作性、請求協助、遵從及接受指令)

五、認知能力/學習特性

(一) 認知能力：(基本認知能力、學業表現)

(二) 學習特性：(學習方式、增強策略)

六、職業方向

(一) 職業興趣：

(二) 工作氣質/工作價值觀：(此項可自行增減)

(三) 職業期待：(含未來生涯規劃、個案、案家)

(四) 職業性向：(此項可自行增減)

(五) 工作能力：(含時間管理、職場安全、工具維護)

1. 工作技能：

2. 工作速度：

3. 工作品質：

4. 工作彈性：

伍、綜合建議

一、職業重建上之助力/阻力分析

助力	阻力

二、安置型態：

三、建議職種與環境：

四、就業輔導建議：

(一) 個案/案家

(二) 就業服務單位

主管：

督導：

報告撰寫人：

日 期： 年 月 日

附件七：職業重建服務資訊管理系統「評量結果回覆（表 2-5C）」

2019/7/4

勞動部勞動力發展署 | 第二代全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統

首頁 >> 職評服務作業 >> 職業輔導評量 >> 評量結果回覆(表2-5C)

職評單位			
一、案主基本資料			
姓名		性別	
障礙類別/ 程度		出生日期	
電話		住址	
教育背景			
健康狀況			

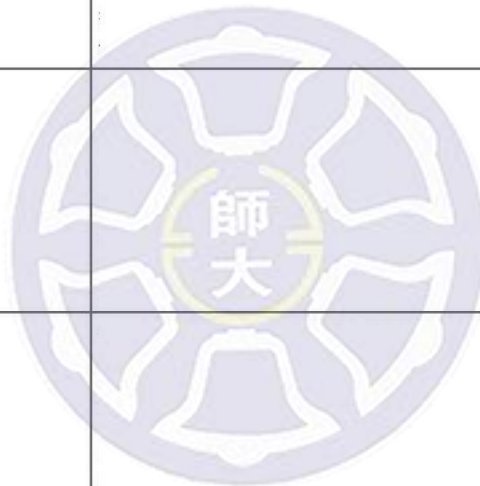
工作經驗/ 職業訓練情 形				
家庭及經濟 狀況/個案 及家屬期待				
二、職評目的				
三、職評內容				
評量重點	評量工具	評量人員	評量日期	評量時數
四、評量結果分析				
(一) 工作人格				
(二) 學習特性	認知過程/學習方式.....			

七、其他
八、追蹤輔導

2019/7/4

勞動部勞動力發展署 | 第二代全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統

序號	追蹤輔導日期	個案追蹤	追蹤輔導情形
1			
2			
3			



附件八：服務滿意度調查表

☐職管 ☒職評 ☐職再
☐支持 ☐一般 ☐穩就

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

服務對象滿意度調查表

您好：

這是一份針對本中心所提供的身心障礙者職業重建服務（以下簡稱「職重服務」）滿意度調查表。為了讓職重服務更貼近您的需要，我們期盼您能提供本次使用職重服務的意見，這些意見將會成為我們服務精益求精的依據。

您寶貴的意見，基於保密的原則，除經您本人同意絕不外漏。謝謝您的合作！

祝 萬事如意！

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區) 敬上

壹、基本資料

1. 接受服務者姓名：_____ 身心障礙障別等級：_____障_____度

2. 填選方式：☐電話 ☐郵寄 ☐現場

3. 問卷回答者：☐本人 ☐家屬 ☐朋友 ☐其他，_____

4. 您此次所接受的服務為 ☐職業重建個案管理服務 ☐職業輔導評量服務 ☐職務再設計服務
☐支持性就業服務(勾選此項須另填工作滿意度) ☐一般性就業服務 ☐穩定就業服務
☐其他，_____

貳、職業重建服務滿意度

以下題目請依本次接受職重服務之經驗，分五種級距給分評比。

	非常 同意	同意	尚可	不同意	非常 不同意
1 工作人員的態度親切、和善。	☐	☐	☐	☐	☐
2 工作人員可以了解您的需求。	☐	☐	☐	☐	☐
3 工作人員能提供適切諮詢與服務。	☐	☐	☐	☐	☐
4 工作人員告知您所應知的權利與義務。	☐	☐	☐	☐	☐
5 工作人員清楚說明服務計畫及項目。	☐	☐	☐	☐	☐
6 工作人員積極提供支持與協助。	☐	☐	☐	☐	☐
7 工作人員會尊重您的感受與觀點。	☐	☐	☐	☐	☐
8 服務過程中，您有參與和表達意見的機會。	☐	☐	☐	☐	☐
9 此次服務後，您更了解自己在就業時所需要的支持。	☐	☐	☐	☐	☐
10 整體而言，您對此次服務感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐

參、以上項目勾選不同意或非常不同意部分，請給予您的寶貴意見

肆、其他建議

無論填寫之內容為何，皆不影響日後接受服務的權益，若因學術研究需要，個人資料皆予以保密。

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)
轉介單位滿意度調查表

您好！首先感謝您撥冗參與本次問卷訪問，為使職業輔導評量業務能有效地協助您提供身心障礙者就業相關服務，並作為未來推動此業務應改進之方向，在此必須花費您一些時間，並且麻煩您確實回答下列問題，謝謝！此問卷僅為研究之用，相關資料將與保密，再次感謝您的合作！

聯絡人:新北市政府勞工局 黃瓊增 (02)2960-3456 分機 6583

壹、職業輔導評量服務滿意度

以下題目請依本次轉介職評服務之經驗，分五種級距給分評比。

	非常 同意	同意	尚可	不同意	非常不 同意
1 工作人員的態度良好	☐	☐	☐	☐	☐
2 工作人員樂意提供諮詢服務	☐	☐	☐	☐	☐
3 轉介後3日內職評員主動與您聯絡討論開案事宜	☐	☐	☐	☐	☐
4 評估期間職評員主動與您討論個案相關事宜	☐	☐	☐	☐	☐
5 職評服務的時間安排恰當	☐	☐	☐	☐	☐
6 職評服務的地點安排恰當	☐	☐	☐	☐	☐
7 職評報告文句表達容易理解	☐	☐	☐	☐	☐
8 報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	☐	☐	☐	☐	☐
9 報告結果建議具體	☐	☐	☐	☐	☐
10 職評人員充分說明報告內容	☐	☐	☐	☐	☐
11 職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	☐	☐	☐	☐	☐

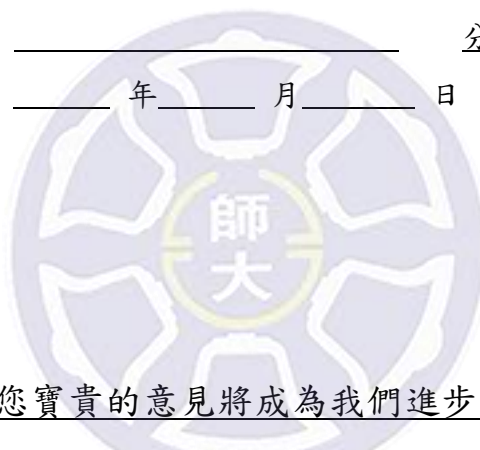
貳、以上各向度勾選不同意或非常不同意，請給予您的寶貴意見

請續後頁

參、其他建議

肆、填表人基本資料

- 一、 單位名稱：_____
- 二、 單位地址：_____
- 三、 填表人姓名：_____
- 四、 電 話：_____ 分機_____
- 五、 填表日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日



感謝您撥冗填答，您寶貴的意見將成為我們進步的動力！

無論填寫之內容為何，皆不影響日後接受服務的權益，若因學術研究需要，個人資料皆予以保密。

附件九：個案職業輔導評量執行情形檢核表

個案職業輔導評量執行情形檢核表

一、基本資料

個案代號： 性別：☐男 ☐女 出生年月：
 重要他人/主要照顧者：☐父 ☐母 ☐祖父母/外祖父母 ☐手足 ☐配偶
☐子女 ☐其他：
 戶籍地區號： 居住地區號：
 障礙證明文件：☐新制 ☐舊制 障礙程度：
 障礙類別：
 ICD 碼：☐無 ☐有： ICF 編碼：☐無 ☐有：
 教育背景 1：☐國小肄業 ☐國小畢業 ☐國中肄業 ☐國中畢業 ☐高中職肄業
☐高中職畢業(含提早轉銜) ☐專科肄業 ☐專科畢業 ☐大學肄業
☐大學畢業 ☐研究所肄業 ☐研究所畢業 ☐其他：
 教育背景 2：最高學歷班別 ☐一般班級/融合式 ☐資源班 ☐集中式特教班
 教育背景 3：最高學歷科系 ☐普通班(不分科系) ☐綜合職能科 ☐其他：
 工作經驗：☐無 ☐有-致障前 ☐有-致障後 實習經驗：☐無 ☐有
 職業訓練：☐無 ☐有：(職類) 證照：☐無 ☐有：(證照名)
 轉介單位代號： 轉介人員代號： 職評員代號：
 職管-申請日： 職管-評估表日：
 職評開案日： 職評會議日： 職評結案日：

二、職評執行情形：

1. 職評需求： (可複選) (*勞發署)	☐ 1. 個案可能需要輔具或職場上的職務再設計，需進一步評量潛在就業環境與職務再設計 ☐ 2. 個案就業後短期內重覆被辭退，根據個案過去之資料與晤談結果，其真正原因仍待進一步瞭解。 ☐ 3. 個案少有工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行為觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。 ☐ 4. 個案為中途致殘者(例如：職災致殘、意外腦傷或慢性精神疾病患者)其對於未來工作的期待，與相關資料及晤談觀察結果有明顯落差，因此難以判斷未來適合之職業方向。 ☐ 5. 根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案之職業性向與職訓之潛力。 ☐ 6. 根據個案過去之學習記錄、行為觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境(例如：心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病
-----------------------------	--

	患者或缺乏工作經驗者)。 ☐ 7. 個案缺乏過去之教育相關資料、行為記錄、與醫療診斷資料等，經晤談結果，仍無法決定個案之職業方向與適合職場。 ☐ 8. 依據身心障礙者權益保障法規定，依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。 ☐ 9. 其他經主管機關認定，需為其辦理職業輔導評量服務之個案。
2. 職評轉介目的類別： (單選) (*勞發署)	☐ 1 職涯探索評量 ☐ 2 重複就業失敗原因探討評量 ☐ 3 功能性能力(輔具需求評量) ☐ 4 庇護工場入場評量 ☐ 5 庇護工場出場評量 ☐ 6 職訓入訓評量 ☐ 7 轉介醫療單位進行特殊評量 ☐ 8 其他：
3. 職評的目的：	☐ 了解身心障礙狀況 ☐ 個人與工作適配性 ☐ 了解工作人格 ☐ 職務再設計評估 ☐ 評估工作技能 ☐ 就業輔具評估 ☐ 了解職業興趣 ☐ 協助擬定轉銜計畫 ☐ 了解職業性向 ☐ 支持系統評估 ☐ 潛在就業環境分析 ☐ 生涯的規劃 ☐ 接受職業訓練 ☐ 其他：
4. 評量內容：	☐ 身心障礙狀況與功能表現 ☐ 學習特性與喜好 ☐ 職業興趣 ☐ 職業性向 ☐ 工作技能 ☐ 工作人格 ☐ 潛在就業環境分析 ☐ 就業輔具或職務再設計 ☐ 其他：
5. 評量方式與工具：	正式評量： ☐ 標準化測驗 ☐ 智力測驗： ☐ 性向測驗： ☐ 成就測驗： ☐ 人格測驗： ☐ 興趣測驗： ☐ 工作樣本： ☐ 生理評估： ☐ 其他： 非正式評量： ☐ 晤談 ☐ 職業晤談問卷/職業晤談(☐個案 ☐家長/家屬 ☐學校老師 ☐職管員 ☐其他：) ☐ 背景資料分析(☐醫療資料 ☐教育資料 ☐就業資料 ☐職重服務史料 ☐其他：)

	☐ 工作行為與習慣評量表 ☐ 其他： ☐ 非標準化測驗/評量： ☐ 自編功能性語文測驗 ☐ 自編功能性數學測驗 ☐ 功能性視覺評估 ☐ 生理肢體評估 ☐ TQC 中文輸入評量 ☐ 生涯牌卡 ☐ 其他： ☐ 情境評量： ☐ 洗車擦車 ☐ 廚工助理 ☐ 環境清潔 ☐ 超市服務 ☐ 行政庶務 ☐ 電腦文書 ☐ 代工包裝 ☐ 門市服務 ☐ 廣告設計 ☐ 園藝助手 ☐ 麵包製作 ☐ 美容美髮 ☐ 洗衣助手 ☐ 其他： ☐ 現場試做： ☐ 洗車擦車 ☐ 廚工助理 ☐ 環境清潔 ☐ 超市服務 ☐ 行政庶務 ☐ 電腦文書 ☐ 代工包裝 ☐ 門市服務 ☐ 廣告設計 ☐ 園藝助手 ☐ 麵包製作 ☐ 美容美髮 ☐ 洗衣助手 ☐ 其他：																				
6. 職評服務時數	評估【 】小時(含分測驗報告撰寫【 】小時) 職評結果說明會議【 】小時 總報告撰寫【 】小時 追蹤【 】小時 合計【 】小時																				
7. 評量方式之時間分配	☐ 標準化測驗：【 】小時 ☐ 訪談：【 】小時 ☐ 非標準化測驗/評量：【 】小時 ☐ 情境評量：【 】小時 ☐ 現場試做：【 】小時																				
8. 綜合建議-安置建議	☐ 1. 一般性就業 ☐ 2. 支持性就業 ☐ 3. 職場見習方案 ☐ 4. 庇護性就業 ☐ 5. 社政體系相關機構 ☐ 6. 職業訓練 ☐ 7. 其他：																				
9. 綜合建議-職種建議	☐ 洗車擦車 ☐ 廚工助理 ☐ 環境清潔 ☐ 超市服務 ☐ 行政庶務 ☐ 電腦文書/電腦繪圖 ☐ 代工包裝/作業員 ☐ 門市服務 ☐ 廣告設計 ☐ 園藝助手 ☐ 麵包製作 ☐ 美容美髮 ☐ 洗衣助手 ☐ 其他：																				
10. 綜合建議內容分析	一、目前身心功能水準與職業重建助/阻力之說明 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>一般描述</th><th>優勢/助力</th><th>弱勢/阻力</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐ 1. 醫療情形</td><td></td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td>☐ 2. 教育情形</td><td></td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td>☐ 3. 獨立生活功能</td><td></td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td>☐ 4. 生理功能</td><td></td><td>☐</td><td>☐</td></tr> </tbody> </table>		一般描述	優勢/助力	弱勢/阻力	☐ 1. 醫療情形		☐	☐	☐ 2. 教育情形		☐	☐	☐ 3. 獨立生活功能		☐	☐	☐ 4. 生理功能		☐	☐
	一般描述	優勢/助力	弱勢/阻力																		
☐ 1. 醫療情形		☐	☐																		
☐ 2. 教育情形		☐	☐																		
☐ 3. 獨立生活功能		☐	☐																		
☐ 4. 生理功能		☐	☐																		

	一般描述	優勢/助力	弱勢/阻力
(續)10. 綜合建議內容分析	☐ 5. 心理功能	☐	☐
	☐ 6. 人際互動	☐	☐
	☐ 7. 認知能力	☐	☐
	☐ 8. 工作人格	☐	☐
	☐ 9. 職業興趣與期待	☐	☐
	☐ 10. 工作能力	☐	☐
	☐ 11. 自我了解	☐	☐
	☐ 12. 家庭支持	☐	☐
	☐ 13. 其他：		
	☐ 二、適性工作型態及能力		
	☐ 1. 強化工作的行為		
	☐ 2. 未來工作型態的建議		
	☐ 3. 未來工作環境的建議		
☐ 4. 未來工作職種的建議			
☐ 5. 工作技能的表現			
☐ 6. 工作態度建議			
☐ 7. 工作社交技巧建議			
☐ 8. 工作上的生理條件建議			
☐ 9. 工作時間的評估與建議			
☐ 10. 就業生態環境條件分析			
☐ 三、支持系統及輔助策略			
☐ 1. 家人支持與協助			
☐ 2. 尋求職場的自然支持			
☐ 3. 參加成長（支持）團體			
☐ 4. 安排繼續升學			
☐ 5. 安排職業訓練			
☐ 6. 安排就醫檢查			
☐ 7. 安排心理輔導			
☐ 8. 安排庇護性的工作場所			
☐ 9. 安排支持性的工作場所			
☐ 10. 調整/給予就業輔具			
☐ 11. 職務再設計			
☐ 12. 留意工作時的特殊需求			
☐ 13. 工作時的輔助策略			
☐ 14. 工作時交通上的協助			
☐ 15. 留意服裝儀容與打扮			
☐ 16. 協助職業生涯的規劃/求職技巧			
☐ 17. 協助居家照顧			
☐ 18. 安排休閒生活			
☐ 19. 生理訓練			
☐ 20. 搭配增強策略			

	☐ 21. 家務訓練 ☐ 22. 學校的支持與協助 ☐ 23. 工作技能訓練 ☐ 24. 重新鑑定 ☐
11. 服務滿意度-服務使用者	
12. 服務滿意度-轉介人員	



附件十：個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表

個案職業輔導評量結案後追蹤情形檢核表

一、基本資料

個案代號：

轉介單位代號：

轉介人員代號：

職評員代號：

職評開案日：

職評會議日：

職評結案日：

第一次追蹤日：

第二次追蹤日：

第三次追蹤日：

結束追蹤日：

二、職評追蹤情形：

1.評量結果說明 會議-參與者	☐ 服務使用者 ☐ 主責職管員 ☐ 主責職評員 ☐ 服務使用者之家長/家屬 ☐ 學校老師 ☐ 其他：
2.評量結果說明 會議決議之職重 服務方向	☐ 1.一般性就業 ☐ 2.支持性就業 ☐ 3.職場見習方案 ☐ 4.庇護性就業 ☐ 5.社政體系相關機構 ☐ 6.職業訓練 ☐ 7.其他：
3.第一次追蹤-(1) 職重服務方向	☐ 1.一般性就業 ☐ 2.支持性就業 ☐ 3.職場見習方案 ☐ 4.庇護性就業 ☐ 5.社政體系相關機構 ☐ 6.職業訓練 ☐ 7.其他：
3.第一次追蹤-(2) 個案服務情形	☐ 已成功安置 ☐ 持續媒合/連結資源中 ☐ 資源候缺 ☐ 不需要或拒絕職重服務 ☐ 其他：
3.第一次追蹤- (3)是否符合職評 建議	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 其他：
4.第二次追蹤-(1) 職重服務方向	☐ 1.一般性就業 ☐ 2.支持性就業 ☐ 3.職場見習方案 ☐ 4.庇護性就業 ☐ 5.社政體系相關機構 ☐ 6.職業訓練 ☐ 7.其他：
4.第二次追蹤-(2) 個案服務情形	☐ 已成功安置 ☐ 持續媒合/連結資源中 ☐ 資源候缺 ☐ 不需要或拒絕職重服務 ☐ 其他：
4.第二次追蹤-(3) 是否符合職評建 議	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 其他：
5.第三次追蹤-(1) 職重服務方向	☐ 1.一般性就業 ☐ 2.支持性就業 ☐ 3.職場見習方案 ☐ 4.庇護性就業 ☐ 5.社政體系相關機構 ☐ 6.職業訓練 ☐ 7.其他：
5.第三次追蹤-(2) 個案服務情形	☐ 已成功安置 ☐ 持續媒合/連結資源中 ☐ 資源候缺 ☐ 不需要或拒絕職重服務 ☐ 其他：
5.第三次追蹤-(3) 是否符合職評建 議	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 其他：

附件十一：職業輔導評量服務意見調查表-服務使用者版

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職業輔導評量服務意見調查表【受評者版】

敬啟者：您好～

您先前曾於 107 年在新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區) (三重萊寮捷運站 2 號出口樓上) 接受職業輔導評量。

這份問卷主要在瞭解您對於本中心所提供之服務的滿意情形與建議。您寶貴的意見，將有助於我們瞭解您對職評服務的看法，幫助本中心改善服務方式與品質。我們的服務將因您的建議更臻完善！

本問卷填答結果僅作為研究之用，請您放心作答。

最後，致上誠摯的謝意，感謝您的協助！（若您無法作答，可請家人協助填答）

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區) 組長
臺灣師範大學復健諮商研究所碩士班研究生
林欣怡敬上

一、基本資料

(一) 填答者：☐受評者本人 ☐受評者的父母 ☐受評者的祖父母/外祖父母

☐受評者的兄弟姐妹 ☐其他：

(二) 填答方式：☐郵寄 ☐電話訪談 ☐現場填寫

(三) 受評者 目前的情況：

☐就業

-公司性質：☐一般公司 ☐庇護工場

-工作時間：每星期_____天，每天_____小時。

☐就學

☐在家等待就業

☐接受職業訓練

☐接受機構服務

☐其他：(請說明)_____

二、職評服務滿意情形

(一) 請您回想當時接受職評服務的情形，提供意見並在☐打 ☒。

題目	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	不記得或不清楚
1. 職評人員的態度親切、和善	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 職評人員積極提供支持與協助	☐	☐	☐	☐	☐	☐

題目	非常 同意	同意	尚可	不同意	非常 不同意	不記得 或 不清楚
3. 職評服務過程中，您/受評者 有參與和表達意見的機會	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 職評服務後，您/受評者 更了解自己在就業時所需要的支持	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 整體而言，您/受評者 對當時職評服務感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(二) 如以上有「不同意」或「非常不同意」，敬請提供意見。

三、職評結果運用情形

(一) 您覺得職業輔導評量報告的建議內容，對您/受評者 是否有幫助？

☐非常有幫助 ☐有些幫助 ☐普通 ☐很少幫助 ☐完全沒幫助

(二) 您覺得職業輔導評量報告的建議內容，需要您/受評者 配合去執行的部份，是否合宜適當且可以執行？

☐合宜適當且可以執行

☐合宜適當但無法配合，原因為：_____

☐不可行，原因為：_____

☐不清楚職評報告的結果

(三) 您/受評者 的職重個管員、就業服務員或相關人員有無依照職業輔導評量的建議來提供後續服務嗎？

☐ 有

☐ 沒有

☐ 不清楚

四、除了上述，您/受評者 對於本中心所提供的職評服務是否還有其他意見（如：值得鼓勵的優點或需要改進的缺點）？請在下方說明。

您是否願意接受進一步的訪談，來幫助我們能更深入瞭解您的看法？

如果願意的話，請留下個人姓名及聯絡電話，感謝您！

姓名：_____ 聯絡電話/手機：_____

～感謝您的協助！煩請將此問卷放入信封寄回，再次感謝！～

附件十二：職業輔導評量服務意見調查表-職重個管員版

<https://reurl.cc/Wj2NL>

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職業輔導評量服務意見調查表【職重個管員版】



親愛的職重個管員：您好～

首先，感謝您撥冗參與本次問卷訪問。

這份問卷主要瞭解您轉介個案接受本中心職評服務之後，對於本中心所提供之服務的滿意情形，以及職評報告的後續應用現況。

您寶貴的意見，將有助於我們瞭解您對職評服務的看法，且幫助本中心改善服務方式與品質。在此必須花費您一些時間，還請您審慎地填答，並確定每一題均填妥。我們的服務將因您的建議更臻完善！謝謝！

最後，致上誠摯的謝意，感謝您的協助！

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區) 組長
臺灣師範大學復健諮商研究所碩士班研究生
林欣怡敬上

壹、緣起與說明

一、目的

- (一) 依據 108/4/29 新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)專業顧問團實地輔導會議決議、108/7/4 新北市身心障者職業重建服務中心業務討論會決議辦理。
- (二) 了解職業輔導評量服務成果與運用情形，提升職業輔導評量服務效能。
- (三) 執行「身心障礙者職業輔導評量服務成果與應用~以新北市三重區身心障礙職業重建服務中心為例」研究案。

二、調查對象與內容：轉介職評個案之職管員。了解 107/1/1~107/12/31 此期間職評結案個案，職管員對於本中心當時提供職評服務的看法，以及將職評相關建議或策略應用於職重服務的情形。

貳、基本資料

填表人為轉介職評個案之職管員。本問卷由職管員自填。調查每位職評個案的職評報告運用情形，故 1 份問卷填答 1 位個案的職評服務意見與職評報告運用情形。

轉介單位	☐ 板橋區職重中心 ☐ 三重區職重中心	
職評個案姓名	可填全名或中間字以 O 代替。(如：林 O 怡)	
職評結案月份：	年	月
職管結案日：	職管服務結案代碼：	

叁、職評服務滿意情形

一、請您回想當時轉介個案接受職評服務的情形，提供意見並打☑。

	非常 同意	同意	尚可	不同意	非常 不同意	不記得 或 不清楚
1. 工作人員的態度良好	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 工作人員樂意提供諮詢服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 職評報告文句表達容易理解	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 報告建議事項及綜合分析有完整的回應轉介目的	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 報告結果建議具體	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 職評人員充分說明報告內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 職評報告說明會議中有充分表達意見及討論的機會	☐	☐	☐	☐	☐	☐

二、如以上有「不同意」或「非常不同意」，敬請提供意見。

三、您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？

☐非常符合 ☐符合 ☐尚可 ☐不符合 ☐非常不符合

四、承上題，如有「尚可」、「不符合」或「非常不符合」，不符合情形為何？
(可複選)

- ☐ 基本資料（教育背景、工作經驗/職業訓練/家庭狀況…）
- ☐ 健康狀況（障礙原因、用藥情形、疾病史…）
- ☐ 接受職評的原因
- ☐ 評量結果/分析-日常生活能力
- ☐ 評量結果/分析-生理狀況
- ☐ 評量結果/分析-社會心理功能（人格特質/情緒/溝通能力）
- ☐ 評量結果/分析-工作人格（工作動機/工作態度/工作行為/工作習慣…）
- ☐ 評量結果/分析-學習特性（認知能力/學習方式…）
- ☐ 評量結果/分析-職業方向（職業興趣/職業期待）
- ☐ 評量結果/分析-職業方向（工作能力-技能/速度/品質…）
- ☐ 綜合建議-職業重建之助力/阻力分析
- ☐ 綜合建議-安置型態建議
- ☐ 綜合建議-建議職種與職場環境
- ☐ 綜合建議-支持系統及輔助策略
- ☐ 其他：_____

肆、職評結果運用情形

一、您覺得職業輔導評量報告的綜合建議內容，是否適切可行？

- ☐ 適切可行
- ☐ 適切但無法配合，原因為：_____
- ☐ 不可行，原因為：_____

二、您是否有應用這份職評報告安置建議內容在個案身上？

- ☐ 是
- ☐ 否 ☐ 1.職管員依職評建議與個案討論，但個案拒絕服務。
- ☐ 2.職管員未依職評安置建議與個案討論。

三、您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？

- ☐ 是，運用情形為（可複選）
- ☐ 1.運用職評報告所載資料充實個案職重評估表(C表)內容
- ☐ 2.用職評報告建議與個案討論和擬定職重計畫(D表)
- ☐ 3.在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略
- ☐ 4.追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形
- ☐ 5.其他應用方式：_____
- ☐ 否，原因為：_____

四、您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？

- ☐ 非常有幫助
- ☐ 有些幫助
- ☐ 普通
- ☐ 很少幫助
- ☐ 完全沒幫助(*填答「完全沒幫助」跳答第六題)

五、您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？(可複選)

- ☐ 有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢
- ☐ 有助於了解個案的工作人格
- ☐ 有助於了解個案的職業興趣
- ☐ 有助於了解個案的工作技能表現水準
- ☐ 有助於擬定個案的職業重建計畫
- ☐ 有助於了解個案的就業輔具及職務再設計需求

- ☐ 有助於了解個案的職業性向
- ☐ 有提供個案未來可能就業之工作環境分析
- ☐ 有助於選擇職業訓練類別
- ☐ 有助於未來職業生涯的規劃
- ☐ 有助於選擇合適的就業/安置型態
- ☐ 更了解後續就業所需的支持系統/支持條件
- ☐ 讓家人更了解個案的就業潛能
- ☐ 讓個案更了解自己的現況與就業需求(如：輔導策略、職種等)
- ☐ 其他：(請說明)_____

六、您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？

- ☐ 沒有困難
- ☐ 有困難 (可複選)
 - ☐ 個案缺乏配合的意願
 - ☐ 家人無法配合
 - ☐ 無法找到合適工作
 - ☐ 無法提供合適的訓練環境
 - ☐ 職場主管不支持
 - ☐ 經費支援不足
 - ☐ 缺乏職重資源，協助執行報告書之建議
 - ☐ 缺乏相關社會/教育/衛生/其他等資源，協助執行報告書之建議
 - ☐ 執行相關策略後，就業問題並無改善
 - ☐ 其他：(請說明)_____

伍、除了上述，您對於本中心所提供的職評服務是否還有其他意見(如：值得鼓勵的優點或需要改進的缺點)？請在下方說明。

您是否願意接受進一步的訪談，來幫助我們能更深入瞭解您的看法？

如果願意的話，請留下個人姓名及聯絡電話，感謝您！

姓名：_____ 聯絡電話/手機：_____

～感謝您的協助！再次感謝！～

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)
職業輔導評量服務意見調查表【就業服務員版】



親愛的就業服務員：您好～

首先，感謝您撥冗參與本次問卷訪問。

此次訪問起源於您接受職重個案派案而提供就業服務之個案。這份問卷主要瞭解您對於該個案職評報告的後續應用現況。

您寶貴的意見，將有助於我們瞭解您對職評服務的看法，且幫助本中心改善服務方式與品質。在此必須花費您一些時間，還請您審慎地填答，並確定每一題均填妥。

最後，致上誠摯的謝意，感謝您的協助！

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區) 組長
臺灣師範大學復健諮商研究所碩士班研究生
林欣怡敬上

壹、緣起與說明

一、目的

- (一) 依據 108/4/29 新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)專業顧問團實地輔導會議決議、108/7/4 新北市身心障礙者職業重建服務中心業務討論會決議辦理。
- (二) 了解職業輔導評量服務成果與運用情形，提升職業輔導評量服務效能。
- (三) 執行「身心障礙者職業輔導評量服務成果與應用～以新北市三重區身心障礙職業重建服務中心為例」研究案。

二、調查對象與內容：接受職重個案派案而提供服務使用者後續就業服務之專業人員。了解 107/1/1~107/12/31 此期間職評結案個案，就服員將職評相關建議或策略應用於職重服務的情形。

貳、基本資料

填表人為提供後續就業服務之就服員。本問卷由就服員自填。調查每位職評個案的職評報告運用情形，故 1 份問卷填答 1 位個案的職評報告運用情形。

服務單位屬性	☐ 支持性就業服務單位 ☐ 庇護性就業服務單位	
派案單位	☐ 板橋區職重中心 ☐ 三重區職重中心	
職評個案姓名	可填全名或中間字以 O 代替。(如：林 O 怡)	
就業服務開案日：	就業服務結案日：	

叁、職評結果運用情形

一、接獲問卷之前，您是否知道這位個案曾接受職業輔導評量服務？

☐是 ☐否(回答「否」請跳答第四題)

二、承上題，您是從何得知個案有接受職評服務或個案的職評報告內容？(可複選)

☐職管員服務紀錄有提及 ☐職管員派案資料內檢附 ☐職管員口頭告知
☐查詢職重個案管理系統 ☐個案/案家告知、提供 ☐其他：_____

三、您是否曾與職管員、職評員、督導或其他專業人員討論這位個案的職評報告內容？

☐是，討論對象為(可複選)

☐1.職管員 ☐2.職評員 ☐3.督導 ☐4.其他：_____

☐否

四、您覺得這份個案職評報告書的內容是否符合您對個案的了解？

☐非常符合 ☐符合 ☐尚可 ☐不符合 ☐非常不符合

五、承上題，如有「尚可」、「不符合」或「非常不符合」，不符合情形為何？(可複選)

- ☐ 基本資料(教育背景、工作經驗/職業訓練/家庭狀況…)
- ☐ 健康狀況(障礙原因、用藥情形、疾病史…)
- ☐ 接受職評的原因
- ☐ 評量結果/分析-日常生活能力
- ☐ 評量結果/分析-生理狀況
- ☐ 評量結果/分析-社會心理功能(人格特質/情緒/溝通能力)
- ☐ 評量結果/分析-工作人格(工作動機/工作態度/工作行為/工作習慣…)
- ☐ 評量結果/分析-學習特性(認知能力/學習方式…)
- ☐ 評量結果/分析-職業方向(職業興趣/職業期待)
- ☐ 評量結果/分析-職業方向(工作能力-技能/速度/品質…)
- ☐ 綜合建議-職業重建之助力/阻力分析
- ☐ 綜合建議-安置型態建議
- ☐ 綜合建議-建議職種與職場環境
- ☐ 綜合建議-支持系統及輔助策略
- ☐ 其他：_____

六、您覺得職業輔導評量報告的綜合建議內容，是否適切可行？

☐適切可行

☐適切但無法配合，原因為：_____

☐不可行，原因為：_____

七、您是否有應用這份職評報告在個案服務過程中？

☐是，運用情形為 (可複選)

- ☐1.運用職評報告所載資料充實基本資料表(表 2-1)內容
- ☐2.用職評報告建議與個案討論和擬定就業服務計畫
- ☐3.在服務過程中執行職評報告所建議的輔導策略
- ☐4.追蹤個案/案家執行職評建議輔導策略的情形
- ☐5.其他應用方式：_____

☐否

八、您覺得應用這份職評報告書在個案服務中有無幫助？

☐非常有幫助

☐有些幫助

☐普通

☐很少幫助

☐完全沒幫助(*填答「完全沒幫助」跳答第十題)

九、您覺得這份職評報告書，應用在個案的哪些方面是有所幫助的？(可複選)

- ☐ 有助於了解個案障礙現況在就業上之優弱勢
- ☐ 有助於了解個案的工作人格
- ☐ 有助於了解個案的職業興趣
- ☐ 有助於了解個案的工作技能表現水準
- ☐ 有助於擬定個案的就業服務計畫
- ☐ 有助於了解個案的就業輔具及職務再設計需求
- ☐ 有助於了解個案的職業性向
- ☐ 有提供個案未來可能就業之工作環境分析
- ☐ 有助於選擇職業訓練類別
- ☐ 有助於未來職業生涯的規劃
- ☐ 有助於選擇合適的就業媒合與安置
- ☐ 更了解後續就業所需的支持系統/支持條件
- ☐ 讓家人更了解個案的就業潛能
- ☐ 讓個案更了解自己的現況與就業需求(如：輔導策略、職種等)
- ☐ 其他：(請說明)_____

十、您在應用這份個案職評報告書時，是否有遇到困難？

☐ 沒有困難

☐ 有困難 (可複選)

☐ 個案缺乏配合的意願

☐ 家人無法配合

☐ 無法找到合適工作

☐ 無法提供合適的訓練環境

☐ 職場主管不支持

☐ 經費支援不足

☐ 缺乏職重資源，協助執行報告書之建議

☐ 缺乏相關社會/教育/衛生/其他等資源，協助執行報告書之建議

☐ 執行相關策略後，就業問題並無改善

☐ 其他：(請說明)_____

肆、除了上述，您對於本中心所提供的職評服務是否還有其他意見(如：值得鼓勵的優點或需要改進的缺點)？請在下方說明。



您是否願意接受進一步的訪談，來幫助我們能更深入瞭解您的看法？

如果願意的話，請留下個人姓名及聯絡電話，感謝您！

姓名：_____ 聯絡電話/手機：_____

～感謝您的協助！再次感謝！～

附件十四：職評服務與應用情形訪談大綱-服務使用者版

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職評服務與應用情形訪談大綱-服務使用者版

受訪者：

受訪日期：

1. 請問您（或受評者）當初到新北市三重區職業重建服務中心接受職業輔導評量的原因是？
2. 請問您（或受評者）在進行評量前，職評人員如何與您（或受評者）討論職業輔導評量計畫？
3. 在職評人員與您（或受評者）說明職業輔導評量結果後，對於您（或受評者）的就業選擇、就業方向有什麼影響？哪些方面？
4. 您（或受評者）對職業輔導評量所做的建議內容，需要您或家人配合執行的部份，您的想法如何？執行狀況如何？
5. 職評結束後，您（或受評者）的求職過程順利嗎？遇到困難時會跟誰討論解決方法？
6. 您（或受評者）認為本中心所提供的職業輔導評量服務有什麼需改進之處？

附件十五：職評服務與應用情形訪談大綱-職重個管員版

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職評服務與應用情形訪談大綱-職重個管員版

受訪者：

受訪日期：

一、個案服務方面

1. 您轉介此個案接受職評的考量為何？轉介職評原因與需求為何？
2. 您與職評員討論該次轉介目的的情形如何？轉介後有哪些職評事項需配合？有無問題或困難？
3. 在該次職評過程中，您對本中心職評人員的專業能力看法如何？評量結果是否符合您後續服務的觀察？
4. 在該次職評過程中，您對本中心職評人員的服務態度看法如何？有無需改進之處？
5. 召開職評結果說明會議過程如何？是否達成共識？
6. 接獲個案職評報告後，您後續是如何應用評量結果？對於個案後續職重服務方向與就業的影響如何？
7. 在完成個案職評報告後，您對於與職評員合作提供個案後續服務的看法如何？歷次職評追蹤服務過程如何？
8. 對職評報告書的應用方式，您的看法為何？

二、實務運作與制度方面

1. 何種情況之下您會轉介個案接受職評？
2. 您轉介個案到本中心接受職評時，有無遇到哪些困難？
3. 您對本中心所完成的職評報告書，在內容上有無需改進之處？
4. 本中心職評人員在解說職評報告書內容上，有無需改進之處？
5. 對職評服務的推動，有無其他任何建議事項？

附件十六：職評服務與應用情形訪談大綱-就業服務員版

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職評服務與應用情形訪談大綱-就業服務員版

受訪者：

受訪日期：

一、個案服務方面

1. 接獲此個案之轉介資料後，您與職管員討論個案的就業服務需求(如：就業助阻力、就業輔導策略等)情形如何？
2. 您會閱讀或注意哪些資料，以擬訂就業服務計畫與輔導策略？
3. 提供就業服務時，個案的求職或就業適應過程順利嗎？您遇到瓶頸或困難時會跟誰討論解決方法或輔導策略？
4. 就業服務過程中，您曾與職評員討論職評報告內容或個案就業問題嗎？討論情形如何？
5. 您是如何應用此個案的職評報告書？對職評報告書的應用方式，您的看法為何？

二、實務運作與制度方面

1. 何種情況之下您會與職管員、職評員或個案討論職評報告？
2. 您對本中心所完成的職評報告書，在內容上有無需改進之處？
3. 對職評服務的推動，有無其他任何建議事項？

附件十七：職評服務與應用情形訪談大綱-職評人員版

新北市身心障礙者職業重建服務中心(三重區)

職評服務與應用情形訪談大綱-職評人員版

受訪者：

受訪日期：

一、個案服務方面

1. 接獲此個案之轉介資料後，您與職管員討論該次轉介目的的情形如何？
2. 您在擬定該個案的職評計畫及選擇評量工具的考量為何？
3. 該個案職評計畫執行過程如何？有無遇到困難或需協助之處？
4. 撰寫該個案職評報告書內容時，敘寫哪些內容較為順利？哪些較感困難？
5. 該個案職評報告完成後，您向哪些人說明評量結果？召開職評結果說明會議過程如何？是否達成共識？
6. 在完成個案職評報告後，您對於與職管員合作提供個案後續服務的看法如何？歷次職評追蹤服務過程如何？
7. 對職評報告書的應用方式，您的看法為何？

二、實務運作與制度方面

1. 對目前工作負荷量方面，目前要求為何？在執行上有無困難之處？
2. 對職評人員的繼續教育課程，您希望加強哪些方面之訓練？
3. 對職評工作的推展，在行政上的配合度有無需改進之處？
4. 對職評工作的經費或資源，在執行上有無困難之處？
5. 與轉介人員合作情形如何？您認為有無其他做法可促使職評結果之應用？
6. 對職評服務的推動，是否還有其他任何建議事項？