

主題探討期末報告修正

「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之可行性」

主辦單位：勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署

標案名稱：「104年度北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心計畫」

承辦單位：國立臺灣大學

撰寫日期：104年12月23日

目 錄

第一章 緣起與目的	1
第一節 緣起	1
第二節 主旨與目的	4
第二章 文獻回顧.....	8
第一節 契約委託模式	8
第二節 委託經費支付模式	10
第三節 美國身心障礙者職業重建服務	18
第四節 臺灣身心障礙者職業重建服務	42
第三章 方法與過程	49
第一節 主題探討設計	49
第二節 主題探討對象	49
第三節 主題探討過程	49
第四節 主題探討工具	51
第四章 發現與建議	53
第一節 問卷調查結果分析	53
第二節 專家會議內容分析	96
第三節 結論	114
第四節 建議	125
第五節 探討限制及未來方向	141
參考文獻.....	143

附件目錄

附件 1	紐約州向外購買職業重建服務之服務指標及費用支付方式	149
附件 2	調查問卷一(縣市政府).....	160
附件 3	調查問卷二(職業重建個案管理員).....	169
附件 4	第一次專家會議紀錄.....	176
附件 5	第二次專家會議紀錄.....	192
附件 6	購買式職業重建個別化服務或訓練計畫範例一.....	211
附件 7	購買式職業重建個別化服務或訓練計畫範例二.....	222
附件 8	期末審查修正對照表.....	錯誤! 尚未定義書籤。

表目錄

表 1	支付模式之比較.....	16
表 2	美國職業重建年度報告內容項目.....	32
表 3	美國職業重建服務評估標準及表現指標.....	33
表 4	身心障礙者職業重建相關人員之職務內容.....	44
表 5	臺灣身心障礙者職業重建服務委託及支付方式.....	47
表 6	受訪職管員基本資料分析.....	54
表 7	103 年度各縣市職業重建服務經費來源.....	56
表 8	103 年度各縣市職業重建服務辦理方式.....	57
表 9	103 年度各縣市職業重建服務委託方式.....	58
表 10	103 年度各縣市職業重建服務支付模式.....	59
表 11	職管員背景與可否滿足服務使用者需求關係.....	62
表 12	無法滿足服務使用者需求之項目及原因.....	65
表 13	無法滿足服務使用者需求之項目及原因-依縣市分.....	66
表 14	無法滿足服務使用者需求之項目及原因-依縣市分(續)...	68

表 15	職管員縣市等級與無法滿足需求項目之關係.....	70
表 16	建置購買式職業重建個別化服務/訓練之需求性.....	72
表 17	職管員對於購買式個別化服務/訓練之需求性-依縣市分....	73
表 18	職管員認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目.....	75
表 19	職管員認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目（續）.	77
表 20	縣市政府認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目.....	79
表 21	職管員執行購買式職業重建個別化服務或訓練之困難處....	81
表 22	縣市政府執行購買式職業重建個別化服務或訓練之困難處..	83
表 23	職管員縣市等級與困難項目的關係.....	84

圖目錄

圖 1	執行「州政府職業重建服務需求評估」之步驟.....	30
圖 2	臺灣身心障礙者職業重建服務流程.....	45
圖 3	身心障礙者職業重建個案管理服務流程.....	46
圖 4	服務資源與服務者需求之適配性.....	60

第一章 緣起與目的

第一節 緣起

職業重建係指為了讓個案獲得和維持就業狀態的復健過程，依據個案的需要及克服獲得、維持就業狀態時個案所要面對的阻礙，職業重建服務使用的策略包括：(1) 支持雇主、個案、重要他人及其他相關人士，(2) 職務再設計，(3) 輔導、諮商與服務，(4) 就業服務、職業訓練等有關職業方面的訓練與矯治性服務，使得接受職業重建服務者能夠充分發揮其在職業方面的能力，並能夠在生理、心理、社會、經濟上獲得最高的滿足與自立（ILO, 2009）。

我國對於身心障礙者職業重建之重視始見於 1980 年所訂定的《殘障福利法》，此法雖然奠定身心障礙者之醫療復健、特殊教育、職業訓練等之基礎，但在當時並沒有職能評估、就業服務與輔導之專業人員及常設機構，致使身心障礙者職業重建服務體系未能密切銜接，影響對身心障礙者職業重建服務的成效。在《身心障礙者保護法》訂定前，社會福利團體於 1986 年引進美國之支持性就業服務在臺灣試辦，然，直到 1993 年行政院勞動部勞動力發展署（前身為行政院勞工委員會職業訓練局）訂定「身心障礙者支持性就業服務試行計畫」，開啟我國輔導身心障礙者之社區化就業服務；並在 1995 年由陳靜江、

胡若瑩、李崇信、李基甸等人對社區化就業服務做系統化的分析及在臺灣推廣(王雲東, 2005)。1997年訂定《身心障礙者保護法》及2007年之《身心障礙者權益保障法》除將職業重建從社政單位劃歸勞政單位外,並明文規範身心障礙者職業重建服務內容包括:職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其它職業重建服務。行政院勞動部勞動力發展署(前身為行政院勞工委員會職業訓練局)為了增進身心障礙者職業重建服務之品質與效率,於2007年5月在臺北市¹、新北市(原臺北縣)、桃園縣及彰化縣試辦身心障礙者職業重建服務窗口服務(職業重建個案管理服務),並於2008年全面推動,到2013年為止全臺各縣市均已設置身心障礙者職業重建服務窗口。至此,在勞政單位、專業人員、社會團體的積極努力推動下,全國縣市政府推動之身心障礙者就業促進服務包括:就業轉銜、職業重建服務窗口(職業重建個案管理服務)、職業輔導評量服務、職業訓練服務、支持性(社區化)就業服務、庇護性就業服務、職務再設計、獎勵進用、創業輔導及其他就業促進措施。再加上,自2012年起,身心障礙者職業重建個案管理新系統的啟用,讓我國的身心障礙者職業重建服務更著重於身心障礙求職者之個人意願與自主性,以及更強

¹ 臺北市在行政院勞動部勞動力發展署(前身為行政院勞工委員會職業訓練局)試辦職業重建服務窗口計畫前,已於2005年9月率先創立「職業重建個案管理員」角色試辦職業重建個案管理制度。

調身心障礙者職業重建服務之個別化、服務品質、成果與效率。

為了促進身心障礙者就業，國內各項身心障礙者職業重建服務多採用中央補助地方政府，地方政府再以自行辦理或/及委託各機構、學校等方式進行。目前各縣市執行的方式，多半是由縣市政府所在區域提供全縣市之職業重建服務，如：職業重建個案管理、職業輔導評量；有部分的服務強調個別化（如：職業重建個案管理服務、支持性就業服務、職業輔導評量、就業前準備個別諮商/輔導、強化穩定就業個別職涯諮商/輔導等）；有些服務方案採用團體且定期才會舉辦的方式進行（如：職業訓練、就業前準備團體、強化穩定就業輔導團體等）。對於某些身心障礙求職者而言，這樣的服務方案可能會造成（1）某些縣市之身心障礙求職者無法就近獲得職業重建服務；（2）職業重建服務的內涵可能不符合身心障礙求職者個別化的需求；（3）身心障礙求職者可能需要等待一段時間後才能接受職業重建服務等問題，導致目前身心障礙者職業重建服務不符合個別化、便利性與即時性。因此，是否能夠建置更符合身心障礙求職者便利性與即時性之個別化職業重建服務方案，以提升身心障礙者職業重建服務之服務品質、成果與效率，乃是本主題探討所要探討的議題。

第二節 主旨與目的

壹、探討範圍與名詞界定

購買式服務即 “Purchase of service contracting” (POSC)，文獻曾譯為：購買服務、契約式購買服務、購買式服務契約或購買服務契約（林萬億、王于綾, 1997；王琇蘭, 2008；張英陣, 2012）。

購買式服務係指政府向另一組織或個人購買服務提供給政府應服務之個案（王麗蓉, 1993），即運用「購買與供給分離制」（purchaser/provider split），政府由過去的服務直接提供者，轉為扮演購買與協調的角色。

受到新自由主義與新管理主義的影響，購買式服務是許多國家在公共服務輸送所採取的策略，而內政部於 1983 年頒布「加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」，為臺灣社會福利購買服務奠定了發展的基礎（張英陣, 2012），目前政府結合民間力量採取之業務委託、公辦民營、補助契約及個別購買等做法均屬「購買式服務」。

觀諸國外經驗，相較於業務委託及公辦民營等傳統購買式服務，「購買式個別化服務」強調個人選擇與創新，運用彈性的支付模式以提供個人導向的服務（person-directed services）（CLBC, 2009）。

本主題探討界定之「購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源」，主要參考美國職業重建之購買服務模式，說明如下：

職業重建個案管理員依據個案的需求，與個案共同討論擬定出職業重建服務項目、內容、及目標/成果，然後向服務提供者購買符合身心障礙者需求的「**職業重建個別化服務及訓練資源**」(亦即根據身心障礙者量身訂做的職業重建服務)，如：找尋僅需要特定工作技能之工作(如：找尋大型麵包廠，部分員工僅需做攪拌材料、部分員工僅需做包裝等)、個別化職前訓練、交通能力訓練、個別化職業訓練(由於學習速度無法上團體職訓課程)，及偏遠地區之就業服務等。

「**資源**」(服務提供者)可以是中央或/及地方政府委內或/及委外之職業重建服務提供單位、公私企業/單位、學校、醫療院所、社會福利機構或自然人；或是發給個案「抵用券」由個案找尋適當符合資格之資源。資源必須能夠(1)提供個案所需要的服務及達成成果/目標/品質；(2)符合中央或/及地方政府所訂定的標準(如：提供服務之專業人員資格；立案職業訓練機構、有完整的訓練計劃且被企業界認可之合法單位)；(3)願意以所委託的金錢提供服務等，就可以成為購買服務之資源。

臺灣目前的身心障礙者職業重建服務主要由中央及地方政府以業務委託等方式購買，為了建置更符合身心障礙求職者便利性與即時性之個別化職業重建服務方案，以提升身心障礙者職業重建服務之服務品質、成果與效率，本主題探討想要回答的問題及欲達成的目的如

下所述。

貳、主題探討問題

1. 目前國內身心障礙者職業重建服務辦理方式為何？是否有採用購買式職業重建個別化服務或訓練資源？若有，是哪些職業重建相關服務或訓練資源？又是用甚麼方式購買？
2. 是否有需要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源？若需要，理由為何？若需要，需要的是哪些職業重建個別化服務或訓練資源？
3. 若要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源，需要考慮哪些事項？
 - A. 職業重建個別化服務或訓練資源之項目。
 - B. 如何建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源？
 - a. 執行單位/人員資格之決定。
 - b. 效益評估：服務時程/頻率之決定、支持/教導/執行策略之決定、結果之決定。
 - c. 經費補助/購買方式。
 - d. 其它注意事項。

參、主題探討之目的

1. 瞭解目前國內各項身心障礙者職業重建服務之委託與經費給予方式。
2. 瞭解國內對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之需求性。
3. 探討建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之執行方式。

本主題探討之結果可供政府瞭解建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之必要性及可行性，以及未來建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之參考。

第二章 文獻回顧

為了達成本主題探討之目的，加上我國的身心障礙者職業重建服務制度多學習美國之身心障礙者職業重建服務制度，因此，本章將先針對契約委託模式、委託經費支付模式、美國身心障礙者職業重建服務、臺灣身心障礙者職業重建服務進行相關文獻回顧及資料收集。

第一節 契約委託模式

為了改善政府財政及提升效能的理念下，縮小政府規模、解除管制、引進民間企業精神及自由競爭機制，在 1980 年代歐美國家提出國營企業民營化 (privatization) 的政策 (Nightingale & Pindus, 1997)。

「民營化」之辦理方式約可分為政府撤資 (divestment)、政府委託 (delegation) 及市場替代 (displacement) 三類 (Nightingale & Pindus, 1997)。

(1) 政府撤資：係將公有事業售出將所有權移轉給民間，又稱之為「去國有化」(denationalization)。

(2) 政府委託：係指公部門將勞務生產活動全部或部分委託給私部門。常見於社會福利與就業相關領域的服務輸送模式為「購買服務」，

或稱之為「契約式購買服務」(purchase of service contracting, POSC)，也就是政府向另一組織或個人購買服務提供政府應服務之個案稱之(王麗容，1993)。若公部門得標的話稱之為「內包/委內」(contracting in)，若是民間單位得標的話稱之為「外包/委外經營」(contracting out)(Nightingale & Pindus, 1997; Savas, 2005)。若是政府部門與民間單位聯合提供服務的話，稱之為「公私夥伴」(public-private partnership)。

(3) 市場替代：係指當政府所提供之服務不足以滿足社會需求時，民間直接服務。此種方式包括：抵用券 (voucher)、自由市場、志願服務等。

目前政府委託民間單位提供身心障礙者職業重建服務的模式有三：方案委託 (contract out by program/project)、個案委託 (contract out by individual)、機構委託/公辦民營 (劉淑瓊，2005)。

(1) 方案委託：係指政府將其所要從事的服務方案委由民間單位來執行，而委託經費是以預定完成整個方案的經費來估算。如：支持性就業服務計畫、職業重建服務窗口計畫等。

(2) 個案委託：係指按照服務對象的特殊需求來委託，以服務人數、次數 (時數) 或服務成效來做為委託經費的計費標準。如：職業輔導評量。

(3) 公辦民營/機構委託：係指由政府規劃服務方式、項目、與服

務對象，並提供大部分或全部的經費、設施及場地，再透過政府與民間單位的契約關係委由民間單位提供服務。

第二節 委託經費支付模式

常見委託經費支付模式如下所述。

壹、綜合補助模式（block grant funding model）

綜合補助模式乃是美國在 1970 年代所發展出來的一種補助模式，此模式之目的是讓美國聯邦政府部分經費可以下放到較低層級的政府單位，以降低聯邦政府的複雜性與大小（Waller, 2005）。經費分配的方式是以公式設算為基礎，但其補助內容較為廣泛（身心障礙者職業重建服務），不會偏重特定問題（智能障礙者之職前準備服務），此模式可以讓接受補助者有較多的自由度來找出問題並設計解決問題之方案，並能減少行政上的繁瑣（the Ferguson Group, 2015；Waller, 2005）。此模式的優點是容許接受經費補助者可以為了一個目標，依據問題所在及變化而設計方案，以及降低行政方面的要求（Waller, 2005）。而其缺點是（Australian Government: Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2007；Waller, 2005）：

1. 經費給予乃是以公式設算為基礎，有時候並沒有充分反映服務之需求程度、提供服務之花費或方案實際之花費。
2. 經費之給予若未反映通貨膨脹的話，長時間下來會喪失購買服務之競爭力（purchasing power）。
3. 補助的多寡與個案所接受的服務程度沒有關係。
4. 對於要求服務提供者給予最佳服務上沒有鼓勵作用。
5. 服務提供者經費運用上缺乏透明之程序。

貳、公式補助模式（formula grant funding）

公式補助模式乃是依據既定標準（包括：人口數或/及其它普查數據）來分配經費，此種模式通常補助持續性或服務特定族群之方案，符合最低標準之申請者都可獲得經費之補助（the Ferguson Group, 2015）。此種模式是美國聯邦政府常用之經費補助模式之一，屬於非競爭性的補助方式，然而，申請者仍被要求必須提出申請書才能取得補助，且需要繳交服務成果報告，審查成果獲得確認後，方能給予服務經費。

參、分項補助模式（categorical grant funding model）

分項補助模式是美國聯邦政府常用之經費補助模式之一。相較於綜合補助模式，此補助模式對於經費使用目的及服務對象上有較明確

的規定，僅允許經費使用在為特定目的或項目上；且相較於綜合補助模式，經費的使用上需要更謹慎地規劃（the Ferguson Group, 2015; Waller, 2005; Wikipedia, 2014）。為了達到監督方案執行的目的，此模式通常會有行政及報告上之要求，以確保方案之進行及財務之運用符合規定。此模式通常根據公式或是方案來計算給予經費之多寡（Wikipedia, 2014）。

肆、人事/方案補助模式（slot/project grant funding）

人事/方案補助模式係指補助在特定期間完成特定方案或提供特定服務所需經費，此種模式屬於競爭性的補助方式（The Ferguson Group, 2015）。透過公開徵求過程，由最符合標準（evaluation criteria）及計畫需求的合格申請者獲得經費補助並執行該方案或服務（The Ferguson Group, 2015）。此種補助模式之優點是人力是一種變異成本（variable cost）而不是固定成本（fixed cost），人力成本只有在需要的時候才會發生，缺點是通常方案缺乏連續性。

伍、有償服務補助模式（fee-for-service funding model）

有償服務補助模式乃是依據服務的數量/時數/項目給予補助。大多數此種給付方式，不論服務品質、成果或效率，服務提供者獲得經費補償乃是依據事先協調好的單位（次數、人次、小時、項目）給付

(如：身心障礙者職業輔導評量每小時給付550元)(Silversmith, 2011)。

此種經費支付模式最常見的是「計時支付模式」(hourly based funding model)。因為此種支付方式是一種非常容易了解的支付方式，因此，也是最常用的支付方式。每單位給付金額通常是由接受服務者所願意負擔的金額、服務提供者及保險業者/政府共同協商後的結果，有些會根據一定的公式來計算給付金額。此種給付方式的優點是能夠確保接受服務者能夠獲得所需要的服務，但其缺點為 (1) 不鼓勵提供有效率的服務模式，鼓勵服務次數/時數 (有些可能是不必要的)； (2) 雖然給付方式很容易了解，但是因為給付項目非常複雜，因此，讓接受服務者無法理解帳單上的說明，如：病患看一次門診，帳單上有掛號費、醫師診療費、X光檢查費、第一種藥物費用、第二種藥物費用等項目； (3) 由於只給予單一服務提供者，不鼓勵跨專業或整合性的服務提供方式； (4) 有些研究顯示此種給付方式會提高花費，而不能促進服務效率 (Wikipedia, 2015)。

陸、表現支付模式 (pay for performance model) /結果支付模式 (result based funding model)

表現/結果支付模式係指為了要有較佳的服務品質所採取的激勵式經費補助方式。此種支付方式乃以既定之標準 (benchmark) 或成果

為基礎，服務提供者提供有品質及效率的服務且達成既定標準或成果後才能獲得經費補助 (Silversmith, 2011)。因為要達到最後成果 (如：穩定就業) 所需花費的時間太長且較為困難，於是，此種支付模式乃依據過程中的成果 (process outcomes)，設定為里程碑，服務提供者只要達成里程碑中之成果，即給予經費補助。此種支付方式雖然可以讓符合品質及效率要求之服務提供者獲得獎勵，但在同時也懲罰有較差表現之服務提供者或增加成本 (Silversmith, 2011)。此種經費支付方式通常是為了改善「有償服務補助模式」(尤其是計時/項目支付模式) 之缺點，因此，通常會在有償服務補助模式下再加入此種「表現/結果支付」之要求 (Silversmith, 2011)。

此種支付模式之優點為可以改善服務品質、增進服務效率、鼓勵整合性及跨專業之服務、促進服務提供者的信譽，以及鼓勵強調服務成果的服務項目 (Silversmith, 2011)。

柒、個案支付模式 (case based funding model)

個案為基礎之支付模式乃是一種「有償服務補助模式」，也是一種以結果為導向的支付模式 (Appleby, Harrison, Hawkins, & Dixon, 2012; Australian Government: Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2007)。此種支付模式依據接受服務者所需要之支持程度、達到就業成果難易程度，以及是否達到就業而給予經費，

如澳大利亞之就業服務依據求職者所需要的支持程度，將求職者分為四類，然後給予不同之開案費、就業安置費及服務費（Appleby, Harrison, Hawkins, & Dixon, 2012; Australian Government: Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2007）。此種支付模式之優點是可以激勵服務提供者提供較困難服務的求職者，並給予需要協助之求職者一個有品質的就業服務及成果。

綜合上述常見之委託支付模式其優缺點如表 1 所示（Appleby, Harrison, Hawkins, & Dixon, 2012; Australian Government: Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2007; Berman & Mills, 2014; Novak, Mank, Revell, & Zemaitis, 1999; Novak, Mank, Revell, & O'Brien, 1999; Revell, West, & Cheng, 1998; Silversmith, 2011; Waller, 2005; 王雲東, 2005;）。

表 1 支付模式之比較

購買服務模式	給付根據	給付項目舉例	優點	缺點
綜合/公式/分項補助模式	公式(身心障礙人口數)/方案	職業重建服務、支持性就業服務、視覺障礙者職業重建服務	經費允許依據需求及差異而變動；降低行政方面的要求	以公式設算為基礎，可能沒有充分反映服務之需求程度、提供服務之花費或方案實際之花費；補助的多寡與個案所接受的服務程度沒有關係；要求給予最佳服務上沒有鼓勵作用；服務提供者經費運用上缺乏透明之程序。
人事/方案補助模式	方案及參與方案的人數	機構、人事、方案、方案參與者、提供服務時數	對委託單位而言，人力為變異成本非固定成本；需要時才會發生人力成本；節省徵才花費；減少人事問題與行政成本。對服務提供單位而言，人事相對穩定。	無法激勵服務提供者強調就業成果及快速的達成就業成果；契約要求服務之人數或服務量可能不合理；服務品質與過程可能無法充分受到監測。
有償服務補助模式(計時/計項目)	服務過程	提供了多少時數的工作教練	簡單易懂；依據個別需求提供服務；委託單位可監督經費使用狀況。	無法激勵服務提供單位強調成果及快速的達成成果；服務品質與過程可能無法充分受到監

購買服務模式	給付根據	給付項目舉例	優點	缺點
				測；不易保障服務品質。
表現/結果支付模式	服務提供後，接受服務者所獲得的利益	完成評量、推介成功、就業成功、結案	增加對成果之重視與達成率；提供符合成本效益及有效果的服務；增加被服務者的滿意度及自主性。	可能降低服務嚴重服務使用者的動機；對於服務過程中之品質、服務使用者的長期發展相對較不重視；對於某些需要不同方式及與既定期程不同的服務使用者，服務提供單位可能較無法獲得適當的給付；未具備鼓勵高薪資或升遷發展之機制。
個案支付模式	服務提供後，接受服務者所獲得的利益；所需支持/失能嚴重程度	支持性就業服務依據支持程度分為數個層級	增加對成果之重視與達成率；提供符合成本效益及有效果的服務；增加被服務者的滿意度及自主性；層級式費率可鼓勵服務困難服務之服務使用者及鼓勵逐步退出職場支持。	未具備鼓勵高薪資或升遷發展之機制；若服務使用者在服務當中需要更高之支持，無法快速變換。

第三節 美國身心障礙者職業重建服務

美國身心障礙者職業重建（Vocational Rehabilitation）制度的設立始於第一次世界大戰，為協助因戰爭導致身心障礙的士兵能重新就業及獨立生活，美國國會通過史密斯-休司法（Smith-Hughes Act, 1917）、軍人重建法案（Soldier's Rehabilitation Act, 1918）及史密斯-費司法（Smith-Fess Act, 1920）等法案以推動一系列重建服務措施。1930年代，美國經濟大蕭條促成社會福利政策的開創，於1935年通過之社會安全法案（Social Security Act）使職業重建服務被列為永久性的方案。而對身心障礙者人權的逐漸重視，也促成1943至1992年職業復健法（Vocational Rehabilitation Act of 1943）及復健法（Rehabilitation Act of 1973）的相繼制定與歷次修正，使美國職業重建服務制度更趨完善（周惠玲、蔡再相，2005）。

2014年7月22日美國總統歐巴馬簽署了勞動力創新與機會法案（Workforce Innovation and Opportunity Act, 以下簡稱WIOA），WIOA取代1998年的勞動力投資法案（Workforce Investment Act, WIA）和修改成人教育及家庭識字法案（Adult Education and Family Literacy Act）、瓦格納-培塞法案（Wagner-Peyser Act）及1973年的復健法，除了另有說明的部分外，WIOA主要於2015年7月1日起開始實施。

由於 WIOA 帶來極大的變革，為促使各項業務無縫接軌，主要由美國勞工部（Department of Labor, DOL）負責推動並制定相關規定以因應 WIOA 帶來的變化。

WIOA 將美國聯邦政府資助之技術發展核心計畫進行彙整及策略性的協調，說明如下：

- 成人與失業勞工的就業及訓練服務、青年與華格納-培塞就業服務由勞工部管理，透過公式補助模式撥款給各州。
- 成人教育和識字計畫、協助身心障礙者就業之職業重建州補助計畫由教育部（Department of Education, ED）管理。
- 另外，WIOA 授權勞工部管理各項特定弱勢群體服務計畫，包含：工作隊（Job Corps）、青年發展（YouthBuild）、印第安及美洲原住民（Indian and Native Americans）、新移民和季節性雇農計畫（Migrant and Seasonal Farmworker）等，以及評估和管理跨州方案；而其他計畫則授權由教育部及衛生與公共服務部（Department of Health and Human, HHS）管理（DOL,2014）。

WIOA 對美國職業重建服務制度帶來的重要改變為：(1)增加對身

心障礙青年的服務措施、(2)支持雇主（用人單位）的參與、(3)強調競爭性職場就業、(4)增強責信制度、(5)促進相關單位的協作與效率、(6)加強對受資助者的培訓及技術協助。

在 WIOA 的架構下，教育部仍維持管理各州之職業重建補助計畫，但需將下列業務移交給衛生及公共服務部：(1)各州獨立生活服務計畫、(2)獨立生活計畫中心、(3)全國性的失能與復健研究、(4)1998 年輔助科技法案（Assistive Technology Act of 1998）規定之各項計畫，在上述計畫完整移交給衛生及公共福利部前，教育部仍需繼續負責及管理（ED,2014）。

由於 WIOA 仍維持教育部對各州職業重建補助計畫的管理，及 WIOA 之部分內容需到 2016 年 7 月 1 日才全面生效，於執行本主題探討之際，美國相關部門仍在進行計畫細部分工與整合。故以下將採用 2015 年 WIOA 實施前之作法進行美國身心障礙者職業重建服務之文獻探討。

美國身心障礙者職業重建系統的設立是為保障處於弱勢的身心障礙者之生活權益。為確保聯邦政府擔任監督角色，以確認服務提供機構能夠提供身心障礙者有意義的工作及獨立生活，因此，建立《復健法》（Rehabilitation Act）做為聯邦政府執行監督及州政府建立職業

復健服務系統之依據 (U. S. Department of Education, 2015)。對於行政架構之建立、經費分配之原則、服務方案需涵蓋之內容、服務內容須具備之基本項目及建立中央資訊交流中心皆明列於法令中；同時，法案中也鼓勵服務人員資格提升、研究發展及示範計畫之執行。

行政架構上，美國聯邦政府由「教育部」(Department of Education)負責，其下設立「復健服務行政局」(Rehabilitation Service Administration, RSA)負責監督接受聯邦政府經費補助方案之執行；另由「身心障礙全國委員會」(National Council on Disability)提供「復健服務行政局」政策上的指導。州政府為履行職責，依法設立「復健服務部」，如：奧克拉荷馬州設立「復健服務部」(Department of Rehabilitation Services)負責行政事務的統籌，包括規劃每年方案的目標及策略與收集執行成果報告，下設「職業重建局」，如：奧克拉荷馬州設立「職業重建局」(Division/Department of Vocational Rehabilitation)或/及視覺服務局 (Division of Visual Services)，雇用合格的職業重建專員 (Vocational Rehabilitation Specialists) /復健諮商師 (Rehabilitation Counselor) 提供直接服務。職業重建專員/復健諮商師依據身心障礙求職者之需求、能力與潛能，以及資源，藉由直接提供服務 (direct services) 或購買服務 (purchasing services) 的方式，提供完整的、有效率的、協調的及有效的職業重建服務，以達到協助身心障礙求職者獲得工作、重返工作崗位及繼續工作之目的 (U. S. Department of Education, 2014)。職業重建服務多以購買方式結合包括醫療、民間或正式教育等機構提供診斷與治療、評量、復健諮商輔導、職業訓練、工作準備度訓練、求職協助、就業服務、生活輔具、定向

行動訓練、職務再設計等職業重建服務 (Dutta, Gervey, Chan, Chou, & Ditchman, 2008; 蘇昭如 & 侯松延, 2008)。

壹、身心障礙者職業重建服務之經費

就經費來源而言，各州政府的職業重建機構 (vocational rehabilitation agent, VRA) 依《復健法》(The Rehabilitation Act of 1973, as amended, Title I, Parts A and B, Sec. 100-111; 29 U.S.C. 720-731.) 從聯邦政府取得經費。

美國聯邦政府補助款提供方式主要有四種：(1) 方案補助款 (project grant funding)、(2) 公式補助款 (formula grant funding)、(3) 綜合補助款 (block grant funding) 及 (4) 分項補助款 (categorical grant funding) (the Ferguson Group, 2015)。

州政府職業重建服務取得聯邦政府經費主要是以「公式補助款」的模式取得，由美國聯邦政府之「復健服務行政局」主責進行分配，分配標準乃是依據各州人口數及每人均收入來分配 (U. S. Department of Education, 2014)。

為了確保州政府妥善運用經費於執行法規所訂定之職業重建服務，州政府必須遵循下列之規範 (Rehabilitation Services Administration, 2011)：

- (1) 州政府每 3 年應進行「職業重建服務需求評估」
(Comprehensive Statewide Needs Assessment, CSNA)，以評
估州內職業重建服務之需求，並規劃州內職業重建服務之項
目；並向聯邦政府「復健服務行政局」繳交「州政府職業重
建服務需求評估報告」；
- (2) 每年必須繳交執行職業重建服務之「年度成果報告」，藉此
聯邦政府「復健服務行政局」監督州政府之職業重建服務；
- (3) 州內職業重建服務成果必須達到聯邦政府「復健服務行政局」
所訂定之「職業重建服務評估標準及表現指標」，若無法達
到職業重建服務評估標準及表現指標之要求的話，則州政府
必須提出改善計畫報告，具體提出下一年度之改善具體策略；
而聯邦政府復健服務行政局將提供輔導進行修正；
- (4) 每五年要接受實地訪查監督 1 次。

一、州政府職業重建服務需求評估報告

除了依據法規中之基本規定外，州政府所提供之身心障礙者職業重建服務項目，必須考量州內身心障礙者職業重建服務的需求狀況。因此，進行州內職業重建服務需求評估乃是每年州政府在規劃身心障礙者職業重建服務年度方案計畫的根據，且有助於職業重建服務經費

之規劃。

需求 (needs) 係指真實狀況與理想狀況間之差距 (gap)；而需求評估 (needs assessment) 係指一個系統化及持續的過程，提供目標族群所需要的有用 (useful) 及可用 (usable) 之資訊，提供給能夠及願意將這些資訊成為政策及方案之人使用 (Rehabilitation Services Administration, 2009)。以美國身心障礙者職業重建服務而言，需求評估的對象包括：顯著障礙者 (most significant disabilities)、身心障礙弱勢族群、應服務而未接受服務者 (例如：精神障礙者、頭部外傷者、視聽障、罕見疾病、低收入戶、轉銜學生、年老者、偏遠地區居民等)、接受一般性就業服務之需求，各州可調查州內哪些族群對職業重建服務需求較高，依據需求現況，可做為建立、發展或改善職業重建方案的參考。為了達到上述目的，需求評估報告必須要能夠找出現存身心障礙者職業重建服務的缺口，且這些缺口是可以透過政策或方案來減少的。所以，在建立需求評估報告過程中應廣邀職業重建領域含實務界及學術界各相關人員，以利收集及討論現存的與新的資訊來強調職業重建服務計畫關心的議題。

(一)、「州政府職業重建服務需求評估」所要回答之問題

依據《復健法》，「州政府職業重建服務需求評估」所要回答之問

題包括 (Rehabilitation Services Administration, 2015) :

- A. 身心障礙者之復健服務需求為何？特別是顯著障礙者之職業重建服務需求，包含對於支持性就業服務之需求。
- B. 身心障礙弱勢者所需要的職業重建服務為何？
- C. 對於在職業重建方案中沒有被服務到或沒有充分服務到的身心障礙者而言，他們所需要的職業重建服務為何？
- D. 經由州內其他就業服務系統服務之身心障礙者，它們所需要的職業重建服務需求為何？
- E. 州內需要建立、發展或改進的身心障礙者職業重建服務方案為何？

(二)、「州政府職業重建服務需求評估報告」之內容

「州政府職業重建服務需求評估報告」之內容包括(Rehabilitation Services Administration, 2015) :

- A. 簡介：說明執行需求評估的目標。
- B. 方法：說明進行需求評估的方法及參與的人員。
- C. 結果：預測該地方需要職業重建服務的身心障礙者人數及種類、職業重建服務機構資源（包含員工人數、職業重建專員/復健諮商師人數、職業重建方案數目）、由職業重建服務機構

提供職業重建服務的狀況(包含由機構本身提供的服務形態、比例、花費及由職業重建方案提供的服務形態、比例、花費)、職業重建服務機構服務表現的相關資訊(含過去三年平均服務人數及障礙別、各障別之就業率、評估報告所關心之需求對象的職業重建服務需求、建立,發展或改善職業重建方案的必要性)。

D. 目前服務需求及現有服務提供狀況的落差。

E. 對評估報告的建議: 包含依據發展報告的過程中討論出的服務目標對象及優先順序、改善的策略。

(三)、進行「州政府職業重建服務需求評估」之步驟

為協助各州進行需求評估,美國聯邦政府之復健服務行政局出版「州政府職業重建服務需求評估」指引,提供美國各州參考,建議之「州政府職業重建服務需求評估」之執行步驟如下所述(圖

1)(Rehabilitation Services Administration, 2009)。

A. 定義及建立州政府職業重建服務需求評估之目標: 第一步驟就要先建立合作團隊,包含:職業重建服務機構、顧問團、社區代表,初步檢視資料,定義目標族群。為了評估目標族群使用職業重建方案的需求性,若現有/既存佐證資料有限,則可以運用接受職業

重建服務的人口學資料（例如性別、種族、障別），比對州內人口學資料進行分析，所得到的結果可推估應接受服務而未獲得服務的族群。再盤點現有內在與外在服務能量，可協助地方政府了解服務的缺口與阻礙。由於每個州障礙者的狀況不同，因此，發展出的方案亦會有所差異。可能的目標族群包含：

1. 以障礙類別區分：慢性或嚴重精神障礙者、腦傷者、發展性障礙者、自閉症類群障礙者、視覺障礙合併聽障者、聽覺障礙者、脊椎損傷者、退化性疾病者、愛滋病毒帶原或愛滋病患者、合併藥物濫用者、罕見疾病造成障礙者。
2. 以障礙者背景類別區分：低收入戶、退役軍人、中老年、居住偏遠地區、教育程度低、犯罪案件之受害者或家暴受害者、貧民區住民、社經狀況不利、更生人、轉銜學生、目前或過去的服務使用者中有較多職業重建需求者。

B. 發展/規劃收集資訊：此階段乃是為了達到需求評估之目標，找出各種收集資訊的方式（質性或量化方式）及所要資訊的來源，以建立收集資訊、分析結果，以及州內職業重建服務規劃之方法及所要資訊。因此，在此階段規劃的事項包含找出特定資訊、來源及方法；規劃參與人員；資料分析；成本及期程；以及人員或技術協助需求。

- C. **收集資訊**：因為沒有一個單一的資料來源是可以提供完整的資訊，所以此指引提供了 7 個收集資訊的來源及可運用方向，並說明該資料的優點和限制。資料來源包含：
1. 使用現有的身心障礙人口學統計。
 2. 從現有資料推估身心障礙者狀況。
 3. 從聯邦和州政府取得之人口數及經濟狀況推估資料。
 4. 職業重建服務機構現有的資料、研究及經驗，例如從目前服務中個案的弱勢種族比率，比對地方弱勢種族比率，可以推估弱勢種族身心障礙者應服務而未被服務之比率。
 5. 從聯邦政府其他的方案所取得的州政府統計資料，例如教育相關資料。
 6. 州政府及地方所產出的數據資料及報告。
 7. 從其他相關人員收集資訊，包含職業重建諮商師問卷調查、過去或現在的服務使用者問卷調查、相關機構人員或企業雇主問卷調查、焦點團體、一對一面談、社區公聽會等。
- D. **分析結果**：將收集的資料進行結構化整理，以便將不同來源的資料進行整合，使之符合需要的目的，並從中找出關心的議題。
- E. **發展結論**：運用職業重建服務的管理者和顧問委員，依據收集的資料，參考經實證有效的文獻、資料收集過程中參與者所提供的

建議或其他機構曾運用的方法，來發展潛在可行策略；最後，應該要產出一系列與服務目標相關問題的可行替代策略。

- F. 寫出地方職業重建服務規劃之目標、優先順序及策略：最後這一個步驟就是要將資料有效的呈現，以做為執行計畫的依據。結論必須要呈現出服務將依據哪些項目做為評估優先順序的依據，例如急迫性、需求程度、障礙程度、公平性、有效性等。



圖 1 執行「州政府職業重建服務需求評估」之步驟

二、州政府職業重建服務年度成果報告

州政府職業重建服務年度成果報告之內容包含：當年服務目標、服務狀況、服務成果、工作人員配置、服務花費、任何策略調整等質化與量化報告（表 2）（Rehabilitation Services Administration, 2011）。

三、美國職業重建服務評估標準及表現指標

美國職業重建服務評估標準及表現指標的設定乃是以《復健法》所訂定的服務目的為基礎所發展出的量性指標，強調的是結案時的成果，包含就業率以及是否促進個案經濟獨立（Rehabilitation Services Administration, 2011）。另外，也強調服務的優先順序，為避免過度強調結果導致困難個案被忽略，服務重度障礙者的比率亦是指標之一。美國聯邦政府復建服務行政局規劃之評估標準及表現指標如表 3 所示。

表 2 美國職業重建年度報告內容項目

整體狀況報告
花費在職業重建及支持性就業之經費總額，含使用在成功就業個案之花費與未成功就業個案之花費。
新申請服務案量占所有居民的比例
轉銜個案：服務比例與就業率
競爭性就業個案的平均時薪占一般平均時薪之百分比
結案量（含成功就業的結案量、未成功就業的結案量、支持性就業結案量）
就業率
競爭性就業中，一周平均工作時數
競爭性就業中，平均開案到結案時間
服務個案分析（與前一年比較）
服務量：申請者、總服務量、穩定就業結案量、非穩定就業結案量。
結案者：障礙類別、特殊族群（轉銜、老年者）、接受社會福利補助者、提供之購買服務。
服務結果，針對以穩定就業理由結案者分析（與全國其他中心比較）
競爭性就業者：平均每週工時、平均時薪、就業類別
依障礙類別做上述之分析
依特殊族群 做上述之分析
依接受社會福利補助者做上述之分析
職業重建服務評估標準（下表）狀況報告
工作人員配置（與前一年比較）
經費補助與花費狀況分析
申訴案件分析

表 3 美國職業重建服務評估標準及表現指標

表現指標	項目	說明	計算方式	標準*
<p>評估標準 1：評估服務對就業成果的影響，包含 6 個指標，其中有 3 項為主要指標。達到評估標準的要求是 6 項指標中要符合 4 項，且其中需包含 3 項主要指標中的 2 項。</p>				
表現指標 1.1	就業 成果 之改 變	在此評估期間因就業而結案之人數與過去因就業而結案之人數間的差異。	目前因就業而結案之人數－過去因就業而結案之人數	綜合障別及視障：等於或超過過去之表現。
表現指標 1.2	就業 率成 果	參與服務後，因就業而結案之比率。	就業人數/結案人數×100%	綜合障別：55.8% 視障：68.9%
表現指標 1.3 主要指標	競爭 性就 業成 果	接受服務後，在競爭性就業職場工作（有或沒有持續支持服務）、自營工作者或在庇護性職場就業但薪資至少等於最低基本工資之職場工作的人數佔所有因就業而結案之比例。	獲得最低基本工資以上工資之人數/因就業而結案之人數×100%	綜合障別：72.6% 視障：35.4%
表現指標 1.4 主要指標	重度 障礙	在表現指標 1.3 中之個案為重度障礙之比例。	重度障礙之人數/獲得最低基本工資	綜合障別：62.4% 視障：

表現指標	項目	說明	計算方式	標準*
			以上工資之人數×100%	89.0%
表現指標 1.5 主要指標	薪資 比率	在競爭性職場就業個案之平均薪資佔該州所有就業者的平均薪資之百分比。	競爭性職場個案之平均薪資/該州所有就業者之平均薪資	綜合障別：52% 視障：59%
表現指標 1.6	自我 支持	表現指標 1.3 中，在進入服務時報告收入為最大支持來源者百分比與結案時報告個人薪資為最大之來源百分比之比例。	進入時收入為最大支持來源者百分比/結案時收入為最大支持來源者百分比	綜合障別：53.0% 視障：30.4%
<p>評估標準 2</p> <p>保證所有具有少數族群背景之個案能夠公平的接受職業重建服務。</p>				
表現指標 2.1	少數 族群 服務 比率	接受職業重建服務者中，具有少數族群背景之結案者百分比與沒有少數族群背景之結案者百分比之比率。	具有少數族群背景之結案者百分比/沒有少數族群背景之結案者百分比	綜合障別：80% 視障：80%

*：綜合障別不包括視障。

貳、運用購買服務增加提供職業重建服務之彈性

美國各州公立職業重建服務機構之職業重建專員/復健諮商師在有限的時間內，運用聯邦政府提供之經費，提供職業重建服務，幫助就業限制多的身心障礙者能夠平等地享有就業權力，且就業狀況是必須與個案期待相符，以全職、福利佳、符合個案能力之薪資、長期維持、有發展性之工作為目標（Parker & Patterson, 2012）。職業重建專員/復健諮商師提供服務方式除了自行提供外，為了使服務更有彈性，亦可向審核通過的服務提供者購買服務（ACCES-VR, 2015）。所有的服務購買的交易都必須符合州內的行政法規，在購買服務前，職業重建專員/復健諮商師必須要協助服務使用者瞭解不同服務提供者的特質後再進行選擇，職業重建專員/復健諮商師也必須負責確保購買的服務能夠達到與服務使用者共同訂定的目標。

通常，要成為通過認可的服務提供者，服務單位或個人必須通過各州政府所規定之審查流程，且在通過審查後，亦需持續接受州政府的評鑑。

若服務提供者為提供身心障礙者服務的非營利組織的話，所需要提出的申請文件各州均有不同的規定。以阿拉斯加州政府為例，非營利組織必須填寫申請書及提出下列文件證明（Alaska Department of Labor and Workforce Development Vocational Rehabilitation, 2015）：

- 有效的商業執照或/及其他有效的證照、證明、認證。
- 若為非營利機構或宗教團體，提出免稅證明。
- 董事會名單。
- 提供包含直接服務者等所有員工資訊，依據提供服務之內容，服務提供者必須符合規定條件。申請機構必須確保員工都能遵守不歧視政策。另外，未來若更換服務人員，都必須在 30 天內告知審查單位。
- 服務人員的犯罪紀錄確認證明。
- 保險證明，包括補償險、責任險、車險、專業責任險等。
- 提供服務地點的消防安全檢查證明。
- 若該城市要求，提出提供服務大樓之檢驗證明或建物擁有權狀。
- 該機構提供身心障礙者服務的時間有多久；該機構通過職業重建服務機構核可，並可執行職業重建服務的時間有多久；身心障礙族群中擅長的服務對象為何？該機構專長的服務項目為何？以及身心障礙者若接受該機構服務的話可以期待完成哪些職業重建目標。

對於非營利組織提供服務之評鑑方式乃是透過職業重建專員/復健諮商師與職業重建方案機構面談和審視服務紀錄來進行，評鑑的重

點為：(1) 確認服務提供者有沒有適當的以服務使用者的問題來提供服務；(2) 紀錄是否確實敘明服務進度；(3) 是否按時提出報告及核銷、服務使用者滿意度和服務成果 (Alaska Department of Labor and Workforce Development Vocational Rehabilitation, 2015)。

若服務提供者非隸屬於提供身心障礙者服務之非營利組織的話，但願意提供有助於身心障礙者就業之方案服務，包含心理師、職能治療師、物理治療師、科技輔具專業人員、語言治療師、車輛改裝專業人員或企業等，亦可申請提供服務許可。美國各州都訂有其審查方法，以馬里蘭州為例，以個人或企業申請成為服務提供者除需提供基本的資料外，尚需說明可提供的服務內容、提出相關服務認證、提供過去的服務使用者作為介紹人，以供州政府進行審查 (Maryland State Department of Education Division of Rehabilitation Services, 2015)。

為了讓服務使用者方便選擇服務提供者，職業重建專員/復健諮商師會說明服務提供者下面相關資訊：(1) 提供身心障礙者服務的時間有多久？(2) 通過職業重建服務機構核可成為職業重建方案的時間有多久？(3) 擅長的服務對象為何？(4) 專長的服務項目為何？(5) 身心障礙者接受服務後的期待與目標 (Alaska Department of Labor and Workforce Development Vocational Rehabilitation, 2015)。

叁、購買服務之支付模式

服務提供者在通過審核資格機制後，各州之公立職業重建服務機構為了使服務提供者提供有品質且符合職業重建服務目標之服務，在設計購買服務的方式上，發展出不同的支付模式（Hall, Freeze, Butterworth, & Hoff, 2011）。根據 Revell, West, and Cheng（1998）與 Bergman and Mills（2014）的研究文獻回顧，各州公立職業重建服務機構購買服務之支付模式可略分為三種：

1. 契約/人事經費補助模式（Contract or slot based funding）：將服務單位訂為一天、一星期、一個月或一年，再依據身心障礙者參與服務的單位數給付經費，此種付費方式著重在監督服務的個案量，而非監督服務提供的密集度，亦不著重在服務結果。作法有 3 種，（1）全州固定以一天、一星期、一個月或一年為基礎的費率；（2）基於地方性的差異，及方案花費，建立可協商的費率；（3）由經費支付者與服務提供者簽訂年度契約，約定在年度內要提供定額數目的服務單位。這樣的付費模式比較常用在機構式的服務，例如庇護性就業服務（Novak, Mank, Revell, & Zemaitis, 1999）。
2. 有償服務計酬模式（fee-for-service agreement）：有償服務計酬的原則為：在一個固定的時間區間內，依據服務的長度或強

度，將服務切成一個一個小單位來計價，通常計價的單位是每小時，作法有 3 種，(1) 全州固定型費率，以小時數計算；(2) 基於地方性的差異，並依據方案花費，在各種可行的費率間建立機構「個別、可協商」的費率，平均時薪較前者略高；(3) 依據服務需求與複雜性，提供較高且可協商的費率，此法是為鼓勵服務複雜性較高或未被充份服務之個案，例如有持續且嚴重的精神疾病或程度較重的智能障礙者。

3. 表現/結果支付模式 (performance/outcome-based approach)：
- 經費是依據達成的結果來支付，作法有 3 種，(1) 全州固定費率，由經費提供者訂定結果指標及達成結果所應支付費率；(2) 可協商的費率，由經費提供者考量服務階段的花費來訂定達成結果的付費標準，服務提供者可以協商服務一個個案的整體費用，達成結果的費率則以百分比來支付；(3) 依據個案支持需求程度分層訂定整體費用。

以紐約州職業重建服務為例，可向外購買的服務項目包括：申請服務 (entry services)、評估服務 (assessment services)、就業準備服務 (work readiness services)、青少年就業服務 (youth employment services)、就業安置服務 (job placement services)、支持性就業服務 (supportive employment services)、輔助科技服務 (assistive technology

services)、駕駛重建服務 (driver rehabilitation services)、附加服務 (ACCES-VR, 2015)。依據購買的服務項目訂定明確之服務項目之定義 (definition), 提供服務者之資格 (staffing qualifications), 服務與支付流程 (deliverables and payment process), 表現指標 (performance indicators) 以及服務之支付金額等 (payment rate) (ACCES-VR, 2015)。服務之支付金額除了依據服務項目給予不同金額外, 也會依據地區消費/生活指數之不同分為三個區域來支付金額。除了上述之外, 紐約州公立職業重建服務機構期待各項服務滿意度能有 90% 達到非常滿意/滿意 (ACCES-VR, 2015)。詳細表現指標及支付方式如附件 1 所示。

美國在身心障礙者職業重建服務上遵從《復健法》的各項規定, 經費來源除了聯邦政府外, 州政府亦有經費支持方案花費, 每一州在服務的支付上都有不同的規劃, 不論是論服務計酬、契約式補助或以結果為導向, 沒有一個模式是絕對完美的, 每一個做法都有其優勢與劣勢, 但是原則上在規劃付費機制時應考量 (Appleby, Harrison, Hawkins, & Dixon, 2012; Novak, Mank, Revell, & O'Brien, , 1999)。

- 一、以服務目標為導向, 服務系統要有清楚的服務類別和定義。
- 二、支付模式只是增進服務品質的眾多方法中的一種。

- 三、一種支付模式不可能適合所有服務項目或地區，因此，最好依項目或地區資源等選擇不同之支付模式。
- 四、支付模式與金額應該要可以適當與彈性的反應或補助服務提供者提供服務所需的花費。
- 五、在考量付費方式以結果為導向時，應同時考量到付費要有鼓勵作用，不要造成阻礙達成目標的效果。應同時考量其他的日間機構式服務的付費機制，應給付高過其他日間服務的機制，才能達到鼓勵就業的效果，避免由於機構型的服務較為穩定，使得服務提供者不想轉介個案就業。
- 六、依需求分層支付金額可以鼓勵服務需求較高的個案，但必須要較多的監督以確保目標與結果在合理的時間內完成。
- 七、整個系統的策略要連結且一致，當我們期待整個系統的人員專業提升穩定服務，支付模式裡就應該包含訓練費用，合理的付費機制能夠保障人員穩定，人員穩定可以維持專業，減少人員過度負荷（Revell, West, & Cheng, 1998）。

第四節 臺灣身心障礙者職業重建服務

壹、臺灣身心障礙者職業重建服務流程

1986年美國學者夏洛克博士（Dr. Robert L. Schalock）將輔導身心障礙者在社區中就業的理念與做法介紹入國內，之後開始有少數身心障礙社會福利機構在臺灣試辦在社區中以支持性就業方式輔導身心障礙者就業。1993年行政院勞動部勞動力發展署（前身為行政院勞工委員會職業訓練局）訂定「身心障礙者支持性就業服務試行計畫」，並委託國內五個身心障礙福利機構試行一年；後於1995年進一步結合六所公立就業服務中心及十所身心障礙福利機構，應用支持性就業的觀念來推展身心障礙者社區本位就業輔導與安置，並委託學術界及實務界的工作者對支持性就業做系統化的分析負責服務流程的發展、工作手冊的編列、就業服務員的培訓。自此，身心障礙者的就業服務獲得政府重視，而社區化就業服務的理念與實施過程反應問題，也成為後續身心障礙保護法及相關子法擬定的基礎（王雲東，2005；張彧，2012）。《身心障礙者保護法》將職業重建從社政單位劃歸到勞政單位，自1998年起身心障礙者就業服務的業務從中央轉由各縣市辦理，由各地方勞工主管機關推動身心障礙者促進就業的措施，內容包括：職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導

及其他職業重建服務。在中央政府、地方政府及社福團體等於各地推動下，身心障礙者職業重建服務在全臺迅速發展。2013年7月連江縣開啟身心障礙者職業重建窗口服務後，使身心障礙者職業重建服務普及全國。

國內身心障礙者職業重建服務初期以社區化就業服務為主軸，然後逐步加入職業輔導評量（1998年）與職業重建個案管理服務（2007年）²。雖然目前縣市中有些仍允許就業服務員直接開案，但國內身心障礙者職業重建服務之規劃乃是期待未來所有身心障礙者都能由各縣市之職業重建個案管理員進行開案評估，擬定職業重建服務計畫，並依據職業重建服務計畫連結或分派到適當服務，最後，進行服務之追蹤與結案。職業重建服務的項目包括：職前準備、職涯諮商、一般性就業服務、支持性就業服務、轉介庇護性就業、職場見習、職場實習、職業訓練、職務再設計等。就業服務員則在接到職業重建個案管理員所轉介的個案時，依據職業重建個案管理員所建議之職業目標及輔導策略進行就業機會開發、推介就業等。在整個職業重建服務流程中，若對於身心障礙求職者想要有更深入了解時，得轉介給職業輔導評量員進行深度/單項職業輔導評量。依據《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》，身心障礙者職業重建相關人員之職務如

² 有些縣市更早實施職業輔導評量或/及職業重建個案管理服務。

表 4 所示。身心障礙者職業重建及職業重建個案管理服務流程如圖 2 及圖 3（張彧，2012；勞動力發展署，2014）。

表 4 身心障礙者職業重建相關人員之職務內容

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

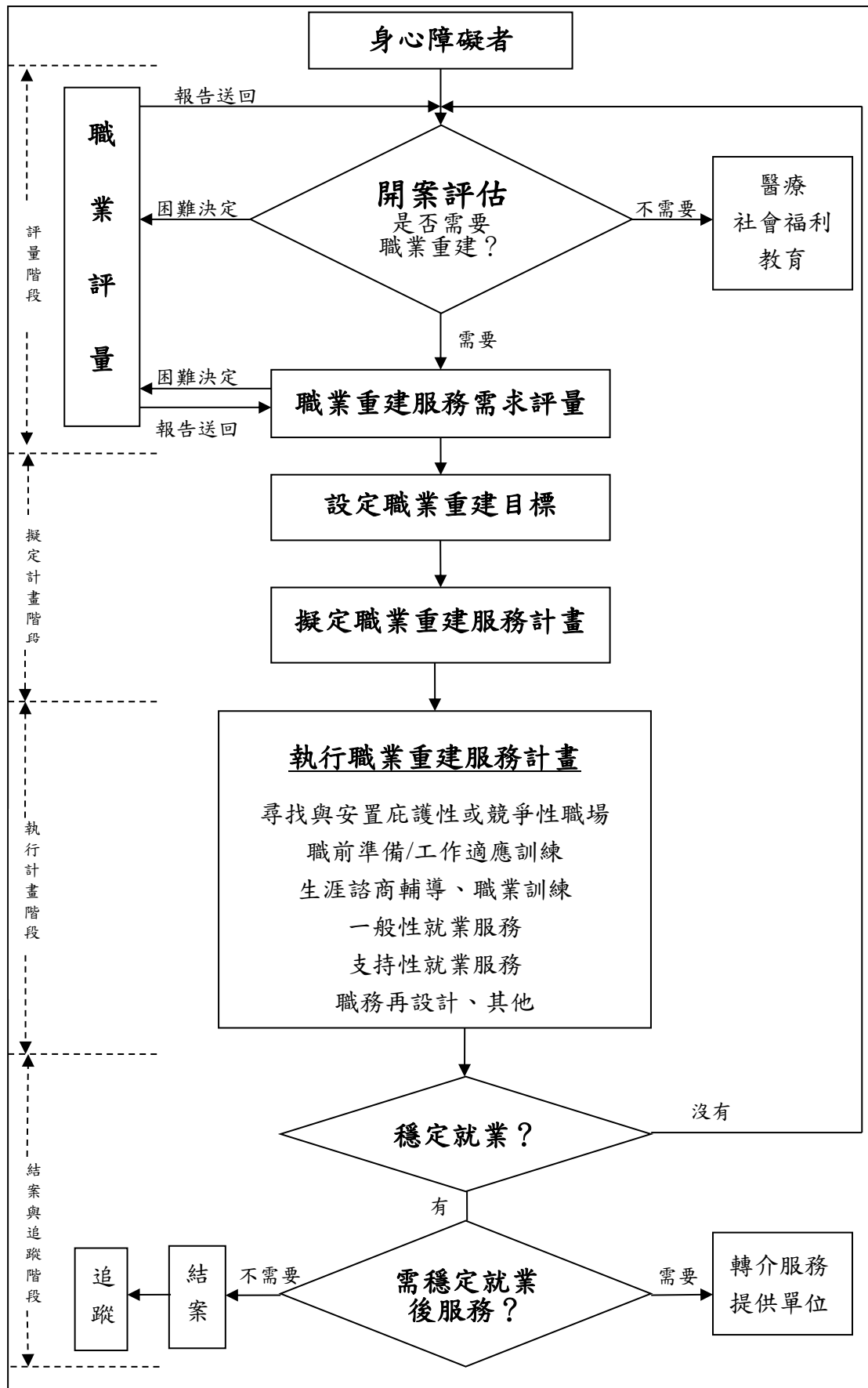


圖 2 臺灣身心障礙者職業重建服務流程

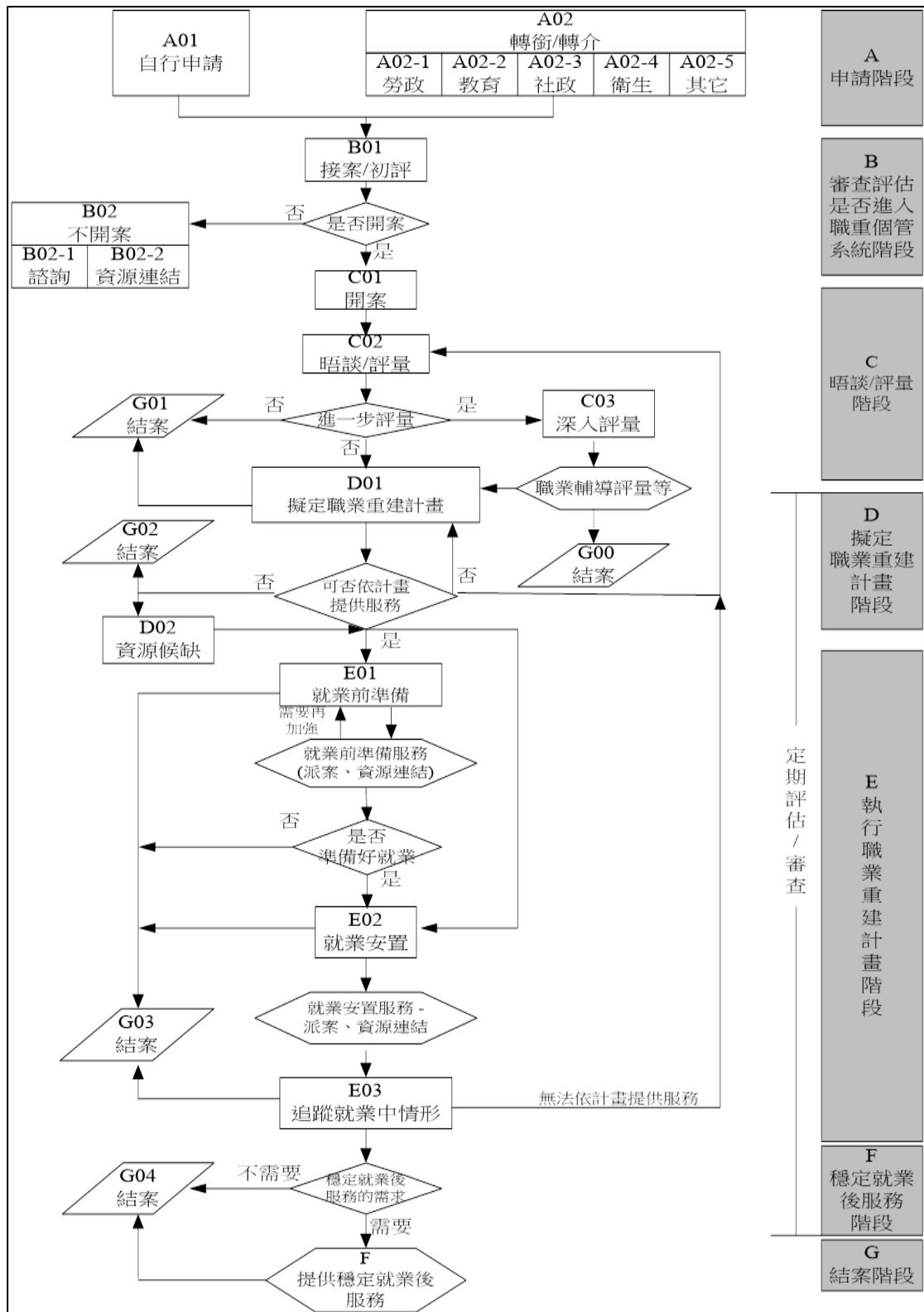


圖 3 身心障礙者職業重建個案管理服務流程

貳、臺灣身心障礙者職業重建服務辦理方式

臺灣各縣市之身心障礙者職業重建服務多是以「方案委託」方式辦理，如表 5 所示。

表 5 臺灣身心障礙者職業重建服務委託及支付方式

類別	模式	項目
辦理方式	自辦（委內）	職業重建個案管理 支持性就業服務
	委外	職業輔導評量 庇護性就業服務 支持性就業服務 職務再設計 職業訓練
	抵用券	無
委託方式	方案委託	職業重建個案管理 職業輔導評量 支持性就業服務 職業訓練

類別	模式	項目
	個案委託	支持性就業服務（臺北市/高雄市）
	公辦民營 （機構委託）	庇護性就業服務 職業重建中心（新北市）
支付方式	人事/方案支付模式	職業重建個案管理 職業輔導評量 庇護性就業服務 支持性就業服務
	計時/課目支付模式	就業前準備（團體/個別） 強化穩定就業輔導（團體/個別） 職業輔導評量 職業訓練
	結果支付模式	支持性就業服務（台北市）
	個案支付模式	無

第三章 方法與過程

第一節 主題探討設計

本主題探討運用專家會議及問卷調查法，蒐集國內各項身心障礙者職業重建服務之委託/購買模式、對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之需求性方面之資料。並以文獻回顧及專家會議方式來探討建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之執行方式。

第二節 主題探討對象

政府部門（方案規劃者/付費者/方案委託者）、服務提供者、專家學者及身心障礙者職業重建服務相關人員（職管員/就服員/業務促進員/業務承辦人員）等。

第三節 主題探討過程

本主題探討之過程包括下面步驟：

1. 運用文獻回顧、資料收集方式了解美國及國內目前各項身心障礙者職業重建服務之委託/購買與經費給予方式。

2. 運用問卷調查（郵寄或/及電訪）的方式了解目前各縣市政府身心障礙者職業重建服務之辦理方式、委託方式及經費支付方式；以及了解各縣市政府目前是否有遭遇問題，若有問題，目前的解決方法或期待有甚麼方法可以解決等。
3. 運用問卷調查及專家會議方式瞭解國內對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源的需求性、項目、以及注意事項。
 - A. 第一次專家會議：於 5 月 20 日舉行。對象為中央或/及分署長官，專家學者，實施及未實施購買式職業重建個別化服務或訓練之縣市承辦人員、職管員、就服員及服務供給單位。會議之主題為：(1) 目前實施購買式職業重建個別化服務或訓練之情況；(2) 為何要規劃購買式職業重建個別化服務或訓練；(3) 購買式職業重建個別化服務或訓練在規劃及執行上有無需要注意的事項（需求端、供給端、經費編列等）；(4) 沒有實施購買式職業重建個別化服務或訓練之理由；(5) 對於臺灣實施購買式職業重建個別化服務或訓練之需求性，第一次專家會議紀錄請見附件 4。
 - B. 第二次專家會議：於 9 月 22 日舉行。對象為中央或/及

分署長官，專家學者，實施及未實施購買式職業重建個別化服務或訓練之縣市承辦人員、職管員、就服員及服務供給單位。會議之主題為：(1) 呈現問卷調查結果；(2) 對於臺灣實施購買式職業重建個別化服務或訓練之需求性；(3) 建置購買式職業重建個別化服務或訓練之執行方式探討。第二次專家會議紀錄請見附件 5。

C. 問卷調查

- a. 問卷設計。
- b. 邀請 4 名專家學者提供問卷修正意見及 5 名職管員試填及提供修正意見。
- c. 依據專家學者及職管員之意見修正問卷。
- d. 於 5 月 27 日及 6 月 1 日寄發問卷；寄發問卷兩個禮拜後，以電話方式追蹤。
- e. 問卷資料輸入統計軟體。
- f. 進行問卷資料描述性統計分析。

4. 綜合文獻回顧、專家會議、問卷調查結果撰寫建議。

第四節 主題探討工具

本主題探討將會使用到兩份問卷。

第一份問卷：「各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託、支付方式調查表」(附件 2) 以了解 103 年度各縣市政府身心障礙者職業重建相關服務辦理、委託、支付方式。問卷內容包括：(1) 各縣市政府身心障礙者職業重建相關服務之經費來源；(2) 各縣市政府身心障礙者職業重建相關服務辦理、委託、支付方式；(3) 了解目前所規劃的職業重建服務是否滿足各縣市政府的需求，若不滿足需求，還需要那些服務；(4) 若給予購買式職業重建個別化服務與訓練資源的話，是否需要，以及會碰到甚麼樣的困難。

第二份問卷：「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源需求調查問卷」(附件 3) 以了解在職之職業重建個案管理員對於目前身心障礙者職業重建服務資源的看法與建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之需求。問卷內容包括：(1) 評估目前的服務資源是否能滿足服務使用者需求，若感到無法滿足，列出無法滿足的項目及原因；(2) 對於購買式職業重建個別化服務或訓練資源的需求性；(3) 若有需求，列出所需要的職業重建服務項目；(4) 未來若要執行購買式職業重建個別化服務或訓練，職管員覺得會碰到的困難。

第四章 發現與建議

第一節 問卷調查結果分析

壹、 問卷寄發與回收情形

一、各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託及支付方式調查表

勞動部勞動力發展署於 104 年 6 月 1 日協助本中心函送「各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託及支付方式調查表」至下列 22 個縣市政府：新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣、澎湖縣、基隆市、新竹市、嘉義市、金門縣、連江縣；截至 9 月 9 日回收問卷 22 份，回收率為 100 %。

二、建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源需求調查問卷

依據本中心電話調查結果，於 104 年 5 月底仍在職的身心障礙者職業重建個案管理員(下稱職管員)共有 143 人，其中縣市政府自聘共 105 人，委外單位共 38 人。而全國 22 個縣市中，有兩個縣市的職管員職位懸缺（待聘中及請育嬰假）。故本中心於 5 月 27 日針對 20 個縣市之 143 名職管員寄發「建置購買式職業重建個別化服務或訓練資

源需求調查問卷」，經過兩次電話催收，截至 7 月 1 日回收 123 份問卷，回收率為 86.1%。而在 123 份回收問卷中，有兩份問卷填答之題目未超過 80%，因此，共有 121 份問卷進入分析。受訪職管員之基本資料如表 6 所示。

表 6 受訪職管員基本資料分析

項目	次數	百分比
性別		
男	30	24.8
女	90	74.4
遺漏值	1	0.8
教育程度		
大專/大學	98	81
碩士	22	18.2
遺漏值	1	0.8
畢業系所		
復健諮商	8	6.6
社會工作	52	43.0
心理/輔導	22	18.2

項目	次數	百分比
企業管理相關	9	7.4
社會學系相關	8	6.6
其他(職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、人力資源等 5 人以下系所合計)	20	16.5
遺漏值	2	1.7
專業證照		
有	40	33.1
無	62	51.2
遺漏值	19	15.7
服務單位		
縣/市政府	93	76.9
委外單位	28	23.1
年齡(歲)	平均值(標準差)= 37.17(7.29)歲	範圍 27-64 歲
職業重建個案管理服務年資 (月)	平均值(標準差)= 38.50(27.30)月	範圍 1-96 月
職業重建服務年資(月)	平均值(標準差)= 84.51(44.24)月	範圍 1-216 月

貳、各縣市政府職業重建服務辦理概況

依據「各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託、支付方式調查表」調查結果，各縣市政府 103 年度職業重建服務辦理概況如下：

一、經費來源

各縣市政府 103 年度辦理職業重建服務之經費來源以勞動部就業安定基金及身心障礙者就業基金為主，少部分運用自有公務預算、公益彩券回饋金及公益彩券盈餘，如表 7 所示。

表 7 103 年度各縣市職業重建服務經費來源

服務項目	縣市數 (單選) (N=22)	縣市數(複選)					
		自有公務預算	身心障礙者就業基金	勞動部就業安定基金	公益彩券回饋金	公益彩券盈餘	其他
1. 職業輔導評量相關事宜	21	1	20	19	1	0	0
2. 職務再設計	21	1	21	19	0	1	0
3. 職業重建個案管理相關服務	22	1	8	22	0	1	0
4. 職業訓練-身障專班	21	4	21	18	0	0	0
5. 職業訓練-融合式	10	2	2	9	0	0	0
6. 支持性就業相關事項	21	1	20	20	1	0	0
7. 庇護性就業相關事項	21	2	20	21	1	1	0
8. 身心障礙者創業輔導相關服務	19	2	20	5	0	0	0
9. 促進視障者就業相關服務	20	3	19	19	1	0	0
10. 職前準備服務(團體)	21	0	10	18	0	2	0
11. 職前準備服務(個別)	11	0	6	9	0	1	0
12. 強化穩定就業服務(團體)	18	0	6	15	1	2	0
13. 強化穩定就業服務(個別)	10	0	5	9	1	1	0
14. 職涯/心理諮商	18	0	5	15	0	1	0
15. 交通訓練	2	0	1	2	0	0	0
16. 其他	2	0	1	1	1	0	0

二、辦理方式

各縣市政府 103 年度職業重建服務之辦理方式主要分為自辦、委外及補助三種型態。較常以自辦方式辦理之服務項目為：職務再設計、職業重建個案管理服務、創業輔導、促進視障者就業服務及職涯/心理諮商。較常以委外方式辦理者為：職業輔導評量、職業訓練（身障專班/融合式）及支持性就業服務。較常以補助方式辦理者為庇護性就業服務。如表 8 所示。

表 8 103 年度各縣市職業重建服務辦理方式

服務項目	辦理方式 縣市數 (單選) (N=22)	縣市數(複選)				
		自辦 / 委 內	委 外	補 助	抵 用 卷	其 他
1. 職業輔導評量相關事宜	21	3	19	1	0	0
2. 職務再設計	21	17	3	2	0	0
3. 職業重建個案管理相關服務	22	22	3	0	0	0
4. 職業訓練-身障專班	20	2	19	2	0	0
5. 職業訓練-融合式	10	1	8	1	0	0
6. 支持性就業相關事項	21	9	19	2	0	0
7. 庇護性就業相關事項	21	2	7	15	0	0
8. 身心障礙者創業輔導相關服務	19	16	4	2	0	0
9. 促進視障者就業相關服務	20	18	5	6	0	0
10. 職前準備服務(團體)	21	13	9	1	0	0
11. 職前準備服務(個別)	11	6	5	1	0	0
12. 強化穩定就業服務(團體)	18	10	8	2	0	0
13. 強化穩定就業服務(個別)	10	6	4	1	0	0
14. 職涯/心理諮商	18	14	5	1	0	0
15. 交通訓練	2	2	0	0	0	0
16. 其他	2	2	0	0	0	0

三、委託方式

各縣市政府 103 年度職業重建服務之委託(委外)方式大多為方案委託，少部分採個案委託或公辦民營。如表 9 所示。

表 9 103 年度各縣市職業重建服務委託方式

服務項目	委託方式 縣市數 (單選) (N=22)	縣市數(複選)			
		方案委託	個案委託	公辦民營/ 機構委託	其他
1. 職業輔導評量相關事宜	19	16	4	0	0
2. 職務再設計	3	3	0	0	0
3. 職業重建個案管理相關服務	3	2	0	1	0
4. 職業訓練-身障專班	19	17	0	2	0
5. 職業訓練-融合式	8	7	0	1	0
6. 支持性就業相關事項	19	19	1	0	0
7. 庇護性就業相關事項	7	5	0	2	0
8. 身心障礙者創業輔導相關服務	4	3	1	0	0
9. 促進視障者就業相關服務	5	4	3	0	0
10. 職前準備服務(團體)	9	9	0	0	0
11. 職前準備服務(個別)	4	4	0	0	0
12. 強化穩定就業服務(團體)	8	8	0	0	0
13. 強化穩定就業服務(個別)	3	3	0	0	0
14. 職涯/心理諮商	4	2	2	0	0
15. 交通訓練	0	0	0	0	0
16. 其他	0	0	0	0	0

四、支付模式

各縣市政府 103 年度職業重建服務以委外辦理之支付模式以

「人事/方案支付模式」及「計時/課目支付模式」為主，少部分採

取以成果為導向之結果支付與個案支付模式。如表 10 所示。

表 10 103 年度各縣市職業重建服務支付模式

服務項目 支付模式	縣市數 (單選) (N=22)	縣市數(複選)				
		人事/ 方案支付 模式	計時/ 課目支付 模式	結果 支付模式	個案 支付模式	其他
1. 職業輔導評量相關事宜	19	7	14	0	0	0
2. 職務再設計	3	2	0	1	0	0
3. 職業重建個案管理相關服務	3	3	1	0	0	0
4. 職業訓練-身障專班	19	11	9	0	0	0
5. 職業訓練-融合式	8	6	2	0	0	0
6. 支持性就業相關事項	19	19	1	1	1	0
7. 庇護性就業相關事項	7	7	0	0	0	0
8. 身心障礙者創業輔導相關服務	4	2	2	0	0	0
9. 促進視障者就業相關服務	5	3	2	1	0	0
10. 職前準備服務(團體)	9	5	5	0	0	0
11. 職前準備服務(個別)	4	2	2	0	0	0
12. 強化穩定就業服務(團體)	8	3	6	0	0	0
13. 強化穩定就業服務(個別)	3	1	3	0	0	0
14. 職涯/心理諮商	5	1	4	0	0	0
15. 交通訓練	0	0	0	0	0	0
16. 其他	0	0	0	0	0	0

參、 目前職業重建服務資源與實際需求之比較

一、服務資源與服務使用者需求之適配性

在填寫「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源需求調查問卷」之 121 位職業重建個案管理員中，有 22 位受訪者認為現行之身心障礙者職業重建服務或訓練資源可以滿足服務使用者需求，但有 99 位（81.8%）受訪者認為現行之身心障礙者職業重建服務或訓練資源無法滿足服務使用者需求。

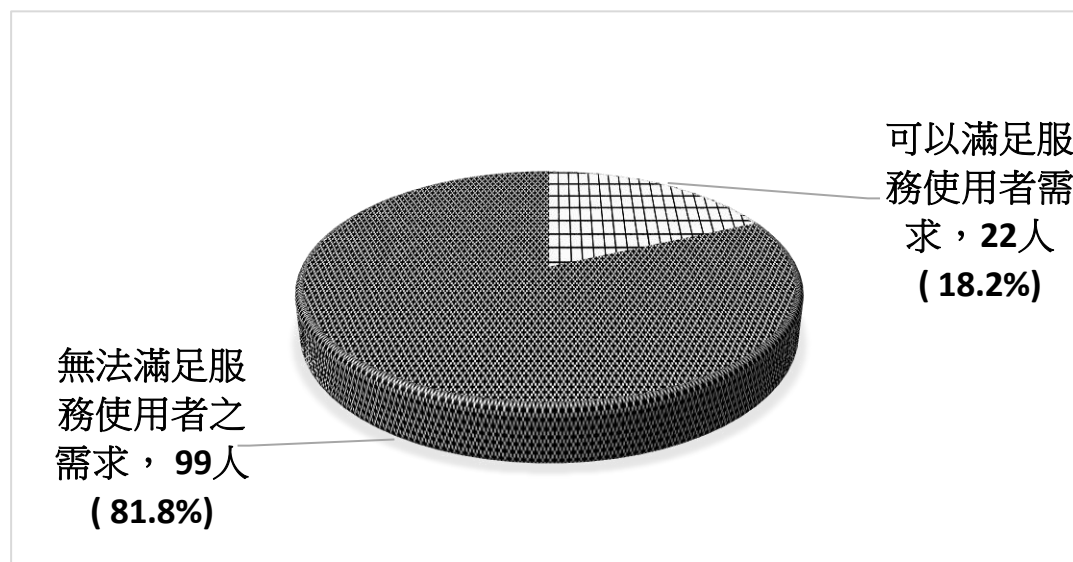


圖 4 服務資源與服務者需求之適配性

若以受訪職管員之性別、教育程度、畢業系所、證照有無、從事職業重建個案管理服務資深程度（資歷超過或未超過 3 年），以及所在縣市等級（六都、離島花蓮及台東、其他縣市）進行交叉分析時，結果顯示：目前資源是否可滿足服務使用者上，僅在資深程度

及縣市等級上有統計學上之顯著差異，其他均無統計學上之顯著差異。

在 62 名資深者（職管資歷超過 3 年）中有 90.3%（56 名）認為目前資源無法充分滿足服務使用者之需求，而 54 名資淺者（職管資歷未超過 3 年）中僅有 70.4%（38 名）認為目前資源無法充分滿足服務使用者之需求（ $\chi^2=7.476$ ， $p=0.009$ ）。

若以縣市等級來分的話，縣市六都有 77.1%（64/83）、離島花蓮及台東 60.0%（3/5）、其他縣市有 96.7%（29/30）認為目前的資源無法充分滿足服務使用者之需求（ $\chi^2=7.127$ ， $p=0.028$ ），如表 11 所示。

表 11 職管員背景與可否滿足服務使用者需求關係

項目	類別	可否滿足服務使用者需求 (人數(%))		檢定數值	
		可	否	χ^2	P
性別	男	4(14.3)	24(85.7)	0.492	0.588
	女	18(20.2)	71(79.8)		
教育程度	大專/大學	21(22.1)	74(77.9)	3.608	0.71
	碩士	1(4.5)	21(95.5)		
畢業系所	復健諮商/社會工作/職能治療/物理治療/特殊教育/勞工關係/人力資源/心理輔導相關	20(21.3)	74(78.7)	1.722	0.240
	其他科系	2(9.1)	20(90.9)		
專業證照	有	7(18.9)	30(81.1)	0.127	0.786
	無	10(16.1)	52(83.9)		
縣市等級	六都	19(22.9)	64(77.1)	7.127	0.028*
	離島花蓮及台東	2(40.0)	3(60.0)		
	其他縣市	1(3.3)	29(96.7)		
從事職管員資深程度	資深者(3年以上)	6(9.7)	56(90.3)	7.476	0.009*
	資淺者(3年以下)	16(29.6)	38(70.4)		

* $P < 0.05$

二、無法滿足需求之服務項目及原因

99 位受訪者認為目前身心障礙者職業重建服務及訓練資源無法滿足服務使用者之服務項目幾乎涵蓋所有身心障礙者職業重建服務及訓練資源，前五項無法滿足之服務項目依次為「職場實習/見習」、「社區移動/交通能力訓練」、「工作技能/職業訓練」、「工作耐力/持續度訓練」，以及「工作行為訓練」。

「職場實習/見習」無法充分滿足服務使用者的主要原因為缺乏服務方案、資源地點不便、等待時間太長及缺乏相關經費；「社區移動/交通能力訓練」無法充分滿足服務使用者的主要原因為缺乏服務方案、缺乏專業人力、缺乏相關經費及資源地點不便；「工作技能/職業訓練」無法充分滿足服務使用者的主要原因為等待時間太長、不符個別需求、缺乏服務方案；「工作耐力/持續度訓練」無法充分滿足服務使用者的主要原因為缺乏服務方案、缺乏專業人力及缺乏相關經費；而「工作行為訓練」無法充分滿足服務使用者的主要原因為缺乏服務方案、缺乏專業人力、缺乏相關經費。詳細資料請參考表 12。

雖然整體來說，無法充分滿足服務使用者的需求項目主要為「職場實習/見習」、「社區移動/交通能力訓練」、「工作技能/職業訓練」、「工作耐力/持續度訓練」，以及「工作行為訓練」等五項。但從表 13

及表 14 可以看出，每個縣市受訪者所表達無法滿足服務使用者需求的服務項目各有不同。

例如，縣市13、縣市16及縣市26認為該縣市之「特殊評量服務」無法充分滿足服務使用者需求；縣市8、縣市9、縣市13及縣市20認為該縣市之「職涯諮商/輔導」無法充分滿足服務使用者之需求；縣市6、縣市8、縣市10及縣市13認為該縣市之「穩定就業後服務」無法充分滿足服務使用者之需求；縣市9、縣市13及縣市16認為該縣市之「個人/職場人力協助服務」無法充分滿足服務使用者之需求。詳細資料請參考表 13 及表 14。

若依受訪者所屬縣市等級進行交叉分析，在定向及行動服務 ($p=0.009$)、手語及報讀服務 ($p=0.006$)、科技輔具服務 ($p=0.004$) 及穩定就業後服務 ($p=0.019$) 具有統計學上顯著差異。

「離島花蓮及台東」的職管員相較「六都」與「其他縣市」來說，在定向及行動服務、手語及報讀服務、科技輔具服務上更感到無法充分滿足服務使用者需求。而「其他縣市」的職管員相較「六都」與「離島花蓮及台東」來說，在穩定就業後服務上更感到無法充分滿足服務使用者需求。如表 15 所示。

表 12 無法滿足服務使用者需求之項目及原因-依服務項目分

服務項目	職管員 人數(%) (單選) (N=99)	無法滿足需求之理由(複選)					
		不 符 個 別 需 求	等 待 時 間 太 長	資 源 地 點 不 便	缺 乏 專 業 人 力	缺 乏 相 關 經 費	缺 乏 服 務 方 案
1.社區移動/交通能力訓練	70(70.7)	4	2	22	28	24	39
2.定向及行動服務	24(24.2)	2	2	7	8	5	11
3.工作耐受力/持續度訓練	59(59.6)	4	3	8	25	23	48
4.工作行為訓練	55(55.6)	4	2	5	22	19	43
5.求職技巧訓練	28(28.3)	4	4	4	10	7	16
6.工作技能/職業訓練	60(60.6)	18	39	13	8	6	18
7.職場實習/見習	74(74.7)	10	18	20	10	16	44
8.工作機會開發	28(28.3)	5	13	8	6	4	3
9.支持性/一般性就業服務	16(16.2)	0	6	3	7	3	0
10.支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	34(34.3)	1	1	4	19	13	22
11.自營業者技術支援服務	40(40.4)	4	1	4	25	17	32
12.手語及報讀服務	21(21.2)	2	1	3	10	13	8
13.個人/職場人力協助服務	26(26.3)	3	0	3	15	14	16
14.科技輔具服務	18(18.2)	1	7	3	5	2	4
15.穩定就業後服務	34(34.3)	5	3	4	14	8	20
16.醫學諮詢/治療服務	33(33.3)	0	0	3	21	10	18
17.財務處理/金錢管理	46(46.5)	2	0	2	22	10	33
18.職涯諮商/輔導	30(30.3)	5	5	7	17	9	9
19.法律問題處理	35(35.4)	1	3	3	21	9	17
20.特殊評量	24(24.2)	0	4	3	10	8	11

表 13 無法滿足服務使用者需求之項目及原因-依縣市分

縣市	項目 (職管員人數(%))										
	有效 作答 人數	1.社區移 動/交通 能力訓練	2.定向及 行動服務	3.工作耐 受力/持 續度訓練	4.工作行 為訓練	5.求職技 巧訓練	6.工作技 能/職訓	7.職場實 習/見習	8.工作機 會開發	9.支持性/ 一般性就 業服務	10.支持 者訓練
合計	99	70(70.7)	24(24.2)	59(59.6)	55(55.6)	28(28.3)	60(60.6)	74(74.7)	28(28.3)	16(16.2)	34(34.3)
1	7	6(85.7)	1(14.3)	4(57.1)	4(57.1)	3(42.9)	6(85.7)	5(71.4)	2(28.6)	1(14.3)	1(14.3)
2	2	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)
3	15	7(46.7)	0(0)	6(40.0)	3(20.0)	1(6.7)	10(66.7)	12(80.0)	2(13.3)	0(0)	5(33.3)
4	3	3(100.)	1(33.3)	2(66.7)	2(66.7)	1(33.3)	2(66.7)	0(0)	0(0)	1(33.3)	2(66.7)
5	7	6(85.7)	0(0)	3(42.9)	4(57.1)	2(28.6)	3(42.9)	6(85.7)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)
6	3	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)	2(66.7)	0(0)	0(0)	1(33.3)
7	6	4(66.7)	1(16.7)	3(50.0)	4(66.7)	1(16.7)	4(66.7)	5(83.3)	4(66.7)	1(16.7)	2(33.3)
8	1	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)
9	1	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)

縣市	項目 (職管員人數(%))										
	有效 作答 人數	1.社區移 動/交通 能力訓練	2.定向及 行動服務	3.工作耐 受力/持 續度訓練	4.工作行 為訓練	5.求職技 巧訓練	6.工作技 能/職訓	7.職場實 習/見習	8.工作機 會開發	9.支持性/ 一般性就 業服務	10.支持 者訓練
10	4	4(100.)	2(50.0)	3(75.0)	3(75.0)	3(75.0)	3(75.0)	4(100.)	3(75.1)	2(50.0)	3(75.0)
11	18	12(66.7)	3(16.7)	13(72.2)	9(50.0)	4(22.2)	9(50.0)	17(94.4)	4(22.2)	3(16.7)	3(16.7)
12	4	4(100.)	3(75.0)	3(75.0)	4(100.)	3(75.0)	3(75.0)	4(100.)	1(25.0)	2(50.0)	2(50.0)
13	1	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)
14	7	5(71.4)	1(14.3)	4(57.1)	5(71.4)	3(42.9)	3(42.9)	4(57.1)	4(57.1)	0(0)	3(42.9)
15	2	2(100.)	1(50.0)	2(100.)	2(100.)	0(0)	2(100.)	2(100.)	0(0)	0(0)	2(100.)
16	3	3(100.)	2(66.7)	3(100.)	3(100.)	2(66.7)	3(100.)	2(66.7)	3(100.)	2(66.7)	3(100.)
17	13	8(61.5)	6(46.2)	8(61.5)	8(61.5)	4(30.8)	7(53.8)	8(61.5)	2(15.4)	2(15.4)	5(38.5)
18	1	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
19	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
20	1	1(100.)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

表 14 無法滿足服務使用者需求之項目及原因-依縣市分 (續)

縣市	項目 (職管員人數(%))										
	有效 作答 人數	11.自營 業者技術 支援服務	12.手語 及報讀服 務	13.個人/ 職場人力 協助服務	14.科技 輔具服務	15.穩定 就業後服 務	16.醫學 諮詢/治 療服務	17.財務 處理/金 錢管理	18.職涯 諮商/輔 導	19.法律 問題處理	20.特殊 評量
合計	99	40(40.4)	21(21.2)	26(26.3)	18(18.2)	34(34.3)	33(33.3)	46(46.5)	30(30.3)	35(35.4)	24(24.2)
1	7	3(42.9)	2(28.6)	2(28.6)	2(28.6)	3(42.9)	1(14.3)	2(28.6)	5(71.4)	1(14.3)	2(28.6)
2	2	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)
3	15	3(20.0)	0(0)	2(13.3)	1(6.7)	1(6.7)	2(13.3)	4(26.7)	1(6.7)	2(13.3)	0(0)
4	3	2(66.7)	1(33.3)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)	1(33.3)	2(66.7)	1(33.3)	1(33.3)	2(66.7)
5	7	3(42.9)	0(0)	2(28.6)	0(0)	2(28.6)	1(14.3)	3(42.9)	0(0)	0(0)	1(14.3)
6	3	2(66.7)	2(66.7)	0(0)	1(33.3)	3(100.)	1(33.3)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)
7	6	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(16.7)	1(16.7)	3(50.0)	0(0)	1(16.7)	1(16.7)
8	1	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)
9	1	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)

縣市	項目（職管員人數(%)）										
	有效 作答 人數	11.自營 業者技術 支援服務	12.手語 及報讀服 務	13.個人/ 職場人力 協助服務	14.科技 輔具服務	15.穩定 就業後服 務	16.醫學 諮詢/治 療服務	17.財務 處理/金 錢管理	18.職涯 諮商/輔 導	19.法律 問題處理	20.特殊 評量
10	4	3(75.0)	2(50.0)	2(50.0)	2(50.0)	4(100.)	2(50.0)	3(75.0)	1(25.0)	2(50.0)	3(75.0)
11	18	7(38.9)	3(16.7)	4(22.2)	3(16.7)	3(16.7)	5(27.8)	8(44.4)	7(38.9)	8(44.4)	5(27.8)
12	4	1(25.0)	1(25.0)	1(25.0)	1(25.0)	2(50.0)	0(0)	1(25.0)	1(25.0)	1(25.0)	0(0)
13	1	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)
14	7	2(28.6)	2(28.6)	3(42.9)	2(28.6)	4(57.1)	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	3(42.9)	2(28.6)
15	2	2(100.)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	2(100.)	0(0)	0(0)	0(0)
16	3	3(100.)	3(100.)	3(100.)	1(33.3)	1(33.3)	3(100.)	2(66.7)	2(66.7)	2(66.7)	3(100.)
17	13	8(61.5)	3(23.1)	4(30.8)	2(15.4)	6(46.2)	12(92.3)	10(76.9)	6(46.2)	11(84.6)	3(23.1)
18	1	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)
19	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
20	1	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	1(100.)	1(100.)	1(100.)	1(100.)

表 15 職管員縣市等級與無法滿足需求項目之關係

服務項目	無法滿足需求 (職管員人數(%))			檢定數值	
	六都	離島及 花東	其他 縣市	χ^2	<i>P</i>
1. 社區移動/交通 能力訓練	42 (63.6)	4 (100.0)	24 (82.8)	5.284	0.71
2. 定向及行動服務	11 (16.7)	3 (75.0)	10 (34.5)	9.330	0.009*
3. 工作耐受力/持 續度訓練	37 (56.1)	3 (75.0)	19 (65.5)	1.159	0.560
4. 工作行為訓練	33 (50.0)	4 (100.0)	18 (62.1)	4.523	0.104
5. 求職技巧訓練	15 (22.7)	1 (25.0)	12 (41.4)	3.478	0.176
6. 工作技能/職業 訓練	36 (54.5)	4 (100.0)	20 (69.0)	4.464	0.107
7. 職場實習/見習	52 (78.8)	3 (75.0)	19 (65.5)	1.880	0.391
8. 工作機會開發	17 (25.8)	1 (25.0)	10 (34.5)	0.778	0.678
9. 支持性/一般性 就業服務	7 (10.6)	1 (25.0)	8 (27.6)	4.528	0.104
10. 支持者訓練(含 職場自然支持 者、照顧者等)	19 (28.8)	3 (75.0)	12 (41.4)	4.472	0.107
11. 自營業者技術 支援服務	23 (34.8)	3 (75.0)	14 (48.3)	3.581	0.167

服務項目	無法滿足需求 (職管員人數(%))			檢定數值	
	六都	離島及 花東	其他 縣市	χ^2	P
12. 手語及報讀服務	8 (12.1)	2 (50.0)	11 (37.9)	10.098	0.006*
13. 個人/職場人力協助服務	15 (22.7)	1 (25.0)	10 (34.5)	1.441	0.486
14. 科技輔具服務	8 (12.1)	3 (75.0)	7 (24.1)	11.002	0.004*
15. 穩定就業後服務	17 (25.8)	1 (25.0)	16 (55.2)	7.892	0.019*
16. 醫學諮詢/治療服務	22 (33.3)	1 (25.0)	10 (34.5)	0.142	0.931
17. 財務處理/金錢管理	30 (45.5)	4 (100.0)	12 (41.4)	4.937	0.085
18. 職涯諮商/輔導	15 (22.7)	2 (50.0)	13 (44.8)	5.425	0.066
19. 法律問題處理	25 (37.9)	2 (50.0)	8 (27.6)	1.325	0.516
20. 特殊評量	12 (18.2)	2 (50.0)	10 (34.5)	4.421	0.110

* $P < 0.05$

肆、 建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練

資源之需求性及需求項目

一、建置購買式職業重建個別化服務/訓練之需求性

在填寫「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源需求調查問卷」之 121 位職業重建個案管理員中，有 96 位（79.3%）認為需要建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源；而在填寫「各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託、支付方式調查表」之 22 個縣市政府中，有 12 個（54.5%）縣市政府認為需要建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源，請參閱表 16 及表 17。

表 16 建置購買式職業重建個別化服務/訓練之需求性

	項 目	職業重建個案管理員		縣市政府	
		人數	百分比	個數	百分比
1	目前資源可滿足需求，不需要規劃購買式個別化服務。	7	5.79%	9	40.90%
2	目前資源雖然無法滿足需求，但不需要購買式個別化服務。	13	10.74%	1	4.55%
3	需要規劃購買式個別化服務	96	79.34%	12	54.55%
4	遺漏值	5	4.13%	0	0%
合 計		121	100%	22	100%

表 17 職管員對於購買式個別化服務/訓練之需求性-依縣市分

縣市	(職管員人數(%))			有效 作答 人數
	不需要規劃購買 式個別化服務， 目前資源可滿足 需求	不需要購買式個 別化服務，雖目 前資源未能充分 滿足需求	需要購買式個別 化服務，目前資 源未能充分滿足 需求	
合計	7(6.0)	13(11.2)	96(82.8)	116
1	0(0)	2(33.3)	4(66.7)	6
2	0(0)	0(0)	2(100.)	2
3	2(8.3)	0(0)	22(91.7)	24
4	0(0)	0(0)	3(100.)	3
5	0(0)	0(0)	7(100.)	7
6	0(0)	1(33.3)	2(66.7)	3
7	1(11.1)	0(0)	8(88.9)	9
8	0(0)	0(0)	1(100.)	1
9	0(0)	0(0)	2(100.)	2
10	0(0)	0(0)	4(100.)	4
11	1(4.5)	2(9.1)	19(86.4)	22
12	1(33.3)	0(0)	2(66.7)	3
13	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	2
14	0(0)	1(12.5)	7(87.5)	8
15	0(0)	0(0)	2(100.)	2
16	0(0)	0(0)	3(100.)	3
17	1(8.3)	5(41.7)	6(50.0)	12
18	0(0)	0(0)	1(100.)	1
19	0(0)	0(0)	1(100.)	1
20	0(0)	1(100.)	0(0)	1

*遺漏值5人。

二、需要規劃之購買式職業重建個別化服務或訓練項目

認為「需要規劃購買式職業重建個別化服務或訓練」之 96 位職業重建個案管理員，認為需要規劃的職業重建個別化服務或訓練項目前五項為：「社區移動/交通能力訓練」(65.6%)、「工作行為訓練」(63.5%)、「職場實習/見習」(62.5%)、「工作耐受力/持續度訓練」(62.5%)，以及「工作技能/職業訓練」(60.4%)，與前述職管員認為無法滿足服務使用者需求的項目具有一致性，詳細資料請參考表 18 及表 19。

認為「需要規劃購買式職業重建個別化服務或訓練」之 12 個縣市政府，認為需要規劃的職業重建個別化服務或訓練項目前五項為：「社區移動/交通能力訓練」(83.3%)、「工作耐受力/持續度訓練」(75%)、「職場實習/見習」(75%)、「工作行為訓練」(66.7%)，以及「職涯諮商/輔導」(66.7%)，前 4 項與職管員調查結果相同，詳細資料請參考表 20。

同樣地，上述調查結果具有縣市差異，不同縣市之地方政府與職管員表達需要規劃的資源各有不同。但若依縣市等級進行交叉分析時，並不具統計學上之差異。

表 18 職管員認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目

縣市	項目 (人數(%))										
	有效 作答 人數	1.社區移 動/交通 能力訓練	2.定向及 行動服務	3.工作耐 受力/持 續度訓練	4.工作行 為訓練	5.求職技 巧訓練	6.工作技 能/職訓	7.職場實 習/見習	8.工作機 會開發	9.支持性/ 一般性就 業服務	10.支持 者訓練
合計	96	63(65.6)	25(26.0)	60(62.5)	61(63.5)	36(37.5)	58(60.4)	60(62.5)	16(16.7)	21(21.9)	30(31.3)
1	4	3(75.0)	1(25.0)	3(75.0)	2(50.0)	0(0)	3(75.0)	2(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)
2	2	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)
3	22	12(54.5)	8(36.4)	12(54.5)	14(63.6)	10(45.5)	18(81.8)	17(77.3)	3(13.6)	6(27.3)	5(22.7)
4	3	3(100.)	1(33.3)	2(66.7)	2(66.7)	2(66.7)	2(66.7)	2(66.7)	1(33.3)	1(33.3)	2(66.7)
5	7	6(85.7)	0(0)	5(71.4)	4(57.1)	2(28.6)	2(28.6)	4(57.1)	1(14.3)	0(0)	0(0)
6	2	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)
7	8	4(50.0)	3(37.5)	4(50.0)	5(62.5)	3(37.5)	6(75.0)	3(37.5)	1(12.5)	4(50.0)	2(25.0)
8	1	1(100.)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)
9	2	2(100.)	0(0)	2(100.)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	2(100.)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)

縣市	項目 (人數(%))										
	有效 作答 人數	1.社區移 動/交通 能力訓練	2.定向及 行動服務	3.工作耐 受力/持 續度訓練	4.工作行 為訓練	5.求職技 巧訓練	6.工作技 能/職訓	7.職場實 習/見習	8.工作機 會開發	9.支持性/ 一般性就 業服務	10.支持 者訓練
10	4	3(75.0)	1(25.0)	3(75.0)	3(75.0)	1(25.0)	3(75.0)	3(75.0)	0(0)	2(50.0)	3(75.0)
11	19	15(78.9)	5(26.3)	12(63.2)	11(57.9)	5(26.3)	8(42.1)	14(73.7)	2(10.5)	2(10.5)	6(31.6)
12	2	2(100.)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	2(100.)	2(100.)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)
13	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
14	7	5(71.4)	3(42.9)	3(42.9)	5(71.4)	5(71.4)	6(85.7)	3(42.9)	2(28.6)	1(14.3)	4(57.1)
15	2	2(100.)	1(50.0)	2(100.)	2(100.)	1(50.0)	2(100.)	2(100.)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)
16	3	2(66.7)	0(0)	3(100.)	3(100.)	2(66.7)	3(100.)	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	3(100.)
17	6	1(16.7)	1(16.7)	4(66.7)	5(83.3)	2(33.3)	1(16.7)	1(16.7)	1(14.3)	0(0)	1(16.7)
18	1	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)
19	1	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	1(100.)
20	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

表 19 職管員認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目 (續)

縣市	項目 (人數(%))										
	有效 作答 人數	11. 自營 業者技術 支援服務	12. 手語 及報讀 服務	13. 個人/ 職場人力 協助服務	14. 科技 輔具服 務	15. 穩定 就業後 服務	16. 醫學 諮詢/治 療服務	17. 財務 處理/金 錢管理	18. 職涯 諮商/輔 導	19. 法律 問題處 理	20. 特殊 評量
合計	96	34(35.4)	26(27.1)	34(35.4)	26(27.1)	28(29.2)	30(31.3)	32(33.3)	45(46.9)	27(28.1)	33(34.4)
1	4	2(50.0)	1(25.0)	0(0)	2(50.0)	0(0)	1(25.0)	0(0)	3(75.0)	0(0)	3(75.0)
2	2	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)
3	22	10(45.5)	5(22.7)	10(45.5)	8(36.4)	8(36.4)	3(13.6)	8(36.4)	9(40.9)	5(22.7)	9(40.9)
4	3	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)	1(33.3)	2(66.7)	2(66.7)	1(33.3)	1(33.3)
5	7	2(28.6)	0(0)	2(28.6)	0(0)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	2(28.6)	0(0)	1(14.3)
6	2	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
7	8	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	4(50.0)	2(25.0)	3(37.5)	4(50.0)	5(62.5)	2(25.0)	2(25.0)
8	1	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)
9	2	0(0)	1(50.0)	2(100.)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)

縣市	項目 (人數(%))										
	有效 作答 人數	11. 自營 業者技術 支援服務	12. 手語 及報讀 服務	13. 個人/ 職場人力 協助服務	14. 科技 輔具服 務	15. 穩定 就業後 服務	16. 醫學 諮詢/治 療服務	17. 財務 處理/金 錢管理	18. 職涯 諮商/輔 導	19. 法律 問題處 理	20. 特殊 評量
10	4	1(25.0)	1(25.0)	3(75.0)	1(25.0)	2(50.0)	1(25.0)	1(25.0)	2(50.0)	1(25.0)	2(50.0)
11	19	7(36.8)	6(31.6)	5(26.3)	2(10.5)	2(10.5)	7(36.8)	6(31.6)	9(47.4)	9(47.4)	6(31.6)
12	2	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)
13	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
14	7	3(42.9)	4(57.1)	3(42.9)	2(28.6)	2(28.6)	2(28.6)	2(28.6)	3(42.9)	2(28.6)	3(42.9)
15	2	1(50.0)	0(0)	0(0)	2(100.)	1(50.0)	0(0)	2(100.)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)
16	3	1(33.3)	1(33.3)	3(100.)	1(33.3)	1(33.3)	3(100.)	1(33.3)	2(66.7)	1(33.3)	2(66.7)
17	6	3(50.0)	2(33.3)	3(50.0)	3(50.0)	1(16.7)	4(66.7)	2(33.3)	1(16.7)	4(66.7)	2(33.3)
18	1	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	0(0)	1(100.)	0(0)	0(0)
19	1	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.)	1(100.)	0(0)	1(100.)	1(100.)	0(0)
20	0	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

表 20 縣市政府認為需要規劃之購買式個別化服務/訓練項目

服務項目	認為需要規劃之縣市個數	佔認為需要規劃購買式個別化服務之縣市百分比(N=12)	佔所有縣市總數百分比(N=22)
1. 社區移動/交通能力訓練	10	83.3%	45.5%
2. 定向及行動服務	5	41.7%	22.7%
3. 工作耐受力/持續度訓練	9	75.0%	40.9%
4. 工作行為訓練	8	66.7%	36.4%
5. 求職技巧訓練	7	58.3%	31.8%
6. 工作技能/職業訓練	6	50.0%	27.3%
7. 職場實習/見習	9	75.0%	40.9%
8. 工作機會開發	5	41.7%	22.7%
9. 支持性/一般性就業服務	5	41.7%	22.7%
10. 支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	4	33.3%	18.2%
11. 自營業者技術支援服務	2	16.7%	9.1%
12. 手語及報讀服務	4	33.3%	18.2%
13. 個人/職場人力協助服務	5	41.7%	22.7%
14. 科技輔具服務	4	33.3%	18.2%
15. 穩定就業後服務	6	50.0%	27.3%
16. 醫學諮詢/治療服務	4	33.3%	18.2%
17. 財務處理/金錢管理	4	33.3%	18.2%
18. 職涯諮商/輔導	8	66.7%	36.4%
19. 法律問題處理	2	16.7%	9.1%
20. 特殊評量	5	41.7%	22.7%
21. 其他(視力協助員)	1	8.3%	4.5%

伍、 建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練

資源之困難與可能的解決方式

一、執行困難分析

若要執行購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練，有 5 成以上職業重建個案管理員在下列執行項目感到有困難：「尋找符合資格之承包單位或自然人」(71.2%)、「決定給予之金額及方式」(60.2%)、「編列經費」(52.0%)及「決定承包單位或自然人之資格」(50.0%)，如表 21 所示。另外，有 5 成以上縣市政府在下列執行項目感到有困難：「尋找符合資格之承包單位或自然人」(68.2%)、「編列經費」(59.1%)及「決定承包單位或自然人之資格」(54.6%)，如表 22 所示。

本項調查結果同樣具有縣市差異，不同縣市之地方政府與職管員感到有困難的執行項目各有不同。例如縣市 5 的職管員認為「決定購買哪些職業重建個別化服務或訓練項目」最為困難，其次為「決定欲達成之目標、策略、期程與頻率」，以及「尋找符合資格之承包單位及自然人」；又如縣市 1 的職管員認為較困難執行的部分為「決定欲達成之目標、策略、期程與頻率」、「決定給予之金額及方式」，以及「決定監督內容、方式、期程及頻率」。詳細資料請參考表 21。若依縣市等級進行交叉分析時，相較於六都，非直轄市之職管員在編列經費 ($p=0.025$) 及尋找承包單位 ($p=0.020$) 上都有明顯之困難，如表 23 所示。

表 21 職管員執行購買式職業重建個別化服務或訓練之困難處

縣市	項目（認為有困難之職管員人數/有效作答人數(%)）							
	決定購買之項目	決定欲達成之目標、策略、期程及頻率	決定監督內容、方式、期程及頻率	決定給予之金額及方式	決定承包單位/自然人之資格	編列經費	核銷經費	尋找符合資格之承包單位/自然人
合計	37/103(35.9)	45/103(43.7)	38/98(38.8)	62/103(60.2)	48/96(50.0)	52/100(52.0)	43/99(43.4)	74/104(71.2)
遺漏值	18/103(14.9)	18/103(14.9)	23/98(19.0)	18/103(14.9)	25/96(20.7)	21/100(17.4)	22/99(18.2)	17/104(14.0)
1	5/6(83.3)	4/6(66.7)	4/5(80.0)	5/6(83.3)	3/5(60.0)	4/6(66.7)	2/6(33.3)	4/6(66.7)
2	0/1(0)	0/1(0)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)
3	5/21(23.8)	9/21(42.9)	6/19(31.6)	10/21(47.6)	11/18(61.1)	3/20(15.0)	10/21(47.6)	16/20(80.0)
4	1/3(33.3)	2/3(66.7)	1/3(33.3)	2/3(66.7)	2/3(66.7)	1/2(50.0)	2/3(66.7)	3/3(100.)
5	4/5(80.0)	4/6(66.7)	2/4(50.0)	1/4(25.0)	1/4(25.0)	3/5(60.0)	1/5(20.0)	4/6(66.7)
6	0/2(0)	1/2(50.0)	1/2(50.0)	3/3(100.)	3/3(100.)	2/2(100.)	0/2(0)	3/3(100.)
7	4/9(44.4)	3/9(33.3)	3/9(33.3)	1/8(12.5)	2/8(25.0)	1/8(12.5)	1/8(12.5)	4/9(44.4)
8	0/1(0)	0/1(0)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)

縣市	項目（認為有困難之職管員人數/有效作答人數(%)）							
	決定購買之項目	決定欲達成之目標、策略、期程及頻率	決定監督內容、方式、期程及頻率	決定給予之金額及方式	決定承包單位/自然人之資格	編列經費	核銷經費	尋找符合資格之承包單位/自然人
9	0/2(0)	0/2(0)	0/2(0)	0/2(0)	0/2(0)	2/2(100.)	0/1(0)	2/2(100.)
10	1/4(25.0)	1/4(25.0)	0/4(0)	0/4(0)	2/4(50.0)	1/3(33.3)	1/3(33.3)	4/4(100.)
11	6/19(31.6)	10/18(55.6)	6/18(33.3)	14/20(70.0)	7/18(38.9)	12/20(60.0)	11/19(57.9)	12/18(66.7)
12	0/2(0)	0/2(0)	0/2(0)	1/2(50.0)	0/2(0)	0/2(0)	0/2(0)	1/2(50.0)
13	2/2(100.)	2/2(100.)	2/2(100.)	2/2(100.)	1/2(50.0)	2/2(100.)	1/2(50.0)	2/2(100.)
14	2/8(25.0)	2/8(25.0)	2/8(25.0)	7/8(87.5)	3/7(42.9)	5/8(62.5)	3/8(37.5)	2/8(25.0)
15	1/2(50.0)	0/2(0)	0/2(0)	2/2(100)	1/2(50.0)	2/2(100)	0/2(0)	2/2(100)
16	2/3(66.7)	2/3(66.7)	3/3(100.)	3/3(100.)	3/3(100.)	3/3(100.)	1/3(33.3)	2/3(66.7)
17	3/10(30.0)	4/11(36.4)	5/11(45.5)	8/11(72.7)	6/11(54.5)	8/11(72.7)	7/10(70.0)	9/12(75.0)
18	0/1(0)	0/1(0)	0/1(0)	0/1(0)	0/1(0)	0/1(0)	0/1(0)	1/1(100.)
19	0/1(0)	0/0(0)	0/0(0)	0/0(0)	0/0(0)	0/0(0)	0/0(0)	0/0(0)
20	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)	1/1(100.)

表 22 縣市政府執行購買式職業重建個別化服務或訓練之困難處

執行項目	有困難		沒困難		未填答	
	縣市數	百分比	縣市數	百分比	縣市數	百分比
1. 決定購買哪些職業重建個別化服務或訓練項目	7	31.8%	15	68.2%	0	0.0%
2. 決定服務項目所欲達成之目標、所應採取的策略、期程及頻率	8	36.4%	14	63.6%	0	0.0%
3. 決定監督之內容、方式、期程及頻率	5	22.7%	16	72.7%	1	4.6%
4. 決定給予之金額與方式	10	45.5%	12	54.6%	0	0.0%
5. 決定符合資格之承包單位或自然人之條件	12	54.6%	9	40.9%	1	4.6%
6. 編列經費	13	59.1%	9	40.9%	0	0.0%
7. 核銷經費	3	13.6%	18	81.8%	1	4.6%
8. 尋找符合資格之承包單位或自然人	15	68.2%	6	27.3%	1	4.6%
9. 其他	2	9.1%	4	18.2%	16	72.7%

*感到困難之其他項目為：

1. 專業人員對於轄區內資源的掌握度、或對個案需求的判斷和敏感度。
2. 購買服務須花費額外的行政時間和成本。

表 23 職管員縣市等級與困難項目的關係

執行項目	有困難 (職管員人數(%))		檢定數值	
	六都	六都以外 縣市	χ^2	P
1. 決定購買哪些職業重建 個別化服務或訓練項目	24(33.3)	13(41.9)	0.697	0.503
2. 決定服務項目所欲達成 之目標、所應採取的策 略、期程及頻率	32(43.8)	13(43.3)	0.002	0.963
3. 決定監督之內容、方式、 期程及頻率	24(34.8)	14(48.3)	1.566	0.258
4. 決定給予之金額與方式	41(56.9)	21(67.7)	1.054	0.304
5. 決定符合資格之承包單 位或自然人之條件	30(45.5)	18(60.0)	1.745	0.271
6. 編列經費	32(44.4)	20(71.4)	5.881	0.025*
7. 核銷經費	33(46.5)	10(35.7)	0.947	0.374
8. 尋找符合資格之承包單 位或自然人	47(64.4)	27(87.1)	5.496	0.020*
9. 其他	4(36.4)	3(75.0)	1.759	0.282

* $P < 0.05$

二、執行困難原因及可能之解決方式分析

各縣市政府與職管員認為購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練執行困難的原因及可能之解決方式，依據問卷開放式填寫內容歸納如下：

(一)決定購買哪些職業重建個別化服務或訓練項目

類別	困難原因	可能的解決方式
資源問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 個案需求與現有資源不一定符合、想購買的不一定會有。 ● 服務單位或專業人員不一定願意提供個別化服務。 ● 目前相關資源由各權責單位進行規劃，較為分散。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 盤點縣市內現行服務資源及可成為服務提供者之單位。 ● 開發及整合多元購買服務系統(含勞政、社政、衛政、教育、法扶、宗教或民間服務系統等)。 ● 建立正式與非正式資源平台—合作網絡，以利專業人員參考使用。
服務項目難以訂定	<ul style="list-style-type: none"> ● 要長時間、充分蒐集個案資訊來決定。 ● 職重人員和個案想法不一致。 ● 缺乏相關數據，以決定服務項目 	<ul style="list-style-type: none"> ● 連結職業輔導評量資源。 ● 宜針對服務使用者進行需求調查。
缺乏客觀公正/具體指標	<ul style="list-style-type: none"> ● 若無客觀公正/具體指標，將會流於主觀判斷。 ● 缺乏專家諮詢與使用過個管員經驗分享 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供參考資料 ● 增進專業人員購買式個別化職業重建服務方面之知能

(二)決定欲達成之目標、所應採取的策略、期程及頻率

類別	困難原因	可能的解決方式
難以訂定服務目標、策略、期程及頻率	<ul style="list-style-type: none"> ● 制訂量化及具體可操作的目標、期程與頻率較為困難，而且有些服務目標難以量化，如諮商。 ● 服務策略有些是在嘗試過後，依其效益才做調整，難以在事前完整預估。 ● 個別化服務計畫會因不同專業領域而有所不同，服務項目若非職管員的專長，更難訂出策略、期程與頻率。 ● 個案之服務需求可能在服務過程中有所改變。 ● 個案之生心理功能不一，且又可能受到其他家庭或經濟因素之影響，讓原先訂定之目標無法達成。 ● 期程及頻率易受服務提供者之主觀想法決定 ● 職管員和個案想法不一致。 ● 個案可能沒有能力決定或理解。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過教育訓練、資源簡介或教戰手冊，增進專業人員之知能。 ● 提供各領域的專家諮詢管道或透過委員審查協助。 ● 訂定目標執行標準上限規定。 ● 成效指標宜具有彈性。
費時	<ul style="list-style-type: none"> ● 需具體條列陳述較為費時 ● 每項技能訓練期不一樣、且不同資源有其原先規畫之期程，確認這些資訊較費時。 	
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 缺乏客觀公正或具體之指標，公平性易受質疑。 	

(三)決定監督之內容、方式、期程及頻率

類別	困難原因	可能的解決方式
工作量大 幅增加	<ul style="list-style-type: none"> ● 有些項目無法用量化資料呈現，且需設計不同表格評量，花費許多時間。 ● 個案若有多元需求，職管員工作量大增。 ● 規定及行政程序冗長。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡化申請方式與報告，將重點著重在現場教導，最後以質化的敘述方式列出進步的點。 ● 縮減行政作業流程。
難以訂定 監督之內 容、方 式、期程 及頻率	<ul style="list-style-type: none"> ● 不清楚各項資源的方案內容或執行策略。 ● 服務項目若不是職管員的專長，難以訂出監督之內容、方式、期程與頻率。 ● 個案之服務需求會在服務中有所改變。 ● 審核成效之標準難以標準。 ● 評估條件不一致。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過教育訓練、資源簡介或教戰手冊，增進專業人員之知能。 ● 服務提供者可列出相關項目供職管員監督 ● 訂定目標執行標準、成效標準、上限規定等。 ● 評估機制之建立。
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 專業尚能決定，但，因無訂定標準易受質疑。 ● 缺乏客觀公正或具體之指標，公平性易受質疑。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 適度授權地方政府專業人員。 ● 中央訂定標準。

(四)決定給予之金額與方式

類別	困難原因	可能的解決方式
給付標準 難定	<ul style="list-style-type: none"> ● 對於給付金額無概念、且給付方式及金額未有共識。 ● 缺乏明確的價目。 ● 不知道依據標準是否合理。 ● 不同專業的價格不相同。 ● 有些服務給付服務費用有困難。 ● 各項訓練項目不一，且專業技能與資格亦不一樣，難以訂定統一標準給付及決定金額。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 列出各項服務單次使用價格(公定價)，以此價格給予金額。 ● 請中央、縣市政府訂定補助金額或合理價格範圍。 ● 訂定給付價格表。 ● 調查市場行情，訂定公版參考價目表，並建立查詢系統。
行政問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請方式過於繁瑣。 ● 若需要詢價且要再經過主管機關審核相當費時。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 主管機關可訂定參考值。
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定的價格應符合市場行情，以免找不到資源。 ● 個別個案及承包商的需求與單價不同，專業上可決定該給甚麼，用甚麼事，但擔心中央單位質疑。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依個別化處遇方式授權專業人員使用方式，不要規定和限制，尊重人員之專業判斷。高度信任及授權地方政府專業人員。

(五)決定符合資格之承包單位或自然人之條件

類別	困難原因	可能的解決方式
資格條件設定問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 未有統一標準。 ● 未訂定明確承包單位或自然人之認定標準，恐公信力不足。 ● 各項服務之標準與資格難以界定。 ● 承包單位或自然人專業度不明。 ● 自然人多欠缺適合地點空間訓練又考量訓練安全性。 ● 承包單位/自然人不一定瞭解身心障礙者的特質給予適性教學。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定標準或/及相關細則。 ● 建立合格承包單位或自然人名單/清冊。 ● 建立審核承包單位或自然人機制。 ● 先行聯絡目前服務單位確認是否可提供服務，並進行宣導，以建立可提供服務之名單。 ● 參考其他縣市的標準再依區域作調整。
資格認定衍生問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 有些專家為資深有經驗的雇主，但無「專業證照」，有心想協助身障朋友卻資格不符。 ● 自行決定並無困難，但要再提出證明給政府單位有不便之處。 ● 資格標準過高，將不易認定或找不到單位承接服務項目。 ● 服務提供者若侷限於 	<ul style="list-style-type: none"> ● 只要能達成目標即可，不要要求職管提出佐證文件。 ● 放寬自然人/服務提供單位的資格標準。 ● 建立服務提供單位或自然人之資格認定標準並給予適度彈性。 ● 服務提供者宜不限制在社會福利單位找尋。 ● 授權給地方政府有關

類別	困難原因	可能的解決方式
	<p>社會福利單位將會過於狹隘。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自然人的資格認定較難。 ● 擔心地方政府認定符合者與中央政府認知不同/不知怎樣的單位才符合資格。 	<p>單位及自然人自行認定。</p>
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 確認服務提供者之身分較麻煩。 ● 服務提供者之承辦意願不高、作業規範限制嚴謹。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 需考量縣市內可承接單位條件，適度放寬相關作業、行政、核銷規範。

(六)編列經費

類別	困難原因	可能的解決方式
編列經費有困難	<ul style="list-style-type: none"> ● 公部門預算編列係當年度年初即編列下年度預算，且較難確實掌握年度之需求人數。 ● 難預估服務對象哪一項需求比例較高，分配經費比重。 ● 無法預測個案所需的服務項目，且經費具變動性。 ● 個案需求難以預估，事前準確編列預算有困難。 ● 缺乏過去參考資料。 ● 無編列依據，較難說服財主單位核定經費。 ● 任何一項購買式行為無統一標價，易造成服務提供者無參考值。 ● 因給付標準難定影響經費編列。 ● 未曾執行，若訂定統一費用標準亦難以預估使用人數，需試做後了解。 ● 專業服務市場價格不一或未明。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 廣泛蒐集並了解轄區內職重單位對於該項經費可執行之合理範圍，以做為經費編列參考之依據。 ● 宜進行市場需求調查。 ● 可先給予固定經費，採多退少補方式運用。 ● 可訂定給付價格表，以利編列及計算預算。 ● 建請中央政府明定其經費使用標準與項目。 ● 瞭解需求後，再瞭解市場行情提供編列標準。 ● 全國調查市場行情價格並訂標準。依標準進行編列。
缺乏經費	<ul style="list-style-type: none"> ● 因地方政府經費有限，大致依賴中央補助。 ● 經費短缺、補助有限。 ● 經費取得不易。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 請中央增列補助經費。

(七)核銷經費

類別	困難原因	可能的解決方式
核銷問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 核銷期程與使用期程可能有出入。 ● 擔心計畫執行後，政府不同意核銷。 ● 補助的標準與核銷單據及應附文件之認定。 ● 新服務方式，主計是否可以核銷及如何核銷需再協調。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 可單一案件核銷或調整核銷期程。 ● 訂定清楚核銷審核的依據。
增加工作量	<ul style="list-style-type: none"> ● 無核銷經驗，且需花費時間，恐降低服務時間及品質。 ● 核銷流程及需備文件過於繁瑣，花費人力時間。 ● 項目龐雜，認定嚴格，耗時耗力。 ● 增加行政負擔。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 增聘人員協助核銷或支付行政費用。 ● 簡化核銷流程及給予核銷適度的彈性。

(八)尋找符合資格之承包單位或自然人

類別	困難原因	可能的解決方式
適當資源缺乏	<ul style="list-style-type: none"> ● 承包單位恐不知何謂購買式服務，需花時間說明。 ● 符合資格之承包單位或自然人缺乏/尋求不易。 ● 偏遠地區，願意提供資源來源不足。 ● 承包單位或自然人的專業不足。 ● 對於合格的承包單位不熟悉。 ● 找不到適合(條件、時間)能配合的人選。 ● 資源/方案/人員缺乏。 ● 因符合者不一定有時間可協助，不符合者訓練效益問題。 ● 不一定有合適人選或單位。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 請相關單位先向承包單位或自然人說明，並列出合作單位清冊。 ● 建請中央建立相關單位及人力資料庫。 ● 產學合作，實務與學術結合。 ● 查看相關的計畫說明。 ● 提高價金/利多因素。 ● 與單位溝通，提供輔導或培訓符合資格之自然人。
承包單位/自然人意願問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付費用方式可能會影響承包單位服務提供之意願。 ● 有錢可購買但無廠商願意提供服務。 ● 經費太低沒人願意承接，且又需紀錄跟達 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定合理計費，計費包含交通費，簡化核銷方式。 ● 請主管單位於補助或委辦方案中增加專業服務人力及購買項目。

類別	困難原因	可能的解決方式
	<p>成率要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 給付金額少，未補助專業人力，不符機構成本。 ● 轄區身障團體承接意願較低，因為小單位，人力有限。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高誘因、鼓勵機構發展資源。 ● 補助專責人員，提高單位承辦意願。 ● 培育身障團體，深入瞭解原因、解決。
增加工作量	<ul style="list-style-type: none"> ● 需自己尋求適性的專業人員/單位提供訓練較為耗時。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方政府若能協助開發各種訓練項目的合作單位或專業講師並提供給個服務單位參考為佳。
其他	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務之購買與否涉及個案意願、承包單位(或自然人)能量或意願等。 ● 部分承包單位即使願意提供購買服務，但因個案安全性考量而有投保方面的需求，惟目前無此類險種可保、承包單位又不願以勞保或團保方式處理(因個案非為該單位之員工)。 ● 區域內資源面貌不一，需有系統的扶植或建立。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 如屬個案及承包單位意願的問題，可儘量以溝通、協調的方式因應，惟涉及承包單位能量、保險等層面的問題，目前尚無解決之道。

(九)其他

類別	困難原因	可能的解決方式
專業人員因素	<ul style="list-style-type: none">● 專業人員對於轄區內資源的掌握度、或對個案需求的判斷和敏感度等不足時，供給及需求間即難以平衡。● 部分專業人員不願意處理購買服務所須花費的行政時間和成本，即使有經費可購買也不夠積極。● 擬定計畫、尋找專家、審核計畫等行政程序太過冗長，缺乏時效性。● 購買服務所需填寫表格太多且不易填寫	<ul style="list-style-type: none">● 除提供專業知能訓練、提升專業人員的能力外，亦可蒐集專業人員對行政程序的意見，以在合理範圍內簡化行政作業程序● 簡化購買流程表單；及改變填寫方式

第二節 專家會議內容分析

本主題探討共舉辦 2 場專家會議，會中邀請勞動部勞動力發展署及五分署長官、專家學者，實施及未實施購買式職業重建個別化服務或訓練之縣市承辦人員、職管員、就服員及服務提供單位等進行討論。以下針對專家會議之主題及討論內容進行重點歸納：

壹、 實施或未實施購買式職業重建個別化服務之因素

一、 實施購買式職業重建個別化服務之因素

(一) 現有服務制度及資源無法滿足身心障礙者個別化需求

以地方政府辦理身心障礙者職業訓練專班為例，實務上常面臨即時性不足、無法符合服務使用者個別化需求等問題，故臺北市、桃園市等縣市政府開始推動購買式職業重建個別化服務。

(二) 因應地區特性及需求

以高雄市為例，高雄市在縣市合併後面臨很大的城鄉差距問題。為推動偏鄉之就業服務，高雄市勞工局原本使用服務人員至偏鄉駐點的方式，但因專業人員不易招募，目前改以規劃個案委託就業服務模式來彌補不足。

二、 未實施購買式職業重建個別化服務之因素

(一) 地區資源及經費不足，個別化服務由職管員提供。

與直轄市相較，地區資源及經費較為不足之縣市，例如雲林縣，缺乏足夠經費以吸引轄內服務提供者承作服務。如遇身心障礙者需要個別化的服務，多由職管員視狀況協助。

(二)運用其他方式彌補現有制度不足

以新北市為例，新北市勞工局目前運用包裹式、一條鞭的服務委託方案於新店及三重成立公辦民營之職業重建服務中心。雖以人事費為主要支付模式，但在契約訂定方面保留許多彈性，如有新的服務需求或措施產生，可視狀況增加辦理。

而許多縣市政府也常在服務需求較少時，運用經費自行辦理，但在執行到一定規模後，則改以委託案的方式，例如高雄市之職涯諮商服務方案等。

貳、 實施購買式職業重建個別化服務或訓練之現況

目前臺灣各縣市政府或多或少均針對現有制度的缺口來規劃購買式職業重建個別化服務或訓練，惟辦理規模與服務項目不同。以下列舉臺北市、桃園市及高雄市實施狀況：

一、臺北市

(一)發展背景

與會專家指出，臺北市政府於 96 年至美國考察職業重建制度後，開始規劃購買式職業重建個別化服務制度。首先於 98 年開始試辦支持性就業服務之購買式個別化服務(個案委託就業服務)，並於試辦 3 年後正式推動。後來為了因應職訓專班的限制、職管員工作負荷量及原有制度之缺口等問題，陸續將購買式個別化服務模式擴及至職前準備、就業適應等各項服務，目前只要經職管員評估有需要，就可以個別購買。而臺北市於 101 年開始推動職業重建個案管理業務委外，並於 103 年將職業重建個案管理、支持性就業服務及個案委託就服合併為三合一方案進行委託，方案中對於購買式個別化服務的項目、價格與核銷方式做了更細緻的說明。

(二)實施現況

依據「臺北市勞動力重建運用處委託辦理 104 年度臺北市身心障礙者職業重建個案管理暨就業服務案招標需求書」及與會專家分享，臺北市每名委外職管員每年有 30 萬元個別化購買服務費，年度經費執行率需達 8 成以上，否則需罰款。

臺北市將個別化購買服務分為 3 大類：

1. 個別化評估：係指職管員視個案需求聘請專人進行評估，

每小時單價比照職評計價。申請費用需檢附個案請領清冊、領據及評估紀錄等。

2. 個別化服務與訓練：

(1)係指職管員依據服務使用者需求擬訂服務或訓練計畫，經職管督導或專家審查後執行，執行後需進行效益評估及驗收，效益評估達 7 成以上方可申請費用，如目標無法達成非廠商所致，需事先函報機關同意。

(2)服務模式分為一對一及小團體兩種，一對一服務模式計價方式為：就業準備相關服務或職前訓練/準備每日 480 元、定向服務每小時 800 元，而工作技能或特殊需求訓練得事先函報機關依訓練者資格、條件或市場行情給付。小團體模式則依據領導者資格分為每小時 1,200 元及 1,600 元兩個等級。

3. 個案委託就業服務：職管員購買個案委託就服員提供之就業服務，採階段式付費，每案費用為一般性 2 萬元、支持性 5 萬 2 千元、一般性高度支持 2 萬 6 千元、支持性高度支持 6 萬 7,600 元，另可依需求購買持續就業 6 個月之服務。

二、桃園市

(一)發展背景

與會專家指出，桃園市政府於 101 年度開始參照臺北市經驗建構職業重建購買式個別化服務，並於 102 年開始執行「身心障礙者職業重建窗口購買服務計畫」，至今已邁入第 3 年。

(二)實施現況

依據桃園市政府「104 年身心障礙者職業重建窗口購買服務計畫」及與會專家說明，桃園市職業重建購買式個別化服務目前由府內職管員自行辦理，服務模式與前述臺北市「個別化服務與訓練」項目類似。在預期成效方面，102 年及 103 年訂為 12 位，104 年度為 15 位。實際服務量 102 年為 9 位、103 年為 12 位。

桃園市政府在經費編列方面，因考量服務使用者接受服務期間的保險需求及服務單位承擔的風險，除了既有的委員審查費及購買服務費外，於 104 年度增列「國內平安保險費」。

而在尋找服務提供者方面，除了既有之職業重建服務單位、社會福利相關單位、學校及醫療單位外，桃園市政府亦同意由自然人及私人單位承做購買式個別化服務。例如曾於 102 年委請 1 名待業中的教師協助個案進行交通能力訓練，及於 103 年委請 1 家汽車美容廠商協助個案做工作技能訓練等。

三、高雄市

(一)發展背景

與會專家指出，高雄市在縣市合併後面臨很大的城鄉差距問題，偏鄉地區缺乏服務資源，個案與廠商開發不易。高雄市政府在初期原本使用服務人員駐點的方式提供偏鄉就業服務，但受限於專業人員不易招募故運用公益彩券及身心障礙就業基金之經費，推動個案委託就業服務方案來彌補不足，目前已邁入第 4 年。

(二)實施現況

依據「104 年度高雄市關懷偏鄉身心障礙者就業服務計畫需求規範說明書」及與會專家分享，高雄市政府目前委託 1 家服務單位，聘任 1 名個案委託就業服務員提供岡山、橋頭、燕巢、阿蓮、路竹、湖內、茄萣、永安、彌陀、梓官、田寮、旗山、美濃、六龜、甲仙、杉林、內門、茂林、桃源及納瑪夏等 20 個行政區之 15-65 歲身心障礙者支持性就業服務。104 年 1-8 月服務人數累計 36 人、推介成功 16 人、就業成功 10 人，服務最遠達杉林區，協助 1 名智能障礙者於超商就業。

該計畫採個案委託服務模式，委託費用包含服務費、外勤差旅費、行政管理費及資源盤點服務費等。服務費依達成之服務成果進行支付，價目依據行政區及支持需求分為 6 種：旗美 9 區支

持性 7 萬元、一般性 3 萬元；燕巢等 9 區支持性 6 萬元、一般性 2 萬元；岡山等 11 區支持性 3 萬元、一般性 1 萬元，再依各服務階段比例給付費用，例如開案晤談 3%、媒合前諮詢 3%、工作媒合 8%、推介就業 8%等。

參、 規劃及執行上需要注意的事項

各縣市政府及服務提供者在執行上遇到的問題，主要分為以下數點：經費來源、預算編列、制訂價格與付費機制、尋找服務提供者與資格審查、核銷與行政流程、整體制度與職管員專業成熟度、對服務提供者的衝擊及專業倫理角色衝突。歸納如下：

一、經費來源：地方政府經費籌措困難。

與會縣市代表指出地方政府職業重建服務預算多數來自於中央補助，若未來將政策性推動購買式職業重建個別化服務或訓練資源，由地方政府自行籌措經費較為困難，與會縣市代表多數期待中央能挹注經費。

二、預算編列：經費難以預估，影響執行率及明年度預算。

購買式職業重建個別化服務或訓練資源採取「有需求才購買」的做法，服務需求及經費較難預估，在現行政府預算編列制度下，可能造成預算編列及執行率的問題。而臺北市政府在執行購買式職業重建

個別化服務時，為符合經費執行率及確保下一年度的預算，在契約中訂有罰款機制，執行未達 8 成就會罰款，但也因此造成服務供給單位執行上的困難。

三、制定價格與付費機制：

(一)合理服務價格不易訂定

以臺北市政府擬定購買式服務價格經驗為例，職前準備服務在初期以鐘點費每小時 200 元計算，但執行後發現 1 個月的服務成本高達數萬元，不符成本效益，故又陸續進行改善，104 年度職前準備服務費用為每日 480 元。而個案委託支持性就業服務的合理費用也不易計算，每年的服務價格及標案規劃都會依據執行經驗而不斷修正、調整。

(二)價格對服務提供者缺乏誘因

與會專家指出，在都會地區，許多服務資源事實上是存在的，但因為政府提供的價格標準較難吸引服務提供單位或服務提供者來承接，特別是既有職業重建服務單位及社會福利團體以外的私人單位與業界專業人士等。

(三)偏鄉地區付費標準

依據高雄市個案委託就業服務執行經驗，就服員在偏鄉地區提供服務所花費的時間及交通成本明顯高於市區，且偏鄉工作機會較少，需要更多時間與心力協助服務使用者就業，偏鄉付費標準須提高。

(四)付費機制對機構之影響

與會專家指出現行個案委託就業服務之費用申請，須完成下一付費階段規定之成效指標，始得請領前一階段費用，有時會造成服務提供單位(機構)現金流動的問題。

四、尋找服務提供者與資格審查

(一)服務提供者不足

與會之縣市政府代表指出目前執行購買式職業重建個別化服務或訓練資源主要遇到的問題在於開發服務提供者(廠商)及與服務提供者建立長期合作關係等。另外，政府補助全職人事費之專業人員依規定不得再兼職，也導致適任之服務提供者不足。部分縣市於近年嘗試開發一般商業市場，如私立補習班、私人經營之個別教學或醫療體系其他專業人員等作為服務提供者。但原有的付費標準對於私人單位較不具吸引力。

(二)服務提供者資格設定

以臺北市政府執行經驗為例，在推動購買式職業重建個別化服務或訓練資源初期，規定服務提供者需有師級的專業證照，例如心理師、社工師、職能治療師等，但後來發現服務提供者的資格須依服務使用者的需求而定，不以師級證照為標準。所以 104 年規定只要能夠提出專業證照或相關資格證明即可。另外，除了既有之職業重建服務單位、

或社會福利單位、學校、醫療單位外，桃園市政府亦同意由自然人及私人單位承做購買式職業重建個別化服務。

五、核銷與行政流程

(一)地方政府角度

與會縣市政府代表指出，政府單位付費對外購買服務則期待獲得相對成效，且為了符合會計、財主單位的要求及替政府經費把關，職管員在購買服務時，需擬定具體的服務計畫，包含服務期程、服務項目、預期成效(需包含量化指標)及檢測方式等，且須訂定付費門檻，例如臺北市規定檢測後須達到預期成效的7成方同意付費。以上購買服務行政審核與核銷機制雖較為嚴謹，但也因為過於繁瑣，有時會造成服務提供者(廠商)承做意願降低，例如雲林縣政府今年度自辦一般性職場體驗計畫時，就出現廠商認為經費核銷太繁瑣，寧願自行吸收成本不申請經費，導致計畫經費執行率較難達成。

(二)服務提供者角度

與會之服務提供單位代表指出，縣市政府制定之某些個別化服務與訓練項目使用率偏低，主因在於整體操作流程不利服務單位使用，例如臺北市制定之個別化服務與訓練—小團體模式，規定職管員需擔任協同領導者，此規定可能造成職管員工作量增加及使領導者感到不被信任，故服務提供單位較少採用。另外，高雄市個案委託就業服務

計畫，核銷文件需檢附個案的薪資單及勞保投保證明文件。由於一般公司行號較難配合政府部門在薪資單上加蓋大小章，就服員亦無權限調閱勞保資料，而偏鄉產業結構使勞保加保更為不易，在蒐集資料過程中，亦有服務使用者擔心個資外洩問題，繁瑣的核銷過程對就服員工作士氣造成極大影響。

六、整體制度及職管員專業成熟度

(一)政策理念與實際執行的落差

多數與會專家均認為購買式職業重建個別化服務或訓練資源立意良好，但推動時仍需考量政府的限制、彈性及專業人員的服務品質是否到位。例如臺北市政府於 103 年推動三合一制度後，規定個別化購買執行率需達 8 成，而使委外職管員為達成執行率而優先派案給單位內個案委託就服員，與原先希望由個案委託就服員服務就業困難個案的理念出現差異。故政府單位在擬定與設計方案時，需隨時檢視是否能落實政策規劃的核心理念。

(二)職管員專業成熟度及資源網絡合作

與會專家指出建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源時，需考量整體制度及專業人員的成熟度。由於購買式個別化制度對職管員能力有很高的期待，職管員需具有預算分配、個案服務、計畫擬定及資源連結等統籌能力，並在計畫架構上賦予職管員很高的權限，但目

前實務操作上，往往是由機構端在克服執行面的問題，將計畫內容轉化為可行的方向。例如個案委託就業服務原本預期以職管員進行主導、追蹤及銜接資源。但往往職管員較無充分時間瞭解個案需求，導致回歸由就服單位主導的狀況，此時亦衍生職管員與資源單位的合作議題。而有專家認為西方專業人員的訓練養成及嚴謹度與本國不同，職業重建服務人員的專業素養仍須持續發展、進步。

七、對服務提供者的衝擊

(一)不穩定的收入，造成機構及專業人員卻步。

以個案委託就業服務階段式付費機制為例，服務提供者須達成每一付費階段規定之成效指標，方能獲得該階段費用，若服務提供者無法達到一定服務量與服務績效，獲得的服務費用可能不如人事費給付的支持性就業服務員。故人事費用與薪資的不穩定與不可預期，是導致許多機構與就業服務員不願承做個案委託就業服務的主因，另外，與會專家指出因個案委託就業服務採階段式付費機制，若機構在下一年度沒有得標，則無法請領後續費用，造成機構與就服員損失，所以能否永續經營對服務提供者來說也是重要考量。

(二)對機構之財會、人事及薪資制度造成影響

與會之服務提供單位代表指出以結果為導向的付費機制對機構財會制度造成一定衝擊，執行單位需說服董事會接受未來可能發生的

損失，方能承接服務。而階段式付費機制也與機構薪資制度不符，為免破壞組織整體架構，多數機構仍採用原來的雇用模式，給予個案委託就業服務員固定月薪。但即使給予固定薪，許多有經驗的就服員考量個案委託付費機制帶來的心理壓力，寧願離職也不願意擔任，使機構在實際執行上遇到許多困難。

八、專業倫理角色衝突

(一)服務商品化，服務提供受費用與績效引導。

與會專家表示購買式職業重建個別化服務採取之付費機制，使職業重建服務項目商品化、市場化，專業人員在提供服務時，可能受服務費用與績效標準影響其服務提供內容。舉例來說，個案委託就服員可能在比較各階段服務費用後，選擇開新案而非提供舊案穩定就業服務。而職管員在比較各種購買服務項目利弊後，也選擇派案給個案委託就服員，而非運用個別化服務及訓練費用。有專家認為購買式個別化服務使得「專業人員變得錙銖必較，每天都在計算有利方案」。

(二)專業人員角色衝突

與會專家指出個案委託就服員在階段式付費的架構下，可能遇到角色衝突的問題—要站在個案的立場還是雇主的立場去服務？故在推動購買式職業重建個別化服務或訓練資源時，有專家認為宜先提升專業人員素質，方能為身心障礙者權益把關。

肆、 臺灣實施購買式個別化服務或訓練之需求性

專家會議與會專家對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源基本上採正面、支持的態度。以下從中央/地方政府、服務提供者及專家學者的角度進行意見歸納：

一、中央/地方政府角度

與會之政府單位代表指出，目前政府之人事預算及員額編制均受到控管，新增業務多以委外方式辦理，而人事費支付模式涉及專人專用的管理問題，所以未來可能會增加購買式個別化服務的比例。

與會之政府單位代表認為購買式個別化服務具有下列優點：即時性、能夠依據身心障礙者個別差異來提供服務、能夠彌補現有制度的服務缺口與限制。例如，目前身心障礙者往往被排擠在一般性職業訓練資源之外，如採取購買式個別化服務，將能以比較積極的方式來滿足身心障礙者的個別需求，另外有政府單位代表認為在偏鄉地區更需要購買式個別化服務，例如南投及彰化靠海的區域交通較為不便，需提供社區移動及交通訓練資源。

二、服務提供者角度

與會之服務提供者代表認為，基於身心障礙者需求之多元性及服務提供之彈性，確實有規劃及發展購買式職業重建個別化服務與訓練資源之需求，但在規劃內容部分，有的單位認為發展「個別化評估」

較具可行性，有的單位認為發展「個別化服務及訓練」較為重要，而「個案委託就業服務」之爭議性較大，有的單位認為個案委託就業服務具有較多彈性，可以個別購買穩定就業與密集輔導等服務，有的單位認為個案委託就業服務的執行成效不如預期。但多數服務提供者代表均認為在發展購買式職業重建個別化服務與訓練資源時，需考量整體制度及專業人員的成熟度。

三、專家學者角度

與會專家指出購買式職業重建個別化服務與訓練資源能打破現有行政桎梏，使個案在接受職業重建服務時，除勞政資源外，亦能取得社政、衛政及教育等跨行政資源。另外，與會專家認為以結果為導向的支付模式能提升服務效率，例如支持性就業服務採用階段式付費，能增強就業服務員做好個案服務及雇主經營的誘因，進而提升個案穩定就業率，並使就業困難的個案能獲得有效率的服務。

伍、 建置購買式個別化服務或訓練之執行方式探討

專家會議與會專家對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源執行方式的看法。歸納重點如下：

一、辦理方式：建議先行試辦，採取小規模、多樣化的作法。

與會專家認為在政策不成熟之前，可先由中央補助地方政府經費

進行試辦，經過 1~2 年的試辦後，再依據地方政府執行經驗擬定計畫向立法院爭取經費。有鑒於目前各縣市政府推動購買式職業重建個別化服務與訓練的規模與作法都不太一樣，所以在試辦的過程當中，可以在不同縣市採取小規模、多樣化的作法，以創造更多選擇性。

二、經費來源：建議由中央補助經費，並可善用公益彩券經費。

與會專家認為，由於各地方政府財源與資源不均，推動購買式職業重建個別化服務與訓練資源之經費，建議由中央提供預算補助地方執行。而公彩盈餘及回饋金雖然在計畫審查階段較為嚴格，但審查通過後，只要按照計畫執行，經費核銷較為彈性，適合作為試辦期間之經費來源。

三、政策及制度規劃重點：

(一)需符合地區特性

與會專家認為不同地區的人事費標準及地區特性不盡相同，若未來要全面性推動購買式職業重建個別化服務與訓練資源，在制度設計上宜依據各區域特性進行規劃。

(二)依據服務使用者需求及地區資源進行規劃。

與會專家認為在推動購買式職業重建個別化服務與訓練資源前，各縣市政府宜先進行需求調查及資源盤點。例如可運用職管員提供之資源候缺統計資料，再針對其中身心障礙者最有需要且市面上已存在

的資源，如交通訓練或職場體驗等，規劃試辦方案及編列經費。

(三)靈活運用經費，以解決執行率問題。

與會專家指出，地方政府在編列經費時，常習慣將不同服務項目分為不同計畫進行編列(例如支持性就業服務、職業重建個案管理服務等)，反而造成不同計畫經費無法互相流用、彼此支援。建議參考臺北市政府近年作法，將人事費委託案及購買式職業重建個別化服務與訓練等均彙整為同一個計畫，以增加經費使用上的彈性及效益。

(四)訂定合理服務費用，並給予偏鄉服務加給。

為提升服務提供者(機構)承包業務的意願，與會專家認為需依據成本效益來訂定合理的服務費用，服務費率可先參考政府現有的付費標準，而現有標準沒有規範的部分，得以專簽的方式經長官核准後實施。另外，考量偏鄉服務特性，宜給予交通費加給及服務費率加權。

(五)服務提供者資格彈性化

與會專家認為宜放寬服務提供者的認定，讓自然人、私人單位等均可承接服務，方能增加服務的多樣化及增加服務提供者。除了既有的社會福利及身心障礙團體之外，醫療單位、企業、退休老師及職業公會(如社工師公會)等都是可以開發的資源。而在資格審查方面，不以師級證照為要件，只要能夠提出專業證照或相關資格證明即可。

(六)建立服務資源平台，進行資格審核及提供服務範本。

與會專家建議未來可建立購買式職業重建服務資源平台或資料庫，由第三者受理服務提供者之資格審核，並於平台提供服務計畫的範本，讓各縣市承辦人員查詢、參考，以節省時間與行政流程。

(七)建立品質監測機制

為確保服務品質，並使資源有效運用，與會專家認為建置購買式職業重建服務或訓練資源時，需建立完善的監測機制。例如督促專業人員按時填寫紀錄及對於購買服務計畫進行把關，避免資源過度使用。

(八)提升職業重建個案管理員及相關專業人員素質

由於職管員的專業與能量是購買式職業重建個別化服務制度成敗的重點，與會專家認為推動購買式職業重建個別化服務或訓練資源時，宜先提升專業人員素質，方能為身心障礙者權益把關。避免因職管員無法判斷出服務使用者的需求，而造成服務使用者的損失。

(九)建立服務提供者(單位)與政府單位協商機制

由於購買式職業重建個別化服務或訓練資源通常採取計時、計件或以成果為導向的階段式付費機制，對機構的財會及人事制度造成衝及，故有與會專家建議「服務機構不是要無條件接受政府機關的規定，可以透過討論折衝，使制度漸進改變」。

第三節 結論

本主題探討之主要問題有三，一為目前國內身心障礙者職業重建服務辦理方式為何？是否有採用購買式職業重建個別化服務或訓練資源？若有，是哪些職業重建相關服務或訓練資源？又是用甚麼方式購買？即瞭解「國內整體職業重建服務及購買式個別化服務或訓練實施概況」；二為是否有需要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源？若需要，理由為何？若需要，需要的是哪些職業重建個別化服務或訓練資源？即釐清「建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之需求性、需求原因及需求項目」；三為若要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源，需要考慮哪些事項？即探討「建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之注意事項」。

依據主題探討問卷調查及專家會議內容分析結果，本主題探討得到以下幾點結論：

壹、 國內整體職業重建服務實施概況

國內各項身心障礙者職業重建服務多以中央補助地方政府，地方政府再自行辦理或/及委託、補助各機構、團體等方式進行。

在職業重建服務的經費來源方面，各縣市政府主要運用「身心障礙者就業基金」及「勞動部就業安定基金」為財源，少部分運用自有公務預算、公益彩券回饋金及公益彩券盈餘等。在經費支出比例方面，依據「103年度各縣(市)辦理身心障礙者促進就業業務概況明細表」，身心障礙者就業基金支出金額最高(742,070,958元)，佔總支出56.37%；勞委會就業安定基金支出金額第二(493,745,377元)，佔總支出37.51%；其他支出金額第三(48,935,404元)，佔總支出3.72%；公務預算支出金額最少(31,623,719元)，佔總支出2.40%。

在職業重建服務的辦理方式上，各縣市政府通常視需求綜合運用「自行辦理(由政府部門內部人員自行提供服務)」、「委外辦理(政府委託民間單位提供服務)」及「補助辦理(政府補助經費由民間單位提供服務)」三種方式，例如臺北市、新北市、臺中市及彰化縣於府內自聘職業重建個案管理員，自辦職業重建個案管理服務，然為因應地區需求，亦將部分職業重建個案管理服務委外辦理。依本主題探討調查結果，各縣市政府較常自行辦理之服務項目為：職務再設計、職業重建個案管理服務、創業輔導、促進視障者就業服務及職涯/心理諮商；較常委外辦理之服務項目為：職業輔導評量、職業訓練(身障專班/融合式)及支持性就業服務；較常補助辦理之服務項目為庇護性就業服務。而依據調查結果，國內目前尚未發現以「抵用券(發給服

務使用者抵用券，使其就自己所需要的服務選擇服務提供者)」方式辦理身心障礙者職業重建服務之型態，但與就業服務相關的有：勞動部勞動力發展署訂定之「提升勞工基礎數位能力研習計畫」，即為協助未具備基本電腦操作及網路運用技能之就業弱勢民眾，於發展署或直轄市所轄之各就業中心臨櫃核發「電腦學習券」，由民眾持券自行接洽合格培訓單位，以參加短期基礎電腦研習，強化電腦操作之能力，進而提升其職場技能之做法。

在職業重建服務的委託方式上，大多數採取「方案委託(以服務方案委託民間單位執行)」，少部分採用「個案委託(按照服務對象的特殊需求來委託，以服務人數、次數或服務成效來做為委託經費的計費標準)」或「公辦民營(由政府提供大部分或全部的經費、設施及場地，再透過與民間單位的契約關係委由民間單位提供服務)」。

目前採用個案委託方式的有臺北市個案委託就業服務、高雄市偏鄉個案委託就業服務等；採用公辦民營的有新北市身心障礙者職業重建服務中心(新店區/三重區)，及臺北市、新北市、基隆市等縣市以公有場地經營庇護工場或辦理相關職業重建業務(如職訓等)，故為公辦民營方式。

職業重建服務項目的支付模式方面，以「人事/方案支付模式(補助在特定期間完成特定方案或提供特定服務所需人事、行政及業務經費)」及「計時/課目支付模式(根據服務的數量、時數及課目給予經

費)」為主流，少部分採取以成果為導向之「結果支付(以服務使用者為單位之支付方式，以達成最後成果為目標，但在達到目標成果的過程中，會設立數個里程碑，服務提供者每達成一個里程碑則給予既定金額)」與「個案支付模式(依服務使用者所需支持強度劃分成幾種類型，每種類型可給予金額不同)」。

目前採取結果支付模式的縣市如高雄市偏鄉個案委託就業服務，依各服務階段比例給付費用：開案晤談 3%、媒合前諮詢 3%、工作媒合 8%、推介就業 8%等；而運用個案支付模式的縣市如臺北市個案委託就業服務，依個案所需支持強度，分為一般性 2 萬元、支持性 5 萬 2 千元、一般性高度支持 2 萬 6 千元及支持性高度支持 6 萬 7,600 元等。

各縣市政府辦理職業重建服務項目之經費來源、辦理方式、委託方式及支付方式乃依據當地需求進行規劃，往往運用兩種以上的經費來源及辦理/委託/支付方式實施。

貳、 國內購買式職業重建個別化服務或訓練實施概況

國內各縣市政府或多或少均有針對既有制度的缺口來規劃購買式職業重建個別化服務或訓練資源，而勞動部於 103 年 10 月 20 日頒布之「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」及 104 年 9 月 7 日頒布之「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，在「就業

前準備服務費」及「強化穩定就業輔導費」補助項目中定有「個別化服務及訓練費」，經費標準每小時 800 元，每 1 位個案最高以提供 45 小時服務為上限，上述計畫規定亦鼓勵各縣市政府執行與推動支持性就業服務(104 年度開始實施)及職業重建個案管理服務(預計 105 年度實施)之購買式個別化服務或訓練措施。

依據本主題探討調查結果，臺北市、高雄市、桃園市及雲林縣等大部分縣市均有辦理購買式職業重建個別化服務或訓練資源，惟辦理的規模與項目不一，其中以臺北市辦理規模最大；新北市雖以公辦民營形式提供包裹式服務，但就其在契約保留彈性的做法，亦具備購買式職業重建個別化服務或訓練資源的精神。

各縣市政府執行購買式職業重建個別化服務或訓練資源的型態主要有三種，分別為「個別化評估」、「個別化服務與訓練」及「個案委託就業服務」，其定義及購買方式依據臺北市現行做法說明如下：

一、個別化評估：

職管員視個案需求聘請專人進行評估，每小時單價比照職評計價。申請費用需檢附個案請領清冊、領據及評估紀錄等。

二、個別化服務與訓練：

(一)由職管員擬訂服務或訓練計畫，經職管督導或專家審查後執行，執行後需進行效益評估及驗收，效益評估達 7 成以上方可申請費用，如目標無法達成非廠商所致，需事先函報機關同意。

(二)服務模式分為一對一及小團體兩種，一對一服務模式計價方式為：就業準備相關服務或職前訓練/準備每日 480 元、定向服務每小時 800 元，而工作技能或特殊需求訓練得事先函報機關依訓練者資格、條件或市場行情給付。小團體模式則依據領導者資格分為每小時 1,200 元及 1,600 元兩個等級。

三、個案委託就業服務：

(一)職管員購買個案委託就服員提供之就業服務。

(二)採階段式付費，每案費用依支持需求分為：一般性 2 萬元、支持性 5 萬 2 千元、一般性高度支持 2 萬 6 千元、支持性高度支持 6 萬 7,600 元，另可依需求購買持續就業 6 個月服務等。

在購買經費規劃上，桃園市考量服務使用者接受服務期間的保險需求及服務單位承擔的風險，於 104 年增列「國內平安保險費」。而

高雄市政府為鼓勵就業服務員服務偏遠地區之身心障礙者，將個案委託就業服務費用依據個案居住地、工作地及支持需求等區分為六種付費標準，並給予外勤差旅費及資源盤點費等。

上述實施購買式職業重建個別化服務及訓練之縣市，如臺北市、桃園市及高雄市等，均會依照實施情形定期檢討服務制度之設計，以調整購買個別化服務內容、方式或價格等。

參、 建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源之需求性、需求原因及需求項目

依據本主題探討問卷調查結果，有 96 位(79.3%)職業重建個案管理員及 12 個(54.5%)縣市政府認為需要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源。而專家會議與會專家，無論是政府單位代表、服務提供單位、專家學者或相關專業人員，對於建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源均採取正面及支持的態度。

參與本主題探討之相關人員認為需要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源的原因彙整如下：

- 服務使用者需求具有多元性及獨特性，運用現有服務制度及資源有時無法滿足。此時透過個別化服務或訓練資源針對需要之個別服務項目進行購買，較有彈性。

- 因應各地區特性及需求而設，例如高雄市為解決城鄉差距問題，推動偏鄉個案委託就業服務等。
- 促使身心障礙者穩定就業，除需要勞政資源外，亦需社政、衛政及教育等跨行政資源投入，購買式職業重建個別化服務或訓練能打破行政分工造成之藩籬，即時為服務使用者取得所需資源。
- 購買式職業重建個別化服務或訓練，通常以服務成果為導向規劃付費機制，將有助於提升服務成效。
- 政府推動政策方面之考量，例如人事預算及員額控管、人事費委託/補助涉及之專人專用問題等。

依據本主題探討問卷調查結果，職管員認為需要規劃之購買式職業重建個別化服務或訓練項目前五項為：「社區移動/交通能力訓練」(65.6%)、「工作行為訓練」(63.5%)、「職場實習/見習」(62.5%)、「工作耐受力/持續度訓練」(62.5%)及「工作技能/職業訓練」(60.4%)。縣市政府認為需要規劃之前五項為：「社區移動/交通能力訓練」(83.3%)、「工作耐受力/持續度訓練」(75%)、「職場實習/見習」(75%)、「工作行為訓練」(66.7%)，「職涯諮商/輔導」(66.7%)。而職管員及縣市政府認為需要規劃的前四項服務項目：「社區移動/交通能力訓

練」、「工作行為訓練」、「職場實習/見習」及「工作耐受力/持續度訓練」具有一致性，僅為排列順序不同，且「社區移動/交通能力訓練」均為最需要規劃的項目。

從不同縣市之地方政府與職管員填答問卷之內容來看，不同縣市之地方政府與職管員表達需要規劃的資源各有不同，且購買式個別化職業重建服務或訓練之規劃理念即為多元及彈性，故實際推動時，除參考上述需求性較高的服務項目外，亦需依照服務使用者實際需求、地區特性及資源面等進行綜合規劃。

肆、 建置購買式個別化服務或訓練資源之注意事項

依據本主題探討問卷調查結果，若要執行購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練，有 5 成以上職業重建個案管理員在下列執行項目感到有困難：「尋找符合資格之承包單位或自然人」(71.2%)、「決定給予之金額及方式」(60.2%)、「編列經費」(52.0%) 及「決定承包單位或自然人之資格」(50.0%)。而有 5 成以上縣市政府在下列執行項目感到有困難：「尋找符合資格之承包單位或自然人」(68.2%)、「編列經費」(59.1%) 及「決定承包單位或自然人之資格」(54.6%)。

綜合前述，職管員及縣市政府在「尋找符合資格之承包單位或自然人」、「編列經費」及「決定承包單位或自然人之資格」均感到困難。

而與六都職管員比較，非直轄市之職管員在「編列經費」及「尋找承包單位」上更覺困難，且具有統計學上顯著差異。

另外，依據已實施購買式個別化服務或訓練之縣市政府及服務提供者之經驗分享，在規劃及執行上需要注意下列問題：

- 經費來源：地方政府職業重建預算多數來自中央補助，如需增加服務項目，經費籌措較為困難。
- 預算編列：有需求才購買的作法，造成經費難以預估，可能影響經費執行率及下一年度之預算規劃。
- 制定價格與付費機制：合理的服務價格不容易制定，而政府給予的價格往往對服務提供者缺乏誘因，後付款之付費制度亦影響機構經營等。
- 尋找服務提供者與資格審查：政府補助全職人事費之專業人員不得再兼職，但服務價格對私人單位來說又不具影響力，造成服務提供者不足。另外，資格訂定太嚴，造成符合資格的服務提供者不足，資格訂定太鬆，亦擔心服務品質及相關行政規定問題，需訂定合宜之服務提供者資格審查標準。

- 核銷與行政流程：政府單位為符合財主單位要求及為政府經費把關，制定相關行政及核銷機制，卻因較為繁瑣，造成服務提供者執行困難，亦可能因此降低服務提供者承做意願。
- 政策理念與實際執行之落差：推動購買式職業重建個別化服務或訓練之目的為增加服務使用者使用服務之多元化、彈性與即時性，並加強服務成效，例如使就業困難之服務使用者獲得高品質服務或提升穩定就業率等，但因制度設計問題，有時會造成規劃與執行不符的狀況。
- 職管員專業成熟度及資源網絡合作：推動購買式職業重建個別化服務或訓練之核心樞紐為職管員，故職管員的專業與能量是制度成敗的重點，而如何與職業重建專業資源網絡有效合作，亦為重要議題。
- 對服務提供者的衝擊：購買式個別化服務或訓練通常採取以結果為導向的付費機制，對機構的財務會計、人事及薪資制度造成影響，而不穩定的收入，亦使機構及專業人員卻步。
- 專業倫理角色衝突：職業重建服務商品化，服務提供可能受到服務價格與績效引導，亦造成專業人員倫理與角色衝突議題。

第四節 建議

透過此次的研究歷程，綜合文獻探討、問卷結果及專家會議意見，基於購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源具有多元、彈性及即時性之優點，且能與既有服務制度互補，故參與本主題探討之受訪者及與會專家多數認為值得推動購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源，但就各縣市政府及職管員認為若要推動可能出現的執行困難項目，及已實施之縣市政府與服務提供者的經驗分享，在推動購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源時，仍需要克服執行面上的問題，故宜審慎規劃。

本研究團隊針對「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」之規劃與執行策略提出下列建議：

壹、 整體推動策略

一、推動及落實相關計畫規定之「個別化服務及訓練」項目

勞動部於 103 年 10 月 20 日頒布之「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」及 104 年 9 月 7 日頒布之「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」中，已於「就業前準備服務費」及「強化穩定就業輔導費」補助項目訂定「個別化服務及訓練費」。經費標準為

每小時 800 元，每 1 位個案最高以提供 45 小時服務為上限。上述計畫皆有助於鼓勵地方政府執行與推動支持性就業服務(104 年度開始實施)及職業重建個案管理服務(預計 105 年度實施)相關之購買式職業重建個別化服務或訓練措施。

惟就 104 年度各地方政府執行及 105 年度向中央申請就業前準備服務及強化穩定就業輔導服務概況，除臺北市、高雄市及桃園市等縣市政府已執行購買式職業重建個別化服務外，部分縣市政府仍以規劃及執行原有之服務項目為主，例如職前準備或穩定就業團體/課程/講座、個別職涯諮商/輔導等，尚未能充分規劃及運用「個別化服務及訓練」項目。而本主題探討於 5 至 7 月間針對職管員進行之問卷調查，仍有八成以上受訪職管員認為現行之身心障礙者職業重建服務或訓練資源無法滿足服務使用者需求，七成以上受訪職管員及 5 成以上縣市政府認為需要建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源。

為使身心障礙者獲得更多元、彈性、即時性及依個別需求規劃之職業重建服務，建議勞動力發展署暨五分署於進行業務總體執行督導、召開聯繫會議、受理/審查及核定地方政府之申請計畫、督導及考核地方政府辦理計畫業務時，能鼓勵與協助各地方政府推動及落實相關計畫規定之「個別化服務及訓練」項目，而六都以外之 16 個縣市政府更需中央政府予以輔導。

二、善用五區身心障礙者職業重建服務資源中心角色協助輔導

勞動力發展署於 93 年度起逐步推動成立南區、中區及北區等 3 區身心障礙者職業輔導評量服務資源網，輔導地方政府推動職業輔導評量服務，並於 98 年度擴大辦理職業重建個案管理業務諮詢服務。而為符合身心障礙者權益保障法第 33 條規定及配合勞動力發展署業務調整，並朝服務在地化及普及化趨勢理念發展，102 年起擴大委託辦理內涵，將原 3 區職評網轉型為職業重建服務資源網，並依勞動力發展署各分署行政區域，成立 5 區區域性身心障礙者職業重建服務資源中心，以協助勞動力發展署及五分署推動辦理地方政府身心障礙者職業重建服務等相關專業協助事宜，並自 103 年起由各分署委辦成立區域性身心障礙者職業重建服務資源中心，104 年度 5 區身心障礙者職業重建服務資源中心分別由臺灣大學(北基宜花金馬區)、長庚大學(桃竹苗區)、彰化師範大學(中彰投區)、成功大學(雲嘉南區)及高雄師範大學(高屏澎東金馬區)等大專院校辦理。

在推動及落實相關計畫規定之「個別化服務及訓練」項目上，勞動力發展署及五分署宜善用五區身心障礙者職業重建服務資源中心角色，透過辦理聯繫會議及相關課程、提供轄區職業重建服務業務諮詢與實地輔導及提供特殊個案輔導的時機，對各地方政府進行宣導及提供有關規劃個別化服務或訓練之諮詢與輔導服務，並宜促進已實施

或未實施個別化服務或訓練之縣市政府進行交流，透過互相學習共同成長，以減少地方政府規劃及執行個別化服務及訓練前的摸索期。

三、提供「職業重建個別化服務及訓練計畫」參考範例，以便地方政府運用。

為使各縣市政府在推動「個別化服務及訓練」項目時更加順暢，建議勞動力發展署可運用獎勵徵稿、成果發表或個案研討等方式，蒐集不同服務類型之「職業重建個別化服務及訓練計畫」參考範例，以供各縣市職業重建個案管理員及相關職業重建專業人員使用，以加速相關服務之推動。並可於「個別化服務及訓練」項目推動一段時間後，將各縣市政府及專案單位執行過程中具有代表性之服務計畫範例及服務案例印製成「職業重建個別化服務及訓練案例輔導手冊」，以作為新進人員教育訓練教材及服務推廣使用。

本研究團隊研擬之「職業重建個別化服務及訓練計畫」參考範例請見附件 6 及附件 7 所示。

四、定期檢視辦理個別化服務或訓練之成效，以調整政策規劃。

基於勞動部 104 年 9 月 7 日頒布之「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」於 105 年開始實施，建議勞動力發展署暨五分署於 105 年 6 月檢視各地方政府執行個別化服務或訓練之成效，並依據縣市政

府提報之身心障礙者人口統計數據、職業重建服務需求調查及職業重建服務窗口資源候缺統計資料等，估計 106 年度職業重建個別化服務及訓練資源之需求量及地區差異，以制定相關政策、編列預算及擬定整體推動與輔導策略。

貳、 規劃與執行策略

一、經費來源

考量地方政府經費籌措困難，建議在推動購買式職業重建個別化服務或訓練資源之初期，優先運用中央政府「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」及「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」補助項目所列「個別化服務或訓練」經費，經過試辦後，各地方政府再視服務需求，綜合運用公務預算、公益彩券盈餘/回饋金或其他經費以執行購買式職業重建個別化服務或訓練資源。

二、預算編列：

(一)進行需求評估及資源盤點

為依據身心障礙者之服務需求、地區特性及服務資源規劃購買式個別化服務及訓練資源，地方政府需進行身心障礙者職業重建服務需求評估、職業重建服務窗口資源候缺統計及資源盤點等。

地方政府進行職業重建服務需求評估時，建議採取以下步驟：

A. 定義及建立地方政府職業重建服務需求評估之目標：

首先，地方政府需建立合作團隊，包含職業重建服務機構、顧問團及社區代表，審查相關資料，以定義需求評估的目標族群及目的。若現存佐證資料有限，此時可運用接受地方政府職業重務服務的人口學資料(如性別、障別及年齡等)與轄區內所有身心障礙人口學資料進行比對，再盤點現有內在與外在服務能量，即可瞭解當地之職業重建服務的缺口與阻礙。

B. 發展/規劃收集資訊

為達到需求評估之目標，需發展工作計畫，包含：收集特定資訊的方式；資訊的來源及方法；參與人員；資料分析；評估的期程與成本及相關資源等。

C. 收集資訊

運用多元的資料來源以收集需求評估資料，例如：全國及地方政府轄區現有人口與身心障礙人口學統計；內政部進行之身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查；職業重建服務窗口及職業重建服務相關機構現有的資料、研究與服務經驗；其他政府相關單位與方案之統計資料，例如教育轉銜資訊等；向服務使用者、企業雇主、職業重建服

務個案管理員及相關專業/機構人員進行問卷調查、焦點團體、訪談或舉辦社區公聽會。

D. 分析結果

將收集到的資料進行結構化整理，從中找出與需求評估目的有關的重要資訊。

E. 發展結論

依據收集的資料來找出問題，參考經實證有效的文獻、資料收集過程中參與者所提供的建議及其他機構曾運用的方法，來發展潛在可行策略及可行的替代策略。

F. 寫出地方政府職業重建服務規劃之目標、優先順序及策略

預估購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之需求量、需求項目及潛在的服務提供者，依據急迫性、重要性(需求程度)、障礙程度、公平性及有效性等指標排列各服務項目之優先順序後，針對其中最有需要及最可行的部分進行試辦。

(二) 依據成本效益分析來彈性規劃服務模式

職業重建服務之辦理、委託及支付方式，需依據成本效益分析來選擇最有利的方案，例如在服務人數較多的地區，人事費委

託可能較符合成本效益，而在案量不穩、案量少、交通不便或需發展在地服務時，則需要運用購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源。

(三)推動初期採取小規模及多樣化作法

由於各地區服務使用者需求及資源不盡相同，執行購買式職業重建個別化服務或訓練經費不易估算，未免執行率過低影響下一年度預算，建議在推動初期，在預算編列方面先做保守估計，採取小規模及多樣化的作法，執行一段時間後，再視需求逐年增加。

(四)靈活運用經費，以解決執行率問題。

中央及地方政府過去習慣將不同服務項目分為不同計畫進行經費編列，造成不同計畫經費無法互相流用。故建議地方政府於推動時，將購買式職業重建個別化服務或訓練經費整合入其他計畫，使經費得以互相支援，且能解決執行率問題，例如地方政府若將「個別化服務及訓練」與「個案委託就業服務」分為兩項計畫分別編列經費，如果「個別化服務及訓練」計畫經費出現結餘，而「個案委託就業服務」計畫經費不足，則兩項計畫間經費不得

流用，反而造成服務推動上的阻礙。故建議整合相關計畫，以靈活運用經費。

三、制定價格與付費機制

(一)訂定符合成本效益及具吸引力之服務價格

制定服務價格方面，在規劃初期，建議地方政府先行蒐集中央及地方政府相關局處，如勞政、衛政、社政及教育等單位所制定之相關服務項目經費標準，再參考目前已實施購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之縣市政府作法，並對當地市場服務價格進行調查。予以整合後，依據現有預算及當地行情進行調整。

服務價格需對服務提供者具有吸引力，以增加其承做意願，並需透過成本效益分析，精算每種服務項目的成本與收益，以定期檢討及制定最優之服務價格標準。

(二)給予偏鄉服務加給及交通費用

由於服務單位及專業人員至偏鄉提供服務，需負擔高額交通費用與較長服務時間，故宜規劃偏鄉服務加給及交通費用。

(三)規劃合理付費機制，避免延宕付款。

考量服務提供者(機構)經營需求，政府單位需規劃合理的付費機制，在服務提供者可接受的時間範圍內給付服務費用，避免延宕付款。

四、尋找服務提供者與資格審查

(一)服務提供者資格彈性化：

- A. 考量地方政府轄內各地區資源分配與發展條件不同，若將服務提供者資格設定太嚴，偏遠地區將找不到任何資源，故服務提供者資格宜彈性化。
- B. 除既有之職業重建服務機構、社會福利團體及學校外，建議開放私人單位(如企業或私立補習班)及自然人(如退休老師、汽車美容/車輛改裝人員)等承接服務，擴大服務提供者範圍，使資源更容易被取得。
- C. 服務提供者之資格審查標準，可參考下列各項標準：
 - 1. 依據現有之職業重建服務專業人員及身心障礙者服務人員資格審查制度，例如：「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」、「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」等。

2. 採認各專業領域或職業領域之證照與專業資格審查制度，例如：勞動力發展署舉辦之技術士技能檢定(美容美髮丙級、乙級技術士證)、考試院舉辦之各項專門職業及技術人員考試(記帳士、不動產經紀人、食品技師、護理師、營養師、語言治療師、聽力師)及國、內外相關專業/職業證照、執照及資格等(定向行動訓練師、Java SCJP 程式開發、CILT 物流管理師國際證照、CSIA 證券分析師執照等)。
3. 採用經歷證明或其他相關文件，來證明服務提供者的承做能力。例如：個別化汽車美容訓練，可請服務提供者出示在職或工作證明，敘明服務單位、職位及從事汽車美容工作經歷等；交通能力訓練，可請服務提供者出示相關單位培訓證明或成功訓練身心障礙者交通能力之證明等。服務提供者資格之訂定請參考附件 6 及附件 7 購買式職業重建個別化服務及訓練計畫範例。

(二)建立服務提供者資源平台或資料庫：

- A. 建立資源平台及結合資格審核機制，將地方政府轄區內所有符合資格、可提供職業重建相關服務之勞政、衛政、社政、教育單位、私人單位與自然人均納入。
- B. 資源平台需提供各服務單位及服務人員的服務項目、說明及評價，以便承辦人員尋找適合的服務提供者。
- C. 資源平台需提供服務計畫的範本，讓承辦人員查詢、參考，以節省時間與行政流程。

五、擬定具體可行之個別化服務或訓練計畫並予以落實

- (一)購買式職業重建個別化服務或訓練計畫由職管員依據職業重建個案管理服務流程之晤談/評量結果，依據服務使用者之需求、能力、潛能及資源進行規劃。
- (二)撰寫個別化服務及訓練計畫宜具體、明確，內容需包含：服務/訓練目標、服務期程、訓練項目及內容、服務/訓練成效評估等項目。個別化服務及訓練計畫之擬定請參考附件 6 及附件 7 購買式職業重建個別化服務及訓練計畫範例。

六、經費核銷與行政流程：

- (一)建議在政府財務會計制度與服務提供者實務執行上取得平衡點，建立合理經費核銷制度，例如個案委託就業服務之核銷文件，僅需檢附相應階段之職業重建服務系統表格及必要之證明文件。
- (二)為符合會計與財主單位要求，宜由職管員依個案需求擬定客觀、可操作、可測量及可被監督的購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練計畫，並依計畫內容進行檢測、付費與核銷。

參、 服務品質控管策略

一、提升職管員專業知能

- (一)推動購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練的核心樞紐為職管員，若職管員評估不準確或錯估資源單位的執行率，都將影響服務成效，故職管員的專業能力與教育訓練是否充足，將是個別化購買服務能否順利執行的重點。103年全面推動職管新表格後，職管員撰寫服務計畫的能力已逐步成長，而105年度職管計畫新增「個別化服務及訓練費」，建議職管員從簡單的交通能力訓練計畫開始練習，逐步鍛鍊計畫擬定與撰寫能力。

(二)中央或地方政府可透過辦理教育訓練、個案研討、聯繫會議與縣市經驗分享交流等活動，促進職業重建個案管理員專業成長。

二、建立品質控管與監測機制：

為確保服務品質，並使資源有效運用，需建立完善的監測機制，例如提供督導或審查機制，對於購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練計畫進行把關，使資源有效運用。

三、建立政府單位與服務提供者合作機制

為促使服務提供者依據服務規劃之精神與理念提供服務。首先，在制度設計上，宜制定合理的服務費用與績效標準，並依據支持需求程度、問題複雜度及偏遠地區訂定差異費率或提供獎勵金，以鼓勵服務提供者提供服務。第二，政府單位宜與服務提供者採取合作互惠的工作模式，透過聯繫會議、研討會、專題討論等各種交流方式，對於服務制度進行討論與修改。並定期調查服務使用者的服務需求及滿意度，改善服務內容，使服務提供更符合服務使用者需求，以達服務使用者、購買者(政府單位)及服務提供者三贏的局面。

肆、 對服務提供單位與專業人員之建議

一、僱用型態與計薪制度規劃：

購買式職業重建個別化服務或訓練資源與既有之職業重建服務制度間的關係為互補性，而非取代性。購買式職業重建個別化服務或訓練主要運用在案源不穩定或淡、旺季浮動較大時，採按件或按時計酬。如案源穩定，就可考慮雇用全職人力。機構在承接購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練時，宜精算服務收入及人事預算，以規劃機構人員僱用型態與計薪制度。

而按件/按時計酬雖然有薪資不穩定的缺點，也有自主選擇工作、時間彈性及時薪較高等優點，例如臺灣目前職業輔導評量服務時薪550元是其他職重人員平均時薪的數倍，專業人員可依據個人職涯規劃，選擇適合的工作型態與薪資。

二、與政府單位建立正式及非正式協商機制

在政策規劃及推動的過程中，需要利益相關者參與提供建議，而服務提供單位(者)做為政府單位執行職業重建服務之重要夥伴，對於政策及制度規劃的想法與建議有助於改善及提升原有方案。

為促使服務使用者獲得更佳服務，服務提供者宜積極倡導，與政府單位建立正式及非正式討論協商機制，透過討論與折衝，使制度進行調整與修正。

第五節 探討限制及未來方向

本主題探討結果之限制及未來可供探討之方向，說明如下：

一、本次主題探討之問卷調查設計，乃藉由職業重建個案管理員之實際服務經驗，依據服務使用者之需求來考量問卷答案，並綜合縣市政府行政規劃者之角度進行調查。建議未來對此議題有興趣之探討或研究單位，可進一步探討接受購買式職業重建個別化服務或訓練之服務使用者接受個別化購買服務的感受及購買式職業重建個別化服務或訓練之成效評估等。

二、從本次主題探討問卷調查結果得知，職業重建個案管理員與縣市政府行政規劃者在建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源的態度不同，職管員有 79.34%認為有需要，縣市政府承辦人僅有 54.55%認為有需要，且資深職管員比資淺職管員認為更需要規劃建置購買式職業重建個別化服務或訓練資源。建議未來可透過深入訪談或焦點團體等方式，進行更深度的研究。

三、參與本主題探討之部分職業重建個案管理員、縣市政府承辦人及職業重建相關人員可能因為對「購買式身心障礙者職業重建服務或訓練資源」不夠瞭解或缺乏實際執行經驗，而無法給予太多或深入的建議，此點應會隨「購買式身心障礙者職業重建服務或訓練資源」

的普及化而有所改善。建議未來對此議題有興趣之探討或研究單位，可進一步探討地方政府執行購買式職業重建服務個別化服務或訓練之歷程與專業人員之成長。

參考文獻

- 王雲東 (2005)。社區化就業服務採個案委託之可行性研究。臺北：臺北市政府勞工局。
- 林萬億、王于綾 (1997)。購買服務契約對民間福利機構影響之探討。社區發展季刊，80，60-69。
- 王琇蘭 (2008)。社會福利方案委託-政府採購之檢討與改進。衛生福利部衛生福利人員訓練中心 97 年學術研討會論文。
- 張英陣 (2012)。社區照顧的省思：購買式服務的階段性任務。社區工作理論與實務，頁 49-65。台北：中華救助總會。
- 王麗容 (1993)。社會福利服務民營化的理念、批判與前瞻。社區發展季刊，63，70-74。
- 黃源協、蕭文高 (2006)。社會服務契約管理：臺灣中部四縣市社會行政人員觀點之分析。臺大社會工作學刊，13：173-218。
- 張彧 (2012)。職能治療與職業重建。台北：禾楓書局有限公司。
- 勞動部勞動力發展署 (2014)。身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊。新北市：同作者。
- 劉淑瓊 (2005)。精明的委外：論社會服務契約委託之策略規劃。社區發展季刊，108，120-134。
- 蘇昭如、侯松延 (2008)。出國考察報告：考察美國身心障礙者職業

重建服務制度計畫。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。

周惠玲、蔡再相(2005)。美國麻州視障職業重建考察成果報告：美

國視障職業重建系統。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局

ACCES-VR. Adult vocational rehabilitation services. Retrieved April 28, 2015, from <http://www.acces.nysed.gov/vr/do/home.html>.

Alaska Department of Labor and Workforce Development, Vocational Rehabilitation. Jobseekers with disabilities. Retrieved May 8, 2015, from <http://labor.alaska.gov/dvr/home.htm>.

Appleby, J., Harrison, T., Hawkins, L., & Dixon, A. (2012). Payment by results: How can payment systems help to deliver better care? London, UK: The King's Fund.

Australian Government: Department of Education, Employment and Workplace Relations. (2007). Disability Employment Network Case Based Funding Model Evaluation Report. Canberra ACT: The Author.

Bergman, A. I., & Mills, L. A. (2014). Funding system re-design for Ohio's employment first initiative: Review of promising models from other States. Northbrook, IL: High Impact: Mission-based consulting & training.

Community Living British Columbia (2009). Individualized Funding Policy. Retrieved June 1, 2009, from <http://www.communitylivingbc.ca/individuals-families/support-for-adults/individualized-funding/>.

- Dutta, A., Gervey, R., Chan, F., Chou, C. C., & Ditchman, N. (2008). Vocational rehabilitation services and employment outcomes for people with disabilities: A United States study. *Journal of Occupational Rehabilitation, 18*, 326-334.
- Hall, A. C., Freeze, S., Butterworth, J., & Hoff, D. (2011). Employment funding for intellectual/developmental disability systems. *Journal of Vocational Rehabilitation, 34*, 1-15.
- ILO. R99 Vocational Rehabilitation (Disabled) Recommendation, 1955. Retrieved July 15,2009, from <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convde.pl?R099>.
- Maryland State Department of Education Division of Rehabilitation Services. Community rehabilitation partners. Retrieved May 28, 2015, from <http://dors.maryland.gov/crps/Pages/CRPs.aspx>.
- Nightingale, D. S., & Pindus, N. M. (1997). Privatization of public social services: A background paper. Retrieved January 20,2015, from <http://www.Urban.org/url.cfm?ID=407023&renderforprint=1>.
- Novak, J., Mank, D., Revell, G., & O'Brien, D. (1999). Paying for success: Results-based approaches to funding supported employment. Retrieved August 15, 2011, from <http://www.worksupport.com/Main/monograph.asp>.
- Novak, J., Mank, D., Revell, G., & Zemaitis, N. (1999). Initiatives influencing the emergence of results-based funding of supported employment services. Retrieved August 15, 2011, from <http://www.worksupport.com/Main/monograph.asp>.
- U. S. Department of Labor. WIOA Overview. , Retrieved July 24,2014,

from <http://www.doleta.gov/WIOA/Overview.cfm>.

U. S. Department of Education. The Workforce Innovation and Opportunity Act Overview of title IV:Amendments to The Rehabilitation Act of 1973. Retrieved July 24,2014, from <http://www2.ed.gov/about/offices/list/osers/rsa/publications/wioa-changes-to-rehab-act.pdf>.

Parker, R. M., & Patterson, J. (2012). *Rehabilitation counseling: Basic and beyond*. Austin, TX: Pro ed.

Rehabilitation Services Administration. (2009). *Developing a Model Comprehensive Statewide Needs Assessment With Corresponding Training Materials For State VR Agency Staff and SRC Members:The VR Needs Assessment Guide*. Retrieved May 18, 2015, from <https://www2.ed.gov/programs/rsabvrs/resources/vr-needs-assessment-guide.doc>

Rehabilitation Services Administration. *Evaluation standards and performance indicators for the vocational rehabilitation services program*. Retrieved June 2, 2011, from <http://rsa.ed.gov/display.cfm?pageid=73>.

Rehabilitation Services Administration. *Program data and statistics*. Retrieved January 2, 2015, from <https://rsa.ed.gov/display.cfm?pageid=406>.

Revell, G., West, M., & Cheng, Y. (1998). Funding supported employment: Are there better ways? *Journal of Disability Policy Studies, 9(1)*, 60-79.

Savas, E. S. (2005). *Privatization and public-private partnerships*.

Retrieved January 20, 2015, from
http://hum.ttu.ee/failid/oppematerjalid/PPP/Savas_PPP_privat_sel_etav.pdf.

Silversmith, J. (2011). Five payment models: The pros, the cons, the potential. *Minnesota Medicine*, 94(1). Retrieved December 11, 2014, from <http://www.minnesotamedicine.com/Past-Issues/Past-Issues-2011/February-2011/Five-Payment-Models-The-Pros-the-Cons>.

The Ferguson Group. Four main types of grant funding. Retrieved May 18, 2015, from <http://www.thefergusongroup.com/library/federal-funding/methods/types-federal-grants>.

U.S. Department of Education. Rehabilitation Services-Vocational Rehabilitation Grants to States, Recovery Act. Retrieved February 11, 2014, from
http://www.nh.gov/recovery/programs/documents/education-fpd_84-390.pdf.

U.S. Department of Education. The Rehabilitation Act. Retrieved May 10, 2015, from
<http://www2.ed.gov/policy/speced/reg/narrative.html>.

Waller, M. (2005). Block grants: Flexibility vs. stability in social services. Washington, DC : The Brookings Institution. Retrieved June 16, 2015, from
<http://www.brookings.edu/research/papers/2005/12/welfare-waller>.

Wikipedia. Categorical grant. Retrieved December 11, 2014, from
http://en.wikipedia.org/wiki/Categorical_grant.

Wikipedia. Fee-for-service. Retrieved January 11, 2015, from
<http://en.wikipedia.org/wiki/Fee-for-service>.

附件 1 紐約州向外購買職業重建服務之服務指標及費用支付方式

紐約州職業重建服務可向外購買的服務包含申請服務 (entry services)、評估服務 (assessment services)、就業準備服務 (work readiness services)、青少年就業服務 (youth employment services)、就業安置服務 (job placement services)、支持性就業服務 (supportive employment services)、輔助科技服務 (assistive technology services)、駕駛重建服務 (driver rehabilitation services)、附加服務 (ACCES-VR, 2015)³。詳細服務指標及費用支付方式如下所示。

1. **申請服務** (entry services) 分為兩級，第一級，服務提供者協助職業重建服務窗口開拓案源，向服務申請者說明職業重建服務內容，協助填寫申請表中醫療及心理相關資訊，每次服務單位為 1.5-2 小時。服務人員應具備 (1) 高中學歷。(2) 1 年以上提供就業服務經驗。(3) 具備了解社區身心障礙者相關資源知能。(4) 接受 2 年以上身障服務經驗之專業人員督導。(5) 具備公開報告能力。
第二級，針對需要額外協助取得醫療相關資訊以幫助職業重建服務窗口進行服務資格審查，且無其他資源可協助取得者。計費是以結果計價。人員資格需具備相關科系大學學歷加上一年相關經驗或二年制大學學歷加上二年相關經驗或 4 年相關經驗。

³ ACCES-VR. Adult vocational rehabilitation services. Available in: <http://www.acces.nysed.gov/vr/do/home.html>. Accessed date: 2015/4/28.

2. **評估服務**（assessment services）是指為確認符合職業重建服務資格之評估及/或有助於服務使用者及 VRC 擬訂職業重建服務目標之評估，不包含輔具、駕駛、居家整修、醫療等評估，分為三級。
- 第一級，職業評量診斷及情境評量，評量時間最多 15 天，服務單位為每天 5 小時，可以半天 2.5 小時計價。在最後一次評估 10 個工作天內應繳交報告。人員資格需擁有復健諮商及諮商輔導相關領域之碩士學歷或擁有大學學歷並在專門課程中就讀和在復健諮商碩士學位就讀或具備與上述學歷同等經驗者。第二級，安排 1-2 個一般性職場進行工作試作評估，通常應進行 10-20 小時，在最後一次評估 15 個工作天內應繳交報告。第三級：標準化測驗及特殊評估，包含成就測驗、性向測驗、認知測驗、人格測驗、職業興趣、感官/動作技巧等。每個測驗的單位為 1 小時，一般評估不超過 10 小時。在最後一次評估 10 個工作天內應繳交報告。第二級與第三級人員資格條件相同，需擁有一年以上職業重建工作經驗與復健諮商及諮商輔導相關領域之碩士學歷者或擁有三年以上身障服務經驗與大學學歷並在專門課程中就讀和在復健諮商碩士學位就讀或具備與上述學歷同等經驗者。
3. **就業準備服務**（work readiness services）的服務目標是要能夠有助於提升服務使用者獲得達到及維持就業的能力。服務可以團體或

個別的方式提供。分為三個階段。就業準備階段 1，訓練軟性技能 (soft skills)，著重於學習職場可接受的工作及社交行為、職場文化、準備履歷、工作及維持工作之動機。其它包含工作相關的生活技巧、障礙覺察、交通及家庭健康管理等。服務單位以 1 天 2.5 小時計算，最高每個服務使用者可提供 5 天。就業準備階段 2，依據職業重建計畫提供特定職種入門的工作技巧訓練，通常在服務提供者機構或社區中提供服務，訓練之技巧必須可轉移至實際職場。服務單位為最少每天 5 小時，每個服務使用者最多提供 40 天。就業準備階段 3，服務內容同就業準備階段 2，但有三分之一的訓練地點應在社區中，訓練期間可達 60 天。提供就業準備服務人員的資格需符合高中或同等學歷、有在競爭性職場成功就業之經驗、具備瞭解雇主期待員工表現與工作行為之相關知能、瞭解州政府報告撰寫標準及最少 2 年提供身心障礙者或就業有限制者就業服務經驗。服務人員需接受具備大學為服務相關或人資相關學歷者或提供就業準備服務 4 年經驗者之督導。針對就業準備服務另有獎勵措施，若服務使用者在服務後能維持就業 90 天，可以獲得 \$824 (一般) 或 \$1741 (聽障) 的獎勵費用，唯此就業需在就業準備服務提供後 120 天內發生。

4. **就業安置服務 (job placement services)**，此就業安置服務主要目的

是提供工作經驗，與支持性就業服務所提供之就業安置應有所區隔。服務內容可包含工作試做，服務提供者協助服務使用者找到社區中的雇主提供累積工作經驗的機會（不支薪），過程中服務提供者會協助監督服務使用者工作狀況。服務單位是依報告中呈現服務使用者具備足夠相關工作經驗訂定。支薪實習，服務提供者協助安置服務使用者於支薪的實習職場。最高可達 160 小時。訓練支持：此服務可使用於諮詢與輔導、訓練、就業準備、就業中等階段中所需要與就業相關的訓練支持，訓練時間長短由職業重建專員/復健諮商師決定，支持內容包括熟悉工作環境、交通訓練、撰寫履歷、面試技巧、教導基本工作任務、接受主管督導、主管諮詢、工作環境改變之適應、家屬諮詢等。直接安置初評，針對可就業性、就業期待進行初步評估，若服務提供者在 12 個月內曾服務過此服務使用者或在服務使用者此次就業提供過就業準備或訓練服務，則不可再申請費用。求職與工作開發服務，服務目的為使服務使用者具備求職所需能力，完成求職申請，並促進其參與求職過程。服務過程通常每個月不超過 5 小時。從開始到成功就業結案約 150 天。就業安置服務，此服務為結果導向，當個案成功於某職場就業達 5 個日曆天（實際工作至少 3 天），服務提供者可申請該項服務費用。就業維持服務，使服務使用者可在

就業上維持 90 個日曆天。提供就業準備服務人員的資格需符合高中或同等學歷、有在競爭性職場成功就業之經驗、具備瞭解雇主所期待的員工表現與工作行為之相關知能、瞭解州政府報告撰寫標準及最少 2 年提供身心障礙者或就業有限制者就業服務經驗。服務人員需接受具備大學為服務相關或人資相關學歷者或提供就業準備服務 4 年經驗者之督導。另設有獎勵措施，針對服務使用者在結案前 4 週，其薪資若高於時薪 11.5-12.5（2013 年聯邦政府最低薪資時薪為 \$7.25）（United States Department of Labor, 2015）

⁴ 申請 500 元的獎勵費用。

5. **支持性就業服務**（supported employment services）的服務對象包含精神病患者、智能障礙者、嚴重學習障礙、腦外傷患者、聽覺與視覺障礙者、極重度行動損傷者及其他極重度障礙者等重度障礙者，這些個案若不接受服務無法在一般職場上找到工作或需要持續性的支持服務才能夠找到工作、執行職務與穩定就業。支持性就業服務的支付金額包含接案評估（supported employment intake）、就業前評量/工作開發（supported employment pre-employment assessment/job development services）、就業安置（supported employment job placement）與穩定就業（supported

⁴ United States Department of Labor. Wage and hour division. Available in : <http://www.dol.gov/whd/state/stateMinWageHis.htm>. Accessed date: 2015/5/3.

employment job retention services) 等階段。接案評估，評估轉介之服務使用者是否符合資格，每個轉介之服務使用者給予 \$155 美元。就業評量/工作開發，提供工作行為訓練、求職技巧訓練、找尋工作技巧訓練、面試技巧訓練與/或穩定就業技巧訓練。每月至少提供 5 小時之服務，依據地區、個人或團體而有不同給付金額。就業安置，服務使用者在同一個工作持續工作 3-45 天，服務提供者會依據個人或團體、地區之不同而給予不同之支付金額。穩定就業，當服務使用者在工作上持續工作 90 天，則依據地區、個人或團體之不同，支付不同金額給服務提供者。詳見下表。

6. **輔助科技服務** (assistive technology services) 包含評估與訓練，評估係指評估實際使用科技輔具在就業或訓練上對功能限制的效用，服務包含提供使用輔具種類、費用、效益之建議。訓練係指提供使用輔具之訓練。服務單位個別最多 20 小時。人員資格依據教育、經驗、服務身障者能力等來評定，通常需要對輔具有足夠的專業知識及技能。
7. **駕駛重建服務** (driver rehabilitation services) 針對因障礙限制駕駛能力，需要車輛整修、特殊駕駛訓練或改裝裝備等，進行評估及訓練。車輛改裝裝備評估，改裝內容可區分低科技與高科技，服務時數最高 10 小時。車輛改裝裝備使用訓練應協助服務使用者

取得駕駛執照，每個訓練階段服務時數最高 20 小時。服務人員資格需有大學學歷，具有專業證照，並有相關經歷最少 3 年。

8. **附加服務**是指附加於前述幾項主要服務的附加服務，目的是促進達成成功就業的可能性，福利諮詢、訓練支持(coaching supports)、交通訓練、交通服務可皆包含於附加服務內，福利諮詢與訓練支持費用是以「抵用卷」支付。**福利諮詢服務**，可以透過電話或是面對面的個別諮詢，協助服務使用者瞭解就業對接受福利津貼的正負面影響，最多可提供 10 小時，人員必須完成社會津貼福利相關正式訓練且具備職業重建服務相關知識者方符合提供服務之資格。**訓練支持**，針對尚不適合支持性就業者，提供為了就業目標而追求高等教育、實習或其他就業相關目標時所需要的訓練支持，訓練時數由職業重建專員/復健諮商師訂定。人員資格為高中或同等學歷，有在競爭性職場成功就業之經驗，具備訓練身障者之技巧及最少 2 年提供身障者就業相關服務經驗且瞭解地方資源。
- 移動訓練**，此服務是以一對一提供，使服務使用者能夠具備自信且安全的獨立移動的能力。訓練時數最多可提供 10 小時(接受定向訓練、訓練支持服務、支持性就業服務不可再重複申請)，服務人員資格為高中或同等學歷，具備服務身障者工作史，具備對地方交通建設及對移動有阻礙之地點有足夠知識，並需接受督導。

交通服務，提供為了接受職業重建服務之服務使用者交通費用或接送服務，但不包含因無法移動而符合巴士接送者。針對具備交通能力者，直接提供服務使用者交通費用，針對不具交通能力者，提供載送服務，服務提供者需具有有效駕駛執照及完成個人犯罪背景資料確認。

表 紐約州立職業重建服務機構購買服務項目/指標及支付模式

服務項目	表現指標	支付金額
申請服務	<ul style="list-style-type: none"> - 有效說明職業重建服務 - 服務地點交通便利 - 語言阻礙降到最低 - 可以做到保密原則 ※不需進行滿意度調查 	<p><u>第一級</u>：</p> <p>\$232-258/服務單位</p> <p><u>第二級</u>：</p> <p>\$232-258/完成一份申請</p>
評估服務	<ul style="list-style-type: none"> - 轉介到報告完成不超過 30 天 	<p><u>第一級</u>：</p> <p>\$ 60-66/天，最高 15 天</p> <p><u>第二級</u>：</p> <p>\$ 57-67/小時，不得超過 40 小時</p> <p><u>第三級</u>：</p> <p>\$ 125-140/小時</p>
就業準備服務	<p><u>就業準備階段 1</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介到報告完成不超過 30 天 - 35%服務使用者可達到成功就業結案 	<p><u>就業準備階段 1</u>：</p> <p>\$ 50/單位，最多 10 個單位</p> <p>聽障者 \$ 71/單位</p>

服務項目	表現指標	支付金額
	<p><u>就業準備階段 2</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介到報告完成不超過 60 天 - 50%服務使用者可達到成功就業結案 <p><u>就業準備階段 3</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介到報告完成不超過 80 天 - 轉介到可以維持就業 90 天不超過 120 天 - 60%服務使用者可達到成功就業結案 <p>※若提供就業準備 2、3 之服務提供者同時提供就業準備 1，則 2、3 階段的時間應盡量縮短。</p>	<p><u>就業準備階段 2/3</u>：</p> <p>\$ 42-46/單位</p>
<p>就業安置服務</p>	<p><u>工作試做</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介到報告完成不超過 30 天 - 90%服務使用者可以獲得工作試做經驗 <p><u>訓練支持</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介到開始提供服務不超過 5 天 - 60%服務使用者可達到成功就業結案 <p><u>直接安置初評</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介至完成報告不超過 21 天 <p><u>求職與工作開發服務</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 轉介至完成報告不超過 21 天 	<p><u>工作試做</u>：</p> <p>\$464-515/單位</p> <p><u>支薪實習</u>：</p> <p>\$ 10/小時（每 3 年檢視 1 次費用合宜性）</p> <p><u>訓練支持</u>：</p> <p>\$ 44-58/小時；聽障服務 \$52-65/小時</p> <p>以下費用皆為一次性以結果為導向的付費模式</p> <p><u>直接安置初評</u>：\$ 155/人</p>

服務項目	表現指標	支付金額
	<ul style="list-style-type: none"> - 工作開發到成功就業結案不超過 150 天 <u>就業安置服務</u> ： <ul style="list-style-type: none"> - 60%服務使用者可達到成功就業結案 - 每週工時可達到 35 小時 <u>就業維持服務</u> <ul style="list-style-type: none"> - 每週工時可達到 35 小時 	<u>求職與工作開發服務</u> ： 一般 \$ 567/人 聽障 \$ 1741/人 <u>就業安置服務</u> ： 一般 \$ 567/人 聽障 \$ 1741/人 <u>就業維持服務</u> ： 一般 \$ 824/人 聽障 \$ 1741/人
支持性就業服務	<ul style="list-style-type: none"> - 轉介到完成就業前評量/工作開發報告不超過 30 天 - 45%服務使用者可達到就業成功結案 - 90%服務滿意 - 工作開發到以就業成功結案不超過 180 天 	<u>接案</u> ： \$ 155/人 <u>就業前評量/工作開發</u> (每月最少 5 小時)： 個人 \$ 1050-1370/人 團體 \$ 525-685/人 <u>就業安置 3-5 天</u> ： 個人 \$ 630-820/人 團體 \$ 315-410/人 <u>就業安置 45 天</u> ： 個人 \$ 840-1092/人 團體 \$ 420-546/人 <u>穩定就業 90 天</u> ： 個人 \$ 1680-2184/人 團體 \$ 840-1092/人
科技輔具服務	<ul style="list-style-type: none"> - 轉介到完成報告不超過 21 天 	\$82/小時

服務項目	表現指標	支付金額
駕駛重建服務	<u>評估與訓練：</u> - 轉介到完成報告不超過 30 天 <u>車輛改裝評估：</u> - 轉介到完成報告不超過 21 天 <u>車輛裝備使用訓練：</u> - 轉介到完成報告不超過 50 天	<u>評估與訓練：</u> \$46-52/小時 <u>車輛改裝評估：</u> 低科技 \$ 181-201/小時；高科技 \$ 228-253/小時 <u>車輛裝備使用訓練：</u> 低科技 \$ 83-93/小時；高科技 \$ 153-170/小時
附加服務	<u>福利諮詢：</u> - 轉介到完成報告不超過 21 天 <u>訓練支持：</u> - 轉介到完成報告不超過 30 天 <u>移動訓練：</u> - 轉介到完成報告不超過 30 天 <u>交通服務：</u> - 依據 VRA 授權提供交通服務 - 安全地接送服務使用者	<u>福利諮詢：</u> \$ 46-52/小時 <u>訓練支持：</u> \$ 44-58/小時 <u>移動訓練：</u> \$ 19-21/小時 <u>交通服務：</u> \$40/來回一趟

附件 2 調查問卷一(縣市政府)

各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託及支付方式調查表

您好，我們是北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心的研究人員，目前接受勞動力發展署北基宜花金馬分署委託進行「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源可行性」主題探討。

本問卷的目的為瞭解臺灣各縣市政府身心障礙者職業重建服務之經費來源、辦理方式、委託方式及支付方式，以及建置「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」(見附表：名詞解釋)之需求。

請由貴縣市政府「職業重建業務之承辦人員」或「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫之業務促進員」依據 103 年度所有身心障礙者職業重建服務之狀況及目前實際需求填寫本問卷。

在填寫過程中，若您覺得無法在空格內完整表達意見，請您另紙書寫您的意見與建議。

問卷結果將提供給中央及地方主管機關做為規劃身心障礙者職業重建服務資源之參考。本問卷採不記名方式填寫，您的隱私權絕對被保密，填答內容不會影響您目前的工作與相關權益，敬請放心作答。

請您翻至下一頁開始填答，填完後請直接將問卷摺疊並以膠帶封口，在6月22日前寄給我們。

感謝您的熱心協助及提供寶貴意見。如有任何問題，歡迎與本中心曾曉玲小姐聯繫，電話：02-3366-8221，Email：pipimiku@gmail.com。

國立臺灣大學職能治療學系
北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心
張彧主任暨全體同仁敬上

中華民國 104 年 5 月 25 日

本問卷共分為六部份：

第一部份：經費來源；第二部份：辦理方式；第三部份：委託方式；第四部份：支付模式。第五部份：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之需求；第六部份：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之可行性。

*如對本問卷使用之名詞有疑問，請參閱附表：名詞解釋或聯繫本中心。

*請每題都答，不要遺漏。

第一部分：經費來源

請於下表勾選貴縣市 103 年度提供之所有職業重建服務項目及各項目之經費來源 (均可複選)。如貴縣市之服務項目及經費來源不在選項中，請填寫在「其他」欄位中。**舉例說明**：某縣市之「職業重建個案管理服務」經費來源為「就安基金」及「身就基金」，則在「職業重建個案管理相關服務」前之□中打「√」及在該項經費來源之「就安基金」及「身就基金」空格內打「√」。

服務項目(可複選)	自有 公務 預算	身心障 礙者就 業基金	勞動部 就業安 定基金	公益彩 券回饋 金	公益 彩券 盈餘	其他 (請填在 表格內)	其他 (請填在 表格內)
<input type="checkbox"/> 職業輔導評量相關事宜							
<input type="checkbox"/> 職務再設計							
<input type="checkbox"/> 職業重建個案管理相關服務							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-身障專班							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-融合式							
<input type="checkbox"/> 支持性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 庇護性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 身心障礙者創業輔導相關服務							
<input type="checkbox"/> 促進視障者就業相關服務							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 職涯/心理諮商							
<input type="checkbox"/> 交通訓練							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							

第二部分：辦理方式

請於下表勾選貴縣市 103 年度提供之所有職業重建服務項目及各項目之辦理方式 (均可複選)。如貴縣市之服務項目及辦理方式不在選項中，請填寫在「其他」欄位中。

舉例說明：某縣市之「職務再設計」辦理方式為「自辦/委內」及「委外」，則在「辦理職務再設計」前之□中打「√」及在該項辦理方式之「自辦/委內」及「委外」空格內打「√」。

名詞定義：「自辦/委內」係指由政府部門內部人員自行提供服務。

「委外」係指委託民間單位提供服務。

「補助」係指政府補助經費由民間單位提供服務。

「抵用券」係指發給個案此券讓個案就其所需要的服務選擇服務提供者。

服務項目(可複選)	經費來源(可複選)	自辦/委內	委外	補助	抵用卷	其他 (請填在 表格內)	其他 (請填在 表格內)
<input type="checkbox"/> 職業輔導評量相關事宜							
<input type="checkbox"/> 職務再設計							
<input type="checkbox"/> 職業重建個案管理相關服務							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-身障專班							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-融合式							
<input type="checkbox"/> 支持性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 庇護性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 身心障礙者創業輔導相關服務							
<input type="checkbox"/> 促進視障者就業相關服務							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 職涯/心理諮商							
<input type="checkbox"/> 交通訓練							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							

第三部分：委託方式

請於下表勾選貴縣市 103 年度提供之所有職業重建服務項目及各項目之委託方式 (均可複選)。如貴縣市之服務項目及委託方式不在選項中，請填寫在「其他」欄位中。

舉例說明：某縣市之「支持性就業服務」委託方式為「方案委託」及「個案委託」，則在「辦理支持性就業相關事項」前之□中打「√」及在該項委託方式之「方案委託」及「個案委託」空格內打「√」。

名詞定義：「方案委託」係指政府的服務方案委由民間單位來執行，如支持性就業服務委託民間單位執行。

「個案委託」係指按照服務對象的特殊需求來委託，以服務人數、次數（時數）或服務成效來做為委託經費的計費標準。

「公辦民營/機構委託」係指由政府規劃服務方式、項目、與服務對象，並提供大部分或全部的經費、設施及場地，再透過政府與民間單位的契約關係委由民間單位提供服務。

服務項目(可複選)	經費來源	方案委託	個案委託	公辦民營/機構委託	其他(請填在表格內)	其他(請填在表格內)
<input type="checkbox"/> 職業輔導評量相關事宜						
<input type="checkbox"/> 職務再設計						
<input type="checkbox"/> 職業重建個案管理相關服務						
<input type="checkbox"/> 職業訓練-身障專班						
<input type="checkbox"/> 職業訓練-融合式						
<input type="checkbox"/> 支持性就業相關事項						
<input type="checkbox"/> 庇護性就業相關事項						
<input type="checkbox"/> 身心障礙者創業輔導相關服務						
<input type="checkbox"/> 促進視障者就業相關服務						
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(團體)						
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(個別)						
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(團體)						
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(個別)						
<input type="checkbox"/> 職涯/心理諮商						
<input type="checkbox"/> 交通訓練						
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____						
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____						

第四部分：支付模式

請於下表勾選貴縣市 103 年度提供之所有職業重建服務項目及各項目之支付模式 (均可複選)。如貴縣市之服務項目及支付模式不在選項中，請填寫在「其他」欄位中。

舉例說明：某縣市之「強化穩定就業服務(團體)」之支付模式為「人事/方案支付模式」及「計時/課目支付模式」，則在「強化穩定就業服務(團體)」前之□中打「√」及在該項委託方式之「人事/方案支付模式」及「計時/課目支付模式」空格內打「√」。

名詞定義：「人事/方案支付模式」係指補助在特定期間完成特定方案或提供特定服務所需人事、行政、業務經費。

「計時/課目支付模式」乃根據服務的數量/時數/課目給予經費。

「結果支付模式」係指以個案為單位之支付方式，以達成最後成果為目標，但在達到目標成果的過程中，會設立數個里程碑，服務提供者每達成一個里程碑則給予既定金額。

「個案支付模式」係指依個案所需支持強度劃分成幾種類型，每種類型可給予金額不同。

服務項目(可複選)	經費來源	人事/ 方案 支付 模式	計時/ 課目 支付 模式	結果 支付 模式	個案 支付 模式	其他 (請填 在表 格內)	其他 (請填 在表 格內)
<input type="checkbox"/> 職業輔導評量相關事宜							
<input type="checkbox"/> 職務再設計							
<input type="checkbox"/> 職業重建個案管理相關服務							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-身障專班							
<input type="checkbox"/> 職業訓練-融合式							
<input type="checkbox"/> 支持性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 庇護性就業相關事項							
<input type="checkbox"/> 身心障礙者創業輔導相關服務							
<input type="checkbox"/> 促進視障者就業相關服務							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 職前準備服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(團體)							
<input type="checkbox"/> 強化穩定就業服務(個別)							
<input type="checkbox"/> 職涯/心理諮商							
<input type="checkbox"/> 交通訓練							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____							

第五部分：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之需求

若未來將規劃「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」，讓貴縣市之職業重建個案管理員依據服務使用者之需求直接購買所需服務。您覺得有需要嗎？

1. 目前身心障礙者職業重建服務的委託/補助 可滿足本縣市的需求，不需要 規劃購買式職業重建個別化服務或訓練（請跳到第六部分作答）。
2. 目前身心障礙者職業重建服務的委託/補助 無法滿足本縣市的需求，但 不需要 規劃購買式職業重建個別化服務或訓練。（請續答 2-1、2-2、2-3 題）。
 - 2-1. 請問貴縣市目前之委託/補助方式有哪些無法滿足縣市的需求？
答：_____（若空格不足請另以空白紙張填寫）。
 - 2-2. 請問您覺得不需要規劃購買式職業重建個別化服務或訓練的原因為何？
答：_____（若空格不足請另以空白紙張填寫）。
 - 2-3. 請問您覺得有其他更適合的方式來滿足服務使用者之需求嗎？
答：_____（若空格不足請另以空白紙張填寫）。
3. 目前身心障礙者職業重建服務的委託/補助 無法滿足本縣市的需求，且 需要 規劃購買式職業重建個別化服務或訓練。（請續答 3-1 題）。

3-1. 請在您覺得需要規劃的職業重建服務項目前之 打「√」（可複選）：

<input type="checkbox"/> (1) 社區移動/交通能力訓練	<input type="checkbox"/> (12) 手語及報讀服務
<input type="checkbox"/> (2) 定向及行動服務	<input type="checkbox"/> (13) 個人/職場人力協助服務
<input type="checkbox"/> (3) 工作耐受力/持續度訓練	<input type="checkbox"/> (14) 科技輔具服務
<input type="checkbox"/> (4) 工作行為訓練	<input type="checkbox"/> (15) 穩定就業後服務
<input type="checkbox"/> (5) 求職技巧訓練	<input type="checkbox"/> (16) 醫學諮詢/治療服務
<input type="checkbox"/> (6) 工作技能/職業訓練	<input type="checkbox"/> (17) 財務處理/金錢管理
<input type="checkbox"/> (7) 職場實習/見習	<input type="checkbox"/> (18) 職涯諮商/輔導
<input type="checkbox"/> (8) 工作機會開發	<input type="checkbox"/> (19) 法律問題處理
<input type="checkbox"/> (9) 支持性/一般性就業服務	<input type="checkbox"/> (20) 特殊評量
<input type="checkbox"/> (10) 支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	<input type="checkbox"/> (21) 其他：_____
<input type="checkbox"/> (11) 自營業者技術支援服務	<input type="checkbox"/> (22) 其他：_____

第六部分：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之可行性

若未來要執行「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」，您覺得貴縣市是否會遇到困難？請試想困難的原因及可能的解決方式，並在下列表格作答(若空格不足請另以空白紙張填寫)：

執行項目	是否有困難	困難的原因	可能的解決方式
1. 決定購買哪些職業重建個別化服務或訓練項目	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
2. 決定服務項目所欲達成之目標、所應採取的策略、期程及頻率	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
3. 決定監督之內容、方式、期程及頻率	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
4. 決定給予之金額與方式	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
5. 決定符合資格之承包單位或自然人之條件	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
6. 編列經費	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
7. 核銷經費	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
8. 尋找符合資格之承包單位或自然人	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
9. 其他，請說明：_____ _____	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
10. 其他，請說明：_____ _____	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		

～填答完畢，衷心感謝您的合作～

請協助檢查是否有遺漏的部分，再將問卷摺疊封口後投入郵筒。

祝您身體健康，萬事如意！

附表：名詞解釋

本問卷使用之名詞	說明
1. 購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源	給予職業重建個案管理員經費或開立抵用卷之資格，使其能依據身心障礙者之個別化需求，直接向服務提供者購買職業重建所需之各項服務。
2. 社區移動/交通能力訓練	透過陪同及訓練支持，提升身心障礙者於社區內移動及使用大眾運輸系統的能力，必要時得提供交通經費以利身心障礙者參與職業重建服務。
3. 定向及行動服務	訓練視覺障礙者瞭解自己和周遭環境或物體的關係與位置之能力及能安全有效的行走到另外一地之能力。
4. 工作耐受力/持續度訓練	以模擬或真實的工作活動為媒介，以漸進的方式增加身心障礙者之心理、生理及情緒的耐力及工作持續度。
5. 工作行為訓練	提供身心障礙者進入真實工作世界前的準備訓練，例如：合適的工作行為、準時上班的方法、服裝儀容、提高生產力的方法、職場人際與社交技巧訓練等。
6. 求職技巧訓練	訓練身心障礙者找到適當工作之技巧，包含：撰寫履歷表、尋找適當的工作機會、與雇主接洽及面試技能等。
7. 工作技能/職業訓練	為培養及增進工作技能而實施之訓練，包含職前養成訓練、在職進修訓練及轉業訓練等。
8. 職場實習/見習	對於短期內無法進入競爭性職場或庇護職場就業之身心障礙者，提供競爭性職場或庇護職場實習或見習活動，以增進其工作認知、態度與技能。
9. 工作機會開發	指協助身心障礙者開拓適性之工作機會，包含開發及篩選社區內合適就業機會、聯絡雇主、進行工作環境分析及工作分析等。
10. 支持性/一般性就業服務	(1) 支持性就業服務：對於不足以獨立在競爭性職場工作之身心障礙者，依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等服務。 (2) 一般性就業服務：對於能獨立於競爭性職場工作身心障礙者，提供就業資訊及就業媒合服務。

附表：名詞解釋(續)

本問卷使用之名詞	說明
11. 支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	提供主要照顧者及職場自然支持者必要之訓練，使其瞭解身心障礙者特質及就業所需協助，以增進支持強度。
12. 自營業者技術支援服務	對於想要自行創業及經營小型企業的身心障礙者，提供技術協助及其他諮詢，包含分析市場、擬定企業計畫等，並提供相關所需資源。
13. 手語及報讀服務	(1)手語服務：提供聽障者手語或口語翻譯服務。 (2)報讀服務：提供聾盲者觸摸轉譯，包含即時字幕服務，但不含語言翻譯。
14. 個人協助服務/職場人力協助服務	(1)個人協助服務：由個人助理協助身心障礙者進行各項生活自理活動。 (2)職場人力協助服務：由個人助理提供身心障礙者與工作有關任務的協助。
15. 科技輔具服務	提供復健工程及科技輔助服務以符合身心障礙者的各方面需求，包含教育、復健、就業、交通、獨立生活、娛樂，並解決各方面所遭遇的阻礙。
16. 穩定就業後服務	提供已就業之身心障礙者就業後相關協助與輔導，及早主動介入，協助職場適應，以持續穩定就業。
17. 醫學諮詢/治療服務	手術、義肢、護理服務、牙醫、職能治療、物理治療、語言治療、心理與情緒障礙的諮詢、診斷與治療等服務。
18. 財務處理/金錢管理	有效規劃個人財務與使用金錢之訓練。
19. 職涯諮商/輔導	由專業人員協助身心障礙者進行職涯規劃，並克服與職涯準備、職涯試探、職涯選擇、與職涯適應有關之困難與問題。
20. 法律問題處理	提供法律諮詢、調解、和解、法律文件撰寫、訴訟或仲裁之代理或辯護等服務。
21. 特殊評量	指職業輔導評量以外，為進一步瞭解身心障礙者之生理、心理及社會功能而進行之專業特殊評量，例如聽力評估、視覺功能評估、功能性能力評估、神經心理衡鑑及相關之醫學鑑定/評估等。

建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源需求調查問卷

您好，我們是北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心的研究人員，目前接受勞動力發展署北基宜花金馬分署委託進行「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源可行性」主題探討。

本問卷的目的為瞭解各縣市職業重建個案管理員對於目前身心障礙者職業重建服務資源之看法及建置「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」(見附表：名詞解釋)之需求。

問卷結果將提供給中央及地方主管機關做為規劃身心障礙者職業重建服務資源之參考。本問卷採不記名方式填寫，您的隱私權絕對被保密，敬請依據實際狀況放心作答。

本問卷共分為 4 個部分，預計 15-20 分鐘即可填寫完畢。

如果您願意填寫這份問卷，請您翻至下一頁開始填答。填完後請直接將問卷摺疊並以膠帶封口，在 6 月 10 日前寄給我們。

如果您不願意填寫，請在本頁下端 * 處註明原因後依上述方式寄回，做為我們檢討的參考。

不論您填答與否，都不會影響您目前的工作與相關權益。

感謝您的熱心協助及提供寶貴意見。如有任何問題，歡迎與本中心曾曉玲小姐聯繫，電話：02-3366-8221，Email：pipimiku@gmail.com。

國立臺灣大學職能治療學系
北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心
張彧主任暨全體同仁敬上

=====

*請問您不願意填寫問卷的原因：

1. _____
2. _____

中華民國 104 年 5 月 25 日

本問卷共分為四部份：

第一部份：基本資料；第二部份：身心障礙者職業重建服務資源現況；第三部份：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之需求；第四部份：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之可行性。

***如對本問卷使用之名詞有疑問，請參閱附表：名詞解釋或聯繫本中心。**

***請每題都答，不要遺漏。**

第一部分：基本資料

- 一、性別：1. 男 2. 女
- 二、出生年：民國_____年
- 三、教育程度：1. 高中/職或同等學力資格 2. 大專/大學 3. 碩士 4. 博士或以上 5. 其他，請說明_____
- 四、畢業系所：1. 復健諮商 2. 社會工作 3. 職能治療 4. 物理治療 5. 特殊教育 6. 勞工關係 7. 人力資源 8. 心理/輔導 9. 其他，請說明_____
- 五、專業證照：1. 社會工作師 2. 職能治療師 3. 物理治療師 4. 心理師 5. 特殊教育教師 6. 就業服務乙級技術士 7. 其他，請說明_____ 8. 無
- 六、服務縣市：1. 新北市 2. 臺北市 3. 桃園市 4. 臺中市 5. 臺南市 6. 高雄市 7. 宜蘭縣 8. 新竹縣 9. 苗栗縣 10. 彰化縣 11. 南投縣 12. 雲林縣 13. 嘉義縣 14. 屏東縣 15. 臺東縣 16. 花蓮縣 17. 澎湖縣 18. 基隆市 19. 新竹市 20. 嘉義市 21. 金門縣 22. 連江縣
- 七、服務單位的性質：1. 縣/市政府 2. 委外單位 3. 其他，請說明_____
- 八、擔任職業重建個案管理員之年資合計：_____年_____月
- 九、從事身心障礙者職業重建服務相關工作（包含：職業重建個案管理、職業輔導評量、職業訓練、一般性/支持性/庇護性就業服務、創業輔導及職務再設計等）之年資合計：_____年_____月

第二部分：身心障礙者職業重建服務資源現況

- 一、依據您的服務經驗，請問您覺得目前的身心障礙者職業重建服務資源是否可以滿足服務使用者之需求？
 1. 可以滿足服務使用者的需求。(請跳到第三部分作答)
 2. 無法滿足服務使用者的需求。(請續答第二題)

二、承上題，請問您覺得無法滿足服務使用者的服務項目及理由為何？請使用下表進行勾選（均可複選）。如果表中的服務項目及理由沒有適合您的，請填寫在「其他」欄位中，如空格不足請另以空白紙張填寫。

舉例說明：如服務使用者需要職業訓練，但該職類的職業訓練半年後才會開班，則在「工作技能/職業訓練」前面之□中打「√」，並在該項理由「等待時間太長」空格內打「√」（請見下表範例）。請依據上述說明於下表開始作答：

服務項目（可複選）	無法滿足需求之理由（可複選）							
	不符個別需求	等待時間太長	資源地點不便	缺乏專業人力	缺乏相關經費	缺乏服務方案	其他（請填在表格內）	其他（請填在表格內）
範例- <input checked="" type="checkbox"/> 工作技能/職業訓練		√						√
<input type="checkbox"/> 1. 社區移動/交通能力訓練								
<input type="checkbox"/> 2. 定向及行動服務								
<input type="checkbox"/> 3. 工作耐受力/持續度訓練								
<input type="checkbox"/> 4. 工作行為訓練								
<input type="checkbox"/> 5. 求職技巧訓練								
<input type="checkbox"/> 6. 工作技能/職業訓練								
<input type="checkbox"/> 7. 職場實習/見習								
<input type="checkbox"/> 8. 工作機會開發								
<input type="checkbox"/> 9. 支持性/一般性就業服務								
<input type="checkbox"/> 10. 支持者訓練（含職場自然支持者、照顧者等）								
<input type="checkbox"/> 11. 自營業者技術支援服務								
<input type="checkbox"/> 12. 手語及報讀服務								
<input type="checkbox"/> 13. 個人/職場人力協助服務								
<input type="checkbox"/> 14. 科技輔具服務								
<input type="checkbox"/> 15. 穩定就業後服務								
<input type="checkbox"/> 16. 醫學諮詢/治療服務								
<input type="checkbox"/> 17. 財務處理/金錢管理								
<input type="checkbox"/> 18. 職涯諮商/輔導								
<input type="checkbox"/> 19. 法律問題處理								
<input type="checkbox"/> 20. 特殊評量								
<input type="checkbox"/> 21. 其他：_____								
<input type="checkbox"/> 22. 其他：_____								

第三部分：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之需求

若未來將規劃「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」，讓職業重建個案管理員依據服務使用者之需求直接購買所需服務。您覺得有需要嗎？

1. 目前身心障礙者職業重建服務資源可滿足服務使用者之需求，因此，**不需要**規劃購買式職業重建個別化服務或訓練資源（請跳到第四部分作答）。
2. 目前身心障礙者職業重建服務資源雖然無法滿足服務使用者之需求，但是，**不需要**規劃購買式職業重建個別化服務或訓練（請續答 2-1、2-2 題）。

2-1. 請問您覺得不需要的原因為何？

答：_____

_____ (若空格不足請另以空白紙張填寫)。

2-2. 請問您覺得有其他更適合的方式來滿足服務使用者之需求嗎？ 答：_____

_____ (若空格不足請另以空白紙張填寫)。

3. **需要**規劃購買式職業重建個別化服務或訓練（請續答 3-1 題）。

3-1. 請在您覺得需要規劃的職業重建服務項目前之打「√」（可複選）：

<input type="checkbox"/> (1) 社區移動/交通能力訓練	<input type="checkbox"/> (12) 手語及報讀服務
<input type="checkbox"/> (2) 定向及行動服務	<input type="checkbox"/> (13) 個人/職場人力協助服務
<input type="checkbox"/> (3) 工作耐受力/持續度訓練	<input type="checkbox"/> (14) 科技輔具服務
<input type="checkbox"/> (4) 工作行為訓練	<input type="checkbox"/> (15) 穩定就業後服務
<input type="checkbox"/> (5) 求職技巧訓練	<input type="checkbox"/> (16) 醫學諮詢/治療服務
<input type="checkbox"/> (6) 工作技能/職業訓練	<input type="checkbox"/> (17) 財務處理/金錢管理
<input type="checkbox"/> (7) 職場實習/見習	<input type="checkbox"/> (18) 職涯諮商/輔導
<input type="checkbox"/> (8) 工作機會開發	<input type="checkbox"/> (19) 法律問題處理
<input type="checkbox"/> (9) 支持性/一般性就業服務	<input type="checkbox"/> (20) 特殊評量
<input type="checkbox"/> (10) 支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	<input type="checkbox"/> (21) 其他：_____
<input type="checkbox"/> (11) 自營業者技術支援服務	<input type="checkbox"/> (22) 其他：_____

第四部分：購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源之可行性

若未來要執行「購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源」，您覺得您是否會遇到困難？請試想困難的原因及可能的解決方式，並在下列表格作答：

執行項目	是否有困難	困難的原因	可能的解決方式
1. 決定購買哪些職業重建個別化服務或訓練項目	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
2. 決定服務項目所欲達成之目標、所應採取的策略、期程及頻率	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
3. 決定監督之內容、方式、期程及頻率	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
4. 決定給予之金額與方式	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
5. 決定符合資格之承包單位或自然人之條件	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
6. 編列經費	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
7. 核銷經費	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
8. 尋找符合資格之承包單位或自然人	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
9. 其他，請說明：____ _____	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		
10. 其他，請說明：____ _____	<input type="checkbox"/> 有困難 <input type="checkbox"/> 沒困難		

～填答完畢，衷心感謝您的合作～
請協助檢查是否有遺漏的部分，再將問卷摺疊封口後投入郵筒。
祝您身體健康，萬事如意！

附表：名詞解釋

本問卷使用之名詞	說明
1. 購買式身心障礙者職業重建個別化服務或訓練資源	給予職業重建個案管理員經費或開立抵用卷之資格，使其能依據身心障礙者之個別化需求，直接向服務提供者購買職業重建所需之各項服務。
2. 社區移動/交通能力訓練	透過陪同及訓練支持，提升身心障礙者於社區內移動及使用大眾運輸系統的能力，必要時得提供交通經費以利身心障礙者參與職業重建服務。
3. 定向及行動服務	訓練視覺障礙者瞭解自己和周遭環境或物體的關係與位置之能力及能安全有效的行走到另外一地之能力。
4. 工作耐受力/持續度訓練	以模擬或真實的工作活動為媒介，以漸進的方式增加身心障礙者之心理、生理及情緒的耐力及工作持續度。
5. 工作行為訓練	提供身心障礙者進入真實工作世界前的準備訓練，例如：合適的工作行為、準時上班的方法、服裝儀容、提高生產力的方法、職場人際與社交技巧訓練等。
6. 求職技巧訓練	訓練身心障礙者找到適當工作之技巧，包含：撰寫履歷表、尋找適當的工作機會、與雇主接洽及面試技能等。
7. 工作技能/職業訓練	為培養及增進工作技能而實施之訓練，包含職前養成訓練、在職進修訓練及轉業訓練等。
8. 職場實習/見習	對於短期內無法進入競爭性職場或庇護職場就業之身心障礙者，提供競爭性職場或庇護職場實習或見習活動，以增進其工作認知、態度與技能。
9. 工作機會開發	指協助身心障礙者開拓適性之工作機會，包含開發及篩選社區內合適就業機會、聯絡雇主、進行工作環境分析及工作分析等。
10. 支持性/一般性就業服務	(1) 支持性就業服務：對於不足以獨立在競爭性職場工作之身心障礙者，依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助等服務。 (2) 一般性就業服務：對於能獨立於競爭性職場工作身心障礙者，提供就業資訊及就業媒合服務。

附表：名詞解釋(續)

本問卷使用之名詞	說明
11. 支持者訓練(含職場自然支持者、照顧者等)	提供主要照顧者及職場自然支持者必要之訓練，使其瞭解身心障礙者特質及就業所需協助，以增進支持強度。
12. 自營業者技術支援服務	對於想要自行創業及經營小型企業的身心障礙者，提供技術協助及其他諮詢，包含分析市場、擬定企業計畫等，並提供相關所需資源。
13. 手語及報讀服務	(1)手語服務：提供聽障者手語或口語翻譯服務。 (2)報讀服務：提供聾盲者觸摸轉譯，包含即時字幕服務，但不含語言翻譯。
14. 個人協助服務/職場人力協助服務	(1)個人協助服務：由個人助理協助身心障礙者進行各項生活自理活動。 (2)職場人力協助服務：由個人助理提供身心障礙者與工作有關任務的協助。
15. 科技輔具服務	提供復健工程及科技輔助服務以符合身心障礙者的各方面需求，包含教育、復健、就業、交通、獨立生活、娛樂，並解決各方面所遭遇的阻礙。
16. 穩定就業後服務	提供已就業之身心障礙者就業後相關協助與輔導，及早主動介入，協助職場適應，以持續穩定就業。
17. 醫學諮詢/治療服務	手術、義肢、護理服務、牙醫、職能治療、物理治療、語言治療、心理與情緒障礙的諮詢、診斷與治療等服務。
18. 財務處理/金錢管理	有效規劃個人財務與使用金錢之訓練。
19. 職涯諮商/輔導	由專業人員協助身心障礙者進行職涯規劃，並克服與職涯準備、職涯試探、職涯選擇、與職涯適應有關之困難與問題。
20. 法律問題處理	提供法律諮詢、調解、和解、法律文件撰寫、訴訟或仲裁之代理或辯護等服務。
21. 特殊評量	指職業輔導評量以外，為進一步瞭解身心障礙者之生理、心理及社會功能而進行之專業特殊評量，例如聽力評估、視覺功能評估、功能性能力評估、神經心理衡鑑及相關之醫學鑑定/評估等。

附件 4 第一次專家會議紀錄

正本

檔 號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託國立臺灣大學辦理
北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 函

地址：10055 台北市徐州路
17號4樓432室

承辦人：曾曉玲

電話：(02) 3366-8221

傳真：(02) 3366-8219

地址：24219 新北市新莊區中平路439號南棟3樓

受文者：勞動力發展署北基宜花金馬分署

發文日期：中華民國 104 年 06 月 26 日

發文字號：北職中心字第 1040123 號

速別：普通件

附件：「104 年主題探討專家會議紀錄」

主旨：檢送 104 年度主題探討「建置購買式身心障礙者職業
重建個別化服務及訓練資源之可行性」第 1 次專家會
議紀錄乙份，請 查照。

正本：勞動部勞動力發展署、勞動力發展署北基宜花金馬分署、勞動力發展署中
彰投分署、勞動力發展署高屏澎東分署、新北市政府勞工局、桃園市政府
勞動局、雲林縣政府勞工處、高雄市政府勞工局、高雄市政府勞工局博愛
職業技能訓練中心、臺北市勞動力重建運用處簡執行長明山；北基宜花金
馬區身心障礙者職業重建服務資源中心輔導團王委員雲東、黃委員慶鑽

副本：北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心

主任張 彥

「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之可行性」
主題探討第 1 次專家會議紀錄

壹、時 間：104 年 5 月 20 日（星期三）下午 2 時

貳、地 點：臺大公共衛生學院 105 室（臺北市徐州路 17 號 1 樓）

參、主持人：張 主任彧

紀錄：曾曉玲

肆、出席人員：如簽到表

伍、討論議題：

議題一：為探討建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源（以下簡稱「個別化購買服務/職訓」）之可行性，請依據說明所述，分享執行經驗及專業意見。

說 明：

一、已實施「個別化購買服務/職訓」之縣市政府/專業人員/服務供給單位：

（一）實施「個別化購買服務/職訓」之現況。

（二）實施「個別化購買服務/職訓」之原因。

（三）在規劃及執行上是否遇到困難？解決方式為何？有無需要注意的事項（需求端、供給端、經費編列等）。

二、未實施「個別化購買服務/職訓」之縣市政府/專業人員/服務供給單位：

（一）沒有實施「個別化購買服務/職訓」之因素。

（二）轄區對於「個別化購買服務/職訓」之需求性。

（三）若未來要執行「個別化購買服務/職訓」，您覺得會碰到的困難為何？試想可以如何解決？需要甚麼資源協助您解決？

三、勞動力發展署暨各分署：

（一）推動「個別化購買服務/職訓」之展望。

（二）若未來全面實施「個別化購買服務/職訓」，您的看法是？

四、專家學者：建置「個別化購買服務/職訓」之專業意見。

五、綜合討論。

主席引言摘要：現行職業重建服務制度已可涵蓋多數身障者的需求，但也有一些無法滿足個別化需求的狀況。本中心今年度主題探討將運用問卷調查及專家會議的方式，探討在既有制度外，是否需要增加「個別化購買服務/職訓」的選項，及在執行上有哪些需要注意的問題，敬請專家進行分享。

第一階段發言摘要：

臺北市勞動力重建運用處簡執行長明山：

一、臺北市發展個別化購買服務之創意與作法乃源自於身心障礙者之需求及對現有制度之檢討。以身障職訓專班為例，常見的問題有：

(一)即時性不足：開班時程難以滿足身障者即時性需求，或需要較長的等待期。

(二)服務模式之限制：身障專班需符合開班人數、服務障別、訓練職種及訓後就業率等規定，亦即在同一時段需有同一障別之一定人數身障者願意學習同一種技能，實務上不易推動。

(三)課程未依需求進行規劃：大多數身障專班於規劃前未進行需求調查與潛在服務人數統計，使得課程規劃與實際需求形成落差，在招生時又為了符合人數規定而招收不一定適訓的學員。

二、為因應實務上各種問題，臺北市政府於民國 96 年至美國考察職業重建制度後，開始嘗試推動個別化購買服務。過程中遇到的問題及解決方式如下：

(一)決定個別化購買的範圍及項目：推動初期主要參考美國制度，規劃支持性就業服務之個別化購買(個案委託就業服務)。後來為了因應專班模式的限制、職管員工作負荷量及原有制度之缺口等問題，陸續擴及至職前準備、就業適應等各項服務，目前只要經職管員評估認為有需要，就可以個別購買。

(二)決定購買的方式與價格：以職前準備為例，早期是以鐘點費每小時 200 元計算，但執行後發現 1 個月的服務成本高達數萬元，故又不斷進

行改善。而支持性就業服務進行個案委託的合理費用也很難被計算，每年的標案規劃都在修正、調整。

(三)尋找服務提供者：由於政府補助全職人事費之專業人員依規定不得再兼職，導致適任之服務提供者不足。臺北市近年嘗試開發一般商業市場，如私立補習班、私人經營之個別教學或醫療體系其他專業人員等作為服務提供者。但原有的付費標準對於私人單位較不具吸引力，所以今年臺北市嘗試將付費標準彈性化，以電腦個別化教學為例，只要能夠檢據證明老師的資歷及市場價格，在合理的範圍內均可同意。

(四)決定服務期程與績效：對政府單位來說，付費購買服務則期待獲得成效，所以在購買服務時，被要求擬定具體的服務計畫，包含服務期程、服務項目、預期成效(需包含量化指標)及檢測方式等，臺北市目前的做法是檢測後達到預期成效的7成則同意付費。另外，在執行的過程中，如遇特殊情形，例如個案請假、生病住院或中途放棄等，則需經本處核備同意後，照實際服務天數/時數付費。上述行政審核機制確實較為繁瑣，但為符合會計、財主單位要求及為政府經費把關，仍需照辦。

(五)臺北市推動個別化購買服務過程中遇到許多挑戰，目前業務單位也持續努力在爭取提高個案服務費、調整行政程序等。

三、據悉高雄市政府目前在偏遠地區執行個案委託就業服務，由於不同地區的人事費標準及地區特性不盡相同，若未來要在其他縣市推動個別化購買服務，在制度設計上需要更符合當地現況。

桃園市政府勞動局陳職管員勃罕：

一、鑑於既有資源無法滿足身障者個別需求，桃園市政府於101年度參照臺北市經驗開始建構個別化購買服務計畫，自102年執行至今已邁入第3年。在預

期成效方面，102年及103年訂為12位，今年度希望有些突破，故提高至15位。在實際服務量方面，102年為9位、103年為12位，104年度計畫仍在經費審核階段，尚未開始實施。

- 二、在經費編列方面，因考量身障者接受服務期間的保險需求及服務單位承擔的風險，故除了既有的委員審查費及購買服務費外，於104年度增列「國內平安保險費」。
- 三、在服務提供者方面，除了既有之職重單位、或社福單位、學校、醫療單位外，本局亦同意由自然人及私人單位承做個別化購買服務。例如102年委請1名暫時離開學校的教師協助個案進行交通訓練、103年度委請1家汽車美容廠商協助個案做技能訓練等。
- 四、本局目前執行上主要遇到的問題在於開發服務提供者(廠商)及建立長期合作關係等，將持續透過方案及經費設計來提升單位承做的意願。

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心鄧督導瑛珠：

- 一、高雄市在縣市合併後面臨很大的城鄉差距問題，偏鄉地區缺乏服務資源，個案與廠商開發不易。本局推動偏鄉就業服務已邁入第4年，初期原本使用駐點的方式，但因專業人員不易招募，故現運用公益彩券及身障基金之經費，規劃個案委託就業服務彌補不足。依據本局執行經驗，就服員在偏鄉地區提供服務所花費的時間及交通成本明顯高於市區，例如從旗山的服務據點到甲仙、六龜需要1~2小時的交通時間。而偏鄉工作機會較少，媒合就業花費的時間與心力也較多，例如最近有1名個案服務至第3年方推介就業成功。故在經費設計方面，偏鄉地區付費標準確實需要提高，特別在開拓期。
- 二、本局前幾年曾自辦個別諮商服務，由職管員依據個案需求，直接向諮商師購買服務。但在執行到一定規模後，近年則以委託案的方式，委託團體辦理。
- 三、考量身障者個別差異及現有制度的服務缺口與限

制，本局認為個別化購買服務立意良好，特別是在偏鄉資源不足的地區更有需要。惟地方政府在經費籌措上較為困難，期待中央可以挹注經費。

雲林縣政府勞工處王職管員仁音：

- 一、為拓展職業重建服務資源，本處於今年度自辦職涯諮商及一般性職場體驗計畫。職場體驗計畫乃由職管員與就服員合作開發廠商，請廠商提供個案約10~14天的職場體驗服務，而本處則給付廠商每小時30元的指導費用。目前遇到的困難是，廠商認為經費核銷太繁瑣，寧願自行吸收成本，使本計畫出現經費執行率的問題。而職涯諮商計畫由本處職管員及業促員自行接洽諮商師及處理場地、行政核銷等事宜，執行狀況尚佳。
- 二、雲林縣屬於鄉村型縣市，與都會型縣市相比資源相對不足。轄內身障團體募款不易，故在提供服務方面多仰賴政府的經費補助。如方案經費不足，轄內身障團體承接意願也不高，目前若身障者需要個別化的服務多由職管員視狀況協助。

主席彙整與回饋：從上述經驗分享，可知各縣市政府或多或少均有針對現有制度的缺口來規劃個別化購買服務，而其中臺北市執行的項目最多。而各縣市在執行上遇到的問題，主要是經費來源與核銷、制訂價格與付費機制、尋找服務提供者與資格審查。而服務提供者除了既有的機構、社團、學校外，自然人也是可考慮的選項之一。

第二階段發言摘要：

心路基金會台北就業服務中心黃主任慶鑽：

- 一、政府規劃個別化購買服務應有兩個目的與價值：
 - (一)促進資源發展：透過這個制度讓原本不存在的資源被發展出來。
 - (二)提升服務成效：期待比人事費委託方案產生更多的服務能量，以服務更多、更困難的個案。
- 二、從心路承接臺北市個別化購買服務這5~6年的經

驗中發現，許多資源事實上是存在的，但因為價格因素而無法吸引專業人員與團體來承接。以臺北市個案委託就業服務為例，心路這幾年來也與重建處在服務價格、給付方式及行政審查機制等進行許多折衝與調整，但在價格方面仍難以突破，或即使價格提高，行政驗收與稽核的手續亦隨之增加。

- 三、如果政府重視職業重建業務，並認為建構購買式個別化服務重要，在政策不成熟之前，可以挹注經費以實驗案方式辦理。
- 四、就促進資源發展的角度而言，臺灣許多民間單位至今的成長，均須感謝政府的人事費委託方案，讓公民團體更有力量來為身障者提供服務。如果在試辦個別化購買服務後，無法突破價格與行政上的困境、無法促成資源成長，不如回到人事費的委託。

新北市政府勞工局陳專員正元：

- 一、各縣市職重發展背景都不太一樣，就新北市的經驗來說，承襲前身臺北縣幅員廣闊及資源不足的問題，本局陸續引入育成、心路基金會等服務資源，運用包裹式、一條鞭的服務委託方案於新店及三重成立委外職重中心，與市府自辦之板橋中心合為三大職重服務據點。
- 二、上述包裹式委託方案，委託項目包含職重個管、支持性就服、職務再設計、穩定就業服務等，支付方式以人事費為主。而本局在契約訂定方面保留許多彈性，如有新的服務需求或措施產生，本局會與兩大委外單位討論，視狀況增加辦理，如就業前準備或就業諮商服務等。這樣的作法主要是考量委外單位的專業能力、服務品質與成熟的機構管理制度，故本局目前沒有推動個別化購買服務的計畫。
- 三、在經費方面，本市職業重建預算有 8 成來自於中央補助，少部分運用公彩及身障基金，自籌部分非常低。若未來將政策性推動個別化購買制度，期待中央能挹注經費。
- 四、在核銷方面，地方政府目前是依據各計畫向中央申

請補助，如職重窗口計畫、支持性就服計畫等。如中央未來將推動個別化購買制度，是另訂計畫，或是在既有的職重計畫中彈性調整費用？且將如何核銷？是本局較重視的議題。

勞動部勞動力發展署孫科長凡茹：發展署暨北分署訂定本次主題探討題目的原因，主要是觀察到職業訓練班等既有服務模式無法滿足身障者個別化需求，而發展署在委託視障職重中心的過程中，有做一些個別化訓練的嘗試，故也在思考能否將個別化購買服務全面推動至各縣市，所以期待透過本次主題探討瞭解建置過程需要注意的重點、推動所需的條件與限制等，期待蒐集各方的意見後再進行後續的規劃，初步回應如上。

主席彙整與回饋：整合前述意見，一個更有彈性、能滿足身障者個別化需求的購買式服務制度是被肯定的。但在推動時以下數點需要被考慮：

一、資源的培植與開發：針對缺乏資源的縣市，宜進行服務單位及專業人員的培養，而在資源較為充裕的縣市，則需提出具市場吸引力的服務價格。

二、服務提供者的資格：服務提供者可能包含機構、社團、學校、私人單位，甚至是自然人，並需制定一套審查標準對服務提供者的承做能力進行把關。

三、經費編列與核銷：

(一)現行職重計畫已包含個別化購買的概念，例如職重窗口計畫中的就業前準備及強化穩定就業輔導費、支持性就服計畫中的小額職再費用等。未來中央在規劃時，需考量將延續分散在各計畫或整合為另一個計畫。

(二)個別化購買服務之需求變化較大，經費不易預估，若編列後執行率不高將影響隔年度預算，編列不足則無法滿足身障者需求。

(三)核銷上會遇到的困難，例如自然人承接服務的核銷與稽核，敬請討論。

四、政策推動的策略，宜採取全面推動、部分試辦(示

範計畫)或有需要的縣市才推動，敬請討論。

第三階段發言摘要：

心路基金會台北就業服務中心黃主任慶鑽：

- 一、建議由發展署補助各縣市經費以支持個別化購買服務制度的推展。
- 二、在經費配置方面，宜更重視發展就業前準備等重建服務資源，非將大部分經費都放在就業安置上，以回歸職業重建服務的精神。
- 三、在執行方面，首先，各縣市宜進行需求調查及資源盤點，以確定當地所需的服務項目及資源是否存在。對於資源缺乏的縣市，建議挹注較多的經費促使資源成長，對於資源充裕的縣市，建議業務單位研擬更多的說帖，使財主單位願意提供更優惠的價格及誘因，以吸引相關單位及專業人員投入。
- 四、鑒於各縣市的發展條件不盡相同，政策推動時宜依據區域特性進行規劃，例如新北市目前的做法乃運用現有的人事費委託單位，鼓勵其發展出當地需要的資源，也是可供參考的模式。

中彰投分署訓練推廣科李股長瓊銀：

- 一、在尚未完全瞭解之前，全面推動個別化購買服務較為冒險。而推動的範圍，如僅在身心障礙者職業重建既有制度難以提供的部分進行個別化購買，較令人感到安心。
- 二、目前職業訓練最大的困難點在於訓後就業安置，而雲林縣剛才分享的一般性職場體驗計畫，具有產訓模式的概念且更為彈性，或許是未來可以推動的方向。但如何找到有意願與有能力的廠商、說服財主單位編列適當的預算金額、及制定讓會計部門認可的核銷方式，仍需再探討。

中彰投分署諮詢服務及給付科曹督導敏君：

- 一、個別化購買服務能跳脫既有服務模式的框架，即時滿足身障者個別需求，我個人蠻贊同這樣的發展方

向。但有需求才購買的做法會造成預算編列及執行率的問題，需思考如何爭取立法委員的支持。

- 二、服務提供者方面，除了既有的社福及身障團體，前述之醫療單位、企業、退休老師及職業公會(如社工師公會)等都是可以開發的資源，再透過審查制度進到購買平台中。平台可以分成個人及團體兩部分，再去計算符合市場需求的成本效益，被購買比較少的服務提供者，也需有相應的淘汰機制。

高屏澎東分署特定對象及給付科陳專員姬秀：

- 一、支持個別化購買服務制度之推動。
- 二、由於個別化購買服務之付費及審查機制與目前制度有所差異，建議參考黃慶鑽主任的意見，先推動實驗方案，評估可行後再納入正式的服務計劃中。
- 三、公彩盈餘/回饋金在計畫審查階段雖較為嚴格，但審查通過後，只要按照計畫執行，經費核銷較為彈性，適合作為實驗方案之經費來源。

桃園市政府勞動局陳職管員勃罕：

- 一、本市個別化購買服務計畫即運用公彩經費。
- 二、自然人的核銷以領據為之，目前沒有太大困擾。

心路基金會台北就業服務中心黃主任慶鑽：

- 一、經費方面，只要中央將政策目的講清楚，民間團體也會協助政府單位一起說服立法委員，編在正式的公務預算中，不一定要使用公彩資源。
- 二、核銷的部分，臺北市多年來已累積許多經驗，請簡執行長進行分享。

臺北市勞動力重建運用處簡執行長明山：

- 一、臺北市的個別化購買服務主要分為個案委託就業服務及個別化服務與訓練兩個區塊：
 - (一)個案委託就業服務是依據就服員達成之服務階段付費，例如開案費、推介就業成功安置費、穩定就業服務費等，業務單位可由職重資訊系統的服務紀錄來進行驗收與查核。

(二)個別化服務與訓練的核銷較為困難，職管員需先決定服務項目、預期目標及檢測方式，撰寫計畫通過專家審查及個案同意後方能執行，服務結束後，專家效益評估需達7成以上方能付費。過程中職管員需尋找服務提供者、與服務提供者溝通希望獲得的成效，撰寫計畫通過專家審查等，符合各種程序才能使財主單位同意核銷，相對較為複雜。

二、預算編列方面的確不容易，說明如下：

(一)為符合經費執行率要求，臺北市在契約中訂有罰款機制，1名職管員1年30萬個別化購買服務費用，執行未達8成就會罰款。雖然上述罰款機制常為委外單位詬病，但為確保明年度預算不得不然。

(二)經費編列方面，過去習慣將不同服務項目分為不同計畫進行編列，造成不同計畫經費無法互相流用、彼此支援。臺北市近年將人事費委託案及個別化購買服務等均彙整為同一個計畫，以增加經費使用上的彈性及效益。

(三)為促進經費使用效益，縣市政府也可考慮將經費放在府內提供需要者申請。例如今年度支持性就服計畫新增之小額職再費用，臺北市編列16萬經費(8萬中央補助、8萬自籌)，假設將16萬分配給43名就服員，每人可運用的經費不多。故目前先將經費留在府內，設計一套簡單的核銷流程讓需要者申請，待未來計畫成熟之後，再放在委託案裡執行。

三、服務提供者方面，早期臺北市規定需有師級的專業證照，例如心理師、社工師、治療師等，但後來發現身障者不一定需要師級。所以今年規定只要能夠提出專業證明文件即可，例如乙級證照等。

四、在價格訂定方面，臺北市乃參考政府現有的付費標準，而現有標準沒有規範的部分，則以專簽的方式經長官核准後實施，例如臺北市邀請社工師諮商比

照心理師計價等。

- 五、有關個案委託與人事費委託的競合方面，以臺北市支持性就業服務為例，考量個委就服員有收入的壓力及人事費就服員有績效的壓力，重建處會因應當下的狀況由職管員策略性派案以作調節。

國立臺灣大學社會工作學系王教授雲東：

- 一、個案的需求是多元的，社會的發展也是多元的，在政府能量許可的範圍內若能提供個案更多元的選擇，不管是個案委託或個別化購買服務都是值得推動的方向。而個別化購買服務能打破現有行政桎梏，使個案在接受職重服務時，除勞政資源外，亦能取得社政、衛政等跨行政資源，值得肯定。
- 三、目前各縣市發展個別化購買服務的規模與作法都不太一樣，所以在正式推動前宜先行試辦。在試辦的過程當中，建議設計幾種不同的模式與方案在不同縣市辦理，以創造更多選擇性。
- 四、為擴大服務範疇，宜放寬服務提供者的認定，自然人、私人單位等均可承接服務。另外，未來宜建立資源平台或資料庫，由第三者受理服務提供者之資格審核，並於平台提供服務計畫的範本等，讓各縣市承辦人員查詢、參考，以節省時間與行政流程。
- 五、在財源方面，建議由中央挹注地方政府經費，讓政策推動更為順暢

北基宜花金馬分署訓練推廣科李股長雪芬：

- 一、為使身障者參加職業訓練無障礙，發展署目前積極推動融合式職業訓練，並透過說明會的辦理，提升委訓單位對職務再設計的概念。
- 二、以一般性職業訓練來說，身障者往往被排擠在資源之外。個別化購買服務看來是比較積極的服務方式，較能滿足身障者個別化需求。

心路基金會台北就業服務中心黃主任慶鑽：建議各分署在提報明年度的服務計畫前，請轄區各縣市職管員提供資源候缺統計資料，並就目前身障者最有需要且市面上已存

在的資源，如交通訓練或職場體驗等，規劃試辦方案及編列經費。經過1~2年的試辦後，各分署再透過經驗交流形成一個計畫，報署向立法院爭取經費。

主席彙整與回饋：

- 一、個別化購買服務值得被推動，但需克服執行面的問題。
- 二、考量各縣市差異及需求不易估算，宜先行試辦。
- 三、試辦前，各縣市宜進行資源候缺統計及資源盤點，預估個別化購買服務之需求量、需求項目及潛在的服務提供者，排列優先順序後，針對最有需要及最可行的部分進行試辦。
- 四、開發及經營服務提供者之策略：
 - (一)進行市場調查或參考現有標準以訂定具吸引力的服務價格範圍，再依據各縣市特性進行調整。
 - (二)參考臺北市及桃園市經驗，開放自然人、私人單位等承接服務，使資源更容易被取得。
 - (三)建立服務提供者資源平台，提供各單位/人的服務資訊與評價，以便各縣市政府尋找適合的單位。
- 五、經費核銷方式：
 - (一)假設獲得的服務費用遠低於花費的人力成本，廠商將不願承接服務，故需制訂合宜的行政流程。
 - (二)為符合會計要求，未來可參考臺北市的經驗，由職管員依個案需求擬定客觀、可操作、可測量及可被監督的個別化購買服務計畫，並依計畫內容進行檢測、付費與核銷。然需在職管員具備撰寫計畫的能力下方可實行。
- 六、經費編列與來源：
 - (一)由於個別化購買服務需求不易估算，考量經費執行率，建議試辦初期先做保守估計，再依據需求逐年增加。
 - (二)由於發展署的經費逐年在遞減，建議發展署將個別化購買服務整合為一個比較大的示範計畫，運用公益彩券資源進行試辦。發展出成熟的計畫後，再回歸勞政公務預算。

陸、臨時動議：無。

柒、散會：16：30。

「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之可行性」
主題探討第 1 次專家會議 簽到單

時 間：104 年 5 月 20 日（星期三）下午 2 時

地 點：臺大公共衛生學院 105 室（臺北市徐州路 17 號 1 樓）

	單位名稱	職 稱	姓 名	簽 名 處
1	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 (國立臺灣大學職能治療學系副教授)	主 任 (會議主席)	張 彧	張 彧
2	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 (國立臺灣大學社會工作學系教授)	委 員	王雲東	王雲東
3	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 (心路基金會台北就業服務中心主任)	委 員	黃慶鑽	黃慶鑽
4	臺北市勞動力重建運用處	執行長	簡明山	簡明山
5	勞動部勞動力發展署	科 長	孫凡茹	孫凡茹
6	北基宜花金馬分署 特定對象及學員輔導科	業務督導員	黃瓏慧	請假
7	北基宜花金馬分署 特定對象及學員輔導科	業務輔導員	廖佳芬	廖佳芬
8	北基宜花金馬分署 訓練推廣科	股 長	李雪芬	李雪芬
9	北基宜花金馬分署 自辦訓練科	股 長	黃瑞蓮	請假
10	北基宜花金馬分署 自辦訓練科	技 工	袁淑玲	請假
11	北基宜花金馬分署 自辦訓練科	業務輔導員	吳哲煜	吳哲煜
12	中彰投分署 諮詢服務及給付科	督 導	曹敏君	曹敏君

	單位名稱	職 稱	姓 名	簽 名 處
13	中彰投分署 訓練推廣科	股 長	李瓊銀	李瓊銀
14	高屏澎東分署 特定對象及給付科	專 員	陳姬秀	陳姬秀
15	高屏澎東分署 訓練推廣科	業務輔導員	林育伶	林育伶
16	新北市政府勞工局	專 員	陳正元	陳正元
17	桃園市政府勞動局	職業重建個案管理員	陳勃罕	陳勃罕
18	桃園市政府勞動局	職業重建個案管理員	張涵郁	張涵郁
19	雲林縣政府勞工處	職業重建個案管理員	王仁音	王仁音
20	高雄市政府勞工局 博愛職業技能訓練中心	督 導	鄧瑛珠	鄧瑛珠
21	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心	職重專員	曾曉玲	曾曉玲
22	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心	職重專員	謝宛穎	謝宛穎
23				
24				
25				

附件 5 第二次專家會議紀錄

正本

檔 號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託國立臺灣大學辦理
北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 函

地址：10055 台北市徐州路17號
4樓402室

承辦人：曾晚玲

電話：(02) 3366-8221

傳真：(02) 3366-8219

Email: pipimiku@gmail.com

地址：24219 新北市新莊區中平路439號南棟3樓

受文者：勞動力發展署北基宜花金馬分署

發文日期：中華民國104年10月30日

發文字號：北職中心字第1040207號

類別：普通件

附件：「104年主題探討專家會議紀錄」

主旨：檢送104年度主題探討「建置購買式身心障礙者職業
重建個別化服務及訓練資源之可行性」第2次專家會
議紀錄乙份，請 查照。

正本：勞動部勞動力發展署、勞動力發展署北基宜花金馬分署、勞動力發展署桃
竹苗分署、勞動力發展署中彰投分署、勞動力發展署雲嘉南分署、臺南市
政府勞工局、財團法人育成社會福利基金會、財團法人第一社會福利基金
會、財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人心路社會福利基金會辦理新
北市身心障礙者職業重建服務中心(新店區)、高雄市聲暉協會、財團法人
中華文化社會福利事業基金會附設職業訓練中心、臺灣大學社會工作學系
吳教授慧菁、桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心呂副主任淑貞。

副本：北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心

主任張 彥

「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之可行性」
主題探討第 2 次專家會議紀錄

陸、時 間：104 年 9 月 22 日（星期二）下午 2 時

柒、地 點：臺大公共衛生學院拱北講堂（臺北市徐州路 17 號 1 樓）

捌、主持人：張 主任彧 紀錄：曾曉玲

玖、出席人員：如簽到表

壹拾、討論議題：

議題一：為探討建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源（以下簡稱「個別化購買服務/職訓」）之可行性，敬請分享實務經驗及專業意見。

說 明：

- 一、依據勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託「104 年度北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心計畫」辦理。
- 二、為探討「個別化購買服務/職訓」之可行性，本中心已對各縣市政府職業重建個案管理員及業務承辦人進行問卷調查，並召開第 1 次專家會議，現階段主題探討結果請參考期中報告簡報（附件一）。
- 三、本次會議將呈現問卷調查結果並彙整政府部門、服務提供者、專家學者及職業重建服務相關專業人員等各方面觀點探討下列議題：
 - （一）實施「個別化購買服務/職訓」之需求性
 - （二）建置「個別化購買服務/職訓」之執行方式

主席引言摘要：本次專家會議進行方式，第一階段由本中心呈現問卷調查結果，並邀請高雄市聲暉協會及伊甸社會福利基金會介紹高雄市及臺北市個別化購買服務制度與經驗分享；第二階段邀請在座政府部門代表、服務提供者代表及專家學者綜合討論，探討建置「個別化購買服務/職訓」之需求性、執行方式及對困難的解決方案。

勞動力發展署蘇組長昭如引言摘要：發展署暨北分署訂定本次主題探討題目的原因，乃基於長期以來運用人事費委託方案出現的問題與僵化現象，並觀察到臺北市等地方政府近年來參考美國各州經驗開始發展個別化購買服務制度，在傳統做法外新增一種更為彈性的選項，故期待透過本次主題探討瞭解推動所需的背景條件、限制與可行做法等。為使後續方案規劃更符合實務需求，請與會人員踴躍分享經驗與想法。

第一階段發言摘要：

本中心問卷結果摘要：

- 一、本次主題探討運用「各縣市政府職業重建相關服務辦理、委託及支付方式調查表」與「建置購買式職業重建個別化服務或需求調查問卷」瞭解臺灣辦理職業重建服務之現況及各縣市政府與職管員對於「個別化購買服務/職訓」之需求與可行性看法。
- 二、103 年度各縣市政府執行職業重建服務之經費來源以身心障礙者就業基金及勞動部就業安定基金為主，少部分運用自有公務預算及公彩資源；辦理方式有自辦、委外及補助三種型態；委託方式大多為方案委託，少部分採個案委託或公辦民營；支付模式以人事/方案及計時/課目支付模式為主流，少部分採取以成果為導向之結果支付模式。
- 三、填寫問卷的職管員及縣市政府中，81.8%職管員認為目前職重服務資源無法滿足服務使用者需求。82.8%職管員及 54.5%縣市政府認為需要規劃「個別化購買服務/職訓」，需要規劃之服務項目前 5 名為：社區移動/交通能力訓練、工作行為訓練、職場實習/見習、工作耐受度/持續度訓練、工作技能/職業訓練或職涯諮商/輔導。
- 四、彙整職管員及縣市政府調查結果，執行個別化購買服務可能遇到的困難項目前 3 名為：尋找符合

資格之承包單位或自然人、編列經費及決定承包單位或自然人之資格等。

- 五、上述調查結果具有縣市差異，不同縣市政府承辦人及職管員表達需要規劃的資源及困難各有不同。

高雄市聲暉協會分享高雄市經驗：

- 一、高雄市推動偏鄉個案委託就業服務已邁入第 4 年，剛開始的用意是希望鼓勵市區就服員去從事偏鄉服務，並考量偏鄉服務需較高的差旅費及人事費員額控管等，故規劃為個別化購買服務模式。
- 二、本會於 103-104 年承辦「高雄市關懷偏鄉身心障礙者就業服務計畫」，聘任 1 名就服員提供岡山、橋頭、燕巢、阿蓮、路竹、湖內、茄萣、永安、彌陀、梓官、田寮、旗山、美濃、六龜、甲仙、杉林、內門、茂林、桃源及納瑪夏等 20 個行政區之 15-65 歲身心障礙者支持性就業服務。
- 三、本計畫 104 年 1-8 月服務人數累計 36 人、推介成功 16 人、就業成功 10 人，服務最遠達杉林區，協助 1 名智能障礙者於超商就業。
- 四、個案來源方面，103 年度採單軌制，104 年度勞工局基於案量、案源等問題，調整為旗美 9 區採雙軌制，其餘地區採單軌制，均不得拒絕職管派案。
- 五、本計畫採個案委託模式，委託費用包含服務費、外勤差旅費、行政管理費及資源盤點服務費等。服務費依達成之服務成果進行支付，價目依據行政區及支持需求分為 6 種：旗美 9 區支持性 7 萬元、一般性 3 萬元；燕巢等 9 區支持性 6 萬元、一般性 2 萬元；岡山等 11 區支持性 3 萬元、一般性 1 萬元，再依各服務階段比例給付費用，例如開案晤談 3%、媒合前諮詢 3%、工作媒合 8%、推介就業 8%等。

六、各階段服務費用核銷需檢附相應階段職重系統服務表格、案主之勞工保險投保證明文件、雇主薪資給付證明、滿意度調查表及勞工局同意結案證明等。

七、執行經驗分享與建議：

(一)偏鄉服務首需克服交通問題，如從高雄市開車到最遠的納瑪夏單程需 2 小時以上。而部分偏鄉具有獨特之就業結構，例如納瑪夏及桃源區居民以原住民為主，需考量合宜之服務型態。

(二)縣市合併後，因原高雄市轄區內之身障者人口數、廠商及資源相對多，既有之支持性就服單位及就服員多維持在市區提供就業服務，目前市區與偏鄉就服員比例為 33：1。

(三)個案委託就業服務原本預期以職管員進行主導、追蹤及銜接資源。但旗美 9 區到 104 年 10 月才有職管員輪流駐點，1 個月僅駐點 2 次，並由 3 個人輪流，職管員較無充分時間瞭解個案需求。另外，職管員通常於個案穩定就業 3 個月後即結案，偏鄉就服員提供穩定就業服務時，如遇個案離職等特殊情形，又回歸到由就服單位主導的狀況，加上旗美 9 區缺乏在地之職重服務資源，使服務提供更形困難。

(四)個案委託就服屬非典型就業型態，不穩定的人事費用與薪資是讓許多機構與就服員卻步的主因，特別是運用在偏鄉服務及職管員派案的狀況下更為艱辛，例如 103 年 2 月本會計畫收入僅 800 元，造成就服員極大心理壓力，而前 2 年的承辦單位與就服員也因薪資出現爭議。另外，計畫經費僅編列差旅費，衍生之車輛耗損需由單位及就服員承擔。故執行單位在承接計畫前，需先計算相關風險，包含人事費、差旅費、車輛及就服員對

階段式付費制度的接受度與交通能力等均需考慮在內，精算成本效益後方能說服理事會同意承接計畫。

- (五)核銷方面，主要在檢附個案的薪資單及勞保投保證明文件上會有困難。除了一般公司行號較難配合政府部門在薪資單上加蓋大小章，就服員亦無權限調閱勞保資料，而偏鄉產業結構使勞保加保更為不易，在蒐集資料過程中，個案也會擔心自己的個資外洩。整個核銷過程不斷的退件補件，造成就服員士氣非常大的打擊。
- (六)本會偏鄉就服員非屬人事費給付，故在 103 年時成為高雄市唯一具備承接「個別化服務及訓練」資格之就服員，提供已結案個案重新密集輔導之服務。惟就服員如接到不認識的個案，初期會缺乏對個案及職場的掌握度，需要較多的時間重新建立關係，但勞工局的付費標準僅為最多密輔 15 次，1 次 500 元，較缺乏前置作業時間；但 104 年度個別化服務及訓練人力已有顯著改善，有 5 個協會的社工提供服務。
- (七)104 年度高雄市編列小額職務再設計費用，雖然金額不高，每名個案最高 2 千元，但能省去許多麻煩的流程，使就服員能得心應手的直接為個案提供服務。
- (八)贊成個別化購買服務制度，惟需考量整體制度及專業人員的成熟度。例如目前的制度期待職管員需有預算分配、個案服務、資源連結等統籌能力，在計畫架構上具有很高的權限，類似小包商的角色。但事實上，是由機構端在克服執行面的問題，將計畫內容轉化為可行的方向，故職管員的專業與能量是制度成敗的重點。另外，個案委託就服員在階段式付費的架構下，可能遇到角色衝突的問

題—要站在個案的立場還是雇主的立場去服務。

伊甸社會福利基金會分享臺北市經驗：

一、臺北市於 98 年開始試辦個案委託就業服務，於試辦 3 年後正式推動。當初立意在於鼓勵資深就服員為自己創造收入，並期使就業困難之個案能獲得資深就服員的協助。後來臺北市於 101 年開始推動職管委外，並於 103 年將職管、支持性就服及個案委託就服合併為三合一方案進行委託。

二、依據臺北市 104 年招標需求書，每名職管員每年有 30 萬元個別化購買服務費，執行率需達 8 成以上，否則需罰款。個別化購買服務分為 3 大類：
(一)個別化評估：職管員視個案需求聘請專人進行評估，每小時單價比照職評計價。申請費用需檢附個案請領清冊、領據及評估紀錄等。

(二)個別化服務與訓練：

1. 由職管員擬訂服務或訓練計畫，經職管督導或專家審查後執行，執行後需進行效益評估及驗收，效益評估達 7 成以上方可申請費用，如目標無法達成非廠商所致，需事先函報機關同意。

2. 服務模式分為一對一及小團體兩種，一對一服務模式計價方式為：就業準備相關服務或職前訓練/準備每日 480 元、定向服務每小時 800 元，而工作技能或特殊需求訓練得事先函報機關依訓練者資格、條件或市場行情給付。小團體模式則依據領導者資格分為每小時 1,200 元及 1,600 元兩個等級。

(三)個案委託就業服務：職管員購買個委就服員提供之就業服務，採階段式付費，每案費用為一般性 2 萬元、支持性 5 萬 2 千元、一般性高度支持 2 萬 6 千元、支持性高度支持 6 萬 7,600 元，另可依需求購買持續就業 6 個

月服務。

三、執行經驗分享與建議：

- (一)個別化購買服務立意良好，但需考慮政府的限制、彈性及專業人員的服務品質是否到位。
- (二)核銷方面，高雄市夥伴分享的經驗在臺北市也曾經歷過，但多年溝通協調後已獲得改善。
- (三)個別化購買服務費之執行率及罰款規定，建議衡量資源豐沛性予以斟酌。
- (四)個別化評估於本會較少使用，原因有二，一為臺北市職評服務已含特殊評量及單項評量，本會運用職評即可直接連結職能治療師(OT)、物理治療師(PT)等專家進行評估。二為技能及工作能力評估需邀請業界人士為之，但專家的資格與評估標準難以訂定，故較少運用。
- (五)有關個別化服務與訓練，本會自 102-104 年共使用 5 次，使用率亦偏低。主因在整體操作流程不好使用，包含職管員需事先擬定計畫、效益評估需達 7 成、計畫/執行成效需經專家審查及服務價格與市場有落差等，若職管員沒有把握符合各項規定，在購買上就比較保守。而臺北市在經過委外單位反映後，也逐漸調整作法，例如開放職管督導進行審查、服務價格於函報同意後得依訓練者及市場行情給付等。另外本會過去承辦許多職訓，故有資源能承接個別化電腦技能訓練，可以接受其他單位購買。
- (六)小團體模式在執行上有一些困難，首先職管員被要求擔任協同領導者，除增加職管員工作量外，也讓領導者感到不被信任。第二需要找到三個以上共同需求者，如跨機構合作，職管員需協調輪流擔任協同領導者，費

用也需要拆帳，較為複雜故不易運作。

(七)個案委託就業服務之執行困難為：

1. 服務費用遞減；
2. 支持性密集輔導規定較為嚴格；
3. 完成下 1 階段始得請領前 1 階段費用之規定，影響機構現金流動；
4. 推介至多元就業、庇護工場、社會企業等涉及政府補助性質均無法申請費用；
5. 雇主滿意度調查中有 7 個選項需勾選滿意以上方能以穩定就業結案，如雇主勾選尚就不能申請費用。

勞動力發展署蘇組長昭如回饋：

- 一、按時/按件計酬之非典型工作型態評價相當兩極化，一般認為有些體力比較差、或需要照顧家庭的人才會不得已選擇時薪工作。但另一端是所謂專業工作者，例如心理師的服務費用以鐘點計算，不用全職工作就有不錯的收入。
- 二、目前政府的人事預算及員額編制均受到控管，新增的業務通常無法自聘人力，僅能透過委外、派遣或臨時人力來協助。而人事費委託/補助亦涉及到專人專用問題，對政府與機構雙方都是兩難，所以未來在服務規劃上，可能會增加個別化購買服務的比例。
- 三、核銷與行政流程之規劃涉及政府財務、會計相關規定，稍有不慎就會引發主計或監察院的糾正或調查。本組去年規劃小額職務再設計經費時，也花了很多心力與主計處溝通，來回加簽許多次最後才同意蓋章，期待大家可以瞭解承辦單位的難處。而站在機構立場，也不是要無條件接受機關的規定，可以透過討論折衝，使制度漸進改變。
- 四、本組起初認為推動個別化購買服務在服務供給能量充足的地區比較容易運作成功，但高雄市的經驗翻轉了之前的假設。

主席彙整與回饋：

- 一、從上述經驗分享，可知個別化購買服務對於某些區域及某些個案來說是需要的，例如購買個別化職前訓練、技能訓練或支持性就業服務等。但在執行面需要考慮：職管員專業成熟度與工作負荷量；派案制度(單/雙軌)及案源是否足夠；資源的豐沛性及如何取得；服務提供者資格與審查標準；服務價格是否符合市場行情；核銷及行政流程是否合理等。
- 二、而從高雄市與臺北市歷年制度來看，也發現制度逐漸貼近實務需求。例如臺北市已取消檢附薪資單及勞保投保證明的規定，而服務價格在事先函報同意下，也可依市場行情給付等，這都是未來規劃制度時可供借鏡之處。
- 三、薪資穩定性方面，以國外經驗來說，專業人員通常採取按件或按時計酬，工作者需懂得進行時間分配與薪資規劃。而按件/按時計酬雖然有薪資不穩定的缺點，也有自主選擇工作、時間彈性及時薪較高等優點，以國外專業人員每周工作 30-40 小時比較，全時工作者年薪約 3 萬美金，但按件/按時計酬者年薪可達 5-6 萬美金。而臺灣當初規劃職評服務按時計酬，就是以此為考量，目前職評服務時薪 550 元是其他職重人員平均時薪的數倍。
- 四、人員配置方面，就職評推動經驗而論，如在案源不穩定或淡旺季浮動較大時，一般採按件/按時計酬。如案源穩定，像臺北市及新北市每年職評人數都非常多，就可考慮雇用全職人力。機構在承接個別購買服務時，宜精算服務收入及人事預算，以規劃機構人員雇用型態與計薪制度。
- 五、中央或地方政府建置個別化購買服務制度前，宜進行需求調查及成本分析，再選擇最有利的方案。而購買服務一般發生在偏鄉資源比較不足的地方，由資源豐富地區的專業人員過去支援，而

非讓個案過來接受服務，更符合案主中心的思維。

- 六、服務提供者方面，除了既有職重單位及社福團體外，學校、企業界與自然人都是可以涵蓋的項目。但從問卷調查結果來看，自然人是政府單位最害怕的，因為較難判定資格是否符合。但在國外，自然人是非常重要的服務資源，例如美髮職訓，只要有美髮專業證照或乙級證照即可。資格放寬有助於連結社區資源，讓專業人員去當地為個案開發資源，讓個案在地接受服務。

第二階段發言摘要：

桃竹苗資源中心呂副主任淑貞分享：

- 一、衛政主要有兩種給付方式，如大家常聽到的健保總額支付及論量計酬制度。總額支付類似人事/方案支付模式，約定人事費及行政費的費用，以及要達成的合約量與評鑑規定。論量計酬就是依照服務量與績效來計費，服務量提高，收入也隨之增加。
- 二、支持性就業服務採用論量計酬的優點是能增強就服員做好個案服務及雇主經營的誘因，提升個案穩定就業率，並使就業困難的個案能獲得有效率的服務。但在實務上也有一些值得思考的問題，就臺北市個別化購買服務執行經驗說明如下：
 - (一)派案機制與執行率：個委就服早期由市府職管員單軌派案，為求公平與服務品質，運用輪流等方式進行派案及案量控管，而非依據個案需求及就服員能量來判斷。103年推動三合一制度後，規定個別化購買執行率需達8成，而使委外職管員為達成執行率而優先派案給單位內個委就服員，與原先希望由個委就服員服務就業困難個案的理念也有差異。另外，103年許多未承接個委就服的單位，因未達執行率被罰款，也是整體制度所

致。

- (二)制度設計引導服務提供模式：以持續就業 6 個月服務費為例，就服員可能在比較費用後，選擇開新案而非提供舊案穩定就業服務。而職管員在比較購買服務利弊後，也選擇派給個委就服員，而非運用個別化服務及訓練費用。專業人員變得錙銖必較，每天都在計算有利方案。
- (三)機構穩定性：個委就服方案採階段式付費，若機構在下一年度沒有得標，無法請領後續費用，造成機構與就服員損失，所以能否永續經營對機構來說也是重要考量。
- (四)人員薪資穩定性：本人於心衛協會擔任理事長期間，協會有承接個委就服方案，當時為了使年輕的就服員能安心工作，每個月會先發放固定薪資，再於年底總結算。年初會預估就服員年薪加上勞健退及機構行政費，以推算出就服員年度需達成的績效目標，而就服員如超過預期績效就可為自己加薪。另外，就服員為了拼績效，也可能造成交通意外等職業災害發生，也是需要宣導及預防的部分。

三、對個別化購買服務制度設計之建議如下：

- (一)品質控管與監測機制：為確保服務品質，並使資源有效運用，需建立完善的監測機制。例如督促專業人員按時填寫紀錄，及對於購買計畫進行把關，以避免資源過度使用。
- (二)服務提供者資格彈性化：以職場人力協助為例，有些個案會申請協助如廁的服務，但 1 天上廁所可能只有 4 次，造成人力閒置的狀況，所以後來也有討論是否向自然支持人個別購買重點式服務即可，以節省經費。
- (三)提供偏遠服務加給：以衛政為例，專業人員進行失能評估時，會給予偏遠地區交通費加給。

臺灣大學社工系吳教授慧菁分享：

- 一、偏遠地區是相對性的概念，制度規劃前宜先瞭解各地區服務使用者人數。而服務需求也與服務使用者是否知情有關，故宣導是服務流程很重要的一環。
- 二、個別化購買服務的付費機制宜再精緻化，例如在服務使用者就業的過程中，支持性就服員事實上提供很多服務項目，但現行機制僅針對幾個大的就業階段給付費用，建議參考國外文獻將服務項目及價格訂得更為仔細，並衡量成本效益訂定合理的服務費用，以提升機構承包的意願。
- 三、國外專業人員與機構的關係較為彈性，可能是附屬在機構下或採獨立執業，獨立執業者需自行向機構接洽，有時也會苦於接不到案。臺灣與國外的狀況有很大的差異，但對於服務使用者與服務提供者的掌握與整合，是制度發展前期的首要重點。

伊甸社會福利基金會代表分享：

- 一、基於身心障礙者需求多元性，本會認為「個別化服務與訓練」有規劃及發展之必要，例如前述在職場上購買自然支持人協助如廁及買便當的服務等。
- 二、對於個案委託就業服務，本會有以下看法：
 - (一)臺北市起初規劃個案委託模式，有一部分是希望鼓勵資深就服員為自己創造收入，但這幾年運作下來，並未達到顯著效果。以本會為例，就服員平均績效在 55-60 萬之間，有 1 位做到 70 萬，但為符合密輔規定，做的非常累。
 - (二)服務績效方面，依據本會統計數據，個案委託在推介就業率上較人事費委託略高，但在穩定就業率上較低。站在案主中心角度思考，個案委託模式是否能為個案提供更佳服務？
 - (三)現行個案委託依據結果來付費，但身心障礙者就業因素非常多變，付費機制使就服員過程中

的付出沒有被看到。另外，結果論使就服員變成像業務員一樣，往往造成價值扭曲現象。

- 三、前述國外專業人員採取按件或按時計酬乙事，需回歸到西方專業人員的訓練養成及嚴謹度與本國不同，例如衛政，護理師到案家換管沒換好可能要吃官司，但職業重建領域尚未發展到這個部分。故在推動個別化購買服務制度時，宜先提升專業人員素質，方能為身心障礙者權益把關。
- 四、主題探討提及抵用券，是一種讓身心障礙者能自主選擇服務提供者的模式，符合聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)最高精神指標，但前提仍需提升專業人員素質與建置資源網絡。
- 五、基於各地方政府財源與資源不均，推動個別化購買制度之經費，建議由中央提供預算補助地方執行。並宜於執行前，盤點轄區所需資源。
- 六、期中報告簡報第 14 頁提到：美國在購買個別化服務時，復健諮商師(RC)需確保購買服務能達到與服務使用者共同訂定的目標。而臺灣未來制度設計需思考將由哪個角色來進行把關。
- 七、本次問卷以調查專業者需求為主，建議未來納入服務使用者需求調查，以瞭解服務使用者需要哪些個別化服務項目及接受個別化購買服務的感受等。

育成社會福利基金會代表分享：

- 一、就本會執行經驗而論，各縣市發展「個別化評估」較具可行性，原因是評估人員需具備專業執照，進行資格審查有明確標準，而評估時數在各專業領域也有合理的準則。但需要注意與職評計畫的重疊性及職管員是否有能力判斷出個案的評估需求。
- 二、個別化服務與訓練方面，因臺北市規定效益評估未達 7 成不付費，但機構即使未收到政府款項，也必須付費給服務廠商。為免造成損失，機構除非有完全把握，否則不會進行購買。本會曾購買

的個別化服務為定向行動訓練及電腦技能訓練，定向行動訓練屬於市場上相對成熟的服務，服務時數約 2 小時，若需延長，定向行動訓練師需提出解釋，執行上較好處理。而電腦技能訓練具有個別差異，即使效益評估達 7 成，但訓練成果與後續就業也不一定有關聯，所以有時職管員寧願尋找適合的職訓課程，而非進行個別購買服務。

三、由於身心障礙者職業重建服務涉及多元專業與資源整合，故政府在委託個案委託就業服務時，仍以社福團體等機構為主，未開放自然人承包。但個案委託制度使機構面臨下列問題：

- (一)以結果為導向的付費機制對機構財會制度造成衝擊，執行單位需說服董事會接受未來可能發生的損失，方能承接服務。
- (二)機構與個委就服員的關係並非保險公司與業務員之間的承攬關係，如為承攬關係，定做人不得要求承攬人遵守出缺勤等人事管理制度；而階段式付費機制也與機構薪資制度不符。為免破壞組織整體架構，多數機構仍採用原來的雇用模式，給予個委就服員固定月薪。
- (三)即使給予固定薪，許多有經驗的就服員仍然不願意轉任個委，擔心績效達不到讓機構賠錢，寧願離職也不做。而固定薪的個委就服員，多數具責任感會盡量讓收入與機構成本打平，但假設就服員不積極，也會造成機構損失。讓機構在徵才時出現兩難。
- (四)機構與就服員沒有權限查閱個案之勞保投保資料，無法於事先得知雇主是否如實加保或高薪低報，但勞工局驗收時，如有上列情形只能領取開案費 2 千元，導致就服員時間與心血付諸東流。而之前勞工局也曾據此勞動檢查，對雇主罰款，造成雇主關係無法維持。
- (五)整體來說，個案委託就業服務具有較多彈性，可以個別購買穩定就業與密集輔導等服務，但

期待在核銷與績效的訂定能夠更合理。

中彰投分署曹業務督導敏君回饋：

- 一、從上述分享，感覺到個別化購買服務制度的彈性，似乎在現有標案制度框架下受到限縮。未來如果不要用標案去框服務，而是讓職管員彈性依據個案需求及機構的強項去進行個別購買，也許較能發揮個別購買服務的彈性優勢。
- 二、中彰投分署轄區內，例如南投及彰化靠海的區域交通較為不便，社區移動及交通訓練有其必要性，但也不能無限期購買，長期仍需做整體考量。
- 三、支持性與個案委託就業服務的工作方法是相同的，僅於付費模式有差異。而制度上宜給予個案委託就業服務較多彈性，而非更多限制。

主席彙整與回饋：

- 一、進行供需調查及成本效益分析：各縣市資源及條件不盡相同，建置個別化購買服務制度前，宜先進行供需調查及成本效益分析，方能設計適當方案。例如在服務人數較多的地區，人事費委託可能較符合成本效益，而在案量不穩、交通不便或需發展在地服務時，可運用個別化購買服務。
- 二、提升職管員專業成熟度：毋論國、內外經驗，個別化購買服務的主導者均為職管員，若職管員評估不準確或錯估資源單位的執行率，都將影響服務成效，故職管員的專業能力與教育訓練是否充足，將是個別化購買服務能否順利執行的重點。103年全面推動職管新表格後，職管員撰寫服務計畫的能力已逐步成長，而105年度職管計畫新增「個別化服務及訓練費」，職管員亦可從簡單的交通能力訓練計畫開始練習。撰寫個別化服務/訓練計畫宜具體、明確，內容包含：服務/訓練目標、服務期程與內容、服務/訓練前後評估、效益評估等。

- 三、服務提供者資格彈性化及建立資源平台：各地區資源條件不同，若將服務提供者資格設定太嚴，偏遠地區將找不到任何資源，故服務提供者資格宜彈性化。另外，地方政府宜設立資源平台，將所有勞政、衛政、教育單位及符合規範的民間企業均納入，方能有更多資源可供利用。
- 四、合理的經費與核銷制度：宜在政府財會制度與機構實務執行上取得平衡點，建立合理經費核銷制度。

勞動力發展署蘇組長昭如回饋：感謝目前正在執行個別化購買服務的縣市政府與民間夥伴，本組將持續收集各方的經驗與建議，以制定較為妥適的方案。而政策的制定無法一次到位，期待各位夥伴持續對政策進行討論與溝通，期使政府的政策能真正照顧到服務使用者。

陸、臨時動議：無。

柒、散會：17：00

捌、會後書面建議：

中華職訓中心陳組長秀珍意見：

- 一、服務一般失業者都已不容易，何況是特定對象，對於長期服務身心障礙者的機構或從業者，個人打從心中佩服。
- 二、對於「購買式身障者職業重建個別化服務及訓練資源」，職管員責任、負擔太大了，如何能一開始就評估個案的需求與就業方向的一致性，這是一個很大的挑戰，從業人員是否能持久，有賴寬鬆認定績效。

「建置購買式身心障礙者職業重建個別化服務及訓練資源之可行性」
主題探討第2次專家會議 簽到單

時 間：104年9月22日（星期二）下午2時

地 點：臺大公共衛生學院拱北講堂(臺北市徐州路17號1樓)

	單位名稱	職 稱	姓 名	簽 名 處
1	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 (國立臺灣大學職能治療學系副教授)	主 任 (會議主席)	張 彧	張彧
2	北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 (國立臺灣大學社會工作學系副教授)	委 員	吳慧菁	吳慧菁
3	桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心 (職能治療師公會全國聯合會常務理事)	副主任	呂淑貞	呂淑貞
4	勞動力發展署	組 長	蘇昭如	蘇昭如
5	勞動力發展署	技 正	許致軒	許致軒
6	北基宜花金馬分署 特定對象及學員輔導科	業務督導員	黃瓏慧	請假
7	北基宜花金馬分署 特定對象及學員輔導科	業務輔導員	廖佳芬	廖佳芬
8	北基宜花金馬分署 自辦訓練科	業務輔導員	吳哲煜	吳哲煜
9	北基宜花金馬分署 訓練推廣科	業務輔導員	張芷綺	張芷綺
10	桃竹苗分署 特定對象及學員輔導科	業務督導員	許宇欣	許宇欣
11	中彰投分署 諮詢服務及給付科	督 導	曹敏君	曹敏君
12	中彰投分署 訓練推廣科	股 長	李瓊銀	李瓊銀

	單位名稱	職稱	姓名	簽名處
13	雲嘉南分署 特定對象及學員輔導科	業務督導員	蔡明君	蔡明君
14	臺南市政府勞工局	科員	王琇柔	請假
15	臺南市政府勞工局	職業重建 個案管理員	才頌潔	才頌潔
16	臺南市政府勞工局	職業重建 個案管理員	洪秀枝	洪秀枝
17	財團法人育成社會福利 基金會	主任	蔡蕊珍	蔡蕊珍
18	財團法人第一社會福利 基金會	組長	劉正凱	劉正凱
19	財團法人伊甸社會福利 基金會	主任	邱柏諺	邱柏諺
20	新北市身心障礙者職業重 建服務中心(新店區)	組長	莊惠清	莊惠清
21	社團法人高雄市聲暉協會	就業服務員	鄭志釗	鄭志釗
22	財團法人中華文化社會福 利事業基金會附設職業訓 練中心	組長	陳秀珍	陳秀珍
23	北基宜花金馬區身心障礙 者職業重建服務資源中心	職重專員	曾曉玲	曾曉玲
24	北基宜花金馬區身心障礙 者職業重建服務資源中心	職重專員	謝宛穎	謝宛穎
25				
26				

附件 6 購買式職業重建個別化服務或訓練計畫範例一

○○縣(市)政府身心障礙者職業重建服務窗口
個別化交通能力訓練計畫

《服務使用者基本資料》

姓名：

性別：

出生年月日：

障礙類別/程度：

職管員：

撰寫日期：

一、訓練目的：

- (一)服務使用者向本府申請職業重建服務，經職管員評估目前缺乏獨立交通能力，但具備學習潛能及學習意願，且目前無其他適合資源可提供訓練，評估內容請參考：身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(附件 6-1)。
- (二)為協助服務使用者達成獨立往返服務提供地點之短期目標，以逐步邁向進入就業市場及穩定就業之長期目標。本府擬購買本次個別化交通能力訓練，以訓練及提升服務使用者獨立搭乘公車及捷運之能力。

二、訓練單位(或訓練人員)：

- (一)訓練人員需符合下列其中 1 種條件：
 1. 符合「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」或「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」規定其中 1 種資格，並具有 1 年以上相關服務經驗者。
 2. 成功訓練身心障礙者交通能力 2 次以上者。
 3. 訓練單位需由具備上述資格條件之訓練人員提供服務。
- (二)依據上述標準，預計向○○單位(或○○○)購買服務，服務資格證明如附件 6-2。

三、訓練期程及時數⁵：

- (一)訓練日期：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日，
周一至周五，共5日⁶。
- (二)訓練時數：依據服務使用者住家至服務提供地點(本府)之
交通往返時間、交通狀況及訓練時間等進行估算，每日訓
練時間視服務使用者學習狀況，由每日4小時逐漸縮短至
每日2小時，包含服務成果檢核等，總訓練時數上限為20
小時。
- (三)訓練期程與時數由本府職管員、訓練人員及服務使用者等
相關人員，依據各階段評估結果進行檢討與調整，若服務
使用者提前達到預定目標，則於達成目標時終止。

日期	工作項目
○/○(三)	1. 接案評估。 2. 陪同回家，進行家訪，規劃交通路線及訓練計畫。
○/○(四)	交通訓練
○/○(五)	交通訓練
○/○(六)	休假
○/○(日)	休假
○/○(一)	交通訓練(複習)
○/○(二)	成果檢核

四、訓練項目及內容：

- (一)搭乘公車：包含決定到達地點、決定公車號碼及公車站牌、
準備現金或票卡、步行到達公車站牌(包含行人
交通安全常識)、排隊等車及攔下公車、付費、
安全上車、選擇座位或站立、安全下車(包含搭
乘公車禮儀與相關規定)。
- (二)搭乘捷運：包含決定到達地點、決定捷運起站及迄站、準備
現金或票卡、步行到達捷運車站(包含行人交
通安全常識)、購買車票或使用票卡、通過驗票閘
門、到達月台候車、安全上車、選擇座位或站立、

⁵ 訓練期程及時數依服務使用者需求進行調整。

⁶ 整體訓練期程需跨過休假日(周六、周日)，以評估服務使用者休假後之延宕學習效果。

安全下車(包含搭乘捷運禮儀與相關規定)。

(三)公車及捷運轉乘訓練。

(四)緊急應變處理：遇到迷路、現金或票卡儲值不足、突發身體不適或受傷等緊急情境應變處理技巧。

五、訓練預期達成目標：

(一)服務使用者於訓練完成後，需能獨立搭乘公車及捷運往返住家及服務提供地點(本府)。

(二)具體目標為：

1. 搭乘公車：需達成「搭乘公車能力檢核表」(附件 6-3)所列各訓練項目。
2. 搭乘捷運：需達成「搭乘捷運能力檢核表」(附件 6-4)所列各訓練項目。
3. 公車及捷運轉乘訓練：需達成「公車及捷運轉乘能力檢核表」(附件 6-5)所列各訓練項目。
4. 緊急應變處理：需達成「緊急應變處理檢核表」(附件 6-6)所列至少 4 項以上訓練項目。

六、訓練成果紀錄：

(一)訓練人員需製作出缺勤表，供服務使用者簽到及簽退。

(二)訓練人員需製作訓練日誌並按日填寫，以紀錄訓練人員服務內容及服務使用者學習狀況。

七、訓練成效評估：

(一)運用「搭乘公車能力檢核表」(附件 6-3)、「搭乘捷運能力檢核表」(附件 6-4)、「公車及捷運轉乘能力檢核表」(附件 6-5)評估服務使用者實際表現。

(二)以「緊急應變處理檢核表」(附件 6-6)所列情境題評估服務使用者之應變技巧，需能回答 4 題以上。

(三)未達成訓練標準需提出合理說明。

八、經費預算及核銷：

(一)經費預算：

1. 訓練費：每小時 180 元⁷，上限為 3,600 元。
2. 差旅費：依「國內出差旅費報支要點」核實支付。
3. 保險費：服務使用者接受訓練期間之國內平安保險費，保險額度 100 萬元⁸，檢據核實支付。

(二)訓練結束後 7 日內檢附下列文件進行請款：

1. 訓練費：
 - (1)領據
 - (2)出缺勤表
 - (3)服務日誌
 - (4)訓練成效評估表：包含搭乘公車能力檢核表(附件 6-3)、搭乘捷運能力檢核表(附件 6-4)、公車及捷運轉乘能力檢核表(附件 6-5)及緊急應變處理檢核表(附件 6-6)；檢核表需由本府評估人員簽署達成標準，未達成標準需提出說明，經本府同意。
2. 差旅費：
 - (1)領據
 - (2)國內出差旅費報告表
3. 保險費：發票、收據等。

附件 6-1：身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(略)

附件 6-2：訓練單位(或訓練人員)服務資格證明(略)

⁷依據就業服務員大學畢業薪資標準 31,531 元除以工作日 22 天，再除以 8 小時概算為基準線，可再依據服務需求(支持程度)及複雜性規劃加權費率。

⁸ 依據「勞動部勞動力發展署一般常用經費編列標準及結報應行注意事項」標準。

搭乘公車能力檢核表

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
1. 決定到達地點	1-1 認識目的地之名稱			
	1-2 認識目的地之地址			
	1-3 認識到達目的地的原因			
2. 決定公車號碼及公車站牌	2-1 認識欲搭乘公車的號碼			
	2-2 認識欲搭乘公車的站牌地點			
3. 準備車資(現金或票卡)	3-1 自行準備搭乘公車所需之零錢或票卡			
	3-2 出發前主動檢查是否攜帶零錢或票卡			
4. 從住家步行至公車站牌	4-1 獨立從住家步行至指定公車站牌			
	4-2 步行期間遵守交通規則，並能留意自身安全。			
5. 等車	5-1 到達公車站牌後，站到正確位置候車。			
	5-2 依序排隊及跟隊伍移動			
6. 上車	6-1 辨認並攔下正確公車			
	6-2 依序上車			

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
	6-3 分辨上車投票或下車投票			
	6-4 若為上車投票，則投入正確零錢或感應票卡。			
7. 公車上	7-1 選擇正確座位坐下，或抓持拉環/扶手站立。			
	7-2 採取安全坐姿或站姿			
	7-3 具備搭車禮儀			
8. 下車	8-1 於下車前 2 站做下車準備，檢查隨身物品。			
	8-2 通過下車前 1 站後 5 秒按下車鈴			
	8-3 於公車停在正確站牌後起身準備下車			
	8-4 依序下車			
	8-5 若為下車投票，則投入正確零錢或感應票卡。			
	8-6 向公車司機說謝謝			
9. 從公車站牌步行至目的地	9-1 獨立從公車站牌步行至指定目的地			
	9-2 步行期間遵守交通規則，並能留意自身安全。			

搭乘捷運能力檢核表

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
1. 決定到達地點	1-1 認識目的地之名稱			
	1-2 認識目的地之地址			
	1-3 認識到達目的地的原因			
2. 決定捷運起站及迄站	2-1 認識欲搭乘捷運的起、迄站及路線圖			
	2-2 認識捷運車站起站地點			
3. 準備車資(現金或票卡)	3-1 自行準備搭乘捷運所需之零錢或票卡			
	3-2 出發前主動檢查是否攜帶零錢或票卡			
4. 從住家步行至捷運站	4-1 從住家步行至捷運站			
	4-2 步行期間遵守交通規則，並留意自身安全。			
5. 購買車票(持悠遊卡者省去此步驟)	5-1 至自動售票機處			
	5-2 查詢前往目的地票價，並按票價鈕			
	5-3 投入所需金額			
	5-4 領取「IC 代幣單程票」及找零			

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
6. 通過 驗票閘 門(入 口)	6-1 循指標步行前往驗票閘門			
	6-2 於正確閘門進行驗票			
	6-3 將 IC 代幣單程票投入凹槽或放於正確處感應；將票卡放於正確處感應。			
	6-4 閘門開啟後，快速通過。			
7. 到達 月台候 車	7-1 循指標步行至月台			
	7-2 注意月台側顯示器之即時資訊，瞭解捷運到達時間。			
	7-3 站到安全位置候車			
	7-4 依序排隊及跟隊伍移動			
	7-5 候車期間遵守禮儀並與軌道保持安全距離			
8. 上車	8-1 列車進站後，瀏覽車側資訊是否為欲搭班車。			
	8-2 確認車班無誤後，依先下後上原則，依序進入。			
	8-3 留意月台與車輛空隙			
9. 捷運 上	9-1 選擇正確座位坐下，或抓持拉環/扶手站立。			
	9-2 採取安全坐姿或站姿			

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
	9-3 具備搭車禮儀及留意自身安全。			
10. 下車	10-1 留意廣播或車內跑馬燈顯示之抵達車站名			
	10-2 於下車前 2 站做下車準備，檢查隨身物品。			
	10-3 於捷運停在正確車站後起身準備下車			
	10-4 排隊依序下車			
	10-5 留意月台與車輛空隙			
11. 通過驗票閘門(出口)	11-1 循指標由月台步行前往出口驗票閘門			
	11-2 於正確閘門進行驗票			
	11-3 將 IC 代幣單程票投入凹槽或放於正確處感應；將票卡放於正確處感應。			
	11-4 閘門開啟後，快速通過。			
12. 從捷運站步行至目的地	9-1 從捷運站步行至指定目的地			
	9-2 步行期間遵守交通規則，並留意自身安全。			

公車及捷運轉乘能力檢核表

項目	細目	檢核結果		備註
		通過	不通過	
1. 公車 轉捷運	1-1 於正確公車站牌下車			
	1-2 由公車站牌步行至欲搭乘之捷運車站起站			
	1-3 步行期間遵守交通規則，並留意自身安全。			
2. 捷運 轉公車	1-1 於正確捷運站出站			
	1-2 由捷運站步行至欲搭乘之公車站牌候車			
	1-3 步行期間遵守交通規則，並留意自身安全。			

備註：本表與「搭乘公車能力檢核表」、「搭乘捷運能力檢核表」搭配使用。

緊急應變處理檢核表

問題情境	回答內容	檢核結果		備註
		通過	不通過	
1. 迷路了，怎麼辦？				
2. 搭乘公車時，已經上車才發現零錢或票卡儲值不足，怎麼辦？				
3. 搭乘捷運時，攜帶零錢或票卡儲值不足，沒辦法進入車站，快遲到了，怎麼辦？				
4. 搭乘公車或捷運時，突然尿急怎麼辦？				
5. 搭乘公車或捷運時，突然身體不適或受傷怎麼辦？				
6. 搭乘公車或捷運時，下車/出站後，才發現包包放在車上，怎麼辦？				
7. 下錯站怎麼辦？				

附件 7 購買式職業重建個別化服務或訓練計畫範例二

○○縣(市)政府身心障礙者職業重建服務窗口 個別化職前準備計畫

《服務使用者基本資料》

姓名： 性別：

出生年月日： 障礙類別/程度：

職管員： 撰寫日期：

一、訓練目的：

- (一)服務使用者從特教學校畢業後，在家待業3年多，雖具工作意願，但依職管員評估，服務使用者之工作耐受度及工作技能尚未達到一般職場要求，評估內容請參考：身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(附件 7-1)。
- (二)為協助服務使用者進入競爭性職場並達到穩定就業之目標，本府擬購買本次個別化職前準備訓練，透過逐漸增加清潔技能訓練⁹之時數與難易度，培養服務使用者之工作耐受度與基本清潔技能。

二、訓練單位(或訓練人員)：

- (一)訓練人員需符合下列其中 1 種條件：
 1. 符合「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」或「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」規定其中 1 種資格，並具有 2 年以上相關服務經驗者。
 2. 成功訓練身心障礙者工作行為及清潔技能 2 次以上者。
 3. 訓練單位需由具備上述資格條件之訓練人員提供服務。
- (二)依據上述標準，預計向○○單位(或○○○)購買服務，服務資格證明如附件 7-2。

三、訓練期程及時數¹⁰：

⁹ 訓練內容宜依據服務使用者職業興趣進行規劃，例如：廚房助手、手工香皂製作等內容。

¹⁰ 訓練期程及時數依服務使用者需求進行調整。

(一)訓練日期：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日止，為期4周。

(二)訓練時數：總訓練時數不得超過100小時，依服務使用者工作耐受度及學習能力安排如下：

周次	起日	迄日	時間	每日訓練時數	每周訓練時數
第1周			13:30~15:30	2小時	10小時
第2周			13:30~17:30	4小時	20小時
第3周			10:00~17:30	6小時	30小時
第4周			08:30~17:30	8小時	40小時
備註：1. 午休時間 12:00~13:30 2. 每週六、日休假 3. 每週五進行成果檢測					

(三)訓練期程與時數由本府職管員、訓練人員及服務使用者等相關人員，依據每周評估結果進行檢討與調整，若服務使用者提前達到預定目標，則於達成目標時終止。

四、訓練項目、內容及策略：

(一)工作耐受度：包含出席率、準時性及接受訓練時間長度，由第1周接受訓練10小時到第4周接受訓練40小時，如上述訓練時數規劃表。

(二)工作技能：包含掃地、拖地、擦玻璃及掃廁所等，依工作難易度漸進規劃訓練內容如下表¹¹：

周次	平面掃地	樓梯掃地	平面拖地	樓梯拖地	擦玻璃	廁所清潔
第1周	V		V			
第2周	V	V	V	V		
第3周	V	V	V	V	V	
第4周	V	V	V	V	V	V

五、訓練預期達成目標：

¹¹ 訓練內容難易度可再細分，並依據服務使用者能力進行規劃。

(一)服務使用者於訓練完成後，需能具備從事清潔工作所需之工作耐受度與清潔技能。

(二)具體目標為：

1. 第 3~4 周訓練時間平均每日達 6 小時以上。
2. 第 4 周沒有無故缺席或遲到情形，若有需要，會依規定請假。
3. 「清潔工作技能檢核表」(附件 7-3)所列平面掃地、樓梯掃地、平面拖地、樓梯拖地、擦玻璃及廁所清潔等 6 大項訓練項目，需達成 5 大項以上。

六、訓練成果紀錄：

(一)訓練人員需製作出缺勤表，供服務使用者簽到及簽退。

(二)訓練人員需製作訓練日誌並按日填寫，以紀錄訓練人員服務內容及服務使用者學習狀況。

七、訓練成效評估：

(一)運用「出缺勤表」及「清潔工作技能檢核表」(附件 7-3)進行前後測，以評估服務使用者訓練成效。

(二)未達成訓練標準需提出合理說明。

八、經費預算及核銷：

(一)經費預算：

1. 訓練費：每小時 125 元¹²，上限為 12,500 元。
2. 耗材費：檢據核實支付，上限為 2,000¹³ 元。
3. 保險費：服務使用者接受訓練期間之國內平安保險費，保險額度 100 萬元¹⁴，檢據核實支付。

(二)訓練結束後 7 日內檢附下列文件進行請款：

1. 訓練費：

(1)領據

(2)訓練日誌

(3)訓練成效評估表：包含「出缺勤表」及「清潔工作技能檢核表」(附件 7-3)；評估表需由本府評估人員簽

¹²依基本工資為基準線，可再依據服務需求(支持程度)及複雜性規劃加權費率。

¹³依據「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」小額職務再設計費用標準。

¹⁴ 依據「勞動部勞動力發展署一般常用經費編列標準及結報應行注意事項」標準。

署達成標準，未達成標準需提出說明，經本府同意。
2. 耗材及保險費：發票、收據等。

附件 7-1：身心障礙者職業重建個案管理服務評估表(略)

附件 7-2：訓練單位(或訓練人員)服務資格證明(略)

清潔工作技能檢核表¹⁵

項目/區域	工作內容	檢核結果 ¹⁶ (通過○、不通過X)		備註 (檢核不通過 原因說明)
		細項	整體	
1. 平面掃地 (1)大廳 (2)會議室 (3)走廊	1-1 選擇正確工具(掃把/畚斗)			
	1-2 以正確姿勢拿取工具			
	1-3 劃分區域掃地			
	1-4 將畚斗放至各區域外側角落			
	1-5 分區域由內而外將垃圾掃成堆			
	1-6 將障礙物移開清掃後歸位			
	1-7 用手拾起無法掃起的垃圾			
	1-8 將垃圾掃入畚箕中			
	1-9 將垃圾倒入垃圾桶/袋			
2. 樓梯掃地 3樓至1樓 樓梯及轉台	2-1 將畚斗放至樓梯轉台			
	2-2 上樓至定點，依序逐階往下，以下樓梯姿勢逐階樓梯清掃			
	2-3 每階樓梯由左向右掃，集中垃圾牆腳後，往下一階掃，重覆直到轉台處。			
	2-4 清掃轉台，將垃圾掃成堆。			
	2-5 將垃圾掃入畚箕中			
	2-6 將垃圾倒入垃圾桶/袋			
	2-7 放回工具			

¹⁵ 本表僅供參考，宜依據訓練場地空間進行規劃。

¹⁶ 需依據工作速度及工作品質進行檢核，檢核標準由訓練單位(或訓練人員)自行訂定。

項目/區域	工作內容	檢核結果 ¹⁶ (通過○、不通過X)		備註 (檢核不通過 原因說明)
		細項	整體	
3. 平面拖地 (1)大廳 (2)會議室 (3)走廊	3-1 選擇正確工具(水桶/拖把擰乾器/拖把/清潔劑)			
	3-2 將絞乾器安裝在水桶上。			
	3-3 持水桶至清潔用水槽盛水，並加入適量清潔劑。			
	3-4 清洗及扭乾拖把			
	3-5 將水桶放至角落			
	3-6 使用正確拖地姿勢			
	3-7 由內而外分區依序拖地。			
	3-8 將障礙物移開清掃後歸位			
	3-9 以手拾起拖出的垃圾			
	3-10 適時清洗拖把及水桶換水，繼續拖地直到結束。			
4. 樓梯拖地 3樓至1樓 樓梯及轉台	4-1 將水桶放至轉台角落			
	4-2 上樓至定點，依序由上往下，以倒退姿勢下樓梯拖地			
	4-3 每階樓梯來回拖3次後，再往下一階拖。			
	4-4 以手拾起拖出的垃圾			
	4-5 適時清洗拖把及水桶換水，繼續拖地直到結束。			
	4-6 清洗水桶及拖把。			
	4-7 放回工具			

項目/區域	工作內容	檢核結果 ¹⁶ (通過○、不通過X)		備註 (檢核不通過 原因說明)
		細項	整體	
5. 擦玻璃 (1)大門 (2)側門 (3)窗戶	5-1 選擇正確工具(抹布/清潔劑)			
	5-2 以正確姿勢拿抹布及清潔劑			
	5-3 將清潔劑適量噴灑在玻璃上			
	5-4 用抹布由上至下、底部由左至右將玻璃及門(窗)框擦拭乾淨			
	5-5 主動檢查品質及補擦乾淨。			
	5-6 依序擦大門、側門及窗戶。			
	5-7 清洗抹布			
	5-8 放回工具			
6. 廁所清潔 (1)洗手台 (2)梳妝鏡 (3)小便斗 (4)馬桶 (5)地板 (6)牆面	6-1 選擇正確工具(夾子/馬桶刷/地刷/清潔劑/水管/告示牌)			
	6-2 將告示牌放至廁所門外			
	6-3 使用夾子收集散落垃圾			
	6-4 將可移動物品移開			
	6-5 噴灑適量清潔劑			
	6-6 刷洗洗手台及鏡子			
	6-7 刷洗小便斗、馬桶及水箱			
	6-8 刷洗牆壁及地面			
	6-9 持水管以清水沖刷使用過清潔劑的部分			
	6-10 持乾抹布擦乾鏡子、馬桶及水箱。			
	6-11 用乾拖把將地面擦乾			
	6-12 將物品及工具歸位			
備註：視需求自行加入訓練項目及內容，例如擦桌子、使用吸塵器等。				