

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立臺灣大學辦理

「北部地區區域性身心障礙者職業輔導評量服務資源網」

「探討職業重建服務需求程度參考指引暨  
職業重建服務成效評估指標」  
成果報告

研究主持人：張彧副教授

# 探討職業重建服務需求程度參考指引暨 職業重建服務成效評估指標

## 第一章 緣由與目的

自我國有職業重建服務以來，已有20餘年，對於身心障礙者職業重建服務之評估仍以「規劃」、「執行」、「考核」等行政面做為考量。因此，本主題探討乃是以文獻回顧的方式來探討澳、美兩國對於身心障礙者職業重建服務成效評估機制與指標，作為我國未來進行身心障礙者職業重建服務成效評估之參考。

本主題探討之目的為：

- 一、將職業重建服務之服務方式、成效評估及指標相互連結，俾供建構職業重建服務機制參考。
- 二、依據文獻回顧與國內外資料建議職業重建服務需求程度參考指引。

根據此參考指引可協助職業重建個案管理員決定就業服務方式（一般或支持），以及知曉個案所需支持之程度與方向，作為資源提供之參考。

## 第二章 主題探討方法及過程

### 壹、 研究方法

101 年度運用文獻回顧及專家座談之方式蒐集澳、美兩國暨國內職業重建需求服務程度之參考指引暨身心障礙者職業重建服務成效評估機制與指標，綜合文獻回顧及專家座談結果撰寫報告。

### 貳、 研究過程

一、澳、美兩國暨國內相關於職業重建服務需求程度暨身心障礙者

職業重建服務評估機制與指標之資料蒐集與文獻回顧。

二、分析及瞭解澳、美兩國暨國內職業重建服務需求程度之指標暨

相關於身心障礙者職業重建服務評估機制與指標。

三、分析與比較澳、美兩國暨國內職業重建服務需求程度指標之差

異，以及澳、美兩國與我國在身心障礙者職業重建服務評估機制與指標之差異。

四、建議未來我國職業重建服務需求程度參考指引暨身心障礙者職

業重建服務評估時之參考指標。

五、撰寫報告。

## 第三章 文獻回顧

### 第一節 澳大利亞之職業重建

#### 壹、澳大利亞之就業服務

澳大利亞之就業服務目的乃是在讓求職者獲得他們所需要的技能、獲得工作，以及穩固地一直工作下去。<sup>1</sup> 為了達成上述目的，澳大利亞之就業服務分為三部分：

1. 澳大利亞就業服務 (Job Services Australia)：由教育、就業及工作場所關係部 (Department of Education, Employment and Workplace Relations, DEEWR) 負責。
2. 身心障礙者就業服務 (Disability Employment Services)：由教育、就業及工作場所關係部負責。
3. 澳大利亞身心障礙者企業 (Australian Disability Enterprises)：由家庭、住屋、社區服務及原住民事務部 (Department of Family, Housing, Community Services and Indigenous Affairs) 負責。

澳大利亞對於一般求職者或身心障礙求職者之就業服務藉由 Centrelink 將三部分之就業服務串聯起來，如圖 1 所示。

#### 一、澳大利亞就業服務

「澳大利亞就業服務」(Job Services Australia, JSA)<sup>1</sup> 自 2009 年 7 月 1 日起提供求職者分流 (streamlined) 及客製化的服務；讓求職者擁有符合雇主和勞動市場中缺乏人力產業或新興產業所要求之技能與特質。

「澳大利亞就業服務」實施方式如圖 2 所示。<sup>2</sup> 除了符合某些條件外，求職者若欲尋求就業服務的話，都必須先到 Centrelink 登記，依據 Centrelink 評量者運用「求職者分類量表」(Job Seeker Classification Instrument, JSCI) 評量，若有需要進行「工作能力評量」(Job Capacity Assessment, JCA) / 「就業服務評量」(Employment Services Assessment, ESAt)<sup>2,3</sup> 之評量結果，將求職者分為四類，並依照求職者之就業服務需求提供服務 (stream services) (表 1)。<sup>4,5</sup>

所有進入就業服務之求職者都有一份依據其就業服務需求與阻礙所擬定之

<sup>1</sup> 在 2009 年 7 月 1 日前為「工作網絡」(Job Network)。

<sup>2</sup> 在 2011 年 7 月 1 日以前，所進行的評量為工作能力評量 (Job Capacity Assessment, JCA)。資料來源：Job Capacity Assessment. Available in:

<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/JCA/Pages/default.aspx>. Accessed in July 2011.

「就業途徑計畫」。「就業途徑計畫」之內容包括：尋找工作、獲得工作經驗的機會、獲得新的技能或資格、克服就業阻礙之策略等。針對第一類之求職者，「就業途徑計畫」由 Centrelink 完成，然後根據求職者的狀況由「澳大利亞就業服務」提供者更新。第二類到第四類求職者，「就業途徑計畫」則由「澳大利亞就業服務」提供者第一次晤談後擬定。擬定之後，「澳大利亞就業服務」提供者會定期追蹤並更新，求職者會有一份「就業途徑計畫」。依據求職者的「就業途徑計畫」及所需要的服務多寡，Centrelink 會依據求職者之類別給予服務提供者「就業途徑計畫費」(Employment Pathway Fund, EPF)、「就業安置費」(employment placement fees)，以及「服務費」(service fees) (表 1)。「就業途徑計畫費」乃是就業服務提供者用來協助求職者獲得工作之經費；可使用此項經費支出的項目包括：訓練課程費用、工作相關之衣物及安全設備、短期通勤費用、為了要工作所需要的搬家費用、其他個人支持服務費用。<sup>5</sup>

當求職者在接受分流服務 12 個月後，如仍無法就業的話，會經過審查，結果可能是：

- A. 接受更高階的分流服務（如第一類變成第二類，第二類變成第三類，第三類變成第四類）。
- B. 若求職者所接受的服務是第四類的話，可再延長第四類之服務。
- C. 若不是上述兩種狀況的話，且求職者年齡在 18-49 歲之間，求職者將進入「工作經驗階段」(work experience phase)。此外，求職者在接受第四類就業相關服務仍無法就業的話，求職者會進入「工作經驗階段」。在「工作經驗階段」，求職者在 12 個月期間必須要有 26 個禮拜以上之工作經驗，工作經驗包括：部分時間學習或有薪酬工作或志工、參與 DOLE、綠色作物及乾旱方面的計畫。若求職者進入「工作經驗階段」則「澳大利亞就業服務」提供者則會另外給付「就業途徑計畫費」及「服務費」。<sup>2</sup>

針對有意願創業之求職者，「澳大利亞就業服務」提供「創業促進方案」(New Enterprise Incentive Scheme)。「創業促進方案」委員會依據求職者所提出的企業計畫書來決定給予之促進方案，此方案包括：小型企業訓練 (small business training)、企業服務及指導 (business advice and mentoring)，以及最長 52 個禮拜之「持續收入支持」(ongoing income support)。

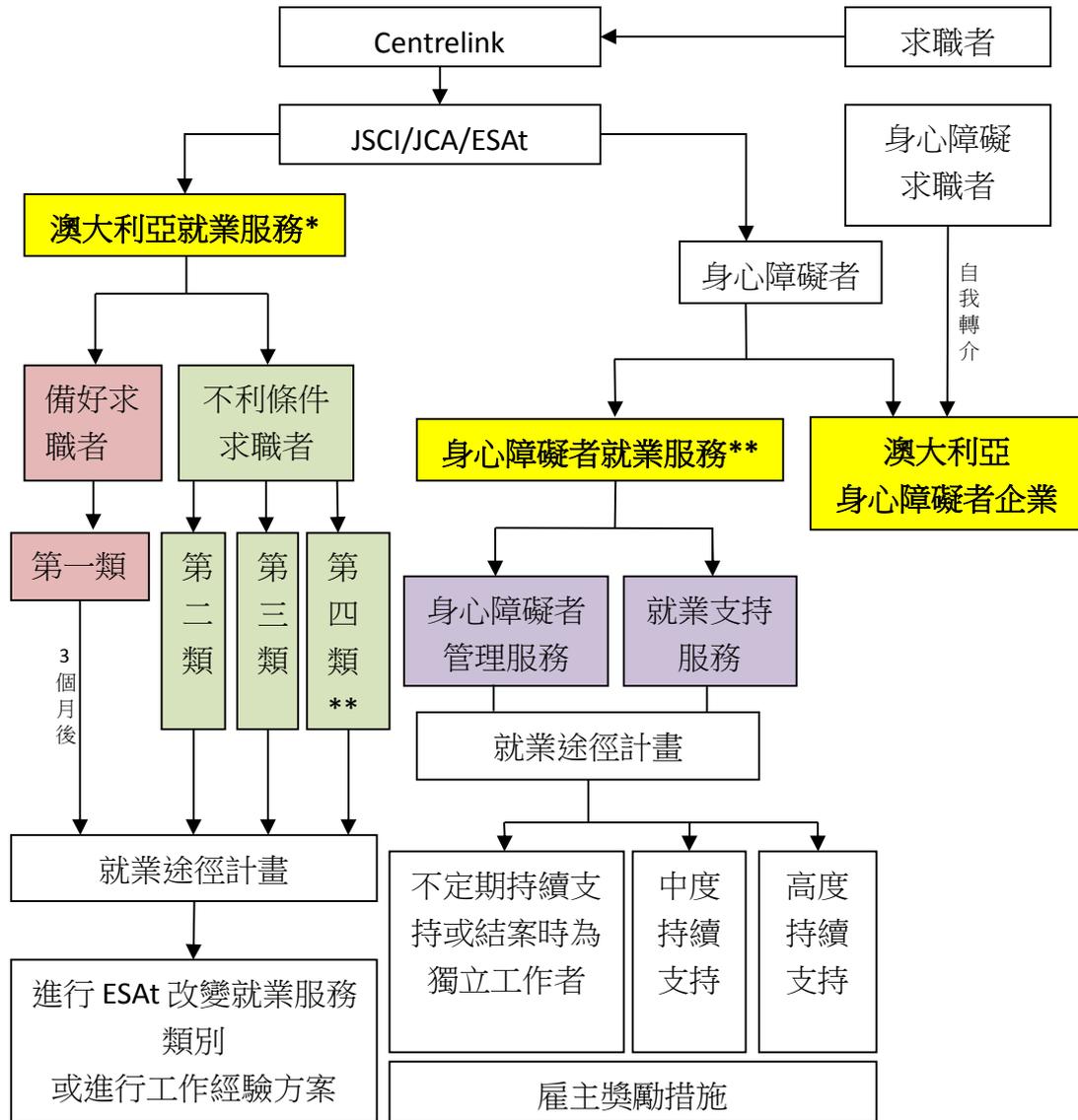


圖 1 澳大利亞就業服務網

註：\*：若符合某些特定條件如只想要尋求第一類就業服務、社區就業發展方案之參與者、剛由學校畢業者等，可直接到「澳大利亞就業服務」提供者處直接登記尋求就業相關服務。<sup>6</sup>\*\*：身心障礙者在接受 JCA/ESAt 後可直接由「澳大利亞就業服務」提供者處接受服務，但所適用的法規不一樣。<sup>7</sup>\*\*：若不需要 JSCI/JCA/ESAt 之身心障礙者或將由學校畢業者，可直接到「身心障礙者就業服務」提供者處登記尋求就業相關服務。

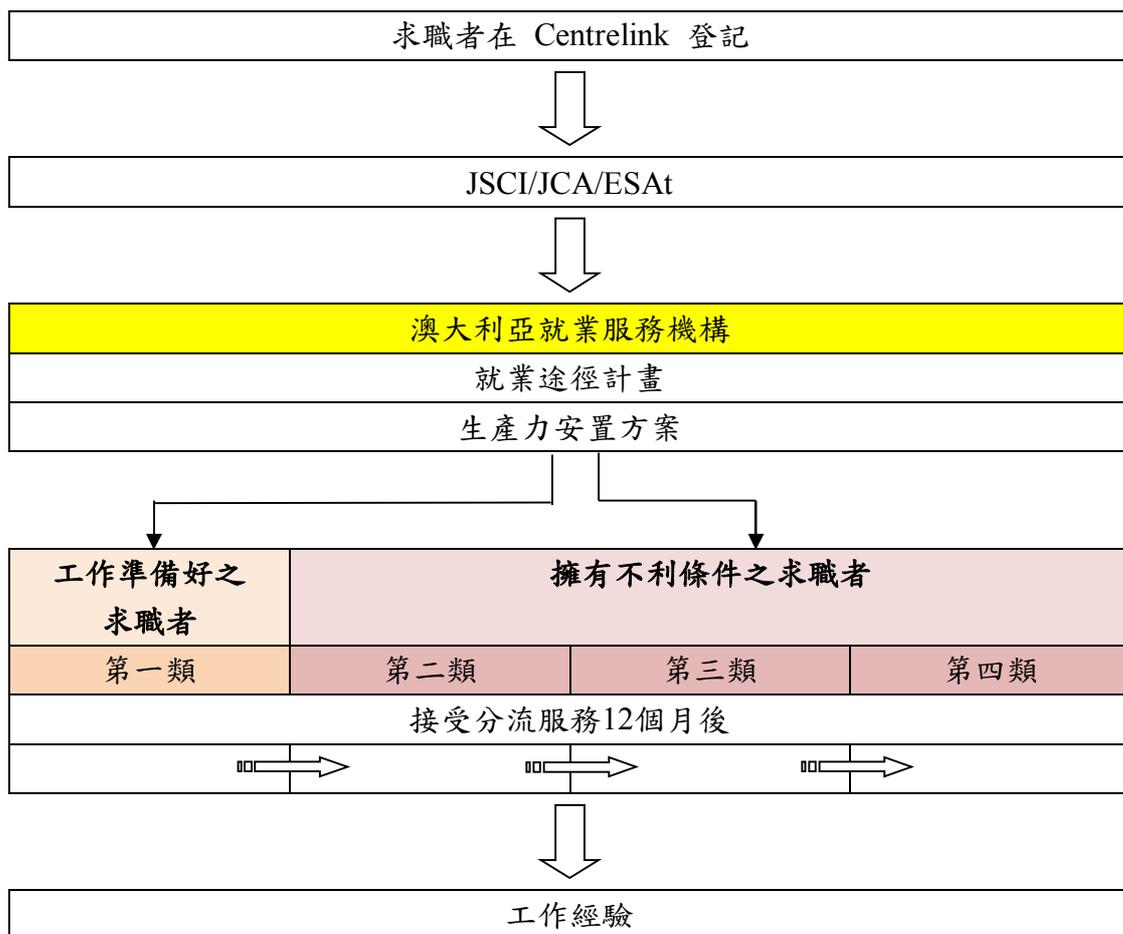


圖 2 澳大利亞就業服務<sup>2</sup>

表 1 求職者就業服務類別之標準及內容

類別	JSCI分數	服務內容	2009年 經費補助 <sup>1</sup>
第一類 <sup>8</sup>	≤19	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助準備履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最好方法</li> <li>● 提供就業機會資訊，含適合求職者的工作機會</li> <li>● 告訴求職者哪種型式工作有較多工作機會</li> <li>● 提供翻譯服務</li> <li>● 3個月後無法找到工作                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 執行技能評量 ( skills assessment)：查看過去求職者的工作、下一步求職者想要做的工作，以及甚麼工作在求職者的區域有工作機會；查看求職者擁有哪些技能、教育，以及求職者擁有哪些技能、教育可以找到工作。</li> <li>- 與求職者一起擬定「就業途徑計畫」：擬定找尋工作的步驟；提供符合求職者狀況之協助；安排訓練、工作經驗或其他可以讓求職者找到工作之協助；定期與求職者會面直到求職者找到工作為止</li> </ul> </li> <li>● 1年後無法找到工作                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 視求職者狀況給予工作經驗或轉介ESAt依據評量結果改變就業服務類別</li> <li>- 工作經驗期間每兩個月與求職者會面一次</li> </ul> </li> </ul>	就業途徑計畫費：11元澳幣； 就業安置費：385-440元澳幣； 服務費：最高781元澳幣

表 1 求職者就業服務類別之標準及內容 (續)

類別	JSCI分數	服務內容	2009年 經費補助
第二類 <sup>9</sup>	20~28	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與求職者一起擬定「就業途徑計畫」                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 擬定找尋工作步驟含職業和非職業方面協助</li> <li>- 查看求職者的工作史、下一步求職者想要做的工作，及在求職者的區域有甚麼工作機會</li> <li>- 查看求職者擁有哪些技能、教育，以及求職者擁有的哪些技能、教育可以找到工作</li> <li>- 提供符合求職者狀況之協助，如：訓練、工作經驗或其他以協助求職者找到工作之措施</li> <li>- 與求職者一起找出讓求職者找到或維持工作時會有困難的議題，並解決之</li> </ul> </li> <li>● 協助準備履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最好方法</li> <li>● 提供就業機會資訊，含適合求職者的工作機會</li> <li>● 告訴求職者哪種型式工作有較多工作機會</li> <li>● 告訴求職者如何找到職業訓練機會</li> <li>● 告訴求職者如何運用就業服務中心或其他就業服務網絡找到工作</li> <li>● 提供翻譯服務</li> <li>● 定期會面</li> <li>● 1年後無法找到工作                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 視求職者狀況給予工作經驗或轉介ESAt依據評量結果改變就業服務類別</li> <li>- 工作經驗期間每兩個月與求職者會面一次</li> </ul> </li> </ul>	<p>就業途徑計畫費：550元澳幣；</p> <p>就業安置費：385-2800元澳幣；</p> <p>服務費：最高781元澳幣</p>

表 1 求職者就業服務類別之標準及內容 (續)

類別	JSCI分數	服務內容	2009年 經費補助
第三類 <sup>10</sup>	≥29	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與求職者一起擬定「就業途徑計畫」                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 擬定找尋工作步驟含職業和非職業方面協助</li> <li>- 查看求職者之工作史、下一步求職者想要做的工作，及在求職者的區域有甚麼工作機會</li> <li>- 查看求職者擁有哪些技能、教育，以及求職者擁有的哪些技能、教育可以找到工作</li> <li>- 提供符合求職者狀況之協助，如：訓練、工作經驗或其他以協助求職者找到工作之措施</li> <li>- 與求職者一起找出讓求職者找到或維持工作時會有困難的議題，並解決之；含：諮商或使用其他專業服務</li> </ul> </li> <li>● 協助準備履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最好方法</li> <li>● 提供就業機會資訊，含適合求職者的工作機會</li> <li>● 告訴求職者哪種型式工作有較多工作機會</li> <li>● 告訴求職者如何找到職業訓練機會</li> <li>● 告訴求職者如何運用就業服務中心或其他就業服務網絡找到工作</li> <li>● 提供翻譯服務</li> <li>● 定期會面</li> <li>● 1年後無法找到工作                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 視求職者狀況給予工作經驗或轉介ESAt依據評量結果改變就業服務類別</li> <li>- 工作經驗期間每兩個月與求職者會面一次</li> </ul> </li> </ul>	就業途徑計畫費：1100元澳幣； 就業安置費：385-6600元澳幣； 服務費：最高781元澳幣

表 1 求職者就業服務類別之標準及內容 (續)

類別	JSCI 分數	服務內容	2009年 經費補助
第四類 <sup>11</sup>	由 JCA/ ESAt 決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與求職者一起擬定「就業途徑計畫」</li> <li>● 與求職者一起找出讓求職者找到或維持工作時會有困難的議題並解決之                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 持續進行求職者之需求評量</li> <li>- 提供求職者諮詢或其他專業支持</li> <li>- 轉介及協助求職者使用所需要的支持性服務</li> </ul> </li> <li>● 當求職者準備好可以找工作時                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 擬定找尋工作步驟含職業和非職業方面協助</li> <li>- 審查求職者之工作史、下一步求職者想要做的工作，及在求職者的區域有甚麼工作機會</li> <li>- 審查求職者擁有哪些技能、教育及擁有哪些可找到工作之技能、教育</li> <li>- 提供符合求職者狀況之協助，如：訓練、工作經驗或其他以協助求職者找到工作之措施</li> </ul> </li> <li>● 協助準備履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最好方法</li> <li>● 提供就業機會資訊，含適合求職者的工作機會；告訴求職者哪種型式工作有較多工作機會</li> <li>● 告訴求職者如何找到職業訓練機會</li> <li>● 告訴求職者如何運用就業服務中心或其他就業服務網絡找到工作</li> <li>● 視狀況，提供翻譯服務</li> <li>● 定期會面</li> <li>● 1年後無法找到工作：視求職者狀況給予工作經驗或轉介ESAt依據評量結果改變就業服務類別</li> <li>● 18個月後無法找到工作：求職者直接進入工作經驗階段。工作經驗階段包括：部分時間學習或有酬工作，或志工。<sup>12</sup> 工作經驗期間每兩個月與求職者會面一次</li> </ul>	就業途徑計畫費：1650元澳幣； 就業安置費：385-6600元澳幣； 服務費：最高781元澳幣

## 二、身心障礙者就業服務

依據 1986 年之《身心障礙者服務法》(the Disability Services Act 1986)，澳大利亞政府建立一個全國性的方案，提供身心障礙者在競爭性職場所需要之協助。<sup>13</sup> 為了讓「身心障礙者就業服務」(Disability Employment Services, DES)能夠持續地符合身心障礙者之就業需求，不斷地改進，最新的身心障礙者就業服務模式自 2010 年 3 月 1 日開始實施。根據 2010 年之統計，澳大利亞政府約補助超過 200 個服務提供者在超過 2,000 個地點提供「身心障礙者就業服務」。<sup>13,14</sup>

「身心障礙者就業服務」係依據身心障礙者的狀況提供個別化的就業服務，並協助雇主雇用及維持身心障礙者持續在職場工作。所有參與「身心障礙者就業服務」都需要增進能力及/或職場支持(安置後支持)。<sup>13</sup> 「身心障礙者就業服務」之目的乃是 (1) 讓所有符合資格之求職者能夠得到及時且適當之服務；(2) 讓所有需要就業服務的身心障礙者都能夠很方便地獲得服務；(3) 為了增進身心障礙者之競爭力，因此，身心障礙者就業服務強調身心障礙者的教育、訓練及技能發展；(4) 為了穩固身心障礙者的工作，提供職場中所需要的持續支持，持續支持分為不定期持續支持(flexible, irregular or intermittent ongoing support)、中度支持(moderate ongoing support)及高度支持(high ongoing support)三種；以及(5) 為了協助雇主雇用身心障礙者，提供雇主獎勵措施(employer incentives)，包括：支持性薪資制度(Supported Wage System, SWS)、薪資補助制度(Wage Subsidy Scheme, WSS)、持續支持評量(Ongoing Support Assessments, OSA)、國家身心障礙者徵才協調者(National Disability Recruitment Coordinator, NDRC)、就業協助基金(Employment Assistance Fund, EAF)、工作資訊服務(JobAccess information service)等。<sup>14</sup> 澳大利亞之「身心障礙者就業服務」流程如圖 3 所示。

身心障礙者進入 Centrelink 系統後，Centrelink 評量者會用「求職者分類量表」評量，並轉介進行「工作能力評量」/「就業服務評量」。<sup>3</sup> 根據評量結果與所需要支持的程度分為「身心障礙者管理服務」(disability management service, DMS)或稱之為「方案 A」(Program A)，以及「就業支持服務」(employment support service, ESS)或稱之為「方案 B」(Program B)兩種(表 2)。<sup>15,16</sup>

為了補助澳大利亞「身心障礙者就業服務」的「服務費」(Service Fees)及「成果費」(Outcome Fees)，澳大利亞「身心障礙者就業服務」之「就業支持服務」有兩個經費補助等級：經費補助等級一及等級二。為了讓經費補助等級給予之公平，澳大利亞政府發展出「經費等級工具」(Funding Level Tool)。<sup>17</sup> 「經費等級工具」所採用的分數與項目與之前的「身心障礙者職前問卷」

<sup>3</sup> 在 2011 年 7 月 1 日以前，所進行的評量為工作能力評量(Job Capacity Assessment, JCA)。資料來源：Job Capacity Assessment. Accessed date: 2011/7/31. Available in: <http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/JCA/Pages/default.aspx>.

(Disability Pre-employment Instrument, DPI) 分數儘可能相近並祛除主觀判斷之部分。「經費等級工具」分數的計算乃是根據 29 個因素來決定。當 (1) 29 個因素中有任何一個因素改變時；當 (2) 求職者從就業協助 (Employment Assistance) 轉變為安置後支持 (Post Placement Support) 時；或 (3) 求職者在結案 (exit) 後或從持續支持 (Ongoing Support) 轉變為就業協助時，就會重新計算「經費等級工具」之分數 (之前乃是用「身心障礙者維持問卷」(Disability Maintenance Instrument, DMI))。這 29 個因素的資料分別來自於三方面：

1. Centrelink 之求職者註冊登記紀錄 (Job seeker registration record)：申請服務時有接受之福利方案 (Benefit Type)；接受收入支持 (income support) 之時間；年齡；性別；母語非英語；原住民；需要翻譯員；失業時間；居住區域之勞動市場；居住區域勞動市場之失業率；7 歲以下孩童之主要照顧者；無法用電話聯繫。
2. 工作能力評量：就業阻礙型式；工作能力評量阻礙之數目；目前工作能力；未來工作能力；支持需求；支持需求範疇之數目；損傷程度 (impairment rating)
3. 求職者分類量表：障礙類別 (資料直接從工作能力評量報告中顯示)；失能之數目 (資料直接從工作能力評量報告中顯示)；求職者分類量表之分數；最高教育程度；職業資格；犯罪紀錄；住所穩定性；工作史；家庭狀況；其他求職分類量表中影響工作能力之因素。

「身心障礙者就業服務」共分為就業協助 (employment assistance) 階段、延長就業協助 (extended employment assistance) 階段、安置後支持 (post placement support) 階段，以及持續支持 (ongoing support) 階段。<sup>7</sup>「身心障礙者就業服務」提供最多 18 個月之就業協助；若就業協助需要延長的話，則可再延長 6 個月 (延長就業協助階段)。在就業協助或延長就業協助階段，「身心障礙者就業服務」提供者依據擬定之「就業途徑計畫」協助身心障礙者找到工作並安置。當身心障礙者開始工作後 (進入安置後支持階段)，「身心障礙者就業服務」提供者依據身心障礙者在職場上的阻礙在職場提供不定期、中度、高度三種持續支持服務至少 6 個月。若身心障礙者在安置於工作 6 個月後仍需要持續支持的話，則進入持續支持階段；在此階段每隔一年必須進行「持續支持評量」<sup>4</sup> 來決定是否需要持續支持。持續支持階段可以無限期，只要通過每年一次之「持續支持評量」。

「身心障礙者就業服務」提供者分為兩種：特定障別服務提供者 (specialist providers) 及全部障別服務提供者 (generalist providers)。<sup>7</sup> 特定障別服務提供者僅能服務相關身心障礙者，如：提供精障者之特定障別服務提供者僅能提供服務給精障者，不能為視障者提供服務，除非身心障礙者合併精障及視障；然，在「澳大利亞就業服務」提供者就沒有這樣的限制。

<sup>4</sup> 過去乃是用「身心障礙者維持問卷」來決定。

為了提高雇主對於身心障礙者雇用及保住身心障礙者在職場上的工作，雇主獎勵措施包括：

- 就業協助基金：針對身心障礙者補助與工作相關之調整、協助身心障礙者獲得工作及獨立且具生產力的執行工作之儀器設備及服務。補助項目包括：硬體工作環境的調整、工作車輛之調整，職場輔助科技、溝通設備、手語翻譯、學習障礙或精神疾病工作者之特別服務、瞭解身心障礙及失聰者訓練課程、心理健康緊急處理訓練課程。
- 支持性薪資制度：經由支持性薪資制度評量者執行職場生產力評量（workplace productivity assessments）以決定身心障礙者之生產力，雇主可依此給予薪資但此薪資不得低於澳大利亞政府所規定之基本工資。
- 國家身心障礙者徵才協調者：針對雇用 100 人以上之公司，提供企業專業徵才建議及工作媒合服務、就業前篩選服務、協助雇主為身心障礙者進行職務再設計、提供支持（off-site support）以確保身心障礙者能夠從事工作、連結身心障礙者就業服務及其他相關支持服務給予特定員工等；針對身心障礙者就業服務提供者，提供開發就業機會之服務、促進身心障礙者之福利、增進身心障礙者就業服務提供者與企業間的關係等。<sup>18</sup>
- 工作資訊服務：為雇用身心障礙者之雇主、身心障礙者就業服務提供者、員工、同僚，及身心障礙者提供免費之資訊及建議服務。根據個別狀況，工作資訊服務會提供職場調整之財務協助、特別及改造設備、手語翻譯、瞭解身心障礙訓練等。<sup>19</sup>

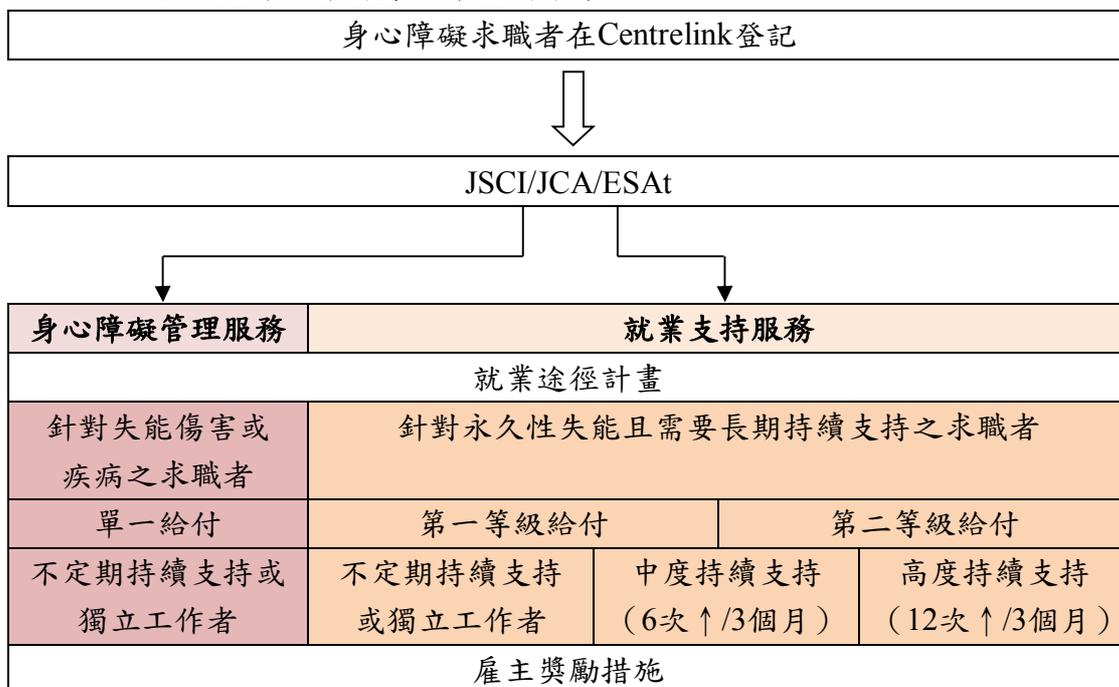


圖 3 澳大利亞身心障礙就業服務2010~2012<sup>14</sup>

表 2 身心障礙者就業服務內容

方案種類	對象	內容	經費補助
身心障礙者管理服務	有失能、傷害或健康狀況，需要身心障礙就業服務但不預期在職場會需要長期支持的求職者	<p>共同擬定「就業途徑計畫」以協助身心障礙者找到工作並持續工作。服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查身心障礙者過去之工作及區域內之工作機會</li> <li>● 審查身心障礙者之技能及教育資格及那些技能及教育資格可協助身心障礙者找到工作</li> <li>● 提供訓練、工作經驗或其他服務以克服找到工作或持續工作之阻礙</li> <li>● 協助增進工作能力</li> <li>● 給予身心障礙者所需要的支持服務</li> <li>● 協助撰寫履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最佳方式</li> <li>● 提供就業或其他相關資訊</li> <li>● 如果需要給予翻譯者</li> </ul> <p>找到工作後，擬定支持計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評量職場以確保職場之安全</li> <li>● 提供讓身心障礙者能夠開始工作所需要的支持</li> <li>● 在職訓練</li> <li>● 給與雇主/同僚資訊、支持及訓練</li> <li>● 協助解決職場上發生的任何問題</li> <li>● 靈活給予讓身心障礙者所需要的持續支持，包括突然需要密集支持的狀況</li> </ul> <p>其他支持：調整工作區域、購買特殊科技、其他在就業協助基金下的服務，以及其他協助</p>	單一給付等級

表 2 身心障礙者就業服務內容 (續)

方案種類	對象	內容	經費補助
就業支持服務	有永久性失能且經評量在職場需要較長期的一般持續支持之求職者	<p>共同擬定「就業途徑計畫」以協助身心障礙者找到工作並持續工作。服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查身心障礙者過去之工作及區域內之工作機會</li> <li>● 審查身心障礙者之技能及教育資格及那些技能及教育資格可協助身心障礙者找到工作</li> <li>● 提供訓練、工作經驗或其他服務以克服找到工作或持續工作之阻礙</li> <li>● 協助增進工作能力</li> <li>● 給予身心障礙者所需要的支持服務</li> <li>● 協助撰寫履歷表</li> <li>● 建議找尋工作之最佳方式</li> <li>● 提供就業或其他相關資訊</li> <li>● 如果需要給予翻譯者</li> </ul> <p>找到工作後，擬定支持計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評量職場以確保職場之安全</li> <li>● 提供讓身心障礙者能夠開始工作所需要的支持</li> <li>● 在職訓練</li> <li>● 給與雇主/同僚資訊、支持及訓練</li> <li>● 協助解決職場上發生的任何問題</li> <li>● 根據身心障礙者的需要給予持續支持，支持分為靈活支持、中度支持、高度支持三種。</li> <li>● 定期親自提供身心障礙者支持</li> <li>● 以工作為基礎之個人支持</li> </ul> <p>其他支持：調整工作區域、購買特殊科技、其他在就業協助基金下的服務，以及其他協助。</p>	<p>第一等級給付</p> <p>第二等級給付</p>

### 三、身心障礙者企業

澳大利亞身心障礙者企業（Australian Disability Enterprise）係提供身心障礙者就業的一種營業性事業（commercial businesses）。在1950年代稱之為庇護工場（sheltered workshop），後於1986年訂定之Commonwealth Disability Services Act，將身心障礙者就業服務之原則與目的放入法令中規範，庇護工場自此被稱為事業服務（Business Services）。澳大利亞政府於1996年時宣告更進一步的改革行動，以改進對身心障礙者之服務品質、除提撥足夠之經費外，更將補助經費與就業成果連結。在2008年11月28日時，「身心障礙者企業」第一次在墨爾本被使用，自此，澳大利亞對於提供身心障礙者庇護型就業之企業都稱之為身心障礙者企業。澳大利亞身心障礙者企業由澳大利亞家庭、住宅、社區服務及原住民事務部（Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs, FaHCSIA）給予補助與支持。

澳大利亞身心障礙者企業包括有庇護工場、事業服務（Business Services）、支持性就業（supported employment）等，主要由非營利組織向政府申請補助辦理，服務需要身心障礙者企業組織（organization）提供支持（如職業訓練、個人發展及社會技巧發展）才能維持工作之身心障礙者。

由於身心障礙者企業內之身心障礙者與企業有正式的就業關係（formal employment relationships），加上澳大利亞政府規定身心障礙者企業必須符合品質保證標準，以及最特別的是身心障礙者企業付給員工按裁定薪資之比例（pro rata award-based wages）給予員工薪資的話，此薪資必須經由薪資評量工具（wage assessment tools, WAT）評量結果來決定。<sup>20</sup>

依澳大利亞家庭、住宅、社區服務及原住民事務部（FaHCSIA）統計，澳大利亞現今約有210個非營利組織（迄尚無營利組織設置者）接受政府補助辦理身心障礙者企業，有325個據點提供超過20,000位中重度身心障礙者在支持性的環境中真正的工作，50%以上集中在主要的城市。<sup>21</sup>

根據2009年澳大利亞公平薪資委員會秘書處的研究報告顯示：澳大利亞身心障礙者企業之產業包括：繪圖設計（graphic design）、印刷（printing）、包裝（packaging）、製造（manufacturing）、金屬加工（metal fabrication）資源回收（recycling）、洗衣（laundry）及園藝（landscaping），提供身心障礙者廣泛地參與各種不同職務工作，如：包裝、製造生產、回收、印刷、郵件管理、植物苗圃、園藝維護、景觀美化、清潔服務、洗衣服務、餐飲服務等。<sup>20,21,22</sup>

## 貳、澳大利亞身心障礙者就業服務評鑑

澳大利亞之「身心障礙者就業服務」(Disability Employment Services, DES)之目的乃是在增加身心障礙者之就業參與、讓身心障礙者能夠獲得工作且能持續一直工作下去。身心障礙者就業服務提供單位/機構之評鑑乃是根據身心障礙者就業服務提供單位/機構在「關鍵表現指標」(Key Performance Index, KPI)上的表現進行評估。「關鍵表現指標」分為三種：效率 (KPI 1: efficiency)、成效 (KPI 2: effectiveness)，及品質 (KPI 3: quality)。<sup>23</sup> 其中「效率」及「成效」乃是用「身心障礙者就業服務星級評鑑制度」(Disability Employment Services Star Ratings)來評估；而「品質」部分乃是用身心障礙者就業服務品質參考架構來評估。

### 一、澳大利亞身心障礙者就業服務星級評鑑制度

澳大利亞「身心障礙者就業服務星級評鑑制度」係針對身心障礙者就業服務方案(「身心障礙者管理服務」及「就業支持服務」)之目的及身心障礙者就業服務參與者之特質量身設計的；此制度乃是用來評量及比較身心障礙者就業服務提供單位/機構之服務表現。<sup>24</sup> 根據每個服務提供單位/機構與全國其他服務提供單位/機構之相對表現給予不同之等級，最低給予“一顆星”，最高給予“五顆星”。若服務提供單位/機構的表現比大多數的服務提供單位/機構要好的話則會給予4-5顆星；若服務提供單位/機構表現平均的話則給予3顆星；若服務提供單位/機構的表現明顯低於平均的話則給予1-2顆星(表3)。身心障礙者就業服務提供單位/機構的表現乃是用「關鍵表現指標」來測量，關鍵表現指標分為兩大部分：效率 (KPI 1) 及成效 (KPI 2)(表4)。

#### ● 評鑑分數計算方式

效率及成效是以資料為基礎之表現測量(data-based performance measures)，根據關鍵表現指標，這些資料會被給予一個權重分數(weighted)以反映該項目對於整體表現的相對重要性；品質分數<sup>5</sup>僅作為澳大利亞政府機構監督身心障礙者就業服務提供單位/機構之用，並不計入評鑑星級中。<sup>25,26</sup> 將所獲得的資料採用統計迴歸(regression)方式來控制參與者特質<sup>6</sup>及區域勞動力市場特性<sup>7</sup>對於服務提供者成果之衝擊。<sup>25</sup> 然後，在考慮參與者特性及區域經濟狀況下，評量服務提供者之相對表現。計算程序如下所示：

<sup>5</sup> 2009年之關鍵表現指標中指出品質分數乃是以DEEWR對於服務提供單位所提供的服務品質之滿意度作為標準，但也不列入統計。在2009年時約有超過200個身心障礙者就業服務提供單位，在澳大利亞超過700個地方提供5萬名身心障礙求職者就業服務。

<sup>6</sup> 身心障礙者特質包括：身心障礙類別及嚴重度、開案時年齡、家中最小小孩之年齡、出生地、犯罪紀錄、性別、教育程度、原住民身分、遊民身分、失業時間、工作能力等。

<sup>7</sup> 勞動力市場特性包括：區域之就業率、工作機會、都會區域、居住區域、失業率等。

1. 為了保證評量的完整性及統計效度，就業服務單位應提供的最少資料為：至少要有20個參與者有13周的就業成果；若是「就業支持服務」的話，除了上述資料外，還包括至少要有20個參與者有提供持續支持。若服務提供者沒有足夠資料的話將不給予評鑑星級。沒有評鑑星級的服務提供者並不代表該單位表現差。
2. 針對每一個表現測量：
  - ◆ 根據參與者之人口學資料（participant demographic）、方案及區域特性，運用迴歸分析來估計服務提供者之預期表現（expected provider performance）。
  - ◆ 針對每一個服務提供者，將真正表現（actual performance）與預期表現（expected performance）做比較。
3. 使用相關加權方式將個別表現分數合併。
4. 將所有分數從高到低排列。
5. 最後依據所得到的分數與平均值間的距離給予最後的評鑑星級(表 3)。

表 3 評鑑星級與身心障礙者就業服務單位/機構表現 (X) 間的關係

評鑑星級	表現	舉例*
5顆星	$X \geq (\text{平均值} + \text{平均值之}40\%)$	$\geq 70$
4顆星	$(\text{平均值} + \text{平均值之}20\%) \leq X < (\text{平均值} + \text{平均值之}40\%)$	60-69
3顆星	$(\text{平均值} - \text{平均值之}20\%) \leq X < (\text{平均值} + \text{平均值之}20\%)$	40-59
2顆星	$(\text{平均值} - \text{平均值之}50\%) < X < (\text{平均值} - \text{平均值之}20\%)$	26-39
1顆星	$X \leq (\text{平均值} - \text{平均值之}50\%)$	$\leq 25$

\*假設全國身心障礙者就業服務單位/機構關鍵表現之平均分數為50分。

表 4 澳大利亞身心障礙者就業服務提供單位/機構之關鍵表現指標

關鍵表現指標		權重分數	
<b>KPI 1 效率</b>		<b>身心障礙者 管理服務</b>	<b>就業支持 服務</b>
1.1	回應性：轉介求職者中之開案比例。	5	5
1.2	達成穩定就業所花時間：從開案到達到13星期穩定就業之平均時間。	5	5
<b>KPI 2 成效</b>			
2.1	就業安置：開案者中被安置就業之比例。	5	5
2.2	13星期穩定就業：開案者中達成13星期穩定就業之比例。	25	20
2.3	13星期服務策略成果：開案者中達成13星期服務策略成果之比例，包括：遠距教育相關成果。	5	5
2.4	13星期額外成果：參與者達到13星期額外成果之比例，包括：原住民達成13星期成果。	5	5
2.5	26星期穩定就業：開案者中達成26星期穩定就業成果之比例。	35	30
2.6	26星期服務策略成果：開案者中達成26星期服務策略成果之比例。	5	5
2.7	26星期額外成果：參與者達到26星期額外成果之比例，包括：原住民達成26星期成果。	5	5
2.8	持續支持：接受持續支持者仍持續就業或已經是獨立工作者之比例。	5	15

## 二、澳大利亞身心障礙者就業服務品質參考架構

2002 年修正之《身心障礙者服務法》對於澳大利亞政府補助之身心障礙者就業服務提出新的品質保證要求。<sup>27</sup> 所有身心障礙者就業服務必須符合 12 項身心障礙者服務標準（表 5）。<sup>28</sup> 身心障礙者就業服務品質參考架構之四大品質測量範疇，包括：<sup>27</sup>

### 品質測量範疇一：提供者之能力（provider capability）

- 1.1 機構是否健全（organizational health）：若要獲得資格（certification），「身心障礙者就業服務」提供單位/機構必須有證據證明與單位/機構是否健全相關之公司管理、公司營運計畫、管理制度、持續改善計畫、檔案管理、風險管理方案（包括財務）、人員徵選制度、就業及訓練方案。與此相關的標準包括：關鍵表現指標 4-1；關鍵表現指標 8-1；關鍵表現指標 11-1~11-3。

### 品質測量範疇二：服務輸送（service delivery）

- 2.1 服務輸送之品質（quality of service delivery）：政府會透過一般方案審查（normal program assurance）、契約監測/管理機制（包括分析系統上的申訴資料）來評估服務提供者是否依照合約進行。
- 透過契約管理機制監測服務提供者是否符合下面情況：
    - 欺詐行為之預防、偵測、報告及處理，以及審查欺詐行為控管方案。
    - 報告政府在控管方面的改變。
    - 發展及執行原住民就業策略及身心障礙者就業策略。
    - 保證根據契約條文核對犯罪紀錄。
    - 政府執行年度財務評估。
    - 依照契約規定管理紀錄、文件，以及存放在電腦系統中資料之安全及可及性。
  - 透過契約管理機制運用系統監測服務提供者是否遵照契約進行服務：
    - 最少接觸次數。
    - 初次晤談期間，準備及同意就業途徑計畫。
    - 為參與者提供時效性的服務務，如開案時間。
  - 評鑑頻率：持續性評鑑；每 6 個月進行正式評鑑。

### 品質測量範疇三：參與（engagement）

- 3.1 個別化就業途徑方案（individualized employment pathway plans）：身心障礙者就業服務提供單位/機構必須提供證明有擬定「就業途徑計

畫」。與此相關的標準包括：關鍵表現指標 2-1~2-3；關鍵表現指標 5-1。

- 3.2 參與者之主動參與 (active engagement of participants)：身心障礙者就業服務提供單位/機構必須提供證明參與者有參與及審查介入計畫。與此相關的標準包括：關鍵表現指標 2-1~2-2；關鍵表現指標 5-1；關鍵表現指標 10-1。

#### 品質測量範疇四：個案經驗 (client experience)

- 4.1 參與者之經驗 (participant experience)：服務提供單位/機構必須在評鑑時，提供參與者之回饋 (feedback) 及感受 (perception) 方面的資料。另，政府部門可藉由安置後監測調查 (Post Program Monitoring survey) 來了解身心障礙者對於所接受服務的經驗。
- 4.2 相關人員之參與 (stakeholder engagement)：身心障礙者就業服務提供單位/機構必須提供證明相關人員有參與協助接受服務身心障礙者就業。與此相關的標準包括：關鍵表現指標 5-1；關鍵表現指標 6-2~6-3；關鍵表現指標 10-1。
- 4.3 服務提供單位/機構接到之申訴案處理 (complaint handling-provider received complaints)：服務提供單位/機構對於申訴案件之處理。與此相關的標準包括：關鍵表現指標 7-1~7-3。
- 4.4 政府接到之申訴案處理 (complaint handling-Departmental received complaints)：服務提供單位/機構對於申訴案件之處理。

單位/機構是否可取得身心障礙者就業服務提供單位/機構之資格 (certification)，取決於上述品質測量範疇一、品質測量範疇三、品質測量範疇四。政府部門藉由一般方案審查 (normal program assurance) 及契約管理 (contract management)，以及參與者及雇主在安置後監測 (Post Program Monitoring, PPM) 調查中的回饋，申訴案件管理系統 (Complaints Resolution Referral Service complaint management systems) 等方式，獲得身心障礙者就業服務提供單位/機構在品質測量範疇一、三、四中的表現。品質測量範疇二則是保證接受服務之身心障礙者是否得到適當的服務。政府部門之契約管理者 (Contract Manager) 藉由一般方案審查、契約監測/管理機制 (contract monitoring/management mechanisms)、監測申訴案件等，了解身心障礙者就業服務提供單位/機構是否符合合約上之規定並依此給予經費補助。品質評鑑時期為每次進行「身心障礙就業者服務星級評鑑」時，以及每次契約到期時。三年資格審查及每年年度審查則是由資格認定機構與服務提供者約定。

表 5 身心障礙者就業標準、復健計畫標準及關鍵表現指標

標準	說明
<b>標準 1：服務之可及性 (service access)</b>	<b>身心障礙者都能夠得到符合需求之服務及資源。</b>
關鍵表現指標 1.1	服務提供單位/機構應採用無歧視條款。
關鍵表現指標 1.2	進入及離開服務提供單位/機構之程序應公平、公正及一致。
<b>標準 2：個別需求 (individual needs)</b>	<b>每位身心障礙者所接受的服務應符合個別需求及個人目標。</b>
關鍵表現指標 2.1	每個個別就業目標之設定應客觀的反應接受服務者之需求及個人目標。
關鍵表現指標 2.2	每個個別就業目標是服務提供之基礎。服務提供單位/機構之規劃、執行、審查及調適過程會促進這些目標之達成。
關鍵表現指標 2.3	藉由在沒有任何不必要約束或限制下所做的就業途徑及方案，服務應符合每位接受服務者之就業目標。
<b>標準 3：決定及選擇 (decision making and choice)</b>	<b>每位身心障礙者擁有參與並決定之機會，以決定與服務相關之日常活動及事件。</b>
關鍵表現指標 3.1	服務提供單位/機構提供適當及彈性機會給予每位接受服務者，接受服務者參與並決定服務輸送方案及就業前及就業規畫。
關鍵表現指標 3.2	服務提供單位/機構提供接受服務者參與決定之服務及成果。
<b>標準 4：隱私、尊嚴及保密 (privacy, dignity and confidentiality)</b>	<b>每位接受服務者都有維護其隱私、尊嚴及保密之權利，並獲得尊重及認可。</b>
關鍵表現指標 4.1	服務提供單位/機構應遵循法規以保護及尊重接受服務者之權利。在沒有接受服務者之同意下，不得揭露個人隱私。
關鍵表現指標 4.2	服務提供單位/機構尊重每位接受服務者之個人需求及狀況。
<b>標準 5：參與及融合 (participation and integration)</b>	<b>每位身心障礙者被支持及鼓勵參與社區活動。</b>
關鍵表現指標 5.1	藉由工作，逐漸增加接受服務者社區參與的機會。
<b>標準 6：價值觀 (valued)</b>	<b>每位身心障礙者擁有能讓他們達成參與社區中有價值</b>

status)	角色，以及維持及發展技能的機會。
關鍵表現指標 6.1	服務之提供可增進接受服務者能夠擁有達成社區中有價值角色的信念及能力。
關鍵表現指標 6.2	服務之提供可增進接受服務者之就業機會以滿足其在社區中有價值之角色。
關鍵表現指標 6.3	服務之提供能夠發展及維持接受服務者參與社區中角色相關之技能。
<b>標準 7：申訴及爭議 (complaints and disputes)</b>	每位接受服務者應被鼓勵提出任何與服務及服務提供單位/機構相關的申訴或爭議，且不必害怕後續之報復。
關鍵表現指標 7.1	服務提供單位/機構應鼓勵接受服務者對於服務或服務提供單位/機構任何不滿意的地方提出申訴。
關鍵表現指標 7.2	接受服務者不會因為提出申訴而會得到報復。
關鍵表現指標 7.3	服務提供單位/機構應增進對於接受服務者申訴或爭議之解決能力。
<b>標準 8：服務管理 (service management)</b>	服務提供單位/機構應採用品質管理系統並讓接受服務者之成果達到最大。
關鍵表現指標 8.1	服務提供單位/機構應有管理系統，以增進品質管理及持續改進服務品質。
<b>標準 9：就業狀況 (employment conditions)</b>	每位身心障礙者的就業條件應與非身心障礙者相同。
關鍵表現指標 9.1	服務提供單位/機構保證安置於競爭或支持性就業之身心障礙者所得到的薪資應符合法規之規定，不應該因為有補助或無法付出薪水而有所減少。 若身心障礙者因為失能狀況而降低工作能力的話，服務提供單位/機構應保證其薪資乃是按照其工作能力與非身心障礙者工作能力之比例給予，且必須使用公開的評量工具或程序。且這些工具必須符合下面的標準：符合相關法規之規定；有相當之信效度；薪資成果；以及可實際應用之工具。
關鍵表現指標 9.2	服務提供單位/機構保證身心障礙者安置在就業市場時，他們的勞動條件與非身心障礙者相同且符合相關法規之規定。
關鍵表現指標 9.3	服務提供單位/機構保證當身心障礙者安置及支持在就業市場時，他們或其監護人被告知薪資及勞動條件是如何決定的及後果如何。

<b>標準 10：求職者訓練及支持 (service recipient training and support)</b>	藉由相關及有效的訓練及支持，提升每位身心障礙者之就業機會到最大。
關鍵表現指標 10.1	服務提供單位/機構能夠給予每位接受服務者與其就業目標及就業機會相符合的訓練及支持方案。
<b>標準 11：人員招募、雇用及訓練 (staff recruitment, employment and training)</b>	為了提供身心障礙者服務，每位被雇用之服務提供者應擁有相關之技能及能力。
關鍵表現指標 11.1	服務提供單位/機構應知道每位被雇用之人員所擁有的技能及能力。
關鍵表現指標 11.2	服務提供單位/機構保證被雇用之人員擁有相關技能及能力。
關鍵表現指標 11.3	服務提供單位/機構保證為每位被雇用之人員提供適當且相關之訓練及技能發展。
<b>標準 12：保障人權及免於被虐 (protection of human rights and freedom from abuse)</b>	服務提供單位/機構應避免虐待及忽略，以及尊重接受服務者之法律及人權。
關鍵表現指標 12.1	服務提供單位/機構採取所有可行及適當措施預防接受服務者被虐待及忽略。
關鍵表現指標 12.2	服務提供單位/機構尊重接受服務者之法律及人權。

### 三、身心障礙者就業服務評量業務關鍵表現指標

澳大利亞身心障礙者就業服務所需要的評量服務包括：工作能力評量 (Job Capacity Assessment, JCA)、支持性薪資評量 (Supported Wage System Assessment, SWS)、持續性支持評量 (Ongoing Support Assessment, OSA)、職場調整評量 (Workplace Modifications Assessment, WMS)，以及其他相關評量。

#### (一) 工作能力評量

「工作能力評量」係指完整評量一個人的工作能力。評量可以找出一個人就業上的阻礙及克服阻礙所需要的介入。對於罹患健康狀況者或身心障礙者，評量可找出個案之目前及未來在工時範圍 (hour bandwidths) 之工作能力。工作能力評量包括：

- 根據失能支持年金 (Disability Support Pension, DSP) 之法定標準進行永久醫學狀況鑑定 (rating of permanent medical conditions)。
- 完成「求職者分類量表」 (Job Seeker Classification Instrument, JSCI) 以決定求職者在就業市場上相對不利條件 (disadvantage)。

工作能力評量允許評量者直接轉介個案到澳大利亞政府補助方案中以獲得協助，更進一步建議協助個案提升其工作能力的各項服務，如：薪資支持補助、就業協助、就業支持需求、所需協助之程度等。

在 2006/7/1~2008/6/30 期間，80%的工作能力評量由 Centrelink、Health Services Australia、CRS Australia；另外，20%的評量乃是由非政府機構但與 Department of Health Services 簽約之機構執行。

評量者的資格並沒有強制規定，評量人員包括：註冊心理師、職能治療師、復健諮商師、醫師、聽語治療師、物理治療師、語言治療師、註冊護理師、運動生理學家、社會工作師等。但，若要進行失能支持年金評量與工作相關之損傷及與失能程度相關之活動能力測試 (activity tes) 則一定要由健康專業人員執行。

評量人員應具備之技能與經驗為：醫學狀況及失能影響一個人工作能力之評量；面對面晤談評量之執行；增進失能及/或醫學狀況者工作之動機。同時需要具備：了解一般勞動市場之議題及就業服務之提供；深入了解影響區域勞動市場的因素；了解失能、跨文化及心理衛生；在評量及晤談時使用翻譯員之經驗；非常好的溝通技能及擁有有效地連結個案與就業服務提供者之能力；了解區域內就業及相關服務所能提供之協助；非常好的報告撰寫技能。

工作能力評量服務提供者之表現乃是用關鍵表現指標來測量。關鍵表現指標分為三大部分：(1) 效率/時程 (Efficiency/ timeliness)；(2) 成效/效用 (effectiveness/utilization)；(3) 品質 (quality) (表 6)。<sup>29,30</sup>

表 6 工作能力評量之關鍵表現指標

關鍵表現指標	描述	測量及需要之表現標準	符合、超過或不符合關鍵表現指標之後果
<b>KPI 1</b> 效率/時程	評量之時程及金錢的價值	80%JCA 評量應在 10 天內完成 在符合規定的時間內完成評量的數目及比例 與全國比較，JCA 及專業評量之平均花費及符合規定之比例	若超過關鍵表現指標的話可作為續約之考量 若不符合關鍵表現指標的話減少轉介或停止轉介，或依契約採取其他措施
<b>KPI 2</b> 成效/效用	給予符合資格參與者有最大之成果	與全國比較，轉介到就業及其他形式協助之數目及比例 與全國比較，完整評量工作時數之比例 拒絕轉介評量之比例 與全國比較，不恰當轉介/需要重新評量之百分比 與全國比較，評量在偏遠地區及評量過程中需要翻譯之數目及比例	若超過關鍵表現指標的話可作為續約之考量 若不符合關鍵表現指標的話減少轉介或停止轉介，或依契約採取其他措施
<b>KPI 3</b> 品質	服務提供者依據契約提供有品質的服務	對於服務提供者提出申訴之數目及成果 在品管審查時，找出問題的數目及形式 對於契約者義務之申訴	若超過關鍵表現指標的話可作為續約之考量 若不符合關鍵表現指標的話減少轉介或停止轉介，或依契約採取其他措施

## (二) 支持性薪資評量、持續性支持評量，以及職場調整評量

支持性薪資評量、持續性支持評量，以及職場調整評量服務之目的乃是在增進 (1) 身心障礙者之就業參與；(2) 身心障礙者在職場中的支持性服務；(3) 身心障礙者可獲得之工作機會；(4) 身心障礙者在職場中的生產力。這些評量服務之關鍵表現指標及評量服務標準分別如表 7 及表 8 所示。<sup>31</sup>

表 7 評量服務之關鍵表現指標

關鍵表現指標	描述	測量
KPI 1 效率	1.1 時程	每份評量完成的時間，90%以上符合合約之要求
		接受派案評量之比例，達到 90% 以上
		90%以上的評量報告可在開始評量後 7 個工作天內收到
		若要求修正 SWS 及 OSA 評量報告的話，可在 5 個工作天內收到 若要求修正 WMS 評量報告的話，可在 2 個工作天內收到
KPI 2 成效	2.1 正確的個別化評量	評量反映出身心障礙者之狀況， 測量方式：報告抽檢及退回報告之比例。 90%以上抽檢報告沒有退回修正
	2.2 詳細、完整的評量報告	
KPI 3 品質	1.1 相關人員之滿意度	相關人員之滿意度調查、回饋

表 8 評量服務標準

<b>保證與個案、受雇者、sub-contractors、及其它提供者共同合作給予有品質的就業服務，藉由：</b>
● 保證人員都擁有提供有品質服務給予求職者、雇主及社區所需要的技巧及經驗。
● 與相關人員及社區合作找出需求及如何符合需求之策略
● 行為符合倫理、誠實、適當的照顧及勤勉
● 公開及負責任的
● 避免任何在合理情況下可預見會招來惡名的行動或活動
● 任何收集到的資訊應做妥善之管理
<b>保證協助每位求職者找到他們的途徑進入就業狀況，藉由：</b>
● 符合服務保證
● 根據求職者之個人狀況、技巧、能力及期望，客製化協助策略
● 使用可獲得之政府經費適當地支持求職者
● 公平及尊重地對待每位求職者
● 提供公平且可方便使用的回饋程序
<b>保證協助雇主符合技巧及勞動市場短缺的需求，藉由：</b>
● 與雇主合作找出工作及產業之特定訓練需求及如何能夠達成
● 轉介最適當符合資格及經驗的求職者給雇主
● 對於雇主的詢問能夠即時回應
<b>澳大利亞政府支持就業服務提供者達到這些標準，藉由：</b>
● 評估及分享最佳服務範例讓就業服務提供者能夠持續改善
● 提供顧客服務專線
● 提供雇主服務專線

## 第二節 美國職業重建

美國職業復健（Vocational Rehabilitation）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。<sup>32</sup> 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執行。本研究將以美國《復健法》作為參考架構，輔以各州自訂之服務手冊，以達到了解美國職業重建流程的目的。

### 壹、美國職業重建系統

行政架構上，聯邦政府由教育秘書部（the Secretary of Education）負責，其下設立復健服務行政部（Rehabilitation Service Administration）負責監督接受聯邦政府補助經費之方案執行；另由身心障礙全國委員會（National Council on Disability）提供復健服務行政部門政策上的指導。州政府為履行職責，依法設立復健服務部（State agency）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。州機構可設立復健服務局（State unit），主責提供直接服務，雇用合格的復健諮商師（Rehabilitation Counselor）提供直接服務。由此可知，美國各州的身心障礙職業復健系統是由政府設立復健服務部主責行政業務，復健服務局提供地方人民服務，聯邦政府則擔任監督的角色以確保各州政府是本著尊重身心障礙者的自主權及參與權，在善用國家資源下提供能促進身心障礙者有意義的就業及獨立生活的服務。

《復健法》是特別設立使身心障礙者能夠有充分平等的機會透過勞工投資系統（Workforce Investment System）獲得最完善的就業服務，過程同時考慮滿足個人健康、生活、教育、環境需求，以達到有意義就業的成果。<sup>32</sup> 服務對象為具生理或心理損傷（Impairment）者，其損傷明顯阻礙就業及限制重要生活活動，且這些限制及阻礙可透過職業復健服務獲得改善。職業復健服務內容包含：開案評估與職業復健需求評估、諮商與輔導、轉介其他服務機構、就業相關服務、職業相關訓練服務、診斷及治療服務、交通服務、個人協助服務、手語及讀報服務、盲人服務、就業配備、自行開業者技術支援、科技輔具服務、轉銜服務、支持性就業服務、家庭支持服務、就業後服務。職業復健服務系統的服務提供可粗略分為四個階段，第一、轉介及資格審查階段，第二、服務前階段，第三、服務階段，第四、結案階段（圖 4）。<sup>33</sup> 每個階段的服務重點與相關規定將分述於下。

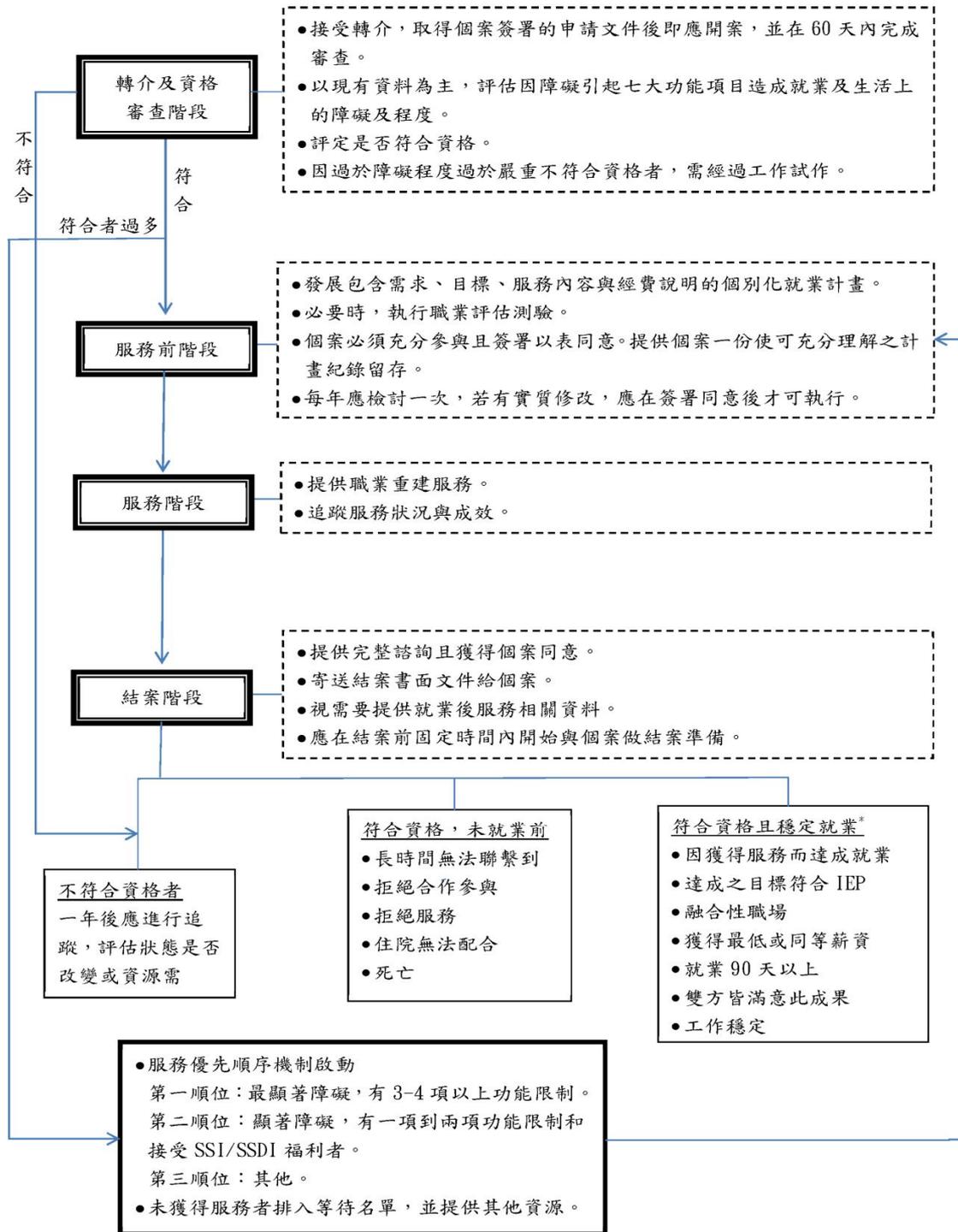


圖 4 美國職業重建各階段重點與流程圖

## 一、轉介及資格審查階段

此階段的服務重點為：(1) 取得具個案簽署之申請服務文件；(2) 接受轉介，收集潛在個案的基本資料；(3) 資格審查，判斷是否符合接受服務的資格標準。申請職業復建系統服務可以透過任何媒介轉介，例如：學校、醫院、機構或自己等，以威斯康辛州為例，當復健服務部人員收到轉介需求資訊，便會將服務申請表寄送給申請者，當申請者將文件填寫並簽署寄回後，即開案進入資格審查。<sup>34</sup> 資格審查過程除非有特殊狀況，否則必須在 60 天內完成所有程序。為評估申請者的生、心理損傷造成就業及生活障礙的程度是否符合《復健法》所規定的服務對象，復健諮商師會評估申請者的生理、心理損傷所造成行動 (Mobility)、溝通 (Communication)、自我照顧 (Self-care)、自我引導 (Self-direction)、人際技巧 (Interpersonal skills)、工作耐力 (Work tolerance)、工作技巧 (work skills) 等七項功能的限制；然後，依據造成功能限制項目數目來判斷程度輕重。限制項目數目越多，評定程度越重。資料來源以現有資料為主，例如：醫療紀錄、學校紀錄、晤談資料等，若現有資料仍不足以確認，可安排職業評量以取得判斷資格所需之資料。<sup>32</sup>

以威斯康辛州之復健服務部為例，其規劃一系列的自評問卷 (表 9)，協助申請者評估自己是否符合資格，由該問卷可以初步了解該州在審查申請者的障礙對工作相關能力影響程度的評估方向。<sup>35</sup> 奧勒岡視障復健服務部在 2011 年的年度計畫書中明列評估功能限制程度的確認清單 (表 10)，雖然評估細項略有不同，但同樣都是以《復健法》所訂定的七大功能項目作為主要評估範圍。

36

當申請者被判定符合服務資格後，復健諮商師應完成所有文件，並以其能夠了解的文字程度紀錄相關資訊提供給申請者。若復健諮商師判斷申請者之身心障礙程度過於嚴重以至於無法從職業復健服務中獲益，在提出充足證據下，可判定為不符合資格，復健諮商師在下此判斷前，必須安排多樣性的現場工作試作 (trial work experience)，給予足夠的時間及支持以觀察申請者在現場工作試作狀況，以作為充足的證明，且在結案前，應提供申請者完整的諮詢，給予詳錄決議內容之書面文件，以及其他服務資源之資訊，並於判定一年後進行追蹤，評估是否當初的狀態有改變，或是否有其他需求資訊可提供。個案對判定有不滿者，可於一年內提出申訴。

由於服務經費有限，當申請服務人數大於可服務人數時，則必須啟動服務優先順序 (Order of selection) 機制，《復健法》中規定各州應本著公正性，在計畫書中訂定服務優先順序方法，以最顯著障礙者 (An individual with a most significant disability) 為首要服務對象。有鑑於此，各州職業復健服務部因應需要依損傷造成功能障礙項目多寡來區分障礙程度，通常分為三類或四類，由高至低為最顯著障礙者、顯著障礙者 (An individual with a significant disability)、非顯著障礙者 (An individual with a non-significant disability)，及其他無顯著

障礙者 (All other individuals non-significant disabled)。多數州訂定最顯著障礙者為具有三項或三項以上功能障礙者，顯著障礙者為具有一項到兩項，各州標準不盡相同，例如加州所認定的最顯著障礙者須達到四項或以上功能障礙；維吉尼亞州則特定最顯著障礙者為除須具備三項或三項以上功能障礙外，且預估需6個月以上的服務才可達到期望之就業成果者。另外，根據《復健法》規定，已經過社會安全局認定其障礙符合接受福利服務資格者，即可歸類於符合顯著障礙者。<sup>37</sup> 無法即刻從復健服務部獲得服務者，除安排進入等待名單 (waiting list) 中外，應提供個案服務資訊中心 (Client assistance information) 及其他服務資源。

表 9 威斯康辛州職業復健部申請資格篩選表

功能項目	評估項目
行動能力	<p>你的<b>障礙是否造成</b>你來回兩地的困難（尤其是在工作上）？</p> <p>例如：你在行走上需要協助嗎？你的障礙是否造成你開車上的困難或限制你開車的能力？若你要離開家，是否需要協助？你是否需要他人協助才能了解道路指引或使用地圖？你在進入商店或公共建築是否需要協助？你的障礙是否使你在使用大眾交通工具上困難？</p>
溝通能力	<p>你的<b>障礙是否造成</b>你溝通上的困難（依據你工作上需要溝通的程度）？例如：其他人是否需要協助才能了解你的話語？你是否需要協助才能聽到或了解其他人對你說的話？你是否需要協助才可使用電話（或者你有使用電傳打字機(TTY)、電話擴大器、或須藉由他人傳遞訊息）？你在書寫或閱讀文字上是否需要協助（或你是否使用文字轉換器）？你是否在向別人解釋你的需要上有困難？</p>
自我照顧	<p>你的<b>障礙是否使</b>你在準備自己去上班或在工作中照顧自己感到困難？例如：你在準備著裝去工作上需要協助嗎？你需要在協助下才能梳洗打扮去工作嗎？你需要協助準備餐點或用餐嗎？你需要協助如廁嗎？你需要協助處理金錢嗎（例如找零錢、知道如何使用販賣機、知道如何管理薪資及付帳單等）？你有時會拒絕或忘了服藥嗎？你曾經有自殺企圖嗎？你有監護人或法定領款人嗎？你現在正被強制住院中嗎？</p>
自我引導	<p>你的<b>障礙是否使</b>你在做符合現實的決定及計畫時有困難？</p> <p>你的<b>障礙是否使</b>你在遵從計畫上有困難？（通常此狀況是由情緒問題、憂鬱或精神疾病所造成）</p>
人際互動技巧	<p>你的<b>障礙是否使</b>你在工作上與人相處感到困難？</p> <p>例如：你是否難以控制你的情緒（暴怒、哭泣、大笑、傻笑）？你是否通常與主管、老師或其他主權者有相處上的困難？你是否曾經因為你的行為而被要求離開一家商店或公司？你是否在工作上感覺孤單或無法融入？你的同事是否會作弄你或開你玩笑？</p>
工作耐力	<p>你的<b>障礙是否使</b>你要擔任全職工作或執行勞力工作感到困難？</p>
工作技巧	<p>你的<b>障礙是否造成</b>你在工作上紀錄不好？</p> <p>你的<b>障礙是否使</b>你在學習新的工作技巧上有困難？</p>

表 10 奧勒岡州視障職業復健部功能限制確認清單

功能項目	評估項目
行動能力	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 缺乏獨立或安全移動的能力。</li> <li>● 由於缺乏交通資源，無法可靠的通勤上下班及在社區活動。</li> <li>● 缺乏獲得輔具（例如手杖、視覺輔助工具、拐杖、義肢、輪椅等）的資源以至於無法增加獨立行動力。</li> <li>● 其他。</li> </ul>
溝通能力	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 需要輔具、其他調整或訓練才能在工作上有有效的發揮閱讀及書寫能力。</li> <li>● 若沒有提供調整或輔具（字板、翻譯、通訊輔助器、助聽器等）就無法聽到或交談。</li> <li>● 由於表達溝通困難，與非家庭成員或一般大眾的對話是難以理解的。</li> <li>● 僅具備很少的表達與/或接受溝通技巧。</li> <li>● 其他。</li> </ul>
自我照顧	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <p>缺乏決策、理解或判斷能力，以致於使自己或他人暴露於危險情境。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 無法執行職前應具備的技巧，例如梳洗、進食、著裝、金錢管理、獨立個人管理。</li> <li>● 在無其他協助下，無法獨立準備上班。</li> <li>● 在準備或維持工作上，無法管理個人健康。</li> <li>● 缺乏對管理糖尿病的適應技巧。</li> <li>● 其他。</li> </ul>
自我引導	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在沒有法定代理人協助下或曾被宣告無法定行為能力無法對生活事件執行知情同意的過程。</li> <li>● 缺乏自信或缺乏正面心理能力去適應障礙。</li> <li>● 由於情緒或心理問題、嚴重的學習障礙、嚴重腦傷、或認知缺損以至於無法分辨邏輯程序以達成目標。</li> <li>● 沒有能力獨立求職、與雇主溝通其障礙及可能需要的工作適應需求。</li> <li>● 其他。</li> </ul>

表 10 奧勒岡州視障職業復健部功能限制確認清單 (續)

功能項目	評估項目
<p><b>人際互動技巧</b></p>	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不具備符合其年齡、文化的互動技巧。</li> <li>● 由於外觀異樣、畸形或行為怪異以致於造成社會排擠。</li> <li>● 在解釋和回應他人的行為和溝通上有顯著的困難，或社會退縮</li> <li>● 顯現在工作適應上有問題，例如頻繁與同事或主管發生爭執。</li> <li>● 其他。</li> </ul>
<p><b>工作耐力</b></p>	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因必要的治療或醫療問題在工作上需要頻繁或較多的請假時間</li> <li>● 無法經常抬舉 10 磅以上物品或無法有時抬舉 20 磅以上物品</li> <li>● 無法久坐或久站兩小時以上。</li> <li>● 由於耐力問題無法在競爭性就業的速度要求下執行職務。</li> <li>● 由於心理或生理耐力限制，無法在每兩小時休息一次，連續工作八小時。</li> <li>● 其他。</li> </ul>
<p><b>工作技巧</b></p>	<p>由於個案的障礙，個案....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在執行重要工作任務上越來越困難。</li> <li>● 無法有效地記住、了解指令或處理訊息。</li> <li>● 無法在沒有密集的或個別的指導下學習新的任務。</li> <li>● 由於認知問題無法遵從書面或口頭指令。</li> <li>● 執行基本工作任務上有明顯的速度減慢情形 (排除耐力問題)</li> <li>● 無法執行家事活動，例如烹飪、清潔、洗衣、購物等。</li> <li>● 在閱讀、書寫或數學技巧上的能力低於個案欲就業的職場標準</li> <li>● 需要轉業且缺乏任何顯著的轉移技能。</li> <li>● 無法辨認或選擇與自己的優勢、資源、優先選擇順序、考量、能力及技能相符的職業目標。</li> <li>● 在就業經歷上有不好的紀錄，包含負面的推薦函、解雇、數次短暫工作。</li> <li>● 與相同年齡人相較，僅有極少的工作經驗。</li> <li>● 過去因為生理或心理健康問題而有出席率差、不遵從或無法被接受的行為。</li> <li>● 其他。</li> </ul>

## 二、服務前階段

此階段服務重點為職業復健需求評估及發展個別化就業計畫 (Individualized plan for employment, IPE)。個別化就業計畫內容須包含就業目標與需求，此階段的職業復健評估是為了發展個別化就業計畫而需要額外資料以協助判斷的狀況下，以個別的優勢、資源、優先考慮的事、考量、能力、功能與興趣為目的，在知情同意下執行的評估測驗。評估測驗內容可以包含人格、興趣、人際技巧、智能相關功能、教育成就、工作經驗、職業性向、個人與社會適應、輔具需求及就業機會評估，和為了解個案職業相關技巧、工作態度、工作習慣、工作耐受度、社交行為的情境評量。

當申請者符合服務資格後，根據所有評估資料，同時考量生理、精神、心理及其他適當的職業、教育、文化、社會、休閒、環境等因素，個案（及其家屬）應建立「個別化就業計畫」，過程應使個案（及其家屬）充分了解及獲得為建立計畫所需要之資訊，包含：(1) 依據個人需要，可提供符合資格的復健諮商師及科技輔具協助發展部分或全部的個人就業計畫；(2) 個人就業計畫中所應包含的要項；(3) 若狀況需要，提供所有可選擇服務機構之說明與標準，特別是與經費相關的說明；(4) 針對權利保障及爭議協調方法的相關資訊。《復健法》中明定個人就業計畫至少應包含下列內容且依各州規定之文件格式紀錄：

- (1) 由個案選擇的就業成果，且最好是能在融合性的環境中。
- (2) 明列為達到就業成果所需之職業復健服務，涵蓋輔具、輔具服務、個人協助服務。另外，需明列達成就業成果及服務開始的時間表。若評估預期需要就業後服務 (post-employment services)，亦應包含在內。
- (3) 描述提供服務之機構及經費支付方式。
- (4) 明列評估達成就業成果的標準要件。
- (5) 相關名詞之定義與說明，包含州單位的職責、個案的職責（包括達成就業成果、若需要的話，應支付的經費、配合申請相關經費）、提供服務機構的職責。
- (6) 針對支持性就業為最適合之就業環境的最顯著障礙個案，應包含需要之延長性服務 (Extensive service)、延長性服務的來源，若在當下無法決定是否會需要延長性服務，則應包含若需要時之資源來源。

個人就業計畫在個案或個案代理人及復健諮商師簽署後才算完成，並應以個案能夠了解的語言形式及程度提供一份副本給個案及個案代理人，之後至少每年必須由復健諮商師與個案共同檢討一次，若在服務過程中有修改實質就業結果、提供之服務內容及服務提供者/機構之需要，必須由個案或個案代理人、復健諮商師與主管共同討論，此改變在所有人尚未完成簽署前，不可執行。

### 三、服務階段

此階段的服務重點是提供職業重建服務及追蹤服務狀況和成效。職業重建服務是包含所有在職業重建計畫中所必須提供個案以準備、獲得、維持及重新獲得就業的服務，因此，獨立生活服務（Independent living services）也是重要的一環。為達到成功就業的最終目標，依據不同的需求，《復健法》保障身心障礙者在此階段獲得有助於就業之各種服務（表 11）。

表 11 服務階段提供之職業重建服務內容

服務項目	內容說明
就業相關服務	就業開發、求職、就業安置、工作維持、追蹤服務。
職業相關訓練服務	個人或職業適應服務，包含書籍、工具或其他訓練工具，但通常不包含高等教育的費用。
診斷及治療服務	當其他補助經費無法提供下列肢體或心理診斷或障礙以減緩可預期身體或心理障礙對就業造成的阻礙，包含適當的手術或治療所必要的住院、義肢和矯正器等裝置、眼鏡及由個案選擇的合格人員提供視力相關服務、末期腎臟疾病個案其他特殊服務，包含移植和血液透析，人工腎臟和相關補給、透過合格人員提供診斷及治療服務給精神及情緒疾病個案等診斷及治療費用。
交通服務	為達到就業目的所需的交通服務，可包含使用大眾交通工具訓練。
個人協助服務	主要服務目的是增加個案在表現能力上的主控權，可由一人或一人以上提供各種性質的服務，使增加身心障礙者具備獨立執行一般生活活動的能力。
手語及讀報服務	由合格人員提供聽障者手語服務及提供給視障者的讀報服務。
盲人服務	復健教學服務、定向及行動服務。
就業配備	職業執照、職業工具、職業設備、就業初期所需之配備。
自行開業者技術支援	提供自行開業者科技協助、收集市場分析、發展商業計畫、資源提供。
科技輔具服務	透過提供應用技術與輔助工具，協助面對在教育、復健、就業、交通、獨立生活、娛樂上的障礙。
轉銜服務	提供服務協助完成中等學業的學生(通常為 14-24 歲)可順利銜接畢業後的生活安排，包括高等教育、職業訓練、就業、持續教育、獨立生活或社區參與的轉銜。
支持性就業服務	提供給無法透過一般管道獲得競爭性就業、因其顯著障礙而中斷競爭性就業或必須在密集的支持性就業服務一段時間才能獲得或維持工作的人，通常是最顯著障礙者，每個月至少提供兩次服務，服務提供時間通常不超過 18 個月。包含提供精障者的過渡性就業(Transitional employment)。
家庭支持服務	必要時，提供家庭支持服務以促進達成就業成果。
就業後服務	達成就業成果後，為達到維持、恢復、晉升就業所提供之服務。

#### 四、結案階段

結案可發生在資格審查完成前、符合資格後及穩定就業後，任何的結案都應該盡量在下列三點原則下完成：(1) 由具資格的人員提供完整的諮詢，且獲得個案同意；(2) 除非個案死亡或無聯絡住址，應寄送結案書面文件，書明結案原因；(3) 若需要，提供應就業後服務相關資訊。依據猶他州復健服務部所訂定之服務規定，結案準備應在正式結案日前 30 天開始執行，但若個案為就業安置的個案，應在正式結案日 90 天前告知穩定就業滿 90 天將會進行結案動作。

38

以威斯康辛州復健服務部的政策為例：資格審查評估完成前的結案，係指在經過一段長時間數次的聯繫下，個案顯現出拒絕合作參與服務過程的表現、個案表示拒絕服務、個案因死亡或住院無法配合，則可在審查完成前結案。<sup>39</sup>

一般而言，沒有個案可以在接受服務後又因障礙過於嚴重的因素而結案。若個案已經通過資格審查，但在尚未達到就業成果前，復健諮商師認為個案不再符合資格狀態，必須與主管或督導討論同意後，才可下此判定。其他在資格審查符合後尚未達到就業成果前的結案可能原因包括無法發展個人化就業計畫、職業復健服務不適合個案需求、個案不願意合作或個案對服務進度不滿意。

而所謂達到穩定就業是指就業達 90 天以上，以威斯康辛州的服務政策規定，穩定就業結案必須達到下列指標：<sup>39</sup>

1. 因職業復健服務處提供之服務促使就業目標達成。
2. 達成之成果與個人化就業目標所訂定之目標一致。
3. 此就業成果符合個案之優勢、優先選擇順序、考量、能力、技能、興趣及所具備之資源。
4. 此就業成果是發生在融合的職場。
5. 所接受之薪資是在最低薪資以上或是與同等職位的同事等量的薪資。
6. 就業至少達 90 天。
7. 個案與復健服務處皆滿意此成果，且同意其工作表現良好。
8. 工作穩定，不須其他服務來協助維持就業。

## 貳、服務成效評估監督與品質指標

美國職業復建服務部之服務成效與品質的監督由復建服務行政部門（Rehabilitation services administration, RSA）主責，《復健法》賦予 RSA 執行監督復健服務部及協助其改善方案品質的責任。當州政府欲提供職業復健服務前，必須繳交州計畫書，以證明該州政府具備提供服務的條件。州計畫書的內容必須詳細描述該州行政規劃及實務上要如何執行服務，包含：整體的服務政策、如何使各種不同地理、民族背景的州民能平等獲得服務、規劃 5 年內服務人員的發展結構與能力提升、經費及花費規劃、預計服務人數、與其他相關單位協調合作方式、年度目標與重要優先順序、與目標相符的服務策略、確保定期繳交必要報告及評估方式與其他創新企劃等。

此外，為了執行監督，復健服務部在每年財政年度結束後 60 天內需繳交年度報告以呈現該州在該年度是否依據計畫書執行服務，內容除了應提出當年服務狀況的詳細數據外，針對人員狀況、財務情形、個案意見、申訴案件狀況都應一一報告（表 12）。<sup>40</sup> 其中也包含 RSA 所設定的服務標準與指標，基本上乃是以《復健法》所訂定的服務目的為基礎所發展出的量性指標（表 13），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。<sup>41</sup> 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主要指標之一。

若經 RSA 審查未通過者，將會得到 RSA 的協助共同發展具體改善方案，且將會持續兩年監督改善狀況，直到改善能達到標準一年以上，當復健服務部的服務表現持續無法改善，RSA 有權減少或保留補助經費直到該部的改善能達到 RSA 滿意的程度。

除了每年的報告審查外，RSA 會定期進行實地訪查。以 2012 為例，RSA 規劃在未來 5 年完成全國 70 個復健服務部之實地訪查。依據《復健法》規定，審查內容應包含：(1) 審查紀錄以確定服務優順序與法案規定相符；(2) 以公開聽證及其他方法來收集民眾意見以獲得相關訊息；(3) 與由身心障礙者所組成的州復健理事會召開討論會議；(4) 審查個案檔案，包含個人就業計畫與不符合資格判定內容；(5) 與復健諮商師及其他工作人員面談。整體而言，較偏重於確保服務品質的維持。在執行層面，RSA 於每個循環開始前都會公告訪查評鑑手冊，詳實描述審查團隊的結構與審查內容的重點。<sup>42</sup>

實地訪查主要關注的是職業重建方案與支持性就業方案，而獨立生活方案則由 RSA 內的獨立生活負責單位每年選擇 1-2 州監測其獨立生活服務及提供給年長盲胞的獨立生活服務。在監測職業重建方案與支持性就業方案上。主要關注的三個領域為：(1) 復健服務部與復健服務處的組織架構；(2) 身心障礙青年的轉銜服務與就業成果；及(3) 職業復健方案的財政完整性。每一個領域所著重的事項則包含新興的做法、需要改善的成果與建議、在依循法規上的特殊發現及改善行動、為改善服務方案並實踐而對科技設施與繼續教育的需要，每一

個領域有 36-64 個子題須評估。<sup>42</sup> 評鑑的標準是依據《復健法》的法規，例如：在組織結構上，《復健法》規定復健服務局的局長必須全職於這個職位，在評鑑時審查小組會確認該州是否達到標準，若沒有，原因為何？以判斷該州作法上的合法性。

RSA 特別注重創新的做法，創新的做法是指已被其他單位成功複製引用的新做法，雖然可能還沒有被證實是有效的或最好的做法，但可以代表一個單位的主動性，因此也被拿來作為一個評鑑的重要指標。

訪查的流程說明從最初的計畫與準備到實地訪查，審查小組在訪查期間可能會邀請復健服務部督導及諮商師、地方學校負責轉銜業務的人員、復健服務部部長、其他在復健服務部負責監督財政或行政事務的人員、盲人服務機構或其他獨立機構的長官、社區復健方案與消費者權益保障團體的代表人及州政府稽核員共同討論。實地訪查結束前會召開總結會議，討論接下來的改善步驟，並直接計畫下次追蹤的時間。審查小組在完成追蹤後 45 天內會提出訪查報告草稿給復健服務部，復健服務部必須在 21 天內給予回覆，再由審查小組完成最終評鑑報告。復健服務部將偕同審查小組在評鑑報告出版 45 天內提出修正行動計畫 (Corrective action plans)，若該復健服務部在修改上需要技術協助，審查小組也會在 60 天內邀請技術協助計畫小組共同協助研擬計畫。

表 12 美國職業復健重建年度報告內容項目

<b>整體服務報告</b>
因服務達到就業目標而結案個案數
服務後未達到就業目標就結案之個案數
就業率(因服務達到就業目標而結案個案數/結案個案數)
接受支持性就業服務結案之個案數
每百萬州民中申請服務之新案數
每個成功就業個案的平均花費
每個未成功就業個案的平均花費
獲得競爭性就業個案之平均時薪
州內居民之平均時薪
競爭性就業個案之平均時薪
競爭性就業平均時薪佔一般平均時薪之比例
競爭性就業個案平均每週工時
服務個案中轉銜個案的比率
轉銜個案之就業率
競爭性就業個案平均服務期間(月)
<b>服務個案分析</b>
服務量：申請者、總服務量、達到就業目標結案量、未達到就業目標結案量。
結案分析(與前一年/全國相比)：依障礙類別、特殊族群(轉銜、老年者)、接受社會福利(SSI/SSDI)補助者、提供之購買服務。
<b>就業成果</b>
達成競爭性就業之比率、每周平均工時、平均時薪(與全國相比)
就業模式成果分析
依據障別、特殊族群、接受社會福利補助者做達成就業成果、每周平均工時及平均時薪之分析(與前一年/全國相比)
<b>工作人員配置(與前一年/全國相比)</b>
<b>補助經費花費分析，依行政費用及各類復健服務費用分析</b>
<b>標準與指標之達成率(表六)</b>
<b>申訴案件分析</b>

表 13 美國職業重建服務評估標準

表現指標	說明	計算方式	標準*
<b>評估標準 1</b>	<b>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。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，可謂達到評估標準。</b>		
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 x100%	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 x100%	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/獲得最低基本工資以上工資之人數 x100%	綜合障別： 62.4% 視障：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/該州所有就業者的平均薪資	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%
<b>評估標準 2</b>	<b>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</b>		
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。

### 第三節 台灣職業重建

台灣職業重建發展分萌芽期、福利期、保護期及權益保障期<sup>43</sup>。從萌芽期到福利期，台灣受美國去機構化及社區化影響，政府對身心障礙者採以殘補式福利措施《如殘障福利法》；保護時期，則制訂了《身心障礙者保護法》；到了權益保障期，政府逐漸重視人民之基本權利，如我國憲法第二章人民之權利義務第 15 條規定：「人民之生存權、工作權、財產權，應予以保障。」以及第十三章基本國策第四節社會安全第 152 條規定：「人民具有工作能力者，國家應予以適當之工作機會」。因此，將《身心障者保護法》修訂更名為《身心障礙者權益保障法》。

民國 84 年起<sup>44</sup>，嘗試將美國支持性就業理念，整合台灣當時身心障礙者就業輔導的實務需求，發展出身心障礙者之社區化就業模式，民國 96 年《身心障礙保護法》更名為《身心障礙權益保障法》，將完整職業重建服務規範於法令中，其內容包括：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。而台灣之職業重建服務從由社區化就業服務模式時代，轉變為身心障礙權益保障法施行後的職業重建服務時代。各縣市亦發展出符合當地之職業重建服務模式。101 年 7 月 11 日隨著實施 ICF 鑑定制度，職重服務將邁入新紀元。

#### 壹、台灣職業重建服務流程

台灣職業重建服務係以身心障礙權益保障法為依據，由勞工主管機關制定職業重建相關之法規、經費、評鑑、監督及輔導等政策；地方縣市政府則依其法令及地方需求，以方案委託或自行辦理等方式，提供無障礙個別化之職業重建服務，如職業輔導評量、職務再設計、就業服務、職業訓練等服務。

根據身心障礙者職業重建服務流程(圖 5)<sup>8</sup>，可分申請及評估、開案晤談、擬定個案職業重建計畫、安置與執行計畫階段(包含派案、轉介及連結與協調各項資源)，符合職業重建目標及追蹤服務情形、結案。各階段中職管員有不同的工作任務，簡述如下：

<sup>8</sup> 目前職業重建窗口計畫未提供服務流程圖，(圖 5)係為 98 年職業重建窗口計畫中所附之職業重建服務流程圖。

## 一、申請及評估：

1. 資料蒐集及查詢：各縣市政府職業重建窗口接受教育、社政、衛政、勞政轉銜或轉介具有就業意願之身心障礙者、身心障礙者或其家長/監護人自行提出申請。職管員查閱相關之資料。
2. 初評：職管員依申請資料及查閱個案史，進行初評及行政資格審查，以確定是否開案。
3. 此階段自受案起 14 個日曆天內務必完成確認回覆轉介單位處理過程與決定如開案、不開案、轉介等。

## 二、開案晤談：

職管員確認開案後，進行晤談及職業重建服務需求評估與就業能力評估，作為擬定職業重建計畫參考。

## 三、發展及職業重建計畫：

職管員在瞭解且釐清個案需求及能力之後，擬定職業重建目標，再進一步發展職業重建服務策略，在個案知後同意下，採行計畫中各項服務安排，及協助連結後續職業重建服務資源(表 14)。

若個案具多重問題，須轉介職業輔導評量，進一步了解個案職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需輔具或服務等，以提供具體職業重建服務或建議，俾利其適性就業。

## 四、安置與執行計畫階段：

依照與個案一起討論發展之職業重建服務計畫，職管員再依其職重計畫進行服務之連結與安排，並在執行的過程中，掌握個案接受服務的情況，隨時配合個案之需求，以即時修正服務目標或職重計畫內容。

## 五、符合職業重建目標及追蹤服務情形

職管員於服務過程中須追蹤個案實際使用資源狀況，並隨時檢視是否符合個案需求及所設定之職重目標，若發生不符合情形時，職管員則須再與個案討論並發展新的職業重建服務計畫。

## 六、 結案：

1. 當個案達成下列第 2 點所羅列之原因時，職管員可進行結案。另可視個案結案後之情況，進行追蹤或重新評估提供服務之必要性。
2. 結案指標：達成職業重建目標、穩定就業 3 個月以上、轉介其他單位、案主失聯、就醫中、就養中、就學中、死亡、因故不符合服務資格、個案拒絕或表示不需再提供服務、其他。

## 貳、 台灣職業重建服務評鑑制度

台灣職業重建服務之評鑑制度係以地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑計畫實施，以規劃、執行、考核為評鑑項目，再依其整體規劃、職業重建服務、職業輔導評量服務、職業訓練服務、支持性就業服務、庇護性就業服務、創業輔導服務、職務再設計服務、視障者就業服務、其他就業促進措施及雇主服務、定額進用與身心障礙者就業基金管理及運用，作為中央主管機關對各縣市政府促進身心障礙促進就業評鑑考核，以協助引導地方政府建立自我評鑑機制與確保政策發展及品質，並促進其積極落實執行身心障礙者就業促進業務。

各縣市政府依其職業重建服務窗口計畫，每年度向中央主管機關提出年度計畫申請，中央主管機關依前一年度執行及改善概況，提供經費補助。

在服務品質上，自職業重建窗口開始實施，95 年起職訓局委託成立身心障礙者職業輔導評量資源中心，代表中央主管機關扮監督之角色，訪視地方縣市政府，以輔導職業輔導評量及職業重建個案管理業務，期待有適當之服務品質表現。

## 參、 台灣職業重建服務之困境

### 一、 我國職業重建服務之問題：

我國職業重建服務係由社區化就業服務開始，之後才發展出職業輔導評量、職業重建個案管理服務。在職業重建窗口實行初期，所有身心障礙者都須經過職業重建個案管理員評估後派案或連結資源，因應各地方服務需求，職業重建窗口服務才又發展出單軌、雙軌、多軌等機制。迄今仍保留大量比例由就業服務單位或職業訓練單位自行接案，至今仍無法計算出身心障礙者接受職業重建服務之人數，導致成效難以呈現。又因單一窗口及多重窗口之服務模式下，在結案指標不明確，職管員派案後便結案，就服員、職訓師，即成為個案之職管

員，造成職管員無法真正掌握後續個案服務及資源狀況，也導致職管員角色模糊。再加上現行職業重建各專業人員，均非正式人員，大部份皆為約聘或臨時人員之專案人員，一但未續約或專案結束則失業，面對無保障的狀況下難以投入工作。因此，職業重建實施除需建全的制度外，各專業人員之角色、功能以及敏感度更為重要。

## 二、ICF 實施對職業重建之影響

ICF 已於 101 年 7 月 11 日開始實施，根據身心障礙鑑定及需求評估流程，雖然在「身心障礙者鑑定表」中的身心障礙鑑定功能量表之領域 5-2 工作與學習（題目 D5.5 - D5.10），以及在「身心障礙者福利與服務需求評估訪談表」之 8 主要生活領域中有關於職業訓練，學徒，取得、保有或終止一份工作，有報酬工作等項目之評估；但在整個新制身心障礙鑑定與需求評估中沒有明確的說明與勞政之連結方式。僅在「身心障礙者福利與服務需求評估訪談表」中所列法定福利服務需求項目中列出「其他身心障礙者表達之服務」。似乎在需求評估時，身心障礙者表達需要就業或職業訓練意願，但尚未獲得職業重建服務的話，需求評估人員會給予職業重建服務相關資訊或進行轉介<sup>45</sup>。

目前各縣市職重窗口尚無服務量暴增情形，惟職重專業人員對於身心障礙證明 ICD 診斷碼不熟悉，且身心障礙證明上並未詳細列出判定的內容；職重專業人員目前的作法，在確認判定的內容後對應舊制 16 大類，仍有部份的判定內容無法對應，職重專業人員如何熟悉及了解 ICF 新制，並運用新制鑑定結果提供服務，是目前職重人員重要的課題之一。

## 三、CPC 職涯發展中心成立對職重窗口之影響

職訓局因組織改造更名為勞動力發展署，所隸屬之區就服中心也更迭為 CPC 職涯發展中心，且於 101 年 10 月 1 日起各分署(各就服站)不再設立特定對象服務窗口，改以實施一案到底服務模式，據了解各分署(各就服站)針對新的服務模式，正進行內部的調整。身障者至各分署自行求職、職重窗口轉介至各分署一般性就業服務、或各分署一般性就業服務轉介至職重窗口之分流及轉介機制尚未明確建立，對於整個職業重建服務亦有所影響。

## 四、綜上所述發現台灣職業重建服務，有下列幾點須再釐清及建立：

- ◎確立職業重建服務機制實施方式。
- ◎釐清職業重建管理人員之角色、功能。

- ◎加強專業人員評量能力。
- ◎職管員受限於政府資源分配方式，而無法真正的彰顯職管功能。
- ◎建立職業重建服務需求程度參考指引。
- ◎建立評估核心指標。

今年度本中心進行主題探討研究案「職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」，目的在針對需求程度篩選、成效評估機制及指標作出可供參考之機制，以因應台灣實施 ICF 所面臨之衝擊及 CPC 職涯發展中心成立對職重窗口之影響，期待參考澳、美兩國職業重建服務文獻及專家會議討論，找出適合台灣本土化職業重建服務求程度、成效評估機制及指標。

圖 5

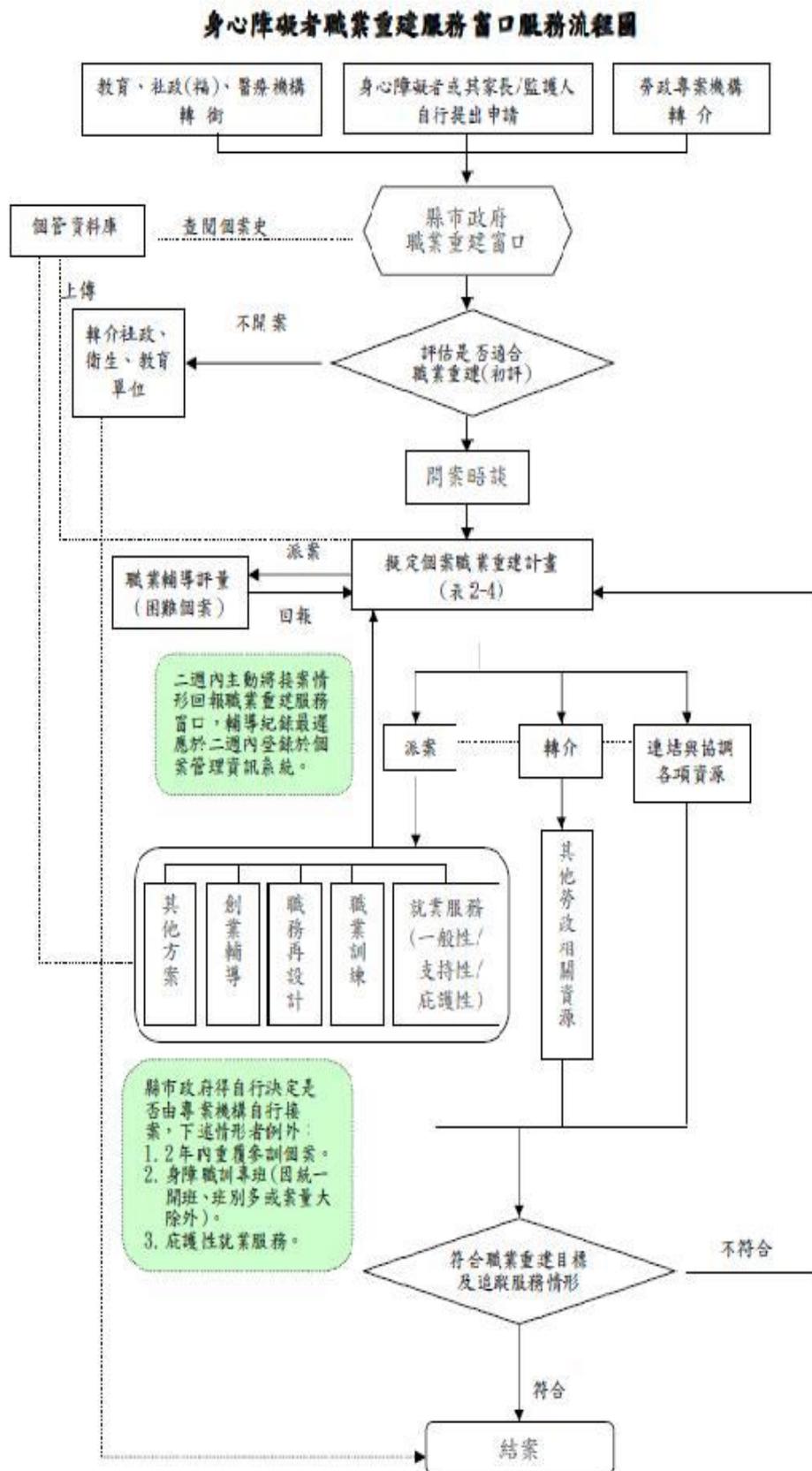


表 14 台灣職業重建服務資源

<b>職業輔導評量</b>	
目的	透過評量提供職業重建相關人員協助身障者穩定就業。
功能	瞭解身心障礙者職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需輔具或服務等，提供具體職業重建服務或建議，俾利其適性就業。(推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫第1條)
對象	1. 有就業或接受職業訓練意願，經評估需要者。 2. 依身權法第 34 條第 2 項規定須為其提供庇護性就業服務，或已於庇護工場就業經評估不適合庇護性就業者。 3. 醫療復健穩定，有就業意願，經評估需要者。 4. 國民中學以上之應屆畢業生，有就業意願，經評估需要者。 5. 其他(身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則第 5 條)
<b>職業訓練</b>	
目的	根據一種行業中某類或某項工作之需要，學習並操練此一職業中某項技術或某類技術群，並以就業之需要為依歸，較注重學用配合之工作技能訓練與正確工作態度之培養。
功能	工作技能養成。
對象	15歲以上或國民中學畢業者。
類型	1. 養成訓練：有系統之職前訓練。(職業訓練法第 7 條) 2. 技術生訓練：事業機構為培養其基層技術人力所實施之訓練。(職業訓練法第 11 條) 3. 進修訓練：增進在職技術員工專業技能與知識，以提高勞動生產力。(職業訓練法第 15 條) 4. 轉業訓練：為轉業者所需之工作技能與知識。(職業訓練法第 18 條) 5. 身心障礙者訓練：障礙者獲得就業所需之工作技能與知識，所實施之訓練。(職業訓練法第 21 條)
<b>一般性就業服務</b>	
目的	提供身心障礙者就業媒合、就業諮商、或職務再設計等，協助其在一般職場就業。 競爭性就業場所係指可提供同工同酬、具市場競爭力的就業場所。 輔導時間及密度未達支持性就業服務標準者稱之。(身心障礙者支持性就業服務實施要領第5條第5項)
對象	有就業意願且能獨立工作之身心障礙者。
<b>支持性就業服務</b>	
目的	透過支持協助一個人獲得及維持工作穩定，使其進入有報酬的競爭性職場。提供至少2週之密集輔導(服務時間視服務使用者需求而定)。(身心障礙者支持性就業服務實施要領第5條第5項)

對象	滿15歲有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者（身權法第34條第1項）。
類型	A. 個別服務模式：由就服員以1對1的個別服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業。 B. 群組服務模式：就服員以每組至少3人的服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業。
<b>庇護性就業服務</b>	
目的	？養成？長期安置？提升職能？ 提供身心障礙者職業訓練、工作體驗、就業態度養成，甚至是達到就業安置的多元目標（引自94年度美國麻州區視障機構職業重建實務工作考察報告）。
對象	有身心障礙者手冊，具就業意願，但因就業能力不足無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果提供庇護性就業服務。（身權法第34條第2項、2身心障礙者支持性就業服務實施要領第1條）
<b>庇護性就業職場見習</b>	
目的	提供身心障礙者能在庇護性就業職場有見習機會及強化其工作職能。 （補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業職場見習計畫第1條）
功能	1. 協助身心障礙者增進其工作認知及態度。 2. 協助身心障礙者學習工作管理。 3. 協助身心障礙者庇護職場適應學習。 4. 庇護性就業工作技能訓練。 5. 提供身心障礙者就業轉銜。 6. 資源協助等。 （補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業職場見習計畫第5條）
對象	有就業意願，就業能力不足，短期內無法進入競爭性就業市場或庇護職場就業之身心障礙者，並以擬進入庇護職場就業者優先。 參加庇護職場見習者，應經地方政府職業重建個案管理員評估推介。 （補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業職場見習計畫第4條）
<b>身心障礙者職場紮根</b>	
目的	提供身心障礙者增強職業知能，並透過職場學習機會建立正確之職業態度與職場經驗，強化其實務技能以促進就業。（補助地方政府辦理身心障礙者職場紮根學習計畫第1條）
對象	具有就業意願及就業能力，尚不足以獨立在競爭性就業市場工作，需較長時間學習或工作類化能力較低之身心障礙者。 一年內未參加政府主辦或委託辦理之職業訓練或職場見習、職場學習及再適應等強化技能促進就業之方案。

	經地方政府職業重建服務窗口之職業重建個案管理員評估推介。(補助地方政府辦理身心障礙者職場紮根學習計畫第3條)
<b>職場學習及再適應</b>	
目的	協助就業弱勢者就業準備及就業適應，透過事業單位或團體，提供職場學習及再適應之機會，使其重返職場。(職場學習及再適應計畫第1條)
對象	獨立負擔家計者。年滿四十歲至六十五歲者。身心障礙者。 原住民。生活扶住戶有工作能力者。更生受保護人。因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女。特殊境遇家庭。家庭暴力及性侵害被害人。犯罪被害人。人口販運被害人。長期失業者。其他。 具有就業意願，且需經評估適合者： A. 弱勢青少年（15歲～24歲，未升學未就業、偏遠地區或高危機關懷青少年）。 B. 經濟弱勢戶（含高風險家庭個案）。 C. 外籍及大陸地區配偶（具合法工作權者）
<b>職務再設計</b>	
目的	協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能促進就業，所進行之改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需之輔具及調整工作之措施。(身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則)
功能	幫助身心障礙者增進、維持或促進其功能性的能力以利就業。
對象	1. 雇主。 2. 經中央主管機關指定業別之身心障礙自營作業者。 3. 公私立職業訓練機構。 4. 接受政府委託辦理職業訓練之單位。 5. 接受政府委員或補助辦理居家就業服務之單位。
<b>創業輔導</b>	
目的	協助有創業能力的身心障礙者規劃開業相關事宜。
對象	具工作能力、創業意願及能力，並應符合各該直轄市、縣市政府機關規定資格。(身心障礙者創業輔導服務實施方式及補助準則第4條)

## 第四章 研究發現

### 第一節 澳、美及我國之職業重建服務特色

#### 壹、澳洲職業重建服務特色

##### 一、提供僱用雙方需求 以達穩定就業

- (一) 所有符合資格之求職者能夠得到及時且適當之服務。
- (二) 所有需要就業服務的身心障礙者都能夠很方便地獲得服務。
- (三) 增進身心障礙者之競爭力，強調身心障礙者的教育、訓練及技能發展。
- (四) 穩固身心障礙者的工作，提供職場中所需要的持續支持，持續支持分為不定期持續支持、中度支持及高度支持三種。
- (五) 為了協助雇主雇用身心障礙者，提供雇主獎勵措施，包括：支持性薪資制度、薪資補助制度、持續支持評量、國家身心障礙者徵才協調者、就業協助基金、工作資訊服務等。

##### 二、單一窗口篩選分類 需求支持彈性調整

- (一) 身障者進入 Centrelink 系統後，由 Centrelink 評量者以「求職者分類量表」評量，並轉介進行「工作能力評量」及「就業服務評量」（從 2011 年 7 月 1 日起，求職者的就業服務需求由「就業服務評量」之專業人員來決定）。根據就業服務評量之醫學狀況及非醫學狀況之就業服務評量，以決定求職者工作能力及最適當服務。依評量結果與所需要支持的程度分為「身心障礙者管理服務」或稱之為「方案 A」，以及「就業支持服務」或稱之為「方案 B」兩種。
- (二) 進入「身心障礙者就業服務」分為就業協助階段、延長就業協助階段、安置後支持階段，以及持續支持階段，並可需實際支持狀況再延長，最多可延長 18 個月之就業協助。若身心障礙者在安置於工作後仍需要持續支持，必須進行「持續支持評量」來決定是否需要持續支持。只要通過每年一次之「持續支持評量」，即可無限期持續支持。

### 三、購買服務分級給付 資源管理服務連貫

澳大利亞「身心障礙者就業服務」的「服務費」及「成果費」，分為「身心障礙管理服務」之單一給付和「就業支持服務」等級一及等級二之經費補助。為讓經費補助等級給予公平，澳大利亞政府發展出「經費等級工具」，依照 29 個因素來決定，採用的分數和項目與之前的「身心障礙者職前問卷」分數相互比較，祛除主觀判斷，以提供經費補助依據。這 29 個因素的資料分別來自於三方面：1. Centrelink 之求職者註冊登記紀錄。2. 工作能力評量。3. 求職者分類量表。由此可知，服務提供者依個別化的就業服務計劃，為達就業穩定為個案買服務而產生服務費用，依所提供服務不同，補助等級亦不同。

### 四、身心障礙者企業 裁定比例給予薪資

1986年訂定《身心障礙服務法》，將身障者就業服務之原則與目的放入法令中規範，自此庇護工場被稱為事業服務。又於2008年11月28日，「身心障礙者企業」第一次在墨爾本被使用，自此，澳大利亞對於提供身心障礙者庇護型就業之企業，都稱為「身心障礙者企業」。澳大利亞「身心障礙者企業」由澳大利亞家庭、住宅、社區服務及原住民事務部給予補助與支持。

澳大利亞「身心障礙者企業」包括有庇護工場、事業服務、支持性就業等，主要由非營利組織向政府申請補助辦理，「身心障礙者企業」內之身心障礙者與企業有正式的就業關係，且規定「身心障礙者企業」必須符合品質保證標準，以及按裁定薪資之比例，給予員工薪資。

現今約有210個非營利組織(迄尚無營利組織設置者)接受政府補助辦理「身心障礙者企業」，有325個據點提供超過20,000位中重度身心障礙者在支持性的環境中真正的工作，50%以上集中在主要的城市。

### 五、品質評鑑為門檻 訂定星級及評量關鍵指標

#### (一) 關鑑表現指標：

身心障礙者就業服務提供單位/機構之評鑑乃是根據「關鍵表現指標」的表現進行評估。「關鍵表現指標」分為三種：效率、成效，及品質。其中「效率」及「成效」是用「身心障礙者就業服務星級評鑑制度」來評估；而「品質」則用身心障礙者就業服務品質參考架構來評估。受評鑑單位以提供效率及成效之相關資料作為表現測量，並根據關鍵表現指標給予一個權重分數，來反映該項目對於整體表現的相對重要性；而品質分數僅作為監督身心障礙者就業服務提

供單位/機構之用，並不計入評鑑星級中。並將所獲得的資料採用統計迴歸方式，來控制參與者特質及區域勞動力市場特性對於服務提供者成果之衝擊，再考慮參與者特性及區域經濟狀況下，評量服務提供者之相對表現。

## (二)資格評鑑：

2002年修正《身心障礙就業服務法》，對於澳大利亞政府補助之身心障礙者就業服務提出新的品質保證要求，所有身心障礙者就業服務必須符合12項身心障礙者服務標準，以決定是否可取得身心障礙就業服務提供單位/機構資格。

## (三)評量業務評鑑：

澳大利亞身心障礙者就業服務所需要的評量服務包括：工作能力評量、支持性薪資評量、持續性支持評量、職場調整評量，以及其他相關評量，針對評量服務提供者，依其關鍵表現指標：效率/時程、成效/效用、品質，作業提供服務之評鑑。

# 貳、美國職業重建服務特色

## 一、中央專責監督與統籌 地方提供直接服務

### (一)法定服務內容及項目

美國職業復健系統依《復健法》為基礎，作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。以建立行政架構、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執行。

### (二)職業重建服務體系：

以行政架構上，聯邦政府由教育秘書部負責，其下設立復健服務行政部，負責監督接受聯邦政府補助經費之方案執行；另由身心障礙全國委員會提供復健服務行政部門政策上的指導。州政府為履行職責，依法設立復健服務部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。州機構可設立復健服務局，主責提供直接服務，雇用合格的復健諮商師提供直接服務。由此可知，美國各州的身心障礙職業復健系統是由政府設立復健服務部主責行政業務，復健服務局提供地方人民服務，聯邦政府則擔任監督的角色，以確保各州政府是以尊重身心障礙者的自主權及參與權，在善用國家資源下提供

能促進身心障礙者有意義的就業及獨立生活的服務。

## 二、自評問卷評估符合資格

職業復健服務系統的服務可粗略分為四個階段，第一、轉介及資格審查階段，第二、服務前階段，第三、服務階段，第四、結案階段。

為能讓申請者了解是否符合資格，各州則以復健法所訂定七大功能為主要評估項目，設計出符合各州自評問卷。七大評估項目分別為：行動能力、溝通能力、自我照顧、自我引導、人際互動技巧、工作耐力及工作技巧。

資格審查 60 天內完成，申請者若符合服務資格，復健諮商師須完成所有文件，並提供相關記錄與資訊給申請者。若申請者之身心障礙程度過於嚴重以至於無法從職業復健服務中獲益，在提出充足證據下，可判定為不符合資格，復健諮商必須安排多樣性的現場工作試作並給予足夠的時間及支持，以觀察申請者在現場工作試作狀況，以作為充足的證明，且在結案前，提供申請者完整的諮詢，給予詳細決議內容之書面文件，以及其他服務資源之資訊，並於判定一年後進行追蹤，評估是否當初的狀態有改變，或是否有其他需求資訊可提供。申請者對判定有不滿者，可於一年內提出申訴。

## 三、法令規定個別化就業計畫內容

以個案各別的優勢及資源為優先考慮，以能力、功能與興趣為目的，在知情同意下執行的評估測驗，所得結果發展「個別化就業計畫」，《復健法》中明定個人就業計畫至少應包含最好能在融合性的環境中、為達到就業成果所需之職業復健服務、提供服務之機構及經費支付方式、評估達成就業成果的標準要件、相關名詞之定義與說明，包含州單位的職責、個案的職責及提供服務機構的職責、以及針對支持性就業為最適合之就業環境的最顯著障礙個案，應包含需要之延長性服務、延長性服務的來源，若在當下無法決定是否會需要延長性服務，則應包含需要時之資源來源。

個人就業計畫在個案或個案代理人及復健諮商師簽署後才算完成，之後至少每年必須由復健諮商師與個案共同檢討一次，若在服務過程中有修改實質就業結果、提供之服務內容及服務提供者/機構之需要，必須由個案或個案代理人、復健諮商師與主管共同討論，此改變在所有人尚未完成簽署前，不可執行。

## 四、啟動服務順序 困難個案優先服務

在服務經費有限的情形下，當申請服務人數大於可服務人數時，則必須啟動服務優先順序機制，《復健法》中規定各州應本著公正性，在計畫書中訂定服務優先順序方法，以最顯著障礙者為首要服務對象。有鑑於此，各州職業復

健服務部因應需要，依損傷造成功能障礙項目多寡來區分障礙程度，通常分為三類或四類，由高至低為最顯著障礙者、顯著障礙者、非顯著障礙者，及其他無顯著障礙者。另外，根據《復健法》規定，已通過社會安全局認定其障礙符合接受福利服務資格者，即可歸類於符合顯著障礙者。無法即刻從復健服務部獲得服務者，除安排進入等待名單中外，應提供個案服務資訊中心及其他服務資源。

## 五、穩定就業為結案指標

以威斯康辛州的服務政策規定，穩定就業結案必須達到下列指標：

- (一)因職業復健服務處提供之服務促使就業目標達成。
- (二)達成之成果與個人化就業目標一致。
- (三)此就業成果符合個案之優勢、優先選擇順序、考量、能力、技能、興趣及所具備之資源。
- (四)此就業成果是發生在融合的職場。
- (五)所接受之薪資是在最低薪資以上或是與同等職位的同事等量的薪資。
- (六)就業至少達 90 天。
- (七)個案與復健服務處皆滿意此成果，且同意其工作表現良好。
- (八)工作穩定，不須其他服務來協助維持就業。

## 六、專責單位監督 服務成效與品質

### (一)審查計畫書 證明具備服務條件

美國職業復建服務部之服務成效與品質的監督由復建服務行政部門 (Rehabilitation services administration, RSA) 主責，《復健法》賦予 RSA 執行監督復健服務部及協助其改善方案品質的責任。當州政府欲提供職業復健服務前，必須繳交州計畫書，以證明該州政府具備提供服務的條件。

### (二)實地訪查品質保證

復建服務行政部門除了每年的報告審查外，還會定期進行實地訪查，以確保服務品質的維持。依《復健法》規定，審查內容應包含：

1. 審查紀錄以確定服務優順序擇與法案規定相符。
2. 以公開聽證及其他方法來收集民眾意見以獲得相關訊息。
3. 與由身心障礙者所組成的州復健理事會召開討論會議。
4. 審查個案檔案，包含個人就業計畫與不符合資格判定內容。
5. 與復健諮商師及其他工作人員面談。

在執行層面，RSA 於每個循環開始前都會公告訪查評鑑手冊，詳實描述審查團隊的結構與審查內容的重點。若經審查或訪查未通過者，將會得到 RSA 的協助共同發展具體改善方案，且將會持續兩年監督改善狀況，直到改善能達到標準一年以上，當復健服務部的服務表現持續無法改善，RSA 有權減少或保留補助經費直到該部的改善能達到 RSA 滿意的程度。

## 叁、我國職業重建服務特色

### 一、身權法實施 職重服務邁入新紀元

台灣職業重建服務分為社區化就業服務模式時代及《身心障礙權益保障法》施行後的職業重建服務時代。台灣受美國去機構化及社區化影響，經由民間機構小規模嘗試將支持性就業理念，輔導安置於社區競爭性職場就業，將支持性就業服務理念納入法令中，至 96 年《身心障礙者保護法》更名為《身心障礙者權益保障法》，並將完整職業重建服務規範於法令中，其內容包括：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。101 年 7 月 11 日實施 ICF 鑑定制度，在新舊交替之際，職重服務將邁入新紀元。

### 二、因地制宜 發展職重服務

為提供身心障礙者在職業重建的過程中接受專業的服務，自 96 年度起職訓局補助縣（市）政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，各地方縣市政府也因此發展出適合讓縣市之職重服務模式，如成立職重中心、方案委託、單一窗口和多窗口接案等服務模式。

### 三、建立庇護職場產能核心

96 年 7 月 11 日《身心障礙者權益保障法》修正公布後，原本法規中「促進就業」的詞句修正為「就業權益」，可見政府對於身心障礙者就業在態度、看法上的改變，原屬社政之庇護工場歸屬於勞政單位，定位為就業職場，與身心障礙者間為勞雇關係，得依其產能核薪；其薪資由進用單位與庇護性就業者議定，並向直轄市、縣（市）勞工主管機關報請核備。

### 四、身障基金 辦理就業服務

政府設置身心障礙者就業基金專戶，將企業每年所繳交未足額進用差額罰

金之百分之三十，撥交中央勞工主管機關統籌分配，以作為促進身障者就業服務之經費來源。

## 五、委託專業 品質監督

職訓局委託成立身心障礙者職業輔導評量資源中心，係為輔導身心障礙者職業輔導評量服務之行政主管機關以及職業輔導評量服務單位之業務執行，爰此，又因職重窗口實施，98 年起被賦予窗口計畫之輔導工作項目，並期待有適當之服務品質表現。

## 第二節 澳、美及我國之職業重建服務需求程度及成效指標機制之差異

### 壹、職業重建服務：

比較澳、美及台灣三國職業重建服務之目的及流程：

◎以服務目的來看	
澳大利亞	澳大利亞之職業重建服務目的，以《身心障礙者服務法》為依據，依身心障礙者狀況提供個別化的就業服務，並協助雇主僱用及維持身心障礙者持續在職場工作。
美國	美國之職業重建服務目的，係為使身心障礙者能夠有充分平等的機會透過勞工投資系統（Workforce Investment System）獲得最完善的就業服務，服務過程同時考慮滿足個人健康、生活、教育、環境需求，以達到有意義就業的成果。服務對象為具生理或心理損傷（Impairment）者，其損傷明顯阻礙就業及限制重要生活活動，且這些限制及阻礙可透過職業復健服務獲得改善。
臺灣	台灣之職業重建服務目的，係針對具有就業意願及就業能力或具有就業意願而就業能力不足之身心障礙者，提供無障礙個別化職業重建服務。

◎以服務流程來看	
澳大利亞	澳大利亞職業重建服務流程，身心障礙者進入 Centrelink 系統後，Centrelink 評量者會用「求職者分類量表」進行分類，若有深度評量之需求，則轉介「就業服務評量表」。根據評量結果與所需要支持的程度分為「身心障礙者管理服務」或稱之為「方案 A」，以及「就業支持服務」或稱之為「方案 B」兩種。依照評估結果不同，所提供服務、支持程度及經費也不同。
美國	美國職業重建服務流程分為四個階段，轉介及資格審查階段、服務前階段、服務階段及結案階段。在轉介及資格審查階段，專業人員(諮商員)評估因障礙引起七大功能項目，造成就業及生活上的障礙程度(作業期程需60天內完成)，以確認是否符合資格。服務前階段又分為蒐集障礙者及就業相關資料(作業期程為90天內完成)，並依所評估結果發展職重需求、目標及服務內容(作業時程不以90天為限)。協助就業與追蹤則視身障者需要得延長(期間不以90天追蹤期為限)。因此，當美國復健服務(以威斯康辛州為例)人員收到轉

	介需求資訊，有時會將服務申請資格篩選表寄給申請者，協助申請者評估自己是否符合資格，以減少申請者等待時間。美國在《復健法》中，明訂申請資格篩選表中自評問卷之七大功能項目作為主要評估範圍，各州則七大功能規劃一系列自評問卷，以作為該州在審查申請者的障礙對工作相關能力影響程度的評估方向
臺灣	台灣職業重建服務流程，身障求職者經由轉介或自行至職重窗口申請服務，職管員須先確認申請者須為 15 歲以上具有就業意願且持身心障礙手冊，再評估就業能力及職業重建需求程度，於 14 個日曆天內決定是否開案及提供所需之就業服務。因此，發展出初評表以判斷申請者是否符合資格，再以表 2-1 及 2-1A 評估其就業能力，確認職業職建需求程度，以提供所需之就業服務。惟，台灣於初期發展之 2-1A，係針對智能障礙者所使用，其評估項目及向度不足，其他障礙類別之身障者，使用此表評估時，無法則呈現其需求支持程度。

## 貳、職業重建服務需求評估：

比較澳、美及台灣三國職業重建服務需求評估使用目的、資格條件、使用時機及評估項：

◎以使用目的來看	
澳大利亞	◎求職者分類表使用目的為 <sup>46</sup> ：1.求職者尋求就業協助時；2.求職者狀況改變，讓他們在勞動市場上處於不利狀況；3.由 JSA 提供者轉介，進行就業服務類別是否適當；4.進行綜合服從評量時，必須進行 JSCI。 ◎轉介 ESA 目的 <sup>47,48</sup> ：1. 經過 JSCI 分類評量後，求職者將面對嚴重或多重阻礙，轉介「就業服務評量」以決定求職者之工作能力及最適合其需要的就業服務；2. 求職者需要進行「就業服務評量」以決定求職者之工作能力來決定收入支持或活動能力測試決定；3. 就業服務提供者轉介第四類或身心障礙者就業服務求職者。
美國	申請表使用目的，係因資源有限下，為協助申請者了解是否符合申請資格及服務提供者判斷障礙程度，以決定其服務優先順序。
臺灣	◎職管員使用初評表及表 2-1a 之目的，係為相關單位或自行申請之服務使用者審查其資格，及評估其職業重建需求。 ◎針對身障者須進行深度評量時，職管員則轉介職業輔導評量進行評估。

◎以資格條件來看	
澳大利亞	申請者須符合 JSCI/JCA/ESAt 分類之標準，JSCI 分為 4 類，ESAt 分二大類，二大類中又分為 3 種給付等級。
美國	申請者 <sup>50</sup> ： 1. 是否為障礙者？ 2. 是否因障礙造成就業上的障礙？ 3. 職業重建處是否有必要讓該名個案找到工作？或應提供其他適當的服務？ 4. 優先服務條件： ◎符合 3 項以上之功能困難者。(最嚴重) ◎符合 3 項以上之功能困難者。(次嚴重) ◎雖為身心障礙，但非屬上述之情況者。(其他)
臺灣	申請者： ◎是否持手冊？ ◎是否具工作意願？

◎以評估項目來看	
澳大利亞	◎JSCI 評估項目： 1. 年齡和性別 2. 近期工作經驗 3. 求職者過去紀錄 4. 教育程度 5. 職業資格 6. 語文熟練度 7. 出生地 8. 原住民身分 9. 原住民居住區域 10. 地域 11. 接近勞動市場之程度 12. 通勤方式 13. 電話接觸 14. 失能/醫學狀況 15. 住所穩定性 16. 居住環境 17. 犯罪紀錄 18. 個人特質 ※上列黑體字合併下列情形，則需進一部評量： 1. 教育程度：沒有上學、僅完成小學或以下教育、特殊學校或在主流學校中特殊支持單位，並合併其他因素 2. 失業期間：2 年及以上之失業時間、並合併其他因素。 3. 近期工作經驗：沒有工作但有在找尋工作，並合併其因素。 4. 語文能力：說或/及閱讀中文之能力有限制，並合併其他因素。 5. 失能/醫學狀況：在工作能力表第 2 類中有獲 4-8 分者，並合併其他因素。 6. 住所穩定性，並合併其他因素。 7. 犯罪紀錄，並合併其他因素。 8. 個人特質：需由專業或專家之判斷。 ◎「身心障礙者職前問卷」共有 10 個範疇：社會及行為協助、認知協助、職業及職前協助、身體協助及個人照護、溝通能力、職場環境協助、特殊協助、其他協助、變動性協助、就業阻礙。 ◎「身心障礙者維持工作問卷」乃是一個問卷，總共有 9 個範疇：

	<p>社會及行為協助、認知協助、職業協助、身體協助及個人照護、溝通能力、職場環境協助、特殊協助、其他協助、變動性協助。</p> <p>◎依身障者就業阻礙因素<sup>9</sup>及類別<sup>10</sup>，評估所需就業支項之項目及範圍<sup>11</sup>、頻率、時間、形式。</p>
美 國	<p>1. 依七大功能評估及蒐集工作與障礙相關資料作為評估的依據。</p> <p>2. 有關蒐集工作與障礙的資料如下<sup>49</sup></p> <p>◎是否知道技能所符合的工作？</p> <p>◎如果享有障礙福利，是否願意將工作收入替代福利獲益？</p> <p>◎如果無法從事全職工作，是否影響障礙福利獲益？</p> <p>◎說明障礙所造成的限制為何？</p> <p>◎是否需要職務再設計？</p> <p>◎是否需要與專家討論上述問題？</p> <p>◎服務使用者可選擇適合的服務提供者或提供個人的資料。</p>
臺 灣	<p>◎初評表：</p> <p>1.工作意願/動機、2.基本工作技能、3.生活自理能力、4.交通。</p> <p>◎表 2-1A 評估項目分為：</p> <p>1.功能性學科能力、2、工作表現、3、工作態度、4.社會能力 5.其他。</p>

### 參、評估結果運用：

比較澳、美及台灣三國職業重建評估結果之運用，比較其支持程度、服務需求項目、及經費補助：

◎以支持程度來看	
澳大利亞	<p>◎.澳大利亞就業服務，依 JSCI 評估出之分數分為四類。</p> <p>1.第一類分數≤19</p> <p>2.第二類 20~28</p> <p>3.第三類≥29</p> <p>4.第四類由 JCA/ESAt 決定</p> <p>※各類於分流後 12 月仍無法協助就業者則轉介 ESAt 評估改變服</p>

<sup>9</sup> 就業阻礙因素包含獲得工作的能力、保留/維持就業的能力、從事特定型式工作的能力、根據醫學阻礙因素，僅能從特定之工作量的能力、從事找尋工作活動的能力、從事其他可增進工作能力之活動的能力。

<sup>10</sup> 就業阻礙因素類別包含就業(職業)阻礙因素、教育阻礙因素、健康相關阻礙因素、社會-文化阻礙因素、個人阻礙因素、法律阻礙因素、環境阻礙因素。

<sup>11</sup> 就業支持項目包含與他人互動、維持適當行為、因應與工作相關壓力、學習新職務、維持已學會職務、專心及專注於職務、執行個人照顧、身體上完成工作職務、安全地四處移動、與他人溝通、控制使用不恰當的語言、了解及遵循指示、培養工作能力、完成工作找尋活動、維持可持續之工作等 15 項。

	<p>務類別。</p> <p>◎澳大利亞身障就業服務，經 JSCI 評估出後再由 JCA/ESAt 決定之使用之方案及支持程度分為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 身心障礙管理服務(A 方案)之就業途徑計畫：針對失能傷害或疾病之求職者。(不定期持續支持或獨立工作者)</li> <li>2. 就業支持服務(B 方案)之就業途徑計畫：針對永久性失能且需要長期支持之求職者。</li> </ol> <p>※B 方案再依不同支持程度分為</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期持續支持或獨立工作者</li> <li>2. 中度持續支持(6 次/3 個月)</li> <li>3. 高度持續支持(12 次/3 個月)</li> </ol> <p>※1 年後仍無法協助就業者則轉介 ESAt 評估改變服務類別。</p>
美 國	<p>依嚴重程度決定優先順序，分為三種：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最顯著障礙者(有 3 項以上之功能限制者)。</li> <li>2. 顯著障礙(符合 1-2 項功能限制和接受 SSI/SSEDI 福利者)。</li> <li>3. 其他。</li> </ol> <p>※未獲得服務者排入等待名單，並提供其他資源。</p> <p>※支持性就業服務原則上以不超過 18 週，在特殊狀況得申請延長。</p>
台 灣	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台灣之職業重建服務分為競爭性就業及庇護性就業二種，競爭性就業再依其支持程度分為一般性及支持性就業。</li> <li>2. 針對無法進入職業重建之申請者，則依其需求轉介至社政單位。</li> </ol>

◎以經費補助來看	
澳大利亞	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 澳大利亞經費補助分為 JSCI 第四類及身障就業服務分為三種給付方式，依其各類均有其對應之給付方式及提供之服務內容。</li> <li>2. 另為了補助身障者就業服務之服務費及成果費，其就業支持服有二個經費補助等級，依照經費等級工具區分為服務程度之第級一及第級二。</li> </ol>
美 國	<p>美國職業重建以購買式服務為主，經費分為<sup>49</sup>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由職業重建處僅支付費 4 種類別①復健諮商所生費用②工作發展上所需求的費用③因就業所需的輔助器具費用④轉介服務使用者到其他機構所需之費用。</li> <li>2. 復健諮商師每年可運用經費額度約 30 萬美金(依服務使用者之個別狀況需求判斷所需服務資源之內容及額度，並向服務單位購買服務)。</li> <li>3. 1986 復健法修正案，調整聯邦政府與州政府之職業重建分擔比率為 80:20。</li> </ol>

<p>台 灣</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關台灣職業重建之經費來源，主要依身權法第 43 條規定，直轄市、縣(市)勞工主管機關之身心障礙者就業基金，每年應就收取前一年差額補助費百分之三十撥交中央勞工主管機關之就業安定基金統籌分配；其提撥及分配方式，由中央勞工主管機關定之。</li> <li>2. 地方政府規劃轄區內之職業重建資源，並以方案委託方式，由機構承接提供職業重建之服務。</li> </ol>
------------	---

<p>◎以需求項目來看</p>	
<p>澳大利亞</p>	<p>※「就業途徑計畫」主要以協助身心障礙者找到工作並持續工作。服務內容包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查身心障礙者過去之工作及區域內之工作機會。</li> <li>● 審查身心障礙者之技能及教育資格及那些技能及教育資格可協助身心障礙者找到工作。</li> <li>● 提供訓練、工作經驗或其他服務以克服找到工作或持續工作之阻礙。</li> <li>● 協助增進工作能力。</li> <li>● 給予身心障礙者所需要的支持服務。</li> <li>● 協助撰寫履歷表。</li> <li>● 建議找尋工作之最佳方式。</li> <li>● 提供就業或其他相關資訊。</li> <li>● 如果需要給予翻譯者。</li> </ul> <p>※找到工作後，擬定支持計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評量職場以確保職場之安全。</li> <li>● 提供讓身心障礙者能夠開始工作所需要的支持。</li> <li>● 在職訓練。</li> <li>● 給與雇主/同僚資訊、支持及訓練。</li> <li>● 協助解決職場上發生的任何問題。</li> <li>● 靈活給予讓身心障礙者所需要的持續支持，包括突然需要密集支持的狀況、靈活支持、中度支持及高度支持。</li> <li>● 以工作為基礎之個人支持。</li> <li>● 其他支持：調整工作區域、購買特殊科技、其他在就業協助基金下的服務，以及其他協助。</li> </ul> <p>※就業協助基金：針對身障者補助與工作相關之調整如調整工作環境、輔具、溝通設備、手語翻譯及精神疾病或學習障礙者之特別服務。</p>
<p>美 國</p>	<p>就業相關服務/職業相關訓練服務/診斷及治療服務/交通服務/個人協助服務/手語及讀報服務/盲人服務/就業配備/自行開業者技術支援/科技輔具服務/轉銜服務/支持性就業服務/家庭支持服務/就業後服務</p>

台 灣	職業輔導評量/職業訓練/一般性就業服務/支持性就業服務/庇護性就業服務/庇護性就業職場見習/身心障礙者職場紮根/職場學習及再適應/職務再設計/創業輔導
-----	---

#### 肆、評鑑機制及指標：

比較澳、美及台灣三國之評鑑機制及指標：

◎以評鑑制度來看	
澳大利亞	<p>一、澳大利亞評估機制以《身心障礙者服務法》為基礎，針對提供身障者就業服務單位機構之評鑑乃是根據身心障礙者就業服務提供單位/機構在「關鍵表現指標」上的表現進行評估。「關鍵表現指標」分為三種：效率、成效，及品質。其中「效率」及「成效」乃是用「身心障礙者就業服務星級評鑑制度」來評估；而「品質」則是用身心障礙者就業服務品質參考架構來評估。</p> <p>二、品質分數僅作為澳大利亞政府機構監督身心障礙者就業服務提供單位/機構之用，並不計入評鑑星級中。將所獲得的資料採用統計迴歸（regression）方式來控制參與者特質及區域勞動力市場特性對於服務提供者成果之衝擊。然後，在考慮參與者特性及區域經濟狀況下，評量服務提供者之相對表現。</p> <p>三、2002年修正之《身心障礙者服務法》對於澳大利亞政府補助之身心障礙者就業服務提出新的品質保證要求。所有身心障礙者就業服務必須符合12項身心障礙者服務標準。</p> <p>四、單位/機構是否可取得身心障礙者就業服務提供單位/機構之資格，取決於上述品質測量範疇一、品質測量範疇三、品質測量範疇四。政府部門藉由一般方案審查及契約管理，以及參與者及雇主在安置後監測調查中的回饋，申訴案件管理系統等方式，獲得身心障礙者就業服務提供單位/機構在品質測量範疇一、三、四中的表現。品質測量範疇二則是保證接受服務之身心障礙者是否得到適當的服務。政府部門之契約管理者藉由一般方案審查、契約監測/管理機制、監測申訴案件等，了解身心障礙者就業服務提供單位/機構是否符合合約上之規定並依此給予經費補助。</p> <p>五、品質評鑑時期為每次進行「身心障礙就業者服務星級評鑑」時，以及每次契約到期時。三年資格審查及每年年度審查則是由資</p>

	<p>格認定機構與服務提供者約定。</p>
<p>美 國</p>	<p>一、美國職業重建服務評估機制以《復健法》為基礎，職業復建服務部之服務成效與品質由復健服務行政部門(RSA)主責，並賦予 RSA 執行監督復健服務部及協助其改善方案品質責任。並於財政年度結束 60 天內需繳交年度報告以呈現該州在該年度是否依據計畫書執行服務。</p> <p>二、州政府欲提供職業復健服務前，必須繳交州計畫書，以證明該州政府具備提供服務的條件。</p> <p>三、RSA 會定期進行實地訪查。以 2012 為例，RSA 規劃在未來 5 年完成全國 70 個復健服務部之實地訪查。依據《復健法》規定，審查內容應包含：(1) 審查紀錄以確定服務優順序擇與法案規定相符；(2) 以公開聽證及其他方法來收集民眾意見以獲得相關訊息；(3) 與由身心障礙者所組成的州復健理事會召開討論會議；(4) 審查個案檔案，包含個人就業計畫與不符合資格判定內容；(5) 與復健諮商師及其他工作人員面談。整體而言，較偏重於確保服務品質的維持。在執行層面，RSA 於每個循環開始前都會公告訪查評鑑手冊，詳實描述審查團隊的結構與審查內容的重點。RSA 也會關注的是職業重建方案與支持性就業方案，而獨立生活方案則由 RSA 內的獨立生活負責單位每年選擇 1-2 州監測其獨立生活服務及提供給年長盲胞的獨立生活服。在監測職業重建方案與支持性就業方案上。</p> <p>四、《復健法》規定復健服務局的局長必須全職於這個職位，在評鑑時審查小組會確認該州是否達到標準，若沒有，原因為何？以判斷該州作法上的合法性。</p> <p>五、RSA 特別注重創新的做法，創新的做法是指已被其他單位成功複製引用的新做法，雖然可能還沒有被證實是有效的或最好的做法，但可以代表一個單位的主動性，因此也被拿來作為一個評鑑的重要指標。</p>
<p>台 灣</p>	<p>一、台灣職業重建之法令依據以身權法為母法，第四章就業權益第 33~35 條為設置職業重建、就業服務及設置職訓、庇護及就業服務機構之依據。另訂行政法規「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」、「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」、「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」，以作為推動及審查職業重建服務之依據。</p> <p>二、地方縣市政府則依法令設置職業重建服務窗口，接受中央委託各區職業輔導評量服務中心訪視輔導、專業人員教育訓練等。</p> <p>三、地方政府每年度須提交計畫書內容包括整體規劃、職業重建服務、職業輔導評量服務、職業訓練服務、支持性業服務、庇</p>

	護性就業服務、職務再設計服務、視障者就業服務、其他就業促進措施及雇主服務、定額進用與身心障礙者就業基金管理及運用，述明轄區身障者職業重建規劃；針對上列資料作為年底評鑑時指標，作為經費補助申請之依據。
--	---

◎以結案指標來看	
澳大利亞	以就業為指標分為13星期穩定就業/服務策略及額外成果、26星期穩定就業/服務策略及額外成果。
美國	<p>※結案指標分為</p> <p>1. 符合資格，未就業前：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●長時間無法聯繫到</li> <li>●拒絕合作參與</li> <li>●拒絕服務</li> <li>●住院無法配合</li> <li>●死亡</li> </ul> <p>2. 符合資格且穩定就業：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●因獲得服務而達成就業</li> <li>●達成之目標符合 IEP</li> <li>●融合性職場</li> <li>●獲得最低或同等薪資</li> <li>●就業 90 天以上</li> <li>●雙方皆滿意此成果</li> <li>●工作穩定</li> </ul>
台灣	<p>結案指標分為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●達成表 2-4 職業重建目標</li> <li>●穩定就業 3 個月以</li> <li>●轉介其他服務單位</li> <li>●案主失聯</li> <li>●就醫中</li> <li>●就養中</li> <li>●就學中</li> <li>●死亡</li> <li>●因故不符合服務資格</li> <li>●個案拒絕或表示不需再提供服務</li> <li>●其他</li> </ul>

◎以評鑑指標來看	
澳大利亞	<p>澳大利亞關鍵表現指標KPI</p> <p>※效率</p> <p>1.1 回應性：轉介求職者中之開案比例。</p> <p>1.2 達成穩定就業所花時間：從開案到達到 13 星期穩定就業之平均時間</p> <p>※成效</p> <p>2.1 就業安置：開案者中被安置就業之比例。</p> <p>2.2 13 星期穩定就業：開案者中達成 13 星期穩定就業之比例。</p> <p>2.3 13 星期服務策略成果：開案者中達成 13 星期服務策略成果之比例，包括：遠距教育相關成果。</p> <p>2.4 13 星期額外成果：參與者達到 13 星期額外成果之比例，包括：</p>

	<p>原住民達成 13 星期成果</p> <p>2.5 26 星期穩定就業：開案者中達成 26 星期穩定就業成果之比例。</p> <p>2.6 26 星期服務策略成果：開案者中達成 26 星期服務策略成果之比例。</p> <p>2.7 26 星期額外成果：參與者達到 26 星期額外成果之比例，包括：原住民達成 26 星期成果。</p> <p>2.8 持續支持：接受持續支持者仍持續就業或已經是獨立工作者之比例。</p> <p>※品質</p> <p>◎品質測量範疇一：</p> <p>1.提供者之能力</p> <p>1.1 機構是否健全</p> <p>◎品質測量範疇二：</p> <p>2.服務輸送</p> <p>2.1 服務輸送之品質</p> <p>◎品質測量範疇三：</p> <p>3.參與</p> <p>3.1 個別化就業途徑方案</p> <p>3.2 參與者之主動參與</p> <p>◎品質測量範疇四：</p> <p>4.個案經驗</p> <p>4.1 參與者之經驗</p> <p>4.2 相關人員之參與</p> <p>4.3 服務提供者接到之陳情處理</p> <p>4.4 政府接到之陳情案處理</p>
<p>美 國</p>	<p>1.1(表現指標)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。</p> <p>1.2/(表現指標)就業率成果：參與服務後，因就業而結案之比率。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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之之比</p>

	<p>例。</p> <p>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。</p>
<p>台 灣</p>	<p>◎台灣之評鑑指標，依地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑指標計劃，評鑑各縣市政府所辦理之職業重建相關業務，評鑑內容分為：</p> <p>一、整體規劃</p> <p>二、職業重建服務：職業重建服務、職業輔導評量、職業訓練服務、支持性就業服務、庇護性就業服務、創業輔導服務、職務再設計服務、視障者就業服務。</p> <p>三、雇主服務、定額進用與身障礙者就業基金管理及運用。</p> <p>◎評鑑項目：規劃、執行、考核。</p>

## 伍、分析澳、美及台灣三國職業重建之差異：

### 一、職業重建服務之目的及流程：

#### (一)以服務目的來看：

三國職業重建服務目的，皆以職業重建的精神，提供身心障礙者個別化之就業服務，並依其各國衍生出不同之執行方式而有所差異。

#### (二)服務之流程

初始評量時，美國及台灣皆委以專業人員進行評量，而澳大利亞實施JSCI快篩分流。

澳、美兩國因未實施身心障礙者手冊鑑定，申請者若有健康或障礙問題，則須進行深度評量；澳大利亞則轉介JCA/ESAt進行「醫學狀況就業服務評量」由醫療專業人員執行如職能治療師、心理師；美國則由復健諮商師進行障礙之確定，期間約60天；台灣因已實施身障鑑定，因此，在提供職業重建服務時14天內決定開案與否。

三國職業重建服務流程雖有不同，但皆是以全人觀點為考量，差別只在於實施評量的順序不同。

### 二、職業重建服務需求評估：

#### (一)使用目的：

美國之申請表與台灣之初評表，在使用目的以資格審查為主；澳大利亞使用目的係為進行分類。

若面臨求職者須進行深度評量時，澳、美及台灣三國皆有轉介之機制，澳大利亞轉介JCA/ESAt、美國由復健諮商師則花較長時間評估(資格審查60天、蒐集資料及評估90天)、台灣則進行表2-1及2-1a評估或職業輔導評量。顯示三國在評估目的及機制相同。

#### (二)資格條件：

澳大利亞須符合JSCI/JCA/ESAt分類標準，且就業依阻礙及障礙程度，提供

符合等級之服務；美國由復健諮商師以3個問題及7項功能為評估依據，並以障礙之嚴重程度，來決定是否符合接受職業重建服務及服務的優先順序；台灣無服務順序之規定，只要符合資格且具工作意願均提供服務。

以服務資格條件來看，顯示澳、美及台灣三國各有所不同，澳、美二國以購買式服務提供資源，因此，服務資格順序，關係著職業重建服務需求之提供及經費運用。而台灣在經費資源運用，掌握在地方政府，故無服務順序及資格問題，僅有資源候缺之問題。

### (三)評估項目：

澳大利亞評估項目：「求職者分類表」JSCI是以歷年所累積資料，經分析統計後而形成18項之影響就業及社會之因子，此18項因子中標有\*號之因子，若有教育程度、失業時間、近期工作經、語文能力、失能/醫學狀況、住所穩定性、犯罪紀錄、個案特質等8項之情形或合併數種情形，則須啟動JCA/ESAt。再依其JCA/ESAt評量後之就業阻礙因子，評估所需支持之項目、範圍、頻率、時間及強度。

美國依七大功能及蒐集申請者工作與障礙的相關資料，並於60天內須完成資格審查。

台灣則須確認是否持手冊及是否具工作動機，依初評表及表2-1a進行評估。

綜觀澳、美及台灣三國之評估項目，均包含基本資料及功能評估，差異只在評估細項及向度不同。另外，澳、美兩國將影響就業及社會因子作為評估項目之參考指引。

## 三、評估結果運用：

### (一)支持程度：

澳大利亞由JSCI分為四類之不同支持程度，JCA/ESAt評估後分為A和B兩種方案，四種等級支持程度，評估後若為第一類則提供第一類所需之相關服務，若仍無法就業者，經則提供第二類之服務(以此類推)。美國由復健諮商師依七大功能評估後，以障礙的嚴重程度分為三種等級支持程度。台灣由職業重建個案管理員依初評表及表2-1A評估，分為三種等及支持程度。

#### 1.台灣 vs 澳大利亞

台灣的表 2-1 結合表 1-3 所產生之表 3-1，即代表針對該項工作申請者應具

備能力間之差異，作為身障者所須支持參考依據，與澳大利亞之 DPI 及 DMI 評估目的相同。

澳大利亞就業服務與台灣職訓局所屬就服站所實施三合一服務，以及職管轉介職評後送概念相近。澳大利亞依歷年統計資料找出影響就業因子，一般櫃台人員進行諮詢後輸入電腦，即可馬上進行分類，並給予明確之需求支持程度內容，無須專業人員評估，若須進行深度評量，則轉介 JCA/ESAt 由專業人員進評估，以確認所需支持程度頻率及時間。

因此，差異處在於澳大利亞之就業服務人員針對有關影響求職者之就業因子具有明確判能力，又根據其評估時參考指引及支持程度資料，做出既正確又快速的判斷。

## 2. 台灣 vs 美國

①以專業人員來看：美國鑑定評估人員須具合格復健諮商師擔任；而台灣因其障礙鑑定已由醫療單位評估，其職重專業人員則符合職重相關人員遴用及培訓準則即可，並於擔任工作後 1 年內完成相關訓練。

②以評估項目及提供服務內容：台灣職重服務多參考美國模式，包括評估項目及提供服務之內容，差異之處在於評估者之專業判斷。

## 3. 台灣 vs 美國 vs 澳大利亞

美國及台灣，均由專業人員進行評估後決定其支持需求之程度，而澳大利亞則先經由 CENTRELINK 再以 JSCI 快篩機制分類，若須進一步評估者，再轉介 JCA/ESAt 評估確認。澳大利亞及美國皆由職能治療師或復健諮商師進行需求程度支持之評估，而台灣則由職業重建個案管理員或職業輔導評量員擔任深度評量。

### (二) 需求項目：

美國與台灣需求支持項目名稱較為相近；澳大利亞則以實際提供服務內容作為需求項目名稱，三國在需求項目上實為相似。

### (三) 經費補助：

美國與澳大利亞經費補助之運用，依申請者個別化需求，以購買服務提供服務；台灣則由各地方政府依其轄區資源狀況自辦或委辦方式，提供職業重建所需資。台灣提供服務的模式，常因轄區內資源不足，較無法貼近申請者需求。

#### 四、評鑑制度：

##### (一)以評鑑制度來看：

澳、美及台灣皆以法之層級作為職業重建依據，台灣以行政法規及計畫述明執行細則，澳、美兩國不同則由專責單位負責。在品質的部份，美國及台灣委由專責單位負責監督，而澳大利亞則依《身心障礙者服務法》進行契約管理機制監測服務。

##### (二)以結案指標來看：

澳大利亞之結案指標，以就業為目標分為13星期穩定就業及服務策略和額外成果，26星期定就業及服務策略和額外成果。求職者在接受分流服務12個月後仍無法找到工作，視求職者狀況給予工作經驗或轉介ESAt依據評量結果改變就服務類型，直到個案就業。

美國結案指標分為未就業前結案及穩定就業二大類，再依結案細分，依其服務使用者結案情形詳細勾選，作為成效評估之統計。

台灣結案指標，未予以分類，未就業及穩定就業混雜，且中央對結案指標定義與各縣市對結案指標定義有所落差，故難以分析服務成效及統計。

從結案指標可看出澳、美與台灣對於服務成效評估及重點方向間之差異，澳大利亞及美國以就業為目標；而台灣結案目標項目過於複雜(如達成職業重建目標、穩定就業3個月以上、轉介其他單位、案主失聯、就醫中、就養中、就學中、死亡、因故不符合服務資格、個案拒絕或表示不需再提供服務、其他等)，致職業重建服務人員之角色功能，則無法張顯。

##### (三)以評鑑指標來看：

###### 1.以效率來看：

澳大利亞訂有回應性，且轉介者中之開案比率和達成穩就業所花時間；美國則無效率指標；台灣以地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑計畫中，以規劃、執行及考核作為評鑑項目，其中僅以支持性就業服務，訂有接受職管員派案之指標；而在職業重建服務業務，依各縣市情形訂有服務量之限制，但未呈現於評鑑指標中。

###### 2.以成效來看：

###### ◎以就業指標來看：

澳大利亞以開案中之就業比率及穩定就業13週及26週之就業比率，作為成效指標；美國則以評估期間因就業後結案，並於去年比較其差異，以及參與服務後

就業而結案，作為表現指標；而台灣則以地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑來看，其評鑑項目難以呈現整體成效，僅能以支持性就業服務評估推介成功就業及穩定就業人數，看出該縣市服務成效。

◎以勞動條件來看：

澳大利亞未規定其競爭性職場及薪資之規定；美國則訂有競爭性職場就業個案之平均薪資佔該州所有就業者的平薪資之百分比，作為主要指標；台灣若以地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑來看，其無此項評鑑項目，僅以支持性就業服務訂有勞動條件之狀況、工作薪資及時間，作為成效指標評估之一，以及訂有庇護性職場依產能核薪之規定。

◎以少數族群比率來看：

澳、美兩國評估指標上皆有其相關的規定；而台灣之職業重建服務在地方政府評鑑指標上則有服務障礙類別多元性評估指標。

◎困難個案比率：

美國訂有困難個案服務比率之指標；台灣及澳大利亞則無此指標之規定。

◎支持指標：

澳大利亞訂有持續支持或獨立工作者之比率指標；美國則有自我支持之表現指標；台灣以地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑來看，其評鑑項目難以呈現，僅能以支持性就業須密集輔導2週、穩定就業3個月、結案後追蹤輔導1個月。

3.品質指標：

澳大利亞品質部份主要是針對身障者就業服務品質之參考，以評估提供服務之機構是否具有資格，取決條件在於品質測量範疇一、三及四；美國和澳大利亞均以品質做為提供服務之主要指標；台灣則無相關規定。

美國在評鑑指標上雖無品質之指標，但設有復健服務行政部門，執行監督及協助改善方案品質及責任，其方式有二：

①州政府須交州計畫書，以證明該州具備提供服務條件，並於財政府度結束後60天內需繳交年度報告呈現執行概況。(其內容包含人員狀況、財務情形、個案意見及申訴案件狀況等)

②復健服務行政部門會定期訪查，且於結束前召開會議，討論改善步驟，並訂下

次追蹤時間，復服務部將針對訪查報告、改善情形及量性標完成評鑑報告。

若經 RSA 審查未通過者，將會得到 RSA 的協助共同發展具體改善方案，且將會持續兩年監督改善狀況，直到改善後能達到標準一年以上，當復健服務部的服務表現持續無法改善，RSA 有權減少或保留補助經費直到該單位的改善能達到 RSA 滿意的程度。

台灣在品質指標上，以地方政府每年度須提交計劃書內容、執行中提報執行概況，及年底時提報執行整體概況作為行政審查；中央主管機關另委託身心障礙者職業輔導評量中心，進行各縣市職業重建業務輔導訪視業務，作為提供服務之品質監督。

三國在評鑑重點上各有不同，澳大利亞及台灣均注意服務量多寡，而美國較注意成果的表現，不受限於服務案量限制。澳大利亞以就業穩定時間作為關鍵指標，另訂有接受持續支持者仍就業或已是獨立就業之比率；美國則注重結案時的成果，其中包含就業、經濟獨立及困難個案之比率；台灣若以支持性就業評鑑來看，以服務量及穩定就業人數、達成勞動條件為評估重要指標。澳、美兩國將申訴案件列為品質評鑑指標之一；而台灣則以滿意度為指標。澳、美及台灣在品質項目，皆有計畫、管理、人員、財務、訓練、服務輸送之指標。

## 第五章 研究建議

### 壹、 職業重建服務成效評估

本主題探討希望透過澳、美兩國職業重建服務文獻、專家會議，建立我國職業重建服務需求程度參考指引暨職業重建服務成效評估指標，作為未來職業重建服務之參考，惟，本主題探討因研究時間之限制，僅能呈現初步之建議(如下所述)。若未來中央有意採用此建議，須再進一步規劃細部內容進行更深入研究。

#### 一、 適用對象

本主題探討針對職業重建個案管理員接案後提供一系列服務，意指適用於「職業重建單一窗口服務基礎」下之職業重建服務<sup>12</sup>(圖6-流程圖)。<sup>45</sup>因此，職業重建服務成效評估機制與指標，並非評鑑各單項服務(如：職業重建服務窗口、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計等)，而視縣市政府職業重建服務為一整體服務性評估。

#### 二、 職業重建服務成效評估機制與指標

##### (一) 職業重建服務成效評估機制

職業重建服務目標就是協助個案找到工作並且維持穩定就業。因此，建議採用「職業重建服務成效評估評分機制」，以各縣市政府於「職業重建服務方案規劃與執行指標」與「職業重建服務關鍵指標」二大部份(表15)，比較全國平均值之相對表現。

「職業重建服務成效評估評分機制」係以縣市政府提供各項指標之平均值。而中央依此平均值計算出全國之平均值及標準差；各縣市之各項指標值會再依各縣市之失業率、複雜個案比例或/及困難個案比例加權計算出各縣市各項指標之估計值，依此估計值將各縣市分為「極優(5分)」、「優(4分)」、「尚可(3分)」、「差(2分)」、「極差(1分)」(表16)。

<sup>12</sup>「職業重建單一窗口服務基礎」係以張或·身心障礙者職業重建服務因應 ICF 新制實施作業手冊。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局；2012。所界定之服務流程、職重專業人員角色功能。

表 16 職業重建服務成效評估評分機制

分數	等級	說明
5分	極優	得分 $\geq$ 平均值+2個標準差
4分	優	(平均值+1個標準差) $\leq$ 得分 $<$ (平均值+2個標準差)
3分	尚可	平均值 $\leq$ 得分 $<$ (平均值+1個標準差)
2分	差	(-1個標準差) $\leq$ 得分 $<$ (平均值)
1分	極差	(-2個標準差) $\leq$ 得分 $<$ (-1個標準差)

## (二) 職業重建服務成效評估表

「職業重建服務成效評估評分機制」所運用之「職業重建服務成效評估表」包含：「職業重建服務方案規劃與執行概況」、「職業重建服務方案規劃與執行指標」與「職業重建服務關鍵指標」三大部份(表 15)，說明如下：

### 1. 職業重建服務方案規劃與執行概況

依身權法規定之法定業務及地方政府因應轄區內所規劃資源之總預/決算及所佔總決算之百分比(如公務預算、身就基金、就安基金、公彩回饋、彩券盈餘及其他等)羅列於表中，並載明各項計劃的起訖日期、經費、服務人/時數、資源候缺等待人數及替代方案說明，作為地方政府申請資源之參考，更可作為縣市政府職業重建服務成效評估時之參考資料。

### 2. 職業重建服務方案規劃與執行指標

職業重建服務方案規劃與執行指標，係為了解各縣市對職業重建服重視程度、經費運用合理性及資源運用普及性，其指標分為下列三項：

- (1)自行編列公務決算或爭取就安基金以外之經費來源： $[(\text{公務決算經費} + \text{就安基金決算經費}) / \text{決算總經費}] \times 100$ 。自籌經費越高表示地方政府越重視職業重建服務。
- (2)經費運用合理性：經費配置比例可呼應轄區需求程度。此指標可依據資源候缺人數之多寡、資源等待時間之長短，及有無替代方案等來評分。
- (3)年度服務人數佔身心障礙勞動人口數比率目標達成率： $\text{總服務人數} / \text{身心障礙勞動人口數}$ 。
- (4) 得分(A)：將前三項分數加總後除 3 為「職業重建服務方案規劃與執行指標得分」。

### 3. 職業重建服務關鍵指標—效率指標

- (1)回應轉介單位時間：轉介單位轉介個案的日期到職管員回覆轉介單位所花費的時間。回應轉介單位時間越短表示效率越好。

- (2)達穩定就業時間(3個月)：開案到達到穩定就業三個月所花費的時間。  
達穩定就業時間越短表示效率越好。
- (3)連結資源等待時間：開案到依據需求連結到資源所花費的時間。連結資源等待時間越短表示效率越好。
- (4)推介工作時間：開案到第一次推介成功所花費的時間。協助個案找到工作或上班所花的時間越短表示效率越好。
- (5)成本效益比：既定期間，被服務個案所賺取的薪資/經費之比率。比率值大於1表示整體職業重建服務方案有效益，比率值越大表示效益越大。
- (6)得分(B)：將前5項加總後除5為效率指標之得分。

#### 4. 職業重建服務成效指標—成果指標

- (1)開案比率：開案量占轉介案量之比率(開案/轉介案比率)。開案比率越接近於1表示職業重建服務拒絕個案(挑選個案)之比率越少。
- (2)複雜個案比率：複雜個案佔接受服務人數之比率(複雜個案/接受服務人數)。複雜個案比率越接近於1表示職業重建服務挑選個案之比率越少。
- (3)穩定就業率：
  - ①穩定就業佔接受服務人數之比率( $a = \text{穩定就業人數} / \text{接受服務人數}$ )。穩定就業率越高表示職業重建服務成果越好。
  - ②穩定就業率可依就業場所如競爭性職場( $b = \text{競爭性就業} / \text{穩定就業人數}$ )、庇護性職場( $c = \text{庇護性就業人數} / \text{穩定就業人數}$ )進行統計，可了解身心障礙者接受職業重建服務後之就業狀況。進入競爭性職場之身心障礙者比率越高表示職業重建服務成果越好。
  - ③穩定就業率可依就業服務形式如：自行就業( $d = \text{自行就業人數} / \text{穩定就業人數}$ )、支持性就業服務( $e = \text{支持性就業人數} / \text{穩定就業人數}$ )、一般性就業服務等( $f = \text{一般性就業人數} / \text{穩定就業人數}$ )進行統計，以了解身心障礙者就業所需之服務。
  - ④該項小計將前各分項加總除6為穩定就業率之得分。  
 $(a+b+c+d+e+f)/6$
- (4)薪資比率：符合法定薪資之人數佔就業人數比率(符合法定薪資<sup>13</sup>之人數/就業人數)。薪資比率越接近於1表示職業重建服務成果越好。
- (5)得分(C)：將前4項加總後除4為成果指標之得分。

<sup>13</sup> 最好用全時最低基本工資。

## 5. 職業重建服務關鍵指標—品質指標

中央於全國性評鑑針對滿意度及所提供之服務是否符合個案需求為主要的考量，因此，品質指標則以申訴率及個案報告作為品質監督之依據。各項職業重建服務（如：職業重建服務窗口、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計等）是否達到基本之服務品質則交由地方政府負責品質控管。

### (1) 全國性評鑑之品質指標

① 申訴率：申訴案件佔接受服務人數之比率（申訴案/接受服務人數）。

申訴率越低表示服務品質越好。

② 個案報告：抽查 3-5 份<sup>14</sup> 個案完整紀錄（至少需有個案管理、就業服務之個案紀錄），從紀錄中了解服務期程之適切性、是否依個案需求提供資源，及連結服務之適當性。

③ 得分(D)：前 2 項加總除以 2 為品質指標之得分。

(2) 總分(Z)：將職業重建服務方案規劃與執行指標(A)，加上職業重建服務關鍵指標中效率指標(B)、成果指標(C)及品質指標(D)加總後除 4，所得之結果為該縣市職業重建服務成效評估指標之分數。

(3) 全國性評鑑之品質指標除了以申訴率及個案報告二項指標作為品質的監督外，建議中央補助地方政府辦理身心障礙者就業服務及職業訓練等業務時，可請各縣市政府提供評鑑指標中職業重建服務方案規劃與執行概況表，以及考量加入提案審查計畫書及年度執行報告書二項，作為取得申請資源之門檻。

① 提案審查計畫書：地方政府提供職業重建服務前所繳交計畫書，以證明該縣市具備提供服務的條件。計畫書內容包含整體服務策略與規劃、身障者年齡、人數、特性與需求分析、如何平等獲得服務、預期目標、規劃轄區內服務機構與專業人員的發展結構與能力提升、創新企劃等。

② 年度執行報告書：各地方政府於年度結束時須繳交年度執行報告書，呈現該年度執行概況，內容包含評鑑結果報告、整體服務報告、服務機構與專業人員配置（與前一年/全國相比）、補助經費花費分析、申訴案件分析等五大項。其中總體報告可再細分為因服務達到就業之結案數、服務後未達就業而結案之個案數、穩定就業數、成功就業個案平均使用之資源/花費、未成功就業個案平均使用之資源/花費、競爭性就業個案之平均薪資/時薪與工時、轄區內之平均薪資與工時、競爭性就業個案平均服務時間。

(3) 地方性評鑑之品質指標

<sup>14</sup> 可能需要更多，如 10 份。

服務品質維持並非僅於一次的評鑑即能掌握，地方政府除年度評鑑外，另可不定期訪視以了解各服務機構之執行概況。各分項服務業務品質監督，建議可參酌澳大利亞12項身心障礙者服務標準(表17-身心障礙者就業標準、復健計畫標準及關鍵表現指標)。

表 15 職業重建服務成效評估(草案)

一、 職業重建服務方案規劃與執行概況

年度預算/決算分析

經費來源	公務	身就基金	就安基金	公彩回饋 (財政部補助)	彩券盈餘 (地方政府)	其他 (如保留款等)	總預/決算
預算經費合計							
決算經費合計							
估年度總決算 百分比							

年 月 日~ 年 月 日

職業重建服務項目	計劃起訖 日期	計劃經費		服務人數/時數		資源候缺 等待人數	替代方案說明
		預算經費	決算經費	估計需求服務人數	實際服務人數		
職業重建個案管理服務							
職業輔導評量服務							
職業訓練服務							
支持就業服務							
庇護性就業服務							
居家就業服務							
職場見習服務							
職場紮根服務							

行政院勞委會職訓局委託台灣大學辦理北區身心障礙者職業輔導評量資源中心

職務再設計服務							
創業輔導服務							
視障者就業服務							
其他就業促進措施							

說明：1. 本表填係由各縣市政府填寫，依法定或依縣市的需求所申請服務資源的需求數、執行概況、資源候缺及替代方案說明。  
 2. 使用時機：評鑑、職評資源中心訪視、方案申請、或視需要時提供。

二、 職業重建服務方案規劃與執行指標

指標	說明	分數
1. 自行編列公務決算或爭取就安基金以外之經費來源	● [ (公務決算經費+就安基金決算經費) / 決算總經費 ] x 100。	54321
2. 經費運用之合理性	● 經費配置比例可呼應轄區需求程度。 ● 說明：依據資源候缺人數之多寡、資源等待時間之長短，及有無替代方案等來評分。	54321
3. 年度服務人數佔身心障礙勞動人口數比率目標達成率	● 總服務人數/身心障礙勞動人口數。	54321
4. 得 分(A)	計分方式：(1+2+3)/3	54321

三、職業重建服務關鍵指標

指標	說明	佐證資料	分數
<b>效 率</b>			
1. 回應轉介單位時間	● 轉介單位轉介個案的日期到職管員回覆轉介單位所花費的時間。	紀錄該縣市平均轉介單位轉介個案的日期到職管員回覆轉介單位所花費的時間。	54321
2. 達穩定就業時間(3個月)	● 開案到達到穩定就業三個月所花費的時間。	紀錄該縣市平均開案到達到穩定就業三個月所花費的時間。	54321
3. 連結資源等待時間	● 開案到依據需求連結到資源所花費的時間。	紀錄該縣市平均開案到依據需求連結到資源所花費的時間。	54321
4. 推介工作時間	● 開案到第一次推介成功所花費的時間。	紀錄該縣市平均開案到第一次推介成功所花費的時間。	54321
5. 成本效益比	● 既定期間，被服務個案所賺取的薪資/經費之比率。	紀錄該縣市平均被服務個案所賺取的薪資/平均所使用經費之比率。	54321
6. 得 分(B)	計分方式：(1+2+3+4+5)/5		54321
<b>成 果</b>			
1. 開案比率	● 開案量占受案量之比率(開案/受案比率)。	紀錄該縣市開案比率。	54321

2. 複雜個案比率	● 複雜個案佔接受服務人數之比率（複雜個案／接受服務人數）。	紀錄該縣市複雜個案比率。	54321
3. 穩定就業率	● 穩定就業佔接受服務人數之比率（a=穩定就業／接受服務人數）。	a 紀錄該縣市穩定就業率。	54321
	● 穩定就業率可依就業場所如競爭性職場（b=競爭性就業／穩定就業、庇護性職場（c=庇護性就業人數／穩定就業人數）。	b 紀錄該縣市穩定就業率中競爭性就業所佔的比率。	54321
		c 紀錄該縣市穩定就業率中庇護性就業所佔的比率。	54321
		● 穩定就業率可依就業服務形式如自行就業（d=自行就業人數／穩定就業人數）、支持性就業服務（e=支持性就業人數／穩定就業人數）、一般性就業服務（f=一般性就業人數／穩定就業人數）等進行統計，以了解身心障礙者就業所需之服務。	d 紀錄該縣市穩定就業率中自行就業所佔的比率。
	e 紀錄該縣市穩定就業率中支持就業所佔的比率。		54321
	f 紀錄該縣市穩定就業率中一般就業所佔的比率。		54321
小 計		(a+b+c+d+e+f)/6	
4. 薪資比率	● 符合法定薪資之人數佔就業人數比率（符合法定薪資 <sup>15</sup> 之人數／就業人數）。	紀錄該縣市薪資比率。	54321
5. 得 分(C)	計分方式：(1+2+3+4)/4		54321
<b>品 質</b>			
1. 申訴率	● 申訴案件佔接受服務人數之比率(申訴案/接受服務人數)。	紀錄該縣市申訴率。	54321

<sup>15</sup> 最好用全時最低基本工資。

2. 個案報告 (3-5 案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 抽查 3-5 份<sup>16</sup>個案紀錄，從紀錄中了解服務期程之適切性、是否依個案需求提供資源，及連結服務之適當性。</li> </ul>	抽查該縣市 3-5 份個案紀錄 (至少須有個案管理、就業服務之個案紀錄)	54321
3. 得 分(D)	計分方式： $(1+2)/2$		54321
總 分(Z)	計分方式： $(A+B+C+D)/4$		54321

<sup>16</sup> 可能需要更多，如 10 份。

表 17

身心障礙者就業標準、復健計畫標準及關鍵表現指標

標準	說明
<b>標準 1：服務之可及性</b>	<b>身心障礙者都能夠得到符合需求之服務及資源。</b>
關鍵表現指標 1.1	服務提供單位/機構應採用無歧視條款。
關鍵表現指標 1.2	進入及離開服務提供單位/機構之程序應公平、公正及一致。
<b>標準 2：個別需求</b>	<b>每位身心障礙者所接受的服務應符合個別需求及個人目標。</b>
關鍵表現指標 2.1	每個個別就業目標之設定應客觀的反應接受服務者之需求及個人目標。
關鍵表現指標 2.2	每個個別就業目標是服務提供之基礎。服務提供單位/機構之規劃、執行、審查及調適過程會促進這些目標之達成。
關鍵表現指標 2.3	藉由在沒有任何不必要約束或限制下所做的就業途徑及方案，服務應符合每位接受服務者之就業目標。
<b>標準 3：決定及選擇</b>	<b>每位身心障礙者擁有參與並決定之機會，以決定與服務相關之日常活動及事件。</b>
關鍵表現指標 3.1	服務提供單位/機構提供適當及彈性機會給予每位接受服務者，接受服務者參與並決定服務輸送方案及就業前及就業規畫。
關鍵表現指標 3.2	服務提供單位/機構提供接受服務者參與決定之服務及成果。
<b>標準 4：隱私、尊嚴及保密</b>	<b>每位接受服務者都有維護其隱私、尊嚴及保密之權利，並獲得尊重及認可。</b>
關鍵表現指標 4.1	服務提供單位/機構應遵循法規以保護及尊重接受服務者之權利。在沒有接受服務者之同意下，不得揭露個人隱私。
關鍵表現指標 4.2	服務提供單位/機構尊重每位接受服務者之個人需求及狀況。
<b>標準 5：參與及融合</b>	<b>每位身心障礙者被支持及鼓勵參與社區活動。</b>
關鍵表現指標 5.1	藉由工作，逐漸增加接受服務者社區參與的機會。
<b>標準 6：價值觀</b>	<b>每位身心障礙者擁有能讓他們達成參與社區中有價值角色，以及維持及發展技能的機會。</b>
關鍵表現指標 6.1	服務之提供可增進接受服務者能夠擁有達成社區中有價值角色的信念及能力。
關鍵表現指標 6.2	服務之提供可增進接受服務者之就業機會以滿足其在社區中有價值之角色。
關鍵表現指標 6.3	服務之提供能夠發展及維持接受服務者參與社區中角色相關之技能。
<b>標準 7：申訴及爭議</b>	<b>每位接受服務者應被鼓勵提出任何與服務及服務提供單位/機構相關的申訴或爭議，且不必害怕後續之報復。</b>
關鍵表現指標 7.1	服務提供單位/機構應鼓勵接受服務者對於服務或服務

	提供單位/機構任何不滿意的地方提出申訴。
關鍵表現指標 7.2	接受服務者不會因為提出申訴而會得到報復。
關鍵表現指標 7.3	服務提供單位/機構應增進對於接受服務者申訴或爭議之解決能力。
<b>標準 8：服務管理</b>	<b>服務提供單位/機構應採用品質管理系統並讓接受服務者之成果達到最大。</b>
關鍵表現指標 8.1	服務提供單位/機構應有管理系統，以增進品質管理及持續改進服務品質。
<b>標準 9：就業狀況</b>	<b>每位身心障礙者的就業條件應與非身心障礙者相同。</b>
關鍵表現指標 9.1	服務提供單位/機構保證安置於競爭或支持性就業之身心障礙者所得到的薪資應符合法規之規定，不應該因為有補助或無法付出薪水而有所減少。 若身心障礙者因為失能狀況而降低工作能力的話，服務提供單位/機構應保證其薪資乃是按照其工作能力與非身心障礙者工作能力之比例給予，且必須使用公開的評量工具或程序。且這些工具必須符合下面的標準：符合相關法規之規定；有相當之信效度；薪資成果；以及可實際應用之工具。
關鍵表現指標 9.2	服務提供單位/機構保證身心障礙者安置在就業市場時，他們的勞動條件與非身心障礙者相同且符合相關法規之規定。
關鍵表現指標 9.3	服務提供單位/機構保證當身心障礙者安置及支持在就業市場時，他們或其監護人被告知薪資及勞動條件是如何決定的及後果如何。
<b>標準 10：求職者訓練及支持</b>	<b>藉由相關及有效的訓練及支持，提升每位身心障礙者之就業機會到最大。</b>
關鍵表現指標 10.1	服務提供單位/機構能夠給予每位接受服務者與其就業目標及就業機會相符合的訓練及支持方案。
<b>標準 11：人員招募、雇用及訓練</b>	<b>為了提供身心障礙者服務，每位被雇用之服務提供者應擁有相關之技能及能力。</b>
關鍵表現指標 11.1	服務提供單位/機構應知道每位被雇用之人員所擁有的技能及能力。
關鍵表現指標 11.2	服務提供單位/機構保證被雇用之人員擁有相關技能及能力。
關鍵表現指標 11.3	服務提供單位/機構保證為每位被雇用之人員提供適當且相關之訓練及技能發展。
<b>標準 12：保障人權及免於被虐</b>	<b>服務提供單位/機構應避免虐待及忽略，以及尊重接受服務者之法律及人權。</b>
關鍵表現指標 12.1	服務提供單位/機構採取所有可行及適當措施預防接受服務者被虐待及忽略。
關鍵表現指標 12.2	服務提供單位/機構尊重接受服務者之法律及人權。

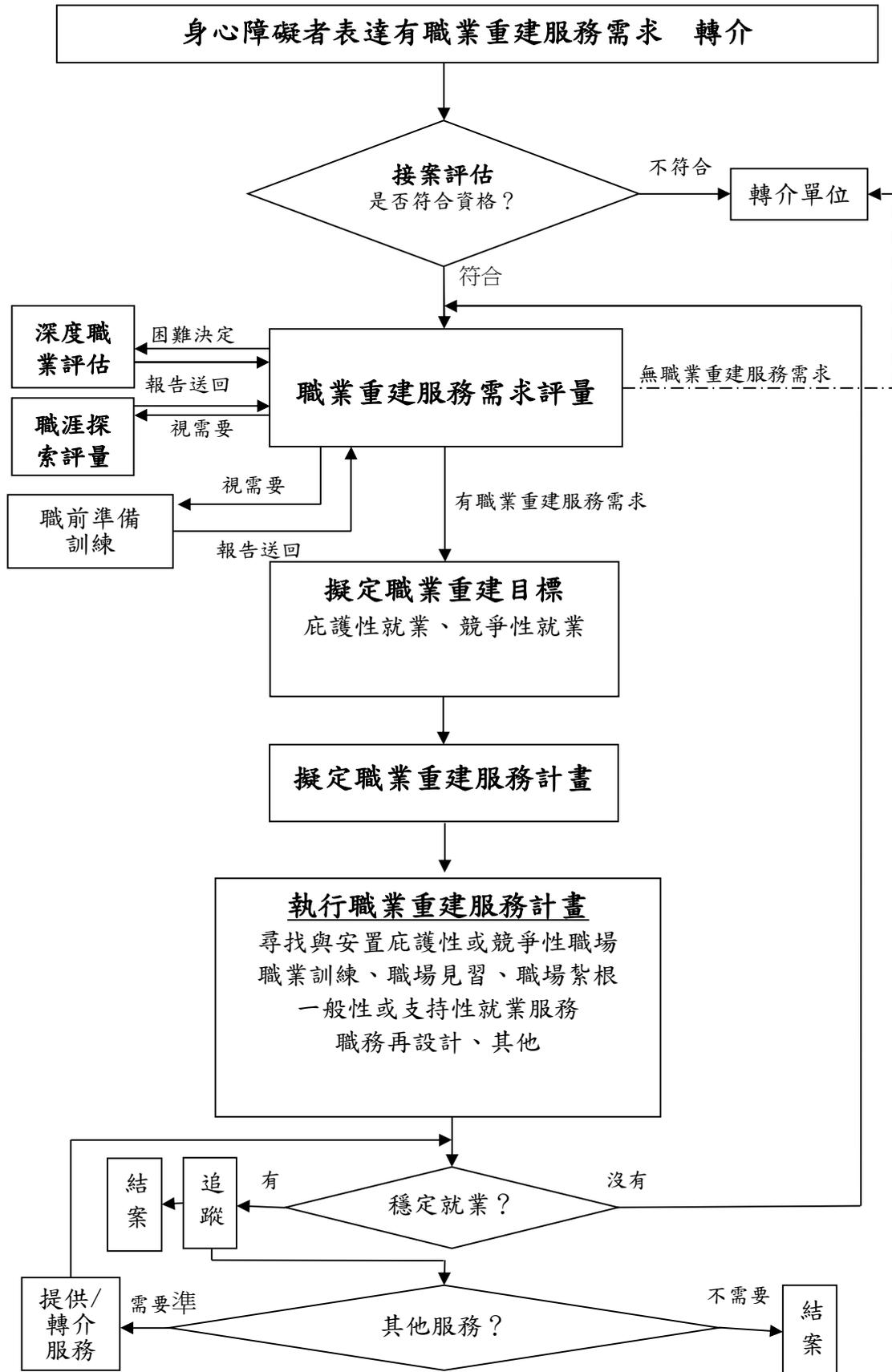


圖 6 身心障礙者職業重建服務流程

## 貳、 職業重建服務需求程度參考指引

本主題探討綜合澳、美兩國和臺灣現行評估項目以及經過二次專家會議討論，會議結果將「職業重建服務需求程度參考指引」分為二階段，第一階段為「職業重建資源需求程度參考指引」及第二階段「職業重建支持需求程度參考指引」，針對二階段說明如下：

### 一、職業重建資源需求程度參考指引

第一階段「職業重建服務需求程度參考指引」(表 18)，主要進行職業重建資源需求程度評估，以了解個案所需資源作為連結服務的依據。因此，職業重建服務需求程度參考指引」(表 18)，分為資源項目、需求程度、替代資源、連結資源時間，以下針對各項說明如下：

(一)資源項目：羅列現行職業重建、就服站資源、社政資源、衛政資源、教育資源及其他資源等項。

(二)需求程度：

1. 職重資源：職業輔導評、職業訓練、職涯輔導/心理諮商、就業服務(支持性就業、庇護性就業、居家就業)、職前準備(職場見習、職場紮根、求職技巧、工作適應訓練)、其他。
2. 就服站資源：失業給付、職業訓練、就業服務、求職交通津貼、臨時工作津貼、多元就業、僱用獎助、職場學習再適應、加值輔導方案、其他。
3. 社政資源：小型作業所、教養單位、居家住宿訊息、定向能力訓練、日常活動功能訓練、獨立行動能力訓練、經濟資源協助、其他(依連結實際資源填入)。
4. 衛政資源：復健治療、功能性活動、門診與藥物處遇、其他(依連結實際資源填入)。
5. 教育資源：依連結實際資源填入說明欄。
6. 其他資源：依連結實際資源填入說明欄。

(三)替代資源：確認資源是否存在，並填入 1 是. 2 否。

(四)連結資源時間：確認資源連結時間，分為 1. 3 個月以上. 2. 1-3 個月. 3. 1 個月以下。

因此，個案所需資源越多或複雜程度越高，連結資源時間越久或需尋找其他替代資源時，故當職業重建資源需求程度評估結果各單項資源項目之分項需求達 4 項以上，或跨局處資源需求達 3 項以上，且連結資源時間達 3 個月以上、須尋找替代資源項目達 2 項以上者稱之為「複雜個案」。

## 二、職業重建支持需求程度參考指引

第二階段「職業重建支持需求程度參考指引」，依據需求評估結果及職業重建目標即可運用(表 19)擬定就業服務所需支持之項目、強度、頻率、時程、督導方式。當評估結果具八項支持項目中 3 項以上，且個人因素 15 項中之粗體字項目合併 1 項以上時，所須支持項目越多、範圍越大、強度越強、頻率越多及期程越長者，稱之為「困難個案」。

本表「職業重建支持程度/支持需求參考指引」，包含支持項目、支持範圍及支持程度等三大項，內容說明如下：

### (一)支持項目及範圍：

1. 工作意願：工作動機。
2. 行動能力：安全地四處移動。
3. 溝通能力：與他人溝通。
4. 自我照顧：執行個人照顧。
5. 自我引導：維持適當行為、因應與工作相關壓力、控制使用不恰當的語言、了解及遵循指示、完成工作找尋活動
6. 人際互動：與他人互動。
7. 工作耐力：身體能完成工作職務。
8. 工作技巧：培養工作能力、學習新職務、維持已學會的職務、專心及專注於職務、維持可持續工作。
9. 個人因素(15 項)：年齡和性別、**近期工作經驗、求職者過去紀錄、教育程度、職業資格、語文熟練度、新移民/原住民身份或家庭、勞動市場區域、通勤方式、電話接觸、失能/醫學狀況、住所穩定性、居住環境、犯罪紀錄、個人特質**。(其中粗體字之指標若與其他 15 項中任 1 項有合併情形時，且又合併上列 8 大項時，對資源需求或就業阻礙影響更鉅。

### (二)支持程度：係指個案所須監督方式、支持之強度、頻率及期程，各項內容說明如下：

1. 監督方式：個案所需輔導方式分為①密集式、②間歇式，及③不定期三種方式。不定期係指當個案換職務、換工作、更換主管、更換自然支持者時，所需之不定期支持。
2. 支持強度：係指個案每日工作中所須支持時間。依支持強度可分為①需提供支持強度佔每日工時 67%以上、②需提供支持強度佔每日工時 33%-67%之間，及③需提供支持強度佔每日工時等於 33%或以下。
3. 支持頻率：係指個案每週所須支持之次數。依支持頻率可分為①每週 4-5 次、②每週 2-3 次，及③每週 1 次以下。

4. 支持期程：係指個案所須支持期程長短。依支持期程長短可分為①3個月以上、②1-3個月，及③1個月或以下。

※本表所指稱「困難個案」係指3項指標中之監督方式、支持之強度、頻率及期程之項目，評估結果均為1者。

目前「一般性就業服務」與「支持性就業服務」，兩者之差別僅於「支持性就業服務」需要密集服務兩個禮拜以上，而「一般性就業服務」則不需要。但在實際服務中不乏看到「一般性就業服務」中常有身心障礙者需要間歇性一個禮拜三天以上的支持；而「支持性就業服務」中也不乏看到有些身心障礙者需要兩個禮拜以上的密集支持但是只做了兩個禮拜。因此，本研究案建議未來可考慮除了僅要給予就業資訊、協助撰寫履歷表、提供面試協助為「一般性就業服務」外，其他都歸類於「支持性就業服務」並運用支持項目、範圍、時間、頻率、強度來決定個案所需支持程度。

表 18 職業重建資源需求程度參考指引(複雜個案參考指引)

資源項目	需求程度	替代資源 1 是 2 否	連結資源時間 1. >3 個月 2. >1-3 個月 3. ≤1 個月
<input type="checkbox"/> 職重資源	<input type="checkbox"/> 職業輔導評量		
	<input type="checkbox"/> 職業訓練		
	<input type="checkbox"/> 職涯輔導/心理諮商		
	<input type="checkbox"/> 就業服務 <input type="checkbox"/> 支持性就業 <input type="checkbox"/> 庇護性就業 <input type="checkbox"/> 居家就業)		
	<input type="checkbox"/> 職前準備 <input type="checkbox"/> 職場見習 <input type="checkbox"/> 職場紮根 <input type="checkbox"/> 求職技巧 <input type="checkbox"/> 工作適應訓練		
	<input type="checkbox"/> 其他 (說明：_____ )		
<input type="checkbox"/> 就服站資源	<input type="checkbox"/> 失業給付		
	<input type="checkbox"/> 職業訓練		
	<input type="checkbox"/> 就業服務		
	<input type="checkbox"/> 求職交通津貼		
	<input type="checkbox"/> 臨時工作津貼		
	<input type="checkbox"/> 多元就業		
	<input type="checkbox"/> 僱用獎助		
	<input type="checkbox"/> 職場學習再適應		
	<input type="checkbox"/> 加值輔導方案		
	<input type="checkbox"/> 其他 (說明：_____ )		
<input type="checkbox"/> 社政資源	<input type="checkbox"/> 小型作業所		
	<input type="checkbox"/> 教養單位		
	<input type="checkbox"/> 居家住宿訊息		
	<input type="checkbox"/> 定向能力訓練		
	<input type="checkbox"/> 日常活動功能訓練		
	<input type="checkbox"/> 獨立行動能力訓練		
	<input type="checkbox"/> 經濟資源協助 (說明：__)		
	<input type="checkbox"/> 其他 (說明：_____ )		
<input type="checkbox"/> 衛政資源	<input type="checkbox"/> 復健治療		

	<input type="checkbox"/> 功能性活動		
	<input type="checkbox"/> 門診與藥物處遇		
	<input type="checkbox"/> 其他（說明：_____）		
<input type="checkbox"/> 教育資源	說明：_____		
<input type="checkbox"/> 其他資源	說明：_____		
<p>※單項資源項目各分項需求達4項以上，或跨局處資源需求達3項以上，且連結資源時間達3個月以上、須尋找替代資源項目達2項以上者，稱之為「複雜個案」。</p>			

表 19 職業重建支持程度/支持需求參考指引(困難個案參考指引)

支持項目	支持範圍	個案所須支持程度			
		監督方式	支持強度 (時 間)	支持頻率 (次 數)	支持期程 (時 間)
		1. 密集式 2. 間歇式 3. 不定期(換職務、換工作、更換主管、更換自然支持者時)	1. >67%每日工時 2. 每日工時之>33%-67% 3. ≤33%每日工時	1. 每週 4-5 次 2. 每週 2-3 次 3. 每週 1 次及以下	1. >3 個月 2. >1-3 個月 3. ≤1 個月
1. 工作意願	工作動機				
2. 行動能力	安全地四處移動				
3. 溝通能力	與他人溝通				
4. 自我照顧	執行個人照顧				
5. 自我引導	維持適當行為				
	因應與工作相關壓力				
	控制使用不恰的語言				
	了解及遵循指示				
	完成工作找尋活動				
6. 人際互動	與他人互動				
7. 工作耐力	身體能完成工作職務				
8. 工作技巧	培養工作能力				
	學習新職務				
	維持已學會的職務				
	專心及專注於職務				

	維持可持續 工 作				
<p><b>個人因素：</b></p> <p>1. <input type="checkbox"/> 年齡</p> <p>2. <input type="checkbox"/> 性別</p> <p>3. <input type="checkbox"/> 近期工作經驗</p> <p>4. <input type="checkbox"/> 求職者過去紀錄</p> <p>5. <input type="checkbox"/> 教育程度</p> <p>6. <input type="checkbox"/> 職業資格</p> <p>7. <input type="checkbox"/> 語文熟練度</p> <p>8. <input type="checkbox"/> 新移民/原住民身 份或家庭</p> <p>9. <input type="checkbox"/> 勞動市場區域</p> <p>10. <input type="checkbox"/> 通勤方式</p> <p>11. <input type="checkbox"/> 電話接觸</p> <p>12. <input type="checkbox"/> 住所穩定性</p> <p>13. <input type="checkbox"/> 居住環境</p> <p>14. <input type="checkbox"/> 犯罪紀錄</p> <p>15. <input type="checkbox"/> 個人特質</p>					
<p>※「困難個案」係指 3 項支持項目之監督方式、支持之強度、頻率及期程之項目， 評估結果均為 1 者；且個人因素 15 項中之粗體字項目合併 1 項以上。</p>					

## 參考文獻

1. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Evaluation strategy for Job Services Australia 2009-2012. Available in:  
<http://www.workplace.gov.au/workplace/Publications/ProgrammeEvaluation/>. Accessed in June 2011.
2. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Evaluation strategy for Job Services Australia: 2009 to 2012. Canberra: Author; 2009. Accessed date: 2012/4/4. Available in:  
<http://www.workplace.gov.au/workplace/Publications/ProgramEvaluation/>.
3. 在 2011 年 7 月 1 日以前，所進行的評量為工作能力評量 (Job Capacity Assessment, JCA)。資料來源：Job Capacity Assessment. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/JCA/Pages/default.aspx>. Accessed in July 2011.
4. Department of Employment, Workplace Relations and Small Business. Job Seeker Classification Instrument (JSCI). Canberra ACT, Australia: the Commonwealth Department of Employment, Workplace Relations and Small Business; 1998. Accessed date: 2009/12/31. Available in:  
<http://www.workplace.gov.au/NR/rdonlyres/FCID5060-6301-448D-B2BF-5CD4516BDC68/0/jsci.pdf>.
5. Job Services Australia. Accessed date: 2011/6/15. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/Pages/default.aspx>.
6. Job Services Australia. Accessed date: 2012/2/11. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/EmploymentServices/Pages/overview.aspx>.
7. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Evaluation of disability employment services: Interim report, June 2011. Accessed date: 2012/4/5. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/ResearchStatistics/ProgEval/Pages/EDESIR.June2011.aspx>.
8. Job Services Australia. Your service guarantee-Stream 1 services. Available in:

<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/Resources/Pages/Home.aspx#2>.  
Accessed in June 2011

9. Job Services Australia. Your service guarantee–Stream 2 services.  
Accessed date: 2011/6/15. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/Resources/Pages/Home.aspx#2>.
10. Job Services Australia. Your service guarantee–Stream 3 services.  
Accessed date: 2011/6/15. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/Resources/Pages/Home.aspx#2>.
11. Job Services Australia. Your service guarantee–Stream 4 services.  
Accessed date: 2011/6/15. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/JSA/Resources/Pages/Home.aspx#2>.
12. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Evaluation strategy for Job Services Australia 2009–2012. Accessed in June 2011. Available in:  
<http://www.workplace.gov.au/workplace/Publications/ProgrammeEvaluation/>.
13. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Evaluation of disability employment services: Interim report, June 2011. Accessed date: 2012/4/5. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/ResearchStatistics/ProgEval/Pages/EDESIR.June2011.aspx>.
14. DEEWR, Employment Monitoring and Evaluation Branch. Evaluation strategy for disability employment services 2010–2012. Accessed date: 2011/6/10. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/Documents/EvaStratDES.pdf>.
15. Disability Employment Services program A—Your service guarantee. Accessed date: 2011/7/31. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/DESReview/Documents/New%20DES/ProgramADraftSG.pdf>.
16. Disability Employment Services program B—Your service guarantee. Accessed date: 2011/7/31. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/DESReview/Documents>

s/New%20DES/ProgramBDraftSG.pdf.

- 17 Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Funding Level Tool Guidelines, V 1.1. Accessed date: 2012/3/23. Available in:  
[http://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=funding+level+tool&source=web&cd=2&ved=0CC4QFjAB&url=http%3A%2F%2Ffoi.deewr.gov.au%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fd11\\_228639\\_funding\\_level\\_tool\\_guidelines20110415.doc&ei=Nm84T7awE4LgmAW1sa2jAg&usg=AFQjCNE5MQzTLctbHQFqCerafEv0mljHCg](http://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=funding+level+tool&source=web&cd=2&ved=0CC4QFjAB&url=http%3A%2F%2Ffoi.deewr.gov.au%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fd11_228639_funding_level_tool_guidelines20110415.doc&ei=Nm84T7awE4LgmAW1sa2jAg&usg=AFQjCNE5MQzTLctbHQFqCerafEv0mljHCg).
- 18 National Disability Recruitment Coordinator—Your service guarantee. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/DESReview/Documents/New%20DES/NDRCDraftSG.pdf>. Accessed in July 2011.
19. JobAccess—Your service guarantee. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/DESReview/Documents/New%20DES/JobAccessDraftSG.pdf>. Access in July 2011.
20. Pointon M, Leggett L, Archer SK, Maltman K, Pung A, Leung E. Australian disability enterprises: Sector profile. Barton ACT: Commonwealth of Australia, Australian Fair Pay Commission; 2009.
21. Australian Government, Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs. Accessed date: 2011/4/3. Available in:  
<http://www.fahcsia.gov.au/sa/disability/progserv/providers/AustralianDisabilityEnterprises/Pages/AustralianDisabilityEnterprises.aspx>.
22. Australian Disability Enterprise. Accessed date: 2011/4/16. Available in:  
<http://www.australiandisabilityenterprises.com.au/en/About.aspx>.
23. Australian Government. Disability employment services quality framework, v 1.0. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/PerfFramework/Documents/DESQualityFramework.pdf>. Accessed in March 2012.
24. Australian Government. Disability Employment Services: Understanding DES star ratings v 1.0. Available in:

- <http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/PerfFramework/Documents/UnderstandingDESStarRatings.pdf>. Accessed in July 2011.
25. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Disability Employment Network Star Ratings, June 2009.
26. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Disability Employment Services: Understanding DES star ratings v 1.0. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/PerfFramework/Documents/UnderstandingDESStarRatings.pdf>. Accessed in July 2011.
27. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Disability Employment Services: Quality framework v 1.0. Available in:  
<http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/DES/PerfFramework/Documents/DESQualityFramework.pdf>. Accessed in July 2011.
28. Australian Government. Disability Employment Standards, Rehabilitation Program Standards and Key Performance Indicators: Schedule 1. Available in:  
<http://www.fahcsia.gov.au/sa/disability/standards/Pages/policy-nsds2007.aspx>. Accessed in July 2011.
29. Australian Government, Department of Human Services. Job Capacity Assessment service provider guideline, version 1.0. 2006/6/19. Available in: <http://www.docstoc.com/docs/82428398/hs25>. Accessed date: 2012/4/28.
30. Australian Government, Department of Human Services. Job Capacity Assessment Services Deed 2006. Available in:  
[Http://wopared.aph.gov.au/senate\\_committee\\_fapa\\_ctte\\_estimates\\_sup\\_0607\\_human\\_services\\_hs5\\_attachment\(3\).pdf](http://wopared.aph.gov.au/senate_committee_fapa_ctte_estimates_sup_0607_human_services_hs5_attachment(3).pdf). Accessed date: 2012/4/28.
31. Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Disability Employment National Panel of Assessors deed of standing offer: 2010-2012. Available in:  
[http://foi.deewr.gov.au/Sites/default/files/d11\\_211270\\_disability\\_employment\\_national\\_panel\\_of\\_assessors\\_deed\\_of\\_standing\\_offer20110419.pdf](http://foi.deewr.gov.au/Sites/default/files/d11_211270_disability_employment_national_panel_of_assessors_deed_of_standing_offer20110419.pdf). Accessed date: 2012/2/24.

32. U. S. Department of Education. The Rehabilitation Act. Available in: <http://www2.ed.gov/policy/speced/reg/narrative.html>. Accessed date: 2012/2/10.
33. Parker RM, Szymanski EM, Patterson J. Rehabilitation counseling: Basics and beyond. Austin, TX:Por.ed; 2005.
34. Division of Vocational Rehabilitation Wisconsin Department of Workforce Development. VR program policy. Available in: [http://dwd.wisconsin.gov/dvr/policy/vr\\_program\\_policy.pdf](http://dwd.wisconsin.gov/dvr/policy/vr_program_policy.pdf). Accessed date: 2012/3/1.
35. Department of Workforce Development: Vocational Rehabilitation. Eligibility worksheet. Available in: [https://dwd.wisconsin.gov/dvr/scripts/PotentialEligibility\\_I.asp](https://dwd.wisconsin.gov/dvr/scripts/PotentialEligibility_I.asp). Accessed date: 2012/3/5.
36. U. S. Department of Education. State Plan for the State Vocational Rehabilitation Services Program and State Plan Supplement for the State Supported Employment Services Program Oregon Commission for the Blind State Plan for Fiscal Year 2011. Available in: <http://rsa.ed.gov/view.cfm?rsaform=VR-State-Plan&state=OR&grant=H126A100055>. Accessed date: 2012/3/5.
37. U. S. Department of Education. View VR-state-plan-select. Available in: <http://rsa.ed.gov/view.cfm?rsaform=VR-State-Plan>. Accessed date: 2012/3/5.
38. Utah State office of Rehabilitation. Program evaluation & quality assurance manual. Available in: <http://www.usor.utah.gov/publications/UTmanual.pdf/view>. Accessed date: 2012. 3. 18.
39. Division of Vocational Rehabilitation Wisconsin Department of Workforce Development. VR program policy. Available in: [http://dwd.wisconsin.gov/dvr/policy/vr\\_program\\_policy.pdf](http://dwd.wisconsin.gov/dvr/policy/vr_program_policy.pdf). Accessed date: 2012/3/1.
40. U. S. Department of Education. Annual review reports. Available in: [http://rsa.ed.gov/choose.cfm?menu=mb\\_reports\\_arr](http://rsa.ed.gov/choose.cfm?menu=mb_reports_arr). Accessed date: 2012/3/15.
41. U. S. Department of Education. Evaluation standards and performance

- indicators for the vocational rehabilitation services program.  
Available in: <http://rsa.ed.gov/display.cfm?pageid=73>. Accessed date: 2012/3/15.
42. U.S. Department of Education. Monitoring of the vocational rehabilitation program. Available in: <http://rsa.ed.gov/display.cfm?pageid=321>. Accessed date: 2012/3/25.
43. 張彧。職能治療與職業重建。臺北:禾楓書局有限公司;2012。
44. 胡若瑩、陳靜江、李崇信、李正雄。身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊。臺北:行政院勞工委員會職業訓練局;2003。
45. 張彧。身心障礙者職業重建服務因應 ICF 新制實施之作業手冊。臺北:行政院勞工委員會職業訓練局;2012
46. JSCI. Accessed date: 2010/12/6. Available in: [http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI.aspx#factors%20\(including%20sub-factors\)](http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI.aspx#factors%20(including%20sub-factors)).
47. Job Capacity Assessment. Available in: <http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/JCA/Pages/default.aspx>. Accessed in July 2011.
48. What is an Employment Services Assessment? Available in: <http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/Pages/ESAt.aspx>. Accessed in July 2011.
49. 蘇昭如、候松延。考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫:出國報告。臺北:行政院勞委會職業訓練局;2008。

附件 1

101 年主題探討一

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」專家會議

會議紀錄

壹、時間：101 年 05 月 23 日（星期三）下午 1 時 30 分

貳、地點：臺大公共衛生學院 422 室

（地址：台北市中正區徐州路 17 號 4 樓）

參、主持人：張彥主任

記錄：翁士紬

肆、出席人員：

高雄師範大學復健諮商研究所	陳教授 靜江
財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心	李董事長 崇信
國立台灣師範大學特殊教育系	王副教授 華沛
行政院勞工委員會職業訓練局	林子倩
北基宜花金馬區就業服中心	辜督導世芳
中彰投區就業服務中心	曹督導敏君
雲嘉南區就業服務中心	邱督導美珍
高屏澎東就業服務中心	龔督導淑華
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	曾中斌
南區身心障礙者職業輔導評量資源中心	莊巧玲
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心	王副主任雲東
	許執行秘書華慧
	江寶蓮、林育如
	馬宗妮、翁士紬

伍、討論議題：

議題一：有關主題探討研究「職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」，提請 討論。

說 明：

一、本中心 101 年度預計進行二項之主題研究案，其一為「職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」，目的在針對需求程度篩

選、成效評估機制及指標作出可供參考之機制，以因應台灣實施 ICF 所面臨之衝擊。

- 二、現行職重服務機制，依各縣市不同區分為單軌、雙軌及多軌服務；所施行機制不同，職重專業人員角色則有所差異，在無法確認其角色下其功能難以彰顯，故需求程度及成效評估難以訂立。
- 三、惟職重需求程度及成效評估機制指標之建立，須在各職業重建專業人員之角色功能明確基礎下，始能定之。
- 四、有鑑於此，敬邀專家學者及與會人員進行職業重建專業人員角色功能之確認，以利職業重建需求程度、成效評估機制及指標訂立。

主席：ICF 將於 101 年 7 月上路，據悉其鑑定流程為經醫療單位評估後，轉由社政進行需求評估，若 D 和 E 碼中表示有意願就業，則將轉介勞政窗口，未來 7 年內將有 110 萬人接受評估，平均一年約有 11 萬人。初估進入勞政系統約有 1 萬人左右，約現行職重窗口所服務人數 2 倍，建立快篩評估機制，或能解決 ICF 實施後之衝擊，惟，快篩評估建立前須先確立職重窗口機制及職重人員角色功能，如此，才能訂定其成效指標，因此，邀請各位專家針對此議題，提供寶貴意見。

陳教授靜江：

- 一、現行職業重建服務可略分為下列幾種模式：
  - (一) 縣市政府設立之職重窗口如高雄市及新北市政府職重窗口。
  - (二) 委託機構成立職重中心：如新北市三重及新店職重中心。
  - (三) 委託機構設置職管員：如台北市委託伊甸、愛加倍及育成。
  - (四) 機構自接案：各縣市委託就服或職訓單位自接案後，再向職管員報備，如高雄市、新北市和台北市等就服及職訓單位多為此模式。
  - (五) 職訓局各分署之就服站所設置身障就服員則提供身障者一般性就業，若有困難再轉介職管。

初步建議透過上列各縣市不同的執行模式進行實證分析，找出適合 ICF 之職業重建服務模式。

- 二、在 ICF 施行後，面對大量就業需求之身心障礙者，中央與地方彼此之功能與合作機制，更顯重要。以高雄直轄市為例，因職管員設置於各就服站，個案經由三合一服務流程初篩後，依需要再派案給職管員。而從去年職管員所接受開案之個案進行分析，發現與中區行動手冊中之第 3 類(需較多支持，服務可有助於達成職業重建目標)及第 4 類(需較多支持，但尚無法確定服務有助於達成職業重建目標)相符。可見窗口設置於就服站透過三合一分流機制作為初篩之模式，有發揮不錯成效，值得參考。
- 三、職管員的功能是提供及管理可協助個案穩定就業的資源，但目前多數縣市政府因資源不足，職管員無法提供個案立即性資源及服務，所以於初篩時，有些個案極易被排除於職重體系之外。
- 四、一般人認定支持性就業，以服務重度身障者為主，但據美國支持性就業相關文獻，發現州政府所提供服務個案中，以中度個案最多，而在台灣，輕度身障者因自主性強，情緒行為等問題，較難以輔導就業，也分析目前職重系統，仍以服務輕、中度之身障者為最多，顯示兩國在提供身障者服務狀況相似。

王副教授華沛：

- 一、以目前台灣職業重建服務現況來看，中央與地方權責整合與劃分宜更明確。以行政分工機制而言，可分為水平（區域）分工和垂直（專業）分工，建議直轄縣市政府以提供直接服務為主，中央所屬職訓局之各分署則處理縣市政府無法協助之困難個案，此分工機制將進一步確保資源輸送到需要者身上。
- 二、以目前申請鑑定流程來看，申請者皆向縣市政府提出申請，經由醫療單位鑑定，再由社政評估需求，針對有就業需求者，則轉介勞政資源。此時職重服務在採雙軌接案的情況時，若由就服員自行接案提供服務，因就服員尚未被賦予生涯諮商之角色概念，當面對無就業意願個案，則難提供專業協助；因此，由設置於縣市窗口之職管員，進行初篩提供支持、矯治、訓練等專業協助，或為可行。

李董事長崇信：以專業立場來看，目前職重體系其服務流程、個管角色、開結案標準及提供服務單位資格尚稱完整，建議面臨 ICF 大量需求加入快篩機制；惟目前中央與地方之職重窗口服務有所重疊，宜藉此契機予以釐清。

中區職評中心代表：中區職管行動方案將職重個案角色從原本 7 種匯整至 4 種，分別為諮商者、個案管理、協調者、倡導者。另有關結案指標，應以穩定就業為主，建議宜修訂現行結案指標。

職訓局代表：

- 一、有關職訓局對於職重窗口機制及角色功能，將於 6/13 研討會邀請專家進行討論。
- 二、現行職訓局所屬就服站採雙軌制，經三合一分流，由就服員提供服務，困難個案則轉介個管服務、個管窗口可自接個案或接受社政轉介，故以職訓局就服體系無單、雙軌抵觸問題；目前，中央與地方服務的差別，在於資源分配，而產生自接案及單、雙軌之分，未來組織改造後，各分署將負責轄區內資源運用，盼此問題可獲改善。
- 三、就業服務法並無限制提供就業服務之設置機關，中央及縣市政府均可提供服務。一般而言，中央所屬就服站背負政府所推行之政策，而縣市政府則因地方自治資源分配不均等因素，對所提供服務有所限制。中央所屬就服站，針對求職民眾，依其需求提供服務，並針對較弱勢或就業能力薄弱之特定對象，提供深度諮商、支持及輔導等協助。
- 四、社政單位轉介之個案，多數無就業動機及意願，故轉介前宜確實評估，以避免重新評估造成資源浪費。

北基宜花金馬區就服中心代表：現行職訓局所屬就服站個案管理員，因業務及案量因素之考量，多數服務對象以特定對象或社政轉介案為主，身障求職者則由身障就服員提供服務。

中彰投區就服中心代表：

- 一、目前職訓局所屬就服站設置個案就服員非個案管理員，提供之

服務以就業為主，為避免個案對所提供服務有過度期待，已正名為個案就服員，服務流程則透過三分一分流機制，進入由綜合窗口提供服務、評估及簡易諮詢，若須深度諮商之個案，則後送由個案就服員提供協助，針對須提供支持、輔導或開發工作機會之身障求職者，由個案就服員後送身障就服員提供社區化就業服務。

- 二、就服站面臨大量失業潮，其因應措施先針對可自行就業請領失業給付民眾，直接後送給個案就服員，如無法穩定就業或須經輔導之身障求職者，則直接後送由身障就服員協助。

主席回應：

- 一、職訓局區就服中心分別設置個案就服員、就服員，二者皆可同時接案，若就服員遇困難個案，可轉介個案就服員，個案就服員則依其評估機制，提供或轉介個案所需的服務；當面對大量求職者，就服站以簡易諮詢進行分流，若須長期支持之身障求職者，後送身障就服員或由身障就服員轉介職管員連結社區化就業服務機構。
- 二、同樣面對 ICF 大量需求時，無論就服站、縣市職重窗口、就服及職訓等單位，都須快速分辨一般性、支持性就業，或者須進入個管服務之快篩機制。
- 三、以澳洲制度為例，針對困難個案，依照需求提供較多服務或購買服務，其判斷篩選機制，乃將工作意願當成重要篩選因子之一，因此，職業重建需求評估指標非指障礙程度，乃以個案所需支持程度作為判斷。
- 四、現行職重系統表格中，諸多表格須再行修改，例如表 2-1A 除智能障礙者外，其他障別較不適用；此外，原職重系統表格針對就服員角色所設計，現已發展多元職重專業服務人員，因此，表格無法因應各角色人員資料呈現，常發生填寫困難，建議檢討各角色人員使用之各項表單。

#### 《成效評估指標》

- 主席：美國或澳州文獻中所提之成效指標，僅看到績效而未見品質要求，深究後發現，政府單位對承接機構所送每期報告中均仔細審查其品質指標，其中若發現不符合規定，則要求立即改善，品質指標

被列為承接服務之必要條件。國外品質指標包含專業人員資格、個案自決及保密等9項，專業人員必須擁有服務個案知識及能力，反觀，台灣則是進入職重系統後再接受相關訓練；另以澳洲評鑑指標中，依照各區狀況進行不同條件加權，再進行比較，如某區之就業機會少或失業率較高，在此分數上加權後再進行全國性比較與評鑑，此方式較為公平，而台灣評鑑並未將此列入考量。若以績效指標來看，就服與職管員應一致，二者皆應以就業為指標，才能考量設定推介成功或穩定就業。此外，去年在評鑑過程中發現，部份縣市政府評鑑指標在職訓或就業服務均為0%，但加總平均後達成30%以上，符合評鑑標準，此部份應予以修正。

李董事長崇信：

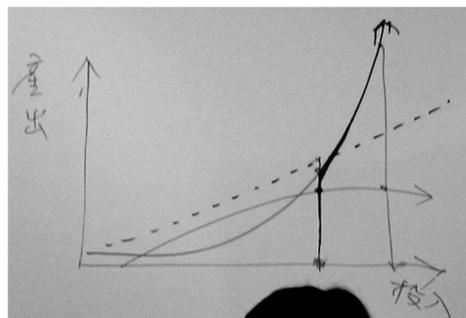
- 一、職訓局成效指標中有服務案量之規定，此指標易使就服員及職管員挑選個案，造成真正需要協助及支持個案無法獲得此項資源，建議應將此項指標刪除。
- 二、目前成效指標過於複雜，應回歸到穩定就業為指標；另現行成效指標各自獨立區分為個人、機構及縣市政府，相對在評鑑內容及重點應有所不同；另在各縣市政府宜將盤點轄區內資源、開發候缺資源，列入評鑑指標項目中。
- 三、職訓局委託三區研究案中之關連性頗高，建議宜相互整合，運用在實務工作上。

王副教授華沛：

- 一、提供評鑑指標項目及試算公式：
  1. 職重出現率：接受服務人次 / 該縣市 15 歲以上身障可就業人口，亦可稱為各機構及縣市宣導職重資源比率，此比率依各縣市資源及繁榮程度呈反比(資源貧乏縣市比較低)，在以此比率作為評鑑指標區域劃分為甲、乙、丙區域。
  2. 初篩比率：初篩時未進入職重系統之比率。(被排除個案比率)
  3. 困難個案比率：以美國、澳洲評鑑指標中，困難個案列為優先服務對象，且列為重點指標。
  4. 服務期程：依照所規定期限內完成。
  5. 就業率：穩定就業率或推介就業率。
  6. 滿意度及申訴率：滿意度為正向指標、申訴率為負向指標。申訴率施行應設督導機制，針對陳情內容審核合理性。

二、以台灣這幾年資料，建立一個服務模型-投入少產出多曲線，如投

入資源為人或錢、產出成效為就業率或被拒絕率，找出投入及產出指標及回歸線，並以過去10年所累積資料，依回歸分析，找出決定投入點、量與質改變之線性



關係，政府政策由此形成，並可當成縣市政府指標。

陳教授靜江：目前評鑑施行方式，各自獨立辦理並未統一，應檢視整體職重服務並以全面性來考量，例如職管員擬定計畫、職評員評估、職訓員提供訓練和就服員推介就業，將職重體系視為一個團體，檢視每個環節因果關係，設定評鑑指標；職重專業人員服務特殊且困難個案比率上則予以加權，如此個案需求才得以伸張，服務得以滿足，故宜以考量個案的權益設定績效評估項目。

許執行秘書華慧：

- 一、早期澳洲身障就業服務以少數資源即能就業者列為優先服務對象，並將需長期支持才能就業之個案服務，在服務經費上予以加權計算。此模式經施行30年，已建立具體實在的服務數據，並經分析與試驗後形成初篩表，目的為快速區分所需服務需求。
- 二、所謂程度，係指影響就業之程度非指障礙程度。過去支持性服務以智能障礙者為主，並未考量其程度因素，而現今因教育普及，甚多須支持之障礙者，因未領有手冊或障礙程度不符補助計劃之對象，導致個案無法獲得資源，此部份宜進行修正。
- 三、建議職管員應對每個個案進行深且廣的評估，將個案所需的所有服務列出，依其需求資源順序、以及實際提供資源項目和資源候缺狀況後，進行統計。此部份亦為職重服務中急須呈現資料，建議職重系統宜進行修正，並將開發候缺資源納入評鑑指標項目中。
- 四、北區職評中心所完成之職業重建需求與就業能力評估表，可供職管員使用以彌補表2-4資源統計之缺失。

職訓局代表：三區之主題探討，依各自所欲研究主題於委託案中進行，職訓局因考量行政規範等因素，針對其研究成果，將再評估落實於實務上之可能性。

主席回應：

- 一、有關本中心歷年主題探討，均針對職業重建體系統較欠缺部份進行研究，如目前所使用表 2-1A，其評估區間過少，無法顯示其支持程度，藉此，發展出職業重建需求與就業能力評估表，以改善目前表格不足部份，提供完整評估項目及向度，並提供給職訓局在修訂表格時參考。
- 二、困難個案非以手冊輕、中、重程度來區，應以其特質、行為、家庭及所需支持程度來評估，以就業意願列為重要指標，並針對有意願之個案，不管其支持程度為何，皆應被納入職重系統接受服務，因此，建立評估指標，在面對大量就業需求時，不管提供職重服務窗口單位為何，快篩機制設立及專業評估訓練極為重要。
- 三、去年曾針對台北市職管系統資料中進行分析，發現無法從職管所擬定職重計劃及評估中，了解實際提供服務之因果關係，係因目前表 2-4 難以判斷，因此，今年度主題探討希望找出職業重建需求程度之阻礙因子，協助專業人員能快速判斷之參考指標。
- 四、綜上大家看法，以靜江老師所提之意見，以整體層面為考量，再加上王老師想法，從接受服務人數、初篩拒絕困難個案比率、就業率、申訴率及資源開發指標，以及個案所需資源、實際提供資源、候缺資源統計列為評鑑指標，受評鑑單位將會予以重視。
- 五、初篩機制乃針對沒有意願及未準備好就業之個案先予以排除，且設定支持程度高之困難個案比率，則無需擔心被排除；至於，縣市之單、雙軌及各別性評鑑指標則由縣市政府自行制定及監督。本主題探討之初篩表、職業重建需求程度及評鑑指標，將參考各位專家之意見擬定後，於下次專家會議中進行討論。

陸、臨時動議：無

柒、散 會：下午 4 點 10 分

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」  
第 1 次專家會議

會議時間：101 年 5 月 23 日（星期三）下午 1 時 30 分

會議地點：台大公共衛生大樓 422 室（臺北市中正區徐州路 17 號 4 樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
國立台灣師範大學特殊教育系 王副教授 華沛	王華沛
財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心 李董事長 崇信	李崇信
高雄師範大學復健諮商研究所 陳教授 靜江	陳靜江
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	曾中斌
南區身心障礙者職業輔導評量資源中心	翁巧玲

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」

第 1 次專家會議

會議時間：101 年 5 月 23 日（星期三）下午 1 時 30 分

會議地點：台大公共衛生大樓 422 室（臺北市中正區徐州路 17 號 4 樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
行政院勞工委員會職業訓練局	林木于傳
北基宜花金馬區就業服中心	李芳芳 世芳
桃竹苗區就業服務中心	
中彰投區就業服務中心	曹敏君
雲嘉南區就業服務中心	邱美玲
高屏澎東區就業服務中心	龔淑萍

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」  
第1次專家會議

會議時間：101年5月23日（星期三）下午1時30分

會議地點：台大公共衛生大樓422室（臺北市中正區徐州路17號4樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 張主任 彧	張彧
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 王副主任 雲東	王雲東
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 許執行秘書 華慧	許華慧
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 工作人員	夏子如 江寶蓮 林育如 翁士敏

附件二 101 年主題探討「職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」

專家會議紀錄

一、時間：101 年 8 月 31 日（星期五）上午 10 時

二、地點：台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 室（公衛大樓）

三、主持人：張主任 彧 記錄：翁士紉/許華慧

四、出席/列席人員：

行政院勞工委員會職業訓練局代表 林子倩

財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心董事長 李崇信

臺北市職業職重個案管理服務方案(伊甸)督導 馮雪鴻

南/北區身心障礙者職業輔導評量資源中心輔導團委員 許靖蘭

財團法人天主教總會總督導 楊瑞玲

北基宜花金馬區就業服中心代表 辜世芳

中彰投區就業服中心代表 曹敏君

高屏澎東區就業服中心代表 黃致綺

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 曾中斌

南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 林雅玲

列席人員：王雲東、許華慧、江寶蓮、林育如、馬宗妮、翁士紉

五、討論議題：

議題一：有關影響職業重建服務評鑑之成效評估機制及指標，提請 討論。

說明：

（一）第一次專家會議重點報告

1. 身心障礙者（ICF）新制鑑定自 101 年 7 月 11 日起開始實施，申請人於戶籍所在地各鄉、鎮、市、區公所申請，經由醫院鑑定完成後，再轉介社政單位進行需求評估，申請者如有就業需求時，則轉由各縣市職業重建窗口，並由職管員提供職重相關服務。因此，面對困難個案或大量轉介就業需求身障者時，無論就服站、縣市職重窗口、就服及職訓等單位，都須快速分辨一般性、支持性就業，或須進入個管服務之快篩評估機制。在此機制下，將沒有意願及未準備好就業之個案先予以排除，並設定支持程度高之困難個案比率，或可提

高職重服務之成效。

2. 成效評估機制宜視職業重建為一整體，中央單位可以整體服務成效為主要評鑑核心，地方政府則著重服務品質層面。
3. 一般而言，成效評估指標包涵效率、成果、品質等三項。效率主要為服務期程。成果包含接受服務比率或拒絕比率、困難個案比率、就業率、薪資比率等。品質則為申訴率或滿意度、資源開發、資源使用情形、候缺資源等。

(二) 從澳、美文獻與專家已達成之初步共識包含有一、有關職業重建服務之核心，應以個案需求提供服務，以穩定就業為目標，成效的評估應視職業重建服務為一整體。

(三) 本次會議將進一步針對成效評估各項目進行討論與意見交流。

### 與會人員發言摘要

許委員靖蘭：目前「推介工作」係指「個案至職場工作 1 天以上」，若依此定義，易造成為達績效，反致個案失敗經驗增加，恐有失職業重建應以穩定就業為服務核心。若於指標中加入連結資源與等候時間等項目，將有助於了解及比較各縣市資源使用及候缺等狀況。另，有關品質指標中申訴率應為職重專業人員開案中的個案，非指各縣市的陳情案。

馮督導雪鴻：有關「拒絕比率」建議改以正向用詞，如「開案比率」，如此可從諮詢量、開案量、不開案量、未開案等原因進行綜合性的了解。另，現階段就服站績效的統計包含自行就業比率，而職重服務績效，針對自行就業只能計算於服務量，難以呈現職重專業人員長期陪伴，協助個案提升自我尋職及連結資源能力等努力，建議自行就業宜納入就業率指標中。在服務品質部分，滿意度調查較無爭議，呈現上較無困難性，但申訴率在認定上有不同差異，較困難呈現。

李董事長崇信：成效評估架構，宜再加入效益指標，針對投入資源、人力、設施及經費所產出之成果進行了解，以呈現整體服務成效。從訪視過程中曾發現可能因為職重需求人數過多，職管員過少，職管服務承載量過大，致個案等候時間過長，或資源缺乏，致職管員無資源可轉介等問題。由於這兩個情形都與縣市政府投入資源多寡有關，建議此部份納入評鑑指標，請地方政府重視、改善資源候缺狀況，以縮短個案等候時間。在品質的部分可包含服務期程的適當性、回應個案需求及服務過程品質等，

但上述各項通常是執行單位服務成果；在全國性評鑑時，地方政府所呈現各分項的執行概況，較難歸責於地方政府還是執行單位，故建議計劃執行概況宜獨立列出，以便檢視各縣市計劃申請及執行情形。

楊總督導瑞玲：職管員從初評、擬定第一次職重計劃、連結資源，到實際使用資源(包含第一次上工)，此服務期程為職管服務核心，對於整個職重服務極為重要，建議將此期間列入考慮。雖然推介就業為服務團隊努力成果，但以整個服務成果來看，對提供服務者可能只是系統數字呈現，對服務使用者而言，則會累積失敗經驗。

南區職評中心：現行職管窗口服務方式，僅就開案登入系統，因此，無法呈現所有轉介案中未開案部份，在「開案比率」宜思考如何掌握未開案量或拒絕比率的呈現。

王副主任雲東：前述討論有關職管員因等候資源或其他原因而未派案，目前系統僅能呈現待派案數，建議或可增加派案或未派案比率，以了解未派案佔整體服務個案中的比率。

職訓局代表：中央對於就服站績效以就業為導向，區分為自行就業、推介就業等，對於職重窗口則以提供諮詢服務及連結資源，作為績效管控，當職管員轉介至就服站，由就服員提供後續就業諮詢與媒合，此就業績效應屬就服站，對於職重窗口而言，則屬於資源連結服務績效，況且個案成功就業與否包含整個職重資源所提供的服務，因此，職管員績效不能只單看就業率。在申訴部分，職訓局現行執行方式，會排除不理性的申訴者或無法歸究於提供服務機構或人員等因素後，歸納出申訴種類或原因，再進行分析及探討，提供日後服務改善。目前各縣市大部份都有申訴案件控管表，或可邀請部份縣市進行討論出申訴原因選項，作為申訴率的參考指標內容。

中區職評中心：推介就業率若為成果指標，容易影響專業人員的服務導向，建議以穩定就業率作為就業參考指標。

中彰投區就服中心：建議可增列推介頻率，此指標較能看出專業人員評估準確性及服務品質。

決議：

- (一) 有關各縣市職重相關規劃與執行概況將另表列，並將包含縣市所申請或規劃的服務、服務量/需求量、執行概況、資源候缺

或未申請資源的替代方案說明等欄位。

- (二) 有關困難個案的定義可以為協助個案達成職重目標所需的資源項目多寡；也可從就業服務過程中可能之阻礙、所需之支持強度、項目、範圍、期程等綜合來檢視。
- (三) 成效指標除效率、成果、品質外，另增效益項目，各項目之內容將參酌今日會議發言進行修正。

議題二：有關影響身心障礙者之職業重建服務需求程度參考指標，提請討論。

說明：

- (一) 本項議題於今年度之目標在於建立職業重建需求程度之參考指引，以協助職業重建個案管理員決定就業服務方式（一般/支持），與知曉個案所需支持之程度與方向，作為資源連結與提供之用。
- (二) 目前台灣所使用之評估表有：初評表、表 2-1、表 2-1a 及簡易諮詢表；評估項目包含：基本資料、工作意願、基本工作技能、生活自理、交通、功能性學科能力、工作表現、工作態度、社會能力、自行尋職能力、表達能力、提升數位能力需求、參加創業諮詢及職業訓練需求、經濟急迫性、心理情緒反應等項。
- (三) 根據文獻回顧，澳大利亞以人口學及就業支持項目為評估指標，美國則以七大功能為評估指標，各國皆已發展適合當地民情之參考指引。
- (四) 綜觀台灣現行之評估表及項目、第一次專家會議及文獻回顧之資料，彙整之需求參考指引，是否足以因應 ICF 實施後大量或困難之個案，各項指標是否須增加、修正，敬邀各專家學者及與會人員針對此議題提供寶貴意見。

#### 與會人員發言摘要

李董事長崇信：建議將各項再區分細項後，以計算各項的分數結果來決定是否為困難個案，後再找出對應的輔導策略。草案中之第 9 項個人因素，通常是決定困難個案的關鍵因素，故，專業人員評估精準性佔極大因素。以美國支持性就業為例，通常以實際工作技能及要求，作為評估的依據，

所評估出的分數，若高於規定的指數則稱為困難個案，須有詳細評估項目與分數，才能精準的評估。簡言之，困難個案可據就業障礙程度/項目，與所擬定支持策略來看。

主席：以澳大利亞就業服務為例，評估支持程度須先進行工作適性評估後，再決定支持程度、項目及範圍，或者訂立評估的基準，以功能障礙 3 項以上，支持時間達 2 週者，稱為困難個案。

馮督導雪鴻：常見需支持性服務的個案所媒合職場可提供相對充足的協助，而以一般性服務結案。現階段職管員於初評或擬定職重目標階段較難以判斷一般性或支持性。

李董事長崇信/馮督導雪鴻：現階段就服困難個案決定於職重系統中表 1-3 及 3-1 配對後，所產生之表 3-2 支持的項目、範圍及時間等。現階段職管員專業訓練上較無涉及此訓練。

中區職評中心：環境因素也會影響困難個案的決定，建議考量加入家庭支持因素。

許委員靖蘭：個人特質並無所謂對、錯或好、壞，須就職場與工作性質而定。職管員進行初評時可參照工作史或晤談時觀察評估訊息，以此所獲得的評估資料，決定有就業阻礙因子 3 項或 5 項以上為困難個案，再媒合工作後評估決定支持強度。

中彰投區就服中心：當個案轉介至職重窗口，職管員填寫初評表時則須馬上決定一般性或支持性，宜再思考決定的時機，如前述所討論困難個案決定須與配合就業目標，才能精準的掌握，如職管員於初評或表 2-4 擬定職重計劃時就決定，常會發生與就服員判斷相左，建議可分為個案所需整體的職重資源的多寡（此部份較屬於 ICF 快篩機制），以及設定工作目標後的就業阻礙因子，個案所需支持項目、範圍、強度（此部份較屬於困難個案決定）。

決議：

（一）職管員須具備評估能力，才能在接案時正確判斷個案所需要之資源多寡，故，未來宜加強評估相關的知能，或由職評員協助職管員做相對正確的決定。

（二）困難個案可有二種考量方式：1.依個案所需職重資源的利用與所

需多寡來考量；2.為就業服務上所須的支持項目、範圍、強度等來考量。

五、臨時動議：無

六、散會：下午 13:10

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」  
第 2 次專家會議

會議時間：101 年 08 月 31 日（星期五）上午 10 時

會議地點：台大公共衛生大樓 422 室（臺北市中正區徐州路 17 號 4 樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
行政院勞工委員會職業訓練局	林于佑
北基宜花金馬區就業服中心	李登才 世勇
桃竹苗區就業服務中心	
中彰投區就業服務中心	曹子君
雲嘉南區就業服務中心	請假
高屏澎東區就業服務中心	<del>林雅玲</del> 黃紅河

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」  
第2次專家會議

會議時間：101年08月31日（星期五）上午10時

會議地點：台大公共衛生大樓422室（臺北市中正區徐州路17號4樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心 李董事長 崇信	李崇信
中華民國心理衛生協會 呂常務理事 淑貞	請假
北(南)區身心障礙者職業輔導評量資源 中心輔導團 許委員 靖蘭	許靖蘭
臺北市身心障礙者職業重建個案管理服 務方案(伊甸) 馮督導 雪鴻	馮雪鴻
財團法人天主教福利會 楊總督導 瑞玲	楊瑞玲
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	曾中斌
南區身心障礙者職業輔導評量資源中心	林雅玲

行政院勞工委員會職業訓練局委託台灣大學辦理  
「北區身心障礙者職業輔導評量資源中心」

「探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標」  
第2次專家會議

會議時間：101年08月31日（星期五）上午10時

會議地點：台大公共衛生大樓422室（臺北市中正區徐州路17號4樓）

開會簽到單

與會人員	簽到處
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 張主任 彧	張彧
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 王副主任 雲東	王雲東
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 工作人員	江慶蓮 劉芳慧 廖翠娟 林育如 公羽士 賴