

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」

「職業重建個案管理員工作滿意度之探討」
成果報告

研究主持人：張彧副教授

「職業重建個案管理員工作滿意度之探討」

期末報告

第壹章、緣起與目的

自民國96年起職訓局訂定《補助地方政府辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫》，補助縣市主管機關設置身心障礙者職業重建服務窗口，透過個案管理模式，整合並有效連結及運用地方各種服務資源以提供身心障礙者職業重建服務。最初於民國97年由臺北市政府、臺北縣政府（今新北市政府）、彰化縣政府率先試辦；迄今全國除連江縣外，皆已設置職業重建個案管理員擔任職業重建服務窗口提供服務，期藉由職業重建個案管理員提供身心障礙者於職業重建過程中，獲得適性、無接縫且連續性之專業服務，進而達成穩定就業之目的。

依《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》規定，職業重建個案管理員工作內容包括：辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定等事項；並賦予扮演「資源管理者」、「服務提供者」、「資源倡導者」等角色概念。

據此，職業重建個案管理員為身心障礙者職業重建服務中重要樞紐，不僅需提供直接服務於身心障礙求職者、對區域內之身心障礙者就業資源亦需清楚了解與連結；每日除承受來自個案之專業服務要求外、亦肩負個案管理、時間掌控與社會專業期待之壓力，實屬沉重。

因此為了解現今身心障礙者職業重建個案管理員對於職業重建服務工作之滿意程度、工作狀況、自我效能及生活品質，本主題探討乃以問卷調查的方式進行研究分析，預計將可得到職業重建個案管理員之工作狀況、工作滿意度、自我效能及生活品質之描述，以及影響工作滿意度及生活品質之可能因子。根據本主題探討之結果，可供勞工主管單位改善職業重建個案管理員工作狀況、提升工作及生活滿意度之參考。

第貳章、文獻回顧

工作滿意度與生活品質互相影響，過去有許多研究顯示，工作滿意度越高，生活品質越高（黃淑芳，2009；余玉如、洪淑文、吳羿寬、蔡麗娟、王惠美、林綽娟，2008；林麗玲，2000；Headey & Wearing,1992；Judge & Watanabe,1993）本研究文獻回顧將分為工作滿意度、工作滿意度的重要性、工作滿意度相關因子等三方面來探討，部分文章詳細摘要如附錄一。

一、工作滿意度

工作滿意度一直是組織行政研究上相當重要的議題。工作滿意度是指個人對於他的工作或對於工作特殊的特色特點，正面或負面的態度或感受。工作滿意度可以是整體概念，但也被認為多重面向的結構，是以過去有許多研究著重在探討工作環境中影響工作滿意與不滿意的因素。於探討工作滿意度的面向時，不同學者有不同結果，以 Vroom（1962）為例，認為工作滿意度包含有七個層面，組織本身、升遷、工作內容、直接主管、待遇、工作環境以及工作伙伴；而 Smith 學者等人（1969）則認為工作滿意度包含有 5 個面向：工作本身、升遷、薪水、上司、工作伙伴。對於工作滿意度的了解程度，會進一步影響如何評量滿意度及介入，因此 Smith 學者依據 1969 的研究結果，發展工作描述指標問卷，以評量此五個層面工作滿意度，此問卷經過不斷驗證與修訂，已具備相當信效度，而至今更是被廣泛使用在各組織及職業類別中。Kinicki 學者等人（2002）後設分析方式檢驗此量表建構效度，結果支持工作描述指標具備有相當效度。而 Wang 與 Russell（2005）者則以驗證性因素分析與項目反應理論檢驗中西文化差異對於此量表影響，研究以隨機抽樣的方式選美國及中國工作者蒐集資料，結果顯示 JDI 在兩國間分析結果是相類似的，顯示出此問卷對於東方的測量效果是相等的。因此本研究欲使用工作描述指表量表，來評量台灣地區職業重建個案管理員的工作滿意度。

二、工作滿意度的重要性

工作滿意度對於工作者本身及組織都相當重要影響。對於工作者本身許多研究皆顯示工作滿意度與工作效能、工作壓力、工作倦怠及離職傾向相關（Armstrong, Hawley, Lewis, Blankenship, & Pugsley, 2008; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001）。工作滿意度與工作壓力、工作倦怠及離職傾向有負向相關，以 Armstrong 學者等人（2008）查各領域復健諮商人員，發現工作滿意度越高，其離職意圖越低。而工作滿意度與工作表現的關係，許多研究皆顯示是正向的關係，但對於此兩者關係強度結果則是並不一致（Judge et al., 2001）。在 Wilkinson & Wagner（1993）探討滿意度與產能間關係，他將職業復健諮商師分為高滿意度組及低滿意度組，結果發現在工作滿意度高的諮商師，在初次復建計畫的服務量、

成功復健的服務量及困難型個案的服務量較低滿意度組為多，顯示工作滿意度與工作表現、工作效能間有正向的影響。此外有學者則從個案、顧客的觀點，來檢視工作滿意度與工作表現間關係，過去在商業界研究，認為組織能好的對待員工，對顧客會有正向效果，因此當員工有好工作滿意度時，對顧客也會有正向的影響（Lewis, 1991）。依據這個概念 Capella 與 Andrew（2004）學者調查職業復健工作者的滿意度與接受服務者的滿意度間的關係，結果更是發現兩者間有輕度到中度的關係。對組織而言，工作滿意度可以使員工更好的服務品質、工作效能，並減少員工缺席、離職傾向（Armstrong et al., 2008; Pitt, 2010），因此組織能保留有經驗人才，減少招募培訓新人力的開支。因此過去研究皆顯示高的工作滿意度不僅對於工作者本身有益處，更對組織及被服務者有利，因此組織必須了解組織員工工作滿意度與不滿意狀況，進一步改善其不滿意的狀況。

三、工作滿意度相關因子

影響工作滿意或不滿意的態度，與工作者本身特質、工作相關特質及組織政策規劃相關，以下依據過去與工作滿意度相關因子研究做說明。

（一）工作者本身特質

1. 年齡

過去研究顯示年齡與工作態度、工作滿意度相關（Lee, 1985; Rhodes, 1983），研究顯示年齡的增加，工作滿意度也會增加。但對於年齡與工作滿意度關係的本質仍有歧見，對於年齡與工作滿意度間是直線或曲線關係仍有爭論，大致可分為三種觀點，第一種認為年齡與工作滿意度是一種U型關係，開始時滿意度會隨年齡而漸少，然後再隨著年齡增加（Herberg, Mausner, Peterson, & Capwell, 1957），第二種認為工作滿意度與年齡是一種線性正向的關係，當年齡增加滿意度也隨之增加（Hulin & Smith, 1965），第三種則認為直到工作終時期前的年齡與工作會呈現一種線性負向的關係，在工作終止時期工作滿意度會顯著下降（Carrell & Elbert, 1974）。

2. 性別

男性與女性依據工作在他們生活中的地位，在工作滿意度的量及領域上各有差異（Stamps, Piedmont, Slavitt, & Haase, 1978）。研究發現女性在整體的工作滿意度低於男性，這可能是因為女性的收入較低；在將薪資配對後，女性工作滿意度較男性佳（P. C. Smith et al., 1969）。

3. 教育

教育與收入會工作滿意度、生活滿意度強烈關係。有研究認為教育對於滿意

度可能是負面的影響 (Carrell & Elbert, 1974)。年輕的工人平均接受的教育程度較高，可能對於執行重複常規的工作任務會感到滿意。但也有研究認為教育對於工作滿意度呈現正向的影響，而這項結果可能與教育與外在薪資的關聯性有關 (Glenn, Taylor, & Weaver, 1977)。此外工作滿意度會隨著智力程度而增加，而智能會與工作的位階互相作用影響 (Stamps et al., 1978)。

4. 文化差異

過去研究發現不同族群在工作滿意度也會有差異，Slocum 與 Topichak (1972) 學者研究發現在相同職場上墨西哥人相較於美國人有較高的工作滿意度。

(二) 工作相關因子

1. 工作年資

Huilm及Smith學者 (1965) 研究電子廠工人，發現工作年資增加，工人能對於工作環境做調整，並能預期及避免工作上的挫折，工作滿意度也會增加。但年資與工作滿意度的關係，也會於工作者年資互相作用，Bamundo與Kopelman學者 (1980) 發現年齡與工作年資對於工作滿意度有高度關係。

2. 職位

過去研究發現提供直接服務者與經理有不同的工作滿意度 (Jayaratne & Chess, 1983)。經理階層有較高的工作滿意度，相較於直接服務者及監督者 (Barber, 1986)。另有 Bordieri (1988) 研究職能治療師職位與工作滿意度關係，也有類似的結果。Porter (1962) 調查近 2000 名經理、低階層、中低階層、中高階層、副總裁、總裁的工作態度，發現管理的垂直階級與自尊、自主性、自我實現上的需求滿意度有強烈的關係。位階越高，滿意度越高。

3. 角色清晰度／角色模糊

角色清晰度或角色模糊可以主觀或客觀方式定義，客觀定義為存在或缺少角色的資訊相關，而這可能是因為資訊的限制或資訊品質的變化。角色清晰度也可以指的是一個人對於他所希望獲得的角色資訊量的主觀感受。而這兩種類型的角色清晰度的定義都被過去研究所指出與工作滿意度及較少的壓力相關。角色清晰度不佳時，工作者必須應對工作上的變化、會感到無所適從，因此可能會增加工作者對於角色不滿意及感到身理心理上的壓力機率增加，甚至因為缺乏工作角色所需的訊息，因此也會影響到工作表現及工作效能。過去研究等人發現角色期待模糊相較於有清晰的角色期待，有較高的壓力及較低的工作滿意度相關 (Fisher & Gitelson, 1983; Ivancevich & Donnelly, 1974; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964)。Lyons (1971) 調查角色清晰度與工作壓力、離職意圖及自願離職間的關係，發現角色清晰度與離職意圖、離職及工作滿意度有輕度關係；而與工作壓力有中度關係。也有學者發現角色模糊也會與個人及團體的表現相關。

Smith (1957) 學者發現模糊的角色在勞工團體中會造成團體的生產力下降，以及較低的滿意度，並會增加工作者的防禦感。而過去研究也指出角色模糊的影響會受到不同組織成員對於角色清晰需求而不同，研究指出高清晰需求工作者，在角色清晰與工作壓力、工作滿意度、離職意圖的關係會較低清晰度組強 (Lyons, 1971)。

造成角色模糊的原因包含組織複雜性、組織快速變化以及溝通的管理哲學。組織的規模與複雜度的增加，所導致的員工的分工與專化可能會超過工作者的理解。而組織的改變使得人員、儀器的改變，也會造成角色的模糊。而溝通的限制也會造成角色模糊。對於職業重建專業人員由於服務的複雜，以及約聘僱用方式，這些都容易造成工作者對於工作角色定位模糊，更可能進一步地影響工作滿意度。

4. 自我效能與工作滿意度間關係

自我效能指的是一個人對於自己成功從事某特定行動能力的信念 (Bandura, 1997)。因此自我效能是一個人主觀認定，對於自己是否能成功執行某一任務的信念或能力的判斷。過去研究指出自我效能會影響人的行動判斷、動機與努力程度，但他自覺能力不足時，可能會逃避從事此行為，或不願從事此行為，此外也會影響當事者面臨困難任務時反應，自我效能較高時，儘管在面對困難時，也能保有正向態度。因此許多組織行為研究會探討自我效能對於工作者行為、動機及態度的影響。過去研究探討自我效能與自我滿意度關係，發現兩者間存在正向關係 (Cole, Panchanadeswaran, & Dainig, 2004; Klassen & Chiu, 2010; Peterson, Hall, O'Brien-Pallas, & Cockerill, 2011; 侯淑華, 2007; 倪芳瑜, 2007; 許華慧, 2007)。林彥宏 (2009) 對台灣私立社福機構抽樣社會工作者，進行增強權能感、自我效能與工作滿意度間關係的研究，結果發現自我效能與工作滿意度間有中度正相關。而過去 Peterson 學者等人，調查加拿大 232 名新進護士，也發現自我效能與工作不滿意間有負相關，這些結果顯示出不同職業在自我效能與工作滿意度間有類似正向趨勢。

然而自我效能對於工作滿意度的影響不僅有直接關係，過去學者認為自我效能是組織行為研究上重要的中介變項。在 Cole (2004) 學者等人以隨機抽樣方式調查 500 名有證照的社會工作者，探討工作滿意度及其相關因子，並欲了解自我效能是否會調節此關係，結果發現將自覺工作負荷量與工作滿意度間有顯著負向關係，但在放入自覺效能的變項後，此關係變為不顯著，這項結果意味著自覺效能感會調節工作量與工作滿意度的關係。在倪芳瑜 (2007) 則調查台灣就業服務員人格特質與工作滿意度的關係，同樣發現自我效能扮演中介因子。因此這些研究都指出自我效能對於工作滿意度扮演重要影響因子。

5. 監督者溝通、支持、領導模式

過去研究顯示有效率的監督能減少社會服務及人類服務組織的負面影響 (M. E. Barak, Travis, Pyun, & Xie, 2009; M. E. M. Barak, Nissly, & Levin, 2001)，並帶來正向工作成效，如工作滿意度、組織認同、工作維持、工作效率以及有品質的服務。而監督的品質與型式也會影響營業額與離職的意圖 (Landsman, 2001; B. D.

Smith, 2005)。有效率的監督包含以下的面向：1. 提供工作相關的知識與技巧的引導與教育；2. 提供職員情緒與社會上支持；3. 能與被監督者進行有效率的互動與影響（Barak et al., 2009）。監督在有困難時能提供情緒及社會上的支持，並對於不合理的工作要求能提供保護，並能引領工作者與組織協調工作的挑戰，因此可以作為在壓力工作情境下的緩衝。而另有研究探討監督者溝通對於工作表現、工作滿意度的關係。過去研究顯示不同職業會有不同程度的影響。愈複雜的工作需求或工作角色愈模糊可能越需要溝通。例行性溝通在不同的工作情境下有不同影響，過去學者曾建議對於非例行性工作任務，例行性溝通會因為缺乏需要訊息或不適當的訊息而造成角色衝突或角色模糊。而職業復健諮詢者是非例行性的工作，因此研究假設例行性溝通，對工作表現與滿意度是負相關的。Alexander（1989）學者等人發現監督者溝通中提供工作相關資訊、提供工作的執行依據越多，工作滿意度也越佳，若給予過多工作指示，則工作滿意度越差。而也有研究探討監督者的領導方式與工作滿意度關係，支持型（高支持、低指導）與教練型（高指導、高支持）的領導模式與整體工作滿意度有正向的關係。此結果同樣顯示出督導提供高支持對於工作滿意度是重要的（Wilkinson & Wagner, 1993）。

6. 職業復健諮詢師工作滿意度回顧

過去國外針對職業重建相關人員工作滿意度調查，大多著重探討職業復健諮詢師的滿意度，然而結果呈現出不一致的結果，在 Nerison（1999）調查美國中西部職業復健諮詢師結果發現整體工作偏向滿意，過去也有學者針對職業重建相關人員有類似的結果（Emmerich, 2003; Hosley, 1992; 李佳縈, 2008）。然而 Collins（1987）結果則是偏向工作不滿意的。由於工作滿意度會隨時間而變化，且各研究樣本族群不同，而所在區域政策文化也會影響其工作滿意度，因此這些原因都可能導致結果不一致。過去研究指出，職業復健諮詢師工作滿意來自於工作本身及同事關係。另外，許多在研究發現：最常指出的工作滿意度來源為幫助他人，其餘還有運用專業技巧與教育（17%）、成功協調解決衝突、工作獨立性自主性。而工作不滿意的來源最常被指的是薪資及升遷管道。（Armstrong et al., 2008; Hosley, 1992; Nerison, 1999; 李佳縈, 2008）。

7. 相關專業人員工作滿意度回顧

社會工作者在工作中會面臨許多的壓力源，包含低薪資、工作量的要求、過多書面作業、較高的交通時間（high travel time）、職員短缺、行政的負擔、缺乏家庭與工作間的平衡、訓練不足、職場暴力的風險、以及與個案相處的時間有限，而這些皆會影響工作滿意。過去研究對於影響社會工作者的工作滿意度的因子包含薪資、工作自主性、升遷機會（Barber, 1986）、監督的品質、良好的工作場所、同事的支持、自覺效率效能、社會支持（Tracey, Bean, Gwatkin, & Hill, 1992）。而影響工作不滿意的因子包含過多的工作量（Jayaratne & Chess, 1986; Siefert, Jayaratne, & Chess, 1991）、低薪資、缺乏同事的支持（Kadushin & Kulysis, 1995）、令人不悅的工作場所以及個人的負面（Vinokur-Kaplan, 1991）。許多研究針對不同工作領域的社會工作者，皆指出過重的工作量可以預測有較低的工作滿意度（Jayaratne & Chess, 1986; Siefert, Jayaratne, & Chess, 1991）；而有些研究指出自覺有較高的效率與較高的工作滿意度相關。

第參章、主題探討方法與過程

一、主題探討之設計

本主題探討乃採用「郵寄問卷」且「匿名」方式對身心障礙職業重建個案管理員進行工作滿意度調查，除運用問卷調查的方式蒐集職業重建個案管理員之工作狀況、工作滿意度、自我效能及生活品質外，同時鼓勵職業重建個案管理員針對不滿意部份提出改善意見。

二、主題探討之對象

本主題探討之對象為全國 2012 年 5-7 月在職之身心障礙職業重建個案管理員。根據電訪的方式與各縣市政府聯絡之結果，全國共有 98 名身心障礙職業重建個案管理員。

三、主題探討之步驟

本主題探討分為四步驟進行：第一步驟：「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」之擬定；第二步驟：名單收集與問卷寄發；第三步驟：資料登錄與統計分析，最後，第四步驟：報告撰寫。以下對各個研究步驟作詳細說明。

（一）「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」之擬定

本主題探討所使用之「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」乃經由下面步驟完成。

1. 文獻回顧

本主題探討乃參照前面之文獻回顧之影響工作滿意度因素，以及採用「角色清晰指數量表」、「自我效能」設計本主題探討所用之「職業重建個案管理員工作滿意度」調查問卷中之基本資料及獨立變數。

同時，本主題探討參照美國BGSU（Bowling Green State University）所發展之量表—JDI工作描述指數（Job Descriptive Index）及JIG一般工作量表（Job in General Scale）之項度與內容，以及世界衛生組織健康相關生活品質問卷

(WHOQOL-BREF)，設計初步「職業重建個案管理員工作滿意度」調查問卷，內容項目將不僅包括工作滿意度，亦涵蓋由經濟合作暨發展組織（OECD）之發展之「美好生活指數」領域（如：居住、收入、社群關係、就業、教育、環境、健康、生活滿意度、安全感及工作生活平衡等）。

2. 專家會議

完成初步「職業重建個案管理員工作滿意度」調查問卷後，本中心進行第一次專家會議，並邀請多名在職職業重建之專家學者及與會人員進行內部討論，針對部份易混淆之原文譯文做更深入探討，並給予問卷修改建議（修改紀錄請參閱附件一）。

確定易使受訪者混淆之英文譯文定義，再召開第二次專家會議，會中除邀請專家學者及與會人員進行內部討論外，同時邀請數名在職職業重建服務人員進行問卷試答，並進行問卷整體與內容之修正而建立「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷（試答版）」（修改紀錄請參閱附件二）。

3. 問卷試填

為了解受訪者作答時的時是否產生疑慮與感受，使用已完成之「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷（試答版）」進行北區、東區與南區，共 16 名在職職業重建專業服務人員試填答，並邀請試填答者針對「問卷填答時間計算」、「對於角色清晰量表第 4 題及第 5 題中所指機關/機構以及部門之填答對象是何者呢？填答上有無困難？」、「填答升遷機會第 1 題『晉升機會』想到的什麼？填答第 5 題『職位升遷機會』想到的什麼？」、「如何計算服務案量」、「如何計算總收入」及「對整份問卷是否有其他建議事項」給予專家諮詢意見而進行問卷增修（修改紀錄請參閱附件三）。

4. 「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」

依據二次專家會議、問卷試填、持續不斷文獻回顧與內部討論後，建立正式「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」；問卷首頁先行對受訪者說明問卷調查研究人員、目的、匿名性與安全性、回寄方法等，讓受訪者可放心填答並表達內心真正意見；問卷題型部份依專家意見調整為：第一部份為「角色清晰量表」、第二部份為「工作描述量表及一般工作量表」、第三部份為「一般自我效能量表」、第四部份為「生活品質量表」、第五部份為「基本資料」；末頁則附註本中心名稱與地址，並附上回郵，請受訪者填寫完畢直接以膠帶黏貼寄回即可。（問卷全文請參閱附錄二）

（二）名單收集與寄發問卷

利用電訪的方式，從各縣市政府獲取職業重建個案管理員之姓名與地址，

並先行以電話通知本中心將進行職業重建個案管理員工作滿意度調查事項，於 101 年 5 月 31 日共寄出共 98 份「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」；寄發問卷之二星期後進行電訪，逐一詢問受訪者是否已寄回問卷，並利用各項會議及本中心辦理之「職業輔導評量及職業重建個案管理進階課程」進行問卷填寫宣導。再於 6 月 30 日進行第二次問卷之寄發，最後得到 74 份，回收率為 75.5 %。

（三）資料登錄與統計分析

問卷陸續回收後，將問卷答案進行資料登錄，同時進行編碼，並將問卷資料逐一輸入 SPSS 系統。統計分析步驟如下所述：

1. 將各個量表資料依據各量表之規定進行反向題及遺漏值之分數校正，並依據各量表之規定將分數加總。
2. 運用平均值、標準差、百分比等描述職業重建個案管理員之基本特性、角色清晰程度、自我效能、工作滿意度及生活品質。
3. 運用 ANOVA 檢定了解職業重建個案管理員之工作滿意度與生活品質是否會在某些人口學變數上有差異。
4. 運用皮爾森相關檢定探討與工作滿意度與生活品質相關之因素。
5. 若變數在皮爾森相關檢定上與工作滿意度或生活品質有統計學上之顯著相關的話，將這些變數放入複迴歸統計中進行分析，運用向後逐步分析（backward stepwise）的方式找出影響身心障礙職業重建個案管理員工作滿意度或生活品質之最重要因素。
6. 針對職業重建個案管理員所列滿意及不滿意之表示進行歸納分析。

（四）報告撰寫

將職業重建個案管理員之工作狀況、工作滿意度、自我效能及生活品質之統計分析結果、以及影響工作滿意度及生活品質之可能因子撰寫成研究報告，以提供勞工主管單位改善職業重建個案管理員工作狀況、提升工作及生活滿意度之參考。

四、主題探討之工具

本主題探討所使用之「職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷」包括五個部分：角色清晰、工作描述及一般工作、自我效能、生活品質、基本資料。並且問卷會於填寫內容前簡介問卷目的，且若受試者不願填答，則請受試者填寫拒

絕回覆的原因，以期能進一步分析回覆者與未回覆者間差異。(請參閱附錄二)。

(一) 角色清晰

角色清晰部分乃採用「角色清晰度指數量表」來評量工作者對於組織所提供工作資訊的感受程度，問卷共 5 題，請受試者依據目前工作狀況，評量其對於工作相關資訊清楚程度，以 5 點李克氏量尺評量，從永遠清楚-從不清楚。各項目間皆為正相關，相關性中位數為 0.39；折半信度為 0.76 (Kahn et al., 1964; Lyons, 1971)。

(二) 工作描述及一般工作

工作描述及一般工作乃採用「工作描述指標量表」(Job Descriptive Index, JDI) 及「一般工作量表」(Job in General Scales, JIG)來測量 (此量表已取得版權所有者之同意於本研究主題中使用)。

「工作描述指標量表」乃是由Smith et al. (1969) 所編制，是最普遍使用的滿意度問卷 (O' Reilly, 1991)，並具備有完善心理計量特性。此量表包含工作滿意度的5個範疇，共72題。所評估之範疇包括：工作本身、收入(薪水)、升遷機會、監督(主管的督促與指導)以及工作伙伴。問卷題目皆以簡短的單詞或詞彙呈現，要求填寫者回答該描述是否符合目前的工作狀況。以“是”或“否”來回答，若填寫者無法決定則填寫“?”。問卷的分數，在正向題中若填寫者回答“是”的分數為3分，回答“否”的分數為 0 分，若回答“?”的分數為 1 分；反向題分數則是相反。若該範疇有 18 題的話(如工作本身、監督、工作伙伴)，將每題分數加總即可；若該範疇僅有 9 題的話(如收入、升遷機會)，則將每題分數加總後再乘以 2。每個範疇之滿分為 54 分，分數越高代表滿意度越高。本主題探討所使用版本乃是 2009 年最新修訂之「工作描述指標量表」修訂版，此版本修正原始版本之某些問題，並增加「一般工作量表」。相較於「工作描述指標量表」評量工作各個範疇的滿意度，「一般工作量表」乃是在評量整體之工作滿意度。「一般工作量表」共有 18 題，評分方式與「工作描述指標量表」相同。

「工作描述指標量表」各範疇及「一般工作量表」之內在信度Cronbach's α 值在0.88-0.92間(工作本身 $\alpha=0.90$ ，收入 $\alpha=0.88$ ，升遷機會 $\alpha=0.91$ ，監督 $\alpha=0.92$ ，工作伙伴 $\alpha=0.92$ ；一般工作量表 $\alpha=0.92$) (Brodke et al., 2009)。此量表並具備良好收斂效度及發散效度，依據驗證因素分析結果顯示工作描述指標量表解釋 42.8% 特質變異 (construct variance) (Balzer et al., 1992)。

(三) 自我效能

自我效能乃採用「一般自我效能」(General Self-Efficacy, GSE) 來測量。「一般自我效能」最早乃是由德國Matthias Jerusalem and Ralf Schwarzer於 1979 年時發展出來的問卷，最初問卷共有 20 題；在 1981 年修訂為目前的 10 題問卷，並翻譯至少 28 種語言，包括：臺灣、香港、中國 (Scholz, Gutiérrez-Doña, Sud, & Schwarzer, 2002; Zhang & Schwarzer, 1995)。本問卷共有10題，依據每一題的描述受測者選擇「完全不正確」、「尚算正確」、「多數正確」、「完全正確」，每題的分數由 1 分到 4 分，分數越高表示受測者覺得自我效能越高。「一般自我效能」具備高的信度及建構效度，內部一致性在 0.75 及 0.94 之間；再測信度為 0.67 (Scholz, Gutiérrez-Doña, Sud, & Schwarzer, 2002; Zhang & Schwarzer, 1995)。

(四) 生活品質

生活品質乃採用「世界衛生組織生活品質問卷—簡明版」(World Health Organization Quality of Life-BREF, WHOQOL-BREF)來測量。「世界衛生組織生活品質問卷—簡明版」是由世界衛生組織於 1996 年所發展的生活品質量表，此他將生活品質定義為「個人在所生活的文化價值體系中，對於自己的目標、期望、標準、關心等方面感受程度，它包含一個人的生理健康、心理狀態、獨立程度、社會關係、個人信念及環境六大方面」。此量表提供一般健康相關生活的題目，更允許不同國家、地區加入其文化特有題目。本主題探討使用台灣簡明版世界衛生組織健康相關生活品質問卷(姚開屏等，2000)，問卷內容共有四個範疇，生理健康(合併原始生理及獨立程度)、心理健康(心理及心靈、宗教及個人信念)、社會關係及環境範疇，共 28 題，其中有 24 題評量四大範疇的主觀感受程度，另有 2 題評量整體的生活品質及一般健康狀態，另有 2 題為本土性題目。問卷請受試者依據近兩星期內的生活情形，依據其主觀感受回答。評分方式是以李克氏五點量尺評量，量尺分為能力 (完全不能-完全能)、頻率 (從來沒有-一直都有)、強度 (完全沒有-極有)、評估類型 (極不滿意-極滿意)，依據為 1-5 分，計分方式計算四大範疇的平均分數乘以四，各個範疇的總分為 4-20 分。各範疇內部一致性為 0.70-0.77，再測信度為 0.76-0.80。內容效度各個範疇的相關係數為 0.51-0.64，驗證性因素分析結果為 CFI=0.89。

(五) 基本資料

基本資料包含個人基本資料與工作基本資料兩大部份。「個人基本資料」包括：性別、年齡、教育程度、專業背景、婚姻狀況、月收入、照顧他人、宗教信仰等。「工作基本資料」包括：服務機關性質、服務縣市、聘任方式、擔任目前職業重建個案管理員之工作年資、平均月服務量、平均每日工時、平均通勤花費時間、每月薪資、同樣職務之人數、督導狀況、工作時間之分配等。

第肆章、研究結果

一、工作滿意度及生活品質

本主題探討共有 74 位職業重建個案管理員參與。參與者在本主題探討所探討之工作滿意度與生活品質範疇上的平均分數都在中上程度(除了工作滿意度之升遷機會範疇)(表 1)。

在工作滿意度上，參與之職業重建個案管理員在收入及升遷機會上的分數最低，顯示參與者對於收入及升遷機會最為不滿意；參與者對於工作伙伴之滿意度最高。在生活品質上，參與者在各範疇分數上的差距並不大，對於心理健康方面的分數最低。

表 1 職業重建個案管理員在工作滿意度、生活品質上之分數

項目	工作滿意度						生活品質					
	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作	生理健康	心理健康	社會關係	環境	整體生活	整體健康
平均值	39.30	26.68	6.84	40.72	45.08	39.96	15.07	13.53	13.90	14.08	3.26	2.97
中位數	41.50	26.00	4.00	44.00	50.00	40.50	15.14	13.33	14.00	14.00	3.00	3.00
標準差	8.45	15.52	9.06	11.62	11.38	10.04	2.05	2.19	1.96	1.97	0.74	0.86
最小值	15	0	0	0	11	6	9.71	8.67	10.00	9.78	1	1
最大值	54	54	50	54	54	54	18.29	19.33	18.00	18.67	5	5

二、與職業重建個案管理員個人相關因素

本主題探討共有 74 位職業重建個案管理員參與。平均年齡為 37.83 歲（標準差=7.58 歲），最年輕的為 25 歲，最大的年齡為 56 歲（表 2）。男性 16 人（21.6%），女性為 58 人（78.4%）；40 人（56.3%）為已婚，31 人（43.7%）為單身；52 位（70.3%）參與者表達沒有需要照顧小孩或年長者；38 人（53.5%）有宗教信仰，33 人（46.5%）無宗教信仰。大多數都是大學/大專畢業，約佔全部之 91.9%（68 人），僅有 6 人擁有研究所之學歷。大部分的職業重建個案管理員畢業於社會工作系（所），約佔全部參與者之 43.2%（32 人），其他畢業系所依次為心理/輔導相關系所（13 人，17.6%），企業管理（6 人，8.1%），其他還有社工學分班、醫學相關、勞工關係相關等。

參與本主題探討之職業重建個案管理員對自己在工作上要做的事情及對自己的工作權限較為清楚，但覺得其他人對於自己工作上要做的事情表示較不清楚。（表 2）而在自我效能部份，覺得要堅持理想和達成目標或是有辦法取得自己想要的上面較為困難（表 2）。

表 3 到表 9 顯示工作滿意度與生活品質在年齡、性別、婚姻狀況、教育程度、畢業系所、宗教信仰、照顧他人上之差異。結果顯示，年齡在 25-29 歲之職業重建個案管理員對於收入及升遷機會的滿意度高於 30 歲以上之職業重建個案管理員。相較於已婚及研究所畢業者，單身及擁有大學/專或/及以下教育程度者對於監督狀況較為滿意；而擁有宗教信仰者對於工作伙伴有較為滿意的現象。

在生活品質方面，並不會因為年齡、性別、婚姻狀況、教育程度、畢業系所、有無宗教信仰或有無照顧他人而有差異（表 3-9）。

表 2 年齡、角色清晰程度及自我效能

項目	人數	最小值	最大值	平均數	標準差
年齡（歲）	71	25	56	37.83	7.58
角色清晰度	73	12	25	19.18	2.65
1. 您對您工作上的權限清楚嗎？	74	3	5	4.19	0.61
2. 您對您在工作上的事情清楚嗎？	74	3	5	4.32	0.55
3. 其他人對於您在工作上的事情清楚嗎？	73	2	5	3.22	0.75
4. 一般而言，機關/機構對您工作相關的政策、規定與程序清楚嗎？	72	2	5	3.65	0.84
5. 一般而言，部門對您工作相關的政策、規定與程序之清楚嗎？	73	2	5	3.82	0.82
一般自我效能	74	1.50	4.00	2.62	0.55
1.如果我盡力去做的話，我總是能夠解決難題的	74	2	4	3.05	0.62
2.即使別人反對我，我仍有辦法取得我想要的	74	1	4	2.18	0.75
3.對我來說，堅持理想和達成目標是輕而易舉的	74	0	4	2.14	0.82
4.我自信能有效地應付任何突如其來的事情	74	1	4	2.69	0.70
5.以我的才智，我定能應付意料之外的情況	74	0	4	2.41	0.78
6.如果我付出必要的努力，我一定能解決大多數難題	74	1	4	2.96	0.67
7.我能冷靜面對困難，因為我信賴自己處理問題能力	74	0	4	2.76	0.79
8.面對難題時，我通常能找到幾個解決方法	74	1	4	2.84	0.68
9.有麻煩的時候，我通常能想到一些應付的方法	74	2	4	2.82	0.67
10.無論什麼事在我身上發生，我都能夠應付自如	74	1	4	2.41	0.72

表 3 工作滿意度與生活品質在年齡上之差異狀況[▽]

項目	年齡	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值	比較
工作滿意度 _工作本身	25-29 (1)	6	42.00±9.76	27	54	0.89	0.415	NA
	30-39 (2)	42	38.36±8.31	17	54			
	40-56 (3)	23	40.78±8.66	15	51			
	全部	71	39.45±8.52	15	54			
工作滿意度 _收入	25-29 (1)	6	42.00±12.90	22	54	3.95	0.024	(1)>(2)
	30-39 (2)	42	24.00±14.58	0	54			(1)>(3)
	40-56 (3)	23	28.17±15.93	0	54			
	全部	71	26.87±15.53	0	54			
工作滿意度 _升遷機會	25-29 (1)	6	15.00±19.09	0	50	3.08	0.052	(1)>(2)
	30-39 (2)	42	6.43±7.82	0	30			(1)>(3)
	40-56 (3)	23	4.96±6.85	0	20			
	全部	71	6.68±9.14	0	50			
工作滿意度 _監督	25-29 (1)	6	32.17±17.57	0	51	1.89	0.159	NA
	30-39 (2)	42	40.81±11.56	11	54			
	40-56 (3)	23	42.57±10.18	17	54			
	全部	71	40.65±11.84	0	54			
工作滿意度 _工作伙伴	25-29 (1)	6	43.00±11.97	21	54	0.98	0.381	NA
	30-39 (2)	42	46.57±11.17	11	54			
	40-56 (3)	23	42.57±12.30	16	54			
	全部	71	44.97±11.60	11	54			
一般工作滿意度	25-29 (1)	6	36.33±9.27	22	46	1.291	0.282	NA
	30-39 (2)	42	39.10±9.78	15	54			
	40-56 (3)	23	42.57±11.00	6	54			
	全部	71	39.99±10.20	6	54			
生活品質_ 生理健康	25-29 (1)	6	14.95±1.96	13.14	17.71	0.07	0.936	NA
	30-39 (2)	42	14.99±2.23	9.71	18.29			
	40-56 (3)	23	15.18±1.87	11.43	18.29			
	全部	71	15.05±2.07	9.71	18.29			
生活品質_ 心理健康	25-29 (1)	6	13.00±2.85	9.33	16.00	1.12	0.331	NA
	30-39 (2)	42	13.21±1.86	8.67	16.67			

	40-56 (3)	23	13.97±2.32	9.33	18.67			
	全部	71	13.44±2.11	8.67	18.67			
生活品質_ 社會關係	25-29 (1)	6	14.00±2.00	12.00	17.00	0.13	0.882	NA
	30-39 (2)	42	13.79±1.98	10.00	18.00			
	40-56 (3)	23	14.04±2.03	10.00	18.00			
	全部	71	13.89±1.98	10.00	18.00			
生活品質_ 環境	25-29 (1)	6	14.07±2.23	12.00	16.89	0.24	0.786	NA
	30-39 (2)	42	13.93±1.95	9.78	18.67			
	40-56 (3)	23	14.28±1.94	10.22	17.78			
	全部	71	14.05±1.94	9.78	18.67			

▼ 本表中有些變項之不同屬性間標準差比值會超過 2 倍，在"變異同質性"上會稍微不能完全符合 ANOVA 的先決條件，但因 F test 屬強韌性(robust)檢定，應對結果影響不大，特此註明。

表 4 工作滿意度與生活品質在性別上的差異情況

項目	性別	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	男	16	40.38±10.73	15	54	0.33	0.568
	女	58	39.00±7.79	17	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	男	16	25.75±12.54	8	50	0.07	0.790
	女	58	26.93±16.34	0	54		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	男	16	7.38±12.41	0	50	0.07	0.791
	女	58	6.69±8.03	0	30		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	男	16	42.81±6.81	30	54	0.66	0.419
	女	58	40.14±12.62	0	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	男	16	45.38±11.21	21	54	0.01	0.908
	女	58	45.00±11.52	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	男	16	39.69±10.97	6	52	0.02	0.904
	女	58	40.03±9.87	15	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	男	16	15.18±2.02	11.43	17.14	0.05	0.818
	女	58	15.04±2.07	9.71	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	男	16	13.83±2.12	10.00	19.33	0.39	0.537
	女	58	13.45±2.22	8.67	18.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	男	16	13.50±1.79	11.00	16.00	0.84	0.364
	女	58	14.01±2.00	10.00	18.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	男	16	14.36±2.21	10.22	17.78	0.40	0.529
	女	58	14.01±1.91	9.78	18.67		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

表 5 工作滿意度與生活品質在婚姻狀況上的差異情況

項目	婚姻狀況	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	單身	31	38.35±8.42	22	54	0.54	0.466
	有配偶	40	39.85±8.62	15	54		
	全部	71	39.20±8.50	15	54		
工作滿意度_收入	單身	31	28.71±15.90	2	54	0.93	0.338
	有配偶	40	25.10±15.40	0	54		
	全部	71	26.68±15.61	0	54		
工作滿意度_升遷機會	單身	31	6.77±8.43	0	30	0.02	0.883
	有配偶	40	6.45±9.66	0	50		
	全部	71	6.59±9.08	0	50		
工作滿意度_監督	單身	31	35.90±13.45	0	54	9.94	0.002
	有配偶	40	44.25±8.80	18	54		
	全部	71	40.61±11.75	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	單身	31	42.03±13.96	11	54	3.86	0.054
	有配偶	40	47.35±8.77	16	54		
	全部	71	45.03±11.55	11	54		
一般工作滿意度	單身	31	37.45±9.73	20	54	3.78	0.056
	有配偶	40	42.02±9.91	6	54		
	全部	71	40.03±10.03	6	54		
生活品質_生理健康	單身	31	14.97±2.35	9.71	18.29	0.20	0.660
	有配偶	40	15.19±1.82	11.43	18.29		
	全部	71	15.09±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	單身	31	12.92±2.23	8.67	17.33	4.28	0.042
	有配偶	40	13.92±1.81	10.00	18.67		
	全部	71	13.48±2.05	8.67	18.67		
生活品質_社會關係	單身	31	13.85±1.87	11.00	18.00	0.10	0.748
	有配偶	40	14.00±2.01	10.00	18.00		
	全部	71	13.93±1.94	10.00	18.00		
生活品質_環境	單身	31	13.78±1.77	10.22	16.89	1.11	0.296
	有配偶	40	14.27±2.06	9.78	18.67		
	全部	71	14.05±1.94	9.78	18.67		

表 6 工作滿意度與生活品質在教育程度上的差異情況

項目	教育程度	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	大學/專	68	39.32±8.63	15	54	0.01	0.929
	研究所	6	39.00±6.57	30	48		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	大學/專	68	26.97±15.91	0	54	0.30	0.586
	研究所	6	23.33±10.56	10	36		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	大學/專	68	7.09±9.20	0	50	0.64	0.427
	研究所	6	4.00±7.27	0	18		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	大學/專	68	41.66±10.71	11	54	5.93	0.017
	研究所	6	30.00±16.88	0	48		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	大學/專	68	44.99±11.78	11	54	0.06	0.809
	研究所	6	46.17±5.35	39	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	大學/專	68	40.25±9.93	6	54	0.70	0.406
	研究所	6	36.67±11.64	20	48		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	大學/專	68	15.12±1.98	9.71	18.29	0.39	0.535
	研究所	6	14.57±2.91	10.86	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	大學/專	68	13.61±2.16	8.67	19.33	1.02	0.316
	研究所	6	12.67±2.46	9.33	16.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	大學/專	68	13.95±1.95	10.00	18.00	0.54	0.466
	研究所	6	13.33±2.16	10.00	16.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	大學/專	68	14.12±1.89	9.78	17.78	0.35	0.559
	研究所	6	13.63±2.89	10.67	18.67		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

表 7 工作滿意度與生活品質在畢業系所上的差異情況

項目	畢業系所	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度 _工作本身	社會工作	32	39.56±9.11	17	54	0.04	0.842
	其他系所	38	39.16±7.76	15	50		
	全部	70	39.34±8.34	15	54		
工作滿意度 _收入	社工	32	28.44±17.45	0	54	0.44	0.510
	其他	38	25.95±13.98	2	54		
	全部	70	27.09±15.60	0	54		
工作滿意度 _升遷機會	社工	32	7.81±10.59	0	50	0.24	0.628
	其他	38	6.74±7.88	0	30		
	全部	70	7.23±9.16	0	50		
工作滿意度 _監督	社工	32	40.19±10.60	16	54	0.89	0.349
	其他	38	42.61±10.75	11	54		
	全部	70	41.50±10.68	11	54		
工作滿意度 _工作伙伴	社工	32	44.31±11.87	11	54	0.12	0.736
	其他	38	45.26±11.54	11	54		
	全部	70	44.83±11.62	11	54		
一般工作滿意度	社工	32	40.06±10.16	15	54	<0.001	0.988
	其他	38	40.03±10.40	6	54		
	全部	70	40.04±10.22	6	54		
生活品質_ 生理健康	社工	32	14.98±1.89	11.43	17.71	<0.001	0.992
	其他	38	14.98±2.16	9.71	18.29		
	全部	70	14.98±2.02	9.71	18.29		
生活品質_ 心理健康	社工	32	13.65±2.07	9.33	17.33	0.23	0.631
	其他	38	13.39±2.38	8.67	19.33		
	全部	70	13.50±2.23	8.67	19.33		
生活品質_ 社會關係	社工	32	14.00±1.87	10.00	17.00	0.38	0.539
	其他	38	13.71±2.03	10.00	18.00		
	全部	70	13.84±1.95	10.00	18.00		
生活品質_ 環境	社工	32	14.08±1.76	9.78	16.89	0.08	0.782
	其他	38	13.95±2.10	10.22	18.67		
	全部	70	14.01±1.94	9.78	18.67		

表 8 工作滿意度與生活品質在宗教信仰上的差異情況

項目	宗教信仰	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度 _工作本身	無	33	37.42±7.87	17	54	3.87	0.053
	有	38	41.05±7.66	24	54		
	全部	71	39.37±7.91	17	54		
工作滿意度 _收入	無	33	28.12±16.69	2	54	0.26	0.609
	有	38	26.21±14.64	0	54		
	全部	71	27.10±15.54	0	54		
工作滿意度 _升遷機會	無	33	8.18±8.51	0	28	1.50	0.224
	有	38	5.53±9.59	0	50		
	全部	71	6.76±9.14	0	50		
工作滿意度 _監督	無	33	39.45±13.24	0	54	0.42	0.521
	有	38	41.26±10.34	17	54		
	全部	71	40.42±11.72	0	54		
工作滿意度 _工作伙伴	無	33	42.27±14.09	11	54	4.01	0.049
	有	38	47.63±8.03	21	54		
	全部	71	45.14±11.49	11	54		
一般工作滿意度	無	33	38.64±9.59	15	54	1.82	0.181
	有	38	41.61±8.93	20	54		
	全部	71	40.23±9.29	15	54		
生活品質_ 生理健康	無	33	15.05±2.13	11.43	17.71	0.01	0.920
	有	38	15.10±2.07	9.71	18.29		
	全部	71	15.07±2.08	9.71	18.29		
生活品質_ 心理健康	無	33	13.09±2.25	8.67	17.33	2.29	0.135
	有	38	13.88±2.12	9.33	19.33		
	全部	71	13.51±2.21	8.67	19.33		
生活品質_ 社會關係	無	33	13.65±2.24	10.00	18.00	1.37	0.246
	有	38	14.18±1.63	12.00	18.00		
	全部	71	13.93±1.94	10.00	18.00		
生活品質_ 環境	無	33	13.68±1.91	9.78	16.89	2.43	0.124
	有	38	14.41±2.00	10.22	18.67		
	全部	71	14.07±1.98	9.78	18.67		

表 9 工作滿意度與生活品質在是否有照顧他人上的差異情況

項目	照顧他人	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	有	22	38.14±9.99	15	54	0.59	0.446
	無	52	39.79±7.76	22	54		
	全部	74	39.308.45	15	54		
工作滿意度_收入	有	22	27.82±14.34	0	50	0.17	0.683
	無	52	26.19±16.10	0	54		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	有	22	5.82±8.33	0	30	0.39	0.533
	無	52	7.27±9.40	0	50		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	有	22	42.27±13.60	0	54	0.56	0.457
	無	52	40.06±10.76	11	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	有	22	47.23±8.21	31	54	1.12	0.294
	無	52	44.17±12.44	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	有	22	40.77±12.13	6	54	0.20	0.654
	無	52	39.62±9.13	20	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	有	22	14.70±1.50	12.00	17.71	1.03	0.313
	無	52	15.23±2.24	9.71	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	有	22	13.55±1.74	9.33	16.00	0.001	0.972
	無	52	13.53±2.37	8.67	19.33		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	有	22	13.55±2.02	10.00	17.00	1.01	0.319
	無	52	14.04±1.93	11.00	18.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	有	22	13.88±1.83	9.78	16.89	0.34	0.563
	無	52	14.17±2.04	10.22	18.67		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

三、工作相關基本資料

(一) 與機構相關因素

參與本主題探討之職業重建個案管理員中有 60 名是在政府機關，有 11 名是在民間機構任職，另有 4 名未填寫此資料。在民間機構任職之職業重建個案管理員全部以正職人員並與機構簽訂不定期契約方式僱用（表 10）。在政府機關任職之職業重建個案管理員大多數為臨時人員，有些與機關簽訂不定期契約，有些與機關簽訂定期契約，僅有 4 名職業重建個案管理員是以機關之正職人員並與機關簽訂不定期契約方式僱用（表 10）。

本主題探討依據將全國縣市分為三組，第一組包括：台北市、新北市、桃園縣、台中市、台南市、高雄市。第二組包括：宜蘭縣、基隆市、新竹市、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、屏東縣。第三組包括：花蓮縣、台東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣。由表 10 可看出，第二組及第三組的縣市多以臨時人員並簽訂定期契約方式僱用，第一組的縣市則以臨時人員並簽訂不定期契約方式僱用。

參與本主題探討之職業重建個案管理員之工作滿意度不會因為機構性質或聘僱方式而有統計學上之顯著差異，但第二組縣市之職業重建個案管理員對於工作伙伴的滿意度明顯較第一組及第三組低（表 11 - 13）。在生活品質方面，職業重建個案管理員不會因為機構性質、聘僱方式或縣市組別而有所差異。

表 10 與機關（構）之聘僱關係

項目		人數	聘僱關係			
			正職不定期	臨時不定期	臨時定期	其他
機構 型式	政府機構	57	4(7.0%)	28(49.1%)	22(38.6%)	3(5.3%)
	民間機構	11	11(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
縣市 組別	第一組	46	16(34.8%)	18(39.1%)	10(21.7%)	2(4.3%)
	第二組	18	0(0.0%)	7(38.9%)	10(55.6%)	1(5.6%)
	第三組	5	0(0.0%)	2(40.0%)	3(60.0%)	0(0.0%)

表 11 工作滿意度與生活品質在機構性質上的差異情況

項目	機構性質	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	政府機構	60	39.00±8.92	15	54	0.03	0.873
	民間機構	11	39.45±6.49	30	50		
	全部	71	39.07±8.55	15	54		
工作滿意度_收入	政府機構	60	27.00±15.97	0	54	0.11	0.742
	民間機構	11	25.27±15.81	4	50		
	全部	71	26.73±15.84	0	54		
工作滿意度_升遷	政府機構	60	6.43±7.89	0	30	1.41	0.238
	民間機構	11	10.00±14.48	0	50		
	全部	71	6.99±9.17	0	50		
工作滿意度_監督	政府機構	60	40.15±11.74	0	54	2.64	0.109
	民間機構	11	46.09±6.56	30	54		
	全部	71	41.07±11.27	0	54		
工作滿意度_同事	政府機構	60	44.20±11.82	11	54	3.01	0.087
	民間機構	11	50.45±3.30	45	54		
	全部	71	45.17±11.16	11	54		
一般工作滿意度	政府機構	60	40.20±10.47	6	54	0.36	0.549
	民間機構	11	38.18±8.57	20	50		
	全部	71	39.89±10.17	6	54		
生活品質_生理	政府機構	60	15.16±1.93	11.43	18.29	0.30	0.585
	民間機構	11	14.81±2.26	10.86	17.71		
	全部	71	15.11±1.97	10.86	18.29		
生活品質_心理	政府機構	60	13.56±2.29	8.67	19.33	0.05	0.824
	民間機構	11	13.39±1.62	10.67	16.00		
	全部	71	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會	政府機構	60	13.91±1.99	10.00	18.00	0.17	0.683
	民間機構	11	13.64±2.06	11.00	17.00		
	全部	71	13.86±1.99	10.00	18.00		
生活品質_環境	政府機構	60	14.16±2.04	9.78	18.67	0.22	0.644
	民間機構	11	13.86±1.80	10.67	16.89		
	全部	71	14.12±1.99	9.78	18.67		

表 12 工作滿意度與生活品質在聘僱關係上的差異情況

項目	聘僱關係	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F值	p值
工作滿意度_工作本身	正職不定期	16	40.25±5.77	30	50	0.32	0.814
	臨時不定期	28	40.21±6.82	27	54		
	臨時定期	24	38.54±10.99	15	54		
	其他	3	42.33±5.69	36	47		
	全部	71	39.75±8.16	15	54		
工作滿意度_收入	正職不定期	16	27.75±15.70	4	50	0.66	0.583
	臨時不定期	28	27.36±16.46	0	54		
	臨時定期	24	27.92±15.17	0	54		
	其他	3	14.67±13.32	6	30		
	全部	71	27.10±15.65	0	54		
工作滿意度_升遷機會	正職不定期	16	7.88±12.81	0	50	0.77	0.516
	臨時不定期	28	5.71±7.73	0	28		
	臨時定期	24	8.83±8.23	0	30		
	其他	3	2.67±3.06	0	6		
	全部	71	7.13±9.14	0	50		
工作滿意度_監督	正職不定期	16	40.56±11.66	16	54	0.20	0.899
	臨時不定期	28	40.50±13.01	0	54		
	臨時定期	24	42.79±9.83	18	54		
	其他	3	41.33±12.06	30	54		
	全部	71	41.32±11.47	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	正職不定期	16	46.38±12.33	11	54	0.29	0.833
	臨時不定期	28	44.36±12.06	11	54		
	臨時定期	24	43.88±11.25	16	54		
	其他	3	49.00±5.20	43	52		
	全部	71	44.85±11.52	11	54		
一般工作滿意度	正職不定期	16	37.94±8.51	20	50	0.41	0.750
	臨時不定期	28	40.57±8.28	21	54		
	臨時定期	24	41.17±12.31	6	54		
	其他	3	42.33±12.01	30	54		
	全部	71	40.25±9.88	6	54		

生活品質_生理健康	正職不定期	16	15.18±2.10	10.86	17.71	0.42	0.741
	臨時不定期	28	14.88±2.05	11.43	18.29		
	臨時定期	24	15.38±1.94	9.71	18.29		
	其他	3	14.29±3.18	11.43	17.71		
	全部	71	15.09±2.04	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	正職不定期	16	13.71±1.89	10.67	16.67	0.41	0.746
	臨時不定期	28	13.14±2.42	8.67	19.33		
	臨時定期	24	13.72±2.18	9.33	18.67		
	其他	3	14.00±2.91	12.00	17.33		
	全部	71	13.50±2.22	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	正職不定期	16	13.69±1.89	11.00	17.00	0.08	0.968
	臨時不定期	28	13.86±1.90	11.00	18.00		
	臨時定期	24	14.00±1.93	10.00	16.00		
	其他	3	14.00±3.61	11.00	18.00		
	全部	71	13.87±1.94	10.00	18.00		
生活品質_環境	正職不定期	16	14.14±1.71	10.67	16.89	0.12	0.950
	臨時不定期	28	13.92±2.14	10.22	18.67		
	臨時定期	24	14.24±2.02	9.78	17.78		
	其他	3	14.22±2.78	12.00	17.33		
	全部	71	14.09±1.99	9.78	18.67		

表 13 工作滿意度與生活品質在縣市組別上的差異情況

項目	縣市組別	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值	比較
工作滿意度_工作本身	第一組	48	39.69±7.34	22	54	0.15	0.864	NA
	第二組	19	38.42±11.58	15	54			
	第三組	5	39.40±6.80	31	48			
	全部	72	39.33±8.52	15	54			
工作滿意度_收入	第一組	48	27.00±16.43	0	54	0.11	0.898	NA
	第二組	19	26.84±14.99	6	54			
	第三組	5	23.60±7.54	16	36			
	全部	72	26.72±15.48	0	54			
工作滿意度_升遷機會	第一組	48	6.58±9.74	0	50	0.27	0.764	NA
	第二組	19	7.68±8.33	0	30			
	第三組	5	4.40±5.18	0	10			
	全部	72	6.72±9.08	0	50			
工作滿意度_監督	第一組	48	41.17±10.89	11	54	1.29	0.281	NA
	第二組	19	41.63±11.24	18	54			
	第三組	5	32.60±20.17	0	48			
	全部	72	40.69±11.77	0	54			
工作滿意度_工作伙伴	第一組	48	46.67±9.83	11	54	3.76	0.028	(1)>(2)
	第二組	19	39.32±14.82	11	54			(3)>(2)
	第三組	5	51.00±2.45	48	54			
	全部	72	45.03±11.53	11	54			
一般工作滿意度	第一組	48	39.46±8.87	20	54	0.14	0.874	NA
	第二組	19	40.79±13.88	6	54			
	第三組	5	40.80±5.59	34	46			
	全部	72	39.90±10.15	6	54			
生活品質_生理健康	第一組	48	14.94±2.09	10.86	18.29	1.14	0.326	NA
	第二組	19	15.52±1.76	13.14	18.29			
	第三組	5	14.06±2.85	9.71	17.14			
	全部	72	15.03±2.06	9.71	18.29			
生活品質_心理健康	第一組	48	13.29±1.89	8.67	16.67	1.06	0.353	NA
	第二組	19	13.96±2.63	9.33	18.67			

	第三組	5	12.67±1.49	10.67	14.67			
	全部	72	13.43±2.09	8.67	18.67			
生活品質_ 社會關係	第一組	48	13.90±1.97	10.00	18.00	0.53	0.593	NA
	第二組	19	14.00±2.05	10.00	18.00			
	第三組	5	13.00±1.87	11.00	15.00			
	全部	72	13.87±1.97	10.00	18.00			
生活品質_ 環境	第一組	48	14.04±1.66	10.22	16.89	0.72	0.488	NA
	第二組	19	14.25±2.52	9.78	18.67			
	第三組	5	13.07±2.15	12.00	16.89			
	全部	72	14.02±1.95	9.78	18.67			

註：第一組包括：台北市、新北市、桃園縣、台中市、台南市、高雄市。

第三組包括：花蓮縣、台東縣、澎湖縣、金門、連江縣。

第二組包括：其他不包括在第一組及第三組之縣市。

（二）與職業重建個案管理職務相關因素

74位參與本主題探討之職業重建個案管理員從事目前職務的平均工作年資為 3 年（標準差=2.62 年）最少為 2 個月，最多為 15 年（表 14）。同一單位其他同樣擔任職業重建個案管理員的人數為 5.48 人（標準差=3.86 人）最少沒有，最多為 14 人（表 14）。若以101年 3 月及 4 月為標準的話，每月之服務量平均為 24.59 人（標準差=15.20 人）最少為3 人，最多為 78 人；每日工作時間平均為8.48小時（標準差=0.72 小時）最少為 7 小時，最多高達 11 小時（表 14）。

每月工作時間的分配上，以直接個案服務的時間比例為最高（41.45%），其次為表格/報告撰寫時間（29.34%）、行政工作時間（12.74%）、與職業重建個案管理業務相關時間（11.05%）；最少的是與職業重建個案管理業務不相關時間比例（5.73%），但也有職業重建個案管理員報告花在與職業重建個案管理業務不相關時間比例高達60%（表 14）。

56名職業重建個案管理員表示有行政督導，有內督的有36名，有外督的有65名。行政督導的頻率每月平均為2.99次，內督頻率平均為2.29次，外督頻率為1.26次（表 14）。

表 15 到表 23 呈現工作滿意度及生活品質在工作年資、薪資、通勤時間、同職務人數、每月服務量、每日工作時間、行政督導有無、內督有無及外督有無上之差異狀況。資料顯示：每日工作時間越長的話，在「一般工作滿意度」、對於「工作本身」之滿意度，以及對於「監督」之滿意度會呈現越不滿意的現象（表 20）。若職場上有相同職務之人的話，對於「升遷機會」方面的滿意度較低（表 19）。每月服務量越高者，對於「收入」方面的滿意度也越低（表 18）。若沒有內督的話，對於「監督」方面的滿意度較低（表 22）。薪資之多寡、通勤時間之長短、工作年資之多寡、或有無行政督導或外督在工作滿意度上都沒有統計學上之顯著差異。

工作年資、薪資、通勤時間、同職務人數、每月服務量、每日工作時間、行政督導有無、內督有無在生活品質上沒有統計學上之顯著差異。唯一有統計學上差異的是：若有外督，顯示有較低的生理健康方面之生活品質。

表 14 與職業重建個案管理職務及督導相關因素

項目	人數	最小值	最大值	平均數	標準差
職業重建個案管理員年資（年）	74	0.17	15	3.00	2.62
服務量（人）	66	3	78	24.59	15.20
每日工作時間（小時）	73	7	11	8.48	0.72
相同職務的人數（人）	73	0	14	5.48	3.86
工作時間之分配					
行政工作時間（%）	74	0	40.00	12.74	8.80
直接個案服務時間（%）	74	0	90.00	41.45	14.36
表格/報告撰寫時間（%）	74	0	60.00	29.34	11.84
與此工作相關業務時間（%）	74	2.00	40.00	11.05	7.04
與此工作不相關業務時間（%）	74	0	60.00	5.73	8.22
督導頻率					
行政督導頻率（次/月）	37	0.50	30.00	2.99	5.10
內督頻率（次/月）	26	1.00	5.00	2.29	1.15
外督頻率（次/月）	57	0.30	4.00	1.26	0.74

表 15 工作滿意度與生活品質在工作年資上的差異情況

項目	工作年資	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	0-1年	14	40.71±9.66	17	54	1.28	0.286
	>1 - 2年	14	41.86±7.09	31	51		
	>2年	44	38.09±8.50	15	54		
	全部	72	39.33±8.52	15	54		
工作滿意度_收入	0-1年	14	21.14±13.51	0	50	1.10	0.339
	>1 - 2年	14	29.43±14.73	6	54		
	>2年	44	27.05±16.40	0	54		
	全部	72	26.36±15.61	0	54		
工作滿意度_升遷機會	0-1年	14	6.00±7.10	0	20	0.32	0.728
	>1 - 2年	14	8.43±6.62	0	18		
	>2年	44	6.36±10.33	0	50		
	全部	72	6.69±9.09	0	50		
工作滿意度_監督	0-1年	14	37.64±12.24	16	54	0.91	0.408
	>1 - 2年	14	43.07±6.37	31	54		
	>2年	44	41.52±12.05	0	54		
	全部	72	41.07±11.23	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	0-1年	14	42.50±13.66	11	54	0.57	0.569
	>1 - 2年	14	44.57±12.11	16	54		
	>2年	44	46.20±10.65	11	54		
	全部	72	45.17±11.48	11	54		
一般工作滿意度	0-1年	14	36.79±11.72	15	52	1.07	0.347
	>1 - 2年	14	42.36±7.69	26	54		
	>2年	44	39.89±10.21	6	54		
	全部	72	39.76±10.11	6	54		
生活品質_生理健康	0-1年	14	14.73±2.46	9.71	18.29	0.27	0.766
	>1 - 2年	14	15.31±2.21	12.00	17.71		
	>2年	44	15.01±1.89	11.43	18.29		
	全部	72	15.02±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	0-1年	14	13.19±2.13	10.00	16.67	0.28	0.789
	>1 - 2年	14	13.76±2.39	9.33	17.33		

	>2年	44	13.55±2.21	8.67	19.33		
	全部	72	13.52±2.20	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	0-1年	14	13.29±1.73	10.00	16.00	0.82	0.444
	>1 - 2年	14	14.00±2.45	10.00	18.00		
	>2年	44	14.05±1.89	11.00	18.00		
	全部	72	13.89±1.98	10.00	18.00		
生活品質_環境	0-1年	14	13.75±2.25	9.78	18.67	0.26	0.773
	>1 - 2年	14	14.25±2.14	10.22	17.33		
	>2年	44	14.13±1.90	10.22	17.78		
	全部	72	14.08±1.99	9.78	18.67		

表 16 工作滿意度與生活品質在通勤時間上的差異情況

項目	通勤時間	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	<30分鐘	42	39.10±9.34	15	54	0.03	0.971
	<60分鐘	24	39.50±7.45	24	54		
	>59分鐘	8	39.75±7.09	31	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	<30分鐘	42	27.00±15.23	0	54	0.88	0.418
	<60分鐘	24	28.33±16.22	0	54		
	>59分鐘	8	20.00±15.12	6	50		
	全部	74	26.68±15.21	0	54		
工作滿意度_升遷機會	<30分鐘	42	7.71±10.17	0	50	.63	0.534
	<60分鐘	24	6.25±7.63	0	28		
	>59分鐘	8	4.00±6.68	0	18		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	<30分鐘	42	41.43±11.76	0	54	.74	0.480
	<60分鐘	24	41.04±10.80	11	54		
	>59分鐘	8	36.00±13.63	16	51		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	<30分鐘	42	44.31±11.73	11	54	2.23	0.116
	<60分鐘	24	48.38±6.38	33	54		
	>59分鐘	8	39.25±18.20	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	<30分鐘	42	40.79±10.93	6	54	1.24	0.296
	<60分鐘	24	40.25±8.84	20	54		
	>59分鐘	8	34.75±7.69	24	50		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	<30分鐘	42	14.82±2.14	9.71	18.29	1.27	0.288
	<60分鐘	24	15.62±1.87	10.86	18.29		
	>59分鐘	8	14.79±2.01	11.43	17.71		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	<30分鐘	42	13.10±2.32	8.67	17.33	2.03	0.139
	<60分鐘	24	14.17±2.04	10.67	19.33		

	>59分鐘	8	13.92±1.40	12.67	16.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	<30分鐘	42	13.70±2.15	10.00	18.00	1.36	0.263
	<60分鐘	24	14.42±1.69	11.00	17.00		
	>59分鐘	8	13.38±1.41	12.00	16.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	<30分鐘	42	13.94±2.12	9.78	18.67	2.86	0.064
	<60分鐘	24	14.72±1.75	10.67	17.78		
	>59分鐘	8	12.94±1.02	12.00	15.11		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

表 17 工作滿意度與生活品質在薪資上的差異情況

項目	薪資（元）	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	<35000	48	39.02±9.01	15	54	0.15	0.705
	>34999	26	39.81±7.44	22	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	<35000	48	26.75±15.84	0	54	0.003	0.956
	>34999	26	26.54±15.22	4	50		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	<35000	48	7.21±8.04	0	30	0.23	0.636
	>34999	26	6.15±10.84	0	50		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	<35000	48	39.31±12.82	0	54	2.02	0.159
	>34999	26	43.31±8.64	24	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	<35000	48	44.33±12.71	11	54	0.59	0.446
	>34999	26	46.46±8.43	16	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	<35000	48	39.71±10.72	6	54	0.08	0.772
	>34999	26	40.42±8.83	20	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	<35000	48	14.99±2.01	9.71	18.29	0.23	0.630
	>34999	26	15.23±2.15	10.86	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	<35000	48	13.57±2.35	8.67	19.33	0.04	0.841
	>34999	26	13.46±1.90	9.33	16.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	<35000	48	13.88±1.88	10.00	18.00	0.02	0.900
	>34999	26	13.94±2.14	10.00	17.33		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	<35000	48	13.99±1.97	9.78	17.78	0.30	0.583
	>34999	26	14.26±1.99	10.22	18.67		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

表 18 工作滿意度與生活品質在服務量上的差異情況

項目	服務量	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	0-25人	31	40.39±8.21	15	54	1.19	0.280
	26-78人	35	38.03±9.25	17	54		
	全部	66	39.14±8.79	15	54		
工作滿意度_收入	0-25	31	31.48±15.54	6	54	5.89	0.018
	26-78	35	22.34±15.03	0	54		
	全部	66	26.64±15.83	0	54		
工作滿意度_升遷機會	0-25	31	8.06±10.33	0	50	0.73	0.395
	26-78	35	6.17±7.57	0	28		
	全部	66	7.06±8.95	0	50		
工作滿意度_監督	0-25	31	39.55±12.09	0	54	1.26	0.266
	26-78	35	42.63±10.20	17	54		
	全部	66	41.18±11.15	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	0-25	31	45.87±11.25	11	54	0.78	0.382
	26-78	35	43.31±12.21	11	54		
	全部	66	44.52±11.75	11	54		
一般工作滿意度	0-25	31	39.61±11.30	6	54	0.05	0.817
	26-78	35	39.03±9.14	15	54		
	全部	66	39.30±10.13	6	54		
生活品質_生理健康	0-25	31	15.02±2.28	9.71	18.29	0.02	0.878
	26-78	35	15.10±1.89	11.43	18.29		
	全部	66	15.06±2.06	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	0-25	31	13.51±2.49	9.33	18.67	0.06	0.803
	26-78	35	13.37±1.82	8.67	16.00		
	全部	66	13.43±2.15	8.67	18.67		
生活品質_社會關係	0-25	31	13.77±1.93	10.00	18.00	0.17	0.685
	26-78	35	13.98±2.16	10.00	18.00		
	全部	66	13.88±2.04	10.00	18.00		
生活品質_環境	0-25	31	13.99±2.14	10.22	18.67	0.02	0.899
	26-78	35	13.93±1.86	9.78	16.89		
	全部	66	13.96±1.98	9.78	18.67		

表 19 工作滿意度與生活品質在同職務人數上的差異情況^Ψ

項目	同職務人數	人數	平均值±標準差 ^Ψ	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	0人	5	36.60±14.26	15	50	0.26	0.773
	1-4人	26	39.58±8.83	17	54		
	>4人	42	39.31±7.61	22	54		
	全部	73	39.22±8.48	15	54		
工作滿意度_收入	0人	5	32.00±17.26	12	50	0.45	0.640
	1-4人	26	26.85±13.63	6	54		
	>4人	42	25.29±16.22	0	54		
	全部	73	26.30±15.29	0	54		
工作滿意度_升遷機會	0人	5	16.40±19.67	0	50	3.28	0.044
	1-4人	26	6.23±7.72	0	30		(1)>(2)
	>4人	42	5.86±7.59	0	28		(1)>(3)
	全部	73	6.71±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	0人	5	45.00±4.47	40	51	0.48	0.622
	1-4人	26	39.46±13.11	0	54		
	>4人	42	40.74±11.31	11	54		
	全部	73	40.58±11.64	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	0人	5	50.60±2.41	48	54	2.63	0.079
	1-4人	26	41.15±13.32	11	54		
	>4人	42	46.64±10.19	11	54		
	全部	73	44.96±11.41	11	54		
一般工作滿意度	0人	5	32.80±15.83	6	46	1.50	0.230
	1-4人	26	41.27±10.39	15	54		
	>4人	42	39.86±9.00	21	54		
	全部	73	39.88±10.08	6	54		
	0人	73	2.62±.56	1.50	4.00		
生活品質_生理健康	1-4人	5	15.31±1.73	13.71	17.14	0.14	0.868
	>4人	26	14.88±2.15	9.71	18.29		
	全部	42	15.10±2.04	11.43	18.29		
	0人	73	15.04±2.04	9.71	18.29		

生活品質 _心理健康	0人	5	13.60±2.03	10.67	16.00	0.01	0.994
	1-4人	26	13.49±2.33	9.33	18.67		
	>4人	42	13.49±2.16	8.67	19.33		
	全部	73	13.50±2.18	8.67	19.33		
生活品質 _社會關係	0人	5	12.60±1.34	12.00	15.00	1.15	0.322
	1-4人	26	13.88±1.88	10.00	17.00		
	>4人	42	13.96±1.96	10.00	18.00		
	全部	73	13.84±1.91	10.00	18.00		
生活品質 _環境	0人	5	14.84±2.17	12.00	16.89	1.60	0.210
	1-4人	26	13.54±2.25	9.78	18.67		
	>4人	42	14.28±1.71	10.22	17.78		
	全部	73	14.05±1.96	9.78	18.67		

Ψ 本表中有些變項之不同屬性間標準差比值會超過2倍，在"變異同質性"上會稍微不能完全符合ANOVA的先決條件，但因F test屬強韌性(robust)檢定，應對結果影響不大，特此註明。

表 20 工作滿意度與生活品質在每日工時上的差異情況

項目	每日工時	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度 _工作本身	≤8小時	44	40.98±7.33	24	54	4.84	0.031
	>8小時	29	36.62±9.55	15	54		
	全部	73	39.25±8.50	15	54		
工作滿意度 _收入	≤8小時	44	27.27±16.92	0	54	0.22	0.641
	>8小時	29	25.52±13.59	2	50		
	全部	73	26.58±15.60	0	54		
工作滿意度 _升遷機會	≤8小時	44	6.77±9.23	0	50	0.01	0.930
	>8小時	29	6.97±9.11	0	30		
	全部	73	6.85±9.12	0	50		
工作滿意度 _監督	≤8小時	44	43.57±8.48	24	54	5.66	0.020
	>8小時	29	37.41±13.64	0	54		
	全部	73	41.12±11.16	0	54		
工作滿意度 _工作伙伴	≤8小時	44	46.05±11.59	11	54	0.597	0.442
	>8小時	29	43.93±11.21	11	54		
	全部	73	45.21±11.41	11	54		
一般工作滿意度	≤8小時	44	43.00±7.51	21	54	12.60	0.001
	>8小時	29	35.07±11.61	6	54		
	全部	73	39.85±10.07	6	54		
生活品質_ 生理健康	≤8小時	44	15.21±1.88	11.43	18.29	0.77	0.383
	>8小時	29	14.78±2.27	9.71	17.71		
	全部	73	15.04±2.04	9.71	18.29		
生活品質_ 心理健康	≤8小時	44	13.82±2.19	10.00	19.33	1.75	0.191
	>8小時	29	13.13±2.18	8.67	16.67		
	全部	73	13.54±2.20	8.67	19.33		
生活品質_ 社會關係	≤8小時	44	13.98±1.89	11.00	18.00	0.13	0.716
	>8小時	29	13.80±2.11	10.00	17.33		
	全部	73	13.91±1.97	10.00	18.00		
生活品質_ 環境	≤8小時	44	14.24±2.04	10.22	18.67	0.67	0.417
	>8小時	29	13.85±1.90	9.78	16.89		

項目	每日工時	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	≤8小時	44	40.98±7.33	24	54	4.84	0.031
	>8小時	29	36.62±9.55	15	54		
	全部	73	39.25±8.50	15	54		
工作滿意度_收入	≤8小時	44	27.27±16.92	0	54	0.22	0.641
	>8小時	29	25.52±13.59	2	50		
	全部	73	26.58±15.60	0	54		
工作滿意度_升遷機會	≤8小時	44	6.77±9.23	0	50	0.01	0.930
	>8小時	29	6.97±9.11	0	30		
	全部	73	6.85±9.12	0	50		
工作滿意度_監督	≤8小時	44	43.57±8.48	24	54	5.66	0.020
	>8小時	29	37.41±13.64	0	54		
	全部	73	41.12±11.16	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	≤8小時	44	46.05±11.59	11	54	0.597	0.442
	>8小時	29	43.93±11.21	11	54		
	全部	73	45.21±11.41	11	54		
一般工作滿意度	≤8小時	44	43.00±7.51	21	54	12.60	0.001
	>8小時	29	35.07±11.61	6	54		
	全部	73	39.85±10.07	6	54		
生活品質_生理健康	≤8小時	44	15.21±1.88	11.43	18.29	0.77	0.383
	>8小時	29	14.78±2.27	9.71	17.71		
	全部	73	15.04±2.04	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	≤8小時	44	13.82±2.19	10.00	19.33	1.75	0.191
	>8小時	29	13.13±2.18	8.67	16.67		
	全部	73	13.54±2.20	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	≤8小時	44	13.98±1.89	11.00	18.00	0.13	0.716
	>8小時	29	13.80±2.11	10.00	17.33		
	全部	73	13.91±1.97	10.00	18.00		
生活品質_環境	≤8小時	44	14.24±2.04	10.22	18.67	0.67	0.417
	>8小時	29	13.85±1.90	9.78	16.89		
	全部	73	14.09±1.98	9.78	18.67		

表 21 工作滿意度與生活品質在行政督導有無上的差異情況

項目	行政督導	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度 _工作本身	無	17	37.82±9.57	15	54	0.62	0.434
	有	56	39.68±8.18	17	54		
	全部	73	39.25±8.50	15	54		
工作滿意度 _收入	無	17	26.47±16.21	2	54	0.001	0.972
	有	56	26.32±15.27	0	54		
	全部	73	26.36±15.38	0	54		
工作滿意度 _升遷機會	無	17	6.00±8.09	0	30	0.20	0.654
	有	56	7.14±9.46	0	50		
	全部	73	6.88±9.12	0	50		
工作滿意度 _監督	無	17	38.82±9.08	24	54	0.51	0.476
	有	56	41.14±12.36	0	54		
	全部	73	40.60±11.66	0	54		
工作滿意度 _工作伙伴	無	17	43.47±14.60	16	54	0.39	0.536
	有	56	45.45±10.39	11	54		
	全部	73	44.99±11.43	11	54		
一般工作滿意度	無	17	39.47±12.38	6	54	0.03	0.870
	有	56	39.93±9.35	15	54		
	全部	73	39.82±10.04	6	54		
生活品質_ 生理健康	無	17	15.03±1.80	11.43	18.29	0.01	0.922
	有	56	15.08±2.15	9.71	18.29		
	全部	73	15.07±2.06	9.71	18.29		
生活品質_ 心理健康	無	17	13.06±2.06	9.33	17.33	1.03	0.313
	有	56	13.68±2.24	8.67	19.33		
	全部	73	13.53±2.20	8.67	19.33		
生活品質_ 社會關係	無	17	13.53±1.70	11.00	16.00	0.66	0.419
	有	56	13.97±2.03	10.00	18.00		
	全部	73	13.87±1.95	10.00	18.00		
生活品質_ 環境	無	17	13.80±1.98	10.22	16.89	0.52	0.474
	有	56	14.20±1.98	9.78	18.67		
	全部	73	14.11±1.97	9.78	18.67		

表 22 工作滿意度與生活品質在內督有無上的差異情況

項目	內督	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	無	38	37.47±9.66	15	54	3.78	0.056
	有	36	41.22±6.54	27	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	無	38	25.68±13.02	6	50	0.32	0.576
	有	36	27.72±17.92	0	54		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	無	38	6.74±8.40	0	30	0.01	0.922
	有	36	6.94±9.83	0	50		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	無	38	37.95±13.09	0	54	4.66	0.034
	有	36	43.64±9.13	16	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	無	38	43.50±11.71	11	54	1.52	0.222
	有	36	46.75±10.93	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	無	38	38.34±11.09	6	54	2.06	0.156
	有	36	41.67±8.63	21	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	無	38	14.98±2.00	9.71	18.29	0.17	0.682
	有	36	15.17±2.12	11.43	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	無	38	13.44±2.19	9.33	19.33	0.14	0.710
	有	36	13.63±2.21	8.67	18.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	無	38	13.85±1.90	10.00	18.00	0.04	0.839
	有	36	13.94±2.04	10.00	18.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	無	38	13.88±2.10	9.78	18.67	0.81	0.370
	有	36	14.30±1.82	10.22	17.78		

項目	內督	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	無	38	37.47±9.66	15	54	3.78	0.056
	有	36	41.22±6.54	27	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	無	38	25.68±13.02	6	50	0.32	0.576
	有	36	27.72±17.92	0	54		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機會	無	38	6.74±8.40	0	30	0.01	0.922
	有	36	6.94±9.83	0	50		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	無	38	37.95±13.09	0	54	4.66	0.034
	有	36	43.64±9.13	16	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	無	38	43.50±11.71	11	54	1.52	0.222
	有	36	46.75±10.93	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	無	38	38.34±11.09	6	54	2.06	0.156
	有	36	41.67±8.63	21	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	無	38	14.98±2.00	9.71	18.29	0.17	0.682
	有	36	15.17±2.12	11.43	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	無	38	13.44±2.19	9.33	19.33	0.14	0.710
	有	36	13.63±2.21	8.67	18.67		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	無	38	13.85±1.90	10.00	18.00	0.04	0.839
	有	36	13.94±2.04	10.00	18.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	無	38	13.88±2.10	9.78	18.67	0.81	0.370
	有	36	14.30±1.82	10.22	17.78		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

表 23 工作滿意度與生活品質在外督有無上的差異情況

項目	外督	人數	平均值±標準差	最小值	最大值	F 值	p 值
工作滿意度_工作本身	無	8	39.00±6.12	31	45	0.01	0.917
	有	66	39.33±8.72	15	54		
	全部	74	39.30±8.45	15	54		
工作滿意度_收入	無	8	26.25±14.87	2	48	0.01	0.935
	有	66	26.73±15.71	0	54		
	全部	74	26.68±15.52	0	54		
工作滿意度_升遷機	無	8	6.25±5.70	0	18	0.04	0.847
	有	66	6.91±9.42	0	50		
	全部	74	6.84±9.06	0	50		
工作滿意度_監督	無	8	42.00±6.61	32	51	0.11	0.743
	有	66	40.56±12.11	0	54		
	全部	74	40.72±11.62	0	54		
工作滿意度_工作伙伴	無	8	46.62±10.03	23	54	0.16	0.687
	有	66	44.89±11.59	11	54		
	全部	74	45.08±11.38	11	54		
一般工作滿意度	無	8	41.25±4.59	36	48	0.15	0.703
	有	66	39.80±10.52	6	54		
	全部	74	39.96±10.04	6	54		
生活品質_生理健康	無	8	16.43±1.36	14.29	18.29	4.09	0.047
	有	66	14.91±2.07	9.71	18.29		
	全部	74	15.07±2.05	9.71	18.29		
生活品質_心理健康	無	8	13.75±1.28	12.67	16.00	.09	0.767
	有	66	13.51±2.28	8.67	19.33		
	全部	74	13.53±2.19	8.67	19.33		
生活品質_社會關係	無	8	14.63±1.77	12.00	17.00	1.25	0.267
	有	66	13.81±1.97	10.00	18.00		
	全部	74	13.90±1.96	10.00	18.00		
生活品質_環境	無	8	14.56±2.00	10.22	16.89	0.51	0.477
	有	66	14.03±1.97	9.78	18.67		
	全部	74	14.08±1.97	9.78	18.67		

四、影響工作滿意度或生活品質之因素

表 24 呈現個人、機構、職務相關因素與工作滿意度及生活品質之相關性。結果顯示與工作滿意度或生活品質相關的因素包括：年齡、婚姻狀況、教育程度、有無宗教信仰、角色清晰度、一般自我效能、每月服務量、每日工時、直接個案服務比例、與職業重建個案管理職務相關工作時間比例、與職業重建個案管理職務不相關工作時間比例、有無內督，以及有無外督。

將上述與工作滿意度及生活品質相關之因素放入複迴歸（multiple regression）中進行分析，找出影響工作滿意度及生活品質之最重要因素，結果呈現在表 25。

影響參與本主題探討之職業重建個案管理員對於「工作本身」滿意度的因素包括：角色清晰度、一般自我效能。影響對於「收入」滿意度的因素包括：角色清晰度。影響對於「升遷機會」滿意度的因素包括：角色清晰度、年齡。影響對於「監督」滿意度的因素包括：角色清晰度、婚姻狀況、教育程度、直接個案服務時間之比例。影響對於「工作伙伴」滿意度的因素包括：年齡、婚姻狀況、直接個案服務時間之比例。影響對於「一般工作」滿意度的因素包括：角色清晰度、一般自我效能、每日工作時間。若參與者覺得角色清晰度越高的話，參與者在對「工作本身」、「收入」、「升遷機會」、「監督」、「一般工作」之滿意度越高。若參與者覺得自我效能越高，則對「工作本身」、「一般工作」之滿意度越高。若參與者為已婚狀態的話，則對「監督」、「工作伙伴」之滿意度越高。若參與者直接服務個案的時間比例越高，則對「監督」、「工作伙伴」之滿意度越高。然而，若參與者之年齡越長，則對「升遷機會」、「工作伙伴」之滿意度越低；若參與者之每日工作時間越長，則對「一般工作」之滿意度越低；若參與者擁有研究所教育程度的話，則對「監督」之滿意度越低。

「一般自我效能」影響參與本主題探討之職業重建個案管理員對於生活品質中「生理健康」、「心理健康」、「環境」、「整體健康」之滿意度。「角色清晰度」影響參與本主題探討之職業重建個案管理員對於生活品質中「社會關係」、「環境」之滿意度。「每日工作時間」影響參與本主題探討之職業重建個案管理員對於生活品質中「整體生活品質」之滿意度。若參與者覺得角色清晰度越高的話，參與者在對「社會關係」、「環境」之滿意度越高。若參與者覺得自我效能越高，則在「生理健康」、「心理健康」、「環境」、「整體健康」之滿意度越高。然而，若參與者之每日工作時間越長，則「整體生活品質」之滿意度越低。

表 24 個人、機構、職務相關因素與工作滿意度及生活品質之相關性

項目	工作滿意度						生活品質					
	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作	生理健康	心理健康	社會關係	環境	整體生活	整體健康
與職業重建個案管理員個人相關因素												
年齡	.109	.010	-.232	.191	-.124	.225	.095	.276*	.043	.170	.048	.086
性別	-.067	.032	-.031	-.095	-.014	.014	-.027	-.073	.107	-.074	.094	-.017
婚姻狀況	.088	-.115	-.018	.355**	.230	.228	.053	.242*	.039	.126	.128	.137
教育程度	-.011	-.064	-.094	-.276*	.029	-.098	-.073	-.118	-.086	-.069	-.171	-.165
畢業系所	-.024	-.080	-.059	.114	.041	-.002	-.001	-.058	-.075	-.034	-.106	-.063
宗教	.230	-.062	-.146	.078	.234*	.160	.012	.179	.139	.184	.014	-.015
有無照顧他人	.090	-.048	.074	-.088	-.124	-.053	.119	-.004	.117	.068	.026	-.021
角色清晰度	.306**	.237*	.137	.381**	.240*	.345**	.298*	.337**	.336**	.483**	.154	.193
一般自我效能	.348**	.078	-.196	.117	.061	.450**	.437**	.594**	.314**	.431**	.288*	.240*

表 24 個人、機構、職務相關因素與工作滿意度及生活品質之相關性（續）

項目	工作滿意度						生活品質					
	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作	生理健康	心理健康	社會關係	環境	整體生活	整體健康
與職業重建個案管理職務相關因素												
該職務年資 (月)	-.033	.115	-.089	-.057	-.082	.087	.070	.031	.042	-.001	.183	.144
通勤時間	.014	-.114	-.146	-.127	-.062	-.184	.096	.201	.012	-.028	.054	.171
月薪	.088	.081	-.108	.097	.117	.054	.043	.018	.050	.109	-.028	.021
服務量/月	-.108	-.259*	-.031	.095	-.286*	-.049	.030	-.043	.042	-.048	.134	-.062
同職務人數	.001	-.003	-.166	.000	.052	.015	.076	.048	.148	.126	.079	.086
工時/日	-.216	.046	.121	-.234*	-.099	-.340**	-.152	-.296*	-.103	-.145	-.340**	-.191
與此工作不相 關業務	-.383**	-.108	-.043	.021	.088	-.352**	-.007	-.037	-.163	.004	-.038	-.051
與此工作相關 業務	.010	.099	-.069	.000	.031	.235*	-.112	-.047	-.099	-.024	.071	.000
表格/報告撰寫	-.060	-.032	-.019	-.109	-.156	-.056	.010	.105	.083	-.063	.036	.076
直接個案服務	.261*	.000	.075	.210	.151	.212	.088	.009	.097	.136	.007	-.018
行政工作	.010	.025	.000	-.211	-.150	-.146	-.052	-.059	-.014	-.105	-.087	-.045

表 24 個人、機構、職務相關因素與工作滿意度及生活品質之相關性（續）

項目	工作滿意度						生活品質					
	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作	生理健康	心理健康	社會關係	環境	整體生活	整體健康
與機構相關因素												
服務縣市組別	-.044	-.042	-.012	-.122	-.096	.058	-.005	.029	-.070	-.063	-.057	-.010
機構型式	.019	-.040	.142	.192	.204	-.072	-.066	-.027	-.049	-.056	-.117	.054
聘僱關係	-.043	-.058	-.013	.062	-.049	.131	-.004	.009	.060	.017	-.008	-.070
與督導相關因素												
行政督導有無	.093	-.004	.053	.085	.074	.019	.012	.120	.096	.085	.150	.020
內督有無	.223	.066	.012	.246*	.144	.167	.048	.044	.024	.106	.028	.062
外督有無	.012	.010	.023	-.039	-.048	-.045	-.232*	-.035	-.131	-.084	.003	-.215

註：表內之值為皮爾森相關係數。**： $p < 0.01$ ； *： $p < 0.05$ 。

表 25 影響工作滿意度及生活品質之因素（複迴歸分析結果）

項目	工作滿意度						生活品質					
	工作本身	收入	升遷機會	監督	工作伙伴	一般工作	生理健康	心理健康	社會關係	環境	整體生活	整體健康
年齡	--	--	-0.43**	--	-0.48*	--	--	--	--	--	--	--
婚姻狀況	--	--	--	6.28*	7.60*	--	--	--	--	--	--	--
教育程度	--	--	--	-12.34**	--	--	--	--	--	--	--	--
角色清晰度	0.97*	1.75*	0.91*	1.31**	--	1.01*	--	--	0.25*	0.29**	--	--
一般自我效能	3.92*	--	--	--	--	5.91**	1.79***	2.31***	--	1.18**	--	0.46*
服務量	--	--	--	--	-0.17	--	--	--	--	--	--	--
每日工作時間	--	--	--	--	--	-3.68*	--	--	--	--	-0.39**	--
直接個案服務時間比例	--	--	--	0.22*	0.23*	--	--	--	--	--	--	--
常數	10.66	-6.71	5.24	9.89	44.95***	35.74*	10.45***	7.39***	9.24***	5.44**	6.55***	1.78**
R ²	0.221	0.082	0.137	0.421	0.265	0.397	0.220	0.359	0.108	0.327	0.119	0.084
調整後 R ²	0.194	0.066	0.106	0.378	0.210	0.364	0.206	0.348	0.092	0.303	0.104	0.068

註：表中值為係數值。放入迴歸分析之因素包括：年齡、婚姻狀況、教育程度、有無宗教信仰、角色清晰度、一般自我效能、每月服務量、每日工時、直接個案服務比例、與職業重建個案管理職務相關工作時間比例、與職業重建個案管理職務不相關工作時間比例、有無內督，以及有無外督。***： $p < 0.01$ ； **： $p < 0.01$ ； *： $p < 0.05$ 。--：表示最後模式中未有該變數。

五、職業重建個案管理員滿意與不滿意之處

表 26 呈現參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員所表達對於工作「工作本身」、「收入」、「升遷機會」、「監督」、「工作伙伴」、「一般工作」上之滿意及不滿意之處。

在「工作本身」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員表達工作上可運用專業技巧幫助他人、有穩定之工作條件上較為滿意；但也有參與者表達工作量過多與工時過長、無法獲得成就感、資源不足、工作伙伴難以溝通、支持不足、專業不被認同與肯定上較為不滿意。

在「收入」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員表達能夠穩定領取薪資且薪資尚可接受上較為滿意；但也有參與者表達薪資與工作量不成正比、同工不同酬、無法反映物價波動、無調薪機會且規定年資調薪上限等較為不滿意。

在「升遷機會」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員中僅有一人表達對於會依年資升等加薪上較為滿意；但參與者較常表達不滿意的地方是沒有升遷機會且規定年資升等上限、一年一簽的聘僱方式較為不滿意。

在「監督」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員有人表達對於督導提供專業督導/支持/尊重/協助上較為滿意；但也有參與者表達督導無法提供專業督導/支持/尊重/協助上較為不滿意。顯示督導品質之差異性。

在「工作伙伴」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員有人表達工作伙伴可提供支持/協助上較為滿意；但也有參與者表達工作伙伴缺乏基及工作態度、專業能力不足等較為不滿意。

在「一般工作滿意度」範疇，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員表達工作上可運用幫助他人上較為滿意；但有些參與者表達整體來看，工作煩悶、重複無效的作業與工作績效壓力、無法獲得成就感、專業能力難以提升、整體工作缺乏發展性且行政作業流程繁雜與缺乏效率等較為不滿意。

表 26 職業重建個案管理員對工作上各範疇之滿意與不滿意之處

	滿意來源	回應人數	不滿意來源	回應人數
工作本身	• 運用專業技巧幫助他人 • 穩定的工作條件(工時/薪資) • 可自我學習與成長 • 績效目標明確 • 良好的工作伙伴 • 工作獨立性與自主性	15	• 工作量過多/工時過長 • 無法獲得成就感/績效難以達成/專業不被認同 • 資源不足/不易連結 • 工作伙伴難以溝通/支持不足 • 工作獨立性與自主性不足	17
收入	• 穩定領取 • 薪資水準可接受	4	• 薪資與工作量不成正比 • 薪資調漲的幅度與物價波動無法成正比/過低/無法儲蓄 • 依學歷敘薪/同工不同酬 • 無調薪機會 • 規定年資調薪上限	17
升遷機會	• 依年資升等加薪	1	• 無升遷機會 • 規定年資升等上限 • 工作權不確定性(一年一簽)	11
監督	• 提供專業督導/支持/尊重/協助 • 給予自主與獨立權限 • 有效率的	9	• 無法提供專業督導/支持/尊重/協助 • 無法即時提供協助	9
工作伙伴	• 可提供支持/協助 • 正向積極的	6	• 缺乏積極工作態度 • 專業能力不足以勝任工作	7
一般工作滿意度	• 幫助他人 • 薪資可接受 • 良好的工作環境/同仁	4	• 煩悶的、重覆無效的作業(工作績效壓力)、 • 無法獲得成就感 • 專業能力難以提升 • 缺乏發展性/薪資及福利不佳 • 行政作業流程繁雜、缺乏效率 • 非專業內工作過多	9

第伍章、討論與建議

本主題探討找出影響職業重建個案管理員工作滿意度與生活品質之重要因素，包括：年齡、婚姻狀況、教育程度、角色清晰度、一般自我效能、每日工作時間，以及直接個案服務之時間比例。下面將分別討論並提出相關建議。

一、討論

(一) 工作滿意度與生活品質

參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對於本主題探討所探討「工作本身」、「收入」、「升遷機會」、「監督」、「工作伙伴」、「一般工作」等範疇之工作滿意度上，相較於「工作本身」、「監督」、「工作伙伴」、「一般工作」，參與之身心障礙職業重建個案管理員對於「收入」、「升遷機會」之工作滿意度顯著較不滿意。

1. 收入

大多數參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員之每月收入在 30,000 元到 35,000 元之間，次多參與者之薪資在 35,000 元到 40,000 元之間；有 5 名參與者之薪資在 25,000 元到 30,000 元之間，僅有 2 名參與者之薪資超過 50,000 元。但薪資之多寡並不會造成參與者工作滿意度之差異。

對於「收入」工作滿意度上，年齡在 30 歲以下者明顯要比年齡在 30 歲以上的參與者要滿意目前之收入；年齡大於 40 歲（含）者在對於「收入」滿意度上的分數較 30-39 歲之參與者要低，但兩者分數並不具統計學上之顯著差異。與「收入」滿意度相關之因素包括：角色清晰度、平均每月服務量。但在控制各項變數後，僅有角色清晰度影響參與者對於「收入」範疇之滿意度。有填答對於「收入」滿意或不滿意顯示，參與者也表達出薪資與工作量不成正比、同工不同酬、薪資無法反映物價波動、無調薪機會且規定年資調薪上限等不滿意。

結論：上述結果顯示參與者對於「收入」範疇之不滿意乃來自於對於薪資給予的方式及制度，除了應明確定義及描述職業重建個案管理員之角色外，另外，也建議可提供證照津貼、服務量/績效獎勵金、聘僱方式之改變，以達到提升薪

資與工作動機、人才穩定之目的。

2. 升遷機會

對於「升遷機會」工作滿意度上，雖然都在不甚滿意程度，但是年齡在 30 歲以下者明顯要比年齡在 30 歲以上的參與者要滿意目前之升遷機會；年齡大於 40 歲（含）者在對於「升遷機會」滿意度上的分數較 30-39 歲之參與者要低，但兩者分數並不具統計學上之顯著差異。另，對於「升遷機會」工作滿意度上，若沒有其他同職位之人的話，較為滿意於目前之升遷機會；若同職位人數大於 4 人在對於「升遷機會」滿意度上的分數較有 1-4 位同職位之參與者要低，但兩者分數並不具統計學上之顯著差異。影響「升遷機會」滿意度之因素包括：年齡、角色清晰度。有填答對於「升遷機會」不滿意之結果顯示，參與者較常表達不滿意的地方是沒有升遷機會且規定年資升等上限、一年一簽的聘僱方式。

結論：上述結果顯示參與者對於「升遷機會」範疇之不滿意乃來自於一年一簽之聘僱方式、沒有明確之升遷制度及機會。因此，建議為了達成人才穩定及政策之永久性，應建立明確聘僱方式並趨於長久性的規劃，並明定升等、升級或/及升遷制度，在一般職業重建個案管理員上，建立資深職業重建個案管理員、職業重建個案管理督導、資深職業重建個案管理督導、職業重建個案管理組長等。

3. 生活品質

相較於一般民眾之生活品質分數，參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員之分數在生理健康與心理健康上並無顯著差異，在環境部份較一般民眾要好，在社會關係部份較差，然而，兩者間在各個範疇都沒有顯著差異。

本主題探討所研究的因素中，僅有角色清晰度、一般自我效能、每日工時（與心理健康、整體生活品）與生活品質有關。經過複迴歸分析後，角色清晰度與社會關係與環境範疇之生活品質有關；一般自我效能與生理健康、生理健康、心理健康、環境與整體健康範疇之生活品質有關；每日工時則與整體生活品質有關。

結論：上述結果顯示參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員之生活品質主要受到角色清晰度、一般自我效能及每日工時之影響，此與其它研究結果雷同。為了要增進身心障礙職業重建個案管理員之生活品質似乎應朝向更清楚的定義職業重建個案管理員之角色、增進職業重建個案管理員之自我效能及提升效率，以及工時之合理性。

（二）角色清晰度

過去研究顯示角色模糊相較於有清晰的角色期待者，與較高的工作壓力及較低的工作滿意度相關(Fisher & Gitelson, 1983; Ivancevich & Donnelly, 1974; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964)。本主題探討也得到相同的結果。從本主題探討所得到的結果顯示，參與者在「對自己工作上的權限」及「對自己在工作上的事情」較為清楚，但覺得其他人「其他人對自己工作上的事情」、機關/機構「機關/機構對自己工作上相關政策、規定與程序」、或部門「部門對自己工作上相關政策、規定與程序」對自己的工作並不清楚。

我國對於身心障礙者職業重建之重視始見於 1980 年所訂定的《殘障福利法》，此法雖然奠定身心障礙者之醫療復健、特殊教育、職業訓練等之基礎，但在當時並沒有正式培訓之與職業重建相關業務專業人員及常設機構，致使身心障礙者職業重建體系未能密切銜接，影響身心障礙者的職業重建功能。在《身心障礙者保護法》訂定前，社會福利團體於 1986 年引進美國之支持性就業服務在臺灣試辦，然，直到 1993 年行政院勞工委員會職業訓練局訂定「身心障礙者支持性就業服務試行計畫」，開啟我國輔導身心障礙者之社區化就業服務；並在 1995 年由陳靜江教授及胡若瑩、李崇信、李基甸等老師對社區化就業服務做系統化的分析及在臺灣推廣，並正式培訓身心障礙「就業服務員」。為了增進身心障礙者職業重建服務之品質與效率，行政院勞工委員會職業訓練局於2007年5月在臺北市（2005年9月率先創立「職業重建個案管理員」角色試辦職業重建個案管理制度）、新北市（原臺北縣）、桃園縣及彰化縣試辦身心障礙者職業重建服務窗口服務，設置身心障礙「職業重建個案管理員」，並於2008年全面推動。

在此歷史的發展，身心障礙「就業服務員」原先的角色包括：評估、職業重建服務目標之設定、職業重建及就業服務計畫之發展與執行、就業後之追蹤與支持。但有了身心障礙「職業重建個案管理員」後，將身心障礙「就業服務員」員來之評估、職業重建服務目標設定及職業重建服務計畫發展之功能分給了身心障礙「職業重建個案管理員」。由於 (1) 許多「職業重建個案管理員」是由「就業服務員」轉任；(2) 「職業重建個案管理員」多設在縣市政府，許多縣市政府之部門長官或/及同仁對於新加入的成員之功能與角色並不清楚；(3) 機關/機構因為對於「職業重建個案管理員」不清楚或是因為缺乏人力辦理身心障礙業務，因此，只要與身心障礙相關業務、陳情或公文都交由「職業重建個案管理員」處理或負責；(4) 「職業重建個案管理員」之聘任多非正式公務人員，卻要負責決定及辦理有責任歸屬的身心障礙相關業務，導致雖然在《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》及《辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫》中清楚定義「職業重建個案管理員」之角色與功能，但仍讓「職業重建個案管理員」感覺到其他人、機關/機構或/及部門對自己的角色與功能不清楚，衍生出對於工作

之不滿意及對生活品質之不滿意。

結論：《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》已明確規定身心障礙「職業重建個案管理員」之功能包括：接案評估、職業重建服務需求評量、設定職業重建目標、擬定職業重建服務計畫、掌握及連結各種職業重建服務或非職業重建服務資源、追蹤身心障礙求職者在各個職業重建服務之狀況、充權與倡議、評估職業重建服務或非職業重建服務資源等。因此，建議若身心障礙者職業重建服務是一常規服務且「職業重建個案管理員」是必要在縣市政府應設立之職務與職位的話，應考慮改變聘僱方式並不應該以計畫方式進行，以減少行政程序與流程；可增加縣市政府對於「職業重建個案管理員」之認同感，並對其角色有清楚之了解；同時，可改善「職業重建個案管理員」之薪資結構及升遷機會，如此，可提升「職業重建個案管理員」對於工作之滿意度及對生活品質之滿意度。

（三）自我效能

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「工作本身」、「一般工作」範疇之重要關鍵因素為「一般自我效能」。一般自我效能越大者對於「工作本身」、「一般工作」範疇之工作滿意度越高；但在自我效能的部分，身心障礙職業重建個案管理員對於要「對我來說，堅持理想和達成目標是輕而易舉的」或「即使別人反對我，我仍有辦法取得我所要的」題項是得分最低；「以我的才智，我定能應付意料之外的情況」或「無論什麼事在我身上發生，我都能夠應付自如」題項是得分較低。可能的解釋為：身心障礙職業重建個案管理員對於自己能處理的事務效能高於要依賴外在才能完成事務之效能相對較高。身心障礙職業重建個案管理員在使用資源時，可能面臨沒有資源、等待資源或行政規範（例如，輪派或績效）等因素，礙於國內職重服務資源缺乏整體且長期之規劃，或/且各資源未能充份發揮其應有功能，導致身心障礙職業重建個案管理員無法適時提供符合個案需求之資源；另，身心障礙職業重建個案管理員多設置於各縣市政府，職業重建個案管理員除需執行計畫業務之外，尚需擔任其他業務承辦人或接受臨時交辦事項等壓縮服務個案之時間；服務資源因方案契約規範需達成合約目標，易衍生因績效問題而影響個案服務，例如身心障礙職業重建個案管理員需要負責職評單位、支持性就業服務單位之派案量/或需要平均分案至各專案單位，或為了評鑑而未派案或未處理等原因。

結論：對於法定業務宜有整體且長期規劃以滿足職業重建服務需求；發揮各項資源功能，例如落實職業訓練達成技能養成之目標，職業評量深入掌握個案職業能力表現；並期待身心障礙職業重建個案管理員專人專用執行職重個案管理服務，減少執行其他非職重相關之職務。

一般自我效能影響本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對生活品質的滿意度，結果顯示若參與者覺得自我效能高，則在生活品質中的「生理健康」、

「心理健康」、「環境」、「整理健康」之滿意度越高。

結論：為了要提升身心障礙職業重建個案管理員之生活品質，可透過實務經驗累積與成功案例分享，了解自身的健康狀況與因應壓力之方式，提升自我效能以助於增加對生活之滿意度。

（四）服務量、每日工作時間與直接個案服務之時間比例

本主題探討結果顯示：服務量與「工作伙伴」的滿意度有關。每日工作時間與「一般工作」的滿意度有關。直接個案服務時間比例與「監督」及「工作伙伴」的滿意度有關。這與其他研究有雷同結果。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「監督」範疇之與職務相關因素為「直接個案服務時間比例」。直接個案服務時間比例越大者對於「監督」範疇之工作滿意度越高。因此若想要增加職業重建個案管理員對於「監督」範疇之工作滿意度，可增加職業重建個案管理員直接個案服務的時間，減少行政流程、精簡表格/報告之撰寫、減少其他非必要或與職業重建不相關職務之執行。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「工作伙伴」範疇之與職務相關因素為「服務量」及「直接個案服務時間比例」。服務量越大者對於「工作伙伴」範疇之工作滿意度越低。可能的解釋為：由於工作伙伴間沒有有效的支持機制導致服務量之不均，以致於服務量越大者對於「工作伙伴」範疇之工作滿意度越低。直接個案服務時間比例越大者對於「工作伙伴」範疇之工作滿意度越高。可能之解釋為：由於工作伙伴間的支持與有效率的分工，導致職業重建個案管理員能夠花較多的時間在直接個案服務上，因此，讓職業重建個案管理員在「工作伙伴」範疇之工作滿意度越高。

結論：增加身心障礙者職業重建個案管理員在「工作伙伴」範疇之工作滿意度，可增加工作伙伴間的支持度；增進服務量之合適及合理性；增進工作伙伴對於職業重建個案管理員功能之了解、減少行政流程、精簡表格/報告之撰寫、減少其他非必要或與職業重建不相關職務之執行。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「一般工作」範疇之與職務相關因素為「每日工時」。每日工時越長則對「一般工作」範疇，也就是整體工作之工作滿意度越低。同時，本主題探討結果也顯示每日工作時間越長對「整體生活滿意度」之滿意度也有影響。由資料顯示接近40%的職業重建個案管理員的平均每日工時超過 8 小時，超過 9 小時(不含 9 小時)也大約有 10%。

結論：建立工作伙伴間良好之溝通管道及互助機制，以達到工作伙伴間有更多、更有效的支持；增進工作伙伴對於職業重建個案管理員功能之了解、減少行政流程、精簡表格/報告之撰寫、減少其他非必要或與職業重建不相關職務之執行。如此，可以改善職業重建個案管理員對於「一般工作」範疇之工作滿意度。

（五）年齡、婚姻狀況、教育程度

本主題探討結果顯示：年齡與「升遷機會」及「工作伙伴」的滿意度有關。婚姻狀況與「監督」及「工作伙伴」的滿意度有關。教育程度與「監督」的滿意度有關。這與其他研究有雷同結果。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「升遷機會」範疇之個人因素為「年齡」。年齡越大對於「升遷」範疇之工作滿意度越低。年齡越大者也代表著工作可能較長且對於自己或/及工作伙伴的期待也越高，因此，若仍是待在同樣的職位，每天做同樣的事情，對工作的滿意度相較於年輕剛進入職場覺得一切都很新鮮的滿意度低。

結論：若認為「職業重建個案管理員」是縣市政府應設立之職務與職位的話，應考慮改變聘僱方式並不應該以計畫方式進行，同時，應訂定明確之「職業重建個案管理員」之升遷考核制度依此制度給予敘薪與福利。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「監督」範疇之個人因素為「婚姻狀況」及「教育程度」。已婚者及擁有低於研究所教育程度者對於「監督」範疇之工作滿意度越高。婚姻狀況對於「監督」範疇之工作滿意度之影響需要更多的研究來探討。對於擁有研究所教育程度之職業重建個案管理員對於間「監督」範疇之不滿意，可能的解釋是：擁有研究所教育程度通常應具備獨立作業能力，通常不需要密集式監督且對於督導的要求也較高。依照目前的制度，職業重建個案管理員之紀錄都得經過督導簽名，並規定沒有彈性之內督、外督次數及資格，導致可能部分無法滿足職業重建個案管理員對於監督之要求，因此，反映到本主題探討之結果。

結論：督導制度應做徹底之檢討，是否每一天的紀錄及所有的紀錄都需要經過督導簽名？是否不管學歷、年資，每位職業重建個案管理員之紀錄都需要經過督導簽名？目前督導之職責應該重新定義，如建議國內應建立機構（單位）內之專業內督制度，由資深且該機構（單位）認為有資格者擔任職業重建個案管理之督導，以期達到以下之督導功能：教學與培訓（培訓相關專業人員、新進人員之一對一監督）、督導之及時性、及時改善與確保機構（單位）所提供之職業重建

服務等。

影響參與本主題探討之身心障礙職業重建個案管理員對「工作伙伴」範疇之個人因素為「年齡」及「婚姻狀況」。年齡越大及單身者對於「工作伙伴」範疇之工作滿意度越低。婚姻狀況對於「工作伙伴」範疇工作滿意度之影響需要更多的研究來探討。而年齡越大者可能對自己或/及工作伙伴的期待也越高且由於看的多、經歷久，因此，對於服務個案之權益也要求高。

結論：應訂定職業重建個案管理員之考核機制，以達到去蕪存菁、提高身心障礙者最佳職業重建服務之目的；同時，建立良好之溝通管道及互助機制，以達到工作伙伴間有更多、更有效的支持。

（六）其他因素

其他本主題探討所關心的因素尚包括：性別、畢業系所、宗教信仰、有無照顧他人、擔任職務年資、通勤時間、每月薪資、同職務人數、與此工作不相關業務時間比例、與此工作相關業務時間比例、表格/報告撰寫時間比例、行政工作時間比例、職務縣市、機構型式、聘僱關係、行政督導、內督、外督。由於本主題探討的樣本數過小，這些變數無法顯示其與工作滿意度及生活品質間之相關性。未來若能有更多樣本或許可找出更多影響身心障礙職業重建個案管理員工作滿意度及生活品質方面的因素。

二、建議

透過本研究文獻探討發現，工作滿意度越高，員工離職意圖越低。而工作滿意度與工作表現，許多研究亦顯示為正向關係。過去在商業界研究，亦認為當員工有好工作滿意度時，對顧客也會有正向的影響（Lewis, 1991）。所以對組織而言，較高的工作滿意度可以使員工提供更好的服務品質、增加工作效能，並減少員工缺席與離職傾向（Armstrong et al., 2008; Pitt, 2010）。

為了保留有經驗之職業重建服務窗口專業人才，減少招募培訓新人力的開支與時間，繼而提昇目前職業重建服務品質，縮短臺灣職業重建服務進步時程，相關單位除了解職業重建個案管理員工作滿意度與不滿意狀況外，宜進一步提升其工作滿意度，本節針對研究結果與討論提供以下建議：

（一）提供職業重建個案管理員適性及穩定之工作條件

目前職業重建個案管理員基於《辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫》採臨時人力一年一聘方式進行，易讓職業重建個案管理員產生工作權不確定之疑慮，為了降低職業重建個案管理員流動率及維持政策之安定，建議可進行職業重建個案管理員適性及穩定之工作條件評估，進行方式或可參照現行社工師認證制度，實施職業重建個案管理員認證制度，同時可提供相關考核與敘薪措施，例如：可提供證照津貼、服務量/績效獎勵金，訂定升等/級或升遷方式、並進行薪等與福利調整等，建立職業重建個案管理員專業地位與社會認同。

（二）職業重建窗口角色功能推廣與落實

職業重建窗口的工作內容不僅針對個案提供職重服務，亦需與其他部門溝通聯繫或連結資源，若主責及相關部門無法清楚了解職業重建服務窗口角色功能，易使職業重建個案管理員產生無力感與不滿意；為提升職業重建個案管理員之工作滿意度，目前《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》及《辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫》雖已清楚的定義職業重建個案管理員之角色功能，建議仍可於各部門間推廣職業重建服務窗口工作內容，以增加縣市政府各局處對於「職業重建個案管理員」之認同感，同時建立職業重建個案管理員與其他工作人員之良好之溝通管道及互助機制，增加工作伙伴間的支持度，期待可讓職業重建個案管理員建立良好工作認同，並提高個案服務時間，提昇服務品質。

（三）行政工作程序簡化與一致性

依本研究結果，目前職業重建個案管理員工作時間之分配，平均行政工作時間與表格/報告撰寫時間佔總工作時間42.08%，平均直接個案服務時間僅佔總工作時間41.45%，顯示行政作業與表格/報告撰寫時間所佔工時已與個案服務時間相近，易使職業重建個案管理員認為行政工作量過多，並壓縮個案服務時間或需加長每日工時以完成工作，故建議可進行簡化並統一行政工作程序及表格/報告撰寫之可行性評估，或強化職業重建個案管理員相關行政工作與表格/報告撰寫能力，以提升職業重建個案管理員工作效率及增加直接服務個案之工時，繼而行有餘力提昇並穩定職業重建服務品質。

（四）職業重建相關專業課程設計

依《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》規定，職業重建個案管理員之學業背景多未正式習得職業重建相關專業知能，致多數職業重建個案管理員需於就職後才能開始學習相關專業知識與技能，惟職業重建個案管理員所需專業技能並不僅止於社會工作知識，部份職能評估、勞動條件、人力資源暨就業市場趨勢等知能亦需學習，廣泛涉及各學術理論層面，對多數秉持社會工作理念而進入職業重建服務領域之職業重建個案管理員，可能面臨因無足夠的專業知能支持其繼續投入身心障礙職業重建服務，亦無法產生足夠自我效能解決個案與相關問題而無法提高工作滿意度，故建議開設初階及進階課程提供學習，例如：晤談技巧或實務暨成功案例分享等等，以縮短職業適應期或提供持續在職訓練之機會。

（五）建立內部督導制度

為使督導提供職業重建個案管理員有效督導，包括可提供工作相關專業知能引導與教育、情緒與社會支持、對不合理工作的保護，並能與職業重建個案管理員進行有效互動與影響，建議督導可由機構（部門）內之資深且具資格之人員擔任，藉由一對一或團體的方式等即時提供督導，以補充外部督導較無法提供即時協助之不足，同時亦可傳承職業重建服務工作經驗，協助職業重建個案管理員掌握個案需求與服務重點；另一方面，職業重建個案管理員由內部升等（級）為督導之機制，可成為升遷管道之一，提供職業重建個案管理員職涯規劃之目標，並提高職業重建個案管理員繼續學習相關專業知能之意願。

第陸章、參考資料

- 王智弘、張彧、邱滿豔 (2011)。100 年度地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑計畫：業務評鑑報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 台灣版世界衛生組織生活品質問卷發展小組 (2000)。台灣版世界衛生組織生活品質問卷之發展簡介 [Introduction to the Development of the WHOQOL-Taiwan Version]. *中華公共衛生雜誌*, 19(4), 315-324。
- 李佳縈 (2008)。身心障礙者社區化就業服務員工作滿意度及其影響因素之研究。碩士，臺北大學。
- 林沛伶 (2006)。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討——以台中縣市就業服員觀點為例。碩士，東海大學。
- 林彥宏 (2009)。民間社工員之增強權能感、自我效能與工作滿意度之研究。碩士，國立臺灣師範大學。
- 姚開屏 (2002) 台灣版世界衛生組織生活品質問卷之發展與應用。 [Development and Applications of the WHOQOL-Taiwan Version]. *臺灣醫學*, 6(2), 193-200。
- 侯淑華 (2007)。醫療機構內部服務品質、自我效能、工作滿足與員工工作績效關係之研究——以中南部地區署立醫院為例。碩士，長榮大學。
- 倪芳瑜 (2007)。就業服務人員人格特質與工作滿意之研究——以自我效能為中介變項。碩士，國立彰化師範大學。
- 陳玫伶 (2004)。身心障礙者的社區照顧、社區支持性就業服務之困境與建議。 *社區發展季刊*, 106, 245-261。
- 許華慧 (2007)。求職技巧輔導方案對職業訓練脊髓損傷成員的一般自我效能與求職自我效能之影響。碩士，台灣師範大學。
- 簡靜怡 (2002)。台北市身心障礙者福利機構就業服務員工作壓力之研究。碩士，輔仁大學。
- 戴鈴容 (2002)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道——以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例。碩士。國立臺北大學。
- Alexander, E. R., Helms, M. M., & Wilkins, R. D. (1989). The relationship between supervisory communication and subordinate performance and satisfaction among professionals. *Public Personnel Management*, 18(4), 415-429.
- Armstrong, A. J., Hawley, C. E., Lewis, A. N., Blankenship, C., & Pugsley, R. A. (2008). Relationship between employment setting and job satisfaction among CRC personnel. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 28(1), 41-51.
- Arnold, N. L., Seekins, T., & Nelson, R. E. (1997). A comparison of vocational rehabilitation counselors: Rural and urban differences. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 41(1), 2-14.
- Bamundo, P. J., & Kopelman, R. E. (1980). The moderating effects of occupation, age,

- and urbanization on the relationship between job-satisfaction and life satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 17(1), 106-123. doi: 10.1016/0001-8791(80)90020-2
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York, NY: Freeman.
- Barak, M. E., Travis, D. J., Pyun, H., & Xie, B. (2009). The impact of supervision on worker outcomes: A meta-analysis. *Social Service Review*, 83(1), 3-32. doi: <http://dx.doi.org/10.1086/599028>
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Barber, G. (1986). Correlates of Job-satisfaction among human-service workers. *Administration in Social Work*, 10(1), 25-38.
- Bordieri, J. E. (1988). Job-satisfaction of occupational therapists-Supervisors and managers versus direct service staff. *Occupational Therapy Journal of Research*, 8(3), 155-163.
- Brodke, M. R. H., Sliter, M. T., Balzer, W. K. et al. (2009). The Job Descriptive Index and Job in General, 2009 Revision: Quick Reference Guide. Bowling Green, OH: Job Descriptive Index Office; 2009.
- Capella, M. E., & Andrew, J. D. (2004). The Relationship Between Counselor Job Satisfaction and Consumer Satisfaction in Vocational Rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(4), 205-214. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/00343552040470040201>
- Carrell, M. R., & Elbert, N. F. (1974). Some personal and organizational determinants of job satisfaction of postal clerks. *Academy of Management Journal*, 17(2), 368-373. doi: 10.2307/254991
- Cole, D., Panchanadeswaran, S., & Daining, C. (2004). Predictors of job satisfaction of licensed social workers: Perceived efficacy as a mediator of the relationship between workload and job satisfaction. *Journal of Social Service Research*, 31(1), 1-12. doi: 10.1300/J079v31n01_01
- Collins, T. P. (1987). The relationship between job satisfaction and job burnout in vocational rehabilitation counselors. [Dissertation]. *Dissertation Abstracts International*, 48(6-A), 1414.
- Emmerich, G. S. (2003). *An urban vs rural job satisfaction comparison: state-federal based vocational rehabilitation on counselors*. Masters of Science Degree, The Graduate College University of Wisconsin-Stout.
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333. doi:

- <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.68.2.320>
- Glenn, N. D., Taylor, P. A., & Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females – Multivariate, multisurvey study. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 189-193. doi: 10.1037//0021-9010.62.2.189
- Hosley, K. B. (1992). *Stress management and job satisfaction: A survey of vocational rehabilitation counselors*. M.A. 1351040, San Jose State University, United States -- California. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304022216?accountid=14229>
[http://tulips.ntu.edu.tw/search~S5*cht/?searchtype=i&searcharg=&searchscope=](http://tulips.ntu.edu.tw/search~S5*cht/?searchtype=i&searcharg=&searchscope=5)
 5 ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1965). A linear-model of job-satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49(3), 209-216. doi: 10.1037/h0022164
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1974). A study of role clarity and need for clarity for three occupational groups. *Academy of Management Journal*, 17(1), 28-36. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/254768>
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1983). Job-satisfaction and turnover among social-work administrators – A national survey. *Administration in Social Work*, 7(2), 11-22.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. 470.
- Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the construct validity of the job descriptive index: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 14-32. doi: 10.1037//0021-9010.87.1.14
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741-756. doi: 10.1037/a0019237
- Landsman, M. J. (2001). Commitment in public child welfare. *Social Service Review*, 75(3), 386-419. doi: 10.1086/322857
- Lee, R. (1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*, 38(8), 781-791. doi: 10.1177/001872678503800806
- Luszczynska, A., Scholz, U., & Schwarzer, R. (2005). The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Lyons, T. F. (1971). Tolerance for ambiguity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal.

- Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 99-110. doi: 10.1016/0030-5073(71)90007-9
- Nerison, H. A. (1999). A descriptive study of job satisfaction among vocational rehabilitation counselors in a Midwestern state. Master degree, The Graduate College University of Wisconsin-Stout.
- Peterson, J., Hall, L. M., O'Brien-Pallas, L., & Cockerill, R. (2011). Job satisfaction and intentions to leave of new nurses. *Journal of Research in Nursing*, 16(6), 536-548.
- Pitt, J. S. (2010). Relationship between person-organization fit, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intent among state vocational rehabilitation counselors. [Dissertation]. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering, 70(10-B), 6593.
- Porter, L. W. (1962). Job-attitudes in management. 1. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 46(6), 375-384. doi: 10.1037/h0047808
- Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior – A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93(2), 328-367. doi: 10.1037/0033-2909.93.2.328
- Scholz, U., Gutiérrez-Doña, B., Sud, S., & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a universal construct? Psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18(3), 242-251.
- Slocum, J. W., & Topichak, P. M. (1972). Do cultural differences affect job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56(2), 177-&. doi: 10.1037/h0032663
- Smith, B. D. (2005). Job retention in child welfare: Effects of perceived organizational support, supervisor support, and intrinsic job value. *Children and Youth Services Review*, 27(2), 153-169. doi: 10.1016/j.childyouth.2004.08.013
- Smith, E. E. (1957). The effects of clear and unclear role expectations on group productivity and defensiveness. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55(2), 213-217. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/h0043607>
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.: Chicago: Rand McNally.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*, 16(4), 337-352. doi: 10.1097/00005650-197804000-00006
- Staude, H. M. (1996). Comparative analysis of job satisfaction between public and private sector vocational evaluators. *Vocational Evaluation & Work Adjustment*

- Bulletin*, 29(4), 125-128.
- Vroom, V. H. (1962). Ego-involvement Job-satisfaction and job-performance. *Personnel Psychology*, 15(2), 159-177. doi: 10.1111/j.1744-6570.1962.tb01858.x
- Wang, M., & Russell, S. S. (2005). Measurement equivalence of the Job Descriptive Index across Chinese and American workers: Results from confirmatory factor analysis and item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 65(4), 709-732. doi: 10.1177/0013164404272494
- Wilkinson, A. D., & Wagner, R. M. (1993). Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation counselor job satisfaction and productivity. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 37(1), 15-24.
- Yang, S. C., Kuo, P. W., Wang, J. D., Lin, M. I., & Su, S. (2006). Development and psychometric properties of the dialysis module of the WHOQOL-BREF Taiwan version. *Journal of the Formosan Medical Association*, 105(4), 299-309.
- Zhang, J. X., & Schwarzer, R. (1995). Measuring optimistic self-beliefs: A Chinese adaptation of the General Self-Efficacy Scale. *Psychologia*, 38 (3), 174-181.

附錄一 相關文獻彙整表

作者與年代	(Capella & Andrew, 2004)
篇名	The Relationship Between Counselor Job Satisfaction and Consumer Satisfaction in Vocational Rehabilitation.
目標	調查職業復健領域中諮商人員的工作滿意度與使用職業復健者滿意度間關係。
樣本與統計	樣本來自於美國南方的職業復健部門中的 107 位諮商人員，當中 99 位回覆問卷，回覆率為 93%。而使用者樣本來自於職業復健部門的個案，共 1833 人，當中 658 人回覆問卷，回覆率為 35%。當中共有 70 位諮商師及 62 位使用者進入資料分析。使用回歸分析諮商師與服務使用者的滿意度。
方法使用 評估問卷	標準化評估 Job Descriptive Index Consumer Satisfaction Instrument：評估三面向的使用者滿意度，包含 1.諮詢人員、2.服務、3.機構。具有信效度證據，以 5 點李克式量尺評量，分數越高代表滿意度越高。
重要結果 和結論	工作滿意度5個面向對於被服務者的整體服務滿意度及對諮商者的滿意度有輕度到中度關係。 回歸分析結果： 工作滿意度可以解釋23%(調整後17%；移除到界外值 $R=.31$ ，調整後 $=.25$)被服務者對於諮商師的滿意度，當中工作本身($B=.35$)以及監督者($B=-.24$)對於被服務者對於諮商師的滿意度達顯著相關(移除界外值，工作本身、薪資、監督者與使用服務者的滿意度相關)。 工作滿意度可以解釋18%(調整後10%；移除到界外值 $R=.24$ ，調整後 $=.16$)被服務者對於服務整體的滿意度，當中工作本身($B=.28$)對於被服務者對於服務整體的滿意度達顯著相關(移除界外值後，薪資及同事與使用服務者的滿意度相關)。 研究發現僅有對監督者的滿意度與被服務者的滿意度為負向關係，而這項結果研究者認為需要再僅一步檢驗看是僅存在於此樣本中，或對於其他職業復健諮商人員也存在此關係。
研究限制	1.工作滿意度的分布呈現負偏，可能低估工作滿意度與使用者滿意度。 2.樣本數小，難以推估其他樣本。 3.難以配對諮商師與被服務者，因此服務者填寫的對象，可能並非問卷所指的諮商師。 4.被服務者的回覆率較低。並且分析後與未回覆者在人口學組成上有差異，而服務成功者容易回復較滿意，因此研究上會正向偏誤。
作者與年代	(Staude, 1996)
篇名	Comparative analysis of job satisfaction between public and private sector vocational evaluators.
目標	調查公家部門及私人機構就業的職業評量人員的工作滿意度差異。
樣本與統計	樣本來自於美國職業評量與工作調整公告1308名職評員中分層隨機抽樣出300名，當中113人回覆(回覆率=37.7%)，有56位任職於公家單位；另57位任職於私人單位。 以 2-way ANOVA 分析兩組差異。
方法使用 評估問卷	標準化評估 明尼蘇達滿意度問卷短版(MSQ-short form)：共 20 題，包含整體滿意度、內在滿意度與外在滿意度，以 5 點評量。
重要結果 和結論	兩組在性別、目前工作的年資、參與職業復健的年資上並無差異。在公職或私人機構對於外在滿意度以及整體滿意度與有顯著的差異。 私人機構就業的職評員相較於公職人員有較佳的外在與整體滿意度。
作者與年代	(Alexander, Helms, & Wilkins, 1989)
篇名	The relationship between supervisory communication and subordinate performance and satisfaction among professionals.
目標	研究欲調查於職業復健諮商機構的 督導的溝通與諮商員的工作表現及工作滿意度間的關係。

	假設：職員工作表現與滿意度會與督導提供資訊的量、提供工作依據的程度、提供表現的回饋、正向的表達以及鼓勵員工參與的溝通有正相關、 假設：職員工作表現與滿意度會與監督者的指導以及督導負向的表達有負相關。
樣本與統計	樣本來自於田納西州130職業復健諮商人員，回覆率約75%。 統計分析：使用迴歸分析溝通方式與工作表現及滿意度間的關係。分析前先將可能影響工作表現及滿意度的人口學或工作特質匯入成為共變數，再進行迴歸分析。
方法使用 評估問卷	使用 Husman(1980)發展的督導溝通問卷(supervisory communication scales)：共分為7個面向(指導溝通、資訊、回饋...等)，共51題。 工作表現：計算成功結案的個案數，分為嚴重失能(severely disabled closure)與非嚴重失能的結案。 工作滿意度：以 Job perception scales(JPS)評量，共評量五個面向的滿意度，包含工作、薪資、升遷、同事等，本研究僅採用對工作的滿意度(Work on present job)。 人口學資料： 年齡、性別、工作年資、目前工作的年資、教育程度及個案量。
重要結果 和結論	結果發現嚴重結案的迴歸模式並未達顯著。 並且發現性別與個案量在非嚴重結案中會影響工作表現與溝通間的關係，因此放入成為共變數；而性別在工作滿意度的模式中為共變數。 結果發現非嚴重個案成功結案數與提供資訊有正相關，然而與參與式溝通有負相關，與研究假設不符，可能是由於職業復健諮商工作較為複雜、模糊，因此提供員工參與決策可能無法減少角色模糊或反而會增加角色模糊。 工作滿意度與提供資訊、提供工作的依據有正相關，而與指導式溝通有負相關，符合研究假設。
作者與年代	(Emmerich, 2003)
篇名	An urban vs. rural job satisfaction comparison: state-federal based vocational rehabilitation on counselors.
目標	欲了解美國中西部聯邦職業復健系統的城市及鄉村就業的職業復健諮商師的工作滿意度程度。
樣本與統計	study included every practicing Vocational Rehabilitation Counselor in the DVR system of a specific Midwestern state, 樣本來自美國中西部某州的聯邦職業復健系統就業的職業復健諮商師，共計202位，當中105位諮商師參與研究(回覆率=52%)。 統計分析： 使用描述性統計，描述樣本的工作滿意度的現況。 使用列聯表來檢定性別及服務所在地使否影響工作滿意度。
方法使用 評估問卷	明尼蘇達滿意度問卷短版(MSQ-short form)：共20題，包含整體滿意度、內在滿意度與外在滿意度，以5點評量。 人口學資訊：性別、所在的城鄉位置
重要結果 和結論	結果顯示整體而言職業復健諮商師對於工作偏向滿意，在明尼蘇達滿意度問卷總分平均數為73.99(滿分100)。 依據服務的位置，發現各組滿意度並無太大差異，可能是由於此研究所使用的工具的限制，造成無法找到兩者差異。結果僅在問卷第16題的平均分數有顯著差異，第16題評量執行工作方法的獨立性，顯示在城市提供服務的諮商師滿意度較鄉村者高。然而這項結果也可能是因為三組樣本數的差異(城市：59、鄉村：32、混合：6)所導致。
研究限制	1.樣本僅收錄於聯邦職業復健系統工作的復健諮商師，因此結果難以類化到其他職業復健師諮商師。 2.樣本所收錄的城市與鄉村的諮商師人數差異大。
作者與年代	(Arnold, Seekins, & Nelson, 1997)
篇名	A comparison of vocational rehabilitation counselors: Rural and urban differences.
目標	欲探討於鄉村與城市就業的職業復健諮商師工作滿意度的差異。研究假設：於

	鄉村工作的諮商師工作滿意度較城市工作者低。並假設兩者對於提供給服務接受者的資源(就業機會、大眾運輸、教育及訓練的機會)以及工作者本身的資源(在職訓練及資訊以及工作場所)的滿意度有差異，鄉村工作者會有較高不滿意。
樣本與統計	從 29 州，依據人口數分為四個區域(鄉村及城市)預計各挑選出 3 名的諮商師，每州共 12 名。總計 352 位，當中 332 位回覆(回覆率=94%)，322 進入資料分析(鄉村/城市=215/207) 統計分析： t tests 以及 chi-square tests.檢定兩組的人口學以及滿意度差異
方法使用 評估問卷	非標準化評估—自製問卷 共 63 題，評量工作滿意度及其重要資訊、人口學資料，以 4 點李克氏量尺評量。
重要結果 和結論	兩組在教育程度、工作量上並無顯著差異，但服務個案的遠近程度上有差異。 工作滿意度上兩組在提供服務者的就業機會及教育訓練的機會 ，城市組較鄉村滿意度高，而在 交通 上亦也顯著差異，鄉村傾向較不滿意，但城市工作者也並未感到滿意。 兩組在 工作情境中網絡交流機會 上，鄉村組較城市組滿意。
作者與年代	(Pitt, 2010)
篇名	Relationship between person-organization fit, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intent among state vocational rehabilitation counselors.
目標	欲探討個人-組織契合度、工作滿意度、組織認同與離職意圖間的關係。
樣本與統計	樣本來自於美國中西部各州的職業復健諮商人員，共 73 名參與研究(回覆率=32%)。 統計分析： 以複回歸分析，並以獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定各人口學變相與工作滿意度、人-組織契合、組織認同間以及離職意圖的關係
重要結果 和結論	回歸分析的結果顯示薪資及 continuance commitment 能顯著預測諮商師的離職意圖，而在以模式建立的方式得到以上預測因子外，也可得到 人-組織的契合度及整體工作滿意度為顯著預測因子，並可解釋 40%變異。
作者與年代	(Wilkinson & Wagner, 1993)
篇名	Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation counselor job satisfaction and productivity.
目標	探討督導的領導方式與工作滿意度間的關係以及滿意度與工作產能的關係。 假設： 領導風格與工作滿意度間有顯著的關係。
樣本與統計	樣本來自於密蘇里職業復健部門就業的職業復健諮商師，於 1988 年 7 月的名單，共計 138 名，當中 115 名參與研究(回覆率=83%)。 統計分析： 使用回歸分析- stepwise 模式分析滿意度與領導模式間的關係。 以 T-test 分析滿意度與產能間的關係，將樣本分為高滿意度組(RJSI 分數前 40%者)與低滿意度組(RJSI 分數後 40%者)檢驗兩組間產能的差異。
方法使用 評估問卷	標準化評估工具 Rehabilitation Job Satisfaction Inventory：評量工作滿意度，分為內在、倦怠、同事、督導以及行政的面向的滿意度。 Leader Behavior Analysis II-other (LBA II-other)：評量督導的領導風格，依據 Situational Leadership II Model，此模式依據督導指導與支持程度，分為四個類型領導作風。 產能：收集於 1987 年 10-1988 年 9 月申請個案數、初次復健計畫數目、成功復健數目以及嚴重失能個案數。 人口學資料：年齡、性別、種族、服務長度、督導時間的長度、工作職稱、個案類型。
重要結果 和結論	迴歸分析結果顯示 支持型(R=.301-.605)與教練型(R=.369-.698)的領導模式與整體工作滿意度、督導及行政上的工作滿意度有正向的關係。在督導的滿意度，

	有 48.6%可被此兩種領導風格所解釋。 督導提供高支持對於工作滿意度是重要的，過去研究也有類似的結果，認為督導展如何對待員工、體貼職員的程度與滿意度是正向關係的，而在高支持下，提供高指導，對於整體滿意度有正向影響可能是因為減少角色的模糊、增加對政策的了解。 此外結果顯示在內在滿意度(R=.336)以及工作倦怠(R=.205)的滿意度分數與指導型領導有負向關係，意味著高度的指導或結構化，職員對工作倦怠程度越高，也有越低的內在滿意度，但須注意在倦怠分數上僅有 4.1%可被領導風格所解釋；而同事的滿意度則與授權型領導有負向的關係 (R=.220)，可能是因為授權型領導缺乏提供及支持，以協調角色、建立同事間的關係、建立團體凝聚力等。但須注意這項因子解釋也很小。 滿意度與產能間的關係，發現高滿意度組在初次復建計畫的量、成功復健的量及困難型個案的量較低滿意度組高，達顯著的差異。
作者與年代	(Nerison, 1999)
篇名	A descriptive study of job satisfaction among vocational rehabilitation counselors in a Midwestern state.
目標	研究目的為描述美國中西部州的職業復健人員工作滿意度的狀況。
樣本與統計	樣本來自美國中西部復健諮商師名單中選取 202 名復健諮商師，共有 122 明回覆參與研究(回覆率=60.4%) 統計分析： 描述性統計，平均數、標準差...等。
方法使用 評估問卷	明尼蘇達滿意度問卷短版(MSQ-short form)：共 20 題，包含整體滿意度、內在滿意度與外在滿意度，以 5 點評量。 人口學資料：性別、年齡、教育程度、年資及目前工作的年資。
重要結果 和結論	人口學資料，男女比為 1:1，年齡以 52-55 歲佔最大比例(24-60 以上)，約 69% 回覆者有碩士學歷，目前工作年資以 5 年以下佔最多(1 年以下-33 年)，而整體工作年資則 25-30 年最為多(2 個月-34 年)。 工作滿意度結果顯示，美國中西部職業復健諮商師對於工作偏向滿意的，平均滿意度分數為 77.04 分(滿分為 100)。且將結果比對 MSQ 的工程師常模(整體滿意度分數為 77.88 分)，復健諮商師也有類似滿意度。 在內在工作滿意度結果顯示諮商師偏向滿意，平均分數為 49.63(滿分為 60 分)；而外在滿意度平均分數 19.43 分(總分為 30 分)，對照過去辦公室員工及工程師的結果，也相當類似。然而近一半的會回覆者對於組織政策、薪資及升遷機會感到不滿意。
作者與年代	(Armstrong, Hawley, Lewis, Blankenship, & Pugsley, 2008)
篇名	Relationship between employment setting and job satisfaction among CRC personnel.
目標	調查復健諮商人員中不同就業場所與工作滿意度及離職意圖間的關係。
樣本與統計	樣本來自美國南區的復健諮商人員，共 3698 人，共有 1751 人的資料完整進入資料分析(回覆率=50.09%)。 使用 Likelihood ratio chi-square tests 分析各就業場所與人口學變數的關係(年齡、教育程度、性別、種族、服務對象-失能種類以及失能嚴重程度、薪資、職位、服務量、年資)；使用單變數羅吉斯回歸分析分析就業場所與工作滿意度及離職意圖的關係。
方法使用 評估問卷	標準化評估 Abridged Job Descriptive Index(aJDI) Abridged Job in General Instrument (aJIG)：8 項問題，評量指整體的滿意度。 Intention to Quit Instrument (ITQ)：8 項問題，以 7 點評量離職意圖。
重要結果 和結論	各個就業場所在年齡、性別、教育程度、種族、薪資、年資以及服務量分布有顯著差異。 在整體工作滿意度上，各個就業場所的大部分的工作者滿意度分數高(以總分的中間點，分為高滿意度與低滿意度)，但各就業場所比較，從事職業復健系

	統的滿意度較低(學院/大學的滿意度是職業復健禮遇的 1.93 倍，但未達顯著水準) 在各層面的工作滿意度，大多工作者對於工作本身及同事的滿意度高，而對於薪資及升遷部分，大多工作者的滿意度較差，而在監督者的部分，各場所的變異大。 在薪資部分，職業復健場所相較於其他四種就業場所的滿意度較低，並達顯著水準。在監督者、升遷及同事的部分，人類社會服務場所的工作者，滿意度相較於其他就業場所而言是最低的。 在離職意圖上，相較於其他場所，職業復健系統的工作者有較高的比例有離職的意圖。 離職意圖與工作滿意度的關係，結果顯示不論在哪一就業場所，整體工作滿意度高與離職的意圖較低相關。
研究限制	工作滿意度與離職意圖結果雖有相關且達顯示答顯著水準，但其信賴區間過大，因此結果可信度受限。 未考量其他可能影響工作滿意度的因素，因此此結果可能是來其他變數的影響
作者與年代	(Hosley, 1992)
篇名	Stress management and job satisfaction : a survey of vocational rehabilitation counselors
目標	欲描述職業復健諮商師的工作壓力及工作滿意度的現況及其來源，並探討資深工作者處理壓力方法，以及壓力與工作滿意度間的關係， 假設：工作壓力與工作滿意度間是一負關係
樣本與統計	樣本來自舊金山區的私立職業傷病補償(workers compensation system)，以隨機抽樣的方式選取 200 名復健諮商師，並研究限制至少有連續五年工作經驗者才進入資料分析。研究於1992 年 4 月進行，共有 127 名回覆(回覆率=63.5%)，當中有 16 分工作者未達要求年資，另有一份資料缺損，因此共計 110 份進資料分析(55%) 統計分析： 描述性統計，描述樣本特性及頻率。 以皮爾森相關係數，分析工作壓力及工作滿意度間的關，以及壓力處理與工作滿意度間的關係
方法使用評估問卷	非標準化評估—自製問卷 工作壓力：僅一題，以五點李克氏量尺評量工作壓力程度。並有另一題選出工作壓力的來源。 工作滿意度：僅一題，以五點李克氏量尺評量整體工作滿意度。並有另一題選出工作滿意度的來源。 處理壓力的方法：僅一題，請工作者選出常規會使用的紓壓方式。 人口學資料：年齡、性別、教育程度、工作單位大小、年資、
重要結果和結論	職業復健諮商人員偏向工作滿意(46.4%滿意，30%非常滿意)，而最常指出的工作滿意度來源為幫助他人(46%)，其餘有運用專業技巧與教育(17%)、成功協調解決衝突(11%)、工作獨立性(10%)。 工作壓力結果呈現出諮商師感到有中等程度-相當大壓力(40%及 38%)，壓力來源最常被指出的有復健效益不明確以及不合作的個案(23%)，其餘來源有工作量過重(15%)、與保險代表工作(13%)。 工作壓力與工作滿意度間有輕度關係($r=.139$)；而工作滿意度與施壓活動頻率有輕度關係($r=.305$)
研究限制	未控制可能相關的工作及生活因子，如工作量、組織政策、家庭動力等。
作者與年代	(Collins, 1987)
篇名	The relationship between job satisfaction and job burnout in vocational rehabilitation counselors.
目標	欲描述私立機構的職業復健諮商人員的工作倦怠及工作滿意度狀。 假設：樣本會呈現顯著低滿意度，及高工作倦怠 假設：工作滿意度與工作倦怠有一負關係。 假設：JSI 量表某分測驗可預測工作倦怠。

樣本與統計	樣本來自於國家復健專業協會隨機抽樣 164 名復健諮商人員。
方法使用評估問卷	Job satisfaction inventory(JSI) Maslach burnout inventory(MBI)：評量情緒耗竭、無人性化、個人成就感 3 個面向，評分分為發生頻率及強度，分數分開計算，共有 6 個分數。
重要結果和結論	41%樣本顯示出顯著不滿意的態度，僅有 15%工作滿意的。 工作倦怠有 45%處於低倦怠程度，另有 15%處於高倦怠感。 整體工作滿意度與 MBI 前四項分測驗(情緒浩劫與無人性化)中的有高度負相關(平均項關係數=-.65)，另兩項僅有輕度(個人成就感)關係(平均項關係數=-.38)。 JSI 8 分測驗可解釋 MSI 前四項分數，分為.59, .42, .59, .36較無法解釋另外兩個分數(.24, .23)。
作者與年代	(李佳縈, 2008)
篇名	身心障礙者社區化就業服務員工作滿意度及其影響因素之研究
目標	探討身心障礙者社區化就業服務員在人口特徵、專業準備、工作特性、組織特性，以及工作關係對工作滿意度的影響。
樣本與統計	樣本來自於 96 年職訓局所屬酒業服務站及北區 6 縣市地方政府（基隆市、台北縣市、桃園縣、新竹縣市）所公布的專案機構名單，總計 233 位就服員，回復且有效問卷共計 188 份(回覆率=81.2%) 統計分析： 描述性統計：描述其人口學特徵及各量表分數分布。 T 檢定、ANOVA 及皮爾森相關係分析 複回歸分析：以 Enter 模式分析工作滿意度的重要相關變項。
方法使用評估問卷	1.個人屬性與工作環境資料： A 個人屬性資料。 人口學資料：性別、年齡、婚姻狀況、及教育程度 專業準備資料：專業背景、目前工作年資、總就業年資 B.工作環境： 工作特性：聘任方式、服務障別、工作負荷量、服務模式。 組織特性：組織身分、服務地區、組之專業取向。 2.工作關係量表：分為與同事、督導、主管、案主及雇主關係。 同事 ：依據 Graen 與 Cashman 所發展的團隊與成員交換關係量表所改編而成。選取研究對象工作相關的題項，共計五題，內容包含同事互動品質，以 5 點李克式量尺評分。 督導 ：督導關係量表，測量督導角色功能強度，共 5 題，以 5 點量尺評量。 主管 ：依據 Graen 與 Cashman (1975) 的領導者與部屬交換關係的量表挑選出 5 題，並加上第 6 題評量主管對支持度，共 6 題，以 5 點量尺評量。 案主 ：依據案主特質量表，將安主分為四類：合作型、回饋型、攻擊型及依賴型，改編而成，共計 6 題，以 5 點量尺評量。 雇主 ：參考身障就服員與雇主互動上的工作困境及服務流程分為三個時期(開發就業機會、密集輔導及追蹤輔導階段)，而擬定的雇主關係量表，共 7 題，以 5 點量尺評量。 工作滿意度：以 Spector (1985)所發展的 工作滿意度調查量表所評量(The Job Satisfaction Survey, JSS) ，評量向度包含薪資、升遷、督導關係、福利、獎賞、工作流程、同事關係、工作本質及溝通，並將各向度分數加總作為整體工作滿意度，以 6 點量尺評量
重要結果和結論	樣本特性-人口學特徵；專業背景、組織 樣本 57.6%年齡在 21-30 歲、大多為女性、未婚、大學畢業。專業背景社工、職能治療、特教、心理輔導等相關科系居多，平均年資及目前工作年資約 3 年，近一半為約聘，服務個案類型智能障礙、多重障礙及精神障礙最多。84.53% 感覺承受到相當大工作量，服務模式以一般就業及支持性就業皆提供為主。多在協會或基金會工作，大部分的機構會辦理內聘督導制度、個案研討會議，以及鼓勵參與外部訓練或研討會。在外聘督導制度及訂閱相關

	專業書籍或雜誌上，則呈現較兩極的狀態。 工作關係 結果顯示就服員與同事的關係呈現出高度合作、互相了解的關係。與督導關係結果亦顯示出督導扮演正面的情緒支持與工作技巧的協助；與主管的關係也呈現正面的關係，但相較與督導的關係則較微弱。 與案主的關係呈現出正面積極的關係；而與雇主的部分分為兩個層面，在「工作機會的拓展」顯示出讓雇主了解身障者並提供工作機會上是困難的；而在「職業訓練互動階段」則顯示正向的關係，代表當身障者進入職場後，與雇主的關係是正向良好的互動。 整體而言，就服員處於良好的工作關係中，僅有在與雇主的關係層面的「工作機會拓展」上呈現出負向的結果。 工作上滿意度 就服員對於「督導關係」、「獎賞」、「同事關係」、「工作本質」、「溝通」感到滿意；然而在「薪資」、「升遷」、「福利」、「工作流程」就服員是偏向不滿意的。在工作流程上顯示出特別是對於有太多書面作業感到不滿意。 身心障礙者社區化就業服務員整體工作滿意度偏向正向態度。 工作滿意度相關因子 工作滿意度與年齡($r=.137$)、工作關係(整體的相關係數$=.564$)有一顯著正向關係。 工作滿意度在專業背景的不同、聘任方式有顯著的差異，顯示出非相關科系有較高的工作滿意度、而正職的滿意度較約聘佳。並且在組織專業取向、個案研討會及訂閱相關書籍皆與工作滿意度有顯著的差異。 複回歸分析結果，預測工作滿意度顯著的變項為性別、專業背景、工作負荷量、工作關係(與同事、督導、主管及雇主)，模式具有 40%解釋力。在同事關係上，若需協助同事程度越多，擇期工作滿意度越低。 樣本年齡偏向年輕化，與過去研究結果十分相似，這可能意味著高流動率，然年資與目前工作年資相差不多，顯示就服員於組織流動性並不高。而這可能是因為就服員是於同一組織工作，但工作來自於承接方案的臨時工作業務，因此員工容易感受自己並不屬於組織內人員，也非發展此發案組織內的人員，在組織身分的模糊下，可能會影響對工作的感受。
研究限制	樣本特性，僅代表北部地區的狀況。 問卷時間，於 97 年初發放，但以 96 年名冊為依據，因此人數上可能有缺失。 政策變動，於 97 年勞工局對於社區就服方案執行內容有變化，導致機構於 97 不接方案或減少就服員，而可能造成情緒上起伏，因此造成結果偏誤。 問卷限制，工作關係量表中案主與雇主的關係中雇主並非為固定對固定對象，因此填答時可能就近期經驗回答，而非整體性的回答。 干擾因子，政策可能導致工作滿意度的影響，但難以測量。
作者與年代	(倪芳瑜, 2007)
篇名	就業服務人員人格特質與工作滿意之研究--以自我效能為中介變項
目標	探討就業服務員工作滿意度狀況及自我效能、人格特質對工作滿意度影響。
樣本與統計	樣本來自於台灣地區從事身心障礙者就業服務相關工作的就服員。 統計分析： 1. 描述性統計 路徑分析
重要結果和結論	1.人格特質可以有效預測就業服務員之工作滿意 2.人格特質可以有效預測就業服務員之自我效能 3.自我效能可以有效預測就業服務員之工作滿意 4.自我效能就在服員人格特質對其工作滿意的預測上，產生中介的效果。

職業重建人員 工作滿意度調查

親愛的夥伴們：

您們好！我們是北區身心障礙者職業輔導評量資源中心暨臺灣大學職能治療學系的研究人員。

這是一份全方位及深入瞭解職業重建人員對於工作、生活滿意度的問卷，希望能夠藉此了解職業重建人員目前在生活及服務上所面臨的困難、迫切的需要，對於工作及生活品質之滿意程度。問卷的結果將提供給中央及地方主管單位做為改進職業重建人員工作內容、環境、福利之參考。您回答的內容及隱私權絕對被保密，絕不對外公開，敬請放心。

由於考量職業重建人員全方位的需要及工作與生活滿意程度，此問卷的內容比較多，會耗費您較長的時間，請多包涵。如果您願意填寫這份問卷，請您翻至下一頁開始填答。填完後請直接以膠帶封貼後寄給我們。

如果您不願意填寫，請在本頁下端 * 處告訴我們您不願意回答的原因，做為我們檢討的參考，填完後請將問卷用以膠帶黏貼後寄給我們。

不論您填答與否，都不會影響您目前的工作與相關權益，我們都感謝您的協助！

北區身心障礙者職業輔導評量資源中心

國立臺灣大學醫學院職能治療學系 敬上

=====

*請問您不願意填寫問卷的原因：

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____

中華民國 101 年 5 月 30 日

此問卷共分為五部份：

第一部份：角色清晰；第二部份：工作描述及一般工作；第三部份：一般自我效能；第四部份：生活品質；以及第五部份：基本資料。

***請每題都答，不要遺漏。**

第一部份：角色清晰

考慮您目前的角色與功能。下列詞句對於您目前工作角色與功能的描述清楚程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果一直都很清楚的話，請在「永遠清楚」的□中，打「✓」；
- 如果大部分時間都很清楚的話，請在「經常清楚」的□中，打「✓」；
- 如果有時候很清楚的話，請在「偶而清楚」的□中，打「✓」；
- 如果僅有在極少的狀況下很清楚的話，請在「極少清楚」的□中，打「✓」；
- 如果一直都不清楚的話，請在「從不清楚」的□中，打「✓」。

項目	永遠清楚	經常清楚	偶而清楚	極少清楚	從不清楚
6. 您對您工作上的權限清楚嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
7. 您對您在工作上的事情清楚嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
8. 其他人對於您在工作上的事情清楚嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
9. 一般而言，機關/機構對您工作相關的政策、規定與程序清楚嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
10. 一般而言，部門對您工作相關的政策、規定與程序之清楚嗎？	☐	☐	☐	☐	☐

若您覺得自己的工作角色與功能不清楚的話，請問您覺得要如何改善？

--

第二部份：工作描述及一般工作量表

一、工作本身

考慮您目前的工作。下列詞句對您目前工作的描述貼切程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

您覺得您目前的工作是：	是	否	？
1. 吸引人的	☐	☐	☐
2. 例行的	☐	☐	☐
3. 令人滿意的	☐	☐	☐
4. 令人覺得無聊的	☐	☐	☐
5. 好的	☐	☐	☐
6. 令人有成就感的	☐	☐	☐
7. 受人尊重的	☐	☐	☐
8. 令人興奮的	☐	☐	☐
9. 令人覺得有收獲的	☐	☐	☐
10. 有用的	☐	☐	☐
11. 富有挑戰性的	☐	☐	☐
12. 單純的	☐	☐	☐
13. 重複的	☐	☐	☐
14. 具創造性的	☐	☐	☐
15. 乏味的	☐	☐	☐
16. 無趣的	☐	☐	☐
17. 能夠看到成果的	☐	☐	☐
18. 可以讓您發揮所長的	☐	☐	☐

請問您對您的工作最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

二、收入(薪水)

考慮您目前的收入。下列詞句對您目前收入的描述貼切程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

您覺得您目前的收入是：	是	否	？
1. 足夠支付日常開銷的	☐	☐	☐
2. 合理的	☐	☐	☐
3. 只能勉強維持生活的	☐	☐	☐
4. 不好的	☐	☐	☐
5. 充裕的	☐	☐	☐
6. 低於我應得的	☐	☐	☐
7. 很好的	☐	☐	☐
8. 足夠生活的	☐	☐	☐
9. 太少	☐	☐	☐

請問您對您的收入最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

三、升遷機會

考慮您目前擁有的升遷機會。下列詞句對您升遷機會的描述貼切程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

您覺得您的工作：	是	否	？
1. 有好的晉升機會(職等/級變動，不論薪資是否一併調整，主要職稱皆未變更，如：由委任第二職等晉升為委任第三職等、職評員名稱未改但由初級職評員晉升為資深職評員等)	☐	☐	☐
2. 升遷機會有點受到限制	☐	☐	☐
3. 是根據能力決定升遷的	☐	☐	☐
4. 永遠沒有升遷的機會	☐	☐	☐
5. 有好的職位升遷機會(職稱變動，如：由職管員晉升為職管組長/督導、由職評員晉升為職評督導、由就服員晉升為就服督導等)	☐	☐	☐
6. 升遷機會非常有限	☐	☐	☐
7. 不常有升遷的機會	☐	☐	☐
8. 定期有升遷的機會	☐	☐	☐
9. 有相當好的升遷機會	☐	☐	☐

請問您對您工作的升遷機會最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

四、監督(主管的督促與指導)

考慮目前您主管對您的督促與指導。下列詞句對您主管督促和指導方式的描述貼切程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

您覺得您的主管是：	是	否	？
1. 支持您的	☐	☐	☐
2. 難以取悅的	☐	☐	☐
3. 沒有禮貌的	☐	☐	☐
4. 會讚賞好的表現	☐	☐	☐
5. 圓融的	☐	☐	☐
6. 具有影響力的	☐	☐	☐
7. 跟得上時代潮流的	☐	☐	☐
8. 不友善的	☐	☐	☐
9. 有個人偏好的	☐	☐	☐
10. 會告訴您，您做得如何	☐	☐	☐
11. 煩人的	☐	☐	☐
12. 固執的	☐	☐	☐
13. 很內行的	☐	☐	☐
14. 不好的	☐	☐	☐
15. 聰明的	☐	☐	☐
16. 計畫能力不好的	☐	☐	☐
17. 當需要時，隨時會給予指導的	☐	☐	☐
18. 懶惰的	☐	☐	☐

您對您的主管（如：局處上司、科室主管、督導或其他）最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

五、工作伙伴

考慮目前與您一起工作的同事或在工作上與您有關聯的人。下列詞句對這些人的描述貼切程度如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

您覺得您的工作伙伴是	是	否	？
1. 可以激勵您的	☐	☐	☐
2. 令人覺得無聊的	☐	☐	☐
3. 慢吞吞的	☐	☐	☐
4. 對您有幫助的	☐	☐	☐
5. 愚笨的	☐	☐	☐
6. 負責任的	☐	☐	☐
7. 令人喜歡的	☐	☐	☐
8. 聰明的	☐	☐	☐
9. 容易樹敵的	☐	☐	☐
10. 粗魯的	☐	☐	☐
11. 精明的	☐	☐	☐
12. 懶惰的	☐	☐	☐
13. 令人不愉快的	☐	☐	☐
14. 支持您的	☐	☐	☐
15. 主動積極的	☐	☐	☐
16. 興趣狹隘	☐	☐	☐
17. 令人挫折的	☐	☐	☐
18. 固執的	☐	☐	☐

請問您對您的工作伙伴（如：您工作時會接觸的職業重建個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員、行政人員等，不包括督導、上司或個案）最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

六、一般工作

從整體來考慮您目前的工作。整體來說，大部分您的工作情形如何？請在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個詞句正確地描述了您的工作，請在“是”的□中，打「✓」；
- 如果這個詞句沒有正確地描述您的工作，請在“否”的□中，打「✓」；
- 如果您無法決定是與否，請在“？”的□中，打「✓」。

以工作的整體情況來看，您覺得您的工作是：	是	否	？
1. 愉快的	☐	☐	☐
2. 不好的	☐	☐	☐
3. 很棒的	☐	☐	☐
4. 浪費時間的	☐	☐	☐
5. 好的	☐	☐	☐
6. 不是您想要的	☐	☐	☐
7. 值得的	☐	☐	☐
8. 比大多數的工作要差	☐	☐	☐
9. 可接受的	☐	☐	☐
10. 超級棒的	☐	☐	☐
11. 比大多數的工作要好	☐	☐	☐
12. 令人無法認同的	☐	☐	☐
13. 能夠讓您滿足的	☐	☐	☐
14. 不適當的	☐	☐	☐
15. 棒的不得了的	☐	☐	☐
16. 糟透了	☐	☐	☐
17. 令人樂在其中的	☐	☐	☐
18. 差勁的	☐	☐	☐

若以整體工作來看，您最滿意及最不滿意的地方在哪裡？若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？

第三部份：一般自我效能

整體考慮一下您對自己解決問題的信心程度。請您根據您的感覺，在下面表格中選擇相應的答案：

- 如果這個描述完全正確的描述了您的狀況，請在「完全正確」的□中，打「✓」；
- 如果這個描述在多數時候是正確的，請在「多數正確」的□中，打「✓」；
- 如果這個描述有時候是正確的，請在「尚算正確」的□中，打「✓」；
- 如果這個描述完全不正確的，請在「完全不正確」的□中，打「✓」。

以整體來看，我覺得：	完全正確	多數正確	尚算正確	完全不正確
1.如果我盡力去做的話，我總是能夠解決難題的	☐	☐	☐	☐
2.即使別人反對我，我仍有辦法取得我所要的	☐	☐	☐	☐
3.對我來說，堅持理想和達成目標是輕而易舉的	☐	☐	☐	☐
4.我自信能有效地應付任何突如其來的事情	☐	☐	☐	☐
5.以我的才智，我定能應付意料之外的情況	☐	☐	☐	☐
6.如果我付出必要的努力，我一定能解決大多數難題	☐	☐	☐	☐
7.我能冷靜面對困難，因為我信賴自己處理問題能力	☐	☐	☐	☐
8.面對難題時，我通常能找到幾個解決方法	☐	☐	☐	☐
9.有麻煩的時候，我通常能想到一些應付的方法	☐	☐	☐	☐
10.無論什麼事在我身上發生，我都能夠應付自如	☐	☐	☐	☐

第四部份：生活品質

問卷說明：

這份問卷詢問您對於自己生活品質、健康及其他生活領域的感受。請您回答所有的問題。如果您對某一問題的回答不確定，請選出五個答案中最適合的一個。

我們所關心的是您最近兩星期內的生活情形，請您用自己的標準、希望、愉快、以及關注點來回答問題。請參考下面的例題：

例題：整體來說，您滿意自己的健康嗎？

☐極不滿意 ☒不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意

請選出最適合您在最近兩星期內對自己健康的滿意程度，如果您不滿意自己的健康，就在「不滿意」前的☐內打「✓」。請仔細閱讀每個題目，並評估您自己的感覺，然後就每一個題目選出最適合您的答案。謝謝您的協助！

1. 整體來說，您如何評價您的生活品質？
☐極不好 ☐不好 ☐中等程度好 ☐好 ☐極好
2. 整體來說，您滿意自己的健康嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
3. 您覺得身體疼痛會妨礙您處理需要做的事情嗎？
☐完全沒有妨礙 ☐有一點妨礙 ☐中等程度妨礙 ☐很妨礙 ☐極妨礙
4. 您需要靠醫療的幫助應付日常生活嗎？
☐完全沒有需要 ☐有一點需要 ☐中等程度需要 ☐很需要 ☐極需要
5. 您享受生活嗎？
☐完全沒有享受 ☐有一點享受 ☐中等程度享受 ☐很享受 ☐極享受
6. 您覺得自己的生命有意義嗎？
☐完全沒有 ☐有一點有 ☐中等程度有 ☐很有 ☐極有
7. 您集中精神的能力有多好？
☐完全不好 ☐有一點好 ☐中等程度好 ☐很好 ☐極好
8. 在日常生活中，您感到安全嗎？
☐完全不安全 ☐有一點安全 ☐中等程度安全 ☐很安全 ☐極安全
9. 您所處的環境健康嗎？（如污染、噪音、氣候、景觀）
☐完全不健康 ☐有一點健康 ☐中等程度健康 ☐很健康 ☐極健康
10. 您每天的生活有足夠的精力嗎？
☐完全不足夠 ☐少許足夠 ☐中等程度足夠 ☐很足夠 ☐完全足夠
11. 您能接受自己的外表嗎？
☐完全不能夠 ☐少許能夠 ☐中等程度能夠 ☐很能夠 ☐完全能夠

12. 您有足夠的金錢應付所需嗎？
☐完全不足夠 ☐少許足夠 ☐中等程度足夠 ☐很足夠 ☐完全足夠
13. 您能方便得到每日生活所需的資訊嗎？
☐完全不方便 ☐少許方便 ☐中等程度方便 ☐很方便 ☐完全方便
14. 您有機會從事休閒活動嗎？
☐完全沒有機會 ☐少許機會 ☐中等程度機會 ☐很有機會 ☐完全有機會
15. 您四處行動的能力好嗎？
☐完全不好 ☐有一點好 ☐中等程度好 ☐很好 ☐極好
16. 您滿意自己的睡眠狀況嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
17. 您滿意自己從事日常活動的能力嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
18. 您滿意自己的工作能力嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
19. 您對自己滿意嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
20. 您滿意自己的人際關係嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
21. 您滿意自己的性生活嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
22. 您滿意朋友給您的支持嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
23. 您滿意自己住所的狀況嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
24. 您滿意醫療保健服務的方便程度嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
25. 您滿意所使用的交通運輸方式嗎？
☐極不滿意 ☐不滿意 ☐中等程度滿意 ☐滿意 ☐極滿意
26. 您常有負面的感受嗎？（如傷心、緊張、焦慮、憂鬱等）
☐從來沒有 ☐不常有 ☐一半有一半沒有 ☐很常有 ☐一直都有
27. 您覺得自己有面子或被尊重嗎？
☐完全沒有 ☐有一點有 ☐中等程度有 ☐很有 ☐極有
28. 您想吃的食物通常都能吃到嗎？
☐從來沒有 ☐不常有 ☐一半有一半沒有 ☐很常有 ☐一直都有

第五部份：基本資料

一、工作基本資料

1. 您目前主要職務：

1. ☐ 職業重建個案管理員 2. ☐ 職業輔導評量員 3. ☐ 就業服務員

2. 您目前服務機構之員工總數約_____人

3. 您目前服務機構是： 1. ☐ 政府機構 2. ☐ 民間機構

4. 您目前服務機構係屬於： 1. ☐ 勞政 2. ☐ 社政 3. ☐ 衛政 4. ☐ 教育
5. ☐ 非營利機構(協會、學會等)性質。

5. 服務縣市： 1. ☐ 花蓮縣 2. ☐ 宜蘭縣 3. ☐ 基隆市 4. ☐ 台北市
5. ☐ 新北市 6. ☐ 桃園縣 7. ☐ 新竹市 8. ☐ 新竹縣
9. ☐ 金門縣 10. ☐ 連江縣 11. ☐ 苗栗縣 12. ☐ 台中市
13. ☐ 彰化縣 14. ☐ 南投縣 15. ☐ 雲林縣 16. ☐ 嘉義市
17. ☐ 嘉義縣 18. ☐ 台南市 19. ☐ 高雄市 20. ☐ 屏東縣
21. ☐ 台東縣 22. ☐ 澎湖縣

6. 您在此份職務之總年資：_____年_____月

7. 在 100 年度時，您在此份職務的工作月數：_____月

8. 此份職務之性質：1. ☐ 全職 2. ☐ 兼職

9. 與機關(構)之聘僱關係：

1. ☐ 正職人員--與機關(構)簽訂不定期契約
2. ☐ 正職人員--與機關(構)簽訂定期契約
3. ☐ 臨時人員--與機關(構)簽訂不定期契約
4. ☐ 臨時人員--與機關(構)簽訂定期契約
5. ☐ 編制內人員--與機關(構)簽訂不定期契約
6. ☐ 編制內人員--與機關(構)簽訂定期契約
7. ☐ 編制外人員--與機關(構)簽訂不定期契約
8. ☐ 編制外人員--與機關(構)簽訂定期契約
9. ☐ 其他，請說明_____

10. 平均每月服務個案量(請依今年 3 月及 4 月之整月服務新開案與舊案人數加總後求平均)：_____人/月

11. 平均每日工作時間(請依今年 3 月及 4 月之每日之工作時間求平均)：
_____小時/日

12. 平均每日單程通勤時間：

1. ☐ 29 分鐘以下 2. ☐ 30-59 分鐘 3. ☐ 60-89 分鐘
4. ☐ 90-119 分鐘 5. ☐ 120 分鐘以上

一、工作基本資料（續）

13. 此份工作每月薪資：

1. ☐ 0~4,999 元 2. ☐ 5,000~9,999 元 3. ☐ 10,000~14,999 元
 4. ☐ 15,000~19,999 元 5. ☐ 20,000~24,999 元 6. ☐ 25,000~29,999 元
 7. ☐ 30,000~34,999 元 8. ☐ 35,000~39,999 元 9. ☐ 40,000~44,999 元
 10. ☐ 45,000~49,999 元 11. ☐ 50,000~54,999 元 12. ☐ 55,000~59,999 元
 13. ☐ 60,000~64,999 元 14. ☐ 65,000~69,999 元 15. ☐ 70,000~74,999 元
 16. ☐ 75,000~79,999 元 17. ☐ 80,000~84,999 元 18. ☐ 85,000~89,999 元
 19. ☐ 90,000~94,999 元 20. ☐ 95,000~99,999 元 21. ☐ 100,000 元(含)以上

14. 在您的單位與您同樣職務的有幾人(不含自己)? _____ 人

15. 督導狀況：0. ☐ 無

(可複選) 1. ☐ 行政督導，頻率：_____ 次/月

督導方式：1. ☐ 電話溝通 2. ☐ 電子郵件

3. ☐ 個別督導 4. ☐ 團體督導 5. ☐ 其他_____

2. ☐ 專業督導

2.1 ☐ 內督，頻率：_____ 次/月

督導方式：1. ☐ 電話溝通 2. ☐ 電子郵件

3. ☐ 個別督導 4. ☐ 團體督導 5. ☐ 其他_____

2.2 ☐ 外督，頻率：_____ 次/月

督導方式：1. ☐ 電話溝通 2. ☐ 電子郵件

3. ☐ 個別督導 4. ☐ 團體督導 5. ☐ 其他_____

16. 工作時間分配(平均每月所花時間比例)

項目	平均每月所花時間比例(%)
行政工作(準備評鑑資料、向主管彙報、報帳核銷、整理月/季報表等)	
直接個案服務(蒐集個案資料；電話或面對面與個案或其他與之相關人員之溝通；為個案找尋工作；帶個案面試；現場輔導；評量；陳情案或/及困難個案處理；開發工作等)	
表格/報告撰寫時間	
其他與此份工作相關之業務(繼續教育、聯繫會報、個案討論、宣導等)	
其他與此份工作不相關之業務(專案執行、會務、募款、關懷、辦理國際研習會議等)	

二、個人基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 出生年：民國_____年
3. 教育程度：1. ☐初/國中 2. ☐高中/職 3. ☐大專/大學 4. ☐研究所
4. 畢業系所：
 1. ☐社會工作 2. ☐復健諮商 3. ☐職能治療 4. ☐物理治療
 5. ☐特殊教育 6. ☐勞工關係 7. ☐企業管理 8. ☐人力資源
 9. ☐心理/輔導 10. ☐社工學分 11. ☐其他，請說明_____
5. 婚姻狀況：1. ☐未婚 2. ☐已婚 3. ☐離婚 4. ☐喪偶 5. ☐同居 6. ☐分居
6. 總共工作年資(所有您曾經做過的工作(含目前這份工作)之工作年資)：_____年_____月
7. 100 年度個人平均每月總收入：
 1. ☐0~4,999 元 2. ☐5,000~9,999 元 3. ☐10,000~14,999 元
 4. ☐15,000~19,999 元 5. ☐20,000~24,999 元 6. ☐25,000~29,999 元
 7. ☐30,000~34,999 元 8. ☐35,000~39,999 元 9. ☐40,000~44,999 元
 10. ☐45,000~49,999 元 11. ☐50,000~54,999 元 12. ☐55,000~59,999 元
 13. ☐60,000~64,999 元 14. ☐65,000~69,999 元 15. ☐70,000~74,999 元
 16. ☐75,000~79,999 元 17. ☐80,000~84,999 元 18. ☐85,000~89,999 元
 19. ☐90,000~94,999 元 20. ☐95,000~99,999 元 21. ☐100,000 元(含)以上
8. 目前是否需要照顧他人(如無法生活自理或需要給予身體方面照顧之幼小孩童、患病配偶、年邁父母等)：1. ☐是 _____位 2. ☐否
9. 目前您的宗教信仰：
 1. ☐無 2. ☐佛教 3. ☐道教 4. ☐基督教 5. ☐天主教
 6. ☐回教 7. ☐信有神但沒有特定宗教 8. ☐無神論者
 9. ☐一貫道 10. ☐其他_____
10. 你覺得目前自己的身體健康狀況：
 1. ☐很差 2. ☐差 3. ☐不好不壞 4. ☐好 5. ☐很好
11. 整體來說，您覺得目前生活過得快樂嗎？
 1. ☐很快樂 2. ☐快樂 3. ☐還算快樂 4. ☐不太快樂 5. ☐很不快樂

問卷到此結束，衷心謝謝您的合作。最後再麻煩您檢查一下，是否有遺漏的部分，並直接以膠帶封貼後寄回，再次謝謝您！

謹祝您身體健康，事事順利！

附件一 第一次專家會議紀錄

檔 號：

保存年限：

正本

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立台灣大學辦理
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 開會通知單

地址：10055 臺北市中正區徐州路 17 號 4 樓 432 室

受文者：如出席者

發文日期：中華民國 101 年 2 月 14 日

發文字號：北職中心字第 1010006 號

速別：普通件

附件：101 年度第 1 次輔導團會議議程

開會事由：101 年度第 1 次輔導團會議

開會時間：101 年 2 月 29 日（三）下午 2 時

開會地點：台大公共衛生學院 4 樓 422 室

（臺北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 室）

主 持 人：張 主任 或

聯絡人及電話：許華慧（02）3366-8218

出席者：行政院勞工委員會職業訓練局代表、

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團委員

王委員華沛、吳委員亭芳、呂委員淑貞、李委員正雄、李委員素芬、
李委員崇信、林委員克忠、林委員幸台、林委員桂碧、紀委員佳
芬、徐委員蓓蒂、張委員自強、張委員本聖、梁委員成一、許委
員靖蘭、郭委員建志、陳委員貞夙、馮委員雪鴻、黃委員惠聲、楊
委員瑞玲、楊委員聖弘、廖委員在生、褚委員增輝、鄭委員文杏、
賴委員淑華等

列席者：北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 王副主任雲東、許華慧、江寶
蓮、林育如、馬宗妮、翁士紬等。

主任張 或

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團第一次會議

議程

壹、時 間：101 年 2 月 29 日（星期三）下午 2 時整

貳、地 點：台北市徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

參、主 席：張 主任彥

肆、報告事項：

案由一：本中心 101 年度主要辦理工作項目。

說 明：本計畫案業於 2 月完成委託程序，部分工作項目尚須委員參與指導：

- 一、召開 2 次輔導團會議，暫訂 2 月、8 月辦理；
- 二、辦理 3 次職評與職管聯繫會報，暫訂於 3/22、7/17 與 11/16 召開；
- 三、預定於 4~12 月期間辦理職評與職管業務訪視，北區縣市包含花蓮縣、宜蘭縣、基隆市、臺北市、新北市、桃園縣、新竹市、新竹縣、金門縣與連江縣；
- 四、執行二項主題探討；
- 五、服務困難個案 20 名；
- 六、協助資源連結與宣導；
- 七、職評暨職管進階訓練 70 小時等。

裁 示：

伍、討論事項：

提案一：有關 101 年度職業重建個案管理業務之輔導與訪視，期請輔導團委員協助。

說 明：

- 一、北部地區 10 縣市除連江縣因專業人力缺乏尚未執行，其他 9 個縣市皆已陸續執行。
- 二、本中心對於職業重建業務之輔導目標，預定於 98 年度著重於各縣市政府聘用專業人力、服務流暢性以及資源盤點；99 年度以減少因應窗口計畫所衍生之行政業務，佐以提供職管員之服務品質；100 與 101 年度則以提升服務品質之服務效益與時效為主，以服務紀錄內容為輔，以期達到業務輔導之效。
- 三、本中心於 98 年度起將累積之輔導建議彙整於「北區職管秘笈」，以協助實務工作者解惑並提供委員參考；本秘笈與「職業重建個案管理服務手冊」呼應，其差異在於目前秘笈仍以電腦資訊系統介面為輔導主軸，未來將因應修正之系統介面進行修編，

並建議在推動職業重建需求評估階段時，可配合使用「身心障礙者職業重建服務需求與就業能力評估表」做為職業重建服務者的評估基石並據此發展服務計畫。

四、有關訪視重點及輔導形式，請委員提供建議或意見。

決 議：

提案二：有關 101 年度職業輔導評量服務之輔導與訪視，期請輔導團委員協助。

說 明：

- 一、 101 年度北部地區 10 縣市除連江縣外，其他縣市皆已陸續執行，地方政府自辦與委辦之職評單位共計有 15-16 個。
- 二、 中央主管機關於 100 年度進行全國性職評服務評鑑，北區共計有 14 個單位參加，分別獲致 5 個優等、5 個甲等以及 4 個乙等。
- 三、 今年度訪視預定於 4 月展開，並以乙等單位優先，訪視議程將加入 1~2 位案例研討。
- 四、 有關訪視重點與輔導形式，敬請委員提供意見與建議。

決 議：

提案三：有關職業重建人員工作滿意度問卷調查表之內容，提請委員提供意見。

說 明：101 年度預定進行二項主題探討，其一將運用問卷蒐集職業重建個案管理員、職業輔導評量員與就業服務員之工作滿意度。初步問卷已經完成，敬請委員提供意見。

決 議：

陸、 臨時動議：

柒、 散會：

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團第一次會議紀錄

議紀錄

壹、時 間：101 年 2 月 29 日（星期三）下午 2 時整

貳、地 點：台北市徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

參、主 席：張 主任彧

紀 錄：許華慧

肆、報告事項：

案由一：本中心 101 年度主要辦理工作項目。

說 明：本計畫案業於 2 月完成委託程序，部分工作項目尚須委員參與指導：

- 一、召開 2 次輔導團會議，暫訂 2 月、8 月辦理；
- 二、辦理 3 次職評與職管聯繫會報，暫訂於 3/22、7/17 與 11/16 召開。
- 三、預定於 4~12 月期間辦理職評與職管業務訪視，北區縣市包含花蓮縣、宜蘭縣、基隆市、臺北市、新北市、桃園縣、新竹市、新竹縣、金門縣與連江縣。
- 四、執行二項主題探討；
- 五、服務困難個案 20 名；
- 六、協助資源連結與宣導；
- 七、職評暨職管進階訓練 70 小時等。

裁 示：本年度各項業務敬請委員持續予以協助，聯繫會報將另邀請 2-3 位委員出席。

伍、討論事項：

提案一：有關 101 年度職業重建個案管理業務之輔導與訪視，期請輔導團委員協助。

說 明：

- 一、北部地區 10 縣市除連江縣因專業人力缺乏尚未執行，其他 9 個縣市皆已陸續執行。
- 二、本中心對於職業重建業務之輔導目標，預定於 98 年度著重於各縣市政府聘用專業人力、服務流暢性以及資源盤點；99 年度以減少因應窗口計畫所衍生之行政業務，佐以提供職管員之服務品質；100 與 101 年度則以提升服務品質之服務效益與時效為主，以服務紀錄內容為輔，以期達到業務輔導之效。
- 三、本中心於 98 年度起將累積之輔導建議彙整於「北區職管秘笈」，以協助實務工作者解惑並提供委員參考；本秘笈與「職業重建個

案管理服務手冊」呼應，其差異在於目前秘笈仍以電腦資訊系統介面為輔導主軸，未來將因應修正之系統介面進行修編，並建議在推動職業重建需求評估階段時，可配合使用「身心障礙者職業重建服務需求與就業能力評估表」做為職業重建服務者的評估基石並據此發展服務計畫。

四、有關訪視重點及輔導形式，請委員提供建議或意見。

委員發言與中心回應摘要：

- 一、鑑於各縣市政府職業重建個案管理員異動率頗高，其異動之原因實可深入瞭解與關心；另為保障個案權益，宜建立服務之標準程序與應完成之服務內涵，讓服務銜接更順暢。
- 二、據了解當有服務人員異動時，在電腦資訊系統完成移交之後，系統中服務各項表單之「填表人」將自動轉成新的服務人員姓名，在進行輔導或評鑑時，容易有爭議，此部分，建議在移交後，原紀錄仍顯示原服務員姓名，新服務員則可接續記錄服務過程。
- 三、為協助完成貴中心以提昇服務品質之效益與時效之輔導目標，建議可於訪視前由受訪單位先行提供比較完整的相關服務歷程（例如個案紀錄等），以能確實的檢視服務歷程需再精進之處。
- 四、經由歷年的訪視歷程中發現部分縣市對於結案的定義有差異。經由檢視中央主管機關所訂定之「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫（100年4月22日修正）」已將服務流程與表單刪除，但電腦資訊系統中之案主結案表之結案原因尚採用99年度窗口計畫之規定。在對照98、99年度結案指標後，發現在文書說明有略做調整，但資訊系統僅有選項，容易被忽略。因此，建議在結案指標的部分能再深入與職管相關人員進行澄清；另部分結案指標定義，例如：達成表2-4職業重建目標，是否符合職管服務成效，宜再深入討論。
- 五、續上述，目前各縣市對於職重服務模式很多樣，有些採多窗口、多軌制，有些採多窗口、單軌制，有些採單一窗口、單軌制等等。各種服務模式有些利於職重服務資源之統整，有些利於服務使用者之便利性；惟，不同模式會有不同的服務歷程與內容，此或許可建立相關的規範或原則，以利服務推動與輔導。
- 六、先前輔導歷程發現窗口人員遭受個案騷擾情況頗多，常見騷擾途徑為非上班時間撥打行動電話。人員因考量業務與安全需要，有時必須藉由手機聯繫（例如，陪同個案至就服或職評單位等）。建議由縣市政府提供公務手機號碼，以預付卡方式，保護職重人員亦可控制支出。

決 議：

- 一、「北區職管秘笈」已簡述中央規範之窗口計畫與電腦資訊系統中各階段服務所應完成之表單內容與操作重點，另有督導專輯以利行政督導進行管理，故現階段輔導重點與內容仍請委員參酌此秘笈。另「身心障礙者職業重建服務需求與就業能力評估表」則可由職重人員選擇使用。
- 二、有關人員更迭之原因，本中心將會持續關心。
- 三、有關工作人員異動後原服務人員將被覆蓋為新接人員事項，本中心將於會後再行澄清，並將處理結果以 email 方式週知委員與相關人員。
- 四、有關結案定義，建議仍以中央 99 年度之規範為主。本中心會後再行彙整北區各縣市所採用之結案規範後，再行檢視與討論。
- 五、有關職重服務模式尚須中央主管機關有原則性的規劃。
- 六、有關職重人員自我保護方法，本中心將安排相關研習，以減低受騷擾頻率、提昇自保策略。

提案二：有關 101 年度職業輔導評量服務之輔導與訪視，期請輔導團委員協助。

說明：

- 一、101 年度北部地區 10 縣市除連江縣外，其他縣市皆已陸續執行，地方政府自辦與委辦之職評單位共計有 15-16 個。
- 二、中央主管機關於 100 年度進行全國性職評服務評鑑，北區共計有 14 個單位參加，分別獲致 5 個優等、5 個甲等以及 4 個乙等。
- 三、今年度訪視預定於 4 月展開，並以乙等單位優先，訪視議程將加入 1~2 位案例研討。
- 四、有關訪視重點與輔導形式，敬請委員提供意見與建議。

委員發言與中心回應摘要：

- 一、部分職評單位因人員異動較為頻繁，職評業務多由新進人員進行，若無法立即獲得資深職評人員之協助，則易造成經驗傳承不易，職評報告品質無法提升等問題。
- 二、101 年度各職評單位訪視重點仍在於職評報告撰寫品質、內容與格式，建議提供固定職評報告格式或範例予職評人員參考。

決議：

- 一、委員若發現督導單位之新進職評員需本中心協助時，可提醒新進人員主動提出困難個案協助之申請，本中心將派員予以協助。
- 二、本中心將主動詢問新進職評人員輔導需求與提供相關協助。
- 三、本年度訪視時將進行個案研討，請委員給予職評員建議，以期提升職評員之服務品質。

提案三：有關職業重建人員工作滿意度問卷調查表之內容，提請委員提供意見。

說明：101 年度預定進行二項主題探討，其一將運用問卷蒐集職業重建個案管理員、職業輔導評量員與就業服務員之工作滿意度。初步問卷已經完成，部分英中翻譯請委員提供意見。

決議：將依委員意見進行修正。

伍、臨時動議：無。

陸、散會：下午 5 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

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團
第一次會議簽到表

會議時間:101 年 2 月 29 日下午 2 時

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

王華沛委員	王華沛
吳亭芳委員	吳亭芳
呂淑貞委員	呂淑貞
李正雄委員	李正雄
李素芬委員	請假
李崇信委員	請假
林克忠委員	請假
林幸台委員	請假
林桂碧委員	請假
紀佳芬委員	請假
徐蓓蒂委員	徐蓓蒂
張自強委員	請假
張本聖委員	請假
梁成一委員	梁成一

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

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團

第一次會議簽到表

會議時間:101 年 2 月 29 日下午 2 時

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

許靖蘭委員	請假
陳美香委員	請假
陳瓊玲委員	請假
郭建志委員	請假
陳貞夙委員	陳貞夙
馮雪鴻委員	馮雪鴻
黃惠聲委員	請假
楊瑞玲委員	請假
楊聖弘委員	請假
廖在生委員	請假
褚增輝委員	褚增輝
鄭文杏委員	請假
賴淑華委員	賴淑華

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

101 年度北區職業輔導評量暨職業重建個案管理業務輔導團
第一次會議簽到表

會議時間:101 年 2 月 29 日下午 2 時

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 張 彥主任	張彥
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 王雲東副主任	王雲東
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 許華慧執行秘書	許華慧
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 江寶蓮	江寶蓮
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 林育如	林育如
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 馬宗妮	_____
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 翁士紬	翁士紬

職業重建個案管理員工作滿意度調查問卷第一次專家會議修改紀錄

一、「工作描述指數量表」英文譯文依專家會議修改如下表列：

(一)「工作本身」：

譯文/英文	修改後譯文
目前的工作是例行(一成不變)的(routine)	是例行的
目前的工作是令人覺得無聊(令人厭煩)的(boring)	是令人覺得無聊的
目前的工作是(良)好的 (good)	是好的
目前的工作是單純(簡單)的 (simple)	是單純的
目前的工作是枯燥無味(乏味)的 (dull)	是乏味的

(二)「收入(薪水)」：

譯文/英文	修改後譯文
我的收入足夠支付日常開銷(足夠正常開支所需) (income adequate for normal expenses)	足夠支付日常開銷
我的收入是合理的(公平的) (fair)	是合理的
我的收入只能勉強維持生活(勉強夠生活所用)(barely live on income)	只能勉強維持生活
我的收入是不(夠)好的(bad)	是不好的
目前的工作是枯燥無味(乏味)的 (dull)	是乏味的

(三)「升遷機會」：

譯文/英文	修改後譯文
我的工作有很(良)好的升遷機會 (good opportunity for advancement)	有好的升遷機會
我的工作有(良)好的職位升遷機會 (good chance for promotion)	有好的職位升遷機會
我的工作(不常有升遷的機會)有非常少的升遷機會 (infrequent promotions)	不常有升遷的機會

(四)「監督(上司的督促與指導)」：

譯文/英文	修改後譯文
我的主管是會讚賞好的表現的(會誇獎出色的工作表現)(praises good work)	是會讚賞好的表現的
我的主管是圓滑(得體)的	是圓融的
我的主管是趕得上時代潮流的(與時代保持一致的) (up-to-date)	是跟得上時代潮流的
我的主管有偏愛的人或事(有偏好的) (has favorites)	有個人偏好的
我的主管非常清楚工作狀況的(對工作很內行) (knows job well)	對工作很內行的
我的主管計畫能力不好(差勁的策劃者) (poor planner)	計畫能力不好
需要時，我的主管經常在身邊的(當需要時，隨時給予指導) (around when needed)	當需要時，隨時給予指導

(五)「工作伙伴」：

譯文/英文	修改後譯文
我的工作伙伴是令人覺得無聊(令人厭煩)的(boring)	是可以激勵我的
我的工作伙伴是慢吞吞的(遲鈍的)(slow)	是慢吞吞的
我的工作伙伴是樂於助人的(有幫助的)(helpful)	是有幫助的
我的工作伙伴是愚蠢的(愚笨的)(stupid)	是愚笨的
我的工作伙伴是負責任(有責任感)的(responsible)	是有責任感的
我的工作伙伴是主動(積極)的(active)	是主動積極的
我的工作伙伴興趣狹隘(興趣愛好狹窄)(narrow interests)	興趣狹隘

二、「一般工作量表」英文譯文依專家會議修改如下表列：

譯文/英文	修改後譯文
我的工作是很好的(理想)的(great)	是很棒的
我的工作(良)好的(good)	是好的
我的工作是不是我很想要的(不是我所希望的)(undesirable)	不是我很想要的
我的主管有偏愛的人或事(有偏好的)(has favorites)	有個人偏好的
我的工作值得(做)的(worthwhile)	是值得的
我的工作優越(非常好)的(superior)	是超級棒的
我的工作令人不愉快(不喜歡)的(disagreeable)	是令人無法認同的
我的工作卓越(極好)的(excellent)	是棒的無語倫比的
我的工作糟透了(無用的)(rotten)	糟透了
我的工作令人樂在其中的(有樂趣的)(enjoyable)	是令人樂在其中的
我的工作差勁(乏味)的(poor)	是差勁的

三、「角色清晰量表」英文譯文依專家會議修改如下表列：

譯文/英文	修改後譯文
我對自己工作上的權限之清楚程度？ (How clear are you about the limits of your authority in your present job?)	我對自己目前工作上的權限之清楚程度？

四、其他修改項目：

- 1.將「角色清晰量表」置於第一部份，可先行了解職業重建個案管理對自己工作角色之概念清晰程度，再了解其與工作滿意度之關聯。
- 2.將「工作基本資料」與「個人基本資料」置於最後部份，可使受訪者安心填答問卷題目。

附件二 第二次專家會議

檔 號：

保存年限：

正本

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立台灣大學辦理
北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 開會通知單

地址：10346臺北市大同區延平北路2段83號4樓

受文者：行政院勞工委員會職業訓練局

發文日期：中華民國 101 年 4 月 23 日

發文字號：北職中心字第 1010022 號

速別：普通件

附件：「職業重建個案管理員之工作滿意度調查表」及會議議程乙份

開會事由：本中心辦理 101 年度主題探討之一「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」，已初步擬定調查問卷，於此召開專家會議進行討論。

開會時間：101 年 05 月 03 日（四）上午 9 時 30 分

開會地點：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）

主 持 人：張 主任 彧

聯絡人及電話：馬宗妮（02）3366-8219

出席者：行政院勞工委員會職業訓練局、國立台灣師範大學復健諮商研究所 吳助理教授亭芳、長庚大學職能治療學系 陳助理教授貞夙、幸福宇宙-第一站馮雪鴻、桃園縣政府勞動及人力資源局人力資源科、新竹市政府勞工處就業服務科。

列席者：北區身心障礙者職業輔導評量資源中心同仁。

主任張 彧

101 年主題探討二

「探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」專家會議

會議議程

一、時 間：101 年 05 月 03 日（星期四）上午 9 時 30 分

二、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）

三、主 持 人：張彥主任

四、討論議題：

議題一：有關「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」主題探討研究，提請討論。

說 明：

- （一） 本中心 101 年度預計進行主題探討，其一為「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」，本主題探討乃是以問卷調查的方式來探討職業重建個案管理員之工作滿意度，作為我國改善職業重建個案管理員工作狀況、工作及生活品質之參考。
- （二） 已初步擬定調查問卷，於此召開本次專家會議進行討論，敬請提供意見。
- （三） 邀請數名在職職業重建服務人員進行問卷試答，敬請專家學者及與會人員進行內部討論。

五、臨時動議：

六、散 會：

101 年主題探討二

「探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」專家會議

會議紀錄

一、時 間：101 年 05 月 03 日（星期四）上午 9 時 30 分

二、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）

三、主 持 人：張彥主任

紀錄：馬宗妮

四、討論議題：

議題一：有關「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」主題探討研究，提請討論。

說 明：

- （一） 本中心 101 年度預計進行主題探討，其一為「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」，本主題探討乃是以問卷調查的方式來探討職業重建個案管理員之工作滿意度，作為我國改善職業重建個案管理員工作狀況、工作及生活品質之參考。
- （二） 已初步擬定調查問卷，於此召開本次專家會議進行討論，敬請提供意見。
- （三） 邀請數名在職職業重建服務人員進行問卷試答，敬請專家學者及與會人員進行內部討論。

專家意見

孫代理科長凡茹：

- （一） 第 2 頁第一部份角色清晰第 4 題「一般而言，機關/機構內與您工作相關的政策、規定與程序之清楚程度」，建議修改為「一般而言，機關/機構內對您工作相關的政策、規定與程序之清楚程度」。
- （二） 第 12 頁第五部份工作基本資料第 1 題為工作縣市選擇，似容易洩露出填答者之身份，故建議稍作調整修改。
- （三） 第 12 頁第五部份工作基本資料第 4 題「與機關(構)之聘僱關係」僅列出「正職/臨時」與「簽訂定期/不定期契約」之選項，較無法全面涵蓋目前台灣職重人員與機構之聘僱關係，且正職/臨時人員皆有可能與機構簽訂定期或不定期契約，故建議宜羅列相關選項，以利填答者勾選並反應現況。
- （四） 第 12 頁第五部份工作基本資料第 5 題「平均每月服務個案量」，建議加註說明包含之項目，例如新/舊案、已開案/諮詢案等

吳委員亭芳：

- （一） 首頁於「不論您填答與否，我們都感謝您的協助」中，為讓填答者

員勇於表達工作滿意度，宜加入「都將不會影響您目前的工作及相關權益」，以求問卷與真實相符。

- (二) 第2頁至第8頁每部份頁尾「若不滿意，請問您覺得要如何改善呢？」宜修改為「若不滿意，請問您覺得要如何改善？」
- (三) 第2頁問卷各項內容大綱說明，例如：「第一部份：角色清晰指數量表」，建議刪除「指數量表」等文字，直接使用「第一部份：角色清晰；第二部份：工作描述及一般工作；第三部份一般自我效能；....」即可。
- (四) 第2頁至第9頁各部份量表說明首句「考慮一下您目前的角色與功能。」建議刪除「一下」。
- (五) 第2頁至第9頁各部份量表說明「下列詞句對於您目前角色與功能的描述清楚程度如何？」，建議增列「工作」語辭以協助填答者釐清填答方向，故宜修改為「下列詞句對於您目前工作角色與功能的描述清楚程度如何？」。
- (六) 第2頁至第9頁各部份量表說明「請在後面選擇相應的答案：」，建議修改為「請在下面表格中選擇相應的答案」。
- (七) 第3頁至第9頁各部份量表項度說明「如果這個詞句正確的描述了您的工作」，因「描述」為動詞，應使用副詞修飾，故建議更改為「正確地」以符合文法。
- (八) 第3頁至第9頁各部份量表項度說明「如果您無法決定」，建議更改為「如果您無法決定是與否」。
- (九) 第3頁第二部份工作描述與一般工作量表，頁尾開放性欄位之「請問您對您的工作最滿意及最不滿意的地方在哪裡？」易讓填答者誤解為必填項目，宜酌加修改。
- (十) 第9頁第三部份一般自我效能量表項度3「尚算正確」，文句似較不易理解，建議修改為「還算正確」。
- (十一) 第12頁第五部份工作基本資料第5題及第6題服務個案量與工作時間之計算，為免填答者誤解計算時程基準，宜加註「今年」以利區別。

陳委員貞夙：

- (一) 第2頁第一部份角色清晰指數量表，題型皆偏向對事務之處理為主，建議可增列對人與團隊工作之角色定義清晰程度調查。
- (二) 第3頁第二部份工作描述與一般工作量表，第1題「吸引人的」建議修改為「吸引我的」。
- (三) 第5頁第二部份工作描述與一般工作量表中，第1題「有好的升遷機會」及第5題「有好的職位升遷機會」，二者涵義實難區分而易混淆，建議加註範例說明，以利填答者清楚了解題義區別。

- (四) 第 6 頁第二部份工作描述與一般工作量表，「監督(主管的督促與指導)」類題裡未有明確「主管」定義，易產生填答對象混亂情形，建議加註說明或範例，以統一填答對象。
- (五) 第 12 頁第五部份工作基本資料建議可加入交通工具項目，以了解目前職重人員交通工作之選擇與使用狀況。
- (六) 第 14 頁第五部份個人基本資料第 7 題「個人每月收入」之定義為免無限擴大宜加註說明或範例；另宜修改為「個人每月總收入」以與第 12 頁之「每月薪資」區別。
- (七) 第 14 頁第五部份個人基本資料第 7 題「個人每月總收入」，考量目前全台職重人員薪資所得後，宜擴大選擇範圍至 10 萬元以上。

馮委員雪鴻：

- (一) 首頁底北區身心障礙者職業輔導評量資源中心與國立臺灣大學醫學院職能治療學系後放置一句「敬上」敬辭即可，故宜刪除另一句敬辭。
- (二) 第 2 頁頁首編號與填表日期多於回收後再行編寫，故宜刪除。
- (三) 第 3 頁第二部份工作描述與一般工作量表說明首句「考慮您目前的工作」，在此宜更精確說明工作，故建議修改為「考慮您目前的職業內容」。
- (四) 第 3 頁至第 9 頁各部份量表項目說明前宜加註「您覺得您」，例如第 3 頁量表項目「目前的工作是：」，建議更改為「您覺得您目前的工作是：」，且所有項目第一人稱代詞「我」宜皆更改為「您」，例如第 4 頁第 6 題「低於我應得的」宜修改為「低於您應得的」。
- (五) 第 12 頁第五部份工作基本資料第 5 題「平均每月服務個案量」建議區分為已開案量及諮詢案量，以了解職重人員對二者之服務時間分配狀況。

陳督導碧華：

第 2 頁第一部份角色清晰第 4 題及第 5 題題目雷同似有重覆，建議需進行修改。

曹督導敏君：

第 14 頁第五部份個人基本資料編號目前為延續工作基本資料題目之編號，為做明顯區隔宜從 1 號開始編排。

王副主任雲東：

第 2 頁第一部份角色清晰第 4 題及第 5 題，「機關/機構內」與「部門裡」之中文定義易讓填答者產生誤解或混淆，故建議於二者後面加註說明或範例，例如：機關/機構內(如：新竹縣政府勞工處)、部門裡(如：就業服務科)，以利填答者區分二者之不同。

決議

- (一) 本中心將彙整專家學者及與會人員之意見，並於討論後進行修改調整。
- (二) 本問卷修改後將進行試答，再依據試答回函之意見進行微調完成正式問卷，最後將於 5 月底前全面寄發第一次問卷函，並於 3 星期後進行第二次全面問卷寄發，以期達 70%之回收率。

五、臨時動議：無

六、散 會：1 點 30 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

101 年度主題探討-

「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」專家會議

簽到表

會議時間:101 年 05 月 03 日上午 9 時 30 分 ~ 13 時 30 分

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

出席人員	簽到處
行政院勞工委員會職業訓練局 長官	孫祖茹 ☒ 筆 林丁佑 ☒ 素
北基宜花金馬就業服務中心 區	☐ 筆 ☐ 素
桃竹苗區就業服務中心	陳淑華 ☒ 筆 ☐ 素
中彰投區就業服務中心	曹淑君 ☒ 筆 ☐ 素
雲嘉南區就業服務中心	☐ 筆 ☐ 素
高屏澎東區就業服務中心	請假 ☐ 筆 ☐ 素
國立台灣師範大學 復健諮商研究所 吳亭芳助理教授	吳亭芳 ☐ 筆 ☐ 素
長庚大學職能治療學系 陳貞夙助理教授	陳貞夙 ☐ 筆 ☐ 素
幸福宇宙 馮雪鴻老師	馮雪鴻 ☒ 筆 ☐ 素

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

101 年度主題探討-

「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」專家會議

簽到表

會議時間:101 年 05 月 03 日上午 9 時 30 分~13 時 30 分

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

出席人員	簽到處
桃園縣政府勞動及人力資源局 職管員	黃雅杏 ☐ 筆 ☐ 素
新竹市政府勞工處 職管員	葉良禹 ☒ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 張彥主任	張彥 ☐ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 王雲東副主任	王雲東 ☐ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 許華慧執行秘書	許華慧 ☐ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 江寶蓮	江寶蓮 ☒ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 林育如	林育如 ☐ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 馬宗妮	馬宗妮 ☐ 筆 ☐ 素
北區身障礙者職業輔導評量 資源中心 翁士紬	翁士紬 ☐ 筆 ☒ 素

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

101 年度主題探討-

「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」專家會議

簽到表

會議時間:101 年 05 月 03 日上午 9 時 30 分~13時30分

會議地點:台北市中正區徐州路 17 號 4 樓 422 討論室

出席人員	簽到處
台大 職能治療學系	鄧文雀 ☐ 筆 ☐ 素
台大 職能治療學系	曾冠華 ☒ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素
	☐ 筆 ☐ 素

附件四 問卷試填紀錄

101 年度主題探討—「探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」

專家諮詢會議紀錄

諮詢意見如下：

- 一、問卷填答時間：平均填答時間總計為 44 分鐘。
- 二、第一部份角色清晰量表(第 2 頁)，第 4 題及第 5 題中所指機關/機構以及部門之填答對象為何?填答上有無區辨之困難?

諮詢意見
機關/機構係以勞委會及花蓮縣政府為填答對象；部門則係以任職之單位，如：勞資關係科為填答對象。
(一) 機關/機構係指所屬組織之名稱；部門則指隸屬之組織部門。 (二) 填答初期產生混淆，會擔心是否誤解題意。
(一) 以高雄市政府勞工局及博愛職業技能訓練中心為填答對象。 (二) 填答上無困難。
(一) 機關/機構及部門之填答對象皆係指本單位(新北市政府勞工局身輔科)之其他同仁(除職管員外)與科長。 (二) 填答無區辨之困難。
(一) 二者皆係指新北市政府勞工局。 (二) 填答無困難。
(一) 機關係指與職業重建相關之機構，例如勞委會、勞工局、就服站、社福/個管/社會資源中心等；部門則指目前所服務之機構。 (二) 填答無區辨之困難。
(一) 皆指縣政府社會處。 (二) 無困難。
(一) 填答對象皆為服務之機構單位。 (二) 無困難。
(一) 填答對象皆為服務之機構及內部工作人員。 (二) 無困難。
機關係指與目前任職之花蓮慈濟醫院；部門則指目前所服務之復健科。
機關係指與目前任職之花蓮慈濟醫院；部門則指目前所服務之復健科。
無困難。
(一) 皆指花蓮慈濟醫院復健科。 (二) 無困難。
無困難。
(一) 皆指任職機構之決策單位(如總管理處) (二) 無困難
皆以單位主管為填答對象。

- 三、第二部份第三項升遷機會(第 5 頁)，第 1 題「晉升機會」及第 5 題「職位升遷機會」填答對象討論。

諮 詢 意 見
(一) 目前職位為臨時人員，無晉升機會。
(二) 目前職位依中央補助款而設立，且無升遷之編制，故無升遷機會。
二題並無明顯不同，皆係指職務位階之晉升，例如：由職管員晉升為督導。
(一) 係指職務之升遷，例如：由督導(臨時人員)晉升為約聘僱人員
(二) 應指職級之晉升，例如：公務人員職等之晉升。
二題並無明顯差異，皆係指晉升為管理職(如督導)或加薪。
(一) 係指職重體系之垂直晉升，例如：由職管員晉升為職重督導。
(二) 係指於機構內部(局處)之職等晉升。
(一) 可晉升或轉任為機構內部其他職務之督導、機構專員、組長或主任等。
(二) 可晉升為目前職務之督導人員。
(一) 指相關工作的其他職務晉升。
(二) 指限於職業重建領域內之職務晉升。
(一) 應係職位層級之晉升，唯本單位目前尚無此機制。
(二) 指職務之晉升，例如由就服員升任為就服督導。
(一) 晉升為職業重建個案管理員。
(二) 晉升為督導或職業重建個案管理員。
目前擔任之職務於機構內無任何升遷機會。
目前擔任之職務於機構內無任何升遷機會。
(一) 應係指職位之晉升。
(二) 應係指職級之晉升。
(一) 指薪資之調整。
(二) 指職位之調整，如晉升為督導。
皆指晉升為督導或轉換為相關職業重建專業人員。
(一) 指職位之晉升，例如：由職評員晉升為職評督導。
(二) 應係指職級之晉升，例如：於機構內四級幹事晉升為三級主管。
(一) 如機構內部之職給提升。
(二) 例如：晉升為督導，或機構內部之職給提升。

四、 第 12 頁第 6 題「服務案量」之計算方式與標準。

諮 詢 意 見
依今年度 3 月份及 4 月份之總服務量(包含新、舊案)求平均數。
依今年度 3 月份及 4 月份報表展現之新開案及舊案之人數為計算標準。
依今年度 3 月份及 4 月份之總服務量(包含新、舊案)求平均數。
以今年度 3 月份及 4 月份之總服務人數之平均數為準。
以今年度 3 月份及 4 月份之新開案人數與舊案未結人數為計算標準。
以今年度 3 月份及 4 月份月報表顯示之個案數為計算標準。
以今年度 3 月份及 4 月份實際服務(有填寫表 oc)之人數為準。
以今年度 3 月份及 4 月份新增服務人數求平均數得之。
以今年度 3 月份及 4 月份，於職重系統已登錄人數求平均數。
以今年度 3 月份及 4 月份之服務案量為計算基準。
以今年度 3 月份及 4 月份之服務人數求平均數。
以今年度 3 月份及 4 月份之實際服務案量為主。

以已結案之服務案量為計算標準。
以服務案量為計算標準。
以開案量為計算標準，包括深度評量案量與機構內部其他服務之評估需求，例如職訓個案。
每月服務人數之平均值。

五、第 14 頁第 7 題「總收入」之計算方式與標準。

諮 詢 意 見
以職管員每月薪資所得為計算標準。
依實際薪資所得(未扣除勞、健保、退休金)進行填答。
以核定薪資(未扣除勞、健保、退休金)進行填答。
以職管員每月薪資所得為計算標準。
以個人薪資收入為主。
以每月薪資總額為計算標準。
以每月工作收入為計算標準。
以年度總收入求每月平均數。
以每月薪資總額為計算標準。
依任職機構發放之薪資明細表所列示之金額為準。
依任職機構發放之薪資明細表所列示之金額為準。
以任職機構每月核發之薪資為計算標準。
以每月薪資總額為計算標準。
以每月薪資為計算標準。
以每月實領薪資為計算標準。
以近五年之薪資總額平均數為準。

六、其他建議事項

諮 詢 意 見
某些項目描述辭意相近，填答時易混亂而需費時思考，例如：第 8 頁「一般工作量表」第 3 題「很棒的」，與第 15 題「棒的不得了的」；第 4 頁「收入」第 1 題「足夠支付日常開銷的」，與第 5 題「充裕的」，皆有以上情況產生。
每部份附隨之開放性問題易誤解為必填項目。

附件五 第二季進度報告會議

正本

檔 號：

保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局 開會通知單

(27年8月)

臺北市中正區徐州路17號4樓432室

受文者：國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)

發文日期：中華民國101年8月3日

發文字號：職特字第1010120520號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：會議議程乙份

一、敬請副主任委員、士軸出席會議。
二、文到指定文件。

執行 許華慧 馬宗超 林真如 翁士楠 江寶蓮

開會事由：101年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網第2

季進度報告會議

開會時間：101年8月13日(星期一)上午9時30分

開會地點：601會議室

主持人：李組長庚霽

聯絡人及電話：林惠君(業務促進員) 02-89502608

出席者：林委員幸台、柯委員平順、陳委員貞鳳、國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立彰化師範大學(中區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立高雄師範大學(南區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、本局北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心

列席者：本局身心障礙就業訓練組(1科、3科)(均含附件)

副本：本局身心障礙者就業訓練組(5份, 含附件)

備註：

- 一、請攜帶開會通知單及會議資料與會。
- 二、請各區職評中心備妥5-10分鐘101年2-6月份進度報告，並提供相關提案補充資料。
- 三、響應紙杯減量，請自備環保杯。

行政院勞工委員會職業訓練局

101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網 第 2 季進度報告會議議程

壹、主席致詞

貳、報告事項

三區身心障礙者職業輔導評量資源服務網（以下簡稱職評中心）
報告 2-6 月份工作執行概要(報告單位：三區職評中心)：各區依計畫
需求書內項目口頭報告 2-6 月份工作執行概要、遇到困難及建議，每
區報告時間約 10 分鐘。(各區職評中心第 2 季執行進度彙整表詳如附
件)

參、討論提案

提案一

提案單位：職訓局身特組

案由：有關 101 年度各區職業輔導評量資源中心（以下稱各區職評中心）
辦理本局指定職業輔導評量或職業重建服務主題探討期中報告
案，提請討論。

說明：

一、依據本局委託辦理「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資
源服務網」計畫需求書玖、一、(五) 完成 2 項本局指定職業
輔導評量或職業重建服務主題探討。

二、101 年度各區職評中心辦理主題探討：

(一) 北區：

1. 探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標。
2. 探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析。

(二) 中區：

1. 職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫。
2. 視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

(三) 南區：

1. 身心障礙者標準化評量工具的校標參照建立及適切運用範例。

2. 促進精障者成功就業之職業重建服務模式分析。

三、本局前於101年4月12日召開第1季進度報告會議，已審查三區職評中心主題探討之主旨、方法及步驟、研究預期成果，又三區職評中心業於101年6月29日完成各主題探討之期中報告(如附)。

四、請各中心進行主題探討期中報告(每一項主題以10分鐘為限)。

提案二

提案單位：職訓局身特組

案由：有關101年度各區職評中心2-6月份工作執行概要、遇到困難及建議報告案。

說明：

一、依據本局委託辦理「101年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」計畫需求書第9項第13點規定，執行單位應出席本局每季召開之職評資源服務網進度報告會議。

二、三區職評中心業於101年6月29日完成2-6月份工作執行，請各中心進行報告(以10分鐘為限)。

肆、臨時動議

伍、散會

正本

檔 號：

保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局 函

台北市中正區徐州路17號4樓432室

103台北市大同區延平北路2段83號5樓
聯絡方式：承辦人 洪圭輝
電話 85902607

受文者：國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)

發文日期：中華民國101年8月24日

發文字號：職特字第1010120567號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如說明

一、文傳閱後存查。
二、主款係對等士身障輔導存檔。

執行許華慧 林貴如 陳士強 洪圭輝

主旨：檢送101年8月13日召開101年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網第2季進度報告會議紀錄乙份(如附件)，請查照。

正本：林委員幸台、柯委員平順、陳委員貞夙、本局北基宜花金馬區就業服務中心、桃園竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心、國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立彰化師範大學(中區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立高雄師範大學(南區身心障礙者職業輔導評量資源中心)

副本：本局身心障礙者就業訓練組(8份, 含附件)

局長 林 王 貴 公 差
副局長 廖 為 仁 代 行

101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網 第 2 季進度報告會議紀錄

壹、主席致詞

貳、報告事項

三區身心障礙者職業輔導評量資源服務網（以下簡稱職評中心）
報告 2-6 月份工作執行概要(報告單位：三區職評中心)：各區依計畫
需求書內項目口頭報告 2-6 月份工作執行概要、遇到困難及建議，每
區報告時間約 10 分鐘。

參、討論提案

提案一

提案單位：職訓局身特組

案 由：有關 101 年度各區職業輔導評量資源中心（以下稱各區職評中
心）辦理本局指定職業輔導評量或職業重建服務主題探討期
中報告案，提請討論。

說 明：

一、依據本局委託辦理「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量
資源服務網」計畫需求書玖、一、(五) 完成 2 項本局指定職
業輔導評量或職業重建服務主題探討。

二、101 年度各區職評中心辦理主題探討：

(一) 北區：

1. 探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標。
2. 探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析。

(二) 中區：

1. 職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫。
2. 視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

(三) 南區：

1. 身心障礙者標準化評量工具的效標參照建立及適切運用範例。

2. 促進精障者成功就業之職業重建服務模式分析。

三、本局前於101年4月12日召開第1季進度報告會議，已審查三區職評中心主題探討之主旨、方法及步驟、預期成果，又三區職評中心業於101年6月29日完成各主題探討之期中報告(如附)。

四、請各中心進行主題探討期中報告(每一項主題以10分鐘為限)。

與會人員意見摘要：(依發言順序)

南區主題一：身心障礙者標準化評量工具的效標參照建立及適切運用範例。

林委員幸台：

1、請確認4級效標為職前訓練或為職前準備。

2、請補充編碼者間的信度。

3、表2-2職業能力等級效標之切節點依據為何？

4、建議建立特別障別之範例格式？

陳委員貞鳳

1、職評單位與人員對評估工具使用、解讀及服務，有否一致標準。

2、智障、精障影響就業因素，如人格、行為、適應性、工作氣質等，有否包含在11項工具？

柯委員平順

1、計畫書最後的目標、目的為何？

2、期中已完成編碼後，有否初步結果？

3、本工具有總結分數、分項分數，如何判斷及運用？

南區職評中心回應：

- 1、本主題探討所設定的第一級指標是類似 McConnon-Dial 工作樣本所用指標的 work activities/prevocational training，故翻譯成「職前訓練」；但其內涵與國內通稱的「職前準備」是類似的，故若委員建議使用「職前準備」較佳，可以配合修訂。
- 2、本主題探討工作小組於 4/26、5/8、5/24、6/21 等四次工作會議有針對個案編碼之編碼者間信度進行討論，並不斷修訂效標的操作型定義與編碼時的共通原則，以達編碼者間信度高於 0.9 的目標，而期中報告未呈現明確數值，將於期末報告補上。
- 3、McConnon-Dial 工作樣本是以收案個案所屬的職業能力層級作為 Y，以魏氏成人智力測驗(WAIS)、畢保德圖畫詞彙測驗(PPVT)、以及該樣本內關於感官、動作、情緒、與整合適應的各分量表得分作為 X，轉化成標準化數值並以多元迴歸統計求得公式後，再去計算各個職業能力層級的級距。上述方法學紀錄於 McConnon-Dial 工作樣本的施測手冊中。
- 4、目前尚未設計範例格式，預計於效標建制完成，參考二個障別的統計分析數值後，再予設計範例格式。
- 5、本主題探討是使用 95-99 年的職評報告作為文本，其原由主要是：(1)理論上，職評人員要秉持專業、依據手冊使用與解讀評估工具，故應有一致標準；以及(2)從針對職評人員運用標準化評量工具能力分析的研究結果（范文昇與吳明宜，2012）發現，職評員大多已經具備正確使用職評工具與計分的能力；而該研究是使用第一次全國職評評鑑的抽查報告作為研究文本。故本主題探討使用 95-99 年的職評報告作為探討文本，有一定的可靠度。
- 6、如期中報告第 2 頁指出，本主題探討是使用民國 95-99 年的職評報告作為文本，屬於次級資料分析。雖不可能如 McConnon-Dial

工作樣本般直接收案，以統計分析推估出職業能力層級，但是若僅聚焦在單一測驗工具與效標的關係，則有可能窺見各個效標層級的測驗得分範圍。由於效標參照通常與能力測量類的工具有關，故預計建制的標準化評量類 11 個測驗工具，包含『羅氏職能認知評量』、『通用性向測驗』、『社區自主能力測驗』、『左右手握力』、『左右手指力』、『普度手功能測驗』、『明尼蘇達手部靈巧測驗』、『傑考氏職前能力測驗』、『育成綜合工作能力評量』、『VALPAR 7 工作樣本』和『VALPAR 8 工作樣本』等工具，皆屬於能力類測量類的工具，並未包含人格、行為...等的施測工具。

- 7、本主題探討預計建立標準化測驗工具的效標參照，以自行編制的職業能力等級作為效標，計算標準化測驗工得分具與個案職業能力等級（效標）的迴歸係數，以呈現能力面的線性關係，並畫出各個效標等級的參照點（即不同分數的級距），希望做為後續職評人員使用標準化評量工具時的另一種參照方式，也更加深加廣對於測驗評估結果的解釋與應用。
- 8、如期中報告第 18 頁所示，目前正在進行文本編碼的過程，到 6 月中旬已經完成 1,426 筆個案編碼，占總筆數的 42%。至 8/13 已經完成所有的編碼作業，正在鍵入 SPSS 統計軟體中，以利後續統計分析。
- 9、原則上 11 項測驗皆是能力的測驗類型，所以效標的參照結果會以該測驗的總分作為主要的效標之參考，如該測驗可以明確的分出其他分測驗的數據和測驗的能力面向不一致，才會進一步考慮進行分測驗的效標參照的結果。

南區主題二：促進精障者成功就業之職業重建服務模式分析。

林委員幸台：

- 1、依期中報告內容較像成功因素探討，似與主題不同？
- 2、統計數據可否與全國資料比較分析。
- 3、個案於開案次數不同，其服務天數為何？
- 4、表三結案原因之結論最後一句話，「職業重建個案管理所提供的服務是關鍵」，意思為何？請說明。

陳委員貞夙

- 1、是否自系統中選取成功就業之精障者，進行成功因素的探討或成功就業服務模式的分析較貼近主題？
- 2、現行各單位結案標準不一，有否標準一致的情況？
- 3、是否可與第一項主題探討結合，以 11 個職評工具的結果，推估成功就業模式？

柯委員平順

- 1、如何分析成功就業服務模式的差異？

南區職評中心回應：

- 1、文獻回顧中的確是以精障者成功就業的因素分析的角度來進行，當中「三、影響精障者就業的職業重建過程相關因素」與「四、影響精障者就業的環境因素」是本次主題分析的焦點，可惜文獻不多，未來分析時將是分析的重點變項。
- 2、本主題探討由職重系統下載之精障個案服務資料，需要主管機關授權。與其他全國性的精障人口之比較，若未有其他主管機關授權，恐難將配對比較。但可與身心障礙之其他資料庫調查，如內政部的「身心障礙生活需求狀況調查」、勞委會 98 年「身心障礙者勞動狀況調查報告」做比較。
- 3、本主題探討將會針對個案的分次所接受的服務，以及分次服務期程與總期程進行統計分析。

- 4、接受庇護性就業、支持性就業、與職業訓練之精神障礙者的總人數約只有職業重建個案管理開案總人數的一半，表三亦顯示就業與達成職業重建目標而結案者只佔 37.1%，可以推論精神障礙者在職業重建個案管理這段服務流程即已結案。這項趨勢顯示職業重建個案管理所提供的服務是關鍵，意即表示多數的精障者沒有相關的就業安置（支持性就服或庇護性就業或職訓）而成功就業或是因為其它因素而結案。究竟是自行就業成功或是媒合就業，或是對服務體系的不滿意而提早退出，是未來分析的重點。
- 5、「成功就業之精障者」為本主題探討的重點之一，將會針對這些個案進行探討分析。本主題探討之成功就業的定義為：在資料庫中最後一筆結案資料登錄為穩定就業三個月者，除了量化統計比較這組與其他組織差異外，也將會分析其職重服務路徑，並挑出典型個案以質性分析方式瞭解其服務模式成功之處。
- 6、職重服務系統中「98-100 年開案個案之結案表」，確實發現有結案標準不一的狀況，例如就業穩定之個案，結案原因有可能為「穩定就業三個月以上」、「其他」、「達成表 2-4 職業重建目標」，因此本主題探討將會清查結案表之確切結案原因，並重新分類結案原因。
- 7、本中心主題一及主題二之探討目的及對象不同，現階段恐無法將兩個主題探討串連，進行推估精障者之成功就業模式。
- 8、本主題探討將「成功就業」定義為在資料庫中最後一筆結案資料登錄為穩定就業三個月者，「成功就業但未結案」定義為資料庫中尚未結案但其表 OC 最後一筆服務紀錄時間距離其開始上班日大於 3 個月者，「不成功就業但結案」定義為已結案但未就業者。量化統計比較這組與其他組之差異，並分析成功因子。也將會分析其職重服務路徑，並挑出典型個案以質性分析方式，瞭解其服務模式成功之處。

中區主題一：職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫。

林委員幸台：

- 1、建議呈現參與試辦計畫之職管員的反應為何？簡報資料來源為何？手冊中有否針對賦權、工作同盟等議題做相關說明？期末報告中宜呈現相關因應策略建議。
- 2、職管員從頭到尾完整填寫一名個案的服務表單要花多少時間？可否提出相關數據做為合理的服務案量參考依據？
- 3、職業重建服務之需求評估與 ICF 新制需求評估如何連結？

陳委員貞夙

- 1、試辦計畫的目的宜明確定義與說明(如推動手冊的目的、試辦計畫的目的、結果)，以便掌握目的達成程度。
- 2、宜呈現依手冊提供服務的成果或服務成效的分析。

柯委員平順

- 1、資料簡略，多為行政工作報告，宜呈現結果。
- 2、配合 ICF 新制需求評估，可減少職管員重複施測部分，建議參考吳明宜老師先前的核心碼研究案，以了解 ICF code 可如何被應用在評估內容。

中區職評中心回應：

- 1、職管員的反應、重要議題的相關因應策略等，將列入後續督與焦點團體討論會議討論，並呈現於期末報告中；另賦權、工作同盟、專業倫理等重要議題及因應策略，將在手冊修訂時補充說明。
- 2、將再計算職管員完整服務一名個案的時間，並提出作為規劃合理服務案量的參考。
- 3、因新制身心障礙需求評估與手冊評估表架構皆採用全人觀點，故評估內容可能有重疊，若能掌握新制需求評估報告內容與手冊評估表內容的對應關係，應可減少重複評估情形；另將參考吳明宜老師之研究案內容，以了解其內容的可應用性。

- 4、試辦計畫目的之說明已呈現於年度工作計畫書與第二期主題探討成果報告中，進度部分目前除團體督導仍有 2 場次、焦點團體會議仍有 1 場次待辦理之外，資訊系統尚未展開全面測試，將是接下來的探討重點之一。
- 5、將於團體督導會議或焦點團體會議中討論依手冊提供服務的成果，並納入主題探討期末報告中。
- 6、將參考吳明宜老師之 ICF 核心碼研究案內容，以了解其內容的可應用性。

中區主題二：視覺障礙者常從事職業之核心技能檢核表之實務驗證。

林委員幸台：

- 1、有關檢核表之效度驗證可再嚴謹，不以座談會方式做效度驗證。
- 2、簡報 I1 進行預測的目標及方式為何？如何執行預測效度？
- 3、如何分析使用效益？

陳委員貞夙

- 1、陳述按摩的定義，醫院或其他場所與企業進用之檢核是否相同？
工作環境因素有否可能納入檢核？
- 2、就服員、職管員、職評員之施測者間一致性驗證為何？

柯委員平順

- 1、檢核表使用時機應予說明。

中區職評中心回應：

- 1、檢核表使用時機於檢核表前均有說明，檢核表使用目的為協助專業人員了解服務對象目前具備能力、是否具有從事該職業之潛能、以及未來從事該職業時所需的支持輔導需求，由職重個管員在開案晤談後填寫檢核表，若該項目無法於服務中評估確認，則勾選「待評估」，並於「能力說明與支持輔導策略」一欄說明需轉介特定之評量（例如：職業輔導評量等），或在綜合判斷後派

案至支持性就業服務，由就服員於服務中進一步了解服務對象之相關能力。因此，檢核表使用時機以職重個管員晤談後、派案前使用為主，職評服務與就業服務使用為輔；也因此，施測者間一致性不適用不同階段的職重人員之間共同填寫來驗證。

- 2、預測效度，主要在於了解檢核表是否能夠預測視覺障礙者未來能夠穩定進行該項工作，因此預計將效標定義為穩定就業或雇主滿意度等相關指標，詳細進行方式為本方案下半年度工作重點，將於專家諮詢會議中進一步詳細討論與規劃。
- 3、由於本主題探討是以行動研究模式進行，參考實務經驗進行調整，因此邀請實務工作者進行座談會，旨在於協助小組成員更加確立題項內容是否與實務工作相關。檢核表之內容效度則是透過文獻探討之結果，建立初步內容，並邀請相關領域之專家學者，透過討論與檢覈的方式建立內容效度；將於結案報告中進一步詳細說明探討方法與設計。
- 4、使用效益，主要在於了解檢核表是否能夠有效協助專業人員了解服務對象目前具備能力、是否具有從事該職業之潛能、以及未來從事該職業時所需的支持輔導需求等，因此將以焦點團體等方式進行使用效益之收集與探討。
- 5、按摩核心技能檢核表題項之建立過程中，已考慮不同就業環境所需之不同能力後編製題項內容，將在檢核表中針對相關項目進一步說明。

北區主題一：探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標。

林委員幸台：

- 1、澳大利亞 JSCI 及 ESAt 分數如何計算？切節點如何區分？
- 2、澳大利亞職業重建評估結果之運用，在 A、B 方案如何銜接後續

服務？差異為何？

3、澳大利亞評鑑指標之關鍵表現指標與 KPI 關聯及權重為何？

4、臺灣結案目標項目為何達成表 2-4 及穩定就業 3 個月，職業重建服務人員之功能角色就無法彰顯？

5、明年可規劃依資料庫建置本土評鑑指標。

柯委員平順

1、文獻分析後，最後結果有否提供參考的建議？是否適用本土？

2、成效評估的探討方向，是從整體或是分項著手？

陳委員貞夙

1、參考各國文獻後宜有具體產出，例如服務指引或是重新設計表格。

2、目前服務成效指標的缺點為何？如何改進？

3、以臺、澳、美三國經費來源而論，購買服務來自誰？不同專業人員間彼此分工合作模式為何？對指標有何影響？

北區職評中心回應：

1、有關澳大利亞 JSCI 及 ESAt 分數計算方式及切節點，係為該國以人口學為基礎，經歷年統計與研究，而形成之分類及計分方式，各項資料訂有不同的分數，分流後所得之分數，確認其服務之類別。相關 JSCI 分類表內容於期末報告時再行附上。

2、澳大利亞職業重建評估結果之運用，在 A、B 方案銜接後續服務，說明如下：

(1)「身心障礙者就業服務」分為「身心障礙者管理服務」稱為 A 方案、「就業支持服務」稱為 B 方案兩種方案。A 方案針對不需長期支持之求職提供不定期支持服務者、B 方案針對永久性失能需長期持續支持之求職者，依所評估結果提供不定期持續支持、中度持續支持及高度持續支持。

(2)服務流程分為就業協助階段、延長就業協助階段、安置後支持階段，以及持續支持階段。「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，於職場提供不定期、中度、高度等三種持續支持服務，期間至少 6 個月。若身心障礙者安置工作 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」，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」。

(3)A、B 方案差異在於經費給付及不同等級的支持與服務。

3、澳大利亞評鑑指標之關鍵表現指標與 KPI 關聯及權重，說明如下：

(1)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」上的表現進行評估。

「關鍵表現指標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。」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」部分是用身心障礙者就業服務品質參考架構來評估。

(2)此制度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。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」。

(3)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。

④ 職訓局現行所定之結案指標分為達成職業重建目標、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11項，結案指標未予以分類過於混雜，且各縣市對結案指標定義有所落差，因此，難以呈現其服務成效及彰顯職重務專業人員之角色功能。

⑤ 因今(101)年度履約較往年短，故探討之成果僅能針對文獻回顧及專家會議結果進行大方向之建議。若職訓局有意運用國內資料進行深度探討，建置本土評鑑指標，本中心可依委員建議，延續此案建置本土評鑑指標。

⑥ 身心障礙者能否順利就業成功，有賴整個職業重建服務專業人員一致努力而達成；另根據第一次的專家會議，也建議若以中央政府來看職業重建成效的話，可以從整體來看，但是縣市政府則應負責分項補助業務進行評鑑，且可著重在質方面之評鑑，讓每項業務都符合標準，若不符合即不讓該單位繼續服務。因此，本主題探討將視職業重建服務為一整體，進行成效評估為探討方向。

⑦ 本主題探討之期末報告會針對職業重建評鑑及需求與支持服務之方向指引進行建議，例如，哪些項目應在決定支持性服務時可參考的項目，以及身心障礙者在哪些項目有問題的話，可提供甚麼樣的服務等。

8、現行評鑑指標係依地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑

計畫，做為評鑑各縣市政府所辦理之職業重建相關業務，評鑑項目為規劃、執行、考核等 3 大項，評鑑內容分為：一、整體規劃。二、職業重建服務。包含職業重建服務、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。三、雇主服務、定額進用與身障礙者就業基金管理及運用。各項目及內容是以個別方式評鑑，難以呈現整體成效，將於期末報告呈現改進方式。

9、臺、澳、美三國購買服務、不同專業人員間彼此分工合作模式及對指標之影響，說明如下：

(1)澳大利亞求職者經由 Centrelink 運用 JSCI 分類，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。就業途徑計畫由 Centrelink 評量者擬定，並依擬定內容提供服務及所需之經費，第二至四類之「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，並由「澳大利亞就業服務」提供者定期追蹤與更新，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」、「就業安置費」，以及「服務費」。

(2)美國職業重建以購買式服務為主，經費分為：

A.職業重建處支付 4 種費用類別為①復健諮商所生費用②工作發展上所需之費用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。

B.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）。

(3)臺灣資源掌握在各縣市政府，且依轄區內之需求以自辦或委辦方

表服務滿意

式提供服務，~~做無~~購買服務等問題。

(4)待期末本主題探討之結果，依其所建議之方向各專業間之彼此分工合作模式，另闢章節說明。

北區主題二：探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析。

林委員幸台：

- 1、角色清晰度指數量表、工作描述指標量表及一般工作量表、一般自我效能量表、世界衛生組織健康生活品質問卷之變項關聯為何？例如：角色清晰度與工作描述指標量表間是否具有關聯性。
- 2、問卷回收 75 份不錯，惟問卷基本資料複雜，依變項要如何分析？例如：變項如何管控，彼此間相關性。
- 3、問卷第二部分之工作機會，在升遷機會問項的 9 項設計理念，各選項間之差異性為何？是否需依等級重新排列題目？
- 4、問卷第二部分之工作本身，對工作描述之「單純的」問項，屬正向或負向？其判斷基準為何？
- 5、重要變項有否考慮做迴歸分析？例如：薪資不滿意，預測之滿意薪資為何？

柯委員平順

- 1、文獻回顧中提到中國，是否誤植？
- 2、升遷機會如何判定？例如：升遷機會之選項如何使填答者區隔判別不同。
- 3、如何判定填表人員是否充分瞭解問卷內容。

陳委員貞夙

- 1、問卷資料整理及分析後，要如何反應現況？
- 2、本主題探討有否期許呈現更高目標，例如提升職管員就業穩定。

北區職評中心回應：

- 1、本主題探討使用角色清晰量表、JDI/JIG、一般自我效能量表與世界衛生組織健康相關生活品質問卷之中譯本，以測量職管員之工作滿意度，且透過文獻回顧得知上述變項皆為影響工作滿意度之重要因子之一，故於進行統計分析時，將依委員意見進行各變項之相關分析，同時在文獻回顧中增加四者之關聯性說明。
- 2、本主題探討除進行描述性分析外，亦將進行推論性的統計分析（請參照期中報告第 20 頁），除依個別基本資料進行描述性說明外，亦將使用相關檢定，了解職業重建個案管理員之各項人口學資料、角色清晰度、生活品質及自我效能之相關性。若變項間有高度相關，將依統計學之通用方式如刪除變項、合併變項等技巧來處理，至於依變項是否在基本資料有所差異，將會用 ANOVA 檢定來測試，而本主題探討所使用為工作描述指標修訂版，依原文問卷編排方式與順序，由正負向題型交錯詢問，並未對此量表進行任何增減或重新排列問題選項。
- 3、工作描述指標量表被廣泛使用於各組織及職業類別中，具備相當信效度，並具備完善心理計量特性，此量表包含工作滿意度的 5 個面向，共 72 題，所評估面相包含工作本身、升遷機會、薪資、監督者以及同事。問卷題目皆以簡短的單詞或詞彙呈現，要求填寫者回答題目描述是否符合目前的工作，以「是」或「否」回答，若填寫者無法決定則填寫「？」。問卷的分數，在正向題中若填寫者回答「是」的分數 3 分，回答「否」則是 0 分，若回答「？」便是 1 分；反向題分數則是相反。問卷的分數滿分 54 分，分數越高代表滿意度越高。
- 4、依原問卷設計，「單純的」屬負向題，本主題探討並未改變原問卷設計方式，以下列出本量表負向題型提供參考：

工作描述指數量表 (Job Descriptive Index)

題項	題目
工作本身： 您覺得您目前的工作是	2.例行的 (routine)
	4.令人覺得無聊的 (boring)
	12.單純的 (simple)
	13.重複的 (repetitive)
	15.乏味的 (dull)
	16.無趣的 (uninteresting)
收入： 您覺得您目前的收入是	3.只能勉強維持生活 (barely live on income)
	4.不好的 (bad)
	6.低於我應得的 (less than I deserve)
	9.太少 (underpaid)
升遷機會： 您覺得您的工作	2.升遷機會有點受到限制 (opportunity somewhat limited)
	4.永遠沒有升遷的機會 (dead-end job)
	6.升遷機會非常有限 (very limited)
	7.不常有升遷的機會 (infrequent promotions)
監督： 您覺得您的主管是	2.難以取悅的 (hard to please)
	3.沒有禮貌的 (impolite)
	8.不友善的 (unkind)
	9.有個人偏好的 (has favorites)
	11.煩人的 (annoying)
	12.固執的 (stubborn)
	14.不好的 (bad)
	18.懶惰的 (lazy)
工作伙伴： 您覺得您的工作伙伴是	2.令人覺得無聊的 (boring)
	3.慢吞吞的 (slow)
	5.愚笨的 (stupid)
	9.容易樹敵的 (easy to make enemies)

	10.粗魯的 (rude)
	12.懶惰的 (lazy)
	13.令人不愉快的 (unpleasant)
	16.興趣狹隘 (narrow interests)
	17.令人挫折的 (frustrating)
	18.固執的 (stubborn)

一般工作量表 (Job in General Scale)

題目：以工作的整體情況來看，您覺得您的工作是：
2.不好的 (bad)
4.浪費時間的 (waste of time)
6.不是您想要的 (undesirable)
8.比大多數的工作要差 (worse than most)
12.令人無法認同的 (disagreeable)
14.不適當的 (inadequate)
16.糟透了 (rotten)
18.差勁的 (poor)

- 5、本主題探討將依委員建議進行迴歸分析，統計分析後將針對職管員工工作滿意度現況進行改善建議，並於期末報告中一併呈現。
- 6、有關 JDI 東西方測量效果是否相等之文獻回顧報告(請參閱期中報告第 2 頁)，文中說明以美國及中國之工作者進行比較，並非誤植。
- 7、本主題探討問卷題目主要為呈現填答者個人主觀之工作滿意程度，故各題目如何判定其設定之客觀條件，於大前提確定下，乃由填答者依據個別情況與主觀感受進行填答，且探討步驟中曾針對在職職重人員進行問卷試填，依回函結果顯示，填答者並未對升遷機會之判斷產生困難(請參閱期中報告第 70 頁)，故本問卷

並未針對升遷機會之頻率進行限制與說明。

- 8、問卷資料於統計分析後將針對職管員工作滿意度現況進行說明並提出改善建議，將於期末報告中一併呈現。
- 9、本主題探討結果預計可得到職管員之工作狀況、工作滿意度、自我效能及生活品質之描述，以及影響工作滿意度及生活品質之可能因子。根據本主題探討之結果，除可供勞工主管單位改善職管員工作狀況、提升工作及生活滿意度之參考外，更期盼可藉由各項改善措施提升職管員之工作滿意度以降低離職率。

決 議：請各區職評中心參酌委員建議研議辦理。

提案二

提案單位：職訓局身特組

案 由：有關 101 年度各區職評中心 2-6 月份工作執行概要、遇到困難及建議報告案。

說 明：

- 一、依據本局委託辦理「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」計畫需求書第 9 項第 13 點規定，執行單位應出席本局每季召開之職評資源服務網進度報告會議。
- 二、三區職評中心業於 101 年 6 月 29 日完成 2-6 月份工作執行，請各中心進行報告(以 10 分鐘為限)。

決 議：請各區職評中心依履約進度確實辦理。

肆、臨時動議：無。

伍、散會（中午 12 時 50 分）。

101 年度三區職評資源服務網第 2 季進度會議簽到表

開會時間：101 年 8 月 13 日(星期一)上午 9 時 30 分

開會地點：本局 601 會議室（臺北市延平北路二段 83 號 6 樓）

主持人：李組長庚霽

出席者：



委 員	簽 到	備 註
林幸台委員	林幸台	
柯平順委員	柯平順	
陳貞夙委員	陳貞夙	

單 位	簽 到	備 註
國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)	張淑娟 王雲卿 翁士綢	
國立彰化師範大學(中區身心障礙者職業輔導評量資源中心)	曾中斌 陳宛蓉	
國立高雄師範大學(南區身心障礙者職業輔導評量資源中心)	王國銘 林雅玲	
北基宜花金馬區就業服務中心	黃世芳	
桃竹苗區就業服務中心	陳如芳	

單 位	簽 到	備 註
中彰投區就業服務中心	曹敏平	
雲嘉南區就業服務中心	邱美玲	
高屏澎東區就業服務中心	陳淑芳	
本局身心障礙者及特定對象就業組	謝子琳 鍾淑仁 陳怡如 林于倩 謝志華 林國君	

附件六 三區主題探討期末報告會議

正本

檔 號：

保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局 開會通知單

10055

臺北市徐州路17號4樓432室

受文者：國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)

發文日期：中華民國101年12月11日

發文字號：職特字第1010120809A號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：會議議程乙份

執行許華慧

馬宗龍

(218
0912)

開會事由：召開先期審查「101年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」三區主題探討期末報告會議(上午場)

開會時間：101年12月19日(星期三)上午9時30分

開會地點：本局B202會議室(臺北市延平北路2段83號地下2樓)

主持人：蘇組長昭如

聯絡人及電話：林惠君(業務促進員) 02-85902608

出席者：林幸台委員、柯平順委員、陳貞夙委員、臺北市政府勞工局、本局北基宜花金馬區就業服務中心、桃竹苗區就業服務中心、中彰投區就業服務中心、雲嘉南區就業服務中心、高屏澎東區就業服務中心、國立臺灣大學(北區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立彰化師範大學(中區身心障礙者職業輔導評量資源中心)、國立高雄師範大學(南區身心障礙者職業輔導評量資源中心)

列席者：本局身心障礙者就業訓練組(1科、2科、3科)(均含附件)

副本：本局身心障礙者就業訓練組(2科)

備註：

一、請三區職評資源中心，每一主題準備15分鐘簡報。

二、請攜帶開會通知單與會。

三、響應紙杯減量，請自備環保杯。

行政院職業訓練局
勞工委員會

**先期審查「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」
三區主題探討期末報告會議議程（上午場）**

一、主席致詞

二、業務報告

- （一）本局往年辦理各區職評資源服務網委辦案，皆要求受託單位探討職評或職重相關主題，自 95 年至 100 年計完成 35 項研究題目，內容涵括精障者、視障者、自閉症、腦傷者之職業輔導評量服務模式、職評工具與方法等，歷年三區主題探討研究題目詳如附表。
- （二）依本局「101 年度區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網」計畫需求書各區進行 2 項主題探討，並應於 101 年 11 月 30 日前，提送上開主題探討期末報告函請本局審核，期末報告書內容，內容撰寫格式應有：
 - 1、緣起與目的、方法與過程、發現與建議。
 - 2、調查問卷、本局審查意見及研究主持人之修正說明、各項座談會紀錄、相關統計、法規及文件資料，均應列為附錄。
 - 3、探討報告所參考及引註之書籍、期刊及各項資料，均應列為參考書目，置於報告內。
- （三）本局前於 101 年 4 月 12 日召開第 1 季進度報告會議，已審查三區職評中心主題探討之主旨、方法及步驟、研究預期成果，又於 8 月 13 日召開第 2 季進度報告會議，邀請專家學者審查三區職評中心主題探討之期中報告（會議紀錄如附件）。
- （四）三區職評中心業於 101 年 11 月 30 日完成各主題探討之期末報告（如附），為先期審查三區職評中心主題探討期末報告，爰召開本次會議，邀請專家學者、臺北市政府勞工局（參與中區主題探討－職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫）及局屬就服中心共同審閱，俾利本局續行後續作業。
- （五）請各中心進行主題探討期末報告（每一項主題以 15 分鐘為限）。

三、主題探討成果報告及討論

(一) 探討職業重建服務需求程度、成效評估機制及指標。(北區)

1. 探討主旨：

(1) 依據國內外資料回顧及專家會議結果，建議身心障礙者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。

(2) 在依據身心障礙者職業重建服務需求所建立之職業重建服務機制下，提出身心障礙者職業重建服務成效評估機制及成效評估指標建議，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。

2. 方法及步驟：

(1) 相關資料蒐集，包含：美、澳兩國及我國身心障礙者職業重建服務制度、職業重建服務需求程度，以及身心障礙者職業重建服務成效評估機制與成效評估指標等。

(2) 分析及比較所蒐集之資料。

(3) 擬定初步身心障礙者職業重建服務需求程度參考指引，以及成效評估機制與指標。

(4) 召開專家會議討論初步擬定之身心障礙者職業重建服務需求程度參考指引，以及成效評估機制與指標。

(5) 根據專家會議結果及所蒐集之資料撰寫對於未來我國身心障礙者職業重建服務需求程度參考指引，以及可參考之成效評估機制與指標之建議。

3. 預期成果：

(1) 將可得到身心障礙者職業重建服務需求程度參考指引之建議。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。

(2) 將可得到身心障礙者職業重建服務成效評估機制與成效評估參考指標之建議。

(二) 探討職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析。(北區)

1. 探討主旨：

(1)職業重建個案管理員是身心障礙者職業重建服務中重要樞紐之一，不但要直接服務身心障礙求職者、對於區域內之身心障礙者就業資源需要有一定的了解、負責聯繫及連結與服務個案相關之專業人員；每天承受來自個案、專業服務要求、相關專業人員、時間等之壓力，非常沉重。

(2)為了要了解身心障礙者職業重建個案管理員之工作狀況、對於工作之滿意程度，本主題探討乃是以問卷調查的方式來探討職業重建個案管理員之工作狀況、工作滿意度與生活品質，作為我國改善職業重建個案管理員工作狀況、工作滿意度及生活品質之參考。

2. 方法及步驟：

(1)設計職業重建個案管理員工作滿意度調查。

(2)專家會議討論翻譯及對問卷之建議。

(3)從職訓局或/及各縣市政府得到職業重建個案管理員之名單。寄發問卷。若兩個禮拜回收未達 70%則用電話或再寄發問卷，以達到 70%的回收率。

(4)資料輸入並進行統計分析。

3.預期成果：將可得到職業重建個案管理員之工作狀況、工作滿意度及生活品質之描述，以及影響工作滿意度及生活品質之可能因子。根據本主題探討之結果，可供勞工主管單位改善職業重建個案管理員工作狀況、提升工作及生活滿意度之參考。

(三) 職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫。(中區)

1. 探討主旨：依 99-100 年度編撰之職業重建個案管理工作手冊（簡稱職管手冊）架構，邀請某縣市之職業重建窗口、就業服務站參與試辦，以了解全面運用職管手冊提供服務時可能面對的相關議題。

- (1)職業重建窗口與就業服務站台之間的開案審查（分流）機制如何落實？

- (2)因應 ICF 新制身心障礙需求評估後轉介之服務對象，職業重建窗口之接案流程及開案審查機制如何？

- (3)運用職管手冊提供服務時的重要議題（如：專業倫理與賦權）為何？實務工作者如何因應？

- (4)測試依職管手冊架構設計之職業重建個案管理資訊系統。

2. 方法及步驟：

- (1)與職訓局取得共識，提供該縣市參與試辦計畫之必要支持(如：調整服務量、調整行政業務量或其它相關配套措施)。

- (2)安排教育訓練及密集督導，由職管手冊編撰委員協助針對手冊服務議題提供專業意見與指導。

- (3)職業重建個案管理員確認服務對象(含 ICF 新制需求評估後轉介至職業重建窗口者)之服務需求，參考職管手冊之開案審查原則選擇合適的服務對象開案，依手冊服務流程提供完整服務，並全程試用資訊系統。

- (4)就業服務站台之就業服務員依職管手冊之開案審查(分流)機制，將適當的服務對象進行轉介或資源連結至職業重建窗口。

- (5)於服務歷程中蒐集相關服務數據(如：晤談次數、服務期程、服務負荷量等)，作為職管手冊後續推廣時的參考。

- (6)針對職業重建窗口、就業服務站、接受職業重建窗口轉介/派案之職業重建相關服務人員(如：職業輔導評量員或支持性就業服務員)，蒐集服務議題或資訊系統之相關意見。

3. 預期成果：

- (1)初步建立該縣市職業重建窗口與就業服務站之合作分流機制。

- (2)初步建立符合 ICF 新制實施後服務對象的開案審查及分流機制。
- (3)彙整運用職管手冊提供職業重建個案管理服務之 6 個重要議題
(含專業倫理與賦權等議題)，並提出可能的因應策略，作為後續
職管手冊推廣之參考。
- (4)彙整使用資訊系統之相關議題，作為修訂之參考。
- (5)職業重建個案管理員依手冊提供完整服務，共完成 15 位服務量。
- (6)辦理 1 場次職管手冊教育訓練，並邀請參與計畫之相關成員參與。
- (7)辦理職管手冊督導會議至少 5 場次。

四、臨時動議

五、散會

