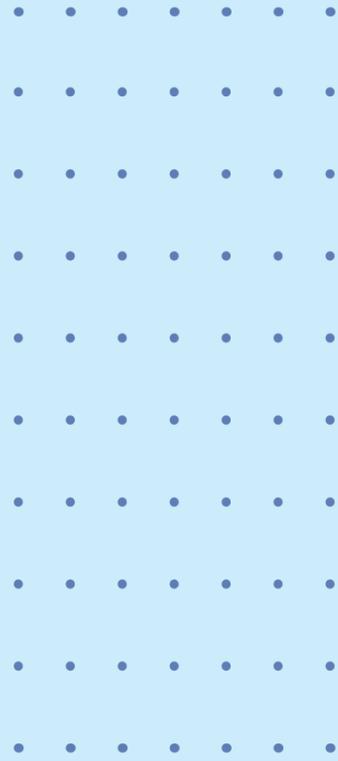


身心障礙者支持性就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊



身心障礙者支持性就業服務理念與實務 作業流程與工作表格

使用手冊



勞動部勞動力發展署



勞動部勞動力發展署
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

總目錄

第一篇	基本理念.....	1
第二篇	作業流程與表格使用(流程配表單.使用時機).	87
第三篇	系統操作表格範例.....	111
第四篇	新進就服員教育訓練用補充教材.....	205
第五篇	空白表格.....	249

第一篇 基本理念

第一章	身心障礙者職業重建概論及相關法規-----	林幸台 ... 1
第二章	支持性就業服務發展背景與脈絡-----	陳靜江 ... 7
第三章	支持性就業服務內涵-----	楊琇雁、陳靜江 .. 14
第四章	支持性就服員角色功能與核心任務--	王敏行、曾中斌 .. 24
第五章	個案就業能力分析及就業服務計畫擬定-----	蔡蕊珍 .. 38
第六章	障礙者就業支持策略-----	黃慶鑽 .. 48
第七章	就業機會開發與雇主關係經營-----	馮雪鴻 .. 60
第八章	就服員服務 Q&A-----	
	孫旻暉(章節編輯)賴淑華、劉正凱、李中強、馮雪鴻、 蕭鎮祥、劉哲榮、王柏軒、蔡和綦、潘宗育、董鑑德 ..	71

第一章 身心障礙者職業重建概論及相關法規

林幸台

第一節 職業重建服務體系建置

我國在 1980 年訂定《殘障福利法》以前，並沒有明確的法律保障身心障礙者就業的權利，《殘障福利法》首見傷殘重建、職業重建等語，但並無明確具體的作法與規範，僅具宣示性意義。但在 1986 年時，國內即有少數身心障礙福利機構在美國學者 Dr. Robert L. Schalock 引介下，應用「支持性就業」的理念，輔導智能障礙者進入競爭性職場就業，正式揭開台灣職業重建服務的序幕。然而當時服務人員缺乏專業訓練與督導，卻需承擔所有的職業重建服務工作，包括評估、就業前準備、開拓工作機會、就業媒合、職涯輔導、職場輔導、資源連結等。

有鑑於此，行政院勞工委員會職業訓練局（2014 年改制為勞動部勞動力發展署）於 1993 年委託台北第一兒童發展中心編製「支持性就業工作手冊」，並於 1995 年委託陳靜江、胡若瑩、李崇信與李基甸等人，以支持性就業所闡述的社區化與支持性的理念為基礎，發展「身心障礙者社區化就業服務」各項服務流程及工作手冊，作為培訓與督導就業服務員之用，此舉可說是國內職業重建服務發展的重要里程碑。

然而就服員在缺乏外部支援/資源的情況下，往往需要單打獨鬥，工作效能與效率必然大打折扣。1997 年身心障礙者保護法第 29 條第 2 款具體定義「職業重建」，並規定「勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當的就業服務（第 28 條）」，因此臺北市政府勞工局與高雄市政府勞工局博愛職訓中心乃於 1999 年開始辦理職業輔導評量，勞委會職訓局亦在 2003 年訂定「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」，自此「職業輔導評量員」正式加入職業重建服務體系，透過職業輔導評量，深入評估服務使用者的生理、心理及環境狀況，以期了解服務使用者現階段的就業特性，提供就服員協助身心障礙者就業的重要參考資料。

2002 年勞委會職訓局依據行政院通過身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案之規定，函頒「身心障礙者就業轉銜實施要點」，並於 2003 年起推動「身心障礙者就業轉銜服務計畫」，補助各地方政府聘請一名就業轉銜員，期待透過就業轉銜員協助身心障礙者穩定就業，避免其因經濟弱勢而落入社會排除的危機中。然而地方政府歷經四年推行身心障礙者就業轉銜的過程中，就業轉銜窗口執行上面臨專業人力不足、相關單位未能熟稔就業轉銜的運作，影響就業轉銜之運作。

2007 年「身心障礙者權益保障法」修法通過，勞委會職訓局為了使職業重建專業資源能更加整合，並提供無縫接軌的服務，乃開始試辦身心障礙者職業重建服務窗口計畫。經過兩年試辦後，2009 年起全國 24 縣市全面推動辦理職業重建服務窗口業務，「職業重建個案管理員」正式加入職業重建專業服務領域。至此，我國身心障礙者職業重建服務即由支持性就服員、職業輔導評量員、以及職業重建個案管理員三者共同完成。

惟因職業重建個案管理員源自就業轉銜員，其所提供的服務仍傾向於就業轉銜或派案功能，衛福部勞發署為使三類專業人員能有完整清晰的專業分工，乃於 2014 年修訂辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，頒行「職業重建個案管理服務工作手冊」，清楚的定位職業重建個案管理員、乃至職評員與就服員的角色功能，使三類職業重建專業人員能發揮良好的專業分工機制，以服務使用者為中心，在服務使用者及其家屬的參與過程中，發揮團隊合作的精神，提供更為完善的職業重建服務。

第二節 職業重建服務核心理念

截至目前，我國職業重建服務體系已然完備，職業重建人員的工作內容亦廣泛且多元，自個案晤談、開發就業機會，陪伴個案一直到擬定與執行職業重建計畫/就業服務計畫，乃至職場安置與輔導，以及職場穩定適應與追蹤，均有賴彼此的共識與同盟關係，共同合作達成目標；而職重人員所扮演的角色更橫跨諮商、協調、諮詢、倡導

者，任務龐雜繁重。在專業分工的前提下，職業重建個案管理員扮演需求評估、就業前準備、職涯輔導與資源連結等角色，職業輔導評量員主要任務為職業評量與職涯探索，就業支持服務員主要功能則是提供特定職場相關/有具體目的的就業前準備服務、工作機會開拓、就業媒合以及職場支持輔導，職務再設計專員則透過專業評估，重新設計或安排身心障礙者的職務流程、提供就業輔具、改善職場環境。職業重建服務人員各司其職，應能發揮團隊力量，針對個案的特性與需求，以職涯發展的觀點，提供職業重建專業服務。

然而無論職管員、職評員、就業員、或職務再專員，所有職業重建服務人員均依身心障礙者權利公約(CRPD)，基於對人性尊嚴的尊重，接受身心障礙者是人類多樣性的一部分，其障礙乃功能損傷者與阻礙其在與他人平等基礎上完整並切實參與社會之各種態度及環境障礙交互作用所產生的結果，肯認身心障礙者有完整且平等享有所有人權與基本自由的權利，確信身心障礙者存在的價值，以及其對社會整體福祉及多樣性作出的潛在貢獻，並肯認身心障礙者個人自主與自立的重要性，確保身心障礙者享有與他人平等的工作權利：

- 一、 在開放、融合與可及的勞動市場及工作環境中，身心障礙者有自由選擇或接受謀生工作機會之權利；
- 二、 身心障礙者能在與他人平等基礎上行使勞動權及工會權；
- 三、 身心障礙者能有效參加一般技術與職業指導方案，獲得就業服務及職業與繼續訓練；
- 四、 促進身心障礙者於勞動市場上之就業機會與職涯提昇，協助身心障礙者尋找、獲得、保持及重返職場。

職業重建服務即是透過有效的系統且專業的輔導及相關資源支持，協助身心障礙者進入或重返職場，獲得適性穩定的工作，藉由就業活動與社會互動，使能自立自主、提昇生活品質、公平參與社會生活；其目標在於創造無障礙的就業空間，消弭就業歧視，促進工作機會平等，提供身心障礙者個別化、持續性且完整的適性就業服務，以

確保身心障礙者就業權益，並追求經濟獨立自主，進而扮演適切的社會角色，真正成為社會的一份子，獲得與一般人相同的生命尊嚴。

因此，整個職業重建服務過程即應以身心障礙者為中心，關注服務對象的自主與賦權，以全人的概念評估個案能力與需求，並激發其潛能，從優勢角度思考其生涯/職涯發展的最大可能性：

- 一、 職業重建專業人員應以真誠開放的態度與個案互動，同理並接納身心障礙者，形成雙向交流信任的互動經驗。
- 二、 職業重建專業人員應確認每個人都有優勢及無限潛能，肯定個案有學習、成長和改變的能力，能運用自己的能力實現自己的想望，適時予以肯定與鼓勵，增進運用其優勢追尋目標、展現主體性的機會。
- 三、 職業重建專業人員應重視培養身心障礙者自主與自立的能力，在職業重建計畫目標的設定與服務提供過程中，提昇其參與計畫擬定與實施的意願，增加其在支持協助下之選擇決定與自主實現的機會。
- 四、 職業重建計畫目標的設定，除應考慮可及可行的就業目標外，亦應協助案主從生涯發展的角度思考，將生涯發展相關議題納入目標的擬定中，從而提升個案的自尊、自我效能、及解決問題能力，有效扮演社會參與的角色。
- 五、 職業重建服務人員應積極扮演倡導者的角色，增進職業重建服務資源的開發，關注身心障礙者職業重建相關議題，支持身心障礙者個人或團體的自我倡導，充分反映身心障礙者的需求，排除環境及人為的障礙，積極拓展身心障礙者正向支持的環境。
- 六、 職業重建專業人員應重視服務身心障礙者的專業倫理，在服務過程中以身心障礙者的最大福祉為依歸，尊重與個案之間不同文化的差異，體認當今多元社會的事實，支持每一個體的價值、尊嚴、潛能與獨特性，覺察自我之價值觀、想法，偏見甚或衝突可能對個案造成的影響，並不斷提升自我專業知能，以滿足

身心障礙者多元的需求，提供最佳的服務。

第三節 職業重建相關法規

我國推動身心障礙者職業重建服務逾三十年，歷經政府與相關專業團隊及民間團體的努力，持續精進相關措施，三十餘年來，職業重建體制已然建立，諸多法令規章漸趨完備，僅就其中重要法規列述如下，以供職業重建專業人員遵循辦理。

表 1-1 重要法規

項次	名稱	QR CODE
1	身心障礙者權利公約(CRPD)	
2	身心障礙者權益保障法	
3	就業服務法	
4	就業保險法	
5	勞工保險條例	
6	勞工職業災害保險及保護法	
7	進用身心障礙者工作績優機關（構）獎勵辦法	
8	身心障礙者就業服務機構 設立管理及補助準則	
9	身心障礙者創業輔導服務 實施方式及補助準則	
10	身心障礙者職業重建服務專業人員 遴用及培訓準則	
11	身心障礙者職業重建服務專業人員 專業時數、課程及抵免規定	
12	身心障礙者職業重建服務專業人員 繼續教育時數、課程及抵免規定	

13	身心障礙者職業重建服務專業人員倫理守則	
14	庇護工場身心障礙者 職業災害補償費用補助辦法	
15	身心障礙者庇護工場設立管理及補助準則	
16	補助地方政府辦理 身心障礙者庇護性就業服務計畫	
17	身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則	
18	推動職務再設計服務計畫	
19	身心障礙者職業訓練機構 設立管理及補助準則	
20	推動辦理身心障礙者職業訓練計畫	
21	視覺功能障礙者按摩工作輔導及補助辦法	
22	補助地方政府辦理 促進視覺功能障礙者就業計畫	
23	身心障礙者職業輔導評量 實施方式及補助準則	
24	推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫	
25	推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫	
26	補助地方政府辦理 身心障礙者支持性就業服務計畫	
27	身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法	
28	身心障礙者就業轉銜服務實施要點	

第二章 支持性就業服務發展背景與脈絡

陳靜江

如何提升身心障礙者的就業力，以進入社區穩定就業一直是職業重建人員很大的挑戰。然而傳統著重職前訓練，強調「就業準備」的做法，對於那些有困難將所學類化到職場的重度身心障礙者，往往被排除在「可就業」的行列之外，頂多只能侷限在庇護性的場所工作。早期這種現象中外皆然，美國也是直到 1970 年代後期，在身心障礙者人權思潮影響下，開始倡議給身心障礙者的服務應力求去機構化、正常化及社區化，促使其聯邦政府重新檢視整個身心障礙者職業重建措施，並進行多項改革，「支持性就業」便是當時開始被用來促進重度身心障礙者社會融合的重要就業服務措施。我國也是在這股思潮下，借鏡美國在支持性就業的理念與做法，於 1986 開始引進支持性就業服務，從初期的小範圍試行，到現在已成為那些需要高度支持才得以在一般職場安身立命的身心障礙者的就業服務模式。本章即簡要闡述支持性就業服務的基本理念，並列表整理國內在推動支持性就業服務的脈絡。

第一節 支持性就業服務的基本理念

一、以重度障礙者為優先服務對象

美國在 1986 年的復健法修正案中(1986 Amendment of Rehabilitation)特別聲明支持性就業服務之對象必須以那些因障礙嚴重程度使其無法受益於傳統職業重建服務，而必須透過深入且持續之職場支持才能獨立工作之最重度的身心障礙者為優先。雖然我國並未針對障礙程度明文規定，但仍應秉持此理念，讓需要高密度支持才有機會進入社區就業的重度障礙者優先得到服務。雖然從相關成果分析，無論中外，在績效導向的壓力下，仍有不少輕、中度障礙者受益於這項服務。但如何持守這項理念，透過更具有彈性與客製化的做法，讓更多重度障礙者能成功進入社區穩定就業，仍是目前應持續努力的方向。

二、保障公平合理之待遇

身心障礙者所獲得之工作必須是一份正式的、有薪給的工作。所謂正式的工作，是指全職或至少每週平均工作二十小時以上之半職工作，而其薪資需符合勞動基準法之要求，並應比照從事同等職務之非障礙員工，依其產能、工時、，給予公平合理之待遇，且同享相關福利與保障。

三、強調在融合的工作環境工作

所謂融合的工作環境係指該身心障礙者要能與一般非障礙者一起工作。美國在推動支持性就業服務雖以個別安置居多，但也有群組模式(enclave model)、機動性工作隊(mobile work crew)、商業圈或生產圈(small business option)等安置型態，雖然在美國有規定群組安置的人數不得超過八人，且必須與非障礙員工有互動機會，但仍容易被詬病這樣的模式仍容易在一般職場被標籤化，因此並不被鼓勵。而我國目前雖容許群組安置之作法，但多數仍是以個別安置為主。

四、提供多元且持續的支持

支持性就業服務強調從生態評量的觀點來評量個人條件及需求與工作職務要求間的差異，並從中找出如何彌補落差的策略。除了運用職務再設計來改善工作環境與調整適性職務，還在工作初期提供密集輔導，如：工作技巧的訓練、環境的適應、交通的協助、以及社交、健康與財物的支持等。當個案足以勝任該職務的要求後，尚須提供後續與職場適應有關之持續性支持，使個案得以持續留任。美國將其支持性就業服務分為短期支持(即就業安置後十八個月內的追蹤輔導)，以及長期支持兩個階段，因此在個案的個別化就業計畫中，必須規劃結案後擬提供之長期後續支持策略。而國內目前雖未明定持續提供長達一年半以上的長期支持，但在穩定就業三個月後，仍可依個別狀況繼續提供穩定就業輔導，甚至在結案後仍可視需要提供職場適應服務。

第二節 我國支持性就業服務的發展脈絡

本節以 1997 年身心障礙者保護法與 2007 年身心障礙者權益保障法先後修訂頒布時間作為分水嶺歸納整個制度發展的脈絡。表 2-1 即以 1997 身心障礙者保護法頒布前 (1993-1996)、1997 身心障礙者保護法頒布後 (1997-2006)、以及 2007 年身心障礙者權益保障法頒布迄今 (2007-2020) 三階段，摘要國內支持性就業在服務流程與作業表格、就業服務員之角色定位、就業服務員的遴用/培訓與繼續教育、密集支持與追蹤輔導、僱用獎勵與雇主支持等在這三階段的之發展與變革。

就制度面而言，支持性就業服務模式從小範圍試行到成為較健全的制度，需歷經不斷地檢視與修正，初始推動的幾年必須仰賴政府部門與民間機構間通力合作，讓經費、人力到位。首先由中央政府所委託的推動小組訂定可行的作業流程與工作手冊，並訓練相關人員，施行過程中巡迴輔導每個單位及陪同拜訪雇主溝通理念等；接著逐年在專業團隊的督導下，客觀檢視成果，蒐集意見、修改流程與作業表單。國內的支持性就業服務模式也才能從初始戴著「職業重建社區化就業服務」的大帽子試行數年後，被納入身心障礙者保護法，成為職業重建專業服務裡的重要就業服務模式之一；接著透過身心障礙者權益保障法之修訂，催生了職業重建個案管理窗口的設置，為誰最應該接受支持性就業服務把關。目前除了少數縣市在支持性就業服務仍維持雙軌制（即就業服務單位也可部分自行受案服務），多數縣市均採用由職業重建個案管理員來開案與派案的單軌制，而職業重建個案管理作業系統表格與工作手冊也因應而生，並將原社區化就業的作業表單納入。但原社區化就業的作業表單如何與職業重建個案管理表單相呼應，加上過去這些社區化就業服務作業表單長期被當作評鑑時必檢視的資料時，已經成為就業服務員在資料建立上很大的負擔，修訂與簡化實有其必要，因而促成 2020 年的修訂工作，修訂後之流程與作業表單將在第三章第三節進一步說明。

支持性就業服務作業流程與工作手冊歷經數度修訂與擴充之過程，正反映了國內職業重建服務有關人員的發展，初始由支持性就業服務員扮演多重角色，從開案晤談、評估案主需求、開發就業機會、評量案主與工作的適配性、安置就業、到職場支持及後續的追蹤，無所不包；間隔了七、八年才有職業輔導評量人員加入服務系統，而職業重建個案管理員又是之後再間隔四、五年後才設置，至此，整個職業重建服務系統從上游的開案、評量至下游的就業服務總算有了較明確的分工，且在每一環節均有督導制度。支持性就業服務員便成了身心障礙者職業重建服務計畫中協助身心障礙者進入競爭性職場的重要角色，也是身心障礙者與雇主間的重要橋樑，其專業素質與工作穩定性是確保支持性就業服務品質的關鍵。因此，從身心障礙者保障法修訂後就有就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法因應而生，以及在身心障礙者權益保障法修訂後納入職業重建服務專業人員遴用及培訓準則予以具體規範，並有後續的資格認證與繼續教育，使專業人員的素質得以不斷提升；然而其留用穩定性是否可以因著作業表單簡化、評鑑制度以及薪資結構的改善而提升，則有待後續觀察。

至於支持性就業服務強調的「個別化、密集且長久的持續支持」一直是支持性就業服務方案推動以來最重要的核心理念，然而也是最不容易落實的，例如密集輔導的期程與方式因著個案的障礙特質與職場的要求而有很大的個別差異，早期要求就業服務員必須進入職場密集訓練與輔導兩週以上方可稱為是支持性就業個案，被認為缺乏彈性，難以因應不同障別與職場的需求，況且在案量的壓力下，實難以針對高支持需求的個案提供長達一至三個月的密集輔導。進入追蹤輔導階段，一旦個案出現不穩定狀況更難兼顧長期持續的支持品質。有鑑於此，在身心障礙者權益保障法修訂後，陸續將就業前準備服務、強化穩定就業輔導服務、職場適應服務、小額職務再設計等就業前、就業後、乃至追蹤輔導結案後之相關支持服務納入系統，甚至近期亦將密集支持輔導修訂為依身心障礙者個別需求，運用職場訪視、電話訪視、

電子通訊軟體或其他等形式至少五十小時以上，使密集輔導能因著個別需求而更具彈性，支持的內涵也更為多元而深入。

最後，在支持性就業服務模式中，僱用宣導以開拓工作機會給身心障礙者一直是需要長期經營的。就業服務員除了靠著口碑經營人脈，更需要政府相關政策來獎勵僱用。我國於 1990 年開始推動定額進用政策，規範義務進用單位有社會責任提供身心障礙者就業機會，也開始重視獎勵雇主僱用的措施與提供雇主相關的諮詢與協助。包括：初始由就服員以有限的能力來說服雇主調整職務內容，或自行研發小額輔具提升個案工作效能，到可以補助工作輔具，進而能申請由職務再設計專員來規劃合宜的輔具、設備等，以及近年就服員也可已運用小額職務再設計直接協助個案穩定就業。除此，僱用獎助津貼、職場學習及再適應津貼補助、發給獎勵金及進用績優單位表揚等措施都是政府單位目前廣為推動的政策。

表 2-1 我國支持性就業服務之發展脈絡摘要

階段內容	1997 年身心障礙者保護法修正前(1993-1996 年)	1997 年身心障礙者保護法修正公布後(1997-2006 年)	2007 年身心障礙者權益保障法修正公布後 (2007-2020 年)
服務流程與作業表格	<ol style="list-style-type: none"> 1993 年訂定「支持性就業試行草案」，編製「支持性就業工作手冊」，在 5 個機構試行一年。 1995 年度委託陳靜江等人，發展支持性就業服務流程、編製就服人員訓練之工作手冊，在 6 所公立就業服務中心及 10 所身心障礙福利機構試行，並逐年擴展，當時將此模式名為「殘障者社區化就業服務模式」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1997 年「身心障礙者保護法」將支持性就業服務正式被納入是職業重建服務的重要就業措施之一。並將「殘障者社區化就業服務模式」改稱「身心障礙者社區化就業服務模式」。 2004 發布「身心障礙者社區化就業服務計畫」，明定就服員之服務案量標準，並建立督導與評鑑制度。 2002 年，將「職業輔導評量」納入流程，並加入就業轉銜相關作業表格。也開始建立網路化「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，並於 2005 年將職業輔導評量與庇護性就業的作業流程納入該系統。 	<ol style="list-style-type: none"> 2014 年發布「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」，在「身心障礙者支持性就業實施要領」詳細規範相關作業。 在 2014 年頒行「職業重建個案管理服務工作手冊」，並接續發展全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統，也整合前述「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」。 2020 修訂支持性就業服務流程與簡化作業表單，並於 2021 年開始啟用。
就業服務員的角色定位	<p>除了本身支持性就業服務的角色外，還需肩負整個服務系統的個案管理與資源連結的角色。</p>	<p>1998 年訂定之「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」中並未敘明就服員之職務內容。但隨著職業重建系統的擴充，就服員除前述角色功能外，也開始與就業轉銜個案管理員，以及職業輔導評量員間展開專業間的分工合作。</p>	<p>2008 年發布「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」，明確定位就服員的角色為支持性就業服務，並在 2019 年修訂其職務包括：辦理就業諮詢、就業機會開發、推介就業、擬定並執行就業服務計畫、職務分析、工作訓練、追蹤輔導、職務再設計、穩定就業後之職場適應、就業支持及庇護性就業員工轉銜輔導等事項。</p> <p>由於多數縣市之支持性就業服務均由職業重建個管員派案，因此，就服員需與職業重建個管員建立密切的工作同盟。</p>

階段內容	1997年身心障礙者保護法修正前(1993-1996年)	1997年身心障礙者保護法修正公布後(1997-2006年)	2007年身心障礙者權益保障法修正公布後(2007-2020年)
就業服務員的遴用/培訓與繼續教育	對於就服員之學經歷未有具體規定，但需接受為期兩天有關支持性就業理念、生態模式評量、作業流程與表單實作之訓練課程，並接受巡迴輔導員之督導，提供現場輔導示範或排解困難；並透過個案研討充實就服員專業知識及實務技巧。	1998年訂定「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」，開始以學、經歷或專業訓練時數來規範專業人員之進用資格，包括就業服務人員必須是大專院校社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業或具專業證照者。非相關科系畢業則需從事身心障礙者福利服務滿一年，工作績優，且經專業訓練滿80小時。(本辦法於2008年廢止)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2008年「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」延續1998年以學、經歷或專業訓練時數來規範就業服務員之進用資格，且進用1年內應完成36小時之相關訓練。 2. 2009年公告「身心障礙者職業重建服務專業人員專業訓練時數、課程及抵免規定」，對於就服員的職前與在職訓練課程均有規定。 3. 2014年修訂準則，加入繼續教育之規定。就服員須申請資格認證，並於取得證明後，每三年接受繼續教育計90小時以上。2019年則修正為三年60小時以上。
密集支持與追蹤輔導	在此試行階段，對於個案均須完成職務分析，提供現場系統化訓練，並引入職務再設計，包括：調整職務、運用輔具或修正工作流程等，以協助個案確保其工作。除此，亦視個案需要，提供社會技巧訓練，以及交通、生活作息、健康與情緒等各方面之支持。密集輔導至三個月穩定就業後，才轉為追蹤輔導。	2004發布「身心障礙者社區化就業服務計畫」中對於支持性就業之個案並未明確規定密集輔導時數，但要求至少必須完成工作手冊之表0C、表2-1、表2-4、表3-1、表3-2。	2014年公布之「身心障礙者支持性就業實施要領」規定要依身心障礙者個別需求，提供二週至三個月密集輔導，且完成職重系統之相關表格。在2019將此密集支持性輔導修訂為：依身心障礙者個別需求，運用職場訪視、電話訪視、電子通訊軟體或其他等形式至少五十小時以上。2014年起，除密集支持性輔導外，亦陸續加入就業前準備服務、強化穩定就業輔導服務、職場適應服務、小額職務再設計等就業前、就業後、乃至追蹤輔導結案後之相關支持服務。
僱用獎勵與雇主持	除理念宣導，爭取工作機會外，尚無無相關獎勵辦法。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1998年訂定「身心障礙者就業輔助器具補助辦法」及「進用身心障礙者工作績優機關(構)獎勵辦法」。 2. 2005年訂定「雇主持僱用身心障礙者初期補助要點」。(於2008年廢止) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2008年公布「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」，並陸續於2013及2016修訂。 2. 2014實施準則將提供雇主或專業機關(構)諮詢服務、辦理職場自然支持者座談會納入職場適應服務項目。

第三章 支持性就業服務內涵

楊琇雁/陳靜江

第一節 支持性就業服務執行理念

世界衛生組織(WHO)於 2001 年大會通過 ICF(International Classification of Functioning, Disability and Health, 國際功能、失能和健康分類系統), 重新定義身心障礙狀態的判斷標準, 納入了社會模式的觀點, 強調身心障礙者的社會參與為重要的公民權利, 認為障礙並非個人的問題, 而是著重在各種外部結構性因素所造成的阻礙。ICF 發展模式主要的運用, 在於功能、活動、參與和環境因素的構成與互動, 從健康促進的概念和生態觀點切入, 最終達到促進社會變遷和提升社會支持的目的(王國羽, 2010)。

我國也於 2012 年開始採用此社會福利新制, 除了原本的身體結構損傷的評估外, 最重要的精神, 就是加入了外部環境及社會因素對障礙的交互影響, 此一重大概念翻轉了過去只將焦點放在障礙者個人身上, 進而關注社會層面及環境所造成的阻礙, 及須提供哪些相關的環境及支持來改變這些阻礙, 以支持障礙者的生涯發展及社會參與(林萬億、吳慧菁、林珍珍, 2011), 此層面可包含在人際關係、健康維護、教育機會、就業穩定、居住環境、日常生活、家庭生活、休閒娛樂等需求與期待, 強調以全人的觀點了解障礙者的整體性需求, 使障礙者在支持的環境及友善的社會中, 能夠擁有自主、獨立、尊嚴的生活(李英琪主編, 2012)。

因此, 我們在提供支持性就業服務時, 除了瞭解障礙特質、增強個人適應能力外, 更要能清楚辨識身心障礙者所處環境的限制, 透過建立支持輔助機制, 以確保應有的權益及支持性就業服務的成效。而以下為執行相關服務時, 可具體運用融入服務的相關原則與理念, 包括: 社區本位的就業服務、生態評量與人境適配、多元的支持策略與資源連結等(王敏行、鳳華, 2013; 胡若瑩、陳靜江等, 2003)。

一、以社區本位的就業服務為目標

本手冊第一章即以 CRPD (The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 身心障礙者權利公約) 的角度, 提及「身心障礙者有完整且平等享有所有人權與基本自由的權利」, 因此身心障礙者的就業安置, 以能在社區中和一般人一起工作, 並獲得合理待遇為主要目標。同時在就業服務的過程中, 也要關照身心障礙者各方面職業適應的需求, 包括生理與心理復健、人際關係建立、居家與社會生活等議題, 提供整體性的生涯規劃, 以達成身心障礙者能自主自立的最終目的。

二、透過生態評量進行人境的適配

在以社區為本位的原則下, 支持性就業服務最強調的是人與環境的密切關係, 透過生態評量即能協助進行完整的評估, 其功能包括: (一) 評量個人在工作環境中的工作態度, 行為表現和輔助需求; (二) 評量工作環境的特性、特定職務的必備條件, 以及因應身心障礙者需求做環境改變或職務調整的可能性。經由生態評量結果, 我們可運用身心障礙者本身的特質或優勢, 使用適當的策略來增進適應技能; 再者, 可透過環境本身做必要的改善與調整, 達成人與工作、環境間最適當的配合。因此, 生態評量的重點, 不在消極診斷身心障礙者是否符合工作資格, 是在協助積極了解與確認, 在特定工作環境中, 身心障礙者的工作特性、需要訓練或輔助的程度。

三、多元的支持策略與資源連結

身心障礙者在就業的不同階段中, 所需要的支持需求會有所不同, 為確保支持性就業服務的成效, 除了各階段的工作方式與訓練策略外, 亦應包含與工作調適有關的各方面之支持輔導策略, 如在社區中個人心理、生活、社會與休閒生活之安排, 並以期提升個人功能和成果, 而此個人成果包含了更獨立、增加貢獻社會的機會、增加參與社會活動的機會等 (AAIDD, 2010)。因此, 支持性

就業服務中，需要與醫療、教育、社政與交通單位等建立資源網路，以便適時轉介服務，協助身心障礙者解決就業適應有關的心理、社會與生活等問題，使就業服務網路更具多元化與健全性。

第二節 支持性就業服務內涵

依勞動部勞動力發展署補助地方政府辦理身心障礙者就業服務計畫，有關支持性就業服務內涵分述如下(胡若瑩、陳靜江等,2003)：

一、就業機會開發

開發就業機會是就業服務員之經常性工作，包含分析評估社區就業市場、聯絡雇主，並透過與雇主之訪談，進行初步的環境分析及後續的工作分析等。而此作業也非常需要相關單位間的合作及資源共享，以提升對雇主的宣導、就業機會的爭取與工作訊息的交流。

二、開案晤談

就業服務員接受身心障礙者職業重建個案管理服務單位派案後，將開始提供個案諮詢及晤談，輔以職業重建個管員提供之資料，初步了解與評估案主的特性、經歷與需求，並進行身心障礙者之工作特性分析，最後彙整相關資料後進行安置評估及決定，若決定適合就業，則進行後續「就業服務計畫」之擬訂；而在此階段，若不適合開案，則可再與職管員或相關專業人員討論後續服務，如進行相關轉介或提供其他職前訓練資源等。

三、推介就業

擬定就業服務計畫後，將開始同步運用環境及工作分析，協助身心障礙者工作配對及推介就業，若媒合成功，則可進行工作適應能力之訓練，以促進其穩定就業。若依據政府補助計畫，依就業安置時間長短，績效計算的定義如下：

- (一) **推介成功**：指推介至競爭性職場工作一天以上，並為身心障礙者投保勞工保險。推介至五人以下之公司行號就業得以投保就業保險、僱用證明、薪資名冊、打卡單、簽到表等作為就業事實證明。協助自營作業或無一定雇主者有實際就業事實者。
- (二) **就業成功**：指推介至競爭性職場就業三個月以上，且工作時間、工資及相關勞動權益符合勞動法規之規定，部分工時者至少每週工作二十小時。開始服務前，身心障礙者若已在職，經提供服務後持續就業計三個月以上者，亦可以計入。

四、支持性輔導

在協助身心障礙者就業服務期間，就業服務員可依其個別需求，運用職場訪視、電話訪視、電子通訊軟體或其他等形式等協助身心障礙者穩定就業。依政府補助計畫規定，在開案服務期間至職場提供具體支持項目及服務，進行支持性輔導至少五十小時以上。

五、支持性就業相關服務

為強化身心障礙者職場適應能力，於其就業前、中、後，可依實際需求及面臨之議題，提供各項個別化及多元化的支持性服務。

- (一) **就業前準備服務**：由職業重建個案管理員評估開案或就業服務員開案服務後，對已具有就業基礎技能和工作態度、但仍未就業之身心障礙者，依其就業需求，運用個別輔導、小組或團體之就業促進研習活動、成長團體、座談會、職場體驗等方式，提供就業準備服務，小組、團體或座談等方式，每次可服務六至十人，以提升其就業準備度，後續再提供至競爭性職場之就業服務。
- (二) **強化穩定就業輔導服務**：對就業中但仍有多元需求之身心障礙者，提供職場輔導、成長團體、個別輔導諮商、專題

講座、休閒或家庭支持活動、職場自然支持者座談會或資源轉介與連結等系列服務，以強化其工作、人格穩定性及職場表現。

(三) **職務再設計服務**：提供支持性就業服務期間，經由環境評估及工作流程分析，可依身心障礙者需求，提供職務再設計服務，以提升職場適應力及工作表現，相關所需經費可依所提申請個案，每人每年補助金額最高以新臺幣 10 萬元為限，但有特殊需求，經評估核准者，不在此限。其內容包括下列各項改善項目或方法(勞動部勞動力發展署，2020)：

- 1、改善工作設備或機具：為提高個案工作效能，增進其生產力，所進行工作設備或機具之改善。
- 2、提供就業輔具：為排除個案工作障礙，增加、維持或改善個案就業能力之輔助器具。
- 3、改善工作條件：
 - (1)為改善個案工作狀況，提供必要之工作協助，如職場適應輔導、彈性工作安排等。
 - (2)為身心障礙者就業提供所需手語翻譯、聽打服務、視力協助或其他與工作職務相關之職場人力協助。
- 4、調整工作方法：透過評量分析及訓練，按個案特性，分派適當工作，如工作重組、調派其他員工共同合作、簡化工作流程、調整工作場所等。
- 5、改善職場工作環境：為穩定個案就業，所進行與工作場所環境有關之改善。
- 6、為協助身心障礙者就業有關之評量、訓練所需之職務再設計服務。

(四) **小額職務再設計**：一般職務再設計的流程須提出申請、安排委員實地訪視、提出估價單、經審查會審查或一萬元以

下可逕行審查核定等，所需時間較長。為促進身心障礙者穩定就業時效，提升支持性就服員申請使用的便利性，2014年起，勞動部勞動力發展署在「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」中，增加了強化穩定就業輔導費之小額職務再設計補助，每案最高 2,000 元。就服員可依個案的實際需求，進行小額職再評估，與督導討論通過後即可送件，可解決較單純的個案需求及問題，建議可多加使用。

(五) 職場適應服務：有關提供支持性就業服務結案後，且追蹤輔導期屆滿，經評估有職場適應困難，屬需持續服務之身心障礙者；職業重建個案管理員轉介之已就業身心障礙者；或就業服務員自行開發之已就業身心障礙者，提供在職之身心障礙者職場訪視及輔導、雇主或專業機關（構）諮詢服務、就業成長團體、家庭支持服務、職場自然支持者座談會、身心障礙者就業議題之研習或參訪活動、提供身心障礙者個別諮商及提供相關資源連結等協助職場適應之多元化措施。

第三節 身心障礙者支持性就業服務流程

本流程係依據支持性就業實施要領，將其重要理念與內涵納入流程。以下分四階段說明：

一、接案評估階段

在此階段，除了少數採雙軌制縣市容許支持性就服員可以自行接案外，多數採單軌制之縣市均由職業重建個管員派案。支持性就服員在接受職業重建個管員派案前，雙方通常會先溝通個案的就業潛能、障礙特性與需求後，才約個案晤談，根據晤談結果並參酌職管員所提供的職業重建個案評估表與職業重建計畫表內容，判斷是否開案服務。若彼此對個案的狀況之判斷有不同看法時，便須密切溝通釐清個案或案家的真正需求。若符合開案且是待就業個案即進

入擬定就業服務計畫階段。若職管員所分派之個案是目前就業中但有需要職場適應服務則在接案後，視個案狀況，決定是否需要重新擬定就業服務計畫，或直接進入服務提供階段。

二、擬定就業服務計畫階段

在開案後，支持性就服員就要根據個案在職業重建計畫中所預定的就業方向，與個案再確認後，共同擬訂案主就業服務計畫，以便展開後續的行動。對於就業中但需職場適應服務之個案，若因職務調整或其他因素而必須重新擬定就業服務計畫，也仍須與個案確認需求，並共同擬定就業服務計畫。然而案主就業服務計畫往往會因後續執行過程中可能遭遇困難而必須重新調整目標或策略，甚至在必要時還需與職管員討論，以協助個案設定合理可行之就業目標。總之，在此階段支持性就服員與職管員仍須保持密切的工作同盟關係。

三、執行就業服務計畫階段

此階段正是要實踐「支持性就業」核心理念的階段。因此，支持的介入多元且強調客製化，因此各項支持服務的介入會因個別需求與雇主要求，而跨越不同時間點。這些支持服務包括：開發就業機會與提供雇主服務、就業前視需要提供就業前準備服務、推介就業成功後的密集支持輔導，以及一直到結案評估都可視需要在不同時間點（見流程圖虛線所顯示的期間）分別提供職務再設計服務與強化穩定就業輔導服務。一旦個案能在支持服務下持續穩定就業達三個月，即可進入結案評估與追蹤輔導階段，若無法穩定就業，則須回到前一階段，重新檢視與調整就業服務計畫。至於開發就業機會與提供雇主服務在此流程中更是支持性就服員須長期經營的項目。

四、結案評估與追蹤輔導階段

多數個案在持續穩定就業達三個月，即可進入結案評估與追蹤輔導階段，回報職管員個案已達成就業服務計畫。若個案在結案後追蹤期間，因故無法持續就業而離職，或在職場陸續出現問題，須重新評估其職業重建需求與連結相關資源時，則由就服員將其轉回

職業重建個案管理端。

表 3-1 為此身心障礙者支持性就業服務流程之作業表單修訂前後之類別、名稱對照表。

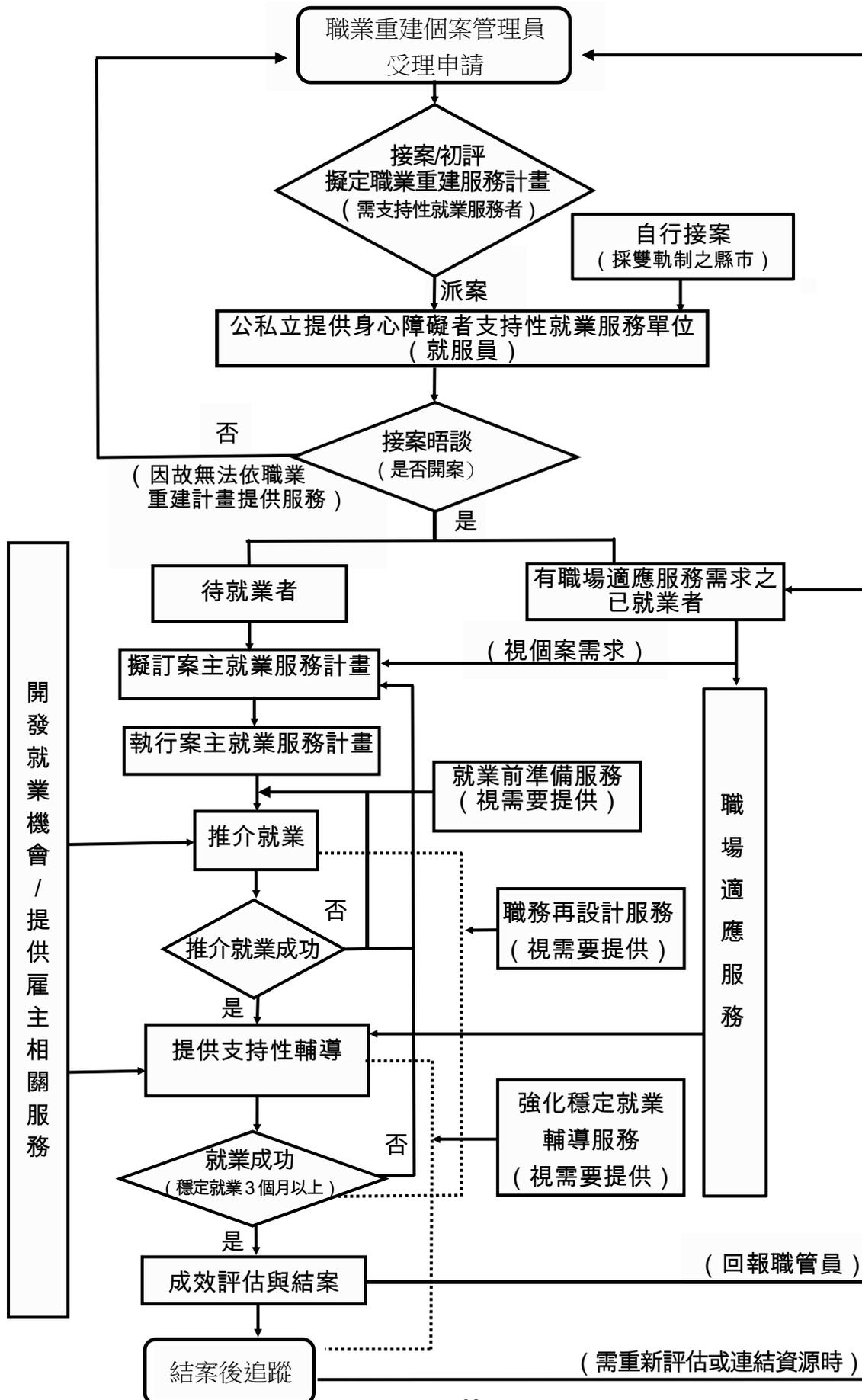
表 3-1 身心障礙者支持性就業服務流程修訂前後之作業表格之類別、名稱對照表

類別	將留做教育訓練使用之舊有表格	現行表格
職場資料與職務分析	表 1-1A：社區就業機會簡明表 表 1-2：工作環境分析表 表 1-3：工作分析表 表 4-1：工作流程分析表	表 1-1A：就業機會表
案主特性評量與服務計畫	表 2-1：開案晤談記錄表 表 2-1：A 案主分析表 表 2-2：增強問卷 表 2-3：家長/監護人意見調查表 表 3-1：案主/工作配對檢核表 表 3-2：案主就業服務計畫	表 2-1：開案晤談記錄表 表 3-2：案主就業服務計畫 自行就業記錄表
		表 2-5A：案主轉介表
案主服務記錄	表 0C：案主服務記錄表 表 4-2：身心障礙者社區化就業服務職務分析與訓練記錄表 表 4-3 身心障礙者就業服務生產線作業紀錄表	表 0C：案主服務記錄表
		附表：身心障礙者職務在設計小額補助申請及成果報告表
服務評鑑	表 5-1：案主滿意度調查表 表 5-2：家長滿意度調查表 表 5-3：雇主滿意度調查表	表 5-1：案主/代理人意見調查表
		表 5-3：雇主意見調查表 案主結案表
服務成果統計	表 6-1：案主服務月報表 表 6-2：工作成果月報表	表 6-1：案主服務月報表
		表 6-2：工作成果月報表

參考文獻

- 王敏行、鳳華(2013)。職業重建個案管理服務工作手冊第二階段計畫
成果報告。彰化：中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心。
- 王國羽 (2010)。Nagi 之功能限制概念分析：國際健康、功能與
身心障礙分類系統 (ICF) 評估概念與編碼。身心障礙研究季
刊，8(1)，1-17。
- 李英琪主編(2012)。更好的改變，還是更多的限制？國際健康功能
與身心障礙分類系統--ICF 概念與應用。台北：財團法人愛盲
基金會。
- 林萬億、吳慧菁、林珍珍 (2011)。國際健康功能與身心障礙分類系
統 (ICF) 與我國身心障礙者權益保障。社區發展季刊，136，
278-295。
- 胡若瑩、陳靜江等 (2003)，身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務
理念與實務—作業流程與工作表格使用手冊。台北：行政院勞工
委員會職業訓練局。
- The AAIDD Ad Hoc Committee on Terminology and Classification.
(2010). Intellectual disability: Definition,
classification, and systems of supports (11th ed. of
AAIDD definition manual). American Association on
Intellectual and Developmental Disabilities.

身心障礙者支持性就業服務流程圖



第四章 支持性就服員的角色功能與核心任務

王敏行/曾中斌

第一節 支持性就服員的角色功能

在職業重建服務體系中，支持性就服員在不同服務階段與不同場域可能會肩負不同的角色與任務，但是各個角色功能與相對應的核心任務其最終目標都是為了協助身心障礙者進入合適的職場且穩定就業，說明如下：

一、在地身心障礙者就業市場的專家

支持性就服員需持續透過就業機會開拓、職務分析、雇主關係經營與協商、蒐集與更新在地產業發展及就業市場變遷資訊等方式，掌握在地的就業機會與友善雇主名單，成為當地就業市場的專家。

掌握在地的就業機會與友善雇主名單是落實支持性就業服務「人境適配」理念的前提，其次則要能充分掌握特定就業機會的職業資訊(職務分析結果)，當就服員能即時從在地就業機會當中與身心障礙求職者的條件進行配對，方能進行有效的就業媒合、進一步發展個別化就業服務計畫與支持策略。另外，當就服員對在地就業機會有充分掌握時，也有助於與身心障礙求職者及重要他人釐清就業期待與可行的媒合方向。

對於職業重建專業團隊及其他教育及社政相關單位來說，支持性就服員扮演著職業重建體系銜接在地就業市場的窗口，可以提供各專業人員及相關單位重要的就業市場資訊，成為專業人員提供職業探索、職涯輔導、職前準備、規劃職訓班別、或安排見實習的重要參考依據。

二、身心障礙員工個別化支持輔導的專家

支持性就業服務的核心概念之一是「先就業，再訓練」，故

提供職場輔導與支持是非常重要的角色功能。支持性就服員透過人境適配評估的結果，可知道服務對象若要在這職場穩定就業需要加強或支持輔導的項目，例如工作技能、速度、品質的增進、適合職場要求的工作行為與服裝儀容、與同事相處或人際互動技巧等，由於每一位身心障礙者與不同職場條件的適配結果各不相同，衍生出因人而異的個別化支持輔導的需求，再者，身心障礙者在求職面試、進入職場初期、逐漸適應職場、以至於面對職場人事物的變動等不同階段，所需要的支持輔導需求與支持策略也略有差異，因此支持性就服員必須要成為提供個別化支持輔導的專家，有效地運用各種策略提供身心障礙員工職場支持與輔導。

為了讓服務對象在職場能獲得即時協助，在服務對象進入職場初期，支持性就服員會跟隨進入職場提供頻率較為密集、強度較高的職場支持與輔導；同時支持性就服員也會盡力與服務對象任職之職場其他同事建立良好關係，並會嘗試尋求特定同事或是督導成為職場中可以即時給予支持的人員，即所謂建立「自然支持者」。隨著服務對象的適應與進步，支持性就服員本身則會逐漸減少支持頻率與強度，待評估服務對象已可獨立作業、自然支持者又能有效提供支持時，即可準備從職場完全褪除。

三、雇主的身心障礙者人力資源諮詢顧問

支持性就服員除了與雇主建立與經營長期夥伴關係之外，透過本身對身心障礙者支持需求及個別化支持輔導策略的專業及對職業重建相關資源及就業促進相關措施的熟悉，可以提供雇主對身心障礙員工在訓、用、留等階段的專業建議，成為雇主在身心障礙人力資源的重要諮詢顧問；同時，支持性就服員若能持續扮演好這樣的角色，也會讓就服員與雇主之間的夥伴關係更加穩固。例如：

- (一) 雇主可能不熟悉相關法規、獎勵措施、作業程序，支持性就服員可以協助雇主熟悉聘用身心障礙員工之相關法規措施與

資源，並協助其完成相關行政作業以符合需求。

- (二) 雇主可能不熟悉如何招募與聘用合適之身心障礙員工，支持性就服員可以進行相關建議與協助，例如協助雇主進行潛在職位的職務分析，瞭解職務所需之核心工作內容，推介合適之身心障礙員工，協助提供或連結職務再設計資源等。
- (三) 雇主可能不熟悉身心障礙員工之特質，提供雇主在督導身心障礙員工方面的建議與協助是有必要的。例如協助雇主或職場督導人員使用圖示、動作示範取代單純使用言語或文字的指導方式，以利某些身心障礙員工的學習。同時，提供雇主在環境改造、工作流程改善相關建議或諮詢，也可能可以增進身心障礙員工或整體單位之生產力與品質。

四、身心障礙者就業潛能的擁護者與勞動權益倡導者

進入競爭性職場就業可以改變社會大眾對身心障礙者既定的印象，進而以更正面積極的觀點來認識身心障礙族群，從這個角度來說，協助身心障礙者透過就業充分參與社會活動的職業重建專業人員確實扮演相當關鍵的角色，其中又以支持性就服員最為重要。

支持性就服員位於直接面對雇主及社會大眾的第一線，經常要面對社會上的傳統價值觀對身心障礙族群的偏見或歧視，而置身於強調產能及獲利的企業現場，也經常承接雇主或職場同事對身心障礙員工的質疑或批評，因此支持性就服員必須成為服務對象就業潛能的擁護者，除了相信服務對象具備有一定的就業潛能外，也要掌握其就業潛能在何種支持策略或職務調整下有機會充分發揮，並據此積極向雇主爭取就業機會。

支持性就服員也要成為服務對象的勞動權益倡導者。若身心障礙員工在職場遭到不平等的對待、或其勞動權益因故受損時，支持性就服員應以合適的方式協助服務對象向職場同事或雇主溝通，並協助爭取其應享有的勞動權益與平等對待，例如符合勞

動基準法的工時、排班、休假，或職前訓練、福利待遇、升遷機會等。由於身心障礙員工獲得職場人員的友善支持，常常是其能否長期穩定在該職場就業的關鍵，因此支持性就服員在協助服務對象爭取權益時，須保持敏銳度與善用應對技巧，審慎地在「倡導服務對象的勞動權益」與「經營服務對象的職場人際關係」之間取得平衡。

五、身心障礙者就業過程的陪伴者與資源連結者

由於長期的陪伴服務對象並持續提供支持輔導，加上長期經營與雇主的夥伴關係，支持性就服員經常會在第一時間接到身心障礙者或雇主的求助與諮詢，或在服務過程中發現服務對象的就業相關支持需求。有時候這些需求與服務對象的就業穩定密切相關，但又涉及職場支持輔導以外的面向，例如家庭成員互動關係或價值觀溝通、定期回診或服藥穩定性、親密關係與交往、網路交友與詐騙陷阱、生活物資缺乏、法律糾紛或債務問題等。

支持性就服員經常為了顧及需求的急迫性及介入的時效性而選擇直接進行處遇或連結相關資源，但這些就業相關支持需求十分多元，不見得都適合由支持性就服員來回應，因此在持續陪伴身心障礙者求職與就業的過程中，支持性就服員應即時向專業督導或職業重建個案管理員回報這些服務對象就業的相關支持需求與當下處置進度，盡可能透過專業團隊成員的協助來為服務對象連結更合適的支持資源，共同支持服務對象達到穩定就業的目標。

第二節 支持性就服員的核心任務

一、就業機會開拓

就業機會開拓是熟悉在地就業市場與經營雇主關係的基礎，也是支持性就服員重要的核心任務。開拓的方法很多元，例如透

過平面或網路媒體蒐集徵才資訊、進行電訪或拜訪了解職缺內容等。持續創造與雇主接觸及溝通的機會，也是經營雇主關係的基礎。

詳細的就業機會開拓方式，可參閱第七章內容說明。

二、職務分析

當雇主提供職缺時，支持性就服員應爭取機會進入職場充分蒐集該職缺的相關資訊，這些職業資訊便是後續與身心障礙求職者進行適配度分析(人境適配評估)的基礎。包括：

(一)人員資格：

該員工需具備的最低條件。例如教育程度(學歷)、語言能力、類似工作經驗、特定技術證照或證書、駕照等。

(二)職務要求：

該員工的職責(duty)、工作任務(task)及績效標準(key performance indicator)。

1. 職責(duty)指的是該職位被要求或期待承擔的責任及權限。其中，必要性的職責是員工一定要執行的，無法調整或由他人代理，次要性的職責則可能可以調整由同事代為完成。
2. 工作任務(task)指的是要履行某項職責所需完成的相關具體行動，一項職責有可能拆解由數項工作任務組成。為了教導或訓練需要，支持性就服員可能要爭取在現場觀察一段時間或實際試作，以便針對特定工作任務進行工作分析，也就是將一項工作任務拆解成一連串的具體操作步驟。
3. 績效標準(key performance indicator)指的是雇主對每一項職責所期待的理想表現標準。這些標準達成與否會影響職場對於身心障礙員工的評價，進而影響其就業穩定，因此了解該職位必要職責的績效標準是很重要的。有時雇主未必能夠清楚地描述其績效標準，支持性就服員可以透過「數量」、「速度」、「品質」這三個元素協助雇主具體量化其績效標準。

(三) 職場環境：

指員工所在的環境狀況，例如室內或室外、作業空間大小、動線安排、無障礙環境、照明狀況、通風或空調、溫度、濕度、噪音或震動狀況、安全防護規定等。部分職位須再分別紀錄需使用的工具(徒手操作或移動的器具，如扳手)、機器(產生動力的機械)、設備(不產生動力者如烤箱，或產生電或訊號的設備如無線電對講機)、軟體(如文書處理軟體、進出貨管理系統等)。

(四) 其他面向的資訊：

包括可能會影響身心障礙員工就業穩定的因素，例如薪資待遇、福利制度、工時與排班規定、休假措施、職前訓練、升遷機會、職場僱用身心障礙者或與之共事的經驗、工作團隊組成、人際互動頻率、同事間的權責關係、該職位的現場督導者、工作任務指派與成果回報方式、職位輪調或職責變動的頻率、該職位期待的人格特質、自主管理的程度等。

三、依人境適配分析結果進行就業媒合

(一) 服務對象的特質與就業需求分析：

支持性就服員可以透過職管員提供的評估表(及/或職評報告)與職業重建計畫內容，了解服務對象的特質、功能表現、工作能力、就業期待與潛在的支持需求，亦可進一步透過與服務對象或其重要他人晤談、觀察、評估等方式，獲得更完整的分析結果。

(二) 身心障礙求職者與職缺之間的適配度分析：

適配度分析是指支持性就服員根據人境適配的理念，比較服務對象的特質與就業需求與準雇主提供的職缺特性。適配度分析結果可以呈現該職缺對於服務對象的合適程度，有助於支持性就服員與服務對象具體討論求職方向與意願，也可以據此判斷服務對象若進入該職場後可能的支持

服務項目，並規劃後續的支持策略。在沒有任何因素介入的前提下，服務對象與職缺之間達到 100%適配的情形極為罕見，因此在適配度分析過程，支持性就服員應同時考量自身提供的支持服務、職務調整或職務再設計資源介入後對其適配度可能產生的正面影響，以衡量進一步推介的成功機會。

另外，服務對象對於適配度分析結果及後續支持服務安排的正確理解非常重要，可能會進一步影響其動機與配合度，因此支持性就服員需與服務對象建立共識，持續經營良好的工作同盟關係。

(三) 推薦服務對象給準雇主，並協助其應徵面試準備：

支持性就服員向雇主推薦適合之服務對象後，通常雇主需要經過面試才會決定是否聘用。支持性就服員可能需要協助服務對象準備面試資料(例如有助於服務對象證明其工作能力之履歷資料)，討論合宜的面試穿著或是事先進行模擬面試演練等。

由於面試過程可能是準雇主評估服務對象工作獨立性的一個參考來源，因此支持性就服員在服務對象面試過程應避免過度保護與介入過多指導。支持性就服員可以鼓勵服務對象盡量自行前往面試地點，或是陪同至面試地點，但讓服務對象自行接受面試、或盡可能讓服務對象準備好自行回答面試官的問題。

四、擬定就業服務計畫，提供職場支持與輔導

當服務對象獲得職場進用後，支持性就服員需要依據服務對象與職場的適配度分析結果，整體考量適配度的落差及服務對象所需的支持服務項目擬定就業服務計畫，以協助服務對象盡快達到職場的要求、並穩定在此職場就業。由於執行就業服務計畫過程，往往涉及服務對象、雇主及提供支持服務的就服

員三方，甚至有時會涉及服務對象的重要他人共同執行；這些相關人員彼此對於就服計畫內容須先有一定的互信、認可及共識，計畫始能順利執行。因此，支持性就服員必須與上述對象建立合作的同盟關係，才有機會完成任務。

詳細的就業服務計畫向度、支持服務項目及支持策略的運用，可參閱第五及第六章內容說明。

第三節 支持性就服員的專業職能

支持性就服員需熟悉在地產業及就業市場、了解不同職類的工作型態與職務要求、與潛在雇主打好關係、推介個案獲得工作機會、了解不同障礙者的特質及功能表現、與服務對象建立工作同盟關係、了解服務對象的支持需求及支持策略，必要時能夠為服務對象即時連結資源，或為服務對象的勞動權益發聲，是一個高度專業且需要時間累積經驗的職業重建專業人員。

綜合其角色功能與核心任務來看，支持性就服員需具備的專業職能包括：

一、具備在地產業及就業市場的知識與職務分析相關職能

支持性就服員應具備在地產業發展趨勢的相關知識，並對在地就業市場的供需現況有一定程度的了解。因此，就服員必須知道如何蒐集或可以透過哪些管道取得相關資訊，例如在地產業發展趨勢、報章雜誌媒體報導、就業中心發布的就業市場分析季報、人力銀行網站整理的報告、參與商業組織活動或透過長期合作的雇主取得的訊息等。就服員應特別留意可能影響身心障礙者就業展望的資訊，作為後續就業機會開發或協助服務對象求職準備的參考方向，例如哪些產業將會持續成長或面臨衰退、產業發展趨勢下哪些職類需求將會增加、哪些職類競爭激烈、哪些職類供不應求等。

除了產業及就業市場層次的知識之外，支持性就服員更應具備個別職場環境與職務層次的分析能力，也就是職務分析或工作分析的知能。即使是同一種產業或同一個職類，不同的企業職場或職缺仍可能有許多相異之處，無法由第二手的資訊釐清。因此就服員自身要有能力對不同的企業職場與職缺進行職務分析，才能夠判斷職場環境與職場文化是否適合身心障礙者就業、職務內容如職責或產能等相關條件要求是否符合服務對象的功能表現水準等。

職務分析能力可說是支持性就服員的核心專業職能，有能力進行現場職務分析及工作流程分析，才有能力評估後續進行職務調整或職務再設計介入的可行性。

二、建立與維護人脈關係與客戶關係管理的相關職能

就服員應學習盤點自身可運用的各種資源，包括當下可直接推介的人才、手邊沒有合適人選時可協助尋找或分享職缺的其他人才來源管道、可提供的訓練或職場支持服務、後續可提供的諮詢服務如與身障員工互動的技巧等、可協助連結的進用獎勵資源或專業服務資源如職務再設計等，進而彙整成為可回應雇主需求的一套解決方案，並透過業務銷售技巧向雇主推銷支持性就業服務可以提供的解決方案。就服員應持續練習具體、清晰、誠懇、具說服力的口語表達，依循不同的對話者背景及職務層級而調整用語，並持續透過同理心與換位思考，一步步釐清對方的需求與不安；此外，應學習靈活彈性地調整因應策略以快速回應雇主提出的問題、貼近雇主的需求，並運用協商技巧創造雇主、服務對象及就服員三贏的局面。簡而言之，就服員不能只想著要向雇主推介手邊的服務對象，而是要讓雇主感覺到其反映的需求與意見有被就服員確實理解，且就服員是站在雇主立場積極協助其解決問題的。

不論是拜訪潛在雇主進行就業機會開拓、進入職場進行職務

及工作分析、提供職場支持輔導、長期追蹤輔導或從職場褪除，支持性就服員都非常仰賴與企業雇主或不同層級人員的良好關係，因此就服員應具備運用適當的溝通技巧與不同背景或不同層級人員互動的能力，包括主動與對方開啟有效溝通及建立和諧關係、透過專注聆聽與觀察非口語訊息，以便判斷對方的意圖及偏好、運用開放式問答與歸納技巧協助對方完整表達需求與期待等。

就像業務員一樣，就服員應具備建立與維持人脈的能力，如同對待商業客戶般與企業雇主建立長期合作關係，並透過定期且有效的溝通，持續維護與改善雇主關係。

三、發展工作同盟及個別化支持輔導策略的相關職能

支持性就服員與服務對象的工作同盟關係是讓服務對象持續配合、讓就服員的支持策略發揮效果的重要因素，而發展工作同盟關係的基礎則在於就服員對身心障礙者處境的理解、願意貼近服務對象立場同理對方的態度、對諮商概念的了解，與運用得宜的諮商晤談技巧，例如：專注、傾聽、同理、情緒反映、開放式問句、摘述語意、澄清、聚焦等。透過這些諮商技巧的運用，在接案初期可以與服務對象建立信任關係、釐清職涯想望、進行就業期待與就業目標的討論，在服務對象進入職場就業後，則有助於了解其在職場的適應狀況、釐清問題或提供情緒支持。

除了建立與維持工作同盟關係所需的諮商技巧之外，支持性就服員也應具備教導、訓練及輔導服務對象的能力，因此就服員必須了解不同身心障礙者的特質與支持需求、了解身心障礙者如何學習新的事物、身心障礙如何影響個體的學習能力、如何設計與實施有效的訓練方式與提示系統，以協助服務對象適應新的職場環境並勝任工作任務的要求。面對新的職場環境、工作要求或人際關係，某些服務對象在適應過程中可能會出現情緒行為或特殊行為，進而影響其工作表現或雇主的評價，因此就服員也要具備行為相關理論知識，有能力進行特殊行為的功能分析、執行介

入策略或行為輔導策略，減少服務對象的特殊行為對職場造成的影響。若能妥善運用後效增強策略，使良好工作行為獲得增強，也有助於維持服務對象的工作動機與良好的行為表現。

另外，支持性就服員若要從職場逐漸褪除自身的支持，則服務對象在職場的獨立自主程度就必須逐漸提升，因此就服員需具備培養身心障礙者獨立解決問題、自我監控與自我管理的能力，結合有效的支持策略持續協助服務對象增能賦權。

四、評估相關職能

評估是職業重建專業人員共通的核心職能，支持性就服員在評估深度、評估重點方向雖然不同於職管員或職評員，但仍應具備從全人觀點(生理、心理、家庭/社會、職涯層面)來理解身心障礙者的特質與支持需求的概念，始能有效解讀職管員的評估表及職評員的職評報告相關資訊。除了要有能力判讀間接的轉介資料外，就服員自己也要有足夠的知能以直接評估服務對象的特質與就業需求，例如就業動機、人格特質、工作技能、情緒行為、特殊行為及支持需求等。

另外，在進入職場進行職務分析時，以及進行身心障礙求職者與職務資訊之間的適配度分析比對時，就服員也需要具備清楚的評估架構與概念，始能正確完成職務分析及人境適配評估。例如透過現場觀察或訪談蒐集到某個雇主對工廠生產線作業員的要求，就服員要能把這些資訊拆解成針對時間觀念、基本計算功能、體能表現、工作姿勢、專注力、手部操作速度等不同評估向度的程度要求；同時，就服員也要能知道如何去評估服務對象在這些不同評估向度的功能表現，並將「人」的功能表現與「職務」的條件要求進行配對比較，此即人境適配評估的基本原理。

五、資源連結與溝通協調的相關職能

支持性就服員通常會透過職業重建專業團隊中的其他成員（如職管員）協助服務對象連結其他就業支持相關資源，但如同前面所提，就服員有時基於需求的急迫性，仍會直接進行處遇或連結相關資源，例如精神醫療諮詢、急難救助、物資銀行、臨時托育服務、法律扶助諮詢、反詐騙諮詢等。因此就服員仍應具備對各項就業支持相關資源的基本認識，包括了解該資源的服務內涵與申請資格要件、以及持續更新在地資源單位的諮詢管道等。

支持性就服員應具備身心障礙者定額進用制度、僱用獎助措施、職務再設計補助等的相關知能，包括熟悉申請流程、資格條件、權責劃分等規定，以便當雇主問起時可即時回應或盡快代為向主責單位諮詢。最後，作為身心障礙者勞動權益的倡導者，支持性就服員應具備對勞動權益、職業災害、就業服務及身心障礙權益保障相關法規的知能，隨時掌握最新規定，以便清楚覺察雇主各項決定的適法性與勞資雙方應盡的權責義務。

支持性就服員的工作須穿梭於多種場域、運用多種專業職能以提供專業服務，在行政管理、專業服務及情緒管理上，須有完整的支持系統協助就服員面對各式壓力與挑戰，例如專業督導機制，包含個別督導、團體督導、同儕督導等形式，又如繼續教育訓練、個案研討及實務演練等方式，以及就服機構的行政管理、行政主管的支持、團隊合作與情緒支持等，對就服員來說都是不可或缺的支持系統，這些支持系統有助於強化就服員之專業知能與技巧應用，並提昇支持性就業之服務效能與服務品質。

第四節 支持性就服員與其他職重專業人員的分工與合作

一般而言，為能讓身心障礙求職者有機會進入職場穩定就業，支持性就服員需要與職業輔導評量員及職業重建個案管理員，以及其他職業重建服務資源專業人員成為團隊、建立伙伴關係且各司其職，以

協助身心障礙求職者達成其職涯目標。各職重服務專業人員角色功能簡要說明如下：

一、職業重建個案管員：

- (一) 扮演個案管理角色，執行與完成職重服務計畫。
- (二) 扮演諮商者角色，協助當事人職涯探索、設定職涯目標、擬定計畫，並促進計畫的達成。
- (三) 扮演資源連結與倡導角色，協助當事人獲得適當資源，以及促進資源的有效運用。

二、職業輔導評量員：

- (一) 扮演職涯評估者角色，應用評量工具與評量方法了解當事人職涯的需求，提供職管員及相關職重專業人員有關當事人就業或職涯上的建議。
- (二) 扮演職涯諮詢者角色，與當事人共同探索、討論與釐清職涯相關議題。

三、職業重建服務資源專業人員：

在職業重建服務過程中，職管員可能會依服務對象的需求連結資源或進行個別化服務購買，統稱職業重建服務資源專業人員，這些服務可能包括：

- (一) 職前準備資源，例如職業訓練、職前訓練、個別或團體之職涯探索、求職技巧訓練、心理諮商等。
- (二) 就業安置與就業後服務資源：職務再設計、在職訓練、職場適應支持服務等。

職業重建服務歷程大致可分為下列幾個階段：階段 1. 協助職涯目標設定與職涯計畫擬定；階段 2. 提供職前準備服務；階段 3. 提供就業媒合與安置服務；階段 4. 提供就業安置過程的職場輔導與支持；階段 5. 提供就業期間的職場輔導與支持。支持性就業員與前述職重專業人員的角色功能分工，可以依據職重服務歷程之階段簡要說明如下表：

職業重建服務歷程職重服務專業團隊成員角色分工表

歷程	主要服務內容	主要執行者
職涯目標設定與職涯計畫擬定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員協助當事人協助當事人職涯探索、設定職涯目標、擬定計畫，並促進計畫的達成。 2. 必要時，職管員連結職評服務資源，職評員協助評估當事人職涯相關議題，並提供建議。 	職管員 職評員
提供職前準備服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員依當事人職涯目標與職業重建計畫，協助連結適當之職前準備服務資源。 2. 職重服務資源專業人員依轉介目的提供服務，並達成所設定服務目標。 	職管員 職重服務相關專業人員
提供就業媒合服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職管員評估當事人已有適當的準備進入就業市場時，連結支持性就服員就業服務。 2. 支持性就服員依據職管員提供的職重服務計畫，擬定個別化就業服務計畫，提供後續就業媒合與安置服務。 	職管員 支持性就服員
提供就業安置過程的職場輔導與支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 支持性就服員依據個別化就業服務計畫，提供支持與輔導，協助當事人適應職場，應用職務再設計概念改善工作品質與速度(必要時協助雇主申請職務再設計服務)，協助當事人與雇主及同事溝通，促進職場環境的友善與支持。 2. 當有必要時，支持性就服員亦可請職管員協助連結資源或進行購買職重服務資源。 	支持性就服員 職務再設計專業人員 職重服務相關專業人員 職管員
提供穩定就業期間的職場適應輔導與支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供穩定就業期間職場適應服務之支持性就服員因應身心障礙員工個人身心狀態或職場變動(人員、工作內容、物理環境的改變等)，提供所需的支持。 2. 當有必要時，提供職場適應服務之支持性就服員可請職管員重新開案，以獲得更完整職重資源的協助。 	提供職場適應服務之支持性就服員 職管員

第五章 個案就業能力分析 & 就業服務計畫擬定

蔡蕊珍

第一節 個案分析

職業重建服務窗口成立後，由職業重建個案管理員承擔個案管理與生涯轉銜，故支持性就業服務員由早期兼具職業評估、就業開發、工作訓練以及適應輔導、以及追蹤輔導等多重角色，逐漸轉換為職缺開發媒合與職場適應輔導，由於身心障礙者有各種類別與等級，個別差異性大，就服員需評估身心障礙者特性，選擇適合的工作，並協助身心障礙者加強工作能力及適應工作環境，透過持續支持，達到順利穩定就業的目標。

因應個人特質，支持性就業需個別化設計，才能提供適切的服務，為達成個別化設計，需針對其特質進行職缺開發並開展就業服務計畫，個案分析目的在於確認個案的特質與興趣，及職業的潛能或限制，為工作選擇上的重要參考，並能視其需求，發展後續的支持策略。

目前職業重建體制下，個案轉介支持性就服員時，應已由職業重建個案管理員完成評估，支持性就服員可由職業重建個案管理員的評估表以及服務記錄中，蒐集並了解個案的各項資訊，可就其特質進行分析，確認工作開發的方向及就業服務初期的重點。

職業活動並非休閒活動，為能達到工作要求，需以某項能力優勢為工作的能力重點，如：體能、肢體動作或認知能力等，工作本身大致可以先行區分為以體力活動為主或以認知能力為主，再依其他項目評估結果進行細項分析，以下就各分析方式進行說明。

一、認知能力分析

認知能力若無障礙，應了解其是否有可以成為就業能力的專長，以及此專長對應之職類目前要求核心能力與障礙限制的分析，若為認知能力受限，則需先行了解其認知功能現況。

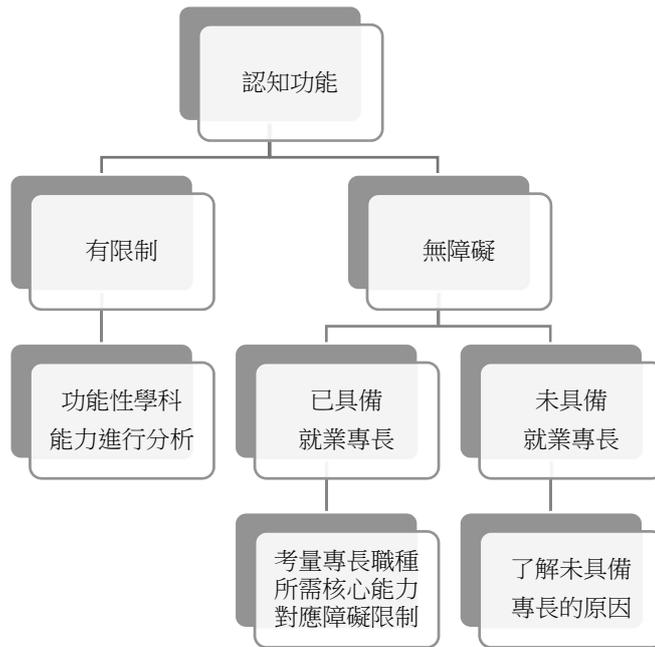


圖 5-1：認知功能分析

二、肢體功能分析

包括手部操作、長時間站立、室內外走動及體能狀況

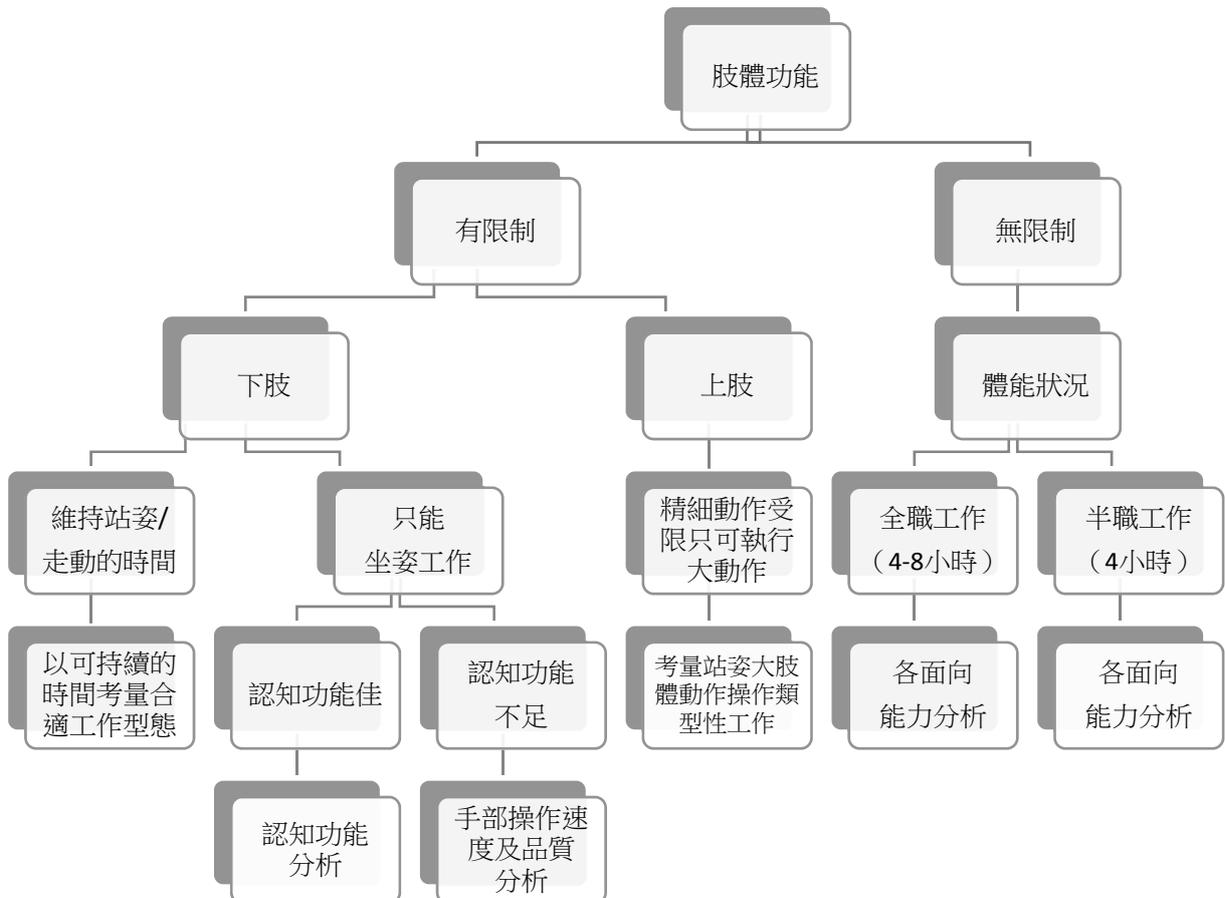


圖 5-2：肢體功能分析

三、感官功能障礙分析

感官功能障礙最需要考量的是溝通效率，主要可分為聽力語言障礙及視覺障礙，分析時需先考量個案與外界的溝通能力，現行科技的進步，各式溝通軟體可取代過往的筆談進行更有效率的溝通，各式非視覺電腦系統、報讀及定向訓練也讓障礙者更易展現自我能力。

- (一) 聽覺障礙者：聽覺障礙者不管有無配戴助聽器，皆需考量在有正常背景聲音下，要放大音量到何種程度才能聽清楚，若音量需放大到會過度干擾他人，應考量使用其他溝通方式替代，如：手語、讀唇或文字等，另聽障可能合併有語言障礙或有構音問題，如需重複說 3-4 次以上才能聽清內容，在職場上可能無法以口說作為主要溝通方式。

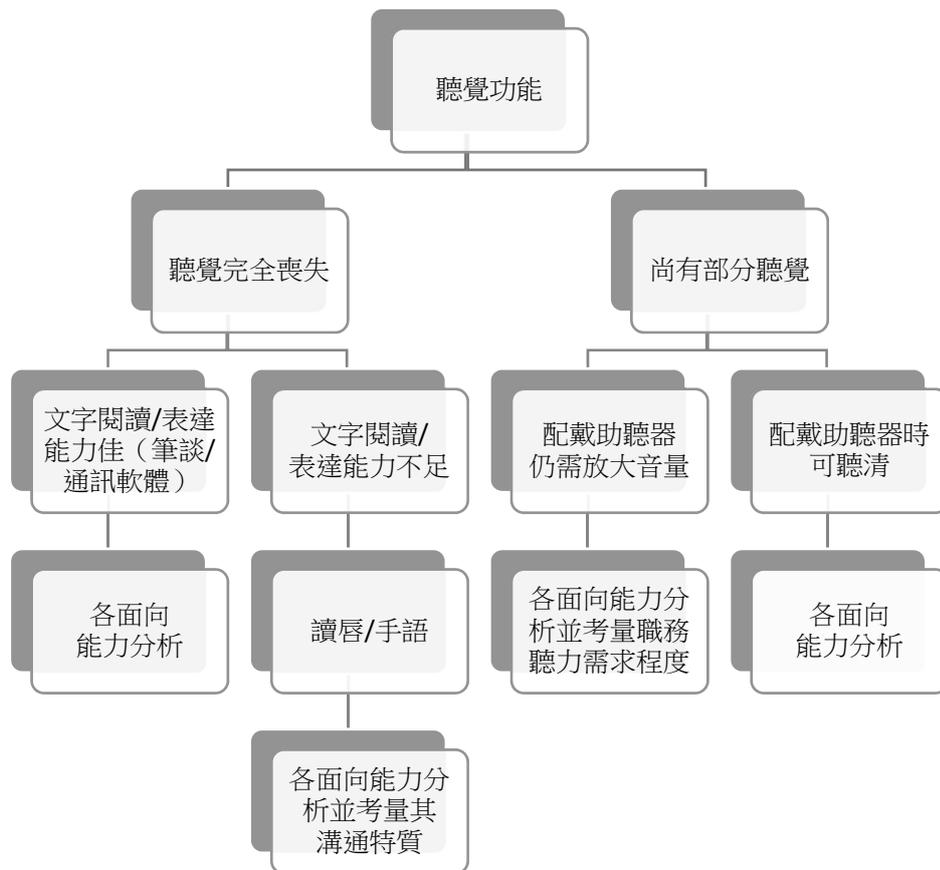


圖 5-3：聽覺功能分析

- (二) 視覺障礙者：視覺障礙者如需要將字體放大太多，造成一個

句子要分許多畫面才能閱讀，將會失去閱讀的效率此時會考慮工作主要不依靠視覺，改以點字、語音等為主要方式；視覺障礙者另須考量獨立行動的問題，如：定向行動訓練或導盲犬協助。

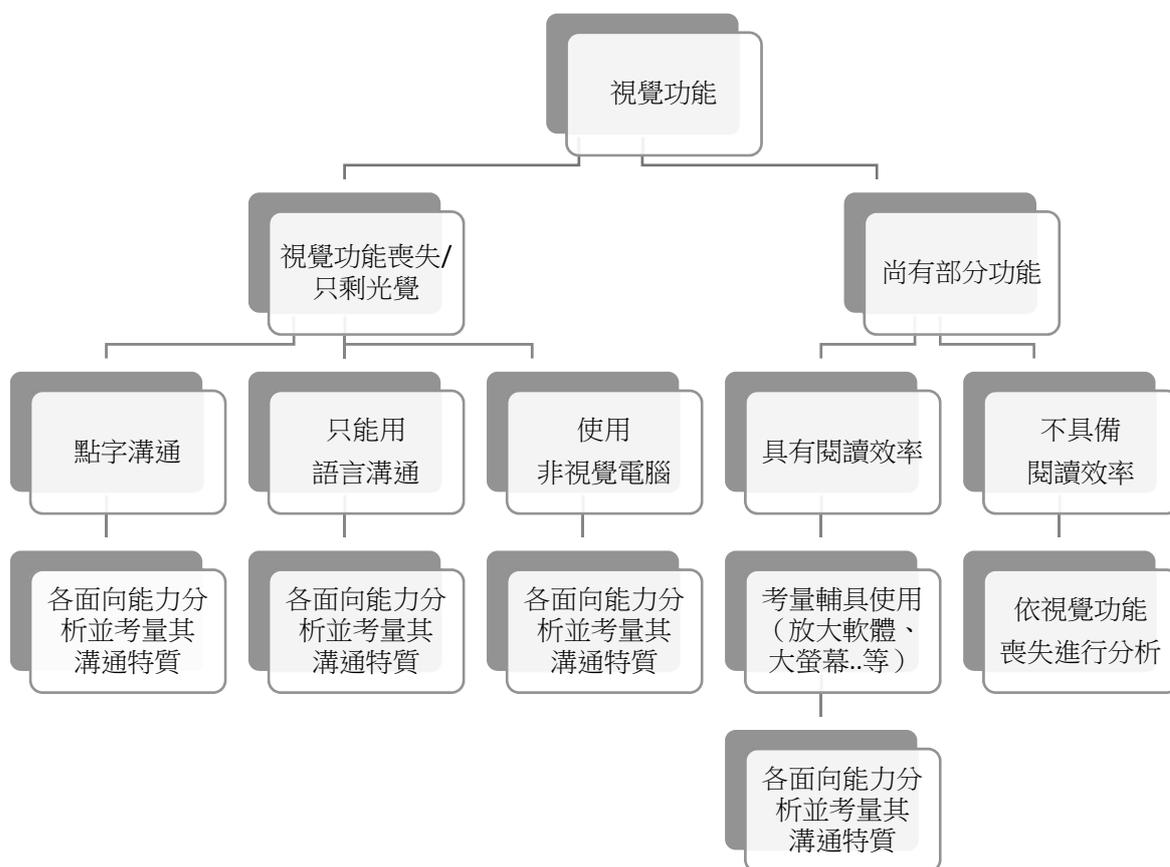


圖 5-4：視覺功能分析

四、綜合分析

上述各項分析結果，結合個案的興趣、工作史、期待及家庭及家庭支持狀況等面向，就服員再與個案討論媒合的方向，包含工作型態及其內容，若個案的期待過高，需進行說明問題所在並進行溝通，達成合理共識。

各面向能力分析，參考身心障者基本工作能力評量表（張萬烽、陳靜江，2004），就其內容進行調整，說明如下表：

表 5-1：基本工作能力分析面向

項目		就業能力分析
個人社會能力	衛生習慣	頭髮：無異味、梳理整齊勿披頭散髮、無醒目顏色染髮 口腔：保持牙齒清潔無異味，沒有明顯菸垢及檳榔垢 指甲：能適度剪短，指甲縫能維持乾淨 身體：能用適當的清潔用品清洗身體，保持無異味，如容易流汗，需準備替換衣服
	服裝穿著	1. 面試及工作時能有合宜穿著，不宜低胸、薄紗、短裙、背心、短褲。 2. 衣物需乾淨無異味，無破損或過度起毛球。 3. 避免奇裝異服，如大喇叭褲、洞洞褲等 4. 如為勞力性質工作需穿著包鞋，避免拖鞋、涼鞋、高跟鞋；若為較靜態型工作，仍以包鞋為宜，高跟鞋不宜超過 4 公分高度。
	情緒處理	若有情緒的起伏，需能不影響工作
	溝通表達	1. 能夠理解連續 1-3 句的日常問話，且能抓住重點適切回答 2. 能夠表達自己意思，並讓他人理解 3. 可理解問題，能要求後回應
工作態度	時間觀念	1. 能依規定準時到班及下班 2. 遵守工作及休息的時間 3. 能依照請假規則進行請假
	遵守規定	能遵守職場的工作要求及規範 服從主管的督導 依指令進行工作項目
	承擔壓力	遇到對品質或速度的壓力，能夠接受，就算有情緒產生，當下仍能完成工作
	主動性	在教導及練習過後，能夠主動依照每日工作流程，完成應處理的工作
基本認知能力	閱讀能力	能讀懂報紙上生活性報導 能了解句子 能理解單詞
	書寫能力	能書寫日常生活常用的文字 能填寫基本資料及簡單表格
	計算能力	能作四則運算 能了解生活購物應用題並列出算式 能使用計算機進行加減法的運算

項目		就業能力分析
工作 能力 表現	體能 狀況	可勝任輕度/重度勞力工作 可從事半職/全職工作體力
	問題 解決	面臨問題可以主動求助 曾發生過的問題可以尋求個案或就服員的書面指示
	獨立 工作	在教導及練習過後，能夠獨立完成應處理的工作
	專注 能力	可維持至少 2-3 小時專注，雖過程中會被外界影響，但可自行 回復注意力，繼續工作
	工作 速度	進行工作時，具有速度的概念且可在要求下加快速度 *注意：速度仍可能有提升的極限
	工作 品質	能依要求自行進行檢查
	工作 安全	告知後或提醒下，即能注意職場安全，不讓自身或他人陷入危 險中
工作 社會 能力	服從 指令	可依指令進行工作項目，雖有抱怨，但在說明下接受
	團隊 合作	可與他人共同完成工作
	接受 批評	能承受他人指正的壓力並改善 當被指正時，雖有些許負面情緒，但仍能維持工作
	人際 互動	在公共場所表現適當的行為 面對他人主動打招呼能有禮貌回應 能和人保持適當的身體距離
	適應 變動	經說明，可接受固定工作內容的改變

第二節 就業服務計畫發展

個案分析完成後，支持性就服員將依分析結果進行職缺的尋找及篩選，在開展就業服務計畫時，需注意以下 2 大事項，據以擬定各支持項目。

一、工作職務分析與就業服務計畫規劃

支持性就服員在完成個案分析並對其特質進行工作開發後，首先應先行對工作本身進行職務分析，並就分析結果與個案特質進行比對，就其差異狀況開展就業服務計畫，其分析面向包含：

- (一) 工作條件：待遇、薪資、排班方式等
- (二) 工作技能：為完成工作要求所需要的各項技巧
- (三) 工作環境：職場的光線、溫度、聲響及空間等狀況
- (四) 工作相關技巧：人際互動、溝通及交通等狀況

個案進入工作後，就服員應開始對工作職務的各種要求進行訓練，目的在於使個案工作表現能符合職場期待及標準，規劃就業服務計畫時，應包含下列項目：

- (一) 因應障礙特質修改工作的操作方式或環境的改善
- (二) 運用工作分析結果進行工作技能訓練
- (三) 工作社會能力訓練，如：如何與同事相處、交通工具及合宜穿著等
- (四) 逐漸增加個案能力能獨立於職場工作，逐步降低對就服員的依賴及需求

二、就業服務策略

分析個案在本次就業所需的支持項目後，就服員需擬定策略以達成目標，擬定策略時，需考量其可行性、適切性以及資源取得的可近性。參考支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討（林真平、吳明宜等，2013）所述，將其歸納的支持策略及其定義羅列於表 5-2，並依支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析（關婉珍、陳靜江，2001）所述，將支持性策略使用於支持性項目之建議，整理於表 5-3。

表 5-2：支持性策略操作定義

支持策略	操作型定義
1. 口語提示與指導	純粹以口語指示個案完成工作之方法或步驟
2. 動作示範(含口語)	以動作示範配合口語指導個案完成工作之方法或步驟
3. 調整影響工作之工作要素	協助調整個案工作上相關的不利因素，如職務內容、工作時間、工作流程、工作環境等

支持策略	操作型定義
4. 調整影響工作之生活要素	協助調整個案生活上可能不利於工作的因素，如：生活作息、就醫、就學時間等
5. 提供視覺線索	使用文字、圖卡、範本及環境提示或工作流程圖等視覺提示輔助個案完成工作
6. 他人/家人協助	相關他人或家人協助個案處理生活相關事項，如藥物、生活作息提醒
7. 運用自然支持者	運用職場的雇主、同事於工作現場協助個案工作相關事項
8. 行為演練/角色扮演	模擬相關工作情境，協助個案表現適當職場工作行為
9. 提供輔助器具	針對工作內容提供輔助器具，藉以提升個案工作表現
10. 情緒支持	針對個案的情緒需求，給予情緒支持
11. 口訣	將工作步驟化為容易記憶的口語提示
12. 後果處理-增強作用	針對個案工作表現給予增強，包含正增強或負增強
13. 其他	非使用以上策略

表 5-3：支持性策略使用於支持性項目之建議

支持性策略	問題項目/支持項目
口語提示與指導	教導工作技能 訓練人際關係 培養生活習慣
動作示範	工作技巧 工作行為
提供視覺線索 行為演練	熟悉工作技巧 辨識工作環境 交通訓練
調整工作或生活相關因素	遵守工作規範 提升工作品質及效率
提供輔具與示範	提升工作技巧
後果處理（讚美/申誡）	工作指導及行為

第三節 就業服務計畫的擬定原則

進行就業能力分析後，就服員應就優勢項目進行工作職缺的開發及媒合，對於需要再強化的問題，應先了解問題的原因，並考量個案特質、環境及資源等因素，擬定合宜之就業服務計畫，以利穩定就業，其擬定原則說明如下：

一、確認目標

- (一) 考量個案之需求，個案認為最重要或有意願的目標，才有利於發展同盟關係，提升參與計畫的意願及配合度。
- (二) 考量家庭期待，家庭支持為穩定就業的重要力量，需同步考量家中重要他人的意見，並運用此力量提供協助。
- (三) 個案之目標及家庭期待是否在目前社會系統及資源中存在

二、具體化目標

給予擬定的目標「操作型定義」，盡量讓目標為可量化、可評估且可達成的，提供個案在努力後可看見自己的改變，強化繼續努力的決心及動機。

三、擬定優先順序

各項目標可能無法完全同步進行，可依下列分類排列執行的優先順序：

- (一) 基本工作要求：準時上下班、合宜服裝儀容、禮貌性招呼語等。
- (二) 達成工作品質要求：達成職場基本品質要求。
- (三) 達到工作速度要求：達成職場最低速度要求。
- (四) 延長工作穩定度：自然支持、人際互動、逐漸減少依賴等。

四、提升就業服務計畫執行成效

就業服務計畫擬定後，仍需個案的配合以強化執行成效，促進穩定就業，故就服員在擬定計畫後，應與個案進行討論，下列為討論中應注意的事項：

- (一) 向個案說明就業服務計畫執行的重點及帶來的影響

- (二) 協助個案理解內容並鼓勵表達意見。
- (三) 讓個案瞭解執行過程中可能遇到的障礙或困難，使其有所準備。
- (四) 透過練習，協助連結行為與後果的關聯，累積承擔責任的經驗，增強其承諾。
- (五) 由個案過去經驗或後續的就業中，協助累積小的成功經驗，增加信心。

參考文獻

- 林真平、吳明宜、莊巧玲、黃國裕、陳樺萱、范文昇、林雅玲(2013)。
支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討。勞動部勞動力發展署，國立高雄師範大學
- 張萬烽 陳靜江(2004)。智能障礙者一般就業技能評量表之發展。特殊教育學報，20期，103-140頁
- 關婉珍、陳靜江(2001)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。特殊教育學報，115期，21-48頁

第六章 障礙者就業支持策略

黃慶鑽

第一節 前言

我國「身心障礙者權益保障法」引用了聯合國 WHO「國際功能、失能和健康分類系統」(ICF)的核心精神：認為「障礙者」指的是處於障礙情境中的人，我們對障礙者的服務最應該關心的是他們參與社會及參與人群的限制；服務提供者不應僅專注在增強個人能力或改變其行為以適應社會，而是要敏感辨識、並致力改變或降低「障礙情境」。

以台灣就業市場的現況而言，就業指的是：「一個求職者拿出能有的工作表現去換取想要的薪資」；這當中通常會有一個提供薪資報酬的雇主，他會衡量可以給的薪資來訂定職務內容該有的工作表現水準，就業者越能符合工作表現水準，就越能穩定的在該職務工作。如果求職者要求的薪資越高，工作表現水準的要求也就會越高。

每個行業的雇主會根據作業需求或其顧客服務需求，設計不同的職務內容，每個職務內容會有它需完成的任務與角色功能；為了達成這些任務角色，每個職務通常會有成文或不成文的「工作表現水準要求」，如果受雇者無法表現出雇主期待中的表現水準，就無法獲得想要的薪資；也就是說，工作表現水準關係著求職者能否獲得工作與能否穩定就業。

所以，透過「支持服務」協助障礙者就業指的是：「針對障礙者的限制，相較於其在所期待職務表現水準的落差，去消弭環境的障礙因素、改善環境或提供輔助用具與策略等，促進及協助障礙者能有穩定且接近雇主期待的工作表現，並能適應職場環境的服務過程」。

提供障礙者「支持服務」時，要注意能先找出障礙者在乎的個人成果（生活表現樣貌），如障礙者的生涯想望或期待的生活品質條件等；接著去探究障礙者個人能力與環境要求之間不協調的地方，然後去設定具體的支持項目，以縝密的支持計畫，發展服務或支持系統；最終的目標就是要提升障礙者的生活或工作成果。在每次的服務期間，

因著障礙者個人想望、障礙狀況及所處條件的不同，會有不同的支持項目；每個支持項目的「支持強度」也不盡相同；可以有的支持來源也不同。

支持服務在協助障礙者就業的過程，必須同時考量雇主的職務安排、工作表現要求，及障礙者的身體機能或障礙限制後，去發展各項支持資源、策略；最後能達成障礙者在「統合性職場」獨立作業、勝任工作的服務目的。提供支持服務的過程，就是發展、提供各項「支持策略」，以促進障礙者工作表現與就業適應的過程。

第二節 支持的概念與常見的支持策略類型

依據 ICF 及 CRPD 的精神及概念：「障礙服務」最重要的目的就是在障礙者所處的環境與社會中，去消除他們參與的「限制」或「不利」因子，然後去找出或發展出他們「參與社會」的「促進」或「有利」因子。當個體和環境的不協調減少時，人類功能會增強，並且個人的成果（生活或工作表現）也會改善。「支持」是改善人類功能的一個方法，它提供一個思考架構，讓我們找方法或策略，去促進一個人在環境中有更好的表現。人類的生活表現是相互依賴的，「支持」不應該只強調單獨的生活活動或事件，或是特定的支持者；「支持系統」應建構在原本的環境中，並與原來的環境和諧共存，讓障礙者自然成為社會或所處環境中的一份子。

綜合許多學者、專家的看法，教導身心障礙者工作任務及相關技能的策略，可包含自然支持、自然線索、訓練目標、蒐集資料、提示程序、補償策略及自我管理/自我監控等項目；其中的自然線索指的是工作環境、工作任務及活動本身所擁有的特徵，可用來作為下一步驟的提醒。我們也可把支持策略依其性質統整分類為下面六大類及相關小項：

- 一、使用特定教學方法（例如：口語提示與指導、動作示範、口訣、提供增強、行為演練、角色扮演等）。

- 二、運用自然支持者（例如：雇主、同事、家人等）。
- 三、提供輔助方法或器具（例如：工作流程圖、範本、輔助工具等）。
- 四、情緒支持（例如：鼓勵、關心、傾聽、瞭解、同理等）。
- 五、調整影響工作之工作要素（例如：調整工作內容、工作時間、工作環境等）。
- 六、調整影響工作之生活要素（例如：調整生活作息、就醫時間等）。

一般而言，就服員最常提供的支持策略為「使用特定教學方法」，而特定教學方法也最常被應用於智能障礙者；建立自然支持者則最常被應用於聽覺障礙者；精神障礙者則最需要情緒支持。「使用特定的教學方法」的策略，當中又以「口語提示與指導」和「動作示範」使用的次數最多。

美國 AAIDD 的 Schalock 博士將支持策略分成支持來源、支持功能及支持強度 3 個面向。支持來源面向分成個人、他人、技術、服務等四種；在支持功能部份則包含了教導、照顧、財務規劃、工作協助、行為支持、居家生活支持、使用社區資源、健康支持等八個領域。

提供障礙者工作支持服務要從最少協助（例如：口語提示）開始嘗試，若身心障礙者沒有反應，再逐漸嘗試較為侵入/直接（例如：肢體提示）的協助。由最少協助的支持到較直接的介入協助依序為：非直接口語指示、直接口語指示、姿勢/手勢提示、示範提示、部分肢體協助及全部肢體協助。

支持策略中「口語提示與指導」可運用於教導工作技能、訓練人際關係及培養生活習慣等；「動作示範」可用於工作技巧或工作行為的學習；「調整工作與生活因素」可用於工作流程的簡化；「提供視覺線索」則對於熟悉工作技巧、辨識工作環境及交通訓練上有所幫助。

自我管理/自我監控機制是促進障礙者能「獨立工作」常用的策略，它的方法包括：圖片提示、工作檢核表、目標設定與提供影像、

時間顯示器等；協助智能障礙者完成複雜的工作程序、例行性事務及遵循時間表工作時，特別需要以自我管理策略提供支持協助。

支持策略的使用還包括：「行為改變技術」用於去除不適當的行為及增強適當的工作行為（如：給予增強物、讚美、忽略/冷處理、申誡等），用「口頭演練及檢核表」幫助記憶工作流程或步驟、掌握工作完成時間等。

支持策略含括的範圍非常廣泛，支持策略的使用除了參考別人使用過範例、案例，也非常需要服務提供者的創意；支持性就服員應參考前述「支持」的概念與精神，在掌握好雇主的要求、障礙者身心特質的優、劣勢後，善用障礙者周遭資源、發揮巧思、大膽嘗試，才能以最恰當、有效的策略服務障礙者。

服務策略的使用應先能確認障礙者的支持服務項目，在障礙者的每一個服務歷程中，都應設有服務目標；特別是支持性就業服務的過程，不管服務的屬性是就業安置、職業探索，或是提昇就業力、就業準備度等，都應在與個案互動、評估後設定服務目標；然後考量障礙者身心條件與環境要求，設定支持服務項目**以達成服務目標**。「支持策略」就是在執行每個支持服務項目時，為協助服務對象往目標邁進所進行的行動或系列步驟、動作；它有許多嘗試的過程；它是支持性就服員服務價值與效能的展現；它是能否達到就業服務目標的關鍵。

第三節 支持項目的選擇與判斷原則

提供障礙者就業支持服務的首要工作就是決定支持服務項目；在勞動部勞動力發展署發布的「身心障礙支持性就業服務實施要領」規範下，支持性就服員的服務過程會有服務成效要求，所以在有限的支持性輔導時間下，去決定優先、或重要的支持服務項目，是一件重要的事。在確認支持服務項目前，職管員與就服員應根據對障礙者「工作想望與身心特質、就業力」等的掌握狀況，去評估服務對象的「支持需求」。

就業的支持需求指的是：在促進就業，移除就業障礙上，因障礙者所需要所提供之不同類型協助，可包含：學習如何完成工作、掌握至工作場所的交通方式、記得如何完成工作責任、與同事互動等項目。障礙者所需的就業支持需求可概略歸納分為六大類：(1)尋找工作、(2)學習如何工作、(3)完成所有工作任務、(4)處理工作相關問題、(5)處理非工作相關問題（如交友、金錢使用）及(6)安排交通。

Schalock 博士在其所出版的「支持強度量表-成人版」上列出了 49 項支持需求，分佈在能促進障礙者生活品質的六個領域：包括有居家生活、社區生活、終身學習、就業活動、健康與安全及社交活動等領域。其中的「就業活動」領域，列出了「找工作/得到工作/職務適應」、「學習並使用特定的工作技能」、「與同事互動」、「與主管/輔導者互動」、「在可接受的速度下完成工作相關任務」、「在可接受的品質內完成工作相關任務」、「因應工作指派的變更」及「向雇主詢問問題並尋求協助」等 8 個支持需求。

許多學者研究發現：智能障礙者在工作過程所需的支持需求會聚焦在「集中注意力」、「工作速度及產能、產值提升」、「工作流程與轉換」、「體耐力」、「時間與工作表現監控管理」、「工作環境辨識」、「獨立工作」、「與主管及同事互動」、「因應工作任務變動」等層面上；智能障礙者也需要：居家自理、身體健康、休閒生活安排、個人財務管理、交通及人際關係等工作以外的支持。

我國「支持性就業」的服務對象含括各類障別（不僅止於智能障礙者），每個障礙者因著自己的障礙特性、既有的就業力、就業潛力、過去的工作經驗，加上就業環境的服務可操作性、就服員本身的經驗特質等，每個服務過程、每次的就業機會將會有不同的「支持服務項目」。本手冊經徵詢全國各實務工作者、專家學者等的意見，將就業支持項目分成「工作表現」、「工作行為」、「人際關係與情緒管理」、「職場環境與雇主支持」、「工作相關之工作技能」等五個領域，內含

常見的 41 個支持服務項目，供支持性就服員執行障礙者「支持性輔導」時參考（詳見表 3-2 案主就業服務計畫）。

障礙者所需的支持服務應不受限於這 41 個項目，服務提供者應先考量前述如何縮小「障礙者工作表現與職場期待標準」的落差，來決定一次支持性就業服務過程的支持項目（服務重點）為何。反過來說，一個完整、具「支持精神」的支持性就業服務，應在障礙者被就業服務的過程中有一個明確的「支持性輔導期」，而這個「支持輔導期」，應在障礙者工作的職場中有具體、明確的支持服務項目。每個障礙者的支持項目應該會不同；同一個障礙者在不同職場的支持的項目也可能是不同的。支持性就服員應根據這些「支持服務項目」，在每次的服務中介入不同的服務策略、資源。

提供「支持性輔導」服務，要在障礙者所處的情境（工作場所）看見障礙者工作表現與雇主期待標準的落差，並考量有可行的策略、資源的可及性、介入的時效性、及達成就業目標的可能性等因素，來決定可提供的支持服務項目。

第四節 支持的強度、期程、消退與「持續支持」

障礙者在就業職場所需要的就業支持「強度」，除了考量支持項目的多寡外，還須考量「支持型態」、「支持頻率」、及「每日所需支持的時間量」等面向，障礙者越需要肢體協助、頻率越高、時間量越大，就表示其支持強度越高。

Schalock 博士在「支持強度量表-成人版」一書中，將支持型態分成了：「完全不需支持」、「需監督陪同」、「需口頭/手勢提示」、「需部分肢體協助」、「需完全的肢體協助」五個等級；「支持頻率」則分為：「完全不需要支持或一個月不到一次」、「至少每月支持一次但不到每週」、「每週至少支持一次但不到每日」、「每日至少支持一次但不到每小時」、「每小時都要支持甚至更頻繁」等五個等級；「每日所需支持的時間量」則從不需要、低於 30 分鐘、30 分鐘至 2 小時、2~4

小時、4 小時以上，分為五個等級；這三個支持內涵的 5 個等都從 0~5 分來計分，三個分數加起來就是該支持項目的「支持需求」分數，越高分代表要投入的支持成本越高。

我國第一版的支持性就業支持服務表格使用手冊，則將支持性就業服務分成四種「支持強度」：

- 一、間歇的支持 (intermittent)：它不是經常性的事務，只在有必要的時候提供服務。這種服務需求並非常態發生，需要處理的時間也不會太多，但若不加以協助處理又會影響障礙者的生活與工作成果；這種需求可尋求自然支持來提供。
- 二、有限的支持 (limited)：是一種持續或經常需要的支持，但是支持的項目或時間固定，如上下班交通的支持，每次提供支持的時間又不太長(如一天九十分鐘以內)，這種需求也最好運用自然支持來提供服務。
- 三、廣泛的支持 (extensive)：需要的內容如同「有限的支持」，但支持的期間與頻率較高。
- 四、全面的支持 (pervasive)：指一對一的提供全天密集的支持；以就業服務為例，支持內容包括提供訓練、補足產能、改善工作方法或機具等，這一種支持對重度障礙者工作初期的適應格外重要。因此這種需求一般由專職的就業服務員提供為宜，但顧及人力花費，這種高密度的支持以不超過三個月為原則。

職重專業服務人員可三考前述 2 種「支持強度」的意涵，在訂定服務計畫時，做好一個職場輔導期程裡「服務項目多寡」與「強度需求」的合宜規劃，以發揮最大服務效益，協助障礙者穩定就業。

若障礙者透過各種「持續性支持」的策略，仍難以穩定成功就業，且又有多元支持服務需求時，依我國身心障礙者權益保障法對障礙者就業促進的服務設計，可考慮轉回職管員提供「庇護性」就業安置服務。障礙者支持服務的資源、機制，唯有穩定、即時的存在，能讓他們避免過多工作的挫折，不斷累積就業成就感，才能說是成功的就業

安置。

支持性就業服務的過程中，「支持的消退」是另一個重要的工作：在障礙者就業初期，為協助他們確實掌握工作要求、學習新技能，甚至建立工作自信心，就服員提供高密度、全面的支持，是就服員經常且必須做的事；隨著障礙逐步適應、掌握工作環節，為了讓障礙者能真正獨立的工作，後續如果仍有部分的支持需求，應轉由職場的自然支持者提供較長期的支持；就服員應有步驟、有策略的降低原來支持的頻率、時間，並協助障礙者在其職場中建立替代性的支持資源。

第五節 自然支持的推動與建立

支持性就業服務中的「自然支持」指的是：建構職場同事、督導、雇主的支持系統或機制，讓它成為維持障礙者工作表現的重要資源。自然支持（Natural support）可定義為：「身心障礙者在社區內職場就業時，由雇主、督導或同事提供的任何協助，包括人際關係和社會互動，以幫助身心障礙者確保工作機會，並改善其職場內的社會關係」。

「自然支持」的服務提供應注意下面幾個環節：

- 一、 不是刻意去仰賴專業、或引進特定的資源來提供服務，而採用非正規的支持資源（即身心障礙者的人際網絡及社區公共服務），以提供身心障礙者所需的援助。
- 二、 提供職場內雇主、督導及一般員工必要的諮詢，以促進身心障礙者和同僚在職場內的良性互動。
- 三、 就服員應與企業雇主培養好的合作關係。
- 四、 儘可能在符合常態的情境下提供身心障礙者支持性就業服務。

自然支持的資源除了存在於工作場合中，還包括有身心障礙者自己的人際網絡（如：家庭、親友等），以及社區內的公眾資源（教會、志工團體等）等。這些資源的功能可以在身心障礙者就業時自然發生，或透過支持性就服員的規劃和引導，讓其產生並發揮最大的效用。

協助障礙者建立「自然支持系統」，可讓障礙者更融入職場中，避免過多的就服員介入或讓障礙者被標籤化；自然支持的服務可促進障礙者的社會互動與人際關係建立，甚至可提升障礙者環境適應的能力（如環境訊息掌握或資源運用等）。障礙者就業時擁有越多社會支持，就越能適應工作，能有穩定的工作表現。

一般而言，障礙者有交通、工作品質維護、人際互動、溝通表達及情緒等支持需求時，是非常適合發展自然支持者的；因為這些支持需求發生頻率高、期程長，且不是障礙者透過短期學習即可成長改變的。有長期支持需求的障礙者唯有透過「自然支持系統」的發展，才能讓「支持」常態存在，且能及時援助；也能讓支持生活化，不過渡仰賴專業人員。

支持性就服員在服務初期，是障礙者主要的支持來源；在障礙者主要就業問題逐步解決或就業逐步適應後，其角色也應逐步轉變為促進、建立自然支持者的產生或發展支持機制。

就服員協助障礙者建立自然支持者、支持機制或支持系統，應考量下列幾個步驟：

- 一、確認障礙者的支持需求、支持時機與支持內涵。
- 二、在障礙者的工作、生活環境中發掘可與「支持內涵」相關的人、事、物。
- 三、這些人、事、物出現的頻率要夠多、夠常態性，與障礙者支持需求的時機要能搭配。
- 四、就服員應擔任媒合或促成的角色，過程中最好能協助雙方進行支持機制的演練。
- 五、這些支持機制最好能細緻的，一個步驟一個步驟的規劃。
- 六、這些過程就服員應盡量採取間接角色，讓服務對象與自然支持者（資源）慢慢緊密連結。

第六節 障礙者工作步驟與工作表現自我監控的訓練

近幾年因為腦科學的興起，我們知道人們的生活或工作表現狀況會與大腦前額葉「執行功能」的發展有關；執行功能是高階的心智功能，它的發展通常來自於後天的學習、訓練；亦即在成長過程有愈多自我管理訓練或有機會經常整理學習經驗的人，其執行功能的發展會愈好；愈能有助於在能力、工作上的表現。「執行功能」中又以「注意力系統」與「自我監控系統」的發展最值得我們關注；障礙者能否能展現長期累積的能力與經驗，而有好的工作表現，與大腦執行功能中「自我監控系統」的發展有很大的關係，特別是第一類障礙者。

從就業的概念來看，「自我監控系統」的內涵包括：知道工作的目標與表現水準，並能將之設定成可自我理解、記憶的工作步驟，然後能集中注意力於這些步驟上，監控自己朝目標邁進等。就服員在協助障礙者掌握工作內容、完成工作的過程中，通常需將工作拆解成若干個步驟，讓障礙者確實掌握重要環節，按部就班的完成工作。

就服員在拆解工作步驟時應考量障礙者的認知、理解力；通常認知、理解力愈弱的障礙者要拆解的步驟越細（每個步驟的內容、動作少而單純），在一個任務目標的過程裡要記憶、監控的步驟也要控制在一個數量內（最好不要超過 7 個）；這些步驟如果障礙者能從較少的數量被訓練，逐步累積一些經驗，是可以逐步增加監控的數量與成效的。

如果服務對象是認知相關的障礙者，「工作步驟與工作表現」的自我監控訓練，應在他們剛進職場或是「支持性輔導」的初期進行；就服員應挑選一些障礙者不熟悉、有些困難度，但又可以透過努力、與專注練習達到進步效果的工作項目，做好工作步驟分析後，讓他們反覆演練；希望透過焦點性（或代表性）工作任務的反覆演練，不僅掌握關鍵工作技能、提昇工作表現，更希望他們學會遇到工作困難時，可以養成拆解工作步驟、監控工作步驟，以完成工作任務的習慣。

對於困難的工作任務或動作，反覆拆解演練，並讓就業服務對象

透過不斷練習，能感覺正逐步在掌握工作的環節（形成正向回饋），這就像一個運動教練在教導運動員動作一樣。「工作技巧的學習與工作表現監控」是一個動態、因著受教導者的反應即時調整拆解、演練，尋找學習策略的過程；就服員應非常靈活、彈性、有耐性的協助障礙者，更重要是要確實掌握雇主的工作要求或工作表現標準。

第七節 工作分析與職務調整

在協助障礙者掌握工作步驟、簡化工作流程前，針對雇主提供的職務內容、職務安排進行工作分析，是就服員非常重要的工作。工作分析的過程可以從整個職務或重要職務的內容，先做大單元的分析；這些大單元可以讓人看到該職務的架構與環節。如果大單元的工作活動或動作，障礙者難以掌握，就服員應該再進行更細緻的工作分析（拆解成更小的單元，甚至每個小動作）。總之，「工作分析」是協助障礙者掌握工作項目、調整工作步驟的基礎，也是協助類化能力較弱的障礙者逐步掌握工作內容，避免工作產生挫折的重要環節。就服員也可因「工作分析」更精準的掌握工作步驟、環節，以發展各種協助障礙者的策略與資源。

協助障礙者就業，除了強化障礙者對工作的掌握外，就服員也可與雇主協商，就工作內容進行職務調整、或協助職場改善環境、機具，甚至提供障礙者必要的輔具、改善工作條件等；這些服務的內涵除了可放入就服員的支持服務策略外，如果需要使用經費、或引進相關專業人士協助設計，我國各級政府勞政相關單位都編有「職務再設計經費」，提供供雇主、或由就服員協助申請，以促進障礙者適性就業或提高產能。

近來，由於我國簽署聯合國「身心障礙者權利公約」，協助障礙者參與社會，已是全國公私部門，包括用人單位、服務提供者，應共同努力的事；所以在協助障礙者獲得工作機會這個環節，就服員可掌握「合理調整（reasonable accommodation）」這個概念，引導企業

雇主對可提供障礙者就業機會的職務或工作環境，做合理的調整。協助障礙者參與社會的最具體展現是：透過就服員與雇主協商的努力，創造出讓身心障礙者可公平表現自己，且可以勝任的工作機會。

參考聯合國「身心障礙者權利公約」與美國身心障礙者相關法令，「合理調整」可用來引導雇主的內容包括：企業內所有設施能便利身心障礙者使用、職務再設計、半職或工作時間調整、設計輔具或調整既有之設備/工具、調整評估面試方式、調整員工訓練管理方式、重新指派適當職缺等。

就服員應熟悉「工作分析」的方法，特別是化繁為簡的方法，鼓勵雇主、或與雇主協商，創造更多障礙者方便就業的職場環境；工作職務的「合理調整」不只是現代社會中障礙者的權力，更是職業重建服務專業人員應好好掌握的服務理念與工作方法。

。

第七章 就業機會開發與雇主關係經營

馮雪鴻

第一節 陌生開發最讓人困擾的5個問題解析

身為就服員，最重要的職務內容就是為身心障礙者開發工作機會與就業媒合，就服員是身心障礙求職者與雇主之間重要的橋梁，但就服新手經常對於陌生開發感到怯步，如何一開口就打中雇主的心？要怎麼做才能與陌生開發的雇主成功建立長期合作關係？以下整理陌生開發最讓人困擾的幾個問題，幫助就服員解開陌生開發的痛。

一、怎麼克服跟陌生人攀談的恐懼？

自信不一定會為你帶來成功，但它常是必要條件之一。

當人害怕時，身體裡的血液會流出大腦額葉，因為這是負責邏輯思考、高層次思考過程與運動訊息處理的部位，隨著額葉的血流減少，大腦中掌管戰或逃、負責情緒的杏仁核，就會變成主宰，它的活躍使人更焦慮。克服恐懼的關鍵，在於你要習慣它，讓你的身體不再感受到恐懼。給自己一個明確的目標，沒有人不會恐懼，但有目標就會往前走。

如果你害怕自己聽起來像是「推銷人員」，就要先建立對專業的認同感，知道就服員能幫用人單位解決問題，包括改善企業缺工和降低訓練人才的成本、協助適才適所，甚至為企業雇主連結各項勞政資源和專業服務。

通常雇主會以「經濟效益」做為要不要僱用身心障礙者的首要考量，以工作品質、安全、溝通、學習速度、工資等議題來對就服員提出拒絕。須預估雇主的各種考量，事先想好對策才不至於面對雇主質疑時當場無法反應，錯失工作機會。

在事前於機構內部先進行各種細節的演練，模擬陌生雇主站在你面前，對方的可能反應和各種因應之道，也是建立對談信心的有效做法。

二、如何營造好的開場白，才不會一開口就被打槍？

熱情是基本的，見面當下最重要的是開朗的語調跟微笑，開場白絕對不是制式的一段話，重點在於語調。除了笑著說話，還有適時的高低起伏，讓雇主感到你在和他「對話」，而不是單向「推銷」。

有些就服員在陌生開發的過程中，明明看到對方很忙，卻硬是要問：「可以給我一點時間嗎？」或是說：「對不起，打擾一下！」在不對的時間提出要求，很顯然已經「打擾」到對方了，當然很難成功。

相較於提出要求，懂得察言觀色並傾聽雇主的需求，提供有價值的資訊或說明自己能提供的差異服務，引發雇主抗拒的機會相對較小，且更能展現出為對方著想的心。

三、一人出擊好，還是兩人成行好？

開發就業機會不一定多人為佳，有夥伴固然很好，畢竟可以透過老手帶新手、手把手的示範，讓新手就服直接觀察學習進步最快。但團體戰並非長久之計，必須留意養成依賴而難以訓練就服員的自主作戰能力，就服員唯有勇於單兵出擊，才能累積獨立解決問題的經驗，紮實累積經營雇主的能力。

若就服員到達公司或店家門口，經常站在門外觀望很久，遲遲不敢下定決心入門拜訪，或是即使登門拜訪卻經常鎩羽而歸，的確需要有專業和性格上能彼此協力、互補的就服夥伴，不妨安排兩個人一起行動去做陌生開發，可彼此照應和截長補短。同時，也可以考慮一男一女的組合，當下針對不同性別的雇主做任務分工，畢竟異性相吸的道理是真的。

對於許多支持性就服機構只配置一名就服員的縣市，就要採取跨單位合作或區域聯盟的方式，讓經驗可以傳承與銜接。尤其針對知名大企業或未足額進用的大廠商，若只有一名就服員隻身拜訪，往往勢單力薄人微言輕，較無說服力，此時則需要將成員

層級拉高，會同就服督導和單位主管或職務再設計專家等人，共同營造整體的品牌形象和專業服務，也讓雇主有倍受重視之感。

四、建立信任感的關鍵要素是？

經濟學家帕列托（Vilfredo Pareto）提出的八二法則，應用在陌生開發，就是用「80%的力氣建立信賴感，20%用於提出解決方案」。就服員的專業形象很重要，會決定雇主當下的感覺，服裝須整齊談吐須得宜。

不要想著一次就開發成功。在陌生開發時，可以規劃固定時間拜訪不同路段的公司。第一次拜訪，簡單做個開場白介紹自己，大約 10 分鐘內就結束；第二次同一時間拜訪，可以帶著就服過去成功推介資訊、機構自製產品等小禮物，簡單說明送完就離開；到了第三、四次拜訪，再提出「產品」資訊及爭取試作進行工作分析，此時對方意願也會提高。言談中切勿誇大說謊，介紹身心障礙者優點，要引用數據佐證。

信任感也來自真誠的態度，說話不過分誇張，問問題勿太尖銳。說話天花亂墜、亂回答不熟悉的議題都是禁忌。談話間讓對方感覺舒服、沒有壓迫感，才能留下好印象。

若是在電話中要建立信任感，說話的速度須慢一點、咬字清楚一點、語氣要禮貌有精神。當面拜訪客戶時，關鍵是雖然使用專業用語，卻能淺顯易懂，不用太難的詞彙，才是真正的專業。

五、一天到底要打幾通陌生開發的電話？

去電或陌生拜訪時吃閉門羹本是常態，有經驗的就服員會泰然處之，但在新進人員身上，往往變成未來的心結，從此不敢開發新廠商，導致潛藏的工作機會越來越少。

一般而言平均打出 10 通電話裡，有 7 人會直接拒絕，只有 3 個人願意聆聽，而這 3 人中只有 1 個願意接受就服員進一步訪談或去職場面訪。

10 通電話被拒絕 9 次，代表能成功 1 次，成功的速度取決

於情緒調整的速度及持續去電或陌生拜訪開發更多可能的潛在雇主。就服員需要的是勇於嘗試不怕失敗的心態，如果就服員覺得工作機會不容易開發，那可能代表打的電話還不夠多。

將每一次的失敗，都當成是一次成功的開始。做為就服員，被拒絕千百次是很常見的，但成功的關鍵，就在於被拒絕千百次後，仍然有堅持下去的勇氣，請持續打電話向雇主爭取拜訪的機會。

第二節 如何在陌生開發時，與初次見面的雇主談合作？

請想想看自己每次在開發工作機會時，是否急著在電話裡馬上提出封閉式「自殺」問句：「請問您願不願意僱用身心障礙者？」而給了對方拒絕的機會，或是和初次見面拜訪的雇主交換名片時，只是客套地說聲「我是某機構的某某，請多多指教，希望有機會再聯絡」嗎？若是如此，那麼恐怕已經錯過無數個可能的工作機會了。

破冰談話有 3 個關鍵：卸下對方戒心、多聊些和對方有關的事情、留下再次見面的伏筆，以下提供 5 種可行的做法。

一、敞開心胸，找出共同話題

破冰最大的障礙來自於心理因素，切勿因為害怕冷場而自說自話，或是盡說些對方不感興趣的內容，完全失去交談的意義。因此，就服員得先了解「對方想聽的話」，這樣才能卸下對方的心防，也能在一來一往的過程中，輕鬆與初次見面的雇主交談，讓氣氛熱絡起來。

二、换位思考，了解對方可能的需求

想建立連結，最怕遭到對方冷眼相對，但就服員要能保持熱情與信心，想像態度冷漠的人內心可能的壓力和擔心，從中找出話題，再像闖關遊戲一樣設法破冰。

三、思考能給對方哪些幫助

遇到新雇主時，思考「如果這麼做，是不是能幫上他？」，以此為出發點找到可貢獻之事。觀察雇主的行為、仔細聆聽他提到

的事，找到可以協助對方的地方，建立連結。

如果時間允許，初次洽談氣氛也不錯，可請雇主給予參觀工作環境的機會，若雇主忙碌則請安排其他人員帶領。就服員也可向雇主爭取現場試做，以瞭解工作流程及工作所需的核心技能，並觀察現場的物理環境與社會環境，完成工作分析才能為雇主篩選適合的人選，減少雇主花費在面試時間及訓練人力的成本，也展現就服員的專業。

四、創造「再聯絡」的機會

很多新手就服員常因擔心錯失工作機會或雇主的要求，和雇主第一次見面時，就帶著身心障礙者一起前往職場，開發職缺順便應徵，殊不知在尚未完全掌握雇主的要求與期待，也未與雇主建立良好關係前，這樣倉促的做法反而製造了極大機會讓自己在案主面前失敗的印象，徒增身心障礙者的挫折經驗和打擊案主對就服員的信心。

知己知彼百戰百勝，有經驗的就服員多會利用第一次見面機會，聊聊自己和對方的所見所聞，找到雙方有興趣的話題，留下好的第一印象，或向雇主說明工作分析的意義並爭取為該職務進行工作分析的機會，或是以補送資料、請教問題，為下次聯絡鋪路，創造再次造訪的機會。

五、不論成敗都可累積經驗

優秀就服員多半具有「跟什麼樣的人都談得來」的特質，這項能力的前提，在於他們願意充實自己，多了解自己陌生的領域。而光靠自學畢竟有其限度，因此碰到不同領域、不同行業的雇主，聆聽對方的心得與甘苦，不但可以更了解對方的需要，也能當成一種另類學習。因此越資深的就服員越彌足珍貴，因為接觸的雇主越多，就服員懂得也越多。

開發就業機會不只是把身心障礙者推出去、讓雇主找到人，就完成了，而是應該當成一門事業來經營。若媒合成功固然能讓

就業績效增加了，但談不成也有收穫，不論是哪裡做的不好，哪些是雇主在意而自己沒注意到的，都可以成為自我檢討和成長的目標。更重要的是，就算這次雇主沒有提供職缺，但只要就服員的誠意讓雇主留下印象，未來還是有機會再次合作的。

第三節 10 個訣竅提升好感度，擄獲雇主的心

根據心理學研究發現，一個人初次會面，45 秒鐘內的第一印象是最重要的時刻。第一印象又被稱為「初始效應」，是指最先的印象對他人的社會知覺產生較強的影響。第一印象就是效率，也是經濟效益。

在最初開始的 4 分鐘內，人們便決定是否繼續這段關係。(Zuin and Zuin, 1972) 就服員與雇主/人資雙方初次見面的前幾分鐘，幾乎就已經確定雙方未來是否會合作了。如何讓對方留下深刻印象，在交談中產生好感，便顯得格外重要。以下整理紐約領導力顧問公司 Lead From Within 總裁兼執行長 Lolly Daskal 及社群行銷公司 AudienceBloom 創辦人暨執行長 Jayson DeMers 兩人多年的職場經驗，分享 10 個建立良好第一印象的訣竅：

一、保持微笑

當兩人初次碰面，雙方都會產生本能的防衛反應，第一時間潛意識會自動偵測周遭安全性，使心理呈現較為緊張的狀態。因此在交談的前幾秒，便要有意識這件事情，避免自己在不自覺中，散發出讓對方感受威脅性的神情，使得對談在「充滿敵意與不信任」的狀況下進行。

微笑和笑容是具有感染力的，當你戴著笑容面對他人，他人也會對你回以笑容，使雙方處於一個愉快的對話氛圍裡。此時對方會下意識的覺得你是個積極、自信、親切、散發正面能量的人。

二、合宜的服裝儀容

這裡指的儀容並不是指長相美醜，而是得體的穿著。良好的個人衛生習慣是基本，同時確保穿著的相關細節，包括衣服有無污漬，髮型是否太凌亂，以及任何可能讓自己看起來散漫、蓬頭

垢面的細節。

可以建立自我風格，藉由衣著展現專業態度，同時依照不同的職場屬性，挑選適當的服裝，讓外表傳遞深刻的第一印象。

三、保持適當距離

初次面對陌生的雇主，雙方必須要保持距離，站得太近或太遠都不適合。這是對對方基本的尊重，而適當的雙方距離，又會因文化而有所差異。如果真的不知道該怎麼做，最好的方法，就是跟著對方做，這也表示就服員需要有敏銳的觀察力，例如對方覺得彼此距離太遠，不自覺的往前站，或是覺得站得太近，不自覺的往後退，只要跟著做，就不會有太大的問題。

四、自我介紹

隨時準備好一段精簡的自我介紹，讓對方能快速了解自己，並深刻感受到差異性。別像推銷般的表達，試著用特點吸引注意，讓內容有如小型演講般的精采。

五、善用肢體語言表現自信

交談過程，除了語調要有抑揚頓挫外，肢體語言也是另一項重要關鍵，嘗試以眼神交會、適度的臉部表情，讓對方感受到被重視。此外，站姿或坐姿必須端正，切勿彎腰駝背，這能讓自己顯得更有自信。

有時肢體語言透露的資訊遠比言語更豐富。在拜訪職場時，保持開放的肢體語言，例如雙手打開、雙肩放鬆；盡力避免雙手交叉、雙臂環抱，這些封閉式的肢體語言容易給人冷漠、不喜與人互動、和他人保持距離的感覺。

和他人談話時，可自然運用手勢，尤其是強調自己論點、看法的時候。但也要注意避免過度誇張的動作，否則會讓人以為你是個喜歡誇大其辭的小丑。

和他人對話時保持眼神交會，看著對方的眼睛說話，這些細節有助於營造富有吸引力的談話氛圍。讓精神保持專注，並以開

放的心胸與對方互動。

六、放輕鬆地自然交談

一般人較容易被熱情、溫暖的態度所感染，而傲慢、急躁、給建議只會令人想要快速結束談話。因此，在訪談過程中要觀察雇主心情如何，可以把他們當作普通朋友一般輕鬆談話。不要自以為是地用許多專業術語，也不能太過沉默安靜。

有些人將這類交談稱作「閒聊」(small talk)，這是非常重要的社交互動技巧。你可以關心對方近況如何、在僱用經驗上有何感想或任何對方感興趣的話題，這會讓你給人的感覺更親切、容易親近。

七、主動傾聽

了解雇主「痛點」的第一步是「傾聽」，傾聽也是贏得認同、打開心房的捷徑。人們喜歡別人傾聽他們說話，因此打斷他人話語，或是讓對方覺得你心不在焉，會嚴重打擊雇主對你的第一印象。

在訪談過程，就服員無須說很多話，反而要給雇主足夠說話的時間，先接受、記錄雇主從語言中傳遞的訊息，把最重要最關鍵的語句記住，藉此分析、歸納背後真正的需求及在意之處。接著再像朋友般，設身處地站在雇主的立場思考，為其找出解決方案。

與雇主對話時，應盡量以肢體語言表達出認真傾聽的態度，例如點頭、看著對方的眼睛、對方話語告一段落後，提出自己的看法回應，或是對對方看法表示贊同、簡短摘要對方的看法，證明自己確實有認真聆聽。表現出願意傾聽的誠意，將對第一印象大大加分。

八、積極正向的態度

個人本身散發出的能量，會潛移默化影響他人的回應。如果互動中呈現疲憊或害羞的狀態，提案或建議將顯得黯然失色，如

果保持積極的態度，合作的機會較能順利展開。

因此，在初次拜訪陌生雇主，爭取工作機會談論合作時，不要忘了保持正向態度，這樣才能讓對方建立深刻印象。對談中，多以鼓勵、讚美、肯定的正向態度，絕對能讓對方留下好印象。

九、資訊同步

確保文字、口語內容和肢體語言，都是在傳達相同的資訊。雜亂無章的說明，容易混淆對方的思緒，一致性的內容，才能使自己獲得信賴。

十、保持好奇

如果能吸引雇主開口，滔滔不絕分享自己的經驗與觀點，那往後合作的可能性將大幅提升。嘗試懷著好奇心問問題，此舉不僅能點燃對方分享的熱情，也能幫自己找到更多促成合作的突破點。

善加運用以上 10 個訣竅，便能在各類職場，讓雇主留下深刻印象，也為自己的形象加分。然而，離開之後可別忘了持續追蹤、趁勝追擊，畢竟良好的會面只是開始，後續的面試媒合與就業安置才是最重要的目標。

第四節 在破冰之後要如何延續合作關係、爭取到工作機會，進而培養雇主關係呢？

人脈和口碑是就服員打造品牌形象最大的資產！建立好的「人脈」與「口碑」，才是工作機會接不完，職缺持續來的秘訣。

就服員和雇主的關係不是由雇主決定的，而是取決於就服員的態度，經營良好的雇主關係，端看就服員對雇主能否做到「品質保證」與「售後服務」。

「急著推介個案、對雇主唯命是從」這些事情，優秀就服員是絕對不做的，他們誠實卻不諂媚，以發問代替說明，聽比說更多，寧可花 50% 的時間交朋友，因為真心關心雇主的需求，才能以利他的角度，提供為雇主解決問題的服務。當就服員所做的不是「為己」，而

是打動人心的「利他」時，合作的關係才能長久，「口碑」與「人脈」才能真正建立。

以下提供幾個經營雇主關係的重要技巧：

一、身心障礙者跟自己都要「行銷」出去

「行銷」的標的不只是「身心障礙者」，還包括就服員這個「人」。當雇主信任你，自然會優先考慮就服員所推介的身心障礙者。

「品質保證」指的是就服員的專業服務，讓雇主對就服員的個人品牌形象具有信心，同時就服員對於所推介身心障礙者的特質能力要能充分瞭解、對於可能遭遇的困難也有相對的因應策略，擬妥完善的輔導計畫，切忌隨便安置身心障礙者。

唯有負責任的態度，才能建立與雇主間的互信，提出的建議才會被採納。與其被雇主當成「跑腿」的諂媚小弟小妹，不如客觀、真心的給出對雇主好的建議及提供客製化服務，緊守專業人員的原則，態度不卑不亢，站在雇主與身心障礙者間「協調者」的角色，方能贏得雇主的尊重，雇主自然會將就服員當成「夥伴」，奠基長久的信賴關係。

二、順利媒合「穩三結案」並不是就此畫下句點

很多就服員為了忙著拓展新廠商，忽視與舊雇主的聯繫，這是大忌。最好的經營技巧，是不把推介媒合當成「一次性」的服務，反而把每次與雇主的接觸，視為前往下一站的里程碑。即使是在結案之後，只要雇主有需求，服務仍會隨時啟動，才是贏得口碑、永續經營的正確做法。

三、謹慎處理雇主的抱怨

優秀就服員重誠信，切忌推介後不聞不問，「售後服務」指的是就服員能落實職場輔導，協助身心障礙者就業適應。當雇主或同事有反應問題時，就服員絕不拖延，掌握第一時間到現場，瞭解事情發生原委及當事人心裡的想法，以最快速度提供必要的協

助及負責任的態度「道歉」，展現效率和誠意。

四、讓「驚喜」與「感動」傳遞人情味與感謝

見面三分情，禮多人不怪，如果能為對方製造「驚喜」，往往會有意想不到的效果，就服員可以透過與雇主互動時蒐集有用的資訊。例如偷偷記下雇主的特殊節日或嗜好，並在適當時機表達祝福。

為感謝雇主提供身心障礙者工作機會，就服員也可利用每年的春節或中秋等年節時機，不論是親筆寫的賀卡謝函，或是由機構致贈感謝狀，還可以安排機構主管、督導親訪職場向雇主致謝，或代表致贈身心障礙者手工製作的庇護產品，傳達身心障礙者不同面向的就業能力。

以上這些貼心的溫暖舉動，雇主通常都會很開心，能拉近彼此距離、維繫更緊密的情誼。

第八章 就服員服務 Q&A

章節編輯：孫旻暉

身心障礙就業服務員之於服務對象，正如就服督導之於就服員。過往就服員常會透過專業的指導與經驗分享，提供給服務對象在就業歷程中必要的協助。本章建基在前面內容豐富的七個章節之下，特別借重十位資深的督導群（王柏軒、李中強、馮雪鴻、董鑑德、蔡和蓁、劉正凱、劉哲榮、潘宗育、賴淑華、蕭鎮祥，依姓氏筆劃排列），經過會議討論精選出 25 個 Q&A，雖然仍有許多的遺珠無法在此次列出，但以下入選的則是就服員在專業服務工作中最常見的問題且需要自我審思的提醒。希望本章的內容能幫助各位就服員有機會踏在各位資深前輩的肩膀上，能將就業服務推上更高一層樓。

以下 25 個「就服員服務 Q&A」所提供的是更為實務的作法，但絕非唯一的協助方式，但至少希望能在各位初遇困難時，能有一個參考的專業處理方式，但也期待各位就服務員除了參考以下 25 個 Q&A 外，也別忘了善用您的專責督導，多多向他們請益。讓我們攜手一同在就業服務上，提供服務對象更適性且有效的專業協助！

Q1：就服員如何進行開案評估？（劉正凱、賴淑華）

A1：

就服員於開案階段其評估重點在於分析服務對象的「可安置性」，進而制定就業服務計畫，以協助服務對象順利找到工作並維持就業的穩定性，故需要評估及了解的問題大概有以下幾項：

- (1) 服務對象是否做好就業準備？包含了生活自理能力、工作動機以及人際互動技巧等。
- (2) 服務對象是否具備工作相關技能？包含了想要從事的工作的相關技能、合宜的工作行為以及求職技能等。
- (3) 服務對象期待的工作條件為何？包含了工作地點、工作條件以及工作型態等。

於此架構下，就服員可以運用以下的幾種方式進行評估：

- (1)資料收集：閱讀職管員的派案相關表格、職業輔導評量報告，或是「醫療諮詢單」等，以對服務對象有基本且全面性的了解。
- (2)晤談：配合「申請者晤談紀錄表」，就服員提出問題，從回答的陳述中，收集表達性的資料，晤談的對象可以包含服務對象或是其重要他人。
- (3)觀察：就服員可以透過情境式的設計，給予服務對象一些工作任務，從當中觀察其工作表現，並思考在就業中可能需要的支持或輔助策略。

Q2：就服員如何設定服務對象之工作方向？（劉正凱、賴淑華）

A2：

就服員之角色功就是要為服務對象開發工作機會並於工作現場提供密集輔導以確保其工作的穩定性，所以在服務的開始，就服員就要協助服務對象發展符合實際的工作目標與期待，同時運用職務與工作環境調整的方式，擴大服務對象工作的選擇範圍，因此如何透過開案評估以及統整職管員之資料以判斷服務對象適合之工作，就益形重要了，以下就是主要評估重點：

- (1)服務對象之功能表現：分析服務對象之生理、認知、情緒、社會功能對就業選擇所產生的限制與影響。
- (2)服務對象所具備之工作技能：包含了工作技能、人際技能、問題解決能力、時間管理能力及領導能力

除了了解服務對象之相關工作能力外，也要多加了解其工作興趣、工作價值觀、人格特質、工作等，評估這些技能是否可以轉移到未來的職場中，如此才能判斷適合服務對象的工作。當然我們也知道很難為服務對象找到百分之百適配的工作，所以如何針對其落差點，提供支持策略，進而提升服務對象之工作潛能，也是必須思考之所在。

Q3：如果服務對象想從事的工作跟實際能夠從事的工作有落差，怎麼辦？（劉正凱、賴淑華）

A3：

一般來說，當服務對象來到就服員面前時，就服員應該已經從職管評估表得知職種前三志願，但依然可能受到生活上各種影響，進而對某特定職種產生不切實際的想像。服務對象也未必會跟職管員說出真實的想法，等遇到「真正會一起出去就業的就服員」面前，才逐一展現。

此時可透過就服員協助釐清職務內容及工作能力，訂立雙方都可接受的約定，展開服務。實務上如何展開行動呢？

- (1) 透過線上資源，認識該職務的真實樣貌。
- (2) 一起實地走訪，共同評估是否具備此職務所要求。
- (3) 模擬該職務的工作環境，透過實際操作感受適切度。
- (4) 請職管員使用個別化購買服務費，購買「職涯探索」體驗欲從事的職種。

最重要的是，就服員在過程中摘要重點，與服務對象一起討論，由他本人評估勝任程度，認清自我能力與職務內容之間的落差，進而對未來的服務取得共識。

Q4：眼前的服務對象開案後可能不容易找到工作，我要開案服務嗎？（劉正凱、賴淑華）

A4：

先分析什麼部分讓你覺得不容易？帶著你的分析，開始下面的行動。

(1)如何行動

A、跟職管員討論：職管可能有不同的看法，可幫助我們從不同的角度欣賞服務對象。

B、跟督導討論：說明自己的擔心，也了解督導的評估及接案後所

能提供的支持。

C、跟前輩討論：從資深就服員的服務經驗中學習支持技巧。

(2)就服員自覺

A、盤點：具體寫下已具備及缺乏的技術能力，藉此機會啟動學習。

B、省察：我如何看待服務對象的需求？我的服務能量有多少？

多方評估後，若仍覺得有困難，請向督導具體說明，並由督導指派其他就服員。在此特別提醒，若每個就服員同時針對某些服務對象提出「我目前沒有足夠的服務能量」，那他們的需求很可能就在這個過程中被犧牲了。

真心的邀請每位就服員，陪伴服務對象多走一哩路。

Q5:服務對象嘴巴說想就業，但總感覺他對工作興致缺缺、不甘不願，或者是被家人逼來的，怎麼辦？（劉正凱、賴淑華）

A5:

若發現服務對象就業意願低、消極，或重要他人過度積極，此時必須主動出擊，展開對話。

- (1) 傾聽：營造獨立安全的情境，避免可能造成壓力影響的人物在場，透過各式輔助工具讓服務對象暢所欲言。
- (2) 提問：透過提問理解服務對象，再從中抽取出推動就業的燃料。礙於篇幅不提供範例，建議與督導討論。
- (3) 充權：若服務對象的就業期待符合現實狀況，但因重要他人反對被迫放棄，此時需向後者溝通，尊重前者，如此才能在面對挑戰或挫折時，學習為自己負責，減少外部歸因。
- (4) 取得家人朋友同盟：若因生活安逸不想就業，可請家人漸進財務管控（尤其在享樂面），藉此學習對自己生活負責。
- (5) 尊重自決：若服務對象毫無就業意願，建議引導重要他人理解服務對象此刻的狀態，暫時止步。

Q6：就服員在為服務對象爭取工作機會時，若遇到雇主接著詢問欲推介的應徵者是什麼障礙類別，該如何回答才不會嚇到雇主或立刻遭到拒絕？（馮雪鴻）

A6：

有些雇主可能受到媒體負面新聞影響，擔心身心障礙者的工作表現、人際關係、健康、安全等，或不了解障礙者能力，甚至過去有負向的僱用經驗，就服員須把握機會重新塑造雇主對身心障礙者的正向觀感及對支持性就業服務的信心。

建議以「反問法」收集更多訊息，以了解雇主的需求考量，找出顧慮的癥結，就服員要技巧忽略雇主不合理的說法或無關就業安置的話題，不需提出反對意見或過多說明，避免引起無謂爭辯，只需傾聽及簡單帶過後，再以其立場提出服務對象較為優勢的一面，不直接向雇主明講障礙類別等級，改以服務對象的障礙特質和就業特性來說明，善用優勢觀點，才能讓雇主有全新視角來看待障礙者，且能避免落入「刻板印象」的陷阱。

Q7：服務對象不想讓雇主和同事知道自己是障礙者，表示選擇身分不公開，就服員該怎麼辦？（馮雪鴻）

A7：

會提出這樣要求的服務對象，其外觀通常看不太出來是障礙者，若評估服務對象需要支持性就業服務及職場輔導才能有助於穩定就業，則需進一步與服務對象討論身分隱藏與否的利弊得失。

就服員需要耐心協助服務對象整理過去工作經驗的離職原因，透過提問的方式，讓服務對象瞭解隱瞞身分可能帶來的影響，並且重申就服員所開發之工作機會皆會留意職場對身心障礙者的接納度，讓服務對象放心。倘若經過優缺點的分析討論後仍堅持身分不公開，也許服務對象還有其他疑慮未獲釋懷，此時就服員除尊重服務對象的選擇，亦須讓派案之職管員知悉原職重計畫與後續提供的就業服務計畫可

能需要調整，建議就服員主動邀請職管員進行三方會談，以服務對象的最大利益，共同討論後續的服務內涵與模式。

Q8：因服務對象諸多考量，而出現堅持己見或是違背自己意願的情形，就服員該怎麼面對？（李中強）

A8：

第一優先是確認其意願，可以採取同理的方式，了解服務對象的需求，以及堅持己見或是委曲求全的原因，最終目的還是確保所提供之服務以服務對象為中心出發。

面對堅持己見者，如：距離不能太遠、服務業要休假日、不加班、不輪班、或是只要公家機關職缺等工作條件設限較多，可能是缺乏現實感或是動機薄弱，可以透過「5W1H」的詢問進一步確認其原因。針對現實感議題，利用「模擬情境」、「職場體驗」的方式，協助服務對象理解就業市場的需求及可轉移能力。而缺乏動機，多次拒絕面試機會或無故未出席時，則需放慢腳步，設定可達成之階段性目標，配合增強，累積成功經驗，將本次的就業歷程，轉化為下一個目標邁進的動力。

「實地走訪」可掌握當地的就業型態，也可以更貼近服務對象的生活環境。運用「SWOT分析」協助服務對象在「就業機會」與「等候時間」之間做出最佳選擇，並真心的尊重其選擇。

Q9：雇主表明需要觀察期後再加保或察覺雇主可能有違法之嫌時，就服員如何勸導？（馮雪鴻、李中強）

A9：

依照《勞工保險條例》規定，年滿15歲以上、65歲以下勞工受僱於5人以上的事業單位，雇主應成立「投保單位」幫每位員工投保勞保。5人以下的公司，雖未納入勞保強制成立「投保單位」，但雇主仍需透過職業工會，幫員工投保勞保，且只要有聘僱「一人」以上的

雇主，都應為員工投保「就業保險」。就服員可先參考勞動部「違反勞動法令公布專區」(<https://www.mol.gov.tw/topic/3069/>)，了解企業實際違反勞動法令的狀況。

就服員在開發就業機會同時亦負有宣導勞動法令之責，以避免雇主因違反法定義務，而面臨裁罰的風險。請確認企業是否瞭解勞基法規定，可提供相關法規及職災保障資訊給雇主，抱持「好奇」、「不質疑」的態度，試著了解雇主選擇冒險的苦衷。若雇主願意調整，亦可運用「職務再設計」概念，或搭配政府就業促進措施，協助企業走向正軌。

Q10：評估服務對象有支持需求，但職場不接受就服員入場輔導時，就服員該如何因應？（李中強）

A10：

企業會拒絕的主因多半因為「不安全感」導致，其中包含對身心障礙的不熟悉或是錯誤認知，以及對專業服務不了解。要提高就服員進入現場輔導的機率，端看就服員可以給予企業多少「安心」！就服員在推介前，須先做好「認識服務對象」及「確實了解服務流程」。

我們最重要的服務目的是為企業提供一個合適的人選，並協助企業如何妥善僱用服務對象，所以，是否需要現場輔導的原則，應該回歸「支持需求」，視服務對象的支持需求而定。真誠但委婉的表達服務對象的實際需求，切記不虛報、不造假，因為需求將會在未來逐一顯現出來。若支持需求不高，也可不一定需要職場輔導；但若有高度支持需求者，則可運用前述方式，協助觀念上的衛教，輔助職場相關人等對服務對象有更深入的了解。

Q11：就服員在工作現場輔導服務對象的工作表現達到職場要求，要怎麼做較適合？（劉哲榮）

A11：

通常多數雇主聘用身障員工初期對工作速度包容度相對較高，因此就服員初期最重要的是協助服務對象提升及穩定工作品質。

進入職場要確認工作內容與整體動線，是否與之前工作分析的了解一致，並與工作現場的資深前輩確認品質要求及小技巧的掌握。

除透過說明、示範、演練等方式輔導服務對象初期的學習外，請多運用職務再設計的概念，進行工作內容、位置、環境的微調及輔具的協助，來強化工作表現，如有速度不足，就服員可在初期協助補足。

針對服務對象表現已達要求時，請明確指出並透過口語、肢體等方式給予其肯定、鼓勵，因正向、支持的態度有助於服務對象的學習及建立互信關係。

輔導過程中，請結合較熱心的職場人員（若無以直屬主管為佳），協助建立成為自然支持者，以促進服務對象獨立工作時之表現穩定。

Q12：服務對象在工作職場出現工作表現下滑時，就服員要怎麼做才能幫助他們改善？（劉哲榮）

A12：

先以關心的角度關懷服務對象及家屬在面臨此問題的情緒及想法，後續再向相關人員釐清整個事情經過、服務對象的反應或表現、事件造成的影響以及職場的期待。

因應服務對象的障別、特質及家庭支持、決策狀況都有不同，就服員須調整應對的方式及技巧，以利達成後續協商及建立共識。若服務對象為職管員轉介，可一併回報職管員了解，狀況，並討論可運用的服務資源或輔導策略。

後續以協助服務對象在職場穩定工作的角度為出發點，視前述服務對象個別情形，偕同家屬或職管員共同擬訂後續改善策略。

重新進行輔導後，請以漸進式縮短頻率，追蹤服務對象的改善情形，並適時調整策略及與職場協調，以利解決服務對象的問題。

Q13：服務對象在職場中發生不適合的情緒表現（如哭泣、罵人、不理人等），就服員要怎麼處理才好？（蕭鎮祥）

A13：

當服務對象在職場中因應壓力、事件及言語的反應刺激而產生情緒時，提醒就服員先以正念的方式處理自己的情緒（有意識不帶評判，保持當下覺察），再去面對雇主及服務對象，以正向的角度切入討論：

- (1) 過往哪些方式對於服務對象是有效的，以盡快降低服務對象情緒張力或緊張。
- (2) 協助運用肢體張力的方式讓服務對象理解現有的心理壓力與情緒程度（例：用力握拳到最緊，再放鬆），搭配量尺問句讓服務對象自述 1 至 10 的改變。
- (3) 協助服務對象瞭解情緒出現的原因，認識自己情緒反應和程度，當紓解情緒處理完，下次面對類似事件時將如何處理等。
- (4) 善用傾聽及同理職場中服務對象的反應，以同儕平等方式協助溝通互動，後續再共同討論一起面對。

就服員若持續無法協助服務對象的情緒處理，請與督導討論適時的調整服務人員。

Q14：職場發生就業歧視及對服務對象的障礙誤解，該如何協助職場對服務對象的了解？（蕭鎮祥）

A14：

多數的雇主及同事不一定能了解障礙者狀況，如情緒、表達技巧或是工作學習進度…等，若雇主/同事對服務對象的表達方式在意，覺得口氣比較直接時，就服員要選擇先幫忙減壓，可優先做：

- (1) 同理認同：先認同問題，再協助解決問題，同理心的運用可以有

效降低雇主及同事的防衛及對於聘用身障者的擔憂及害怕。

(2)簡易說明：就服員可運用單張DM或宣導的簡報加上明確的口吻協助簡述服務對象的優勢特質，讓職場了解服務對象的優勢能力與工作內容配搭的地方，降低職場同事的疑慮以及碰到狀況時的反應方式。

(3)正面表述：引導服務對象用正面表述的方式介紹自己，協助同事了解服務對象。

就服員與雇主間要不斷溝通及協調，靈活的運用政府資源、職務再設計等資源，以協助雇主及服務對象共同經營更合適的就業環境。

Q15：服務對象生活作息無法穩定，服藥狀況也不穩定，明顯影響工作表現，就服員該如何協助？（蕭鎮祥）

A15：

就服員可先透過服務史（或已蒐集的相關資料）了解之前運用了哪些策略，服務上建議採用三個階段來進行：先同理其現況，再針對工作目標與現況的提問，最後與服務對象加強其就業目標的設定，一起共同來討論有哪些方式維持工作穩定。

策略上可從服務對象自身調整做起，以及與雇主討論工作安排調整、工時調整或排班調換等方式協助適應，並依狀況適時地與職管員及家人進行討論與合作。

倘若藥物服用不穩定，已經明顯影響情緒及工作表現，就服員應回饋給服務對象，建議並要求就醫，同時協調雇主進行工作調整、安排及討論請假事宜，若個案拒絕或持續不願服藥，建議除運用前述方式外，搭配諮商或是心理諮詢的方式協助服務對象安定情緒。

就服員在服務階段中，建議適時讓雇主了解服務對象的狀況，協助增加對於服務對象障礙的正面認知，並破除迷思及刻板印象。

Q16：就服員工作上需同時進行就業機會開發、職場支持輔導、服務紀錄、績效達成及相關行政業務，如何做好時間規劃與管理？

（王柏軒、蔡和綦）

A16：

績效與報表繳交日期多為固定，建議可將績效均分各月份，並依照轄區服務量多寡調整績效數，以符合契約要求。

行政表單則可提早在行事曆上註明截止日期，並依單位行政流程所需時間前3天至7天做最後的確認與檢核。

執行多項服務時，先設定每天要打幾通電話或安排幾次面試，並於職場支持輔導空檔找尋其他服務對象所需職缺，且安排自己有半天或一天的時間，登打服務紀錄。

服務不同就業期長短的服務對象時，可先針對其特性、獨立工作狀況、職場支持度、資源可及性來評估優先順序。若有同一天上線，可立即與雇主討論讓報到時間延後數天或一週，仍無法調整，可請同事協助或評估職場或同事支持度、支持需求等，區分時段來提供服務。

Q17：就服員在協助身心障礙者就業歷程中會與職業重建個管員、職評員、職訓師、職務再設計專員等人員接觸，該如何與其建立同盟合作關係？（王柏軒、蔡和綦）

A17：

有時在初次會談、服務進程受阻、參與職評說明會或運用支持性相關服務措施時，會與其他職業重建專業人員合作與互動。此時我們可從中了解他們與服務對象討論的職業重建目標、計劃、工作想望與就業職種方向、家庭支持程度、支持輔助建議與策略等相關訊息，以提早了解服務對象特質，並與其建立關係，說明後續服務內容。

若是服務過程中有所疑義、資訊不足或窒礙難行之處，可與他們溝通討論目前執行狀況、困難與問題，並了解轄區內可運用的服務資源及申請方式，將服務過程的困境及連結資源的目的與期待，與後送

單位人員說明及討論，以便將服務目標調整至符合服務對象適性的服務內容。

Q18：資深就服員面對自己的職涯路徑與專業服務，有哪些方向可以繼續學習與成長？（王柏軒、蔡和蓁）

A18：

為了避免長期挫折與拒絕的壓力累積造成工作倦怠與耗竭，持續善用學習資源茁壯就服專業，時時保有工作熱忱與享受突破困難。因此，建議專業成長除了每月定期督導解決立即性的工作任務，可以檢視自己當年度工作上的困難挫折，提出繼續教育課程需求，甚至挑戰自己分享主題，多利用機會認識講師、其他就服夥伴，為自己建構支持網絡。也可以選擇進修研究所、推廣教育部課程，透過跨域學習或培養第二專長，增加自己開拓職場時更多裝備。

中長期的職涯發展，可先了解自己工作的期待及家庭生活的配合，欲加深職業重建領域發展，年資滿一年後可以規劃參加職管員、職評員等培訓，年資滿三年以上則可參加督導訓練。另外，延伸原有就業服務經驗，則可以往大專院校資源教室身障輔導員，特定對象就業服務工作之方案。也可透過講課、督導來獲得額外實質收入與挑戰。因為現有制度鼓勵久任，若離開職業重建領域再重返任職須補足繼續教育時數且服務年資重新累計，得謹慎做決定。

Q19：就服員在服務過程中，可以透過哪些面向以維持服務品質的管理與檢核？（王柏軒、蔡和蓁）

A19：

推介就業時，依循服務對象期待職種及從典型身心障礙成年人的生活指標來檢視所提供的工作機會，能否支持服務對象獲得或維持其應有的生活品質與角色功能。

運用滿意度所要調查的項目引導就服員職場支持輔導的目標與

方向。未得到滿意時，須進一步了解填答原因，並依照需求可提供延長輔導時間、運用職務再設計或建構職場自然支持等策略介入。

將評鑑指標落實在平時的服務管理，行政管理上，需了解各縣市政府在支持性就業服務計畫標案的各項要求與條件，提前規劃彙整；專業服務面向，強調就服員的服務脈絡與滿意度、瞭解轄區勞動市場與服務案量的淡旺季，以適時的在年初時做好年度規劃與安排、督導在平時或會議過程，讓就服員獲得成長與回饋的內容加以記錄保留；服務特色與創新部分，就服員可構思當年度預計創造的服務亮點，並落實到全年度加以執行。

Q20：當就服員在服務上遇到危機時，該如何因應與處理？

（王柏軒、蔡和蓁）

A20：

遇到服務對象有自殺意念或自殺企圖，保障服務對象生命安全是首要的，因此建議當遇到這類事件時，可先瞭解服務史與策略，也可運用簡式健康量表（BSRS-5）進行自殺風險評估，過程中接納感受，同理心情，降低孤立感，且同時通報當地自殺防治中心與聯繫重要他人來協助處理。若有長期透過自殺意念來獲得後續服務與專注，且明確影響就服員自身服務量能及就業服務計畫進程時，應立即與督導討論後續服務方向、策略或諮商資源，透過專業同盟的合作與支持，增強自我內在能量。

當服務對象發生觸法事件而被媒體追訪時，第一時間保護服務對象及家屬避免二次傷害，需注意當下要降低媒體渲染效應，避免組織有明顯可辨識的圖文出現，造成一般民眾對組織的錯誤理解。建立組織面對媒體發言的責任分工，就服員需立即整理相關資料給主管與主管機關，使其充分掌握服務對象資料與事件內容，減少媒體擁簇造成的混亂，以及引發組織或民眾對身心障礙者誤解等潛在危機。

Q21：在討論就業方向與職種時，服務對象與家屬兩邊的期待與想像不同時，就服員該如何選擇或協助溝通與協調？（潘宗育）

A21：

就服員一開始可以先聽兩邊的意見，為什麼會對原先想像的職種有期待，對於那個職種の認識到什麼程度，在過程中可以多同理彼此的想法，盡可能理解期待背後的原因。

在了解服務對象與家屬對職種の認識以及期待原因後，就服員可提供以下資訊：「1. 就服員的經驗中對雙方職種的了解、2. 不同職種的求職難易度現實狀況、3. 進入不同職種後可能的遇到的困境與就服員可提供的協助是什麼、4. 就服員與職管員對於服務對象的評估狀況」。

確實並充分傳達資訊後，就服員可再聽聽兩邊的意見，其中讓服務對象有機會可以多表達自己的想法也很重要，專業人員或是家屬，是無法永遠為服務對象的人生做決定，在每一次的討論中，都可以讓服務對象練習思考或是做決定這件事。

Q22：當就服員遇到雇主對特定障別有明顯好惡、看重補助是否申請成功，而影響繼續留用身障員工之意願，就服員該怎麼處理？（潘宗育）

A22：

建議就服員可以了解雇主的疑慮，並且同理其經驗或擔憂，此外也需告知如公開刊登這樣的徵才條件，有違反就業服務法的疑慮。就服員在推介就業時，勢必需要說明服務對象的障礙狀況，除障礙的狀況外，應該將更多重點擺在服務對象的特質、工作能力、優勢、與障礙者可能帶來的困難，並且就服員會以什麼策略協助服務對象盡快適應工作，讓雇主在充分理解的狀況下，加強對於僱用身障者的安心感。

若在無補助狀況下，雇主改變其僱用態度，就服員需先確認服務

對象權益無受損，並且與服務對象討論，面對不友善態度，我們能選擇離職或繼續留下來努力面對，分析各種條件後給予建議，並將最後的選擇權交給服務對象。

Q23：在服務過程中，就服員該如何落實個案資訊保密等相關議題？
（潘宗育）

A23：

就服員所屬機構應明確制定「服務對象資料與紀錄之建立、保存與管理辦法」，並就服員皆須確實遵守。

服務過程中向服務對象取得資料時，也要清楚說明資料的用途。紙本檔案應使用統一規格的資料夾放置於上鎖的櫃子中，並由專人或主管保管鑰匙，如非服務對象本人或家屬借閱、且無主管核示不可隨意外借，如其他服務單位或方案，服務相同的對象且有借閱需求，也須依照機構的相關規定辦理借閱登記。儲存服務對象相關資訊的電腦應設置密碼，並且按時更新。

在個案研討或跨單位督導等相關會議中，討論服務對象時應化名遮資，如有需要接露部分訊息時，最重要的原則為「不能透漏可辨識服務對象真實身分的資訊」，而會議中的重點應該放在評估、困境、問題、處遇策略、結果、資源整合等方面，以客觀的方式陳述服務的狀況。

Q24：服務對象常常用在半夜用通訊程式傳送不相干的訊息或貼文，
就服員該怎麼做？（董鑑德）

A24：

就服員在提供專業服務時仍應建立明確的服務界線(boundary)，如在服務初期藉由場面構成(structuring)的技術，讓服務對象瞭解服務期程、就服員角色與限制，及他的權利、角色與責任，除了有助服務界線的建立，也可減少他不切實際的期待。

當就服員與服務對象間是以就業服務為彼此共同的目標時，雖然平時仍然會產生一般性的社交互動，但並非是服務的主要目的。且在專業倫理的考量下，與服務對象發展出借貸關係、友伴關係、甚至雙重關係都是不適宜的。

當服務對象經常出現私下傳送與就業目的無關的訊息時，就服員可以委婉地告訴服務對象，謝謝他願意分享這些訊息，但因為現階段的目標是以就業為優先，請他先暫停這樣的分享，同時就服員本身也不宜轉傳非就業相關的訊息，以避免造成界限的混淆。

Q25：什麼時候需要與督導討論目前的服務進度或遭遇的困難呢？

（董鑑德）

A25：

「以當事人最大福祉為考量」是專業倫理守則中重要的原則，所謂的福祉並不侷限於就業成功與否，也包括身心理的健康及良好的社會環境。對於新進就服員而言，要在龐雜的訊息中同時兼顧服務對象本身、職場環境及專業合作著實不易，因此督導此時便肩負重要的功能。

建議就服員宜主動的依據服務進程，利用 e-mail 或通訊 APP 持續地與督導進行討論，一來可從督導過程中瞭解就服員服務脈絡是否周全，評估面向是否要再擴增，是否還有其他可用資源，其次也可從督導的經驗分享中學習，以更廣的面向思考如何落實服務對象福祉。與督導討論時，建議輔以服務表單及相關服務記錄，如此將更有助督導與就服員聚焦，同時就服員也應理解服務歷程及記錄的討論，並非是針對就服員工作成敗的檢視，而是為了周全服務對象福祉的討論。

第二篇 作業流程與表格使用

第一章	開發就業機會-----	馮雪鴻.....	87
第二章	開案晤談與案主特性評量-----	馮雪鴻.....	90
第三章	服務計畫的擬定與執行-----	黃慶鑽.....	94
第四章	服務評鑑-----	馮雪鴻.....	106
第五章	服務成果統計-----	黃慶鑽.....	108

第一章 開發就業機會

馮雪鴻

支持性就業服務的特色之一，就是以社區本位的就業安置為目標，因此開發地區性的就業機會是每一位就服員經常性的作業，本階段的工作內容包括篩選社區就業市場、為服務對象選擇適當的工作機會、聯絡雇主、透過雇主訪談做初步環境分析及進一步工作分析，並將訪談及分析結果完成於就業機會表 1-1A，以下說明此階段工作方法及填寫時應注意事項。

一、篩選就業機會的方法

除了為特定服務對象尋找特定工作機會外，就服員平常即應廣泛注意轄區內人力市場的狀況，如各類型職種就業機會的需求變化、了解求供倍數，同時需要建立良好的多元人脈系統，和企業主管人事部門保持聯繫，以掌握最新就業資訊。此外，台灣就業通、人力銀行網站、文宣資料、親友介紹等皆為發現就業機會的管道，有時，藉由追蹤訪視過去輔導成功個案的機會拜訪雇主，亦能爭取到新的職缺。

在大量就業資訊中，若不了解什麼樣的工作適合哪一類身心障礙者，就不容易篩選出適合身心障礙者的工作機會，直覺判斷和經驗法則雖可供參考，但也有曾發生就服員原本認為適合的工作，經過工作分析後發現原來低估了某職務的難度，尤其俗稱 3K(危險、辛苦、骯髒)的產業，職場綜合了三種因素，就更需要留意，除了工作性質所伴隨的風險外，也要注意工作環境的安全性。

經由人際間的接觸、互動和了解，可因此減少偏頗認知及誤會的狀況，對於未足額進用的廠商，及曾經僱用過身心障礙員工有良好經驗的企業雇主，往往能繼續提供後續工作機會，將社區內曾經推介就業機會及未足額進用的企業雇主彙整造冊建檔，有助於進一步接觸和聯繫。

二、聯絡雇主的方法

初步聯絡雇主可以 email、電話或親自拜訪。Email 或電話的好處是節省時間，電話更可以很快就知道雇主的意願，被拒絕時也比較不會感到難堪，但這些優點也是缺點，因為通話時間有限，很難讓雇主明瞭僱用身心障礙者的意義，更不容易瞭解支持性就業服務的內涵與價值，同時增加了雇主直接拒絕的機會，就服員親自拜訪職場才能夠彌補上述缺點。

三、環境與工作分析

經過初步聯絡，篩選出對身心障礙者不排斥，且目前有職缺的潛在就業機會後，就服員有必要正式訪問有人事任用決策權的高階主管，一方面瞭解該企業的工作環境、薪資福利制度和任用條件外，一方面要讓雇主對於支持性就業服務模式有基本的認識。

就服員初次拜訪，請雇主說明待僱職缺的工作內容、工作表現要求、工作時間、薪資計算方式、勞動條件等，並把握機會請雇主給予參觀工作環境，若雇主忙碌，可請安排其他人員帶領參觀，就服員同時觀察社會互動機會與無障礙設施，以利進一步瞭解僱用身心障礙者從事該職務的可行性。在參觀過程中，可向陪同人員詢問有該職務的流程和變化性、工作速度與品質的標準、員工對身心障礙者的接納度等，並仔細觀察工作區域的物理環境和社會環境，詳細記錄不同工作的主要區位置、重要職責及各職責所需職業技能，但不要干擾員工進行工作，除非經過許可，否則切勿任意訪談現場員工。

此階段不宜直接推薦某特定身心障礙者給雇主，只說明某類障礙者可能適合從事該職務，向雇主說明「工作分析」的意義，並爭取由就服員親自試做為該職務進行工作分析的機會，以瞭解工作本身的特性及完成該職務所必須具備的功能性認知能力、工作表現、工作態度、社會能力和對於職務再設計、工作輔具需求性，同時約定進行工作分析的時間。

五、 注意事項

- (一) 就業機會表 1-1A 建議於職缺開發確認日當月一星期內完成填表。
- (二) 聯絡人欄：能訪問在人事任用有決策權力的高階主管尤佳。
- (三) 工作表現要求欄：可依雇主期待就該工作表現要求，勾選「其他」補充說明完成工作所必須具備的「功能性閱讀、書寫、算術等能力或判斷力、區辨能力、聽視嗅觸覺等感官能力、特殊專業技能的需求、必要的肢體活動、工作活動範圍、長久站立所需體力、獨立工作程度、團隊合作精神、挫折容忍力、職務流程變化、日常行事的變動性、時間觀念及主動工作性」等。
- (四) 綜合說明：建議補充說明工作地點之物理環境及社會環境評量，將參觀或試作心得和評量結果分點條列地記載於綜合說明欄。一個企業至少應有一份完整的工作環境分析，若企業內有數個不同部門的職缺，每一部門之工作環境(如：物理環境、工作氣氛)或有不同，應有不同的環境分析資料。
- (五) 物理環境評量：觀察工作環境的空間大小地上有無障礙物、無障礙設施、光線、噪音、溫度、濕度、工作區域的固定性、宿舍、交通等的人性化情況、作為媒合服務對象障礙適應能力的依據。
- (六) 社會環境評量：觀察工作人員的年齡結構、使用語言、教育背景、儀容、員工間彼此互動的狀況和整體工作氣氛。這部分有關企業文化和工作文化的認識，將極有助於未來媒合服務對象的人格特質，以及發展人際關係輔導計畫的重要依據。
- (七) 須注意評估工作現場對於個案的接納程度和對於職務再設計、工作輔具的需求及可能性。

第二章 開案晤談與服務對象特性評量

馮雪鴻

本階段主要透過與服務對象晤談，蒐集其基本資料、家庭狀況、就學、就醫、過去工作或實習經驗及主要需求。若服務對象在晤談中回答問題有困難時，可請其主要照顧者協助回答，並能同時瞭解家長或監護人對服務對象就業的意見，再初步評估案主的工作特性、經歷與需求，同時參考職管員之評估表，過程可瞭解服務對象的閱讀、書寫能力、經濟壓力、工作經驗與期待的工作職種是否一致等，最後綜合研判所得的資料，進行後續就業安置與服務方式的決定，以下說明此階段的工作方法及填寫時應注意事項。

一、蒐集資料的方法

為了解服務對象之能力與限制、就業潛能，以利後續擬訂就業服務計畫，晤談必須設定目的，就服員不必完全依照表 2-1 上的問題次序來蒐集有關服務對象的各項資料，而是以最自然的談話方式及使用服務對象可以理解的詞語來進行，蒐集服務對象的主要資料，再逐項填入表格。

- (一) 分次晤談可獲得的資訊，比一次晤談完便急就章推介後才發現的問題還要多，且於媒合前多次的晤談諮詢期間，也是開始與服務對象建立信任關係的重要時機，因此，第一次晤談日(即開案晤談日)到完成日期在 1 至 2 星期內是合宜的。
- (二) 障礙類別/障礙等級一欄，請依服務對象的身心障礙證明內容填寫，有關證明背面之 ICD 診斷可參考新舊制障礙對應代碼表以瞭解障礙類別，並留意重新鑑定日期，若服務對象無證明或即將到期，則須請服務對象先取得證明，才能獲得服務。
- (三) 健康狀況：除了聽力分貝與血型須由醫師測檢，其餘的項目，可以在機構自行測試，或以服務對象身體檢查報告結果填寫。服務對象之身高體重可衡量其身體質量指數 (Body Mass Index, BMI) 是否在理想標準範圍，過重或過瘦是否影響其健康或體耐

力。瞭解服務對象之視力聽力是否須矯正，以避免影響工作速度、品質與溝通。詢問服務對象或家長，服務對象是否有長期服藥情形，務必詳細記錄，蒐集服務對象之醫療史與身心症狀，或是有其他如：高血壓、糖尿病等慢性疾病，以瞭解可能影響就業之身體或心理問題、預後、精神狀況、過去治療情形、有無特殊醫療需求、藥物管理能力、藥物服用狀況、藥物副作用、回診頻率、心理狀況及醫療保險狀態等。

- (四) 障礙狀況：瞭解障礙嚴重程度、導致障礙的原因、是否為中途致障?可轉移技巧及障礙接納度為何?對目前的行動狀況亦須加以了解，是否需使用輔具或有職務再設計需求。
- (五) 教育狀況與職業證照：蒐集最高學歷及就學期間，以瞭解學習是否有中斷，若肄業則須了解原因，有關識字與數學能力等，皆可於其他/備註欄中補充說明，若擁有任何專業技能證照(尤其是傷病後)，亦須詳加記錄。
- (六) 駕駛執照：若晤談過程中知道服務對象備有機車作為代步工具，卻無駕駛執照，基於通勤安全考量，建議應進一步與服務對象討論使用其他通勤工具或考照的可能性。
- (七) 家庭狀況：就服員宜就服務對象之家庭狀況多進行瞭解，如：住家型態、家屬成員、與誰同住、有無依賴人口、家人相處情形、服務對象重要他人的期待、家人支持程度、財務管理，以及服務對象所獲得之各項補助與津貼、家庭經濟狀況、各種貸款與信用卡支出狀況、儲蓄、其他保險給付等，並且須建立家系圖或生態圖，以便清楚掌握家庭狀況。
- (八) 職業相關經驗：蒐集過去職業訓練、曾從事工作型態、工作穩定度、工作內容與能力、失業週期、過去找工作方式、職場適應情形等。就服員可蒐集服務對象過去參加全日制的職訓經驗，包括：受訓單位、職訓種類及訓練起訖日期；及最近3年/2-3個主要工作經驗、工作性質、專職或兼職、工作起訖日期、薪資

待遇與其離職原因等，都可以幫助就服員了解影響服務對象就業的因素。

- (九) 工作動機與需求：服務對象的需求係根據服務對象的意願來勾選，雖亦可參考家人意見，但仍應以服務對象為中心，鼓勵其表達意見，以提升服務對象工作動機，若其需求不只一個，亦可複選。
- (十) 有關工作特性初步評估的問項共有 14 題，就服員宜多鼓勵服務對象填寫或回答並詳實記錄，若服務對象回答有困難，可以請家長或監護人客觀描述，但請在題號上註明該題由家長或監護人代答。
- (十一) 若服務對象曾接受過職業輔導評量，就服員務必參閱職評報告，以更加瞭解服務對象的各項功能，可為就業媒合之重要資料。
- (十二) 證件影本欄僅供參考，可以彈性使用。
- (十三) 希望就業的職種、待遇與工作地點須以服務對象的意願為主，並加以排序。若服務對象向就服員表述期望之工作志願、工作地點，與派案之職管員於職業重建計畫表 D 中所列者不一致，建議就服員可主動回報職管員再確認。

二、注意事項

- (一) 若經晤談仍無法清楚掌握服務對象之醫療狀況，亦可透過「醫療諮詢單」進一步瞭解，但「醫療諮詢單」並非開案的必要文件，就服員不得以精神障礙者未提供醫療諮詢單為由拒絕開案服務，以避免有就業歧視之嫌。
- (二) 綜合概述欄建議勿空白，就服員可針對服務對象之「認知能力、溝通能力、生活自理能力、社會化及情緒行為能力」等面向，參考職管員之評估表 C 內容或職評報告、教育轉銜等，將蒐集到的資料加以彙整後概述於此。
- (三) 利用「其他」一欄，將晤談過程中之服務對象主述、家長意見、

就服員觀察或未來有何職涯規劃等，難以歸類且與以上各項欄位不重複內容者皆可填寫於此。

第三章 服務計畫的擬定與執行

黃慶鑽

第一節 服務計畫的作用與目的

就服員制訂服務計畫最重要的目的除了規劃服務的內涵，以能「有序」的執行重要服務事項、發展服務策略、引進服務資源外，更重要的是作為與服務對象約定、共同努力、工作同盟的基礎。此外也是與派案職管員、方案委託公部門間互動、責信的基礎。基本上就服員接受職管員派案、做完開案評估、案主特性分析後所擬定的服務計畫，以近 10 年各地就服員服務狀況而言，其計畫執行期程少則 2 個月(以支持性輔導階段主)，多則一年(這可能方案委託的履約規範有關)；也就是說服務計畫的擬定應考量服務期程，然後依據期程設計服務先後順序。障礙者的就業服務計畫也可幫助就服員在提供服務的過程，能掌握各個部分服務環節間的關連性，讓漫長服務的歷程中，能維持服務的一致性與目標性。

就「支持性就業服務」成為我國障礙者就業促進的主要服務模式、「支持性就服員」是「職業重建個案管理員」重要服務資源的角度而言，就服員的服務計畫也是作為檢驗「服務作為」是否符合「支持性就業」、「障礙者就業促進」等精神、價值的基礎；同時也是做為檢視與職管員處遇計畫關連性的基礎(就算有不同的評估發現與處遇方向，「表 3-2 案主就業服務計畫」也是雙方對話的基礎。我國近 30 年對障礙者的就業服務模式，已從強調「適配性」的評量轉為「職場的訓練輔導(On Job Training)」，就服員角色任務的核心是：「儘快找到一個接近障礙者就業能力、工作表現的職務」，然後在職場上提供「可促進障礙者工作表現、適應職場環境」的支持服務。表 3-2 就業服務計畫所描述服務的內涵，是各界檢視就服員的工作是否符合「支持性就業服務」精神與服務成效檢視的責信基礎。

支持性就服員所提供的就業服務，除了就服員本身進行輔導支持、

「創造支持機制」等之外，還需不斷與雇主協商，如調整職務或調整職場環境，更有可能需要引進各種專業資源、支持資源，甚至發展自身專業、引進新知識等；這些都需要以服務計畫、服務目標作為引進或發展的基礎。

就目前新修訂的「身心障礙者支持性就業服務流程圖」（見第 23 頁）而言，支持性就服員擬定服務計畫提供服務可能會有下面這四種不同的情形：

- 一、提供未就業障礙者，從媒合就業到就業初期適應輔導的「**支持性輔導計畫**」
- 二、提供已就業障礙者，因適應困難或工作項目變更需重新支持的「**職場適應服務計畫**」
- 三、提供未就業障礙者，在進入職場前提昇強化就業力或就業準備度的「**就業前準備服務計畫**」
- 四、經就服員提供就業初期適應輔導服務後，障礙者仍須較長期提供就業支持的「**強化穩定就業輔導服務計畫**」

每個服務期程中，因著服務對象的障礙限制、工作機會、工作表現要求、可引進的服務資源等的不同，其服務計畫有可能同時含括前述數個服務內涵；就服員可合併撰寫，或依據服務進程依序分別撰寫；為便於就服員了解每個服務計畫的思考重點，分述如下列章節。

第二節 「支持性輔導計畫」的擬定與撰寫

「支持性輔導」是我國提供身心障礙者就業支持性服務的核心，依勞動部勞動力發展署公告之「身心障礙者支持性就業服務實施要領」規範，「支持性輔導」指的是：依身心障礙者個別需求，運用職場訪視、電話訪視、電子通訊軟體或其他形式等，協助身心障礙者穩定就業；開案期間應至職場提供具體支持項目及服務，進行支持性輔導至少五十小時以上。其重點在就服員能於職場提供有具體支持項目的服務，至少 50 小時。所以在撰寫「支持性輔導計畫」時，其內容除了

媒合前後的一些相關服務外，最重要的是要能根據案主開案時的特性分析及所開發就業機會之職務要求、就業環境等，去判斷這個服務對象在該職場就業初期所需要提供的「支持輔導項目」；然後再依據能提供服務的程度（如可調動的資源、可使用的策略等）、服務對象「適應相關問題」解決的可能性、及案主潛力發展等角度，撰寫「輔導目標」。

服務計畫擬定、撰寫的基礎在於能有客觀、多元角度的就業力、就業優劣勢分析，能歸納提出核心問題，能具體敘述要達成的目標狀態、有具體可執行的服務內容；最好還能描述出預計執行的策略、方法或是要引進的資源；其中的核心問題最好能如前段敘述，在支持性輔導的概念下，能描述出在就業初期所需要的支持項目。

此外，服務計畫的內容是否能讓服務對象理解，能否獲得他們的配合、支持，是另一個重要需秉持的原則；這個「工作同盟」的前提是：整個計畫內容、目標，應能回應他們的「生涯想望」或就業期待。依目前我國身心障礙者職業重建相關服務流程，支持性就服員開案所服務的障礙者，絕大多數是由地方政府轄下職管員經初步職涯釐清、就業力評估後所派下來的個案。在職管員所撰寫的職業重建服務計畫中，會描述有該名障礙者的「生涯想望」；這個「生涯想望」是障礙求職的動力來源，也是障礙者遇到工作壓力、挫折時的勇氣來源；就服員撰寫計畫、或與障礙者討論、說明服務計畫時，一定要掌握、回應這些想望，維護、甚至擴充這些「障礙者求職的動力」。

在這次新改版的「就業服務計畫（表 3-2）」中，經蒐集全國各地實務工作者意見，並以原 1993 年版「社區化就業作業流程與工作表格使用手冊」的「表 3-2」為基礎，總共列了「五個領域」的 41 個「就業支持項目」；就服員撰寫「支持性輔導」計畫時應綜合該名障礙者各項評估的結果，並考量該就業現場的工作表現要求，加上考量服務提供的可能性等，推論、假設促進障礙者就業適應（穩定就業）的核心問題，並根據該「核心問題」挑選這個服務階段應該提供的就

業支持項目。

在思考核心問題時，可注意下面幾個原則：

- 真正的問題不會一下子被看到，不會是表面看到的
- 問題背後還有相關的另一個問題
- 看到原始問題背後的意涵，再提出更好的問題，那麼新問題本身將引導我們靠近核心問題
- 探求問題的根源應「反覆來回幾次」與個案探討
- 聚焦能有所行動的問題，透過具體的行動檢驗，有助於就服員確認何者是障礙者就業促進或就業適應的核心問題
- 可以多元的角度與發散性的思考與服務對象探討問題，但最後一定要收斂性思考聚焦核心問題

一、支持項目的選擇

運用表 3-2 擬定「案主就業服務計畫」前，除一些基本資料應正確填寫外，對於表中有關「雇用單位」、「公司地址」、「工作地點」、「職務名稱」、「職務類別」、「工作時間」、「每週工作時數」及「工作表現要求」等欄位應優先填寫；特別是職務名稱與「工作表現要求」2 個欄位應具體填寫。接下來就服員可依據以下資料的掌握選定預計提供之「就業支持服務項目」：

- (一) 雇主陳述的工作表現要求
- (二) 表 2-1「就業能力綜合概述」中對服務案主就業優劣勢、潛力描述等
- (三) 判斷確認案主就業初期在工作表現、就業適應上可能的核心問題等

衡量現行「身心障礙者支持性業服務實施要領」之規範、補助就服員人事經費之績效要求、履約事項等，並參考我國執行 20 餘年之支持性就業服務經驗，多數可協助案主於職場穩定就業的合理支持時數多介於 50~80 小時之間；以這樣的服務模式來看，一次支持性就

業服務的「支持項目」應聚焦，不宜太多；建議一個「支持輔導期程」計畫的「就業支持項目」選擇，可控制於 3~10 個之間（太少則不具支持性就業的意義，故建議最少 3 個；太多將無充分時間提供每個項目的支持；控制合宜的數量也能促進服務提供者思考服務的優先順序）。聚焦的意涵包括：有策略資源協助執行、可含括服務對象就業適應的核心問題及有可預期的問題改善狀態（或畫面）。

支持項目的選擇不需刻意含括各領域，也不宜太集中於某一領域（如集中於「工作表現」領域）；一般而言，需求支持性就業服務的障礙者，或多或少都會有一些「工作表現」領域的支持需求；至於「工作行為」、「人際關係與情緒管理」領域的支持需求，多會與案主「個人的自我學習成長的經驗、習慣」有關，就服員在選擇時應注意在職場執行輔導服務的可行性與效果。「職場環境與雇主支持」、「工作相關生活技能」這 2 個領域的服務執行則會與職場友善度、周邊資源是否可恰當連接較有關，就服員在選擇這些支持項目時，應多考量這些外在因素。總之，就業支持項目的選擇應以就服員服務期間可有效執行、可促成案主穩定就業、就業適應為前提；每個案主因其障礙限制、過去學習經驗、工作經驗，及職場環境、條件，職務內容、要求標準的不同，每個障礙者、每次就業媒合，其所需「就業支持項目」的差異性是很大的。

如果，需要太多的支持項目，或是已動用了可能的支持輔導策略、資源，還是難以達到預期的成果狀態時，則應與職管員討論：案主的狀態是否真的適合「支持性就業安置」；調整成提供「庇護性就業安置」提供更多、更細緻、更長久的支持服務，是否更能累積案主的正向回饋、自信心與成就感。

每個「就業支持項目」背後，可使用的策略、方法，有可能已形成一個專業知識系統，也有可能需要許多的創新與資源連結，就服員除了應積極充實自己、努力學習外；就服員個人的專長、或已累積的經驗知識，也是選擇哪些「就業支持服務項目」很重要的參考指標；

就服員應善用自己的優勢、專長，以彈性創新、有效的服務策略，創造支持性就業服務的成果，回應障礙者就業、參與社會的需求。

二、目標的設定與撰寫

選擇好「就業支持項目」後，應根據案主目前問題狀態，及期待達到（改善）的狀態（畫面），撰寫輔導目標；理想的「輔導目標」撰寫，應該是一個約 50 個字左右的句子，裡面主要有描述到核心問題與欲達到（或改善）的目標狀態；其中最好還能描述預計使用的策略、資源（撰寫句型請考第三篇的個案範例）。

不一定要每一個「就業支持項目」都各寫一個輔導目標，可以幾個支持項目合寫成一個輔導目標（因為不同的支持項目可能都為了解決同一個核心問題）；故輔導目標是以解決案主核心問題為主軸。我們應該可以從撰寫合宜的輔導目標陳述中，看見一名需要支持性服務案主在這次就業機會的主要核心問題。

有時，也可能一個支持項目同時解決了案主的 2~3 個就業適應問題；所以輔導目標的數量不需等於「就業支持項目」，通常會略少於「就業支持項目」。

如前面「支持項目的選擇」所述，「輔導目標」的撰寫不應都集中於某一領域，最好能有 2~3 個領域，這樣比較可以含括案主就業適應問題的各個面向。為了能在提供就業現場支持的 50~80 小時間有效執行，達到案主就業問題改善的目的，建議輔導目標的撰寫以 3~7 個較為合宜（當然每個案主的問題屬性與服務需求各部相同，這些數字僅供參考，一切仍以案主個別化的輔導需求，及能有效執行為前提）。

輔導目標的撰寫可參考下列幾個原則：

- （一）要能有看得到的成果畫面
- （二）所描述的問題是綜合各項資料的結論，也是案主有自覺的
- （三）目標是要描述要達成的理想狀態，或是從某種狀態改變到另一種狀態的樣貌

- (四) 最好還能描述狀態改變的程度、或手段(如提升、獲得、促進…)
- (五) 是在預計服務期程內可執行完畢或達成的事項
- (六) 輔導目標最好能引導展開執行的步驟
- (七) 目標是在說要做對哪種事、哪些事；可以先不用說如何把事情做好

輔導目標的恰當描述具有導引服務的作用，也是成果檢核或服務計畫修正的重要依據；甚至可協助職重人員重新掌握案主的核心問題。一個障礙者的支持性就業輔導成果並非一蹴可及的，在超過 50 小時的服務歷程中需使用多元化策略、引進各項資源；撰寫完整、描述具體的輔導目標，具有「讓服務具方向性」、「促進服務相關執行人員共識」、「檢視服務進展」、「監控服務內容朝目標邁進達成就業成果」等作用。

就服員預計進行「支持性輔導」時，在勾選「就業支持項目」與撰寫「輔導目標」前，應於「案主就業服務計畫(表 3-2)」中的「是否需工作現場輔導」欄位勾選「是」，並填寫預計前往職場的期程(時間)，如預估 1 個月、1.5 個月等。然後於「媒合結果」欄位勾選「錄用」，在「開始上班日期」、「輔導日期」欄位填寫上班與職場輔導開始日期；在「輔導強度」欄位勾選是否會提供超過 50 時以上之「工作現場支持輔導」。

在完成「就業支持項目」勾選與「輔導目標」撰寫後，就服員可在輔導策略概述欄位，將分述於各目標間的策略做一整理、分類、或補述；補述內容可包括執行細節的安排，先後次序的預設，如何連結資源？如何引進專業服務？如何進行職務再設計等。另外，有關支持項目的輕重緩急，支持的標的，及各輔導目標、支持項目間如何合併執行，分項執行等構想，也可於「綜合說明」欄位分段說明。

總之，「服務計畫的撰寫」是一個規劃、承諾提供服務的概念；就服員應於提供職場輔導前撰寫完成，且不應輕易修改；雖然職場的變化因素多，多數障礙者的就業準備度也常有不足的現象，要快速完

成一個正確、有效的服務計畫不是件容易的事；但「就業服務計畫」是就服員努力為障礙者設想、承諾提供服務的證明。就服員只需盡量客觀的評估、多元角度的分析、推論與假設案主的核心問題；並以案主能進步，能就業適應與穩定就業的「服務安排」為前提；盡力以案主能理解文字表達即可。我們期待的是一份「有責信」、能「有效學執行」的計畫，而不是一份華而不實，過於理想的計畫。

第三節 「支持性就業相關服務」計畫的擬定與撰寫

依現行「身心障礙者支持性就業服務實施要領」第五項「支持性就業服務內涵」的規範，「支持性就業相關服務」的內容項目包括有：「就業前準備」、「強化穩定就業輔導」及「職場適應」三個項目。就服員在案主媒合就業前如果發現案主「就業準備度」不足需要一些短期的服務項目，協助提昇就業準備度時，可勾選「支持性就業相關服務」的「就業前準備」服務項目。如果一個服務對象經「支持性輔導」服務後，仍需要提供「團體或座談活動」、「個別職涯諮商/輔導」、「定向行動訓練」、「職務再設計」、「個別化服務及訓練」，等相關服務，則可勾選「強化穩定就業輔導」服務。服務對象經支持性就業服務員服務，穩定就業滿三個月後，經評估有職場適應服務需求時，則可勾選「支持性就業相關服務」的「職場適應」服務項目。

「就業前準備」的服務項目可包括有「團體或座談活動」、「個別職涯諮商/輔導」、「定向行動訓練」、「個別化服務及訓練」及其他等；案主如果有這些項目的服務需求，就服員在撰寫「案主就業服務計畫（表 3-2）」時，應在表 3-2「相關服務」的「就業前準備」欄位進行服務項目的勾選；再將相關服務細節、內容及安排方式於「綜合概述」欄位進行說明。

有「職場適應」服務需求障礙者，就這幾年我國職重系統的分工或個案就業問題屬性、服務需求內涵的角度來看，他們的服務需求多會與他們工作習慣的調整，就業認知、觀念的調整，生活或工作表現

的自我管理等課題有關；這些課題通常需要較長期、多元化的服務項目介入才能達到效果；亦即，最好能有專人、或發展相關的服務專案來介入處理。若服務轄區內難以有這樣的專人或專案，支持性就服員可嘗試連結相關資源或親自提供相關服務。

「強化穩定就業輔導」服務中的「團體或座談活動」、「個別職涯諮商/輔導」、「定向行動訓練」、「職務再設計」、「個別化服務及訓練」等除支持性就服員親自執行外，亦可引進相關資源提供服務。其中的「個別化服務及訓練」項目，如果跟工作技能強化或工作表現的促進等有關時，除了於職場外進行一些個別化的強化訓練之外，最好就服員能親自於工作的現場進行「工作表現」、「工作行為」2個領域裡各支持項目的相關支持或輔導（必要時可偕同職管員購買相關資源一起進行服務）。

障礙者有「強化穩定就業輔導」服務需求，就服員在撰寫「案主就業服務計畫（表 3-2）」時，應先進行「團體或座談活動」、「個別職涯諮商/輔導」、「定向行動訓練」、「職務再設計」、「個別化服務及訓練」等欄位的勾選；再將相關服務細節、內容及安排方式於「綜合概述」欄位進行說明。如果案主有工作現場具體「支持項目」的服務需求時，可比照前述第二節「支持性輔導計畫」撰寫的說明，於表 3-2 中的「輔導目標及內容」欄位中，勾選將提供的「支持項目」，並撰寫輔導目標。

提供「職場適應」服務時，就服員仍應優先掌握雇主職務內容與工作表現要求，然後再如前面第二節所述，以客觀的評估、多元角度的分析等，推論、假設案主的核心問題，勾選案主所需「支持項目」；再考慮可執行的策略、資源及服務期程等，撰寫「服務計畫」；其服務過程的計畫擬定與執行可參考本章第二節、第四節所述，只是少了「就業媒合」這個服務歷程。

第四節 服務計畫的執行

如前面第一節所述，服務計畫是支持性就服員提供服務依據，特別是在執行「身心障礙者支持性業服務實施要領」中「支持性輔導」所述：「開案期間至職場提供具體支持項目及服務，進行支持性輔導至少五十小時以上」的服務時，可作為檢視支持性就服員是否提供「真誠」且足夠的支持服務的依據。前述實施要領中的「支持性就業服務基準」中，有每名支持性就服員每年應至少完成「就業成功總人數」六人的規範；在計算支持性就服員是否達成相關履約規定或服務成效時，也特別要參考服務計畫的內涵與執行過程，以維持履約與就服成效檢視的公平性。

所以，就服員在提供「支持性輔導」時應確實依據服務計畫執行；一份經過綜合分析案主能力特性、障礙狀況及雇主職務內容、工作表現要求結果，所擬定的「服務計畫」，其勾選的「就業支持項目」、「輔導目標」不應輕易調整；就服員可在執行的順序與策略上，依「可近性」、「有效性」等原則做彈性調整。特別是預計使用的策略與連結的資源，常會因工作現場狀況與想像不同、工作環境就業現場的變動性、或發現更好的策略、資源等因素，需要靈活、彈性的調整。支持性就服員必須謹記這樣的邏輯或假設：我們應盡力解決案主就業適應的核心問題，如果這些核心問題得到改善，案主就更能穩定就業。也就是說除非有證據顯示核心問題的假設是錯誤的，否則就不應草率的改變勾選的「就業支持項目」與「輔導目標」（那將失去職管員、就服員對評估結果的「責信」及弄亂了整個服務的架構與規劃）。

當然，如果確定對案主就業適應核心問題的假設是錯誤的，或是對「就業支持項目」的勾選有遺漏或錯誤，在重新進行一些綜合分析的說明後，計畫是可以調整或重新規劃的。只是這個過程應是嚴謹的，最好能有督導審視或審核的過程。

一個有序、有邏輯架構，並有許多創新、靈活變通、即有效率的服務，是每一位支持性就服員在提供服務時應謹記、謹守的原則。

第五節 服務紀錄的撰寫

在這一次「支持性就業服務」服務表單的調整中，一方面為了降低就服員撰寫記錄與文書作業的負擔，一方面為了凸顯「支持性」就業具有「具體支持項目」的精神，特別在就服員決定提供支持性輔導，並在「服務方式」選擇提供「職場輔導」時，設計了新的「案主服務記錄表(表 0C)」；這個紀錄表會與就服員所撰寫的「案主就業服務計畫(表 3-2)」所勾選的「就業支持項目」與撰寫的「輔導目標」有所連結；也就是說你在撰寫「服務記錄表 0C」時，如果在「服務方式」勾選了「職場輔導」，那系統將會直接帶入就服員在「支持性輔導服務計畫(表 3-2)」中所勾選的「就業支持項目」與撰寫的「輔導目標」。

就服員提供服務後，應依輔導的內容與結果撰寫表 0C；非「支持性輔導」、且沒有「於職場」中提供輔導的服務，其服務內容的撰寫，可依據當天(當次)的服務狀況，在「輔導成效與成果」欄位，分成「服務項目」、「服務內容、策略」及「服務結果、成效」等三個段落，分別陳述、撰寫。

若就服員提供「支持性輔導」，且服務方式為進職場提供輔導，在撰寫記錄時，於系統選按「新增服務記錄」後，應優先勾選「服務方式」中的「職場輔導」選項；此時系統會跳出新設計的表 0C 記錄表，且已帶入在服務計畫表 3-2 中所勾選的「就業支持項目」與撰寫的「輔導目標」；此時就服員應根據當天(當次)的服務內容與項目，刪除沒有執行的「就業支持項目」與「輔導目標」；然後再於每個支持項目或輔導目標後面的「輔導成效與結果」欄位撰寫相關服務過程、使用策略與結果。

由於「支持性輔導」的新服務記錄表 0C，也將用來檢視就服員是否提供超過 50 小時之「支持性輔導」服務，所以就服員在完成一筆「支持性」的職場輔導時應於「支持輔導總時數」欄位填上實際在職場的時間。

服務記錄的撰寫不用鉅細靡遺，也不需描述太多細節，記錄的重

點應與就服員的貢獻（對個案有助益的服務）、個案的成長進步（問題解決的軌跡）、服務的成效與新發現的問題（含問題的推論分析）等有關。就服員應秉持服務記錄是：留下服務的重要痕跡、可供未來檢視服務成效或調整服務目標、策略參考等原則、觀念，運用自己可掌握的文書表達能力，盡力撰寫即可。

若案主在服務過程自行就業了，除撰寫表 OC 外應撰寫「自行就業記錄表」；若服務過程有轉介其他單位提供服務，或提供職務再設計服務物，請記得應填寫「案主轉介表（2-5A）」或「身心障礙者小額職務再設計申請及成果報告表」。

第四章 服務評鑑

馮雪鴻

每一位接受就業服務的服務對象、雇主，就服員皆應於服務對象就業後開始進行至少三個月持續性的追蹤輔導，以進一步掌握服務對象的就業狀況、人際關係及工作表現，及雇主對於就服員所提供的服務與所推介之服務對象工作表現的滿意度和意見，亦可做為就業服務員品質管理與檢討改進的依據。

當就服員提供工作現場的職場輔導和訓練一段相當的時間後，經過評估發現服務對象已能適應工作環境，同時職務流程及工作技能亦較熟練，但可能仍須加強其他工作行為、技巧或人際關係的提升時，就服員可以考慮逐漸撤離現場，讓服務對象適應和加強獨立工作能力，此外，也是測試現場自然支持者是否能發揮功能的時機。就服員可使用案主意見調查表 5-1 及雇主意見調查表 5-3 進行訪談及分析結果，以做為是否減少職場輔導時數及評估穩定就業三個月後是否結案的依據，以下說明此階段工作方法及填寫時應注意事項。

一、案主/代理人意見調查（表 5-1）

當服務對象已逐漸適應工作職場大部分要求，產能或工作效率也在穩定進步時，就服員透過參考本調查表的問題來觀察服務對象工作勝任力與滿意度，以及與其主管和同事間互動的狀況，可早日發現問題，解決潛在危機。

本表由服務對象本人親自填寫並簽章，若服務對象缺乏閱讀能力，則可由就服員或代理人訪談服務對象後代為填答。倘若服務對象有溝通困難或無法明白辨識其喜惡的現象時，請就服員於備註欄說明。10 個問題項目中若有勾選 3 分以下時，建議就服員勿輕忽，應進一步了解原因，並檢討改善服務策略，建議調查結果以沒有問項在 3 分以下時再進行結案。

二、雇主意見調查（表 5-3）

此表可做為雇主服務成效的參考，儘早發現雇主不滿意的部分，以利就服員修改輔導計畫，提升服務對象的工作表現，才有可能轉變雇主對於僱用身心障礙者的負面經驗，化危機為轉機。

配合案主意見調查表（表 5-1）填寫，能瞭解雇主對於服務對象的工作態度、工作能力、工作安全、出勤狀況和人際關係方面的看法和意見，同時也能够了解雇主對於就服員輔導方式的評價。

表 5-3 由雇主或直屬主管親自填寫並簽章，10 個問題項目中若有勾選 3 分以下時，建議就服員勿掉以輕心，應立即檢討改善輔導策略，或提升職場輔導密度與強度，經加強輔導後宜再調查一次，以比較雇主對服務對象工作表現的評價是否有改善的傾向，並據以決定就服員何時結案。

第五章 服務成果統計

黃慶鑽

第一節 服務成果統計的目的

支持性就業服務的最終目的是：協助中重度、有支持服務需求的障礙者，能於一般性的職場（統合性的職場）能穩定就業成功（至少穩定就業 3 個月）。由於每個障礙者求職者的障礙限制、就業力等條件各不同，個別化差異極大；另我國的一般就業市場多是資本主義下的競爭職場，每個職場的就業條件、工作表現要求標準的內涵也有極大的差異性；再加上障礙者本身不同的就業準備程度等；平均一位障礙者的「支持性就業服務期程」少則半年，多則需要到一年、甚至一年半。在漫長的服務歷程中，服務的進程管理、成效管理就顯得格外重要。

目前我國的「障礙者支持性就業服務」多委由非營利組織的民間單位辦理；每個受委託單位的服務成熟度、是否能有效進行服務品質成效管理等有很大的落差；另外，受委託單位所聘用就服員的專業知能、服務經驗、服務效能等也各有不同；所以提供一個簡單、有效，能掌握服務環節、進程的「成果統計表單」，由受委託單位（或受委託就服員）按月進行成果統計，再由委託單位（各地方政府）進行經常性、例行的稽核，是一個非常重要的環節與需要建立的制度。

表 6-1（如後面範例）就是以這樣的目標、需求所設計的表單，就服員應養成習慣，針對上個月的服務狀況在表格的每個欄位上據實填寫；然後彙總同一受委託單位各就服員的服務成果，送交該單位行政主管審核後，以受委託單位名義（蓋單位主管章）送交委託單位；希望以這樣的服務成果統計表單、服務成效管理機制，能即時、及早發現服務相關問題、議題進行處理，維護障礙者求職服務的權益；並作為履約管理的依據。

第二節 6-1、6-2 成果報表填寫注意事項

填寫 6-1 案主服務月報表時，就服員應依據當月服務狀況，針對每一位服務對象的服務狀況逐一填寫；除基本資料外，應優先填寫「目前狀態」欄位，即填寫該名案主在當月月底時，是：開案晤談、媒合前諮詢、推介就業(面試)、就業輔導、結案、結案追蹤等六個服務狀態其中的一種。

然後在「目前處理狀況」欄位，依該月案主服務記錄表(表 0C)所填各狀態下的服務狀況(次數)進行統計填寫。通常「1 開案晤談」在一個服務期程內應該只會填寫一次；「2 媒合前諮詢」依當月就服員協助案主在「媒合就業前」所提供的相關服務次數進行統計、填寫；「3 推介就業(面試)」應根據當月就服員陪同案主面試的次數進行統計、填寫；「4 就業輔導」的統計分成 4-1 職場輔導及 4-2 非職場輔導二個部份，如果就服員親臨職場提供「有具體支持項目」的「支持性輔導」服務，則要填寫 4-1 欄位，欄位內左邊填寫服務次數統計，左邊則加總當月就服員於職場對該名案主進行輔導服務的總時數；「4-2 非職場輔導」要統計的是：案主就業後，就服員所提供「促進案主穩定就業」、「就業穩定狀況追蹤」等與 4-1 欄位不同的所有相關服務統計(非在職場提供的、無明確支持項目的服務；不能與 4-1 重複計算)；「5 結案」欄位應與「結案日」一起填寫，當月有填寫結案日者在這個欄位寫上「1」；「6 結案追蹤」要統計的是該名案主結案後的服務情形。

6-1 報表中有關服務對象的「到職日」、「職務名稱」、「公司名稱」、「工時」與「薪資」等欄位是進行服務進展、服務成效及案主權益維護等管理時，很重要的資訊來源，就服員應按月檢視就業服務進展狀況，依據事實填寫；其中「職務名稱」應依公司所設定之徵才職務名稱填寫，若公司職務名稱不明確，就服員應與雇主討論、取得名稱共識後填寫。「工時」與「薪資」部分，如果案主為全職工作者，就服員應以雇主答應、承諾的數字填寫；如果案主為部份工時的就業狀況，

就服員在與雇主確認好每月會有的工時與承諾的時薪後，可將「時薪」乘以預計的工時，得到預計「月收入」數字，填寫於「薪資」的欄位中。

6-1 報表中的「就業月數」與「離職日」欄位則是管理案主就業狀況與就業成果的重要欄位；如果案主當月有填寫離職日，則下個月的服務狀態應會回到「媒合前諮詢」或重新「推介就業」的狀態（如果在當月同時發生離職及重新媒合的狀況，則同一名案主當月報表應分 2 列填寫離職前後的服務統計）。如果案主能一直穩定在職，則要逐月計算、填寫他的「就業月數」，直到服務追蹤結束。

6-2 報表中的「開案晤談」、「推介就業(面試)」、「推介成功」、「支持性輔導」、「結案追蹤」、「結案」等欄位的填寫，及障礙類別的分列統計，就服員應仔細參考 6-1 報表的內容填寫（兩者應相互檢查，數字能相互對應）。至於「就業前準備」、「強化穩定就業輔導」及「職場適應」及「職務再設計」等欄位，則應根據「就業服務計畫表 3-2」的服務規劃與當月表 OC 記錄的服務進展狀況計算填寫。

第三篇 系統操作表格範例

心路基金會職重團隊

範例 1 障別：智能障礙(旅館業，公共區域清潔人員) . 劉雪蓉..	111
範例 2 障別：自閉症(行政助理)..... 杜碧娥..	137
範例 3 障別：精神障礙者(餐飲內場人員)..... 李中強..	158
範例 4 障別：智能障礙(門市人員)..... 李中強..	180
案主服務月報表(表 6-1).....	203

範例一

障別：智能障礙

就業行業、職務：旅館業，公共區域清潔人員

就業機會表(表 1-1A)

*開發確認日期	110/04/02	*填表日期	110/04/12	就服員	邱○○
*公司名稱	○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)	公司統編	000000000		
公司地址	台北市中山區○○路 199 號				
聯絡人及電話	先生 陳○○小姐	電話 1	(02)12345678	行動	0900-123-456
		電話 2		傳真	(02)78654321
電子信箱					
<input checked="" type="checkbox"/> 義務進用單位 應進用 <u>2</u> 人； <input type="checkbox"/> 非義務進用單位 已進用 人					
*職務名稱 (下拉式選單)	清潔人員	*職務類別 (下拉式選單)	大樓及辦公室 清潔員	需僱 人數	1
工作地點	<input checked="" type="checkbox"/> 同公司				
工作內容	1. 員工餐廳環境清潔 2. 公共區域環境清潔				
*工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明)				
社會互動機會	一、與顧客之間互動的機會 <input type="checkbox"/> 1. 不必要 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 偶爾 <input type="checkbox"/> 3. 經常 說明：_____				
	二、與主管/同事之間的互動是在： <input checked="" type="checkbox"/> 1. 工作中 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 休息時				
工作時間	<input checked="" type="checkbox"/> 日班:自 11 時 00 分至 19 時 30 分； <input type="checkbox"/> 中班:自 時 分至 時 分 <input type="checkbox"/> 夜班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 輪班: <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制 <input type="checkbox"/> 四班二輪 <input type="checkbox"/> 部分工時自 時 分至 時 分、自 時 分至 時 分				
休假方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 周休二日 <input type="checkbox"/> 輪休做 日休 日 <input type="checkbox"/> 排休 月休 日 <input checked="" type="checkbox"/> 依公司規定：依該月工作時數，月排休 8~10 天 <input checked="" type="checkbox"/> 本職缺符合勞動基準法工資、工作時間、休息、休假等相關規定，且於延長工時情況下，將依規定給付加班費或補休。				
*薪資	<input checked="" type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input type="checkbox"/> 時薪(新臺幣 <u>24,000</u> 元至 <u>24,000</u> 元) <input type="checkbox"/> 論件計酬(每____，新臺幣____元)				

住宿	<input type="checkbox"/> 提供住宿，月扣金額： <input type="text"/> 元 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供住宿	供膳	<input checked="" type="checkbox"/> 提供 <u>1</u> 餐，每餐扣款： <input type="text"/> 元 <input type="checkbox"/> 可代訂便當 <input type="checkbox"/> 不提供
加班	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶爾 <input type="checkbox"/> 依工作需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需加班	體格檢查	<input checked="" type="checkbox"/> 需要(項目： <u>餐飲勞工體檢</u>) <input type="checkbox"/> 不需要
無障礙設施	一、工作地點： <u>B1、1、5</u> 樓， <input type="checkbox"/> 有斜坡 <input checked="" type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道 二、廁所： <input checked="" type="checkbox"/> 坐式 <input type="checkbox"/> 蹲式；門： <input checked="" type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬 三、樓梯： <input type="checkbox"/> 寬度 <u> </u> 公分；扶手： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 四、接受無障礙設施改善意願： <input type="checkbox"/> 有意願 <input checked="" type="checkbox"/> 無意願 註：依據建築技術規則建築設計施工編第 33 條規定樓梯最小淨寬為 75 公分以上，其他一般建物樓梯至少 102-104 公分以上。		
保險	勞保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	健保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	就業保險： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中
福利(可複選)	<input type="checkbox"/> 全勤獎金 <input checked="" type="checkbox"/> 年終獎金 <input type="checkbox"/> 其他 <u> </u>		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 不拘； <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小		
駕照要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 機車： <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 重型 <input type="checkbox"/> 普通重型 <input type="checkbox"/> 大型重型 <input type="checkbox"/> 普通： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 職業： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 國際： <input type="checkbox"/> 不拘		
	自備交通工具： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(駕照： <u> </u>)		
綜合說明	主要工作內容是飯店員工餐廳及飯店公共區域的清潔，雖不需要主動跟顧客互動，但若在公區執行工作，遇到顧客提出問題時，需要引導顧客詢問櫃檯人員。 (可備註進用障礙者類型或工作要求、條件描述或本表未列的特殊狀況等)		
是否提供 其他單位使用	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		

填表人(就服員)：○○○ 督導：○○○ 單位主管：○○○

開案晤談記錄表(表 2-1)

*與職管欄位相同資料，系統直接帶入，並可修正。

第一次晤談日期(即開案日期)	109/12/17	個案狀態	開案
完成日期	109/12/25		

個案基本資料					
*姓名	趙○文	*身分證統一編號	A123456789	*出生日期	79/10/22
*身心障礙制式	新制	個案來源縣市別			
*障礙類別/ 障礙等級	第一類神經系統構造及神經、心智功能：智能障礙 障礙等級：輕度				
*戶籍地址	台北市內湖區○○街18巷5號3樓				
*通訊地址	台北市內湖區○○街18巷5號3樓				
傳真		行動電話	0910123456	連絡電話	(日)02-87654321 (夜)
電子信箱		身心障礙手冊	有/無 核發日/換發日 /鑑定日期： 手冊重鑑日期：	有	核發日/換發日/鑑定日期： 108/12/04 手冊重鑑日期：113/11/30
性別	男	婚姻狀況	未婚	兵役	退役日期：免役
會使用語言	<input checked="" type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 其他：_____				
法定代理人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
法定代理人地址					
聯絡人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
聯絡人地址					
主要聯絡人	謝○○	與個案之關係	母子	電話	(日)02-7654321 (夜) (行動電話)

					0922123456
主要聯絡人地址	台北市內湖區○○街18巷5號3樓				
備註					
健康狀況					
身高	175公分	體重	70公斤	血型	A型
視力	左:100 右:100	矯正	無	色盲	無
聽力	左:正常 右:正常	矯正	N		
健康狀況	健康	病名	無		
醫療狀況	目前沒有接受醫療服務				
就診醫院	無	就診原因	無	症狀	無
目前服用藥名	無				
藥物用法	無				
藥物過敏	無				
障礙狀況					
致障時間	先天 / 致障原因：先天				
致障原因說明	先天發展障礙	障礙部位	腦部		
障礙現況	1. 目前行動狀況：正常				
	2. 使用輔助器材：無				
	3. 其他：認知理解及抽象思考能力較弱。				
使用輔具狀況與需求	無				
教育狀況					
教育程度	大學				
學歷	是否接受教育：				
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)	是否畢業
	○○國小		86/09 ~ 92/07	是	是
	○○國中		92/09 ~ 95/06	是	是
	○○高工	綜合職能科	95/09 ~ 98/06	是	是
○○科技大學	應用英語系	98/09~102/09	是	是	

其他/備註說明			
職業證照			
職類	等級		
無			
駕駛執照			
機車駕駛	無	汽車駕駛	無
家庭狀況			
住所性質	自宅		
是否與家人同住	是	家中有哪些成員	外婆、父、母、姐
家屬中是否有其他身心障礙者	否		
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父 (2)家庭每月收入：約 <u>60,000</u> 元；其他：_____ (3)現已運用之社會資源：身心障礙津貼(補助) 1000 元/月		
家庭狀況概述	1. 案父 37 年次，保全退休 2. 案母 41 年次，家管 3. 案外婆約 90 歲 4. 案姊 74 年次，工程師，在日本工作。		
家庭支持系統	案主與案父母及案外婆同住，案母為主要照顧者，案家人不會要求案主外出工作，也不會在求職方面給予案主工作壓力。		
	家系圖：可由職管端或就服員自行上傳帶入		
職業相關經驗			
是否受過職業訓練	曾在 109 年參與○○基金會職前準備方案		
是否有工作經驗	否		
工作動機與需求			
*工作動機	賺錢買自己想要的東西，出國去日本玩。		
*案主主要需求	支持性就業安置服務		
工作特性初步評估			
1. 目前有沒有工作?	無	回答者	案主
2. 為何想工作賺錢?	想花錢買自己想要的東西、出國旅遊	回答者	案主
3. 能做哪些工作?	清潔、洗碗、排補貨	回答者	案主
4. 希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	8:00-22:00 間，排班 4-8 小時可接受。	回答者	案主
5. 人際溝通有沒有困難?	無	回答者	案主
6. 交通/行動上是否需要協助?	否 駕照種類： (1)是否具有駕照：否	回答者	案主

	(2)是否自備交通工具：否		
7. 生活自理是否需要協助?	否	回答者	案主
8. 喜歡和非障礙者一起工作?	喜歡	回答者	案主
9. 有無異常行為或情緒表現?	無	回答者	案主
10. 工作時可以使用哪隻手?	<input checked="" type="checkbox"/> 左手 <input checked="" type="checkbox"/> 右手	回答者	案主
11. 交談時習慣使用的語言?	國語	回答者	案主
12. 生活作息如何?	正常	回答者	案主
13. 有無不良嗜好?	無	回答者	案主
14. 有無特殊專長?	無	回答者	案主
職業輔導評量			
是否有職業輔導評量經驗：否			
由系統直接帶入職業輔導評量報告建議，完整報告可開放就服員直接於系統查詢。			
證件影本			
可由職管端或就服員自行上傳帶入			
希望就業的職種、待遇與工作地點			
工作志願	第一志願：專櫃／門市（人員／儲備幹部） 第二志願：大樓及辦公室清潔員 第三志願：廚務清潔員		
工作地點	第一志願：台北市內湖區 第二志願：台北市中山區 第三志願：台北市不分區 其他：搭乘大眾運輸工具單程一小時之內可抵達。		
希望就業的職種、待遇與工作地點			
希望待遇最低每月薪資	12,000 元		
加班意願	不願意		
*案主就業能力分析			
*綜合概述	1. 具備一般生活認知，但對未經歷過事物較難以理解，抽象思考不佳，需給予明確的指示或說明，工作內容可使用體驗方式讓案主理解。 2. 對沒興趣的事物容易分心，晤談過程可回應就服員提問，但偶會有離題情況或是打岔詢問想問的事情，可經提醒後回到題目。		

	<p>3. 案主對職種認識較為缺乏，提出期待的職種與實際個人所具能力並不符合，亦不清楚工作內容，說明後也因未實際接觸，故無法理解差異，雖對工作方向並不明確，但能力可及的工作，案主也都不排斥，經討論後，可接受便利商店排補貨、清潔或洗碗職缺，唯操作速度較慢，需要給予明確要求時間規範以訓練其工作速度。</p>
<p>其他</p>	<p>無</p> <p>其他事項補充或上傳個案相關資料</p>

修正歷程紀錄

修正日期	修正內容
	<p>無</p>

案主就業服務計畫(表 3-2)

*本表與就業機會表(表 1-1A)相同欄位可由就服員選擇由系統帶入並依實際狀況修正或由就服員自行填寫

案主姓名	趙○文	身分證 統一編號	A 1 2 3 4 5 6 7 8 9	*填表日期	110/03/04
出生年月日	84/10/22	性別	男		
障礙類別/等級	第一類神經系統構造及精神、心智功能:智能障礙/ 輕度				
僱用單位	○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)	統一編號	12345678		
公司地址	台北市中山區○○路199號				
工作地點	台北市中山區○○路199號 <input type="checkbox"/> 同公司				
聯絡人	陳○○小姐	職稱	人力資源部主任	電話	(02)1234-5678
				行動電話	0900-123-456
				電子信箱	
職務名稱	清潔人員	職務類別	大樓及辦公室清潔員		
工作時間	11:00~19:30	每週工作時數	40時		
起薪	月薪 24,000 元	是否需要 工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是, <u>0.5~1</u> 個月		
相關服務	就業前準備	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 5. 其他_____			
	強化穩定就業輔導	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 職務再設計(<input type="checkbox"/> A. 無經費需求 <input type="checkbox"/> B. 小額職務再設計補助 <input type="checkbox"/> C. 轉介 職務再設計專員服務 <input type="checkbox"/> 5. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 6. 其他_____			
	職場適應	<input type="checkbox"/> 需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需要			

工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) 案主主要工作區域是員工餐廳及飯店公共區域，雖不需要主動與顧客互動，但在清潔公共區域時，若遇到顧客有問題詢問，需要適時回答或引導顧客至櫃台詢問。		
* 媒合結果	<input checked="" type="checkbox"/> 錄用	服 務 模 式	<input checked="" type="checkbox"/> 個別服務 <input type="checkbox"/> 群組服務
	<input type="checkbox"/> 不錄用，說明： <input type="checkbox"/> 就業中	偏 鄉 服 務	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
* 開始上班日期	民國 110 年 03 月 08 日	輔 導 強 度	<input type="checkbox"/> 一般性就業(49小時以下) <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業中(50小時以上)
開始輔導日	民國 110 年 03 月 08 日		
離職日期	民國 年 月 日 原因：		
一、輔導目標及內容			
領 域	就 業 支 持 項 目 (表 單 勾 選)	輔 導 目 標	
一、工作表現	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 建立工作技巧 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 工作速度與產量提升 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 工作品質管理 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 工作流程、時間掌握 <input type="checkbox"/> 5. 工作要求的理解與掌握 <input type="checkbox"/> 6. 區辨、判斷力提升 <input checked="" type="checkbox"/> 7. 工作姿勢與體耐力 <input type="checkbox"/> 8. 工作表現的自我監控管理 <input type="checkbox"/> 9. 其他	1. 熟悉負責區域的清潔操作及工具使用技巧。 2. 清楚各項目執行時間。 3. 負責區域需清潔乾淨，物品及使用工具完成後需歸位。 4. 能養成自我我檢查習慣。	
		熟悉清潔項目及執行順序，並可記得操作步驟。 能有八小時的工作體耐力	
二、工作行為	<input type="checkbox"/> 1. 主動工作 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 獨立工作 <input type="checkbox"/> 3. 與人分工合作 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 遵守工作規範 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 準時或穩定出勤 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 尋求協助與問題解決	1. 無需他人提醒及協助可完成固定項目 2. 清楚各項目執行時間。	
		清楚服儀規定並能配合規定穿著	

	<input type="checkbox"/> 7. 專注力維持 <input type="checkbox"/> 8. 合宜行為舉止或職場禮儀 <input type="checkbox"/> 9. 特殊行為 <input type="checkbox"/> 10. 其他	<p>上班及休息結束時，可準時開始工作</p>
<p>三、人際關係與情緒管理</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 與同事良好互動 <input type="checkbox"/> 2. 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 人際關係的建立、維持 <input type="checkbox"/> 4. 人際衝突處理 <input type="checkbox"/> 5. 自我倡議(需求表達) <input type="checkbox"/> 6. 兩性互動及交往 <input type="checkbox"/> 7. 挫折容忍力 <input type="checkbox"/> 8. 工作壓力因應 <input type="checkbox"/> 9. 合宜情緒表達 <input type="checkbox"/> 10. 衝動控制 <input type="checkbox"/> 11. 情緒紓解及管理 <input type="checkbox"/> 12. 自信心或自我認同 <input type="checkbox"/> 13. 其他	<p>在各區域工作遇到問題時，能知道回報對象或求助管道</p> <p>能與同事間適當的回應及詢問</p> <p>不隨意詢問同事私人問題</p>
<p>四、職場環境與雇主支持</p>	<input type="checkbox"/> 1. 權益維護(勞資條件溝通協助) <input checked="" type="checkbox"/> 2. 職務調整 <input type="checkbox"/> 3. 職場環境、條件改善 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 職場教育(認識障礙者特質) <input type="checkbox"/> 5. 建立自然支持者 <input type="checkbox"/> 6. 自我安全保護(移至工作安全) <input type="checkbox"/> 7. 其他	<p>協調工作項目，利於案主適應並可順利操作</p> <p>建立職場與案主間有效的互動模式</p>
<p>五、工作相關之生活技能</p>	<input type="checkbox"/> 1. 生活作息與常規 <input type="checkbox"/> 2. 金錢管理與使用 <input type="checkbox"/> 3. 交通支持 <input type="checkbox"/> 4. 穩定用藥與就醫 <input type="checkbox"/> 5. 合宜的穿著 <input type="checkbox"/> 6. 衛生習慣 <input type="checkbox"/> 7. 其他	

輔導策略概述：

(一)工作表現

1. 訓練並加強案主清潔細節及操作方式，另協助小技巧之指導。
2. 調整案主工具使用正確方法及較順暢之方式。
3. 固定案主工作流程及順序，給予工作流程表，監控自己按表進行工作。

(二)工作態度

1. 給予明確的操作時間規範。
2. 訓練案主工作使用流程表確認項目，並養成案主工作完成後自行檢查的習慣。
3. 協助解釋職場工作規則，並給予明確標準範例。

(三)人際關係與情緒管理

1. 協助人際關係及互動模式建立。
2. 教導案主適切的互動表達，透過情境演練，學習正確表達方式。

(四)社會能力

1. 依案主實際操作狀況再與職場協調工作項目。
2. 提供職場與案主互動策略及應對建議。

二、綜合說明

綜合說明

案主未曾有過工作經驗，需要協助建立工作流程，教導有效率的工作技巧、合宜的職場人際互動界線，讓職場瞭解案主障礙特性及學習方式，預計提供 50 小時以上現場支持輔導，以達到職場工作表現標準。

案主服務記錄表(表 0C)

第一筆：開案晤談

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input checked="" type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤		
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
109/12/10	109/12/07	現場晤談	<p>[服務內容]</p> <p>(一)綜合評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可自行填寫基本表格，大致上大致可切題填寫，僅部分題目需要釐清。 2. 晤談過程中，就服員提問時，案主有時會有離題情況，會突然提問較想知道的問題，需提醒才可聚焦在問題上。 3. 沒有工作實習經驗，較缺乏工作概念，但經一年職前準備方案訓練後已有提升，對工作指令的配合度尚佳。 4. 根據職前準備服務中職場見習紀錄顯示，案主操作上大致可配合要求，但工作速度較慢，案主也期待不要有速度壓力的職場。 5. 雖具有工作意願，但對不同職類所需職能表現並不清楚，經解釋後也無法完全理解，僅對職前準備方案曾見習過之工作有概念。 6. 晤談過程中情緒穩定，無明顯異常狀況，對工作上並無特別想法或方向，但知道要工作養活自己。 7. 交通可獨立，能夠查詢網路地圖及可自行搭車轉乘。 <p>(二)工作期待</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案主對於職種認識少，不清楚要做什麼工作，雖有提出房務員工作，但實際上並不清楚該工作之要求，經討論後，案主表示可以做得來的工作都可以嘗試。 2. 可工作時間雖填寫 9:30-17:30，經討論後認為 8:00-22:00 間 4-8 小時都可以接受。 3. 工作地點期待可在內湖區或是交通 30 分鐘內，最遠可以接受一小時路程。 4. 薪資部分符合勞基法即可。 <p>[服務結果]</p> <p>(一)評估案主整體特性上可嘗試簡易清潔、排補貨等工作，洗碗類型工作則可再作討論，目前以超商清潔或是其他簡易清潔職類為主要媒合方向。</p>	

			(二) 另有請案主將就服員通訊加入聯絡人，並要傳訊息給就服員，將再觀察案主對指令執行狀況。
--	--	--	---

第二筆：媒合前諮詢

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/01/20	110/01/15	電話	<p>[服務項目]：告知職缺訊息。</p> <p>[服務內容]：</p> <p>1. 告知案主職缺訊息如下： 公司名稱：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)。 工作職稱：清潔人員。 工作內容：飯店公共區域環境清潔及維護、員工餐廳清潔、廁所清潔。 工作地點：台北市中山區○○路 199 號。 工作時間：11:00/11:30-19:30/20:00、依照當月休假日數排休。 每月薪資：24,000 元/月。</p> <p>2. 詢問案主職缺意願，案主同意後，就服員協助投遞履歷，後續職場回覆安排 1/28(四)15:30 面試，案主同意前往。</p> <p>3. 就服員與案主約 14:50 在捷運劍南路站會合，告知會再與案主進行面試演練，案主表示了解。</p> <p>[服務結果]：</p> <p>1. 案主接受該工作職缺。 2. 1/28 將陪同案主面試。</p>	

第三筆：推介就業

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input checked="" type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/02/05	110/01/28	實地訪視	<p>[服務項目]：陪同案主至○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)面試。</p> <p>[服務內容]：</p>	

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 面試前先與案主進行模擬演練，協助調整案主較適當回應，提醒案主面試應注意事項。 2. 人資主任請案主先行填寫資料，案主可進行基本資料填寫，其餘內容由就服員協助引導填寫。 3. 人資主任以就服員之前給予履歷內容，詢問案主相關問題，如：交通方式。面試過程以閒聊方式輕鬆進行，案主可自行回應，部分問題就服員協助引導後，案主也可切題回應，就服員協助補充不足部分，另簡述案主障礙狀況。 4. 人資主任簡述工作相關事項： <ol style="list-style-type: none"> (1)工作內容：飯店公共區域環境清潔及維護、員工餐廳清潔、廁所清潔。 (2)上班時間：11:00/11:30-19:30/20:00、依照當月休假日數排休 (3)工作待遇：24,000 元/月。 5. 人資主任帶領案主參觀工作環境，向案主介紹飯店環境，說明工作區域及負責工作內容。人資主任表示若有臨時交辦事項，同事會協助分配工作。 6. 職場表示會再將面試狀況及過程呈報主管，後續會再與就服員聯繫面試結果。 7. 就服員給予案主面試表現鼓勵，請案主等候通知，案主表示了解。 <p>〔服務結果〕：就服員將再追蹤面試結果。</p>
--	--	---

本日推介企業單位 ○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)

第四筆：就業輔導之職場輔導一

個案目前服務狀態： 就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/03/20	110/03/08	職場輔導	<p>〔服務項目〕：職場輔導情形如下表(8時0分/累積8時0分)。</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就服員協助案主進行報到流程。案主已將加保資料繳交齊全，提醒職場應於就業第一天為案主投保勞、健保，並給予加保宣導書請人資主任填寫簽名。 2. 預計下次職場輔導為 3/9。

公司名稱：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	熟悉負責區域的清潔操作及工具使用技巧。	就服員示範並以動作帶領案主進行，讓案主重複操作練習。案主基礎清潔操作，需再作加強及調整，需重複練習。
一、工作表現	4. 工作流程、時間掌握	熟悉負責區域的清潔操作及工具使用技巧。 2. 清楚各項目執行時間。	今日主要由同事完成大部分操作，案主操作時就服員給予指令帶領完成。工作流程尚需調整，目前先由就服員給予指令進行帶領完成。
二、工作態度	4. 遵守工作規範	清楚服儀規定並能配合規定穿著	使用現場同事穿著向案主說明服儀規定及標準，並告知案主上下班制服拿取及放置位置。案主會因覺得冷想要穿著便服外套，需重複向案主說明，已告知應對方式，建議在制服內加穿保暖衣物，需再觀察案主對服儀規則理解狀況。
二、工作態度	5. 準時或穩定出勤	上班及休息結束時，可準時開始工作	請案主設定手機鬧鐘提醒午休結束時間。需再觀察案主開始工作的時間注意狀況。
四、社會能力	2. 職務調整	協調工作項目，利於案主適應並可順利操作	與職場討論項目安排順序，重新排列較順暢之動線，以較簡化初期預定的順序。職場同意，將以目前訂定流程嘗試，再觀察案主操作狀況。另為配合員工餐廳清潔時間，調整案主上班時間 11:00-19:30。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	邱○○	案主姓名	趙○文
*支持性輔導時數	8 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第五筆：就業輔導之職場輔導二

*個案目前服務狀態：就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/03/13	110/03/09	職場輔導	職場輔導情形如下表(8小時0分/累積16小時0分)。預計下次職場輔導為3/10。

公司名稱：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	熟悉負責區域的清潔操作及工具使用技巧。	就服員重複示範擦拭、刷洗方式，並於案主操作時同時以動作帶領。除掃地外其他清潔操作都需提醒及糾正，需重複練習。
一、工作表現	3. 工作品質管理	負責區域需清潔乾淨，物品及使用工具完成後需歸位。2. 能養成自我檢查習慣。	1. 教導案主檢查方式及檢查重點，並於案主完成後協助檢查及引導檢查。今日都為就服員引導進行，需重複練習。 2. 案主工作完成後會急著前往下一地點，需要提醒自我檢核。
一、工作表現	4. 工作流程、時間掌握	孰悉清潔項目及執行順序，並可記得操作步驟。2. 清楚各項目執行時間。	1. 今日先以職場暫定流程給予指令，由就服員帶領案主進行，並視狀況調整。觀察案主目前連每日第一項目都不記得，後續將會製作工作流程表供案主查看。 2. 需再訓練案主注意時間習慣。
二、工作態度	4. 遵守工作規範	清楚服儀規定並能配合規定穿著	案主再次因覺得冷，執意穿上便服外套，再次向案主說明工作服裝規則，另也致電請案家協助準備可穿於制服內防寒衣物。雖有告知穿著上可變化方式，但案主仍不明白，需再以實際示範方式向案主說明。
二、工作態度	5. 準時或穩定出勤	上班及休息結束時，可準時開始工作	將上班時間到應準備完成狀態明確告知案主，並請案主

			設定上班時間提醒鬧鐘。案主等待上班時間時，會因為發呆導致無注意到時間，休息時間於提醒後可以注意，上班時間遵守須再觀察。
二、工作態度	6. 尋求協助與問題解決	在各區域工作遇到問題時，能知道回報對象或求助管道	協助處理忘記帶置物櫃鑰匙狀況，並建立工作問題求助管道。已建立各範圍求助對象，持續觀察案主理解狀況。
四、社會能力	2. 職務調整	協調工作項目，利於案主適應並可順利操作	以職場給予流程及案主實際操作可執行程度進行調整，並向職場進行說明。職場同意接受調整後流程。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	邱○○	案主姓名	趙○文
*支持性輔導時數	8 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第六筆：就業輔導之職場輔導三

*個案目前服務狀態： 就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/03/13	110/03/10	職場輔導	職場輔導情形如下表(8 小時 0 分/累積 24 小時 0 分)。 預計下次職場輔導為 3/11。

公司名稱：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	熟悉負責區域的清潔操作及工具使用技巧。	調整案主操作姿勢及施力點位置，加強操作準確度，於案主操作時持續使用動作引導。案主於動作執行上雖會有停頓，但可使用就服員教

			導方式，觀察可經重複練習熟悉後改善。
一、工作表現	3. 工作品質管理	負責區域需清潔乾淨，物品及使用工具完成後需歸位。2. 能養成自我檢查習慣。	1. 將案主容易忘記步驟或忘記歸位物品寫入流程內，並請案主於操作完成後再次確認該項目完成，提醒案主單項步驟完成後停下查看，訓練檢查習慣。可使用流程達到提醒效果，改善案主遺漏及忘記歸位情況。 2. 評估可持續目前提醒方式養成案主習慣。
一、工作表現	4. 工作流程、時間掌握	熟悉清潔項目及執行順序，並可記得操作步驟。2. 清楚各項目執行時間。	1. 提供案主工作流程表，並固定每項目開始執行時間，請案主依表執行。確認案主可看懂工作流程表並使用，但目前尚未習慣，仍會以口語詢問就服員，持續訓練案主習慣使用流程表。 2. 案主操作時無查看時間的習慣，目前需要協助時間提醒。
一、工作表現	7. 工作姿勢與體耐力	能有八小時的工作體耐力	協助調配每項目所需時間，下午項目預留 5-10 分鐘讓案主可稍作休息，另也可當作來不及完成時之緩衝。案主稍作休息後可較恢復精神，就服員持續觀察。
二、工作態度	4. 遵守工作規範	清楚服儀規定並能配合規定穿著	就服員穿著符合規定服儀，再次向案主說明規則，請案主覺得冷時，使用就服員示範形式著裝。透過問答案主都可明確清楚回答正確服裝規則，評估案主已理解公司規定，但仍需要觀察案主實際配合度。
四、社會能力	4. 職場教育(認識障礙者特質)	建立職場與案主間有效的互動模式	向職場說明案主指令接收方式並給予互動建議，並將目前已介入策略告知職場。職場願意配合策略的執行，就服員持續觀察其互動狀況。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	邱○○	案主姓名	趙○文
*支持性輔導時數	8 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第七筆：就業輔導之實地訪視

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤			
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果		
110/04/12	110/04/09	實地訪視	<p>[服務事項]：職場訪視追蹤案主工作狀況。</p> <p>[服務內容]：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場表示案主都有依安排的流程進行工作，整體品質及工作互動上目前都無明顯問題。 2. 經人資主任得知案主下班打卡偶會有提早的情況，已有提醒案主，但後續仍有發生，故請就服員再協助溝通。 3. 觀察案主流程都可維持就服員教導方式，整體工作執行順暢，案主自述工作上都很適應，沒有遇到覺得困難的部分。 4. 就服員向案主確認職場反應提早打卡下班情況，案主對此表示認為工作已經完成，而且時間也只差一點點，認為應該沒有關係，向案主說明上下班時間規範及對薪資之影響，請案主工作完成後，若下班時間未到，可先於員工室休息等待，案主表示了解，回報職場溝通結果並請職場再協助觀察。 5. 另案主反應認為同事很冷淡，問問題都沒有回答，釐清後發現案主於休息時間詢問同事私人的問題，讓案主了解同事並無義務回答外，也使用舉例向案主說明適當的互動方式。 6. 案主清楚進入職場主要目的為賺錢，但也希望可以交到朋友，向案主說明職場人際關係及互動界線，請案主好好維持工作表現。另針對案主想交朋友需求，提供本會休閒團體資源，對此案主拒絕表示暫時不需要，就服員將持續追蹤。 7. 與案主確認目前與同事互動情況，案主表示在工作上都沒 		

		<p>什麼問題，沒有衝突情況。</p> <p>〔服務結果〕：評估案主工作上已較為適應，除下班打卡情況外，其他並無明顯問題，就服員持續追蹤。</p>
--	--	---

第八筆：結案

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/06/11	110/06/11	實地訪視	<p>〔服務事項〕：追蹤案主工作狀況，通報職管員進行結案流程。</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場表示案主工作表現都很穩定，工作上及互動上都無明顯問題，對案主的工作表現表示滿意。 2. 案主表示工作都很好沒有問題，觀察案主每個工作項目間，都可以稍作休息之空檔，同組的同事亦表示案主的負責範圍都有維持清潔，無明顯問題。 3. 觀察案主整體適應狀況良好，職場對案主工作表現滿意，無需就服員協助部分，告知案主及職場結案事宜，皆表示同意。 4. 給予填寫滿意度調查表及結案調查卡，順利填寫完成，告知案主及職場，後續若有任何問題都可再致電就服員。 5. 考量案主為初次就業及障礙特質，擔心案主就業中後期的整體調適，與職管員討論，建議連結就業適應方案，職管員同意。 6. 通報職管員結案事宜，職管員同意就服員先行結案。 <p>〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 5-1 為滿分、5-3 為 43 分(皆為 4 分以上)。 2. 確認結案。 	

附表

身心障礙者小額職務再設計申請及成果報告表

初次申請 第_____次申請

申請日期： 年 月 日

填表單位：○○社會福利基金會

申請單位	○○社會福利基金會	身心障礙者姓名	趙○文
聯絡電話		身心障礙者性別	男
訪視人員		障別等級	智能障礙輕度

一、職場就業問題診斷與分析（如：案主特性、工作內容、預期效益、其他…）

(一)案主工作問題分析：

1. 案主第一次外出就業，雖曾在職前準備方案見習過清潔工作，但在工作速度及注意細節部分的能力較弱。
2. 員工餐廳及部分公共區域地面是磁磚材質，需要先掃地再拖地，才能維持整潔。

(二)工作內容：

1. 員工餐廳清潔
2. 公共區域清潔
3. 公用廁所清潔

(三)工作工程問題

1. 每日需進行兩次員工餐廳地面清潔，四個層樓的樓面地板清潔工作，並需於 2 小時內完成。
2. 職場提供之尼龍掃把清掃面積較小，且尼龍掃把不易清掃毛屑及灰塵，導致清潔品質不佳。

二、身心障礙者需求內容說明及建議改善方式

提供就業輔具，說明：利用靜電拖把改善工作速度及工作品質

建議轉介職務再設計專案單位進行改善，說明：_____

其他，說明：_____

一、 職務再設計改善方式

提供靜電拖把取代尼龍掃把，加大清掃面積，縮短清掃工作時間。

補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）
靜電拖把	110.3.11	399
合計(次數及總金額)		

四、結論（效益評估、後續再提供方式、其他）

1. 以靜電拖把取代尼龍掃把，加大清掃面積，縮短清掃工作時間。
2. 利用靜電拖把吸附毛髮及灰塵能力，提升清潔品質。

備註：核銷時請依案例提供至少 2 張可彰顯職務再設計前後之照片或圖片。

填表人（就服員）：○○○ 督導：○○○ 單位主管：○○○

填表日期：○○○年○○月○○日

案主/代理人意見調查表(表 5-1)

僱用單位：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)					
名 稱	趙○文	電 話		行動電話	
聯 絡 人		工 作 內 容	1. 員工餐廳環境清潔 2. 公共區域環境清潔		
*評量日期	110/06/11	得 分	50分		
填 表 人	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 代理人：_____				

項 目	計分標準				
	高 (符 合 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 就服員能依據我(案主)的期待或能力幫我(案主)找工作	✓				
2. 找工作時，就服員能與我(案主)進行溝通討論	✓				
3. 就服員能提供必要的協助讓我(案主)順利工作	✓				
4. 我(案主)對就業服務員的服務感到滿意	✓				
5. 工作遇到問題或困難，有人可以幫助我(案主)	✓				
6. 有同事找我(案主)幫忙時，我(案主)很願意幫忙	✓				
7. 這裡的同事很友善	✓				
8. 我(案主)可以勝任這份工作	✓				
9. 工作的職場環境讓我(案主)感到安全、舒適	✓				
10. 我(案主)願意繼續在這裡工作	✓				

備註說明	
------	--

雇主意見調查表(表 5-3)

僱用單位：○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)					
名 稱	人 資 主 任	電 話		行 動 電 話	
聯 絡 人	陳○○小姐	工 作 內 容	1. 員工餐廳環境清潔 2. 公共區域環境清潔		
* 填表人	鄭○○小姐	* 評量日期	110/06/11	得 分	43 分

項 目	計 分 標 準				
	高 (滿 意 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 所僱員工的工作意願(工作認真程度)		✓			
2. 所僱員工的工作態度(服從程度與同事合作的情形等)		✓			
3. 所僱員工的工作速度		✓			
4. 所僱員工的工作品質或生產量	✓				
5. 所僱員工的出勤狀況穩定程度		✓			
6. 其他員工對公司僱用身心障礙員工的態度	✓				
7. 所僱員工的人際關係(與同事相處的情形)		✓			
8. 您對所僱員工的工作安全感到放心程度		✓			
9. 您對就業服務員輔導的方式感到滿意程度		✓			
10. 您未來持續僱用身障員工意願	✓				

備註說明	1. 填表者為主要管理案主的人資部人員(代人資主任填寫)。 2. 職場認為案主整體工作表現可達職場要求，未達滿分部分，期待案主能逐漸進步。
------	--

案主結案表

姓名	趙○文	開案日期	109/12/17	*結案日期	110/06/15
*結案原因	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 穩定就業三個月以上 <input type="checkbox"/> 2. 從事臨時工作津貼或多元服務 <input type="checkbox"/> 3. 自行就業 <input type="checkbox"/> 4. 參加3個月以上全日制職業訓練 <input type="checkbox"/> 5. 需長期醫療達3個月以上 <input type="checkbox"/> 6. 失去聯繫3個月以上 <input type="checkbox"/> 7. 因故3個月無法接受就業服務(如：出國、入獄或其他原因) <input type="checkbox"/> 8. 表明不想找工作 <input type="checkbox"/> 9. 表示無需提供服務(如：遷移外縣市等) <input type="checkbox"/> 10. 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 11. 因故不符服務資格 <input type="checkbox"/> 12. 升學 <input type="checkbox"/> 13. 死亡 <input type="checkbox"/> 14. 其他				
*備註說明 (或填寫其他原因或轉介單位等)	<p>1. 109/12/17 就服員進行支持性開案，於 110/01/28 推介至○○商業開發股份有限公司(台北○○酒店)擔任清潔人員，並於 110/03/08 開始工作，就服員於案主就業期間提供 50 小時以上的職場輔導，案主持續就業迄今。</p> <p>2. 案主穩定就業達三個月，就服員評估案主目前工作表現無明顯問題，但偶爾會出現偷懶的行為問題，考量長期就業適應，後續將連結就業適應方案，就服員予以結案。</p>				

督導姓名	劉○○
督導審核結果	同意
督導審核意見	案主已穩定就業達三個月以上，達支持性就業服務目標，同意結案。為協助案主長期就業適應，後續請協助就業適應就服員與職場及案主建立關係。
審核日期	110/06/15

範例二

障別：自閉症

就業行業、職務：行政助理

就業機會表(表 1-1A)

*開發確認日期	110/02/04	*填表日期	110/02/04	就服員	杜○娥
*公司名稱	臺北市○○○醫院	公司統編	99950000		
公司地址	台北市大同區鄭州路 1000 號				
聯絡人及電話	葉 00 小姐	電話 1	02- 254321XX	行動	
		電話 2		傳真	
電子信箱					
<input checked="" type="checkbox"/> 義務進用單位 應進用 人； <input type="checkbox"/> 非義務進用單位 已進用 人					
*職務類別 (下拉式選單)	010206 行政助理	*職務名稱 (下拉式選單)	行政助理	需僱 人數	1 人
工作地點	臺北市中正區福州街 XX 號				<input type="checkbox"/> 同公司
工作內容	1. 整理與提取病歷。 2. 協助銷毀與封存老舊病歷。 3. 防疫櫃台輪值。				
*工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) 容錯率低，須具備細心的特質。				
社會互動機會	一、與顧客之間互動的機會 <input type="checkbox"/> 1. 不必要 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 偶爾 <input type="checkbox"/> 3. 經常 說明：一個月會需要輪值防疫櫃台 2-3 次				
	二、與主管/同事之間的互動是在： <input checked="" type="checkbox"/> 1. 工作中 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 休息時				
工作時間	<input checked="" type="checkbox"/> 日班:自 08 時 00 分至 17 時 00 分； <input type="checkbox"/> 中班:自 時 分至 時 分 <input type="checkbox"/> 夜班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 輪班: <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制 <input type="checkbox"/> 四班二輪 <input type="checkbox"/> 部分工時自 時 分至 時 分、自 時 分至 時 分				
休假方式 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 周休二日 <input type="checkbox"/> 輪休做 日休 日 <input type="checkbox"/> 排休 月休 日 <input type="checkbox"/> 依公司規定： <input type="checkbox"/> 本職缺符合勞動基準法工資、工作時間、休息、休假等相關規定，且於延長工時情況下，將依規定給付加班費或補休。				
*薪資	<input type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input checked="" type="checkbox"/> 時薪(新臺幣 160 元至 160 元) <input type="checkbox"/> 論件計酬(每___，新臺幣___元)				

住宿	<input type="checkbox"/> 提供住宿，月扣金額： 元 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供住宿	供膳	<input type="checkbox"/> 提供__餐，每餐扣款： 元 <input type="checkbox"/> 可代訂便當 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供
加班	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶爾 <input type="checkbox"/> 依工作需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需加班	體格 檢查	<input checked="" type="checkbox"/> 需要(項目:新進人員勞工體檢) <input type="checkbox"/> 不需要
無障礙設施	一、工作地點：B2樓， <input checked="" type="checkbox"/> 有斜坡 <input checked="" type="checkbox"/> 有電梯 <input checked="" type="checkbox"/> 有盲人專用步道 二、廁所： <input checked="" type="checkbox"/> 坐式 <input checked="" type="checkbox"/> 蹲式；門： <input type="checkbox"/> 一般寬度 <input checked="" type="checkbox"/> 有加寬 三、樓梯： <input checked="" type="checkbox"/> 寬度75公分；扶手： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 四、接受無障礙設施改善意願： <input type="checkbox"/> 有意願 <input checked="" type="checkbox"/> 無意願 註：依據建築技術規則建築設計施工編第33條規定樓梯最小淨寬為75公分以上，其他一般建物樓梯至少102-104公分以上。		
保險	勞保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	健保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	就業保險： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中
福利(可複選)	<input type="checkbox"/> 全勤獎金 <input type="checkbox"/> 年終獎金 <input type="checkbox"/> 其他_____		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 不拘； <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input checked="" type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小		
駕照要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 機車： <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 重型 <input type="checkbox"/> 普通重型 <input type="checkbox"/> 大型重型 <input type="checkbox"/> 普通： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 職業： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 國際； <input type="checkbox"/> 不拘 自備交通工具： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(駕照:_____)		
綜合說明	因工作內容需大量處理繁瑣規律的文件，適合特質上穩定度、細緻度較高的障礙者。 (可備註進用障礙者類型或工作要求、條件描述或本表未列的特殊狀況等)		
是否提供 其他單位使用	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		

填表人(就服員): ○○○ 督導: ○○○ 單位主管: ○○○

開案晤談記錄表(表 2-1)

*與職管欄位相同資料，系統直接帶入，並可修正。

第一次晤談日期(即開案日期)	109/10/29	個案狀態	結案
完成日期	109/10/29		

個案基本資料					
*姓名	呂○城	*身分證統一編號	A000000000	*出生日期	75/10/29
*身心障礙制式	新制	個案來源縣市別			
*障礙類別/ 障礙等級	第一類神經系統構造及精神、心智功能：自閉症 ICD: F84.5 ICF: 障礙等級：輕度				
*戶籍地址	(104) 台北市中山區 000000000000				
*通訊地址	(104) 台北市中山區 000000000000				
傳真		行動電話	0900000000	連絡電話	(日)02-12345678 (夜)
電子信箱		身心障礙手冊	有/無 核發日/換發日/ 鑑定日期： 手冊重鑑日期：	有 核發日/換發日/鑑定日期： 95/05/06 手冊重鑑日期：112/04/30	
性別	男	婚姻狀況	未婚	兵役	免役退役日期：
會使用語言	<input checked="" type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 其他：_____				
法定代理人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
法定代理人地址					
聯絡人	王○○	與個案之關係	母子	電話	(日)02-12345678 (夜) (行動電話) 0900000000
聯絡人地址	(104) 台北市中山區 000000000000				
主要聯絡人	王○○	與個案之關係	母子	電話	(日)02-12345678

					(夜) (行動電話) 0900000000
主要聯絡人地址	(104) 台北市中山區 00000000000				
備註					
健康狀況					
身高	178 公分	體重	84 公斤	血型	B 型
視力	左: 400 右: 400	矯正	Y	色盲	N
聽力	左: 正常 右: 正常	矯正	N		
健康狀況	健康	病名	無		
醫療狀況	未就診				
就診醫院	無	就診原因	無	症狀	無
目前服用藥名	無				
藥物用法	無				
藥物過敏	無				
障礙狀況					
致障時間	先天 / 致障原因: 先天				
致障原因說明	先天致殘	障礙部位	腦部		
障礙現況	1. 目前行動狀況: 正常				
	2. 使用輔助器材: 無				
	3. 其他: 缺乏人際技巧、不擅人際應對。				
使用輔具狀況與需求					
教育狀況					
教育程度					
學歷	是否接受教育:				
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受 特殊教育 服務(含資 源教室)	是否畢業
	00 科技 大學	資訊工程系	94/09 ~ 98/06	否	是

	00 高工	電子科	91/09 ~ 94/06	否	是
	00 國中		88/09 ~ 91/06	否	是
	00 實小		82/09 ~ 88/06	否	是
其他/備註說明					
職業證照					
職類	等級				
駕駛執照					
機車駕駛	無	汽車駕駛	無		
家庭狀況					
住所性質	自宅				
是否與家人同住	是	家中有哪些成員	父、母、姐		
家屬中是否有其他身心障礙者	否				
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父 (2)家庭每月收入：約 10 萬元；其他：_____				
	(3)現已運用之社會資源：身心障礙津貼(補助)： 1000 元/月				
家庭狀況概述	案主與案父母同住，案姐已婚住隔壁；案父 41 年次，曾任土木技師工會前理事長；案母 43 年次，貿易公司會計；案姐 69 年次，曾任法扶律師已婚住案家隔壁，家人相處和諧。				
家庭支持系統	主與父親互動較少，多與母親、姊姊互動。母親教導案主相當仔細，對案主有較多要求，姊姊亦會對案主提供意見。案父較少處理案主的生活、教育，且偶爾與案母有意見分歧，故案主有問題多詢問案母與案姊。案主對於自己的事可以自行決策，但在決定前大都會詢問案母、案姐的意見。				
	家系圖:可由職管端或就服員自行上傳帶入				
職業相關經驗					
是否受過職業訓練	否				
是否有工作經驗	是 統一超商 7-11 春捷店/民國 99 年 09 月~民國 103 年 06 月/工作內容：除作帳及訂貨以外之其他工作，如站櫃收銀、煮咖啡/時薪 115 元。 2. 恩恩寶貝/104 年 09 月~106 年 4 月/行政助理/管理網拍/時薪 115 元。 3. 公務人員訓練處/107 年 1 月~109 年 9 月/行政助理/影印室文書協助/月薪 23800 元。				
工作動機與需求					
*工作動機	希望經濟獨立、有存款可以花用				
*案主主要需求	支持性就業服務				

工作特性初步評估

1. 目前有沒有工作?	無	回答者	案主
2. 為何想工作賺錢?	獨立生活	回答者	案主
3. 能做哪些工作?	倉管、簡易行政、超商門市	回答者	案主
4. 希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	倉管、簡易行政	回答者	案主
5. 人際溝通有沒有困難?	有 有時會不理解委婉用與或是潛台詞。	回答者	案主
6. 交通/行動上是否需要協助?	否 駕照種類： (1)是否具有駕照： 否 (2)是否自備交通工具： 否	回答者	案主
7. 生活自理是否需要協助?	否	回答者	案主
8. 喜歡和非障礙者一起工作?	否	回答者	案主
9. 有無異常行為或情緒表現?	無	回答者	案主
10. 工作時可以使用哪隻手?	左右手	回答者	案主
11. 交談時習慣使用的語言?	國語	回答者	案主
12. 生活作息如何?	正常	回答者	案主
13. 有無不良嗜好?	無	回答者	案主
14. 有無特殊專長?	無	回答者	案主

職業輔導評量

是否有職業輔導評量經驗：無

由系統直接帶入職業輔導評量報告建議，完整報告可開放就服員直接於系統查詢。

證件影本

可由職管端或就服員自行上傳帶入

希望就業的職種、待遇與工作地點

工作志願	第一志願： 電腦操作及輸入(Key in)人員 第二志願： 行政助理 第三志願： 倉管人員
------	---

工作地點	第一志願： 台北市中正區 第二志願： 台北市不分區 第三志願： 新北市不分區 其他：
希望就業的職種、待遇與工作地點	
希望待遇最低每月薪資	24,000 元
加班意願	願意
*案主就業能力分析	
*綜合概述	案主有倉管、簡易行政、超商等工作經驗，具備基礎的行政能力但缺乏人際應對技巧，無法理解他人婉轉或較隱晦的用語，遇到變動容易緊張，未來就業時適合媒合重複性高、少人際互動的工作類型，並需於職場觀察案主人際互動狀況與建立職場自然支持者。
其他	案主因喜好期待進入動漫、模型的產業，惟相關工作理解需要一定的軟體操作能力與機會，案主經濟上無法接受長時間的待職期，故討論後以目前可勝任的工作為媒合方向，案主會自行於休假期間加強數位動畫相關能力。

修正歷程紀錄

修正日期	修正內容

案主就業服務計畫(表 3-2)

*本表與就業機會表(表 1-1A)相同欄位可由就服員選擇由系統帶入並依實際狀況修正或由就服員自行填寫

案主姓名	呂○城	身分證 統一編號	A 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	*填表日期	110/02/17
出生年月日	75/10/29	性別	男		
障礙類別/等級	第一類神經系統構造及精神、心智功能:自閉症/輕度				
僱用單位	臺北○○○醫院	統一編號	00000000		
公司地址	台北市大同區 00 路 1000 號				
工作地點	臺北市中正區 00 街 00 號 <input type="checkbox"/> 同公司				
聯絡人	葉0均	職稱	人資專員	電話	02-25000000
				行動電話	
				電子信箱	
職務名稱	行政助理	職務類別	行政助理		
工作時間	8 時 / 日	每週工作時數	40 時~ 40 時		
起薪	時薪 160 元	是否需要 工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是, 0.5 個月		
相關服務	就業前準備	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 5. 其他_____			
	強化穩定就業輔導	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 職務再設計(<input type="checkbox"/> A. 無經費需求 <input type="checkbox"/> B. 小額職務再設計補助 <input type="checkbox"/> C. 轉介 職務再設計專員服務 <input type="checkbox"/> 5. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 6. 其他_____			
	職場適應	<input type="checkbox"/> 需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需要			
工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) 容錯率低, 須具備細心的特質				
* 媒合結果	<input checked="" type="checkbox"/> 錄用		服務模式	<input checked="" type="checkbox"/> 個別服務 <input type="checkbox"/> 群組服務	

	<input type="checkbox"/> 不錄用，說明： <input type="checkbox"/> 就業中	偏鄉服務	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
*開始上班日期	110/02/23	輔導強度	<input type="checkbox"/> 一般性就業(49小時以下) <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業中(50小時以上)
開始輔導日	110/02/23		
離職日期	民國 年 月 日 原因：		
一、輔導目標及內容			
領域	就業支持項目(表單勾選)	輔導目標	
一、工作表現	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 建立工作技巧 <input type="checkbox"/> 2. 工作速度與產量提升 <input type="checkbox"/> 3. 工作品質管理 <input type="checkbox"/> 4. 工作流程、時間掌握 <input type="checkbox"/> 5. 工作要求的理解與掌握 <input type="checkbox"/> 6. 區辨、判斷力提升 <input type="checkbox"/> 7. 工作姿勢與體耐力 <input type="checkbox"/> 8. 工作表現的自我監控管理 <input type="checkbox"/> 9. 其他	建立工作技巧 1. 能正確依當日看診需求取用病歷。 2. 將以歸還的病歷依編號收納於病例架上。 2. 依不同科別 SOP，判斷並銷毀指定年限以上的病歷。	
		自行新增	
			自行新增
二、工作行為	<input type="checkbox"/> 1. 主動工作 <input type="checkbox"/> 2. 獨立工作 <input type="checkbox"/> 3. 與人分工合作 <input type="checkbox"/> 4. 遵守工作規範 <input type="checkbox"/> 5. 準時或穩定出勤 <input type="checkbox"/> 6. 尋求協助與問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 7. 專注力維持 <input type="checkbox"/> 8. 合宜行為舉止或職場禮儀 <input type="checkbox"/> 9. 特殊行為 <input type="checkbox"/> 10. 其他	專注力維持 發展獨自工作時，可維持自己專注工作的策略。	
		自行新增	
			自行新增
三、人際關係與情緒管理	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 與同事良好互動 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 溝通表達 <input type="checkbox"/> 3. 人際關係的建立、維持 <input type="checkbox"/> 4. 人際衝突處理 <input type="checkbox"/> 5. 自我倡議(需求表達) <input type="checkbox"/> 6. 兩性互動及交往 <input checked="" type="checkbox"/> 7. 挫折容忍力 <input type="checkbox"/> 8. 工作壓力因應	與同事良好互動 能與同事發展有禮貌的互動合作關係。	
		溝通表達 可以有效表達自己的需求與想法。 能安全完成工作。	

	<input type="checkbox"/> 9. 合宜情緒表達 <input type="checkbox"/> 10. 衝動控制 <input type="checkbox"/> 11. 情緒紓解及管理 <input type="checkbox"/> 12. 自信心或自我認同 <input type="checkbox"/> 13. 其他	<p>挫折容忍力</p> <p>案主對於變動或指正可發展出自我調節與適應的方式。</p>
<p>四、職場環境與雇主支持</p>	<input type="checkbox"/> 1. 權益維護(勞資條件溝通協助) <input type="checkbox"/> 2. 職務調整 <input type="checkbox"/> 3. 職場環境、條件改善 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 職場教育(認識障礙者特質) <input checked="" type="checkbox"/> 5. 建立自然支持者 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 自我安全保護(移至工作安全) <input type="checkbox"/> 7. 其他	<p>職場教育(認識障礙者特質)</p> <p>職場理解案主障礙特質，並可有效的與之互動、指派工作。</p> <p>建立自然支持者</p> <p>可以理解並包容案主的特質。</p> <p>自我安全保護</p> <p>提供案主護目鏡已減少在變換姿勢的過程中被資料夾戳到頭眼部位。</p>
<p>五、工作相關之生活技能</p>	<input type="checkbox"/> 1. 生活作息與常規 <input type="checkbox"/> 2. 金錢管理與使用 <input type="checkbox"/> 3. 交通支持 <input type="checkbox"/> 4. 穩定用藥與就醫 <input type="checkbox"/> 5. 合宜的穿著 <input type="checkbox"/> 6. 衛生習慣 <input type="checkbox"/> 7. 其他	<p>自行新增</p>
<p>輔導策略概述:</p> <p>一、工作行為與表現</p> <p>陪同案主學習與紀錄工作方法與邏輯，並針對案主不理解之處協助詢問與澄清，並教導案主如何有效且主動的發問、解決問題。針對案主獨立工作容易分心或睡著的狀況，討論應對策略如:播放輕音樂、廣播等方式，維持獨自工作的精神。</p> <p>二、人際關係與職場支持</p> <p>初期向職場同仁主管說明案主特質，提升職場對案主的接納度，同時觀察案主人際互動，適時介入教導合宜應對及演練，適時給予鼓勵與調整案主認知模式，提升案主挫折容忍力。購置衣護目鏡提升案主工作安全性。</p>		
<p>二、綜合說明</p>		
<p>綜合說明</p>	<p>預計於 110/02/23 至 110/03/22 提供現場 50 小時支持性輔導，爾後每月以電話或現場訪視至追蹤滿三個月。</p>	

案主服務記錄表(表 0C)

第一筆：開案晤談

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input checked="" type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤		
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
109/10/29	109/10/29	現場晤談	<p style="color: red;">〔服務項目〕：開案晤談</p> <p style="color: red;">〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案主由本單位職管員派案，障別為自閉症輕度，晤談日可依約定準時抵達，穿著整齊，溝通上會較為緊張急躁，本次求職係因於前職場的契約到期，需重新媒合其他職缺。 2. 與案主說明服務內容與簽署權利義務同意書、個資同意書。從討論及過去服務紀錄中得知案主曾有過超商店員、倉管助理等經驗，具備簡易文書操作、貨品管理、網拍上架與寄貨相關經驗，惟對人際互動較不擅長，希望就服員能協助讓職場瞭解其特質。 3. 本次期待媒合行政登打、倉管助理相關工作，交通距離一小時以內，基本工資以上即可。 4. 此外也提及家人對案主的工作易有議論，因此職缺會與家人討論，但最終決定仍在案主。 <p style="color: red;">〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依案主期待媒合工作機會。 2. 觀察案家對於推介的影響程度。 	

第二筆：媒合前諮詢

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤		
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/02/04	110/02/04	簡訊	<p style="color: red;">〔服務項目〕：提供工作機會</p> <p style="color: red;">〔服務過程〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供一機會為聯合醫院行政職的聯合面試，工作地點與職 	

			<p>缺依住處及特質分發，詢問案主是否有意願投遞履歷。</p> <p>2. 經案主同意後，協助投遞履歷並通知於 2/8 進行面試，交代當天衣著與需攜帶的文件，說明因就服員與職管員當天無法陪同前往，將由同仁陳職管員協助陪同面試事宜，給予案主聯絡方式並請案主準時抵達。</p> <p>〔服務結果〕：等待 2/8 面試。</p>
--	--	--	---

第三筆：推介就業

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input checked="" type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/02/09	110/02/08	現場晤談	<p>〔服務項目〕：推介面試-臺北○○醫院</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 案主可準時抵達約定處，整體服儀整齊。協助進行面試演練、陪同報到陪同與填寫性格測驗、工作志願排序等。 面試過程案主可主動回答面試提問，態度認真積極，由於將於錄取後才會進行分發，協助確定基本勞動條件如下： <ul style="list-style-type: none"> (1)職務名稱：行政助理 (2)工作內容：協助處理醫院各式行政業務 (3)工作時間：0800-1700 (4)薪資：時薪 164 元 (5)休假：週休二日 面試結束後，院方表示會再內部討論，於年後通知面試結果。 <p>〔服務結果〕：等候結果通知。</p>	

本日推介企業單位：臺北○○○醫院

第四筆：就業輔導之職場輔導一

*個案目前服務狀態： 就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/02/23	110/02/23	職場輔導	〔服務項目〕：職場輔導情形如下表(6 小時 0 分/累積 6 小時 0 分)。

			<p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 陪同案主完成繳交人事資料與填寫基本表單，至各處室完成到職簽呈與基本環境認識，並確認勞保加保事宜與簽署加保同意書。 2. 預計下次職場輔導為 2/25。
--	--	--	--

公司名稱：臺北○○醫院

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	<p>建立工作技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能正確依當日看診需求取用病歷。 2. 將以歸還的病歷依編號收納於病例架上。 3. 依不同科別 SOP，判斷並銷毀指定年限以上的病歷。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陪同案主學習病歷歸檔、排序的邏輯與流程。 2. 完成工作流程筆記。
三、人際關係與情緒管理	7. 挫折容忍力	案主對於變動或指正可發展出自我調節與適應的方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因集體面試時曾提及上下班時間有一小時的彈性時間，不過病歷室的出勤規定不同，要求須在 8 點前完成打卡。 2. 向案主解釋處室規定與變動的原因，減緩案主焦慮。
四、社會能力	2. 職務調整	溝通固定案主班別，避免早晚輪班、減少變動。	因病歷室的性質特殊須採三班制，與職場主管說明案主障礙特質，建議職場以安排固定班別為主，提升案主適應。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	杜○○	案主姓名	呂○城
*支持性輔導時數	6 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第五筆：就業輔導之職場輔導二

*個案目前服務狀態： 就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/02/26	110/02/26	職場輔導	職場輔導情形如下表(4小時0分/累積18小時0分)。 預計下次職場輔導為3/3。

公司名稱：臺北○○○醫院

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	建立工作技巧 1. 能正確依當日看診需求取用病歷。 2. 將以歸還的病歷依編號收納於病例架上。 3. 依不同科別 SOP，判斷並銷毀指定年限以上的病歷。	協助確認案主學習進度與狀況，案主目前已可獨力完成病歷取用與歸檔的流程。
三、人際關係與情緒管理	1. 與同事友好互動	能與同事發展有禮貌的互動合作關係。	同仁都是較案主年長的女性，可包容與照顧案主，觀察案主在互動上大致可禮貌應對。
四、職場環境與雇主支持	5. 建立自然支持者	可以理解並包容案主的特質。	因需合作的同仁較多，持續觀察與說明，降低同仁的刻板印象與建立正確、良好的互動關係。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	杜○○	案主姓名	呂○城
*支持性輔導時數	4 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第六筆：就業輔導之職場輔導三

*個案目前服務狀態：就業輔導			
填表日期	*服務日期	*服務方式	*服務事項與處理情形
110/03/10	110/03/10	職場輔導	職場輔導情形如下表(8小時0分/累積41小時0分)。 預計下次職場輔導為3/11。

公司名稱：臺北○○醫院

3-2 就業輔導內容			
領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
二、工作行為	7. 專注力維持	發展獨自工作時，可維持自己專注工作的策略。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 審視目前獨自工作時的環境是否有影響注意力的干擾因素。 2. 改變工作習慣，背景撥放的音樂以無人聲的輕音樂替代廣播。 3. 提醒案主可設鬧鐘提醒固定間隔或趕到專注力較渙散時，可以起身休息。
三、人際關係與情緒管理	7. 挫折容忍力	案主對於變動或指正可發展出自我調節與適應的方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主今日因失誤而將錯誤編碼，導致需再重新整理，雖職場覺得不是無法挽回的錯誤，但對此案主感到非常自責與懊悔。 2. 告知職場回饋，降低自責的感受，引導案主關照情緒並思考如何改善專注力。
四、職場環境與雇主支持	5. 建立自然支持者	可以理解並包容案主的特質。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觀察案主焦慮或心中問題未能解決時，會反覆確認詢問。 2. 向同事說明案主特質與其行為背後用意，示範引導案主說出擔憂的技巧。 3. 向案主說明若有不解或是不清楚之處，可寫下自己想問的疑慮後，找出最重要的問題，再與他人確認。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	杜○○	案主姓名	呂○城
*支持性輔導時數	8時0分 若未超過一個小時，時數請填0				

第七筆：就業輔導之實地訪視

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 (面試) <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤			
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果		
110/04/12	110/04/12	實地訪視	<p>[服務項目]：追蹤案主執櫃狀況</p> <p>[服務內容]：</p> <ol style="list-style-type: none"> 觀察案主執櫃時，會主動詢問搭班人員判斷技巧，也會適時調整與參考他人判斷的彈性，雖人際互動上較緊張，但與案主討論時，案主認為自己可以勝任此工作。 向職場說明案主執櫃狀況有逐漸進步，鼓勵主管可以安排案主協助執櫃，雖案主教不擅長人際互動，可經過反覆練習提升應變彈性，透過職務的訓練也可讓案主提升應對技巧，職場理解。 <p>[服務結果]：續追蹤案主工作狀況。</p>		

第八筆：結案

個案目前服務狀態： (下拉式選單)		<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果	
110/06/04	110/06/04	實地訪視	<p>[服務項目]</p> <p>[服務內容]：</p> <p>1. 至職場追蹤案主工作狀況，案主工作表現穩定，受主管肯定。</p> <p>2. 向職場與案主說明結案事宜，並請主管、案主完成滿意度調查與簽署結案調查卡。</p> <p>5-1 案主滿意度調查上，案主皆勾選5分。</p> <p>5-3 雇主滿意度調查上，雇主皆勾選5分。</p> <p>[服務結果]：完成滿意度調查與結案卡。</p>	

案主/代理人意見調查表(表 5-1)

僱用單位：台北○○醫院				
名 稱	○○院區	電 話	02-25000000	行動電話
聯 絡 人	葉○均	工 作 內 容	1. 病歷整理與存取 2. 病歷資料建檔與銷毀 3. 防疫工作支援	
*評量日期	110/06/06	得 分	50	
填 表 人	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 代理人：_____			

項 目	計分標準				
	高 (符 合 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 就服員能依據我(案主)的期待或能力幫我(案主)找工作	✓				
2. 找工作時，就服員能與我(案主)進行溝通討論	✓				
3. 就服員能提供必要的協助讓我(案主)順利工作	✓				
4. 我(案主)對就業服務員的服務感到滿意	✓				
5. 工作遇到問題或困難，有人可以幫助我(案主)	✓				
6. 有同事找我(案主)幫忙時，我(案主)很願意幫忙	✓				
7. 這裡的同事很友善	✓				
8. 我(案主)可以勝任這份工作	✓				
9. 工作的職場環境讓我(案主)感到安全、舒適	✓				
10. 我(案主)願意繼續在這裡工作	✓				

備註說明	
------	--

雇主意見調查表(表 5-3)

僱用單位：台北○○醫院					
名 稱	○○院區	電 話	02-25000000	行 動 電 話	
聯 絡 人	葉○均	工 作 內 容	1. 病歷整理與存取 2. 病歷資料建檔與銷毀 3. 防疫工作支援		
填 表 人	朱○蓁	*評量日期	110/05/28	得 分	50

項 目	計 分 標 準				
	高 (滿 意 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 所僱員工的工作意願(工作認真程度)	✓				
2. 所僱員工的工作態度(服從程度與同事合作的情形等)	✓				
3. 所僱員工的工作速度	✓				
4. 所僱員工的工作品質或生產量	✓				
5. 所僱員工的出勤狀況穩定程度	✓				
6. 其他員工對公司僱用身心障礙員工的態度	✓				
7. 所僱員工的人際關係(與同事相處的情形)	✓				
8. 您對所僱員工的工作安全感到放心程度	✓				
9. 您對就業服務員輔導的方式感到滿意程度	✓				
10. 您未來持續僱用身障員工意願	✓				

備註說明	
------	--

案主結案表

姓名	呂○城	開案日期	109/10/29	*結案日期	110/06/06
*結案原因	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 穩定就業三個月以上 <input type="checkbox"/> 2. 從事臨時工作津貼或多元服務 <input type="checkbox"/> 3. 自行就業 <input type="checkbox"/> 4. 參加3個月以上全日制職業訓練 <input type="checkbox"/> 5. 需長期醫療達3個月以上 <input type="checkbox"/> 6. 失去聯繫3個月以上 <input type="checkbox"/> 7. 因故3個月無法接受就業服務(如：出國、入獄或其他原因) <input type="checkbox"/> 8. 表明不想找工作 <input type="checkbox"/> 9. 表示無需提供服務(如：遷移外縣市等) <input type="checkbox"/> 10. 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 11. 因故不符服務資格 <input type="checkbox"/> 12. 升學 <input type="checkbox"/> 13. 死亡 <input type="checkbox"/> 14. 其他				
*備註說明 (或填寫其他原因或轉介單位等)	<p>案主於109/10/29開案</p> <p>110/01/18 推介至 00 大學應徵行政助理一職。</p> <p>110/01/18 通知因能力未達職場期待而未獲錄取。</p> <p>110/02/08 推介至 00 市立 00 醫院，應徵行政助理一職。</p> <p>110/02/17 通知錄取 00 市立 00 醫院 00 院區病歷室行政助理。</p> <p>110/02/23 受僱於 00 市立 00 醫院 00 院區，開始支持性輔導。</p> <p>110/03/22 結束支持性輔導。</p> <p>110/06/07 案主就業已逾三個月依規定進行結案。</p>				

督導姓名	劉○○
督導審核結果	同意
督導審核意見	案主已穩定就業達三個月以上，達支持性就業服務目標，同意結案。為協助案主長期就業適應，後續請協助就業適應就服員與職場及案主建立關係。
審核日期	110/06/07

範例三

障別：精神障礙者

就業行業、職務：餐飲內場人員

就業機會表(表 1-1A)

*開發確認日期	110/04/13	*填表日期	110/05/04	就服員	莊○○
*公司名稱	○○公司永和店	公司統編	00600000		
公司地址	(104) 台北市 00 區 00 路一段 00 號 0 樓				
聯絡人及電話	王○○先生 小姐	電話 1	02- 12345678	行動	0935000000
		電話 2	02- 12345678	傳真	02-87654321
電子信箱	000@gmail.com				
<input type="checkbox"/> 義務進用單位	應進用 ___ 人； <input checked="" type="checkbox"/> 非義務進用單位 已進用 20 人				
*職務名稱 (下拉式選單)	餐飲內場人員	*職務類別 (下拉式選單)	餐飲服務及 接待員	需僱 人數	1
工作地點	(234) 新北市 00 區 00 路一段 000 號 <input type="checkbox"/> 同公司				
工作內容	1. 餐點製作。 2. 備料。 3. 清潔。				
*工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) _____				
社會互動機會	一、與顧客之間互動的機會 <input type="checkbox"/> 1. 不必要 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 偶爾 <input type="checkbox"/> 3. 經常 說明： _____				
	二、與主管/同事之間的互動是在： <input checked="" type="checkbox"/> 1. 工作中 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 休息時				
工作時間	<input type="checkbox"/> 日班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 中班:自 時 分至 時 分 <input type="checkbox"/> 夜班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 輪班: <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制 <input type="checkbox"/> 四班二輪 <input checked="" type="checkbox"/> 部分工時自 12 時 00 分至 18 時 00 分、自 時 分至 時 分				
休假方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 周休二日 <input type="checkbox"/> 輪休做 日休 日 <input checked="" type="checkbox"/> 排休 22 日休 8 日 <input type="checkbox"/> 依公司規定： <input checked="" type="checkbox"/> 本職缺符合勞動基準法工資、工作時間、休息、休假等相關規定，且於延長工時情況下，將依規定給付加班費或補休。				

*薪資	<input type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input checked="" type="checkbox"/> 時薪(新臺幣 160 元至 160 元) <input type="checkbox"/> 論件計酬(每___, 新臺幣___元)		
住宿	<input type="checkbox"/> 提供住宿, 月扣金額: _____ 元 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供住宿	供膳	<input checked="" type="checkbox"/> 提供_1_餐, 每餐扣款: _____ 元 <input type="checkbox"/> 可代訂便當 <input type="checkbox"/> 不提供
加班	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶爾 <input type="checkbox"/> 依工作需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需加班	體格 檢查	<input checked="" type="checkbox"/> 需要(項目: _____) <input type="checkbox"/> 不需要
無障礙設施	一、工作地點: 1 樓, <input type="checkbox"/> 有斜坡 <input type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道 二、廁所: <input checked="" type="checkbox"/> 坐式 <input type="checkbox"/> 蹲式; 門: <input checked="" type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬 三、樓梯: <input checked="" type="checkbox"/> 寬度 90 公分; 扶手: <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 四、接受無障礙設施改善意願: <input type="checkbox"/> 有意願 <input checked="" type="checkbox"/> 無意願 註: 依據建築技術規則建築設計施工編第 33 條規定樓梯最小淨寬為 75 公分以上, 其他一般建物樓梯至少 102-104 公分以上。		
保險	勞保: <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	健保: <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	就業保險: <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中
福利(可複選)	<input type="checkbox"/> 全勤獎金 <input type="checkbox"/> 年終獎金 <input type="checkbox"/> 其他_____		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 不拘; <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小		
駕照要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 機車: <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 重型 <input type="checkbox"/> 普通重型 <input type="checkbox"/> 大型重型 <input type="checkbox"/> 普通: <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 職業: <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 國際; <input type="checkbox"/> 不拘 自備交通工具: <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(駕照: _____)		
綜合說明	本職缺主要以內廠為主, 疫情期間, 需偶爾支援顧客防疫相關服務, 如: 量體溫、環境消毒。 (可備註進用障礙者類型或工作要求、條件描述或本表未列的特殊狀況等)		
是否提供 其他單位使用	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

填表人(就服員): ○○○ 督導: ○○○ 單位主管: ○○○

開案晤談記錄表(表 2-1)

*與職管欄位相同資料，系統直接帶入，並可修正。

第一次晤談日期(即開案日期)	109/12/30	個案狀態	開案
完成日期	109/12/30		

個案基本資料					
*姓名	鄭○○	*身分證統一編號	F000000321	*出生日期	78/02/26
*身心障礙制式	新制	個案來源縣市別	新北市		
*障礙類別/ 障礙等級	■第一類神經系統構造及精神、心智功能：慢性精神病患				
*戶籍地址	(235) 新北市永和區 000000				
*通訊地址	(235) 新北市永和區 000000				
傳真	無	行動電話	0920000000	連絡電話	(日) 02-12345678 (夜) 02-12345678
電子信箱	無	身心障礙手冊	有 核發日/換發日/ 鑑定日期： 108/05/16 手冊重鑑日期： 113/05/31	幻聽幻覺、焦慮及恐慌	
性別	女	婚姻狀況	未婚	兵役	退役日期：無
會使用語言	<input checked="" type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 其他：_____				
法定代理人	莊○○	與個案之關係	母女	電話	(日) (夜) 02-12345678 (行動電話) 0978000000
法定代理人地址	(235) 新北市永和區 000000				
聯絡人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
聯絡人地址					

主要聯絡人	莊○○	與個案之關係	母女	電話	(日) (夜) 02-12345678 (行動電話) 0978000000
主要聯絡人地址	(235) 新北市永和區 000000				
備註					
健康狀況					
身高	162 公分	體重	51 公斤	血型	A 型
視力	左：1.0 右：0.9	矯正	無	色盲	無
聽力	左： 右：	矯正	無		
健康狀況	健康	病名			
醫療狀況	<p>■目前沒有接受醫療服務</p> <p><u>個案的右手為媽媽手，曾有就醫治療，若感到不適時會再回診檢查。</u></p>				
就診醫院	○○醫院	就診原因	定期回診	症狀	幻聽幻覺、 焦慮及恐慌
目前服用藥名	Mg0250mg、Juxac 20mg、Ativan 0.5mg、SeroQuel25mg、Inderal 10mg、 Invega ER 9mg、Clozaril 100mg、B. H. L. 5mg				
藥物用法	早、晚、睡前服用				
藥物過敏	無				
障礙狀況					
致障時間	先天/ 致障原因：疾病				
致障原因說明	1. 98 年暑假因產生幻聽，遂前往就醫；同年因發病及被害妄想，住入台大急性病房一個月。 2. 100 年申請身心障礙手冊，為精神障礙輕度；101 年重新鑑定為第一類輕度。	障礙部位			
障礙現況	1. 目前行動狀況：正常				
	2. 使用輔助器材：無				
	3. 其他：無				
使用輔具狀況與需求	無				
教育狀況					
教育程度	高中(職)				

學歷	是否接受教育：是				
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)	是否畢業
	○○大學	大一未分系	102/09 ~ 106/06	否	肄業
	○○高中	無	99/09 ~ 102/06	是	畢業
其他/備註說明	無				
職業證照					
職類	等級	無			
無	無				
駕駛執照					
機車駕駛	無		汽車駕駛	無	
家庭狀況					
住所性質	自宅				
是否與家人同住	是		家中有哪些成員	案母、案姊弟	
家屬中是否有其他身心障礙者	有， 2 位 / 障別：肢體障礙、腦麻				
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案母 (2)家庭每月收入：約_____元;其他：_____ (3)現已運用之社會資源： 身心障礙津貼(補助)：				
家庭狀況概述	1. 案父 100 年 11 月癌逝、案母 62 歲，從事餐飲工作、案姐 32 歲及案弟 27 歲，皆於第一銀行任職。				
家庭支持系統	1. 案家感情互動良好，案母為主要生活及就業支持者。 2. ○○就業中心職前準備服務就服員。				
	家系圖:可由職管端或就服員自行上傳帶入				
職業相關經驗					
是否受過職業訓練	職前準備:109 年 1 月~109 年 6 月，訓練期間態度良好、曾有 2 個職場體驗經驗： 1. ○○生活館-餐應服務人員，1 週 2 次，共 7 次。學習內容為舀湯品、收拾餐具及分類、洗碗、送餐、做茶凍等。 2. ○○烘焙坊-包裝人員，1 週 1 次，共 8 次。學習內容為手工餅乾包裝(封口機)、盒子貼膠帶貼紙。				
是否有工作經驗	1. ○○烘焙 - 門市服務員：包裝、上架(自己找)。				

	2. ○○咖啡 - 內場服務員：輕食製作(自己找)，被指責速度離職。 3. ○○食堂 - 門市服務員：倉品上架、打便當、清潔(○○中心)，門市倒閉。		
工作動機與需求			
*工作動機	要養活自己、分擔家計。		
*案主主要需求	支持性就業安置服務		
工作特性初步評估			
1. 目前有沒有工作?	無	回答者	個案
2. 為何想工作賺錢?	分擔家計	回答者	個案
3. 能做哪些工作?	基本清潔、補排貨、包裝等	回答者	個案
4. 希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	希望固定早班 4~6 小時為佳	回答者	個案
5. 人際溝通有沒有困難?	基本互動無問題，但抗壓性較弱	回答者	個案
6. 交通/行動上是否需要協助?	否 駕照種類： (1)是否具有駕照：否 (2)是否自備交通工具：否	回答者	個案
7. 生活自理是否需要協助?	否	回答者	個案
8. 喜歡和非障礙者一起工作?	喜歡	回答者	個案
9. 有無異常行為或情緒表現?	對於他人的批評或嚴肅口氣易感到心情低落及挫折	回答者	個案
10. 工作時可以使用哪隻手?	右手	回答者	個案
11. 交談時習慣使用的語言?	通常使用國語	回答者	個案
12. 生活作息如何?	正常	回答者	個案
13. 有無不良嗜好?	無	回答者	個案
14. 有無特殊專長?	無	回答者	個案
職業輔導評量			
是否有職業輔導評量經驗：無 由系統直接帶入職業輔導評量報告建議，完整報告可開放就服員直接於系統查詢。			
證件影本			
可由職管端或就服員自行上傳帶入			
希望就業的職種、待遇與工作地點			
工作志願	第一志願：餐廳內場服務人員 第二志願：餐廳外場服務人員		

	第三志願：門市服務人員
工作地點	第一志願：永和區 第二志願：中和區 第三志願：北市大安區 其他：
希望就業的職種、待遇與工作地點	
希望待遇最低每月薪資	基本工資以上
加班意願	可偶爾配合
*案主就業能力分析	
*綜合概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案個案具生活自理能力及基本工作能力，主要期待餐飲及門市職種， 2. 薪資部份期待基本工資即可，工作地點則大眾交通工具方便即可，交通時間不超過一小時，工作時間期待為 8:00-22:00 間，未來就服員朝此各職種嘗試開發。 3. 個案表示自己容易緊張，且較容易擔心動作慢，就服員未來在現場輔導時，也針對此狀況加強。
其他	無 其他事項補充或上傳個案相關資料

修正歷程紀錄

修正日期	修正內容

案主就業服務計畫(表 3-2)

*本表與就業機會表(表 1-1A)相同欄位可由就服員選擇由系統帶入並依實際狀況修正或由就服員自行填寫

案主姓名	鄭○○	身分證 統一編號	F000000321	*填表日期	110/05/28
出生年月日	78/02/26	性別	女		
障礙類別/等級	第一類神經系統構造及精神、心智功能：慢性精神病患				
僱用單位	○○○公司永和店			統一編號	00600000
公司地址	(104) 台北市中山區 00 路一段 00 號 0 樓				
工作地點	(234) 新北市永和區 00 路一段 000 號 <input type="checkbox"/> 同公司				
聯絡人	王○○	職稱	人資	電話	02-12345678
				行動電話	0935000000
				電子信箱	000@gmail.co m
職務名稱	餐飲內場人員	職務類別	餐飲服務及接待員		
工作時間	6 小時/天	每週工作時數	30 小時/週		
起薪	160 元/時	是否需要 工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是, _0.5_個月		
相關服務	就業前準備	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 5. 其他_____ <input checked="" type="checkbox"/> 不需要			
	強化穩定就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 職務再設計(<input checked="" type="checkbox"/> A. 無經費需求 <input checked="" type="checkbox"/> B. 小額職務再設計補助 <input type="checkbox"/> C. 轉介 職務再設計專員服務 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 6. 其他_____ <input type="checkbox"/> 不需要			
	職場適應	<input type="checkbox"/> 需要 <input checked="" type="checkbox"/> 不需要			
工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明)				

* 媒合結果	<input checked="" type="checkbox"/> 錄用	服 務 模 式	<input checked="" type="checkbox"/> 個別服務 <input type="checkbox"/> 群組服務
	<input type="checkbox"/> 不錄用，說明： <input type="checkbox"/> 就業中	偏 鄉 服 務	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
*開始上班日期	民國 110 年 06 月 08 日	輔 導 強 度	<input type="checkbox"/> 一般性就業(49小時以下) <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業中(50小時以上)
開始輔導日	民國 110 年 06 月 08 日		
離職日期	民國 110 年 07 月 25 日 原因：無法承受工作現場壓力。		
一、輔導目標及內容			
領 域	就 業 支 持 項 目 (表 單 勾 選)	輔 導 目 標	
一、工作表現	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 建立工作技巧	1. 具備內場餐點製作及備料能力。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 工作速度與產量提升	2. 於尖峰時間完成顧客服務。	
	<input type="checkbox"/> 3. 工作品質管理	3. 遵守並遵照工作流程。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 4. 工作流程、時間掌握	4. 理解工作內容標準並達標準。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 5. 工作要求的理解與掌握	5. 判斷餐點製作及備料先後順序。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6. 區辨、判斷力提升	能達每日工作 6 小時體耐力。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 7. 工作姿勢與體耐力	自行新增	
	<input type="checkbox"/> 8. 工作表現的自我監控管理		
	<input type="checkbox"/> 9. 其他		
二、工作行為	<input type="checkbox"/> 1. 主動工作	遵照班表排班出勤。	
	<input type="checkbox"/> 2. 獨立工作		
	<input type="checkbox"/> 3. 與人分工合作	遇問題能主動詢問同事。	
	<input type="checkbox"/> 4. 遵守工作規範		
	<input checked="" type="checkbox"/> 5. 準時或穩定出勤	自行新增	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6. 尋求協助與問題解決		
	<input type="checkbox"/> 7. 專注力維持		
	<input type="checkbox"/> 8. 合宜行為舉止或職場禮儀		
	<input type="checkbox"/> 9. 特殊行為		
	<input type="checkbox"/> 10. 其他		
三、人際關係與情緒管理	<input type="checkbox"/> 1. 與同事良好互動	1. 正確表達自己的想法及感受。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 溝通表達	2. 能與同事有良好人際關係。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 3. 人際關係的建立、維持	3. 理解與他人產生衝突時之解決方式。	

	<input checked="" type="checkbox"/> 4. 人際衝突處理 <input type="checkbox"/> 5. 自我倡議(需求表達) <input type="checkbox"/> 6. 兩性互動及交往 <input checked="" type="checkbox"/> 7. 挫折容忍力 <input checked="" type="checkbox"/> 8. 工作壓力因應 <input checked="" type="checkbox"/> 9. 合宜情緒表達 <input type="checkbox"/> 10. 衝動控制 <input checked="" type="checkbox"/> 11. 情緒紓解及管理 <input type="checkbox"/> 12. 自信心或自我認同 <input type="checkbox"/> 13. 其他	1. 面對顧客抱怨或主管同事糾正時能理解並改正。 2. 能負荷顧客抱怨及主管對於工作要求。 3. 適時並於適合之環境下表達自己的情緒。 4. 能有適當紓壓方式。
四、職場環境與雇主支持	<input type="checkbox"/> 1. 權益維護(勞資條件溝通協助) <input checked="" type="checkbox"/> 2. 職務調整 <input type="checkbox"/> 3. 職場環境、條件改善 <input type="checkbox"/> 4. 職場教育(認識障礙者特質) <input type="checkbox"/> 5. 建立自然支持者 <input type="checkbox"/> 6. 自我安全保護(移至工作安全) <input type="checkbox"/> 7. 其他	繁瑣的工作內容能逐步學習。 自行新增
五、工作相關之生活技能	<input type="checkbox"/> 1. 生活作息與常規 <input type="checkbox"/> 2. 金錢管理與使用 <input type="checkbox"/> 3. 交通支持 <input type="checkbox"/> 4. 穩定用藥與就醫 <input type="checkbox"/> 5. 合宜的穿著 <input type="checkbox"/> 6. 衛生習慣 <input type="checkbox"/> 7. 其他	 自行新增
輔導策略概述： 1. 透過示範、模擬等教導方式協助個案建立工作流程與技巧，以及提升判斷與問題解決能力。 2. 建立自然支持系統，提供職場對個案障別特性之衛教，並利用角色扮演等方式，協助個案增進社會互動之技巧，持續給予情緒支持。 3. 針對壓力情境與事件，提供演練，並給予情緒支持，留意個案出勤狀況。 4. 視個案適應狀況，適時依需求與職場協調。		
二、綜合說明		
綜合說明	考量職場採線上訂餐，故仍有速度上的要求，另個案在人際互動、壓力調適等部分較弱，需在輔導期間持續提供情緒支持，透過現場輔導達到符合職場的工作要求，預計提供 50 小時以上之現場輔導。	

案主服務記錄表(表 0C)

第一筆：開案晤談

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 開案晤談	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試)
	<input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
109/12/30	109/12/30	現場晤談	<p style="color: red;">〔服務項目〕：開案晤談</p> <p style="color: red;">〔服務內容〕：</p> <p style="color: red;">1. 個案主述：</p> <p style="color: red;">(1)就服員與個案一同討論就業動機及目標，表示想要一份穩定的工作養活自己並分擔家計。</p> <p style="color: red;">(2)個案先前曾自然食堂庇護餐廳就業，因升學離職，後續自行求職也大多為餐飲業，但僅做 2-3 天，因為速度太慢被解雇。</p> <p style="color: red;">2. 就服員觀察/評估：</p> <p style="color: red;">(1)於晤談過程中，個案對於就服員提問，皆能給予回應，但看起來較無精神，且笑容較少。</p> <p style="color: red;">(2)對於職種討論，個案能期待能以自己熟悉的餐飲業為主，或是嘗試門市人員，作業員及清潔則較為最後的選項。</p> <p style="color: red;">(3)觀察發現雖個案情緒反應較少，但對於就業保有積極的態度，且配合度高。</p> <p style="color: red;">(4)經了解，個案於緊張或壓力較大時會出現幻聽，目前已能判斷並與幻聽相處，服藥為早、晚及睡前，服藥狀況穩定。</p> <p style="color: red;">〔服務結果〕：</p> <p style="color: red;">1. 晤談中，個案主要期待餐飲及門市職種，薪資部份期待基本工資即可，工作地點則大眾交通工具方便即可，交通時間不超過一小時，工作時間期待為 8:00-22:00 間，未來就服員朝此各職種嘗試開發。</p> <p style="color: red;">2. 個案表示自己容易緊張，且較容易擔心動作慢，就服員未來在現場輔導時，也針對此狀況加強。</p>

第二筆：媒合前諮詢之一

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--	--	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/01/27	110/01/27	電話	<p>〔服務項目〕：案母來電</p> <p>〔服務內容〕：案母來電，個案今日訓練結束返家後表示心情有些不好，主要因為中心有其他訓練者已外出就業，但個案至今並未有面試機會。</p> <p>〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就服員向案母說明，個案剛開案，職缺也仍於開發中，並表示仍有其他比個案待更久的求職者，請案母協助向個案說明。 2. 若個案有任何疑問，至中心訓練時也可再與就服員進行討論。

第三筆：媒合前諮詢之二

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--	--	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/02/03	110/02/03	實地訪視	<p>〔服務項目〕：體驗餐飲人員職種-00 食品</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 體驗內容 <ol style="list-style-type: none"> (1)環境清潔(擦桌子、掃地)：實際示範給予個案學習，個案能獨立完成約 8-9 成，自己規劃清潔路線，僅小細節須就服員提醒，或其對不確定的狀態會主動詢問。 (2)送餐：教導並練習一次後，讓個案獨立送餐，其具備餐飲標準禮貌話術。

			<p>(3)餐盤、餐籃及櫃檯桌面擦拭：餐籃細節髒污容易忽略，提醒後可調整。</p> <p>(4)裝紅茶：第一次操作較為緊張，但透過問答方式其能給予正確回應。</p> <p>(5)清洗：清洗速度較慢，個案表示自己比較不喜歡洗東西。</p> <p>2. 討論未來媒合方向</p> <p>3. 就服員說明各餐飲人員工作內容之差別，並與案主討論。</p> <p>〔服務結果〕：</p> <p>1. 個案具備基本餐飲人員能力，外場若需較多應變則個案容易緊張，但基本送餐可執行，內場部分可協助備料，但較不喜歡洗碗。</p> <p>2. 經評估餐飲人員部分可優先開發速食店。</p>
--	--	--	--

第四筆：推介就業

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢	<input checked="" type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試)
	<input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/05/10	110/05/10	實地訪視	<p>〔服務項目〕：陪同面試-○○公司永和店</p> <p>〔服務內容〕：</p> <p>1. 個案準時抵達約定地點，就服員陪同前往面試。</p> <p>2. 面試工作為○○公司永和店內場服務人員，主要工作內容為餐點製作、備料及環境清潔等，時薪為 160 元，工作時間為每周 20 小時以上，視情況排班。</p> <p>〔服務結果〕：</p> <p>1. 面試錄取，工作內容與條件整體符合個案期待。</p> <p>2. 店長提供相關報到資料，並於個案進行體檢領取報告後再確認工作日。</p> <p>3. 提醒個案工作需準備黑色襪子及黑色皮鞋(或防滑鞋)。</p> <p>4. 依個案需求，預計於職場輔導期間針對「工作表現」、「工作態度」、「人際關係與情緒管理」及「社會能力」等提供支持性服務，其他部分視現場情況給予支持協助。</p>

			〔其他〕：通勤時間：期望交通時間為一小時內，此職場走路 20分鐘內即可抵達。
--	--	--	---

第五筆：就業輔導之職場輔導之一

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	---	---	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/06/08	110/06/08	職場輔導	<p>〔服務項目〕：依 3-2 就業輔導內容之工作表現、工作態度提供支持(3.5H/3.5H)</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建立工作技巧： <ol style="list-style-type: none"> 陪同進行影片職前訓練。 店長表示此周將安排個案進行門口防疫工作，工作內容相對簡單，並詢問今日個案是否願意接受教導並實作，個案表示同意，就服員在旁協助透過示範教導個案防疫工作。 區辨、判斷力提升： <ol style="list-style-type: none"> 防疫工作須先了解政府目前規定室內容納人數，及顧客為點餐或快取，透過問答方式使個案了解，並熟悉加速判斷。 透過模擬練習方式，使個案更能了解工作內容及提升判斷能力。 尋求協助與問題解決：因門口防疫工作面對顧客變動性較高，就服員透過實際示範，教導個案如何正確尋求同事協助。

領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	具備內場餐點製作及備料能力。	個案理解影片職前訓練內容、也了解防疫工作技巧。
一、工作表現	6. 區辨、判斷力提升	判斷餐點製作及備料先後順序。	個案能判斷室內人數掌控標準。
二、工作態度	6. 尋求協助與問題解決	遇問題能主動詢問同事。	已學習就服員教導個案之求助方式。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	莊○○	案主姓名	鄭○○
*支持性輔導時數	3 時 30 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第六筆：就業輔導之職場輔導之二

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	---	---	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/07/13	110/07/13	職場輔導	<p>〔服務項目〕：依 3-2 就業輔導內容之工作表現、工作態度提供支持(8H/11.5H)</p> <p>〔服務內容〕：</p> <p>1. 建立工作技巧：</p> <p>(1) 陪同進行影片職前訓練。</p> <p>(2) 店長表示今日將安排個案學習漢堡站，主要由值班經理帶領教導，就服員在旁協助示範。</p> <p>(3) 就服員在旁於個案遺漏時，給予適時提醒。</p> <p>2. 工作要求的理解與掌握：理解各種漢堡所需之不同配料，透過問答方式，確認個案理解程度。</p> <p>3. 區辨、判斷力提升：</p>

			<p>(1)漢堡種類較多，且包裝流程皆不相同，透過問答方式使個案了解，並熟悉加速判斷。</p> <p>(2)透過模擬練習方式，使個案更能了解工作內容及提升判斷能力。</p> <p>4. 工作壓力因應：</p> <p>(1)尖峰時間，工作量較大，個案向就服員表示自己會感到有些壓力，就服員同理個案，並提供情緒支持。</p> <p>(2)個案認為自己工作速度未達標準，同事須提供產量協助，此舉造成他人困擾，就服員向個案理性說明，工作初期職場要求標準與後期不同，且此工作站為兩人，本就相互協助。</p>
--	--	--	--

領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	具備內場餐點製作及備料能力。	個案理解影片職前訓練內容、也了解包漢堡工作技巧。
一、工作表現	5. 工作要求的理解與掌握	理解工作內容標準並達標準。	個案能理解工作要求並適當掌握漢堡醬料量。
一、工作表現	6. 區辨、判斷力提升	判斷餐點製作及備料先後順序。	個案能判斷漢堡製作緩急、製作順序及標準操作。
三、人際關係與情緒管理	8. 工作壓力因應	能負荷顧客抱怨及主管對於工作要求。	經說明後，個案於情緒上較能釋懷，也比較願意接受他人協助。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	莊○○	案主姓名	鄭○○
*支持性輔導時數	8 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第七筆：媒合前諮詢

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--	--	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/08/06	110/08/06	實地訪視	<p>〔服務項目〕：確認個案就業後續想法</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個案因工作壓力離職，故待個案休幾天後，與個案討論後續的服務方向。 2. 個案仍處於壓力與情緒中，對未來暫無特別想法，故建議先安排諮商資源。 3. 另，提供職前課程供個案參考，強化個案對就業職種的認識。 <p>〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個案願意進行諮商，請職管協助連結資源，並針對個案本次就業部分持續討論並給予適時情緒支持。 2. 個案願意參加課程，後續將再把課程內容與時間轉知個案。 3. 持續觀察個案情緒狀況，討論後續服務方向。

附表

身心障礙者小額職務再設計申請及成果報告表

初次申請 第_____次申請

申請日期：110年7月15日

填表單位：○○中心

申請單位	○○○公司永和店	身心障礙者姓名	鄭○○									
聯絡電話	02-12345678	身心障礙者性別	女									
訪視人員	莊○○	障別等級	精神障礙/輕度									
<p>一、職場就業問題診斷與分析（如：案主特性、工作內容、預期效益、其他…）</p> <p>1. 個案體耐力狀況僅能執行4~6小時工作，但因客人來客狀況無法中斷，故容易有延長工時的狀況，導致個案體力無法負荷，且容易有情緒。</p> <p>2. 個案在使用刀具時，較容易切歪，影響品質。</p> <p>3. 顧客點餐不固定，同時進行時，個案易混淆，會有重複或是缺漏的狀況。</p>												
<p>二、身心障礙者需求內容說明及建議改善方式</p> <p><input type="checkbox"/>提供就業輔具，說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>建議轉介職務再設計專案單位進行改善，說明：_____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他，說明：_</p> <p>1. 改善工作條件：與職場協調縮短工時，視個案進步狀況漸進式調整。</p> <p>2. 調整工作方法：(1)調整個案握刀位置與姿勢。</p> <p>(2)設定商品流程，固定數量進行。_</p>												
<p>三、職務再設計改善方式</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>補助項目</th> <th>補助（購置）日期</th> <th>補助金額（新臺幣）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>合計(次數及總金額)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）				合計(次數及總金額)		
補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）										
合計(次數及總金額)												
<p>四、結論（效益評估、後續再提供方式、其他）</p> <p>1. 減輕個案體力負荷狀況，且維持情緒，工作期間表現較為穩定。</p> <p>2. 經調整後，個案能夠在執行時，較為平穩，且能維持品質。</p> <p>3. 經設定，個案較能確定目前製作進度，減少失誤。</p>												

備註：核銷時請依案例提供至少2張可彰顯職務再設計前後之照片或圖片。

填表人（就服員）：○○○ 督導：○○○ 單位主管：○○○

填表日期：○○○年○○月○○日

案主/代理人意見調查表(表 5-1)

僱用單位：○○○公司永和店					
名稱	○○○公司永和店	電話	02-12345678	行動電話	
聯絡人	張○○	工作內容	1. 餐點製作。 2. 備料。 3. 清潔。		
*評量日期	110/07/21	得分	43		
填表人	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 代理人：_____				

項目	計分標準				
	高 (符 合 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 就服員能依據我(案主)的期待或能力幫我(案主)找工作	V				
2. 找工作時，就服員能與我(案主)進行溝通討論	V				
4. 就服員能提供必要的協助讓我(案主)順利工作	V				
4. 我(案主)對就業服務員的服務感到滿意		V			
5. 工作遇到問題或困難，有人可以幫助我(案主)	V				
6. 有同事找我(案主)幫忙時，我(案主)很願意幫忙	V				
7. 這裡的同事很友善		V			
8. 我(案主)可以勝任這份工作			V		
9. 工作的職場環境讓我(案主)感到安全、舒適		V			
10. 我(案主)願意繼續在這裡工作			V		

備註說明	1. 個案認為職場壓力太大，但經過協調後，個案願意再適應看看。 2. 持續適應中，也希望可以繼續下去。
------	--

雇主意見調查表(表 5-3)

僱用單位：○○○公司永和店					
名 稱	○○○公司永和店	電 話	02-12345678	行 動 電 話	
聯 絡 人	張○○	工 作 內 容	1. 餐點製作。 2. 備料。 3. 清潔。		
* 填表人	陳○○	* 評量日期	110/07/17	得 分	42

項 目	計 分 標 準				
	高 (滿 意 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 所僱員工的工作意願(工作認真程度)	V				
2. 所僱員工的工作態度(服從程度與同事合作的情形等)	V				
3. 所僱員工的工作速度			V		
4. 所僱員工的工作品質或生產量		V			
5. 所僱員工的出勤狀況穩定程度			V		
6. 其他員工對公司僱用身心障礙員工的態度		V			
7. 所僱員工的人際關係(與同事相處的情形)		V			
8. 您對所僱員工的工作安全感到放心程度		V			
9. 您對就業服務員輔導的方式感到滿意程度	V				
10. 您未來持續僱用身障員工意願	V				

備註說明	1. 雖不到期待的標準，但有看到進步，願意給予學習時間。 2. 容易因為壓力而退縮，導致出勤不穩定，持續觀察中。
------	---

案主結案表

姓名	鄭○○	開案日期	109/12/30	*結案日期	110/08/30
*結案原因	<input type="checkbox"/> 1. 穩定就業三個月以上 <input type="checkbox"/> 2. 從事臨時工作津貼或多元服務 <input type="checkbox"/> 3. 自行就業 <input type="checkbox"/> 4. 參加3個月以上全日制職業訓練 <input type="checkbox"/> 5. 需長期醫療達3個月以上 <input type="checkbox"/> 6. 失去聯繫3個月以上 <input type="checkbox"/> 7. 因故3個月無法接受就業服務(如：出國、入獄或其他原因) <input type="checkbox"/> 8. 表明不想找工作 <input type="checkbox"/> 9. 表示無需提供服務(如：遷移外縣市等) <input type="checkbox"/> 10. 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 11. 因故不符服務資格 <input type="checkbox"/> 12. 升學 <input type="checkbox"/> 13. 死亡 <input checked="" type="checkbox"/> 14. 其他				
*備註說明 (或填寫其他原因或轉介單位等)	<p>1. 個案自 110/06/08 在○○○公司永和店擔任餐飲內場人員，現場輔導期間針對「工作表現」、「工作態度」、「人際關係與情緒管理」及「社會能力」提供支持性服務，期間持續提供情緒支持，共計 39 小時，後因壓力無法負荷而於 110/07/25 自行離職。</p> <p>2. 經與職管、個案及案家討論後，評估目前個案較無法勝任一般性職場之壓力，故後續擬轉介庇護相關資源。</p>				

督導姓名	李○強
督導審核結果	同意
督導審核意見	案主經支持性就業服務後，因無法勝任一般性職場之壓力，建議應以庇護就業安置為宜，經與職管員確認，結案轉回職管員提供後續服務。
審核日期	110/08/30

範例四

障別：智能障礙

就業行業、職務：門市人員

就業機會表(表 1-1A)

*開發確認日期	110/6/25	*填表日期	110/6/25	就服員	陳○○
*公司名稱	○公司中和店	公司統編	80000000		
公司地址	(235) 新北市中和區○○路二段○○號				
聯絡人及電話	陳○○先生	電話 1	02-12345678	行動	0932000000
	小姐	電話 2	02-12345678	傳真	02-87654321
電子信箱	000@gmail.com				
<input type="checkbox"/> 義務進用單位	應進用____人； <input checked="" type="checkbox"/> 非義務進用單位 已進用 20 人				
*職務名稱 (下拉式選單)	門市人員	*職務類別 (下拉式選單)	賣場(人員/儲備幹部)	需僱人數	1
工作地點	(235) 新北市中和區 00 路二段 00 號 <input checked="" type="checkbox"/> 同公司				
工作內容	拆貨與補貨架商品、商品歸位、顧客服務、包裝垃圾處理。				
*工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) _____				
社會互動機會	一、與顧客之間互動的機會 <input type="checkbox"/> 1. 不必要 <input type="checkbox"/> 2. 偶爾 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 經常 說明：_____				
	二、與主管/同事之間的互動是在： <input checked="" type="checkbox"/> 1. 工作中 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 休息時				
工作時間	<input type="checkbox"/> 日班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 中班:自 時 分至 時 分 <input type="checkbox"/> 夜班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 輪班: <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制 <input type="checkbox"/> 四班二輪 <input checked="" type="checkbox"/> 部分工時自 08 時 00 分至 17 時 00 分、自 時 分至 時 分				
休假方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 周休二日 <input checked="" type="checkbox"/> 輪休做 5 日休 2 日 <input type="checkbox"/> 排休 月休 日 <input type="checkbox"/> 依公司規定： <input checked="" type="checkbox"/> 本職缺符合勞動基準法工資、工作時間、休息、休假等相關規定，且於延長工時情況下，將依規定給付加班費或補休。				
*薪資	<input type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input checked="" type="checkbox"/> 時薪(新臺幣 160 元至 160 元)				

	<input type="checkbox"/> 論件計酬(每___，新臺幣___元)		
住宿	<input type="checkbox"/> 提供住宿，月扣金額： 元 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供住宿	供膳	<input type="checkbox"/> 提供___餐，每餐扣款： 元 <input type="checkbox"/> 可代訂便當 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供
加班	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶爾 <input checked="" type="checkbox"/> 依工作需要 <input type="checkbox"/> 不需加班	體格檢 查	<input type="checkbox"/> 需要(項目：_____) <input checked="" type="checkbox"/> 不需要
無障礙設施	一、工作地點：_B1_樓， <input checked="" type="checkbox"/> 有斜坡 <input checked="" type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道 二、廁所： <input checked="" type="checkbox"/> 坐式 <input checked="" type="checkbox"/> 蹲式；門： <input checked="" type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬 三、樓梯： <input checked="" type="checkbox"/> 寬度_102_公分；扶手： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 四、接受無障礙設施改善意願： <input type="checkbox"/> 有意願 <input type="checkbox"/> 無意願 註：依據建築技術規則建築設計施工編第 33 條規定樓梯最小淨寬為 75 公分以上，其他一般建物樓梯至少 102-104 公分以上。		
保險	勞保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	健保： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	就業保險： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中
福利(可複選)	<input type="checkbox"/> 全勤獎金 <input type="checkbox"/> 年終獎金 <input type="checkbox"/> 其他_____		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 不拘； <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小		
駕照要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 機車： <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 重型 <input type="checkbox"/> 普通重型 <input type="checkbox"/> 大型重型 <input type="checkbox"/> 普通： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 職業： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 國際； <input type="checkbox"/> 不拘		
	自備交通工具： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(駕照：_____)		
綜合說明	本職缺主要的工作任務為補貨(使用美工刀割開紙箱、搬運貨物、登A字梯)、回應顧客需求之服務，故需要基本的識字、口語溝通、搬重與平衡感等能力。工作量主要依假日與節慶而增加，因此會視當日待補貨量而被要求加班、假日亦需排班工作。 (可備註進用障礙者類型或工作要求、條件描述或本表未列的特殊狀況等)		
是否提供 其他單位使用	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

填表人(就服員)： ○○○ 督導： ○○○ 單位主管： ○○○

開案晤談記錄表(表 2-1)

*與職管欄位相同資料，系統直接帶入，並可修正。

第一次晤談日期(即開案日期)	110/6/23	個案狀態	結案
完成日期	110/6/24		

個案基本資料					
*姓名	莊○○	*身分證統一編號	F000000789	*出生日期	89/05/15
*身心障礙制式	新制	個案來源縣市別	新北市		
*障礙類別/ 障礙等級	■第一類 神經系統構造及精神、心智功能：智能障礙				
*戶籍地址	(235) 新北市中和區 000000				
*通訊地址	(235) 新北市中和區 000000				
傳真	無	行動電話	0958000000	連絡電話	(日) 02-12345678 (夜) 02-12345678
電子信箱	無	身心障礙手冊	有 核發日/換發日/ 鑑定日期： 106/02/22 手冊重鑑日期： 111/02/28		
性別	男	婚姻狀況	未婚	兵役	退役日期：無
會使用語言	<input checked="" type="checkbox"/> 國語 <input checked="" type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 其他：_____				
法定代理人	莊○○	與個案之關係	父子	電話	(日) (夜) 02-12345678 (行動電話) 0977000000
法定代理人地址	(235) 新北市中和區 000000				
聯絡人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
聯絡人地址					

主要聯絡人	莊○○	與個案之關係	父子	電話	(日) (夜) 02-12345678 (行動電話) 0977000000
主要聯絡人地址	(235) 新北市中和區 000000				
備註					
健康狀況					
身高	175 公分	體重	53 公斤	血型	O 型
視力	左：0.8 右：0.7	矯正	有	色盲	無
聽力	左： 右：	矯正	無		
健康狀況	健康	病名			
醫療狀況	<p>■目前沒有接受醫療服務</p> <p><u>個案的右手為媽媽手，曾有就醫治療，若感到不適時會再回診檢查。</u></p>				
就診醫院	無	就診原因	無	症狀	無
目前服用藥名	無				
藥物用法	無				
藥物過敏	無				
障礙狀況					
致障時間	先天/ 致障原因：先天				
致障原因說明	個案為早產，6 個月時因發育遲滯而至醫院檢查並接受早療，國小一年級，因導師發現學習速度慢，進而鑑定，確認為智能不足	障礙部位	腦部		
障礙現況	1. 目前行動狀況：正常				
	2. 使用輔助器材：無				
	3. 其他：無				
使用輔具狀況與需求	無				
教育狀況					
教育程度	高中(職)				
學歷	是否接受教育：是				
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資)	是否畢業

				源教室)	
	○○高中	餐飲服務科	107/09 ~ 110/06	是	畢業
	○○國中	無	104/09 ~ 107/06	是	畢業
其他/備註說明	無				
職業證照					
職類	等級	無			
駕駛執照					
機車駕駛	無		汽車駕駛	無	
家庭狀況					
住所性質	自宅				
是否與家人同住	是	家中有哪些成員	案祖父母、案父母、案二伯、案姊弟		
家屬中是否有其他身心障礙者	有， 2 位 / 障別；肢體障礙、腦麻				
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父母 (2)家庭每月收入：約_____元；其他：_____ (3)現已運用之社會資源： 身心障礙津貼（補助）：3,772 元/月				
家庭狀況概述	1. 個案與案家人相處融洽，案父母對於個案保護有加，當個案遇到問題時，案父會積極為個案處理。 2. 個案會主動協助照顧案祖父、案弟，平日常與案弟互動，在案母要求下，個案會配合執行家務。				
家庭支持系統	1. 案家三代同堂，與案祖父母、案父母、案手足、案二伯，共八人同住一起。 2. 案祖父 75 歲；案祖母 71 歲，肢障中度；案父 43 歲，開道開關師傅；案母 46 歲，LED 作業員；案姐 18 歲，高中畢半工半讀；案弟 12 歲，腦麻患者，就讀○○國中。				
	家系圖：可由職管端或就服員自行上傳帶入				
職業相關經驗					
是否受過職業訓練	否				
是否有工作經驗	否				
工作動機與需求					
*工作動機	個案表示喜歡實習職場的同事且待在家中無聊，故期待可至實習職場就職。				

*案主主要需求	支持性就業安置服務		
工作特性初步評估			
1. 目前有沒有工作?	無	回答者	個案
2. 為何想工作賺錢?	因不想繼續升學讀書，待在家中感到無聊	回答者	個案
3. 能做哪些工作?	排補貨	回答者	個案
4. 希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	希望固定早班	回答者	個案
5. 人際溝通有沒有困難?	無	回答者	個案
6. 交通/行動上是否需要協助?	否 駕照種類： (1)是否具有駕照：否 (2)是否自備交通工具：否	回答者	個案
7. 生活自理是否需要協助?	否	回答者	個案
8. 喜歡和非障礙者一起工作?	喜歡	回答者	個案
9. 有無異常行為或情緒表現?	無	回答者	個案
10. 工作時可以使用哪隻手?	右手	回答者	個案
11. 交談時習慣使用的語言?	通常使用國語，對家中祖父母則使用台語	回答者	個案
12. 生活作息如何?	正常	回答者	個案
13. 有無不良嗜好?	無	回答者	個案
14. 有無特殊專長?	無	回答者	個案
職業輔導評量			
是否有職業輔導評量經驗：無 由系統直接帶入職業輔導評量報告建議，完整報告可開放就服員直接於系統查詢。			
證件影本			
可由職管端或就服員自行上傳帶入			
希望就業的職種、待遇與工作地點			
工作志願	第一志願：賣場排補貨人員 第二志願：餐廳外場服務人員 第三志願：		
工作地點	第一志願：中和區 第二志願： 第三志願： 其他：		

希望就業的職種、待遇與工作地點	
希望待遇最低每月薪資	基本工資
加班意願	願意
*案主就業能力分析	
*綜合概述	<p>1. 案主為智能障礙輕度的教育轉銜之個案，個性溫和、情緒穩定，具有生活化文字閱讀與理解、點數、日期與時間基礎判斷之能力，遇到問題時能主動詢問，但在人際互動技巧稍弱；右手有媽媽手，下肢為扁平足，目前觀察無影響生活與工作執行。</p> <p>2. 就學實習期間曾有排補貨之經驗，亦有排補貨、拉排面、登A字鋁梯上頂棚等技能，且期待從事賣場排補貨人員之職業。</p>
其他	<p>無</p> <p>其他事項補充或上傳個案相關資料</p>

修正歷程紀錄

修正日期	修正內容

案主就業服務計畫(表 3-2)

*本表與就業機會表(表 1-1A)相同欄位可由就服員選擇由系統帶入並依實際狀況修正或由就服員自行填寫

案主姓名	莊○○	身分證 統一編號	F00000789	*填表日期	110/07/01
出生年月日	89/05/15	性別	男		
障礙類別/等級	第一類神經系統構造及精神、心智功能：智能障礙/ 輕度				
僱用單位	○○○公司中和店			統一編號	80000000
公司地址	(235) 新北市中和區 00 路二段 00 號				
工作地點	(235) 新北市中和區 00 路二段 00 號 ■同公司				
聯絡人	陳○○	職稱	雜貨部課長	電話	02-12345678
				行動電話	0932000000
				電子信箱	000@gmail.com
職務名稱	門市人員	職務類別	賣場(人員/儲備幹部)		
工作時間	8 小時/天	每週工作時數	40 小時/週		
起薪	160 元/時	是否需要 工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是, _0.5_個月		
相關服務	就業前準備	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 5. 其他_____			
	強化穩定就業輔導	<input checked="" type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 職務再設計(<input checked="" type="checkbox"/> A. 無經費需求 <input checked="" type="checkbox"/> B. 小額職務再設計補助 <input type="checkbox"/> C. 轉介 職務再設計專員服務 <input type="checkbox"/> 5. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 6. 其他_____			
	職場適應	<input checked="" type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要			
工作表現要求	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明)				

* 媒合結果	<input checked="" type="checkbox"/> 錄用	服 務 模 式	<input checked="" type="checkbox"/> 個別服務 <input type="checkbox"/> 群組服務
	<input type="checkbox"/> 不錄用，說明： <input type="checkbox"/> 就業中	偏 鄉 服 務	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
*開始上班日期	民國 110 年 07 月 01 日	輔 導 強 度	<input type="checkbox"/> 一般性就業(49小時以下) <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業中(50小時以上)
開始輔導日	民國 110 年 07 月 01 日		
離職日期	民國 年 月 日 原因：		
一、輔導目標及內容			
領 域	就 業 支 持 項 目 (表 單 勾 選)	輔 導 目 標	
一、工作表現	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 建立工作技巧	建立、發展適合障礙者之相關工作動作或技巧，並透過教導、示範，協助個案更流暢完成工作任務。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 工作速度與產量提升	透過反覆操作、與相關技巧介入，以讓個案速度、產量可符合職場要求。	
	<input type="checkbox"/> 3. 工作品質管理 <input type="checkbox"/> 4. 工作流程、時間掌握 <input type="checkbox"/> 5. 工作要求的理解與掌握 <input type="checkbox"/> 6. 區辨、判斷力提升 <input type="checkbox"/> 7. 工作姿勢與體耐力 <input type="checkbox"/> 8. 工作表現的自我監控管理 <input type="checkbox"/> 9. 其他	自行新增	
二、工作行為	<input type="checkbox"/> 1. 主動工作	協助個案掌握工作流程，提升個案工作之獨立性	
	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 獨立工作	與個案遇演練遇到工作狀況時之獨立因應策略，降低對職場協助的依賴。	
	<input type="checkbox"/> 3. 與人分工合作 <input type="checkbox"/> 4. 遵守工作規範 <input type="checkbox"/> 5. 準時或穩定出勤 <input type="checkbox"/> 6. 尋求協助與問題解決 <input type="checkbox"/> 7. 專注力維持 <input type="checkbox"/> 8. 合宜行為舉止或職場禮儀 <input type="checkbox"/> 9. 特殊行為 <input type="checkbox"/> 10. 其他	自行新增	
三、人際關係與情緒管理	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 與同事良好互動	透過提醒、角色扮演、討論等方式來提升個案人際互動技巧，促進個案能與職場同事、主管有合宜之互動。	
	<input type="checkbox"/> 2. 溝通表達 <input type="checkbox"/> 3. 人際關係的建立、維持 <input type="checkbox"/> 4. 人際衝突處理 <input type="checkbox"/> 5. 自我倡議(需求表達) <input type="checkbox"/> 6. 兩性互動及交往 <input type="checkbox"/> 7. 挫折容忍力	透過問題釐清、討論、給予正向回饋等方式，鼓勵個案勇於嘗試、面對問題，以漸進方式增進個案工作壓力之因應能力。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 8. 工作壓力因應		

	<input type="checkbox"/> 9. 合宜情緒表達 <input type="checkbox"/> 10. 衝動控制 <input type="checkbox"/> 11. 情緒紓解及管理 <input type="checkbox"/> 12. 自信心或自我認同 <input type="checkbox"/> 13. 其他	自行新增
四、職場環境與雇主支持	<input type="checkbox"/> 1. 權益維護(勞資條件溝通協助) <input type="checkbox"/> 2. 職務調整 <input type="checkbox"/> 3. 職場環境、條件改善 <input type="checkbox"/> 4. 職場教育(認識障礙者特質) <input type="checkbox"/> 5. 建立自然支持者 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 自我安全保護(移至工作安全) <input type="checkbox"/> 7. 其他	協助個案用正確方式工作，並追蹤、掌握右手疼痛狀況，適時提供提醒與預防策略，避免右手受傷部分加劇。 自行新增
五、工作相關之生活技能	<input type="checkbox"/> 1. 生活作息與常規 <input type="checkbox"/> 2. 金錢管理與使用 <input type="checkbox"/> 3. 交通支持 <input type="checkbox"/> 4. 穩定用藥與就醫 <input type="checkbox"/> 5. 合宜的穿著 <input type="checkbox"/> 6. 衛生習慣 <input type="checkbox"/> 7. 其他	自行新增
輔導策略概述： 1. 透過口語、示範等教導方式協助個案建立工作流程與技巧，以提升個案的獨立性與產能以符合職場要求。 2. 藉由口頭提醒、角色演練等方式協助個案增進社會互動之技巧。 3. 與個案討論因應所遇到困難之方式，並鼓勵個案嘗試執行與面對，以提升因應壓力之能力。 4. 觀察個案在執行工作狀況，適時教導合宜的工作姿勢與相關策略介，避免受傷。		
二、綜合說明		
綜合說明	評估個案在工作技巧、問題因應、人際互動、因應壓力等部分較弱，需在輔導期間協助個案增進相關能力，以能獨立執行工作任務與因應所遇到之問題並符合職場的工作要求，故預計提供 50 以上之現場輔導。	

案主服務記錄表(表 0C)

第一筆：開案晤談

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/06/23	110/06/23	現場晤談	<p>〔服務項目〕：開案晤談</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個案透過中心職管派案，屬第一類智能障礙輕度(先天致障)，主要限制為認知理解能力不足，但外觀及身體狀況上無其他限制，僅過往右手腕疑似媽媽手，目前不定期會看中醫推拿，觀察個案於實習中不至於影響表現，過往資料呈現個案個性較內向，影響其在社會互動的效能較低，面對多數人際情境易自行解讀，故導致負面思考，因此後續輔導上除了工作學習上的支持外另需針對個案情緒及壓力適應上提供支持。 2. 就業選擇上，個案目前實習於00賣場從事排補貨及顧客服務工作，整體對職業的概念雖尚在建構，但實習表現上服從及配合度佳，故期待以排補貨為主。 3. 交通方面個案可搭乘大眾運輸，因疫情影響初期期待以中永和附近的場域為主，後續再延伸以搭乘大眾交通運輸可到達之區域。 <p>〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擬協助個案建立履歷，並優先協助開發賣場、門市等類型之職種。 2. 依實際狀況，持續討論，調整適合之職種方向。

第二筆：媒合前諮詢

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/06/24	110/06/24	電話	<p>〔服務項目〕：確認個案面試意願</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供一○公司中和店，賣場服務人員職缺，工作內容為排補貨及顧客服務，時薪 160 元。 2. 電話演練基本面試對話，並告知面試注意事項，給予提醒。 <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經與案家及個案說明後，皆同意面試。 2. 續依面試表現狀況，與個案討論。

第三筆：推介就業

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	---

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/06/25	110/06/25	實地訪視	<p>〔服務項目〕：陪同面試-○公司中和店</p> <p>〔服務內容〕：薪資待遇及勞動條件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 薪資條件時薪 160，排班制，上班時間 0800-1800 午休 1200-1400，月休 8 天，填寫完相關人事資料後，主管表示到職前須先進行體檢，可於之後疫情趨緩再補交。 2. 工作內容大致為補貨上架、庫存上頂棚、陳列下積倉等搬運作業，反覆操作至下班，另外針對顧客需求需進行引導。 <p>〔服務結果〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 面試後主管表示個案錄取，人事資料交齊後預計 7/1 號報到。 2. 與個案討後，個案表示職場走路即可抵達，工作內容也符合期待，表示會努力珍惜這份工作機會。 3. 現場輔導期間將依 3-2「工作表現」、「工作態度」、「人際關係與情緒管理」、「社會能力」等領域之部分細項提供輔導。輔導模式將以支持性就業提供服務。

第四筆：就業輔導之職場輔導之一

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	---	---	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/07/01	110/07/01	職場輔導	<p>[服務項目]：依 3-2 就業輔導內容之工作表現、工作態度、人際關係與情緒管理提供支持(8h/8h)</p> <p>[服務內容]：</p> <p>1. 建立工作技巧</p> <p>(1)商品上貨架：因個案視覺搜索技巧稍弱與不熟悉商品位置，以示範與圖片對照提供個案搜索商品之技巧。</p> <p>2. 獨立工作</p> <p>(1)介紹商品：個案為顧客介紹商品時，手勢呈現不適切，故就服員提供正確介紹手勢的示範。</p> <p>(2)服務話術：個案可針對上前詢問的顧客，正確了解其語意與需求，但未能說出服務話術，如：請稍等一下，我幫您確認（讓顧客在等地等待個案確認後的答覆）或請跟我來（讓顧客跟著個案一起到所需商品的位置），以致顧客不確定案主所提供的服務行為，針對該行為就服員已教導個案該如何說話術，並讓案主練習表達。</p> <p>(3)辨認特定商品的展售位置：個案對商品上黏貼「特價商品」與「台灣名產」標籤的展售位置不清楚，故仍去找尋商品原本的貨架，卻找不到該商品的價卡，就服員告知個案若商品上有黏貼不同的標籤，則依其標籤找到相對應的展售位置，如「特價商品」對應特價花車的貨架，「台灣名產」對應台灣特場的貨架，另將標籤與展售位置拍照與標示，透過 line App 提供給個案需要時可自行確認。</p> <p>(4)確認排班表：就服員教導個案將排班表用手機照下存檔以後續可自我提醒與確認班表。</p> <p>(5)告知下班：就服員提醒個案下班時皆需主動告知同仁或主管，徵得同意後才可下班打卡之規範。</p> <p>3. 與同事互動良好</p> <p>教導個案透過互動來瞭解他人：個案對於助理(該科的主管)</p>

			的外表特徵覺得嚴厲，故不敢主動與助理互動或詢問問題，今日助理勉勵個案，就服員透過該事件，與個案討論對於助理的印象是否有改善，並建立需要透過互動和相處才能了解一個人，以降低個案對於他人外表特徵之刻板印象。
--	--	--	---

領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	建立、發展適合障礙者之相關工作動作或技巧，並透過教導、示範，協助個案更流暢完成工作任務。	商品上貨架：個案可依其教導方式，拿取需上架商品，依照順序核對架上的商品去找到其貨架。
二、工作態度	2. 獨立工作	協助個案掌握工作流程，提升個案工作之獨立性	2-1 介紹商品：案主表示理解並會改善介紹商品之手勢，持續觀察該行為是否改善。 2-2 服務話術：口頭提醒個案，並確認個案瞭解服務話術的內容。 2-3 辨認特定商品的展售位置：個案可正確將黏貼「特價商品」與「台灣名產」標籤的商品放置正確的展售位置。 2-4 確認排班表：個案正確指出排班表中自己的排班情形。 2-5 告知下班：個案當日在提醒後，主動找同仁告知與確認可下班，才離開工作崗位。
三、人際關係與情緒管理	1. 與同事良好互動	透過提醒、角色扮演、討論等方式來提升個案人際互動技巧，促進個案能與職場同事、主管有合宜之互動。	教導個案透過互動來瞭解他人：個案對於助理既定印象有其改變。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	陳○○	案主姓名	莊○○
------	-----------	-----	-----	------	-----

*支持性輔導 時數	8時0分 若未超過一個小時，時數請填0
--------------	---------------------

第五筆：就業輔導之職場輔導之二

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導 <input type="checkbox"/> 5. 結案 <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/07/03	110/07/03	職場輔導	<p>〔服務項目〕：依 3-2 就業輔導內容之工作表現、工作態度、社會能力提供支持(8h/16h)</p> <p>〔服務內容〕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 工作速度與產量提升： 工作程序執行，觀察個案的程序操作，仍有多餘動作，較難雙手執行，故持續示範教導個案雙手操作技巧，以增進工作速度。 建立工作技巧： 商品上貨架，個案在補義大利麵之商品，因包裝多為外文，故個案在搜尋時間花費較多且未能找到該放置的貨架，就服員教導個案可先確認商品背面的中文標籤與內容找到商品名稱，再依直麵皆放在斜口檔案架內之特性去找尋。 獨立工作： 建立可樂補貨原則，個案對於可樂是否要拆開包裝上架或整箱上架有其疑問，故主動找同事確認後再做上架，後續協助確認可樂上架原則，為先確認整箱商品補完貨再拆開包裝上架並將其原則告知個案。 自我安全保護： 追蹤個案右手狀況，考量個案曾有媽媽手的狀況，故關心個案狀況，並適時調整個案工作姿勢，個案表示目前工作會酸，但不影響其工作。

領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	建立、發展適合障礙者之相	商品上貨架：個案可依其教導

		關工作動作或技巧，並透過教導、示範，協助個案更流暢完成工作任務。	方式，找到每種需要補貨的義大利麵商品。
一、工作表現	2. 工作速度與產量提升	透過反覆操作、與相關技巧介入，以讓個案速度、產量可符合職場要求。	工作程序執行：因經常補餅乾區，故個案對於餅乾區熟悉度佳，其他商品區則須持續練習。
二、工作態度	2. 獨立工作	協助個案掌握工作流程，提升個案工作之獨立性	建立可樂補貨原則：個案可告知補貨時先補整箱，若還有剩餘商品則再拆開包裝上架。
四、社會能力	6. 自我安全保護	協助個案用正確方式工作，並追蹤、掌握右手疼痛狀況，適時提供提醒與預防策略，避免右手受傷部分加劇。	追蹤個案右手狀況：目前個案適切使用雙手工作，且無不良姿勢。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	陳○○	案主姓名	莊○○
*支持性輔導時數	8 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第六筆：就業輔導之職場輔導之三

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	---	---	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/07/05	110/07/05	職場輔導	1. 事由： 依 3-2 就業輔導內容之工作表現、工作態度提供支持 (6h/24h) 2. 內容： (1) 建立工作技巧

		<p>(1-1)補冷藏櫃商品：個案對冷藏櫃商品上架不熟悉，就服員教導個案上架冷藏櫃商品之方式有二，一判斷將部分外包裝拆掉（盒外有虛線可作拆除）後，連同剩下紙盒一同上架，二判斷商品有底座，故包裝全拆，連同底座一同上架。</p> <p>(1-2)搜尋飲料商品之位置：飲料搜尋困難，就服員教導個案先確認飲料品項的位置再去找品牌，依其方式可縮短搜尋商品貨架之時間，個案可依教導方式執行搜尋商品。</p> <p>(2)工作速度與產量提升</p> <p>(2-1)工作程序執行：持續觀察個案的程序操作，適時提醒個案較陌生商品之位置，協助個案透過操作記憶，另持續教導個案不同工作技巧，以增進工作速度。</p> <p>(3)獨立工作</p> <p>(3-1)服務話術：觀察個案在面對顧客詢問，在服務話術上仍不完整，故就服員協助案主進行複習針對不同情境與其相因應的服務話術。</p>
--	--	--

領域	就業支持項目	輔導目標	輔導成效與結果
一、工作表現	1. 建立工作技巧	建立、發展適合障礙者之相關工作動作或技巧，並透過教導、示範，協助個案更流暢完成工作任務。	(1-1)補冷藏櫃商品：個案可依其教導完成冷藏櫃補貨。 (1-2)搜尋飲料商品之位置：個案可依其教導先找品項再找品牌。
一、工作表現	2. 工作速度與產量提升	透過反覆操作、與相關技巧介入，以讓個案速度、產量可符合職場要求。	工作程序執行：在提醒下，個案可迅速找該商品位置，須持續練習。
二、工作態度	2. 獨立工作	協助個案掌握工作流程，提升個案工作之獨立性	服務話術：教導下，個案可區辨在目前經常遇到的不同下，該怎麼說出適切的服務術語。

支持性輔導時數

所屬單位	○○社會福利基金會	填表人	陳○○	案主姓名	莊○○
*支持性輔導時數	6 時 0 分 若未超過一個小時，時數請填 0				

第七筆：結案

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--	--	--

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果
110/11/12	110/11/12	實地訪視	<p>〔服務項目〕:結案事宜</p> <p>〔服務內容〕:</p> <ol style="list-style-type: none"> 追蹤個案工作狀況，表現穩定，且能適應職場狀況，經確認個案及雇主滿意狀況，皆表達滿意。 個案自 6/23 開案服務，並於 7/1 至○○公司中和店擔任門市人員，期間針對「工作表現」、「工作態度」、「人際關係與情緒管理」、「社會能力」等提供 63 小時之職場輔導，後續也針對個案於職場上人際關係的建立自然支持系統，經追蹤，個案目前皆能穩定，故予以結案。 <p>〔服務結果〕:個案穩定就業三個月結案。</p>

附表

身心障礙者小額職務再設計申請及成果報告表

初次申請 第_____次申請

申請日期：110年7月3日

填表單位：00中心

申請單位	○○○公司中和店	身心障礙者姓名	莊○○									
聯絡電話	02-12345678	身心障礙者性別	男									
訪視人員	陳○○	障別等級	智能障礙/輕度									
<p>一、職場就業問題診斷與分析（如：案主特性、工作內容、預期效益、其他…）</p> <p>因為賣場商品種類繁多，商品外包裝過於相似，導致個案在上架時無法判斷擺放位置，且商品銷售速度很快，常會有貨架很空的狀況，個案需要思考如何將排面補齊，過程中就影響上貨效率與品質。</p>												
<p>二、身心障礙者需求內容說明及建議改善方式</p> <p><input type="checkbox"/> 提供就業輔具，說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，說明：_____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他，說明：調整工作方法，提供視覺提示對照圖，讓個案清楚知道基本商品位置及擺放的方式。</p>												
<p>三、職務再設計改善方式</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>補助項目</th> <th>補助（購置）日期</th> <th>補助金額（新臺幣）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>合計(次數及總金額)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）				合計(次數及總金額)		
補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）										
合計(次數及總金額)												
<p>四、結論（效益評估、後續再提供方式、其他）</p> <p>經對照後，個案可較快速確認商品位置，並能依圖示的排列狀況做適度的調整。</p>												

備註：核銷時請依案例提供至少 2 張可彰顯職務再設計前後之照片或圖片。

填表人（就服員）：○○○ 督導：○○○ 單位主管：○○○

填表日期：○○○年○○月○○日

案主/代理人意見調查表(表 5-1)

僱用單位					
名稱	○○○公司中和店	電話	02-12345678	行動電話	
聯絡人	陳○○	工作內容	拆貨與補貨架商品、商品歸位、顧客服務、包裝垃圾處理		
*評量日期	110/07/17	得分	41		
填表人	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 代理人：_____				

項目	計分標準				
	高 (符 合 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 就服員能依據我(案主)的期待或能力幫我(案主)找工作	V				
2. 找工作時，就服員能與我(案主)進行溝通討論	V				
3. 就服員能提供必要的協助讓我(案主)順利工作		V			
4. 我(案主)對就業服務員的服務感到滿意		V			
5. 工作遇到問題或困難，有人可以幫助我(案主)			V		
6. 有同事找我(案主)幫忙時，我(案主)很願意幫忙			V		
7. 這裡的同事很友善		V			
8. 我(案主)可以勝任這份工作		V			
9. 工作的職場環境讓我(案主)感到安全、舒適		V			
10. 我(案主)願意繼續在這裡工作	V				

備註說明	5
------	---

雇主意見調查表(表 5-3)

僱用單位					
名 稱	○○○公司中和店	電 話	02-12345678	行 動 電 話	
聯 絡 人	陳○○	工作內容	拆貨與補貨架商品、商品歸位、顧客服務、包裝垃圾處理		
* 填表人	陳○○	* 評量日期	110/07/17	得 分	46

項 目	計 分 標 準				
	高 (滿 意 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 所僱員工的工作意願(工作認真程度)	V				
2. 所僱員工的工作態度(服從程度與同事合作的情形等)	V				
3. 所僱員工的工作速度		V			
4. 所僱員工的工作品質或生產量		V			
5. 所僱員工的出勤狀況穩定程度	V				
6. 其他員工對公司僱用身心障礙員工的態度		V			
7. 所僱員工的人際關係(與同事相處的情形)		V			
8. 您對所僱員工的工作安全感到放心程度	V				
9. 您對就業服務員輔導的方式感到滿意程度	V				
10. 您未來持續僱用身障員工意願	V				

備註說明	
------	--

案主結案表

姓名	莊〇〇	開案日期	110/06/23	*結案日期	110/11/12
*結案原因	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 穩定就業三個月以上 <input type="checkbox"/> 2. 從事臨時工作津貼或多元服務 <input type="checkbox"/> 3. 自行就業 <input type="checkbox"/> 4. 參加3個月以上全日制職業訓練 <input type="checkbox"/> 5. 需長期醫療達3個月以上 <input type="checkbox"/> 6. 失去聯繫3個月以上 <input type="checkbox"/> 7. 因故3個月無法接受就業服務(如：出國、入獄或其他原因) <input type="checkbox"/> 8. 表明不想找工作 <input type="checkbox"/> 9. 表示無需提供服務(如：遷移外縣市等) <input type="checkbox"/> 10. 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 11. 因故不符服務資格 <input type="checkbox"/> 12. 升學 <input type="checkbox"/> 13. 死亡 <input type="checkbox"/> 14. 其他				
*備註說明 (或填寫其他原因或轉介單位等)	<p>1. 個案自 110/07/1 在〇〇〇公司中和店擔任門市人員，現場輔導期間針對「建立工作技巧」、「工作速度與產量提升」、「獨立工作」、「與同事良好互動」及「工作壓力因應」提供支持，共計 65 小時。</p> <p>2. 期間持續針對人際互動提供不定期的模擬輔導，現工作表現已可達職場期待，穩定性及滿意程度皆達滿意以上，經評估與三方討論後，皆同意結案。</p>				

督導姓名	李〇強
督導審核結果	同意結案
督導審核意見	無
審核日期	110/11/12

案主服務月報表-核定版

表 6-1

使用說明：

1. 障礙類別，依開案晤談記錄表(表2-1)所填列個案之身心障礙手冊新、舊制及障礙等級列出。
2. 案主薪資若以件計酬，以時計酬或以日計酬，請在工時欄中註明每週工作時數。
3. 目前狀態：開案晤談、媒合前諮詢、推介就業(面試)、就業輔導、結案、結案追蹤。
4. 目前處理狀況，依該月案主服務記錄表(表0C)所填服務次數統計(1開案晤談、2媒合前諮詢、3推介就業(面試)、4就業輔導(4-1職場輔導(次數/時數)及4-2非職場輔導(次數)、5結案、6結案追蹤)
5. 本表每月填寫並回傳予承辦人員。

編號	姓名	性別	年齡	障礙類別	開案日	結案日	公司名稱	職務名稱	行政督導			黃O鑽		就業服務員	目前狀態	年/月	110/09							
									到職日	離職日	就業月數	薪資	工時			目前處理狀況								
																1	2	3	4		5	6		
1	李O靖	男	24	神經系統構造及精神、心智功能	1090609	1100909	台亞加油站三重重新路	加油站服務員	1100503		4	12800	20	李O璵	結案							2	穩定就業三個月	
2	任O	女	24	神經系統構造及精神、心智功能	1091109									吳O瑄	媒合前諮詢	6								
3	蘇O玲	女	20	神經系統構造及精神、心智功能	1091211		容來有限公司(統一超商開寧門市)	室內清潔服務人員	1100408		5	11520	20	吳O瑄	就業輔導							5		
4	陳O穎	女	20	神經系統構造及精神、心智功能	1100118		尚展食品公司	麵包製造工	1100804		1	27000	40	李O璵	就業輔導							2		
5	劉O均	女	20	神經系統構造及精神、心智功能	1100122		晶宸商行(統一超商錦合門市)	室內清潔服務人員	1100315	1100903	6	9600	20	吳O瑄	媒合前諮詢	3							1	
6	顏O宏	男	25	神經系統構造及精神、心智功能	1100124		福勝亭師大店	其他餐飲服務人員	1100512	1100916	4	8960	20	李O璵	媒合前諮詢	2							2	
7	江O欣	女	44	神經系統構造及精神、心智功能	1100311	1100902								吳O瑄	結案	1							就醫中	
8	濮O蓉	女	57	神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	1100319									李O璵	媒合前諮詢	3								
9	李O芳	女	29	神經系統構造及精神、心智功能	1100510		國業股份有限公司(龐德羅莎松菸店)	餐飲服務員	1100804		1	12960	20	吳O瑄	就業輔導			2	16			4		
10	李O緯	男	34	神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	1100514									杜O娥	媒合前諮詢	2								
11	李O安	女	24	眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	1100521		香奈兒有限公司	其他室內及商業設計人員	1100922		0	26000	40	杜O娥	就業輔導	3	1	5	40					
12	汪O遠	男	43	神經系統構造及精神、心智功能	1100603									吳O瑄	推介就業	2	1							
13	鍾O傑	男	25	神經系統構造及精神、心智功能	1100621		日東烘焙事業有限公司	麵包製造工	1100726		2	15000	20	杜O娥	就業輔導							5		
14	應O勤	男	35	神經系統構造及精神、心智功能	1100712									李O璵	媒合前諮詢	1						1		
15	陳O漢	男	27	神經系統構造及精神、心智功能	1100729		鑫亞電通股份有限公司	其他辦公廳、旅館及其他場所傭工及清潔工	1100801		2	24000	40	杜O娥	就業輔導							2		
16	陳O羽	女	24	神經系統構造及精神、心智功能	1100729		鴻騰烘焙事業有限公司	麵包製造工	1100908		0	12800	20	李O璵	就業輔導	1		11	46					
17	蔡O軒	女	49	神經系統構造及精神、心智功能	1100811									杜O娥	媒合前諮詢	2								
18	張O娥	女	65	眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛；涉及聲音與言語構造及其功能	1100812									吳O瑄	媒合前諮詢	3								
19	曹O馨	男	52	神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	1100825									吳O瑄	推介就業	4	2							

編號	姓名	性別	年齡	障礙類別	開案日	結案日	公司名稱	職務名稱	行政督導			黃O鑽			目前狀態	110/09							
									到職日	離職日	就業月數	薪資	工時	就業服務員		目前處理狀況							
																1	2	3	4		5	6	
20	蘇O棟	男	40	眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	1100827		好丘GOOD CHO'S-中子文化股份有限公司	麵包製造工	1100920		0	28000	40	李O璵	就業輔導	1		4					
21	吳O橙	男	30	神經系統構造及精神、心智功能	1100830		食家安飲食文化股份有限公司	餐廳洗碗工	1100901		1	15000	20	杜O焯	就業輔導			13	50				
22	詹O迪	男	22	神經系統構造及精神、心智功能	1100910									李O璵	推介就業	1	1	1					
23	陳O瑜	女	23	神經系統構造及精神、心智功能	1100914		王品餐飲股份有限公司(享鴨台北忠孝東店)	餐廳洗碗工	1100922		0	5600	32	吳O瑄	就業輔導	1	1	1	4	30			
24	楊O鈞	女	24	神經系統構造及精神、心智功能	1100916									李O璵	推介就業	1	1	1					
25	徐O泰	男	47	神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	1100922									杜O焯	開案	1	1						
26	朱O安	女	25	神經系統構造及精神、心智功能	1100927									吳O瑄	推介就業	1	1	1					

第四篇 新進就服員教育訓練用補充教材

(109 年以前之支持性就業服務表單)

心路基金會職重團隊王柏軒

1.	就業機會簡明表(表 1-1A)	205
2.	工作環境分析表 (表 1-2)	206
3.	工作分析表 (表 1-3)	210
4.	開案晤談記錄表 (表 2-1)	214
5.	案主分析表 (表 2-1A)	222
6.	增強問卷表 (表 2-2)	226
7.	家長/監護人意見調查表 (表 2-3)	227
8.	案主/工作配對檢核表 (表 3-1)	229
9.	案主就業服務計畫 (表 3-2)	233
10.	案主服務記錄表 (表 0C)	237
11.	工作流程分析表 (表 4-1)	241
12.	案主意見調查表 (表 5-1)(密集輔導轉追蹤輔導) ...	243
13.	案主意見調查表 (表 5-1)(穩定就業滿三個月)	244
14.	家長意見調查表 (表 5-2)(密集輔導轉追蹤輔導) ...	245
15.	家長意見調查表 (表 5-2)(穩定就業滿三個月)	246
16.	雇主滿意度調查表 (表 5-3)(密集輔導轉追蹤輔導) .	247
17.	雇主滿意度調查表 (表 5-3)(穩定就業滿三個月) ...	248

身心障礙者社區化就業服務

就業機會簡明表

表 1-1A

使用說明：

- 1.請列出社區中可能適合身心障礙者從業的公司或工廠（不論得自報紙分類廣告、就業服務通報、或其他就業資訊網路）之就業機會。
- 2.請於「聯絡結果」一欄說明雇主雇用意願（如：“感興趣，擬進一步拜訪”或“無興趣，無適缺”時），若擬進一步接觸，請標示日期。

最後維護日期	109/07/05	填表日期	民國 109/07/06
公司名稱	○○食品有限公司	統一編號	○○○○○○○○
公司地址	新北市○○區○○路○○號		
聯絡人	林○○	聯絡人職稱	廠長
聯絡人電話(日)	02-8888○○○○	聯絡人電話(夜)	
聯絡人行動電話	0912○○○○○○	聯絡人傳真	02-8888○○○○
聯絡人 Email		職務名稱	烘焙作業員
職務類別	160203 西點、麵包烘焙人員	需雇人數	1人
工作地點	新北市○○區○○路○○號		
工作內容	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 不識字 <input checked="" type="checkbox"/> 不拘		
適用障礙類別	<input type="checkbox"/> 視覺障礙 <input checked="" type="checkbox"/> 聽覺機能障礙 <input type="checkbox"/> 聲音機能或語言機能障礙 <input type="checkbox"/> 肢體障礙 <input checked="" type="checkbox"/> 智能障礙 <input type="checkbox"/> 多重障礙 <input type="checkbox"/> 重要器官失去功能 <input type="checkbox"/> 顏面損傷 <input type="checkbox"/> 植物人 <input type="checkbox"/> 失智症 <input checked="" type="checkbox"/> 自閉症 <input type="checkbox"/> 染色體異常 <input type="checkbox"/> 先天代謝異常 <input type="checkbox"/> 其他先天缺陷 <input type="checkbox"/> 慢性精神病患 <input type="checkbox"/> 平衡機能障礙 <input type="checkbox"/> 頑性(難治型)癲癇症 <input type="checkbox"/> 罕見疾病 <input type="checkbox"/> 其他		
聯絡日期	109/07/05		
聯絡結果	聯繫後有意願雇用，預計 07/07 前往瞭解職缺。		
職務有效日期	109/07/05~109/07/12		
待遇	<input checked="" type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 時薪 <input type="checkbox"/> 論件計酬 <input type="checkbox"/> 面議 _____元		
就業媒合情況及結果	於職場分析後，預計 07/09 進行面試。		
是否提供其他單位使用	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

身心障礙者社區化就業服務

工作環境分析表

表 1-2

使用說明：1.本表於正式拜訪雇用單位，分析工作環境時使用。

2.本表由就業服務員填寫。

最後維護日期：109/07/07					
公司名稱	○○食品有限公司	統一編號	○○○○○○○○	填表日期	民國 109/07/07
公司地址	新北市○○區○○路○○號			電話	02-8888○○○○
				傳真	02-8888○○○○
工作地點	新北市○○區○○路○○號			電話	02-8888○○○○
				傳真	02-8888○○○○
負責人	曾○○	職稱	董事長	電話	02-8888○○○○ #10
聯絡人	林○○	職稱	廠長	電話(日)	02-8888○○○○ #11
				電話(夜)	02-8888○○○○
				傳真	02-8888○○○○
				行動電話	0912○○○○○○
				Email	
○義務進用單位 應進用____人；●非義務進用單位 已進用 <u>0</u> 人					
待雇部門	製作部	需要人數	需要1名		
職務類別	160203 西點、麵包烘焙人員			職務名稱	烘焙作業員
待雇職務簡述：1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔					
直屬主管	林○○ 廠長	電話	02-8888○○○○	行動電話	0912○○○○○○
可僱用障別	<input type="checkbox"/> 肢 <input checked="" type="checkbox"/> 智 <input checked="" type="checkbox"/> 聽 <input type="checkbox"/> 語 <input type="checkbox"/> 視 <input type="checkbox"/> 顏面傷殘 <input type="checkbox"/> 慢性精障 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u>自閉症</u> 障別				
教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 不識字 <input checked="" type="checkbox"/> 不拘				
技能專長	1. 包裝		2.	3.	

一、 工作 環境	(一) 工作日數： <u>5</u> 天/每週 公休日：每月休假 <u>8</u> 天 隔週休二日： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 / 需輪休： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 / 加班： <input type="checkbox"/> 1.常需要 <input checked="" type="checkbox"/> 2.偶爾要 <input type="checkbox"/> 3.不需要
	(二) 工作時間： <u>8</u> 小時/每天 輪班： <input type="checkbox"/> 1.常需要 <input checked="" type="checkbox"/> 2.偶爾要 <input type="checkbox"/> 3.不需要
	(三) 午餐： <input type="checkbox"/> 1.供應 (<input type="checkbox"/> 免費 <input type="checkbox"/> 需扣伙食費____元) <input type="checkbox"/> 2.可從餐廳購買 <input checked="" type="checkbox"/> 3.自理 <input type="checkbox"/> 4.可代訂便當
	(四) 宿舍： <input type="checkbox"/> 1.有 (<input type="checkbox"/> 免費 <input type="checkbox"/> 需扣住宿費____元) <input checked="" type="checkbox"/> 2.無
	(五) 體格檢查： <input type="checkbox"/> 1.需要 (項目：_____) <input checked="" type="checkbox"/> 2.不需要

表 1-2 (續)

一、 工作 環境	(六) 無障礙設施： 1. 工作地點： <u>4</u> 樓， <input type="checkbox"/> 有斜坡 <input checked="" type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道 2. 廁所： <input checked="" type="checkbox"/> 坐式 <input type="checkbox"/> 蹲式 ; 門： <input checked="" type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬 3. 樓梯： <input type="checkbox"/> 窄的 <input checked="" type="checkbox"/> 寬的 ; 扶手： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	(七) 薪資： <input checked="" type="checkbox"/> 1.月薪 <input type="checkbox"/> 2.週薪 <input type="checkbox"/> 3.日薪 <input type="checkbox"/> 4.計量領薪 <input type="checkbox"/> 5.計時領薪 正式起薪： <u>23,800 元/月</u> 調薪： <u>視工作表現狀況</u> 工作獎金：_____	
	(八) 福利(可複選) <input checked="" type="checkbox"/> 1.勞保 <input checked="" type="checkbox"/> 2.健保 <input type="checkbox"/> 3.有其他保險 <input type="checkbox"/> 4.全勤獎金 <input type="checkbox"/> 5.年終獎金 <input type="checkbox"/> 6.其他_____	
	(九) 員工訓練： <input type="checkbox"/> 有職前訓練及手冊(受訓期限____天) <input checked="" type="checkbox"/> 無職前訓練	
	(十) 交通： 1. 駕照： <input type="checkbox"/> 輕型機車 <input type="checkbox"/> 重型機車 <input type="checkbox"/> 自小客車 2. 自備交通工具： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 輕型機車 <input type="checkbox"/> 重型機車 <input type="checkbox"/> 自小客車 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u>自行處理</u>	
	二、 工作 要素	<input type="checkbox"/> 1.重視速度 <input checked="" type="checkbox"/> 2.極需耐力 <input checked="" type="checkbox"/> 3.重視品質 <input type="checkbox"/> 4.重視溝通 <input type="checkbox"/> 5.重視儀容 <input type="checkbox"/> 6.重視禮儀 <input type="checkbox"/> 7.工作單純 <input type="checkbox"/> 8.極需體力 <input type="checkbox"/> 9.工作項目複雜 <input type="checkbox"/> 10.需要走動 <input type="checkbox"/> 11.需要有判斷與區辨能力 <input type="checkbox"/> 12.需要簡單讀、寫、算概念 <input checked="" type="checkbox"/> 13.需要長久站立 <input type="checkbox"/> 14.需獨立工作
	三、 社會 互動 機會	(一) 與顧客之間互動的機會 <input checked="" type="checkbox"/> 1.不必要 <input type="checkbox"/> 2.偶爾 <input type="checkbox"/> 3.經常 說明：_____ (二) 與主管/同事之間的互動是在： <input type="checkbox"/> 1.工作中 <input checked="" type="checkbox"/> 2.休息時
	四、 晉升 機會	<input checked="" type="checkbox"/> 1.有限 <input type="checkbox"/> 2.會調整薪資 <input type="checkbox"/> 3.和一般員工相同的晉升機會 <input type="checkbox"/> 4.其他

五、 其他 事項	<p>(本表未列的特殊狀況，例如：學歷要求、調薪之標準，能否接受就服員現場輔導)</p> <ol style="list-style-type: none">1.工廠備有電鍋，可自行攜帶便當加熱。2.工作時需穿著無塵服裝(包含帽子、口罩、無塵衣)。3.工廠因食品衛生安全因素，雖同意就服員可現場輔導，但仍須穿著無塵服裝。4.若遇請假時，需事先提出申請，並告知領班。5.10 點、15 點皆會休息 10 分鐘，午休 1 小時。
----------------	--

表 1-2 (續)

<p>六、 綜合 說明</p>	<p>(如：需進一步聯絡、身心障礙者在此公司服務的可能性、定下次安排工作現場分析的時間等；以及重要的工作特性說明，如：工作氣氛冷淡、忙碌、雜亂無序、工作要素的特徵、社會互動的要求、工作區域的固定性、同事的負面態度或職務是否每日變化)</p> <p>(一)物理環境：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場周圍交通便利，有 4 條公車路線可抵達此處。 2. 中央廚房為兩層高之正方形建築物，二樓為行政辦公室，一樓則包含包裝區、出貨區、洗滌區、麵包廚房，後三者為主要工作地點。 3. 出貨區與其他區域相隔，雖設有出貨通道，但只出不進，欲進入須經過吹風間。 4. 麵包廚房為兩大方形區域，中間隔有通道。包裝區內中央設有六張大型工作桌，左側放有大型冰箱，右側則設有攪拌機等機具及倉庫。 5. 洗滌區內設有一台大型洗籃機，機器右方連結一個長型洗滌槽，左方則為空地，供暫時擺放籃具。 6. 員工休息區設於出貨口旁，擺放多張桌椅供員工休息，但因進出不便，同事們大多直接坐在走道旁的桶子上休息，而中午時分則會在員工餐廳內休息。 <p>(二)社會環境：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作主要由現場領班帶領、分配，會不定時提供協助與督導；職場內分工縝密，員工人數眾多，此職務除同組同事外，最常接觸的為烘焙區、洗滌區之員工。烘焙區員工大多為 2、30 歲之青年人，約莫有 20 多人；洗滌區員工則多為 4、50 之阿姨，有 2 人，為人親切。 2. 此職務多與同組同事一同行動，同事間互動頻率高，可嘗試建立高度自然支持系統。
-------------------------	--

身心障礙者社區化就業服務

工作分析表

表 1-3

使用說明：

1. 表 1-3 初次使用於開發工作機會時，依據雇主的要求或說明完成該職務所需之工作分析，並視需要用於就業服務員實際現場試作後作必要之修訂。
2. 本表主要用於評估工作本身的特性及完成工作所要求的條件。請針對每一題項，根據對該工作的觀察，及由雇主所提供的資料，選擇最符合此工作性質的選項。

所屬單位		○○服務中心	填表人	陳○○	
公司名稱		○○食品有限公司	職務名稱	烘焙作業員	
職務簡述		1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。		填表日期	109/07/07
領域	工作要求	選 項		備 註	
一、 功能性學 科能力	1. 功能性閱讀	<input type="radio"/> 不需要 <input checked="" type="radio"/> 需要簡單閱讀標誌、符號 <input type="radio"/> 需要認識簡單標語、短文 <input type="radio"/> 需要流利閱讀			
	2. 功能性算術	<input type="radio"/> 不需要 <input checked="" type="radio"/> 需要簡單數數 <input type="radio"/> 需要簡單加減 <input type="radio"/> 需要複雜計算			
	3. 功能性書寫	<input type="radio"/> 不需要 <input checked="" type="radio"/> 需要表格紀錄 <input type="radio"/> 需要簡單書寫（如：姓名、住址...） <input type="radio"/> 需要文書作業			
二、 工作表現	4. 判斷力 （可複選）	<input checked="" type="checkbox"/> 需要判斷對錯／好壞 <input checked="" type="checkbox"/> 需要判斷數量多寡 <input type="checkbox"/> 需要判斷物件的輕重 <input checked="" type="checkbox"/> 需要判斷事情先後緩急 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（如乾淨／髒，開始／結束）		需判斷哪些訂單優先處理。	
	5. 區辨能力 （可複選）	<input type="checkbox"/> 不需要 <input checked="" type="checkbox"/> 需要辨別形狀 <input checked="" type="checkbox"/> 需要辨別大小 <input checked="" type="checkbox"/> 需要辨別顏色 <input checked="" type="checkbox"/> 需要辨別方位			
	6. 特殊專業技能 （可複選）	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 打字 <input type="checkbox"/> 電腦使用 <input type="checkbox"/> 使用一般辦公設備，譬如：電話、傳真機、影印機 <input type="checkbox"/> 其他（請於備註欄說明，如計算機、收銀機）			

二、 工作表現	7. 感官功能 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 需要聽覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 需要視覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 需要嗅覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 需要觸覺辨別	
	8. 上肢體活動	<input type="checkbox"/> 僅需以單手手指從事簡單操作 (<input type="checkbox"/> 左手 <input type="checkbox"/> 右手) <input type="checkbox"/> 僅需以雙手手指從事簡單操作 <input checked="" type="checkbox"/> 可以單手操作, 包括單手臂及手指之動作 <input type="checkbox"/> 必須雙手操作, 包括雙手臂及手指之動作	
	9. 下肢體活動	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要, 只在區域內坐或站 需要上下樓梯或跨越小障礙 需要大量肢體活動, 進出內外	
	10. 移動要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 坐著, 工作時保持坐姿, 甚少站立或移動 <input checked="" type="checkbox"/> 站立, 工作地點雙腳保持站立 <input checked="" type="checkbox"/> 走動, 常要平面移動工作位置 <input checked="" type="checkbox"/> 搬動, 搬動貨物、重物 <input type="checkbox"/> 攀爬, 上下樓梯、梯子等	
	11. 力氣: 舉重與搬運	<input type="checkbox"/> 非常有限, 2 公斤以下 <input type="checkbox"/> 有限, 4~10 公斤 <input checked="" type="checkbox"/> 一般, 13~18 公斤 <input type="checkbox"/> 吃重工作, 20 公斤以上	
	12. 耐力: 需要持續工作	<input type="checkbox"/> 2 小時以內 <input checked="" type="checkbox"/> 2~4 小時	職缺為全職工作。
	13. 工作速度/ 產量	<input type="checkbox"/> 沒有規定標準速度 <input checked="" type="checkbox"/> 需達到標準速度	出貨有固定時間, 需在時間前完成指定數量。
	14. 工作活動範圍	<input type="checkbox"/> 只須在一個小區域內工作 <input checked="" type="checkbox"/> 須在一個房間內行動與工作 <input type="checkbox"/> 須在幾個房間內行動與工作 <input type="checkbox"/> 須在整棟建築物內行動與工作 <input type="checkbox"/> 須能在該建築物內外內行動與工作 <input type="checkbox"/> 須進出戶內、戶外活動與工作	
	15. 交通工具使用	<input type="checkbox"/> 不會使用任何交通工具 <input type="checkbox"/> 可以駕駛單車 <input type="checkbox"/> 可以駕駛機車 <input type="checkbox"/> 可以駕駛汽車 <input checked="" type="checkbox"/> 其他_____	需自行負責
16. 職務流程	<input checked="" type="checkbox"/> 一次只能做一件事 <input type="checkbox"/> 能連續做 2-3 件事 <input type="checkbox"/> 能連續做 4-6 件事 <input type="checkbox"/> 能連續做 7 件事以上		

三、工作態度	17. 主動工作性	<input checked="" type="radio"/> 有員工引導至下一工作 <input type="radio"/> 必須自己主動開始工作	
	18. 時間觀念	<input type="radio"/> 時間因素不重要 <input checked="" type="radio"/> 必須知道何時休息與進餐 <input type="radio"/> 必須知道何時開始與結束工作 <input type="radio"/> 必須知道何時該做哪一件工作知道休息與進餐	
	19. 工作專注性的督導	<input type="radio"/> 無法提供工作督導 <input checked="" type="radio"/> 能偶爾提供工作督導 <input type="radio"/> 能經常提供工作督導	
	20. 對事物的挫折容忍力 (可複選)	<input type="checkbox"/> 沒有特殊的工作壓力 <input checked="" type="checkbox"/> 有來自工作量要求的壓力 <input checked="" type="checkbox"/> 有來自工作品質要求的壓力	每日會依訂單來配置產量。包裝時外觀會要求整齊。
	21. 出勤狀況	<input checked="" type="radio"/> 必須依規定到班工作，不允許經常缺席 <input type="radio"/> 可以接受每月請假半天至一天 <input type="radio"/> 可以接受每月請假二至三天 <input type="radio"/> 可以接受每月請假四天以上	
	22. 工作時間 (可複選)	<input type="checkbox"/> 需要週末工作 <input type="checkbox"/> 需要晚上工作 <input type="checkbox"/> 需要半職工作 <input checked="" type="checkbox"/> 需要全職工作 <input checked="" type="checkbox"/> 需排班 (輪班) 工作 <input type="checkbox"/> 需常加班工作	
四、社會能力	23. 通勤工具 (可複選)	<input type="checkbox"/> 公司提供交通車 <input type="checkbox"/> 可利用身心障礙者交通服務 <input type="checkbox"/> 可利用公車路線 <input checked="" type="checkbox"/> 無上述交通工具，需自行負責	
	24. 對人的挫折容忍力 (可複選)	<input type="checkbox"/> 沒有人際的壓力 <input type="checkbox"/> 有來自同事競爭的壓力 <input checked="" type="checkbox"/> 有來自上司督導的壓力 <input type="checkbox"/> 有來自他人批評的壓力	
	25. 獨立工作	<input type="radio"/> 不需要 <input checked="" type="radio"/> 需要不定期一個人作業 <input type="radio"/> 需要長期一個人作業	
	26. 合作 / 團隊精神	<input type="radio"/> 不需要 <input checked="" type="radio"/> 工作需要與他人共同完成 <input type="radio"/> 工作須與他人分工完成	需與同事一起完成包裝、排盤等任務
	27. 社交能力	<input checked="" type="radio"/> 不需要 <input type="radio"/> 工作需要與他人互動	

	28. 日常行事的變動性	○沒有變動 ●2~3 件事的變動 ○4~6 件事變動 ○7 件事以上的變動	
四、社會能力	29. 儀容	○不特別強調 ●整潔即可 ○很重視儀容	
	30. 溝通	○偶爾/有限 ●需要重要字詞、或手語溝通 ○需要使用句子口語溝通，但可接受不清晰言語 ○需要使用句子清晰完整的口語溝通	
	31. 異常行為的接納	○接受許多異常行為 ●接受少數異常行為 ○不接受異常行為	
五、其他	32. 薪給	○基本工資以下 ○基本工資--20,000 ●20,001—30,000 ○30,001—40,000 ○四萬元以上	
	33. 學歷證照 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專(科系:_____) <input type="checkbox"/> 需要證照:_____	
	34. 職務再設計的支持 (可複選)	<input type="checkbox"/> 不能接受職務再設計 <input checked="" type="checkbox"/> 能夠接受職務的調整 <input type="checkbox"/> 能夠接受輔具的使用 <input type="checkbox"/> 工作環境無障礙	
	35. 案主對於自然支持的需求		
	36. 其他要求 (請說明)		

評估結果	1. 工作待遇、內容、環境、交通等條件較適合何類障別之案主就業。(可複選) <input type="checkbox"/> 視覺障礙 <input checked="" type="checkbox"/> 聽覺機能障礙 <input type="checkbox"/> 聲音機能或語言機能障礙 <input type="checkbox"/> 肢體障礙 <input checked="" type="checkbox"/> 智能障礙 <input type="checkbox"/> 多重障礙 <input type="checkbox"/> 重要器官失去功能 <input type="checkbox"/> 顏面損傷 <input type="checkbox"/> 植物人 <input type="checkbox"/> 失智症 <input checked="" type="checkbox"/> 自閉症 <input type="checkbox"/> 染色體異常 <input type="checkbox"/> 先天代謝異常 <input type="checkbox"/> 其他先天缺陷 <input type="checkbox"/> 慢性精神病患 <input type="checkbox"/> 平衡機能障礙 <input type="checkbox"/> 頑性(難治型)癲癇症 <input type="checkbox"/> 罕見疾病 <input type="checkbox"/> 其他
補充說明	

身心障礙者社區化就業服務

申請者晤談記錄表

表 2-1

使用說明：本表主要供初次接案晤談時使用。就業服務員不必完全依照表格上的問題次序來蒐集有關案主的各項資料，而是以最自然的談話方式及使用案主可以理解的詞語來進行。

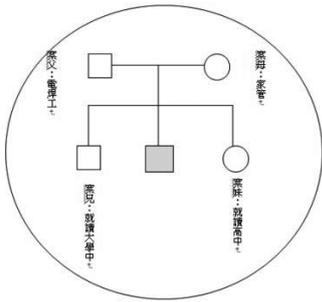
第一次晤談日期 (即開案日期)	109/05/13	個案狀態	開案
個案基本資料			
姓名	王○○	身份證統一編號	A123○○○○○○
身心障礙制式	新制	個案來源 縣市別	
障礙類別/ 障礙等級	<input checked="" type="checkbox"/> 第一類 神經系統構造及精神、心智功能 <input checked="" type="checkbox"/> 智能障礙 <input type="checkbox"/> 植物人 <input type="checkbox"/> 失智症 <input type="checkbox"/> 自閉症 <input type="checkbox"/> 慢性精神病患 <input type="checkbox"/> 頑性(難治型)癲癇症 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛 <input type="checkbox"/> 視覺障礙 <input type="checkbox"/> 聽覺機能障礙 <input type="checkbox"/> 平衡機能障礙 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第三類 涉及聲音與言語構造及其功能 <input type="checkbox"/> 聲音機能或語言機能障礙 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能 <input type="checkbox"/> 重要器官失去(<input type="checkbox"/> 心臟 <input type="checkbox"/> 造血機能 <input type="checkbox"/> 呼吸器官) <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能 <input type="checkbox"/> 重要器官失去(<input type="checkbox"/> 吞嚥機能 <input type="checkbox"/> 胃 <input type="checkbox"/> 腸道 <input type="checkbox"/> 肝臟) <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能 <input type="checkbox"/> 重要器官失去(<input type="checkbox"/> 腎臟 <input type="checkbox"/> 膀胱) <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能 <input type="checkbox"/> 肢體障礙 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 第八類 皮膚與相關構造及其功能 <input type="checkbox"/> 顏面損傷 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 舊制轉換新制暫無法歸類者 <input type="checkbox"/> 其他 ICD： ICF： 障礙等級： <input type="checkbox"/> 輕度 <input checked="" type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 重度 <input type="checkbox"/> 極重度		
戶籍地址	新北市新店區○○路○○巷○弄○號○樓		
通訊地址	新北市新店區○○路○○巷○弄○號○樓		
傳真	行動電話	0900-*****	聯絡電話 (日)02-***** (夜)
電子信箱	身心障礙手冊	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 申請中 核發日/換發日/鑑定日期：101/01/01 手冊重鑑日期：106/01	

性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 已婚 <input checked="" type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他	兵役	<input type="checkbox"/> 役畢 <input type="checkbox"/> 國民兵 <input checked="" type="checkbox"/> 免役 <input type="checkbox"/> 未役 退役日期
會使用語言	<input checked="" type="checkbox"/> 國語 <input checked="" type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 <input type="checkbox"/> 其他_____				
法定代理人		與個案之關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 父子 <input type="checkbox"/> 父女 <input type="checkbox"/> 母子 <input type="checkbox"/> 母女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 親戚 <input type="checkbox"/> 教養機構負責人 <input type="checkbox"/> 村里鄰長、社工員、總幹事 <input type="checkbox"/> 個管員 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 朋友	電話	(日) (夜) (行動電話)
法定代理人地址					
聯絡人	林○○	與個案之關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 父子 <input type="checkbox"/> 父女 <input checked="" type="checkbox"/> 母子 <input type="checkbox"/> 母女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 親戚 <input type="checkbox"/> 教養機構負責人 <input type="checkbox"/> 村里鄰長、社工員、總幹事 <input type="checkbox"/> 個管員 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 朋友	電話	(日) 02-87654321 (夜) (行動電話) 0900-000000
聯絡人地址	新北市新店區○○路○○巷○弄○號○樓				
主要聯絡人	林○○	與個案之關係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 父子 <input type="checkbox"/> 父女 <input checked="" type="checkbox"/> 母子 <input type="checkbox"/> 母女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 親戚 <input type="checkbox"/> 教養機構負責人 <input type="checkbox"/> 村里鄰長、社工員、總幹	電話	(日) 02-87654321 (夜) (行動電話) 0900-000000

			事 <input type="checkbox"/> 個管員 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 朋友		
主要聯絡人地址	新北市新店區○○路○○巷○弄○號○樓				
備註					
健康狀況					
身高	150 公分	體重	53 公斤	血型	O 型
視力	左：1.0 右：1.0	矯正	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	色盲	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有
聽力	左：正常 右：正常	矯正	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有		
健康狀況	<input checked="" type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 體弱 <input type="checkbox"/> 多病	病名			
醫療狀況	<input type="checkbox"/> 未就診 <input checked="" type="checkbox"/> 目前沒有接受醫療服務 <input type="checkbox"/> 就診 <input type="checkbox"/> 追蹤 <input type="checkbox"/> 住院治療 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 我目前有固定吃藥 <input type="checkbox"/> 我目前有定期門診 <input type="checkbox"/> 我目前有定期復健 <input type="checkbox"/> 我目前正在住院治療				
醫療過程					
醫療備註					
就診醫院		就診原因		症狀	
目前服用藥名					
藥物用法					
藥物過敏					
障礙狀況					
致障時間	<input checked="" type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 後天(民國年月) 致障原因： <input checked="" type="checkbox"/> 先天 <input type="checkbox"/> 疾病 <input type="checkbox"/> 意外 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 職業傷害 <input type="checkbox"/> 戰爭 <input type="checkbox"/> 其他				
致障原因說明	據母親表示，其為 36 週早產兒，10 個月左右尚未能自己站立，母親當時未前往就醫，欲自己教養來改善。於 1 歲 7 個月後，仍無法自己站立，而前往長庚就醫，經診斷為發展遲緩，並在 3 歲時接受早期療育服務。			障礙部位	腦部
障礙現況	1.目前行動狀況： <input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 雖未使用輔具但行動緩慢 <input type="checkbox"/> 行動時需輪椅或拐杖、義肢、手杖等輔具				
	2.使用輔助器材： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 持拐杖 <input type="checkbox"/> 助聽器 <input type="checkbox"/> 輪椅 <input type="checkbox"/> 義肢 <input type="checkbox"/> 手杖 <input type="checkbox"/> 其他_____				

	3.其他：目前有配戴全口齒列矯正器，未影響口語表達與咀嚼、進食功能，其他無特殊疾病。			
使用輔具狀況與需求	無			
教育狀況				
教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所以以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 不拘 <input type="checkbox"/> 其他(含不詳)			
學歷	是否接受教育：			
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)
	OO 國小		83.09~89.06	否
	OO 國中		89.09~92.06	否
	OO 高職	綜職科	92.09~95.06	否
其他/備註說明				
職業證照				
職類		等級		
駕駛執照				
機車駕駛	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有		汽車駕駛	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有
現況能力分析				
1.認知能力	<p>1.理解能力：能理解口語及文字指令完成檢視圖卡、取貨、填寫金額、找零等工作，也能辨別商品名稱、幣值、價格、水桶水量與清潔劑用量，但在閱讀收據總價加總概念有誤，需經教導下才可知道執行方式。</p> <p>2.專注力：室內測驗過程，皆可專注在評量上，即便有人進出，也未影響其專注狀況。在有人走動的辦公室內，也可專注在工作上。</p> <p>3.記憶力：其在持續操作單一置放動作，以及經2小時實做4-5個洗碗步驟，仍會混淆操作順序；在倒垃圾後，會忘記垃圾桶原來的擺放位置，顯示其短期記憶力建構上有困難。在對之前工作情境與內容，尚可回應與描述，其在長期記憶上可加以建立。</p> <p>4.問題解決能力：面對問題時，會嘗試自己先解決，但並非以正確處理方式執行，當處理未果時，會尋求他人協助。</p>			
2.溝通能力	1.可以國語及完整語句與他人溝通及討論工作項目，說			

		<p>話音量正常，對日常生活所需可正確表述。</p> <p>2. 能清楚表達自己的意見，對同一事件容易會重複述說，易因陳述內容情緒起伏，如哭泣或生氣。</p>
3.學(職)業能力		<p>1. ○○高職綜合職能科畢業，在校表現與同學互動良好，也喜歡與同學聊天。據導師表示，在校期間表現乖巧、認真、可完成導師交派任務，學業成就表現中等。但曾在上課時，因沒有辦法像某些功能高的同學一樣學習很快，而有哭泣表現。</p> <p>2. 計算能力：可心算減法 3 位數，可使用計算機加總價錢與找錢。</p> <p>3. 能閱讀一般報章雜誌，對於非日常生活用語可透過解釋瞭解意涵；可書寫自身基本資料及日常生活常用單字，遇較艱深字句可透過仿寫完成。</p>
4.生活自理能力		<p>1. 在進行進食、身體清潔、穿脫衣服、排泄控制、移位及走動等日常生活活動，皆可自行完成。</p> <p>2. 在家不會烹煮食材，但會協助善後與洗碗，可獨力完成簡單購物、電話使用能打家人或朋友的電話。</p> <p>3. 可經帶領下，獨立使用公共運輸工具；另對自己財務狀況未能掌握，但可正確處理現金。</p> <p>4. 晚上約 11-12 點就寢，早上 7-8 點起床，生活作息規律。顯示其在日常生活活動良好，家務活動僅需間歇性支持。</p>
5.社會化及情緒行為能力說明		<p>1. 目前多待業在家中，在家會看電視、上網，也較少與同學聯繫及互動，母親會限制其上網時間，也會求做家事，偶而會帶其至宗教團體擔任志工工作。顯示其待業期間，較少有外出機會，也僅參與特定活動，如尋求職重服務。</p> <p>2. 情緒與適應能力上，觀察發現其多半臉部表情單一，略顯憂愁，語調低沉。</p> <p>3. 據晤談資料瞭解，其對實習工作感到壓力而顯得憂慮，另當其面臨學習困難與嚴厲責備時，會有哭泣反應，且現階段受前工作經驗影響，對自我能力上顯得越來越沒有信心，對於家人的提醒與指正，則易產生負向情緒。</p> <p>4. 另在實做過程，透過正向口吻給予指正、計時器時間限制或催促工作時，其可接受，並未有明顯不悅情緒產生，但其在餐廳內場看到面容嚴肅的廚師或試作後告知同儕很嚴厲時，會因為擔心被其指導與焦慮而感到壓力，但從外顯行為並未明顯觀察到。因此，顯示其面臨到困難與嚴厲指正時，會聯想到過往不愉快的經驗，使其自覺感到緊張與憂心，進而恐影響學習與工作表現。</p>
6.職業技能	就業	<p>1. 103/05~103/07 至○○有限公司擔任銑床工作，但無具相關專業技能。</p> <p>2. 104/01~105/02 至○○企業股份有限公司擔任洗滌</p>

		員，具備清洗鍋具、環境清潔等基本技能	
	實習經驗	101~103 在○○洗車廠擔任汽車美容助手，僅具備擦輪框、發送DM等基礎性工作	
	職訓	無	
7.希望能參加的職訓		無	
家庭狀況			
住所性質	<input checked="" type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 租屋 <input type="checkbox"/> 醫療院所 <input type="checkbox"/> 教養機構 <input type="checkbox"/> 其他_____		
是否與家人同住	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是	家中有哪些成員	父、母、兄、妹
家屬中是否有其他身心障礙者	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，____位/障別：_____		
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父 (2)家庭每月收入：約 35,000 元 (3)現已運用之社會資源： <input checked="" type="checkbox"/> 身心障礙津貼(補助)：3,625 元/月 <input type="checkbox"/> 收容教養補助：元/月_____機構 <input type="checkbox"/> 低收入戶生活補助：元/月 <input type="checkbox"/> 生活補助器具補助：元/月 <input type="checkbox"/> 其他：元/月		
與家人相處情形	1. 母親為主要支持者，會協助未來職涯發展規劃，個案相當重視案母對其之態度，若自知錯誤在己時，會主動尋求案母原諒。 2. 家人與之互動良好，雖會以較高的要求來教育個案，但因個案對於指正會易出現負面情緒(哭泣)，而多以支持口語與之互動。		
家庭狀況概述	1. 案父：53 年次，電焊工，家中經濟主要來源。 2. 案母：55 年次，家管。 3. 案兄：72 年次，目前就讀大學。 4. 案妹：77 年次，目前就讀高中。		
家庭支持系統	 <p>The diagram shows a family unit enclosed in a circle. At the top, a square represents the father (labeled '案父：電焊工') and a circle represents the mother (labeled '案母：家管'). Below them are three children: a square (labeled '案兄：就讀大學中'), a shaded square (labeled '案弟：就讀大學中'), and a circle (labeled '案妹：就讀高中').</p>		
職業相關經驗			
是否受過職業訓練	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，請說明受訓單位、職業種類及起迄日期：		
是否有工作經驗	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，請說明工作單位、工作性質、待遇起迄日期及離職日期： 1. ○○有限公司、銑床、103.05-103.07、此職場為案阿姨位於台中的工廠，因工作表現未達要求未支薪。		

		2.○○企業股份有限公司、洗滌員、104.01.16-105.02.29、薪水20008元/月，因工時過長及健康因素而自請離職。	
主要需求			
案主主要需求	<input type="checkbox"/> 與就業相關之身心障礙福利措施之諮詢(如創業機會或就業貸款) <input type="checkbox"/> 職業訓練 <input type="checkbox"/> 一般性就業服務 <input type="checkbox"/> 居家就業服務 <input type="checkbox"/> 庇護性就業安置 <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業安置服務 <input type="checkbox"/> 其他_____		
工作特性初步評估			
1.目前有沒有工作?	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <u>全家超商店員</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
2.為何想工作賺錢?	<u>可以獨立自主</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
3.能做哪些工作	<u>清潔，洗碗，洗擦車，烘焙</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
4.希望做什麼職類的工作?	<u>清潔，洗碗，洗擦車，烘焙</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
5.希望在哪裡工作?	<u>捷運或公車可達之處</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
6.希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	<u>白天，可輪班</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
7.希望待遇?	<u>基本工資以上</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
8.人際溝通有沒有困難?	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <u>理解上與事實會有出入</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
9.交通/行動上是否需要協助?	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是_____ (1)是否具有駕照 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (2)是否自備交通工具 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
10.生活自理是否需要協助?	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
11.喜歡和非障礙者一起工作?	<input type="checkbox"/> 不喜歡 <input checked="" type="checkbox"/> 喜歡	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
12.有無異常行為或情緒表現?	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <u>覺得受委屈或被欺負時會哭泣</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
13.工作時可以使用哪隻手?	<input checked="" type="checkbox"/> 左手 <input checked="" type="checkbox"/> 右手	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
14.交談時習慣使用的語言?	<u>國語、台語</u>	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他

15.生活作息如何？	<input type="checkbox"/> 正常 <input checked="" type="checkbox"/> 不正常	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
16.有無不良嗜好？	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
17.有無特殊專長？	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	回答者	<input checked="" type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 其他
職業輔導評量			
是否有職業輔導評量經驗：無			
證件影本			
			
希望就業的職種、待遇與工作地點			
工作志願	第一志願：環境清潔員 第二志願：烘焙作業員 第三志願：廚務清潔員		
工作地點	第一志願：新北市新店區 第二志願：新北市永和區 第三志願：台北市不分區 其他：		
希望待遇最低每月薪資	23,100 元		
加班意願	<input checked="" type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 不願意		
希望工作班別	<input type="checkbox"/> 不拘 <input checked="" type="checkbox"/> 一班制 <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制		

身心障礙者社區化就業服務

案主分析表

表 2-1A

使用說明：本表格主要用於評估案主本身的工作能力與特質。請針對每一題項，根據對該案主的評估與觀察，選擇最符合案主性質的選項。

功能分析日期		民國 109/05/13	
領域	工作要求	選 項	備 註
一、 功能性學 科能力	1. 功能性閱讀	<input type="radio"/> 不識字 <input type="radio"/> 能辨識閱讀標誌、符號 <input checked="" type="radio"/> 能閱讀簡單標語、短文 <input type="radio"/> 流利閱讀	一般物件名稱、價格皆可閱讀，但收據加總概念需提醒。
	2. 功能性算術	<input type="radio"/> 無法做任何算術 <input type="radio"/> 簡單數數 <input checked="" type="radio"/> 簡單加減 <input type="radio"/> 複雜計算	可心算減法3位數及使用計算機
	3. 功能性書寫	<input type="radio"/> 沒有書寫能力 <input checked="" type="radio"/> 表格紀錄 <input type="radio"/> 簡單書寫或抄寫（如：姓名、住址…） <input type="radio"/> 文書作業	基本資料及日常文字可書寫，困難文字僅仿寫。
二、 工作表 現	4. 判斷力 （可複選）	<input checked="" type="checkbox"/> 可以判斷對錯／好壞 <input checked="" type="checkbox"/> 可以判斷數量多寡 <input checked="" type="checkbox"/> 可以判斷物件的輕重 <input type="checkbox"/> 可以判斷事情先後緩急 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（如乾淨／髒，開始／結束）	在先後順序會混淆，需提醒。
	5. 區辨能力 （可複選）	<input type="checkbox"/> 沒有區辨能力 <input checked="" type="checkbox"/> 能夠辨別形狀 <input checked="" type="checkbox"/> 能夠辨別大小 <input checked="" type="checkbox"/> 能夠辨別顏色 <input checked="" type="checkbox"/> 能夠辨別方位	
	6. 特殊專業技能 （可複選）	<input type="checkbox"/> 沒有任何特殊專業技能 <input type="checkbox"/> 打字 <input type="checkbox"/> 電腦使用 <input type="checkbox"/> 使用一般辦公設備，譬如：電話、傳真機、影印機 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（請於備註欄說明，如計算機、收銀機）	會使用計算機
作 二 表、 現 工	7. 感官功能 （可複選）	<input checked="" type="checkbox"/> 可以聽覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 可以視覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 可以嗅覺辨別 <input checked="" type="checkbox"/> 可以觸覺辨別	

	8. 上肢體活動	<input type="radio"/> 僅需以單手指從事簡單操作 (<input type="checkbox"/> 左手 <input type="checkbox"/> 右手) <input type="radio"/> 僅需以雙手手指從事簡單操作 <input type="radio"/> 可以單手操作, 包括單手臂及手指之動作 <input checked="" type="radio"/> 必須雙手操作, 包括雙手臂及手指之動作	
	9. 下肢體活動	<input type="radio"/> 只可在區域內坐或站 <input type="radio"/> 可以上下樓梯或跨越小障礙 <input checked="" type="radio"/> 可以大量肢體活動, 進出內外	
	10. 移動要求 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 可以保持坐姿工作 <input checked="" type="checkbox"/> 站立, 工作地點雙腳保持站立 <input checked="" type="checkbox"/> 走動, 常要平面移動工作位置 <input checked="" type="checkbox"/> 搬動, 搬動貨物、重物 <input checked="" type="checkbox"/> 攀爬, 上下樓梯、梯子等	
	11. 力氣: 舉重與搬運	<input type="radio"/> 非常有限, 2 公斤以下 <input type="radio"/> 有限, 4~10 公斤 <input checked="" type="radio"/> 一般, 13~18 公斤 <input type="radio"/> 吃重工作, 20 公斤以上	
	12. 耐力: 需要持續工作	<input type="radio"/> 2 小時以內 <input checked="" type="radio"/> 2~4 小時	可負荷 8 小時工作
	13. 工作速度/ 產量	<input type="radio"/> 低於標準速度 <input checked="" type="radio"/> 可達到標準速度	
	14. 工作活動範圍	<input type="radio"/> 只能在一個小區域內工作 <input type="radio"/> 能在一個房間內行動與工作 <input type="radio"/> 能在幾個房間內行動與工作 <input type="radio"/> 能在整棟建築物內行動與工作 <input type="radio"/> 能在該建築物內外內行動與工作 <input checked="" type="radio"/> 不會受限於活動範圍, 戶內、戶外皆可工作	
	15. 交通工具使用	<input type="radio"/> 不會使用任何交通工具 <input type="radio"/> 可以駕駛單車 <input type="radio"/> 可以駕駛機車 <input type="radio"/> 可以駕駛汽車 <input checked="" type="radio"/> 其他 _____	
	16. 職務流程	<input type="radio"/> 一次只能做一件事 <input checked="" type="radio"/> 能連續做 2-3 件事 <input type="radio"/> 能連續做 4-6 件事 <input type="radio"/> 能連續做 7 件事以上	受短期記憶影響, 僅能做 2-3 件事情。
三、工作態度	17. 主動工作性	<input type="radio"/> 常需要別人指示 <input checked="" type="radio"/> 能主動開始工作	
	18. 時間觀念	<input type="radio"/> 沒有時間觀念 <input checked="" type="radio"/> 知道何時休息與進餐 <input type="radio"/> 知道何時開始與結束工作 <input type="radio"/> 知道何時該做哪一件工作知道休息與進餐	

	19. 工作專注性的督導	<input type="radio"/> 不需要督導而能專注工作 <input checked="" type="radio"/> 需要偶爾督導，方能專注工作 <input type="radio"/> 需要大量督導才能專注工作	可專注在測驗及工作上。
	20. 對事物的挫折容忍力 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 需要沒有壓力下工作 <input type="checkbox"/> 可以承受工作量的壓力 <input type="checkbox"/> 可以承受工作品質要求的壓力	有壓力、困難及責備時，會哭泣。
	21. 出勤狀況	<input checked="" type="radio"/> 能依規定到班工作，不會無故不到或經常缺席 <input type="radio"/> 需要每月請假半天至一天 <input type="radio"/> 需要每月請假二至三天 <input type="radio"/> 需要每月請假四天以上	
	22. 工作時間 (可複選)	<input type="checkbox"/> 願意週末工作 <input type="checkbox"/> 願意晚上工作 <input type="checkbox"/> 願意半職工作 <input checked="" type="checkbox"/> 願意全職工作 <input checked="" type="checkbox"/> 願意排班 (輪班) 工作 <input type="checkbox"/> 願意常加班工作	
四、社會能力	23. 通勤工具 (可複選)	<input type="checkbox"/> 需公司提供交通車 <input type="checkbox"/> 可利用身心障礙者交通服務 <input type="checkbox"/> 可利用公車路線 <input checked="" type="checkbox"/> 無上述交通工具，需自行負責	會使用大眾交通工具。
	24. 對人的挫折容忍力 (可複選)	<input type="checkbox"/> 不能承受人際的壓力 <input type="checkbox"/> 可以承受同事競爭的壓力 <input checked="" type="checkbox"/> 可以承受上司督導的壓力 <input type="checkbox"/> 可以承受他人批評的壓力	正向口吻指正可接受，但嚴厲口吻會緊張。
	25. 獨立工作	<input type="radio"/> 無法一個人獨立作業 <input checked="" type="radio"/> 可以不定期一個人作業 <input type="radio"/> 可以長期一個人作業	
	26. 合作 / 團隊精神	<input type="radio"/> 和他人合作有困難 <input checked="" type="radio"/> 可以與他人分工 <input type="radio"/> 可以和他人共同完成工作	
	27. 社交能力	<input checked="" type="radio"/> 和別人互動有困難 <input type="radio"/> 可以和他人有良好互動	表情單一，初次互動需他人引導。
	28. 日常行事的變動性	<input type="radio"/> 無法接受變動 <input checked="" type="radio"/> 可以接受 2~3 件事的變動 <input type="radio"/> 可以接受 4~6 件事變動 <input type="radio"/> 可以接受 7 件事以上的變動	
	29. 儀容	<input type="radio"/> 衛生習慣不佳但可訓練 <input type="radio"/> 能保持整潔但不適宜 <input checked="" type="radio"/> 整潔且適宜	

	30. 溝通	<input type="radio"/> 只能用聲音、手勢表達 <input type="radio"/> 能用重要字詞、或手語溝通 <input checked="" type="radio"/> 能用句子口語溝通，但可接受不清晰言語 <input type="radio"/> 能用句子清晰完整的口語溝通	能用完整語句表達自己意見
	31. 異常行為的接納	<input type="radio"/> 會有許多異常行為 <input checked="" type="radio"/> 只有少數異常行為 <input type="radio"/> 沒有異常行為	同一事件容易會重複述說，易因陳述內容情緒起伏
五、其他	32. 薪給	<input type="radio"/> 基本工資以下 <input type="radio"/> 基本工資--20,000 <input checked="" type="radio"/> 20,001—30,000 <input type="radio"/> 30,001—40,000 <input type="radio"/> 四萬元以上	
	33. 學歷證照 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專(科系:) <input type="checkbox"/> 需要證照:	
	34. 職務再設計的支持(可複選)	<input type="checkbox"/> 能適應一般的工作情境 <input checked="" type="checkbox"/> 需要職務再設計 <input type="checkbox"/> 需要輔具的設計 <input type="checkbox"/> 需要無障礙設施	工作流程表、計時器等
	35. 案主對於自然支持的需求		流程提醒、情緒引導。
	36. 其他要求 (請說明)		

身心障礙者社區化就業服務

家長／監護人意見調查表

表 2-3

使用說明：1. 本表適用於申請就業服務之案主，尤其是智障、精障、多重之中重度障礙之身心障礙者。

2. 本表由家長、監護人填寫或重要關係人。

3. 本表可依需要，彈性紀錄與運用

所屬單位	○○服務中心	就業服務員	陳○○	案主姓名	王○○
填表人	林○○	與案主關係	母子	填表日期	109/05/13

1. 如果有機會，您同意案主到他縣市（外宿）就業嗎？
 (1) 同意 (2) 不同意（外宿情形例如雇主宿舍、機構宿舍、社區家園）

2. 您期望案主在哪種地方工作？（可複選）
 (1) 在一般就業場所工作
 (2) 在庇護性工場工作
 (3) 其他

3. 要決定案主接受一個工作前，您最考慮哪一個因素？（請依先後次序，以 1, 2, 3, 表示之）
 (1) 該工作合乎興趣與否 (2) 工作地點的遠近
 (3) 待遇高低 (4) 工作環境安全衛生
 (5) 工作時間長短 (6) 工作性質勞累與否
 (7) 雇主與其他員工對身障者的態度 (8) 工作是否常需加班
 第一： (1) ； 第二： (3) ； 第三： (4)

4. 對於案主工作的性質和場所的選擇，您希望
 (1) 親自與雇主面談了解後再決定
 (2) 由就業服務員安排，但經您同意便可
 (3) 一切由就業服務員安排，沒有意見

5. 您認為案主適合哪種工作？（可複選）
 (1) 粗重、使用體力的工作（如捆工、水泥工、畜牧、養殖、搬運...）
 (2) 單純反覆性工作（如工廠生產線之裝配員）
 (3) 半技術性工作（如機車修理、陶瓷工、木工、油漆工）
 (4) 服務性工作（如飲食店打雜、侍者、收票員、清潔工）
 (5) 其他

6. 您希望案主將來工作地點？
 (1) 居住地附近 (2) 沒有意見

7. 您對雇主福利之要求首重：
 (1) 勞保、健保 (2) 休假 (3) 工作保障 (4) 待遇增加 _____ 元/月

8. 您認為案主就業後應得多少薪資才合理？
 (1) 最低基本工資以上
 (2) 最低基本工資以下
 (3) 其他： _____

表 2-3 (續)

9. 您將如何處理案主薪資所得？

- (1) 交回家，由家長處理保管
 (2) 留下供案主使用，但由機構協助存郵局／銀行保管
 (3) 留下供案主使用，由案主自己保管
 (4) 其他 _____

10. 您同意案主加班嗎？

- (1) 同意
 (2) 不同意
 (3) 看實際工作需要

11. 如果有必要您同意案主上小夜班或三班制的工作嗎？

- (1) 同意
 (2) 不同意

12. 您對案主就業有何其他意見與期望？

13. 家長是否可配合並提供長期支持之事項：

- 否 是 協助訓練使用交通工具
 提供交通接送
 生活作息時間管理
 配合定期就醫、按時服藥
 協助生活自理能力管理
 其他 _____

14. 緊急聯絡人： 姓名：林○○ 住址：新北市新店區○○路○○巷○弄○號○樓
 電話：02-87654321 與案主關係：母子

填表者	林○○	與案主關係	母子	填表日期：109年5月13日
-----	-----	-------	----	----------------

身心障礙者社區化就業服務

案主／工作配對檢核表

表 3-1

使用說明：1.本表主要在評量案主的工作能力及工作相關行為表現。

2.將表 1-3 與表 3-1 之結果逐項比對。若二者不符，請核對原來之檢核項目內容，進一步判斷是否為問題項目。若是，請在「問題項目」一欄打”●”，並在「備註」欄作必要之說明。如：解決策略、協助方法等，以便發展案主就業服務計劃。

媒合日期	109/07/10					
公司名稱	○○食品有限公司		統一編號	00000000		
職務名稱	烘焙作業員		功能分析日期	109/07/10		
職務簡述	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。					
領域	案主特質	選 項	工作分析	案主分析	問題項目	備註
一、功能性學科能力	1. 閱讀	(1)不識字 (2)能辨識閱讀標誌、符號 (3)能閱讀簡單標誌、標語、短文 (4)流利閱讀	2	3		
	2. 算術	(1)無法做任何算術 (2)簡單數數 (3)簡單加減 (4)複雜計算	2	3		
	3. 書寫	(1)沒有書寫能力 (2)表格勾選或登錄數量 (3)簡單書寫或抄寫(如姓名、地址、便條留言) (4)文書作業	2	2		
二、工作表現	4. 判斷力 (可複選)	(1)可以判斷對錯／好壞 (2)可以判斷數量多寡 (3)可以判斷物件的輕重 (4)可以判斷事情先後緩急 (5)其他 (如乾淨／髒, 開始／結束)	1; 2; 4; 5	1; 2; 3; 5	●	後續提供流程表或請同事支持其判斷優先順序
	5. 區辨能力 (可複選)	(1)沒有區辨能力 (2)能夠辨別形狀 (3)能夠辨別大小 (4)能夠辨別顏色 (5)能夠辨別方位	2; 3; 4; 5	2; 3; 4; 5		
	6. 特殊專業技能 (可複選)	(1)沒有任何特殊專業技能 (2)打字 (3)電腦使用 (4)使用一般辦公設備, 譬如: 電話、傳真機、影印機 (5)其他 (請於備註欄說明, 如收銀機, 計算機)	5	1		

二、 工作表現	7.感官功能 (可複選)	(1)可以做聽覺辨別 (2)可以做視覺辨別 (3)可以做嗅覺辨別 (4)可以做觸覺辨別	1; 2; 3;4	1; 2; 3;4		
	8.上肢體活動	(1)僅能以單手指從事簡單操作 (□左手 □右手) (2)僅可以雙手指從事簡單操作 (3)僅能單手操作,包括單手臂及手指之動作 (4)可以雙手操作,包括雙手臂及手指之動作	3	4		
	9.下肢體活動	(1)只可在區域內坐或站 (2)可以上下樓跨越小障礙 (3)可以大量肢體活動,進出內外	1	3		
	10.移動要求 (可複選)	(1)可以保持坐姿工作 (2)站立,工作地點雙腳保持站立 (3)走動,可以平面移動 (4)搬動,搬動貨物、重物 (5)攀爬,可以上下樓梯、梯子等	2; 3;4	1; 2; 3; 4;5		
	11.力氣:舉重 與搬運	(1)不好,2公斤以下 (2)尚可,4-10公斤 (3)一般,13-18公斤 (4)強壯,20公斤以上	3	4		
	12.耐力: 需要持續工作	(1)2小時以內 (2)2-4小時	2	2		CL可負荷 8小時工作
	13.工作速度/ 產量	(1)低於標準速度 (2)可達到標準速度	2	1	●	初期產能支持,與雇主 討論產值 要求。
	14.工作活動範圍	(1)只能固定在一個小區域內工作 (2)只能在一個房間內行動與工作 (3)能在幾個房間內行動與工作 (4)能在整棟建築物內行動與工作 (5)能在該建築物內外內行動與工作 (6)不會受限於活動範圍,戶內、戶外皆可工作	2	6		
	15.交通工具使用	(1)不會使用任何交通工具 (2)可以騎單車 (3)可以駕駛機車 (4)可以駕駛汽車 (5)其他	5	5		
16.職務流程	(1)一次只能做一件事 (2)能連續做2-3件事 (3)能連續做4-6件事 (4)能連續做7件事以上	1	2			

三、工作態度	17.主動工作性	(1)常要別人指示 (2)能主動開始工作	1	2		
	18.時間觀念	(1)沒有時間觀念 (2)知道何時休息與進餐 (3)知道何時開始與結束工作 (4)知道何時該做哪一件工作	2	2		
	19.工作專注性	(1)不需要督導而能專注工作 (2)需要偶爾督導，方能專注工作 (3)需要大量督導才能專注工作	2	2		
	20.對事物的挫折容忍力 (可複選)	(1)需要沒有壓力下工作 (2)可以承受工作量的壓力 (3)可以承受工作品質要求的壓力	2; 3	1	●	情緒支持，逐步增加產值要求讓其適應。
	21.出勤狀況	(1)能依規定到班工作，不會無故不到或經常缺席 (2)需要每月請假半天至一天 (3)需要每月請假二至三天 (4)需要每月請假四天以上	1	1		
	22.工作時間 (可複選)	(1)願意週末工作 (2)願意晚上工作 (3)願意半職工作 (4)願意全職工作 (5)願意排班（輪班）工作 (6)願意常加班工作	4; 5	4; 5		
四、社會能力	23.通勤工具 (可複選)	(1)需公司提供交通車 (2)可利用身心障礙者交通服務 (3)可利用公車路線 (4)無上述交通工具，但可自行負責	4	3; 4		
	24.對人的挫折容忍力 (可複選)	(1)不能承受人際的壓力 (2)可以承受同事競爭的壓力 (3)可以承受上司督導的壓力 (4)可以承受他人批評的壓力	3	3		
	25.獨立工作	(1)無法一個人獨立作業 (2)可以不定期一個人作業 (3)可以長期一個人作業	2	2		
	26.合作／團隊精神	(1)和他人合作有困難 (2)可以與他人分工 (3)可以和他人共同完成工作	2	1	●	示範分工方式與技巧

	27.社交能力	(1)和別人互動有困難 (2)可以和他人有良好互動	1	1		
	28.日常行事變動的適應	(1)無法接受變動 (2)可以接受2-3件事的變動 (3)可以接受4~6件事的變動 (4)可以接受7件事以上的變動	2	2		
	29.儀容	(1)衛生習慣不佳但可訓練 (2)能保持整潔但不適宜 (3)整潔且適宜	2	3		
	30.溝通	(1)只能用聲音、手勢表達 (2)能用重要字詞、筆談或手語表達 (3)能用句子表達，但口齒不清楚 (4)能用句子以口語清晰完整地溝通	2	3		
	31.異常行為	(1)會有許多異常行為 (2)只有少數異常行為 (3)沒有異常行為	2	2		
五、其他	32.薪給	(1)基本工資以下 (2)基本工資--20,000 (3)20,001—30,000 (4)30,001—40,000 (5)4萬元以上	3	3		
	33.學歷證照 (可複選)	(1)不需要 (2)高中職 (3)大專(科系:_____) (4)需要證照:_____	1	2		
	34.職務再設計的需求 (可複選)	(1)能適應一般的工作情境 (2)需要職務再設計 (3)需要輔具的設計 (4)需要無障礙設施	2	2		
	35.案主對於自然支持的需求					
	36.其他要求 (請說明)					

評估指標	<input type="checkbox"/> 1.案主符合一般/支持性就業安置。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.工作待遇、內容、環境、交通等條件符合案主期待。 <input type="checkbox"/> 3.工作性質要求/案主表現雖有差距，但可在一定期間內（如：三個月）透過訓練、職務再設計等直接或間接策略使之適應者。
評估結果	<input checked="" type="checkbox"/> 1.接受 <input type="checkbox"/> 2.不接受 <input type="checkbox"/> 3.需要進一步試用再決定。
備註	

身心障礙者社區化就業服務

案主就業服務計畫

表 3-2

維護日期	109/07/11				
案主姓名	王○○	身分證統一編號	A○○○○○○○○○○	填表日期	109/07/11
出生日期	75/○○/○○	性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
障礙類別/等級	第一類 神經系統構造及精神、心智功能 智能障礙/中度				
僱用單位	○○食品有限公司		統一編號	○○○○○○○○	
負責人	曾○○	職稱	董事長	電話	02-8888○○○○#10
				行動電話	
聯絡人	林○○	職稱	廠長	電話	02-8888○○○○#11
				行動電話	0912○○○○○○
職務名稱	烘焙作業員	職務類別	160203 西點、麵包烘焙人員		
工作時間/日	08 時 00 分~17 時 00 分				
工作時數/日	8 時/日	每週工作時數	40 時~40 時		
起薪	<input checked="" type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input type="checkbox"/> 週薪	是否需要工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，預計多少? <u>0.5 個月</u>		
	<input type="checkbox"/> 時薪 <input type="checkbox"/> 論件計酬 <input type="checkbox"/> 面議 _____元				
職務再設計	2 項(說明：工作流程表、好神拖)				
工作描述	1.麵團排盤、半成品排盤。2.產品包裝。3.訂單檢貨。4.環境清潔。				
品質要求	食品工廠、有相關安全衛生規定外，在處理烘培完的成品時，須注意維持外觀的完整，避免過度用力造成產品變形破損等。				
速度要求	由於許多工作多須與同事共同完成，因此須跟上其他同仁的工作速度，除此之外並無明顯的速度要求/限制。				
媒合結果	<input checked="" type="checkbox"/> 錄用 <input type="checkbox"/> 不錄用，說明：_____		推介就業方式	<input type="checkbox"/> 一般性就業 <input checked="" type="checkbox"/> 支持性就業	
	<input type="checkbox"/> 已由其他單位媒合成功				
開始上班日	民國 109/07/13		支持性就業密集輔導期間	<input checked="" type="checkbox"/> 2 週(含) <input type="checkbox"/> 2 週以上~4 週 <input type="checkbox"/> 4 週以上~8 週 <input type="checkbox"/> 8 週以上~12 週 <input type="checkbox"/> 12 週以上	
開始輔導日	民國 109/07/13				
離職日期	<input type="checkbox"/> 已離職，民國//，原因_____				
輔導內容：(請參閱「案主就業服務計畫的使用說明」，在需要支持的項目右欄詳細標示需要支持程度，具體執行方法及起迄日期)					

領域	項 目	需要與否	支持程度	執 行 方 法	起 迄 日 期
一、學科功能性	1.閱讀				
	2.算數				
	3.書寫				
二、工作表現	1.做判斷和區辨	✓	全面的支持	該職場多為固定流程操作，預計提供現場示範及演練使其掌握判斷需求。	109/07/13~ 109/07/23
	2.特殊專業技能				
	3.感官功能				
	4.肢體活動與移動				
	5.持續工作的耐力				
	6.工作速度與產量	✓	全面的支持	與職場訂定達成標準，並依 CL 狀況階段性練習適應提升強度。	109/07/13~ 109/07/23
	7.工作活動範圍				
	8.交通工具使用				
	9.職務流程	✓	全面的支持	1.提供工作流程與檢核表讓 CL 可依循工作步驟執行。 2.請同事有輕重緩急的任務時，可提醒 CL。	109/07/13~ 109/07/23
三、工作態度	1.主動工作				
	2.時間觀念(時間掌握與控制、準時上下班)				
	3.工作專注				
	4.承受工作壓力	✓	廣泛的支持	對於未接觸過之項目，提供現場支持及引導，待個案熟練後給予增強鼓勵，降低面對新工作的壓力。	109/07/13~ 109/08/13
	5.出勤狀況				
四、社會能力	1.通勤工具				
	2.對人的挫折容忍力				
	3.獨自工作				
	4.與人合作	✓	有限的支持	與職場同仁協助建立自然支持者，使其維持穩定狀態工作。	109/07/13~ 109/08/13
	5.與同事良好互動				
	6.日常行事變動的適應				
	7.適當的穿著與儀容				

	8.適當的表達及合宜的舉止				
	9.對於異常行為的管理				
五、健康照應	1.工作安全	✓	有限的支持	現場機具較多工作安全上均需配合主管規定。	109/07/13~ 109/07/19
	2.意外傷害防範				
	3.長期服藥				
	4.生病處理				
	5.不良習慣				
六、財務	1.合理待遇				
	2.金錢使用	✓	有限的支持	於CL領薪日時，與案母共同討論薪資規劃與分配。	109/08/10~ 109/08/15
七、居家	1.正常作息				
	2.生活照應				
	3.飲食照應				
	4.衣著照應				
	5.星期假日休閒活動安排				
	6.興趣嗜好培養				
八、其他	1.如：定向性				

輔導目標：

一、工作技能方面：

1. 完成麵團及半成品排盤：可依麵團及半成品間距及數量適當排列在鐵盤上。
2. 能完成產品包裝：可將產品放入包裝袋中並黏貼整齊。
3. 依訂單檢貨：可依訂單口味及數量正確檢貨。
4. 能完成廠區清潔：可使用清潔工具將廠區清理乾淨，以符合職場要求。
5. 能符合產值要求：能達到每日職場要求之工作量。

二、工作適應相關方面（如：居家、社交、休閒等）：

1. 能遵從職場工作安全：能依照職場要求之工作安全規範執行工作。
2. 可與同事良好互動合作：與同事間能以基本禮儀互動，並互助合作。
3. 可適應工作壓力：對於工作產值與他人提醒能正面看待，並於工作上學習改進。
4. 能適當分配薪資：可將薪資做適當分配與規劃，提升金錢管理概念。

三、輔導策略：

(一)工作技能：

1. 由就服員示範操作步驟或提供對照圖表，再請個案依步驟執行，視其障礙狀況調整其工作方式，並教導使用工作流程表完成工作進度。
2. 依個案工作速度與能力排定工作項目表，並教導其檢核自我產值的方式。

(二)工作適應：

1. 結構化職場工作原則及規範：透過口頭或製表重點提醒個案工作安全事項，並讓其重複檢視，強化其工作安全概念，以維護自身安全。
2. 與同事良好互動合作：教導個案職場禮儀之重要性與方式，建立個案與同事間之良好關係，另向同事說明個案障礙特質與支持方式，以提升職場支持度。
3. 提升適應工作壓力：與職場雇主確認工作產值標準，並依個案工作速度訂定目標，且透過正向情緒支持，使個案學習適應壓力之方式，以建立正向職場經驗。
4. 適當規劃薪資：與案母討論將薪資區分三等分，藉以培養 CL 儲蓄、金錢使用之概念，並作為穩定就業之策略。

四、輔導時間與頻率：

1. 密集輔導期：前二週提供深入支持，第一週時全時陪同，第二週採半時及分時之方式評估其獨立性。
2. 密集追蹤期：視個案獨立工作狀況安排期程，期間一週至少二次至職場追蹤個案獨立工作狀況。
3. 追蹤輔導期：每月至少一至二次至職場追蹤個案工作情形，依工作狀況頻率予以調整。

綜合說明

無

身心障礙者社區化就業服務

服務記錄表

表 0C

所屬單位	○○服務中心	填表人	陳○○	案主姓名	王○○	
項次	服務日期	服務事項與處理情形		個案服務狀態	督導審核	督導意見
1	109/05/13	<p>1. 晤談項目：</p> <p>(1)基本資料蒐集</p> <p>(2)就業需求瞭解</p> <p>2. 晤談過程：</p> <p>(1)CL 為第一類智能障礙中度，目前於全家超商擔任兼職人員，因家中低收入資格取消影響家中生計，故需轉換全職工作維持家中開銷。</p> <p>(2)CL 晤談一開始顯得較為緊張，話語較少，約 30 分鐘後能逐漸顯現笑容並主動詢問工作相關事項，CL 能接受清潔、洗碗、洗車、烘焙等工作，工作地點為交通便利可達之處皆可。</p> <p>3. 晤談結果：</p> <p>(1)CL 由職管派案，經評估 CL 符合進入支持性就業之標準，將進行開案以協助就業支持。</p> <p>(2)後續再依 CL 興趣及能力媒合適性工作，並進行面試演練。</p>		開案 晤談	同意	CL 初次見面會緊張，後續可安排面試演練來增加經驗。
2	109/06/15	<p>1. 服務項目：</p> <p>就業前準備訓練-面試技巧</p> <p>2. 服務過程：</p> <p>與 CL 進行模擬面試演練，教導 CL 如何進行簡單的自我介紹，及如何回答面試基本問題如工作經驗、交通能力等。</p> <p>3. 服務結果：</p> <p>經模擬演練，重覆進行表達訓練約 3 次，CL 能針對問題簡單合宜回應。</p>		媒合前 諮詢	同意	
3	109/07/08	<p>1. 聯絡項目：工作機會徵詢</p> <p>2. 聯絡結果：</p> <p>現有一烘焙作業員職缺，該職場為工廠單一性質工作，上班時間為早班並位於 CL 住家附近，符合其勞動條件期待，CL 表示烘焙工廠未從事過，但如果有人願意教導可嘗試看看。WR 與之約定面試時間，直接約定於公司門口集合。預計於 7/10 號陪同 CL 至職場進行面試。</p>		媒合前 諮詢	同意	
4	109/07/10	<p>1. 輔導項目：面試現場協助</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1)WR 於面試前再與 CL 做面試演練，WR 並鼓勵面</p>		推介 就業	同意	

		<p>試需要勇於表達，面試過程中 CL 雖顯羞怯但有稍微表達自身想法。</p> <p>(2)該職缺工作內容須包含麵團排盤、半成品排盤、產品包裝、訂單檢貨、環境清潔等項目，薪資條件月薪 23800，排班制，每周固定休周六，月休八天，上班時間 0830-1730。</p> <p>3. 輔導結果：</p> <p>(1)WR 對 CL 今日表現給予肯定，並勉勵日後於工作上需勇於表達與求助。</p> <p>(2)雇主表示錄取，預計 7/17 開始上班。</p>			
5	109/07/17	<p>1. 輔導項目：</p> <p>(1)出勤時間提醒</p> <p>(2)工作流程熟悉</p> <p>(3)人際相處提升</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1)CL 今日上班險些遲到，WR 瞭解因公車晚到所致，WR 建議 CL 每日交通狀況不一可提早搭乘公車預留緩衝時間。</p> <p>(2)WR 先向 CL 簡述工作流程項目，並示範一次後再由 CL 操作，視 CL 操作再給予提醒。另職場拖把毛較多，CL 無法擰乾。</p> <p>(3)CL 自信不足對於休息或離開時需告知同事顯得退縮，WR 先示範一次後再與 CL 做練習，後陪同兩次後再由 CL 自行向前告知同事。</p> <p>3. 輔導結果：</p> <p>(1)CL 能接受建議，並與之確認明日搭車時間。</p> <p>(2)CL 約練習兩次後即可知悉流程，速度約為六成，後再透過熟悉提升。另在環境清潔部分仍會遺忘流程與細節，且拖把無法擰乾，後續將提供流程表及好神拖供 CL 運用。</p> <p>(3)CL 後能自行向同事告知，唯與同事間關係仍需透過後續支持協助建立。</p>	密集輔導	同意	再提供工作流程表、及好神拖，並後續追蹤其使用狀況及成效。
6	109/07/18	<p>1. 輔導項目：</p> <p>(1)工作速度增進</p> <p>(2)職務再設計(工作流程表、好神拖)</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1)CL 目前在擺盤、包裝的工作速度約為一般員工六成，WR 示範工作姿勢後，再透過計時引導 CL 體會速度，後由 CL 操作練習。</p> <p>(2)WR 以職務再設計提供工作流程表及好神拖，教導檢核及操作方式，CL 可實際操作使用方式。</p> <p>3. 輔導結果：</p> <p>(1)經練習後 CL 速度可維持在八成左右。</p> <p>(2)CL 可掌握好神拖使用方法，且瞭解流程表內</p>	密集輔導	同意	

		容。			
7	109/07/19	<p>1. 輔導項目：</p> <p>(1) 工作品質支持</p> <p>(2) 追蹤職再成效</p> <p>(3) 建立自然支持者</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1) 領班表示 CL 在包裝品質上仍較不整齊，WR 透過示範並讓 CL 重複練習 5-6 次，CL 可掌握包裝技巧。</p> <p>(2) CL 已可正確操作好神拖，另 CL 可依照流程表內容規劃清潔項目。</p> <p>(3) 商請領班擔任 CL 之職場自然支持者，說明 CL 情緒特質與因應方式，若工作遇問題 CL 能有固定求助窗口，有利工作穩定度。</p> <p>3. 輔導結果：</p> <p>(1) 經練習後，領班表示其包裝品質有提升。</p> <p>(2) 運用好神拖後，地板不會太濕而影響安全。另 CL 依照流程表進行清潔後，皆可將負責區域打掃完成。</p> <p>(3) 領班表示願意協助 CL 工作上的問題。</p>	密集輔導	同意	
8	109/07/29	<p>1. 輔導項目：</p> <p>(1) 工作表現檢視</p> <p>(2) 預告密輔結束</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1) 目前 CL 工作度已能達到同事的九成，且包裝品質良好，密輔至今領班與同事皆給予正向肯定，評估 CL 已達職場要求標準。</p> <p>(2) 密輔已達 10 日且其工作表現已可獨立 WR 向 CL 及領班預告密輔將結束，並約定明日進行滿意度調查。</p> <p>3. 服務結果：</p> <p>(1) 後續追蹤輔導除了定期關心 CL 工作表現之外，需再追蹤其職場人際互動、壓力調適、工作安全及金錢使用等部份。</p> <p>(2) CL 及領班皆表示同意，WR 聯繫案母約於明日進行滿意度調查。</p>	密集輔導	同意	
9	109/07/30	<p>1. 輔導項目：密集轉追蹤之滿意度調查</p> <p>2. 輔導過程：</p> <p>(1) CL 工作速度與品質已符合職場要求，領班亦對 CL 認真工作態度給予肯定，WR 與領班商討後續輔導方式。</p> <p>(2) 針對職場、家人及 CL 進行第一次滿意度調查。</p> <p>3. 輔導結果：</p> <p>(1) 領班表示日後可由其帶領協助 CL，CL 若遇問題主要向領班反應，WR 亦向領班說明未來仍</p>	密集輔導	同意	

		<p>會不定期追蹤訪視。</p> <p>(2)職場滿意度部分，多數勾選3分，僅題號4、6勾選沒意見，進一步瞭解是因為品質方面偶而需同事協助檢查，但不影響表現、另未聽到同事對其表現有所反應。</p> <p>(3)CL滿意度調查部分，多數勾選3分，僅題號4、6、10勾選不知道，進一步了解CL表示自己的工作應該自己完成、覺得這是工作，沒有有不有趣、還沒遇到等原因。</p> <p>(4)家長滿意度部分，僅題號6勾選無意見，其他皆勾選3分滿意。進一步瞭解案母表示未聽說個案與同事互動狀況，經WR說明後，案母表示滿意。</p>			
10	109/08/13	<p>1. 追蹤項目：</p> <p>(1)工作表現追蹤</p> <p>(2)金錢使用討論</p> <p>2. 追蹤結果：</p> <p>(1)與領班確認工作至今CL整體的表現狀況，領班表示CL學習到目前為止在排盤及包裝上的工作技巧判斷大致符合目前的需求，部份情況需要透過旁人提醒，但不會影響到工作產能，而清潔的表現也符合要求，整體對CL的表現是有高的評價。</p> <p>(2)與CL及案母討論其薪資規劃，後續會將CL薪資分成三等分，一份給家用，一份儲蓄、另一份讓CL自行運用。</p>	追蹤輔導	同意	
11	109/09/16	<p>1. 追蹤項目：工作表現追蹤</p> <p>2. 追蹤結果：</p> <p>近期因逢中秋節日，訂單增加，CL自述工作量較大會感到壓力，但仍盡力完成交派任務。WR肯定CL對壓力調適，休假時可適時安排活動讓自己放鬆。CL表示會與案母一起吃飯逛街。</p>	追蹤輔導	同意	
12	109/10/17	<p>1. 追蹤項目：</p> <p>(1)滿意度調查(穩定就業三個月)</p> <p>(2)進行結案</p> <p>2. 追蹤結果：</p> <p>(1)CL工作已達三個月，WR針對三方進行滿意度調查，領班對CL工作表現與態度表示認同，案母及CL亦對工作內容皆表滿意(30分)，將統計結果登錄於系統中。</p> <p>(2)CL工作已滿三個月，工作具獨立性，WR向案母及CL說明結案權益，雙方皆同意結案，WR並依規定進行結案。</p>	追蹤輔導	同意	

身心障礙者社區化就業服務

工作流程分析表

表 4-1

使用說明：就業服務員應於業主上任前，完成工作試作後填妥此表格。

就業服務單位	○○服務中心			頁數	1
編號		業主姓名	王○○	填表日期	109/07/08
雇用單位	○○食品有限公司	工作內容	1. 麵團、貝果半成品排盤。 2. 產品包裝。 3. 訂單檢貨。 4. 環境清潔。	就業服務員	陳○○
工作項目	工作位置	操作程序			所估工時
1. 麵團排盤	製作區	1. 依當日製作所需數量準備烤盤、及烤盤架。			視實際工作狀況而（30秒/盤，1.5hr，18%）
		2. 配合同事將機器做完成之麵團以一排五個依序排列於烤盤上。			
		3. 完成一盤後置放於烤盤推車上，並持續排盤作業，完成本日所需使用的數量。			
2. 貝果排盤	製作區	1. 配合同事完成貝果塑型機器安置準備。			視實際工作狀況
		2. 機器啟動後，同事負責投放麵團，後端需配合同事將機器做完成之貝果以一排五個依序排列於烤盤上。			
		3. 完成一盤後置放於烤盤推車上，並持續排盤作業，完成本日所需使用的數量。			
3. 半成品排盤	製作區	1. 將發酵好之貝果送至水煮區給同事投放機器水煮。			視實際工作狀況
		2. 使用雙手撿取煮好之貝果於烤盤上排列整齊。			
		3. 將貝果以五個一排完成四列後放置烤盤推車上，並持續排盤作業，完成本日所需使用的數量。			

表 4-1 續

工 作 項 目	工 作 位 置	操 作 程 序	所 佔 工 時
4. 產品包裝	出貨區	1. 準備包裝袋及膠帶於工作 台準備作業。	視實際工作 狀況
		2. 同事將製作完成之產品遞 給個案操作包裝，將產品 正面朝上方入袋子。	
		3. 將封口下摺後運用膠帶固 定。	
		4. 重複上述操作將當日所需 數量完成。	
5. 訂單檢貨	出貨區	1. 依照每張訂單上的口味及 數量於出貨區檢貨。	視實際工作 狀況
		2. 將檢出之商品放置層架上 並將訂單放置該商品上以 利同事進行包裝出貨。	
6. 環境清潔	全部廠區	1. 工作收尾時需準備掃地工 具。	於每個工作 段落及下班 前執行約 15-20 分鐘
		2. 利用掃把將地上麵粉垃圾 掃起。	
		3. 利用好神拖把將廠區依序 清潔乾淨。	
		4. 完成清潔後將工具歸位。	
說 明			

身心障礙者社區化就業服務

案主意見調查表

表 5-1

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。

2. 本表由案主填寫。若案主缺乏閱讀能力，則可由就業服務員晤談案主後，代為填答。

3. 若案主有溝通困難，或無法明白辨識其喜惡的現象，請就業服務員註明於說明欄。

所屬單位	○○服務中心	就業服務員	陳○○	案主姓名	王○○
● 僱用單位					
名稱	○○食品 有限公司	電話	02-8888○○○○ #11	行動電話	0912○○○○○○
聯絡人	林○○		工作內容	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。	
評量日期	民國 109/07/30		得分	27	
項目			計分標準		
			3分	2分	1分
1. 你喜不喜歡你的工作？			<input checked="" type="checkbox"/> 喜歡	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不喜歡
2. 你會不會和老闆及同事打招呼？			<input checked="" type="checkbox"/> 會	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不會
3. 在這裡有你喜歡的同事嗎？			<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 沒有
4. 你有事情不會做時，你會不會找人幫忙？			<input type="checkbox"/> 會	<input checked="" type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不會
5. 你喜不喜歡和別人一起工作？			<input checked="" type="checkbox"/> 喜歡	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不喜歡
6. 你覺得工作的內容有沒有趣？			<input type="checkbox"/> 有趣	<input checked="" type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 無趣
7. 有同事或其他人稱讚你嗎？			<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 沒有
8. 有同事找你幫忙時，你願不願意幫忙？			<input checked="" type="checkbox"/> 願意	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不願意
9. 同事們喜不喜歡你？			<input checked="" type="checkbox"/> 喜歡	<input type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 不喜歡
10. 這裡有沒有你不喜歡的事？			<input type="checkbox"/> 沒有	<input checked="" type="checkbox"/> 不知道	<input type="checkbox"/> 有

說明：

1. CL 表示自己的工作應該自己完成。經 WR 解釋後，CL 瞭解有困難會找同事幫忙。
2. 6. CL 表示覺得這是工作，沒有有不有趣。
3. 10. CL 表示還沒遇到，所以勾選不知道。

案主簽章：王○○

身心障礙者社區化就業服務

案主意見調查表

表 5-1

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。

2. 本表由案主填寫。若案主缺乏閱讀能力，則可由就業服務員晤談案主後，代為填答。

3. 若案主有溝通困難，或無法明白辨識其喜惡的現象，請就業服務員註明於說明欄。

所屬單位	○○服務中心	就業服務員	陳○○	案主姓名	王○○
● 僱用單位					
名稱	○○食品 有限公司	電話	02-8888○○○○ #11	行動電話	0912○○○○○○
聯絡人	林○○	工作內容	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。		
評量日期	民國 109/10/17	得分	30		
項目	計分標準				
	3分	2分	1分		
1. 你喜不喜歡你的工作？	<input checked="" type="checkbox"/> 喜 歡	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 喜 歡		
2. 你會不會和老闆及同事打招呼？	<input checked="" type="checkbox"/> 會	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 會		
3. 在這裡有你喜歡的同事嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 沒 有		
4. 你有事情不會做時，你會不會找人幫忙？	<input checked="" type="checkbox"/> 會	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 會		
5. 你喜不喜歡和別人一起工作？	<input checked="" type="checkbox"/> 喜 歡	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 喜 歡		
6. 你覺得工作的內容有沒有趣？	<input checked="" type="checkbox"/> 有 趣	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 無 趣		
7. 有同事或其他人稱讚你嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 沒 有		
8. 有同事找你幫忙時，你願不願意幫忙？	<input checked="" type="checkbox"/> 願 意	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 願 意		
9. 同事們喜不喜歡你？	<input checked="" type="checkbox"/> 喜 歡	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 不 喜 歡		
10. 這裡有沒有你不喜歡的事？	<input checked="" type="checkbox"/> 沒 有	<input type="checkbox"/> 不 知 道	<input type="checkbox"/> 有		

說明：

案主簽章：王○○

身心障礙者社區化就業服務

家長意見調查表

表 5-2

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。

2. 本表宜由案主家長填寫。

所屬單位	○○服務中心	就業服務員	陳○○	案主姓名	王○○
填表人	林○○	與案主關係	<input type="checkbox"/> 父子 <input type="checkbox"/> 父女 <input checked="" type="checkbox"/> 母子 <input type="checkbox"/> 母女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 親戚 <input type="checkbox"/> 教養機構負責人 <input type="checkbox"/> 村里鄰長、社工員、總幹事 <input type="checkbox"/> 個管員 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 朋友		
評量日期	民國 109/07/30	得分	29		
項目	計分標準				
	3分	2分	1分		
1. 您的子女是否喜歡現有的工作？	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否		
2. 現在的工作，對他來說體力是否負擔得了？	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否		
3. 您對貴子女目前的工作內容看法如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
4. 您對貴子女工作的場所與環境覺得如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
5. 您對貴子女來此工作後的心情及表現感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
6. 貴子女和同事相處的情形您覺得如何？	<input type="checkbox"/> 滿意	<input checked="" type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
7. 貴子女上班的交通狀況您覺得安全嗎？（搭交通車、騎車、走路）	<input checked="" type="checkbox"/> 安全	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不安全		
8. 您對貴子女目前的薪資感到滿意嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
9. 您對就業服務中心或機構的服務滿意嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
10. 您認為雇主對您的子女照顧合適嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 合適	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不合適		

說明：

6. 案母表示未聽說個案與同事互動狀況，故填無意見。

WR 向案父說明職場同事與 CL 的相處與互動，案父表示滿意。

家長簽章：林○○

身心障礙者社區化就業服務

家長意見調查表

表 5-2

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。

2. 本表宜由案主家長填寫。

所屬單位	○○服務中心	就業服務員	陳○○	案主姓名	王○○
填表人	林○○	與案主關係	<input type="checkbox"/> 父子 <input type="checkbox"/> 父女 <input checked="" type="checkbox"/> 母子 <input type="checkbox"/> 母女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 親戚 <input type="checkbox"/> 教養機構負責人 <input type="checkbox"/> 村里鄰長、社工員、總幹事 <input type="checkbox"/> 個管員 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 朋友		
評量日期	民國 109/10/17	得分	30		
項目	計分標準				
	3分	2分	1分		
1. 您的子女是否喜歡現有的工作？	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否		
2. 現在的工作，對他來說體力是否負擔得了？	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否		
3. 您對貴子女目前的工作內容看法如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
4. 您對貴子女工作的場所與環境覺得如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
5. 您對貴子女來此工作後的心情及表現感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
6. 貴子女和同事相處的情形您覺得如何？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
7. 貴子女上班的交通狀況您覺得安全嗎？（搭交通車、騎車、走路）	<input checked="" type="checkbox"/> 安全	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不安全		
8. 您對貴子女目前的薪資感到滿意嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
9. 您對就業服務中心或機構的服務滿意嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意		
10. 您認為雇主對您的子女照顧合適嗎？	<input checked="" type="checkbox"/> 合適	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不合適		

說明：

家長簽章：林○○

身心障礙者社區化就業服務

雇主意見調查表

表 5-3

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。
2. 本表宜由雇主填寫。

所屬單位	○○服務中心		就業服務員	陳○○		案主姓名	王○○	
僱用單位								
名稱	○○食品 有限公司		電話	02-8888○○○○ #11		行動電話	0912○○○○○○	
聯絡人	林○○		工作內容	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。				
計分標準			得分	24		評量日期	民國 109/07/30	
3 分	2 分	1 分	1. 所雇員工的工作意願（工作認真與否）？ 2. 所雇員工的工作態度（服從程度與同事合作的情形等）？ 3. 所雇員工的工作速度是否合乎要求？ 4. 所雇員工的工作品質或生產量是否合乎要求？ 5. 所雇員工的出勤狀況是否穩定？ 6. 其他員工對公司雇用身心障礙員工的態度如何？（有沒有反對與不滿意的態度） 7. 你對所雇員工的人際關係（與同事相處的情形）？ 8. 你對所雇員工的工作安全是否感到放心？ 9. 你對就業服務員輔導的方式感到滿意嗎？ 10. 你認為所雇員工的家人帶給你困擾嗎？（有沒有不合理的要求）					
<input checked="" type="checkbox"/> 高 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 贊成 <input checked="" type="checkbox"/> 關係良好 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 滿意 <input checked="" type="checkbox"/> 無困難	<input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input checked="" type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input checked="" type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見 <input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 反對 <input type="checkbox"/> 關係不好 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 有困難						

說明：

4. 品質方面偶而需同事協助檢查。

6. 雇主表示尚未聽到同事對其反應。

雇主簽章：林○○

身心障礙者社區化就業服務

雇主意見調查表

表 5-3

使用說明：1. 本表僅供機構追蹤服務成效之參考。
2. 本表宜由雇主填寫。

所屬單位	○○服務中心		就業服務員	陳○○		案主姓名	王○○	
雇用單位								
名稱	○○食品 有限公司		電話	02-8888○○○○ #11		行動電話	0912○○○○○○	
聯絡人	林○○		工作內容	1. 麵團、貝果、半成品排盤。2. 產品包裝。3. 訂單檢貨。4. 環境清潔。				
計分標準			得分	30		評量日期	民國 109/10/17	
3 分	2 分	1 分	1. 所雇員工的工作意願（工作認真與否）？ 2. 所雇員工的工作態度（服從程度與同事合作的情形等）？ 3. 所雇員工的工作速度是否合乎要求？ 4. 所雇員工的工作品質或生產量是否合乎要求？ 5. 所雇員工的出勤狀況是否穩定？ 6. 其他員工對公司雇用身心障礙員工的態度如何？（有沒有反對與不滿意的態度） 7. 你對所雇員工的人際關係（與同事相處的情形）？ 8. 你對所雇員工的工作安全是否感到放心？ 9. 你對就業服務員輔導的方式感到滿意嗎？ 10. 你認為所雇員工的家人帶給你困擾嗎？（有沒有不合理的要求）					
<input checked="" type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 低						
<input checked="" type="checkbox"/> 良好	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不好						
<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否						
<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否						
<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否						
<input checked="" type="checkbox"/> 贊成	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 反對						
<input checked="" type="checkbox"/> 關係良好	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 關係不好						
<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 否						
<input checked="" type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 不滿意						
<input checked="" type="checkbox"/> 無困難	<input type="checkbox"/> 無意見	<input type="checkbox"/> 有困難						

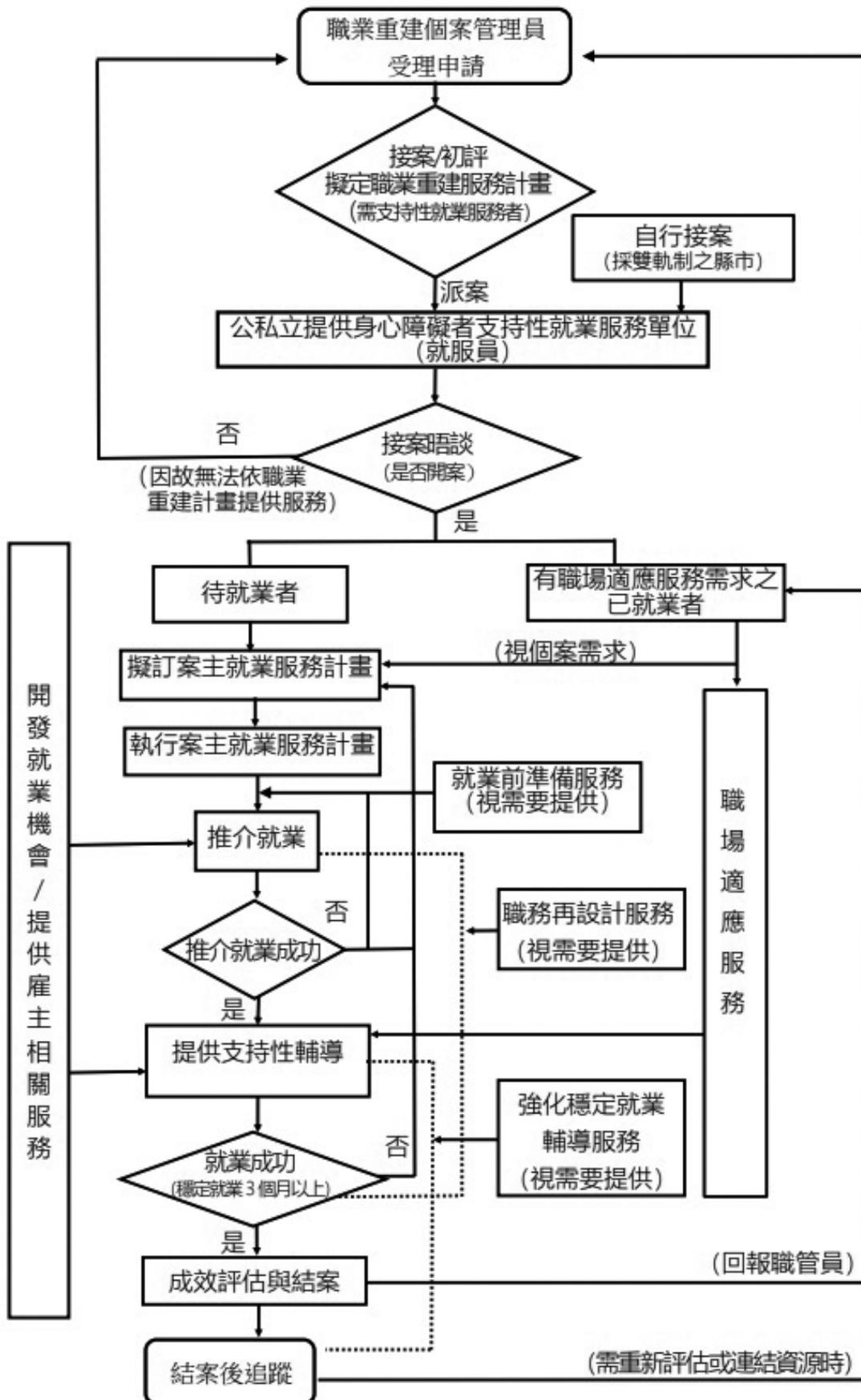
說明：

雇主簽章：林○○

第五篇 空白表格

◎身心障礙者支持性就業服務流程圖	249
1. 就業機會表(表 1-1A).....	250
2. 開案晤談記錄表(表 2-1).....	252
3. 案主就業服務計畫(表 3-2).....	256
4. 自行就業記錄表	259
5. 案主轉介表(表 2-5A).....	260
6. 案主服務記錄表(表 0C).....	261
7. 身心障礙者職務再設計小額補助申請及成果報告表(附表) ..	262
8. 案主/代理人意見調查表(表 5-1).....	263
9. 雇主意見調查表(表 5-3).....	264
10. 案主結案表	265
11. 案主服務月報表(表 6-1).....	266
12. 工作成果月報表(表 6-2).....	267

身心障礙者支持性就業服務流程圖



就業機會表(表 1-1A)

*開發確認日期		*填表日期		就服員	
*公司名稱		公司統編			
公司地址					
聯絡人及電話	先生	電話 1		行動	
	小姐	電話 2		傳真	
電子信箱					
<input type="checkbox"/> 義務進用單位 應進用____人； <input type="checkbox"/> 非義務進用單位 已進用____人					
*職務名稱		*職務類別 (下拉式選單)		需僱人數	
工作地點	<input type="checkbox"/> 同公司				
工作內容					
*工作表現要求	<input type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明) _____				
社會互動機會	一、與顧客之間互動的機會 <input type="checkbox"/> 1. 不必要 <input type="checkbox"/> 2. 偶爾 <input type="checkbox"/> 3. 經常 說明：_____				
	二、與主管/同事之間的互動是在： <input type="checkbox"/> 1. 工作中 <input type="checkbox"/> 2. 休息時				
工作時間	<input type="checkbox"/> 日班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 中班:自 時 分至 時 分 <input type="checkbox"/> 夜班:自 時 分至 時 分； <input type="checkbox"/> 輪班: <input type="checkbox"/> 二班制 <input type="checkbox"/> 三班制 <input type="checkbox"/> 四班二輪 <input type="checkbox"/> 部分工時自 時 分至 時 分、自 時 分至 時 分				
休假方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 周休二日 <input type="checkbox"/> 輪休做 日休 日 <input type="checkbox"/> 排休 月休 日 <input type="checkbox"/> 依公司規定： <input type="checkbox"/> 本職缺符合勞動基準法工資、工作時間、休息、休假等相關規定，且於延長工時情況下，將依規定給付加班費或補休。				
*薪資	<input type="checkbox"/> 月薪 <input type="checkbox"/> 週薪 <input type="checkbox"/> 日薪 <input type="checkbox"/> 時薪(新臺幣_____元至_____元) <input type="checkbox"/> 論件計酬(每____，新臺幣____元)				

住宿	<input type="checkbox"/> 提供住宿，月扣金額： 元 <input type="checkbox"/> 不提供住宿	供膳	<input type="checkbox"/> 提供__餐，每餐扣款： 元 <input type="checkbox"/> 可代訂便當 <input type="checkbox"/> 不提供
加班	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶爾 <input type="checkbox"/> 依工作需要 <input type="checkbox"/> 不需加班	體格 檢查	<input type="checkbox"/> 需要(項目：_____) <input type="checkbox"/> 不需要
無障礙設施	一、工作地點：__樓， <input type="checkbox"/> 有斜坡 <input type="checkbox"/> 有電梯 <input type="checkbox"/> 有盲人專用步道 二、廁所： <input type="checkbox"/> 坐式 <input type="checkbox"/> 蹲式；門： <input type="checkbox"/> 一般寬度 <input type="checkbox"/> 有加寬 三、樓梯： <input type="checkbox"/> 寬度____公分；扶手： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 四、接受無障礙設施改善意願： <input type="checkbox"/> 有意願 <input type="checkbox"/> 無意願 註：依據建築技術規則建築設計施工編第 33 條規定樓梯最小淨寬為 75 公分以上，其他一般建物樓梯至少 102-104 公分以上。		
保險	勞保： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	健保： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中	就業保險： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 申請中
福利(可複選)	<input type="checkbox"/> 全勤獎金 <input type="checkbox"/> 年終獎金 <input type="checkbox"/> 其他_____		
學歷要求	<input type="checkbox"/> 不拘； <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小		
駕照要求 (可複選)	<input type="checkbox"/> 機車： <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 重型 <input type="checkbox"/> 普通重型 <input type="checkbox"/> 大型重型 <input type="checkbox"/> 普通： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 職業： <input type="checkbox"/> 小型車 <input type="checkbox"/> 大貨車 <input type="checkbox"/> 大客車 <input type="checkbox"/> 聯結車 <input type="checkbox"/> 國際； <input type="checkbox"/> 不拘		
	自備交通工具： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(駕照：_____)		
綜合說明	(可備註進用障礙者類型或工作要求、條件描述或本表未列的特殊狀況等)		
是否提供 其他單位使用	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

填表人(就服員)：_____

督導：_____

單位主管：_____

開案晤談記錄表(表 2-1)

*與職管欄位相同資料，系統直接帶入，並可修正。

第一次晤談日期(即開案日期)		個案狀態	
完成日期			

個案基本資料					
*姓名		*身分證統一編號		*出生日期	
*身心障礙制式		個案來源縣市別			
*障礙類別/ 障礙等級					
*戶籍地址					
*通訊地址					
傳真		行動電話		連絡電話	(日) (夜)
電子信箱		身心障礙手冊	有/無 核發日/換發 日/鑑定日期： 手冊重鑑日期：		
性別		婚姻狀況		兵役	退役日期：
會使用語言	<input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 手語 其他：_____				
法定代理人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
法定代理人地址					
聯絡人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
聯絡人地址					
主要聯絡人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
主要聯絡人地址					
備註					

健康狀況					
身高	公分	體重	公斤	血型	型
視力	左： 右：	矯正		色盲	
聽力	左： 右：	矯正			
健康狀況		病名			
醫療狀況					
就診醫院		就診原因		症狀	
目前服用藥名					
藥物用法					
藥物過敏					
障礙狀況					
致障時間	先天 / 致障原因：				
致障原因說明		障礙部位			
障礙現況	1. 目前行動狀況：				
	2. 使用輔助器材：				
	3. 其他：				
使用輔具狀況與需求					
教育狀況					
教育程度					
學歷	是否接受教育：				
	畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)	是否畢業
其他/備註說明					
職業證照					
職類	等級				

駕駛執照			
機車駕駛		汽車駕駛	
家庭狀況			
住所性質			
是否與家人同住		家中有哪些成員	
家屬中是否有其他身心障礙者			
經濟狀況	(1)主要經濟來源者： (2)家庭每月收入：約_____元；其他：_____。 (3)現已運用之社會資源：		
家庭狀況概述			
家庭支持系統			
	家系圖：可由職管端或就服員自行上傳帶入		
職業相關經驗			
是否受過職業訓練			
是否有工作經驗			
工作動機與需求			
*工作動機	可由職管端帶入或就服員自行填寫		
*案主主要需求			
工作特性初步評估			
1. 目前有沒有工作？		回答者	
2. 為何想工作賺錢？		回答者	
3. 能做哪些工作？		回答者	
4. 希望工作的時段？可否輪班及值夜班？		回答者	
5. 人際溝通有沒有困難？		回答者	
6. 交通/行動上是否需要協助？	是或否 駕照種類： (1)是否具有駕照： (2)是否自備交通工具：	回答者	
7. 生活自理是否需要協助？		回答者	
8. 喜歡和非障礙者一起工作？		回答者	
9. 有無異常行為或情緒表現？		回答者	
10. 工作時可以使用哪隻手？		回答者	

11. 交談時習慣使用的語言?		回答者	
12. 生活作息如何?		回答者	
13. 有無不良嗜好?		回答者	
14. 有無特殊專長?		回答者	

職業輔導評量

是否有職業輔導評量經驗：

由系統直接帶入職業輔導評量報告建議。

證件影本

可由職管端或就服員自行上傳帶入

希望就業的職種、待遇與工作地點

工作志願	第一志願： 第二志願： 第三志願：
工作地點	第一志願： 第二志願： 第三志願： 其他：

希望就業的職種、待遇與工作地點

希望待遇最低每月薪資	
加班意願	

*案主就業能力分析

*綜合概述	
其他	其他事項補充或上傳個案相關資料

修正歷程紀錄

修正日期	修正內容

案主就業服務計畫(表 3-2)

*本表與就業機會表(表 1-1A)相同欄位可由就服員選擇由系統帶入並依實際狀況修正或由就服員自行填寫

案主姓名		身分證 統一編號		*填表日期	
出生年月日		性別			
障礙類別/等級					
僱用單位		統一編號			
公司地址					
工作地點	<input type="checkbox"/> 同公司				
聯絡人		職稱		電話	
				行動電話	
				電子信箱	
職務名稱		職務類別			
工作時間		每週工作時數			
起薪		是否需要 工作現場輔導	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，____個月		
相關服務	就業前準備	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 5. 其他_____			
	強化穩定就業輔導	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 1. 團體或座談活動 <input type="checkbox"/> 2. 個別職涯諮商/輔導 <input type="checkbox"/> 3. 定向行動訓練 <input type="checkbox"/> 4. 職務再設計(<input type="checkbox"/> A. 無經費需求 <input type="checkbox"/> B. 小額職務再設計補助 <input type="checkbox"/> C. 轉介 職務再設計專員服務 <input type="checkbox"/> 5. 個別化服務及訓練 <input type="checkbox"/> 6. 其他_____			
	職場適應	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要			
工作表現要求	<input type="checkbox"/> 1. 重視速度 <input type="checkbox"/> 2. 極需耐力 <input type="checkbox"/> 3. 重視品質 <input type="checkbox"/> 4. 重視溝通 <input type="checkbox"/> 5. 重視儀容 <input type="checkbox"/> 6. 其他(請依雇主期待就該工作表現要求補充說明)				
* 媒合結果	<input type="checkbox"/> 錄用		服務模式	<input type="checkbox"/> 個別服務 <input type="checkbox"/> 群組服務	

	<input type="checkbox"/> 不錄用，說明： <input type="checkbox"/> 就業中	偏 鄉 服 務	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
*開始上班日期	民國 年 月 日	輔 導 強 度	<input type="checkbox"/> 一般性就業(49小時以下) <input type="checkbox"/> 支持性就業中(50小時以上)
開始輔導日	民國 年 月 日		
離職日期	民國 年 月 日 原因：		
一、輔導目標及內容			
領 域	就 業 支 持 項 目 (表 單 勾 選)	輔 導	目 標
一、工作表現	<input type="checkbox"/> 1. 建立工作技巧 <input type="checkbox"/> 2. 工作速度與產量提升 <input type="checkbox"/> 3. 工作品質管理 <input type="checkbox"/> 4. 工作流程、時間掌握 <input type="checkbox"/> 5. 工作要求的理解與掌握 <input type="checkbox"/> 6. 區辨、判斷力提升 <input type="checkbox"/> 7. 工作姿勢與體耐力 <input type="checkbox"/> 8. 工作表現的自我監控管理 <input type="checkbox"/> 9. 其他		
			自行新增
二、工作行為	<input type="checkbox"/> 1. 主動工作 <input type="checkbox"/> 2. 獨立工作 <input type="checkbox"/> 3. 與人分工合作 <input type="checkbox"/> 4. 遵守工作規範 <input type="checkbox"/> 5. 準時或穩定出勤 <input type="checkbox"/> 6. 尋求協助與問題解決 <input type="checkbox"/> 7. 專注力維持 <input type="checkbox"/> 8. 合宜行為舉止或職場禮儀 <input type="checkbox"/> 9. 特殊行為 <input type="checkbox"/> 10. 其他		
			自行新增
三、人際關係 與情緒管理	<input type="checkbox"/> 1. 與同事良好互動 <input type="checkbox"/> 2. 溝通表達 <input type="checkbox"/> 3. 人際關係的建立、維持 <input type="checkbox"/> 4. 人際衝突處理 <input type="checkbox"/> 5. 自我倡議(需求表達) <input type="checkbox"/> 6. 兩性互動及交往 <input type="checkbox"/> 7. 挫折容忍力 <input type="checkbox"/> 8. 工作壓力因應 <input type="checkbox"/> 9. 合宜情緒表達		

	<input type="checkbox"/> 10. 衝動控制 <input type="checkbox"/> 11. 情緒紓解及管理 <input type="checkbox"/> 12. 自信心或自我認同 <input type="checkbox"/> 13. 其他	自行新增
四、職場環境 與僱主支持	<input type="checkbox"/> 1. 權益維護(勞資條件溝通協助) <input type="checkbox"/> 2. 職務調整 <input type="checkbox"/> 3. 職場環境、條件改善 <input type="checkbox"/> 4. 職場教育(認識障礙者特質) <input type="checkbox"/> 5. 建立自然支持者 <input type="checkbox"/> 6. 自我安全保護(移至工作安全) <input type="checkbox"/> 7. 其他	自行新增
五、工作相關 之生活技能	<input type="checkbox"/> 1. 生活作息與常規 <input type="checkbox"/> 2. 金錢管理與使用 <input type="checkbox"/> 3. 交通支持 <input type="checkbox"/> 4. 穩定用藥與就醫 <input type="checkbox"/> 5. 合宜的穿著 <input type="checkbox"/> 6. 衛生習慣 <input type="checkbox"/> 7. 其他	自行新增
輔導策略概述：		
二、綜合說明		
綜合說明		

自行就業記錄表

案主姓名		身分證統一編號		*填表日期	
出生日期		性別		障礙類別/等級	
*僱用單位				統一編號	
負責人		職稱		電話	
				行動電話	
聯絡人		職稱		電話	
				行動電話	
職務名稱		工作時數/日		工作時間/日	
*職務類別				工作類型	
每周工作時數		起薪			
工作描述					
開始上班日					
離職日期					

案主轉介表(表 2-5A)

個案基本資料					
姓名		*身分證統一編號		*出生日期	
身心障礙制式		個案來源縣市別			
*障礙類別/ 障礙等級					
*戶籍地址					
*通訊地址					
傳真		行動電話		連絡電話	(日) (夜)
電子信箱		身心障礙手冊	有/無 核發日/換發日/鑑定日期： 手冊重鑑日期：		
性別		婚姻狀況		兵役	退役日期：
會使用語言					
法定代理人		與個案之關係		電話	(日) (夜) (行動電話)
法定代理人地址					
聯絡人		與個案之間係		電話	(日) (夜) (行動電話)
聯絡人地址					
主要聯絡人		與個案之間係		電話	(日) (夜) (行動電話)
主要聯絡人地址					
備註					
轉介					
*轉介原因					
轉入單位	<input type="checkbox"/> 轉入分署或機構督導 <input type="checkbox"/> 轉入其他單位： 電話： 傳真：				
*轉出日期					

案主服務記錄表(表 0C)

一、表單

個案目前服務狀態： (下拉式選單)	<input type="checkbox"/> 1. 開案晤談 <input type="checkbox"/> 4. 就業輔導	<input type="checkbox"/> 2. 媒合前諮詢 <input type="checkbox"/> 5. 結案	<input type="checkbox"/> 3. 推介就業(面試) <input type="checkbox"/> 6. 結案追蹤
----------------------	--	---	--

填表日期	服務日期	服務方式	領域	輔導目標	就業支持項目	輔導成效與結果	支持性輔導時數 (下拉選單)
		電話 Email 實地訪視 職場輔導 現場晤談 傳真 簡訊 通訊軟體 其他____	由表 3-2 勾選 項目 自動 帶 入,有 刪除 欄位	由表 3-2 勾選項目 自動帶 入,有刪 除欄位	由表 3-2 勾 選項目自動 帶入,有刪 除欄位		選擇職場輔 導才會自動 產生本欄位

填表日期	服務日期	服務方式	輔導成效與結果

支持性輔導時數

所屬單位		填表人		案主姓名	
支持性輔導時數	時 分				

附表**身心障礙者小額職務再設計申請及成果報告表**初次申請 第_____次申請

申請日期： 年 月 日

填表單位：

申請單位		身心障礙者姓名	
聯絡電話		身心障礙者性別	
訪視人員		障別等級	
一、職場就業問題診斷與分析（如：案主特性、工作內容、預期效益、其他…）			
二、身心障礙者需求內容說明及建議改善方式			
<input type="checkbox"/> 提供就業輔具，說明：_____			
<input type="checkbox"/> 建議轉介職務再設計專案單位進行改善，說明：_____			
<input type="checkbox"/> 其他，說明：_____			
三、職務再設計改善方式			
補助項目	補助（購置）日期	補助金額（新臺幣）	
合計（次數及總金額）			
四、結論（效益評估、後續再提供方式、其他）			

備註：核銷時請依案例提供至少 2 張可彰顯職務再設計前後之照片或圖片。

填表人（就服員）：_____ 督導：_____ 單位主管：_____

填表日期：_____年_____月_____日

案主/代理人意見調查表(表 5-1)

僱用單位				
名 稱		電 話		行動電話
聯 絡 人		工 作 內 容		
*評量日期		得 分		
填 表 人	<input type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 代理人：_____			

項目	計分標準				
	高 (符 合 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 就服員能依據我(案主)的期待或能力幫我(案主)找工作					
2. 找工作時,就服員能與我(案主)進行溝通討論					
3. 就服員能提供必要的協助讓我(案主)順利工作					
4. 我(案主)對就業服務員的服務感到滿意					
5. 工作遇到問題或困難,有人可以幫助我(案主)					
6. 有同事找我(案主)幫忙時,我(案主)很願意幫忙					
7. 這裡的同事很友善					
8. 我(案主)可以勝任這份工作					
9. 工作的職場環境讓我(案主)感到安全、舒適					
10. 我(案主)願意繼續在這裡工作					

備註說明	
------	--

雇主意見調查表(表 5-3)

僱用單位					
名 稱		電 話		行 動 電 話	
聯 絡 人		工 作 內 容			
* 填 表 人		* 評 量 日 期		得 分	

項 目	計 分 標 準				
	高 (滿 意 程 度) 低				
	5	4	3	2	1
1. 所僱員工的工作意願(工作認真程度)					
2. 所僱員工的工作態度(服從程度與同事合作的情形等)					
3. 所僱員工的工作速度					
4. 所僱員工的工作品質或生產量					
5. 所僱員工的出勤狀況穩定程度					
6. 其他員工對公司僱用身心障礙員工的態度					
7. 所僱員工的人際關係(與同事相處的情形)					
8. 您對所僱員工的工作安全感到放心程度					
9. 您對就業服務員輔導的方式感到滿意程度					
10. 您未來持續僱用身障員工意願					

備註說明	
------	--

案主結案表

姓名		開案日期		*結案日期	
*結案原因	<input type="checkbox"/> 1. 穩定就業三個月以上 <input type="checkbox"/> 2. 從事臨時工作津貼或多元服務 <input type="checkbox"/> 3. 自行就業 <input type="checkbox"/> 4. 參加3個月以上全日制職業訓練 <input type="checkbox"/> 5. 需長期醫療達3個月以上 <input type="checkbox"/> 6. 失去聯繫3個月以上 <input type="checkbox"/> 7. 因故3個月無法接受就業服務(如：出國、入獄或其他原因) <input type="checkbox"/> 8. 表明不想找工作 <input type="checkbox"/> 9. 表示無需提供服務(如：遷移外縣市等) <input type="checkbox"/> 10. 拒絕服務 <input type="checkbox"/> 11. 因故不符服務資格 <input type="checkbox"/> 12. 升學 <input type="checkbox"/> 13. 死亡 <input type="checkbox"/> 14. 其他				
*備註說明 (或填寫其他原因或轉介單位等)					

督導姓名	
督導審核結果	
督導審核意見	
審核日期	

