

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託  
國立高雄師範大學辦理南部地區  
區域性身心障礙者職業輔導評量資源服務網

主題探討二

促進精障者成功就業之職業重建服務模式分析  
期末報告

主辦單位：中華民國行政院勞工委員會職業訓練局

承辦單位：國立高雄師範大學

中華民國 101 年 12 月 31 日

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立高雄師範大學  
辦理南區身心障礙者職業輔導評量資源中心

101 年主題探討二  
期末報告

促進精障者成功就業之  
職業重建服務模式分析

研究小組：徐淑婷、陳樺萱  
中華民國 101 年 12 月 31 日

## 壹、研究目的

精神障礙者是國內身心障礙者的第三大族群，但是其中有能力、有意願、卻沒去找工作的法志工作者卻不少。在職業重建服務實務中，常見到接受職訓後或是尋求職業重建個案管理員就業媒合後，仍舊沒有就業的精神障礙者。根據勞委會「98 年身心障礙者勞動調查報告」顯示，14.9%之精神障礙者有工作；而這群成功就業之精神障礙者中，只有 9.7% 是透過職業重建服務體系而得到的。實務經驗顯示，不論是精神障礙者本人，或是服務精神障礙者之職業重建專業人員，常在職業重建服務的過程中充滿挫折。

我國自民國 98 年起於各縣市政府正式設置職業重建單一窗口，由職業重建個案管理員（以下簡稱職重個管員）辦理身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務，亦即由職重個管員進行初步評估，若有困難或需進一步釐清時則轉介職業輔導評量，待評估完成並擬定職業重建服務計畫之後，進而連結其他職業重建資源，如職業訓練、就業服務、庇護性就業服務等，並進行定期追蹤，使個案獲得連續性且完整的服務。

國外的文獻在探討精障者成功就業的因素時，偏重個人因素之了解，例如病史、病前功能、工作技能等等；較少描述工作環境本身因素。而且，由於支持性就業是美國主要的精神障礙者的職業重建服務，不像台灣一樣提供多樣性的職業重建服務。換言之，缺乏國外文獻提供架構來了解精神障礙者接受職業重建服務的軌跡（trajectory）。由於全國設置職業重建服務窗口迄今已邁入第 4 年，因而，以職業重建服務的過程面與結果面來分析經過職業重建服務的精神障礙者就業成功的因素，以了解促進成功就業的適切服務特性，進而提供方案設計、服務提供、與政策制定之參考，有其必要。

## 貳、文獻探討

### 一、精障者的就業現況

從行政院勞工委員會於「98 年身心障礙者勞動狀況調查報告」指出，15 歲至 64 歲之精神障礙者人口為 95,319 人，就業率約 14.8%，失業者占 6.7%，而非勞動力人口占 78.4%。精障者就業率為同年 15 個身心障礙者類別（排除植物人類別）中排名第十一，僅高於自閉症智能障礙者、多重障礙者、平衡機能障礙者、失智症。若進一步來看，失業之精

障者 6,386 人，再加上非勞動力人口（74,758 人）中有工作能力且有工作意願者占 18.8%（約 14,055 人），顯示在精神障礙者勞動人口中，仍有約 21.4% 的精障者（約 20,441 人）尚待就業中，而這群人亦為職業重建服務領域的潛在服務對象。

就業之精障者從事職種以「非技術工及體力工」占 44.6% 最多，其次為「服務工作人員及售貨員」占 22.6%，再次為「技術工、機械設備操作工及組裝工」占 10.5%。平均每週工作時數為 35.7 小時，而以「月薪制」計薪之受雇者平均每月薪資為 18,813 元，僅高於智能障礙者之 14,660 元與自閉症智能障礙者之 15,648 元，為所有身心障礙者中平均月薪第三低。

國外的精障者就業率方面，根據歐美各國精障者就業率的研究結果顯示，英國的精障者就業率為 4%~60%，多數研究介於 20%~30%；歐洲精障者的就業率為 8%~35%，多數研究是在 10%~20% 之間；而美國的精障者就業率則介於 3%~42.8% 之間（Marwaha & Johnson, 2004）。就業率的差異可能來自於方法學的不同，例如研究對象、地區性等差異。

Andrews 與 Barker (1992) 檢視美國州立聯邦職業復健系統中於 1977 年至 1984 年接受服務的身體障礙者與精神障礙者的相關紀錄，從結案的個案中選取 10% 的個案，並將穩定就業結案的個案分為競爭性就業、其他就業結果（庇護性工作場所、無薪工作等），結果發現重度身體障礙者在這 8 年間於競爭性市場就業的比例增加 19.9%，但重度精障者則減少 3.4%，兩者的就業有顯著差異。而 Cook 與 Razzano (2000) 分析 1989 年至 1999 年的文獻也發現，精障者的就業率普遍偏低，而就業者中有全職工作或持續就業的比例也偏低，顯示精障者在就業市場上相較其他障別來得困難。

整體而言，無論國內外的研究及報告皆顯示，精障者面臨就業率偏低的問題。精障者就業的困難包含污名化、歧視、害怕失去相關福利及缺乏適當的專業協助（Marwaha & Johnson, 2004）。由「98 年身心障礙者勞動狀況調查報告」亦可了解，失業之精障者無法找到工作的主要原因以年齡限制（占 26.4%）為最高，其次為工作內容不合適（占 15.2%）、一般人對身心障礙者之刻板印象（占 14.6%）。而就業者在工作場所因身心障礙受到不公平待遇原因之前三高為工作配置、薪資與考績。

## 二、影響精障者的個人就業因素

### (一) 人口學資料

人口學資料如性別、年齡、教育程度、障礙等級等，是過去最常被研究是否為預測精障者就業的重要因素。由范珈維、張彧與潘瓊琬(2007)的文獻回顧中，蒐集 2002 至 2007 年共 13 篇相關文獻，發現研究結果並不一致，部份研究認為年齡與教育變項並非預測精障者就業的重要因子(Anthony & Jensen, 1984 ; Rogers, Anthony, Cohen, & Davis, 1997)。但 Tsang, Leung, Chung, Bell 與 Cheung (2010) 蒐集 1998 年至 2008 年間的 62 篇相關文獻，進行系統性回顧精障者就業的預測因素，研究發現年齡與教育程度為就業的預測因素之一，而性別及醫療史則無法預測就業結果。此外，任麗華(2011)針對國內 15 至 64 歲精障者，以郵寄與面訪方式蒐集 458 份問卷，進行影響就業之重要因素調查，結果也發現年齡、教育程度、障礙等級和社區復健為影響就業的重要因素。

Marshak 與 Bostick(1990) 檢視賓夕法尼亞州立職業復健單位的結案成果，隨機抽取接受服務 18 個月後的 500 位精神障礙者及 500 位身體障礙者，發現精障者的年齡、障礙程度與診斷類別與結案狀態有顯著相關，且非重度的精神官能症與 26-40 歲間之精障者有較高成功復健的機會。范珈維 (2007) 等學者研究精神障礙者探討重返工作之因素的結果顯示，在醫療面向中嚴重程度影響精神障礙者重返工作甚鉅。

### (二) 疾病診斷與症狀

早期研究認為診斷與症狀等變項不是顯著的預測因素(Anthony et al., 1984 ; Tsang, Lam, Ng & Leung, 2000 ; Rubin & Roessler, 2001) ，但近來有許多研究支持精神症狀與診斷為預測因素 (Marshak et al., 1990 ; Cook, Judith & Razzano, 2000 ; Marwaha & Johnson 2004) 。

Banks, Charleston, Grossi 與 Mank (2001) 調查 243 位參與支持性就業的精障者特性，發現診斷、精神症狀與就業結果相關。Tsang 等人 (2010) 進行系統性回顧精障者就業的預測因素，進一步將精神症狀區分為正性症狀與負性症狀，研究發現負性症狀為影響精障者就業成功的因素之一，而正性症狀則無法預測就業結果。Cook 與 Razzano (2000) 以系統性回顧 1989-1999 年間的精障者就業文獻，發現症狀是精障者就業的預測因素之

一，特別是負性症狀愈多時，就業結果愈不佳。范珈維（2011）等學者的文獻回顧顯示，精神症狀的多寡與嚴重程度影響精障者重返工作甚鉅，若精障者殘存較多精神症狀，尤其是負性症狀，就業較不易成功，若對症狀有較佳的控制，則重返工作的機率較大。國內學者的研究也有相同的結果，在就業成功與就業失敗的精障者中，負性症狀為影響就業的重要因素（吳宜容, 2004）。

### （三）認知功能

認知功能是文獻中普遍發現為精障者就業的重要因素。Tsang, Lam, Ng 與 Leung 於 2000 年系統性地回顧 1985 年至 1997 年以來 35 篇有關精障者就業成功預測因素研究，發現認知功能是個案就業成功的重要因素，而在隨後 10 年的賡續研究中，亦仍維持相同結論（Tsang et al., 2010）。范珈維等學者(2007)的研究結果顯示，認知功能影響個案是否能獲得、維持工作及工作總時數，是決定精障者能否重返工作的重要因子之一。

Cook 和 Razzano（2000）回顧 1989 年到 1999 年針對精障者在職業重建中的相關研究，其研究結果顯示認知功能為精障者就業的預測因素之一。Hoffmann, Kupper, Zbinden 與 Hirsbrunner（2003）在職業重建計畫中，對 53 位精障者驗證 Anthony 和 Jansen 兩位學者所提出來預測就業相關因子的假設，研究結果與 Anthony 等學者提出的看法不同，即過去認為認知功能無法預測未來工作表現，但在此研究結果中，發現認知功能為預測就業的相關因素。

### （四）社會功能

Tsang, Lam, Ng 與 Leung 於 2000 年系統性地回顧 1985 年至 1997 年以來 35 篇有關精障者就業成功預測因素研究，研究發現社區生活技能和其他相關生活經驗都是就業的重要預測因素。Marwaha 與 Johnson(2004)的研究也發現社會功能與就業有顯著相關。Michon, Weeghel, Kroon, 與 Schene（2005）以系統性文獻回顧的方式，瞭解精神職業復健方案後影響就業結果的個人因素，結果顯示較好的社會功能也與正向的就業成果顯著相關。

此外，不論早期或現在的研究皆顯示社交技巧是精障者就業的重要預測因素。Anthony（1984）等學者的文獻回顧中，發現與他人相處的社交功能是就業的良好預測因素。Tsang（2000）等學者除了早期的文獻回顧中，支持社交技巧是相當重要的因素，在 2010 年的

文獻回顧中，同樣發現社會技能仍是預測就業的重要因素 (Tsang et al., 2010)。Cook, Judith 與 Razzano (2000) 以系統性文獻回顧 1989-1999 年間精障者職業重建的相關研究，發現精障者就業的預測因素之一為社交技巧。范珈維等 (2007) 等學者也指出，個案的社交技巧會影響社會支持網絡之發展、人際互動功能之維持、壓力調適以及社會適應，是精障者重返工作上最頻繁被提及的重要因素。

#### (五) 工作史

工作史也是研究常被提到預測精障者就業之重要因素。早期 Anthony (1984) 等學者的文獻回顧即提到，人口學資料中的過去就業史是就業的重要預測因素。而 Marwaha 與 Johnson (2004) 研究發現就業的預測因素最一致的是精障者的工作史。而 Tsang 等學者在 2000 年及 2010 年的研究皆發現，工作史為重要的就業因素。

#### (六) 工作技能、工作表現

Tsang, Lam, Ng 與 Leung 於 2000 年系統性地回顧 1985 年至 1997 年以來 35 篇有關精障者就業成功預測因素研究，研究發現病前的職業表現如：工作技能、工作態度、工作調適、社區生活技能和其他相關生活經驗都是就業的重要預測因素。Michon, Weeghel, Kroon, 與 Schene (2005) 回顧研究精障者職業重建服務的就業結果之相關文獻，研究結果發現較好的工作表現與較好的就業結果相關。

#### (七) 家庭與社會支持

家庭支持也是需要考量的因素。Rogers 與 Cook (2003) 追蹤從伊利諾州職業復健系統成功就業結案的精障者，對 315 位精障者進行為期一年的電話晤談，瞭解其維持就業率及相關因素，並使用李克特 5 點量表瞭解家庭對其工作的支持程度，結果發現家庭支持為正向的預測因素，且從結案後追蹤發現，對精障者有長期的就業成果。而另有研究發現，精障者本身認為家庭的支持及其本身對朋友、家人認同是決定其成功的重要因子 (Henry & Lucca, 2004)。

國內的研究也顯示精障者的家人、親戚與朋友也是影響精障者就業的重要因素 (行政院勞工委員會, 2009; 林幸台、邱滿豔、張千惠、柯天路、張自強, 2007; 何華欽, 2011)。由「98 年身心障礙者勞動狀況調查報告」為例，精障者的求職方式以透過親友介紹 (31%)

的比例為最高，其次為自家經營（16.1%），顯示家人與朋友的支持對於精障者的求職有相當大的影響。

綜上所述，影響精障者就業的重要因素除了須瞭解其人口學資料如年齡、教育程度、障礙程度及精神症狀等，其他重要的預測因素包含社會功能、認知功能、工作史、工作技能、社交技能與家庭支持等。

### 三、影響精障者就業的職業重建過程相關因素

除了個人因素之外，精障者所接受的職業重建相關服務也是影響精障者就業的重要因素。Rogers 與 Cook (2003) 追蹤從伊利諾州職業重建系統成功就業結案的 315 位精障者，進行為期一年的維持就業率及相關因素，結果發現結案後一年有 71% 的精障者仍在就業，其中 63% 的精障者與結案時的就業狀態是一樣的。Watzke, Galvao 與 Brieger(2009) 以準實驗設計的方式研究職業重建服務方案對精障者的助益，該研究以參加職業重建服務方案的 106 人為實驗組，未參加之 75 人為對照組，研究發現參加職業重建服務方案與未參加的精障者相較，在 9 個月後的就業率實驗組為 39.7%、對照組為 18.7%，且兩組有顯著的差異，其他如幸福感、症狀及一般功能表現都有顯著幫助與改善。顯示職業重建服務能促進精障者就業成功，且對其功能與心靈福祉有正向的影響，以下分方案類型及其他過程因素進行討論。

#### （一）職重方案類型

Rosenthal, Dalton 與 Gervey(2009)分析復健服務管理部門 2001 年的精障者個案服務紀錄，接受服務的精障者人數為 85,274 人，結果發現接受職業安置服務是最重要的因素，接受職業安置服務的精障者就業率可達 67.6%，但未接受者的就業率則僅為 38%。

Ellison, Danley, Bromberg 與 Palmer-Erbs (1999) 調查以精神復健 Choose-Get-Keep 模式為基礎的職業教育方案的長期結果。此方案結合引導個別化職業發展的小團體，以及支持性精神復健諮商課程，協助精障者訂定職業目標，發展與執行職業計畫，此外運用結構化的課程協助選擇適合自己的優點與喜好的職業，並請專業人員與精障者一同進行體驗。研究者追蹤在 1985 年至 1989 年間參與方案，年齡介於 18 歲至 35 歲、智力在平均以上的 50 名精障者，結果發現該方案具有持久且正向影響，特別在職業地位、



自尊分數和住院率的降低在 9 年後仍維持一樣，顯示該方案對於個人與職業皆有立即與長期的益處。

Bailey, Ricketts, Becker, Xie, 與 Drake (1998) 分析由日間住院治療轉至支持性就業之精障者的就業結果，從日間留院挑選自願的 32 位個案在過去 5 年平均有將近 500 天的日間留院，並接受個別化支持性就業安置服務模式 (IPS, Individual Placement and Support) 作為實驗組，另外挑選 32 位以傳統社區支持模式 (CSP, Community Support Program) 的個案作為對照組，進行為期一年的就業成果分析比較。結果顯示，在就業的成果部分，個別化支持性就業安置服務模式的個案到一般競爭性職場的比率從 12.9% 增加到 64.5%，而傳統社區支持模式則只有 16.1% 到 19.4%，並無顯著增加現象。此外，個別化支持性就業安置服務模式的個案，在持續就業人數以及每週工作時數部分，也比傳統社區支持模式個案有顯著改善。而國內范珈維等人 (2007) 的文獻回顧也發現，精障者是否接受支持性就業計畫或其相關服務 (工作發展/工作現場支持) 是案重返工作的關鍵因子；且接受支持性就業模式之精障者，其獲得競爭性就業之比例、工作時數及薪資均較接受相同時數一般復健團體之精障者佳。

## (二) 其他因素

Marshak 等人 (1990) 檢視賓夕法尼亞州立職業復健單位的結案成果，隨機抽取接受服務 18 個月後的 500 位精神障礙者及 500 位身體障礙者，發現接受服務的精障者與其諮商師在擬定個別化職業重建計畫的過程出現狀況，31% 的精障者結案原因是無法完成計畫的討論或嘗試執行。

Rogers, Embree, Masoudi, Huber, Ford, 與 Moore (2011) 從精障者與諮商師的觀點去調查職業重建未能成功結案的原因。精障者認為未能成功的重要原因是障礙程度、缺乏工作機會、缺乏額外的服務等比例較高，但諮商師則認為失約、受服務之精障者尚未準備好、障礙程度、拒絕服務、失聯和物質使用疾患才是主要原因。精障者與諮商師的觀點有相當程度差異。

Rogers 與 Cook (2003) 追蹤從伊利諾州職業重建系統成功就業結案的 315 位精障者，進行為期一年的維持就業率及相關因素，結果發現家庭支持與參與自助團體為正向的

預測因素，而且結案後追蹤也發現這兩項因素，對精障者就業有長期的成效。顯示在個案結案後，仍須建立精障者自然支持以維持就業的重要性。

整體而言，職業重建相關服務確實能對精障者產生助益，特別是職業重建服務強調發展個別化的職業重建計畫，並依精障者的需求與優勢，進行支持性的諮商課程與就業安置，皆能大幅提升精障者的就業率。此外值得注意的是，在職業重建服務的過程中，職重個管員與支持性就業服務員需要運用不同的策略與精障者討論職業重建計畫並付諸行動，以減少精障者中途拒絕或退出服務的狀況，而在成功就業後準備結案前，協助檢視與連結相關的支持資源，亦為協助維持精障者就業的重要因素。

#### 四、影響精障者就業的環境因素

精障者是否能順利進入職場並維持工作，雇主的僱用態度與環境亦是重要的因素之一。由於社會大眾對於精障者的標籤與刻板印象，雇主同樣在僱用精障者的態度上多為保留，有部分研究指出雇主僱用身心障礙者的態度多是負面的，且有刻板印象(Freedman & Keller, 1981、Greenwood & Johnson, 1987)，因此，雇主僱用具有工作能力的精障者之意願仍不高。

然而，Heineman 和 Geist (1985) 與 Levy (1993) 的研究中指出，曾與身心障礙員工有直接共事經驗的人，會對身心障礙者有較正面的態度(引自陳鳳雅, 1996)。Wilgosh 和 Skaret (1987) 在回顧和分析雇主僱用身心障礙者的相關文獻中亦提出以下三點：(1) 雇主僱用身心障礙者的態度會影響身心障礙者晉用和升遷的機會；(2) 雇主表達出的僱用意願和實際僱用有差異；(3) 曾與身心障礙者有正向經驗的雇主，會改善其僱用態度。國內的研究也提到相同的觀點，鄭雅敏(2004)以質性研究與5位有僱用精障者經驗的雇主進行深度訪談，結果顯示雇主當初僱用精障員工的理由會影響其後的僱用經驗，而僱用經驗則影響雇主對於精障者就業的看法，進而影響雇主未來僱用意願。

若進一步瞭解有僱用經驗的雇主，在僱用態度與職場支持的特點，將有助於專業人員協助精障者就業。Gilbride, Stensrud 與 Vandergoot (2003)以質性研究方式，針對具有成功經驗的身心障礙者、雇主與就業安置專業人員進行8次焦點團體與10次訪談，結果歸納出工作文化議題、工作媒合、及雇主經驗與支持議題等三種層面的特點能正面影響

身心障礙者就業。在工作文化議題部分，包含雇主平等對待所有員工、雇主能接受多樣性、雇主的管理風格具有彈性、雇主重視個人的工作能力而非障礙、雇主可接受職務再設計、公司提供「彈性福利」(cafeteria style benefits)；在工作媒合部份，包含雇主重視身心障礙者的能力能符合工作需要、雇主可從工作表現與職務再設計來瞭解身心障礙者、雇主重視必要的條件而非無關緊要的僱用條件、雇主提供實習與晉用的機會；在雇主經驗與支持議題的部份，包含雇主有能力去督導一個多樣性的工作場所、雇主將社區復建方案或機構視為持續支持的夥伴。

Secker 與 Membrey (2003) 以質性研究方式進行半結構式的訪談共 17 位參加就業方案的精障者，來了解能維持就業的職場相關因素有那些，例如工作時間、流程與任務的彈性、支持性的人際互動關係、職場文化、員工管理的方法等等。研究結果歸納對維持精障者就業幫助的因素如下：在訓練及支持學習的部份，能允許個案用自己的步調學習、將工作任務分解成便於管理的內容及確保在問題中可獲得支持；與同事的關係部份，在職場能感到舒適、提供與工作相關及個人問題的支持；職場文化的部份，能有輕鬆非正式的氛圍、能接受文化差異性及關心員工福利；而員工管理的有效方法為：表達對員工福利的關切、對完成工作設立明確的界線及提供建設性的批評。另外亦有研究發現，參與支持性就業方案的精障者，若提供社會互動和自然的職場支持將可促進精障者的就業成功(Banks et al., 2001)。

綜上所述，雇主能保持開放的態度，重視個人能力並平等對待，對於工作執行保有彈性，並能接受職務再設計，職場能提供支持性的人際互動，並在工作上有明確的界線，皆為精障者能維持就業的相關因素。

由綜合文獻探討的資料所述，精障者就業成功是環環相扣的，除了個人因素外，職業重建過程所提供的服務方案，在於提升精障者的可就業性，進而透過支持性就業服務，以順利銜接職場，而在同時，亦需瞭解職場的雇主要求、職場文化等因素，才能提供精障者的適性媒合，有助其就業成功。

## 參、研究方法

### 一、研究方法

本主題探討以「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」(以下簡稱職重系統)之資料進行次級資料分析。由於職業重建個案管理制度是最近加入的職業重建體系的新服務，這項制度強調諮詢、評估、與連結資源等措施，相當程度地改變了職業重建服務的風貌，而這是在民國 98 年實施的新制度。因此本專案主題經由職訓局同意後，由職訓局下載職業重建系統資料庫中 98 年到 101 年 3 月間的精障者職業重建的資料，進行次級資料的整理與統計分析。

### 二、研究對象

顧慮職業重建服務的服務輸送與分佈，以及追蹤時間的太短無法顯示其就業成效，都可能影響研究結論，故研究對象選定為民國 98 至 100 年全國所有至職業重建個案服務管理窗口尋求服務之精神障礙者。

### 三、研究變項與分析方法

就職業重建系統資料庫中(98 年至 100 年)最後的就業狀態，以就業與否、安置成功與否、或持續與否等結果狀態為依變項。以卡方檢定、t 檢定、或多變異分析比較不同依變項組的精神障礙者之個人資料、服務資料、與就業環境資料，以瞭解精障者經過職業重建卻有不同成果的差異。所謂個人資料，指人口學與就業能力等變項；服務資料，指各類職業重建服務使用時間、頻率等變項；就業環境資料指工作職種、職場環境等等與工作環境相關的變項。進一步以內容分析法，分析這些組的服務資料(表 0C)，以期了解研究對象在職業重建方案服務的過程。

### 四、研究步驟

本中心函請職訓局協助提供下載「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」之資料，並於 4 月份取得資料光碟，光碟為職重系統中民國 98 至 100 年接受職業重建服務的精障者，相關服務紀錄截至民國 101 年 3 月 31 日，包含職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、庇護性就業、就業服務、庇護見習、職場紮根、個案派案歷程等所有表格，共計 59 個 Excel 檔案。

由於職重系統下載之檔案，僅其中 1 個檔案為精障者的服務紀錄，其餘檔案皆包含全部障別，因此資料數量最多可達 170 多萬筆，受限於 Excel 檔案僅可呈現約 6 萬 5 千筆，因此需先將所有檔案轉換為 Access 檔，以檢視資料內容。此外，由於職重系統資料轉換成 Excel 檔的欄位皆為英文，與原始之系統表格不同，亦需先核對資料與表格，並針對有疑問之處請教系統管理員，以製作「資料庫檔案基本操作紀錄」（附件一）。

在檔案間的變項與障別之選取部份，由於過程繁雜，因此特別請去年度協助處理與彙整職重系統資料之工作人員，分享與實際操作資料選取的方法，以利資料初步篩選與彙整。此外，請有資料連結專業之工程師，協助建立精障者這 3 年間於職重系統中的縱貫性資料，由於職重系統資料龐大，目前常用之 OFFICE 作業軟體無法負載資料量，需另外使用專業程式進行連結，且檔案間的連結與串聯需要與工程師不斷地溝通及修正，耗時 2 個多月完成精障者職重系統資料庫分析檔。

## 肆、研究結果與討論

### 一、接受服務者的基本資料

#### (一)和精障總人口數的比較

至 100 年 12 月底精神障礙人口數佔所有身心障礙的人口數 10.36 %，在全體身心障礙類別中排名第三。根據 98 年身心障礙勞動調查顯示，就業之精神障礙者約佔所有就業之身心障礙者的 15.5 %，在全體身心障礙類別中排名第十，有偏低的現象。

在所下載的 98 年 1 月 1 日至 101 年 3 月 31 日的資料中，共有 7,298 人次接受職業重建服務之資料。檢視其身分證號碼來瞭解在這三年中接受服務的次數，發現共有 4,618 人接受各類型的職業重建服務，共開案 7,298 次。98 年與 99 年服務人數與人次約略相等，皆佔當年精障總人口數的 1.3 %。民國 100 年時接受職重服務人數增加，約佔精障總人口的 1.5 %，但服務人次卻微幅下降（表 1）。

表 1 98-100 年精障者接受職業重建人口之比較

	98 年	99 年	100 年
服務人次 <sup>b</sup> (n=7,298)	2,555	2,425	2,318
服務人數 <sup>b</sup> (N=4,618)	1,429	1,463	1,726
當年精障人口總數 <sup>a</sup>	107,663	110,809	113,992
前來職重尋求服務者佔 精障人口數比率	1.3 %	1.3 %	1.5 %

<sup>a</sup>內政部統計年報身心障礙按年齡或等級與男女，表 04-18 身心障礙者人數按年齡與障礙等級分

<sup>b</sup>職訓局下載之 98-100 年精障者服務資料

## (二)受服務者人口學資料

### 1. 年齡

精障者在 98 到 100 年間共 4,618 人接受職重服務。第一次接受職重服務時，最年輕為 15 歲，最年長者為 68 歲，平均年齡 37.1 歲(SD=9.1)。其中以 30-34 歲者為最多，佔 54.1%，其次為 18-29 歲者，佔 24.1%，如下表 2。顯示前來職業重建體系尋求服務者的年齡層正是處於勞動力的高峰時期。

在接受服務的精障者當中，有 2 位超過 65 歲之個案，皆主動表示尚有就業需求，而有經濟收入，職重服務專業人員考量其就業意願及尚具工作能力，仍然決定開案服務。開案服務之後，1 位因家人反對而決定不再就業，另 1 位則於就服員協助媒合工作之後，因雇用單位外包契約僅到年底而未再續約，最後個案自行就業。

表 2 精障者接受職業重建的年齡層與精障人口之比較

	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60-64 歲	65 歲以上
100 年精障人口數 <sup>a</sup> (N=113,992)	222 (0.2%)	7,577 (6.6%)	38,627 (33.9%)	48,047 (42.1%)	9,089 (8.0%)	10,369 (9.1%)
服務人口數 <sup>b</sup> (n=4,610)	11 (0.2%)	1,110 (24.1%)	2,496 (54.1%)	970 (21.0%)	21 (0.5%)	2 (0.0%)

<sup>a</sup> 內政部統計年報身心障礙按年齡或等級與男女，表 04-18 身心障礙者人數按年齡與障礙等級分

<sup>b</sup> 職訓局下載之 98-100 年精障者服務資料

### 2. 性別與教育程度

根據內政部身心障礙統計，在 100 年時，精障人口的女稍多於男，但各約半數 (50.1% vs. 49.9%)，但在前來職業重建體系尋求服務的精障者中，男性佔 53.0%，女性佔 47.0%。教育程度的分佈以高中職最多，佔 47.9%，其次為國中 18.0%，專科 15.4%，而大學、碩士、博士共佔了 14.9%。婚姻狀況大部分為未婚 67.4%，大部分(80.9%)與家人同住(表 3)。

至於障礙程度，前來尋求服務者之障礙程度偏重於輕度與中度者；輕度佔 43.5%，

中度佔 52.2 %，也有重度(佔 4.2 %)及極重度精障者(佔 0.2%)(表 3)。和 100 年底所有精神障礙者的障礙嚴重程度等級稍有差距，其輕、中、重、與極重的比例分別為 25.5 %、56.7 %、16.6 %、與 1.3 %。由於 98 年勞委會身心障礙者勞動狀況調查並沒有進一步將就業者、失業者、與非勞動力之障別及障礙程度做交叉分析，無法進一步驗證這三年來職業重建體系尋求服務之精障者之障礙程度是否和失業或非勞動力之精障者之障礙程度是否相似。

表3 接受職重服務之精障者的人口學基本資料(n=4,618)

	人數(人)	百分比(%)
性別(n=4,618)		
男性	2,449	53.0
女性	2,169	47.0
教育程度(n=4,063)		
不識字	6	0.1
國小	147	3.6
國中	731	18.0
高中職	1,945	47.9
專科	627	15.4
大學	574	14.1
碩士	28	0.7
博士	4	0.1
其他	1	0.0
婚姻狀況 (n=4,032)		
已婚	656	16.3
未婚	2,717	67.4
分居	43	1.1
離婚	571	14.2



其他	45	1.1
與家人同住(n=4,072)		
是	3,296	80.9
否	776	19.1
障礙等級 (n=4,616)		
極重度	8	0.2
重度	192	4.2
中度	2,410	52.2
輕度	2,006	43.5

進一步交叉分析前來職業重建體系尋求服務之精障者的性別與教育程度，發現女性精障者之教育程度在高中職以上者佔 82.7%，相對來說，男性精障者有 25.7%為不識字到國中程度者 ( $\chi^2=54.2$ ,  $df=8$ ,  $p<.05$ )。(表 4)

表 4 前來尋求服務之精障者性別與教育程度

教育程度	性別	
	女性 N(%)	男性 N(%)
不識字	4(0.2)	2(0.1)
小學	63(3.3)	84(3.9)
國中	262(13.8)	469(21.7)
高中職	940(49.5)	1,004(46.4)
專科	326(17.2)	301(13.9)
大學	289(15.2)	286(13.2)
碩士	16(0.8)	12(0.6)
博士	0(0)	4(0.2)
其他或不詳	0(0)	1(0)
總計	1,900(100.0%)	2,163(100.0%)

女性精障者這三年間第一次尋求服務之年齡平均為 37.0 歲(SD=9.0)，稍高於男性精障者平均年齡 36.2 歲(SD=9.2)，統計上達顯著差異 ( $F(1, 4616)=7.71, p<.05$ )。

而不同教育程度之精障者在 98 到 100 年這三年間第一次尋求服務的年齡也有顯著不同，如表 5 ( $F(8, 4050)=28.2, p<.05$ )。大學程度者的平均年齡最低，但也高達 34.7 歲，次低為高中職者，平均年齡 36.0 歲，和嚴重且導致障礙的疾病(精神分裂症等)好發的年齡對照，顯示前來職業重建服務時似乎略晚。

表5 不同教育程度之第一次尋求服務之年齡

教育程度	個案數	平均	標準差	最小值	最大值
不識字	6	49.0	7.5	37	57
小學	147	45.2	8.0	23	60
國中	730	38.1	9.0	17	61
高中職	1,942	36.0	8.9	16	64
專科	627	36.2	8.1	20	60
大學	574	34.7	8.8	18	68
碩士	28	40.3	9.6	27	66
博士	4	45.8	10.2	35	55
其他或不詳	1	22.0	.	22	22
總計	4,059	36.6	8.984	16	68

## 二、職業重建路徑

### (一)開案分析

這三年間於系統中開案之人數與人次來自於已登錄開案晤談紀錄表(表 2-1)之資料，共 7,298 人次，4,618 人，開案者的專業身分分析請見表 6，由職業重建個案管理員所開案的比例達 49.1%，顯見職業重體系的單軌制已慢慢成形。

表 6 開案者的專業身分

	人數	百分比
	1	.0
專業督導	86	1.2
縣市職業重建個管員	3,580	49.1
區就服中心督導	48	0.7
支持機構督導	83	1.1
庇護機構督導	12	0.2
縣市督導	65	0.9
專業督導	41	0.6
縣市就服站就服員	237	3.2
區就服站服員	476	6.5
支持機構就服員	1,351	18.5
居家機構就促員	1	0.0
庇護機構就服員	214	2.9
業務承辦人	4	0.1
職訓機構督導	30	0.4
職訓機構輔導員	775	10.6
職訓機構承辦人	294	4.0
總計	7,298	100.0

三年間這 4,618 位精障者於職業重建個案服務管理系統共開案 7,298 次，表 7 顯示 58.4%的服務使用精障者只開案 1 次，30.4%開案 2 次。超過 6 次者也有 15 人。

表 7 精障者接受服務的次數

開案次數	人數(人)	百分比(%)
1 次	2,696	58.4
2 次	1,405	30.4
3 次	343	7.4
4 次	127	2.8
5 次	32	0.7
6 次	10	0.2
7 次	5	0.1
總計	4,618	100.0

表 8 顯示開案次數不同組的每次服務期程的平均值與開案後穩定就業三個月結案的比例。接受服務的天數，不同開案次數組的服務前期，如第一次或第二次，約為 200 天左右，服務後期則每次服務時間則月縮短；開案次數越多者，其每次接受服務的天數相對較少。但因為服務期程的平均天數的標準差大，這個趨勢只能做參考。

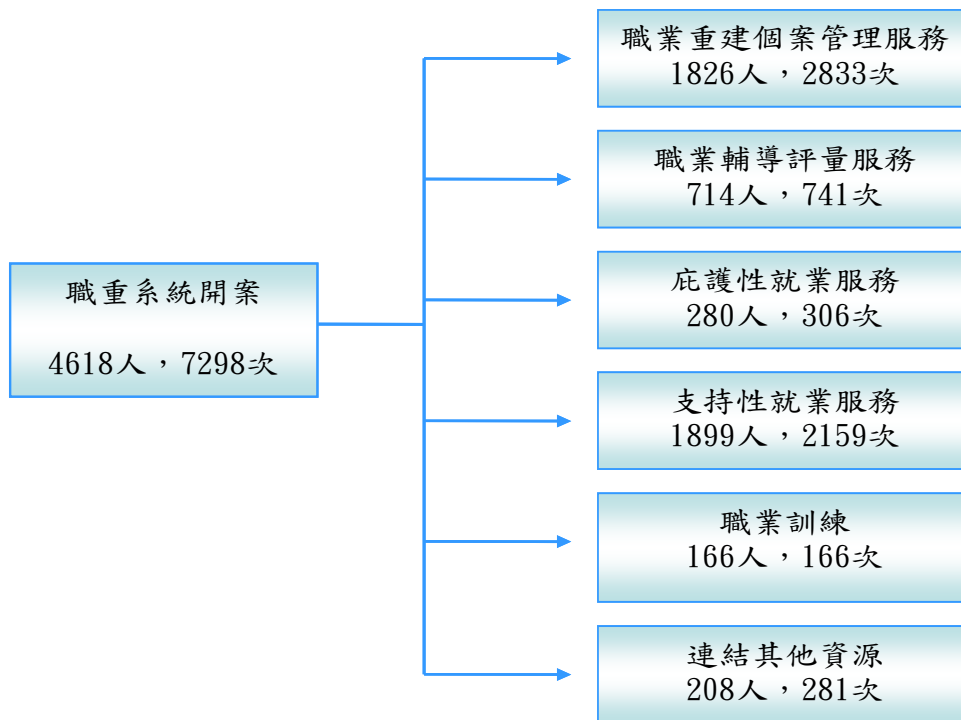
開案次數越多，接受服務的時間越長，和是否成功就業之間的關連，並沒有一致性的趨勢。從表 8，約略可看出不同的開案次數，其每次成功就業三個月而結案的比率大約在兩成左右。

表 8 不同開案次數者其接受各次職業重建天數與結案狀況

不同開案 次數(有 2-1表)組	人數 (%)	第一次		第二次		第三次		第四次		第五次		第六次		第七次	
		服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)	服務 期程 平均 天數 (SD)	穩定就 業三個 月結案 之總數 與比例 (%)
1 次者	2,698 (58.4)	192.1 (156.5)	566 (21.0)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
2 次者	1,403 (30.4)	212.8 (157.1)	268 (19.1)	202.4 (148.7)	316 (22.5)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
3 次者	343 (7.4)	213.6 (183.0)	56 (16.3)	179.2 (133.4)	76 (22.2)	183.6 (147.6)	80 (23.3)	--	--	--	--	--	--	--	--
4 次者	127 (2.8)	218.9 (175.4)	19 (15.0)	216.8 (168.0)	31 (24.4)	163.2 (120.6)	24 (18.9)	171.2 (132.2)	27 (21.3)	--	--	--	--	--	--
5 次者	32 (0.7)	227.4 (162.6)	6 (18.8)	167.5 (123.7)	5 (15.6)	176.9 (146.4)	4 (12.5)	194.2 (137.5)	7 (21.9)	168.3 (103.6)	4 (12.5)	--	--	--	--
6 次者	10 (0.2)	162.4 (102.0)	2 (20)	177.6 (90.5)	2 (20)	120.2 (77.1)	1 (10)	191.6 (95.7)	2 (20)	136.9 (84.4)	1 (10)	83.8 (63.3)	1 (10)	--	--
7 次者	5 (0.1)	140.0 (93.0)	1 (20)	86.2 (60.0)	1 (20)	273 (167.8)	2 (20)	203.8 (157.7)	1 (20)	105.0 (38.2)	1 (20)	70.5 (91.2)	0 (0)	376.6	0 (0)
總計	4,618 (100.0)														

## (二)職業重建安置與結案分析

在職業重建各項服務的次數如圖一，職業重建個案管理服務之人次與人數來自於系統上已登錄案主職業重建計畫表（表 2-4）之服務使用者，共 2,833 人次，1,826 人；職業輔導評量服務之人次與人數來自於系統上已登錄職業輔導評量報告（表 VE3）之服務使用者，共 741 人次，714 人；支持性就業服務之人次與人數來自於已登錄案主就業服務計畫（表 3-2）者，共 2,159 人次，1,899 人；庇護性就業服務之人次與人數來自於已登錄案主就業服務計畫(庇護性就業適用，表 3-2B)者，共 306 人次，280 人。職業訓練之人次與人數來自於已登錄職業訓練計畫（表 T2）者，共 166 人次，166 人，此表為民國 99 年開始加入之表格，以此表來估計使用職訓的人數，相對低估實際之人數；以南區職評資源中心 100 年度的主題「探討身心障礙者個別化職業訓練計畫內容模式之建立：以智能障礙及精神障礙者為例」來看，提供資料之 187 個職訓單位在 98 與 99 年兩年間接受職訓之精障者就高達 630 人。職業重建體系前來尋求服務後，從表 2-4 的職業重建目標來看，最後連結其他相關資源、其他與就業相關目標者，共 281 次，208 人。若不計職業重建個案管理服務之次數，上述其他服務之次數共有 3,698 人次之人次與人數，與開案之 7,298 人次比較，有將近一半的差距，意謂這群受服務者結束該次服務時，其狀態為仍在職管與/或就服的服務，未到安置階段，即結束了該次職重服務。



圖一、接受各項職業重建服務之精障者之人數與人次

在資料庫當中，一共有 5,331 份案主結案表。結案的原因以「穩定就業三個月以上」最多(28.3%)，其次是「其他」(22.4%)，包括個案無工作動機、因家庭因素而不需服務、個案表示可自行求職等等，與「拒絕服務或表示不再需要提供服務」(15.2%)(如表 9)。從開案到結案，服務時間最少 1 天，最多 1,084 天，平均服務時間 198.4 天(SD=154.6)。

表 9 結案原因

結案原因	人次	百分比(%)
穩定就業三個月以上	1,510	28.3
升學	31	0.6
需長期醫療達 3 個月以上	435	8.2
案主死亡	18	0.3
案主失聯	133	2.5
轉介其他服務單位	592	11.1
案主服刑	12	0.2

其他	1,196	22.4
拒絕服務或表示不再需要提供服務	808	15.2
達成表 2-4 職業重建目標	471	8.8
就養中	36	0.7
因故不符服務資格	44	0.8
見習滿期	7	0.1
自找到工作	0	0
已協助找到工作	1	0.0
離退訓	5	0.1
未就業拒絕後續服務	13	0.2
未就業需後續服務	19	0.4

初步由圖一之數據，接受庇護性就業、支持性就業、與職訓等安置模式的精神障礙者的總人次約只有職重系統開案總人次的一半，表 9 亦顯示穩定就業三個月與達成職業重建目標而結案者加起來只佔 37.1%，可以推論精神障礙者在尚未安置成功之前即已結案者約占一半以上。有一半以上的服務開案後，在尚未安置就業前，即已結案，需要進一步分析是否不適合開案卻開了案，以至於服務提供未能接上？抑或是等待時間太長而流失？這個現象凸顯開案評估的重要性，以及開案後到安置前的職重服務的重要性。

### (三) 庇護就業

接受庇護性就業之 280 位精障者的年齡，在整體接受職業重建服務之精障者中顯得年輕，女性也較多（表 10、表 11）。障礙程度以中度為最多佔 57.5%，其次為輕度 35.4%，教育程度以高中職（55.4%）為主（表 11）。從案主就業服務計畫（庇護性就業適用，表 3-2B）中的雇用單位及受僱職位來看，分布在庇護工場共 64 家，大多是隸屬於精神科附設之庇護工場，職種共 82 種。



表 10 接受庇護性就業之精障者的年齡層與精障人口之比較

	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60-64 歲	65 歲以上
100 年精障人口數 <sup>a</sup> (N=113,992)	222 (0.2%)	7,577 (6.6%)	38,627 (33.9%)	48,047 (42.1%)	9,089 (8.0%)	10,369 (9.1%)
服務人口數 <sup>b</sup> (n=4,610)	11 (0.2%)	1,110 (24.1%)	2,496 (54.1%)	970 (21.0%)	21 (0.5%)	2 (0.0%)
庇護性就業 <sup>b</sup> (n=278)	1 (0.4%)	86 (30.7%)	131 (46.8%)	59 (21.1%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)

<sup>a</sup>內政部統計年報身心障礙按年齡或等級與男女，表 04-18 身心障礙者人數按年齡與障礙等級分

<sup>b</sup>職訓局下載之 98-100 年精障者服務資料

表 11 接受庇護性就業之精障者的人口學基本資料(n=280)

	人數(人)	百分比(%)
性別(n=280)		
男性	133	47.5
女性	147	52.5
教育程度(n=240)		
不識字	0	0
國小	10	4.2
國中	25	10.4
高中職	133	55.4
專科	38	15.8
大學	33	13.8
碩士	1	0.4
博士	0	0
其他	0	0

婚姻狀況 (n=258)		
已婚	19	7.3
未婚	211	81.8
分居	2	0.8
離婚	25	9.6
其他	1	0.4
障礙等級 (n=280)		
極重度	1	0.4
重度	19	6.8
中度	161	57.5
輕度	99	35.4

280位接受庇護性就業之精障者，其中已結案者119人占42.5%，未結案者116人占57.5%。已結案者於庇護工場最短有8天，最長有1,562天，平均就業時間為381.6天(SD=154.6)，結案原因最多為其他(42.0%)，其次是拒絕服務或表示不再需要提供服務(16.8%)，及轉介其他單位(16.8%)。未結案者於庇護工場之平均就業時間為527.5天(SD=393.6)，最長者有1,848天。

以有登錄薪資的210人當中，以時薪計酬的工作型態占最大宗(179人，85.2%)，時薪起薪從20元到110元不等，平均時薪為50元(SD=29.5)，每月工作若以表中所填之最少時數計算，則為6到1,400小時不等，每月平均領取之薪資為5,175元；其次為按月計酬者(29人，13.8%)，每月工作20到29天，每月從2,500元到18,000元不等，平均領取之薪資為6,465元。按件計酬因未登錄薪資，而無法進一步瞭解薪資狀況。

#### (四)支持性就業

接受支持性就業服務之1,899位精障者以在30-44歲者最多佔56.0%，其次為18-29歲者，佔21.9%，再次為45-59歲者，佔21.5%，如表12。顯示接受支持性就業服務者

的年齡層正是處於勞動力的高峰時期。性別以男性偏多（53.5%），障礙程度以中度為最多佔 49.1%，其次為輕度 47.0%，教育程度則以專科（46.0%）為主（表 13）。

表 12 接受支持性就業之精障者的年齡層與精障人口之比較

	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60-64 歲	65 歲以上
100 年精障人口數 <sup>a</sup> (N=113,992)	222 (0.2%)	7,577 (6.6%)	38,627 (33.9%)	48,047 (42.1%)	9,089 (8.0%)	10,369 (9.1%)
服務人口數 <sup>b</sup> (n=4,610)	11 (0.2%)	1,110 (24.1%)	2,496 (54.1%)	970 (21.0%)	21 (0.5%)	2 (0.0%)
支持性就業 <sup>b</sup> (n=1,899)	5 (0.3%)	415 (21.9%)	1,064 (56.0%)	408 (21.5%)	6 (0.3%)	1 (0.1%)

<sup>a</sup> 內政部統計年報身心障礙按年齡或等級與男女，表 04-18 身心障礙者人數按年齡與障礙等級分

<sup>b</sup> 職訓局下載之 98-100 年精障者服務資料

表 13 接受支持性就業之精障者的人口學基本資料(n=1,899)

	人數(人)	百分比(%)
性別(n=1,899)		
男性	1,016	53.5
女性	883	46.5
教育程度(n=1,736)		
不識字	0	0
國小	2	0.1
國中	55	3.2
高中職	316	18.2
專科	799	46.0
大學	270	15.6
碩士	284	16.4

博士	10	0.6
其他	0	0
婚姻狀況 (n=1,792)		
已婚	287	16.0
未婚	1,194	66.6
分居	17	0.9
離婚	268	15.0
其他	26	1.5
障礙等級 (n=1,898)		
極重度	4	0.2
重度	69	3.6
中度	932	49.1
輕度	893	47.0

薪資與每週工時的部份，依據表3-2的計薪包括月薪、週薪、日薪、時薪、計量等不同方式（表14），接受支持性就業之1,899位精障者以月薪計薪者最多佔51%，每週工作時數由7到72小時不等（以表中所填之最少時數計算，例如，填20-40者，以20小時計算），平均為42.3小時（SD=31.3），月薪由5,000元到42,000元不等，平均時薪為18,700元（SD=3342.2）。其次為時薪計薪者（34.0%），每週工作時數由0到60小時不等，平均為30.4小時（SD=40.9），時薪由40元到1,000元不等，平均時薪為101元（SD=46.1）。再次為週薪計薪者11.4%，每週工作時數由0到48小時不等，平均為36.1小時（SD=10.7），週薪由100元到2000元不等，平均週薪為802元（SD=233.7）。而由職務的每週工作時數來看，每週工時大於20小時者佔80.6%，20小時以下者佔19.4%。

表 14 支持性就業計薪方式 (n=1,878)

計薪方式	人數	百分比
月薪	960	51.1
週薪	215	11.4
日薪	8	0.4
時薪	639	34.0
計量	46	2.4
面議	10	0.5

由於表3-2的計薪包括月薪、日薪、時薪、計量等方式，因此參考該職務的工作時數/日、每週工作時數，將所有計薪換算月薪。換算月薪之平均月薪為16,128元(SD=5075.6)，全體支持性就業的薪資級距如下表15，有58.8%集中在10,001元~18,780元，而在最低基本工資(18,780元)以上者只有22.5%。

表 15 全體支持性就業薪資級距 (n=1,769)

月薪	人次	百分比
5,000元以下	36	2.0
5,001元~10,000元	295	16.7
10,001元~18,780元	1040	58.8
18,781元以上	398	22.5

由於薪資換算涉及部份工時的薪資，可能會將整體薪資低估，因此，進一步將領取月薪者以薪資級距來看，如下表16。有65.1%集中在10,001元~18,780元，而在最低基本工資(18,780元)以上者略微提升至31.8%。

表 16 月薪者之薪資級距 (n=960)

月薪	人次	百分比
5,000元以下	1	0.1
5,001元~10,000元	29	3.0
10,001元~18,780元	625	65.1
18,781元以上	305	31.8

#### (五)結案後追蹤

最後一次開案就業成功者中，由表0C查詢為「結案後追蹤」狀態者有88人，年齡在30-44歲者最多佔46.8%，其次為18-29歲者，佔33.0%，再次為45-59歲者，佔20.5%，如下表17。以男性偏多，佔52.3%，且教育程度集中於國中程度69.2%(表18)。

表 17 結案後追蹤之精障者的年齡層與精障人口之比較

	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60-64 歲	65 歲以上
100 年精障人口數 <sup>a</sup> (N=113,992)	222 (0.2%)	7,577 (6.6%)	38,627 (33.9%)	48,047 (42.1%)	9,089 (8.0%)	10,369 (9.1%)
服務人口數 <sup>b</sup> (n=4,610)	11 (0.2%)	1,110 (24.1%)	2,496 (54.1%)	970 (21.0%)	21 (0.5%)	2 (0.0%)
最後一次穩定就業 (分組 1 及 4) 之結案後追蹤 <sup>b</sup> (n=88)	0 (0.0%)	29 (33.0%)	41 (46.6%)	18 (20.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

<sup>a</sup> 內政部統計年報身心障礙按年齡或等級與男女，表 04-18 身心障礙者人數按年齡與障礙等級分

<sup>b</sup> 職訓局下載之 98-100 年精障者服務資料

表 18 結案後追蹤之精障者的人口學基本資料(n=88)

	人數(人)	百分比(%)
性別(n=88)		
男性	46	52.3
女性	42	47.7
教育程度(n=78)		
不識字	0	0
國小	14	17.9
國中	54	69.2
高中職	0	0
專科	9	11.5
大學	1	1.3
碩士	0	0
博士	0	0
其他	0	0

婚姻狀況 (n=78)		
已婚	14	17.9
未婚	54	69.2
分居	0	0
離婚	9	11.5
其他	1	1.3
障礙等級 (n=88)		
極重度	0	0
重度	3	3.4
中度	41	46.6
輕度	44	50

薪資部份，參考表3-2該職務的工作時數/日、每週工作時數，將所有計薪換算月薪。換算月薪後最少為2,000元，去掉不合理的極端值(342,000)後最高為22,000元，之平均月薪為14,400元 (SD=4745.6)，並以每週工作20小時以上之專職為主 (87%)。

### 三、職業重建結果分析

#### (一)職業重建服務最終結果的判斷流程

為了分析促進精障者成功就業的服務模式，須先定義何謂就業成功的職業重建模式。傳統上，分析就業成功的向度包括工作持續時間長短、每週工作時間以及每週薪資。在職業重建系統當中，能夠就業並且穩定持續至少三個月者，是本研究定義的成功就業。因而，在資料庫當中，有兩大群是屬於成功就業的服務使用者，一群是已就業穩定三個月結案者，一群是已經就業三個月但是仍持續服務者。前者以結案表查詢可得知，後者則必須在沒有結案者查詢是否有表 3-2，有表 3-2 者表示正在進行就業服務。更進一步查詢是否在追蹤輔導狀態，而且最後一次輔導日期在上班日之後，且尚未離職者。(職業重建結果分類圖如附件二)

#### (二)受服務者就業狀態與薪資

在所下載的資料庫中，由於薪資欄位的遺漏值太多，很難正確估計就業狀態。在可以判斷的 641 人的資料中，專職工作者佔 83.9%，每週工時 20 小時以下的兼職工作者佔 16.1%。

在系統中，一共有 2,159 人次建立表 3-2，其中有薪資紀錄者為 1,768 人次。去掉極端值如月薪 34 萬元之後，平均 15,600 元(SD=9637.7)。進一步以薪資級距來看，不論是全體接受就業服務之人數或是最後一次開案成功就業者，皆有超過 50%的薪資在 10,001~18,780 元，但最後一次開案成功者薪資在 5,000 元以下的比例大幅減少(表 19)。

表19 薪資級距

	接受就業服務之 人次 (n=1768)		最後一次開案成功 就業者 (n=774)	
	人次	%	人數	%
5,000元以下	160	9.0	11	1.4
5,001元~10,000元	288	16.3	127	16.4
10,001元~18,780元	936	52.9	460	59.4
18,781元以上	384	21.7	176	22.7



### (三)影響職業重建後就業結果的個人因素

個人因素包括基本人口學資料、疾病因素以及功能。由於在表 2-1 健康狀況填寫上有許多遺漏，並且所填寫的病名及填寫位置並不一致，因時間限制，本次分析沒有納入疾病相關因素。功能的計算方式，來自於案主分析表（表 2-1A），此表分為五大領域，包括功能性學科能力（3 題）、工作表現（13 題）、工作態度（6 題）、社會能力（9 題）及其他（5 題）。此次分析以前四領域的功能為主（表 20），由於題項包含單選及複選題，因此先將複選題重新編碼，計算該題勾選的總分，再計算各領域的平均分數，及四大領域加總的平均分數（功能分析總分）。

表 20 不同安置模式的精障者之功能分析

	所有受服務者 (n =2, 050) Mean (SD)	成功就業者 (n = 711 ) Mean (SD)	庇護就業者 (n = 84 ) Mean (SD)	結案後追蹤者 (n =54 ) Mean (SD)
功能性學科能力 (F1~F3)	10.44 (1.4)	10.37 (1.5)	10.70 (1.4)	10.29 (1.5)
工作表現(F4~F16)	39.93 (4.1)	40.41 (3.7)	38.63 (4.0)	39.66 (2.9)
工作態度(F17~F22)	12.28 (2.0)	12.40 (2.0)	11.69 (1.7)	12.22 (2.2)
社會能力(F23~F31)	20.89 (2.7)	21.29 (2.4)	20.14 (2.7)	20.97 (2.5)
功能分析總分 (F1~F31)	83.54 (7.4)	84.49 (6.8)	80.69 (7.1)	82.96 (6.5)

以邏輯回歸分析(logistic regression) 分析年齡，性別，四組教育程度(把不識字，小學，國中歸為一組，高中職一組，專科一組，大學及以上一組)，四種障礙程度，與功能，是否能預測成功就業，發現障礙程度，功能性學科能力，工作表現，與社會能力，是顯著預測因子(表 21)。就障礙程度而言，只有輕度障礙者，相對於極重度障礙者(即表中統計虛擬變項障礙程度(3))，有更好的就業成功率。至於功能層面，反應出認知功能，工作技能，與社會功能，會影響就業是否成功。

表21 預測就業成功與否的個人因素的預測效力

	斜率值	標準誤	Wald值	自由度	顯著性	Exp(B)
年齡	-.005	.006	.691	1	.406	.995
性別	-.010	.102	.009	1	.925	.990
教育程度 <sup>a</sup>			3.632	3	.304	
統計虛擬變項教育程度(1)	-.015	.178	.007	1	.931	.985
統計虛擬變項教育程度(2)	.167	.148	1.278	1	.258	1.182
統計虛擬變項教育程度(3)	-.047	.172	.076	1	.783	.954
障礙程度 <sup>b</sup>			12.836	3	.005	
統計虛擬變項障礙程度(1)	-.899	1.243	.523	1	.469	.407
統計虛擬變項障礙程度(2)	.035	.258	.018	1	.892	1.036
統計虛擬變項障礙程度(3)	.355	.105	11.507	1	.001	1.426
功能性學科	.169	.043	15.621	1	.000	1.184
工作表現	-.050	.016	10.389	1	.001	.951
工作態度	.002	.027	.004	1	.953	1.002
社會能力	-.063	.022	8.167	1	.004	.939
Constant	2.147	.671	10.233	1	.001	8.560

<sup>a</sup> 教育程度之統計虛擬變項(1)高中職相對於國中及以下 (2)專科相對於國中及以下 (3) 大學及以上國中及以下

<sup>b</sup> 障礙程度之統計虛擬變項(1)重度相對極重度 (2)中度相對極重度 (3)輕度相對極重度

#### (四)影響職業重建後就業結果的職場因素

不同區域的經濟社會環境，造就出不一樣的就業成功率。由各縣市的開案人數與最後一次開案之成功就業人數之比例來看，以宜蘭縣，桃園縣，及金門縣這三個縣市的就業成功率最高，分別是 44.3 %，39.5%，34.8% (表 22)。這個現象除了地區性職業重建服務的差異外，地區產業因素以及促進身心障礙就業的地方政策也值得進一步探討。而

初步由職重系統資料所得之資料來看，最後一次開案成功就業人數之結案原因，宜蘭縣 58 人中，自行就業者 10 人，政府短期就業方案 5 人，兩者佔成功就業的 25.9%；桃園縣 151 人中，自行就業者 12 人，政府短期就業方案 9 人，兩者佔成功就業的 13.9%；金門縣 16 人中，自行就業者 2 人，政府短期就業方案 4 人，兩者佔成功就業的 37.5%。顯示地方政府的促進身心障礙者就業的相關政策，也是職業重建的重要資源之一，但在精障者長期就業的效益則尚需再進一步探討分析。

表22 不同縣市的開案與成功就業人數

縣市別	開案人數	最後一次開案之 成功就業人數	成功就業比例
1. 台北市	768	188	24.5%
2. 基隆市	114	23	20.2%
3. 新北市	998	276	27.7%
4. 宜蘭縣	131	58	44.3%
5. 新竹市	121	31	25.6%
6. 新竹縣	71	14	19.7%
7. 桃園縣	385	152	39.5%
8. 苗栗縣	124	31	25.0%
9. 台中市	234	58	24.8%
10. 彰化縣	100	25	25.0%
11. 南投縣	107	16	15.0%
12. 嘉義市	38	10	26.3%
13. 嘉義縣	91	25	27.5%
14. 雲林縣	102	27	26.5%
15. 台南市	211	39	18.5%
16. 高雄市	647	133	20.6%
17. 澎湖縣	52	12	23.1%
18. 屏東縣	102	27	26.5%

19. 台東縣	65	17	26.2%
20. 花蓮縣	108	26	24.1%
21. 金門縣	46	16	34.8%
人 數	4,615	1,204	26.1%

以就服員所填的表 3-2 來分析職務類別(表 23)，發現推介成功的比例，即成功錄用人次佔就業媒合人次，從 50%到 100%都有。但是，可以穩定就業三個月者，則大幅減少，平均為 30%。有專門技術者若能成功錄用，則穩定就業三個月結案的機會較高、如軍公教、專業人員、醫療護理類、經營管理類等，但是人數很少。常被推介的職類，也是職業訓練與庇護就業常見的職類，如餐飲旅遊類、環境保護職類、及非技術服務職類等，能成功就業者佔推介就業之比例反而低。更進一步分析職務類別(表 24)，顯示就服員推介的工作相當多樣化，幾乎每種職務類別都曾被推介過。最常被推介的職務類別依推介次數，分別是，清潔工推介 882 人次，274 次就業成功，成功率 31.07%；體力工 294 人次，80 次就業成功，成功率 27.21%，餐飲服務接待員 149 人次，34 次就業成功，成功率 22.82%，文書處理員 137 人次，51 次就業成功，成功率 37.23%，洗車工 124 人次，38 次就業成功，成功率 30.65%，店員、售貨員 127 人次，49 次就業成功，成功率 38.58% (表 24)。

表23 推介就業次數之職務類別

工作類別	就業媒合人次	成功錄用人次	成功就業結案者 成功就業之職類
1 農林漁牧職類	38	28 (73.7%)	11 (28.9%)
2 採礦冶金職類	0	0 (0%)	0 (0%)
3 軍公教職類	27	21 (77.8%)	11 (40.7%)
4 經營管理職類	1	1 (100%)	1 (100%)
5 專業人員職類	2	2 (100%)	1 (50%)

6 人事法務職類	0	0 (0%)	0 (0%)
7 醫療護理職類	17	15 (88.2%)	7 (41.2%)
8 財會金融職類	12	8 (66.7%)	5 (41.7%)
9 業務銷售職類	180	152 (84.4%)	61 (33.9%)
10 行政秘書職類	375	307 (81.9%)	143 (38.1%)
11 技術服務職類	69	56 (81.2%)	19 (27.5%)
12 電腦資訊職類	13	8 (61.5%)	3 (23.1%)
13 生產製造職類	253	204 (80.6%)	66 (26.1%)
14 機械操作職類	62	52 (83.9%)	21 (33.9%)
15 營建職類	17	14 (82.4%)	3 (17.6%)
16 娛樂演藝職類	0	0 (0%)	0 (0%)
17 傳播媒體職類	2	1 (50%)	0 (0%)
18 交通服務職類	13	10 (76.9%)	4 (30.8%)
19 餐飲旅遊職類	200	158 (79.0%)	46 (23.0%)
20 保全警衛職類	87	75 (86.2%)	32 (36.8%)
21 家事服務職類	70	57 (81.4%)	20 (28.6%)
22 環境保護職類	988	877 (88.8%)	298 (30.2%)
23 非技術服務職類	524	439 (83.8%)	147 (28.1%)
總計(人次)	2,950	2,485 (84.2%)	899 (30.5%)

表 24 各職務類別的成功就業比例

第一層	第二層	就業 媒合 人次	成功就業 者之就業 職種	百分比
01 農林漁牧職類	0101 水產養殖工	1	1	100.00%
	0104 動物飼育工	3	2	66.67%
	0106 園藝工、花農、果農	22	7	31.82%
	0107 農作工	5	0	0.00%
	0108 農作工、茶農	3	0	0.00%
	0110 農林漁牧作業人員	2	1	50.00%
	0113 種苗工	2	0	0.00%
02 採礦冶金職類		0	0	
03 軍公教職類	0302 小學教師	1	1	100.00%
	0304 公職人員	1	1	100.00%
	0305 幼教老師	2	0	0.00%
	0308 政府約聘僱人員	7	4	57.14%
	0311 特教老師	3	1	33.33%
	0313 補習班教師、家教、教練	13	4	30.77%
04 經營管理職類	0407 監督人員	1	1	100.00%
05 專業人員職類	0505 電子及通訊工程師	2	1	50.00%
06 人事法務職類		0	0	
07 醫療護理職類	0703 牙醫助理員	1	0	0.00%
	0710 醫院管理人員	6	3	50.00%
	0712 醫藥助理	4	2	50.00%
	0714 藥劑師	1	1	100.00%
	0715 護理師、護士	5	1	20.00%
08 財會金融職類	0803 核保員、保險經紀人	1	0	0.00%

	0806	會計、簿記	10	5	50.00%
	0808	銀行櫃台人員、外匯員	1	0	0.00%
09 業務銷售職類	0901	出納員、售票員、收費員	7	1	14.29%
	0902	叫賣員	4	1	25.00%
	0904	店員、售貨員	127	49	38.58%
	0906	售貨員	6	3	50.00%
	0907	推銷員	14	1	7.14%
	0908	採購員	1	0	0.00%
	0911	買賣經紀人	1	1	100.00%
	0912	業務代表、直銷人員	19	5	26.32%
	0913	職業介紹員、人力仲介員	1	0	0.00%
10 行政秘書職類	1001	文書處理員	137	51	37.23%
	1002	市調員	2	0	0.00%
	1003	事務員	78	28	35.90%
	1004	物料管理員、品管員	8	3	37.50%
	1005	社工員	3	0	0.00%
	1006	倉管人員、收發貨人員	12	4	33.33%
	1007	秘書、助理	87	33	37.93%
	1008	接待員、櫃台人員	25	11	44.00%
	1009	速記員、打字員	1	0	0.00%
	1010	圖書管理人員	8	5	62.50%
	1011	總機人員	10	6	60.00%
	1012	繕寫人員	4	2	50.00%
11 技術服務職類	1103	技術員	18	6	33.33%
	1104	汽車裝修工、機車裝修工	3	0	0.00%
	1105	放射性設備人員	1	0	0.00%

	1106	社會工作師	1	0	0.00%	
	1108	按摩師、徵信員	1	0	0.00%	
	1110_1	美容師、美髮師	19	4	21.05%	
	1113	神職人員	1	0	0.00%	
	1119	葬儀業從業人員	1	0	0.00%	
	1120	電子設備裝修工	10	3	30.00%	
	1121	電子通訊工程技術員	1	0	0.00%	
	1123	電機工程技術員	2	1	50.00%	
	1124	電機裝修工	5	2	40.00%	
	1125	精密儀器裝修員	1	0	0.00%	
	1126	製圖員	2	0	0.00%	
	1129	機械工程技術員	1	0	0.00%	
	1130	機械裝修工	1	0	0.00%	
	1131	檢驗員、安衛管理員	1	1	100.00%	
12	電腦資訊職類	1203	資料登錄員	5	1	20.00%
		1204	資訊工程師	1	0	0.00%
		1205	資訊助理員	7	2	28.57%
13	生產製造職類	1301	工具製造工	5	1	20.00%
		1302	手藝品作業員	17	3	17.65%
		1303	木製品製作工	6	3	50.00%
		1304	毛皮製品操作工	2	0	0.00%
		1305	打樣工、剪裁工	2	0	0.00%
		1306	印刷品製作工	18	7	38.89%
		1307	板金工	1	0	0.00%
		1308	金屬製品操作工	6	1	16.67%
		1309	玻璃陶瓷製造工	2	0	0.00%



	1310	食品製造工	66	16	24.24%	
	1312	紡織品製造工	10	5	50.00%	
	1313	焊接工、切割工	6	1	16.67%	
	1314	組裝工	105	25	23.81%	
	1315	製鞋工	1	0	0.00%	
	1316	模具製造工	5	4	80.00%	
	1317	鍛工	1	0	0.00%	
14	機械操作職類	1401	化工設備操作工	7	2	28.57%
		1402	重機械操作工	6	1	16.67%
		1403	紡織機械操作工	3	1	33.33%
		1404	機械操作工	44	17	38.64%
		1406	鍋爐操作工	2	0	0.00%
15	營建職類	1502	土木技師、工程監工	1	1	100.00%
		1503	泥水工	1	0	0.00%
		1504	油漆工	4	1	25.00%
		1505	金屬建材架構工	1	0	0.00%
		1509	玻璃安裝工	1	0	0.00%
		1512	混凝土工	1	1	100.00%
		1514	電工	1	0	0.00%
		1515	管道裝設工	1	0	0.00%
		1517	營建工	6	0	0.00%
16	娛樂演藝職類		0	0		
17	傳播媒體職類	1702	新聞記者	1	0	0.00%
		1704	廣告文案企劃	1	0	0.00%
18	交通服務職類	1803	司機	3	1	33.33%
		1810	郵務員、快遞人員	6	2	33.33%

	1811	調度員、站務員、票務員	4	1	25.00%
19 餐飲旅遊職類	1901	旅行社事務員	2	1	50.00%
	1903	飲食攤販	14	4	28.57%
	1904	廚師	31	7	22.58%
	1905	調酒員	1	0	0.00%
	1906	導遊、嚮導	3	0	0.00%
	1907	餐飲服務接待員	149	34	22.82%
20 保全警衛職類	2001	大廈管理員	17	8	47.06%
	2002	工地、倉庫監守員	7	2	28.57%
	2003	保全人員	58	19	32.76%
	2005	駐衛警察	5	3	60.00%
21 家事服務職類	2101	舍監、管家	3	2	66.67%
	2102	看護	21	9	42.86%
	2103	家庭幫傭	42	9	21.43%
	2104	褸姆	4	0	0.00%
22 環境保護職類	2202	洗衣工、洗碗工	62	16	25.81%
	2203	清潔工	882	274	31.07%
	2205	資源回收人員	37	4	10.81%
	2207	廢水監測員	2	0	0.00%
	2208	廢棄物處理工	5	4	80.00%
23 非技術服務職類	2301	洗車工	124	38	30.65%
	2302	記分員、抄表員	7	2	28.57%
	2303	送貨、搬運工	99	27	27.27%
	2304	體力工	294	80	27.21%
總計			2,950	897	

即使同樣的職務類別，職場因素仍然有極大差異，而且，是否與案主能力之適配性並沒有明確的定義。但，接受服務者的主觀意見可以反映出職場因素，因此我們以成功就業者與有推介就業但未成功者填寫案主滿意度調查表（表5-1）的意見，來了解職場環境中較被重視的因素(表25)。成功就業者在十個滿意度的項目中和未成功就業者相當接近，但在是否喜歡該工作，以及和職場自然支持者的互動等項較高。

表 25 推介就業後的案主滿意度調查

滿意度調查題目	成功就業者 (n=1,066)		未成功就業者 (n=188)	
	Mean	SD	Mean	SD
1. 你喜不喜歡你的工作？	2.88	.443	2.73	.628
2. 你會不會和老闆及同事打招呼？	2.97	.215	2.97	.157
3. 在這裡有你喜歡的同事嗎？	2.83	.511	2.72	.614
4. 你有事情不會做時，你會不會找人幫忙？	2.95	.262	2.95	.232
5. 你喜不喜歡和別人一起工作？	2.93	.348	2.85	.505
6. 你覺得工作的內容有沒有趣？	2.63	.704	2.55	.723
7. 有同事或其他人稱讚你嗎？	2.67	.694	2.56	.778
8. 有同事找你幫忙時，你願不願意幫忙？	2.96	.290	2.93	.350
9. 同事們喜不喜歡你？	2.33	.932	2.05	.989
10. 這裡有沒有你不喜歡的事？	2.64	.617	2.50	.682

#### 四、促進精障者就業的職業重建模式分析

我們用「選擇獲得維持」的觀點來看精障者就業的服務過程模式。包括，是否遵守約定，探索職業興趣，職涯探索，其他基本功能訓練，訓練謀職技巧，使用職評服務等項，為選擇期用到的服務；提供就業適應訓練，以電話追蹤，提供現場支持，提供雇主服務，讓家人參與，建立自然支持者，職務再設計後，是否使用就業資源等項，為獲得期的服務。而維持期的服務，和獲得期的服務應是相同的服務，只是頻率，強度，與時間長短的差異。

##### (一)質性分析

為了解不同開案次數之個案的服務模式是否有差異，於開案 1~7 次的組別中隨機抽選各 2 位，以檢視這 14 位個案的表 OC 瞭解開案目的、轉介流程，並就選擇期-獲得期-維持期來看個案所接受的服務（附件三）。

開案 1、2 次組的個案，皆為康復之家、單位內的社區復健中心轉介至就服單位，開案後短則隔天即推介就業，最長亦不超過 3 個月，其中 3 位在就業之後的追蹤輔導期連結成長團體、穩定就業團體，以協助個案後續就業穩定。

開案 3 次以上的個案，可能由職管員開案後轉介就服員，但在服務中個案又主動表示要參加職業訓練而結案，待職訓結束後又開案服務。此外，開案較多次者，可分為兩種情形，一為個案就業意願反覆，單位開案服務後，因個案表示暫無就業需求而結案，但經過一段時間又因個案有就業意願而開案。二為服務機構內同時提供 2 種以上的職業重建服務，例如就業服務、庇護就業、職業訓練等，個案在不同服務間轉換，而這些服務都須經由職管員開案評估，再派案予其他單位，如此來回，造成多次開案。

##### (二)量化分析

從這三年來最後的結案原因是穩定就業三個月以上者，一共 1,170 人。在系統中第一次開案日期到最後一次結案日期的服務期程從 1 天到 935 天都有，平均 204.1 天，但是標準差也高達 126.6 天，顯示並非常態分佈。進一步分析發現中數為 164.5 天，眾數為 118 天；25，50，75 之百分位數分別落在 127.0 天，164.5 天，與 235.3 天。

為了瞭解成功的服務模式，考慮到三個月內結案者通常為自行就業成功或是達成職業重建目標但非一般性與支持性就業成功者，我們又將這些穩定就業三個月結案者服務天數在 90 天以內者扣除後，算出 25 與 75 之百分位數分別落在 135.0 天與 246.3 天。因此在服務時程 135 天以下者，以 SPSS 統計軟體以亂數在各組各選出 5% 之個案共 20 名，以其紀錄來分析何以短時間服務可以成功就業；246 天以上，也以相同步驟選出 5% 之個案，共 21 名，以其紀錄來了解服務時間較長但仍能成功的模式有何特性；同樣的，服務天數在 135 與 246 天者，以亂數選出 5% 之個案，共 22 名，來分析其成功就業的服務模式的特性。

進一步檢視這 63 名以亂數隨機抽取的個案服務紀錄（表 0C）檢視其服務內容。為了瞭解這三個服務天數顯著不同的族群，是否在職重服務上有所差異，我們先進行下列的步驟來粗略推估。首先，將是否遵守約定，探索職業興趣，職涯探索，其他基本功能訓練，訓練謀職技巧，使用職評服務等選擇期用到的服務，以那些種類出現在表 0C 的種類總數做一個計算；同樣的，是否提供就業適應訓練，以電話追蹤，提供現場支持，提供雇主服務，讓家人參與，建立自然支持者等獲得期的服務，以那些種類出現在表 0C 的種類總數做一個計算。服務的密度，也以計算表 3-2 的數量來約略估計。

進一步將這三群的選擇期職重服務種類總數，獲得期職重服務種類總數，以及表 3-2 的數量，以 ANOVA 分析。卻發現不論是選擇期或獲得期的服務種類總數，沒有顯著差異。表 3-2 的數量，則可能和服務天數有關，有顯著差異（表 26）。

表26 服務期程長短與所使用服務類型的種數的差異

變項	服務天數分組	人數	平均值	標準差	f	P
選擇期服務	< 136 天	20	1.9000	1.07115	.193	.825
種類總數	136-245天	21	2.0000	1.22474		
	>245天	22	2.1364	1.39029		
	Total	63	2.0159	1.22464		
獲得期服務	< 135 天	20	2.1000	1.41049	.869	.425
種類總數	136-245天	21	2.4762	1.36452		
	>245天	22	2.7273	1.80428		

	Total	63	2.4444	1.54270		
表3-2筆數	< 135 天	20	.70	.470	5.440	.007
	136-245天	21	1.10	.700		
	>245天	22	1.68	1.427		
	Total	63	1.17	1.040		

為了瞭解服務使用狀況是否有差異，進一步以亂數抽選63名未能成功就業者，以相同的概念架構分析表0C之資料內容，並將所接受服務種類比較，發現未能成功就業者所使用的選擇期與獲得期的服務都較少，推介就業之表3-2筆數也較少（表27）。

表27 成功就業與未成功就業組所使用服務類型的種數的差異

		人數	使用服務 種類 平均值	標準差	t 值 (df)	p值
選擇期服務種類 總數	成功就業組	63	2.0	1.2	3.27 (124)	.001
	非成功就業組	63	1.3	1.2		
獲得期服務種類 總數	成功就業組	63	3.0	1.8	4.61 (124)	.000
	非成功就業組	63	1.6	1.7		
表3-2筆數	成功就業組	63	1.17	1.04	3.55 (124)	.001
	非成功就業組	63	0.56	.91		

## 伍、研究結論與建議

### 一、研究限制

本研究分析文本來自職業重建專業人員在職業重建個案服務資訊管理系統登打的資料。次級資料的分析最大的挑戰是資料的穩定性，尤其職業重建專業人員人數眾多，流動率高，在填寫系統表格時難免有所差誤或遺漏。例如，在本次的分析中，文獻上顯示疾病因素可能是就業成功與否的重要變項，而薪資是就業成效指標，但在下載的資料庫中，這兩個變項卻常有遺漏或不合理的數值。在表 0C 的撰寫上，也有相當的差異。再者，實務以及研究上的重要預測因子，例如動機及與專業服務人員的關係，並沒有呈現在系統表格的量化欄位中，所以也未能呈現在本次研究的分析中。

實務上，精障者接受職訓服務後未能就業，回到系統再次接受服務的案例不少。但是，在這三年的系統資料中留有的職訓紀錄遠低於實際數字，因而，在本研究中並沒有將職訓納入分析，在職業重建路徑的推論上有所限制。

另外，結案後追蹤，或持續追蹤輔導的機制並非目前職業重建服務中所強調。但以穩定就業三個月結案的為結案指標時，雖能反應出工作選擇期與獲得期的服務與安置成功的服務模式，但因為追蹤時間過短，沒有適當的資料反應出就業維持期的服務模式，並以此來推論接受服務之精障者能持續就業的因子，以及有效的職業重建模式。

### 二、研究結論

由於以上的研究限制，本研究到目前為止的分析，能約略看出精神障礙者以成功就業三個月為標的的職業重建模式。在服務對象特性上，障礙嚴重程度與認知及社會功能對是否能成功就業有顯著影響，這和國外的研究結果相近。

其職業重建路徑和大多是在這三年間接受一次到兩次的職業重建服務，接受服務的天數約在 200 天左右。有一半以上的服務開案後，在尚未安置就業前，即已結案，需要進一步分析是否不適合開案卻開了案或是等待時間太長，但此現象凸顯開案評估的重要性，以及開案後到安置前的職重服務的重要性。若以安置結果來看，庇護性就業者在庇護工作場的就業天數雖然較長者可達數年之久，但不論是領時薪或月薪，平均卻在六千

元上下。而接受支持性就業而成功者，能有全職工作且領有最低基本工資者的比率約16.0%(305筆領有超過基本工資的月薪資料/1899位支持性就業開案人數)，和國外支持性就業回歸競爭性職場成功的比率約五成，有一大段差距。這個差異的來源可能是國內支持性就業的持續支持的時間不夠久，還未能達到穩定就業的效果。這兩年來開始有結案後追蹤的資料陸續累積，值得在三五年後分析其不同支持模式的成效。

雖然將近九成的精障者在這三年間只開案一至兩次，重複開案者能穩定就業三個月的比率也接近兩成。亦即，重複開案雖然耗費職業重建資源，但是其成效還是值得肯定，或許這就是發展工作準備度的歷程。這個現象也可由第四部分的職重模式的分析來佐證，不同長短的服務的天數的成功就業者所使用到的職重服務種類並沒有太多差異，但是成功就業比起未成功就業者，所使用到的服務種類卻明顯地多元，不論是獲得期或選擇期所用到的服務（前者包括探索職業興趣，職涯探索，其他基本功能訓練，訓練謀職技巧，使用職評服務。後者包括提供就業適應訓練，以電話追蹤，提供現場支持，提供雇主服務，讓家人參與，建立自然支持者等），平均有兩種以上。

因而，至於從這樣的研究結果看到，能夠促進就業成功的職業重建服務模式，兩個關鍵性時間的服務至關重要。一是開案之初與之前，即選擇期，若能有較好的就業準備度，包括動機、工作技巧與社會功能的強化等等，則較可能找到工作並穩定就業三個月。而就業準備度，質性資料與量化資料的分析顯示，可能在前來職業重建服務體系之前即在社區復健中心或其他方式加強，或者在服務初期以職前準備相關服務來強化，而就業者這些就業準備發展方式也較多樣。第二個關鍵時間點是在就業媒合成功後前三個月，即獲得期。經過密輔期兩週時間後，仍然只有三成服務使用者能穩定就業三個月。質性資料顯示重覆的開案未必能讓就業更順利，量化資料則顯示成功就業者其服務使用也較多元。

### 三、建議

#### (一)職業重建服務模式應在安置方式外開發更多元的服務方案

現行職業重建服務在開案晤談後的職業重建計畫地建立，著重在迅速媒合到合適的



工作安置，例如支持性就業服務或是庇護性就業或是職業訓練等等。但從下載的這三年資料庫的數據上，反應出半數以上的服務使用的精障者並沒有達到這樣的目標，從職業重建結果分類圖中可瞭解，4,816 人中有近 7 成的人未能成功就業。此外，超過 3 次以上開案者佔總人數的 11%，顯示工作準備度的發展需要更多的服務，例如，在個別諮商時使用動機式晤談的技術，更重視社交與工作技巧訓練的職前團體或職場見習等等。

## **(二)職業重建個案管理之專業化訓練應顧及發展準備度知能**

除了有發展工作準備度的需求之外，本次分析也發現開案多次的片段服務並不會增加就業成功的機會，多次開案者就業成功的比例維持約 2 成，凸顯職管服務過程中，與服務使用者建立合作關係，與持續評估與發展工作動機與準備度的專業知能需求。建議能在職重個管的在職訓練與繼續教育中加強相關的知能訓練。

## **(三)職業重建就業服務之專業化訓練應延伸密輔期之後的輔導**

推介成功但穩定就業的比率偏低 (30.5%)，凸顯就業服務不能只以時間來做區分，而應以服務使用者的需求來主導。研究分析中發現社會功能是顯著影響成功就業的因子，而與自然支持者的互動也會影響服務使用者的滿意程度，因此，就業服務宜更著重社會技能的強化，與調整工作環境中的資源如建立自然支持者。工作上的社會技能相關訓練的強度，密度，與持續時間，文獻中沒有一致性的結論，而目前在職重系統中累積的結案後追蹤之資料仍偏少，持續性支持這個主題不僅需要在就業服務的專業訓練中強調，也需要後續的研究設計與分析。

## 參考文獻

行政院勞工委員會職業訓練局。98 年身心障礙者勞動狀況調查報告。2012 年05 月15日，

取自：

[http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc\\_id=14&func\\_id=61&type\\_id=0&cata\\_id=0&id=20334&mcata\\_id=0&SearchDataValue=](http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=14&func_id=61&type_id=0&cata_id=0&id=20334&mcata_id=0&SearchDataValue=)

任麗華(2011)。影響精神障礙者就業之重要因素分析。**中華心理衛生學刊**，24(1)，1-23。

宋麗玉(2005)。精神障礙者之復健與復元——一個積極正向的觀點。**社會政策與社會工作學刊**，18(4)，1-29。

吳宜容(2004)。**精障者、雇主與就服員對精障者就業困難的觀點之探討**。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

林幸台、邱滿艷、張千惠、柯天路、張自強(2007)。台北縣精神障礙者就業需求調查。**台灣職能治療研究與實務**，3(2)，82-93。

范珈維、張彧、潘瓊琬(2007)。精神障礙者重返工作之因素探討：文獻回顧。**台灣職能治療研究與實務**，3，61-71。

鄭雅敏(2003)。**慢性精神病患的工作經驗探討**。東海大學社會工作學系碩士論文。

陳鳳雅(1996)。**殘障福利法定額進用規定推行不彰之原因探討——由僱主態度分析**，政治大學心理研究所碩士論文。

楊明仁(2003)。**精神復健處遇模式之選擇建議**。載於中華民國康復之友聯盟編纂，**精神障礙者就業服務手冊(2版)**，94-103。台北市：行政院勞工委員會職業訓練局。

Andrews, H. H., & Barker, J. J. (1992). National Trends in Vocational Rehabilitation: A Comparison of Individuals with Physical Disabilities and Individuals with Psychiatric Disabilities. *Journal Of Rehabilitation*, 58(1), 7.

Anthony, W. A., & Jansen, M. A. (1984). Predicting the vocational capacity of the chronically mentally ill: Research and policy implications. *American Journal of Psychiatry*, 154, 99-105.

- Bailey, E. L., Ricketts, S. K., Becker, D. R., Haiyi, X., & Drake, R. E. (1998). Do long-term day treatment clients benefit from support employment? *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(1), 24-29.
- Banks B, Charleston S, Grossi T, Mank D. (2001). Workplace supports, job performance and integration outcomes for people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 24(4), 389-396.
- Cook, Judith A., Razzano, L. (2000). Vocational rehabilitation for persons with schizophrenia: Recent research and implications for practice. *Schizophrenia Bulletin*, 26(1), 87-103.
- David A. Rosenthal, Jacquelyn A. Dalton & Robert Gervey. (2009). Analyzing Vocational Outcomes of Individuals With Psychiatric Disabilities Who Received State Vocational Rehabilitation Services: a Data Mining Approach. Retrieved from <http://isp.sagepub.com>
- Ellison, M., Danley, K., Bromberg, C., & Palmer-Erbs, V. (1999). Longitudinal outcome of young adults who participated in a psychiatric vocational rehabilitation program. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(4), 337.
- Freedman, S. M., & Keller, R. T. (1981). The Handicapped in the Workforce. *Academy Of Management Review*, 6(3), 449-458.
- Gilbride, D., Stensrud, R., & Vandergoot, D. (2003). Identification of the Characteristics of Work Environments and Employers Open to Hiring and Accommodating People with Disabilities. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46(3), 130.
- Hoffmann, H., Kupper, Z., Zbinden, M., & Hirsbrunner, H. P. (2003). Predicting vocational functioning and outcome in schizophrenia outpatients attending a vocational rehabilitation program. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 38(2), 76-82.
- Henry, A. D., & Lucca, A. M. (2004). Facilitators and barriers to employment: The perspectives of people with psychiatric disabilities and employment service providers. *Work*, 22(3), 169-182.
- Koletsis, M., Niersman, A., van Busschbach, J., Catty, J., Becker, T., Burns, T., & Wiersma, D. (2009). Working with mental health problems: clients'

- experiences of IPS, vocational rehabilitation and employment. *Social Psychiatry And Psychiatric Epidemiology*, 44(11), 961-970.
- Marshak, L. E., & Bostick, D. (1990). Closure outcomes for clients with psychiatric disabilities served by the vocational rehabilitation system. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 33(3), 247.
- McHugo, G., Drake, R., and Becker, D. (1998). The durability of supported employment effects. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(1), 55-61.
- Marwaha, S., & Johnson, S. (2004). Schizophrenia and employment: A review. *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology*, 39(5), 337-349.
- Michon, H., Weeghel, J., Kroon, H., & Schene, A. (2005). Person-related predictors of employment outcomes after participation in psychiatric vocational rehabilitation programmes. *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology*, 40(5), 408-416.
- Pratt, C., Gill, K., Barrett, N., & Roberts, M.. (2006). *Psychiatric rehabilitation*. San Diego: Academic Press.
- Razzano, L. A., Cook, J. A., Burke-Miller, K., Mueser, K. T., Pickett-Schenk, S. A., Grey, D. D., et al. (2005). Clinical factors associated with employment among people with severe mental illness: Findings from the employment intervention demonstration program. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 193 (11), 705-713.
- Rogers, E., & Cook, J. A. (2003). One-year follow up of Illinois state vocational rehabilitation clients with psychiatric disabilities following successful closure into community employment. *Journal Of Vocational Rehabilitation*, 18(1), 25.
- Rogers, NL., Embree ,JA., N Masoudi...Consumer perspectives on reasons for unsuccessful VR case closure: An exploratory study. *Journal of Vocational Rehabilitation* 34 (2011) 151 - 161.
- Secker, J., & Membrey, H. (2003). Promoting mental health through employment and developing healthy workplaces: the potential of natural supports at work. *Health Education Research*, 18(2), 207-215.

- Tsang, H., Lam, P., Bacon, N., & Leung, O. (2000). Predictors of employment outcome for people with psychiatric disabilities: A review of the literature since the mid' 80s. *Journal of Rehabilitation*, 66, 19-31.
- Tsang, H., Leung, A., Chung, R., Bell, M., & Cheung, W. (2010). Review on vocational predictors: a systematic review of predictors of vocational outcomes among individuals with schizophrenia: an update since 1998. *The Australian And New Zealand Journal Of Psychiatry*, 44(6), 495-504.
- Watzke, S., Galvao, A., & Brieger, P. (2009). Vocational rehabilitation for subjects with severe mental illnesses in Germany. A controlled study. *Social Psychiatry And Psychiatric Epidemiology*, 44(7), 523-531.
- Wilgosh, Lorraine R. & Skaret, Deborah. (1987). Employer attitudes toward hiring individuals with disabilities: A review of the recent literature. *Canadian Journal of Rehabilitation*, 1(2), 89-98.

附件一

資料庫檔案基本操作紀錄

檔案	表格名稱	對應系統表格	Excel 無法開啟	無法完全載入	障別	對應變項
表 2-1	TB_CASE_BASIC	個案基本資料、健康狀況、障礙狀況、家庭狀況、職業相關經驗			精障個案	年齡、性別、區域、婚姻狀況、病名、症狀、教育程度、相關津貼、家庭支持狀況、職訓經驗、工作經驗
	TB_HANDICAT	障礙類別/障礙等級		※	所有障別	障礙程度
	TB_CAPACITY	現況能力分析		※		識字能力、獨立社區生活功能、認知功能
	TB_CASE_SERVICE	個案服務史		※		
	TB_CERTI	職業證照				是否獲得證照
	TB_EDUCATION	教育狀況		※		教育程度
	TB_HOPE_JOB	希望就業的職種、待遇與工作地點		※		對職業的期待
	TB_JOB_FIRST_MEASURE	工作特性初步評估		※		社區生活能力
	TB_JOB_SERVICE	職業輔導評量		※		
表 2-1A	TB_2_1A	案主分析表		※	所有障別	工作表現、社會能力
表 2-1B	TB_2_1B	職業輔導評量需求檢核及轉介表		※	所有障別	
表 0C	TB_0C	案主服務紀錄表	※		所有障別	是否提供職業探索、職業發展、工作安置與在職訓練、教導適性工作辨認、與諮商者關係、是否能遵守約定、是否參與支持團體、是否提供雇主或同事支持與教育、是否在穩3後持續提供服務
表 2-2	TB_2_2	增強問卷表			所有障別	
表 2-3	TB_2_3	家長/監護人意見調查表			所有障別	

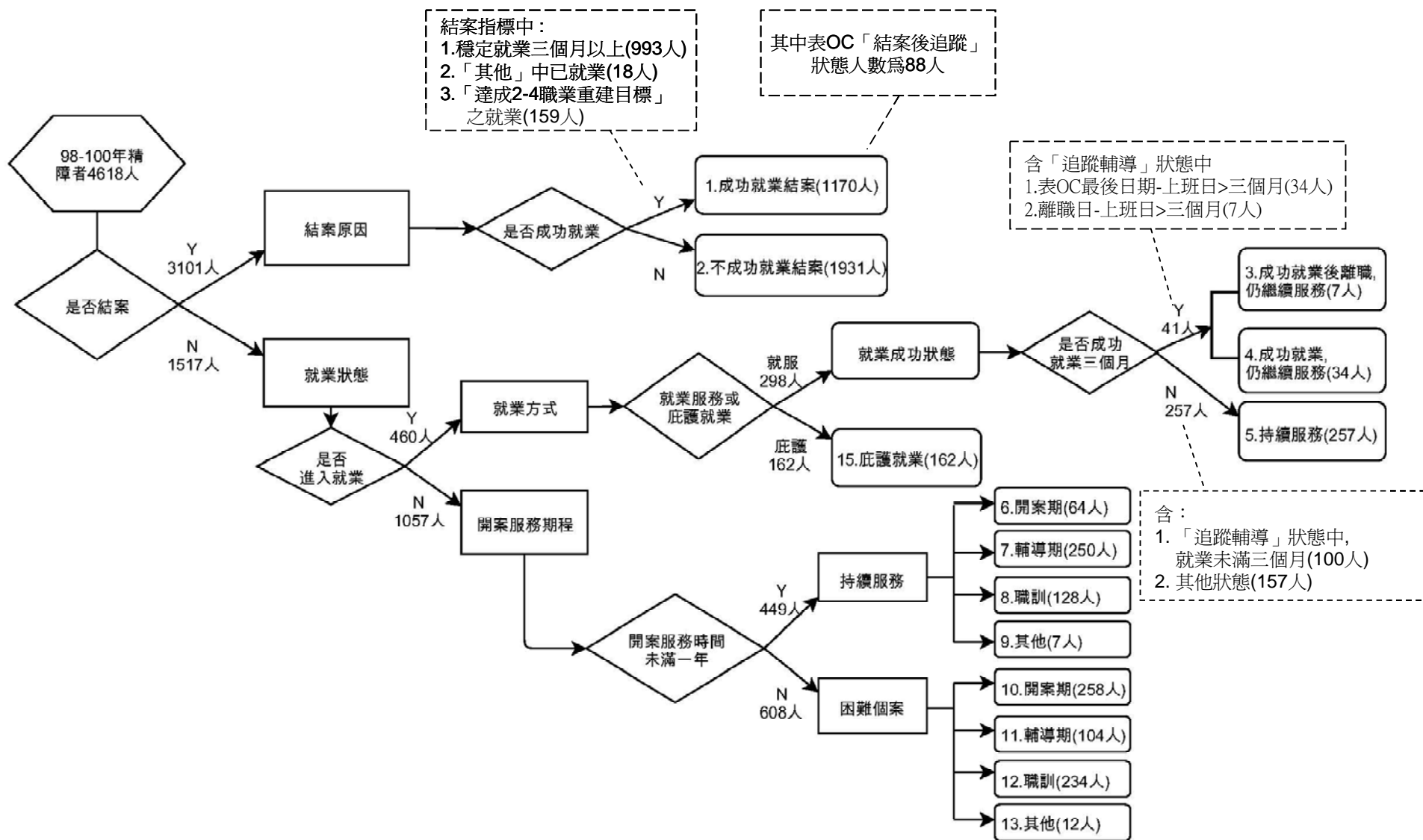
表 2-4	TB_2_4	案主職業重建計畫表	※		所有障別	社交技巧、家庭支持、工作動機、對職業的期待、認知功能、知覺改變的需要、較好的粗大動作、安置前的就業適應訓練
表 2-5A	TB_2_5A	案主轉介表		※	所有障別	
表 2-5B	TB_2_5B	建立表格的帳號與時間		※	所有障別	
	TB_2_5B_DETAIL	追蹤紀錄				
表 3-1	TB_3_1	案主/工作配對檢核表		※	所有障別	認知功能(閱讀、算數、書寫)、工作表現、工作態度(因應工作壓力)、社會能力(交通協助、社交能力)、其他(職務再設計)、評估指標(是否提供支持性就業)
表 3-2	TB_3_2	案主就業服務計畫		※	所有障別	是否提供支持性就業、現場支持、職務再設計、依需求提供連續性的支持
表 3-2B	TB_3_2B	建立表格的帳號與時間			所有障別	
	TB_3_2B_DETAIL	案主就業服務計畫(庇護性就業適用)				
表 3-2	TB_3_2C	案主就業服務計畫(居家性就業適用)			所有障別	現場支持
	TB_3_2D	案主職場見習服務計畫(庇護性就業見習適用)				工作表現、現場支持
表 4-1	TB_4_1	工作流程分析表		※	所有障別	
	TB_4_1_DETAIL	工作流程分析表				
表 4-2	TB_4_2	職務分析與訓練紀錄表(訓練紀錄部分)-總表		※	所有障別	
	TB_4_2_DETAIL	表 4-2 情境—反應				
	TB_4_2_2	訓練時間與時數				
	TB_4_2_2_DETAIL	訓練通過數目跟項目				

表 4-3	TB_4_3	建立表格的帳號與時間			所有障別	
	TB_4_3_DETAIL	生產線作業紀錄表				
表 4-4	TB_4_4	身心障礙者職業能力強化紀錄表(庇護性就業適用)			所有障別	
	TB_4_4B	案主職場見習評量表(庇護性就業見習適用)				
表 5-1	TB_5_1	案主滿意度調查表			所有障別	
表 5-2	TB_5_2	家長滿意度調查表			所有障別	
表 5-3	TB_5_3	雇主滿意度調查表			所有障別	
案主結案表	TB_CLOSE	案主結案表		※	所有障別	
表 T1	TB_T1	建立表格的帳號與時間			所有障別	
	TB_T1_DETAIL	職訓錄訓評估				教育程度、工作經驗、症狀、認知能力、工作表現、職業期待
表 T2	TB_T2	建立表格的帳號與時間			所有障別	
	TB_T2_DETAIL	職業訓練計畫				職訓職類、課程內容、參訓時數、個案能力現況(學習態度、技能表現)
	TB_L3_or_TB_T4	L3-終止學習原因、T4 職訓離退訓			所有障別	
	TB_T3	職訓計畫結果			所有障別	
服務人員	TB_ACCOUNT	服務人員帳號				
	TB_ACCOUNT_ATHEN	人員帳號-所屬單位-權限角色				
服務單位	TB_ORG	單位主要資料				
	TB_ORG_RELATION	單位隸屬的單位				
	TB_UNIT	職訓單位資料				
	TB_UNIT_APPOINT	委託關係				



表 VE2	TB_VE2	建立表格的帳號與時間		※	所有障別	
	TB_VE2DETAIL	職業輔導評量計畫		※		
表 VE3	TB_VE3	建立表格的帳號與時間		※	所有障別	工作表現、工作相關自我效能、工作壓力因應、探索興趣的機會、適性工作辨識、正向工作態度、是否接受情境評量、是否遵守約定
	TB_VE3_DETAIL	職業輔導評量報告		※		
職訓	TB_TRAIN_LIST	有哪些人參加、課程類別			所有障別	
	TB_TRAIN_PLAN	系統管理作業-課程資料				
職紮	TB_CAREER_LIST	有哪些人參加、課程類別			所有障別	
	TB_CAREER_PLAN	課程資料				

職業重建結果分類圖



附件三

不同開案次數之個案的服務模式

組別	個案	開案/單位	選擇期	獲得期	維持期
開案 1次	個案 A	1. 就服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由康復之家轉介協會</li> <li>2. 開案隔天即進行媒合</li> <li>3. 媒合職種與工作經驗相關</li> <li>4. 協助建立履歷及練習面試應答</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 到職當天，就服員向同事介紹個案，並簡單說明個案狀況。</li> <li>2. 10 天密輔之後，進行滿意度調查。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助雇主處理補助事宜</li> <li>2. 參加成長團體</li> </ol>
	個案 B	1. 就服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由單位內的社區關懷訪視員轉介</li> <li>2. 開案隔天即進行媒合</li> <li>3. 上班前與個案討論工作準備事項</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10 天密輔之後，進行滿意度調查。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個案轉換工作區域時，就服員會到職場訪視個案狀況</li> </ol>
開案 2次	個案 C	1. 就服－穩定就業團體	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由單位內社區復健中心轉介</li> <li>2. 開案後 2-3 個月進行媒合</li> <li>3. 媒合職種與工作經驗相關</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 到職當天協助個案熟悉工作環境與工作人員。</li> <li>2. 14 天密輔</li> <li>3. 建立自然支持者</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結穩定就業團體課程</li> </ol>
	個案 D	1. 就服－穩定就業團體	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由單位內社區復健中心轉介</li> <li>2. 開案約半個月進行媒合</li> <li>3. 媒合職種與興趣相關</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般性就業</li> <li>2. 陪同個案到職</li> <li>3. 主管主動請就服員瞭解個案工作狀況不佳的原因</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結穩定就業團體課程</li> </ol>
開案 3次	個案 E	1. 職管-就服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開案 1 週即聯絡就服轉介事項</li> <li>2. 轉介就服前邀請就服與個案一同討論配合事項</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個案回先前職場就業</li> <li>2. 個案離職後又自行就業</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就服員持續追蹤個案就業狀況</li> <li>2. 個案會主動來電告知就業狀況</li> </ol>

		2. 職評 (職訓)	表 OC 缺		
	個案 F	1. 職管-就服	1. 與個案討論其就業動機	1. 個案能自行求職，但無法持續	1. 欲自行找工作而結案
		2. 就服台	1. 提供就業職缺、開立介紹卡	1. 錄取清潔工作	1. 上班 2 日即離職，職場似不符合勞基法。
開案 4 次	個案 G	1. 就服	1. 讓個案填寫職業探索資料，瞭解工作方向 2. 與個案討論欲媒合職種的適切性		1. 個案主動表示要先進行復建而結案
		2. 職管-職訓 (未錄取)	1. 職管運用晤談、情境評量評估個案，通過入訓評估，但最後備取，未安置成功。 2. 之後服務過程發現個案狀況不盡理想，因此最後連結社區復健中心資源。		
		3. 就服	1. 單位內社區復健中心轉就服 2. 開案一週內及媒合工作	1. 支持性就業，16 次密輔	1. 職場領班與就服員保持密切聯繫，當個案出現不當行為時，即請就服員介入處理。 2. 穩 3 結案
	個案 H	1. 職管-就服	1. 提供職場參觀與試做的機會	1. 支持性就業 2. 第 1 份工作因與雇主互動不良而離職	1. 第 2 份工作雖已穩 3 結案，但後因搬貨受傷之後，提出離職。
		2. 職管-就服	1. 陪同與鼓勵個案參加徵才活動	1. 支持性就業 2. 密輔結束後即進行滿意度調	1. 就服員持續追蹤個案就業狀況 2. 個案會主動來電告知就業狀況

			2. 提供職缺訊息	查	
開案 5次	個案 I	1. 庇護-職管-就服-職訓	1. 由庇護轉職管，提供職場體驗 2 個月，2 個月後未受雇主留用，轉介就服，由庇護結案。但最後個案決定報名職訓，並確定參訓。	1. 就服曾媒合工作，但未獲錄用	
	個案 J	1. 就服站	1. 提供就業資訊，但個案後來自行參加職訓。		
		2. 職管-職訓	1. 個案報名職訓 2. 職管、職訓均未建立表 OC		
		3. 職管-就服	1. 職管開案 1 週內即轉介就服 2. 個案容易拒絕就服媒合的工作	1. 個案自行就業	1. 自行就業，穩 3 結案
開案 6次	個案 K	1. 職管-就服	1. 職管開案 1 週內即轉介就服	1. 個案有一面試機會，但個案未待就服員到，即自行面試，且未能接受指正，未獲錄取。	1. 最後錄取多元就業，穩 3 結案
		2. 職管-就服	1. 職管員原欲協助案主尋找庇護職缺，但之後又轉介先前服務案主的就服單位服務	1. 就服安排了個案先前期待的兼職工作，個案意願極高 2. 密輔之後進行滿意度調查	1. 邀請個案參加成長團體(但不確定是否參加) 2. 穩 3 結案
		3. 職管-職訓	個案參加烘焙職訓，經職管評估過確定入訓		
	個案 L	1. 職管-就服-職評-庇護	1. 職管開案未滿 1 個月即轉介就服，就服服務後發現個案狀況仍不穩定，而轉該單位的庇護		1. 庇護就業，但之後個案表示對清潔工作興趣不高，主動不續約

			就業		
		2. 職管-就服	1. 庇護離職後，由職管開案後轉就服	1. 支持性就業 2. 密輔之後進行滿意度調查	穩3結案
開案 7次	個案 M	1. 職管-就服	1. 勞工處勞資爭議案件轉介 2. 職管開案之後即請就服媒合工作，之後案家又告知先暫時不找工作	1. 就服媒合一工作未果 2. 個案找到住家附近的兼職工作	暫不需服務
		2. 職管-就服	1. 職管開案之後，個案又回到原本住家附近的兼職工作，而告知不需服務		暫不需服務
		3. 職管-就服	1. 個案因雇主歇業，而主動求職 2. 個案轉介就服員之後發現就服站重覆開案服務，經確認服務單位之後再服務。	1. 就服員欲媒合工作時，個案告知要協助家務，而又暫無就業需求。	暫不需服務
		4. 就服站	1. 與職管服務重覆	1. 就服員協助媒合工作，雖已錄取，但個案與家人討論之後，暫不考慮就業。	暫不需服務
	個案 N	1. 職管-就服-職訓	1. 職管開案唔談之後直接轉就服 2. 就服評估個案狀況，建議個案先接受職業訓練		
		2. 庇護-職管(職評)-庇護	1. 職訓結束之後，即到前就服單位的工作隊工作，經庇護工作隊成立，即進入庇護就業		
		3. 就服	未有表 OC		