第二篇、轉介職業輔導評量服務的認識與準備

第一章、轉介身心障礙者職業輔導評量服務應有的認識

第二章、轉介者如何決定轉介需求與轉介目的

第三章、職評服務轉介的步驟與流程內容說明

第一章、轉介身心障礙者職業輔導評量服務應有的認識

第一節、轉介職評的認識與準備

王敏行

目前很多轉介者對於職評服務尚未完全認識，對於職評服務懷著不正確之期待，以爲每一位個案都需要接受進一步職評，形成職評資源之浪費。轉介者進行職評服務轉介前，應對職評服務有基本的瞭解，並建議參加相關課程之訓練。轉介者轉介個案職評前，並應做好相關的準備，例如應充分掌握個案資料、轉介職評的需求、以及自身可使用之職評資源等。

由圖 2-1、轉介者與職評服務關係圖，可以知道轉介者之角色與轉介職評前所應做的準備。職評轉介前的準備，包括：

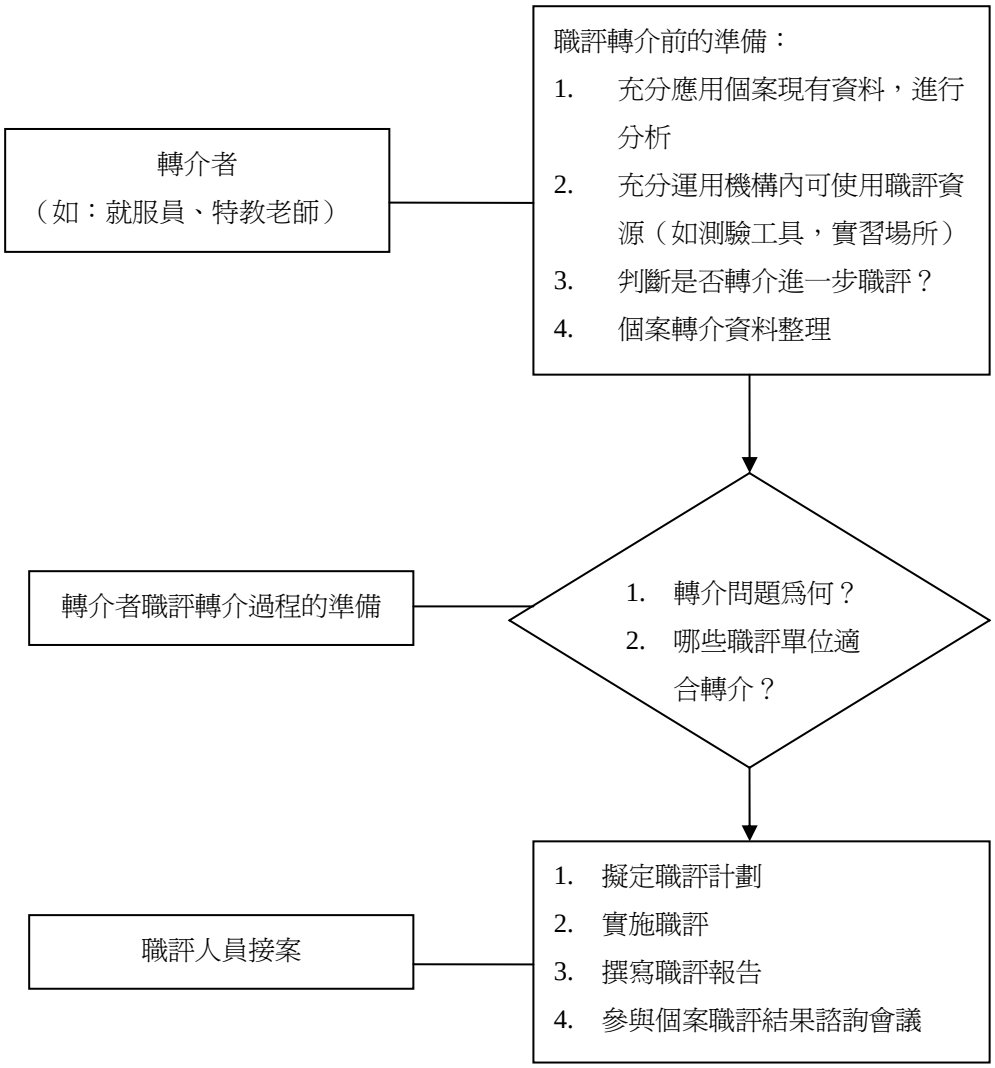
1. 充分應用個案現有資料（含晤談資料），進行資料分析（說明如下）。
2. 充分運用機構內可使用職評資源（如測驗工具，實習場所）。
3. 判斷是否轉介進一步職評？
4. 個案轉介資料整理。

轉介者進行個案資料分析方法步驟如下：

1. 彙整個案資料（晤談記錄、教育、醫療、家庭狀況等相關資料）。
2. 進行個案資料分析。對於已有工作及職訓經驗、長期從事某種嗜好、或是擁有家管庶務經驗之個案，可以考慮進行可轉移工作技能分析。
3. 分析個案資料與晤談後，若不需進一步職評，則可根據個案特質與需求，提供服務。
4. 分析個案資料與晤談後，若仍有資料互相矛盾不清楚的地方；或是檢視個案資料與晤談後，仍對個案某些特質感到不確定性，無法決定個案服務計畫方向，則需要進一步職評來確定之。

5. 若判斷需要進一步職評，則需與職評員就職評需求討論，形成職評轉介問題，再進行職評轉介。請參考本篇下一章「**轉介者如何決定轉介需求與轉介目的**」。

圖 2-1、轉介者與職評服務關係圖



第二節、學校就業轉銜進行職評轉介應有的認識

王敏行

近年來國內身心障礙者的教育受到教育單位的重視，更多的身心障礙者可以有機會接受高中職以上的教育，身心障礙者的職業生涯的規劃也成爲輔導老師協助的重點。爲了協助身心障礙學生做好職業生涯的規劃，常會需要根據學生的各項特質（如興趣、工作技能、生理狀況等），擬定身心障礙學生的個別化就業轉銜與職業重建計畫。

爲了擬定個別化就業轉銜與職業重建計畫，學校的就業轉銜業務負責人，可以考慮使用勞政體系之身心障礙者職業重建服務與職業輔導評量服務資源。依據內政部九十一年一月頒布之「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」，高中（職）及五專轉銜服務規劃內容，『安置學校應於一年級起辦理職業輔導評量，視需要通報勞政單位協助，並於學生畢業前一年邀集相關單位辦理職能與轉銜評估。』

由於職業輔導評量的服務在國內剛起步，各項關於職業輔導評量之智識推廣都仍在籌備當中，因此相關人員在運用職業輔導評量服務時，常有過度使用職業輔導評量資源或錯誤期待職業輔導評量結果的現象。例如：

(一) 未進行需求評估而將全班全部學生轉介至職評服務單位接受職評。

(二) 所有學生轉介職評之待答問題皆相同，無法就個別學生需要擬定職評待答問題。

（三） 希望藉由職評報告的公信力，協助教師過去無法說服家長，有關學生未來安置方向的矛盾。

這些現象之頻頻發生，一方面與學校單位就業轉銜業務負責人或相關教師對於職業輔導評量的內容與功能認識普遍不足有關，一方面也可能是未能善用學校之現有資源的緣故。對於職業輔導評量的內容與功能認識普遍不足，可以透過在職訓練課程施以職評教育，學校之資源則需透過整合來完成。例如：學校職業訓練課程設備、學生學習表現、情緒與行為紀錄、各類心理輔導測驗及專業團隊成員皆可透過整合與訓練，形成具有職業輔導評量功能的機制。

由於學校之教育輔導人員具有長期協助學生的經驗，對個別學生之認識也相對深刻，由學校先以自身資源進行評估，必要時再轉介做職評，將有事半功倍之效果。因此，對於高三應屆畢業學生就業轉銜職業輔導評量流程，有下列之建議：

(一) 彙整資料，判斷學生之就業準備度。

就業轉銜業務負責人或輔導教師需先就學生過去之學習紀錄、醫療資料、家庭狀況資料、個別化教育計畫與紀錄等進行分析，判斷學生可能的就業潛能、具有的技能、職業興趣性向等。

評量方法	可獲得的職評資料
一般行為觀察	衣著衛生（生活自理與家庭支持度） 生理狀況（行動、視聽覺、反應、健康） 準時（工作態度、接受就業服務動機機） 語言表達方式、情緒表達方式、人際互動
家庭狀況資料 （如家庭史、疾病史等）	動機、價值觀、家庭期待與需求、家庭支持度、家庭重要他人
學習表現紀錄 （如 IEP 綜合評鑑表等）	學習能力、職業性向、職業技能、職業興趣 學習態度、期待與興趣、需求
職業教育與實習工作經驗	職業技能、可轉移的工作技能、工作態度 、人際互動、工作概念、工作動機
醫學相關報告 （醫療復健合作計劃之健康檢查紀錄、語言障礙評量表）	職場環境的選擇（溼度、溫度、過敏性物質 、職務再設計需求、持續力）
心理相關報告	可能的精神障礙、社會適應、認知缺陷等 工作模式、工作氣質等

(二) 檢視在學生的資料中，是否有資料互相矛盾不清楚的地方，或是某部分資料不夠完整而有進一步進行資料收集或相關評量之必要性。

(三) 可以優先考慮校內之資源。

例如，有些學生需要對其觀察各項工作態度與工作模式的觀察，則可以利用職訓課程或實習課程的時段，進行深度觀察。

職評常用之評量方法	學校可能有的資源
標準化紙筆測驗 （性向、興趣、成就測驗）	各項學科測驗、職業興趣、智力測驗、性向等
工作樣本	職能治療人員之評量工具
情境評量	職業訓練設備 （如烘培、美容、洗車、廚工、電腦）
現場試做評量	實習場所

(四) 善用校內教師與專業團隊資源。

學校之教師、職能治療師、心理師、社工師、物理治療師等，只要施與適當之訓練，也可各以其專業專長進行職業輔導評量。

學校職評團隊人員	專長領域
資深就服人員 或社工人員	就業市場資訊　　就業服務資源 學生家庭狀況　　工作行為觀察 就業支持方法與策略
職能等醫療背景	生理特質評估、 工作樣本操作 輔助器材使用 就業支持方法與策略
特教老師	學生之職業性向與興趣之探索 學生學習能力評量 工作行為觀察　就業支持方法與策略
心理人員	標準化測驗之使用 行為觀察

(五) 轉介外界職評資源。

綜合上述之資料彙整分析，運用學校現有資源，若發現對於學生之就業轉銜計畫擬定仍有所不足，可以轉介勞政系統之職評服務。

第三節、就業服務單位個案轉介職評應有的認識

賴淑華

一、背景說明

職業輔導評量，顧名思義其最主要的服務對象就是將要進入就業市場、或是爲進入就業市場做準備之身心障礙者。在提供服務之始，職評人員如能與就業個管員或是就業服務員，形成合作團隊，先了解身心障礙者的身、心理狀況與就業潛能，然後據此提供就業安置媒合或是職業強化訓練計畫，可以使服務過程更有目標，更符合經濟性與效益性。

所以在個案進入就業服務系統時，就服員應先閱讀相關背景資料，檢視資料內容是否明確，所附資料是否齊全。如有問題，則與個案轉介單位連絡，澄清轉介目的，或是蒐集不足之資料，進而判斷個案接受就業服務的適合性。爲了有系統地收集個案的相關資料，進而形成轉介問題，則就服員可透過**職評問題檢核表**，根據個案的就業轉銜資料、晤談資料或是先前的職業輔導評量報告等資訊，針對工作能力、溝通能力、工作人格、情緒/行爲表現、以及支持需求等項目來瞭解個案的現況，分析個案的職業優勢與弱勢，同時辨識克服障礙所需的支持系統，進而形成職業重建計畫。在此過程中，如果有些項目個管員或是就服人員無法判斷，形成資訊斷層(information gap)時，才填寫職評轉介單，將這些項目形成轉介問題，轉給職評單位做進一步評量。

二、特殊考量

就服單位個案的評量重點最先應放在個案是否做好了就業準備，也就是工作就續程度，其較明顯的指標有以下幾點：

1. 有明顯的動機。
2. 有家人的支持與配合。
3. 瞭解自己的限制。
4. 有明確的工作目標。
5. 瞭解工作的情況與要求。
6. 瞭解工作所須具備的人際關係技巧。
7. 能下定決心以達工作目標。
8. 有通勤的能力。
9. 具備特定工作的知識與技能。
10. 對自己的能力有信心。
11. 有尋找工作的技巧。
12. 瞭解藥物使用的影響。
13. 瞭解工作的正確行爲。
14. 適當的服裝儀容。
15. 有撰寫履歷自傳的能力。
16. 願意花時間尋求工作。
17. 瞭解尋求工作的方法。
18. 可以與雇主進行晤談。

再來就是要透過工作性向、工作技能、工作興趣、工作價值觀、體能狀況、工作人格、與對就業市場現況的分析，來瞭解個案所適合的就業職類。之後再根據個案的特質與所需的支持系統來判斷個案所適合的就業模式，像是一般性就

業、支持性就業、庇護性就業或是在家自行就業等。一般性就業的工作性質是屬於融合於主流環境的競爭性就業，它適用於生產力足，能獨立就業的個案；支持性就業雖然也是競爭性就業的一種，但顧名思義，它適用於無法類化工作相關技能，需就服員於職場進行訓練並給予持續追蹤與支持的身心障礙者；而庇護性就業就適用於連支持性就業都無法從事，需先在保護性的環境中，從事簡單且重複性高的工作，以做爲技能或是工作態度養成訓練的個案；至於在家自行就業，則適用於身體狀況無法外出，或是具社會人群恐懼症，喜歡獨處或熟悉有安全感之環境者。最後，再統整個案所需的支持項目與支持程度，以做爲個管員或就服員制定服務計畫以及尋找相關資源之參考。

第四節、醫療系統個案進行職評轉介應有的認識

吳明宜

根據『身心障礙者保護法』(內政部，1997）中有關職業評量的規定，「勞政單位協助身心障礙者就業時，應先辦理職業評量，以提供適當的就業服務」。身心障礙者不論是由學校畢業或是由醫療體系轉介工作職場，依法都需要發展有系統的職業輔導評量，以擬定符合個別需求之就業服務計畫。身心障礙者中會經由醫療體系接受職業輔導評量的多是因意外或疾病需醫療診治的成人個案，如：肢體損傷、腦傷、慢性疼痛、精神疾患等等。通常可再歸納出三類情形：一是職災個案經過醫療處置後要重回職場，二是慢性精神病人的社區復健就業安置，而最後，也是目前最未被考量到的，是慢性病患（如：心肺疾患、洗腎患者）的評量以進行職務再設計。爲了增進這些患者回歸職場的比例、減少不適應的情形，則離開職場的時間一定要盡可能地縮短，並提早提供職業復健方面的服務。因此在身心障礙者症狀穩定、接受醫療復健時，就應開始職業復健的計劃。

由於職業輔導評量的目的是在了解個案目前與潛在的職業興趣和就業能力、研判與其興趣和能力相符合的工作職種、以及建議適當的復健服務與支持系統，因此評量的內容十分廣泛。以不同的領域來分類，評量的內容可包括：醫學、教育、心理、社會、職業等方面。而以評量的項目來分類，評量的內容可包括：自我概念、背景資料、學習方式、工作偏好、職業興趣、職業性向、職業技術、工作者特質、和行爲表現等方面。然而若以醫學爲出發點的觀點來分類，評量的內容則可包括：生理、功能、及工作能力評估三大方面。

生理能力評估是指測量個案身體和生物力學方面功能的評估。一般而言，生理能力評估包括：關節活動度（尤其是主動關節活動度）、肌力、握力、指力、感覺知覺、姿勢、步態、和心肺功能等等，通常由職能治療師或物理治療師來施測。生理能力評估和一般體檢的結果可提供復健人員關於個案身體功能的基準點，亦是決定其是否需要進一步醫療或心理診療的資訊。

功能能力評估是指一系列用來測量個案與工作相關的功能性能力的評估。其內容包括：各種功能性動作（如：推、拉、提、放、抓、握、操弄、攜帶、伸手取物、站、坐、蹲、跪、彎腰、攀爬、匍伏、平衡、、、等等）、完成這些動作所需的力氣、耐力持久度、工作速率、動作協調度、平衡感、安全知覺度、自我啓動能力、自我照顧能力、溝通能力、人際技巧、、、等等，通常由職能治療師來施測。功能能力評估的結果可推斷出個案的安全工作範圍以協助就業安置的裁決、提供個別化的資訊以協助體能維持和職場職務再設計、並協助診斷後天障礙者是否因傷害或疾病而失去工作能力。

而工作能力評估其實就是職業評估;它測量個案在就業相關因素方面的各種強處及弱點。工作能力評估的項目包括：學歷、經歷、學習能力與風格、學業能力、興趣、性向、偏好、工作技巧、工作態度與價值觀、一般就業能力、、、等等，通常由職評人員來施測。工作能力評估的結果可以協助復健相關人員做就業安置的決定，並幫助個案達到最高的職業發展。這個層次的評估最適合重度障礙者（如：智能障礙、發展障礙、精神障礙、腦外傷、慢性疼痛、、、等等），以及工作經歷有限的個案（如：青少年和婦女）。

在評量身心障礙者時，並不是所有的個案都做同樣的評估，也不是所有的評估都得做的。職業輔導評量應是視每個個案的特別需求，依需要性來做。在美國，當個案轉介給復健諮商師時，唯一每個人都得做的只有起始的訪談和一般體檢。

其他視需要才會再轉介其他專業人員從事心理、生理、功能、或工作能力評估。據統計，大約只有 15% 的身心障礙者將最終轉介至職評人員從事工作能力評估。

由於醫療系統的架構，通常掌管個案的治療流程的是醫師，因此個案是否會轉介職業重建系統與醫師對職業重建的認識與重視有密切關係。當醫師或醫療專業團隊察覺其個案有職業重建的需求時，可轉介給該醫療單位的就業服務員。就業服務員可以回顧相關基本資料和晤談來進行基本評量，以初步評估個案的就業問題。若該就服員仍有無法評量之項目，可再轉介職評人員進行進一步職業輔導評量，提供個案的生理、功能、及工作能力評估資訊。當個案情形特殊，需要特殊生理評量、神經心理評量、或心理衡鑑等方面的醫療相關評量時，則可再轉介該醫療體系的醫療專業人員（如：職能治療師、物理治療師、心理師等）進行評量。最後，由職評人員來彙整此三類評量資料來完成職評報告，提供就業服務員完整的醫療復健個案職業重建的需求分析。詳細圖示參考本篇第三章圖 2-4：醫療體系個案轉介與職業輔導評量流程。

第五節、職業訓練個案轉介職評應有的認識

賴淑華

一、背景說明

由於身心障礙者本身有著生理、認知，或是情緒穩定等程度不等的功能限制，在接受訓練適切性的考量點上，就必需較一般人來的慎重。透過職評可以協助職訓單位：

(一) 瞭解個案的潛能與限制，進而選擇出真正適合訓練職類之個案。

(二) 分析個案是否需要輔具或是其他的輔導事項，使學習更有成效。

所以職訓單位如在每次招生之始，若能結合相關人力，組成專業團隊，透過資料蒐集、現場試做等系統方式，選擇有學習潛能，且各方面條件皆能配合之身心障礙者進入職訓體系，就能提高學員與職訓職類間合適的「配對效率」。職訓老師可以先透過職訓職類分析（請參考**職訓職類分析表**），清楚將各職類之訓練環境、訓練內容、與所需條件客觀的呈現出來，之後再透過資料收集以及學員報名職類的試做，評量學員的能力與特質；如此一份簡易的職訓生態評量，即已包括了『人』、『工作』與『環境』三個重要因素的配對檢核（請參考**職訓學員/職訓職類配對檢核表**）。應可達成學員與所選訓職種間更有效的適配，使其能因適才而選、適性而訓，使職訓確實發揮在身心障礙者職業生涯中重要環結的功能，增進其就業技能，爲其就業做更好的準備。

二、特殊考量

(一) 針對職類：

1. 針對訓練環境做環境分析：

（1） 大眾運輸交通系統與社區資源的方便性。

（2） 訓練中心或是宿舍的無障礙狀況：大門、走廊、電梯、教室座位、教室走道、馬桶、洗手檯等。

（3） 訓練環境的特殊情形：很熱、很冷、潮濕、灰塵多、吵雜、陰暗、通風不良、危險、易分心等。

2. 針對訓練職類做工作分析：

（1） 描述該職類未來的就業狀況。

（2） 描述該職類的訓練內容。

（3） 分析學習該職類所需具備的生理技能：抬、攀爬、彎腰、蹲伏、爬行、伸手、跑步、走路、站、坐、轉身、拉、推、維持生體平衡、視力使用等。

（4） 分析學習該職類所需具備的操作技能：操作手部工具、操作度量工具、操作機器、操作電腦、操作交通工具等。

（5） 分析學習該職類所需具備的認知能力：短期記憶、長期記憶、抽象推理、組織歸納、決策能力、數字計算、圖文辨識、空間概念、創造性等。

（6） 分析學習該職類所需具備的溝通技巧：讀、寫、說、使用電話、聽從指令等。

（7） 分析學習該職類的特殊需求：

A. 健康狀況：體力持續度、有沒有傳染病等。

B. 需配合事項：出席率、訓練期程等。

(二) 針對個案：

1. 瞭解個案的生理狀況是否適合職訓環境，如有不適合的地方，則考慮更改環境，或是爲個案設計輔具。
2. 瞭解個案的能力是否符合工作分析中所需具備的能力，以決定個案是否有學習潛能。
3. 瞭解個案的狀況是否可以配合學習上的要求。
4. 針對可以學習的個案給予支持系統，使其學習更有效果。
5. 針對不適合的個案給予轉介，協助個案獲得更適合的資源。

第六節、轉介庇護職場員工接受職評之說明

戴富嬌

多年來「庇護工場」的定位在勞政、社政、衛政、教育等各個主管機關之間引起許多爭議，不同部門設立的庇護工場具有不同的功能。內政部轄下之庇護工場，多作爲養護單位生活訓練的課程之一，非爲就業安置；因此對庇護工場員工之產能未作嚴格要求，工作內容多爲手工或代工，並不重視盈虧或經營方式。衛生單位設立之庇護工場多與精神醫療有關，以工作治療或所帶出的心理復健爲其主要訴求，行之多年，並於醫療衛生法中規範其設立辦法。教育單位之庇護工場自然與工作技巧訓練有關，期待學生能透過保護性的職場工作經驗，提高未來的就業適應能力。以上幾種庇護工場均有別於「就業安置」屬性的庇護工場，即勞政機關獎助設立者。

庇護工場是一個保護職場，但工場本身應具市場競爭力，所進用員工亦需具備該工場所需之工作技巧與能力。惟工場內除了技術部門的專業人員外，另外配備有復健諮商或就業輔導專業人員，依據身心障礙員工的個別需求，輔以職務再設計、工作輔具運用及無障礙設施提供，並營造一個溫暖、接納的工作環境，讓非因意願問題而無法於競爭性職場中穩定就業的身心障礙者，能有一安身立命之處，証明自己是有能力工作、並且可以靠自己的能力賺錢的！

就業型之庇護工場與身心障礙者之「聘僱」關係是無庸置疑的，工場員工的工作權應受憲法完全的保障。然而，現實環境中，人們容易陷入投入與產出的數字對應遊戲，公部門期待大筆經費的投入能使更多人受惠，故賦予庇護工場「輔導員工於競爭性職場就業」的責任，因此對庇護職場之員工需做階段性職評，評估其職場表現與進入支持性、競爭性職場之可能性。

一、 入場評量

庇護職場因設立的職類不同，需要不同工作技能之員工，所以不同職類應按所需技能設定不同的評量內容與標準，例如裝配工場需要手眼協調與手部精細動作功能佳的員工，餐廳服務需要親和力與溝通能力，藝術創作需要創造力佳且能單獨工作者。這些基本能力的要求是維持職場順利運作的關鍵，不應有所妥協，惟評量者需留意受評者能否經由輔具或職務再設計而勝任該職務；即受評者是否能運用不同的方式突破其生理功能限制，最終仍能達成工作要求。針對身心障礙者是否符合入場標準之評量，建議以是否具有「完成任務之潛在能力」作爲考量依據。

在實務操作時，符合就業條件的身心障礙者可能經由教育單位—學校轉銜業務負責人，勞政單位—就業服務員，社政單位—個案管理員等不同體系轉介進入庇護職場。轉介時需檢附個案基本資料，爲不增加轉介者填寫表格的時間，故延用各單位已有表單，例如學校轉介可檢附「身心障礙者就業轉銜資料表」，就服單位可檢附社區化就業服務表 2-1 之晤談表，個案管理中心則可檢附開案申請表，因爲這三張表格均能提供個案的生理、家庭、教育、工作、社會人際等較詳細資料。

當職場受理這些個案的入場申請之後，即根據其組織訂定之聘用標準遴選適用人才，並不是所有申請入庇護職場者均需做進一步的職業輔導評量，只有當職場既有篩選流程無法確定申請者是否符合進用條件時，始轉介組織內部或外部的職業輔導評量單位做進一步的評量。因此，職業輔導評量的功能應在於提供個別身心障礙者之客觀、深入的就業相關資料及建議，以作爲職場聘僱參考，而非替代職場決定該身心障礙者是否應予進用。

二、 定期評量

根據行政院勞委會補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫：「對於已進入庇護職場之員工，階段性提供職評，評估職場表現與進入支持性、競爭性職場之可能性。」再則，身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法第十一條規定：「庇護工場應先爲庇就業者訂定個別職業能力強化計畫，…前項計畫最長以二年爲限。期滿後應辦理職業輔導評量，供庇護性就業者生涯轉銜服務或修訂前項計畫之依據。前項評量得委託相關機構辦理。」因此，庇護職場管理人除需按組織之工作績效考核制度，定期考核所進用員工之工作能力外，並需運用職業輔導評量進行「階段性」的評量，尤其是工作技巧或社會適應能力尚有進步空間的員工，需留意是否因著庇護工場的工作經驗與專業人員的協助，使其符合競爭職場的工作要求。

進行「階段性」職評時，該員工平日的績效考核資料將是重要的參考文件，建議職場管理人建構具體的考核方式，依所訂時程據實執行並記錄，屆時只要取得個案的同意，將相關資料轉給職評人員參考，必能縮短職業輔導評量所需的時間；至於入場與定期評量最大的差異在於，入場評量主要評量個案是否具備該庇護職場所需之工作技能，作爲庇護職場人員甄選遴用員工之參考，而定期評量的目的則在於評量個案的整體工作技能，做爲預估個案生涯發展的參考，兩者的評量方向是不同的。

最後提醒，長期處於保護環境中的身心障礙者，可能會因爲害怕跨出熟悉的環境或不願離開職場上的朋友，在職評過程中不願意呈顯個人實力，因此評量員如在分析資料時發現個案前後表現不一致的訊息，應由個案之心理(或家庭)層面做進一步的探討與分析，相信能找出問題的蛛絲馬跡。

第二章、轉介者如何決定轉介需求與轉介目的

第一節、轉介者進行個案資料分析

個案資料分析即轉介者利用現有或可獲得之個案資料，進行資料分析，判斷個案是否需要轉介進一步職評。

轉介者進行個案之資料分析方法步驟如下：

1. 彙整個案資料（晤談記錄、教育、醫療、家庭狀況等相關資料）。
2. 進行個案資料分析。對於已有工作及職訓經驗、長期從事某種嗜好、或是擁有家管庶務經驗之個案，可以考慮進行可轉移工作技能分析。**轉介者可選用本手冊表單「可轉移工作技能分析」。**

可轉移工作技能分析說明
步驟一：分析個案過去的工作經驗、職訓、教育背景、休閒、常做的事，這些技能可否轉成就業技能。分析工作職務內容時，可按職務比重歸類分為基本工作內容與附加內容，並詳細分析工作所需技能。 步驟二：這些過去會的工作技能及專長，目前是否仍存在，或因致殘而消失，工作技能是否可因職務再設計而維持，或需部分輔具協助個案執行? 步驟三：按照所列出個案現有之技能，分析其可能從事的各種工作職類或職務內容。

第二節、轉介者決定職評轉介目的的步驟說明

轉介者雖然對個案有充份之了解，但常無法告訴職評員最適當之轉介目的，讓職評白費工夫。建議轉介者釐清評量轉介目的的步驟如下：

1. 確定已就個案資料進行蒐集與分析。
2. 了解個案之特殊考量與職評需求。
3. 仔細閱讀個案資料，整理出個案之目前狀況及面臨的問題。
4. 分析個案資料與晤談後，仍有資料互相矛盾不清楚的地方，或仍對個案某

些特質感到不確定性需要進一步確定。**使用本手冊之選用表單「職評問題檢核表」，協助轉介者檢核分析個案資料。**

5. 若不需進一步職評，則根據個案特質與需求，提供服務。
6. 若判斷需進一步職評，則需與職評員就職評需求討論，形成職評轉介目的，進行職評轉介。**轉介者可使用選用表單「職評需求檢核表」，協助決定轉介目的。**

第三節、轉介者轉介判斷指標與職評需求檢核說明

轉介者如何儘快決定轉介需求，是很不容易的。如上一章所述，轉介者轉介職評前，應對個案目前的資料，先做充分之閱讀分析，必要時進行晤談，若仍對提供就業服務的方向仍無法掌握，可考慮轉介職評，參考圖 2-1。本節提供 12 項指標與職評問題檢核供轉介者參考，然不可以此爲限，失去專業判斷能力。

職業輔導評量需求檢核指標

王敏行、陳靜江

若個案有下列任何一種情況，可考慮進一步提供或轉介深入之職業輔導評量：

1. 個案可能需要輔具或職場上的職務再設計，需進一步評量潛在就業環境與職務再設計。
2. 個案就業後短期內重覆被辭退，根據個案過去之資料與晤談結果，其真正原因仍待進一步瞭解。
3. 個案少有工作經驗，缺乏對職場的認知與概念，根據個案過去之學習記錄、行爲觀察記錄與晤談結果，仍難以判斷未來適合之職業方向。
4. 個案爲中途致殘者（如職災致殘、意外腦傷或慢性精神疾病患者）其對於未來工作的期待，與相關資料及晤談觀察結果有明顯落差，因此難以判斷未來

適合之職業方向。

5. 根據個案過去之學習記錄、行爲觀察與晤談結果，仍無法判斷個案之職業性向與職訓之潛力。
6. 根據個案過去之學習記錄、行爲觀察與晤談結果，仍無法判斷個案在實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，或適合之職場情境（例如，心智障礙者、腦傷者、慢性精神疾病患者，缺乏工作經驗者）。
7. 個案缺乏過去之教育相關資料、行爲記錄、與醫療診斷資料等，經晤談結果，仍無法決定個案之職業方向與適合職場。
8. 依據現行法規規定（如庇護工場設立及獎助辦法），個案有必要於一定期限接受職業輔導評量，以決定後續之安置。

若個案有下列情況可視個別狀況考慮在進行深入職評前或同時轉介醫療復健單位進行特殊評量：

1. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有情緒或行爲上的問題，例如慢性精神疾病、藥癮或酗酒行爲，但缺乏正式資料佐證。
2. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，個案可能有視力、聽覺、或其他生理功能上的問題，但缺乏正式資料佐證，或需要進一步之功能性聽覺、視覺評量。
3. 根據醫療記錄與晤談觀察結果，無法判斷個案之心理或生理狀況是否已穩定，或仍持續發展當中（包括惡化或進步中）。
4. 根據個案過去之相關資料與晤談結果，仍無法清楚掌握個案在職業有關之生理功能表現（如：腦性麻痺個案）。

職評問題檢核

賴淑華

下列問題內容（與選用表單：**職評問題檢核表**同），可以協助轉介者或職評員，判斷職評需求方向。可依照以下的項目，逐一評量個案的狀況，然後再針對無法評量出的項目形成職評目的與轉介問題，做進一步評量。

一、工作能力

(一)生理特質

- 殘障狀況、致殘原因、致殘時間、有沒有接受相關治療(現在或以前)？狀況會更好、惡化或維持穩定？是否瞭解障礙對自己的影響？
- 日常生活功能有沒有受到影響？有哪些活動須外人幫助？
- 行動能力有沒有受到影響？可否借助輔具以增加行動能力？
- 是否可以獨立上下班、是否可以使用大眾交通工具？
- 工作技能的發展是否受到限制？此種限制是否可以減少？
- 是否可以從事全天的工作？是否可以從事全時間的工作？
- 生理功能是否能夠符合某些工作的要求(如：力氣、爬、彎腰、取物、講話、視力)？
- 是否察覺某些情況或活動，可能傷害自己的建康或加速殘障的惡化(如：冷熱、工作地點、潮濕、吵雜與大氣壓力)？
- 外觀是否能夠被雇主或同事所接受(個人衛生、衣著是否乾淨、穿著是否正確得體)？
- 有沒有用藥？用藥的影響爲何？

(二) 教育及工作經驗

- 教育史:受多久的教育？喜不喜歡學校？喜歡的科目？學習表現？
- 是否中途輟學？原因？在學校是否學到工作相關技能？是否有同等學歷證明？
- 工作史：曾做過哪些工作(致殘前、致殘後)？每份工作持續多久、
- 收入狀況、離職原因？失業多久才又找到下一份工作？工作中是否
- 有學到一些技能？哪方面表現較好？哪方面表現較差？哪方面最喜歡？哪方面最不喜歡？與同事或主管相處的情形？
- 現在是否未就業？如果是，原因爲何？
- 現有的工作能力與技能爲何、是否有發展的潛能？
- 以前的工作經驗對未來的工作選擇是否有幫助？有哪些訊息是要特別注意？

(三)求職能力方面

- 是否能夠/曾經使用求職管道？
- 是否能夠/曾經運用求職的相關資源？
- 是否能夠/曾經準備履歷自傳？
- 是否能夠/曾經填寫求職申請表？
- 是否能夠/曾經在面談中做最好的表現？
- 在求職被拒後，是否能夠不灰心、不氣餒？

二、溝通能力

- 口語與非口語的表達是否足以應付一般工作場合？以及其表現較適合之工作類型。
- 聽與閱讀之理解力是否足以應付一般工作場合？以及其表現較適合之工作類型。

三、工作人格

- 殘障的心理反應是否會影響到工作調適？如有，該如何修正？
- 殘障是否成爲不能達成自我或別人期待的合理化藉口？
- 是否對自己的健康過度關心？
- 是否有就業動機？
- 工作中是否可與他人合作、對督導的反應是否正確？
- 是否可以成爲一個可靠的工作人員(例如：專注、快速與善用時間)？
- 人格特質是否符合某一類型的工作？
- 是否願意願意與服務人員配合以達到自己的就業目標？
- 家庭狀況？與家人的相處狀況、家人的支持度與配合度、是否過度保護？
- 是否有親近的朋友？
- 對社交生活是否滿意？如何安排休閒生活？
- 主要的支出與主要的經濟來源？是否有社會津貼或救助？
- 是否關心自己的經濟狀況？
- 是否可獨立處理自己的經濟？
- 是否有具體的就業目標？性向、技能、知識、經驗與興趣是否與就業目標吻合？
- 對想要從事的行、職業是否有具體的概念(例如：薪資、工作時數、工作價值等)？

四、情緒行爲表現

- 是否能在工作中與同事或是上司維持良好的關係？
- 對壓力的反應？(尤其是工作壓力)挫折容忍的狀況？

第四節、轉介者轉介目的之形成說明

轉介目的可以參考上述指標向度與職評需求檢核表所得結果，形成職評轉介目的。例如，轉介者發現**職評需求檢核指標 6 和 7（根據個案過去之教育學習資料與行為記錄，及晤談觀察分析結果，仍無法判斷個案之實際職場之人際互動、工作態度與職場概念者，可考慮進一步職業輔導評量）**很適合其個案的狀況，則可據以說明其轉介目的爲：

- 職評轉介目的：瞭解個案實際職場之人際互動、工作態度與職場概念。

有時提供更完整的資訊與更特定的職評需求給職評單位，會更有助於職評員的評量判斷。例如職評轉介目的也可以爲：

- 職評轉介目的：個案有腦部創傷之後遺症，在情緒上常有無法控制與人衝突的情況，希望藉由瞭解個案實際職場之人際互動、工作態度與職場概念，以作爲未來適合職場環境選擇安排的參考。

職評員可以很快根據上述職評目的，擬定合適的職評計劃。對個案現有的資料與需求掌握得越清楚，越有助於轉介者清楚敘述轉介目的，也讓職評員更能迅速掌握職評需求。

第三章、職評服務轉介的步驟與流程內容說明

第一節、轉介職評的步驟與內容說明

王敏行

當轉介者進行轉介時，可依循下列步驟：

1. 請轉介者填寫本手冊之需用表單：**職業輔導評量轉介表**。
2. 請轉介者依轉介單上內容，檢附個案相關資料（含教育、醫療、家庭、工作史等）。
3. 若轉介者已曾爲個案填寫以下表單，也請一併附上：（1）身心障礙者就業轉銜資料表，（2）申請者晤談記錄表，和（3）個管開案申請表。
4. 個案爲醫院之精神疾病患者，轉介者應檢附：**精神疾病患者職業訓練及就業服務轉介單**。請參考本手冊之選用表格。
5. 請確實填好轉介目的。
6. 職評員做接案之決定後，會使用轉介回覆單回覆。請參考本手冊之需用表格：**職業輔導評量轉介回覆單**。

第二節、轉介職評服務流程圖與說明

一、應屆畢業學生就業轉銜職業輔導評量流程與說明（王敏行編製）

圖 2-2：應屆畢業生就業轉銜職業輔導評量流程

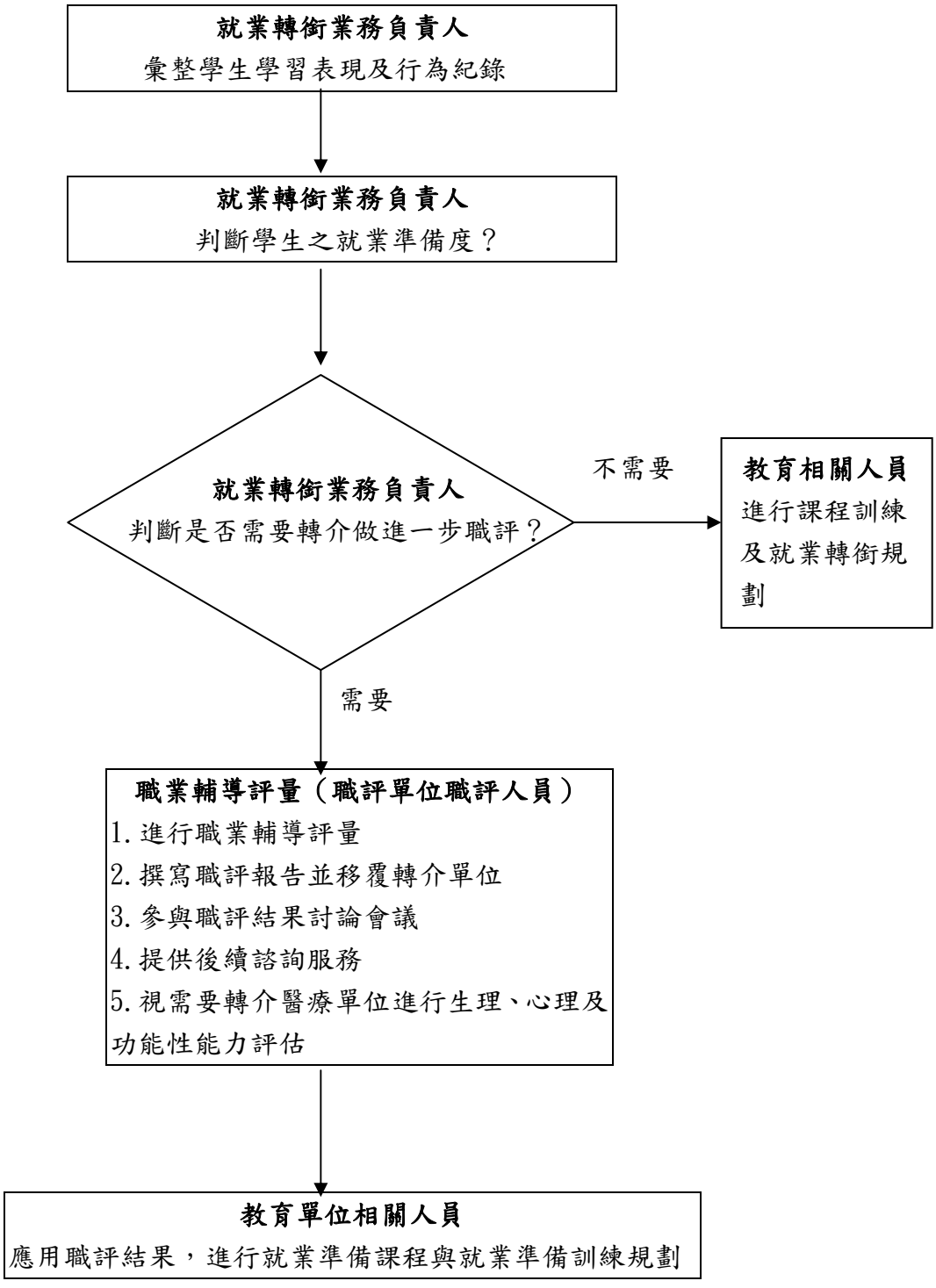


表 2-1：應屆畢業生轉介職業輔導評量流程說明

對象： 高三應屆畢業生之就業轉銜			說明：依據「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」	
流程	內容	參與者	表單	說明
1. 彙整資料	彙整學生學習表現及行為紀錄	就業轉銜業務負責人 相關專業團隊	1. 身心障礙者就業轉銜資料表 2. 學生相關資料 3. 資料索取查閱申請書	蒐集學生與工作相關資料，並進行資料分析。
2. 檢核判斷是否需要進一步職評	1. 不需要轉介外界職評資源	就業轉銜業務負責人 相關專業人員	1. 職評需求檢核表	根據資料檢核學生就業準備度，若資料不足無法判斷，可先考慮使用校園內資源進行職評。
	2. 需要轉介外界職評資源	就業轉銜業務負責人 相關專業人員	1. 職評需求檢核表	可使用基本評量檢核表協助做是否需進一步評量的判斷。校園內職評資源不足時，可考慮轉介外界職評資源。
	3. 轉介職評	就業轉銜業務負責人	1. 職評轉介表 2. 職評轉介回覆表	1. 檢附身心障礙者就業轉銜資料表及其他相關資料 2. 就業轉銜業務負責人填寫職評轉介表，職評人員填寫職評轉介回覆單 3. 務必於評量轉介表清楚說明轉介目的

二、就業服務單位個案轉介職業輔導評量流程與說明（賴淑華編製）

圖 2-3：就業服務單位個案轉介職業輔導評量流程

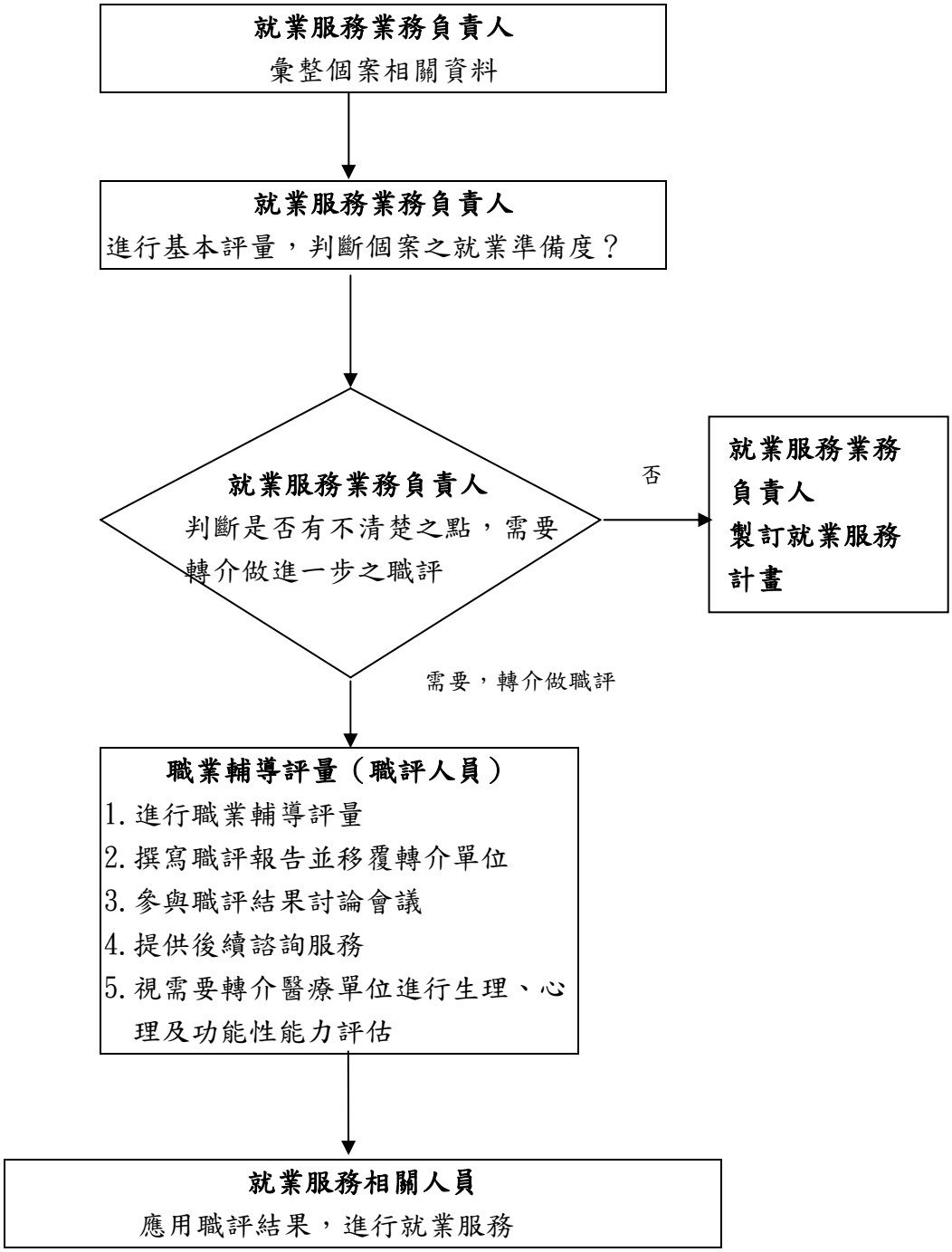


表 2-2：就業服務單位個案轉介職業輔導評量流程說明

對象： 具基本能力，有就業意願之個案			說明：依據「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」	
流程	內容	參與者	表單	說明
1. 彙整資料	彙整個案相關資料	就業服務業務負責人	1. 身心障礙者就業轉銜資料表	蒐集個案與工作相關資料，並進行資料分析
2. 檢核判斷是否需要職評	1. 不需要再職評，可進行就業服務	就業服務業務負責人	1. 身心障礙者就業轉銜資料表 2. 晤談紀錄表 3. 職評需求檢核表	根據個案資料，檢核個案就業準備度，若資料不足，考慮進行職評。若不需要再職評，可針對個案就業準備不足之處，進行輔導或訓練
	2. 需要職評，轉介職評專業人員進行評量	就業服務業務負責人 相關專業人員	1. 身心障礙者就業轉銜資料表 2. 晤談紀錄表	根據個案資料，檢核個案就業準備度，若資料不足，考慮進行職評。
	3. 職評	就業轉銜業務負責人	1. 職評轉介表	1. 形成轉介問題 2. 檢附：身心障礙者就業轉銜資料表、晤談紀錄表、職評轉介需求篩選表、其他相關資料 3. 填寫職評轉介表

三、醫療復健個案轉介職業輔導評量流程與說明（吳明宜編製）

圖 2-4：醫療體系個案轉介與職業輔導評量流程

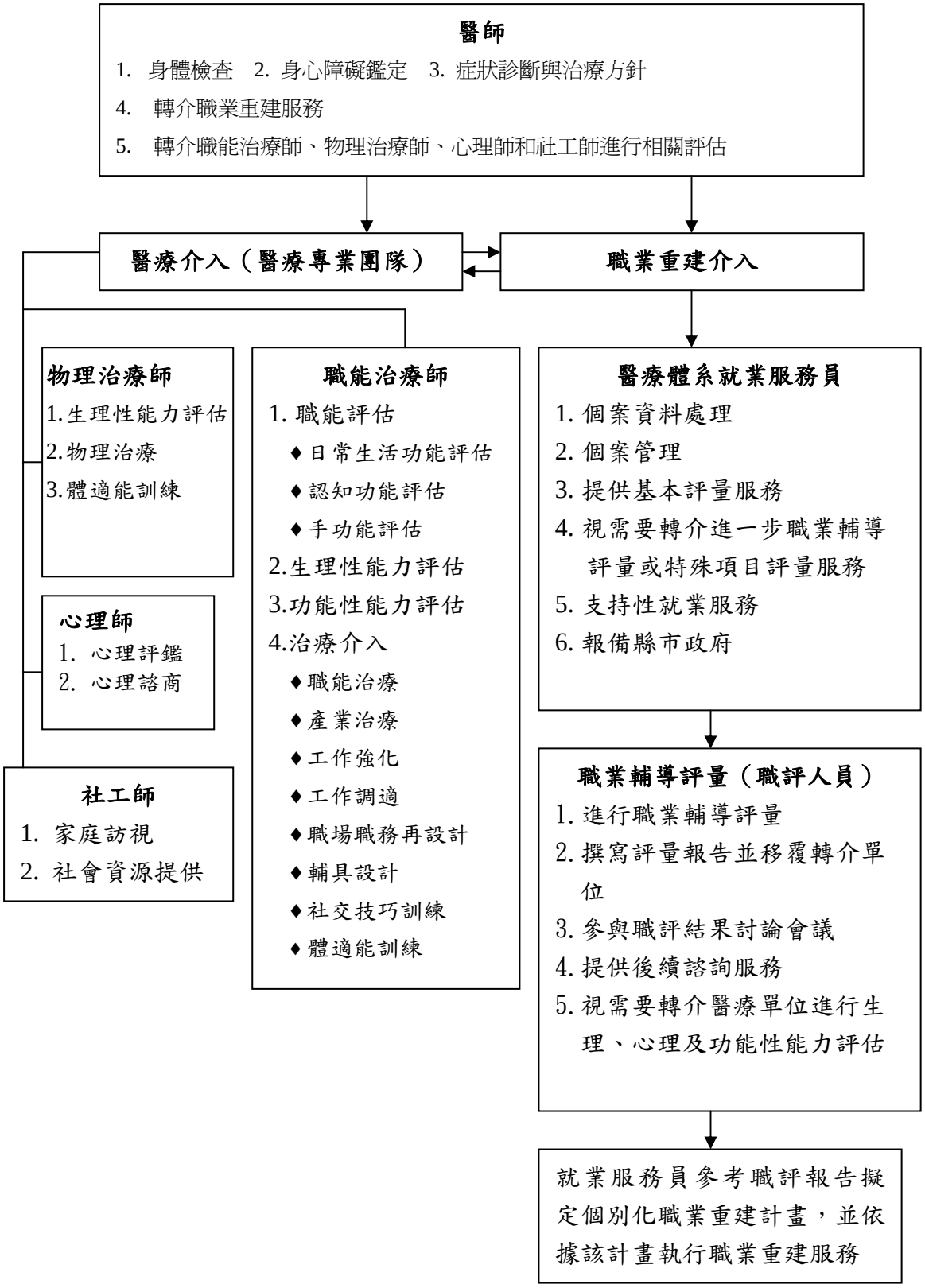


表 2-3：醫療體系個案轉介與職業輔導評量流程說明

對象： 醫療復健穩定，有就業意願之個案者，	說明：依據「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」

流程	內容	參與者	表格	說明
1. 進入職業重建服務系統	1. 醫療人員轉介個案	醫師或相關醫療人員	1. 身心障礙者職業重建服務個案轉介表	
	2. 轉介資料彙整	就業服務員或相關醫療人員	1. 相關基本資料	相關資料內容： 1.個案基本資料 2.家系生態圖 3.疾病診斷書 4.病情穩定證明 5.身體檢查報告
	3. 接案晤談	就業服務員	1. 申請者晤談紀錄表 2. 職評需求檢核表	相關資料內容： 1.家庭狀況 2.醫療史 3.教育史 4.工作史 5.社會／人際
	4.轉介職評	就業服務員 職評人員	1. 職評轉介單 2. 職評轉介回覆單	1.形成轉介問題 2.檢附身心障礙者就業轉銜資料表、晤談紀錄表、基本評量檢核表、以及其他相關資料 3.就業服務員填寫職評轉介表，職評人員填寫職評轉介回覆單

四、職訓服務單位個案轉介職業輔導評量流程與說明（賴淑華編製）

圖 2-5：職訓服務單位個案轉介職業輔導評量流程

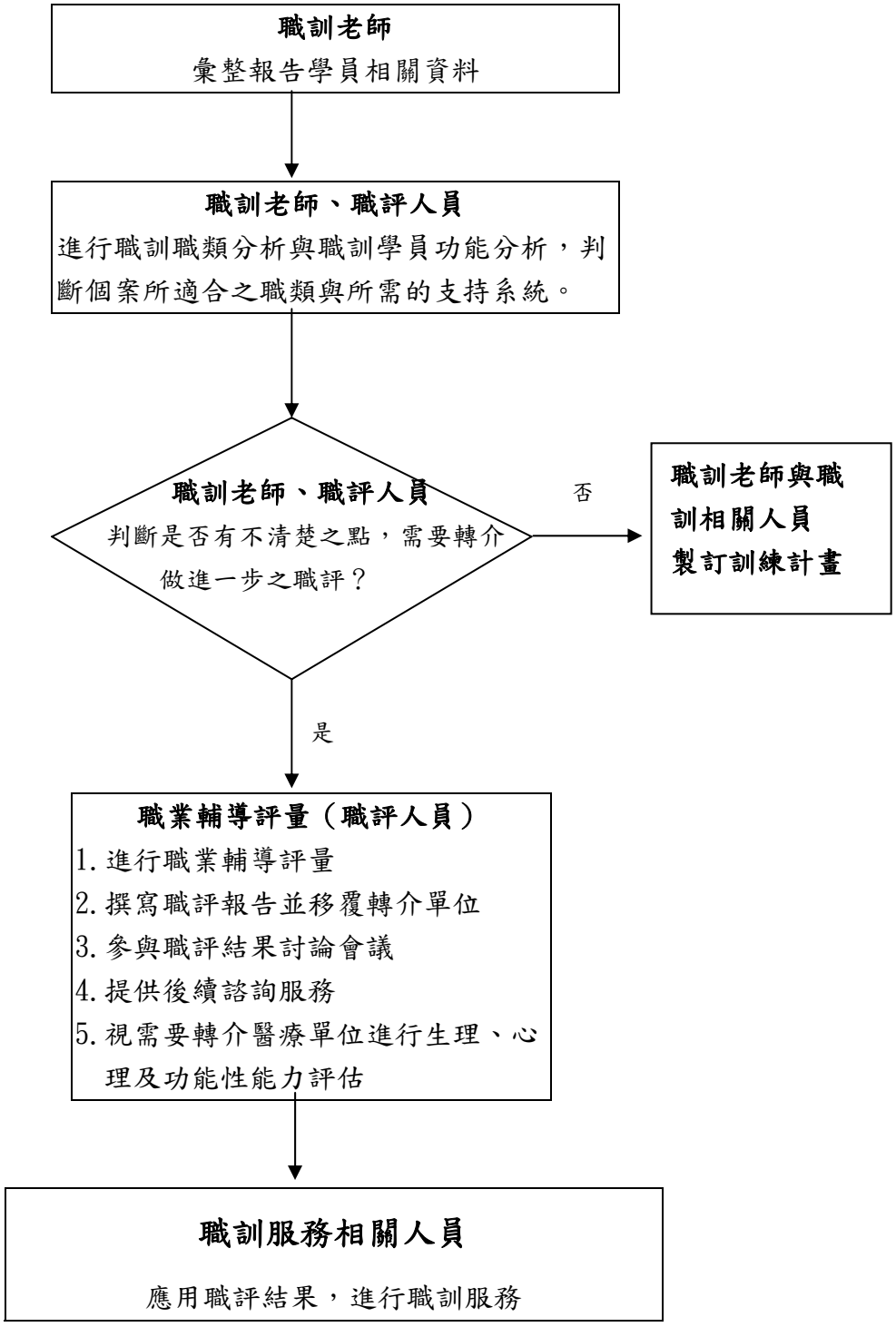


表 2-4：職訓服務單位個案轉介職業輔導評量流程說明

對象： 具基本能力，有職訓意願之個案			說明：依據「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」	
流程	內容	參與者	表單	說明
1. 職訓職類分析	分析訓練環境、訓練內容與所需條件	職訓老師	職訓職類分析表	針對訓練中心現有的職類做分析
2. 職訓學員功能分析	分析報名學員的能力與特質	職訓老師 職訓相關人員 職評人員	職訓學員報名表 資料索取查閱申請書 職訓學員/職訓職類配對檢核表	分析報名學員與所預參訓職類的適配性
3. 檢核判斷是否需要進一步職評	不需要再職評，可進行職訓	職訓老師 職訓相關人員		根據職類資料、個案資料，檢核個案與職種的適配性，若資料不足，考慮轉介做進一步職評。若不需要再職評，可針對個案進行訓練，並給予支持，使其訓練更有效率。
4. 轉介職評	轉介職評	職訓老師 職訓相關人員 職評人員	職評轉介表 職評轉介回覆單	1.形成轉介問題 2.檢附：職訓學員報名表、職訓職類分析表、職訓學員功能分析表 3.填寫職評轉介表

五、轉介庇護職場員工接受職業輔導評量流程與說明（戴富嬌編製）

圖 2-6：庇護職場體系個案轉介與入場評量流程

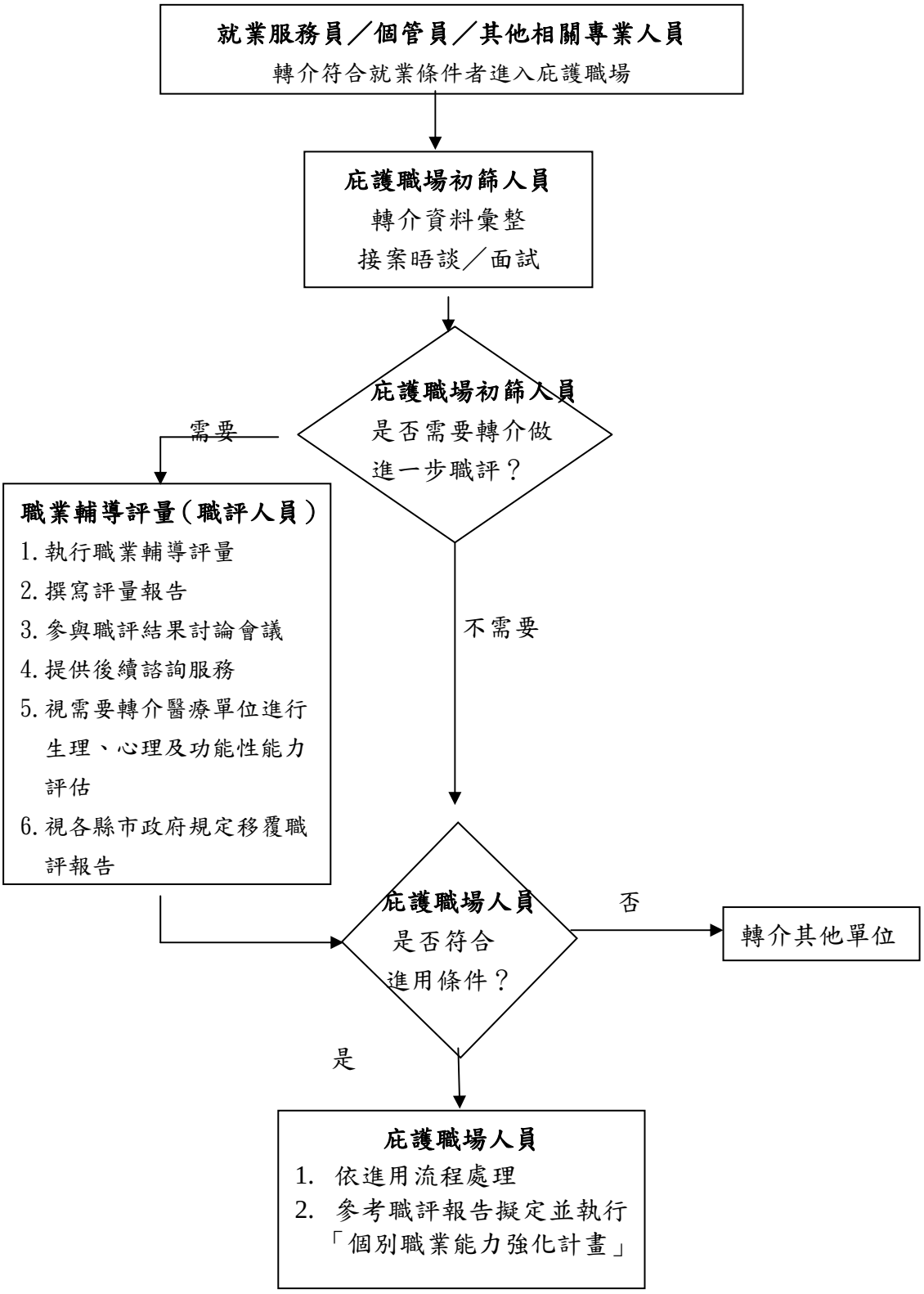


表 2-5：庇護職場體系個案轉介與入場評量流程說明

對象： 初次進入職場之身心障礙者			依據：職業輔導評量實施計畫	
流程	內容	參與者	表格	說明
1. 進入職業重建服務系統	1. 相關人員轉介個案	就業服務員 個案管理員 學校就業轉銜負責人 其他相關專業人員	1. 身心障礙者職業重建服務個案轉介表(表 2-5A) 2. 各單位轉介表	1. 二表擇一即可 2. 個案自行提出申請者可免
	2. 轉介資料彙整	庇護職場初篩人員	轉介單位依其屬性選用下述基本資料表： 1. 身心障礙者就業轉銜資料表(學校) 2. 開案申請表(個管) 申請者晤談紀錄表(表 2-1)(就服) 其他相關資料	相關資料內容： 1. 個案基本資料(含醫療、教育、工作史等) 2. 家系生態圖 3. 身心障礙手冊 4. 病情穩定證明(精)
	3. 接案晤談或面試	庇護職場初篩人員	1. 依各職場甄選表格 2. 基本評量檢核表(選用) 3. 資料使用同意書	1. 依據該職類需求判斷個案是否符合入場標準 2. 無法判斷則考慮轉介做進一步職評 3. 可使用基本評量檢核表協助判斷評估
	4. 轉介職評	職評人員 庇護職場初篩人員	職評轉介暨回覆單	1. 庇護職場於轉介時需檢附前述身心障礙者基本資料表 2. 庇護職場人員填寫職評轉介表，職評人員填寫職評轉介回覆單 3. 請務必於評量轉介表清楚說明轉介目的

圖 2-7：庇護職場體系個案轉介與定期評量流程

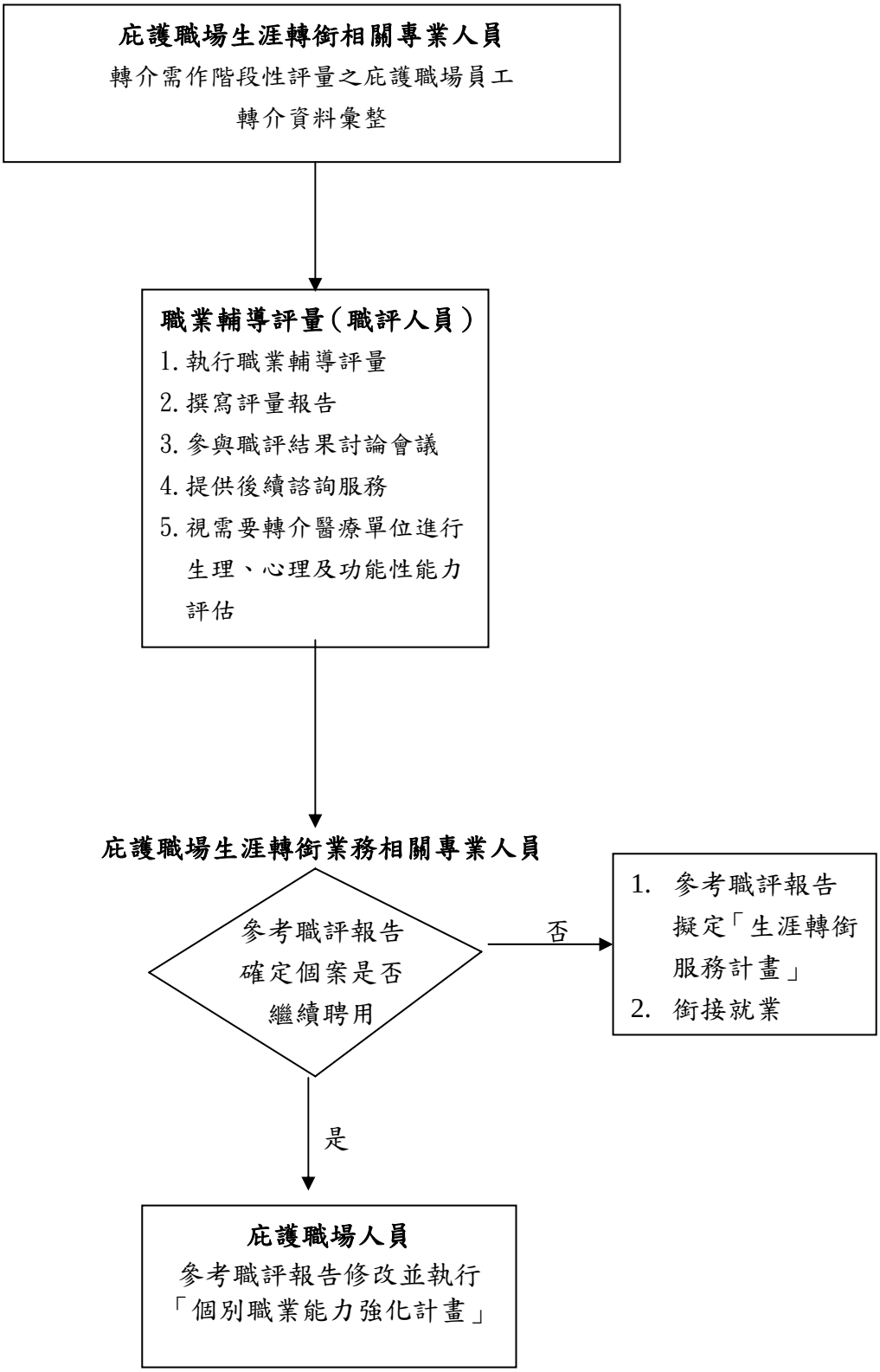


表 2-6：庇護職場體系個案轉介與定期評量流程說明

對象：公、私立庇護職場需階段性職評之員工			依據：身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法(11)	
流程	內容	參與者	表格	說明
1.進入職業重建服務系統	1.相關人員轉介個案	庇護職場生涯轉銜相關專業人員	各庇護職場轉介單	依法庇護職場工作滿二年者均需接受職業輔導評量
	2.轉介資料彙整	庇護職場生涯轉銜相關專業人員	相關資料	相關資料內容： 1.個案基本資料 2.家系生態圖 3.個案「個別職業能力強化計畫」執行進度 4.過去二年之工作績效考核表 5.入場職評報告書 6.其他相關文件
	3.轉介職評	職評人員 (可由職場內符合職評資格者執行) 庇護職場生涯轉銜相關專業人員	職評轉介暨回覆單	1.庇護職場於轉介時需檢附前述身心障礙個案相關資料表 2.庇護職場人員填寫職評轉介表，職評人員填寫職評轉介回覆單 3.轉介目的以「評量個案是否有進入競爭性職場可能」為主