

臺北市政府勞工局

社區化就業服務採個案委託之可行性研究

計劃主持人：王雲東 助理教授

研究顧問：余漢儀 教授

研究助理：蔡雅芬、黃竹萱

研究期程：民國九十四年十一月至九十五年四月

目錄

壹、研究動機與目的	1
貳、文獻探討	3
一、社區化就業服務的意義、模式與發展歷程	3
二、社區化就業服務成效的影響因素	15
三、社區化就業服務採個案委託方式的相關文獻	23
參、研究方法	31
一、研究設計與架構	31
二、研究對象、資料收集與分析方法	32
肆、研究結果	33
一、92-94 年度社區化就業服務成效之成本效益分析部分	33
二、92-94 年社區化就業服務成效之影響因素分析部分	43
三、方案參與相關人員與機構對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優點看法	75
四、方案參與相關人員與機構對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的看法	82
伍、結論與建議	89
一、結論	89
二、建議	92
參考文獻	95
一、中文部份	95
二、西文部份	97
附錄一、焦點團體討論題綱	99
附錄二、深度訪談大綱	101 附錄
三、臺北市政府勞工局委託辦理九十三年至九十四年度「臺北市身心障礙者社區化就業服務」案聘用人員薪資標準表	104
附錄四、私立就業服務機構許可及管理辦法	105
附錄五、身心障礙者就業服務機構設施標準	116
附錄六、焦點團體逐字稿	118
學者專家焦點團體逐字稿	118
機構負責人焦點團體逐字稿	128
就服員焦點團體逐字稿	140
職管員焦點團體逐字稿	156
個案及其家屬焦點團體逐字稿	170

附錄七、深度訪談逐字稿

180

第一位深度訪談逐字稿(行政主管 1)	180
第二位深度訪談逐字稿(行政主管 2)	191
第三位深度訪談逐字稿(行政主管 3)	199
第四位深度訪談逐字稿(學者 1)	213
第五位深度訪談逐字稿(學者 2)	220
第六位深度訪談逐字稿(學者 3)	226
第七位深度訪談逐字稿(機構負責人 1)	237
第八位深度訪談逐字稿(機構負責人 2)	244
第九位深度訪談逐字稿(就服員 1)	252
第十位深度訪談逐字稿(就服員 2)	258
第十一位深度訪談逐字稿(職管員 1)	270
第十二位深度訪談逐字稿(職管員 2)	278
第十三位深度訪談逐字稿(個案 1)	290
第十四位深度訪談逐字稿(個案 2)	299

表次目錄

表一、92-94 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務個案數、及就服員與其服務個案量的比例等比較表	1
表二、國內身心障礙者社區化就業服務發展重要法令與演進歷程一覽表	10
表三、就業服務員的特質、任務及責任	22
表四、「里程碑」方案不同階段的預期成效目標、具體服務內容與要求、核銷時應備文件、以及各階段占總成本（總委託金額）的比例等資訊摘要	26
表五、92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表	34
表六、92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表	35
表七、92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表	36
表八、93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表	37
表九、93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表	38
表十、93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務	

人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表	39
表十一、94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表	40
表十二、94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表	41
表十三、94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表	42
表十四、92-94 年度社區化就業服務各機構障礙類別之益本比結果	43
表十五、92 年樣本社會人口學特性 (N=1,618)	43
表十六、92 年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=1,618)	44
表十七、92 年社區化就業服務成效指標變項(N=1,618)	46
表十八、92 年樣本障礙類別(N=1,618)	48
表十九、臺北市勞工局 92 年度委辦社區化就業對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）	50
表二十、臺北市勞工局 92 年度委辦社區化就業對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案）的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，（）內數字為 Wald Coefficient】	51
表二十一、93 年樣本社會人口學特性 (N=2,186)	52
表二十二、93 年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=2,186)	53
表二十三、93 年社區化就業服務成效指標變項(N=2,186)	54
表二十四、93 年樣本障礙類別(N=2,186)	56
表二十五、臺北市勞工局 93 年度委辦社區化就業對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）	57
表二十六、臺北市勞工局 93 年度委辦社區化就業對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案）的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，（）內數字為 Wald Coefficient】	58
表二十七、94 年樣本社會人口學特性 (N=2,173)	59
表二十八、94 年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=2,173)	60
表二十九、94 年社區化就業服務成效指標變項(N=2,173)	62
表三十、94 年樣本障礙類別(N=2,173)	63
表三十一、臺北市勞工局 94 年度委辦社區化就業對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）	65
表三十二、臺北市勞工局 94 年度委辦社區化就業對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案）的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，（）內數字為 Wald Coefficient】	66
表三十三、92-94 年樣本社會人口學特性 (N=3,924)	67
表三十四、92-94 年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=3,924)	68
表三十五、92-94 年社區化就業服務成效指標變項(N=3,924)	69
表三十六、92-94 年樣本障礙類別(N=3,924)	71
表三十七、92-94 年對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）	72
表三十八、92-94 年對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業	

且狀況良好而結案)的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，()內數字為 Wald Coefficient】 73

表三十九、92-94 年度各自變項以多元線性迴歸或邏輯迴歸解釋達到顯著的依變項名稱 74

表四十、92-95 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務評鑑與招標委託結果 81

表四十一、臺北市身心障礙者就業基金 87-92 年收支概況一覽表(單位:元) 83

表四十二、社區化就業服務各相關人員認為如果未來實施個案委託制度,應納入計費標準的變數 88

表四十三、92-94 年度不同障別機構的服務個案人數、穩定就業人數、與穩定就業人數占總服務人數的比例比較表 90

表四十四、焦點團體參與者與深度訪談受訪者對於社區化就業服務若採個案委託制度與現行制度(方案委託)的優缺點比較表 91

圖次目錄

圖一、身心障礙者職業重建之社區化就業服務表格作業流程圖	14
圖二、社區化就業服務成效量化資料分析的影響因素架構圖	32

壹、研究動機與目的

臺北市勞工局自 90 年度起，將身心障礙者社區化就業服務委託民間身心障礙相關機構加以辦理，而自 92 年 4 月 1 日以後更全面停止辦理直接服務，轉而為只單純提供人事費與行政管理費的補助、以及就業服務成效的考核。實施至今，雖然在各年度的評鑑中，大部分機構均達到「優」(80~89 分)或者是「佳」(70~79 分)的水準，但仍有若干問題呈現，例如：

一、近年來臺北市勞工局所委託的社區化就業五大類障別機構(包含：心智障礙類、精神障礙類、聽語障礙類、視覺障礙類與綜合類)，雖在委託招標文件(工作項目及內容說明書)中規定：社區化就業服務員每月(同一時間)服務案量以 1:15 為原則，不分障別。但最後計算就服員的總服務案量數，可看出各類別機構就服員在服務案量上有不小的差距，尤其是綜合障礙類機構的比例偏高、而精神障礙類與心智障礙類的比例則偏低(詳見表一)，未來是否應就各障別所需配置之就服員員額數作進一步的分析與規範訂定？以更合理有效的分配就業服務資源。

表一：92-94 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務個案數、及就服員與其服務個案量的比例等比較表

機 構 障 礙 類 別	92 年度				93 年度				94 年度			
	委託機 構家數	就服員 總人數*	服務人數	就服員總 人數： 服務個 案總人 數	委託機 構家數	就服員 總人數	服務人 數	就服員總 人數： 服務個 案總人 數	委託機 構家數	就服 員 總人 數	服務 人數	就服員總 人數： 服務個 案總人 數
心智 障 礙 類	8	36	552	1 : 13.89	8	33	647	1 : 19.61	8	33	649	1 : 19.67
精神	6	20	358	1 : 17.90	7	21	369	1 : 17.57	7	21	336	1 : 16.00

障 礙類												
聽語 障 礙類	4	14	212	1 : 15.14	4	15	397	1 : 26.47	4	15	420	1 : 23.33
視覺 障 礙類	4	9	203	1 : 22.56	6	12	273	1 : 22.75	6	12	316	1 : 19.75
綜合 類	5	22	419	1 : 19.05	7	22*	647	1 : 29.41	5	18	589	1 : 22.65
合計	27	101	1744	1 : 16.75	32	103	2333	1 : 22.65	30	99	2310	1 : 18.63

*「就服員總人數」指：臺北市政府勞工局委託辦理及增額委託人數，不包括離職及接替人數。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

二、在目前不斷追求服務效能精進的趨勢之下，臺北市勞工局委託之社區化就業服務在金額補助上僅提供人事費與行政管理費的補助¹，雖有「每名就業服務員至少需提供社區化支持性就業²服務個案六人能於職場成功就業或一般性就業服務個案十二人能於職場成功就業，且其中至少三分之一（2位支持性就業服務個案或4位一般性就業服務個案）須就業達三個月方達付費標準」的基本服務成效規定³，但並未將補助經費與就業

¹ 以臺北市來說，身心障礙者社區化就業服務案付費標準係以投標單位申請之就業服務員額為計算基準，例如：九十三年度委託經費為每一員額 574,053 元（此項費用包括一名就業服務員之薪資、健保費、勞保費、意外醫療保險費及六分之一的督導費、百分之十五的行政管理費；就服員或督導之薪資計算應參酌投標文件附件之資格規定核實辦理，此經費依就服員 312 薪點、督導 360 薪點及九十三年度薪點單價 114.2 元計算之，故僅為參考值，其實際金額應依據就服員及督導之資格薪點及當年度之薪點單價）；每個投標單位經評選給予之員額乘以 574,053（因為只有 9 個月）即為九十三年度委託金額【九十四年度每員委託金額為 739,726 元（因為有 12 個月）】，可參考附錄一。

² 93 年度的招標文件才正式訂出支持性就業。

³ 上述規定是從 93 年起開始執行。而 90-92 年的規定為：服務績效為甲類（較輕）個案 6 人就業成功、或乙類（較重）個案 3 人就業成功（甲類案主障別包括：輕、中度之聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、肢體障礙、顏面損傷、輕度之智能障礙、視覺障礙、自閉症、精神障礙。乙類案主障別包括：多重障礙、重要器官失去功能、其他障礙，中、重、極重度之智能障礙、視覺障礙、自閉症、精神障礙，及重度、極重度之聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、肢體障礙、

服務成效間建立一正向的連動關係。也就是說並沒有作到如果就業服務的成效愈好，則補助經費愈多。

因此，雖然現行作法有其便利之處，但就長遠來看，是否會對於社區化就業服務效能的提昇仍有正面的幫助？抑或是可考慮透過對個案補助的方式，針對影響社區化就業服務成效的因子來加以分級補助？二者究竟在數據分析結果上，抑或是相關人員主觀（經驗）的判斷上，會有怎樣的觀點呈現？這些都是本研究希望能加以探究的。

因此綜合上述，本研究的目的有三：

一、期望透過成本效益分析與臺北市勞工局的次級資料分析，來了解現行措施執行的成效與其影響因素。

二、透過多方面質性資料的分析，來了解到不同的社區化就業服務委託方式的利弊得失與可行性；特別是對於現行制度（方案委託）與「個案委託」二者作深入比較分析。也就是說：未來是否有可能在經費的補助標準上，是以服務的個案作單位，例如：根據不同的障別、障度、服務人數、成功就業人數等指標，來計算出對不同機構的補助金額（含不同服務人員的薪資）？

三、期望能將此一研究成果提供給政府相關部門作為未來辦理社區化就業服務委託方式的參考。

貳、文獻探討

一、社區化就業服務的意義、模式與發展歷程

所謂工作(work)，是指個人為追求某一目標所作之有系統的活動，這個目標可能是個人長久以來即持之以為生活重心的鵠的，也可能是他人加諸於己的期望。因此工作所給予個人的滿足，隨著目標與期望的不同，其所產生的各種社會功能亦有所差異(林幸台，1997)。

事實上工作在生活中佔據了非常重要的部份，它讓人們產生有能力的感覺，也提供一種有組織、有規律的生活，並且因為社會刺激，促成社會關係的建立，成為增進生活滿意度的來源(蘇建文等，1995)。然而身心障礙者由於生理、心理上的限制，加上交通、工作場所障礙重重，以及社會大眾不接納的態度，長期以來沒有太多機會進入就業市

顏面損傷。)在 90 年度有 4 名就服員未達合約績效，而 91 年度有 1 名就服員未達合約績效，勞工局都有對該就服員所屬機構罰款。

場。對於身心障礙者而言，在社區中工作的意義，不僅僅是獲得薪資報酬，更意謂著邁向獨立自主的生活，和社區有更多的互動。同時提昇了身心障礙者自我的概念與尊嚴，並且藉由工作而結交新朋友，建立起社會支持的網絡(Wehman, Revell & Kregel,1997)。

從美國職業復健的歷史來看，輕度障礙者就業成功的機率比較高。以往復健諮商師在確認障礙者已經具備一技之長，而且具有良好的社會適應能力後，才予以輔導就業，而當障礙者就業後，諮商關係就終止(陳靜江等，1996；許靖蘭，1997；Braham, Mandeville & Koch,1998)。在傳統的復健流程下，許多重度障礙者(尤其是智障者)不能進入競爭性的就業市場，只能在隔離式的庇護工廠或日間活動中心就業或活動(Coker, Osgood & Clouse,1995；Rusch,1990)。雖然庇護性就業可以使身心障礙者獲得較多的個別協助，但是卻使他們缺乏與社區居民互動的機會，對培養他們社會適應能力是不利的(何華國，1994；Coker et al., 1995)。

在 1960 至 1970 年代，西方民主發展先進的國家，逐步實現「去機構化」、「正常化」、「最少限制環境」原則，其中強調身心障礙者應該在社區中工作的「支持性就業」方案因此興起(Brook, Wehman, Inge & Parent, 1997)。支持性就業主要是針對嚴重障礙者提供就業輔導，透過專業人員在工作現場持續的支持，使他們能成功地在社區中就業(Coker et al.,1995；Smith & Belcher,1994；Wehman & Kregel,1994；轉引自林世瑛，2000)。許多研究發現，支持性就業比其他庇護性就業或日間活動中心的花費還少，並且更有助於促進社會融合。支持性就業的利益還包括：身心障礙者不僅經濟方面能夠自足，並且成爲有貢獻的繳稅者，不再依賴聯邦福利金；改變雇主對身心障礙者的刻板印象，雇主發現身心障礙者具有值得信賴、對權威尊重、對公司忠誠、能和同事互助等優點，進而肯定他們的工作能力；同時也提昇了身心障礙者本身的工作滿意度(Coker et al., 1995；Kregel, 1997；Wehman & Revell, 1996；轉引自林世瑛，2000)。重度障礙者透過支持性就業成功的融入社區，因此美國提供支持性就業的社區機構快速成長，由 1986 年的 324 個到 1993 年增加到 3,739 個。因支持性就業而受益的身心障礙者在 1986 年有 10,000 人，到 1995 年已高達 139,812 人(Coker et al., 1995；轉引自林世瑛，2000)。

從上述得知，安置身心障礙者就業，需評估身心障礙的特質與需求，以決定適合之就業安置型態。一般而言，身心障礙者的社區化就業模式可概分爲下列兩大類：

一、競爭性就業(competitive employment) /一般性就業：

競爭性就業/一般性就業 是指身心障礙者能獨立完成工作，與一般人在相同的工作場所工作，同工同酬，不須就業服務員特別提供職場上的輔導，而就業服務員

多半提供工作機會媒合或不定期追蹤輔導(含現場訪視,電話關懷等) (陳怡如, 2000; 轉引自林恕安, 2005), 也稱之為獨立性就業。以美國為例, 是指以全時間工作為基準, 或以平均每周至少工作二十小時為基準的有酬工作, 且其薪金的給付須符合「勞工公平基準法」(the Fair Labor Standards Act)的規定(Brolin, 1995)。

身心障礙者可經由下列兩種方式進入競爭性就業中(李基甸, 1999; 轉引自林恕安, 2005):

1、由支持性就業進入競爭性就業:

原本沒有獨立工作能力的身心障礙者, 透過支持性就業服務員的協助, 藉由現場密集輔導的措施, 逐漸適應工作, 穩定工作, 當案主已能夠獨立完成工作, 進入競爭性就業市場工作, 就業服務員即逐漸退出工作現場, 以追蹤輔導的方式繼續支持案主。這整個過程, 案主其實一直處於競爭性就業市場當中, 直到案主不需要依賴就業服務員的支持, 而自然地邁入競爭性就業行列當中。

2、經由一般性就業服務方案進入競爭性就業:

一般肢體、聽語、顏面等輕度身心障礙者已具有工作技能, 但因為缺乏工作適應能力, 就業服務員即採取一般性就業方案。就業服務員會先陪同身心障礙者應徵, 接著短時間的工作現場支持, 最後追蹤輔導。其目的在於推介就業, 主要在開拓就業機會與就業服務。一方面加強案主的社會適應能力, 一方面讓雇主瞭解身心障礙者的身心特質, 工作能力, 使人與事間做良好的媒合。

二、支持性就業(supported employment):

支持性就業主要係為增進中重度身心障礙者社區參與的一項就業安置措施。其基本理念強調身心障礙者的就業安置都應以能在社區中和一般人一起工作, 並獲得合理的待遇為目標。同時亦在工作適應有關的各方面, 如人際、社會、交通上提供身心障礙者必要的協助。也就是說, 支持性就業服務係對工作能力仍不足以獨立完成工作, 須由就業服務員在職場上提供連續性的職場輔導 (輔導內容含下列項目之一: 工作技能訓練, 提昇工作產能, 人係關係建立, 交通訓練, 工作行為與態度等等); 其發展出的安置型態有個別式安置、群組式安置、機動工作隊與小型企業安置型態等, 茲分述如下(許天威等, 1995; 林恕安, 2005; 林世瑛, 2000):

1、個別安置型態(the individual placement model):

即為一對一的輔導方式, 依身心障礙者的能力、條件及興趣將其安置在競爭性的工作場所。在工作之初, 由就業服務員在該職場中提供密集支持, 當個

案工作表現達雇主可接受程度後，就業服務員逐漸減少支持時間與程度，改採不定時追蹤，逐漸指導與訓練之責轉移至雇主，並提供後續長久之支持。此模式強調只要身心障礙者在工作上有需要，即可提供長期支持，但對案主而言，若能繼續增進其工作能力，亦常有機會從支持性質之工作進入競爭性就業中。

2、群組式或團體之安置型態(the eclave model or the clustered model)：

為一對多之輔導方式，在一般正常工作環境中，由三至八位身心障礙者組成一個工作群，就業服務員則對此工作群提供監督與訓練，必要時還可由雇主指定其他員工擔任協同訓練者。在此模式中，就業服務員除輔導訓練工作外，並促進該工作群與其他非障礙者間之人際互動關係。

3、機動工作隊型態(the mobile crew model)：

由一至二位就業服務員帶領三至八位身心障礙者組成工作小組，在社區中不同的地點工作。然而，由於該機動工作隊在工作時並不與非障礙者進行直接互動，故在 Rusch, et al.,(1990)研究中指出，此工作模式被批評不符合支持性就業模式的基本條件。

4、小型企業或商業型態(small business or entrepreneurial model)：

由機構在社區中成立小型公司，向大公司簽訂契約接下某部分工作，僱用障礙者與非障礙者一起工作，但若障礙者人數不多於非障礙者的情況下，其薪資給付乃根據營運成果和個別工作量。因其工作環境是在機構內，故與社區互動機會受限，因此有人建議此模式適合極重度且需要持續督導之障礙者。

由上述模式可知，支持性就業服務模式的安置型態是多樣化的，但林千惠等 (1994)指出，雖群組式安置模式、機動工作隊安置模式、以及小型企業安置模式適合較重度的身心障礙者，其被安置於其中模式的身心障礙者較個別安置模式可獲得較長的工作時數，然而其每人每小時平均工資所得及與非障礙者的互動機會卻遠少於個別安置模式。因此，個別安置模式相較於其他安置模式而言，是在最融合的工作環境裡，且與職場同事互動最為密切。而國內支持性就業安置型態之一即是指個別安置模式(林恕安，2005)。

而由上述分析亦可看出，不同安置型態對於身心障礙者而言，均會產生不同的影響，因此，安置前須先詳加評估身心障礙者的能力與特質需要，而決定其安置類型。而就以此兩種不同的社區化就業模式相比較，支持性就業模式的「保護性」較高，而競爭性就業模式的「獨立性」較高(藍介洲，2003；林恕安，2005)。

在探討國內身心障礙者就業議題之際，首先須先瞭解其就業措施的發展歷程。我國

對於身心障礙者的福利措施早期是以救濟服務為主，在殘障福利法未實施之前，障礙人口及其問題一直是政府政策上較少涉及的，身心障礙福利工作僅屬於社會救助的範疇之一。因此，爲了落實照顧社會中的弱勢族群，滿足其基本的福利需求，鑒於國內推展身心障礙福利工作的時機趨於成熟，有必要研訂單獨的身心障礙福利法規，以做爲全面推展國內身心障礙福利工作的主要依據，於是政府於民國六十九年六月公佈實施「殘障福利法」，全文計有二十六條。該法的公佈使得原先依照行政命令實施多年的身心障礙福利措施有了國家立法的保障，對於身心障礙者的就業權也具有重大的意義(吳武典，1990)。於殘障福利法公佈實施後，可將國內身心障礙者社區化就業服務的發展歷程以社區化就業服務的開辦、身心障礙者保護法的施行爲分界點，概歸爲三階段(詳如表 1-1)，茲分述如下(林世瑛，2000；林恕安，2005)：

一、第一階段(民國六十九至八十一年)：

民國六十九年所公佈的殘障福利法，揭示身心障礙者就業權益的相關保障規範。在殘障福利機構設立上的相關規定有，政府應按需要，設立或獎勵民間設立殘障福利機構(第八條)、殘障福利機構之業務，應擇用專業人員辦理(第九條)、以及對於扶助私立殘障福利機構的獎懲規定(第二十三條)等。而在障礙者就業保障方面，揭示國內就業輔導機構應輔導身心障礙者就業(第十四條)、也規定公民營機構應視業務需要，開放工作機會給身心障礙者(第十七條)。

民國七十五年美國學者夏洛克博士(Dr. Robert L. Schalock；轉引自林恕安，2005) 將輔導身心障礙者在社區中就業的理念與做法介紹入國內，之後開始有少數身心障礙福利機構開始輔導障礙者就業。民國七十九年修訂殘障福利法，此乃由於民國六十九年所公佈的殘障福利法對於身心障礙者的就業保障措施仍是採取消極性的做法，若干條文徒具形式，不具強制性。例如，第十七條獎勵雇主僱用身心障礙者其宣示意義大於實質意義，對於身心障礙者就業促進工作較難產生明顯的功效。因此，實施幾年後修法的要求便出現，政府遂於民國七十九年一月做了第一次的修政。修正重點包括放寬殘障範圍、增加禁止歧視規定、強制僱用身心障礙者、以及就業權益的保障等(吳武典，2000；轉引自林恕安，2005)。此次修法首次將「強制僱用」的概念納入國家立法之中。

民國八十一年公佈「就業服務法」，該法規定主管機關對於有意願就業之身心障礙者，應訂定計畫，致力促進其就業(第二十四條)、公立就業服務機構應主要爭取適合身心障礙者之就業機會，並定期公告(第二十五條)、主管機關爲協助身心障礙者適應工作環境，應視實際需要，實施適應訓練(第二十七條)、公立就業服務機構推介身心障礙者

就業後，應辦理追蹤訪問，協助其工作適應(第二十八條)。

二、第二階段(民國八十二至八十六年)

民國八十二年行政院勞工委員會職業訓練局訂定「身心障礙者支持性就業服務試行計畫」，並委託國內五個身心障礙福利機構試行一年，開啓了政府主管單位由政策上推動身心障礙者在社區就業的新局。接續於民國八十四年勞委會職訓局又進一步結合六所公立就業服務中心及十所身心障礙福利機構，應用支持性就業的觀念來推展身心障礙者社區本位的就業輔導與安置，當時委託學術界及實務界的工作者組成研究小組負責服務流程的發展、工作手冊的編列、就業服務員的培訓(陳靜江等，1996；轉引自林恕安，2005)。同時聘請現場巡迴輔導委員到各機構訪視，提供就業服務員現場輔導示範或排解困難；建立個案研討制度，以充實就業服務員與督導專業知識及實務技巧。

民國八十四年公立就業服務中心開始約聘就業服務員，開設身心障礙者求職櫃檯，全面加入服務身心障礙者的行列。同時，職訓局訂定「促進障礙者就業措施」，其中規定「協助身心障礙者擬定適性的就業計畫，必要時提供支持性就業服務」；「應有系統的培育身心障礙者就業服務員，以確保對身心障礙者就業服務品質」，該措施中首次將「支持性就業」、「就業服務員」的名詞用於政府文件裡。民國八十五年，開始規定各機構就業輔導小組必須有一名督導，負責個案管理及督導業務的進行，形成「督導制度」。民國八十六年勞工主管機關，開始定期舉辦「工作聯繫會報」，以進行就業服務員間輔導心得與資源分享，由各公立就業服務中心辦理。因此，藉著身心障礙者社區化就業服務計畫的推展，孕育而生的相關制度有，人員培訓課程、巡迴督導、督導制度、工作聯繫會報、個案研討、職務再設計獎勵辦法、職務再設計補助辦法、以及非義務機關進用身心障礙者獎勵金補助辦法等。從此，身心障礙者的就業輔導獲得政府重視，而社區化就業服務的理念與實施過程反應問題，也成為後續身心障礙保護法及相關子法擬定的基礎。

三、第三階段(民國八十七年至九十二年)

民國八十六年殘障福利法修改為「身心障礙者保護法」，明訂各事業目的主管機關分門負責，更透過通報制度、轉銜制度，企圖將有關身心障礙者的就業、就學、就業、就養予以整合，以提供身心障礙者全人全程的服務。同時，在法規中增列第四章「促進就業」計十二條條文(第 26-37 條)，對於身心障礙者的促進就業予以法制化，明確規範政府應負起身心障礙者個別化職業重建、職業訓練及就業服務工作，其立意在於以積極性的勞工促業政策，取代過去社會主管機關消極性的經費救濟措施(林賢文，2001；轉

引自林恕安，2005)。此外，也委託學者專家擬定相關的辦法，且身心障礙者的相關業務由社政單位轉移至勞政單位，勞工主管機關才正式接掌身心障礙者就業服務的業務。此次的修法使得身心障礙者依法可以獲得個別化、專業化、整體性、持續性的服務，身心障礙者社區化就業服務因而成為現階段推動身心障礙者就業的主要措施。

關於身心障礙者社區化就業服務之相關規定於通過的身心障礙者保護法第三十條中有提及「勞工主管機關對於具有工作能力，但尚不足於進入競性就業市場之身心障礙者應提供支持性及個別化就業服務；對於具有工作意願，但工作能力不足之身心障礙者，應提供庇護性就業服務。主管機關及各目的事業主管機關得設立或獎勵設立庇護工場或商」而為了鼓勵企業進用身心障礙者採用了定額僱用制，於該法第三十一條中規定「各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在 50 人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者，不得低於員工總人數百分之二。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在 100 人以上者，則不得低於百分之一。」期透過法令的推動來增加雇主進用身心障礙者的比例。此外，關於身心障礙者的薪資待遇於該法第三十三條中規定「進用身心障礙者之對關(構)，應本同工同酬之願，不得為任何歧視待遇，且其正常工作時間所得不得低於基本工資」，以保障身心障礙者在就業職場上之勞動條件。

繼殘障福利法修正公佈為身心障礙者保護法後，其相關附屬法規因應而生。如民國八十七年所制定的「身心障礙者就業服務機構設施標準」、「身心障礙者就業服務機構設立及獎助辦法」、「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」、「進用身心障礙者工作績優機關獎勵辦法」、「身心障礙者就業輔助器具補助辦法」、「身心障礙者職業輔導評量辦法」。此後，身心障礙者保護法及其附屬法規可說是目前身心障礙者就業促進之核心法令。

此外，民國八十七年度開始將身心障礙者就業服務的業務轉由各縣市勞工處辦理，各縣市辦理的差異性頗大，且由各地方勞工主管機關各自運用身心障礙者就業基金專戶，來推動身心障礙者促進就業的措施。再者，於民國九十二年勞委會也訂定了「促進身心障礙者就業中程計畫」與「92 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑計畫」。由上述近年來政府對於身心障礙者社區性就業服務所施行的許多措施來看，顯示了國內身心障礙者就業服務領域對於社區性就業的重視。

國內援用輔導身心障礙者在社區中就業的理念與做法，源於民國七十五年由美國學者介紹入國內。並於民國八十二年勞委會職訓局訂定「支持性就業試行草案」，並委託國內五個身心障礙福利機構試行一年，開啓了政府主管單位由政策上推動身心障礙者在

社區就業的新局。接著於民國八十四年勞委會職訓局又進一步結合六所公立就業服務中心及十所身心障礙福利機構，應用支持性就業的觀念來推展身心障礙者社區本位的就業輔導與安置。施行至今，目前中央（勞委會）與各縣市政府勞工局，多運用身心障礙者就業基金專戶經費委託補助各機構辦理支持性就業服務方案(陳靜江等，1996；轉引自林恕安，2005)。

我國「身心障礙者社區化就業輔導模式」係由行政院勞工委員會職業訓練局委託國內學者陳靜江教授等人，組成研究小組負責服務流程的發展、工作手冊的編列、就業服務員的培訓及過程中的輔導等，歷經兩年的時間所建立的職業復健模式，運用的障礙類別不只是心智障礙、慢性精神病患與多重障礙，尚包括有肢體障礙、聽語障礙、視覺障礙及顏面損傷等。該模式所提供的服務包含「一般性就業」與「支持性就業」兩類(江明志，2004；轉引自林恕安，2005)。茲將國內身心障礙者社區化就業服務發展的重要法令與演進歷程列表如下：

表二：國內身心障礙者社區化就業服務發展重要法令與演進歷程一覽表

時期	重要法令	對行政制度的影響
第一階段(民國69-81年)	<ul style="list-style-type: none"> ● 69年殘障福利法 ● 79年殘障福利法修正 ● 81年就業服務法 ● 81年勞字 06260 號涵「第二期加強就業服務方案」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定額僱用 ● 超額進用獎勵津貼
第二階段(民國82-86年)	<ul style="list-style-type: none"> ● 82年度「身心障礙者支持性就業服務試行計畫」 ● 84、85年度「身心障礙者社區化就業服務計畫」 ● 84年勞字 10944 號涵「促進障礙者就業措施」 ● 86年殘障福利法修改為身心障礙者保護法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立促進就業服務相關措施：在職研習、督導制度、巡迴督導、個案研討、工作聯繫會報、諮詢督導 ● 職務再設計獎勵 ● 職務再設計補助 ● 公立就服中心設置身心障礙者求職櫃檯
第三階段(民國87-92年)	<ul style="list-style-type: none"> ● 87年身心障礙者保護法施行細則 ● 87年身心障礙者就業服務機構設立及獎助辦法 ● 87年身心障礙者就業服務機構設施標準 ● 87年身心障礙者就業服務機構專人員遴用暨培訓辦法 ● 87年進用身心障礙者工作績優機關獎勵辦法 ● 87年身心障礙者就業輔助器具補 	<ul style="list-style-type: none"> ● 身心障礙者就業服務業務的主管機關由社政單位轉為勞政單位 ● 公立就服中心，約聘專人擔任督導 ● 非義務機關獎勵僱用身心障礙者津貼 ● 就業服務專業人員的種類類、聘用比率、遴用資格 ● 僱用獎助津貼

	助辦法 ● 87 年身心障礙者職業導評量辦法 ● 87 年勞字 030089 號函「僱用獎助津貼實施要點」 ● 91 年身心障礙者就業轉銜服務實施要點 ● 92 年促進身心障礙者就業中程計畫 ● 92 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

資料來源：林世瑛(2000)；行政院勞工委員會，本會大事記，參考網站 <http://www.cla.gov.tw/big/index.htm>，下載時間：2004 年 10 月 1 日；林恕安，2005)。

我國身心障礙者社區化就業之理念雖引自國外，但因國情不同，因此國內此就業服務模式具有下列三項特色(陳靜江等，1996；轉引自林恕安，2005)：

(一)以社區本位就業安置為目標：

強調無論障礙的類別與嚴重度，身心障礙者的就業安置都應以能回歸社會環境和一般人在一起工作，並獲得合理待遇為目標。在安置的過程中，任何隔離或庇護性的訓練安置都只是暫時的措施，而不是最終的安置目標。同時，配合就業安置的目標，身心障礙者在職業適應有關的各方面，包括生理與心理復健、居家與社會社活等問題，均應被同時考量，以提供整體性的生涯規劃。

(二)透過生態評量進行人與事的媒合：

由於在就業安置的過程中，必須重視個人與環境的密切關係，充分評估身心障礙者與整個環境的關係，並積極了解與確認在特定工作情境中，該障礙者的工作特性及需要訓練或補助的程度。而生態評量正好符合這樣的精神，它的作用包括評量個人在工作環境中的工作態度，行為表現和輔助需求；以及評量工作環境的特性、特定職務的必備條件，及因應身心障礙者需求做環境改變或職務調整的可能性。綜合其結果所發展的個別化職業復健計畫，一方面可針對身心障礙者本身，運用適當的策略來增進其工作適應技能；另一方面，可針對環境本身，做必要的改善與調整，以達成人與事間最適當的媒合。因此，生態評量的目的，不在消極診斷與決定身心障礙者不符合某項工作的資格，而是在積極了解與確認在特定工作情境中，身心障礙者的工作特性及需要訓練或補助的程度。

(三)強調公私立單位間與專業間的合作：

要落實身心障礙者社區化就業服務工作，除了得知加強雇主宣導，就業機會開發，

還得確實做好案主的輔導與追蹤評量工作。而且其輔導內容，除了應考慮各階段的工作安置方式與訓練策略外，亦應包含與工作調適有關的各方面輔導，如在社區中個人心理、生活、社會與休閒生活之安排，因此，有賴相關的勞政單位、社政單位及身心障礙福利機構間及有關的專業人員間密切分工與點作。一段而言，勞政單位的就業服務中心，應在雇主宣導、工作機會開發、傳佈就業資訊，及輔導輕度身心障礙者就業上扮演重要角色，至於某些無法長期提供支持性就服務的中重度身心障礙者則應輔介至適當的機構協助輔導。同時，公立就業服務中心與私立身心障礙福利機構間應該經常分享就業資訊，交流經驗與技術；並於必要時，進行個案的轉介以達到個案的適性安置。除此之外，就業服務中心與機構亦應與有關的醫療單位、教育單位、社政單位與交通單位等建立資源網絡，以便適時轉介服務，以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。如此，方能使就業服務網絡更具多元化與流通性。

我國社區化就業服務安置流程，已訂有一套完整的模式，此模式有六個階段，在整個實施過程中主要的工作者是就業服務員，每個階段都有就業服務員所需完成的工作表格與作業時機。茲就國內支持性就業服務模式之服務流程分述說明如下(陳靜江等，1996；轉引自林恕安，2005)：

- (一)開發工作機會：本階段的作業內容包括篩選社區就業市場、聯絡雇主、透過雇主訪談做初步環境分析及工作分析。所需完成的表格為社區就業市場篩選表、工作環境分析表、工作分析表，有關表格應於作業一週內填寫完成。
- (二)發展安置計畫：此階段主要在於了解與評估案主特性、經歷與需求，以及發展安置計畫，完成初步安置決定。所需完成的作業表格是申請者晤談紀錄表、家長/監護人意見調查表、案主安置計畫書、諮詢服務紀錄表、案主轉介表。相關表格於作業開始一週內完成。
- (三)擬定就業服務計畫：本階段針對適合的案主進行就業安置，先完成案主分析，參照可能就業的工作職務工作分析，再進行案主工作配對檢核，找出可能的差異問題。需完成的作業表格為案主/工作配對檢核表、增強問卷、案主就業服務計畫。本階段在作業開始二週內需完成。
- (四)訓練工作適應能力：本階段的內容係針對那些需接受支持性就業或暫時接受庇護性就業安置的案主而設計。首先，就業服務員需先對案主所擔任的職務做進一步分析，同時也評估案主在工作表現上的差異，以發展適當的訓練策略。需完成的作業表格是就業服務紀錄表、工作流程分析表、職務分析與訓練紀錄表、生產線作業紀錄表。

本階段於安置就業三個月內完成。

(五)追蹤輔導：當案主已逐漸適應工作場所大部份的要求，產能或工作效率也在穩定進步時，此時在雇主的同意下，就業服務員逐步退出工作現場，只有部分項目需定期協助。本階段需完成的作業表格是追蹤輔導紀錄表、案主薪資表、案主滿意調查表、家長滿意調查表、雇主滿意調查表。本階段於安置後三個月內完成，之後每半年一次。

(六)成果彙報(效益評估)：本階段是社區化就業的最後階段，就業服務員填寫相關的表格是工作成果月報表、就業服務員工作紀錄表、案主服務月報表，以掌握案主就業安置的成效。

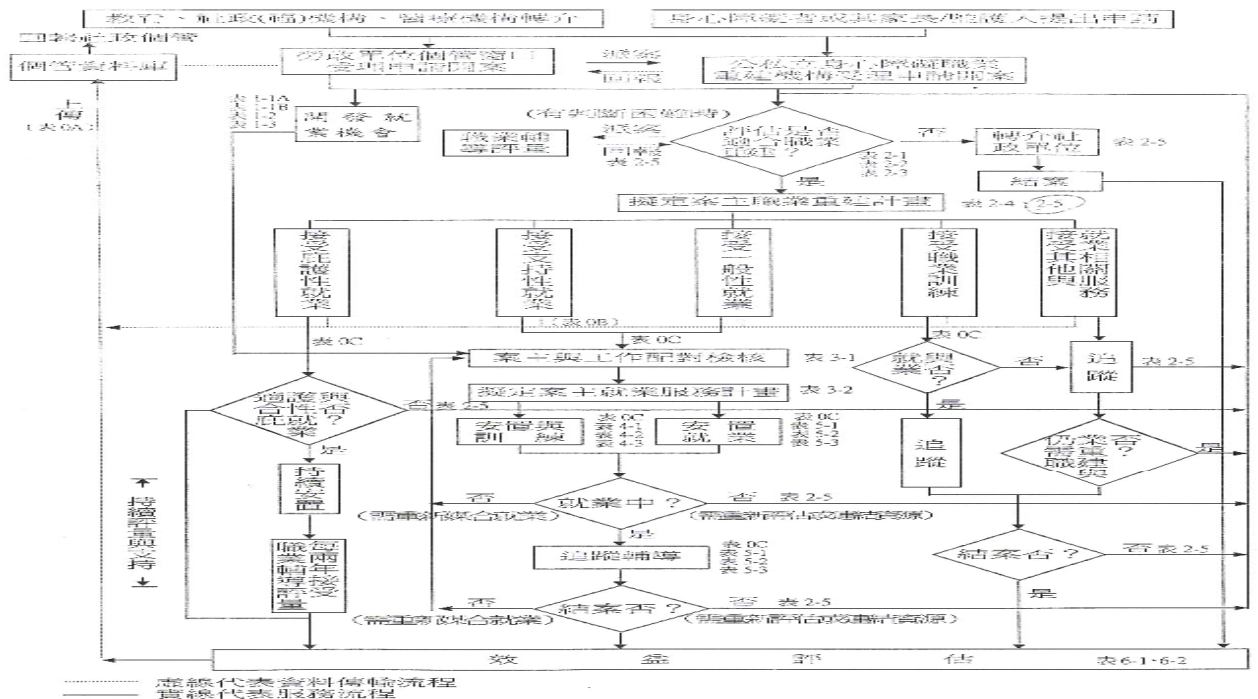
上述可以清楚看出身心障礙者社區化就業服務的流程，如圖一所示。而從中更可看出社區化就業服務包含一般性就業及支持性就業兩種就業服務方式，其服務對象與「功能性」指標如下所示：(陳靜江等，1996)

一般性就業，需符合下列三個指標：

- 1、個案表示需要工作。
- 2、個案具工作能力，不需要再接受訓練。
- 3、個案不需要或只需要短期的輔導與協助即可就業。

支持性就業的服務對象，需符合下列指標中兩個以上：

- 1、案主為中、重度障礙者(根據身心障礙手冊)。
- 2、案主過去在競爭性就業重複失敗。
- 3、案主無法類化職業訓練所學習的技能。
- 4、案主有明顯的溝通問題。
- 5、案主需要長期訓練才能增加產能。
- 6、案主在晤談中，無法清楚回答「案主工作特性初步評估」的大部份問題。



圖一：身心障礙者職業重建之社區化就業服務表格作業流程圖
(引自行政院勞委會職訓局，2002，頁 19)

民國八十四年社區化就業服務一開始推展時，就包含公立就服中心及身心障礙福利機構，公立就服中心的服務對象是不分障礙類別，服務模式多採一般性就業；而當初參與的身心障礙福利機構多服務心智障礙者，服務模式多採支持性就業。根據陳靜江等(1995, 1996；轉引自林世瑛，2000)的研究報告：八十四年度公立就服中心的服務方式，一般性就業佔 82.7%，支持性就業佔 2.3%；身心障礙福利機構支持性就業佔 61.2%，一般性就業佔 8.6%。公立就服中心平均每位個案的輔導項目 1.9 項，身心障礙福利機構則平均 7.2 項。八十五年度公立就服中心的一般性就業佔 66.8%，支持性就業佔 7.8%；身心障礙福利機構以支持性就業居多，佔 54.5%，一般性就業佔 24.9%。就服中心平均每位個案的輔導項目 0.5 項，身心障礙福利機構則平均 6.7 項。由以上分析中，可以看出公立就服中心與身心障礙福利機構在就業服務方式上的差異。

從就服員的個案負荷量來看，也可以看出公立就服中心與身心障礙福利機構的差異，從而影響就業服務的模式。八十四年度公立就服中心每位就服員的個案負荷量平均為 52.6 人次，身心障礙福利機構每位就服員的個案負荷量平均為 58.1 人次，身心障礙

福利機構每位就服員的個案負荷量平均為 7.5 人次(陳靜江等，1995，1996)。公立就服中心反應，雖然重度個案需要較多的支持，但案量太多，無法深入做到支持性服務(臺北市政府勞工局，1998；轉引自林世瑛，2000)。

二、社區化就業服務成效的影響因素

儘管身心障礙者就業相關政策向來為國內社會福利政策中的重要課題之一，然眾所周知，身心障礙者在求職方面仍比一般人困難的多。在吳武典等(1990)的研究報告中陳述國內一項有關工商企業機構對身心障礙者職業訓練及就業輔導之意見調查研究結果，主要發現有：

(1)僱用身心障礙員工之途徑大多經由廣告或現有員工介紹，透過就業輔導及職訓機構推介之比例均甚低。

(2)只要身心障礙者具有足夠的職業知能和良好的服務態度，更容易為雇主所接受；職能條件顯然是雇主僱用或不僱用身心障礙者的主要原因。至於身心障礙者的生活型態及人格，似並未令雇主產生疑懼。

(3)雇主對身心障礙者的就業之擔心主要在體能負荷上，其次為心理調適，至於工作知能與工作態度則不認為是困難所在。

(4)四類身心障礙者中工商企業機構所能或所願提供的工作機會，以肢障類最多，就業範圍也較廣；聽障類次之。智障及視障則機會極少或完全沒有。

此外，在許天威等人(1999)的研究中指出，就障礙青年就業狀況而言，障礙青年在民國 88 年有職業者佔 60.4%，現在沒有職業者佔 39.6%，其情形與民國 87 年心智障礙青年有職業者佔 37.2%，無職業者佔 62.8%，有顯然的不同；亦即可看出心智障礙青年在就業市場中相較於其他障別更形弱勢。而就障礙青年就業薪資而言，在民國 87 年時大多數(約 65.2%)的肢體障礙青年每月的薪資均高於該年所公告之最低工資每月 16,500 元；其情形與民國 87 年心智障礙青年大多數(約 77.7%)均低於該年最低工資 16,500 元，有明顯的不同；亦即肢體障礙青年較心智障礙青年就業薪資顯然更高與較為理想(許天威等，1999)。

就障礙青年職業薪資所得之運用情形而言，在民國 88 年時大部份肢體障礙青年均能全權處理其職業薪資者佔 68.4%，均由別人代為處理者佔 13.3%，部份可自行處理者佔 18.2%；其情形與民國 87 年心智障礙青年大多數(約 56.3%)均由別人代為處理，亦有明顯的不同；也就是說肢體障礙青年較心智障礙青年在就業薪資的處理上有更多的處理

權利與獨立自主的能力（許天威等，1999）。

在吳武典等(1990)的研究指出，身心障礙者在就業時所遭遇的困難，最大的問題是就業機會太少，其次是因障礙的緣故而遭拒絕僱用，以及因法令上的限制無法參加就業考試、有交通安全上的顧慮等問題；其中就身心障礙者家屬的觀點認為身心障礙者在求職時所遭遇的困難，最常見的是：就業種類與就業機會太少、因障礙而遭拒、與本身能力不夠等；此外，就職業訓練機構的觀點乃認為身心障礙者不易就業的原因為，雇主不願僱用、人際關係欠佳、障礙程度嚴重、家人不能配合、與不能適應新環境等(吳武典等，1990)。

另由職訓局委託國內學者許天威等(1994)所作的研究中指出，根據身心障礙者職訓單位的觀點而言，身心障礙者在就業過程中，常遭遇的困難有：

- (1)就身心障礙者個人而言，以個人的工作意願、動作能力、職業技能、交通問題等四項較難克服。
- (2)就職業訓練機構而言，以師資、經費、訓練期限較難克服，至於訓練後的就業輔導制度，則有待強化。
- (3)就僱用單位而言，雇主多不願僱用，若不得不僱用亦僅願付最低工資、工作同事的排斥與輕視、以及雇主不願投資改善適應身心障礙者的工作環境等。

總之，身心障礙者就業困難的主觀因素為其本身的工作意願、動作能力、心智發展及社交能力，而雇主的偏見、同事的歧視等往往成為身心障礙者就業困難的客觀因素(許天威，1994)。至於林千惠等（1996）的研究針對身心障礙者個人、教育及就業三方面探討其就業困難的主要原因，結果顯示：就個人而言，身心健康欠佳及工作能力缺乏信心是主要的就業困擾。就教育而言，以就業輔導不足及學歷低為主要因素。就就業而言，以無人介紹引介、缺乏就業市場資訊是主要原因。此外，萬育維等（2002）的研究也指出，影響目前身心障礙者就業的困境，有整體經濟的不樂觀、身心障礙的人力資本有待提升、以及行政層面操作的問題，例如：就業服務站與縣市間的聯繫、承接人員能力、人力的問題等。而行政院勞委會（2004）的研究更指出，身心障礙失業者自認為無法找到工作之前三項主要原因為：(1)身心障礙的限制（45.3%），(2)年齡限制（18.9%），(3)工作內容不合適（17.4%），(4)工作技能不足（7.2%），(5)工作地點不合適（3.9%），與(6)對薪資不滿意（0.4%）等。

綜前所述，歸納整理影響身心障礙者就業困難的因素，可從以下的幾個面向來看：

- 1、身心障礙者本身的因素：障礙類別、障礙程度較重、缺乏工作意願、教育程度較低、

身心功能欠佳、適應能力低、及社交表現、交通問題等。

- 2、僱用單位的因素：多不願僱用障礙者，仍持有負面的印象、不願改善身心障礙者的工作環境。
- 3、身心障礙者家人的因素：家人不願配合支持身心障礙者就業(林恕安，2005)。

在廣泛討論身心障礙者就業可能遭遇的困難為何後，針對社區化就業服務（特別是支持性就業服務）部分，根據相關文獻的歸納整理後，可得出影響支持性就業安置的因素主要有下列五項（第一至第三項與影響一般身心障礙者就業成效的因素接近，而第四與第五兩項則是針對支持性就業服務所特有的）（林恕安，2005）：

（一）身心障礙者本身之因素：

身心障礙者之就業，除了受外在因素影響外，還有受個人本身條件的影響，就其本身因素影響上，林千惠等（1996）的研究發現：影響身心障礙者工作能力的有性別、年齡、教育程度、障礙類別、障礙程度，其中工作能力較差的是屬於智能障礙者或多重障礙者、障礙程度較重、以及教育程度較低者。而陳榮華（1983）的研究則綜合若干學者的看法，認為智能不足者本身的人格特質，包括性別、智力、興趣、健康、性格等，均會影響其就業的成敗。此外，劉信雄等（1995）的研究針對智障者社區安置有關人員共 1,083 人，以問卷調查方式發現影響智障者是否順利就業的因素很多，如障礙程度是影響其是否能維持就業機會的因素，其中造成中、重、極重度智障者離職原因主要是健康問題、經濟因素，而輕度智障者則以就業所需相關能力不足（例如：社會適應能力、溝通能力、社交技巧、主動性、工作效率、在職場與同事及顧客的互動行為與時間觀念等），而影響到他們順利維持就業的機會。

同樣的，於支持性就業中影響身心障礙者就業安置順利與否，於身心障礙者本身因素上，何華國等（1994）的研究就身心障礙者家人、雇主、就業服務員三者的觀點來看，結果指出三者皆認為個案在「情緒問題」、「體力不足」及「與同事關係」是身心障礙者就業困難的地方。此外，家人特別提出個案的「交通問題」也會造成就業上的困難。而有研究分析美國伊利諾州於一九八五年至一九八八年間參與支持性就業之 285 位身心障礙者離職原因，在離職原因中為個案本身因素者，包括：缺乏工作責任感(如無工作意願、曠職、工作態度不佳、犯罪行為)、工作產能低(如工作品質差、工作效率低、需不斷的指導指示)、社會-職業行為(如社會能力差、不服從的行為、外表儀容差、不善交際)，其中缺乏責任感為造成重度身心障礙者離職的常因(林千惠等譯，1994；轉引自林恕安，2005)。而趙麗華（1994）的研究也發現：身心障礙者本身的就業態度、就業意願、工

作能力、交通問題、社會技能等，也是造成部份支持性就業個案離職的因素。此外，林世瑛（2000）的研究以訪談方式，訪問國內十七位就業服務員及督導，結果發現個案缺乏工作能力、交通能力、情緒管理能力、社會技能、以及工作態度與生活習慣不佳等，也會造成支持性就業輔導的困難。而林恕安（2005）經由對支持性就業服務員、雇主、身心障礙者家屬進行實地調查後，歸納三方觀點認為造成目前支持性就業服務在實施過程中於身心障礙者方面就業成效不佳的可能理由有：說謊、遲到、隨意請假、偷竊、曠職、工作懶散、不積極、沒有工作動機、情緒不穩定、自尊心強、自我意識高、人際溝通能力弱、兩性交往問題、體能限制、健康狀況不佳、以及工作能力無法符合職場要求等。

因此，綜合前述可知，於支持性就業安置上，在身心障礙者本身影響其就業順利與否之因素，包括：障礙本質(如障礙程度、障礙類別)、年齡、性別、性格、興趣、智商、教育程度、健康問題、交通問題、溝通能力、生活習慣、就業意願、就業態度、工作技能與社會技能等。

（二）雇主之態度與支持：

雇主不願僱用是造成身心障礙者就業困難的主要原因之一。同樣地，在社區化就業中，雇主僱用身心障礙者意願與態度也是很重要的。根據趙麗華（1993）的研究指出：造成支持性就業推行的阻力，部份原因來自雇主的僱用意願不高、對身心障礙者的能力認識不足、對支持性就業的服務內容不清楚、不願就業服務員到工作現場輔導。因此，雇主的僱用態度、角色支持對於身心障礙者能否於職場中穩定就業，可說是扮演決定性的重要因素。

就雇主僱用動機而言，何華國等（1994）針對 109 名僱用身心障礙者之雇主進行問卷調查，結果發現雇主僱用身心障礙者所考慮的最主要因素是「回饋社會」、其次是「符合法律規定」。而鮮皓（1999）以問卷方式調查於支持性就業中僱用智障者的 22 名雇主，結果顯示「社會福利機構能隨時提供僱用單位之協助」，以及僱用身心障礙者能「提升良好社會形象」兩項為雇主參與支持性就業的主要誘因。同時該研究也綜合若干國外所作針對雇主僱用心智障礙者意願的相關研究做分析，結果發現雇主願意僱用智障者主要的原因是基於本身「回饋貢獻」的理由最多，其次是「社區印象」等。由上述可知，於支持性就業雇主僱用身心障礙者的動機主要有：基於雇主本身願意回饋社會、可提升社會形象、法律規定的要求、以及社會福利機構能隨時提供僱用單位之協助等原因而僱用。

另外，在雇主僱用經驗及對支持性就業施行之看法上，陳靜江等（1996）調查 95 位雇主對於案主就業後各項表現的滿意度，結果指出大多數雇主對於身心障礙案主的工作意願、工作態度和出勤狀況等均持肯定的態度。而何華國等（1994）的研究也發現：僱用過身心障礙者的雇主對於身心障礙者員工的工作表現大多感到滿意。有百分之七十以上的雇主表示支持性就業服務模式的實施使得他人(如：同事、顧客、雇主)對身心障礙者的態度有正向的改變，對支持性就業的實施也給予良好的評價；其中認為支持性就業在「身心障礙者自立自強」的效能上最為肯定。此外，Nietupski, et al.（1996）的研究調查了 200 位以支持性就業模式僱用身心障礙者的雇主，結果也指出有僱用支持性就業個案的雇主比沒有僱用的雇主對於支持性就業更有正面積極的看法。而林恕安（2005）的研究更指出：若雇主對身心障礙員工不夠包容接納、對支持性就業服務內容不瞭解、對僱用獎勵措施不清楚、對身心障礙者特性不瞭解、不願提供工作機會給身心障礙者、提供給身心障礙者工作職種有限定、以及不願長期訓練身心障礙員工等，會是社區化就業服務的困境。

綜合前述，可以發現與身心障礙者有正面接觸經驗的雇主，對於身心障礙者的表現評價大致良好，僱用意願也較高，對於支持性就業的實施也都持正面肯定的態度，由此顯示出雇主對於身心障礙者的刻板印象是不正確的，可能只是先入為主的觀念，也說明了若雇主的僱用意願低落，其中部分因素可能來自於雇主對身心障礙者的認識不足與不夠瞭解所致。

此外，除了從支持性就業的雇主來瞭解他們對該服務方案實施的態度外，也有研究從雇主在支持性就業中的角色來做討論。由於身心障礙者能力的限制，再加上就業服務員介入職場的時間與程度有限，因此，讓職場的雇主、同事參與身心障礙者的支持與訓練，就顯得格外重要。趙麗華（1993）的研究指出雇主在支持性就業中的角色主要是提供智障者就業機會、鼓勵智障員工、提供智障者必要的在職訓練。而 Rogan, et al.（1993）的研究結果也認為職場雇主與同事的角色應是積極參與案主訓練服務的。因此，為提升案主與職場環境的互動協調，可以結合職場中的雇主與同事讓他們參與案主的支持，由他們來提供案主所需的訓練服務，就業服務員僅提供諮詢服務的協助。由此可知，雇主於支持性就業中的角色應是主動的，並於就業服務員若退出職場服務工作後，能接續就業服務員的工作，讓案主能得以持續的被支持。

（三）身心障礙者家庭之態度與支持：

身心障礙者可否順利就業，與其家庭對於身心障礙者外出就業的態度、以及是否能

提供必要的支持與協助是具有密切關係的。因為家庭成員通常是與身心障礙者維持持續且穩定接觸的人，彼此的關係是緊密而長久的。因此，家人的支持與陪伴常成為身心障礙者是否能得以順利進入支持性、甚或一般性職場中就業並成功適應社會生活的重要支持來源（林恕安，2005）。

在身心障礙者就業與家庭支持相關研究上，方韻珠（1999）發現：若家庭成員的參與程度愈高、參與的時間愈早，則身心障礙者的就業表現與成就便愈顯著和持久。而劉信雄等（1995）更針對智障者社區安置有關人員共 1,083 人，以問卷調查的方式探討社區安置支持的特性，結果顯示「家長的參與」為成功社區安置的主要因素之一。另外，陳榮華（1983）的研究也發現家庭的支持態度是身心障礙者就業成功的重要因素；不過該研究同時也指出：若家長對於子女的保護心太重或家庭經濟條件太過優渥，則可能限制子女外出謀職，結果反而會影響其就業的機會。此外，在家庭對身心障礙者外出就業究竟提供何種協助方面，謝秀蘭（1997）的研究針對六名啓智學校高職畢業生作為研究對象，深入探究此六名智障學生離校後的就業支持需求，結果顯示家庭提供給身心障礙者的支持多為與工作相關的適應上的支持，包括：交通支持、財務支持、健康支持、情感支持、時間管理、與生活自理協助等。

支持性就業中家庭的參與態度同樣也是影響身心障礙者是否得以順利就業的關鍵因素。家人在支持性就業中的角色具有必要性，其中包括：參與個案就業輔導計畫的擬定，並與就業服務員共同配合以協助訓練案主交通往返、養成良好的衛生習慣、安排休閒活動、有規律的居家生活、並教導案主正確的理財方法、以及運用社區環境資源等(李基甸，1999；Bellamy, et al., 1988；轉引自林恕安，2005)。根據陳靜江（2002）的研究結果，在支持性就業中如果身心障礙者家屬配合職場要求加強生活管理、交通接送或訓練並經常給予鼓勵支持，並在就業服務員退出職場協助後，主動與職場保持良好關係，將有助於身心障礙者穩定工作。但在另一方面，Hill et al.（1986）的研究也發現：若家長不夠配合職場、並過於干涉，也有可能導致部份身心障礙者離職。此外，林世瑛（2000）與關婉珍（2000）的研究更指出：如果身心障礙者家庭支持度低不僅對身心障礙者就業穩定有直接的影響，也會造成就業服務員執行輔導支持策略的困難。而在林恕安（2005）的研究中，也發現若案家配合度不佳、過度保護或干涉、對個案就業期待過高、或對個案就業狀況漠不關心等均可能造成社區化就業成效不彰。

綜合前述可知，在支持性就業中身心障礙者家庭的參與配合與支持接納，對於身心障礙者維持就業穩定的幫助是備受肯定的，也可見家庭對於身心障礙者就業的協助並不

是處於被動的地位，而應是扮演著積極主動參與的角色。

（四）服務方案之執行：

計畫方案要完整、可行，所考慮的層面包括了政策法令的規定、人力經費的提供、專業人員的執行、以及相關措施配合得宜等，其中有關人力、經費的發展、獲得與維持，是支持性就業服務推行最常面對的問題(林千惠等譯，1994；轉引自林恕安，2005)。首先，在政府有關的政策法令推行上對於身心障礙者就業安置的過程具有指導性的功能，然國內對於支持性就業之法令規定，關於身心障礙者保護法中所提及之「支持性就業」目前尚未予以明確的定義。而在人力經費運用上，國內有研究指出，許多機構督導在其工作單位身兼數職，顯示方案的人力不足；且囿於人力與經費，一位就業服務員可能要擔任多個角色(陳靜江等，1996)。而林恕安（2005）的研究亦指出：支持性就業服務方案的不連續、方案補助的欠缺、就業服務員流動率大、僱用獎勵申請手續繁瑣與支持性就業相關政策宣導不足等，均是目前支持性就業服務推行常面對的問題。

另外，在專業人員的執行上，就業服務員在支持性就業中目前扮演重要的角色，可說是身心障礙者、案家、職場、機構間協調合作的橋樑。然而目前國內支持性就業服務的做法多由政府委辦民間機構行之，所補助之經費只有就業服務員與督導的人事費，對於雇主獎勵措施也是仰賴就業服務員協助雇主提出申請，無形中就業服務員便扛下案主在職場中所有的適應、甚至就業成功與否的重責大任(陳靜江，2002)。

而在相關措施的配合上，於支持性就業中相關的配合措施包括了積極創造就業機會尋求社區資源的協助、多利用與結合當地的資源、以及建立社會大眾的共識與鼓勵參與等(邱滿艷，1993)。然有研究認為就業服務員於輔導過程中缺乏其他適當轉銜單位之專業人員介入，尋求社會資源也常為就業服務員工作上最常遭遇的困難，顯示身心障礙者社會支持網絡薄弱，專業協助尚待充分利用(陳靜江等，1996；關婉珍，2000；林世瑛，2000)。

（五）就業服務員之角色與支持：

就業服務員在支持性就業的推動上，須串聯所有的就業安置服務，可說是扮演著負責該方案執行者的角色。首先就業服務員須先篩選適合案主從事的工作，並與雇主聯絡接洽，以開發適合案主的工作機會，並對所開發之工作進行工作職務與環境的分析。除此之外，就業服務員不僅須瞭解個案的工作潛能與需求、熟悉個案所從事的工作程序與方法，尚須於個案安置職場後，提供工作技能訓練與相關的支持服務，包括運用訓練的策略來協助個案工作技能的維持、並與支持性就業服務相關的人員合作，此相關的人員

包括：身心障礙者的家庭、雇主與專家等；也就是說，就業服務員的工作必須與案家、職場與機構間作密切地協調聯繫(邱滿艷譯，1993)。

曾有專家詢問參與支持性就業方案之雇主、同事、服務機構的職員、主管、家長，詢問他們對就業服務員職責的看法，結果所有人對這一職位所持的共有看法是「如果一個沒有非常成熟世故的能力去管理、溝通以及決定問題的話，是不會有效的把這個工作做好的(林千惠等譯，1994；轉引自林恕安，2005)。」因此，就業服務員執行支持性就業的工作，是專業且多元的角色功能，而其應具備的特質、任務及責任等列表如下：

表三：就業服務員的特質、任務及責任

特質	1、願致力整合性就業服務工作。 2、認為身心障礙者是有價值的個體。 3、願致力個案個人的發展與成長。 4、會注意到個案的各方面細節，如協助其解決交通問題等。
任務：計畫及執行復健計畫	1、認清就業機會，決定那些條件是個案必備的技巧或要件。 2、分析個案的興趣、態度。 3、發展個案的行為及工作目標。 4、以企業經營的理念而非福利的觀念來協助身心障礙者就業。 5、和其他的就業服務人員、雇主、個案及其家屬共同參與支持性就業服務。 6、善用現有的復健策略，包括技巧訓練技術、補救方法及工作調整等方法。 7、善用各種協助的資源，以確保個案長期的就業。
責任	1、設計並執行計畫，促使個案進步。 2、收集個案就業的資料(如每小時工資、每週平均工時、工作的週數、稅款、福利等)、整合的程度、督導的時數及工作進行的方式等。

資料來源：邱滿艷譯(1993)；轉引自林恕安，2005，頁 66。

就業服務員於支持性就業中對於身心障礙者就業支持的建構乃是重要的主導者，然於一九八〇年代後期以來，由於特殊教育和職業復健服務逐漸朝向生態學模式發展，強調影響身心障礙者就業，除了身心障礙者本身因素外，還有社會心理、經濟、職場環境等因素的考量，使得自然支持⁴成爲身心障礙者支持性就業服務發展的新趨勢，對於支持性就業服務員的角色也賦予重新定位的再思考(花敬凱，1998；林恕安，2005)。在美國，於自然支持的建立上，有的是由學術單位協助籌畫與訓練相關人員，經費的補助也不是只給機構，對雇主及職場相關人員也有獎勵措施(如減稅或直接補助職場提供支持費用)，因此雇主與職場相關人員的參與度頗高，就業服務員也逐漸轉換成爲諮詢者的

⁴ 狹義而言，自然支持泛指「雇主和其他同事對工作的身心障礙者提供的任何協助，可幫助其學習工作相關技巧，以維持就業狀態」(Gallahan,1992；花敬凱，1998)。然而，廣義的支持資源(support resources)除了存在於工作場合中，還包括身心障礙者自己的人際網絡(例：家庭、親友等)，以及社區內的公眾資源(教會、志工團體等)。這些資源的功能可以在身心障礙者就業時自然發生，或透過職業復健人員的規劃和引導，而發揮最大的效用(Butterworth & Kiernan,1996；Nisbet,1992；花敬凱，1998)。

角色，也就是在擬定案主支持計畫時，就業服務員是與雇主及職場相關人員共同協商的，而當案主在職場中發生適應不良情況時，就業服務員並不須要介入太多，主要是提供雇主解決問題的策略或可行方案而已。然而反觀國內，目前尚無協助自然支持方案之策畫、與對職場自然支持者獎勵補助等措施，再加上如果職場人事變動頻繁，就業服務員要尋得案主所在職場的穩定自然支持者更是有困難的。而林恕安（2005）的研究也指出：目前國內就業服務員本身服務知能與實務經驗尚不足，輔導技巧不夠純熟、同時與其他機構就業服務員間交流不足，因此無法做好資源溝通與分享的工作，而這也是未來就服員與相關機構努力的重點。

此外，機構往往囿於人力與經費限制，造成一位就業服務員可能同時肩負個案管理、職業輔導評量、工作機會開拓、工作訓練、職務再設計、心理輔導與追蹤輔導的角色，可以說負荷與壓力都非常沉重。而目前在國內支持性就業服務員為案主建立職場支持，仍多憑一己之力，來提供個案大多數支持輔導的角色，這也是未來亟待努力改進之處(陳靜江，2002；林恕安，2005)。

三、社區化就業服務採個案委託方式的相關文獻

政府委託民間提供福利服務有三種可能的模式，一是方案委託（contract out by program）、二是個案委託（contract out by individual）、而第三則是公辦民營。所謂方案委託，是指政府將其所預定要從事的福利服務方案或活動委由民間機構來執行，而委託的經費是以預定完成的整個方案金額來估算，例如：緊急救援生命連線、復康巴士等。至於個案委託則是按照服務對象的特殊需求來作委託，並以服務人數、次數（時數）或服務成效來作為委託經費的計算標準，如：兒童寄養、失依少年的委託收容等。最後公辦民營則是由政府規劃福利服務的方式、項目、與服務對象，並且提供大部分或全部的經費或設施（如：房舍、硬體設備等），再透過政府與民間團體的契約關係，委由民間對於政府所要求的項目或標的對象提供服務，如：臺北市博愛兒童發展中心（行政院經濟建設委員會，2001；劉淑瓊，2005）。

根據過去到現在由政府委託民間辦理社區化就業服務的國內外經驗，是以方案委託與個案委託為主。而在台灣（含中央與地方）的作法，到目前為止均是採取方案委託制度；也就是如前所述，只要該就服員或機構服務的個案量與就業成效達到最基本標準，則就補助就服員人事費及其相關經費。至於其他國家的作法，以美國為例，在 1980 年代美國各州多採用方案委託或抵用卷（voucher）型式的個案委託制度；就抵用卷

(voucher) 型式的個案委託制度來說，是指州政府對機構的補助金額端視其服務個案的時數而定 (fee-for-service funding)。實施以來，有研究指出雖然個案的選擇性與自主性提高，但部分機構為求獲得較高的補助金額，因此故意將服務時數拉長，以至於績效不彰 (O'Brien & Cook, 2006; Martin, 2002, 2005)。

因此美國奧克拉荷馬州(Oklahoma State)的復健服務部(Department of Rehabilitation Services, DRS)於 1992 年首先提出「里程碑」(Milestone) 試辦方案，開始試辦「以成效為基礎的 (performance-based) 『個案委託』式的社區化就業服務」。也就是說改變過去州政府向機構購買 (purchase) 就服員服務時間的作法，而改成以 機構/就服員 就業服務的具體績效 (outcome) 作為核發補助金額的依據；希望藉由此種委辦方式能增加受委託單位與相關人員提升服務績效 (服務的質與量) 並進而提升個人薪資與機構收益的動機 (Frumkin, 2001)。其具體流程如下：

首先，每一個有意願提供支持性就業服務的機構會提出計劃書給奧克拉荷馬州的復健服務部，然後復健服務部會召集專家組成評估小組來進行評估，評估委託與否最主要的考量點是：機構過去接受委託服務的品質和服務個案的數量，以及每一個個案從開案到結案的平均成本估算和總委託金額 (牽涉到欲服務的個案量與預計可成功穩定就業的個案數)。當然，如果機構過去委託服務的質量俱佳，同時單位成本核算金額又偏低的話 (也就是說可以節省公部門的委託經費)，當然成功獲得委託的機會就較大 (Frumkin, 2001; O'Brien et al., 2003)。

此外，欲受委託之機構在提出申請時，申請文件中至少應包括：支持性就業 (supported employment) 契約，當然亦可包括：就業與延長 (employment and retention, E & R) 契約⁵，以及工作安置服務 (job placement services) 契約。在支持性就業契約中，機構至少要列出兩項成本數字：(1) 對於一位嚴重的發展性障礙 (developmental disability, DD) 個案的平均成本估算，以及 (2) 對於一位不但是嚴重的發展性障礙 (developmental disability, DD)、同時還符合「高度挑戰性」⁶ (highly challenged) 定義的個案的平均成

⁵ 就業與延長 (employment and retention, E & R) 契約是特別針對有職場教練 (job coach) 需求的個案而擬定的。

⁶ 「高度挑戰性」個案的定義是只要個案滿足下列 13 項條件中的 3 項即可稱之。此 13 項條件分別是：

- (1) 在工作時需要別人提供個人照護服務，例如：上廁所、吃飯、與/或 用藥。
- (2) 有持續性且過去有書面記錄的易怒行為、身體侵犯、自我虐待、財物毀損，且會導致自身或他人在職場上瀕臨危險的狀況。
- (3) 在過去兩年中，個案至少有持續兩週的時間工作中斷、同時也無法獨立生活，其原因是因為下述事件，包括：住院、入獄或入住其他機構、以及循環性的健康或精神狀況等。
- (4) 個案有書面記錄曾被其他方案 (例如：學校、職業提供者等) 以難以服務為理由而加以拒絕。

本估算，當然後者的平均成本一定高於前者⁷。此外，如果機構服務的對象是精障者或最嚴重的身心障礙者（例如：腦傷或嚴重的肢體障礙者），則對於上述二項的成本估算可較一般的狀況再增加一些項目，唯對於最嚴重的身心障礙者的經費高估部分須經奧克拉荷馬州復健服務部的評估小組加以審議後才能決定。

在「里程碑」(Milestone) 方案的補助方式上，每一個個案所需要接受的服務項目必須由復健服務部的評估小組事先授權，同時針對每一個個案州政府只付費補助一次。至於付費的時間點，是在每一個個案儘可能完成了下述的服務內容（不一定要全部），且繳交了所需的文件，並經復健服務部的評估小組審查通過後方能撥付⁸。針對每個個案，「里程碑」方案的服務內容（階段）總共包括下列七個階段中的至多六個部分：(1) 決定需求，(2) 職業準備服務（僅適用於精神障礙者），(3) 就業安置，(4) 持續就業 4 週，(5) 持續就業 10 週（僅適用於發展性障礙者），(6) 穩定就業（對於發展性障礙者須持續就業 17 週，而對於精神障礙者須持續就業 10 週），以及 (7) 結案（穩定就業至少 90 天且狀況良好）(O'Brien & Cook, 2006)。由於是各機構自行提出申請並在審核通過後與州政府簽約，因此不同的契約其所載的個案平均成本與不同階段所占總委託金額的比例也不盡相同，此處謹以奧克拉荷馬州復健服務部的網站 (Oklahoma Department of Rehabilitation Services, 2006) 所述為例加以說明如下：

(5) 個案在過去三年中，曾失業超過 30 個月；或者在過去一年中離職四次以上。

(6) 有書面記錄指出：個案在過去一年中，曾因個人行為、主動離職等原因而失去支持性就業安置超過四次以上。

(7) 個案缺乏與有困難去獲得就業成功所需要的支持（例如：個案管理、交通接送、在宅服務、倡議、以及正向的家庭接納等）。

(8) 個案需要個管員、服務團隊成員、和家長（或監護人）間大量的協調整合才能達到就業成功者。

(9) 個案有因為酒癮或藥物濫用而導致失去工作的書面記錄。

(10) 個案需要特殊化的輔具（例如：感官輔具、電信裝置、適應設備、和/或 擴音的溝通設施等）方能就業成功者。

(11) 有初級或次級不確定人格症狀 (Borderline Personality Disorder) 或孤獨癖 (Autism) 的身心障礙者。

(12) (針對精障者) 在過去 6 個月中，個案有書面記錄發生社會退縮、口語表達障礙、很差的衛生保健狀況、很差的服藥狀況、開始工作有困難、和/或 有三個月停止活動等下列行為中的三項以上。

(13) 雖然有良好的服藥狀況，但仍然呈現出嚴重的精神疾病症狀（例如：幻覺、幻想等）。

⁷ 根據奧克拉荷馬州復健服務部的網站 (Oklahoma Department of Rehabilitation Services, 2006) 所記載的契約範例，符合「高度挑戰性」定義的個案平均成本高出一般個案 30%。

⁸ 受委託機構其每一階段支持性就業服務的品質管控，亦由復健服務部的評估小組（由州政府邀請學者專家擔任）根據既定的指標加以把關。

表四：「里程碑」方案不同階段的預期成效目標、具體服務內容與要求、核銷時應備文件、以及各階段占總成本（總委託金額）的比例等資訊摘要

階段	預期成效目標	具體服務內容與要求	核銷時應備文件	占總成本（總委託金額）比例	
				發展性障礙（DD）	精神障礙（MH）
決定需求	透過對案主的能力和功能性限制評量，來決定案主的職業重建需求。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評量的地點必須在社區，情境評量的次數和時間長度必須與復健服務部的顧問團溝通協商後決定。 2. 審查文件必須在個案進入到社區化就業服務方案的 45 天以內繳交給復健服務部的顧問團。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦化的進度報告。 2. 情境評量報告 與/或 職業評量表。 3. 職業評量報告摘要或 職業簡歷表。 	10%	10%
職業準備服務	個案對於工作要求與壓力已有所準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本階段只適用於精障者。已完成接受職前訓練團隊服務、個別化工作強化方案、或其他的職前準備服務。唯該方案、課程、訓練者必須事先被復健服務部加以認可。 2. 團隊和個別化服務結合 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案接受服務的日期和時數。 2. 個案已完成的方案。 3. 個案已達成預先設定應具備能力的 75%的證明。 	0	10%

		<p>的組合式服務亦可使用。</p> <p>3. 計劃書必須清楚說明平均每一個個案所需要接受的服務時數，而在職前訓練與工作強化方案所使用的時數至少不得低於 30 小時。若個案以團隊方式接受服務，則人數至多不得超過 8 人。</p>			
就業安置	依照個案原先所設定的個別化職業重建計劃的職業目標而成功安置個案	<p>1. 完成工作分析與職類分析。</p> <p>2. 被安置的工作符合支持性就業的規定。</p> <p>3. 當個案開始其第三天的工作時，就業安置即告完成。</p> <p>4. 小組安置僅適用於「高度挑戰性」的發展性障礙（DD）個案，而此時州政府在此項的核撥金額僅能占總成本的 7.5%（非 15%）。</p> <p>5. 小組安置就業也必須符合支持性就業的規定。</p> <p>6. 接受小組安置就業個案的薪資必須符合下列兩項要求：（1）雇主發給薪資（非委託者—州政府）。（2）薪資不得低於基本工資。</p>	<p>1. 電腦化的進度報告。</p> <p>2. 經雇主簽名的受雇證明表。</p> <p>3. 工作分析表 4. 職類分析表。</p>	15%	10%

持續就業 4週	個案持續就業4週，且接受了個別化職業重建計劃所定義的支持性服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續就業的目的在於提供個案持續的支持，以使其能適應職場的要求。 2. 小組安置僅適用於「高度挑戰性」的發展性障礙（DD）個案，而此時州政府在此項的核撥金額僅能占總成本的 12.5%（非15%）。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦化的進度報告。 2. 受雇證明表(證明個案確為持續就業且指出每週工作時數)。 	15%	20%
持續就業 10週	個案持續就業10週，且接受了個別化職業重建計劃所定義的支持性服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本階段只適用於發展性障礙個案。 2. 持續就業階段的目的是在於提供個案持續的支持，以使其能適應職場的要求、並達成成功穩定的就業。 3. 小組安置僅適用於「高度挑戰性」的發展性障礙（DD）個案，而此時州政府在此項的核撥金額僅能占總成本的 10%（非15%）。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電腦化的進度報告。 2. 受雇證明表(證明個案確為持續就業且指出每週工作時數)。 	15%	0
穩定就業	<p>一、對於發展性障礙個案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續就業17週，且達復健服務部顧問團為該個案所訂之最低工時標準。 	<p>一、對於發展性障礙個案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 穩定就業階段的目的是在於確保當持續性支持取消後、個案仍能夠持續就業。 2. 小組安置僅適用於「高度挑戰性」的發展性障礙（DD）個案，而此時州政府在此項的核撥金額僅能 	<p>一、對於發展性障礙個案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個案持續受雇至少17週的證明。 2. 個案最近一個月的工作表現（雇主需開書面證明其至少達”可接受”的程度）。 	20%	20%

	<p>2. 個案已接受了個別化職業重建計劃所訂定的支持性服務、且滿足所有必須的條件，同時已轉移到接受延伸性的服務。</p> <p>二、對於精神障礙個案： 個案持續就業至少 10 週，且滿足所有必須的條件。</p>	<p>占總成本的 5% (非 20%)。</p> <p>二、對於精神障礙個案： 穩定就業階段的目的是在於逐漸撤離持續性的支持，但又能使個案繼續穩定就業。</p>	<p>3. 個案/家人 的工作滿意度調查結果。</p> <p>4. 個案已接受個別化職業重建計劃所定義的支持性服務，其中包括每個月至少兩次個別式服務、與一次雇主親自服務。</p> <p>5. 雇主證明個案在沒有職場教練的情況下，一週內已經工作了至少兩個完整的輪班(對於「高度挑戰性」個案，只要復健服務部顧問團同意，就可以省略提供此項資料)。</p> <p>6. 個案已滿足了個別化職業重建計劃中所訂的每週工作目標。</p> <p>二、對於精神障礙個案：</p> <p>1. 個案持續受雇至少 10 週的證明。</p> <p>2. 個案最近一個月的工作表現 (雇主需開書面證明其至少達”可接受”的程度)。</p> <p>3. 個案/家人 的工作滿</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			<p>意度調查結果。</p> <p>4. 個案已接受個別化職業重建計劃所定義的支持性服務，其中包括每個月至少兩次個別式服務、與一次雇主親自服務。</p> <p>5. 個案已滿足了個別化職業重建計劃中所訂的每週工作目標。</p> <p>6. 個案已轉移到接受延伸性的服務。</p>		
結案	復健服務部的顧問團評定個案已滿足所有必須的條件且完成職業重建。	<p>1. 個案必須穩定就業超過90天，同時在安置後還要接受為該個案所訂定的個別化職業重建計劃所提出的適當的訓練和支持性服務。</p> <p>2. 該支持性服務包括每個月至少兩次個別式服務、與一次雇主親自服務。</p>	<p>1. 電腦化的進度報告。</p> <p>2. 雇主評估表。</p> <p>3. 個案的工作滿意度調查結果。</p>	25%	30%

資料來源：研究者自行整理製表。

根據 O'Brien & Cook (2006) 的研究，「里程碑」方案試辦五年以來，除各受委託機構均修改成本估算且再行續約外，並有下列具體成效：

1. 在等待名單（waiting list）上的個案所需的等待時間已減少 53%。
2. 個案在接受安置前所需的等待時間已減少 18%。
3. 接受評估但卻無法被安置的個案人數減少了 25%。
4. 個案從接受安置到結案的時間減少了 45%。
5. 個案在一年內完成結案的人數增加了 102%。
6. 機構在由傳統模式（補助金額依服務量而定）轉換到「里程碑」模式（補助金

額依服務成效而定)的一年內成本就下降了 35%。

7. 有 95%的個案在第一次安置時就成功。
8. 接受安置的個案人數增加了 30%。
9. 在由過程取向模式(補助金額依服務量而定)轉換到「里程碑」模式(補助金額依服務成效而定)的半年中,有 81%的機構服務人員認為服務品質有提升。

除此之外,目前在奧克拉荷馬州內有 80 個職業重建機構⁹使用「里程碑」模式在提供社區化就業服務,同時美國有阿拉巴馬等 10 個州以及澳洲政府都正在學習與試辦「里程碑」社區化就業服務模式;不過 O'Brien & Cook (2006) 與 Frumkin (2001)也都認為「里程碑」模式的實行仍有其挑戰與障礙,其中最大的挑戰就是目前的工作人員抗拒改變的心態,因此政府、機構負責人、與就服員等應充分溝通,在互相尊重、互惠雙贏的基礎上,才有可能將此一新制度的實施成效發揮到最大。

參、研究方法

一、研究設計與架構

本研究為針對社區化就業服務是否可考慮採取個案委託方式(可行性)所作的初探性研究,因此本研究包括四大部分:

- (一) 現行社區化就業服務成效是否符合成本效益?(次級資料成本效益分析)
- (二) 現行社區化就業服務成效的影響因素分析。(次級資料統計分析)
- (三) 方案參與相關人員與機構對於現行社區化就業服務(特別是委辦方式)的優缺點看法。(焦點團體與深度訪談)
- (四) 方案參與相關人員與機構對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的看法。(焦點團體與深度訪談)

本研究根據相關文獻分析,擬出如圖二之社區化就業服務成效量化資料分析的影響因素架構圖。此處須要說明的有:

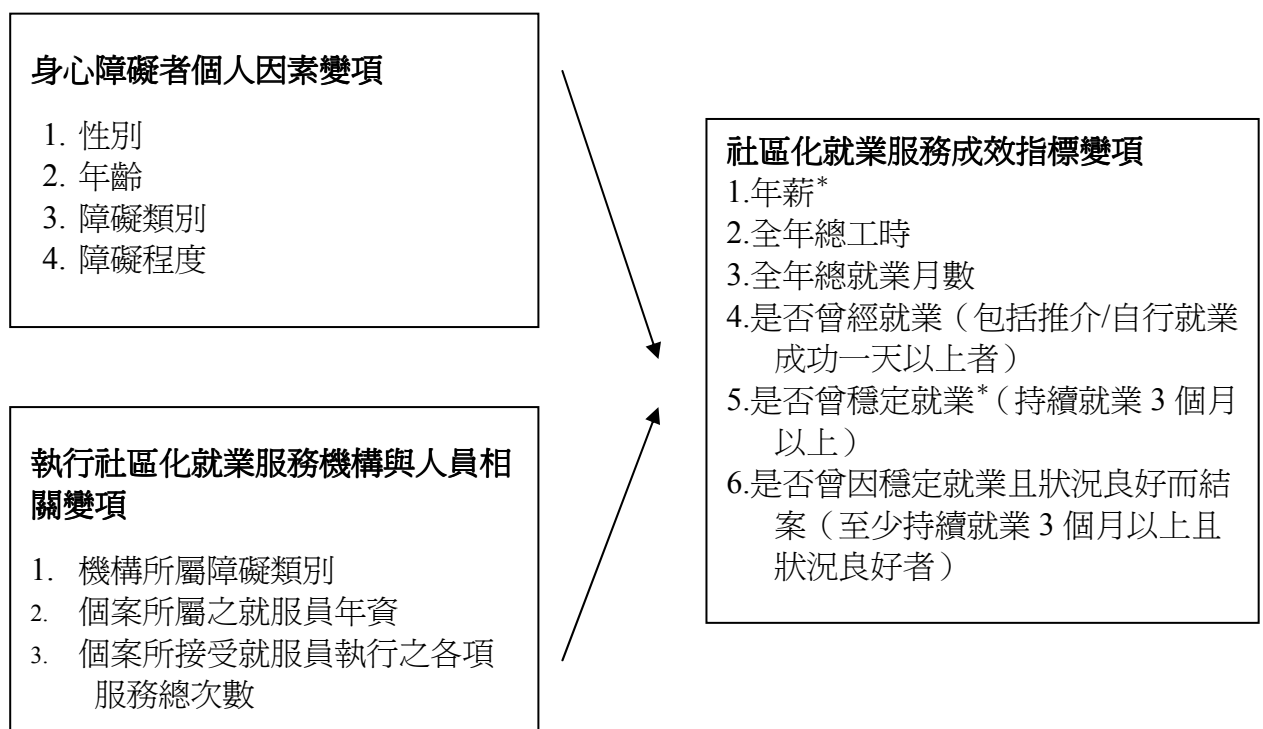
一、若有個案在一年之內前往兩個(或兩個以上)或兩類(或兩類以上)機構接受社區化就業服務,則其「機構所屬障礙類別」與「機構名稱」二變項是以接受服務時間最長之機構為代表登錄,因為這代表著這個服務時間最長的機構是該個案今年最主要的被提供服務的機構。

⁹ 此 80 個機構多為視障類與一般性職業重建機構。

二、若有個案在一年之內接受兩個或兩個以上的就服員進行社區化就業服務，則其「就服員年資」變數是以年資最長之就服員的年資為代表，因為就服員年資代表著經驗與專業程度，因此若有個案被某位能掌握問題核心的就服員所服務到，則其不一定需要很長的時間就能嶄現出很好的服務成效，這是為什麼選擇年資最長之就服員的年資為代表，而不是選擇服務個案時間最長之就服員的年資為代表。

三、若有個案在一年之內接受兩個或兩個以上的就服員進行社區化就業服務，則其「就服員所執行之各項服務總次數」變數就是所有就服員所作的各項服務的次數加總而成，而因為就服員所執行之各項服務的內内容包括：開案晤談、媒合前諮詢、推介面試、密集輔導、追蹤輔導、與案主轉介等六項，其中最大多數服務項目為：媒合前諮詢、密集輔導與追蹤輔導等，均為諮商輔導類型，因此可以將此六項次數加總，其意為機構與就服員的投入程度。

四、7 項社區化就業服務成效指標中以年薪與是否曾穩定就業等兩項為最主要指標（在架構圖中以 * 標示），因為此兩項最為客觀，不會受主觀判斷或全職工作與否等因素所影響，因此也會在最後資料分析結果時，列為最主要的討論重點。



圖二：社區化就業服務成效量化資料分析的影響因素架構圖

二、研究對象、資料收集與分析方法

本研究採 檔案/內容 分析、次級資料統計分析、深度訪談與焦點團體等方法進行研究，茲說明如下：

(一)、檔案/內容 分析與次級資料統計分析：

透過下列方式：(1) 對國內外文獻的蒐集與整理，(2) 對臺北市勞工局 92—94 年「臺北市身心障礙者社區化就業服務」案以來的相關統計資料進行分析。

此外，並根據以上的初步發現結果，擬定本研究之「焦點團體討論題綱」(見附錄一)與「半結構式訪談大綱」(見附錄二)。

(二)、焦點團體：

1、焦點團體共計 5 次。

2、成員：選取並邀請能提供豐富資訊的學者專家、目前委託機構負責人、就業服務員¹⁰、職業重建管理員、以及參與勞工局社區化就業服務之個案(或其家人)等預計共 50 人次參與，由研究人員根據之前研擬的「焦點團體討論題綱」帶領團體探討本研究之相關議題。

3、焦點團體會議記錄將進行內容分析，深入歸納分析重點並理解其意涵。

(三)、深度訪談：

1、深度訪談共計訪問 14 人。

2、成員：根據之前焦點團體的討論過程，發掘能提供豐富資訊的適當受訪對象。所以最後共有行政部門主管(3 位)、學者專家(3 位)、目前委託機構負責人(2 位)、就業服務員(2 位)、職業重建管理員(2 位)與參與勞工局社區化就業服務之個案(或/及其家人)(2 位)等共計 14 人接受訪談。

3. 訪談內容先轉為逐字稿，再進行後續深入內容分析。

肆、研究結果

一、92-94 年度社區化就業服務成效之成本效益分析部分

(一) 92 年度社區化就業服務成效之成本效益分析

¹⁰ 邀請參與焦點團體討論的就業服務員至少具有兩年以上就業服務專業工作的資歷。

根據貨幣化的成本效益評估，92 年度臺北市身心障礙者社區化就業服務方案整體社會淨效益為 5,986,266 元，其益本比為 1.103；若分別考慮不同之社區化就業服務機構的服務障礙類別，則心智障礙類的益本比為 0.892，精神障礙類的益本比為 0.781（最低），聽語障礙類的益本比為 1.225，視覺障礙類的益本比為 1.836（最高），綜合類的益本比為 1.404（詳見表五）。

表五：92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表

機構障礙類別	機構家數	92 年度核銷金額	92 年度服務人數	92 年度就業者創造總薪資	92 年度本方案整體社會淨效益	平均每位參與者淨效益	益本比
心智障礙類	8	21,413,595	552	19,102,055	-2,311,540	-4,188	0.892
精神障礙類	6	12,541,973	358	9,800,904	-2,741,069	-7,657	0.781
聽語障礙類	4	7,672,805	212	9,395,656	1,722,851	8,127	1.225
視覺障礙類	4	6,078,230	203	11,158,441	5,080,211	25,026	1.836
綜合類	5	10,479,412	419	14,715,225	4,235,813	10,109	1.404
合計	27	58,186,015	1,744	64,172,281	5,986,266	3,432	1.103

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

因為穩定就業係社區化就業服務成效的重要指標，因此研究者特以更細緻的分析比較，來了解現行制度下社區化就業服務的成效。從表六可看出：臺北市勞工局 92 年度委辦社區化就業服務在成功上線方面，就服員推介成功上線與個案自行就業成功上線的比例為 4.24：1，可見若欲成功上線，就服員推介還是扮演了重要角色。而在不同機構的障別部分，心智障礙類推介效果最明顯（就服員推介成功上線與個案自行就業成功上

線的比例為 24.69：1)，而精神障礙類與綜合類均相對較不明顯（就服員推介成功上線與個案自行就業成功上線的比例分別為 2.42：1 與 2.56：1）。至於社區化就業服務成效穩定性的最重要指標——穩定就業人數，在一般性與支持性就業方面亦有差別；一般性穩定就業其就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 1：2.39，只有心智障礙類稍好（就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 1：1.14）。但在支持性就業方面則不分障別、穩定就業的推介效果都比一般性就業來得明顯（就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 16.13：1），因此在未來是不是宜將社區化就業中的一般性與支持性就業分開處理，值得仔細思考。

此外，在因穩定就業且狀況良好而結案的人數方面，92 年全年共有 501 人，占總服務案量 1,744 人的 28.73%；其中以心智障礙類比例最高（36.96%），而以精神障礙類比例最低（17.88%）。

表六：92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表

機構 障礙 類別	92 年度 服務人 數	92 年度就業成 功*人數		92 年度穩定就業人數***				92 年度因穩定 就業且狀況良 好而結案人數 ****
				一般性		支持性		
		推介*	自行	推介	自行	推介	自行	
心智障 礙類	552	321	13	7	8	217	4	204
精神障 礙類	358	133	55	5	22	75	13	64
聽語障 礙類	212	106	28	2	17	66	3	72
視覺障 礙類	203	90	33	14	22	45	1	68
綜合類	419	156	61	18	41	81	9	93
小計	1,744	806	190	46	110	484	30	501

總計	1,744	996	670	501
----	-------	-----	-----	-----

* 「就業成功」指：個案成功上線（即使只有就業一天亦可）。

** 「推介成功就業」指：個案只要經就服員推介而被雇主僱用者（即使只有就業一天亦可）。

*** 「穩定就業」指：個案持續就業 3 個月（含）以上。

**** 「因穩定就業且狀況良好而結案」在中央（勞委會）與臺北市（勞工局）的標準不同。中央（勞委會）指：個案**穩定就業3個月後**至少須再追蹤 3 個月(也就是個案就業至少 6 個月以上)方可結案；而臺北市（勞工局）是個案由**密集輔導轉追蹤輔導後**至少追蹤 3 個月才可結案，而個案密集輔導的期限未定(可長可短，因此個案最快可能於就業 3 個月後結案)。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

在 92 年度中對於不同障別機構的各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數的比較資料列於表九。由表七可看出：對於 6 類社區化就業服務項目，使用最多的是：密集輔導與媒合前諮詢，而追蹤輔導其次；至於不同障別機構其每位個案平均接受服務的次數，以心智障礙類最高（25 次）、綜合類最低（17 次），當然這也與機構的就服員人數和個案量的比例有關（心智障礙類每一位個案能平均有最多的就服員為其服務，可參見表一）。

表七：92 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表

機構障 礙類別	機構 家數	就服員 總人數	92 年度 服務人 數	開案 晤談 總次 數	媒合前 諮詢總 次數	推介 面試 總次 數	密集輔 導總次 數	追蹤 輔導 總次 數	案主 轉介 總次 數	6 類服務 總次數 小計	平均每 位個案 接受服 務次數 小計
心智障 礙類	8	36	552	339	3,517	437	4,944	4,748	79	14,064	25
精神障 礙類	6	20	358	268	2,103	223	3,217	1,964	74	7,894	22
聽語障 礙類	4	14	212	171	1,726	192	1,457	758	12	4,316	20
視覺障	4	9	203	117	1,729	236	724	719	35	3,560	18

礙類											
綜合類	5	22	419	271	3,110	437	2,028	1,412	48	7,306	17
合計	27	101	1,744	1,166	12,185	1,525	12,370	9,601	248	37,095	21

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

(二) 93 年度社區化就業服務成效之成本效益分析

根據貨幣化的成本效益評估，93 年度臺北市身心障礙者社區化就業服務方案整體社會淨效益為 38,366,693 元，其益本比為 1.594；若分別考慮不同之社區化就業服務機構的服務障礙類別，則心智障礙類的益本比為 1.202，精神障礙類的益本比為 0.999(最低)，聽語障礙類的益本比為 2.603(最高)，視覺障礙類的益本比為 1.928，綜合類的益本比為 1.954(詳見表八)。

表八：93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表

機構障礙類別	機構家數	93 年度核銷金額	93 年度服務人數	93 年度就業者創造總薪資	93 年度本方案整體社會淨效益	平均每位參與者淨效益	益本比
心智障礙類	8	22,341,682	647	26,865,617	4,523,935	6,992	1.202
精神障礙類	7	13,097,342	369	13,089,708	-7,634	-21	0.999
聽語障礙類	4	9,659,452	397	25,147,529	15,488,077	39,013	2.603
視覺障礙類	6	7,753,107	273	14,945,331	7,192,224	26,345	1.928
綜合類	7	11,710,539	647	22,880,630	11,170,091	17,264	1.954
合計	32	64,562,122	2,333	102,928,815	38,366,693	16,445	1.594

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

由表九可看出：臺北市勞工局 93 年度委辦社區化就業服務在就服員推介的重要性、與一般性和支持性就業方面的差異等項均與 92 年度同。此外，在因穩定就業且狀況良好而結案的人數方面，93 年全年共有 703 人，占總服務案量 2,333 人的 30.13%；其中以聽語障礙類比例最高（39.55%），而以精神障礙類比例最低（21.41%）。

表九：93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表

機構 障礙 類別	93 年度 服務人 數	93 年度就業成 功人數		93 年度穩定就業人數				93 年度因穩定 就業且狀況良 好而結案人數
				一般性		支持性		
		推介	自行	推介	自行	推介	自行	
心智障 礙類	647	401	60	28	36	272	5	227
精神障 礙類	369	190	38	7	21	107	3	79
聽語障 礙類	397	232	80	46	56	105	2	157
視覺障 礙類	273	140	29	43	16	57	4	82
綜合類	647	237	107	90	74	49	2	159
小計	2,333	1,200	314	214	203	590	16	704
總計	2,333	1,514		1,023				704

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

在 93 年度中對於不同障別機構的各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數的比較資料列於表十。由表十可看出：對於 6 類社區化就業服務項目，使用最多的也是：媒合前諮詢與追蹤輔導，而密集輔導其次；至於不同障別機構其每位個案平均接受服務的次數，以心智障礙類與精神障礙類最高（25 次）、綜合類最低（17 次），當然這也與機構的就服員人數和個案量的比例有關（心智障礙類與精神障礙類每一位個案能平均有最多的就服員為其服務，可參見表一）。

表十：93 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表

機構障礙類別	機構家數	就服員總人數	93 年度服務人數	開案晤談總次數	媒合前諮詢總次數	推介面試總次數	密集輔導總次數	追蹤輔導總次數	案主轉介總次數	6 類服務總次數小計	平均每位個案接受服務次數小計
心智障礙類	8	33	647	452	4,537	560	5,007	5,530	90	15,996	25
精神障礙類	7	21	369	244	2,995	252	3,528	2,263	80	9,362	25
聽語障礙類	4	15	397	317	3,438	456	1,510	1,993	10	7,724	19
視覺障礙類	6	12	273	199	2,879	313	865	1,217	36	5,509	20
綜合類	7	22	647	460	6,061	696	1,313	2,383	39	10,952	17
合計	32	103	2,333	1,672	19,910	2,277	12,223	13,386	255	49,723	21

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

(三) 94 年度社區化就業服務成效之成本效益分析

根據貨幣化的成本效益評估，94 年度臺北市身心障礙者社區化就業服務方案整體社會淨效益為 6,673,775 元，其益本比為 1.100；若分別考慮不同之社區化就業服務機構的服務障礙類別，則心智障礙類的益本比為 0.671，精神障礙類的益本比為 0.618（最低），聽語障礙類的益本比為 2.031（最高），視覺障礙類的益本比為 1.208，綜合類的益本比為 1.580（詳見表十一）。

表十一：94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、核銷金額、服務人數、就業者創造總薪資、淨效益與益本比等之比較表

機構障 礙類別	機構 家數	94 年度核銷 金額	94 年度服 務人數	94 年度就業者 創造總薪資	94 年度本方案整體 社會淨效益	平均每位參 與者淨效益	益本比
心智障 礙類	8	22,473,246	649	25,001,562	2,528,316	3,896	1.113
精神障 礙類	7	13,714,451	336	13,844,772	130,321	388	1.010
聽語障 礙類	4	10,416,381	420	24,153,788	13,737,407	32,708	2.319
視覺障 礙類	6	8,184,009	316	16,492,159	8,308,150	26,292	2.015
綜合類	5	11,858,782	589	29,875,977	18,017,195	30,589	2.519
合計	30	66,646,869	2,310	109,368,258	42,721,389	18,494	1.641

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

表十二係自穩定就業分析現行制度下 94 年度社區化就業服務的成效。從表十二可看出：臺北市勞工局 94 年度委辦社區化就業服務在成功上線方面，就服員推介成功上線與個案自行就業成功上線的比例為 2.72：1，可見若欲成功上線，就服員推介還是扮演了重要角色。而在不同機構的障別部分，心智障礙類推介效果最明顯（就服員推介成功上線與個案自行就業成功上線的比例為 4.51：1），而聽語障礙類與綜合類均相對較不明顯（就服員推介成功上線與個案自行就業成功上線的比例分別為 1.84：1 與 1.92：1）。至於穩定就業人數在一般性與支持性就業方面有非常大的差別；一般性穩定就業的推介效果不明顯（就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 1.12：1），只有綜合障礙類稍好（就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 1.41：1）。但在支持性就業方面則不分障別、穩定就業的推介效果都明顯（就服員推介穩定就業與個案自行穩定就業的比例為 132：1）。

此外，在因穩定就業且狀況良好而結案的人數方面，94 年全年共有 821 人，占總服務案量 2,310 人的 35.54%；其中以聽語障礙類比例最高（39.29%），而以精神障礙類比例最低（24.11%）。

表十二：94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的就業成功人數、穩定就業人數與因穩定就業且狀況良好而結案人數等之比較表

機構 障礙 類別	94 年度 服務人 數	94 年度就業成 功人數		94 年度穩定就業人數				94 年度因穩定 就業且狀況良 好而結案人數
				一般性		支持性		
		推介	自行	推介	自行	推介	自行	
心智障 礙類	649	325	72	28	49	202	0	254
精神障 礙類	336	171	42	6	26	107	1	81
聽語障 礙類	420	208	113	87	69	23	0	165
視覺障 礙類	316	152	50	55	33	39	1	118
綜合類	589	248	129	113	80	25	1	203
小計	2,310	1,104	406	289	257	396	3	821
總計	2,310	1,510		945				821

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

在 94 年度中對於不同障別機構的各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數的比較資料列於表十三。由表十三可看出：對於 6 類社區化就業服務項目，使用最多的是：媒合前諮詢與追蹤輔導，而密集輔導其次；至於不同障別機構其每位個案平均接受服務的次數，以精神障礙類最高（29 次）、綜合類最低（18 次），當然這也與機構的就服員人數和個案量的比例有關（精神障礙類每一位個案能平均有最多的就服員為其服務，可參見表一）。

表十三：94 年度臺北市勞工局委辦社區化就業服務各障別機構的家數、就服員人數、服務人數、各項服務次數總和與平均每位個案接受服務次數等之比較表

機構障礙類別	機構家數	就服員總人數	94 年度服務人數	開案晤談總次數	媒合前諮詢總次數	推介面試總次數	密集輔導總次數	追蹤輔導總次數	案主轉介總次數	6 類服務總次數小計	平均每位個案接受服務次數小計
心智障礙類	8	33	649	391	5,261	529	4,545	5,431	94	16,251	25
精神障礙類	7	21	336	205	3,096	227	3,415	2,750	54	9,747	29
聽語障礙類	4	15	420	206	4,101	436	999	2,595	19	8,356	20
視覺障礙類	6	12	316	181	3,356	346	1,111	1,657	47	6,698	21
綜合類	5	18	589	337	5,453	603	881	2,922	53	10,838	18
合計	30	99	2,310	1,320	21,267	2,141	10,951	15,355	267	51,301	22

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

綜合前述討論分析，可將 92-94 年度各不同障別機構社區化就業服務的益本比整理如表十四。從表十四可看出：(1) 92-94 年度各年之社區化就業服務的益本比均大於 1（也就是說效益大於成本），且逐年成長。(2) 92-94 年度歷年社區化就業服務之聽語障礙類、視覺障礙類與綜合類之益本比均大於 1。(3) 相較之下，92-94 年度社區化就業服務之精神障礙類益本比最低（92 與 93 年益本比均未達到 1），而心智障礙類其次（92 年益本比未達到 1）。

表十四：92-94 年度社區化就業服務各機構障礙類別之益本比結果

機構障礙類別	92 年度益本比	93 年度益本比	94 年度益本比
心智障礙類	0.892	1.202	1.113
精神障礙類	0.781	0.999	1.010
聽語障礙類	1.225	2.603	2.319
視覺障礙類	1.836	1.928	2.015
綜合類	1.404	1.954	2.519
合計	1.103	1.594	1.641

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

二、92-94 年社區化就業服務成效之影響因素分析部分

(一) 92 年研究結果

1. 單變項分析：

(1) 身心障礙者個人因素變項：

參加 92 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務的身心障礙者以男性為多 (57.4%)，年齡以 15—24 歲 (36.6%) 與 25—34 歲 (28.9%) 為最多，障礙類別以智能障礙者最多 (30.9%)、其次是慢性精神病者 (20.8%)；而障礙程度以中度最多 (38.9%)、其次是輕度 (33.4%)。詳如下表：

表十五：92 年樣本社會人口學特性 (N=1,618)

變項	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
性別	n=1,618		0.57(0.50)	-0.300
女性 (code : 0)	689	42.6		
男性 (code : 1)	929	57.4		
年齡	n=1,618		3.11(1.06)	0.576
15 歲以下 (code : 1)	0	0		
15 歲—24 歲 (code : 2)	592	36.6		
25 歲—34 歲 (code : 3)	468	28.9		
35 歲—44 歲 (code : 4)	360	22.2		
45 歲—54 歲 (code : 5)	180	11.1		
55 歲—64 歲 (code : 6)	17	1.1		
65 歲以上 (code : 7)	1	0.1		

障礙類別	n=1,618		略	略
視覺障礙者	180	11.1		
聽覺障礙者	105	6.5		
平衡機能障礙者	2	0.1		
聲音機能或語言機能障礙者	18	1.1		
肢體障礙者	168	10.4		
智能障礙者	500	30.9		
重要器官失去功能者	15	0.9		
顏面損傷者	15	0.9		
自閉症者	7	0.4		
慢性精神病者	336	20.8		
多重障礙者	260	16.1		
其他經中央主管機關認定之障礙者	12	0.7		
障礙程度	n=1,618		2.03(0.932)	0.579
輕度 (code : 1)	540	33.4		
中度 (code : 2)	629	38.9		
重度 (code : 3)	310	19.2		
極重度 (code : 4)	139	8.6		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(2) 執行社區化就業服務機構與人員相關變項：

至於在執行社區化就業服務機構與人員相關變項方面，機構所屬障礙類別以心智障礙類最多（31.5%）、其次是綜合類（24.8%）。在個案所屬之就服員年資方面，以一年（含）以下最多（44.4%）、其次是一年至二年（28.7%）。在個案所接受就服員執行之各項服務總次數方面，以0至6次最多（21.2%）、其次是7至12次（17.6%）。詳如下表：

表十六：92年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=1,618)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
機構所屬障礙類別	n=1,618		略	略
心智障礙類	510	31.5		
精神障礙類	335	20.7		
視覺障礙類	177	10.9		
聽語障礙類	194	12.0		
綜合類	402	24.8		
個案所屬之就服員年資	n=1,618		2.34 (1.972)	1.964
一年 (含) 以下 (code : 1)	719	44.4		
一年至二年 (code : 2)	465	28.7		
年至三年 (code : 3)				

三年至四年 (code : 4)	195	12.1		
四年至五年 (code : 5)	60	3.7		
五年至六年 (code : 6)	0	0		
六年至七年 (code : 7)	52	3.2		
七年至八年 (code : 8)	55	3.4		
八年 (不含) 以上 (code : 9)	32	2.0		
(註：最高達 11 年 2.5 個月)	40	2.5		
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	n=1,618		4.11 (2.906)	0.876
0 至 6 次 (code : 1)	343	21.2		
7 次至 12 次 (code : 2)	284	17.6		
13 次至 18 次 (code : 3)	208	12.9		
19 次至 24 次 (code : 4)	184	11.4		
25 次至 30 次 (code : 5)	157	9.7		
31 次至 36 次 (code : 6)	112	6.9		
37 次至 42 次 (code : 7)	83	5.1		
43 次至 48 次 (code : 8)	81	5.0		
49 次至 54 次 (code : 9)	45	2.8		
55 次至 60 次 (code : 10)	35	2.2		
61 次 (含) 以上 (code : 11)	86	5.3		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(3) 社區化就業服務成效指標變項：

在依變項方面，個案年薪以 0 最多 (35.7%)、其次是 0 以上至兩萬元 (14.6%)。在全年總工時方面，以 0 最多 (35.5%)、其次是 300 小時以上—600 小時 (16.6%)。在全年總就業月數方面，以 0 最多 (35.5%)、其次是 3 個月以上至 4 個月 (10.8%)。個案大多曾經就業 (64.5%)、但曾經達到穩定就業 (持續就業 3 個月以上) 者為少數 (45.1%)，而曾因穩定就業且狀況良好而結案者就更少 (30.2%)。詳如下表：

表十七：92 年社區化就業服務成效指標變項(N=1,618)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
年薪* 0 (code : 1) 0 以上至兩萬元 (code : 2) 兩萬以上至四萬元 (code : 3) 四萬以上至六萬元 (code : 4) 六萬以上至八萬元 (code : 5) 八萬以上至十萬元 (code : 6) 十萬以上至十二萬元 (code : 7) 十二萬元以上至十四萬元 (code : 8) 十四萬元以上至十六萬元 (code : 9) 十六萬元 (不含) 以上 (code : 10)	n=1,617 577** 237 187 196 159 124 65 29 23 20	35.7 14.6 11.6 12.1 9.8 7.7 4.0 1.8 1.4 1.2	3.11 (2.231)	0.943
全年總工時 0 (code : 1) 0 小時以上—300 小時 (code : 2) 300 小時以上—600 小時 (code : 3) 600 小時以上—900 小時 (code : 4) 900 小時以上—1200 小時 (code : 5) 1200 小時以上—1500 小時 (code : 6) 1500 小時以上—1800 小時 (code : 7) 1800 小時以上—2100 小時 (code : 8) 2100 小時以上—2400 小時 (code : 9) 2400 小時以上—2700 小時 (code : 10) 2700 小時以上 (code : 11)	n=1,618 574 268 277 251 127 77 31 7 5 1 0	35.5 16.6 17.1 15.5 7.8 4.8 1.9 0.4 0.3 0.1 0.0	2.70 (1.718)	0.867
全年總就業月數 0 (code : 1) 0 以上至 1 個月 (code : 2) 1 個月以上至 2 個月 (code : 3) 2 個月以上至 3 個月 (code : 4) 3 個月以上至 4 個月 (code : 5)	n=1,618 574 164 133 169	35.5 10.1 8.2 10.4	3.67 (2.779)	0.890

4 個月以上至 5 個月 (code: 6)	175	10.8		
5 個月以上至 6 個月 (code: 7)	129	8.0		
6 個月以上至 7 個月 (code: 8)	98	6.1		
7 個月以上至 8 個月 (code: 9)	77	4.8		
8 個月以上至 9 個月 (code: 10)	47	2.9		
9 個月以上至 10 個月 (code: 11)	21	1.3		
10 個月以上至 11 個月 (code: 12)	12	0.7		
11 個月以上至 12 個月 (code: 13)	9	0.6		
12 個月以上至 13 個月 (code: 13)	10	0.6		
是否曾經就業 (曾經就業一天以上者)	n=1,618		略	-0.608
是 (code: 1)	1044	64.5		
否 (code: 0)	574	35.5		
是否曾穩定就業 (持續就業 3 個月以上)	n=1,618		略	0.199
是 (code: 1)	729	45.1		
否 (code: 0)	889	54.9		
是否曾因穩定就業且狀況良好而結案 (至少持續就業 3 個月以上且狀況良好者)	n=1,618		略	0.865
是 (code: 1)	488	30.2		
否 (code: 0)	1130	69.8		

* 年薪變項的區間訂定主要考量儘可能等距與常態分配 (skewness 介於-1 與 1 之間) 的原則，並未與基本薪資間建立關連 (因為絕大部分本方案的就業者其月薪均未達到勞基法所規定之全職工作者基本薪資 15,840 元)。

** 有三位個案均因工作未滿三日，薪資為 0 元。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

2. 多變項 (迴歸) 分析：

在本部分研究者將自變項中的障礙類別重新劃分為：視覺障礙者、聽語障礙者 (含聽覺障礙者、平衡機能障礙者與聲音機能或語言機能障礙者等)、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、多重障礙者與其他障礙者 (未歸入以上六類者) 等共七大類障礙者。然後採用虛擬變項 (dummy variable) 法，將此一原始變項 (障別) 轉換為七個虛擬變項，並將其中六個 (視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者) 置入迴歸方程式中，其基本資料列表如下：

表十八：92年樣本障礙類別(N=1,618)

變項 ¹¹	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
視覺障礙者	n=1,618		0.11 (0.31)	0.475
是 (code : 1)	180	11.1		
否 (code : 0)	1438	88.9		
聽語障礙者	n=1,618		0.08 (0.27)	3.170
是	125	7.7		
否	1,493	92.3		
肢體障礙者	n=1,618		0.10 (0.31)	2.600
是	168	10.4		
否	1,450	89.6		
智能障礙者	n=1,618		0.31 (0.46)	0.827
是	500	30.9		
否	1,118	69.1		
慢性精神病者	n=1,618		0.21 (0.41)	1.443
是	336	20.8		
否	1,282	79.2		
多重障礙者	n=1,618		0.16 (0.37)	1.850
是	260	16.1		
否	1,358	83.9		
其他障礙者	n=1,618		0.03 (0.17)	5.487
是	49	3.0		
否	1,569	97.0		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

此外，因為個案障礙類別與機構所屬障礙類別間有高度相關 (r 均大於 0.7)，為避免多元共線 (multi-collinearity) 狀況，因此即不將「機構所屬障礙類別」變項置入迴歸方程式中。而原本就服員年資的分類，其偏態係數 (skewness) 大於 1，不符合迴歸分析的基本假設，因此將其重新歸類為：一年 (含) 以下、一年至二年、二年至三年、與三年 (不含) 以上等四類，此時之偏態係數 (skewness) 為 0.749 (符合迴歸分析的基本假設)。至於其它欲置入迴歸方程式中的自變項，除二元虛擬變項外，其餘之偏態係數

¹¹ 其餘虛擬變項的登錄 (coding) 法則與視覺障礙者同。

的絕對值 (skewness) 均小於 1。

所以最後置入迴歸方程式中的自變項有：性別、年齡、視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者 (以上 6 個為虛擬變項)、障礙程度、就服員年資、與個案所接受就服員執行之各項服務總次數等共 11 項。其 Pearson 相關係數 r 之絕對值介於 0.001 與 0.553 之間 (r 絕對值均小於 0.7)，因此無多元共線問題。

對於依變項之前三項：年薪、全年總工時、與全年總就業月數，因為是連續變項 (continuous/interval variable)，所以採階層式多元線性迴歸 (Hierarchical multiple linear regression) 分析法；而對於依變項之後三項：是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案，因為是二分名義變項 (binary nominal variable)，所以採階層式邏輯迴歸 (Hierarchical logistic regression) 分析法。其結果說明如下：

對於年薪、全年總工時與全年總就業月數三個依變項，其整體模型解釋力分別為 29.8%、36.2%與 42.1% (均達顯著， $p < .001$)。而機構與相關服務人員自變項組 (包括：就服員年資、與個案所接受就服員執行之各項服務總次數等 2 項) 之 Incremental R^2 亦甚高，分別為 27.0%、32.6%與 37.5% (均達顯著， $p < .001$)。對於個案社會人口自變項組【包括：性別、年齡、視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者 (以上 6 個為虛擬變項)、與障礙程度等 9 項】來說，其 Incremental R^2 雖不高 (分別為 2.8%、3.6%與 4.5%)，但部分自變項對於依變項的影響 (相關) 仍達顯著，因此亦值得重視。

在所有自變項對於年薪、全年總工時與全年總就業月數等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面，以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好)，其次是個案所屬之就服員年資 (年資愈高、就業服務成效愈好)、年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好)、性別 (男性就業服務成效愈好)、與個案之障礙程度 (障度愈輕、就業服務成效愈好) 等。詳見下表。

表十九：臺北市勞工局 92 年度委辦社區化就業對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）

自依變項 變項	年薪	全年總工時	全年總就業月數
性別	0.047*	0.040*	
年齡	-0.051*		-0.052*
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病者			
多重障礙者			
個案之障礙程度			-0.061**
個案所屬之就服員 年資	0.049*	0.056**	0.077***
個案所接受就服員 執行之各項服務總 次數	0.523***	0.575***	0.614***
個案社會人口變項 之 Incremental R ²	0.028***	0.036***	0.045***
機構與相關服務人 員變項之 Incremental R ²	0.270***	0.326***	0.375***
Total R ²	0.298***	0.362***	0.421***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個依變項，其整體模型解釋力（Total Model χ^2 ）分別為 541.711、293.939 與 116.578（均達顯著， $p < .001$ ）。而機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 分別為 483.553、236.057 與 41.482（均達顯著， $p < .001$ ）；對於個案社會人口自變項組來說，其 Incremental Model χ^2 分別為 58.158、57.882 與 75.095（除「是否曾因穩定就業且狀況良好而結案」這一依變項外，另二者的「機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 」均明顯大於「個案社會人口自變項組的 Incremental Model χ^2 」）。

在所有自變項對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個社區化就業服務成效指標的影響（相關）方面，以個案所接受就服員執

行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著（服務次數愈多、就業服務成效愈好），其次是個案所屬之就服員年資（年資愈高、就業服務成效愈好），再其次是年齡（年齡愈輕、就業服務成效愈好）。詳如下表。

表二十：臺北市勞工局 92 年度委辦社區化就業對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案）的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，（）內數字為 Wald Coefficient】

自依變項	是否曾經就業	是否曾穩定就業	是否曾因穩定就業且狀況良好而結案
性別			
年齡	0.821** (9.366)		
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病者			
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員年資	1.287*** (15.537)	1.230*** (14.697)	1.205*** (12.431)
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	1.801*** (261.940)	1.327*** (178.937)	1.106*** (27.451)
個案社會人口變項之 Incremental Model χ^2	58.158***	57.882***	76.011***
機構與相關服務人員變項之 Incremental Model χ^2	483.553***	236.057***	42.874***
Total Model χ^2	541.711***	293.939***	118.884***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

（二）93 年研究結果

1. 單變項分析：

（1）身心障礙者個人因素變項：

參加 93 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務的身心障礙者以男性為多（59.8%），

年齡以 25—34 歲 (31.1%) 與 15—24 歲 (29.4%) 為最多，障礙類別以智能障礙者最多 (25.1%)、其次是肢體障礙者 (18.8%)；而障礙程度以中度最多 (37.8%)、其次是輕度 (31.3%)。詳如下表：

表二十一：93 年樣本社會人口學特性 (N=2,186)

變項 ¹²	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
性別	n=2,186		0.60(0.49)	-0.400
女性	879	40.2		
男性	1,307	59.8		
年齡	n=2,186		3.32(1.15)	0.582
15 歲以下	0	0.0		
15 歲—24 歲	642	29.4		
25 歲—34 歲	679	31.1		
35 歲—44 歲	475	21.7		
45 歲—54 歲	315	14.4		
55 歲—64 歲	63	2.9		
65 歲以上	12	0.5		
障礙類別	n=2,186		略	略
視覺障礙者	220	10.1		
聽覺障礙者	169	7.7		
平衡機能障礙者	0	0		
聲音機能或語言機能障礙者	27	1.2		
肢體障礙者	410	18.8		
智能障礙者	548	25.1		
重要器官失去功能者	49	2.2		
顏面損傷者	7	0.3		
自閉症者	18	0.8		
慢性精神病者	350	16.0		
多重障礙者	365	16.7		
其他經中央主管機關認定之 障礙者	4	0.2		
失智症者	1	0.0		
頑性(難治型)癲癇症者	5	0.2		
經中央衛生主管機關認定， 因罕見疾病而致身心功能 障礙者	13	0.6		
障礙程度	n=2,186		2.03(0.93)	0.484
輕度	684	31.3		
中度				

¹² 93、94 與 92-94 年度各變項的登錄編碼 (code) 均與 92 年同。

重度	827	37.8		
極重度	472	21.6		
	203	9.3		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(2) 執行社區化就業服務機構與人員相關變項：

至於在執行社區化就業服務機構與人員相關變項方面，機構所屬障礙類別以綜合類最多（28.5%）、其次是心智障礙類（27.3%）。在個案所屬之就服員年資方面，以一年至兩年最多（37.3%）、其次是一年（含）以下（26.6%）。在個案所接受就服員執行之各項服務總次數方面，以7至12次最多（19.7%）、其次是0至6次（16.0%）。詳如下表：

表二十二：93年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=2,186)

變項	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
機構所屬障礙類別	n=2,186		略	略
心智障礙類	597	27.3		
精神障礙類	352	16.1		
視覺障礙類	247	11.3		
聽語障礙類	368	16.8		
綜合類	622	28.5		
個案所屬之就服員年資	n=2,186		2.6 (1.85)	2.015
一年(含)以下	581	26.6		
一年至二年	815	37.3		
二年至三年	374	17.1		
三年至四年	232	10.6		
四年至五年	31	1.4		
五年至六年	0	0		
六年至七年	22	1.0		
七年至八年	64	2.9		
八年(不含)以上 (註：最高達11年10.5個月)	67	3.1		
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	n=2,186		4.12(2.73)	0.922
0至6次	350	16.0		
7次至12次	430	19.7		
13次至18次	325	14.9		
19次至24次	305	14.0		
25次至30次	202	9.2		
31次至36次	147	6.7		
37次至42次	142	6.5		
43次至48次	86	3.9		
49次至54次				

55 次至 60 次	65	3.0		
61 次 (含) 以上	38	1.7		
	96	4.4		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(3) 社區化就業服務成效指標變項：

在依變項方面，個案年薪以 0 最多 (34.7%)、其次是兩萬以上至四萬元 (13.2%)。在全年總工時方面，以 0 最多 (34.7%)、其次是 300 小時以上—600 小時 (19.5%)。在全年總就業月數方面，以 0 最多 (34.7%)、其次是 3 個月以上至 4 個月 (11.3%)。個案大多曾經就業 (65.3%)、但曾經達到穩定就業 (持續就業 3 個月以上) 者為少數 (47.1%)，而曾因穩定就業且狀況良好而結案者就更少 (31.7%)。詳如下表：

表二十三：93 年社區化就業服務成效指標變項(N=2,186)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
年薪	n=2,182		3.25 (2.32)	0.900
0	758	34.7		
0 以上至兩萬元	257	11.8		
兩萬以上至四萬元	289	13.2		
四萬以上至六萬元	257	11.8		
六萬以上至八萬元	243	11.1		
八萬以上至十萬元	166	7.6		
十萬以上至十二萬元	86	3.9		
十二萬元以上至十四萬元	53	2.4		
十四萬元以上至十六萬元	32	1.5		
十六萬元 (不含) 以上	41	1.9		
全年總工時	n=2,182		2.73 (1.70)	0.851
0	758	34.7		
0 小時以上—300 小時	317	14.5		
300 小時以上—600 小時	427	19.5		
600 小時以上—900 小時	368	16.8		
900 小時以上—1200 小時	157	7.2		
1200 小時以上—1500 小時	91	4.2		
1500 小時以上—1800 小時	39	1.8		
1800 小時以上—2100 小時	19	0.9		
2100 小時以上—2400 小時	5	0.2		
2400 小時以上—2700 小時	1	0.0		
2700 小時以上	0	0.0		
全年總就業月數	n=2,186		3.65 (2.69)	0.851
0	758	34.7		
0 以上至 1 個月	202	9.2		
1 個月以上至 2 個月	204	9.3		

2 個月以上至 3 個月	238	10.9		
3 個月以上至 4 個月	248	11.3		
4 個月以上至 5 個月	204	9.3		
5 個月以上至 6 個月	124	5.7		
6 個月以上至 7 個月	80	3.7		
7 個月以上至 8 個月	59	2.7		
8 個月以上至 9 個月	36	1.6		
9 個月以上至 10 個月	12	0.5		
10 個月以上至 11 個月	14	0.6		
11 個月以上至 12 個月	7	0.3		
是否曾經就業（曾經就業一天以上者）	n=2,186		略	-0.644
是	1,428	65.3		
否	758	34.7		
是否曾穩定就業（持續就業 3 個月以上）	n=2,186		略	0.117
是	1,029	47.1		
否	1,157	52.9		
是否曾因穩定就業且狀況良好而結案（至少持續就業 3 個月以上且狀況良好者）	n=2,186		略	0.789
是	692	31.7		
否	1,494	68.3		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

2. 多變項（迴歸）分析：

在本部分研究者將自變項中的障礙類別重新劃分同前，然後採用虛擬變項（dummy variable）法，將此一原始變項（障別）轉換為七個虛擬變項，並將其中六個（視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者）置入迴歸方程式中，其基本資料列表如下：

表二十四：93 年樣本障礙類別(N=2,186)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
視覺障礙者	n=2,186		0.10 (0.30)	2.657
是	220	10.1		
否	1,966	89.9		
聽語障礙者	n=2,186		0.09 (0.29)	2.875
是	196	9.0		
否	1,990	91.0		
肢體障礙者	n=2,186		0.19 (0.39)	1.602
是	410	18.8		
否	1,776	81.2		
智能障礙者	n=2,186		0.25 (0.43)	1.151
是	548	25.1		
否	1,638	74.9		
慢性精神病者	n=2,186		0.16 (0.37)	1.855
是	350	16.0		
否	1,836	84.0		
多重障礙者	n=2,186		0.17 (0.37)	1.787
是	365	16.7		
否	1,821	83.3		
其他障礙者	n=2,186		0.04 (0.21)	4.428
是	97	4.4		
否	2,089	95.6		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

原本個案所屬之就服員年資的分類，其偏態係數 (skewness) 大於 1，不符合迴歸分析的基本假設，因此將其重新歸類為：一年 (含) 以下、一年至二年、二年至三年、與三年 (不含) 以上等四類，此時之偏態係數 (skewness) 為 0.379 (符合迴歸分析的基本假設)。至於其它欲置入迴歸方程式中的自變項，除二元虛擬變項外，其餘之偏態係數的絕對值 (skewness) 均小於 1。最後置入迴歸方程式中的自變項有 11 項 (同前)，其 Pearson 相關係數 r 之絕對值介於 0.001 與 0.541 之間 (r 絕對值均小於 0.7)，因此無多元共線問題。

對於年薪、全年總工時與全年總就業月數三個依變項，其整體模型解釋力分別為

25.2%、30.5%與 37.7% (均達顯著, $p < .001$)。而機構與相關服務人員自變項組 (包括：就服員年資、與個案所接受就服員執行之各項服務總次數等 2 項) 之 Incremental R^2 亦甚高, 分別為 23.2%、26.3%與 31.8% (均達顯著, $p < .001$)。對於個案社會人口自變項組【包括：性別、年齡、視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者(以上 6 個為虛擬變項)、與障礙程度等 9 項】來說, 其 Incremental R^2 分別為 2.0%、4.2%與 5.9%。

在所有自變項對於年薪、全年總工時與全年總就業月數等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面, 以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好), 其次是年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好), 再其次是聽語障礙者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說, 就業服務成效較好】與個案所屬之就服員年資 (年資愈高、就業服務成效愈好)。詳見下表。

表二十五：臺北市勞工局 93 年度委辦社區化就業對各依變項 (年薪、全年總工時、全年總就業月數) 的顯著預測因素摘要 (表中數字為標準化迴歸係數)

自 依變項 變 項	年薪	全年總工時	全年總就業月數
性別			
年齡	-0.043*	-0.043*	-0.057**
視覺障礙者			
聽語障礙者	0.062*		
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病者			
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員年資			0.040*
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	0.490***	0.520***	0.572***
個案社會人口變項之 Incremental R^2	0.020***	0.042***	0.059***
機構與相關服務人員變項之 Incremental R^2	0.232***	0.263***	0.318***

Total R ²	0.252***	0.305***	0.377***
----------------------	----------	----------	----------

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個依變項，其整體模型解釋力 (Total Model χ^2) 分別為 567.487、335.238 與 100.301 (均達顯著, p < .001)。而機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 分別為 473.454、257.563 與 44.271 (均達顯著, p < .001); 對於個案社會人口自變項組來說，其 Incremental Model χ^2 分別為 94.032、77.675 與 56.030 (除「是否曾因穩定就業且狀況良好而結案」這一依變項外，另二者的「機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 」均明顯大於「個案社會人口自變項組的 Incremental Model χ^2 」)。

在所有自變項對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面，以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好)，其次是個案所屬之就服員年資 (年資愈高、就業服務成效愈好)，再其次是年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好)。

表二十六：臺北市勞工局 93 年度委辦社區化就業對各依變項 (是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案) 的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio, () 內數字為 Wald Coefficient】

自 依變項 變 項	是否曾經就業	是否曾穩定就業	是否曾因穩定就業且 狀況良好而結案
性別			
年齡	0.792*** (23.416)	0.870** (9.614)	0.899** (5.215)
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病者			
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員 年資		1.187*** (13.465)	1.198*** (14.931)
個案所接受就服員 執行之各項服務總	1.650*** (293.109)	1.309*** (197.222)	1.090*** (24.446)

次數			
個案社會人口變項之 Incremental Model χ^2	94.032***	77.675***	56.030***
機構與相關服務人員變項之 Incremental Model χ^2	473.454***	257.563***	44.271***
Total Model χ^2	567.487***	335.238***	100.301***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(三) 94 年研究結果

1. 單變項分析：

(1) 身心障礙者個人因素變項：

參加 94 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務的身心障礙者以男性為多 (59.8%)，年齡以 25—34 歲 (31.0%) 與 15—24 歲 (26.5%) 為最多，障礙類別以智能障礙者最多 (23.2%)、其次是肢體障礙者 (20.3%)；而障礙程度以中度最多 (37.0%)、其次是輕度 (31.7%)。詳如下表：

表二十七：94 年樣本社會人口學特性 (N=2,173)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
性別	n=2,173		0.60(0.49)	-0.399
女性	874	40.2		
男性	1,299	59.8		
年齡	n=2,173		3.42(1.18)	0.537
15 歲以下	0	0.0		
15 歲—24 歲	575	26.5		
25 歲—34 歲	673	31.0		
35 歲—44 歲	485	22.3		
45 歲—54 歲	344	15.8		
55 歲—64 歲	79	3.6		
65 歲以上	17	0.8		
障礙類別	n=2,173		略	略
視覺障礙者	235	10.8		
聽覺障礙者	180	8.3		
平衡機能障礙者	2	0.1		

聲音機能或語言機能障礙者	23	1.1		
肢體障礙者	442	20.3		
智能障礙者	505	23.2		
重要器官失去功能者	66	3.0		
顏面損傷者	4	0.2		
自閉症者	21	1.0		
慢性精神病者	317	14.6		
多重障礙者	355	16.3		
其他經中央主管機關認定之障礙者	1	0.0		
失智症者	2	0.1		
頑性（難治型）癲癇症者	9	0.4		
經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者	11	0.5		
障礙程度	n=2,173		2.10(0.96)	0.486
輕度	689	31.7		
中度	804	37.0		
重度	464	21.4		
極重度	216	9.9		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(2) 執行社區化就業服務機構與人員相關變項：

至於在執行社區化就業服務機構與人員相關變項方面，機構所屬障礙類別以心智障礙類最多（28.3%）、其次是綜合類（25.2%）。在個案所屬之就服員年資方面，以二年至三年最多（30.1%）、其次是一年至二年（27.2%）。在個案所接受就服員執行之各項服務總次數方面，以7至12次最多（18.0%）、其次是0至6次（15.6%）。詳如下表：

表二十八：94年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=2,173)

變項	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
機構所屬障礙類別	n=2,173		略	略
心智障礙類	614	28.3		
精神障礙類	325	15.0		
視覺障礙類	297	13.7		
聽語障礙類	389	17.9		
綜合類	548	25.2		
個案所屬之就服員年資	n=2,173		3.14 (1.86)	1.581
一年(含)以下	305	14.0		
一年至二年	591	27.2		
二年至三年	653	30.1		

三年至四年	293	13.5		
四年至五年	155	7.1		
五年至六年	33	1.5		
六年至七年	0	0		
七年至八年	55	2.5		
八年（不含）以上 （註：最高達 11 年 5 個月）	88	4.0		
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	n=2,173		4.27(2.77)	0.807
0 至 6 次	339	15.6		
7 次至 12 次	392	18.0		
13 次至 18 次	304	14.0		
19 次至 24 次	276	12.7		
25 次至 30 次	243	11.2		
31 次至 36 次	165	7.6		
37 次至 42 次	143	6.6		
43 次至 48 次	103	4.7		
49 次至 54 次	66	3.0		
55 次至 60 次	46	2.1		
61 次（含）以上	96	4.4		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

（3）社區化就業服務成效指標變項：

在依變項方面，個案年薪以 0 最多（28.8%）、其次是 0 以上至兩萬元（12.9%）。在全年總工時方面，以 0 最多（28.8%）、其次是 600 小時以上—900 小時（17.8%）。在全年總就業月數方面，以 0 最多（28.8%）、其次是 3 個月以上至 4 個月（12.2%）。個案大多曾經就業（71.2%）、曾經達到穩定就業（持續就業 3 個月以上）者約半數（51.3%），而曾因穩定就業且狀況良好而結案者則較少（37.8%）。詳如下表：

表二十九：94 年社區化就業服務成效指標變項(N=2,173)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
年薪	n=2,167		3.66 (2.51)	0.724
0	626*	28.8		
0 以上至兩萬元	281	12.9		
兩萬以上至四萬元	232	10.7		
四萬以上至六萬元	274	12.6		
六萬以上至八萬元	254	11.7		
八萬以上至十萬元	181	8.3		
十萬以上至十二萬元	135	6.2		
十二萬元以上至十四萬元	67	3.1		
十四萬元以上至十六萬元	51	2.3		
十六萬元 (不含) 以上	66	3.0		
全年總工時	n=2,167		2.96 (1.78)	0.693
0	625	28.8		
0 小時以上 - 300 小時	375	17.3		
300 小時以上 - 600 小時	364	16.8		
600 小時以上 - 900 小時	387	17.8		
900 小時以上 - 1200 小時	202	9.3		
1200 小時以上 - 1500 小時	140	6.4		
1500 小時以上 - 1800 小時	50	2.3		
1800 小時以上 - 2100 小時	17	0.8		
2100 小時以上 - 2400 小時	4	0.2		
2400 小時以上 - 2700 小時	3	0.1		
2700 小時以上	0	0		
全年總就業月數	n=2,173		4.01 (2.81)	0.742
0	625	28.8		
0 以上至 1 個月	238	11.0		
1 個月以上至 2 個月	181	8.3		
2 個月以上至 3 個月	236	10.9		
3 個月以上至 4 個月	265	12.2		
4 個月以上至 5 個月	195	9.0		
5 個月以上至 6 個月	174	8.0		
6 個月以上至 7 個月	113	5.2		
7 個月以上至 8 個月	60	2.8		
8 個月以上至 9 個月	33	1.5		
9 個月以上至 10 個月	26	1.2		
10 個月以上至 11 個月	9	0.4		
11 個月以上至 12 個月	18	0.8		
是否曾經就業 (曾經就業一天以上者)	n=2,173		略	-0.939
是	1,548	71.2		

否	625	28.8		
是否曾穩定就業 (持續就業3個月以上)	n=2,173		略	-0.053
是	1,115	51.3		
否	1,058	48.7		
是否曾因穩定就業且狀況良好而 結案(至少持續就業3個月以上 且狀況良好者)	n=2,173		略	0.504
是	821	37.8		
否	1,352	62.2		

* 626人中有一個案僅工作一天，薪資為0元。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

2. 多變項(迴歸)分析：

在本部分研究者將自變項中的障礙類別重新劃分同前。然後採用虛擬變項(dummy variable)法，將此一原始變項(障別)轉換為七個虛擬變項，並將其中六個(視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者)置入迴歸方程式中，其基本資料列表如下：

表三十：94年樣本障礙類別(N=2,173)

變項	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
視覺障礙者	n=2,173		0.11 (0.31)	2.525
是	235	10.8		
否	1,938	89.2		
聽語障礙者	n=2,173		0.09 (0.29)	2.778
是	205	9.4		
否	1,968	90.6		
肢體障礙者	n=2,173		0.20 (0.40)	1.475
是	442	20.3		
否	1,731	79.7		
智能障礙者	n=2,173		0.23 (0.42)	1.268
是	505	23.2		
否	1,668	76.8		
慢性精神病者	n=2,173		0.15 (0.35)	2.008
是	317	14.6		
否	1,856	85.4		

多重障礙者	n=2,173		0.16 (0.37)	1.822
是	355	16.3		
否	1,818	83.7		
其他障礙者	n=2,173		0.05 (0.22)	4.017
是	114	5.2		
否	2,059	94.8		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

原本個案所屬之就服員年資的分類，其偏態係數 (skewness) 大於 1，不符合迴歸分析的基本假設，因此將其重新歸類為：一年 (含) 以下、一年至二年、二年至三年、與三年 (不含) 以上等四類，此時之偏態係數 (skewness) 為 -0.235 (符合迴歸分析的基本假設)。至於其它欲置入迴歸方程式中的自變項，除二元虛擬變項外，其餘之偏態係數的絕對值 (skewness) 均小於 1。所以最後置入迴歸方程式中的自變項有 11 項 (同前)，其 Pearson 相關係數 r 之絕對值介於 0.002 與 0.535 之間 (r 絕對值均小於 0.7)，因此無多元共線問題。

對於年薪、全年總工時與全年總就業月數三個依變項，其整體模型解釋力分別為 16.7%、18.5% 與 25.4% (均達顯著， $p < .001$)。而機構與相關服務人員自變項組 (包括：就服員年資、與個案所接受就服員執行之各項服務總次數等 2 項) 之 Incremental R^2 亦甚高，分別為 15.2%、16.6% 與 22.9% (均達顯著， $p < .001$)。對於個案社會人口自變項組【包括：性別、年齡、視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者 (以上 6 個為虛擬變項)、與障礙程度等 9 項】來說，其 Incremental R^2 分別為 1.5%、1.9% 與 2.5%。

在所有自變項對於年薪、全年總工時與全年總就業月數等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面，以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好)，其次是慢性精神病者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說，就業服務成效較差】，再其次是智能障礙者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說，就業服務成效較差】、年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好)、與性別 (男性就業服務成效愈好) 等。

表三十一：臺北市勞工局 94 年度委辦社區化就業對各依變項（年薪、全年總工時、全年總就業月數）的顯著預測因素摘要（表中數字為標準化迴歸係數）

自依變項 變項	年薪	全年總工時	全年總就業月數
性別			-0.039*
年齡			-0.060**
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者	-0.148***		-0.082*
慢性精神病者	-0.116**	-0.098**	-0.086*
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員年資			
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	0.402***	0.420***	0.493***
個案社會人口變項之 Incremental R ²	0.015***	0.019***	0.025***
機構與相關服務人員變項之 Incremental R ²	0.152***	0.166***	0.229***
Total R ²	0.167***	0.185***	0.254***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個依變項，其整體模型解釋力（Total Model χ^2 ）分別為 322.131、123.548 與 64.432（均達顯著， $p < .001$ ）。而機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 分別為 268.190、74.935 與 17.493（均達顯著， $p < .001$ ）；對於個案社會人口自變項組來說，其 Incremental Model χ^2 分別為 53.941、48.613 與 46.939（除「是否曾因穩定就業且狀況良好而結案」這一依變項外，另二者的「機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 」均明顯大於「個案社會人口自變項組的 Incremental Model χ^2 」）。

在所有自變項對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個社區化就業服務成效指標的影響（相關）方面，以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著（服務次數愈多、就業服務成效愈好），

其次是年齡（年齡愈輕、就業服務成效愈好）、慢性精神病患者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者（虛擬變項）來說，就業服務成效較差】，再其次是就服員年資（年資愈高、就業服務成效愈好）與性別（男性就業服務成效愈好）。

表三十二：臺北市勞工局 94 年度委辦社區化就業對各依變項（是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案）的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio，() 內數字為 Wald Coefficient】

自依變項變項	是否曾經就業	是否曾穩定就業	是否曾因穩定就業且狀況良好而結案
性別	0.808* (4.108)		
年齡	0.857** (10.559)	0.886** (8.335)	0.882** (8.443)
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病患者	0.514* (6.347)	0.624* (4.159)	0.464** (10.459)
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員年資		1.138** (8.188)	1.183*** (13.297)
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	1.433*** (199.824)	1.142*** (60.572)	0.962* (5.134)
個案社會人口變項之 Incremental Model χ^2	53.941***	48.613***	46.939***
機構與相關服務人員變項之 Incremental Model χ^2	268.190***	74.935***	17.493***
Total Model χ^2	322.131***	123.548***	64.432***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(四) 92-94 年縱貫性分析研究結果

1. 單變項分析：

(1) 身心障礙者個人因素變項：

參加 92-94 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務的身心障礙者以男性為多

(59.5%)，年齡以 25—34 歲 (30.4%) 與 15—24 歲 (29.2%) 為最多，障礙類別以智能障礙者最多 (25.7%)、其次是肢體障礙者 (17.5%)；而障礙程度以中度最多 (37.7%)、其次是輕度 (32.5%)。詳如下表：

表三十三：92-94 年樣本社會人口學特性 (N=3,924)

變項	人數	百分比(%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
性別	n=3,924		0.59(0.49)	-0.386
女性	1,590	40.5		
男性	2,334	59.5		
年齡	n=3,924		3.33(1.15)	0.552
15 歲以下	0	0		
15 歲—24 歲	1,145	29.2		
25 歲—34 歲	1,191	30.4		
35 歲—44 歲	895	22.8		
45 歲—54 歲	564	14.4		
55 歲—64 歲	108	2.8		
65 歲以上	21	0.5		
障礙類別	n=3,924		略	略
視覺障礙者	403	10.3		
聽覺障礙者	307	7.8		
平衡機能障礙者	4	0.1		
聲音機能或語言機能障礙者	40	1.0		
肢體障礙者	687	17.5		
智能障礙者	1,007	25.7		
重要器官失去功能者	95	2.4		
顏面損傷者	19	0.5		
自閉症者	33	0.8		
慢性精神病者	676	17.2		
多重障礙者	618	15.7		
其他經中央主管機關認定之障礙者	7	0.2		
失智症者	1	0.0		
頑性(難治型)癲癇症者	13	0.3		
經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者	14	0.4		
障礙程度	n=3,924		2.07(0.95)	0.522
輕度	1,274	32.5		
中度	1,478	37.7		
重度	807	20.6		
極重度				

	365	9.3		
--	-----	-----	--	--

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(2) 執行社區化就業服務機構與人員相關變項：

至於在執行社區化就業服務機構與人員相關變項方面，機構所屬障礙類別以心智障礙類最多（28.6%）、其次是綜合類（26.4%）。在個案所屬之就服員年資方面，以一年至二年最多（30.0%）、其次是二年至三年（24.6%）。在個案所接受就服員執行之各項服務總次數方面，以7至12次最多（19.4%）、其次是13至18次（17.4%）。詳如下表：

表三十四：92-94 年執行社區化就業服務機構與人員相關變項(N=3,924)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
機構所屬障礙類別	n=3,924		略	略
心智障礙類	1,122	28.6		
精神障礙類	679	17.3		
視覺障礙類	469	12.0		
聽語障礙類	620	15.8		
綜合類	1,034	26.4		
個案所屬之就服員年資	n=3,924		3.02 (1.98)	1.568
一年(含)以下	747	19.0		
一年至二年	1,177	30.0		
二年至三年	964	24.6		
三年至四年	458	11.7		
四年至五年	185	4.7		
五年至六年	75	1.9		
六年至七年	44	1.1		
七年至八年	107	2.7		
八年(不含)以上	167	4.3		
(註:最高達 11 年 10.5 個月)				
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	n=3,924		4.15(2.46)	0.898
0 至 6 次	422	10.8		
7 次至 12 次	763	19.4		
13 次至 18 次	684	17.4		
19 次至 24 次	623	15.9		
25 次至 30 次	434	11.1		
31 次至 36 次	336	8.6		
37 次至 42 次	227	5.8		
43 次至 48 次	168	4.3		
49 次至 54 次	102	2.6		

55 次至 60 次	63	1.6		
61 次(含) 以上	102	2.6		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

(3) 社區化就業服務成效指標變項：

在依變項方面，個案年薪以 0 最多 (27.2%)、其次是四萬以上至六萬元 (15.5%)。在全年總工時方面，以 0 最多 (27.1%)、其次是 300 小時以上—600 小時 (22.1%)。在全年總就業月數方面，以 0 最多 (27.1%)、其次是 3 個月以上至 4 個月 (15.0%)。個案大多曾經就業 (72.9%)、曾經達到穩定就業 (持續就業 3 個月以上) 者將近六成 (57.3%)，而曾因穩定就業且狀況良好而結案者則較少 (46.4%)。詳如下表：

表三十五：92-94 年社區化就業服務成效指標變項(N=3,924)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
年薪	n=3,916*		3.41 (2.17)	0.752
0	1,069**	27.2		
0 以上至兩萬元	496	12.6		
兩萬以上至四萬元	594	15.1		
四萬以上至六萬元	610	15.5		
六萬以上至八萬元	485	12.4		
八萬以上至十萬元	320	8.2		
十萬以上至十二萬元	170	4.3		
十二萬元以上至十四萬元	72	1.8		
十四萬元以上至十六萬元	42	1.1		
十六萬元 (不含) 以上	58	1.5		
全年總工時	n=3,917		2.82 (1.55)	0.555
0	1,065	27.1		
0 小時以上—300 小時	686	17.5		
300 小時以上—600 小時	868	22.1		
600 小時以上—900 小時	769	19.6		
900 小時以上—1200 小時	304	7.7		
1200 小時以上—1500 小時	172	4.4		
1500 小時以上—1800 小時	40	1.0		
1800 小時以上—2100 小時	11	0.3		
2100 小時以上—2400 小時	2	0.1		
2400 小時以上—2700 小時	0	0.0		
2700 小時以上	0	0.0		
全年總就業月數	n=3,924		3.84 (2.45)	0.548
0	1,065	27.1		

0 以上至 1 個月	349	8.9		
1 個月以上至 2 個月	419	10.7		
2 個月以上至 3 個月	533	13.6		
3 個月以上至 4 個月	592	15.1		
4 個月以上至 5 個月	384	9.8		
5 個月以上至 6 個月	257	6.5		
6 個月以上至 7 個月	182	4.6		
7 個月以上至 8 個月	85	2.2		
8 個月以上至 9 個月	30	0.8		
9 個月以上至 10 個月	15	0.4		
10 個月以上至 11 個月	9	0.2		
11 個月以上至 12 個月	4	0.1		
是否曾經就業（曾經就業一天以上者）	n=3,924		略	-1.029
是	2859	72.9		
否	1065	27.1		
是否曾穩定就業（持續就業 3 個月以上）	n=3,924		略	-0.294
是	2,247	57.3		
否	1,677	42.7		
是否曾因穩定就業且狀況良好而結案（至少持續就業 3 個月以上且狀況良好者）	n=3,924		略	0.143
是	1,822	46.4		
否	2,102	53.6		

*個案資料如92、93、94任一年中有所遺漏，即列為遺漏值。

**有四位個案均因工作未滿三日，薪資為0元。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

2. 多變項（迴歸）分析：

在本部分研究者將自變項中的障礙類別重新劃分同前。然後採用虛擬變項（dummy variable）法，將此一原始變項（障別）轉換為七個虛擬變項，並將其中六個（視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者）置入迴歸方程式中，其基本資料列表如下：

表三十六：92-94 年樣本障礙類別(N=3,924)

變項	人數	百分比 (%)	平均數 (標準差)	偏態 (skewness)
視覺障礙者	n=3,924		0.10 (0.30)	2.619
是	403	10.3		
否	3,521	89.7		
聽語障礙者	n=3,924		0.09 (0.29)	2.878
是	351	8.9		
否	3,573	91.1		
肢體障礙者	n=3,924		0.18 (0.38)	1.711
是	687	17.5		
否	3,237	82.5		
智能障礙者	n=3,924		0.26 (0.44)	1.115
是	1,007	25.7		
否	2,917	74.3		
慢性精神病者	n=3,924		0.17 (0.38)	1.736
是	676	17.2		
否	3,248	82.8		
多重障礙者	n=3,924		0.16 (0.36)	1.881
是	618	15.7		
否	3,306	84.3		
其他障礙者	n=3,924		0.05 (0.21)	4.315
是	182	4.6		
否	3,742	95.4		

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

原本個案所屬之就服員年資的分類，其偏態係數 (skewness) 大於 1，不符合迴歸分析的基本假設，因此將其重新歸類為：一年 (含) 以下、一年至二年、二年至三年、與三年 (不含) 以上等四類，此時之偏態係數 (skewness) 為-0.038 (符合迴歸分析的基本假設)。至於其它欲置入迴歸方程式中的自變項，除二元虛擬變項及「是否曾經就業」變項，其餘之偏態係數的絕對值 (skewness) 均小於 1。所以最後置入迴歸方程式中的自變項有 11 項 (同前)，其 Pearson 相關係數 r 之絕對值介於 0.001 與 0.539 之間 (r 絕對值均小於 0.7)，因此無多元共線問題。

對於年薪、全年總工時與全年總就業月數三個依變項，其整體模型解釋力分別為

21.9%、26.4%與 33.3% (均達顯著, $p < .001$)。而機構與相關服務人員自變項組 (包括：就服員年資、與個案所接受就服員執行之各項服務總次數等 2 項) 之 Incremental R^2 亦甚高, 分別為 20.1%、23.1%與 28.7% (均達顯著, $p < .001$)。對於個案社會人口自變項組【包括：性別、年齡、視覺障礙者、聽語障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、慢性精神病者、與多重障礙者(以上 6 個為虛擬變項)、與障礙程度等 9 項】來說, 其 Incremental R^2 分別為 1.8%、3.3%與 4.6%。

在所有自變項對於年薪、全年總工時與全年總就業月數等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面, 以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好), 其次是年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好)、慢性精神病者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說, 就業服務成效較差】, 再其次是智能障礙者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說, 就業服務成效較差】、聽語障礙者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說, 就業服務成效較好】、與個案之障礙程度 (障度愈輕、就業服務成效愈好)。

表三十七：92-94 年對各依變項 (年薪、全年總工時、全年總就業月數) 的顯著預測因素摘要 (表中數字為標準化迴歸係數)

自 依變項 變 項	年薪	全年總工時	全年總就業月數
性別			
年齡	-0.049**	-0.050**	-0.076***
視覺障礙者			
聽語障礙者	0.059*		
肢體障礙者			
智能障礙者	-0.095**		
慢性精神病者	-0.120***	-0.095**	-0.066*
多重障礙者			
個案之障礙程度			-0.034*
個案所屬之就服員 年資			
個案所接受就服員 執行之各項服務總 次數	0.461***	0.494***	0.549***
個案社會人口變項 之 Incremental R^2	0.018***	0.033***	0.046***

機構與相關服務人員變項之 Incremental R ²	0.201***	0.231***	0.287***
Total R ²	0.219***	0.264***	0.333***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個依變項，其整體模型解釋力 (Total Model χ^2) 分別為 1013.059、568.132 與 309.084 (均達顯著, p < .001)。而機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 分別為 880.295、425.983 與 139.852 (均達顯著, p < .001)；對於個案社會人口自變項組來說，其 Incremental Model χ^2 分別為 132.763、142.149 與 169.231 (除「是否曾因穩定就業且狀況良好而結案」這一依變項外，另二者的「機構與相關服務人員自變項組之 Incremental Model χ^2 」均明顯大於「個案社會人口自變項組的 Incremental Model χ^2 」)。

在所有自變項對於是否曾經就業、是否曾穩定就業、與是否曾因穩定就業且狀況良好而結案等三個社區化就業服務成效指標的影響 (相關) 方面，以個案所接受就服員執行之各項服務總次數自變項的影響力最為顯著 (服務次數愈多、就業服務成效愈好)，其次是個案所屬之就服員年資 (年資愈高、就業服務成效愈好)，再其次是年齡 (年齡愈輕、就業服務成效愈好) 與慢性精神病者【相較於第 7 個未放入迴歸方程式的其他類障礙者 (虛擬變項) 來說，就業服務成效較差】。

表三十八：92-94 年對各依變項 (是否曾經就業、是否曾穩定就業、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案) 的顯著預測因素摘要【表中數字為 Odds ratio, () 內數字為 Wald Coefficient】

自 依變項 變 項	是否曾經就業	是否曾穩定就業	是否曾因穩定就業且 狀況良好而結案
性別			
年齡	0.831*** (22.704)	0.855*** (21.885)	0.883*** (14.552)
視覺障礙者			
聽語障礙者			
肢體障礙者			
智能障礙者			
慢性精神病者	0.424*** (16.381)	0.508*** (13.686)	0.413*** (24.351)
多重障礙者			
個案之障礙程度			
個案所屬之就服員	1.133** (9.427)	1.146*** (16.199)	1.131*** (14.474)

年資			
個案所接受就服員執行之各項服務總次數	1.904*** (504.157)	1.354*** (315.073)	1.161*** (106.982)
個案社會人口變項之 Incremental Model χ^2	132.763***	142.149***	169.231***
機構與相關服務人員變項之 Incremental Model χ^2	880.295***	425.983***	139.852***
Total Model χ^2	1,013.059***	568.132***	309.084***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

綜合以上的討論分析，可以發現：「就服員所執行之各項服務總次數」是影響社區化就業服務成效最重要的因子¹³，其次是年齡、個案所屬之就服員年資、慢性精神病者、聽語障礙者、智能障礙者（可見障別也確實會影響到社區化就業服務的成效）、性別、個案之障礙程度等，而視覺障礙者、肢體障礙者、多重障礙者在各年度對所有成效指標的影響均不顯著。茲將前述統計分析結果整理列表於下：

表三十九：92-94 年度各自變項以多元線性迴歸或邏輯迴歸解釋達到顯著的依變項名稱

自變項	92 年度	93 年度	94 年度	92-94 年度
性別	年薪(正相關)*、 全年總工時(正相關)*		全年總就業月數(負相關)*、是否曾經就業(負相關)*	
年齡	年薪(負相關)*、 全年總就業月數(負相關)*、 是否曾經就業(負相關)**	年薪(負相關)*、全年總工時(負相關)*、 全年總就業月數(負相關)**、是否曾經就業(負相關)***、是否曾經穩定就業(負相關)* *、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案(負相關)**	全年總就業月數(負相關)**、是否曾經就業(負相關)**、是否曾經穩定就業(負相關)**、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案(負相關)**	年薪(負相關)**、全年總工時(負相關)**、 全年總就業月數(負相關)***、是否曾經就業(負相關)***、是否曾經穩定就業(負相關)** *、是否曾因穩定就業且狀況良好而結案(負相關)***
視覺障礙者				

¹³ 除 94 年對於「是否曾因穩定就業且狀況良好而結案」依變項的影響為顯著負相關外，餘均為顯著正相關（也就是說，就服員所執行之各項服務總次數愈多、其服務個案就愈容易因穩定就業且狀況良好而結案）；但因為結案會受到就服員主觀對個案就業狀況判定的影響（也就是說不一定是那麼客觀），因此此一依變項就並不是最重要的社區化就業服務成效指標。

聽語障礙者		年薪(正相關)*		年薪(正相關)*
肢體障礙者				
智能障礙者			年薪(負相關)***、 全年總就業月數(負相 關)*	年薪(負相關)**、
慢性精神病 者			年薪(負相關)**、 全年總工時(負相 關)**、全年總就業月 數(負相關)*、是否曾 經就業(負相關)*、是 否會穩定就業(負相 關)*、是否會因穩定就 業且狀況良好而結案 (負相關)**	年薪(負相關)***、全 年總工時(負相關)* *、全年總就業月數(負 相關)*、是否曾經就業 (負相關)***、是否曾 穩定就業(負相關)* * *、是否會因穩定就業 且狀況良好而結案(負 相關)***
多重障礙者				
個案之障礙程 度	全年總就業月數(負相 關)**			全年總就業月數(負相 關)*
個案所屬之就 服員年資	年薪(正相關)*、全年 總工時(正相關)**、全 年總就業月數(正相 關)***、是否曾經就業 (正相關)***、 是否會穩定就業(正相 關)***、是否會因穩定 就業且狀況良好而結 案(正相關)***	全年總就業月數(正相 關)*、是否會穩定就業 (正相關)***、是否曾 因穩定就業且狀況良 好而結案(正相關)***	是否會穩定就業(正相 關)**、是否會因穩定 就業且狀況良好而結 案(正相關)***	是否曾經就業(正相 關)**、是否會穩定就 業(正相關)***、是否 會因穩定就業且狀況 良好而結案(正相 關)***
就服員所執行 之各項服務總 次數	年薪(正相關)***、 全年總工時(正相 關)***、全年總就業月 數(正相關)***、是否 曾經就業(正相關)* * *、是否會穩定就業(正 相關)***、是否會因穩 定就業且狀況良好而 結案(正相關)***	年薪(正相關)***、全 年總工時(正相關)*** 、全年總就業月數(正 相關)***、是否曾經就 業(正相關)***、是否 會穩定就業(正相 關)***、是否會因穩定 就業且狀況良好而結 案(正相關)***	年薪(正相關)***、全 年總工時(正相 關)***、全年總就業月 數(正相關)***、是否 曾經就業(正相 關)***、是否會穩定就 業(正相關)***、是否 會因穩定就業且狀況 良好而結案(負相關) *	年薪(正相關)***、全 年總工時(正相 關)***、全年總就業月 數(正相關)***、是否 曾經就業(正相關)* * *、是否會穩定就業(正 相關)***、是否會因穩 定就業且狀況良好而 結案(正相關)***

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業數據自行統計製表。

三、方案參與相關人員與機構對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法

本部分研究者根據焦點團體與深度訪談的結果，整理出相關人員與機構對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法，茲分述如下：

（一）行政主管對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法：

1. 優點部分：

(1) 所有的機構團體都有機會來做這項業務¹⁴：

根據就業服務法第 34 條的規定：「私立就業服務機構及其分支機構，應向主管機關申請設立許可，經發給許可證後，始得從事就業服務業務；其許可證並應定期更新之。未經許可，不得從事就業服務業務。但依法設立之學校、職業訓練機構或接受政府機關委託辦理訓練、就業服務之機關（構），為其畢業生、結訓學員或求職人免費辦理就業服務者，不在此限。」而部分社會福利機構根據「私立就業服務機構許可及管理辦法」（見附錄二）的規定，申請登記立案成為「非營利就業服務機構」¹⁵。至於「身心障礙者就業服務機構設施標準」（見附錄三）因為門檻較高（包括：硬體設施、坪數、就服專業人員占機構總人數的比例等），所以目前接受勞工局委託的機構中，並無登記成為身心障礙者就業服務機構者。

(2) 審查標準統一（相較於補助方式）：

臺北市勞工局於民國 87 至 89 年採取補助方式辦理社區化就業服務，即由機構自行提案，逐案召集學者專家組成審查小組加以審查；但因為對不同機構的申請案，審查小組成員有可能不同，因此公平性受到質疑。也就是說，現行制度的優點之一是審查標準統一。

(3) 可以透過委辦的方式（合約），將委託的一些條件規範清楚，例如：未來怎麼去督導、評鑑的項目等都可以定進去。

(4) 現行制度可以做臺北市整體需求的員額管控。

(5) 透過合約的規範，也可以儘可能鼓勵一些做的比較好的機構/單位或是工作人員，可以繼續來做這樣的業務。那有一些做的比較不好的，或是可能不是那麼用心要做的，就儘可能讓他可以慢慢地被淘汰掉。

(6) 臺北市勞工局目前的社區化就業服務委辦方式相較於中央（勞委會）的規定比較合理、且更貼近實務；也就是說若依中央的要求規定，機構恐怕很難達到支持性就業的要求¹⁶（或說壓力非常大）。

¹⁴ 研究者認為「所有的機構團體都有機會來做這項業務」其實具高度政治性，因此究竟這樣的政策是為機構的利益，還是個案的利益，值得深入探討。

¹⁵ 歷年來的狀況為：92 年共委託 27 家，非營利 0 家；93 年共委託 32 家，非營利 9 家。(28.13%)；94 年共委託 30 家，非營利 18 家(60%)；現已超過目前委託機構總數的一半。當然也就是說，尚有四成目前接受委託的機構並非就業服務機構。

¹⁶ 中央在身心障礙者社區化就業服務計畫第六項實施要領中的第四點服務案量標準中：明白陳述每一就服員每年至少應服務三十人，其中支持性就業服務至少十五人，內含新開案至少六至九人，成功於職場就業者至少四至六人。而成功就業者若能穩定就業達三個月，並由就業服務員追蹤輔導三個月、並確定就業狀況穩定良好時即可結案。若與臺北市委辦的社區化就業服務標準相比，難度至少增加一倍。

(7) 從 92 年開始分障別強制派案/接案，機構不得拒收（全國唯一）：

根據統計，臺北市勞工局 92 年委託機構年度新案共 1185 人，其中派案 320 人(27%)，機構自接 865 人(73%)；93 年機構年度新案共 1665 人，其中派案 530 人(31.83%)，機構自接 1135 人(68.17%)；94 年機構年度新案共 1364 人，其中派案 456 人(33.43%)，機構自接 908 人(66.57%)。因此透過每年約占總委託案量 1/3 的強制派案作法，個案的基本權利獲得了保障。

2. 缺點部分：

(1) 勞工局委託的社區化就業服務部分經費，被很多機構當成會務經費在使用（因為目前成本的部分沒有細算）。

(2) 目前招標文件要求就服員至少須達到的服務案量有點低¹⁷：

某行政主管認為目前招標文件要求就服員至少須達到的服務案量有點低的主要理由為：與過去臺北市勞工局提供直接服務時（87 到 89 年度），每位就服員平均同一時間要服務 70 名個案的狀況相比，當時的負荷量與壓力為現在就服員的數倍。

(3) 某行政主管認為就業率其實還可再提升。

(4) 機構優先處理自接個案，而緩處理勞工局強制派案的個案（特別是困難就業的個案），甚至將強制派案的個案用其他的方式做結案的處理。

(5) 身心障礙者可以自主選擇機構的空間有限。

3. 對當前缺點改進的主要建議：

(1) 提高就服員至少須達到的服務案量規定。

(2) 現行的制度之下增加獎勵的措施（例如：績優就服員可獲得額外獎金）。

(3) 有的行政主管認為公設民營與勞工局（登記成為行政法人）直接提供部分個案社區化就業服務，也是解決或改善當前缺點/問題的好方法。

(二) 職管員對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法：

1. 優點部分：

(1) 相較於過去勞工局（職管員）作直接服務的狀況，目前人力上面可以有比較多的調度去做行政督導、管核（或專業諮詢）的業務。

¹⁷ 關於這點，勞工局行政主管與機構負責人看法並不相同（後有說明）。

(2) 現行作法勞工局的機動性會比較高（可強制派案）。

(3) 藉由與機構合作協調的過程，可對機構的生態有更多的了解。

(4) 現行作法確實落實社區化就業服務的精神，就是說勞工局會盡量將個案安排（派案）在他居住所在地的機構來尋求服務。

2. 缺點部分（或說須注意的部分）：

(1) 在這樣的過程中，跟機構的就服員要培養一定的合作默契跟關係，才能進行比較好的行政督導，否則對於個案的了解和權益保障會受限。

(2) 現行作法一切就是按照合約，比較沒有彈性。

(3) 有的就服員只是把重點放在書面作業而已，對個案並沒有達到實際的服務效果。

(4) 支持性就業定義不清¹⁸。

(5) 有的就服員只是單純衡量希望達到基本標準，但對於個案來說真的是好的嗎？

(6) 現行作法是依同一標準去要求全部的機構，所以給的錢也一樣，合理性有爭議。

3. 對當前缺點改進的主要建議：

某職管員認為：如果說要維持現在的委託方式，在合約上面不應該全部的機構都一視同仁（就服員與服務案量比為 1：15）。因為這樣有些機構會做的比較輕鬆，而有些就可能比較累一點。

（三）機構負責人對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法：

1. 優點部分：

(1) 現行制度人力的穩定度是一個很正面的指標。

(2) 現行制度補助政策比較明確：

某機構負責人認為：雖然現在沒有服務指標，可是因為每一年的評鑑相對的也導引

¹⁸ 在 93 及 94 年臺北市勞工局的委託招標文件中，規定若就服員在「案主就業服務計畫」（表 3-2）及/或表 4 相關表格中有記載對個案所作之具體支持項目、執行方式等，即為勞工局所認定是支持性就業（合約書第陸點）。而在 95 年更將支持性就業的勞動條件定義的更為清楚與嚴格，包括：(1) 薪資所得：正式、有薪給的工作，須是全職或至少每週平均工時不得少於 20 小時，其月薪不得低於 15,840 元，時薪不得低於 66 元。(2) 工作環境：在融合的工作環境工作。身心障礙者要能與一般非障礙員工一起工作，且與非障礙員工有互動機會。(3) 持續支持：須在工作現場密集且持續性的輔導，直到案主可以獨立工作為止【所謂密集且持續的輔導指為至少 2 週以上不間斷的工作現場輔導（職管員藉由 6-1 報表查核）；兼職性工作則需 10 次以上不間斷的工作現場輔導】。

大家在服務方法、服務標準上的一個方向。

(3) 臺北市勞工局去年提出穩定就業支持方案，將社區化就業的作法朝向更彈性與多元化的服務方向。

2. 缺點部分：

(1) 現行制度就服員的負擔 (loading) 太重：

某機構負責人認為：我們目前每個就服員他常常的工作時數跟他目前所配合的這個收入是有很大的的一個差距，所以其實我覺得我們的就服員有一點在做半義工性質的一個狀況。

(2) 挑個案 (雖然已經比勞委會委託的狀況好)：因為勞委會要向立法院報告，所以把標準訂的比臺北市還高一倍；但臺北市現行狀況仍有挑個案的情形。

3. 對當前缺點改進的主要建議：

(1) 建議加強評鑑結果與獎勵、委辦結果之間的關連性。

(2) 建議將所謂困難服務個案的具體指標明確訂出來。

(四) 就服員對於現行社區化就業服務 (特別是委辦方式) 的優缺點看法：

1. 優點部分：

(1) 目前招標文件至少有要求就服員每年須達到的最低服務案量標準。

(2) 分障別派案/接案 (不會說同一就服員什麼障別的個案都在接)。

2. 缺點部分：

(1) 評鑑結果與委辦結果間沒有正向關連：

某就服員表示：依勞委會的規定，如果機構評鑑甲等或優等，則明年繼續委託簽約；而臺北市勞工局則無此規定。

(2) 評鑑委員較重視服務個案的「量」，而比較不重視「質」。

(3) 派案的適切性可以再加強。

(4) 就服員與個案間人數的比例，不應該統一訂 1：15 (應該依障別的不同而加以調整)。

3. 對當前缺點改進的主要建議：

將「質」的部分納入評鑑指標（例如：不要只注重服務項目與次數，也要注意服務時數）。

（五）個案/家屬對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法：

1. 優點部分：

大部分的個案/家屬均對目前臺北市勞工局委辦的社區化就業服務表示滿意與感謝。

2. 缺點部分：

（1）某個案/家屬表示：就服員流動率高，原先就業、後來離職想去找原本服務的就服員，可是找不到了，而機構也不管。

（2）某個案/家屬表示：個案資料未建檔，所以原本服務的就服員離職後，即便是新的就服員接手，也很難立刻進入狀況。

（3）某個案/家屬表示：就服員所找的工作機會太少。

（六）學者專家對於現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法：

1. 優點部分：

學者專家多將討論重點放在個案委託的可行性與現階段實施的適切性方面，因此對現行作法的優點較少著墨。

2. 缺點部分：

對社區化就業服務成效的評估指標不滿意。

3. 對當前缺點改進的主要建議：

儘速發展出較目前更理想、且大家有共識的社區化就業服務的成效評估指標，其中個案與雇主的滿意度應納入。

小結：

根據前述各方案參與相關人員的看法，可以綜合歸納整理出目前臺北市勞工局委辦的社區化就業服務具有：大部分的個案/家屬滿意、機構專業服務人力（就服員）穩定、分障別強制派案/接案、可以做臺北市整體需求的員額管控與審查標準統一等諸多優點。

可是當然也是有一些缺點存在，所以才會考慮到是否可藉由制度的調整，來解決/改善這些缺點/問題，主要的缺點有：社區化就業服務成效評估指標的適切性並不令人滿意、評鑑結果與委辦結果之間的關連不夠大、目前要求就服員至少須達到的服務案量有點低、與依同一標準（就服員與服務案量比為 1：15）去要求全部的機構不合理等。

事實上臺北市勞工局在招標文件中有明文規定：「如果兩年社區化就業服務委託中的第一年評鑑結果不合格（低於 60 分）者，將直接終止委託¹⁹。」同時在 93 年的委託招標結果與評鑑結果關連相當密切，而 95 年的委託招標結果因為部分機構本身內部的因素與服務案量的減少，以至於發生這些機構在 94 年的評鑑結果為「優」或「佳」，但卻未參加 95 年的委託招標、或是所獲得的補助金額減少等狀況（詳見表四十）。

表四十：92-95 年臺北市勞工局委辦社區化就業服務評鑑與招標委託結果

92 年評鑑結果	93 年招標委託結果	93 年評鑑結果	94 年評鑑結果	95 年招標委託結果
1. 總委託（接受評鑑）家數：27 家。 2. 優等：6 家。 3. 佳：16 家。 4. 繼續努力(60~69 分)：4 家。 5. 不及格：1 家。	1. 總委託家數：30 家。 2. 去(92)年優等但今年未獲委託：0 家。 3. 去(92)年優等、今年雖獲委託，但委託之就服員員額較去年減少：0 家。 4. 去(92)年佳但今年未獲委託：1 家。 5. 去(92)年佳、今年雖獲委託，但委託之就服員員額較去年減少：0 家。	1. 總接受評鑑家數 ²⁰ ：30 家。 2. 優等：11 家。 3. 佳：14 家。 4. 繼續努力：5 家。 5. 不及格：0 家。	1. 總委託（接受評鑑）家數：30 家。 2. 優等：11 家。 3. 佳：18 家。 4. 繼續努力：0 家。 5. 不及格：1 家。	1. 總委託家數：27 家。 2. 去(94)年優等、但今年機構因其內部因素以至於決定不參加招標，所以未獲委託：2 家。 3. 去(94)年優等、今年雖獲委託，但委託之就服員員額較去年減少：3 家。 4. 去(94)年佳但今年機構亦因其內部因素以至於決定不參加招標，所以未獲委託：1 家。 5. 去(94)年佳、今年雖獲委託，但委託之就服員員額較去年減少：3 家。

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

因此值得思考的是：藉由制度的調整（例如：改成個案委託制度），是否就真能解決/改善上述這些缺點/問題？抑或是還有其他更好的作法？

¹⁹ 不過目前尚未發生過這樣的狀況。

²⁰ 若將 93 年度 1~3 月委託陽光社會福利基金會與中國障礙者就業協會納入計算，則臺北市政府勞工局委託辦理 93 年度社區化就業服務的機構總共有 32 個。但前述二者因只有參加 1~3 月分，故並未接受年度評鑑。

四、方案參與相關人員與機構對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的看法

在本部分研究者亦根據焦點團體與深度訪談的結果，整理出相關人員與機構對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法，茲分述如下：

(一) 行政主管對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

1. 優點部分：

(1) 個案權益提升：

某行政主管認為：以個案為主體性的思考，讓個案自己決定要去那裡接受服務（自主選擇機構的空間擴大），同時服務的品質也應會提高（因為良性競爭）。

(2) 對於專業人員的發展性「也許」會更高：

某行政主管認為：例如就服員可以成立一個身心障礙者就業服務機構²¹，只做身心障礙者的就業服務，其餘像會務、福利、健康、醫療等都不做；同時由這群專業人員成立一個機構，專門跟勞工局做就業服務，那他的專業、年資、保障性更高，同時可以擺脫目前人民團體法令的限制，如此也許對於個案的服務、專業的發展、與身心障礙朋友的權益，更能夠被兼顧。

(3) 如果機構服務作得好、案量多，在個案委託制度下機構可以多聘就服員（但現行制度下，機構的就服員人數兩年內無法更動）；同時某行政主管表示：就服員可能會變成約聘（或臨時特約），隨時因他的服務狀況好或不好而提昇或減少，那對機構而言當然運作就會比較順暢。

(4) 較有機率達成身心障礙就業基金的收支平衡：

自 90 年度起，臺北市身心障礙者就業基金進入「支出大於收入」的狀況，而於 92 年度其差距達到最高峰（負 5 億 3 千 4 百萬元），後雖在 93 與 94 年間「入不敷出」的狀況有所改善，但基金餘額仍然持續下滑（詳見表四十一），目前僅餘 39 億 6 千 9 百餘萬元。為此行政部門在儘可能委託提供個案優質服務的同時，當然也希望能同時兼顧收支平衡；而在財政健全的情況之下，良好服務的永續提供才是可以期待的。

不過即使如此，行政主管均一致強調：考慮採取個案委託方式，絕非爲了節省經費。

²¹ 由於目前不論營利或非營利 組織/機構 的經營均走向大者恆大的局面，因此對於一般缺乏資本與機構經營實務經驗、而只具備專業就服能力的就服員來說，自己出來成立「非營利就業服務機構」或「身心障礙者就業服務機構」的作法，雖然是一種可能，但除非有特殊的金援、能力、或機運，否則研究者認爲失敗的機率很大，並不能作爲廣泛鼓勵或推廣的一種選項。不過未來若就服員專業證照制度成功建立、並廣獲社會大眾認同，則就服員以「個體戶」的形式承接社區化就業服務的個案，其具體落實的可能性就將會大增。

表四十一：臺北市身心障礙者就業基金 87-92 年收支概況一覽表（單位：元）

年度	收入決算	支出決算	積存數額
87 年度	791,097,766	397,040,966	4,861,886,361
88 年度	779,067,540	384,891,866	5,398,147,754
88 年下半年暨 89 年度	1,079,553,851	685,049,861	5,811,989,404
90 年度	661,134,783	693,847,194	5,787,257,223
91 年度	507,837,291	940,325,797	5,369,982,806
92 年度	415,596,042	950,488,067	4,763,319,119
93 年度	345,751,392	758,946,710	4,290,766,308
94 年度	336,990,108	658,881,804	3,969,260,897

資料來源：臺北市身心障礙者就業基金專戶統計資料。

(5) 提高個案的就業率。

2. 缺點部分：

(1) 行政查核成本很大（但亦有行政主管認為與現在狀況差異不大）。

(2) 小機構較難生存（因為知名度相對較小、所以個案量可能也少，又較沒有餘錢可以先墊付就服員的薪水），除非專業能力強、具競爭力。

(3) 篩選/養 個案（搶個案，creaming）的狀況會更為嚴重。

3. 若採取個案委託方式的待釐清決定事項：

(1) 個案可以選機構，但機構能否拒絕？（研究者與大多數參與討論的相關人員均認為：應該可以。）

(2) 勞工局派案制度是否仍維持？（某行政主管認為：應該那個時候就不叫強制派案了。他變成是一種轉介的過程，理論上勞工局內部應該會要有一個針對身心障礙者就業服務的總個管的概念。也就是說如果機構真的盡力了，而個案他就是沒辦法就業的話，那理論上應該要有一個機制就是說讓大家可以回過頭來通報勞工局。也就是說如果真的這個身心障礙者在就業上比較困難的，勞工局可以幫他轉介到職訓或社政單位，至少在經濟安全部份給予必要的協助。）

(3) 身心障礙者就業究竟適不適合用市場、績效考量來處理？（某行政主管認為：

有些家長希望身心障礙子女融入主流就好，不一定要就業；不過這樣的狀況其實應該安置在社政部門，否則會造成資源的錯置與浪費。而這樣的狀況在庇護性就業中特別嚴重。）

（二）職管員對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

1. 優點部分：

（1）對個案權益較佳。

（2）如果採取個案委託制度可以節省滿多經費：

某職管員表示：例如有些個案可能只是需要很簡單的服務，就可以自己去找到工作了，那一種就不應該進到我們的系統來，但是目前幾乎像這樣我們還是給機構做（會佔名額）。所以如果採取個案委託可以把錢花在刀口上，比較不容易會有一些浪費的狀況出現，也就是說在行政成本上，可能會比較節省。

（3）若依個案委託的話，有些潛在可以就業、但是在家中沒有出來的個案，有可能透過這樣的機制就服員願意把他帶出來社區。某職管員表示：因為看了這幾年的個案，新血很少，那這樣我們個案委託的方式有沒有可能增加了一些誘因，就是讓能力比較強的就服員有動力把一個或許比較難服務的個案，把他從家裡面帶出來。

2. 缺點部分：

（1）如果未來錢是跟著個案走，其實就會變成是機構可能會要求就服員要達到機構所要求的拿錢的標準。某職管員表示：問題是，就算達到那個標準，就服員機構的事也不一定省的掉，還有可能會更多。

（2）就服員會覺得工作其實不安定，他無法確保一個月可以在這裡（機構）拿到多少錢。

（3）在時間的切分點上其實會比較難：

某職管員表示：因為在社區化就業個案很多東西其實是很隨機的，個案說來了就來了，工作機會來了，就服員馬上就要去，其實很難那麼明確的去做切割。

（4）就服員可能會把簡單的工作拉長（以獲取可能的較高報酬）。

（5）依案給錢很像搶客戶。

（6）就服員 流動率/壓力 會更大。

（7）篩選個案（搶個案，**creaming**）的狀況會更嚴重。

(8) 擔心個案無法得到充分的社區化就業相關資訊。

3. 若採取個案委託方式的待釐清決定事項與建議：

(1) 經費有無上限？

(2) 接案數有沒有上限？（某職管員表示：如果全臺北市的人都湧過來的話，怎麼樣消化他？然後沒有進入到我們這個系統的，我們是公部門，你怎麼樣去服務那些沒有進入到我們系統的？因為我們滿額了，我們人員不足了，沒有辦法這樣做的時候，你怎麼樣去做那個配套？）

(3) 建議依個案服務階段而付費。

(4) 建議就服員要有底薪。

(5) 若實施個案委託制度要有良好的防弊措施。

(6) 若實施個案委託制度必須要有試辦的過程（不能一開始就全面實施）。

(7) 社區化就業服務的成效指標（是多人上線但時間較短來得好、還是少人上線但時間穩定較長來得好）與不同階段的達成標準由誰認定？

(三) 機構負責人對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

1. 優點部分：

某機構負責人表示：以一個就服員的收入或者是說以他自己的一個服務工作時數來看，那麼逐案派別會是一個比較理想的狀況。

2. 缺點部分：

(1) 就服員的工作穩定保障是一個比較大的考量，所以就服員的流動率可能再上升（素質可能再下降）。

(2) 組織在人力管理上最大的困難：

例如：某機構負責人表示：「因為我不可能就是說，因為像現在就是說，一比六到十嘛，對不對那我服務，如果說我這個月案量只有三個的話，那我是不是就跟就服員說對不起，我這個月只請你作 part-time 工作，另外一半的時間請你自己多保重，自己去想辦法，所以就組織人力的規劃跟管理會是個非常大的問題。」

(3) 挑（篩選）個案。

(4) 就服員可能會成為業務員。

(5) 小機構或財力不佳的機構難以生存。

(四) 就服員對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

1. 優點部分：

對於 個案/家長 的權利較有保障。

2. 缺點部分：

(1) 篩選/養 個案 (搶個案, **creaming**) 的狀況會更嚴重。

(2) 就服員流動率會更大 (所以專業難以累積), 且會變得更功利, 也更難以團隊合作。

(3) 在職的就服員壓力會更大。

(4) 即便是採個案委託制度, 機構還是會有自己計算就服員薪資的方式, 也就是說就服員就算服務較多的個案, 薪資也不會因此變多 (某就服員表示: 除非採取日本的作法, 就服員均直接受雇於國家這個行政法人, 而由國家派到各單位²²。)。

(5) 行政查核成本很大。

(6) 擔心就服員 工作/薪資 沒保障 (除非設底薪, 特別是對小機構)。

(7) 懷疑個案取得資訊的能力。

(8) 擔心道德風險 (機構作假資料)。

(五) 個案/家屬對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

個案/家屬對於個案委託制度都表示不甚清楚, 因此並未對未來社區化就業服務若採取個案委託方式發表意見。

(六) 學者專家對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優缺點看法：

學者專家均一致認為: 未來社區化就業服務若採取個案委託方式, 則就服員的流動率/壓力會更大。而某學者專家甚至明確表示: 如果實施個案委託制度是爲了資源已經愈來愈少、所以要緊縮資源以便於在明確目標之下進行分配, 這是合理而且有效的; 不過如果是在整個服務成效/品質方面有所質疑, 則都不是透過一個計費方式的改變就可以得

²² 不過研究者認為: 以台灣的發展方向, 是走向小政府——不斷地精簡人事與相關人事支出, 因此與日本的作法相當不同。

到答案的。

此外學者專家亦均認為：目前實施個案委託方式的條件尚未成熟，包括：「社區化就業服務流程中的計費標準」尚未建立，同時社區化就業服務成效的指標也尚未達成共識。不過某學者專家表示：「未來朝向個案委託方式作調整是必然的趨勢，因為資源有限，未來的一切都會講究成本考量。」

小結：

根據前述各方案參與相關人員的看法，可以綜合歸納整理出未來社區化就業服務若採取個案委託方式的優點有：個案權益（自主性、主體性）提升、較有機會達成身心障礙就業基金的收支平衡、與個案就業率應能提升等。不過相對亦有諸多缺點或疑慮，例如：行政查核/專業審查成本很大、小機構或專業能力不夠強的機構較難生存、篩選/養個案的狀況會更為嚴重、就服員的流動率/壓力會更大（更不穩定）、就服員可能會把簡單的工作拉長以獲取可能的較高報酬、道德風險（機構作假資料）、與懷疑個案取得資訊的能力等。

與前述現行社區化就業服務的主要缺點相比較，個案委託制度確實有可能改善其中的三項【包括：評鑑結果與委辦結果之間的關連不夠大、目前要求就服員至少須達到的服務案量有點低、與依同一標準（就服員與服務案量比為 1：15）去要求全部的機構不合理等】，因為實施個案委託制度以後就不需要評鑑了（作得好自然酬勞領得高），而且還有可能增加不同障別間服務的公平性；但是對於第一項主要缺點（社區化就業服務成效評估指標的適切性並不令人滿意）則並無改善，而這正是如果要實施個案委託制度的必備前提（詳見下節）。此外若現在實施個案委託制度應也會產生蠻多新問題（參考前述的缺點）；因此從務實的角度思考，把現階段所面對的問題逐一解決，同時把若欲實施個案委託制度的先決條件（準備與配套措施）做好，如此方是最佳的因應挑戰之道。

（二）在現階段/可預見的未來若欲實施個案委託制度應具備的條件（前提）：

研究者根據方案相關參與人員的意見、並參考 Oklahoma 州的作法，特整理出以下數項若欲實施個案委託制度應具備的條件（前提）：

1. 個案有能力獲得正確而足夠的市場資訊：

也就是說個案能夠正確獲得充分資訊、以了解機構或就服員的優劣和對於本身是否適切等狀況，並可基於此來作決定。

2. 機構有正確計算成本的能力。
3. 足夠多的學者專家與實務工作者投入社區化就業服務領域擔任評估小組委員，且其公正性廣受大眾一致肯定。
4. 政府部門與各機構間對於「社區化就業服務的標準化流程」與服務流程各階段的服務內容和品質要求/成效指標都已達成共識。

在此研究者可以確定的是：第四項應備條件（前提）目前尚未具備；而對於二、三兩項研究者也是抱持懷疑態度。因此勞工局若欲在可預見的未來實施個案委託制度的話，必須結合各方力量、溝通整合彼此的看法，而能加速讓這幾項應備條件早日成熟。

（三）如果未來實施個案委託制度，認為應納入計費標準的變數（也就是會影響到社區化就業服務成效的變數）：

研究者根據焦點團體與深度訪談的資料整理，獲得各方案參與相關人員對於「如果未來實施個案委託制度、應納入計費標準的變數」看法，詳如下表：

表四十二：社區化就業服務各相關人員認為如果未來實施個案委託制度，應納入計費標準的變數

相關人員類別	如果未來實施個案委託制度，認為應納入計費標準的變數
行政主管 ²³	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務項目跟次數（可考慮以服務時間長度來計費）。 2. 就服員的年資（能力）²⁴。 3. 障別。 4. 障度²⁵。 5. 年齡²⁶。
職管員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 障別（精障特別）。 2. 就服員的年資（能力）。 3. 過去的工作經驗，或者是被服務的經驗（例如：工作的長度、穩定性）。 4. 年齡。 5. 職業能力。
機構負責人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 過去的求職與工作經驗。 2. 年齡。

²³ 行政主管特別提出：如果未來實施個案委託制度，應該有的計費處理原則（或相關注意事項）有：（1）功勞（performance-based）與苦勞（fee-for-service）要分開，但均應列入計費考量。（2）以行政角度來看，功勞的查核可以勝任，但苦勞就有問題（容易作假，查核負荷過重）；所以贊成計費只考慮功勞。

²⁴ 有行政主管認為：就服員的年資（能力）確實會影響到就業服務的成效；但在計費的角度來說，就以其就業服務的成果來看（計費）即可，不須再將就服員的年資納入計費公式中。

²⁵ 但不同行政主管對此項意見不一。

²⁶ 勞工局目前對身心障礙者的中高齡定義是訂在 40 歲（對一般勞工中高齡定義是訂在 45 歲）。

就服員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就服員的年資（用心）。 2. 障別。 3. 年齡。 4. 就服配套與獎勵措施。 5. 個案本身的心態（現實感、挑工作）。 6. 個案本身的社會適應行爲。
個案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 僱主觀念（特別是對精障）。 2. 就服員的能力。
學者專家	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案對所接受到的社區化就業服務的滿意度。 2. 個案對目前工作的滿意度。 3. 個案與就服員之間的關係（是否溝通、互動良好）。

資料來源：研究者根據焦點團體與深度訪談的資料自行整理製表。

伍、結論與建議

一、結論

任何一個制度的調整，都是針對目前想要解決或改善的問題/缺失、或是在某方面希望能作得更好而提出新策略/作法；因此對現行制度的利弊得失作全盤檢視是考慮實施一項新制度之前必經的過程。本研究針對現行方案委託制度的執行成效與優缺點作了客觀（次級資料分析）與主觀（焦點團體與深度訪談）等多面向的資料蒐集和分析；同時也參考國外經驗，提出未來若實施個案委託制度的可能作法，以及了解到社區化就業服務相關人員對於未來若實施個案委託制度的優缺點/可行性的看法，還有計費/補助標準應如何設定等問題（焦點團體與深度訪談）。茲將研究結論具體整理呈現如下：

（一）現行社區化就業服務方案委託制度的執行成效：

現行社區化就業服務委託制度（方案委託）在投入金額與個案就業產出薪資的益本比方面，在 92-94 年的數據上顯示都是大於 0（也就是說效益大於成本），而且不斷升高，顯示現行制度是符合成本效益的。至於不同障別間個案就業薪資的差異，有很大的比重是因為立足點的不平等，因此透過制度的調整（包括：建立新制度或是修正原制度都是可能的作法）來提升不同障別間的公平性確實是一未來值得努力的方向。

此外對於就業成效的重要指標：穩定就業個案數佔總個案數的比例，92-94 年的數據呈現出穩定趨勢（92 年 38.5%、93 年 44.0%、94 年 40.9%）。但值得注意的是：在不同的障別其就業穩定度頗有差異，而差異的方向與薪資不同。簡而言之，就業穩定度最差的是綜合類、其次是精障類，而就業穩定度最佳的是智障類、其次是聽語障礙類（詳

見下表)。

表四十三：92-94 年度不同障別機構的服務個案人數、穩定就業人數、與穩定就業人數占總服務人數的比例比較表

機構 障礙類別	92 年度 服務 人數	92 年 度穩 定就 業人 數	92 年度 穩定就 業人數 占總服 務人數 的比例	93 年 度服 務人 數	93 年度 穩定就 業人數	93 年度穩 定就業人 數占總服 務人數的 比例	94 年 度服 務人 數	94 年度 穩定就 業人數	94 年度穩 定就業人 數占總服 務人數的 比例
心智障 礙類	552	236	42.8%	647	341	52.7%	649	279	43.0%
精神障 礙類	358	115	32.1%	369	138	37.4%	336	140	41.7%
聽語障 礙類	212	88	41.5%	397	209	52.6%	420	179	42.6%
視覺障 礙類	203	82	40.4%	273	120	44.0%	316	128	40.5%
綜合類	419	149	35.6%	647	215	33.2%	589	219	37.2%
總計	1744	670	38.4%	2333	1023	43.8%	2310	945	40.9%

資料來源：研究者根據臺北市勞工局社區化就業統計資料自行整理製表。

(二) 個案委託制度與現行制度(方案委託)的優缺點比較與是否具可行性：

茲將前述關於個案委託制度與現行制度(方案委託)的優缺點整理列表如下：

表四十四：焦點團體參與者與深度訪談受訪者對於社區化就業服務若採個案委託制度與現行制度（方案委託）的優缺點比較表

社區化就業服務委託制度	優點	缺點
現行制度(方案委託)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大部分的個案/家屬滿意。 2. 機構專業服務人力（就服員）穩定。 3. 分障別強制派案/接案。 4. 可以做臺北市整體需求的員額管控與審查標準統一。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社區化就業服務成效評估指標的適切性並不令人滿意。 2. 評鑑結果與委辦結果之間的關連不夠大。 3. 目前要求就服員至少須達到的服務案量有點低。 4. 依同一標準(就服員與服務案量比為 1:15)去要求全部的機構不合理。
個案委託制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案權益（自主性、主體性）提升。 2. 較有機會達成身心障礙就業基金的收支平衡。 3. 個案就業率應能提升。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政查核/專業審查成本很大。 2. 小機構或專業能力不夠強的機構較難生存。 3. 篩選/養個案的狀況會更為嚴重。 4. 就服員的流動率/壓力會更大(更不穩定)。 5. 就服員可能會把簡單的工作拉長以獲取可能的較高報酬。 6. 道德風險（機構作假資料）。 7. 懷疑個案取得資訊的能力。

資料來源：研究者根據焦點團體與深度訪談資料自行整理製表。

從上表與之前的討論可以看出：雖然實施個案委託制度確實有可能改善現行社區化就業服務的部分缺點，但因為目前相關應備條件尚未成熟，加以新制度也很可能會帶來新問題，因此目前似乎仍以修正現行制度並加強準備實施個案委託制度的相關應備條件為宜。

在此處研究者欲提出兩個觀點：

(1) 雖然目前實施個案委託制度的相關應備條件尚未成熟，因此現階段不宜冒然實施。但可以預見的，未來的趨勢還是會朝向這個方向作轉變（有部分學者專家亦持此種看法）；因為服務效能的不斷提升與公平性的持續增加都是大家共同努力的目標，因此

如果當「社區化就業服務的標準化流程」與服務流程各階段的服務內容和品質要求/成效指標都已建立、且獲得大家的共識支持，而機構也已習慣於透過精確的成本計算和掌握來提供最有效能、最適切的服務（包括提供正確而足夠的市場資訊給個案），加上國內在社區化就業服務領域的專家學者人數夠多、且能力操守備受肯定時，研究者很難想像那時候還有什麼理由不實施個案委託制度。

（2）前曾述及，個案委託其實包括兩種型式：一是抵用卷（voucher）型式，也就是委託單位向受委託單位購買時數的意思（fee-for-service funding）；而另一種型式就是「以成效為基礎的」（performance-based）『個案委託』式的社區化就業服務。研究者認為對於社區化就業服務而言，就算未來實施個案委託制度，也不要實施購買時數的作法（fee-for-service），也就是說不要把「苦勞」列入計費標準（寧可維持現狀都比實施購買時數的作法好）；而只要著重在達成了多少成效就付多少費（只依據「功勞」來付費；但「功勞」不一定只等於成功上線或穩定就業）。

因為在國外已有相當多的文獻指出：若採用購買時數的作法，機構/就服員會故意將服務的時數拉長，以至於績效不彰（O'Brien & Cook, 2006；Martin, 1992, 1995）。因此基於公平原則與行政查核人力成本的考量，研究者建議未來若實施個案委託制度，要採取「以成效為基礎的」（performance-based）『個案委託』式的社區化就業服務制度。

（三）若採取個案委託制度其付費標準應如何訂定：

表四十三當中所列出來的各個變項，都是未來在訂定付費標準時可以納入作為參考的。不過值得注意的是：以美國 Oklahoma State 的例子（Milestone），在障別方面其實只分成兩部分——精障與非精障，而在服務困難度方面也只分成兩部分——一般個案與具挑戰性的個案，因此在台灣未來訂定不同類別個案的付費標準時，研究者建議也不要設計得太複雜。

除了上述兩個變項之外，分階段付費是研究者認為可行且合理的作法。以 Milestone 作例子，其在上線前的準備工作僅能獲得完整個案補助金額的 10-20%；也就是說剩下的 80-90%補助金額端視個案就業長度與穩定度而定。

二、建議

最後研究者根據以上的討論分析，對臺北市勞工局提出如下的建議：

（一）在解決/改善眼前的問題方面：

1. 儘可能提高評鑑與委託結果間的關連性：

雖然臺北市社區化就業是採取兩年一標的方式，同時臺北市勞工局在招標文件中亦有明文規定若兩年委託中的第一年評鑑結果就不合格（低於 60 分）的話，第二年將直接終止委託。但畢竟因為僅訂低標，同時到目前為止也從未發生過這樣的狀況，因此使得這項規定有點「象徵意義大於實質意義」。此外雖然採購法有規定：公開招標不可禁止機構前來投標（即便該機構之前的評鑑結果很差），但在評選的過程中也應把機構之前的服務成效（指欲續約的機構）與評鑑成績列為這次是否能得標的重要參考/依據，這樣才是較為合理的作法。

而若採購法/政風單位對於將機構之前的服務成效與評鑑成績列為這次是否能得標的重要參考/依據有不同意見的話，是應該努力加以溝通甚至修法以解決此項障礙。此外評鑑指標的適切性也應邀集相關領域專家從速達成共識，並較目前標準適度調整趨嚴一些（因為去年評鑑結果為「優」或「佳」的機構占 97%），如此的評鑑方有意義。

2. 加強對個案/家屬與雇主滿意度的調查：

根據國外經驗與台灣相關專業人員的看法，都認為：個案/家屬滿意度應列為付費的重要指標（因為他們才是社區化就業真正要服務的對象）。而且若當各方利益難以兼顧時，還是應該以個案利益為最主要考量，而非機構（政治）利益（對機構而言應該是良性競爭的概念，而不是扶持的概念）。

此外社區化就業有一重要特性就是要考慮雇主端，往往很多時候個案就業無法成功就是因為雇主的觀念和想法；當然相對來說，如果雇主支持的話，個案往往可以在這個工作穩定就業很久，因此雇主的態度與滿意度絕對是社區化就業能否成功的重要關鍵。

此處值得一提的是，這樣的滿意度調查應由勞工局來作，而不是由受委託機構自己來作。因為不同的機構一方面問卷設計可能內容不同，無法達到標準化可以互相比較結果的目的；而另一方面由機構作調查，個案/家屬與雇主（特別是個案/家屬）不一定會把心中真正的想法表示出來（因為怕若表示不滿，可能將來會遭報復）。

（二）在為未來可能實施個案委託制度所預作的準備工作方面：

1. 委託服務對象將一般性就業與支持性就業分開：

由本研究的結果可明顯看出：支持性就業就服員對案主所作的服務（推介）明顯發生效果，但在一般性方面則效果極不顯著。因此在資源有限的情況下，應集中用在刀口

上，也就是說集中用在服務支持性就業個案（國外也是這樣）。這在未來若欲實施個案委託制度的準備工作上，是非常重要的環節。

2. 委託學者專家將目前「社區化就業服務的標準化流程」中，為因應未來若採個案委託制度時應如何劃分階段付費的標準訂出。同時也要將各階段服務內容（包含質與量）的參考成本算出以作為各機構提服務計劃時的參考，而且要建立 品質要求/成效指標 與 成本計算/計費標準 間的連動公式，並透過座談會或其他各種方式期與相關人員達成共識（當然這個工作也可與評鑑指標的修訂配合執行）。

3. 邀請了解社區化就業與成本效益計算領域的學者專家，對各機構負責人或財務部門主管開授成本計算方面的課程（或講座），協助機構能自行計算本身執行服務的成本與效益。

4. 加速建立就服員的專業證照制度，以去除其覺得工作不安定（穩定）的心理：

根據「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」第四條規定，就服員至少須具備下列資格其中之一者：(1) 經社會工作師、職能治療師考試及格領有證書者，或具合格特殊教育教師資格領有證書者。(2) 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者。(3) 大專院校非社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業，從事身心障礙者福利服務滿一年，工作績優，且經專業訓練滿八十小時，或經專業訓練滿一百六十小時者。(4) 高中職畢業，從事身心障礙者福利服務滿二年，且完成身心障礙者就業服務專業訓練滿二百四十小時者，或高中職畢業，經身心障礙者就業服務專業訓練滿四百小時者。若訓練時數未達前項第三款或第四款之規定時數者，得遴用為身心障礙者就業服務助理員（以下簡稱就服助理員），惟應經公開徵選三次後仍無法在期限內遴聘符合資格之就服員時進用，且該名就服助理員必須在專業人員之指導下，從事身心障礙者就業服務業務。（備註：前開所稱「未達規定訓練時數」，係指至少受過四十小時（含）以上之身心障礙者就業服務相關訓練，但未達第三款或第四款之規定時數）。

在未來若能走向專業證照制度，則領有證照的就服員自然就多一層保障。不過當然市場化的結果，還是唯有專業和實力才是最後唯一的保障。

參考文獻

一、中文部分：

方韻珠(1999)。 身心障礙者職業訓練機構之職業訓練與就業輔導的現況與困難之研究。國立彰化師範大學教育學系碩士論文。

江明志(2004)。 臺北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析。國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

行政院勞委會（2004）。 93年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查。

行政院勞委會職訓局（2002）。 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。

行政院經濟建設委員會（2001）。 民間非營利組織與社福政策合作關係與遠景。

李基甸(1999)。身心障礙者職業輔導與職業安置。 行政院勞委會職訓局就業輔導第六十七輯，行政院勞工委員會職業訓練局編印，民88年4月，頁44-59。

花敬凱(1998)。自然支持：重度身心障礙者就業服務的新趨勢。 特殊教育季刊，第69期。

何華國、曾世杰、王明雯、曾怡惇(1994)。 台灣地區殘障者支持性就業適應問題之研究。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

林千惠、徐享良(1996)。 台灣地區身心障礙者就業能力與意願之調查研究。台灣省政府勞工處委辦彰化師範大學特殊教育系研究。

林千惠等譯(1994)。 美國支持性就業——模式、方法與論題。行政院勞工委員會職業訓練局就業輔導類第五十四輯。行政院勞工委員會職業訓練局編印。

林世瑛(2000)。 就業服務員及督導員對身心障礙者社區化就業服務意見之探討。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

林幸台(1987)。 生計輔導的理論與實施(初版)。臺北市：五南。

吳武典(1990)。 我國殘障福利法執行成效之評估。行政院研究發展考核委員會編印。

吳武典、蔡崇建、張正芬、張訓誥(1990)。推展我國殘障者職業訓練及就業輔導之研究， 行政院勞工委員會職業訓練局職業訓練類第十五輯。

林恕安(2005)。 我國身心障礙者就業促進政策之探討——以支持性就業服務為例。國立政治大學勞工研究所碩士論文。

邱滿豔譯(1993)。支持性就業——殘障者工作的大好機會。 就業與訓練，第11卷第1期。

林賢文（2001）， 臺北市身心障礙者就業促進政策執行之探討。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，民國九十年。

許天威、林宏熾(1999)。台灣地區身心障礙青年「社區生活素質」之研究(III)-台灣地區感覺或肢體障礙青年「社區生活素質」之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

許天威等(1995)。殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務。行政院勞委會職訓局叢書職業訓練第五十五輯，行政院勞工委員會職業訓練局編印。

許天威、徐享良(1994)。殘障者職業訓練適性職類之研究。勞委會職訓局職業訓練類第五十四輯。

陳怡如(2000)。喜憨兒也是快樂上班族—台灣心智障礙者工作現況之探討。國立台灣大學新聞研究所碩士論文。

許靖蘭主編(1997)。復健諮商專業人員工作手冊。台北：中華民國殘障之友就業輔導協會。

陳榮華(1983)。台灣地區國中益智班畢業生就業狀況研究。教育心理學報，第10期。

陳靜江(2002)。支持性就業成果分析與自然支持之應用。特殊教育叢書五十九輯，國立高雄師範大學特殊教育中心。

陳靜江、胡若瑩、李崇信(1996)。殘障者社區化就業輔導模式之發展與成效分析—第二階段成果報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

陳靜江、胡若瑩、李崇信(1996)。殘障者社區化就業安置模式理念與實務—工作表格與使用說明。勞委會職訓局就業輔導類第六十二輯。

萬育維等(2003)。身心障礙者福利政策評估與規劃之研究。內政部委託慈濟大學委託研究報告。

趙麗華(1993)。台灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關問題之探討。國立台灣大學特殊教育研究所碩士論文。

臺北市政府勞工局(1998)：八十七年度身心障礙者社區化就業服務成果報告。未出版。

臺北市政府勞工局九十三年度八月施政報告(2004)。資料來源：臺北市政府勞工局網站。

劉信雄、莊妙芬、馬興德、羅振慶、馬崇熙、吳麗香、吳樹南、李國祿(1995)。智障者社區安置支持性因素之探討。特殊教育與復健學報，第4期。

劉淑瓊(2005)。精明的委外：論社會服務契約委託之策略規劃。社區發展季刊，108，120-135。

謝秀蘭(1997)。啟智學校高職畢業生就業支持網絡之研究。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。

藍介洲(2003)。生產與保護－臺北市中重度視覺障礙者庇護性就業服務之探究。國立台灣大學社會工作研究所碩士論文，民國九十二年六月。

鮮皓(1998)。臺北市大安區漢堡炸雞速食店對智障者支持性就業之意見調查研究。國立台灣師範大學工業教育研究所碩士論文。

蘇建文、程小危、柯華蕙、林美珍、吳敏而、幸曼玲、陳李綢、林惠雅、陳淑美(1995)。發展心理學。台北：心理出版社。

關婉珍(2000)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。

二、西文部分：

Bellamy, G.T., Rhodes, L.E., Mank, D.M., & Albin J.M.(1988). Supported Employment- A community implementation guide. Baltimore: Paul.H.Brookes Publishing Co.

Brabham, R., Mandeville, K.A., & Koch, L.(1998).The state-federal vocational Rehabilitation program. In R.M. Parker & E.M. Szymanski(Eds.), Rehabilitation counseling: Basics and beyond(pp.41-70). Austin, TX: Pro-ed.

Brolin, D.E.(1995). Career Education: A Functional Life Skills approach. Columbus, OH: Prentice-Hall.

Brook, V., Wehman, P., Inge, K.J., & Parent, W.(1997). Supported employment: A customer-driven approach. In V.Brook , K.J.Inge , A.J.Armstrong, & P. Wehman(Eds.), Supported employment handbook: A customer-driven approach for persons with significant disabilities(pp.1-20). Richmond, VA: Virginia Common wealth University.

Butterworth, J., & Kiernan, W. E.(1996). Access to employment for all individuals. In D. H. Lehr & F. Brown(Eds.), People with disabilities who challenge the system(pp.243-282). Baltimore: Paul H. Brookes.

Coker, C.C., Osgood, K., & Clouse, K.R.(1995).A comparison of four different employment models for person with disabilities. Menomonie , WI: University of Wisconsin-Stout.

Frumkin, P. (2001). Managing for Outcomes: Milestone Contracting in Oklahoma. Edited in Innovations: Management Series. VA: The PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government.

Gallahan, M.(1992). Job site training and natural supports. In J. Nisbet(Ed.). Natural supports at home, school and in the workplace for people with severe disabilities (pp257-276). Baltimore: Paul H. Brookes.

Hill, J. W., Wehman, P., Hill, M., & Goodall, P. (1986). Differential reasons for job separation of previously employed persons with mental retardation. Mental Retardation, 24, 347-351.

Martin, L.L.(2002). Performance-based contracting for human services: Lessons for public

procurement. Journal of Public Procurement, 2(1), 55-71.

Martin, L.L. (2005). Performance-based contracting for human services: Does it work? Administration in Social Work, 29(1), 63-77.

Nietupski, J., Hamre-N.S., VanderHart, N.S. & Fishback K.(1996).Employer Perceptions of the Benefits and Concerns of Supported Employment. Education and Training in Mental Retardation and Development Disabilities, 31(4), 310-323.

Nisbet, J.(Ed.).(1992). Natural supports at home, work and in the community for people with severe disabilities. Baltimore: Paul H. Brookes.

O'Brien, D.E., Revell, G. & West, M. (2003). The impact of the current employment policy environment on the self-determination of individuals with disabilities. Journal of Vocational Rehabilitation, 19, 105-118.

O'Brien, D. & Cook, B. (2006). Oklahoma milestone payment system. In <http://www.onenet.net/~home/milestone/mlstjrn.html>

Oklahoma Department of Rehabilitation Services (2006). <http://www.onenet.net/~home/milestone/>

Rusch, F.R., Johnson, J.R., & Hughes, C.(1990). Analysis of co-worker involvement in relation to level of disability versus placement approach among supported employees. Journal of The Association for the severely Handicapped, 15(1),32-39.

Rogan, P., Hagner, D., & Murphy, S.(1993). Natural supports: reconceptualizing job coach roles. Journal of the association for person with severe handicaps,18(4),275-281.

Smith, M.D., & Belcher, R.G.(1994). Factors influencing integration of employment with autism. Journal of Vocational Rehabilitation, 4(1), 52-29.

Wehman, P.,& Kregel, J.(1994). Toward a national agenda for supported employment. Journal of Vocational Rehabilitation, 4(4),231-242.

Wehman, P., Revell,W.G. (1996). Supported employment form 1986-1993: A national program that works. Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 11(4), 235-242.

Wehman, P., Revell, G., & Kregel, J.(1997). Supported employment a decade of rapid growth and impact. (ERIC Document Reproduction Service No.ED408 777)

參考網站：

內政部 <http://www.moi.gov.tw/home/>

臺北市政府勞工局網站 <http://www.bola.tcg.gov.tw/>

行政院勞工委員會 <http://www.cla.gov.tw/big/index.htm>

附錄一：

焦點團體討論題綱

(1) 學者專家部分：

- A. 就您在學術上專業的了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您認為應該要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？
- C. 請問就您的了解，其他國家（或城市）社區化就業服務（特別是委辦方式）有那些地方可以提供臺北市作為借鏡？
- D. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

(2) 目前委託機構負責人部分：

- A. 就您在經營非營利組織方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對服務成效的要求是合理的嗎？您認為應該要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？
- C. 請問就您的了解，其他國家（或城市）社區化就業服務（特別是委辦方式）有那些地方可以提供臺北市作為借鏡？
- D. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

(3) 就業服務員部分：

- A. 就您在第一線實際提供身心障礙者社區化就業服務方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對就服員的服務成效要求是合理的嗎？您認為應該要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？
- C. 請問您認為要達成良好的社區化就業服務成效有那些困難要克服？最大的挑戰是什麼？

D. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

（4）職業重建管理員部分：

A. 就您提供身心障礙者社區化就業職業重建管理服務方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得目前對服務成效的要求是合理的嗎？您認為應該要作一些改變嗎？為什麼？

B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？

C. 請問您認為要達成良好的社區化就業服務成效有那些困難要克服？最大的挑戰是什麼？

D. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

（5）參與勞工局社區化就業服務之個案（或/及其家人）部分：

A. 請問就您（或家人）實際參與社區化就業服務的經驗與心得，您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您認為應該要作一些改變嗎？可否舉一些您個人親身的例子來加以說明？

B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？可否舉一些您個人親身的例子來加以說明？

C. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

附錄二：

深度訪談大綱

(1) 行政部門主管部分：

- A. 就您擔任身心障礙者社區化就業服務行政部門主管方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對服務成效的要求是合理的嗎？您認為在審核與補助的行政程序上要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？
- C. 請問您認為要達成良好的社區化就業服務成效有那些困難要克服？最大的挑戰是什麼？
- D. 請問您對於如果未來社區化就業服務採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（審核與補助的行政程序上可能會有很大的變化嗎？贊成嗎？為什麼？）
- E. 請問局裏對於未來社區化就業服務可能採取個案委託方式的基本想法與主張為何？（如：對採個案委託方式標準訂定的想法。）

(2) 學者專家部分：

- A. 就您在學術上專業的了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您認為應該要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為社區化就業服務成效的指標有那些？而影響這些成效的因素又有那些？最重要的因素是什麼？
- C. 請問就您的了解，其他國家（或城市）社區化就業服務（特別是委辦方式）有那些地方可以提供臺北市作為借鏡？美國 Oklahoma 州”Milestone”的經驗適用於台灣嗎？為什麼？
- D. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

(3) 目前委託機構負責人部分：

- A. 就您擔任身心障礙者社區化就業委辦機構負責人方面的專業了解，請問您對於臺北

- 市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對服務成效的要求是合理的嗎？您認為在審核與補助的行政程序上要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為現行制度對就服員專業成長與生涯發展方面是否有助益與保障？與個案委託制度相比又如何？
- C. 請問您認為現行制度對個案及家屬的權益是否有保障？能否真正解決個案及家屬面臨的問題？與個案委託制度相比又如何？
- D. 請問您認為現行制度對社福機構的成長與發展方面是否有助益？與個案委託制度相比又如何？
- E. 請問您認為現行社區化就業評鑑制度與委辦結果（例如：人數、金額）之間的關聯性如何？您認為應該有強的關聯嗎？為什麼？現行作法有無改進的空間？
- F. 請問您對於如果未來社區化就業服務採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（審核與補助的行政程序上可能會有很大的變化嗎？贊成嗎？為什麼？）標準應如何訂定？

（4）就業服務員部分：

- A. 就您擔任身心障礙者社區化就業第一線服務方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對服務成效的要求是合理的嗎？您認為在審核與補助的行政程序上要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為現行制度對就服員專業成長與生涯發展方面是否有助益與保障？有無改進的空間？
- C. 請問您認為現行制度對個案及家屬的權益是否有保障？能否真正解決個案及家屬面臨的問題？有無改進的空間？
- D. 請問您認為現行制度對社福機構的成長與發展方面是否有助益？
- E. 請問您認為現行社區化就業評鑑制度與委辦結果（例如：人數、金額）之間的關聯性如何？您認為應該有強的關聯嗎？為什麼？現行作法有無改進的空間？
- F. 請問您對於如果未來社區化就業服務採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（審核與補助的行政程序上可能會有很大的變化嗎？贊成嗎？為什麼？）標準應如何訂定？

（5）職業重建管理員部分：

- A. 就您擔任身心障礙者社區化就業職業重建管理服務方面的專業了解，請問您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您覺得對服務成效的要求是合理的嗎？您認為在審核與補助的行政程序上要作一些改變嗎？為什麼？
- B. 請問您認為現行制度對就服員專業成長與生涯發展方面是否有助益與保障？有無改進的空間？
- C. 請問您認為現行制度對個案及家屬的權益是否有保障？能否真正解決個案及家屬面臨的問題？有無改進的空間？
- D. 請問您認為現行制度對社福機構的成長與發展方面是否有助益？
- E. 請問您認為現行社區化就業評鑑制度與委辦結果（例如：人數、金額）之間的關聯性如何？您認為應該有強的關聯嗎？為什麼？現行作法有無改進的空間？
- F. 請問您對於如果未來社區化就業服務採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（審核與補助的行政程序上可能會有很大的變化嗎？贊成嗎？為什麼？）標準應如何訂定？

（6）參與勞工局社區化就業服務之個案（或/及其家人）部分：

- A. 請問就您（或家人）實際參與社區化就業服務的經驗與心得，您對於臺北市現行社區化就業服務（特別是委辦方式）的優缺點看法？您認為應該要作一些改變嗎？可否舉一些您個人親身的例子來加以說明？
- B. 請問您認為影響社區化就業服務成效的因素有那些？最重要的因素是什麼？可否舉一些您個人親身的例子來加以說明？
- C. 請問您對於未來社區化就業服務若採取個案委託方式（根據本研究所發現的重要影響因素設定經費補助標準）有何看法？（贊成嗎？為什麼？）您認為標準應如何訂定？

附錄三：

臺北市府勞工局委託辦理九十三年至九十四年度
「臺北市身心障礙者社區化就業服務」案
聘用人員薪資標準表

學經歷要求	薪點	折合金額	勞保費	健保費	月給付 總金額	保險費 (年)	離職 儲金 (月)
身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第四條第二項規定之就業服務助理員。	280	31,976	1,566	1,545	35,087	2,800	1,119
符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第四條第一項第一、第二款規定之新進就業服務員，或剛符合前項第三、第四款資格之就業服務員。	296	33,803	1,637	1,618	37,058	2,800	1,183
符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第四條第一項第一、第二款規定其相關就業服務工作經驗滿一年之就業服務員，或符合前項第三、第四款資格後其相關就業服務工作經驗滿一年之就業服務員。	312 (一般 就服員 多爲此 種)	35,630	1,707	1,691	39,028	2,800	1,247
符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第四條第一項第一、第二款規定其相關就業服務工作經驗滿二年之就業服務員，或符合前項第三、第四款資格後其相關就業服務工作經驗滿二年之就業服務員。	328	37,457	1,796	1,764	41,017	2,800	1,311
符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第四條第一項第一、第二款規定其相關就業服務工作經驗滿四年之就業服務員，或符合前項第三、第四款資格後其相關就業服務工作經驗滿四年之就業服務員。	344	39,284	1,886	1,856	43,026	2,800	1,375
符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第五條第一、第二、第三款規定之就業服務督導員。	360	41,112	1,975	1,949	45,036	2,800	1,439

註 1：勞保費含職業災害保險費率 0.16%

註 2：九十三年暨九十四年度人事費每薪點暫定爲新台幣 114.2 元

附錄四：私立就業服務機構許可及管理辦法

中華民國 81 年 7 月 27 日

行政院勞工委員會台 81 勞職業字第 29313 號令發布

中華民國 87 年 6 月 30 日

行政院勞工委員會台 87 勞職外字第 0901277 號令修正發布

中華民國 93 年 1 月 13 日

行政院勞工委員會勞職外字第 0930200197 號令修正發布

第一章 總則

第一條 本辦法依就業服務法(以下簡稱本法)第三十四條第三項規定訂定之。

第二條 本法所稱私立就業服務機構，依其設立目的分為營利就業服務機構及非營利就業服務機構，其定義如下：

一、營利就業服務機構：謂依公司法所設立之公司或依商業登記法所設立之商業組織，從事就業服務業務者。

二、非營利就業服務機構：謂依法設立之財團或公益社團，從事就業服務業務者。

第三條 本法第三十五條第一項第四款所稱其他經中央主管機關指定之就業服務事項如下：

一、接受委任辦理聘僱外國人之招募、引進、接續聘僱及申請求才證明、招募許可、聘僱許可、展延聘僱許可、遞補、轉換雇主、轉換工作、變更聘僱許可事項、通知外國人連續曠職三日失去聯繫之核備。

二、經中央主管機關許可之私立就業服務機構，辦理在中華民國境內工作外國人之安排入出國、安排接受健康檢查、健康檢查結果函報衛生主管機關、所得稅申報與退稅、諮詢、輔導及翻譯。

第四條 私立就業服務機構收取費用時，應掣給收據，並保存收據存根。

介紹費之收取，應於聘僱契約生效後，始得為之。

聘僱契約生效後四十日內，因可歸責於求職人之事由，致聘僱契約終止者，雇主得請求私立就業服務機構免費重行推介一次，或退還百分之五十之介紹費。

聘僱契約生效後四十日內，因可歸責於雇主之事由，致聘僱契約終止者，求職人得請求私立就業服務機構免費重行推介一次，或退還百分之五十之介紹費。

求職人或雇主已繳付登記費者，得請求原私立就業服務機構於六個月內推介三次。但經推介於聘僱契約生效或求才期限屆滿者，不在此限。

第五條 本法第三十六條所稱就業服務專業人員，應具備經教育部立案或認可之國內外高中職以上學校畢業或同等學力資格，且參加中央主管機關自行、委託或認可舉辦之講習，經測驗合格取得證書。

中央主管機關或經中央主管機關委託、認可之機關、學校、機構或團體，辦理前項講習或測驗，得收取費用。

前二項規定之講習時數、課程範圍、認可條件、認可程序、廢止認可、測驗科目、合格標準及收費金額，由中央主管機關公告之。

第一項證書有效期間為四年，證書效期屆滿前三個月內，就業服務專業人員應檢具最近二年內曾參加第一項講習之合格證明文件，申請換發。未依規定換發者，中央主管機關應註銷其證書。

本辦法修正發布前已取得就業服務專業人員證書者，應於本辦法修正發布生效日起二年內，申請換發證書。未依規定換發者，中央主管機關得廢止其原就業服務專業人員證書。

第 六 條 本法第三十六條所稱就業服務專業人員之數額如下：

- 一、從業人員人數在五人以下者，應置就業服務專業人員至少一人。
- 二、從業人員人數在六人以上十人以下者，應置就業服務專業人員至少二人。
- 三、從業人員人數逾十人者，應置就業服務專業人員至少三人，並自第十一人起，每逾十人應另增置就業服務專業人員一人。

第 七 條 就業服務專業人員之職責如下：

- 一、查對所屬私立就業服務機構辦理就業服務業務之各項申請文件。
- 二、依規定於雇主相關申請書簽名。

就業服務專業人員執行前項業務，應遵守誠實信用原則。

第 八 條 本法第三十九條所稱各項文件資料包括：

- 一、求職登記及求才登記表：應記載求職人或雇主名稱、地址、電話、登記日期及求職、求才條件等事項。
- 二、職員名冊：應記載職員姓名、國民身分證字號、性別、地址、電話及到職、離職日期等事項。
- 三、各項收費之收據存根：含第四條第一項規定之收據存根。
- 四、會計帳冊。
- 五、求職、求才狀況表。
- 六、與雇主、求職人簽訂之書面契約：含第二十條及第二十一條規定之書面契約。

七、主管機關規定之其他文件資料。

前項文件資料應保存五年。

第九條 私立就業服務機構，受理求職登記或推介就業，不得有下列情形：

一、推介十五歲以上未滿十六歲之童工，從事繁重及危險性之工作。

二、受理未滿十五歲者之求職登記或為其推介就業。但國民中學畢業或經主管機關認定其工作性質及環境無礙其身心健康者，不在此限。

三、推介未滿十六歲且未具備法定代理人同意書及其年齡證明文件者就業。

第十條 私立就業服務機構除經許可外，不得以其他形式設立分支機構，從事就業服務業務。

第二章 私立就業服務機構之許可及變更

第十一條 辦理仲介本國人在國內工作之營利就業服務機構最低實收資本總額為新臺幣五十萬元，每增設一分支機構，應增資新臺幣二十萬元。但原實收資本總額已達增設分支機構所須之實收資本總額者，不在此限。

仲介外國人至中華民國工作、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作、或仲介本國人至臺灣地區以外工作之營利就業服務機構，最低實收資本總額為新臺幣五百萬元，每增設一分公司，應增資新臺幣二百萬元。但原實收資本總額已達增設分公司所須之實收資本總額者，不在此限。

仲介外國人至中華民國工作、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作、或仲介本國人至臺灣地區以外工作之非營利就業服務機構，應符合下列規定：

一、依法設立二年以上之全國性組織。但公益社團者，組織應為職業團體或社會團體。

二、申請之日前二年內，因促進社會公益、勞雇和諧或安定社會秩序等情事，受主管機關或目的事業主管機關獎勵或有具體事蹟者。

第十二條 私立就業服務機構及其分支機構設立前，應向所在地之主管機關申請許可。但從事仲介外國人至中華民國工作、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作、或仲介本國人至臺灣地區以外工作者，應向中央主管機關申請許可。

申請設立私立就業服務機構及其分支機構者，應備下列文件申請籌設許可：

一、申請書。

二、法人組織章程或合夥契約書。

三、營業計畫書或執行業務計畫書。

四、收費項目及金額明細表。

五、實收資本額證明文件。但非營利就業服務機構免附。

六、主管機關規定之其他文件。

主管機關於必要時，得要求申請人繳驗前項文件之正本。

第十三條 私立就業服務機構及其分支機構經許可籌設者，應自核發籌設許可之日起三個月內，依法登記並應備下列文件向主管機關申請設立許可及核發許可證：

一、申請書。

二、從業人員名冊。

三、就業服務專業人員證書及其國民身分證正反面影本。

四、公司登記、商業登記證明文件或團體立案證書影本。

五、銀行保證金之保證書正本。但分支機構、非營利就業服務機構及辦理仲介本國人在國內工作之營利就業服務機構免附。

六、主管機關規定之其他文件。

主管機關於必要時，得要求申請人繳驗前項文件之正本。

未能於第一項規定期限內檢具文件申請者，應附其理由向主管機關申請展延，申請展延期限最長不得逾二個月，並以一次為限。

經審核合格發給許可證者，本法第三十四條第一項及第二項之許可始為完成。

經中央主管機關許可之私立就業服務機構，並得從事仲介本國人在國內工作之就業服務業務。

第十四條 辦理仲介外國人至中華民國工作、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作、或仲介本國人至臺灣地區以外工作之營利就業服務機構，依前條第一項第五款規定應繳交由銀行出具金額新臺幣三百萬元保證金之保證書，作為民事責任之擔保。

前項營利就業服務機構於許可證有效期間未發生擔保責任者，每次許可證效期屆滿換發新證時，保證金依次遞減新臺幣一百萬元之額度。但保證金數額最低遞減至新臺幣一百萬元。

前二項營利就業服務機構發生擔保責任，經以保證金支付後，其餘額不足法定數額者，應由該機構於不足之日起一個月內補足，並於其許可證效期屆滿換發新證時，保證金數額調為新臺幣三百萬元。未補足者，由中央主管機關廢止其設立許可。

營利就業服務機構所繳交銀行保證金之保證書，於該機構終止營業並註銷許可證之日起一年後，解除保證責任。

第十五條 私立就業服務機構及其分支機構申請籌設許可或設立許可有下列情形之一者，主管機關應不予許可：

一、不符本法或本辦法之申請規定者。

二、機構負責人、董(理)事或代表人曾違反本法第三十四條第二項或第四十五條規定，受罰鍰、有期徒刑、拘役或罰金處分未滿二年者。

三、機構負責人、董(理)事或代表人曾任職私立就業服務機構，因其行為致使該機構違反本法或本辦法規定，受停業、撤銷或廢止設立許可處分未滿二年者。

四、申請營業地址已設有私立就業服務機構者。

五、非營利就業服務機構曾因妨害公益，受主管機關或目的事業主管機關處罰鍰、停業或限期整理處分未滿二年者。

第十六條 外國人力仲介公司辦理仲介其本國人或其他國家人民至中華民國、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區，從事本法第四十六條第一項第八款至第十款規定之工作者，應向中央主管機關申請認可。但不得在中華民國境內從事任何就業服務業務。

前項認可有效期間為二年。其申請應備文件如下：

一、申請書。

二、當地國政府核發之營業執照或其他相關證明文件影本。

三、當地國政府許可從事就業服務業務之許可證或其他相關證明文件影本。

四、中央主管機關規定之其他文件。

前項應備文件應於申請之日前三個月內，經當地國政府公證及中華民國駐當地國使館驗證。

中央主管機關為認可第一項規定之外國人力仲介公司，得規定其國家或地區別、家數及業務種類。

第十七條 主管機關依國內經濟、就業市場狀況，得許可外國人或外國人力仲介公司在中華民國境內設立私立就業服務機構。

外國人或外國人力仲介公司在中華民國境內設立私立就業服務機構，應依本法及本辦法規定申請許可。

第十八條 私立就業服務機構及其分支機構變更機構名稱、地址、資本額、負責人、董(理)事或代表人等許可證登記事項前，應備下列文件向原許可機關申請變更許可：

- 一、申請書。
- 二、股東同意書或會議決議紀錄。
- 三、許可證影本。
- 四、主管機關規定之其他文件。

前項經許可變更者，應自核發變更許可之日起三個月內依法辦理變更登記，並應備下列文件向主管機關申請換發許可證：

- 一、申請書。
- 二、公司登記、商業登記證明文件或團體立案證書影本。
- 三、許可證正本。
- 四、主管機關規定之其他文件。

未能於前項規定期限內檢具文件申請者，應附其理由向主管機關申請展延，申請展延期限最長不得逾二個月，並以一次為限。

第十九條 私立就業服務機構及其分支機構申請變更許可，有下列情形之一者，主管機關應不予許可：

- 一、申請變更後之機構負責人、董(理)事或代表人，曾違反本法第三十四條第二項或第四十五條規定，受罰鍰、有期徒刑、拘役或罰金處分未滿二年者。
- 二、申請變更後之機構負責人、董(理)事或代表人，曾任職私立就業服務機構，因執行業務致使該機構違反本法或本辦法規定，受停業、撤銷或廢止設立許可處分未滿二年者。
- 三、申請變更後之營業地址已設有私立就業服務機構者。

第三章 私立就業服務機構之管理

第二十條 私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人或香港或澳門居民、大陸地區人民在臺灣地區工作之申請許可、招募、引進、接續聘僱或管理事項前，應與雇主辦訂書面契約。辦理重新招募或聘僱時亦同。

前項書面契約應載明下列事項：

- 一、費用項目及金額。
- 二、收費及退費方式。
- 三、外國人或香港或澳門居民、大陸地區人民未能交付雇主之損害賠償事宜。

四、外國人或香港或澳門居民、大陸地區人民入國後之交接、安排接受健康檢查及健康檢查結果函報衛生主管機關事宜。

五、外國人或香港或澳門居民、大陸地區人民之遣返、遞補、展延及管理事宜。

六、違約之損害賠償事宜。

七、中央主管機關規定之其他事項。

第二十一條 私立就業服務機構為從事本法第四十六條第一項第八款至第十款規定工作之外國人，辦理其在中華民國境內工作之就業服務事項，應與外國人簽訂書面契約，並載明下列事項：

一、服務項目。

二、費用項目及金額。

三、收費及退費方式。

四、中央主管機關規定之其他事項。

前項契約應作成外國人所瞭解之譯本。

第二十二條 主管機關依第十七條規定許可外國人或外國人力仲介公司在中華民國境內設立之私立就業服務機構，其負責人離境前，應另指定代理人，並將其姓名、國籍、住所或居所及代理人之同意書，向原許可機關辦理登記。

第二十三條 私立就業服務機構之就業服務專業人員異動時，應自異動之日起三十日內，檢附下列文件報請原許可機關備查：

一、就業服務專業人員異動申請表。

二、異動後之從業人員名冊。

三、新聘就業服務專業人員證書及其國民身分證正反面影本。

四、主管機關規定之其他文件。

第二十四條 私立就業服務機構之許可證，不得租借或轉讓。

前項許可證或就業服務專業人員證書污損者，應繳還原證，申請換發新證；遺失者，應備具結書及申請書，並載明原證字號，申請補發遺失證明書。

第二十五條 私立就業服務機構許可證有效期限為二年，有效期限屆滿前三十日內，應備下列文件重新申請設立許可及換發許可證：

一、申請書。

二、從業人員名冊。

三、公司登記、商業登記證明文件或團體立案證書影本。

四、銀行保證金之保證書正本。但分支機構、非營利就業服務機構及辦理仲介本國人在國內工作之營利就業服務機構免附。

五、當地主管機關所開具已繳納罰鍰之證明文件。

六、許可證正本。

七、主管機關規定之其他文件。

未依前項規定申請許可者，應依第二十七條之規定辦理終止營業，並繳銷許可證。未辦理者，由主管機關註銷其許可證。

第二十六條 私立就業服務機構暫停營業一個月以上者，應於停止營業之日起十五日內，向原許可機關申報備查。

前項停業期間最長不得超過一年；復業時應於十五日內申報備查。

第二十七條 私立就業服務機構終止營業時，應於辦妥解散或變更營業項目或歇業登記後，向原許可機關繳銷許可證。未辦理者，由主管機關廢止其設立許可。

第二十八條 私立就業服務機構應將許可證、收費項目及金額明細表、就業服務專業人員證書，揭示於營業場所內之明顯位置。

第二十九條 私立就業服務機構於從事職業介紹、人才仲介及甄選服務時，應告知所推介工作之內容、薪資、工時、福利及其他有關勞動條件。

私立就業服務機構接受委任仲介從事本法第四十六條第一項第八款至第十款規定工作之外國人，應向雇主及外國人告知本法或依本法發布之命令所規定之事項。

第三十條 私立就業服務機構應於每季終了十日內，填報求職、求才狀況表送直轄市或縣(市)主管機關。

直轄市及縣(市)主管機關應於每季終了二十日內彙整前項資料，層報中央主管機關備查。

第三十一條 第十六條之外國人力仲介公司或其從業人員有下列情形之一者，中央主管機關得廢止或撤銷其認可：

一、違反第十六條第一項但書規定者。

二、申請認可所載事項或所繳文件有虛偽情事者。

三、接受委任辦理仲介外國人至中華民國、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至臺灣地區工作，未與雇主或外國人簽訂書面契約，或契約內容未載明第二十條第二項或第二十一條第一項規定之事項者。

四、接受委任辦理就業服務業務，違反本法或依本法所發布之命令，或有提供不實資料或健康檢查檢體者。

五、辦理就業服務業務，未善盡受任事務，致雇主違反本法或依本法所發布之命令者。

六、接受委任仲介其本國人或其他國家人民至中華民國工作、或依規定仲介香港或澳門居民、大陸地區人民至台灣地區工作，未盡責任，於其入國交付雇主或本國就業服務機構前，即發生行蹤不明失去聯繫之情事者。

七、辦理就業服務業務，違反雇主之意思，留置許可文件或其他相關文件者。

八、辦理就業服務業務，有恐嚇、詐欺、侵占或背信情事經第一審判決有罪者。

九、辦理就業服務業務，有要求、期約或收受規定標準以外之費用，或不正利益之情事者。

十、辦理就業服務業務，有行求、期約或交付不正利益之情事者。

十一、委任未經許可者或接受其委任辦理仲介外國人至中華民國境內工作事宜者。

十二、在其本國曾受與就業服務業務有關之處分者。

十三、經其本國廢止或撤銷營業執照或從事就業服務之許可者。

十四、其他違法或妨礙公共利益之行爲，情節重大者。

第三十二條 就業服務專業人員不得同時爲二家以上私立就業服務機構之就業服務專業人員。

第三十三條 本法第四十條第十一款所稱之報表，係指：

一、求職、求才狀況表。

二、從業人員名冊。

三、就業服務專業人員異動申請表。

四、外國人招募許可之申請表。

五、外國人聘僱許可之申請表。

六、外國人展延聘僱許可之申請表。

七、外國人轉換雇主或工作之申請表。

八、外國人行蹤不明失去聯繫之申報表。

九、主管機關規定之其他報表。

第三十四條 私立就業服務機構接受委任辦理就業服務業務，應依規定於雇主或求職人申請書(表)加蓋機構圖章，並經負責人簽章及所置就業服務專業人員簽名。

第三十五條 私立就業服務機構刊播或散發就業服務業務廣告，應載明機構名稱、許可證字號、機構地址及電話。

第三十六條 從業人員或就業服務專業人員離職，私立就業服務機構應妥善處理其負責之業務及通知其負責之委任人。

第三十七條 私立就業服務機構經委任人終止委任時，應將保管之許可文件及其他相關文件，歸還委任人。

私立就業服務機構終止營業或經註銷許可證、廢止設立許可者，應通知委任人，並將保管之許可文件及其他相關文件歸還委任人，或經委任人書面同意，轉由其他私立就業服務機構續辦。

第三十八條 第十六條規定之外國人力仲介公司經廢止或撤銷認可者，於二年內重行申請認可，中央主管機關應不予認可。

第三十九條 主管機關停止私立就業服務機構全部或一部營業、或撤銷、廢止其設立許可者，應公告之。

第四十條 主管機關得隨時派員檢查私立就業服務機構業務狀況及有關文件資料；經檢查後，對應改善事項，應通知其限期改善。

主管機關依前項所取得之資料，應保守秘密，如令業者提出證明文件、表冊、單據及有關資料為正本者，應於收受後十五日內發還。

第四十一條 直轄市及縣(市)主管機關應於每季終了二十日內，統計所許可私立就業服務機構之設立、變更、停業、復業、終止營業及違規受罰等情形，層報中央主管機關備查。

第四十二條 依身心障礙者保護法規定向主管機關申請結合設立之身心障礙者就業服務機構，不得有下列行為：

一、未依主管機關核定設立計畫執行者。

二、規避、妨礙或拒絕會計帳目查察者。

第四章 附則

第四十三條 本辦法有關書表格式由中央主管機關定之。

第四十四條 本辦法自發布日施行。

附錄五：

名稱：身心障礙者就業服務機構設施標準 (民國 87 年 06 月 30 日發布)

- 第 1 條 本標準依身心障礙者保護法第五十八條第三項訂定之。
有關身心障礙者就業服務機構之設施，應依本標準辦理，本標準未規定者，適用其他法令之規定。
- 第 2 條 身心障礙者就業服務機構之服務內容，應依其業務性質，提供求才、求職、推介就業、就業諮詢、追蹤服務、僱用諮詢、職務再設計、身心障礙者職業輔導評量或住宿等服務事項。
- 第 3 條 身心障礙者就業服務機構之地點應選擇交通便捷之處，其設施應依下列原則為之：
一 空間及設施應顧及無障礙環境及身心障礙者特殊需要。
二 設備材質、轉角、樓梯、陽台、門窗及電梯等應符合安全設計。
三 建築物之採光、通風等設備應充分考慮清潔衛生條件。
- 第 4 條 身心障礙者就業服務機構應置相關專業人員，其職務內容與資格，應符合身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法相關之規定。
- 第 5 條 身心障礙者就業服務機構除求才服務外，平均每月服務量達四十人者，應置個案管理員一人；每四十人應再增置個案管理員一人，不足四十人者以四十人計。
提供職業輔導評量服務者，平均每月服務量達七人，應置職業輔導評量員一人；每七人應再增置職業輔導評量員一人，不足七人者以七人計。
提供就業媒合服務者，平均每月服務量達三十人，應置就業服務員一人；每三十人應再增置就業服務員一人，不足三十人者以三十人計。透過網際網路求職者，不得列入計算。
提供支持性就業服務者，平均每月服務量達六人，應置就業服務員一人；每六人應再增置就業服務員一人，不足六人者以六人計。
- 第 6 條 身心障礙者就業服務機構依其業務項目、服務規模及前條人員服務比，至少應置專業人員如下表：

業務項目	規 模	應 置 專 業 人 員
	月服務量 一百二十人以上者	個案管理員三人， 就業服務員二十人， 就業輔具服務員三人。
支持性就業	月服務量六十人以上 未滿一百二十人者	個案管理員一人至二人， 就業服務員十人至十九人， 就業輔具服務員二人。
	月服務量 未滿六十人者	個案管理員一人， 就業服務員一人至九人， 就業輔具服務員一人。
	月服務量	個案管理員四人，

職業	一百四十人以上者	職業輔導評量員二十人， 就業輔具服務員三人。
輔導	月服務量七十人以上 未滿一百四十人者	個案管理員二人， 職業輔導評量員十人至十九人， 就業輔具服務員二人。
評量	月服務量 未滿七十人者	個案管理員一人， 職業輔導評量員一人至九人， 就業輔具服務員一人。
就業媒合	月服務量 六百人以上者	個案管理員二人， 就業服務員二十人。
	月服務量三百人以上 未滿六百人者	個案管理員一人， 就業服務員十人至十九人。
	月服務量 未滿三百人者	個案管理員一人， 就業服務員一人至九人。

前項就業輔具服務員應於設立許可後三年內補足之。身心障礙者就業服務機構提供住宿服務者，應置宿舍管理員。

第 7 條 身心障礙者就業服務機構應依其服務量規劃服務空間，其室內樓地板面積，平均每人不得少於五平方公尺，並應設專用之諮詢室。

前項機構若提職業輔導評量服務者，應設專用之職業輔導評量室。

前項機構若提供住宿服務者，應另設專用之寢室、浴室，且每一受服務者至少應享有十六·五平方公尺之房舍面積。

第 8 條 本標準自發布日施行。

附錄六：焦點團體逐字稿

學者專家焦點團體逐字稿

E1：「先思考一下，不管是現在的這種方式或是改成由個案來計算經費那個方式，那我想那個服務人員一定隸屬於某個單位某個機構，所以從機構的立場，我想可能可以做這樣的一個分析，就機構的立場譬如說我僱用這位就業服務人員，那麼他的薪資是以什麼樣的方式來計算，這個東西在機構的這樣的角度來思考，是用現在這樣的方式來計算還是由以後你自己案量自己來處理，我想這個有點像賣保險的那個人一樣，譬如說我是什麼人壽公司，他是我的保險人員，你的薪水依照你到時候你拉多少保險，然後我給你一個基本的 15840 然後後面的你自己看你的案多少來累計上去。我不曉得是不是會有這樣的一個狀況，我想也是在我們分析的上頭或許可以當作是一個向度來思考，就是從機構的角度。另外假如是從就業服務員本人的角度來看的話，到底他拿的是固定薪水這樣的一個想法比較對他個人來講比較能接受呢？或者是說根據他的本事去拼命，這個就像那個銷售員一樣，隨便找幾個現成例子來說，那個 sales 他如果就一個比較盡責或者是真的比較有銷售這樣理念的，也許他會喜歡的是後面那種方式，他不要領固定薪水，也許我們特別是從第一個問題來看，我會從幾個這樣的角度來思考，但是我想最根本的應該是從消費者的角度去想，就是求職的身心障礙者的角度，怎麼樣的人來幫忙他，他的感受是最深最有力，對他的就業的穩定是最有幫助的，那這個就牽涉到說這個就業服務人員他跟我的關係，我看了很多這方面的文獻都談到是說就服員跟案主之間的關係影響了後面的那個成效，他們之間是不是有很好的互動、溝通的情況，就服員對於他的指導、訓練什麼的，當事人是不是能夠接納像這些的。所以我想說是不是從第三個角度來看對當事人來講他希望的那個就服員是用案量來計算薪水的呢？還是說他是一個固定支薪的工作人員，在這個當事人的角度來說，好像也有不一樣的這樣一個想法，那我是想說，是不是我先拋出來這樣的思考角度，僱主、就服員本人、消費者身心障礙者本人他們三種的角度是不是我們設計這個社區化就業服務的系統制度的上頭，是不是要把他們這三種的角度放進來，而不是純粹從行政的角度。那剛才主席提到的滿多或許是我認為是行政的角度，比如說不同障別他的益本比的資料或者說到後面提到為什麼心智障礙的他的比例一比二十，有的是一比三十二，這個好像有些不公平的情況。那我想是不是我們可以從一個比較廣的角度來思考這些問題，而不是說只是在經費上面或者是具體的數字就業率，這個設計上提到的益本比或者說我們把身心障礙者他能得到的薪資當作是一個變項，這裡面就牽連到薪資一個根本的結構，他跟他的能力是非常有關係的，一個心智功能障礙者跟心智功能正常的，那他們的薪資是很明顯的不同，所以在我們做這樣的考慮的時候，我是想是不是應該至少從那三個角度來思考會比較完整，我想先把個人的一些想法做個報告。」

王：「好，謝謝 E1 寶貴的意見，那 E1 剛剛是提到我們這個問題是應該從機構、就服員還有個案三個角度來看，那剛 E1 也有提到機構的角度來講以後會不會把就服員看成像是一個保險員，一種比較著重業績這樣一個角度來看待，那我能不能請問 E1，假定以後的就服員他的薪水是很傾向於他的薪水的多少是跟他服務多少案量有關，也就是他蠻像一個業績考量的保險員或是業務員之類，您覺得這樣是好的嗎？」

E1：「這個就要看這個機構的經營者，他把這個機構當作一個什麼樣的單位來推展工作，有些機構雖然號稱是非營利但是營利的壓力也蠻大的，但是假如那個機構他的設置就是為了身心障礙者的福利話，可能他不會在乎那個業績，他在乎的是說他接了這個案子，他到我這個地方來的這些身心障礙者，是不是能真的得到他的幫助在就業上的穩定，我寧願看一個身心障礙者穩定就業十年，而不是說我用一大批三個月的就業來換一個十年就業的，我想這裡面也是行政單位為難的地方，好不容易能夠三個月就不錯了，但事實上三個月就業實在是沒有用處的對身心障礙者，他也不敢放到六個月，放到六個月就只剩一半了，一年就剩下四分之一了，所以他也不敢這樣做。所以我的意思是說那些變項也許要把他們的權重放輕一點，三個月就業不該是一個那麼關鍵的一個指標，我想可能是有些地方也許需要做更縝密的思考，我剛特別有提到就服員跟消費者之間的關係，這東西當然要量化他是不容易的，但是那個東西是非常關鍵的東西，但是我們可能不容易拿到那個指標，所以大概就不會放到我們計算的當中。剛才主席也提到第四個問題說假如是改了的話，什麼標準？假如我要提的話，我第一個就要提的就是就服員跟當事人的關係，但是怎麼量化呢？要請王雲東老師去設計了。」

E5：「剛剛 E1 問說職業輔導評量，其實當初臺北市在設立職業輔導評量的計費方式的時候，其實是有兩個方案同時考慮，一個就是以現在以小時來計，另外一個就是說一個個案多少錢像這樣的方式，可是當初為什麼不用一個個案多少錢或者是我們直接聘一個人，在一個機構裡面我們只補助人事費這樣子的方式，那其實是有一些考量的，因為職評的話不是每天都有的服務，他很有可能有些時候是都沒有 case，那有些時候是一下子突然來了好幾個，那其實他案量是不穩定的方式，所以一種契約式就是以小時來計的話，對這個單位來講其實是比較划算的一個方式，此外的話因為我們也沒有 basic 的 information，像這種的話，我們現在看到的只是他後面我們補助的多少錢，但其實我們不知道這個個案服務了多少小時，我們也不知道某一種個案像你智障者每一個 case 你平均服務多少時

間，服務了那些項目？怎麼服務的？每個機構可能都不一樣，然後他們所能夠後續所能接受的服務項目可能也都不一樣，那這種狀況之下的話，我們要綜合說一個 case 我們給你多少錢其實是很難的一個方式，所以那時候為了這樣子，所以我們職評剛開始的時候是以小時來計的。那以小時來計的話，那這樣子的話，以一個大部份，像我們參考是一個醫院的評量的就是一個小時多少錢這樣子，那後來醫院都漲價的時候，這個錢還沒有增加，所以那時候其實我們開過很多次的會請機構自己算，他們花了多少成本在這個職評的上面，然後他們人事要僱多少個，然後他們現在每一個小時四百五十塊他們會不會賠錢，叫他們自己來算這個部份，後來算了半天之後發現四百五十塊還算合理，所以那時候後來就沒有再改，其實我們一直想要改，不過這個地方來講以績效制，其實這個憑乎專業啦，所以剛剛說會有什麼樣的缺點，其實現在我們的健保就是一大問題，因為就是以績效，所以現在醫師全部都零底薪，你沒有底薪的狀況就是靠你門診、靠你開刀來做，所以你就會發現門診不斷的開，三天兩頭就叫你跑一次醫院，甚至於有些人會說像截肢以前可以用保守手法現在就直接截肢了。所以這裡面來講就出現很多其實這叫端乎專業的一個倫理的部份，所以當你說是以績效來看的話，那這也會碰到這問題，那目前的話像我們在醫療衛生署所規劃就是疾病診斷為準，你是以像中風 case 那我都給你兩萬塊，假設如此好了。就是說不管、一個療程就是二萬塊錢，那你裡面是一種標準服務流程，你裡面從什麼時候你要做復健、復健怎樣，我不管你做多少次，我不管你，反正這個 case 就是兩萬塊錢，那可是問題現在就是碰到像台大、榮總可能就不簽了，原因是這樣就碰到一個問題，全部中風者都是給二萬塊，那中風有輕的、有重的，那現在地方醫院很樂意簽，因為他簽完了之後，就收很輕微的，所以你病沒辦法治就全部送到台大跟榮總，台大跟榮總還是拿到兩萬塊錢，但是所治療的病人可能他所需要的服務非常非常長，所以這變得怎麼樣，不是一個 normal case 的狀況之下，他全部收極端的 case，所以這樣算起來的話，你後來是說每個個案單價多少，那這其實是很難訂定的，那如果說在醫院做也不應該營利嘛，不過現在全部是這樣，所以這種狀況之下那以後我們這邊搞不好也會變成是這樣，我們 case 也是這樣子的部份，那其實職評我們現在小時其實也出現這個問題，因為他做得越多其實他就賺得越多，所以像有些我們臺北市這幾家裡面，有些家你會發現他其實就做非常多的測驗，很多沒有必要做的測驗他也做了，那像這樣，所以說他這樣做的話就會賺得比較多，單價起來他的同樣診斷都要比其他的要多，而且他嚴重程度不見得比其他的要嚴重像這樣子，所以其實是這兩種制度都各有利弊問題，不過我其實是不太贊成目前臺北市的就業服務是用個案委託方式，而是用目前現在方案委託方式，主要理由是」

王：「您剛是講您比較贊成現在還是贊成個案委託？」

E5：「現在這個方式，因為我們其他的資訊其實都還沒有，就是我們一個基本的資訊都還沒有，像你一個個案要服務多少，他的標準服務流程是什麼，其實到現在為止都還沒有設定出來，像美國他們要制定像我們疾病診斷為這樣子付費方式的時候，他是經過長年的研究像這樣的 case 然後是怎麼樣子，然後要達到所有的人都是零拒絕，你不能拒絕嚴重的病人，也不能只收好的病人、很好的病人，所以這裡面就是說你一定要有這樣子的基礎後，你才可能實施說你這一個個案然後給多少錢，那像這樣子，否則的話還是用目前這種方式會比較好的服務，不過我是建議現在可以同時進行這樣子，因為遲早一天我們會再面臨這樣一個抉擇，到底要做那一種方式，其實每種方式實施起來都有他的優缺點。那另外的話，其實在國外也有一些限制，他會限制說每一種 case 我最多只能給你多少錢，這個也是一種，因為我們知道我們社會資源其實是有限的，那我也不可能無限制的一直給你這些錢，所以說他可能會限制說我們的上限是多少，Ok 那先這樣，所以這樣子的狀況之下的話，那行政單位其實也可以控制說他的一個成本，不要那麼的無限制的一直給下去，所以這也是一種方式。那另外有些人會，在國外我們看了一些文章比較贊成以某種診斷來給多少錢的，他是覺得說這樣子會提升醫療品質或者我們講服務品質，因為我要賺錢的話我唯一的方式是什麼，就是每個 case 給我兩萬塊的話，我要用最有效的治療方式縮短我服務的時間這樣我才會賺錢，如果超過這個時間我就賠錢了，所以他一定要控制在他最優質的醫療跟服務，他才會採用這樣的方式。不過，這現在就是我們基礎都還沒有好的狀況之下，這個其實是沒辦法去談這件事情，那這是我現在想到的事情。」

王：「謝謝 E5，那我能不能再請問一下 E5，您最後所提到的目前有的國家某一些醫療服務也就是採取比較類似像個案不同的單價來計費，所以他會對於同一個個案來講他會儘量減少他治療的時間就是服務的時間，所以您講這醫療服務他是社區化就業嗎？還是健保這個部份？」

E5：「應該是講復健的部份，其實不只復健，其實在美國他所有的疾病幾乎都有依疾病診斷來給錢的，那他其實是動用所有的學會對全部的疾病他都有一定服務流程，然後你的測驗，那些標準化測驗要測，然後這整個的服務流程，就是說他要確保他這些全部都獲得，就是說他的服務是每一個 case 來的時候你不能說我這個 case 我只做前半段，因為錢沒了我就不給你其他的服務，他是全部的服務都有到，他才給這個錢的部份，所以他其實是有一定的標準服務流程，那先這樣哦！那其實他們的復健也有，像我們在做加州的研究的時候，他在職業重建的部份也是一樣的，他也是說他有一定的上限，就是整個，他是訂定上限，說整個的職業重建只能夠多少錢，只能一萬三千塊美金像這樣樣子的一個限制，就是只能到這個部份，對。」

E1：「他們是不是還是有他們全部經費的總額限制，然後他們要排序，從嚴重的開始服務起，到錢沒有了，後面的就沒有了。」

E5：「其實倒是沒有這樣子也，他們不會說從嚴重的開始，而是他們其實會評量最有潛能的，因為有些時

候你要想到有些的 case 只要兩、三次他就可以了，那這些人其實是可能佔絕大多數，那另外的話，就是你漸漸的然後才那個，其實都是視狀況的，視狀況看這 case 到底要多少。」

E1:「我的了解是他們在開頭他們會篩選，但是我看到很多的 paper 上面提到的是因為他們要求的復建也好、職業重建也好，只給那些比較重的，好幾個報告我看到的是，他們是說他們要篩選那個 case，所以不是所有的身心障礙者都可以進到職業重建的體系來。」

E5:「他們其實可以分好幾階段的，所謂的職業重建，職業重建一般來講就是說，那些他沒辦法自己找到事情的，或者是說他的狀況是經過被核定說像其他我們像醫療的部份，他也另外有所謂的職能復建就是所謂的 industrial therapy，所以如果這些人可以幫他回去工作，他其實就不會進入職業重建體系。那就是說你用其他方式可以讓他回去的話，那他都可以回去，那所以職業重建這個部份其實做出來之後是變成怎麼樣，他沒有辦法自己找到工作，他原來可能沒有工作，可能就是像智障這種比較嚴重的這些，他從來沒有工作經驗也沒辦法用普通的一些方式能夠得到服務的讓他回去工作，那這些人才會進入職業重建體系的部份。其實學校這些都要配合的，其實在學校體系裡面，有些學生其實在學校裡面十幾年，其實輔導老師什麼其實也知道他應該做些什麼，所以那時候他的資源在那時候就已經運用了，就不會到職業重建這個體系再去運用，職業重建體系再去訓練他 social skill，再去訓練他的 job skill 這些的部份，他就直接就可以在學校的輔導之後就自己就業。那在醫療單位的部份也是這樣，輕微的 case 他能回到原來的公司上班然後或者在不同的公司同樣的職務，他也可以直接就透過這個在醫療這個系統裡面的復建直接就回去工作。那只有那些他沒辦法再回到原來的工作沒有辦法在原來的僱主那邊工作，那這些 case 才會到職業重建部分來接受服務，所以簡單來講應該是這樣子的一個關係。」

王:「所以 E5 您剛所舉的例子是加州職業重建的系統嘛！那你的意思說加州職業重建系統來講的話，他的計費是統包還是 case by case？」

E5:「這裡面哦，其實因為我接觸比較多的是職災的，那職災如果參加職業重建的話，大概就只有一筆錢，這最多，而且經過法院核定的，就是這筆錢做職業重建，那其他的就不管了，那裡面你要包含什麼樣的服務他就不管了，他就不太管裡面包含什麼服務。」

王:「所以這一堆當中會服務多少個案他也不管就對了？」

E5:「他那個因為多半是民營的機構也有政府的機構，但是政府的機構可能就是接受其他的服務，這我不是很清楚，可能等一下其他人可以補充，但是在這個部份職災 case 來看，他就是給你一筆錢而已，那這一筆錢經過法院決定，他會決定說你可能需要接受什麼樣的服務，可能之後要花多少錢像這樣子的。那另外他的一個標準就是他設定職業重建裡面像某些費用，像你的評量的費用我只給你多少錢，那所謂的工作樣本評量那給你多少錢，就是一個上限而已像這樣子，所以他法院給的錢就是你那個從保險裡面來的錢跟那個他訂定的標準，其實兩個是並行的，所以你要決定說你要用這一筆錢你所接受的服務到你要找那些服務，這些都隨便訂，反正我是不管的。那先這樣。」

王:「了解，謝謝 E5, E2 請。」

E2:「我倒是想有幾個想法不知道對不對，也有點擔心。第一個是這個益本比的現象出來，我如果只談心智障礙大概會覺得我的領域有偏，所以大家這樣想，可是包括精障的，我有點擔心如果我們所有的就業服務都去考慮益本比，我不是說他不該考慮，可是這一考慮益本比下來，肢體障礙的就業容易、心智障礙包括精障的是困難重重，那這是一個蠻大的問題，不過，在談到本題裡邊，這次的主題我其實想到的，我不在意他是用個案委託還是專案辦理，我擔心的是我們現在對個案的需求，我們用什麼方式判斷，我們現在做的職評做的這些東西，我甚至都有一點擔心，我都還看不到職評會建立說這個個案你要做什麼樣的訓練、訓練多久或是用什麼方式可以協助他就業成功，大概我們現在看職評還做不到這個，那如果做不到這一點，將來一個個案委託出去就服單位要提供多少的服務內容跟提供什麼樣的服務水準，你無從判斷，你今天前面在談說我專案委託的時候，案量多寡，你說不同障礙類別案量要不要伸縮、要不要調整，說不公平因為有一些案量很大，有一些案量很少。可是問題是他的內容是什麼我們不知道，你就要求他說你們大家同等待遇，那如果這樣的算法，我會擔心我們教大學生開課，一堂課我可以上一百個人、二百個人都沒有問題，可是你叫小學生或是幼稚園那樣的老師，你說我一堂課開幾個，一樣是教書，一樣的就服，如果我沒有能耐在既有的條件當中先幫忙確定被服務個案到底要什麼服務的時候，現在去討論我覺得無從算起，而且沒有標準去做判斷，這是第一個，我覺得就這個案子的想法。第二個我的想法是，工作人員的心態，前面也談到僱用關係，你不管是用案量或是用專案委託出去，機構裡面聘一個就服員或是單位裡面聘一個就服員，到底我要怎麼算這個僱用關係，事實上我能不能說我僱用你，這個底薪完全按量來算，那目前這樣的僱用方式是不是可以被接受，有沒有可能？那這大概是現實條件裡面，如果這樣你讓機構僱不到人的時候，那將來這個委託案，你用個案委託案等於把這個工作停擺下來，我當然沒有把握說會不會一定停擺，可是工作人員的心態在目前比較困難的狀況下，大概我們會算的是我的穩定薪水跟我不穩定薪水會不會影響工作人員的心態。那第三個我比較在意的是，雖然這裡面談到影響因素這麼多，我其實還想再看一個，單位對就服員的支持度在資源跟專業的支持到底有沒有能耐，我想那個會影響到就服績效的考量，你如果單位裡面聘個人來，全部沒有人能協助、沒有人能支持、資源也提供不上，那你要一個就服員單兵奮戰，我相信那個效果很難看，如果單位裡面其實是個團隊支持跟資源也盡量提供在這一塊，那個效果應該是不太相同的，所以我比較不在意國外到底怎麼做，

我比較在意的是台灣現在的條件能做什麼，我們到底能做到什麼，如果我們的條件根本走不下去，我倒覺得假如說比較直一點，我們的勞政單位應該去檢討，他的提供資源跟支持要怎麼去做這一環，而不是只在變那些服務的方式而已，如果服務方式怎麼變，最基本的條件沒有解決，他怎麼變都沒有績效。」

E1：「不是服務方式變，是計算薪水的方式變。」

E2：「他就是套個名字說服務方式變嘛！專案委託跟個案委託，效果只在那上面算那這算法實際上不是在解決問題，我覺得沒有辦法真正解決就業協助的那個困難到底要怎麼樣處理，我覺得應該往那個方向想，可能會比較抓得住重點。」

E4：「我想就順著 E2 的話來談，就是說，其實它是一個委辦案，我不管它是用公開招標的形式或是任何講評的形式，它是個委託，那我不知道是說為什麼在這樣一段時間在社區化就業那麼多年後，只去 care 它的委託案計價方式的改變，為什麼會是開始去思考它的計價方式改變，那有沒有像 E2 講的，更多的更多的問題其實應該是這些工作者或是 client，他們必須要去注重的，看起來他就是一個計價方式的改變，那這一次勞工局是從那個方式，他們的目標是什麼才會去動那個計價，一般我們在來談政策或是我們談一個策略，我們一定是先看到現有的服務發生了什麼問題，那我希望它往那一個目標去改進，那我才會去想到有什麼樣的策略能夠達到我的目標，所以這個策略跟你原先覺得是有什麼問題，它應該要怎麼樣更好是有關聯的。其實我在看不到它其實有什麼問題或他認為社區化就業應該往那個方向去走，而突然冒出一個它要針對計價的方式來做改變，我覺得是比較困難的，如果假設今天有主管機構他看到的問題是資源已經越來越少，那他必須去緊縮於資源讓這個資源能夠在一個比較明確的目標下去進行分配，如果他的整個策略的目標是在這裡，那這個改變計價方式是絕對有效的，但是如果他認為現有的支持性就業，他覺得在成效評量上遇到了困難，在整個具體效益的評估上有問題，甚至於他認為可能是身心障礙者得到的專業服務的品質是質疑的，那這所有的個案的身上會引發出來的問題，都不是一個計費方式改變可以得到答案的。所以我覺得是存疑的，當一個政策制定的時候，應該是從個案服務所得到的服務的那個品質跟他個案權益維護為出發點，做為政策檢討的出發點，而不是說只是在資源分配的那個部份，這是我覺得先談那個比較屬於大的部份。至於老師剛一開始提到說社區化就業現在目前執行上有什麼樣的優缺點，因為以前我跑社區化就業擔任一些、最多的時候還接了十幾個機構的巡迴督導，其實社區化就業很大的困難是委辦單位他其實跟受委辦單位同樣遇到一個問題，他很難去評量社區化就業所謂的成效的評估，他的指標是非常的我們覺得都很不滿意的，不管早期是六個月到現在的三個月，我們都覺得是不滿意的，那到底大家都不滿意的情況之下，有沒有更好的發展的那些指標出來，那包括這裡面所有的指標上面，比較沒有談到比較屬於個案出發點來看，以一個個案很單純服務，我們先不用談做研究，一個個案我一個身心障礙者支持的服務，我可能想到是說我所受到的服務關注的時程跟時間夠不夠，是不是有很充裕讓人家去服務，還是我要很快的被結案，第二個是我對這個服務，到底我覺得滿不滿意，然後我覺得這個服務到底對我來說是不是有受惠、實際的受惠，或是他對我過去的我覺得不滿意的狀況是不是有得到改進，甚至於我會認為說越來越多的個案會希望他的服務是越多元的，他可以自由去選擇的，他不是只有限縮的這樣一個資源，那這些的評估在過去的社區化就業裡面完全沒有被討論，沒有被討論的結果其實就回到我們所說的，去看個案的薪資、他的工作的時間還有就是這個個案的時數，還有我們看到所謂穩定就業的時程，這些評量的指標如果沒有把它設定清楚，而且有一個共識或是我們覺得它是一個很清楚的拿出來不會被質疑的話，那這個時候如果斷然在現階段去改變它所謂計費方式的話，那會可以想像，我可以想像就是說未來就是困難的個案，那種需要很長時間的、個案不太容易真正完全進入到社區化，可能是失敗的一些案例，可能你做一年或半年還沒辦法成功就業的個案，一定是掉到滿地都是，所以可能機構他其實不一定會去願意接，這個部份其實已經在健保的給付上看得很清楚，所以我覺得這是一個在社區化現在目前最大的一個缺點，那第二個我覺得社區化最大的另外一個缺點是因為它的，說實在它其實也有很多人制定了非常多的所謂的標準化的作業流程，它沒有那麼 detail，但是一般的流程它已經有了，而且它有非常繁瑣的一套表格的運用跟表格的使用，那從表 1-1 到 0 到 6，二十幾個表格非常詳細的在記錄一些東西，我從一個觀點來看社區化就業其實它已經限縮了個案提供的一個服務的模式跟他的技術限縮了，所以社區化就業裡面它比較沒有辦法依照個人不同的需求，個案主訴他認為的一個問題而有不同的改變，如果我們現在很難去發覺社區化就業或是就業服務到底是什麼樣的專業，它應該是融合了包括心理、包括不管是 OT 還是 PT 的專業，還有包括我們現在比較常用的 socialworker 社工的專業，可是這樣的限縮下來以後，社區化就業裡面的就服員其實只有在操作一種工作，從社會工作來看它只有操作一種個案工作，所以我們才會說有一種人出來，叫做個案管理員出來，他把我們工作的模式，包括團體工作、包括社區工作全部都丟掉，就是說只能有一對一的社區化就業的就服員跟你的個案單一的關係，甚至他都不會 care 他的家庭，因為家庭的 member 裡面其他的關連跟我的成效是無關的，是無關的。所以變得所有的專業工作方法全部都弄掉只剩下個案工作，那如果假設現階段還是用個案計費的方法的話，那我們以後看得到，不太會有任何的比較屬於是方案性的，不太會有任何所謂的社會工作裡面的團體工作的模式，因為這個東西都不在計價的標準裡面，所以這樣子來看，某個部份我是個案的話，我可能到了一家店，這裡面只能規定我吃榨菜肉絲麵，其他的所有的麵跟飯，牛肉麵、湯麵你都不用選擇，因為你只有一種選擇，你進來我的服務系統，你就只能吃我所指

定給你的麵，所以我覺得，第二個我覺得社區化就業目前如果是要從頭來看，我覺得是最大的、他把所有的專業限縮在一種制式化的格式裡面，所有人產生出來得到這樣的服務，不管你是什麼樣的個案需求在裡面，所以我會說這些優缺點，其實是跟我自己最後我並不贊成現階段去執行用個案式的一個方式來計費，因為還有很多問題沒有解決，在社區化就業還有非常多的議題沒有去解決，現在目前抓一個所謂的計費的一個標準出來做，我會比較辛苦一點，那同樣的計費的標準出來個案計費如果像老師剛剛引言所說的，計費的標準如果是採用所謂的成功，那麼如果換言之我們現在回去看我們的健保，現在已經很慘了，如果我們如果假設你開刀以後要成功，這個病要治好，你才可以收費，那台灣社會的醫院可能就全部都沒有了，所以那樣子的一個計費的標準，其實是很難的，尤其是現在目前來說困難個案的制定是比較辛苦的，大部份困難個案的制定一般來說我們現在都用比較簡單的是一個主觀式的，就是所謂個案能力評估的一個基本能力評估來去限定，所以我們現在有一比三的、一比四的、一比六的、一比十二的還有一比三十，然後各個縣市政府都不一樣，那這些一比多少是怎麼來的，就是依照你所謂障礙的程度跟障礙類別，這就是主觀的資訊，客觀的資訊沒有放進來，就個案的需求嘛！還有就是所謂的工作職務的困難程度，所以剛剛老師也附加一個，剛剛老師問說第三題，影響社區化就業服務的成效有那些因素，我覺得應該是相對於它的工作，因為支持性就業有兩端，一端是個案這一端，一端是僱主的那一端，那他要求什麼樣的工作，跟這個就業的成功率是絕對很大的影響，所以這個部份如果社會工作的走向越來越去尊重個案自由意願的表達，我就是要做那一種一個月能拿到二萬二千塊錢的薪水，我就是怎麼樣、怎麼樣，那如果這個他對工作上面的要求，跟他工作的取代性跟工作是如果不去考慮的話，我覺得是一個很大影響的關鍵。尤其是對於非心智障礙的個案來說，就這個影響是非常大的，大概簡單的說。」

王：「那剛您也有提到就是說，對於困難個案的訂定可能會是一個蠻困難的事情，那我不知道能不能請問大家就是說，不知道就大家專業上的了解，有沒有其它的國家是採取個案委託的制度，他們可以把這種社區化就業來講一個困難的個案，他可以把他用一種方式訂定出來，不知道有沒有？各位老師能不能提供在這個部份來講？因為我們目前這個部份的文獻其實也是蠻困難在獲得，那不知道大家知不知道，譬如說職評是有嗎？或是職業重建或者是社區教養，但是在社區化就業這一塊來講，不知道大家有沒有知道所謂的困難個案的訂定？或者是有那個國家有採取個案委託的方式？不知道有沒有？各位老師可以提供寶貴的意見。」

E1：「我接觸到的一些不管是機構或者是一些文獻上的，好像很少提到說是它是怎麼樣計價的，通常是州政府他呢在當地某個區域裡面他委託那個單位那個機構，他來負責那個區域的就業服務，就業服務當中譬如有些像職評這個小機構他們不能做的，那他們會去跟其他的單位做一些協調說他怎麼樣從那邊得到一些資源或是什麼樣的服務過來，我想很少會去談到這個計價的方式，到底我是用個案，一個個案給你多少錢還是用小時，通常就是政府委託就是一個專案二百萬美金或多少美金，那麼你負責這些事情。那我想可能關鍵不是在開頭的那個計價說我跟你算人頭一個多少，應該是到後來的時候，年度結束的時候，你提出來的報告，這個區域我當時委託你，你現在服務了多少、服務的情況怎麼樣、接受服務的人他們的反應怎麼樣，我想應該是在那個地方找回來說到底我當初政府委託你的，是不是委託錯了，是不是委託的當中那些地方要改善的，我想可能是人家重點是擺在這個方面，比較少會去想到說一個小時多少錢或者說給你中心用人費，補助你三個人費、五個人費，基本上應該就是我就是一個委託案，那我這地方，我估計這區域需要多少的服務，我是一個委託案，然後兩百萬美金交給你，這個裡面的運用是你們的事情，你要聘十個人能夠把這些事情做好，那你有本事，如果沒本事，你聘二十個人把這事情做完，那至於每個人薪水當然就減半了，那是你們機構的事，我不管你那邊到底怎麼處理。當然要能符合資格，基本的條件那個標準是一樣的。好像我看到的大概是一個這樣的情況。」

E3：「剛剛就是針對E1所提到的，就我所知道的就是說其實威斯康辛他的 pack 的一個方案跟 act 方案其實他就是用一個以社區委託方式，可以其實那個成本花費都很高，後來我又去參加那個在去年還前年去加州的時候有參加一個研討會，我後來發現北卡也是用醫療，我做的都是精障者嘛！其實如果是用這樣的一個 pack 方案去做精障者的就業輔導，因為它連它之後支持性就業到後來他社區有分有什麼樣的問題都是一個 team 來去協助，那其實花費很高，後來新加坡可能這兩年有再討論說到底要不要把 pack 方案引進新加坡來做，那精障者因為他比較繁瑣，所以在美國有些地方是用 individual 的一種方式去協助，也是有這樣的方式。還有剛剛就是針對E1所提到的就是對於個案的一個滿意的程度，就是我們用社區化的一個就業方式去協助個案，其實在我們的實務的一個工作上面，我後來發現說就服員他有提出報告在南部，寫得很大，然後報上刊出來說我們成功的輔導就業後來怎麼樣，後來就服員實際去問個案，其實個案一點都不高興，個案說其實你有幫助我工作，可是在這個過程裡面到後來我去工作他一點都不開心的，所以那怎麼去定義一個成功的一個輔導就業成功的一個案子。但是，我們也不能否認就是說，如果是用整個社區化就業的一個輔導方式的時候，有沒有考慮到剛剛E1有提到說機構本身的一個需求跟目標，他去承包這個方案來，因為他一定不是純粹以就業為主嘛！他一定還有其他的方案，那他去承包這樣一個就業服務的時候，他是不是還有其他的一個機構最主要的目標在哪裡。其實至於剛剛所提到說就服員本身是不是要以就是說計價的一個方式，按量計價，其實因為我在精神醫療機構很久了，後來我發現說其實原本有些機構他都沒有底薪制，他就是好我給你固定的薪資，可是後來發現很多人其實去工作他只是為了一筆薪資，他

沒有考慮到服務的品質、服務內容、服務的量，所以現在越來越多為了因應健保制，所以後來很多的醫療機構都乾脆用底薪制，然後看你服務接了多少個案、多少人次，才把薪資發下去，不然他們完全是不符合成本的，所以我會覺得其實個別化有它的一個優點在，當然相對也有他的缺點，可是如果是屬於社區化的一個就業服務方式，我比較擔心的一點就是說，如果我們接了勞工局的案子，我們只要達到這樣子的一個服務量，這樣的一個人次，我只要滿足了就好，那服務的品質呢？其實就我所做的一個研究，我的研究都是在做精障者的復健，其實有考量到他們在工作上的一個滿意度，他們跟他們機構的服務的一個滿意度是不是有很大的相關性，那我們大家都知道對工作滿意度其實會影響他的工作的一個 continuity，所以這是一個有很大的影響關係，還有國外很多的文獻，因為我論文就是做這個精障者的就業，所以我會覺得說這個其實如果說在提供個別化的一個輔導的一個過程裡面它有一個個別性的一個計劃，然後有一定的一個評量指標。但是我覺得這個都要從長去討論的，然後這個還蠻重要，不過其實像剛剛其他的一些先進有提到就是說社區性的一個就業方式有它的好處是沒有錯，因為現在社工師的一個流動率實在是太高了，那如果我們用按件計酬的話，那個其實壓力對社工的一個壓力太大了，然後呢，都已經訓練好的社工員然後又遇到這樣壓力一定很快就流失，我們那裡找一個比較有專業性的人去服務這些人呢？對，所以這是我剛針對這個 issue 的一些看法。」

王：「好，謝謝 E3，那你剛剛有提到就是那個威斯康辛跟北卡的對精障者的就業服務的一些例子嘛！那你提到說他的成本是蠻高的，提到說有些個案好像不是很滿意，所以你有提到說這個案就跟服員之間的關係，你覺得這也是蠻重要指標嘛！」

E3：「是服務的內容很重要。」

王：「哦，服務的內容，那所以呢以威斯康辛或者是北卡的例子來看的話，如果說這個個案他對於就服員對他服務的內容或者他們彼此之間的關係他不是很滿意的話，會影響到他這個受委託的單位，他所獲得的補助金額嗎？就是這個項目會不會影響到他的補助金額？那另外就是他的補助金額的計算方式是採取類似我們目前的方案委託嗎？還是類似於個案委託？」

E3：「這個其實比較像是 E1 所講，他給你一筆委託金，但是我原本預計服務了多少人次，那可是他經過，我記得北卡是比較 update 的一個訊息，他大概原本是預期進來好像二、三十個一大筆錢，可是後來中途經過半年還一年，都一直流失掉服務的一個人次，到後來剩下很少的人，然後還是一樣要這麼多的錢去協助這樣的人，然後他們的服務是個 team，所有的醫療、OT 或者是其他的社工人員是一個 team 去協助這樣的一個精神障礙者，所以這個其實剛有考量到 E4 所提到的，其實就業輔導員其實，就是我們去輔導就業其實不應該只是考慮到就業的一個本身，他一定會還有其他的一個需求層面進來，會影響他的就業，還有我做的研究有發表在那個期刊上 rehab journal 上面，其實上面有提到一點很重要，在中國人的一個文化裡面，其實家庭的因素要把它放進來要佔很大的考量因素，還有後來國外有一篇文章 vocational rehaul 對於中國人亞洲文化的精障者到底適不適用，其實在他的研究裡面是說對 minority 的一個民族來說不是很適用的，但是也有人研究是說很好用啊，所以就是看對啊看不同的文獻這樣子。」

王：「所以 E3 你剛有提到就是說，即便說服務的個案有一些流失或者有一些個案可能有些不滿意，但是反正他撥付金額就是撥付這麼一塊，這個金額不會因為他個案的流失或者是個案有不滿意而有所改變，對不對？所以這等於是一個方案委託的方式嘛！而不是 case by case 去計價嘛！」

E1：「可能人家關心的不是在計價，人家關心的是說我錢出去了有沒有效果，所以他們會把很多的關心的、很多研究都是在到底它後面的結果，所以他們會去探討是什麼因素，他為什麼會成功？他薪水為什麼會高，這因素是在哪裡？好像我看到這麼多報告沒有一個提到說它計價方式是用個案的還是用小時的，我覺得可能是就像剛才 E4 所講的，我們勞工局在您剛才說好像他們不認為說是經費的問題，那我想說跟經費多多少少也是有關係的，因為看到這個比例，因為從這裡的這些數據一比二十、一比三十二發現不公平，當然他們就會去想說那到底怎麼樣讓它公平一點，但是我想可能最根本的地方應該還是在成效那地方，它用什麼方法來反應成效，您第二題提到影響就業服務成效的因素，我想這個部份可能先要把這個因素找出來，然後再去看說是不是因為計價方式不同而所以呢跟這個有關，是不是呢他們呢一個月領了五萬多塊、七萬多塊，好像就像您講的，好像反正一個月固定薪水嘛，那我做多少就多少嘛，雖然有一個案量的要求，但是我只要做到這樣的案量，管它裡面的品質，穩定三個月就好了，第四個月呢沒有關係，以後再說。我想可能問題不是在於這個計價的方式，剛才 E4 講得非常好了，假如勞工局真的要把這塊做得有效的話，去了解一下成功就業的那些，能夠維持一年、兩年的那些，到底是怎麼成功的，他們是經過什麼樣的一個歷程成功的，這當然包括剛才好幾位提到的那些因素，包括不管是老闆也好或者說就服員或者說他家庭，把那些因素找出來，這樣才能真正的把那個身心障礙者就業的部份能夠提升，光只是在講計價好像呢並不能夠解決這個問題。」

王：「是，謝謝 E1。那 E1 您覺得影響社區化服務就業的成效最主要的因素是有什麼呢？除了我們剛剛提到的之外，還有沒有什麼您覺得很重要的因素，應該要特別提出來的？」

E1：「我只提一個，我剛提到的一個就是就服員跟案主之間的關係，我這地方印了這麼一份資料，上頭他是做了一個實證研究，然後他就提出來五個建議，當中就有一個是這個，我是覺得假如真的勞工局也好或者說我們職訓局勞委會他們要真的把這塊做好，真的要從這裡面去找出來說怎麼樣子能真正

的把那個服務品質提升，這地方提到了有一點，剛才好像 E4 也提到，他是建議說是不是用那個 VOUCHER SYSTEM 那個就是給他一張票，他要去接受那裡的服務，身心障礙者自己選，服務卷是吧！OK！他這裡提到說，因為現在是勞工局派案嘛，好像是大部份是勞工局派案的，然後幾個單位什麼的，那現在假如是身心障礙者為中心的話，當事人中心的話，你讓我有機會我選，我就選這個選那個，這時候他就會選那個服務員，選那個真正的他們有口碑的服務員，那這裡面就不一樣了，這也是一個方式。」

王：「謝謝 E1，那 E4 不好意思。」

E4：「我還是比較那個策略的概念來談，他今天勞工局會提出來這種所謂的個案計價，會去動那個計價就是說，搞不好今年不用、明年不用、後年不用、大後年，其實老是一定會啦！所以我這邊確實我剛剛在講我還是不贊成現階段是用這種所謂的個案計價的方式過來看，因為還有更多更重要的問題要去研究跟探討，而不是只有在計價，但是我還是提一些計價的一些建議出來。在管理會計上面其實現在目前來說已經沒有人用這種 total 一份的價格全部都委託，以委託或是我們作業來看，比較少，新的那個會計觀念概念是一個是管理會計概念所以裡面有一個已經在商業模式很成熟的東西叫做 ABC，也就是 activity basic cost 就是說翻譯叫做作業基礎成本制，這裡面很關鍵一個重要的觀念就是那個 A，activity，就是說我們剛一直談這裡面的基本資料給我們，一直在談就是說好，我們計價一定是要分類，把個案去做分類，那我們遇到很多很多的困難，然後我們去做分類，其實如果是管理會計的 ABC 的概念裡面來說，分類只是達到那個批次跟分類的效果，更關鍵的應該是它的作業系統，其實跟 E5 剛剛講的一樣，就是在美國為什麼這種所謂的計價模式可以去成功，就是一，他的標準化作業流程用了，那標準化作業流程後面的因素是什麼，後面因素是回應我們剛剛講的，你對個案的基本的服務品質跟服務的作業是要給的，也就是說我不能讓你去選擇你一定要每個個案都要一百分，那我只能去定你超過一百分的，一百二十分的部份我會另外的給，計價的模式是這樣，我要保證我的個案在你的服務系統裡面都得到該有的服務，那這個服務就是 activity 的概念。所以如果真的要去做計價會有這三種不同的東西，第一個就是要分類，不管你是用個案的困難度的方式去分類，這裡面會有主觀的、現有的主觀的分類，就是依照他的障礙的一些主觀因素分類，也有客觀的，包括我剛剛講的個案的主訴跟他相對於他工作的一個困難度跟他就業的種類，這是一個主客觀的。第二個部份應該是針對他的作業系統，也就是說我這個組提供你的服務是什麼，我不太能夠用三個個案或五個個案來談，但是如果我把對一個個案服務的內涵，剛剛 E2 講的，我去探討到底一個社區化就業的模式跟它的服務有那一些內涵，它提供的專業技術是什麼？一個有經過職評跟沒經過職評到底有沒有差別？有沒有去做輔具有沒有差別？有沒有到他現場做實際的情境的評量有沒有差別？這些東西其實慢慢的這十年來左右，社區化就業模式有發展到很多的 activity 他發展出來，理論上來說計價的關鍵標準應該是作業模式，我在整個服務過程提供了多少的一種服務的系統給他，這些服務系統慢慢的去把它模組化發展出來，我就只有用個案工作的觀念嗎？還是我知道有一些少數支持系統比較多的團體、組織，他其實已經搭配團體工作在社區化就業裡面，不只是個案工作而已，團體的工作跟團體的諮商都已經進去，甚至於連家庭的諮商都已經進去在裡面了，那這些不同的作業系統其實它的撥款、計價的方式就應該不一樣。那第三個影響就是撥款的方式應該是所謂的它的成效，到底你給了這樣的錢，給了一千塊錢是他應該就是什麼樣的成效，給了五千塊錢個案就是什麼樣的成效，所以一般來說，我們以商業模式，後面那個成效是事後給的，也就是說我們剛剛老師說的，他可能是分批撥款的，他前面可能百分之七、八十的撥款，也有可能是完成他的分類跟作業模式以後，另外那個成效的那個部份應該是到最後有一點像商業機制裡面的尾款，所以理論上一個成熟所謂的計價的方式應該就是這三個，針對個案的部分去進行分類，然後接下來是針對他的作業也就是他服務的內涵、服務的內涵，針對他的作業流程提供一個計價的標準。第三個是針對他的所提供出來的服務不同的成效來去做。這三個都放進去的時候，這個所謂的委託的計費才能夠真正達到勞工局所說的，他不是節省經費，他可能是為了追求個案服務的品質的提升，為了提升所謂的就服員的工作效能跟效率，或是提升這個受委辦單位、這個組織對就業服務的重視程度，我覺得只有這樣子才會比較完整。」

王：「謝謝 E4 寶貴的意見。提出來說如果真的要計價的話要考慮到這三個層面，那當然這可能如果真的要這樣做的話，這個內部一些比較細部的一些處理，可能又會是另外一個研究案，那不過對我們這研究案來講，這個您剛剛所講的也可以說是我們第四個主題當中最後一部份，牽涉到說假定真要這麼做的話，標準應該怎麼訂定，那您能不能根據您的專業還有一些經驗，在您剛剛講的這三大部份，您覺得應該要考慮到那一些參數，比方說分類要考慮到那些指標要把它做分類的指標？或您提到作業模式或是模組要考慮到那一些變項來做為我們分成不同的作業模組？那至於成效又是哪些參數您覺得應該是成效的指標？好，就以您的想法。」

E4：「這可能要透過一個比較多的 data base 的一個，我不敢說它一定會是所謂的一個常模或模組，它可能是很多很多的個案，那在這裡面其實分類的部份，我是沒有看過在支持性就業服務裡面有分類，但是我看過國內一些比較具有規模或是他的等於說年資比較久的一些非營利組織團體的社會工作，他其實會有個案的分類，譬如包括像家扶中心，家扶中心一個社工員一百多個個案，那他不可能一百多個個案都是均顧的提供服務，所以他裡面有一種個案分類叫做積極重建個案，其實他是採用個案的一個分類的狀況，那分類的部份應該是有他的一個特別性，就以以前我自己的 XX 基金會，他

的個案分類的，分出的所謂積極重建個案的分類就大概有十幾種，因為在 XX 大部份是後天產生的，所以他的那個受傷原因他的致傷受傷原因就後天致殘的那個受傷原因是他非常關鍵的一個地方，但如果假設這個受傷原因是暴力受傷，幾乎這是個案所有的服務的分類的檔案一定就掛在所謂的 A 級個案裡面，但是對於一個所謂的心智障礙的個案來說，他就是沒有所謂的致殘或受傷原因這樣子的一個分類，那對於可能視障的個案來說有，他是後天失明跟先天失明對於他的就業一定是會產生很大的一個影響，所以我覺得可以講，可是我覺得那並不是一個適當的說法，那作業的部份應該是就現有的支持性就業裡面，我們現在可以討論到可以把一個支持性就業服務的個案去做訪談，其實這三塊十年來事實上他就業其實已經發展出來他有別於社會工作或有別於復健、諮商的部份，他自己已經有他的專業出來，包括我們大量的市場的趨進評量的一個方式、僱主服務的方式、就業媒合的方式，這些都是有它的 activity 在裡面，那我覺得從這個 activity 裡面其實就可以很容易的去分析出來，到底我們現在有的進入到社區化就業從 intake 開始一直到結案中間會經過什麼樣的歷程，倒不是認為說一個個案全部都要跑完所有歷程，有些個案像支持性就業也並不是在所有的個案都必須先經過職評或是經過所謂的職業重建中心或是個管中心派案下來，有些個案會直接的進入到支持性就業服務員的手上，也會有，所以我覺得只要是針對現在有的支持性就業或是職業重建的服務系統其實就可以把這個就業服務弄出來，那至於成效的評估，我剛才也有稍微提一下，這裡面會有幾個對象，現在目前大部份都是以他的一些比較屬於數量化的資料來去看，包括他的薪資、老師勾的那三個星星、那另外我剛也提到的從個案主訴的問題來看。第三個也有人去提到說既然是就業那僱主的滿意或是僱主對這個就業服務所提供的這個評價到底是不是也可能是評估這個服務成效的一個關鍵，倒不是完全只是很粗糙說就僱主滿意，因為我們知道支持性就業他提供的服務，他的 client 雖然是身心障礙者，可是他很多的一個部份的服務是在現場支持，現場支持就會牽扯到對僱主的滿意，所以我覺得是可以擴大，除了一些具體的量化指標以外，另外對個案主訴自己的滿意或個案自己的回應可能是一個關鍵，另外是僱主部份的回應其實也可以去做為去評量它成效的一個參考。」

王：「不好意思，E4，那最後我再追問您一個問題，不好意思，就是說您提到從成本會計的角度一個 ABC 的概念可以分為這三大部份，您剛也提出來一些具體的一些內涵或者是一些影響的變數在這個下面，那 ABC 的架構應用在就業或是社區化就業實際真的應用在現實的狀況當中，就您所知道具體的例子有哪裡？」

E4：「沒有，其實 ABC 的概念是一個會計概念，所以我才會說我其他都不談就回到那個計價，它其實就是一個計價的概念。它不是一個服務，它只是一個計價的概念。計價的概念會用於哪，兩個地方，一個是用於一個方案的委託，我要委託你去執行這個方案，我到底要給你多少的錢，以前都是一筆錢就丟出去，那到底這筆錢是不是怎麼樣，我不知道，所以我只好 by the activity 把你的作業內容分析出來，然後我們依照你的作業內容然後把錢丟給你，那這個本身的成本真的是可以，那第二個這種 ABC 的概念會用於機構組織裡面內部控制的管理成本，所以它不是，它只是一個會計的運用知識而已，所以它只能對應於計價，如果假設有一天在勞政單位，其實還是不對等嘛，如果他那一天招標的規範他就真的按照個案計價，那只能就是說有一個比較適合的計價標準，所以它跟專業服務完全是無關的，它只是做一套比較稍微客觀一點點的計價方式來去回應這個服務所需要的成本而已，所以也比較難跟你講到說實際的問題。」

E1：「我看這個研究，勞工局就要這個。」

E2：「專業經費要求要先付費才能提供，諮詢會議要提供」

王：「是，E5，是。」

E5：「其實它的那個部份其實就是剛剛我講的就是說在國外就是你說你評估像是就業諮商好了，那諮商然後這個是多少錢像這樣子，那這裡面提到是會算的，說你大概會花一個小時，然後這個專業人員是薪資大概是多少，或者是然後其它的行政成本要提出算在裡面，所以他這樣就是說，那你這樣一個小時那我給你多少錢像這樣，但是這裡面來講其實這因為是有很多種層面的啦！這樣因為跟我這機構真的要花這麼多的時間去達成這樣子的一個結果其實不一樣，他雖然說他這一個小時可能我只花了半個小時就完成了，所以這地方來講就是完全不一樣，可能是說我現在提出說我這個個案我服務了什麼、什麼項目，OK，好那他可能依照那個會計的方式要幫你計價說這個多少、多少錢那像這樣。但是其實呢我在裡面的話可能我用的人力或什麼，我可能沒有達到那個錢，所以這就是算起來這個機構反而賺錢，但是有些人可能用了花費更多的時間去完成這樣的職務的話，那他就會比較賠錢啊！那所以這其實是一種其實這是不同層面來看這個錢的問題，那先這樣。所以其實在很多的國家其實都有這樣子的一個計價，像澳洲也是有說那個諮商多少錢，那你做了評量又多少錢啊，那這些其他的都有這個價錢，但是一個 CASE」

王：「但您講的是職評的部份嘛！不是社區化就業」

E5：「職評像那個加州那個職業復健都有，職業重建部份。」

E1：「心理諮商也是。」

E5：「對，它就是你心理諮商有多少錢像這樣，他其實都有算出這個錢的問題，但是就是說那這一個 CASE 我要給你多少錢，這個其實到現在為止其實都還沒有看到有特別的，不過像加州那個是因為職災的體系，他是由保險公司自己來控制，它就是要用最少錢然後要希望這樣子，所以說它會訂個上額，那像其實澳洲的一個職能復建的部份也是一樣會有個上額，整個醫療只能付五萬塊錢，就是這樣子

而已，那不管裡面你要接受什麼樣服務，最多像這樣子多少錢，你超過了你自己去，但是在這個金額以下我都給付，那先這樣。所以這裡面來講就牽扯很多政府政策問題，所以這是在這邊。那其實我剛剛我一直在強調我們現在其實是沒有這樣子的一個基礎能夠做這些事情，因為我們所有的像是就業服務其實真的是沒有所謂的標準的流程，那我的標準流程也不是我們現在所講的社區化就業的那個流程，因為那裡面其實有些，我們只著重在表格的填寫而忽略說我們其實是服務一個人，其實人的變化是很多的，每個個案的需求是不一樣的，那尤其現在的這個社區化就業的一些表格其實都比較適合心智障礙者的，那很多其他障礙類別，其實根本就不適用這些表格，那所以這裡面來講其實那個標準化的流程裡面其實像他們所謂標準化流程其實他的服務是說我們這個個案進到這個體系之後，他所應該接受的服務是什麼，可能你要跟他的家屬唔談、跟他前面僱主唔談，他都算在這個你服務範圍裡面，然後另外他的服務裡面，我要直接做現場評量、做團體治療，這些他們都算在這裡，就是算在這個標準的流程裡面，而不是說我就只以個案，只服務這個案，我可能還要服務他的僱主，教他怎麼樣去訓練這個 CASE，或怎麼樣去協助這樣的一個個案，這些其實都可以放在這標準化流程裡面的，所以這是整個這樣子。那再以每一個 activity 然後再去算，他所需要花費的人力、時間，然後再去算這個成本這個部份，但是成本我要不要給這麼多錢，這是政府跟其它，另外就是我們買方要不要願意以這個價錢，就是我可以訂得低低的啊！三百塊錢、二百塊錢，那我願不願意去承接，那這個也是另外一個議題，這已經不是說，已經超出說這個範圍之內的啦，那先這樣。那這是在這部份，那另外還有就是依照我們目前的狀況，其實我為什麼還是建議以現在維持這樣的模式，其實以現在的模式，我們的社工師說實在的已經流動率非常高了，如果你再由其他方式來計價的話，那他真是絕對是，其實我本來想第一個提要提這個，因為現在其實最大的問題影響我們就業服務我覺得是因為有資深的社區化就業服務人員其實沒辦法留下來，所以這個經驗是沒辦法傳承的，其實一個你要訂這種所謂的你講的所謂的個案的委託方式的話，第一件事情一定是越資深的、越有經驗的他才有可能達到他的績效會最好，而且他專業才會比較成熟，那這些的話才有可能這樣的部份，所以這是在這裡。此外就是針對這個表的部份，那個益本比，那益本比其實我不知道在分析的時候有沒有考慮他們所就業的職場的問題，像有些是在庇護職場那他的薪資自然是比較低的，所以當你這樣一算下來的話，當然他的益本比就在低於一，那像有些像是視障、聽覺障礙，因為聽覺障礙他的工作多半是競爭性就業，而且他的薪資三、四萬塊，可是他的服務時間不一定比心智障礙的時間要長，所以他這樣子的話如果你沒有算時間還有他障礙類別的話，這益本比本身來講的話其實並沒有辦法充分的顯示說他的意義存在，對，因為他這樣子工作本身其實都會影響，還有他的障礙內容我都會影響到這個部份。像視覺障礙那時候我們去評量每個最少都三、四萬塊以上，所以這裡面來講的話都沒辦法去跟心智障礙者來比較，因為障礙類別是不同的，那所以障礙類別之間我們要不要做比較，這其實是另外一個問題，那精障者也是面臨同樣的問題，大概多半都是在庇護職場的原因所以薪資比例也會比較低，像這樣。不過有趣的是後面你的影響成功就業反而是智能障礙者的就業成效比較高。」

E1：「他是說因為就服員的比例高，一個就服員對這個..」

E5：「不曉得，這因為..」

王：「不是因為他的穩定，他相對比較穩定，薪資這項指標來講他是比較低，但是在穩定度來講他這邊表現比較好。」

E5：「像你平衡機能、顏面傷殘這些都比較，反而比較不佳哦，那這些其實這都是很好玩的一個因素，那因為你還沒有，我們還沒有看到迴歸，說不定迴歸就會顯出更多其他交互影響之後，可能就不是這樣的結果。」

王：「E5 剛剛也有提到，就是說因為我們在做這個資料分析來講，這個益本比其實是一個蠻粗略的，只是給大家算是一個背景資料做一個參考，因為在我們目前手上有有的 DATABASE 當中並沒有他只有提供六個服務項目的次數而已，他但並沒有提出時間，比方說唔談，唔談多久沒有講，他只有次數唔談一次、唔談兩次，所以我們沒有辦法就這個時間成本的部份做更進一步的分析，所以我們只能就核撥的核銷的補助金額跟他這個就業服務所創立的薪資兩個來做一個益本比，當然是相當粗略的，只是說提供一個背景資料的參考。那另外剛剛 E5 也有提到就是說，目前來講這個社區化就業您認為說標準化流程還沒有建立得很好，所以可能還需要再做一些這方面的努力，才能夠做為未來假定採取個案委託方式的一個基礎，可是您在上一次發言的時候也提到一點就是說，您覺得還是可以同時進行，對不對？」

E5：「要同時進行的是研究，我覺得同時進行研究，但是不能夠說是同時進行，現在還是應該維持目前這種狀況，然後再這個同時的話，我覺得應該委託這樣子的研究，因為像剛剛講時間的問題，對不對，那障礙類別的問題，然後你提供的服務到底那些是比較是重要的，其實剛剛我們講到成效的部份，其實因為最近我還在等一本書，那本書上面有職業重建的最後的成效指標，那到底用那些來看，那先這樣子。所以，其實成效指標這個時候在過去我們就業服務多半都是看成功就業或者是穩定就業，那或者是有沒有達成這我們原先設定一比多少的比例，那先這樣。所以那是這樣子，那現在的話像後來又增加了什麼滿意度，僱主滿意度還有個案的滿意度這些也是後來慢慢增加，那至於這些就是其實當初很多人想到可能是這樣的一些指標可以考慮這個部份，不過這裡面就牽扯到的所謂的穩定就業跟成功就業其實那時候，我們那時候其實去督導有時候就會發現，穩定三個月之後呈現在，

但是後來就沒有了，三個月之後馬上被 FIRE。」

E2：「四個月後就不見了。」

E5：「對，那像這樣子，所以這地方來講到底是什麼，所以這裡面其實我其實還是在想看看國外的資料，可是國外的資料現在還沒有到來，所以沒辦法給你提供一個特別的建議，不過成效指標其實是應該好好討論的，到底就業服務到底要用什麼來當他的成效，來當作一個指標來做一個探討，那這其實是國外做資格認定這機構，這機構說我有足夠的這種人材，我可以提供這樣的服務，但是其實這種政府機關要看的是你的資格認定的部份，你的成效到底是如何，是不是你所有服務的個案他都覺得很滿意或者是我們所訂定的成效是不是都能符合那樣規定，如果可以這樣子的話，他可以這樣。就像剛剛講說我們用服務券，所以這時候如果我們能確定我們現在所有的社會服務的這些都是資訊是透明化的，讓所有的人都知道就身心障礙者知道說我們在臺北市有多少、多少是符合這樣子的資格的這些機構，你可以去挑選，OK，那這些人是怎麼樣的一個平等，或者是怎樣，那他服務的重點跟特色又是些什麼，那像這樣，如果這些資訊都能夠透明化的話，然後另外我們能做好這樣子的一個成效評鑑的話，那像這樣子的話，那我們就有服務券的話，就不必由政府來派案了，那直接由這個個案自己可以去選擇。OK，所以有些公司、有些的機構可能開在那裡可是沒有人上門，因為他可能地點太遠或者可能因為他的服務不好，OK，那像這樣，所以他根本不會有 CASE 去那像這樣子自然就會淘汰，這是市場機制嘛，自己自由競爭像這樣。不過我是覺得政府現在還需要做的是前面這些 setup 階段，對，還是需要這樣子的。」

王：「好，所以 E5 的意思是說同時進行對個案委託的研究就是了，所以並不是說好像採取試辦，並不是這樣子的概念，好，中間來講一些標準化流程、一些服務的內涵還需要更進一步的釐清，所以看起來我們在座各位老師的時間同質性都蠻高的，就是覺得說目前來講的話似乎還是維持目前的方案委託會比較適當，個案委託可能還需要再經過一些時間。」

E2：「我再補充一句話就好了，我其實是蠻擔心的，就政府的經費來看，剛 E5 一直在提到一個比如說成本到底能付到多高，那個其實就政府的成本來看，我同意那個想法，但我真的很擔心對人的服務如果那樣去給一個最高限，最後的結果我們大概會把一些個案都丟掉，就是我還真沒有辦法很快達成效果就先不服務，我的想法是說我們要不要還是堅持建議，除非這個個案已經被宣告說不可能就業，否則不管他該花多少成本，只要他是可以被服務的個案，理論上來講，我們的所謂學界的人或者是所謂專業學者再不去堅持這個，大概行政系統上面會很快的就說卡，到這裡為止，後面的我就不再提供服務，他們很容易出現那種現象，可是這樣會犧牲掉一些，我覺得這個可能還是需要再強調一下，所以我個人是希望這個比較強勢的建議在裡邊，不要讓它出現將來為了計算成本就說好，反正我就是一個個案最高限是什麼樣的成本估計出來，我比較擔心那個樣子。」

王：「所以 E2 強調說不要有篩選個案的狀況，個案的權益絕對還是要擺在成本效益的考量之前。」

E3：「我提一下一些就是說，就是我看過的一個國外的例子，就是活泉之家他的一個例子，他在協助這些精障者的就業的一個方式，他其實像我們一直在談三個月、六個月，他是一個穩定的就業，可是其實他們這些就服員有時候在跟商家在協調就是說安排，工作安排的時候因為有的公司他只需要短期的缺，所以他就跟他們說我們只需要那個九個月的時間，然後我們再協助個案在安置的時候也跟他說你只能工作九個月就不能再做，那就儘管他再怎麼樣的好，那只能再等時間這樣子，那另外一個就是他們的一個就服員是，他們很有意思就是說他們是一個機構，然後我知道他們計費方式，你使用者付費，你來白天就拿票券這樣，就是有登記嘛然後再去跟政府要錢，然後他們的一個就業也是其中的一個服務範圍裡面，那他服務的範圍有分三種，一種是就是說庇護型，另一種就是說短期就業方式，另外一種就是協助他找就業市場，甚至於還有一種就是說陪同他們一起，如果說這個機構少了人，他們一定會有人在那裡，讓他們工作不會去被 delay 這樣的一個狀況，所以他們也看服務多少人次，這樣的一個付費方式。就是活泉之家。」

王：「您說那一個單位？」

E3：「活泉之家，那個紐約。」

王：「活泉，哦～活泉之家，是，所以您剛是說他是有發券的是不是？」

E3：「不是，就是說使用者、就是說他要跟政府要錢嘛，然後他也是說我來使用這樣的一個機構使用，他有分半天跟全天的，只是每次進來就是要去繳那個券。」

王：「好，那在座還有沒有那位老師要補充的？如果沒有的話，那就再一次謝謝各位老師，那我們今天的焦點團體就到這邊，好，謝謝大家。」

機構負責人焦點團體逐字稿

- C1：那麼在接到這個開會通知的時候，其實我對這個案子第一個反應就是如果說他現在是個案逐件派別的話，那麼對於整個組織架構的一個經營會是一個很大的影響，因為變成你所收到的案件、案件數目是不定的，那麼在整體的組織的人力使用及人力規劃上面會有一定的影響，所以你可能今天接到三十個案子，那可能再下一次就只剩下三個案子，因為這個評判標準並不在我們的手上，所以我們的努力不見得能夠在實質上的一個個案數上做一個呈現，所以當這個數量做波動的時候，增加人手是一件很快的事情，但是當案件數減少必須做人員調度的時候，這個時候是組織經營上面一個是比較辛苦的地方，這是我自己個人的一點淺見，謝謝。
- 王：您個人覺得優缺點主要是怎麼樣？
- C1：目前現在的制度底下，人力的穩定度是一個很正面的一個指標，但是它的缺點在於我們就服員的 loading 太重了，也就是我們目前每個就服員他常常的工作時數跟他目前所配合的這個收入是有很大的差距，所以其實我覺得我們的就服員有一點在做半義工性質的一個狀況，所以如果說以一個就服員的收入或者是說以他自己的一個服務工作時數來看，那麼逐案派別會是一個比較理想的狀況，但是實際上對他們來說相對有一種風險就是，他不知道他的下一頓在哪裡，他可能今天接到、今年接到 30 個案子，明年的工作穩定的保障是一個比較大的考量，謝謝。
- 王：有沒有哪一位我們機構的負責人要提出您寶貴的意見？
- C2：那我想可能跟 C1 差不多喔，就是如果你沒有固定的案源的話，事實上真的是機構在經營上真的是有一些困難，何況我們現在經營還是要靠自己開去開發、大部分要自己去開去開發案源，然後我們自己的案源大概都是從我們其他的方案來的，那所以、當然也許這個如果你用個案這樣委託的話真的是就是也不好算、我們在經營上也不好算我們的成本，那對於這個、重要的是提供服務的人，那個不穩定性就很高了，那尤其是現在我們的社區化就服的流動率其實也都滿高的，那如果再加上這樣子的話，可能更沒有人願意來提供服務，那真的就是、覺得是很大的一個問題。那另外就是說，像我們精障朋友的話，他們可能要一個、就是再加上這個病的影響的這個部分，如果你、工作人員的經驗是滿重要的，那如果你這個一直換人，那個經驗的累積是有滿大的會影響，所以在這兩個部分看起來如果是用這個個案的委託方式，看起來在經營上是有一些困難。
- C3：我想就是我先從 C 的部分，就是說其他國家作法來做一些回應，我想大家應該都很清楚，支持性就業是從美國引進的，那當然就是說，以美國的作法跟我們是很不一樣的，那美國他們是為了中重度的特別是心智障礙者跟精神障礙者難以進入就業市場，因為其實這是跟當時他們社區化的主流的思潮是有關的啦，那因為以往他們都以庇護工廠為主，所以為了就是說推動就是說社區化這樣的一個概念，所以後來慢慢把支持性就業帶進來，那可是美國、我覺得剛老師講一個滿值得探討的是說到底我們要看的服務績效是什麼，因為在台灣，就是很明顯的就是說比較注重服務量，就看就服員的接案量、推介量，還有就是說成功的量，那成功也是後來才看的，可是比較注重的還是服務多少個案，最近才慢慢去注重成功率的這個部分，可是在美國的話，他們從一開始就是非常注重就是個案的成功就業這個部分，所以他們為什麼就是說，所有研究都發現社區化就業事實上是比較高成本的服務，那可是他們為了要讓中重度的身心障礙者可以進入到主流的社會，所以用這樣高成本的方式來進行，那當然進行方式也跟前台台灣不太一樣，因為他們用的比較多的是工作隊，群組的方式來推動工作，那台灣、演變到台灣，變成一對一就業服務方式，其實這個是有一些、我們在引進後來國情不太一樣的地方，那我們現在工作隊反而都變成庇護性就業，可是在美國他們的工作隊是支持性就業的部分，那他們的工作時間大概都是幾個月到一年、兩年這樣子的一個支持，可是到了台灣，因為我們講求績效，要看量多，所以我們變成就是說三個月，原來是一個月到三個月，後來又縮減到密集可以兩個禮拜，我覺得這是因為台灣的國情不同啦，那我們講到就是說鄰近的港澳地區，像港澳地區他們比較像美國的方式在做支持性就業的部分，他們也比較是用工作隊的方式來做支持，在香港政府也好或是澳門政府給的績效比較就是說兩年之內，我要你就是說在這兩年之內可以輔導他就業，到進入到一般職場，所以他們看的、比較著重的是在成功的這個部分，那我想這是跟我們不一樣的第一個部分，我想可以就是說作為分享的。那第二個就是說我覺得就是我們就回到第一個問題來看，到底現在的就是說現在的服務來看，到底優缺點在哪裡，那我想以臺北市來說，我們一直在、如果相對性、我們如果不跟美國港澳比較的話，相對性來說，我們也一直跟勞委會講，是不是該學一下臺北市的作法，因為臺北市雖然目前並沒有分障別，我想這當然是另外一個我們可以再改進的地方，就是說依障別來做不同的服務的要求，可是畢竟還是比勞委會好，因為勞委會為了要跟立法院交代，那立法院很注重你花了這麼多的經費在身心障礙就業這個部分，到底服務了多少身心障礙者，立法委員比較看那個數字，所以勞委會一開始就把社區化就業的服務量訂的非常的高，那我覺得就是回到我們後面講 ok，我們要求就服員服務量大、媒合率多，那會造成什麼樣的缺點，就是他就挑個案嘛。在美國、在港澳他們服務的都要求必須是中重度的身心障礙者，可是如果老師研究應該也可以發現，不管在台北或是台灣地區，所有的社區化就業一定是以輕中度為主，因為我就服員如果不挑個案的話，我沒有辦法兩個禮拜就密集成功，那我如果不兩個禮拜密集成功的話，我服務量就不會高，那到時候評鑑的話評鑑分數就會差，我覺得這是一個目前的最大的一個問題。那再來就是說以臺北市我覺得除了就是說，就是說補助政策比較明確啦，那第二個就是說雖然現在

沒有服務指標，可是因為每一年的評鑑相對的也導引了大家在服務方法、服務標準上的一個方向，我覺得這個是目前臺北市比較清楚的一個地方，可是另外我覺得要再來看的就是說，我們是不是可以再討論的就是說服務的方式可以再更多元化、彈性化一點，譬如說我覺得臺北市去年開始很棒的地方就是說，他看到就是說後來很多單位，包括我們基金會，我們在做穩定就業、後續穩定就業支持的這個部分，增加了個案的就業穩定度，因為現在的成功率，講的只是六個月，你只要成功六個月，對不起，你第七個月的第一天你離職，這也算成功，可是我們會覺得要協助他後續能夠在社區裡面獨立生活那才是最重要的，所以後來臺北市勞工局也出來了穩定就業支持方案，那我也覺得就是說其實社區化就業他是一個很彈性、很多元的服務方式，而不是只有像現在只有一對一的密集輔導才叫做支持性就業，那我覺得這個是未來我們可以去突破的一個方向，那所以就是說，現在就是到底影響社區化就業的成效有那些，我覺得當然就是政府的政策是一個非常重要的影響，政府怎麼補助就會影響大家的作法，所以我也在推想未來如果說採個案制的方式來補助的話，那如果這樣下去，如果以小時這樣執行，那如果你沒有限制，像職評沒有限制嘛，對不對，那我就做一年好了，因為你依時數補嘛，ok 所以這一定到時候會有個限制，那有限制的它的缺點會變是什麼，那就變大家挑個案，因為跟職評不一樣的地方是說，職評它是有、它目前有標準化的工具，不管是工作樣本也好，或是心理測驗也好，它都有標準工具，而且它有標準的工作時間，那現在就是說經過大家經驗的常模，也抓出來大家寫報告的時間，所以現在職評的整個就是說時間是可以被抓出來的，可是我覺得社區化就業這個部分真的很難，更何況到時候牽涉到不同障別、不同個案的狀況，你很難依時數，可是如果未來如果我們依、就是說假設啦現在的平均成本，人頭制的話，那也、就會有、也會有它的缺點，那就是，那我就多做幾個呀對不對，我做十個，你補助十個，我做一百個，你就補助一百個，那當然就是多多益善，那以後中重度的沒有人要服務了，中重度的只好你就去庇護工廠吧，那我們就全部都服務輕度，也有可能。那當然也會有剛就是說 C2 跟 C1 所提到的，就是說那人力的部分，我覺得對組織來講，這個部分就會是組織在人力管理上最大的困難，因為我不可能就是說，因為像現在就是說，一比六到十嘛，對不對那我服務，如果說我這個月案量只有三個的話，那我是不是就跟服員說對不起，我這個月只請你 part-time 工作，另外一半的時間請你自己多保重這樣子，自己去想辦法，所以就組織人力的規劃跟管理會是個非常大的問題，那這也會未來會影響就服員的穩定性的部分，所以我想這個是、對不起因為我還看不到它的優點啦，所以我只好先講缺點的部分。那另外就是說，影響成效的部分，那就是還有市場因素，因為我想整個城鄉差距是滿大，不過因為目前臺北市、因為整個是以服務業為主，那當然我們就會看到人際關係比較差的個案他就真的比較難找工作，那如果他必須以技能為主的個案，他真的就是會非常難找工作，那我想這是跟整個就業市場的一個導向有非常大的一個關係，那就服員的穩定性也是目前的一個因素，因為身心障礙就業服務來講，雖然我們有針對就服員的相關科系列了一些標準，可是畢竟目前所有的大專院校並沒有直接的相關科系，就以我們社會工作系來講，社會工作系畢業的學生都不見得可以馬上進入到就業服務的工作，因為他對身心障礙者的不瞭解，對就業市場的不瞭解，對雇主服務的不瞭解，那這個部分其實在職場上他需要非常多的教導，才有辦法讓他可以進入找工作的領域，所以我大概就先分享到這裡，謝謝。

王：那有沒有國家就您的瞭解是採取個案委託的方式或者說都是採取方案委託的方式？

C3：就我瞭解目前他們都是採方案委託的方式，那比較沒有聽到是用個案委託，那像日本他們也都是用方案委託的部分來進行這樣子。

王：好，謝謝 C3。那我們是不是哪一位負責人能夠再給我們提供寶貴意見？是不是...

C1：我想說延續剛才 C3 談話的一個基本精神，其實我們比較憂心的是在這個新的政策的實施下，也就是採取個案委託的政策之下，我比較擔心的是就服員的整體素質會往下降，目前來講，以我們的機構培養一位完整、有能力完成個案就服員其實需要半年以上的時間，最少需要半年時間，如果說是從學校剛畢業的學生的話，這樣的歷程會更長，至少需要一年，如果以目前這樣不穩定的狀況來看的話，就服員的素質、流動率大造成的一個後果就是就服員素質會很快的往下掉，因為會來的、會接受這樣不穩定性的一個工作條件的人，他的品質相對會比較差，那另外就服務的角度來看的話，服務的質與量的平衡就很難抓到了，究竟是要服務的品質好還是要服務的量要大，才能為這個機構所接受，譬如說以我們協會來說，對機構來說，是量大有利還是品質好有利，就現實層面考量，當然是案子越接越多越好，可是服務的品質在現有人數上一定會有下降的趨勢，這恐怕是我們要考量的地方，謝謝。

王：謝謝 C1，那您剛剛提到質跟量的部分來講，那質跟量的部分它難道沒有一個正相關嗎？您可以舉一個例子就是說，它量大可是它的質下降，那個質的指標是什麼？

C1：因為就目前就服員的工作時數來說，以時數來說，他們假設一天工作的小時數是十個小時，那如果說平均一天要服務五個個案的話，那相對分配在個案上的精神跟時間是不足的，如果說他分配在十個個案上的話，那麼平均每個個案只有一個小時，所以剛才的一個所謂的個案挑選的一個排擠動作就會很容易產生，那麼畢竟輕中度的個案是有限的，變的說其實大家機構之間會有一個摩擦和競爭搶大餅的情況發生，那麼如果量越大，相對的服務的品質就會很容易下降，特別是在重度的個案來講，我們應該算是、這個新政策之下應該是服務不到這一塊其實真正需要服務的人，謝謝。

C7：我來之前有跟我們理事長溝通過，那其實說應該說政府的一個政策在變、在有變更之前，其實滿開

心說執行長這邊先做個研究這樣，其實說如果現行的制度，包括剛剛 C3 這邊也有說，就是說如果以台灣本身來講，就業服務臺北市是一個指標的話，那應該是針對說你現在這個服務有那些缺失，然後來做調整，而不是說你覺得那邊的問題沒有辦法解決，我乾脆跳脫出來訂定另外一個新的服務制度，因為其實如果說以原本現在的服務方案把他改成以個案為主的話，整個就業體系會有很大的變動，不管是政策面，或是人事管理或是以個案的部分，那我覺得說像剛剛 C10 講的部分說，如果換個角度以高價位的來談，那我覺得這個部分可以回歸到評鑑的部分，如果說評鑑他本身帶著工作來找，那我們可以把這個個案的部分回歸到他績效是不是要減半，而不是再把問題更複雜化，因為我覺得說現行的制度，如果以台灣本身來講是一個很 ok 的制度，那應該是把大家找來談說這個制度上有沒有哪個部分做調整，例如說，例如像 C10 講的，如果說個案的部分沒有辦法去跨越障別你這個障別多少才 ok，要多少筆才 ok，那你這個問題還沒解決的情況下，你設定出另外一個新的制度，來再去討論說那我該給你重度多少，你視障是不是兩百五，你精障是不是喊價一百五，就類似像這樣子，喊價是比較誇張的說法啦，就類似這樣，我覺得會把問題更複雜化，應該是現有的服務制度上面，你各個障別有那些例如說比例的多少，那我覺得說可以針對現有的服務上面去做研究，譬如說我這五年來，我精障的服務比例是多少、我視障的服務比例是多少，然後再去做一個研究說以後是不是針對你歷年，例如說這五年或這十年，你們視障的比例，例如 1:23 好了，那是不是用 1:23 再去一個調整或是績效本身來做一個回饋的評估，不是去創一個新的制度，因為新的制度在成立的當下，事實上你舊的問題還沒有解決，他只會把這個問題更衍生更多。那第二個部分是針對視障的部分就是說，我們是覺得比較怕被個案主導，因為其實支持性就業服務有一些是服務出有口碑、你再回流、再進來，可是有一些個案就是他就是希望你陪他聊天，陪他做一些事情，真的有這些個案存在，那就是說如果以單價作為考量的話，第一個就服員的部分他真的會覺得說很委屈，因為一方面你要去服務個案，二方面你要服務雇主，第三個你要考慮你的業績量，等於說其實社工系或者是相關科系畢業的人已經算是做半愛心事業，我自己這麼覺得，就是說半愛心的工作這樣子，如果說你還要再被、新的就服員的部分很容易被個案左右，更不要說、講的有點不是很完整，我不知道執行長懂不懂我的意思這樣子，就是很容易被個案左右，這第一個部分。然後第二個部分就是就服員的部分可能就像之前 C3 跟 C1 他們講的流動性會很大，可能還沒開始上線就要陣亡，大概是這樣子，所以我們單位比較我們是比較反對個案委託的方式這樣子，謝謝。

王：那能不能請您稍微講一下就是說對現行制度來講您覺得最大的優點跟缺點是什麼呢？

C7：最大的優點跟缺點，就我自己來講，因為這部分沒有跟我們理事長討論過，就這部分其實我覺得我看不出什麼缺點，老實說，因為缺少的部分就是回歸到支持性就業服務、社區化就業服務他的本質在哪裡，是以質為主還是以量為主，其實如果說像執行長或是一些督導他們去看我們的服務量的時候，事實上可以看的出來你當個月你推個案上線、媒合的次數，其實我們剛講的挑個案的部分，其實不容否認我們機構也有，我們也是在質跟量中間做拉鋸戰，因為你真的服務一些中重度，你要去做他的質可以，可是你真的你陣亡率非常高，你好不容易帶他出去面試太多，也許他再次挫折，他會抵抗性會更重，就變成說你在服務質的部分真的更要顧到，這中間也是在拉鋸戰，然後現行的制度以我自己來講我覺得是還 ok，就是說如果勞工局這邊覺得評估制度上有什麼不好我覺得可以提出來，因為目前我看到部分是說就是這份引言報告這邊寫兩大缺失，那第一個缺失我是不太瞭解說是人數上面是覺得不足嗎？

王：不是，那是不同的障別的機構他的比例不一樣，這是公平性上面..

C7：這是第二個部分嘛，對，第一個、那如果第二個公平性的部分，那難道個案的委託方式公平性這問題就可以解決嗎？我自己的看法是這樣子。

王：我的意思說透過個案委託方式也許在不同的障別來講，他的單價會不一樣，因為現在為什麼會有這個比例上不同，有可能是因為難度的差異，那所以如果說我們透過一個單價的不同的設定，來平衡掉他那個難度的差異，是不是一個可能的思考方式，這只是一個思考的可能而已啦，所以這個是我們目前所列出來的。那您剛剛有提到就是說對於現行制度來講您個人似乎並不覺得有什麼很大的缺點，您唯一提到就是一個質跟量的平衡的問題。

C7：因為其實看每一家單位他們的服務量都遠遠超過勞工局的規定，我們都是遠遠超過的，事實上我們可以達到 1:6 就不要做，就等著在那邊混，可是我們並沒有這麼做，我們都還是很熱心，還是說主動去打電話去要名單，然後主動打電話去就是陌生拜訪那個視障朋友，你需不需要找工作，然後瞭解他的狀況，所以其實我們的個案量每一家都遠遠超過勞工局的規定，那我覺得如果說在量的部分，或是在評鑑的部分有問題的話，我覺得既然想憑藉說跳一個制度就可以解決，例如說高單價，那我覺得在評鑑那部分也可以呀，也可以針對視障，因他平均 1:23，好，那你就以這個為基準，超過這個部分，你可能就是來評估分數高或低，這也是一種可以試試看的方式、參考方向這樣子。

王：那有沒有哪位要再提出您寶貴的看法？

C4：事實上在整個制度的設計上面剛有提到，就是或許不同障別他可以用不同的計價方式，不過這樣的一個邏輯，其實就落回到原來的一個思考點上面的問題，那問題並沒有解決，什麼問題，就是過去經常大家在談，我這個障別比較困難，那個障別比較困難，那困難到底是什麼？這個問題並沒有被解決、被處理，所以即便是換成用個案委託的方式，我們也會感受不到那個問題該如何去解決，那如果回歸到問題本身的話，其實跟用個案委託或者用方案委託的方式並沒有太大的關係，就是說問

題本身的處理應該是去定義什麼是困難個案，什麼是比較簡單、什麼是比較困難，那背後的指標應該是什麼，那這個指標所回應到的到底是用個案的委託方式或者用方案的委託方式，我想那個關係性不大，這是第一個部分。那第二個部分，剛剛也有提到在這個鼓勵、是不是會正面鼓勵就服員讓他多去服務個案，創造出他更多的業績，我過去經常有一些經驗跟一些企業界的朋友在碰面、在談一些概念，那在談的過程我的壓力非常大，為什麼，因為我曾經遇過一個廣告公司的老闆，他告訴我，他當然不是針對我，他告訴我我最近最不喜歡跟政府開會，因為開會都要計價，那個一個小時多少錢，兩個小時多少錢，他給我多開一個小時我就很痛苦，因為讓我少賺錢，那我是覺得未來如果說、如果說我們用個案的委託方式的話，會不會、也許不會全部的就服員都這樣子，但是會不會創造出二分之一的就服員都變這樣子，那這些就服員變這個樣子的時候，那個案明明在職場上面遇到一些困難，那可能你腦子裡面想的是，不行，我今天要服務五個個案，你給我多佔了一個小時，那我下一個個案怎麼辦，我賺不到錢，那這個問題就很嚴重，所以，這樣的例子其實在很多的企業裡面經常會發生，所以我們會看到很多的百萬年薪的這個業績的業務員為什麼會誕生，因為他以業績導向，那如果我們要走這一條路的話，我們國內、我們的這些服務的伙伴們，還有我們政府能不能承受得起，還有個案他會不會受損，這個是需要去考量的的一個部分。那過去我們曾經在一些經驗跟國外做互動的過程當中，發現到、我當然不曉得其他障別的方式，但是我瞭解的視障的方式其實是比較從質的角度去看服務的內涵，那各位可能會很難去想像，因為質是很沒有一個標準的，沒有一個標準的，我們去年曾經有趣接觸到一位他是在做這個工作教練，他們是叫工作教練，那這個工作教練他服務了一個視覺障礙加上智能障礙的朋友，我們問他你這個個案你花了多少時間讓他成功就業，因為我們最後很訝異他去從事了一個工作還不錯，收入還不錯，比基本薪資還高，那是原來想像不到的，我們問他說你花了多少時間服務他讓他成功，他說前前後後大概花了五年多吧，我想五年多在台灣怎麼可能，我們很訝異的問他這五年多難道都沒有人給你任何的壓力嗎，他說沒有，我們不相信，真的不相信，就追問他，你們過程當中是誰授權你可以這樣持續服務的，我們發現他的機制是落在所謂的個別化服務方案的擬定當中，也就是說，這個別化的服務方案，如果經過討論以後，他是確立這個個案還需要持續服務，只要我們這些專家背書，他就繼續服務，當然他要講得出理由，為什麼你要持續服務他，那這個方式下來以後，我們很肯定的說，如果視覺障礙加上智能障礙在台灣誕生，絕對死掉了，他沒有機會可以去工作，但在美國，他這樣一個環境當中，他可以透過五年多的服務，讓這個個案他成功，成功了以後，他有沒有價值，他成功了以後，他一直在職場裡面工作，他並沒有離開職場，我們到美國去訪問這個工作教練的時候，這個個案他已經在職場好多年，所以你會發現到花這五年的時間值不值得？非常值得。但是過去的台灣因為太講究業績了，太用表面上面的業績來衡量你成功與否，以致於有很多其實我們講白了，這個個案也許三個月成功，成功以後，第四個月離職，他又來開案，然後繼續又去統計這一些回流的狀況，或許會讓你很驚訝，好像這些個案一直在重複接受服務，但是這是怎麼樣的環境造成的？其實是業績導向的環境所造成的，那當然背後還有很多的因素，我發現到國內的社區化就業他的問題並不在於改變成用個案委託的方式或者用什麼樣的方式去執行的方法的問題並沒有出什麼狀況，除了那個業績我比較有意見以外，方法我覺得沒有出什麼狀況，最大的問題在於整個大環境裡面的轉銜制度沒有起來，就是說如果我們做一個假設，未來在台灣要實施、在台北要實施這種個案委託的方式，那個案從哪裡來，不太能夠想像喔，因為個案現在有很多的來源是單位自己去開拓，那如果說用個案委託的方式的話還是單位去開拓嗎？那開拓來的個案這個勞工局認不認可呢？那如果不用這個管道去開拓的話，那個案他真的會知道我們臺北市有提供這個服務嗎？我們去看那個統計數字，就發現到真正會去運用政府這種就業服務系統而找到工作的比例，從過去到現在都不高，都不高，那為什麼會這個樣子，因為台灣沒有一個清楚的轉銜制度，所謂的轉銜不是我的責任結束了，然後趕快把責任丟給下一個，不是。他應該是一個長遠的個案管理的制度，也就是說這個個案他在不同的階段裡面也許、也許因為人力的考量，會有不同的個案管理員去負責，那也許為了要統一，像美國來講，從這個14歲以上，他就一直由同一個這個復健諮商師去負責這個個案，一直負責到他退休，也許他退休已經70歲，就一直同一個，我們稱叫個案管理員，他們那邊是復健諮商師在做這個工作，那做這個工作長期關注他的時候，你才會在不同的階段發現到他這個階段需要什麼樣的協助，那個階段需要什麼樣的協助，而去幫他找到、轉到該有的服務機制裡頭去，那台灣是沒有的，台灣號稱是有轉銜制度，但是僅止於號稱，也就是說，這個號稱是我趕快把資料建好，然後趕快把這個資料丟給下一個，我沒事了，那這個叫做轉銜，那這叫轉銜嗎？那叫做責任的移轉，那在這樣的一個制度還沒有完備之前，我會覺得有很多的個案他會因為對制度的不瞭解，而錯失被服務的機會，也就是說如果要用個案的委託的方式，他的大前提是什麼，大前提是我們的這個轉銜制度、個案長期管理的制度是被建構的、是清楚的，有一個個案管理員他清楚的去帶領這個個案，他往他下一個階段所該有的服務那個方向去走，如果沒有這樣的一個制度的時候，通通把責任落在我們的宣導，我們過去很多單位都很辛苦到處去找個案，結果個案他可能在某個時點被找到以後，他還覺得很奇怪，你為什麼到現在才找到我呢？奇怪，那為什麼沒有在一開始的時候有人去協助他，讓他很快速的被找到，台灣制度沒有起來是很大的因素。所以我會發現如果在現階段、還不成熟的狀況之下，其實這樣的一個制度會造成很多的個案他找不到服務，也不知道服務在哪裡，那這個公部門的會覺得個案他自己沒有需求的啊，沒有需求我們可以省錢，那這樣子好像還不錯，在台北因為大家也許都沒有就業的問題，所以結論

就是我們可以把這筆錢慢慢的省下來，那也許不是省下來，也許說那反正預算這麼多，那我們再提高大家的服務的費用，讓大家領的更多，我不知道，會怎麼發展不知道，但最後受害是誰？是個案，就是說我期待的不管是用個案的委託方式或者用方案的委託方式，其實現階段勞工局所要去努力的不是落在這個制度到底要怎麼改，而是趕快去跟社會局去協調、去跟社會局去建構這個長期的管理制度，那個才是重要的，那從這一點就延伸一個部分，很多的個案他為什麼到了社區化就業裡頭來了以後，他沒有辦法很快的被成功、很快的成功、或者是到最後又陣亡了，三個月以後又離開職場，為什麼？這也是現階段要趕快去處理的問題，這比那個改成什麼制度要更急，為什麼會這個樣子，很多人想破頭找不到答案，告訴各位什麼問題，因為個案他還沒準備好，那個案還沒準備好是我們透過補助的制度去補助幾個單位，我們有一個叫做職前準備的方案，歡迎你們大家來提案，是用這種方式就解決的嗎？然後或者是去開一些什麼心理成長的課程啊，讓他建立一個正面的價值觀就解決的嗎？如果這樣可以解決，應該現在就沒有問題了，因為過去已經四年多都在做這個制度，都在跑這個方式，可是還是沒有解決，那問題在哪裡，問題在於很多的個案他對於職場的狀況他不夠清楚、不夠瞭解，你要讓他有機會到職場裡面、在還沒有進入社會、還沒有進入工作的年齡的時候，就趕快讓他去職場裡面見習，這個也是我們覺得很莫名其妙，在台灣比較奇怪的一點是勞政單位他到個案離開學校以後，他才願意去介入，當然他也很無奈，他說我們的分工叫做勞政、叫做勞工，要輔導他就業，前面那個在學階段、教育階段，是教育部、教育局應該負責，這個如果是這樣子清楚的分工，你們大家講清楚、也把那個分工弄清楚也就好了，不是講給民間單位聽而已，是政府單位要自己去把他協調出一個機制，那現在一個問題來了，現在就發現，有很多的個案他其實可以在就學階段就把他的就業準備先準備好，可是並沒有，那我也曾經參加過一些會議，那到最後，很無奈的這些勞政單位告訴我說，我也知道問題啦，不過我們真的沒有辦法，因為畢業以後才是我們的負責管轄區域，這個很奇怪，我到美國去，他們的介入點是在 14 歲，14 歲做什麼，趕快讓他到職場裡面去見習，他還在就學耶，他就趕快利用寒暑假的時間讓他到職場裡面去參與見習的活動，讓他知道什麼叫工作，那這些行為在一般的非身心障礙者裡面其實經常在發生，很多人他還沒有離開學校就已經到處在打工，他累積他的工作經驗，到處在當志工，累積他的職場經驗，但是身心障礙者有沒有？沒有啊，沒有啊，所以很多時點沒有往前拉，他就是沒有機會，所以我一再地呼籲、一再呼籲，那個社區化就業如果我們心胸更開闊一點，如果你覺得社區化就業這個名詞套不進去，就應該趕快要勞政單位要去思考，有沒有什麼樣新的名詞，就不要叫社區化就業啊，以免被攻擊，換一個名詞嘛，換一個名詞，就是要做那件事情，那件事情就是趕快提早介入，在就學的階段就提早介入，然後讓他可以有機會到職場去見習，那用的方法是什麼，一樣是社區化的方法，你一樣可以去協助他、職場協助他，他不會因為他還年輕所以不需要人家幫忙，不會是這個理由，不會因為他還在唸書所以他不需要人家幫忙，不會是這個理由。

王：是，好，謝謝 C4 提供了很多寶貴的意見。那在這個兩者的比較之下的話，您個人會比較贊成個案委託還是方案委託？

C4：那就選方案好了。理由就是避免這些就服員成為業務員，就這麼簡單，因為我很怕這個服務被量化、被太功利化的結果是造成服務品質下降。

王：那我們是不是請 C5 表示一下您的看法。

C5：聽了那麼多專業的前輩講了這麼多專業的這些名詞、這些方案的這些，對於這個、我如果說、因為我們的障別有非常的多，那如果說我們可以針對障別的不同來做一個區隔的話，其實在每一個專業的領域上面都有非常多的需要訓練的一個地方，其實最重要的是這個個案，我們如何協助他能夠進入到這個所謂的主流社會，我們是不是可以用一個同理心來站在身心障礙者的立場來思考這個問題，那到底這個專業能夠協助到我什麼，而不是一直在一些理論上面的、一些數據上面的一些文章，我想我要去瞭解那樣的東西，我想一定要站在一個同理心來探討這個問題，我其實我看到這些數字，其實我自己也覺得很莫名其妙，這些數字到底表現出來是什麼東西，我是不是要跟著這個數字去做這些事情，那到底政府補助這些、是我就要按政府的補助，他補助的越多，那我是不是我就要按照這樣的一個數量就這樣去一直這樣去做，那到底這個目標到底在什麼地方，但是卻沒有對這個個案做一個很人性化的服務、如果說、因為每一個月這樣的數字，其實我也看了就業服務員、其實好幾次我都覺得其實問題並沒有解決，但是我只是、其實我經常有跟就業服務員做一些溝通，其實最重要的這個部分是讓這個身心障礙者他的技能如何的提升，那我是不是要按照同理心，例如說像我們聽障者需要手語翻譯員這個問題，那其實北部已經慢慢在做的比較好了，那在南部呢？因為整個服務的體系太龐大了，因為以目前來看，所有的就業服務都是用量、用數字來顯示這個就業服務員到底有沒有用心來、有沒有認真來做這樣的就業服務的這些案子，那為什麼身心障礙者會從職場離開或者是為什麼會沒有辦法成功就業、為什麼會有其他的一些案件發生，那其實像這些東西其實都是我們應該要去探討的，那就剛剛大家談到這個、那就今天的這樣一個研究、一個焦點團體討論的結果，是能夠對身心障礙者直接的有協助嗎？有幫助嗎？還是說只是為了要、那是不是、那當然站在我們就業服務員的立場，我們盡量協助這個身心障礙者能夠上線、能夠成功，但是是不是就政府的補助、政府的政策上面其實常常給我們一些政策上面不穩定的感覺，那我是不是能夠先解決這樣一個問題，還有就是剛剛所提到的大家提到的有一個重點，就是原本是以量、一比多少這樣一個量、但是因為產生的是一個障別上的差異那是不是服務量要有所改變或什麼這樣的一個問題，然後相對

的剛剛又提到說那如果極重度的可以費用提高，那是不是又回歸到原來的問題，是不是你障別不同、沒有解決這個問題，你又提出一個新的一個、譬如一個小時 450 或一個小時 850 這樣的問題，就是說產生一個新的問題，那其實還是回歸到原來的，就是說障別不同是不是要有不同的服務品質或價錢或其他的 anyway。

C6：我補充一下，其實因為像我們協會滿特別就是理監事都是聽障朋友所組成的，那我們在就是去年三月擔任之後，我們也開始試圖去瞭解協會就業服務組整個社區化的一個計畫案的進行以及就業服務員他如何服務我們聽障朋友的，所以剛剛他也有提到就是說，在理監事會議的時候我們會請督導或就業服務員來會議當中來報告，但通常報告內容都是數字化的東西，那他們所解釋的就是他們符合勞工局的規定，1:6 這樣子的比例，但是他的想法就是可是你真的瞭解聾人嗎？我在會議中看到的是你連手語都不太會用，你連自己的想法都沒辦法表達出來，連跟我理監事、跟我們聾人文化都沒有辦法溝通透，你說你服務是超出他這個標準，甚至在服務績效評估是優等或是甲等，理監事沒有辦法相信這個，因為我看你實際跟我互動的狀況，那他剛剛提到說，對就業服務我們不是專業，那就業服務員說你是專業，但我只是很簡單的期待你，將心比心，如果你是我，我是一個聾人，我是一個聾人理監事，我負責管理這些就業服務員，那我希望我這個就業服務員為我提供什麼樣的服務，當我需要工作的時候，我需要協助的時候。他會強調的是在這個部分、就是服務這個品質在哪裡，那就聽障者他其實、就是剛剛老師有提到就是手語的能力跟聾人文化的瞭解，那就服員他 ok，他符合勞工局的規定，大學社工相關科系什麼等等畢業，他的督導能力是大學、他服務要幾年以上幾年，但他真的對我們聾人瞭解嗎？他所提供的這些建議或什麼的，真的能夠讓我們覺得說沒錯、因為如果說就聽障來說你用輕度、中度、重度、極重度其實是不能代表他的服務的困難度，因為也有輕度的聽障朋友他會用口語、他會用讀唇，但是他不會手語，但是他講出來的話沒有人聽的懂，這個他可能在服務過程跟老闆的溝通上面會產生極大的問題，所以如果說你改用量的話，真的，我們理監事的立場會期待的是這個就業服務員真的瞭解我們的需求嗎？還是他只是覺得說在報告的時候我提出一個合格的績效、足夠我的薪資的那個績效就 ok 了，對，我想他剛剛表達的重點是這個，謝謝。

王：那像剛剛 C5 一直在強調這個個案的部分，那我覺得如果說、假定啦，我們在制度設計上有沒有可能把個案的滿意度也納入我們補助的一個基準，也就是說，你說我們做的東西也許不是個案要的，沒有辦法滿足個案的需求，那個案自己最清楚他的需求吧，對不對，所以個案的滿意度如果表現得很高的話，是不是就代表我們的服務品質應該相對的算不錯，是不是。

C7：已經有在裡面了。

王：已經有在裡面了，那 C5 您覺得，您個人比較傾向那一個制度，為什麼？

C5：覺得用方案委託會比較好，因為可以直接用團體下去支持，而不是一對一這樣子，用團體的力量比較有力，如果只是個案的話、看績效看人數或是什麼，對呀，反而比較難去服務這樣、比較不穩定。

王：您剛剛特別有提到一點就是說方案委託比較容易採取這個團隊合作、teamwork 的模式來進行，那言下之意就是覺得個案委託就不太可能採取 teamwork，是這個意思嗎？

C5：其實一個就業服務員的經驗是滿重要的，那但是如果說他的經驗流於只是為了要對那個數量、比如說我一個小時或是幾個人數的時候，可能會流於一些、因為還沒有呈現這樣的一個、沒有做過這樣子的、所以自己思考方向會不會流於剛剛提到的很多一些弊端。

C10：我們是非常的去、討論那個可以量跟質的指標都可以來訂，並沒有說不可以，我想大家在思考上的那個廣度可以再多元一點。

C3：其實如果今天這樣座談下來，我想就是說，當然很自然的啦，因為大家對目前的方案委託方式是非常明確，而且行之有年，大家都很清楚現在的運作模式，那評鑑制度也進行非常多年，我想就是很清楚、大家知道怎麼運作，可是今天的命題的方式他就是帶著一個不確定性跟模糊性，就是說，個案委託怎麼委託法？其實今天只有一個題目而已，那這也不清楚，所以大家才會環繞著就是說現在因為量啊什麼的，因為大家的想像、因為這變成是說大家就是只能靠這四個字個案委託，那大家各自去想像，勞工局以後可能就會要求案量啊，可能會依時數啦什麼，大家就只能依想像去思考，那這樣思考當然就會產生很多的擔心，就是說大家提到說可能擔心這樣的話，那就服員以後薪水怎麼辦、那案量不足怎麼辦，所以才會 C4 剛剛提到就是說那這樣子轉銜要銜接好啊，個管要銜接好，不然以後案量不足，這個責任誰要擔，那我想，就是說會提出那麼多擔心的原因，我想是在這邊，因為基於資訊實在是不完整，所以我們很難、當然就是說就大家來講，我們就只能做保守的判斷，那當然是現行最好，那如果就是說，我們其實研究上提出更好的一些，譬如說像可能個案委託方式會更著重在質方面的要求的話，比如說，我們也會針對就是說社區化就業的服務的指標、服務的品質會有非常明確的一個配套進來之後，那這個部分搞不好就是說所有的補助措施就會優於現在，所以我相信剛才老師所說的就是說制度，因為補助只是制度的一個部分嘛，那這個部分一定會影響以後的服務型態，那搞不好這拿出來搞不好大家反而會贊成個案委託，所以我是覺得這個部分可能要再請研究單位，就是說，在研究的部分就到底個案委託要怎麼委託法，可能要做一些討論跟研究，那我這邊要提醒的是說，大家有提到障別的不同、那也有提到障礙程度的不同，那我只是在想說以人的服務來講，就是我們怎麼樣把這樣的服務的指標可以訂出來，我覺得這是未來可能還要經過更多的研究，因為經過我們這麼多年的研究發現，就是說，其實若以我們心智障礙者來講，輕度的不見得比中重度的好服務，他的服務時間也不見得會比較短，因為輕度的障礙者事實上他的行為問題更

多，那反而中重度的有時候輔導就業還比較好輔導，因為他比較笨嘛，比較聽話，比較接受指令比較 ok 等等，所以我是覺得就是說，這個要怎麼委託方式，這個是我們可以再來做更多的討論，那可能我覺得像職評這樣子，就是說，他到底、我們要怎麼幫他定計畫，像現在社區化就業也要評估他很多的領域別嘛，這些領域別可能需要花的多少時間，那怎麼樣的花這樣的時間是不是真的可以達到我們要求的服務品質，那這個品質當然就是以後要去界定，這個品質我們要訂的基準線是在哪裡，我是覺得這是可以討論。那當然，我也希望就是說研究上面可以去加上的就是說，因為不管是個案委託或是方案委託，因為事實上他還是需要很多的配套在裡面，因為補助政策只是制度的一個部分，那當然臺北市現在有做轉銜，可是雖然有轉銜，可是目前的個管沒有相對的配套進來，所以很多的個案他還是會 lose 掉，那我想這是一個部分的問題。那另外就是說支持系統不夠，那其實有了轉銜服務，那到了所有的就服單位手上，因為相關的支持配套不夠，這個個案還是沒有辦法成功就業，他還是會流失掉，所以還是會有一些相關這樣的問題。

王：那我們還有兩位還沒有發表意見，是不是可以來給我們提供一下，謝謝。

C8：各位大家先進好，我今年才進來社區化督導的職位當職，所以在社區化過去當然從事過就服員的工作，不過已經離開很多年了這樣，那一直在從事職評的部分，我個人的想法的部分，如果說，就是說，補助的方式是以那個職評的一個方式，以時數來計算的這個部分，其實我們服務的是人，如果、其實在服務過程當中，他需要花費的部分不只是人事成本的部分，其實在機構來講，人事成本另外還有一些很多很多環境的一些成本，另外督導的一些成本進去，其實是很多的，那以職評來看的話，他其實以時數來看服務個案的量的部分，那其實這麼多年，我自己執行職評的業務來講，以機構角度來看，要能夠 cover 是很困難的，他只能做人事的部分的成本部分而已，那其他的當中的一些成本，其實是機構要去吸收的部分，那當然機構為什麼要來承擔這樣的一個服務，比如說看到個案有這樣的需求，看到個案需要這樣的一個服務，那政府這邊有來推動這樣的部分，那機構來承擔這樣的服務來推展的部分，那其實也不會因為說政府沒有做，那機構就停止不做，機構還是會去繼續運作的部分。那我覺得說在人的服務的部分來看，像剛很多先進有講同理個案的部分，也考量說如果是服務量來看的話，真的會像業務員的方式來執行，因為你要達到這樣的一個、不管說勞工局這邊給的壓力也好，機構也會給一些這樣的、給就服員的一些壓力，所以如果說光以量來看，那你說要不讓他有偏頗的想法的話那是很困難的部分，所以我是覺得服務個人案量的、個案來看的話，其實是要看他服務的深度、淺度來看，那個案的困難度也不是依障別來看說他的障別好服務或不好服務，那他的障礙等級是怎麼樣，其實沒辦法就業的問題是很多的，那每個個案的問題又不一樣，那我們服務個案的部分，他是需要一個合作的方式，就像 C4 剛剛講的，其實很多政策配套的方式沒有進來，那光說就服員他的成效不好，他成功率降低，我想這不是只有就服員的一個責任的部分而已，需要考慮的面向是很多的，那這個是我自己的一些淺見的部分。

王：您覺得那些應該被納在標準當中？會影響到就業服務成效的。

C8：我想剛剛很多先進來就是有一些反應，大概是說就服員的穩定度他的一些經驗的部分，那以及個案的一個準備好的程度來看，那當然年齡也是一個很大的一個限制的部分，那我們服務的障別的部分，比較以肢體障礙者為多，那他的一個障礙程度不一定以障別來、就是說他的等級來看，有時候他的一個障別好像沒有很重，可是他的服務的面向可能要很多，因為他可能、個案本身的問題很多，不在於他自己個人的問題，也在於他家庭的問題，也在於社會環境的沒辦法接受的問題，有些職場環境沒有辦法配合他的問題，其實很多問題點都會是他能不能就業成功的一個問題，所以其實我覺得那個面向部分其實是需要透過研究來看。

王：你怎麼知道這個個案是準備好了還是沒準備好？以您的經驗怎麼測量？

C7：像職評的部分他有工作價值觀量表還有一些工作態度、工作準備度他其實都有制式的表格，所以這部分是抬面上可以去評估出來，那抬面下就變的說第一線的就服員他在跟個案互動當中，譬如說他就業準備度不夠，怎麼評估？他有沒有眼高手低，他有沒有在跟你談的時候態度很誠懇針對他自己本身的問題去跟你做詳細的討論，譬如他跟你講他什麼都 ok，可是當你依他開出的工作條件去幫他做篩選、然後去做配對媒合的時候，好不容易挑選幾個，然後也跟雇主談了，去看現場覺得 ok，當你把工作機會釋放給他的時候，他跟你說他不要做。怎麼評估，所以就是在跟他互動當中，第一線的、職評的部分可以評估的出來，然後就服員的部分也可以評估出來，這部分我覺得是還可以評量這樣子。然後剛剛我想要回應就是我覺得今天的主題應該是說一個政策其實一個政策如果不好或是有待調整的時候，通常美國或者是那種先進國家已經會站在我們第一線，已經會有先進的制度出來，因為就像剛剛 C3 講的，已經在國外實行這麼久，那引進來台灣就地實行之後，我們其實市政府本身已經走在台灣的最頂端了，已經很不錯了，然後我覺得只是需要在做調整這樣子。那量的部分我舉例好了，例如說以我們單位來講，我們在 93 年度的量是 1:17，那事實上已經超過勞工局的 1:6，然後那時候被評量結果是覺得我們的個案量不足，專家評鑑結果是覺得我們個案量不足。那我會覺得不足，哪裡不足？已經 1:6 都超過很多，怎麼還會不足？後來我們就說原來是跟別的障別比不足，所以後來我們就很、不是、我們就算是不服輸這樣子，所以我們拼命就是 1:23。

C10：那個量不足是支持性就業量不足還是一般性就業服務的量不足？因為支持性一般性不一樣。

C7：他是說總服務的量不足。對就是說例如說、比的話例如說 1:6，就是 1:6 就業輔導三個月成功，那我們的單位是例如說已經是 1:17 這樣子，你跟其他的障別比起來，別的障別更多，或是說你視障

本身來比，別家單位更多，覺得說，雖然抬面上沒有訂出來，可是我們知道原來評量的結果就是這樣子，好吧，那我們就自己加油，所以我們就是多去開拓個案這樣子。那剛就是回應到說，其實我覺得不管制度怎麼樣，最基本面應該是回歸到說市政府本身他怎麼看社區化這一塊，他只是把他做一個短暫的安置，還是說你長期的考量，如果你把他定位在短暫的安置的話，那你就以量來看嘛，每個單位是多少就是先訂。

C10：所以大家也許在誤會了我們社區化的定義，我們並沒有表達他說他是所謂長期或短期，所以我們才會開辦所謂的穩定就業支持這樣的方案，所以當然你的就服員你說要像美國那樣 holding 他到 75 歲，台灣其實嚴格來講也不是沒有啊，你說一個個案在一個制度裡面經過五年，這五年你要關心他在哪裡啊，我們難道現在的個案每個人畢業都馬上就找到工作了嗎，我們就不理他嗎，不是嘛，如果嚴格來講，他去職業訓練算不算是政府一個方案，他去庇護性就業服務方案是不是也是一個方案，他長期在你的社區化就業支持方案是不是也一個方案，所以我們在瞭解美國的制度同時是不是也去檢討看到台灣目前各種不同服務方案的服務的狀況，當然每一個身心障礙朋友在不同階段有不同的專業的人的協助，這是確定的啊，這不是沒有啊，不然身心障礙朋友難道一離開家裡就有別人在做不同的服務嗎。

C7：可是在評估的時候他會、例如說以補助案來講，他如果他是因為他的專業技能不夠，你把他退到做職訓的時候，補助案有兩年一限的限制…

C10：兩年一限那個也是說你兩年可以再做職評，也不是說你兩年後就不可以在那裡啊。

C7：職訓真的是兩年之內，像去年、前年政策沒有這個規定，去年政策就是你兩年之內參加過這個職訓，不管你是 15 個小時或 30 個小時，反正你參加，抱歉，兩年之內你就不能再參加，那今年政策又改了，改成是 80 個小時，你兩年之內你可以都參加。

C10：那也有分在職訓練跟…

C7：對，我講的是在職訓練。養成訓練又是另外一個，養成是歸養成，因為養成訓練就有分勞委會系統或是臺北市政府的系統，事實上還是不一樣。再回到這個問題，就是例如說以個案來講，像我們在評量的時候也有專家他會說，你這個個案怎麼一直不斷的下線，例如說三個月五個月又下線又來了，那是不是你的就服員的問題，可是他看到只是表格、或是看到名單或是看到數據，他會覺得說你在服務過程當中，這個個案為什麼一直上線又下線、一直上線又下線，對呀，那當然問題是很多的，可是他也會去質疑說是不是你服務的過程當中你是把他定位在什麼角色，只是短暫陪他讓他上線，有問題你再回來嗎？

C10：所以這不是問勞工局說你把支持性就業定義放在哪裡，應該放說你在推介過程當中，你要說的清楚為什麼你要讓他上線，為什麼三個月後他又下線，你要說的清楚不是嗎？假設說勞工局並沒有立場說我三個月就不再服務他，不是啊，所以他還是一樣可以隨時服務啊，這是第一個。所以我們講說為了…

C7：可是分數會變低啊。

C3：這的確是現實的問題，因為就是說評鑑他也是一個導向，對不對，我們評鑑也被這樣講過，我們也是被說服務量偏低，那我是覺得那就是機構的選擇嘛，就是說我到底要選擇我的服務量偏低，可是我的成功率是偏高的，還是、因為很明顯就是你這個通通是列在評鑑指標裡面，那在評鑑的時候，的確，評鑑委員的確就是這樣子批評，那我是覺得、就是說，剛剛 C7 講的是現況，那當然不是說一味質疑勞工局只注重服務量，那是因為被評鑑的時候都被這樣批評嘛，現況是這樣，的確是沒有錯啦。不過我是覺得就是說我是滿有興趣剛剛老師提到就是說到底有那些指標可以作為補助的一些、那我是有想到就是說當然現在職評嘛是一種，至少他是一種評量的一個標準，可是如果未來社區化就業都要經過職評這麼昂貴，因為他又是另外一個更昂貴的一個服務，是不是要經過這樣這是一個啦。第二個就是說，現在社區化就業有 3-1 的表格，那它有非常多的領域別，跟非常多的勾選項目，那有沒有可能從那邊、那當然若是要、我的意思是說有沒有可能從這樣的一個簡單的量表去發展，以後就是說計價的一個標準，這當然，可是前提是這張表要再做一些討論，就是說，那這樣的領域別是不是夠的，我為什麼會這樣說，因為現在手冊上面的障礙程度事實上是都不被大家認同的啦，因為程度不代表這個個案的服務的部分，更何況就是說現在的障礙程度很多都是被醫院竄改的，這是第一個。那第二個就是說障礙類別，那是不是智障的就比較好、比較難服務，肢體障礙就比較好服務，也不是這樣，那因為譬如說像以腦性麻痺來講，很多他拿的是肢體障礙的，可是他卻是就業市場上非常困難的，所以障礙程度跟障礙類別可能不是一個值得參考的一個因素，可我倒是覺得是說可以從就是說工作動機、工作意願、工作技能、工作態度、工作習慣、交通能力、就是說生理功能等等這些向度，就是說 3-1 的向度可以來做一些考量，那可是這個部分要怎麼樣去跟未來我們的一些目前的就業型態跟職業類別去做一些模組化的一些、就是說成本的精算，那我是覺得這倒是滿有意思的。

王：謝謝 C3 的寶貴意見，那我們現在是不是請這個 C9 給我們提供寶貴意見。

C9：那我比較著重於 D 的問題，D 的問題就是經費，經費是比較現實的問題，那像我們機構的話，像有一些學員是跟社會局申請教養服務費，那教養服務費的話是他有中重度、輕度這樣申請，那申請的話一個月費用都是給機構來使用，那如果說這樣子做起來的話，就業服務這一塊的話好像是可以採取這個費用，但是你的案量怎麼樣去計算，比如說晤談的時間是要多少，然後推介就業這部分，然後

- 就服員去幫他們開拓就業機會，密集時間是不是比較長，這都是要計算他的一些成本，然後再算出來。
- 王：您覺得怎麼計算比較適當？
- C9：因為在 81 年度的時候，勞委會他們也曾經委託我們這樣做過，那那時候我們一年大概有二十幾個學員，那一個學員大概是六萬塊，後來發現說根本就不合乎成本，所以這部分只有實施兩三年就結束了，所以後來就採用類似這種委託方案的。
- 王：那您個人覺得個案委託可行嗎？
- C9：如果說在質的這部分的話是可行的啦，質的話如果說你每個月像那個教養服務費的話，比如說一個人重度的話，他一萬多塊嘛，一萬多塊委託你就服員去實施，那就是服務品質那就是也滿 OK 的，那如果說一個人手上有兩個個案，然後他要做追蹤，追蹤又分開算，比如說，這個是我大概的構想啦，也不是說真正，因為我們的個案滿多是智障，智障的話他的時間會比較長，如果說你要結案的話，是用什麼方式去結案。比如說好了，比如說一個個案六個月的話、六個月你委託跟那個教養服務費一樣是委託六個月，那就是一個個案的話一萬多塊，那就變六萬多塊，這個是對那個就服員可以提高他的績效，那品質的話也可以這樣子做。
- 王：您剛提到說一個個案一萬多塊，這個數字您是怎麼估出來的？
- C9：這就是一個標準嘛，就是那個教養補助費的標準。
- 王：但因為我們這個也不是教養補助啦，還是有一點性質上的差異。
- C9：就是你可以分開然後、分開另外再一個，比如說教養補助的一個計算方式，然後再晤談一個方式，就是全部把他 cover 進來這樣子。
- 王：所以您剛提到這個一萬多塊錢他可能也是要透過一些指標的衡量來訂出來，所以每個個案他也許、有的個案是一萬多、有的個案可能是兩萬多也不一定。
- C9：就是不一定，因為你還是要晤談嘛，晤談成功、晤談推介、推介成功然後才可以就業嘛，才可以推介就業，推介就業的話那就要密集，那密集時間是比較長的，那整天時間去計算他成本所以這算出來...
- C7：那像剛剛 C3 講的，我原本明明可以輔導一個禮拜，我給他做到一年。
- C9：就是這樣子啊，那今天就是純粹要算、純粹是要算經費嘛，我們不要再講那麼多，只是一個研究案嘛，拿出來討論而已。
- 王：當然我們就是很開放的啦，就是各種可能性我們都做一些研討，當然就是說，有制度他就有可能會有一些弊端，但是我們也可以透過制度設計去盡量去防弊嘛，那所以說您剛有提到就是說，某個個案他可能就是說一萬多塊錢，那也許有的個案會是兩萬多塊錢，是因為某一些條件的不同，某一些指標的不同，那您覺得那一些指標應該要放在這個標準當中？
- C9：這個當然是要在晤談當中就是有一個標準的評量表來做一個指標。
- 王：那那一些指標應該要放進去？放在那個評量表當中？
- C9：那當然是 3-2、3-1 這部分都可以列進來，就是那個..
- 王：表 3-1、3-2，您能不能隨便講一些您覺得比較重要的？
- C9：其實進來我們的個案裡，我們都是先開始都會先到我們機構裡先做一個評量，評量就是給我們裡面的那個職訓老師先做評量大概一個禮拜，評量一個禮拜之後我們才會帶出去做，所以這個還有一個評量表，我們裡面的一套評量表。
- 王：對，我瞭解，那比如在你們評量表當中障別或是障度你們會列為一個標準嗎？
- C9：我們是智障類，所以他的手功能、或者是說他的平穩度、或者是說他的一些、他的工作的持續力夠不夠啊，這些都是滿重要的。
- 王：就是表 3-1、3-2 這些向度，您的估算是把這個東西放進去是不是？
- C7：老師問你的意思應該是說你覺得就業服務如果把他用成一個經費的委託、以個案為主的話，那是不是，老師的意思是要問你說是不是個案晤談一次你就要收多少錢，你帶他去面試一次是不是要多少錢，那個價格跟項目...
- C9：沒有，那個晤談可以晤談很多次啊，不是說、那個老師不好意思，我們那個晤談是晤談很多次，晤談很多次才會去說這個、比如說到我們機構來的話我們先晤談，晤談覺得這個、覺得他這個講話或者持續，或任何一個就服員都會先做評估，那評估覺得說這個需要再到裡面去給我們的職訓老師再做評估，評估之後我們才會再媒合這樣子。
- 王：對，那比如像不同的服務項目，比方像晤談啦、或是密集輔導啦、追蹤輔導，不同的服務項目他的計價應該要一樣還是不一樣？
- C9：應該是一樣。
- 王：一樣是不是，也就是說不應該因為項目的不同而有單價的不同，您的意思是這樣嗎？也就是說即便是不同的服務項目，他的單價應該是一樣的。
- C9：不管你是困難度或者是說你這個學員是輕度重度，晤談方式都是一樣的啊。
- 王：我剛剛講除了晤談之外還有密集輔導、追蹤輔導、轉介，他不是一共有六個項目嗎？
- C9：那沒有，那當然是你如果說困難的個案沒有辦法出去就業的話，當然是還是持續一直晤談下去。
- 王：晤談是一個服務項目對不對？

- C9：當然是不一樣的、分開，這是採分開的。
- C7：老師剛剛的意思，我澄清一下，老師的意思就是說例如說以你們養護機構來講的話，養護機構你的給付標準怎麼算，例如說你的、好、晤談一次我給晤談費五百塊，你復健三次一次三百塊，你後續追蹤輔導、後續追蹤輔導費用一次多少錢，他要的是那個明細，然後把那個明細套在就服身上。
- C9：老師那個太精細了啦。
- 王：不是，我們只要講你是不是不同的項目他的單價一樣還是不一樣，我剛只問這樣問題而已。
- C9：就是說譬如說你晤談、推介就業、譬如說密集追蹤這部分當然是不一樣啊。
- 王：不同的項目單價是不一樣。
- C9：當然是不一樣，能夠進入職場的話當然是單價會越高啊。
- 王：那您覺得教養服務費這套架構用在我們社區化就業個案委託您覺得也是可行的嗎？
- C9：對啊。
- 王：您覺得也可行，那教養服務跟這個個案委託他有一點關鍵性的不一樣，就是說社區化就業他有可能有成功的就業對不對，也有可能你服務了半天沒有成功就業對不對，這個跟教養服務是不太一樣，所以他有這樣一個關鍵性的差異，那你覺得這個架構還是可以套用過去嗎？
- C9：這個架構就是要再套上去，就是整個流程晤談、推介就業這整個部分要另外再把他拉開來。
- 王：所以您覺得還是可以套用就對了？
- C9：就套用然後再拉開。
- 王：拉開是什麼意思？
- C9：拉開我的意思就是說，比如說教養服務費他給你是，比如說啦，我們一個個案給你一萬多塊好了，那一萬多塊當然不敷成本對不對，如果說你要、你如果說要服務一個個案，比如說像我們現在1:6的話，那你這六個的話，那如果說真正像教養服務費才給六萬塊，那是不可能對不對，如果像一年這樣下來的話那是不可能，所以我的意思就是說教養服務費的類似這樣的經費，然後再去套用，比如說套用A，加上我晤談要多少錢，然後推介就業要多少錢，然後譬如說這個我密集、我推介就業上去，我密集要多少錢、追蹤要多少錢，那套在裡面去計算，那服務品質會更好。
- 王：那有的人成功就業，也許他沒做什麼服務項目他就成功就業，那有的做了半天服務項目都沒有成功就業...
- C9：那當然說你要看你的中重度或者是...
- 王：所以您認為障度應該要列為標準嗎？
- C9：也不一定啦。其實有時候你也會遇到好的 case，有時候你也會遇到...
- 王：何謂好的？
- C2：你是不是說統包，就是說反正我有好的、有不好的都在一起，然後就平衡了，打平了。他可能這個意思，好的跟不好的一起合在一起。
- C9：我的意思就是說、我的看法是說教養服務費是類似一個基本的底薪的那種感覺。
- 王：不管成功沒有都是有這個底薪就對了，那如果有成功的話再加一個額外的...
- C9：套用上面這樣子。
- C7：再加碼嗎？
- C9：是再加碼沒錯，我的意思是再加碼。
- C2：那就變業務員嘛。
- C9：因為現在我們是在討論經費嘛，就服員就是業務員，因為我們就服員真的就是遇到很多挫折，一回來就說我不幹了，像我們年底就結束了一個就服員，就壓力太大，然後過了幾天，接他那個就服員就告訴我說我即將要結束這個，因為我壓力太大了，如果說採用個案委託經費這樣子去計算的話，大家想說，我這個沒有保障，我也另外要再去找別家，因為前面的人都在討論這個問題，所以這個問題根本是白討論，所以我在討論是比較現實的，用錢來計算。
- 王：是，對，因為我們委辦的方式基本上就是在談錢的事情。
- C9：對呀，錢的問題是比較現實的嘛，就是說，我的意思是說如果說用那個社會局申請那個委託教養的這個方案去計算，就是類似一個底薪嘛，他底薪有中重度、輕度這樣去計算，然後計算、然後你看你晤談了幾次，他有一個標、我們就是、老師你就設定一個標準，比如說晤談幾次大概多少錢、然後推介就業多少錢、然後密集多少錢、然後追蹤多少錢、追蹤幾次多少錢去計算然後再套進去，那看這樣成本是大概計算一個人大概多少錢。
- 王：那如果說就個案委託跟目前現行的方案委託兩者來比較您會比較傾向支持哪一種？
- C9：當然現行的啊。
- 王：兩相比較還是比較傾向支持現行。
- C9：因為這樣子的話，就是比較現實一個問題，因為就服員他們、就是要穩定他們的心嘛，他們都、改來改去、政策改來改去、他們有的真的都是說想要離職，說要換工作。
- C3：不好意思，就是因為內政部最近在做就是教養補助費的一些經費研究，那我有幸參與，那我想也跟大家報告一下，就是說目前就是說身心障礙福利機構的教養補助費因為是從88年開始，其實他的思考邏輯還沒有我們現在討論的那麼清楚，因為它是依照就是說當時就是平均國民的基本生活費，那它是乘2.5倍，然後最後就變成做為就是說那個教養補助費的基準，所以它沒有邏輯的，就是沒有

像我們剛才討論、老師還很希望知道說是什麼樣的因素，其實它是沒有的，那這是第一個。那第二個就是說，因為當然就是說因為種種一些因素，所以教養補助費從 88 年到現在都沒有去做一些調整，那可是內政部對於就是說機構教養補助費，他除了說採個案之外，因為事實上，他是補助給個人的，他不是補助給機構的，那他原則上他就是說對機構的立場是代收代付而已，那就是說他是補助給個案，那怎麼補助法呢，他是依照個案的經濟狀況，所以補助低收入戶就全額補助嘛，或者是補助四分之三、四分之二、四分之一或是完全不補助，那他補助給個案，個案再繳費給機構，我想這是一個理論上的不同。那第三個就是說，他除了就是說補助教養補助費之外，那另外他事實上還是有補助人事費的，那他因為內政部限於他的會計科目，所以他補助的項目不叫人事費，他叫做機構服務費，所以他是兩種補助同時進來的。那第四種就是說我想不一樣的就是說其實服務方式是不一樣的啦，因為在機構服務當中，我們都是用團課的方式來進行，那他就是現在的服務標準就是一比三到八，所以對於就是說現在內政部他要再重新計算他的服務經費，所以他也不是像剛剛老師講的就是說討論其他指標都沒有的，他就是計算一個機構當中他應該具備那些專業人員，譬如說教保員、生活服務員、社工員、那還有就是說 OT、PT 那些專業人員、廚工、司機、行政人員等等，那他是把這些就是必須配備的專業人員，因為他有設施設備標準，就是說，每一項專業人員服務比要多少，那他是依照這樣子去算他的服務經費標準，現在內政部的研究是這樣，那再配上就是說目前就是說國民的基本生活指數，他是用這兩個部分去配到、去算他的個案服務費出來，那所以就是說我想可能就是說跟我們這個沒有辦法等同來相比這樣子。

- C10：不過我聽大家這樣講，我倒有個想法，也許是大家思考看看，因為現在在勞工局的申請方案裡面有分成職訓、職前非常多的、分成補助案、分成委託案、分成很多嘛，那剛才 C4 提到說假設一個個案可以到機構裡面去，我就比照社會局的教養補助費的方式嘛，我就看到底、我不管他是做什麼樣的服務方案嘛，比如他做職訓也可以、他做庇護也可以，反正我就讓你照顧，你就負責讓他去就業，就是統包，一個人給你統包，就會變成像 C4 那樣的概念。一個人到機構去，有一個人、反正有人 care 他。
- C3：機構服務跟方案服務是完全不一樣的，我想就是說如果像剛才 C10 講的那樣的話，就是說 ok，如果說未來就是說譬如說我們就業服務這邊的機構型態，因為像現在身心障礙福利機構他訂的很明確，就是說你日間照顧機構就必須要做什麼，必須達到什麼功能，必須具備那些專業人員，那你住宿服務機構還有就是說夜間型的服務機構或是說就是說福利服務中心、庇護工廠，必須具備那些的服務的功能跟專業人員，ok 我覺得這樣的概念是可以的，或者是說譬如說我未來就是說職業重建機構好了，未來期待他要做那些事情，那我覺得這樣的概念是可以被接受的，只是說那可能未來就更要去把就是說這個機構的型態、服務的內容、功能、包括他的設施設備、還有專業人員的配置，通通都要進來之後，那這個部分我們的個案的服務成本就是可以用量去算出來。
- C2：我想如果是用你剛講的那個方法的話，機構其實會面臨很大的問題，因為他要很大的資金才可以平衡。因為你機構一設立他那人費都一定要下去了，那你個案沒有來的話，那怎麼辦？人事費還是照樣支、這個機構的一些基本的成本還是要再支，所以這是一個大問題，就是如果你沒有很好的財力的話，大概沒辦法進行，那我剛剛接續那個 C7 的想法是說可能如果我們要個案來委託的話，可能就是大概局裡面要算出說就像他剛剛講的，我要提供給這個人哪一些服務的項目，然後每一項服務大概我要一次提供的話我要給他多少錢，就像我在醫院一樣，我提供一個心理治療一次一千二，那我提供他的比如說床位費多少錢、然後醫藥費多少錢，全部合起來，就變這個人的錢，那他跟你申請，等於他跟你說我給了他什麼服務，然後跟你申請，那就這個個案、你就用個案委託、就是用個案的方式支付個案的這個費用，而不是支付我的工作人員的費用，是不是局裡面的意思是這樣子？
- C10：類似。
- C2：那可能就是局裡面可以規定出來說我要就像剛剛講的，我在什麼時候我要會談多少次、我要密集追蹤多少小時，用這樣的東西算出來，也許你再回推過來說，如果我要僱用一個人，我服務幾個個案，是一樣的道理啦，就是我要僱用一個人，我要讓這個人可以活下去，他的薪水夠，那大概我需要給他服務幾個個案他才可以活，我想是倒回來算的話可能是這樣，就是這個意思啦。
- C10：就好像醫院一樣，你要自我宣傳、你要去社區找病人、你要去，我覺得那個是一樣的道理啊。
- C7：可是前提之下是生病知道要找醫院，個案知道那邊找工作嗎？其實有很多都是我們在開拓的時候，他才知道。
- C10：病人也不曉得他生病要看那一個科呀，那也要有知道他看哪一個科，所以你也要做做那個動作啊，我們也是要多宣導說譬如失業你就來找勞工局，或者你找機構團體，那縱然是說，我可以設計成說你自我開發個案那也算是我服務的案量，我沒有排斥說你開發的不准算，那我派給你的當然也是一樣要算啊，所以我們的就業的來源管道是多元的，我們不會說因為你不好所以就不管你開發個案，所以個案來到我勞工局開的就不會給你，不會這樣啊。
- C4：第一個部分是成本的部分，我想過去在公部門計算成本上面尤其對社會福利團體，我覺得計算成本概念上要有一點調整，如果真的要去做一項一項計算的話，要理得很清楚，而且不要去想到人家要賺錢那些問題，因為這個部分我發現過去很多的包括這個職業輔導評量，我都覺得那個計算成本是不合理的，我們自己沒有做。那第二個部分是指標的部分，那指標我想是這樣，有幾個可以提供給大家做思考的一個指標。第一個是他的過去在服務的成功經驗或者是失敗經驗做一個指標，也就是說，

這個個案你怎麼知道他好不好服務，他過去的求職經驗是一個，或者是他上線的經驗是一個指標，就好像我一個房子很難賣，那我一定要開價開的比較高人家才會幫我賣呀，所以這個部分是他過去的這個就業的狀況、一個經驗、做一個指標。第二個部分是障別，你說每一個障別他都覺得他很困難，那什麼叫困難，我想提供幾個思考點，第一個是是不是有我們現行的一些統計數字可以告訴我們有那一些障別他的就業率是偏低的，那如果是覺得這個還不夠精細、不夠客觀的話，那過去我們的所有媒合、從過去做這個社區化就業到現在，或許可以去做一些追蹤或者有一些現成的統計資料，可以確定有哪一些障別他是難以穩定就業的，那你可以訂一些指標，比方說他就業一年以上的佔百分之多少，兩年以上佔百分之多少，那明顯偏低的那幾個障別，那他的難度就高嘛。第三個部分你怎麼知道他的難度高，他的就業廣度是不是都集中在某一些類別，如果是的話，那今天來了一個不喜歡那種工作的人，你怎麼叫他去用同樣指標去衡量，所以那個就業廣度我相信也是客觀來評斷他的就業難度高不高的一個標準，當然各位剛所提到的那一些，我都很贊同，年齡啊這些我都非常贊同，那我是建議增加這幾個思考點，那以上謝謝。

- 王：那就個案權益的部分，就是說我們採取個案委託的方式，是不是相較於現行的方式來講，對於個案的權益會有比較多一點的保障，或者說對個案的需求滿足的程度，會有一些提高，那這個部分不知道大家是怎麼樣的看法？
- C1：我想我要先給執行長還有王老師打打氣，因為今天好像大家對這個新的政策都抱持了很多的懷疑，不過我想回歸到最基礎的就是我們認為社區化就業服務的一個基本服務精神，我們是希望身心障礙的朋友能夠真正的有一個謀生能力，能夠有一個永續工作的一個基礎，所以是不是不論是現行狀況或個案發包的一個情況，其實我覺得評鑑的制度是一個很重要的關鍵，個案的權益其實也就是包含在這個評鑑制度裡頭，如果評鑑制度設計良好的話，那其實引領著工作人員的服務態度還有他整個走向，是非常大的一個關鍵，那我在這裡有兩點的基本概念，第一個就是說，我們服務過的歷史個案，他的工作延續性是不是可以作為一個就服員的加分基準，就是在整個評鑑的時候，我服務的個案如果他只有三個月就離職，那是不是我們繼續來做一個服務，那或者是說他這個個案已經服務了三年了，工作上沒有做一個更動，或者是繼續工作能力其實很好，那這個對就服員來說，是不是一個在媒合的時候會更用心、更加強的一個立基點。那另外的話就是在評量這個障別是不是比較困難，我覺得這個是一個很難的基準，有人認為說重度的障礙會比較困難，有人認為輕度的障礙比較困難，我有一個想法就是其實除了肢體上面的一個障礙之外，其實心理上面的障礙其實也是另外一個考量的基準，就以腦性麻痺的朋友來說，他可能有很多肢體上的障礙，他可能多重性的，包括可能是視障、可能是聽障，但是往往最重要的就業關鍵是在他的心理因素，那是不是說在這個部分如果就服員也能夠多用一點心思，雖然說是很困難，但如果說在這方面可以用一個量化的量表來做一個加給或者是說評鑑上面的加分的話，那對就服員來說，我覺得是一個很大的鼓勵，所以今天的這個個案派遣的方式，在將來評鑑的方式，我覺得在評量上面是一個非常重要的關鍵，謝謝。

王：那還有沒有那位要提出來？

- C3：我同意C1的看法，因為我覺得因為老師剛剛問的問題真的很難回答，因為不管是方案委託或是個案委託，其實我覺得我們都還是希望就是說身心障礙者最大的福祉作為考量，所以當然我是覺得說配套措施是很重要的，所以就像其實我覺得執行長不必那麼擔心，就是說現在好像勞工局補助人事費，勞工局就一定就是說要派案，就是好像怕就服員閒著，其實我覺得現在勞工局很棒就是說因為現在有巡迴輔導的制度，那另外還有就是說評鑑的制度，事實上那另外還有就是說，因為現在是採委託招標，所以就是說其實這三個都可以去篩檢出辦的比較不好的單位，所以其實我會覺得其實不會有這樣的困擾，那其實個案也是有選擇權的，他不會因為就是說你勞工局派給A單位，那A單位辦的不好，他不能跳到B單位，不是這樣的，所以我會覺得就是說其實那也要看未來這個補助政策怎麼去引導我們的服務方式，怎麼去看我們的服務績效，那我覺得這才有辦法去回答老師問的，這能不能去謀合我們的業主權益的部分。

就服員焦點團體逐字稿

B5：五大障別裡面，他的比例是分別不同的，那如果在這種情況下，推估個案的那個方案補助的部分，事實上有一個很清楚的目的是希望就服員如果能力夠強，薪資的那個部分是可以根據就服員的個案服務量達成正比，那如果在這種情況下精障沒有人要做，這個是我站在精障就服員的立場來講這句話是因為如果就服員來服務精障，然後精障他連一個基本的量他都達不到的情況下，我就服員的薪資選用、選用那個，就是說，我現在爬爬爬、爬啊爬好不容易爬到一定的薪點，然後我的薪資又需要藉由精障就服員的個案量提昇才能夠做一個正比，那我可以相對的選擇其他障別，我知道各個障別都有其他各個障別的難處這是一定的，可是精障為什麼在歷年來他的就業率本來就最低，我想我有、大家就是知道我有親自跟精障病人和在一起，或許你真的才知道芝麻蒜皮綠豆大的事你沒有看到然後出槌，你就必須要擦屁股這樣子，那我會覺得那精障這一塊的話大概很難啦，所以我不懂說，那如果這樣子、這樣子做下去的話，我還是沒有聽懂是現有制度裡面有沒有那些方面是確實在這種現有制度裡面是真的夠困難，不然的話所有的就服員都依據這樣子的遊戲規則在走，因為你必須要達到1：15你明年才可能獲得補助款嘛，就是說委託案的補助款，所以換句話講這些數據也才會衝到15以上，那如果沒有更具體的方式說現有的補助制度到底有那些的缺失的話，我實在很難回答，那為什麼我們要把他改成個案的補助制度。對。對不起我比較囉唆一點，因為我的思考方式邏輯是這樣。

王：不會，我想就是大家、我們就是來聽大家的意見嘛。

B1：那我這邊稍微關於這個部分我提出我一點點的淺見來供老師、來供各位參考，那第一個先提到說以個案的方式來這種完全要用市場的方式來決定，你今天服務多少個案我就給你多少錢，或者是說你今天有多少個案上線我就給你多少錢，我現在想到一個，我先從負面的想法可能會有一個狀況，我就來篩選個案，我為了要達到你的市場機制嘛，就像一般賣蘋果一樣，我就要、我就挑好的蘋果嘛，對不對，我就挑好的蘋果，那相對的，因為他為了要達到市場的機制，好，那我今天我們個案也是一樣要把他導到這種情況的話，好，我就來選比較好做的個案，在整個社區化、社區化最主要的精神是在整個那個服務的內容、那個內涵，如果我們今天把它導到是用量來看而不是用服務內涵來看，所以相對的，我今天那個就服員他已經那麼疲累了，可是他相對的要去面對這種市場機制的篩選，好，那我最多、到後來會怎麼樣，好的就服員他可能就算了，那如果比較、比較不好的就服員，我為了要達到更好的業績，我要能夠拿到更多的薪水，那我就挑個案，我挑什麼個案，我挑比較容易做的個案，我挑比較容易做的個案，好，那我們今天看到的，如果今天這個機制下去了以後，我相信、我相信很多更有心或更資深的就服員他可能會很挫折，因為他希望能夠、他看到是說更有需求的個案他要更提供更多的服務，可是問題這種更有需求他問題更多的個案，相對的他要花更多的時間，那這個更有心的就服員來講會更挫折，因為他今天、今天我們看到說他服務這個個案他花的時間搞不好比別的那種很輕的、或很問題並沒有那麼嚴重的個案他要花更多的時間，可是他相對的他的報酬反而被壓縮，那一樣的東西，我們今天要看他的程度、或看他的障別，其實那有時候，因為有時候很多就服員在我們實務上面會發現即使你看他的程度，重度的視障並不代表每個重度視障他的服務量是一樣的，那要用、完全要用一個精準的去量化我覺得是有困難的，因為每一個人是個別差異，那在社區化裡面就是強調就是個案的服務，那它是非常強調個別差異的東西，好那第二個，我回過頭來我要講我們要如何去獎勵我們的就服員，讓我們一些更有資深的就服員願意留下來，我覺得除了從這種市場的方式去滿足以外，我覺得更重要是說我們要去好好去想他們這工作裡面到底他們獲得什麼樣的成就感，還有他們是否獲得應有的穩定或尊重，我覺得這才是我們一個更資深或更好的就服員他所看到的地方，我們要給他好的獎勵，我覺得不如我們要、要不要去好好思考是不是說我們是不是能夠提供更穩定的工作機會、更穩定的工作機會給他們，還有更好的、更有成就感的一個工作環境給他們，我想這個大概是我個人的淺見，好，謝謝各位。

王：那我能不能來請教您一下，以現行的這種委辦方式來講的話，您覺得它的優缺點是在哪裡？

B1：現在委辦的方式，我看我回過頭我來想一個問題，今天委辦它的、它的優點跟缺點、其實它的優點是說它還是一樣它也是有對一個就服員、對一個補助機構的要求，它有一個底線在那邊，那那個底線例如說要1：15，或是說一年要服務上線要1：6或1：6的社區化，它有一個底線在那邊，讓就服員他有更大的彈性去運用、去發揮，好，然後另外我覺得他的一個缺點是說，可能對我們的...因為它是兩年都要一次嘛、兩年都要標一次，那我是覺得說因為今天我們就服員面對的是說除了每年都有固定的十月份要評鑑，好，評鑑以外，評鑑的分數好跟壞跟他委辦是否明年會接受到委辦並沒有一個很正比的關係，今天我舉我們協會的例子好了，我們XX協會，我們的評鑑都是甲等或優等，在去年十月也是優等，那我們...去年是甲等，可是我們的就服員是三位，可是今年就變為兩位，所以我就覺得會、我那時候很大的納悶就是說，評鑑跟委辦的關係好像不太有一個正比的關係，那我今天會強調是，好今天評鑑我覺得我都可以接受，因為我們要對補助單位要負責，我都可以接受，那我們要把它做好，那你今天評鑑的結果卻相對的沒辦法去凸顯或沒辦法作為真正去做鼓勵或去做一個篩選的一個機制，評鑑是評鑑、委辦是委辦、補助是補助，那完全都不一樣，所以我會、我現在會覺得對我就服員我會覺得有點叫屈，因為我覺得他們辛苦耶，也通過評鑑委員的要求，可是在委

辦裡面卻看不出該有的回報，所以我現在強調就是說，我們要對資深的就服員要給他們更多的穩定跟成就，你評鑑好了，好你獎勵他們，你說他們評鑑很棒，可是在補助裡面卻狠狠的打他們一巴掌，在委辦裡面，因為就變成我們..像我們協會就三個變兩個，我是舉我們協會這個例子，那我、我覺得說我今天很深刻體認到說我們就服員、每一個、每個類別的就服員他們都很辛苦，那我覺得如果說在評鑑裡面達到那個要求的時候，我都會很希望是說我們要盡量去維持、去保護這些就服員，就像說勞委會他們的規定，勞委會他們的規定也是評鑑優等跟甲等或乙等或丙等，那他如果評鑑甲等或優等他們就明年繼續簽約，可是在勞工局這邊好像就不太一樣，那所以我想我簡單的大概說這兩個意見，謝謝。

王：是，所以您剛所提到的就是說目前的這個評鑑制度跟委辦制度之間好像彼此之間是並沒有做一個很好的連結。那在座還有沒有那位要來提供您的看法？

B7：那我想提供一點點意見，就是說，因為目前來講就服員的流動率已經這麼大，即使以現行的制度來講，流動率還是這麼大、對、它還是這麼大，那尤其是像新舊就服員交接的時候，比如說那一段空窗期可能會造成服務上的一點點缺失，對、那有時候、有時候為了說要達到這個量，比如說我們比較資深的就服員你可能要稍微照顧一下新人嘛，你可能有一些量你必須要很努力的把它達成，對，那像這樣子的狀況，如果說那一段空窗期導致那個績效沒有做到，那是不是新的就服員他的薪資就沒有辦法按照正常的標準，這對他們來講是一種、是一種、可能一種挫折，那尤其是培養一個新人並不容易，如果說一個新的就服員第一年他能夠、我們講先摩擦個耐心跟那個耐心的程度，我覺得能夠做到這樣的要求就已經很不錯了，你還要求達到怎麼樣的量，然後再來講到量的問題..

王：您剛剛所，對不起，您剛剛所提到的是現行的作法還是採取個案委託的狀況？

B7：現行的作法。

王：現行的作法的一個缺點是不是？

B7：不是，以現行的作法就...連流動率都就這麼大了，那你如果說再以個案量、以量來計算的方式我覺得對他們的衝擊會更大，這是我認為的。然後再來就是說像評鑑的指標它有包含量跟質的要求嘛，其實有一些努力的過程或者是我們努力的過程那個是沒有辦法用量來計算的，那如果說完全是以量來計薪的話，可能會引起相當程度的一個不公平，我認為會有這樣的缺失。

王：是，好。您剛剛這個提到的主要就是講到就服員流動率的這個問題，就是說，目前現行的制度之下，就服員的流動率已經滿高的了，如果說再採取個案委託的方式的話，就服員的流動率可能會更高，那就是量的這種壓力會更大，特別是對於新進的就服員，那我能不能再、就是再跟您再請問一下，您認為現行制度之下就服員的流動率就很高，那就服員流動率高的最主要原因是什麼？

B7：嗯，第一個要從事這個直接服務嘛，我覺得他本身，尤其是比較年輕的就服員他本身的心態啊，就是說他要能夠跟個案在一起，如果說並不是一個、並不是一個習慣跟個案常常混在一起的人，可能做了一陣子會想離職，然後第二個是本身各個協會可能是生態方面不健全，可能一些人事或生態的問題，也會導致就服員的流動率比較高。

王：所以您提到主要兩個重點一個是就服員本身的一個心態或者是..

B7：特質。

B5：我可以補充嗎？因為我們在91、92年的時候做一個精障就服員的那個研究案，那事實上有針對就服員為什麼流動性高這樣進行部分的討論啦，那其實除了有機構內部問題，還包括說那個就服員個人生涯規劃其實很大的一個部分在勞工局這樣子一個現有補助制度裡面每年換、或者是像委託案已經變成兩年一次，以往的話甚至有那種好像91還92的時候拖到了四月份才開始委辦，就一批就服員被迫...對，然後勞工局本身身為政府部門，他理論上告訴一般的雇主叫做如果要員工離職需要一個月前提出來，那一次勞工局作了一個最不好的示範是他不斷的拖拖拖、拖過了委辦的期限，然後讓那一批的就服員就是青黃不接，不知道他的薪水還在不在，所以..

王：您所講的是哪一年的事情？

B5：91年委辦、委辦的時候，所以我想各位如果有兩三年的經驗大概都知道這樣的事情，那機構內部就沒有辦法承諾這個就服員你手上握的個案一堆，我有沒有錢我不知道，然後那通常機構就會說我、我多少會願意補貼你一點，可是沒有辦法到那個薪水，除非勞工局後來補助，那如果是公家單位是既往不究，他不可能說你做白工以後勞工局說現在開始補助回溯以往，你到底人有沒有在這邊是不可能的，所以現有補助制度我覺得是最大的主要的問題。再來就是說，除了剛剛B7提到的那兩個內部機構還包括就服員生涯規劃，事實上還有就是就服員深耕的在職教育訓練、相關的配套都沒有出來啦，那所以現在會看到一個普遍的狀況是變成老人帶新人嘛、新人受不受教不知道、老人願不願意扛，會不會...會藏步嗎嘛不知(台語)，所以就變成那一種很現實的問題嘛，就是說，師傅帶徒弟，然後你各自的那種位置站在什麼地方這樣子，所以我會覺得那個越是那種土法煉鋼的帶法根本不可行，所以如果要帶一批新的就服員進來的話，大概那些配套要想一想這樣子。所以這個是在那個時候我們探討比較大、主要的四個，那當然還有一些相關的問題。

王：您剛剛、您剛剛提到主要是兩點，第一點是委辦的時間好像是一直在延遲嘛，那個是在..

B5：補助制度。

王：補助制度，那個是在91年所發生的狀況嘛。

B5：對。

- 王：那從91年之後到目前為止95年，中間還有再發生類似這樣的狀況嗎？
- B5：類似這樣的狀況沒有發生，可是每年都在發生脫勾的狀況。所謂脫勾的狀況就像那個B1提到的，評鑑的是說從去年的十月到今年的九月底，然後十月又開始接受評鑑，然後那個上不上、下不下有時候讓就服員覺得很難切，因為有時候剛推上線那你補給我又是到年度十二底、十二月底為止，可是你現在評鑑一打下去，我優啊、甲啊什麼的，到底關不關係我明年可不可以拿到我不知道，然後又開始委、委，開始委了以後，到底那些的委辦老師就是專家學者是被進來確定你這個、這個方案裡面明年可以拿到多少就服員是不知道的，所以就發生像B1這種狀況，三個就服員明明做了甲，為什麼到了變成三個變成兩個，那這種你就服員就是會覺得我一年的努力就白做了，那我到底要什麼，第二個部分是勞工局他評鑑既然要玩真的，而且大家都照著你的那個五大章，對啊，那五個平常大家就猛K的那種東西做做做、做到年底結果你給我打一個甲說對不起，你三個裡面自己挑，明年拜拜，那很怪的事情啊。整套制度是這樣荒謬的一件事，所以脫勾我是覺得很大的問題。
- 王：那您認為目前的這個在職教育跟訓練不完備，這個責任主要是應該是政府來負擔還是應該是機構本身來負責？
- B5：應該都要做啦，所謂的應該都要做的意思是說政府資源不下，內部、機構裡面的內部其實不大有多的資源出來做，例如說XX醫院從91、92、93年，連續三年有勞工局有開辦委辦安置在職教育訓練，我們94年也拿到了，就是91、92、93XX醫院是做精障就服員整個開放給、最遠我們還有一個高雄來的，所以他是一個禮拜一次就是帶狀的一些訓練這樣子，我們曾經辦過，94年勞工局補給我們了，可是我們自己退案，是因為經過了三年我們發現你越、年資越深的、他的資源是越不足的，因為勞工局的想法以為老師聘來以後上上課這樣就可以了，他們不再支持資深的就服員的同儕督導、機構內部的議題的討論的那樣子的督導，就是說，他不同意這樣子啦，類似這樣子的焦點團體的課程的就叫做在職、就在職教育訓練，那因此每年我們91、92、93年的經驗是每年幾乎都要應、就是為新的上課，啊上完課這些舊的又被規定兩年內你參加過的不能再參加，所以這些你越資深的資源就越少，這是我們的經驗這樣。那我所謂的內部該做的事情是內部最起碼要營造一個夠支持的環境，包括說你不能光靠勞工局給你錢你才辦在職教育訓練啊，那在一般的單位裡面他多少會針對說就服員該具備的那、就是你從一開始的交接開始、舊的帶新的的時候，督導你就要讓他知道，身為一個就服員到底要幹什麼，最主要的核心精神是什麼，不是你的薪水，如果你今天要來賺薪水，一般被徵進來都有所謂學校裡面的文憑，那種東西你如果要花時間來這邊賺錢，我告訴你對不起，賺不到，你寧願用這個去外面，然後搞不好離家事少、離家近然後事少、搞不好壓力還不會那麼大，所以那個東西是一個言教的東西大概就要教下去，那我也形容是內部教育訓練的一部份這樣子。
- 王：我這邊有提出兩個、兩個想法啦，一個想法就是說這樣子的一種、如果調整成個案委託的方式的話，有沒有可能是說讓就服員之間產生了一種競爭，也就是說他也許流動率會變高，但是呢，這種能力比較強或是比較有心投入這個職場的來講的話，他會有一個比較大的發揮的空間，有沒有這樣的可能性，這是第一個。第二個就是說，站在專業人員的一個生涯發展上面來講，就服員的這個流動率當然是個很重要的考慮因素，但是個案本身的一個權益也是一個重點，所以說如果以現行制度跟採取個案委託方式兩個來比較的話，對於個案的權益來講的話是那個可能會比較有利，我想我拋出這樣兩個問題，來請教一下大家的意見。是不是那位可以來發表一下？
- B2：剛剛王老師有提到就是說可能如果說利用個案委託的形式，那雖然加強了就服員之間的競爭，那流動率可能高，但是可能會有發揮的空間，但是我想要再補充剛剛可能B1這邊也有提到的一個問題，就是所謂的好壞蘋果的問題，我想可能就現行的我們的委託制度來看的話，其實個案、坦白講其實已經有一些機構之間可能會做一些個案的篩選，我、當然我都希望好的進來嘛，我手上一堆爛牌，真的是很難推得出去，我當然希望好的進來，那就已經有這樣的一個個案的一個、之間的一個丟蘋果的狀態，如果說再用以個案委託的型式的話，我想可能每個人又更想要去挑，因為我挑到我有錢賺，就是這樣的情況，那如果說這樣來講要以個案權益的情況來看的話，我想這個可能對個案並沒有很大的一個助益啦，反而可能會增加一些可能好的我就一直在這個市場上流動，那壞的蘋果我就永遠就是一直被擱置在那邊，我想這個問題有可能會更加嚴重。
- 王：那對於就服員剛我講、我們講到說這個會不會加強就服員之間的一種競爭，讓就服員、有心投入這個職場的就服員能夠更有發揮的空間，這個、這個問題您的看法怎麼樣？
- B2：才，我、我、我再回應老師的話，就是說，可能會不會是說可能讓就服員之間的一些競爭，那可能有一個更大的發揮的空間，才，我想，如果說以我們做、可能做就服做三、四年，我想就服是一種專業，它可能沒辦法做說一個是叫做競爭的一個形式，真正一些資深的就服員，你看像B7、或者像B5這些，做這麼多年，他們手上服務的個案，我想不管好牌爛牌啦，其實都做出滿多滿大的一個成績在，那這個並沒有說要依靠說可能彼此之間的競爭，他們才能做出好的成績，就現行的委託制度來講的話，他們也可以做出不錯的一個成績，所以我並不是認、我不認為說一個競爭的型態之下可以、還可以說提升可能個案的一個、可能像就業率之類的一個...因為其實很大的問題還是在於說可能這個個案的一個好壞，因為真正會留下來的這些就服員或是像就服督導，他們在服務個案上其實都有一定的一個心得在，他不見得是說可能一定要透過競爭的形式他才有辦法把個案推上線。
- 王：所以您認為就是說如果採取個案委託方式其實也未必能夠、就是說讓就服員在競爭的情況之下能夠有更好的一些發展，也就是現行制度來講，其實就服員做的、能夠做的好的他也就已經會做的很好

- 了。
- B2：對對對，就像變的說回應剛剛B5講的，我們就是應該把現有的一個流動率盡量把它降低下來，好的就服員讓他留下來，而不應該讓他一直、一直走出這個圈子這樣子。
- B7：我想再補充一下，我覺得就服員的競爭這一點聽起來是不太可能，我是覺得就服員其實是一個很需要團隊合作的一個關係，非常的需要合作，那比如說以我們開發一個工作機會，可能第一個就服員去開發，一個雇主是說NO，但是你第二個、第三個進去繼續去圍攻他，這個雇主可能就會說好，就讓我們的視障者來工作看看，它其實是滿需要很多就服員團隊做合作，比如說我們工作上工作機會互相分享，是大家互相分享，或者是說比如說，我今天、今天要去陪他了，我需要另外一個就服員幫我陪另外一個個案去面試，其實我們常常是合作的關係。
- 王：是，所以您、您所提到就是說就服員之間的關係應該是合作而不應該是競爭的關係，但是有沒有可能是說同機構內的就服員維持一個合作，來跟不同機構的就服員做一個競爭呢？有沒有可能是這樣，就是一個團隊競爭的關係。我只是提出一個想法啦。
- B5：其實是既競爭又合作啦，就我的看法來看喔，其實做身障的就服員的話喔，不需要被塑造一種要產生superstar的心情，就是說我們永遠不會是superstar，我們的個案如果他能夠成功就業，他是superstar，對，那目前在精障這一塊，對不起因為我比較熟悉的是精障這一塊，目前在95年度我們在職教育訓練的時候是用、我們市立、市醫團隊排了一個95年度的在職教育訓練師資都進來，我們是對外開放，那是我們的行政費喔，就是說我們的行政費share大約八、九萬塊左右是做今年市醫裡面的在職教育訓練，可是我們並沒有市醫三個院區裡面弄，是釋放出去，所以精障的那個各個服務單位其實已經知道，包括一些智障的單位已經知道，是只要開課的時候他們就進來使用這樣子的部分，那我們這個是除了XX醫院設計這樣的課程，當然要去說服其他的兩個市醫，包括XX跟XX嘛，就是說，我們願意釋放的資源，我看到的效果是什麼，就是說，你進來以後，當就服員遇到了輔導個案的困難，或者是真的像B7講的有開拓雇主上的困難，我們就可以一起去做，我拓出來的可能需要三個，我手上只有一個，另外那兩個可以誰做，其他的單位就可以遞補的去做，那一種工作團隊形成了以後，事實上效果是更快的，所以我們就服員要的是什麼，要的是這個個案有沒有機會是可以出的去，他出來的時候如果我單位不能接，有沒有人可以承接的住，那才有力量繼續存活下去啦，所以我覺得這個才是中心核心的點，就我個人來看。
- 王：大家覺得說現在制度的優缺點大概是什麼？
- B1：我先回應在跟、剛才王老師在前面提到一個問題是說如果用個案的方式、用個案來計量的方式，是不是可以讓、競爭是不是可以讓更好的就服員可以留下來，我的擔心反而是相反，為什麼，譬如說，競爭之後，這種個案計量的制度競爭下來的就服員是什麼樣的就服員，是會篩選個案的就服員。我反而是在比看誰比較會篩選，因為大家都要比看我的手是好牌還壞牌，對不對，我要比說看誰的手上的蘋果是好的或爛的，那相對會變成怎樣，會去競爭的是競爭那種會篩選個案的就服員，他會能夠留存下來，而且這種制度、這種也是在鼓勵會篩選個案的制度。好，另外第二個我想我們要回過頭來去想個案能不能去上線，我很不希望說我們一直再回過頭來去問、責備，說就服員、是因為就服員的不努力啦，所以我們要用什麼制度來去競爭呀等等，我覺得這是很不對的一個想法，因為我覺得說可能身心障礙就業是個結構性的問題，而不是單方面的就要由我們的就服員去承擔，你不能說因為我個案推不出去，我就是我的就服員不對，不能這樣講，我覺得說這是很、一個很結構的、共同的，今天包括我們的外面的市場的結構，就業市場對我們身心障礙者的接納程度到底到什麼程度。然後第二個，我們的個案他有個別的差異，那我也相信，我們的就服員也有就服員的個別差異，所以我很不希望是說，我們就因為個案的推不上去，就回過頭來去責備就服員，我想這樣的制度反而就會有可能是這樣子的去衍伸那個後面的價值觀，然後它雖然說能夠讓更多推上線的就服員什麼等等、具有更多的獎勵等等，那其實一個、我前面提到這是一個結構性的問題，一個個案上線不是單靠就服員這樣拼命推就好了，它結構、外面環境、大環境對我們的障礙者的接納度是一個重要關鍵，還有我們的個案他是不是願意去、努力去也是一個關鍵，還有我們的就服員，那這很多的原因。然後再回過來頭我要提的就是說剛剛關於現行的制度的優缺點等等，我還是強調是說，我們今天，如果真的我們要對我們的就服員有一些要求或有一些評鑑，那我們就好好去做我們的評鑑，把評鑑這邊、既然勞工局已經有這樣一個評鑑的制度，那個評鑑制度就完全是來針對我們的就服員的好或壞去做評比，那我反而會覺得說我們、好的話是說讓我們的評鑑更客觀、更客觀，把評鑑的結果來去回應對勞工局、他評鑑的結果讓勞工局去回應對我們的就服員實質的獎勵或實質的懲罰，我覺得這才是一個重要的讓我們就服員、好的就服員跟壞的就服員之間才可以做區別，我想這可能是我大概一個想法，謝謝。
- 王：那、有沒有在座還有沒有哪一位要提出您的看法？
- B2：我只是說針對現在的現行制度優缺點再補充說明一下。就是我覺得啦，可能、或許可能有在座的一些就服員你沒有經歷過過去的勞工局他們自己在接案的一些過程，我覺得現在制度就是以分障別來講其實是滿好的一個優點，因為就過去在勞工局底下的一些第一線就服員，他們接案的話就是到、可能櫃檯來，我照順序就是一直接案，可能每個人手上都有接到不同障別，那真的是，我覺得、接到手你不同障別、其實不同障別有不同特性，那當然有一些就服員就會說精障當作聽語障在用，聽語障可能當一般人在用，因為精障來一直講話嘛，對，那當然我講的話是有一點誇張啦，對，只是

說就、到現在來講的話，就區分為障別的委託方式的話，其實可以顯而易見很多的一些、每個障別他們有把他們的一些特性自己都表達出來，而且有累積他們自己的專業，我想這是這個現行制度的一個滿不錯的一個優點。那再來是缺點，我想缺點剛剛前面也都提過，就是在評鑑這部分，我覺得，就我們機構而言，我們在服、我們、一個機構當然會接很多不同的案子，勞委會的案子也有，社會局呀、勞工局的案子呀，可是我想，就我們機構而言，從來沒有比在做這個勞工局的這個評鑑還要更用心，真的是花很多時間，可能提前一個月就要開始在做，可是就是變的說，這個評鑑出來的成績不見得跟明年、可能來年的委辦會有一個正比，再者就是說，這個評鑑的時間點真的是有一點不上不下，十月份辦，那當然以時間來講，可能因為委託當然比較多一點，可能會拖到十一月、拖到十二月，那當然就我們就服員的一個情況來講，十一、十二月都不知道該不該去推個案這樣子啦，會有這樣的一個情況，那、所以我想這是在整個現行委託制度下、這個評鑑的一個狀況我覺得需要改進。

王：是，所以這個B2這邊有提到就是說，現行作法的優點最主要是分障別來委託，那您覺得說這個方式其實是不錯的，那缺點的話也是提到說評鑑、現行的一個評鑑制度，那有的時候、會不會有一個可能就是說，因為每一年他的個案的量不太一樣，那我們基本上就服員的員額和這個服務個案是以1:15為原則嘛，所以換句話說如果個案的量變少的話，就服員的人數當然也會相對的變少嘛，所以也許我前一年我的評鑑是優，結果呢，因為第二年個案的量變少了，以致於就服員的人數可能需要減少，這個並不代表說我前一年做的不好，對不對，有可能有這樣的變數存在，會不會有這樣的可能性，以致於有的時候你會感覺上是不是評鑑跟你實際上委辦之間會有一個脫勾的狀況，我只是提出一個可能性啦，那給大家做一個參考...

B1：我來解釋一下，假設我們今年評鑑是、假設是優等，那明年我們又繼續辦，但萬一我們明年個案量、就如王老師剛所說的個案量不夠，那我的評鑑就不可能拿到優等或甲等，那相對就影響到我的後年，它是一個、一個連帶關係的，它是要有一個連帶關係的，我想可能大概用這種方式來解釋剛才王老師的一個...

王：所以您的意思就是說我前一年拿了優等就表示說我的服務的績效...

B1：對，因為那個評鑑的目的是來評鑑說我這一年的表現嘛，那他如果評鑑好，就表示肯定你有這樣的一個就業服務該有的目標、該有的專業，那我就明年再讓你繼續做，萬一你明年你的個案量不夠了或等等一些問題，表示你這一年的專業已經不夠了，那我就對你不再有肯定了，那相對就會影響到後年，我想那個評鑑是在於做一個、就是說整個業績的一個評比或那個服務專業的評比。

王：那您剛前面所提的一個例子就是說，原來有三位就服員，後來變成兩位就服員，這個的原因是勞工局刪掉一個嗎？還是您們機構...

B1：對，我這邊就是提的說、我剛提到是評比、評鑑的作用是我剛我提到、我提出來是說我期待一個理想，就是我今年的評鑑不錯，我明年可以繼續做，那剛才我提到那個我們的實際的案例是這樣，就是說，我們去年十月的評鑑的結果我們是被評甲等，好甲等，那剛好因為今年度是重新、勞工局重新招標，兩年重新招標，結果我們去年是三個人，因為我們去年跟前年那個招標我們是拿到三個，然後我們在去年跟前年的評鑑都是優等跟甲等，那這兩年標已經完了、結束了，今年勞工局、好、95年重新招標，重新兩年標，好那兩年標之後我們變成、我們本來、我們還是送三個就服員，我們要去申請三個，然後就變成兩個，所以我說...

王：理由？理由是什麼？為什麼會被刪掉？

B1：理由是什麼... ㄟ..我到現在也不曉得，而且我後來看到那個分數，我們分數、我們也很高啊，那我想我覺得最主要的理由是什麼，我認為啦、我認為，我不曉得、因為我不是勞工局的代表我不清楚，那我、我的個人的猜測啦，猜測是說因為他有一個管、流量的管制，就是說，我希望就是視障類的就服員有多少人，那剛好我們今年有新的單位來加入、新的單位來加入，結果他就把、把這個名額、把我們訂的三個砍掉兩個變、砍掉變成兩個，然後另外一個名額就給新的單位，這是我的揣測，因為我也不是勞工局代表，所以我不太清楚，這是我個人揣測是這樣，那所以我們很強調是說第一個，我們應該要努力的是說評鑑結果然後客觀化，讓評鑑更能夠具有評比的效用，更客觀化、更有信度或效度。然後另外我們可以把評鑑的結果更實際來回應對我們就服員的該給的獎勵就給獎勵、該給的懲罰就給懲罰，不是說評鑑是評鑑、然後委託的時候是委託，如果今天又有一大堆新的單位要來進來，那是不是舊的單位就又要分散名額，搞不好我、今天我剛才提到這個例子，我們協會就是因為他有一個流量的管制，他希望能夠控制每一類別的就服員有多少人，那剛好有新的單位加入了，他就、好、那就從這裡面釋放一個名額再給新的單位，這樣下去還會不得了，那以後每個新的單位都進來，那這些舊的、最資深的單位不就應該要倒楣嗎？

王：是，好，謝謝B1。那我想這裡面其實探討到一個問題就是這個政策的priority的問題，那我想我們在座還有幾位目前還沒有發言過的是不是可以來表示一下您的看法？

B10：基本上的話就是、剛剛的話就是B2有提到一個就是，其實我們推個案的時候現在有面臨一個結構的問題，因為我們是服務那個綜合障別，那大部分是以肢體障礙的朋友比較多，我們現在就其實發現說，其實社會對於那種就是你個案推介容不容易的話其實是看那個整體環境的影響，因為其實的話、像目前的話我們手頭上、今年我們就服員只剩三個，我們原本編八個，那因為那個八個就服員變成三個的情況之下，個案很多就是、原來的、就是現在的那個就服員去消化掉，可是我們發現說其實

像之前的話就是有那種、我們也不能說他是爛蘋果，因為基本上、因為現在的那個工作職場的話對於說那種就是可能45歲以上的那種的接受度不高，然後就是那時候我們才發現，一消化掉之後、一聚集之後呢，超過45歲以上的個案真的是佔我們目前服務的大眾，而且基本上他就推不出去，而且加上他學歷又低，可能雙重的影響情況之下，我們也不能說ok他是爛蘋果，因為，對，因為他有需求啊，因為其實界定說是不是好壞蘋果，感覺好像不是就服員去定義，是那個社會環境的影響，所以基本上的話、如果從這方面考量的話，不管是現行的那種那個社區化方案或者是用個案委託方式，都是有一個會面臨到一個那種的挑戰。

王：您剛有提到一點，就是說，以您的機構為例，您說原來是8位就服員，現在變3位啊，那8位是去年的事情嗎？

B10：對啊。

王：今年就變成3位了？

B10：因為那個的話可能就與B1那個不太相同，是因為剛好我們有自己同事裡面的話有人要做異動，他可能要去唸書啦或者是其他的打算，所以說是在於摒除掉那一些人他們自己的那個前景之外呢，就是我們其實是4個裡面去挑3個留下來。

王：喔，那在八位就服員的時候您服務的個案有多少位？那現在三位的時候又是多少位？

B10：都差不多，因為我們、我們之前的話，以去年一整年來算的話一年服務37個，然後可是像縮減了之後呢，就比較慘的就是，一月的時候就已經32個。

王：所以變成相對來講一位就服員的loading就會變重，是不是？

B4：因為原來的個案留下來。

王：但是您剛又有提到說現在留下來的都是45歲以上...

B10：滿多的，而且都是因為如果有中高齡的話可能加上學歷又低。

王：那45以下的這些個案呢？

B10：45歲以下的話基本上，而且我又卡到一個觀念就是，其實，有的時候呢，我們會覺得說他的障別對他的影響並不是一件很難的事情，可是呢，我們忽略了個案自己本身他自己的觀念，就是，我們介紹他一些工作，可是我覺得，ㄟ，怎麼樣評估你去做職評也好，他都可以勝任，可是他就是不要，那種情況之下，我們就沒辦法去影響到他，等於是有一點類似你用建議的方式也不太對，然後就會有點被他牽著走那種感覺。

王：所以您提到就是說這個就業服務的成效來講受到個案的觀念，這個影響的比重還滿高的。

B10：對，因為其實我們、我發現說其實我們評鑑的時候都是一直針對就服員的方面去做改進，可是基本上我們沒辦法去、沒辦法去篩選到個案，其實、因為個案來的情況之下，你都不曉得他、你必須要服務一段之後才知道他到底是不是好蘋果或壞蘋果，所以，嗯、剛、之前的話就是有人會提出說如果我用採量的方式來計就服員的薪水的話，大家都會挑好蘋果吃，我覺得這一點可以要做一點修正。

王：怎麼修正？

B10：因為你沒辦法一開始就判定他是不是好蘋果。

王：您的意思是說就算是比如說45歲以上、教育程度...

B10：沒有沒有、即使他是45歲以下，然後呢可能教育程度也還不錯，可是呢基本上，他個人的那個價值觀有問題，也不一定很好推啊。

王：也就是說到底就業成效如何，他可能受到很多變數的影響，所以這個到底誰是好蘋果、誰是壞蘋果是很難直接就...

B10：很難直接去做界定，因為必須要你服務一段時間之後你才知道。

王：所以如果在您的這個觀點之下的話，就現行制度跟個案委託兩個相比較的話，您比較傾向支持哪一個？

B10：嗯...如果以就服員自己..嗯...因為我、像我們現在單位的話三個就服員的情況之下，我們有遇到困難個案的時候我們都還會互相自己去討論一下，就是不用等到那種可能有那個什麼那個教育訓練啊什麼的，我們私底下就會自己討論，可是如果、我一直擔心說如果到時候用個案委託的方式的時候，因為大家去想啊，我服務的多的話呢，我就可以領到比較多的錢，我不想去教你，對啊，就會有那種、因為其實、嗯、不能、單位裡面的話會有那種就是團體合作，可是你不能不否認說每一個人的話都還有差異性，你不一定跟他合得來，說不定原本就已經合不來了，然後呢，就因為說個案委託這個方式的話就是那個更明顯。

王：也就是說雖然您認為不見得會有好蘋果、壞蘋果這種篩選個案的這個問題喔...

B10：可是至少現行的它不會讓那種就服員...

B2：破壞單位的和諧。

王：可是呢，可是呢就是說您考慮到就是說可能現行的制度之下，在機構內的就服員至少還有一定程度的合作的這種狀況...

B10：至少還能維持一個平衡啦。

王：但是如果採取個案委託方式的話，可能就算是機構內都無法維持這種合作的狀況，都會有一些競爭，然後就是自己有一些不願意分享給同機構其他的就服員，所以、所以在您這樣的觀點之下，那您就是說還是比較傾向於...

B10：我比較傾向於是現行的。

王：現行的這個制度，好。那我們在座還有幾位還沒有發言的是不是...

B9：我覺得說現在或者包括說未來的個案委託，我覺得都是比較以量議價，對，那我覺得說每個、每個個案他都會有不同的個別差異性，而且這個也不太能夠說依障別來分，因為肢障、你說肢障跟我們顏損來講，我們顏損會比較簡單嗎，或者肢障比較簡單嗎，其實都會有不同的困難點，因為每個人、每個人都是一個獨立的個體，對，那我覺得說像現在的現行方式是用、用量，比方說我們一比幾呀，或者是媒合上線要一比幾，那我覺得說如果說真真正正可以以那個量來顯現出我們的業績的話，那不就代表其實那些個案是好蘋果嗎，那難道說我們在服務那些爛蘋果的時候，我們就沒有用、就沒有花精力嗎，其實我們花的精力是更大更深的，對，所以我覺得說勞工局是不是要來看看能夠量跟質要並重，目前我覺得是比較偏量，但是那個質我覺得大家、每個就服員大家都非常的、非常的能夠同理說當你服務到一個困難個案，然後，給他工作，他又挑三揀四的時候，可是卻不能夠，卻可能到了、到了年底的時候，你卻不能把他、把他順利的、順利的推到職場上面去，就沒有辦法記到那個量，然後可能會因為這樣子，然後就服員就要被冠上說你業績不佳，這我覺得這是一個非常大的一個挫折，對。

王：現在已經提到就是說，其實在現行制度來講，您覺得也是一個以量在做一個評估的一個狀況，對不對，那您剛提到說覺得質其實是很重要的，那在這邊就是，我想我可以做一個說明喔，就是說如果採取個案委託方式的話，我剛講過，我們的制度設計就是沒有預設立場，所以換句話說，我們並不是說、如果啦，採取個案委託方式的話，我們並不是說，只有成功的就業的這樣的個案，我們才列為付費的標準，我們也可以設計成就是說，只要你有服務，我服務多少時數啦、或者是說不同的項目啦，我們也許用不同的方式來計費，或者是說其他的一些指標來做一些計費的標準，而不是說我一定要成功的就業、上線，我才會有這個補助。那如果透過這樣的方式，是不是反而可以就是說對於現有的完全是一個完全是以量的一個現行作法，做一種補充或者是一種改進呢？這是不是一個可能性？

B9：可是其實我們、我們服務的對象，很多時候是心理層面的，不會是因為那個工作好不好、或者是市場接不接受，其實我覺得說，在我的服務的經驗裡面，其實市場接受了，反而是個案自己本身的心理因素，那至於心理因素、是他不能夠、是他還不能夠這麼快的進入這個社會嗎，我覺得不盡然，對。

王：那是怎麼樣的心理因素？

B9：挑。

B2：挑工作。

B9：很多會覺得下一個會更好，對。

王：所以、就是說在您所服務的個案當中，您認為這樣的比例是非常高的。

B9：非常高，對。

王：那所以、如果是以這樣的一個個案的心態來講的話，那您覺得現行的制度還是個案委託的制度會比較好呢？

B9：嗯，這兩者的比較，我會覺得現行的比未來的好，嗯、接下來在研擬的，但是現行的我又覺得好像又比較偏量了。

王：那您先解釋一下為什麼您認為現行的會比較好。

B9：現行、因為未來啊，如果說是個案委託的話，真的就像剛剛很多位提到的，真的會去篩選個案，那我覺得說機構裡面的就服員不太會有那個競爭的心態，我們只會有那種運氣，你運氣好你就派到好的個案，我運氣差我就派到運氣差的個案，困難度不同喔，對啊，所以大家會有那種，好吧，你可憐了，你挑到不好的個案、你被派到不好的個案。

王：您這個是講現行制度還是未來？

B9：未來或現行都會有可能。

王：如果採取個案委託方式是由個案自己來選的，不見得是派案的方式。

B9：個案自己選，那在個案自己選的前提之下，他有多少時間可以瞭解說這個機構的這兩位就服員，那一位的服務模式比較適合我嗎？是這樣嗎？

王：這個，所以採取個案委託方式，基本上有一個假設或者是前提，就是說個案有足夠的能力或者是足夠的資訊來做這樣選擇的動作，但是這樣的前提存不存在，當然也是我們可以討論的，但是我們先假設，假設在這樣的前提之下的話，個案他是自己來選的，所以您剛所提到一種派案的一種狀況，它未必是存在的，當然也許我們還是會繼續保留派案的這樣一個比例啦，但是，基本上會是以個案自己選為主軸啦，所以說，在這樣的一個情況之下，那您、對於您剛所說比較贊成現行制度這一點，會不會有調整？還是說您還是覺得現行制度比較好？

B9：我還是覺得現行制度比較好。因為我覺得個案未必他有那樣的sense可以知道他怎麼樣去挑選。

王：所以您對我們的前提就是有所懷疑就是了。

B9：沒有啦，沒有懷疑，我懷疑的是個案。

王：所以，就以您的專業經驗來講，您覺得這個前提是不存在的，是不是這個意思？(B9點頭)好，那我瞭解您的意思了，好，那在座還有沒有沒有發言的？

B3：那我想我拉回到一個層面，因為我們組織一直以來就是從家長組成的一個團體，所以如果變成、未

來個案委託的一個方法的話，我覺得說，一方面對就服員的壓力會很大，但另外一方面對於就是家長這個部分的力量，或者說那種個案本身的力量會提升，因為說實在現階段以我們自己在做就業服務上面來看的話，家長往往就是會信賴就服員去做很多很多的安排跟處理，但是這些安排是不是真的是對的，因為有時候可能一、兩年之後，家長就發現不是這麼的好，他們很期待可以有做更多的一些意見進來的時候，但那時候、但是、以現行的話，可能他用派案制度的話，就又跑到別的機構去了，他也沒辦法在去做一個..怎麼講..做一個延續，那如果說未來是由、就怎麼講、是可以有繼續、怎麼講、他們自己來找單位、找就服員的話，他當然、對家長來講，他們的自主性就更大，一方面對就服員的服務上的要求就會更高，所以一方面這也是對就服員某方面的刺激，那說實在，以現在的話，嗯、我們、真的，就服的工作真的很難做，但是說實在，我們好像基本上只要達到一個量就可以符合這個薪水的一個要求，但是如果說未來有調成那樣的一個方式的話，那有要達到現在的要求的話，或許搞不好我們必須要負擔更多更多才有可能達到現在的這個薪資的標準，所以我覺得有它的好處存在啦，對那只是說，對整個大的就業服務系統來講是好的，但是對於每一個、每一個就服員的壓力來講是會變的很大。

王：所以您提到了就是說，未來如果採取個案委託方式的話，您的評估就是說就服員本身的壓力會變的很大...

B3：自我要求。

王：那您又提到說，如果採取個案委託方式的話，對於個案或者是家長的這個權力來講其實會有所提升，那也就是說，對於他們的權益是不是也會比較有保障呢？

B3：對呀，因為說實在他們要付錢，雖然是說還是透過勞工局補助啦，但是是因為他們要來，所以我們才可以拿到那筆錢。

王：是，所以說對於個案或者是家長的權益，在個案委託的情況之下您也會覺得比較有保障。

B3：對。

王：那在這樣子的一個幾個綜合的因素之下，您比較贊成現行的制度還是個案委託的制度？

B3：我比較贊成是個案委託的制度，但是相對的剛才老師也提到說到底什麼樣的狀況可以、就是勞工局要補助多少錢，因為這個我們完全都不知道，所以到底那個合不合理，這需要很、這是一個大問題啦。

王：所以這個就牽涉到制度設計的問題，也就是說對於制度設計來講，您覺得會變的非常重要。

B3：當然。

王：但是基本上來講，就以這兩個選項現行制度跟個案委託來講，您比較傾向贊成個案委託，您的最主要的考慮點是什麼？

B3：考慮點是回歸到就服員他真正的投入的心血，就像剛才講的，可能困難個案我們投入很多心血，但是不一定可以推上線，那這樣的話，到底我們就服員的成果該怎麼被突顯出來，以現階段的話可能、怎麼講，就是像我運氣不好，我接到的、我被派到的case都相對的、那個程度比較重，或者是他的社會適應行為比較多的話，那相對我們在整個評鑑的成果裡面就很難看，那可能分數什麼各方面就很低，對、但是這是不是代表就服員不認真、不用心，其實是值得被討論的。

王：也就是說，您認為，在現行制度之下，對於一些比較困難的個案來講的話，服務的成果比較不容易凸顯，是不是。那在現行制度因為有評鑑嘛，在您所顧慮的這個現象，是不是在現行的評鑑制度下已經發生了？

B3：評鑑制度下？

王：就是說，您花很多的力氣但是成果沒有凸顯，所以評鑑出來的成績不好，是不是已經發生了呢？

B3：ㄟ..在評審的建議裡面沒有這一項，對但是我想，或多或少這是一個、就是評審委員他在看機構服務的時候很容易看到，因為他從整個報表上面來看，從開案日到現在的一個服務狀況，其實都可以看的出來，那或多或少一定會影響到這個評審對於這個單位的服務品質上面的一些、就怎麼講、疑問或者是關心所在的地方。

王：是，所以說，即便說在目前的評鑑制度上面來講，不一定會那麼樣子的凸顯或者是發生，但是事實上來講，您覺得那是很明顯的、是可以觀察到的。那您剛又有提到就是說，如果採取個案委託方式的話，對於就服系統來講其實是好的，是不是。那除了您剛所提到的就是說，就服員的一些服務成果其實比較容易被凸顯，如果採取個案委託之外，您覺得還有那些方面使得您認為它對就服系統來說是好的？

B3：嗯...不知道、因為我、我比較從、如果是、因為我常常被家長洗腦，那我是、我真的覺得說家長他們真的也有辛苦的地方，不一定家長、家屬，真的他們也有他們辛苦的地方，但是往往有時候不管是機構的立場或者是整體政策的考量的時候，針對很多那種細的、就是個別的狀況，真的無法去滿足他們，那往往他們就會被犧牲掉。

王：你說個案被犧牲掉？

B3：對。所以如果說從這樣子的一個角度出發，但是當然要去計算出合理的一個、一個所謂補助的金額，那如果這樣子的話，其實大家都可以取得到一個平衡點。

王：您剛講說被個案的家屬洗腦，是指什麼？

B3：當然他們會說到他們在帶孩子的難處啦，或者說他們在成長過程當中的難處，還有他們在工作、以

前的一些經驗，這些困難點。

王：說這些困難點的目的是？

B3：目的是當然要博取我們的同情，希望我們盡更大的努力來協助他們。

王：喔，是希望就服員能夠再付出更多的努力來協助個案。那我想、不好意思再追問最後一個問題喔，就是說，您認為個案委託跟現行制度相比的話，您比較傾向贊成個案委託，但是您又特別強調說制度的設計很重要，那依您的這個專業經驗來講的話，您認為這個制度的設計，他的標準應該要考慮那些指標？

B3：那些指標...如果依我們、就我們在做心智障礙類別這個部分的話，可能大概以他的社會適應行為，其實光這幾個字就包含太多面向了啦。

王：對，社會適應行為...

B3：就他的、因為每個智能障礙朋友他一直到他18歲，整個成長過程當中面臨到問題太多太多了，那導致他們後續的行為模式真的各不相同，對啊，那說實在要用到這麼細的話很難，那、我個人是覺得說如果真的可以區分出來那真的是太好了，但是現階段我真的想不到任何...

王：除了社會適應行為之外，您覺得還有什麼指標是可以列入作為標準的嗎？比方說障別啦、障度啦、年齡啦這些..

B3：年齡要。障礙程度我覺得，真的自己做這麼多服務，其實不是最重要的，因為有時候他們中度，但是說實在他們表現非常的穩定啊，他們輕度反而他們在他們的想法上面、他們的邏輯上面，是跟這個社會是比較難去match在一起。障別應該要。性別..目前覺得不太需要。

王：那比如說就服員的年資呢？

B3：要。這是一種肯定。因為理論上如果說用新的制度的話，當然機構自己在評斷就服員所謂工作表現上面就很明顯，那如果他的工作表現相對比其他弱的人弱時候，當然機構會去考量這個就服員的一些適不適合在這個職務上面，所以當然他相對、他如果做的年資夠久的話勢必是機構也給予另外一種肯定呀，所以那一定是有所、一定是那個不管服務品質或者是他的能力上面一定相對會比較好。

王：那對於有沒有成功就業，就是說有成功就業跟沒有成功就業來講應該要分開做標準嗎？

B3：分開？

王：我的意思說，是不是，我們剛講說制度的設計有很多種可能性嘛，是不是只有成功就業的他才列為一個個案的量，那你沒有成功的我們就不列為個案的量，還是說，你沒有成功我們還是可以列，但是呢就是說，他的一個單價的計算也許和那個成功就業單價計算是不一樣的，但是我們通通都是列為補助的標準，對於這個部分您的看法是什麼？

B3：這就是我的疑問呀，到底現在局裡面想的補助的方法？

王：現在沒有預設立場，就是說，看看大家的意見嘛，就這個問題，您的看法怎麼樣？

B3：ㄟ..還沒有想到。

王：好，那在座還有兩位還沒有..

B8：那我想就現行制度的優點來討論，因為我覺得基本上就業服務是一個團隊的模式，我必須強調這一點，因為其實有些個、滿多那些困難個案的，他們大部分是現實感不足，他們不會是因為他們障別或者是工作能力，可是因為他們現實感不足，那這些個案很容易他會覺得說你今天帶他找的工作他不喜歡，對，可是事實上是他可以做的，但是他就是挑嘛，那他可能會因此、因為你必須重複的帶他去面試，但是他可能會覺得你沒有辦法幫他找到更好的工作，他可能會流浪到另外一個單位去，或者去尋找下一個就業服務員，對，因為他不會、他沒有現實感說是他自己本身的問題，那這時候我們就必須要強調說那我們機構之間的合作性、團隊合作，因為、我們沒辦法就是說因為競爭的、因為我們必須合作針對這個個案，我們沒辦法讓他之前重複的問題重複的再發生，你必須要讓這個個案建立現實感，這是必須花時間的，而各個單位必須要花這個心思合作針對這個個案，建立一個輔導模式，對、而不是用競爭的方式是說，這個個案ㄟ我推出去了，太好了，爛蘋果在你身上這樣子，那這個個案就跟我沒關係，那你這個單位你就慢慢跟這個個案慢慢耗這樣子，對，那我必須強調是說現行的制度的話，就是可以機構內的就業服務員可以彼此合作針對這個個案，研擬出一個輔導策略，而不是好東西就是我自己知道，我不會跟其他新進的就服員分享，對。然後而且在工作機會開發的方面、工作機會開發的方面我們之前有提到說，你這個個案離職之後，你沒有辦法馬上補人進去的話，那雇主很容易就聘用那個正常人來補這個缺，而不會把這個名額保留給身心障礙者，那我們有就業平台這個模式的話，我們機構之間就可以互相支援個案進去這個工作職場，而不會說你這個個案、這個缺沒有馬上補人進去的話，我們以後就、這個工作機會就會流失掉。對然後，機構之間也可以針對說工作機會的開發進行一個討論或者是一些輔具的應用，有一些新的輔具出來以後，我們這些資源的、各個單位的資源分享，對，而不是說好東西我們就自己知道啊，然後你們其他單位不知道的話，那業績自然就做的不好，對。那我覺得現行制度的缺點的部分來講的話，我個人認為是、覺得說是在在職訓練這個部分，因為其實前面的資深就服員都有提到說現行的在職訓練的部分來講大部分就是上上課，那上上課就是有很多狀況啊，可能大家有人在打瞌睡啊，有人就是..有的可能會有這樣的狀況發生啊，其實我覺得在職訓練的部分來講的話，大家都是資深就服員，我們是需要更多的針對個案的一個經驗的交流、一個切磋，甚至是支持，對，那就是比如說一些困難的個案，你可能會、輔導他上可能會有些困難，那我們可能就服員跟就服員之間可以進行同儕

- 的支持，所以我覺得，這並不只是你上上課就可以學會的東西，對，而是需要一些經驗的分享。
- 王：那您剛有提到一個說覺得現在就業上一個很大的困難是在於個案的現實感不足，這個所謂現實感不足能不能再稍微說明一下是什麼現實感不足？
- B8：我舉個例子好了啦，就是一些個案他去、你好不容易陪同他面試，然後他也錄取了，但是他會用一些很奇怪的理由告訴你說他不想上班。比如說我之前聽到一個最奇怪的理由是說他覺得公司要刷卡，門禁要刷卡，他會覺得你把工作人員當作賊，所以他就不想要上班，對，就是一些很奇怪的理由，會告訴你、或者是說他告訴你說同事的薪水比我多三千塊，好他就第一天他就憋不住想要離職，對，就是那種很純粹、很單純的現實感的問題，他們不會覺得說是不是自己本身工作能力不足或者是說本身有些、你正在試用期一些、嗯，一般人會想到的觀念，他們沒有，他們會認為說這是社會不公平、這是差別待遇，對，他們會有這樣子的感覺，就是社會對我不公平這樣。
- 王：那這樣的一個現實感不足的狀況有沒有障別上的一些差異呢？還是說您覺得就普遍上各障別都有這個現象？
- B8：覺得普遍都會有。
- 王：大家也都這麼認為？喔，好，那所以呢，就是說相對於現行的制度跟個案委託制度來講的話，那您比較贊成那一個？
- B8：我覺得現行制度來講的話，其實我覺得就服員本身的工作價值是服務好一個個案，而不是說你要衝多少的量，對，而不是這個東西，你本身是做質的，你覺得一個把、一個很困難的個案好不容易他可以工作穩定了，這是你的成就感，而不是說，我今天服務了十個，十個都上線好高興，而不是這樣。
- 王：所以您的意思就是說把一個個案好好服務好，也許超過十個個案只是上線而已，是這個意思？
- B8：對。
- 王：所以說，就以採取個案委託方式的話，它可能就是單純的就變成是一個量的計算的問題，是不是？
- B8：嗯，沒錯。
- 王：那有沒有可能透過一個制度的設計來調整這個部分呢？
- B8：我覺得、我個人覺得啦，會滿困難的，因為其實個案很多東西其實是深不可測的。對、對，他們的差別、差異性滿大的，對。
- 王：不容易用一些指標來做測量就是了。
- B8：而且你不知道他下一步會想什麼？
- 王：所以說相較之下您還是比較贊成現行的制度就是了？
- B8：嗯，對。
- 王：好，瞭解。那我們還有兩位...
- B6：其實剛剛各位督導以及同仁其實剛已經分享了很多，那我這邊其實也沒什麼意見好發表，那我只、那我只就目前現行制度的部分就是有個小缺點我大概講一下。那其實剛剛、其實剛也是有同仁有提到就是說目前現行制度的評鑑上面，還是比較以、還是比較以說你推介多少個案上線、或者說帶他去面試幾次、還是說分享多少個工作機會這個部分來做評鑑、來做評鑑的標準，可是剛剛也是有提過說其實... 才.. 來求職的個案其實他們的個別狀況都不一樣，就算是同一個障別、才、就算是同一個障別但是每一個人的狀況其實都還是、都是不一樣，那如果說功能比較好、就業觀念又正確的案主當然是很好推啦，可是就是有一些比較.. 比較麻煩的案主我們、我們就服員可能要花很多的心力，那比如像剛剛很多同仁提到的就是說就業觀、就業現實感不足啊、或者說他、或者說搞不好來我們這邊求職的個案，可能會有合併一些精神上的問題啊還是怎麼樣，那或者說可能他自己案家裡頭可能有一些經濟上的問題需要轉介到社政資源那邊去，那這些、這些也是我們就服員額外必須付出心力去做處理的，那我會覺得說其實以、以評鑑的部分、當然、當然啦就是說你推介多少個案上線、媒介多少筆的工作機會，這個當然是絕對必要的評鑑標準，但是我是覺得.. 嗯.. 就是針對這些比較困難個案的部分的話，我是覺得、我是覺得好像目前現行的評鑑標準比較看不到這一塊啦，因為其實、我是覺得.. 嗯.. 在現行的評鑑標準我是覺得是應該去瞭解一下說就服員對於這些比較困難個案的部分是有花什麼樣的心力去、去做服務，那我是覺得這其實是應該列在評鑑的標準之一是會比較、對這個就服員會比較公平一點這樣子啦。
- 王：那如果就您的這個觀點來講，現行的制度跟採取個案委託，您比較贊成哪一個？
- B6：我還是會比較傾向現行制度這邊。因為其實剛剛很多同仁也強調說其實我們就業服務的話是比較強調團隊合作模式啦，那很少、很少就是說一個就服員、一個就服員從頭拼到尾這樣子的，那其實、其實這樣真的很累很累幾乎不太可能啦，那我個人是覺得說如果採用個案計量的方式的話，那第一個的話其實是會給就服員真的造成滿大的壓力，那就第二點的話，這樣子的方式也難保說會不會破、會不會破壞說就服員跟就服員或者協會與協會之間的一個合作信任，搞不好、就是說難保說會不會為了衝業績那個協會或就服員之間有留一手的情形、怎麼樣之類，我是覺得、我是覺得就業服務這個部分的話還是比較強調是個團隊的合作。
- 王：您剛提到了現行制度一個很重要的缺點，就是說對於一些比較困難的個案，就服員的服務的努力比較難以被測量、或者是說把他列入、比較沒有被列入在評鑑標準當中，那如果是針對這個狀況的話，那您有沒有什麼建議？您認為應該怎麼樣把他列入到評鑑標準當中？

- B6：這個部分我還不是想得非常清楚，那我是覺得初步來說的話可以看看說他、他有轉..亡、可以從他動用過其他的、動用過其他的社會資源來看就是說、比如說他轉介過多少次的、多少次的職評，或者說轉介到其他的心理諮商單位等等之類的，我是覺得可以是、我是覺得這個、這個是可以看出說他是不是、這個就服員是不是有針對這個個案其他的問題做適當的社會資源的調動這樣子。
- 王：可是目前不是有這樣的測量嗎？就是一個追蹤、追蹤輔導啊、或者是一些轉介什麼，不是一共服務有六項嗎，不是都有測量？
- B6：轉介是有，不過轉介這個部分的話，我記得沒錯的話，是只限於機構與機構之間的、之間的轉介這樣子。
- 王：那您指的是指什麼呢？
- B6：我指的是說，比如說職評、比如說職業評量這個部分的話，雖然說我們把這個個案轉介到、轉介到他那個職評單位裡頭去，但是、但是報告一出來，其實後續的服務還是我們這邊要承擔，那目前、那目前勞工局這邊的轉介的意思的話是說是你把這個個案整個完全轉介，轉介到其他的單位去，那你就服單位這邊其實是、可能就是只負責後續的、後續的追蹤大概、大概差不多追蹤三個月這樣子，那三個月之後我們這邊就是做結案處理，沒有再進行所謂後續的服務這樣子。
- 王：所以您的意思就是說對於一些比較困難的個案來講的話，應該要再增加這個評鑑的指標，比方說他動用過哪一些社會的資源...
- B6：我初步想法是這樣。
- 王：那當然、我們就是聆聽大家的意見嘛，所以我們大家集思廣益這樣子，好，我們現在是還有...
- B4：剛才大家都提了很多的觀念喔，我只是覺得說，亡、現在的、這個現行的制度裡面喔，我們都已經用量去、去看這個質的話，如果再用這個量就是說後面的這種計費方式，是不是更凸顯了就服員更功利、更功利的這個情況之下，你原先的服務的本質到哪裡去了？那因為我看到你第二頁這邊有一個是說，當初勞工局跟各單位裡面去訂定一個所謂的多少個人的服務案量，然後實際上有部分就服員無法達到這個標準，因為勞工局是以撥付款項、機構服務的總量來做這樣的一個評量，那是不是因為是這樣子才要考慮到說以案來計這個就服員的成效，就是說，並不是說，那例如、我就以XX來講，我們是三個單位、機構來承辦這樣的一個，所以我們一共、如果說以去年來講我們有8個就服員，那8個就服員來講的話並不是每一個人都達到所謂的標準的一比十幾或是這個，那有人是高、有人是低嘛，有人可能一比二十幾、然後把一比十幾的這個人平攤過來了，所以他的總量還是達到你這個勞工局的要求，所以你們還是撥款，那、那我會覺得說，以這個部分來看的話，其實學員有學員的一個高低起伏，就服員其實也會有，他不是每年都是精力很充沛的，他也有他的所謂的需要人家支持的部分，那還有一個就是說當就服員青黃不接，你不是說你簽了兩年的約、你就能夠做到兩年，那個人他有他的生涯規劃，當他離開的時候，你要培訓另外一個就服員的時候，你就必須有資深的就服員去把他的量衝過來，所以如果說今天如果我們還是用、以案量來去計這個就服員的薪水的話，我想到後面的一些後果會比較大的是在於說，那資深的永遠帶不起那種、那種資淺的，那資淺的永遠不會變成資深的，因為你要什麼時候把他磨到成資深的？這個部分是、我比較擔心的是這個部分而已。那、那以現階段來講的話，現在的這個部分，我比較考慮的就是說，以現在就服員的loading來說，我們有增加了一個上線的一個、一個電腦作業paper的工作，那如果說再用成以案去做的話，會有更多的一些paper工作來做，那我們到底是以服務個案為主，還是要做這些paper工作為主，因為如果說我們要把這個量衝到的話，其實我們很多的事情是在個案下班了以後，我們額外的工去做的，那這個部分，光在公文往來，或是說你這些的一些、一些計算啦，例如說老師剛才講的說，你是有上線、沒上線，要不要怎麼計算錢，光做這些的計算是誰來計算？是就服員來計算，因為我不報這個數字出去，誰知道你做了那些東西，對不對，那核銷的人，這個後面的問題會比較大，那這損耗的成本會不會更高。
- 王：那所以您的意見就是會比較不贊成這個、目前、就是說、比較不贊成可能的這個個案委託方式，是這個意思嗎？
- B4：我會、我會比較擔心這一個部分。
- 王：但是您剛有提到一個觀點就是說，如果採取個案委託的方式的話，舊的就服員他永遠帶不起新的就服員，是不是？
- B4：會比較難。如果今天我的薪水是按照我的個案量來衝的話，我要必須計算說我要多少個案量，那我那有時間去管你的個案量，對不對，我的薪水要靠我的個案量把他、你沒有薪水啦，對不對，我、如果說我做幾個個案才有多少的薪水，或是我花了多少心血去做某些東西，那、那我自己的薪水都不知道到哪裡來的話，我怎麼知道你的薪水在哪裡呢，那我要花多少心力帶這個新的人，那這個人是機構自己培訓嗎？那機構有沒有再有這筆錢？因為你沒有個案量呀，那我怎麼會有你的薪水呢，那你自己要想辦法嘛，那這樣的話是不是一個惡性循環，會是這樣的情況。因為現在會比較擔心的是說，以現在來看，我們在做的時候你就會考慮到說這個個案，其實你手上同時三個人，你還要先sure那一個人是、你看準了他三個月一定會滿，那一個人沒有三個月滿，那你要下那一個賭注，就已經在這樣子做篩選了，那以後你再做這種、這種、再用這個量去、就個案去想這個就服員的時候，我會覺得說，其實是就把就服員的這個服務的觀念，再一次做挑戰啦，因為今天會來做就服員，他可能不是在於這個所謂的薪水的部分，可是現在已經把這個loading壓到就服員不得不做這樣的一個篩

- 選的時候，他已經在掙扎了，那再繼續下去的話，可能就沈淪。
- 王：您剛有提到說，以現行制度來講，已經在做一個賭注的事情啊，是不是，這個能不能再稍微說明，我剛沒有聽得很清楚。
- B4：例如現在是有派案、有個案、就是說我們自接案什麼的，那現在就是說，其實有些、有些就服員他會覺得說我要把你的量到，那我當然要有一個所謂的取捨，那這其實這個取捨並不是所謂的好蘋果、爛蘋果...
- 王：為什麼一定要取捨？
- B4：如果我今天明明知道你上線不會滿三個月，對不對，那你評鑑的時候是以三個月為指標，那我是不是覺得說這個學生、另外這個學生、ABC、這個工作有，其實他們三個人都可以做，那我當然給誰，最有把握的那個人，那這樣的時候，我就已經在篩選了。
- 王：這是現行制度嗎？
- B4：對，還是會有啊。
- 王：所以現行制度您覺得就已經有在篩選的這種狀況。
- B4：對，那如果真的再個案來講的話，我當然還是要更保障啊，更保障的時候，我挑的又更挑了。這時候其實我覺得在挑戰就服員自己本身的這種、我是覺得說這個部分不要把他拿來做一個測試，我覺得說，這種服務的心態拿來做測試，我覺得滿可悲的。
- 王：所以說，您會比較傾向於贊成現行的制度嘛。
- B4：對，我會贊成現行的制度，不過我希望現行的制度能夠還有改進的空間啦。比如說各障別不同，那你給的要求可以不同，你不是要一致，那還有一個就是說，你的那個、那個評鑑的時候的那個質的部分，就是說不要說全部都是以量來看這些東西。
- 王：好，您剛提到各障別可以給的不同，所謂可以給的不同的意思能不能再說明？
- B4：我現在不知道整個補助的情況是怎麼樣，那例如是說，像我們接觸過精障的個案跟去年我們有做那個、就是服務那個綜合障別的，其實我會覺得說如果帶精障的個案真的確實是很難服務，那你要要求到他跟智障或是肢障、或是其他障別來做相同的這種的比例要求話可能會比較困難一點點。然後那肢障也不是說他很好做，而是他也有困難，他的差異性也很大，我們有碰到那個只要你給他支持，其實他只是需要有人說話而已，然後你跟他講說，如果有工作你提供給他，其實他就是、他就可以做得很好。有的、有的個案是你不需要陪他面試，可是有的肢障的是他拿雙拐杖，他已經被拒絕到他已經沒信心了，可能你要花的時間會更多。
- 王：所以您的意思是說隨著障別的不同，他的服務的難度可能是有差異的。
- B4：也會有差異。
- 王：所以您的意思是說因為他的障別的不同，他的付費應該是會有不一樣嘛，您的意思是這樣嗎？
- B4：也可以做這樣的一個、一個思考。
- 王：那這樣不就是個案委託了嗎？
- B4：我的意思是說你可以跟他講他的、你要達到的一個量啊，尤其是他現在做評鑑是不管哪個障別就是一比多少，你要多少的那個數字，可是這個數字其實跟你實際在服務的那個障別是、不是很能夠配合的啊。
- 王：那所以您的意思是？
- B4：我的意思是說如果說你現在要用現行的制度還要做的話，那你是不是評量那一個障別裡面的話他的服務案量應該是做調整的..
- 王：不是統一1:15？
- B4：不是統一，對，不是用統一的這個標準去做評鑑。
- 王：好，那另外一點您剛所提到的就是說，這個質的部分應該要納入在評鑑的指標當中，比如說有那些您覺得應該要納入，目前還沒有納入？
- B4：因為大家好像在評鑑的時候會看的是數字，那還有一個就是說你的表有沒有，1-1、1-2、1-3你只要表都有，可是你有沒有去看那個東西裡面的部分。
- 王：就是說，您的意思是說在表上面已經寫了，但是評鑑委員他沒有去看？
- B4：比較沒有那個時間去看那種東西。
- 王：您如何確定他沒有看？
- B4：不是啦，我是說不是都沒有看，而是說比較會少去注意到這個部分，然後他會看到你有沒有連結資源，但問題是連結資源的後續的追蹤的這一個部分，還有一個是他內容的直接聯繫，那還有一個，我也叫做密集，我打一通電話給雇主或是我給案主也叫密集，可是我實際上在那邊陪同的時間也叫密集，就是、你是四個小時的在那個職場的密集，跟你一個小時、或是怎麼樣，這個的差距是很難去從這上面看的出來的。
- 王：你說目前的紀錄是只有次數嘛，你覺得應該要把時數也納入嗎？
- B4：對，我的意思說你可以給他標示出來，讓他知道說這個個案我們確實是花了多少的一些時間在上面，那即使是他、覺得這個、這個品質的東西真的是比較難去表達出來，那尤其、尤其我們有時候，像去年接了一個肢障的，其實我們把他當作智障來服務，因為他是肢障、他其實只是個肢障，可是他很輕微，問題是他是個文盲，他根本不識字，可是你就得要把他當作智障來做服務，那你花的時間

其實跟帶一個智障的個案去上線是一樣的，只是問題在數字上面，你顯現出來的話，他只、就是那個數字而已，1234那個數字，可是裡面的內容、你花了多少時間、你幫他去做了什麼樣的一個計畫，這個部分比較沒有辦法去顯現出來啦。我是希望能夠把質的部分能夠提升一點，而不是只針對在那個量的部分。還有一個工作平台的這個部分也不應該是、我是覺得機會拿出來是大家可以用，可是並不是這個工作平台就是一定是你評鑑的指標，因為我覺得這個部分是比較牽強一點點。

王：我們再利用最後一點的時間來聽聽看大家的意見，就是說假如採取個案委託的方式的話，您覺得到底有沒有可行性？

B5：我現在先講講現有制度就我看到的，有那些缺點，我只是會覺得說如果勞工局的人在這當然更好。我一開始拋出來的疑問就是到底勞工局知不知道說現有制度有那些缺點，就我投注第一線，我覺得我看到很多缺點。第一個勞工局自己內部本身的那個派案機制就有問題嘛，包括在那個障別、這個好不容易在這兩三年終於願意比較分障別，所以值得可喜可賀的是勞工局內部本身對於部分障別包括精障會有人比較懂一點，那這個是可喜可賀的，可是當然相較更早之前的那幾年，他已經好很多了，可是還有可以努力，所以各個障別的這個部分應該是要維持繼續做的。

王：您剛說派案機制的問題是在哪裡？

B5：所謂的派案機制是說當不同障別的人來到這邊登記的時候，那那一個勞工局的那個承辦員他是有那個決定權的，把這個個案派到那裡去的，如果他派一個那個什麼視障聽障的，那我會舉雙手說我不會對不起。

王：您是說目前的派案是派不對嗎？

B5：他派的那個能力需要再加強。

王：勞工局這邊專業負責派案的人他的專業性需要再加強？

B5：沒錯，我曾經接過派到我那邊，我一評估根本不能評，因為他只是來勞工局鬧一鬧，勞工局派給我，我說阿你到底給我幹什麼？他說請你去幫他申請那個低收入戶的那個資格證明就好，我說那你派給我到底是要幹嘛，所以我舉這個例子是說裡面的派案本身他、他是我們的、如果是我們這種系統的機制、他可以把它做的更好或更謹慎更負責任一點，他就不需要丟給機構再來做這個、這個部分嘛，我舉的例子是這樣。那這個東西可不可以做的好，可以，像國外的派案其實事實上已經很多年了，所以絕對可以做，只要第一個窗口他幫我們守好，那種政府部門跟機構的連結或合作性可以更佳，這我是確信的，所以我提出來的第一個缺失，我認為的啦。如果這個是勞工局告訴我說他看到這，我會很高興，因為我在第一線有看到，所以我認為第一個是派案機制可以再加強，包括第一線的承辦員。第二個部分我看到的是轉銜系統太過複雜，所有的就服員裡面如果又要去到外面開拓雇主，又要協調個案什麼時候可以上線，做基本的工作認知的建構、服裝打理、如何寫他要去面試全家便利商店的履歷表這個都要花時間，可是我花在個案的身上都來不及了，我怎麼去給他key in第一個開案晤談、第二個他的學歷證明、他的功能評估他的什麼什麼什麼的、我到底要花多少時間在他那個key，然後系統又差，key到一半如果你按錯了以後就整個被刪掉了，然後你就只能啊...，對，真的只能夠這樣子。所以第二個部分、第一個部分派案機制，第二個部分是目前的轉銜系統可不可以稍做修正，那當然就包括說，他的那個評鑑指標裡面是有說你要填幾之幾、幾之幾，那這個就是一個自作自受的部分就是說，他評鑑這樣子，然後你又不去反應這個評鑑制度不好或那些該修正，所以你只好到十月的時候，被人家說你到底做了沒嗎，所以我就覺得那個是一個循環，可是我想要提出來是如果勞工局他願意多做一點他的轉銜制度的部分可以再做一些修正，那順著又涉及到如果轉銜系統願意做修正了，勞工局的人認可了，可以說評鑑的時候，那幾項的部分是可以給就服員更多的彈性，依據個案做需要，把他需要的表列出來就好，那個當然背後又一個問題啦，就包括我這一圈聽下來，我就會知道有些就服員他有一定的年資所以他夠、足夠的sense，那有些就服員或許就需要、需要說繼續更多的刺激進來，那有辦法做的更好這樣，那我當然知道在各種不同的狀態啦，所以我要說的是，當那一些的基本表格以外，到底能發展什麼當然又涉及到那一個就服員他有沒有確實看到個案的需要，他真的只要這些表格來證明他就夠了這樣子，所以我覺得啦，在我那個、我覺得、我提到幾個部分是第一個部分派案..

王：我想喔，我想因為社區化就業他牽涉面向很多啦，彼此也環環相扣啦，那我們現在，因為我們探討的主要的焦點是在說採取個案委託方式的可行性研究嘛，所以您剛提出來的最主要兩個面向嘛，一個是派案機制這個專業性要加強嘛，那另外一個就是轉銜系統太複雜嘛，這都是現行制度的缺失嘛，那所以意思是說您比較贊成採取個案委託方式？

B5：不是，個案委託的這個部分，這個我先講完現有的，就拿來評比就是後面的這個部分，到底、到底怎麼來的，我覺得如果是個案委託制度它背後扮演的是不同障別的一個比例，就是我們要說如果真的精障難一點啊，他可以不要到一比十五，我也會很高興，所以現在精障如果是真的被叫做最難的他都不計較了，其他障別計較什麼，我的意思是說你個案委託制度是針對你服務了多少、服務了多少員額你可以達到假如說現在勞工局的三一二薪點給你好了，那精障的都不計較，都可以達到這個量了，那為什麼我們需要來制訂各種障別不同背後的比例來...

王：不是，如果採取個案委託方式的話，不一定需要這個比例呀，也就是說你服務多少量你就領多少錢的補助嘛，只是說你服務的少你就領的少就是了。

B5：那錢是給機構還是給就服員？

- 王：這就是制度設計的問題嘛，目前沒有預設立場、沒有預設立場，所以都有可能嘛。
- B10：那個我們單位裡面的話就是也有職評的部分，他那話就是可能的話、我們目前那個職評員的話他領的薪水都一樣，然後就是因為據我所知好像職評也是以個案委託的方式，他那個等於算是說你做一個月下來然後他可能做了十個case，然後每個case的話都會有固定單價多少錢，那個的話就是目前的話職評那邊好像都是進機構的部分，因為基本上那樣子做的話，就是我會覺得像我們的職評員，因為我們會有開中心會議，我們職評員他可以很大聲的在、雖然說他可能領的那個薪水還是一樣，可是他可以在每一次的中心會議的時候他很大聲的出來講，我們這一段期間幫那個單位賺了多少钱，對啊，因為基本上話，我會覺得那種的話、那種肯定的方式是在於說我們現在討論的話社區化要用這樣的方式、用競爭這種的，方式不太一樣。
- 王：對，當然職評跟社區化就業是有他的差異性存在啦，那您剛有提到就是說，以您的機構為例的話，他是每一個這個職評員他領的薪水是一樣嘛，那這個牽涉到機構的政策的問題，也有的機構他是可以給不一樣的，因為每個職評員他所花的時數是不一樣嘛，那職評基本上是用時數在計費嘛，所以說，機構他可以說怎麼樣，我每個職評員的統一的那個補助的錢進來，然後我發給你們都一樣，他也可以設定就是說按照你所服務的時數來給你錢，那就會說每個職評員可能就不一樣。
- B10：因為如果是說老師剛剛那樣子講的話，如果未來想說社區化採用個案委託方式的話，那等於是就是，怎麼講，比較像外面的業務員一樣，你這是沒底薪的工作，沒底薪的工作喔，然後你要死命的去做，你才會有那個薪水。
- B1：像做保險一樣。
- B10：然後如果是，我剛有提到說、如果是像那個職評的部分的話，因為可能是剛好卡在我們單位的話，進來的話就是、我們是用等級來算，這個等級的薪水都一樣，然後呢，你有可能的話就是變成說，比較像我們這樣單位這樣，ok你可能、我都給你那些薪水，那你、你再額外的部分的話再依時數的部分、你做的真的不錯，然後你幫單位就是爭取到這麼多的那個補助款，我再依照你的能力，我再額外再加給你，那就類似有底薪的那種。
- 王：這個就牽涉到一個制度設計的問題啦，在個案委託方式來講的話，它的基本概念可能是屬於一種沒有底薪，但是你也可能可以把它設計到說有一些底薪，但是不是太多啦，因為你既然強調績效，你當然底薪不能太高嘛，依照你的績效的表現，跟你的薪水呈某種程度的正比嘛，所以那以您的觀點的話，如果採取個案委託方式到底有沒有可行性？
- B10：我覺得那個的話是可以，然後就是但書就是至少要有一定的保障那種。
- 王：就是說您認為它其實還是有可行性的，但是不能完全沒。
- B10：其實那樣的話其實比如說、我會覺得那個有點像是在很多家托兒所在招生，因為比如說、好像、那個同一個那種性質社區化服務單位的話，有的名氣比較小，然後呢就、民眾要來詢問的時後，他可能不知道那些小單位，所以他可能的話，假設今天我是站在那個小單位的立場，我一定要去做好我的服務，這樣要到時候的話就是下一個要來找的人，至少會知道我這間單位，所以基本上那有點像在做口碑，我是覺得好處的話這是一個部分，然後等於算是說至少你優點的話會在於說，每個單位的話，會基本上會讓自己的那個服務的成效，會讓那一個類別的那個身心障礙朋友，就是至少會有個那種、七、比較好一點的那種認知，那我來這個單位的話尋求協助是一件我可以自己信賴的，對。
- 王：也就是它、就是說它還是有某種程度的好處？
- B10：對，它還是有它某種程度的好處就對了。
- 王：所以您認為還是有可行性，但是要有但書。
- B10：對，然後因為基本上我那個但書是覺得說對就服員的一個保障。
- 王：那還有沒有那位要對這個可行性的部分提供一些看法？
- B1：我的想法喔、不好意思、我的想法是不太可行，我的原因是說這可能要面對更高的一個道德風險，所謂道德風險不是說只有就服員要面對，連勞工局都要面對，那反而我們就服員要花更多的時間是在做paper，在做一個paper的東西，然後懲罰因為到時候就是說以個案量來計價，那我就只好我要做更多的paper然後去滿足勞工局這邊做的審核跟篩選，因為到時候可能會、因為勞工局相對要制訂更嚴格的一個篩選的、那個那個把關，所以他相對可能會面臨更高的一個道德風險，例如可能有些單位他花更多時間去做paper，他即使有沒有去服務你不曉得，他只要我今天開案多少人、我就隨便去找更多人的手冊的影印本，然後記錄隨便編一編，就可以來請錢了。對，這我覺得相對的勞工局可能要去思考的是說，他有多少能耐去承擔這樣一個的道德風險，好這第一個問題，我覺得不太可行。那第二個是說，關於我們的個案他到底他資訊的取得，因為我們要、今天要做篩選，用市場機制，相對的、我們剛有一個伙伴提到的，就一個很好的概念說，藉由個案委託的方式呢，相對就讓我們個案有更高的、更大的權力去做篩選，可是，很實際的問題是說我們個案到底擁有多少的資訊，他可以去最適當、最好的篩選，今天在他前面有五個就服員，他要給哪一個就服員做服務，我們可以這麼理性的去想說這個個案他可以去衡量，他能有所所有的資訊、可以馬上去做最適當的決定嗎？這可能不見得，所以我覺得可能關於個案委託這個部分，我是覺得不太可行，如果硬是要做的話，我想勞工局可能要面對更、更高的道德風險，這是我的想法。
- 王：是，好，B1剛剛提到兩個重點喔，第一個重點就覺得說如果採取個案委託方式的話道德風險喔、這個部分可能會提高，那也就是說，講白話來講就是，機構可能會為了績效做一些書面的假資料啦，

勞工局可能要負擔的成本就是說他在這個查核方面要投入更多的這個人力，行政成本這個部分可能會提高。那另外一部份就是您對於採取個案委託的基本前提您還是有所懷疑的，就是說個案在做選擇的這個資訊的方面，您覺得說他可能還是沒有辦法得到那麼充分的一個資訊。好，這是您覺得說採取個案委託方式基本上是不可行的兩個主要理由。好。還有沒有那位？

B4：我會覺得它不可行的原因是以現行的制度來講，機構都是有委辦他才有就有就服員這個職位，那如果再以案來看的話那就服員會更沒有保障，我會有這樣的認為是因為當你是委託案的時候的話你都不能夠介入機構裡面所謂的運作，例如他、你們委託、你委託這個就服員是怎麼樣的薪水，可是他不一定，我知道有些協會他不一定是照這樣的薪水給就服員，那如果現在再以個案來去做的話，你想會到就服員薪水裡面的會有多少？那他要衝多少的量？那這個部分對就服員來講，他所要做的工作可能是double的，他還不一定能...

王：這牽涉到另外一個議題，就是機構到底要把他所獲得的補助給多少給就服員，那您剛提到說即便是以現行制度來講，機構他也不是百分之百給就服員嘛。

B4：可是至少他還是有這兩年工作的保障啊。

王：至少會有一個基本工作保障，所以這個的看法跟剛B10所提到的有一些類似啦，就是說覺得就服員的一個基本的保障其實還是應該要具備的，採取個案委託的話這個部分覺得基本保障可能會比較欠缺。

B4：對，因為以現在來講的話，就是因為沒有保障所以就服員才流動那麼快啊，因為他一到十月份的時候，他就開始要找他自己的工作啦，除非是這個機構他本身就不管你有沒有這個委託案，他都有就服員這個職位在的話，對他來講，可能就不有這樣擔心，如果是一些小的機構，他是直接照委託案的話，他今年有、我確定已經給我了，ok你才會有這個職位，否則的話沒有的話、我明年就沒有你這個職位啊，他們是靠一簽一簽來做的。

王：所以是按照這個就服員生涯發展上面來講，可能這個個案委託方式會比較不可行。好，還有沒有那位要表示意見？可行不可行這個部分...

B5：我覺得真的非常不可行。原因就、我的實務經驗上面有幾個，那我就有結構一點來講，可能有些已經講過了，就我自己來看那個奶油效應一定會產生，就是大家挑好個案嘛，那個案容易做我當然留在這邊，那留在這邊代表一個錢，所以就造成了機構留個案嘛，那機構留個案如果是為了那個就服員的薪資來講的話，那我為什麼要花一個XXX在這邊一個月領三萬五，我為什麼不把他平均分開，如果勞工局願意給所謂的底薪的話，兩萬五，我一個人也只有一个腦袋兩隻手，一樣24小時，我為什麼不把錢拿來分給兩個到三個就服員攤成所有的那些底薪的工作來、人數去衝，換句話講是說，造成了機構不願意聘所謂的專業人員，那這樣的專業就毀了，就是說，接下來，如果是以精障來講，精障要、瞭解精障病人可能要跟他和個兩年的那個部分大概就毀了，因為沒有人願意這樣去做，因為錢一定是進機構，所以就不用否認，就是一定進機構，因為勞工局就算要蓋個章出去、要什麼的，一定是機構，所以不會就服員背書，就服員可以說我要領勞工局的案子嗎，不可能，所以錢一定是進機構，機構、至於現在這種制度就已經有像B4講的，他可能明明可以領三萬五，但協會就說對不起三萬三，是因為社工再資深也只能三萬三，所以抱歉三萬三，都已經有這種制度了，現在如果改成個案補助制度一定是進機構，機構還是一樣進行分配，勞工局管不管，勞工局理論上要管，可是那叫做單位裡面的內部制度，勞工局很多就是開始這樣子推出來說叫做內部制度，那請問誰管，沒人管，倒楣的是誰？就服員。對，機構留人、機構搶人、留人，然後就服員就覺得開始挑好做的做、不好做的不要做，阿不然不好做的我給你做好不好，阿我開始機構丟個案就出現了，所以我覺得這個環狀循環絕對會產生，再來就是，就我來看，如果是個案補助制度在國外比較多的是、可能是托育、托育養護的部分，假如說老人家，我這個機構我本來就已經在做老人服務機構社福機構、這個是小孩子的，所以我機構開在那邊，你來，以那種個案補助制度是合理的，因為它可能有一個年齡層的界線會一定會在我這邊兩年三年，那他當然可以換，可是會基於某些原因他可能留得久一點，可是如果就精障來講，很多、即使到現在要做一些工作要求，我的合作書裡面是需要配上、除了個案姓名配上一欄叫做家屬同意欄，為什麼需要弄到家屬同意欄，是因為個案病情的穩定度，家屬是一個非常大的一個支持力量，如果我沒有透過家屬也協助監控藥物，甚至提供他的基本的生活需求協助的話，這個個案根本待不下來，即使他能力再強，他存活不下來，在這種就業市場上面，所以即使這樣子就需要有家屬同意欄了，好，如果說，我要講的是什麼，精障我們很、我覺得非常肯定個案委託制度裡面他對於身心障礙的那種主體性、自決、自主的部分絕對會可以發揮，就是流入所謂的市場機制嘛，你適者生存、不適者淘汰，然後我身為那個個案，我可以拿錢去就是逛機構，甚至說買我要的服務，這個絕對可以，可是在精障裡面，要、到現階段要來強調自主性，我只能說精障的自主性叫做握在家屬的身上，所以由家屬來幫個案協助要不要來XX醫院買服務，就會變成這個樣子，那精障在我的、我的觀念裡面，精障很、精障會造成一個精障，很多都跟家屬的那種動力是有相關的，有時候是家屬更加慮(台語)啦，比病人更慮，你明明跟病、就是說一個個案你明明服務的好好的，結果後來才發現真正病的反而是家裡的人，對那你說如果用個案補助制度，我們很常接到那種申訴電話，如果內部能夠、能夠把他calm down下來，就叫可以calm down下來的，不然就告到勞工局、告到監察委員，告到什麼的，我覺得一堆啊，我在XX醫院七年的話，總共接過三個，這個已經昏頭轉向了，我知道更多的機構是更多的，所以我們算很幸運，不過就三個，所以我要講的是，個案補助制度如果這樣子下來，我已經看到他的危機性存在，除非現有制度的某些東西真的可

- 以搭的更好，就是搭的更好以後我們再來看是不是有那個成熟性弄成個案補助制度，否則現在為了、不管是為了讓就服員裡面更能夠有能力的當sales，或者是消費意識抬頭讓他們可以非常自主的買服務，或者是什麼，我都覺得現有的一個環境事實上條件不夠，這是我個人的看法。
- 王：所以基本上您認為是不可行啦，但是因為我們對那個行政主管這邊有做過深度訪談，這個根據我們行政主管這邊的說法來講的話，其實我們有其他的可能性，比方說，以後就服員如果他能力比較強的話，他也許可以組成類似像那種個人工作室studio的那種狀況，不排除這樣可能，這是我們行政主管接受深度訪談時候所說的，所以換句話說您剛講的一個先決條件之下，他有可能透過制度的設計做一些調整，就是說，這個款項有可能直接進到就服員這邊來，不一定要透過某某機構，因為他本來就個人工作室嘛，所以說在這樣的一個情況之下的話，也許不一定說這個錢一定是由機構在掌控，也許這點上，不必然是如此啦。那、那您剛提到第二點就是說特別是針對精障的部分來講，您覺得說其實這個個案的自主性最後會變成由家屬這邊來做掌控，那所以說，在這樣兩個主要的理由之下，您覺得是不可行的嘛。
- B5：對不起，我一點點補充是連社會工作師都需要有證照通過才可能有所謂工作室存在，所以我認為第一線的那個勞工局的承辦員如果因應於只是要推所謂的個案補助制度以致於隨便呼攏一番，講一些不負責任的話，叫做那就服員自己出去開個工作室，那他害死就服員而已，他的資格認定是一個部分，現在連就服員到底有沒有專業證照、要不要走向專業證照都搞不清楚情況下，竟然說為了推這個制度可以去直接委給，這實在是很奇怪的事情，到時候會被告不完。
- 王：我想這是制度設計的問題啦，那個B3剛好像是表示說覺得比較贊成個案委託制度嗎？那您覺得有可行性嗎？
- B3：他是對於就是就服方面的一個刺激跟動力來講是好的..
- 王：那您覺得有可行性嗎？
- B3：以現階段來說真的很難，特別是，其實像我本身是XX基金會的員工，我本身領到的錢就跟我申請補助的錢是不一樣，對，那到底、那個落差怎麼被呈現出來，才能讓就是就服員得到真正所應有的那個價值，這真的是跟機構有很大關係，那這不是勞工局他訂一個、一個規定出來之後，機構一定會照著做。
- 王：您提的是現行制度嘛，現行制度下您所實質上獲得的薪資跟您所報出去的這個數據是不一樣，那為什麼這樣你就會說覺得個案委託方式是沒有可行..
- B3：未來就算訂下去之後，基金會本身應該也不會去改變，因為每個單位一定有他的薪資結構存在。
- 王：也就是說基本上您是屬於XX的員工，所以說您所獲得的薪資還是由XX的政策來做一個決定，那如果採取個案委託的話，那跟現在相比的話，您覺得會有什麼差別？因為您說個案委託不可行嗎，那您不可行的理由是什麼？
- B10：絕對不可能更高。
- 王：絕對不可能更高，為什麼？理由是什麼？
- B10：因為就是那個target已經到了。
- 王：就是說就算你服務的量很多、成效很好，但是機構還是不會給你更多的。
- B3：沒錯，這現在有幾個有職評的單位的話應該都可以知道。
- 王：所以說在這樣的情況之下覺得說，其實我們本來一個績效的考量的一個本意，在現行的一些狀況之下，可能是不太容易把他落實下來，是這個意思嗎？
- B3：很難直接反應到就服員身上，對機構當然是很好啊，他、對啊、又有名氣、然後又得到實質上的一些補助金額又進來，但對就服員本身沒有誘因，所以這個方案提出來，第一線就服員一定反彈。
- 王：好，瞭解。
- B4：我覺得就服員如果您說真的還要按照量來做的話，還是不會到就服員的薪資上面，那還是會更惡性循環，我擔心的是連現在的制度下，他都不能夠撥到給就服員，那你說再用案這個來做的話，其實就服員會更留不住。
- 王：再一次的感謝大家、謝謝、謝謝。

職管員焦點團體逐字稿

A1：不好意思，我覺得以我們職管員來講，是實際上跟機構的就服員有直接接觸，或個案部份他們可能也直接協助職場上來做協助跟處理，那我的想法是，現在做委託已經滿多年了，那我覺得的確是以前我們的確是有做直接服務，現在是職管員嘛，以前是就業服務員，那他之前有受理個案，直接提供個案的實際服務，那我覺得在委託之後，的確我們勞工局的角色就是直接比較大幅度轉換是行政督導，算是間接服務的業務，大部份直接服務業務全部都落給民間單位的機構就服員在做處理，那我覺得在優點上是節省了、可能就是人力上面比較多的抽出來，去做我們行政督導管核的業務，可能是專業諮詢的角色，那讓比較多專業的，在機構的就服員上面做發展，那我們比較多的是做監督跟管控，去執行這樣的一個個案服務。那我覺得反觀過去，就是委託之後，我會覺得就是在個案的服務效益上面，就是可能個案在 worker 手上，他們是最清楚、最了解個案的現況，那他也是直接跟個案面對面直接接觸去做評估、去做服務的，那相反我們的職管員，我們做這樣的委託業務之後，我們比較沒有辦法直接掌握到個案的服務過程跟效益，可能要透過上網看個案服務紀錄，或者是我們電話跟機構的就服員聯繫，了解某些個案他的困難度，或者他為什麼開案之後，一直有滿長的一段時間沒有被提供到比較是，可能是個案的期待，就是就業服務的部份，可以提供到他可以上線可以工作這樣子，所以這個都是比較間接的，而且在這樣的過程當中，跟機構關係有些是、也許是要合作嘛，一部份要合作，一部份一定要去管控他們服務的績效，希望我們所派案的個案，或者我們個案在他們機構所服務的服務，其實是真正被合理的對待、真的被服務到這樣子，真的是符合個案的需要。其實在這樣的過程中，跟機構的就服員也要培養一定的合作默契跟關係，才能比較進行比較好的行政督導，那我會覺得個案部份其實不再像以前那樣可以直接掌握到自己手上、比較真實了解個案的狀況，你要透過就服員去表達這個個案的服務整個經過、整個過程這樣子，在這個過程當中，可能是專業的關係，有可能是行政關係在拉扯，因為可能個案如果達到勞工局的結案標準，大概就可以直接做結案了，行政程度上當然是去按照行政程度來做結案，而在專業上面不見得機構的就服員就會發展這樣的對個案他可能是，因為這是每個人的認知上不太一樣，在專業上大家的想法可能有一些認知或是背景的差距，可是大概最後一個標準，就是大家的狀況就是行政程序完成就是完成勞工局在合約書上面的要求跟期待這樣子，所以有時候在委託上面比較沒有辦法就是，一切就是按照合約來走，比較沒有一些比較多的彈性、或是比較多的改變的空間這樣子。

王：好，那謝謝您哦，那我想我稍微整理一下您的看法哦，那確認一下我理解的意思有沒有錯哦，就是目前的做法來講的話，優點哦，比較是節省了人力，就是職管員的角色來講從做直接服務轉為行政管控方面的，但是缺點方面呢！可能就是個案不能掌握在自己的手中，要跟委託的民間單位的就服員來做一些合作，就是要按照合約來走，比較缺乏彈性，是不是這個意思。那我想這個可能是跟過去，就是在 90 年以前，90 以前勞工局這邊本身就提供服務嘛，90 年以後轉~

A1：92 年 4 月 1 號開始派案。

王：92 年 4 月 1 號開始派，那這個社區化就業委託不是從 90 年開始的嗎？

A1：對。那時候好像有自接吧~。

王：哦，也有自接。所以是從 92 年的 4 月 1 號以後才開始全面派案？

A1：對。

王：那我想哦，有一些制度的設計我想可能是相對的，就是您這邊提到的是目前的一個做法嘛，那我可不可以再進一步的請問你哦，若對於採取個案委託的這個方法，這又是一個新的方式，那您對這個方式的看法是怎麼樣？

A1：我覺得他跟職評是完全不太一樣的，在服務上豆不太一樣的，就是看我們的目標要怎樣的擬定這樣子，因為會決定我們要採個案委託的目的是什麼，如果你只是重視結果，只是成功就業，也許就粗糙用成功就業來做個別委託，那在成功就業當中，他又牽扯到很多的複雜的因素，有可能是個案的障別，有可能個案的一些過去的背景，還有可能 worker 在做這樣的個案委託的時候，他可以選擇是比較簡單的，或是比較容易推介的個案來做個案委託，因為反正我們如果重視結果的話，對機構來講，他們當然就會選擇比較好做的個案來做，那像對於一些比較複雜或他本身具備多重問題的個案，或者不管他的身體功能比較弱、比較大的限制，或是其實他本身的心理準備度不夠，或者工作態度還沒被養成等等，都有可能在這樣的過程當中，而且這樣子的個案、怎麼樣的個案才是他的標的？就是成為他這個方案、執行的對象，那我也沒有很絕對說，一定是採個案委託或是？因為個案委託他考慮的複雜度會比較高，而且這牽涉到機構的、機構有沒有這樣子的專業，或者有沒有這樣子的 sense，到底他的、最後的取向是以機構的利益為依呢？還是說他要兼顧到個案，其實他也有這樣就業的權力，去協助個案可能達到他們的就業成功這樣子。而且就業的過程當中，在社區化原先在擬定的時候他有媒合、有推介過程，有密集追蹤輔導等等階段，那我不知道是說，他這樣子若採個案委託，他是不是要採階段付費？第一階段達成還是有所謂時數的考量，就是說願意在開個案、個案開案的時候，你要做需求評估，要做晤談，要做發展計劃，然後做開發工作等等，他是不是有採階段性的付費，還是說他不要問過程，他只要到最後結果他成功了沒，然後成功之後他就是有所謂的就業穩定的月數的限制或他的要求，比如說他就業一定要就業穩定幾個月以上，這個才是採個案委託裡面他最成功的，就是說一定要

達到我們原先所設定的目標那樣。

王：那我們就謝謝您(al)的意見，那下位我們是不是請那位職管員來表示一下意見？

A5：剛剛我們討論到有，老師您大概有提到後面那個情況，說個案委託那個情況，所以我現在比較在意的是說，要先釐清個案委託的那個定義，把那個定義先用出來以後，要討論的時候才比較好討論，如果是說在後面那個要付費的部份，我們可以把它稍後再討論。我現在拋出第一個問題是說，這個經費假設是委託的話，經費有無上限限制？這是一個問題。第二個問題，接案數有沒有上限？或有限制？如果全臺北市的人都湧過來的話，怎麼樣消化它？然後沒有進入到我們這個系統的，我們是公部門的，你怎麼樣去服務他那些他沒有進入到我們系統的，因為我們滿額了，我們人員不足了，沒有辦法這樣做的時候，你怎麼樣去做那個配套？然後現在這個階段來說，我們是用委託的，我們現階段的，我認為毛病是在，個人的認為不代表其他人的意見，如果合約定的不好的話，假設我們一個人對15個人，一整年1個人對15個人，那加起來如果10個人的就服員的話，一整年也是150個而已，扣除你怎麼樣的支持性那個，量很少，服務不到那個層面不足，變成說有的人就是在弄那幾個書面而已，沒有達到實際的服務效果，那一些人還在那邊等待工作機會，等待被安置，因為我們要密集服務，我要做書面，我很多行政處理的時候，他可能反而被疏忽了，這是我認為現階段比較不好的，另外一個層次的問題就是說，我們在下放機構，機構是選擇單一的障別，在服務的層面來說，有的比較好推介、有的比較不好推介，我們並不一定說依照障別的輕度、或重度來推介，可能每個障別裡面，輕度也有很難搞的，也有很好搞的，這個都是不一定，剛剛老師說要區分他那個付費標準，那個我還可以贊同，可是那個標準是後面再討論的，我是先把這幾個問題拋出來跟各位分享一下，謝謝各位。

王：您好像提到是跟障別度有關的一個問題，那意思是說，目前並沒有按照障度來分級這個付費嘛，是不是這個意思？

A5：目前的狀況是每個機構，譬如說，我是喜慙兒，我就接的是智障的，我是康復之友，我接的就是精神障礙的，所以這個每個障別服務起來他有他的困難度，因為他譬如說他去挖工作機會的時候，我常常講的，挖金山的時候去挖金礦的時候，挖到銀礦，銀礦也是工作機會嘛，可是他就沒有辦法拋出來，因為他在橫向的連繫的時候~。

王：所以您是說，對於那種單一障別的機構，他反而在這個就業服務的成效方面會比較不好，是這個意思嗎？

A5：也是我們的限制啦，因為我在過去比較在意的是說，各個地區裡面，譬如甲區、乙區、中山區或者是松山區，這個區域裡面有一個叫龍頭概念的機構，所謂龍頭概念機構指的就是他這個機構裡面的就服員各種障別都接，因為就服員是訓練他是全能的，不是說訓練他是單一障別，這樣子的話，你去跟雇主談的時候，雇主說你去幫我找一個肢體障礙來的時候，你就啞口無言，你就沒有辦法，因為我是推介精障的，可是雇主說要一個肢體障礙的，可能你也沒有啊，可是如果是說綜合障別去接的話，機構龍頭概念任何障別都接的話，可能回來的話，我們其他同仁還會有這個殘障朋友可以提供，這個就比較可以照顧到比較多數的殘障朋友，不會把那個機會浪費掉，這是我的感覺啦。

王：那現行作法您覺得有沒有優點？

A5：優點是勞工局比較輕鬆啦，這是最大的優點啦，而且沒有什麼事可以做啦，行政管控沒有什麼~，因為是書面的嘛，如果你要介入就服員的話，他說他是專業啦，你也不能撼動他，而且他上面還有督導，督導的話，你職管員在這中間，不上不下，你要跟他說什麼，只是上面壓下來我就壓下去，他反映給機構，我又反映回去，這個居中轉承的這個動作而已，會顯得比較無力感，如果以安置老人來說的話，這是不錯的工作。

王：所以依您的看法就是說，現行做法的優點對於職管員來講，反而行政上面是比較輕鬆的，是這個意思嗎？

A5：對，行政因為是書面作業，又不是做原子彈，如果是做原子彈，程式上一定要清楚，書面作業一個字還沒有關係啊，不影響到案主的權益。

王：好，那我了解。

A7：我一直很努力整理啦，因為以前我是專門走精障的，那我們之前曾經考慮過精障在醫療評估部份是採個案委託有意願來做，所以這是我們很久以前就想過類似的問題，不過目前常看到的很多會是，像就服員其實都是提供的人，其實我們沒有權力掌控，再以目前方式的優缺點來講，那很多就服員他的學養跟人格特質不一定符合那個障別所需的服務，這其實現在的模式我們跟督導或者是我們用專業去跟他對話，依案而談，依這個個案應該被怎麼服務而談，而不是以就服員或機構服務什麼東西而處理，這其實是每個人選擇介入程度不一樣，加上我自己背景，我還鎮的過他們，所以其實大部份個案我其實都管的了，甚至他們需要資源我也都連結的到，那另外現在我會覺得很多就服員有兩大價值，其實我覺得、局內也都不反對這兩大價值，第一個是有些就服員的方向會是以個案起碼此時此刻有領到薪水就好，起碼不是在家 always waiting 工作這樣子，那另外一個價值會是，我去 holding 你去找到你最適合你的，讓你可以待的長久，甚至是那種階段性的，慢慢培育你的工作特殊技能，以一段一段的養上來，可是他的薪水可能是工時會從低慢慢地培養到高，那這兩種價值創造出來的就業穩定性跟就業樣態完全不同，因為我手底下就有這樣兩種就服員，同一個單位裡頭，那像那個只要個案有工作就好，就是不停的上下線，可是個案 always 有工作，個案也感謝他，在個案主觀感覺啦，那在就業適任那部份就變成是因個案而異，那他在 holding 個案的時候，有些個案會有抱怨，可是實際上他如

果讓他 fit 上的話，大部份都是那種一二年，很少是短期會下線的，所以那會變成那個是，就服員的價值選擇，其實也很難去跟他深入去談，會變成是只要跟個案也認同，基本上他就會去做，那至於在單一障別跟複合式，其實在精障類，我認為複合式會好一點，因為其實精障會有一個刻板印象，如果有一個肢體障礙先讓雇主相信精障就服員的能力，其實就服員在推介下面會比較容易，不過他們現在單一障別做下來，我其實覺得在精障類，我光帶了快兩年，我光在他們精障是個什麼樣的障別，其實我教了兩年，因為我自己本身是精障類的，所以其實光在個案是不是在發病前、什麼時候該轉介醫療的判斷，其實就服員在這部份其實還不是很強啦，還是偶爾必須打電話來問我這個狀況應該到什麼樣程度，跟醫療對話的時候要用什麼樣方法去跑，所以我是覺得其實各有他的好壞，只是我是覺得很多其他障別，像我現在接了聽障，就發現其實有很多，其他障別會比較難區分，因為我們之前都說聽障難、聽障難，其他障別說他們障別難，後來發現其實最難的問題會是人的問題，不太是障別，障別本身會是個問題，精障是個很容易讓人刻板化的印象，智障的是成功的行銷出去，喜憨兒的形象，那腦麻現在也是大家非常害怕的一個，那個患有癲癇，只要講到就直接 say no，可是實際上很多個案的工作態度、意願，其實都很好，就是能力也不一定差，有很多都是因為人格個性，其實不一定到人格問題程度，問題就是他的個性，那個其實也不是短期能夠去改變的，然後，其實現在也會看到一個問題就是就服員的服務到底是以機構的要求為導向，還是以我們委託的方向為導向，我想這個在未來之後，如果經費跟著個案走，可能也一樣地也是一樣的問題，像很多就服員會被調去機構的很多活動去做資源，可是是利用他的上班時間，拿勞工局的加班費，在做機構的業務，那對於個案就業來講，其實是沒有意義的，我想之後如果錢跟著個案走，就服員其實會有更多 free 時間，會讓機構去要求，你的空餘時間應該為機構去奉獻些什麼，我會想到這個問題。

- 王：那您剛預估，如果採取個案委託的話，您認為就服員會去做機構所要求的會務行政比例會更高，您的意思是這樣嘛？
- A7：會被更要求講清楚其他時間是協會的時間。以現在而言，你就服員 8 個小時，我就是付月薪給你，你 8 個小時就是歸我勞工局你應該做這個方案，這是很明確的，所以我們跟機構在提說，這個就服員你應該要他個案要服務到什麼，這勞工局目前還有話去說，可是如果未來錢是跟著個案走，其實他就會變成是機構可能~，因為這是有就服員跟我反應過啦，就是機構會要求就服員要達到拿到錢的標準，問題是，只要達到那個標準，拿的到錢，就服員機構的事不一定省的掉，也有可能會是更多，因為他反而會是一個，其實他跟我寫的另外一個問題，因為就服員會覺得工作其實是不安定性，他無法確保他一個月可以在這裡拿到多少，甚至有些機構為了是要錢，你就服員就想盡辦法給我接案、生產，賺錢回來，那有些是我會務有需要，那你那邊到一定程度，剩下你就給我回來這邊做，所以那個在時間的切分點，其實會比較難，因為在社區化個案很多東西其實是很隨機的，個案說來了就來了，工作機會來了，就服員馬上就要去，其實很難那麼明確的去做切割，可是在機構目前我知道的很多就服員幾乎都有額外接一些工作，那目前他們兼的都說服自己的理由會是那是一個個案開發的一個來源。
- 王：那我想目前的制度來講，因為他等於算是付月薪嘛，一天 8 個小時，都等於是在這個方案的一個時間的規範之下，那未來制度比方說如果，類似於像職評這樣，他是照時間來計算的，時間計算的話就比方說我服務四個小時，我就領四個小時的錢，我服務 5 個小時嘛，我就領 5 個小時的錢嘛，所以如果說我一天上班 8 個小時，而我今天所排服務個案的時候比如說只有 5 個小時，所以我機構認為說，剩下的 3 個小時，你應該要幫機構做一些事情，這樣的想法其實也合理是不是？
- A5：不合理。像我們假設說，假設啦，以一般的來說，像警察啦哦，待班的時間算不算工時，還沒去上班，可是要待命上班，算不算工時？所以你不能說我一直做做做，那個前置作業就沒有啦，那也不算，那也不好，前置作業我準備一些文件、一些東西，要跟個案晤談，這個東西不是額外時間，這也是算時間的，所以剛用那個算時間的，我就會一件事情如果往壞的想，一件事情可能會摸很長，可以為了達到我這個保障我這個薪水，我這個簡單問題就把他複雜化了，然後這個是書面作業就很簡單，然後這個問題有沒有達到，可以兩三句講完電話，可能拖到晚上還在加班，這問題還在澄清，我就可以這個中間拉長，這中間怎麼計算呢？這中間這個時段怎麼計算呢？誰知道這個中間是什麼東西？只有兩通電話而已，打了 5 分鐘，但是這個中間是怎麼樣，這個構思，你要怎樣跟對方講了某些話，剛那個 a7 講了一個問題，不知道老師有沒有思考到？他說我教了兩年就服員，教他兩年，教到現在還在教，我不是要對抗的意思哦，我是要討論一下哦，我總覺得以後這樣子的話，教一個就服員就要教兩年，那雇主怎麼樣跟殘障朋友相處？這個問題請大家討論一下。
- 王：您(a7)有提到就是說障別好像不是一個很重要的影響就業服務成效的理由，您認為人格或者是個性更重要。
- A7：個案本身。其實我真的是覺得精障類特別，不過我覺得在精障類之外，其實各障別有各障別特色，可是真正在差異性，比方說在這個障礙別類的除了輕、中、重度之外，其實人格因素會是影響很大，一個同樣是智障輕度的孩子，之間的差異，很大的因素會是在人格，會變成他會變成他是所謂的好服務個案跟不好服務的個案。
- A6：那就是我先，在委託方式的變動的話，我是從那個就業服務員本身的離職率來看，那依我們現行的委辦案來看，就業服務員的離職率也不算低，那如果說將來改成那種依個案方式的委託的話，我是覺得會給就服員更大的壓力啦，因為他等於說他有一個基本的績效壓力在那邊，不論機構定的標準，或是我們定的標準，那可是以我們現行的制度來看的話，他可以自行去調配他自己的時間，那可以依

個案的輕重緩急來做服務，那整個年度可以達到我們局裡面的要求，所以其實對於就服員本身壓力的調適會比較好，以我們現行的階段、方式來看的話，那如果說將來採個案委託方式的話，我是覺得可以看出一個最大的優劣的地方，就是就服員本身的能力嘛，不論是他那一方面的能力，不論是挑個案、或是服務個案的能力，因為他就是有能力要個案的績效做的很好嘛。那這是我自己本身的看法啦，那我覺得影響社區化服務成效的因素，最大的因素本身還是在就業服務員本身的人格特質啦，因為我就曾經遇到過運氣不是很好的就服員，他每次接到的個案那種認知能力差很大的腦傷個案，或是態度非常差的個案，可是他就是有辦法把他搞的服服貼貼的，其實我是覺得這部份影響的因素會滿大的啦，大概是這樣。

王：那我想我再問您幾個問題，您剛有提到說您認為如果採取個案委託的方式的話，就服員的離職率會上升，也就是說他這種績效的壓力可能會變的更大。

A5：不一定。

王：那是採取個案委託方式對個案的權益比較好呢？還是現行制度是對個案比較好？

A6：如果是從個案角度來看的話，採取個案委託方式可能會讓個案覺得這方式是對他比較好，因為他會覺得說我去找工作，就一定要有人幫我安排，那而且是有時效性的要求這樣子，可是其實以我們現行的制度來看的話，也是有做這樣子的要求啦，只是說，可能會比較依據實際的情況，比較說不會受個案擺佈這樣子。大概是這樣子。

王：所以您的意思是，如果採取個案委託方式的話，是對個案來講是比較好的，雖然您認為目前的制度對個案來講，也不是說不好，但是如果採取個案委託，可能會更好一點，大概這個意思。那您剛還有提到一點啊，就是說您認為影響社區化服務成效的最主要的因素是就服員的人格特質，但是人格特質這種東西比較難以測量啊，那所以如果說，我們把他跟就服員的年資之間做一個正向的關連，也就是說，人格特質不好測量啦，我們測年資代替比如說年資越高，我們認為他的表現可能會更好一點，您認為這樣合理嗎？

A5：不一定啦。

A6：其實說不一定到是不致於啦，只是我覺得大多數是這樣子啦，因為年資越長，他見過的個案就越多，那他可以處理的方式就會比較多元化一點，那其實照目前的情況來看的話，我遇過的啦，就服員的確是年資比較長的，他處理個案上的確是比較有一套，那我也不否認年輕的也有很厲害的啦，對。

王：所以你的意思就是說，對大部份的就服員來講，您認為年資跟他的這個服務成效來講，是有一個正向的關連，當然也有說少數的，就是說也許年資不長，但是表現很好的，也是有，好。那謝謝您的意見。

A4：因為我之前有在民間單位待過，然後有機構跟政府，變成是那個合作的角度不太一樣，那以前在民間做的時候是，政府離我好遠，他錢給我然後不管我，那我只要做好我的行政業務、paper 做好，然後他就ok，一年來個一次評鑑，就for what。就什麼都不管。那來到政府單位面對民間單位，然後在臺北市勞工局目前會讓我感覺，政府跟民間真的在合作，而不是一個政府單位只給錢的單位，而沒有去實際管到服務有沒有落實的問題，這是從兩個不同單位工作所感受到的。那再來的話，以目前我們現行的狀況，優點有就是政府單位比較有能力去，這是我們目前職管員的能力，能夠有效去掌握委託案到底實際上有沒有去執行。不像之前我們在民間怎麼說就怎麼做，不管你知不知道，那或許書面作業也有可能，但是也有些工作人員真的很專心在做，有些個案真的獲得他要的服務，然後再來就是，還有一點就是我們跟機構接觸之後，他們就業服務人員對就業服務的態度也會比較清楚，真的還是有些就業服務人員他就是跟你打混，他就按照你合約書的設計來做就好了，因為我們就業服務的那個所謂的支持性定義，也沒有真的去定下來，那只是跟這個機構開過會，大家只是有個共識而已，但是實際上要不要操作，其實我們也沒有辦法拿那個定義去要求他一定要照這個定義走，這件事就變成是就服員自己有時候真的是良心事業，看他要不要好好的服務個案這樣子，那還有另外一個部份就是，能夠完全比較了解整個就服生態到底怎麼在run，所以我覺得民間，我覺得就服單位有人在去看管委託這塊業務的實際運作狀況，總比完全不知道，就是給經費的那種態度去做來的好，這是我從職管的那個經驗上看到的。然後再來就是在訊息流通的部份，畢竟我們現在已經有固定的窗口，那不管是行政專業上面，我們都有互動的方式，那加上我們因為我們就服單位，有些，像有一部份是精障單位，那他們本身都是跟醫療連在一起，那這個是我有醫療背景，那過去的醫療知識畢竟跟現在的不同，那透過這個過程裡面，其實我們在專業上面都有一些切磋，我覺得這是另外一個型態的是我們局裡面的工作人員有另外一種型態專業評比的方式，這是我從委託案裡可以看到優點的部份。然後再來缺點的部份，就是剛才我提的就是我們對於就業定義的部份，不是那麼的，嗯，應該是說標準比較低，比如說我們說1:6，那你要達到6個人的手段、方法我不管你，反正就是6個人，最低就算個案1天上線，你一天支持，我也算是你1天，那這個以個案角度來講，到底算好、不好？那這整個因素，就是，去年有碰到這樣子的狀況，那我不能說，我就是為了衝業績，所以讓個案這樣就上線，對個案的整個挫折變成他是ok不ok，就是有很多因素想要去質疑，但是因為他對合約來說，他已經達到目標了，那以勞政、我們政府的單位，要實際上再去要求，有時候這個，我覺得有立場但是沒有力量，我有這種感覺，然後再來的話就是，還有剛才提到就服員年資那個部份，今年度有發現一個狀況，就是好的worker因為就服人力的刪減而被刪除，那我覺得這個現象給我很大感覺是，依月薪給錢的狀況是不是真的，對所謂好的就服員是一個很好的就業保障？我覺得啦。那依個案來說，或許以個案

對某些有的就服員，他真的透過好好的服務個案，他可以達到，那那些真的不努力的就服員，其實他知道這行業不好做，他自然就會被淘汰掉，對。再來依案給錢那個部份，我覺得那個依案給錢的感覺哦，有點像搶客戶的那種現象，就是我機構錢要多嘛，然後客源可能要拉多一點，那我是有另外一個想法是說，有沒有可能是依個案服務階段而付費的方式？因為我發現其實到目前就是由就服員自己去判斷嘛，看他需要密集就密集，他需要追蹤就追蹤，那密集多長多久都他們自己來決定時間，那有些個案現實需要密集，但他們不見得有做，那如果有那種階段付費的方式，那透過像我們現在目前訓用有的機制，他們要來申請，那我們有人下去訪視，看他們是不是有沒有實際有在服務，就那種監控機制的部份，我覺得基本上初期啦，因為就服員的專業能力真的是依人格特質，依他們自己工作態度不同而不同，那如果說要建制起來一個說就是對個案真的有提供一個服務完整的階段的話，我覺得每個階段的付費的型態，或許對就服員來說他會比較認真的去考慮每個階段的轉換，他怎麼去轉，那或許密集會比以前多一點，或許少一點，就是那個部份或許對他們來說，比較有一種限制的作用啦。

- 王：您剛最後有提到這個，採取個案委託的方式可以用階段的方式對不對？因為分階段也算是採取個案委託嘛。
- A4：依案委託的部份，我覺得比較明顯的可能是個案量多的時候，他們經費上有差別對不對，但是不代表個案可以接受比較好的服務品質。
- 王：您是說現行的制度還是採取個案委託的制度？
- A4：兩個都是一樣的，因為錢是一樣給嘛，那你按照一個案子給我多少錢，那我中間的服務過程我怎麼運作是我的事，那我們目前現階段是給月薪，那個案怎麼做也是他們目前他們可以自己決定。
- 王：對，那您剛是講說分階段嘛。
- A4：對，因為我們現在就業服務有從開案晤談，然後到媒合前諮詢，到媒合工作，密集輔導、追蹤輔導，那之後還有所謂的轉介、結案的，七個階段在跑嘛。
- 王：所以您的意思是不同階段付的費用不一樣嘛。
- A4：我目前有些接收到的，因為有時候真的看到個案真的很需要密輔，可是就服員就是因為他所謂的會務工作太多，我沒有辦法密輔，甚至個案其實他只要就服員進去陪他兩個禮拜，他就有可能穩定在線上，可是就服員卻不願意做，但是他有沒有做密輔，他說他有。對，那其實有時候看到的現象，是就服員不願意花時間的問題。
- A1：密輔還有質的問題。
- A4：沒錯。質的部份那是另外一部份，會用質去評估的話，那我不曉得老師錢怎麼計算，可是時間的那個部份的話起碼是可以抓到一個量。
- 王：對，那我的意思是說，以目前的現行的制度來講，他並沒有計算這個時間嘛，他就是按照月薪在付費嘛，也就是說，我如果有時間的話，我就可以密集輔導，比方說做一下嘛，如果現在忙於別的會務，我不做，對於我拿的薪水是完全沒有差別的嘛。
- A4：但是他可以算密輔哦。他密輔一個月也算密輔。他去一次也給你算我在密輔。
- 王：對。但是對他的薪水是沒差的。
- A4：沒差的。
- 王：他是有個紀錄是沒有錯。但是他的薪水是沒有差別嘛，那所以你剛提到所謂分階段的意思，在我的理解來講，您應該是指跟薪水有差別的嘛，那等於是個案委託的一種型式了嘛。就個案委託，我們剛有講，就制度可以有很多種設計的方式，但是您的意思聽起來好像比較像是說，不同階段有不同的費用，但是不必這麼過度強調成功就業這一點。因為你剛講說，好像就有就服員把他擺上線一兩天，又給他拿下線，就您的職場工作經驗有觀察到這樣子的現象嘛。是不是這個意思。所以您剛的意思是不是不要太過度於去強調這個成功就業與否，反正就是分階段來付費，是不是這個意思？
- A4：他如果走到最後那個階段，就有可能成功就業啊。
- 王：這當然有可能，但當然也可能沒有啊。可能性都存在嘛。您的意思就是強調他分階段，因為就業來講，他跟職評來講，有一個很關鍵性不一樣的地方在於說，職評無所謂成功與否嘛，做一個 case 就一個 case 嘛，但是我們就業有可能說，你服務他很長的時間，很多的項目，但是就是沒有就業成功，他有這樣的可能性存在。
- A4：我們的合約可以去訂定那個量的部份，當然有需要有就業成功、穩定成功的那個部份，需要有的。
- 王：所以基本上您覺得還是要成功就業這一塊，這個部份也是很重要的。但是在這之前的服務過程當中，您建議是可以採取分階段的方式來做處理嘛。
- A4：我覺得最起碼建構起來就是，真的有個服務階段的觀念，讓就服員成長啊。
- A5：老師，他說分階段是 1、2、3，這是成功就業，他擔心的，我替他解讀啦。這 1、2、3、4 這是成功就業，這是過程階段裡面，他擔心的是說這個階段弄好了，到這個地方沒有就業，就這三個都沒有錢。
- 王：是這個意思嗎？
- A4：沒有。
- A5：那還有分階段，如果這個階段有了，就給你錢，不管後面階段怎麼樣，分階段給錢，萬一他這邊沒有就業的話，還是有基本的保障。
- 王：這個制度設計上可以這樣設計，沒有問題。所以您的意思是這樣嗎？
- A4：我單純的一個想法就是階段性的這個部份，然後剛老師有提到每個階段都是有他的必要性的，那階

段的，可能付費方式就不同嘛，那苦勞是有苦勞，那苦勞跟功勞一定是有差別的嘛。

王：好，那我了解，那您剛開始哦，是有提到一點，我想說是不是再跟您釐清一下？比如說您以前是在民間單位服務的時候啊，說政府都不管啊，就一年核銷一次就好了，那您那個服務單位是在臺北市嗎？

A4：不是。

王：所以他可能是有縣市上的差別對不對？因為您說現在轉換的角色再來當這個職管員之後~。

A4：過去臺北市勞工局沒有職管的時候，有跟現在，像現在跟就服員那麼密集的連絡訪視，也是92年2月4號職管開始才有的。

王：所以這個職管員開始的時間，就是92年2月？

A4：不知道是4月還是6月？

A5：4月1號。

王：就跟全面派案是同一個時間嗎？

A4：對。

王：不過您剛是提到民間，可能因為不是在臺北市嘛，所以可能又是有縣市上的差別。

A4：他是在中央啦。

王：哦，可能不同的這個委託關係，至少不是臺北市勞工局委託就對了。

A2：我覺得現在委託方式的優點就是說，我們跟主辦單位就服員就比較有密切的連繫，比較知道說機構跟我們在做協調，可能會比還沒有委託之前，就是更了解機構的一個生態。那缺點可能就是說可能包含這個時間在使用方面，那我覺得有些東西並不是那麼低啦。然後，在目前這樣子的要求不是很合理，因為是每個障別都一樣，那比如說以智障者來說，他可能花在密輔的時間會比較長，因為他可以認知學習的能力比一般可能是沒有認知問題的個案來的複雜一點，就是需要時間比較長，所以相對的就可能補給個案在同時間比其他障別就比較少，可是我們是依同一個標準去要求全部的機構，所以給的錢也是一樣，所以我會覺得不是很合理，如果說要維持現在的委託方式，我覺得說在那個合約上面應該不會是全部的機構都一視同等。那有些機構就做的比較輕鬆，那有些就可能比較累一點。之前我是沒有想過那個個案，個案採取委託的方式，不過我覺得這是滿好的，因為薪資跟機構，就是機構他會有機構的業務，那就服員多少會需要可能被要求參加，可能就是用勞工局的錢，可是在做機構的事情，那應該是滿常見的，那如果有這樣一個付費的標準，那可能就是說就服員可以專心在就服上，大概就是這樣。

王：謝謝。您剛所說的，現行的制度來講，優點就是說職管員和就服員這邊關係比較密切，可以了解他們目前工作的一些狀況，但是缺點的話就是說，花在行政上面的時間太長，是不是？

A2：是。

王：那另外一個就是說，您覺得目前這個對服務成效的要求，你覺得不太合理，因為並沒有照障別來分，您覺得有些比如說像精障來講，花在密輔的時間可能比較長。

A7：是智障。

王：哦，是智障，對。

A2：因為他可能學習的速度比較慢。這表示就服員在職場的時間相對比較長。

王：所以就是以智障為例，可能會有這樣子的狀況，而以目前的標準來講，沒有分障別，一視同仁，嚴格來說好像不太公平這樣子。那另外就是說，您比較贊成採取個案委託的方式。但是您剛提出來一個觀點，好像跟A7的觀點是相反的，相對的，因為您剛提到就是說如果採取個案委託的方式的話，您認為這個就服員會去做機構所要求的會務行政的時間就會比較少了，可是好像a7認為說，可能會更多，所以你們在這一點上的看法好像正好是相反的。

A2：不一定會更多或更少。

A5：比較確定啦。

王：就是大於等於對了啦。

A5：會被確定、確定化啦。

王：確定化什麼？

A5：比如說一定要多少時間奉獻給機構。

王：如果採取個案委託？

A5：現在沒有，現在沒有很明確化，只是隨意你奉獻，就一旦如果你這樣的話，機構明正言順跟你要求，一定要這樣子。

王：可是我服務個案的時間不一定啊，他機構為什麼可以明正言順的要求呢？

A5：因為你就變成要額外奉獻啊。

王：不是，我的意思說，我今天也許我花兩個小時服務個案，或也許我花五個小時服務個案，反正我這個時數不是很固定啊。

A5：機構不會管你那麼多，你很明確就是說大概本來是你現在可以把我去那裡，你還可以去因為他沒有什麼限定，一旦接了這個委託案的時候，個案委託的時候，可能會跟你要求你一定要回饋多少小時，一樣的道理。比較明確化啦。

王：所以您的看法就是說，因為像目前來講，比如領月薪來講，他八個小時等於說都佔滿了，所以您不管任何時間，您要讓他用來做會務行政，都等於說是要從裡面去弄一點時間出來。

A5：那個就服員也不會反對啊。

王：但是至少說你現在已經 8 個小時滿掉了嘛，等於你要從裡面去喬點時間出來，可是如果是在採取個案委託方式，變成說您可能不一定會把 8 個小時用滿，不管只是用 5 個小時，還是 3 個小時，還是多少，所以你只要剩出來的時間，他都會比較可以合理的，明正言順的要求他去做會務行政。所以您認為說，如果採取個案委託方式的話，這個就服員去做會務行政的這個時間，或者是機率都會上升，那所以又會和其他人看法又不一樣。

A2：沒有什麼要補充。

A7：容我插個嘴。其實我覺得 a2 假設的狀況是有可能發生的。可是相較於我所講的那個狀況，其實也是可能發生，那看機構本身有沒有良心，其實我可以直接講一個我在醫院的情況，因為醫院其實很簡單，因為健保很嚴，其實類似啦，他也是就是一個個案再去算錢，那他們有分你一個單一個服務的 charge 跟包醫，這個月在這裡就是多少錢給你，你就是負責治好他就對了。那其實如果說，是前面單一個 charge 的時候，會因為醫院本身有營運的要求壓力，所以 worker 必須要 charge 貴的錢，那個會有後續續查跟如何去抓的問題啦，那抓了之後就在於現在這邊所謂的社福單位，第一個你本身是不是有沒有專業性、power 去說，我要去抓你這一個，第二個這會不會有政治問題啊？因為社福團體馬上找馬大哥，找馬市長，那很多到最後，又是被搓湯圓被搓掉，我覺得那一套後續的處理會是很大的問題，其實我個人也贊成經費跟個案走，只是他相較性、他的危險性很大，因為誰來說，這個個案該到那裡，他現在到那個機構，他現在的 level 適合到那裡，因為如果是以個案選擇或家長選擇，我覺得他們永遠看不到臺北市真正的全貌，他們不一定選擇到他們最適合的資源，而是最會留下他的地方。

王：這其實裡面隱含一個假定啦。就是說個案他有沒有足夠的能力跟資訊去獲得他最適合要去的地方，基本上採取個案委託方式，等於就是假設了個案有這樣子的能力，跟獲得這樣子足夠的資訊，如果說這個前提不存在的話，那這個個案委託的方式當然就對個案的權益反而不見得是這樣子有保障，所以就變成說這個前提是不是可以滿足，變成是一個關鍵性的因素。好，我了解了。

A1：老師我可以詢問一下嗎？就是剛才講到說因為就服員是月薪制嘛，那如果說採個案委託的話剛有提到就是說，就服員可能就是他個案委託之後，他時間上面可能會被協會使用、使用到，比如說他可能要做會務的工作，那這可能牽涉到說是不是我們所委託金額的部份，就是說我們採委託，他可能在業務上沒有辦法達到他原來，因為我還沒有去設立說委託，個案採委託方式要怎麼，怎麼樣去設計，那我想到是不是因為錢的部份不夠，可能他沒辦法達到他的月薪，他的案量不足還是怎麼樣，我不知道就是說，他的變數可能還是會存在，他錢達不到了，可能他是要有自籌款，就是協會的自籌款來支付他的薪水，我不知道有沒有這樣的變數。

王：對。當然因為這個是牽涉到制度設計的問題，就是說到底那個個案委託來講，他的經費單價是怎麼樣訂定，當然有可能比如說比現在的要少，也有可能跟現在一樣，也有可能比現在要多，這一點我們並沒有隱含任何的假定在裡面，這可能性都是存在的，那至於說您認為這個機構會找就服員去做一些會務行政的事情，就隱含了說是不是這個個案委託給的經費變的比較少，那我覺得也不必然，因為即便說個案委託給的錢比現在還要多，但是機構還是有可能會找你去做一些會務行政執行案，所以我覺得這個中間倒不必然是等號的關係，這可能是兩件事情啦。所以說我覺得這是，我們可以來探討的，但是我個人並不認為他有直接的關連性，這是我的了解啦。至於個案委託要怎麼設計，我覺得我們現在就是在徵詢大家的意見，並沒有什麼腹案啦。

A3：因為老師下個禮拜要跟機構做討論嘛，那其實我們剛也提到機構就是會花很多時間在做他們自己的會務，那如果下禮拜老師問他們的話，他們一定說沒有，那其實我覺得這可能是我們自己勞工局當初也沒有很嚴格的限制他們這樣子，我們比較要求就是說，你服務要做到符合我們的標準，那我們就，比如說評鑑也不要說太差，我們就是每一年幾乎就是都會按照這個模式讓他們做下去，那我自己是覺得說如果以現在就是如果委託給民間機構來做社區化服務，我自己就覺得優點的部份是，他確實落實社區化就業服務的精神，就是說個案我們會盡量安排就是在他居住所在地的機構來尋求服務，或者是說按照障別這樣子。第二個優點，因為大家都講過，我自己想到的是說，機動性會比較高，因為以前是如果說我們在做就業服務的時候，可能我們沒有辦法做，在個案一發生問題的時候，因為他那個一發生問題，有可能很緊張，可能就服員要馬上趕到，那我是覺得機構就服員是可以真的做到這個部份，這個部份我是還滿肯定的說我們是可以委託給機構來做，因為那樣子的就服員的確是比較機動性的，而且我們當初也希望他們真正能夠做到是支持性的就業服務，可能就是說在職場上要陪同個案工作。缺點的部份哦，我自己是覺得我講的是，如果我們用那個個案委託的方式，我是覺得有可能缺點是說我們沒有辦法真的去判斷說這個個案可能需要什麼樣子的服務，就是說，個案確實需要什麼樣子的服務我們可能很難判斷，那有可能就是說這個個案只是需要一個簡單的一個服務的話，有可能機構會因為要多領一些我們的補助經費的話，他可能會把這個一個簡單的服務做成很複雜，那有可能，我覺得如果是這樣子的話，就有可能會擔誤個案很多時間，再來就是說，一個配套，就是說，防弊的一個配套措施，我覺得要比較完整，因為我們，這也是少數哦，比如我們可能會擔心說會有就服員他會挑比較好服務的個案服務，再來就是說，他可能會比如說有的個案他可能自己有能力去找到工作，可是我們會擔心說會有就服員會阻止他做這樣子的工作，而另外再幫他去找別的工作，我這樣講不曉得大家有沒有聽懂。對，就是說，可能會誤導，那就是說，這個個案可能有能力去找一個什麼樣的工作，他也願意接受，他要求沒那麼高，可是因為就服員他為了要延長服務時間，他會一直儘量幫他去找別的

- 工作，然後說服他說，你現在找的這個工作，薪水這麼低，怎麼樣怎麼樣，不要去啦，我再幫看一個好一點的工作。有可能啦。
- 王：這樣對就服員有什麼好處？
- A3：這樣他就可以延長他的服務時數。
- 王：可是你說現行制度是不是？
- A3：沒有，我說按照個案委託。
- 王：哦。
- A3：我覺得就是一個防止弊端的配套措施要出來啦。當然也不可能是每一個人都會這樣子。再來就是個案的篩選，我覺得滿重要的，大概是這樣子。我自己是覺得如果採取個案委託方式的話，我是還滿贊同的，但是就是公部門的督導的配套措施一定要做的很完整。那因為我們現在就是也有補助給機構，行政督導嘛，那我覺得以後如果真的這種個案委託的方式，我覺得督導的部份絕對不能在民間。
- 王：可不可以稍微詮釋一下您最後那句話？
- A3：因為我們現在就是說，我們在做職管的部份，我們其實是採取比比較協助的部份，我們比較沒有辦法說是用比較是督導的方式命令說你這個個案應該要怎麼服務，因為我們尊重他們的督導專業，那我覺得如果採取個案委託的部份，我覺得一個就是說督導的部份，權力要掌握在公部份身上，而不是我們再委託給民間的人做。
- 王：好，我了解了，我稍微整理一下你剛所說的幾點。現行的制度，他的優點是符合社區化的精神，同時這個服務的機動性還滿高的，但是現行的缺點，我這邊好像沒有特別的紀錄，您提到比較書面啦，書面的作業，或者需要防弊的配套措施，或者是挑個案，都是個案委託方式的缺點，那現行的缺點主要是？
- A3：缺點其實剛同事都講完了。
- 王：但是總結來講的話，雖然您提到採取個案委託方式可能有您剛講的這些缺點，或者需要處理的面向，可是您還是比較贊成個案委託的方式，對不對？您剛是這樣講的。
- A3：我是覺得如果採採用個案委託的方式，其實真的可以幫我們省滿多經費的。
- 王：這句話能不能再詮釋一下？
- A3：因為我們目前是委託這麼多家機構，這麼多的就服員來做，然後也補助他們那麼多的行政、人事行政費啦，那其實我們、我自己的感覺是，其實真的，我自己是覺得真的，就像有的機構，真的是比較辛苦，他可能服務的個案真的比較難，可是我覺得有些機構，真的，我們補助給他兩個就服員，可是在我看來，我覺得一個去做就夠了。
- 王：那為什麼你會認為採取個案委託的方式，會省錢呢？
- A3：我覺得如果採取個案委託方式，個案的篩選就很重要，比如說那種個案可能他只是需要很簡單的服務，有可能他就像正常人，只要去大同服務台那邊，看工作機會，就可以自己去找到工作了，那一種就不應該進到我們的系統來，不應該再由我們再給他委託出去給機構來做，但是目前我們幾乎像這樣我們還是給機構做。
- 王：所以您會認為說目前的一些做法來講，可能有很多滿簡單的個案，都給機構做了，所以說~。
- A5：佔了名額啦。
- 王：佔了一些名額，就是，但是如果照您所說的話，那些很簡單的個案，如果採取個案委託方式，他們應該還是有一個自由選擇的權利嘛。
- A5：他會把他繞來繞去啊，繞的很複雜，看不出來。
- A3：老師其實因為很多個案是不清楚我們的社區化流程，因為他們只希望我有工作機會就好，他們根本就不管說你要怎麼幫我服務，甚至他們會覺得說，我只是來找工作，為什麼你要問我那麼多事情，我指的是說，如果他的程度是可以跟一般人來比較，而且他的程度是不錯的一個個案，可能是需要一個職務再設計，一個就業的輔具，或者只是一個諮詢而已。
- 王：好，所以就是在一些成本的花費上面的話，您會認為說，採取個案委託可以花在刀口上，比較不容易會有一些浪費的狀況出現，所以在這個行政成本上，可能會比較節省，好，那謝謝。
- A4：我剛想到一個，不曉得有沒有可能這是不是個優點，就是可能依個案委託的話，有些潛在可以就業、但是在家中沒有出來的個案，有可能透過這樣的機制就服員願意把他帶出來社區，就是因為有時候，其實看了這幾年的個案，都是找個案來 run 啊，新血很少，那這樣我們個案委託的方式有沒有可能就是讓就服員比較有那個動力把一個服務的、或許比較難服務的個案，把他從家裡面帶出來。
- 王：您的意思就是說，有一些也許他能力比較強的個案，他會、能力比較強的就服員，他會很努力的去找一些個案出來，是不是這意思？
- A4：或許為了希望有一些比較好的業績，會找一些社區、躲在家裡面的個案，把他找出來好好訓練這樣子。當然有優缺點，可是我想到，因為有些精障的個案他真的需要去帶，那他躲在家裡面，或許因為家屬也不曉得怎麼樣使用資源，那透過專業人員的一些協助，或許他知道怎麼用的時候，這個個案可以回到社區，這也是有可能的。
- 王：所以對於機構或者是就服員來講，增加了一些誘因，讓他主動去發掘一個個案，如果採取個案委託方式來講，是不是這個意思？
- A4：有這個可能性。

王：就是這個可能的優點，好，那再下一位。

A8：那剛其他同事都講了很多，然後我想說就對服務成效這個有沒有合理，我想多講這部份，就是說其實我覺得對我們現在要求服務成效，像剛也有提到，可是我的想法是，我覺得還滿合理的，因為這個是最低的標準，但已經很低很低了，就是不管你是什麼障別，或是你是輕、中、重度個案，我覺得這個標準已經算很低了啦，應該是說，不管你是什麼樣狀況，應該都會達到，那除非當然有些特別，其實每一個服務不管你服務那個障別，都會覺得那個障別很困難，我覺得不管你精障、視障，我也會說智障很困難啊，那聽語障也很困難，視障也很困難，所以其實如果說照你什麼障別來分，我覺得那個也會有爭議啦，大家的看法不同，那另外就是對個案委託的方式贊不贊成啦，其實之前要討論議題時有想，還有剛大家討論啊，我到現在還沒辦法決定到底贊不贊成。因為我每次想到一個人講話，就會有另外一個人推翻，人家一定要怎樣，就像剛剛有講說，如果用月薪的話，那就服員可能要多做一些協會的事情，那如果用個案委託，那怎麼講，其實你，不管怎麼訂，機構一定會有辦法，要逃脫這個，或避免怎麼樣，一定會有辦法，會想鑽洞的嘛，那我覺得其實是去怎麼樣制定這個制度，那只要是制度我覺得都很完善，那不過我想要講的另外一個就是說，其實就我們現在勞工局有的職評用個案委託這個方式啊，如果說從這樣角度方式來看的話，其實像職評他是機構或者是學校提出來的申請，並不是個案自己本身提說我需要職評，所以我來做職評，那如果就業服務是從個案他自己本身他自己他要找工作，甚至他自己提出來，那所以說如果以個案委託的方式，我們最後是不是要去問說，那個案您滿不滿意？那你對這樣子的成果您願不願意被你的就服員這樣服務你，你好不好？那假設說我滿意，才給就服員錢，你不滿意，就~，那我們這個就是如果你要以個案立場來想的話，其實連我們就在服員或許是職管員的角度，都不是很直接的可以嵌入這個問題啦，對，那這是我大概的想法。

王：好，我想你後面提到那一點的話，是牽涉到制度設計的問題，也就是說，如果我們不設計成說讓，一定要那個案主滿意，我們才能付費，就能避掉這個困擾啦，反正你有做，我們就付嘛。

A8：可是不知道到底個案有沒有獲得耶。這也是我們在訂那個制度的方向，那真的個案有沒有因為改以個案委託變的比較，對他來找工作變得更有助，你也不曉得。

王：是。所以就是說，基本上你是比較站在個案的角度來看這個問題對不對？所以說個案到底覺得他有沒有收穫，對這個服務滿不滿意，你覺得是一個滿重要、需要考慮的地方對不對？那前面你還有提到一個就是說，對目前的這個服務成效的要求，你覺得還滿合理的，對不對。那因為目前來講就是說沒有分障別，那您剛有提到就是說，其實每個障別的服務的同仁都會覺得自己的障別滿辛苦的。那那是一個主觀的看法，那就是說拋開主觀的看法，就您的覺得就是說，以客觀的角度來講，每個障別的服務難度確實是一樣的嗎？

A4：去年的時候有比較過，智障、精障、聽語障他們的密集追蹤輔導次數有沒有差異，比較的結果是沒有差異。

王：哦，只比較密集輔導這一項嗎？

A4：比如說精障、精障說他很需要密集，對不對。可是密集出來的次數跟其他障別差不多。

王：我的意思是說，一共服務的項目有六項。

A4：對，我比較講的是說，可能~。

王：只比較密集嗎？

A4：有比較密集跟追蹤。

A7：他做過一次就是所有的障別，所謂的密集輔導的月數，每個月報表的服務次數，我們來拿對，平均下來每個個案被輔導的次數，就服員登記幾次，然後發現其實障別之間是沒有差異的。不過前提就是就服員沒有做假，現在發現他們做假太多了。因為那個比較我們做過了，我們之前本來要爭取精障 holding 要下降。

王：是，所以就是用呈現出來 data 的角度看起來其實是沒什麼差異的，但是實際上這個 data 的信效度當然還值得再深究就是了。

A5：我補充一下啦，剛講那個，看起來似乎都一樣的這個問題啦，我補充一下，而且涉及那個就服員案量的問題，如果我今天只有一個人上線，我一天到晚就跑到那邊去，那個次數比較起來，我今天也去，下午也去，明天再去，你有幾個案主嘛，就客觀性，就案量來推估，密集的，我現在比較擔心的，我補充這個，我比較擔心的可能後面會講到，我們那個職業輔導評量，那個評量比較單純，一對一，就服員、甚至家長這幾個人，在這邊就可以搞定了，就業服務很難搞定，這個工程比較浩大，老師你要這個準備，這個工程比較浩大，他可能要面對的自然支持者、可能要面對案家，可能要面對雇主，可是那個雇主那個時間，你要怎麼樣去算他，這個我要給他錢，我要跟雇主討論的時候，討論多久，一個小時、二個小時，無限個小時，所以那是經費上限的問題，可是我開發一個雇主，就一定是 ok 的嗎？我說不定打了個 20 通電話，200 個電話才有一個機會適合他的，這中間的過程，這個時間怎麼去計算，這是一個問題，所以那個經費拿了不能控制，非常非常的要傷腦筋，這是我跟老師建議這工程非常浩大、很浩大。

王：謝謝您的意見。那基本上大家都已經表示完一輪的意見，那我們還有一點點時間嘛，那我剛想說因為 A5 您剛開始有提到一些問題，那我想這些問題也很關鍵，那這也牽涉到制度設計的問題哦，那您的實務經驗也非常的豐富嘛，那所以我想說，以您的這個專業和這個經驗來講的話，您覺得像這樣個案委託，他一定有他的複雜性，您剛也一再強調，那但是您覺得因為我們這個研究是可行性的研究嘛，

- 他雖然複雜，但是他到底有沒有可行性呢？依您的看法？
- A5：這個如果以我的觀點來說，我認為是要比較的，就是機構可以繼續這樣，一部份這樣，不要全部都實施這樣子的。
- 王：能不能再稍微說明一下？
- A5：也有機構一部份是委託的，一部份是這樣做的，互相的比較。
- 王：兩軌並行啊？
- A5：對。兩軌並行。
- A7：試辦啦。
- 王：試辦。
- A5：對，這是我的觀點啦，另外一個經費的上限跟下限的區分，比如說這個個案委託給你，上限最多是多少，至少是多少個小時的服務，服務量是多少，你如果說，然後以就業為導向，就業為導向的時候，還按照那個就業穩定度要給你多少錢的話，可是那個穩定度又涉及那個支持性的問題，支持的長度的問題，時間的問題，所以都有那個互相牽制，所以我認為先做應行式的，叫做試辦計劃，就是這樣。
- 王：所以您的意見來講就是說，其實您也不完全認為個案委託是不可行的？
- A5：對。
- 王：其實他是有某種可行性，只是說剛開始也許可以考慮用試辦計劃的方式，來準確的了解一下到底他真正的實行起來是怎樣哦，因為其實說即便像是職評來講的話，他也是有一個時數的上限啦，對不對，就是說你照那個方式來付錢，但是你還是要有一個管控的機制嘛，所以未來即便是社區化就業採取個案委託方式，也是一定會建立一個類似一種管控的機制嘛，那所以，我們來問問看，在座有沒有認為這個案委託方式絕對不可行的，完全不可行的，有沒有？
- A7：我不會覺得完全不可行，但是有一個的擔憂的部份，最重要 a6 有提到，因為就服員本身的工作穩定程度，如果說完全採行所謂的個案付費的方式的話，有沒有可能造成這個職業跑的、流動率更快？那我剛是有想到所謂的試辦時期，所謂的基本底薪的部份，對，一個保障，那起碼有個穩定的狀態，慢慢看，後續的變化這樣子。
- 王：您剛提到就是說如果換成個案委託來講，對就服員可能是一個很大的挑戰，搞不好他的流動率因為目前可能也不低，然後如果採取個案委託，他可能會更高，所以會造成到時候服務人員也許會缺乏，或是怎麼樣。以致於會有這樣，一種使得個案委託方式進行不下去，那關於這樣子一個顧慮來講的話，有沒有在座有沒有要表示意見？
- A7：我跟老師講一下，因為我在北區上職評課嘛，是知道有些單位其實會是那種兼差，職評員其實是去兼差，那他們協會給的方式會是，我跟你講薪水會是多少，多接的多賺的錢算協會的，不是從事的那個人員，所以獎勵制度並沒有真正實施下去，問題是，你沒有接到一定量之前，就是你自己薪水沒有賺到的話，我就扣你的錢，就是領你到底賺到多少，就多少給你，其實他們是那種拆帳概念，相對性其實，我覺得相對之後的經費跟著個案走，會不會有那樣的成效，我覺得很多都是制度、機制設計問題啦，因為我本來以為這個設計的管控去決定一個個案應該去那裡，或在什麼的階段，會是職管員，因為中央已經在定這樣的法，我知道好像已經要送那個議會、五月要送議會審吧。
- 王：你說中央要訂這個關於個案委託的法？
- A7：不是不是。就是這個個案如果，因為個案其實，不是每一個個案都可以去社區化，有一些要先經過職前、先經過職訓，那現在中央訂了一個就是如果個案去職前、職訓，或庇護方案的話，要先經過所謂的職管員去做分派，那像那個職管員的本身的角度跟程度到底負擔到什麼責任，那還沒有詳細看，我不知道。
- A1：我只知道是那個警長，前天下午去勞委會開會，是針對那個職業重建管理計劃，那他們可能要發展那個職管員的角色，因為中央目前想要在台灣各縣政府來做試辦，那目前因為臺北市已經有先試辦，已經有這樣子辦理職管計劃，那目前中央是要求臺北市是要成為試辦計畫之一，還有可能就是台北縣、高雄市，目前高雄縣是沒有意願這樣子。
- 王：所以 a1 這邊是說是未來可能職管員的角色方面，會有再有一些規範等等，那但是也是基於現行的制度之下。
- A1：試辦而已。
- 王：試辦。並不是調整成個案委託的方式嘛。對不對？
- A1：這部份我不是很清楚。
- 王：沒有嘛，就是在現行制度之下，這個職管員的角色嘛，做一些規範，所以說，對於這個剛所提到的，這個 a4 所提到的這個就服員的流動率可能會更升高的，這是一個可能採取個案委託方式或許會不可行的一個可能的理由嘛，那還有沒有其他那一位同仁覺得說這個委託方式是不可行的？會覺得是有很大的困難是難以克服的？
- A6：其實我是閃過很多想法啦，但是其中一個最主要的問題是，認定的問題，比如說像我們剛提了很多各個階段，那從一個階段到另一個階段，認定的標準是由誰定的？那是定了大家就認同？那你說這個個案是穩定就會結案，可是他只工作了三個月、一個月就離線，就下線了，那我們這個穩定就業結案標準是不是定太短，或者是判斷一個就服員的好壞，那以我們現行的制度的話，像有一個就服員他可以一直推介七個個案上線，可是每個個案都可以工作二、三年，跟有一個就服員他一年可以推介十五

- 個個案上線，可是每個個案都只工作三、四個月，那可是錢領的比較多的，很有可能，如果以個案跟人的情況來看，錢領比較多的人很有可能是推介十五個人上線，而不是推介七個的那個，可是基本上成效我們會覺得那個七個達到的效果會比較高，所以我是覺得在這個的制度要推行的話，很多地方那個標準啊，我沒辦法拿捏，那以我們以前在服務的情況下，像職業輔導評量他就是一個標準化的東西，每一個測驗他要花幾個小時、花幾分鐘都是制定好的，可是就業服務是一個很長的期程，有的可以一個禮拜就上線，有的可能要花到九個月以上，甚至更久，所以我是覺得在這部份，這是一個很大的困難點。
- 王：所以最主要就兩個方面嘛，一個就是就服員的流動率，還有一個就是這個標準的訂定，可能這兩個大的面向，會是未來如果實施個案委託方式的一個比較大的挑戰，那還有一點時間，我再問大家一個問題就是說，假定，就是說未來真的要採取這個個案委託的方式，那我們這個標準到底要怎麼訂定？
- A5：如果是說就服員在運用資源部份的時候，他把那個簡單的問題弄的很複雜，就是運用的資源比較長久，錢領的比較多的時候，他想要這樣的時候，我們就要設計機制讓他這個資源浪費的時間比較多的時候，給他的報酬比較少一點，激發他能夠在短暫時間馬上去，不要做無謂的浪費這樣子，如果他浪費太多的話，這個錢額度就稍微小一點。
- 王：那您覺得這怎麼設計？
- A5：假設說他這個我們基本上說，假設一個標準值是 15 小時，可是他超過了 20 個小時，這個 20 個小時多出的時間，我們不會照標準 15 個小時裡面去給他平均算術，所謂的百分之十，或者去多少給他一點，多餘的時間給他去這樣子，激發他不要浪費，浪費的時間是多餘的話，是成本、那個報酬越小，就是我這樣說啦。
- 王：就先訂一個標準化，那就是不同的項目不同的狀況，比如說什麼不同的障別、不同的障度，他應該受到的這個服務的狀況？每個標準化是多少，給他一個%數做為 range，基本上就這樣，對不對。大致上規範。
- A5：基本上如果說，假設是十五個小時，是標準化的，他變成二十個小時的時候，才完成這件事情，中間那五個小時，就把他濃縮變比較少的錢。
- 王：單價下降？
- A5：對、對。然後他才會在這個期限內去完成他的動作，如果他在期限內完成這個動作還能夠縮減的話，這個單價把他提高一點，這個樣子的話，他就會拿捏，他就會快速完成，然後我們就不會付的太多的錢。
- 王：好，所以就是說訂一個標準化，這應該是次數吧，或者是時間，然後在這個時間以內的，或者在這個次數以內的話，越短的話，我們給的單價越高，那超過的話，我們單價就下降，這樣某種程度上就是鼓勵這個就服員快一點有效率的完成這個服務的工作，那還有沒有其他的應該覺得應該要放入這個指標、應該放入在這個標準裡面的？比方說像什麼障別啦，障度啦，這些，有沒有？覺得應該要放進去的？
- A5：那不盡然。
- 王：不盡然？你們都覺得不應該放進去嗎？
- A5：有的肢體障礙的哦，他一個嘴巴很會講，他會浪費你的時間很多，他去投訴，就光是處理他的事情就處理不完，他的問題就很多，像那個智障朋友他不講，他靜靜的做，可是他家人很會講，也不一樣，就不應該因為那個障別或障度來區分他這個東西。
- 王：是。所以 A5 您認為不應該把障別跟障度放在他的標準裡面，但是因為我相信有個別差異是沒有錯，但是就是一個平均值的角度來看，所以如果平均值上面有差異的話，那是不是就是應該要把這個列為指標？如果平均值確實沒有差異，那當然就不應該放。
- A5：我們的測試的方法就是說，問一個甲就服員你認為最困難的是什麼服務是什麼，然後你服務的話，然後再問乙、再問丙，三個問起來，然後問了，他每個人都會講如果是你在調動，你選擇時候，你選擇機構的時候，你會選擇那個機構，你就知道他的難易度在那裡了啊。
- 王：所以根據您的經驗，您認為是最後問出來的結果會是一樣的？
- A5：不會一樣。
- 王：不一樣？
- A5：就是會有落差啊，就是公認的落差啊。
- 王：那所以應不應該把障別放入在標準裡面？
- A5：是可以啊，如果公認的話，客觀裡面會有落差沒有錯，比如說老闆的客觀印象，老闆的刻板印象說這個精神障礙者我絕對不要用，一講到精神障礙我就不要用，這個是後面純粹的問題，可是有這個落差啊，有這個客觀，可是如果說按障度的話，這就比較不妥當，障度的話，當然精神障礙重度的當然是比較~，沒有錯哦，可是那個肢體障礙輕度的也不全然都是這樣子，所以如果以考驗就服員來說，甲、乙、丙、丁，請問那一項，如果你由於我們跟你分派的話，你要派去那個單位去的時候，你就可以知道他的那個障別是比較難服務的。
- 王：所以我們現在就是要聽大家的意見啊。
- A5：那要問就服員嘛。老師現在可以測試，問他，就會知道簡單的效果就會出來。
- 王：是。因為我看大家都非常的資深，我這邊有大家的基本資料，非常的資深，也許以前也擔任過就服

- 員，那即便現在不是就服員，但是應該跟就服員常接觸嘛，所以應該對就服員有一定程度的了解，所以就是說想聽看看大家的意見，就是如果說做這個案委託方式的話，你覺得就是，比如說像障別、障度這只是我舉的例子啊，我是拋磚引玉啦，就是希望大家能夠提出來幾個，您覺得應該要放進去的指標，給我們做為參考，就是未來如果真的要去做這樣子制度設計的話，可以把牠納入考量。
- A7：我說一下我的想法，其實我最近接到都會去查他過去勞保加保史，其實我發現有些看上去這個個案的加保在工作態度、人格上可能會有點疑問，一去查，幾乎所有的加保史一定都有問題，都不長，幾乎都不長，都是在一年以下，其實那某種程度可以呈現這個個案困難度，不過相較這幾個個案，我也不建議他進社區化啦，所以那些個案後來都被我安置到底護性，那有幾個聽障是因為醫療根本還沒完成，全部送回醫療或社政，不會我覺得那會是其它幾個比較具體的指標，或者是他過去曾被我們這個系統服務過，那他過去服務的困難度，是怎麼樣的，那是可以去做一個分類的。
- 王：您剛就是提到一些過去的工作經驗，或者是被服務的經驗，是可以來做一個指標，那是指比說你剛提到的是，工作的長度嘛，或者是工作的穩定性，對不對，是常常會做影響啦，所以這個是您提出來認為可以再放入這個標準的指標嘛，是不是這個意思？
- A7：是。
- 王：那還有沒有其它覺得什麼指標應該放進這個標準裡面？
- A1：以目前我們在操作社區化流程的時候，我們是依照勞委會那個標準流程在做操作的嘛，那當然這個標準是這樣也許不知道是寬鬆還是嚴謹，因為我覺得當然會依個案而言，就像你當初在完成那個 2-1，2-4 好像是你是在看是幾個月內要完成嘛，然後密集輔導的定義在臺北市是兩個星期嘛。
- A7：只訂 period，沒定 quality。
- A1：我印象中，我們就是有對一些流程簡單再做一些設定，但是因為在職評上因為個案差異，而因就服員在提供職場上，提供個案的服務上面，他自己的一個服務上面他自己的一個考量，不見得會依照這樣所謂的流程、標準化流程在走，畢竟他不像職評，他有一定的他的每個特性的時間，那因為我覺得在做這個一個個案委託的時候，是不是這個流程就是這個服務期程也應該可以在這裡面做考量？那因為其實我也不知道說因為我們是採時間來做計費嘛。
- 王：這是一種可能性，但是並不是確定的。
- A1：那如果說一個個案他的標準流程，假設是應該就是一個開案晤談一個星期就要完成所謂的服務計劃，再來按照流程，應該是媒合前諮詢，再來就是推介、再來就要密集輔導，密集輔導至少要兩星期，然後再進入到追蹤輔導階段，那這是應該有一個標準的，大概粗架構標準流程要先擬定出來，我不知道我除了想法這樣，最基本的一個個案他應該在這服務期程最短或他最需要、最能夠被滿足的一個期程時間，被設計出來，被確認這樣子。
- 王：那以您的經驗，您覺得這樣子可以訂的出來嗎？這個標準，這個標準值？
- A1：我們只能用這個社區化的那個流程表格這樣跑，那因為我覺得我們可能是之前沒有做的部份就是說，每個個案他在每個階段他在服務過程中，他被輔導，他需要多少時間，這部份可能是在我們表格，或是當初我們其實沒有去做這樣子的規劃的，這相對於我就會有困難點的地方。如果我們採個案委託的話，這個東西是要把他納進去做規範跟考量的。
- 王：所以您認為說服務的期程會是。
- A1：因為他可能牽涉到委託時間的長短。
- 王：對，那我的意思就是說，比方說，同樣的服務五個小時，一個人他是中度的，一個人他是重度的，他們兩個人的付費應不應該一樣？或者說一個人是精障一個人是智障，他們兩個人的付費應不應該一樣？因為他很多參數嘛，比方你剛提到的是說，是一個服務的期程嘛，有點類似剛 a5 所講的，就是說我們要定一個標準化，比方說我這一個個案的狀況就是應該是服務十五個小時，那十五個小時達成了，那我們就服務多少給多少單價，你十個小時就達成了，我就給你高的單價，對不對，你二十個小時達成我就給你低的單價，那中間的平均值就是十五個小時，所以您剛講的服務期程應該類似於 A5 提到的這個部份啦，時間的這個概念嘛，但我的意思是說，同樣的，比如說都是服務五個小時，那不同的他一個基本的狀態，有不同的性別、有不同的年齡、不同的障別、不同的障度，他是不是應該要領同樣的錢，如果大家覺得說這幾個因素沒差，那就是一視同仁都給同樣的錢，是這個意思嗎？
- A5：應該這樣比較好，不然的話很複雜。
- 王：簡易性當然是一個考量啦。但是合理性也很重要。就是說像這樣合理嗎？ok 嗎？根據大家的專業經驗。
- A7：其實障別一定有差啦，以精障、視障跟肢體障礙來比，同等都是輕度，所需要花的精力卻是有差的，對，問題是，那個差異本身要怎麼歸類，是否絕對是個問題，因為其實現在我們常常面臨有一些是，很多從小智殘，可是他實際上是精神智障，最近我常常會被挑戰說其他障別也很難的原因是，因為很多其實同時帶有精神疾病，可是因為精障他本身比較新的，他是新的進入身心障礙手冊，他們社會局多半會建議他不要去動，因為他會依他的等級不同，要三次都不改變等級，精障手冊才會變長期、永久，否則他必須一直不停的去重建，所以其實現在有很多其它的障礙別的合併，其實是有精障，可是並不會拿到多障的手冊，那精障的障礙等級完全是參考性的。因為我自己從事醫療我很清楚，有時候是為了讓個案多一點社會福利，然後會開給他，所以其實精障手冊開的有點浮爛，中度會變重度。
- 王：a7 會認為就是說障別他是有影響的，但是不太好訂，因為可能有一些多障的狀況，可能會變得比較

- 複雜，那個是有差異，但是數字可能會訂不下來，那障度的部份您認為以精障為例，像這個信效度是有點問題，有點浮爛，所以這個也不完全以這個做標準，是這個意思。那還有要補充的嗎？
- A4：我們這邊服務的對象是15到65歲，我們的range的服務對象，但是有些就是中高年齡的服務對象，確實是不太容易找到工作的，那也曾經有80幾歲來我們這邊來找工作的個案也有，那有沒有可能就是年齡上面的某一些特殊族群他是有一些可能，比如說付費方面或許比較高一點，因為困難度真的比較高，然後我剛有講，因為我最近有想到一個個案，他是20歲，但他只有132公分，30幾公斤，他的體耐力，他是重氣障的病友，那他的體能，依他的年齡來看的話，他可能不是困難個案，依他的體能狀況來看的話，他真的是困難的個案，那有沒有可能一個職能狀態的部份去做一個區分？因為我知道那個職評他們裡面所謂分體耐力的那個階段，有沒有可能就是~。沒有錯啦，我的意思是說老師主要訂那個quality的那個可能方式付費的一個依據嘛，我是想到職能的這個部份，因為人會有一些功能是跟人的身體狀況會影響我們功能的發揮嘛，那有沒有可能這個部份就是成為一個指標這樣子。
- 王：所以您剛提到一個是年齡，一個是體耐力。
- A4：不止體耐力，而是整個職能的狀況、狀態去看這樣子。
- 王：像職評要看那麼多的面向嗎？是那幾個面向？因你剛所講的面向我不太具體了解說您指的到底是那幾個面向。
- A5：我來幫他補充啦。譬如說我們今天以肢體障礙的來說，十五個小時是標準值，然後這個是一百塊的給錢，然後精神障礙的比較難輔導，我是給你，但是也是十五個小時，可是我是給你一百一十塊的標準值，然後，像那個像那個智障的我可能是一面零五塊，因為是便宜那一點，這個乘數就不一樣了，後面單價就不同了。我用那個單價來區分。假設今天進入這個系統的時候，這個案主他的體能他是三十五公斤、幾公斤，可以適用是1.1的、1.2多少多少的，這個先進去的話，再進入這個系統，這個就給他訂下去就這樣子標準，您懂意思了沒有？
- 王：我大概懂了。我揣摩一下您的意思。您的意思是不是因為您是有講到身高、體重，但也有可能又瘦又小的人，但是他體能非常好，也有可能，對不對哦，所以基本上我們現在講的應該是指體耐力嘛，體耐力這個指標。
- A4：老師，體耐力是我的舉例，是用那個職能的概念去看的，因為您說~。
- 王：哦，整體的職能。
- A4：對。因為你用輕中重度去看不見得準確嘛，就是用障別、等級分，可是如果以個案功能的狀況的話，依照個案功能的狀況來看，他是不是困難，有個比較客觀的依據啦。
- 王：就是依照他的職業能力劃分他的等級就對了。
- A5：我再補充一下。因為假設分成四個等級好了，第一關，這個有個督導，說你這個等級，這個要進去這個系統的時候，可能是適用105塊的，就勾105塊的，後面就這個東西，然後這個是標準值的，大概這個晤談這個是標準值的給他，這個可能還不到這個地方，這是第一點，這是89塊的，假設這個單價的話，這個乘出來後面就可能會有差異出來了。因為他的難易度不同，他是一個比較督導，一個比較這個經過一個晤談以後，這個大概適用是那一條路線的。
- 王：是，但是就是說這裡面是不是也有可能牽涉到像剛講有些書面作業是可以做出來的嘛，那有些東西他是比較明確，有些像性別、年齡，這個是多少就是多少，障別也是一樣，但是您這個職業能力來講，你經過一個晤談嘛，那誰來做這個晤談，那如果是您服務的這個就服員或是相關的人員，他可能可以把他談的比較狀況差一點，對不對。這樣單價就拉開一點嘛，是不是這個意思，所以您的指標上面會有一個類似那個書面的方式，是可以做出來的。
- A4：那這樣說是不是我們要有所謂的另外一個機制，以避免老師剛談的那種狀況發生。
- A5：就在派案的時候就先個機制說這個避免那些狀況啦。會經過評估啊，跟他晤談這個項度勾選他是體能不足，但這個多少錢，這個加起來，加總、總加總起來，可能是在某個級數的。加總啦。這個體能不足，但是耐力很足，這個加總起來的優缺點，可是總平均的數值就是在這個位階下去。
- 王：所以這變成要有一個統一開案的一個系統。
- A5：勾選標準值的。
- 王：哦，勾選的。勾選的標準值。
- A4：剛a7就有提到職業重建管理員的部份嘛，那我們目前確實是在做這樣子的評估，個案ok我們才會讓他去社區嘛，所以有、一定有另外一個專業人員接觸過這個個案了，那他們如果還要再隨便評的話，應該是如果兩邊差異很大，應該就兩邊互相對話了嘛，就是有一個互相監控的機制在嘛。
- 王：所以您認為這個來講，他是具有可行性的。應該是沒什麼問題。
- A6：我剛是想提啦，就是如果說那個障別的因素要列入考量的話，那至顧障別的難易度我是覺得這個部份應該可以交由雇主來決定，就是由我們的工作機會來分析，那些障別是比較多人願意僱用的。那他程度應該是比較低嘛，困難程度可能就比较低。因為其實我們做就業服務嘛，重點就是在那個就業，那如果說，相對的如果沒有那麼多的工作機會，那例如說，那個精障的工作機會就可能比較少，雇主願意僱用的程度就比较低，那他的困難度可能就比较高，我是覺得這部份是可以從這邊來看。
- 王：所以基本上您認為障別是有影響，但是至於怎麼樣一個影響的狀況，是從雇主的角度來看這是這個意思嗎？好。
- A5：可是他的影響的話，是影響在單價方面，我還是建議在單價方面，他這個是100塊的標準值，他影

響他比較困難沒有錯，同樣時間裡面，15 個小時他是 105 的，他是 100，可以推給他錢的增加，其實的應該服務的差不多。其實他的難度差不多。

王：好。就是單價稍微調升一點。其它都一樣。好。再次感謝大家。

個案及其家屬焦點團體逐字稿

- D9：我本身是一個精神障礙的個案，然後我現在面臨到的問題，我有試著去就業過，但是到公家單位服務的時候，我考試通過了，他們採約聘制，後來他行個公文，甚至打電話給我講說，陳先生，你不需要來了，政府他只給你魚吃，他跟本就沒有教你釣魚，我們要的是釣魚，我是腦袋EQ管理差，我四肢好好的，還有就是說，為什麼平面媒體、無線媒體都要把我們精障朋友給汙名化，這個是我不能接受地方，我希望今天在座的人看到我，感覺像是一個看精神科的嗎？就是這樣子，我不要求社會局給我什麼殘障津貼、低收入戶的資格，這個我都可以不要，我要的是說，你們政府協助我們怎麼釣魚，不是說只要你給我魚吃、補助錢給我就好了，我覺得這不是常有辦法，人最後還是要靠自己，不能靠別人，政府、社會機構的話、民間團體的話，他只是一個協助的角色，還是要自己往上衝、很上拼才對，這樣子，謝謝。
- 王：您目前是在康復之友協會，您在康復之友協會有多長的時間？
- D9：我是92年年底至93年就有跟康復之友才開始有互動的，然後後來93年的時候，他們有輔導我，我有去職訓辦一個水的系統的課程，然後因為我有懼高症，然後我本來是要去洗水塔，後來就沒有去洗水塔了，後來就到醫院去上班這樣子，然後因為工作時是覺得自己好像是在離職的邊緣，就一個好像在懸崖旁邊，隨時都要掉下去，我的主管他知道說，我的原因，他叫我不要離職，他說我讓你停職留薪，但是我停職留薪之後，我就沒有回去做事了。
- 王：所以你有過幾次就業然後又離職的經驗這樣，在這個過程當中。所以最早從92年的時候開始就參與了康復之友協會這個社區化就業的服務了。
- D9：大概是93年左右啦。
- 王：93開始的哦。那我想說以您親身參與的一個經驗，您覺得說目前我們這個臺北市勞工局委辦的這個社區化就業的這個方案，他的最大優點跟缺點在那裡？您要不要談一下？
- D9：我是覺得說，現在、現在的社會來講的話，就是卡到學歷和所謂的第二專長的問題，這個問題很重要，因為曾經有一家外商公司他是要求會講荷蘭語和文，然後他請做當翻譯的意思，但是我會講，我會說、會聽，但是我不會寫荷蘭文，還有今天因為我是身心障礙者，他們公司就沒有聘請我了。
- 王：這樣的工作機會是就服員轉介你去做的嗎？
- D9：沒有。我自己找到的，因為我在荷蘭待過一陣子，而且荷蘭他的社會福利制度跟台灣不太相同，但是全世界社會福利做得比較完善的國家，其實不是美國，是冰島。
- 王：那我想就以就服員對你做的一些服務來講的話，當然他會提供您一些輔導嘛，然後帶你做一些就業的媒合嘛等等，在這個部份來講，您個人覺得做得怎麼樣？
- D9：我是覺得說，一個民間的團體，他們協會算是、算等於是一個民間團體、一個基金會還是社團法人就對了，他們有心要幫助我們精障朋友站起來，面對外面的大環境，然後走出家裡的門去面對社會，但是這個大環境都一直擠壓我們、排除我們，我曾經跟我很熟悉的醫生問了一件事，我說我想要工作，醫生他反而跟我講了一句話，他說，現在正常的人就業環境就只有這麼大而已，職場就這麼大，但是身心障礙者的就業職場就更小，更委縮，他說你，我知道你是想要靠你自己的能力證明給大家看，但是他說，醫生他基本他也很坦白講說，這個社會上還是對精障者還是有些成見的人還是很多、很深，醫生自己都這樣講了，所以醫生他就有勸我說，只要把你自己的日子給過好，這樣就可以了，不要想太多，想太多又把你自己搞複雜了，然後一直不停地出院、住院，永遠都一直這樣繞就對了。
- 王：所以以您的經驗來講，你覺得就服方面最大的難度其實是整個社會的大環境，是不是？特別是大家的觀念，是不是這個意思？
- D9：因為政府的方式來講的話，給我的感覺就只要在喊口號，然後民間的團體的話，一些幫助我們這種精障朋友的機構，像康復之友聯盟，還是康復之友協會，他們能幫的也有限，畢竟人就是像我講的，最後其實都是要靠你自己，你自己不想要去進步，你自己不想要去做的話，就算是說，就算今天總統來了，好，他想要幫你、拉你一把，都沒有辦法，還是要自己的意志力就對了。
- 王：是，所以社會大環境很重要，但是本身的意志力也是很重要啦。那很感謝您寶貴的意見。
- D3：我對剛(d9)的例子也很贊同，我說明一下第一點的問題，然後我認為我雖然跟d9是在不同的機構，然後我是在自閉症協會，然後由謝老師一手帶導的，然後我之前就是因為不聽謝老師的話，自己就半途而廢，後來第二次的時候，聽了謝老師的一番教導後，認為陽光他實在，不能講這樣子，應該說陽光他實在是不太好的地方，然後就做，這是我觀念上的認知，有點出入問題，當我一進入陽光的時候，我整個人都變了，因為他們給我的那種溫暖、那種感覺，然後我也回應d9說，其實我們精障的人最重要的還是都要靠自己，然後至於社區化就業服務成效的話，我覺得陽光給我就是適度的容忍，也給我適度的發揮，是一種舞台。
- 王：根據我們目前手上的資料，您目前是在陽光來參與社區化就業的服務嗎？
- D3：原本是自閉症，然後介紹到陽光汽車美容。
- 王：您在陽光多久啦？
- D3：我在陽光大概不過應該是05年的時候吧。去年7月左右。
- 王：去年7月去陽光。

- D3：沒有，沒有去陽光，那時候陽光還沒有成立，不是還沒有成立，說錯了，我講慢一點，因為去年陽光就是職照還沒有下來，我去那邊特訓，然後就是陽光那邊有一個汽車美容訓練，然後就是去職訓局、天母職訓局。
- 王：所以去年的7月去陽光參與那個洗車的特訓是不是？
- D3：對。就是洗車的特訓，他們教我一步一步來。
- 王：那在7月份之前是在自閉症協會。
- D3：7月份之前是在自閉症協會，參加過全國加油站的洗車訓練，沒有洗車，就是身心障礙的洗車。
- 王：那您在自閉症協會的時間算是多長？
- D3：多長的話應該算是，04年左右。
- 王：04年到05年，差不多一年的時間嗎？
- D3：對。
- 王：所以您個人參與社區化就業服務，等於是這兩個不同的機構對不對？
- D3：一個是陽光、一個是自閉症協會。
- 王：那您會感受到兩個機構對您所提供的這些服務，您感覺上會有差異嗎？
- D3：幫助的話，自閉症協會的話，他們常常都有打電話來關心我，然後，他們沒有常常打電話來關心我，但是，他們會聯絡陽光，然後陽光方面的話，我們會有站長跟副站長，然後會請就服人員來看一下學員，因為我現在是以學員的身份，然後現在以學員的身份來做這份工作，然後也不算是一個正式員工，可是，就是這樣子。
- 王：所以您剛有提到就是說您在自閉症家長協會接受服務的時候，其實他們也有跟陽光做一些聯繫，所以他們等於說，雖然表面上看起來是兩個不同的機構，但其實彼此之間也會有一些互相的聯繫來試圖說尋求適合您就業的一種方式？是不是？
- D3：他們有這希望，就是希望我能夠，因為在那個，陽光的就職典禮上，因為在陽光美容汽車就職典禮上，我拿下表現優異獎，因為他們的肯定就是從職訓局那方面肯定的。然後，職訓局從汽車美容到現在，一直肯定的，就是他們不止從工作上的表現，他們也從團體合作、個人各方面的評估，然後，然後自閉症家長協會也會做這方面的評估，然後就是說，就是說，自閉症家長協會跟陽光汽車美容會做一個交流。
- 王：就是說兩個機構有某種程度的合作就對了。那另外您剛也有提到說，您覺得影響社區化就業服務的成效其實，有很關鍵的一部份，還是靠自己，就是我想您剛有特別強調的哦，好，那接下來。
- D1：以前的做過的工作四年，退了之後，要去找工作，可是很難找，一直找不到，後來去找北市的聾啞協會幫忙介紹工作，等了很久，一直都沒有那樣子的機會，都沒有提供就業的機會，就只好再找聽障人協會再幫我找，所以原本第一個協會去找的，他一直都沒有提供什麼就業機會，所以換了一個協會更新就業服務。那聽障人協會幫我介紹工作，大概一個月也是只有一兩次去面談而已，有一年半的時間大部份都在等待。之後再去找一位陳姓的就服員，有一個陳先生就服員，他就幫我介紹工作，然後就成功、就業成功這樣子。那因為很多聽障人、他看到很多聽障人，不管是男、女、老、少都一樣，他們都在職業的技巧上或是資訊上都不夠，希望勞工局能再給我們聽障人多一點訓練，有一些職訓的機會，讓我們有那樣的能力去找那樣的工作。對，因為沒有技巧的話，真的很難找工作。那尤其是女生，年紀比較大的時候，他們都、外面公司都滿常會拒絕這樣子的，覺得這樣子很不公平，雖然說也是有補助，但其實是、其實幫助並不是很大，對找工作並沒有什麼助益。
- 王：您剛有提到之前就在就業階段似乎不是很順利，後來是碰到有一位陳先生，陳先生協助了D1成功的就業，那我想請問一下陳先生他是就服員嗎？
- D1.2：好像是木柵公所的。
- 王：對。他是木柵市公所。但他是不是聽障人協會的就服員？因為你現在在聽障人協會接受社區化就業服務嘛。
- D1：不是。聽障人協會並沒有幫什麼。
- 王：那你有沒有把這樣子的狀況反應給我們勞工局這邊的職管員或者是這邊的主管？有沒有這樣子？有沒有反應這樣子的狀況？
- D1.2：我有來反應。
- 王：有反應，那這邊有接受您的這個反應？
- D1.2：有，資料我都有寫，我也打電話問，他說是一定要等。
- 王：要等？
- D1.2：他是跟我講一定要等，而且我的那時候的要求是說能不能在電子公司，就是不要那個清潔、掃馬路那個，一段時間就沒有了嘛，我就是說能做的，像電子公司的那種，可是那時候等好久，等不到。
- 王：那當然有的時候我們了解到這個工作上面來講，有的時候也是一些就是各方面因素的配合啦，有的時候正好那個地方他沒有缺，或正好有的時候，某個地方他就知道有個什麼缺，是適合您的，也有這樣可能的因素存在。那所以就您個人的感受上面來講的話，您覺得說，就服員的協助對於您的就業方面來講的話，您覺得有沒有幫助？
- D1.2：有。有幫助。
- 王：幫助在那裡？

- D1.2: 因為他們這些殘障小孩，本來他們各方面的經驗什麼都沒有，那如果沒有透過你們這麼的來教導，或是來安撫他們，他們真的走投無路啊，像我們家長，我們就真的沒辦法，就真的就沒辦法，像他現在在對方那邊去，有政府兩個月的教他車衣服啦，教他這樣子，這也是過程兩個月也是很辛苦啦。因為這種小孩子依賴心都很重，像在家裡叫他做任何家事，他都不做，就是還是要聽你們的一些這樣子的輔導，他可能比較聽的進去。所以我的感覺還是需要您們的幫忙。
- 王：您覺得還有那些因素對於就業服務成效來講是有幫助的？有那些因素有影響？
- D1: 希望勞工局可以給我們更多的機會，然後可以幫忙聽障者找工作這樣子，因為聽障者團體要找工作真的很難，那希望能有更多的機會更多的幫助這樣子。
- 王：可是就服員不就是要幫您找工作的嗎？
- D1.2: 對啊，就是就服員也是想要換啊。
- D1: 就是希望不要等那麼久，有時候在待業期間太長了這樣子。
- 王：你會不會覺得就服員有個別的差異？
- D1: 像聽障人協會這種福利基金會都不管我，就這樣子。
- 王：他們如果不管你，你可以要求換機構嗎？
- D1: 有換。
- 王：有換啊？你現在還在聽障人協會啊，您沒有換啊。
- D1: 就一開始不是找聽障人協會。
- 王：對，一開始不是嘛，所以就換了一些機構，後來找到聽障人協會嘛，但聽起來目前您對聽障人協會也不太滿意嘛，對不對？那為什麼不換呢？這一次？
- D1: 因為那時候找的工作剛好都是跟清潔類相關的比較多，這樣子的工作機會很多。
- 王：為什麼聽障人協會您不滿意，您不會換？
- D1: 反正都不好嘛，所以就沒差了。都不好，怎麼換都沒差。
- D1.2: 他們也沒有很積極啊，他們的工作就是他比較不積極，而且他那時候陳先生給他安排的時候，為什麼會等那麼久，他一定得要拖到10個人的人事，他一定要湊到10個聾啞人士，才能請一個老師來教，那所以就一直等等等，等到兩個月才湊到10個人，這樣子。
- 王：您有沒有心目中有知道什麼機構是比較理想的？或者是說如果您知道的話，您願意再換嗎？
- D1.2: 如果有比較好的，可以跟他講啦。可以再換啦。
- D9: 那個老師，我剛補充一下，因為我想要補充的是說，因為我發現說我們有個共同點就是說，環境的問題，因為我坦白講，今天學歷高的人，又有第二專長的人，他可能在臺北市他生存的下去，但是沒有學歷、沒有所謂的第二專長的人，他在臺北市是沒有辦法生存下去的，因為臺北市是一個都會區，台北縣他是一個工業區，他有工廠，然後以我們這種精障朋友來講的話，是不適合做辦公桌，我坦白講，為什麼？用腦袋來思考事情，會想到後來就亂掉，就是基本上就是說，最形式的，像爬樓梯一個一個這樣爬上去，還有一點就是中央政府的政策跟地方政府的政策不一樣，有變調，為什麼陳水扁時代他當市長的時候，我講一句，輕度的身心障礙者我們的經障來講的話，是2000塊，因為您現在在中央政府了，好，現在是換別的政黨來當市長，然後就有大環境來講，就是會有一些中南部的民眾他們就會說，政府長期都重北輕南，重北輕南的話，好，你政府的政策就是說我中央就是打統籌分配款，所謂的國家預算，好，我編到你中南部編高一點，同樣的道理，你去區公所的時候，你說你的津貼怎麼會少了，他就會第一個名目說，政府、中央政府給我們地方政府的預算沒有到那裡，我們財政、財務會吃緊這樣子，可是其實我覺得說這都不是重點，我覺得重點是說，為什麼我們人民選出來的民意代表，國家的領導人，會因為自己的理念不同而導致說到，好，也不要我們這些弱勢團體的身心障礙者，可能一般勞工階級的朋友，他們為什麼都會影響到，我覺得是說政府他們是就是說，他們要先自己協調好，不要說一個講一套，一個講一套這樣子，我會這樣覺得。
- 王：目前的制度跟未來如果說調整成個案委託方式的話，大家可能會有一個比較多的選擇性，那當然也是牽涉到就是說先決條件要有更充足的資訊，這個是正確的資訊，這個部份來講，大家覺得在您整個就業方面是不是一個很重要的因素，我想就這個來請教大家。
- D5: 那個我有個疑問，你說那個個案委託的方式啊，就是我們自己去找那個服務的單位嗎？
- 王：是。
- D5: 那他可以拒絕嗎？
- 王：這是我們可以討論，但目前還沒有定案。第二個就是說如果有一個夥伴他被所有的機構都拒絕的情況之下，勞工局有沒有強迫派案的這個系統？還是有，就是強迫派案，沒有的話，就是轉介到其他的系統去，所以這兩個部份目前都沒有定案，這可以討論的。
- D5: 我覺得這方面可以做、怎麼講啊，就是，假設我遍尋所有的機構，然後都被拒絕了，然後最後是誰決定說要把我派到養護機構，或者是說誰決定把我要去參加職訓。
- 王：對，這個當然都是牽涉到制度設計的問題嘛，對不對？比方說勞工局目前他有個派案的系統，對不對，那假定說我們還是維持這樣的派案系統的話，也就是說就還是回歸到勞工局這邊來，勞工局這邊根據你所面對到的這些的狀況。
- D5: 我是覺得說，我是覺得現在的就業服務系統其實是很好的，這樣子。那我覺得比較補強的一點就是，不要說就是因為結案了，然後又，我又可能重新被分發，可能我下次找工作又不同的單位，怎麼講，

- 那我希望能夠有一個、就是有一個專，比如說我跟這個就服員，我跟他有聯絡過，然後他為我服務過，那我是覺得說是不是~。我是說我的資料就不要被斷掉。
- 王：意思說，因為您說就業成功的話，其實就不需要就有服員了嘛，對不對，如果結案的話。
- D5：是沒有錯，但是如果說這個工作我不適合的時候。
- 王：如果做一段時間就會不適合了？
- D5：對。或遇到什麼情況必須要有，這都很難講的。
- 王：比如說當您離開時，您再回頭就是找這位就服員就對了。
- D5：對，或者是說他的機構，因為我常常發現他離職了這樣子，然後我的資料或是我尋求幫助，然後找不到，我找他的機構的話，就是會推來推去這樣子。
- 王：這就牽涉到一個問題哦，我們目前就服員的流動率哦。
- D5：我的意思是說，也許他離職了以後，他資料可以移交給其他的。
- 王：目前沒有嗎？大家的資料勞工局都有建檔啊。
- D5：是沒有錯，但是我打電話去問的時候，就沒有人知道我的情況，就沒有人知道我的情況，然後也不太願意理。
- 王：我們也覺得說我們資料建檔的制度，還有一個交接的動作應該要做的更完善嘛，那至於說這個東西是由誰來負責？是勞工局負責，還是機構來負責，這個我們可以再研究嘛。
- D5：這個我覺得應該是機構。因為機構是直接服務我的單位，那勞工局他說實在他沒有直接服務我，我光看片面書面上的資料，我知道他也是經過機構，然後再轉手讓他了解我是怎麼樣的情況，他也不是、他不是直接建立我這個資料的，所以我覺得應該是機構，而且我覺得這個就服員他離職了，但是我覺得這個服務個案、個案的資訊不能斷掉，我覺得應該他的機構有責任把他保留下來，或者說把他移交給另外一位。
- 王：ok，好，所以這個呢就是牽涉到您個人認為，就是說，這個就是接受服務對象的資料在機構裡面來講，他應該有一個比較妥善的保存，也就是說當這個就算某位就服員離職之後的話，至少另外一個就服員可以立刻來接手，這是您個人的看法嘛，對不對。那當然在實際的操作上面，也可能會有一些需要克服的地方，可能啦。比方說，這個機構的服務案量已經到了一個飽和的程度，結果雖然當年你曾經被他服務的，但是呢，現在的狀況他已經多接了好多個案，所以他已經滿了，所以您算有意要回來繼續被他們服務，但是他們目前人力的狀況，是已經飽和了，甚至已經透支了，所以他們是不是也有可能說，很抱歉，我沒辦法，對不對，是不是有這樣的機率，也有可能嘛。
- D5：他是沒有跟我解釋什麼狀況，但就是說他離職了，沒有什麼交待啊。
- 王：是。那您碰到這樣的狀況，您有沒有跟勞工局這邊來做反應呢？
- D5：因為好像也是兩、三年前的事了，但是好像有耶，但是好像也沒有。
- 王：您說有沒有跟勞工局做反應？
- D5：有、有。我有抱怨。
- 王：那勞工局怎麼說？
- D5：我忘記了，我覺得應該是，後來是很生氣，我又另外再找了一家，然後另外又找了一個機構。那我是覺得跟勞工局抱怨，他是跟他說會跟他講，但是我是覺得也是沒有下文。
- 王：是。好。那你剛一開頭有提到一點就是說，您覺得現在的制度很好嘛~，好好在那裡？
- D5：好在那裡哦，其實我，現在制度我就、依我看人，我就被兩個單位服務過，那就是我去找他們，找他們感覺上就是很專業，就是面談，然後把我的資料帶去，他們會從面談當中了解我，然後問我說，我希望找什麼樣的工作，然後就會幫我找，那其實我覺得找工作，怎麼講，透過就服、就服員的話，就是工作機會比較多，因為他們、他們就服員那邊的比較、比較有那些資訊知道說那一些公司啊、那一些廠商啊，他們願意用殘障、殘障人士這樣，如果自己去找的話，其實很難，那碰壁的機會會比較多，那接下來就是，我覺得是那個，在工作上面，工作錄用了嘛，前三個月，我覺得其實前三個月有一段時間就服員會就是，就是會陪著一起上班，就看個人，我覺得這也不~，這真的很不錯的。
- 王：所以您覺得目前的這種服務的制度，您覺得就服員對您的這個就業服務上面來講，確實能夠提供一些幫助，是不是這意思？
- D5：對。很大幫助。
- 王：那您覺得說就服員有沒有個別差異？
- D5：個別差異啊？沒有，我覺得他們都很熱心，我遇到過的。
- 王：都很熱心？有沒有說那個服務的成效跟他的年資有沒有一些關連性？是不是有沒有越資深的，他能夠提供更好的服務？
- D5：沒有耶。我覺得都一樣。
- 王：您覺得都一樣。所以年資是沒有差別的？
- D5：我覺得都沒有差別。
- 王：好，那謝謝。
- D2：我之前有在勞工局開，結果互相推皮球，等了很久，這樣子我家有3個殘障，二個肢體的，只是我是幸好我媽幫我找別家的，愛盲基金會，然後我後來跳過去愛盲，自己跑過去的，勞工局這邊他之前有在陽光加油站那邊，我覺得滿好的，但是問題的話，太少起來了，然後我就後來自己離職了，

然後後來找到現在的全國加油站，可是像我家裡的人，變成在勞工局這邊啊，變得好像被人家自尊心損害了，而且到別家的在服務單位那些啊，有些去火車，我是還好，我是能抗壓力的，可是我家裡還有一個肢障那方面，變成這樣，而且勞工局問了很多次，他說就等，等了差不多多久，也不曉得，然後就是因為再問，他說等一下等一下，不知道等到多久，而且每個服務人員；像我現在在愛盲這邊，他們陸陸續續有什麼問題打過去，他們很有熱忱的幫我們服務，可是之前那種派案的地方，我有一點不爽，而且我家裡的人也覺得說勞工局服務中心這邊，有對我們殘障同胞有什麼幫助？而且還嫌棄。

王：您說誰嫌棄您？

D2：勞工局的服務人員。

王：被怎麼嫌棄法？

D2：他說你這個肢體方面一大堆理由啊。

王：勞工局的服務同仁？

D2：對。然後再介紹給別的單位，不是別的單位，去應徵工作或者，都是嫌棄他這樣子，現在造成他的自尊心損害，坦白講，我們殘障同胞也是面臨到這樣子。

王：這個嫌棄的狀況是什麼時候的事情？

D2：很久了。那我已經跑到愛盲這邊來了。

王：多久？

D2：一兩年前了。

王：一兩年前了，那這樣子的狀況有沒有跟勞工局的行政主管這邊反應？

D2：沒有，因為我們已經不想在勞工局這邊講那件事了，後來是我媽拜託議員，還是那裡的單位去打聽愛盲的單位還是什麼，我們有去、特地去愛盲那邊。

王：所以愛盲是您自己找的？

D2：對。自己找的。

王：原來是在那裡？

D2：勞工局。

王：原來在勞工局？勞工局是92年以後就沒有在做直接服務了。

D2：沒有，後來我是直接跑到愛盲那邊。

王：所以您去愛盲是92年去的嗎？

D2：92還是93年，我已經在全國加油站，也是在愛盲介紹，已經一年多了。

王：您在全國加油站現在已經服務一年多了？

D2：對。

王：那服務一年多，因為我們剛講就是說，如果就業三個月以上，就服員評估說狀況一些都ok的話，就可以辦理結案嘛。

D2：他已經結案了。他們會陸陸續續會介紹殘障的人員。

王：哦，所以您目前已經是結案了。

D2：對，可是我說去年的3、4月已經結案，可是我們現在還在持續保持聯絡。

王：ok，就是就服員他雖然已經結案，但還是在繼續的追蹤就對了。

D2：對。反正勞工局這邊有時候要理不理，或者是拖拖拉拉的，或者介紹通知，沒錯，可是那老闆會覺得我們殘障同胞~。

王：是什麼東西你覺得他愛理不理的？

D2：像要他們幫我們介紹工作啊，怎麼樣。對。然後事先測試我們什麼肢體方面有沒有遲鈍呢、什麼什麼一大堆，或者檢的錢啊，排個、排個那個圈、能放多久錢那些，可是愛盲的話，他是直接測試，像我是青光眼、視障，視力方面的問題，他直接測試，不會傷到殘障的人本身的自尊，勞工局這邊，會。

王：所以勞工局，勞工局這邊因為是屬於一種職評的動作，職業輔導評量啦，他先測一下你一個各方面的職業能力、移動能力，這些部份，最主要測量。那您的意思就是說愛盲這邊的測量，您比較可以接受，但是勞工局這邊的測量，你個人並不覺得他是那麼友善，是不是這個意思？

D2：沒錯啊。

王：好，這是什麼時候的事情？

D2：從92年那時候，因為我都先來你們勞工局這邊，後來我真的進來，結果也是一樣，後來我自己覺得說，勞工局這邊對我有什麼幫助？然後我媽也覺得說勞工局這邊有什麼幫助？而且我家3個殘障，二個重度，一個輕度，在社會上已經很難生存了，像我爸現在也在賣彩卷，他已經60、70歲的人了，那也在賣彩卷，可是我真的，他現在也在台塑那邊的上班，也是愛盲的，我搭火車回去，然後到愛盲那邊，我是覺得說愛盲那邊比較好，我才会拉過去，因為勞工局這邊對我們有什麼幫助？而且態度再來也不知道怎麼處理，而且對我們勞工的、殘障的人，自尊心有點損害了。

王：您剛剛提到的例子哦，比如說一個部份好像是愛理不理啦，那另外一個部份好像是在對您做一些職業輔導評量的時候，您覺得不是很友善嘛，您舉的這兩個例子都是發生在92年左右的事情，那最近，因為現在已經是95年了嘛，最近這一兩年您覺得還有碰到不友善的、勞工局這邊的做法不友善

- 的地方嗎？
- D2：因為我後來直接跑到愛盲那邊了。我從 92 開始，我就沒有來勞工局這邊了，我就直接去愛盲，已經、他們那邊差不多已經從 92、93 年派案，所有都給他們處理。
- 王：您剛提到說你 92 年去找愛盲的時候，您是自己去找的嘛，是不是？
- D2：是我媽媽打給那議員、還是誰，透過他們才知道，跟我們講說有在愛盲基金會幫我們處理的。
- 王：所以您那時候是從議員獲得這方面的資訊嘛，然後您是自己去的嘛，就不是就服員帶您去的嘛，對不對？
- D2：就服人員來我這邊，是他們那邊的就服人員來我這邊，來測試。
- 王：那您對於目前的這個就業的狀況您滿意嗎？
- D2：滿意啊。
- 王：也願意繼續持續下去嘛？
- D2：對。
- 王：好，那您個人對於服務您就服的就服員，您滿意嗎？
- D2：也滿好的。
- 王：那你覺得，因為我們剛幾位夥伴，有提到影響到一些影響社區化就業成效的因素嘛，那您個人覺得說有那一些因素是、就是身心障礙者就業方面來講，還滿重要的一些影響因素？
- D2：像我們每個人殘障的同胞，對不對，如果沒辦法自己接受這壓力，像我在全國加油站，有被人家罵，可是起碼我自己把能力責任給吸收下來，像我們那邊也有精障方面，我們那邊也有完全精障，他也是在住八里那邊的，也是愛盲介紹過來的，可是他不講話，可是他認真的工作，坦白講他工作也是表現的比較好，我也知道你們精障也不能是社區那方面，我並且好心跟他講，一次、兩次、三次，我有幫助精障方面、精神方面的，而且愛盲他帶的人，我們站長一定會叫我帶他學習，然後不懂的跟他講，我最多教到精障的，差不多 10 遍以上，我不會辯什麼，因為就服人員起碼交給我們站長，站長會跟我講他的情況，然後來做決定，像領班他有時候愛念，念一念沒事了，對不對，被念不爽而已啊，拿水砸在地板而已啊，就沒事啦。對不對，愛念而已，或可以透過什麼就服人員去跟我們站長還是什麼再講也可以。
- 王：您剛有特別舉精障的例子，您個人感到障別的部份在這個就業成功與否上面來講，是不是一個影響的因素？
- D2：看個人，他們接受的程度，或者被我教的人，我會問他說，他的那種他的適應方式，我會直接去問就服人員，他的適應方式，然後我也問就服人員你們那時候會持續帶他過來，有什麼放太鬆，像我曾經碰過一個經歷，他做兩天就昏倒，我說什麼事，他說太陽被曬到頭昏，我說你帶他去休息沒關係，這邊我來。我可以體諒他們，同樣的，我們也是同胞，我們同樣也是殘障的人，可是問題說看每個人接受力、的壓力，能到那裡，如果不行你可以跟我講，我可以幫你們，對不對。
- 王：好，所以你剛提到就是說在職場當中，帶領的這一位，他本身的一種接受的程度可能也會是一個滿關鍵的，就是我們身心障礙者能不能在職場就業成功，一個很關鍵的因素，那謝謝。
- D6.1：基本上，我們目前很滿意我們就服員的服務啦。那也碰到好幾個就服員，每次交接的時候，資料都很清楚啦。每一位就服員對我們都非常的親切，之前事實上老師之前，我並不知道這個社區就業化服務個案，因為我們完全是機構的就服員來幫我處理，我不知道這個流程，一直到這一次，我才知道這個流程，我也肯定我們的就服員等於說非常的貼切啦，然後我是在客人方面，我是肯定這些機構的服務，跟如果說你如果以採個案委託的方式的話，那個每位就服員，我們去找機構的話，不能完全符合個人的需要還是一個問題，那長久以來，就一直給我服務的話，那就非常的完美啦，就是說可以不需要改變。那您說那個你講社區化服務的因素的話，我想這問題很多啦，像這個幾個障礙類別、五大障礙類別，每一種障礙類別每一個裡面又有難易度，像這種的 range 是非常的大，你要叫他們每一個就服員去以類別來分別的話，很困難，比如說你智障方面的，你有蒙古症、自閉症、還有智能不足各種類別的困難度就差異很大，再談到自閉症，程度就差很多嘛，你說要以整體的來說，就服員的服務量來比的話，那不是一種客觀的算法，以一個就服員的服務量來講的話，你困難度到會服務一個人、二個人會減少，你困難度比較輕的話，你一個人服務兩個人可以比較多，你單單以這個數目值來講，並不、意義不是非常的大，這個一個，還有就是說就服員的素質良莠問題也是一個影響。這是一個問題。然後你以各個案對這個職業、工作的喜愛、喜好，應該每一個個人，他雖然是有各種障礙，但是他個人的喜好還是存在的，那每一個個人的喜好對你輔導就業還是存在的一個問題存在，他能不能在這個單位繼續服務下去，就一個個人喜好很大的問題。然後我們 d6 輔導當然是已經結案了啦，他過去也換過好幾個工作嘛，那目前這個工作是結案了，但我目前最大的擔心的問題就是說，工作的保障，畢竟剛 d9 也講嘛，那個單位隨時要把你 fire、隨時就把你 fire 了嘛，那等於說沒有一個保障嘛，這個工作的保障，是我們一個最大的擔心，我們並不是說隨時等著說要換工作、隨時要等著換工作，我們要換一個工作，每一位在場都知道換工作不是那麼簡單的，正常人要找一個工作其實就已經是很困難了，那我們這些人要換工作更是難上加難，好不容易碰到一個喜歡的工作時，我們希望是有某種程度的保障。
- 王：好，那我這邊請問一下，d6 目前的工作是？是什麼工作？
- D6.1：清潔工作。

王：清潔工作。您說已經結案了對不對？什麼時間結案了？
D6.1：呃，前兩個月吧。
王：兩個月前，那這個工作他已經做多久了呢？
D6.1：一年差不多。一年多了。
王：這個工作已經做了一年多，那之前是在第一嘛，第一來提供這樣的服務嘛？
D6.1：我們是崇愛。
王：崇愛啊？沒有換過其他的嗎？
D6.1：我們一直在崇愛。沒有換過。
王：那所以您剛有提到說工作的保障是您覺得最擔心的，那您目前的工作是已經做了一年多嘛，在這個工作之前，有換過其他的工作嗎？
D6.1：換過好幾個工作。
王：那離職的主要原因是什麼？
D6.1：主要也是適應性的問題啦。工作上的。因為 d6 本身他是一個自閉症，等於說他的，他自己本身，不管說怎麼有個勉強的、不管做什麼事都有一個固定的模式在，之前那個工作會常常被，時間上等於說要輪班制的方式，他就很難去適應，很難去適應，然後就會有某種程度，他的反抗不是直接說不做了，就是他某種程度上會搗蛋啊，然後單位就很難接受就把他 fire 掉這樣子。
王：所以以前工作的離職，是因為可能牽涉到要輪班的問題，所以他本身在這方面的適應上就困難，所以就離職，那目前的工作在這個部份看起來是還好。
D6.1：還好。
王：所以就可以繼續的穩定就業，對不對？
D6.1：他自己中間當然本身自己也有說要換工作，有點抵抗，但我們就是一直輔導他，所以可以做個一年多算還穩定的。
王：那在這個過程中，你覺得就服員對這個 D6 的協助大不大？
D6.1：還滿大的。沒有這些就服員的話，我們大概沒有辦法。
王：那他在崇愛都是同一位就服員來服務嗎？還是有換過？
D6.1：有換過。
王：那您覺得目前的這種法律還有申訴制度的保障，您覺得足夠嗎？
D6.1：應該是不夠的啦。事實上我跟你講，如果我當個老闆，我要解僱你一個人我有很多辦法，我想您也會了解這些事情，我有很多辦法，就讓你解僱了。
王：那您剛提到工作保障，如果您的建議的話，您覺得應該要透過那些方式來加強？
D6.1：當然還是一個制度、法律方面，從這方面來那個嘛，這個在那個身心障礙保護法律制度可以再更完善一點嘛，大概是這方面啦。
D5：我想問個問題，那個身心障礙保護法，那個法規，對是在那裡說，那個雇主如果違反什麼，就是說可以有這個法規，那問題是，是誰來執行這些法規，比如說，是我拿到法院去提出那個要告雇主嗎？還是怎麼樣？
王：其實最主要他法規他只是做一些原則性的規範，那所以還是要透過目前的這一個申訴的制度。
D5：問題是，不曉得申訴的制度。
王：那以您個人的經驗來講，您有發現就服員有明顯的良莠不齊的狀況嗎？
D6.1：我剛有說，我們滿幸運的啦。碰到幾個就服員都非常的好，那因為我沒有去接觸其他方面的，我也就不太清楚啦。
王：但是您考慮上面來講，你覺得就服員的這個素質來講，應該也會是一個影響的因素嘛？
D6.1：對。絕對是。因為我本身過去也是在公家單位服務嘛，那我們公家單位也有社會服務員，也有。那社會服務員他的、每個人的工作性質，每個人的成就、range 就相差很大，range 相差很大，表現各方面相差很大，在我認為這絕對是一個因素。
王：d4 現在已經在聾人協會，您現在已經在就業了嗎？
D4：之前是在美國念完書，現在回來台灣，那現在想找工作，那有聾人跟我講說在這邊有、勞工局這邊有幫忙轉介，可以幫忙登記，可以寫表格登記完之後，大概過了一個禮拜，那邊的人就講說幫我派到聾人協會那邊去。
王：那您在聾人協會多久啦？
D4：兩年。
王：好，那您目前有在就業嗎？
D4：有，現在有在工作。
王：在那裡工作？
D4：是朋友介紹的。
王：朋友介紹，不是就服員介紹的？
D4：就服員沒有幫忙找工作，拖很久，大概浪費了一年多吧，然後就乾脆請朋友幫忙介紹這樣子。
王：哦，你說在聾人協會他的就服員都沒有幫您找工作啊？
D4：有，但沒有很喜歡的。因為興趣不合。

王：那後來就是朋友幫您介紹的這個工作？是不是？

D4：是論件計酬的，他並不是固定的日薪的那種。

王：好，那所以說，在目前已經就業的這個部份來講的話，您覺得就服員對您有沒有什麼幫助，雖然他在幫您找工作的時候，您覺得他對您的協助不大，那現在已經就業了嘛，就業當中您可能還會有一些適應上的問題啊，或是跟雇主溝通的問題，在這個部份來講，就服員對您有沒有什麼協助啊？

D4：沒有。都沒有。

王：那您有沒有跟勞工局來反應啊？

D4：沒有。

王：沒有反應。因為您認為可能沒有用所以就沒反應了是不是？

D4：對，他是覺得可能講了也沒什麼用，所以乾脆就靠自己這樣子。

王：好，那剛您有提到說，您從美國回來嘛？在美國住很久嗎？

D4：兩年半。

王：有參與過美國那邊的社區化就業嗎？

D4：三年半。

王：在那邊有就業嗎？

D4：半工半讀。

王：那您覺得美國的就業服務系統好不好？

D4：很棒。

王：棒在那裡？

D4：在美國不管你有沒有工作，他都會問你，他會發電子郵件問，我那時候還不太懂英文，然後就問一些志工怎麼翻，然後志工就有幫忙翻譯，服務很好，很周全。像我要去面談就很困難，就會有人陪同我一起去面談，然後幫我翻譯。

王：那所以相較之下就是說，我們臺北市的社區化就業系統您覺得好不好？

D4：很難，一直推拖時間很浪費，美國幫忙找的速度很快，效率好。

王：一下子就找到了？

D4：美國比較大，那政府的效率比較好，不管有沒有工作什麼，他都會一直問你。

王：主動問您？因為您剛有提到說，這個聾人協會這邊的就服員就是也有幫您找，但是您不喜歡嘛，那您不喜歡的原因是說，他幫您找的太少，您的選擇性太少，還是在於說，就服員根本就沒有問您的意願，他就自己在那邊找，所以找來都是您不喜歡的，是那一種？知道我意思嗎？我的意思是說就服員他有幫您找嘛，但找的工作您不喜歡，那不喜歡的原因是在於說他找的太少了，選擇性太少，以致於沒有辦法你選到您喜歡的，不像在美國，還是說就服員根本就沒有詢問您的意願，他找他的，然後他也沒有問您喜歡什麼工作，所以找來都是你不喜歡的，是那一種？

D4：隨便找，沒有問過我喜歡或是問我的興趣。

王：就服員沒有問過您的興趣？他直接就他自己在找了，是這個意思嗎？

D4：有問，但是美國政府他會做到平等，如果公司有因為身心障礙而拒絕我就業的話，我可以去跟美國政府講，那美國政府會去跟這個公司溝通。

王：所以換句話說，依照美國的經驗，就是說，雇主他不能因為你是身心障礙他就拒絕您，那他必須要、就算他有困難，他也要跟政府這邊溝通，政府會做一些協助嘛。那但是在台灣的話，您的經驗是，您說這個工作您不喜歡的嘛，所以是您不喜歡而沒有就業成功，還是說雇主拒絕您，而沒有就業成功？在台灣的經驗是什麼？

D4：之前有去一個電子公司，華碩，還有一個，技嘉。

王：在華碩跟技嘉都做過對不對？

D4：有去面談，我自己去找的，有面談。然後他是回說，因為您聽不到，所以沒有辦法，比如像開會啊，溝通，這樣子的問題都沒有辦法進行這樣子。

王：所以即便是這麼大的公司哦，他們還是對於身心障礙者有些方面的話，他們就是說不願意提供一些無障礙環境的一些做法嘛。

D1.2：d1 在結婚前，畢業，他啟聰高中畢業，一出來就在幫忙，在光寶服務了九年。

王：哦，光寶。

D1.2：對，光寶能接受他殘障，他做到結婚才沒有做。那待遇也都很好。

王：所以在公司來講的話，他還是有個別的差異性啦，謝謝您哦。D7 現在是在伊甸嗎？那您在伊甸多久啦？

D7：不記得了。

王：不記得啊，您現在有在工作嗎？

D7：沒有。

王：您現在有固定的就服員在給您提供服務嗎？

D7：常常換。

王：多久換一次啊？

D7：幾個月吧。

王：幾個月就換一次啊。為什麼要換呢？
D7：不知道。
王：那您有很想找一個工作嗎？
D7：是有。
王：那但是就服員他有幫您介紹工作嗎？
D7：有。
王：那您有沒有去試試看呢？
D7：有。
王：有。那有沒有就業成功過呢？
D7：有。伊甸的、也在伊甸裡面的。做 Key-in 一個多月吧。
王：那後來為什麼會離開呢？
D7：因為媽媽生病，所以要照顧他，所以就沒有做了。我想說找家裡的。在家裡面就可以做的。
王：那你有跟你的就服員反應過嗎？
D7：有。他說找那個要找那個有健保、有勞保的。
王：他有沒有幫你找？
D7：現在目前沒有幫我找。
王：為什麼？
D7：因為要照顧媽媽，所以目前暫時沒有幫我找。
王：好，那我們差不多已經聽完在座夥伴一輪的意見，那有沒有那位就是覺得還需要再做一些補充的。有沒有那位？
D3：我希望在座的大家能夠，也不是說跟我一樣，因為大家都是出自不同的家庭背景，也有不一樣的生活經驗，大家都有，然後我只是希望大家能夠也有我這種、也希望大家能夠有我這種任勞任怨，然後，能夠不要讓情緒左右你的工作，因為一旦讓情緒左右你的工作的話，真的很推卸，因為連工作都顧不了，然後同時家庭、個人跟事業都毀於一旦，這樣真的萬萬不可，好，這是我的想法。
王：我們最後再問一下大家意見就是說，覺得說，要維持現行制度比較好？還是可以考慮採取個案委託方式比較好？
D6.1：我想剛就是以要難易度來、評估、難易度來增減這個經費補助的高低哦，我想以機構、現在以機構的方式也是可以這樣子做，也還是可以做這樣，你把個案委託的方式併到目前這個機構化這樣，還是可以這樣做。就是機構收容的那個個案難易度還是可以區分，那以他難易度、你說個案以難易度來補助的這個經費，在機構裡面，他輔導成功就業、還是一樣，不要說齊頭的平等嘛。
王：所以你是比較贊成個案委託的制度？
D6.1：我是比較贊成機構。機構委託我比較贊成，可是我是這個，你剛說個案委託才能有那個差別嘛、待遇的差別，那我想這可以併到機構委託裡面去，並不是說你機構就只能你機構委託，你現在不要整個平等，平等。就是在機構委託裡面，因為他就服員他每一個他可以委託他可以服務的對象，還是有難易度差別嘛，以他服務對象難易度差別來補助。
王：那這個標準是機構自定呢？還是勞工局來定嗎？
D6.1：當然是勞工局來訂。
王：勞工局統一的來訂定。那現在的問題就會出現。
D6.1：就服員會提報告出來嘛，說這個個案的情況嘛，對不對，由勞工局來訂定、來鑑定他這個難易度嘛，因為勞工局畢竟是審核單位嘛，他來決定難易度，然後來補助你、依難易度來補助你經費嘛。
王：所以這樣的話，不同的機構，他所獲得的經額就可能不一樣，對不對，那這就是個案委託制度啊，現行的制度是會一樣，比方說，現在兩個機構，比方甲乙兩個機構，這兩個機構都有三個就服員，那這兩個機構領到的補助金額就會完全一樣，那他們兩個服務可能的量不一樣，那服務的難度可能不一樣啊，可是他們領到的錢會是完全一樣，這是現在的制度，那如果採取個案委託依照難度易來做一個區分的話，他們兩個領到的錢就會完全不一樣了，那您的意思是屬於現行制度還是個案委託？
D6.1：我想我們兩個大概有觀念上的差別，你個案委託說現在是以我們個案自己去找機構嘛，我們自行尋求機構嘛，我們去要求機構幫你服務，以我們的經驗，我的經驗，我不需要去找機構，機構自己會來服務我啦，我不需要一個一個機構去找、去挑，去尋求，然後萬一他有失業的時候，他回到機構裡面去，機構裡面會輔導他，會給他持續工作、會給他怎樣怎樣的。那你如果、如果你以個案去找機構的話，不見得會有這些服務，他不見得，他等於說沒有義務要幫你服務了。
王：那看我們制度怎麼定？我們如果訂有義務，他就有義務。
D6.1：那就是要訂啊。
王：但假設原則上機構不能拒絕個案的話，那個案找了誰，誰就要做服務，假定。
D6.1：但你個案找了誰，誰就要服務的時候，那機構如果非常不喜歡這個個案的時候，就會產生問題了。他可以拖啦，怎麼樣、隨便，找一個工作你根本不可能做這個工作，就是說，我給你做啊，我給你輔導，就會有這些問題出來。
王：這當然也牽涉到說我們後面計費的標準啦。比方說，他假定、他不能拒絕他就隨便給你找個工作，隨便給你找個工作，那您可能就業的成效也不好，或者說，機構的就服員可能也沒做什麼事情，在

- 這個夥伴身上，以致於他就領不到這個夥伴所帶來的一些經費嘛，要有服務要有成效，才有經費嘛，所以這是相對的。所以說他為了要有一些補助的金額，他可能也是要努力去做一些服務啊，或者達成一些成效嘛，所以這是相關的嘛，所以這個來講的話，我大概了解您的意思，您可能也是不排除說這個計費的標準可以依照難易度的不同，做一些的調整，但是你覺得說本身還是維持目前基本上還是由這機構做服務的一些狀況。
- D5：我想了解一下，目前機構的補助，例如說他結案以後又重新開案，然後這樣有補助嗎？
- 王：結案了以後，這個個案就算是結束嘛，那重新開案又等於又多了一個個案，比如說，假定你這機構服務 100 個嘛。
- D5：那這樣子我覺得要有差。
- 王：要有差哦，為什麼？
- D5：因為我覺得重新開案啊，就服員好像不太想幫我找這樣子。
- 王：為什麼重新開案，就服員就不想幫你找？
- D5：我不曉得，可能因為，可能他覺得說我目前還有工作，還不需要返來，有的啦。
- 王：因為您目前已經有工作，但是您是想從甲工作換到乙工作，是不是這意思？那他會覺得說您反正已經有工作了。
- D5：他沒有這樣說，但是~。
- 王：他的意思是這樣子嘛。
- D5：他有說要幫我找，但就感覺不是很積極，那之前我在找工作的時候，是我自己也有、我自己也有找，然後請他幫我去面試，用這種方式，因為光靠就服員好像太慢了。
- 王：是，所以您會覺得如果採取個案委託制度的話，變成說他如果重新再服務你的話，他這個金額又可以再獲得另一個部份嘛，如果是現在制度來講，他就達到基本的標準以上，不管做多少，結果是一樣嘛。
- D5：我是覺得好像那個第一次成效服務，然後後來好像服務過我了，後來好像再請他幫忙就，那個感覺就比較差了。
- 王：所以您個人的經驗是第一次服務您感覺效果是比較好，那第二次，假定說結案之後又重新回來派案的話，感覺上好像就沒那麼好了，是不是這個意思？
- D5：對，尤其是，因為就是現在我還有工作，他可能覺得說你有工作你就不需要，那但是我覺得我想再另外找。
- 王：是。所以這牽涉到就服員一個觀念還有一個態度的問題，好，那我了解。那還有沒有那位？
- D9：那個我是，雖然我知道，但是我是想補充說哦，因為這是我自己自己去做的調查，因為我其實小時候的志願是想要去考調查局、考調查員，然後我有去調查，為什麼會扯到說，臺北市、台北縣的差別，因為臺北市是全台灣的社會福利，不管社會福利、醫療資源、交通，他都 NO.1，都第一，然後如果你往中南部走的話，他的醫療資源其實不是那麼完善的，所以我是覺得說，政府，我算是很幸運的人，我剛好戶口是在臺北市，我也住臺北市，我覺得很幸福，我是覺得說政府他也許這個地方政府他有錢，所以他給你魚吃、他沒有教你釣魚，然後你去請他協助你的時候，你的用意可能是你只要扶我一把就好了，不需要你完完全全幫我，為什麼？因為我覺得我自己還可以做很多事情，我覺得說這些社會資源應該是留給那些比我還需要用到的人，這樣子幫忙，我覺得才真正有意義的。
- 王：是。
- D9：我不要說因為我生病，就一直用社會資源，我不是這種人，我是只想證明說我還可以。
- 王：所以說，這也是我們為什麼需要有一些就業的系統，而不是什麼狀況都不是給補助嘛，比如說，給他魚吃，不如教他釣魚的概念，但是對於我們今天這個問題來講的話。您有意見要表示嗎？是現行制度比較好，還是個案委託的制度對您的權利會比較好？
- D9：我是覺得兩個都同時進行。
- 王：您的意思來講，是說兩個差異不大是不是？
- D9：不是，是各有優缺點，如果並行的話，可以互相彌補。
- 王：所以您的意思來講，大致加加減減，其實差異不是太大，各有優缺點嘛，就抵掉了。
- D9：因為如果是勞工局這邊的話，他是公務系統，然後機構的話，就是民間的基金會還是團體就對了，社團法人，民間他們可以去跟勞工局、公務單位協調，公務單位可以去，因為他是公務單位，他比較講話比較有那種，就是人家說，有錢的人講話比較大聲的那種，我公家單位已經派一個代表來你這間公司，跟你反應說今天你怎麼會針對這個身心障礙者怎樣怎樣的話，就是說，反應說，為什麼你不用這個身心障礙者，他們公司就可能比較願意跟你溝通說，解釋說怎樣的原因，但是如果是民間的團體的話，可能他的權力沒有那麼大，但是往往像我們這些人的話，其實都不是主動去求助這個關懷我們、專門幫我們服務的一些基金會，像我是康復之友協會，他們不會來主動找我，但是當初也是我主動去跟他們接觸的，但是，就算我已經結案了，他們還是很熱心幫忙我，但是我只跟他們老師講說，老師，我今天到現在我還沒有離開台灣的原因是，我只是要證明我還有這個能力，我還要照顧我的家人，我外婆，我說除非我外婆真的已經百年以後的話，我可能就是把那個護照拿出來，然後就去荷蘭住了，我就這樣子了。因為我荷蘭其實就已經有工作在等我做了。
- 王：好，我了解，就是要達成這個就業的結果就對了。

附錄七：深度訪談逐字稿

第一位深度訪談逐字稿(行政主管 1)

第一位：其實現在推動社區化就業服務，其實、目前，為什麼我們會有這個構思，想採個案委託，其實有幾個想法啦，一個說個案權益的部份啦，個案為主體性的思考性，讓個案自己決定說我要去那裡、接受服務，是這裡的比較好。當然這根基於幾個不同的思考，一個是從目前的服務統計數字來看，機構有大有小，有服務有優有劣，那每年的評鑑也有好有不好，那目前臺北市目前推動的委託就業服務也這麼多年了，那這個落差一直沒有辦法解決，是說好的好像持續都滿好的，大的也都持續還滿大的，小的也都小，那這樣的狀況就會變得大家有點，我們也發現有幾個障別，原來有幾個障別的服務人數不夠，他想要再服務其他障別的，那想說，可是這樣對身心障礙的朋友在選擇服務的提供上，服務的供給上是不是合理的？那我在想說如果是可以有個案自我的選擇，像我買東西，我不管是去 tesco 買，或是去大潤發買，還是我去超商買，我這麼多選擇，怎麼選擇是我自主選擇，我可以依照我自己的意願、我自己的喜歡，我自己的喜好，或者是那個、那家店提供的是便宜的、服務是好的，我有我自己喜好的那種選擇，那以目前來講，我們現在派案是以身心障礙者的障別、居住區域，來做分區派案的原則，那這樣，就是會覺得我常常要去處理說，啊這個個案他說他不喜歡去伊甸啊，那可是依照派案他一定要去伊甸，那以前就是接受過伊甸的服務，所以好像變過來說，好像我不得不還是把他派伊甸，那如果我現在決定不把他派伊甸，那我就要面對另外一個問題，就是我好像要打破我的派案原則，那我要怎麼樣解決我的那種~個案意願的問題，所以常常這種問題就會出現了，那我就是想說，如果這個個案也委託研究，讓個案可以自我選擇，這也是一個好的方式。

王：那我能不能跟您請教一下，因為我們在整理資料時，發現有個案他去兩個不同的機構，那這種狀況是，為什麼發生？

第一位：就是結案以後，他有可能是結案以後，譬如說，可能是，因為他有很多不同的障別嘛，比如說，他智能障礙跟~，智能障礙來說，我們分育成、伊甸，就是幾個不同障別在輪嘛~，他的居住區域有可能他第一次派案他被結案掉了，結案之後，他可以失業再重新再回來再派嘛~，於是他回來的時候就是不見得會到伊甸去，因為他要輪，比如說我們現在輪是輪，伊甸他是按照幾個就服員，八個就服員、假設，今年沒有那麼多、三個，然後第一是五個，於是這邊就輪一、二、三，這邊輪四、五、六、七、八，一直輪這樣，就是說他是以機構的就服員的量來排，不單純以個案、機構啦~。

王：就是說他本來應該在伊甸的，但是伊甸這幾個就服員的量滿了，他就要到下一個？

第一位：滿了，就是要到下一個，就是有可能要到第一的就服員這樣子。

王：但是有時候，我們機構分五大類嘛，他比如說第一次是綜合類，第二次到智障類~。

第一位：所以，剛開始，機構這個又變成有兩個不同，一個是他有自接案跟派案，比如說機構他可以自接，所謂機構自接就是，我自己有意願去找你，譬如說，我可以去找，我不喜歡去第一服務，我可以去找育成，他可以去育成自接，自己接受服務，但是機構可以決定接不接，那接完之後，他要派、他要通知我說，這個個案在他那裡服務了，那同時他可以來我的櫃檯，來櫃檯說我要接受服務，那來櫃檯我就是變成我要派案了，依照我的派案原則派案。

王：那如果這樣來講的話，像您剛剛講說，個案委託的方式，第一個重點是個案的權益，他可以自己選擇，假定我是個案，那我選伊甸，可是伊甸就服員的量他已經滿了，那怎麼辦？

第一位：這個就變成他要轉啊，伊甸滿了之後，自接個案，他可以自己決定接不接，所以伊甸他還是可以決定說，我現在是滿了，但他還是可以決定要不要接，我們現在是 1:15，那可以說，我要接 1:16，可以的，但是他也可以拒絕，說那我不要接了。

王：那目前的狀況呢？

第一位：目前的狀況，少數幾個機構是有滿啦，可是大部份的都沒有滿。

王：所以他機構其實是可以接的。

第一位：可以接，但是他也可以拒絕。

王：那如果採個案委託的方式呢？他也是兩種可能都存在啊？

第一位：呃~，個案委託他可能自由度更高啦，他可以拒絕，如果假設我不想賺那麼多，或者我不想接這麼多 case，那我也可以不接了，類似像這樣。

王：所以變成，如果採個案委託的方式，就無謂派案了？

第一位：就沒什麼派案了。我那個也在想啦，其實也可以說兩軌要並行啦，因為如果假設機構都拒絕我的個案，那我、那也不行啊。

王：對，萬一被拒絕光了。

第一位：對，那個個案可能是 trouble case，可是因為大家那是自接嘛，是那個、個案委託嘛，那我這個錢我不想賺了，可不可以？他也可以拒絕，所以可能還要有點、有個機制是強制、強制機構來做搭配啦，當時考慮這個的時候，就是他的權益，他可以自己做選擇，但是因為就業服務不止單純做選擇，他有可能是被、政府一定要提供的，被民間市場所拒絕的這群人，我一定還要對他有所服務，要怎麼樣？要強力指派，派案可能還是某個程度要在，要不然的話就變成勞工局的人就自己要接一些所謂的、那種被民間拒絕的 case，去接一些直接服務的工作，這個也可能需要一個搭配。

王：不過相對來講的話，採用這個個案委託的方式啊，案主的那個自己選擇的那個，這種比例應該會高一點哦？

第一位：對。那就這個點我也有個缺點啦，比如說我們現在個案自行選擇，他當然、我要對市場資訊很充分的狀況下，或者我那個我自己決定的，要很強，才能夠做到我所謂的最好的選擇。假設我們智能障礙者，那我可不可以自己決定我要去那裡？我知不知道怎麼做的決定怎麼對我來講是最好的，那這個會是一個問題。在自我做選擇的時候，比如說那個資訊他們也沒辦法被充分的告知，那這個主體本身有沒有、能力，對自己做最好的選擇，這個也是另外有一個這樣的疑慮啦，就是說有某一些障別是不是適合，那我們身體障礙類別也許沒有那麼大的困難，但心智障礙類，也許會有一些。不過這樣講法，當然也有漏洞，有漏洞啦，難道我們說要去幫心智障礙類的人，我們認為他們不能決定所以我們就幫他決定嗎？其實心智障礙類也很聰明啊，他們會對於那種人跟人的對待也是很敏感啊，如果那個就服員對我不好，我當然就不選你啊，我當然想要跳啊，那難道我們就要幫他做決定說，你不能跳，你就是他最好嘛，或者說我們那個家長，我們就有權力來決定，因為我是身心障礙者，所以來幫我決定我應該去那裡接受服務？那那個主體就又不見了，我們是不是應該認為他是心智障礙，所以就沒有主體，應該就有人來幫他決定他應該去那裡？那這個也是我矛盾的。

王：對。所以這也是一個可以討論的點啦。大家的看法也許不盡然一致啦。不好意思，我再請教您一個問題，您剛說，目前是有自接跟派案的兩種，可是在我們所看的 data 當中，有一個變項叫做自接或派案嗎？我們好像沒有看到這個變項。

第一位：沒有。

王：比如說這個個案可以看到他是自接還是派案？

第一位：我們這個報表裡面，在 93 年、94 年，後來好像有加上，以前好像是不太分啦。

王：92 跟 93 是看不到的？

第一位：看不到的。

王：94 年可以？

第一位：94 年好像可以。他後面有寫一個自、或沒有寫。我也不太記得耶，可能要看一下那個 data。我等一下再問一下他們。

王：所以目前是，就您所，目前自接跟派案的比例是怎麼樣？

第一位：我們大概，大概 1/4 到 1/3 吧，派案的部份。

王：派案的部份就是 1/3 到 1/4，那自接的部份就是？

第一位：2/3 到 3/4。

王：所以自接多一點？

第一位：對。自接多一點。所以我才會講說，其實要用個案委託，這個會有個優勢啦，因為現在他們都自接多了嘛，那你自接你可以決定說你的規模要做多大嘛，那另外自接對機構有些影響，當然這也有厲害、也有利弊兩邊的影響，那也是一個思考。有的思考會是說，這樣子小機構大概是很難生存，意思說，我個案委託給你，那你一定要先準備，你一定要先聘人，然後才提供服務，服務多以後，我才給你錢，那但是小機構也許自己生存都不容易了，他怎麼會有錢先去聘一群人，那萬一聘的人，我又沒有辦法服務到那個量，我就拿不到那個委託的經費，我就沒有辦法付得起薪水，那小機構可能會有風險比較高，那大機構也許就不太會有這個問題，因為大機構至少知名度夠，所以他的服務案量也多，所以他也可以有很多的案量來，他不擔心，他可能也會有一筆資金，先墊人事費，服務、服務之後，再跟勞工局請經費，他是 ok 的，那這個機構的變化會不會產生不同的變化，比如說，會不會變得大的恆大、小的就會消失，就是說大小機構之間，這種關係，會不會在團體提供服務的時候有變，那並不代表小機構服務就不好，小機構服務就還滿不錯的啊，因為他可能更有所謂的更貼近，因為大機構有更多的層級、更多科層組織的束縛，那小機構呢？更自由、更彈性、更自主，那也許服務的更好，那我們也從這個評鑑的結果可以看的出來說，幾個小機構的服務確實都做的比大機構的服務來的好，那要不要採個案委託會不會影響到小機構，有沒有能力的考慮的哦。當然對小機構來講，還有一個好處就是說，如果我做的好，他就可以有擴展的能量。以目前的人數委託有個困擾、難題是，我委託你一個就是一個，我不可能明年變成兩個。

王：一個是指一個就服員？

第一位：一個就服員。比如說你的服務量，我委託給你一個服務量，那就是一個人，你一個人，最多的服務量呢~就是同時間服務 15 個，那你只要在一年內當中有 2、4 個人滿三個月，達到業績，ok，可是如果他做這麼好，他有沒有辦法再請第二個，無，沒有機會，因為他一委託就是兩年，這兩年就是固定一個，他再怎麼好就是一個，再怎麼差，差他就可能會砍掉啦，他可能就整個會不做，被我們委託來講，不管他就是怎麼好，那個人數是固定的，我沒有辦法因為他很好，所以他可以更多，沒有，那如果是個案委託，小機構做的好，哦~，我的個案量，比如說，現在做做 1：15 對不對，那我 1：16，我後面決定我還可以更好，因為那個口碑會做的更好，對不對，於是他就有可能再聘第二個，然後再來衝第二個服務的那個量，就是他那個彈性說，小機構就更有機會在這個委託的過程當中，依照他不同的服務的能量，他可以擴充，甚至如果案量比較少了，他那个人也可以臨時說卡，因為那是變成是，那是那個專業人就會變成是那種臨時特約的那種，就是約聘，或臨時特約那種，他可以隨時因他的服務狀況好或不好，而提昇而減少，那對機構而言，那當然運作就會比較順

暢，如果服務的很好，他就會一直擴充嘛，那這個一直隱藏另外一個目的啦，假設我們目前身心障礙者，因為目前身心就業服務都在身心障礙的團體裡面，都被聘在一個團體裡面嘛，這是另外一個問題說，對專業人員的發展不見得是好事，也就是說我這一批專業，就身心障礙者就業的服務，其實每一個人民團體的機構都是每一個機構都有他特定的服務對象、跟特定的服務工作，但是目前勞工局有比較多的經費補助，所以很多小的團體都只做就業服務，幾乎就業服務就是那個團體的生存命脈，他所以經費的來源都是來自於這筆基金，所以他請來的人都只有就服員，好，那這個就服員就會受限於這個機構服務的理事啊、理監事啊，對，一些限制，那這些理監事呢~，又都是身心障礙朋友來當理監事，比如說視覺障礙的，就是他的會員就只能視覺障礙者，來 handle 這些工作人員，那這些理監事不見得懂這些，不見得懂就業服務，那所以這些專業，所謂的專業服務人員，就會面臨到很多，機構內部、組織啦、生存啦，這些問題所限制，他甚至，我們委託的一些經費，他都必須會被拿去當做會務的使用，就是說~。

王：這是目前的狀況？

第一位：這是目前的狀況。那我自己私底下的容忍程度，大概3成啦，我既不會去 care 到說，你拿了我的100萬，然後你100萬都要做就業服務，我大概可以忍受到你可以拿30萬可以去你一般的會務，比方說，辦公室租金啊，這些，比方說像水電啊、或者拿去辦一些活動啊，來這邊核銷啊，其實我們在行政程度上都可以睜一眼閉一眼，當作沒看到過去了，不會抓的非常的嚴謹啦，那那個例子比方說，他買辦公室用品，買個碳粉，我沒有辦法去計算，計算到你說，碳粉是不是真正都用在就業服務，他有可能拿去什麼~，拿去做他會務使用，開理監事會議用，比如說他買的茶包、買的茶啦，我又沒有辦法去管控到說，你全部提供給就業服務用，給個案用，你的理監事不可以用到我的茶包，因為這不是給你，這是給就業服務的，不會這樣，所以類似像這樣子的，我大概可以說，我可以容忍到三成啦，不會抓到你太嚴格，甚至有人說買這個錄音筆，或者買這個硬碟、隨身碟，那有的機構一來買，5支、6支，啊你的就服員就只有兩個、三個，你買六支幹嘛？那通常我們會做一些小管控，但是不會太嚴格，類似像這樣，那但是這個機構，這種小機構他會用到這筆錢做其他的用途啦，那假設我們現在狀況說，如果改成這樣，對於專業人員的發展性也許會更高，你可以跳出來，你可以成立一個身心障礙者就業服務機構，比如說，那我單純我什麼都不做了，只做身心障礙者的就業服務，你的什麼會務啊、什麼福利、什麼健康啊、什麼醫療，我可以不做，我可以由這群專業人員成立一個機構，專門就是跟勞工局做就業服務，那他的專業、他的年資、他的保障性更高，類似像這樣，他就可以，這群專業人員他就可以有個執行的一個專業機構，我只做就業服務，那就擺脫目前人民團體的這個限制，也許對於個案的服務，專業的發展、身心障礙朋友的權益，更能夠被兼顧。

王：您說目前來講的話，有一些核銷，他可能是拿來做一些會務，他也拿來勞工局這邊做核銷，那在以後假定採取個案委託的方式的話，他有沒有可能也做類似這樣子的事？

第一位：那就要看我們怎麼樣的計算啦。我們怎麼計算出那個成本來，所以比方說，那我個案委託給你的時候，是怎麼算那個成本，我們現在比方說那個職評為例，職評是每一個小時450塊，這450塊裡面含有許多不同種類的成本在裡面，比如說人事費、比如說輔具材務費、比方說場地費、場地租金、場地的水電費，我其實某個程度來講，都涵蓋在裡面，那，450塊你再去細分，那他是以小時來計算的，假設個案委託我們可不可以採，就是那個可行性是不是可以，成本計算是不是可以採，也可以把人事費算進去，把一些租金、水電含進去，把一些行政也含進去，那你做越多，你的場地可能也需要越多嘛，場地越大，那你可能就需要更多的行政費啊。

王：就是比如說，是按照人數或按照服務時間數來直接說加起來？

第一位：對，比如我們現在說智能障礙者1比多少啊、幾個人啊，服務幾個小時啊，服務次數啊，因為我們的變項不是有說，服務次數越多，可能越穩定嘛，那如果這個假設是成立的，沒錯，很好啊，你願意服務他越多，他越穩定，他效益越多，我願意給你越多錢啊，比如說我是可以訂一個標準，你如果來就是我個案委託，那你讓個案委託三個月，那麼比例會升高，我訂六個月，比例就升高，那也許對機構來講、對服務來講，那也許更好，可以在穩定的工作評估他的可以更精準啦，那如果你只是讓個案去上班一天，就下線，那就很低啊，那那個經費就很少啊，你就拿不到錢啊，你就不會那麼隨意、那麼隨便就讓他去上班啊，你應該會更精準的去評估，是不是可以到達那個位子，那你就給他錢啊。

王：好。那另外一個問題，就是你剛提到說，這個有一些有專業人員，他可以跳脫目前人民團體的一個規範啦，那可是問題是說，如果他自己，這是一個專業人員自己出來，就是他獨立出來，專門做這個就業服務，他難道不需要成立一個人民團體嗎？

第一位：機構，那叫身心障礙機構，那不見得是人民團體。

王：目前一定要是人民團體嗎？

第一位：目前應該說委託，所以才需要團體，如果不是委託，那不一定啦，那個案委託不算委託啊？個案委託，那因為現在法令是這樣子，如果你依照就服法，你做身心障礙者的就業服務，一定是要身心障礙就業服務機構，你才能做，不然你為什麼可以做就業服務？你沒有一個機構力量嘛，比如說你開餐飲店，你要先我要開一個餐飲店的，你才能賣一個餐飲啊，你不可以去賣，你不可以說我要申請一個電器行說我要賣餐飲啊，所以不同的嘛，現在就是說，法令規定說，做身心障礙就業服務一定要在身心障礙就業服務機構，但是，那個法條有但書，政府委託者除外，意思就是說，如果我

政府委託案給你，那假設你有那個能力做這個業務，所以政府幫你扛部份的公權力，所以授權給你，你可以做就業服務，這樣子。所以說是委託除外~。

王：所以不一定要是機構？

第一位：不一定要是機構。不一定要是專業的身心障礙的就業機構啦，委託給你就可以是、委託給團體啊，基金會啊、什麼什麼的，只要我認為你有能力，你就可以來接受我的委託。

王：這是目前嘛~，目前的狀況。

第一位：那因為現在沒有很多身心障礙就業服務機構啊，沒有啊，比如說就業服務機構並沒有大量被立案或者被管理啦。

王：那是目前的狀況？那如果是採取個案委託的方式，就會比較不一樣？

第一位：目前的狀況。就會可能會有一些變化，比如說這些就業服務人員可能跟這個母機構或我不爽那個機構，這一群人他就跳出來成立一個身心障礙就業服務機構，當然難度也有啦，不是說沒有難度啦，就業服務機構有就業服務一些法令的規定啊，必須要也是要有個地方啊，也是要有辦公設備啊，你也要有專業等等的，你也是要有個機構、有個地方，做這個服務，也是要被法令管理的，但是就是說，開一條路不像現在就服員如果我不爽這個機構，他還得另外找一個機構，比如說他不爽這個視障機構，那他只能做視覺障礙者，他要找另外一家視覺障礙的組織，他才能繼續做就業服務，他的主體性就不見了，就是說就服專業人員的主體性就不見了。

王：我大概了解，就是說意思說，如果採取個案委託的方式，個人可能類似做一個 studio。就是我不必屬於那個機構，就是我自己是屬於 studio。

第一位：就是類似那個意思。那他就可以，以他的專業做就業服務，你不要去管什麼理監事說什麼，你的協會要做什麼員工、什麼身心障礙朋友旅遊啊，要做什麼社會福利服務的服務啊，你可以完全不理他，你可以說我的專業就做就業服務嘛，我就是做就業服務，那勞工局就是給我做就業服務，那一個人服務我就是給你多少錢，就類似說，就是說以論件計酬這樣子，我就開店，那麼有身心障礙者朋友來，我就服務你，服務完了之後，結果來勞工局拿錢。

王：所以照執行長剛講的話哦，等於是說，若採取個案委託方式，第一個是對個案的權利這樣子，那第二個是等於對專業人員的發展，也是比較正面的嘛。

第一位：但是我剛提到說，個案的那個矛盾，會有人質執說，當然心智障礙類是不是能夠自己決定啊，那個是一個可以考慮啦，如果跟團體溝通的時候，那個可以提出來，當做是一個拋問題，看他們怎麼回應，看心智障礙類的人會怎麼樣回應這個問題，那另外的一個就是團體的這種，大小的這種轉變，會不會有些問題，他們會不會擔心什麼？這個也是一個可以丟出來的問題，問問團體說他們的想法是什麼？可能要問大團體他們的想法、小團體他們的想法。畢竟我覺得這一塊我仍然有，某個程度來講，還是有那個政治因素啦，所謂政治因素就是說，這些團體機構的號稱他是身心障礙朋友的代言人，那這個代言呢？某個程度來講，其實隱藏的是組織的生存法則，如果我要代言，我沒有辦法，這些人的薪水從那裡來，這些代言人的薪水從那裡來？從機構付 pay 給你的，那如果機構的裁員減少了，相對的，這個工作人員，這協會組織的工作人員本身的利益就相對的影響了，那他們會不會願意讓他的利益沒有？因為目前募款的狀況其實很不理想，機構募款很不理想，但他必須要靠很多政府的財源來 support，他才有辦法維持，那但是我們都採個案委託這樣方式，對於這些代言的機構的人而言，因為他會是不同的人在做這樣的一件事情，機構本身有機構的這些核心，那這些核心人物的薪心通常不會有政府補助，但是底下有一些 profession 的專業人員，他會有一些人，這些人才有專案，可能來自於社會局啊、來自於勞工局啊、來自於教育局啊、來自於內政部啊等等，對於這些專業人員，政府才有給這些專業人員錢，政府不會給你說啊你這個協會的總幹事，我一個月付 3 萬塊、5 萬塊給你，或者是我付 10 萬塊給你當總幹事，不會，這種錢政府都不會給的，所以他必須要某種程度來講，從這些人身上，抽出一些固定的也許百分比，到這些人身上。

王：他可能用募款的？

第一位：但因為募款很差嘛，所以他整體社會經濟募款力不強，比方說，小團體、知名度不高的小團體，他可能一年的捐款才 3 萬、5 萬，一年啦，所以其他的錢大部份都是靠專案啦，從裡面抽一些出來，他才能請一個總幹事、一個秘書長來擔任嘛，類似像這樣子，那所以他這個代言，會不會同意用個案委託，我不是很清楚，就是說他的政治意涵就是在這裡，他會不會願意做，所以他有點像政治啦，如果他這樣子，他錢是不是會分得多還是分得少，那他們怎麼想，那這會是一個問題。

王：所以這樣聽起來，大概我稍微歸納一下啦，像聽起來是說，如果採個案委託的方式，好像對個案的權利比較好，對專業人員的發展比較好，但是對機構的生存卻比較不好，有點像是這樣。

第一位：有可能，但也不能這樣講，大概只能說機構的生存，因為機構還是有大小~。

王：對小機構的生存特別不好？

第一位：可是我剛又提到我的問題，有可能會好，那就是要看小機構。

王：具備競爭力的小機構？

第一位：對。

王：那如果他競爭力比較差的小機構就比較不利了。所以就比較是往這個自由競爭市場又跨一步這樣子，也就是說他的競爭力強了，他就可以生存，競爭力差就可能被淘汰。

第一位：沒錯。

王：好，那除了這樣子之外的哦，其他的比方說，我想到一點，就是如果往自由競爭市場跨了一步，那等於就是說自由競爭市場的話，他就是很重視績效嘛，哦，那就是說，基本上我們還是算是一個社會服務的工作，就是說社會服務的工作他能不能完全的適應於競爭市場的狀況，就是變成一個議題了，比方說，會不會有搶個案的狀況，好，那這個問題的話，執行長，你怎麼看法？

第一位：這個，勢必會產生啦，我覺得目前要處理這個問題，我也沒有什麼太大的想法，不過像醫院一樣，會 keep 病人啊，會讓他在那個~，可是我們是不是可以用一種補助計費的方式來做一些 monitor，是不是可行哦，我也不太有什麼太大想法，可是我可以滿三個月、滿六個月啊，這種指標，如果我的指標是夠清楚的，那如果你多做了我也不會給你錢，那他也不會多做啊，如果是自由競爭市場，那當然如果你如果多做了，我可以給你多一點啊，類似像這樣子，是不是可以有一些 monitor 我不曉得耶。

王：所以說，就是可能要透過一種制度的設計，讓他就是說，就算是搶到了，他也沒有太多的好處，才有可能對不對？

第一位：對。

王：所以這個制度設計變的很重要。

第一位：對啊，他不應該像醫院那樣子，醫院說每一次門診我就每一次拿錢嘛，你永遠留在我的日間病房，我永遠都有錢可以領嘛，那現在醫院也設計啊，比如說，住院總額支付嘛，就是說，你的醫院不管怎麼樣，不管多少病人，你看這麼多，我就多少錢給你，那你要這麼多嗎？你要考慮啊，要不要留那麼多，所以現在醫院是健保病房，住一個月，強迫你要出院，那你要出院哦，類似像這種，可是這樣不見得好哦，比如說這樣的制度不見得是好事，因為他就變成重複，只是辦行政程序而已，沒有真正去管控，那病人的那個指標其實很難訂，什麼叫健康什麼叫不健康，你們認為生病是什麼可以判斷，那比較難，那如果不是我們就業可以比較有比較簡單的幾種，就業滿三個月就三個月啊，領三個月薪水就領三個月薪水啊，你可以造假嗎？如果你造假，我還可以去看啊，我看你有沒有達到這種條件，你有沒有給薪水，你有沒有什麼~，我還是可以去看啊，如果你讓我抽查到，你在一個服務不實、提供假資料，會移送法辦的耶，造假的這個，偽假文書等等，還是有些技術可以去 control 的。

王：不過我的想法是，就業跟那個醫院看病哦，他有一點不太一樣哦，是說在醫院看病的話，他似乎並沒有有一個對於醫生一個很快把病人病看好的獎勵啦，他的那個健保的支付純粹，支付在他看診跟藥品的花費上面，對不對，也就是說，如果你醫術非常高明，很快就給他看完，給他治好，他並沒有任何的獎勵，那我們~。

第一位：那我們可以設計啊~。可以設計啊，因為就服員就我們講的年資、經歷，他會影響身心障礙者被服務的績效嘛，那如果你很有績效，那我為什麼不能給你多一筆錢，給你說，這個服務績效非常好啊，他能力好嘛，那我們現在的設計，對專業人員的另外一個限制而言，是薪水都固定在那裡，沒有績效獎金嘛，沒有說他能力好，我就，有啦，有說年資啦，比如說他年資跳到那裡，我最多給他 3、4 薪點，跳不上去啊，但是你如果那個個案的就服員是很好，那個個案，他可以不要只受限 1:15 嘛，他也不要只受限所謂的三、六個人要服務四個人嘛，搞不好他可以服務到六個啊，搞不好他可以服務到八個啊，那我為什麼不可以給他多一點 benefit，讓他可以更好咧？他能力，以能力取向啊，以結果導向啊，那很好啊。

王：所以，這個就是，變成就是社會福利的這個東西他變成能不能完全的在這個自由競爭市場當中，就是說，萬一碰到這個個案，這個狀況比較不好的，或是怎麼樣的哦，那就是，他這個立基點就不一樣了。那另外就是說，我剛說醫院和就業不太一樣，是因為醫院就是一套，就是那個支付的金額他就是在於你治病成本的開銷，他的只是設計在 be for service，或者是總額管制，的這個差別而已，但是就業來講，他有兩種可能，一種可能就是說，他很快就可以成功的就業，也就是說，我可能沒付出什麼，他就成功了，而且就業狀況就都滿好的，那另外一種就是說，他付出了很多，我們給他的這個費用的這個提供上面，等於是相對於他的勞力，他的成本的支出，好，也就是說，他也許就業的狀況並不是那麼好，但是他付出了很多，所以他等於是兩套，那這個兩套會牽涉到他的出發點，立基點的差別，有的可能他的個案狀況會比較好，所以他不必付出太多，一下子就就業成功了，那有的可能狀況比較差，就可能付出了很多也不見得就業成功，所以變成他的制度設計來講，會變得比較更為複雜，因為是有兩套，是不是？

第一位：沒錯。這個功勞跟苦勞都要分開啊，就是要分，那就是會變成會比較複雜設計，那如果真的要走這條路，我覺得當然另外要有一個機制去討論或去設計那個機制啦，不過應該也好，我想還有時間，我們這個研究案，假設是可行的，那今年四月份決定可行，那我們到 97 年，如果制度要實施，我們還有一年多的時間可以來討論這個制度的設計要怎麼樣，那我們現在一次委託就兩年嘛，現在就是 95、96 年的委託是採人的委託，那假設個案委託真的可行，那要等到 97 年，才有可能落實嘛，那假設這個研究案告一個段落了，覺得我們的委員會都有普遍的傾向說可以了，方向設計了，再來委託研究做了什麼，制度設計，怎麼樣把功勞、苦勞，怎麼樣把那個複雜的東西設計出來，那就是另外一個可行的案子來，對、對、對~。

王：如果採取個案委託的方式的話，你覺得標準應該怎麼訂定？

第一位：所以剛剛我基本來是來講，分苦勞跟功勞，當然如果說他是很快的，沒有做什麼事情就就業的，

這個標準跟他做很多但沒有辦法讓他就業的，也許是不是要等同，看他的期間啦，比如說，我們現在可以說，因為我們現在有分7個步驟嘛~，例如說從個案晤談開始，從諮商到密集輔導等等，那每次這些動作可以做幾次是不是可以區隔？比如說，晤談諮商最容易的，次數最多，最容易做的，但是可以說一次多少經費，做到這個又多少經費，這些依照他的項目來、依照他服務的這些動作來看他，那也許也可以用，比如說，他有沒有就業，他提供服務的期間有多久，都可以來分，那服務的期間多久可以來說，他是要以天算還是要以月算，社會局他們那個托育養護費用是計算到天啦，你服務他幾天，那麼以天來算，那我們可以說服務幾次來算，類似像這種的，比方說，像標準可不可以穩定工作三個月，可不可以穩定六個月，或者是三個月、四個月、五個月、六個月，有不同的計算標準，類似像這樣子，那也許他有 hold，比方說他服務了，三個月、六個月都沒有辦法結案，那是不是要訂到一個機制說，你可能有問題哦，一個個案在你手上待了六個月，待了三個月沒有辦法退出去就業，那你不要放在手上了嘛，你應該讓別人服務看看，因為那樣子會浪費個案的時間嘛，那也不太可能讓你永遠這樣，啊你 hold 病人，讓他沒有辦法就業，那你一直領錢嘛，那也不對啊，是之類像這樣子的，所以這些服務的次數、服務的項目、就業成果的定義，是要以天算、以月算，還是要以，就是這些項目我想都是可以訂出來的標準啦，那也許也可以再依就服員的年資啊，來多重的設計啊，是不是會不會太複雜了。

王：所以您這邊大概是提到了四個面向，就是服務項目跟次數、就業的成果，以及個案在就服員手上的時間還有就服務的年資，那比如說像是障別、障度之類的呢？

第一位：那也是一個可以考慮的啦，可是以專業的角度來看，那會不會說是一個因素，會不會說產生一種狀況是，精障者比較難服務，然後肢體障礙者是比較好服務的，所以大家會不會挑障別來做？

王：所以我們如果定了不同的障別，他們可能就是計費標準不一樣嘛，所以依您看，你覺得？

第一位：也可以啦，那障度跟障級也許要同時考慮，目前以社會局的那個托育養護費用來看，他們是障別跟障級嘛，比方說重度的，就是想像中比較困難的，所以他的付費會多一點，那輕度的可能比較容易，所以可能會付費會比較簡單一點，但這個被討論的、被攻擊的也很多啦，一般來講，精神障礙輕度或者是智能障礙的輕、中度其實都是最難的服務的，那怎麼判斷啊，怎麼說，怎麼判斷~。

王：智能障礙的輕度是最難服務的？

第一位：因為他最不聽話，因為他自主性最高。你要我去那裡工作我不見得要聽你的，我不想我不去，那這個算誰的？那算我的還算他的？算就服員的？就他的自主性高。所以就服員會覺得通常他去工作的機率被拒絕會比較高。那其實現在這個也牽涉到就服員的功力啦，你說那個年資跟專業程度也很重要，一個好的就服員不應該因為他個人障礙類別不同，而就有不同服務的結果，他要有功力到什麼人來，我就可以幫他服務，不應該說這好服務、這不好服務這樣子，不過目前來講，以就服員目前專業程度來講，這個障別的不同及程度，對他們來講會是很大的困擾。

王：障別跟障程度。

第一位：一般來講他們會常常覺得說，智能障礙的輕度是最難的，那如果是中度可能是好一點的，類似像這樣子，但是極重度又是最難的，那個障程度又是非常的高，高到人家就是說都不接受，那現在障輕度的可能就是雇主接受，但是身心障礙者本身自己不接受。

王：就是兩極，兩端都不好，中間比較好。

第一位：所以我們目前社區化就業服務來看，以障程度來看，服務中間這一塊是最好的，人數最多的，那所以我們在講，就是覺得，是不是身心障礙朋友裡面，以中度跟輕度是最容易找工作的，就是最適合的勞政服務的呢？以中度，現在都是中度這一群是最多的，以那個障別來講，輕度你不需要來勞工局接受服務，重度的你來也沒有用，大概就是兩極。

王：那比如說像年齡呢？像年齡應不應該是一個標準？

第一位：年齡哦，應該嚴格來講也是啦哦，以就業來看應該也是啦，因為看到你們的報告以後，發現，年齡是一個變項，年紀越大越難找工作。

王：那是用統計 run 出來的嘛，但是就你實際的經驗？

第一位：是啦，那是啦，但是那年齡，怎麼去細分那年齡？可能是以，比方說，45 歲、40 歲，一刀切的方式，而不是用那種 5 歲 5 歲的、或 10 歲 10 歲來切，其實嚴格來講如果現在市面上，勞動力市場上 35 歲以下，大部份人都要的，那 35 歲以下，不應該再分什麼，再分什麼 20、30 歲，應該分一個 35 歲以下、35 歲以上，那 35 歲以上也許再給你分個 35 歲到 45 歲中間，45 歲以上這樣子，頂多我覺得應該分~，不用分那麼細啦，應該是這樣子。因為我們現在去開發企業，其實企業大部份也都 35 歲以下啊，所以勞工局對身心障礙朋友的中老年定義，目前定在 40 歲。身心障礙者這一塊，我們認定是 40 歲啦，那 45 歲是一般的就業，比如說一般就服站啊，法規上中高齡是 45 歲以上。

王：這什麼法啊？

第一位：這個也沒什麼法耶，這是自己內規定的一個。

王：因為衛生署那邊好像是 50 歲。

第一位：嗯，我們這邊定 45 歲。

王：不同單位，但是並沒有一個統一的是不是？

第一位：沒有，好像沒有。

王：勞政這邊，一般的就是 45 歲。那身心障礙是 40。

第一位：對。那這個也沒有明確的法規或政策就說這樣子，不過我們很多的政策的補助方案大概都參考這個。

王：就是做幾個大的區隔？

第一位：對。

王：所以大概一些重點都差不多了啦。

第一位：那其實定這個案委託，在我的想法裡面，我最擔心的仍然是，機構團體的那一塊，那個才是政治，那個很難牽扯到專業，我覺得要走專業，以我的看法，我是都可以走，那你怎麼設計嘛，你是定自由處遇的競爭市場，你也可以來定嘛，你怎麼用什麼制度來加強社會福利服務的那個資源分配的那一塊，讓他達到公平，那我最怕政治上沒辦法操作啦，如果檯面上這些機構的代言人，或者這些團體組織，他們沒有辦法被接納，那也很難。他們有沒有辦法那個 sense 說，我比較擔心這一塊。

王：不過我想這個如果造我們剛剛的邏輯來講，大機構如果採個案委託的話，對他們來講其實還是有利的，就是說小機構，特別是競爭力比較弱的小機構，所以假定邏輯上確實是如此的話，那其實這些機構的代言人應該很多比例是大機構的，他們理論上來講，就不見得一定要反對了。不過當然就是說，如果一個新的制度的話，可能還是說大家都有共識啦。

第一位：對，那個阻力也許會少一點。但是那個個案，那就會打破現在的舊有模式，我另外有個擔心就是如果是這樣，那真的可能有就服員會失業，比如說那個已經傾向競爭市場了嘛，不管是機構團體的競爭，或者就服員彼此之間的競爭，那這個競爭是好還是不好？很難說耶，這個競爭也是很難說耶！

王：就是對於有競爭力來說的人，是比較好，但是競爭力比較弱的人，可能就會相對來講就是比較吃力一點。

第一位：在社會福利總是要看到弱勢那一塊嘛，我們現在又把他塑造成那一塊要把他淘汰到這樣子。

王：其實也是一個可以討論的地方。

第一位：也是有點矛盾，到底要這樣或那樣。也是不忍心看到很多就服員離開啦，投入很多但離開，相對的又不能看到他們這樣混下去，看不下去。那當然那個行政審核的補助程序，應該會有很大的變化啦。我們現在在行政上顯然單純很多啦，我就只要委託你，你去做服務，基本上，沒有太大的審核，那如果要採個案委託，我是不是要比較多的審核機制，我的行政會跟著複雜，對於勞政單位的行政影響上會有些影響，因為他畢竟不像社會局我只看書面的殘障障別、障級，我就看服務的天數，我就可以付款，意思就是說那個核撥、撥錢那件事情，行政上會是一個大量的行政工作，那以前來講，我們現在如果假設要這麼多、這麼細、這麼複雜的制度設計，行政上的設計，那那個審核上就會複雜很多。

王：那可能就是說在這個人力上面，成本上面都要提高了？

第一位：對。

王：您估計會提高很多？

第一位：行政工作倒會提高很多，變成每一個個案報過來，我都要審核，我決定給多少錢，對不對？等於說我現在 1000 個人在那邊，那你報過來說我服務的，依照他的這麼多條件，所以我要核給他多少錢，那樣的計算，也許是你計算的，但是我一定會再算一遍，因為你會算錯，也許我會算錯，所以變成行政上層層的要計算一下那個成本，那那個行政會是一個大量的工作。

王：那以目前的人力編制來講，假定做這樣的改變的話，可以負荷嗎？

第一位：可能不太夠吧。不過要看我們未來接不接直接服務啦，假設未來勞工局還要接受所謂的，我們說個案委託可能還要採一個平行的制度嘛，他有可能強制派案的那一塊可能還要持續嘛，因為有可能被這些民間的委託機構丟在地上的這些人，我要接起來嘛，這些人會被丟在地上，那我丟在地上我要把他撿起來。

王：目前有在做直接服務嗎？

第一位：今年已經有開始在做類似的直接服務了，我們已經開始在做這些了。

王：不是都委託給機構了嗎？

第一位：不是，因為我們現在是派案嘛，派案是經過我的評估判斷，我職管員去評估判斷說，這個個案可不可以來接受我的服務，那我評估說可以的部份，那我就派案下去了，派給就服員去做服務了，但是如果經過我評估判斷，他不適合派下去，那就由我去連結資源要去接受其它，比如說，如果我判斷個案來說，這個案真的派下去，雇主不會同意的，因為他可能有偷竊的問題啊，他可能還有這個工作技能上不足的問題啊，他可能還有一些就不足能力啊、社交技巧不足的部份，那我有可能我判斷他應該要去那裡，去職業訓練，參加職業訓練，就這個個案就沒有派案，就我要去幫他找職業訓練的單位，來服務這個個案。

王：那他就是沒有進入到社區化就業服務這個系統當中？

第一位：沒有，但是有可能進到勞工局其他的，其他的資源裡面，比如說，職業訓練或庇護工廠，他有可能去那個地方，那就變成我來服務這個個案去這裡、去這裡、去這裡。

王：目前這樣的個案人數多嗎？

第一位：去年我們 94 年試辦精障的，大概也有 10 來位哦，那今年從 95 年以來，1 月開始，試辦到現在，

這樣的個案大概也有 10 來位哦。

王：到現在，現在才 2 月多啊。

第一位：2 月。

王：去年一整年 10 來位？

第一位：只有 9 月到 12 月。而且去年只做精障的。

王：今年全部都做啊？

第一位：全部都試辦。那我的意思是說儘量能夠下放就下放，但是有一些個案不見得真的能夠下放，那就要 hold 在手上做服務，這樣他們每一個在手上大概都有 3、4 個左右。

王：所以您剛說如果採取個案委託方式的話，可能這直接服務的部份可能就要考慮做一些調整了？

第一位：對，調整。看是不是有些人力調出來做行政審核啊，有些人還是得要 care 這些個案這樣子，可能還是得做調整。

王：目前這個審核跟付款的方式，是期初的時候？如果通過的話，就撥半年的錢嘛，期中再審一次，過的話~。

第一位：核銷啦，其實比較省是在核銷而已。

王：核銷？不是會派督導到？

第一位：那個是補助案的，那社區化其實比較沒有這個機制。

王：哦，就只有核銷。

第一位：核銷，他只有說，哦我現在撥給你 60 萬，算半年，那你用完多少，比如說你用完 56 萬，那你來核銷 56 萬，那你剩下的錢，你就留著，等到你，我會在核銷完，另外再撥 60 萬給你，年底的時候，你有餘款，一併退。

王：那所以等於是沒有審核了？

第一位：也有審核，那個核銷過程本來就在審核，比如說你核銷來對不對，你說你當時給我提的，我們最主要審核幾個部份，人事費就是說看你的薪點夠不夠啦，比如說，你原來你申請的人是 328 薪點，那麼你現在聘用一個資歷比較沒有那麼豐富的，你可能拿到 280 薪點，那我就要扣你的錢，看你扣的對不對，或者來看審核行政費，因為你會報行政費給我，比如說我剛講的，茶包買的合不合理啊？硬體設施買的合不合理啊？你的影印紙買的合不合理啊？類似這些，那我們就會做這些，你核銷的過程當中，我就會同意你核銷，或者不同意你核銷，那個是有點審核。

王：但是以目前的這個制度來講的話，他等於是先審，他先給半年的錢，兩次都是先給半年的錢，所以機構就是可以先提供給人員一個薪水、一個收入，那如果說採取個案委託的方式，變成你不知道他的服務量，你不可能先給，對不對？那你如果說也像目前的制度的話，也是半年一次的話，那這個機構變成這個要墊付的金額會非常的龐大，那也就是說如果不要讓機構墊付那麼龐大的金額，就不能只有半年一次。

第一位：對。

王：那假定一個月一次，或者是三個月一次的話，他的這個量、行政的量就會比目前的大很多。不止大一倍？

第一位：大很多。不止大一倍。如果是三個月一次的話，那就大一倍。

王：不止啦。表面上看起來大一倍~。

第一位：表面上看起來大一倍。

王：實際上~，現在只審就服員嘛，就只審他的績效嘛。

第一位：沒錯，這不止一倍。所以那現在那個人力不夠(笑)，對啊。

王：那所以對於小機構來講，這可能在他那個墊付的能力上面，就即便是三個月來講，他也得先墊三個月，那他能不能墊得出來，所以也是一個問題。

第一位：對，所以我也在想說，這小機構會不會因為從此就消失了，還是說就沒有辦法，會不會跳起來，所以那個變政治，如果說我沒有辦法照顧他們，他們沒有辦法接案，那就會變政治，他們就會來吵說，這樣是不是不好，他們沒辦法生存。可是那個考量是以機構生存為考量，但我們其實現在是有三塊嘛，政府資源的投入、機構的生存、跟身心障礙者的權利，或者加一塊啦，專業人員的發展，這四大塊，有沒有一個平衡的機制可以設計出來，讓他們都可以~，這要看設計的智慧啦。大概是這樣。

王：因為目前像職評來講的話，他好像是隨時都可以核銷嘛，但是他好像沒有太多的審核，就稍微審一下下。

第一位：稍微審一下下。因為他現在是以時數嘛，你報過來，假如這個個案報過來 22 個小時，跟 18 個小時，其實我們不會去 care 你 18 或 22 個小時啦，比如說，他有可能同一個機構對同一個障別，對同一個障級的身心障礙者的報來的評估時數不一樣。

王：為什麼？

第一位：因為他可能晤談時間長一點，他可能工具做的慢一點，我不會去 care 說他，所以那個職評來講，一個人報幾個小時來，我們沒有認真的說，很嚴格的，有啦，有時候看一下，覺得說太誇張了嘛，你這個評估以前怎麼都只有 19、20 個小時，忽然間這個人爆增到 35 個小時，我們就看一下這個到底內容，評估報告內容到底值得報到多 10 個小時，因為多 10 個小時就多了 4000 多塊，那將近 5000

- 塊錢，我們就看一下合不合理，那當然不會那麼嚴格說，22 跟 23 跟 24，去定你那個標準，沒有，所以那個評估的時數有點像授權給專業人員自由心證，你來說幾個小時，那我就給你錢啦。
- 王：是。但職評來講，畢竟他的 range 比較小，比如說，對某一種狀況來講，他的 range 大概是這樣，你只要不要太離譜，不過超過這個，我們就會~。可是在社區化就業服務來講，他的 range 可能就會非常的大~。
- 第一位：有可能。
- 王：所以有需要，當你看到你一個很離譜的數字，也許他是事實，但是你可能就要去查一下。
- 第一位：沒錯。
- 王：所以行政上就更為複雜。
- 第一位：這個設計行政上會更為複雜。他比社會局的那個複雜太多了。社會局很單純啊。他有托育養護費用嘛，類別他只分夜間或日間的，然後他再分障別跟障級，就這樣子。頂多他分三個，那麼三對二就變成六，二乘三幾個階層嘛，一個表劃完就 ok 啦。那我們這個可能一個表劃不完啦。
- 王：因為他比較沒有績效的問題。
- 第一位：對。他沒有績效的問題。他就是白天在那裡 care，而且他也不管你 care 是什麼樣的品質，他品質是用評鑑，一年一度的評鑑來看你甲等、優等、乙等這樣來看。那是社會局後來也算到天啦，比如說雖然我是按等級的，他也算到說你照顧那個日間托護到幾天啦，他又分說你是 15 天啊，6 天還是 14 天啊，他給你切割到天數給你錢。
- 王：他應該也是分幾塊吧？他不會~。
- 第一位：沒有，他是分天，差一天就一天。他最早是一個月啦，第二個月就有可能說你明明就 1 號、明明就 10 號出院，對不對，他就跟你拖啊，說不要啊，你就不要出院，你現在本來應該就是在 31 號就出院的，然後他就說你可不可以提早一點到 1 號出院，反正 1 號我也給他一個月嘛，可是那個人已經不在啦，社會局也給他一個月的托育養護費用啊，所以社會局就說那不合理啊，很多可能設計一個月的時候呢，都會在月初的人出院，就離開院出院這樣子，那他說縮短半個月好了，他又發現很多人都在月中 16 號出院，就怎麼會這樣，他就越設計，天數算好了，公平，你那天出院就到那一天為止這樣子。還有些像健保有沒有，醫院，所以醫院現在也很賊啊，住院，明明星期五就出院了，他不讓你星期五出院，他說星期六、日不能辦出院，所以星期一早上辦出院，那麼他醫院就多賺幾天錢，星期六一天、星期日一天，星期一又算一天，他就給你多賺三天，這三天再跟勞保局申請錢。
- 王：所以在這個部份來講，就是說以查核的角度來講，也不需要怎麼查核，因為他都有紀錄。
- 第一位：對，都有紀錄。我剛想到說，那個支出的成本哦，比方說，我們現在假設委託的經費是總年度經費，假設我現在一年 85 個員額，大概是 7000 多萬吧，一年嘛~，嗯~，不對，兩年，兩年大概~6000 多萬快 7000 萬。
- 王：85 個就服員嗎？
- 第一位：85 個就服員。
- 王：可是我們數據上好像不止？
- 第一位：今年 95 年的。
- 王：哦，今年的。
- 第一位：以前是 7000 多吧，我這裡以前是 7000 多萬，今年的話，降下來了，到 6000 多快到 7000 萬了。那假設我要改成個案委託，這個經費會不會是一個，是超過這個錢？
- 王：那就看怎麼訂了啊。
- 第一位：還是說會低於這個錢？那這個也會牽涉到預算支出的，這個制度推行的很大因素。
- 王：就是單價定高，就多了嘛，定低了，就少了嘛。
- 第一位：但是定低？
- 王：就會有意見啊。
- 第一位：是啊。但是定高，我們可能支出不了那麼多錢。那那個平衡點怎麼拿捏呢，是啊。那如果說一樣的錢可以達到一樣的績效，那我們為什麼要做那樣子的事情。
- 王：也就是說如果換一種新的方法，理論上來說，至少他的績效要提高，如果是同樣的績效的話，就~。
- 第一位：對啊，就什麼樣的目的嘛，如果我們改變方式，是改變了什麼？增加了什麼，假設是增加了經費的支出，那可能對機率也不大，但是減少支出，服務的 provider 可能也不見得會同意，類似像這樣子。
- 王：那邊哦，您剛有提到說，現在我們是努力要尋求四個方面都可以接受或比較好的一個平衡的架構啦，就是政府、機構、專業人員、個案，那依照您剛所說的這個想法上面來講的話，如果改成個案委託的話，對個案的權利有比較提昇啦，對專業人員的發展比較有發展性啦哦，對機構來講呢！大機構應該是 ok 的，那小機構如果他具競爭力的話，也是 ok 的哦，除非他不具競爭力的小機構，會比較吃力，所以這個三方面大概都有了解，那這個政府呢？如果在政府角度下？
- 第一位：政府資源就是要看剛那個資源啦，就是說這可能也要看政策啦，這可能不是我們一個幕僚、小的計畫單位可以決定，那這就要看政策主導者，像勞工局局長他的施政理念到底是？他到底怎麼樣看待個案權利這件事，怎麼樣看待資源支出這件事，因為畢竟這一塊基金有在減縮的趨勢，他每一個都在緊縮，比如說，他的經費其實是收支不平衡的，它每一年的支出大過於收入，將近差不多一

倍左右，那看每一任局長施政的理念，他會不會想到說，如果這個錢沒有了，那麼怎麼辦？那要不要讓它在他任內沒有，那不見得每個局長都會願意，沒有一個局長願意在他任內把這塊基金用完，因為用完他要面臨到更大的問題是，要怎麼辦？難道這些身心障礙者都不用服務了嗎？聘用的這些人怎麼辦？調整怎麼辦？這些我想不是任何一個局長願意去面對的，所以我大概最有可能的政策就是，資源緊縮，達到一個所謂的收支平衡這個角度走，所以我的評估判斷是，收支平衡，所以我們目前的支出一定會被緊縮，比如說現在民間團體的補助款、委託款，一定會足年的減縮，包括我們的基金的人員、工作人員，也會被、遇缺不補，也會被緊縮，整個減少，達到一個收支平衡，基金永續經營的這樣一個概念。那這樣的概念有好幾個好處啦，第一個，公務預算不用繼續編太多，因為這塊沒有了，身心障礙朋友就業還要不要服務？要啊，那要編公務預算啊，以目前臺北市政府的財政來講，不可能增加太多，就是說社會福利、身心障礙不可能增加太多的預算，所以他一定只能靠身心障礙就業基金這一塊，那一塊市府可以走向的空間就是收支平衡啦，那唯一一個變數是中央啦，中央有一筆錢，就業安定基金，願不願意 support，補助給民間做、補助給市政府、其他政府做類似像這樣子的事情，假設中央有就業安定基金可以大量 support 這筆經費，那這又是個變數。

王：過去有 support 過嗎？

第一位：現在還是有一部份，比方說像職評，他就 support 我們每年 150 萬。

王：就業安定基金啊？

第一位：對。那就業轉銜人員一個人力一年大概 40 萬左右，將近 50 萬。

王：一年 40 幾萬，那社區化就業呢？

第一位：社區化就業就沒有，所以我們大概也一年跟他拿這些錢啦。

王：那您剛有提到說，這個目前身心障礙就業基金是支出大於收入嘛，那以去年為例的話，支出大概多少？收入大概多少？

第一位：支出 7 億多嘛，收入只有 3 億多，大概將近一半。

王：差這麼多啊？支出 7 億，收入 3 億多，所以如果要達到收支平衡的話，要少一半？

第一位：3 億 3、3 億 4。對，要把他減少到一半。

王：這個緊縮的幅度相當的大啊，那所以假定局長的目標是希望是收支平衡的話，那就是支出要有一半的緊縮，那如果是在這樣子的情況之下的話，因為我們現在還不知道假定採取個案委託他的單價會怎麼定啦，這是一個變數，但是在假定先暫時不考慮這個變數的情況下，那在政府收支平衡的這個立場會比較是希望採個案委託還是採目前的制度，如果目前的制度是沒有什麼改變的空間。

第一位：不可能緊縮。我的服務量就這麼大啊，那除非我持續減少委託員額，那持續減少員額就有一個狀況，就是一個就服員就是 1:15，變成 1:20，大家一定會跳起來啊，一定會跳起來啊，你還是要面臨那個問題啊，不過我在猜啦，假設這一個會被拿來當做政治的操作手段，那就有可能會採個案委託。

王：怎麼說？

第一位：我就把單價定低就好了啊。

王：那還是會跳腳啊。

第一位：那就是好的還是會有拿到的啊，就會犧牲那個弱的競爭力的那個機構。

王：那如果這樣的話，可能會犧牲不少啊。

第一位：當然如果依政府的政治市場，他就有可能採取這樣，因為我就採這樣的方式了嘛，你有辦法、有能力的來嘛，沒有辦法的他就告訴你一句話，勞工局這樣的委託方式辦了這麼多年，你們這些小機構、小團體競爭力都沒有提昇嗎？他反過來打你了，就好了啊，明正言順，對外也講的很好聽，我已經培養你這麼多年了，你還沒有競爭力，你還要怪我嗎？

王：所以如果是站在收支平衡的角度的話來講的話，採取個案委託的方式比較有這個機率緊縮支出？

第一位：對啊。而且那個服務的品質，也許還可以擠壓啦，那個服務的量啦還可以有擠壓的空間。

王：採行目前的制度的話，這個空間其實是非常有限的。

第一位：對。你這個障別都是 1:15 啊，任何障別都是 1:6 啊。那現在我沒有辦法解決問題就是，精神障礙的服務狀況跟肢體障礙的服務狀況，到底落差是什麼？你說不清楚嘛~。

王：落差是指？

第一位：是指服務量、服務的時數，這個服務人員的費用，都是採一致的標準，我沒有辦法區別不同障別服務的不同專業。

王：目前是這樣嘛~。

第一位：對，目前是這樣。你服務一個精神障礙者跟你服務一個肢體障礙者那個比較簡單，想像中~。

王：應該是肢體障礙者吧。

第一位：但是他得到的人事費補助是一模一樣的，行政費是一樣的，場地租金費都是一樣的。所以政府給你社區化這一塊，每一個障別、每一個就服員一樣的，所以服務精神障礙者會叫啊，我 loading 那麼重，他那麼輕鬆，就是擺不平啊，就是障別之間的差異擺不平啊，你沒有辦法解決。

王：那有沒有可能考慮說，在現行的制度當中，調整就服員跟就業數的比例？

第一位：可以啊，說不清楚而已，就是目前有一個想法，或許有另外一個研究可以研究不同障別的這個不同的~。所以也許也可以，看怎麼，所以我們現在看統計數字跑出來以後，也許可以看障別的，我

們不是有 1：多少的那個比例嗎？再去想說，如果去調整現行的比例，會不會是合理的？

王：就是大的架構不變啦，去調這個比例而已。

第一位：對。也許這也是一個方式啦，因為我們沒有設定立場說一定不可以這樣，但是以目前來看，以內部形式，你等下可以問其他的同仁，他們的覺得是說在我既有的統計分析裡面，以服務次數，你說你精神障礙有其他特別服務難，對不對，但是我看不出來難在那裡啊，因為你的服務次數沒有比別人多啊，你的服務績效沒有比別人差啊，那為什麼說你要拿比較多的錢？就是在統計分析的數字來看，障別差異並不是那麼的明顯，怎麼解釋你要拿比較多的錢、你要拿比較少的錢。

王：可是目前看起來好像精障的服務成效比較差一點。

第一位：對，是比較差一點，但比較差是代表什麼涵意呢？

王：是有很多可能啦。

第一位：對，是可能 worker 的資歷比較差，還是真的不被接納比較多，還是要看那是什麼原因啦。那通常障別之間的不公平很難處理啦，那政府其實有個機制很好處理，視同平等，最好處理，行政也容易，可是障別之間不同的差異就沒有辦法被照顧到，那個其實是一個問題。那個案委託也許就可以處理這個。這是我的想像啦。或者是在既有架構調整不變，那個每個障別的不同可行，可是就想像那個是很難說服別人，比如說那個視覺障礙者你覺得那個是比較簡單還是比較難？跟肢體障礙者又怎麼比？各障別之間怎麼比，這難啊~。怎麼比啊。他 1：3，他 1：4，還是他也是 1：3.5~，哇咧，也會難講啦。

第二位深度訪談逐字稿(行政主管 2)

第二位：嗯。如果說就現行的委辦方式來看的話，優點就是大家都有機會來做這項業務，所有的機構團體，大家都有機會來做。那至於缺點的話，委辦方式是比所謂的補助方式來得更適合。因為補助方式是逐案審查。

王：目前的是？

第二位：目前做法是委辦方式。以前在民國九十年以前是用補助的方式。

王：補助也不是個案委託？

第二位：也不是，其實內容跟現在都一樣，只是他的審查方式跟我們現在像是：計畫遞出去時，機構把他們要用的方式低估，我們就做逐案的審查，就看他計畫內容寫得怎樣、預估的服務數是怎樣，我們就針對這案子來做審查。

王：那委託不是這樣嗎？

第二位：委託是比較統一的標準，可能就五個或四個委員，一起就全部所有的機構做一個統一的評分。補助方案比較不一樣就是他委員是各別找的。

王：可能甲委員審這個案子，B委員審B案。

第二位：對，應該說甲委員審A機構，乙委員審B機構。

王：那如果不是一起審的話那萬一各委員的標準不一樣？

第二位：對，補助案會有這個問題啦。

王：以前是採用補助案？

第二位：對。大概八十七年的時候，那時候是採補助案的方式。

王：到幾年？

第二位：到八十九年。

王：九十年才開始採取目前的作法。

第二位：對，目前的作法。

王：對，所以您剛講到是目前的作法是所有的機構都可以來參與？

第二位：對，都可以來參與。

王：那缺點是？

第二位：現階段的缺點，我覺得目前做法這樣是最好的，就行政程序來講他是最好的，也是最公正的，行政程序來講的話。

王：我們有提到對服務成效的要求，目前就是支持性的部分一定要有服務四位，要有兩位要成功的就業嗎？

第二位：一個是六位一個是十二位。支持性是六位，一般是十二位，那穩定就業是要三分之二，等於說是四位。

王：喔，對對。就是說一個要服務的量，一個是穩定就業的量，那這個標準您覺得合理嗎？

第二位：目前來講我是覺得有點低啦。因為過去我們對支持性跟一般性定義沒有那麼明確，其實一般性或支持性在實際提供內容上有些分類不同。

王：您說過去還是現在？

第二位：在九十四年以前。

王：九十四年以前一般性和支持性分的？

第二位：沒有那麼明確，那麼清楚。因為實際上我們在提供這服務的時候有些機後或老師認為應該是在工作現場上提供密集輔導的，連續要兩個禮拜以上，但這並非所有的機構或老師皆認同，有些老師認為只要在只要是工作現場有些心理層面或家庭、交通方面有做到所謂的關懷和支持時都算，不見得一定要到職場上去做，也沒有一定要持續兩週以上。過去我們也沒有特別要求要持續兩週以上，才認定是支持性就業，只要是機構認為他們提供的服務有達到他們認為的支持性的話，原則上我們這邊都是收啦，就算他是支持性的部份。但這樣會有些落差。有些障別的服務程度就明顯偏向在工作職場上的指導，可是他花的時間會很長，兩個禮拜以上到兩個月都有可能，也有可能是每天都密集在工作職場配合個案在做工作；有些是一個禮拜頂多去現再看他工作兩到三次，可能兩個月到三個月，但時間上都很斷斷續續，這些也被報過來當作是支持性就業的個案。這樣的話在工作的實質內容上就有些落差，可能這些機構提供的服務內容比較多，但他的績效認定和這一塊是一樣的。所以在九十四年以前在服務成效這一塊是沒有那麼清楚。反映到我們當時訂的是六到十二個，支持性是六個，一般性是十二個，就沒有辦法那麼明顯可以區分這到底是支持性還是一般性。

王：那怎麼辦？

第二位：原則上我們就統一，你送過來我們就承認是一般性或支持性，等於說是放寬給機構自己去認定，因為在學理上沒有特別去說支持性要做什麼、一般性要做什麼。

王：所以說九十四年你說開始就比較清楚了？

第二位：對，在九十四年下半年我們就把支持性和就業性明顯的切割：支持性就業就是說你必須在工作現場上去做輔導，而且是持續兩週以上。這部份九十五年我們正式把它納入我們的合約標準裡面。

王：那問題誰去查核呢？

第二位：其實原則是我們是看六之一報表。六之一報表是規定說你到工作現場密集輔導的，你才能提到我們報表上「四」那個欄位，因為我們「四」欄位是屬於密集輔導嘛，我們指的密集輔導就是這一塊：工作現場上的密集輔導，必須這個欄位有持續兩週以上，這個部分我們就承認他是支持性就業。如果說沒有做就歸類到一般性就業這一塊。再回歸到我們對服務的成效要求到底何不合理，就過去我的經驗來講，一個人一年做到十二個一般性就業是有點低啦。因為過去我們就在就服中心，我們是一個人一個月要推三個人要就業，一年要推三十六個。跟現在比較起來落差是蠻大的，但因為就服中心的個案比外面機構來得多很多，因為當時我們一個人服務的個案大概七八十個以上。以前的身心障礙者的就業服務站在承德路那邊，當時的就服員一個人服務大概都七十個以上，同時間在服務的。所以量多的話在推介就業服務成功的量也會跟著多。當時民間機構的服務量平均來講都十幾二十個。

王：一比十五嘛，原則。

第二位：嗯，當時沒有訂到這一塊，當時就量來說一個人服務都十幾個到二十個左右，各障別會有些不一樣。當時應該是有考量到這一部份，所以說訂的量會比較少，不過九十年到現在有慢慢在逐步累積增加，因為當時在九十、九十一、九十二年訂的成效是更低的。

王：大概多少？

第二位：一年要服務成功六個就業。

王：不分一般性、支持性？

第二位：當時我們叫做甲類個案跟乙類個案。所謂的甲類就是說我們依障別把所有個案分甲類和乙類，甲類可能是程度比較重，比較難服務的障別，比如說智能障礙或精神障礙，像智能障礙有的是中重度，還有一些視障者中重度。乙類就是比較屬於輕微的，比如說重要器官失去那種，程度比較輕我們分成乙類。甲類是做三個、乙類要做六個，等於是現在標準的一半。

王：喔，是九十年到九十二年。

第二位：對，九十年到九十二年的時候，甲類比較嚴重做三個，乙類比較輕作六個。但是當時沒有分一般性或支持性，沒有分到這樣。

王：喔，所以一般性、支持性這個規定是從九十三年開始？

第二位：印象中是從九十三年才有做這樣的區分啦。詳細情況我可能要翻一下當時的招標文件。

王：可是我們九十二年的數據上有看到甲類跟乙類的這個東西嗎？

第二位：看不到。

王：那我們怎麼知道誰是甲類誰是乙類？

第二位：我們的看法從障別起看。

王：可是你剛剛又說跟障別的障度也有關係？

第二位：對對對，障度跟障礙類別去區分甲類跟乙類。

王：可是在 DATA 上並沒有註明？

第二位：對，我們不一定註明誰是甲類或乙類，當時沒有這樣的著名。所以當時要算他的績效要看他年底送過來三(分)之二的個案服務計畫書。在以前是即使訂這麼低的標準還是有機構無法達到。

王：那沒有達到怎麼辦呢？

第二位：就會有一些罰款等行政處分。

王：真的有執行嗎？

第二位：九十年的時候有真的在執行，九十、九一應該還有。因為到後來你服務量慢慢上來的話，他們量慢慢就會被呈現出來了。因為九十年、九十一年那時候勞工局還在做直接服務，所以量大概都來自勞工局這邊，大概民間量大概是現在的一半左右而已。

王：那目前以這個標準來講，我們就這個 DATA 跑統計的結果。有一些的機構或者是就服員他也沒有達到目前的標準嘛。

第二位：對。

王：那你們也還是罰款嗎？

第二位：比較…睜一隻眼、閉一隻眼。

王：為什麼會做這樣的？

第二位：因為我們考量到其實民間機構在使用這一塊算已經蠻拮据的了啦，包括行政費一些零零總總、雜七雜八的，其實這樣的行政費給他們來講目前差不多剛好，如果說再去扣他們款，會對他們造成一些影響，尤其是小機構團體。

王：那這樣的標準，因為這標準是訂在招標文件上嘛，這標準是不是乾脆就拿掉算了？

第二位：其實這樣還是會有一些方顯，還是要有一些法則存在，因為就合約程序來講一定要有一個處罰標準在裡面。

王：可是實際上沒有在執行啊。

第二位：因為，實際上我們在行政程序上會放寬，就是說全部的績效會有達到，可能是六個就服員，六個人加起來達到機構應有的量。

王：可能是一般總量達到了。

第二位：對，可能細分的話就有些就服員多有些就服員少。

王：到目前來看的話，九十三跟九十四年來講有沒有有的機構總量都沒達到？

第二位：沒有。

王：都是一定有達到？只是個別就服員有沒有達到而已？

第二位：對，所以這一部分我們才考量說乾脆就放寬一點好了，因為對機構來講經費其實是一個蠻重要的東西，可能說你用完到明年，再要去把之前的費用拿出來，其實對機構來講會有些困難。當時可能考量到這些因素我們就沒有特別要求說一定要達到當時所定的量。

王：嗯，可是剛有講說，你覺得目前的標準偏低，那你會贊成把這標準提高嗎？

第二位：我會贊成。一般是說現在的服務量是有慢慢的往民間這塊去移動，現在就服員的狀況有逐年會有一些減少的傾向，因為對照他整理的服務量的話，其實就服員是不需要到目前委託的八十五個，如果說就服員的量再減少一點，機構的總服務量就會往上提，這樣的話，它整體的服務績效應該還會往上再提升，尤其是屬於一般性就業這一塊，就目前的平均統計數字下來，一般性就業來講，機構一般是可以達到一比四其實都沒有問題。如果是支持性就業的話我覺得還有可能再往上提升，因為實際上真的在密集輔導的個案沒有這麼多，需要兩週以上持續兩個月在輔導的個案沒有這麼多。

王：可是我們跑出來的密集輔導的次數非常多耶。

第二位：對，但是你要看到密集輔導的次數，如果說你平均分配在一個月，那他的次數是不是每個月二十次、三十次以上。我們看下來可能最多就十幾次而已，那平均下來可能一個禮拜二到三次左右，他不是每天都去。那實際上要每天都去的這種個案，大部分都會在庇護姓那一塊，支持性個案會比較少一點，因為那種程度可能蠻嚴重的，可能需要更多的技能去加強那一部份。以目前機構來看的話，這樣的個案大部分事再庇護性那一塊。所以說以這情況來看的話，到時候這服務量還是可以在往上提高一點。

王：那另外就是哪些是你覺得影響社區就業化服務的重要因素？

第二位：我自己在看是有兩個。一個是社會環境這一塊，包含著企業景氣的問題啦。

王：社會環境是指？

第二位：一個是身心障礙者有沒有被正確的認知到。

王：被誰認知呢？

第二位：企業，我講企業體好了。他們對身心障礙者的功能和認知到底了解深不深，這會影響到他們晉用身心障礙者的意願，這包含說我們目前失業率的問題，整個景氣的問題有可能影響到工作機會的釋放。另外一個有影響到可能是就服員本身能力的問題。因為就服員進來這塊領域的話，就服員他的工作表現會隨著年資增加會有些成長啦。

王：你覺得能力和年資是成正比嗎？

第二位：嗯，某些，應該說到某一個程度之後，可能程度就會慢慢減少了，可能剛進來的，可能剛做兩三年的，這個中間的問題會比較明顯一點的。但是年資三年以上跟做十幾年其實效果差不多就一樣的。年資會比較有明顯的程度上的差異可能就是三年這一塊。

王：那這邊你覺得會影響到社區就業化的因素你講了三個嘛。你覺得哪一個是最主要的？

第二位：我覺得就服員的能力是最重要的。之前還有一個因素是就業服務的配套措施，一些獎勵措施。比如說目前的義務、非義務晉用獎勵金。

王：這是什麼？

第二位：指的是說企業如果聘滿一百個人，企業必須僱用一個身心障礙者，這就叫義務晉用。非義務晉用就是如果五十個人以下聘用一個(身障者)，政府會給你一些晉用獎勵措施。

王：超額嘛。

第二位：對。這是一個。如果再搭配我們現在目前還有所謂訓練人員這一塊的話，多多少少都會影響雇主的晉用意願，這都是減低人事成本的一種；再加上你聘用身心障礙者的話是就服員會幫你帶個案讓他熟悉整個工作環境，原則是雇主就不用花一些特別的人力來教育這個人。我說這兩個不相互影響，如果說搭配的獎勵措施越多有可能會影響到雇主的晉用的意願。

王：那超額的獎勵金目前已經有了嘛，這也是身心障礙者保護法中擬定的嘛。

第二位：對。這個是有的。

王：至於這個訓用留這部份您覺得目前狀況怎樣？

第二位：多多少少會有一些影響。比如說真正會去用這個資源的，他幫個案推介到企業去的數量是有增加的，就某些範圍來講的話可能會利用到。我是有發現某些機構特別喜歡用訓用這個東西，原則上這就提升到個案的就業率。

王：這個是政府目前擬定的獎勵措施嗎？

第二位：不是，是我們自己內部的…應該算臺北市的獎勵措施啦。

王：那為什麼有的有執行，有的沒有執行？

第二位：因為這個東西會有兩個不同的看法，一個是把它當作資源在用，一方面是有人會把這東西放給真正需要的人再去用，因為就服員會認為這個資源給雇主、讓雇主看到這塊錢、這人事成本，他可能就用了。但有些就服員會認為這東西是幫助我們所謂支持性的個案，然後搭配給雇主。因為很多就服員，即使是這個案能力很好，我還是會建議雇主來用這個人，因為他主要提供他一個就業的機會而已。因為當時訓用留是為了讓雇主真正晉用一些比較能力差的人，我在補助經費給你。而不是

說你用了這個人再補助一些經費給你，因為程度上會有一些不一樣的地方。有一些就服員就真的把這用在程度比較差的個案，去協助、去給雇主一個獎勵措施。那有些人不會，他當作是一個資源就隨便撒。因為雇主看到這塊錢就讓身心障礙者進來工作，即使他工作能力很好。所以說變成有的人會用有的人不會用。因為這跟前面講到成效會有一些矛盾的地方，為什麼說這一塊出來了，沒有真正用到該用的人身上，因為我們立意是好的，但使用者的使用方式是錯的。

王：那怎麼改進呢？

第二位：變成說你要用訓用留的話，可能個案是去面試失敗兩次以上你才能用，兩次失敗表示他可能面臨一些比較困難的問題，再搭配這個東西去獎勵。

王：目前有明訂這樣嗎？

第二位：有，我們在作業過程規定是有做一個修正。但這也影響到民間會有一些反彈：為什麼兩次以上才能用這一塊？

王：這個是訂在招標文件上嗎？

第二位：沒有，不是。

王：訂在？

第二位：他這算是一個類似我們補助作業的守則，他不是跟我們招標文件在一起的。所以真正比較嚴重的因素我還是覺得在就服員身上啦，會影響到成效，真的夠用心的話啦，成效就會好；不夠用心的話，可能年資再長，可能年資也是差的。因為我在這裡看，真的是有些就服員剛進來真的很認真的話，他的績效是不會比那些三四年的差。

王：也就是說年資是一個因素，用心的程度也是一個因素。

第二位：對，所以年資並不是絕對的，但是會有一些差距是事實。

王：就服員的流動比例好像也不低？

第二位：應該說這幾年下來，是有穩定的下降。

王：現在比較低了？

第二位：對。大概從九十、九十一、九十三年大概流動率都三四成。這兩年是有下降，大概是兩成多。

王：為什麼下降？

第二位：我覺得這個業務是持續在發展的，而且相對性他的薪資這部份是有照顧到我們就服員，因為薪資對於外面就服機構來講高蠻多的。以一個非相關科系進來起薪三萬三左右，相關科系可能大概就三萬五。所以比較起一般這是一個誘因，加上這一塊服務流程和業務是一個蠻固定的模型，變化性比較少。再加上勞工局可能本身有一些所謂的進修方面的協助。我覺得這可能會影響到他們繼續待下來的意願。

王：就是他們會有比較高的意願持續待下來，因為有一些進修的機會。

第二位：對。現在在職訓練這部分我們每年都會辦嘛。其實還有一些是機構本恩的因素。我這邊還沒講到機構本身的因素，因為機構本身其實會影響到就服員留下來的意願。過去經驗是，大機構會有兩個極端，大機構有的真的是蠻穩定的，就服員年資都十幾年以上的，有些機構就服員年資可能是三四年、兩三年這樣子，整個組織架構有一些不一樣的話也會影響到就服員的流動率。

王：就您的經驗看起來，怎麼樣的機構就服員待的比較久？怎麼樣的機構就服員待的比較短？

第二位：這樣看起來是一些比較有規模、組織、歷史比較悠久、內部制度比較健全，像『第一』這種的，因為他人事制度都蠻健全的，相關制度對就服員照顧都蠻不錯的，就會影響到就服員流動的意願。

王：是比較好的？

第二位：是。比較極端像是伊甸，伊甸這一塊流動就蠻高的。

王：為什麼？

第二位：照這樣來講他們的薪資制度是有關的。因為我們雖然給這些就服員薪資蠻高的，但機構本身它有一些機構本身的薪資制度，可能像伊甸他的薪資制度比較低，可能比我們給的要低個三四千塊左右。為什麼說呢，因為他們會互相比較嘛，你知道其他單位的薪資為什麼一開始都是三萬三、三萬四，為什麼他們一開始是兩萬七、兩萬八、兩萬九。

王：在我們的這個招標文件上對這個就服員的薪資我們是有一個計算的標準嘛？

第二位：對。

王：可是事實上機構付給就服員他可以自己調整。

第二位：對，他不能高過我們的金額，他可以低於。所以這多少會影響就服員他們待下來的意願。

王：所以這個是一個機構給就服員的薪資，會影響到他的意願，還有沒有別的？

第二位：可能這一塊的督導給他們支持的程度，包括機構負責人對這一塊業務的看法跟態度。

王：機構負責人？

第二位：對，用不用心、對這一塊有沒有關心，關心他們業務執行狀況。

王：所以說，就服員這部份對於社區就業化的成效相當關鍵，大概幾個影響到就服員的流動率有幾個因素，大概您剛也有提到，勞工局這邊也做了一個措施，在職訓練什麼的，希望提高就服員穩定的比例。

第二位：對，包含所謂的勞退金這部份。

王：勞退金是六%的那個嗎？

第二位：對，我們也規劃把就服員歸納進去。

王：六%，這個不是明定的嗎？所有的人都適用的嗎？

第二位：因為我們簽約對象是機構嘛，因為勞退金、就服員是跟機構簽約的，機構要不要給他這東西，會有一些法律上的適用問題，因為社福機構好像某些是不適用勞基法的，對，他可以不用幫他提撥這六%的保證金。

王：喔，有這個空間。

第二位：但是我們還是會補這個經費給機構，希望機構能幫他們做這規劃和提撥。

王：所以幾乎都有了？

第二位：目前來講幾乎都有，但是還是有的沒有提啦。所以這部分我們去給就服員，去給他們一些應有的福利啦，我們目前的措施會回應到這一塊。

王：那有沒有什麼你覺得目前還應該要做的一些做法，可以提高社區化就業的一些成效？還沒有做的，就是應該做，但是難度比較高的、做不出來的？

第二位：提高成效這一塊(停頓)，我的想法是說，只要規定訂出來了，我覺得就服員就會想辦法去達到。如果說規定訂高一點，就服員就會想辦法去達到他的標準、我們要的標準，而不是說好像我們要去提供他的效能，這我們沒辦法做的，因為這很難說我要該怎樣去提昇你的效能，因為我們該給的教育訓練也給了、也做了，該給就服員的福利我們也給了。在接下來就是就服員要怎麼去回應我們當時訂的這個績效。

王：所以您認為在勞工局角度來講，其實該做的做的差不多了。

第二位：對，後面的一些督導老師的協助我們也有了。所以說，原則上績效訂了就服員就會達到。

王：就是說標準要怎麼訂的問題。

第二位：對，我的想法就是這樣子、我看到的應該是這樣子。

王：如果說採取個案委託的方式，因為過去沒有這樣做過。您覺得這如果是一個新的作法，您覺得這個做法看法大概怎麼樣？可行嗎？

第二位：其實我擔心的有兩點。其實身心障礙者服務的本質，服務事實上是一個最主要的東西，個案不管怎樣，協助他去就業是就服員最主要的宗旨。但是如果費用加進去的話，我擔心就服員去看到這個費用或是看到這個人。比如說我一個人五千塊，給這個個案，那你要服務到多少你才能拿到這五千塊？可能機構就只看到這五千塊，你就抓好做的人來做。

王：會挑個案就對了？

第二位：嗯，我擔心會這樣子。我沒有把所有的就服員想到說你的品行都很高，你就認真在做服務這樣子。那機構、可能小機構可能看到就這一塊，為了機構的生存，我可能就找一些好做的個案來做。我做越多，你個案越輕鬆、越好做、量越多、我拿到的錢越多，這是第一個啦。

王：嗯。

第二位：那第二個就是說小機構該怎麼去因應這個東西，小機構該怎麼去生存。這部份會造成說以後來做這一塊都是一些大機構，小機構全都不見了。

王：你覺得有這個可能？我覺得會發生。

第二位：如果真的照個案，我覺得這個問題可能會存在。那因為之前還有一個配套措施，要怎麼去協助小機構，但我覺得都很難去及時協助小機構的發展。

王：就是說即便有配套措施，還是很困難？

第二位：對，還是很困難。那因為目前這麼方式對小機構和大機構來說是一體適用的，那不一定是你機構小或機構大，就影響到我就服員或個案的服務權益，這部份是比較不會有看到的。

王：這個有沒有可能透過制度的設計，就是說你剛剛強調兩個面向，一個面向就是挑個案，第二個就是小機構的生存問題。那你剛講說以小機構的生存問題來講，即便有一些配套措施，其實還是很困難。

第二位：因為這個制度還是跟著我們後續配套措施一起下去，應該是這樣，但是這個後續配套措施其實我們都還沒想到，如果說我們的個案委託以九十五、九十六年就要真正來做的話…。

王：最快是九十七？

第二位：嗯，喔，九十七年，對。如果說真的可以做，配套措施就在這兩年把它設計出來，那設計出來能不能回應到小機構的需求，其實我是蠻保留的啦。

王：蠻保留的？那你覺得前面的挑個案的問題的話，有沒有可能透過制度的設計而避免或是減輕？

第二位：其實應該說來勞工局的這一塊，可以透過強制性的東西我就是要做，但是個案到機構的這部份就很難去限制。多多少少機構還是會有一些篩選個案的狀況出現。身心障礙者到機構就是，好的我們就做、不好的我們就去勞工局，叫勞工局派案，能不能派到我來說是一個技術性的問題，他可以不用擔心那麼多。相對性我可以再去找一些很好做的個案來做，真的我可以養一些個案，因為我庇護案一堆，我庇護案是一個大宗嘛，那這些個案能不能我就去找一些裡面比較好做的自己拿來做，這都有可能。

王：你覺得依你們的經驗覺得機率蠻高的。

第二位：蠻高的。他流動性會有一些流動，因為在業界來講，養個案跟養雇主其實都蠻容易的。所以說可能會有一些養個案的狀況發生

王：所以說可能會有一些養個案的狀況發生，那如果說採取個案委託的方式，如果啦，你覺得有沒有可

能有一些優點存在？

第二位：優點？

王：跟現行制度相比，因為您剛提到擔心的部份可能就是缺點嘛，有沒有一些優點存在。

第二位：如果看優點應該是要看這個錢應該是什麼樣方式進去的，如果是以就業這一塊來講的話，輔導一個就業，多給你多少錢，如果這個方式進行可能會提高就業率。我覺得就業率會提高，那如果說你是跟著一個人，一開始就跟著進去的話說實在我看不到優點。

王：所以你的意思是說，一個是他服務的量，一個是成功就業這部份的量，如果是跟成功部份做連結的話，你覺得她會提高就業率。如果是跟服務的案量年結你看不到任何優點

第二位：因為就任何階段服務來講的話，缺點我也是…看不太出來。就這兩個比較起來我是看不出個案委託有什麼優點。我倒是可以覺得換成獎勵方式的話差不多可以提高就業率。

王：怎麼說？

第二位：現行階段我的委託費用可能還是一樣的，但是一個個案推介成功就業我可以多給額外獎金給就服員，這樣可能可以提高就業率。

王：現行的制度之下增加一個獎勵的措施。

第二位：我反而比較贊成以這樣的方式先進去。如果說一開始採取個案委託的話，我個人認為這衝擊實是蠻大。

王：如果說，假定採取個案委託的方式，您認為說這標準要怎麼訂比較好？

第二位：如果要採個案委託的方式，我覺得障別是一種先不要討論他費用多少來擬定，先考慮的話可能是障別，障別服務的模式會不一樣，程度的話可能就不一定，比如說某些障別的程度，跟某些障別來講輕度是一樣的。比如說聽障的重度跟極重度，他服務的困難程度可能跟智能障礙、精神障礙的輕度是一樣的。所以障別程度跟這別會有一些各障別不一樣的落差。如果說以個案委託的話，程度是可以先不要去討論的。因為某些障別的中重度，可能比某些障別的輕度來的好服務。

王：就障別來講你覺得難易度是怎麼排名？

第二位：我會覺得智能障礙跟精神障礙在所有障別來講可能是一個比較難服務的一些。可能聽、語障、綜合障會比較簡單一點，那視覺障礙跟整個屬性來講會有一些關聯，目前視覺障礙推介的工作很多都屬於按摩業，按摩業跟勞工局申請所謂的庇護方案，像是按摩小站，那這部份，推介他進去就業的話你要不要算？所以行業類別會有一些不一樣的。

王：為什麼不要算呢？

第二位：但是他是屬於勞工局庇護性的一塊。

王：喔，庇護性。

第二位：對，你在勞工局申請一個方案、一個費用成立按摩小站，我再帶案主進去。以就服員來講，這是一個沒有難度的工作，他只是有空有一個個案進去，只要他具備了一些基本的技能，丙級執照或乙級執照，那他就可以進去了。既然這樣，為什麼我要聘一個就服員來服務呢？那就服員的能效就不見了，他的功能就不見了。

王：您剛剛有提到你覺得智障、精神障礙這些是難度比較高的；聽語障和綜合障這些是難度比較低的。那我們統計分析出來的結果，跟過去幾年看起來好像有些相反的狀況。綜合類的就業服務成效反而是比較差的，智障的話他其實心智比較低一點之外，穩定性還蠻高的。

第二位：我所謂的比較難服務是就服員所投入的心力那一塊，因為就服員投入的心力可能要花較多時間在前面的評估和工作現場那些，但是其他障別就不需要。所以我所謂的困難是指那一塊。

王：要投入比較多心力。

第二位：對，而不是指後面所出來的產值。

王：那綜合類為什麼會比較差呢？如果以我們目前跑統計出來的結果。

第二位：成效。對，因為那天我剛好有統計，效益比剛好是算在蠻高。

王：中間吧？

第二位：中間，然後最高是聽語障，然後綜合障、智障。那後來有提到他的效用值，可能其實在很多的障別細分之後…。

王：效益比，你其實是講益本比吧？

第二位：益本比，對對對。

王：益本比就是只看薪資嘛。但是我們在就業服務成效就設定很多指標。

第二位：比如說穩定就業。

王：穩定就業。

第二位：對，因為其實跟他障別會有很多關係啦，其實像心智障礙這個其實他很容易在工作職場上穩定下來。只要他後續的一些服務狀況跟服務的東西都可以處理好的話，人際關係、工作指導、工作技能訓練如果說都OK的話，其實心智障礙他比較不會有離職的問題，除非是雇主不要了。那綜合障礙個人自主性很高，稍微不喜歡工作環境他就有可能離職了。

王：喔，所以是自主性的問題。

第二位：對。因為心智障礙跟精神障礙都有這樣的問題。

王：喔，所以他不是就不了業，自己想離職。

第二位：對，離職率很高。那精神障礙類別也有類似這樣的狀況。

王：所以說障別對就業服務的成效會有一些影響，所以您是認為如果要訂個案委託的標準，可能要把障別放進去，障度就不見得要。

第二位：障度不見得要。

王：那還有其他哪些要放進去的？

第二位：其他我覺得可能不需要了。我覺得因為服務就是一個本質嘛，我不應該說…(被打斷)。

王：可是您剛不是講那就服員很重要嗎？那就服員的年資要不要放進去？

第二位：就服員成效我覺得跟我這個案我覺得是連不太起來，因為我覺得這個案是要跟著進去到這個機構嗎？那機構來提供服務，跟他的年資應該是沒有關係啦，那跟那個應該是沒有關係。因為不會因為說年資高我個案委託的費用就高，或是年資低我個案委託費用就低呀，因為如果採個案委託就是一個個案多少錢，再配合他的障礙類別增加或減少，那我今天說我就服員誰來提供服務都沒有關係，因為我最重要是看我個案有沒有成功就業、我有沒有提供到服務，所以我年資這塊就不要去管他。

王：嗯，這邊讓我再想一下，不過那比如說還有別的，那服務次數呢、服務的項目呢，這個要不要列為標準？

第二位：我覺得不需要耶，因為我最終是看個案的成效。我個案成效、最重要他有沒有就業，至於你說中間過程提供什麼樣的服務，對我來講是不需要的、不需要去考量的。

王：那這個是分成功勞跟苦勞兩種概念嘛，有的可能服務很多投入，就是沒有就業，這就是苦勞嗎，那你說苦勞就不管他，只管功勞的就是？

第二位：苦勞的話，可能要搭配服務的個案有就業、或沒就業有不同的給付標準。

王：當然是有可能啦，制度可以這樣設計。

第二位：有可能啦，那如果說這樣的話，功勞跟苦勞其實說都要，但是我覺得，功勞跟苦勞很容易被做出來的。很容易做出來的，如果說把功勞跟苦勞，苦勞又再加進去的話，我很容易做出他的績效。他沒就業，我很容易做出他們做了哪些東西，但這些東西是不是有效有用的，那可能又不一定，所以我想說這部份就全部不要管他這一塊我也是看成效的。你功力好、工作方法對，自然就業率會提高。

王：在您的看法就是說，苦勞的那個部份，作假的機率蠻高。

第二位：看這個費用多不多，如果看費用好拿的話，就可以做。

王：就是說如果費用高的話，作假的比例、機率也就會變高？

第二位：對。

王：缺點就是在制度的設計上來講，你不贊成。

第二位：不贊成，比較不贊成，我只看他的成效這一塊，最終目的是個案要就業。

王：不過，如果說就看就業與否的話，挑個案的機率就會變高

第二位：會有，對，這是一個會有影響的地方。

王：你苦勞不看嘛，人家就一定要挑啦。

第二位：那像我苦勞就沒辦法看說你苦勞是真的還假的。

王：在查核上面會有困難。

第二位：對，我沒有辦法查。

王：這沒有辦法查，這很困難的。

第二位：而且都是一些主觀的判斷，可能我認為的苦勞跟你認為的苦勞不一樣，我可能認為是假的，但是我認為我有做。

王：所以這標準不見得那麼客觀

第二位：我覺得苦勞很難說你做了多少東西，我就該給你多少錢，基本上這個部份很難去訂得出來。

王：就整個這樣服務幾年下來的話，很難去訂，比如說我們做了一個晤談好了，可能有人晤談了兩三次就可以判斷出個案的一些特質，有可能晤談十幾次我還是判斷不出來，是就服員能力問題，還是你真的有再做這個東西。所以你說苦勞怎麼判斷實在是很難拿捏啦。

王：所以你不贊成放這苦勞這個？

第二位：如果說真要個案委託，我會不贊成放苦勞這一塊。

王：我剛想到那個就服員年資的話，因為比方說我們目前就服員薪資的計算跟他年資也是有關係嘛，年資比較高的話他可以領到的薪資也比較多，所以相對你的個案委託的方式也有可能設計，把就服員年資設為一個標準。這就服員年比較高的話，因為您剛剛也講到了有相當一個比例跟他能力是呈正相關，那所以我給你，比方說同樣兩個就服員提供一次服務，年資高的就服員一次的單價，就高於年資比較淺的就服員，有可能這樣設計啦。不過這個是苦勞的部份啦。如果說您完全根本就不贊成苦勞的話，那這個部份當然也就沒有了啦。

第二位：嗯。

王：但是我的意思是說，就服員年資還是有可能放進去啦，這是比較是苦勞的那個部份，如果你只看功勞那當然也很簡單啦，就是就業成了沒有、多長嘛，當然也很單純嘛，那假定依您的看法，只考慮功勞的層面來講好了，那比如說個案的年齡要不要視為一個標準？

第二位：年齡的部份…，的確，年齡確實是會影響到他的就業程度，但是這個年齡該怎麼去訂，會有不

同的看法啦，可能中高齡這部份是可以放作一個增加的部份，我覺得是可以放進去，

王：中高齡的部份。

第二位：對對對，可以放進去，這應該是可以的。

王：性別呢？

第二位：性別應該不用考慮，現在都可以不用考慮。

王：那另外在這個審核的行政程序上面，如果採取個案委託的方式的話，你覺得這個行政程序上會不會複雜很多？

第二位：會！

王：那會比目前的差距會很大嗎？

第二位：會很大。

王：那以目前的人力的編制來講，你覺得有可行性嗎？

第二位：目前…如果我採個案委託，我就不會考量到人力編制的可行性。

王：不是，我是說目前我們的行政能力，假定變成新制度能夠勝任嗎

第二位：喔，行政能力是不是？一個是經費撥付的問題嘛，一個是行政查核的問題嘛，那要看我們制度要怎麼去設計，我才能回應到我們的能力該怎麼編制。如果你制度設計是單純 OK 的，只看成效的話，現行能力是沒有問題的。

王：只看就業。

第二位：對，如果說你要再搭配功勞跟苦勞的話，我人員就下去查核嘛，我可能實際去看妳在現場做了什麼、你的報表、你的服務制度是怎麼做的，以現有的人力制度的話可能會比較困難一點，一個人可能要負擔我們行政審核幾百的個案，所以目前比較不能去考慮到行政查核這一塊。

王：如果說事務設計上有考慮到苦勞的話，您覺得目前的人力是有困難的。

第二位：可能蠻緊的。

王：蠻緊的，如果只考慮功勞的部份。

第二位：蠻簡單的，這部份就不會有能力上的問題，如果說是會計核銷程序的話，其實也還好啦，原則上應該是沒有問題啦，差不多就是這樣，現有人力來講差不多是這樣子。

王：那還有什麼我沒有問到，你覺得蠻重要的？

第二位：其實應該都有表達到了，比較基本上東西應該都有表達出來了，不過最基本的個人的想法跟建議的話是比較不贊成這一塊啦，我的想法是這樣(笑)。

王：了解，就是說你們的回答當然不盡然一樣，但是我們基本的問題跟想了解的東西都是一樣的。

第二位：嗯，對，差不多就這些了。

王：那就謝謝了

第二位：謝謝。

第三位深度訪談逐字稿(行政主管3)

第三位：第一個是，我覺得臺北市現行的社區化就業服務，因為我們現在是用委辦的做法，我覺得它的優缺點是這個樣子的，它的優點就是說，因為透過委辦的方式，當然就變的說我們在整個委託的合約，那麼…委託的一些條件，不論是管理上的條件，未來怎麼去督導它、考核的條件。像我們現在委託辦理也都在委辦的內容就已經有定那個所謂的未來的評鑑的一些項目，然後都定進去。所以認為在委辦的部份，我們覺得它的優點就是說，你可以做一些臺北市整體需求的員額的管控，那透過這個合約的規範，也可以去…儘可能去做到所謂的…鼓勵一些做的比較好的機構或單位或是工作人員，可以繼續來做這樣的業務。那有一些當然做的比較不好的，或者是說他可能其實不是真的那麼用心要做的，只是說可能看到這邊有些委託經費就跑來這類的，就儘可能就是說讓他可以慢慢的可以被淘汰掉。那我覺得這個大概是我們目前在委辦的部份我覺得比較好的一個優點。另外就是說，我覺得我們這個委辦另外一個優點就是說，因為我們現在這個委辦它很特別是…它其實比較多的考慮是…讓更多的團體可以參與。所以我們可以看到，我為什麼要講這個，我要講更仔細一點就是說，為什麼這樣說就是說，因為我們現在委辦很特別是，我們這個委辦其實不是委辦給所謂立案的身心障礙就業服務機構。那這個就牽扯到中央目前在談有關身心障礙就業服務機構的時候，其他設立的標準…

王：不能是還是不是？

第三位：目前就是說，機構立案歸機構立案。委辦，因為我希望方案委辦的方式，所以我委辦的主體，有可能是社團法人、財團法人，但他不一定是身心障礙者的就業服務機構。

王：目前沒有這樣的規定。

第三位：對，他可能是身心障礙者的福利服務機構。那我們都知道身心障礙者的福利服務機構是誰在管的，是社會局在管。那社會局早期因為他要提供許多身心障礙者的福利服務。那我們知道身心障礙者的福利服務裡面，在這些機構當中，其實主要的，恐怕還是以教養機構為主。譬如說我們都知道不論是像公立的，像陽明教養院，或者是說像一般私立的這些…什麼育成裕民發展中心啦，什麼公設民營的什麼崇愛發展中心，就是所謂發展中心這一類。那你看這些所謂的教養機構其實大多數也是偏重在智能障礙。如果我們說公辦民營的部份的機構，非這個障別以外的，大概我的了解目前大概也只有精障。慢性精神病患好像有一壽重殘養護中心那邊，在文山區那裡。所以我們就發現到說很有趣就是說，在這些所謂的社會局所立案的這些福利機構裡面。其實坦白講，大多數還是以心智障礙為主。你比較少看到綜合性障別的重度障礙者的福利服務的專屬機構，很少哦！其實是很少的。我們現在可以看到大多數如果真的在做的，可能也都是只是有些團體，不論像伊甸啊，或什麼這一類的，就是說他可能是做到綜合性這一類的，他可能有一些他們自己的機構，但是他不是…可能比較不是我們說的，就是說公家的，社會局這邊公辦民營出來的。那所以目前就會出現一個現象就是說，我們目前跟我們來做這個社區化就業服務的單位裡面，我們就發現到說，有一小部份，可能會是跟社會局的福利服務機構結合在一塊，就是它算是社會福利的，社會福利的服務的機構啦。那但是屬於就是說身心障礙者的就業服務機構的部份，幾乎目前是沒有。

王：一家都沒有？

第三位：嗯，那後來這個東西在法令上怎麼解套呢？是…透過就是說就業服務法，另外有個就業服務法規定就是說，你要從事就業服務要做就業服務的設立許可。那設立許可要分二種，一種是營利型的…私立就業服務機構，一種是非營利型就業服務機構。那現在很有趣是，大多數的這些社團法人或財團法人，都是跟勞工局申請了一張非營利的就業服務機構的設立許可。因為他是非營利的，所以他不需要有所謂的那個就業服務人員、專業人員的證照。

王：只要是非營利的就不需要…

第三位：不需要有一個，就不需要那個就業服務法裡面規定的就業服務專業人員的那個證照資格的人。

王：但是如果是營利的就一定要…

第三位：營利的一定要。因為他要做那個人力仲介嘛。我們剛剛說人力仲介，他有些所謂收費的問題。所以現在這個制度上變得有點小複雜，就是說勞委會他當時在訂這個機構…身心障礙就業服務機構，我認為，他當時其實的目的是好的，就是說他是希望說能訂一個很高的標準。所以他譬如說連這個你人員配置的比例，那個要什麼樣的空間，空間的比例要多少坪數要多大，通通都有。那那個東西他是訂成叫做身心障礙者就業服務機構設施標準，那裡面事實上都有。但是很可惜就是說，那個標準大概就是說雖然當時有一個很高的立意，可是呢，在台灣現實執行上呢，是…執行上是有困難。所以變得說沒有人立案。那沒有人立案我們怎麼辦呢？我們就變的說我的處理方式就變的說，我只能先就目前願意來投入這個服務的這些社團法人也好，財團法人也好，只要他是從事跟身心障礙就業有關的，基本上他就會變的是他有資格來參與我們這個案子的投標。那他投標之後呢，到時候就可以依照他這個投標評選的結果，我們就決定要不要委託給他來辦理這個業務，就是這樣來的。那這個辦法到時候老師你們可以參考，在這邊還有設施標準在這裡，那大概是這樣子。所以要問到臺北市的…

王：我，我打個插不好意思。這邊是身心障礙者就業服務機構的設施標準。那您剛剛說以目前的委辦的制度而言的話，他不一定要屬於身心障礙的就業服務機構…

第三位：對，因為他另外就是透過一個辦法，不好意思我再拿一下。那老師我們既然討論到那麼細我就把東西都拿給你們看一下。

第三位：他這個喔，另外這個就業服務法的這邊是中央的法規，但大綱試著讓老師知道一下。早期在還沒有就是說這個身保法第二次修法還沒有修以前，我們知道第一次修法…七十九年嘛，六十九年訂第一次版本嘛，七十九年第一次修法。七十九年第一次修法的時候當時主管機關還是社政單位，以社政為主，當時其實沒有分工分那麼細啦坦白說。八十六年版就分工分很細了，

王：把各目的主管事業都全部都列出來。

第三位：對，那所以在…嗯…七十九年到八十六年中間，有關勞政部門在協助身心障礙就業的部份，主要就是依照就業服務法的規定。就業服務法是在民國八十一年訂的，他這邊的第二十四條特別訂到促進就業…二十…第三章促進就業的這邊的二十四條：主管機關對於下列自願就業人員應訂定計劃努力促進其就業必要時得發給相關津貼或補助金提供給身心障礙者，所以他是從這邊來的。最早當時勞委會在推動這個所謂社區化的這個就業服務方案的時候，他最早在民國八十一年先做了一個支持性就業服務計劃的試辦專案，當時就是在民國八十一年開始，針對身心障礙最早。那後來到民國八十三年八十四年才透過陳定江老師他們，做了二年的一個委託研究，規劃出那個現在的那個社區化就業服務的那個流程。那整個大的架構在那時候訂下來，大概是這樣子。那這邊就有提到，民間就業服務裡面它就有提到，就是說私立就業服務機構，可以經營這些東西，那既然它是經營的話，表示它是收費的，它是有些收費的，那它裡面就有提到了，如果是說你從事的是非收費的話，它有另外的規定。這邊……三十四條裡面有說，它說，私立就業服務機構既分機構，應向主管機關申請設立許可，發給許可證後，才可以從事就業服務，而且這個許可證要更新，但它當然這邊有些例外，就是說如果是依法設立的學校，或接受政府機關委託辦理的就業機構，為畢業生結訓學生或求職人免費辦理的話就不在此限。所以它重點就是說一個是收費一個是免費，那為什麼後來他們還是要立案呢？是因為他針對這個就業服務機構的立案，他另外有設了一個叫做「私立就業服務機構的許可及管理辦法」，就是說他既然要許可，那他要有一個管理的東西規定在那裡。這邊……就有一個叫做私立的就業服務機構許可及管理辦法。那這個辦法裡面呢他又會規定到…這邊，第三條的第一項第二款，他說，非營利就業服務機構，為依法設立之財團或公益社團從事就業服務者。所以他們就是根據這個東西，因為他是屬於非營利的部分，所以我們就變的說，我們可以針對非營利部分另外發給這個就業服務的許可證。但是就是前提是他一定是限制在鎖定在他服務的一定是我們前面如法規定的那幾種對象，什麼學生啦，職業訓練生啦或所謂的這種這個特定對象指的這些人。第二個就是他免費的，他不要收錢。主要是這樣，所以現在變的說很有趣，這些單位通通都沒有身心障礙者的就業服務機構的這個設立，全部都是透過這個部分來，那除了這個部分來以外，剛剛我們不是之前有讀到一條就是說如果是接受政府委託的，他也可以辦理，所以現在變的說我們社區化委辦單位裡面呢，大概有…大多數我知道大概超過一半以上是已經有拿到非營利的這個就業服務機構的許可證，非營利的這個。但是還有少部分的沒有的。譬如說舉個例子來講，醫院他就拿不到，醫院他是醫療機構，他不可能再跟你申請一張非營利就業服務許可的牌，因為他是醫院，他就不可能申請這個。所以大概我知道有一半，大多數我們目前只要是我們目前委辦的團…財團法人或社團法人幾乎都有去申請這張牌。那醫院還有少部分我知道他們沒有申請。那我想這個大概是我們目前在我覺得在優點上就是說我們的範圍比較廣。就是說能夠參與的這個身心障礙團體是比較多的，那大概這個是我覺得我們在目前現行的服務上的第二個優點，如果沒記錯，我剛剛講的算是第二個大的優點。第三個大的優點是我覺得我們目前的社區化就業服務的這種委辦方式呢，我覺得是比較合理的，怎麼說比較合理呢。因為我們要求的個案量跟要求的個案的品質是比較有清楚的範定，我為什麼敢這麼講呢。因為如果我們去看中央他所規定的，他在推動所謂的社區化就業服務，他的範定是一年所要做的個案，大概是我知道目前好像調到一比三十。他不分障別，他也不去分什麼障別等級的，他通通都不分這個。

王：一比三十什麼時候訂的？

第三位：嗯…他最早還訂一比五十咧。他每一年在調，因為他也是用計劃的方式在做。那我知道最近聽說調到一比三十。那好像資訊就業服務是不是要到一比十五的樣子。那我們是比較合理的，就是因為我們在第一線，臺北市因為我們是地方政府嘛，那我們在第一線做實務的工作，我們就發現到，這樣是不可能做到所謂支持性就業啦。因為你要做到支持性就業真的他這個個案要到現場去做現場的工作的這種現場的工作訓練，密級訓練輔導這一類的，那你根本是絕對做不到的，所以我們後來是訂成是一比六。我們是全年度個案，如果我沒記錯，全年度個案的話好像是一比十五吧，全年度個案，但是我們支持性就業個案呢，我們希望說要有六位嘛，然後六位裡面要有二位至少要能夠穩定就業三個月以上。當然穩定就業三個月以上不是代表他三個月都在現場不一定，他如果穩定的就慢慢也可以撤出，所以我認為我們第三個優點是我們所訂的一些要求，我認為是比較貼近實務的，就是比較貼近他們實際上可以做的到的，那真的能夠做到所謂支持性就業。因為社區化就業他是包含二個區塊，一個是競爭性，或者我們又稱一般性，那另外一個就是支持性的支持性就業的 MODEL，我覺得這個大概是，我目前個人認為就是第三個臺北市現行社區化就業服務委辦的優點。第四個我認為我們的優點是，我們已經可以發展出障別的區分跟派案制度，我想這個大概在國內恐怕也是沒有的，就是說…哦…我們知道連社會局的成人個管，都沒有辦法…就是說他成人個管的部分我知道

他是說，可能就是說給成人個管的單位在做所謂的受案，可是他受案之後，其實他們後續資源連結上常常會出現問題，因為有的資源不存在，有的是你其實要連結到別的單位，人家不一定願意接受。那我覺得我們目前做到一個是障別去做到某些考慮，所以我們目前在這個派案上面已經分成五大區塊，我記得是心智障礙類嘛，慢性精神病患，然後聽語障類，視覺障類，跟其他，其他就是所謂綜合。綜合的就包含肢體障類啦、腦性麻痺啦、然後器官功能，重要器官功能損失這一類，就是大概分成五大類，那用這五大類來做一個區分，那這五大類區分你也看的出來就是說，的確確在目前臺北市社區化就業服務的發展，你會看到我們服務的對象或個案，障礙的那個程度都愈來愈偏向愈來愈重，愈來愈重的意思不是說，我當然了解說我們目前整個就業去做分析統計的話，當然看的出來還是輕度中度為主，這是沒有錯，因為你障礙程度非常重的，當然他是比較難。那我要強調的意思是說，可是因為他就是…慢慢發現到我們就是說服務了這麼久之後，可能有早期以前政府沒有做的那些身心障礙者，透過這些措施，陸陸續續也都逐漸的能夠就業的就就業，所以現在不能就業的，或是需要被協助的人，除了每一年從學校畢業的學生以外，其實大多數你會看到就是說，他會偏向就是說，都是屬於就是說真的是在就業能力上是愈來愈薄弱的那群，包含，可能比較多都是屬於發展性障礙的那群人，指的就是心智障礙跟慢性精神病患、自閉症這個。那這種分法不是台灣特有的，國外其實也有一些國家他是這樣做大分類，譬如說我們講日本來講。日本他其實上他就是把知的障礙分成一類。就是所謂心智障礙自閉症他這個是單獨一類，另外就是他有一個大分類就是，所謂的那個…就是就算是身體障礙。身體障礙指的就是說不管你是眼睛、聽語障、肢體障，這個叫身體障礙，這個身體上的一些缺陷造成的，或包含重要器官。那我知道後來他們才慢慢發展出，因為他們發展甚至這個他們發展的比我們晚，後來他們才把慢性精神病患另外拉一類出來，是這樣子的，他們是這樣大分類，但他們大分類裡面不是代表他們沒細分類，細分類都還是有，那我就覺得說我們目前至少在臺北市我看到是我們在社區化已經做到某種大分類。依據這個大分類，然後給這些大分類的這些單位，可以來協助這個大分類裡面的這個身心障礙者。那我覺得這個大概也是我們臺北市比較獨特的地方。

王：您剛剛說是唯一的，中央沒有那樣做？

第三位：沒有這樣做。

王：其他縣市也都沒有？全國唯一？

第三位：就我的了解，就我的了解。而且我們這樣的做法是在九十…九十二年吧，我記得沒錯應該是九十二年開始，九十二還九十三年就開始了。

王：九十二是一定有，我們手上的資料有。

第三位：對，九十二就開始這樣做了，所以我印象中應該是九十二年就那樣推動了。只是因為那樣的推動要推動好幾年下來嘛，所以現在包含XX那邊他們在規劃那個員額的時候，目前要減少。為什麼要減少，其實就是看到一個現象就是說，你其實有一些身心障礙者可能他真的現在就要就業還是很困難。所以會有一些員額，其實他有可能會回流到底護性那邊去。那相對就變的說你支持性這邊的就服員坦白來講就不一定要那麼多。所以我知道他們今年的委辦，降到現在只有八十五個員額，那之前是九十九到一百個員額，那降到八十五，那這大概是第四個我覺得在臺北市我們這邊比較特別的，就是有關委辦的方試的一些優點啦，我個人覺得大概就是說可以用強制派案，然後有這樣的一個障別的區分。

王：那對不起，所謂強制派案的意思就是說，這個五大類的機構來講的話，這五大類裡面他又有分細分嘛。那所以比方說這個心智、心智類的話如果派案給心路假定，他可以拒收嗎？

第三位：不可以。

王：非收不可？

第三位：非收不可！這我就是說，這我們跟社會局成人個管最大的不同。為什麼這樣呢？因為我覺得就是社會局成人個管其實民間團體也一直不斷反映意見給社會局。但是我當然知道每一個行政機關可能有他在行政處理上的一些困難。那所以我想我這邊並不是批評社會局的做法，我知道因為大家都有大家的困難，原型上的限制，但我就專業上來講，我覺得他們已經呈現出一個一個困難就是說，你這種弱勢族群的服務，如果你背後沒有一個公權力強力的介入，其實有時候他就是會掉在地上。我舉個例子來講，當時為什麼後來我們要弄成這樣的派案制度，就是說，早期為什麼勞工局自己有在做直接服務？那我做直接服務的時候呢，我們在九一年有一次我上委員會的時候很好玩，我把具體的數據都攤開來看，就是說，團體跟我講說，唉呀！你們勞工局做的都是比較輕的，對不起，我分析下的結果，勞工局都是做重的比較多，輕的中的都是在你們民間。那他一定又說，那你們服務績效不好，好那我又算，我們服務就業可以滿三個月以上的是他們的三倍。三倍哦，民間的三倍哦。再繼續問，那你們可能案量 loading 沒我們的多。對不起，我們是他們案量 loading 的 11 倍。我們一個社工，一個 worker 要掛 95 個個案，他們一個 worker 掛 11 個左右吧。如果沒記錯，可能 11 個不到，大概八點多還九點多我忘記，就是大概他們的十一倍。所以就是那個委員會那樣上了之後，我就說因為那當中還是有很多政治的考慮，有些最後的結論就是我還是不能增加人，增加給他們委辦。可是就是透過這個契機，就轉化成說，我勞工局就不再過直接服務了。

王：那是什麼時候的事？

第三位：民國九十一年到九十二年之間。那，那時候就是因為這樣轉化過去之後，所以民間他也知道他

沒有辦法抵擋我所呈現出來這些東西，所以最後就變的說好，那增加員額增加到他們身上去。而且很好玩，本來我要增加到十二個而已，他們增加到二十個。我十二個人就可以做的事情，他們要二十個。那後來也沒關係，好，那就變的說擴大到一百個這整個委辦嘛，然後談這個派案嘛。那後來就發現就很好玩就是說，以前為什麼會這種現象？就是因為民間的服務其實我是可以拒絕的。因為當時你…這個身心障礙者來到這個機構尋求服務的時候，他當場怎麼跟他說的我們沒有辦法管控啊。所以你完全不了解他是怎麼樣被人家拒絕掉。但他拒絕掉之後，他至少他最後還是有管到你，跑到你公家機關來嘛。因為你公家機關是零拒絕，你不可以拒絕。所以才導致說我剛剛跟老師說的就是說，為什麼反而很好玩就是，我們統計出來的結果是，我們的障礙等級跟程度都是最重的。他們反而輕。很有趣，這很有趣的事情。那所以現在我們弄成派案制度的時候，他們就不可以拒絕。他是不可以拒絕的。但是這當中是不是就一定完全是零缺點的當然不是，我們現在也發現到有一些問題，那問題是什麼？那就是說，當我今天委託給他，那我們也派案給他之後，我們就發現一個現象，現在XX他們正在做進一步的了解，這還沒有到很成熟，但是有發現了，就是說，我們派案給他的個案，跟他自己收的個案，他有時候有些當然會分兩批處理。就是說，他們自己處理的個案，他們先處理。我們派給他的個案，他就緩處理，他不是不處理，他是緩處理哦。就是說，你來了，我也開案了也晤談了。可是呢，我找工作機會呢或推介你呢就脫脫拉拉，為什麼？因為看起來這個還是比較難推介，但他有績效的壓力，所以他就推薦那個好的。那比較困難的他就暫緩，我們最近報表就發現到這個現象。所以我覺得這個好像就是一直在這種所謂的委辦或是說我們說，說是這種政府把一些東西哦，就是說什麼結合民間資源委託的結果，好像有一些問題還是沒有解決。那是說那種真正困難的人還是…他還是有可能用不同的型式、樣態被擺在一邊。這是我們現在發現到可能會出現的問題。

王：我打個插喔。您剛覺得有些個案他就是等於算是機構他自己接的個案，有一些是勞工局他派案，這個比例大概怎麼樣？

第三位：嗯，我的理解，勞工局現在派案的比例大概降到只有三分之一吧。最早，剛開始轉換的時候，勞工局的比例當然是很高的，最早剛開始轉換的時候。因為包含我們手上有些個案，手上有些個案因為我們開始不做直接服務，我也要陸陸續續用轉介表或轉介單的方式，把他的服務摘要做記錄就轉給民間嘛。那當時我們都是被都是被民間做最高的標準要求，所以當時我記得我在做執行長的時候，我也要求同仁就是說你的轉介表不是只有寫一二句話，說他什麼什麼有什麼就業服務轉給你，不是。你要把他的整段，很清楚的，要列出好幾個點，要把他的服務的一些就是像我們現在在談的優缺點一樣，就是這個人，你在服務他的過程當中，你認為他的就業的潛能、長處、優勢是什麼。他可能在他這個推介服務過程當中可能他會有、有的困難，弱勢或是什麼。他自己身體上的障礙有些什麼東西需要特別注意的，家庭功能部份什麼的，我都要求同仁要寫下來。我們是用這樣的方式寫出來之後，才把這個東西連個案轉給民間做。但是我的了解是，轉過去之後，有一些後來也是沒有做。就轉了之後後來他們就是用其他方式做結案的處理。有可能嘛，因為你當然你有的個案你不能永遠掛在身上，這我也可以理解，社工也一樣啊，我們不可能說永遠掛在身上，那當然你會有一個極限的，你當然對你來講你一定是做一些有意願的或者是比較有成效的個案，我想這個都可以理解啦。那所以我認為目前我們自己這個就業服務的缺點，我發現到就是說剛我有提到一個就是說，我覺得就是說好像用一種所謂的委辦的方式是不是就能夠真的把那種問題解決，發現到好像不必。就是說所謂那個很難服務的個案、會被掉在地上的個案，他還是會被掉在地上，不因為你委辦他就不被掉在地上，那我覺得這個是，涉及到說，因為你一個機構也好，一個團體也好，他其實就是一個獨立的法人，他就是個獨立的組織。我不可能去干預他內部的行政，我也不可能去干預說你要用什麼人。我最多只能去訂一些所謂的 criteria，可是這 criteria 事實上以目前就服人員 criteria 來講，他有好幾種等級，我甚至可以請那種不是專業背景的人，但是他可能有興趣，只是說難聽一點，他可能薪水 pay 拿的標準比較低而已。有所謂的就業服務助理人員嘛，對不對，他不一定是社工心理，不一定啊，他也許可能是其他科系背景畢業的沒關係，當然他可能很有心或怎樣他們覺得他可以，他只是薪水拿不到那麼高。所以我認為就是說那些會掉在地上的、困難的個案，好像透過委辦還是沒有辦法解決，我認為這個是我現行我自己看到在這個就業服務上面，我覺得還是有一個這樣的一個困境。接下來我是覺得在這個委辦方式我認為的一個困境就是說，嗯，因為我們原來是在一種沒有辦法符合中央法規做所謂身心障礙者就業服務機構立案的環境跟前提下，而變成用一種方案委託的方式在執行。那看起來它的背後還是有非常高的政治性，因為，讓很多人都有機會參與，那讓很多人都有機會參與的考量，到底是考量機構團體的利益呢？還是考慮身心障礙者的最佳利益呢？我覺得這個非常值得可以探討。

王：那我可以打個插嗎？那他們立案的困難是在哪？為什麼…

第三位：就是說這個標準很高。身心障礙者的就服機構標準很高，就是說他有多大的坪數啊，他有什麼晤談空間啊。

王：最主要是什麼，最主要是卡在這個面積啦、這種硬體的上面。

第三位：對對，這是一個。那另外一個就是說，你這些硬體跟面積，你大概還是要有一些這個…所謂的這個費用的開銷嘛。如果說你今天不是自己你若不是個財團法人一個自主的房舍，你非常可能就要跟人家租啊。像我們現在一大堆補助案，我想老師很清楚，你猜我們補助案審查你知道嗎，就是很

多案都是補助房租啊。所以都是政府的錢補助，就是說他不是一個說，我如果是因為我如果是一個財團法人，我是一個主體我自己有一個房舍，那我用這個房舍，就是已經人家捐出來的，這房舍不能做其他用途，就專門做這個用途，那這樣他要來申請成為立案，他可能缺的只是人事費跟經常費的支出，他不會說還要房租什麼其他額外的這種比較大筆的支出。那這樣對他們來講當然是比較容易可以經營。所以呢，但是我們現在的做法就是說因為讓大家可以參與，所以你看有財團法人有社團法人有醫院，每一種背景的單位進來，其實他們的條件都不太相同，然後呢，我就發現到就是說，在這個過程我看到的現象就是說，因為大家都可以來參與的結果，會看到就是說，……那個素質上其實就是還是有一些落差，那這個落差就是說，你這麼多家參與，第一個會造成就是說，我們在管理的幅度上會變很大，因為你變你的對口要對好多，所以事實上某個程度來講，是增加我們的行政成本，並不是減少。因為我行政成本要管很多家機構，很多個團體，很多個單位。另外就是說，如果我今天家數這麼多的時候，身心障礙者他是不是真的搞的清楚？不一定耶！很多身心障礙者他就已經是障礙者了，所以他搞不太清楚耶。他可能甚至要跑好幾趟他才搞的清楚。就是說譬如說他可能要先去勞工局來，勞工局再派案，那派案出去的時候他才搞的清楚說：哦，派案出去的這個單位，然後在什麼地方，然後是做什麼的，那誰服務我這樣子。所以我覺得大概會呈現出來的缺點就是…嗯，這麼多家單位，事實上對身心障礙者來講，其實造成的反而可能會有更多的是一些…他在尋求這個資源上，感覺上好像是說是建立了所謂的「可近性」，就是說，想要說就是說可能單位很多，所以可近性會比較高嘛，因為他可以就近去找。可是因為對很多身心障礙者來講，他可能第一個想到的他先來找勞工局，那勞工局再派案下去，所以第一個他跑好幾趟，反而不是只有跑一趟哦，是變跑好幾趟。然後另外一個就是說，這麼多家機構，管理的幅度變大了。管理幅度變大，在行政處理上不一定是一個合宜的做法。那…第三個就是我們有看到就是說，我們在…

王：對不起，那我打個插。目前的那個就業服務機構有立案的，大概有多少家？

第三位：非營利的部分啊？

王：對，您剛剛講說現在都不限嘛，反正都可以來參與嘛。反正很多很多嘛，管理很麻煩嘛。那如果假定有限制只有立案的話，大概有多少家？

第三位：我要問一下同仁。大概我記的沒錯，可能有…四十幾家。但是有做就業服務開案的大概只有其中的三分之二左右。就是說，社區化的。因為他們有一些他申請就業服務他可能是因為他還有辦理職業訓練。辦理這個…就是輔助方案那邊的職業訓練，或是輔助方案那邊的庇護性就業。但我印象中，可能會涉及到跟社區化有關的，我預估，我如果沒有記錯，就是大概三分之二左右。……嗯…大概二分之一到三分之二之間。但詳細的數字，我待會可以問一下我們同仁，或是說可能跟 XX 那邊要就可以了。XX 那一邊他應該會知道。XX 他應該會知道。或可能這個資料我再請 XX 那邊補給老師，然後就會比較清楚。

王：所以這邊現有的參與的機構比例，大概有…差不多百上百家了吧。

蔡：三十。

王：三十嘛。

第三位：三十家…三十家。

王：那也…三十啊。那也差…那也差不多差不多…四十家乘以三分之二的話，這樣應該…

第三位：哦沒有，我的意思就是三分之二我指的是那個三十家裡面的三分之二。

王：三十家裡面的三分之二。

第三位：因為我、我的了解是他們幾乎都有啦。大概我跟你說明說沒有的好像就是主要是醫院啦。醫院部分他不會申請，因為他也沒辦法申請。

王：所以差距只有差距在醫院。

第三位：對，主要是在醫院。其他的幾乎他們都已經有申請那個非營利的就業服務許可，但是那不是身心障礙就業服務機構哦。這標準完全不一樣哦。那非營利就業服務機構那個感覺就很像說他好像就只是做一個就業資訊的提供跟介紹，因為我們是非營利的嘛。

王：所以差距是在於說他對身心障礙的專業、專業服務能力上面的一個差距嘛。

第三位：對對對，可以這麼說，因為他類型不同，一般我們說私立就業服務機構他做的是一般人力仲介嘛。

王：那我的問題是身心障礙者就業服務機構是一個立案…

第三位：沒、沒有。

王：一家都沒有？

第三位：zero，零。

王：目前一家都沒有？

第三位：目前一家都沒有。所以這就是說我說的很妙的地方。但是這個機構立案的辦法不是我們臺北市政府訂的。

王：他是中央的法規？

第三位：中央法規、中央辦的，中央的子法。所以如果我要、所以如果但是現在就是反過來就是說，倒反過來想就是說所以為什麼我，我認為說這個會是一個缺點就是說未來我們要思考就是。那、假設說今天我是真的就是說…覺得說好，身心障礙者對他們來講，他如果很清楚幾個標的，或結合像區

公所…這一類的標的。他可以就近去就直接那一個地方做求職的登記跟服務之話，到底哪一種比較好。那因為如果是這樣的做法，你有可能臺北市我搞不好不用到三十家。我搞不好只要十家十一家甚至更少搞不好只要分個北中南東，分個五家就好了。但是每一家都有相當充沛的就業服務的人力在裡面。那它幾個優點，第一個優點是，可能就可以去思考，怎麼樣的能夠變成是一個合法立案的…身心障礙就業服務機構，然後他有好的空間、有好的場地。當然這場地的背後還有考慮就是說，是不是公部門也要出點力氣去幫他們找場地啊。就像社會局公設民營的一樣，我想這個也不排除，當然也是有這個責任，政府當然有這個責任這麼做，就是我找一個好的場地嘛。但是你不要這麼多家，或是只分成幾個區，然後呢但是你們就在這邊上，那我要委託某個單位來經營管理。這可能也是做法之一，那當然幾個好處就是說第一個，我整個管理的幅度就不會變那麼大，第二個，他因為就服員人多，互相可以做一些必要的一些行政上或是說工作上的支援，內部督導的系統也比較容易建立。我想因為王老師應該知道說我們社區化像有些單位他們比較小，我只能給他兼職督導。那兼職督導他們有時候只是請老師來上上課，做個案討論，它不是一個專職督導，一直在 follow、take care 他們這幾個就服人員跟他的個案，他不是這樣做。所以我是覺得那個部份就是說現在就會有一些這種比較小的單位就開始浮現這種問題，就是他也沒有督導，然後呢，說真的這幾個小的單位是社團法人在做的時候，當然有些有些就服人員當然我知道個別就服人員真的是蠻認真的。可是一般他那機構能給他的支援跟協助是非常有限的。那我覺得這個大概是我目前我們看到就是整個社區化就業服務這目前我們在委辦的時候的一些優缺點，我目前發現看到大概是這些東西。

王：所以大概您提到的優點大概有四項，就是對於這個整體需求的員額的管控比較清楚。第二是有，目前有較多的單位來參與。然後第三個是目前的的要求比較合理，而且貼近實務。第四個是發展出這個全國唯一的障別派案系統。所以這大概是主要的四個優點。那缺點呢，我這邊記錄好像是有二個。第一個是，嗯，對於很難服務的個案，就算是用強制派案的制度，還是很難達到那個落實協助他們的目標。第二個就是，嗯，目前比較多機構參與的方式，究竟是為了機構的利益還是個案的利益，好像值得探討。主要大概就是這樣。

第三位：所以我想大概是、是…我覺得在優缺點的部份大概主要是這樣子。那我想當然這些優缺點都會扣緊到未來因為我我如果是目前的審核跟補助的行政程序上的話，我認為這個大概我們會比較難提一些…怎麼講，就是說…當然我們現在談說…嚴格說來如果說我們…以目前的補助型，嗯，以目前的審核跟委託的委託的這種經費的補助型式來講，其實行政程序上我認為是…也沒什麼改變的空間說真的。因為行政機關有時候他很討厭就是你會牽扯到…跟這個主計的一些想法。像我們這個撥款，早期一、一年弄一次就好，現在都要一年要弄二次。中央更麻煩，中央像我們跟他拿那個庇護性的案子，一季要核一次，一年就要搞四次，真的是。所以那個東西大概是比較難，但是我想這邊所談的這個審核跟補助大概我想談的就是在談說，對，我現在是給的是給一種…固定的人事費跟所謂固定的…比例的行政費用的這種模式，要到這邊調整，調整成說…可能也許我們剛剛有提到的有幾種可能，一種可能就是說，我會不會要變有一種公設民營的概念，我有一些場地我也幫你找好，但是呢，我除了這個公設民營的場地幫你找好之外，其他的服務費用，我就全部耐不降咚扣在那個個案的身上。但是當然這個個案的服務費用就要包含這個專案人員的服務費用，當然你這個場地所需要的所有的行政管理的費用，當然都要平均的攤進去，這才是所謂的這個費用扣著這個人跟著這個人給嘛。那我們之所以會認為說有可能要做這樣的一個改變的原因，我覺得…主要的關鍵點是在於我們覺得…嗯……兩個，我覺得是兩個，一個是說…我剛剛有提到有一些困難服務的個案，他其實還是…很難嘛，你給了之後他還是會掉在地上。那但是你這個東西你很難透過就是說，因為因為我只給一個就服員的人，那我們現在在合約上就要求說你只要一年只要達到某一個 minimum 的標準以上，我就覺得你達到我合約裡的要求。我不會給你砍掉你的合約，那這個約束力顯然還是有限，而且你看不出實際的狀況。所以我們為什麼會覺得說應該做一些調整就是說，好我若假使我改變成變個案跟著這個人走的時候，然後可能又去考慮到他的障礙的一些等級或者是說他的程度，而給不同的付費標準，或是有不同的程…那個我們說叫做…嗯…加權好了，加權的比例好了。會不會有更高的誘因讓這個真的資深的或是那個努力的就服員，他們真的願意更多來服務這些比較弱的身心障礙者。這是我們第一個考量，覺得在這個部分。那第二個考量是……第二個考量是…ok，第二個考量就是說，我、我、我們現在想的就是說，現在政府的是不是在，這個是我自己的觀察在台灣很有趣是台灣現在很多的這種服務的東西就是像我們的就業服務來講，幾乎都是用方案的方式在執行，中央地方都一樣。就是他都是用一個方案，就是每一個計劃案及計劃案這樣來，持續呢庇護都是這樣子。那提計畫案來之後當然我核定給你，然後你就去辦這個訓練，或辦這個服務。但他，但是他的缺點會出現在說，你沒有讓身心障礙者太多可以自主選擇的空間。這樣子如果我今天我請錢是譬如說我就很像是一個、一個所謂的配額的方式。我今天透過政府初步的判斷或是說一個標準，發現到說這個身心障礙者，可能他…是屬於什麼障別什麼等級，我們認為他可以給他什麼樣經費做什麼服務的時候，我經費跟著這個人走，他可以去選擇他想要服務的單位，而這樣我們是在思考說這樣會不會有可能可以造成某種程度的品質的競爭。那透過這個品質的競爭，讓好的人可以愈做愈好，那同樣的也讓身心障礙者真的可以得到比較好的服務。所以反過來就是不是，不是以機構的計劃或機構想提出來他要做什麼為一個評估或評核的前提或重點，而是回退回來讓身心障礙者有機會自己去做選擇。我覺得這個是我們當時在考慮這個東西要做改變的二個很重要的原因。

王：OK！好那既然談到這邊的話，我就跟您請教一下就是說，就是為什麼會考慮要做個案委託的二個主要的出發點嘛。那對第一個來講的話，就是說因為因為你還是可能會訂一個標準嘛，對不對，也就是說就算採取個案委託的方式，那也就是說在以機構的角度而言的話，他是不是有可能就是說，他還是為了，為了比如說，因為他個人可能會計算說怎麼樣的作法會滿足他的最大利益，所以會不會有那種能力比較弱的個案或是怎麼樣還是被拒絕掉的這種可能性。

第三位：我我我，我覺得老師說的這當然是有可能，但是就是說我們目前說真的，我們目前就是說想不到更好的方法，除非啦，除非是我覺得今天我們可以打破一個迷思，因為我覺得現在…當然很多這種…我知道像英國推動所謂的社區照顧都已經有些問題都不斷跑出來了。我知道像一些美國他們把慢性精神病患，好像也把他推回社區，事實上也難，現在也都衍生出一些問題出來。就是說…早期政府這樣做，但是他們強調就是說沒有、沒有融合啦，就隔離啦、然後都是集中式的，比較、比較不符合人權這樣。可是現在發現到說，當你今天把這些個案推回到社區的時候，你要讓社區來做這些東西，社區是不是有足夠的資源跟能力可以承接又出現了一些問題出來；那我覺得現在台灣其實都還在、都還在跟著人家之前做的東西，都還在後面，都還沒有去碰到那個已經發生的，或者說已經發生問題但是根本也不知道怎麼解決，我自己感覺是這樣子。所以我我現在覺得說一直有個迷思我也一直覺得這個東西現在可能在台灣目前的這種政府與民間的關係，或這種政治環境是很難突破的就是說，就是說為什麼一定要委託民間做？政府為什麼不能自己做？那當然政府自己做他也會有一些缺點他不是完全沒有缺點，就是說可能也會造成政府的人事包袱的負擔，或是說可能又會有很多的關說進來。當然都是這樣，這個這各有優缺點。所以為什麼剛剛我才跟老師說，我們除了目前想要說如果錢轉換一種型式，用錢跟著個案的方式去走走嘗試，努力有沒有改變跟調整的空間以外，就目前的大的環境跟政治、政治環境跟這個關係上來講，我覺得是很難，我覺得很難，我甚至我、我在我們內部我都曾經有跟我們內部的長官建議過，建議過說，我們要不要變成一個行政法人，然後我們自己也可以做。就是說，我跟民間站在某一種同樣的條件。所以通常團體只能說譬如說好，我如果是一個行政法人，那同樣的譬如說你、你、你今天你的預算你的錢也是來自社會大眾的募款或者是人家給你的錢嘛。但是如果說我們大家譬如說我我們大家的薪水的標準依照專案人員標準都是一致的，我們的…基礎點儘量拉到是相同的話，那…要不要大家來拼拼看，看誰做的比較好嘛，讓、讓身心障礙者選擇嘛，也不一定非要說就他一定只能選擇心路選擇陽光不能選擇我勞工局啊，能不能這樣做。但是我知道這個很難。可是我、我曾經有、有試著想要這樣建議過，如果說你可以是一個行政法人，那一樣啊，譬如說我舉個例子如果今天我們這個服務這個變得就是說，個案跟著、錢跟著個案走的時候，我，我為什麼不能有一個部門就譬如說我舉例我如果真的是把、把XX那個部門，嗯XXX那個部門，有一些做直接服務有經驗的人獨立出來一個部門，他們的收入來源就跟民間一樣。所以說你看你能接幾個個案，你做到什麼程度，付費給錢標準完全一致，看大家做的好不好嘛。可以啊，我、我都有這種想法說要不要這樣try try看，可是我知道那個在組織裡面是非常困難的。所以我、我們這樣目前真的是還沒想到更好的方法啦。如果老師有些…更好的想法可以提供我們一些建議，也許可以做一些…

王：我想現在可能就是說在探討各種的可能性，然後選出一個相對而言比較好的方式，所以針對於剛剛您提到的個案委託來講，我另外還有一個疑問就是說，其實跟前一個也有關係啦。前一個是擔心就是說，我，是不是還是有的這個個案，可能還是就是說機構基於他利益上的考量，還是會被拒絕等等。那另外一個就是說，假定還是有的話，被拒絕了之後，目前有這個強迫派案的制度嘛。那、將來因為轉成個案委託的話比較有一點趨向於這種就是自由競爭市場的機制對不對，強調、就是良性的想法是強調機構間的品質的競爭。但是另外一種方面就是說，嗯，還是有可能產生的負面效果就是說有的個案可能還是沒有人管。那目前是有強迫派案的制度嘛。那如果採取個案委託方式的話，是不是、還是會有強迫派案的制度呢？

第三位：以我了解…應該那個時候就不叫強迫派案了。他變的是比較算是一種轉介的過程，只是說、只是說我們要去管控到這些人的服務的話，我覺得他未來的狀況會變的說，應該這麼說我們雖然沒有強迫派案，但是理論上勞工局內部應該會要有一個針對身心障礙者就業服務的總管的概念。也就是說譬如說今天好我一個我一個身心障礙者他今天被派到陽光去，服務了三個月，那陽光就會跟你講說對不起我真的盡力了，我真的就是盡力了，他就是沒辦法就業嘛，做不下去怎麼辦呢？那理論上應該是說我們要有一個機制就是說讓大家可以回過頭來通報我們。那通報我們的目的是這樣的，通報我們的目的是，我們應該是說要有一個總管來協調這個身心、身心障礙者，如果他真的已經是就業上比較困難的，那我怎麼樣有沒有可能幫他轉介到職訓去，轉銜到職訓去，或者是說他連職訓可能也都很困難，或者說他意願上後來真的、真的覺得不需要，那有沒有可能就是轉、轉到社政單位去。至少在經濟安全部份給予必要的協助。我想這個應該是這個是一定還是會碰到的問題。因為就我剛剛說的就是說，我剛剛為什麼會、會提到這樣東西，因為我九一年當時我做過那樣的比較嘛。我才知道說原來我們手上load了那麼多那麼嚴重的就是比較重的個案或難服務的個案。可是因為當時其實我們跟社會局的轉銜還是很…就像因為我覺得他社會局能夠給的東西也是有限的，也是有限。那…但是社會福利跟就業服務他很不同的地方就是什麼。社會福利的東西是我政府只要訂一些標準，你只要符合這個標準我就給你錢，因為我是社會福利嘛，我就給你、我就給你錢就對了嘛。但是就業他之所以不同原因是因為就業他很多是有雇主端，就業市場這一端的問題。所以那

一端我是不能強迫的，就是我、我很難強迫的。那這也就是為什麼我發現到很多先進國家，不論是像美國也好像日本也好，你會看到他們事實上在做就業服務我相信也是一樣，就是他最後一定還是會有一群人是…你怎麼跟他服務他還是不滿意啦，或是你怎麼跟他推介他還是、就業上就是很困難的啦。但是為什麼他們在這個處理上他們比較不會那麼weak，是因為我覺得他們有很好的社會安全網可以接住。那我覺得這個是我們台灣目前可能比較缺乏的。就是說如果當這個人他根本沒有辦法就業的時候，那你社會安全網到底可以給他多少東西，可以承接到什麼程度。那我為什麼敢這樣講，因為我、我自己曾經就是說我私下去、這個…只有我自己私人的、的去自助旅行的時候，那、當然我也在日本有一些朋友，我以前的一些部屬，他們現在也在日本念書。我請他們幫我引薦到這個東京地域中心，就是他們在做所謂的東京那個區域的職業重建中心。我就去問他們第一線的這個工作的同仁，我就問他們這個問題，問他們說那假使萬一你都做的很多，你都推介半天，但人家身心障礙者還是沒有辦法就業怎麼辦。他的回答很妙，他說，那就…沒怎麼辦啦，就、就是這樣啦。意思就是也只能結案的意思啦。我後來聽到他這個話我就…就突然就發現到說，他為什麼會講的那麼灑脫。很難我為什麼會很難，因為他們有的工作說像我在做第一線的經驗裡面是這樣的，他們沒有工作的時候他就會跟你講，(台語：啊、啊，我現在沒工作，不然我現在中午沒得吃你要給我錢嗎。)他這樣跟我講耶，他真的就這樣跟我講啊。那你怎麼辦呢，那你說(台語：你可以去找社會局啊，他會跟你講社會局、社會局沒有用啊。)就、就這樣啊。那我、我發現到他們為什麼他們日本他們都敢這樣講。我後來就發現到說他就是他社會安全網相對還是比較完整，我覺得這個是關鍵啦。因為我們即使是以說，以最近這幾年，無論是八十九年的時候王國渝老師做的那個台灣地區的那個所謂的身心障礙者的那個生活狀況調查。或者是以九十二還是九十三年，那每三年要做一次的那個調查來看，其實我們可以很清楚的看到，你身心障礙者還是有非常高的比例他是被放在所謂的非勞動力人口。所以那就顯示說，身心障礙者因為他的需求的個別跟特殊性，他的的確確有一些是很難工作的。那很難工作的誰要來協助他，你當然不外乎就是社政或醫療要協助他們，那這塊到底我們做的夠不夠，我想當然這個可能不是我們今天討論的主軸。可是我自己是在實務上的經驗看到的是，我覺得這一塊我們跟一些先進國家比較起來我們當然還是很差，差了一些的。但是正因為差了一些的關係，所以為什麼在、在這個服務的過程當中，它會相互擠壓，所以它也同樣會擠壓到就業這一端來。所以我認為那一些如果真的是說、嗯有一些真的是很困難的，會掉在地上的，那我覺得我們可能未來的處理方式是我們應該在勞工局還是會設一個身心障礙者職業重建的總管。就他這個部份，還是要來協調一些可能必要的服務啦。可是我認為那個東西，如果社政跟衛政這邊大家沒有一起在做一些調整跟搭配的話，可能也還是會有一些問題存在。我認為，我認為還是會有的，那如果還是會有的話，最後可能也是只能逼著我們就是說、就是說我只能到時候可能在付費的給付上，跟服務的提供上，可能我還是必需要去訂一個、訂一個所謂的maximum就是一個最高的上限，譬如說我今天給你這個一個配額，就我給你這個配額的經費讓你接受就業服務，我可能最高還是只能給你一個配額，到某個程度如果真的是還是不行，我想恐怕就是會很難、因為我不可能經費無限這樣子用。特別是如果他是無效益、沒有就業的時候。像在這個部分是很難對財主單位交待的，因為他是無效的。我覺得這個大概可能是我們、我覺得未來可能在實務操作上可能會變成這樣的狀況。

王：所以就您的嗯…看法，會覺得未來應該不會有強迫派案的制度。

第三位：應該是不會。

王：但是透過一個類似總管的方式，來協調看是不是可以把它適度轉介到其他的單位，大概這是您的一個想法嘛。那、那我再、再問一下就是說，假定採取個案委託方式的話，我們總是要訂一些辦法出來，就像您剛剛提到，不同的障別他在一個就業的困難度上面可能是有差異的，所以我們這個錢跟著個案跑的話，那、總是要訂一個標準，譬如是不是依照什麼障別啦或者是什麼來訂。那，以、以您的經驗跟專業的話，會覺得說以、以哪些標準來訂你覺得是必要的？

第三位：我、我覺得大概不外乎是…障礙的類別嘛、等級嘛…

王：障別、等級、障度…障度您覺得是需要的嗎？

第三位：對，障度我認為是需要的。障度，障度當然還是有落差。還有就是…我覺得年齡可能也是必需考量的。因為我們知道這個身心障礙者他的…因為他的那個身體的障度，我們舉例子來講，一般來講雖然大家都認為說可能肢體障礙的人士來講是比較容易就業的，也沒有錯啦，當然相對來說，特別是下肢障的。因為下肢障可能大家都認為說你坐輪椅啦、拄拐杖啦，可是我們大家也都清楚，像現在目前很多小兒麻痺症候群大概都在四十歲左右就開始發生，就是說他的這個那個脊椎的問題開始就會就會出現，所以事實上他們的退化會很快，如果他沒有去做復健或也沒有比較好的輔具的話，他事實上那個影響很大。所以我覺得就是說因為各種障礙跟障別跟它的等級，真的還是會影響到他的那個、那個行動的能力啊、那個工作的一些表現，我個人認為的確還是會發生，所以為什麼我認為是、是這幾個大概是很重要的就是說，嗯，障礙的障別啦、障度啦還有年齡，我覺得這個大概是比較重要的東西。

王：那、那比方說性別呢？性別應不應該…

第三位：性別不應該，性別大概沒有、沒有這個考慮的必要，我們覺得這個是還好。

王：那比如說就服、就服員的年資……

第三位：好問題，這是個好問題。因為如果是以我自己的觀察來講，我認為，一個真的認真，而且資深

的 worker 的確他的服務會比較有效果比較好。但是它反過來是說，要不要在跟個案付費上勾上關係，我覺得這個可能要考慮的就是說，正因為我是一個資深的就服員，所以我們、這個就是說他的做事的方法或是做事的這個、這個他有他的一套的這個方法在運作的時候，相對的他就比較會有效率，他就工作起來會工作比較 smart。那正因為他工作會比較有效率會比較 smart 的時候，會不會反過來會造成說，所以他比較能夠、可能接比較多的個案。甚至可能可以同時去處理好幾個個案，會不會有這種可能性，我們現在這樣思考啦。那如果是這樣的話，假設這個前提是成立的，就是說這樣的這個推論是成立的就是因為他夠 smart，他的做的，效果很快啊、很好啊對不對。所以可以導致反而就是說因為他做的個案可以比較多、效果比較好的配合度，他 pay 相對會拿的多嘛。所以那個會不會就可以反映在他的薪水，是不是，這個我們是從另外一個角度這樣思考。因為他基本上就像我們跑業務一樣，因為我是業務員啊，因為我是業務員的關係，我、我我做業務做的很好啊，是不是。那我業務員因為我業務員做的很好的關係我 pay 自然就比較高啊。所以也有可能是這樣的關係所以就反映他的、而不是從…從我們現在要給他的這個錢的部份就已經定說因為你比較資深我就給你多少錢，我覺得好像…可能不、不太是這樣子的一個狀況，我自己的想法啦，我覺得。

王：所以說您…在您的觀、觀點裡面是說，比較傾向於就服員他如果比較資深、然後能力也比較強可以透過多接一些個案或者說是表現出比較好的一些成果，直接就可以反映在他的 pay 上面了。

第三位：譬如說我舉個例子哦，我們先假設如果假使說我們今天我們真的會去考慮到說所謂的障度，譬如說我今天輕中度的我只給…1，然後重度極重度我給 2，假使這樣 1:2 的概念。那也許這個比較資深的 worker 他就會做這個重度的跟極重度，那他拿的 reward 就是比例是乘 2 的，我們剛剛是舉例啦，就純粹是隨便舉例，就是如果是 1:2 的概念的話。那如果今天如果我、那我、我、我如果是夠資深的就服員，我、我願意做困難的啊，沒關係啊。因為我同樣做這個困難的個案，但是，我的 pay 拿的是 2 倍啊。那對他來就會有誘因啊，我也會願意做啊。所以我覺得這個可能是可以…可以、可以有有有有這樣的區分嘛。那這樣子我覺得對於鼓勵那種就是他真的認真的人來講，他也會是一個誘因在。

王：所以，基本上您是認為就服員如果年資就是比較資深的話，他的這個能、能力啊就業服務成效應該是比較好。但是不、不應該把他放在這個計費的標準上面。那對於不同的這個服務的項目呢，目前是有六類嘛，服務的項目嘛。不同的服務項目是不是應該用不同的計費標準呢？

第三位：老師指的是哪個部分？

王：比方說有密集輔導啦、追蹤輔導啦、轉介、晤談啦，一共有六類嘛目前。

第三位：哦。這個、這個、這個談起來是的是確是很細的。如果是要談到這個東西的確是很細的。那…當然如果是說、說在操作上…這個，可是可是我不太曉得這個操作起來會不會非常複雜。因為那個…因為…當然譬如說你在做初步的晤談，或是說做現場的工作訓練。因為其實它現在的我覺得現在的一個困難是出現在說…我們因為現在的就服員是把…美國的 RC 的角色、支持性就業服務員的角色，甚至有，有一小部份職評員的角色，它做職務再設計。它是把很多在美國很多所謂的專案團隊的這些角色人員全部都放在一個人身上…就就業服務員。如果以美國制度來講，它 RC 就是前端嘛，就是這個人來的時候，幫他做所謂的職業復健方案。那在做這個復健方案之後，它的重點是在於這個幫它做所謂的評估…跟診斷，然後最後可能要決定要給他什麼樣的方案、跟錢怎麼跟他走。然後呢，如果確定是給支持性就業服務員，他就很清楚你就是給支持性就業服務員，那只給支持性就業服務員，支持性就業服務員有支持性就業服務員的 pay 的給付的方法，當然也是透過州政府或聯邦政府給進來的錢。那他做的工作就很清楚，他做的是什麼，就是工廠，他就是現場的訓練跟支持。他很清楚，他就只做這一塊。那他就是現場的訓練跟支持，那也是支持一段很長的時間，那之後呢，他告一個段落之後呢，他其實就可以準備退出，最後把結果回報給 RC 就可以了。最後是由 RC 來決定說要不要做結案的處理。那，在這個過程當中如果有時候你要涉及到什麼職評什麼的，那當然額外就要連結出去那個資源。那我們現在就是很討厭是因為我們現在因為台灣的发展…因為以前沒有那個條件，所以我們當時是所有的東西都都都放在就服員身上。所以的確現在就是說如果要去分說…那你要不要再分階段、分項目去付費。我有點擔心…我有點…我我覺得它雖然是個好的想法。那我的擔心是現實上我擔心會非常難以操作。甚至會操作不來。

王：是太複雜了？

第三位：太複雜。而且這當中其實會變的說，如果真的分成六類的話，那麼你不就變成說六類…每一類…要再去訂每一類的這個費用標準跟他能夠給付的上限。譬如說我舉例子，我如果是做，在做所謂的初步的接案晤談，那我是不是可能這個接案晤談就還得要訂說那你接案晤談是不是要訂一個、一樣要訂一個時數的上限。我今天假設就是說、假設如果我們現在給錢的方式給、用時數算好了，如果假設。那，可能我就要訂上，譬如說你晤談是不是最高只能給付四小時，就像職評一樣，我們現在職評不是有一個規定嗎。職評辦法規定是不能超過九十個小時嘛，那我們目前以實務經驗上運作下來就是大概是我們委託合約。那委託合約約定的是五十個小時。因為你一個個案，你給他職評的時數不能超過五十個小時，超過的話就會拖。因為你超過的話錢當然就是機構、或者是工作人員、他獲得的這個 pay。所以說我覺得會變的非常非常複雜，如果你把那幾樣都這樣切割的時候就會非常的複雜。我的建議是說，反而是覺得是說，應該是回過頭來說，我們認為說譬如說可以訂出一個付費的方式說，譬如說我是以天，譬如說你接案之後…你這個人服務的…時數或天數，那我只要去…conform

你在你的服務記錄裡面，是不是的確確你在這個服務記錄裡面你可以呈現出你哪一天服務了這個人的哪些東西。就這個東西來做那個計費的以及計算的方式，是不是相對會比較可操作比較單純，我不知道，這是我個人的看法啦。可能當然不同人可能有不同的看法。如果真的要把它分為六項，我、我真的很擔心那個會變的非常複雜，就我剛剛說，你六項，除了六項要去算每個六項合理的…鐘點時數或者鐘點時數的上限以外，還要去算你要怎麼給他的錢，跟那個錢的計算是要用時呢還是要用半天還是用一天…我覺得那會變得非常非常複雜。

王：所以您比較傾向於用時間，也就是說不管是時數還是天數。

第三位：對對。

王：那至於在這一段時數跟天數裡面他做了些什麼，那就是、都是一樣的，只是在考慮時數跟天數就對了。

第三位：然後你最後當然就是說你就回饋到是當然你在你的記錄要呈現出你服務的內容，我覺得是用這樣會相對的比較單純，否則我怕那個會非常複雜。

王：那另外還有一個概念就是說，另外就是說，還有一個差別就是說，一個是他有就業成功嘛，一個是沒有就業成功，也就是說，他也許服務了很長的時間，結果沒有就業成功，另外一個也許很快一下就就業成功，那在那個計費的標準上，您認為是不是要分成二類不一樣？

第三位：我認為這個、這個方案如果要推動的話，這個恐怕…恐怕是要考慮進來。只是說到底怎麼分類或怎麼個分法，我說真的我、我個人是沒有想到那麼細啦。但是我認為應該要有一點區分，這個區分的原因是因為…就我剛剛說明就是說第一個是因為…這個…公家的錢在使用的時候，它還是會講求它的成效。所以我不太可能說今天給你一堆錢，你做了一堆個案，結果沒有一個就業的，這個大概會、大概會會被抓去槍斃，他會說你浪費公帑可能抓去槍斃比較快，大概是做不到這樣啦。我覺得這個是在因為而且我、我一直強調就是說我覺得所以我為什麼我覺得這個就業服務的這個部份為什麼會這麼的難以這樣處理的原因就是說他跟社會福利是不同，你知道嗎。就是說社會福利這東西就是說，如果你把它看作是我是照顧他、關懷他、take care 他，no problem 沒問題，一天就是給一天的錢，就就這樣嘛，所以你看不管教養服務的…概念是這樣的，我想老人的部分也是，都是這樣的觀念，因為它是社會福利服務。它是一種照顧跟服務的概念。那就業不是，因為就業它強調還是要有一個 outcome 就是要就業，所以我認為這個還是要有一點區、區分。只是很抱歉，就是怎麼區分我目前…沒有想到那麼細，就是到底怎麼區分會比較好。那我認為是應該要區分。因為你如果沒有區分的話，那那那完蛋了，到時候我們一堆個案到時候就變的說我都服務了，他記錄也都可以寫給你啊，沒錯，他都可以寫啊。你說他有沒有服務，他真的有服務啊，可是沒有效。那那個沒有效果的服務對我們來講，我覺得是會…沒有辦法處理的。因為我們、對我們來講我覺得我們的重點就是要就業。而且這個就業不只就業而且還要穩定就業。也就是說你如果只就業個一天二天，這個這樣都還是會有問題的。如果說你是就業說，入，已經二三個月以上比較穩定的，這個我覺得大概在、在在這個考慮上會比較實比較實際的。那另外一個為什麼我們也覺得應該要這樣做，是因為我們有看到一個現象就是說，這幾年來因為我發現到勞工局因為有這個身障基金的關係，我們有太多的方案，不論是社區化的方案，這個職業訓練的方案，庇護的方案因為很多這樣的方案，那我們就發現到事實上我們因為這邊的方案幾乎都是免費的，完全免費，所以某某某個角度來說其實是產生了一種資源排擠的效應。就是說，有些資源原來是在社政單位被使用或者是社政單位被使用的。它們跑出來跑到勞、勞政單位來。但是不代表說它跑出來之後，所服務的東西就真的能夠達到就業的效果，不一定。

王：比如說。

第三位：舉個例子。我們以庇護性就業來講，我們現在庇護性就業的方案佔補助方案超過六成。一年大概花掉一億以上的錢。可是庇護性就業的方案裡面真正能夠轉銜到真正到所謂的市場去的個案，我的理解，不到百分之十。我看到很多個案反而是說譬如我舉個例子，很多智障的個案是這樣，今年在職訓，明年到庇護，後年再到職訓。因為我們已經大概累積從九十年到現在已經累積了四、五年的資料，就看的出來，這些個案都已經出現這樣的問題，那我們也因為這樣的關係所以審計單位也也一直在盯我們。那我們最近這一二年做很多的比對就發現，的確這個問題還蠻嚴重的，有相當、有相當大的一塊比例的個案是這樣子。所以那這樣子就呈現出一個問題就是說，如果當然如果是說今天國家政府的資源很充足，基於照顧這些人的立場，我們都應該協助他這沒有錯。可問題是資源就是有限的，那資源當然有限的時候當這些人看起來又有的確又有這服務的需要，那到底他要誰服務他們，就出現一些盲點和問題。那，我們現在跟社政跟衛政之間的盲點和問題就是說，通常很多身心障礙者的，身心障礙者或身心障礙者的家屬反映的是，因為社政單位給的東西不夠。譬如我舉個例子，教養補助，它有依照它的障礙的等級區分收費標準，不只這樣，還考慮你家戶所得。所以你知道這低收入戶沒有問題，低收入戶都社會局就全部補助，所以很好玩哦，我曾經看過…殘障聯盟嘛，入做過一個研究，針對台灣地區的這個所謂的身心障礙者的這些所謂的這種類似教養機構的東西，他做過研究哦，很有趣哦。它發現會去教養這些教養機構安置的智能障礙者分二極化。一類，一極偏向那個低收入戶，為什麼，啊免錢啊，免錢就送去啊對不對。反正政府出錢啊。另外一極是比較是屬於高所得。為什麼，因為他們這些家屬要忙著賺錢，小孩子白天沒有人地方沒有地方去沒有地方看。付一點錢他付的起就放過去。中產階級使用的比例偏低。很有趣哦，殘盟有做過這個研

究，我看過，所以就發現到這個現象就是呈現出說，所以對很多的家屬而言，他在協助這些身心障礙者的時候，可能他考慮的是一些…嗯，因為要接受這個社會福利服務的時候，所要付出的經費，而不是真的這麼的在意，他是不是真的沒就業，我我們坦白說真的就是這樣，你說你去問特教學校裡，很多家長也都是這樣子，這樣的心態跟想法。所以我發現到我們勞工局這幾年來的問題就是說很多資源擠壓到這裡來，但是它不一定是真的是說這邊能夠承擔的了。不是說今天、嗯勞工局不願意做或不能做，我的重點是它可能會承擔不了，因為你做沒有多久，錢就很快就花光，所以這也就是為什麼其他的其他的服務他會去設一些限制嘛。就是都有一些經費的比例的問題，我想也是這樣的關係。

王：那我想，牽涉到這個、這個方案來講裡面可能有四塊比較主要的人，一個就是政府，一個就是機構，一個就是個案、個案或者包括家屬，另外一個就是專業人員像就服員這樣子。所以，就，如果啦採取個案委託的方式的話，像您剛剛提到就是說，比較多的一個考慮點，都是從個案的服務成效的角度嘛。就是他們可能可能可以提供比較好的協助啊等等。那另外的幾個層面比方說對政府啊、對機構、或者是對專業人員來講，如果做這樣的改變，對他們而言可能的影響是什麼，是正面呢？還是負面的？

第三位：我想當然我們作這個委託研究就是因為我們內部也沒有這麼詳細的評估嘛…嗯…我的推測是這樣的，當然這個還要當然這個我為什麼但是我覺得這個當然還是要看說最後訂出來的東西是不是…就到底訂出就我們研究出來或訂出來的東西到底是…比較寬鬆呢還是比較這個當然還是會有會有可能會影響。那我覺得對政府來講的…嗯影響應該是說…基本上我、我覺得是…我們還是有一個假設就是我們認為讓身心障礙者自己去做選擇，或是讓…真的可以被服務去就業的身心障礙者可以被就業，我覺得這個是我們在政府的立場我覺得是我們考慮最主要的東西啦。那至於說經費會不會變得比較節省，坦白說我我們不必然這樣認為。我們並不必然這樣認為，我們甚至認為說搞不好你用個案委託的時候搞不好經費會上升不一定，很難說。

王：所以並沒有考慮到節省經費這個因素。

第三位：對，我覺得不是考慮到節省經費。當然、當然這個有一個很好的的嗯我我覺得我們在這個業務上我們有一個比較優勢的地點是因為我們有基金這筆錢，它真的是比較有彈性。而且它畢竟現在還有一筆錢在那裡。還有好幾十億在那裡。所以相對我們比較有條件做這種嘗試。所以我認為省錢不是我們主要的考慮。我們主要的考慮還是考慮到說什麼樣的東西對身心障礙者跟這個服務來講是真的第一個就是說專業、專業的整體的專業可以提升，因為它會競爭嘛才會提升。然後讓身心障礙者可以得到更好的服務。讓那些比較困難服務的個案不會被掉在地上，我覺得那個才是我們真正當時考慮的。所以對政府來講不論你如果說你是在行政管理上，或者是說，嗯…經費的一些核銷的處理上，我認為其實跟現在差不到哪裡去啦。因為你個案核銷你一樣還是要有報名冊嘛，服務的時數嘛，那些行政 paper、paper work 還、還是要做。大概不會有太大的改變，但是我們真的是很想說 try try 看就是說有沒有可能這樣的改變。那如果說對機構來講我覺得…

王：政、政府的部分我自己的想法可能是二個角度啦。一個是經費，另外一個就是行政核銷的部分。您會，您覺得說會不會變的比較麻煩？

第三位：我覺得也不會耶。

王：也不會，為什麼？

第三位：因為事實上如果你以個案付費的方式，他只要報名冊就好了，其實反而是更簡單的。

王：他不需要去查核嗎。

第三位：要啊。查核還是要有，查核原則上我們現在還是有查核。我們現在只是說我們現在的查核感覺上…比較是…不著痕跡啦。就是說他現在社區化那塊他的主要是 final 後面有一次評鑑嘛。可是在評鑑之前其實我們…XX 那邊不是有很多職業重建管理員對不對，他們其實會下機構去看，而且是非常密集下機構去看。當然他們下機構去看主要是看個案，不是為了看行政上的核銷。可是你說你看個案的時候難道不會去觸及到行政上的東西，一定會觸及嘛，譬如說，我今天去看個案的時候，可能我就會去看到他的個案記錄啊。那我就去翻他個案記錄填寫的實不實際啊，詳不詳實啊，有沒有亂寫啊，有沒有沒寫啊，這種某種程度上就已經是在做一些行政的監督了。只是那個東西感覺上是比較是不著痕跡、沒有那麼正式的。但那個東西其實上你個案委託之後不會省，還是一樣，那那個機制也還是存在為什麼，因為你個案雖然說我現在是用錢的付費方式改變，可是對服務這個人來講，他還是很多就業上可能會出現的問題，需要我們勞工局做一些後續行政上資源跟協助。那個還是會持續的。所以我不認為在行政上的變動會有很大。

王：但是有一個差別就是說目前的付費來講的話等於是付人事費嘛，等於是先付嘛。先付半年，然後半年之後核銷，如果 OK 的話再付後半年。那、如果是說採取這個新的個案委託的制度的話，變成你一定要先知道他服務的成效嘛，你才能付費嘛。所以你不可能先付，對不對，你一定是後付嘛。

第三位：對，會比較像職評那種狀況。

王：對，那職評的話他等於是每個月在付，他等於是隨時的嘛，隨時在做核銷動作。可是，以我們這個社區化就業服務來講的話，他有可能隨時做核銷的動作嗎？還是說也是一樣每隔半年？如果隔半年的話，那機構他等於要先墊付嘛，墊付半年的費用因為他等於是後付嘛。那所以說您、我在考慮的比如說在這種所謂審核或這種核銷的時候，您覺得假定採取個案委託的方法，他可能會做什麼樣變

化？會不會變的比較比較複雜性比較高？

第三位：因為就我剛、當然因為剛老師您是問到四個面向，那因為機構那部分我還沒有講。

王：所以這個您把它歸類在機構。

第三位：我歸類在機構，的確，也就是說這個您說的沒有錯，這個是機構他們直接他們會造成、嚴格說來我認為對機構來講是…當然如果他是非常優秀而努力的機構，我認為對他們來講，會增加一些行政上的負荷嘛，可是相對他收入會增加，他的績效跟收入會增加。長遠來看，對他來講是有利益的啦，我認為啦。那當然如果我們先普遍、先撇開說所謂的優就是比較好的機構或比較不好的機構來看。直接就行政上對機構的影響我認為是說他們的確會變得麻煩很多。

王：但是對、但是對行政單位勞工局這邊來講，您覺得？

第三位：我覺得還好。原因是因為我我我認為就譬如說我舉例子我也可以說三個月讓他們請款一次嘛。那你請款一樣啊。現在是看我我要盯到多細啦。你當然可以就是說你可以用一種就我剛剛說的就一般來講他們現在不是有報月報表嗎。他可以報月報表，然後他也可以報給我說他這個這一個月裡面這個人他服務的哪些東西。我那個只是表格設計的問題。就是說我的表格就是說像說我們想像說如果按照剛剛老師說假使我們是分成六類好了，隨便，如果分成六類，但是我們六類不去分他的所謂的這個…好，就是但是他可能就是這六類裡面，你當月當中，這個人譬如 XXX 這個人，在這個月裡面你服務了他哪些東西多少時數多少天數，你只要先寫就好。那寫要基本上你寫報出來基本上一樣就是你還是有你們機構的所謂的…因為他也他機構也是有機構行政上核章的程序嘛。你報出來我就認。但是，你的個案記錄放在機構隨時接受我的抽查。我只要抽查到發現到你記錄裡面有些不實的地方，我可能就可以跟你終止合約，甚至追回我原來給你的錢。所以基本上我認為就是說基於信任的立場，當然我不要去說管到那麼細，我不是說叫他所有的那個、那個報告都要送上來，那那還得了，那我這倉庫都裝不下去了。但是我覺得是可以設計出那一個…去計算的那個 form，由他們來填，那我實際去查或抽個案的時候我用抽的方式去了解，你個案到底做到什麼程度。是不是真的照你當時報來的這個時數或天數的狀況，還有做查核我認為基本上就可以了。這這是我的看法啦。另外當然也也有做法是說，因為我服務的現在是這個個案，如果這樣說我今天是設計成是說我給這個個案就是給他一個配額，就是這個個案，我認為你是哪一種障礙等級哪一種程度的個案，所以我就是給你一筆錢就是三萬五萬這樣子，假設是這樣，那這樣就更單純。只要是這個服務的求職者，他簽具一個證明的確確我在這個地方被服務了多久、什麼東西，那事實上我們這邊還是可以核銷，就有點像舉例子像我們現在有這種創業補助的房租補助，他有付租約來沒有錯啊，可是他事實上領據就只有寫一張啊，一樣就他領到我們多少錢啊，簽名蓋章啊，一樣還是可以核銷啊，但是他有一些佐證資料，這佐證資料就是他的契約，契約的影本這樣子。收費佐證資料的處理是可以由這個…受服務的這個身心障礙者來佐證，是我我一直我認為這個是可以譬如這個記錄上的問題，我覺得到是還是可以去設計啦。

王：所以就這個機構的角度來講，您覺得他是行政上面可能負荷會變的比較重…

第三位：對。

王：那在、在另外就是說、他畢竟還是會牽涉到一些墊付的問題嘛，不管我們設定的制度是多久、多久領一次。那，對於比較小的機構來講的話，這個墊付來講對他們來講，可能會造成一個負擔嘛。時間拉的愈長負擔愈重嘛。那您覺得會不會造成說小機構會生存不下去，然後大機構會愈變愈大？

第三位：嗯…這個其實是一直在挑戰我啦、挑戰我，我自己本身在思考這件事情上的一個邏輯，就是說，我、我一直在思考之後，我這因為我們現在是這麼多角色在這邊，那對政府來講到底我要考慮的角色主要到底是要針對誰，那對我來講我、我、我首先選擇大概是選擇身心障礙者，這是我的選擇。那……我常常想一個問題說，小機構…小機構…我現在很多大機構剛開始也是小機構啦，那他今天為什麼會變成大機構，一定有他成功的原因對不對，那現在的小機構，我們是不是一定就要讓他變大機構？這個是我一直在考慮的、的的我覺得在我我自己的的哲理上我一直在思考這個東西就是說，這個到底是一個什麼樣的…的辯證，就是他是一個一定的嗎？我、我採的立場是他不是一定的，我個人的立場，我之所以認為他不是一定的原因是我覺得因為其實是我現在看到反而是我現在看到很多所謂的小機構他之所以會變成是小機構就是因為他有很多的因素，反而不是政府的因素哦，他們很多他們自己內部的因素讓他變成是小機構，你今天要變成是一個大機構他一定有他的成功的原因，譬如他可能他們的家屬的團體或組織很團結，然後呢，基本上你看到他都願意朝向很努力的方向發展，所以他幾乎都用所謂的財團法人，你現在看到很多所謂小機構大、大部分一定都是社團法人為主，財團法人還比較不會。那社團法人你現在因為成立很容易啊，你三十個人找一找簽個名，社會局就通過啊。很容易嘛。所以到底對政府來講我要委託一個業務或我覺得到底真的要給社團法人做好嗎？還是說應該是說要有一些區隔，就是說，好，我如果有一些比較大的方案比較穩定的方案，我覺得這個一定就是要給、給財團法人就是比較有規模的單位來做，因為他相對品質可以比較有保障，相對啦。然後我甚至我如果補助了人家財產或幹嘛的，他，因為是財團法人，你財產不會變賣沒有這些奇怪的問題。我們不是啊。我們早期補助案補助很多社團法人財產都變賣掉了到現在還在追，行政執行、行政執行的回來嗎？執行不回來嘛。會變呆帳嘛。這樣好嗎？所以，你如果問我個人的看法。我是…我不是說今天社團法人不需要被扶持，但我覺得扶持應該有別的方式跟策略扶持他們，而不應該是用一個我要給身心障礙者就業服務的這個方案，然後呢，變的是主要在扶持

他們，這個是我比較不同意的。當然，我知道在…嗯我歷任的這些長官們，他們的想法跟我不太一樣。他們想法就比較偏向說…甚至有的長官是認為扶持大過於這個、這個，扶持大過於這個利益。好他們覺得說你就是扶持。但我覺得那個扶持我背後看到比較多是政治的利益，不是身心障礙者的利益。對不起，我我話說的很直接，我看到的比較多的是政治的利益不是身心障礙者的利益，很簡單嘛。因為你今天給每個團體都有糖吃那他當然說你好啊，哪一次開會不會說你好，好，哦這個局長好這個局長好大家都說你好。可是，有沒有落實到身心障礙者身上，對不對，但這個錢…幾十億也不算多耶，我們看這樣光這樣四、五年下來就埋了十、二十幾億掉，這很可怕的耶，這錢都這樣花我覺得真是不可思議的事情。所以，我個人的主張我、我、我不太認為就是說小機構他當然需要被扶持但是他、他但是他扶持的方法不應該透過這些所謂的、已經既定的或是很清楚的委託的這些要給身心障礙者的這些服務的經費來做扶持的手段，我認為這個不應該是手段。我認為應該要有別的方法跟別的手段來做才是比較恰當的。

王：所以這個部份來講就是說，因為基本上可能會變成一個比較競爭的一個狀況，那就是說即便是對小機構或許會有些不利，但是基本上我們做這個事情，還是本、不應該本著扶持的原則啦，還是應該本著一個競爭的原則，也許將來有一天他會變大機構。那另外就對那個專業人員的角度呢？

第三位：專業人員的角度我、我覺得也、也、也不會不好啊。因為我剛剛有說嘛，如果今天假使說我們今天真的是把他去分出來就是說資深的就服員、好的就服員他針對一些比較困難的個案，他真的能夠有更好的服務，我們給的 pay 也比較多。我認為這個對專業、專業服務來講的競爭反而是正面的，我個人認為是正面的。但是、但是我覺得台灣現在在這個身心障礙者專業、專業人員的一個的這種、嗯問題上我覺得是出在這麼多年來，嗯一直都沒有一個針對就業服務人員一套所謂的…嗯所謂的專業的一個認證的制度。那當然我們知道…因為當然我自己本身當然也是社工的背景。我們都曉得一些唸書的時候一天到晚都在唸嘛，你要成為專業大概有幾個條件嘛。連學者都提出幾個條件嘛。以前都一直在背、背那些東西。那其中就是說有一個很重要的就是說要有社群的認可。那…我覺得目前在台灣…這個、這個就業服務員的社群的認可我覺得還沒有完全被建立起來。那他也沒有証照制度，也沒有一個學校科系叫做培養就業輔導員。所以這個是我認為在台灣從事就業服務一個非常、非常算有點悲哀的事情。譬如說它、它看起來是一個重要的東西。那也真的有這樣的專業事實上在國外的確是有。可是台灣因為長期以來這一塊的作法都是一種比較是…嗯…急救章、遷就現狀的方法來做，而沒有一個長期在做培養或培育的的這樣的一個的一個方式在處理。所以我認為這個是導致現在專業服務人員他們覺的…好像常常譬如你有時候你有跟一些第一線的 worker 談，他們常常會覺得不知道他們自己的未來在哪裡。因為他、為什麼會不知道未來在哪裡。因為他…真的是畢竟真的在系統裡面是找不到他自己可以安身立命的地方，我坦白說真的是這樣。我們唸社工的人，可能你還可以去考社工師的執照。你如果…想要從事公職，你可以考社會行政，那如果你更優秀一些像老師這樣、就唸書回來當教授，可是就業服務這一塊沒有，完全沒有。而且，就業服務目前就是說好好幾個不同的學科背景都可以進來。心理系的可以進來、社工的可以進來、特教可以進來、職能治療可以進來，好幾個類科都可以進來。那變得它變的是一種好像是綜合性、綜融性的東西。所以我我覺得這個對就業服務人員來講，當然這個其實應該是要中央整個好好來思考就是說到底在身心障礙者的就業服務或是身心障礙者職業重建這個服務的體系到底要怎麼建構它。因為當你有一個很清楚的政策去建構他的時候，這些專案人員怎麼來，自然他就會比較清楚。我舉一個我所了解的例子哦。嗯…美國的作法就是很清楚他在有些大專院校他就是有復健諮商的科系，所以復健諮商學系出來的學生，他會去從事有關復健諮商員或是作所謂的支持性就業服務，他很清楚就是這一類的人出來就是做這樣的工作。那…這是屬於就是說像美國啦澳洲就是屬於這樣的一個系統。所以它第一個，學校就有這種的科系在培育嘛。出來的人也有市場，因為本來就有這個系統在，職業復健的這個系統跟服務在，所以他不用擔心沒有就業的市場，有的，很清楚。那日本的作法就跟美國不一樣了，當然我認為日本的作法有很多是比較受到歐陸的影響啦。他們的這個社會福利的東西、我覺得蠻多東西跟歐陸東西比較像。就是說，他的作法就是正好相反。的確，日本他也沒有這種科系哦，他沒有一種科系叫職業復健這種科系，沒有的，他沒有這種科系。那就是他職業復健怎麼做，他就職業復健他就是被 under 在國家的這個的所謂的法人的底下。所以他整個國家有個國家的行政法人在從事這個工作。各地方有地方的我剛剛說的那個地域的服務中心。他一樣有一些所謂的職業訓練機構，通通都有，也是有。但是他的人員怎麼來。他就是變得說是由這個行政法人怎麼樣，他每一年會定期招募，那招募的人是誰，一樣，他招募的人的那個來源哦，就跟我們剛剛講的，我們跟他也很像。就是說他招募來的來是說，你只要是屬於這些類科的背景的學生，都可以來考我的職員。那變成是我行政法人的職員，被我派駐在全日本各地提供身心障礙者這方面的服務。它是採這樣的系統。那我們現在就是說，資格條件好像日本的作法，可是你進來之後其實因為你那個、那個系統是不存在的。你臺北市還做的比較多啊。你外縣市根本沒有啊，你那個系統不存在。日本不是、日本是說我那個因為它本來就是一個組織了嘛、他是一個行政法人的組織，那個系統是存在的。所以找這個人進來你就是我的職員，只是你要被我派到各地去就是了，是這樣子的。那，完、就完全不一樣了。所以我覺得現在像那個專案服務人員部份，我覺得那個制度的部分恐怕還是要中央去作一個整體的考量，要作一個決定。因為如果它不決定的結果，到時候就會很亂。亂、亂成怎麼樣就是現在我知道就是說幾個師範大學已經在開復健諮商研究所了。那他復健諮商研究所的人呢，他們

想像就是說可能以後就是他有好幾條路可以去嘛。學校本來就有機會可以去嘛，特殊教育學校他那個都有機會進去嘛。另外一個就是要踩到這個領這個領域裡面，當然這個也不、是不好都很好，可是踩進來的結果其實不代表說踩進來之後他就可以穩定了，他不是一個很比較很穩定的系統在那邊，那我覺得這個是目前台灣的困境跟現況啦，就專業人員的部分。那這個部分大概也不是我們這個東西可以解決的。大概還是需要中央他做一個政策上來做一個決定。那但是我認為就專業人員的優劣的淘汰而言，我認為這個個案委託的方式、採個案的方式會造成一些影響。

王：而且您認為會是比較正面的。

第三位：對，我認為會是比較正面的。因為…我為什麼會這樣講呢，因為我事實上目前衝到一百人的這個規模，坦白說，我、我、我剛前面講到就是說我認為還是有非常大的比例是政治因素啦。早期我在就服站的時候，我們只有二十個就服員。我一年的個案量要做將近二千個。現在呢，現在其實也差不多，就才我知道他們活檔都還不到兩千個，全年度算起來有二千個啦。活檔、手上的活檔了不起大概一千一左右。所以一個 worker loading 大概是 1:10、1:11 左右。但事實上還是有很多個案我知道他們根本是沒有說真的很認真在做，那當然也有可能是這個個案真的是很難服務的也有可能。因為我手上以前當然雖然說有一千九百多個、一千九百多個到二千個個案，但是當然我也必須承認我不是說所有的個案都能夠就業的，還是很多個案沒有就業，當然也是有。所以我的意思就是說如果回歸、回歸到以個案委託，然後又回歸到說這是協助那些真的有就業的 potential 的人去就業的話，我認為…那個就服員的人數其實根本不需要到現在這個樣子。那的確現在也慢慢的在微調，因為你一下子調整太快，一樣，也會有政治問題。像我們現在是從一百人調到八十人。

王：瞭解，所以大概幾個主要的面向我們應該都有談到了。好，那…那個…就是說還有沒有什麼就是說您覺得需要補充的？

第三位：哦不沒有沒有，我覺得這是說就這個個案研究的部份我們真的是要拜託老師多幫我們一些忙。因為這個、這個個案的這個處理，當然想法上也算是一個比較新的東西啦。那…但是它也就是到底未來可以怎麼樣被操作，我覺得那個大概是可能要更細致的討論啦。那…我們真的很希望說能夠嘗試看看，因為這樣的話我覺得至少在競爭上可以有一些效果。就變的說不要不是說都是只是說民間跟政府之間為了資源的爭奪跟對抗的關係，而是能夠透過身心障礙者希望能夠對接受服務的這個面向，有這個另外一個角度的面向進來，讓這個服務可以良性競爭，我我們的想法就是這樣子。

王：所以您比較是還是多一點從個案的角度來出發。然後對個案、採取個案委託方式是覺得比較正向的，然後也是有可行性的。

第四位深度訪談逐字稿(學者1)

王：可是他的一個缺點就是說，不管你有沒有做到，他是 performance-based。

第四位：也就是 0 跟 1，但是每一個 0 跟 1 他又把他切割出來。

王：所以跟我們現在的制度不一樣，我們現在的制度他等於是付你的人事費，然後你只要做到他規範的最基本的標準，「之上」的話就沒差，假設我陷再最基本標準是一年服務支持性就業六個，或者是一般性就業十二個，其中支持性支持性就業要達到穩定就業三個月的要兩個，只要做到這個「以上」你是在做多少就做多少，沒差，所以他是有一個很大的 range 是沒差的。所以這個制度是跟 voucher 或者是跟 performance-based 又不一樣。

第四位：所以他有可能是做到了，白貓黑貓會捉老鼠的就是好貓，他做到了，比方說做到穩定就業九十天。

王：你是說台灣還是在美國？

第四位：台灣。可是他不見得經歷過這些 step，對不對？

王：不見得，對。

第四位：就業安置是有，但是不見得有就業輔導，因為他撈到一個，就很快就...

王：中間可以省略。

第四位：嗯它是這樣。OK 了解。簡單的講台灣現在的作法就比較粗糙的，對不對？他沒有那麼細緻所以如果要向奧克拉荷馬這種模式的話，那就要問台灣會不會因為這樣成本更高。就是政府有沒有準備好，因為我們的政府很特別，所自己做委外研究，看到我們的政府是很偷懶的一個政府，我是我只要委出去之後我就要坐收成果，收不到成果我鼻子摸摸就算了，我們的政府很有趣，就是又很懶惰，又蠻隨和的。所以一個懶惰的政府他願不願意把事情搞到這麼複雜，這是第一個，因為這裡面就牽涉到有政府有很大的監督成本，或者我們講說交易成本，transaction cost 很高，那 transaction cost 很高的話那政府就要考慮我要不要這樣子訂。雖然我知道這樣訂我才能知道結果，這是第一個，政府本身它的監督成本要高。第二個是受託單位肯不肯，因為我們現在的受託單位大部分都是求來的，今天並不是市面上有很多的潛在受託者他們在競爭。如果，我不知道這一行怎麼樣，如果不是有很多的潛在競爭者在競爭，就是說如果不是一个買方市場的話，對一個潛在受託者，或者是現在受託者，他就會說，那我不玩了，這麼複雜我這麼難拿到錢。像我們這樣，按照他這個來做的話，你現在已經把他整理到這個階段，我覺得就可以用了，只要政府有那個決心，民間的供應者的生態有那個環境就可以做。我現在比較 worry 的事情，政府要用個案委託沒錯，可是政府有沒有 capacity 跟那樣子的一個決心說我要 hold 我的受託者 accountable，我覺得政府這邊就是有這個考驗，換言之，如果真的要走這套的話，政府自己要有一個配套要出來。第一個，我要有決心說萬一我的受託者真的做不到的時候我就不給他錢，天皇老爺來講我都不給他錢，民意代表去跟局長施壓我還是不給他錢，因為他沒有做到嗎，對不對。第二個是，我既然要捉住他的話，我就必須要有一個去契約管理人，他是 watch 這個事情，那個就是鐵面無私，而且他的武功高強，可以捉得到受託者的因應行為。因為在就業這塊，是的確有一些弊端，我不知道在身心障礙者的支持性就業裡面有沒有這個狀況，我覺得只要上有政策，下就會有對策，但是我們在商業領域已經看到了。比方說我是一個電腦技藝訓練公司，你拿你的職訓卷來受訓，那我跟勞委會講說你要穩定就業九十天，那我就自己跟另一家公司講好，你是我的下游，然後你來受訓，我跟勞委會拿錢，我用 voucher 去換現金，然後你結訓了之後你就真的去她那邊九十天，九十天之後你就沒工作了。你看你現在都只到九十天就沒了嘛。

王：結案的基本規定是九十天。

第四位：所以在就業那塊已經發生這樣的情況，一般人的就業已經有這種因應行為，我們不知道把他拉到身心障礙者就業裡面，你真的要玩這一招，現在不玩它也不需要大陣仗去搞這種策略聯盟，可是你真的要搞的話我說不定要會這麼做。我的意思是說，政府這邊他要有非常好的 contract manager，很好的 contact manager 第一個要有很好的 contract capacity，你沒有能力，一個公務人員要管那麼多，哪當然就沒有力量好好去管，這是 capacity 的部份。另外一個就是管理能力，我們很多的公務員他根本就不懂這一個，所以道高一尺魔高一丈，你根本捉不住他，因為服務在他那邊，我們在當事人代理人理論，就是講說 principal agent theory，我是當事人就我是政府，你是代理人，就有點像你是律師，我委託你幫我打官司一樣，這中間本來在當事人代理人理論就講到，監督成本很高，而且代理人一定是以自利為原則。所以在這種情況之下我根本抓不住你，資訊都在你那邊，我就算武功高強，其實我是監督不到的。

王：監督是監督誰？

第四位：就是政府監督民間。我是委託者我要監督受託者，principal agent theory 這個他要講的就是，contract out 這個制度就有先天缺陷，他本來就是一場遊戲一場夢，除非你這個受託者非常的自律，你是很有 performance culture 的組織，所以你會把你們的榮譽專業放的很高，沒有人管你監督你，你還是會好好做，那這就是一個 perfect 的制度。可是如果你存心要逃避我的監督，你要組織自利，組織自利 organizational interest，不見得是我把錢放到我個人口袋，可是，你知道台灣的 NP

○都很怕明天沒飯吃，所以他們會存糧，他有那種存糧行為，這案子接了之後我要存百分之二十，我要暗槓百分之二十，免得我明年沒有方案。

王：暗槓的意思是說，你明明可以就業你卻 hold 住他？

第四位：不是就是說成本壓低，對對我壓低成本。我假設我這個 case 我做到好我可能要花多少力氣，可是我就沒有配備那麼多 worker，減少一些，所以那個成本就降低。但是因為你這個東西是 outcome based 所以這是為什麼 outcome based 這麼受歡迎的原因，或者是 performance based 我們叫 pbc，就是 performance based contracting 就是要是去治剛剛講的那種行為。就是我到你會有因應行為，我不去管你的過程，你白貓黑貓你就是讓我看到你捉到老鼠，你就是有穩定就業。現在最怕的，台灣就是穩定就業九十天就沒啦，就是我剛剛講過。所以這邊從委託者的角度來講，他必須要有意願有能力，他少管會管敢管，那受託者這個部份也在他要非常自律，我是我們委給非營利來講，非營利要覺得，你們現在委託給我做的就是我這個組織的使命所在，我本來也要坐，我也想做，而且我的真誠我可以做的很好，不用你監督我還是可以做的很好。但是，這個是理想，我的實證裡面我也看到，他也不是不想做好，可是現實因素他就是很多干擾，比如說他第一線 worker 流動率很高，他就是逼死牠都不出績效來。我在做委外研究就非常的質疑，政府在委給民間是不是更有效率更有效果？現在大家都在提問題，就是你如果委託給資優生，資優生就包括他本生的能力就很好，本身的管理就很好，他可以有效降低成本。或只是他能力也不好，專業能力也不好，管理能力也不好，但是他很會募款，他可以補政府委託費用之不足，那也可以。這叫資優生。可是這種的只有幾家，委完了就沒了，而且這個幾家，還有一個問題，當他愈接愈多，他已經超過他的能量，他就左之右出，所以現在身心障礙界的四大天王，大概你再外面也聽說有一些風評就很差，就是他的金字招牌已經不行了。因為它的案子接太多，專業也不好，管理也不好，景氣不好募款也不好，競爭者眾募款也不好的時候，他的整個績效就下降。

王：那我想就是說，您剛剛有提到，就是如果採用這種奧克拉荷馬州這種 contract out 的這種方式，成本可能會上升。但是我們之前在做焦點團體，特別是學者專家的焦點團體的時候，那是有學者專家提出說，他覺得如果採取個案委託制度，他看不出什麼優點，他唯一能看出來的有可能的優點就是成本可能會下降，有下降的空間。

第四位：成本有很多種成本，成本有很多種成本。那個學者講的是我們看得到的生產成本。就是服務的生產成本，那個我等一下再講。但是有看不到的，整個的交易成本。我剛剛提到交易成本的概念，整個的交易成本除了交易成本之外，還有一些隱藏成本，這隱藏成本包括，行政成本跟政治成本。那這一塊是很多人都沒有看到的，包括我們政府把民營化當作政策，就是福利服務供應的主軸政策的時候，也沒有看到這一塊。行政成本就是我剛剛說的，我就是要有人去監督，以前是我自己公辦公營的時候，我就下去做，現在變成公辦民營，可是他還是公辦，所以我還有責任，我作為一個政府我還有責任，我應該要從操盤到導航，我還是要導航，導航就是我要做監督、規劃、評鑑。所以行政成本是不能省，現在我們委外制度最糟糕的就是行政成本的部份，我們根本不肯放行政成本。這就會造成我們委託出去之後，其實是失控的，就各憑良心。委託完之後公務員就覺得我沒事了，他不是納涼，是說他手上可能有十件事，可是只有一根手指頭可以來管這十幾個公辦民營機構，或者方案，他當然不可能管，他是不為也不能。不為等一下再講。不能有兩部份，一個是他沒有時間，第二個不能是他沒有能力。我跟臺北市府社會局的，他們做焦點團體，做機構管理那組全部來，他說他在做著東西我們根本沒做過，你知道我們的公務員就是考高普考就進去，根本沒有這方面的實務經驗。現場是在機構，機構跟我們的服務對象在互動，本來社工就有一個特質，他是二手傳播、二手監督，我只能根據你的紀錄來督導，可是你們當場發生什麼我不知道，你們儘可能可以各自表述，所以那個本來就在我們社工督導本來的先天特性，就是間接督導，然後再加上整個責信線拉很常，是在一個我公部門看不到的地方。所以我又沒有這方面的知識，我也沒有這方面的經驗，我也看不出你的角度在哪裡，不知道你在哪裡取巧。所以行政成本我們現在是降的很低，我們現在行政成本低不是我們有效率，是我們失職沒有在管。然後政治成本的部份更有意思，你要管你要看你有沒有能力，還要看你管得下去管不下去，現在就是不為，我幹麼管，我管了，受託單位跑去跟局長跟市長告狀，那局長跑來問我說，你幹什麼你怎麼幫我在外面得罪人，他就不知道我為何而戰。所以現在他們都學乖了，就看風向，我今天如果真的要 hold 這個受託者，你知道由奢入儉難，你知道以前太寬鬆了，好賺，可是我現在要緊縮，我要緊縮的時候我們在做制度設計的時候就會擔心，尤其以台灣的生態來講，還是那句話，我如果競爭者眾，我政府要改變遊戲規則都是很簡單的。你不要就退場，要的人來。可是現在不一樣，我不知道這塊是不是競爭者眾，如果不是政府就要另外在盤算，也就是說如果不是的話，我本來就是委託便拜託，我本來就是拜託你來承接的，那現在我要改變遊戲規則，這個遊戲規則又是緊縮的，那你不跳起來才怪，你一定會跟我抗爭，你會用體制內的，在社福委員會抗爭，對不對。你會在身心障礙者保護委員會抗爭，你會在每一個，然後你碰到陳姐碰到馬市長也會指著他的鼻子罵。我是在把他講得很嚴重。我的意思就是說，事實上在企業委託，你在做管理，就算我前面講的能力、人力都可以克服，還有政治成本。第二個就是說，在文獻裡面也提到說，所謂的成本下降，用 PBC, performance based contracting, 成本下降其實他是把風險轉移給受託者。你看政府在委外做了很多風險轉移。第一個風險是，你接了我的委外案，你明明已經做了四個月，我的第一筆言才進來。都是這樣子，我都一直墊，剛剛也是墊助理錢。那

個錢都看不到，我們從來沒有去算那個利息，對不對。今天機構在 run，台灣就變成，如果你今天要機構 big enough，就要有很多流動現金，我才有能力接政府現金，那就撐不下去。搞到有一些小機構定存要解約才能付薪水，不然就是理事長要掏錢出來先墊。所以，拉回來講，我們在委外設計，台灣來講，國外也有提到，就是延遲付款，這已經對受託者造成財物的負擔。第二個，我用 PBC，你要做到好我才給你錢，可是接個案哪有每次都接到那麼好的。你可能會接到麻煩的個案，做半天你個 worker 有沒有去做，有呀，有沒有花力氣去，有呀，可是有沒有成果，沒有成果。做了半天最後是零，你可能只拿到 10% 的錢，那我不是把風險給你嗎。PBC 最常最批評的就是 creaming，因為我的遊戲規則很清楚，做到哪裡就可拿錢。那我要是歸類這個太麻煩，這個一到我就不要。

王：所以說到時候假定實施個案委託制度，有沒有可能變成整體成本。

第四位：等一下我要再跟你釐清。你現在的個案委託，我還是沒有很清楚，你那個個案委託我是委給，假設委給 A 機構，我還是委給機構，但是我是 by case 算錢，不是給你工作人員的薪水對不對。

王：對。但是他可能有很多種形式。奧克拉荷馬可能只是一種形式而已，也許還有別的可能嘛。

第四位：我覺得委託有點像跳探戈，有很多人用婚姻關係或男女關係、朋友關係去解釋委託跟受託。事實上就是政府的得，很可能就是民間的失。這種零合遊戲政府要做不是不可以，但是要先去問民間可不肯接受這個遊戲規則。這是非常關鍵的。我是這麼想，今天看起來政府不要用補人事費的方式，以錢是不管你做幾個反正我就是補你人事費，我不知道他怎麼算，以前是說幾個 case 就給幾個社工。

王：在身心障礙就業這塊來講，只要達到基本就業標準，支持性就業六個以上…

第四位：可是我事先給你人。

王：但是就我們撥款來講…

第四位：是不是這樣，我先給你人事費，然後 in return，你要給我最初最小的績效。

王：但是一次先給半年。

第四位：喔先給半年。

王：然後期中再審查，看起來可以達到，再撥後半年，如果看起來達不到後半年就不一定撥。所以是一年兩次撥款。

第四位：所以看起來的話，那還是一種預估跟判斷。那誰來預估跟判斷？

王：會有巡迴的評鑑督導。

第四位：所以用補人事費的方式，半年評估一次，對不對。以前有沒有不過的紀錄。

王：照我們目前手上的紀錄看起來，單一的就服員可能沒有到，可是目前的撥付來講勞工局是用整個機構來，比方說這個機構好幾個就服員，有多有少，加起來只要總量夠就都過，沒有不過的。

第四位：這樣子更棘手，這裡面有幾種可能。第一種可能是我們的受託者他們都非常的 super 他們都做到了，第二種是，這畢竟是人來看的東西，大家就算了放他過。他不一定照貨照件，因為這裡面看起來他是預估的嘛。其中審查，是一種預估、預判。

王：當然現在就是說假定我現在有二十個就是看期中有沒有到十個。

第四位：對，我問一下，到了期末的時候有沒有都做到，不知道，有沒有這個數據。

王：期末會，最後我們有一個總的數據。

第四位：那所以都最到了。

王：我就是說個別的可能沒做到，但是整個機構都做到。

第四位：個別的沒關係，所以是整個機構都做到。好。都做到了，所以勞工局他們都沒有在去試了嘛。任何一件事都是起頭難，剛開始比較難，我們講的 smart buyer，政府作一個精明的購買者，那就是剛開始是要求這樣然後愈來愈高。

王：你是指他的量跟質嗎？

第四位：對。就是說，就像你剛剛講的他是一個 minimum required，那一年第三年我就想說你比較有經驗了，就把標準稍微再提高一點。因為，我覺得我們這些人就是很壞，看到他全部做到了就覺得哪有可能。就有兩個可能，一個是放水一個是標準太低，就是以那樣的人力去做到那樣是很容易達到的。我不知道。我發覺我們這種都是找碴來的。所以我現在要講的是說，政府從甲案，就是補人事費，現在到乙案，這個乙案我的對口單位還是機構，可是做完成一個個案我給你多少錢，以完成…

王：就是說看他能做到多少階段，計算多少階段的錢。

第四位：我知道。我們先講完成，以完成給錢為原則。然後這個完成，以奧克拉荷馬的模式，不同的階段就有不同的付費，他是有 scale 不是 0 或 1，不是全有或全額，他是 depend on 你到底做到了階段。乙案看起來對政府來說是比較省的，supposed。你知道這個很難比較，因為在於我們不知道你原來補人事費跟你規定他要做到的案量，到底合不合理是不是緊繃，也許政府要的太少，那受託者很容易就達到，王 aybe，如果是這樣，你換成乙案政府會賺，政府會省一點。

王：但是這有牽涉到乙案單價怎麼定。

第四位：of course。這就回到剛剛講的風險。我這個受託單位，你把風險給我，我就要提高單價，風險和價格是有關連性的，如果這個服務的風險高，我單價就要高，這樣我才能 compensate 才能夠補償。拉回來說，政府如果是以個案來補，第一個就要看，這是一個很重要的重點，你給多少錢 by case，到底你價格的訂定，因為他可以回推，我是受託者我可以回推，你原來的 minimum required 乘以這個單價，他應該要大於等於人事費。

王：你的意思是政府花出去的總額，是沒有變少的，

第四位：我今天如果是受託單位我也會算，你會算我也會算，那我的算法就是這樣，到底現在一個個案完成你要給我多少錢，然後我就乘以你你本來要求我的案量，本來的 minimum required，然後他一定要大於等於你原來補我的，看是人事費、overhead 看是什麼，一個總數嘛。我從這個除回去，我就會告訴你完成一個個案你要給我多少。我會跟你 bargaining。政府會比較賺嗎？不見得。

王：對不見得。

第四位：因為原來我個案的量給你定太低了，我今天是機構，還是回到那句話，你要看有沒有競爭，如果沒有競爭，我如果是機構我絕對不依，但是要依的前提就是這個 X 元是我來定，那我就會用這種公式去推敲。其實我們受託單位他也不一定把成本抓的很準，可是他會有鳴應作用，我之前的甲案我覺得是 OK 的。

王：為什麼？

第四位：因為他們都做到啦。所以我覺得 OK，現在你要跟我換，你拿蘋果跟我換橘子，我一定要覺得那個滿意度我覺得吃蘋果和吃橘子那個滿足是一樣的我才跟你換。

王：目前我們辦了幾場焦點團體和深度訪談，反應來講，大部分機構負責人還又就服員基本上是不贊成換成個案委託制，希望還是維持現行制度。在機構負責人的角度，他們是考量認識安排，因為他們認為案量不是很穩定，所以現行制度，他會有幾個就服員的金額，他至少是前半年的金額，至少是很明確的，所以他就可以去雇人。但如果是完全依照案量來付費，那你的案量還不知道。

第四位：風險嘛。

王：對。就變得他在人事僱用和管理會出現問題。

第四位：個案委託我們回到那個假設，比方說育幼院，今天政府有一個轉向少年或虞犯少年要轉托給育幼院，他就是用人頭，或者是中途之家，或者是庇護所都是算人頭的。他們那種算人頭有一個基本原則，基本條件。我這個機構本來是在營運的，我的社工師，我的煮飯的我的打掃的，他本來就在那，所以多一個少一個我就稍微挪一下，對我而言是我本來就在生產這個服務。你今天如果不能說服受託者點頭，政府再怎麼規劃都沒有用。

王：假定說，也有人的意見，他不見得是機構負責人，有的像就服員、職管員，他們會有一點無奈的心情，如果政府怎麼定我們都還是會照辦。但假設機構或者是就服員在一種不是很心甘情願的情況下，假定政府還是實施這樣的制度，會有什麼後果。

第四位：這樣的事情根本不是機構他就服員可以講話的，他是 employee，這事情政府的對口單位是機構，是 providers。

王：但是政府用的理由，採取個案委託的理由可能是希望可以增加就服員的專業成長，透過良性的競爭提升他們的績效還有專業能力。

第四位：你覺得這種說法能說服你嗎？

王：但是我聽目前就服員好想沒有被這個觀點所說服。

第四位：我覺得政府不誠實。你要從人事費，從甲案到乙案，你很清楚政府的盤算是 performance based，政府是想從過去傳統的委託走向績效委託，績效行的委外，就是降低成本。一方面是降低成本，二方面是，我絕對是要跟議會交代。因為我今天如果是議員，我一定會說，你們花這麼多錢，你們作多少給人家看，這是第二個。第三個是，政府會希望我花這些錢是真正有做到成效，所謂的 outcome management，所以政府要改變制度。在我看來最重要的原因還是省錢，對議會交代。

王：對議會交代也是省錢嗎？還是不一定？

第四位：不一定。

王：服務的案量。

第四位：對。因為議會常會質詢他們績效。我現在改成個案，我會提高就服員的專業嗎？不會呀為什麼會，是給就服員更大的壓力。

王：所以他才會努力去充實。

第四位：可是有很多事情不是就服員努力充實就做的到的。就像你在蘋果講的，其實是一樣的東西，就服員今天在我們的 system 裡面，他之所以沒有有效的把身心障礙者推到就業的領域，原因有時候不是他武功不夠高強，是社會觀念，是資源不夠。有時候是 beyond 他的能力，說實在話。當然還有包括，有一部份是他的專業能力可以做到的，有一部份不是。還有這個壓力是給機構不是給就服員，為什麼，其實是政府跟機構有一個契約，機構跟就服員有一個契約。除非機構跟就服員的契約也是 by case。

王：也不排除這個可能。

第四位：對，如果受託單位，娘要嫁人他也沒辦法，政府不管你要不要我就是要這樣做，一切政治後果我願意承擔，真的是這樣，我如果是機構，我就會去跟就服員定另外一個契約，有點像現在醫院跟醫生之間的契約，我就要有業績。我今天一個月三萬塊的薪水，不是時間了就會入帳，我可能是一個目標管理，就是 MBO，我就會跟我的老闆定一個目標，我要達到多少我才能拿到薪水。也可以，但是整個勞動關係是改變的。

王：因為在奧克拉荷馬的實施經驗來講，他算是有一個不錯的成果，至少到目前為止，講文獻上所記載的。如果是以前台灣的現狀，有沒有可能實施個案委託制會有像奧克拉荷馬那樣的成果，還是說雙方

基本的立足點就不一樣？

第四位：我跟你講成果是人寫出來的。我們在民營化的課在跟研究生，我給你的 paper 還有跟 PBC 的 paper，我們最後討論的結論，有時候作者的立場會左右他資料的蒐集，像有一些人，像是在委外這塊裡面他的研究方法，精密度其實還很粗略，大部分都是質性研究，他要做量的也很難。然後到底有時候他是 ideology 還是一個 empirical data evidence 的一個論點，我們都是 question mark，what sample，我們都可以想到只要你 PBC 做我一定會 creaming 我不 creaming 才怪。

王：您認為一定嗎？

第四位：why not？

王：但是就服員他們也有反應說他們現在也有 creaming。

第四位：of course。可是 creaming 的程度嘛。

王：到時候一定會上生嗎？

第四位：的工作來講，今天如果學校對我們沒有那麼大的 publication 的要求的要求我們 maybe 會多花一點時間給學生，我們會多做一些跟機構之間服務的工作。可是當你遊戲規則，那些都不算分的，我一定會有一些因應的調整，在我整個時間的安排配當上面我一定會做一個若干的調整，這是一個很基本的。所以當政府現在遊戲規則就是擺在你一定要做到我才給你錢，那我們知道我們的 client 就是千百種。以前沒有資源限制，或是資源來得很容易的時候，我可以有浪漫的理想，這個 case 雖然很麻煩，但是我願意跟他周旋，我願意用三倍的人力去幫助他。但是現在資源是非常 limited 的時候，我不太可能有那個善心，因為組織要生存，我必須要達到案量拿到錢才能夠 cover 我的成本，這是很現實的東西，不是我的愛心我的專業信念倫理。因此委外最容易被批評，非營利組織接受政府的委外，最常被 concern 的，我原來的使命，我原來的組織願景可能 trade off 第十一位第十一位因為相對的是組織的生存發展，我養的這批人我除非就地解散。我不能說他一定會 creaming，但是常理判斷他 creaming 的可能性很高，因為組織要生存。

王：即便是採取個案委託 creaming 的機率，或是比例會上升，但這會不會是一個必然發展的趨勢。像你剛剛講的，大學裡面加強 publication 的要求可能會讓教授不願意去做 publication 以外的事情。

第四位：good question。那就要回頭去問，政府關心的是什麼，其實在就業這塊，我並不很反對 creaming，因為他就業這塊和其他的很不一樣，就業本來就是幫助臨門一腳的人上去，所以我一直在 creaming，我幫助的都是很容易就業的人就一直在就業，也沒有錯，因為在身心障礙裡面，我們反而很反對，明明他應該要做的是生活自理能力的訓練，也就是說這個 client 他可能比較適合，有些可能只是生活自理的訓練，最多進入庇護性職場，那我們可能就到此 stop，因為給他再多的資源都是浪費，他邊際效益是很低的，我們就不再投入。可是有一些人可能他的能力很好，我們可能稍加進到支持性就業，或是到一般的就業。本來我並不反對在就業的這塊 creaming，但是，現在就要看政府的政策，像是大學。我很討厭就是說，那你台大就要說清楚，如果你就是要我們老師閉門謝課，對學生不要花太多力氣，那我可以呀你大學部不要收這麼多學生，但是大學四年來讀台大他得到的關愛還沒有他在東吳得到的多，我們根本沒又力氣跟學生哈拉，卒酒論劍，跟他們談人生，不可能嘛。所以你就不要收這麼多。你懂我的意思嗎，就可以，可是政府就要說清楚，那些能力較差的誰在照顧，你說社政照顧，那可以，I don't care，我沒有說不行。Creaming 不是壞事，但是如果 creaming 的結果造成最需要的人沒有任何的服務給他，那就是不對了。尤其你今天是一個公部門的服務。

王：最需要的是指在就業上最需要還是說…

第四位：OK either what，都可以。也就是在就業體系裡面最需要的人，比方說他有多重問題，像現在的卡奴，比方說阿媽那個 case 來講好了，就是說他兒子可能是最需要，可是他問題實在太多了。那這種 case 麻煩耶，那我可能就把他 creaming 掉，我要找那個有意願、負擔輕的等等，就幫他就業，可是說不定那種人不要你幫忙他也可以就業。可是你為了做業績，你不但去幫他，還把人力多投入在他身上，錦上添花。可是像阿媽他兒子，我們都覺得做到最後可能 business for nothing，那我可能就不做了。這就是 creaming 的後果，的 negative effect，那另外一種 creaming 是說我勞政處理不完的社政也不處理，或者這個人他剛好 broad line，他前不著社後不接店，他能力沒有好到讓就服員幫他就業，能力也沒有差到他要去每天要在收容教養機構裡面。

王：總的來講，現行制度跟個案委託制度，假設是奧克拉荷馬這種模式來比較的話，甚或是在假設 voucher，假定也是一種可能，就這幾種來比較的話，我們應不應該就現行制度來做調整。以你的專業來看。

第四位：其實你比我懂，我就 in general 講。Depend。因為我們不知道，你現在有又出一個丙案，就是 voucher。因為第一個，甲案我們不知道這樣的案量 verses 我給你這樣的資源，resources 跟你的 outcome 中間是不是 appropriate，這個沒有人去精算過。

王：因為 appropriate 的定義。

第四位：所以我剛剛講，我如果是一個 smart buyer 我就會刁難一點，我就會跟受託單位說你可以做到，你現在只是 minimum，你什麼都沒有經驗 but you did it。第二年，或者第三年 renegotiated contract 的時候，我們再提高一點，我們可不可以再把這個 minimum requirement 提高。

王：因為我們現行的制度是對所以機構這個 minimum requirement 完全都一樣。

第四位：這也是問題。所以政府永遠都不能做一個 smart buyer 的原因就在這裡。今天我舉例來講。我們如果是私人的消費行為，我們會要求，可不可以再更好一點，像我們跟人家殺價一樣，可不可以再多賺一點。換句話來講，今天政府在這個跟民間之間的 contract 上面，政府能不能告訴我們，我補他人事費，然後這樣的一個要求，是合不合成本的。政府有沒有辦法告訴我，這個買賣我有賺。你一定要先做這個評估，也就換而言之，這兩個這三個方案我們都必須要去算政府得了什麼失了什麼，就是 C B A，可是當然 C B A 沒有辦法做到非常量化，因為還有一些考量，意願、抗爭、慣性，都會去 challenge 你這個看起來很有理性的決策，所以你剛剛問我的那個問題，主觀上我覺得很難回答的原因是說，我不知道原來的甲案對受託者來說是不是很容易做到，如果是很容易做的話，那就表示政府這個案子太便宜了受託者，讓他有超額的利潤空間。

王：目前看起來可能政府跟機構的觀點不太一樣，政府顯然認為是蠻容易做到的，但是機構顯然不是這麼認為。

第四位：永遠都是這樣，當事人代理人理論都是講這個，那個關鍵就是政府沒有掌握資訊，政府沒有分析資訊，政府也沒有去製造出競爭的環境。今天我如果是政府，我製造一個競爭的環境，NPO 之間的競爭，然後還引進 PO，營利組織跟非營利之間的競爭。我曾經在訪談一個國外學者，我就問他，成本怎麼去計算，他就瞪大眼睛問我為什麼要去計算成本，他說當你有 competition 的時候最低成本自然會出現。因為我們現在沒有，民間的 NPO 他可以聯盟，聯盟起來告訴你不夠，他其實就是一種聯合壟斷。他們民間，沒有任何一個民間團體會講說這個前是夠的，我只有在一次，在台中跟 CCF 的訪談，CCF 的 stuff 說我跟你講，其實有些案子我們是會賺的，很好賺，我們做這麼多年成本都抓的很清楚，這種案子其實可以賺。可是，我還要去接一些，接的時候就知道會虧，我們交叉補貼，這是比較有良心的 NPO。換言之，政府的委外，民間絕對跟你哭窮，絕對跟你說你給他的錢不夠，可是你也絕對可以從政府那邊聽到說他們很賺，這是各說各話。

王：所以在這樣一個情況是應該要在哪些方面努力，或是有哪些建議。

第四位：我的建議還是回到說政府要去估量。第一個是政府要去看這個市場有沒有競爭性，有競爭性，或者是政府有能力把他搞成有競爭性，政府才有空間作制度的調整。

王：那要怎麼作才會有競爭性。

第四位：比方說在英國他們做供應者跟生產者，就是購買者跟供應者分離這樣的政策，1990 社區照顧法，有這樣的一個政策出來之後，那英國的中央政府就要要求他的地方政府要做一件事情就是，我給你的經費裡面一定比例，可能百分之七十，你一定要委外不能留著自己做，這是第一個要求。第二個要求是，如果你地方政府告訴我說，你供應者場域裡面競爭性是不足的，你要提一個計畫告訴我你如何搞活這個場域，你計畫要怎樣來育成，讓更多的，比方說降低門檻，或者是我讓整個發包更加透明化等，讓更多人可以跳近來做。所以換句話講，今天不只是在你這個領域，整個政府的委外最大的問題，又是回到我們剛剛所講的，因為他的 management capacity 不夠，沒有那個人力，沒有那個能力，沒有那個策略規劃的腦袋，所以我們的政府從來沒有搞活民間供應者生態這一塊去著力，所以第一個他要去看看有沒有競爭，然後他有沒有打算要去促成競爭。第二個是政府有沒有能力去計算，我原來給的人事費 versus 我對他的要求到底合不合理，然後我要去計算，這個不能用主觀的，不能用 self report。我剛剛講過 self report 一定是各說各話，那他可能是要去做一些成本的估算。成本的估算這裡就考驗你政府如果自己沒有供應這樣的福利，這樣的服務你就沒有辦法去估算這樣的成本。我舉例來說，社會局五科有公辦公營的托兒所，所以社會局公辦民營的托兒所，核定公辦民營托兒所學費這部分就做的非常好，我參加過。有一個新的公辦民營托兒所出來，他們的學費，收費標準必須要報社會局核對，社會局再審核的時候就會把那一區公辦公營托兒所的所長找來，一起來看他受託者提出來的成本結構，然後就會發現說這個太超過，不需要這麼多錢，那就刪，那個沒有經驗，編太少，就幫他提。所以之後定出來，你也可以看到，國外現在非常非常強調政府不應該全數委外，政府應該留一點公辦公營，你自己有一部分自己在做你可以抓成本。你可以避免，萬一他擺爛不肯做的時候，你就馬上接手。我們現在根本不行，因為我們沒有備胎，所以你跟我擺爛，你跟我拿俏的時候我只能拜託你。

王：原來勞工局有自己做過一部份，好像是九十年到九十二年的時候，九十二年以後才完全的委外。

第四位：所以這塊就是，你既然自己做過，那你應該可以算成本，你不應該 so weak，你應該說，我們自己做過我知道這個標準是太低的。所以我就說在這裡，我還是講他的規劃能力很差。你有沒有訪問過葉秀山，你不知道？

王：秀山是．．．

第四位：秀山是勞工局的專員，他本來是股長。

王：他現在在哪裡？

第四位：他現在留職停薪，他現在是閒人。我等一下給你他的王 ail。

王：他幾科？

第四位：三科。

王：勞工局三科。

第四位：對，他對這個熟到不行。他現在想要考我們的博士班。

王：葉秀山是我們這邊畢業的對不對？

第四位：對，他就翻譯，林萬億老師的高主，他翻譯社會工作理論，他翻譯好幾本身心障礙就業的書。葉秀山，你一定要訪問他，他是陰陽兩界，就行政界跟外界他非常熟。他講的比我們還清楚。好，也就是說第二個，政府你要去算成本。第三個是，你任何制度的改變，恐怕一廂情願是不好的，不是說民間會抗爭，而是說一廂情願的結果，民間會有因應策略，你政府沒有比較長，因為政府就是聰明的笨，就自以為精明，就是撿芝麻掉石頭。就是自以為精明，弄了一個什麼制度，可是民間自然有因應的方法，我覺得這點是政府要特別小心。我通常會鼓勵政府除了找學者，當然這個過程你也都 consult 他們的意見，可是最後要做 decision making，因為這個研究在外面有人評論，是政府既定政策，要有一些研究去 back up。

王：對我們這個研究？

第四位：對，有這樣子的一個。因為我是從業界聽到的，我是覺得說一定要給他一個建議，就是在台灣，現在在國外就非常講究從 competitive contracting，就是競爭式的委外，走向 relational contacting 關係式的委外。就是說．．．

王：competitive？

第四位：competitive contracting，就是說我本來用最低標，或是用競爭的方式來委外，suppose 競爭可以產生效率，現在就要 relational。Relational contracting 他的意思就是我們坐下來談，我 suppose 你今天是一個非常有經驗的 providers，我要定任何東西的時候我們坐下來談，那坐下來談受託者當然就是三方會談，就是政府、民間，潛在受託者，還有學者，就三方坐下來談，然後大家很誠懇，因為你已經做過研究，你已經聽過各方的意見，就是大家很誠懇的都把 concerns 提出來，務實的解決那些 concerns，不然的話政府絕對不會賺。受託者也要體察到政府在 accountability mechanism，在整個責信機制當中他後面還有婆婆，勞工局在市府的層面，他要去說服所有的局處，包括市長，然後他還要去面對議會，現在很多公部門他制民間的方法，就告訴他不是我要管你是議會，我還要去對議會交代。我覺得這是一個很好的機制，就是說受託者也要了解某個程度他跟委託者是在同一條船上，都要同時被議會監督，其實議會就代表廣義的社會大眾。因此，你也必須要拿出績效讓我可以對大眾交代，那時候已經不是訛虞我詐、玩遊戲。

王：謝謝。

第五位深度訪談逐字稿(學者 2)

第五位：可以是有一個參考的方式。接下去你把這個不分區出來了以後，第一個你去定他的 process，就是你去定他的 activity，定出來以後 A B C 裡面談到有一個比較重要的部份，是那個 driver 中文他翻叫做動因，driver，到底是用什麼單位去計算，他有一點單位的感覺也有一點是層次的感覺，你是用什麼樣的單位去計價，你要把他決定出來。這個 driver 有點像指標的意涵。所以變成說再分析。現在目前台灣來說很多的服務也是用個案的方法來切分的，跟 A B C 比較有關聯的部份是，台灣用的比較是屬於一個標準成本。但是因為她標準成本的計算方式比較不公開不透明，所以大家不知道他那個標準成本是怎麼來的。譬如說現在安置教養的付費，其實就是一個標準成本的作法，每一個縣市自己去定安置教養的補助費。所以我們看到台北很高，其他縣市很低。另外還有在身心障礙服務界還有一個叫做所謂的收費標準，就是身心障礙接受的所謂的服務的，安置教養的收費標準。他的收費標準也是一個標準成本的方法，就是說我可能累積非常多的歷史資料，然後我就定出來，我依照個案不同的障礙類別，然後訂出來他的標準收費，你不准對身心障礙的收費超過這個標準，計價的收費標準，所以他會用，但是它裡面還是沒有 by the activity，就是一個心智障礙者在安置教養機構裡面去，他並沒有規範出來我應該在裡面得到什麼樣的服務，而是只要認定他是重度的智障者你的收費就應該，假設它是一個月三萬塊錢，就是這樣定，他沒有因為你做了哪一些服務或者是你給他一個 process 來去定費。所以會跟奧克拉荷馬制度不一樣的地方是，他其實是一個期程的概念，台灣用的是單一標準成本的部份。標準成本的計算的變相就是個案的障別跟障礙嚴重的程度，他跟你的服務是無關的。所以你給很陽春的服務，你還是可以收三萬塊，你給這樣複雜多元的服務，社工、心理、諮商都進去的，你還是一樣只能收三萬塊錢。就是他不會因為你的 activity 你的服務有差別而有所差別。所以我們普遍認為說這一套標準制度是不好的。

王：所以這個標準成本它其實是隱含的一個邏輯。他假設，比如說是一個重度來講，他就會有比較高的成本，他就是隱含了這樣的一個成分。

第五位：對。他的假設也去劃分，某一些障礙類別的人在安置教養的這塊是需要比較多的介入，可是他去分不同的障別，所以他的變項就只有障別和障礙程度這兩的。

王：可是他如果不實際去探討真的服務的項目到底花了多少錢，他這樣子定出來的費用，其實可能並不是那麼樣的實在，對不對？

第五位：對。所以大家就對這個東西，就有很多不同的探討。在加上他的標準成本的計算過程並不是那麼絕對的透明化，所以大家久而久之就會去批判她。只不過後來政府只拿那個標準成本來作為補助的參考指標。就是我收費三萬塊錢，我規定你收三萬塊，那他會補助你那個標準成本的多少，他委託你去收容個案，這個孩子。政府因為是委託的，他按著那個收費標準，百分之多少的委託的費用給你，他用這個標準成本，又變成一個補助跟計價，等於是說購買，政府向民間去購買服務去提供給他的 client，給他的市民，所以他的標準成本變成是以計價的方式，所以他本身實際上他不是一個真的成本，因為他沒有 by the activity。所以真的要去算他的成本制，以這篇來看他是機構自己去提出他的 cost，所以每一個機構他的 cost 是不一樣的。第二個是，在這個案子他比較特別的地方，他是認為他就業是一個職業重建的過程，所以他會有一個 ending 他會有一個付尾款，做多少是一個 ending。這個概念在就業服務上是被接受的，但是一般來說社工的服務比較不去接受這個概念。有愈來愈多的社工服務討論說什麼叫做結案，因為後面個案會回來，個案會重新開案，而且有些重新開案的比例是不低的。譬如說兒童虐待、兒童保護、婚暴個案都會回來都會 return，那身心障礙的就業服務也會 return，所以大家就會覺得他不是一個可分割的歷程。這個部份是大家好像有一點不同的看法。以前我在陽光，也接觸陽光的個案，他就很明顯是有一個立場，因為它其實是從那個重建式的服務。假設社區化就業，在所有的社工服務裡面我覺得他是比較容易按照這個方式，因為他是一個歷程，因為是重建，最後要看到那個。可是有的時候我們談個案服務，你說對一個兒保個案、家暴個案，什麼叫做最後的結案。那是家庭結束以後的重組嗎？還是... 遙遙無期。所以在陽光的案例裡面，因為他是一個重建性個案，個案回歸到社會他會有一個定義，所以他確實可以分出 process 我們可以把個案的歷程去切分好幾個期間，急性期、復建期、重建期、恢復期，他比較有像這樣子，我可以依照個案服務的歷程在某一個地方我就付一次。像我們蓋房子一樣，打地基蓋樓頂，然後最後結案，全部又收完果，支持性就業或許較有機會是這個樣子。

王：其實在邏輯上來講這種社區化就業，或者是支持性就業它可把整個的一個過程切分成不同的階段。

第五位：比較容易。邏輯上是 OK。

王：但是如果擺在現實，因為現行的制度是只要到達到一個最基本的標準之上，那個補助的金額就會完全一樣，不管你做的有多少，是完全一樣。那如果是調整一個完全，更為績效的狀況，他把一個過程分成不同的階段，那你完成到哪一個階段你就可以領多少的錢。變成這樣一個角度。邏輯上來講是 OK，可是實際上來講，你覺得是有可能性？

第五位：實際上，我覺得沒有差，到最後還是所有的個案都會回到這裡面。就是說以一個受補助的機構的心態來看，這裡面我自己覺得隱隱約約會有一些隱憂的部份是，他會不會補助的 process 去影響到你對個案的服務的 IEP 和 ISP 的部份。因為我們現在目前，社區化就業跟我們一般社工部一樣的地方就是，他非常著重 IEP、ISP，我覺得他非常注重服務的計畫，比社工原來我們的個案服務計畫更細緻。然後因為有某部份他們以前發展都是以心智障礙為發展，所以他會發展出很多合作的，個別服務企

劃的契約。基本上個別服務計畫，是根據個案他的主述，跟個案它實際上的意願來去跑這個服務流程。如果假設今天變成是按服務流程來提供經費的話，我自己個人覺得，因為它太複雜了，所以所有的機構會不會因為這個補助的流程改變應該是以專業為導向的所謂的對服務計畫的流程。我覺得可能會改變。要嘛就是全部的人都回到一樣的，大家都亂了一段時間以後就回到一樣。所以你看不出區隔。不會真的有個案說只做到這個程度而已，一定大家都會拼死拼活的去跑完，跑完這個流程，會不會大家變成說就只是跑這個 process 而已。所謂的個別服務計畫會不會就只是一個流程化而已。就回到說那到底這些以人為主的專業可不可以變成 SOP，如果他是一個完全生產式的 SOP 的過程，你這種分批計價的方式是有效的，但是如果假設你那個 SOP 不是那麼確定，個案的個別需求差異非常的大，大家又談說回歸主流的看法，使以個案自己為主體來去控制她，我愛怎麼做我愛重建幾年就重建幾年，這樣子以個案為主導的所謂的個別服務計畫方式，我覺得會有危機的，到最後就全部變成是一個標準化作業流程，個案進入到這個系統，然後一步一步的走下去。而且加上，我不知道，我在這裡面沒有看到他那個期程。

王：時間的角度來講是至少是九十天，但是他後面還有一些要滿足他的一些條件。就是我寫在這個表的後面，最後一個階段。

第五位：我會覺得，會沒有太大的差別。就是說他只會讓大家很辛苦的在一個短短一年的委託案裡面，本來付兩次的錢，我現在就變成分成五六次，不同的階段去撥款。因為為什麼，如果我們還是以年度期程為主的話，到最後就是撥款的前後而已，所有的個案都會跑完，不管怎麼樣做，除非真的有個案當掉，就是死掉了。以現在一比六、一比五，原則上都還 OK。除非有個案真的做不出來，所以你現在回去看看勞工局真正扣款機構多不多，其實不多，除非有幾個模糊帳，幾個機構被逮到。

王：扣款是？

第五位：扣款，就是說

王：本來應該要補助沒有補助。

第五位：對。不是說他們有機構好像就是，不是說就是一比幾嘛，對不對，一比幾的，還有就是成功就業多少人，這兩個重要指標，如果你沒有達到這個指標是要被扣錢的。錢要繳回去。

王：目前是沒有。

第五位：有，我知道是有人會被繳回去。就是說你個案服務量不到原來合約...

王：我們問過勞工局，他們給我們的資訊是說，就個別的角度來講，譬如說甲他有可能不到，理論上他錢應該要扣回去，可是整個機構來講，比方說這個機構他僱用了甲乙丙，甲乙丙加在一起夠，以機構加在一起算。

第五位：以機構為單位。

王：對，他夠了，所以他就不用扣錢了，因為甲扣錢。所以到目前為止沒有扣錢，這是他給我們的資訊。

第五位：我以前在她們當巡迴督導的時候，我好像依稀記得有人被扣錢。如果沒有被扣錢，假設所有人都可以在這個時段去完成這個東西。就是說你訂出來的價格我全部都會達到，只不過是分批時間而已。這個方式唯一很好的效果就是他的服務落差是很大的，他可能是一個比較高的標準，相對於他的服務補助也比較充裕，他這是以 cost 來看是比較充裕的，然後她標準比較高。那真的有個案執行到一半，就 out 就結案。我站在資源的合理性分配來看我不要對那些績效不彰的服務提供補助，這才到他的節省費用，或他的州政府的費用的節省。但是以台灣現在的體制來看，錢還是會花出去，只不過你錢分兩次花，你現在會分五次花。

王：但是難道不可說有個個案他就只能到某一個階段他就沒有辦法再下去。

第五位：所以我才會說除非勞工局他現在看得出來過去有被扣款，那些扣款就是說我沒有達到你的標準，然後我真的沒有達到你服務原先的承諾。如果他被扣款的很多人，那表示他這套制度是有效，假設過去這三年之內沒有任何一個人被扣款，那表示所有個案都可以在一年之內在他的委託期限一年或兩年之內達到他要的服務要求。所有的個案都可以走過這個歷程，那就有兩個呈現出來的東西。一個是他的標準太低，一個是過程是他們這些委辦單位各種不同的方法都可以完成他的服務的承諾，如果是這樣子，那這個過程和現有的過程沒有什麼不一樣。

王：那您剛剛講到兩種可能性，依您的經驗是第一種多還是第二種多？

第五位：我自己的想法是覺得，我覺得都有。我覺得現在的這種委託的契約並不是太嚴苛。標準是有點寬鬆。未來會有問題的部分應該是在，這個機構根本就沒有個案，或是他的能力有極度的不穩定。他的能力怠產，中途有人走掉了，就服員怎麼樣了，除非你就服員很大的問題，或是這個機構本身的品牌，過去他在服務的形象上就很差，他根本就沒有個案，才有可能遇到這樣的問題，或是機構競爭太劇烈。你那個時候，我巡迴督導的時候，我負責的是幾個機構，他們在當地有一個松山高職的特教班。特教班在畢業的時候，我在拜訪，我去看他們整個，服務生態那個部分，所以我除了去看機構以外，我還去看他們的上游，跑去松山各個學校去看他們的上游。那個學校特教老師告訴我說，在學生畢業的過程中，同學有七個機構去搶人，而小小一個特教班有七個機構，這七個機構都是承接政府的支持性就業服務，跟所謂的職業訓練。所以當時有三大服務方案，支持性就業、職業訓練，還有庇護性就業。只不過庇護性就業跟職業訓練是用另外一種講出來，而這個是用高標委託的方式。就同時有六七個機構去搶人，除非是遇到這樣的狀況，競爭太厲害，個案根本就沒有進來你的服務組織裡面，一旦進來服務組織，我覺得以目前的條件來說達到並不難。如果未來會達不到，我覺得主要是服務的提供跟需求之間的落差，太大了，你根本沒有那麼多的需求的服務對象，而你發太多太多的支持性就業出去，這可能在那個時候機構

會做不到。以目前的標準，我覺得除非你自己的就服員有發生很嚴重的問題，否則應該都可以達到。如果都可以達到，那最大的標準其實就沒有什麼用途，因為不會有個案只領到所謂 1/3 或幾%，不會，他怎麼做也要給他做的出來。

王：我想這裡面會牽涉到一個，就成本效益來講。一個是投入，一個是產出。那投入就是成本的部分，成本的部分就是政府他委託給機構的經費，照您剛剛的說法，您是說至這個部分的經費可能會是跟現在是差不多的對不對。

第五位：如果按照成本的考量，就是說我提拱給你 ABC 的考量，真的是把你的 activity cost。其實現在政府補助的部分是薪資，他不是支持性就業的 cost。所以這點也是讓補助案會被很多團體反應，還有我自己覺得，現在目前有一些缺點的很大的根源就是，他只給你人事費用，那人事費用其實不是支持性就業服務的成本。他這裡面有非常多的輔助的成本沒有進來，讓支持性就業服務走的這幾年走成一個什麼都不像。也不像社工，也不像心理諮商，也不像什麼，然後傳統的一些專業的手法都沒有辦法進去。譬如說方案，我只會提供你一個個案服務，三大方法，個案、團體、社區，那團體跟社區跟方案都在支持性就業服務裡面消失，我覺得很訝異的。工作人員到最後只會操作一張嘴巴，他沒有其他的措施在裡面。我曾經有一段時間跟幾的大的機構，去鼓勵他們的支持性就業服務員，開始用團體工作，甚至用雇主跟 client，雇主跟家庭之間。或是就業在同樣性質屬性的你的現在目前在線上的服務個案，因為心智障礙和其他障礙，你會發現他們分析出來大部分的就業都差不多，我就建議他們把同樣都在超商裡面打工的心智障礙的孩子集合起來，你用團體工作的方法，甚至於把家長的能力也加進來，讓家長變成一個自然的協助者。我覺得這個部分，這些團體的方案的發展會有助於個案的穩定就業的狀況，跟雇主的狀況，甚至於會有一些小型的雇主座談會，讓甲雇主和乙雇主有一些互相的 support，讓做得很好的甲雇主能去 support 一些現在目前還很焦慮的一些乙雇主。他告訴我說，這些服務都沒有補助，所以他們沒有任何的方案可以辦，沒有任何參觀可以辦。所以支持性就業很不錯的地方就是說其實他有一個叫做職業探索的過程，那你沒有帶著個案去做一些不同類型的機構的參訪或是體驗，他很難去瞭解，我下一個工作可能是什麼。我告訴他應該有一些參訪，以前很多人就把孩子丟在那種大賣場裡面，那很多心智障礙的，我就說你要不要辦一個那種 tour，他們告訴我沒有費用，他們沒有這些費用，連孩子去參訪的車馬費都沒有，因為他們就只有人事費。當然，組織有問題，因為你怎麼會到除了政府補助以外，其他的費用你都不出，你就要去做支持性就業服務，這是組織自己的問題。但是從另外一個角度看，他確實沒有辦法反應在社區化就業服務的一個成本。如果這一次他們真的要用這種比較精準式的計價方式，那就要考慮成本。這裡面包括直接人力間接人力，包括直接的費用跟間接的費用，然後去算那個成本出來。

王：那我想因為這裡面有很多成本的計算，其他他並不是一種實際上的花費，比方說時間的成本，去找雇主面試等等的成本。用經濟的角度來講可能都是要用那種 settle price 去估算，所以這東西來講其實會有滿大的彈性。如果採用個案委託，不同的機構他去算他自己的成本，算出來的話也可能會有一個 range 也可能會有不一樣。所以說以現行的制度來講，就是說不管我們說他是不是有一個成本的估算還是怎麼樣，但是基本上他會有一個服務量，因為在他招標來講，他說你至少要達到最低的量，所以每一個機構他最後會有一個服務的量。那服務的量各機構起來會有一個平均的量，那這個平均的量，政府他撥出這麼多金額，然後這麼多金額去除以那個量，那等於就是算出一個平均成本。

第五位：是可以有一個標準成本的方式來計算，甚至於說在企業界他們是用 time ship，就是以時間成本來看，就像我們在企業這種計價的標準是非常成熟的，譬如說我們說會計師、律師都是用時間成本來計算，那當然我要去認列這個標準成本，譬如說以這個案例來說，我認為人事成本可能在個案的持續就業四周或是叫做穩定就業，或是我前面叫做就業安置、就業媒合的部份，甚至於說就業準備，像就業準備他已經有很清楚什麼叫做... 就是就業準備。那這些東西我可能會花多少時間，可能會花多少成本，其實政府是可以制定一個標準成本，是可以制定的。避免每一個機構去提自己的不同的成本，從人力成本是可以切分的。另外一個部份我覺得是可以適度的去讓其他服務的成本也加進去。意思是說，你這些服務你以做才會有，那其他的服務沒做又沒有了。前陣子支持性就業，前一兩年他們還有辦一個用人頭去計算，用個案數去計算的一個方式，叫做身心調適費。這個身心調適費用一個人好像五百塊錢，有的時候就會開始有身心調適的方案，那如果你沒有那就沒有，所有機構只要你有身心調適費大家都一定會去辦這個活動，但現在好玩的地方就是說，現在如果我把這個身心調適費用拿掉，我變成說你有辦身心調適費才有，或者是更寬裕，我其實是可以 push 機構有更多的服務，去放出去。

王：所以您現在比較傾向贊成假定未來採取個案委託制度，政府訂出一個標準化的成本，而不要讓機構提他的 proposal 制定。

第五位：比較難。

王：你會比較贊成傾向政府來定。

第五位：對，政府其實是可以採用一個標準成本。但是這裡面是希望他的標準成本的計算是比較有科學有根據的，他其實是可以讓機構，他行程的過程是比較透明的，他其實是可以讓機構自己去提一個所謂的成本，機構自己去列我在支持性就業服務裡面的成本，列出來以後也許政府可以在裡面做某部份的整合，在成本的部份列出一個老師剛剛提的所謂平均的...

王：剛開始機構自己先訂，然後經過一段時間以後把這些 data 把他計算出來。

第五位：對。甚至於說我今天要列成本的時候，我請機構去提價他的成本，如果可以那你機構提議，提了以後我大概抓一個平均數平均值，這也是我們成本計算的方式。我既然沒有辦法有歷史資料去算標準成

本，我其實是可以有一個平均成本，各個機構提出來的一個大略的成本方式，我抓一個平均值。

王：您估計如果採用個案委託的話，政府會比較省錢嗎？

第五位：不會。如果以成本的方式，就是說，因為你現行的服務不是用成本來計算，你是用人事費和身心調適費加一個行政管理費，他有行政人員後面又有行政人員，所以他有加5%左右或是15%，所以他變成是一個行政管理費，這三個費用合在一起計算出來的。他其實沒有包含很多的所謂的服務的其他成本，所以加起來這個成本只會更高不會低。因為他現在委託的費用其實是沒有辦法涵蓋機構，一個我們認為理想中的社區化就業應該有的成本，那為什麼現在這些機構他不符合成本他要做。比較嚴厲的自我批判是，因為他限縮了服務，所以現在目前我們提供給身心障礙服務計劃就業並不周延，並沒有考慮到他們的需求，機構礙於成本，礙於所謂的補助，所以他限縮了社區化就業服務可能可以有的服務。

王：那是不是有可能，比如說政府他的經費，假定未來的財政狀況又更吃緊，他經費的限縮，這種情況之下，他所影響到是不是機構他也只好去限縮他的服務項目，會不會有這樣的可能？

第五位：也會，只不過就是說讓機構，你的單一的服務，不像我們剛剛講的說，我現只認定你是障別跟認定...。因為既然大家都可以達到你的標準表示那個標準就不是標準，所以剛剛才會問老師，有沒有被退費的，被扣錢，如果沒有那個標準其實就不是標準，因為大家都可以做得到。標準應該是一個可以篩選的機制，當一個東西如果你考試出去，結果每個學生都是一百分表示你這個評量本身就失去準頭了。所以目前是沒有一個標準，現在只是依照他的所謂的障礙的程度或障礙的類別來去分你的補助的項目，他沒有像你個案這個提供出來的服務的內涵來去提供補助。未來可能以個案來分別，如果假設你沒有區隔，那就跟現在的補助是一樣的，只是用方案或是個案。如果你既然要做個案，我就好好去做出個案不一樣的東西出來，我不同的服務我有不同的補助標準。用這個來去 push 機構可能會引導，讓更周延的服務進入到社區化就業裡面，讓就輔員，現在不管你是什麼背景出來的，讓這些就輔員能充分運用他的專業。以現在就輔員大部分都是社工，比較多是社工，因為職能復健跟心理師他們目前的就業薪水都偏高，所以他們不太可能去做支持性就業，我現在還沒有看到OT跟PT，就是復健治療系的同學去當就輔員。我沒有看過。他們現在大部分都會去搶那個職評員。沒有看過OT、PT去做就輔員。如果有也是醫院裡面的支持性就業。精神科裡面的支持性就業，他跟day care合在一起，日間留護院的服務合在一起，然後做支持性就業，他是在一個醫院裡面的OT和PT兼作就輔員也有。所以大部分就是這些。其實還有很多服務是可以讓不同專業的人進去，如果你要做心理的評鑑，做心理測驗，做一些職能強化 and 心裡測驗，那搞不好這個付費的機制進來以後，你是 push 機構有其他的專業願意一起進來社區化就業服務。也有可能。

王：所以如果就成本，就投入的角度來看的話，您不認為說採取個案委託的話政府會比較省錢。

第五位：我不覺得。

王：那就產出的結果來講，您會覺得，就是說假定採取個案委託的方式，服務的案量或者是服務個案的品質會提升嗎？比現在。

第五位：如果假設真的是他的服務的設設計像我剛剛講的，你的計價標準其實是會因為你所提供的服務不同而有不同，這是前提。如果是有的話，確實是我覺得在某一個服務的內涵上來講是覺得是可以豐富的，我只能說他的服務可能是可以更豐富更多元更多樣性，那是不是品質的部份，我覺得還有很多的變項要去控制。不敢說一個計價標準會讓服務品質提升，我只能說一個比較活潑的計價標準，比較能夠反應回來說你的投入的計價標準可能會 push 你在服務上面更豐富更多元的選擇。

王：因為在奧克拉荷馬的這個例子當中，他是1992-1997的一個方案，實驗的方案。他出來的一些具體的成效有包括，個案等待時間減少、沒有辦法安置的個案人數變少、完成結案的人數增加、第一次安置就成功的比例增加等等。所以不管是在時間的角度也是有變少，就是變得更有效率，那這個案量達成成功的比例也是有上升。這是奧克拉荷馬的經驗。這樣的狀況如果台灣，就是臺北市如果實施個案委託的話有可能達到類似這樣的成果嗎？

第五位：這裡面我沒有看到一個部份，就是說他在實施所謂的里程碑這樣的服務之前他是怎麼樣的。

王：是用 voucher 就是用卷。

第五位：voucher 用卷。

王：用 voucher 就是購買時間。

第五位：所以我覺得他的比較機制看不出他跟什麼東西比較，或許只能說他的所謂的叫福利卷策略是錯的。

王：你的意思是說即便他過去成長了百分之多少，可是那個百分比他 base 是不一樣的。

第五位：對因為她 base 不一樣，搞不好。。。

王：原來是很糟的。

第五位：這整個方案只能說原來的福利卷可能是錯誤的，就是讓個案在自由的市場裡面拿福利卷去購買服務，這樣的服務方案是相對於這個方案是比較沒有效果的。所以我真的是不敢去說他真的會怎麼樣，因為它的期程蠻短的，既然現在在一年之內全部都完成服務了，那沒有差，我是覺得就沒有差。因為除非就我剛剛原先設定的一樣，現在目前有很多人沒有做到你的標準，但是現有的機制又沒有辦法扣他錢，OK 那我用這樣子的計價方式放進去那確實能夠讓服務沒做到的我錢不用給，所以我就省，或是因為我錢沒有給，所以 push 他趕快去做，很積極的去把服務做出來，可是現在不是呀。現在沒有這個差別，所以我說最多最多他可能可以鼓勵她更多元，讓他更多的專業更活潑，而不是現在死板板的支持性就業就

只有一種工作方法，一種工作技巧。甚至於在勞政單位，他還有一個非常大的問題要去解決，因為他現在把支持性就和其他的就業撥開，那我們後來愈來愈發現說支持性就業其實是職業重建的一環而已，所以重建裡面還有非常多的方案，如果我們把支持性就業當作是一個方案來看，還有非常多的方案是要搭配的。所以這時候還有一個更大的問題，他會拿石頭砸自己的腳的問題，這個問題絕對不是只有社區化就業，他就用職業重建的觀點來去看，因為影響到社區化就業的成敗與否還有更多的方案在前面，他現在還沒有整合起來。

王：比方說？

第五位：比方說職業輔導評量，還要在設計。庇護性就業還要一般性就業，這幾個工作的方法都在其他的方案裡面，都分割了。所以我們來看，如果一個個案他沒有所謂的職業輔導評量，會不會對他社區化的就業服務成效會有影響，他如果不去做所謂的築裁設計，不作工作分析，不做職務再設計，不做情境評量，他會不會有影響，目前在研究上面是沒有很嚴謹的研究，但是去經驗上面來講可能會有影響。你的個案沒有篩選，根本沒有去 check 他的喜好，沒有 check 他工作的能力，那你就隨隨便便就把他安置到一個雇主身上，他可能，以經驗法則來說失敗率可能會比那種我經過一些評量，了解他的興趣了解愛好，知道他自己的站立的功能，他的殘肢的運用的狀態，有可能經過這樣的措施以後，而且甚至於我進入到一個輔具，我讓他工作上面有些輔助器去的改善，然後幫助雇主提供一些補助的費用，甚至於說或許雇主去用所謂的訓用合一，像訓用合一也分開。這些方案是不是能夠 push 社區化就業能夠更成功，我覺得是可能的，可是現在目前他們只把社區化就業單獨拿出來做，那做了社區化就業你前面的計價要不要去做。這裡面一系統整個都會在社區化就業裡面，更大的系統，職業重建的系統，我覺得如果萬一它只做社區化就業他就糟了。

王：因為職評目前的做法，他是用，等於是用他的時數去計算。

第五位：次數。

王：時數，時數對。但是他有規範時數上限，所以變成，當然他也是算了一個總的平均成本，然後他做了這樣一個規定。所以就以社區化就業的角度來說，您覺得現行的制度跟可能的個案制度來比較的話，如果是你來做一個判斷的話，您覺得如果要調整成個案委託制度會比較好嗎？還是說維持現行的制度？基於我們剛才各種的分析，各種的考量，就是總的來講。

第五位：總的來講。那個有很多前提。

王：個案委託有很多前提，還是..

第五位：對。個案委託制度我不覺得他一定不可行，可是因為他的前提太多了。比方我剛剛講到的，如果以這個研究來說，他的計費的方式是什麼，就牽涉到說是不是可行的方式。計費的方式會是怎麼樣，如果計費的方式不改，那其實，我覺得是沒有差，那就不要勞民傷財，然後本來應該撥兩次的款，你現在分五次去跟人家撥。就是說他絕對是可行的，可是你需不需要用個案委託的方式去計費，需不需要，我覺得現在不需要，沒有這個必要。

王：沒有這個必要的理由是...

第五位：最主要的理由是，我覺得第一個就是，因為社區化就業牽涉的範疇是跟這些重建的系統有關係，如果其他的職業重建的系統你都不動，是會比較難的。第二個部分，就是說，就像我們說的，現在社區化的如果要進入一個成本分析，如果我們真的確認採用一個成本分析的成本這種所謂的 by the activity 的成本分析方式來去做計費標準的話，那些內涵被做出來怎樣，比如說這個 activity 被分析出來了沒。那如果假設要採用奧克拉荷馬這個案子的話，他是一個 process 是一個系統一個 process，那是不是確定社區化就業絕對是進入到這個 process，他的我說的從前面這個 in 跟後面這個 out 是不是就是一個 SOP 的標準化作業流程。

王：那您覺得是不是？

第五位：我覺得比較難。我覺得會比較難，而且我會覺得確實會，我覺得這個 process 應該真的要去看他的各別服務計畫，而不是就看的標準化作業流程，除非我們真到要領導台灣的就業服務從一個所謂的以個案為主體的個別服務計畫，變成是一個標準化的作業流程。

王：您覺得會不會往這個方向走？

第五位：我覺得在民間的組織裡面，如果以自發性的觀點來看，我覺得比較不容易，但是如果是由政府來制訂一個標準化作業流程來走，我覺得影響就會很大，因為現在目前很多非營利組織本身的財務自主性並不高。如果政府要幹的話，那確實 SOP 這種標準化作業流程會改變。會變成我們以前比較以傳統個案主述或個案需求，或個案跟 social worker 協議出來的個別服務計畫，我覺得會有取代。可能如果出錢的那個手太強的話，我覺得未來可能會有這樣一個趨勢。

王：如果就成本或是績效或是就服務的便利性，似乎標準化會比每個都是個別化來講會比較好一些。

第五位：對，而且就是會這樣子。可是是不是會走到這樣子，就要看政府這隻手伸進來多強，然後民間自己對於財務資源的自主性有多高，如果財務資源自主性越低的，他越會受這個標準化作業流程，因為標準化作業流程大概就是今天補助的項目。

王：但是如果認為是現在政府就訂出這樣標準化的作業流程，會是一個適當的時機嗎？

第五位：很難回答。我講不出來是不是一個好時機。

王：或是您覺得比方像奧克拉荷馬這樣一個標準化作業流程，你覺得這個流程跟台灣的現狀根本就不一致，根本就沒有辦法這樣一個流程套用在台灣。

第五位：我覺得是可以套用。還是回到剛剛跟老師講的，有沒有必要，你要達到改變的東西是什麼。一個東西會改變一定會有他的原因和他想要解決的問題。

王：哪比方說，假定，我們覺得說現在的一種績效因為只是定一個最低標準，再往上做的更多也沒有什麼獎勵或補助，是希望大家能把這個部分，績效能夠更提升，假定是這樣的話。

第五位：如果是從這樣的角度，那就不用動到這麼多的方式。不需要這樣，他只要有一個獎勵措施。他只要有一些類似像我們以前台灣傳統的，就是說還沒有進入到這種高科技，完全生產的時候，你會發現會有很多，譬如說，PQ 王品質管理這種東西，你先把這個 QC 第一個部分，品質管理的部分建立起來，針對品質管理的部分去做那種所謂的品質管理，你就把那個發展出來一個品質管理的時候，香港他們的社工就花了五六年的時間，他們就弄出一個 QC，那個志願服務品質管理的手冊，他們對個案 client 的服務他做到哪些，他們花了四五年的時間把他定出來。你把那個手冊定出來，讓支持性就業服務有一個服務品質手冊該有的東西。第二個其實是獎勵的措施，包括我去做督導的時候，有些組織有些團體做出來的不管是他的個案數或是他的結案人數，或者是他的成功就業人數，他遠高於你的一比五或一比六的基準。有些人甚至就到 double，那你就針對這些多出來，超過你預算中的你會有一些獎勵，你會有一些鼓勵，甚至於你在明年這些委託案裡面你讓他有特許，如果你今年作得很好超出你原先的百分之二十、三十，明年不需要你來招標，我自動給你延期，我自動給你續約之類的，這是像一些無形的特許，甚至於你要像是有形的特許就是獎金，都可以。或許你可以有一些評鑑評價的機制去做一些獎勵，就像現在機構評鑑的機構獎勵，甚至於你可以設立一些專案的獎金，或是專案的方案費用，鼓勵他們創新，除了人事費用，鼓勵會有方案跟團體，這個方案跟團體可以獨立的去提 proposal，就是讓你的社區化就業服務除了是一個人事費用的委託案以外，你還有撥一部份，因為反正你都是在，以臺北市來講他都是在那幾十億的經費裡面玩。你相對的可以提供一些就業服務的方案給他，就業服務的方案這些方案是可以另外獨立申請費用，所以這個就是想辦團體就讓他去辦團體，想辦家長座談會就讓他辦家長座談會。他不只是每一年只有一次的身心調適費，一般我看到的，我不知道老師看到的，我看到的多是出去玩，一年就一個方案。

王：對。

第五位：我就有一次罵他們說，你為什麼不會去分五次方案或是三次方案，辦一些比較屬於小型的方案。他們說很麻煩，所以他就一次會辦一個方案，然後把兩千五百塊就把他全部都用完。那我會不會鼓勵，你再來申請，你願意辦兩次我給你兩次錢，你願意辦三次，錢我就給你三次，所以有更多的其他的配套措施讓他申請，這樣就好了。對大概是這樣。

王：謝謝。

第六位深度訪談逐字稿(學者3)

第六位：其實我也有看一些啦。因為我在看那個 health reform，因為我們講到健保的部份，那健保的部份他這裡就有寫就是說，各種制度的一個問題啦，那他裡面也有提到就是說像是健保其實現在有改，就是 fee-for-service，就是你做多少，然後就是給你一個錢，然後每一項他都有一個數值，那這也是上次我講美國加州也是一樣。他在 2004 年之前，他都是用這個方式，就是說，他是 2004 年以前的時候，他就是按照他這個金額給與，就是說像是 fee-for-service，你要多少。不過因為職災都是事前核定啦，不是說事後才去做調整，他是事前、我們說你要多少，像這樣子，都是這樣子，所以他就是說像專業人員多少錢，他就是 fee-for-service，然後你就可以報，然後他可能會有個上限，或者是怎樣。那這已經是、其實這些上限其實已經是第二代了，fee-for-service 的第二代。

王：voucher 就是 fee-for-service 嗎？

第六位：voucher 的話，也不一定，因為後來 2004 年之後，他就是、你、根據他的障礙的程度，他就給你一筆錢。

王：總額預算那樣子？

第六位：對，總額預算，就我給你一筆錢，像這樣子。那這樣子給你的話，那他又是一種方式，在他在裡面，我給你的錢之後，那你就自己去調整你要做些什麼啦，像這樣子，然後那個機構本身也可以用這個方式他可以調整自己的一些治療方式，像是說我們說某一種 case，然後他可能就是他的、給你一個總額，所以現在就叫做 diagnosis 的一個 related 的 group 吧，那所以我們像中風啊、像 DD、或者 mental illness 這些都可以把他分成好幾個 voucher 給你，就是說這些 case，但是就是跟這個 Oklahoma 其實一樣，因為每個機構，他有個 base line，所以機構自己評，那他的基礎就是以他前幾年的基礎為基礎，所以這也是目前我們健保其實採用的總額預算就是這種方式，這個醫院裡面，像台大醫院可能給多少錢、一年。對，那他的根據就是你前十幾年的這種東西來做，對、那先這樣子。那另外其實現在有最新的方式就是，他是事前核定，那事前核定的部份裡面來講的話，那他就是我這個整個 service 都是跟同樣的一個機構一起來做，就是說我所有事前的預防啊跟癒後，就後面的治療，那我通通都給你來做，那給你來做的話，那你就會，因為這個錢都是固定的，那我為了要讓我的、那個所有的利益最多的話，因為我、可能我會做很多怎麼 pro.，就是非常積極的一些 program，對、然後用最好的 service 在最短時間給你，那先這樣子。所以這也是、職災其實也越來越多是朝向這樣的方式來進行，不過在國外其實也都在試驗階段而已。

王：所以這職災補償當然是職業重建體系的一環嘛，但是他跟社區化就業來講，他是一樣的嗎？還是說他是？

第六位：因為到了末期的時候，那個其實很多職災勞工都要回到職業重建部份，就是職業到，因為他們可能也沒辦法返回原來的地方，然後也沒有從事他原來可以勝任的工作，所以他需要轉換工作，或者是去尋找其他的公司，所以他都會轉到社區化去。

王：職災的後期？

第六位：對，所以我們現在講的職業重建部份，其實都是指著社區化就業，而不是講到職災的部份。那他其實就有一些變動，那這些變動裡面其實、那時候去年做的時候，是覺得怎麼會變呢？變動在那裡呢？後來這也是看完之後才會知道，原來是這樣問題。那 fee-for-service 他的一個缺點，其實就在於說，就像我們現在健保其實是一樣的，所以其實就是你做的時間越多，你就 time 越多嘛，所以就一直叫你來看啊，或一直做這樣子的東西，那可能做很多是無效的，那他只是要增加他時數而已，並沒有說我要做一個很有效的治療，或者我很有效的方案，或者我是找最好的人來幫你做，那這個 program 的 quality 上面其實並沒有辦法增進啊。那先這樣子。那後來的一些就是說，我只給你一定的數額，然後給你這樣子做治療的話，那這其實是一種 incentive 給這些機構，就是服務提供者，你要給，你要提供一個很好的 service，ok，那你一個很好的 service 之後，才可能縮短你的這個時間成本嘛、人力成本，這樣你才有可能有利益可得，否則的話你是沒有辦法有利益的，對，那先這樣子，所以這是這兩種制度一直都在掙扎的部份，那台灣的健保最後我們也是、現在總額預算就像總額預算，其實也出現了問題是因為我們健保沒有辦法 monitor，然後另外我們這個底值到底是多少，就是我那個總額預算那個值、那個錢到底是怎麼樣，夠不夠？所以去年我們實施之後，結果到了年底的時候，所以的醫師不是上街頭嘛，抗爭，就是因為他給的點值不夠啊，他給的錢不夠，所以這也其實就是說如果我們現在要改變我們臺北市的做法的話，其實當天、其實並沒有說是不贊成用這個、總額預算或是這種錢，就是給你一筆錢這樣子，做某一個 case 這樣子。而是問題在於說，你怎麼算他的底值，就是他的 base line，其實那個錢的那個部份才是最重要，然後你要怎麼樣子告訴人家說這個值是合理的。

王：ok，所以說這個底值來講的話，是如果是以社區化就業的角度來看的話，那變成就是說、是跟所謂的單價~。

第六位：你提供的服務。你提供的服務多少，然後你怎麼樣認為成本才夠，對不對？

王：對。

第六位：這個機構從我現在一個成本考量嘛，我這個機構、我現在提供服務嘛，那至少我們說社會福利，我們講說我們是福利單位，我們不賺錢好了，那至少也要打平啊，但是這還是牽扯到我們的成本的

問題，那成本裡面包含我雇的人、我雇的服務、我所提供的服務，然後我所需要牽涉的人，對不對，才有時間嘛，然後這要怎麼去算？所以這也是我們上次提到說要有一個比較標準化的一個服務流程，那像這樣、這樣之後，所以這邊他就會有里程碑嘛，但什麼階段然後你要做到什麼，ok，給多少錢嘛，到什麼階段然後給多少錢嘛，這是一樣的道理，可是如果現在我們沒有辦法做出這個的話，我們就貿然實施說那一個 case 兩萬，根據過去經驗，每個 case 大概都是兩萬塊結束。如果是這樣子的話，那我們可能就會出現很多問題。

王：那您覺得以目前的階段、目前的狀況來講，可以把他分成這種明確的階段嗎？

第六位：還不行。因為其實我們各個機構現在的做法其實都很不一樣，有的其實，那此外的話，我們的人力、就是那個人力上面，其實也參差不齊。有些很資深、有些又很資淺，那有些完全沒有經驗。

王：哦，素質上面。

第六位：素質上面，對。那所以在這提供上面，像我們剛開始做那職業輔導評量的時候，然後第一年的問題就在於大家說打字打很慢，因為我們報告全部都是用打字的。結果那變成在那一年的，其實我們給的小時費大概有 1/3 是給他們的打字費用。等到你過了一年、兩年之後，他們打字速度才跟上的時候，那時候才能說這個已經算是..。

王：職評現在是算一個小時 450 嘛，那打字的話也是算在裡面。

第六位：對。因為你在寫報告也算啊。你懂嗎？然後那個測驗我要怎麼去評分，那資淺的哦，就是說你經驗不夠的，那測驗本身你不熟悉，所以變成你還要再學習，所以你評分的時候，其實那個所花時間就很長。可是如果說我經驗很老道，那個測驗一拿來我就知道，怎麼評分的話，我根本也不必翻書，不必看 menu，所以我馬上通通就弄出來了，我花了在這個寫報告的時間，或者評分 score，其實那時間很少。所以這裡面就牽扯到你一個底數的問題嘛，因為你現在參差不齊的狀況之下，其實會產生問題，所以同時其實應該進入、如果你要改變，不是需要有評鑑嗎？所以你進入這樣子的就服員可能事前都應該具備這樣獨立作業的什麼什麼樣的能力。

王：你是說要、就服員要來當就服員之前，要先通過一個評鑑或是考試？

第六位：我原本想說他，你就是可以考照嘛，考照得到，或者是我們先來說你通過幾個小時你就可以當就服員嘛，那這個沒有問題，可是過了一年之後，那我們就需要、其實因為這裡面來講，機構就需要自己要去評量了，因為很可能他這個花很多很多時間在他不熟悉的事情上面，那這時候他是不是你值得再僱用他，因為你的利益就被他這些都吸收掉了，這就變成要評鑑了，評鑑而且他提供的服務是不是有效率的，是不是按照我們那個時程給予，對不對，有些人可能拖了三、四個月，他才處理完一個 case，有些人只要一個月就可以，同樣的，我們說同樣的嚴重程度的 case 來看，那這樣子的話，兩個就不一樣啊，所得到的 outcome 也不一樣啊。

王：對，所以如果以職評的角度來看，其實職評有點像 fee-for-service，對不對。所以換句話說，比方一個個案他也許花十個小時可以處理完，但他如果把他拉長一點的話，他反而獲得的金額會比較多。

第六位：對，所以其實我們就出現這個問題啊。早先的時候，我們就有好幾家是這樣子。那他也就是一個 case 來幾乎 run 所有測驗，但是很多測驗其實沒有必要，而且是重複的。可是他就一直 run、一個 case 來就 40 個小時，反正你最上限是 90 個小時，那我就把你做到滿。

王：所以這是 fee-for-service 可能的問題。

第六位：對，這也是他的一個問題。

王：所以如果以我們這個研究的架構來看的話哦，因為我們的研究叫做個案委託的可行性研究嘛，所以大致上分類應該是分成一個是個案委託、一個是方案委託，那個案委託裡面又分成兩種可能，一種就是 fee-for-service，另外一種就是 performance-based，就像 Oklahoma 這種，他不管你做多久，反正你要做出成效，沒做出成效就沒錢。但是兩類其實都是屬於個案委託，因為他們都不是說、好，我整塊的錢給你，對不對，都是看你做了多少案量、或多少時數嘛，所以其實這兩類都算個案委託。那另外一個就是方案委託，像我們目前的做法是這樣，就是、我就是撥這筆錢給你，你有幾個就服員，我就算你多少錢，然後呢，你做多少量，你只要達到基本的標準之上，隨便多少，結果的錢數是一樣的。那所以說，像你剛講，加州在 2004 年之後的一個轉變，2004 年之前，他可能是 fee-for-service，對不對，2004 年之後，當然我想說這部份可能再跟您請教一下，他的轉變、變成說，他好像是用一個總額在看，對不對？

第六位：他是按照你的障礙程度，然後他是經過、經過醫師還有這些，其實他們是先評量、評量完之後他覺得你需要的是什麼，所以我按照你的嚴重程度、還有你需要的東西，然後給你一筆就是說，我們認為合理的錢，那很可能多半就是送到學校念書啊，或者這些的 service 的錢，那先這樣子，那很可能他就這樣給你一筆，那不過都是要先用 initial 的需求評估，一個很詳盡的需求評估，然後才來判定這樣子。所以其實很多事情都是 initial 的 evaluation 他就已經決定了。

王：那可是如果後來的狀況不如他原先的判斷呢？

第六位：還可以再申請。如果說你碰到了診斷不一樣啊，或者其他的任何的問題，那很可能就是還會、就是你碰到不可預期是我們原來在做這個判定的時候，並沒有在裡面，如果我們當初判定的時候就有包含這個的話，那就不算了，但是如果我們當初判定的時候，我們有包含這些項目的話，那就是沒有包含這些項目的話，我們才會再修改。

王：那他這個算法，比方說，像 2004 年之後加州的這個例子來講的話，他是不是有一個總額，比方說，

10 億或是多少？因為我們的個案人數~。

第六位：他用個案的、他用個案的部份。

王：一個個案多少錢？

第六位：一個個案他給你多少錢。就是依照個案的，他、狀況的話，其實當然不一，就是你得什麼病或者是什麼樣的狀況，不過因為多半都是肢體障礙啦。

王：他沒有一個總量嗎？一個像 block grant 一樣。

第六位：沒有。

王：比方說，我今年的個案也許是一萬個，但明年搞不好變成三萬個，不一定，假定來講很多移民啦，或者什麼之類的，他照付？

第六位：他照付，因為他是保險啊。

王：所以他等於算是 entitlement，他不是 block grant 的，他跟健保的總額預算是不一樣的。

第六位：不一樣的。所以他是依照每個個案不同而給。他是個案跟個案、個案就是獨立的，那因為我是投保，所以說我的保險公司他會付我多少，就像很多人壽保險啊、意外險像這樣子而已，所以他並沒有說是一種像剛講的那個。

王：所以他是先付哦。先付。你說他跟 Oklahoma 這個做法又不一樣。Oklahoma 是做到一個階段，達到一個什麼成果才付多少錢，那他這個變成是先付。

第六位：先付，但是這裡面又牽扯到一些的問題，因為他們職災的話，他們所核定的這些機構，都是他們資格認定的，就是先通過我們講說的他的資格認定的那個協會，他所資格認定，所以這些人的話、這些機構就是說，我保證你進到我們每一家這樣子的，他得到的服務跟他這些服務都是有成效的。其實簡單來講就是如此。

王：保證啊？

第六位：就是說他可以確定啦。但是如果說這一個公司、這一個機構，他所提供的服務並不是、不如想像，或者很多他再次評鑑的時候發現他的評鑑成果不好，那這個直接就取消，就取消資格。所以說每個機構來提供服務，他其實都有一個 standard of practical，就是說你每個 case 來，我應該提供什麼樣的服務。或者某一種診斷，我要提供什麼樣的服務，他其實都是一個標準化的。

王：所以他去不同的機構做這些服務的時候，他的單價是一樣的嗎？

第六位：幾乎應該是一樣的。

王：哦，Oklahoma 他等於是各機構自己去算他的成本，去提他的 proposal。

第六位：對、對。

王：那所以像您講的加州 2004 年之後的話，他等於是一個統一的價錢。

第六位：對。統一的。他也不是說統一價錢，他其實是我現在這個、其實他是經過一個法院的核定啦。然後我就直接給你這個錢，那他 service 的話，其實他都是有上限，但是他並沒有說你是不是能夠收比較低的錢，對，那現在這樣子。但是他的錢就這麼多啊，那個錢的話也不是直接給個人，是給那個機構，對。

王：那所以如果把這樣的一個做法應用在台灣、臺北市的社區化就業來講的話，先給這個概念，其實也是有困難的，對不對。

第六位：呃，就如我講的，其實現在就是因為素質不一嘛，對不對，然後他的標準到底是什麼？到底我們每一個 case 來，我們錢算給你這麼多錢，可是裡面到底，你要提供什麼樣的標準？其實不知道，就像我們現在講的那個，就業服務，不是有所謂的那個、失業不是有職訓券嗎？你就可以到任何一家電腦公司去學你的電腦的這種訓練嘛，可是他是不是有保證說你訓練完畢後，一定會有工作、或是什麼嗎？或者一定保證你一定會學會什麼嗎？其實沒有啊。這就是我們台灣現在學別人學的就是這樣啊。

王：他其實是 voucher 的作法，但他不管你的成效啦。

第六位：對，不管你成效。可是 Oklahoma 就是說我不止、不給你這些錢，我還是要管成效啊，對不對，你成效到什麼地方，我才給你多少錢。是一樣的道理，那我們台灣總是學一半啊。

王：對。所以說以臺北市目前的狀況來講的話，我在想、在考慮要尋求改變的可能性哦，大概可能有兩個主要的想法吧，我個人的想法啦。第一個就是可能是績效啦，希望透過一些制度的設計什麼的，把這種服務的成效、質跟量再做提昇，那另外可能也有成本上的考慮啦，如果能夠讓有限的成本發揮更高的效能，或者是說發揮同樣的效能，但是成本能壓低。所以在這種成本效益的角度來想的提昇，我在猜想這兩個可能是我們在思考制度的改變與否，比較主要的想法啦。那如果是基於這樣兩個觀點的話，那您會建議說目前臺北市這樣子做法，需不需要做一些改變，或是，不一定要改成個案委託或是怎麼樣，但是可不可以做一些改變來達成這兩個目標咧？

第六位：第一個我們剛剛講，就是品質提昇嘛，我所講的其實就是這樣子，然後品質提昇同時你也要時間上 time 也要、也要能夠達到某個程度，這樣才能整個把他的成本壓低啊。

王：那怎麼樣讓就服員的~。

第六位：而且你這樣子的話，如果我們現在是以補助就服員嘛，機構的就服員嘛，那現在是這樣子，那如果說他能夠處理的案子更多，那當然他的成本就壓低了嘛。

王：對，那但是我們用什麼樣的制度設計讓他會願意處理更多，因為以目前的制度我只要到 minimum 就

ok 啦，上面錢都一樣。

第六位：所以這也是一個很好玩的事情。因為那個時候我們在算、因為職評其實是同樣的道理，職評現在全省的話，他只要服務多少、一年只要服務、好像 20 幾個、還是多少、30 幾個 case，這是我們職訓局的一個規定。可是你要仔細算的話，他就是一個月只要評兩個 case 就夠了，25 個 case 一年，所以一年一個月他只要評兩個 case 就夠了，可是呢，其實依照我們過去臺北市經驗，他一個人的話大概一年可以處理 50-100 個，不是說只有他的，可是很多的，現在全省，他同樣的花同樣的錢下去，但是呢，他們只服務 25 個 case，那剩下時間他就做其他事情。

王：那怎麼辦呢？那制度上有沒有什麼需要改的？像這種狀況？

第六位：這種狀況的話，其實就是說，現在的問題就在於說那像這樣子的 case 的話，你是不是要訂一個人他要處理多少量，可是處理多少量，我們有沒有基本的計算方式，沒有啊。大家都是憑空喊啊，對不對。然後國外說一個人可以處理、同時可以處理六個，好，ok，我們就 1:6，就是這樣子啊，其實我們並沒有真正去算過。

王：所以職評的部份也沒有算過他的成本？

第六位：成本，那時候其實我們有請他們機構提出來啦。可是問題都是大家其實並不是很懂成本會計啊，社福的也從來不太管，那像我們治療師也從來不管這個錢，所以現在看那個錢的問題都很大啊，可是問題是說這一定要、這樣子要精算啊。怎麼精算我們不清楚啊。可是一般來講，就是我算依照一些長庚他們的一些計算方式來算的話，450 塊其實是、那時候我們得到的最大公約數，不管怎麼算，都差不多這 450 塊錢左右。

王：ok。

第六位：對，那理論上醫院也會接受的。那可是問題、醫院、其實那時候健保其實，他那時候用的這個算法其實是有經過精算的，大概 450 塊錢，所以他是叫你醫院不賠不賺，你賺也很少，但是其實他忽略了另外一個部份，醫院的話他想要賺更多，所以現在治療師就要同時做兩到三人，這就是、那其實做一個 case，在健保上來講，就已經不賺不賠了，然後你現在再多做一個、那醫院其實是賺的，其實現在是、我們幫他算是這樣算法。但是因為在復健又不一樣，因為復健還要支出醫師的人事成本，所以就變成是說治療師你需要做到三到四人，才能做到補足醫師的這個，因為在、在復健部的話，醫師其實他的成本，其實是比較高的，可是他看病人的那個、門診費其實跟一般醫師的成本費是一模一樣。可是他一天他只看了 20 個 case，可是你看內科，他一天可以看到 100 個，這就不一樣了，這所以說他賺的不一樣的部份啊。所以這裡面來講就變成，我們當初算 450 塊，其實是經過這樣子的算法，對，那最初其實我們是從 300 塊錢好像提到 450 吧，對，然後後來現在其實就變成其他的會議通通都算在裡面，以前都還沒有包含那些會議啊或者追蹤啊這些時間。所以他其實是有這樣子計算。但是還是沒辦法解決問題就是我們剛講的，有人就是怎樣、就是拼命多做嘛，不必要的測驗嘛。所以後來就用評鑑的方式了，或者是說我們這一次就幫你直接刪除在外了。

王：所以變成就是說，以職評為例的話，在評估他的績效或是管控他的成本部份，變成就是用評鑑的方式，如果你的評鑑不理想，我可能就以後就不讓你來標這個案子了。或者是怎麼樣。

第六位：對。就是你的績效嘛，其實簡單來講就是績效，然後我們看你的績效，而且你用的正確性，那當然這裡面績效不是說你只是回答的轉介目的的問題，你不但是這樣子，而且你是不是能夠用最適當的測驗、最短的時間完成這些部份，所以你還是要談績效的部份，然後把那些就是不適任的直接刪除掉啊。那先這樣子。所以其實我們講社區化就業，其實也碰到就是這樣子的問題，對，其實你可以像我們在職評最初都會讓他們算時間嘛，然後算完之後，total 時間那麼多，那你剩下時間在做什麼？所以你這個成本就可以、就可以再要求他更多，我們講一天 24、一天 8 小時上班嘛，那你乘上多少、那你再做多少這樣子，就是如此啊。我們用反方向來算，我們不是用、我們是看你的成果，你的時間是多少你來呈報時間嘛，因為我們算的是時間嘛，對不對，那我們用你的時間來計算嘛，結果你花了多少時間，然後現在你應該有多少工作時間，那還剩下多少工作時間。

王：那如果是社區化就業，也用時間的方式來計算這樣子，你覺得有可能性嗎？或是這樣適當嗎？

第六位：他們的比較麻煩，因為很可能像電話、那現在其實我們現在在執行職災的個案管理的時候，那我要求我們的治療師是所有的時間都算，從他剛開始接到這個轉介單開始，然後他的 initial contact，ok，初始的，我們打個電話去跟他解釋我們是誰啊，然後要做些什麼這些，就開始計算時間。

王：那職災目前的計費標準是怎麼算？

第六位：我們現在是用因為這些基礎都沒有，所以我們是用也是一樣的方式，就是用給人而已。

王：那您剛說紀錄時間？

第六位：那是我們自己要求，因為我們也希望未來的話，至少也可以算出一個合理，到底一個個案管理師，到底你要處理多少 case，對不對，然後你要怎樣去給付，其實這也是我們在意的事情啊。然後像我們一個 case 平均上面來講的話，我們大概要花多少的治療時間，不止說我們剛 initial contact 的時間、我們寫報告的時間，還有我們的治療時間，這些都算在裡面啊。

王：所以職災目前的做法是類似於社區化就業的做法？

第六位：對。

王：就是等於是付人事費。

第六位：對，人事費。

王：但是同時也是在紀錄一些他所花的時間的成本，做為將來如果要制度改變的根據。

第六位：因為勢必會變成是制度、制度會被改變啊。

王：勢必啊？為什麼呢？

第六位：因為，其實這裡面來講，因為你現在給人的話、問題是有個很大的問題，因為這個人雖然是我
說、這個是勞保局給的錢，我雇了這個人，可是他不屬醫院啊。

王：哦，醫院不是他的雇主啊？

第六位：醫院不是他雇主啊。

王：那他雇主是誰？

第六位：因為給錢才叫雇主啊。

王：哦，ok，所以他雇主算勞保局？

第六位：算勞保局啊。那這個人他做的事情也跟我們醫院的無關，那醫院也不會認為這個服務是他的啊，
所以這裡面就牽扯到現在的就服員其實也面臨是這樣子的問題。

王：但是就服員的雇主是機構啊。

第六位：對，是機構沒有錯，但是因為他錢是從這邊來，其實我們這邊會對他要求，所以其實他應該是
以我們的事情為第一優先，而非機構的事情為第一優先。對不對，因為你是全職啊，全職的意思其
實就相當於我們臺北市政府來雇這個人而已啊，然後把你擺在機構裡面而已啊。

王：嗯，理論上，但是以目前，這可能就是目前一個矛盾的所在啦，就是說他實際上他領的錢的主要是
臺北市政府勞工局這邊付的，可是他的掛、他的雇主是掛在機構，也就是說等於是勞工局先把錢給
機構，機構再給就服員，所以變成~。

第六位：中間的話，他到底這個人得了多少錢，其實我們也不知道。

王：對，其實是由機構來決定，就名義上是要給他，實際上機構未必會全額給他。

第六位：其實這裡面就牽扯到我們對這個人的要求，因為他的雇主是他啊，然後他又要應付我們的要求、
勞工局的要求，又要應付機構的要求啊，對，所以他的職務才會變成是說他以機構為主，然後這個
為輔。

王：對，所以說像目前來講，勞工局的做法他變成是機構的角度再去審，比方說，剛講到就服員他有個
最低的標準嘛，但是可能有的沒有達到對不對？可是你只要對這個機構裡面，比方說這個機構一共
有3個人，3個人加起來達到，他就算達到了。因為他等於是轉一手嘛，如果他是直接對這個就服員
的話，理論上他就不能這樣了，對不對，他沒有達到就不給他錢嘛。但因為他轉了一手，所以說現
在的做法就是以機構的總量來做標準。

第六位：像我們的話就會比較劃的清楚一點，因為我們、像我們機構的話，我們就他反正是這個、這個
任務的專任，所以那個是為主，那其他的可能是順道幫忙或怎樣，可是其實也會很少啊。那我們的
專任研究助理都是這樣，雖然是那個計畫，其實他可能做很多很多其他雜七雜八的事情，對不對。
那先這樣。不過，像我們多半還是以他那個主要的職務為準啦。那那個標準的話，我自然會把他降
低啊，因為我不是full time在使用這個人在做這件事情啊，所以他只是可能75%的時間在做這個事
情，25%的時間是做別的事情，就變成是這樣子啊。

王：ok，所以如果就這個角度來討論一下的話，那您會建議說社區化就業他的僱用的那個關係，就服員
也把他調整成直接是勞工局來僱用、不要經過機構轉這一手。

第六位：勞工局不會僱用的，那實際上不可能。

王：台中縣有這樣做啊。

第六位：可是因為這樣子話，因為這裡面牽扯到勞健保、還有很多福利的問題。

王：勞退~。

第六位：對，所以在這種精簡人事的狀況之下，他不可能這樣子，所以他們現在一定都是會。

王：所以說勞工局他不願意，是不是？哦，ok。

第六位：精簡人事上面來講他是不會，而且我覺得這也是違反潮流。

王：所以勞保局也要調整他這個做法囉？

第六位：他、其實也是、也是跟計畫也是一樣的。但是就是說，我們的觀念上就是認為他就是這樣子，
所以跟很多機構觀念又不太一樣。

王：那您剛講說這個狀況勢必會改變嘛。這個撥付金額的狀況。

第六位：對，因為這樣子狀況之下的話，就變成是說，你這樣沒辦法推廣，因為這個人並不屬於任何的
地方，然後他受限於說這個他是做這個計畫而已，所以說我會覺得是說，未來的話應該是把
他變成什麼人都可以申請，我只要付service的錢而已。

王：是指時間嗎？還是？

第六位：時間或者我們用其他方式來做成效部份。

王：那就是變成所謂的個案委託了？

第六位：個案委託的方式，可能會是變成是這樣。

王：那您的意思是，將來勢必會往個案委託方向做調整？

第六位：因為這裡面來講，就牽扯到就是說我們會請先做initial evaluation，那initial evaluation

之後的話，我們可以預測這個人可能按照我們的 practical，這個 case，應該做多少的治療。多少時間的治療。Ok，然後裡面可能要包含那些、那些的服務，那我可能就是給這麼多的錢。對，那先這樣子。所以變成就是說，我還是以個案、個案做一個標準，然後給錢的方式，但是這些做的 service 其實都事先核定。對。

王：這是您講的職災的嘛？就是您預估職災未來勢必會往這個案委託的方向去，那如果是針對社區化就業呢？

第六位：我覺得這也是應該是這樣啊。

王：也是勢必會往個案委託方向走。

第六位：因為其實他第一個、他是個案管理，他也是一樣啊，一個個案管理的前面一定會有需求評量啊，對不對，那需求評量完畢之後，他就知道說，他應該獲得什麼樣、什麼樣的服務啊，對不對，那那個服務上面可能需要多少時間的訓練、多少怎樣，那其實都應該有一定的一個調整嘛，對不對，那先這樣，那如果已經有了這樣一個標準之後的話，那他當然你要多少時間、其實多少錢，其實都已經確定啦。

王：所以即便是說您認為以社區化就業來講的話，您認為將來可以說勢必會往個案委託方向做調整，可是以現階段來講，好像一些條件還不是很成熟。好，那您覺得說最主要不成熟的地方大概是那裡？

第六位：不成熟就剛我講的，我們標準都沒有啊。

王：標準是指？

第六位：我們的一個程度標準。

王：劃分階段，不同的階段嗎？

第六位：對、對、對。就像你這個 Milestone，你要做到什麼階段，做到什麼階段，之後，你具體的指標沒有啊，對啊，你沒有具體的指標，那我怎麼核定你錢呢？那我說就是根據過去經驗，我們其實臺北市政府有一陣子是想說職業輔導評量，那平均一個 case 大概是兩萬塊，我們就以兩萬塊來給好了。但是這裡面就牽扯到了一個問題就是說，那兩萬塊錢是指平均值啊，有很多是困難 case、有些是很輕微 case，那現在這種階段，我們是能信任所有的階、所有的機構，他通通都做，所有的 case 都做，簡單、複雜、困難的 case 他不會把他往外推。

王：對，就是篩選個案的狀況嘛。

第六位：對，這個地方來講，你這個一定要先達到一個部份啊，如果說這個機構來講的話，我通通都做很簡單 case，那這樣子狀況的話，那在一個評鑑制度的話下面的話，那這個機構馬上就會被刪除掉，可是我們現在也沒這個機制啊。

王：對，就是你可能要訂出那個具體的評鑑指標。

第六位：對，你每一次大概可能大概要做多少嚴重、多少複雜、多少簡單 case，對不對，那先這樣子，而不是怎樣，全部都是這樣，那如果說你全部都做都是簡單 case 的話，那我們直接就是，第二年評鑑就是把你去除掉啊。不再我這個委託服務上面啊。

王：是，所以像您剛講的就是，現在您覺得一個不成熟的問題是階段的部份，各階段的具體指標，似乎還不太明確嘛，但是我們其實是有評鑑的，對不對，我們有、我們每年都做評鑑嘛、評鑑有些項目嘛，他有些什麼多少到多少是達幾分嘛，這些算是相對具體的指標在我們評鑑當中其實是有的，所以您會覺得說那個評鑑的那些項目其實還不行嗎？

第六位：那算是一種成果評鑑嗎？

王：恩。

第六位：那成果評鑑裡面就是牽扯到什麼、你自己原來寫的、比如說，我可以達到多少 case，問題是我自己寫的，那我可以寫的很少啊。我現在就只要說、只要寫的比較少，然後我還可以超出百分之百，對不對。但是其實超出百分之百，其實你第二年就應該調整。很顯然他原來低估啊，對不對，那先這樣子。所以這裡面來講，其實都是牽扯這個部份，而且也牽扯到說我做到那個程度我就不做了啊，可是我們現在的完全都沒有看到那個部份啊。

王：所以說我們的評鑑跟委辦之間沒有做一個很好的連結嘛。

第六位：我們其實根本就沒有仔細去看說，他這樣子是不是很合理，他一年要做 25 個 case，或者一年做了 50 個 case，我們並沒有仔細去看啊，對不對，然後裡面的一些成效評量的話，我覺得有些是以就業率嘛、就業社區服務，就是就業率，可是問題是說他原來給的這些 service 的 program 是不是真的是合乎呢？因為其實這些都需要去很詳實的去看他的原來的個案報告才對，可是我們去評鑑，大概就一個半天吧，對不對，那個報告幾十本放在那裡，你也不可能一本一本看啊，而且看了很仔細，你要去追問他的評估是怎樣評估的，然後怎麼樣去找尋其他的資源，然後去做什麼什麼樣的 service 這些，那都沒有啊。

王：所以問題是出在我們目前花在評鑑上的時間其實是不夠的。

第六位：而且其實我們簡單來講的話，你其實根本沒辦法做很深入的說每個個案他到底得到的服務是不是合適的。

王：因為人力、時間的不足？

第六位：對。

王：所以不可能每個都看，就是抽樣看。

第六位：你抽樣看也是，因為他們現場讓你看，像我們職評是先前寄給你看，所以你就可以在家裡拼命挑問題。

王：哦，對。所以他制度可能也可以做一些修改啦，也可以調整由抽樣然後寄的嘛。

第六位：對，其實他可以抽樣用寄的，所以這也是為什麼說，在我們職評上面來講，我們會發現他們怎麼每次都不能令人滿意。原因是他們，我們也會比較清楚知道他的問題，他是不是真的回應了問題？那他是不是應該有更強、更好的方法，所以依照這個的話，他們原來的評鑑就會分數比較低啊。對啊，那像就服的話，他只看最後，這些，我通通都達到，所以他們很會做表啊，我原來寫的是多少人，然後後來我現在做了多少人，那多少人六個月怎麼穩定就業，那有多少人是可以三個月是可以穩定就業。他寫的都很清楚啊。

王：所以說如果是採用 Oklahoma 這個做法的話，他變成就是說他是說，在很多部份的審核都是、有一個顧問團，他翻譯就是叫顧問團，他顧問團比方說每一個機構他提的這個 proposal 來這個顧問團這邊要做一個審核，然後呢，比方說我們第一個階段達到付百分之十，第二個階段達到再付百分之二十等等，那那個階段有沒有達到，是不是他有一些具體指標嘛，那那些具體指標的審核也是由這個顧問團來審核，所以變成說這個顧問團的工作的量可能會很大，因為他各機構的狀況都不一樣嘛，所以說以台灣的角度而言的話，我們有沒有這樣子足夠的人力，就是在這個領域當中的這個專家，因為這可能很需要很龐大的這個顧問團的一個人力嘛，還有時間的付出，所以以您來評估的話，您覺得我們有這樣的人力，跟時間的付出可以來，假定採用 Oklahoma 的這種模式的話？

第六位：不太可能啊。

王：不太可能？不夠是不是？人不夠？

第六位：第一個可能就是專職的了，因為臺北市有多少這樣子的一個案子，對不對，所以你勢必要專職的啊，對啊，那專職的話，又牽扯到人事核發的問題，對，那其實像我們講說這樣，美國他那種職業重建的那個機構審核的委員會的話，那他就是你用書面的，然後我用實際的訪查，對不對，那這個實際訪查的時候呢，他其實不可能。像以前我們做那個長期照護機構的那個評鑑，那個整個的團隊，就在你的機構裡待一個禮拜，那他在一個禮拜裡面呢，從你、他真的像我們要檢查有沒有這個 infection control 的話，就是有沒有感染，直接就去各個地方採樣本，所以他有醫檢師，然後他就可以幫你檢驗所有的~。

王：您講的這個是加州？

第六位：對，我們加州的。

王：職業重建的。

第六位：他那個是長期照護機構，其實是屬於一種社區化機構啦。

王：對，一個評審的委員是不是？

第六位：對。

王：那他們是專職的嗎？

第六位：他們也不是專職，好像就是臨時這樣，還是專職，這我不太清楚，不過我是看到他們的評鑑，再回來看我們的評鑑，不管我們的醫院評鑑，我都覺得差非常多，那他病歷他一本本看，而且他就是專業人員，他自己看，就是你是 OT、PT 的話，那他是專人看你那個 OT 的報告，然後 PT 的話就看 PT 的報告，醫生看醫生的報告，然後每個的報告他看是不是符合他的所要的標準，像這樣子，然後藥師也去藥師的報告，護理也是這樣，然後另外呢，他還設，我們要看個案的滿意度啊，所以他就設一個攤位，然後問個案跟問那個他的就是來訪視的人，ok，那先這樣子。另外還有就是隔著每一間病房都去詢問這個病人，他自己的一個滿意度啊，還有他的需求有沒有被滿足啊，什麼的，那先這樣，他照護的狀況，對，就這樣。一個禮拜的時間在那裡，然後他是、他是抽檢，其實他也不是說每一個這個機構他都去，可能這一區，然後他就去一家而已，抽一家，但是他不知道是那一家，那那一天來他也不曉得，沒有任何人知道，只是只要他在那一州，大家就很緊張，因為他怕抽第二家什麼的、就抽到自己，然後像這樣，所以其實你平常就應該是這樣子的水準才行，所以他就是隨時第二天我就到了你這個地方，就進住了。

王：那您會說，覺得我們的評鑑制度也要考慮往這個方向做修正？

第六位：其實這個是，大家都是事前準備很好，一個禮拜前跟他講一個禮拜之後到，那到底？

王：對、對。這就好像不是一種臨時的、突擊的這種檢查啦，就會讓你事先可以準備啦。

第六位：我可以準備很多啊、東西啊，我都可以把報表寫的好好的啊，然後通通做出來這樣子，好像我們評鑑委員其實是比較方便，其實、但是其實你也會知道說，你這樣子其實看到的有點是偽飾了，已經做了一些偽裝的部份，很可能並不是真正的。對啊，那先這樣子。那所以這種評鑑方式，其實我覺得評鑑方式其實是、不曉得，不過這種期求太高了一點。

王：可能就是我們找出一些目前的一些問題，或是可以改進的地方，那我們就可能逐步來做一些改進嘛，那像您剛有提到一個就是說，您覺得就算以社區化就業來講的話，將來可能還是勢必會往個案委託的方向做調整嘛？

第六位：我認為最後應該都會是朝向那個部份啊。

王：那個案委託我們剛說，基本上還是分兩大類，比如 fee-for-service，這也是一種個案委託，然後 performance-based 這也是一種個案委託嘛，那您會覺得說我們要往那個方向，假定說將來總是要往

- 個案委託方向，我們要往那個方向好一點？
- 第六位：以個案的想法的話，當然是以 performance 會比較好，對，你 fee-for-service 的話，這個並不是一個很好的一個制度啊，對，那先這樣子，那就剛才講的，就是說你資歷淺的反而拿比較多錢，因為他要花比較長的時間。
- 王：所以 fee-for-service 基本上是有一點需要修正的制度囉？
- 第六位：本來就是這樣，那時候我們台大不接職評就是這個原因，因為我一個 case 大概六個小時就可以解決掉，那我絕對會賠死。
- 王：那，所以目前採用 fee-for-service 的制度，比方像職評，將來可能也要往 performance-based 的方向去調整囉。
- 第六位：勢必應該會是如此啦，只是現在還沒有辦法找到說一個，因為其實都還是沒有說、真正的一個說、到底什麼樣才是合理的錢啦，對，那先這樣子，而且，其實一直都還在變化當中，因為有不同的新 case 都一直在加入嘛，一下庇護職場、一下職訓、一下子學校的，那之前可能在我們剛開始設計這費用的時候，都沒有包含這些項目啊。那現在的話就又包含這些的、就還在變動，我覺得因為都還沒有一個穩定狀況，那你就不能夠有所謂 base-line 出來啊，而且人員又一直在變動，這也是社區就服員其實有很大的問題就是，人員也一直在變動，所以那個經驗其實無法傳承，所以你現在算的跟你過了幾年再算的，可能都完全不一樣。這個你的 base-line 就一直在變動啊，而且變動的 ratio 又那麼大的狀況之下，你怎麼能夠以這個為基礎呢？根本不可能啊。所以其實現在要走的路，我是覺得啦，第一個就是，就服人員其實你應該要保留，就是說要有一些 incentive 讓他們能夠留在這個工作崗位上。
- 王：比如說什麼 incentive？
- 第六位：第一個的話，簡單來講，他們的就是這個經濟根本不穩定。
- 王：哦，ok。
- 第六位：一個計劃一個計劃、方案，有些時候一下又延遲了，搞不好一兩個月沒有錢，對不對，那這種狀況下，誰也不願意來上班啊，然後我們的計劃給錢也是真的等你做到一半的時候，我就給你下一批款對不對，要等你期中報告上來，我才給你錢，可是這個你又拖兩個月啊。
- 王：變成對大機構會比較有利，大機構可以先墊付嘛，小機構他墊不了的話。
- 第六位：他墊不了啊，對。那先這樣子啊，然後他們身份也曖昧不明啊，就剛講的，他其實是勞工局來僱用的，但是他又要受到機構裡面的、的一個管轄，那可能他以他的人頭去報了多少錢，但是他機構給他的錢可能又是不一樣的錢，那這些的話，你想想他怎麼會還願意待這裡？
- 王：所以有一些對就服員工作的基本狀況，可能也要再調整一下才會增加他們留在這個地方的意願嘛？
- 第六位：對。所以才不會每一年我們去訓練的都是看到新的面孔，對，你新的面孔就是經驗沒辦法傳承嘛，沒辦法傳承的狀況之下的話，那你講的這些都是沒有用的。都沒有用，因為你每年都在訓練一批新的、訓練一批新的，那他都從頭開始摸索，對，那先這樣。那你永遠都沒辦法算到那一種是最有 cost-effectiveness 的治療，對不對，或者服務，那一種他是最經濟的啊，這種他都根本沒辦法算啊。永遠都算是、就是還沒有經驗的人，那就這樣子啊。
- 王：所以說像基本上我們之前做焦點團體來講的話，機構的部份，他們最不贊成個案委託的理由是說他們的人、人力方面很難管控，因為案量不知道嘛，所以就服員到底要僱用、不僱用，還是僱用幾個，他沒有辦法事先管控，那就服員反對最大的理由就是說，他會覺得現在就服員的流動率已經很高了，就像您剛提到這些因素，如果採用這個個案委託制度的話，他們都會覺得說就服員的流動率會更高，因為不確定性會更大嘛，所以他們也不贊成。那但是您剛也有提到說，您覺得未來勢必還是會往這個方向做調整嘛，那未來不一定多久啦，但是未來如果要往那個方向做調整的話，那可是這兩個機構跟就服員最關心的問題，難道就不存在了嗎？
- 第六位：第一件事情的話，就是說他如果對自己的服務沒有信心的話，他勢必會說那我就是，其實這就是要算成本啦，簡單來講的話，我們現在職評，我們給他算成本，就是說你平均現在你們一年有 100 多個 case，然後你多少個小時，那你現在能夠得多少錢嘛，這都已經很明確了，所以我、雖然我們是 fee-for-service，但是呢，我會知道說我們機構可以聘兩個專任人員嘛，所以簡單來講，我是算過的，但是我有這兩個專任人員，我聘下來之後，我做的比這個時數還要多，人數還要多，其實這就是我有賺啊。
- 王：您是說職評嗎？還是？
- 第六位：對啊。
- 王：職評的狀況。
- 第六位：職評就是這樣子狀況啊。
- 王：所以他很確定他的案量就對了。
- 第六位：他要確定他案量啊。
- 王：可是會不會說職評，比方說以臺北市講，他目前只有 4 家嘛，所以你有 40 家的情況之下，恐怕就未必是這樣了。
- 第六位：對，所以說一定會，像這樣子的話，因為我們就會有所謂的競爭嘛，競爭就是看品質啊，所以我們給的我們的個案更好的一個選擇，不必只去這一家。

王：但是就是他所面對相對的問題就是可能有的，他競爭力比較弱的，或是服務品質比較差的，他搞不好就沒個案了。

第六位：對，他就會被淘汰掉了，這也是我們要的啊。我們要品質啊。

王：所以他機構負責人原先所提到那個理由就是說他不知道要不要僱用就服員，或僱用幾個，那您的意思說在這種市場競爭的角度來講的話，你本來就是該被淘汰的，所以你提出來的這個問題不是問題，是這個意思嗎？

第六位：本來就不是問題啊。你自己對自己服務沒信心、你不相信你的個案會來你這裡服務啊，所以你收不到個案，那你當然要被淘汰啊。

王：所以你是比較從這個角度來看這個問題？

第六位：對啊，這就是這樣子啊。本來就是這樣子啊。如果你的服務好，人家就搶著進你的醫院，你即使再提再高，他也是要來啊。

王：ok。所以這是機構對自己本身所提供服務的質跟量的一種信心的問題嘛。

第六位：對，其實這也要算。其實現在我們在做職災，我也是一樣，我跟我們的治療師，因為我跟我們的治療師，因為我們的治療師現在在竹北，我跟他講說，你今年一年你幫他算，他是不是自己足夠聘一個治療師在那裡，不必要我們去支援，因為他是不是夠他的成本去聘一個人，就像我們剛剛講的，根據這麼多幾年的經驗，我們已經可以告訴這四家職評機構，如果我們案量沒有減少的話，那你們的這個是足夠聘一個人或聘兩個人，這些人可以專職做這些事情，那同樣道理，我們現在在竹北，他一個月平均 case 都已經超過他就是一個人的量，所以其實他是夠、足夠去聘一個人。

王：所以對社區化就業角度來講，其實機構他也可以從他過去幾年服務經驗當中，因為他的服務的質跟量並沒有很大的落差嘛，所以他會評估說，如果過去幾年都是這樣穩定的狀況，那今年應該也是這樣。

第六位：然後我現在評估我現在做五十個 case 好了，那一個 case 如果說個案委託，那平均的數值是多少錢，那我就可以算出我可不可以聘一個人啊。我不需要那樣子啊，那就是保證我今年一定要我要服務到這個 case 啊。

王：那以目前社區化就業服務的機構來講的話，您覺得他們有這種計算他們機構 成本的能力嗎？目前？

第六位：這就不清楚了。

王：因為醫院可能健保的關係，可能常常要計算這種點值的問題嘛，可能對於計算成本方面，相對能力還會強一點嘛，那社區化就業~。

第六位：其實是用時間，我們是用時間啦，不過他們自己，我覺得他們自己應該要自己算啊。

王：你說社區化就業服務機構？

第六位：對，每個機構他自己要算，不然的話他從、他不是、他們接受這委託方案已經也不止一年了啊，那他們每一年平均一個、一個就服員，他到底服務了多少 case 啊，他其實他可以算得出來啦。那這個算出來的話，那麼現在我們假設定的一個金額，乘上他的人數嘛，這就是他今年可能最 minimum 的一個數值就出來了。那我就可以用 minimum 去雇人啊。

王：所以機構站在他經營管理的角度來講，他本來就應該要計算他這個成本的問題。

第六位：本來就是他的問題啊，公司，我們難道替任何一家公司幫他算嗎？

王：對。所以說就以機構他所提出來的這個理由，可能我們如果說從這樣子的角度去看的話，那也未必是一個理由嘛，那如果是就服員所提出來理由，他覺得現在流動率已經很大，那萬一用這個個案委託制度，流動率會更大。

第六位：那主要就是擔心薪資的不穩定啦，其實我覺得他們最大的擔心其實薪資不穩定，其實現在薪資也不穩定啊。

王：對，但是、但那是相對的。

第六位：未來的是、薪資也是不穩定啊。可是如果這個機構他相信他自己的能力，他覺得他一定能做到 50 個 case，然後這個就服員他自己也相信他能夠做到 50 個 case，ok，這就正好是媒合啊，對啊，他薪資就不應該擔心啊。他要擔心是我有沒有這個能力的問題，是要看、在乎他自己的能力的問題啊。

王：所以流動率這個問題，其實也是反映了一個服務的品質跟信心的問題，對不對？

第六位：他自己能力的問題，我覺得，本來就是他的品質跟能力啊，然後他是不是有信心，而且做的越久，其實他的只要案量，我們說臺北市有多少案量，對不對，然後我是不是平均分配到、你們平均一個是多少個案量，對不對，這個會不會減少？其實職評我們現在擔心是案量會越來越少。

王：為什麼呢？

第六位：原因是之前都是做機構本身，所以那時候完全都沒有職評，所以機構本身的職評就做很多，所以案量可以到一個穩定的數值，可是其實越來越少，因為一旦大家都有、每年發生的殘障者並不多。

王：可是現在有通過法條是兩年一限啊，庇護案都要做職評啊。

第六位：那是因為法規的規定啊，但是、但是其實這個我們又不知道那一年會變化啊。

王：你說修法的問題嗎？

第六位：第一件事情那是不是合理的？這個是要另外一個去想法嘛，對不對，但是其實這個地方來講，牽扯到其實各國的殘障發生，其實越來越少。

王：可是我們身心障礙者人數佔總人口比例一直在上升耶。

第六位：那是因為大家不清楚吧，而且有一大半成都是老人啊，其實這個比例雖然上升，但可能多半是老人啊。

王：不是工作人口？

第六位：不是工作人口。所以這其實是一個趨勢，因為當你醫療越好，民眾的常識越好，然後接下來我們的教育制度如果更完善，說實在真的要進入到社區化就業的人，其實是很少的。但是因為現在這些制度都還沒有很完善的狀況下之，我們現在維持這個狀況。所以這個時候你如果不培養你自己的能力變成一個最頂尖的話，未來其實都是會被淘汰的。

王：對，所以，那我還是回來請問您剛那個問題哦，就是、也算是最後的問題啦，就是說既然覺得說勢必會往個案委託的方向做調整，那您剛剛提到了，最重要的就是說，現在狀況還不成熟嘛，需要努力的部份，就是各階段的具體的指標，對不對，這可能是假定要往個案委託方向的話，需要做的一些努力，這第一個。那還有沒有別的呢？

第六位：另外的話，當然很多其實是，因為這些機構都被養了，所以我不太能夠置評。第一個，我覺得像剛剛講的成本這些部份，我覺得機構本身自己也要算啊。

王：機構要提昇他自己計算他的成本的能力？

第六位：對，然後另外就是，就服員、或者是這些，要知道未來就是走質~，或者~。

王：走？

第六位：走質，或者講 cost-effectiveness。

王：就服員要知道這件事情？

第六位：對。他也應該也要清楚，他自己的能力上面的一個提昇部份，對。不過因為這些標準其實我們都還沒有出來，像機構你怎麼樣的機構你才能夠承接這樣子的計畫、委託案。

王：比如說，要有什麼樣的標準？

第六位：比如說要什麼標準，像過去的，你很有可能有多少支持度啊、行政的支持啊、或者你有多少的資源連絡網啊像這些，可能你需要有這些的一些標準在，然後你去評鑑這個機構，是不是能夠承接這樣子的一個服務，然後其實也可以確保說他自己是不是也覺得說他這樣聘一個人、或者是怎麼樣，是不是能夠服務。因為社區化就業其實他一定要聘人啦，不像職評我可以說偶爾來做樣子。

王：他本身的人兼做這個？

第六位：他可以、其實職評是可以兼做，因為他只是評估嘛，那這時間我都可以自己控制，對不對，那先這樣子，所以我可以兼做，但是社區化就業就有一點說，他並不是、就像 24 小時 on call 一樣，而且你隨時要去做支持性就業啊，ok，去做工作教練啊，像這樣子，所以他的訓練就跟我們的治療方案是一樣的。對，所以說他一定是要聘人了，所以為什麼我們說個案委託方式也是說這個 case 多少錢，然後他其實是用一個全人力下去做的，對，都是這樣子，所以他是聘人的方式，但是他並不是像我們說，一個小時多少錢，其實、其實他們還是很難算的，對啊，所以這也是我跟那個勞保局講說，我們職災做這個訓練的直接用聘人，我說我沒有辦法告訴你說，現在一個小時多少錢，我是沒有辦法告訴你，但是你直接聘人的話，那因為他隨時 on call 啊，這 case 來評估完後，他可能一天、每一天都要做治療，如果說他原來有其他工作，他怎麼去做治療？勢必是會牽涉到他的工作、原來的工作，對方我可能、一個禮拜我只能給他做兩天，可是這 case 需要做一個禮拜五天的啊，所以這就不行了啊。

王：那您覺得說目前我們提供、社區化就業服務的這些機構啊，大概有個 30 家左右吧，他們都已經具備這樣子的能力了嗎？

第六位：這我不清楚耶。

王：哦，我們要先建立一個評估的機制是不是？

第六位：對。

王：讓合乎達到這個標準的機構，你再來承接這個社區化就業服務，是不是？

第六位：對。那你也可以開始放鬆，然後最後評鑑他的成果。

王：哦，先讓大家都來招標。

第六位：你只要符合一個基本的資格，然後~。

王：但是你評鑑如果不通過？

第六位：評鑑就用 performance 啊。

王：ok。

第六位：對不對，你評鑑的時候就是用 performance 啊，所以你的 performance 的話不好，或者他自己沒有達到 cost-effectiveness 的話，那他自然就消失啊。

王：所以目前的評鑑指標還需要再修訂嗎？

第六位：可能是需要啦。對。

王：還應該再做修訂就對了。

第六位：我不是很清楚他們的，不過據我之前去評量的話，我是覺得那指標都很粗啦。

王：還要再精細一點，對不對？

第六位：對，就是我講的，就是我自己原來寫說我只做 25 個 case，然後最後我做 25case，他就在他通

過這一點就給 10 了，但是這 25 我們並沒有評鑑說他是不是應該只做 25 個啊，因為他也提不出來時間上的問題啊，可是你仔細去看看的話，很可能就會發現說這個就服員可能他多半、因為處理 25case 很容易，可能只花了他 1/3 的時間在做這事情，其實他 2/3 的時間並沒有。對，然後他的滿意度也是他自己提啊，對不對。

王：所以理論上他應該是全職來做這件事情，而不應該剩出一些時間去做別的就是了。

第六位：理論上應該不是這樣吧，他就服員就是要做這個事情而已。他的職責應該就是在這個地方啊。那先這樣，那我們講說兼職吧，剩下的東西就是他兼職啊，對，然後所以這裡面來講，像他說個案滿意度，現在也多半都是這個機構自己去做做的啊。對不對。也不是像那種、比如我們的建議就是說，像職評應該由那個華衛這邊直接做啊，可是他們說人力不夠。

王：所以您覺得以後應該要調整成由勞工局這邊做就對了？

第六位：其實理論上應該是如此，因為如果說我到這裡面，我當然不好意思說你評估的不好啊，不然我怎麼接受你的這些所有的建議呢？對不對，這個滿意度是要本身、其實是也需要那個~。

王：這個滿意度您剛是講個案的滿意度嗎？

第六位：個案滿意度，就你對這個、整個服務的滿意度，像這樣子。雇主滿意度通常也是要做啦，對，那先這樣子。不過其實像我們現在都有在要求嘛，但是每一個人都不一樣啊。每個機構都不一樣。所以你就是滿意度部分，也是我自己寫有多少人滿意就算嘛，然後我要多少成功就業，這也算嘛，就是我說就算嘛。

王：所以這應該是由勞工局這個部份統一來做這個、雇主跟個案的滿意度。

第六位：對啊，我最近看一下那個、他說那個職災的部份要達到 90% 的成功回、回鍋、回他原來的工作的比例啦，那我算一算都沒有，那是、這是因為、我也曉得因為我們的疾病種類跟他們不一樣。我們疾病種類是比較嚴重的，那他們只是 cumulative trauma disorder，所以這裡面根本就不能比，可是他的成效就是設定在那個程度啊，然後他一設定，你一個月之內一定要能夠完成所有的這樣子的計畫。沒完成就是，你是 fail 嘛，然後他一年評鑑之後，他就看你啊。他指標之下的話，那當然就是讓你不續約啊，對啊。所以一看完之後就發現，實在是，就是以成效、每天就是只想到病人應該要出去，根本不會想到說什麼、唉呀什麼、去訓練什麼，根本沒有，訓練所有都是朝向那個方向啦而已，對。所以這是不曉得啦，不過之前我們講這個話、社區化就業一定會覺得說你們那是職災。因為職災本來就是保險嘛，保險公司跟社會福利是不一樣的，那現在勞工局要用社會福利觀念、還是要用一種就是成效觀念，其實那天，其實大家也可以發現也有滿多的人其實是不贊成講求成效啦，原因是成效這概念在社福裡面其實是沒有的。

王：對，但基本上就是要討論就業這個概念啦。就業是一種福利嗎？還是是一種要講求成效的東西？變成大家在思考這一件事情啦。但是我覺得有幾個相關的部份，比如像職評或是職災，雖然跟社區化就業不見得完全一樣，但是也有他相當重疊或是類似的部分，所以這彼此之間的一些做法其實都可以互相做為參考啦。

第六位：對啊、對啊。就像我們職災的話就很成效，第一件事一定就講成效啦。因為老闆就是講這件事情啊，你拖個半年我就損失半年啊，對啊，所以我根本就是講成效而已啊，你能夠在越快時間把這個病患送到我的職場裡面，讓他工作、繼續工作，而且他的工作能力沒有損失，我這樣子的話，他才算是、你這個服務我才會滿意，否則的話，任何的服務對我來講都不滿意。對不對。可是社福本來就沒有這個概念啊。

王：但是就是我們要考慮就業啦。就業算不算社福啦。

第六位：對啦，所以現在其實勞工局還有職訓局其實現在越來越多是以就業為考量嘛，可是社福單位其實還是滿掙扎的，還是沒辦法適應這樣子的文化。

王：因為就是說身心障礙者的就業，那身心障礙者好像又要用一點社福的觀念，跟就業又好像要比較考慮成效，所以中間等於在怎樣平衡這兩方面的問題啦。

第六位：對啊、對啊，所以這個問題其實還碰到的是這個兩邊文化是不一樣的。

王：謝謝。

第七位深度訪談逐字稿(機構負責人1)

- 王：「對於那個就服員一個人事上任用的安排，那有沒有可能調整到類似職評這樣的模式。」
- 第七位：「我是覺得不可能，因為職評的話，他的評量大概一、兩天就結束了，像我們有學生來這邊，我們覺得說他沒有就業的潛能，我們就先帶他去做職評，職評大概是一天或兩天的工作天。」
- 王：「但那是一個人嘛。」
- 第七位：「就是一個人。」
- 王：「那如果是一票人的話，那不就一段很長的時間。」
- 第七位：「一票人就是庇護工廠了，就像一票人，那他們也是要排，那變成是他們的品質到底是，像人多的話，我是這麼認為，像我們榮山也是庇護工廠，像他們需要兩年一次做職評，那就一群人到那邊去觀察，他是順便這樣看，因為是整個 TEAM，一個職評員可以看十幾個。現場就可以做他的評量，那像如果就服的話，這部份就不太一樣，因為他到不同的職場，到各個不同的點，比如說一個點才一個人，那你就必須耗費一個人。」
- 王：「就單位成本來講不划算，所以您覺得它跟職評會有這樣的不一樣的地方？」
- 第七位：「對，而且它職評就一個評估，他可以在一個職場，限定的職場，像我們就服不一樣，我們有三個點，比如說家長、僱主這部份、或者說他到機構來我們要做評量，評量我們也是說先測試他們到底合不合乎就業，所以也要蠻長的時間去做這個評估，那職評他就比較不一樣，職評它就是他的需求我給你，比如說你的能力怎麼樣，我就只要測試就好了，我不管你後面怎麼樣，我就是給你一個建議而已，不用做後續的動作，就不一樣的差距是差蠻遠的。像我們學生就是如果因為媒合而沒辦法去就業，就先放著讓職評去做測試看看，其實我們測試跟他們測試大概也不會差太遠，只是給家長一個心服口服，不只是你就服員評估沒有辦法去就業，連職評員也是這樣測試出來的，給他一個可信度會比較高，只是多一個動作而已，其實職評跟我們的評量應該也差不了多少。」
- 王：「那有沒有可能說因為個案委託來講，案量可能不是那麼穩定，那有沒有可能就機構角度來講，先聘用一位就服員，當案量比較多的時候，再增聘幾位約聘的、性質是臨時性比較高一一點的就服員，這樣的做沒有沒有可能？」
- 第七位：「這樣可能性大概會比較低，因為光他心裡的感觉就不一樣，他覺得說我是約聘的，我不需要做到一個很 ok 的、一個全盤性的，像我們做支持性就業的話是永續的，比如說已經結案的個案他還是會回來找你，希望你再回去看他，這是一個永續的經營這樣的感覺。比如說你用約聘的，跟個案認識好像也是一個蠻短暫的，你要了解他要帶他出去，然後後續的服務大概就變切斷，那對他就服員來講，感覺上我好像沒有什麼保障，我來這邊好像隨時就要走路的感觉，好像義務服務性的，比如說我來三個月，那三個月我只要錢領到就好了，我也不需要做什麼特別的，那種心態，我在猜應該會有這種心態，除了全盤的去服務他們。」
- 王：「對於就服員的專業成長還有生涯發展來看的話，如果採取個案委託或者是採取現行的方案委託制度來比較的話，您會覺得那種比較好？」
- 第七位：「方案委託會比較好。」
- 王：「就像您剛剛提到的，它至少會比較穩定對不對？」
- 第七位：「對，至少它會評業績，比如說像我們評鑑這一部份，評鑑如果說分數不高，明年的話，有一個一定的分數如果你分數低於六十分以下或幾分以下，你明年就不能去標這個案子。那這樣對就服員來講有個衝刺，他覺得我評鑑一定要到達幾分才會滿，不是滿是到達他一定的水準，那他就會衝刺。」
- 王：「那如果採取個案委託也可以繼續維持評鑑制度嗎？」
- 第七位：「是沒有錯，你個案委託一定會對他們來講，他們感覺說他的負荷量，我是不是應該做多才會有錢，做少我錢就不會呈現出來，那變成說感覺是有個僥倖那種感覺，比如說今天有一個案來，我是不是要一起去服務他，變成感覺說我都沒有辦法休息，我要去找事做。會有那種心態，就是說變成說我沒有很平靜去處理一件事，比如說個案家長有一點問題，我要平靜的去跟他對談，比如說花費了一個早上，那我這件事情才會圓滿的處理，那如果像個案委託的話，算量或算人數不管是算什麼，我諮詢的話，我給你半小時我事情根本都還沒有處理完，我就要趕快去處理另外一件事情，那變成一件事情沒有一個很完美的處理。」
- 王：「那有沒有可能就是說，像您提到說職評它是按時間來付費，所以它操作是現場試做的時候，他可以好幾個他要評量的個案同時在進行，這樣他的單位成本來講就可以壓低，對他而言他比較划算，那我覺得很多這種按量計酬的工作都有類似的性質，比如說這個中醫生他有沒有看診的時候，他也可以同一個時間好幾個診療同時進行，他等於壓低他的單位成本，那以社區化就業這個部分來看的話，假定採取個案委託制度的話，有沒有可能也是有好幾個個案他們類似的狀況可以在同樣時間內同時進行？」
- 第七位：「這個機率比較少，因為個案都來自不同的點，比如說他今天來個新店的、景美的、萬華區的、士林區的，來的不同的點，然後他們有時候你要看對方他們的時間，就是畢業的時間又是不一樣，所以沒辦法就是說我今天跟你談，假設今天都約同一個時間，我沒有辦法一個人對那麼多個人，或者說要排時間我只給你二十分鐘，就像預約式的，我給你二十分鐘，你二十分鐘就要處理完，但像智障者他們好像沒有辦法完整的就這樣短時間就把他切掉。就像家長一樣，家長他會告訴你我的孩

子是什麼狀況，他大概也沒有辦法二十分鐘就描述整個家裡的問題描述得非常完整，或者說把這個孩子的狀況都非常清楚描述出來，比如說你給他限定時間的話，他大概就是時間變得不夠，感覺是這樣。」

王：「所以它在跟職評這部份來比較的話，他很難同步進行好幾個不同的個案，意思是這樣嗎？」

第七位：「對」

王：「那如果說對於個案和家屬的權益來講的話，現行的方案委託制度跟可能的個案委託制度來比較的話，您覺得個案和家屬的權益還有需求部份來講，那一個會比較好？」

第七位：「因為像如果方案式的話，家長因為我們有給他簽那個切結書，他覺得說你一定要把我服務到非常OK，我才會給你結束這個關係。因為我們有給他們滿意度調查表，如果他覺得不滿意，你還要繼續幫我們服務。」

王：「真的嗎？就算您已經覺得服務到非常OK的一個程度，甚至都已經上線就業了只要他填不滿意，你就還要繼續服務。」

第七位：「我們不管你是上線就業，比如說他三個月，我們給他填不滿意，我們還是要繼續。」

王：「一定要到他滿意。」

第七位：「對，除非說這個滿意是比較例外的，比方說他要求他孩子的薪資要高於多少，那這部份我們就會處理到他滿意，比方說就把他調薪啊，就處理到就是約僱主一起會談，為什麼你孩子的薪水沒辦法達到你的目標，就會提出來讓他覺得可以接受這部份。」

王：「也就是對於個案跟家屬他不滿意的部份，你們就會盡量去做處理就對了，所以現行制度來講個案和家屬應該都蠻滿意了嘛？」

第七位：「不一定耶。」

王：「那他們最不滿意的地方在那裡？」

第七位：「最不滿意的地方是薪資或是工作，他們都期待有個一技之長。比如說他今天希望是烘培的助手或是廚師的助手，而不是光做清潔、打掃或著是補貨這麼簡單的動作。」

王：「那在你們整個服務流程當中，可以滿足他這個需求嗎？」

第七位：「有時候就會跟他解釋說，你的孩子沒有辦法達到這個部份是什麼原因，來跟他解釋。」

王：「所以一個部份是薪水一個部份是工作技能，對不對？」

第七位：「他們最忌諱是掃廁所。」

王：「那如果跟未來可能的個案委託來比較的話，那您會覺得相對而言那個會比較好？」

第七位：「其實個案委託是沒有實施過，所以也不知道」

王：「對，我們大概的一個估算。」

第七位：「估算，應該是可以嘗試看看。是嘗試看看。」

王：「怎麼說？」

第七位：「因為現在就是說，比如說他方案是要我們自己寫方案，那比如說你個案委託制他會有一個標準額，就像評鑑一樣我會要你比如說服務的人數，一個人要二十個人，他可以在中間比如說，二十四個人我只要給你二十個人，就是他那個標準不要太高，就中間的話，應該就還好。」

王：「你說一比多少那個啊？」

第七位：「是。」

王：「那如果採取個案委託制度的話，應該就不會考慮比例的問題。」

第七位：「除非說這個個案託制，這個就服員他用兼任的方式，才有辦法這樣做到。」

王：「那假定是這樣呢？那對個案和家屬的權益和需求來講怎麼樣」

第七位：「就剛才講過嘛，權益就會比較受損一點。」

王：「因為就服員是兼的，所以就服員的心態上面、服務的品質方面可能都會差一點，所以對個案和家屬來講可能都相對而言可能都不是那麼理想。那有沒有說個案委託制度可能會從這個面向來講不好嘛，那有沒有從那個面向來講有可能會比較好？」

第七位：「因為早期我們是跟職訓局他們有類似個案委託制合作大概有兩年或三年。」

王：「職訓局啊？什麼時候的事？」

第七位：「八十一年度的時候。」

王：「那個時候採取個案委託制嗎？」

第七位：「他是算個案的。我記得他就讓你去做計劃，比方說今年你要服務的人數是多少人，讓你機構的人去提出這個量，人事出來，當初好像提出二十幾個人，但是實際上好像一個介紹所，我的感覺，我那時候一年大概做了二十幾個，那我自己覺得我好像一個介紹所，我沒有真正去服務到他，失敗率有蠻高的，我就是一直好像蠻辛苦的，像我要到處一直去跑，因為那時是算你出去的話、你追蹤的話是限制二個小時，一個單價都是二個小時去計算，讓我覺得好辛苦，因為我的case都是跑到新店、跑到五股，那我這樣子的跑，我覺得好辛苦的感覺，感覺好像是沒有去服務到他只是去看他，也沒有真正去做一個密集式的，只是問店長說他做得怎麼樣，他就會抱怨這個個案怎麼樣，講了一大堆的，好像是發牢騷，你就是站在那邊，站了一個小時聽他發牢騷之後，那你就結束這個追蹤，去另外一個地方又聽他發牢騷。」

王：「他是用時數的方式來控制你的成本對不對？」

第七位：「他是用人數，一個人六萬塊，但是六萬塊你要去分他的細項」

王：「一個人六萬塊，不論障別、障度？」

第七位：「都是智障的。」

王：「都是智障的，障別一樣。障度不論。那是勞委會職訓局嘛。」

第七位：「對。」

王：「那職訓局當時來講的話，只有對智障這樣做嗎？還有所有障別都這樣做？」

第七位：「沒有，他那時候只有臺北市只有我們，台中好像只有勵達、伊甸還有另外一個機構。」

王：「伊甸？都是智障嗎？」

第七位：「伊甸他們有做別的障別。」

王：「也是六萬塊一個人。」

第七位：「對，早期好像是這樣。」

王：「後來呢？」

第七位：「後來就結束，因為覺得根本就是不敷成本嘛，失敗率又高。因為沒有辦法去做密集的輔導，因為像我們智障的一定要在職場去做一個示範的動作，像我們 case 密集的話大概兩個禮拜以上，因為他學習一樣東西是比較困難的，或是他的認知、或者是整個工作流程都需要一個示範指導、口頭提示，蠻長的動作。如果說你就光這樣子去做追蹤、媒介、媒合，根本就是不可能。因為那時候我們是跟頂好，頂好那時候好像合作性的，合作性的所以我們提出去的個案他都會接受，但是後來到了兩年之後，統統 case 都退還。所以在找這個工作也是蠻困難的。」

王：「所以，這是您過去的個案委託的一個經驗，當然這個可能也牽涉到制度的設計，它那個時候設計是每個個單價都是一樣的，他是用時數的方式來控管，不同的障別來講，比方同樣都是中度，可是不同的障別他的難易度可能會有差距的，他等於他也許是取一個平均值，六萬塊可能是一個平均值。」

第七位：「對，比如他對於障殘的，也不用去密集式，只要介紹工作就 ok，演練商場，他們都有比較簡單的。」

王：「那所以這樣來講的話，障別如果是肢障這種相對於就業比較容易一些的話，他們應該很喜歡這個制度吧？」

第七位：「應該是，因為他們只要算人數、算人頭就 ok 了，因為他們都蠻清楚的，不像我們都還帶他們去搭車、怎麼練習坐車、怎麼認識這條路，認識完之後還認識工作怎麼做，是一個蠻長的時間。」

王：「那應該記得那個時候制度來講的話，您協助這個個案來講的話達成的一個成功上限就業的結果跟沒有達成一個成功上限就業的結果領的都是六萬塊？」

第七位：「對，有達成的才有。」

王：「那您服務了半天，有可能什麼錢都沒收到。」

第七位：「對。」

王：「那所以大概一般的反應來講。」

第七位：「因為很多人，像勵達他們好像也退下來，也不想去做這部份，像春暉他們也覺得這樣對他們也不適合。」

王：「您再稍微回想一下，因為民國八十一年到現在已經有一段時間了嘛，就您印象所及，只要他沒有成功上限的話，不管服務了多少，就是完全沒有一毛錢？」

第七位：「因為當初我們服務只有我們機構內的，所以外面的人我們都。」

王：「對，就是以您所服務的對象而言，您印象所及，沒有上限的話就是一毛錢都沒有。」

第七位：「我記得好像是這樣子。」

王：「那所以現在如果是對於機構的成長和發展來講的話，那目前的制度就上次焦點團體大家的意見的話，大家會比較傾向是目前的制度啦，最主要還是人事的問題，穩定的角度。」

第七位：「心態的問題。因為每個人也希望他的工作非常有保障，如果說像我們上次申請一個就業穩定案，然後就是也是專門研究一個案子，只有他們還沒結束，兩個人就落跑了。他們覺得我們這個工作不穩定，我幹嘛留下來。」

王：「所以目前來講就服員的流動率，可能也是有一些，如果預期來講，如果實施個案委託制度的話，可能就服員的流動率還會再上升，是這個意思嗎？」那因為您上次在焦點團體中提到的就是，不知道是不是你們機構目前有接受社會局委辦的收容教養，您有提到那個地方的一些補助，那執行長您也有提到就是您覺得採取個案委託制度還是有可行性嘛。」

第七位：「是假設性，比如說因為我們的計算經費不曉得要從那裡去計算，我就會這樣想說到就是一樣，用社會局這部份，比如說用那種經費標準來給，像那天那個坐在我旁邊那個主任他是說那社會局給的不一定是全額，但是就是說以內政部的標準來，內政部他有一個標準，類似那樣的方式。比如說他重度的話，就一萬二，中度的話就是多少錢，他有一個標準。」

王：「這個他是照經濟狀況來給予補助嘛，他這個考慮是兩個項目，那您覺得說這個是一個收容安置的嘛，那這是臺北市的一個標準，但想我內政部大概也是同一個標準嘛。」

第七位：「它統一的。」

王：「統一的嘛，所以就是因為當時在焦點團體當中您有提到這個部份嘛，那您覺得而且您當時也有提到說個案委託這樣的制度其實還是有它的可行性，當然我一再強調，有可行性也不代表一定真的要

啦，那所以就您的觀點來講，你現在還是認為說有可能把這樣的一個架構擺在社區化就業當中？」

第七位：「如果說他們經費不知怎麼算起的話，用這個方式其實也是一種方式，」

王：「那您覺得可以嗎？這個架構可以擺進來嗎？」

第七位：「其實也可以啊，因為如果說不知道怎麼計算的話，比如說一個個案來，他因為他譬如說我不用，就像一個個案內政部他補助是一萬一，那這個個案有就業的需求，那他來這邊問，譬如說我們一直服務他六個月，結案的話這筆錢就結束掉。如果說用這個方式其實也是一個方式啦，就不用去計算錢倒底多少錢，那比如說他有中度、重度、輕度，那同樣的道理嘛，我服務你我也有中度、重度、輕度去做一個平衡。」

王：「您剛也有提到，有可能這個上線不上線這個問題，有可能在您之前所講的，這個勞委會職訓局他們採取個案委託制度的時候，他們每個個案是六萬塊錢，但如果說您服務了半天他沒有上線的話，那您可能一毛錢都領不到。」

第七位：「那我的意思是說，因為譬如說很多個案他真正去上線耶，光諮詢這個部份他來就已經在付費了，諮詢我服務你，不管跟你家長、跟你個人這也是一種諮詢，諮詢也是要付費。」

王：「當時職訓局，民國八十一年時並不是這樣的制度是不是？」

第七位：「不是。」

王：「但是，您覺得說如果採取個案委託制度的話，也許可以採取這種方式。」

第七位：「對，諮詢也要加進來，不是說只有上線，因為有一些困難個案變得沒人理，更是一個問題，社會問題更多。」

王：「對，就是說不同的服務的項目可能可以有不同計費的標準，我們就可以把他設定，多少、多少、多少錢，做了幾項，就付多少錢，每一個個案可能因為他的障別或是障度或者是其他的一些因素，使得他們的單價會不一樣嘛，那這樣的做法，您還是覺得有可行性嗎？」

第七位：「是可以嘗試看看啦，因為如果當他的面我說可行性，可行性的話，這個沒有去做一個定論的東西，就想像的東西，就像那天你就光想像的，其實這個研究案就是一個想像的東西，也不要說有一個依據，就是說個案來我這邊，他們家長去社會局申請一些服務教養費，那用這個方式，如果說他有這部份的需求，他去勞工局去要求，就說我的個案我要想做就業這部份的服務，那去勞工局登記，勞工局就開案過來，就做這個方式，然後他跟他跟進就有這筆錢，就開始進行了。不過這個部份不知道怎麼去撥款，就不知道了」

王：「你是說目前的收容安置啊？」

第七位：「嗯，我是說個案委託制這個。」

王：「目前的規劃可能的。」

第七位：「他要用什麼方式，因為是一個未知數，因為倒底有多少個案來這機構要求你服務也是個未知數，像他現在很多機構沒有個案量的話，都會自己去找，那像我們就會自己去找，去找說那個地方的個案量會比較多，比較有這個需求。那因為我們長期做，都會有人介紹來，就我們的個案是不會去缺這部份。那有的機構他就是很少去做推廣這部份，那他們就有這個需求，他們的就服員就會有去做別的，譬如說做兼職，這我是不清楚大概就會去做別的事情。」

王：「所以說，您剛才提到如果採取個案委託制度的話，可能不同的服務項目就要有不同的付費的標準，那相對而言他絕對會比社會局的這個收容安置補助來講要複雜很多，他不可能只設定兩個標準，對不對？」

第七位：「對」

王：「那所以說，假定採取個案委託制度的話來講的話，有哪一些項目或是指標您認為應該要列在計他計費的標準當中？」

第七位：「就是從那個開案晤談開始，就整個流程。」

王：「那個是服務項目的部份。」

第七位：「對，服務項目。」

王：「不同的服務項目有不同的計費嘛，我的意思是同樣的一個服務項目，比方說晤談，那有的人比方說是障別他比較不容易溝通的，可能跟他晤談會比較辛苦，那這樣的話他單價會比較高嘛，或者是說障度比較重的，你跟他晤談可能會比較辛苦，相對單價會比較高嘛，我是這個意思，所以有那些標準應該要放進去？您覺得。」

第七位：「晤談這部份？」

王：「就是您要訂單價，我們現在要訂單價。」

第七位：「時間也是不允許，所以這個很難去訂也。」

王：「對，當然是有他的難度嘛，但是您覺得說哪一些的項目應該放進去，因為我們大概就是說，假定我們要這樣做的話，第一個我們先決定有哪一些的項目，第二步再決定指標，等於是說這個公式要怎麼設定，你第一個變項要先出來，然後再設定參數，所以說您覺得有有那些指標應該要列入這個標準當中，計費的標準當中？」

第七位：「整個流程都是包括他是金錢的一個指標。譬如說開案晤談的話，電話聯繫也是一個開案，也是算我的時間，我面對個案也是一個開案晤談，所以這是一個時間的，所以變得是二個小時做一個單價，或者是開案晤談二個小時，或者是一個小時單價計算。」

王：「你是贊成以時間嗎？不是以次數？」

第七位：「時間、次數其實都可以。因為其實都是一樣，時間，我跟你談長跟短，跟次數都是一樣的。」

王：「不一樣啊！比方說我如果照次來計費的話，一次兩個小時跟一次一個小時，我們付的費是一樣，假定我們以次計費的話，那如果你用時間計費的話，同樣一次，一個小時跟兩個小時相比的話，那兩個小時得到的是一個小時的兩倍。」

第七位：「那譬如說我今天跟你談的比較短，那我跟這個個案談的比較長。」

王：「如果以次計費的話，那就完全一樣，都是一次。」

第七位：「那也可以。」

王：「所以您比較贊成次數還是時間？」

第七位：「次數。次數的話比較容易計算，時間的話就很難去拿捏長短。」

王：「那還有嗎，還有其他的，比如說障別應該要列入標準當中嗎？」

第七位：「障別其實不一定，因為其實像有的障別他越重度的話越難溝通，就是都會有，譬如說他的口語能力很差，或者他不善於表達，都是家長代表表達的。所以說如果輕度的話，他會給你拉得更長。」

王：「所以這個叫做障度嘛，障度反而不應該列入在標準當中，那障別呢？」

第七位：「障別的話，譬如說因為像障別的話，我們是比較不清楚啦，我們大多數是智障的啦。」

王：「那就您的估計呢？您服務十五年了嘛，十五年都是只針對智障的」

第七位：「對，也有聽障這部份。」

王：「那就智障跟聽障來比較好了，您覺得有差異嗎？」

第七位：「聽障這部份他就有時候重覆性的，其實也是大同小異，兩個」

王：「因為障別的不同而言要不要設計不同的單價？比方說你剛不是」

第七位：「我是覺得說清楚的話你可以設一個單價，不清楚的話你要設單價是比較難，設同等啦，比方說視障的跟肢體障殘跟顏面傷障。」

王：「他們設在一起。」

第七位：「對，譬如說他們身障這部份，他們都蠻清楚的，意識比較清楚的」

王：「意識比較清楚的算一類，智障、聽障算一類。大分一下就好了，不用分這麼細。那所以說障度不要嘛，障別大分一下就好了，那還沒有其他，比方說年齡呢？」

第七位：「年齡也是一個。」

王：「那是年紀比較長的困難度會比較高嗎？」

第七位：「是，比較難找工作。」

王：「確實您感受的是有這樣子的？」

第七位：「因為年紀大的，像有六十幾歲的來這邊，我們也不知道要幫他找什麼樣的工作，因為他投保的期限已經過了，人家都不願意幫他投保，所以這根本就是很難找工作。」

王：「不願意投保，是多高齡？」

第七位：「就六十幾歲的」

王：「六十幾歲啊？」

第七位：「是，那六十幾歲他到勞工局去尋求這個工作機會，那我們幫他找的，因為公司一定要幫他投保，對他們公司才有保障，那他覺得六十幾歲根本就已經不能投保了，我如果說你來我這邊上班，我不幫你投保的話，對我公司也是一個損失，萬一發生什麼事情的話，他要負很大的責任。」

王：「對，所以僱主在這上面意願就會比較低一點。」

第七位：「對，他們根本就不想僱用這些年紀比較大的。」

王：「所以您覺得年齡要列入，那比方說性別呢？」

第七位：「性別那就要看工作，我是覺得是沒差啦，我的感覺是沒差。」

王：「那比方說就服員的年資。」

第七位：「應該是需要，因為新的就服員他必須要再做一個訓練、磨練。」

王：「所以就是說，您覺得就服員年資比較資深的話，他的成效會相對比較好，是這個意思嗎？」

第七位：「對，因為他比較有經驗。」

王：「以您的實務經驗來講，您確實有感受到事實是這樣？」

第七位：「對，因為他所有的人脈、底都打好了。那如果新的就服員來的話，他必須要重新開始。」

王：「那您覺得現行的制度上來講，最大的缺點是？」

第七位：「缺點大部份都是勞工局給予的壓力，譬如說他們要服務個案要 key 資料，key 資料就是要上網 key，其實這個缺點是在於這裡，因為他們回去都還要加班，譬如說我服務這個個案，我不只是服務你，我還是做一些行政工作，把資料 key 上網，key 上網他們才可看得到資料，我是真的在服務他。那變得說他們白天在陪著個案密集或追蹤，都在外面跑，根本沒時間在 key 資料，實際上他們都嘛是晚上在 key 資料，有的是譬如說他聯繫家長，有的家長就是沒辦法聯繫到，他們都要利用晚上，也是這個問題。」

王：「但是如果採取個案委託制度的話，也有可能繼續要這樣子做，對不對？」

第七位：「對啊，所以這樣成本上加上去的話，我覺得都是變得要拉時間。因為我每次問他們，跟我們那些夥伴就是說你們現在有沒有什麼困難度，他們說困難度就是 key 資料，然後還有另外一個困難度

就是找工作，就是幫個案找工作，有時候就是覺得家長要求的東西不是他負荷的，他的需求。譬如說家長要求說他要做什麼，然後他希望要在他家的附近幫他找，譬如說我們今天幫他找稍微遠一點，他就不願意，那變得說就服員覺得非常浪費時間，我幫你找到你又不喜歡，然後你一定要在你周圍，那周圍的話都沒有適合你的工作，那變得是個案閒在那邊，閒在那邊他又覺得是壓力。」

王：「家長本身的一個態度跟他的期望，那這時候就服員怎麼辦？」

第七位：「就服員就再繼續幫他找。其實這找工作真的不簡單。」

王：「那就服員面對這種狀況，您的經驗他們還是會尊重家長的意願，還會想辦法把工作拉近。」

第七位：「對，第一個會盡量就是跟家長溝通，希望說可不可以不一定要期待這個小孩子的要求，那因為有時候家長的心態都會比較朝向自己的孩子，覺得他高興就好，他有時候覺得說這個是開案制的，已經開案了我非服務不可，所以我就一定要這樣做。」

王：「所以這個部份您覺得是現行制度的一個壓力或者是挑戰，對不對？」

第七位：「大部份是壓力啦！就服員真的是壓力蠻大的，譬如說轉銜這個個案，高三他轉銜到我們機構來，那他必須就你這一個月就必須把他推進就業，那有時候就像他一定要跟學校的老師聯絡，像他最近推進的一個就是好像是暴力家庭的，那他是住在一個機構，那變得這機構他晚上才在，那個他們的社工晚上才在，那勞工局他的意思是說只能跟學校的老師聯繫，那我們的認知是覺得說學校的老師沒有辦法去負責到他以後的事情，應該由他的譬如說監護人比較可行性，因為學校老師只是一個短暫性的，你如果說畢業了，他就不會再去聯繫到你這個個案的問題，你如果說有需求、有什麼問題去問的話，這個學校根本沒有辦法去負責這個比較長遠的問題幫你處理。所以他變得是說直接跟老師聯絡，不需要再跟家長，他覺得說我們就服員壓力也蠻大的。因為接到這個個案，這個個案其實是在一個住宿機構，只能晚上聯絡，白天又聯絡不到，晚上我又要抽出這個這麼長的時間跟你聯繫這個問題。」

王：「不過你剛提到這幾個面向，不管是跟家長的溝通壓力，或者是和學校老師的一些連絡、時間啊，如果採取個案委託制度好像也會發生類似的狀況。所以兩者相比的話，個案委託制度都似乎不能解決您所提到的這幾個缺點或是問題。」

第七位：「對。」

王：「那因為這兩種制度的比較，基本上來講一個比較關鍵性，個案委託制度可能它比較強調所謂的績效，因為現行制度是說你達到一個基本的標準，那我們的補助金額就是一樣，那你做很多很多，結果還是一樣，假如你達到最基本的標準。那如果採取個案委託制度變得是說做多少領多少，做得越多領得越多，假設啦！那這樣子對就服員來講，他有沒有一個比較大激勵作用，鼓勵他努力開發個案或者做多一點啦或者挑戰高難度的個案啊！之類的，那您覺得有沒有可能有這樣子的動力？」

第七位：「應該是不可能，因為在評鑑項目這部份對他們來講已經蠻大的挑戰。」

王：「評鑑項目上面蠻大的挑戰，以致於他不可能會去多補很多的個案，是這個意思嗎？」

第七位：「因為譬如說評鑑制度它有一個限制，你應該服務多少人數，他是已經有一個限定了，如果說你沒有服務這些人數那變得是你的分數會降低。那在我們機構的要求是不可能讓他們分數再降低了，我們至少要達到他一個標準。」

王：「您說服務的量嗎？可是如果說，我剛有提到的它未來的收入是跟他服務的量還有服務個案的難度是成正比，所以換句話說，他如果把他的量衝得很高的話，那他一定是已經超過了基本評鑑的要求，對不對？」

第七位：「那評鑑不只是這個項目啊！評鑑它有很多項目啊！評鑑它項目譬如說評鑑項目不只是量，它還有一個譬如說服務的一個質，還有它上線的，都來自各種不同的評鑑。」

王：「對，我的意思說，它這邊有服務的個案數，還有推薦成功的支持性或一般性的就業服務人數嘛！還有推薦就業持續滿三個月的比例，等等，還有合理薪資。那我的意思是說，對於就服員來講的話，現在最低標準是支持性的要服務六位，一般性要服務十二位，對不對？」

第七位：「對。」

王：「然後達到穩定就業的支持性要二位，然後一般性要四位。那換言之這是它基本的標準，所以在評鑑當中，我們剛剛講因為現行的制度是達到基本標準之後，再往上，你做得很多很多，你領得錢還是一樣。所以在評鑑制度中它一定要規定要達到某一個標準，否則的話你做得太少我也給你這麼多錢不合理。可是我的意思是說，未來採取比較績效主義的觀點的話，那我是就服員，你的標準訂在這邊，可能我老早就到這邊了，可是我還在衝，為什麼，因為往上衝我賺得更多啊！我鐵定超過你的標準，你的標準對我而言不重要，因為我已經超過了嘛，但是我還在往上衝，因為這樣我賺得多。所以它跟評鑑制度之間，您的意思是說會有個抵觸嗎？」

第七位：「因為譬如說像我們有三個就服員，我們會很平均的，譬如說這個就服員他是專門在服務這個比較困難的個案，那另外一個就服員他是比較衝向業績這部份，他可以做一個平均，我們可以去做到一個平均。那如果說你個案委託制的話，那譬如說我另外一個就服員，他是比較傾向困難度的個案，因為他這個人比較執著，他希望說把一個困難度的個案把他解決得非常OK他才會去處理下一個，那個案委託對他來講是一個很不公平的。」

王：「但這也能透過機構內部的一個調整，比方說像你們在計算的時候，你們可以把就服員總共獲得的薪水再分給他們三位。」

第七位：「但是光他們三個人，譬如說用這種來衝業績的話，那變得說另外一個就服員他專門在服務比較困難個案，他心裡就會有一個壓力，我幹不下去了。他覺得說，如果你個案委託制這樣子做的話，他覺得說我沒有辦法上線的個案那麼多個，他會覺得說我根本就待不下去了。他心理壓力就很大，他會覺得說我專門在幫忙他們，我專門在處理他的一些困難度的事情，那變得是說我真的上線的個案並不多，我真的沒有達到目標，比方說達到目標就錢進來嘛，那變得是說我根本就不適合做一個就服員，他就有壓力。因為這很現實的問題，因為他看就知道，譬如說我標案是怎麼樣寫的，我們都會攤開來大家一起討論，然後去實施，比方說我們每個月都會開會一次，然後做一個整個的討論，那當然其中的有幾人就會提出，我的個案都很困難做，我們就說沒關係，本來就是要做的，就會給個鼓勵。那如果你採取個案委託制的話，他覺得說現實問題就是錢嘛，我不是在服務個案，那他會覺得我這樣壓力很大，倒不如就。」

王：「好，那因為我們的制度都會引導每一個人的行為。所以假定採取個案委託制度的話，那會不會就是說，以您的機構為例，三個就服員都轉變為衡量型的就服員？」

第七位：「這些人都已經不願意。」

王：「不願意衡量？為什麼？」

第七位：「已經好不容易卸下這個責任，因為每個人就像我，以前我跟一位陽老師，我們都是在衝的，因為他不敢不去這方面的工作，他覺得壓力很大。」

王：「我們現在制度還沒有改啊！壓力在那裡？」

第七位：「因為，就是方案的也是給他們壓力。他們覺得做就服員本來就是很大的挑戰，因為我要面對僱主、我要開發，開發工作機會，開發個案是另外一個不會很困難度的，他覺得開發工作機會是一個很大的挑戰。」

王：「所以您覺得至少在現階段來講的話，您的機構為例，不是很適合轉變成個案委託制度就對了？」

第七位：「對，因為他們覺得就服員是專門在被人家罵的，反正到那裡就會被僱主或者是他們機構的同事啊，個案的，譬如說我們服務的個案他在一個職場，當然都是一個收尾的人開始唸他的問題給我們聽，那變得我們是一個傾訴的人，到那裡都是要聽他們倒垃圾。他覺得壓力還蠻大的。那好的個案是比較少啦！譬如說他工作非常OK，老闆會鼓勵他的，會一直誇我們個案的人比較少。」

王：「您是說因為他障別的關係嗎？」

第七位：「對。」

王：「所以，您剛提到目前就服員最大的挑戰是，開發工作機會是不是，開發工作機會您覺得是最大的挑戰？」

第七位：「對。」

第八位深度訪談逐字稿(機構負責人 2)

- 第八位：「好，我想我上次一樣有說，現在的委辦哦！第一個就是說它的優點跟補助來做相對比較，最早期是補助，就是說你有申請會審查，可是每一組的審查都是不一樣，所以可能就會標準不一致，那補助的話可能勞工局本身也沒有多大的權力做更大的要求，所以標準有點不太一致。我想這第一個。」
- 王：「那你剛所謂標準不太一致是什麼的標準不太一致？」
- 第八位：「因為就是說勞工局的方案審查變過好幾次，他曾經有過方式是說，一個方案進來有三到五個委員，你就是提報告，委員就會針對你的報告給你意見，就是這樣的審查方式，這是補助型的。所以就是說同樣如果有二十個社區化就業服務單位來做報告的時候，他不一定是同一組審查委員，那不同人看法就會不一樣。」
- 王：「這大概是那一年的事情？」
- 第八位：「它委託是從什麼時候開始？」
- 王：「我們這裡的資料是從民國九十年開始。」
- 第八位：「所以九十年以前都是用補助的。」
- 王：「可是之前好像就我之前所了解到，勞工局好像有提供直接的服務，後來九十年之後才完全的委託給民間，最早的時候勞工局也有服務嘛！」
- 第八位：「對，職管員他們有做直接服務。」
- 王：「現在就完全給民間來做，所以我說這中間的就您所知這時間的關聯性是？就您所謂的補助，現在已經沒有這個補助了，這個補助就您印象所及到什麼時候？」
- 第八位：「就九十年以前啊！」
- 王：「九十年以前是補助？」
- 第八位：「對，社區化就業，可是其實他現在的方案還是用補助嘛！」
- 王：「現在算是？」
- 第八位：「就業、職訓都是補助。」
- 王：「對，但社區化是用委託嘛，所以在九十年以前他是用補助？」
- 第八位：「對。」
- 王：「哪那個時候他一部份用機構，他補助機構的金額，那一部份他自己提供直接服務，是這個意思嗎？所以您說現行的制度跟九十年以前的補助制度相比」
- 第八位：「對，那大概就是以前會有這個問題，可是委託之後，當然就是說委託之後他招標文件性一致的嘛，你要符合我這樣的一個條件，你才能夠進來招標，那你如果得標了之後，你就要配合我的招標文件的要求來做，這是一個部份。那我先回到老師講的，第三個，那跟評鑑有什麼掛勾嗎？我會覺得那天大家談了很多，不是有幾個單位都在講說，對量的要求，後來簡執行長在回應說沒有，勞工局沒有只有看量，那是因為評鑑指標這部份事實上跟招標文件上寫得不一樣、不一致。」
- 王：「那裡不一樣？」
- 第八位：「就是服務量的部份。因為每位就輔員每月平均服務人次，三分是 21 個人，二分是 13-20 人，一分是 12 人以下，可是招標文件完全沒有寫這個，招標文件就是說平均每一位就輔員平均年服務量要 6-8 位成功。招標文件只有寫這個而已。」
- 王：「那是一個基本的規範嘛。」
- 第八位：「對，那個是成功。可是這個是服務量，這是不一樣的。因為像勞委會的標案就會非常清楚，勞委會他社區化就業也是採這個，它也是這幾年採取委託制，那他標單上面就寫很清楚，社區化就輔員每一年平均服務量要三十人。」
- 王：「支持性還是一般性？」
- 第八位：「他不管。他就是總量加起來要三十名。」
- 王：「所以我如果為求比較容易達成，統統都服務一般性也 ok」
- 第八位：「沒有，他上面也有寫就是說你的社區化就業要服務多少名。」
- 王：「社區化包括一般性跟支持性。」
- 第八位：「我說錯了，是支持性的部份。所以就是說他的評鑑項目就會對應他的招標文件，所以大家就會很清楚，我當時來招標的時候，我就是知道要服務三十個人，可是其中我支持性就要做到多少人。所以他的評鑑指標是對應著他的招標文件的，可是臺北市政府他只有這一點，因為大家比較在意的還是服務量的部份，因為其他的你都是跟品質有關，不管是服務的過程、內容或是督導的支持，這些其實都跟服務品質有關的，所以大家比較不會去抱怨這個部份，那天大家好幾個單位在抱怨量的部份，那是因為跟當初的招標文件沒有要求的，因為他又訂出來三分、二分、一分，那就很明顯的。所以那天會講是因為這個原因，倒不是覺得說勞工局什麼只看量不看質，不是這個意思。原因是這個，因為像我們也是遇到一樣的問題，因為我們那天那一批委員來的時候，他們早上去看心路，下午來看我們育成，他們也是一樣，第一個也是問說，你們的年平均服務量只有一分，第二個是你們怎麼比心路少，委員難免會做比較。我想這是難免的，當然我們有提出解釋，就是說我們第一個我們有符合個案的要求，第二個我們成功率其實也蠻高的，因為我們不知道勞工局有要求一個年服務

量的要求。」

王：「所以您的建議是希望把招標文件的標準訂得跟評鑑一樣嗎？」

第八位：「不是，我的意思是說，有部份比較關鍵的部份，譬如說服務量的部份就是比較關鍵的，因為我招標文件不可能訂得跟評鑑指標一模一樣嘛，因為評鑑是他要看你更多質的部份，那我是覺得一些關鍵的，其實招標文件應該要先講明。就像服務量、成功率、成功量，你這些基本的要求應該在招標文件要有的。」

王：「招標文件應該要把評鑑指標上面要評鑑的東西寫在招標文件上，是這個意思嗎？」

第八位：「不是，我的意思是說是一些關鍵的要求。」

王：「對，那是評鑑的部份嘛。」

第八位：「對。」

王：「因為就我的理解，好像這個東西的關聯性，有一點像說招標文件好像是比如說，我們修學分，六十分算及格，所以達到六十分就可以拿到這個學分，但是六十分以上最好是七十、八十、九十，比較好拿獎學金嘛，所以這個就好像是六十、七十、八十，好像是有一點這種不同。您是說這個招標文件是最低標準，你低於這個你就沒學分了，我感覺好像有這樣一個差異。」

第八位：「是，當然。」

王：「但是您好像還是覺得說對於評鑑指標上的一些比較關鍵東西還是放在招標文件當中說明一些會比較好。」

第八位：「對，如果勞工局覺得這很重要的話，因為我發現執行長好像很 care，大家所提的。」

王：「可能是大家的用語啦！大家理解的不太一樣。」

第八位：「是，那他是參與到幾場評鑑，很顯然的就那天大家提出來的這幾個單位沒有參與到評鑑的部份，所以他才不是很清楚這個部份，所以我那天才會回答說，可能你勞工局沒有這樣的想法，可是的確評鑑的時候我們都有被提出這樣的質疑跟要求。」

王：「那其它的部份您覺得還有那些缺點在現行的制度上面？」

督導：「我覺得沒有。」

王：「就是覺得對現行制度還算滿意就是了！」

第八位：「對啊，以前啦！現在比較沒有這些狀況了。可能以前職管員不是很清楚自己要扮演的角色，那跟機構的溝通有些狀況，可是我覺得現在就是資源中心 run 到現在就是職管員也很清楚自己的功能、角色跟機構的溝通也還算不錯，因為最直接的溝通就是職管員跟就輔員，那我覺得這個部份現在也算還好，現在就是有巡迴督導的制度，那我們覺得這個部份對我們也蠻受用的，因為巡迴督導老師每次來，他都跟我們去看職場，直接去幫我們解決我們一些困難個案的問題跟狀況，我覺得對我們來說都還蠻有幫助的。」

王：「那現行的巡迴督導制度還不錯？」

第八位：「對，那他也很彈性讓我們自己去選擇我們的需求，我們是要一個月一次、二個月一次、三個月一次，那我覺得這個部份對我們幫助還蠻大的。那經費這個部份也都還 OK。」

督導：「我覺得制度上是沒有什麼很大的問題，可能是我注意到的是我們運作上，會有一些讓我們覺得是，我也搞不清楚你勞工局到底要求是什麼，像評鑑的指標上有提到服務量，那你是要我們量要高嗎？現在我們就輔員的狀況是他也可以把量衝很高，但這樣子意謂著每個學員被分配到時間就會減少，那他的質是不是就可能往下降，那其實我們這邊還是會要求就輔員質的部份，可是勞委會執行了一個職業重建的管理系統，那我們就額外花時間把我們所做的一些記錄跟資料都要上傳到系統上，那等於我們跟以前比較起來，我們在做行政作業上的時間比以前更多。以前我們只要完成勞工局規定的表格，文書的表格就好，或者我們用 WORD 打出來就好，可是我們現在還要再上傳，而且他會定期要求我們在幾月幾號之前完成幾號開案的個案資料，就輔員他又要服務個案然後他又要在時間之內完成勞工局說你這些記錄都要很清楚上傳上去，那變得說他們為了要完成這些行政作業，那他是不是就要減少他去職場看個案的時間。那這樣是個案的虧損，沒有辦法，因為我必須都要顧到。因為就是說政府這些要求有時是矛盾的，又要求量要衝高又要求品質、成功率要好，又要我們做的資料全都要電腦化，其實這些都是互相矛盾的，那其實就是說政府也重視看績效，可是對我們民間單位來講，像我們也一直跟勞委會抱怨這個部份，當然你就是上傳這個部份，第一個機構一定要有電腦這個配備嘛！最好是一人一機，那因為這些設施、設備政府從來不補助給我們。所以這裡有個建議，是不是臺北市政府這個部份可以補助給機構，因為以前勞委會說會配給每個就輔員一台 PDA，到現在也沒有個下落，不要說 PDA，電腦也從來沒有補助過。」

王：「從來都沒有？」

第八位：「沒有，電腦全部都是我們自己要募的，那我們還要有 ADSL 的配備，不然就輔員會抱怨說這樣子他要花兩倍、三倍以上的時間，因為很多的單位都是用撥接式的，那撥接式的上傳速度就會比較慢，現在我們在台北還比較好，就是更早勞委會那個系統還不穩定，就會短路、當掉，那就輔員打的資料就全部遺失掉了。」

王：「所以現在來講變得是行政作業上面，一方面是勞工局這邊要 key in，還有勞委會也要做？」

第八位：「資料內容是一樣的」

王：「一樣的」

第八位：「就是 6-1、6-2 不一樣」

督導：「可是擔心那個系統上的不穩定，能不能就是直接 key 上去，我們必須為了保有我們的記錄，我們額外」

王：「是使用 word 檔嗎？」

督導：「是，是 word 檔，然後我在那邊貼貼貼。」

第八位：「他不是整個表格貼，他是一欄一欄貼，這樣要花很多時間。」

王：「那為什麼不能一整塊貼上去呢？」

第八位：「那就是勞委會的問題。」

王：「系統的問題？」

第八位：「對，所以那就等於是浪費我們很多時間，那勞工局的 6-1、6-2 又跟勞委會不一樣，所以我們又要做兩個。」

督導：「我們這邊只做臺北市勞工局 6-1、6-2，那系統上的 6-1、6-2 他會直接抓我們輸入進去的資料，所以我們不用做。」

王：「所以在這些部份來講，行政上花的時間比以前要多蠻多的。那另外您剛有提到一個就是質跟量的問題。彼此之間當然是有排擠的效果，量衝到質可能會下降。但是您特別提到的質是指什麼東西？指標是什麼？」

督導：「指標？」

第八位：「質下降，那個質是什麼東西？」

督導：「學員的工作品質還有他的工作態度，可能會因為我們沒有花那麼多的時間去建立起來他的那個態度或者是加強他的技藝。」

王：「就您觀察，就有觀察到這個現象嗎？」

督導：「我感覺有一點，因為我們最近行政作業的量增加，再加上前陣子有些高三轉銜的學生過來，服務量很大，就輔員會出現他同時服務好幾個上線的個案，那在我以前的當就輔員的時候，我可能一個月最多同時有兩個密集的學員，只是現在因為一下子學生這樣子下來，所以變得就輔員密集到三到四個學員，那他如果是密集的話，他必須每天到職場，他工作八小時，他如果總共有三個學員是在線上的話，他要去分配至少每個學員有二到四個小時的時間，再加上交通的時間，那跟以前九三、九四年度比較起來的話，花在一個案的時間比較少，以前我們可能可以花個半天，去把他整個半天的工作的流程都盯著他做，教著他做，可是沒辦法，我現在手上有三個、有四個，那我就只能待在這裡蜻蜓點水式的每天去密集。那其實對我們來說像是不足夠的，你一定要更長的時間去把他技能跟態度培養起來。」

王：「所以這個工作態度跟工作技能的下降，他的原因就是工作時間變少？」

督導：「每天的工作時間變少，那我們這樣子只好用另外一個方法，我也許每天陪他六小時只要密集一個月就可以轉追蹤，可是目前的狀況是每天可能是二到四小時，我只好把密集期拉長，如果我們要求品質的話就是要這樣把密集期拉長，然後去處理。」

第八位：「因為我們以前的做法比較是，因為我們是以服務心智障礙者為主，那心智障礙者其實輕度的孩子很多問題是行為問題，因為我們服務很多孩子其實他是在臨界的部份，事實上就是說他認知能力也沒有差到說不足以學會這個技能跟適應環境，可是他們更多的狀況是說他會用他理解的部份去固執他的行為表現跟他的態度，那這個部份往往我們覺得比中、重度更難教的原因，因為他就覺得說這個部份他可以靠自己思考的，他自己是 Ok 的，可是大部份這個都無法負荷職場上的要求，所以我們老師會採取作為就是密集的，就是長時間每天陪伴著他，然後跟他們作工作的指導，有時候反而不是在技能上的指導，有時候是工作態度上面的。因為我要每天這樣觀察著他，我才知道說到底發生什麼狀況可以即時的處理跟即時的輔導，跟他做一些工作的討論，剛才督導要說的是說那也是大家會擔心的，大家也不知道個案委託會怎麼委託法啦，因為以前我們也會看到有些單位，譬如說我們同時，像現在臺北市有很多清潔公司在包很多的單位在打掃，譬如說台大醫院、兒童育樂中心或是忠烈祠，那我們同時好幾個單位同時都有密集輔導身心障礙孩子在那邊接受社區化就業，那就是很明顯比較，就是說我們密集輔導一個月，那個單位可能是密集輔導一個禮拜就不來了，可是他的學生後續第二個禮拜、第三個禮拜有沒有出現很多的問題，有，那怎麼辦，就變得是我們去幫他扛這個部份。」

王：「另外一個單位？那為什麼要你們去扛？」

第八位：「因為我們看不下去，僱主他也是說老師那你來處理。」

督導：「那個學生不是我們單位的學生，可是僱主他不管，他認為孩子都是智能障礙，老師你就來處理。」

第八位：「那我們不會因為孩子不是我們單位，我們就不服務你，然後不管你，然後我們就輔員就順便帶一下，可是回來大家也會講，心裡也不平就是說那個單位也沒有說他的案量就衝很多，因為現在只要成功三個月就算成功，其實也很容易，那他第四個月做第二天下線了，勞工局也不管，就算成功啊！可是我們老師就會覺得很不平，覺得說我們付出這麼多時間、心力，可是做個案的績好像是一樣的。可是我是覺得我們看重的是這個部份，可是就是說去年年底一直被糾正這個部份，那其實我們也會緊張，因為本來我們的想法就是說，沒關係反正就放棄第一個指標，一分就一分，其它分數好就好，其實也無所謂，可是去年在評鑑的時候，評鑑委員講了兩、三次，那我們就覺得說勞工局

是不是也很重視平均服務量的這個部份，所以我們今年才跟我們督導講說那你們今年案量要衝，今年目標質要提高，所以才會督導剛反應有量的壓力。」

王：「因為我在想說，既然這個量被放在指標當中，一定有一些考量，雖然說量不是唯一的指標，但是理論上來講它應該還是個重要的指標，所以說變成就是說在可能的範圍內把量衝高，還是一個努力的方向。那您剛有提到說，如果我量衝高可能對某些個案付出的時間會變少，所以整體的服務的時間可能會拉長，可能本來一個月密集輔導現在可能會延長到二個月，總是會有一些因應的作法來面對這個狀況，那這個就衍生出如果我們採取個案委託制度，當然像您剛才所提到目前來講他到底細節上會怎麼樣做，目前還沒有很明確，都是可以設計的。所以如果採取個案委託制度，您的這些量，比如說要求你衝高這個指標上面這樣訂，那你所獲得的補助金額他就跟這個上面是成一致的，當你量衝高的時候你就獲得比較多。那另外你說你時間會拉長，比如說密集輔導的時間會變長，那沒有關係，比如說密集輔導一次假定算一個單價多少錢，那你時間如果變長，假定我們用次數合計的話，你次數不是變多嗎？一個月變兩個月，你的次數可能是 double，那你 double 的話我的補助金額也是 double，所以換掉說你所付出的一些時間跟心力都會有一個回報，這種工作角度上會不會改善您剛所提到的一些問題？」

第八位：「我覺得當然是會有，可是就像我上次有提的，當然也會有很多的擔心，因為譬如說我還要跟職評來做一些比較，像我們職評的話，老師你也看到我們職評團隊做在這邊，那每天就是會寫他們出去的行程，可是沒有行程的時候他們會是在那裡，因為像我們育成基金會來講，我們主要是以機構式服務為主，那我們十六個中心都是在做機構式服務，那所以我們的專業團隊成立的目的，是為了服務各中心，但是後來臺北市有職評的業務委託出來，我們覺得其實我們的專業團隊也成立了這麼久，我們也有這樣的能力來做職業輔導評量，所以我們的職業輔導評量就是從專團的人力抽出來，可是我不怕說我職評案量沒有的時候我人閒在那邊沒事做。」

王：「為什麼？」

第八位：「因為我們在做中心服務，我們每個月會請同仁把他的案量做控制，職評的案量做控制，閒置出來的時間我們就安排他們進到中心做服務，所以他們其他的人事成本是我們基金會在 COVER，那也是我們願意要付出的，我想這個部份是沒有問題的。」

王：「那我們稍微來比較一下好了，像職評員他一般平均來講的話，一位職評員他一個禮拜工作時間當中他花在職評上的時間大概多少？」

第八位：「不一定也。」

王：「平均，大概。」

第八位：「因為我現在要說不一定的原因是我們投注四個人在做，可是每個人平均的 LOADING 是不一樣的。」

王：「大概嘛！總是要估算的。」

第八位：「二分之一到三分之二吧！」

王：「就比如說一個禮拜五天，五個上班天的話，他就是二點五天或是三天。」

第八位：「對，差不多。」

王：「差不多這樣，那剩下的二天時間在參與整個專業團隊做其它的服務？」

第八位：「對」

王：「所以那他在機構的職銜叫做什麼？」

第八位：「職評員啊！應該是這樣說，就是我們有心理師背景的，他就是心理師，可是他同時有職評員證書的，那我們的 OPTP 一樣嘛，那他到中心的時候，他就是做他原來 OPTP 心理師的工作。」

王：「所以他在機構的職稱呢？」

第八位：「職稱，就是 OPTP。」

王：「所以他只有在做職評工作時才是職評員？」

第八位：「對。」

王：「那如果社區化的就業有沒有可能採取這個模式？」

第八位：「不可能。因為今天這是我們 XX 基金會哦，你現在看就是各做職評的都是基金會在做，為什麼，沒有任何一個協會可能來做職評的，因為協會的規模都非常小，不可能有那樣的閒置人力，因為他沒有事情做，你懂我意思嗎？今天不管第一、心路都是一樣運作的方式，就是他職評員閒餘的時間就是在做機構式服務，那對我們來說也是一樣，可是就輔員不是耶，因為就輔員他做的是外展的個案服務，那他不可能進到中心來當教保員嘛！因為我教保員不可以用兼職的人力，而且我的就輔員也不會用到 OPTP 這樣的昂貴的經費來聘一個 OPTP 來當就輔員，是不可能的，因為專業人員畢竟他們的人事支出是比較昂貴的，OPTP、心理師都是一樣，那我們的就輔員都是聘社工相關科系或者是非相關科系他有受過訓練，因為畢竟他們的費用是比 OPTP、心理師是比較便宜的，坦白說是這樣。那所以第一個所以說他不可能取代其他這些專業的治療人員去提供額外的服務，這不可能，那第二個是就我們育成體系他也不可能去協助機構服務，因為他會變得是兼職人力，可是機構要的都是專職人力，只有專業人員才有可能兼職的，所以這是第二個是不可能的。」

王：「所以變得就是說大一點機構他可能服務的項目比較多，所以他這個職評或者假定社區化就業採取個案委託的話，他這個職評員或就輔員閒置下來的時間他可能來投入機構其他團隊的服務的項目，可是對於比較小的機構而言，他在調度上可能就很困難。」

第八位：「對，所以就是為什麼那天這幾個協會會很著急他人力的穩定，因為如果說我這個月只做了一半的案量，只達到他一半的人事費的話，那對協會來講，他另一半的人事費會不知道該怎麼辦，而且他也沒有多餘的業務讓他來做，我看到比較多的就是說，他可能就是叫他兼做秘書，會訊也叫他做，出納也叫他做，什麼理監事會也叫他做，會變成這樣子的狀況。」

督導：「突然個案來了，你跑去密集，那你的行政..」

第八位：「對，因為像我輔導台北縣的單位，就發現台北縣的單位有這樣的狀況，那就變成他個案根本就做不了，因為他原來的會務工作不可能丟下來，所以他變成是說他都沒有額外的時間再去服務更多的個案，就會變成這樣的狀況。那當然如果以我們大單位來講，我們也是要計算我們的服務成本，當然我們比較有能耐去負擔這樣的人力，可是我還是要去計算啊！那我閒置人力要做什麼，我不可能跟他說，對不起這個月你只有一半案量，另一半就自己去想辦法，我不能付你 FULL TIME 的薪水，那這個人下個月還會再待下來嗎，不可能。」

王：「所以說就是因為職評來講，整個臺北市辦就四個機構，可是社區化就業來講不可能只有四個機構，他的量是比較大，所以換句話說一定會有一些小機構，那這個小機構在這樣的一個可能會有一個變動比較大的情況之下，他內部的調整會出現一些問題。」

第八位：「對，會比較困難。」

王：「所以那這個來講是就機構的一個角度嘛。那如果就個案權益的一個角度。」

第八位：「我會覺得就個案權益角度，其實服務標準制定是很重要的，其實我覺得不在於委託的方式，到底是採人事費補助也好或是採服務時數的補助也好，或是人頭式的補助，我覺得 NO，就是說就是內政部的機構服務也是一樣，就是說政府怎麼補助，這當然是牽涉到機構怎麼去經營，可是我覺得很重要是服務指標的制定。」

王：「服務指標制定是指這個評鑑指標嗎？」

第八位：「我不知道政府的評鑑指標就等於服務指標，一般來說，譬如說我以香港來講，香港就不是這樣運作，香港他們是會有制定他們的服務素質就是服務指標的部份，他們會把每一項的服務指標訂得很 DETAIL，所有的單位你在你的機構門口就要去張貼你的服務指標，他們是講服務素質。」

王：「就是說我們機構特別強調這幾個服務項目？」

第八位：「對，就是說不管是家長來、社會大眾來或是政府單位或是工作人員都非常清楚這個單位的服務指標訂定在這邊，那我的單位就是要朝向這個指標來做，所以不管政府來評鑑也好，我就是來檢查你有沒有達到這些指標，那其實我覺得這個部份是很重要的，那當然就是說，指標要先出來，你的服務評鑑指標才會出來嘛，你沒有服務指標，你評鑑指標怎麼出來。」

王：「所以您覺得目前對個案權益保障來講，最主要的是要把服務的指標訂出來，這個服務指標應該是各機構自己訂還是勞工局這邊統一訂？」

第八位：「我覺得應該是勞工局統一訂吧！」

王：「勞工局統一訂，然後各機構就照這個。」

第八位：「是啊！那應該就是找各機構來討論。」

王：「各機構一起討論把這個訂出來。」

第八位：「像內政部的作法，他是把評鑑指標當成服務指標。」

王：「我覺得這樣會比較簡單，一套就好了」

第八位：「對，所以內政部是這樣子啦，他在五年前就是曾經試圖要先訂服務指標，所以他那時候也委託殘障聯盟去訂機構的服務指標，後來他就是依據這個來做了評鑑指標，事實上他那時是同時都有進行的，所以他是先討論服務指標的，可是他最後只公佈了評鑑指標，可是他這件事當時是同時一起做的，對，所以那時候就是大機構服務牽涉更多，他會有行政管理的部份、財務管理的部份然後還有就是設備、人員的配置、機構的設施標準，還有就是說最重要的就是教學的那個部份，教學的各個面向的指標你要怎麼做到，譬如說他細到就是說個案資料怎麼管理、家庭服務要怎麼做，那就是所以他才會有一百八十項的評鑑指標項目出來的原因是在這邊，那是因為之前訂定的評鑑指標的部份所以項目才會訂到一百八十個。」

王：「所以您覺得目前這個以評鑑指標角度來講，您覺得這個指標怎麼樣？是比較稍嫌粗略還是差不多了，還是還可以再精簡？」

第八位：「我是覺得這個部份可以再找實務單位大家來做些討論。」

王：「就是再更明確一點？」

第八位：「對」

王：「這樣可能對個案跟家屬的權益會比較有保障。」

第八位：「對，我覺得舉例來說，什麼叫支持性就業，其實根本就沒定義。」

督導：「定義，什麼樣的定義，我們是開聯繫會報時候有講，如果是月薪工作的話，密集二週其實就可以算支持性就業，那時薪工作的話，密集十次連續或不連續，因為時薪表示他會排班，他可能今天上班明天休假，十次你就可以算支持性就業。可是我們都很清楚那是不夠的，那是最低標準。」

王：「最低標準，所以目前是這樣在訂定的。」

第八位：「以前是沒有訂定的，才會那我們剛才在講不平的部份，那後來是我們一直要求政府要訂，像勞委會那邊本來也一直都不願意訂，那所以我們就會看到有單位就是他說他有密集二週，可是每天只

去一個小時。」

督導：「像以前我當就輔員的時候，九十一年、九十二年那個時候我們還有規定，是巡迴督導老師建議，那時候勞工局也沒有規定我們去密集要待在案主身邊多久，那巡迴督導老師建議要有百分之八十的時間在案主身邊，如果他工作八小時要有六小時待在他身邊，他如果這工作六小時你就要四小時待在他身邊，去做密集。」

第八位：「我是覺得因為我們運氣比較好，就是我們一直都是李重慶老師跟李基向老師帶督導，那李基向老師跟李重慶老師他們是當初社區化就業的創始人，他們一直是依著他們的理想這樣在要求我們，所以育成在這個部份就一直以為要這樣子做，所以我們才會就是說密集，就是八個小時陪在個案旁邊，然後教著、看著他怎麼工作，調整他的工作技能、動作技能、他的學習的方式，然後順著他這個部份去幫他做工作分析、做輔據、做輔導，那後來是因為在同職場看到別的單位才知道原來人家是這樣做，所以他們的量才可以衝高什麼的。所以當然我覺得就會 CONFUSE，就會覺得說那是不是我們也可以這樣做，那這樣子我們就可以達到，可是就會跟老師講的，那案主權益在那裡，其實我們如果沒有很明確的服務指標、服務定義的話，其實案主的權益在那裡，我看只有就輔員心知肚明了。」

王：「所以這個指標其實蠻重要的，比方像他這邊第一個指標他是講平均服務人數，但是並沒有分開支持性跟一般性，那其實這樣的指標。」

第八位：「我就拼命開案就可以了。」

王：「對，所以說也許這就是未來可以檢討的地方，有一些方向。」

第八位：「對，就是說我不符合社區化就業的我也開進來啊！服務量就大，服務個二個禮拜就說他不符，我不要把他轉介到底護工廠我也算一個服務量啊。也有單位這樣做啊，不是沒有，可是我們不會，我們就是會先符合的才開案，不符合的我們幹嘛開案，可是很多單位就是不管符不符合先開案再說。」

督導：「那我們就開案就好了。我們現在是還沒開案就先評估他的能力，然後很明顯知道他其實不適合固定就業，等於就做資源連結了。我們有做資源的連結但是我們沒有開案，那服務量就變少了。」

王：「服務量就變少了。」

第八位：「對啊！可是我也可以開案，那我就多一個個案，那我結案的很合理啊，那督導來看其實也很合理，那我不 CARE 他算不算我案量，勞工局 CARE 我可以做給他看啊！」

王：「所以您會覺得在個案權益保障來看，改不改變成個案委託制度不是那麼重要的，重要的現行的評鑑指標、服務指標的訂定。是這個意思嘛。那如果是就輔員的專業成長跟生涯發展來講，現行的制度跟個案委託制度相比的話，那一個會好一點？」

第八位：「我覺得這跟專業成長、生涯發展沒什麼關係吧！」

督導：「因為委託方式的對象而影響就輔員的成長。」

王：「因為基本的想像是說，採取個案委託制度是一個績效的考量，就輔員他可能就會努力去找一些個案來，有這個可能性，找一些個案來要把量衝高，因為這就直接相關於他的收入嘛！」

第八位：「我覺得這跟就輔員一點關係都沒有，這跟可能會跟機構經營有關係，為什麼，因為工作人員除非像老師講的，機構採取的方式是我隨便舉例，譬如說你今天做一個 CASE 五千塊，你做十個就五萬塊，除非機構是這樣跟就輔員談，不然的話，我如果跟你講你一個月就是三萬塊的薪水，你不管做幾個，我機構給你保障，保障你有這樣的薪水，就輔員才不會 CARE，我做一個、我做五個不會 CARE，只有機構的督導跟管理人員會在那邊緊張而已。這是第一個。」

王：「所以您的意思是說，就輔員就算他做的多，機構發給他的錢還是一樣。」

第八位：「對啊！除非是我跟他談說，做一個我給你五千，做二個給你一萬。」

王：「那會不會有的機構就是這樣子？」

第八位：「我覺得不會。因為找不到這樣的人。現在沒有人願意這樣做」

王：「那多做一點就多領一點薪水，為什麼不要？」

督導：「現在職場最缺的是業務，你去查一下 104。」

王：「為什麼？」

督導：「低底薪、高獎金、挑戰性高，沒保障啊！那如果真的有這樣的人，他為什麼要投入在社福界中，他有這樣的能力他為什麼不去商界發展，他不是領更多。」

第八位：「我們社工系畢業學生的特質都不是做這個部份的，如果我們要找這樣的部份，絕不會是社工系畢業的學生。因為我覺得我們社工系畢業的學生來這邊他要求的是自我成長跟專業成長的部份，所以像我們機構我們會自掏腰包讓他們來參加在職訓練，讓他們在這個部份滿足他們的專業成長，那如果有外單位辦的在職訓練，我們就會派去。那我們是用這個部份，那或者甚至是我們社工組有辦讀書會，那邀請他們一起參加，那我們是用這個部份去滿足他們的專業成長，而不是用錢的部份，因為如果注重錢這樣一個獎勵這樣的一個人他都不會來我們機構上班。」

王：「這是就您一個在機構的經驗還有觀察，發現有這樣的一個狀況是不是？」

督導：「其實我們也不用提升我們的專業，我也是一個主管。」

第八位：「對，我為什麼要有專業呢？我只要能夠想辦法能找到一個能跟我麻吉的僱主，我把學生 FIRE 上去，然後我讓他穩三個月，我就是挑個案啊！我就是挑好做的個案、找一個好一點的僱主，然後我就拜託他給我穩定三個月，我就可以賺到這樣的業績，那反而我覺得這樣的就輔員我才不要。」

王：「所以就是說估計就是說如果採取個案委託制度的話，可能就會有挑個案的狀況，然後就輔員採取一

個其他的做法，而不是提升他的專業。」

第八位：「那個前題就是如果都沒有服務指標的要求，那當然就是說所以我才說這跟就輔員本身不會有壓力，有壓力的是機構的經營者，因為我們絕對不可能即使政府這樣委託，我們也不可能跟就輔員這樣說，你做一個我給你五千，做二個我給你一萬，因為就輔員之間這樣子會不公平，我一樣會依照他的學經歷、依照我機構標準，我核心進來，其實那個壓力會在機構的經營者。」

第八位：「他是要做那一個部份，是只要做清潔而已，還是要做貨架的整理的部份，所以是很不一樣。」

王：「它的標準化難以訂定。」

第八位：「很難標準化。因為像我們現在我們的困難個案，我們怎麼去解決，我的運氣不好碰到一個困難個案好了，那我要怎麼去解決，怎麼去想辦法讓他可以穩定去上線工作，我可能沒有辦法改變他的障礙程度，或者是他的一些特質。那我怎麼讓他可以穩定就業三個月，就是找適合他的職場，可是將來如果事先去定義他，就是有一些標準掛在他身上，然後你就說他是困難個案，那我覺得我們就輔員好像就變得比較輕鬆了哦！現在因為我要為著我的困難個案找到一個很好的坑把他塞進去，也許他在某個職場，他的工作表現不好會一直被人家嫌，可是如果我用我的專業或是我的找工作的能力，我去幫他找到一個這個職場真是適合他，雖然他有一些缺陷，他有一些不是讓之前老闆很喜歡的特質，可是他在這個職場裡，他一進去就是剛剛好，沒有人嫌他，那你說他是困難個案嗎？在這個職場。」

王：「對，我了解，所以就好像我們一個分佈的曲線一樣，就是呈常態分佈的話，它總是有極端質嘛，所以您剛指的他可能是極端質，可是我們總是要就大數來看，就是就平均質來看嘛！」

第八位：「可是我覺得現在真的都是這樣子也，因為就是說，當然老師現在只談臺北市嘛，因為我是覺得把現在臺北市所有就輔員曾經媒合過的一些產業別、職務做一些分析，我覺得這樣來談可能會比較ok，其實我覺得這個不是極端質也，因為現在臺北市的服務型態其實還蠻一致的，就是說大家介紹的工作其實都差不多。」

督導：「同障別的，就是以智障者來看可能別家跟我們這家介紹學員工作的職場是差不多的，因為我們這個障別的學員可能就是做這些事情比較適合。」

王：「我的意思是說，比方說智障他就是要做這個工作，假定他要做清潔工作，那就要媒合他去清潔工作，那現在如果一百家清潔工作的公司，理論上我們所有受過訓練的就輔員都知道要去 try 這些家，但問題他有一百家，所以是說比如說第五十家會用他，可是有四十九家都不會用他，假定。所以你沒有猜到第五十家的時候，你就沒有成嘛，你 try 到第五十家你就是成了嘛，那這個東西是不是某種程度來講有點 BY CHANGE。」

第八位：「不是，其實我覺得是我們就輔員之前在職場的環境評估很重要，那因為我們連僱主的個性都要摸清楚，就像同樣的 7-11，可能工作要求都是一樣，可是不同的僱主同樣一個個案，你就是擺在這個僱主就是合的，擺在這個僱主就是不合的，那所以我們的就輔員是在他工作職場的分析，他是要非常清楚的，甚至他是要去試做的，那也跟我們的僱主說，就是說在會談的時候很清楚這個僱主的要求、他的狀況，所以我們督導在講的是這個部份，所以不是說我帶他去第一家不行，換第二家這樣，不是，這樣太浪費時間了，因為我們沒有這麼多的時間去 try。」

王：「那這樣其實也是一種專業嘛。」

督導：「是一種經驗的累積。」

王：「那現在只是問題是在於說您剛所提出來的幾個項目，比如說工作的態度、工作技能、認知或是職場分析這些東西，他能不能說找到比較明確的指標來做一個衡量？那另外一個就是說能不能標準化？變得是這樣一個問題而已，那事實上來講，這幾個參數其實就是個案能不能達成成功就業的影響參數嘛，其實就是這幾個在影響。」

第八位：「還有家庭的支持系統，因為對我們第一線的服務人員來說，可能個案他沒有工作態度、技能的問題，可是家庭的支持系統就影響他就業的失敗。」

王：「所以這幾個東西感覺似乎都不像什麼障度、障別，那年齡呢？年齡是不是一個因素？」

第八位：「年齡哦，」

督導：「年齡主要是社會局跟我們，高年齡、中高年齡那麼難找啊，現在這個狀況會是，可是如果以清潔業來說又還好。」

王：「清潔業那只是所有行業中的一種嘛，那所以就整體而言，它應該還是嘛！是不是？」

督導：「應該會是。」

王：「那像您剛提到工作態度、技能、認知或是職場分析這些，當然他不容易標準化，但是有一些判斷，有沒有可能把他轉化變成就是說，就輔員如果他的年資比較資深，他對於這些方面，相對於他的判斷、準確性會比較高，是不是有這種可能性？」

第八位：「當然啊！可是我不知道這些怎麼標準化，因為現在職評都不可能了，我不曉得就是說有這樣的一個量表嗎？」

王：「就輔員的年資可不可以設為是一個指標？」

第八位：「不是吧！我覺得」

督導：「你是說年齡年資比較長的就輔員他」

王：「他相對來講他的專業會比較好嘛，對於您剛提到這些參數的判斷會比較準。」

第八位：「不一定吧！我覺得那要看他的專業能力吧！」

王：「您覺得他的年資不能轉為這個部份？」

第八位：「對，因為可能這個單位他根本就找不到第二個就輔員，這個爛芋充數就一直做下去，這也是有可能啊！」

督導：「如果不是這樣的話，其實還 ok 啦！」

第八位：「我們是年資等於是比較那個，可是其他單位不見得是這樣。我沒有辦法做這樣判斷。對我啦，我在服務北縣跟北區，就是桃竹苗我覺得這不是必然的。他們常常是因為找不到第二個人」

王：「那比方說對於服務的項目呢？比方說密集輔導、追蹤輔導、轉介、晤談這些，對不同的項目要不要有不一樣，這個單價要不要不一樣？」

督導：「應該是要吧，因為投注的時間跟精力程度都不一樣。」

第八位：「其實也是要把它定義出來啊！對不對。」

督導：「可是我現在聽到現在覺得政府想要把一個做人的工作標準化，就覺得蠻奇怪的。」

王：「那比方說像這個服務的次數或者是時數，項目的不同單價應該要不同，比方說次數上或時數上這個地方要不要把他列為，還是說就是一個個案這樣就可以了」

第八位：「我個人是覺得說都可以，可是前提就是服務標準要訂出來，跟我同樣一個就是驚慧老師剛剛講就輔員資深或資淺，專業能力好或不好，就是說如果這個就輔員專業能力夠，他可能服務他二次十個小時就 ok 了，可是另外一個太鳥，就可能就要服務他十次服務一百小時都不 ok。菜鳥領的就比高手領的還多那就不公平。所以怎麼樣去把這個舉證，把它研究出來我覺得這也是很重要的，前提還是指標要訂得更明確、更 detail，就像健保給付一樣，就有很清楚，什麼病只能開什麼藥，什麼藥我就給你多少價錢。」

王：「您剛有提到一點就是說，有一個就輔員他的能力很好，服務一下就上線了，另外一個他可能能力不好，服務了很多次數，結果他反而領的比較多，那這個情況的問題，譬如說他成功就上線的話，那我們是不是給他的單價是跟他沒有成功上線但卻服務很多的那個單價應該要有不同？」

第八位：「可是那又變得是說，要計算出來它變得是合理的，其實就是說我們也可以設計出單價不同，可是就是說最後那個菜鳥領出來的總數還是比他高，那還是會牽涉到不公平。」

王：「功勞的應該要大於苦勞，對不對？是不是這樣？」

第八位：「那也不一定，因為聰明的就會佔盡便宜，偷機取巧，佔盡便宜，就是挑個案，就是說另外一個就是取巧客，挑個案，我統統都做 ok、成功的，譬如說那個他就是倒楣，他是高手可是接到的都是困難的個案，那他即沒功勞又沒苦勞，我不知道，那這個取巧客，我覺得就是還是要回來看政府重視的是什麼。政府重視的績效是個案的權益，還是說政府重視的績效是成功率要多，那我覺得成功率要多的話，那我可想見以後肢體障礙的全部都會變成支持性就業進來，因為現在肢體障礙我們都不同意他支持性就業，為什麼，因為他可以透過一般性就業，就可以就業的，那如果未來這樣子，有可能肢體障礙的統統進來，聽障的也進來了，連視障也進來搶，那都有可能，所以我是覺得說可以當然個案的委託我們可以有非常多的參數，可是我比較希望這個參數是各個面向都可以考慮清楚的，不然的話，不好意思一直反駁老師的話，討論這個我們又，我覺得就是我們在實務上一直看到的狀況。」

第九位深度訪談逐字稿(就服員 1)

第九位：如果不能很精準的話，那那些更會增加就服員處理上的一些付出，那如果說不行的話寧可不要換，不然會很混亂，大家那種困惑。特別他有提到是這個就業服務與職評的差異。因為職評說實在，只要給他做完評估，然後做一分報告出來，職評人員和個案之間的關係就結束了，但是就業服務的話變成就服人員跟那個個案是一直在發生關係。今天早上我有跟我們的社工員問到，那他是覺得說，那如果個案已經結案，但是又有發生一些小小問題，可能不需要進入重新開案，但是還是要到職場上去做關心和服務的話，那這樣怎麼被突顯出來這個東西。因為勞工局說你們已經結案，就沒有算在服務量裡面。

王：您現在講的是現行的制度，還是未來可能採取的個案委託？

第九位：未來的，講未來的。現行的制度當然因為沒有那種、因為說實在不會去計較這麼多，或是算得這麼精準的時候，其實就很單純回到就是我們就是服務個案，個案需要，那我們就去現場做個關心和瞭解，情感的支持。那如果說要把他算得很精準的話，那這種服務要怎麼去算，這是我們社工員有提到的，因為這個社工員是做了兩年的就服員，所以他有這樣一種的感覺。

王：現行制度上面您覺得他最大的優點跟缺點是什麼？

第九位：優點。當然覺得說他是一個政府所主導的一個方案，然後各個單位就是跟著政府的法令制度在走，所以必需遵守或是配合這些相關制度，讓大家的服務有一定的標準。不會因為每個單位自己想什麼樣的方向就自己去發展。對於某些家長來講，他會比較容易理解，因為他有一套比較完整的規定。大家就在這個所謂遊戲規則裡面在玩這樣子。目前我覺得最大的優點的話，讓機構可以有足夠的經費然後來推展這些業務，我覺得說目前的經費補助是滿足夠的，雖然跟三四年前比較起來是有一點緊縮，但目前評估上是還覺得是OK的，那他補助的內容，和可以核銷的經費覺得都可以應付的過來。

王：三四年前是指剛開始？

第九位：對，那時候比較寬鬆一點，那當然可能精算之後他的成本或績效部分被算的更細更準。然後，那當然目前兩年一次的委託我覺得是很好的，就不用說每年委託，因為我聽其他像台北縣和勞委會他們一年一次的委託案，真的對各單位來講壓力會比較大。主要的缺點，目前覺得進行起來最大的困難是資訊系統的一些彙整和整理，就變成就服員說實在是要花很多時間在現場跟著個案，或者是去開發工作機會。那現在一個就業系統的建制之後，就服員大概要花三分之一的時間到二分之一的時間出來做key in的工作。我們就服員都會跟我反應，我在家裡打算不算在上班。

王：所以您覺得電腦化作業上面來講耗掉就服員很多時間，所以您個人覺得這是最大的缺點。

第九位：目前就是對個案服務的層面來看，當然對資料的統計，和最後我們在看，我們督導在看就服員的服務狀況當然是方便許多，只是說就服員真的要花蠻多時間。

王：所以目前制度來講您個人覺得對就服員的專業成長和生涯發展方面有沒有幫助？

第九位：那要看機構，因為我覺得勞工局真的只有帶入很粗淺的一個入門的手冊的說明，或是操作方式的說明，只是概念性的東西，然後真的要個案的服務技巧，或者是問題解決的方法，或是更細的跟雇主應對的方法等，真的都回歸到機構本身的在職訓練，或機構本身內部的督導或者討論。

王：所以目前的在職訓練的制度最主要都是各機構在做各機構，勞工局這邊沒有統一的辦理？

第九位：有，他有初階跟進階的，只是說那個不管是時數也好，或者相對上課的深淺度也好，真的會有不足。特別像上次大家提到的，特別是針對一些資深的就服員。他雖然已經有上完初階和進階的課程之後，那些其他的東西勞工局這邊就沒有再提供了。其實我們自己也在辦，我們自己有辦了一些人際溝通的課，或者是溝通的課，人際互動、溝通課程。可是上次在評鑑的時候，評審委員是說我們的，雖然都有開在職訓練，但是在職訓練怎麼都沒有在討論就業，都是在討論人際溝通。因為他們會覺得說，勞工局願意用行政費來支付這個講師的酬勞，但是課程希望就是跟就業服務有關係的。那或許是我們的名稱沒有定成說，譬如說什麼與人際互動與就業服務之間的關連。如果定這樣或許還OK，可能是我們名稱上定的問題，讓督導、評審委員覺得說我們方向是偏了。但說實在的本質上，就服員在外面每天在跟不同的個案、雇主、家長發生很多溝通協調的問題，我覺得這是他們很需要去再學習，重新充電的一種方式。但是反而被勞工局這樣子，去年11月評鑑的時候，被委員這樣提出來的時候，覺得嚇一跳，怎麼會，我們說實在就是在做這樣的服務，在做「人的服務」，人最大的問題就在溝通上。我們去年真的開了好多的溝通。

王：那我們還是想知道，現行制度和未來可能的個案委託兩個來相比較的話，您會覺得說對就服員的專業成長和生涯發展來講，哪一個會比較有幫助？

第九位：我覺得，因為從個案委託的那個方法，感覺起來就是比較競爭的關係。因為所有的成果就是看你服務的量來做計算，來做審核。真的會讓人家比較容易有戰鬥力，當然就服員必須要一直保持在一個跟現在的就業市場也好，或是最新的身心障礙朋友服務的理念也好，他必須要不斷的去學習。我真的覺得這點是不錯，但是大部分會從事這個領域的人員往往都是一些比較感性的人，或者比較不喜歡和別人爭的人，不然真的就去作業務員，不會來做這種、可以跟所謂社會上比較弱勢的人跟他一起耗時間在他身上，或者是再慢慢的跟他懇談或怎麼樣。所以這樣子的話跟投入這個領域的人的本質的那種想法會有衝突。

王：所以這樣的情況之下，那對就服員來講採取個案委託是好的嗎？

第九位：不知道，我只能說就整個大家的基準的能力是可以提升，但是相對的會有矛盾的情緒和想法出來。因為說實在我現在不知道到底補助方法是什麼，所以我現在只能很粗淺的去感受如果我跟我的就服員講他可能會有什麼回應，我大概只能這樣想。他可能會覺得，第一個反應，那我做的更多，有沒有更多的薪水？

王：個案委託基本上就是看他的服務的量。

第九位：對呀，但是基於薪資的部分上次的焦點團體我已經提到，單位的薪資結構跟就業服務的、就是跟勞工局的補助是分開來的。

王：所以，最後結果對就服員好還是不好可能還是因機構而異。

第九位：對，我覺得對機構是好的。因為你相對的，如果真的服務個案很多，那機構相對得到的補助款更多。在另外一方面，在社會的名望上相對也會更高。因為在這個領域往往就是第一線員工都沒有什麼名，那也很少家長因為哪個輔導老師怎麼樣然後就會來找這個機構幫忙，通常還是以機構來看，這是我目前覺得。因為現在學、若我們單純來講高中職這些學校畢業的學生來看，學校老師也只會說我們覺得 XX 基金會的服務怎麼樣，那個基金會的服務怎麼樣，他不會去介紹裡面的誰有怎麼樣。所以真的就是做得再好可能也沒有，社會上也感受不到，當然基金會內部基本上應該也不會有什麼表揚的動作。說實在的像我們輔導學員到那些競爭性的營業單位，然後他們單位裡面的 sales，他們只要賣車賣的夠多，他們在年終尾牙上面就會上台表揚，拿紅包拿獎品，出國旅遊的機會等等。但是這種東西在社會福利團體裡面基本上不可能發生。

王：那依您的經驗您覺得會不會有機構，就是按照就服員應得多少就實質給他多少，而不會有一些苛扣或是剝削的狀況。

第九位：其實通常是不會，其實因為我們基金會內部自己有算過，就是勞工局補助的人事費大概要在乘以一點六左右才是真正機構要投注在這個就服員身上的所有的成本。譬如說勞工局補助三萬塊，但實際上機構所付出的是四萬八千塊。雖然說薪水可能只有三萬塊，但是，相對的機構所要承擔很多很多一些…

王：您是說勞工局實付的不夠就對了，所以機構還要再貼一些就對了。

第九位：對，因為機構，當然可能因為我們機構是有，就是比較有規模，當然有編一些員工的訓練費，員工的福利金等都包含在裡面，但是這些是勞工局並沒有補助的。

王：所以說，我剛剛的意思是說，有沒有可能有一些機構，他就是按照就服員實得多少，他就給他多少。他不會另外再做一些計算和處理，您覺得會不會有這樣的狀況。

第九位：應該是不會。我真的不知道別的單位是怎麼樣，但是就我的感覺應該不會有這樣的機構。

王：不會是什麼樣叫做不會。

第九位：就是勞工局實際補助多少就給多少。這是我個人的感覺，因為我真的不知道別的機構，特別是大機構更不可能，因為真的他們本身有個薪資的制度存在。

王：那有沒有分大小機構會有差別呢？

第九位：大小機構會有。如果說，因為像現在在做心智障礙類的服務的話，派案是用個案的戶籍地去派案。那如果說連這種派案機制都沒有的話，那勢必大家都會去做所謂宣導，然後再去自己發掘個案，那當然機構名氣越大你在社會上有更多的宣傳也好，是比小機構、小機構就會被壓縮掉。

王：所以個案委託制度是對大機構來講比較有利的。

第九位：對。

王：所以您剛剛講說對機構比較有利，是指對大機構比較有利，對小機構比較不利。還是指說對機構都有利，只是大機構有利的多，小機構有利的少。是哪一種？

第九位：應該是都有利。

王：所以即便是小機構他還是有利的，只是有利的比大機構少而已。

第九位：對。但是，大機構跟小機構之間的關係，其實並不會因為這個制度的改變而變化。那當然現在的話就會有所影響。

王：為什麼你這樣認為對小機構還是會有利？

第九位：我是在想說如果變成個案委託方式的話，那一樣我做更多，機構可以得到更多的補助款。

王：但您剛剛不是說小機構會被大機構壓縮他的空間嗎？

第九位：那是講如果派案機制已經取消的話，大家回歸到，大家各憑本事發揮，競爭的話，勢必對小機構來講會比較辛苦。因為大機構他可以透過媒體等去做，小機構可能只能，如果本身經費不足的話，他們可能一步一腳印慢慢去跟學校建立關係。然後跟大機構那種作社會宣導的力量就不一樣。

王：所以您剛剛講說對機構都有利，小機構有利比較少，大機構有利比較多，他是建立在一個前提之上。這個前提就是說還是維持現行的派案制度。

第九位：如果現行派案制度沒有的話。

王：如果現行派案制度沒有的話，照您剛剛的講法的話，小機構的空間是被壓縮的更厲害。那他就不應該有利，他應該是不利。

第九位：對啦。那我講的有利意思就是單純就補助款的部分。

王：所謂有利的意思，我的解讀就是說會比現在多，就是稱之為有利，您認為會多嗎？

第九位：我認為會呀。

王：即便小機構還是會多？

第九位：因為勢必大家還是會去期待要做服務更多的人、做更多的個案。只是說這種壓力就會落在就服員身上，因為機構的期待就更高了。

王：所以您覺得說，基本上對機構來講，個案委託制度還是會比較有利。

第九位：就補助款。

王：那對個案和家屬的權益保障和需求滿足來講，現行制度和個案委託制度，您覺得哪一種對個案和家屬比較有利？

第九位：我感覺起來，應該是之後個案委託的方式。因為真的，各單位變成是開門做生意的機構，然後這個個案雖然不是真的拿錢去說我要跟你買服務，但相對的是你服務了我你就可以得到政府的一些補助。所以如果各單位想要去爭取更多的補助款的時候，那勢必，所謂篩選的個案會降低。因為如果說我一開案我就可以補助兩千塊，我先不管後面成不成功，只要一開案就是補助兩千塊，那當然好呀，你來我就開。那就比較不會像，但是現在你怎麼開案，你開十個開二十個，其實對機構來講補助款都是一樣的，這樣就沒有那種差別，但是相對的在後續的，如果大家沒有節制的開案狀況下，或是沒有經過一個評估機制，或是篩選機制的一個狀況下，往往會造成後續就業成功的比例會下降。

王：您剛剛所講，如果採取個案委託制度的話，挑個案的狀況會比現在要有改善。但是，也有可能，因為你在，您的收入是跟你對個案的所輔導所造成社區化就業的成果有實際的關連，那你難道不會去挑一些比較好就業的個案來做服務嗎？

第九位：沒有，因為我自己想的，可能補助的方法是分階段。不是說我今天這個人一定要有成功就業三個月、六個月之後我才可以拿到錢，如果是這樣的話，我想沒有機構想要做。那如果說今天 ok 你進來這個服務系統，就算最後，我幫你找工作，可能最後因為什麼狀況，我會轉介你做一些其他的輔導評量，或是轉介到其他單位的話，不是成功就業也可以有補助款給他的話，我覺得大家會比較願意投入。

王：因為基本上來講的話，這個牽涉到制度設計的問題，所以目前來講還是一個沒有定案的東西。當然，等一下我們會來請問一下您覺得說標準應該怎麼定會比較好。不過基本上來講，調整成個案委託制度，就是一個比較重績效的考量。那社區化就業的績效，當然你對個案作很多服務也對個案來講會有一些幫助，可是畢竟就是如果能夠成功就業的話，應該會是一個更明顯的績效的指標。所以說，您所說，做的一些服務之後會有一些金額的補助，這個當然是有滿高的可能性。可是，如果你能夠成功地協助個案去就業的話，是不是他所領得的補助的金額，理論上來講，是不是會更高一點。

第九位：對，我自己腦子裡面也是一個這樣的想法。

王：那如果您也是這樣想的話，那您不覺得個案委託制度有可能會造成機構挑個案的一個狀況嗎？

第九位：沒有，我在想說，我有開案第一就有補助可以拿，有成功當然是更好，因為後續補助可能就更多。但是，如果不成功那我們做其他後面轉介，那當然一定會經過評估，不是說我今天開進來之後，我擺三個月之後我就說不合適，然後把他放棄掉，或再轉到別的單位去，一定是經過評估之後然後再轉。只是說這些過程當中，勞工局會怎麼認定，這是另一個問題，說實在大家會變成，我手上的牌越多，我幾張好牌的機率就越高，所以我幹麼去挑那個個案，除非是那個個案的狀況是大家都知道，看就知道遊走各機構的那種，當然就比較沒有辦法。但是，像一些從學校畢業，或是從哪裡出來的，沒有其他單位服務過，說實在大家也不知道他會不會成功，那就開。

王：如果是採取個案委託制度的話，個案和家屬他們有比較高的一種選擇性，來選擇機構作服務。但是這樣的一個前提，就是說案和家屬他可能要具備足夠的選擇能力還有資訊來幫助他做選擇，那您覺得這樣的前提目前存不存在？

第九位：如果是在學校，他的孩子是學校剛要畢業了，通常學校都會提供很多訊息，請機構到學校做所謂就業宣導，讓家長瞭解各單位在做什麼樣的事情，或是他有什麼方案可以讓他的孩子去到裡面去做學習、訓練。如果說是現在個案是三十幾歲四十幾歲，因為以前沒有這麼多訊息，那現在說實在他們也不知道從哪裡得到訊息，所以他們可能還是會從勞工局這邊來找，他們就不會去各機構去看，所以才會說，如果說大機構他在社會上有一些宣導，讓那些人有機會去瞭解大機構，但對小機構來講他們根本不知道有這樣的機構在服務他們，或者是他們的孩子智能障礙。

王：這樣的情況之下，實施個案委託的制度是對個案來講是公平的嗎？或者是比較好的嗎？

第九位：嚴格來講當然是不公平，但是說實在的他只知道有三家，那他也是一樣有選擇的機會，他還是有挑選的機會，他不是說完全都沒有。

王：所以即便是資訊不對等，他還是知道幾家可以來做選擇。所以您覺得說即便是在這樣的前提之下，還是可以實施個案委託制度。

第九位：對，可是就會變成大機構愈來愈大。

王：對，那這樣的話小機構會不會生存不下去？

第九位：可能。

王：有可能。那可是您剛剛又說，個案委託制度其實對小機構也是有利的，只是有利的比大機構少。

第九位：只是他們會很辛苦。

王：會比較辛苦。那另外就是現行社區化就業的評鑑制度和委辦結果之間的關連性，您覺得怎麼樣？

第九位：這點我比較感受不出來，是不是真的有可能是看總量，就這個餅大家分著吃，雖然我成績好，但是因為人多所以我還是一樣分的比較少，會不會有這個觀念我還是不是分的很清楚。那我目前以我們機構本身來講就是比較沒有感受到那種影響，但是也感受到沒什麼關連。

王：沒什麼關連，你是說評鑑結果好，也不代表委辦獲得的人數或者是金額會比較高，是不是這個意思？

第九位：沒錯。因為說實在的，我們機構會知道，是我們那時候申請方案委託的時候，委員會打分數，我們只知道那個總分，但是，到底那個分數的分配是什麼沒有人知道。那到底是因為評鑑不好所以我總分低，還是說我是其他的原因不好我總分低，這感受不出來，不管他高低，也不知道評鑑的分數是佔、有啦是有一個評鑑分數是佔多少比重，但是，其他的那些更詳細的資料完全不知道，所以大家就會去猜測。

王：所以對於評鑑的結果到底為什麼是這樣的一個原因也不是很清楚？

第九位：是。

王：那如果評鑑結果出來不是很理想的話，對機構有什麼實質的負面影響？

第九位：我目前感受到是機構內部的負面影響。我們的行政單位會看到，為什麼在公文上面顯現出來你們的分數是比別人低的，為什麼別的單位是優，我們單位是佳，到底差在哪裡。但是分數運作不知道，這真的很麻煩。所以真的會比較希望建議是你分數可以不公開給其他單位知道，但是最起碼你每個單位都知道我給你幾分是為什麼，哪一個評估指標是給你幾分要讓你知道，所以總分是這個，我可以不用給你其他單位的。

王：就是說對於受評鑑的那個單位來講，應該給他們更多的資訊。

第九位：我覺得這樣才可以看那個地方真的是弱，才能去調整。不然我們只知道一個結果的話，到底哪裡出了問題不知道。評審委員到底覺得我們哪裡需要改進，雖然他們有一些建議，但是除了那些建議之外，是不是有更、分數一般來講大概知道到底在哪裡。

王：那你覺得說評鑑制度和委辦結果之間應該要建立比較高的關連性嗎？

第九位：應該。

王：應該。為什麼？

第九位：這當然對機構的一個肯定，就是前面的紀錄好，當然可預期未來也會相對比較好。如果你前面分數很低，明年就會突然變得很好，這真的說實在沒人會相信。所以這才是所謂的口碑，這才是一些內政部跟社會局一天到晚做評鑑的原因。就是一直在確認那個服務的品質和服務的內容。

王：所以你覺得說評鑑的結果應該跟委辦的結果之間要有比較高的關連性嗎？

第九位：就是分數的比重上面覺得可以再增加，因為說實在這種方案是一種延續性的，也不可能再改變什麼服務內容，因為服務的內容勞工局早就定好了，遊戲的規則都由勞工局完全定好，所以可以看的並不是我們寫計畫寫的多好，因為計畫寫出來完全是依照勞工局的規定，我看十家有九家是一樣的。所以重點我們只能回推那你之前的表現怎麼樣，你之前可以配合勞工局都做的很好，案量也OK，資訊系統也建立的很好，各項滿意度指標都很好，那再去看未來。因為他跟補助案不太一樣，因為補助案真的是各單位自己去想出一些什麼樣的模式，各憑本事，但是在勞工局這邊、在社區化這塊大家都是做一樣的事情。

王：所以您剛剛有強調延續性的部分，就是說如果我過去作的比較好的話，那我未來作的好的機率也會比較高，所以這是你認為評鑑制度和委辦結果應該要建立比較高的關連性的理由。那如果說在政策的考量上，一個部分是延續性的考量，另一部份是新的來申請委辦的機構來講，他變成他沒有過去的一些資料來做一個考量，所以在這樣的情況之下，是不是應該也考慮給予新的參加委辦的招標的機構一個機會。如果在這兩個相比較之下，您覺得哪一個應該比較優先，為什麼？

第九位：我覺得，當然可能服務同一個障別的單位可能有四五家，那分數一定高高低低，那如果說要把名額空出來讓新的單位做，當然也是會從分數相對低的單位來下手，那等於相對是勞工局對你的服務品質有所質疑，所以今年度給予的補助人數就減少，而不是從相對比較好的那個，或是說每一個各挑一個出來，我覺得這是比較不公平的。當然讓新的單位進來參與整個服務，我當然是覺得很好，因為越多人做，層面越廣，刺激才會多，才会有不同的火花出來。

王：所以您的意思就是說讓新的單位也參加委辦的服務，你覺得也是很重要的，但是要空出名額，應該要優先從評鑑結果相對沒那麼好的機構，從那邊優先空出名額。而不是應該說一視同仁，或者是從評鑑結果比較好的單位，您認為不應該是這樣。

第九位：對。

王：那最後就是、根據前面您所說的話，就是對個案和家屬的權益和需求滿足上面來講，您覺得個案委託會比較有利嘛，跟現行制度相比。那對於社服機構來講您也是覺得個案委託是比較有利嗎？

第九位：對，名跟利的部分。

王：那對於就服員的部分來講，您是覺得說是因機構而異，倒是沒有那麼明顯的說個案委託或現行制度哪一個有利。所以如果綜合這幾個面向來講。您傾向贊成還是不贊成調整成個案委託的制度？

第九位：無法判讀，因為我現在不知道。就是到底他補出來的方法是什麼。因為我真的不知道，我沒有辦法確定。

王：還是有一些變數。那您覺得個案委託方式有他的可行性嗎？

第九位：有。我想這個、我還是會回歸到凸顯、就是整體的服務品質部分會上升，好處啦。那可行性、不知道，因為一直以來的感覺，就是勞工局要定什麼樣的服務方法，或者是政策的走向，說實在民間單位大概百分之六十就是跟著走，雖然一定會有一些聲音，一定會有一些影響，但是最後決策就是勞工局還是要用這樣的方式的話，說實在大家一定會照著做。所以這不是、只是相對的造成機構之間的一些競爭的影響的後果。因為目前還沒這樣做真的不知道會產生什麼樣的結果。我覺得什麼方法當然都可以試試看。但是，要有哪些的配套措施，或有哪些面向要去考量，這可能還是需要更多的人進來去討論。

王：那當然。那現在如果就以您的觀點來講的話，如果您大致上來說還是認為採取個案委託有他的可行性的話，那以您剛剛所講的，就是配套措施很重要，標準訂定也很重要嘛。那您覺得標準應該怎麼樣訂定，就是有哪一些指標應該要列入考慮的？

第九位：障礙類別。然後年齡。障度，不一定，因為輕度的個案有輕度的問題，重度的有重度的問題。性別，不是很確定，我覺得如果我要分的話，比較不會從性別上去考慮。就服員的年資，我覺得還是要。

王：所以您覺得年資比較資深的來講的話，他的服務的成效會比較好嗎？

第九位：理論上會，因為他的人脈相對會更大，所以相對他的資訊、資源就比較多，這是一定的，比新的就服員來講，有差別。

王：那服務的項目呢？

第九位：服務的項目，我覺得這是重點。因為像現在勞工局分幾個嘛，開案、晤談、媒合前諮詢，然後推介、面試、密集輔導、追蹤輔導，或是轉介其他服務資源等等這些理論上這些都很重要，然後都要去算出他每一項的、但是要用時數分，還是要用次數分呢？這就很頭大。

王：所以您個人覺得服務項目應該要列入。那您比較贊成用時數分，還是次數分？

第九位：這很難看，因為有時候只是真的只是很簡短的詢問電話，但是可能效果很大，但是有時候可能打了很多電話卻沒有效果，所以我真的不知道該怎麼樣去做到一個這麼細的區分。

王：這個部分您沒有特別的覺得怎麼樣。

第九位：而且說實在的如果用、這可能都會有弊端，不管從時數上面或是從次數上面。

王：有什麼弊端？

第九位：大家可能會去衝，從服務記錄上面去衝那個時數，並沒有服務到那麼多時數，可能在服務記錄上面虛報，那如果是次數的話，那就…。對呀。

王：那您覺得如果有這樣的現象的話，可以查核的出來嗎？

第九位：很難，而且要看就服員的狀況，如果他真的是很有心的要去做這個很難。

王：那您覺得如果實施個案委託制度的話，會有很高的比例會發生這樣的狀況嗎？

第九位：我覺得可能會發生的狀況是，因為個案太多而就服員分身乏術。

王：您估計個案的量會比現在多很多嗎？

第九位：對呀，當然如果說開案和媒合前諮詢都可以有所補助的話，我覺得真的會比較多。

王：所以您估計可能狀況是說，假定在開案或是媒合前諮詢都有補助的情況之下，您估計個案的量會多很多。

第九位：對，大家都在等待。

王：誰都在等待？

第九位：個案。就等待就服員有時間去幫他找工作，或是更深入的瞭解他的工作能力狀況等等。

王：所以到時候的結果可能變成說，個案也許開了案之後但都在等待，就服員手上的個案非常多，所以可能會變成這樣的一個結果。

第九位：對。

王：這樣的結果可能對個案的權益來講算是一種有保障嗎？

第九位：相對是不好啦，但是，因為大部分的家長都希望他的孩子是可以社區內就業的，所以當他們前腳踏入這個服務方案的時候，相對的他們的期待要求就可以比較有力量，因為他已經進到這套服務系統裡面，那這樣服務系統一定有他的規定等，等於家長會去 push 就服員一定要，盡可能要照著他的期待去做。

王：以您身為資深的就服督導來講，你覺得到時候如果發生這樣的狀況，就服員可以勝任嗎？

第九位：就服員可以勝任？

王：就是到時候來講個案會很多，那個案很多都處於等待的狀況，可是家長或個案因為已經進入到這個體系又會有很強烈的要求，那就服員可以面對這樣的，您估計的可能的狀況。

第九位：這要看就服員的能力和能量，這一定會遇到，就是像現在的話也是有遇到。因為上次看那個數據，有些障別像是一比三十幾，我相信一定有遇到類似的狀況。只是說因為用現在的方式變成，我服務一比三十幾那我得到的錢是一樣的。或許未來我一樣是服務一比三十幾，但是相對的我有整體的補助款上面是更多的話，那當然感覺起來會比較好。

王：但是，問題是現在我們的單價還沒有確定，所以到底是會更多還是更少我們也不敢講。

第九位：沒錯。如果說少的话那就更不用談。

王：不用談的意思是？

第九位：就不會有人想要做這樣的一個服務。

王：不會有人想做改成個案委託。

第九位：對。

王：個案委託的結果可能會造成差異性很大，因為現在等於大家都一樣。但是，採取個案委託制度，可能會有差異性，所以有人很多，有的人少。至於到底誰會多誰會少現在也很難預估。

第九位：沒錯。

王：所以在這樣的情況之下，您覺得未來可能會面對的一些狀況，您覺得大致上還是一個可以處理的狀況？

第九位：如果要機構自行處理的話，會蠻辛苦的，像目前我們有遇到一些狀況，像是有些個案或是家長等待蠻久的時候，他們可能就會跑到勞工局來#@%\$*&。

王：因為您估計未來的個案人數會更多嘛。所以這樣的機率就會變得更大。

第九位：對呀。

王：所以在這樣的情況之下，您剛剛的意思是說，機構這邊會變得更有壓力。所以總結來講，您覺得以目前整體的狀況來講你比較傾向贊成現行制度還是個案委託制度？

第九位：目前的話，當然會傾向維持現在的制度。

王：傾向維持現行的制度，理由呢？

第九位：理由，因為變得不一定會更好。

王：不一定會更好，也可能會更好。

第九位：對，但是，因為聽起來，就我的想法，可能複雜度會更高。

王：複雜度會更高，所以這樣的狀況就是說，他的變數可能會變得更多，即便您覺得說採取個案委託制度可能對個案和家屬的權益比較有保障，對機構發展也會比較好，但是您還是會比較傾向於維持現行的制度。

第九位：對。

王：因為他的變數比較少。

第九位：對。

王：那現行制度所造成的一些結果，您覺得是屬於可以接受的狀況。

第九位：目前都ok，就只差就業服務系統上面的。

王：所以您覺得除了這個電腦化作業花掉比較多的時間，會縮減掉去服務個案的時間之外。其他部分您覺得說大致上來講都可以接受。

第九位：就覺得他是一個、對個案或是對家長來講他們的選擇權利變大，但是他把這樣的壓力壓在就服員身上的時候，就服員他可以回應給他的東西不一定是好的。就比如說讓他等待呀、或幫他找工作可能是隨便幫他找的，某種程度上面不一定是個案真正他所需要的。因為當人多的時候，或者就服員在有一些時間的壓力的時候，做出來的判斷也好、或者是他的出發點也好可能都會有變質。

王：所以您預期如果實施個案委託制度的話，可能會發生因為個案的量太多，所以就服員他可能服務的品質反而會下降，以致於您還是比較傾向於維持現行制度。

第九位：對。

第十位深度訪談逐字稿(就服員 2)

王：「現行的社區化就業，您覺得它最大的優點和缺點是什麼？」

第十位：「我覺得它最大的一個優點，我覺得它可能，它就是有規定說，例如說第一個是說它在整個合約書裡面，它就有規定說每位就服員一年最少要開案多少位，它規定說一年要開案服務要十五位，然後裡面其中要有六位或是有十二位，六位要做支持性或十二位做一般性，它是一個有一個條件，應該是說有一個最底限在那邊，讓我們就服員可以知道說，他在這個年度有一個目標，最少要達到這些目標，那變成說它有一個彈性，他可以去運用，這是第一個優點。第二個優點是說，目前現行它其實有一個很明確的職管員、職業重建管理的一個系統，還有職業重建管理員的制度，所以我想就服員應該每個月都要報、把表 6-1 跟表 6-2 的報表要弄好，在每個的月五號之前，要通報給職管員，那讓職管員很清楚的去掌握到說，每個就服員和每個機構他的目前就業服務的進行的狀況，我覺得那變得是上下之間的關係聯結得相當好，對，然後，我再來是說，再來優點是說，另外第三個是說提到是說，它大概是會定期去做聯繫會報，個案的聯繫會報還有個案研討等等，讓很多機構的就服員都可以聚在一起，也許每個就服員他可能因為不同的障別、不同的領域，他可能比較沒辦法去了解其他的領域、其他的障別是怎麼做服務的，那在這個個案聯繫會報裡面，他其實就可以去聽到不同障別裡面他們的經驗，那我覺得這對於就服員的專業成長是很有幫助的，那也包括他可以分析到別的障別是用什麼方法去做，那也許他覺得還不錯還可以回應去服務他的個案。」

王：「那定期的個案聯繫會報是由勞工局這邊召開的嗎？」

第十位：「是由勞工局這邊召開的。那都是勞工局他們這邊、職管員這邊，他們會去……」

王：「是職管員在負責的事情。」

第十位：「對。我記得這次三月底會開一次，大概是二、三個月會開一次。」

王：「所以，這三個是主要的優點嘛？」

第十位：「對，另外還有一個優點是說，其實勞工局他對就服員都有一些培訓的課程，包括初階的在職訓練還有進階的在職訓練，那對就服員來講，其實不斷的在職訓練，對就服員來講，是蠻重要的。大概這幾個優點。缺點方面可能我在上次的焦點團體裡有提過，就可能在，第一個是說他的評鑑，他的評鑑的結果沒辦法實際回應到對於就服員表現的獎勵或懲罰，獎賞哦，就是說，他今天如果評鑑好，不代表他的工作就會穩定，因為主要來決定整個合約的簽署，是不是還可以繼續，可能就看勞工局每二年會招標一次，好像今年就是從 95 年到 96 年這二年，大概在十二月底的時候招標，那所以變成是說，以我們機構來講的話，在往年的評鑑，我們從 89 年就開始做社區化，做到目前，每年的評鑑其實都是優等或甲等，在去年也是甲等，那他現在目前是兩年一標，我們在上一次的招標，就是說前年跟去年，前年我們評鑑是優等，那去年評鑑是甲等，可是我們後來發現，我們就服員的名額、不斷的、補助的名額越來越少，這我們自己的懷疑啦，我們自己在討論說我們評鑑的結果，並沒有實際的去回應到說對我們就服員的獎勵或懲罰，如果說有一些評鑑結果不好的，那當然他可能就應該要在就服員名額上可以做刪修，我們都沒有意見，那問題是說，評鑑好的還是一樣，那我們的想法是說，那評鑑的用意到底是在那裡。」

王：「那您剛剛有提到就是說，以 XX 協會來講的話，最近幾年評鑑不是優就是甲，但是好像就服員的人數上面反而會，兩年一標的狀況反而會有縮減的狀況，那就您所知，有沒有類似的社會福利機構也是這樣的狀況，還是說只有你們機構是這種狀況。」

第十位：「我不曉得別的機構是怎麼樣，那我只是單純以我們機構來講的話，我們從 90 年開始的時候，我們是 4 個就服員，90 年、91 年，那時候我們評鑑也大概都是甲等或優點，我們在去年那一標，就是 93 年到 94 年這兩年一標，我們把我們名額、我們覺得 4 個就服員可能做不來，我們就自己刪減變 3 個，那 3 個的話勞工局也補助我們 3 個，那今年我們是提、一樣我們今年是提 3 個，那勞工局後來就刪減變 2 個，我不太了解說別的單位別的機構是不是有我們這樣的情況。缺點的部份就是評鑑的結果跟委託的招標之間的關聯性蠻低的，我的想法是說，目前現行的制度它要有一個評鑑，我們都很贊成，因為評鑑的目的，可以確實讓招標單位確實去掌握每個受補助單位的執行概況，那我們覺得說，那你評鑑的結果就應該要更……如果今天真的這麼在乎評鑑，重視這評鑑結果，那也希望勞工局能夠把這評鑑的結果實際做為對單位的一個獎賞或懲罰，如果評鑑不好的。就像我看臺北市勞工局是這樣的制度，我看那個勞委會的制度就不太一樣，勞委會的制度他也是評鑑，他們就很重視那個評鑑的結果，他們說如果優等跟甲等的話，就是隔年，就是下一年度，他們就會繼續委託對方的單位，第二個，如果萬一說變乙等的時候，他們就會提出建議，限期改善，如果沒有辦法改善的話，他就終止合約關係，那如果是丙等的話，他們就終止合約關係。」

王：「在勞委會的評鑑當中，就您所知，也是有機構會拿到乙等或丙等的狀況？」

第十位：「對，也是會有，再來是說，講到評鑑，那我覺得今天，回過頭來，我的想法是我覺得勞工局對評鑑那個重視程度可能沒有像勞委會那麼嚴格，像勞委會他們的評鑑的評鑑委員大概可能，我先說勞工局的，勞工局他們在去年或往年，他們的評鑑的老師，評鑑委員的大概只有三位，二位是外部代表，一位是他們局本部的代表，那好像在勞委會在他們的評鑑委員好像就不止這一些，我記得好像勞委會的評鑑委員好像六、七位還是七、八位，我不太清楚那個人數。」

王：「勞委會也是每年做評鑑？」

第十位：「對，而且時間都一樣，都是十月做評鑑。」

王：「您是說，勞工局是三位，勞委會是六到七位。意思就是說，就您所了解到的勞委會這邊的評鑑結果跟他的委辦結果的關聯性比較強？」

第十位：「對，而且他在整個公文裡面，他都已經有呈現出來了，他在合約書裡面就已經提到了，他的評鑑結果，所以他們就不用每年還要大費周章的要讓每個機構再送計劃案，再重新招標，或怎麼樣，相對也可以讓好的單位繼續留下來，然後經驗可以繼續傳承，那相對的，我看到目前勞工局的狀況，可能臺北市這邊就不太一樣了，他還是強調兩年合約完就要招標，重新招標，可能對一些經驗比較久的機構，他可能就沒辦法經驗的傳承等等，相對的，他評鑑的結果可能，勞工局或許他會參考，可能那參考的之間的關聯性，還是要由這些招標的那些委員來決定。」

王：「所以您會比較主張就是說勞工局這邊的評鑑的制度要分布上要做一些調整嗎？」

第十位：「對，我覺得說評鑑的方式可能就要像勞委會那樣，因為評鑑是實際評鑑要去整個成果嘛，對如果每個單位都是優等或甲等，那個評鑑就沒太大意義，就沒有太大意義了，那既然要做評鑑了，就把它做好，好就是實際的優等、甲等、乙等或丙等，就像社會局也是一樣，內政部他不是每年也是會對社福機構做評鑑，那評鑑的目的也是為了要實際去掌握這些服務單位的服務績效，我覺得是這樣，那所以今天勞工局要做評鑑，我覺得很好，我就很希望他能夠更具體，更實際那意義要出來，而不是一個形式上面的一個評鑑，如果說每個、全部的單位都是優等或甲等，那也許是、不曉得是因為勞工局的標準太鬆，還是臺北市所有單位都很認真。那我這樣覺得，那另外第二個是說，今天如果說我們評鑑制度，勞工局也願意做的更嚴格，那我也希望評鑑的結果可以實際回應到說對這些單位的獎賞或懲罰啦，我是這樣覺得，這樣才更能夠去要求機構，他才更能夠控制整個機構的服務品質。」

王：「那目前評鑑的一些指標，您個人覺得有沒有需要再增減的地方。」

第十位：「其實都還好，因為我看那個他的指標的裡面還有個自評表，他評鑑自評表裡面，我看那個是跟勞委會是一模一樣的，我覺得這個方法、制度都有統一，我覺得這樣是很好啦，那我覺得評鑑裡面會比較建議的是說，那個評鑑委員的專業性是蠻重要的。」

王：「那您的意思是，目前勞工局的不夠專業？」

第十位：「不是，不是，我是覺得說，今天是說，我發現說，勞工局這邊的委員，我是會比較期待說他委員的人數可以多一點。那變得是說，他可以變得不會說因為少數委員一、兩個的意見，然後就，因為他如果這個評鑑是更嚴謹的話，對那個結果更慎重的話，那當然就是委員要多一些，就像勞委會那樣多一點，會有不同領域的委員，像我發現勞工局蠻有趣的，就是說，他可能在前年的時候，他可能找不同領域的，有學者、有實務工作者、有勞工局局本部的代表，那去年好像就不太一樣，去年就是變成是，像我們是視障類的，他就完全請視障類相關的實務工作者或相關的人員來當代表，那我覺得這樣也是好啦，可以更區別化不同障別之間的區隔，可是我覺得相對來說，重點是說，這樣的話，那個多元的聲音會不見，我會覺得說，我是很肯定是說他們去在乎每個障別之間的需求性的不同，我是很肯定他們這樣做，那我是覺得說，那如果我們未來五年可以多一點的時候，有障別的代表也有不同的學者代表、有那些的代表，還有局本部的代表，我覺得這樣的聲音會多元化。這是我的想法。」

王：「所以即便是針對比如說視障的福利機構來講，他來評鑑的委員其實不光是視障方面的專家，是不是？」

第十位：「他在去年是兩位都是視障方面的實務工作者，我的建議是說，未來看可不可以朝向更多元化。就是說，也有視障的學者專家，也有不同領域的專家。」

王：「所以，最主要您的意見就是改進的意見是比較在人數的部份，然後在多元化的專業領域的部份。至於他的評鑑指標的部份，您個人是覺得？」

第十位：「沒有意見。」

王：「好，那所以還是回到我們剛剛的第一個問題，在缺點的方面，您講的是一點嘛，就是評鑑結果和委辦結果之間的關聯性，感覺目前是偏低嘛。」

第十位：「對。」

王：「那還有沒有其他的缺點？」

第十位：「缺點另外第二個是說，在整個實務面的問題，就是說現在目前，在往年卡到是說，有些是屬於勞工局有時候會轉介個案過來，那往年是轉個案來的時候，有些個案他可能並不是說完全適合進入社區化，有的個案可能是還需要在庇護性或怎麼樣，那轉進來的時候社區化，那可能變成就服員這邊就相對負擔會比較大，例如是說，那個很多個案推不上線，因為有的個案還是屬於還是必須留在庇護性，那還沒有準備好，硬是把他送到社區化的話，那很多的一些就業媒合上面都有困難。」

王：「您的意思是說，勞工局的這個派案，派出來的案，您覺得有些並不適合社區化就業的狀況。」

第十位：「有一、兩位，就是說不是全部。有幾位個案是這樣的狀況，那是往年。我覺得今年看到勞工局有改變是很好，因為他們說他們現在每次派案他們都要先做評估，我覺得這樣是很好的一個做法。」

王：「那所以這個缺點在今年就沒有了？」

第十位：「就沒有了。那我覺得派案其實，現在目前看起來是沒有什麼太大的問題，因為他們會先過濾過，以前他們就是來就是趕快派出去。然後，另外一個狀況，我可能想要關於制度的缺點，就是說，以前勞

工局那時候他們就是在社區化裡面，他們有一個巡迴督導的一個制度，那我覺得巡迴督導的制度也很好，就是說他可能一方面他做整個行政上面的管控，因為現在目前行政的管控是透過職管員來進行，我覺得是說以前還會有巡迴督導，我記得以前是每個月一次。大概 93 年以前，就 92、91、90 這三年，都是每個月一次，會有巡迴督導。」

王：「每個月一次巡迴督導？」

第十位：「對，那個督導他就會到每個機構去實際去看。」

王：「是誰來做巡迴督導？」

第十位：「勞工局他們會找一些學者專家來當巡迴督導委員。我們那時候是每個機構會有一位巡迴督導。然後在 93 年以後，在 93 年、94 年他們那個巡迴督導好像改為三個月一次，還是怎麼樣，我是覺得到今年好像，我有問過他們職管員，好像他們巡迴督導的制度，他們現在還在討論，所以還不確定今年還會不會有，我是覺得巡迴督導的制度是很不錯的方式，那一方面就服員有些什麼問題或者是建議，至少可以透過巡迴督導，他也可以了解，另外有的巡迴督導也蠻認真的，他們也會去看現場，看現場實際去了解我們推介的個案的狀況。對，我是覺得這樣很好，因為巡迴督導實際去看的時候，他的意見更能去回應整個評鑑的結果。因為評鑑可能就當天來看 paper 的東西，那到底這個機構做好或做不好，有時候還不是那麼客觀，那如果巡迴督導他每個月都來看，那他的評鑑出來的結果一定更具體、更客觀性。對，所以我是覺得是說，很可惜是今年度我還沒有看到，因為現在已經三月底了，那巡迴督導都還沒有下落，對，那我是覺得以前這個巡迴督導制度，我是覺得還蠻肯定的啦。」

王：「所以，基本上您是贊成繼續維持巡迴督導制度？」

第十位：「對，我繼續贊成，我也贊成用巡迴督導能夠更像以前一樣回到每個月一次。再來是說這個巡迴督導他可以參加整個評鑑的會議，就是機構十月份的評鑑。」

王：「就是說在那些委員當中，這個巡迴督導他應該是當然委員。」

第十位：「對，當然委員，因為他是最了解這個機構的生態跟最了解這個機構的就服員。」

王：「那這個巡迴督導他是委員嗎？」

第十位：「不是，所以我去年跟前年都不是，那在 90 年、91、92 那三年好像那時候我們的巡迴督導也是我們的評鑑委員，他當然的代表。」

王：「所以，您的意思是說在 90 到 92 的時候，巡迴督導是評鑑委員，可是在 93 跟 94 的時候就不是，那您是主張應該是比較好？」

第十位：「對，因為他是最了解這機構，他可能比其他委員更清楚，因為他每個月或至少一季都有來看一次，他會更清楚這個機構就服員的狀況。對，那如果說評鑑委員他們只是一年才來一次，那他只是看 paper 也沒有去看現場，也沒有實際跟就服員談過，那當然客觀性可能比評鑑委員的客觀性可能有點落差，我是這樣覺得。」

王：「那對於就服員的專業成長和生涯發展方面，您個人覺得那一項是比較有利？」

第十位：「我覺得可能是目前的現行的制度。因為社區化它有個底限在那邊，說一年要完成多少個，然後他可以變得是說就服員有比較大的彈性，比較大的彈性去做，另外可能他目前社區化也是很積極的為就服員去做培訓課程等等。」

王：「您剛剛講，第一個是說現行制度之下有一個基本的要求，所以就服員會比較有彈性，這個彈性是什麼意思？」

第十位：「就是說他今天，類似說他手邊可能會有很重度的個案也有很輕的個案，或者說有的問題是比較多元的，有的是問題比較簡單的，那其實因為今天勞工局他看有一個底限，就是說你一年要完成六個，六個社區化的支持性的，那他可能變得說他有比較大的彈性，又可以協助重度的，也可以協助問題比較簡單的，那因為問題簡單的他需要花的時間比較短，那還是算一個 CASE，那他完成比較困難的也是一個 CASE，那他就變得比較有彈性，他可以又可以照顧到問題比較單純的，也可以去照顧到問題比較多元的。對，他因為他只要達到那個六個人的目標就可以了。那是個最低的底限，那他當然是可以超過，可是最好他可以一個底線、他不會說因為完全都服務問題比較單純的，把比較困難的就放在一邊。」

王：「這是您覺得現行制度它會對就服員在這方面會比較有利，是不是？」

第十位：「對。如果個案委託的話，可能因為變得說會有個時間成本的問題，我今天服務這個個案他問題比較單純的時候，他只需要一個月的時間，那如果說問題多元的，他可能要反反覆覆，他可能進去職場不久又出來，搞不好要服務半年或服務多久，那對一個就服員他的時間成本上面，我服務一個人如果越短時間越可以馬上上線，對我來講，我越有利。我服務半年才推一個個案，跟我服務一個月可以推一個個案，那就服員他們一定要選擇，我服務一個人一個月就可以推上去，我半年就可以服務六個人，對那些比較重度的或問題比較困難的比較多元的就沒有人願意去服務。」

王：「那有沒有可能透過制度的設計，就是說，不管說有沒有上線，反正只要有做服務的話，你就可以領到一個基本的金額，那當然上線是最好啦，也許會多一點，但是沒有上線也會有一個基本的，那如果透過這樣的制度設計可以避免個案委託這方面不利的狀況嗎？」

第十位：「我覺得應該是可以避免，那我的想法可能是說，那個金額我們要看對就服員的誘因大或小，如果他是一個很基本的，可能說你服務一個人就可以領一千塊或二千塊或怎麼樣，那你實際上線變成一萬塊或怎麼樣，我舉個例子這樣講好了，他金額如果落差很大的話，還是會，回過頭來人家還是

會希望越短馬上上線的越好，那如果這之間服務上線、成功的補助跟服務的補助間落差不會太大的時候，相對的可能就要看出，就服員就覺得可能、他服務一個人有沒有上線可能對他來講已經沒有太大的關係了。所以我覺得金額的擬定可能是一個蠻大的一個藝術啦，我覺得是蠻大的一個挑戰，要怎麼樣才可以取得平衡，又不會讓就服員去篩選個案，相對的重度的個案又會被照顧到，我想這可能是蠻大的一個藝術，我是覺得、我是回過頭來看，目前這個社區化的方式是剛好、是可以理想達到這樣一個要求啦！」

王：「您的意思是說，如果採取個案委託的話，如果上線跟不上線的補助金額，如果差距比較大的話，它可能會有一個誘因，鼓勵就服員讓個案上線。」

第十位：「對，可是會篩選一些比較容易上線的個案。」

王：「可是缺點就是說可能有篩選的狀況出現。那如果說差距不大的話，那可能比較不會篩選，但是誘因就降低了，所以這中間要看怎麼樣達成一個平衡點。」

第十位：「對，那個拿捏是真的蠻困難的。」

王：「那如果以您的看法那個平衡點，您估計應該在那裡會好一點？」

第十位：「我會比較希望是以目前我們社區化目前的標準來看，現在目前一年是六個或是說用十二個來算，那一年的個案量，每個就服員的薪水大概三萬多。那我的看法是說如果完全是以上線的個案就有金額來拿的話，就可能一個個案大概二萬多到三萬塊吧，我是大概初估…」

王：「一個個案什麼東西二萬多？」

第十位：「就是服務上線成功的話。」

王：「一個個案他只要上線一天？」

第十位：「就是要滿他們的標準，三個月以上。」

王：「三個月，支持性還是一般性？」

第十位：「支持性。」

王：「支持性，一位上線？」

第十位：「大概三萬塊左右，那如果說你一般性的話，一般性其實比較單純啦，通常一般性的個案其實那個困難度很低，所以我覺得一般性的金額可以比較低一點，大概可能是一萬塊左右，我是這樣舉個例，因為那個金額我也不太確定這樣做會不會有困難，那這個好處是說相對的如果我們做比較困難的個案，支持性困難的個案的時候，相對你獲得的報酬會比較高，你做的比較單純、比較簡單的個案，可能報酬會比較低，可是相對你可以做比較多人。對，那我想可能..」

王：「那如果對於沒有上線的呢？」

第十位：「沒有上線的，我是覺得大概可能、大概一個月大概，沒有上線的，這我可能就覺得比較難估計，因為像我們每個就服員手邊就有十幾個個案，一個月有十幾個個案，那如果說我們用一千塊來講的話，十幾個個案他一個月就有一萬多，對，所以，我是覺得這個大概每個服務量大概一千塊吧！我真的不太清楚。」

王：「所以您估計您目前的狀況的話，您手上有一個月十幾個個案嗎？」

第十位：「對。」

王：「那以每個個案，我們服務又有分各種類別嘛。」

第十位：「對。」

王：「那所以如果現在假定先不論不同類別的差異，就單以次數來講，一個月大概有服務多少的次數啊？」

第十位：「像他可能就要看他的狀況哦！有的個案還是在密集就還在那個媒合的階段，他的服務次數會比較，大概可能一個月大概三次到五次，那如果是屬於比較密集性，他已經開始要面試或上線或怎麼樣，密集輔導可能一個月要到十次以上。」

王：「一個啊？」

第十位：「對。」

王：「一個個案，那所以平均來講的話一個月有十幾個個案嘛，對不對，有的是一個月可能三到五次服務，有的可能一個月十次嘛。所以這樣加起來平均一個月有多少個人次的服務？」

第十位：「現在他們加起來可能六、七十個人次跑不掉。」

王：「一個月六、七十個人次，那所以如果是以這樣大概估計這樣的一個服務次數，一個月的服務次數來講的話，那您覺得比如說一次的服務訂在多少的價錢會比較好？以您剛剛的估算，支持性一位穩定上線三個月是三萬塊，一般性一萬塊，以您剛剛估算這樣子的話，相對來講…」

第十位：「一百到二百之間吧，一百塊或二百塊，我覺得可能算的話，我會比較建議是說我們以現階段的大概每個就服員的平均的服務次數跟他推的服務上線的人數，一年多少人，每個月平均次數加起來，然後去回推看他現在目前每個月薪資大概三萬多，讓這之間的落差不要太大。」

王：「那所以說，以您估算目前的話，一個月能夠穩定上線的大概有多少人？」

第十位：「一個月穩定上線哦！就我們現在目前、像以我們協會來講的話，我們大概其實有時候要看時間點，有時候剛好、我們有一個就服員他現在目前就有二位個案是上線的，那可能有時候有一兩個月、三四個月是沒有個案上線的，對，所以我們會看如果以一整年來講的話，我們都可以達到勞工局的六個人以上的要求，是可以達得到的。」

王：「支持性的這個部份。」

第十位：「對，支持性。」

王：「六個人。」

第十位：「對，所以我們如果回過頭來看的話是說，支持性大概是二個月一個人嘛。」

王：「對，那一般性呢？」

第十位：「一個月一個人。」

王：「一般性是一個月一個人。」

第十位：「對。」

王：「那所以變成，如果依您剛剛估算的，這個是指穩定的嗎？三個月嗎？」

第十位：「沒有，他那個穩定的話是說，他還要有扣掉裡面不知道是三分之一還是三分之二是要穩定三個月的。對，所以我們穩定三個月大概可能是，一年大概有兩位到三位。」

王：「一年兩位到三位。支持性還是一般性？」

第十位：「支持性是兩位到三位，那一般性穩定的話會比較多一點。」

王：「所以，如果依您剛剛所估算的話，穩定上線就是穩定三個月的話，一位支付三萬塊，一般性的話一位支付大概一萬塊，現行來講的話您說一年當中大概有兩到三位支持性的可以穩定上線嘛，那所以依照一位三萬塊的估算的話，那就是六萬到九萬嘛！」

第十位：「對。」

王：「這是支持性的部份，那一般性的部份，一位是一萬塊。」

第十位：「比如說他如果大概有六位的話，就有六萬塊。」

王：「所以現在大概是差不多有六位嗎？」

第十位：「對，一年大概可以做到六位三個月以上。」

王：「六位，所以差不多是有六萬塊。所以就以這個穩定上線的部份，如果以您所估算的這個金額的話，那一年當中在這個部份的金額應該會有十二萬到十五萬。那所以，如果相對來講用那個次數的計算，也就是說目前您估算一年的服務人次是六十到七十。」

第十位：「對，一個月大概六十人次左右，一個月。」

王：「一個月六十人次，六十人次一個月的話，那一年的話大概七百二十人次，那所以您覺得，因為我們剛剛在討論就是說，上線跟沒有上線之間的金額應該要有一個差距嘛，那這個差距又不能太大，也不能太小，那所以現在來講那平衡點您估計一個人次的服務的金額，您估算多少會好一點？」

第十位：「我們剛已經算出來大概有服務上線大概有十二到十五萬嘛，那其實我會比較習慣回過頭來用他們現在目前就服員他們目前的薪資結構來看哦，他們現在每個月大概三萬六嘛，那三萬六，十二個月還有包括一點五個月的年終，所以如果這樣加起來，我會比較希望說把他們現有的薪資結構算出來，然後再扣掉上線的，那剩下的就用次數來去除，對，所以我這樣算一算，三萬六乘以十三點五個月的話，大概是四十八萬多。四十八萬六千，然後剛我們已經減掉、大概預估我們減掉十五萬好了，就變成三十三萬，然後每年共有七百二十人次的服務量來去除以三十三萬，就三十三萬除以七百二十人次，這樣大概四百塊。」

王：「四百六十六，是不是？」

第十位：「那我們大概就用四百五或五百這樣吧。」

王：「所以，那這樣子來講的話，變成以現行，如果假定我們訂四百五十塊一次服務的金額，那變成一年做，就是怎麼講，就是我基本服務出來的這個金額，可以、如果我訂四百五十塊的話，假定我通通都沒有上線成功的話，那我一年可以獲得的是三十三萬，三十三萬對不對？」

第十位：「對。」

王：「那如果說，我有上線成功的話，那我就可以多了十二萬到十五萬，對不對，那樣我的金額就會是跟目前的薪資結構是差不多一樣了，所以您估算說這樣子的一個比例會是比較合理的？」

第十位：「比較合理哦，對，我是覺得是按照目前的他們現階段的服務量來回過頭來這樣算，至於合不合理，我不曉得這之間會不會有技術上面的困難，比如說今天我們回過頭來講一個，今天我都不要服務上線，我都沒有上線，那我只要衝人次就好了，那那個人次的界定就很寬，例如我幫個案去找工作、然後寄履歷，那也算一次的人次，或是我帶個案去面試也算一次的人次，對，那個變得是說，相對的那個防弊吧，我會覺得說因為其實要去創造人次比要去創造上線還要簡單。」

王：「所以可以透過一些書面的作業來處理這個部分。」

第十位：「對，所以我是覺得，我現在回過頭來想像用個案委託真的是比現在目前社區化還要困難很多，對於勞工局要去掌控要如何去防弊，而且這個制度建立起來是要都要能夠平衡，就勞工局也可以平衡，然後就服員也可以平衡，我現在想想真的還蠻挑戰性，我是這樣覺得，因為有太多可能可以做的東西啦，那如果今天我們回過頭來都不管他的服務次數，我們只管他的上線人數，他上線多少人就給多少錢，那可能就變成我前面提到會擔心的，有一些比較重度的個案或比較困難的個案，就會很難推，那除非是說，輕度跟重度之間的金額落差很大，像我們剛才提到三萬或一萬，或甚至四萬或一萬，那可能變得是說，是不是有沒有可能更去達到一個防弊的效果。」

王：「那所以說，您剛所提到的說如果採取個案委託的制度的話，防弊也會是一個很關鍵的事情。」

第十位：「對。」

王：「那如果說對於服務人次的這個計算來講的話，有的可以用次數的角度，也可以考慮用時間的角度，

那如果是一個是次數一個是時間的選擇的話，您會比較傾向於支持那一種？」

第十位：「我還是會比較傾向次數，因為時間的計算是有一點困難，是說好像我們就服員幫我們的個案找工作，他可能就要去上網或翻報紙，那個時間的計算就很難算了，那還是只算一次而已。」

王：「那您是覺得算次數是比較合理的嗎？」

第十位：「比較容易算得出來啦，那如果要時間的話，可能對就服員的困擾會很大啦，今天他陪一個個案面試，假設面試時間是一個小時，他如果這個個案面試很快、二十分鐘就結束了，那他這個時間要怎麼算，他也是要出去外面陪個案去到職場面試，然後再回來。他的時間還是投入了很多，可是那個結果的呈現卻不一樣。例如像找工作機會也是一樣，就會牽涉到當事人的技術，就說好，如果我今天是用時間來算的話，我也可以上網耗了八個小時來幫個案找工作，問題是他有很認真去找嗎？不見得，所以我覺得那個時間跟次數的算法我覺的各有優缺，各有利弊得失，那只是說我覺得如何訂出那個平衡點達到一個防弊的效果，我覺得是蠻困難的。」

王：「所以您覺得說次數跟人數的這個訂定是，不論那一種都有他的優缺點嘛。」

第十位：「對。」

王：「但是您個人還是比較傾向於用次數。」

第十位：「對，用次數的話，對整個計算上面會比較單純比較簡單。」

王：「但是，不管是用次數還是用時間，您覺得防弊都是一個很大的困難。」

第十位：「對，勞工局要的是就服員實際提供服務而不是一個會做 paper work 的一個就服員。」

王：「那所以，您剛剛提到的說，現行制度跟個案委託兩項比較的話，您覺得現行制度對就服員的專業成長比較有利，對不對？」

第十位：「對。」

王：「因為您認為說在目前訂一個底限的情況之下，就服員他會服務困難還有比較不困難的個案，他都會服務，對不對？」

第十位：「對。」

王：「那如果就這個角度來講，為什麼您覺得它會對就服員，因為我們現在先不談個案，先談對就服員的專業成長和生涯發展，您為什麼從這個觀點上會認為它對就服員比較有利？」

第十位：「專業成長跟生涯發展哦，專業成長第一個他們會接觸更多不同程度的個案，不同的個案有不同的需求，他可以更去回應到，更去因為他可能藉由服務的過程當中有一些經驗的成長。另外，第二個是說，勞工局這邊他提供了很多後續的支持服務，像我前面提到的一些培訓、個案研討、個案聯繫會報等等，那我是覺得在這個方面是有啦！那在生涯規劃上面這個我就覺得可能現行的制度，生涯規劃我比較不曉得要怎麼去回答這個問題。因為其實目前整個制度對於就服員未來的生涯發展或生涯規劃並沒有很好的一個支持的系統，就像說就服員他們也沒有一個證照或一個什麼專業的階梯，就類似說他們服務多久就會有什麼樣的相對的報酬或什麼，就一個資深的做一年跟做十年的就服員，他的薪資結構是一樣的。當然他們沒有證照，再來是說可能每二年就像我提到的評鑑跟那個招標，招標每二年要一次，所以他的生涯是穩定的嗎，不見得。即使他再努力，搞不好招標因為單位比較多或是名額上面有限制。」

王：「所以說以生涯發展的角度來講，其實您也不特別認為現行制度對就服員來講生涯發展是特別有幫助。」

第十位：「對。」

王：「那就專業成長來講的話，您提到兩點，一點就是說現在就服員他又可以服務困難的個案，也可以服務沒那麼困難的個案，所以對於不同類型的個案他了解的面向會多一點，所以對他的專業成長有些幫助。那第二個您提到就是說，現在有一些在職訓練、聯繫會報可以讓就服員互相做一些研討針對這個專業。那我想請問您就是說，如果採取個案委託制度的話，是不是也還是有可能維持現在的在職訓練跟個案聯繫會報。」

第十位：「可以，可以繼續維持。」

王：「那所以如果繼續維持的話，變成在這兩種制度的比較之下，這點上就沒有差異了嘛！」

第十位：「對，沒錯，如果這樣講是沒錯。」

王：「那如果說，在您剛剛所提到的第一點，又服務困難的個案，又服務不困難的個案的話，那如果說假定採取個案委託制度之下，他的上線跟不上線之間的金額的平衡點，如果拿捏得適當的話，像我們剛才所討論的一些估算，那事實上就服員他也會同時服務到比較困難跟比較不困難的個案，那所以你剛才所提到的第一點，其實兩種制度的比較之下，那個的差異就變得不見得會那麼多。」

第十位：「可能變得是說，就服員的特性，變得是說今天他的興趣，因為今天他是更強調是說他服務一個人上線就會有多少錢，那他可能就會看他更在行的、更擅長的部分，也許說就服員他對於程度比較單純的，他覺得他比較容易服務、他比較容易上手，他可能就把他所有的精力都投入在這個部份，那可能有的就服員他對重度的個案比較有興趣，可能他的個案比較多，重度比較多的經驗，那可是卡在時間成本的問題，所以他可能變得更專精在某一個領域裡面。」

王：「所以說，您覺得說，如果採取個案委託制度的話，這個就服員他可能會朝向他最擅長的部分去發展，也許有的就服員就朝向難度比較高的發展，也有可能朝向難度比較低的。」

第十位：「但是有個前提是說難度高的跟低的有個很好的一個平衡點、那個補助的平衡點，我們現在講這

些都是一個很好的平衡點，完全理性的，完全平衡點，沒有個人的一個主觀的話，是會有這樣的結果。」

王：「您所謂個人的主觀是指？」

第十位：「就我們今天萬一說服務重度的時間成本會比較多，相對的報酬並沒有去那麼高的時候，他可能就不見得說會誘使他去服務重度的。」

王：「所以我們剛才所討論的一個重點都是基於那個平衡點是適當的，在這個前提之下。」

第十位：「對，有個前提是平衡點那個拿捏得很精準，是每個就服員都可以接受的。」

王：「那現在就是先假定是在這個前提之下的話，變成發展就是說有的就服員會往難度比較高的，有的就服員會往難度比較低的，可是現行制度是會一個就服員他同時又有服務難度高的也有服務難度低的，那就專業成長的角度來講，您覺得是，又服務難度高的也服務難度低的，對他的專業成長比較有幫助，還是說他可能走向專精化在某一個領域？」

第十位：「我反而會覺得是說這之間並沒有誰好誰弱，我的意思說，這牽涉到服務廣度跟服務深度的問題，那我覺得服務廣度跟服務深度都是種專業，所以我覺得這之間，可能個案用這種深度做得很深，或是那種服務很廣的不同的類別都有接觸到，我覺得都是專業。」

王：「所以這樣變成就是說，如果採取現行制度的話，變成就服員的廣度會比較廣一點。如果採取個案委託的話，可能就服員在某一個方面深度會比較深一點。」

第十位：「對。」

王：「所以這是對就服員的部份，那如果是現行制度跟個案委託制度兩相比較，對個案跟家屬的需求滿足跟權益保障來講，您覺得那一項會比較有利？」

第十位：「我是覺得，如果我們又回過頭來，那個前提還在的話，就是說，如果那個前提是說，他的補助的、個案方式委託的話他的補助之間有區別性，那我覺得是可能是後者，可能是個案委託的方式對個案的權利保障會比較高。」

王：「為什麼？」

第十位：「因為他可能就變得是說第一個個案他可能看你的服務好或不好，我可以有決定權嘛，那相對的就服員他回過頭來，也是想說我就盡量去、我就因為服務這個個案我才有錢拿，相對是說那個消費者，以前消費者是勞工局是消費者，所以變成說就服員只要對勞工局負責就好了，那勞工局當然去管控整個服務的責任等等。可是今天如果是用個案委託的話，那消費者的結構就不一樣，完全變成是個案是消費者，如果個案對這個資訊很知道的話，對這個制度很熟悉的話，他就很清楚他就可以掌握更高的權益，那當然他掌握更高的權益時，他的一些他該有的保障就會爭取得到。這個前提是說，就服員完全也同意這樣的做法拿捏的情況下。那另外一個方面說，如果金額的平衡點沒有取決出來的話，對個案的傷害會更大，比現在還要更大，為什麼，就是說今天這個個案他變成就服員他可以不要服務，今天卡到說個案委託的方式它有一個彈性說我就服員我不一定要服務你，今天就服員就會評估會去衡量，我今天這個個案的時間成本，我今天的個案條件都很OK，條件都很棒，是一個很受歡迎的個案，那就服員就一定會搶著要，如果今天相對，這個個案是很困難的，時間成本很高、或他很囉嗦、有很多的問題等等，舉例這樣，那可能就服員他就不願意接這個個案，那可能相對對個案的服務權益是更大的傷害。所以今天一個前提是那個制度掌握得很好，第二個是那個個案之間，他是不是有掌握到對等的資訊，還有就服員對這樣的遊戲規則，他是不是也同意也認可。那如果以現行的社區化，勞工局要求就服員一定不得拒絕個案，就像我前面提到，也許有些個案是很困難的，你就服員還是要接啊，你不能說拒絕，那相對個案的服務權益最少最起碼被保障到。那有沒有服務得很深入那就是另外一個層次的問題，最少最基本每個個案服務權益是被保障的，最基本的權益是被保障的。所以我想個案委託對案主的權益保障，我覺得真的是要看整個制度訂的前提是不是很理想，是讓每個就服員都可以欣然接受。」

王：「那我想先假設我們的前提還是存在的，就是說這個平衡點訂的大家都覺得還算滿意，假定在這樣一個前提之下，您覺得說對於個案和家屬的權益是比較有保障的？」

第十位：「最少個案他是消費者的一個角色，當然是說個案跟家屬更清楚掌握他有這樣的權益，那他可以更清楚，以前他對就服員不滿的時候，他可能就必須要透過勞工局申訴或什麼的，那如果現在以後的話，他就可以乾脆我不接受你的服務，因為你服務我你就有錢拿，那我就不給你服務，因為我對這個服務我不滿意，就變得是說這個個案他就是有更多篩選的權益，就像一個市場機制一樣，他要去市場，他要買那一個攤販，去買什麼菜，他可能要看這個服務態度好或服務態度不好，他能有更大的取捨，更大的決定。那只是說現在卡到是說一個前提，萬一說今天消費者他要買，人家不賣他，這反而對消費者更不利。」

王：「所以現在來講，就是說，如果採取個案委託制度的話，即便是在這個前提，我們剛講平衡點還不錯的前提之下，就是走向更為市場機制，當然市場機制還是有他一些要求的要件，比方說，您剛有提到那個資訊，個案和家屬能不能得到充足的資訊，您覺得以目前的狀況來講他們可以嗎？」

第十位：「我覺得蠻困難的，因為就業服務這種東西，其實，我就舉個例子好了，像今天去開案，今天在場有五個就服員去開案，他不可能一下就知道那個就服員是好的或那個就服員是不好的，因為這種服務是需要比較長久時間，不是一眼就可以知道服務是好或不好，這跟買菜不一樣，買菜可能一接觸，問價錢就可以馬上做決定，可是這種服務是很長遠的，除非說今天這個個案變成說他今天找到

這個就服員，等到他不滿意的時候，他可能才去找另外一個就服員。第二個是說口碑的問題，也許他的很多的一些口碑，別的很多就服員，或他聽到很多個案或很多家屬跟他推薦那個就服員不錯，當然他就可以去做選擇，所以我今天提到那個資訊的對等很重要，今天他要做選擇的時候，他是不是已經得到很充分的資訊，才能夠做出最好的選擇，如果今天一個個案他都完全沒有人推薦他，也沒有任何的口碑，他要在這裡面做篩選，我覺得是有困難的。」

王：「所以，以現行的狀況來講，資訊的對等還是有困難性就對了？」

第十位：「對。」

王：「另外就是說您剛有提到說，採取個案委託制度的話，這個個案和家屬變成是消費者，消費者的權益會變的比較大一點，但是還是有可能就是說，在整個市場機制之下，有些個案他還是不被現行的機構，就是說，假定啦，就是個案他可以選機構嘛，但是如果說，機構來講的話，他是不是有拒絕的權力，那另外一點就是說，如果機構有拒絕的權力的話，那勞工局是不是還是應該要有一個像現行的派案制度一樣，否則的話，那些個案就是說，他會不會有可能就都被拒絕的個案，因為在市場的角度來講，消費者可以決定他要買什麼東西，可是生產者也可以決定他要不要賣，所以換句話說，如果回歸市場機制的話，雙方都有選擇權，那所以在這種情況之下的話，您會比較傾向主張就是說機構那邊是不是還是有一個決定的權力，即便個案希望接受某機構的服務。」

第十位：「對，這樣對就服員才能夠，因為我們談到個案的權益，那就服員的權益也是要被保障的，就像買方跟賣方，那他到底願不願意賣服務，因為他有選擇的權力，因為他相對今天他發現這個個案不是那麼容易做的個案，或他沒有信心、沒有把握做的，他也可以拒絕，有時候就像我們在買賣東西一樣，一百塊的東西他跟你殺價五十塊，你也可以決定要不要賣，那一樣有的個案他可能要求很多，那我們沒辦法提供這麼多，我們也可以決定不要，我們寧可把這個重點服務在其他更可以達到市場效益的個案。」

王：「所以您會主張就是說機構這邊他其實也可以拒絕，對某些個案來講。」

第十位：「他還是一樣可以拒絕，不然對制度來說，個案的權益會無限大。」

王：「那如果說被機構拒絕的這些個案來講，假定他被所有的機構都拒絕的話，那應該怎麼樣處理這樣的個案狀況？」

第十位：「所以這會變得很困難，可能變成是說、可能要怎麼解決，我現在想像是說我們用一個市場的方式來決定，他如果是說被拒絕，他是不是要去把他的條件做一些改變，就像說我們今天買賣方好了，一個人一百塊的東西他硬是要用五十塊買，他當然買不到啊，那他是不是要決定要把價錢提高，對不對，那今天個案也是一樣，他可能、問題是說、今天個案的問題是說、他的很多程度是或問題是固著的、沒辦法改變的，所以這種可能是個案委託的另外一個問題。我這樣講有些個案真的是大家都不願意的。」

王：「那所以在這種情況下，是不是還是要維持現行的勞工局有一個強迫派案的一個機制。」

第十位：「那問題是如果今天強迫派案的方式的話，對一個補助單位、對一個就服員來講他是不是願意欣然接受，他是不是願意欣然接受的問題，比如說我對這個個案我就已經很不滿意了，就像說好，一百塊五十塊、一個東西一百塊他硬是要用五十塊去跟你買，你不願意，結果政府用公權力介入，硬是要賣方要賣，那賣方怎麼辦，他只好賣爛的東西。他為了要達到因為他有他的成本要求和市場的一個計算方式，今天如果個案硬是要用強迫的方式，就服員他可以那我就開案，他有沒有認真服務，就看不出來。因為就服員他要的是說我今天是用個案委託，我服務一個個案就多少錢，然後個案上線就有多少錢，那我就去服務我更有把握、更好的價錢的個案，所以可能會有這樣的問題。」

王：「所以說假定採取個案委託的制度的話，要不要有這樣強迫派案的機制，其實他是兩難，也就是說，一個如果說沒有這個強迫派案機制的話，那有可能有個案會被所有的機構拒絕，那如果有這個強迫派案的機制的話，那也許被派到的那個機構或就服員他會不甘願，他會提供一個品質比較差的一個服務。那兩者來講的話都是有他的優缺點，但是兩相比較之下，你會比較主張，假定採設個案委託制度的話，因為兩個都有優缺點，那您還是會比較傾向主張有強迫派案制度還是沒有強迫派案制度？」

第十位：「我會比較主張是沒有強迫派案的方式。」

王：「為什麼？」

第十位：「因為變得說就服員他之間、因為變的權利是要對等的，我覺得是說個案的權益在一個前提之下有獲得保障，他有篩選就服員的權力，那相對就服員他也有篩選個案的權力，所以這是要互相對等的。而且因為今天就服員他已經都不願意了，你硬是用強迫，那只會造成個案跟就服員之間關係的破裂。然後另外可能也會造成就服員跟勞工局之間關係的破裂。」

王：「那所以說如果依您的主張，沒有強迫派案的制度的話，那對於被所有機構拒絕的個案那怎麼辦？」

第十位：「所以我是覺得會有另外一個問題產生，那就是說這個個案他只好今天是不是要做修改，他的就業態度是不是可以做改變，自己做改變，那如果自己的能力沒辦法做改變，那這個個案真的是就沒有地方可以去了。就像說我們舉一個例子好了，就像安養機構也是一樣，很多一些安養機構他有一個費用，今天你要多少錢你才可以進來我們安養機構，那付不起的人怎麼辦，他也有需要啊，那只好待在家裡面，今天在做這樣個案委託的方式，我相信也會有這樣的問題。」

王：「所以那意思是說，您剛主張如果採取個案委託方式的話，您還是比較不贊成有強迫派案的制度嗎？」

第十位：「對，比較不會有強迫派案的方式。」

王：「那所以就是說假定採取個案委託又沒有強迫派案的制度的話，那假定有個個案他被所有機構拒絕的話，他等於就是不適合進入到這個社區化就業的這個系統裡面了，是這個意思嗎？」

第十位：「可以這麼說，對啦，可以說他可能比較沒有辦法進入到社區化這個領域，因為社區化所有就服員都不願意接受。」

王：「所以可能就要把他轉介或安置到其他的部分。」

第十位：「對，轉介到其他的部份。」

王：「那如果說現行制度跟個案委託兩相比較的話，對社會福利機構的成長和發展來講，你會覺得那個制度會比較有利？」

第十位：「對社會福利機構來講的話，因為社會福利機構他就類似一個公司，對就服員來講他可能會要求，他會比較像是說就服員你可以做越多的個案，你服務越多個案，你拿到的錢越多，對社會福利機構越好。」

王：「那一種方式社會福利機構可以拿到比較多的錢？」

第十位：「如果今天，我覺得變的說、我會比較擔心社會福利機構對就服員的控制會越高。」

王：「您是說採取個案委託的制度的話？」

第十位：「對，個案委託，因為今天他看你你就服員，你做越多相對你回饋給機構的會越多，那當然他會覺得是越好的就服員，他今天看好壞的就服員，他不是看你的服務品質，他是看你的服務量跟達到服務的收益，那他可能今天機構來講的話他就會做篩選，那如果因為就服員、因為現在機構他、像是我們焦點團體裡面都有提到，很多機構他們都有本身的人事簡則或人事規章，如果他們對每個就服員薪資有不同的決定。那假設今天他們給每一位就服員都三萬五好了，那如果是就服員他達到了、就像一個業務一樣，他就像一個業務員，他今天做到四萬多塊，機構覺得很滿意，他可能多給他一些紅利等等的，那如果就服員他比較挫折，遇到的個案都不是那麼好推上線，他只做到兩萬多的業績，那對機構來講會怎麼樣，機構可能會去篩選，你只做到兩萬塊的就服員我不願意，我要換一個新的就服員。那因為現在、所以變成就服員反而變成一個業務，那對機構的專業成長反而是個倒退，因為機構他可能在乎的不是你的服務品質，他在乎的是你的服務量，你的業務的東西，到後來都把就服員看成業務員。所以我覺得對機構的專業成長反而會是倒退。他可能會變成會越拉更多的個案、會拼命塞個案的他會覺得這個就服員是好的，或者是會做 paper 的或很會應付勞工局的、可以拿到很多的補助的這種就服員，他就會覺得是好的。那其實就跟我們的服務的有點本末倒置了，因為我們強調的是服務的內涵、品質，可是這種東西是沒有被獎勵的。」

王：「那質的指標您認為主要有那些？」

第十位：「質的指標裡面就是看他的服務記錄裡面，這個看得很清楚，他的服務記錄裡面是怎麼寫的，這個很重要就是服務記錄，因為記錄可以看出他質的服務的效果。」

王：「簡單來講，有那些點呢？」

第十位：「例如像表 OC 裡面可能看出就服員他幫個案找到那些工作機會，他可以把那個在記錄裡面呈現，或者是今天個案裡面就服員他去陪同就業的時候，他服務了那些點，他把那一一的呈現出來。」

王：「那你覺得質跟量之間沒有一個正向的關聯嗎？」

第十位：「在理性來講的話是應該要有正向的關聯性，但問題是說很不巧的是說，很多量是可以做出來的。因為你說服務品質很好的人、很棒的人，他的量就一定是最高的嗎，不見得，就像說我們今天想像一個業務員，一個業務他今天、一個服務品質最好的業務員，他的業績是最高嗎，不見得，相對的，有的服務品質很爛的，他只求量啊，有可能啊，所以我覺得在理性來講質跟量當然是要正向的相關，可是在實際的操弄就不見得了。」

王：「那所以剛才你提到就是說，如果採取個案委託制度的話，這個社會福利機構他可能都會選擇那個，量做得比較高的就服員，所以說，您覺得跟專業成長方面有本末倒置的狀況。」

第十位：「對，有可能。」

王：「那如果對於社會福利機構他的一個金額或一個資源獲得這個角度來講的話，現行制度跟採取個案委託制度，那一個制度對社會福利機構比較好？」

第十位：「我覺得可能是現行制度，因為他的收益是穩定的，因為他今天招標多少錢，我今天補助你這一年度的就服員、就是這一年度，相對的他就可以變得是說人事是穩定的，進來的補助款是穩定的，所以對機構來講會比較好管理，相對他可以有更多、也更有餘力、更有機會去處理到整個專業成長，因為如果他專業成長做的好的時候，相對的他下年度的服務會繼續委託進來。」

王：「所以這樣看起來，不論就人事、經費、專業成長的角度來看，對社會福利機構來講都是現行制度比較有利。」

第十位：「對，現行制度比較有利。」

王：「那最後一個我們要探討的一點就是說，總結這幾個面向來看，您會比較傾向贊成個案委託還是不贊成個案委託？」

第十位：「我可能會比較不贊成個案委託。」

王：「為什麼？」

第十位：「因為我覺得它比現行制度第一個，太複雜了，特別是說我前面講的那個拿捏點、那個平衡點要

取得就很難。而且拿捏點如果沒有弄好的話，整個專業制度就會崩潰。因為今天坦白說要把市場機制拿進來的時候其實要有很多的條件，那我覺得這種服務的東西可能條件還不夠那麼成熟，而且我們人跟人之間還沒有辦法達到完全的理性，我們還有很多的主觀因素存在，所以我覺得第一個拿捏還有市場機制的運作我覺得是有困難的。第二個看到是說現行的制度裡面其實不是不好，而是有些東西我們可以把它改好就可以達到，因為今天用個案委託的方式，其實期待的是說能夠讓個案的權益也被保護另外就服員的專業成長也可以被鼓勵，好的就服員也可以被鼓勵，我想這是個案委託的最大的一個基本的原則，那其實在現行制度裡面做一些修改就可以達到這樣的東西，這成本是更小的，例如是說我們前面提到的對就服員的評鑑，你今天要把好的就服員留下來嘛，那我們就是透過評鑑、透過巡迴督導，那這種成本是很小的，比全部打散、然後要花很多時間去防弊，那個成本是更小的，而且對就服員來講是一種尊重，你如果太強調防弊反而對就服員是一種不尊重的做法，那我覺得說今天現行的制度其實有幾個部分我們稍微做一點修改，例如巡迴督導更密集，然後巡迴督導變成一個評鑑的委員，他的意見是更能夠影響到評鑑的結果，因為他實際去看到。還有另外，現在目前已經有在做的，就是每個月職管員都會要求要看報表，每一、二個月職管員會跟就服員談談看，或跟他們討論，那我覺得這都是一個很好的方式，對整個服務的一個管控。好另外是說，關於個案權益的部份，今天看到是說個案委託的一個目標，一個好的價值也是希望個案他可以有掌握更高的權益，他的權益是被保障的，可是今天會看到是說，如果像實際進行的時候有時候道高一丈，魔高一丈，就變得是說有時候就服員可用能另外一種方式去，我是覺得今天我們要去保障個案的權益，其實就是申訴的管道、第三者的仲裁等等，甚至他服務的個案都反應他很不好，你就回歸在評鑑會議裡面提出來，那個案的權益是被保障的，然後再來是資訊可以提供更清楚。目前我們在做社區化都有開結案標準，還有開案同意書等等，已經很清楚的告知我們的個案他有什麼樣的權益，我覺得這就已經達到滿足了，已經有對案主的權益有一些保障，那當然如果個案他覺得還不满意，勞工局有申訴的管道。就服員他們這邊都有做記錄，那就變成說如果萬一有申訴、有問題就第三者的仲裁，還有如果有巡迴督導，巡迴督導也可以納進來，巡迴督導他甚至說、像我們那時候之前的經驗，巡迴督導還會去看現場，那他還會實際去問個案你對我們就服員的感覺怎麼樣。那對個案的權益也是一個保障的方式。」

王：「你覺得目前的申訴制度有發揮功能嗎？」

第十位：「目前我覺得是說、我認為是現在目前是有，因為很多我們遇到的有的個案也是會去申訴，不可否認，那他們申訴，勞工局這邊就會做仲裁，勞工局就會看我們之前的記錄，因為有的個案的要求是合理的，有的個案的要求是不合理的，我們舉個例子好了，一個八十幾歲的個案，已經八十歲了，這也是勞工局派案過來的，一個八十歲的個案。」

王：「是你們機構的個案？」

第十位：「對，我們機構個案，前一兩年，那他就是申訴，說我們就服員都沒有幫他找到工作，那我們就只好看記錄，記錄裡面就有寫，有寫說就服員有去幫他找工作，有去問，那人家僱主不願意，那也沒辦法，那今天這情況就很清楚，那今天如果用個案委託的方式，這八十幾歲的個案誰要接，那你用強迫的，上次我也提到了，就業服務這是一種結構性的問題，身心障礙者的問題是結構性的問題，而不是個人的問題，不是說這八十歲的個案不好，或是他不努力或怎麼樣，那不是他個人的問題，而是結構，因為在社會裡面認為八十歲的人是沒有生產力的，所以是結構的問題。那你說要一個就服員用個人的力量去改變整個、扭轉整個結構的意識形態，是不可能的，他今天遇到一百個僱主，每個僱主都說沒辦法接受，你總不能把僱主拿起來打屁股，說你一定要接受，不可能，所以變得是說就服員他面對的是結構性的問題，我們今天遇到說也不是說這八十歲的個案他不應該去工作，也不是這樣的問題，他也可以去工作，就服員也可以去幫助他，問題是說僱主這邊他不願意接受，那這結構就沒辦法改變那就沒辦法。」

王：「所以你是覺得說目前的這個申訴制度，以您親身的經驗您覺得它確實是公正而且發揮實效？」

第十位：「對，他也沒有偏袒就服員，他也是把就服員的記錄拿出來看，所以變得是說就服員這邊就是要很清楚，他做什麼樣的服務他都要寫上去，如果今天就服員他從來對這個個案都漠視的，都沒有服務都沒有服務記錄，那這就是就服員的問題了。所以我今天是覺得說，他今天這申訴管道也有，然後也在開結案的時候也都要求個案簽署同意書，甚至在結案的時候有結案同意書，還有服務滿意度的報表，那我覺得這些已經對服務的個案的權益已經有、勞工局這邊已經有努力的去要保障個案的權益。所以我覺得這部份我覺得是有看到說個案的權益是被保障的，那當然是說，我前面講的資訊到底是不是對等的，這些個案對這些資訊的取得，那勞工局已經儘量要求我們一定要就服員要主動告知了，不是說個案問我們才給，而是要主動告知，連結案都要結案同意書，連個案都要簽署結案同意書才可以結案，這已經對個案有很高的權益保障。那今天是說個案他願不願意對就服員不滿的時候他願不願意去用申訴的管道，就是有些人願意去申訴，有的人不願意，那就看個人的主觀因素，這制度已經建立在那邊，我覺得是沒有問題。」

王：「所以您剛才提到您比較傾向於不贊成個案委託，那提到兩個主要的重點，第一個就是說，如果採取個案委託太複雜了，目前的條件可能還沒有成熟，一些防弊的作法可能對就服員來講不太尊重，另外您覺得只要現行制度稍作修改的話，就可以達到很多希望達到的目標，成本也比較小。那關於現行制度修改的部份，比方說，像目前的就服員我們有規定一個服務的基本的標準，您剛也有提到，

那事實上，根據我們目前手上的資料，有一些的就服員其實他並沒有達到這最低的標準，但是我們勞工局在補助金額的部份，目前的作法是以整個機構來做考量，也就是說有的就服員他可能有超過，那有的就服員他可能不到，那加在一起只要總量夠了，那那個補助的金額就會照樣發，那您覺得說，因為採取個案委託基本上就是比較走向市場機制，那對於績效特別是量的部分的要求會比較高，那如果說，在現行制度之下，您贊不贊成對於沒有達到這個標準的就服員要給他比較低的薪資，而不是用一個總量來看。」

第十位：「我的想法是，比較不建議，第一因為機構內部、其實我們機構內部我們有自己的派案方式，我們是盡量平均，就是讓一些就服員之間的個案量是一樣的，然後今天會考量說有的個案他、可能有的就服員他上線的個案人數會比較少，那可能我們要更實際的去看，是不是因為他手邊的個案是比較困難的，所以我會比較建議是說以總量來看。因為如果說要看個別化的話，可能到時候變成機構內部的管理會更困難。因為今天我達到要求，我就有這個薪資，那我沒有達到這個要求的時候，我就會被扣薪，那對於機構的督導要派案就很困難啊。因為每個就服員都要先達到目標的話，那我就拿比較輕的個案就好了、簡單的個案，就回到那個個案委託的問題，那對機構的督導來派案很困難。」

王：「那所以就機構的管理的角度來講的話，現行的制度會比較有利一點。」

第十位：「對，因為變得有彈性，因為今天就是說實際上真的個案問題比較單純跟很複雜的個案那個時間差很多，像我們有時候手邊有一年都推不出去的個案也有，那也有個案是一進來一兩個禮拜就推出去了的個案也有啊，那今天如果說我們要這麼嚴格的去說每個就服員沒有達到要求，我們要個別來看的話，那以後每個就服員都、那種比較一年的那種重度的個案或很困難的個案他們都不願意接了。」

王：「那這就機構管理的角度來講，那會不會有可能從另外一個角度來講，當然我們是假設啦，會不會有的就服員他等於就是說沒有那麼認真。」

王：「那就回歸到機構的管理，因為有沒有認真是機構的督導看得最清楚，所以變得是說機構，像如果說有的不認真，像我們之前有就服、我們在前幾年也有就服員不認真的，我們後來就隔年我們就沒有跟他續約了，也是有這樣的情況，不可能說他永遠就做永遠的，這個關於認不認真的管控我想可以交由機構來做，因為機構會更在乎那個標準跟量有沒有達到勞工局的要求，還有他的服務品質機構是看得到的。」

王：「所以您對於這個就服員的績效還有他認真的程度，應該是把這個責任交給機構做一個處理。」

第十位：「因為要讓機構有這個篩選的權力，他才可以去篩選真的他所看到的，不然今天我們單純用量來看的話，我們真的看不出來那個就服員是認真的。那第二個是說派案的問題，就我前面提到的，那到時候每個就服員都要求我要好的個案，不好的個案你都不要給我，那會造成機構更大的困擾。」

王：「最後跟您請問一下，假定未來還是採取個案委託方式的話，那您覺得這個標準要怎麼訂定，就是有些那些指標要放在這標準當中？」

第十位：「標準的話，我覺得像上線的人數的標準、上線的人數還有上線的時間，這個個案服務他上去工作的時候，他是不是有滿三個月，或他只要上線這都要算，還有他上線的時間是不是已經達到穩定三個月了，還是怎麼樣。另外，第二個是說他的服務量，服務量的標準，包括他目前服務的人次都要計算。」

王：「服務量？」

第十位：「服務量。」

王：「那比如說我們現在有六種種類，那不同種類的金額應該要一樣嗎？還是不一樣？」

第十位：「可能會有不一樣的問題，因為每個障別都會說他們的個案是最困難的，像我們上次焦點團體裡面有看到，那精神障礙坦白說也是真的很困難，心智障礙也很困難，我們可以實際在整個勞工局的服務裡面也可以看得到，做精神障礙的他們量達到上線的量會比較少，這也是實際的問題，他們也沒有騙人。所以我覺得說從這些數據裡面來看，其實這六個類別的標準是要有些差異。」

王：「所以您的意思是說，服務的項目，不同的項目他的金額可能也會有不一樣。」

第十位：「不一樣，然後服務對象的程度，程度包括可能他的學歷、他的年齡。」

王：「所以，對於這些個案的基本資料來講的話，比方說像障別您覺得應該列入在這個..」

第十位：「障別啊、程度啊。」

王：「障度？障度應該要列入嗎？」

第十位：「要，障礙程度要列，還有年齡、還有學歷。」

王：「那性別呢？」

第十位：「性別，通常也是、性別我們現在看到其實男性跟女性，其實因為女性做的工作跟男性做的工作會有些不一樣，那我是覺得性別是還好，沒有什麼太大的區別。可是我覺得這些都只是一些背景的资料，我覺得會去影響到可能個案他會不會上線最大的關鍵因素，我覺得還是工作的意願。」

王：「工作意願？」

第十位：「工作意願，跟他的就業的態度，就說我今天舉一個例子好了，這個工作薪水假設他是兩萬塊，那有的個案他覺得他可以接受，有的個案他不願意接受，那有的個案是真的很認真，他想有工作比什麼都重要，即使說條件比較不好他也願意接受。那有的個案他要求說一定要三萬塊，要怎麼樣一大堆的條件，他要求的條件越多，相對的機會就越少。那他可能要能夠推介的困難度就越高。那都

不是在他的學歷、都不是在他的什麼年齡、程度看得出來的，所以那很個別的。」

王：「所以現在來講的話，以您的經驗來講，社區化就業能不能成功的話，工作意願和就業態度您覺得是最關鍵的？」

第十位：「對，我覺得最重要的，最關鍵的。」

王：「可是這兩項指標似乎在測量上面是比較有困難的，也就是說如果在未來的計費當中，把這兩項因素列入為指標的話，在測量上能不能維持一個大家都接受的客觀性？」

第十位：「那是很困難的，那都是很主觀性的東西，而且那是可變的、是會變化的。」

王：「那除了前面講的這幾項之外，還有沒有其他，比方像就服員的年資？」

第十位：「對，就服員的年資也應該列入，因為我覺得說就服員他年資、因為我們其實今天社區化最大的一個缺點，我現在看到的現行的是說對於年資並沒有給予相對的獎勵，我們應該反而是鼓勵更資深的就服員。」

王：「所以在就服員年資比較高的話，相對來講他的這個補助金額應該要多一點？」

第十位：「應該要多一點，因為今天一個大學畢業跟一個做十年的薪水都拿一樣，這很不合理啊。」

王：「那就以您的經驗來講的話，您也確實發現說，就服員的年資比較高的，他服務的專業是比較好的？」

第十位：「最少他在整個、他對個案的接觸，他很快就可以掌握到個案他需要的是什麼、他的問題是什麼。」

王：「確實您觀察到有這樣的現象？」

第十位：「對，那如果說今天以我們機構來講，如果說真的如果已經不是那麼好的就服員我們就不會再跟他續約了，那所以我們如果留下來年資比較久的就服員，其實我們就看出他真的是很不錯，很用心的。」

王：「那除了這幾項還沒有其他的標準？」

第十位：「其他的標準，就我前面提到的服務人次，標準大概就這些吧。」

王：「好，還沒有其他，您覺得需要補充的？」

第十位：「我想要補充的是說，個案委託這種東西可不可行哦，我覺得一個很重要的東西是說，他最好他試辦的時候不要一下子就全部所有的社區化的單位、下去就全部試辦。」

王：「您是主張說如果要辦的話，要先試辦是不是？」

第十位：「對，要先試辦，然後先選擇一個單位或怎麼樣來做試辦，再來去衡量他的成效，如果全部整體制度都這樣全部改的話，到時候有問題，可能對個案來講、對就服員來講、對勞工局來講都是很大的困擾，所以我覺得如果真的覺得這個個案制度很好，那我會比較建議說我們就乾脆委託一個單位來試辦，那個成效就看得出來，或者是說勞工局他本身也有一般的就服中心、就服站，那他們是不是也要用這種方式來針對他們的就服站要求，勞工局他本身也有很多就服員，那他是不是也要求每一個就服員都要以量來計價。所以我是覺得這樣的制度，坦白說是很大的變革，那可能影響的不是只有勞工局跟就服中心之間的關係，影響是全面的，包括就服員跟個案的關係，還有計價的方式是很複雜的，這種服務的東西他不是像商品那麼單純，要用很單純的指標去做計價，我覺得都有一些困難，因為他有太多的個別性、太多個別性，所以我覺得今天如果硬是要做的話，那我覺得就找一家來試辦，這樣最少在推之前先看看試辦的結果，才知道說這樣的制度可不可以運作下去，如果全面要改的話，萬一這個制度運作不下去，豈不是又要花更多的成本去彌補，那另外就是要看勞工局覺得這個制度很不錯，設計的很好、規劃很好，那可以試辦，找一家私部門的機構來試辦，也可以找公部門的機構來試辦。我想可能大概這是我的看法。」

王：「是，所以您主張如果一定要辦個案委託的話，一定要有個試辦？」

第十位：「對，要有個試辦，不要一下子就這樣做，因為很多制度都需要被檢驗的，是要去運作，像社區化現行的制度也不是一下子就OK就馬上下去做，他也是之前從民國八十三年勞委會這樣一步一步慢慢做慢慢做修改，慢慢做試辦，所以我會覺得說，今天這個制度是很大的變革，所以我會主張，真的硬是要做的話，經過評估他是可行的話，那我覺得還是要先試辦，才不會到時候反而創造更多的問題出來。」

王：「好，那還有沒有其他要補充的？」

第十位：「沒有了。」

助理：「不好意思我打個岔，因為剛老師問標準的時候有問到六個服務類別，指的應該是開案晤談、轉介、密集輔導那些，可是剛學長的回答好像是回答五大障別。」

王：「真的嗎？」

第十位：「嗯，我剛回答以為是障別。」

王：「障別啊，不是再講服務項目啊？」

第十位：「沒有，我以為是障別。」

王：「那您覺得服務項目？不同的服務項目？」

第十位：「也是要有，因為不同服務項目的工作內容是完全不一樣，那時間成本也是不一樣。」

王：「所以也是應該要列為標準。」

第十位：「要啊要啊。」

王：「不是統一的價錢？」

第十位：「對，不然到時候會容易變成說大家都挑好做的就好了。」

第十一位深度訪談逐字稿(職管員 1)

第十一位：因為現在就服員他現在就是、在社區化來講，就是就服員還有就是督導嘛，就是再來就是機構的主管這樣，那我覺得他們可能在薪點上，他們就服員最高薪點是3、40，那督導他的薪水就是360，那督導又分專任跟兼任，那以目前社區化來講，我想勞工局有一位同仁最清楚，以前社區化的就服員的流動量應該是現在比較去平緩了。

王：意思說，以前更高？

第十一位：以前更高，因為就這兩年的教育訓練是我負責辦理，那去年在辦理上面來講，就是參與的人數大部份都已經上過我們已經是之前辦過，例行性的，像初階、進階的教育訓練，那大部份他們已經是就服員上過，也許是這個機構流動到那個機構去，但是他們基本上他們都已經上過這樣子的通識課程，所以現在初步大概是三成吧，三成的流動率這樣子。差不多三成。以我們的檢討報告就寫三成，那我是覺得以就服員來講，可能在這樣的專業成長上來講，我覺得有他的限制，因為可能都是著重在身心障礙領域裡面，那也要看到、也要遇到你所服務的個案有沒有讓你覺得有一些挑戰性，因為服務個案還是有他，直接服務還是有他很美的地方就是因為每個個案的狀況不一樣，挑戰性也相對不一樣，那就看就服員你自己願意投入多少的心力，你願意怎樣去協助這個個案，不單單是就業服務的部份，也可能還有生涯發展，也有可能，也有可能連他的經濟、一些財物規劃等等，你都可以幫他做一些規畫，但是因為案量或是就服員他在這個機構裡面，在專業養成的背景，或他原來的工作經驗背景，等等，都可能影響他在服務個案上面的一些、他的服務方式跟模式，那我覺得以我們現在的，對就服員來講，我自己覺得來講，可能沒有辦法很長遠在這個職場上去做規劃，很長遠在這個領域裡面，但是可能在身心障礙這個就業服務領域裡面去做這樣的發展。

王：為什麼你認為沒有辦法做長遠的規劃跟發展呢？

第十一位：如果你只是一個薪水的穩定度來講的話，但是相對你在專業性的挑戰，或是你其他領域的學習，我覺得有一些停滯，像如果說我覺得像第一的就服員是非常資深的嘛，我覺得可能是因為他們、機構的方案性質很多，不單單是社區化，也有可能是補助案，也有可能是工作隊，有可能是職業輔導評量，或是職務再設計服務，還有他們可能有些早期療育系統，然後會覺得說他們的專業成長，他們可以學習更多不同領域的東西，那如果單一的社區化的話，我覺得會在這個領域待很久，我不知道現在最資深的worker，單純只是從社區化系統養成到目前為止從來沒有離開過，我不是很清楚。

王：所以您會覺得說他，就服員如果一直，他只是在這個社區化就業服務系統的當中，您覺得層面上可能太窄了？是不是這個意思？對於他長遠的專業成長和發展來講，你個人會覺得是不是太好的一個狀況，是不是？

第十一位：對。

王：那您剛有提到一點哦，就是目前的流動率大概是三成，但是比之前、早期之期要來的好，那到底是發生了什麼事情，會使得流動率有變好的狀況？

第十一位：這好久了。這個我沒辦法回答耶。

王：但是您觀察到有這個現象就是了？

第十一位：對。因為這兩年辦理教育訓練的時候，去年度也是參與人數不多，沒有達到我們預期的效益。

王：是因為最近的教育訓練辦的比較好嗎？

第十一位：應該是我們的教育訓練都是立即性的。

王：現在跟過去並沒什麼差別？

第十一位：對，維持。之後是辦理地點改變，或是我們去年度開始委辦，對，那以前可能住宿型的，大家都覺得放鬆這樣，很想參加，那現在教育訓練大部份都是參照勞委會的教育訓練來規劃，那只是教育訓練，每一年多少都有一些變化，但是變化不大，我是覺得。

王：所以可能不是這個因素，可能是其他因素造成的。

第十一位：也可能現在也許、也許是社會結構、產業結構，可能是，就是沒辦法像這麼高薪的薪水的工作。

王：相對來講，就服員的薪水算是不錯了？所以使得大家比較願意繼續停留在這個職場。

第十一位：我想應該是相對的不錯，我覺得應該是相對的不錯。我覺得產業結構改變的很大。所以我想流動性相對也低。

王：所以可能受一些社會結構變化的關係，那所以您剛有提到一些就服員的部份，您個人覺得就目前的這個制度來講的話，對就服員長遠的生涯發展這個成長規劃這部份來講，您個人覺得似乎不是太理想，有他的侷限性。那您有沒有想說要怎麼樣改善會比較好呢？

第十一位：不好吧。我想你大概會問我這個問題。

王：沒有關係，就以您專業的經驗提供給我們一些想法。

第十一位：我也不知道耶，因為每個人有每個人自己的考量，也許有人就是為了一份工作，就是我只要一份工作，一份的穩定薪水收入，那也許有人認為說我的工作、我的職場，不單單是只有這樣的薪水可以請領，我還要學習更多不同的面向的東西，也許我對身心障礙這塊領域我很著迷，我就會想要學更多東西這樣子。那是因為我會覺得說我自己考量我自己也是這樣子的想法，我不是在這個

職場上面，我只學習這個東西，就停滯或者就認為我的專業就 ok。有時候希望專業是不同經驗交錯的，交錯才有更多的一些成長。

王：社區化就業中的委辦的方式，有沒有可能也許換成個案委託，也許會對於就服員的整個專業成長、生涯發展會更好呢？

第十一位：可是其實不管是採個案委託或現在在進行這樣的制度來講，其實就服員也是在專業裡面提供就業服務嘛，並沒有說因為他的制度改變之後，他沒有提供就業服務，不具專業啦，或是怎麼樣的一個這樣子的服務，我覺得這樣的應該是 ok，應該是，如果採個案委託，我覺得應該也是、還是在專業上面不斷在去成長這樣子。那至於是不是可以有這樣個案委託的方式是讓他們的專業、透過這樣的方式讓他們專業、或生涯發展更有幫助的話，我覺得沒有那麼明顯的正相關吧。

王：哦，為什麼？

第十一位：我覺得採個案委託的方式，在生涯發展上面來講，因為我覺得因為個案委託可能讓我還是覺得可能因為他初步還在構思嘛，那我覺得在服務這一塊，因為是服務人，然後又是因為人在服務人，然後我常常覺得沒有辦法馬上一個標準去擬定、一定要採怎麼樣的方式跟目標來執行，因為可能牽涉到我們助人者後面的工作的背景，或是一些我們成長的經驗，其實，這就是我常在思考、考慮的問題就是說，個案委託到底可行性如何？因為我會覺得，同樣一個個案，每個人在服務上面的著手點，或是每個人的目標、每個人在這投注的心力，可能都不太一樣，我常常是會覺得是說，在個案服務上，其實一個 worker，一個個案，可是不同 worker 曾經服務過，其實大家在面對這個個案的心力上，或大家對這個案的一些評價都不太一致，我覺得，也有、有些大部份是一樣，可是小部份、有些細節常常是引發去我們就服員的一些情緒，或是說我們的一些的可能我們價值觀認為這個案可能就不是那麼好服務，或無效的個案等等。所以我常常會覺得因為是人的工作，我覺得沒有辦法去要求一個人要怎麼一定要怎樣去服務這樣個案，所以我會覺得如果是採個案委託的方式，比較，我覺得會比較困難是那個標準的擬定，就是您怎麼樣去把他變成標準化，就是不管是誰要去付費，或是怎麼樣去讓他有一些對象的區分的區隔，說什麼對象怎麼付費，怎麼樣流程怎麼樣付費、或是怎麼樣的人在執行這樣子的東西，就是一個團隊方式來執行，還是就是說個別化、個別來執行，我覺得都有一些很、有一些困難。

王：所以您認為人群服務的工作沒有辦法那麼精確啦，所以是標準的訂定不容易那麼客觀，也就是說，就從這樣子一個角度出發來講的話，您會覺得說即便是採取個案委託方式，對就服員未來的專業成長來講，其實您也不認為會有必然的這個高度的正相關。是不是這個意思？

第十一位：嗯。因為也有人認為是說，也許認為是說機構裡面，因為現在他現在是機構跟勞工局標案，所以是機構去委託，機構委託，那機構再去聘請就服員，那其實勞工局他比較沒有辦法決定那所謂人事決定權，機構的人事決定權這樣子，那機構要怎樣聘請他怎樣的就服員，那我們也有職管員跟我們反應說，他覺得機構的就服員根本就沒有辦法、有一些特別、有一些個案，少數的 worker 沒有辦法去勝任這樣子的一個工作，可能這個機構對於這個 worker 的挹助、的協助輔導，可能沒有辦法其中一直很集中的服務這樣子。可能這個 worker 也不知道該怎樣去帶新進的 worker，其實在勞工局來講，在這樣的委託案來講，比較辛苦的地方在人事部份是勞工局沒有辦法去決定的。

王：你是指就服員？

第十一位：對。就是他們要晉用的就服員，我們只能就他所聘請的就服員他們的薪水、他們的學經歷，我們再做核定薪資嘛，那至於他的這樣就服員他的一些，他的能力、他的專業可能不是在這樣的勞工局在這樣的一個標準可以去卡他的。

王：但是你在、有沒有可能在招標文件當中，你可以讓這個申請的單位他把他的就服員的一些相關的經歷，包括什麼學經歷、各方面的資料做為他來申請評核的一個標準？

第十一位：其實是可以，但是我覺得招標案之後，還有一個很特別的地方就是，他可以換人。

王：那也是招標文件當中並沒有清楚規範他不能換人，而造成他可以換人的結果啊。

第十一位：可是人是一直流動的嘛，一定是可以被接受流動的，沒有辦法是說不能換人啊，對啊，這樣招標文件就沒有、合約書就沒有彈性。

王：所以您的意思說，在目前的現在制度你會覺得勞工局對於這個人員他的一個專業性的要求上面來講，其實是有他的限制存在的。

第十一位：是有限制存在的。就好像，也許如果是採個案委託的話，像我們人力在這樣的專業上，他可能他自己要相對他要付出的、負責的就會相對提高。

王：這句話再講一遍好嗎？

第十一位：就是說，因為現在我們是採委託方式，那委託他是用合約書上是達到服務績效就可以完成勞工局的委託嘛，但是你如果採個案委託相對的他是必須有競爭性的，我覺得他是相對有競爭性的。

王：你說就服員彼此之間有競爭性啊？

第十一位：他有競爭性，他相對有更多的競爭性，因為他在個案上來講，他要去、他要真正實際上去，那個薪水是一點一滴付出之後才能一點一滴回收。

王：那這樣對就服員的專業成長來講是好的還是不好的？

第十一位：專業成長哦？一定是關連嗎？

王：還是您覺得沒有關連？

第十一位：以我自己當然沒有什麼關連，因為我自己覺得專業上本來就是這樣，不管我有沒有委託，就是我只要服務個案，我就是依我的本份、依我的專業去提供個案服務，不會因為我今天的方式改變，去影響到我在專業上的服務上面的改變。

王：當你的競爭性變強的時候，你是不是就想要去提昇你的專業，有沒有這個關係？你覺得呢？

第十一位：專業化我覺得可能是比較偏向於行銷吧，或者是，因為你要去抓住案源嘛，可是如果是在就業服務專業，我覺得應該還好吧。

王：所以你是覺得說就服員他會努力於提昇他的行銷能力去篩選個案，或者去？

第十一位：去宣導。或是去做一些開發案源的工作。

王：他會花、就服員會花比較多的精力在這個部份？開發案源的部份，但是~。

第十一位：除非這個機構的形象很好。

王：但是您不認為在就服員本身的專業的這個部份來講，他會有什麼積極的提昇？

第十一位：以我自己跟就服員的立場，我覺得是沒有。我覺得那本來就是我應該要做的，不管就是你今天我在當社區化的 worker，我就應該要這樣做，這樣子的能力，對，我覺得應該是。不會因為我今天市場改變了，我能力、我競爭力不足，我要去進修這樣子。

王：您覺得這種狀況不見得會發生，還是覺得根本不會發生？

第十一位：老師，我可能講的都不是對的。

王：沒有。就是根據您個人的專業經驗。

第十一位：我覺得是。

王：好，那了解了。那另外就是說，目前的制度對這個個案跟家屬的權益，你來講，是不是有做到所謂的保障？有沒有真正解決個案及家屬目前所面臨到的一些問題？

第十一位：你說保障嗎？因為其實就業服務他不是一個法，他只是就業服務法裡面的就業服務，一個、他不是一個明定的權利，就不是他明定一個權利，只是我覺得他是一個服務，只是勞工局提供的一個服務這樣子，他不是要讓社會局他的補助、生活補助他是很明定的，他可以領取這樣子的津貼，還有可以享受到這樣子同等的、其他身心障礙者可以同等的權利，那就業服務我覺得他是主動自己提出他自己的需要，表示他要找工作，然後只是因為他在提供這樣子的服務過程當中，他有沒有得到保障，我覺得保障哦，是覺得、應該，我常會覺得應該用一個字眼，他有沒有被“滿足”，他的就業服務有沒有被滿足？

王：需求有沒有被滿足？那您覺得有還是沒有？

第十一位：滿足，如果~。

王：沒關係，你就以你的專業經驗，是大致上來說，是有還是沒有呢？還是部份有？

第十一位：應該是有。因為有才可以，如果沒有的話，這個委辦案應該就沒有什麼樣的效益，而且相對於勞工局會承受滿大的壓力，就是所謂申訴案件，如果他們權利沒有得到保障的話，需求沒有被滿足的話，相對勞工局這邊就會受理滿多的申訴案件。

王：那目前並沒有什麼申請案是不是？

第十一位：有。

王：就您所知，大概多少，一年大概有多少個申訴案呢？

第十一位：其實不見得會反應到我們這個窗口、到我們這邊，可能就直接在櫃台就處理掉，或是櫃台直接請我們勞工局的職管員，到櫃台去跟個案了解，那你現在對機構誰誰誰就服員不滿，那當然個案大部份陳述就是說，他都沒有幫我找工作，他都沒有幫我找工作。那其實我們有申訴的機制跟管道，可是目前是沒有受理的。通常在櫃台就直接處理掉。那因為採個案委託就是你要有做才有收入嘛，那委託他就是固定的月薪金嘛，那其實案量上面來講，如果我今天在整個的契約執行過程當中，我的、每個就服員我實際的服務案量，就是活動的，那就是抓在手中服務的案量，如果是1:10的話，我也可以照樣服務，我今天如果是1:20，我可以照樣服務，只要我年底的時候績效達到、達成就可以了，而且一個個案只要上線一天就算推介一次成功了。對，那如果是我今天是採個案委託的時候，我相對的，我就是以我的績效為指標嘛，對，那我會找那些個案比較好做的個案，比較好容易，也許我們今天定的指標、成功指標他就是要就業、穩定一個月、二個月、三個月，那我當然也找這種適合的個案，不再像之前我如果是1:10的個案，我hold在手上1:10，我只要單純做那幾個可以做的個案，因為我們在服務個案上有困難的、有比較難處理的個案，可能是情緒、家庭或是經濟等等個人特質都有，所以我可能處理的是比較好處理的個案，比較難處理的個案我大概就做關懷的個案，我都hold在手上，這樣子關懷。

王：您是指現行制度？

第十一位：對。能關懷他，那直到他也許是那天他不想，他就上線了，自己找到工作，因為他等不住，等不及啊，看報紙或朋友介紹他去找工作，可是如果你採那樣的個案委託的方式，你就相對你很積極去開拓你的案源，認為是很快的、會上手的、上線的個案，因為沒有人會把那些困難個案抓在手上，如果今天錢跟著個案走的話，那當然就是我要讓、我要讓這個個案也許，最終目標讓他就業哦，當然要找比較好的工作或是他產能比較好，或者他曾經有一定的工作經驗，或者我找屬於非志願離職個案為就業的個案，而為那樣的案源，我就把他弄上線這樣，如果我是採這樣的方式的話，我當然會積極努力的用這種方式來做這樣子。

王：那相對的，他雖然不會像就是說，現行的個案一樣，現行的制度一樣，就是把一些不容易、困難度比較高的個案放在手上，可是他也會、會不會有同樣的就是說，我去篩選比較好做的個案，就 hold 在手上？

第十一位：有，有可能。但如果會覺得依我、依我自己的想法，當然我是覺得，我不是在這個角色裡面，然後我就很單純直接認為說當然就是越快上線，那錢就可以越快拿到手，如果你是用目標、不是用過程導向的話，那當然就可以很快就完成這樣子，對。

王：那所以在這樣子的一個狀況之下，就算你會覺得說如果採取個案委託制度的話，對社福機構來講，他會要投注比較大的心力在看開發案源的這部份，而基本上您覺得對機構來講，成長跟發展方面，還是負面的居多？是這個意思嗎？

第十一位：對，我覺得，因為我覺得這要看你這個機構大不大，因為你如果小的機構的話，我想也沒有什麼樣的個案會去到那種機構提供服務，尤其是你的那種協會地址又偏僻，根本就沒有個案知道這樣的協會，沒有這樣的有名，這當然他就一定要花時間去開拓案源，如果他們協會又是所謂的家長團體、家長協會的話，我相信他們的會員就很多可能是他們未來要服務的對象，對。我覺得會，那可能有些機構就會有些影響，因為採個案委託，機構就會受到影響。

王：所以您的意思是說，對小機構來講，衝擊可能會更大？是這個意思嗎？

第十一位：有可能。

王：所以基本上對機構來講，基本上都是負面居多，但是小機構衝擊尤大，是這個意思嗎？

第十一位：有可能。因為我覺得小機構要生存本來就不容易了。

王：好，了解，那另外一個話就是說，再跟您請教一下，就是說現行社區化就業的評鑑制度啊，和這個委辦結果之間，你覺得他的關連性怎麼樣？

第十一位：我覺得評鑑是勞工局在社區化來講是一個還滿不錯，就是他可以去了解，就是機構在執行社區化的一些效益，就是透過這樣評鑑去了解這樣子，其實平常我們就有在了解，我們勞工局的職管員就有下到機構去，那因為只是評鑑的老師是他們跟這個機構都沒有什麼樣的互動，純粹去看他們的一些、聽他們的簡報，然後看他們的書面歷屆資料去做一些回饋，去做一些建議這樣子，那評鑑通常機構來講，印象中就是沒有機構就是沒有很差，大部份都還好，除非就是績效不彰，要不然就是有一些專業倫理上的問題，很明顯的違背了整個的專業倫理，就業服務的專業倫理，通常老師的分數上面來講都會有點門檻，最低的標準是這樣子。

王：那你覺得現行的評鑑制度有鑑別力嗎？你的意思是說他們都給的滿好的嘛，那如果每個人都給 100 分的話，那就沒有鑑別力了嘛，那所以你覺得現行的評鑑制度有鑑別力嗎？

第十一位：我覺得是不是他們的就業服務有進步？每家機構都有進步，那你用往年這樣比，當然是有進步，進步到說他們是不是分數應該都會這麼高，因為我覺得真的要看打分數的人他們要怎麼樣看這樣子一件事情的。就是你今天老師怎麼樣去找分數，影響他們基礎的分數這樣子，我覺得因為不同組嘛，他們是跨障別，就是聽障類什麼、視障類，不同老師是打，沒有辦法去把那個標準，分數統一在一個 label 上面討論的，因為不同人嘛，對，所以，只能說對機構來講就是一個參考。不能完全絕對，因為沒有辦法 30 家機構完全同意來看待分數這樣子。

王：那這個評鑑制度、評鑑的結果有跟這個委辦結果之間，依您的工作經驗來講，您覺得中間有一個關連性存在嗎？

第十一位：是有關連性，但是關連性不會那麼強。

王：有關連性，但是沒有那麼強？為什麼呢？

第十一位：一部份是評鑑分數，大部份都是老師，就是評鑑分數大部份都很高，那再來就是，機構他們來標這個，大部份他們都是有經驗的機構，那勞工局社區化就業委託業務也滿長的一段時間的，所以相對他們的穩定度是足夠的，所以我會覺得說，其實在委辦的時候，在委辦結果，在評審的時候，我覺得評鑑制度、評鑑的分數只能讓老師做參考，那還是要重視他們之前他們服務的一些績效。

王：之前的服務績效沒有列在評鑑指標當中嗎？

第十一位：有，但是我覺得，有列在評鑑指標，有。第二大欄位是數字、服務數字、量化的，我們有。

王：那既然評鑑的指標跟委辦，就是招標所申請的、所要考量的一些指標如果有相當的重疊性的話，那兩個中間應該有滿強的關連啊，為什麼您會認為沒有那麼強的關連？

第十一位：我看到的不是很強的關連，因為機構對於評鑑是非常重視的，機構非常 care 這個評鑑的老師來，他們要準備歷屆資料，然後包括那個評鑑的分數他們也很 care，可是因為我們行政部門來講的話，我們看到評鑑分數的落差不大，看到他們分數在乙的不多，大部份是在優跟甲，所以我們會認為說那些委辦可不可能會得標，通常我們會認為會有經驗的，而且行之有年的機構他們都會得標，除非新投標的機構，或是在去年度評鑑分數不是很高、做的很差的，是在委辦結果部份才會做考量。這是我看到、我認知到的。

王：您覺得評鑑跟委辦的結果之間應該要提昇他的關連性嗎？因為您剛也講到說~。

第十一位：其實是應該要的。但是，可能我剛講的那兩個理由嘛，有些就服員他們機構都已經投標這麼多年了，對啊，而且你今天要把一個機構刪掉，不要讓他得標，一定要有很具體的理由，非常具體。

王：您的意思是說他原先已經得標了，你現在要把他刪掉的話？

第十一位：對。比如說他重新標案嘛，那他前兩年有來標，那你現在要把他刪下來，不讓他得標，一定

要有明確的理由，為什麼。非常具體。

王：那比方說對新機構、新來標的機構來講，其實他相對的競爭條件來講，是比較弱勢的囉？

第十一位：其實不見得，不見得。有老師反應是說，因為他是新機構，希望給他新機會試試，他覺得說新的單位要讓他有機會試試看。也有老師這樣反應，也有老師認為說，他要來標的時候，他如果對社區化概念不清楚的話，有的機構他是第一年來標，他真的對社區化概念不清楚，老師就會說麻煩你把這一本拿回去看一下，對社區化至少要有清楚概念你再來投標，那第二年之後，他就是順利得標，也有這樣子的經歷、例子。

王：所以就是說，有的是，您認為就是說他原先已經得標的，他現在要續標，那這種狀況下，除非你覺得有充足的理由拒絕他，不然的話，他得標的機會是很高的，那對於新的機構想要來標的，那您會認為說，也有一些的委員會希望、會主張希望給這些新的機構一些機會，所以新機構也不是說全然的弱勢。是這個意思嗎？

第十一位：都有機會。

王：所以您大致上還是認為還是滿公平的？這個委辦的狀況？

第十一位：今年度的確是勞工局有刪掉某個機構的員額數，很明確，那是因為去年度的評鑑部份，他們在這樣部份上面，在準備資料上面，在個案的服務上面真的其實是有一些虧缺的專業的服務，所以的確委員是做很明確的沒有辦法通過他們原先所申請的員額數。

王：那就是說評鑑結果跟委辦結果之間有比較強的關連性啦，在去年是有發生過這樣子的狀況。

第十一位：對，有一家。

王：是，就是只有一家。但是您認為說目前的這個關連性，您認為~？

第十一位：還不是很強。

王：您個人認為還需要增強一點嗎？還是說維持現在這個狀況就可以了？

第十一位：其實因為評鑑，我覺得啦，因為評鑑一年就只有去一次，對於機構來講，以前當然在試辦評鑑的時候，其實就服員在準備評鑑上面來講，他對於個案服務上，他們認為他們在做服務，但是他們沒有辦法把那樣的服務真實呈現在紀錄上面，所以，他們其實會認為說，書面 paper 非常多，那後來就是因為評鑑上面的要求，我想服務你就是要讓後面接手的人也要讓他知道說這個個案服務的狀態是怎麼樣，那後面如果他離職，後面能夠接手來做後續的服務要知道，那後來因為一直在這樣的要求在這樣的倡導之後，其實機構在準備評鑑資料上，我想機構都很聰明嘛，會依據我們評鑑的項目來做提供，會非常的知道勞工局要的是什麼。而且加上職管員也會做協助，因為職管員也是有參與在評鑑會議上面的、有這樣的出席，所以他會知道老師大概是照要求的那一部份的資料，我想其實、評鑑要怎麼改變呢？其實現在一直在談這個問題、東西，好像大家都沒有辦法有一個很明確的，要怎麼樣去把評鑑落實、讓人覺得是更有公信力，或其實更有讓機構改變、改進的空間這樣子。大家一直在討論評鑑內容，評鑑制度是不是要重新、或是小幅度的修正？所以每一年都在討論，評鑑內容的部份。

王：那您個人覺得還有改進的空間嗎？

第十一位：我覺得是有，畢竟老師他們只是去一次嘛，就看一次書面資料，比較看 paper work，今天如果你準備的 ok 的話，大致上職管員都會先幫你看過，因為我們都會下機構盤點，一年盤點兩次，對啊，都先幫機構看過。

王：基本上您還是認為說，這個評鑑結果還是和委辦結果之間的關連性應該再做一些提昇，是不是這個意思？

第十一位：如果是這樣的話，應該是可以，但是前提是目前是沒有辦法很強的關連，我自己感覺到。

王：您基本上贊成如果採取個案委託這種方式嗎？

第十一位：我覺得現行上我是不太贊成。在現行上我覺得，很難把人的服務很明確的，就是其實我們自己都很難把自己人的服務說明的很清楚這樣子。而且我覺得爭議也會很大，機構對於勞工局的爭議也會很大，因為我覺得機構他們也是要靠勞工局來生存，那其實他們在服務上來講，就是他們的經濟是靠勞工局的補助，然後我覺得如果採個案委託，相對他們要去，他們的組織可能面對這東西要去調整，但是我覺得機構不見得說一定是不行的。我常覺得機構很厲害的地方就是說勞工局有什麼政府出來，他們很快就有些對策，去因應、去回應，甚至去做一些方法去調適。對我自己很大的困難點就是，我覺得人的服務就是很難去用標準化，對我來講，一直沒有辦法，因為我常覺得我面對個案服務上，我很難用一個標準化去告訴他、我的 worker 說，你一定要怎麼做，就是我一定要跟他討論他的個案之後，我才能跟他去討論，不是說個案他可能類似希望說，我就會下這樣的判斷說，你就是要這樣做就好，那我覺得勞工局自己似乎也沒有辦法去掌握那個標準，就是我們主管講的，支持性就業服務定義，其實大家都沒有一個標準，其實大家對於這樣子的服務，大家都、可能還維持那個大大的框架裡面，就是維持就好，依循大的框架就好，可是那個沒有辦法把每個個案很精準的講到說，什麼樣的個案適合支持性就業服務，那可能在美國他們可能就認為是智能障礙者、精神障礙者，適合支持性就業服務，其他障別到底適不適合，而且我看到我們社區化的 worker 來講，他真的是需要支持性就業服務的個案真的是不多，我看到的是不多，大概是屬於智能障礙類的 worker 他們花比較多的時間在職場上做輔導、做支持，其他障別的個案，我覺得看到我自己感受到也是沒有那麼多。

王：所以您的意思來講，現行五大類不同的障別來講，是智障方面做支持性的比較多，其他四大類其實都沒有，很多是一般性囉？

第十一位：對，一般性。我覺得是偏向一般性。我想有同仁做過統計，就是什麼兩個星期，然後每天要去職場上做支持的，然後沒有符合，我自己看到感受到認為說，現在個案他們都有他們的，而且我覺得再來就是，其實勞工局他，我想講的就是，現在勞工局的案量都是維持一定的數量，不會再有增加。

王：你說個案的量啊，為什麼呢？

第十一位：比較可能會增加的就是精神障礙類的個案，但是精神障礙類的個案以手冊來講，精神障礙類他領的比較高，可是精神障礙類的個案通常他們不會出來就業。

王：可是我們身心障礙者人數每年都不斷的在增加啊？你為什麼會認為說，個案的量不會增加呢？

第十一位：可是我看到的社區化就業服務也是這樣子啊，沒有提昇很多，有提昇很多嗎？

王：在最近幾年是不是？

第十一位：對啊，我覺得沒有提昇很多。

王：那就表示雖然有一些身心障礙者人數增加，但是並沒有投入到這個社區化就業的這個部份來。

第十一位：對，除非有個趨勢，就是一直往上提升，一直往上提升，那這塊的確他未來要怎麼採、怎麼發展真的是有他的可行性。感覺必須要做討論的。

王：所以基本上您會認為說，在服務的案量上面來講，最近幾年來講，您個人估計不會有太大的變化？

第十一位：對啊，因為看現在 worker1:15 嘛，1:22，這麼多的 worker 在做，如果說 1:20 的話，有 100 個 worker，就 2000 個個案，也沒有很多，落差很多啊，以前勞工局我們就服員也相對服務量也滿高的。

王：那會不會一種可能原因說，現在他是達到一個基本的標準嘛，我們就給予一個補助嘛，所以我做得多我也是領這麼多錢啊，那我做得少也是領這麼多錢啊，我只要達到基本標準就好了啊，那未來如果採取個案委託方式，做得多他是領得多啊，我就開發一些新的個案出來，把個案量衝高，會不會有這樣？

第十一位：有可能，但是也要看個案的意願嘛，你今天開拓案源，個案也要有意願，他要參加這個方案啊，就像我們櫃台派案也是一樣，個案來到我們勞工局窗口，就是沒有像以前那麼多，我想也是因為我們可能、可能因為我們有委辦案的關係，機構可以自接，所以個案有可能會直接到機構去，相對來勞工局窗口的個案派出去不多。

王：就您觀察所見並不是那麼多，是嗎？

第十一位：不是那麼多。我突然很想講，像我們以前有獎勵金嘛，所以雇主他們要申請獎勵金時，都會把他們自家都找來，就是投保他們自己的公司。

王：自家人是指？

第十一位：有關係的親戚朋友。

王：是身心障礙者嗎？

第十一位：對。然後我會覺得，就是為了領取津貼的關係，可是當我後面查核的時候，發現他們有親戚關係，後來才修法嘛，什麼幾等親以內不得來申請這樣的獎勵金，那我不知道他們到最後會不會用這種方式？

王：所以那可能要牽涉到一個制度訂定啦，是不是怎麼樣做一些防弊的措施，那因為您剛還是講說您不贊成個案委託嘛，那這樣子是不是對於個案的需求，或者是權益保障來講，是不是會有不足的地方？

第十一位：因為牽涉到後面我們公部門要扛的責任，說實話，因為我們可以倡導個案權益，沒有錯，可是如果個案他的權益如果濫用，或者是不適當使用的話，變成我們很大的困擾，覺得以現行的制度來講，我覺得大部份的個案還是有得到滿足嘛，我覺得現在委託來講，大部份的個案還是滿足，因為我們的媒合率也不差嘛，那如果說，單純要個案的權益，當然委託方式，我認為會相對得到比較多的保障，更多的、更能即時滿足這樣子，可是我會覺得說相對後面我們要承擔的風險要承擔的比較多，責任部份，其實那責任部份會相當的高。

王：比如說？

第十一位：個案他有一些他的權利在那邊的時候，他會更倡導，更，認為那就是我的應該得到的。

王：比如說？

第十一位：因為你們是我才能得到錢嘛，我要上線或者我要工作，或是我要滿意，也許我們要 sign 什麼文件嘛，你才能領費用嘛，那我會覺得相對他的權益真的是會，那角色來講，他應該會自我意識更抬頭這樣子。

王：那您剛意思說公部門要扛很多責任嘛，要扛什麼責任？

第十一位：因為如果說這個個案不滿足，不滿足這個機構服務的，因為也許你在找工作上面就有些性格狀況，機構要提供這樣的工作機會，你不要，薪水也許太低或怎樣，然後可能推介了老半天，個案也不滿足什麼的，那當然他就會反應到勞工局去推這樣的制度時候，勞工局你要去做處理、去做協商，其實機構不見得有能耐去處理這樣子的問題，因為而且個案還是會回到公部門去，跟公部門申訴，我覺得我們要承擔這樣比較多的風險。

王：所以您的意思說，雖然就客觀的角度來講，也許採取個案委託方式，個案跟家屬的需求會有更多的

滿足，但是就主觀的角度而言，可能個案他本身的這種意識會比較高漲，即便以致於客觀上已經獲得比較多了，但他主觀上認為還是不足，那到這個時候來講，可能公部門再處理這樣子的事情上面，那種壓力跟責任反而會更大，是這個意思嗎？

第十一位：對啊，因為畢竟在這樣的個案委託，個案不需要付費嘛，他不需要付，他不需要付出什麼樣的成本，好像是美國他們是要付費的嘛，保險費嘛，對啊，我覺得他們不需要付費，那當然就是可以無限上網，就是免費的，我為什麼不爭取得到呢？而且我一定會得到我最想要的，我一定要的。

王：不過這當然也牽涉到制度設計的問題啦，那有沒有可能訂還是使用者付費，訂一些費用，是不是就可以解決掉您、或改善您剛所說的問題或顧慮。

第十一位：有可能，但是相對你使用者付費，相對你案源就變少，因為每個人會考慮要不要進入到這樣的服務，因為你要付費就要收成嘛，類似這樣的概念，對啊，不見得他會願意要接受，我已經沒有錢了，我已經那麼弱勢了，對啊，你又是政府部門去做這樣的委託，為什麼一定要、政府部門為什麼不全然吸收。

王：所以就是說也許採用使用者付費，也許他對於您剛所提到的問題，有一些改善，但是對案源的角度來講，可能又會有一些負面的影響。那之後再跟您請問就是說，萬一如果還是要採取個案委託的方式的話，那這個標準的訂定上面來講，您個人應該會要考慮那些指標？

第十一位：我覺得，因為那天談到是在障別還是說用年紀，還是說用什麼的方式來去做這樣子的服務嘛，我一直都覺得大家都很想把障別放在前面，我常常覺得這是件，以前在做就業服務並沒有分障別，是因為後來，後來為了服務上的區隔，因為有些機構他不做、他只單一障別嘛，後來才做區隔這樣子，我不知道我那時候腦袋直覺反應就是服務階段，不要分障別、分服務階段。

王：您個人覺得不同的障別他的一個服務成效並沒有什麼差別嗎？

第十一位：障別是有可能，因為，你說智能障礙他不能就業嗎？他其實沒有，他就業職場，反而他的，他的職場滿大的，覺得他的服務業是最大的，最多的智能障礙他大部份的就業領域是在清潔業，你說他職場不大，他職場也很大，他難就業嗎？我覺得就是要看他的功能狀況，因為他畢竟有就業服務員去協助他嘛，他不像精障者他比較難找工作，可是如果他找到工作，他其實可以穩、他可以做那個工作技能，他工作技能沒有問題，他的情緒穩定度的問題，還有人際相處的問題，所以我會覺得障別一定是嗎？可是我覺得大家養成的思維就是以障別做區隔，可是我以前都覺得障別是都有、應該不是最大的考量。

王：所以您覺得、雖然也許啦，不同的障別他的服務成效會有一些差別，但是您個人認為說，障別不是最大的影響因素，那您覺得什麼是最大的影響因素呢？

第十一位：因為我覺得個案的狀況差好多。

王：很難統一的歸類。

第十一位：那你如果客觀一點，那就是障別嘛，這是最客觀的，如果是主觀的東西，那當然就是很多東西在裡面。

王：因為當然，我們知道身心障礙者他的異質性滿高的啦，就是說個別差異可能很大，但是因為制度來講，就是如果要做的話，您還是要訂定一套制度嘛，所以假定已經要這樣子做的話，那我們制度的標準，您會覺得是，你剛有提到分階段嘛，分階段的話，能不能再稍微說明一下，分階段的意義？

第十一位：我不知道，因為那天我說分階段，大家好像都不是很認同。

王：我想每個人可以有不同的意見啦。

第十一位：但是那是比較客觀的東西，我覺得是比較客觀啦。

王：就是分階段怎麼分法，您能不能再講一下？

第十一位：就是那天我在講，就是媒合前、晤談、評估是一個階段，然後媒合前諮詢是一個階段，推介媒合是一個階段，然後就業的時候是一個階段，然後就業後、什麼追蹤輔導又是一個階段，然後再做結案這樣子。

王：然後次數呢？中間的次數呢？

第十一位：因為、用期程嘛，多久的時間這樣子。

王：用時間長度而不是用次數？

第十一位：不是。

王：不同的階段，但是每個階段當中，他的時間的長度是多少，不論障別。

第十一位：我覺得障別，對啊。

王：年齡呢？

第十一位：年齡應該可以分。

王：年齡應該納入。

第十一位：其實也不見得、不見得中高齡就不好就業，因為中高齡之前有工作經驗嘛，反而剛踏出社會的，不見得比較好就業，可能對我們一般人來講，我們大學新鮮人，可能公司想要用我們大學新鮮人，可是對身心障礙來講不見得，身心障礙來講不見得，對啊，就像一個中高齡這樣，要洗碗，可是高中職剛畢業的智能障礙者，跟已經 40、50 歲的智能障礙者，他有經驗，那當然雇主會選那個 40、50 歲中高齡的。

王：所以您認為年齡未必應該要把它放入，是這個意思嗎？

第十一位：對，我覺得。

王：所以說總之來講，您認為不分障別、不分年齡，那障度呢？

第十一位：障度應該是要分。

王：障度應該要分？分障度，還有沒有什麼是您認為要分的呢？在不同階段當中。

第十一位：應該要分非志願離職的個案。他應該會比較好做，他有工作經驗嘛。就是雇主把他解雇，是因為產業結構的關係，雇主才把他解雇的。

王：這樣子的有工作經驗而且是非志願離職，就是被雇主所解雇的這種，您認為他是比較好就業的，所以就設不是這樣子的狀況跟不是這樣子的狀況，是這個意思嘛，那還有沒有其他你覺得應該放在標準裡面？或是指標？

第十一位：想不起來。如果真的是要採、未來啦、是要採個案委託，我覺得，可能沒辦法全面施行。因為我覺得，對啊，因為最快變數、突然，一下子改變那麼大，我覺得勞工局這邊比較難去掌控，那是不是未來有什麼困難，或是有些個案我們沒有想到的、我們沒有想到的，那是不是採部份試辦這樣子。那時候我有跟他們分享說，是不是櫃台派案的個案，才委託，機構自接的個案，我們還仍然維持讓他們自己去處理他們自己的個案量，兩軌並行去做試驗這樣子。因為畢竟勞工局櫃台派案是我們勞工局可以掌握的。

王：您的意思是說在派案這個部份？

第十一位：對，因為櫃台也有發生、就機構他們還是，就是滿多機構會告訴個案說，你就先到勞工局的窗口，他已經到機構去了，可是機構又叫他來勞工局的窗口派案，那一查就是這個案，就是沒有重覆開案、沒有重覆服務，其實他是機構可以自行受理的，只是機構他不願意，可能就這個案的一些困難度，所以他請勞工局來派案，他是說如果派案輪到我，我就甘願，我也願意接，可是如果是叫我自接，我不太可能不太想。

王：可是你在樣本的选择上有點偏，因為你本來會派案的這個部份來講的話，本身就業條件不是太理想嘛，所以機構他不願意收他嘛，所以他才會進到派案這個部份啊，那派案目前的話他是有一個強制的一個功能啦，所以機構就變的不得不收，可是您如果說採取個案委託方式，變成你給予充分的權力讓機構去收這個個案，而個案也是有選擇嘛，可是這個個案他並不是一般的個案，他是、他可能是就業條件比較差的個案。

第十一位：可是我們想像是，派的個案都是沒有經過篩選、勞工局沒有經過篩選的，就是我只要審核他的初步資料嘛，我想像就是這樣，就是說因派案來講，當初我們在做的時候，就只是行政檢核而已，資料的他的檢視而已，初步資料檢視，然後再去做、派下去，沒有做晤談、沒有做評估，我覺得那是比較客觀的。然後個案會不會來我也不知道啊。他什麼時候要來、什麼障別，我也不知道，比較隨機。

王：所以您認為派案部份的話，是比較隨機的。他不見得會有、就是這個條件不見得是比較差的。

第十一位：對啊。也有ok的。

王：所以您認為可以先從勞工局派案開始做示範。

第十一位：如果要做的話。因為我覺得全面做一定會有考量，覺得啦。

第十二位深度訪談逐字稿(職管員 2)

第十二位：現在最主要的優點就是勞工局比較輕鬆，缺點是案主比較沒有受到很好的照顧。為什麼你知道嘛，因為勞工局講求的是書面作業，只要你書面作好了以後大概就可以，所以他不會去要求你就業率要去提高多少或是多少，而且因為他就業率比較寬鬆的規定，上線一天就算就業，當然它有一個配套就是上線要多久，才会有比較好的就業率。一個上線高，一個就業率不穩定，他會互相牽扯那是因為組織問題，那是在機構評鑑的時候才會用到，可是真的需求、沒有去就業沒有人去關心，因為也無從關心起。這樣會產生說，只要把報表做好的時後，機構就平安無事，勞工局也沒什麼事情，然後案主只要有人跟他安撫，因為他不懂，案主也確實不懂後面他應該得到的權益，他不知道，所以他就會被無形之中的放棄，加上機構的就服員普遍因為流動性高，因為剛剛進來的好像都是在養成階段，他在工作機會的開發，或者是在激發個案的求職動機或者是和雇主來談的時候，會有相當的困難。可是他們不會把困難表現出來，他們會把困難推給殘障朋友條件不理想、或是景氣，然後這個大帽子一扣下去的時候，放諸四海皆準，所以沒有人會深究。這樣對殘障朋友來說是很不公平的事情。

王：你認會現在這個現象是很普遍的現象嗎？

第十二位：應該說是很普遍，然後有的就服員會鑽牛角尖。我常常講的一句話就是說，因為他跟他就是會晤談，像我們現在的晤談，深度晤談，像我們對話裡面我認為我把我感受講出來，比較你所不知道的一面你可能在這個晤談裡面知道。可是一般就服員要表現他的專業，他問的時候，我要晤談晤的很深層很透徹，假設，包括他家的狗是公的還是母都問到的話，so what，就是在這個兩個兩個的面對之間就差不多是斷層了，因為他沒有辦法跨出那另外一步。所謂的另外一步是什麼，工作機會在哪裡，雇主在哪裡，完全不知道，所以這樣的話會喪失了我們勞工局委外的本意。

王：所以你認為就服員他現在協助身心障礙者就業所做出的一些晤談，你個人認為他專業性是不夠的。

第十二位：不能全部而論啦，但是普遍性不足。

王：你認為這個是大部分嗎？

第十二位：大部分，因為他會鑽牛角尖，不知道重點在哪裡。假設他來說，我這個是精神障礙者，為什麼每半个月要回去看診一次，那我發覺到這個問題，他就覺得這個很嚴重，可是如果你站在身心障礙者的立場來想的話，這個我回去看診一次是很正常的現象呀，是醫師要我回去的啊，那我只不過是來這邊登記找一份工作，我不要求多呀，兩個小時也好，三個小時也好呀，可是你先決條件先拒絕我了，說我不適合就業，這是很大的盲點。

王：那因為我們現在在談的是制度設計的問題。

第十二位：是呀。

王：那我們就是針對現行制度和個案委託兩者。個案委託是未來可能的一個制度嘛，所以這兩種制度來做一個比較。那您認為說，就這個就服員的專業成長來看，您剛剛有提到，現行制度下面就服員的專業性似乎有點不足，那如果是採取個案委託的方式，您認為就服員的專業性會提升嗎？

第十二位：這個狀況依然存在，因為你那個期程，你那個個案委託，你第一次談的時候，個案委託裡面有沒有一個期限、有沒有一個經費的上限，就服員有沒有因為年資的關係，譬如說我個案來，我一定要，假設你這個月你要讓就服員每個月的收入基準點大概是多少，是偏離現在的，還是增加現在的，還是維持原狀的，這種三種面向來看的時候，老師你要考慮的是要怎麼樣的好是一個問題。如果你說在第一年的時候案量要多少，然後來搭配，搭配了以後，然後這個案量是不能再接了嗎？還是公部門講的，來了就不能拒絕，那個時候你個案怎麼樣去消化，那個配套措施，這個問題在這裡。然後要配到一個輕度、中度、重度那些，所以我也曾經想了一個方案，包括你就服員的年資，可以這樣選項，甲乙丙丁，大概十個選項啦，然後這個下面佔了五分之一二三四幾個向度裡面，就服員的年資，五年的是佔幾分之那些，然後加起來，然後身心障礙朋友輕度的是佔幾分，然後他的學歷是多少，加權，學歷越高的好輔導，我們姑且把他認為好輔導得到一分，比較難的國小畢業的他可能得到五分，然後他體能好的話行動比較方便，介紹比較方便他可能得到一分，重度的話他可能得到四分，然後加總起來，你就可得到你這個案主派下去的時候基準上我要用多少的單價給你，這是面向的關係，然後障別都好，都把他加上來，然後來統籌，這個是 89 分的，每一個鐘點是 890 塊，假設這樣子，然後那些你要帶去的話有上限，譬如說晤談的上限多少，下限多少，假設說晤談的話、陪同面談你多少，什麼時候算起，上限多少，下限多少，你可以不用再去面談，但是我給你錢，因為你是就業了，你有那個某種程度的努力，這個分數包含最低限額我也給你了，但是最高你也不能超過多少成，我大致想到這些。

王：所以你認為說，如果採取個案委託，你認為有十個指標應該要納入。

第十二位：很多指標，我現在講講不出來，那慢慢你想都知道，類似障別、殘障程度、學歷、男女性的差別、雇主的薪水也有考量，進去的時候後推介三萬塊錢和推介一萬塊錢有沒有差別，什麼差別，然後家長的滿意度，大概算起來大概是多少的位階裡面應該可以用這個向度去。

王：我們後面會詳細的跟督導來談這個部分，標準到底怎麼訂定，也許你個人認為可能的 rang 是在什麼地方，那針對我剛剛所提出來的就是說，對就服員的專業成長的這個部分，您提到的就是如果採取個案委託的時候可能我們的經費的上限，甚至是下限，都需要定出來，也就是說在目前我們還沒有

定出來這個上限和下限的情況之下，您覺得個案委託和現行制度兩相比較之下，對就服員的專業成長來講，你個人認為有沒有影響？

第十二位：沒有影響，因為那個是都是一對一在服務的話，他沒有接觸外面的話，他本身的技能沒有外面加進來的刺激，他還是沒有辦法成長，然後他本身的工作態度、認知，然後他自己的生涯規劃裡面，是不是在這個地方是過路的，還是怎麼樣的，這個都有影響，所以他本身的才能的話…

王：那假設我們基本的概念就是說個案委託來講，就服員彼此之間的競爭可能會變得比較強嗎？

第十二位：是。

王：那在這樣的情況下，會不會採取個案委託制度會激勵就服員，希望在他的專業能力這方面求取精進而提升他的專業能力表現。

第十二位：有可能。

王：你覺得是有可能的。

第十二位：對。因為他互相競爭了嘛。我可能競爭了、我把我的案主，很容易就第一個時程就跳到第三個時程，可以中間省略了我很多個步驟，我不用問的那麼詳細，反正最重要的目的是什麼，就業，他能夠就業我中間的過程我可以省略，我直接跳到就業，我也知道雇主在哪裡，就直接介入這個地方去了，這個中間這個過程我省掉的時候，然後我可以接新的 case 然後我的收入會比較多一點。這也是一種變相鼓勵，也是一種好的方法，可是如果那個人都很困難，在這個晤談，包括你要問到他家裡的狗是公的母的，這都不反對，可是他就沒有辦法踏到這一步，他會停滯在這個地方，然後後面那個調查裡面那個滿意度他會落後很多，這個如果規劃給他的時候，這個後面期程的錢他可能就找不到，他可能最小消費額給你，但是後面那一段你可能領不到，你在這邊繼續，他就會，第一點如果他是有人良知的人他會做不下去，不然他就會精進去找那個去問，我這個困難在哪裡有沒有可以協助我，比較會去精進。

王：所以你認為如果採取個案委託方式的話，就服員的專業能力可能會精進。

第十二位：對呀會精進，因為他如果，涉及他良知的問題，他是在打混還是說他真的要在一行裡面做久一點。

王：好那您估計可能會精進的比例有多少？

第十二位：差不多在七比三，70 會精進，30 會過路的。

王：30 可能會屬於會過路的或是打混的這種類型，他可能還是就算你換一種制度他可能還是不會精進，可是您認為會精進的比率是高達七成的。

第十二位：七十是比較高估啦，應該在 60-70 之間。

王：60-70% 之間的比例。

第十二位：然後你還要讓他，譬如說不能低於現在的收入，要不然他也不會精進。

王：您是指採取個案委託之後要給他保證說不能低於現在的收入。

第十二位：當然，你不能低於現在收入，現在收入他就已經很少，他感覺、他感覺很少很辛苦，如果再低的話他可能對將來沒有期望，你要設計說將來你越精進越快的話，你案量怎樣的話，可能會將來、會有比較好的收入，穩定他的生活，不瞞說啦每個人來這邊都是因為要有一個穩定，真的要照顧殘障朋友的比例也不會很多。

王：你是說還是為了本身的一個薪水的收入。這還是最主要的考量。

第十二位：應該也是。對沒錯。至少百分之八十以上。

王：那您剛剛有提到薪水的多少，那我覺得多少來講其實是相對的，您提到就服員的薪水其實不是很多，但是如果相較於很多大學剛畢業的來講，他也許一個月只有兩萬多，就服員的薪水如果相較於這樣的人來比較的話，其實也不能算低。

第十二位：不能這樣談。因為他背負的壓力比較大，因為那個案主的型態不一樣。他後面沒有就業會被人家恥笑，會被案主來批評你，會投訴你，所以他還是有壓力。外面去工作的話，假設以外面的總機小姐來說，他下班了沒有事做，可是你這邊下班了以後你腦子還在動明天我要安排去哪裡，總機來說他工作量就是今日事今日畢，明天的明天再處理，但是我們接的個案不一樣會累積下來。

王：所以您個人會認為說以就服員的工作付出還有工作壓力來講的話他這樣的薪水其實是偏低的。

第十二位：對。

王：那你認為這是大部分就服員的心態嗎？

第十二位：沒有錯。

王：所以大部分就服員也是這樣認為的。

第十二位：對所以他離職率會高，加上受到一些壓力的話承受度就會崩潰。

王：所以您認為說如果採取個案委託的這個方法的話，必須要保障他不低於目前的薪水。

第十二位：應該這樣子。

王：那有沒有可能，既然你已經保障他一個基本的薪水，那會不會造成有些就服員就想說我就領這麼多就好了，有沒有這樣的機率。

第十二位：也有可能。就是那個打混的部分和那個精進的部分都會在這裡出現。

王：所以您剛剛講的採取個案委託方式對就服員的專業可能會有所精進，您剛剛提到大概有 30%~40% 左右是屬於打混或是路過的，而有 60%~70% 您認為這樣的比例的就服員他的專業會有所精進。

第十二位：沒有錯。

王：可是，這樣的比例是立基於一個前提，這個前提就是說我們給他的報酬不能低於現在的標準。

第十二位：對沒有錯。

王：所以低於現在這個標準的話，你剛剛所講的這個%數就…

第十二位：會變動。因為他可能我就沒有希望，我可能就會提早離職或是怎麼樣，所以%數會變動。

王：如果我們沒有訂一個最基本的下限的話，那個%數的變動方向應該是說專業有可能會提升的比率會下降。

第十二位：沒有錯。

王：打混或路過的比例會上升，是不是這個意思。

第十二位：對對。因為他的收入不確定性嘛。沒有穩定性，等於將來他也發覺他碰到的案主會愈來愈困難的，好的都被選走了，剩下的就愈來愈困難的。

王：現在再請教您，您剛剛提到現行制度的最主要的優點和缺點。最主要的缺點的話您提到的是對個案的權益來講其實是很沒有保障的。

第十二位：沒有錯。

王：那您認為如果採取個案委託的方式，對個案還有家屬的權益來講會比較有保障嗎？

第十二位：不一定。也是差不多一樣，因為那個制度面的關係，看你的導向是哪裡。如果你是以就業為導向，就業安置的那個比重高的話，他可能是個案最大的滿足點。如果你都是繞在你家的狗是公的還是母的，我跟你談得很好，你可以當秘書你可以當什麼，都是兩個兩個人之間的對談的時候，出去外面都是一樣的話，還是回歸現狀的話，他會引起他的失落感，他甚至不會再來，所以變相的，你找個案來源的話會有困難。

王：你是說如果以就業為導向的話。

第十二位：是比較好。以就業認定這個整個功能的設計裡面應該就業的比重應該要加大，給他加大，那個權重要把他加大，不然都在這邊繞的話，每次個案來跟你討論，喔你不錯你可以當秘書，你可以當什麼，他很高興，可是實際到外面事實上他可不可以當秘書，工作機會在哪裡，根本都沒有辦法實現，是一種天方夜譚。所以講的是當時的快樂而已，並不能真正的造福身心障礙朋友。

王：那這個意思是不是說，假定說以成功就業的角度來講的話，我們視為是功勞，如果沒有成功就業但是我們還是付出很多，我們視為是苦勞的話。你剛剛是講到就業的比重要加大的意思，是不是說功勞的部分，我們所給予的單價要提的比較高。

第十二位：對。

王：他跟這個苦勞的部分，就是說雖然付出很多，但是並沒有成功就業的比例，你認為應該要到多大才是比較適當。

第十二位：差不多，三十七十。

王：什麼東西的三十七十。

第十二位：因為他這個苦勞的部分，如果你做久了你就知道，這個苦勞可以縮減，捉住重點不會去無謂的去找那些鑽牛角尖、不關緊要的事再細問下去，這是浪費時間的，如果他後面沒有辦法去做到那一段的話，他為了去充時數的話，為了拿那個錢，他就給你慢慢熬，也是那個時數的話。這樣對比較好那一段的人就有影響。我是這樣想，所以這個三十你把他那個降低他的單價，慢慢熬，但是我頂多這個上限也是這個位子，可是如果你跳到這個地方的時候，這個國家好，社會好，家庭好，案主好，就服員有光彩，很多事情都是很沒有聲音的。在這邊可能會有反彈的聲音出現，這個負面的效應要計算出來。

王：所以您的意思就是說，在這個苦勞的部分只要做久了，即便專業性不是很強，但是大概也都知道怎麼樣的一個處理方式是OK的，所以您認為應該限縮在總補助金額的百分之三十放在苦勞部分，將總補助金額的百分之七十放在功勞的部分。那您認為為什麼不是八十二十，或是…

第十二位：也可以呀，這是因為你問我的比例嘛，我個人是這樣估算比較恰當。

王：但是，你也不排除比如說八二或者是六四。

第十二位：那都可以，重點是比重要高一點。你不能說功勞的你沒有做，因為這樣對案主來說是不平衡，那不平衡你沒有算進去，那案主的不平衡你算在哪裡去扣分，沒有呀。

王：您說案主的不平衡是為什麼不平衡。

第十二位：我在這邊都沒有工作給我呀，只有問題問我呀，阿我跟你討論的時候我就在這邊，也沒有什麼工作機會給我去面談。

王：那會不會有一種可能就是說，因為身心障礙者畢竟他異質性比較高，他的先天的基礎條件不一樣。那有一些先天條件並不是這麼好的一個個案，他也許本身就業困難度就比較高，那在這樣的情況之下。

第十二位：這個就是說比較問題嘛，你認為他這個個案，可是有一天他交到別人的時候別人會成功呀，這個是誰的問題。

王：所以您認為困難度是相對的。

第十二位：因為你的投入度，你的專業抓住那個東西，抓住那個現實有沒有抓住，你問的重點在哪裡。假設你來說，這個人的手是粗粗的看起來是嚼檳榔的，你推薦他去秘書，可不可以，不適性嘛。這

個要判斷，第一個大的篩選跟細部的篩選不一樣，你做久了你就知道。所以那個你本身如果沒有那個觀察力，耗太多時間對案主來說是不公平的。

王：所以您認為第一個，個案的困難度來講其實是相對的。第二個，個案他有個別的差異，所以適才適所是很重要的，而這個也牽涉到就服員的專業能力，如果就服員如果專業能力強的話，把這個個案擺在他一個適當的位置上，也許他就就業成功。所以基於這樣的角度，您會覺得說成功就業這個部分應該是佔補助金額的 70%，苦勞的部分是佔 30%，是比較適當的。

第十二位：沒有錯。

王：那如果假定，在個案委託的制度設計下，假定是採取你剛剛所說的功勞部分 70%，苦勞部分 30%，在這樣一個前提之下，您認為個案委託制度對個案和家屬來講是不是比較有保障？

第十二位：當然比較好。因為他的重點，我來這邊是找你不是來聊天，我也不是你聊天的對象，也不是做實驗的，我來這邊是找一份工作，不管你什麼工作給我，但是你連這個機會都沒有給我的時候，你沒有去聯絡的時候我會很失望呀，我會很不滿。

王：那在採取個案委託制度來講的話，雖然你剛剛提到困難度是相對的，但是，有沒有可能就是說還是會有一些篩選個案或是養個案的狀況，那如果對於沒有被篩選到的個案來講，他的權益還是有被保障到嗎？

第十二位：沒有被篩選是什麼意思？

王：就是說今天來講，譬如說我們今天 70%30%的設計，那我機構還是會盡可能去挑選比較容易就業的個案，那當然您會講說困難度是相對的，可是，以我的能力我就只能服務這些，那我沒有被挑到的那些個案他的權益有沒有一些損傷。

第十二位：所以說，我們也會去編一個，你說不能挑個案，你要弄得話就是一個派案，派案的話決定你今天這個人，經過某一個層級的人去觀察你，有一個經驗的人去觀察你，我要服務你的時候，我的觀察、晤談等，我決定了這個向度裡面，我認為你是困難度在第八這個位置，這當然有經過勾選評估，經過大數法則你這個差異就不會太多。我們假設說全部的機構都有服務各種的障別，那我就派去你那邊，因為輪序都會相同，大數法則經過好幾輪之後差異就不會大，那我已經決定下去你是屬於一級的單價不一樣級數給你，就不會發生篩選的現象。

王：所以你是說個案委託制度必須要跟派案制度做一個連結。

第十二位：搭配，你要接受這個個案的時候事先就定好這個價錢是多少，哪一個層級，假設在機構也可以，在哪裡都可以。譬如說定一個日期，開案也沒有關係，你就定一個日期跟派案，看你去評估多少，這個落點大概在哪裡。

王：就是說金額是跟著個案走。

第十二位：對。

王：你剛剛所說的派案的意思是誰來派這個案？

第十二位：就是一個層級的人，假設一個督導。比較專業的人。假設是現行派案制度也可以，因為都不知道要派去哪裡嘛，所以不能事先決定要派去哪裡。篩選了以後才知道這個落點可能會在哪裡。

王：機構可以拒收嗎？

第十二位：就不能拒收，因為他變成派案。他就無從選擇無從挑起。

王：但是我們如果講個案委託，一般來講不是給予個案比較高的選擇性嗎？讓個案去選擇，而不是...

第十二位：也可以，那也可以，個案選擇和這個不相背離。他來選的時候我們也不知道，那是他自己選的，除非他自己暗中叫他來的，那也沒有關係，不一定是、別人也會暗中叫來啊，經過大數法則的輪流，大概都差不多，誰先來，因為那是派案來的，可能那個會排到後面去，案滿了，你一次接兩個可以嗎？你說你叫他來對不對，剛好同時間，五分鐘以前來了一個，就派給你，你就受不了啦。另外一個勢必就要發到這邊去啦，因為那個排序的關係，然後在選擇，好再給你，一次給你兩個，沒關係呀，這是個案選擇的一次給你兩個，你可能會受不了，可能到三個也不一定，你要叫來也可以，但是誰知道誰叫來，那無關緊要。我們假設每個機構都有可能叫人來，然後派去的差不多嘛，你派你認為他好服務嗎，也不盡然。因為出現的後面的工作機會、配套，案主的希望又不盡然，假設我很輕度來的時候，不一定講說什麼工作就一定適合輕度的，都不盡然，因為變數真的因為個別化問題很多。

王：依現行的制度來講，是有機構自行接案，還有勞工局派案，兩個並行。那如果採取個案委託的方式，您個人是認為也是保持個案他自己去找機構，以及勞工局派案兩個制度同時進行。

第十二位：都可以，但是要有人決定他說你這個層級是第幾個層級，不然你這樣服務起來，錢可能會，如果比較好服務的話，有問一問，他對答如流表現都很好，也沒有什麼人格特質的時候，就是一般人只是手斷了一點，他自己認為這個很有現實感的時候，他自己歸類成為平常的人，可是你卻把他這樣，那也不盡然呀，不一定好，所以他會找的好的工作，我們把他視為平常人一樣看待。

王：所以說這牽涉到我們制度的設計，如果我們制度設計是非常客觀，而沒有爭議性的，那你的金額跟著個案的錢就是非常明確的。

第十二位：是呀，所以我剛才講的大數法則，輕度的我們把他歸類為比較好的，可是也有輕度的也有不盡然比較好，把好的，好的是好服務，所以經過這幾個輪，輕度的是多少點數，然後他的學歷是多少點數，然後他又體能，他的行動，他的持續力怎麼樣，每個點數加起來，這個加起來大概 89 分，

這個 89 分大概是多錢的位階，就給他這個位階，就是一千在這個勾下去，再去服務。

王：當然這個錢是跟著個案這點沒有爭議，那至於說到底是去那個機構來講。

第十二位：那個地方都一樣，假設我派去那個機構，假設精神障礙的他的位階又不一樣，加總起來派去那邊，單價也會高一點點，假設他加總起來權數會比較重的話，我們把他合理規劃的時候，這個地方他就會得到比較多的價錢，然後在服務的時候，壓力承受大的時候，但是相對多，他就比較不會說不甘心。

王：所以你覺得個案委託和派案制度這兩個。嗯就是個案自己去找機構，還有派案兩個都可以…可以並行。

第十二位：都可以接受。

王：那如果採取個案委託方式的話，基本上您認為他對個案和家屬的權益是比較有保障的。

第十二位：沒有錯。但是那個講的是就業權數要加大一點。

王：對你是說在七十%和三十%的前提之下。個案委託對個案和家屬的權益是比較有保障的，需求也是比較有滿足的。那如果說就現行制度跟個案委託來比較，您剛剛是提到現在制度的一個很大的優點是勞工局很輕鬆，那如果說跟個案委託來做比較的話，勞工局行政上的負擔來比有改變嗎？

第十二位：沒有改變，反正都一樣。因為不做服務嘛。

王：勞工局不做服務。那你覺得勞工局輕鬆這個狀況是合理的還是需要改變的。

第十二位：看長官看政策，因為這個不能左右。

王：哪依你個人的專業經驗。

第十二位：依我個人的專業經驗，外面的機構服務也，因為現在那個假設現在案主為什麼會愈來愈少，因為他那個是失落感，以前我們勞工局作服務的時候，每天那個門庭若市，很多案主來，現在的情況是來這邊也沒有用，去機構、機構也沒有用，倒不如自求多福。我講這樣子可能會被別的機構評語說跟機構搶食大餅。重點是不是誰搶食大餅，重點是殘障朋友他來這邊幹嘛，你有沒有給人家滿足，你沒有給人家滿足，光會寫報表，光會寫 6-1 表，寫的一大堆冠冕堂皇，寫了五十幾頁，都沒有跨出門檻一步的話，你覺的他家屬會怎麼樣講，他家人會怎麼樣感覺，去那邊也沒有用呀，去勞工局勞工局就推到那邊去，那倒不如，跟我上網看一樣差不多，那他會來嗎？他會老遠跑一趟去嘛。他就不要，他就失望，所以很多機構就會變成沒有案主，產生說搶案主的現象，然後就產生說這個案主明明可以下線了，他就故意拖幾個月在那邊繞，然後我的案量又滿了，我就服務這幾個而已，新的不能進來，這樣不是造成社會問題嘛。

王：所以其實我們目前這個研究案的角度來講，我們是設定兩個選項，一個就是目前的方案委託制度，還有未來可能的個案委託制度。但是，如果依您的意思，還是包含之前勞工局的作法，就是勞工局直接提供服務，而根本就不要委辦。

第十二位：對對。

王：好那我們現在就再多一個選項，那這三個選項來相比，您個人比較贊成哪一個？

第十二位：如果以個案的權利來說，應該是勞工局在…

王：提供直接服務。

第十二位：在那個就業服務中心設，提供直接服務。

王：你比較贊成，那就是過去勞工局的辦法。

第十二位：對。

王：你比較贊成這樣，那為什麼呢？

第十二位：他們得到實質的利益比較多。

王：個案得到實質利益比較多？

第十二位：對，個案得到實質利益比較多，而且那個資源分享的機率也比較高，而且勞工局的公信力對雇主來說也比較高，變成良性的循環，因為雇主來找你的時候可能找到個案，然後個案來的這邊找的時候有可能找到個案，然後就服員的推介率又很高，然後會變成好的現象一直下去，可是那些雜七雜八的行政，像打一個電話，你要把他從頭到尾把那些、像如果我們今天這樣面談的話，可能是三十分鐘，可是把那個過程的話記錄下來的話，可能要七八頁八九頁以上，這樣有沒有效果，簡單一句話我們今天要談的重點是說，如果能夠促進就業，這個就是帶過去對不對，如何保障案主的權益而已。可是那邊今天如果把他逐字翻譯起來的時候可能二十頁也寫不完，可是二十頁要寫多少時間你知道嗎，可能今天上午四個小時就完蛋了，所以那個案主的壓力，可是那個過程可以省略掉。

王：你講的那個是哪一種？

第十二位：是操作，因為操作…

王：是直接服務的還是…

第十二位：都有，你以後委託下去的話這個部分要省略掉。

王：哪省略是好事還是不好的事情。

第十二位：你就沒有辦法捉住重點了嘛。因為原來講說這個社區化設計是規範新的人員進來，可是他不是這樣講，舊的人員他照樣寫哪套，從頭到尾都要寫那套。不能跳過中間。

王：訪談是非常開放中立的態度，把一些可能的作法我們都可以提出做優缺點的比較。原本我們是兩個選項，那現在我們增加了第三個選項，就是包含勞工局直接來提供服務，您剛提到說…

第十二位：還有第四個選項，就是勞工局有，其他各個機構都有，然後可以互相刺激。

王：其實光勞工局直接提供服務，似乎勞工局目前也不太具備這樣的能力吧。所謂勞工局直接提供服務應該就是指除了勞工局直接提供服務，機構也同時提供服務是這個意思。

第十二位：對呀。

王：因為你光勞工局…

第十二位：以前最早期的時候也沒有那麼多家。

王：最早期的時候，勞工局本身提供服務，機構完全不提供服務。

第十二位：機構只是伊甸而已呀，剩下的只是當成服務他們的會員而已。沒有那麼公開。那時候每個案主，每個就服員身上都背了一兩百個個案。

王：但是我想說現在因為時代的變化，身心障礙的人數也變多，所以現在單獨由勞工局提供服務，我想可能不夠。

第十二位：沒錯。

王：所以我想這個選項可能就不能存在。就三個選項，就是勞工局提供服務，同時機構也提供服務。

第十二位：對對。這樣比較理想，你講的沒有錯。

王：所以現在就是有三種可能的選項。那如果就勞工局也提供直接服務，機構也提供直接服務來講，當然就是說勞工局可能就不會像目前比較輕鬆的狀況出現，那對於個案的權益，你也會覺得這樣比較有保障嘛。

第十二位：因為個案他會去，像買東西，百貨公司比較貴，所謂比較貴就是服務不好，我就不去那邊買，我就去找服務好的比較有成效的地方去。也是會產生一種互相比較的地方。

王：那如果像目前個案委託制度，個案他自己也可以去找他覺得比較好的機構。

第十二位：可以呀，可是那個流程還是要跑很久，一旦進入那個機構。但是差不多呀每個機構都差不多，因為那個機構也沒有用那個機構也沒用，因為沒有人去監督，所以你那個機構都沒有用。這個比例偏高。

王：所以即便是目前，假定啦，採取個案委託制度，可能個案對所有機構都不是很滿意。變成很難做選擇的狀況。那您的意思也就是隱含，如果勞工局直接提供服務，對個案的服務品質會超過目前機構提供的服務品質。

第十二位：應該這樣子。

王：以過去經驗來講應該這樣子嗎？

第十二位：以過去經驗來說應該可以勝他們一籌。

王：為什麼？

第十二位：至少第一點，就服員流動率，這是政府機構他覺得比較有保障，不管他是臨時或是約聘僱，然後那個身份地位，社經地位在外面的話也不一樣，和雇主談的成功機會也比較高，然後案主會比較相信，公信力的問題。

王：勞工局這邊來講，就服員他會比較穩定。公信力也比較好。

第十二位：而且也會收到機構比較不愛理的個案，相對的也會到公部門來。

王：所以您認為勞工局直接提供服務，他的服務品質是超過目前機構所提供的服務品質。那如果採個案委託制度，我們有沒有可能，讓勞工局提供直接服務也列為個案在選擇他的機構的可能性。你覺的這樣是可行的嗎？

第十二位：假如是一視同仁的話那這樣就有得比，就會馬上分出高下。

王：您覺得這樣是有可行的嗎？

第十二位：應該可行。

王：您贊成嗎？

第十二位：應該可以。

王：您贊成這樣的作法。就是說也許採取個案委託制度，但是把勞工局也列為一個可以提供直接服務的單位，讓個案作選擇，那你覺的這樣對個案的權利是比較有保障的。

第十二位：至少應該這樣子，因為他有多一個窗口可以去買東西。你服務不好沒關係，找服務好的地方，服務好的地方是哪裡，差不多會有幾個地方看出來，像剛剛講過勞工局資源比較多，對雇主來講公信力比較多，媒合率也可能比較高一點，我去那邊找有希望。

王：如果站在社福機構的角度，這幾種選項相比的話，包括現行方案委託制度，未來可能的個案委託，甚至考量勞工局也加入提供直接服務，這幾種可能的作法來做比較，對社福機構的發展哪一種會比較有利。

第十二位：如果以現在最有利。

王：現行作法？

第十二位：但是對案主最不好。

王：現行作法對機構最好，但是對案主最不好。能不能稍微說明。

第十二位：機構是有錢，機構也有收入，因為政府的補助，就服員一部份的薪水會被扣掉，還有就服員幫他們做事，本來要請會務的人來做，現在把那些人員都刪減，佔用勞工局所聘的那些人的時間去用。所以他會覺得可以有很好的發展。但是，就業權利的話，本來把那些時間都分配給殘障朋友的

話，可能會挖到一兩個工作機會，也可能因為打電話密集的關係，也可能穩定度會高一點，也不一定，這些都是因為時間被佔走了，所以對案主來說就比較不好，可是對雇主來說他可以省人力，而且在做就業服務，他明年度又有希望繼續獲得評鑑，而且評鑑也比較寬鬆。

王：所以在民國九十年的時候，從過去舊有制度勞工局提供直接服務，轉變到現行方案委託，您個人認為現行制度對個案權利並不好，對就服員來講，在專業成長方面也有所不足，那似乎看起來，對個案也不好，看起來來講只有對機構是好的。

第十二位：因為機構至少他行政費用什麼東西有穩定的基礎來源。

王：所以在民國九十年做這樣轉變的理由是因為為了機構的利益著想嗎？

第十二位：因為學者專家去說公部門不要與機構來分食大餅，搶他們的利益，著眼點是機構的利益而已，並不是以案主的利益來說。

王：民國九十年的時候學者發言，覺得說利益應該要把他均分給機構這邊。

第十二位：不是，是公部門不要…

王：是公部門不要來爭這個利益。

第十二位：而且是社會的趨勢。

王：社會的趨勢是這樣。

第十二位：公部門都盡量把他委託出去，不要辦事情，不要與民爭利！

王：所以在委辦制度的趨勢之下，所以說把公部門提供直接服務移轉到由機構這邊就服員來提供服務，這樣的發展變成對機構比較有利。那現行制度經費主要是發給機構，機構再把他發給就服員，那也就是就服員來講，以現行制度來講，我們只有規定一個基礎標準，只要達到標準之上我們就會提供補助，所以就算我做的多跟我做的少只要我達到這個標準我領取的報酬是一樣的。那未來如果採個案委託制度，原本應該是做的多領的多做的少領的少，但是有沒有可能機構他還是決定補助金額的分配，也就是說到最後還是會給你們一樣，雖然你做的多，但是錢還是進機構。

第十二位：有可能。

王：您覺得這個可能性大嗎？

第十二位：很大呀，因為機構要生存下去，他會一定要分一杯羹，你要進來時就要寫切結書，每年要回饋多少錢，不然你用樂捐的方式，他會給你變相收回去。

王：所以我們剛才所探討的一些制度的設計，譬如說採取個案委託對就服員的專業成長也許會有一些幫助，然後對個案權益可能會有一些保障，可是到最後來講他實質的資源分配還是由機構來做決定。那也許我就服員服務的成效很好，我本來應該領比較好的薪水，但是機構還是把我本來應該領的 cut 下來，以致於大家領的還一樣。那就跟現行制度實質上沒有太大差異，就服員領的還是一樣。所以剛剛所提到的一些優點還會存在嗎？剛剛提到的優點就是說，如果採取個案委託制度就服員的專業成長會比較有幫助，您剛才提到的六十%到七十%的就服員。

第十二位：基礎是說，機構不會剝削。按照契約。

王：可是你剛剛也提到說機構會影響資源分配的機率是很大的。

第十二位：不是說很大，只是會有這個現象，看某個機構，有的正牌的機構裡面，比較正直的機構裡面就不會有這種現象，不一定全部都有。

王：所以您覺得會有這種現象，就是機構決定資源的分配，以致於就服員應該領的多，但是實質上還是沒有太大的差異。這樣子的機構的比例大概有多少。

第十二位：二十跟八十比。

王：二十是什麼？

第十二位：二十是會跟人家剝削的。

王：會剝削的您估計是二十%，那不會剝削的機構您估計是八十%。所以換句話來講，對大部分機構來講，我們採取個案委託的立意，我的意思是 purpose 還是可以維持。

第十二位：像這種本來我有一個構想。像台中縣好像用這種方式，所有的就服員都由勞工局來聘，機構你要幾個都沒關係，不是你來聘，機構你只是借我辦公的地點而已。就服員在我這邊，你今年評鑑不通過，沒有就服員來換到這邊去，新增加的這邊去，就服員減少，訓練在這邊，所以就服員比較會向心於勞工局。

王：就服員的雇主是勞工局嗎？

第十二位：現在也是嗎？現在也是呀

王：現在就服員的雇主是勞工局。

第十二位：是啦，可是他是配屬在機構，受機構左右。如果就服員全部由勞工局聘用…

王：對不起，您說現行制度就服員的雇主是勞工局嗎？

第十二位：是勞工局，理論上是間接的雇主。

王：因為你要牽涉到六%的勞退金。

第十二位：花錢的單位，那個也是勞工局在付的。

王：六%這邊也是勞工局在付的？

第十二位：對呀。所以如果其中由勞工局來付的話，你今天是伊甸，你今天是喜慇兒，你今天是心路，你下年度評鑑不過，你手中有三個就服員對不對，我收回來，這邊的派去那邊，就服員不會影響。

可是如果現在的制度的話，機構裡面有派系，你不行，沒有地方去，就服員你培養，我們所有給他培養的目的就沒有了，因為你下次就沒有人會來，機構都滿了嘛對不對。這樣對他來說對他不好，因為是機構的關係讓他沒有工作，如果其中是由勞工局，像派大使，這個國斷交了，再回來可能別的國會新交邦交，下年度他去，他會有很大的衝勁在這個地方工作，這是我的構想。

王：您個人贊成這樣的制度。

第十二位：應該是這樣，而且這個很大的耗工程，但是台中縣好像有這樣的方式。

王：台中縣目前已經在這樣做了。

第十二位：是。聽說啦，還要在去求證一下。因為勞工局他是派出去的，你要機構裡面做不好，做不好我收回來，我就不要委託你了，你也不能左右就服員，不能把他拿去會務怎樣，但是我可以多少行政費給你固定的，那就服員就不會聽他的，就會專心一意的在從事就業服務的工作。你懂意思吧老師。

王：我懂。因為目前來講的話，就您剛剛所說的，就服員的雇主是勞工局，您說現行制度來講就服員的雇主已經是勞工局這點我個人還是有一些疑義，因為不同機構的就服員他領的薪水其實是不一樣的。有的機構來講他的福利也許會比較好。

第十二位：沒有，這個差不多。因為我們勞工局有這個，譬如說你是大學畢業的，多少點數，你去那邊也是多少點數，都一樣。

王：這是理論上，但是機構實質給你的

第十二位：那就是剝削的問題。

王：對，所以每個機構實質上給予的是不一樣。

第十二位：但是，百分之二十啦，其他差不多都一樣。

王：但是如果像台中縣這樣一個制度的話，機構根本就沒有這樣的權利和機會，錢直接是勞工局發的。

第十二位：但是我給你行政費用，電燈呀什麼東西，會佔用你的，至少你有會員，會員也好，我在做服務就不會被會員抨擊。那也是一種服務，那都沒有關係，只是你那邊就近，地緣的關係可以接納殘障朋友，不會讓殘障朋友跑太遠，不會集中一個地方，幅員廣大的時候讓他有地方去。

王：所以說如果就對社福機構的角度來講，其實現行制度對機構會比較好。對他們是比較有利的。

第十二位：因為他們能左右，我不滿意你，你不聽我的，不奉獻給我、我把你撤換掉，然後我找另外一個人來，那個人來可能可以簽切結書，同意奉獻給我，聽我的話、從事會務做無料的奉獻。然後他就無形之中省掉一個經費。

王：那我們有沒有可能定一個制度就是假定在現行方案委託制度之下，我們定說機構他不可以剝削就服員。

第十二位：這個講的好。問題是這是由他招選，就是被他控制了

王：就是表面上也許可以，但是實質上是做不到。

第十二位：因為這個是他招選，如果不是他招選，我派去的話，他沒控制的話，你不行，你和他相處不來，我跟他甲和乙調換，還是我付錢，你頂多也是，可能會寫個報告，報告的話，勞工局會去看，比較客觀的人去看，有這種現象，因為他不怕他，因為他基於服務的話沒有必要受機構的威脅。

王：所以現在的關鍵是在於說，目前的就服員是由機構所招選，所以這種防弊措施很難落實。

第十二位：對。

王：那再跟您請教。目前社區化就業評鑑制度，每年都在評鑑，和這個委辦的結果，兩年一次委辦，結果之間的關連性您覺得怎麼樣？

第十二位：什麼關連。

王：關連就是說，有的機構他評鑑出來的成績很好，結果他在申請委辦的時候，也許反而不見得會申請到，或者他的員額會變少，明明評鑑很好，結果員額反而變少。

第十二位：那個機率很小。

王：這樣的機率您覺得是很小的。

第十二位：因為那是評鑑都會過的，只是說、評鑑都會過，一般而言，除非你自己不做，不想做這個計畫，你覺得很累贅，因為勞工局那個文書的要求，行政系統的要求真的很累贅。所以他也受不了，一方面因為行政要求導致於他沒有辦法去開拓工作機會，然後沒有辦法開拓工作機會導致效果不彰，效果不彰導致殘障朋友的埋怨，這是循環性的，起因還是導致於行政系統過份的要求。

王：您是說評鑑制度。

第十二位：包括平常作業都一樣。

王：書面作業太多。

第十二位：書面作業太多。

王：所以您認為應該簡化書面作業。

第十二位：所以應該簡化書面作業。假設過程之中打字假如要打三十頁，無形之中可能要打三天，這三天我只是就這樣工作而已，可是我怎麼去開拓那些，那沒有，我不管，這份是重要的東西。

王：但是您覺得書面作業沒那麼作業。

第十二位：書面作業那個不太重要。

王：您覺得那個不太重要。

第十二位：只要記錄比較重點，你今天找工作我給你什麼樣的服務。沒有服務成功的原因是什麼，你的原因是什麼，互相溝通。然後下次再有這個機會你會怎麼樣做，這樣你才會激發他，下次還犯以前的錯誤、沒有成功。簡單敘述就好交代過去，家裡的狗是公的還是母的那不重要。

王：那您覺得現行的社區化就業服務的書面作業您覺得它是累贅…

第十二位：因為他本來講的是規範，規範是說新手對不對，可是他督導又不敢放棄老手，因為你這個東西就是文書不齊備，勢必要一步一步按部就班的來，把書面做齊備他才會認為你這樣才是完備的。可是他沒有想說這個是花了多少時間在做，寫的很厚很美麗，可是都沒有就業呀。那這邊是因為你寫的字很草，可是他在過程中馬上就就業，你在這邊兩個月，他已經就業兩個月了。

王：那你覺得目前的評鑑制度也有這樣的現象嗎？

第十二位：有。過於寬鬆。沒有強調就業的重要性，只是你說表有沒有、強調行政作業。

王：目前的評鑑作業，您覺得他過份強調文書作業。對實質的就業服務的成效…

第十二位：他不重視。他比例權數也很低。

王：權數也很低。所以您認為這點上是應該調整的。

第十二位：對應該調整，本來就，我不管你怎麼樣我把他提升為百分之三十的就業率的時候，那會變成一種什麼現象，老師我順便分享給你聽。你就會做到職業輔導評量，你就會做到晤談，你就會激發這個案主的工作動機。為什麼，因為我把這個的權數加高的時候，你會一切目標都朝這個去走，你會積極的開發工作機會。開發工作機會並不一定會成功沒有錯。但是假設你今天開發金礦，會有挖到銀礦，我銀礦可以分享給別人，銅礦我也分享給你。有一天你會分享金礦給我，我就給他去就業，這就是機會的開發。變成資源是互相流通互相刺激，這才是、因為他重點在就業，如果在晤談的話，大家都晤談的話沒有重視就業的話，沒有人會去開發工作機會，相對性案主就業就會、沒有機會哪裡會有就業，不可能嘛。

王：所以您認為現行的評鑑制度他的一些標準或者是配分的比重應該要做一些調整。那最後就跟你請問一下，就是說，如果採取個案委託方式，因為就您前面所說的一些針對就服員，針對個案權利，針對機構等等的角度，你似乎是贊成個案委託制度是這樣子嗎？

第十二位：也可以啦。因為沒有做過總要去試看看嘛。但是，不能一下子就貿然實施，貿然實施的話沒有辦法補救。

王：所以基本上您覺得個案委託的制度還是有他的可行性嘛。是這樣嗎？

第十二位：成功率大概在，可行性大概在百分之二十可以去做這個，你用全部的百分之二十你用這個數字可以去做這個工作。

王：您贊成先採取試辦，試辦的比率是百分之二十。所以就是說基本上您還是覺得他有某種可行性，但是不適宜一下子就全部實施，所以先做大概百分之二十左右的試辦。可是試辦來講的話也還是要訂定一些標準，所以您剛剛也提到有一些指標。那我們來確定一下，您覺得最重要的指標依序大概有哪些。

第十二位：第一次我就問過啦，經費有沒有上限。假設我今天這個個案委託是差不多五萬塊錢八萬塊錢，還是五千塊錢，然後這個標準的拿捏，然後這個委託的期限多久。一個個案從進來以後，晤談開始到多久才算結束，那個標準在哪裡。

王：經費上限，委託期限，還有呢？

第十二位：那你跟雇主開發那個機會、開發那個時間怎麼樣去算，晤談怎麼樣去算，就是說去算最低消費額的晤談是多少，超過了不給你認定還是怎麼樣，那個機制應該要建立。開發工作機會並不是說我今天開發了一個就是一個，可能開發了一百個，可是他一百個可能都不是用在你的身上也不一定，用在你身上也不一定，這都有可能。可是可能這個一百個裡面，可能為了我的個案三四個人，剛好適合我們三個的，這個時間的拿捏的計算你要給他多少錢，時間的花費你要給他多少，有沒有限制，陪同面談是從什麼時候開始算起，坐車時後開始算起，然後到什麼時候結束，這個錢的計算方式。

王：對，我想現在我們就是在考量如果採取這樣的制度的話我們標準要怎麼定嘛。

第十二位：所以說你那個時候要給他訂一個說，我不管你帶去幾次面談，假設我面談的時間這一段的時間最低給你多少錢，最高給你多少錢，這個rang裡面你不能超過。最高我也是給你，每次我算你最高也是沒有關係，假設你許可的是多少錢，就算你怎麼樣我也給你最高都沒有關係，可是其他的話你可能少，因為你期程在這個地方的時候，後面的時間你可能不會拿到那麼多，有的地方他會少，所以把他算起來折衷，這個機制應該老師會設啦，你這邊發的多的話那邊可能會少一點，因為時間的關係，這邊少一點可能那邊會多。

王：那以現行制度來講的話，機構裡面的就服員他的服務成效可能會有一些差距，但是他們所領的薪水是一樣的。那未來如果採個案委託，也有相當的一個機率，機構會影響，或者說剝削就服員他應得的一些薪資，對不對。那這個關鍵其實是在於說這個就服員是機構自己所招選的，而不是勞工局所派的。所以，雖然您剛剛的估計是說機構沒有剝削的狀況還是佔八成，機構有剝削的狀況還是佔兩成，可是因為就是說畢竟這個人不是勞工局派的，是機構自己招選的，在這樣的情況之下，即便我們採取個案委託制度的話，所以我們現在做了一些設計，你覺得是不是還是有相當大的一些機會，其實他實際領的和我們這個設計是不一樣的。

第十二位：是。而且這個問題，資深就服員，假設一個做五年的就服員和一個做一年的就服員，兩個都

接三個案量的時候，他領的薪水一樣嗎？

王：這個就是我們在設計的時候要不要把他列為一個指標嘛。

第十二位：那個不管你說，應該列為指標，因為這個權數裡面，這個人服務的話，應該分為幾個段落，這個是案主的部分，這個是就服員的部分，假設是機構的部分也好，幾個向度裡面去，然後再總個加給來，這個個案給你服務的時候會不一樣，給你服務的話也不一樣，這樣他才做起來才有意義。不然他做愈久領的愈少的話，這樣變成叫做劣幣驅逐良幣的現象。

王：先就您剛剛所提出的幾個面向。經費上限的部分，您個人贊成設經費上限嗎？

第十二位：要呀，不然會無底洞呀。

王：那您覺得應該設在怎麼樣的一個尺度會比較好？

第十二位：假設他今天領得是四萬塊，你頂多一個人的服務時間有限，一天大概就八個小時，十個小時，頂多到四萬五，也不能少於三萬五，因為服務的，我們假設服務的時間都一樣，如果你效力好一點，我也給你四萬五千而已，這個是一個我們假設值，不能說太多，無底洞，他無限期延長，然後他一個個案就佔去多少時間佔去多少費用。應該這樣不是比較好的方法。

王：所以您個人認為說以一般就服員來講的話，這個rang其實應該是訂在三萬五到四萬五的一個月。

第十二位：假設啦，因為現在的標準來說，如果個案委託你可能增加五千，你也可能少五千。

王：但是rang就是正負五千。

第十二位：對。因為這樣子的話他才有得比較，不然沒有比較每個進來的一樣，你服務期程快速的話，馬上進步到這邊的話，你跟他在這邊還耗的話領的一樣的話，我也就是在這邊耗，因為這邊比較輕鬆，跟你對談而已，沒有帶去外面面談，案主也感到快樂，在這個地方他不會有問題。

王：那委託期限的部分您個人覺得應該怎麼定？

第十二位：從晤談開始到六個月結束。

王：最長只能六個月嗎？

第十二位：不是呀，讓你就業六個月嘛。就業看你這個規定看你要幾個月，應該三個月就可以結束了，我認為是三個月。

王：我們勞工局的標準就是三個月。

第十二位：不是，因為社區化要六個月呀。

王：那是中央標準。

第十二位：是中央標準，不是我們這邊也有一部份是六個月。

王：臺北市三個月就可以結案啦。

第十二位：不是，好像還有一部份要六個月，要追蹤六個月，這個也是要去問一下。

王：我們目前手上的資料，當然有的六個月，也有的三個月就結案。

第十二位：換句話講，我們現在不是有一個穩定結案在追蹤個案，換句話說也可以那麼長嘛。換句話說嘛，也可以延長那麼長。所以那個是沒有標準的，我個人經驗是…

王：所以你委託期限，你個人看法是…

第十二位：我個人看法是如果他就業的話，穩定三個月的話就可以結束了。

王：從晤談的時候開始算。

第十二位：不是，從就業開始三個月就結束。

王：可是這還要包括苦勞的部分呀。

第十二位：苦勞部分，所以這個可以縮減嘛。這個就是設計，在這邊我頂多多少時數給你而已呀。頂多呀，你在那邊耗兩個月的話，我頂多算你一個月，就是苦勞，因為你後面那一段你要突破這個才能拿到權數大一點的東西。在這個地方，你停留在這裡，你一個月兩個月我也是給你五千塊而已，三個月我也給你五千塊而已，一年我也給你五千塊而已，可是你要突破這個地方可能就不一樣了，這個就是設計的問題。

王：那另外就是開發工作機會的時間您認為也要列入考慮。

第十二位：這個跟那個一樣的道理，一樣考量。你成功跟沒有成功，在那邊亂耗，我打了二十通一百通電話，都沒有辦法出去，重點是有沒有帶他去面談。對不對，面談的機率要高一點嘛，然後面談成功率要高一點，那其他時間你在那邊晃的話我給你最低消費額嘛。

王：所以您提到說不同服務項目，比方說是面談或者是密集輔導，追蹤輔導等等，不同的項目要給的單價應該要不一樣。

第十二位：沒有錯，假設這個期程是多少，這個期程又是多少，超過的話你可能沒有辦法領到，最多是最低消費額給你。然後最高、假設有一個range好了，就是說最高是多少，就是限定在這個向度裡面，不會讓你有偷雞摸狗的機會。你要跟他晤談都可以，你晤談三年五年都沒有關係，這個個案在你手中，可是你晤談那裡我就給你五千塊錢，不會再高，可是你突破這個地方的時候，這不是我們達到目的了嗎，個案委託就是這個重點嘛，我就給你一萬塊錢兩萬塊錢，長期下來的話可能就是這樣子。

王：另外還有就是就服員年資的部分，您覺得也應該要納入這個標準當中。

第十二位：那個你權質的換算嘛，資深的話單價會高一點。

王：那另外，像障別應不應該納入？

第十二位：障別一樣呀，就是輕重，輕度的話可能是一分，重度可能就四分，極重度就四分嘛，還有大學畢業，學歷，體能，專業技巧大概把他評這個向度下來，然後再加總的時候，你就可以知道他在這個位階，好服務、不好服務、或者是很難服務，哪一個位階，就比較容易區分。

王：我們現在就是說要把這幾個指標先把他列出來，所以剛剛有提到，障別您認為應該納入，障度也應該納入…

第十二位：愈多愈好，有影響就業的話都要納入。

王：所以您認為障別有影響，障度有影響，體能有影響。專業技巧是指誰的專業技巧。

第十二位：個案呀。

王：個案的專業技巧。

第十二位：譬如說我這個打字打的很快，對他來說是好的就業啊，但是好的就業服務，很快就上線的話，你不能給他太多錢。

王：個案的專業技巧，因為職類很多，那如何來訂定。

第十二位：問他嘛。假設這個專業技巧，各種專業技巧，他是美工很好甲乙丙丁嘛，假設他打字的話也是甲乙丙丁嘛，譬如說修電腦也有甲乙丙丁，把這個專業條件，兩個也可以，一個專業兩個專業，把這個列下來。跟那前面的是你好服務跟專業不足的話，可能又、好服務的話他輕度的，可是他沒有專業的話，這樣他可能是五分嘛。比較重度的話四分，這邊就一分，也是五分嘛，交叉嘛。中間是三分三分，如果兩個都不好就是變成八分嘛。那個八分的權質就不一樣啦。

王：那另外還有，譬如像年齡應該納入？

第十二位：要呀。有的說年齡輕的比較好服務，一般雇主都比較喜歡用輕的嘛，對不對，這樣我就給他一分，五十歲我就給他四分，服務起來績效就不一樣，就會顯現差別出來。

王：性別呢？

第十二位：性別大概沒有什麼重要啦。

王：性別不重要。

第十二位：就業服務法規定不能區分性別。

王：不，我們現在就在討論他就業服務成效。

第十二位：性別他沒有。

王：您認為他沒有差。

第十二位：年齡有影響。

王：年齡有影響。好，那教育程度呢？

第十二位：教育程度有影響呀，教育程度要列入啊，體能，忍受度。動機，你把他歸類動機強不強，可以測試啣。

王：忍受度，還有動機。

第十二位：工作動機。可以測試啣，你媽媽叫你來的還是你自己來的，那不一樣的。

王：除了這些之外你覺得還有沒有其他應該納入標準的？

第十二位：有沒有經濟壓力。交通上的問題。還有無障礙環境。譬如說沒有廁所，我坐輪椅你企業沒有廁所，我一定要廁所，那個又增加難度啊。推介有困難，因為你那邊沒有廁所，我去那邊工作不行呀。

王：工作環境有沒有廁所呀？

第十二位：有沒有無障礙設施呀。

王：職場啊。

第十二位：對。

王：這家不行去別家呢？

第十二位：但是別家也沒有，就增加難度就對了，因為我那個障別，可能坐輪椅需要，就是需要…對無障礙環境需求高的，你會影響到就業的推介。還有家庭的支持，也可以測試。

王：有人認為如果採取個案委託服務的話會使整個就服員的服務變得會比較功利，有人這樣覺得。

第十二位：功利是什麼意思。

王：功利的意思就是一切向錢看。

第十二位：本來就是這樣子，一切向錢看，好的話就績效好，不然我幹麼要個案委託。每個都基礎平等，像共產黨一樣大家都一鍋飯，因為沒有人去管你有沒有就業安置，對案主來講是不好的，你有功利取向的話，重點是對案主來講，政府給你多一點錢是必然的，是合理的。

王：所以有功利取向您認為他是很合理很正常的事情。

第十二位：因為現在是資本主義，是功利取向，每個都講求成本，講求效益，你如果說那個地方錯了嗎？假如你都不推介，每個都在那邊服務，都在晤談這個第一步裡面，他通通都有錢，可是你對這個案主來講，極大的不公平，即便是你給他推介成功的話，你給就服員多一點錢，因為他成功啊，你給他多一點錢，本來這個人沒有就業的話社會成本還是要付的很多呀。如果你給他就業的話，我們政府就不用付那個資源，不是相對性的就是給他了嘛。一樣的。如果在那邊耗來耗去的話，他就給你吵，給你鬧，他對政府的不滿，很多問題就會發生，自殺潮，因為他沒有就業，一個自殺的話多少成本呢？沒有辦法換算。

王：所以您認為說，也許會有比較功利的狀況，但您認為他是正常的，也是合理的，而且對案主的權益跟需求來講其實是好的。非常感謝。

第十三位深度訪談逐字稿(個案 1)

- 第十三位：優點我是覺得，其實我是直接受到就服員的服務，所以說比較看在他的服務。所以說~。
- 王：我們不一定要照這樣子的順序。
- 第十三位：比較不了解的，政府在這方面，比如說他可能提供給機構怎麼樣的，這我們比較不了解。
- 王：那沒關係，我們就從第二個開始談好了。第二個就是說您覺得影響社區化就業服務的因素有那些。
- 第十三位：嗯，資訊吧。因為就服員有時候他的那個，他知道的工作機會，就是願意用殘障的機會，那個、他得到的資訊其實是滿有限的。
- 王：就服員得到的資訊滿有限的？
- 第十三位：對，而且我會跟別的機構重覆，變成說會那有個比如說我去應徵，別的機構也會介紹人去。
- 王：那所以這樣對您們來講是一個比較不利的狀況，如果發生您剛講這個因素。
- 第十三位：對啊，所以說我在找工作的時候，我自己也會上網，自己也會找。
- 王：這是您的親身經驗？那以您所知，其他一些相關的身心障礙者您所接觸或是認識的，他們有類似的狀況嗎？
- 第十三位：其實大部份他們都比較依賴，依賴就服員，然後就是說人家介紹他，然後他就去面試，可是這樣子，說實在要等很久。
- 王：就是說如果只是單純依賴就服員的資訊來講的話，要等這麼久？
- 第十三位：對，而且我覺得就服員他的有一些，他要怎麼樣去找知道說這個工作機會，我覺得好像沒有人幫助他，因為很、怎麼講，因為我不曉得政府有沒有、他們的機構有沒有規劃說，那個殘障就是，需要殘障的工作人材的那個，怎麼講，就是有人在管理，那因為就服員他、說實在的，他也要去找說到底是那一些公司啊，有在僱用殘障的，那他也是在登記等。
- 王：你說誰？
- 第十三位：就服員。
- 王：什麼東西？
- 第十三位：他也是在等公司找他。
- 王：就服員在等公司來找他啊？
- 第十三位：就是那些資訊主要找上門。
- 王：就服員本身不是要去開發工作機會嗎？就您觀察到沒有這個狀況？
- 第十三位：那時候他有在留意啦，但是我覺得那是被動的，因為他也只能說他也是上網，或者是說有一些，看有沒有人傳真進來這樣子。然後他通常是跟我們講說，我現在手邊的工作機會，就是說很少這樣子。
- 王：那您一共接觸過幾個就服員？
- 第十三位：就服員，兩位。
- 王：兩位啊。他們的年資一樣嗎？
- 第十三位：不一樣。
- 王：那您感覺到說有沒有因為年資的不同啊，而造成比如說他們在資訊的提供或者是服務，對您的效果算有沒有差異啊？
- 第十三位：跟就服員的年資其實沒有關係的。他的機構，我覺得跟機構的知名度有關係。就是公司、他想要用殘障的那個公司哦，他會他會比較找那種~。
- 王：你所謂的機構是指企業，不是指社會福利機構？
- 第十三位：社會福利機構。
- 王：比如說伊甸或是陽光的。
- 第十三位：對。他們的就業資訊會比較多。
- 王：就業資訊會越多，機構知名度越大嗎？那個就業的資訊會越多，為什麼？就業資訊會越多？
- 第十三位：因為他會第一個找上他們啦，那其他的也許說實在的，那麼多社福機構，他們根本也許都不知道，那他知名度比較高。
- 王：您覺得說知名度越高的機構來講，外面的企業會主動的找上他們，以致於他們的資訊會比較多，那所以換句話來講，跟就服員本身的年資、甚至專業都沒有影響嗎？
- 第十三位：其實就服員他、怎麼講，他不是只有幫我們找工作，他可能在他的機構裡面還有做別的事情、事務，所以他不可能，他跟你要的那個時間哦，就是他上班幫我們找工作這樣子，也不可能，那個就是有機會他會介紹、會覺得你滿適合的，然後就會通知我們去面試，那我覺得那種找工作就是這樣，那個自己也要很積極。
- 王：以您的經驗來講，因為上一次您好像有提到過您有幾個工作經驗嘛，對不對，那一共有幾個？就您換過幾次工作嘛。
- 第十三位：一共有幾個哦，就很多。
- 王：那大部份來講，是自行就業，還是就服員推介就業的？
- 第十三位：之前都是自行就業的。
- 王：之前啊？之前是什麼時候？

第十三位：大概四、五年前吧，因為那時候我是做計程車電台的播報員。

王：那是您第一次的就業嗎？

第十三位：不是。也是、那個行業算第二次。

王：那那個意思就是說，那時候你已經參與了社區化就業服務了？

第十三位：沒有，那時候沒有。

王：那後來在那個工作，大概在四、五年前，是民國九十年？

第十三位：對，差不多。

王：差不多九十年的時候。後來又換了？

第十三位：然後後來我想坐辦公室，我不想輪班嘛，然後我想換個不一樣的工作，所以我就去參加伊甸的那個、他們的職訓。

王：參加了伊甸的職訓？

第十三位：對。大概九十一年吧。

王：民國九十一年？

第十三位：差不多。

王：參與職訓，多久呢？

第十三位：半年。

王：學了什麼？

第十三位：就是辦公室軟體、那種應用軟體。

王：然後呢？

第十三位：然後我就找行政助理工作，一直到現在。

王：找到了嗎？

第十三位：對。

王：就是現在的工作？

第十三位：呃，有換過。

王：那時候剛結束完職訓半年之後，找到的是什麼工作？

第十三位：找到的、那時候也是行政助理的工作。

王：那裡的行政助理？

第十三位：在那個，也是社福機構。

王：可以講嗎？

第十三位：那個紅心字會。

王：哦，找到那個紅心字會的助理的工作，在那邊做多久呢？

第十三位：呃，做一年多。

王：後來又換了，為什麼要換呢？

第十三位：因為他們說那個政府的、其實我那個工作哦，我會去是因為他們都一個人做很多事情，那我們那個組長哦，他因為懷孕了，家住很遠啊，然後他要照顧小孩，所以而且他的事情太多，他每次都要加班，然後他又剛生完小孩，所以他要請個助理幫他分攤一些事情，對，比如說，跟社會局請款，每個月這樣子，但是政府補助給那個機構的經費其實很少，那沒有多餘，那每次、每個星期一開會都喊窮這樣子。那個執行長都說沒有錢、募不到款這樣子、景氣差，那連 50 萬都不願捐這樣子。所以我的薪水是那個組長薪水撥出來的，然後再請個助理，這樣子，那後來他，但是他後來他覺得他也划不來，因為他本來是做 part-time 的啊，所以他沒有想到他做 part-time 的，他事情還是那麼多，那本來就、他還是要把那些事情全部做完，因為人都是有責任的，所以他決定辭職，然後就由我們裡面的一個社工員就把他變成組長這樣子，然後就不需要再請助理。

王：所以這行政助理是組長自己請的，不是整個機構正式的編制？

第十三位：怎麼講啊，反正那個，我不曉得是不是算正式編制哦，反正他就是我，比如說我的薪水是那個組長的薪水撥出來的。

王：那你這個當初紅心字會的行政助理這個工作機會的資訊怎麼獲得的？

第十三位：呃，伊甸。

王：伊甸告訴你的，伊甸來講，可能就是紅心字會去告訴他的，就是了，是不是這個意思？

第十三位：他們好像會發，我不太清楚，但是他們裡面會有個管道就是會有工作機會，伊甸他們這樣子。然後你甚至可以打電話去，你可以聽工作機會。

王：這樣子，語音的？

第十三位：對，語音的，他們會有。

王：所以在這個紅心字會行政助理這個工作又做了一年多，對不對，然後呢？

第十三位：然後後來我又另外找。

王：也是行政助理嗎？

第十三位：對，那時候我是去那個、那個景美那個，那叫做什麼，那那個政府就每個就業服務站，去就業服務站找的，然後大概又做了三個月也有，我就沒有做，但是那個工作是我去找的，那我找到的也是行政助理，然後他是說他都是那個工程公司，做隔音牆、隔音門，隔音的工程公司，然後那個

工作，我看到就覺得不錯，然後我的履歷我請我的就服員然後幫我去、幫我去講就對了。然後就這樣，就請、然後好像，對，他跟我一起去面試這樣子。

王：工程公司的隔音牆的行政助理工作。

第十三位：他們工程公司是做隔音。

王：做隔音的嘛。

第十三位：對。他們有隔音門、隔音牆。然後我去做了以後，我那個，我第一天上班就發現很多廠商哦，我是那種接電話都接不完，人家都來要錢，說什麼已經多久了，那個5萬塊、7萬塊，然後人家說那個才8萬塊，已經多久了，你都還不給怎樣，然後我都要幫老板檔掉，然後後來我發現，第一個月哦，我的薪水就一直拖，就不曉得什麼時候發，然後就這樣三個月我就不做了，所以~。

王：這三個月都沒領到薪水？

第十三位：有，會跟他要，但是他感覺、他最後他跟我講，他說工程公司就是這樣子，你不能接受啊，你不能配合我們，那就算了。那我就跟他講說，那我很抱歉，如果我跟他講說，你不能準時發，你至少要告訴我你要什麼時候發，他說我不知道。而且還有以前的員工也打電話來要薪水，那他們好像曾經收過，就是倒掉，重新開始。

王：所以公司的財務狀況不穩定？

第十三位：就是很不好。

王：後來三個月之後您又離職了？那離職之後呢？

第十三位：對。然後我就、然後其實那個我就進去鈺寶，然後其實一直到現在，這個是就服員幫我找到的。

王：這一次的離職、隔音公司的離職，大概是民國九十二年的事情？

第十三位：對，差不多。沒有、沒有、九十三年。

王：已經九十三了，差不多就好了。

第十三位：差不多，大概九二、九三，我說伊甸的好像提早，好像是九十二吧。

王：伊甸是92？

第十三位：我講太早了。不是九十一，是九十二。

王：那所以您在紅心字會做了兩年？

第十三位：一年多？

王：所以伊甸是九十二？

第十三位：對，大概過了三四個月，對，我又找到做隔音的工程公司。

王：ok，那時候大概是九十三年左右。那那個時候你參加了那個臺北市勞工局委辦的這個社區化就業服務嘛？

第十三位：其實我不太清楚他怎麼樣委辦耶？因為我是自己打電話去、去那個勞工局，然後說我想找工作，然後他就幫我找工作。

王：您什麼時候打這個電話？

第十三位：什麼時候哦，大概93年也有吧。

王：是在您離開了那個公司嗎？

第十三位：呃，紅心字會以後。

王：離開紅心字會，那是92年啦。因為那是你去伊甸嘛，那時候你打電話跟勞工局接觸是不是？

第十三位：對。

王：所以您去伊甸那個地方，他是一個社區化就業的服務還是職訓啊？

第十三位：他是職訓。因為我算參加職訓的課，但是他上課完以後，在半年以後，他會介紹工作。

王：ok，所以等於您第一個工作是伊甸介紹的嘛，就是，不是第一個工作啦，就是從伊甸職訓完之後，這一個隔音公司的，不是，伊甸完了之後是去隔音公司嘛，紅心字會是在伊甸之前。

第十三位：呃，紅心字會是在伊甸後，那伊甸前是什麼？

王：那伊甸之前是在什麼？

第十三位：伊甸之前是在計程車。

王：哦，是。伊甸完了之後是紅心字會，紅心字會離開了是到這個隔音的公司嘛，然後呢？再往下。

第十三位：接下來就是，大概其實也沒有很久的時間，大概一兩個月吧。就是現在的就服員他幫我就找到現在的工作。就去面試，然後就~。

王：現在的就服員也是在伊甸嗎？

第十三位：沒有，在生命勵。

王：生命勵？什麼時候去生命勵的？

第十三位：九十三年吧。

第十三位：我在紅心字會就離開紅心字會以後，我要開始找工作，然後我打電話到社會局，社會局他就說，依照你的身份證字號，然後就說，他們說那個叫“勵殘”，那現在改成生命勵，他們就說那你就去生命勵，然後找一位小姐。

王：所以您先打電話到社會局，然後社會局幫您轉介到生命勵，那時叫勵殘。

第十三位：這樣算不算那個社區就業，我就不知道。

王：因為政府部門之間也常常做轉介的動作啦，就是他這個社區化就業本身，應該是屬於勞工局的業務，但是社會局可能因為對民眾來講，你不清楚他是屬於那個單位的業務嘛，所以他們部門之間自己會做轉介啊。比如說你打電話到社會局。

第十三位：像我們都找社會局耶，因為我不曉得勞工局有殘障服務。

王：對，因為有時候社會局跟勞工局的業務感覺起來其實也滿接近的，所以一般民眾常講、搞不太清楚，不過沒關係，他們內部會做一個轉介啦。所以您那時候是在紅心字會的時候，打電話給社會局，然後他跟你轉介到生命勵，當然叫勵殘對不對？那時候大概是民國九十三年嗎？

第十三位：對。

王：那後來就一直跟生命勵的就服員，就等於您一直是屬於生命勵這個機構，他們為您提供服務，到現在？

第十三位：對。

王：那所以比在紅心字會、去隔音公司，那這隔音公司是您自己找的，不是生命勵介紹的？

第十三位：不是，因為他、說實在的，要依靠他那個資訊其實很有限啦。那時候我自己是在景美就業服務站自己找的、自己看到的工作。

王：然後？

第十三位：然後大概過了一兩個月，然後就服員他就打電話給我說，有一家公司，他說他們都有長期在用殘障的，然後現在就要一個助理，那你去試看看這樣子。然後我去面試以後就談上班時間，然後就開始上班了。

王：所以這一項工作是生命勵就服員介紹的。那做多久了？

第十三位：做一年多了。

王：那表示您做的最久的工作就是生命勵的就服員介紹的？

第十三位：可以這麼說。

王：那表示，雖然有的前面是您自己去找的嘛，比如說像隔音的公司啊，但是您在那邊，畢竟時間比較短嘛，三個月，那所以紅心字會的時間當然也不短，但那是伊甸職訓完幫您介紹的，其實以你這一個工作的經歷來講的話，好像就服員還是有幫到您一些忙啊。

王：那在您的這個工作經驗當中，還有您剛說明的，主要是談到工作機會，資訊的這個問題嘛，除了這個資訊的部份之外，其他的因素您覺得還有什麼會是重要的？比方說，有的人也許他有資訊，但他的工作能力和技能沒有辦法，或是說他年齡過高的話，或者說他的障度太嚴重，等等。這個因素除了資訊之外，還有沒有可能影響就業的因素呢？

第十三位：其實啊，你要有資訊你才能考慮到後面這些問題。

王：對，那當然，那我們就先假設資訊我們同意了，他是一個影響的因素，那除了資訊之外呢？

第十三位：接下來就是本身的條件，其實那個身心障礙者在找工作，跟那種一般人其實是一樣的。絕對不能、怎麼講呢？就是說雇主啊，因為他們這樣用身心障礙的，他們不會、他們也是跟請一般的人，可能他會想要用身心障礙的，也許我可能會可以幫助他們，或為社會盡一點力，但是政府給他們的補助這是很大的誘因。那接下來他們覺得說你這個身心障礙者，你可以做到就是說，我用他然後政府會給我一些補助，他也可以做一般正常人可以、正常人做的事務，他也可以做，他覺得說也沒有什麼不可以，是這樣的。

王：ok。所以您這邊提到的是雇主的態度的問題，是不是？您剛這樣講的是不是這個意思？

第十三位：我講的是哦，以雇主，其實我在找工作這樣來看，雇主他，他在僱用殘障人員的時候，他不會以那種拖捨的心態來用，他絕對不會說，就為了一點點補助也才六個月而已，然後就~。

王：那他看重那些呢？

第十三位：他看重，我講的就是，政府給他的一些補助，然後他覺得說，我用你的話你可以做到跟一般人，比如說我現在做的行政助理的工作，那其實我什麼都可以做啊，我甚至畫尺我都可以自己來，甚至他覺得說用你一隻手你可以做很多事情，就是說你可以用方法去辦好事情，他覺得那就沒差。

王：所以就身心障礙者本身的工作能力嘛。

第十三位：對，能力。

王：那還有沒有別的啊？比如說年齡啊，是不是一個？

第十三位：其實年齡不管是不是身心障礙者，那個年齡都一樣。只要找工作老闆都不要用太大的。

王：所以在身心障礙者來講，年齡也是一個考慮的因素。

第十三位：對，還有笨笨的。老闆也不喜歡。就反應遲頓。

王：反應遲頓也不行？

第十三位：對。那就是通常你要教他教很久，那忘東忘西的，講、那做事情，他是做那種、怎麼講，如果說他是做那種機器操作那個的話，那個腦性麻痺反應會比較慢、然後動作會比較慢，然後他頭腦比較不靈活，你知道他永遠只能做這件事情，你要他做別的事情，他就不會了，然後動作就很慢，其實在那個、操作機器哦、然後他們做那種生產線那種，他們是講求效率、講求速度，然後一般人的話，你可以切，算他們、怎麼講，你只要算他們會切那個是薄的，那個半個鐘頭啊，他可以切多少，然後凌晨那樣，他可以切多少，你看他可以切多少，那根本划不來。然後他可能做這件事情，再教他別的事情，他就學的很慢這樣子，他就覺得說那我請你幹嗎？又不會這件事情、然後動作又

慢。

王：那所以這個應該是跟障別還有障度有關，比方說您剛提到腦性麻痺、腦性麻痺人家就比較不喜歡，對不對，那也許別的，比如說肢體障礙，也許相對就好一點。

第十三位：我們那個同事是蘭癩。

王：所以說障別是不是，就以您剛所舉的例子。

第十三位：障別還要看，其實我覺得要看，其實他、因為我們老闆、心地是滿善良，他之前都有在僱用身心障礙的，但是他都不曉得政府有補助，他是真的、真的要回饋社會，然後包括他請的身心障礙的人當員工，我想說你看到這樣子啊，那個身心障礙者你幹嗎給他那麼多，對不對，幹嗎給他那種一般的，就給他減，我們老闆就說不要，就還是給他一樣的薪水就這樣子。所以說我覺得這個要看啊，如果雇主比如說他沒有用過身心障礙者的話，他會看他的障別，但是如果說他有那個經驗的話，他比較不會重視，殘障手冊上面說中度、重度什麼的，會看到那個實際上，比如說他、我們辦公室就有用那個、也是，聽障，因為聽障他就沒有辦法講話，那也是極重度、多重障礙，但是因為為什麼可以跟他筆談，就是覺得、用跟他筆談啦，那個也滿聰明的，就是可能會讀唇語，就是也滿可以溝通的，這樣子就會用。

王：所以意思就是說障別跟障度可能會參考一下，但是還是要看身心障礙者本身的一個能力。

第十三位：對，那還有除了本身能力外，雇主他對身心障礙者的能力有沒有認識，這個很重要。

王：身心障礙者的能力也有個別差異啊？剛不是有提到？

第十三位：一般，我覺得有用過身心障礙者的老闆，他會比較知道說，其實我們身心障礙者，我們在做工作的時候、做事情的時候，雖然沒有兩隻手，但是可以用一隻手的方式，就是用他自己的方式去完成，不一定說一定要用兩隻手這樣子。但是一般他沒有用過的，一般人他會覺得說，這樣你有辦法嗎？他馬上就會質疑，你有辦法這樣做嗎？本來應該是這樣做啊，你有辦法？那事實上他沒有辦法想像、想到說，他可以用比別的方式，照樣也是可以完成、做好這件事的。然後他就會懷疑說你可以嗎？你有那個能力嗎？

王：所以雇主是不是曾經有僱用過身心障礙者的經驗，這個也是一個影響的因素嘛。性別呢？性別是不是一個因素？

第十三位：要看，要看那個工作。如果說他那個需要、操作機器的方面啊，他都比較喜歡用男生。

王：就看工作性質了啦。所以您剛提到就服員的年資，您認為並不是一個重要的因素？那您覺得就服員，可是您又提到說這個資訊、就服員的資訊是很重要的。可是您又提到說就服員的資訊是因為看機構的知名度，所以換句話說，比方說，我是一個伊甸或者是陽光，這種知名度比較高的機構，裡面的就服員，即便我今天的年資非常的淺，但是我服務出來結果是會、不低於、甚至優於知名度很小的機構但是很資深的就服員，您的意思是這樣嗎？

第十三位：沒有耶，其實我是覺得說怎麼講，那個其實就服員不管他的有沒有資深、他的資歷、資淺，最主要他在幫助我們找工作機會，他是怎麼講，他只介紹這個工作機會，然後我把你們帶去啊，然後我在面試的時候啊，就服員在旁邊，就都是我們跟主管、老闆這樣子談。

王：他除了帶你們去面試外，沒做什麼別的事嗎？

第十三位：他比較不會、怎麼講、像推銷那樣，就說這個人怎麼樣，他不會，那他就是用介紹的，然後~。

王：我的意思是說，在我們的就服員的工作項目裡面，他一共有六項嘛，比方說，他要先跟你做一個晤談啊，接下來是詳談嘛，然後他後面會有做密集輔導啦、追蹤輔導啦，這些啦。萬一你不是做的很理想、或是很愉快，那他要幫你做一些轉介啦，所以他一共有好幾個項目。應該、他的工作項目應該不是只有把你帶去那邊，讓你去面談，一項而已嘛，是不是。

第十三位：就是面談了嘛，如果說、就是可以的話，就上班，那上班如果有問題的話，他會協調。

王：但是這個很重要的一點就是說，跟你晤談之後，他了解你的能力、還有你的希望，希望包括你的工作種類，還有你的薪水要求等等，他得到這些資訊之後，他就是從他手上有的一些資料庫當中，找出適合您的嘛，然後再找您去面試嘛，所以這個中間來講，這也是需要一些專業的能力嘛。否則他聽完半天，聽完您講的這個，他也搞不清楚你要的嘛，那他給你找的工作當然不適合啊，對不對。這種媒合難道不是一種專業能力嗎？

第十三位：媒合啊？對啊。應該對啊。

王：那我的意思說，這個東西來講的話。你覺得跟他的年資有沒有關係？

第十三位：年資啊，其實我覺得沒有關係。

王：但您還是覺得說、資訊、機構的，知名度越高的機構、他的資訊越多，那個資訊是個很重要的因素，是不是？

第十三位：對，資訊是很重要的因素，而且他就服員他也不是只有說幫我一個人，在找工作，所以我覺得年資哦，我覺得就服員他的熱心。

王：就服員的熱心？熱心是一個因素嗎？

第十三位：怎麼講，對。他其實跟他的年資沒有關係，我覺得那種熱心還有衝勁，我覺得才是重要的。

王：熱心跟衝勁啊，您的意思說他會幫您找很多的機會，不停的帶你去試嗎？是這個意思嗎？

第十三位：可是我覺得他那個對於、對於說他這個工作，那他有沒有熱心的話，然後我覺得他那個更勝於他的年資。

王：所以您的過去經驗當中有發現不同的就服員有這各別的差異嗎？有的很有熱心，有的很沒熱心？

第十三位：因為這兩個啊，我覺得~。

王：有差別嗎？

第十三位：因為我其實我覺得是沒有什麼差別啦，但是還是要自己找，那個像我的就服員就跟我講，他就說，工作機會這樣我有幫你注意，但是就是說，也是自己要自己找。

王：我了解，就是要自己找當然是啊。但是我的意思是說就服員的熱心跟衝勁這個東西是您所親身經驗的還是你所想的？

第十三位：像我們在找工作時，我了解我們自己要很積極，這樣相對的就服員他也會、他怎麼講、他就會比較有衝勁，如果說我們只是一直依賴他，然後他就冷冷的。

王：所以說這個，本身，先要有積極，這樣的話，就服員也就會相對的有熱心跟衝勁，那如果本身不積極的話，就服員也就比較隨便一點，是不是？

第十三位：對。

王：那所以呢，就我們如果採取個案委託的方式的話，我先稍微跟您說明一下，目前的制度就是說，勞工局這邊他委託機構去提供社區化就業的服務，那他發給機構這個補助的款項，就是看機構裡面他有幾個就服員，然後就是補助就服員的人事費，一個就服員多少錢，那你現在還有幾個，比如說你有三個，我就補助這三個人的錢，對不對，那每一個就服員又配上 1/6 的督導，所以基本上來講都是補助人事費就對了。那就服員他服務多少量呢，他只要達到一個基本的標準就好了，達到這基本的標準以上，你隨便做多少，這個補助金是完全一樣的，這是現行的制度啦，他只有規定基本標準，就好像及格、60 分那樣。60 分以上呢，隨便你做多少都一樣。

第十三位：我覺得這樣不好。

王：那這是現行的一個制度嘛，那如果採取個案委託的意思，他就是說根據這個個案就業的難易度、簡單來講、難易度，劃分一個等級標準，就是針對某一個個案，這個個案我們假定把他視為是難度比較高的個案，比方說障別是腦性麻痺、也許是精障啦，就是假定是就業難度比較高的，然後呢，您剛也有提到一些其他影響到就業的因素，比如說年齡，年齡他又是比較大的，然後他的障度又是比較重的，等等的一些狀況，使得他的難度是比較高的話，那我們就給予這樣的一個個案，他的一個就業成功的單價要比較高，也就是說，你有的比較容易嘛，比方說肢障啊、輕度啊等等，他年齡又很輕，那這個，你要去輔導這個的一個人是不是會比較容易、比我們前面講的精障啊、這個障度又高啦，年齡又大啦，兩個相比較，您是不是會覺得肢障這個會比較容易點？

第十三位：不一定。

王：當然是不一定。我的意思是說總有各別差異是沒錯啦。但是我的意思就是說，剛剛我們有列出來幾個項目嘛，您剛自己也說嘛，會影響到他的就業服務的一個成果，對不對？

第十三位：要看耶，因為我覺得有些，比方說，因為他是不是很容易找到，要看雇主他、這個公司要用，比方說他會指定要精障，這個我就遇過，他就說他要用精障，那他可能障別他有輕度、中度這樣子，他會、就是要看他會指定，我要用那個障別這樣子。

王：雇主要用什麼障別？

第十三位：他們會選擇，對。

王：所以我的意思說，剛只是舉例啦。舉例就是說，這些的項目，我們是不是要把他放在我們列出來所謂就業的難易度這個部份。

第十三位：也可以耶。

王：也可以把他放下來嗎？大概就是說會有一些各別的差異嘛。那所以就是說對於這個就服員、對這個就服員來講的話，他如果服務相對來講，就業難度比較高的話，那他所能夠獲取補助的金額相對的比較高。

第十三位：我覺得這好像業績。

王：對，很像業績。

第十三位：你達到一個業績，然後你就有。我覺得如果再怎麼樣，好像是說，你做到這樣，你就可以不用做了。他那種目前補助的方法就讓他覺得說，你只要有達到一個、一個標準就 ok 了。就這樣。

王：您覺得採取我們這種個案委託方式的話，您覺得有可行性嗎？

第十三位：可以啊，我覺得可以。對，但是我覺得最主要是個案委託，然後自己去找嗎？

王：誰自己去找？

第十三位：就是身心障礙者要找工作嘛，然後自己去找機構嗎？

王：對，原則是。

第十三位：這我是很 ok 的啦，那但是有些人、很大部份的那種其他人、很多身心障礙者他其實是很被動的，他希望人家主要來找他，然後主要為他服務。

王：但是如果採取這個制度的話，其實機構或者就服員也會去找啊，為什麼，因為越找的越多，我賺的越多啊，對不對，比方說我原本做十個，那我就領十個的薪水嘛，但是我想領二十個啊，我領多一點不是很好嗎？等我有空的時候我就可以自己出去找，對不對，應該是有誘因嘛，對不對。所以到時候應該會構成一種雙向的狀況，對不對。所以您覺得這是有可能的嘛。

第十三位：而且我覺得重新開案那個也要補助。

王：重新開案的？怎麼說，不好意思再說明一下。

第十三位：比如說，我現在這個就服員然後他就幫我找到現在這個工作，那我覺得我不喜歡對不對，那就是我覺得我還有必要另外再找，所以我就請我就服員願不願意幫我結案，那你再幫我找，那他就說，那你就重新開案了，那這個時候，重新開案找到的話，那你也補助他。

王：對，應該是。所以您講到一個東西就是說，重新開案也應該要列入付費嘛。是不是這樣？

第十三位：對，沒錯。

王：對，所以在我們剛講的案量的計算，服務了一個個案就可以領多少錢嘛，服務兩個就兩個的錢嘛，服務越多就領越多錢。

第十三位：其實我覺得這種狀況，我覺得他說政府在補助的時候啊，就是要成功才有補助，可是我覺得~。

王：沒有、沒有，不一定啊。你是說現在的制度還是未來的個案委託的制度？

第十三位：未來。

王：未來還不一定啊。未來就是未知數嘛。

第十三位：現在呢？

王：現在就是達到基本標準就補助固定金額，你只要達到基本標準，你就會補助你那麼多錢，就好像你一個在學校的考試制度一樣，我們這個考試只有分及格跟不及格，你只要考六十分以上，你考 60、70、80、90、100，你最後得到的都是及格兩個字，不會說 80、90 分，不會，現在的制度是這樣子。但是未來制度就會 show 出來 80、90、100，就是越高領的越多。

第十三位：對，然後有獎勵，有業績獎勵，對啦，這是應該的。這樣子才會有效率。

王：所以說、所以說，您會認為採取個案委託制度是有可行性的？而且您會認為那樣會比較有效率。是不是這個意思？

第十三位：對，而且我覺得每一次開案，然後就是政府都會有補助的時候，這樣子我覺得就服員他會跟第一次開案的那種感覺，都每次感覺到第一次開案，我會覺得說，你好像又再麻煩我了。

王：所以您現在會感受到就是說好像就服員會覺得您又來麻煩他了，是不是這個意思？

第十三位：不是、不是。其實我覺得就服員他們都很好的，他們是不會這樣說，但是他會覺得說你那個，因為我們自己啦，自己的想法、自己有感覺到說，一直這樣麻煩他。

王：哦，ok。你自己會有這樣的感覺。

第十三位：對。

王：好，那所以、所以如果是以個案委託跟這個現行的制度來比較的話，您會比較傾向贊成那一個？

第十三位：其實我覺得現行的制度、其實個案委託的話，現行的制度好像就服員不能自己去找嘛，好像是這樣。

王：不是啊，他有兩種啊，一種就是說自行接案，一種就是勞工局派案。

第十三位：我覺得大部份都是派案，現在。

王：真的嗎？可是就我們訪問這個行政主管這邊來講的話，他是說目前是 2/3 機構自行接案，1/3 勞工局派案。總的來看。

第十三位：這樣子嗎？其實我是覺得說，我是覺得都沒有差啦，我覺得最主要的差別是在政府怎麼樣補助。

王：怎麼樣補助您覺得比較好？

第十三位：對啊，就是他政府給機構人事這樣、補助他們的方式需要改。那你說是不是我們自己去找~。

王：為什麼需要改？

第十三位：為什麼需要改，因為我覺得政府他這樣子好像就是給人家的感覺就是說，你做到一個程度就可以了，這樣子。沒有任何的、因為人就是這樣啊，要有鼓勵啊，要有那種、要有看到成績要有鼓勵，你就會越做越起勁，尤其是一件事情，做很久之後，你就會怠墮這樣子。比如說他剛服務我的時候，對不對，然後就找到工作很好，可是如果後來一直麻煩他，他會覺得他冷掉了。感覺會這樣子。就是，所以我覺得政府要從旁邊、政府要那個、他要做好殘障福利啊，然後就為我們做好這個，然後他、其他想說幫助怎麼樣殘障人就業，我覺得他對機構絕對不能吝嗇，就是對那個殘障服務的機構不能吝嗇，那他是來服務我們的，政府如果說對他們吝嗇的話，他想要做殘障的福利，他沒有誠意。

王：可是如果政府財務狀況也很吃緊呢？

第十三位：我覺得政府、他根本是藉口，你知道嗎？因為他可以拿那麼多錢去金援外國、國外，然後說什麼很吃緊，我覺得政府他要怎麼樣規劃，只要規劃好，對，我覺得那不是藉口這樣子，我覺得既然你要辦好，你就不能說我財政很吃緊，那你有那麼多錢，好幾億、五百億去金援國外，他說那是小錢，那他為什麼不在那時候說吃緊？我看政府他自己、政府也算理財啊，他要怎麼樣去理財，你金援國外你就是說五百億啊，那是小錢，然後我覺得那五百億你說是小錢，那你就來補助那個、社福機構啊，因為現在社福機構都說很窮啊。

王：所以您的意思說，政府在那個資源的分配應該要再做一個整體的思考就對了。

第十三位：對，而且我覺得政府啊，說實在的，政府啊，你不要講什麼，人家說政府要幫助誰，你就先幫助自己國內、國內的那些真正弱勢的人，對不對，這才叫做事，去金援國外那個，然後說那是小錢，所以我覺得那是政府藉口，政府自己要做好財政的規劃。

王：那所以就是說，您剛有提到說現行的制度您覺得只設一個最低的標準，您覺得不是很適當啦。您覺得應該要做一些調整啊，對不對？

第十三位：對。

王：那如果採取個案委託方式的話，您剛有說，是有可行性的，那所以假定要採取個案委託制度來講的話，您覺得那個標準上應該要怎樣訂定？或者說有那些點您覺得要比較注意的到的？來改善現行制度的一些缺點。因為基本上，個案委託制度他跟你剛所講現行制度來講，您最、對現行制度來講，您覺得他不理想的一點，個案委託制度已經有了一些調整了嘛，對不對，現行制度是不是要達一個最低標準，就補助一個定量的錢，那你覺得這樣不好嘛，那個案委託制度他已經就這點上有修正嘛，他就是以個案的單價來計費嘛，難度比較高的話、他的單價比較高嘛，難度比較低、單價比較低嘛，然後做的越多、領的越多嘛，那所以他就跟您剛剛所講的、所認為的缺點部份，他就已經有做改進了。

第十三位：我覺得政府他要怎麼樣、他要覺得他幫他當成說他是老闆，然後他那些就服機構，就那些機構還有那些就服員，是他底下的業務員，然後做的越好、就給你那個，比如說我要做好殘障就業，這個福利，我要做好這件事情，那我就獎勵你，這樣子，而不是說你做到一個，然後就給你錢，就這樣子就算了，就是你做到一個標準我就給你一筆錢這樣子，然後這樣子就算了，然後就這樣、就不行，那他做的越好你就要給他。

王：所以基本上您會比較傾向於贊成個案委託這個制度，對不對。做的越多、領的越多，對不對？

第十三位：對。

第十三位：那他生活自理方面他有沒有辦法，因為你上班，我們先不要講說他工作怎麼樣，他怎麼講、難易度，因為比如說他做輪椅，對不對，他打字啊，就兩隻手叫他打字，那很簡單，沒有問題，問題他要上廁所啊，比如說他要上廁所，然後他有一個情況就是，他上廁所然後輪椅推不進去，然後他就很急啊，然後就尿的整個都是這樣子。然後後來因為政府還要去評估什麼就業輔具這樣子，然後有改善啊，就是那還要時間、還要時間啊，這樣，怎麼講啊。

王：所以您的意思是說，需要無障礙環境的程度越高的，他難度越高？

第十三位：沒有錯。

王：像您會覺得肢體障礙的難度不見得會低是不是這個意思？要包括輪椅啊、廁所或者電梯啊、這些需求，難度會比較高一點，所以他的就業、即便他肢體障礙，但他大腦是非常清楚的，跟一般人是沒有差別的，可是他需要無障礙環境的設施可能還比較高，以致於他的就業難度比較高，是這個意思嗎？

第十三位：對，沒有錯。

王：對無障礙環境的需求嘛，越高的話、難度越高。還有沒有別的呢？

第十三位：我覺得障別這個算是、怎麼講，還有一個，其實你說、我覺得這很難去訂一個客觀，你知道嗎？因為情況不同、他也許會用智障啦、因為他只要掃地就好，都不用動頭腦，所以也許他很容易找到，要看。但是我，所以這很難說，要看他找什麼樣、要找什麼樣的工作的條件。

王：當然總有各別差異嘛，即便同樣都是智障，智障的、比方說是智障輕度，那智障輕度甲跟智障輕度乙，可能也有各別差異嘛。

第十三位：越接近正常的話，越容易找。

王：所以您的意思是障度，您所謂的正常是指障度嗎？

第十三位：就是跟正常的、障度，對，障度沒有錯。

王：障度是一個因素嗎？

第十三位：對。

王：輕度的比較容易、重的比較難嘛？是不是這意思？

第十三位：應該是這樣啦。應該是這樣。

王：那障別呢？障別你覺得不一定，您剛說了。

第十三位：不一定，因為有人、你說精障不好找，其實也有人他們要精障的。

王：那另外年齡呢？

第十三位：對，年齡是很大的。大概 40 歲哦，我覺得年齡不管是不是身心障礙者，老闆最低限就是 40 歲，過 40 歲就不是很想，除非他有特殊專長。還有溝通能力。我覺得溝通能力、生活自理能力那個。溝通能力就是說我能夠簡單跟他溝通，不用花很多時間，比方說，聽障對不對，聽障那種，那種的話，要看，如果他只是做那種機械操作，就是你跟他講，他就一直做那件事情，那是還 ok。如果他要做辦公事務，就是要跟人接觸，你要跟人聯絡，那就很難了。

王：另外，不同的服務項目要不要不同的計費？比方說我服務一個個案對不對？那應該先這樣問好了，我服務個案的話哦，就是有些可能投注了很多心力，帶他他試了很多工作、給他很多輔導，但是呢，他就是沒有就業成功，可是另外一個，我沒跟他做什麼事情，可是他就成功了，那這兩個東西計費的標準是不是應該不一樣？

第十三位：計費的標準？

王：你知道我的意思嗎？比方說，我舉個例子，比方說有一位個案我為他做了十項服務、十次服務好了，那他還是沒有就業成功，那假定我們每一次都要付一個錢的話，是不是要等於付他十次的錢？付給

就服員十次的錢，那另外有一位我只為他做一次服務，就是跟他講有這個工作，結果他就找到工作了，一次而已，他就就業成功，那理論上來講，照次數上來講，我是不是只能付他一次的錢，他只做了一次服務嘛，可是問題是他一次他就成功了，他這個十次還沒有成功，所以是不是在這個單價的計算上又要有所不一樣。

第十三位：你說這個單價是指這個十次的要比那個一次的還要便宜是不是？

王：對啊。比方說我假定一次一百塊的話，那我十次是不是一千塊，那另外，但是我一千塊還沒有成功哦，那那個一次的、一次就成功了，那如果一次一百塊的話，那他只有百塊，對不對，可是他成功了。

第十三位：他可以一次就成功的單價要比那個十次的還高一些這樣子。

王：您覺得要高一些嗎？是不是這個意思？

第十三位：對啊，是沒有錯。而且我覺得他那種、比如說他十次對不對，十次都還沒有成功，他的單價就可以不用那麼高，但是你政府還是要給他補助，為什麼？因為他出去幹嘛那些都、反正就是人事費用，基本的，政府還是要給，那像這種一次就成功的，那表示他非常有效率，那個可以給他很高。

王：因為項目的不同，而單價不一樣，應不應該？

第十三位：項目的不同啊？要怎麼說項目的不同？

王：您了解我的意思嗎？比方說您晤談了一次，單價一百塊，比如跟你，我就服員跟個案，我跟你面對面晤談單價一百塊，跟我帶你去面試，這是兩件不同的事情對不對？那我帶你去面試，我的單價可不可以訂 150 塊？

第十三位：我是覺得說有出外勤的話，那個單價是可以比較高。

王：那內勤就是一樣價錢。

第十三位：看他有沒有出外勤，因為外勤他還要交通費嘛，他還要~。

王：但是即便同樣都是內勤，您覺得他的難易度或者他的需要的成本是差不多的，是不是？

第十三位：我覺得不要分那麼細，因為到時候計算會很麻煩。

王：最後整個來講，您覺得有沒有什麼要補充的地方？

第十三位：其實我覺得整個障別哦，其實在政府怎麼樣去、怎麼樣去給經費，怎麼樣去鼓勵，就是讓做服務的人、還有那個機構讓他有那種被鼓勵的感覺，得到那種動力。

王：那您覺得假定採取個案委託制度的話，有鼓勵的感覺嗎？

第十三位：有啊。政府就不能跟現在一樣啊，你達到一個那個，我就給你錢啊，就是感覺上好像有點敷衍啦，這樣講是比較難聽，但是你有做到這個業績，就給你錢，之後就不管你了。

王：也不敢說不管啦。只是說就是他的標準就好像我們考試一樣，就只有分及格跟不及格。

第十三位：對啊。就及格就好了啊。就給你錢，這樣不好。因為我覺得不管做什麼事情都是、都是要，我覺得那種都要鼓勵，又是金錢。對。

第十四位深度訪談逐字稿(個案 2)

第十四位案父：「基本上老實說對這個什麼個案委託這個東西我並不是很深入的了解跟清楚，但是就我那天有講一個難易度的問題，你個案委託你像發展性的就業譬如說蒙古症或什麼肢體障殘的什麼，他要做穩定、他要穩定性就業他比較容易，但你對精障個案，精障個案的程度差別差距大，非常大，你輔導一個、輔導二個、輔導三個有可能你花了半年的時間說不定一個都輔導不上去，真的，因為精障你就業的穩定性就是一個很大的問題，他去工作以後他能不能適應這個地方的工作就是一個很大的問題，所以你輔導一個、二個、三個，這難易度差距就，你如果說站在一個水平上面這個對就服員就不太公平，會不太公平這是一個問題。」

王：「您剛說難易度的差別，精障跟其它障礙的差別還是精障內部就？」

第十四位案父：「精障內部就有很大的差別。」

王：「而這個東西不容易事先判定嗎？」

第十四位案父：「不容易事先判定。因為就算像我們 XX 這樣自閉症好了，自閉症中間也有很大的差距。」

王：「可是自閉症不算精障啊！」

第十四位案父：「他是多重障，我的意思就是我只是舉例來講，就算精障方面也有輕微的憂鬱症或是重度的都有，也是差距很大，那我只是舉一個自閉症，自閉症有些人很好，他接受度很高或者他有某一個方面非常好的一個專長，就曾經有清大數學的高材生是自閉症，他作文不會寫他數學非常棒會有這種例子，所以你說要去輔導這個人，他過去有一個同學也是自閉症的人他有自殘的傾向，你必須把手腳綁住，你一放鬆他就打得頭破血流那種要怎麼去找工作，所以類似這一類東西你說要叫一個就服員去輔導幾個，二個、三個那個困難度就不一樣，如果說你像那個蒙古症的，像那個最近才被市議員亂講話的那個叫什麼，烘焙坊那個喜憨兒他大部份是那個蒙古症那個，那蒙古症那個就比較好輔導，你叫他什麼他就做什麼，他穩定性很高，所以你說這個。」

王：「所以我們預估如果採取個案委託的話，可能會有狀況是說以後比較適合於就業的，這個東西要看你從什麼角度去看，如果你從一個比較批判性的角度去看的話，你可能會認為說機構會篩選個案，所以換句話說你剛有講他個別差異性很大，不好就業的話，他可能儘量不要來，對不對，但是你又從另外一個角度來講因為是指就業嘛，這本來就不是社會福利或是社會救助，對不對，所以你當然是說適合就業的人去就業，不適合就業的也許把他轉到其他地方來，對他來講未必不是好事，所以就看看你從什麼角度去看待這個問題，但是方向上來講，確實會往這個方向去走，也就是說容易就業的我們可能就放在就業這邊，不容易的也許就會拉到別塊去，如果假定是往這樣方向去發展的話，您覺得是好還是不好，贊成還是不贊成？」

第十四位案父：「除非特殊個案就像我說的自殘的他根本沒辦法就業，對不對，像這個你手一放掉他就會自殘，那個是需要特殊治療的，要送去特殊機構，台灣目前也沒有這種機構。那一般來講我是希望說能夠儘量能夠讓他們去就業不管短期的或是中期的、長期的就業，那個不管你短期工也沒關係，能夠讓他去就業，那他早期也都是只是做那個短期工，頂多是半年，他也不能適應、單位也不想用他，因為你工作起來他們要管理比較造成他們的困擾、機構的困擾、就業機構的困擾，所以他們接受的意願就不大，那現在這個機構現在去做的話就比較穩定了，但是他本身其實是想走。」

王：「為什麼呢？」

第十四位案父：「他就是他比較不能接受挑戰。」

王：「壓力是不是？會覺得有壓力？」

第十四位案父：「對，會覺得壓力，他就會反彈，他反彈的時候有的時候會摔東西或大叫或怎麼樣，會嚇到其他人，那就是我們的責任跟就服員的責任，我們就會輔導他，讓他、為了這些事情，我跟崇愛的就服員花了很大的心思來做這些事情，這一次自己出去應徵其它的工作，那有些是想要他去，但是我們都把他阻擋了，想辦法把他阻擋下來，因為這份工作畢竟是、那我的意思是我們做家長的，他可以不需要工作，我要養他沒有問題。」

王：「沒有經濟的壓力？」

第十四位案父：「沒有經濟壓力的問題，但是我需要他能夠融入這個社會，萬一有一天我走了，他能夠自己生活，畢竟我不能養他一輩子，這個我的觀念在這裡，他必須要去適應這個社會、必須融入這個社會的生活，所以其他的人也是一樣，所以說除非是特殊個案我剛講的，要不然我希望是一般能夠、各種身心障殘都能夠去就業，我是希望是這樣子。」

王：「即便說他也許就業也許他就是只能做一天、兩天，您覺得都會希望他去？」

第十四位案父：「臨時工、短期的也沒有關係，就是讓他能夠去，因為你這種你社會越排拒他，他就越脫離社會，越造成社會問題，對不對？你社會能夠接納他、接受他，他就能夠融入這個社會去生存。」

王：「那所以就奧克拉荷馬這種模式的話，你會不會比較擔心就是說一些他也許只能最多就業一天、兩天這樣子的，就業能力。」

第十四位案父：「就照他這個模式就是像你剛剛說的，選擇性的去輔導。」

王：「您認為是會的？」

第十四位案父：「會選擇性的去輔導。那我找一些簡單的，我輔導的人多，你補助我的經費就多了嘛！對不對？」

王：「但是…」

第十四位案父：「因為它中間沒有考慮到難易程度的問題。」

王：「他是有分，他這個大概是這樣，譬如說就障別的角度來講，奧克拉荷馬的模式他只有分兩類，一類是精障，一類是非精障，那就障度的角度來說，他也是只有分兩類，我們目前的身心障礙手冊是分輕、中、重、極重，那他等於也只有分兩類。但是，他的兩類也不、就是奧克拉荷馬的做法也不完全跟我們的那個分類是一樣，他只有分兩類，一類就是一般性，一類他稱做高度挑戰性，那所以兩類來講的話，他的一個成本的金額會有一個差距，我看過一份，因為他這個做法跟我們現在做法來講不一樣是說，他等於是每一個機構去提這個計劃書，然後呢在計劃書當中你先來預估說我做這個案子，比方說我要撥二十個個案，然後每個個案多少錢，所以我需要多少錢，所以這個東西是機構自己提的，那目前勞工局這邊來講，他的那個人事費，補助就服員的人事費是勞工局統一算好的，所以每個機構來，比方說你這個機構三個就服員，你這個機構也是三個就服員，只要你們人數是一樣你們領的錢就是一樣的，那你如果是五個你就是乘上三分之二，就照比例啦！所以他那個是統一的，目前的做法是統一的。可是如果照奧克拉荷馬他的做法，各個機構他可能是不一樣的，即便你服務同樣的人但是不一樣，那所以就那個單價角度來看，我們剛剛說分兩類嘛，一類是一般性，一類是難度比較高的稱做高度挑戰性的，我看過一個比例大概是一比一點三五，所以大概挑戰性那個增加了大概三分之一的金額，單價的角度，所以這樣。」

第十四位案父：「那個比例他們會去精算，是應該要有差別。」

王：「所以說如果只分這樣兩類的話，因為您剛是講說可能會有一些篩選個案的狀況。」

第十四位案父：「對。」

王：「就做做也好，做什麼也好，如果現在等於說如果以他這個模式來講的話，他就是那個比較不好做的，如果他符合那個高度挑戰性的個案，他裡面的做法是他有十三個指標你只要滿足其中的三個，你就可以被視為高度挑戰性，那如果被視為高度挑戰性之後呢，假定以我們剛剛舉的那個例子增加百分之三十五委託的金額，那您覺得做這樣子的一種區隔就ok了嗎？可以保障到那種所謂比較困難就業的個案嗎？還是說這樣可能還是不太行？」

第十四位案父：「這點我倒沒什麼意見，但是就是說要怎麼講，你說的保障他們就業那沒有辦法去保障。」

王：「不是保障，至少他不會被篩選掉，他單價變高一點，單價提升了三分之一，對不對？」

第十四位案父：「對。」

王：「那意思是說我服務你，雖然你就業的難度比較高，可是同樣的我單價也比較高。」

第十四位案父：「以那個人那個惰性來講，你即使難度比較高，只有少數人會去說我要去挑戰這個東西。」

王：「即便增加三分之一的金額？」

第十四位案父：「對，以人的惰性來講，我可以輕輕鬆鬆、簡簡單單的去賺這筆錢，我不要去挑戰做那累的半死多那麼一點點錢。這是每一個人的一種惰性，能夠去自我挑戰說我要去挑戰這個挑戰那個，這種人是比較少，畢竟是比較少的。那我可以輕輕鬆鬆的，但是說你也沒有辦法去、只能以我增加你的經費來做這種工作，所以你說保障，沒辦法保障。」

王：「那所以總的來看的話，這兩種一個現行制度，一個是個案委託的制度來講的話，您會比較傾向支持那一個？」

第十四位案父：「就我剛剛說的，我對這兩個沒有很深入的了解，你說我支持那一個，我也沒辦法講出來，沒有辦法講，因為事實上那一個比較好，各有各的優缺點嘛，你要我去篩選，我也不是從事這方面研究工作的人，對，我很難去判斷。」

王：「那現行的做法上面來講的話，就像你所接受的服務來看的話，您覺得有沒有什麼比較大一點的缺點要改進的？」

第十四位案父：「就我個人感受來講，我們所接受的服務我一直感到非常的滿意，所以你要我去挑什麼缺點，我也很難去講，因為我接受的層面也不是很廣，我只單去從崇愛照顧他、輔導他，我只從這個來講我是滿意的。」

王：「所以這是一個，所以像XX的狀況他有中間有結過案再開案嗎？還是？」

第十四位案父：「沒有結過案。」

王：「沒有結過案。」

第十四位案父：「這算是第一次結案。」

王：「所以他現在已經持續就業多久了？一年多，那理論上來講如果照勞工局的標準來講的話，就是三個月以上狀況穩定的話就可以結案了嘛。」

第十四位案父：「他以前也有做超過三個月，但是沒有結案。」

王：「還是沒有結案。好，那他中間有沒有說他工作的狀況，您個人的看法覺得怎麼樣？穩定性怎麼樣？或者說在職場上面對到的一些挑戰。」

第十四位案父：「就是說因為這一方面他的穩定性來講，因為他們要去做因為他本身接受挑戰的能力不是很好啦！所以說就是說他去做工作的時候，我們就服員跟我們家長要來協助他，他碰到有什麼困難、有什麼反彈、有什麼反應的時候，我們想辦法要去輔導他，要跟他疏通，要他能夠持續工作。那過去，加油站工作他也去做過或者超商也去工作過，一不高興的時候，就會譬如說水亂潑、亂丟東西或垃圾藏起來或者大吼大叫，那我們就是我們要跟就服員過去，通常那個就業單位是會跟就服員反

應，不會直接跟我們家長反應，那個就服員就會告訴我們，那我們雙方面共同來輔導他、疏通他，這次在這個地方工作也是這樣子，我們好不容易保留起來，他本來自己就要走了。」

王：「他這工作是國際音樂..」

第十四位案父：「台北國際藝術村。」

王：「台北國際村，做那方面的工作」

第十四位案父：「他啊，清潔工作。」

王：「清潔工作，他每個禮拜的工作時數大概多少？」

第十四位案父：「星期一到星期五，朝九晚五，八點半到五點半。」

王：「所以一個禮拜是有四十個小時的工作時間。」

第十四位案父：「對。」

王：「都可以全勤嗎？」

第十四位案父：「都可以全勤。」

王：「都可以全勤。那譬如說會比較有壓力的時候是在什麼樣的情況下，比方說時間很緊嗎？還是怎樣？」

第十四位案父：「大概是工作上的問題吧，有時候他在那邊單位在忙的時候，會一直叫他，你趕快去做這個去做那個，一直指使他的時候，他就會，他比較適合 routine 的工作，固定的模式在做，那你突然有突發狀況的時候，他就會比較有反應會去、他比較容易這樣子。那 routine 的工作，像他在家裡練習鋼琴，固定的時間他自然就會去彈，彈到時間他就不彈，你叫他再彈他也不彈。他就是每天一個固定的模式在做。」

王：「像他學琴跟學打擊樂是他本身就有興趣，還是您希望他？」

第十四位案父：「當初是學琴是因為他對事情沒辦法去專注，很容易分散心，那學琴就是要他能夠去專注一個事情，讓他專心去做，僅供他的腦力去專心東西。打擊樂器是純粹讓他去娛樂的，讓他去娛樂的。」

王：「那學多久了呢？」

第十四位案父：「鋼琴是很多年了，有沒有十年，應該有吧！鋼琴是學很久了，從小學就去學。而打擊樂器是後來智障者家長協會成立，然後他們成立一個青年聯會，常常有活動，然後固定模式會去參加。」

王：「那現在這個職場工作一年多嘛！現在目前的工作狀況，那平常跟就服員因為畢竟還沒有結案，所以平常..」

第十四位案父：「已經結案了。」

王：「您剛說沒有結案。」

第十四位案父：「這次結案了」

王：「這次結案了啊？」

第十四位案父：「對啊！結案了。年初還是去年終結的，就服員跟我講的，打電話給我說結案了。」

王：「所以這等於是第一次結案？」

第十四位案父：「第一次結案。」

王：「好，那所以在結案前的時候，大概平均多久跟就服員聯絡一次？」

第十四位案父：「就服員他隨時都在，幾乎每個禮拜都會去看他，到現在也還有。」

王：「即便是結案。」

第十四位案父：「即便是結案還是有在關心他。還是會去，所以我很滿意就是這點。即便是結案了他還是隨時會在注意他。」

王：「所以在那個 XX 找工作這個階段這個過程來講的話，一共經歷幾個就服員的協助？」

第十四位案父：「幾個就服員我沒有去算，因為他好像一起的，有時候這個沒有空那個就會跟我聯絡，那個沒有空。」

王：「機構是只有崇愛一個？」

第十四位案父：「機構是崇愛。就服員他們都會互相去 cover，互相 cover。那比較有跟我聯絡的一個、二個、三個，已經去過三個吧！」

王：「三個，那你會不會感覺他們彼此間有一點點差異？」

第十四位案父：「倒是還好，都還不錯。」

王：「所以說，因為我們現在講老實話，因為之前我們也有不同的一些對象開一些焦點團體還有做一些訪談，也有提到就是說如果現在的制度還蠻好的話，為什麼要換一個新的制度，因為畢竟是一個變數嘛！那所以呢，一個基本的邏輯就是說現在這個制度就好像是我們考試，我們在學校考試不是都會有一個分數嘛，那如果說你的分數改成只有分及格跟不及格，那變成說比方說你考七十分你就希望下次考八十，考八十分的就希望考九十嘛。」

第十四位案父：「對。」

王：「那以後您只要考過六十的話，您的分數就是及格，您考八十也是寫及格，那你會不會覺得說六十分就好了嘛！所以會不會有這樣的一種考慮或是擔心，就是現行的制度大家就做到那個最基本的標準就好了，那如果依你的這個經驗看起來的話，好像又不會感受到這樣子的狀況。」

第十四位案父：「我倒是不會感受到這樣子，因為怎麼講，除了這個我還看到就那天我還聽到那邊很多人在抱怨，就是表示說這個制度還是有改進的空間嘛！那要如何改進，那是你們費心了要如何改進，

要不然的話就不會有那麼多的抱怨，但是其中我上次也講了就服員的良莠的問題也是一個很大的一個考慮，對不對，就服員你要、然後就業機構接納度的問題，因為像政府也規定你五十個人以上的機構就要有一個人是障殘者，有些是我為了避免麻煩，我來嘛，來了就丟在那。那有些單位就很好，讓你工作甚至於找個人幫你，有些機構就會很好，有的是為了規避那個罰鍰嘛！你就來嘛，你來不來沒有關係，我有你的名字，你來不來不管你，對不對。這個機構接納度的問題。就我目前所知道大概比較有問題就這兩個問題，當然個案的那個工作態度的問題也是一個要考慮的問題，但是像那天其實他們在討論、有些本身對這個社會就很多抱怨，好像畢竟每一個人要對他很好才可以，事實上不能這樣子，所以這些都是問題。」

王：「所以說未來您覺得如果政府要努力的一些方向，大概是從這幾個角度來出發。」

第十四位案父：「我想都是要考慮的方向，都是要考慮進去，要考慮的因子啦，都是要考慮的因子。跟你所指每一個零零總總那個你要完全考慮到，是做不到，不太可能，要怎麼去歸因、怎麼去歸類，就像你剛剛說他把他弄個標準化去做，標準化是需要的啦！那如何去考慮其中的因子。」

王：「您覺得在這種社區化就業的角度來講是可以做到標準化嗎？因為也有人有不同的意見。」

第十四位案父：「你不把他標準化意見會更多，你把他標準化以後制度就這樣子，大家照著這個去走，意見當然會有，因為每個人所感受到的程度不一樣，一定都會有意見，但是你沒有一個標準化的時候，那個每個人的話都有了，那更亂，那會更亂。」

王：「那最後再跟您請問一下，就是說如果說採取個案委託這種方式的話，比如像這個奧克拉荷馬的話他就是在這個難易度的部份他是分兩類，一個是一般性，一個是高度挑戰性，那他有一些指標，如果是以這樣子的一個角度去把所謂的比較有難度一點的個案來跟一般的個案做一個區隔，您覺得這樣是可行的嗎？在台灣來講，大概是這樣一個模式。是可行的嗎？」

第十四位案父：「在目前我們沒有發展一個新的一種認定模式來講，這是一個可以參考的東西，除非我們自己又斟酌我們自己的社會狀況，來訂出一個新的模式來，要不然這是一個可以參考的東西，一個模式啦。等於說我們也必須要去學他們一些專家學者來做一個認定的動作，也必須要遵守這個邏輯，那這上面他用好幾個書面記錄、書面記錄，那我們台灣社會跟美國社會，美國社會都會有書面記錄，台灣的書面記錄就比較少，這個東西就是一個..」

王：「國情的差異。」

第十四位案父：「對啊！」

王：「所以在這點上來講，因為怎麼講，沒有書面記錄的話有的時候就是說大家都知道的一個事情，可是你並沒有行諸文字，那就是到時候認定上面可能會，萬一有爭議的時候就會各說各話。那但是如果書面記錄的話，目前我們的剛電腦化的時間還蠻短，所以說那個檔案來講的話也可能很短，所以說，在這種檔案比較缺乏的情況之下，要求書面記錄好像也有他的困難度。那比如像他這邊並沒有提到像年齡這個問題，您覺得年齡會是影響他就業成功與否的一個..」

第十四位案父：「當然是有啦。」

王：「應該是有。」

第十四位案父：「當然是有啦。」

王：「那比如像這個就服員的年資，也沒有在他這邊列入嘛！那您覺得就服員年資的多少會影響到他就業服務的成效嗎？」

第十四位案父：「會，那個經驗的問題，一個經驗的問題很大。」

王：「可是您剛說以您的公子為例的話，他在崇愛幾個不同的就服員他們可能年資上有差別。」

第十四位案父：「但是他們來就是說，前面會交付，他要交接的時候個案會清清楚楚。他一要接的時候，另外一個新的就服員對他的情況就非常清楚，就非常清楚。所以他們就是這個交接做得很好，這個交接動作做得很好。當然你一個新手跟你服務二十年、三十年的就服員來講，當然會有差異，當然會有差異，不要說什麼，就是一個資訊的來源他就多了很多了嘛！他就多了很多，然後如何去輔導這個手腕，就會差很多了。一個剛畢業的出來跟一個服務二十年、三十年當然會有差異啊！這是無可避免的。」

王：「那有，還有一個小問題，就是我們叫這個個案委託，個案委託其實他不一定是以成效為基準的一個委託方案，成效為基準他可能是個案委託當中一種類型，那這樣我們舉奧克拉荷馬州的話，他就是一個以成效為基準，也就是說你顧一個個案，你可以顧很長的時間，可是你沒有達到那個標準，那我就不給你，所以他跟你服務的時間跟投入了多少不見是有正相關，是說你有沒有達到那個標準，那另外還有一種方式是說你是以個案來做計價，但是，是看你服務的時數或者是次數，就好像類似說一種券，一個券抵一個小時，看你服務了二十個小時，那就領二十個小時的錢，那就比服務十個小時的多一倍，但是你二十個小時你不保證一定達到這目標，所以用這種模式，如果採用這個模式您覺得跟以一個標準成效做補助基準的？」

第十四位案父：「國情的不同，在美國他是看你結果，他做什麼我看你結果，你中間怎麼做我不管你，你結果給我弄出來，你結果好就是好，在美國。那我們台灣國情的問題，他為了討好每一個人，我做我都做，我都做，結果如何不知道，台灣很多事情是這樣，有民意代表為了選票的問題，好我做我都做，結果如何不知道，不管，這個國情差異的問題。」

王：「那美國來講據我了解，他們剛開始在八零年代發展支持性就業跟社區化就業的時候，他剛開始也是

用券的方式，因為這個如果以成效為指標的話，他裡面有一些先決條件要滿足，比方說剛剛講書面記錄，要有書面記錄，然後你說顧問團，顧問團要有足夠的學者專家的量，否則那個案件很多那怎麼弄呢！然後標準化流程，你要訂出標準化流程，所以說然後那個算成本，機構提成本，機構每個機構都不會算成本那怎麼提成本呢？所以他有一些先決條件，所以他也是有一個發展的過程，所以八零年代剛開始是用券的方式，就是買時數，剛剛提到這樣。那九零年代，這奧克拉荷馬這模式最早是1992年開始，然後陸續發展。現在大概有十幾個州吧是用他這個模式，但是換句話來講，美國共有五十個州，所以換句話說大部份美國的州還是用我們前面講的那個，只是說可能越來越多的會往這個方向去轉變。所以目前在美國來講兩種都有、各州不同。所以那如果以台灣來講的話，我們現在我們的作法又跟他們這兩種又不一樣，美國基本上應該就是這兩種，那就我們現在如果說，第一個我們當然要考慮的是要不要做改變嘛！是不是還維持這樣子。那第二個就是說如果假定要改變的話，那美國現在有兩種，一種就是比較傳統式的買時數，另外一種是比較新的，新的大概只有十幾個州在這樣做，所以就是說現在等於有三個，三個選項，所以以您的看法，就是以我們的國情來講的話，這A、B、C三個選項那一個會是比較好一點的？」

第十四位案父：「以我也曾經在公家服務，我還是認為有一個標準化的模式去做，這是一定要、必須的啦！要不然的話你意見太多沒辦法去，一個標準化的模式去做，然後你剛說他這個，你剛說一個是？」

王：「一個是看結果的。一個不是那麼看結果的，每個個案付的一樣，但是看個案時數。還有一個就是我們目前達到最低標就OK，不管你做多少都一樣。」

第十四位案父：「各有利弊啦！你要我怎麼去篩選，那可能要經過你們仔細去統計、分析，看一看優缺點，三個去，他畢竟他們的時間比我們要長很多，他們一定也有經過一些改進、一些討論什麼的，一定會經過這些東西，那你三個模式去比較，一定會有一個統計數字。」

王：「因為我們A、B、C三個來講，我們現在在A、B、C沒有，B、C有的是美國，美國不等於台灣，所以換句話說，我們等於是看他們一些經驗，他當然有會分析出一些優缺點，但是他們的優缺點是不是適用台灣，這不一定，因為我們還沒做，我們等於是做一個判斷，那所以我們現在在研究的原因，廣泛的蒐集大家的意見，從不同的角度來看。那因為您這邊是，就是說等於像類似消費者，消費者是最大的嘛，我們做所有的努力都是為了要讓消費者滿意。所以就是說，想說了解一下從您這邊的角度，您會比較傾向？」

第十四位案父：「我沒有辦法去判斷。」

王：「那您覺得說政府有沒有一些什麼基本的原則他應該要掌握住，您覺得最重要的一些原則。」

第十四位案父：「就是政府的大力支持嘛！社會的支持、社會的接受度，就像上次喜憨兒事件，每一個家長是不計較他薪水的高低，不會去計較這些東西，那你要去翻他那些帳，造成他們大家失業，那個有利？所以這東西正常人的看法，跟他們的構想，一般沒有這種身心障礙者的家長跟我們家長對這個事情的看法會不一樣，你站在你的監視角度說這些東西不能這樣做，但我們並不去計較這些東西，我相信目前的喜憨兒像我這樣，他薪水多少我不管，如何讓他有一個穩定的工作，我上次講穩定性，如何讓他有一個穩定的工作，如何讓他能接受這工作、讓社會、就業的機構接受他、社會能夠接受他這最重要。」

王：「那薪資的部份會不會因為也許您家境相對好一些，會不會就您所知有一些他們在意這個薪資？」

第十四位案父：「當然會有人，我不敢說沒有，但是憑良心講，會送去喜憨兒的我們會去注意這東西多半是，為什麼會過去台灣智障兒、自閉症的比例很低，然後，有自閉症的家庭教育水準都比較高，這種統計我是絕對否定的。因為只有教育水準比較高的人會去注意到這件事。我程度低，你生出來照樣我就讓你自生自滅，我也不會去注意到那個。那種統計數據是不準確的，那我的收入高，不是算高啦，有穩定的收入，那我教育水準很高，我會去注意他，我會叫他送醫怎麼樣，就多出一個CASE。所以，統計上就說教育水準會比較高的人碰到一個自閉症的，過去我看到這個統計，我第一句就否認掉了，說這個自閉症的多半都出生在教育水準比較高的家庭，那就絕對是否認，不精確的一個統計數字啦！」

王：「所以您就是覺得說就是如果能夠穩定就業是最重要的，薪資的話，即便不同家庭可能有不同的需求，但是大體來講應該是其次。」

第十四位案父：「對，應該是其次的。」

王：「那還沒有什麼您覺得要給我們補充的來知道的。」

第十四位案父：「整體來講，就是說，這是我希望的，不管任何單位，他的就服員就像關心我們XX一樣這麼關心，每一個就是這就是一個訓練的問題，就服員訓練的問題，那他們做得非常好，即使已經結案了，他還是隨時在關心這件事情。他從他高中畢業一直到現在，持續都一直在聯絡，然後他在中間有中斷，工作中斷的時候，他馬上就叫他回到崇愛去，跟他重聊、跟同學一起生活、教他一些就職的技術、教他一些觀念什麼的，很好，非常好，不會讓他說因為就業中斷的時候讓他在那邊閒晃，他們就叫他回去，像這種就做得很好，每一個機構能夠做得這樣子的話，那問題就會減少很多，不管你要推動什麼案子就很好推動。」

王：「好，那大概知道了。那今天非常謝謝您還有第十四位。」

第十四位案父：「我來也多了解這麼多事情。」