

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立臺灣大學辦理

「北部地區區域性身心障礙者職業輔導評量服務資源網」

「情境工作行為評量工具建立之探討」
成果報告

研究主持人：張彧副教授

「情境工作行為評量工具建立之探討」

期末報告

壹、緣起與目的

一、緣起

工作是生活重要的一部分，在經濟層面可提供穩定收入，在心理層面可增加自我肯定，對生理及心理的安適感皆有助益。而回到競爭性職場工作（competitive employment）更是慢性精神病患者重要的復健目標，可藉由工作可以改善精神障礙者的精神症狀、增加自我價值感、減少依賴感，並促進其生活品質。

然而，精神病患者由於疾病的限制，以及精神疾病而導致功能改變與退化，使得精神障礙者在尋找適當的工作或維持工作上都遭遇到許多的困難，也造成精神障礙者的就業服務發生困難。當職業重建相關人員在輔導精神障礙者就業時，會在服務前或是幾次就業安置不成功時，轉介職業輔導評量進行評量，以確定影響該精神障礙個案就業或/及維持工作的因素，並依此來擬定輔導策略促進該精神障礙個案之就業能力。國內職業輔導評量服務工具之發展，多起源於特殊教育觀點下對於發展性障礙之性向、認知以及行為能力評估，但對於因為疾病、意外等後天致殘之功能表現的評量工具，則相對缺乏。

針對精神障礙者之傳統職業輔導評量以晤談搭配紙筆測驗方式來評量，然而，精神障礙者因其疾病及症狀的關係往往會有反覆出現

症狀的情況，在職業輔導評量人員評量之當時，無法適切描述個案狀況，尤其是工作行為問題，常造成職業輔導評量人員預測精神障礙個案工作方向、工作穩定性及輔導策略上有困難。

另外，由於勞政單位與醫政單位間的轉銜並不緊密，職業輔導評人員無法得到所需要的資訊，如：病史資料、過去經歷、引發症狀出現的情境及其發病症狀對於其就業上的影響等。因此，在訊息無法充分獲得的情況下，導致職業輔導評量人員在選擇評量工具及對評量結果解釋的不確定性及困難。所以發展一有效率的精神障礙者職業輔導評量服務模式、建立職業輔導評量服務流程、以及研發適合精障者職業輔導評量之評量工具和方法，實有其必要性。

二、文獻回顧

大部分精神障礙者在選擇工作、獲得工作及維持工作上有困難，過去研究指出精神障礙者穩定在競爭性職場之就業率低於 20%，因此就業常是精神障礙者職業復健的重要目標，其中就業潛能的評估是很重要的（Bond, & Friedmeyer, 1987）。精神障礙者發病後，其在心理社會功能長期的損傷，造成自我照顧能力退化、社交退縮、工作能力下降、休閒及娛樂活動選擇困難，都是影響精神障礙者的工作表現差造成工作失能的因素（Roger, Shiarappa, & Anthony, 1991）。

利用客觀的測驗工具、真實或類似的工作來評估個案的性格特質、興趣、性向、體能、技能與工作行為，可以探測個案的特質及其在就業方面的需求。職評結果雖然並非直接影響就業成功與否的主因，卻是提供個案資訊和就業指引的關鍵（Tsang & Chiu, 2000）。目

前常使用的職評方式包括以下幾種（Maki, McCracken, Pape & Scofield, 1979; Power, 1998）：心理測驗（psychological testing）、工作樣本（work samples）、職業分析（job analyses）及工作場所評估（job site evaluation）及情境評量（situational assessments）等，其中情境評量著重在評估一般的工作能力與工作適應的行為。「情境評量」係指受測者被安置於一個實際或模擬的情境，在施測者有系統的控制變數情況下，由施測者觀察、評估受測者一段時間的工作行為及表現。施測過程中所控制的變數可包含有監督型式、產量需求、壓力因應以及身體功能表現等。此外，情境評量與傳統心理計量測驗所不同之處，在於情境評量具有生態效度（Leblanc, Hayden, & Paulman, 2000），所謂生態效度（ecological validity）是指可預測在真實情境的表現，由於傳統心理計量測驗是在控制良好、結構化的施測環境下來評估個案的就業潛能，無法觀察到個案在長期的工作情境中之分心、疲累的程度，而有高估就業潛能的危險。Anthony & Jansen(1984) 進行預測精神障礙者就業成功率研究，發現使用標準化測驗工具所得到的預測效果最差；反之，情境評量則能有效地幫助個案達到就業的目標。Montgomery 在 1996 年分析慢性精神障礙者檔案，比較三種不同的職評方法與其預測就業成功率之關係發現，單獨使用標準化心理測驗工具為 20%，單獨使用工作樣本為 50%，單獨使用情境評量為 68%，而三者共同進行則為 95%。另外，過去的文獻研究中，亦有針對腦傷族群在情境評量與傳統心理計量測驗的研究，腦傷者由於注意力、記憶力及執行功能缺損造成的職業功能障礙（如：無法組織及推理、動機降低、依賴性增加、人際互動技巧差、學習潛能降低、無法控制思考與情緒等）以及高達 66% 的失業率，與精神障礙者的表現

相似；利用情境評量與傳統的心理計量測驗來評量腦傷者的就業潛能，可得到相似一致性的結果，特別在情境評量中，可推論個案在長期工作情境中的表現。

由於影響精神障礙個案就業的最重要因子為個案的功能面向，包括：個案的病前功能、個案對於工作的態度、工作調整技巧、工作表現及認知功能等，因此，有效且正確地評估其職業功能是很重要的。在探討精神障礙者職業輔導評量項目及方式時，最常被提及的精神障礙者職業輔導評量項目為「工作行為」的評量。而精神障礙者職業輔導評量的方式，常都是以實際或模擬操作的情境評量、現場試做或/及工作樣本為最主要的評量方式，且需要持續一段時間的評量。經由情境評量的過程，可以協助受測者學習工作者角色，瞭解某職務的真實意義，並適合用在回答潛在工作行為問題的評估情境；藉此得以減少一般測驗情境所引發的焦慮，所獲得之工作表現和工作行為訊息，將更接近受測者未來在實際職場的表現；亦有助於職評人員蒐集到一般測驗所無法測量到的訊息，如受測者解決問題的能力、如何應付工作壓力、人際關係的處理、多元情境之判斷能力以及對於工作要求的調適能力等。

此外，職評是一個複雜的過程，需要花費許多時間及成本，因此選擇一種有效率、預測性高、花費少的職評模式是很重要的(Hardy & Cull, 1969)。學者認為專業人員對個案工作調適技巧的評估結果，是對未來工作表現最好的預測因子(Anthony & Jansen, 1984)，而情境評量就是強調藉由評估者直接觀察個案工作行為來評估其工作調適技巧(work adjustment skill)的職評模式。

基於文獻回顧以及國內專家學者和職業重建實務工作者之共識，本研究將以發展適合精神障礙者的職業輔導評量服務模式，以及建立情境工作行為評量表為主，另將探討傳統職業輔導評量服務方式與本主題探討所發展以結合情境工作行為評量之職業輔導評量服務模式效益之差異。

三、主題探討目的

為了有效率的進行精神障礙者職業輔導評量，本主題探討的目的乃是透過設計及發展適合精障者職業輔導評量之情境工作行為評量工具，並建立精神障礙者職業輔導評量服務模式，確定精神障礙者職業輔導評量之服務流程，以及建立適合精障者職業輔導評量之主要合適工具。

貳、方法與過程

一、參與對象

年齡 15 歲以上、領有慢性精神病身心障礙者手冊、有就業意願、且經過職業重建相關人員或長期醫療照顧系統人員評估認為有就業潛能者。

二、主題探討設計與流程

1.發展及建立「情境工作行為評量表」之效度、信度。(本部份已於96 年度完成)

步驟一：探討影響慢性精神疾患重返工作之主要影響因子。

方法：透過文獻回顧及焦點團體了解影響慢性精神病患重返工作之因子。並依據文獻及會議結論擬定「情境評量」及發展「情境工作行為評量表」。

步驟二：建立「情境工作行為評量表」之專家效度。

方法：召開專家會議建立「情境工作行為評量表」之內容效度後，將此量表進行修正。

步驟三：建立「情境工作行為評量表」之施測者間信度。

方法：以拍攝錄影帶或實際安排職場進行情境評量，以瞭解不同施測者於「情境工作行為評量表」之給分是否相同。

步驟四：建立「情境工作行為評量表」之施測者內信度。

方法：以觀察同一錄影帶方式，瞭解施測者內第一次評量與間隔二週後兩次給分是否相同。

步驟五：建立「情境工作行為評量表」之同時效度。

方法：由臨床治療師根據實際觀察完成目前臨床已廣泛使用之「職能治療綜合評量表」為效標，考驗「情境工作行為評量表」與「職能治療綜合評量表」所呈現之整體表現是否有相關。

2.進行「精神障礙者職業輔導評量服務模式」整體效益之探討。(本年度之研究重點)

目的：瞭解傳統職業輔導評量服務與結合情境評量之職業輔導評量服務模式在職業重建服務成效之差異。

方法：

實驗組：97 年度間領有慢性精神疾病身心障礙手冊者且願意接受「精神障礙者職業輔導評量服務模式」主題探討之個案，由合格之情境評量人員進行情境評量並完成「情境工作行為評量表」及報告之後，交由職業輔導評量人員或參與計畫人員完成職評報告。後以面談或電話方式瞭解職評報告建議是否有被執行、目前的安置狀況、從職評報告至安置的等待時間、就業媒合次數等，以及職業重建人員對於評量結果的滿意度。

控制組：依全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統資料庫為取樣來源，取樣目標為 95、96 年間，領有慢性精神疾病身心障礙手冊者且有接受社區化就業服務個案，取樣範圍為設籍或居住於北區各縣市之精障人口：曾接受傳統職評個案，以及未曾接受職評之個案，由相關人員摘錄安置狀況、服務至安置的等待時間、就業媒合次數等。

基本資料摘錄：將「等待天數」定義為職評結束到第一次上線日數，然而無職評組因無接受職評服務，因此自開案後到第一次上線日數就算是該名個案接受服務時的「等待天數」；另定義自職評結束後到結案日數為「服務天數」，其中情境評量組之個案仍未達到穩定就

業三個月結案的標準，故無結案日，因此其「服務天數」與「等待天數」相同，而無職評組因無接受職評服務，因此自開案後到結案日數就算是該名個案接受服務時的「服務天數」。另外，定義若轉介人員有依照職評報告建議中任一項則為有採用，若完全沒有依照職評報告建議做就業安置的處遇，則為無採用。

步驟一：設計相關表件格式。

步驟二：進行控制組基本資料摘錄及後續追蹤。

步驟三：進行實驗組職評及後續追蹤。

步驟四：輸入資料，並進行初步統計分析。

步驟五：撰寫初步探討報告。

三、期限與進度

97 年 1 月 1 日至 97 年 12 月 31 日。

四、主題探討工具及參與人數

97 年度實際參與本主題探討之人數控制組合計 113 人（包括沒有職評及一般職評），實驗組 31 人（情境評量組）。所使用之工具如下所述：

- 1.人口學資料問卷：個案之障礙類別及程度、性別、教育程度、工作史、職業重建服務時程、轉介來源等
- 2.情境工作行為評量

- 3.服務追蹤問卷
- 4.服務意見調查表
- 5.精障職評服務流程意見調查表問卷
- 6.功能表現紀錄單

五、資料分析

- 1.將資料譯碼後，輸入電腦。
- 2.利用 SPSS 統計軟體，進行描述性統計以及相關性統計分析。
- 3.資料將妥善保管，絕不外洩。報告發表時，受測者的身分絕對不會被識別出來。

參、發現與建議

一、結果

1. 樣本與人口學資料

在實驗組方面，針對北區個案進行情境評量，已完成 31 名，並將依本主題探討所提出之精神障礙者職業輔導評量服務模式收案與進行情境評量。目前已完成之實驗組情境評量個案中，男性 13 名，女性 18 名，年齡分布在 18-53 歲間，83.9% (n=26) 目前家人共住，

有 3 名個案居住於康復之家，與其他病友團體生活。在婚姻狀況方面，80.6%(n=25)從未結婚，有 4 名個案已離婚，另有 2 名個案目前是已婚狀態。實驗組的教育程度分布及其他人口學資料詳見表 1。

控制組資料抄錄部分，自全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統資料庫進行取樣，依照「控制組個案資料及服務追蹤」內容摘錄需要的資料，共摘錄 94 及 95 年度，領有慢性精神疾病身心障礙手冊者且有接受社區化就業服務個案，取樣範圍為設籍或居住於北區各縣市之精障人口，得到 94 及 95 年度沒有接受過職評（後簡稱為無職評組）的精障個案共 2,593 名，並使用亂數取樣方式，自 2,593 名個案中取出 72 名為無職評組。資料庫中接受過一般職評的北區精障個案共 15 名，故將此 15 名個案均納入一般職評組，此外，在北區職評中心 95 年度接受職評服務個案名單中，扣除與前述資料庫相同者，尚有 26 名亦納入一般職評組。故最後取樣人數為職評組 72 名（一般職評組 41 名及實驗組 31 名合計）及無職評組 72 名。三組人口學資料分別如表 1。

其中在診斷類別中，由於資料庫中一般職評組有 18 名（43.9%）、無職評組有 22 名（30.6%）的個案之診斷僅記錄「慢性精神病」，並無說明診斷別，故除原本診斷類別中再加入「慢性精神病」分類，因此診斷部分未進行統計分析。

在年齡類別中，參考林幸台等人（民 96）針對台北縣精神障礙者就業需求調查之研究報告分類，由於 20 至 45 歲為就業人口較多之範圍，故本研究亦採取同樣分類標準，將年齡分層為「小於 20 歲」、「20 歲至 45 歲」、「大於 45 歲」三類。

表 1、情境評量組人口學資料分析

		情境評量組 (N=31)		一般職評組 (N=41)		無職評組 (N=72)		χ^2	p
		N	%	N	%	N	%		
性別	男	13	41.9	25	61.0	44	61.1	3.605	.165
	女	18	58.1	16	39.0	28	38.9		
診斷	精神分裂症	23	74.2	15	36.6	34	47.2		
	分裂性情感疾患	1	3.2	1	2.4	7	9.7		
	憂鬱性疾患	0	0	1	2.4	3	4.2		
	雙極性疾患	5	16.1	3	7.3	6	8.3		
	精神分裂症合併 智能障礙	1	3.2	3	7.3	0	0		
	慢性精神病	0	0	18	43.9	22	30.6		
	其他(亞斯柏格)	1	3.2	0	0	0	0		
	Missing data	0	0	0	0	1	1.4		
殘障 等級	輕度	11	35.5	13	31.7	26	36.1	.230	.891
	中度	20	64.5	27	65.9	42	58.3		
	重度	0	0	1	2.4	3	4.2		
	Missing data	0	0	0	0	1	1.4		
年齡	小於 20 歲	1	3.2	1	2.4	3	4.2	.385	.825
	20 歲到 45 歲	25	80.6	33	80.5	53	73.6		
	大於 45 歲	5	16.1	7	17.1	16	22.2		
教育 程度	國小以下	0	0	4	9.8	2	2.8	2.759	.252
	國中	6	19.4	9	22.0	13	18.1		
	高中/高職	14	45.2	20	48.8	36	50.0		
	大學/大專	10	32.3	8	19.5	14	19.4		
	研究所以上	0	0	0	0	1	1.4		
	Missing data	1	3.2	0	0	6	8.3		
婚姻 狀況	已婚	2	6.5	0	0	7	9.7	3.565	.168
	未婚	25	80.6	24	58.5	57	79.2		
	離婚	4	12.9	2	4.9	3	4.2		
	Missing data	0	0	15	36.6	5	6.9		
居住 狀況	獨居	2	6.5	1	2.4	8	11.1	9.485	.009*
	與家人同住	26	83.9	16	39.0	47	65.3		
	住在機構	3	9.7	8	19.5	4	5.6		
	Missing data	0	0	16	39.0	13	18.1		
工作 史	沒有工作史	1	3.2	0	0	0	0	.755	.686
	有工作持續未滿 三個月	6	19.4	8	19.5	12	16.7		
	有工作持續三個 月至半年	11	35.5	2	4.9	20	27.8		
	有工作持續超過 一年	13	41.9	13	31.7	16	22.2		
	Missing data	0	0	18	43.9	24	33.3		
	Missing data	0	0	18	43.9	24	33.3		

Significant level=.05

由表 1 發現三組在居住狀況有顯著差異，在進行居住狀況的事後分析（Mann-Whitney U Test）時發現，實驗組與一般職評組及無職評組沒有顯著差異，而一般職評組與無職評組在居住狀況有顯著差異（ $p=.003$ ）。

2. 實驗組與一般職評組職評天數的比較

將職評天數定義為職評開始至職評報告完成的日數，使用獨立 t 檢定（ t -test）來比較兩組的差異。由結果可知，情境評量組平均的職評天數為 17.9 天，最少可於 6 天完成，最多到 29 天，標準差為 5.5；而一般職評組平均的職評天數為 27.6 天，最少可於 11 天完成，最多到 144 天，標準差為 22.7。結果顯示兩組在天數上是有顯著差異的（ $p=.012$ ），統計值 t 為 -2.617。由此可見情境評量組平均的職評天數比一般職評組少，且這個差異有達到統計上的意義。如表 2。

表 2、情境評量組與一般職評組職評天數的比較

(職評天數)	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
情境評量組 (N=31)	17.9	6	29	5.5
一般職評組 (N=41)	27.6	11	144	22.7

($t=-2.617, p=.012$)

3. 實驗組完成情境評量後三個月追蹤狀況與控制組結案狀況之比較

使用無母數的統計方法（Kruskal-Wallis Test）來比較實驗組、一般職評組及無職評組，結果顯示三組在追蹤狀況上並沒有顯著的差異

($p=.378$)，統計值 χ^2 為 1.947。在實驗組個案完成情境評量後三個月進行現況追蹤，在 31 名接受情境評量個案中，以安置在庇護性職場為最多數，共 11 名 (35.5%)。此外，有 3 名自就業，7 名已安置在支持性就業，2 個職訓，2 名就醫中，4 名不需服務；2 名未結案的個案中，1 名仍由支持性就業服務中，1 名因個人因素於一般就服站接受服務。另外，分析控制組資料一般職評組與無職評組安置狀況得知，一般職評組安置於庇護性職場之個案數分別為 19，佔 46%，為最多數，而無職評組大多數個案為未結案狀態，佔 38.9%，支持性就業次之，佔 26.4% (如表 3)。

表 3、實驗組三個月追蹤與控制組之比較

(追蹤狀況)	實驗組 (N=31)		一般職評組 (N=41)		無職評組 (N=72)	
	N	%	N	%	N	%
未結案	2	6.5	8	19.5	28	38.9
自就業	3	9.7	2	4.9	0	0.0
庇護性就業	11	35.5	19	46.3	1	1.4
支持性就業	7	22.6	2	4.9	19	26.4
職訓	2	6.5	6	14.6	4	5.6
就醫	2	6.5	3	7.3	6	8.3
不需服務	4	12.9	1	2.4	12	16.7
個案失聯	0	0.0	0	0.0	2	2.8

($\chi^2=1.947, p=.378$)

若將實驗組與一般職評組合併為職評組，與無職評組做比較，使用無母數的統計方法 (Mann-Whitney U Test) 來比較差異，由結果可知兩組無顯著差異 ($p=.638$)，統計值 Z 為 -0.471 (如表 4)。然而，

在職評組 72 名個案中，以庇護性就業為最多（41.7%）；無職評組則以未結案狀況為最多數（38.9%）。

表 4、職評組（實驗組與一般職評組合計）與無職評組追蹤狀況比較

(追蹤狀況)	職評組 (N=72)		無職評組 (N=72)	
	N	%	N	%
未結案	10	13.9	28	38.9
自就業	5	6.9	0	0.0
庇護性就業	30	41.7	1	1.4
支持性就業	9	12.5	19	26.4
職訓	8	11.1	4	5.6
就醫	5	6.9	6	8.3
不需服務	5	6.9	12	16.7
個案失聯	0	0.0	2	2.8

($Z=-.471$, $p=.638$)

另外，在使用職評報告建議部分，實驗組 31 名個案的轉介人員皆依據職評報告建議提供服務，但有 2 名個案因不願依照職評之建議，故不接受轉介人員之相關轉介服務、另 1 名個案則因家人不支持其外出就業，故其停止就業服務、1 名個案因工作不符職場要求，決定暫時不需就業服務、而另 1 名個案因發病而暫時停止就業服務。一般職評組的資料顯示，41 名個案中，70.7%的職評報告有被轉介人員採用，而 29.3%則沒有採用。其中採用之定義為：若轉介人員有依照職評報告建議中任一項則為有採用，若完全沒有依照職評報告建議做就業安置的處遇，則為無採用。

4. 實驗組與控制組之評量模式比較

1. 三組之間等待天數的比較。將等待天數定義為職評結束到第一次上線日數。然無職評組因無接受職評服務，因此自開案後到第一次上線日數就算是該名個案接受服務時的「等待天數」。又因個案若接受職評後依建議安置在庇護性職場或參加職訓、因病情不穩定就醫、未結案或不需服務或個案失聯者，則無上線日期，就無所謂的「等待天數」，故最後各組的有效樣本為情境評量組 8 人、一般職評組 6 人，無職評組 35 人。使用無母數的統計方法（Kruskal-Wallis Test）來比較三組的差異，結果顯示三組在天數上是沒有顯著差異的（ $p=.506$ ），統計值 χ^2 為 1.361（如表 5）。由此可見三組的平均天數分別為情境評量組為 30 天，一般職評組為 44.3 天，無職評組為 64.8 天，但其差異未達到統計上的意義。

表 5、各組之個案職評結束/開案到第一次上線時間之比較(等待天數)

(等待天數)	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
情境評量組(N=8)	30.0	1	60	26.5
一般職評組(N=6)	44.3	8	99	33.9
無職評組(N=35)	64.8	3	387	94.6

*等待天數：職評結束/開案到第一次上線日數

*($\chi^2=1.361, p=.506$)

其中，若將實驗組與一般職評組合併為職評組，與無職評組做比較時，使用無母數的統計方法（Mann-Whitney U Test）來比較差異，由結果可知兩組無顯著差異（ $p=.506$ ），統計值 Z 為-0.664（如表 6）。

其中職評組平均等待天數為 36.1 天，無職評組為 64.8 天，職評組之等待天數仍較無職評組少，但其差異未達到統計上的意義。

表 6、職評組與無職評組之個案職評結束/開案到第一次上線時間之比較（等待天數）

（等待天數）	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
職評組(N=8)	36.1	1	99	29.6
無職評組(N=35)	64.8	3	387	94.6

(Z=-.664, p=.506)

此外，若針對一般職評組在職評前後的等待時間做比較時，將職評前等待時間定義為開案到職評日數，將職評後等待時間定義為職評到第一次上線日數。使用無母數的統計方法（Wilcoxon Signed Ranks Test）比較兩者差異，結果顯示兩者無顯著差異（ $p=.463$ ），統計值 Z 為-0.734（如表 7）。

表 7、一般職評組之個案職評前後的等待時間之比較

	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
一般職評組-開案到職評日數 (N=19)	38.2	4	92	28.6
一般職評組-職評到第一次上 線日數(N=6)	44.9	8	99	33.9

(Z=-.734, p=.463)

2. 三組之間服務天數的比較。將服務天數定義為職評結束到結案日數。其中情境評量組之個案仍未達到穩定就業三個月結案的標準，故無結案日，因此其「服務天數」與「等待天數」相同，而無職評組因未接受職評服務，因此自開案後到結案日數即為該名個案接受服務時的「服務天數」。最後各組的有效樣本為情境評量組 8 人、一般職評組 14 人，無職評組 35 人。使用無母數的統計方法（Kruskal-Wallis Test）來比較三組的差異，結果顯示實驗組的服務天數平均為 30 天，最少為 1 天，最多為 60 天，標準差為 26.5；一般職評組在職評結束到結案天數平均為 175.3 天，最少為 43 天，最多為 530 天，標準差為 144.4；而無職評組在開案到結案天數平均為 226.1 天，最少為 22 天，最多為 1019 天，標準差為 193.5（如表 8）。三組在天數上是有顯著差異的（ $p<.0005$ ），統計值 χ^2 為 17.156。使用 Mann-Whitney U Test 事後分析方法（post-hoc analysis）可得知情境評量組與一般職評組在服務天數上有顯著差異（ $p=.007$ ）、情境評量組與無職評組在服務天數上也有顯著差異（ $p<.0005$ ），但一般職評組與無職評組在服務天數上則沒有顯著差異（ $p=.335$ ），如表 9。

表 8、各組服務天數的比較

(服務天數)	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
實驗組(N=8)	30.0	1	60	26.5
一般職評組 (N=14)	175.3	43	530	144.4
無職評組(N=44)	226.1	22	1019	193.5
服務天數：職評結束/開案到結案日數		($\chi^2=17.156, p<.0005$)		

表 9、各組服務天數 Mann-Whitney U Test 事後分析方法（post-hoc analysis）之結果

組別	組別	Mann-Whitney U	Z	Sig.
情境評量組	一般職評組	16.500	-2.701	.007*
情境評量組	無職評組	11.000	-4.185	.000*
一般職評組	無職評組	255.000	-.963	.355

α level=.0125 (significant level=.0125)

其中，若將實驗組與一般職評組合併為職評組，與無職評組做比較時，使用無母數的統計方法（Mann-Whitney U Test）來比較差異，由結果可知兩組有顯著差異（ $p=.003$ ），統計值 Z 為-2.966。其中職評組平均服務天數為 122.5 天，無職評組為 226.1 天，職評組之服務天數較無職評組少，且其差異有達到統計上的意義（如表 10）。

表 10、職評組與無職評組服務天數的比較

(服務天數)	平均天數	最少天數	最多天數	標準差
職評組(N=8)	122.5	1	530	135.1
無職評組(N=44)	226.1	22	1019	193.5

(Z=-2.966, $p=.003$)

進行三組在媒合次數的比較時，將媒合次數定義為職評結束後媒合的次數，無職評組則是開案後媒合的次數。因為「次數」是屬於非連續變項，所以使用無母數的統計方法（Kruskal-Wallis Test）來比較三組的差異。由資料分析得知，實驗組個案在職評結束後三個月內平

均工作媒合次數為 1 次，共有 5 名，標準差為 0。一般職評組在職評結束後平均工作媒合次數為 1.1 次，最少 1 次，最多 2 次，標準差為 0.4。無職評組個案在開案後平均工作媒合次數為 2.5 次，最少的工作媒合次數為 1，共有 27 名，最多的工作媒合次數為 10 次，僅有 1 名，標準差為 2.2。結果顯示三組在媒合次數上有顯著的差異 ($p=.014$)，統計值 χ^2 為 8.482 (如表 11)。

表 11、各組支持性就業媒合次數之比較

(媒合次數)	平均次數	最少次數	最多次數	標準差
實驗組(N=5)	1.0	1	1	0.0
一般職評組 (N=7)	1.1	1	2	0.4
無職評組(N=45)	2.5	1	10	2.2
*媒合次數：職評結束/開案後媒合次數 *($\chi^2=8.482, p=.014$)				

若針對一般職評組在職評前後的媒合次數比較，職評前之樣本數為 8 名、職評後樣本數為 7 名。使用 Mann-Whitney U Test 統計方法比較差異，由結果可知職評前後的工作媒合次數無顯著差異 ($p=.061$)，統計值 Z 為 -1.871 (如表 12)。

表 12、一般職評組在職評前後的媒合次數比較

	平均次數	最少次數	最多次數	標準差
一般職評組-職評前 (N=8)	2.0	1	5	1.3
一般職評組-職評後 (N=7)	1.1	1	2	0.4
(Z=-1.871, p=.061)				

5. 追蹤就業出現的問題能透過情境評量及早發現

在 31 個實驗組情境評量個案中，追蹤實驗組情境評量個案現況時發現，8 名個案的現況與職評建議不符，其中 3 名個案因為個人因素，並未依職評建議之就業方向執行(包括拒絕參加勞保以致於無法轉介社區化支持性就業服務、無法接受職評結果而選擇結案、以及因就業市場不足而選擇開設個人推拿工作室等)。另有 5 名個案目前狀況與職評建議不符並在就業、求職過程中出現工作行為問題。追蹤此 5 名個案的工作行為問題，全部都能藉由情境評量發掘出來(如表 13)。

表 13、實驗組個案目前就業問題與情境評量發現工作行為問題比較

個案	目前就業問題	在情境評量中所發現工作行為問題 (亦即個案在接受情境評量時分數不高者)
李先生	工作一個月後，因工作意願低、社交技巧低落、不符工作要求而開除	工作耐力、生產量
王小姐	7-9 月自就業期間，出現出席狀況不佳、情緒不穩定、挫折忍受度不足、專注力、工作耐力低落之問題	出席狀況、情緒穩定度、挫折忍受度、專注力、工作耐力、獨立性、遵循指令、對權威者之反應、問題解決、工作品質、生產量
彭小姐	庇護性就業期間，情緒穩定、工作品質、耐力、生產量、專注力出現問題，目前在職訓	情緒穩定度、挫折忍受度、遵循指令、對權威者之反應、因應改變能力、問題解決、工作品質、生產量、工作耐力、溝通能力、專注力、獨立性
張先生	支持性就業過程中出現挫折忍受度、合作性、對權威者反應、因應改變能力、情緒穩定、溝通能力等問題	挫折忍受度、合作性、對權威者之反應、因應改變能力、出席狀況、工作耐力、溝通能力、情緒穩定度、遵循指令
林小姐	在庇護職場中試作時出現因應改變能力、問題解決、情緒穩定、獨立性、挫折忍受度等問題。目前在家。	情緒穩定度、獨立性、挫折忍受度、因應改變能力、問題解決、生產量

此外，在一般職評組 41 名個案中，有 7 名個案未採用當初職評報告的建議安置，扣除無法追蹤之個案 2 名，其中有 1 名個案不需服務結案外，分析其餘個案目前就業問題，包括有情緒不穩定、人際互動差、工作動機低落、過度依賴家屬以及薪水太低等原因。上述之就業問題，如情緒不穩定，人際關係差、就業動機不足等工作行為，若使用情境評量方式，可從出席率、準時性或工作耐力等項目中觀察到其工作動機；從合作性、溝通能力、對監督者或權威之反應等項目中可觀察到其人際互動。因此，情境評量可以在職評過程中事先發現個案在工作行為中可能出現的問題，提供就業安置時之處遇建議。

6. 轉介人員滿意度調查分析

本年度針對實驗組轉介情境評量之轉介人員(包括就服員、職管員、職能治療師)進行「職業輔導評量服務意見調查表」問卷，結果多數填寫問卷人員對於精神障礙者職業輔導評量模式持正面的態度(如表14)。

表 14、「職業輔導評量服務意見調查」問卷結果分析 (N=12)

問題	滿意	尚可	不滿意	不知道
滿意本研究所使用的「情境工作行為評量表」的內容？	10	2	0	0
「情境工作行為評量表」能提供您對精障就業特性的了解？	10	2	0	0
以「情境工作行為評量」的方式所提供之報告內容，比傳統的職業輔導評量報告更能提供您對精神障礙者就業特性的了解？	6	1	1	4

回收 12 份問卷中，全部（12 名）轉介人員滿意「情境工作行為評量」的內容，全部（12 名）轉介人員同意「情境工作行為評量」能夠提供對於影響精神障礙者就業因素的瞭解；扣除 4 名因未曾轉介精障個案至一般職評服務而回答不知道者，7 名（87.5%）曾轉介精障者至一般職評服務者同意，以「情境工作行為評量」之職業輔導評量報告內容，比過去的職業輔導評量報告更能提供對精神障礙者就業特性方面的資訊。

此外，為了解職重專業服務人員對精障職評服務之看法，本年度上半年亦針對參加情境評量種子專業人員培訓課程之學員進行「精障職評服務流程意見調查」（附錄二），共回收 23 份問卷，有效問卷 22 份中，22 位表示同意（同意/尚可）「精神障礙者職業輔導評量流程圖」（附錄三）能清楚說明精障者職評服務流程；15 位表示填寫功能表現紀錄單時並未遭遇困難；11 位表示在填寫/取得醫療諮詢單之過程並未遭遇困難；17 位表示在填寫職評轉介單及說明職評目的之過程沒有困難；15 位同意精障職評服務流程順暢（如表 15）。

表 15、「精障職評服務流程意見調查」問卷結果分析（N=22）

問題	同意/是	尚可	不同意/否	不知道/未作答
「精神障礙者職業輔導評量流程圖」能清楚說明精障者職評服務流程？	11	11	0	0
填寫功能表現紀錄單時，是否遭遇困難？	0	0	15	7
填寫/取得醫療諮詢單之過程，是否遭遇困難？	8	0	11	3
填寫職評轉介單及說明職評目的之過程，是否遭遇困難？	0	0	17	5
精障職評服務流程是否順暢？	15	0	4	3

二、討論

本主題探討已自民國 95 年度起即透過文獻回顧探討影響精神障礙者重返工作之主要影響因子，並邀請包括精神科醫師、醫療社會工作、精神科職能治療、就業服務、個案管理以及職業輔導評量等人員，藉由三次焦點團體，探討最適切之評量方式，認為以生態評量觀點，進行 3 至 5 日的情境評量方式，將有助於職評人員達成客觀、有預測性且同時觀察到受測者在熟悉環境下的最佳工作表現。

在北區身心障礙者職評資源中心 95 年度針對影響精神障礙者就業因素探討之成果顯示：影響精神障礙者就業的重大因子，包括：社交技巧、精神症狀、個案的病前功能、整體環境是否支持個案就業及個案是否有接受與工作相關的復健課程及訓練等，均會影響個案是否重返工作。而影響精神障礙個案就業的重要因子為個案的功能面向，包括個案的病前功能、個案對於工作的態度、工作調整技巧、工作表現及認知功能等。精神障礙者職業輔導評量的方式，以實際或模擬操作的情境評量、現場試做，以及工作樣本為主要的評量方式。

96 年度之主題探討主要是針對本主題探討之主題蒐集資料，並透過文獻分析與專家會議及焦點團體之討論，建立了精神障礙者職業輔導評量服務模式（如圖 1），並確定精神障礙者職業輔導評量之服務流程。此外，亦設計了功能表現紀錄單（如附錄一）與初步建立適合精障者職業輔導評量「情境工作行為評量」之施測者間信度及專家效度，以作為適合精神障礙者職業輔導評量之主要工具及可選擇性使用之工具。在「情境工作行為評量」之施測者間信度方面，施測者評量的分數相差在 1 分之內的項目一致性為 90-100%，且隨著經驗的增

加，施測者間的一致性均可達 100%。

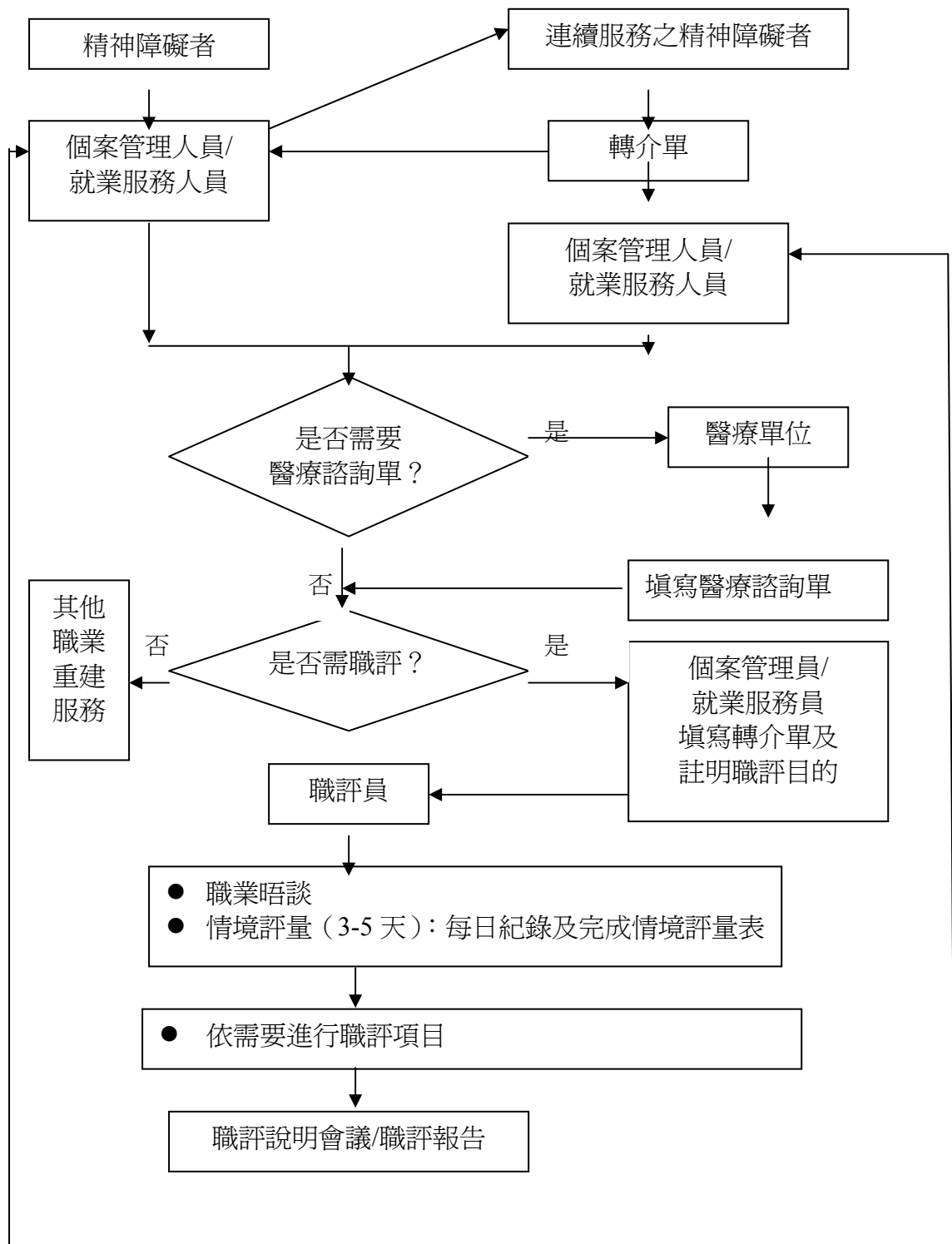


圖 1 精神障礙者職業輔導評量服務模式流程圖

1. 情境工作行為評量課程之建立

本中心規劃並辦理情境工作行為評量課程，旨在建立情境評量的專業評估資格。為了培訓精神障礙者職業輔導評量服務模式之情境評量種子專業人員並建立情境評量的專業評估資格。本中心首先於 96 年 6 月 25-26 日首次辦理情境評量課程，並持續在本年度 97 年 3 月 11 日、3 月 28 日、4 月 15 日，共三天辦理情境評量種子專業人員培訓課程(附錄二)，總計共有 49 人完成訓練，共有 44 人取得情境評量員的資格與證書，期待作為未來有資格實施情境評量的証明。

此外，本年度亦透過巡迴輔導輔導轄區內庇護工場相關人員能在職場中進行評量，更積極在轄區內為職評單位建立情境評量資源，至今已在台北市、台北縣、桃園縣等地建立不同性質（如：商店、作業員、文件傳遞員、餐廳內外場、線上代工等）的情境評量資源。

延續 95、96 年度主題探討成果，本年度採用實驗組及控制組的研究設計，比較傳統職業輔導評量服務與結合情境評量之職業導評量服務式在精神障礙者職業重建服務成效之差異。

2. 精神障礙者職業輔導評量模式成效探討

本年度上半年針對參加情境評量種子專業人員培訓課程之學員進行「精障職評服務流程意見調查」(附錄三)，共回收 23 份問卷，有效問卷 22 份中，22 位表示同意（同意/尚可）「精神障礙者職業輔導評量流程圖」(如圖 1) 能清楚說明精障者職評服務流程；15 位表示填寫功能表現紀錄單時並未遭遇困難；11 位表示在填寫/取得醫療諮詢單之過程並未遭遇困難；17 位表示在填寫職評轉介單及說明職

評目的之過程沒有困難；15 位同意精障職評服務流程順暢。

本主題探討在 96 年度曾針對參與研究之轉介人員，在完成本次精神障礙者職業輔導評量之服務流程與「情境工作行為評量」（附錄四）後，針對轉介單位的轉介人員進行本次研究的意見回饋。26 份「職業輔導評量服務意見調查表」（附錄五）分析的結果顯示：僅有 3 名（19%）的就業服務/個案管理員滿意於過去的職業輔導評量報告，以及同意過去的職業輔導評量報告可以提供就業服務/個案管理員瞭解精神障礙者之就業特性。22 名（79%）的就業服務/個案管理員滿意於目前有經過「情境工作行為評量」的職業輔導評量報告，全部（26 名）就業服務/個案管理員同意「情境工作行為評量」能夠提供對於影響精神障礙者就業因素的瞭解，也同意比過去的職業輔導評量報告，經過「情境工作行為評量」之職業輔導評量報告提供更多更準確的精神障礙者就業特性方面的資訊。本年度，亦針對轉介情境評量之轉介人員(包括就服員、職管員、職能治療師)進行「職業輔導評量服務意見調查表」問卷，結果多數填寫問卷人員對於精神障礙者職業輔導評量模式持正面的態度。回收 12 份問卷中，全部（12 名）轉介人員滿意「情境工作行為評量」的內容，全部（12 名）轉介人員同意「情境工作行為評量」能夠提供對於影響精神障礙者就業因素的瞭解；扣除 4 名因未曾轉介精障個案至一般職評服務而回答不知道者，7 名（87.5%）曾轉介精障者至一般職評服務者同意，以「情境工作行為評量」之職業輔導評量報告內容，比過去的職業輔導評量報告更能提供對精神障礙者就業特性方面的資訊。

此外，本年度在追蹤個案職評建議使用時，發現經過情境評量之實驗組 31 名個案的轉介人員皆能依職評報告建議提供服務。鑑此，

「情境工作行為評量表」確實能夠協助就業服務/個案管理員更深入的瞭解精神障礙者之就業特性。

3. 就業之工作行為問題可藉由情境評量發現

在 31 個實驗組情境評量個案中，追蹤實驗組情境評量個案現況時發現，雖然轉介人員依據職評報告建議提供服務，但仍有 8 名個案的現況與職評建議不符，其中 3 名個案因為個人因素，並未依職評建議及轉介人員提供之就業方向執行(包括拒絕參加勞保以致於無法轉介社區化支持性就業服務、無法接受職評結果而選擇結案、以及因就業市場不足而選擇開設個人推拿工作室)。另有 5 名個案目前狀況與職評建議不符並在就業、求職過程中出現工作行為問題。追蹤此 5 名個案的工作行為問題都能藉由情境評量發掘出來。

在一般職評組 41 名個案中，有 7 名個案未採用當初職評報告的建議安置，扣除無法追蹤之個案 2 名，其中有 1 名個案不需服務結案外，追蹤其餘個案現況時，其中 3 名出現工作行為問題，包括：情緒不穩定，人際互動差、工作動機低落，過於依賴家屬，以及因庇護就業薪資太少影響就業意願的情況。上述之就業問題，如情緒不穩定，人際關係差、就業動機不足等工作行為，若使用情境評量方式，可從出席率、準時性或工作耐力等項目中觀察到其工作動機；從合作性、溝通能力、對監督者或權威之反應等項目中可觀察到其人際互動。因此，情境評量可以在職評過程中事先發現個案在工作行為中可能出現的問題，提供就業安置時之處遇建議。至於其他如過於依賴家屬，以及因庇護就業薪資太少影響就業意願等非工作性的問題，則非情境評

量所能涵蓋的範圍，但是可經由晤談中了解個案在該方面的就業阻力，並有賴職業重建專業人員合作，以不同的角度蒐集個案就業相關資訊。

4. 精障職重服務期之探討

實驗組（情境評量組）的職評天數上比一般職評組的職評天數少，且達到顯著差異，由此可見使用情境評量時，可縮短職評天數，平均約 17.9 天即可完成，最短天數可縮短到 6 天，與一般職評組平均約 27.6 天比較，可節省 10 天的時間。由此可知，使用情境評量的職評方式，可比使用一般職評方式縮短職評天數約略近 1 至 2 週的工作天時間。

比較實驗組與控制組之間的等待天數及服務天數時，三組的平均等待天數分別為情境評量組為 30 天，一般職評組為 44.3 天，無職評組為 64.8 天，雖然其差異未達到統計上的意義，然情境評量組與一般職評組在職評後到第一次上線的平均天數仍比無職評組在開案到第一次上線的平均天數較短。在比較服務天數時，結果顯示實驗組的服務天數平均為 30 天，一般職評組平均為 175.3 天，而無職評組在開案到結案天數平均為 226.1 天，三組在服務天數上是有顯著差異的，在經事後分析法得知，實驗組分別與一般職評組及無職評組皆有顯著差異。若將實驗組與一般職評組合併為職評組與無職評組比較，其中職評組平均服務天數為 122.5 天，無職評組為 226.1 天，職評組之服務天數較無職評組少，且其差異有達到統計上之意義。由此可知，個案在經由職評後仍可縮短個案在職重服務的時間，而情境評量

更能縮短職評服務之天數。然而，個案之穩定就業與否，端看後續提供服務的職業重建相關專業人員，在密集輔導期以有效的策略提供個案所需之支持，達到協助個案獨立穩定就業之目的。

5. 未來情境評量計費方式之建議

有關情境評量的計費方式，在考慮情境評量時間較長以及考量職評時數及天數之限制下，有以下三種建議可供未來情境評量計費之參考：

1.若是由職場的人員（如庇護性或社區化就服員）執行的話，建議可以評估 3-5 天，費用 2000 元，以及完成報告的費用 2000 元。

2.在國外進行情境評量可長達一週至一個月，但國內礙於總時數不超過 50 小時及評量天數不超過 21 天的限制，較難執行長期之情境評量。然由於情境評量的時程仍較一般評量比較長，所以建議以每小時 200 元計。

3.將一般施測與情境評量施測分開計價(如一般施測為每小時 400 元，情境評量為每小時 200 元)。此方式亦可做為未來之參考。

三、結論

職業輔導評量目的在於幫助身心障礙者找到就業之助力及阻力，進而幫助身心障礙者本身及專業服務人員發展或尋找協助其就業之策略。依據上述研究結果，本研究已完成精神障礙者職業輔導評量服務模式的建立，而且透過所發展出來適合精神障礙者職業輔導評量

之「情境工作行為評量」，亦以了解能有效的應用在精神障礙者職業輔導評量模式的效益上，所以相當適合作為未來精神障礙者職業輔導評量的主要可選擇之工具，提供職評人員對於將精神障礙者最有效的職評模式。

肆、參考文獻

- Anthony, W. A., & Jansen, M. A. (1984). Predicting the vocational capacity of the chronically mentally ill: Research and implications. *American Psychologist*. 39: 537-544.
- Bond, G. R. & Friedmeyer, M. H. (1987). Predictive Validity of situational Assessment at a Psychiatric Rehabilitation Center. *Rehabilitation Psychology*. 32(2): 99-112.
- Cook, J. A. & Razzano, L. (2000) Vocational Rehabilitation for Persons With Schizophrenia: Recent Research and Implications for Practice. *Schizophrenia Bulletin*. 26(1): 87-103.
- Cook, J. A., Bond, G., Hoffschmidt, S., Joans, E., Razzano, L. A., & Weakland, R. (1994) Situational assessment. In Assessing Vocational Performance Among Persons With Severe Mental Illness. Chicago, IL: Thresholds National Research and Training Center on Rehabilitation and Mental Illness. pp.7-16.
- Hardy, R. E. & Cull, J. (1969) Standards in Evaluation. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*. 11 (1): 11-13.
- Law, C. K. M., Siu, A. M. H., Lee, J. L. Y. & Lee, S. W. K. (2006) Prediction of Work Rehabilitation Placements Using the Chinese Work Personality Profile. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 30(2): 120-128.
- Law, M. (2004). *Outcome Measure Rating Form Guidelines*. Retrieved

on September 28, 2004 from <http://www-fhs.mcmaster.ca/canchild/>

LeBlanc, J. M., Hayden, M. E. & Paulman, R. G. (2000) A Comparison of Neuropsychological and Situational Assessment for Predicting Employability After Closed Head Injury. *Journal of Head Trauma Rehabilitation*. August: 1022-1040.

Maki, D. R., McCracken, N., Pape, D. A., & Scofield, M. E. (1979) Approach to Vocational Assessment. *Journal of Rehabilitation*. 48-53.

Montgomery, K. (1996). Comprehensive vocational evaluation and the successful rehabilitation of individuals with chronic mental illness. Unpublished master's project, East Carolina University, Greenville, NC.

Power P. W. (1998). A guide to vocational assessment (3rd ed). Austin, TX: Pro-ed, Inc.

Rogers, E. S., Sciarappa, K. & Anthony, W. A. (1991). Development and Evaluation of Situational Assessment Instruments and Procedures for Persons With Psychiatric Disability. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*. Summer: 61-67.

Schultheis, A. M. M. & Bond, G. R. (1993) Situational Assessment Ratings of Work Behaviors: Changes Across Time and Between Settings. *Psychosocial Rehabilitation Journal*. 17(2): 107-119.

Tsang, H. & Chiu, I. Y. (2000). Development and Validation of The

Workshop Behavior Checklist: A Scale for Assessment Work
Performance of People With Severe Mental Illness. *International
Journal of Social Psychiatry*. 46(2): 110-121.

張彧（2006）。精神障礙者職業輔導評量服務模式研究報告。95 年
度北部地區身心障礙者職業輔導評量服務資源網期末報告。

張彧（2007）。精神障礙者職業輔導評量服務模式研究報告。96 年
度北部地區身心障礙者職業輔導評量服務資源網期末報告。

伍、附錄

附錄一、功能表現紀錄單

附錄二、「情境工作行為評量」表

附錄一

功能表現紀錄單

_____鈞鑒： 案主姓名_____，至_____ (轉介單位名稱)要求本單位提供職業重建服務，為能提供案主更適切的職業重建服務，本單位經由案主的同意與指定後，向您諮詢他/她的精神醫療概況。本紀錄單只用在職業重建服務系統與醫療系統的溝通之用，並不會向雇主或其他人透露案主的狀況。希望您的協助能使案主的職業重建過程更加順利，敬請您就您的了解填寫。完成後請您使用隨本功能紀錄單所附之回郵信封寄回。 案主本人：_____ (簽章) 轉介(職重)單位：_____ 轉介人員(姓名)：_____ (簽章) 轉介人員(職稱)：_____ 日期：_____年_____月_____日

機構名稱	填寫人員/日期	填寫人職稱	聯絡地址/電話
		☐ 醫師 ☐ 職能治療師 ☐ 心理師 ☐ 物理治療師 ☐ 就服員 ☐ 職場輔導員 ☐ 其他：_____	

- 1.案主首次發病：約_____歲
- 2.案主有無規律門診：☐1.無 ☐2.有 看診頻率：_____
- 3.案主過去有無住院紀錄：
☐1.無☐2.有..☐2.1 急性病房☐2.2 慢性病房☐2.3 日間留院
- 4.案主過去 3 個月內疾病狀況有無顯著改變？

☐1.無 ☐2.有，請簡述 _____

5.案主過去有無下列情況發生：

①暴力打人 ☐1.無 ☐2.有

②自傷紀錄 ☐1.無 ☐2.有

③自殺紀錄 ☐1.無 ☐2.有

6.案主特殊發病誘因： _____

7.案主發病前兆及緊急處理程序建議： _____

8.案主診斷為：

☐精神分裂症

☐妄想症

☐躁鬱症（☐躁期 ☐鬱期）

☐重鬱症

☐其他精神疾病

9.案主病情症狀是否穩定：☐1.穩定 ☐2.不穩定(請說明)： _____

10.案主現有需要加強工作角色輔導的問題：(請依據您的瞭解做勾選)

☐1.和老闆與同事建立關係有困難

☐2.缺乏工作或升遷動機

☐3.被動配合，或是避免工作任務

☐4.常有小錯誤

☐5.溝通障礙

☐6.低壓力承受度

☐7.過度自信誇大引起人際困難

☐8.過度與不適當的動機

☐9.分心

☐10.打斷別人談話或工作

☐11.判斷力差

☐12.低壓力承受度

☐13.工作安全的疑慮

☐14.沒有動機，無法主動開始工作

☐15.無法持續完成工作任務，有許多小錯誤

☐16.焦躁，對批評敏感

☐17.低壓力承受度

☐18.夜間睡眠差有失眠現象

☐19.情緒不穩定，影響工作

11.案主服用藥物的順從性：

- ☐1.有規律服藥 ☐2 無規律服藥 ☐3.需要提醒才能規律服藥

12.案主有無服用助眠劑：☐1.有服用 ☐2.無服用。

13.案主目前服用藥物之副作用：(請依據您的瞭解做勾選)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ 1.口乾 | ☐ 2.嗜睡、暈眩 |
| ☐ 3.視力模糊 | ☐ 4.食慾不振、腸胃不適 |
| ☐ 5.坐立不安、手腳發抖 | ☐ 6.流口水、口齒不清 |
| ☐ 7.肌肉僵硬、動作不自然、走路呈碎步狀 | |
| ☐ 8.體重增加 | ☐ 9.其他_____ |

14.在下列這些工作行為中您覺得案主有哪些問題：(請依據您的瞭解做勾選)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1.出席狀況 | ☐ 2.準時性 |
| ☐ 3.工作耐力 | ☐ 4.服裝儀容 |
| ☐ 5.溝通能力 | ☐ 6.專注力 |
| ☐ 7.怪異行為：_____ | ☐ 8.不良行為：_____ |
| ☐ 9.情緒穩定度 | ☐ 10.獨立性 |
| ☐ 11.合作性 | ☐ 12.挫折忍受度 |
| ☐ 13.遵循指令 | ☐ 14.對監督者或權威者之反應 |
| ☐ 15.因應改變能力 | ☐ 16.問題解決 |
| ☐ 17.工作安全性 | ☐ 18.工作環境維持 |
| ☐ 19.工作品質 | ☐ 20.生產量 |

15.其他建議：_____

附錄二

情境工作行為評量表

編號：_____ 性別：_____ 出生日期：_____			
診斷：_____ 障別/等級：_____			
評量日期：____年____月____日～____年____月____日 評量人員：_____			
評量地點：_____ 職務內容：_____			
評量 向度	說明欄	評量指標等級說明	備註
1. 出席 狀況	依照職場要求，規律到職工作，不會無故缺席。	☐ 5 分：能按照規定，出席率 100%。	實 應 到 到 ： ： 天 天
		☐ 4 分：出席率 85%（含）～100%。	
		☐ 3 分：出席率 60%（含）～85%。	
		☐ 2 分：出席率 40%（含）～60%。	
		☐ 1 分：出席率 15%（含）～40%。	
		☐ 0 分：15%以下（如果勾選此項，以下題項不需填答）。	
2. 準 時 性	有時間觀念，可依照職場規定準時上班，不會無故遲到早退；此評量向度包含與人約定可準時赴約及午休後仍可依規定回職場工作。	☐ 5 分：每天都能準時上班，並能在午休後準時返回工作崗位，無遲到早退現象，準時率 100%。	
		☐ 4 分：上班及午休後偶而有遲到早退現象，準時率 85%（含）～100%（遲到時間在可允許範圍，並依規定請假）。	
		☐ 3 分：上班及午休後有些時候有遲到早退現象，準時率 60%（含）～85%。	
		☐ 2 分：上班及午休後嚴重出現遲到早退現象，準時率 40%（含）～60%。	
		☐ 1 分：上班及午休後出現嚴重之遲到早退現象，準時率 15%（含）～40%。	
		☐ 0 分：上班及午休後出現極嚴重之遲到早退現象，準時率 15%以下。	
3. 工 作 耐	持續在職場的時間、能依職場規定休息，不會中途離開或在	☐ 5 分：可持續在職場 8（含）小時以上。	
		☐ 4 分：可持續在職場 6（含）～8 小時。	
		☐ 3 分：可持續在職場 4（含）～6 小時。	
		☐ 2 分：可持續在職場 2（含）～4 小時。	

力	不應休息時休息。	□1 分：可持續在職場 1（含）～2 小時。	
		□0 分：可持續在職場 1 小時以下。	
4. 服裝儀容	能穿著符合職場規定之服裝，並注意個人衛生保持身體清潔無異味。（包括：頭髮、洗澡、盥洗、鬍鬚、化妝....）	□5 分：身體清潔及衣物整潔無異味，每天都能符合職場要求。	
		□4 分：雖然身體清潔及衣物穿著有些不符合職場要求，但不影響工作。	
		□3 分：身體清潔及衣物穿著 60%（含）以上符合職場要求，且會影響工作。	
		□2 分：身體清潔及衣物穿著，40%（含）～60%符合職場要求，且會影響工作。	
		□1 分：身體清潔及衣物穿著，15%（含）～40%符合職場要求，且會影響工作。	
		□0 分：身體清潔及衣物穿著，只有 15%以下符合職場要求，且會嚴重影響工作。	
5. 溝通能力	能注意社交禮節，理解他人表達的內容，並做適當之回應以達溝通之目的（包含書面、口語、示範等方式）。	□5 分：能完全溝通複雜、抽象的內容，且能主動表達及回應。	
		□4 分：雖然有些溝通及回應不適當，但不影響工作。	
		□3 分：60%（含）以上能適當表達及回應，且會影響工作。	
		□2 分：40%（含）～60%能適當表達及回應，且會影響工作。	
		□1 分：15%（含）～40%能夠理解表達及回應，且會影響工作。	
		□0 分：15%以下能夠理解表達及回應，且會影響工作。。	
6. 專注力	工作時能專心執行不會受到環境或他人的影響而分心。	□5 分：工作時專注力佳，完全不被干擾，專注於原來的工作。	
		□4 分：工作有時會被干擾或分心，但不影響工作。	
		□3 分：60%（含）以上之工作時間不易被干擾或分心，但會影響工作。	
		□2 分：40%（含）～60%之工作時間不易被干擾或分心，且會影響工作。	
		□1 分：15%（含）～40%之工作時間不易被干擾或分心，且會影響工作。	

		☐ 0 分：專注力差，只有 15%以下之工作時間不易被干擾或分心，且會影響工作。	
7. 怪異行為	工作中出現特殊或重複性之異常行為，如：自言自語、傻笑、跪拜、搖擺或玩弄雙手、發出怪聲、僵直等	☐ 5 分：從未出現怪異行為。	
		☐ 4 分：有時會出現怪異行為，但不影響工作。	
		☐ 3 分：60%（含）～85%之工作時間不會出現怪異行為，且會影響工作。	
		☐ 2 分：40%（含）～60%之工作時間不會怪異行為，且會影響工作。	
		☐ 1 分：15%（含）～40%的工作時間不會出現怪異行為，且會影響工作。	
		☐ 0 分：15%以下的工作時間不會出現怪異行為，且會影響工作。	
8. 不良行為	不符合職場規定之行為如：偷竊、賭博、藥癮、酒癮、煙癮、自傷、傷人、性騷擾....等	☐ 5 分：完全沒有不良行為。	
		☐ 4 分：有時會有不良行為，但在職場中完全沒有出現、且不會影響工作。	
		☐ 3 分：60%（含）以上在職場時間能自我控制不良行為，且會影響工作。	
		☐ 2 分：40%（含）～60%在職場時間能自我控制不良行為且會影響工作。	
		☐ 1 分：15%（含）～40%在職場時間能自我控制不良行為，且會影響工作。。	
		☐ 0 分：15%以下在職場時間能自我控制不良行為，且會影響工作。。	
9. 情緒穩定度	在工作中維持情緒的穩定度，不會出現不適當之情緒反應如：焦慮、憂鬱、興奮、難過、哭泣、沮喪、憤怒....），而影響工作的	☐ 5 分：能正確及適當的情緒表達。	
		☐ 4 分：有時會出現不適當之情緒反應，但不影響工作。	
		☐ 3 分：60%（含）以上的工作時間不會出現不適當之情緒反應，但會影響工作。	
		☐ 2 分：40%（含）～60%的工作時間中不會出現不適當之情緒反應，且會影響工作。。	

	進行	☐ 1 分：15%（含）～40%的工作時間不會出現不適當之情緒反應，且會影響工作。。 ☐ 0 分：15%以下的工作時間不會出現不適當之情緒反應，且會影響工作。。	
10. 獨立性	不需要他人監督或協助，能獨自完成指派之工作。	☐ 5 分：能完全獨立完成工作。 ☐ 4 分：85%（含）～100%能獨立完成工作。 ☐ 3 分：60%（含）～85%能獨立完成工作。 ☐ 2 分：40%（含）～60%能獨立完成工作。 ☐ 1 分：15%（含）～40%能獨立完成工作。 ☐ 0 分：15%以下能獨立完成工作。	
11. 合作性	能與他人一起合作完成工作。	☐ 5 分：可以完全配合他人一起工作。 ☐ 4 分：85%（含）～100%可以與他人一起工作。 ☐ 3 分：60%（含）～85%可以與他人一起工作。 ☐ 2 分：40%（含）～60%可以與他人一起工作。 ☐ 1 分：15%（含）～40%可以與他人一起工作。 ☐ 0 分：15%以下可以與他人一起工作。	
12. 挫折忍受度	面對他人的批評、指正、工作壓力及競爭時，能採取適當的方式因應。	☐ 5 分：能建設性的處理他人的批評、指正或工作上所帶來的壓力與競爭。 ☐ 4 分：面對他人批評、指正、壓力時，因應方式 85%（含）～100%是恰當的。 ☐ 3 分：面對他人批評、指正、壓力時，因應方式 60%（含）～85%是恰當的。 ☐ 2 分：面對他人批評、指正、壓力時，因應方式 40%（含）～60%是恰當的。 ☐ 1 分：面對他人的批評、指正或工作壓力，因應方式 15%（含）～40%是恰當的。 ☐ 0 分：面對他的批評、指正或工作壓力，因應方式有 15%以下是恰當的。	
13. 遵循指令	能理解、記憶、執行指派之任務或工作流程。	☐ 5 分：可獨立依指令應付處理複雜之技術性工作。可獨立分析、綜合、協調、講解、學習以達成指令之要求。 ☐ 4 分：可依指令遵循半技術性工作規定。 ☐ 3 分：可依指令遵循非技術性工作規定，達 5～10 項。	

		☐ 2 分：可依指令遵循非技術性具體明確的指令工作，達 3~4 項。 ☐ 1 分：只能依指令遵循非技術性具體明確的指令工作，達 1~2 項。 ☐ 0 分：無法依指令遵循非技術性具體明確的指令工作。	
14. 對監督者或權威者之反應	能服從主管或同事的指導，並做適當之反應與修正，符合職場要求。	☐ 5 分：能欣然接受監督或指導，且能做適當反應。 ☐ 4 分：能接受監督或指導，且能做適當反應達 85%（含）~100%。 ☐ 3 分：能接受監督或指導，且能做適當反應達 60%（含）~85%。 ☐ 2 分：只能接受監督或指導，且能做適當反應達 40%（含）~60%。 ☐ 1 分：只能接受監督或指導，且能做適當反應達 15%（含）~40%。 ☐ 0 分：15% 以下能接受監督或指導，甚至出現公開挑釁、憎恨、抗辯的反應。	
15. 因應改變能力	能接受工作變動，或臨時性額外之工作或任務指派。	☐ 5 分：能隨時快速適應調整及任務安排，且能立即適應。 ☐ 4 分：當有工作變動或臨時任務時，能做出 85%（含）~100% 適當之反應。 ☐ 3 分：當有工作變動或臨時任務時，能做出 60%（含）~85% 適當之反應。 ☐ 2 分：當有工作變動或臨時任務時，能做出 40%（含）~60% 適當之反應。 ☐ 1 分：當有工作變動或臨時任務時，能做出 15%（含）~40% 適當之反應。 ☐ 0 分：當有工作變動或臨時任務時，僅 15% 以下的時間能做出適當反應。	
16. 問題解決	工作中能發現問題，並思考解決的方法或尋求他人協助。	☐ 5 分：能主動發現問題，並快速、正確解決問題 ☐ 4 分：85%（含）~100% 問題能獲得解決。 ☐ 3 分：60%（含）~85% 問題能獲得解決。 ☐ 2 分：40%（含）~60% 問題能獲得解決。	

		☐ 1 分：15%（含）～40%問題能獲得解決。 ☐ 0 分：15%以下問題能獲得解決。	
17. 工作 安全 性	會注意職場可能出現之危險性，並遵從安全規則，保護自己或他人之人身安全。	☐ 5 分：能正確使用護具、維持正確姿勢及遵守安全規則。 ☐ 4 分：85%（含）～100%的工作時間能正確使用護具、維持正確姿勢及遵守安全規則。 ☐ 3 分：60%（含）～85%的工作時間正確使用護具、維持正確姿勢及遵守安全規則。 ☐ 2 分：40%（含）～60%的工作時間正確使用護具、維持正確姿勢及遵守安全規則，甚至需要多次提醒才能遵守。 ☐ 1 分：15%（含）～40%的工作時間正確使用護具、維持正確姿勢及遵守安全規則，需要持續提醒才能遵守。 ☐ 0 分：15%以下的工作時間能遵循安全規則，安全堪慮。	
18. 工 作 環 境 維 持	工作前後能維護工具儀器及工作檯面或環境周圍之清潔。	☐ 5 分：能主動維護或報修工具儀器，使其良好狀況，並能注意工作環境整齊。 ☐ 4 分：85%（含）～100%能適時維護工具儀器良好狀況及環境整齊。 ☐ 3 分：60%（含）～85%能適時維護工具儀器良好狀況及環境整齊。 ☐ 2 分：40%（含）～60%能適時維護工具儀器良好狀況及環境整齊。 ☐ 1 分：15%（含）～40%能適時維護工具儀器良好狀況及環境整齊。 ☐ 0 分：15%以下能適時維護工具儀器良好狀況及環境整齊。	
19. 工 作 品 質	工作品質符合職場要求、錯誤率低於職場要求。	☐ 5 分：工作品質合格率超出職場標準 100%（含）以上。 ☐ 4 分：工作品質合格率符合職場標準 85%（含）～100%。 ☐ 3 分：工作品質合格率符合職場標準 60%（含）～85%。	

		□2 分：工作品質合格率符合職場標準 40%(含)~60%。	
		□1 分：工作品質合格率符合職場標準 15%(含)~40%。	
		□0 分：工作品質合格率符合職場標準 15%以下。	
20. 生產量	工作的速度達到預期之目標。	□5 分：工作產能超出職場標準 115% (含) ~150%。	
		□4 分：工作產能符合職場標準 85%(含)~115%。	
		□3 分：工作產能符合職場標準 60% (含) ~85%。	
		□2 分：工作產能符合職場標準 40% (含) ~60%。	
		□1 分：工作產能符合職場標準 15% (含) ~40%。	
		□0 分：工作產能符合職場標準 15%以下。	

情境工作行為評量報告

編號：

障別等級： 障 度

評量日期：

評量者：

評量結果摘要			
編號	評量向度	評分	說明
1	出席狀況		
2	準時性		
3	工作耐力		
4	服裝儀容		
5	溝通能力		
6	專注力		
7	怪異行為		
8	不良行為		
9	情緒穩定度		
10	獨立性		
11	合作性		
12	挫折忍受度		
13	遵循指令		
14	對監督者或權威者之反應		
15	因應改變能力		
16	問題解決		
17	工作安全性		
18	工作環境維持		
19	工作品質		
20	生產量		
綜合說明與建議： 評量者簽章：_____ 評量日期： 年 月 日			