

中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

【主題探討二】

職業重建個案管理工作手冊之編撰

成果報告

中華民國九十九年



行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理  
中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

The Vocational Evaluation Resources Center for Individuals with Disabilities in Central Taiwan

## 九十九年度主題探討

「職業重建個案管理工作手冊之編撰」

### 成果報告

500 彰化市進德路一號〈彰師大進德校區湖濱館2樓〉  
電話：(04) 7232105 # 2455-2459 傳真：(04) 7211263  
<http://vercenter.ncue.edu.tw>

# 「職業重建個案管理工作手冊之編撰」

## 目 次

### 第一篇 職業重建個案管理核心理念

第一章 職業重建個案管理之專業信念 .....	1
第二章 職業重建個案管理員之功能角色及專業知能 .....	3
第三章 身心障礙者職業重建需求評量的概念 .....	9
第四章 職業重建個案管理之專業倫理 .....	15

### 第二篇 職業重建個案管理服務概述

第一章 職業重建個案管理服務服務對象說明 .....	19
第二章 職業重建個案管理服務階段與職管員的功能角色 .....	23
第三章 職業重建個案管理員與相關職重服務之專業團隊合作 .....	27

### 第三篇 職業重建個案管理服務流程說明

第一章 職業重建個案管理流程概述 .....	31
第二章 服務申請與資格審查 .....	45
第三章 晤談/評量階段 .....	56
第四章 擬訂職業重建計畫 .....	71
第五章 職業重建計畫實施與處遇 .....	79
第六章 結案階段 .....	88
第七章 職業重建個案管理服務參考範例 .....	93

### 第四篇 職業重建個案管理服務之資源連結

第一章 職業重建相關資源 .....	110
第二章 資源的運用策略 .....	117

### 第五篇 督導制度實施與成效評估

第一章 督導制度 .....	129
第二章 職業重建個案管理服務方案評估 .....	134

# 第一篇 職業重建個案管理核心理念

## 第一章 職業重建個案管理之專業信念

本章在第一節將簡易闡述職業重建相關之理念的國內外趨勢的演變，並在第二節以第一節的重要理念為基礎，選擇符合國內現階段以及未來需要被強調的核心理念，發展出「身心障礙者職業重建個案的專業信念」，在發展本工作手冊內容的過程時，也密切以這些核心信念作為撰寫的依據。

### 第一節 從歷史的脈絡窺見概念的轉變

自從民國七十九年殘障福利法公布以來，藉由定額雇用條款的規定，身心障礙者就業的議題受到更多的重視，在隨後的身心障礙者保護法、身心障礙者權益保障法等條文中，也都可見身心障礙者就業相關服務措施受到更仔細的規範。由這些法規的條文以及後續行政單位推出的服務措施，可以看到台灣職業重建服務在核心理念上的發展脈絡，舉其主要者說明如下：

一、1994年開始「支持性就業服務模式」：由於「支持性就業服務模式」強調只要提供適當支持，中重度障礙者也可以有機會在一般職場工作，此項服務模式的推動，背後蘊含的核心理念可能包括：「身心障礙者不應該被隔離，應有更多參與社會的機會」，「身心障礙者的能力應該被重視與開發」等。

二、職業輔導評量服務正式在1997年「身心障礙者保護法」中被要求：高雄市與台北市勞工局於1999年先後開始辦理職業輔導評量工作，2003年職業輔導評量服務全面被提供。職業輔導評量服務的實施，意謂身心障礙者個別差異以及個別就業需求更受到重視，背後蘊含的核心理念可能包括：「個別化的職業重建服務是重要的」。

三、2007年「身心障礙者權益保障法」通過後，此法規所採用的國際健康功能與障礙分類系統（ICF）模式與核心理念，受到各界的熱烈討論。ICF模式所的核心理念視『功能性與失能情形為「個人健康狀態」與「個人特徵和環境所形成的情境因素」之間複雜的互動情形』（WHO, 2001），強調應「重視環境支持因素，減少參與的障礙」與「社會（角色）參與是服務的最終目標」，由於社會（角色）參與本有相當程度的主觀評價，強調以身心障礙者為中心，身心障礙者之自主與賦權(empowerment)的理念受到關注。

四、2009年全面於地方政府主管機關設置「身心障礙者職業重建服務窗口」，聘用職管員，期待應用並透過個案管理方式整合各種服務管道，有效連結及運用當地之身心障礙者各項職業重建資源，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的。

除了國內本土職業重建之發展外，國外對身心障礙者服務的理念趨勢，也不容忽視，主要者包括：

一、由於身心障礙者的自覺運動，在身心障礙者服務的提供模式上，更強調

服務接受者與專業人員為平等關係，要能提供知後選擇的機會，有自主決定自己服務計畫的權利，甚或成為個別化服務計畫的主要擬定者。

二、由於正向觀點看待個體的理念受到重視，專業人員提供服務時，可能不僅止於修正補強身心障礙者之生理或心理功能上的限制，也要覺知其正向特質，並且引導其善用或發展正向特質。

三、由於所提供的服務必須經過實證研究證明有效（evidence-based practice）的觀點受到重視，專業人員必須提供有支持證據且具成本效益的服務方法與策略效果的服務越來越被要求。

## 第二節 職業重建個案管服務之專業信念

基於上述的討論，歸納其重要核心理念作為本工作手冊之專業信念的基礎，「身心障礙者職業重建個管的專業信念」建議如下：

一、身心障礙者屬於社會重要的一員，職業重建服務要能促進其社會參與及改善生活品質，在職業重建計畫目標的設定上，要能優先考慮可以讓身心障礙者有更多參與社會機會並能增進生活品質的就業目標。

二、身心障礙者的潛能應被重視與開發，在職業重建計畫目標的設定，除應考慮可能立即的就業目標外，也應考慮其生涯的發展。

三、應重視培養身心障礙者自主與自立的能力，在職業重建計畫目標的設定與服務提供過程，應增進其參與計畫擬定與實施的意願，增加其在支持協助下之選擇決定與自主實現的機會。

四、身心障礙者在職業重建上的需求會因其「障礙造成的功能限制」、「個人特質」、「環境」等因素而有不同，在職業重建計畫目標的設定與服務提供內容上，應考慮這些因素形成的就業助因與阻因，提供個別化的服務與支持。

五、身心障礙者職業重建個管是具專業性且重視成效的服務，職管員應具備相關知能，並能提供或選擇連結與轉介適當且有效的服務。

六、身心障礙者職業重建需要多元專業服務的共同介入，在職業重建計畫目標的設定與服務提供過程，職管員應扮演專業團隊間溝通與連結的橋樑，共同提供適切的服務。

七、職管員應扮演積極倡導者的角色，增進職業重建服務資源的開發，以及身心障礙者正向支持環境的發展。

## 第二章 職業重建個案管理員之功能角色及專業知能

國內「職業重建個案管理員」職稱正式於身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則（中華民國97年2月12日勞職特字第0970503133號令發布）中確立，然而關於其權責與任務則仍處於發展階段。

本章先說明發展較久的美國職業復健諮商師的專業功能角色，然後參考比較「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」（中華民國96年1月4日職特字第0960000386B號函頒）、行政院勞委會委託之「規劃建構身心障礙者職業重建服務專業人員之專業訓練課程時數及抵免規定」計畫所規定之職管員工作任務，再綜合第一章述及的職業重建個案管理服務專業信念的意涵，發展出本手冊的職管員功能角色，為國內職管員之功能角色下一註解。

最後為能有助於瞭解符合擔任國內職管員之功能角色所需的專業知能，在第三節也針對可能這些知能逐一提供說明。

### 第一節 比較美國與台灣職業重建個案管理員的功能角色

#### 壹、美國復健諮商師之功能角色

復健諮商屬於復健專業（包含醫學、復健、職業與社區等領域）的一環，雖以諮商為中心，但仍與其他相關諮商領域有所區隔。復健諮商的定義為：復健諮商是一種有系統的過程，在此過程中，運用諮商技巧協助身心障礙者能夠在融合的環境中，達成其個人生涯、職業、行為及社會上的成長或改變。復健諮商服務的核心理念以全人的觀點提供多元的職業重建服務，促進身心障礙者全方位的社會參與（包括生活獨立與就業兩個部分）（陳方、林真平、邱崇懿、王家強、宋初玉，2009）

復健諮商師最常從事工作或提供的服務，包括：1. 評估及發展服務計畫；2. 生涯（職業）諮商及個人與團體的諮商；3. 個人與團體諮商治療活動，以協助個體調適因身心障礙所造成之醫學和心理社會的影響；4. 個案管理、資源連結與統整；成效評鑑與研究；5. 進行適當介入，協助身心障礙者排除因環境、就業，以及態度方面的阻礙；6. 法律系統的諮詢服務；7. 工作開拓與安置服務，以及提供相關醫療服務諮詢與轉介服務（吳明宜、花敬凱、許華慧、許靖蘭、陳美利（譯），2008）。

美國的學者專家（Leahy, Chan & Saunders, 2003）也透過對有資格認證的復健諮商師的調查，瞭解其主要工作內容為：1. 職業諮商與諮詢；2. 諮商介入；3. 社區為本位的復健服務；4. 個案管理；5. 應用性的研究；6. 評量及 7. 專業倡導。

## 貳、台灣目前法規中的職管員之功能角色

國內職業重建系統的建置，隨著時間及法規的演進，逐漸發展出各種服務身心障礙者的專業人員功能角色。在「身心障礙職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」中所稱專業人員則包含職業訓練師、職業訓練員、職業輔導評量員、就業服務員、職重個管員和督導。辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫（2010年8月4日職特字第0990120558號函修正）也規範職重個管員的工作任務包括：身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估及開案、研擬職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案等服務。

綜合上述說明並進行比較，可以發現台灣職業重建個管員與美國職業復健諮商師在工作任務上，兩者皆有者為：諮詢、評估、擬訂計畫、個案管理、連結資源等，但在職業諮商、諮商介入、倡導、研究等面向，台灣法規上並未有明確規定。

## 第二節 職業重建個案管理員應有的功能角色

為能有效增進國內職業重建個案服務專業的發展，本手冊綜合國內法規及專家學者之意見，以及國外（美）復健諮商師及潮流趨勢，發展建議國內職業重建系統中之職管員應扮演下列八種功能角色：

### 一、諮商者(counselor)：

瞭解服務使用者的想法，並教導服務使用者發展及維持自己的資源網絡所需的知識或技巧。職業重建個案管員與服務使用者建立一個信賴關係，在這信賴關係中，容許服務使用者有機會去覺察其功能不佳的行為模式，並協助其發展更有功能的行為模式。

### 二、評估者(evaluator)：

為服務使用者進行個別化之評估，瞭解其需求以及現存或潛在之問題。評估用於決定服務使用者的功能，以及評估服務的提供，職業重建個案管員從服務使用者和其它專業者蒐集資訊，再依所蒐集的訊息作評估，以提供服務上的建議。評估同時也發生在執行服務計畫的過程中，職業重建個案管員必須能夠評估計畫在滿足服務使用者目標上的效能，應將焦點置於有關服務使用者、服務整合及服務品質。此外，服務使用者也必須完整參與評估的過程。

### 三、管理者(manager)：

職業重建個案管員為提供完整且連續性之重建服務，需執行和協調服務使用者各項重建服務、資源開發與資源管理，還有職業重建計畫的成果和服務品質的監控與管理，以便能確認並掌握服務使用者重建服務進度和服務品質。

### 四、整合者(coordinator)：

職業重建個案管員需評定出服務使用者需要其他專業助人者的服務項目，並擬出職業重建服務計畫，進而協助服務使用者與這些專業助人者作有效的連結。如有必要，職業重建個案管員也會促進專業助人者之間的溝通，減少彼此的衝突，以增進資源網絡的效率。

### 五、協調者(negotiator)：

當服務使用者有多重需求，需協調跨單位提供服務，而在不同服務同時進行時，勢必會出現不協調或衝突之處，職業重建個案管員必須折衝其中，為服務使用者安排及協調出最佳利益之服務。以期花費最實在，時間最有效率狀況下提供服務使用者最佳服務。



#### 六、賦權者 (empowerment)：

在許多情況下，職業重建服務使用者管理的目標是要讓服務使用者達到所確認和同意的目標，並透過參與的過程為自己負責，這個過程即是一種賦權的過程。職業重建個案管員必須了解服務使用者在過程中參與的能力，並能夠鼓勵服務使用者逐漸負起更多責任，以便使服務使用者在無須依賴福利服務的情況下，經營自己的生活。亦即從為他做(doing for)，到與他做(doing with)進一步到讓服務使用者自己做(doing for themselves)，以增加其自信、自足與獨立。

#### 七、長期支持者 (supporter)

職業重建個案管員視服務使用者需求，提供服務使用者長期且連續和完整的職業重建服務，可視為是服務使用者長期的陪伴者，陪伴服務使用者、協助服務使用者解決各個階段所面臨之問題，給予服務使用者長期之支持服務。

#### 八、倡導者(advocator)：

倡導的目的在於主張服務使用者的權益，當所需資源重複、零散、不足、不存在或拒絕提供給某一特定對象時，職業重建個案管員扮演倡導者的角色，代表服務使用者取得服務或改善服務品質，以期服務使用者獲得所需的協助。

### 第三節 職業重建個案管理員之專業知能

在上節中，介紹了關於職管員的八種功能角色定位，而為能行使這樣的功能角色，職管員需要具備相關知能。為了能提供這些專業知能的領域與範疇，本章彙集美國復健諮商師以及國內三所師範大學復健諮商所之課程內容，提供規劃國內職管員培訓課程之參考，以符合職管員擔任這些角色所需。逐一說明如下：

#### 一、身心障礙的醫學、功能、環境觀

包含身心障礙者的生理/功能能力；不同類型身心障礙的醫學觀；復健術語與概念；醫療術語與概念；身心障礙者功能、障礙與健康之國際分類模式（如ICF）；以及身心障礙者面臨之態度與環境障礙等。

#### 二、生涯諮商、評估與諮詢服務

##### （一）職業諮詢與雇主服務

包含雇主雇用獎勵措施、職務再設計與職務調整、工作分析、雇主諮詢服務、勞力市場調查方法與技術、職場慣用語、職場文化與環境等。

##### （二）工作開拓與安置服務

包含工作機會與就業安置的開發、案主求職技巧及工作維持技巧的發展、就業安置策略、就業後追蹤服務、職業與勞力市場資訊、身心障礙相關功能限制對職業影響的探討等。

##### （三）生涯諮商與評量技術

包含身心障礙者生涯諮商與輔導、生涯發展與工作適應理論、評估案主需求之測驗與評量技術、輔助科技、可轉移技巧分析、電腦本位工作媒介系統、依職重計畫之目的解釋評量結果等。

#### 三、諮商理論技巧與應用

##### （一）心理衛生諮商

包含：心理衛生與精神障礙的概念、精神障礙之復健技術、臨床問題的治療計畫、藥物濫用與治療、人類性議題與身心障礙議題、健康與疾病預防的概念與策略等。

##### （二）團體與家庭諮商

包含：身心障礙者婚姻與家庭復健諮商理論與實務、身心障礙者團體復健諮商理論與實務等。

##### （三）個別諮商

包含：身心障礙者心理諮商理論與實務、行為與人格理論、人類成長與發展等。

##### （四）諮商相關心理社會及文化議題

包含：身心障礙者心理社會、身心障礙者社會與情緒、復健諮商與多元文化、身心障礙者情緒與行為問題、身心障礙者社區適應與獨立生活、身心障礙者休閒行為、老人學等。

##### （五）復健諮商理論基礎與倫理等專業議題

包含：基礎心理學（如人格、學習、生理、神經等）、不同障別（如

腦傷、自閉症、中途致障者等)之復健諮商理論與實務、研究方案設計、基本研究方法、身心障礙者服務計畫評鑑與需求評估、復健史、復健哲學基礎、需要強調阻礙案主獲得公平與成功就業機會的組織和社會障礙的倡導過程、影響身心障礙者的立法或法律、復健諮商倫理、倫理決策模式與過程、復健諮商行政與督導、臨床監督的理論與技術等。

#### 四、個案管理與案量管理 (case and case load management)

包含身心障礙者個案管理過程與工具、個案紀錄與文書、個案量管理的原則、專業角色、功能，與其他人類服務提供者的關係、專業合作與諮詢、臨床問題解決與批判思考技巧、磋商與衝突解決策略、個案管理過程，包括個案發現、服務統整、轉介與其他領與資源的運用、案主權益倡導、團隊與跨領域有效工作的技術等。

#### 五、復健服務與資源

包含身心障礙者職業轉銜與服務、身心障礙者生涯發展與轉銜教育、支持性就業策略與服務、身心障礙者職業訓練、包含多重障礙者等多元族群可取得的復健服務、以服務使用者為中心的獨立生活服務計畫、復健服務的財源、復健計畫的社區資源與服務、公立職業復健服務輸送系統的組織結構、多元情境中的復健服務、非營利服務輸送系統的組織結構、身心障礙者福利服務等。

#### 六、職業重建概念

包含復健諮商之專業發展、復健諮商之臨床實務、復健諮商論議題與趨勢等。

### 第三章 身心障礙者職業重建需求評量的概念

職業重建服務的對象為 15 歲以上具有就業動機之身心障礙者，而理想的職業重建服務，便是職業重建專業人員所提供的職業重建內容符合服務使用者的需求；然而，身心障礙者的職業重建的需求是什麼？又該如何依據他們的需求提供適切的服務？這一直是專業人員在服務過程中要去思考的根本問題。

#### 第一節 何謂職業重建需求

關於描述個體的需求有很多種理論，如 Maslow 的五大需求理論，Erikson 的發展階段理論以及 Super 的生涯發展理論等等，都說明了個體處在生命當中可能會有的需求為何？然而除了瞭解個體的主要需求外，應更加知道需求背後需要被支持的程度為何？環境當中又該如何找尋如此資源來予以協助，才能有效幫助個體滿足需求。因此以下就介紹個人需求、支持需求來探討身心障礙者可能有的職業重建需求。

##### 一、個人需求：從生涯觀點看見職業重建需求

在提供身心障礙者職業重建服務時，要達到所謂的個別化服務，必須先思考個案他因應現在發展階段所產生的職業重建需求；雖然提供服務的目標都是職業重建，但因為身心障礙者在不同的生命發展階段而會有不同的需求內容。

Super 認為，形成個人自我形象的職業偏好及能力是會隨著時間改變和經驗的累積而不同，他提出生涯發展理論，將一個人的生涯發展階段分為五個階段，每個階段都有該階段的發展任務，分述如下：

表 1-3-1 Super 生涯發展理論階段

	年齡	主要發展任務	以職業發展來細分
成長階段	0-14 歲	發展興趣、能力、性向以及自我概念等	為前職業期(0-3 歲)、幻想期(4-10 歲)、興趣期(11-12 歲)、能力期(13-14 歲)
探索階段	15-24 歲	提出對於生命的計畫，整個生涯的選擇較為聚焦	試探期(15-17 歲)、過度期(18-21 歲)、試驗期(22-24 歲)
建立階段	25-44 歲	嘗試不同的工作，並根據這些經驗選擇一個可以安定下來的工作	穩定期(25-30 歲)、高原期(31-44 歲)
維持階段	45-64 歲	穩定在一個工作、必且投入大量的心力	維持
衰退階段	65 歲以後	有豐富經驗的工作者在職場上指導年輕人，也考慮退休事宜	衰退

Super 強調在上述各個階段透過參與相關的探索活動，可以促進個人對於自我和所處環境的瞭解與認識，進而有助於促成個人的生涯發展。

除此之外，國外學者 Hweshenson(2005)也提出一個個體發展職業決定的模式-INCOME 模式，將職業發展階段分為以下六個階段：

- I：Imagining-想像工作是什麼樣的一個狀態或內容
- N：iNformaing-接收與工作相關的訊息
- C：Choosing-從上一個階段的訊息中選擇想要從事的工作
- O：Obtaining-進行求職的動作以獲得那份工作
- M：Maintaining-投入時間與心力維持這一份工作
- E：Exiting-退休

在提供職業重建服務時，可以透過這樣的模式瞭解到，服務使用者對於他想要從事的工作是在於那個階段，是只是想像還是已經有瞭解相關訊息？或是已經開始針對那個工作有進行規劃的動作？服務使用者對於職業瞭解的不同狀態，衍生出不同的需求，我們所給予的支持程度也就不同。

瞭解這樣的生涯發展概念，將有助我們釐清身心障礙者現在所處的發展階段所衍生出的各項需求，才能夠提供恰如其需的服務，奠定成功重建的基石於。例如：對一個剛從高中職特教班畢業的身心障礙學生來說，是在「探索」階段，因此他立即的職業重建需求，就是進行職業的探索與試驗，甚至如果他因為對自我職業興趣的瞭解不足而無法訂定職業重建目標，也必須讓他有適當的機會再一次進行自我職業興趣的探索。然而如果是一位 40 歲的中途致殘者，對應職涯發展階段可能是在「維持」，雖然因為障礙的緣故而在維持原有的工作角色尚有困難，但是他過去的工作經驗仍然可以轉移到將來的職業重建上，因此他立即的職業重建需求可能就是進行可轉移技巧分析、提供工作強化或職務再設計等服務；如果沒有辦法回到原有的工作角色，就會形成一個新的小循環，在過去的經驗之中再一次探索、建立他的新職涯。

## 二、支持需求：從日常活動瞭解身心障礙者需要被支持的程度

在一個就業相關需求背後可能隱含著許多更多層面的需求，要讓一個單純的需求被滿足也可能需要許多層面的共同促成，因此，怎麼樣透過有系統的評量方式瞭解個案的需求(需求層面、需求頻率、需求強度...)，進而依據他的需求提供適切的服務，便是提供職業重建服務前，很重要的一個步驟。

依據美國智能障礙協會(American Association on Intellectual and Development Disabilities, AAIDD)耗時五年編制的支持強度量表 (Supports Intensity Scale, SIS) 架構，認為一個人的支持需求模式與強度會受到以下五個主要因素所影響：

1. 個人能力：包含一個人的社交、操作、理解及生理等能力
2. 日常活動的數量與複雜度
3. 設施環境的數量與複雜度
4. 特殊的行為支持需求

## 5. 特殊的醫療支持需求

也就是說，當提供身心障礙者相關服務的時候，除了會受個人能力高低影響外，也必須考量到環境與活動的複雜度，以及個人在醫療與行為上的特殊需求。因此，SIS 將四十九個日常活動分為六個分量表：居家生活、社區生活、終身學習、就業活動、健康與安全，以及社交生活，針對這六個主要領域進行支持需求模式與強度的評定。

參考 SIS 的支持需求分類及前述個人、環境、工作三個職業重建需求評量主軸，將我國目前提供職業重建服務需求的向度分類如下：

- 個人：
  - 生理與日常生活：個人健康照護、日常生活打理
  - 認知：學習、運用知識、問題解決、自我管理、自我決策
  - 生涯發展：心理調適、生涯方向
  - 人際關係與社交活動：與重要他人發展/維持關係、運用社交技能、參與社會各項活動
- 環境：
  - 無障礙設施：硬體環境的可近性
  - 社會政策與態度的支持
  - 公民權益：平等權與自主權
- 工作：
  - 工作技能：工作設備、工作技術、工作速度、工作品質
  - 工作方式：職務調整、職務變動
  - 工作支持：工作上的人際互動、接受監督、尋求協助、支持方式與頻率

## 第二節 需求與環境的連結

### 一、ICF 模式的理念與職業重建服務的提供

當我們瞭解了因應職業重建服務對象的個人生涯階段所需的服務，也必須將提供服務的觀點往外拓展到整個社會對身心障礙者的包容度。我們的社會怎麼看待身心障礙會決定環境如何影響身心障礙者，在 ICF 模式中看重的是身心障礙者人權及完整的參與，一位身心障礙者之所以在他所處的環境中會有障礙，並不全是因為他身體或心理上的不足，而是他所處的社會沒有提供一個讓他的能力可以充分發揮的物理及社會架構跟相對應的支持，環境才是造成問題的因素。因此在這個模式中所要關注的焦點在於社會如何調整環境，以賦予身心障礙者應有的能量與自主權，讓他們能夠發揮最大的功能、參與這個社會。

當職管員進行諮商與評估掌握身心障礙者的能力與優勢後，ICF 模式的觀點可以協助職管員進一步分析達成職業重建目標的有利因素與不利條件，而那些強化有利因素並降低不利條件的方法跟策略即是職業重建的需求。透過這樣的方式協助身心障礙者找到有利於發揮原有才能的職業舞台，也就是適性適所；並且調整環境、提供讓他穩定維持的相關支持層面與支持方式，這樣的服務模式正好符合了第一篇第二章所提到的，職管員提供服務的四個功能之一，便是針對影響服務使用者的環境因素進行諮詢和倡導，將環境調整到一個盡可能地減少障礙及盡可能地友善對待的狀態，身心障礙者才能夠在這樣的基礎之上將他已有的能力轉化為最佳的表現，進而達到他的職業重建目標。

### 二、個人、環境、工作的適配觀

在生涯觀點，關注的是身心障礙者的個人生涯需求；在社會政治模式，將焦點放在調整環境；但職業指的是一個人某個環境中去做某一份工作，因此，考量個人、環境、工作三者之間的和諧度，是職業重建服務過程中一直要去不斷檢視的重要理念。

在近年來，有學者提出人境適配論(person-environment interaction theory, PE theory)，認為個人會積極尋找、創造有利展現個人特質的工作環境，而不只是被動地遷就工作條件的要求，在這樣尋找與創造的過程中，個人會影響環境、環境也會影響個人，個人和環境是一種動態的關係。在我們協助身心障礙者進行職業重建服務時，以人境適配論的觀點去正視存在於身心障礙者本身與環境條件之間的差距，也恰好與社會政治觀點不謀而合，清楚的看到這樣觀點之下的職業重建需求，便是調整職場物理環境與軟體功能，增加身心障礙者成功穩定就業的機會。

而明尼蘇達工作適應理論(Minnesota theory of work adjustment, TWA)認為在職業或生涯的發展之外，就業後的適應問題也是必須被關注的。誠如人境適配論提及，每個人都會努力追求個人與環境之間的符合性，當工作環境的增強系統符合個人需要，也就能滿足個人的需求達到內在滿意；而工作能力能完成工作上的要求，達成雇主要求(外在滿意)，則會獲得留任、甚至升遷，否則可能會導致轉

換工作或離職。這樣的觀點已經將整個服務重點從前端的人與工作配對，延伸到後端的適應概念，強調就業後個人需求的滿足，也考量到了工作環境的要求。

綜合以上，不論是生涯觀點、ICF 模式、人境適配論或工作適應論，都是在提醒職業重建人員一個很重要的核心理念，職業重建關注的是一個身心障礙者這個人在他所處的環境中找到能夠將他的個人能力最大化的一份工作，因此，當我們在界定所謂的職業重建需求時，就必須完整考慮個人、環境和工作的需求層面與滿足需求的方式，這樣才能夠提供最為適切的個別化職業重建服務。



### 第三節 需求與資源的連結

當定義出了身心障礙者的職業重建需求，接下來就是透過各種方式滿足這些需求。職管員的角色，便是擔任整合者與協調者，在這樣的角色中，發揮整合需求、協調資源的功能，依據身心障礙者的個別需求提供合理的資源，往達成職業重建目標邁進。

所謂的資源可以分為「外在資源」又可稱作正式資源，主要是可以從環境中取得、克服外在障礙的各種資源，以及「內在資源」又稱為非正式資源，主要是指存在於案主本身及其支持系統中的自然網絡資源。服務使用者的職業重建需求是非常個別化的，而職管員可以運用的資源亦可能是有限，當服務使用者所需的外在資源沒有適當的項目可以滿足時，職管員就要扮演倡導與創造的角色，代表服務使用者透過不同的方式去取得服務。

以外在資源來說，例如當職業重建窗口在進行年度資源盤點及規劃時，過去服務經驗中的累積下來的資源需求類別與數量等資料，就可以作為中央主管機關或縣市政府進行資源開拓參考依據；當某項資源是職業重建窗口無法獨立開拓或有開拓上的困難而需要其他部會單位的相互配合，就可以透過跨部會溝通、專業間的合作、或是以學術倡導及民意發聲等方式進行資源的倡導與創造。

若是內在資源不足，職管員就必須透過各種的協助方式強化個案的個人優勢資源及他所處家庭社區的支持資源，甚至進一步與個案腦力激盪創造可用的資源，例如透過提供就業諮商、職前準備團體等正式資源，強化個案有利於就業的優勢能力；或是在他的家庭與社區去創造可以幫助個案達成職業重建目標的支持系統。

總而言之，當提供職業重建服務時，整體地考量服務對象他個人本身、所處的環境、所要執行的工作這三方面的需求，研擬對應需求的資源運用方式與程度等相關策略，讓身心障礙者可以在最少阻礙的環境、最適配的工作中去將原有的能力作最佳的發揮這便是職業重建服務的核心服務精神與宗旨。

## 第四章 職業重建個案管理之專業倫理

目前國內之職業重建個案管理服務正處於發展階段，在邁向專業化的過程中，除了前述之專業信念、角色功能、專業知能亟待確立，專業化的重要指標之一——專業倫理，亦為不能忽略的議題。職管員扮演職業重建服務系統的核心角色，其對專業倫理的認識及敏感度，將對服務使用者及相關專業團隊人員影響深遠。儘管尚未推動職管員之專業證照制度，但職管員仍須充分了解專業倫理內容，以發揮專業人員自我規範之精神。

### 壹、職業重建個案管理服務專業倫理的重要性

尊重他人生命、福祉與權益是助人工作者共同的信念，但助人工作者亦身為人，難免會疏忽、犯錯、遭遇困難與瓶頸，因此，若有專業倫理作為提供服務過程中的指引，將減少各種可能形式的傷害。職業重建個案管理服務屬於助人專業的範疇，同樣需要了解專業倫理的重要性，其重點如下：

- (一) 提供規範：規範助人工作者的專業能力、資格及行為；
- (二) 提供指導：提供助人工作者從事實務工作行為時的參考；
- (三) 提供保護：首在保護當事人的權益，其次在保護社會大眾的權益，再其次是助人專業整體專業的權益，最後是保護助人工作者的權益；
- (四) 提供信任：服務使用者信任助人工作者，社會大眾信任助人專業，助人工作者專業服務的自主性的得到尊重，整體助人專業的專業性得到認可。

然而，專業倫理絕非僅止於理念上的探討，更重要的是應落實於實際的服務中。因此，從認識、覺察到實踐，將是身為助人專業的職管員持續的挑戰。

### 貳、職業重建個案管理服務的專業倫理

國內目前尚無正式的職業重建管理服務專業倫理守則，然而職業重建個案管理服務為職業重建、亦即復健諮商（Rehabilitation Counseling）專業服務中重要的一環。因此本手冊乃綜合了國內「身心障礙者權益保障法」（內政部，民96）之職業重建服務內容，及美國復健諮商師認證委員會的「復健諮商師專業倫理守則」（CRCC, 2002），列出 11 項倫理參考架構，作為職管員執行服務之參考依據。

#### 一、服務關係

1. 職管員應重視服務使用者之需求與個別差異，讓服務使用者於職業重建服

務過程中發揮其自主權、知後同意權。

- 2.職管員不應與服務使用者發生任何形式的性親密關係或非專業關係；在為彼此有關係的兩人或兩人以上（如：朋友、家人）提供服務時，應能確認協助的服務使用者是誰，並建立適切的服務關係。
- 3.職管員不在服務過程中放棄或忽略服務使用者，並在適當的時機進行適切的結束與轉介。

## 二、保密

- 1.職管員尊重服務使用者的隱私權，並加以保密，但為了防止危及服務使用者或其他人，或因法律上的要求，則可能是保密的例外。
- 2.職管員依倫理、法律與機構要求製作服務記錄，並加以保管，除非是有前述之例外情形，否則未經服務使用者允許絕不對外透露（包含在協助家庭時則會保守個別家庭成員的秘密）。
- 3.職管員會運用各種訊息溝通管道的保密性，若不能確保機密性，則在使用前應取得服務使用者或監護人的同意。

上述之保密原則，亦可參考國內「個人資料保護法」(99/5/26) 相關規定。

## 三、倡導與排除障礙

- 1.職管員應排除個人偏見，並持續注意合作單位對服務使用者提供服務的有效性，並提供資訊與支持服務使用者個人或團體的自我倡導。
- 2.職管員應能證明在實務工作中能提供服務使用者無障礙的服務，和有關公私部門溝通並為服務使用者倡導，以排除環境及人為的障礙。

## 四、專業責任

- 1.職管員須具備專業資格與經驗，並持續更新專業能力、維持身心健康與合乎倫理。目前國內之職管員需符合「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」之資格規定。
- 2.職管員應遵守相關法規，但在法規與倫理守則有衝突時尋求立即的諮詢和建議，並應熟悉服務上的法規限制，與服務使用者討論。
- 3.職管員在宣傳相關產品或訓練時應提供正確與適切的資訊。

## 五、與其他專業人員關係

- 1.職管員應確認服務使用者與（或）法定代表能參與處遇團隊，並在相互瞭解下發展出職業重建計畫，除非有違倫理守則，職管員應持續協助執行團隊共同決定的職業重建計畫，並確保其他專業人員能適切提出與計畫執行有關的評估或報告。
- 2.職管員應避免貶抑其他專業人員或機構的專業服務，或謹以個人身份發表公開言論，當所服務之服務使用者亦同時受其他專業人員服務時，應努力

與其他專業人員取得正向合作的專業關係。

- 3.機構中的職管員，需對雇主可能不利於職管員倫理責任的言行有所警覺。當職管員對機構政策有所質疑時，應尋求改變政策，當無效時，則應向專業組織反映或結束雇用關係。

## 六、評量與解釋

- 1.實施測驗或評量之前，職管員應告知服務使用者測驗與評量的性質、目的及結果的運用，尊重其自主決定權。
- 2.測驗與評量的主要目的在促進服務使用者的福利，職管員不得濫用測驗及評量的結果和解釋，並應尊重服務使用者知悉測驗與評量結果及解釋的權利。在連結評量單位前，必須對當事人進行適切的解釋。
- 3.職管員需適切地運用評量結果於後續的服務中，特別是涉及法規的部分（如：職業輔導評量作為庇護性就業、失能年金給付之依據），職管員更應審慎綜合判斷評量結果，以達服務使用者福祉及社會資源適當分配之原則。

## 七、教學、訓練與督導

- 1.職管員若擔任教育/督導者，應讓學生/受督導者在受訓/受督導前，對教學/督導內容、教學訓練/督導方式、教育者與學生/督導與受督導者間的關係有充分的了解。
- 2.職管員應教導受督導者關於專業的倫理責任與標準，以及督導/受督導者所應負的專業倫理責任。
- 3.職管員教育者在設計訓練團體或相關經驗時，應告知自我揭露可能存在的風險並應尊重學生的隱私，不強制要求他們做有傷害性的自我揭露。
- 4.若學生或受督導者需要諮商，職管員教育者/督導應提供適當的轉介。

## 八、研究和出版

- 1.職管員在從事以人為對象的研究者，應在計畫、設計、執行與結果報告的過程中具備文化敏感度，以符合文化、倫理原則、法律、機構制度與科學研究的標準。
- 2.職管員應使用研究參與者可以了解的語言，以獲得研究的知後同意。
- 3.職管員基於研究、訓練或出版物為目的而使用服務資料時，應徵求服務使用者同意並將其資料匿名化。

## 九、運用電子通訊

- 1.職管員應謹慎選用合適的溝通工具（如：手機、電子郵件、傳真機、視聽設備），並以密碼、數字或圖樣等保護服務使用者，避免身份容易辨識。
- 2.職管員應適切的說明與解釋電子通訊的限制，如透過網路傳送資訊，要

對服務使用者完全保密的困難。

#### 十、紀錄的保存

- 1.職管員應建立與維持正確的文件記錄，以反應服務提供的狀態與確認誰提供服務，若檔案有變更的需要，則原有檔案仍應繼續保存，並附上改變的日期，同時標示由誰進行變更與變更的理由。
- 2.職管員在結案之後，紀錄的保存期限依法律規定的年數，或是更長的期限以有利於服務使用者未來預期的服務，在保存期限到了之後，基於保密的原則，檔案必須銷毀。

#### 十一、化解倫理疑慮

- 1.當職業重建個管人員所屬組織的要求與倫理守則有所衝突時，職業重建個管人員應詳述衝突的性質，並向督導或其他專責的上司說明其須遵守職業重建個管人員倫理守則的立場，如果可行的話，職業重建個管人員應致力於組織內的改變，以能充分遵守倫理守則。
- 2.職管員在面臨特別的情境或行動過程，可能會有違反倫理守則的不確定性時，應向熟悉倫理議題的其他職業重建個管人員、同僚，或是適當的權威組織（如：行政院勞委會職訓局、北、中、南區身心障礙者職業輔導評量資源中心、社團法人台灣職業重建專業協會、台灣輔導與諮商學會倫理委員會）諮詢。

## 第二篇 職業重建個案管理服務概述

### 第一章 職業重建個案管理服務對象說明

#### 第一節 職業重建服務申請者與其支持需求

職業重建服務的申請者，雖有可能是身心障礙者自行前來，或由教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜，但依其在職業重建服務上的支持需求程度來劃分，大致可以分成二種類型

**1. 申請者需要的職業重建支持服務少甚或可以不需要，就可以達到其就業目標。**

這類型的申請者通常較有職場工作的經驗，或較清楚自己未來的職業方向，也可能較願意嘗試。例如，申請者可能為：

- (1)、曾經自行成功求職，並有就業經驗且曾穩定就業半年以上。
- (2)、雖然從未有求職經驗，但對於未來的職業方向，有具體的規劃，且願意嘗試求職，初步判斷不需特定服務或長期支持者。

此類型的個案所需要的支持服務，將可能是在於工作機會資訊的提供，工作內容的澄清，或簡單的生涯發展上的諮詢。必要時，可能會需要面試上的協助，包括服裝儀容、求職信撰寫內容的建議等。當求職者無法獲得職缺明顯來自雇主的負面態度時，陪同面試也許是可能需要提供的服務。

**2. 申請者需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業。**

這類型的申請者常可能是在求職的過程或/及任職的過程中，有較多的挫折或失敗經驗，例如：

- (1)、重複求職皆無法獲得就業機會已達一年以上。
- (2)、曾多次短暫就業，但工作期間皆無法維持三個月。

這類型的申請者也有可能：

(3) 因生理或心理的影響，需要較多元或持續的職場上的支持，例如，認知障礙者或慢性精神疾病者，通常都需要較多或持續的職場上的支持服務。

此類型之申請者將可能需要多元且持續之職重個管資源的支持服務以達到

就業目標，可能包括：

- 1、求職技巧訓練的課程。
- 2、需要生涯諮商，協助職業選擇。
- 3、職業訓練、工作態度養成課程、人際互動訓練、交通工具使用訓練
- 4、就業安置、支持與工作適應等
- 5、其他醫療或社政資源

由於此類型申請者所需的支持服務資源較多且多元，不分申請者在接受服務的過程，可能因職業重建個案目前尚無適當或足夠的支持資源，來協助服務對象達到就業目標，可能改變職業重建計畫內容或目標、暫不提供服務、或結案。暫不提供服務者，將透過定期進行審查，瞭解無法達成目標之因素是否已消除，決定是否重啟服務。

## 第二節 職業重建個案管理服務之服務對象

為能讓職業重建個管服務的資源作更有效的應用，職業重建個案管理服務之首要任務，將以協助需要較多或持續之職業重建支持需求的身心障礙求職者達成其就業或職涯目標，亦即主要服務對象將是上一節之說明「**2. 申請者需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業。**」

為能達成這樣的目標，需要有服務分流的機制。分流的機制將包括接案、審查與轉介三個步驟，說明如下：

1、接案：申請者可以自行前來或網路申請。接受申請的單位可以是職業重建個管窗口、各縣市之一般身心障礙就業服務站（台）或各區就服中心服務的就服站（台）。

2、資格審查：透過評估表與專業判斷，以「**申請者需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業**」為標準，篩選出符合職業重建個管之服務對象。

3、轉介與開案：職業重建個案管理服務之服務對象為「**申請者需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業**」，因此有意願接受服務之身心障礙者，若符合這個標準則為職業重建個管窗口之服務對象，否則需協助轉介至各縣市之一般身心障礙就業服務站（台）或各區就服中心服務的就服站（台）。

職業重建個管窗口與一般身心障礙就業服務站/台之分工與合作流程如下圖：



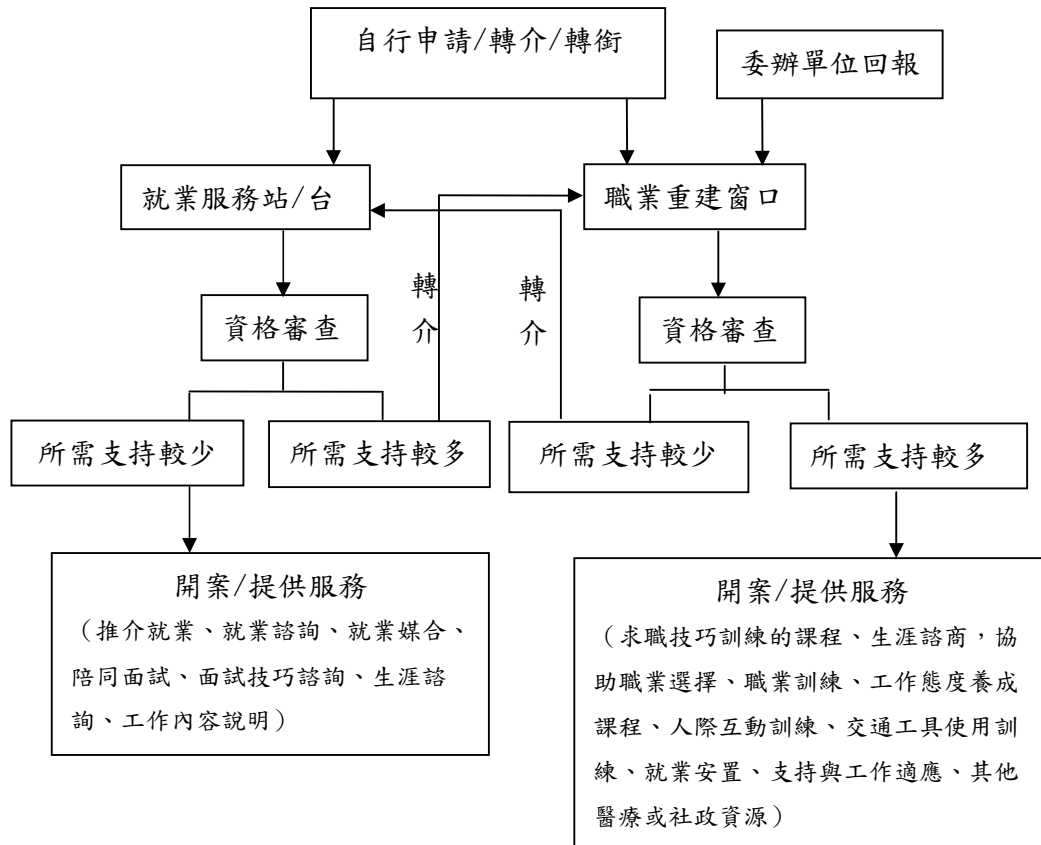


圖 2-1-1 職業重建窗口與就業服務站/台之合作與分工流程圖

由圖 2-1-1 可知，凡有就業意願接受職業重建個案管理服務之身心障礙者，可自行決定至就業服務站/台或職業重建窗口申請服務，但就業服務站/台或職業重建窗口專業人員，均透過一致之資格審查標準（詳見第三篇第二章），篩選出不同程度職業重建服務需求之身心障礙者，進一步轉介至可提供服務之單位，以達成服務對象初步分流，進行轉介後仍需追蹤後續服務之銜接。


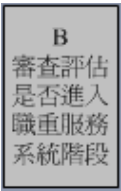
## 第二章 職業重建個案管理服務階段與職管員的功能角色

### 第一節 職業重建個案管理服務階段概述

職業重建個案管理服務是透過有系統的專業服務（如：諮商、評估、管理、賦權與倡導等），協助身心障礙者達成其職涯（生涯）目標。因此，職管員必須具備多元的專業能力以滿足身心障礙者之職業重建服務需求。本章將針對職業重建個案管理服務階段進行重點描述，使讀者對服務流程有一全面性的了解。

職業重建個案管理服務流程包括：A. 申請階段（接案）、B. 審查評估、C. 晤談/評量、D. 擬訂職業重建計畫、E. 執行職業重建計畫、F. 就業後服務至 G. 結案等七個階段，分別予以 A 至 G 之代碼命名，以下就各階段之重要內涵簡要說明：

表 2-2-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程

服務流程	服務流程內涵
	<p>在「申請階段(A)」的流程，是身心障礙者來到職業重建服務窗口的開端，包括身心障礙者自行申請，或由勞政、教育、社政、與衛生等單位轉介或轉銜而來，另外也包括僅需職業輔導評量資源之對象轉介。</p> <p>在這個階段，職業重建服務窗口接受服務申請，請申請者與轉介者協助填寫申請表與提供相關資料，並可能進一步安排接案初評時間。</p> <p>(請參閱第三篇第二章)</p>
	<p>職管員受理申請案，運用「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」所列之條件，審查相關申請資料以確認身份條件、基本健康及生活自理功能與接受職業重建個案需求程度，以決定是否開案。必要時與服務申請者或轉介人員初評（晤談），以進一步瞭解申請者之狀況，決定是否開案。</p> <p>當申請者不符合開案原則時，職管員將提供其他服務資訊，或主動為申請者連結資源（尚未開案，非轉介）。</p> <p>(請參閱第三篇第二章)</p>

服務流程	服務流程內涵
<div data-bbox="315 338 435 501" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>C</b>            晤談/評量            階段         </div>	<p>職管員已確認身心障礙者接受職業重建個案管理服務的資格，進行開案動作，此時身心障礙者之身份已成為服務使用者。</p> <p>職管員需與服務使用者建立合作關係，藉由晤談等評估技巧，瞭解服務使用者過去與目前之生理、心理、職業能力與就業需求，若需更確切掌握服務使用者特質與潛在能力，必要時需連結職業輔導評量等資源進行深入的評量，以提供更完整之資訊。</p> <p>(請參閱第三篇第三章)</p>
<div data-bbox="315 659 435 848" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>D</b>            擬定            職業重建            計畫            階段         </div>	<p>職管員已瞭解服務使用者適性就業方向，開始進入擬定職業重建計畫階段，職管員與服務使用者共同討論職業重建目標，針對為達成之目標，設定可能的計畫。</p> <p>在此階段強調的是服務使用者的主動參與，職管員需促使服務使用者賦權，能夠以使用者角度出發，決定需求與服務。</p> <p>(請參閱第三篇第四章)</p>
<div data-bbox="315 936 435 1289" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>E</b>            執行            職業重建            計畫            階段         </div>	<p>服務使用者已準備好開始往職業重建目標邁進，職管員與服務使用者共同依循職業重建計畫的各項階段目標開始具體行動，包括執行就業前準備、就業媒合、開始就業等等。</p> <p>職管員在過程中需定期評估與追蹤，確保各項服務資源有效介入，以及了解服務使用者的狀況。</p> <p>(請參閱第三篇第五章)</p>
<div data-bbox="315 1373 435 1478" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>F</b>            就業後            服務階段         </div>	<p>服務使用者已就業三個月以上，職管員透過定期追蹤瞭解服務使用者就業概況，評估服務使用者是否後續仍需穩定就業之相關服務，確定服務使用者之需求與就業狀況。</p> <p>(請參閱第三篇第五章)</p>
<div data-bbox="315 1682 435 1755" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>G</b>            結案階段         </div>	<p>「結案」是服務的終止過程。</p> <p>當職業重建服務由於達成就業目標而進行結案，也可能因為服務使用者無法從職業重建服務中獲益或個人因素等原因而進行結案。</p> <p>職管員於提供服務過程中，判斷服務使用者概況或由服務使用者主動提出，依據結案指標進行結案動作。</p> <p>(請參閱第三篇第六章)</p>

## 第二節 職業重建個案管理員於各階段之功能角色

依據上一節之說明，在職業重建服務的過程中，將經歷申請、資格審查、晤談/評量、擬定計畫、執行計畫、就業後服務及結案階段。在第一篇的內容中，也已說明職管員具備下列角色功能：諮商者、評估者、管理者、整合者、賦權者、長期支持者、倡導者，因此這一節將針對各階段職管員可能必須扮演的角色，再進一步說明，如下表 2-2-2。

其中值得注意的是，在各階段職管員的功能角色中，諮商者角色被視為特別重要，因為與服務使用者建立互相信賴與合作關係、覺察服務使用者之需求以及激勵服務使用者為自己的生涯或職業重建目標做適切地安排，職管員所具備的諮商概念與技巧，皆能幫助職管員與服務使用者之間的合作更為順暢，於是在職管員提供服務的過程中，幾乎在每個階段都會行使到諮商者的角色。

以下就職管員在各階段所扮演之功能角色分述如下：

表 2-2-2 職管員於職業重建服務階段中之角色任務

階段	功能角色	說明
階段 A： 申請階段	1. 諮商者 2. 評估者	建立專業關係，以瞭解服務使用者問題及需求，及提供相關諮詢服務。
階段 B： 審查評估是否進入職重服務階段	評估者	評估服務使用者是否符合開案標準，以進行接案或轉介相關服務單位。
階段 C： 晤談/評量階段	1. 諮商者 2. 評估者 3. 協調者 4. 整合者	1. 建立專業關係，收集服務使用者各項資料，以晤談等評量方式確定服務使用者實際就業相關需求及現存或潛在的問題。 2. 透過專業知識，判斷服務使用者真正需要協助或處理的就業相關問題，以利擬訂初步職業重建服務計畫。 3. 與專業團隊合作，隨時與各專業人員進行溝通與協調，以增加專業人員對服務使用者及其家屬的瞭解。
階段 D： 擬定職業重建計畫階段	1. 諮商者 2. 評估者 3. 賦權者 4. 整合者	激發服務使用者動機與興趣，以鼓勵服務使用者主動參與擬定計畫過程。
階段 E： 執行職業重建計畫	1. 諮商者 2. 評估者	1. 執行職業重建服務計畫，並依服務使用者現況進行職業重建計畫的評估與

階段	功能角色	說明
畫階段	3. 管理者 4. 協調者 5. 整合者 6. 賦權者 7. 長期支持者 8. 倡導者	修正，以掌握職業重建服務的進度與服務品質。 2. 組成專業工作團隊，經由專業團隊合作擬定職業重建服務計畫，並促進專業人員之間的溝通與協調，以提昇專業人力的有效連結。 3. 評估服務使用者能力與服務需求進行資源連結與轉介，並進行資源掌控、開發或倡導，以增進資源網絡連結的效率。 4. 召開服務使用者各項服務的說明會議。 5. 協助服務使用者處理危機事件，並訓練服務使用者自行決策能力。 6. 提供服務使用者及其家屬生活與心理上的支持與陪伴，以協助服務使用者及其家屬面對及處理各階段之問題。 7. 追蹤服務使用者於派案或轉介後之就業狀況，以瞭解並評估服務使用者就業現況之穩定性。
階段 F： 就業後服務階段	1. 諮商者 2. 評估者 3. 管理者 4. 長期支持者	1. 評估可協助服務使用者穩定就業相關面向之需求，並適時連結資源。 2. 提供持續性地資源管理、開發或倡導，以增進資源網絡連結的效率。
階段 G： 結案階段	1. 諮商者 2. 評估者 3. 管理者	檢視服務計畫之成效，評估是否達結案標準，以利進行結案之動作。

### 第三章 職業重建個案管理員與相關職重服務之專業團隊合作

身心障礙者之職業重建需求相當多元，為了協助其達成職業重建目標，僅依賴職管員的力量是不夠的，需要結合各領域的專業人員，發揮其不同的專長，以提供服務使用者所需之服務。如職業重建服務之晤談/評量階段，若職管員對於服務使用者之狀況較難掌握，必要時需連結資源進行深入的評量（如：職業輔導評量員、心理師、職能治療師、醫師等專業人員），以收集較為完整之資料，作為下一階段擬訂計畫之參考。另於執行職業重建服務計畫階段，亦需視服務使用者之職業重建支持資源，連結相關專業人員提供服務（如：心理師、社工師等），以落實各項計畫目標。因此，在職業重建服務過程中，專業團隊的合作是必然且重要的。

#### 一、職業重建專業團隊合作的基本概念與運作模式

在各種助人專業領域中，已發展出不同的專業團隊合作模式，為了使職管員具備專業團隊的基本概念，以下首先介紹專業團隊的運作模式。

##### （一）專業團隊之定義

專業團隊是指：二個或一個以上來自不同領域的專業人員所組成的團隊，經由協調與合作模式提供服務使用者完整性的服務。對於需要職業重建的身心障礙者而言，職業重建服務是透過有系統的職業輔導評量，以發展符合其個別需求的個別化服務計畫。而在規劃有關服務的過程中，不僅在橫向面必須重視與教育、醫療及各項福利服務措施之整合，也必須考慮在縱向面上與上述體系之銜接，包括：從學校到工作、從醫院到工作的轉銜。可見身心障礙者的整體復健需求往往非單一專業的服務可以滿足，需有效結合其他相關專業，以團隊合作（teamwork）方式來提供完整的評估與服務。

##### （二）專業團隊運作模式

在眾多的專業團隊運作模式中，職業重建服務採取的是「跨專業團隊整合模式（trans-disciplinary team）」。跨專業整合模式是 Dorothy Huthinson 於一九七四年從美國腦性麻痺嬰幼兒合作計畫方案中發展出來的服務模式，此模式是由專業團隊中最適合的一位成員擔任服務使用者管理者，其他專業成員則提供必要的協助與相關資訊，專業人員必須釋放直接治療的角色給予其他治療人員。此種團隊整合模式係以服務使用者為中心的治療模式，團隊成員共同對服務使用者進行觀察與評量，以達到充分溝通的目的。

此模式以服務使用者為中心的整合模式，並強調專業人員彼此的共同合作與監督，更重視服務使用者及其家屬的參與能力，職管員若能以該模式進行職業重建服務時，不僅可提供服務使用者更完善的服務，也能提昇服務使用者參與能力

與權利。

## 二、職業重建專業團隊的合作原則

在職業重建服務過程中所建立的專業團隊是由各領域專業人員共同組成的，在不同專業知識領域下對服務使用者的評估與看法可能相同，也可能不同，甚至會相互衝突。因此，專業人員各有其專業，雖強調合作，但仍不互相隸屬。當職管員在進行專業團隊服務過程中，需扮演管理者、整合者、協調者的角色，尊重各專業人員的專業知識，加強彼此間的溝通與協調，以瞭解專業之間的差異與減少衝突，才能為服務使用者提供適切的專業服務。

團隊合作包含了溝通、合作、共同參與、面對問題、協商、有共識的決定、協調、一致性、照顧及承諾等十項要素，但團隊合作的方式會因行政體系運作經費、人力及服務特性不同而有所差異。如何有效地進行專業團隊運作，其原則如下：

- (一) 正確的理念宣導與行政體系的支持：重視身心障礙者之個別需求，以案主為中心的服務理念，以團隊合作方式來進行應被正確的宣導，並在行政體制上充分在經費、人力予以支持。
- (二) 團隊成員應平等參與和領導，以共同形成明確的目標：在依據案主需求決定主要服務使用者管理人後，團隊成員間應稟持尊重與平等之原則來參與服務使用者主的評量與服務，才能共同形成真正對案主有利之目標。
- (三) 重視雙向溝通，尊重彼此之想法與感受：團隊成員在面對服務使用者問題時，會因不同專業背景而有不同之觀點，因此更需重視雙向溝通，尊重彼此之想法與感受；即使意見紛歧時，也能正視衝突，以解決問題。
- (四) 能以案主需求為中心考量，因應情境適當調整彼此角色與職責：專業團隊的存在永遠是以服務使用者需求為主要考量，而非以專家為中心；且成員間願意因應服務使用者的狀況與需求，調整彼此角色與職責，而不刻意凸顯自己的角色與重要性。
- (五) 鼓勵案家參與並給予支持：團隊合作過程中也應鼓勵案主參與，必要時一邀請其家長或家屬參與，不僅可以讓案主及其家人有機會表達其意見與感受，也可激發其自主與自我決定能力。
- (六) 面對專業道德倫理兩難時的考量：在專業團隊合作的過程中，專業人員們皆會面臨專業道德倫理兩難的情境，為解決專業倫理的困境，可先找出影響該事件或情況的重要因素，儘可能地描述可能存在的事件、情境或問題，並參考各領域專業倫理道德守則或諮詢有關人員來瞭解其可能涉及的價值、法律、實務工作與研究上的困境與問題，進

而與各專業人員共同討論出每一問題的解決途徑，並評估每一解決途徑可能帶來的短程或長程的影響，最後才能發展出行動計畫來處理專業倫理兩難的議題。職管員在針對服務使用者服務目標及其需求組成專業團隊後，除了加強專業人員之間的溝通，鼓勵服務使用者及其家屬共同參與之外，更要稟持專業團隊合作原則，才能減少因各專業之間的差異所產生的衝突，面對並處理專業道德倫理兩難的爭議，才能提供服務使用者及其家屬完臻的專業服務。

### 三、職業重建專業團隊中的成員與功能

承上所述，在服務使用者接受職業重建服務的過程中，職管員扮演著管理者、整合者、協調者的角色。為有效連結專業人員間的溝通、增進資源網絡的效率與掌控服務的品質，職管員需熟悉職業重建專業團隊中可以連結合作的成員與功能。從職業重建服務的運作流程來看，團隊合作的成員除了與就業服務有關之專業人員，包括：就業服務員、職業輔導評量員、科技輔具專業人員、職業訓練有關人員及特殊職業訓練相關人員外，往往還視需要包括了與案主有關之教育、醫療復健及社會福利等單位之有關人員，因此只要為服務使用者提供職業重建服務之專業人員，在此皆稱之為職業重建專業人員。以下說明職管員以外之職業重建專業團隊成員及其功能：

- (一) 就業服務員：就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持等事項。
- (二) 職業輔導評量員：職業輔導評量計畫擬定、服務使用者職業輔導評量、撰寫職業輔導評量報告及提供服務使用者就業建議等事項。
- (三) 職業訓練師：直接擔任職業技能與相關知識教學事項，及辦理職業技能訓練事項。
- (四) 科技輔具專業人員：結合工程、科技與醫療來改善服務使用者的生活，包括：電腦使用及環境或裝備（義肢、矯具或輔助技術）的調整。
- (五) 視力協助員或定向行動師：提供服務使用者發展或調適生活行動能力。
- (六) 專科醫師及護理人員：如復健科、骨科、腦神經外科、神經內科、精神科、眼科、耳鼻喉科等專科醫師與護理人員，以提供醫療診斷與相關醫療服務。
- (七) 物理治療師：主要提供服務使用者在行走、移動、身體平衡、動作協調、關節活動度、體適能、行動與擺位輔具的使用及環境改造等方面的訓練與服務。
- (八) 職能治療師：主要提供服務使用者學習、生活和參與活動的問題，包括：手部功能、手眼協調、日常活動或工作能力、感覺統合、生活輔具的使用及環境改造等訓練與服務。



- (九) 語言治療師：主要提供服務使用者在口腔功能、吞嚥、構音、語暢、嗓音、語言理解、口語表達及溝通輔具使用等訓練與服務。
- (十) 聽力師：主要提供服務使用者在聽力、聽知覺、助聽器的選配及使用、教室聲響環境之改善等訓練與服務。
- (十一) 臨床心理師/諮商心理師：主要協助服務使用者在思想、情緒及行為上嚴重偏差等自我認識、心理適應與調整，以及問題解決能力。
- (十二) 矯具師：依服務使用者個別需求製作、改裝適合的矯正器具，及提供矯具的維修服務。
- (十三) 其他相關復健人員：如藝術治療、遊戲治療、馬術治療……等治療性的康樂活動，經由認證的治療師藉由娛樂活動增進服務使用者在社會、認知、情感和身體功能的效益，協助障礙者瞭解休閒的好處並學會管理自己的休閒時間，促進障礙者積極參與休閒活動，以建立社會關係、擁有更多的自信、開發能獨立生活能力和職業潛力的技能。
- (十四) 特教教師：主要提供個案適性的個別化特殊教育及相關就學諮詢與協助。
- (十五) 生活輔導員：在生活上輔導服務使用者，學習正常規律的生活習慣，給予他們所需要的支持與照顧。
- (十六) 社會工作師：主要協助老師處理嚴重的家庭問題，整合並連結有關的社會資源，協助提供社會資源之資訊或協助申請社會福利補助等。
- (十七) 律師：提供個案各項法律諮詢、調解、和解及訴訟等相關服務。
- (十八) 其他專業人員：如財務管理師，可協助個案及其案家處理個人及家庭財務相關諮詢與服務。

在認識各專業人員角色與職責後，職管員應視服務使用者之服務目標及其需求結合所需的專業人員，以組成適宜的專業服務團隊。除了有關專業人員外，有關單位主責之行政人員、服務使用者及其家人均應視需要參與團隊工作。

## 第三篇 職業重建個案管理服務流程說明

本篇將依據第二篇所述之職業重建個案管理服務階段(如表 2-2-1)，在第一章先概述職業重建個案管理服務流程，並在第二至第六章分別介紹各服務階段的目標、意義與工作步驟，並說明各項表格之使用方法，此外，在第七章提供案例說明相關表格之撰寫方式，以提供職管員作為服務參考。

### 第一章 職業重建個案管理服務流程概述

並依此繪製流程圖，以及依此流程圖逐步說明職管員需執行的任務或服務。依流程圖所建立的服務流程代碼，則可作為職管員個案管理與案量管理之用，並可供行政單位作為統計、評鑑職業重建服務執行成果之用。

#### 一、職業重建個案管理服務流程代碼與流程圖

職業重建個案管理之流程代碼與流程圖，分別呈現在表 3-1-1，以及圖 3-1-1：  
表 3-1-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程代碼

代碼	名稱	代碼	名稱
<b>A</b>	<b>申請階段</b>	<b>D</b>	<b>擬定職業重建計畫階段</b>
A01	自行申請	D01	擬訂職業重建計畫
A02	轉銜/轉介	<b>E</b>	<b>執行職業重建計畫階段</b>
A02-1	勞政	E01	就業前準備
A02-2	教育	E02	就業安置
A02-3	社政	E03	追蹤就業中情形
A02-4	衛生	<b>F</b>	<b>就業後服務階段</b>
A02-5	其它	<b>G</b>	<b>結案階段</b>
A03	僅需職評資源之特定對象	G00	結案
<b>B</b>	<b>審查評估是否進入職業重建個案管理服務階段</b>	G01	結案
B01	接案/初評	G02	結案
<b>C</b>	<b>晤談/評量階段</b>	G03	結案
C01	開案	G04	結案
C02	晤談/評量		
C03	深入評量		

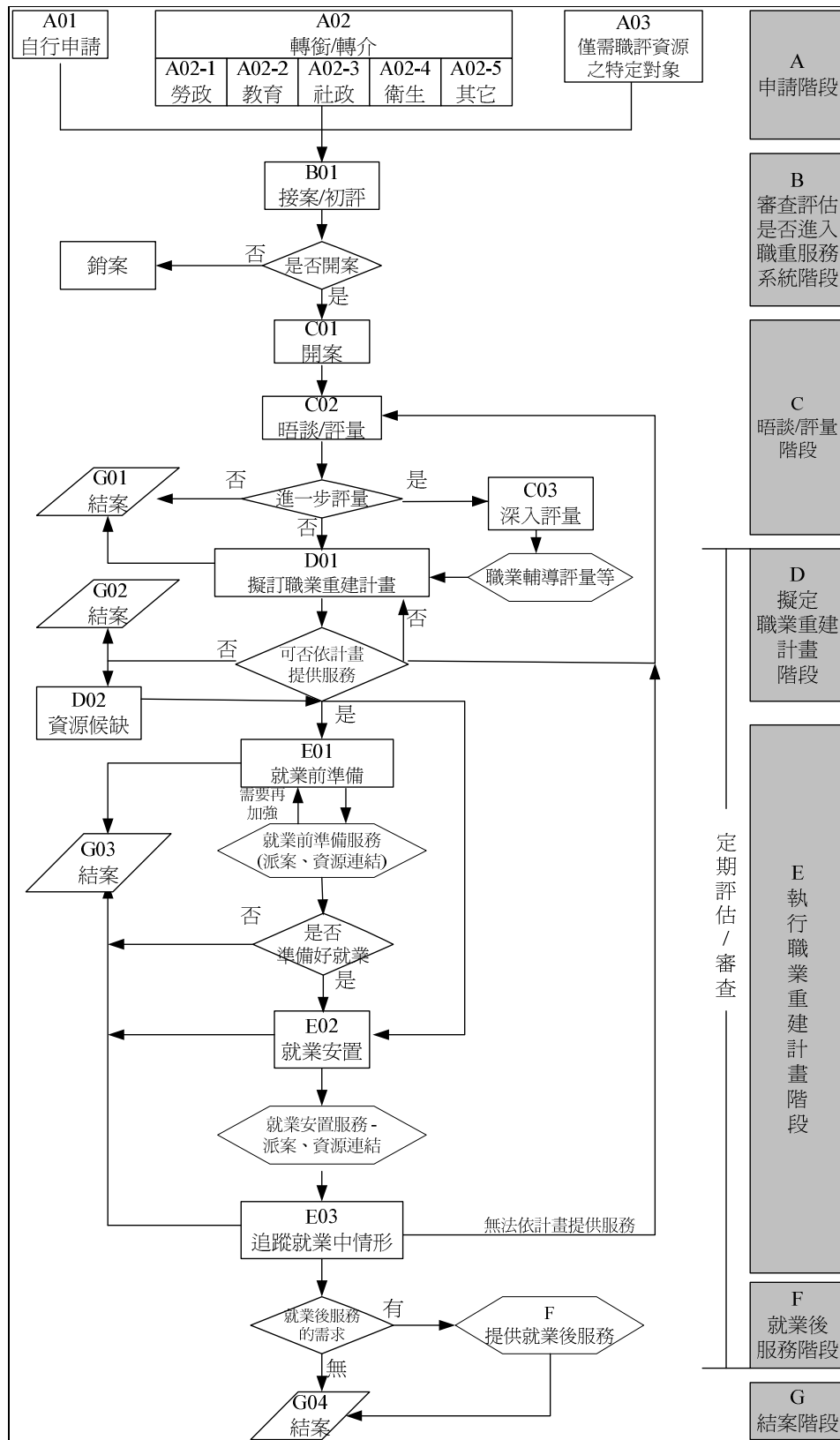


圖 3-1-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖

圖形說明：



## 二、職業重建個案管理服務流程說明

依據職業重建個案管理服務流程圖，以下詳細說明服務流程各階段圖示，職管員需執行的服務內容與服務使用的相關表格。

### (一)申請階段(A)



A01 自行申請	<b>說明</b>
-------------	-----------

#### 職管員任務

- 1、請身心障礙者本人或重要他人填寫服務申請表暨調查表。
- 2、必要時安排接案初評時間。

#### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表

A02 轉銜/轉介	<b>說明</b>										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>A02-1</td> <td>A02-2</td> <td>A02-3</td> <td>A02-4</td> <td>A02-5</td> </tr> <tr> <td>勞政</td> <td>教育</td> <td>社政</td> <td>衛生</td> <td>其它</td> </tr> </table>	A02-1	A02-2	A02-3	A02-4	A02-5	勞政	教育	社政	衛生	其它	
A02-1	A02-2	A02-3	A02-4	A02-5							
勞政	教育	社政	衛生	其它							

#### 職管員任務

- 1、請轉介單位提供相關服務資料。
  - (1)勞政單位(A02-1)：由轉銜人員填寫資料，所附資料為：「身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表(表2-1)」，「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分(調查表)。
  - (2)教育單位(A02-2)：由轉銜人員填寫資料，所附資料為：「身心障礙者就業轉銜資料表」，「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分(調查表)。
  - (3)社政單位(A02-3)：由轉銜人員填寫資料，所附資料為：「身心障礙者就業轉銜資料表」，「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分(調查表)。
  - (4)衛生單位(A02-4)：由轉銜人員填寫資料，所附資料為：「醫療系統個案職業重建服務基本資料表」，「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之

第二部分 (調查表)。

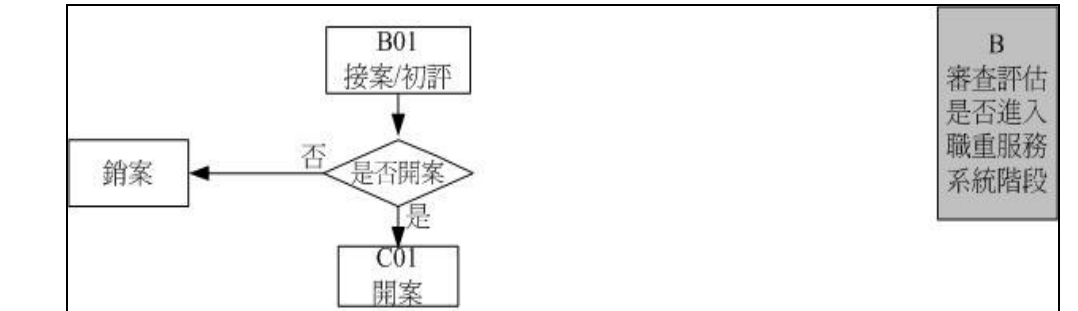
- (5)其它(A02-5)：由轉介人員填寫資料，所附資料為：  
「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」與  
其它相關服務資料
- 2、必要時安排接案初評時間。

**相關表單**

身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表

A03 僅需職評資源 之特定對象	說明
<b>職管員任務</b>	1、請身心障礙者本人或重要他人填寫服務申請表暨調查表。 2、安排接案初評時間。
<b>相關表單</b>	身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表

## (二) 審查評估是否進入職重服務系統階段(B)



B01 接案/初評	<b>說明</b>
--------------	-----------

### 職管員任務

- 1、先行查閱行政院勞委會職訓局全國身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務管理系統是否已有單位提供服務。
- 2、職管員與服務申請者開始進行晤談，重點如下：
  - (1)申請服務的動機
  - (2)過去的相關經驗
  - (3)了解「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」所列之身心障礙者的身份條件、基本健康及生活自理功能、接受職業重建個管需求程度等三部份之項目。
- 3、依據晤談內容，填寫「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」，在表格的各項目勾選服務使用者目前的條件，並判斷是否通過。



依據「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」填寫結果，於表格最後之綜合結果欄位，決定是否開案。

「是」：服務申請者之資格與需求符合開案標準，是職業重建個案管理之服務對象，予以開案進入晤談/評量階段(C)。

「否」：服務申請者之資格與需求未符合開案標準，不予開案；職管員將提供其他服務資訊，或主動為申請者連結資源，然後進行銷案動作。

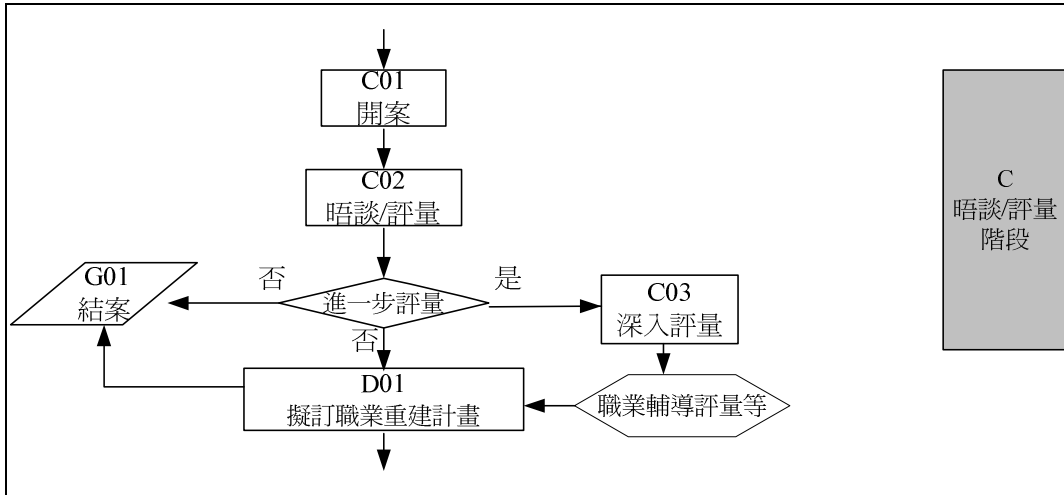


- 1、僅需提供簡單諮詢服務，填寫服務紀錄存檔。
- 2、若需要職業重建個案管理服務以外之資源協助，依服務申請者之資格與需求連結相關服務單位。

### 相關表單

- 1、身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表
- 2、身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表
- 3、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表

(三)評量階段(C)



C01 開案	說明
-----------	----

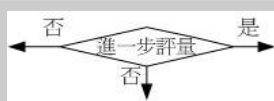
**職管員任務** 1、職管員於資訊系統進行開案動作。  
2、安排晤談/評量時間。

**相關表單** 無

C02 晤談/評量	說明
--------------	----

**職管員任務** 1、職管員向服務使用者說明職業重建個案管理服務流程與內容，以及服務使用者之權利與義務。  
2、職管員與服務使用者建立合作關係。  
3、職管員進行晤談與簡易評量，了解服務使用者過去與目前之生理與心理概況、就業條件與就業需求。  
4、依據晤談與評量內容，填寫「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」。

**相關表單** 1、身心障礙者職業重建個案管理服務說明書  
2、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表  
3、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表 (0C)



### 說明

#### 職管員任務

職管員依據晤談/評量(C02)概況，決定是否需要進一步評量：

「是」：經職管員評估後，仍無法確切掌握服務使用者適性就業方向，職管員判斷需進一步透過職業輔導評量或其它評量方式以瞭解其就業潛能，決定往深入評量 (C03) 階段。

「否」：職管員判斷不需要進一步評量，有兩種情形：

- 1、經職管員評估後，已掌握服務使用者適性就業方向，可以繼續進入擬定職業重建計畫階段(D)。
- 2、服務過程中，因服務使用者狀況達結案指標則予以結案。

### C03 深入評量

### 說明

#### 職管員任務

職管員依據所需收集之資料面向，轉介相關評量單位

#### 相關表單

- 1、身心障礙者職業輔導評量需求檢核/轉介表
- 2、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表 (0C)

### 職業輔導評量等

### 說明

#### 職管員任務

職管員與評量單位溝通評量目的與結果討論

#### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表 (0C)

### G01 結案

### 說明

#### 職管員任務

開案晤談後至擬訂職業重建計畫未完成前，必須終止職業重建服務，予以結案。

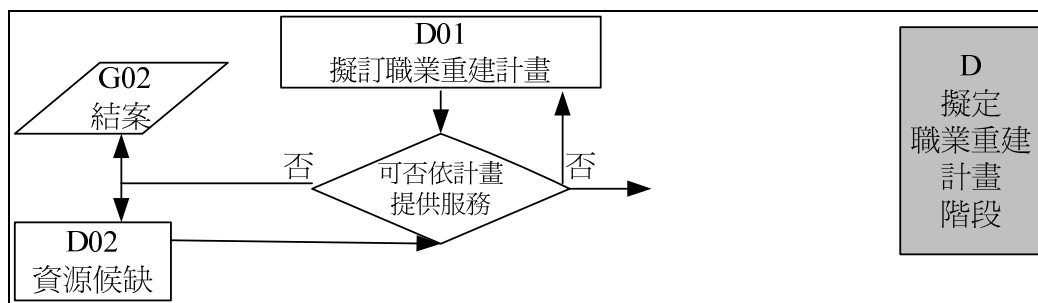
- 1、職管員與服務使用者討論需結案之原因
- 2、進行結案動作  
(結案指標詳見第三篇第六章)

#### 相關表單

- 1、身心障礙者職業重建個案管理服務結案同意書
- 2、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表 (0C)



#### (四)擬定職業重建計畫階段(D)



D01 擬訂職業重建計畫	說明
-----------------	----

- 職管員任務**
- 1、職管員邀請服務使用者共同思考未來的職業重建計畫，職管員扮演引導與提供建議的角色。
  - 2、擬訂職業重建計畫的步驟：
    - (1)設定生涯方向與本次職業重建總目標。
    - (2)設定支持/輔導需求與分析服務使用者之需求，在此所設定之支持/輔導需求是指為了達成總目標而需先行增進的能力。
    - (3)評定執行計畫的優先順序，依服務使用者認為可行性、必要性較高的任務排列執行順序。
    - (4)依各項執行計畫，設定具體的行動目標，以及可能的執行方法與期程。
    - (5)計畫書草案完成後，請督導提供建議與修改後，服務使用者、職管員與督導簽名。

- 相關表單**
- 1、職業重建計畫表
  - 2、身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表 (0C)

	說明
--	----

- 職管員任務**
- 職管員依據擬訂職業重建計畫(D01)內容，判斷是否可以依計畫內容開始提供服務：
- 「是」：職管員判斷，服務使用者已準備好開始接受服務，計畫執行可行性高，也有相關資源可運用，決定進入「執行職業重建計畫階段(E)」，依服務使用者所需服務項目，將服務狀態改變為「就業前準備(E01)」或「就業安置(E02)」。

- 「否」：職管員判斷，因部份因素導致目前尚無法開始執行職業重建服務計畫，有以下三種情形：
- 1、經職管員評估，服務使用者狀況改變，需重新檢視或擬訂職業重建計畫。
  - 2、需重新回到晤談/評量階段(C)，再次評量服務使用者身心功能與就業潛能。
  - 3、服務過程中，因服務使用者狀況符合結案指標予以結案。
  - 4、職管員判斷，服務使用者已準備好開始接受服務，但由於所需資源缺乏無法提供服務，將暫時停留在「資源候缺(D02)」。

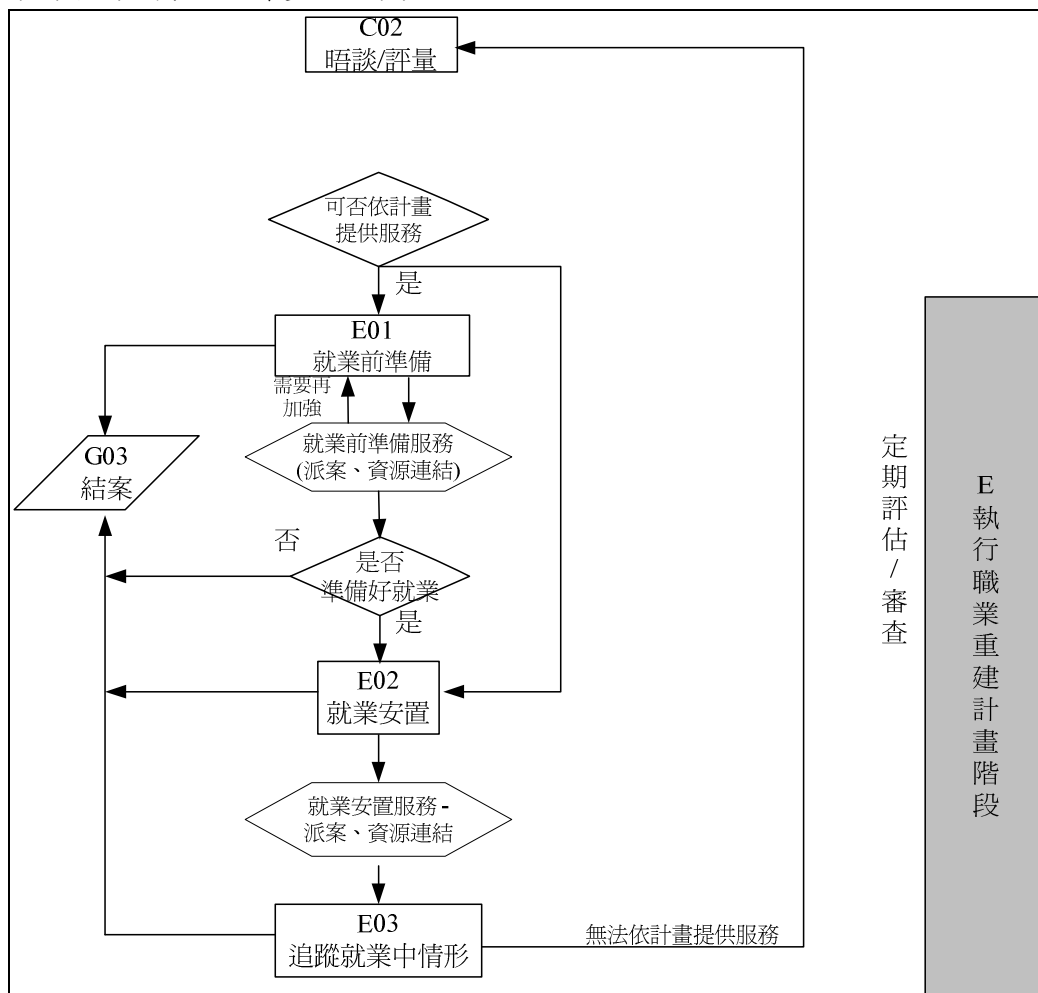
#### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表 (0C)

D02 資源候缺	說明
<b>職管員任務</b>	1、職管員使用資源盤點表，讓服務使用者知道目前資源不足的狀況，並說明可能等待的時間。 2、職管員致力於開發與倡導新資源
<b>相關表單</b>	1、資源盤點表 2、身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表 (0C)

G02 結案	說明
<b>職管員任務</b>	擬訂職業重建計畫完成之後至開始執行職業重建計畫之前，必須終止職業重建服務，予以結案。 1、職管員與服務使用者討論需結案之原因 2、進行結案動作 (結案指標詳見第三篇第七章)
<b>相關表單</b>	1、身心障礙者職業重建個案管理服務結案同意書 2、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表 (0C)

### (五)執行職業重建計畫階段(E)



#### E01 就業前準備

#### 說明

#### 職管員任務

- 1、依據服務使用者之「職業重建計畫表」執行。
- 2、依身心障礙者特性及需求選擇適宜的就業前準備內容，目的為增進其就業之先備能力，服務內容包括：
  - (1)工作適應訓練
  - (2)職涯輔導/求職方向釐清/就業專長釐清/就業準備狀況討論
  - (3)職業訓練
  - (4)其它/福利資源/醫療資源
- 2、若需連結資源提供就業前準備服務，職管員連繫可能的服務單位。

#### 相關表單

- 1、職業重建計畫表
- 2、相關就業前準備申請書

### 3、身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（0C）



#### 職管員任務

- 1、職管員與提供就業前準備服務單位溝通服務目的與討論服務概況。
- 2、就業前準備服務完成之後，職管員需評估服務使用者所需能力是否已養成：
  - (1)若已達成就業前準備服務目標，繼續進入準備就業階段。
  - (2)若服務使用者之就業能力需要再加強，則再回到就業前準備(E01)階段，職管員協助連結資源提供服務。

#### 相關表單

- 1、身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（0C）



#### 職管員任務

- 職管員依據就業前準備服務概況，判斷是否可以進入準備就業(E02)階段：
- 「是」：職管員判斷，服務使用者已具備就業能力，準備好進入就業狀態，決定進入「就業安置(E02)」，等待接受就業服務。
  - 「否」：服務過程中，因服務使用者狀況符合結案指標則予以結案。



#### 職管員任務

- 1、依據服務使用者之「職業重建計畫表」內容，執行派案或連結適當之職業重建服務專案機構或其他相關單位。
- 2、派案或連結時，職管員先主動聯繫受案單位，並依職業重建計畫或轉介表格式派案（或轉介）。
- 3、一旦派案就業服務單位應於3天內連絡服務使用者，

並完成開案通報。若未完成應主動了解原因，並做適當處理。

#### 相關表單

- 1、職業重建計畫表
- 2、相關就業服務申請書
- 3、身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（OC）

就業安置服務-  
派案、資源連結

#### 說明

#### 職管員任務

- 1、職管員與接案單位溝通服務重點與討論服務概況。
- 2、參與個案開案晤談會議(視需要)。

#### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（OC）

E03  
追蹤就業中情形

#### 說明

#### 職管員任務

- 1、追蹤單位接案情形
- 2、追蹤單位安置情形
- 3、追蹤服務使用者接受服務情形。
- 4、召開或參與個案處遇討論。

#### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（OC）

G03  
結案

#### 說明

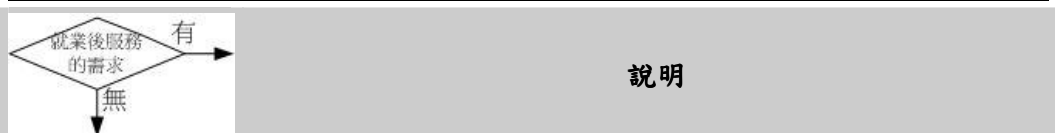
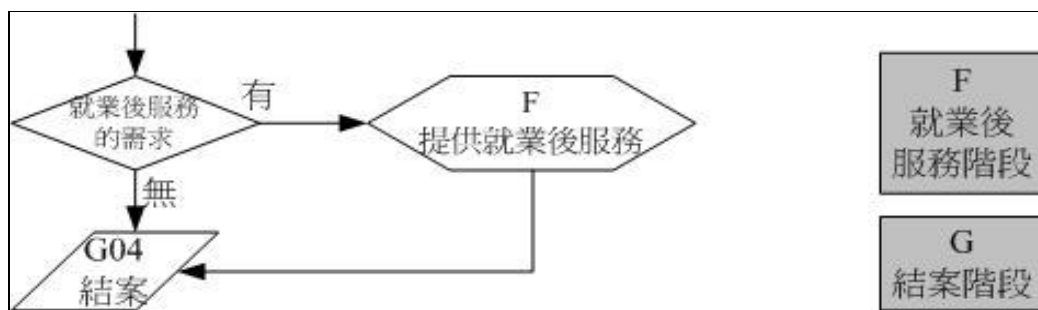
#### 職管員任務

- 開始執行職業重建計畫過程中，必須終止職業重建服務，予以結案。
- 1、職管員與服務使用者討論需結案之原因
  - 2、進行結案動作  
(結案指標詳見第三篇第六章)

#### 相關表單

- 1、身心障礙者職業重建個案管理服務結案同意書
- 2、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表（OC）

## (六)就業後服務階段(F)



### 職管員任務

職管員於服務使用者就業滿三個月，判斷後續是否仍需穩定就業之相關服務：

「有」：職管員判斷，服務使用者仍需要長期的穩定就業服務支持，因此連結有提供穩定就業服務之單位，協助穩定就業服務。

「無」：服務使用者就業穩定，無其它支持需求，已達到職業重建目標，予以結案。

### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（0C）



### 職管員任務

為了維持服務使用者可長期穩定在職場工作，且此項服務可能沒有時間限制，職管員協助連結相關服務資源，將由提供穩定就業服務之單位接案定期提供服務。

### 相關表單

身心障礙者職業重建個案管理服務服務紀錄表（0C）



### 職管員任務

1、職管員與服務使用者檢視職業重建計畫的執行狀況，確認達成職業重建目標。

2、進行結案動作

（結案指標詳見第三篇第六章）

### 相關表單

1、身心障礙者職業重建個案管理服務結案同意書

2、身心障礙者職業重建個案管理服務紀錄表（0C）

### (七)定期評估/審查

在服務流程自「擬訂職業重建計畫階段(D)」至「就業後服務(F)」過程中，設定定期評估/審查機制，以確保職業重建個案管理服務之品質與服務有效性，辦理方式包括：

- 1、邀請專案單位共同參與困難個案研討會。
- 2、行政督導、內外聘督導每季檢視「資源候缺(D02)」概況，以瞭解資源改善程度及後續服務提供的可行性。
- 3、行政督導、內外聘督導並需隨時掌握轄區內業務執行整體概況，並協助個別職管員服務的執行。

## 第二章 服務申請與資格審查

本章主要為「申請階段(A)」與「審查評估是否進入職業重建個案管理服務系統階段(B)」兩階段之內容，首先在第一節說明服務申請者的來源，並討論有就業意願接受職業重建個案管理服務之身心障礙者類別程度，以確立職業重建個案管理服務之服務對象，再進一步說明服務申請程序。

第二節則依據職業重建個案管理服務所確立的服務對象，以步驟式說明職管員接案時如何進行資格審查，本手冊並提供資格條件審查表作為審查，參考表 3-2-3 身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表。

此外，因應目前相關法規及實務需求，有部分僅需要職業輔導評量資源之特定對象，如何進行服務申請、資格審查、職評服務連結與結案，將在第三節提供詳細說明。

### 第一節 職業重建個案管理服務對象與申請程序

#### 一、職業重建個案管理服務申請者的來源

職業重建個案管理服務申請者的來源包括：

- 身心障礙者自行申請
- 教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜

##### (一) 身心障礙者自行申請(A01)

有就業意願且15歲以上之身心障礙者，自行向職業重建服務窗口提出服務申請。

##### (二) 教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜(A02)

來自教育、勞政、社政、衛生等單位服務之身心障礙者，經專業人員評估需要透過職業重建個案管理服務以達就業目標者，由各單位轉介身心障礙者至職業重建服務窗口申請服務。

##### 1、勞政單位

就業服務站/台、公立職業訓練單位、外縣市職業重建窗口等勞政單位之身心障礙者，經專業人員評估需要透過職業重建個案管理服務以達就業目標者，由勞政單位轉介至職業重建服務窗口申請服務。



## 2、教育單位

國中、高中（職）、特教學校（國中、高職階段）、大專院校等應屆畢業生，有就業意願且不再升學者，經學校老師與相關專業人員評估需要透過職業重建個案管理服務以達就業目標者，由教育單位轉銜身心障礙學生至職業重建服務窗口申請服務。

## 3、社政(福)單位

社會福利機構、團體、協會等單位服務之身心障礙者有就業意願，由社工專業人員評估需要透過職業重建個案管理服務以達就業目標者，由社政單位轉介至職業重建服務窗口申請服務。

## 4、衛生單位

職災勞工工作強化中心、職業傷病診治中心、醫療院所（精神科）等醫療相關單位之身心障礙者，經復健完成且有就業意願，由專業人員評估需要透過職業重建個案管理服務以達就業目標者，由醫療單位轉介至職業重建服務窗口申請服務。

## 二、申請階段之服務程序說明

當身心障礙者或其相關專業服務人員評估有服務需求，可依循下列步驟申請服務：

### （一）申請（A01）

申請者依不同來源填寫本手冊之需用表單（詳見下列說明），由身心障礙者本人/重要他人，或由轉介/轉銜人員以紙本傳真、E-mail、線上申請（全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統）方式申請。

#### 1、身心障礙者自行申請：

由身心障礙者本人/重要他人填寫資料，所附資料為「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表(表 3-2-2)」。

#### 2、教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜而來：

（1）教育單位：由轉銜人員填寫資料，所附資料為「身心障礙者就業轉銜

資料表」、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨需求調查表」之第二部分（調查表）。

- (2) 勞政單位：由轉介人員填寫資料，所附資料為「身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表（表 2-1）」、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分（調查表）。
- (3) 社政單位：由轉銜人員填寫資料，所附資料為「身心障礙者就業轉銜資料表」、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分（調查表）。
- (4) 衛生單位：由轉銜人員填寫資料，所附資料為「醫療系統個案職業重建服務基本資料表」、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」之第二部分（調查表）。

表 3-2-1 轉介/轉銜申請服務所需檢附資料表

轉銜/轉介來源	轉銜/轉介所需檢附資料
教育單位	1、「身心障礙者就業轉銜資料表」 2、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨需求調查表」之第二部分（調查表）
勞政單位	1、「身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表（表 2-1）」 2、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨需求調查表」之第二部分（調查表）
社政單位	1、「身心障礙者就業轉銜資料表」 2、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨需求調查表」之第二部分（調查表）
衛生單位	1、「身心障礙者就業轉銜資料表」 2、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨需求調查表」之第二部分（調查表）

## (二) 職業重建個案管理服務窗口受理申請，並回覆已接收服務申請狀態 (B01)

職業重建個案管理服務窗口接收申請相關資料後，於申請日之後的三個工作日內以電話、傳真或 E-mail 方式回覆服務申請者(身心障礙者本人、轉介/轉銜人員)已接收申請，並安排資格審查之晤談日期。

## (三) 職管員進行資格審查 (B01)

職管員依據申請相關資料（如：「身心障礙者職業重建個案管理服務申請

表暨調查表」等)，了解服務申請者之需求，並進行資格審查之初步評估，確認是否為職業重建個案管理服務對象。資格審查方式請參閱本章第二節內容。

#### **(四) 職管員說明/回覆資格審查結果 (B01)**

職管員向服務申請者(身心障礙者本人、轉介/轉銜人員)回覆資格審查結果，說明後續將進行開案服務，或身心障礙者目前需要職業重建個案管理服務以外之資源。

##### **1、向身心障礙者本人說明初評結果與後續服務建議**

職管員完成資格審查後，向身心障礙者說明是否開案服務：

- (1)若開案：進入開案階段(C01)說明職業重建個案管理服務內容流程。
- (2)若不予開案：建議身心障礙者目前需要職業重建個案管理服務以外之資源，並協助資源連結。

##### **2、向轉介/轉銜單位回覆資格審查結果與後續服務建議**

職管員於申請日之後的十個工作日內以電話、傳真、E-mail 或於「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」等方式回覆轉介/轉銜人員資格審查結果。

- (1)若因其他因素導致無法於申請日之後的十個工作日內完成資格審查，職管員於申請日之後的十個工作日告知轉介/轉銜人員需延長期間，並預定下次回覆日。
- (2)若經職管員評估為不予開案，職管員與轉介/轉銜人員提供後續資源連結之建議。

表 3-2-2 身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表

## 身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表

使用說明：1、本表主要提供於申請階段(A)使用。

2、本表可由服務使用者自行填寫，或由重要他人、專業人員協助填寫。

一、基本資料							
姓名	性 別		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證字號			
	出生日期		年 月 日				
	聯絡電話		日：	夜：	手機：		
住址	縣/市		鄉/鎮/市/區		路/街 段 巷 弄 號 樓		
主要聯絡人 /監護人	關係	聯絡電話		日：	夜：	手機：	
		聯絡地址					
醫學診斷				障礙手冊			
				障礙類別：			
障礙程度：							
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他						
教育背景	最高學歷： <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中(職) ( ) 科)						
	<input type="checkbox"/> 大專( ) 科系) <input type="checkbox"/> 研究所以上						
是否在教育階段接受特教服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否							
職業訓練 經驗	<input type="checkbox"/> 無職業訓練經驗						
	<input type="checkbox"/> 有職業訓練經驗，請列出： 受訓單位 1：_____、職種：_____、起迄日期：_____						
受訓單位 2：_____、職種：_____、起迄日期：_____							
工作經驗	<input type="checkbox"/> 無工作經驗						
	<input type="checkbox"/> 有工作經驗(請由最近之工作依序列出)						
	公司名稱	工作起迄日期	工作性質 (職稱/內容/班別)		薪資待遇	求職方式	離職原因

二、調查表(請勾選最適合您的描述，每項都可以複選)

項目	條件
一、年齡	<input type="checkbox"/> 我年齡在十五歲以上(國民中學畢業者不在此限) <input checked="" type="checkbox"/> 我未滿十五歲
二、身心障礙手冊	<input type="checkbox"/> 我領有身心障礙手冊 <input type="checkbox"/> 我是職災勞工，需要職評服務 <input checked="" type="checkbox"/> 我未具上述身份
三、醫療狀況	<input type="checkbox"/> 我目前不需要到醫院接受醫療服務 <input type="checkbox"/> 我目前偶而會到醫院接受治療或復健服務 <input type="checkbox"/> 我目前只有白天到醫院/社區復健中心/療養院接受復健服務 <input type="checkbox"/> 我目前能依醫師的指示固定看門診和服藥，且情緒和病情穩定 <input type="checkbox"/> 我目前的情緒和病情不是很穩定，但是不影響工作 <input checked="" type="checkbox"/> 我目前的情緒和病情不是很穩定，可能會影響工作
四、交通能力	<input type="checkbox"/> 我可以自己或由他人協助，到服務中心或約定地點申請服務 <input checked="" type="checkbox"/> 我無法自己或由他人協助，到服務中心或約定地點申請服務
五、生活自理能力	<input type="checkbox"/> 我可以自己或用特殊工具吃東西 <input type="checkbox"/> 我可以自己或在協助下上廁所 <input checked="" type="checkbox"/> 我只能做到上述其中一項或皆無法做到
六、就業動機	<input type="checkbox"/> 我想工作 <input type="checkbox"/> 我想工作的原因是：_____ <input type="checkbox"/> 我雖然沒有說我想工作，但是只要服務人員約時間我都會配合 <input checked="" type="checkbox"/> 我不想工作
七、就業地區	我想在_____縣/市工作，因為_____ <input type="checkbox"/> 我目前沒有同時在想工作的縣市以外地方申請職業重建服務 <input checked="" type="checkbox"/> 我目前有同時在想工作的縣市以外地方申請職業重建服務
八、職業重建服務需求	<input type="checkbox"/> 我覺得自己沒有一技之長，也不知道自己適合的工作 <input type="checkbox"/> 我找工作已經超過一年都沒結果 <input type="checkbox"/> 我有工作過幾次，但每次都沒有超過三個月 <input type="checkbox"/> 我覺得我需要一些特定工具或人的協助才能工作得有效率 <input checked="" type="checkbox"/> 我可以自行去面試或請就服員協助聯絡，只想了解有哪些就業機會 <input type="checkbox"/> 我自行找過工作幾次，但都被拒絕 <input checked="" type="checkbox"/> 我沒有工作過，但覺得自己工作上不需特別協助，只想了解有哪些就業機會 <input checked="" type="checkbox"/> 我有工作過幾次/正在工作，想要知道自己還可以從事哪些工作的機會

說明：申請者若於一～八項中勾選一個以上的黑色網底選項，則考慮轉介就業服務站/台或其他資源接受服務。

## 第二節 職業重建個案管理之資格審查

### 一、職業重建個案管理服務之資格審查

為明確界定職重個管服務可提供服務之身心障礙者，必須擬訂服務對象的篩選指標，在第二篇第一節談到有就業意願接受職業重建服務之身心障礙者，若經判斷可能需要多重職重資源介入或支持者，屬於職重窗口服務對象（即職業重建個案管理服務）。

因此，當申請者申請服務時，職管員將需透過資格審查判斷是否屬於職業重建個案管理服務的對象。職管員可參考表 3-2-3，瞭解身心障礙者職業重建個案管理服務之服務對象資格之審查條件。實際審查時，職管員可以藉助申請者填寫的「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」中第二部分之調查表內容，知道是否符合開案標準。例如，若此調查表部分黑色網底選項有勾選，則需進一步判斷是否轉介就業服務站/台或其他資源。

職管員受理服務申請後的三個工作日內回覆服務申請者（身心障礙者本人、轉介/轉銜人員）已接收申請，並安排資格審查之晤談日期，透過晤談了解服務申請者之資格與需求。

（一）職管員與服務申請者進行晤談，需掌握以下主題：

- 1、申請服務的動機：瞭解服務申請者如何接觸職業重建服務訊息，申請服務的想法與緣由。
- 2、過去的相關經驗：瞭解服務申請者以往的就業經驗，面臨的困難。
- 3、了解「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」所列之身心障礙者的身份條件、基本健康及生活自理功能、接受職業重建個管需求程度等三部份之項目。

（二）依據服務申請者（身心障礙者本人、轉介/轉銜人員）所填寫之「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」，以及晤談內容，職管員以「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」作為判斷是否開案，「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」的使用步驟如下：

- 1、勾選「條件」欄位：依各項目勾選符合服務申請者目前的條件。

- 2、決定各項目通過與否：依據通過標準，判斷服務服務申請者在各項目之條件是否達到通過標準，其中第一、四、五、七項之條件必須完全符合始為通過，第二、三、六、八項之條件只要符合一個即可通過。
- 3、判斷綜合結果：依據八個項目的通過與否結果，作為是否開案的決定。

表 3-2-3 身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表

	項目	條件	通過與否
身份條件	一、年齡	十五歲以上(國民中學畢業者不在此限)	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
	二、身心障礙手冊	<input type="checkbox"/> 1. 領有身心障礙手冊 <input type="checkbox"/> 2. 僅需職業輔導評量資源之對象(身心障礙職業訓練專班、職災勞工、身心障礙學生)	<input type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
基本健康及生活自理功能	三、醫療狀況	<input type="checkbox"/> 1. 目前無需醫療介入 <input type="checkbox"/> 2. 非急性治療階段 <input type="checkbox"/> 3. 能規則門診服藥，情緒和病情穩定者(如果不穩定，以不影響其就業為前提)	<input type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
	四、交通能力	可透過各種方式至服務中心或約定場所(私人場所除外)	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
	五、生活自理能力	<input type="checkbox"/> 1. 可獨立進食 <input type="checkbox"/> 2. 在協助下或獨立自行如廁	<input type="checkbox"/> 通過(需同時符合兩項) <input type="checkbox"/> 未通過
接受職業重建個案需求程度	六、就業動機	<input type="checkbox"/> 1. 服務使用者表示有就業意願 <input type="checkbox"/> 2. 能獨立或在重要他人協助下具體表達意願，及說出需要工作的原因(有心智功能障礙者除外，且需進一步了解)。 <input type="checkbox"/> 3. 服務使用者未表示就業意願，但能遵守或配合約定晤談時間(非能力因素而不願配合者或非故意者除外)。	<input type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
	七、就業地區	<input type="checkbox"/> 1. 服務使用者希望在職業重建個案管理服務轄區內就業 <input type="checkbox"/> 2. 未於其它縣市接受職業重建服務	<input type="checkbox"/> 通過(需同時符合兩項) <input type="checkbox"/> 未通過
	八、職業重建服務需求	<input type="checkbox"/> 1. 未有工作技能，也不清楚適合之職業方向與目標 <input type="checkbox"/> 2. 過去曾重複求職皆無法獲得就業機會已達一年以上 <input type="checkbox"/> 3. 曾多次短暫就業，但工作期間皆無法維持三個月 <input type="checkbox"/> 4. 經判斷可能需要部分或多重的職重服務資源介入以達到就業目標	<input type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
<p><b>綜合結果：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 開案(第一~八項全部通過)</p> <p><input type="checkbox"/> 不開案(未通過項目：_____； 說明：_____)</p> <p>註：若僅第八項未通過，協助轉介至其它所需服務資源。</p>			



### 第三節 申請的目的在使用職評服務的服務流程說明

#### 一、可能的服務申請者類型

##### 1、欲進入身心障礙職業訓練專班之身心障礙者（入訓評估）

依據「補助直轄市、縣（市）政府辦理身心障礙者職業訓練實施計畫」（98/5/12），訓練學員應優先由職業重建服務窗口及公立就業服務機構轉介，尚有名額時，訓練單位得自行甄選錄訓；如屬困難個案，應洽職業輔導評量單位辦理職業輔導評量。此類群體可由訓練單位視其開班狀況，依前述原則轉介職業重建窗口申請服務。

##### 2、未有身心障礙手冊之職災勞工

依據「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」（98/4/16），未領有身心障礙手冊之職業災害勞工，經地方勞工主管機關職業災害勞工個案主動服務計畫轉介者，可運用身心障礙者職業輔導評量服務。此類群體可由職業災害勞工個案主動服務計畫個案管理員評估其需求，轉介至職業重建窗口申請服務。

##### 3、僅需職評服務之身心障礙學生

部分教育單位因缺乏評估資源，需要連結勞政單位之職業輔導評量資源，作為後續教學及就業輔導策略之參考，此類群體經學校老師或專業人員判斷後不需職業重建個案管理服務，僅需要職業輔導評量資源，可由教育單位轉介身心障礙學生至職業重建窗口申請服務。

#### 二、申請/審查程序與服務流程：

由於申請者的目的在於使用職評資源，因此申請/審查階段在於在於確認職評目的以及使用職評資源之適當性。至於服務內容則於提供職評服務後即結案(G00)，不提供後續職業重建個管服務。

##### (一)、申請 (A03)

申請者於系統登入，並附上(上傳)並要之身心障礙者(學生)之資料，如下說明：

##### 1、欲進入身心障礙職業訓練專班之身心障礙者（入訓評估）

由轉介人員填寫資料，所附資料為所附資料為「身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表（支持性就業服務表 2-1）」、職訓職類工作分析表及招生標準。

## **2、未有身心障礙手冊之職災勞工**

由轉介人員填寫資料，所附資料為「身心障礙者職業重建服務申請者晤談紀錄表（支持性就業服務表 2-1）」、醫療服務紀錄或評估資料、服務摘要及後續服務項目等。

## **3、僅需職評服務之身心障礙學生**

由轉銜人員填寫資料，所附資料為「身心障礙者就業轉銜資料表」、個別化教育計畫（IEP）、個別化轉銜計畫（ITP）及學校所進行相關測驗、輔導摘要及後續服務項目。

### **（二）審查（B01）**

職管員受理服務申請後的三個工作日內回覆服務申請者（身心障礙者本人、轉介/轉銜人員）已接收申請，並於接受申請五個工作天內告知是否連結職評資源。職管員應就申請者提供的資料進行審查，必要時電話連續，確認職評目的與職評資源使用的合適性。

### **（三）連結職評資源（C03）**

職管員確認職評目的與職評資源使用的合適性，配合相關規定與表單的填寫，進行職評資源的連結。

### **（四）結案（G00）**

職管員確認職評服務的提供已完成，進行結案，登錄結案代碼為（G00）。

### 第三章 晤談/評量階段

本章主要為「晤談/評量階段(C)」之內容，首先在第一節說明在評量階段我們必須進行評估的目的為何，再進一步討論在此服務階段的評量重點，第二節則是評估表的使用說明，提供職管員了解評估表之使用方法。此外，我們將在本篇第七章提供完整案例說明作為參考。

#### 第一節 評估目的與評估內容

##### 一、評估目的：

「評估」是在職業重建個案管理服務過程中的一個關鍵軸，是獲得服務使用者資料訊息的過程，經由準確評估可呈現服務使用者需要，藉以建立計畫來達成服務使用者職業重建目標。職管員在此階段會收集服務使用者相關背景資料，亦透過一連續系列的評量活動累積，以瞭解服務使用者需要提供的服務類型。評估過程著重在揭露服務使用者與職業相關的現存及潛在能力、技巧和興趣，藉由這些資訊，職管員能幫助服務使用者進行職涯規劃，以及在各職業類別中確認和選擇可能的就業目標。

為收集有關服務使用者全面的資訊，評估即為擬訂職業重建計畫與提供服務的重要基礎，其中，關鍵模式(The Crux Model)說明職業重建評估的過程，分為評估與計畫階段，該模式指出職管員應掌握身心障礙者的重要資訊與工作需求。藉由接案晤談對身心障礙者過去、現在的生理、心理與工作能力進行評估，並瞭解可能發展的潛在能力(Roessler & Rubin, 2006)。

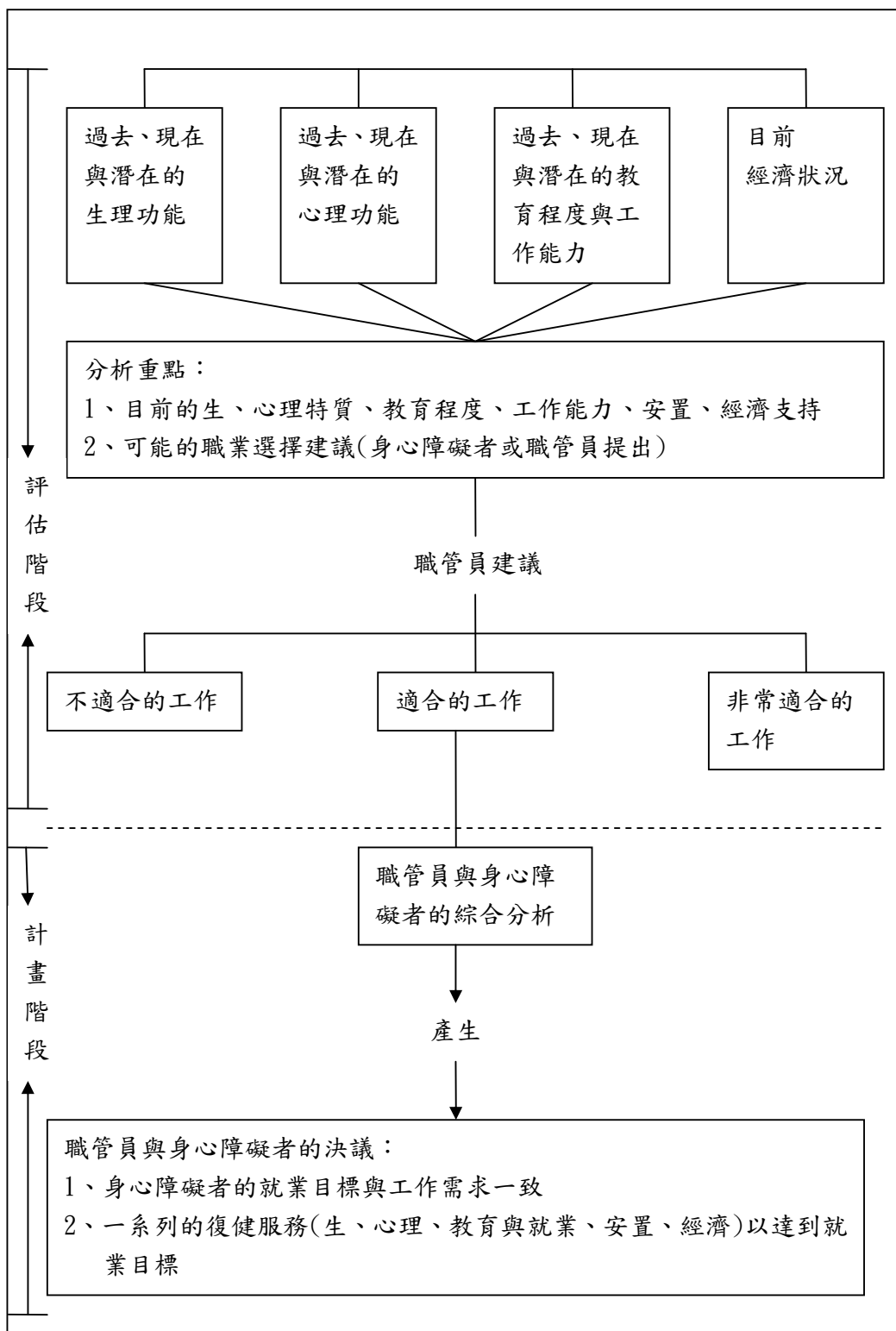


圖 3-3-1

(引自 Roessler & Rubin, 2006, p. 45)

## 二、評估內容：

在個人與其所處社會環境的互動過程中，往往存在著許多關聯因素的複雜交互反應作用，因此，評估服務使用者的職業重建服務需求時，需要廣泛的由生理、心理、支持系統與職業生涯期待與就業準備能力等多面向著手，以及這些層面之間的關係對於職業重建的各種影響情形。評估時應針對服務使用者的就業條件加以瞭解的向度包括：(一)生理狀況、(二)心理狀況、(三)支持系統狀況、(四)職業生涯期待與就業準備能力評估，以下分別說明評估重點與提供評估問句參考。

### (一)生理狀況

生理狀況的評估目的是為了瞭解服務使用者在生理層面的現有條件和限制。在這個部份，依服務使用者個別狀況評估：

- 1、身體功能(如：上下肢活動能力、姿勢維持、體耐力等)。
- 2、感官功能(如：視覺、聽覺、觸覺等)。
- 3、醫療狀況等等。

其中，我們要特別考慮的重要議題是：障礙相關限制影響了個人可滿足某些工作需求的能力。例如：雙重上下肢障礙，基於生理限制會影響到個人和工作的匹配度；上肢的功能限制會影響到手的細部動作、抓、捏、觸覺區辨、推、碰觸肩膀以上或以下、寫字；下肢的功能限制則影響到跪、彎腰、站立、平衡、爬和走路；以及其他和生理評估相關的功能限制包括坐、搬運、抬舉的容忍度等。

此外，生理評估也可以透過醫療轉介協助評量，藉由醫療人員提供有關下列議題的資訊：

- 1、服務使用者的整體健康。
- 2、障礙的漸進性、穩定性及可控制性
- 3、建議的醫療方式及該治療的合適來源與地理位置
- 4、可能會加劇障礙情形的生活類型或壓力
- 5、障礙施加在日常生活中的限制
- 6、服用藥物在工作表現上可能的影響

7、源於障礙產生的潛在併發症

8、其它：額外需要的醫療評估

在評估某些嚴重生理障礙的服務使用者時，職管員則需掌握有關其獨立生活能力的適切資訊。例如：任何障礙相關限制服務使用者參與日常生活活動(儀容、進食、穿著、排泄、移動)和醫療自我照估及醫療服務(義肢、矯正)，可增加獨立生活機能者，都該被描述在生理評估中。

根據生理評估的結果，職管員需協助服務使用者了解其本身在「生理障礙的存在情形」、「該情況限制其活動之程度」、以及「透過復健服務能矯正或降低障礙情形的內容與工具」，或是藉由醫療諮詢的協助去解釋醫療資訊的職業涵義，始能做為下一步擬訂職業重建服務計畫與提供服務的參考。

在生理評估內容之中，職管員可運用表 3-3-1 所提供的評估問句向服務使用者蒐集資料：

表 3-3-1 生理評估問句參考

#### 對於服務使用者的生理狀況晤談/評估題目

1、障礙情形是怎麼發生的？

2、障礙情形什麼時候發生？

3、障礙者的日常生活生理功能？

##### 身體功能

4、上下肢功能 - 依指示執行手部操作的能力？

5、姿勢變換 - 觀察坐姿、站姿等不同狀態改變的表現狀況。

6、行動能力 - 使用交通工具的能力 - 是否會騎腳踏車、機車或開車？  
移動時是否需要使用輔具？

7、體耐力 - 可持續工作的時間？

##### 感官功能

8、視覺 - 視力狀況/是否有近視或損傷？是否配戴眼鏡或其它輔助工具？

9、聽覺 - 聽覺狀況/是否有損傷？是否配助聽器或其它輔助工具？

10、平衡覺 - 坐姿、站姿的平衡狀況？

## 對於服務使用者的生理狀況晤談/評估題目

### 醫療狀況

- 11、過去曾接受的相關服務？(物理治療、職能治療、義肢)
- 12、近期是否有生理損傷程度檢查的醫療報告？
- 13、近期接受醫療服務的情形？
- 14、近期是否接受過相關服務？(物理治療、職能治療、義肢)
- 15、是否需要定期服用藥物？藥物治療的副作用？
- 16、過去障礙狀況至今是否有加重的情形？

### 對於醫療人員的問題清單

- 1、關於服務使用者目前的障礙情況為何？
- 2、在服務使用者的日常生活中，有沒有任何狀況會惡化其障礙狀況？
- 3、服務使用者的障礙狀況會在未來的5年後、10年後惡化到什麼程度？
- 4、是否有任何立即或中長期的醫療方式能改善服務使用者的障礙狀況？
- 5、在求職之前，服務使用者的障礙狀況需要達到何種程度的穩定性？
- 6、服務使用者是否應該避免某些特定工作狀況(例如:抬舉、站立、過敏原或工作班表)？

## (二)心理狀況

心理層面的評估目的是要瞭解服務使用者在面對職業與社會環境等需求時的因應能力，因此，在參考心理評估時，依服務使用者個別狀況所需考量的一些相關資訊包括：

- 1、認知能力(如：理解、注意力、學習能力、計算能力、判斷、推理、問題解決能力等)。
- 2、情緒穩定度，亦即個體的情緒起伏(緊張、焦慮、憂鬱等)程度以及頻率，以及自我情緒管理及控制能力。
- 3、社交技巧(如：溝通能力、人際互動、應對進退狀況等)。
- 4、適應能力(如：在面對無論是家庭、職場、社會等環境的變化時，所面臨

的種種壓力源的適應程度及狀況)。

其中，我們要特別關注服務使用者對於自我的看法，包括障礙情形對個人心理層面的影響，以及期許自我能力提升的信心。也就是說，當服務使用者未來接受職業重建服務時，除了能夠不斷提升自己的就業能力，在這之餘，也能看見自己的進步並予以自己正面的評價而自我肯定。

此外，心理評估也可以透過轉介心理諮商評量與增進心理功能，藉由專業人員協助有關下列議題：

- 1、增進服務使用者的自我覺察能力。
- 2、分析行為的優勢與限制。
- 3、發展生涯與職業目標。
- 4、決定進一步的評量和處遇方法。

在心理評估內容之中，職管員可運用表 3-3-2 所提供的評估問句向服務使用者蒐集資料：

表 3-3-2 心理評估問句參考

#### 對於服務使用者的心理狀況晤談/評估題目

##### 認知能力

- 1、提供口語、手語或書面閱讀之理解能力。
- 2、觀察晤談時專注/分心的表現狀況。
- 3、提供不同指導的方式時的學習能力。
- 4、數學運算能力或使用計算機的能力。
- 5、假設遇到特殊情境或問題時，服務使用者的因應能力為何？

##### 情緒穩定度

- 6、情緒起伏（緊張、焦慮、憂鬱等）程度/頻率？
- 7、自我情緒管理及控制能力？

##### 社交技巧

- 8、溝通方式 - 服務使用者常用的語言？(國語、台語、客家語、其它)



## 對於服務使用者的心理狀況晤談/評估題目

服務使用者的溝通方式？(口語、筆談、手語、唇語、溝通輔具、其它)

9、人際互動、應對進退狀況- 服務使用者在與人建立關係的表現？

服務使用者如何處理人際壓力？

服務使用者與他人合作時的表現？

### 適應能力

10、服務使用者在面對工作改變的因應能力與適應程度？

11、服務使用者在面對壓力源與危機的適應程度及狀況？

### (三)支持系統狀況

個人是社會系統中的一份子，參與許多社會系統，例如：家庭、學校、工作場所、鄰里、社區等，這些系統影響著個人的信念、價值、期待、行為等，為協助服務使用者增強社會功能，以達到職業重建目標，則需評估服務使用者所處的系統環境及其支持功能，評估的層面分為家庭支持系統與社會支持系統：

#### 1、家庭支持系統：

家庭是服務使用者直接接觸的系統環境，需評估家庭結構與家庭功能。

(1)家庭結構：瞭解家庭成員及其對於家庭系統的影響；瞭解家庭次系統，以確認成員之間關係、權威與責任；另一個要考慮的是家庭整合力，包含家庭的氣氛與支持連結程度。

(2)家庭功能：包括家庭溝通模式與決策型態，當服務使用者接受職業重建服務需作任何計畫與決定時，需瞭解這些決定對於家庭的影響，以及由誰做決定、決定將如何傳遞、執行和堅持；另外，家庭可供應個人需求的滿足，瞭解家庭成員可以提供的支持與鼓勵成長。

#### 2、社會支持系統

社會支持系統包括服務使用者個案生的環境網絡，例如一位聽覺障礙者，在同儕團體所發生的事件，即朋友關係會影響他在家庭或工作職場中的行

為。以及個人不直接參與或介入的機構，但對生活卻有深遠的影響，影響個人系統之較大的機構。例如：地方政府的身心障礙者職業重建服務單位。另外，也包括整體文化環境，這些環境對身心障礙者的社會活動有很大的影響力，例如：價值觀。

在支持系統評估內容之中，職管員可運用表 3-3-3 所提供的評估問句向服務使用者蒐集資料：

表 3-3-3 支持系統評估問句參考

### 對於服務使用者的支持系統評估晤談/評估題目

#### 家庭支持系統

- 1、家庭的成員有誰？服務使用者是否擁有較年幼的小孩？
- 2、目前是否與家人同住？
- 3、服務使用者在家中的主要角色與地位為何？
- 4、服務使用者與家人的互動情形？服務使用者對其家庭環境有什麼感受？
- 5、家人對於服務使用者的就業期待？
- 6、家人對服務使用者的就業支持度與影響力？
- 7、家庭的經濟狀況？
- 8、服務使用者每月可用金錢額度？是否需負擔家庭開銷？

#### 社會支持系統

- 1、服務使用者是否有申請津貼、補助？
- 2、朋友對服務使用者可提供的支持與影響？
- 3、是否有接受其它專業人員服務？其它專業人員對服務使用者可提供的支持與影響？

### (四)職業生涯期待與就業準備能力評估

職業生涯期待與就業準備能力評估的目標是為了瞭解服務使用者在職業方面的就業意願、動機、工作能力、性向、興趣與行為，以達到生涯發展與服務需求之目標。因此，在參考職業能力評估時，需要考量的一些相關資訊包括：

- 1、就業意願(如：對自身的了解、其在面對進入職場的心理準備程度，以及對工作目標的信念)。
- 2、工作興趣、價值觀。
- 3、工作技能(如：過去教育訓練背景或工作史所具備的職業技能，或有發展其它工作技術的能力)。
- 4、工作行為(如：工作態度以及工作人格等)。

在職業生涯期待與就業準備能力評估內容之中，職管員可運用表 3-3-4 所提供的評估問句向服務使用者蒐集資料：

表 3-3-4 職業生涯期待與就業準備能力評估重點

---

**對於服務使用者的職業生涯期待與就業準備能力晤談/評估題目**

---

- 1、服務使用者想要工作的原因？
  - 2、服務使用者過去的教育背景？
  - 3、服務使用者過去接受職業訓練的經驗？
  - 4、服務使用者過去的工作經驗？
  - 5、服務使用者想做的工作類型？(職類、地點、環境、工時、薪資待遇等)
  - 6、目前的工作技能？(例如：打字速度、操作辦公軟硬體設備等)
  - 7、人際互動技巧是否符合競爭性就業？
  8. 是否會對就業計畫感到退縮？
  9. 是否有能力準確而快速的完成求職申請？
  10. 服務使用者的求職面試技巧是否能適當的在求職過程中發揮？
- 

綜合上述，從生理狀況、心理狀況、支持系統與職業能力等四個面向，提供職管員在評量階段進行晤談或評量時，有一評估架構，並運用參考問句瞭解服務使用者的特質、就業條件，進一步作為發展職業重建服務計畫之基礎。

## 第二節 評估表使用說明

本手冊提供之身心障礙者職業重建服務評估表格式，包括**基本資料、職業生涯期待與就業準備能力、功能表現(生理狀況、心理狀況、支持系統狀況)**以及**就業相關助因與阻因分析**等四部份，職管員可以據此作為評估要項，透過晤談或其它評量方式來了解服務使用者。

評估表之中，**基本資料、職業生涯期待與就業準備能力**為主要使用表格，職管員依晤談/評量結果填寫這兩部份，在**功能表現(生理狀況、心理狀況、支持系統狀況)**的部份為選用表格，職管員可依據評估要點，再輔以其它相關評估資料來了解服務使用者。

完成了第一、二、三部份之評估內容之後，判斷是否對服務使用者的各項特質已完全掌握，若仍有待釐清或需透過轉介其它評量單位進行深入評量者，則進行至「深入評量(C03)」，由專業單位協助進一步了解服務使用者的就業條件。

最後，依據完成的評估結果，進行分析就業相關的助因與阻因，以服務使用者未來可能的職業重建目標為方向，初步判斷接下來可能的支持/輔導需求類別。

## 身心障礙者職業重建個案管理服務評估表

使用說明：1、本表主要提供於評量階段(c)之開案後的評量使用。

2、第一、二部份為主要表格，第三部份為選用表格，職管員可依據表格上的評估重點，以及選用評估表之內容進行評估，再將所蒐集到的各項資料填寫於表格內。

3、評估完成後，於綜合分析說明前判斷是否需要深入評量，若不需要，則繼續於第四部份完成就業相關助因與阻因分析，並初步預估可能的支持/輔導需求類別。

一、基本資料						
姓名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證字號		
		出生日期	年 月 日			
		聯絡電話	日：		夜：	手機：
住址	縣/市 鄉/鎮/市/區 路/街 段 巷 弄 號 樓					
主要聯絡人 /監護人		關係		聯絡電話	日： 夜： 手機：	
				聯絡地址		
醫學診斷				障礙手冊	障礙類別： 障礙程度：	
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他					

二、職業生涯期待與就業準備能力		深入評量 (C03)
1. 希望的工作類型？	(1)希望做什麼職類的工作？_____	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	(2)希望工作地點在哪裡？_____	
	(3)希望工作的環境？_____	
	(4)希望工作的時段(可否輪班及值夜班)？_____	
	(5)希望薪資福利待遇：_____	
	(6)其它補充說明：_____	
2. 為什麼想要工作/ 賺錢？		<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
3. 能做哪些工作？	(1)具備的工作技能？_____	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	(2)特殊專長？_____	
	(3)可從事的職類/工作？_____	
	(4)其它補充說明：_____	

二、職業生涯期待與就業準備能力		深入評量 (C03)
4. 教育背景/ 實習經驗/ 職業訓練經驗	(1)最高學歷： <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中(職)(_____科) <input type="checkbox"/> 大專(_____科系) <input type="checkbox"/> 研究所以上 (2)是否在教育階段接受特教服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3)是否接受過實習/職業訓練： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，請列出： ※實習/受訓單位：_____，職種：_____ 起迄日期：_____ (4)其它補充說明：_____	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
5. 工作經驗	<input type="checkbox"/> 無工作經驗 <input type="checkbox"/> 有工作經驗(請由最近之工作依序列出) (1)工作經驗一：※ 公司名稱：_____ 工作起迄日期：_____ 工作性質(職稱/內容/班別)：_____ 薪資待遇：_____ 求職方式：_____ 離職原因：_____ (2)其它補充說明：_____	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
6. 專業證照資格※	(1)專業證照名稱：_____；考取日期：_____ ※專業證照名稱：_____；考取日期：_____ (2)其它補充說明：_____	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：

三、功能表現(評估要點)		深入評量(C03)
生理層面	1、障礙發生原因 2、障礙發生時間 3、日常生活生理功能	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	<b>身體功能</b> 1、上下肢功能 2、姿勢變換 3、行動能力 4、體耐力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	<b>感官功能</b> 1、視覺 2、聽覺 3、平衡覺	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	<b>醫療狀況</b> 1、接受醫療服務情況 2、服用藥物/副作用 3、障礙狀況是否有加重的情形	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
心理層面	<b>認知能力</b> 1、理解能力 2、專注力 3、學習能力 4、計算能力 5、問題解決能力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	<b>情緒穩定度</b> 1、情緒起伏程度/頻率 2、自我情緒管理及控制能力？	
	<b>社交技巧</b> 1、常用語言 2、溝通方式 3、人際互動、應對進退狀況	
	<b>適應能力</b> 1、面對壓力源與危機的適應程度及狀況	

三、功能表現(評估要點)		深入評量(C03)
支持系統層面	<b>家庭支持系統</b> 家系圖：家庭成員/居住情形 家人互動情形 家人對於服務使用者的就業期待、支持度與影響力 家庭的經濟狀況 服務使用者每月可用金錢額度？是否需負擔家庭開銷？	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
	<b>社會支持系統</b> 1、運用社會資源/申請津貼、補助 2、朋友可提供的支持與影響 3、其它專業人員可提供的支持與影響	

綜合分析說明：

- 1、根據上述蒐集資料結果與服務使用者可能的職業重建目標，於下表(第四部份)進行就業相關助因與阻因分析，並初步預估可能的支持/輔導需求類別。
- 2、若上述蒐集資料不足以充份分析就業相關助因與阻因，可決定進一步評量，依據評量結果補充分析。

轉介提供深入評量單位：

- (1)不需要轉介提供深入評量單位
- (2)需要轉介提供深入評量單位：

職業輔導評量：評量日期：\_\_\_\_\_

評量單位/人員：\_\_\_\_\_

檢附職業輔導評量報告



#### 四、就業相關助因與阻因分析

可能的職業重建目標：

評估層面	就業相關助因	就業相關阻因	支持/輔導需求類別
生理狀況 (10)			<input type="checkbox"/> 10-1 診斷 <input type="checkbox"/> 10-3 治療 <input type="checkbox"/> 10-5 復健 <input type="checkbox"/> 10-7 藥物服務 <input type="checkbox"/> 10-9 增進生活自我管理 能力 <input type="checkbox"/> 10-11 增進交通/行 動能力 <input type="checkbox"/> 10-20 其它_____
心理狀況 (20)			<input type="checkbox"/> 20-1 發展學習策略 <input type="checkbox"/> 20-3 增進情緒表達 <input type="checkbox"/> 20-5 增進自我覺察 <input type="checkbox"/> 20-7 增進自我接納 <input type="checkbox"/> 20-9 增進溝通(語 言) <input type="checkbox"/> 20-11 增進人際互動 <input type="checkbox"/> 20-20 其它_____
支持系統 狀況 (30)			<input type="checkbox"/> 30-1 增進家庭支持 <input type="checkbox"/> 30-3 增進社會支持資 源 <input type="checkbox"/> 30-20 其它_____
職業生涯 期待與就 業準備能 力 (40)			<input type="checkbox"/> 40-1 增進生涯抉擇 <input type="checkbox"/> 40-3 增進求職技巧 <input type="checkbox"/> 40-5 增進工作技能 <input type="checkbox"/> 40-7 增進工作態度/ 習慣 <input type="checkbox"/> 40-9 增進職場支持 環境 <input type="checkbox"/> 40-20 其它_____

## 第四章 擬訂職業重建計畫

延續本篇第三章之內容，職管員進行開案晤談，評量服務使用者在生理、心理特質、支持系統狀況，以及職業生涯期待與就業準備能力，綜合分析服務使用者的職業重建服務需求，依據所掌握的狀況進一步與服務使用者共同擬訂職業重建計畫。本章將於第一節說明職業重建計畫之目的，第二節討論擬訂職業重建計畫之撰寫技巧。

### 第一節 職業重建計畫之目的

在討論職業重建計畫目的之前，首先要說明**職業重建計畫**在本手冊所規劃的**職業重建個案管理服務**中，強調的是「以服務使用者為中心」，重視服務使用者共同參與計畫**擬訂與執行的過程**。當我們的服務使用者能夠了解自己、選擇自己需要的服務，將能提高目標設定的準確性，將能有效引發服務使用者達成目標的動機。因此，我們將以此服務理念為基礎，進一步說職業重建計畫之目的。

#### 一、何謂職業重建計畫

「計畫」是以有秩序、有系統的方法，達成所訂定的目標。也就是說，「計畫」代表了一個轉換的過程，從試圖了解服務使用者情境的種種層面到訂定符合期待的種種決定，進而找出實際可行之方案。

誠如第一篇第一章的「職業重建個案管理之專業信念」所提及：「職業重建涵蓋的範圍為全面性，並且是個別化的過程」，無論是在整個職業重建計畫的擬訂、評定的過程，皆須考量到服務使用者的需求、滿足這些需求的潛在資源、環境對服務使用者的需求，以及服務使用者回應這些要求的能力。

職業重建計畫是提供職業重建服務的重要依據，是透過一系列完整評估後，職管員與服務使用者共同選擇協助達成就業目標的方法。一般而言，職業重建計畫內容包括需求確認、選擇服務方案的內容與可得性、決定執行計畫的行動方式、就業後服務需求的追蹤評估、提供就業後服務的計畫等等(Parker & Szymanski, 1997)。本手冊之職業重建計畫，以服務使用者為中心，規劃的職業重建計畫涵蓋生涯方向與職業重建總目標之設定，並確認服務使用者為了達成該目標之各項需求，以及提出執行計畫的方法，並選擇適合的服務資源。

## 二、職業重建計畫的目的

為使職業重建計畫之內容更具體符合服務使用者職業重建目標，在擬訂職業重建計畫需掌握「確認目標」、「使目標具體化」，以及「行動計畫之展開」等三個目的，以下分別說明：

### (一)確認目標：

職業重建計畫的考量，不單單只是服務使用者的就業需求，更須包含其背後整個家庭系統支持度的考量。因此，目標的確認，可以使職管員去思考服務使用者在整個職業重建系統服務中的定位，其現階段、接下來可以做什麼？即將執行的任務是否會超出服務使用者之負荷。依此考量，和服務使用者共同確認、逐步訂定短期、中期、長期目標，才可促使服務使用者向最終目標邁進。

### (二)特定化目標，並使之具體：

目標的擬訂，並非僅只以抽象形容詞或一個動詞籠統的描述，而是應該賦予其「操作型定義」，例如：「改善工作態度」僅只一句則不夠清楚，要改善到什麼程度就必須多加說明為：「在改善工作態度中，要能夠維持每天準時上班。」目標越具體，也就越容易執行根據其擬訂之計畫。

### (三)行動計畫之展開：

計畫擬訂之目的，在於可以將服務內容、執行步驟，逐步條列。條列的過程，有助於服務使用者與職管員釐清將要執行之任務與順序為何。例如：維持每天準時上班的習慣之行動步驟，可分為：步驟一：訂定每天的睡覺時間，以及依交通時間安排起床時間與出門時間；步驟二：前一天晚上 11 點以前睡覺，並自行設定鬧鐘，步驟三：鬧鐘響即起床，並請家人提醒，步驟四：準時出門，在規定時間前十分鐘到職場。如此，才可謂「可行」的計畫。

## 第二節 職業重建計畫表之擬訂與撰寫技巧

本節將提供職管員了解在進行擬訂職業重建計畫表階段時，需掌握的要領與注意事項，接著再依據職業重建計畫表之表格形式分別說明計畫之撰寫技巧。

### 一、如何進行擬訂職業重建計畫

在上一節談到職業重建計畫是以「以服務使用者為中心」之理念為基礎，因此，服務流程進入「擬訂職業重建計畫階段(D)」時，職管員可參考下列步驟：

- (一)充份使用晤談或評量結果，初步界定職業重建服務需求。
- (二)邀請服務使用者共同參與擬訂職業重建計畫，以賦權的概念讓服務使用者了解職業重建服務的提供是以服務使用者角度為出發，服務使用者才是服務過程中的主角。
- (三)引導服務使用者思考其生涯方向(未來就業方向)，服務使用者可提出自己對就業的想望，職管員與其共同討論與設定本次的職業重建目標。
- (四)依據本次職業重建目標，職管員可引導服務使用者思考仍需做哪些努力，或透過什麼方式來協助自己達到該目標，以此形成執行計畫的內容。
- (五)職管員與服務使用者討論過程中，儘可能傾聽與同理服務使用者的想法，並適時提出建議，使計畫的目標與執行方法是符合服務使用者現況與需求。
- (六)職業重建計畫表可以由服務使用者自行填寫，亦可由職管員協助填寫，將共同討論之目標與執行方法紀錄在表格中。
- (七)計畫完成後，進入執行階段發現有修改之必要時，若是總目標、行動目標與執行方法需重新訂定，則必須經由督導審核同意後始能修改計畫。

## 二、職業重建計畫表之撰寫技巧

在本手冊規劃之職業重建計畫表，包括「我的目標」與「我的執行計畫」等二部份，請參考表 3-4-1。以下針對職業重建計畫表之格式、涵蓋內容與撰寫技巧分別說明：

### (一)我的目標

目標可以說是一種預定成果的描述，在「我的目標」部份，包括「我的生涯方向」與「本次職業重建總目標」。「我的生涯方向」的陳述可以較具理想，也是服務使用者本身價值觀的選擇，這種價值判斷代表著自我決策與投入承諾。而此處所指的「本次職業重建目標」是作為職業重建服務欲執行或達成的一個方向：

- 1、已經有明確就業方向的服務使用者，可具體陳述期待未來的職場類型、從事的工作內容、在職場中扮演的角色任務，以及希望達到的工作成就等。
- 2、仍處於職業生涯探索階段的服務使用者，可提出希望透過多種職類的探索經驗，進一步了解自己未來發展的可能性，在下一階段再設定更具體的職業重建目標。

### (二)我的執行計畫

在職業重建計畫表的第二部份，將延續第一部份「我的目標」。當我們發展並陳述本次的職業重建總目標之後，接著就必須明確提出執行方法，亦即設定更具體的行動目標，提出執行方法、期程，以及分析服務使用者需要職業重建支持資源，藉此希望能夠達成所預定的結果。在「我的執行計畫」部份包括「優先順序」、「支持/輔導需求」、「我為什麼要這麼做」、「行動目標」、「我們會這麼做(執行方法、執行者、使用資源、期程)」、「執行狀況(時間、評估)」，並在最後達成共識後進行簽署動作。

#### 1、優先順序

由於服務使用者需進行的執行計畫可能不只一項，若無法一次進行數個任務，則必須建立優先順序。在設立優先順序時，所需掌握的原則為：

- (1)服務使用者認為最重要的：此為建立任務優先順序之最高指導原則，亦可針對服務使用者有意願的先執行。
- (2)可行性：什麼是最容易達成的，順利達成將增加職管員及服務使用者之信心

- (3)適當性：達成任務後是否滿足服務使用者之需求及其他要求
- (4)有資源的先執行
- (5)能同時解決數個問題的先處理
- (6)有先後順序的，例如，穩定服藥後再就業。
- (7)提供專業建議，尊重服務使用者的決定。

## 2、支持/輔導需求、我為什麼要這麼做

### (1)支持/輔導需求

這裡所指的「支持/輔導需求」是為了實現職業重建總目標，服務使用者需要先增進的各項能力。內容來自於評估表的「就業相關助因與阻因分析」之中的「支持/輔導需求類別」。

### (2)我為什麼要這麼做

此部分是為了讓服務使用者了解自己是基於何種理由而需要增進上述能力，進一步產生改變的動力，同時可讓職管員進行需求分析。描述需求時，必須清楚與明確，不需過於冗長，僅就服務使用者現況、影響其之就業因素、期待解決的困難，做扼要的說明。

例如：自行求職多次都未成功（現況），不知道怎麼表現出自己有能力和想要這份工作（影響其之就業因素）。

## 3、行動目標、我們會這樣做(執行方法、執行者、使用資源、期程)

### (1)行動目標

行動目標來自於先前的「支持/輔導需求」，依此需要先增進的能力設定具體指標。陳述指標的方式必須含有清楚明確、可觀察或測量的行為，在每一項任務下可以有一個以上的行動目標，建議陳述行動目標的描述方法是「在什麼時候（時）或何種情境（地），做些什麼（事）」。並使用服務使用者常用

之字彙，可以協助職管員與服務使用者了解改變的形式、狀態，同時增進服務使用者向目標努力的動機。

例如：進行面試時自我介紹、說出自己具備的技能以及需要這份工作的理由。

## (2) 我們會這樣做(執行方法、執行者、使用資源、期程)

針對上述行動目標，設定執行策略，將決定執行的方法步驟、執行者、需使用的資源運用、期程等詳細列出。

- ①執行方法與執行者的擬訂，可以是一系列針對服務使用者需求將進行的工作步驟所撰寫的方法。
- ②依擬訂的方法，列出所需的資源，並預訂執行的期程(年月日)，如此亦可掌握策略的執行進度。

## 3、後續追蹤

職業重建計畫之後續追蹤使用時機，在職管員依據計畫與服務使用者開始共同執行，以及派案或連結職業重建相關資源之後，定期追蹤服務概況，於職業重建計畫表每一項執行策略進行檢核，以掌握服務資源依計畫確實執行，評估計畫成果達成情形。

綜合以上針對職業重建計畫表之擬訂方式與撰寫技巧說明，為提供讀者對於計畫表的撰寫內容有更具體的陳述，本手冊將在第六篇提供完整案例作為參考。

表 3-4-1 職業重建計畫表

## 職業重建計畫表

使用說明：1、本表分為「一、我的目標」與「二、我的執行計畫」兩部份。「二、我的執行計畫」可依「支持/輔導需求」項目自行增加表格。  
2、服務使用者與職管員共同討論後，可由服務使用者自行填寫，或由職管員協助填寫。

### 一、我的目標

我的生涯方向：
本次職業重建總目標：

### 二、我的執行計畫

優先順序：	支持/輔導需求：	我為什麼要這麼做：				
行動目標	我們會這麼做				執行狀況	
	執行方法	執行者	使用資源	期程	時間	評估
						<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：
						<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：



優先順序：	支持/輔導需求：	我為什麼要這麼做：				
行動目標	我們會這麼做				執行狀況	
	執行方法	執行者	使用資源	期程	時間	評估
						<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：
						<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：

針對上述的職業重建目標及任務，我們已達成共識，未來會持續了解達成情形。

我是（服務使用者）：\_\_\_\_\_（簽名） 日期： / /

職業重建個案管理員：\_\_\_\_\_（簽名） 日期： / /

督導：\_\_\_\_\_（簽名） 日期： / /

## 第五章 職業重建計畫實施與處遇

職管員與服務使用者共同擬訂職業重建計畫之後，將進入「執行職業重建計畫階段(E)」，計畫實施後往往因服務使用者需求增加而必須修訂職業重建計畫。本章將說明執行職業重建計畫之原則，以及在實務中如何執行職業重建計畫。

### 第一節 執行職業重建計畫之原則

#### 一、執行

透過對服務使用者的仔細評定，以及各種策略的評估，職管員在掌握了豐富的資訊之後，即可以決定執行的細部計畫。計畫中的執行，包含了「誰」在「何時」執行「任務」的一切細節。從「任務」開始，其次是「人」，最後是「時間」：

##### (一) 任務

意指找出完成策略的所有必要任務，任務內容必須具體、明確；任務需要運用到哪些資源，以及當一項策略因種種因素無法執行時，相關備案為何。有些任務有階段性意義，必須完成以利下一步驟之進行；這些任務可以幫助職管員紀錄進步狀況。

完成主要任務，則需依賴小任務的完成。和服務使用者一起練習完成主要任務，是教育他們如何將大任務分成具體可操作小單位的機會。同時也允許職管員和服務使用者仔細思考完成策略的每個必要步驟。這樣不但可以協助職管員避開陷阱，同時讓服務使用者及其他資源提供者了解自身所扮演的腳色，進一步彼此合作。

##### (二) 人

包含了任務的執行者，以及執行任務之相關合作者。要決定誰做什麼，必須考慮幾件事；最重要的是服務使用者需要做多少。在這個階段，職管員應該了解服務使用者的能耐如何。盡量發展其能力是正確的，畢竟最終目標，就是協助服務使用者發展其取得及運用協助的能力。而服務使用者的參與程度，也因資源的不同而異。在協助的過程中，透過不斷地參與，可以克

服運用資源的某些內在障礙。

除了服務使用者和職管員外，其他資源也可以加入，以共同完成任務。在任務執行過程中，若需要與她人合作，在搭配時，必須主動溝通、確認意願，進行合理的排列及分工。

### (三) 時間

其為兩個層面：一是估計重要階段之完成時間，並且明確的規劃、決定日期。二是了解不同任務間的關係，並決定其間合理之順序；最好是先看順序，再來預測時間。安排順序有兩種方法：第一是把主要任務列出來，一一檢視來決定順序；這是最簡單、直接的方法。若順序不明顯，則可使用另一種方法為「倒列法」。此法是從後面開始排，而非前面。意指列出最終目標，再逐步倒推。時間預測的準確性並無一定，但是，增加預測合理性的方式，即做更多的計畫。我們可以將每一項主要任務在分成小任務，並預測每一個小任務的完成日期。如此一來，便可預測主要任務的完成時間表。以此類推，就不難預測計畫的完成日期。

職業重建計畫的執行，除了由職管員針對上述「任務」、「人」與「時間」訂定執行策略方法之外，服務使用者的積極參與也是相當重要的一環。任務執行的順序有五項步驟：

#### (一) 增強承諾

讓服務使用者思考執行任務後有哪些益處？增強其承諾並鼓勵實際的益處。職管員可以在服務使用者毫無靈感時提供一些想法。

#### (二) 計畫任務執行

協助服務使用者具體列出任務後，發展出詳盡的執行計畫。列出問題清單，促使服務使用者確實舉出何時、何地、共事對象等任務中的執行細節。職管員也可協助服務使用者發掘其他種可能替代的方案。

#### (三) 分析障礙

讓服務使用者思考，在任務中可能會遇到哪些問題？若服務使用者在區

辨障礙時出現困難，職管員可以提供建議，激發服務使用者從未提出的疑惑。區辨障礙並不是為了驚嚇服務使用者，而是讓其了解任何事情都可能有困難或障礙存在。最重要的還是職管員要告知服務使用者，會一起面對並解決障礙。

#### **(四) 做效預演**

這可能是最重要的步驟，職管員須協助案主練習執行任務的每個環節，特別是必須與人互動的部分。職管員可以假設一個情境，先示範怎麼說、怎麼做，再讓服務使用者演練，這樣的角色扮演可以不斷地重複到服務使用者熟練並知道如何掌握情境。練習的過程中，也可以加入第3步驟提到的困難來練習，使服務使用者體驗困難發生的情境該如何處理，並感受到克服障礙後的成就感。

#### **(五) 摘要**

對服務使用者重複陳述執行的計畫和完成任務的好處。職管員要確定服務使用者是否對該做什麼事有清楚的概念，並對成功完成任務有所期待。

## **二、定期評估與監控審查**

定期評估時，可以檢查那些我們期待發生的事情進行得如何。換句話說，評估，是用來查驗計畫中的人及事。最重要的是，評估指導我們決定下一個步驟的進行。評估過程，所需注意的相關內容如下：

### **(一) 定出時間，確認進度**

計畫執行一段時間後，對於結果的標準設定。例如：針對服務使用者之生活作息的調整，以三個月為期，若一個禮拜以內，有三到四天在設定時間內就寢、起床，即達標準。時間的訂定，加以確保計畫的進行。

### **(二) 執行如遇困難，可以及時調整**

執行遭遇困難時，職管員必須了解困難發生的原因為何，包括對人、事、時、地、物的探究；找出是否是某些不可抗之因素使然。並可和服務使用者共同探討，以解決問題。

### (三) 監督資源

當計畫必須轉借時，職管員必須了解即將接收該計畫之單位，該單位執行任務之相關流程。隨時了解計畫執行之現況，甚至是服務使用者的想法。及時察覺、掌握現況或可能會發生的問題，以隨時和轉介單位溝通、協調。換句話說，透過資源的監督，可以加以反思服務使用者在接受服務時，是否有接受到合理的對待；亦可預防任務執行時，服務使用者的流失。

### (四) 資源倡導

職管員必須隨時注意，在計畫執行過程中，有哪些是執行時有所需要，但現下環境未能提供的資源。思考，進一步的倡導，未來政策擬定、提出時，這樣的資源是否應適時的被納入。

### (五) 成效、結果評量（可使用生態圖）

在計畫結束時，可以查驗事情是否進行得夠順利。使用生態圖，可以使一些不易顯現的改變，在長期的紀錄之下，變得較為顯而易見；對於服務使用者來說，看見這樣明確的改變，也可達到激勵的效用。

## 三、修訂計畫

計畫的修訂有四個時機：

- (一)當「目標達成」，也就是協助服務使用者成功就業時。
- (二)當「出現新問題」，導致計畫無法進行。例如，職務的變更，或者是服務使用者突然發病、住院。
- (三)當「執行遇到困難時，而須調整方向」，亦即當所提供的資源不足、不合適，或是服務使用者和職管員間的情感轉移、反轉移，抑或是資源的使用方式有所調整等。

在這些情況下，就必須重新思考計畫的執行方式、方向。若需修改計畫，必須注意的是，若是總目標、行動目標與執行方法需重新訂定，則必須經由督導審核同意後始能修改計畫，以確保服務是有品質的被提供。

## 第二節 如何執行職業重建計畫

在「執行職業重建計畫階段(E)」，服務使用者已準備好開始往職業重建目標邁進，職管員與服務使用者共同依循職業重建計畫的各項階段目標開始具體行動，包括執行就業前準備、就業媒合、開始就業等。

同時，職管員在過程中需定期評估與追蹤，確保各項服務資源有效介入，以及了解服務使用者的狀況。各階段之資源介紹詳見第四篇第一章內容，以下依序說明本階段各個流程：

### 一、就業前準備 (E01)

服務使用者在就業前，可能對自己與職業世界尚未完全了解，需要有更多的認識與探索；或因能力、態度等方面的準備度不足，需要進一步訓練或改變。依據本篇第四章之「職業重建計畫表」，服務使用者若有就業前準備之需求，在此階段將依其任務及行動目標，確認連結進行各項就業前準備之相關資源。

#### (一) 了解並選擇需連結之就業前準備資源

就業前準備重點與相關資源如下：

1. 提供職涯探索機會：如職前準備（職場紮根計畫、庇護性職場見習計畫等）、職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等
2. 培養生涯抉擇能力：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等。
3. 提升工作能力與知識：如職業訓練、職前準備（職場紮根計畫、庇護性職場見習計畫等）等。
4. 增進工作態度及習慣：如職前訓練（職場紮根計畫、庇護性職場見習計畫等）、職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等。
5. 增進求職技巧：如就業促進研習（面試技巧、履歷表撰寫等）、就業準備團體等。
6. 改善或穩定健康狀況：如診斷、治療、復健資源等。
7. 增進日常生活能力：如日常生活功能訓練、定向能力訓練、獨立行動訓練等。
8. 調整心理及人際互動狀況：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等。
9. 增進家庭或社會支持：如家族會談、經濟協助資源等。

## **(二) 向服務使用者說明可能連結之就業前準備資源**

職管員在連結就業前準備資源前，需充分了解該資源之內容是否符合服務使用者之需求，並向服務使用者詳細說明該資源之進行方式、內容、時間、資源提供者與職管員間的角色分工（如：職管員與職訓師之分工）等，及運用該資源與未來就業之關聯，並在服務使用者同意的前提下再進行資源連結。若能讓服務使用者對於就業前準備有較適切之期待，亦能提升服務使用者參與之動機。

## **(三) 向資源提供者提出服務申請**

依據資源單位要求之服務申請相關資料（如：職業重建計畫表、服務申請書等），由職管員與服務使用者共同提出申請，並於資源單位收到申請資料後三日內，由職管員主動與服務使用者聯繫已連結資源。

## **(四) 評估服務使用者就業準備狀況**

職管員在此階段需要持續評估服務使用者之就業準備狀況，可透過與服務使用者/重要他人、資源提供者聯繫，運用多元角度了解是否達成就業前準備目標。若評估已達成職業重建計畫之任務及行動目標，則可持續朝向「準備就業(E02)」階段邁進。

上述之追蹤情形可紀錄於「職業重建計畫表」之「後續追蹤」欄位，以利職管員掌控服務狀況。

## **二、就業安置 (E02)**

服務使用者經職管員評估後，已達就業狀態（包括完成「就業前準備階段」(E01) 及不需進入「就業前準備階段」(E01) 者），依據本篇第五章之「職業重建計畫表」之任務及行動目標，確認連結就業安置之相關資源。

### **(一) 了解並選擇需連結之就業安置資源**

在此階段就業安置模式重點與相關資源如下：

1. 一般性就業服務：如職訓局所屬就業服務站、縣市政府所屬之就業服務台。
2. 支持性就業服務：如縣市政府自辦之支持性就業服務、縣市政府委辦民間團體辦理之支持性就業服務單位。
3. 庇護性就業服務：如勞政系統立案之庇護工場。

4. 居家就業服務：如職訓局委辦之居家就業服務單位。
5. 創業輔導服務：如縣市政府自辦之創業輔導服務或委辦之創業輔導服務單位。

在不同的就業安置模式下，職管員仍可依據服務使用者之現況及需求，考慮連結其他就業相關服務資源：

1. 增進工作技能：如在職技能訓練、職場學習及再適應計畫等。
2. 增進工作態度及習慣：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）、穩定就業服務、職場學習及再適應計畫等。
3. 增進職場支持：如穩定就業服務、職場學習及再適應計畫等。
4. 輔具及環境調整：輔具資源、職務再設計服務等。
5. 改善或穩定健康狀況：如診斷、治療、復健資源等。
6. 增進日常生活能力：如日常生活功能訓練、定向能力訓練、獨立行動訓練等。
7. 調整心理及人際互動狀況：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等。
8. 增進家庭或社會支持：如家族會談、經濟協助資源等。

### **（二）向服務使用者說明可能連結之就業安置資源**

如同前述「就業前準備（E02）」連結資源之原則，職管員在連結就業安置資源前，需充分了解該資源之內容是否符合服務使用者之需求，並向服務使用者詳細說明該資源之進行方式、內容、時間、資源提供者與職管員間的角色分工（如：職管員於就服員之分工）等，並在服務使用者同意的前提下再進行資源連結。

### **（三）向資源提供者提出服務申請**

依據資源提供者要求之服務申請相關資料（如：職業重建計畫表、服務申請書等），由職管員與服務使用者共同提出申請，並於資源提供者收到申請資料後三日內，由職管員主動與服務使用者聯繫已連結資源。若已順利連結就業安置資源，則可持續朝向「追蹤就業中情形（E03）」階段邁進。

## **三、追蹤就業中情形（E03）**

職管員在此階段需要持續評估服務使用者之就業安置狀況，可透過與服務使用者/重要他人、資源提供者聯繫，運用多元角度了解是否達成就業安置目標。



評估結果可能有四種：

1. 資源連結情形穩定，且已達成就業安置目標：若評估已達成職業重建計畫之任務及行動目標（如：就業穩定達三個月），則可進一步了解服務使用者是否有就業後服務需求，準備進入「提供就業後服務（F）」或「結案（G04）」階段。
2. 資源連結情形穩定，但未達成就業安置目標：職管員已順利連結資源，但尚未完成職業重建計畫之任務及行動目標，此時需要與資源提供者溝通討論，確認持續提供服務直至目標達成。
3. 資源連結情形不穩定：職管員在連結資源時遭遇阻礙，需分析阻礙原因並調整為可行的方法，或尋求替代的資源。必要時召開或參與服務使用者之服務討論會議。
4. 無法依計畫提供服務：職管員在連結資源時遭遇阻礙，在嘗試調整或尋求替代資源後仍無法執行，需回到流程圖之「晤談/評量（C02）」階段，重新進行評量，以修訂職業重建計畫。

上述之追蹤情形可紀錄於「職業重建計畫表」之「後續追蹤」欄位，以利職管員掌控服務狀況。

#### 四、提供就業後服務（F）

職管員於服務使用者就業穩定達三個月後，可判斷是否仍需穩定就業之相關服務：

1. 「有」：職管員判斷，服務使用者仍需要長期的穩定就業服務支持，因此連結有提供穩定就業服務之單位，協助穩定就業服務。
2. 「無」：服務使用者就業穩定，無其它支持需求，已達到職業重建目標，予以結案。

##### （一）了解並選擇需連結之就業後服務資源

在此階段就業後服務重點與相關資源如下：

1. 增進工作技能：如在職技能訓練、職場學習及再適應計畫等。
2. 增進工作態度及習慣：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）、穩定就業服務、職場學習及再適應計畫等。

3. 增進職場支持：如穩定就業服務、職場深耕計畫、職場學習及再適應計畫等。
4. 輔具及環境調整：輔具資源、職務再設計服務等。
5. 改善或穩定健康狀況：如診斷、治療、復健資源等。
6. 增進日常生活能力：如日常生活功能訓練、定向能力訓練、獨立行動訓練等。
7. 調整心理及人際互動狀況：如職涯輔導諮商（個別與團體諮商等）等。
8. 增進家庭或社會支持：如家族會談、經濟協助資源等。

為了維持服務使用者可長期穩定在職場工作，且此項服務可能沒有時間限制，職管員協助連結相關服務資源，將由提供穩定就業服務之單位接案定期提供服務。

## 第六章 結案階段

繼第五章職業重建計畫之執行與追蹤後，本章針對職業重建個案管理服務流程之結案階段作討論。

### 一、結案因素

「結案」是一項服務的終止過程，職業重建服務在結案時，應以有效率且適當的方式進行。當職業重建服務因達成就業目標而結案，對職管員與服務使用者而言是個重要的時刻，因為意味著職業重建服務計畫符合服務使用者需求，且獲得有效執行，即使服務使用者僅完成階段性目標而尚未達成他們的最終目標，也是努力成果。然而，結案的因素除了順利達成就業目標之外，在職重個管服務過程中仍有許多必須進行結案的原因，以下將幾個可能的結案情形分別詳細說明：

#### (一)達成職業重建計畫之就業目標：

##### 1、進入一般性就業職場，穩定就業三個月以上無就業後服務需求之結案

**結案代碼：12**

藉由職業重建資源服務後，工作表現已符合競爭性就業職場之要求，服務使用者與職管員認為就業情況是令人滿意的，經職管員追蹤就業狀況穩定3個月以上，肯定服務使用者在工作的良好表現，並且不再需要後續相關就業後服務協助以維持就業，將予以結案。

##### 2、進入一般性就業職場，穩定就業三個月以上有就業後服務需求之結案

**結案代碼：14**

藉由職業重建資源服務後，工作表現已符合競爭性就業職場之要求，服務使用者與職管員認為就業情況是令人滿意的，經職管員追蹤就業狀況穩定3個月以上，肯定服務使用者在工作的良好表現，經評估需要後續相關就業後服務協助以維持就業，職管員協助連結就業穩定資源後，將予以結案。

##### 3、進入庇護性就業職場，穩定就業三個月以上之結案

**結案代碼：16**

服務使用者接受庇護性就業服務，經職管員追蹤就業狀況穩定3個月以上，且仍需6個月以上之支持者，則以庇護性就業服務資源為目前主要服務提供內容，將予以結案。

**(二)開案後經評估無法從職業重建服務中獲益：結案代碼：22**

經過充分時間的評估，或經歷各種職業重建資源服務之經驗後，有清楚的資訊顯示服務使用者尚不適合就業，可能無法從職業重建服務資源中獲益，將予以結案。

**(三)開案後經評估不需要職業重建個案管理服務：結案代碼：24**

服務使用者在接受職業重建服務期間，經過職管員充分時間的評估，服務使用者只需簡單諮詢或提供就業資訊即可自行就業，或服務使用者身心功能狀況需要接受急性醫療或養護服務，經評估需達3個月以上，以致於職管員無法協助發展職業重建服務計劃，職管員確認服務單位開案提供服務後予以結案。

**(四)服務使用者個人因素：**

**1、服務使用者拒絕或表示不需再提供服務者**

**結案代碼：32**

服務使用者明確表示拒絕或不需再提供服務者，經釐清原因並評估確已無其他需求，於1個月後進行追蹤，確認服務使用者仍無意願接受服務者，檢附服務使用者同意結案之書面文件(如：信件、E-mail、Fax 或相關證明文件)，於服務記錄表中載明後，予以結案。

**2、失聯**

**結案代碼：34**

服務使用者不知去向或無法與案家人取得聯繫者，自服務使用者或案家人無回應日起，前2個月以電話聯絡服務紀錄上所記載之通訊方式(聽語障者適用傳真、簡訊)至少5次(含2次夜間19:00以後之電話聯繫)，且第3個月起以信件掛號至服務使用者居住地及戶籍地住址各乙次，查無此人或1個月後仍無回音者，檢附相關證明文件(例如：信封影印本等)後，並將聯絡情形記載於服務記錄表內，可予以結案。

**3、死亡**

**結案代碼：36**

服務使用者於服務期間死亡，於服務紀錄表內略敘明原因及時間，予以結案。

## 二、結案階段

依據職業重建個案管理服務流程，分別於開案晤談後至擬訂職業重建計畫未完成前(G01)、擬訂職業重建計畫完成之後(G02)、開始執行職業重建計畫過程中(G03)、以及職業重建計畫執行完成(G04)等四階段之後進行結案。另以 G00 專為「僅需提供職評資源連結之服務」完成服務時的結案之代碼。

以下，將結合上述提及之結案類型，與流程圖中的四個結案階段進行對照、歸類：

表 3-6-1 結案階段與類型

結案階段	結案類型說明
G00	專為「僅需提供職評資源連結之服務」完成服務時的結案
開案晤談後至擬訂職業重建計畫未完成前(G01)	<p><b>G01-22</b> 開案後經評估無法從職業重建服務中獲益</p> <p><b>G01-24</b> 開案後經評估不需要職業重建個案管理服務</p> <p><b>G01-32</b> 服務使用者個人因素-服務使用者拒絕或表示不需再提供服務者</p> <p><b>G01-34</b> 服務使用者個人因素-失聯</p> <p><b>G01-36</b> 服務使用者個人因素-死亡</p>
擬訂職業重建計畫完成之後(G02)	<p><b>G02-22</b> 開案後經評估無法從職業重建服務中獲益</p> <p><b>G02-24</b> 開案後經評估不需要職業重建個案管理服務</p> <p><b>G02-32</b> 服務使用者個人因素-服務使用者拒絕或表示不需再提供服務者</p> <p><b>G02-34</b> 服務使用者個人因素-失聯</p> <p><b>G02-36</b> 服務使用者個人因素-死亡</p>
開始執行職業重建計畫過程中(G03)	<p><b>G03-22</b> 開案後經評估無法從職業重建服務中獲益</p> <p><b>G03-24</b> 開案後經評估不需要職業重建個案管理服務</p> <p><b>G03-32</b> 服務使用者個人因素-服務使用者拒絕或表示不需再提供服務者</p> <p><b>G03-34</b> 服務使用者個人因素-失聯</p> <p><b>G03-36</b> 服務使用者個人因素-死亡</p>
職業重建計畫執行完成(G04)	<p><b>G04-12</b> 進入競爭性就業職場，穩定就業三個月以上無就業後服務需求之結案</p> <p><b>G04-14</b> 進入競爭性就業職場，穩定就業三個月以上有就業後服務需求之結案</p> <p><b>G04-16</b> 進入庇護性就業職場，穩定就業三個月以上之結案</p>

### 三、如何進行結案

結案的流程、步驟，如下：

**步驟一：**職管員與服務使用者聯繫，並討論結案服務，經服務使用者同意時始可進行結案。

**步驟二：**職管員於資訊系統完成服務使用者所有服務紀錄表及相關表格，並填寫服務使用者結案表，由督導審核通過。

**步驟三：**彙整並列印服務使用者服務紀錄表及相關服務使用者資料，歸檔存放。

此外，如何進行結案，可由以下四方面進行考量：進行結案通知、將過程穩定規律化、與服務使用者討論結案，以及結案完成之後續動作。

#### (一)進行結案通知：

除了死亡或失聯，服務使用者不論任何理由結案，將會被書面通知結案。結案的理由、結案的決定和過程，服務使用者有申訴的權利，職管員將提供服務使用者所有結案前的諮詢，包括：有效的服務使用者支持方案等。如果需要會以其他適合的溝通模式提供服務使用者或適當的代表選擇的資訊。

#### (二)過程穩定規律化：

結案可進行一段時間以減輕其對服務使用者之衝擊，換句話說，職管員可以開始減少與服務使用者之接觸，用來加強其自我解決問題之能力。假如職管員與服務使用者每週聯絡一次，職管員可以解釋彼此不需要每週接觸，因為服務使用者的狀況大有進步，建議隔週聯絡。這種過程可以繼續，將間隔一再拉長到職管員認為合適為止。

到某種程度，職管員可以建議彼此只要適時聯繫。如此不但表達個管員對服務使用者解決問題能力之肯定，同時也為緊急協助或困難抉擇預留空間及機會。然而，最終目的還是完成結案。

#### (三)與服務使用者討論結案：

當職管員向結案的階段邁進時，職管員需要是先和服務使用者討論其可能性。職管員得給服務使用者時間調適，以接受獨立自主的想法。職管員和服務使用者可共同回顧彼此共事的過程。職管員可以提醒服務使用者當時所面臨的問題與求助的困難，同時強調以發展之優點。建構這成就與成功的背

景之後，職管員可以詢問服務使用者是否仍需要自己的持續參與。職管員可以再三保證自己的持續參與意願。

如果服務使用者提及自己需要職管員持續協助的部分，職管員可以考慮其他的要求，然後決定自己是否是滿足此需求的唯一人選。若服務使用者本人或其他資源可以同樣滿足這些需求，職管員應當明確指出。如果服務使用者過度焦慮，職管員可以保證自己延長參與時間的意願。待數週之後再行討論並正向肯定服務使用者獨立的能力，並與服務使用者共同研議一個完成結案的日期。

#### **(四)已結束服務使用者之後續責任：**

完成結案後，職管員可以提供何種承諾呢？此問題的答案端賴個別機構政策，因此，沒有單一的答案。有些機構要求職管員告知服務使用者，因為其仍深負其他服務使用者之責任，因此未來很難再提供直接服務。機構也可能規定，未來是否由同一個職管員再開案是督導員的決定，職管員也必須讓服務使用者了解此點。

最美好的情況是，如果必須再開案，同一個職管員是最適合的人選。否則機構應安排其他職管員。此時，起碼與服務使用者電話聯繫一下或安排簡單的接觸是有注意的。因此，機構必須確定服務使用者紀錄的保存，一但需要，可以很容易取得以利再開案。

#### **(五)結案後之年度審查**

當服務使用者並非因達到就業目標而被結案，一年後應該重新審查該案，以檢視服務使用者是否有任何情況的改變，因而符合資格來獲取這個服務。

## 第七章 職業重建個案管理服務參考範例

為提供職管員服務過程中，在使用表格上有撰寫參考，因此在本章提供範例資料做為參考，參考範例資料說明如下：

### 一、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表」

申請者至服務窗口填寫「身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表」，提出服務申請。

### 二、「身心障礙者職業重建個案管理服務審查表」

職管員依據就「身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表」之資料，利用「身心障礙者職業重建個案管理服務審查表」進行審查是否符合開案標準。

### 三、「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」

職管員與服務使用者進行晤談/評量，將所蒐集資料整理、分析填寫至「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」。

### 四、「職業重建計畫表」

職管員與服務使用者共同擬訂職業重建計畫，由服務使用者依討論結果填寫個人的「職業重建計畫表」。



## 身心障礙者職業重建個案管理服務申請暨審查表(範例)

使用說明：1、本表主要提供於申請階段(A)使用。

2、本表可由服務使用者自行填寫，或由重要他人、專業人員協助填寫。

一、基本資料						
姓名	○○○	性 別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證字號	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
		出生日期	69年00月00日			
		聯絡電話	日：00-00000000 夜： 手機：0000-000000			
住址	○○縣/市 ○○鄉/鎮/市/區 ○○路/街○段 巷 0 弄 0 號 0 樓					
主要聯絡人/監護人	○○○	關係	母子	聯絡電話	日： 夜：00-00000000 手機：0000-000000	
				聯絡地址	○○縣/市 ○○鄉/鎮/市/區 ○○路/街○段 0 弄 0 號 0 樓	
醫學診斷	左側股骨、脛骨骨折		障礙手冊	障礙類別：肢體障礙 障礙程度：中度		
婚姻狀況	<input checked="" type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他					
教育背景	最高學歷： <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職)( <u>電子科</u> )					
	<input type="checkbox"/> 大專(            科系) <input type="checkbox"/> 研究所以上					
是否在教育階段接受特教服務： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否						
職業訓練經驗	<input checked="" type="checkbox"/> 無職業訓練經驗					
	<input type="checkbox"/> 有職業訓練經驗，請列出：					
	受訓單位 1： _____、職種： _____、起迄日期： _____ 受訓單位 2： _____、職種： _____、起迄日期： _____					
工作經驗	<input type="checkbox"/> 無工作經驗					
	<input checked="" type="checkbox"/> 有工作經驗(請由最近之工作依序列出)					
	公司名稱	工作起迄日期	工作性質 (職稱/內容/班別)	薪資待遇	求職方式	離職原因
	○○協會	98/3 - 98/6	茶包包裝人員/ 茶包分盒裝，包裝封 箱/ 日班	日薪 200 元	朋友介紹	薪水太少
○○公司	95/1 - 98/1	車床作業員/ 負責顧機台/ 輪班	月 薪 15,000 元	親戚介紹	工作內容單 調，站整天與 走動太累	

	○○公司	93/9 - 94/10	機台操作員/ 負責顧5個機台,故 障排除/ 輪班	月薪 18,000元	自行找	工作內容無 聊,主管管太 多,後來因為 上班時間講 電話被解僱
--	------	--------------	-----------------------------------	---------------	-----	---

**二、調查表(請勾選最適合您的描述,每項都可以複選)**

項目	條件
一、年齡	<input checked="" type="checkbox"/> 我年齡在十五歲以上(國民中學畢業者不在此限) <input type="checkbox"/> 我未滿十五歲
二、身心障礙手冊	<input checked="" type="checkbox"/> 我領有身心障礙手冊 <input type="checkbox"/> 我是職災勞工,需要職評服務 <input type="checkbox"/> 我未具上述身份
三、醫療狀況	<input checked="" type="checkbox"/> 我目前不需要到醫院接受醫療服務 <input type="checkbox"/> 我目前偶而會到醫院接受治療或復健服務 <input type="checkbox"/> 我目前只有白天到醫院/社區復健中心/療養院接受復健服務 <input type="checkbox"/> 我目前能依醫師的指示固定看門診和服藥,且情緒和病情穩定 <input type="checkbox"/> 我目前的情緒和病情不是很穩定,但是不影響工作 <input type="checkbox"/> 我目前的情緒和病情不是很穩定,可能會影響工作
四、交通能力	<input checked="" type="checkbox"/> 我可以自己或由他人協助,到服務中心或約定地點申請服務 <input type="checkbox"/> 我無法自己或由他人協助,到服務中心或約定地點申請服務
五、生活自理能力	<input checked="" type="checkbox"/> 我可以自己或用特殊工具吃東西 <input checked="" type="checkbox"/> 我可以自己或在協助下上廁所 <input type="checkbox"/> 我只能做到上述其中一項或皆無法做到
六、就業動機	<input checked="" type="checkbox"/> 我想工作 <input checked="" type="checkbox"/> 我想工作的原因是: <u>賺錢</u> <input type="checkbox"/> 我雖然沒有說我想工作,但是只要服務人員約時間我都會配合 <input type="checkbox"/> 我不想工作
七、就業地區	我想在 <u>○○</u> 縣/市工作,因為 <u>家住在○○縣</u> <input checked="" type="checkbox"/> 我目前沒有同時在想工作的縣市以外地方申請職業重建服務 <input type="checkbox"/> 我目前有同時在想工作的縣市以外地方申請職業重建服務
八、職業重建服務需求	<input type="checkbox"/> 我覺得自己沒有一技之長,也不知道自己適合的工作 <input checked="" type="checkbox"/> 我找工作已經超過一年都沒結果 <input type="checkbox"/> 我有工作過幾次,但每次都沒有超過三個月 <input type="checkbox"/> 我覺得我需要一些特定工具或人的協助才能工作得有效率 <input type="checkbox"/> 我可以自行去面試或請就服員協助聯絡,只想了解有哪些就業機會 <input type="checkbox"/> 我自行找過工作幾次,但都被拒絕 <input type="checkbox"/> 我沒有工作過,但覺得自己工作上不需特別協助,只想了解有哪些就業機會

	<input type="checkbox"/> 我有工作過幾次/正在工作，想要知道自己還可以從事哪些工作的機會
--	--

說明：申請者若於一～八項中勾選一個以上的黑色網底選項，則考慮轉介就業服務站/台或其他資源接受服務。

### 身心障礙者職業重建個案管理服務審查表(範例)

	項目	條件	通過與否
<b>身 份 條 件</b>	一、年齡	十五歲以上(國民中學畢業者不在此限)	<input checked="" type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
	二、身心障礙手冊	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 領有身心障礙手冊 <input type="checkbox"/> 2. 僅需職業輔導評量資源之對象(身心障礙職業訓練專班、職災勞工、身心障礙學生)	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
<b>基 本 健 康 及 生 活 自 理 功 能</b>	三、醫療狀況	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 目前無需醫療介入 <input type="checkbox"/> 2. 非急性治療階段 <input type="checkbox"/> 3. 能規則門診服藥，情緒和病情穩定者(如果不穩定，以不影響其就業為前提)	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
	四、交通能力	可透過各種方式至服務中心或約定場所(私人場所除外)	<input checked="" type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過
	五、生活自理能力	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 可獨立進食 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 在協助下或獨立自行如廁	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需同時符合兩項) <input type="checkbox"/> 未通過
<b>接 受 職 業 重 建 個 管 需 求 程 度</b>	六、就業動機	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 服務使用者表示有就業意願 <input type="checkbox"/> 2. 能獨立或在重要他人協助下具體表達意願，及說出需要工作的原因(有心智功能障礙者除外，且需進一步了解)。 <input type="checkbox"/> 3. 服務使用者未表示就業意願，但能遵守或配合約定晤談時間(非能力因素而不願配合者或非故意者除外)。	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
	七、就業地區	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 服務使用者希望在職業重建個案管理服務轄區內就業 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 未於其它縣市接受職業重建服務	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需同時符合兩項) <input type="checkbox"/> 未通過
	八、職業重建服務需求	<input type="checkbox"/> 1. 從未有求職與工作經驗，也不清楚適合之職業方向與目標 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 過去曾重複求職皆無法獲得就業機會已達一年以上 <input type="checkbox"/> 3. 曾多次短暫就業，但工作期間皆無法維持三個月 <input type="checkbox"/> 4. 經判斷可能需要部分或多重的職重服務資源介入以達到就業目標	<input checked="" type="checkbox"/> 通過(需符合其中一項) <input type="checkbox"/> 未通過
<b>綜合結果：</b> <input checked="" type="checkbox"/> 開案(第一~八項全部通過) <input type="checkbox"/> 不開案(未通過項目：_____； 說明：_____) 註：若僅第八項未通過，協助轉介至其它所需服務資源。			



二、職業生涯期待與就業準備能力		深入評量 (C03)
3. 能做哪些工作？	(1)具備的工作技能？ <u>機台操作、包裝</u> (2)特殊專長？ <u>無</u> (3)可從事的職類/工作？ <u>作業員</u> (4)其它： <u>服務使用者較不會表達自己具備的工作能力，使得求職多次均未獲錄取</u>	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
4. 教育背景/ 實習經驗/ 職業訓練經驗	(1)最高學歷： <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) ( <u>電子</u> 科) <input type="checkbox"/> 大專(_____科系) <input type="checkbox"/> 研究所以上 (2)是否在教育階段接受特教服務： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 (3)是否接受過實習/職業訓練： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，請列出： ※實習/受訓單位：_____，職種：_____ 起迄日期：_____ (4)其它補充說明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：
5. 工作經驗	<input type="checkbox"/> 無工作經驗 <input checked="" type="checkbox"/> 有工作經驗(請由最近之工作依序列出) (1)工作經驗一： 公司名稱： <u>○○協會</u> 工作起迄日期： <u>98/3 - 98/6</u> 約3個月 工作性質(職稱/內容/班別)： <u>茶包包裝人員/依茶包分盒填裝，並包裝封箱/日班</u> 薪資待遇： <u>日薪200元</u> 求職方式： <u>朋友介紹</u> 離職原因： <u>薪水太少</u> (2)工作經驗二： 公司名稱： <u>○○公司</u> 工作起迄日期： <u>95/1 - 98/1</u> 約3年 工作性質(職稱/內容/班別)： <u>車床作業員/負責固定機台運作/輪班</u> 薪資待遇： <u>月薪15,000元</u> 求職方式： <u>親戚介紹</u> 離職原因： <u>工作內容單調，長時間站立與走動太累，決定自行離職。</u> (3)工作經驗三：	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：

二、職業生涯期待與就業準備能力		深入評量 (C03)
	公司名稱： <u>○○公司</u> 工作起迄日期： <u>93/9 - 94/10 約1年</u> 工作性質(職稱/內容/班別)： <u>機台操作員/負責監守5機台的運作，故障排除/輪班</u> 薪資待遇： <u>月薪18,000元</u> 求職方式： <u>自行求職</u> 離職原因： <u>覺得工作內容無聊，常覺得主管管太多，而後因上班時間講電話被解僱</u>  <input type="checkbox"/> 其它補充說明： _____	
<b>6. 專業證照資格※</b>	(1) 專業證照名稱： _____ ；考取日期： _____ ※專業證照名稱： _____ ；考取日期： _____ (2) 其它補充說明： _____	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要； 說明：

三、功能表現	深入評量(C03)
<b>生理層面</b>	<p>1、障礙發生原因、時間：84年(高一時)發生車禍後經醫師診斷為左側股骨、脛骨骨折，住院一個月期間開刀二次。</p> <p>2、障礙造成的可見影響：外觀無明顯特徵，自覺無法久站，</p> <p>3、日常生活生理功能：與一般人無異</p>
<b>身體功能</b>	<p>1、上下肢功能：</p> <p>(1)近日回診了解下肢復原程度，目前狀況良好，可正常行動、站、蹲。</p> <p>(2)站立時已習慣把重心全放在右腳上，造成長時間站立時，右腳因承受過大的壓力而不舒服</p> <p>2、姿勢變換：與一般人無異</p> <p>3、行動能力：與一般人無異</p> <p>4、體耐力：待評估</p>
<b>感官功能</b>	<p>1、視覺：正常</p> <p>2、聽覺：正常</p> <p>3、平衡覺：正常</p>
<b>醫療狀況</b>	<p>1、接受醫療服務情況：無</p> <p>2、服用藥物/副作用：無</p> <p>3、障礙狀況是否有加重的情形：障礙狀況會維持穩定</p>
<b>心理層面</b>	<p><b>認知能力</b></p> <p>1、理解能力：與一般人無異</p> <p>2、專注力：待評估</p> <p>3、學習能力：與一般人無異</p> <p>4、計算能力：與一般人無異</p> <p>5、問題解決能力：待評估</p>
<b>情緒穩定度</b>	<p>1、情緒起伏程度/頻率：無特殊發現</p> <p>2、自我情緒管理及控制能力？：無特殊發現</p>
<b>社交技巧</b>	<p>1、常用語言：國語</p>



三、功能表現	深入評量(C03)
<p>2、溝通方式：口語</p> <p>3、人際互動、應對進退狀況：可適當回應對方，但不會主動打招呼與談話</p>	
<p><b>適應能力</b></p> <p>1、面對壓力源與危機的適應程度及狀況：以過去工作經驗，遇無法處理因應狀況，選擇逃避。</p>	
<p><b>支持系統層面</b></p> <p><b>家庭支持系統</b></p> <p>1、家系圖：</p> <p>2、家人互動情形：</p> <p>(1)祖母為家中日常生活的主要照顧者，家人的個性都相當溫和，平常家人之間的互動和諧，用餐時間會一起吃飯、看電視。</p> <p>(2)自述媽媽與自己之間雖然沒有太多言語與動作的互動，但媽媽對自己的態度溫柔而有耐性，給予自己相當大的發展空間。</p> <p>3、家人對於服務使用者的就業期待、支持度與影響力： 希望服務使用者可以找到一份可以持續、穩定的工作，有固定收入。</p> <p>4、家庭的經濟狀況</p> <p>(1)家庭主要經濟來源者：媽媽</p> <p>(2)家庭每月收入：約 18,000 元</p> <p>(3)服務使用者每月可用金錢：約 4,000 元</p> <p>(4)不需負擔家庭開銷</p>	<p>■不需要</p> <p>□需要；</p> <p>說明：</p>
<p><b>社會支持系統</b></p> <p>1、運用社會資源/申請津貼、補助</p> <p>現已運用之社會資源：身心障礙津貼 4,000 元/月</p>	

三、功能表現	深入評量(C03)
	2、朋友可提供的支持與影響： 有一位較常連絡的朋友 A 君(每週會通電話或見面)，A 君目前也待業中，平常每天與服務使用者一起去網咖，若有發現工作機會會邀約服務使用者一起去面試

綜合分析說明：

- 1、根據上述蒐集資料結果與服務使用者可能的職業重建目標，於下表(第四部份)進行就業相關助因與阻因分析，並初步預估可能的支持/輔導需求類別。
- 2、若上述蒐集資料不足以充份分析就業相關助因與阻因，可決定進一步評量，依據評量結果補充分析。

轉介提供深入評量單位：

(1)不需要轉介提供深入評量單位

(2)需要轉介提供深入評量單位：

職業輔導評量：評量日期：99/0/0

評量單位/人員：○○○

檢附職業輔導評量報告

#### 四、就業相關助因與阻因分析

可能的職業重建目標：

評估層面	就業相關助因	就業相關阻因	支持/輔導需求類別
生理狀況 (10)	1、經醫師診斷，四肢可靈活運用。 2、可持續工作 2-3 小時。 3、具有機車駕照，可自行騎機車至約定的地點。		<input type="checkbox"/> 10-1 診斷 <input type="checkbox"/> 10-3 治療 <input type="checkbox"/> 10-5 復健 <input type="checkbox"/> 10-7 藥物服務 <input checked="" type="checkbox"/> 10-9 增進生活自我管理 能力 <input type="checkbox"/> 10-11 增進交通/行動 能力 <input type="checkbox"/> 10-20 其它_____
心理狀況 (20)	1、學習速度快，經他人口語指示即可獨立操作。 1、可理解與人談話的內容，並做簡短回應。	1、不在意外表，雖穿著整齊，但衣服有些破舊，影響觀感。 2、約定 3 次的見面時間，都遲到 10~20 分鐘。 3 面對較具權威型的人，就有不舒服的感覺而直接表現出不悅的情緒與態度。 4、過去在工作職場裡，不曾主動與人建立關係，也沒有可以談話的同事，遇到工作的瓶頸，不會找人討論，傾向自行離職。	<input type="checkbox"/> 20-1 發展學習策略 <input checked="" type="checkbox"/> 20-3 增進情緒表達 <input type="checkbox"/> 20-5 增進自我覺察 <input type="checkbox"/> 20-7 增進自我接納 <input type="checkbox"/> 20-9 增進溝通(語言) <input checked="" type="checkbox"/> 20-11 增進人際互動 <input type="checkbox"/> 20-20 其它_____
支持系統 狀況 (30)	1、媽媽支持其為自己未來就業的自我決定。 2、朋友若得知工作機會，會通知服務使用者。		<input type="checkbox"/> 30-1 增進家庭支持 <input type="checkbox"/> 30-3 增進社會支持資源 <input type="checkbox"/> 30-20 其它_____
職業生涯 期待與就業 準備能力 (40)	1、有多次的工作經驗。	1、認為自己的左腳曾受傷而可能無法應付一整天站立或走動的工作，限縮了工作選擇。 2、自行求職多次，都未獲得錄用，不知道如何表現出自己具備的能力足以勝任工作，以及爭取工作機會。	<input checked="" type="checkbox"/> 40-1 增進生涯抉擇 <input checked="" type="checkbox"/> 40-3 增進求職技巧 <input type="checkbox"/> 40-5 增進工作技能 <input type="checkbox"/> 40-7 增進工作態度/習慣 <input type="checkbox"/> 40-9 增進職場支持環境

		<p>3、對於單調的工作內容，易失去工作動機，可能形成職業重建目標適合職類的阻力。</p> <p>4、過去的工作表現，顯示較不在意工作規範。</p> <p>5、從金錢使用方式，顯示對未來較無規劃。</p>	<input type="checkbox"/> 40-20 其它_____
--	--	--	--

## 職業重建計畫表（範例）

使用說明：1、本表分為「一、我的目標」與「二、我的執行計畫」兩部份。「二、我的執行計畫」可依「支持/輔導需求」項目自行增加表格。  
2、服務使用者與職管員共同討論後，可由服務使用者自行填寫，或由職管員協助填寫。

### 一、我的目標

<p><b>我的生涯方向：</b> 曾希望做有專業技術性的工作，比如先學習腳踏車維修，之後當維修師傅，或是可以自己開腳踏車行。</p>
<p><b>本次職業重建總目標：</b> 目前因為想先存錢，如果去學修腳踏車，當學徒的薪水低，而且可能需要很長一段時間才能學到技術，所以決定先做馬上可以勝任且賺錢的工作，如：擔任倉庫管理員職務，從事物品的接收、儲藏與配發等管理與紀錄工作，每月能獲得基本工資，並且能與同事和諧相處。</p>

### 二、我的執行計畫

<b>優先順序：</b>	<b>支持/輔導需求：</b> 增進生活自我管理能力的(30A-1)	<b>我為什麼要這麼做：</b> 1、衣服都很舊，也不太會買衣服在意外表，擔心影響觀感。 2、不太注意時間，幾次和職管員約定時間碰面都遲到。				
<b>行動目標</b>	<b>我們會這麼做</b>				<b>執行狀況</b>	
	<b>執行方法</b>	<b>執行者</b>	<b>使用資源</b>	<b>期程</b>	<b>時間</b>	<b>評估</b>
從下次開始，與職管員見面要穿著乾淨的新衣服。	1、與媽媽討論如何達成目標，例如：請媽媽一起去幫忙選購新衣服。 2、與職管員見面前，請媽媽提醒或檢查服裝。	自己 媽媽	無	99/1/1- 99/1/10		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：

與職管員或其他人有約定時間見面，5次要 要有4次以上準時到達。	1、跟職管員討論如何守時的方法。 2、自己做紀錄。	自己 職管員	無	99/1/1- 99/2/15		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：
------------------------------------	------------------------------	-----------	---	--------------------	--	---

<b>優先順序：</b>	<b>支持/輔導需求：</b> 增進情緒表達(30B-3)			<b>我為什麼要這麼做：</b> 當面對較具權威型的人，就有不舒服的感覺而直接表現出不悅的情緒與態度。		
<b>行動目標</b>	<b>我們會這麼做</b>				<b>執行狀況</b>	
	<b>執行方法</b>	<b>執行者</b>	<b>使用資源</b>	<b>期程</b>	<b>時間</b>	<b>評估</b>
面對不喜歡的人，可以用平穩的語氣向對方表達自己感受。	1、接受諮商，學習適當的情緒表達。 (預訂安排三個月，每週一次) 2、在工作情境中練習。	自己 職管員	A 社會福利基金會	99/1/1- 99/3/30		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：

<b>優先順序：</b>	<b>支持/輔導需求：</b> 增進人際互動(30C-3)			<b>我為什麼要這麼做：</b> 過去在工作職場裡，不曾主動與人建立關係，也沒有可以談話的同事，遇到工作的瓶頸，不會找人討論，傾向自行離職。		
<b>行動目標</b>	<b>我們會這麼做</b>				<b>執行狀況</b>	
	<b>執行方法</b>	<b>執行者</b>	<b>使用資源</b>	<b>期程</b>	<b>時間</b>	<b>評估</b>

工作遇到問題，能告訴同事或主管	1、由就服員協助安排職場中，可以主動關心自己狀況的人。 2、常與這位可以主動關心自己的人說話，養成向他人反應自己狀況的習慣。	自己 就服員	B 支持性就服單位	99/2/1- 99/4/30		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：
-----------------	---	-----------	-----------	--------------------	--	---

<b>優先順序：</b>	<b>支持/輔導需求：</b> 增進生涯抉擇(40-1)				<b>我為什麼要這麼做：</b> 認為自己的左腳曾受傷而可能無法應付一整天站立或走動的工作，限縮了工作選擇。	
<b>行動目標</b>	<b>我們會這麼做</b>				<b>執行狀況</b>	
	<b>執行方法</b>	<b>執行者</b>	<b>使用資源</b>	<b>期程</b>	<b>時間</b>	<b>評估</b>
願意從事需要運用雙腳站立或走動的工作	1、安排每週一次，一小時的時間，討論自己對腳的擔心 2、改變自己使用雙腳的習慣	自己 職管員	無	99/1/1- 99/1/30		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：

<b>優先順序：</b>	<b>支持/輔導需求：</b> 增進求職技巧(40-3)				<b>我為什麼要這麼做：</b> 自行求職多次，都未獲得錄用，不知道如何表現出自己具備的能力足以勝任工作，以及爭取工作機會。	
--------------	------------------------------	--	--	--	--	--

行動目標	我們會這麼做				執行狀況	
	執行方法	執行者	使用資源	期程	時間	評估
進行面試時自我介紹、說出自己具備的技能以及需要這份工作的理由。	1、與職管員討論有提供求職技巧訓練的單位，並選擇服務單位。 2、請職管員協助連繫單位，報名後確定開課日期。 3、開課前由職管員陪同熟悉上課環境與服務人員。 4、開始接受訓練。 5、請就服員提供職缺，安排面試機會。	自己 職管員 求職技巧訓練老師 就業服務員	000 社會福利基金會	99/1/1-99/2/1		<input type="checkbox"/> 未執行 <input type="checkbox"/> 部份執行 <input type="checkbox"/> 執行完成 說明：

針對上述的職業重建目標及任務，我們已達成共識，未來會持續了解達成情形。

我是（服務使用者）：\_\_○○○\_\_（簽名） 日期： / /

職業重建個案管理員：\_\_○○○\_\_（簽名） 日期： / /

督導：\_\_○○○\_\_（簽名） 日期： / /



## 第四篇 職業重建個案管理服務之資源連結

延續第三篇職業重建個案管理服務流程，當職管員與服務使用者共同擬訂職業重建計畫完成之後，將依計畫內容開始提供服務，服務使用者在準備就業與就業安置等階段，職管員將視服務使用者需求，適當連結職業重建相關服務資源，因此，本手冊在第四篇第一章介紹資源的定義、分類與使用說明，以及在第二章說明建立資源盤點與運用策略之基本概念，提供職管員執行業務之參考。

### 第一章 職業重建相關資源

職業重建個案管理服務的開始，則是一連串資源介入提供服務的過程，職管員在進行「晤談/評量階段(C)」與「執行職業重建服務計畫階段(E)」，特別需要善用資源來促進服務的有效性，本章將針對職業重建個案管理服務可運用的職業重建資源做整理與簡要使用說明，以協助職管員選擇適合的資源來提供服務。

#### 第一節 資源的定義與分類

資源是指任何有價值的東西，它可能存在某處或者就在身邊隨時可得，凡是為了因應需求，滿足需求之所有足以轉化成具體服務內涵的一切有形或無形的人、事、物皆可稱之為資源，我們可以運用資源作為滿足服務使用者需求或是解決問題的媒介。在職業重建服務過程中，職管員需要透過各種服務資源間之合作，以有效協助服務使用者達成就業目標，而這些資源包含來自於政府提供的資源及民間提供的資源，以下將依服務流程之就業前服務與就業服務階段可運用之職業重建服務相關資源分別說明：

##### 一、就業前服務

###### (一)職業輔導評量

職業輔導評量是身心障礙者職業重建過程的資源之一，透過評估身心障礙者的職業興趣、工作技能、生心理功能表現、學習潛能與人格特質等，幫助其更瞭解自己，並提供就業方向及相關資源的建議，作為其在職業生涯或整體生涯規劃上的參考。

###### (二)職業訓練

職業訓練是指針對未在职身心障礙者的職業訓練需求，規劃完整的職業技能訓練課程，培養無工作或欲轉業至新行業別之身心障礙者獲得職業專業技能，以職業技能之養成主要訓練目的，訓後輔導進入就業職場，達到促進身心障礙者就業或提升就業穩定性之目標。

### (三)職前訓練

職前訓練意指提供準備就業者在正式就業前或準備新職時，在職前所實施的新訓練服務：目的在於使受訓者在正式工作前先獲得職業上或職務上所需的知識、技能及對服務單位的認識，以便能盡快進入工作狀況、勝任所賦予的任務。其訓練對象包括初次就業者或準備就業者（陳聰勝等，1997）。職前訓練也包括庇護性職場見習、職場紮根，庇護性職場見習是指提供短期內無法進入競爭性就業市場或庇護職場就業的身心障礙者其職前學習與探索的機會，以強化其工作職能。通常由政府許可設立之庇護工場，或委託辦理庇護性就業服務之機構、團體或學校做為執行單位，負責提供庇護性就業職場見習機會。職場紮根則包括職前學習及職場適應，是指為了增進身心障礙者就業能力，結合民間團體、事業單位，以提供身心障礙者增強職業知能，並透過職場學習機會來建立正確的職業態度與職場經驗，強化其實務技能以促進其就業。

### (四)職涯輔導諮商

職涯輔導諮商是指提供身心障礙者選擇職業、轉業或職業訓練之資訊與服務、就業促進研習活動或協助工作適應之專業個別化、支持性的就業服務，促進職場供需媒合以達到協助其儘速再就業及穩定就業之目的。

## 二、就業服務

### (一)一般性就業服務

一般性就業服務是指提供給有就業能力、就業意願且不需要職業訓練與專業輔導，僅需就業資訊提供就能獨立於競爭性就業市場的身心障礙者之就業服務。

### (二)支持性就業服務

支持性就業服務為身心障礙者的就業安置方式之一，其強調人與環境的協調，透過生態評量來創造友善與融合的工作環境，藉由就業服務員持續性的支持輔導與協助，幫助身心障礙者能獨立在競爭性職場就業。支持性就業服務過程中，人的部分包括雇主、同事、就業服員及身心障礙者；生態部分則包含無障礙的環境、工作職務必備的條件、因應身心障礙者的個別需求以評估改變工作環境或調整職務的可能性。

### (三)庇護性就業服務

庇護性就業服務是指提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，

透過庇護性就業的訓練與適應提升其職業能力，協助身心障礙者回到支持性或競爭性的就業市場。

#### (四)在職訓練

在職訓練包含在職技能訓練及穩定就業服務，前者是針對已在職身心障礙者的職業訓練需求，規劃適當之訓練課程，以現職工作技能之加強為主要訓練目的，達到提升身心障礙者就業穩定性之目標；後者則是為了讓需要支持的身心障礙者能持續穩定工作，協助其獲得同事及服務提供者的重要支持。對於需要支持以穩定工作的身心障礙者，予以行為管理課程來維持其情緒及行為控管，確保其能合宜且如期完成工作、統整並滿足身障者之需求。

#### (五)職務再設計

職務再設計是指協助身心障礙者順利進入職場及穩定就業的服務措施。透過專業的評估，將身心障礙者的職務流程重新設計或安排、提供身心障礙者就業輔具、改善身心障礙者職場環境等，以協助身心障礙者增進工作效率和穩定就業。

#### (六)創業輔導服務

創業輔導服務是指藉由創業貸款利息補貼、諮詢、指導、知能研習等服務提供給有意願創業之身心障礙者，以保障其工作穩定性，減輕創業過程之負擔。

## 第二節 資源的使用說明

在本節我們將進一步針對可運用之職業重建資源的適用資格對象與、服務內容與服務計畫依據作簡要使用說明，以協助職管員在與服務使用者擬定職業重建計畫時，選擇適合的資源運用以提供服務。

表 4-1-1 職業重建服務資源使用說明

	項目	資格與對象	內容	依據(計劃)
就業前服務	(1)職業輔導評量	有就業意願且領有身心障礙手冊之民眾，進入個管系統後經初步評估有職業輔導評量需求者，即可由職管員提出申請（不受理服務使用者自行申請）。	透過評估服務使用者的職業興趣、工作技能、生心理功能表現、學習潛能與人格特質等，幫助其更瞭解自己，並提供就業方向及相關資源的建議，作為其在職業生涯或整體生涯規劃上的參考。	1. 87年開始身心障礙者職業輔導評量辦法，97年修訂身心障礙者職業輔導評量實施方式及補助準則 2. 92年開始推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫
	(2)職業訓練	未就業但有就業意願、領有身心障礙手冊之民眾，進入服務系統後經評估發現其需要培養職業專業技能以進入就業市場者，由職管員提出申請。	針對未在職身心障礙者的職業訓練需求，規劃完整的職業技能訓練課程，培養無工作或欲轉業至新行業別之身心障礙者獲得職業專業技能，以職業技能之養成為主要訓練目的，訓後輔導進入就業職場，達到促進身心障礙者就業或提升就業穩定性之目標。	依身心障礙者權益保障法第 33 條第 2 項、35 條，由各縣市政府委託或補助辦理公告為準。

	項目	資格與對象	內容	依據(計劃)
	(3)職前訓練 (庇護性職場見習、職場紮根)	<p>提供準備就業者在正式就業前或準備新職時，在職前所實施的訓練服務。</p> <p>庇護性職場見習對象意指短期內無法進入競爭性就業市場或庇護職場就業之身心障礙者，以擬進入庇護職場就業者優先，並由地方政府職管員評估推介者。職場紮根對象則為具有就業意願及就業能力，尚不足以獨立在競爭性就業市場，需較長時間學習或工作類化能力較低之身心障礙者。</p>	<p>庇護性職場見習意指提供短期內無法進入競爭性就業市場或庇護職場就業之身心障礙者其職前學習與探索的機會，以強化其工作職能。通常由政府許可設立之庇護工場，或委託辦理庇護性就業服務之機構、團體或學校做為執行單位，負責提供庇護性就業職場見習機會。職場紮根則包括職前學習及職場適應，是指為了增進身心障礙者就業能力，結合民間團體、事業單位，以提供身心障礙者增強職業知能，並透過職場學習機會來建立正確的職業態度與職場經驗，強化其實務技能以促進其就業。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 98 年開始身心障礙者庇護性就業職場見習計畫</li> <li>2. 98 年開始補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業職場見習計畫</li> <li>3. 98 年開始補助地方政府辦理身心障礙者職場紮根學習計畫</li> </ol>
	(4)職涯輔導諮商	<p>年滿 15 歲-65 歲且經評估有其需求之身心障礙者。</p>	<p>提供身心障礙者選擇職業、轉業或職業訓練之資訊與服務、就業促進研習活動或協助工作適應之專業個別化、支持性的就業服務，促進職場供需媒合以達到協助其儘速再就業及穩定就業之目的。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 93 年核定，97 年修正強化公立就業服務中心就業諮詢服務功能計畫</li> <li>2. 98 年開始身心障礙者就業諮商計畫(台中市)</li> </ol>

	項目	資格與對象	內容	依據(計劃)
就業服務	(1)一般性就業服務	不需職業重建個案管理服務即可達到就業目標之身心障礙者，或雖從未有過求職經驗但已有清楚適合之方向、可以自我決定職涯發展，且願意嘗試求職與工作，不需特定服務或長期支持者。	經評估後判斷不需提供給有就業能力、就業意願且不需要職業訓練與專業輔導，僅需就業資訊提供就能獨立於競爭性就業市場的身心障礙者之就業服務。	
	(2)支持性就業服務	具有就業意願及就業能力，而尚不足獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者。	身心障礙者的就業安置方式之一，強調人與環境的協調，透過生態評量來創造友善與融合的工作環境，藉由就業服務員持續性的支持輔導與協助，幫助身心障礙者能獨立在競爭性職場就業。	97年開始，99年修正補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫
	(3)庇護性就業服務	年齡15-65歲具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者。	指提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，透過庇護性就業的訓練與適應提升其職業能力，協助身心障礙者回到支持性或競爭性的就業市場。	92年開始，98年修正補助直轄市、縣(市)政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫

	項目	資格與對象	內容	依據(計劃)
	(4)在職訓練 (在職技能訓練及 穩定就業服務)	在職且年齡 15-65 歲 之身心障礙者。	針對已在職身心障礙者的職 業訓練需求，規劃適當之訓練 課程，以現職工作技能之加強 為主要訓練目的，達到提升身 心障礙者就業穩定性之目標。	
	(5)職務再設計	有工作及領有薪資證 明，且有職務再設計 需求者，並符合各縣 市申請規定之身心障 礙者。	協助身心障礙者順利進入職 場及穩定就業的服務措施，透 過專業的評估，將身心障礙者 的職務流程重新設計或安 排、提供身心障礙者就業輔 具、改善身心障礙者職場環境 等，以協助身心障礙者增進工 作效率和穩定就業。  職務再設計服務申請表	1. 97 年開始身心 障礙者職務再 設計實施方式 及補助準則  2. 98 年開始推動 身心障礙者職 務再設計服務 實施計畫
	(6)創業輔導服務	年齡 20-65 歲，且有 意願創業、自力更生 之身心障礙者。	藉由創業貸款利息補貼、諮 詢、指導、知能研習等服務提 供給有意願創業之身心障礙 者，以保障其工作穩定性，減 輕創業過程之負擔。	97 年開始身心障 礙者創業輔導服 務實施方式及補 助準則

## 第二章 資源盤點與運用策略

在第一篇第二章我們提到職管員的角色包括諮商者、評估者、管理者、整合者、協調者、賦權者、長期支持者、倡導者等等，職管員需發揮角色功能在職業重建個案管理服務過程提供專業服務，其中資源的管理、整合、協調與倡導是職管員極為重要之工作任務。在本章特別針對資源的盤點與運用策略作介紹，提供職管員在進行資源管理與運用上作為參考。

### 第一節 資源盤點

職管員為了瞭解服務轄區在提供服務過程所必要與候缺的資源，就必須透過資源盤點的方式加以分析，一般而言，有效的資源盤點要先了解以下四個問題：

#### 一、身心障礙者需要什麼協助？

首先應了解接受職業重建服務的身心障礙者其需求項目，再針對該需求規劃服務資源予以滿足。例如：身心障礙者就業服務，有一般性、支持性與庇護性就業服務，需針對身心障礙者的就業支持需求規劃符合其狀況的服務資源。

#### 二、可以提供的資源為何？

職業重建服務資源有限，因此，當職管員與服務使用者共同擬定職業重建計畫之後，在執行計畫要提供服務時就必須考慮目前轄區有什麼資源可以連結運用。例如：職業訓練服務可以結合有辦理職前訓練的機構，或公立職業訓練單位辦理的訓練課程。

#### 三、提供服務的時間為何？

身心障礙者需要職業重建服務的內涵相當多元且需求高，在不同時間點申請服務的身心障礙者，其需求浮現的時機點不一致，因此，職業重建資源提供服務的時間要能夠配合服務使用者的需求。例如：求職技巧訓練要在服務使用者進入就業媒合前先行提供服務。

#### 四、服務內容為何？

職業重建服務的內涵要滿足服務使用者的需求，針對所以協助的項目適當的提供支持，以促使服務使用者在達成就業目標有適當的助力。例如：支持性就業服務可針對服務使用者在就業過程中，提升工作適應能力與建立職場支持，以協助服務使用者穩定就業。

在確認上述四項問題之後，職管員將進一步進行資源的盤點，職業重建服資源種類相當多，



因此需要透過有效的整理分析以清楚掌握服務資源，本手冊規劃「資源盤點表」，提供職管員針對服務轄區進行資源整理。「資源盤點表」內容包括資源名稱、資源現況、提供服務單位、服務內容、服務時間、服務地點、連絡方式/連絡人等。

職管員必須定期整理分析「資源盤點表」，建立資源盤點表之後，就會對服務轄區所擁有的資源狀況有清楚的掌握，並可瞭解資源的可近性與可及性，此外，針對資源不足之處，可進行下一步的資源開發與倡導，以促進職業重建資源的完整性。

表 4-2-1 資源盤點表

第一部份：職業重建相關服務資源(以下內容可依轄區單位增加表格)						
資源名稱	資源現況	資源提供單位				
		服務單位	服務內容	服務時間	服務地點	連絡方式/連絡人
<b>就業前服務</b>						
1-1 職業輔導評量	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-2 職業訓練	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-3 職前訓練	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-3-1 求職技巧	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-3-2 職場見習	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-3-3 職場紮根	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
1-4 職涯輔導諮商	<input type="checkbox"/> 資源存在					

**第一部份：職業重建相關服務資源**(以下內容可依轄區單位增加表格)

資源名稱	資源現況	資源提供單位				
		服務單位	服務內容	服務時間	服務地點	連絡方式/連絡人
	<input type="checkbox"/> 資源候缺					
<b>就業服務</b>						
2-1 一般性就業服務	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-2 支持性就業服務	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-3 庇護性就業服務	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-4 居家就業	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-5 創業輔導服務	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-6 在職訓練	<input type="checkbox"/> 資源存在					

**第一部份：職業重建相關服務資源**(以下內容可依轄區單位增加表格)

資源名稱	資源現況	資源提供單位				
		服務單位	服務內容	服務時間	服務地點	連絡方式/連絡人
	<input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-7 輔具需求	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
2-8 職務再設計	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					

**第二部份：非職業重建相關服務資源(以下內容可依轄區單位增加表格)**

資源名稱	資源現況	資源提供單位				
		服務單位	服務內容	服務時間	服務地點	連絡方式/連絡人
<b>醫療資源</b>						
3-1 復健治療	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
3-2 門診與藥物處遇	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
<b>社會福利資源</b>						
4-1 經濟補助	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
4-2 日常活動功能訓練	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
4-3 獨立行動能力訓練	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
4-4 小型作業所	<input type="checkbox"/> 資源存在					

**第二部份：非職業重建相關服務資源(以下內容可依轄區單位增加表格)**

資源名稱	資源現況	資源提供單位				
		服務單位	服務內容	服務時間	服務地點	連絡方式/連絡人
	<input type="checkbox"/> 資源候缺					
4-5 居家住宿	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
4-6 教養單位	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
<b>教育資源</b>						
5-1	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
<b>其它資源</b>						
6-1	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					
	<input type="checkbox"/> 資源存在 <input type="checkbox"/> 資源候缺					

## 第二節 資源的運用策略

職管員為協助服務使用者共同執行職業重建服務計畫，有效連結職業重建服務資源，以達成就業目標，因此必須掌握資源運用之策略與技巧，包括五種資源策略：連結（connecting）、協商（negotiating）、倡導（advocating）、監督（monitoring）、協調（coordinating）。前三者主要為維持服務使用者及服務資源間合宜的連結，後兩者之作用則為確保資源介入運作順利，沒有衝突及重複。職管員運用這五項策略解決服務使用者之實務議題，以下分述五種策略之技巧原則：

### 一、連結

職管員進行資源連結服務時，扮演的是服務使用者與服務資源之間的中間角色，此時必須確認服務使用者預備好接受資源介入服務，以及服務資源已準備好開始提供服務，因此，資源連結策略主要是發展服務使用者、資源與職管員三方面同時進行預備工作以有效提供服務，職管員針對服務使用者與資源分別有其服務策略：

#### （一）與服務使用者之連結

當職管員與服務使用者在職重計畫之目標已達成共識，且評定出可選擇的資源後，職管員可視服務使用者的支持需求程度，支持需求程度較低者，可由職管員提供資源後由服務使用者自行與服務資源連繫，支持需求程度較高者，可能需由職管員指導或陪同與服務資源作連結。而真正的目標在於逐漸減少職管員替服務使用者連結資源的參與及努力，使得服務使用者能逐漸掌控並獲得所需之支持。

#### （二）與資源之連結

職管員對於轄區可用資源應有基本的瞭解與掌握，並與服務提供者保持連繫與開放的溝通平台。當職管員需與資源提供者合作時，職管員需正確了解資源之服務內容與受案程序，並詮釋服務使用者的優勢能力與需求，以促進其協助服務使用者之能力。

## 二、 協商

協商是指增強服務需求及服務提供之間的配合，增進服務使用者及資源的合作互動模式以及減低衝突。協商的基本任務在於建立足夠的信任，使服務使用者和資源提供者可以有效合作。一般而言，在資源連結初期就必須做好協商，但通常協商較常發生在為資源連結後有困難產生時，此時，協商可避免資源流失或減低所造成的傷害。在協商過程中，需注意下列原則與技巧：

### （一） 確認需求

職管員必須具體呈現服務使用者的需求，以及需要服務資源介入的支持程度，另一方面要掌握資源提供者資源運用原則，以作為進行協商的目標。

### （二） 找出共同點

當職管員與資源提供者有歧見存在時，職管員需嘗試與資源提供者取得共識，其次協助雙方找到允許保有各自想法的替代方案。若是服務使用者與資源提供者之間有衝突，職管員所須具備的能力則在於協助服務使用者及資源提供者相容，使其互相合作而非分道揚鑣。

### （三） 創造替代方案

一旦澄清雙方之歧見，進一步就需要創造出其它服務提供模式而不須要求彼此妥協。可透過彼此腦力激盪，針對為職業重建目標各方提出各種建議，但不允許任何批評論斷出現，並逐一討論其可行性，共同協議適當的服務替代方案。良好的協商目的在於滿足雙方的需求，結果是雙贏而非競爭勝負。

### （四） 把人和問題分開

所有的協商之中，都牽涉到對議題有不同的看法與牽涉人際關係。個人對彼此的感受及觀點將影響協商過程，在進入協商時，雙方必須把感受和需要解決的議題分別出來，從資源的觀點來審視問題，聚焦於欲進很協商的議題。



### 三、 倡導

當連結與協商都無法將服務使用者需求和可用資源之間做一合理之安排時，職管員將透過倡導方式協助服務使用者獲取所需資源。倡導可分為以下六種層次：

#### (一) 直接果斷的要求

倡導最簡單的形式就是堅定的態度(to be assertive)。開口要求，讓需求被他人所知。職管員進行倡導必須先提供清晰且非情緒化的求助描述，並具體呈現服務使用者的需求與努力成果，以及若無法得到協助，對服務使用者產生的影響為何。

#### (二) 運用專門知識

職管員可以善用對政策及程序知識的了解，這些知識可以用來表示服務使用者的需求的確符合申請資源之標準，職管員了解得愈多，愈能扮演一位好的倡導者。若知道有許多服務使用者皆須要使用特定機構服務，愈提早準備蒐集資料愈好。

#### (三) 訴諸高層權威

當抗續持續存在，可能需要越過當事者而訴諸該組織的高層權威。在正式機構中，職管員要求其督導參與和對方督導的討論，通常會得到較好的結果。進入兩方對等職位的協商層次，可產生期待中的結果。另外可能產生的附加結果是達成雙方機構間的正式協議，允許服務使用者定期的使用資源。

#### (四) 運用申訴管道

若職管員熟悉不同機構的申訴程序，可以結合知識及權威透過影響機構本身的權威結構來達成目的。職管員如果期待和特定資源提供者或機構維持長期的關係，提出申訴可能會產生重大影響。因為提出申訴的意涵是對個人的強烈批判，未來想替服務使用者爭取一些特別待遇可能會遭遇困難。然而，職管員若不採取行動，這也意味著未來服務使用者可能被剝奪原先應得之服務。

#### (五) 向外界權威呼籲

若透過機構的層級或申訴程序仍無法獲得滿意的結果，或許職管員要把問題帶到對該機構有影響力的其他組織面前，像是審查執照或訂定規範的機構，有時也可能是提供基金或財源的組織。職管員可能發現這些上層組織或機構的人員可以斡旋，甚至仲裁出一個對服務使用者較為有利的結果。外界權威像是政府機構或提供基金來源的聯合勸募組織，具有強烈的影響力。職管員可能需要運用到自身的督導或主管來引介和這些機構或財源組織的接觸。

#### (六) 採取法律行動

如果服務是必須的，但服務使用者卻不斷地被拒絕所需的服務，職管員可能必須訴諸法律途徑。這是最後的策略，代價高昂且牽涉層面也相當複雜。這樣的決定幾乎都要得到機構主管及法律顧問的首肯，基本上會運用在代表一個狀況類似的團體或族群上。

### 四、 監督

監督的指導原則在於為了維持所需之服務，職管員必須了解狀況，亦即了解提供服務之實際情形以及幫助服務使用者之程度。因此，追蹤資源提供者及服務使用者是有其必要性。

#### (一) 追蹤服務使用者及資源提供者

職管員以計畫做為參考架構，透過定期檢視契約中的主要任務來追蹤服務使用者的進展。另外也可從契約和實況之間的差異，找出困難之處避免問題持續擴大。藉由監督可以了解成功的程度及需要改變之處，運用監督意味著保持接觸，而非一種監視、偵測的狀況。

#### (二) 定期檢視契約

監督也用來決定是否依照契約提供服務，這些契約通常會要求定期報告進度。當服務未依預定進行時，契約中會明定處理辦法。最佳的解決方案有兩個部分：在契約中清楚陳述適當之程序；服務使用者

及職管員間定期直接溝通以便及早發現問題警訊。然而監督的頻率會依照服務使用者的特性、行動系統及個案管理的階段而定，當訂定契約初期或服務使用者有劇烈改變時，每週接觸一次是合宜的。若服務使用者有能力與數位助人專業人員同時工作，僅需在少數情況下需要協助，一個月一次的接觸即可。無論最高頻率為何，都最好維持每月至少與服務使用者聯繫一次為佳。另外，與服務資源的聯繫也可能來自契約的規定，或是依其需要職管員的程度而定。新關係建立的第一個月中，至少必須聯絡一次，其後再視需要定期聯繫。

## 五、 協調

當資源服務或環境有所變化，必須隨之調整原先計畫時，協調就是因應之道。協調亦是執行計畫的階段，包含將助人者的努力整理記錄下來；並運用此資訊來對計畫做必要之調整及轉換，使其更有助益；協助服務使用者發展能力以有效運用職重個管網路。

協調包含與資源提供者建立共同目標及服務提供方法、促進服務使用者與資源提供者更加覺察自己的努力對彼此的影響、促進合作並降低衝突、繼續監督服務使用者及資源提供者之活動及進展以預估成效及做必要之修正。

# 第五篇 督導制度實施與成效評估

## 第一章 督導制度

在辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫中，職訓局規定地方政府應外聘具實務經驗之專家學者，定期給予各項服務之指導及督導工作，以求提升職管員之專業能力及解決實務之問題。然而目前國內職業重建領域尚未有完整的督導制度及規範，因此本章就借鏡於相關專業領域及國外的督導制度介紹如下。

### 一、職業重建督導的定義

「督導」，乃一專業中的資深人員，為較資淺的人員所提供的介入策略，此一關係具有評估性，需維持一段長時間，其目的在於提升該名資淺人員的專業能力，並監控提供給案主的專業服務品質，同時，對於即將進入該特定專業領域的人員，督導也扮演守門人的角色 (Bernard&Goodyear, 1988:6)。督導的最重要目的，乃要促進受督導者的專業功能發揮、監督其提供給服務使用者之專業服務的品質，同時作為其進入職業重建專業的把關者 (Bernard & Goodyear, 2004)，對受督導者的專業成長與專業服務品質，負有重要之責任！假使督導者未能提供受督者適當的督導品質，將會間接的影響到服務使用者接受職業重建服務的品質，嚴重者甚至會導致服務使用者的危機。

因此職業重建督導對於職業重建領域受督者的責任通常包含以下兩個層面：(1) 透過職前階段將相關的技巧、知識、態度等專業傳遞到下一個階段 (2) 當已完成職前教育之後如何維持和提供專業能力。

### 二、職業重建督導的資格

根據我國「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」中所說言，職業重建個管員督導須具備職業重建個管員資格，再來須完成督導專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明。最後，須從事所督導業務之工作三年以上。

而在美國復健諮商師認證委員會(Commission on Rehabilitation Counselor Certification, 簡稱 CRCC)2001 年修訂公布的復健諮商師專業倫理守則的章節 G.1. 對於復健諮商教育人員及訓練人員中，有列舉相關的規定，如下表，但在 2010 年修正時卻沒有對此多加著墨：

表 5-1-1 復健諮商教育人員及訓練人員相關規定

項目	資格要求
合格標準	必須是五年以上的認證復健諮商師(CRC)。
教育/訓練	完成諮商臨床督導的訓練課程(至少為期兩個學期)，或者接受過 30 個小時臨床督導的工作坊訓練。課程必須包含以下範疇，但不以之為限：

項目	資格要求
	1. 督導歷程 2. 臨床督導的角色功能 3. 臨床督導的模式 4. 諮商員的成長 5. 臨床督導的方法與技術 6. 督導關係的議題 7. 多樣性的臨床督導議題 8. 團體督導 9. 臨床督導的倫理及法律議題 10. 督導過程的評鑑標準
諮商經驗	至少具備 1500 小時對身心障礙者的諮商經驗，包括職業諮商、情緒諮商以及個人調適的諮商服務。
督導經驗	至少接受過 100 個小時復健諮商服務的被督導經驗。
督導	至少接受過 20 個小時諮商師的督導活動。

### 三、職業重建督導功能

根據我國「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」中所指出的督導，主要是協助專業人員專業知能提升、情緒支持與團隊整合及溝通等事項，而在職業重建督導的功能，大致上可分為三個向度：行政管理、專業教育、情感支持。

#### (一) 行政管理功能

在此功能上，職業重建督導扮演組織與工作人員的連結點，需要清楚了解各單位的特性、政策、制度、規章等相關知識，以及進行規劃、預算、組織、人力資源、協調聯繫與方案評估等領域之知能，並發展相關的知識和技巧，提供受督者服務品質的控制，但須注意倫理議題。在此，職業重建督導的任務大致上可以分為以下幾點：

- 1、工作人員的指派與分配：有一個重要決定時，會適當分配每位職管員的工作。
- 2、工作的授權與計畫。
- 3、工作的監督、檢討與評鑑。
- 4、維護與執行：決定相關行政程序、共同決定年度重點工作、是否按照政策執行等。
- 5、協調與溝通：無論是職管員與服務對象、職管員與其他單位之間，甚至是職管員之間內部的工作協調與溝通。

#### (二) 專業教育功能

職業重建督導基於其專業知識與技巧，所提供的資訊、意見及建議，可以改善被督導者的工作技巧與能力，並增進其專業的成長與發展。職業重建督導可以透過規畫、安排職前訓練、在職訓練（含個案研討會議）等，幫助職管員提升其專業知識與技術有效運用在工作上，並補充其缺乏之新知識、資訊與技術。

在此，職業重建督導的任務為提供相關專業知能的諮詢並安排相關的在職訓練課程等。

#### (三) 情感支持功能

職管員經常要面對許多挑戰，以及經常在工作的壓力下，通常會感到灰心失望，而這些負面情緒經常需要職業重建督導扮演支持性的功能，使職管員可以坦然面對無助的自己，以利改善工作者的士氣與工作滿意度。

在此，職業重建督導的任務為提供心理及人際關係的支持，協助職重個管員解決問題。

#### 四、職業重建督導關係的建立

Ellis 和 Ladany(1997)回顧眾多研究後，認為督導關係的品質是決定成功督導的關鍵，具有無比的價值！職業重建督導與受督者間良好的督導關係，可以讓督導的品質事半功倍，不僅可以提昇受督者專業的知能，也可以改變受督者對自我及他人的認知，動機與自主性，兼顧到受督者個人的福祉。不良的督導關係，則容易讓受督者感到挫折與退縮，不僅使得受督者專業知能無法提升，影響到其服務品質，也浪費了督導的資源。因此如何挑選合適的職業重建督導並建立良好的督導關係，是一項很重要的議題。

##### (一) 選擇適合的督導人員

在大多經驗中，機構通常會指定機構內資深或工作表現出色的人員擔任督導的角色，然而這樣的專業人員，卻不一定能夠執行有效的督導工作。一位優質的督導人員，必定要對「督導」的工作有興趣。因此在選擇合適的職業重建督導人員，需先考慮以下內容：

- 1、此人接受職業重建相關專業訓練（如復健諮商相關學系在學之訓練課程，及職業輔導評量、職業重建個案管理、就業服務等相關訓練）及取得相關認證（如復健諮商相關學系之學位證明、職業輔導評量人員合格證明、就業服務技術士、職業訓練師證明等）的時間長短
- 2、此人是否接受職業重建督導相關訓練
- 3、此人提供的直接職業重建督導的時間長短
- 4、此人所提供的督導工作的性質，與受督者期待的是否一致

除了上述的考量點外，相關的研究也顯示一位優質的督導人員，最被看重的兩個層面為支持關係和工作結盟。支持關係指得是督導人員需具備催化受督者學習的態度與能力，如同理溫暖、欣賞接納，及尊重受督者正直與自主性等。工作結盟指得是督導有能力與受督者建立團結的關係，營造雙方共同的目標及工作任務。

##### (二) 展開督導關係

要如何知道督導者與受督者是否形成工作關係（working relationship）或結盟（alliance），可以從以下三個要素進行觀察：督導者與受督者間關係的緊密度、督導目標的共識程度、為達成督導目標，雙方是否均同意完成某些工作。而 Bieschke 和 Herbert（2000）提出提升有效的工作結盟步驟如下：

- 1、督導和被督導者應討論彼此的期待和對督導歷程進展的想法。
- 2、督導者應該清楚說明他的督導風格、評量過程，相關的督導經歷為何。
- 3、了解自己有哪些地方是需要協助的，回顧之前督導經驗和成果以及其如何此工作更有效率。
- 4、訂定相關的計畫，詳細描述督導的歷程。
- 5、根據計畫內容處理產生的專業倫理和法律問題。

### (三) 倫理與法律之考量

在美國「復健諮商人員專業倫理守則」(Code of Professional Ethics for Rehabilitation Counselors, CRCC, 2001) 當中，針對督導有幾項相關的倫理標準，揭示了督導與受督者間的權利義務如下列：

- 1、與受督者維持清楚的倫理、專業，與社會關係界限
- 2、避免與受督者發生性關係、或不能對其進行性騷擾
- 3、對於擔任督導之領域，必須受過相關訓練或具備專業經驗，以展現督導知能。
- 4、確保受督者提供案主是竊的復健諮商服務，以免造成案主的傷害。
- 5、在任用專業人員時，必須考慮應徵者是否達到適當的認證標準等。

督導者須體認到，對於任何業務過失都需要採取預防措施，共同檢視書面描述並依照能力，提供職管員專業合乎倫理的督導是基本的責任。督導必須留意在個案的需求並與受督者的專業發展之間取得平衡。

### (四) 與功能不彰的督導者共事

假使受督者在與督導者共事後發現督導品質不彰，或在督導的過程中發生倫理爭議事件，受督者可考量採取以下步驟，逐漸釐清及解決督導者功能不彰之問題。

- 1、繼續尋求職權相當於督導者或較高的同仁徵詢意見
- 2、考量面質督導者可行的方式及所涉及的風險：一旦他人知道自己的行動是否感到自在？其他受督者遇到類似情形，是否值得建議他採取相同作法？一旦做出此決定，是否有其他疑慮？對於不同的督導者，一樣的情形，是否也應採取同樣的行動？
- 3、以客觀、公正，避免批判或指控性的言詞，指出督導者不當的行為及對受督者的影響
- 4、將督導過程的事件，與其他同仁的對話，以書面紀錄加以保存

## 五、小結

復健諮商人員督導方面的訓練，無論在專業發展或持續研究上都是逐漸受到重視的議題。接受督導不但可以促進職管員的服務品質與成果，更可以從中獲得專業知能的提昇與情感支持的力量，維持職管員持續服務身心障礙者的動機與信

心。因此建立良善的職業重建督導制度，使職管員接受督導服務，是國內發展職業重建專業領域刻不容緩的一部份。



## 第二章 職業重建個案管理服務方案評估

對服務提供單位而言，常會自問「我做的如何？」、「這樣做是對的嗎？」、「是有效的嗎？」、或者是「要怎麼改善呢？」，經常覺得做的不夠好，無法提供清楚有效的資訊來說明職業重建服務的重要與成效。以下將借重國內外的相關資料及操作的經驗，呈現方案評估的重要概念及職業重建個案管理服務方案評估指標，作為職業重建個案管員之參考依據。

### 一、職業重建個案管理服務方案評估概述

方案評估(program evaluation)是一種資料蒐集活動，它集合了各種方法、技巧及對於人的需求敏感等要素來瞭解方案執行的成效，進而改善我們的服務。其類型常因其所關注的性質而有所不同，在職業重建個案管理服務的過程當中，我們最關切的職業重建個案管理服務成效不外乎是瞭解服務使用者利用服務的結果，也就是職管員為服務使用者提供的服務是否達到其最終的目標？除此之外，我們也關切尚未達成職業重建個案管理服務最終目標的過程中，職管員在服務的過程是否符合服務使用者之需求及效益？因此以下我們將方案評估分為兩個面向來思考-成果評估(evaluation of outcome)及過程評估(evaluation of process)，分別簡述如下：

#### (一) 成果評估

成果評估指針對已完成的職業重建個案管理服務進行評估，了解此服務的優缺點，其中包括了適切性的評估(evaluation of adequacy)、效率評估(evaluation of efficiency)及效益評估(evaluation of Effectiveness)等。它可以指出服務是否有效的運作，而其所關注的話題大多有以下問題：

- 1、想知道職業重建個案管理服務達成目標的程度，如進入此服務系統的個案，有無順利找到適合的工作且就業的情形為何？
- 2、評估服務使用者是否因職業重建個案管理服務而適應社會或獨立生活等方面都變得更好？
- 3、服務使用者改善的情況可以持續多久？有多少服務使用者在接受職業重建個案管理服務後穩定就業達三個月以上的時間等。

#### (二) 過程評估

過程評估是針對當初職業重建個案管理服務的提供服務的完善與否進行相關的評估：服務量是否符合規劃階段的設計？職業重建個案管理服務的執行狀況是否符合個案的需求？職管員是否能依據所設計之職重計畫連結或開拓相關資源，執行對服務使用者的服務？有沒有記錄或證據能顯示職管員所提供的服務是有效的？

以上，我們期待透過這兩個面向來對職業重建個案管理服務進行方案評估，了解整個服務過程的效益性及適切性。針對成果評估，以下所呈現的評估項目將以職管員達成就業相關目標為主；關於過程評估，以下所呈現的項目為依據職業重建個案管理服務階段及職管員行使之角色所發展出的過程評估項目，完整呈現職管員提供服務之過程內容，但卻過於繁複。考量國內職業重建個案管理服務之

權責內容尚在建立階段，因此以下所呈現的評估項目建議列為職管員之表現指標，自我檢核之使用。

## 二、職業重建個案管理服務方案評估架構與指標

### (一) 成果評估-就業相關目標

針對職業重建個案管理服務之成果評估，所包含的評估項目可分為以下：服務使用者達到就業之目標、服務使用者就業勞動條件狀況、服務使用者滿意度和方案執行成本分析、職管員支持服務使用者之程度、依據職重計畫資源連結狀況、擬定職業重建計畫之適切性和專案單位人員滿意度。

職業重建服務成果評估項目		
項目	說明	備註
服務使用者達到就業之目標	職管員派案給就業服務員媒合服務使用者至一般性職場	*建議 思考服務使用者就業狀況非職管員能直接掌握，列為職管員成效指標之一是否有失公平？
	職管員派案給就業服務員媒合服務使用者至庇護性職場	
服務使用者就業穩定度	職管員派案給就業服務員媒合服務使用者至職場達穩定就業三個月	
服務使用者就業勞動條件狀況	服務使用者對於職管員所安排之職場環境的 <u>工作薪資</u> 、 <u>就業環境的安全性</u> 、 <u>無障礙設施</u> 、 <u>同事互動關係</u> 、 <u>工作符合自身興趣</u> 、 <u>工作保障</u> 及 <u>上司或同事對自己工作能力的評價</u> 感到滿意或有所改善	
服務使用者滿意度	針對服務使用者、家屬進行滿意度調查	*建議滿意度調查內容可不用具體列舉，可由縣市政府自行訂定。
	針對不滿意部分做處理	
服務時程	1. 服務使用者接受服務的時間 2. 服務使用者達成就業所花的時間	
方案執行成本分析	各縣市服務使用者依據所使用之職業重建方案計畫（職業重建個管、職業輔導評量、支持性就業服務、職業訓練和職務再設計等）整年度執行經費之成本效益	*本國職業重建個管服務非由職管員行使採購服務制度，且偏遠地區可提供服務之單位有限，假使將成本分析列為成效指標，是否會導致職管員為節省服務使用者使用成本而影響轉介其他資源之意願。

職業重建服務成果評估項目		
項目	說明	備註
職管員支持服務使用者之程度	瞭解職管員服務甲乙丙丁類服務使用者之比率	
依據職重計畫資源連結狀況	職管員根據評估服務使用者之需求所擬定之職重計畫，是否依職重計畫進行適當的資源連結、開發及管理之工作內容	
擬定職業重建計畫之適切性	職管員在擬定職重計畫是否可確切掌握服務使用者之職業重建需求並修改職業重建計畫內容	
專案單位人員滿意度	針對專案單位人員間的合作關係進行滿意度調查	

指標參考資源：職業輔導評量評鑑指標、社區化就業評鑑指標、98 年本中心第三期成果報告資料庫之建置內容向度、本中心職管手冊探討案之圖 3-1-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖、台北縣身心障礙者職業重建服務中心個案服務管理作業流程圖、翁毓秀（2007）。身心障礙者生活滿意度與其影響因素研究。澳洲新障礙者就業服務的關鍵績效指標（蘇昭如，2010）

## （二）過程評估-服務表現指標

職管員在提供服務時，表現出哪一些行為或特質，都將協助我們釐清整個服務的過程評估，以下會依據職業重建個案管理服務階段及職管員所扮演的角色，列出職管員可表現的指標向度。此向度可以提供給職管員平時做自我評估的使用，至於如何發展為職管員工作內容之檢核表及運用，各縣市可依縣市狀況彈性設計之。

職業重建服務過程評估項目			
階段	項目	行使角色	說明
A 個案來源	職管員的案源開發	管理者、倡導者	了解職管員是否主動宣導職業重建相關服務並發掘潛在個案。
	個案來源的分布情形	管理者	了解目前服務使用者的特質，如性別、障礙類別等相關人口統計資料，發展適合的服務模式。
C 晤談評量階段	開案適切性	評估者	是否有經過評估的過程而進行開案的動作；若不開案，是否提供適當的服務措施。
	資料蒐集內容的完整	諮商者、評估	透過晤談過程中收集到可充分使用到的

職業重建服務過程評估項目			
階段	項目	行使角色	說明
	性	者	資料，如基本資料、家庭狀況、職業有關經驗等。
	資料蒐集方式的適切性	評估者	職管員能透過適當的方式蒐集相關的資料，如蒐集人格特質相關的資料，除了透過晤談以外，也可以輔佐相關的人格測驗等，而不是拿錯誤的測驗誤用。
	職重服務同意書的說明與簽訂	賦權者	職管員是否依服務使用者的特質採適合方式，使服務使用者理解職管員所說明的相關內容。
	晤談物理環境的適切性	諮商者	晤談室空間的佈置是否溫暖、令人感到愉悅的，其空間安排具隱密性、安全性。
	轉介職業輔導評量的適切性	評估者	從晤談評量階段所取得的服務使用者資料中，難以發現或釐清服務使用者就業潛能，則可轉介職業輔導評量。
D擬定職業重建服務計畫階段	運用職業評量報告的適切性	評估者	1、職管員參與個案職評說明會的出席狀況。 2、職管員是否能運用職業輔導評量的結果給予適當的服務。
	告知及參與職重計畫之擬定	諮商者、賦權者	職管員能與服務使用者共同討論並擬定職業重建計畫。
	職業重建計畫擬定之適切性	諮商者、評估者	職管員自我評估在撰寫職業重建計畫時是否根據服務使用者的需求加以擬定。
	職業重建計畫撰寫之適切性	評估者	職管員自我評估在撰寫職業重建計畫時，是否使用較正向的說明，或是用字是否過於強烈或悲觀等。
E執行職業重建服務計畫階段	派案與資源連結的適切性	評估者、協調者、整合者	職管員根據職業重建計畫擬定的內容，進行協調整合自己手邊的相關資源服務。
	開發資源與倡議	倡導者	職管員是否能主動發現轄區內可以使用或提供服務使用者服務的相關資源。
	提昇個案就業準備度	諮商者	職管員在缺乏資源連結的情況下，可運用本身諮商技術或資源，提昇服務使用者的就業準備度。

職業重建服務過程評估項目			
階段	項目	行使角色	說明
	個案資源連結	協調者、整合者	職管員根據評估服務使用者之需求所擬定之職重計畫，是否依職重計畫進行適當的資源連結、開發及管理之工作內容
F 就業後服務階段	定期追蹤服務的實施	管理者	是否定期追蹤服務使用者目前狀況？
	追蹤個案內容	管理者、協調整合者	瞭解服務使用者接受派案或連結服務之狀況
			瞭解接受派案單位對於服務服務使用者案之狀況
	依需求提供後續服務	諮商者、長期支持者、協調整合者	是否能依服務使用需求提供相關的支援服務？
G 結案階段	結案的適切性	評估者	職管員是否能依照結案指標的內容經評估過後進行結案？必要時需與督導進行討論相關結案事宜。
	個案接受結案的準備度	諮商者	在準備結案的過程中，可運用諮商技術協助服務使用做好結案的準備並且順利圓滿的結束與個案的關係。
	結案步驟的完整性	管理者	結案過程中，是否告知並與服務使用討論結案相關事宜。
個人專業服務	晤談技巧使用的適切性	諮商者	職管員是否能使用相關諮商技巧進行晤談，如建立關係、營造和諧溫暖的氣氛等。
	職業重建計畫的持續評估與修正	評估者	職管員是否能定期根據服務使用的狀況呼應職重目標並加以修正職業重建計畫的內容。
	個案權益的倡議	倡導者	職管員是否重視服務使用自我本的權益並提供適當的服務。
	提升服務使用者自我管理策略的運用	賦權者	在後續服務的過程當中，服務使用可以自我管理並且有主動參與的意願甚至是行動。

職業重建服務過程評估項目			
階段	項目	行使角色	說明
人力狀況	職業重建個管員的資格與在職訓練	管理者	專業人員是否具備相關的知能，並且定期參與相關的知能研習訓練。
	人力調度的協調	管理者、協調者、整合者	1、每一位職管員的所服務的案量是否平均，工作任務的安排是否妥當。 2、若有人員臨時請假的話，其職務代理人的制度是否完善？
行政資料	服務時程掌控	管理者	1、晤談評量的等待時間 2、告知並擬定職重計劃的等待時間 3、資源連結的等待時間 4、定期追蹤的時程
	資料的登錄與管理	管理者	是否依各階段進入系統登錄相關資料與管理。
資源管理	專業團隊間的整合	協調者、整合者	職管員能協調整合專業團隊服務提供個案更完善的服務，如相關會議是否邀請相關團隊人員。
	資源管理	管理者	職管員是否能對轄區內可運用的相關資源進行盤點與管理。
	個案與資源連結	協調者、整合者	職管員能依現有的資源進行協調整合提供給服務使用適當的資源。
督導制度	成效管理的實施	管理者	是否建立評估或審查服務使用服務制度以了解目前職管員的服務情形。
	督導制度的適切性	管理者	督導制度是否能針對服務過程當中的人、事、物，提供教育性及支持性的功能。
	服務品質的管理	管理者	職管員對每一位服務使用的服務都要依需求加以提供服務，其服務態度、服務項目等內容的管理。