桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心

106 年主題探討期末報告

題目：

視障者職業重建與生活重建間轉銜服務現況、困難及對策

指導單位：勞動部勞動力發展署

主辦單位：勞動部勞動力發展署桃竹苗分署

承辦單位：社團法人臺灣職能治療學會

目次

第一章 緒論.....1
第二章 文獻探討 3
第一節 視覺障礙者的需求.....3
第二節 臺灣就業轉銜服務之現況.....8
第三節 臺灣視覺障礙服務發展歷程.....14
第四節 視覺障礙者的職業重建與相關轉銜需求.....24
第三章 研究方法 27
第一節 研究設計 27
第二節 研究參與者.....29
第三節 資料蒐集.....31
第四節 資料分析 33
第四章 研究分析.....39
第一節 研究參與者分析 39
第二節 職業重建過程中的生活重建需求.....49
第三節 職業重建與生活重建轉銜服務.....54
第五章 分析綜合討論.....67
第一節 研究分析重要議題討論.....67
第二節 職管員在職業重建與生活重建轉銜間的角色與任務....74
第六章 結論與建議.....79
第一節 結論.....79
第二節 政府政策擬定之建議.....83

參考文獻 87
附錄
附錄一：探索性訪談題綱.....95
附錄二：受訪者同意書.....97
附錄三：服務使用者訪談流程與內容.....99
附錄四：專業人員訪談流程.....102
附錄五：視障者重建服務轉介狀況.....107
附錄六：焦點團體討論大綱.....108

表 次

表2.1 視覺障礙程度分級.....3
表2.2 103年與100年視覺障礙者人數比較.....4
表2.3 障礙類別與服務成果之分析摘要表.....5
表2.4 不同轉銜服務的主要工作和階段.....10
表2.5 103年6月身心障礙者勞動力參與率按障礙類別分.....18
表2.6 視覺障礙職業重建與生活重建專業人員及條文內容比較...21
表2.7 國內視覺障礙領域研究一覽表.....23
表3.1 研究參與者一覽表.....30
表3.2 焦點團體場次一覽表.....32
表4.1 職業重建專業人員受訪一覽表.....40
表4.2 生活重建專業人員受訪一覽表.....41
表4.3 服務使用者一覽表.....44
表4.4 職業重建與生活重建服務對象與來源比較.....55
表4.5 生活重建與職業重建相似服務比較.....56
表5.1 視覺障礙服務使用者類型、服務需求及程度對照表.....76

圖次

圖3.1 研究架構圖.....28
圖3.2 服務需求分析架構.....33
圖3.3 視覺障礙者重建服務樣態.....34
圖3.4 資料編碼圖示.....36
圖3.5 研究團隊成員互相檢驗佐證.....37
圖4.1 職業重建個案管理員服務視覺障礙者之現況.....60
圖5.1 視障者職業重建服務與生活重建服務轉介、轉銜示意圖...78

第一章 緒論

壹、 研究背景

眼睛是靈魂之窗，人憑靠著視覺得以學習新知、觀察環境、避免危險，進而完成生活日常事務。人類自誕生開始，就懂得利用感官功能去探索世界，不論是文字的閱讀、顏色的辨認或搜尋環境等，都需大量的使用視覺來進行學習與轉化運用。有學者指出人的學習方式約有 80%係透過視覺，視覺功能缺損會造成其他生活能力不同程度上的喪失，認為眼盲對個人產生三種基本的限制：經驗範圍和種類的限制、移動能力的限制、控制環境能力的限制(萬明美，2000)。朱貽莊(2010)觀察民國 89~97 年間視覺障礙人口障礙原因發現，先天視覺障礙者占總視覺障礙人口比例約在 12.07%~15.05%間，而後天因素所造成視覺障礙，包含：疾病、意外、交通事故、職業傷害、戰爭及其他等，比例遠高於先天視覺障礙，其中疾病所造成的比例最高約 55.25%~62.25%，且有逐年提高之趨勢。本中心 105 年主題探討針對民國 100 年~民國 104 年支持性就業服務成果分果進行分析，發現視覺障礙者在研究區間所接受就業服務的比例佔整體比例為 5.7%，其中後天致障的視覺障礙者占接受支持性就業服務的視障人口比例中的 53%。就視覺缺陷影響而言，會因障礙出現時間的早晚與障礙程度的不同而有所差異，因此視覺障礙者在生活中學習或於職場上工作時，會遭遇到許多困難，且在獨立生活能力或工作技能的訓練中，勢必也須花費更多的時間。

中途致障的視覺障礙者需要適應感知外界、學習與生活方式的劇烈改變，以及接受障礙的心理調適歷程，因此協助中途致障的視覺障礙者不僅需要職業重建服務的介入，生活重建、醫療、教育以及無障礙環境資源的提供等缺一不可。臺灣對視覺障礙者的重建服務起初並無明顯的劃分，隨著 96 年修正並更名《身心障礙者權益保障法》，企圖將職業重建與生活重建整合，除了在身心障礙者權益保障法第 50 條清楚定義協助身心障礙者融入社會所應提供之服務，同法第 60-1 條更強調職業重建與生活重建的整合，並於 2013 年訂定《視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點》，本要點第三條指出「直轄市、縣(市)政府辦理視障者重建服務時，應協調並整合生活及職業重建服務資源，主動提供視覺障礙者所需之服務，並應使服務順利銜接」，且為促進生活重建及職業重建服務的整合，於本要點第八條則指出主管機關應辦理視障者重建服務聯繫會議以整合重建服務資源，以及加強不同單位間的聯繫協調；此外，此服務要點將視覺障礙職業重建服務及生活重建服務的內容作了明確的定義與規範。

自該要點頒布並推行迄今已有 3 年餘，本中心透過勞動部勞動力發展署所提供資料自行整理，統計區間為 104 年至 105 年 6 月止視障者重建服務轉介調查，進行全省 22 個縣市「勞、社政聯繫會議」及「勞、社政轉銜服務狀況」結果

分析。各縣市政府在視覺障礙職業重建，多半由縣市政府之職業重建個案管理窗口不分障礙類別提供服務，僅少數縣市透過自籌人力規劃專職視障職管員或視障就服員；視覺障礙之生活重建服務則均由縣市政府之社會局委辦民間單位執行，如：伊甸基金會，但也有離島縣市因視障人數少，且縣市資源不足，故當有需求之視覺障礙者出現時，則會協助轉介臺灣本島資源以提供後續服務。「勞、社政聯繫會議」辦理共計 13 場次，計有基隆市、宜蘭縣、新竹市、花蓮縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、臺東縣、金門縣、連江縣等 10 縣市未辦理視障生活重建及職業重建聯繫會議。在有辦理與未辦理聯繫會議的 22 個縣市中，生活重建轉銜職業重建服務之個案量合計 75 人，職業重建轉銜生活重建之個案量合計 63 人。在轉介後追蹤當中，有部分縣市反映視障者接受生活重建服務期滿後，經職業重建窗口評估結果仍為不具獨立生活自理能力，檢視上述服務概況，顯示視覺障礙者的重建服務是需結合各方面的資源來同時進行的。

承上所述，視覺障礙者的重建服務是需結合各方面的資源來同時進行的，而中途致障的後天視覺障礙者，其重建歷程中不論是視覺障礙者在接受職業重建服務的過程中，所需的生活重建需求及相關資源聯結，或生活重建與職業重建服務在轉銜機制與合作模式上，均係值得關切的重要議題，亦是本中心今年度主題探討關注的焦點，希望透過本研究能深入瞭解臺灣視覺障礙者重建服務之概況，因此研究團隊將以立意取樣的方式，選取合適的縣市，進行探索性訪談與焦點團體，以了解執行過程中的資源整合機制與實際服務轉銜情形，並給予相關建言。

貳、研究目的與效益

根據上述研究背景，本研究目的如下：

一、 從職業重建角度，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制。

二、 探討服務轉銜制度困難解決方式及提出改善建議。

依據研究目的，本研究預計可達成下列研究效益：

一、 彙整視覺障礙者生活重建及職業重建的服務模式、流程以及轉銜服務之合作機制，並了解服務整合實務層面執行的困難。

二、 依據前項發現，統整服務使用者、專業人員以及專家學者等意見，給予實務相關解決方式與改善建議。

三、 透過本研究之研究經驗及成果，提供他區日後進行轄區的視覺障礙重建服務相關研究與調查之參考。

第二章 文獻探討

第一節、視覺障礙者的需求

壹、何謂視覺障礙者

視覺障礙者係指因先天或後天因素，導致視覺器官(眼球、視覺神經、視覺路徑、大腦視覺中心)之構造或機能發生部分或全部之障礙，經治療仍對外界事物無法(或甚難)作視覺之辨識上而言。更進一步定義，視覺功能有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者。

國內相關法規中亦針對視障者有明確定義，可從衛生福利部《身心障礙者鑑定作業辦法》第五條：身心障礙類別、鑑定向度、程度分級與基準觀之(如表 2.1 所示)。

表 2.1

視覺障礙程度分級

程度	定義
1 (相當於輕度)	1. 矯正後兩眼視力均看不到 0.3，或優眼視力為 0.3，另眼視力小於 0.1(不含)時，或優眼視力 0.4，另眼視力小於 0.05(不含)者。 2. 兩眼視野各為 20 度以內者。 3. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 10dB(不含)者。
2 (相當於中度)	1. 矯正後兩眼視力均看不到 0.1 時，或優眼視力為 0.1，另眼視力小於 0.05(不含)者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 15dB(不含)者。
3 (相當於重度)	1. 矯正後兩眼視力均看不到 0.01(或小於 50 公分辨指數)者。 2. 優眼自動視野計中心 30 度程式檢查，平均缺損大於 20dB(不含)者。

資料來源： 身心障礙者鑑定作業辦法第五條(附表二)

由於眼睛構造複雜讓視障成因與類別多樣，上述分級不易清楚描述出各種視覺障礙情形，比如視覺障礙並非僅指「全盲」，而是包含仍有殘存視覺的「低視能」。而所謂「低視能」(Low vision)在世界衛生組織的標準是指視力於 0.05 以上到 0.3 以內的程度，有視覺能力但進行日常生活仍有困難。

根據勞動部「103 年身心障礙者勞動狀況調查報告」的統計資料可知，103 年 6 月領有身心障礙手冊或證明人數達 1,131,097 人，視覺障礙人數達 56,941 人，與「中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求調查報告」統計整體視障人數結果比較(表 2.2)，增加人數約為 2.1%；進一步了解視覺障礙的致障原因，大致可分為先天性與後天性二種，先天性視障的可能原因有遺傳、受孕時感染病等；另外後天性視障原因包括疾病(青光眼、白內障、視網膜病變、黃斑部病變、視神經萎縮、白化症)或意外傷害等等，近年因使用電腦、平板或手機等電子產品已成為生活必需，而螢幕不停地閃爍和釋放的藍光會對眼睛造成傷害，進而導致近視、白內障和黃斑病變等的比率增高，值得所有人警醒。「中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求調查報告」指出後天疾病而致(51.36%)為主、其次為先天 17.25%，以及老年退化 9.29%再次之；其中 18 歲以上 65 歲以下者約佔 43.01%，換言之，有至少 43.01%的視覺障礙者處於勞動年齡階段，在本中心 105 年度主題研究探討「100 年-104 年支持性就業服務成果之分析」(表 2.3)中亦發現，視覺障礙者有 75.50%曾推介就業成功、73.01%曾穩定就業三個月以上、66.88%職務曾符合接受服務者的期待，經研究結果顯示，視覺障礙者仍有機會透過重建服務進入職場，貢獻一己之力。

表 2.2

103 年與 100 年視覺障礙者人數比較

項目別	持有身心障礙手冊(證明)人數	視覺障礙人數
100 年 6 月	1,085,001	55,794
103 年 6 月	1,131,097	56,941
103 年較 100 年增減	4.2%	2.1%

資料來源： 衛生福利部統計處；研究團隊自行整理。

說明：統計數字為臺灣地區及金門、馬祖資料

表2.3

障礙類別與服務成果之分析摘要表

障礙類別	曾推介就業成功(%)	曾穩定就業三個月以上(%)	職務曾符合期待(%)
總計	**76.18**	**59.55**	**47.96**
視覺障礙	75.50	73.01	66.88
聽覺機能障礙	81.71	67.33	41.32
肢體障礙	64.27	48.79	36.64
智能障礙	81.6	65.01	50.68
自閉症	83.42	73.41	49.85
慢性精神病患	72.61	46.34	49.43
多重障礙及其他障礙	74.55	58.58	44.24

資料來源：105 年度桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心主題研究探討。

貳、視覺障礙者服務需求

本研究所關注視覺障礙族群為中途失明以及具有重建服務需求之視覺障礙者，首先必須先瞭解視覺障礙者因視覺功能衰退而導致生活功能喪失的影響。美國佳樂盲人重建中心（Carroll Center for the Blind）創辦人佳樂神父(Carroll)所撰述的《迎接視茫茫的世界—盲的意義、影響》(Blindness：What it is, What it does and How to live with it）一書中提到的：伴隨「盲」而來的，將有至少 20 種基本能力的喪失，包括：

1. 喪失生理完整
2. 喪失對其他感官的信賴
3. 喪失對環境現實接觸的能力
4. 喪失視覺背景
5. 喪失光的安全感
6. 喪失行動的能力
7. 喪失日常生活技能
8. 喪失文字溝通的能力
9. 喪失口語溝通的能力

10. 喪失獲取資訊的能力
11. 喪失欣賞令人愉悅事物的能力
12. 喪失欣賞美麗事物的能力
13. 喪失從事休閒娛樂的能力
14. 喪失工作生涯、工作目標以及工作機會
15. 喪失經濟安全
16. 喪失個人獨立性
17. 喪失社會適當性
18. 喪失個人隱私
19. 喪失尊嚴
20. 喪失人格整合

上述20項基本能力喪失對視覺障礙者所帶來的影響，除因生理功能缺損導致生活中的限制外,在溝通方式、經濟與心理安全層面上都會受影響。其中，又以喪失移動能力為最重大的問題，許多文獻指出，無法獨立的移動會使人失去獨立自主的能力，甚至可能需要終生仰賴他人的協助，因此是否具備定向行動能力的視覺障礙者，對其生活品質有重大的影響(杞紹安，1999； Baker，1973；Hill，1986)，在日本學者的研究中也發現，雖中途致障者具備視覺經驗，因此在理解空間概念較先天失明者佳，但也會透過視覺想像來理解對外界道路及環境空間，導致對環境的不安全感及現實感不足。

根據相關文獻整理歸納，研究團隊將視覺功能降低後所造成的影響分為三大方面： (1)日常生活能力受限、(2)經濟風險提高與社會經濟地位(Socioeconomic status,SES)下降以及(3)心理壓力加大。視力的喪失會造成日常生活能力的限制，而降低了生活品質，因此視覺障礙需要重新建立執行日常生活的基本能力，包含：洗澡、自我照護以及工具操作，如：執行家事或工作所需操作的工具(Furner et al., 1995；Verbrugge & Patrick, 1995)；此外，視覺障礙也會造成經濟上的危機，與一般人相比，視覺障礙者的工作收入降低，進而導致在經濟收入有較高的風險(Horowitz et al., 2005；Horowitz, Brennan & Reinhardt, 2005；Salive et al., 1992；Tielsch et al., 1991)，而無法維持生活品質，進而影響社會經濟地位；在面對障礙事實的形成、且因障礙而導致日常生活能力受限、經濟風險提高與社經地位下降等狀況，視覺障礙也會對心理壓力造成極大的負面影響，有學者指出視覺障礙者自我接納的心理重建是最需要克服的部分，心理支持服務更是整體重建服務中最不可或缺的環節(邱滿艷、王建立、李秀鳳、楊岱宏，2012)。

除了上述所提視覺功能缺損所造成的影響外，實務經驗可知除了不同程度的視覺功能缺損所造成的生活影響外，致障時間也是視覺障礙者個別差異大的

重要因素，特別是中途致障者(midlife visually impaired)在被診斷為視覺障礙之前都擁有正常的視力，視覺障礙對這些服務使用者而言是很大的衝擊，必須克服心理與生理層面的變化及失去外、重新發掘自己、重新訓練生活技能、重新規劃人生、重新獲得自信與勝任感、並且尋求親友的支持(Blackshaw, 2014;柯明期，2003)，顏姿卉、陳振明、葉靖雲、江秋樺(2016)等人在其探究中途致障的視覺障礙者適應歷程的研究中提出，中途致障的視覺障礙者可能會造成個體在身體、未來、安全感、存在感與自我形象等五方面之失落感受。因此在接納障礙事實的歷程中，可能會使個體改變對自我的看法，對自我產生質疑、喪失信心，造成低自尊；再者，社會大眾在缺乏相關知識與技巧之下，其無心的言語或逃避、忽略、懷疑、拒絕等態度都將影響後天失明者未來與環境互動的方式，多數失明者選擇獨自承受衝擊與壓力，獨自面對失明後的各項適應，亦拉長了後天失明者融入社會的時間(李亦珍，2009)。如此發現也呼應了陳秀雅(1992)認為中途致障的視覺障礙者能進入到障礙適應期的關鍵在於積極接納視覺障礙的事實，以及萬明美(2002)在其研究所指出，多數的視覺障礙者都曾經歷視覺功能漸近式衰退的歷程，而從接納障礙事實到願意接受職業重建服務，間隔從 1 年到 32 年不等。此外，在日常生活環境中充斥著紙本資料、文字訊息以及影像圖片訊息，而視覺障礙者獲得訊息的方式則需透過點字、有聲書或語音訊息，目前生活環境中的所有資訊內容，並非都已轉換成點字或語音等訊息模式讓視覺障礙者可理解，是以視覺障礙者與一般人之間有著懸殊的資訊落差(李秉宏，2014)，此現象廣泛性地影響了視覺障礙者的社會參與的權益。

整體而言，顯見視覺障礙者的服務需求亦可分為兩個部分，第一部分是以視覺障礙者生涯發展為基礎的服務，包括：獨立生活的協助與職業能力的培養等，第二部分是著重如何滿足中途失明後所必須面對的生活重建、心理重建及職業重建的需求。邱滿艷、林洺秀(2014)亦提出在瞭解視覺障礙者的障礙限制後，專業人員應協助建立六個重點，包括：1.建立安全感；2.建立日常能力；3.建立溝通能力；4.建立欣賞能力；5.規劃並決定生涯發展與求職、工作、社交、休閒能力；6.整合人格元素(獨立性、社會適當性、個人隱私、自尊等)。

第二節 臺灣就業轉銜服務之現況

視覺障礙職業重建與生活重建的轉銜服務中可能存在的各種現況，故參考林宏熾(2005)對轉銜的廣義定義，是以本研究資料分析內容如達到下列 8 項轉銜目的之一，均符合轉銜的定義：

認為轉銜之主要目的在於生涯試探、輔導、準備、安置與追蹤，轉銜不同與轉介，轉銜的內容包括轉介(transfer)，其主要目的係在於：

1. 協助身心障礙者由某一個生命的階段順利的銜接至另一個階段。
2. 協助身心障礙者由某一個單位轉介至另一個單位。
3. 協助身心障礙者進行轉銜前的評估與評量工作以進行轉銜。
4. 輔導身心障礙者進行生涯規劃以進行生涯安置。
5. 輔導身心障礙者自我決策以進行個人之生涯轉銜提昇生活品質。
6. 考量身心障礙者個人之生涯發展需求與家庭之狀況與期望訂定合宜之轉銜目標。
7. 協調不同的單位與機構進行溝通協調以進行跨單位的轉銜安置。
8. 持續進行追蹤輔導以進行終生性的生涯發展。

由上述定義可知轉銜(transition)與轉介(transfer)的不同在於，轉銜是指一種階段轉換到另一個階段、服務模式轉換到另一種服務模式，或是服務單位轉換另一個服務單位的一個過程；而轉介則是指將服務對象或是階段轉換到另一個階段、模式或單位的動作，簡言之，轉銜強調過程，轉介強調行為。

目前臺灣身心障礙者生涯轉銜服務之主要法源為《身心障礙者權益保障法》(以下簡稱身權法)第 48 條：「為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，直轄市、縣（市）主管機關相關部門，應積極溝通、協調，制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性及持續性服務。」，而各部會也依此訂定相關轉銜法規，以提供身心障礙者整體性及持續性服務。林宏熾(2006)表示《身心障礙者保護法》(現為身權法)係以廣義的 「生涯轉銜」的觀點來界定轉銜的概念；《身心障礙者就業轉銜服務實施要點》係就職業重建的觀點，單純的以「就業轉銜」為服務的基調，換言之，臺灣職業重建服務中所提供的就業轉銜係針對身心障礙者生涯轉銜中有就業需求者所提供之服務。而《特殊教育法》則係就教育的觀點來探討規範「教育轉銜」方面的服務。

職業重建的就業轉銜服務是勞動部依據《身心障礙者權益保障法》第 33 條，訂定…「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」(前為辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫)，明定地方政府，必要時得委託民間機構團體設置身心障礙者職業重建服務窗口，並提供就業轉銜服務、職業重建個案管理服務等，工作項目包括：辦理就業轉銜及就業市場趨勢說明會、就業前準備服務，強化穩定就業輔導事宜等。另於「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫實施原則」中明定職業重建個案管理員(以

下簡稱職管員)扮演諮商者、管理者、協調整合者及倡導者的角色功能，運用諮商技巧，與身心障礙者建立同盟關係，並依身心障礙者就業轉銜作業流程、身心障礙者職業重建服務流程，協助身心障礙者完成生涯與需求評估、職涯規劃及自我決定，並連結適當服務資源，排解不同資源服務間衝突，協助身心障礙者依需求獲得個別化及專業化之適性服務。

而直轄市、縣（市）勞工主管機關所提供的就業轉銜服務是依據《身心障礙者就業轉銜服務實施要點》規定辦理，包括(1)應設置窗口並得設置職管員，辦理就業轉銜相關業務；(2)應協調社政、衛生及教育等單位提供轉銜服務，並至少每半年一次邀集社政、衛生、教育等單位及當地特殊教育學校（班)、高中（職）以上有身心障礙學生之學校、身心障礙就業服務及職業訓練之公、私立機構，召開就業轉銜聯繫會議，就各單位之轉銜服務、資源連結、困難個案處理原則及業務宣導等協商及研討，以整合當地資源辦理就業轉銜事宜。(3)應要求轉出單位於文到 14 日內移送相關轉銜資料，並提供電腦資料檔案及副知社政單位。(4)針對有就業意願之轉銜個案應評估是否適合職業重建，擬定職業重建計畫，提供派案或轉介等服務，並於正式接案後 14 日內將接案情形先回報轉出單位，及於六個月內將輔導就業、職業訓練或轉介其他單位情形回報轉出單位，對於穩定就業者繼續追蹤 3 個月。(4)處理就業轉銜個案之期限為六個月，期限內經多次推介無法就業或參加職業訓練者，應於屆期後 14 日內通報社政單位，辦理生涯轉銜。

由上述可知，勞政單位的就業轉銜服務係由職管員負責，受理身心障礙者申請或社政、衛政和教育單位轉銜或轉介後，進行諮詢、評估和開案、擬定職業重建服務計畫、派案或轉介、追蹤及結案，並須與身心障礙者建立同盟關係，以及協助身心障礙者完成職涯規劃等。倘若申請者不符合開案原則者，職管員將提供其他服務資訊，或主動為申請者連結/轉介適當資源。此服務內涵與精神正符合林宏熾(2006)認為就業轉銜服務具有之 4 項基本理念(1)目的在於生涯輔導與就業安置；(2)多在於進入就業單位或工作階段之前發生；(3)對象以身心障礙者為主；(4)內容以個案為中心之職業或生涯需求。此外，亦可由相關辦理事項瞭解就業轉銜服務是需協調教育、社政等單位，以及整合當地資源來提供服務。

此外，民國 102 年 3 月由內政部、教育部、行政院衛生署(現衛生福利部)、行政院勞工委員會(現勞動部)依身權法第 48 條第 2 項規定會銜訂定發布《身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法》，在辦法中明訂應設身心障礙者生涯轉銜通報及服務窗口、轉銜時間及與會人員、轉銜服務計畫內容、轉銜期程及追蹤、召開轉銜服務工作聯繫會報等事項。而提供生涯轉銜服務時應結合社會福利、教育、衛生、勞工等相關單位及人員，並以科際整合之專業團隊合作方式，提供身心障礙者整體而持續性的個別化專業服務，且應尊重身心障礙者意願及以其最佳利益為優先考量。而不同轉銜服務的主要工作和階段如表 2.4

表 2.4

不同轉銜服務的主要工作和階段

	生涯轉銜	就業轉銜	教育轉銜	社會福利轉銜	衛政轉銜
法源依據	1.身心障礙者權益保障法第48條 2.身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案 3.身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法	1.身心障礙者權益保障法第33條 2.推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫 3.身心障礙者就業轉銜服務實施要點 4.特殊教育法24條	1.特殊教育法31條 2.特殊教育法施行細則 3.各教育階段身心障礙學生轉銜輔導及服務辦法	1.身心障礙者權益保障法第48條 2.身心障礙者接受社會福利服務轉銜實施要點	1.身心障礙者權益保障法第23條
主要轉銜階段與主軸	七大階段（包括：學 齡前、國小、國中、高中（職）及五專、 大專院校、成年、老年）	離校階段（包括：職業重建、就業轉銜）	四大階段(包括：學 前教育大班、國小六 年級、國中三年級及高中(職)三年級)	三大資源中心（早期 療育資源中心、社區或家庭資源中心、長期照顧管理中心）	中途致障階段(如職業災害
主要重點內容	1.個案管理 2.就業服務 3.特殊教育 4.醫療復健 5.支持服務 6.經濟安全 7.保護服務	1.職業重建個案管理服務 2.職業輔導評量 3.職業訓練 4.就業服務 5.職務再設計 6.創業輔導 7.其他職業重建服務	1.升學輔導 2.生活 3.就業 4.心理輔導 5.福利服務 6.其他相關專業服務	1.勞工、衛生、教育 等生涯轉銜服務整合 2.教育、勞政、衛政轉銜	1.教育、勞政、社會福利轉銜 2.心理輔導

資料來源：修改自林宏熾（2006）：轉銜服務特教中途之回顧與前瞻：身心障礙學生成年轉銜服務之發展與省思。**特殊教育季刊，100**，16-27。

各部會針對身心障者轉銜服務雖各自都訂立有相關辦法與方案，也持續執行中，但彼此間缺乏橫向的協調，且有多位學者分別針對不同轉銜階段，如早期療育階段、離校階段等提出教育、就業等轉銜服務之困難與問題，研究團隊綜合相關文獻和實務經驗歸納為下列各點：

一、專業人員間缺乏轉銜分工的共識性

陳麗如(2001)及林昭文、朱貽莊(2002) 、蘇湘甯、黃宜君(2013)等人發現，身心障礙者面臨就業或教育轉銜服務會遭遇之問題包括：轉銜資料的不齊全、專業人員互信不足、專業間角色定位的不一致、轉銜工作專責人員的缺乏、對障礙者的不當認知、家庭功能未能充分發揮、轉銜後援供給資源不足等，造成所提供的服務時有中斷或資源錯置的情形。而各專業在不同階段的生涯需求轉銜服務，卻只是轉介服務(吳秀照，2007)，資源間並沒有持續的追蹤與協助，使得服務間容易產生不連貫的情形。不論是就業轉銜、教育轉銜或生涯轉銜皆是需要一個跨專業的團隊來提供服務，但實務經驗來看、各專業間對於就業轉銜服務的提供或評估的基準缺乏共識、而影響身心障礙者接受職業重建服務之機會，如社政單位是以身心障礙者「表達性」需求為轉銜之依據，但勞政單位不僅評估身心障礙者的就業意願，也評估其真正的就業動機和能力，因兩者評估的方式不同，也容易造成轉銜的失敗。若以視障者為例，社政單位是以視障者是否具備該項能力為基準，如會不會泡咖啡，但勞政單位則是以該項能力是否符合工作要求，如泡咖啡的技能是否符合工作要求。

二、轉銜服務功效未能有效發揮

陳昭銘(2001)指出轉銜服務流於資料的轉移與形式上的會議，無助於身心障礙者、家長等了解服務的內容與連結後續的服務。也因為轉銜服務的落實不力，轉銜服務提供單位無法適時的提供轉銜後服務提供人員的名單，與不同領域專業人員的轉銜服務任務，使得不同領域人員對於個別法令出現各自解讀的現象(洪婷鈴，2004)。由實務經驗來看，雖勞政、社政和教育皆會召開轉銜會議，但可能會礙於會議時間或其他因素，而讓會議流於形式，如高中(職)學校於學生畢業前會召開轉銜會議，並邀請勞政單位進行業務宣導及與家長討論學生畢業後的轉銜服務，如升學、就業等，但卻礙於會議時間，無法充分討論每位學生之需求，亦無法讓家長或學生確實瞭解後續的服務內容。若以中途致障的視障者來說，雖然身權法明定醫院應為住院之身心障礙者提供出院準備計畫，其中包含轉銜服務，但由誰協助將視障者轉銜至就業或社政之服務則不明確，以實務經驗來看鮮少由衛政單位將視障者轉銜至勞政單位提供服務。

三、缺乏完善的轉銜服務模式

目前國內僅有在法規上訂定需求專業團隊進行合作，但實際上並無規劃專業團隊的轉銜模式、步驟與職責區分等可供實務運作參考(蘇湘甯、黃宜君，2013)。依據教育部(2006) 教育部95年度大專校院輔導身心障礙學生工作訪視報告，即指

出轉銜服務在大專資源教室服務普遍不理想，如針對學生未來生涯探索、生涯抉擇、生涯準備等方面提供機會探索與準備，包括生涯轉銜相關活動（辦理演講、研習、工作坊、講座、參訪、座談)、生涯職業的評估與測驗、職前準備、諮詢服務（提供升學或就業）等。陳麗如(2014)表示國內由於大專資源教室的服務工作歷史尚短，國外又無完整的模式得以參考，目前大專校院轉銜服務內涵尚未建立完整明確的模式，以致所提供的轉銜服務常因學校或服務人員的不同而在品質上有很大的差異。由於教育單位所提供的就業轉銜準備不足，因此亦讓勞政單位容易面臨包括身障學生就業目標未確立、培養專業能力的心態較為消極、參與職業活動較被動以及未能提早累積工作經驗或接觸就業市場等問題，導致服務不易或就業困難。而以視障者來說，教育單位可能較無法提供他們職業興趣探索、職場體驗或實習之機會；或轉銜至勞政單位後再協助進行職業探索，而影響視障者未來職業的選擇或延後視障者進入職場的時程。

整體來說，生涯轉銜包括個案管理、就業服務、特殊教育和醫療復健等面向，並依身心障礙者服務需求之評估結果，提供個別化、多元化之服務。理想的生涯轉銜服務應是以個案管理的概念，設置專職人員、單一窗口來提供和協助身心障礙者不同轉銜階段所需的服務和資源，如應建置一套跨專業的服務系統，並由社政單位統籌身心障礙者之需求，及依其不同的階段和需求，將身心障礙者轉銜至教育、勞政和衛政單位，受理轉銜單位亦須進行回報，以確實掌握身心障礙者的狀況。

然而生涯轉銜的概念雖於身障服務被廣泛性的強調與運用，但在實務中仍存在著諸多問題，各階段的身心障礙服務分屬於不同單位負責，如身心障礙者成人個案管理服務由社政主責、身心障礙者職業重建個案管理由勞政主責等，故主管單位服務流程相異、各項資源並沒有被有效整合?如教育和勞政單位兩者間較易討論的身障學生實習職場開發、轉銜時間等問題，教育部於各縣市配置一定比例之職業輔導員協助當地特殊教育學校、高中（職）實習職場輔導和開發等工作，但教育單位仍期待勞政單位可以協助進行實習職場開發或期待就服員可以提供職場輔導或協助，進而影響到服務使用者資源使用及轉銜服務的效益。

再者，政府提供身心障礙者各式各樣的服務內容與規定並未將各階段不同年齡與需求的身心障礙者分別看待，服務提供也不具體，以就業轉銜為例，提供服務時仍著重於就業輔導，且於穩定就業後即結束服務，而較忽略其他的需求或身障者所處的發展階段。姚奮志(2016)指出在沒有充分的服務措施與內容為前提下，轉銜服務的設計可說是毫無意義；且各服務系統下的紀錄系統間也不相連，只得不同階段間的轉銜機制並無確切落實，甚至出現斷層(衛生福利部，2010)，如勞政單位有「全國身心障礙者職業重建服務資訊管理系統、教育單位則有「特教通報網」等，且多年來系統中的資料皆被職管員要求要調整；而社政單位所建置之「全國身心障礙者生涯轉銜系統」被勞政單位運用之機會更低，也因各自有各自的系統，且系統間不相連，而容易影響服務的輸送或服務不連貫。

此外，政府對於轉銜服務規劃交由地方政府自行規劃，雖可因發展符合在地需求的服務，但也使得各地方運作缺乏一致性，各區域的資源與服務品質也會有明顯的落差，如臺北市資源相對豐沛，包括交通網絡便利、無障礙設施、專業人力、就業機會和服務多元化等，皆能讓身心障礙者就近取得所需的服務資源或服務，增加生活、學習或就業上的便利性，進而提供較完善的就業轉銜服務。

針對就業轉銜服務所面臨的問題，林宏熾(2007)、蘇湘甯、黃宜君(2013)、陳怡錦(2013)認為成功的就業轉銜服務制度是涉及政府、地方、社區等多層面的工作，並非單一系統可以獨立完成，而是必須透過跨單位的團隊合作，如教育、社政、衛政、家庭和雇主等，才能提供無接縫的轉銜服務。而成功轉銜的策略則包括：有系統的轉銜規劃、經常與有效的溝通、機構之間經常有效的協調與合作、轉銜技能課程的發展、提供社區本位的轉銜教育、休閒與居住的安排、教育訓練機會的取得、就業機會與市場的開發，及社區支援系統的建立等。再者，有學者指出若考量身心障礙者最佳利益，以及對身心障礙者生活品質越來越重視等因素，對身心障礙者的就業轉銜輔導不應只著力在就業層面上，也應擴及到其他面向，如休閒、人際網絡、社區生活等(陳麗如，2004、蘇湘甯、黃宜君，2013)。

綜上所述，不論是就業轉銜或生涯轉銜皆是以全生涯和全人的觀點來提供，且具有高度的複雜性與變化性，而「身心障礙者生涯轉銜服務整合方案」基本構想在實現提供身心障礙者「整體而持續」個別化專業服務的精神(林幸台，2007)。因此若各部會和執行單位能落實相關政策的精神與服務，應能有助於建置更完善的轉銜服務。由政策法規和實務層面來看，轉銜服務對身心障礙者的重要性不言而喻。就如同有學者指出，成功的轉銜，如就業轉銜，能讓身心障礙者學習獨立自主，對家庭而言，大大減輕了他們所承受的壓力、負擔，以及對未來的擔憂；同時，對社會而言，這樣也能夠使身心障礙者成為推動經濟發展的重要人力資源(任玟樺、曾之芳、王金香、李永昌，2014)。

第三節、臺灣視覺障礙服務發展歷程

壹、臺灣視覺障礙服務修法演進

臺灣視障者服務發展，早期是由民間團體基於社會關懷而推展服務，如臺灣盲人重建院、慕光重建中心，當時民間團體所提供的服務包含住宿服務、盲人按摩技能訓練等，其服務的成果也深深地影響後續視障服務發展。1980 年代的「殘障福利法」修法，對於視障者服務有兩大影響，一是明文保障視障者從事按摩業，陸續頒布相關規定以規範視障者從事按摩業的專業資格、按摩中心設立輔導辦法、職業訓練等等，目的在於保障視障從事按摩的獨特性，是以視障按摩蓬勃發展成為視覺障礙者就業職種的大宗；二是定額進用，規範公私立公司行號一定員工比例應該聘請身心障礙員工，以保障身心障礙者就業的權益。

臺灣受歐美國家去機構化、正常化與社區化的福利服務風潮影響，在 1986 年由民間帶頭發展「支持性就業」，起先是輔導心智障礙者進入一般職場就業，後因服務成果斐然，逐漸將「支持性就業」運用到各障別的就業服務之中，開啟了臺灣職業重建發展的歷史；且適逢臺灣社會福利黃金十年，許多民間力量紛紛投入，許多視覺障礙者相關團體也在此階段成立，如：財團法人愛盲基金會，無障礙科技發展協會、視覺障礙者家長協會…等，藉由不同團體的成立及服務經驗的累積，使視覺障礙者的服務需求更全面的被重視，不再僅侷限於按摩技能養成或輔導從事按摩業，開始有了不同的可能性。

1997 年《殘障福利法」更名為《身心障礙者保護法」，強調「維護身心障礙者之合法權益及生活，保護其公平參與社會生活之機會。」，運用未足額進用身心障礙者企業所繳納的差額補助費，成立了「身心障礙者就業基金專戶」，目的在於更積極的介入與提供身心障礙者就業服務。因身心障礙者的需求多元且複雜，故在此次修法中，將不同需求下的服務，如：醫療復健、教育權益、促進就業、福利服務以及福利機構等面向，交由不同目的事業主管機關辦理，當中涵蓋社政、衛政、勞政、教育等，也在第 26 條至第 30 條中將職業訓練、就業服務機構、職業輔導評量以及職業重建等服務納入條文中。以具有就業需求的身心障礙者為例，中央主管機關為勞動部勞動力發展署，各地方則是以地方政府之勞工主管機關擔任；同年所制定之「地方制度法」，將社會福利業務歸為地方自治之一，也就是說，由中央政府制訂統一的法令，再由地方政府依據各地需求及實際情形自行規劃，以發展在地化服務，立意雖良好，但也因各地方政府財力及地方資源不均，使得相同的服務項目，會因不同區域而有所差異。然此階段「生活重建」尚未入法，因此相關有關生活重建方面的服務，仍主要依賴民間單位依據服務使用者的需求提供。

2007 年再次修法改名為《身心障礙者權益保障法」，此法精神在於「維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展」。而為促進身心障礙者自立與發展，在法條條文中多次提及「生活重建」：第

23 條中規範醫院在協助出院之身心障礙者所擬定的出院準備計畫中應包含生活重建服務建議;第 50 條規範縣市政府依提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活，應提供十項服務，其中包含生活重建也列為應提供服務的項目之一;而又在第 60-1 條規範中央主機關應會同中央勞工主管機關協助及輔導直轄市、縣(市)政府辦理視覺功能障礙者生活及職業重建服務，而將視覺障礙的生活及職業重建服務另列條文，也顯示視覺障礙者服務的特殊性。

同年，大法官第 649 號解釋案說明：按摩業不再是視覺障礙者專屬的職業，法令的保護傘卸下後，衝擊了既有視障就業模式，也觸發了專業人員對於視障就業服務的反思，因此，勞動部訂定「補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫」，該計畫內容包含：視覺功能障礙者職業重建服務(中心)、視覺功能障礙者職場適應訓練、視覺功能障礙電話服務員進用與推廣、視覺功能障礙者從事按摩及理療按摩工作之輔導及補助、盲用電腦初階應用課程，與其他視覺功能障礙者就業促進相關事項，透過上述的服務內容協助各縣市政府綜合考量地方特色，並彙整轄區內視覺障礙者就業需求與職業重建資源。該解釋案具有三年的寬限期，故於 2010 年起更陸續推動多項措施，協助從事按摩業的就業者提升按摩技能、增加按摩工作機會以及穩定就業補助；而針對有意願轉行之視覺障礙者，則規畫轉業職業訓練、職業重建服務、就業服務及開發新職種等多項措施。

整體而言，多次修法沿革可知早期的法條較著重於福利服務的提供以及身障就業政策，近年受「身心障礙者權利公約」影響，身心障礙者自立生活逐漸被重視，生活重建才開始成為受關注的議題之一。朱貽莊(2011)在其研究中整理 1980 年～2007 年有關視障者就業政策，將促進視障者就業的策略歸納下列項目： (1)保障視障者從事按摩工作;(2)保障身心障礙者定額進用;(3) 依實際需要提供支持措施：如職業訓練、職業輔導評量、就業輔具、職務再設計。其中又以「定額進用」及「非視覺障礙者不得從事按摩」為主要的視覺障礙就業政策。

貳、臺灣視覺障礙職業重建與生活重建服務概況

針對視覺障礙者的重建服務，臺灣訂定的視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點中提到，生活重建服務內容包括個案管理(含評估及擬訂重建處遇計畫)、功能性視覺評估及視光學評估、定向行動訓練、生活技能訓練、資訊溝通能力及輔具訓練、心理支持、家庭支持、社交活動及人際關係之訓練、轉銜服務、其他生活重建及資源連結服務；而職業重建則包括職業重建個案管理服務（含職涯諮商及評量、擬訂職業重建服務計畫)、功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務、職前適應訓練、資訊溝通能力及就業輔具訓練、職場環境定向行動訓練、職業訓練、就業服務、創業輔導、職務再設計、其他職業重建及資源連結服務，詳見表 2.4。臺灣視覺障礙生活重建於 2008 年因「身心障礙者權益保障法」修法後正式成為法定服務後，起初是由中央主管機關透過公益彩券回饋金補助四個地方政府試辦，2012 年起全面補助各地方政府，以方案的方式開辦視覺障礙生活重建服務。

依據勞動部勞動力發展署提供本中心資料可知，可將各縣市辦理視障生活重建的方式分為委辦、自辦和未辦理。大部分的縣市均委託視障相關民間團體辦理，而嘉義市、嘉義縣、台東縣及金門縣等四縣市則是由地方自辦，而連江縣則因全縣視覺障礙人口數僅 33 人而未辦理視障生活重建服務,如有視覺障礙民眾有服務需求，則會協助連結臺灣的愛盲基金會。

從該份資料中(詳見附錄五)亦可發現 2015 年「職業重建」轉介「生活重建」，以及「生活重建」轉介「職業重建」的轉介個案量，普遍而言「職業重建」轉介「生活重建」的個案量較「生活重建」轉介「職業重建」多，專業人員追蹤服務使用者轉介狀況時，多數個案均持續使用生活重建資源或是已完成生活重建目標，而「生活重建」轉介「職業重建」明顯數量減少，勞政資源使用狀況多數為參與按摩職訓班、按摩職前體驗或是企業進用按摩師等資源，申請職務再設計或是媒合其他職種的服務使用者又佔極為少數，此現象更可突顯視覺障礙生活重建的重要性。生活重建協助服務使用者「回復」(recovery)因視覺障礙所導致喪失的各項功能，重拾各項生活能力，更是協助重建專業人員與服務使用者重返職場的重要基石，惟值得關注的議題應在於,「生活重建」與「職業重建」雙方的專業人員，對於服務使用者的各項能力回復程度標準是否一致。

各縣市政府所提出「職業重建」與「生活重建」轉銜的困難，研究團隊歸納為下列各點：

一、生活重建服務族群以中高齡為主，就業或職業重建困難度高。

多數縣市表示生活重建的服務族群以中高齡為主(臺北市、新北市、高雄市、基隆市、南投縣、嘉義縣以及澎湖縣)，以台北市為例，2015 年的總服務量為 119 案，其中近五成之服務個案超過 50 歲的中高齡就業族群，而此類型的族群對於職類的偏好以返回原職場或原職種為主，對於新技能的養成往往需要投注更大的心力，服務使用者往往會選擇提早退休，而非嘗試轉換職種，所以多數在生活重建的中高齡服務使用者在就業或職業重建資源的使用意願不高。

二、視覺障礙就業職種選擇性少，仍以按摩業為大宗。

各縣市共同提出服務的困難，以視覺障礙的就業機會仍以按摩業為主(桃園市、台中市、台南市、高雄市、彰化縣、新竹市、苗栗縣、屏東縣)，此一現象更反映出臺灣現有的視覺障礙者職缺以及職業訓練種類不夠多元化，無法滿足不同職業期待的視覺障礙者需求。

三、縣市就業機會與大眾運輸系統的資源不均。

延續前一項困難，更有縣市明確指出轄區內的就業市場對於視覺障礙者並不友善，多數雇主對於聘用視覺障礙的意願不高，即便願意提供就業機會，仍偏好以企業進用按摩師為主；此外，各縣市的大眾交通資源不均，花蓮縣、南

投縣、雲林縣、苗栗縣、嘉義市即表達因交通不便利，視覺障礙者外出不易，因此降低服務使用者使用資源以及就業的意願。

除上述三項共同困境之外，各縣市也分別提出幾項阻礙成功轉銜的原因：個案有就學與準備國家考試需求、生活重建與職業重建評估標準不一致、缺乏視多障可用資源、縣市產業類型不適合視障者等。

小結

承臺灣視覺障礙服務修法演進，以及視覺障礙重建服務提供現況，研究團隊覺得有三項議題值得持續被討論：

一、視障者就業政策對視障就業的影響

視覺障礙者的低就業率是全球一個普遍的現象(Bell et al.,2013；Lee & Park, 2008)。WHO 估計在 2020 年的視覺障礙人口數會是 2001 年的兩倍(Blackshaw, 2014)，但全球性調查顯示，僅 79% 嚴重視力困難的人與 64% 極重度視覺障礙者實際上有工作(Harrabi, Aubin, Zunzunegui, Haddad, & Freeman, 2014)。根據統計來看，在美國約有 58.7% 美國成年人有視覺障礙和 66.5% 的有屈光不良(Sherrod, Vitale, Frick, & Ramulu, 2014)。其中視覺障礙者的就業會與教育程度、視障相關技能訓練、及殘存視能相關(Bell & Mino, 2015; Garcia, Porlier, Faleschini, & Boucher, 2016)。美國勞工局統計資料顯示約四百萬視覺障礙者當中僅 22% 受雇，其中 18% 受雇者有接受視覺復健(Sherrod et al., 2014)。加拿大魁北克省視覺障礙勞動人口僅 1/3 就業(Duquette & Baril,2013; Wittich, Watanabe, Scully, & Bergevin, 2013)。

根據「103 年身心障礙者勞動狀況調查報告」(勞動部，2014) 身心障礙者勞動現況顯示(詳見表 2.5)，103 年 6 月臺灣地區 15 歲以上身心障礙者有 107 萬 7,249 人(不含植物人)，勞動力人數 21 萬 2,171 人，非勞動力人數 86 萬 5,078 人，視障者的就業率 16.2%，遠低於頑性癲癇症 37.4%、顏面損傷者 33.7% 或其他障礙 30.8% 以及聲音或語言機能障礙 27.5%。自《殘障福利法》時期就將按摩業視為視覺障礙者專屬行業，多年的政令推行下，使視覺障礙者從事按摩儼然成為臺灣地區共同的刻板印象，但有學者認為視障者從事按摩的保障政策，是一種社會長期排除與剝削(邱大昕，2009)；且政府多項補助政策多是針對公益團體，而非針對按摩師個人，雖政府立法美意在於保障視覺障礙者就業，但無形中卻建構出「視障者等同按摩師」的框架，限縮視覺障礙者職涯發展的可能性，資源補助也分配給視障團體，是否有對個別視障者的就業帶來效果，值得深入探討。雖 2008 年大法官釋憲，開放非視覺障礙者也可從事按摩業，打破多年該職種對視覺障礙者的專屬性，2010 年起政府也透過多項措施輔導視覺障礙者提升其按摩職能、輔導創業與轉行，依研究團隊成員實務經驗，近年視覺障礙者工作種類可能依據其障礙程度，增加了電話值機(電話客服人員)、行政

文書類工作等可能性，但按摩工作仍屬於職業重建領域中就服員服務視障者的推介職種大宗。

表 2.5

103 年 6 月身心障礙者勞動現況按障礙類別分

單位：人、%

項目別	15 歲以上身心障礙者	就業人數	就業率
總計	**1,077,249**	**188,843**	**17.5**
視覺障礙	55,698	9,040	16.2
聽覺機能障礙	119,126	16,836	14.1
平衡機能障礙	3,865	236	6.1
聲音或語言機能障礙	12,271	3,380	27.5
肢體障礙	368,942	85,379	23.1
智能障礙	88,936	20,701	23.3
重要器官失去功能	136,756	22,145	16.2
顏面損傷者	4,395	1,482	33.7
失智症	41,909	335	0.8
自閉症	6,181	854	13.8
慢性精神病患者	120,616	17,994	14.9
多重障礙者	108,237	7,556	7.0
頑性(難治型)癲癇症	4,494	1,680	37.4
罕見疾病	1,121	304	27.1
其他障礙	2,390	737	30.8
新制轉舊制無法歸類者	2,313	182	7.9

資料來源：摘錄自 103 年身心障礙者勞動狀況調查報告-表 003、011

二、跨部門合作對身心障礙者服務的影響

自《身心障礙者保護法》後，依據不同服務需求分配不同主責機關，《身心障礙者權益保障法》後更將相關權責單位從原本 8 個增加為 17 個，目地在於確認身心障礙者不同面向的需求，都有相關服務發展的可能性，主責單位的增加雖表示政府對身障服務的重視，但各部會對於服務的重視程度不一致，也會影響服務的發展，且層層分工更需要良好的溝通管道與合作機制，因此個案管理員在服務過程中如發揮整合資源的角色，並且提供持續性的服務，是提供完善服務的重要關鍵。但實務經驗中，專業個案管理員的缺乏或是無法發揮應有

的角色功能時，跨部會合作往往是專業服務提供過程中可能會遭遇困難的環節之一，例如：職業重建雖可提供職前準備、職業技能養成或是支持性就業服務等服務項目，而服務使用者尚未具備行動能力、生活自理能力或是重新與人接觸的心理準備，仍需要長期的生活重建才能進入到就業服務階段，但因為各單位屬平行單位，可能對彼此業務內容及評估標準的不了解，又缺乏隸屬公部門的復健諮商師或真正的個管角色加以統整、協調各單位，單位間聯繫多依賴工作人員自己建立的人脈，但又因某些潛規則，例如避免單位競爭、搶服務對象，或因案量壓力，避免轉介某些服務使用者至其他單位，而減損服務使用者接受最適合、完成服務的機會(邱滿艷、林洺秀，2014)。

三、視覺障礙者職業重建與生活重建

視覺障礙者多數有工作意願(Garcia et al., 2016; Sherrod et al., 2014)，即使在先進國家，只有 30% 左右處於勞動年齡的視覺障礙個案就業，相對於身心障礙者就業率40% 及整體就業率70-80% 而言是偏低的(Grow & Daye, 2005)。根據加拿大參與度及活動限制調查中指出，56%勞動年齡的視覺障礙個案的工作困境在於職種有限(Duquette & Baril, 2013)，也呼應了台灣經驗中所遇到的困難。文獻中也發現，雇主聘僱的意願是視覺障礙者進入就業市場的重要因素，然雇主對聘僱視覺障礙者的顧慮有：視覺障礙者之前的工作史是否穩定或常換工作，以及是否有不良的工作表現；雇主對於疾病認識不足；雇主不願意為了視覺障礙者調整工作場所與內容；很難營造友善的工作環境；造成解雇的原因是雇主已經找不出可以讓視覺障礙者做的工作(Ramano et al., 2016)。因此，針對如何提高視覺障礙者進入職場的機率，已有研究發現職業重建服務是個有效的服務方式，它與就業顯著相關(Burgos, 2009)，對於勞工重整有正面效果，清楚減低失業率且在重建期間就增加就業程度(Bonneterre et al., 2013)，並可透過個案管理員在資源連結上的功能，協助改善因個人因子(如工作相關代償技巧、行為)及物體與社會環境因子(如工作臨場及環境設置、雇主行為)(Duquette & Baril, 2013)，所導致的就業障礙。

臺灣視覺障礙服務發展以來職業重建與生活重建並沒有明確的劃分，相關的生活重建工作可能納入特殊教育，或是目標輔導視覺障礙者成為按摩師的重建服務規畫之中。從國外的視覺障礙重建服務經驗中也可知，職業重建與其他重建（復健）是雙向的關係，如：在職業重建過程中發現個案需要更多的定向行動訓練，服務使用者永遠可以再回到生活重建方案中(Wittich et al., 2013)。多元專業人員的介入顯出照護專業人員、個案管理員、雇主之間循著醫療復原及復工過程中合作的重要性(Hoefsmit et al., 2012)。

2013 年所頒布之《視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點》將兩者的服務內容與專業人員做了明確定義。從條文內容中可知，兩者在服務提供上有部分重疊(見表 2.6)，如：功能性視覺評估及視光學評估、定向行動訓練、資

訊溝通能力及輔具訓練與其他資源連結服務，雖就字面上而言，生活重建較著重於進入職場前的功能性能力建立、社會支持網絡的維持與心理復健，而職業重建則著重於與就業相關的職前準備、能力養成或是職場適應等，但廣義來說，工作亦是生活中的一部分，專業人員在面對服務使用者的需求時，要如何合理分工，且在視覺障礙專業服務資源較為缺乏的縣市中，是否真能落實分工，都是實務工作中專業人員不斷磨合與思考的大哉問。但 2013 年迄今三年多的溝通下，實務工作界對於部分重疊服務慢慢地達成了共識，再以定向訓練為例，定向能力對於生活重建專業人員而言，是建立或提升視覺障礙者定向的能力，而職場的定向行動是針對職場所需的定向，是一種能力的更新或提升，並非針對視覺障礙者定向能力的建立，換句話說，生活重建所提供的服務較著重於從無到有的能力養成，而職業重建所提供的服務則著重於既有能力的再提升，但在資源較為缺乏的縣市而言，資源是否足以如此分工值得商榷。另外，職業重建與生活重建分屬於不同的主管機關(生活重建歸社政，職業重建歸勞政)，但服務一名視覺障礙者應以全人服務的角度思考，協助促使視覺障礙者能完整的參與社會各項活動，而實務上因臺灣制度上的分工，必須將生活與職業進行切割，舉例來說，生活技能被列為生活重建的一環，生活技能的建立不僅會影響到服務使用者的生活品質，也可能會影響到求職效能，例如：視覺障礙者可能因視功能限制導致衛生維護品質不佳，在求職過程中，可能會因儀容不整或是衛生品質不佳而喪失工作機會，因此實務工作經驗中發現，視覺障礙者面臨的基本能力喪失，屬於基本的能力難以二分區分為生活或是就業能力，而資源分工不得不將服務使用者的需求被切割，有研究明確指出視覺障礙重建服務在政策面所面臨的困難包含：生活重建與職業重建整合不理想，重建體系欠缺完整架構；各單位如多頭馬車，缺乏整合的力量；城鄉差距明顯，資源分配不均；視覺障礙者就業以按摩業比例較高；專業提供的問題；以及視多障相關資源不足，需求易被忽略(邱滿艷、林洺秀，2014)。

表 2.6

視覺障礙職業重建與生活重建專業人員及條文內容比較

	專業人員	視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點條文內容
視障職業重建	個案管理員、就業服務員、輔具服務員、定向行動訓練員、視障資訊輔具訓練員、心理諮商人員、視光師、督導以及視個別化所需相關人員（如職評人員、職務再設計）。	1. 職業重建個案管理服務（含職涯諮商及評量、擬訂職業重建服務計畫）。 2. 功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務。 3. 職前適應訓練。 4. 資訊溝通能力及就業輔具訓練。 5. 職場環境定向行動訓練。 6. 職業訓練。 7. 就業服務。 8. 創業輔導。 9. 職務再設計。 10. 其他職業重建及資源連結服務。
視障生活重建	個案管理員、定向行動訓練員、生活技能訓練員、視障資訊輔具訓練員、心理諮商人員、視光師、督導。	1. 個案管理（含評估及擬訂重建處遇計畫）。 2. 功能性視覺評估及視光學評估。 3. 定向行動訓練。 4. 生活技能訓練。 5. 資訊溝通能力及輔具訓練。 6. 心理支持。 7. 家庭支持。 8. 社交活動及人際關係之訓練。 9. 轉銜服務。 10. 其他生活重建及資源連結服務。

資料來源： 視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點，(2013)。

參、國內視覺障礙議題的研究方向

為瞭解臺灣長期對於視覺障礙領域研究的範疇是否能對應視覺障礙者的需求，研究團隊以國家圖書館全國博碩士論文資訊網、國家圖書館期刊文獻資訊網中文期刊編目索引、GRB 政府研究資訊系統等三個資料庫進行檢索，並以「視覺障礙」作為共通關鍵字，查詢範圍設定在「研究報告/論文名稱/篇名」、「關鍵詞」或「摘要」有出現「視覺障礙」的篇數，學位論文檢索年份設定為 100 年至 105 年，選取順序前 120 篇；期刊論文未設定檢索年份，選取前 100 篇；GRB 政府研究資訊系統檢索年份亦設定 100 年至 105 年，其研究計畫共 58 件，扣除系統重複計算、未與視覺障礙服務相關以及學位論文摘要發表於期刊上等因素，實際篇數為碩博學位論文共 99 篇、期刊文章共 85 篇以及 GRB 政府研究件數為 52 篇(表 2.7)。

進一步將研究主題進行分類，發現極大比例集中於輔具/輔助科技以及教學方式/教育政策等面向的研究。輔具/輔助科技主要是探討如何透過輔具協助視覺障礙者在日常生活、資訊接收與傳達、外出移動或定向，而研究背景多為電子、電機、機械或工業工程等相關領域，關注焦點在於輔具的研發與使用效能；在教學方式/教育政策中，則多探討教師的教學或教具使用方式，研究如何提升教學品質以及增進視覺障礙學生的學習能力，另一重點，著重於探討融合教育對特殊障礙學生的影響，其中亦包含視覺障礙學生，但未見如何透過教育的方式來提升視覺障礙者的生活適應技能，且涉及社交技巧的建立也是極為少數。而與視覺障礙者重建服務相關的議題，近年雖有逐漸上升的趨勢，但仍以就業為最主要的議題，如：職業探索歷程、就業歷程或是從事按摩工作等，性質上多為初探性研究，探討生活重建與職業重建之文獻又更為少數，而與本研究所關心的議題—視覺障礙職業重建與生活重建間轉銜—更屈指可數。

不可諱言，輔助科技或是教育程度不論是在視覺障礙或是其他障別的服務上，都是用來提升障礙者能力時不可或缺的重要因素，但視覺障礙者的重建服務中，尚有其他需求應更加被重視。

表 2.7

國內視覺障礙領域研究一覽表

單位：篇數

	GRB	學位論文	期刊文章	小計
輔具/輔助科技	52	22	35	109
生活重建/生涯發展		4		4
就業/職業重建/職涯探索/政策分析	1	11	18	30
生活品質/休閒安排/居家照顧		11	4	15
教學方式/教育政策		30	10	40
個案研究/生命經驗		3	8	11
家庭支持/社會支持		5	1	6
生理功能/疾病研究/評估工具		7	4	11
專業人員能力/服務品質/服務制度		5	4	9
心理復健歷程		1	1	2
合計	53	99	85	237

資料來源：研究團隊自行整理

第四節、視覺障礙者的職業重建與相關轉銜需求

在全世界各國，多數的視覺障礙就業方案是由政府、非營利視覺復健中心、以及大學附設機構所設立(Wittich et al., 2013)，另外，某些方案則是由泛身心障礙機構運作，以美國為例，美國屬聯邦政府與州政府制度，係由聯邦政府制定統一的政策方向，而州政府依據地方的實際狀況擬定執行的方式，因此雖然美國各州所提供服務的方式有所差異，服務提供內容仍依據復健法(Rehabilitation Act)內容為主，強調保障重度和多重障礙者，並明確規定服務的先後順序，以極重度與多重障礙者為優先的服務對象。

依前所述，各州有不同的服務提供方式，但主要可分為兩種模式：(一) 不分障別均提供一致的服務；(二) 將視覺障礙的重建獨立於其他障別運作，50 州當中有一半的比例是採取第二種模式，在職業重建的部門下另設視覺障礙的主責單位，以提供視障者相關重建服務，服務的概念是以思考個人的生涯發展為出發，提供服務使用者個別化的長期計劃，與台灣將個別的需求切割分段提供的模式差異甚遠。此外值得一提的是，部分州別尚有採取眼科醫事人員強制通報制度，也就是說，眼科醫生或是視光師如在執業過程中發現符合法定盲標準的民眾，必須進行強制通報，以確保視覺障礙者可以獲得應有的資源連結。如上所述，美國有 16 州未設立視覺障礙專責服務單位(Committee, 1999)，而其職業重建轉銜是提供給學生在畢業前後進行職業探索、工作技能、工作經驗等的介入計畫(Fairchild, 2016)，讓學生有機會獲得成功的工作經歷，及早準備就業。

王育瑜(2003)在比較瑞典與英國中途致障者的職業重建模式中發現，瑞典與英國在職業重建方面最大的特色是出院前的評量與資源連結，中途致障者會先經由醫院到社區，然後才面臨職業重建。醫院的部分屬於衛生單位的責任，社區的部分屬於社政單位的責任，由社區到工作這一段才屬於勞政單位所負責的職業重建。一旦服務使用者的日常生活能力在專業人員評估之後認為可回到社區生活的程度，接下來則由護理師與社工師進行居家護理服務、房屋修繕、輔助器具設備提供、居家服務，以及民間障礙團體的相關服務連結 (王育瑜, 2003)。而中途致障的視覺障礙者，從國外的職業重建方案中可以看到當中包括以下基本訓練：生活自立技能(包括日常生活技能(ADL)，如：準備食物、金錢管理，及定向與行動，如：使用手杖、旅行技能)、社交技巧(適應性溝通，如：點字、語音輔助、標籤)、金錢管理、認知技巧(如：筆記、時間管理)、操作設備技能、輔具(如：擴大機、電腦軟體)、及電腦技能。特定訓練可依服務使用者的狀況、功能、及特別工作需求而定(Burgos, 2009)。也就是職業重建的服務當中已經包含生活相關技能。

從文獻中得知，年齡、性別與教育程度都是影響視覺障礙者求職的因素，年輕視覺障礙者與無法找到與能力相關的工作、而年長視覺障礙者無法工作則是因為健康狀況較差；女性視覺障礙者則兩者都有關。未受教育的視覺障礙者較受過中等教育的服務使用者容易找到工作(Harrabi et al., 2014)。第二節文獻中已提及職業重建服務介入是

有效協助視覺障礙者進入職場的方法之一，而成功的職業重建關鍵是及早介入(Duquette & Baril, 2013)，職業重建服務的早期介入以醫院為主的介入模式最為適合，因為醫師的建議在疾病或致障早期似乎有相當影響力(Tamminga et al., 2012)。因此，職業重建會在醫院當中的復健部門進行。但是研究中也同時發現，復健專業人員常將雇主的負面態度、服務使用者的上下班交通方式、以及缺乏就業的技能準備視為主要就業障礙(Crudden, Sansing, Butler, & McBroom, 2004)。對此學者提出透過雇主教育及社會覺醒運動來改善負面態度、使用替代方式或使用大眾運輸以克服交通問題、而仔細謹慎評估服務使用者的優劣能力及職業偏好來設定符合實際需求的工作技能訓練等，作為克服就業障礙的策略(Crudden et al., 2004)。工作場所缺乏適當技術、缺乏與視覺障礙員工的互動知識、認為視覺障礙員工可能比較花錢、生產力低、及較麻煩。雇主失去可能雇用有效率、忠誠、具有生產力的員工機會，這些都可以考慮採用適性技術增進品質並降低花費(Mohler et al., 2013)。

整體而言，比較國外與臺灣視覺障礙職業重建現況可知，目前所知的視覺障礙就業計畫都是為了提升社會包容與平權，方案目的為就業、訓練、及發展終身學習的潛能(Roy, Storrow, & Spinks, 2002)；而在服務轉銜模式，先天視覺障礙者會透過教育單位協助，服務使用者在學校畢業前後就與職業重建單位聯繫，此與我國目前特教轉銜模式類似；而中途致障者的視覺障礙者，由於臺灣視覺障礙者在醫療端並沒有強制通報的規範，因此對照臺灣目前相關法規所得知的流程，中途致障的視覺障礙者整體的重建歷程，相較於國外經驗中的醫院、生活重建、再透過轉銜進入職業重建有些不同。

第三章 研究方法

第一節、研究設計

壹、內容分析

透過蒐集國內外相關視覺障礙服務文獻、政府出版之身障相關統計調查報告、國外訪查報告及網站等次級資料，對其內容進行分析，以了解臺灣推動視覺障礙重建服務的演進脈絡，再蒐集國外福利先進國家對視覺障礙服務的經驗。

貳、探索性訪談

本研究將聚焦於了解臺灣各縣市之視覺障礙重建服務現況與轉銜機制，然各縣市服務發展又因地方自治而有所差異,故擬採立意抽樣方式,將研究區域區分為北、中、南、東四區。

北、中、南、東四區挑選的縣市為：北區為新北市、新竹市；中區為南投縣、彰化縣；南區為嘉義縣、高雄市；東區為宜蘭縣、臺東縣。透過探索性訪談的方式以蒐集所選取各縣市中實際執行視覺障礙者職業重建服務人員與生活重建專業人員等意見,瞭解視覺障礙者在職業重建歷程中可能產生之職業重建與生活重建的需求、服務內容、轉銜評估面向、影響評估因素、服務聯繫管道，以及服務使用者實際使用經驗與感受，故依據不同訪談對象訪談大綱重點可分為：一、專業人員；二、服務使用者(訪談題綱請見附錄一)。

訪談大綱內容係透過文獻資料分析及研究團隊多次討論後擬定，初版擬訂後經試訪一名專業人員後,參照實際訪談狀況及試訪者建議修正,再依據期初審查會議、專家會議與會委員給予之探索性訪談大綱修正建議，完成修正後開始進行訪談。

參、焦點團體

藉由探索性訪談結果，使研究團隊更清楚瞭解視覺障礙重建服務現況與轉銜機制,進一步以「視覺障礙者職業重建與生活重建間轉銜服務現況、困難及轉銜機制」為主軸擬定提綱(焦點團題題綱請見附錄六)，再分別邀請北、中、南、東四區的視覺障礙服務領域的專家學者，以及視覺障礙社福單位的實務工作者，擔任焦點團體成員，舉辦三場焦點團體。

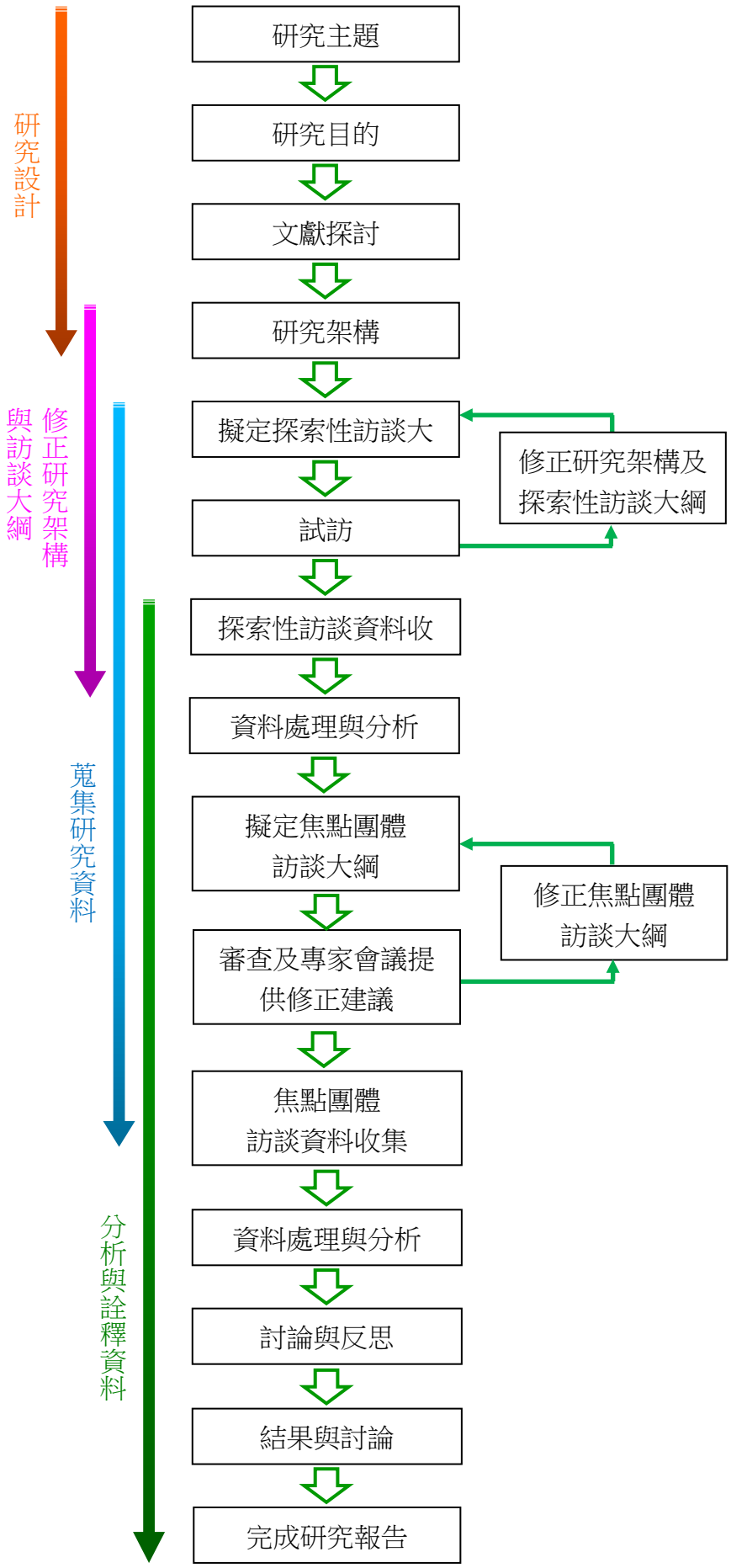
研究設計
修正研究架構與訪談大綱
蒐集研究資料
分析與詮釋資料
研究主題
研究目的
文獻探討
研究架構
擬定探索性訪談大
試訪
修正研究架構及探索性訪談大綱
探索性訪談資料收
資料處理與分析
擬定焦點團體訪談大綱
審查及專家會議提供修正建議
修正焦點團體訪談大綱
焦點團體訪談資料收集
資料處理與分析
討論與反思
結果與討論
完成研究報告

圖 3.1

研究架構圖

第二節、研究參與者

壹、探索性訪談

探索性訪談之研究參與者選取以立意取樣的方式,選取訪談對象共計有 20 名，分為專業人員與服務使用者，說明如下：

一、專業人員

本研究所指專業人員係指職業重建專業人員及生活重建專業人員，主要以承辦北、中、南、東四區之視覺障礙重建服務業務單位為主，選取依據為各縣市 2015-2016 年視覺障礙者重建服務合計轉介個案量為標準，於四區內分別選取一個合計轉介量最高與最低的縣市為代表,故邀請新北市、新竹市、南投縣、彰化縣、嘉義縣、高雄市、宜蘭縣、臺東縣等八縣市之實際執行職業重建專業人員，共計 8 名；依據第一次專家會議委員建議本研究之研究方向定調為以職業重建角度出發，故生活重建服務專業人員則各區選取一名有意願擔任訪談對象之實際執行生活重建專業人員，共計 4 名，是以專業人員合計 12 名。

專業人員優先挑選標準為從事該業務(職業重建或生活重建)滿兩年以上者，或單位內較熟悉該業務者。

二、服務使用者

由各區代表縣市提供服務單位篩選與推薦，邀請有意願接受訪談之視覺障礙者，且符合抽樣條件之服務使用者，共計 8 名，條件說明如下：

1. 有意願接受訪談之視覺障礙者。
2. 優先以曾有接受重建服務實際轉銜經驗之服務使用者,其次則曾有重建服務經驗者(職業重建或生活重建)。
3. 以中途致障之視覺障礙者為優先，其次則以先天視覺障礙，但視覺功能持續退化者。

表 3.1

研究參與者一覽表

類別	受訪者編號	訪談日期	訪談時間(分鐘)
職業重建專業人員	01A	2017/6/2	51
	02A	2017/6/3	25
	03A	2017/6/3	83
	06A	2017/6/5	29
	07A	2017/6/6	77
	09A	2017/6/12	57
	10A	2017/6/13	40
	11A	2017/6/14	67
生活重建專業人員	04B	2017/6/5	48
	13B	2017/6/16	73
	14B	2017/6/20	51
	20B	2017/7/24	57
服務使用者	05Cba	2017/6/5	23
	08Ceab	2017/6/8	58
	12Ca	2017/6/14	26
	15Cba	2017/6/20	49
	16Cba	2017/6/23	36
	17Cba	2017/6/23	31
	18Cba	2017/07/07	38
	19Cda	2017/07/11	52

資料來源：本中心自行整理

貳、焦點團體

透過探索性訪談結果分析，了解視覺障礙者生活重建與職業重建轉銜現況與困難，分別邀請視覺障礙服務領域的專家學者，以及視覺障礙社福單位的實務工作者，針對探索性訪談分析結果給予回饋與建議，依據第一次專家會議委員建議，為更了解臺灣視覺障礙者轉銜服務之現況，原定舉辦兩場焦點團體增加為三場焦點團體，分別為台北場、台中場及高雄場。

三場焦點團體邀請 6 名視覺障礙服務領域的專家學者，以及 15 名視覺障礙社福單位的實務工作者，共計 21 名。

第三節資料蒐集

壹、探索性訪談

一、訪談同意書

內容包含訪談過程中資料取得的方式、用途、相關訊息，以及保密原則，於訪談前進行說明，確認研究參與者了解並同意上述內容後，完成簽署「訪談同意書」後，方正式進行訪談(詳見附錄二)。

二、訪談的時間、地點

因本研究抽樣範圍涵蓋全省，考量研究經費及研究時程，本研究之訪談方式包括：視訊訪談、面訪以及電話訪談為主，其中服務使用者訪談方式以面訪為主。

不論是視訊訪談或面訪，均輔以電話聯繫進行資料蒐集，訪談次數依據資料飽和度及當事人意願等因素而有不同。訪談時間與地點以當事人方便為優先，不排除為平日晚間或假日，訪談時間約一個小時至一個半小時間，補訪時間以不超過一小時為主。

三、錄音器材

每案每次訪談皆會進行錄音，而以視訊進行訪談之研究參與者，係使用「Zoom 雲端視訊會議軟體」於訪談過程中進行錄音錄影，訪員會於訪談前提供受訪者安裝軟體及操作說明，並於約定受訪時間前 30 分鐘致電受訪者確認軟體安裝狀況及操作情形，訪談正式開始後，進行錄音前均會再次確認受訪者意願並取得同意；以面訪進行訪談之研究參與者，則是以錄音筆進行錄音，亦會於訪談正式開始後，進行錄音前再次確認受訪者意願並取得同意。

訪談蒐集資料包含：錄音檔、影像檔及轉錄之逐字稿，均僅為本次研究使用，相關資料將由桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心進行兩年保存，保存期後即銷毀。

四、受訪對象訪談流程表

依據本研究受訪對象不同製作「服務使用者訪談流程」(見附錄三)及「專業人員訪談流程」(見附錄四)，訪員依據流程表單內容提示進行訪談。訪談流程表單內容包含不同受訪對象的問題，提示提問重點、受訪者反應及時間分配，另有備註欄供訪員得視狀況撰寫筆記，透過訪談流程表內容以提高訪談內容資料一致性，降低因不同訪員個別的訪談方式所造成的資料偏誤，且提醒訪員時間分配，以避免訪談成為漫談，以利後續資料分析。

五、相關文件

在當事者願意提供的前提下，蒐集專業人員所任職單位之 DM，服務相關成果數據、以增加資料之飽和度。

貳、焦點團體

一、半引導式簡報

於焦點團體開始時，團體主持人會說明本次研究目的，並依據問卷調查結果做簡單陳述，如：北部地區各縣市在視覺障礙服務資源的分布與差異，並引導至焦點團體進行討論，協助參與焦點團體成員可更快理解討論重點，促使資料收集過程更有效率。

二、焦點團體的時間、地點

本研究召開三次焦點團體，每次團體時間約為兩個小時至兩個半小時，會議地點以成員交通便利的地點為主；依據研究時程規劃，已於 2017 年 8 月間完成三場焦點團體，各場次辦理日期詳見表 3.2。

表 3.2

焦點團體場次一覽表

	舉辦地點	舉辦日期/時間	出席人數	出席人員
第一場焦點團體	高雄	2017年8月18日(五) 13：30-16：00	4	實務工作者
第二場焦點團體	台中	2017年8月22日(二) 13：30-16：00	9	專家學者、實務工作者
第三場焦點團體	台北	2017年8月25日(五) 13：30-16：00	8	專家學者、實務工作者

資料來源：本中心自行整理

第四節資料分析

每次焦點團體與深度訪談均會使用錄音工具完整記錄訪談內容，訪談結束後即轉錄逐字稿，並對照研究團隊所做之筆記，加以補註聲音、表情、團體成員的互動等非語言訊息，完成後由研究團隊兩位成員以 Microsoft Excel 2010 進行資料分析。

資料分析步驟為：

壹、建立架構：

依據訪談提綱擬定分析架構。

一、回應研究目的一： 從職業重建角度出發，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制之「服務過程中所需之生活重建需求」。

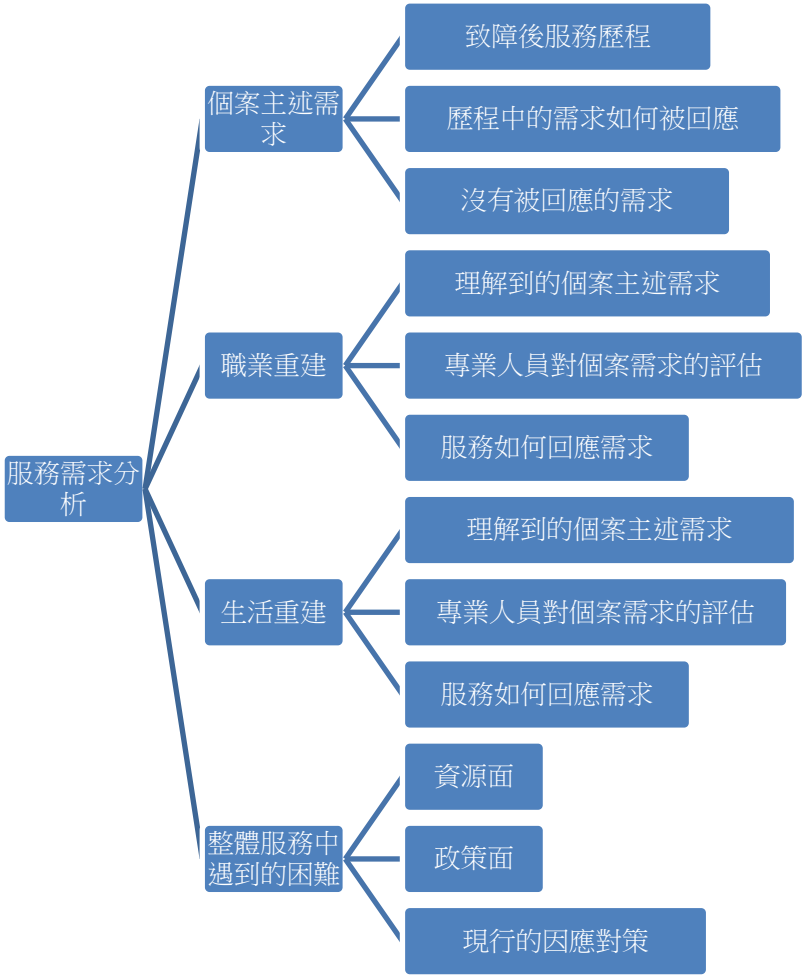

圖 3.2

服務需求分析架構

二、回應研究目的二： 從職業重建角度出發，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制之「轉銜機制」與「制度困難」。

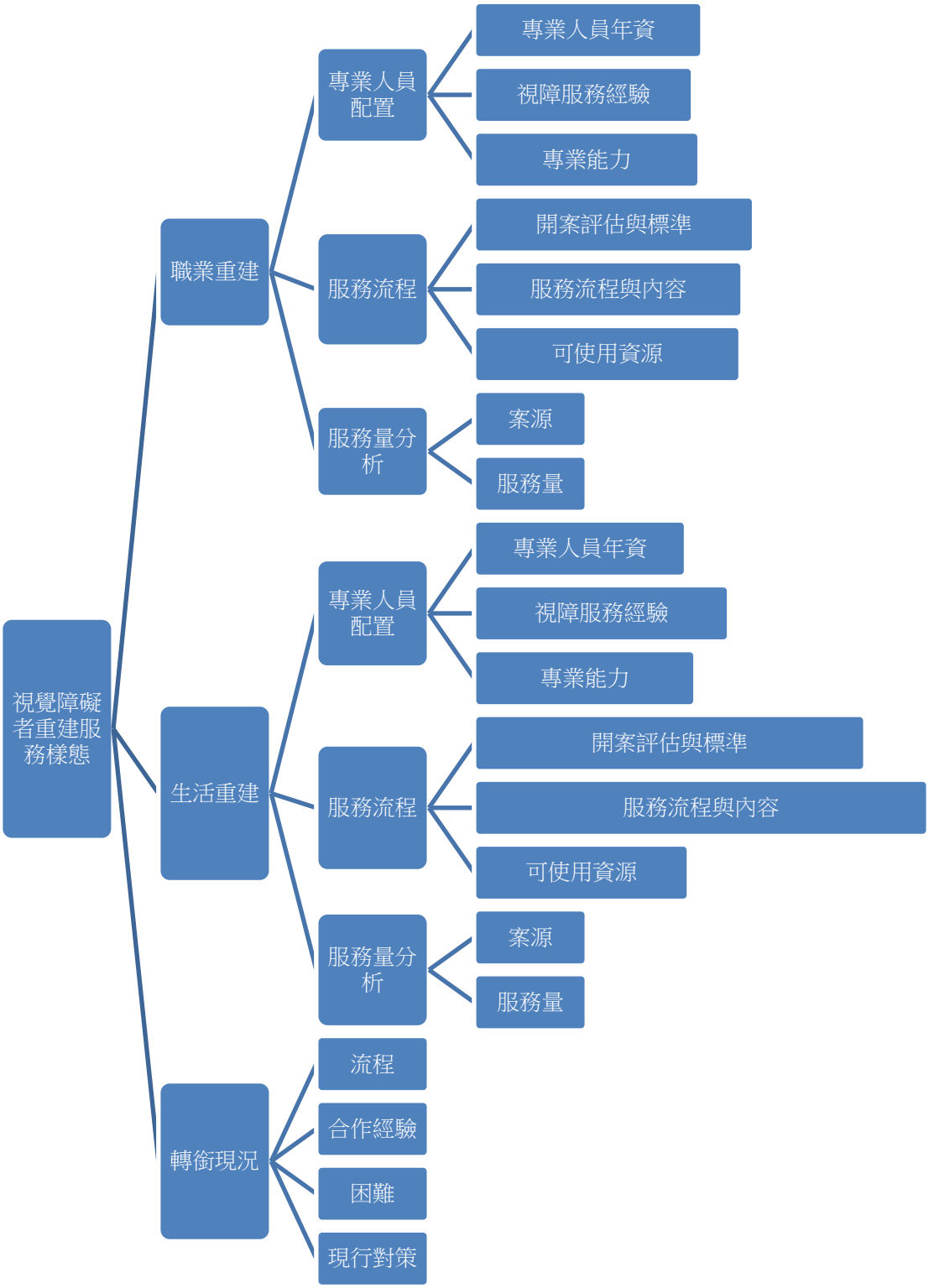

圖 3.3

視覺障礙者重建服務樣態

貳、資料編碼管理：

一、探索性訪談

（一）本研究將 20 位研究參與者分別以受訪順序及身份別進行編碼。受訪順序以阿拉伯數字 01~20 代表，01 代表第一位受訪者、12 代表第十二位受訪者;職業重建專業人員編碼代號為A、生活重建專業人員編碼代號為B，以及服務使用者編碼代號為 C，如：01A 為第一位受訪者，其身份為職業重建專業人員；12C 為第十二位受訪者，其身份為服務使用者。

（二）依據期中審查會議委員建議，希望透過編碼方式可知服務使用者過去接受服務之歷程，故服務使用者身份代碼 C 後會運用英文字母來代表其接受服務的歷程，a 為職業重建服務、b 為生活重建服務、d 為教育單位、e 為接受民間單位或協會所提供之視覺障礙相關服務。如：05Cba 為，第五位受訪者，其身份別為服務使用者，其接受服務的歷程是先接受生活重建服務後，再接受職業重建服務。

（三）訪談逐字稿的第一組代碼即是研究參與者的代碼，第二組代碼是逐字稿行號，由三位數阿拉伯數字 001~999 代表，兩組代碼整合後，便是逐字稿內每段文句代碼，如：「01A48」是參與者 01A 在探索性訪談逐字稿中，第 48 行起的談話內容。

二、焦點團體

（一）本研究共辦理三場焦點團體，依據辦理場次的地點為代表，北代表台北場、中代表台中場、南代表高雄場;參與焦點團體成員的專家學者編號代碼 D、實務工作者如單位承接職業重建相關方案，則編號代碼為 A、單位如承接生活重建方案，則編號代碼為 B、單位如沒有承接職業重建或生活重建，但有提供視覺障礙相關服務，如休閒娛樂、心理成長團體或定向服務等，則編號代碼為 E。如：北-E，則為台北場，發言人身份為提供視覺障礙相關服務的實務工作者。

（二）焦點團體逐字稿的第一組代碼即研究參與者的場次與身份別，第二組代表是逐字稿行號，由三位數阿拉伯數字 001~999 代表，兩組代碼整合後，便是逐字稿內每段文句代碼，如：「北-D-08」是焦點團體台北場學者在逐字稿中第 8 行起的談話內容。

參、概念編碼

一、反覆閱讀逐字稿,擷取符合本研究所關心之重點如圖 3.4,並賦予概念化編碼,再依據分析架構，重新組成具有組織性的架構。摘錄 06C 案逐字稿第 80 行至第 90 行為例，本段訪員詢問服務使用者對於接受生活重建服務的經驗及回饋篩出內容中對於接受服務的感受。研究團隊先反覆閱讀逐字稿，將重要的重點圈出併標註概念，依據這些概念重組架構。

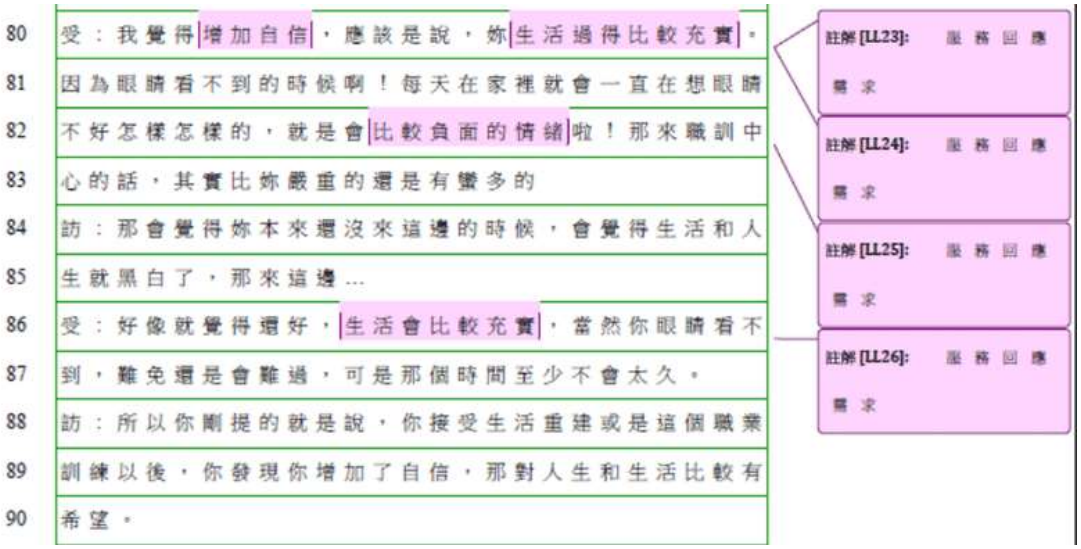

圖 3.4

資料編碼圖示

概念化編碼舉例，如下：

「有一些是*家人不方便接送*，因為**畢竟還是有一些比較偏遠的鄉鎮，像是大城，那真的很遠，或是**、**，其實他*公車相對比較少，就算他有做基本的生活重建，他可能也沒有辦法搭車*，或者是公車少到一種你沒有辦法上車的地步，他就必須依賴家人，那依賴家人的時候，家人不一定有空可以負責接送，帶他來進行生活重建的部分。還有*一些是自身的抗拒，中途致障者他可能心理因素抗拒*，還有一些可能是*家人過度保護*，就再也沒有讓他出門過了，有一些是這樣的家人。」

- 服務提供者/服務困難/個案因素
- 服務提供者/服務困難/個案因素
- 服務提供者/服務困難/個案因素
- 服務提供者/服務困難/個案因素

二、進行資料分析的過程中，研究團隊會不斷檢視編碼概念化意義的適切性，並透過研究成員間的互相討論，以及專家會議委員建議等方式，發現、修正以及確認概念(如圖 3.5)。

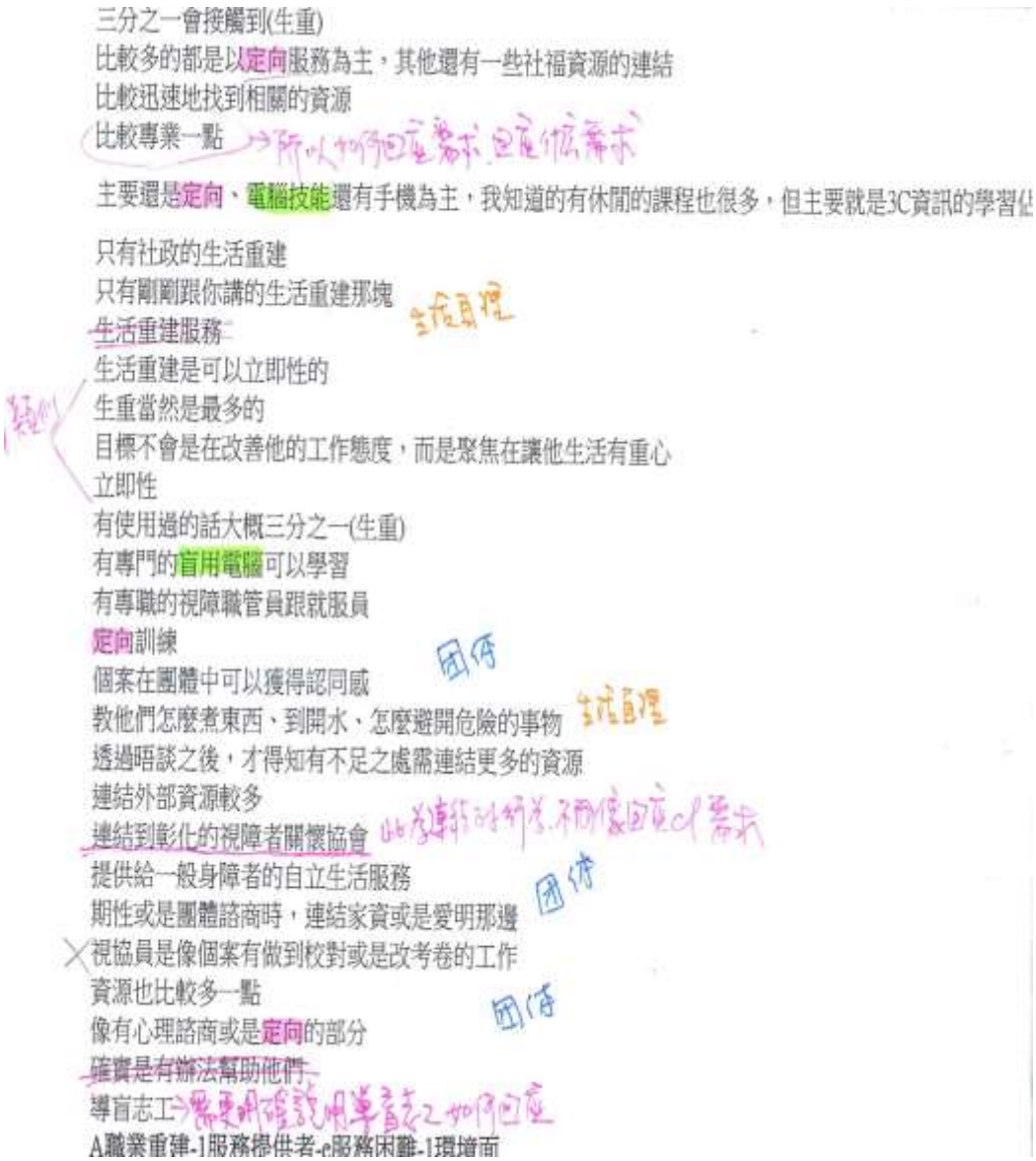

圖 3.5

研究團隊成員互相檢驗佐證

第四章 研究分析

本研究抽樣方式係以承辦北、中、南、東四區之視覺障礙重建服務業務單位為主，選取依據為各縣市 2015-2016 年視覺障礙者重建服務合計轉介個案量為標準，於四區內分別選取一個合計轉介量最高與最低的縣市為代表，故邀請新北市、新竹市、南投縣、彰化縣、嘉義縣、高雄市、宜蘭縣、臺東縣等八縣市之職業重建專業人員與服務使用者，另考量城鄉差異與是否有長期服務視障的經驗，分別邀請新北市、南投縣、高雄市、宜蘭縣之生活重建專業人員，參與者共計 20 名。

探索性訪談已於 2017 年 7 月 24 日完成 20 份訪談，本章依據文獻及目前完成之探索性訪談所獲得的資料，經質化分析呈現的初步分析結果，以回應研究目的一：**從職業重建角度，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制。**

第一節、研究參與縣市與參與者分析

壹、研究參與縣市視障服務概況

參與本研究之八縣市(新北市、新竹市、南投縣、彰化縣、嘉義縣、高雄市、宜蘭縣與台東縣)，職業重建個案管理服務均由地方政府承接，職管員均配置於縣市政府內，僅新北市除市府內配置還委託兩間民間單位承接身心障礙者職業重建服務中心，其中高雄市及彰化縣亦申請「補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫」之「視覺功能障礙者職業重建服務（中心）」、「視覺功能障礙電話服務員進用及推廣」和「視覺功能障礙者從事按摩及理療按摩工作之輔導及補助」等子計畫，因而配置視障按摩輔導員、視障電話值機人員，以及專責視障職管員(高雄)或視障就服員(彰化)；視覺障礙者生活重建服務除宜蘭縣、嘉義縣及台東縣是由縣市政府社會局處自行承接該業務外，其餘縣市則委託民間單位提供服務。

各縣市職業重建服務對視覺障礙者的開案標準與其他障別相同，並無因障別而有差異，但在開案前的需求評估重點，則會因其障礙特質而有所差異。基本生理功能評估除肢體功能外，視覺功能評估亦是評估重點之一，其中高雄市及彰化縣之視障服務使用者想從事的工作職種如為按摩業，則轉介給視障按摩輔導員提供服務；新北市政府則開放對於明確欲從事按摩業之視覺障礙者，可由就服員自行開案，不受新北市職重窗口單軌派案限制，職管員主要服務尚不清楚未來方向或想要從事非按摩業的視覺障礙者。

貳、探索性訪談對象分析

一、職業重建專業人員

參與本研究之職業重建專業人員，均為於縣市政府內擔任職業重建個案管理員(以下稱職管員)，僅有一名職管員為專職視覺障礙職管員，服務對象以視覺障礙者為主，其餘受訪職管員服務對象則為不分障別之身心障礙者。職管員年齡分布為 33 歲至 48 歲間，平均年齡為 39.5 歲；從事身障業務相關年資分布為 4 年至 15 年間，平均年資為 7.7 年；而現職年資分布為 3 年至 9 年間，平均年資為 5.25 年。除專任視覺障礙職管員曾經服務約 100 名視覺障礙者外，其餘職管員於現職職務中曾服務視覺障礙個案量分布為 2~12 名，平均服務量為 5.6 名。

研究團隊於檢視逐字稿發現，專任視覺障礙職管員實際服務視覺障礙者的服務量明顯多於服務跨障別服務使用者的職管員，因此從回應內容可展現出對於視覺障礙者的特質與服務需求的了解、轉銜服務經驗及政策建議等面向都更較為具體與深入。

表 4.1

職業重建專業人員受訪一覽表

研究參與者代號	年齡	職業重建總年資	現職年資	服務視覺障礙者個案數	備註
01A	41	15	9	6	
02A	35	6	6	18	一年約 3 案
03A	39	6	3	36	一年約 12 案
06A	43	12.5	3	10	3 年
07A	48	9	9	3	
09A	33	5	3	100	年度服務 40 案
10A	40	5	5	4	
11A	37	4	3	3	一年約 1 案

資料來源：本中心自行整理

二、生活重建專業人員

本次研究生活重建單位的縣市(新北市、南投縣、高雄市、宜蘭縣)，依序為北、中、南、東代表，新北市與高雄市又為直轄市，而南投縣與宜蘭縣為縣轄市，目前新北市與南投縣的生活重建服務均由財團法人伊甸基金會承辦；高雄市的生活重建服務則由財團法人臺灣盲人重建院南部服務中心承接；宜蘭縣截至去年均由財團法人宜蘭縣私立慕光盲人重建中心承接，2017 年改為縣府自辦。財團法人臺灣盲人重建院與財團法人宜蘭縣私立慕光盲人重建中心除了是長期經營視覺障礙服務的民間單位，也曾經執行宜蘭縣視覺障礙生活重建方案，在臺灣視覺障礙者服務史中佔有舉足輕重的地位，故本研究力邀兩單位分享其寶貴經驗。

本次生活重建專業人員樣本代表為宜蘭縣、南投縣、高雄市及新北市。參與本次探索性訪談的生活重建人員均為單位或該方案之主管，兼具視覺障礙者個案服務實務以及方案管理、執行之經驗；年齡分布為 32 歲至 49 歲間，平均年齡為 39.25 歲；從事視覺障礙相關服務平均年資分別為 12.75 年；而現職年資則平均為 6.5 年；其中三位研究參與者服務視覺障礙者經驗均超過 200 位以上;在服務視覺障礙者的專業能力中，其中兩位除具備社會工作專業背景外，到職後亦接受培訓取得相關專業資格，如：視覺障礙者生活技能訓練師，另外兩位則表示到職後，每年均接受 20 小時的視覺障礙相關在職訓練，雖尚不具專業資格，如：定向行動訓練師、生活技能訓練師，但對於相關專業具備基礎概念，不影響專業服務上的提供。

表 4.2

生活重建專業人員受訪一覽表

研究參與者代號	年齡	專業年資	現職年資	具備專業資格	服務視覺障礙者個案數	備註
04B	49	17	15	視覺障礙者生活技能訓練師、視覺障礙者定向師	約 595 名	一年平均服務 30-35 人
13B	38	13	5	視覺障礙者生活技能訓練師	約 200 名	一年平均服務 35-40 人
14B	38	13	4	無	約 60 名	擔任主管職後較少提供直接服務。
20B	32	8	2	無	約 480 名	社工時期一年約服務 80 名，擔任主管職後則不提供直接服務。

資料來源：本中心自行整理

比較參與研究之視覺障礙者職業重建專業人員與生活重建專業人員，兩者在平均年齡上並無太大的差異，但生活重建專業人員從事視覺障礙者相關服務的平均年資約 12.75 年，且具有豐富的服務視覺障礙者的經驗，而職業重建專業人員則是多數提供不限定服務障別的跨障別服務，視覺障礙者在開案服務量中僅占極少數的比例，部分研究參與者甚至有整年度沒有服務過視覺障礙者的經驗，故相較之下，生活重建專業人員對於視覺障礙者的障礙特質與需求的掌握程度較職業重建專業人員高，但職業重建人員對於雇主心態與就業市場等面向較生活重建專業人員瞭解，故研究亦有發現職業重建與生活重建專業人員的合作經驗中，都會互相學習以提升對視覺障礙者的服務。

三、服務使用者

本次服務使用者樣本有八位，優先以後天致障之視覺障礙者為優先，但因牽涉受訪者意願，故參與本研究之視覺障礙者先後天致障各佔一半，其年齡分布為 20 歲至 64 歲，平均年齡為 32.5 歲；其中有 2 位是領有舊制視覺障礙手冊，5 位為新制身心障礙需求評估第二類（眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛）證明，1 位是新制第二類與第七類證明；障礙程度分布於輕度至重度，1 位輕度、2 位中度、5 位重度；在致障原因中有四位為先天視覺障礙者、四位為後天致障的視覺障礙者，四位先天視覺障礙者，其中三位現階段的障礙狀況為全盲，均曾因視功能漸失因素陸續使用職業重建或生活重建資源，目前都具備生活自理與定向能力，但需要少部分的協助，如：居家清潔、陌生地區的重新定向訓練，而另一位先天視覺障礙者為低視能，透過放大輔具的協助下，生活自理可獨立完成，閱讀與寫字也無明顯困難，故未曾接受過生活重建服務，僅有職業重建服務經驗；另外四位後天視覺障礙者則是因突發性病變，導致視功能障礙，當中僅有一位為全盲，目前亦具備生活自理與定向能力，但需要少部分的協助，如：復康巴士、家人陪同外出，也接受過生活重建與職業重建服務經驗，其餘三名視覺功能障礙狀況分別為低視能、視野缺損和複視，因尚具有殘餘視覺功能，故可執行日常生活功能且不需他人協助。

八位受訪者其中兩位目前已就業、兩位目前正在職訓單位中接受按摩職訓，以及四位待業中。兩位就業中的視覺障礙者分別從事學校庶務人員以及縣市政府話務人員，且兩位均透過職業重建資源協助下就職；目前正在接受按摩職訓的兩名受訪者，均不在原居住縣市接受按摩職訓，其原因為原居住的縣市並未開辦視障按摩職訓，此外，其中一名受訪者甚至具備國家考試院級專業證照，但由於居住地缺乏符合其專業能力的工作職缺，職業重建專業人員雖協助開發，但仍無法順利成功媒合工作，故考量經濟、未來職涯發展及居住便利性等因素，才離家接受按摩職訓。

而受訪對象在取得服務訊息的管道(不論是獲得生活重建或是職業重建)，八位受訪者中有五位受訪者是透過親友提供或是自行搜尋的方式取得，只有一位是透過職業重建人員轉介，有兩位是結束教育階段透過教育轉銜會議而連結到職業重建服務資源；八位受訪者均曾使用過職業重建服務，包括：視覺障礙者按摩職訓、職業重建個案管理、支持性就業服務、定向；其中六位曾使用過的生活重建服務，包括：生活自理技能訓練、定向、盲用電腦、同儕支持團體以及輔具訓練。

八位受訪者均曾使用過職業重建服務，其中七名受訪者認為專業人員的服務態度良好，認為在職業重建中的求職不順利與現有工作機會和服務資源的不足有關，並不會直接認定是專業人員的因素，但有一位受訪者接受服務經驗，期待工作內容可以與大學專業有關，因有家庭經濟壓力，對薪資也有所期待，但在服務過程中受訪者認為專業人員的並未積極協助倡議開發工作機會，最後則選擇離開家鄉至都會區接受服務；六位曾使用過的生活重建服務及職業重建的受訪者則認為專業人員的服務態度均良好，但也不乏受訪者認為服務並未向其收取任何服務費用，也不好多加要求與期待。

表 4.3
服務使用者一覽表

案代號	年齡	戶籍地	現居地	致障原因	新/舊制鑑定手冊：類別	障礙等級	現階段障礙狀態	現階段生活自理能力	現階段就業狀態	資源訊息獲得管道	曾使用之職業重建服務	曾使用之生活重建服務
05Cba	39	雲林縣	宜蘭縣	後天	新制： 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛(103年致障、104年台南成大醫院鑑定取得身障證明)	中度	低視能(視網膜色素病變RP)	透過手機放大軟體輔助，但擴視機(輔具)考量費用未購置，部分日常生活功能仍有困難，獨立外出仍需他人陪同。	按摩職訓中(106年慕光盲人重建院)	親友提供	視覺障礙者按摩職訓	生活自理技能訓練(職訓同儕在外租屋同居)、定向、心理諮商、手機套用語音系統
08Ceab	34	新竹市	新北市	先天	新制：第二類、第七類	重	低視能(視力0.03)	可執行日常生活功能，手杖、擴視機、放大鏡	已就業：學校庶務人員	職重(北市視協)、生重(職管轉介)	職業重建個案管理、支持性就業服務、定向	定向
12Ca	24	彰化縣	彰化縣	先天	新制：第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	輕	低視能	透過放大輔具可執行一般日常功能	已就業：縣市政府話務人員	親友介紹	職業重建個案管理	無
15Cba	27	南投縣	新北市	先天	新制：第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛(視網膜母細胞瘤)	重	全盲	可執行日常生活功能，手杖	按摩職訓中	社工系畢業、上網	職業重建個案管理、視覺障礙者按摩職訓	定向(生活自理技能訓練、盲用電腦等在校已學)

（續下頁）

案代號	年齡	戶籍地	現居地	致障原因	新/舊制鑑定手冊：類別	障礙等級	現階段障礙狀態	現階段生活自理能力	現階段就業狀態	資源訊息獲得管道	曾使用之職業重建服務	曾使用之生活重建服務
16Cbab	20	新竹縣	新竹市	後天	視覺障礙（舊制手冊）	重度	全盲（視神經萎縮、有光覺）	使用電腦、手機語音軟體、白手杖(復康巴士、家人陪同外出)	待業中	自行網路搜尋資訊（社政單位）	職業重建個案管理	生活自理技能訓練、定向(使用白手杖頻率不高)、盲用電腦
17Cba	26	台東縣	台東縣	後天	新制： 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	重度	視野缺損	可執行日常生活功能，不需他人協助	待業中	親友提供、自行臨櫃	視覺障礙者按摩職訓、職業重建個案管理	生活自理技能訓練、定向、盲用電腦
18Cba	64	高雄市	高雄市	先天	新制： 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	重度	全盲	可執行部分日常生活功能，但仍需居服員協助居家清潔	待業中	自行搜尋網路資訊	職業重建個案管理、生命教育講師培訓	生活自理技能訓練、定向、盲用電腦
19Cda	26	嘉義縣	嘉義縣	後天	舊制：視覺障礙	中度	複視	可執行日常生活功能，不需他人協助	待業中，可能會準備考公職	教育轉銜會議	職業重建個案管理、支持性就業服務、職務再設計	無

資料來源：本中心自行整理
代碼說明：服務使用者身份代碼 C 後以英文字母來表示接受服務的歷程，a 為職業重建服務、b 為生活重建服務、d 為教育單位、e 為接受民間單位或協會所提供之視覺障礙相關服務。

參、服務使用者資源使用現象

經由本研究參與者的分享，發現視覺障礙者在使用相關資源的經驗會因著先後天所導致視覺障礙，以及如何取得資源訊息而有所差異，以下加以詳細說明：

一、先天與中途致障之視覺障礙者的差異

目前所規劃的各項服務，都是視覺障礙者在重建歷程中共同的需求，舉例來說不論是先天或是後天的視覺障礙者都需要定向行動能力，但兩者的差異在於對不同服務上的需求強度。

以先天視覺障礙者來說，對於視覺功能缺損事實的接受度較後天致障者較佳，透過早療或教育等階段多半已具備生活自理及定向能力，故在生活重建服務的服務需求多半是因為環境轉換，或因視覺功能持續退化等因素，需要透過生活重建介入協助已具備能力上的提升或強化，但由於先天視覺障礙者因缺乏視覺經驗，對於就業市場的認識建構於自身的想像與主觀的理解，因此對職種的認識與職場規範的理解較為薄弱，協助先天視覺障礙者進入就業階段，則需要更多的職業探索與就業前準備來認識就業市場，了解雇主的期待與職場規範。

而後天致障的視覺障礙者，則是對視覺功能喪失事實的發生需要心理上的調適，實務經驗也呼應文獻探討中後天致障者的最大障礙來至於接納障礙事實，超過半數的專業人員表示，從未接受過生活重建服務，又不願接受生活重建服務的視覺障礙者，多半對於障礙事實的接受度不高，對專業人員容易抱持著不信任與防備的心態，對於接受評估的意願不高。

「…說真的，要跟視障者討論一個你 OK 我也 OK 的東西會有點困難，因為他們的防備心真的很重…」(07A068)

「…過去曾嘗試轉介一個個案到生活重建，個案因尚未接受致障事實而拒絕，改轉介按摩職訓。」(03A140)

「…中途致障的部分，很多個案會在剛致障的時候可能會抗拒去做生活重建…」(11A048)

而實務工作者的經驗中，發現對於障礙事實接納度不高的視覺障礙，者，通常都需要較長的就業準備期。

「…視障者在就業準備的時間都會比較長，可能也需要一兩年到三五年，甚至我們在定期辦的督導會議裡面十幾年的都有…」(07A504)

因此，專業人員服務對障礙事實接納度不高的視覺障礙者時，必須努力建立彼此的信任關係，協助服務使用者接受障礙事實後，相關的服務才能真正進行重建工作。

除此之外，其中也不乏視覺障礙者認為目前的殘餘視覺功能尚能應付生活或工作上的視覺需求，因此對於接受生活重建的意願低。

「個案可能認為只是自己走路比他人慢或主動閃人就可以，在還沒造成生活上的困擾前，個案不會覺得他們需要這些協助。」(03A091)

在焦點團體分析中發現先天視覺障礙者除了對於職種的認識與職場規範的理解較為薄弱外，也因成長過程中多數受到家庭的保護，導致進入職場這種包容性較低的環境後，容易會有適應不良的狀況；而後天致障的視覺障礙者是否能接受障礙事實，也是焦點團體中實務工作者所認為影響服務的重要因素，故焦點團體中對於先天與後天致障的視覺障礙差異的發現呼應探索性訪談分析。

二、服務使用者取得資源訊息的管道仍以透過非正式管道取得

本次研究參與者僅有三位是透過正式管道(教育轉銜會議或職業重建窗口)的協助下連結到生活重建或是職業重建服務資源，其餘五位則是透過親友協助或是自行搜尋找到相關資源，且獲得資源的方式與先後天也有所關聯，依據三位服務使用者訪談內容，發現先天視覺障礙者獲得福利資源訊息的管道多來自於民間視覺障礙者服務協會或是在校期間資源教室所提供，但中途致障者表示障礙發生後，完全不知道有哪些福利資源，也不知道可以從何處獲得協助，後來是透過朋友提供資訊，才聯繫到視覺障礙者服務單位並接受諮詢。

「…我個人是覺得眼睛看不到的那個過程，一開始你會不知道去那裡可以找到這個資源，因為一開始我也不知道，我是後來我朋友和我介紹我重建中心，那個時候不想來那麼遠，所以當時重建中心又和我說社會局，所以我才會知道有這個資源…」(06C026)

從生活重建專業人員的經驗也證實，服務量的來源大宗為其他單位轉介及視障協會轉介，自行求助的部分較少。焦點團體中發現，生活重建的服務使用者來源，可分為社會局所提供之新領冊(身心障礙者證明)名單、ICF 需求評估名單以及各地方身心障礙者資源中心之身障成人個管轉介，此一回應與探索性訪談結果並無差異。

「如果以最近這幾年來講，大概就服中心或協會為大宗，大約佔了 70%，其他就是自己來找的或我們中心自己找的。」(04B012)

有部分縣市職業重建或生活重建單位會主動與視覺障礙者聯繫，確實有改善過去服務使用者不知道服務資訊的現象。

「這兩年最大宗的是我們自己去開發的，透過社會局名單去開發的。」(13B013)

「現在我們比較可以因應的策略就是去這些單位，可能做宣導活動，期待說看是不是也可以讓醫療院所或市區公所他們也認識視障者的生活重建，慢慢再把這個機制去建立起來。」(13B531)

「其實我們去年也透過他們電訪我們縣境內所有的視障者，去了解他們的需求，都有盡力來協助他們。」(11A222)

視覺障礙者在障礙發生後，要同時面對生活方式改變、面對障礙事實及心理調適等多重壓力下，多會陷入無所適從的無助感中；且又因資訊獲得相對困難，除非透過醫療單位或家人朋友協助，才有可能取得較多的福利資源資訊。因此如何將相關服務資訊確實地傳達給中途致障視覺障礙者，是重建服務提供單位應加強著力之處。

另外，焦點團體中實務工作者的回饋發現，以生活重建而言的服務使用者來源可分為社會局所提供之新領冊(身心障礙者證明)名單、ICF 需求評估名單以及各地方身心障礙者資源中心之身障成人個管轉介，實務工作者表示除了參與主動參與社政、勞政等相關聯繫會議時的服務宣導外，也曾主動向當地衛生局處等服務單位進行宣導，其成效並未反映在個案來源，此一回應與探索性訪談結果並無差異，再進一步探究後發現，ICF 需求評估人員對於各項服務資源的了解，會影響其判斷服務使用者的表達性需求應連結何項資源的適切度，以及相關資源訊息的取得

「…社會局的社工會就覺得說你有職業重建的需求就把你轉到職業重建去，可是你轉到職業重建那邊勞工局一定會退，因為這個個案根本沒辦法進到就業端，所以我會覺得說可能是不同角色的不理解…」(南-E-551)

實務中具有多元需求的視覺障礙者，或尚無意願接受服務者，生活重建單位會定期寄發關懷卡及後續追蹤，並將相關名單連結到身心障礙者資源中心的身障成人個管進行後續服務。

承上所述，因此在職管員開案前評估過程中，需要釐清視覺障礙者現階段需求的優先順序，不論是否曾接受過生活重建服務，現階段狀態出現戶外移動困難且無法避開危險，以及基本生活難以自理，例如：需要他人協助如廁或用餐等，職管員即會提供生活重建服務資訊，建議視覺障礙者透過生活重建服務養成基本生活自理與定向行動能力後，如仍有就業需求再提出職業重建服務申請。而確實具有就業之潛能，具備生活自理能力或僅需部分生活重建服務者，

職管員便會開案提供服務。換言之，僅需要部分生活重建服務者即屬於同時具有職業重建服務與生活重建服務需求，需透過重建服務資源間的轉銜合作，以達成服務使用者返回就業市場的重建目標。

第二節、職業重建過程中的生活重建需求

實務中發現，職管員接觸到同時具有職業重建服務需求與生活重建服務需求的視覺障礙者，多屬於就業年齡且具有經濟需求，致障原因多為中途致障，但也不乏先天性視覺障礙者，但其視覺功能持續退化中。

先天性視覺障礙者多數人在其早療或學齡階段過程中，透過教育體系的協助下，已具備應有的生活自理能力，雖因視覺功能持續退化，但此類型的服務使用者在生活重建服務的需求較聚焦於環境轉換上的定向與不同輔具使用上的學習；而職管員服務的中途致障視覺障礙者經分析後具有下列的期待：

壹、服務使用者接受服務的期待

一、求職的意願與動機明確

接受訪談的職重專業人員全數表示，在晤談評估中服務使用者均能明確的表達求職的意願，受訪縣市中甚至有視覺障礙者期待職重專業人員協助找特定職種的工作。

「他們來的時候，主要就是要找工作啊!」(01A045)

「來的話都會說要找工作…」(03A028)

「大部分都是來要找企業進用視障按摩師的工作，幾乎都是這一項。」(02A058)

職管員不會馬上認定視覺障礙者具有就業的能力，會透過晤談諮商了解服務使用者的職種期待再進行生理功能評估、情境評量或分析轄區內就業機會等方式，釐清服務使用者的服務需求與擬定職業重建服務計畫，進一步分析視覺障礙者的職業重建服務需求。

二、 期待同步接受職業重建與生活重建

部分視覺障礙者生活已經陷入困難，必須要有經濟收入維持生活，是以此類型視覺障礙者並非不願意接受生活重建服務，而是基本經濟安全是其接受服務的考量之一。

「他生活可能陷入一些困難，他非得要努力工作賺錢來維持生活的話，

那當然就要兩者一起進行。」(09A086)

此類型視覺障礙者更期待同步接受職業重建與生活重建服務，以縮短待業期，盡速返回職場。

在焦點團體實務工作者的實務經驗中發現，後天致障視覺障礙者在接受服務的意願上，因為受到對障礙事實接受度的影響，接受職業重建的意願會高於生活重建的意願，但服務使用者不一定已經具備生活自理的能力，透過職業重建的介入並同步進行生活重建，實務中服務使用者的排斥性較低。

「…在服務生活重建的過程中，不勉強他一定要從生活重建開始介入，也是有人從職業訓練之後他才開始去學定向或其他生活自理的部分。」(南-B-196)

參與焦點團體的學者也呼應職業重建與生活重建同步服務的可行性，但是職業重建與生活重建直接服務人員是否了解彼此的服務內容與開案標準、是否能掌握視覺障礙者的服務需求，以及資源運用的概念，都會影響到同步服務的可能性。

「視障者職重其實有很多生重的東西，雖然剛剛提到有些服務是相同的，但是相同的是有他的道理...有些不一定是說要這個完了才那個，或是兩個一定要在一起…」(中-D-259)

「…我們第一線的工作者有沒有這樣的概念去做服務，而不是說可能生活重建先再換職業重建，這樣的話就會很可惜，會有一點點像是不要落入互踢皮球的概念…」(中-B-170)

實務經驗發現具有明確工作動機及期待同步接受服務的視覺障礙者，多肩負分攤家計之責，而當視覺功能可能無法勝任原職務時，持續工作、維持收入便是當務之急，故於下段說明視覺障礙者在職重服務之需求。

貳、視覺障礙者的職業重建服務需求

綜合來說，正式進入到職重服務中的視覺障礙者並非都曾接受過生活重建服務，職管員在釐清服務使用者的服務需求後，可能會有三種不同的服務需求類型：(1)單純的職業重建服務需求、(2)職業重建歷程中所需要的生活重建需求，以及(3)現階段不需要職業重建服務者；而職業重建歷程中所需要的生活重建需求亦可視為職業重建與生活重建轉銜需求。以下說明探索性訪談中內容提及視覺障礙者在職業重建實務中的職業重建服務需求，現階段不需要職業重建服務者將於第五章做進一步討論。

一、 心理層面：以職涯諮商為主

探索性訪談分析發現，中途致障視覺障礙者尤其需要心理諮商資源，多數的服務使用者對於致障後還可以從事甚麼工作感到茫然，故以職業重建角度所需的心理協助較偏向職涯諮商。

「…職涯諮商的部分，包含幫他聚焦職業的方向，這部分我覺得也是很重要的，因為真的不知道自己要做什麼的很多，我們即便提供他方向，他都會很質疑自己是不是能夠做到…」(07A185)

「像他們會說不知道自己視力不好之後，他們可以做什麼，或是他們想要回到職場，那他們回到職場可以做什麼…」(13B326)

「比較想要諮商吧，就是先了解說我能做什麼工作，再去挑選說我比較想要做什麼工作。」(12Ca022)

職業重建所提供之諮商服務較著重於幫助視覺障礙者對障礙現況的瞭解、殘餘視力功能是否可協助其重返原職場、現有能力與目前就業市場工作機會的適配，以及如果無法回到原職場，還有甚麼其他的職業發展可能性。以先天視覺障礙者來說，由於缺乏視覺經驗，因此對於職業類別與職場規範等的理解較低；以中途致障視覺障者來說，反而是受限於致障前的經驗，當視覺功能無法勝任原職務時，對於其他職種的可能性則是缺乏想像，但是透過職涯諮商的歷程，可協助視覺障礙者對於未來具有想像力。

「我督導職管人員說要讓個案有想像力，所謂的想像力就是他不是關在那裡的理想，而是提供他一些資料，說像你這樣背景也許曾經有一位視覺障礙者或是多位視覺障礙者，他們可以在甚麼樣的領域有所發展…。」(中-D-27)

二、職業技能養成

目前就業市場中多數工作的執行，仍仰賴視覺辨識能力，因此對中途致障的視覺障礙者而言，視覺障礙發生後對就業的首要挑戰便是重新建構新的工作方式，並符合原工作的要求。透過輔具、職務再設計的介入以及學習盲用電腦等方式，協助服務使用者執行原本熟悉的工作，實務中也不乏持續留任於原職場的成功案例。

但有更多的服務使用者屬於中高齡藍領工作就業者，原工作多偏勞務性、操作性質的工作職種，考量該類型工作的執行需要大量的視覺輔助，返回原職場實屬不易，故養成新的職業技能有助於提昇持續就業的可能性。此外也發現殘餘視覺功能是影響視覺障礙者返回職場過程中的職務選擇以及待業時間的重要因素，視覺障礙程度越重的視覺障礙者，在有返回職場的時間壓力下，按摩仍是視覺障礙者目前最快返回就業市

場的職業選擇，

「視障者的就業除了按摩的就業之外，我覺得就是大部分看到的是他的視力狀況，因為我覺得如果是低視能的朋友，他做其他的是比較有可能性的」(南-B-335)

目前職業重建對於視覺障礙者的職業訓練職種以按摩與話務服務為主，其中按摩職業訓練又為需求大宗。

三、 工作機會開發

受訪之職業重建人員均表示視覺障礙者申請職業重建服務，主要期待可透過職重資源縮短待業期，但在提供服務過程中發現視覺障礙者的工作機會開發不易，原因大致可分為(1)縣市就業機會與職種選擇有限、(2)雇主聘用視覺障者員工意願不高。

*「因為**在就業市場職類的限制其實就滿多的，不是所有的工作都能夠符合，而且剛剛有提到我們大型的企業非常少，所以像定額晉用的職缺就很少…」*(10A202)

「…因為他們可能會有一些既有的觀念，覺得身障者工作效率、產能比較差一點…」(10A205)

「…工作機會我們也比較固定那幾個職類，那對視障者可能也不是那麼適任，所以就會(媒合)比較困難。」(01A364)

「工作職類的落差，因為我們縣裡面能給他們的工作機會、工作職類真的不多，因為我們不是都會區，我們可能沒有那麼多的職類、職種可以選擇…」(09A046)

「…從以前到現在視障者個就業成功率就是比較低的，因為雇主那邊本身接受度也低，一開始就不太好開發，媒合更不用說，我覺得一開始雇主的接受度就不是這麼高…」(07A456)

承上述，普遍來說各縣市視覺障礙者就業機會仍以按摩為大宗，但職管員表示還是會先了解服務使用者對職種的期待，透過就業期待與現有能力的釐清，再評估非按摩就業機會開發的可能性。

「…你(服務使用者)想要做甚麼我們(職管員)還是跟你討論，討論之後來分析到底你具不具備那個能力，如果你堅持要往這個方向走，那我應該做甚麼樣的重建…」(11A037)

雖然視障按摩的工作機會較多，但因縣市的差距，工作機會也有所不同，非都會區的按摩工作機會也較都會區少。意即，非都會區的視覺

障礙者不論是按摩或非按摩的就業機會都偏少。

「…如果說他(服務使用者)是確定做按摩的，那我們可能也沒有那麼多按摩的點可以去協助…」(09A049)

「…一個，只有一家(企業進用按摩師職缺)，因為他是用未足額的名額。」(01A381)

隨著科技輔具的進步及社會觀念的改變，已有多項適合視覺障礙者的工作陸續被開發出來，按摩並非視覺障礙者就業的唯一選擇；但礙於就業市場的不友善，視覺障礙者就業的多元化仍是職業重建人員需要持續努力的環節。

小結：

本節所述之視覺障礙者的職業重建服務需求：(1)心理層面：以職涯諮商為主；(2)職業技能養成；與(3)工作機會開發，對應「視覺障礙者職業重建及生活重建服務要點」所規劃之服務內涵，視覺障礙者的職涯諮商需求被涵蓋在職業重建個案管理服務的服務內，雖部分地方政府有另聘諮商師協助提供個別化諮商服務，但依據服務要點的精神，職管員被賦予提供視覺障礙者職涯諮商的角色任務，因此職管員對視覺障礙者的障礙特質掌握度及具備視障服務相關專業知能，關乎視覺障礙者在職業重建歷程的服務品質；而職業技能養成在實務中，主要是以職業訓練來進行，但又因目前針對視覺障礙者所開設的職訓職種多以視障按摩或話務人員等為主，實務中職管員會運用個別化購買服務回應服務使用者之需求，但考量職管員可運用之經費及時數是否可達到職場所需之技能養成，仍有待商榷；工作機會開發則主要係透過就業服務來提供，實務中視覺障礙者會優先嘗試自行求職，尤其是視覺障礙程度較輕或是具有專業技能者，一般而言會接受職業重建服務求職的視覺障礙者，多屬自行求職不順利或就職後有明確的職業再設計需求者，依據視覺障礙服務使用者的就業服務需求，多由支持性就業服務員介入協助工作機會開發及職場輔導(包含職務再設計申請)，如有創業需求者亦有相關資源協助，但目前實務中使用創業輔導資源者多半用於按摩師開業，而在視覺障礙者的工作機會開發，目前仍以按摩相關工作機會為大宗，關於此現象將於後續章節詳細論述。

第三節、職業重建與生活重建轉銜服務

本節先進行文獻資料比對職業重建服務與生活重建服務服務對象的差異，比較兩者的服務範疇，並且比對實務中的實際執行狀況，再進一步依據探索性訪談的結果發現，了解實務中職業重建與生活重建雙方的服務轉銜需求、轉銜合作模式，並探討雙方合作下是否有回應服務使用者的服務需求，以及轉銜服務中所遇到的困難與限制。

壹、職業重建與生活重建服務比較

一、服務對象與來源

身心障礙者職業重建服務是提供身心障礙者重返就業市場的一項服務，其服務對象不限障別，視覺障礙者僅是服務族群之一，受案標準並沒有因障別而有差異性，但職管員評估是否開案服務視覺障礙者的評估重點，除考量其就業意願、動機及潛力，是否已具備基本生活自理能力也是考量重點之一。本研究所指生活重建是針對身權法第 60-1 條所規範之內容，生活重建服務對象已限定視覺障礙者，開案標準則以未曾接受生活重建的新領冊或中途失明者為優先(詳見表 4.4)。

依據探索性訪談內容可知，職業重建與生活重建的服務使用者來源比例略有不同。在職業重建中，視覺障礙者的服務使用者來源大宗仍是自行申請，其他來源包含社政及教育單位轉介，社政部分除了生活重建服務單位轉介/轉銜，亦有 ICF 需求評估提供需求名單、身障資源中心或視障服務單位轉介。值得一提的是有受訪縣市反映自視覺障礙者職業重建服務中心解散後，有明顯感到自行求助的視覺障礙者比例增加，但在整體服務對象中仍佔少數;而在生活重建中，由於地方社會局處及 ICF 需評中心會提供新領冊或換冊的視覺障礙者名單，故生活重建服務對象來源大宗為服務單位自行開發，其次才為自行求助或其他單位轉介/轉銜。

表 4.4

職業重建與生活重建服務對象與來源比較

職業重建	生活重建
1. 領有身心障礙手冊或證明之身心障礙者，經職業重建個案管理員晤談評估，適合者始進入勞工局職業重建窗口接受相關服務，且年滿 15 歲以上，設籍、居住或欲就業於本縣。 2. 中途致殘（含職業災害）並領有身心障礙手冊（證明）之身心障礙者。 3. 由教育、社政、勞政、衛生醫療等單位轉介之身心障礙者。 4. 由職業重建服務專案機構（包括職業訓練、支持性就業服務、庇護性就業服務等）轉介欲參加職業訓練、支持性就業、庇護性就業之身心障礙者。 5. 身心障礙者本人或其家屬提出職業重建服務申請。	1. 領有身心障礙手冊或證明之視覺障礙者，並以新進領冊之中途失明者未曾接受社會局本方案訓練及服務者為優先。 2. 雖未領有手冊或證明者，但符合低視能評估之開案標準者。 3. 其他因居住、就學或職場環境轉變，目前有迫切需求之成年視障者、學齡前視障兒童或學齡轉銜視障者。（教育階段之在學視障者之各項能力訓練以校園外區域為服務範圍。）

資料來源：研究團隊自行整理

二、服務內容

實務中視覺障礙者的重建服務內容是依據「視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點」內容規範，在該服務要點所列之職業重建 10 項服務內涵是以個案管理的服務模式下，協助視覺障礙者進入或重返職場的各項服務資源；而所列之生活重建 10 項服務也是以個案管理的服務模式下，協助視覺障礙者具備可獨立於社區生活的各項能力(詳見表 2.6)。但生活重建與職業重建的各項服務當中，個案管理、視覺功能評估、定向行動訓練以及資訊溝通能力與輔具訓練等項目在服務內涵極為相似(詳見表 4.5)。

表 4.5

生活重建與職業重建相似服務比較

	視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點條文內容		差異說明
	生活重建	職業重建	
個案管理	個案管理(含評估及擬定重建處遇計畫)	職業重建個案管理服務(含職涯諮商及評量、擬定職業重建服務計畫)	**生活重建**：注重視覺障礙者獨立生活能力 **職業重建**：服務重點為視覺障礙者的職涯發展
視覺功能評估	功能性視覺評估及視光學評估	功能性視覺評估、視光學評估及職業輔導評量服務	**生活重建**：了解現有視覺能力，發展如何適應日常生活策略 **職業重建**：了解現有視覺能力，發展符合職場需求的就業策略
定向行動訓練	定向行動訓練	職場環境定向行動訓練	**生活重建**：重視定向行動的基礎能力的養成，訓練重點以滿足日常生活環境為主 **職業重建**：被視為基礎定向行動能力的延伸，
資訊溝通能力與輔具訓練	資訊溝通能力及輔具訓練	資訊溝通能力及就業輔具訓練	**生活重建**：強調如何養成日常生活中獲得資訊的方法 **職業重建**：強調具有符合職場要求的資訊溝通能力

資料來源： 視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點；研究團隊自行整理。

為因應每個服務使用者不同的自立生活與社會參與的需求，視障重建服務的共同目標都在於協助恢復與建立生活自理與社會參與(包含就業)能力，在個案管理上，生活重建與職業重建的服務流程皆會經過一系列的評估，待個案篩選與服務目標界定後，再由服務提供者擬定介入計畫，兩者的服務模式均是提供個別化的重建服務，且會採用視覺功能評估來了解服務使用者的剩餘視力。但在服務的過程中，生活重建注重獨立生活能力的養成，教導服務使用者如何善用剩餘視力來完成日常生活的活動，如：上下階梯、找尋掉落的物品等；反之，職業重建強調的是職涯發展，協助服務使用者發展符合職場需求的就業策略，如：結合職務再設計來協助加強其工作能力達職場要求。在協助視障服務使用者重返社會的歷程中，可以清楚知道移動能力是所有訓練的基礎，故兩者在服務項目的設計上，也都提供了定向行動訓練的資源，但有時在實務工作上會因雙方單位所提供的服務內容雷同，導致難以劃分責任歸屬，如：生活重建以滿足日常生活能力為主，當服務使用者在職場上產生定向訓練需求時，則難以區分為基礎能力的養成，還是職業重建所強調的能力再延伸。生活重建與職業重建另一個服務相似處在資訊溝通能力與輔具訓練，生活重建主要還是在於強化生活自理能力與生活便利性，所以協助的範疇仍會在生活中獲得資訊的方法，職業重建會強調具有符合職場要求的資訊溝通能力。

在探索性訪談的研究參與者中也不乏專業人員表示，如以全人觀點看待服務使用者的需求時，應該著重一項能力的養成及持續性的能力更新，協助其有足夠的能力去面對社會參與過程中的各項挑戰，而現行實務中則是將服務對象的需求，切分為生活重建需求或是職業重建需求，再分別由勞政及社政各自提供服務，反而忽略了能力養成是一個持續不斷的歷程。

「…他們那邊有提供定向的服務，但是他們就會去分說這個定向服務，你要在家裡附近還是你是為了要到職場，如果你為了要到職場做的定向，那不好意思我就不能提供服務，我一定就是要你個人生活為目的，才能提供服務…」(07A556)

「…在生活重建我們可以教視障朋友打字，但是我們比較沒有辦法做到去要求他們速度跟正確率，因為其實生活上並不會去強烈要求這些東西，那如果這些東西是出現在職場的時候，就變成他要求的速度跟正確率。」(13B074)

而在職業重建單位與生活重建單位多年的磨合下，也逐漸對於服務內涵較為相似的分工形成默契。生活重建是以協助視覺障礙者具備可獨立於社區生活的各項能力，換句話說，也是協助視覺障礙者建立社區居

住的各項基礎能力，如：生活自理(個人清潔盥洗、烹煮、生活安排)、定向能力(居住場所或社區生活)及資訊獲得(行動裝置的使用或盲用電腦使用)，而職業重建則是上述基本能力的再延伸。換言之，在此概念下以協助視覺障礙者職業重建的角度出發，生活重建所強調的基礎能力養成即類似職業重建服務中就業前準備的概念，因此視覺障礙者如在生活重建服務中，建立良好的各項基礎能力及對於障礙事實的心理調適，將有助於其在職業重建中職業重建計劃各項目標之執行與推展。

「…比如說都是定向行動，就生重的角度定向行動是一個能力，他這個能力是具備了，然後他要到職場，職場給他的定向行動是針對職場的，不是針對他的定向能力…」(中-B-063)

現階段而言雖職業重建與生活重建在相似服務內涵的分工上，逐漸形成合作默契，但職業重建與生活重建所強調的服務重點不同，看待視覺障礙者的角度即有所差異，又牽涉職業重建及生活重建專業人員在服務歷程中所實際服務的視障服務使用者的經驗落差大，跨部會的合作仍存在許多待解困難，相關困難及解決建議將於後續章節詳述。

貳、職業重建與生活重建轉銜需求

職業重建之服務對象，包含同時具有職業重建服務與生活重建服務需求者，進行跨部會合作時，雙方專業服務人員通常認定為資源連結，而非轉銜服務。從探索性訪談內容中整理出職業重建服務所需的生活重建服務需求，大致可分下列四項：

一、 資訊能力的訓練

當視覺障礙產生後，許多中途致障的視覺障礙者在障礙適應期的資訊來源僅能仰賴他人提供，故資訊取得能力的培養是視覺障礙者重返社會的重要能力之一。當不能繼續仰賴視覺為唯一的資訊來源，如何透過資訊溝通輔具取得訊息便越顯重要。

「…智慧型手機已經是一個趨勢了，所以這兩年學智慧型手機的人會比想要學盲用電腦的人還要多，他是最方便的一個資訊溝通輔具…」(13B049)

「…主要就是 3C 資訊的學習佔大宗…」(07A222)

近年來因智慧型裝置的普及化，智慧型手機已成為視覺障礙者最佳的溝通輔具，因此學習如何操作智慧型裝置的比例較學習盲用電腦有逐漸增加的趨勢，但對於想要重返職場從事行政庶務相關工作的視覺障礙者，盲用電腦的操作及相關軟體的使用亦是必備的技能之一。所以不論是在日常生活中的資訊取得與聯繫，或是預備返回職場前的

盲用電腦技能養成，職管員協助視覺障礙者連結生活重建資源，以提升其取得資訊能力的比例逐漸提高,從探索性訪談內容可更明顯發現，資訊能力訓練與定向服務在實務轉銜需求中已不分伯仲。

二、 定向服務

定向服務是指教導視覺障礙者綜合運用各種感官能力來了解自身所處環境，並且在環境中確認與其他物件的相對位置，以確保視覺障礙者能在不同環境中安全且自主行動的一項專業服務，因此受訪職管員在服務視覺障礙者經驗中都曾經連結定向服務。

「就定向啦!教他們用手杖」(01A094)

「定向訓練可能是針對他就業之後，他必須到新場所後還是必須重新做定向訓練，那是跑不掉的…」(11A064)

三、 諮商資源

對中途致障的視覺障礙來說，障礙的接受度與調適是重要議題，從本研究之探索性訪談可知，對於障礙接受度不高的服務使用者，在服務歷程中除了需要更多時間建立信任關係外，不論在就業媒合期或工作階段中的，情緒都較容易受到波動。

職業重建服務中所能提供之諮商資源偏重於職涯諮商，較無法提供長期、多次性的心理諮商，且實務中發現曾參與過生活重建服務所提供之團體諮商的視覺障礙者,較容易在團體中透過同儕支持的力量，提升對障礙的接納。

「…因為他們的團體都是視障，個案在團體中可以獲得認同感。」(03A065)

四、 更專業的視覺功能評估

本次研究中發現，由於城鄉差異使得都會區與城鄉區的職業重建專業人員在服務視覺障礙者專業度落差大，在職重專業人員中僅有三位表示具有簡易視覺功能評估的能力，其餘職業重建專業人員則會以轉介職評單位為主，但部分縣市的職管員表示轄區內雖有職業評估資源可以協助評估，但職評人員同樣對於視覺障礙者的評估能力不足，故實務中的視功能評估仍會透過生活重建人員進行協助評估。

「…因為像我們對視障的一些的方式比較弱的，那也不確定有些地方是不是真的會受到視力的影響，那這部分就會請生活重建來協助…」(01A068)

參、職業重建與生活重建轉銜合作模式

透過探索性訪談內容可知，職業重建與生活重建的轉銜模式經過多年的磨合，多數縣市已逐漸形成符合在地需求的轉銜模式(如圖 4.1)。

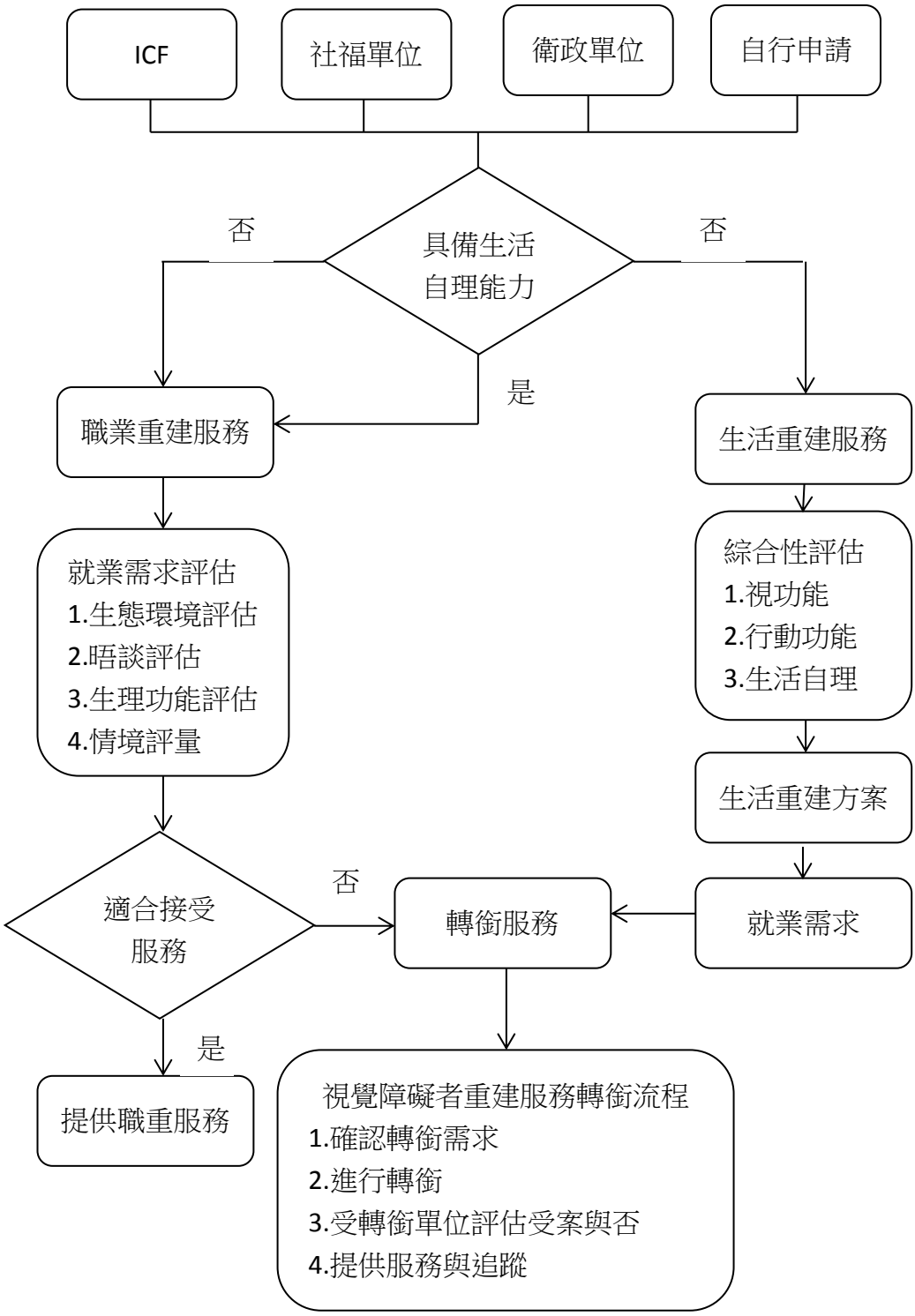

圖 4.1

職業重建個案管理員服務視覺障礙者之現況

然各縣市生活重建方案承辦單位有所不同，生活重建方案可分為由民間單位承接或縣市府內自辦兩種，而縣市府與民間單位的合作模式又與縣市府局處內的合作模式有所不同，但依據訪談內容發現，大致可將各縣市轉銜模式分為四階段，並以圖 4.1 職業重建個案管理員服務視覺障礙者之現況流程，整合下述說明：

一、確認轉銜需求

服務過程中，專業人員評估服務使用者需要透過職業重建或生活重建資源，以協助完成後續的服務計畫後，會先與服務使用者討論後，並取得同意後進行轉銜。

「…他們個管中心那邊跟個案確認清楚，個案真的有意願…」(11A263)

「…我們在服務這個個案的過程當中，我們去確認個案他除了有就業意願跟需求之外，他確實需要我們雙方面共同去服務…」(13B384)

但也有焦點團體成員表示服務使用者由於不清楚資源，有可能就先向某一端的專業人員申請服務，但評估過後可能因部分能力仍需要提升，則直接提供服務資源的聯絡方式，請服務使用者自行聯繫。這類型的服務使用者雖然有透過專業人員的初步釐清需求，並協助提供資源訊息，但並不會進入到正式的服務系統中，自然就不會呈現在轉銜案量數上。

*「…勞工局評估他(服務使用者)可能剛領冊、可能有一些基本能力需要培養，所以就 pass 過來我們生活重建中心，可是問題是他(職業重建專業人員)可能不是寫轉介單，也不是說我幫你開案、收集資料後才幫你連結生活重建，他直接跟個案說我給你電話，你直接去跟***聯繫，這個個案來就會變成是屬於主動來接觸的對象…。」*(中-B-144)

二、進行轉銜

確認服務使用者同意接受轉銜後，服務提供者便會進行轉銜。研究發現，各縣市在轉銜模式多數都會運用轉介表來說明服務使用者需求，必要時會透過電話說明轉銜原因，受訪縣市中僅有兩縣市是以提供名冊或服務使用者名單給轉銜單位，並未另外提供其他資料。

「我們並沒有給他們甚麼資料，就只有姓名和電話，那其他就是由他們自行連絡」(01A246)

從探索性訪談中可知，轉介單的格式並不統一，職業重建與生活重建都有各自的格式，而職業重建的轉介表獨立於目前專業人員所登打的「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中的表單，

雖然轉介表單格式縣市與單位各有不同，但表單的內容均以說明服務使用者的現況與轉銜目的為主。

「…都是請他們透過我們的正式轉介單，我們有設計轉介單，請他們填寫好轉介表之後轉給我們…」(11A258)

「我們都有協助提供一些表單，那後來他們都沿用那個單轉介，也會事先打電話過來」(09A297)

「如果是勞工局他們轉給我們的話，都是會有勞工局那邊的轉介單；如果視中心轉介過去的話，就是用我們這邊的轉介單，就是我們各自的單位會有各自的表單。」(13B366)

三、受轉銜單位評估受案與否

收到轉介單後，轉銜單位會主動與受轉銜單位確認轉銜需求，確認方式多數是透過電話與轉銜單位的專業人員進行確認，但有縣市的經驗可能依據實際狀況評估是與工作人員開會確認，或邀請轉銜單位工作人員與服務使用者進行三方晤談確認服務需求。

「…轉介過來我們還是會跟轉介單位一起開個會，或是說我們就直接約個案一起討論，那如果個案目前能力還不足以就業的話，我們也會回報轉來的單位…」(13A264)

生活重建服務業務是由縣市府自辦的受訪者表示，由於生活重建與職業重建業務的工作人員都是在同一個樓層的辦公室，因此常有彼此支援晤談，一同了解服務使用者的需求。

「…因為我們在同一個單位工作，如果個案來到生活重建的單位那邊，那如果他覺得有需要，那我們就會直接過去跟他做初步的談話跟了解他的需求…」(10A156)

有使用轉介單的縣市，受轉銜單位完成評估後，都會與轉銜單位回覆是否開案服務，有一縣市更明確指出，雙方現已有共識在接獲轉介一週內須回報轉介單位開案與否。

「…那他有轉介單，那我們也會回覆…」(02A066)

「…我們轉介過去他們一定三到七天內就要回覆我一個接不接案的會報單，我們也會回報說你今天轉介過來的個案，我分案給誰處理…」(13A275)

四、提供服務與追蹤

確認受轉銜單位會提供服務使用者所需服務後，轉銜單位均會進行轉銜後追蹤，以瞭解服務提供單位後續服務提供狀況，但追蹤期則依不同縣市而有所差異，為期一至三個月不等，追蹤的方式多以電話聯繫為主，頻率則依據服務使用者的需求而有所不同。

「…如果他們有需要或想要追蹤個案的狀況的話，就會打電話過來關心目前的狀況。」(09A301)

「…如果生活重建這邊已經沒有提供他生活重建部分的訓練服務的話，那我們就是會進行追蹤，追蹤他轉到職重那邊去接受服務的狀況，我們至少會追蹤三個月…」(13B390)

依據服務使用者在服務資源使用經驗的回饋，檢視職業重建與生活重建的合作模式是否回應服務使用者的需求，服務使用者並無明顯感受到不同資源間的轉銜，故對於雙方合作的流程與合作模式並無法給予回應,僅覺得有更多的專業人員與資源進入服務中,且認為免費接受服務，不應該多要求，但對於專業人員的服務態度多給予肯定。而服務是否可回應需求，則主要受地區性資源多寡而影響。

小結

在訪談過程中發現實務工作者對於轉銜(transition)與轉介(referral)的定義不清楚,認為轉銜服務應該屬於—服務使用者在單一服務中完成階段性任務，為協助身心障礙者接受整體而持續的個別化專業服務，而進行下一階段的服務銜接。在此概念中的轉銜服務，是前一個服務單位轉銜到下一單位後，確認下一個單位會提供服務後即會進行結案，但轉銜的內容應包括轉介，也就是說,轉銜除了是協助身心障礙者由某一個生命階段順利的銜接到下一個階段外，也包括了協助身心障礙者在服務單位中的轉介(林宏熾，2011)。如以狹義的轉銜定義來看探索性訪談中受訪縣市的轉銜服務,現存的合作模式較類似於「資源連結」而非「轉銜」，雖多數縣市會使用轉介單來進行轉銜服務，但因定調為「資源連結」，故沒有制式化的轉銜服務流程，服務提供上也更為有彈性；但以廣義轉銜定義來看各縣市轉銜服務，則發現各縣市的職業重建與生活重建服務的合作關係良好，職管員普遍認為，生活重建專業人員在服務視覺障礙者的專業度、對視覺障礙者的資源瞭解及掌握度,均優於職業重建專業人員；生活重建社工人員則認同職管員在合作關係中保持開放溝通的態度。

依據初步分析了解，職業重建與生活重建普遍存在著同步服務的現象，故在服務提供過程中，便會透過電話做服務上的溝通與交流，而依法辦理每年兩次的聯繫會議，則多以報告各自業務內容、共同服務之高度支持個案研討，以及個案服務的相關議題討論為主。

肆、職業重建與生活重建轉銜的困難

各縣市除了視覺障礙人口佔身心障礙者人口數比例較少外，也因為轉銜流程不同，相關轉銜表單不一，而難以掌握實際轉銜數據；其次，視覺障礙者的個別差異大，而現有服務不一定可提供服務使用者所需之服務；再者，都會區與非都會區的城鄉差異使各地視覺障礙資源不一，所能提供視覺障礙者的專業能量也不一致。針對上述因素導致職業重建與生活重建轉銜服務間的困難與限制，以下分別說明：

一、缺乏服務量，現有發現難以代表整體轉銜困難

根據文獻及探索性訪談資料得知，視覺障礙者占整體身障人口數5%，且視覺障礙者求職的主要管道仍是以透過親友介紹為主，實務工作中生活重建所服務的視覺障礙者年齡多為中高齡因疾病導致視覺功能退化之視覺障礙者，此年齡層的服務使用者就業意願較低，年齡與視覺功能缺損程度較輕的視覺障礙者，則較傾向自行求職，而職業重建較多是因為視覺障礙者想要接受按摩職訓或是缺乏工作機會才會來申請服務。整體而言，使用職業重建服務的視覺障礙者較少，故不論在相關資源的建置與轉銜服務經驗的累積，都較難具體呈現需求與困難；此外，現階段的案量不足不表示沒有服務需求，但因缺乏服務量卻也造成縣市政府在設立專職視覺障礙職管員的意願降低。

二、轉銜數據難以確實掌握

為使視障者在職業重建服務過程中獲得無接縫的專業服務，職管員實際在提供服務的歷程中，會依據服務使用者的各種需求來做有效的連結及運用重建服務資源，例如：連結單位內部資源、社政及衛政等單位，以提供服務使用者所需的相關協助。現行職管員在服務記錄與數據上的呈現，多仰賴全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統來進行統計分析，雖然部分縣市為了能詳盡記載專業人員所提供的每一筆服務，另有一份專屬的工作月報表，但不論在系統或月報表的設計中，都未出現專為視障者轉銜服務設計的欄位。而系統針對轉介與轉銜的填寫方式，是以轉介單位屬性或代碼來代表，若職管員服務中的服務使用者須接受生活重建、日間照護服務或日間作業設施安置時，都僅記錄為接受社政資源安置，以致後續在進行各項轉銜統計分析時，不易區分轉銜服務的類型，甚至在各項轉銜數據上也難以掌握。

三、視覺障礙服務使用者個別差異大

探索性訪談資料顯示，視覺障礙者的障礙服務需求會因個別的殘餘視力而有所不同，而中途致障的視覺障礙者，除了障礙的差異外，接受服務的同時帶著傷前生活與就業經驗，如何盡可能恢復原有生活是最多自述的服務需求，雖服務提供者應提供服務使用者個別化服務，但現有資源卻不一定能提供與需求相應的服務。

此外在實務中發現，雖然生活重建可協助服務使用有養成基本的能力，但僅專注於符合日常生活個人所需能力，但就業能力其實是生活技能的再精進，而職業重建端卻無法提供相對應的生活技能的進階訓練，使得在苦無資源的情況下，只能情商生活重建資源提供相關服務或尋求其他視覺障礙民間單位的協助；舉例來說，職管員認為服務使用者的盲用電腦能力尚不足以符合職場上的要求，希望可轉回生活重建協助提升品質，但生重人員評估後認為，服務使用者電腦能力足以符合日常生活所需，故不提供服務，認為提升盲用電腦能力應屬職業訓練範疇。但多數縣市的職業重建並無法針對提升使用盲用電腦能力品質提供相對服務,目前僅有高雄市是透過購買式服務處理類似需求。再舉一類似案例，某視覺障礙者期待從事飲料調製工作，但現有資源中並無相關職訓可提供此類型的技能訓練，故職管員希望透過生活重建資源協助該名服務使用者學習飲料調製技能，可分辨就業市場中飲料業的市場需求，但生活重建單位評估服務使用者已具備日常生活中調配飲料的能力，而職管員的期待已屬就業範圍，故無法提供更進一步的服務，職管員後續也只能運用購買式服務連結視覺障礙民間單位提供服務。從上述兩案例可知，在職業重建服務歷程中，職管員被賦予引導視覺障礙者對於進入/重返就業職場的想像與執行，但又因個別視覺障礙程度不一、教育或就業經驗不同、就業期待不同…等諸多個人因素,或縣市資源不同等因素影響，導致職管員除了在現有資源內提供資訊能力的提升訓練、定向行動、心理諮商或按摩技能提升外，其他的服務需求則有待職管員倡議開發。

四、服務重疊，未能提供不同階段需求

視覺障礙者重建服務依據「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」內容進行，其中部分服務內容相近甚至有服務重疊之虞，在探索性訪談與焦點團體內容發現，各地方政府在實務工作中對於相似服務的服務內涵、權責歸屬及經費給付等部分有許多的爭議，然該辦法自 2013 年頒布迄今經過多年的磨合，生活重建單位與職業重建單位在服務概念上逐漸形成默契，認同生活重建主要提供視覺障礙者在各項能力的基礎養成，而職業重建所提供的服務是針對就業相關的各項能力的進階提升。

雖近年已漸有默契，但仍存在著許多問題，從統計資料及實務工作者分享可知，職業重建人員對於視覺障礙者的障礙特質與服務需求的掌握度，相較於其他各障別的瞭解更顯不足，又因視覺障礙者主動至職業重建服務窗口求助人數較少，導致服務經驗難以累積，相較於生活重建專業人員專責服務視覺障礙者，雙方在對於視覺障礙者的專業基準點就不同，再加上對於彼此服務內容的不了解，導致在實務中會發生職業重建專業人員與生活重建人員，對於服務使用者應達到何種生活自理能力的標準有所落差的狀況。

除此之外，因為對於彼此的服務內涵與專業的不了解，而未看重視覺障礙者的服務需求，陷入僵化的服務模式中，要求服務使用者必須遵循先生活重建後職業重建，在雙方互相推諉缺乏彈性下，服務使用者淪為體制下的犧牲品。

五、缺乏在地資源，需待外地專業人員支援

由於縣市城鄉間差異大，鄉鎮區除了福利經費有限外，地方也缺乏民間社會福利單位提供服務，部分縣市也表示由於轄區內視覺障礙人口少，難以在有限的經費預算中做爭取，因此除了難以建置符合當地視覺障礙者所需的服務資源外，也難以培養相關的專業人才，使得當服務使用者如有服務需求，如：盲用電腦、定向服務等，必須向外縣市專業人員接洽約定服務時間，導致服務使用者等待期過長，進而產生對職業重建人員或生活重建人員的不滿。除此之外，因需要仰賴外縣市專業人員前來提供服務，為配合專業師資的時間，服務時數則必須壓縮在短時間內完成，而無法顧及服務使用者的吸收效果，此項困難在前述服務使用者無法在家鄉求職亦有提及。

第五章 分析綜合討論

整合前述相關之文獻探討、研究參與者在使用職業重建服務過程的需求，以及職業重建與生活重建間轉銜的困難，本章將分以下三節進行綜合討論。第一節研究分析議題討論，第二節職管員在職業重建與生活重建轉銜間的角色與任務。

第一節、研究分析重要議題討論

依據第四章研究分析內容，綜整視覺障礙者在重建服務中的需求分析，說明如下：

壹、服務使用者基本能力的養成，是進入就業市場的重要因素

視覺功能缺損發生，服務使用者面對的第一個挑戰便是替代性的感官訊息取代了過去習以為常的大量視覺訊息。實務中職管員在初步評估具有就業需求的視覺障礙者時，如視覺障礙者雖具有強烈的就業意願與需求，但同時也需要較長的時間建立生活自理能力，則會協助連結生活重建相關資源，而不會開案進入職業重建服務流程中。研究分析所發現在職重過程中的生活重建需求，亦可視為視覺障礙者進入職業重建服務的基本門檻，職業技能則是視覺障礙者進入到職場的要素。

一、資訊能力的養成

參與本研究的視覺障礙者多數表示在視覺喪失的初期，取得資訊的管道僅能依賴他人告知，隨著智慧型手機與平板電腦的日益普及，相關裝置內建的語音系統成為視覺障礙者獲得取得外界資訊的重要工具，盲用電腦及相關語音軟體的功能提升，也使得視覺障礙者在使用電腦執行工作的效能提高。然而台灣的資訊無障礙網頁涵蓋率尚待提升，縱使視覺障礙者具有使用資訊工具閱聽網頁的能力，但本身未具有無障礙功能的網站仍造成視覺障礙者的阻礙；再者，目前智慧型裝置語音提示功能最佳的品牌為美國知名大廠，因美國依據身心障礙者人權公約內容須保障身心障礙者資訊取得的權利，因此已在相關製造商品的法規要求下，規範智慧型裝置內必須內建語音操作功能，建議我國應效法美國以同等方式要求國內智慧型裝置製造商。

二、定向能力

從文獻及研究發現中得知，當視覺功能降低後，獨立行動能力受限，相對造成個體對環境真實接觸以及安全感降低，而定向能力強調的不單是個體在不同環境中安全且自主行動的能力，更重視個體如何在環境中

確認與其他物件的相對位置。故定向能力一直是視覺障礙者服務中不可缺少的項目，也被視為視覺障礙者的基礎生活能力之一。

在服務提供上，台灣在定向服務中依據目的區分為居家與生活環境定向，以及職場環境定向，並非以全人的觀點思考視覺障礙者的需求。除此之外，視覺障礙者縱使有定向行動的能力，但生活環境中如缺乏良好的無障礙環境、語音提示或大眾運輸系統等硬體設備，其行動能力仍受到諸多侷限；研究中也發現許多視覺障礙者尋求工作機會、較佳的服務品質及較普及的大眾交通工具等因素離開家鄉，遷移到都會區生活。因此在服務層面上除須改善服務使用者的等待期程外，也應同步改善環境上的障礙。

此外，從生活重建專業人員觀點看待與職業重建間的合作關係，發現生活重建專業人員認為生活重建主要是協助視覺障礙者養成獨立於社區生活的能力，但在合作經驗中發現，視覺障礙者即使具備生活自理能力，但過渡到就業中仍須有許多準備工作，例如視覺障礙者具有操作盲用電腦能力，自行搜尋網頁資訊，但其電腦操作能力包含打字速度、正確率等，卻不足以符合職場需求，而目前職業重建資源雖亦有提供電腦訓練服務，但時數及課程規畫與生活重建內容相似，無法提供足夠時數訓練協助提升職業所需之電腦能力。故以生活重建專業人員觀點，認為生活重建與職業重建間似乎有服務斷層之虞，而生活重建所認為的服務”斷層”應是指職業重建服務中的職前準備服務內容—提供視覺障礙者的職涯探索、職場認識、求職技巧、或工作態度等，但職業重建現有的職前準備團體資源較多針對心智障礙類，團體課程內容、同儕屬性與視覺障礙者需求相異。因此當在職業重建中接受服務的視覺障礙者有職前準備需求時，則必須參與現有的職前準備團體，但課程內容難以回應視覺障礙者的需求，故視覺障礙者導致參與意願低，僅能透過職管員一對一提供職前準備相關服務，然職管員對於視覺障礙特質的了解及相關專業度都會影響職前準備的品質。

貳、視覺障礙者工作機會與就業趨勢

依研究分析可知，生活重建所服務的中途致障者有極高比例是屬於中高齡就業者，故面對障礙後的就業其意願不高，較傾向領取補助或直接退休，而具有就業意願的視覺障礙者，則多數因原工作需要大量的視覺判斷，導致無法從事原職務工作，必須考量過去工作之可轉移技能以及現有能力，或接受職涯/生涯諮商未來重回職場的可能性，重新培養職業技能後重返就業市場，能重新適應職場並穩定就業。綜觀目前視覺障礙者就業機會大宗仍以視障按摩為主，政府在輔導視障按摩的資源也相對豐沛，其中職業訓練的資源也多集中於少數特定職種，如：按摩、話務等，因此對於具有經濟壓力的視覺障礙者而言，資

格門檻及較容易找到工作機會的按摩業仍是首選；但本研究亦有發現，較年輕或具有大學學歷以上的視覺障礙者對於從事按摩及話務的意願不高，更期待可將在校園所學的知能應用於職涯之中，但大學教育較缺乏實務技能養成，更遑論協助視障學生專業及就業上的銜接。據焦點團體專業人員的實務經驗，多數的視障青年畢業後會優先嘗試就業，求職不順利者多數會嘗試報考公職，持續公職考試的時間長短端看各家庭可給予多少的經濟支持；在久試未果下，視障青年考量經濟因素還是會嘗試按摩或話務相關工作。

研究團隊認為視障按摩之所以是視障者就業職種大宗，其原因在於就業市場中確實有此人力需求，且按摩專業仍有程度上的專業度差異，薪資較其他職種優渥，造成視障者從事職種多屬按摩的偏差性，因此為平衡此偏差現象應增加視障者求職職種的多元性，必須要思考在現有就業市場中視覺障礙者可能的就業機會，並加以開發其他具有專業度較高的工作機會及技能養成，才是根本解決之策，如培養視覺障礙者外語翻譯能力。

參、多元的服務模式

在本研究中發現城鄉資源分配不均，造成服務使用者定向訓練與資訊能力的養成不足，且等待接受服務時程較長的問題，使得服務使用者在等待之餘，還須配合老師時間在短期內密集接受訓練。服務提供方式雖是到府 1 對 1 方式進行，但對於正在重新適應非視覺訊息學習方式的視覺障礙者，如此的服務模式仍稍嫌辛苦，無法達到實際的服務效益。此外焦點團體資料亦顯示，政府定期會針對視障者服務相關專業人員進行培訓，如：生活自理師、行動定向師等，近年已培訓不少具資格之人才，但實際提供服務的人數卻不多，其中原因為何值得未來繼續研究以深入了解。此外，焦點團體中亦發現雖然目前實務定向行動服務也是強調 1 對 1 教學，但民間單位也提供團體模式的定向行動教學，每次教學人數可能 3 至 4 人，藉由同儕間的互相交流，除了分享彼此生活上的技巧與障礙調適的狀況，也能讓視覺障礙者對於外出學習定向行動的排斥感降低，故多元的服務模式也是未來生活重建方案的思考方向之一。

本研究中多次強調中途致障的視覺障礙者在重返職場的過程中，陪伴視覺障礙服務使用者尋找重返職場就業的職種是一個重要的歷程，實務中透過職管員運用諮商技巧協助服務使用者進行職涯探索，但重返職場不單單是只需要確定職種，包含心態調整、職場認知、體場體驗、就業後職場適應等需求應一併考量在內，而以上需求也非單依靠職涯探索即可回應需求，故在「視覺功能障礙者職業重建及生活重建服務要點」明定職業重建應提供職前適應訓練，但透過本探索性訪談內容可知，目前雖法規中有列舉此項服務，但各地方政府職業重建窗口礙於視覺障礙者服務量偏低，較難於同一個時段有足夠個案量提供視覺障礙者團體式職前適應訓練或職前準備團體，而現行回應視覺障礙者此需求的做法，係從現有的職前準備團體(多半是針對心智障礙類)挑選需求單元課程

參與，或是連結視覺障礙民間團體協助。然服務使用者參與心智障礙類的職前團體意願不高，各地視覺障礙民間團體的服務效能不一，整體而言並無法有效回應服務使用者需求。為能提高視覺障礙者就業適應能力及穩定性，職前適應訓練服務應該更趨完善，思考除了團體式的方案，是否還有其他模式可運用。

在心理諮商方面，目前職重資源中所提供的諮商服務較偏重於個別化與就業相關議題，如：職涯探索、職場適應議題等，但對於致障後的自我接納與家庭支持，或是透過友伴支持團體等其他多元形式的持續性諮商資源，則多屬生活重建資源。然而文獻與實務均強調心理諮商在中途致障視覺障礙者服務歷程中的重要性，中途致障者對於障礙事實的接納，與重建服務歷程長短、效益有絕對的關係，心理諮商的提供必須能與職業重建並行，在就業適應過程可能面對多重問題，需要提供多元性的諮商模式，如：個別、團體等，絕對是在視覺障礙者重建服務中必要的投資。

肆、提高視覺障礙者服務資源的能見度

研究中發現中途致障的視覺障礙者獲得服務、取得資源的管道多數是透過親友協助連結，在服務使用者的訪談中甚至有受訪者表示即便領冊後也不知道可以向誰尋求協助，專業人員也有發現多數服務對象對於資源的分布是不清楚的，因此如何提高視覺障礙者相關服務資源的能見度，增加視覺障礙者取得服務資源的可能性，也是在專業服務中不可忽視的議題。

先天或中途致障的視覺障礙者共通會接受的服務為醫療服務，且視覺功能缺損多半是一個漸進式的歷程，故醫療單位是最能掌握視覺障礙者視力狀況及服務需求的第一關卡，因此不論是職業重建或是生活重建單位均可向眼科醫療單位進行服務宣導，或是在診間擺放服務單張，或甚至思考外展服務的可能性，爭取與醫院社工室合作駐點服務的機會，提供診間病患諮詢服務，進而宣導社會福利與職業重建資源相關服務；再者，對於申請新領冊或是換冊的視覺障礙者，強化 ICF 需求評估人員在評估服務的整體性時，亦需肩負服務宣導的角色；地方政府戶政單位當有視覺障礙者前來窗口請領手冊時，也可多一分的關心並詢問是否需要提供相關服務資訊；最後職業重建專業人員也可強化在地社區化的服務，可與身心障礙社區資源中心建立合作中心關係，外展關懷居住社區中的視覺障礙者是否有就業意願與需求。

伍、專任視覺障礙服務提供者之必要性

依據探索性訪談及焦點團體結果可知，生活重建服務人員或視障職管員在視障者的服務經驗，相較於不限服務障別的職管員有顯著的落差，如此落差也反應在受訪者所提供的受訪資料的豐富度，且受訪資料中亦有發現，地方政府的職管員對過去視覺者職業重建服務中心提供的專業支持表示肯定，該中心完成階段性任務解散後，當專業人員服務視障者遇到困難卻求助無門，顯示跨障別的職管員在服務視覺障礙者仍需要專業支持，而專任視覺障礙服務專業人員因對於視覺障礙者特質較能掌握，顯示服務經驗的累積與是否能提供有品質的視障重建服務有關。深究地方政府配置專任視覺障礙職管員意願低的因素，乃因評估轄區內有意願接受並符合開案標準的視覺障礙者難以達到規定開案量，或因地方就業機會的產業組成差異，缺乏視覺障礙者合適的就業機會，導致轄區視覺障礙者就業困難，傾向到都會區尋求服務或就業機會。

承上所述，目前的職業重建服務規劃，期待職重專業人員可提供跨障別的個別化服務，但實務經驗可知，一位專業人員對單一障別服務從陌生摸索到熟悉獨立，通常需要一至二年透過實務經驗、專業督導及繼續教育的不斷養成，即便是年資達三年以上的專業人員，雖然實務經驗豐厚，對於資源運用、諮商能力及對服務使用者需求敏銳度較佳，也不敢妄論熟悉各障別的服務特質，且職業重建領域人員流動性大，專業人員的服務經驗難以持續傳承與累積，故職管員可跨障別提供各障別專業具有服務品質可成為職重服務的長期目標，但短中期的服務規劃仍建議可透過設立專任視覺障礙服務提供者改善服務品質。

為能促成各地方可發展專業服務及保障視覺障礙者在地接受服務的權益，研究團隊認為地方政府設立專任視覺障礙職管員與視障就服員有其必要性，透過專任視覺障礙工作人員以整合轄區內視障相關服務資源，並用外展服務的方式深入社區開發潛在服務需求者，故建議視障職管員應與生活重建單位建立良好的合作關係，可讓視障職管員提前在視覺障礙者尚在生活重建階段，即進行職涯諮商提供未來職業探索的規劃；此外亦可與社區身障資源中心的身障成人個管建立外展合作的可能性，以掌握社區內視覺障礙者的就業服務需求。但考量各地方現況差異，如評估設置視障專任服務人員有困難之縣市，可規範職管員須參與每年度繼續教育課程內之視覺障礙者服務專業知能課程，以增進職管員對於視障者特質與服務方法的了解。

陸、落實辦理視障者重建服務聯繫會議

依據「視覺功能障礙者生活重建與職業重建服務要點」第八條規範，主關機關應定期辦理視障者重建服務聯繫會議，就本次研究發現專業人員運用跨部會模式在服務提供上進行溝通與討論的情形，實務中因考量即時性而多在日常服務過程中進行討論，故在聯繫會議中並不會刻意進行高度支持服務使用者的研討，且討論議題多屬於視障服務上跨部會合作行政面的溝通；然亦有部分縣市表示聯繫會議多流於形式，會議內容多是業務報告也未對服務面進行討論，邀請與會人員也不一定包含視覺障礙民間團體或相關專家學者。

研究團隊建議地方政府召開視障者重建服務聯繫會議前，應同步通知勞動部勞動力發展署及該區身心障礙者職業重建服務資源中心；議題安排除既有的業務報告及行政溝通，每年度也應至少安排一例個案研討，透過實際服務案例討論應可更聚焦及檢視跨部會在行政配合上的盲點，更可促進各部會間對於彼此業務內容的了解。

柒、資源落差造成視覺障礙者在地就業困難

研究資料分析中有兩名服務使用者現階段均不在家鄉當地就業或接受服務，服務使用者所反映的狀況也可窺探轉銜服務的困難。視覺障礙者需離家就業的主要因素有三：

一、缺乏在地視覺障礙專業人才或資源，無法及時取得服務

就服務使用者經驗可知，若原居地並沒有在地的專業人員，如：定向師、盲用電腦老師等，申請服務並完成需求評估後，還需要等待 10 天至 20 天不等，相較都會區使用服務的經驗，都會區的服務等待期則有明顯的縮短，也較能配合服務使用者的學習狀態，調整提供服務的時間與方式。

「…我的老師是從台北下去，那他幾天就結束啦!他是算次的，可是有些人他是一次來兩個小時，可是我的是一次來…好像一整天啦!一次上那麼多時間…」(05Cba063)

「像電腦，他一次來兩個小時，那可能還好，可是如果一次上比較久的時間，那你可能沒辦法吸收那麼多，因為眼睛就已經不方便了，妳就只能靠你腦袋去記，可是有些人記憶有沒那麼好啊!有聽沒有懂。」(05Cba071)

此外，有按摩職業訓練需求的服務使用者表示，家鄉短期內並沒有開辦視障按摩的職訓班，主要原因是轄區內的視障人口少，相對參訓需求低導致無法開辦，只能透過職管員提供職訓訊息到外地參訓。

二、就業機會不足

目前政府雖鼓勵視覺障礙者可朝多元就業方向發展，但各縣市的就業組成差異大，特別是城鄉區的就業機會多以勞務性或操作性工作為主，行政類工作機會多存在於公部門的約聘雇，名額有限、爭取與開發不易，且政府在輔導視覺障礙者就業資源仍以按摩相關行業為主，而台灣社會大眾對視覺障礙者就業的刻板印象也認為視覺障礙者最佳的工作職種為按摩業，故進而影響到視覺障礙者在職涯發展的選擇。儘管如此，視覺障礙者仍期待職業重建專業人員可以提供更多元化的職業選擇。

*「就是**市好像比較保守，可是**有一些科學園區什麼的，為什麼不去爭取一些行政缺給我。」*(08Ceab393)

「…比較多元的職種可以選擇。」(12Ca207)

依據本次探索性訪談以及焦點團體結果可知，各縣市視障者就業機會仍以按摩業為大宗，非按摩業的工作機會極少，甚至有縣市的職管員表示任職經驗中尚無成功媒合非按摩業工作的案例，甚至擁有國家級專業證照回到家鄉仍苦尋不到工作機會，最後只能選擇接受按摩職訓以嘗試其他的可能性；參與焦點團體的實務工作者發現視覺障礙者在接受服務過程中的自主性較高，對於服務有較有自己的想法，在迫切性想要獲得職業重建服務所提供之工作機會的心態下，職業重建服務評估過程中會以"配合"專業人員完成評估表格的心態接受評估，但評估完卻需要等待很久才會有工作機會，而工作機會又多以按摩相關工作為主；並非每一位視覺障礙者都適合與願意從事按摩工作，造成視覺障礙者會優先以自行求職或是透過非正式資源管道求職。另外，年輕族群的視覺障礙者對於按摩職種的接受度較低，當視覺障礙者越來越有機會接受高等教育時，許多具有大學學歷的年輕視覺障礙者會希望可將所學知識發揮於實務工作中，因此畢業後都會先嘗試自行求職或是考公職等可能性，如未順利就業，多年後才會願意接受按摩職種。因此當職業重建服務讓視覺障礙者覺得無法獲得多元就業機會時，也會降低視覺障礙者願意主動或接受生活重建轉銜職業重建的意願,也是導致轉銜案量不足的原因之一。是以多元開發非視障按摩工作機會，對視覺障礙者的生涯發展有其必要性。

「…常常收到個案的訊息都是心情非常不好，就是叫我(服務使用者)去評估，也不知道到底甚麼時候才要幫我找工作，那後來久了之後他(服務使用者)就不跟他(職業重建專業人員)再聯絡…」(南-B-563)

焦點團體中也發現，不同年齡的視覺障礙者對於工作職種的期待也會有不同，尤其以受過高等教育且年紀較輕的視覺障礙者，會期待進入職場可能從事與就學階段所學相關的工作，並且透過網路蒐集較多的服務資源與資訊，因此較不願意從事按摩行業。反之，中高齡的視覺障礙者可能身負經濟壓力的影響，較期待可以快速回到就業職場，因此對於從事按摩相關工作的意願就較高。

「…年輕一輩會比較排斥按摩，他們會做其他行業，像有的有做公職，就是去考公職這樣，那也有做盲電教學，去受這些訓練後就從事這方面年輕一輩會比較排斥按摩，他們會做其他行業，像有的有做公職，就是去考公職這樣，那也有做盲電教學…」(南-A-783)

「…想做一些其他職種的多數其實是年輕的，可能包含職重那邊接觸到的跟我們接觸到的大多是大學畢業的，然後他們想要試別的不會想要優先考慮按摩這個工作想做一些其他職種的多數其實是年輕的，可能包含職重那邊接觸到的跟我們接觸到的大多是大學畢業的，然後他們想要試別的不會想要優先考慮按摩這個工作。」(南-B-820)

三、交通便利性影響使用服務與就業

依據參與本次研究，且目前在外地居住的服務使用者表示，雖然透過當地服務資源已建立基本的定向能力，但由於家鄉的大眾交通工具不普及且車班少，外出並不方便。

「…又考量到交通不方便，因為新竹公車一旦跑了之後就完了，而且我家在巷子裡面…」(08Ceab419)

第二節、職管員在職業重建與生活重建轉銜間的角色與任務

本研究旨以職業重建角度出發，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制，依據「視覺功能障礙者生活重建與職業重建服務要點」雖有提及應提供轉銜服務，但並未清楚定義轉銜與相關原則，而本研究探索性訪談發現實務工作之專業人員也普遍存在難以區辨轉銜與轉介間的差異，文獻探討中對實務界過度使用「轉銜」一詞的發現，研究團隊認為在探索性訪談中所發現轉銜服務，在實質層面而言較屬於資源連結。

台灣 2014 年全面推行新制身心障礙者職業重建個案管理服務(以下簡稱職管新制)，重視以服務使用者為中心的理念、強調服務使用者共同參與服務計畫的擬定，是以當視覺障礙者其障礙狀況相對穩定或結束長期醫療階段後，確認其就業意願與工作技巧具備程度後，提供協助進入職業重建服務歷程。依第四章研究分析內容可知，實務中職管員釐清服務使用者需求後，大致可分為三種不同的服

務需求類型： (1)單純的職業重建服務需求、(2)職業重建歷程中所需要的多元的服務需求(包含生活重建需求)，以及(3)現階段不需要職業重建服務者。三種服務需求類型說明如下：

一、 單純的職業重建服務需求：此類型服務使用者，通常具有極為明確的就業意願，且具備基礎生活自理、定向能力及職業技能，對於職業重建的服務需求多屬於欠缺工作機會、欲參加職業訓練或是就業後職場輔具或適應需求。

二、 職業重建歷程中所需要的多元的服務需求(包含生活重建需求)：此類型的服務使用者多具有就業意願者與潛力，但需透過短時間的生活重建、職涯探索或提升工作技能等資源協助釐清就業方向、提升就業前準備及強化工作技能，期待同步接受職業重建及生活重建服務的視覺障礙者也多屬於此類型需求之服務使用者。

三、 現階段不需要職業重建服務者：此類型服務使用者通常對於致障後生涯規劃感到茫然，對於障礙事實接受度不高，且普遍對視覺障礙者的相關福利資源不清楚，有想要就業的表達性需求，但釐清需求後，現階段較需要長時間的生活重建或提升工作技能者。

目前新制職管服務流程從服務申請到執行職業重建服務計畫主要分別為:A-服務申請階段（以下簡稱 A 階段、B-審查評估是否進入職重個管系統階段(以下簡稱 B 階段)、C-晤談/評量階段(以下簡稱 C 階段)、D-擬定職業重建計劃階段(以下簡稱 D 階段)，以及 E-執行職業重建計畫階段(以下簡稱 E 階段)等五階段，職管新制的視覺障礙服務使用者來源可分為自行申請或是其他單位轉介或轉銜，因本研究之研究目的在於了解視覺障礙者職業重建與生活重建間的轉銜，故除說明社政生活重建轉銜外，其他跨單位合作不列入本次研究討論。

在 **A 階段**中，職管員所扮演的角色為諮商者，運用諮商技巧，提供視覺障礙者職業重建的相關服務訊息，並初步了解服務使用者的需求，並依服務使用者的需求狀態分級為前述三類型。

在 **B 階段**中，職管員延續 A 階段所做的資料蒐集與評估內容判斷，服務使用者是否進入職重個管系統接受服務，或依實際需求連結所需資源，此階段職管員仍扮演著諮商者的角色，透過諮商技巧，釐清視覺障礙的訊息與服務需求，在從中判斷視覺障礙者現階段是否可在職業重建服務中獲益，提供第一關的服務篩選及處遇。從「身心障礙者職業重建服務開案審查表」內容可知，職管員開案與否的評判標準，是以支持程度服務需求程度為主，不同的支持服務需求程度又可分為：1. 申請者不需太多支持服務，經簡單諮詢、提供就業機會，即可獨立就業；2. 申請者需要少許支持服務即可獨立就業；3. 申請者需較多支持服務以達成職業重建目標；以及 4. 申請者明顯無法由服務中受益，達成就業目標機會極小。而

在實務經驗中，第一類型-單純的職業重建服務需求者，多半為其視覺功能缺損較輕、但缺乏就業機會者，或是尋求企業進用按摩師機會的障礙按摩師為主，故此類型之服務使用者者不需要太多的支持服務，可透過提供簡單諮詢及提供就業機會或是轉介至就服站台即可，部份此類型的視覺障礙者，因缺乏求職技巧或是進入職場後具有明確的視覺輔具需求，也有可能會需要少許的支持服務才能達到獨立就業；而最主要會進入到職業重建服務系統中的視覺障礙服務使用者，多半是屬於職業重建歷程中所需要的多元的服務需求(包含生活重建需求)，因需要較多的支持服務才能達成職業重建目標，如：職涯探索、職業訓練等，但具有就業意願，且現階段因經濟需求而明確表示願意配合服務；現階段不需要職業重建服務者多屬需要長時間投入視覺障礙生活自理能力的養成或心理狀態的調整，明顯現階段的無法在職業重建服務系統中獲益，故職管員會選擇不開案，並依其現階段需求，協助連結相關資源，會回復轉介/轉銜單位並回覆不開案原因。

表 5.1

視覺障礙服務使用者類型、服務需求及程度對照表

支持服務需求程度	視覺障礙服務使用者類型	服務需求
1.申請者不需太多支持服務，經簡單諮詢、提供就業機會，即可獨立就業	1.單純的職業重建服務需求	需要工作機會
2.申請者需要少許支持服務即可獨立就業	1.單純的職業重建服務需求	1.就職後有就業輔具需求
3.申請者需較多支持服務以達成職業重建目標	2.職業重建歷程中所需要的多元的服務需求(包含生活重建需求)	2.需要多的支持服務才能達成職業重建目標，如：職涯探索、職業訓練等。
4.申請者明顯無法由服務中受益，達成就業目標機會極小	3.現階段不需要職業重建服務者	長時間投入視覺障礙生活自理能力的養成或心理狀態的調整

資料來源：1.身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊 2.研究團隊自行整理

在 C **階段**中，職管員除了扮演著諮商者的角色，同時也肩負著協調整合者的任務。職管員除了清楚掌握視覺障礙者的現階段的視功能外，對於障礙的接受程度、過去的就業經驗、職業可轉移技巧、致障後就業的期待與想像等都是需要職管員特別關注的重點。在實務中多數中途致障的視覺障礙者對於視覺功能缺損後重返就業市場，雖充滿期待卻缺乏想像，職管員需在評估服務使用者現階段的各項能力外，亦需同時扮演諮商者角色。此階段的諮商角色著重於帶領服務使用者進行職涯諮商，釐清現階段就業的優劣勢分析，尋找可嘗試的就業職種與機會。在此過程中，為了能更精確的掌握視覺障礙者的各方面能力與需求，職管員有極高的機會需要透過跨專業間的合作(如：職業輔導評量員、諮商心理師、職務評

估人員、社會工作人員等)，發揮其協調整合者的角色任務。

在**D階段**，可說是集A到C階段之大成，透過上述階段的關係建立、現階段能力評估及職涯探索等工作成果，職管員於此階段持續扮演著諮商者的角色，應用諮商技巧，邀請服務使用者一同參與服務計畫的擬定，並透過引導與釐清的過程增強服務使用者於計畫擬定的參與感，進而願意為所擬定的職業重建計劃負起責任。而實務中，進入職重服務系統的單純職業重建服務需求之服務使用者，其職業重建計劃目標明確，多屬於開發工作機會，或是輔具申請等內容；而職業重建歷程中所需要的多元的服務需求(包含生活重建需求)之服務使用者，則需要依實際需求擬定階段性計畫，如：第一階段的計畫目標為提升工作技能，實行辦法為參與職業訓練，並順利結訓；第二階段計畫目標為獲得工作機會，實行辦法為連結支持性就業資源，接受支持性就業資源期間，與就服員保持良好的溝通及配合工作機會面試。

在**E階段**中，可說是上述各階段的驗收階段，透過定期的計畫檢視，執行與落實職業重建服務計畫的進度。此階段職管員所扮演的角色，不單是陪同服務使用者執行計畫的諮商者、也是管控職業重建計劃執行進度的管理者、更是各項資源使用過程中的協調整合者，當缺乏服務使用者所需資源時，更要扮演資源倡導者。依據探索性訪談發現，職業重建個管員在服務視覺障礙者就業的歷程中，最需要協助生活重建資源協助的需求分為：1.資訊能力的訓練；2.定向服務；3.諮商資源及 4.更專業的視覺功能評估。職管員為協助視覺障礙服務使用者完成職業重建計劃，會協助轉介至社政生活重建單位資源或運用個別化購買經費購買所需服務資源。實務由職管員端連結生活重建單位相關資源以服務視覺障礙服務使用者的時機，主要發生於執行職業重建計劃階段，職管員連結生活重建服務資源後並不會進行結案，而是以完成階段性目標為主要訴求，因此較符合資源連結的概念。

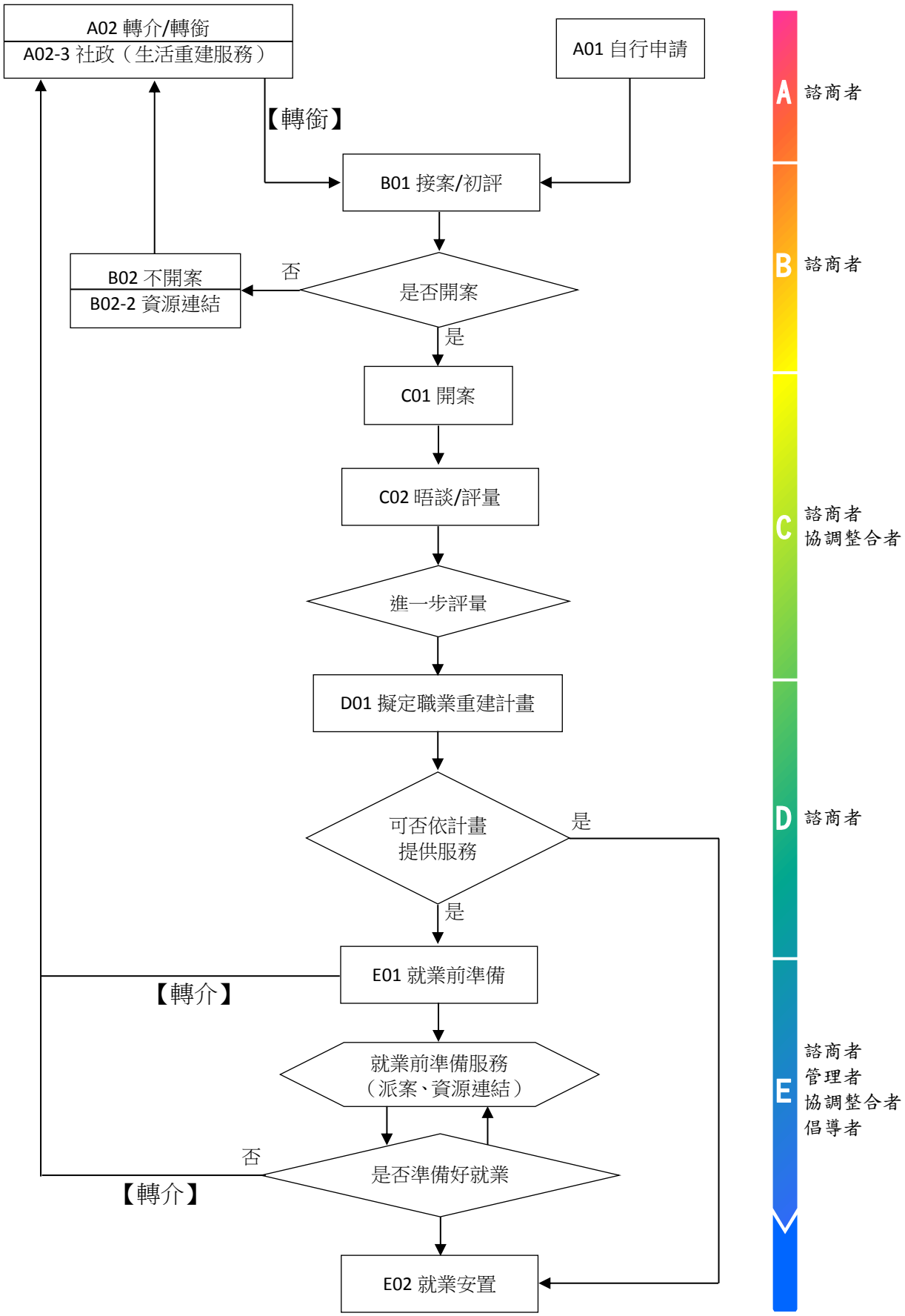

圖 5.1：
視障者職業重建服務與生活重建服務轉介、轉銜示意圖

第六章 結論與建議

第一節、結論

為瞭解視覺障礙者在職業重建歷程中所需的生活重建需求、轉銜機制現況及困難，並給予轉銜困難的改善建議，本研究從職業重建專業人員、生活重建專業人員及服務使用者等三種視角進行探討，以回應研究目的。本研究有以下發現：

壹、視覺障礙者在職業重建歷程中所需要的生活重建需求

一、 **資訊能力的訓練**：以使用智慧型裝置作為溝通與資訊取得輔具，以及盲用電腦基本能力養成為兩大主要需求。

二、 **定向服務**：主要透過生活重建的介入，協助視覺障礙者透過居家生活定向能力的養成，建立定向能力基礎，後續進入職場的定向需求再由職業重建端的定向資源介入。

三、 **諮商資源**：中途致障的視覺障礙者在重建歷程中的重要需求，生活重建可提供長期陪伴或團體諮商等心理輔導協助，而職業重建較則重於與就業相關議題的職涯諮商。

四、 **更專業的視覺功能評估**：職業重建專業人員較少服務視覺障礙者的經驗，對於視覺障礙者評估重點較難掌握，故會借助生活重建資源中的視覺功能評估，來瞭解視覺障礙服務使用者現有的視力功能。

五、 **其他資源需求**：在探索性服務中亦有發現少數職業重建會協助連結生活重建的成長團體，透過同儕支持互助團體，學習面對生活中的各式挑戰，或是連結生活休閒培養的社區課程。

貳、職業重建與生活重建的轉銜合作模式

各地方政府已逐漸形成符合在地需求的合作模式，故並無統一流程、標準及相關表單，但依據訪談內容仍可歸納轉銜流程可分為四階段：

一、 **確認轉銜需求**：職管員在服務過程中會評估服務使用者生活重建服務需求，確認服務使用者意願後會進行生活重建轉銜。

二、 **進行轉銜**：多數縣市會使用轉介表說明服務使用者需求，但也不乏縣市僅透過電話說明與提供視覺障礙者名冊等方式進行轉銜。

三、 **受轉銜單位評估受案與否：**受轉銜單位會依據轉銜資料評估開案與否，並回復結果。

四、 **提供服務與追蹤：**受轉銜單位接受轉銜後依據服務需求進行服務，轉銜單位則定期追蹤，追蹤期各地方有所不同大致落於一個月到三個月不等。

參、職業重建與生活重建轉銜間困難與改善建議

職業重建與生活重建間轉銜困難因素包含：

一、 缺乏服務量,轉銜困難難以突顯:使用職業重建服務的視覺障礙者較少，故不論在相關資源的建置與轉銜服務經驗的累積，都較無法具體呈現需求與困難。

二、 轉銜數據難以確切掌握：現行職管系統轉銜資料統計，不易區分轉銜服務的內涵。

三、 視覺障礙服務使用者個別差異大：視覺障礙者的障礙服務需求會因個別的殘餘視力而有所不同,且中途致障的視覺障礙者,除了障礙的差異外，過去的生活與就業經驗亦會成個別差異。

四、 服務重疊，未能提供不同階段需求：雙方在對於視覺障礙者的專業基準點就不同，再加上對於彼此服務內容的不了解，導致在實務中會發生職業重建專業人員與生活重建人員，對於服務使用者應達到何種生活自理能力的標準有所落差的狀況，進而使得服務使用者服務歷程中產生服務斷層現象。

五、 缺乏在地資源，需待外地專業人員支援：縣市城鄉間差異大，地方政府資源有限，也缺乏民間社會福利單位提供服務，部分縣市也表示由於轄區內視覺障礙人口少，難以在有限的經費預算中做爭取。

依據上述所提之職業重建與生活重建轉銜困難，本研究團隊給予下列的改善建議：

一、 明確定義職業重建與生活重建服務轉銜定義及轉銜服務原則。

依上述研究發現，研究團隊認為視覺障礙者職業重建與生活重建間的轉銜發生於生活重建的專業人員將已具備生活自理能力，且有就業需求的視覺障礙者轉銜至職業重建單位，而其餘階段雙方所發生的合作關係都屬於資源連結的轉介。

目前各地方政府視覺障礙者職業重建與生活重建合作模式，因應地方資源充足與否及服務推展需要等因素而有不同的合作模式，且對視覺障礙者而言，視覺障礙是一個視覺功能逐漸缺損的歷程，不同階段有其不同的需求，難以明確判定視覺障礙者應先接受生活重建再進入職業重建，或是生活重建與職業重建同步進行，是以本研究發現除了合作模式的不同，視覺障礙者的服務需求也導致專業人員對於轉銜與轉介認定不一，進而使相關服務成果數據難以掌握，建議可檢視「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」相關條文，普查各縣市生活重建與職業重建服務現況，歸納各縣市實際服務需求與經驗後，及參採研究團隊於本次研究所認為「轉銜」及「轉介」之差異，於該辦法中規範轉銜定義、轉銜流程及服務指標等各項原則，使各地方政府發展在地化服務時能有所依據。

確認轉銜定義及轉銜服務原則後，可再進一步了解各縣市所使用的轉銜表單內涵，制定轉銜所需的表單格式並納入現行線上紀錄系統中，以利掌握全省轉銜服務成果。

二、 善用購買式服務資源回應個別差異需求

針對視覺障礙服務使用者個別差異所產生的需求，而現有資源不一定可回應相應需求，且視覺障礙者服務接受重建服務的比例偏低，在資源規劃與預算編列上難以呈現需求、爭取相關經費建置所需服務，但考量視覺障礙者服務需求的特殊性，職重人員服務過程中，如面臨就業過程中無法從現有資源提供滿足，如：城鄉差距所造成的定向訓練或資訊訓練資源的不足、職前適應訓練、多元形式的諮商模式，即可運用職管員購買式服務經費協助特殊需求連結相應資源，且在核銷項目中亦可針對不同障別給付標準能有所彈性，如：視覺功能評估費用，應比照業界評估標準給付；資訊技能養成訓練時數可增加。

三、 落實督導制度及修正繼續教育課程之設計，提升專業人員服務品質

現行職管員所使用的服務評估表乃是運用開放式表單，並將評估層面分為職業生涯期待與就業準備能力(如：就業動機、興趣、性向、工作技能等)、生理層面(如：身體/感官功能、醫療狀況等)、心理層面(如：認知、人格特質、社交技巧適應能力等)，以及家庭/社會層面(如：家庭、社會系統等)4 大項，讓專業人員可依據不同障別的特質與需求在各項度上進行填寫，舉例來說，各類身心障礙者除評估職業生涯期待與就業準備能力、家庭/社會層面外，第一類心智障礙類則可能需在心理層面中的認知能力、社交技巧及適應能力有更多的著墨，而視覺障礙者的評估重點則可放在生理層面和心理層面。再者，目前提升職管員的專業知能的管道主要為繼續教育訓練和督導制度，有關評估、晤談、表格撰寫等，大多仰賴督導的支持

與協助，而對各類障礙類別認識則多以參與繼續教育課程，然而目前職業重建服務仍以第一類心智障礙類為主要服務對象，故於專業人員繼續教育課程需求調查時少數服務族群的課程較不易成班，如：視覺障礙、聽覺障礙、罕見疾病等，也影響建議專業人員服務這些族群的專業知能。

由上可知，目前提升專業人員的服務知能多仰賴於繼續教育訓練課程與督導制度，故加強繼續教育課程的設計和落實督導制度是相當重要的事，因此建議在繼續教育制度方面應規範專業人員服務少數族群的相關受訓時數，受訓內容可包含障礙特性、輔導策略、評估方式或實際演練，並鼓勵養成不同障別的服務技能並取得相關資格證明，如：行動定向、生活自理能力訓練、手語等，取得資格證明後其受訓時數可部分抵免三年九十小時之時數。在落實督導制度方面，職業重建個案管理不像其他專業，如支持性就服、職業輔導評量等，於評鑑中針對督導功能和品質進行考核。然職業重建個案管理於職業重建服務過程是總樞紐的角色，有其一定的重要性，故建議可評估於相關評鑑制度中納入職管督導的考核，以落實督導制度。

四、 建立輔導案例資料庫，促進成功經驗累積與傳承

研究中發現視覺障礙者在職業重建服務服務族群比例極為少數，相關服務經驗難以累積與傳承，故建議可以全國為單位，建立視覺障礙者重建服務成功案例資料庫，資料庫內容降低服務使用者重建心路歷程的成分，著重於專業人員運用哪些輔導策略、服務資源及輔導困難解決方式等，除可提升雇用單位聘用視覺障礙者的意願，也可集全國輔導視覺障礙重建服務經驗提供專業人員在服務計畫擬定的參考。

五、 職業重建與生活重建單位共同合作視障者職前準備方案

為促進職業重建與生活重建兩單位對彼此業務的了解，「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」有規範每年度均須辦理聯繫會議，但依探索性訪談結果可知，目前各地方政府辦理聯繫會議的形式不一，但討論內容多半還是注重雙方的業務報告或是特殊事項討論，僅有少部分縣市會在聯繫會議中以個案研討的方式進行服務討論，且多數縣市視障者職業重建與生活重建的合作機會較少，對於彼此業務了解程度有限。

依研究討論中發現生活重建完成服務，進入職業重建服務後成功就業，仍需要一段就業前準備的歷程，如能結合生活重建專業人員對於視覺障礙者的障礙需求與服務專業，以及職業重建專業人員對於就業市場了解與職業探索的長才，共同合作執行視覺障礙者的職前準備方案，提前在視覺障礙者尚在接受生活重建服務期間，並開放期待同步接受職業重建與生活重建服務的視覺障礙者，在此方案中思考以成功就業為終極目標，融入就業

過程中需要的各項能力養成，如此不僅可透過高度合作需求的方案促進跨部會方案的彼此了解，降低後續轉銜上的磨合，更可以提升視覺障礙者接受服務的品質。

第二節、政府政策擬定之建議

本研究是以職業重建角度出發，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制，研究初衷在於希望有就業意願的視覺障礙者，透過重建服務的介入下可重返職場，故在政府政策擬定建議仍以如何協助視覺障礙者順利就業為出發，改善建議是針對研究分析過程中可留意並運用之策略，說明如下：

壹、從醫療端開始建立強制通報系統

視覺障礙者在障礙發生的歷程首先接觸到的服務系統為醫療單位，透過醫療單位專業的評估下，可了解就醫者目前視力功能損傷程度是否已造成生活的影響，參考國外經驗，眼科專科醫生診斷確認病患視力損傷已造成生活不便時，必須立刻進行通報，相關服務資源即立刻導入，即使病患當下表示不需要服務介入，但已列入服務追蹤名單，民眾也可了解後續有服務需求應如何求助，參與本研究的服務使用者也有同樣的建議，認為醫療單位應在病患確診後協助提供服務資源的連結。依據本研究分析資料可知，目前實務工作者已嘗試與醫療及戶政單位進行服務宣導，但由於並無強制通報的規範，導致成效有限，仍須仰賴身心障礙者需求評估單位轉介需求名單或由民眾自行求助，但目前兩大主要個案來源都無法在障礙初期即提供服務介入，建議可從醫療端建立具有強制性的通報系統，以落實第一項服務即時介入之建議，並同步加強 ICF 需求評估人員在評估過程中確實了解身心障礙者的需求，並給予適當的補助資源，也應提供相關服務方案的訊息，針對新領冊或換發身障證明的身心障礙者，各區公所承辦人員也應適時主動提供相關福利資源。

貳、重建服務的提早介入

多數的視覺障礙者都會面臨視力逐漸惡化的過程，在這歷程中除了醫療介入外，重建服務的即時介入可讓視覺障礙者了解有甚麼服務資源可以使用，更可依不同視覺功能損缺程度評估所需的視覺輔具、逐步建立其他感官功能的代償訓練，與職業技能的養成，並在過程中透過心理諮商陪伴接受障礙事實。再者，針對在求學階段的視覺障礙者，建議在高二或大一等階段透過職業輔導評量，協助學校老師了解視障學生的優勢與未來的職涯發展方向，在教育階段就開始提前為就業做準備。

此外，勞動部 2016 年訂定之「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」中之「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫實施原則」第三點第二項明訂視覺功能漸失而有職業重建服務需求者，準用第三點第一項「辦理身心障礙者接受評估及開案、需求評估、研擬職業重建服務計畫、執行職業重建服務計畫、處遇追蹤、結案及諮詢等服務」之規定。由此可知，職業重建服務提早介入的重要性。

參、結合與運用現有服務資源，建立跨專業團隊的服務共識

透過文獻探討及本次研究發現，各地方政府資源存在城鄉差距，本次研究分區北、中、南、東四區，以北區資源最為豐富、中區其次、南區再其次，東區最缺乏。部分縣市幅員廣闊且缺乏大眾運輸網絡，當地可提供服務之民間單位亦有限，不僅相關服務訊息難以傳遞，有服務需求的視覺障礙者也難以取得服務，目前各地方政府均有推動視覺障礙者生活重建方案，但又因服務量不足無法穩定提供專業人員服務案源，以致專職的專業人力編制困難，如：定向行動老師、盲用電腦教師等，故相關專業人力仍仰賴都會區支援。因此在本次研究資料收集中，曾有專業人員認為由中華民國無障礙科技發展協會承接的視障者職業重建中心，除可提供專業人力的資源外，在服務提供上也給予許多建議及支持，但由於該中心已於 2016 年底結束服務，使得原本以缺乏資源與服務經驗的縣市又更加缺乏。

「轉銜」本來就不是一件容易的事，而最理想的視障者重建服務係應由跨專業的團隊來提供服務，但以臺灣視障者所需的生活重建和職業重建服務而言，前者屬於社政單位，後者屬於勞政單位，彼此間不僅缺乏合作的機制與服務的共識，服務內容也有所重疊。反觀國外，障礙者可以在同一機構接受所需的各層面服務，此舉不僅使服務易於整合，也有利於轉銜。再者，目前各地方政府均依據縣市區域劃分數個身心障礙者社區資源中心，提供在地身心障礙者相關福利服務，若能結合此項資源，並強化其功能，應會有助於提供視障者或其他身心障礙者可近性的服務，因此建議由勞動部或衛生福利部召開跨部會的聯繫會議，邀請縣市政府、身心障礙者社區資源中心業務人員、職業重建業務單位、實務工作者及專家學者等，針對社區資源中心與職業重建服務之合作模式、服務內容重疊等問題進行討論，以逐步整合勞政與社政資源，避免資源或服務的重疊。此外也建議各地方政府可透過聯繫會議、個案研討會等方式討論相關議題，建立合作和服務之共識與流程，進而整合轄內勞政、社政、教育等資源。

另於職業重建現有資源中，僅五區身心障礙者職業重建服務資源中心較符合區域性概念，且是跨縣市之服務，因此若能善用此項資源之功能應有助於建置更完善的視覺障礙者之職業重建服務體系，及提升專業人員之專業知能，故給予以下建議供參考:

1. 請勞動部先提供五區職重資源中心有關視障者職業重建中心服務該轄區專業人員或服務使用者的相關服務資料，讓各區可了解過去視障職重資源中心在服務各區視覺障礙者的實際經驗，以利各區職重資源中心可規劃透過相關會議、活動進行相關服務經驗分享與交流，強化專業人員服務視障者的知能。
2. 請勞動部廣納視覺障礙領域之專家學者及資深工作人員，並建立輔導委員資料庫，提供五區職重資源中心輔導轄區內專業人員所需之專業諮詢。
3. 建議比照專業資格培訓課程，如：職管 36 小時，評估規劃「視覺功能評估初階」之專業課程，編列相關預算並委由五區輪流辦理及規劃相關課程，使各縣市對於該項業務有興趣的專業人員報名參加，進而落實專業人員在地化養成。

肆、調整績效計算方式及長期追蹤評鑑結果

參與本研究之視覺障礙者所嚮往的工作職種包含：正職行政人員、社會工作人員、生命教育講師等職務，但同時也發現專業人員因缺乏視覺障礙者的服務經驗、視覺障礙者就業市場工作開發不易，以及工作職缺仍以視障按摩為主等因素，導致在服務視覺障礙者時專業人員內心容易產生抗拒感，如考量較容易達成服務績效，則媒合工作仍以按摩為主，而較不願意嘗試在就業市場中嘗試開發非按摩職種的工作機會。為鼓勵專業人員服務視覺障礙者從事非按摩相關工作，建議在績效計算上，應核對職業重建服務計畫中，職管員評估之建議推介職種，可參酌障礙類別與等級做調整，如視覺障礙輕度穩定就業三個月結案，且就業職種符合職業重建服務計畫內之建議職種，績效則計 1.33；視覺障礙中度穩定就業三個月結案，且就業職種符合職業重建服務計畫內之建議職種，績效則計 1.5；視覺障礙重度以上穩定就業三個月結案，且就業職種符合職業重建服務計畫內之建議職種，績效則計 2。

另外，依據縣市政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑指標中，過去在視覺障礙者服務指標中較針對按摩相關資源進行評比，變向鼓勵地方政府在輔導視覺障礙者就業以視障按摩為主，現已改善此狀況並提升非按摩相關工作機會開發與輔導的加分比重，建議可長期追蹤身心障礙者就業促進業務評鑑此項度各縣市的改善狀況，針對執行視障業務較有困難的縣市進行重點輔導。

伍、鼓勵雇主進用視覺障礙者

除調整職業重建服務視覺障礙者的專業人員績效計算及評鑑方式外，也應同步鼓勵雇主進用視覺障礙者。針對在員工因各種可能因素導致視覺功能退化無法勝任原職務時，雇主可向各地方政府職業重建窗口申請服務，協助評估該名員工現有視覺功能、相關可轉移技巧及員工個人意願等各項因素，輔導該員工轉任原職場的其他職務，在轉職訓練期間，除可依據員工實際需求申請職務再設計，亦建議研擬提供在訓練期間的薪資補助，轉任新職務穩定就業後，該名員工亦可比照雇用中重度身心障礙者之扣抵義務進用名額兩名；而針對進入職場之視覺障礙者，為促進雇主提供非按摩之相關工作機會，聘用視覺障礙者不分其視覺障礙程度，扣抵義務進用名額亦比照聘用中重度身心障礙者名額。

陸、整合專業課程時數，共同培訓專業人才

不同障別有其障礙特性不同的服務需求所發展的特有服務專業，如：視覺障礙者的定向服務、盲用電腦；聽語障的手語等。為提升專業人員其服務品質與專業技能，應鼓勵專業人員取得相關專業技能與證照，然而目前所推動之專業人員 3 年 90 小時繼續教育中並未涵蓋單一障別專精技能養成的時數，專業人員為滿足繼續教育之要求，又需兼顧個案服務的時間與品質，恐無餘力再行進修並取得專業技能證照，故建議專業人員繼續教育時數，可納入專業技能證照取得後，其受訓時數可部分抵免時數。

參考文獻

中文部分

王心柔，(2013)。**視多障者就業歷程之探討**。國立臺灣師範大學復健諮商研究所論文。

王育瑜，(2003)。**瑞典、英國中途致障者職業重建模式**。社區發展季刊，101 期，頁 445-452 。

內政部 (2013)。**中華民國 100 年身心障礙者生活需求調查報告**。臺北市：內政部統計處。

內政部(2008)。**中華民國 95 年身心障礙者生活需求調查報告**。臺北市：內政部統計處。

王菊生：**考察美國德州推動視覺障礙教育辦理情形**。行政院及各所屬機關出國報告(2004)。

Carroll, Rev. Thomas J.著、王育瑜譯，(1998)。**迎接視茫茫世界：盲的意義、影響及面對**。臺北：雅歌出版社。

任玟樺、曾之芳、王金香, & 李永昌.(2014)。**視覺障礙者職業轉銜探討**。惠明特殊教育學刊，1 期)。133-137。

朱怡靜，(2016)。**職務再設計對視覺障礙者就業影響情形之探究**。國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

朱貽莊，(2015)。**臺灣「企業進用」視障按摩的初探：社會融入觀點**。臺大社工學刊，32 期：79-132。

朱貽莊，(2011)。**臺灣視障就業政策對促進視障者就業帶來的效果：系統性文獻回顧**。身心障礙研究季刊，9(3)：193-206。

朱貽莊，(2010)。**強化視覺障礙者獨立生活能力的新思維**。社區發展季刊，130 期：334-348。

李永昌，(2003)。**視覺障礙者工作職類研究特殊教育與復健學報**，11 期，55-73。

李亦珍，(2009)。**後天失明者復原歷程之敘說研究**。國立屏東教育大學教育心理與輔導學系碩士論文

杞昭安，(1999)。**視覺障礙學生定向能力研究**。中華視覺障礙教育學會八十八年年刊，29-51。

杞昭安，(2009)。**視覺障礙者就業現況與就業期望之調查研**究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

吳秀照，(2007)。**台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討**。社會政

策與社會工作學刊，11 卷，2 期，148-197。

林淑玟，(2012)。**協助身心障礙學生做好就業轉銜準備**。特殊教育季刊，125 期， 1-8。

林幸台，(2007)。**身心障礙者生涯輔導與轉銜服務**。臺北市：心理出版社。

林宏熾，(2007)。**身心障礙學生高職階段轉銜服務及其相關因素之分析研究**。特殊教育學報，25 期，81-107。

林宏熾，(2006)。**轉銜服務特教中途之回顧與前瞻：身心障礙學生成年轉銜服務之發展與省思**。特殊教育季刊，100 期，16-27。

林宏熾，(2006)。**身心障礙者生涯規畫與轉銜教育**。臺北市：五南圖書出版社。

林昭文、朱貽莊(2002)。**身心障礙者生涯轉銜服務整合之芻議**。社區發展季刊，97 期，49-59。

林宏熾，(2001)。**身心障礙者之生涯規劃與終生轉銜**。春暉，34 期，2-6。

邱滿艷，(2015)。**臺灣視覺障礙者生活重建服務現況之研究**。社區發展季刊， 150 期，164-176。

邱滿艷、林洺秀，(2014)。**視覺障礙者職業重建服務研究**。勞動部勞動及職業安全衛生研究所。

邱滿艷、王建立、李秀鳳、楊岱宏，(2012)。**中途視障者職業重建之路的新思維-分享一個實驗方案的初步成效**。就業安全半年刊，101 (1)：102-107。

邱大昕，(2009)。**被忽略的歷史事實：從視障者工作演變看大法官釋字第六四九號解釋**。社會政策與社會工作學刊，13(2)：55-86。

花敬凱、彭淑青，(2004)。**從雇主的觀點談視覺障礙者的就業限制**。啟明苑通訊，51 期，1-60。

洪婷鈴，(2004)。**高雄市身心障礙兒童幼小轉銜服務實施現況與家長需求之個案研究**。靜宜大學青少年兒童福利系碩士論文。

姚奮志，(2016)。**身心障礙者個案管理及生涯轉銜服務現況分析檢討與發展。**台灣社區工作與社區研究學刊，第六卷第一期，77-138。

柯明期，(2003)。**中途失明者適應與重建之研究**。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

屏東縣政府勞工處：**視覺障礙者就業需求調查成果報告**。2008。

國特殊教育學會年刊， 211-222。

陳怡錦，(2014)。**特殊學校高職部智能障礙畢業生接受就業轉銜服務歷程之探究**。國立屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。

陳麗如，(2014)。**就業傾向之大專離校身心障礙學生就業轉銜需求滿足與就業力之探究**。教育研究學報，48 期，45-66。

陳麗如，(2008)。**大專校院身心障礙學生轉銜生活與轉銜行爲之研究**。特殊教育學報，28 期，57-95。

陳麗如，（2004）。**國民中小學轉銜服務工作之執行現況研究**。特殊教育學報，20 期，141-170。

陳麗如，(2004)。**特殊教育論題與趨勢**。臺北市：心理出版社。

陳麗如，(2001)。我**國轉銜服務條文之整述與評析**。特殊教育季刊，81 期，19-27。

陳昭銘，(2001)。**特教團隊合作－幼小轉銜的作法**。國小特殊教育，32 期，49-53。

陳秀雅，(1992)。**成年後失明者的適應歷程及影響因素之研究**。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文。

郭峰誠，(2009)。**保障還是限制?—定額進用政策對視障者就業的影響**。南華大學應用社會學系社會學碩士論文。嘉義：南華大學。

麥漢倫，(2014)。**看見心視界：從生態系統理論探討中途致障之視覺障礙者就業歷程**。國立中正大學勞工關系學系論文。

勞動部，(2014)。**103 年身心障礙者勞動狀況調查報告。**

萬明美，(2000)。**中途失明成人致盲原因及適應歷程之研究**。特殊教育研究學刊，19 期：59-78。

萬明美，(2002)。**視障教育**。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

楊聖弘撰、邱滿艷審，(2014)。**視覺障礙者職業重建成功策略教戰手冊**。新北市：勞動部勞動力發展署。

蔡貞芬，(2016)。**成人視障者社會支持與復原力之研究**。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

潘苾莓、林宏熾，(2005)。**身心障礙者生涯發展理論結合生涯轉銜之運用與省思。**特殊教育季刊，96 期，1-8。

謝曼莉，(2015)。**從身權法 60-1 條探討視覺障礙者的職業重建與生活重建服務的整合**。社區發展季刊，150 期，177-183。

顏姿卉、陳振明、葉靖雲、江秋樺，(2016)。**一位後天視覺障礙者的生活適應與職業選**

擇歷程之敘說研究。惠明特殊教育學刊，3 期，45-69。

韓繼綏、王慶泉，(2002)。**考察日本視覺障礙者就業轉銜相關工作辦理情形出國考察報告**。教育部特殊教育工作小組。

蘇湘甯、黃宜君，(2013)。**高職階段特殊教育學生就業轉銜服務提供之現況與困境**。中華民國特殊教育學會年刊， 211-222。

蘇昭如、侯松延，(2008)：**考察美國身心障礙者職業重建服務制度計畫-出國考察報告**。行政院勞工委員會職業訓練局。

法規部分

視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點(2013 年 03 月 06 日)。

各教育階段身心障礙學生轉銜輔導及服務辦法(2010 年 7 月 15 日)

身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法(2013 年 3 月 18 日)

身心障礙者就業轉銜服務實施要點(2008 年 10 月 2 日)

身心障礙者權益保障法(2007 年 7 月 11 日)

身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案(2006 年 7 月 27 日)

身心障礙者保護法(1997 年 4 月 26 日)

特殊教育法(2014 年 6 月 18 日)

特殊教育法施行細則(2013 年 7 月 12 日)

推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫(2016 年 10 月 4 日)

殘障福利法（1995 年 4 月 23 日）

網站資訊

身心障礙者個人照顧服務辦法。2017年1月5日，取自http：//law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E5%80%8B%E4%BA%BA%E7%85%A7%E9%A1%A7%E6%9C%8D%E5%8B%99%E8%BE%A6%E6%B3%95 2015

身心障礙者權益保障法。2017 年 1 月 5 日，取自 http：//law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E6%AC%8A%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E6%B3%95 2015

李秉宏(2014)。台灣視障者就業困境。2016/3/31。取自http：//disable.yam.org.tw/node/4262.

政府研究資訊系統 http：//grbsearch.stpi.org.tw/GRB/

國家圖書館全國博碩士論文資訊網 http：//etds.ncl.edu.tw/theabs/index.html

國家圖書館期刊文獻資訊網中文期刊編目索引http：//readopac1.ncl.edu.tw/nclserialFront/search/search.jsp?search_type=sim&la=ch。

教育部,(2005)。大專校院輔導身心障礙學生資源教室訪視成果檢討決議。取自https：//depart.moe.edu.tw/ED2800/News.aspx?n=F0866217F17BDF5F&page=3&PageSize=20

Vocational Rehabilitation Services,2017 年 1 月 16 日。取自 American Foundation for the Blind. http：//www.afb.org/info/programs-and-services/professional-development/rehabilitation-service-providers/vocational-rehabilitation-services/1235

英文部分

Baker, L. D. (1973). Blindness and social behavior ： A need for research. *The New Outlook*, 67(7), 315-318.

Burgos, B. B. (2009). Field Observations in a Vocational Rehabilitation Program for People with Visual Impairments or Blindness. Journal of Instruction Delivery Systems, 23(4), 26.

Bonneterre, V., Perennou, D., Trovatello, V., Mignot, N., Segal, P., Balducci, F., . . . de Gaudemaris, R. (2013). Interest of workplace support for returning to work after a traumatic brain injury： a retrospective study. Ann Phys Rehabil Med, 56(9-10), 652-662. doi：10.1016/j.rehab.2013.10.001

Blackshaw, B. (2014). Midlife blindness and employability： the correlation between societal perceptions of blind people and those who support their employment. Sydney： AVETRA Secretariat.

Bell, E. C., & Mino, N. M. (2015). Employment Outcomes for Blind and Visually Impaired Adults. Journal of blindness innovation and research, 5(2), 1-12.

Committee, I. A. (1999). Chapter 3： Service Providers to the Blind and Visually Impaired. Illinois, U. S.

Commission, E. E. O. Questions & Answers about Blindness and Vision Impairments in the Workplace and the Americans with Disabilities Act (ADA). Retrieved from https：//www.eeoc.gov/eeoc/publications/qa_vision.cfm

Crudden, A., Sansing, W., Butler, S., & McBroom, L. (2004). Overcoming Barriers to Employment among Persons with Visual Disabilities： Perspectives of Rehabilitation Providers. Rehabilitation Research and Training Center On Blindness and Low vision. Mississippi State University. Mississippi State.

Duquette, J., & Baril, F. (2013). Factors influencing work participation for people with a visual impairment. Canada. Retrieved from http：//www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/01/Factors-influencing-work-participation-in-persons-with-VI.pdf.

Furner, S. E., Rudberg, M. A., & Cassel, C. K. (1995). Medical conditions differentially affect development of IADL disability： Implications for medical care research. The Gerontologist,35,444-450.

Fairchild, N. (2016). 2016 Employment Resources for People Who Are Blind or Visually Impaired. AccessWorld Magazine, 17(10), 1-10.

Horowitz, A., Brennan, M., & Reinhardt, J. P. (2005). Prevalence and risk factors for self-reported visual impairment among middle-aged and older adults. *Research on Aging*, *27*,307-326.

Garcia, V., Porlier, S., Faleschini, S., & Boucher, N. (2016). The Meaning and Importance Attributed to Work for Visually Impaired People of the Metropolitan Area of Quebec. Journal of blindness innovation and research, 6(2), 1-10.

Grow, S. J. L., & Daye, P. (2005). Barriers to employment identified by blind and vision-impaired persons in New Zealand. Social Policy Journal of New Zealand(26), 173-185.

Hill, E. W. (1986). Orientation and mobility. In. G. T. Scholl(Ed.), *Foundations of education for blind visually handicapped children and youth* (pp.43-54). New York： American Foundation for the Blind.

Horowitz, A., Reinhardt, J. P. & Kennedy, G, J.(2005). Major and subthreshold depression among older adults seeking vision rehabilitation services. *American Journal of Geriatric Psychiatry, 13*, 180-187.

Hoefsmit, N., Houkes, I., & Nijhuis, F. J. (2012). Intervention characteristics that facilitate return to work after sickness absence： a systematic literature review. *J Occup Rehabil, 22*(4), 462-477. doi：10.1007/s10926-012-9359-z

Hoefsmit, N., de Rijk, A., & Houkes, I. (2013). Work resumption at the price of distrust： a qualitative study on return to work legislation in the Netherlands. *BMC Public Health, 13*, 153. doi：10.1186/1471-2458-13-153

Harrabi, H., Aubin, M. J., Zunzunegui, M. V., Haddad, S., & Freeman, E. E. (2014). Visual difficulty and employment status in the world. *PLoS One, 9*(2), e88306. doi：10.1371/journal.pone.0088306

Kiasuwa Mbengi, R., Otter, R., Mortelmans, K., Arbyn, M., Van Oyen, H., Bouland, C., & de Brouwer, C. (2016). Barriers and opportunities for return-to-work of cancer survivors： time for action--rapid review and expert consultation. *Syst Rev, 5*, 35. doi：10.1186/s13643-016-0210-z

Mohler, C., Shaw, L., & Klinger, L. (2013). Work transition tip： work seeking and retention issues： strategies for persons with vision loss. *Work, 46*(3), 363-365. doi：10.3233/wor-131762

Punani, B., & Rawal, N. (2000). Employment and placement of the visually impaired *Visual Impairment Handbook* (2nd ed., pp. 297-338). Vastrapur.

Ahmedabad Blind people's association.

Roy, A. W. N., Storrow, K., & Spinks, R. (2002). Supporting the Transition of Visually Impaired Adults to Employment： European Union Innovations. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 96*(9), 645.

Ramano, E., Buys, T., & De Beer, M. (2016). Formulating a return-to-work decision for employees with major depressive disorders： occupational therapists' experiences. *Afr J Prim Health Care Fam Med, 8*(2), e1-5. doi：10.4102/phcfm.v8i2.954

Sherrod, C. E., Vitale, S., Frick, K. D., & Ramulu, P. Y. (2014). Association of vision loss and work status in the United States. JAMA Ophthalmol, 132(10), 1239-1242; quiz 1243-1236. doi：10.1001/jamaophthalmol.2014.2213

Salive, M. E., Guralnik, J., Christen, W., Glynn, R. J., Colsher, P., & Ostfeld, A. M. (1992). Functional blindness and visual Impairment in older adults from three communities. *Opthalmology*, *99*,1840-1847.

Tielsch, J. M., Sommer, A., Katz, J., Quigley, H., & Ezrine, S. (1991). The Balitimore Eye Survey Research Group. Socioeconomic status and visual impairment among urban Americans. *Archives of Ophthalmology, 109*, 1840-1847.

Tamminga, S. J., de Boer, A. G., Bos, M. M., Fons, G., Kitzen, J. J., Plaisier, P. W., . . . Frings-Dresen, M. H. (2012). A hospital-based work support intervention to enhance the return to work of cancer patients： a process evaluation. *J Occup Rehabil, 22*(4), 565-578. doi：10.1007/s10926-012-9372-2

Wittich, W., Watanabe, D. H., Scully, L., & Bergevin, M. (2013). Development and Adaptation of an Employment-Integration Program for People Who Are Visually Impaired in Quebec, Canada. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 107*(6), 481-496.

Verbrugge, L. M., & Patrick, D. L. (1995).Seven chronic condition： Their impact on U.S. adults' activity levels and use of medical services. *American Journal of Public Health, 85*, 173-182

附錄一

探索性訪談提綱

一、服務提供者訪問題綱：

(一)視覺障礙者重建服務之流程

1. 請問貴單位的視覺障礙者個案來源?
2. 單位所服務的視覺障礙者是否已接受過生活/職業重建服務？
3. 視覺障礙者生活/職業重建服務之開案標準？(開案評估標準？
4. 對各轉介單位及身為服務提供者，對於重建服務的流程建議？

(二)視覺障礙者之轉銜服務？

1. 已接受過生活/職業重建服務之個案，需再次轉銜服務的原因為何？
2. 是否有統一的轉介表格格式或擬定相關轉銜規定？
3. 轉介單位之轉介目的掌握度如何？(轉介目的是否符合個案需求？)
4. 對上述服務聯繫管道之建議？

(三)視覺障礙者重建服務之內容為何？

1. 貴單位提供視覺障礙重建服務的項目有那些？
2. 除“視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點”規定之服務內容外，貴單位是否還有提供其他服務？
3. 對上述服務內容的看法為何？

(四)視覺障礙者重建服務對個案之助益

1. 國內現行視覺障礙重建服務是否有效協助視覺障礙者需求？(跨局處的聯結性與合作如何？是否有達到視覺障礙者的服務需求？)
2. 若上述視覺障礙重建服務未能有效達到服務使用者的需求,其原因為何？

(五)視覺障礙者重建服務提供者之專業能力

1. 有無接受相關專業訓練？
2. 提供視覺障礙重建服務過程中，自評是否具備足夠的專業知能？
3. 建議身為視覺障礙重建服務提供者應具備哪些專業能力？

(六)提供視覺障礙重建服務面臨之困難

1. 在提供視覺障礙重建服務時遭遇的困難為何？又是如何解除困難？
2. 對目前國內的視覺障礙服務的建議？

二、服務使用者訪問題綱：

(一)服務使用者重建服務之需求

1. 需接受重建服務的協助為何？(生活和職業重建需求？)
2. 有沒有其他建議？

(二)服務使用者對於視覺障礙者職重服務的期待(生活和職業重建服務)

1. 接受重建服務對我的未來有幫助？(包括：生活、工作、經濟、自信等)
2. 接受重建服務有助於解決我的問題？
3. 接受重建服務對於找工作有沒有幫助？

(三)服務使用者對於視覺障礙者重建服務的滿意度

1. 你對於服務提供者的專業化程度滿意如何？
2. 你對於重建服務在各種服務的聯結性與合作性上滿意度如何？
3. 你對於服務提供者的服務態度滿意度如何(生活重建？職業重建？)

(四)接受視覺障礙者重建服務之困難

1. 當你在接受服務時是否有遭遇到任何困難？
2. 對上述之服務，是否有相關之建議？

附錄二

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署委託社團法人臺灣職能治療學會辦理

桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心

受訪者同意書

一、研究主題：視障者職業重建與生活重建間轉銜服務現況、困難及對策
二、執行單位：桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心
三、研究基本資料 計畫主持人：呂淑貞 老師　　電話：03-3470313 協同主持人：吳慧菁 老師　　電話：03-3470313 團隊成員：黃雅杏、黃品豪、朱銘慧、陳志豪、郭根旺　　電話：03-3470313
四、受訪者基本資料 受訪者姓名：　　性別：　　出生年月：　　年 通訊地址： 聯絡電話：
五、簡介： 您好，我們是桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心的職重專員，中心主要是在協助轄區內各縣市政府有關身心障礙者職業重建服務，及相關政策之推動與服務落實，並提昇職業重建專業服務人員之效能與專業品質。 您所參與的是本研究的探索性訪談，在本研究正式開始前，研究人員會向您說明這份受訪者同意書的內容，請您再次徹底閱讀這份受訪者同意書，並且問清楚任何問題，謝謝。
六、研究目的： 本研究期望透過與所選取之各縣市政府視覺障礙者生活重建服務人員、職業重建專業人員與服務使用者訪談，以瞭解視覺障礙者生活重建及職業重建的服務模式、流程以及轉銜服務之合作機制，並了解服務整合實務層面執行的困難。
七、研究方法與程序說明： 採用深度訪談的方式，每次訪談時間約為 60~90 分鐘，訪談次數約為 1~3 次。每次訪談過程會全程錄音，以確實留存您所提供的寶貴資訊，並由桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心進行保管兩年，此資料保證僅使用於本研究中，並且在研究結果中會以匿名方式呈現，以保障您的個人隱私。
八、注意事項(包含可能的副作用、危險及處理方式) 本研究僅透過訪談方式來收集研究所需之資料，未使用任何的檢測，除過程中或許會產生些許心理因素之壓力外，並無其他已知預期之風險。

九、預期研究效果：

1. 了解我國視覺障礙者重建服務轉銜制度及其困難。
2. 針對我國視覺障礙者重建服務轉銜制度之困難提出改善建議。

十、緊急狀況之處理：

受試過程中，若您感到任何的不適，將立即中止，並提供必要之協助。您有任何問題也可隨時聯絡本計畫負責人員(姓名：呂淑貞主持人、部門：桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心、電話：03-3470313、0918571518)

十一、受訪者權益及隱私權

1. 本計畫執行機構將維護受訪者在試驗過程中應得之權益。
2. 受訪者於試驗過程中無須提出任何理由可隨時撤回同意，退出試驗，且不會引起任何不愉快或影響其受訪者應有的權益。
3. 對於您所提供的相關資料，研究人員將持保密的態度，小心維護您的隱私，不會將資料外流。如果發表研究結果，您的身分仍將保密。

十二、聲明：

本研究內容及同意書已經_____完整口頭告知及說明，受訪者本人已充分瞭解並同意，本同意書一式二份，已將受訪同意書之副本交給受訪者。

本茲同意參與此研究，並享有以上提及之權益保護

A.受訪者：_____(簽名)　日期：_____年_____月_____日

B.訪員：_____(簽名)　日期：_____年_____月_____日

C.研究主持人：_____(簽名) 日期：_____年_____月_____日

附錄三

服務使用者訪談流程與內容

訪談日期：　　起始時間：

訪談編號：

	時間	問題	訪談重點	受訪者反應	備註
1	6分鐘	一、建立關係 (1)訪員自我介紹 (2)訪談同意書說明	□訪員自我介紹 □研究主題、目的 □研究及訪談流程 □緊急狀況處理（申訴電話） □受訪者權利、聲明 □訪談同意書簽名或郵寄說明	□猶豫 □思考許久 □表情與答案不一 □拒答 □離題 □不正面回應 □情緒反應 □其他	準備錄音筆、同意書
2	8分鐘	二、正式訪談前的資料蒐集 個案基本資料	出生年次，_____年 教育程度，- _____ 婚姻狀況，_____ 致障原因，□先 /□後天，____歲領冊，____歲開始接受服務 致障前工作經歷 致障後工作經歷		
3	8分鐘	三、正式訪談 視覺障礙帶來的不便性有那些？需接受重建服務的需求為何？(生活重建與職業重建需求的重要性？順序性？)	□請問視覺障礙對你造成的不便有哪些? □這些不便產生的需求或是需要被幫助的地方有哪些? □你使用了哪些資源? □上述的不便(或需求)被處理的順序是甚麼? □覺得這樣處理的順序怎樣安排會比較好。		
4	6分鐘	接受職業重建服務前，你曾接受過那些重建服務？(包括：生活自理能力、工作技能、交通訓練等)	□過去曾接受哪些視障資源的服務? □是如何接受服務? □取得服務的管道是甚麼?□這些服務有沒有滿足到上題您所提的不便/需求?		

5	6分鐘	接受職業重建服務的過程中，有那些需求是需要職管員提供轉銜服務來協助？是如何來協助處理？	□請問你接受過那些職業重建的服務? □是如何接受服務? □取得服務的管道是甚麼? □這些服務有沒有滿足到您之前所提的不便/需求?		職業重建服務的內容：求職（一般、支持、庇護)、身障職訓、轉介…等
6	5分鐘	當服務中斷(終止)時，服務單位提供的轉介服務為何？	□有哪些不便/需求還沒有被滿足? □當服務中斷(終止)時，需求是否有被滿足，如果沒有服務單位提供的轉介(或後續服務)服務為何?		
7	6分鐘	你所接受過的視障者重建服務對你的幫助如何？(生活重建？職業重建？)	□過去接受的服務，對於解決您的不便/需求的程度如何? □這結果的原因是甚麼? □有沒有甚麼樣的需求是想提而不敢提，或是提了解決不了的?		
8	5分鐘	你對於服務提供者的專業度滿意度如何？	□專業人員有哪些專業能力幫助到你?(諮商、問題分析、資源連結、態度…) □不滿意、尚可、滿意，為什麼?		
9	3分鐘	所以你覺得現行服務滿意程度?	□現行服務包含：生重、職重…。 □不滿意、尚可、滿意，為什麼?		
10	3分鐘	請問你在接受生重/職重服務的感受、想法與建議。			
11	5分鐘	當你在接受服務的過程時，曾遭遇過哪些困難?	□生活重建所遇到的困難 □職業重建所遇到的困難 □困難的原因是甚麼?		

12	3	對上述之服務，相關之建議？	□對現有資源的建議 □政策面的建議 □對服務使用者的建議 □其他開放式的建議		
13		訪談完畢	□感謝受訪者接受訪問 □贈送禮品		

附錄四

專業人員訪談流程

訪談日期：　　起始時間：

訪談編號：

	時間	問題	訪談重點	受訪者反應	備註
1	6分鐘	一、建立關係 (1)訪員自我介紹 (2)訪談同意書說明	□訪員自我介紹 □研究主題、目的 □研究及訪談流程 □緊急狀況處理（申訴電話） □受訪者權利、聲明 □訪談同意書簽名或郵寄說明	□猶豫 □思考許久 □表情與答案不一 □拒答 □離題 □不正面回應 □情緒反應 □其他	
2	2分鐘	二、正式訪談前的資料蒐集 受訪者在職重領域的資歷(就服N年、職管N年…)?	□受訪者出生年次 _____年 □確認受訪者各項職重資格資歷及總年資。		
3	2分鐘	確認受訪者於該職位任職多久? 任職過程中,曾服務多少視障者?	□確認現職年資，幾年到職：_____ □精確回答，服務_____名 □模糊回答，服務約_____名 如：5個以下、5~10個…		
4	5分鐘	任職縣市中，視障服務人員配置為何? 引導： *1. 是否有專職的視障就服或視障職管?經費來源?* *2. 是否有「補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫」下的視障按摩輔導員?* *3. 是否有「視覺功*	□確認職管員是否了解任職縣市勞政資源。 □確認受訪縣市勞政資源配置 □縣市有專職視障職重服務人員 □有申請「補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫」 □有申請「視覺功能障礙電話服務員進用及推廣計畫」 □其他自籌人力，幾名_____ 任務：		

		能障礙電話服務員進用及推廣計畫」下的視障電話服務員? 4. *是否有其他自籌的人力?*	_____		
5	2分鐘	該區視障者就業趨勢	□求職者期待的就業職種 □非按摩就業機會，以_____為大宗。 □該縣市企業進用工作機會		
6	2分鐘	三、正式訪談 請問貴單位的視覺障礙者個案來源? *<u>引導</u>：自行求助、社政轉介、勞政轉介、ICF轉介、民間團體轉介、議員(民代)服務案*	□確認來源大宗 □個案來源大宗比例，如自行求助佔7成，社政3成…etc.		
7	15分鐘	視覺障礙者重建服務的需求為何？(生活重建與職業重建需求的關聯性？順序性？)	□個案求助時的自述需求 □專業人員評估的個案需求 □兩者需求落差 **生活重建專業人員** □生活重建過程中，可能會產生的職業重建需求。 □確認生活重建專業人員對於職業重建資源的了解程度。 □專業人員對重建服務的看法(並行、分階段) **職業重建專業人員** □職業重建過程中，可能會產生的生活重建需求。 □確認職業重建人員對於生活重建資源的了解程度。 □專業人員對重建服務的看法(併行、分階段)		
8	2分鐘	貴單位之開案標準？(開案評估標準？)	□確認是否視障者有不同的開案標準。 □未領冊但具有視覺障礙事實者的服務。 □評估方式與工具		

9	2分鐘	對於視障者重建服務的流程建議？	□目前服務流程在服務視障者的建議。 □專業人員認為視障者是否需要獨立專責服務(非跨障別)		
10	3分鐘	貴單位提供視覺障礙重建服務的項目有那些？	□確認專業人員對於府內(機構內)資源的了解 □確認專業人員對於轄區內資源的了解(跨資源)		
11	5分鐘	服務內容回應服務使用者需求的狀況為何？	□您認為府內(機構內)資源的是否能回應個案的需求，為什麼? 使用上是否有困難與限制**(請對照上題回答)** □服務使用者在使用府內(機構內)資源的回饋 □您認為轄區內資源是否能回應個案的需求，為什麼? 使用上是否有困難與限制**(請對照上題回答)** □服務使用者在使用轄區內資源的回饋		
12	5分鐘	對上述服務內容的看法？	□您對府內(機構內)資源的看法 □你對府內(機構內)資源的建議 □您對轄區內資源的看法 □您對轄區內資源的建議		
13	3分鐘	個案是否已接受過生活/職業重建服務？	**職業重建** □確認個案求助前，是否有接受過生活重建 □接受服務的項目為何 □沒有接受服務的原因 **生活重建** □確認個案求助前，是否有接受過職業重建 □接受服務的項目為何 □沒有接受服務的原因		
14	5分鐘	個案有那些需求需透過跨局處轉銜服務來協助？ 引導： *前述(一)-2所提到的重建服務需求，有哪些需求是需要透*	□跨局處轉銜服務的項目 □跨局處轉銜服務項目的頻率		

		過跨局處轉協服務來協助			
15	5分鐘	跨局處轉介的限制為何？因應策略？	□跨局處轉銜/合作的限制種類與原因 □專業人員個人的因應策略 □單位內的因應策略		
16	5分鐘	現行視覺障礙重建服務如何有效協助視覺障礙者？(跨局處的聯結性？合作關係？) 引導： 前述(三)-2 所提到的跨局處轉銜服務，是如何進行合作?合作機制與默契?	□現行有跨局處合作的機制為何?(彼此的窗口、轉介表單、轉介後分工機制、轉介後追蹤) □跨局處的關係（是否會參加彼此的聯繫會議、討論個案的頻率、溝通模式與默契）		
17	5分鐘	若上述視覺障礙重建服務未能有效達到服務使用者的需求，其原因為何？	□無法滿足的需求種類 □原因 □制度或服務的增加或改善，是否有辦法改善現況 □如何改善 □無法改善的原因		
18	3分鐘	專業能力訓練如何因應個案需求？(工作技巧、資源運用、問題協助)	□確認專業人員是否具備視障服務專業(如：點字、定向、盲用電腦…) □目前的專業能力如何回應個案的需求(如:透過諮商技巧釐清職涯方向)		
19	3分鐘	進用後,其接受在職訓練的頻率為何？自評需加強之處？對於相關的在職訓練課程建議？	□目前所接受的在職訓練種類大宗為何?有多少比例與視障者有關? □現行的在職訓練課程安排，是否回應服務上的需求 □自評針對視障服務尚需加強的項目 □對視障服務的在職訓練課程的建議		
20	3分鐘	建議身為視覺障礙重建服務提供者應具備哪些專業能力？	□個管員所需要的專業能力 □個管員認為其他職重/生活專業人員應具備的專業能力		

21	5分鐘	提供服務時所遭遇的困難為何？(專業能力、工作技巧、職場環境等)解決策略？	□個管員在提供視障者所遇到的困難(非資源層面) □解決策略		
22	5分鐘	對目前國內的視覺障礙服務的建議？	□對現有資源的建議 □政策面的建議 □對服務使用者的建議 □其他開放式的建議		
23	3分鐘	訪談完畢	□感謝受訪者接受訪問 □再次確認訪談同意書是否完成簽名/提醒回寄訪談同意書 □贈送禮品		

附錄五

視障者重建服務轉介狀況（104 年至 105 年 6 月）

4 區	縣市	接受生活重建服務個案量	生活重建轉介職業重建案量	職業重建轉介生活重建案量	合計轉介案量	備註
北	臺北市	183	6	2	8	直轄市地區
	新北市	116	2	15	17	直轄市地區
	桃園市	109	5	1	6	直轄市地區
	基隆市	88	2	0	2	縣市地區
	新竹市	89	0	0	0	縣市地區
	新竹縣	106	1	3	4	縣市地區
中	臺中市	178	0	6	6	直轄市地區
	彰化縣	76	0	0	0	縣市地區
	南投縣	58	0	19	19	縣市地區
	雲林縣	3	1	2	3	縣市地區
	苗栗縣	50	0	0	0	縣市地區
南	臺南市	121	3	5	8	直轄市地區
	高雄市	191	15	4	19	直轄市地區
	嘉義市	39	5	1	6	縣市地區
	嘉義縣	42	1	1	2	縣市地區
	屏東縣	68	14	0	14	縣市地區
	澎湖縣	29	12	0	12	縣市地區
東	宜蘭縣	53	5	3	8	縣市地區
	花蓮縣	36	1	0	1	縣市地區
	臺東縣	20	2	1	3	縣市地區
	連江縣	0	0	0	0	縣市地區
	金門縣	25	0	0	0	縣市地區
總計		1680	75	63	138	

附錄六

焦點團體大綱

議題一：從職業重建角度，了解視覺障礙者服務過程中所需之生活重建需求及轉銜機制

說　　明：將針對以下問題進行討論

1. 重建服務單位的個案來源？
2. 視覺障礙者如何取得縣市政府重建服務資源？
3. 先天性與中途致障視覺障者的職業重建服務需求差異？
4. 先天性與中途致障視覺障礙者接受職業重服務時，所需的生活重建轉銜服務需求分別為何?

議題二：探討服務轉銜制度困難解決方式及改善建議

說　明：將針對以下問題進行討論

1. 職業重建與生活重建的轉銜機制為何?
2. 進行轉銜的主要目的為何？
3. 進行轉銜的頻率為何？
4. 可能影響轉銜服務失敗的因素有那些？

議題三：對於現行職業重建與生活重建轉銜服務的經驗