

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託

國立彰化師範大學辦理

106年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

【職業重建服務主題探討】

短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業

重建需求探討

期末報告

方案主持人：王敏行教授、黃宜君副教授

方案小組成員：曾中斌、陳冠霖、黃湘羚、張馨云、林煒翔

中 華 民 國 1 0 6 年 1 2 月 2 6 日

106 年主題探討摘要

短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討

<p>一、緣起與目的</p>	<p>本中心檢視職重資訊系統時，發現部份個案反覆進入職重服務（經歷職管、就服的循環後以穩三結案，但結案後不久因故再次回到職重窗口登記求職）。這些個案雖然符合結案標準，但長期來看似乎某些需求仍未被滿足，使其在就服員撤離後難以持續穩定就業。然而，專業人員是否能透過服務史覺察到個案的需求，並擬定合適的輔導策略，進而減少個案依賴或重複使用職重服務的現象，值得深思。</p> <p>本研究有以下目的：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解國內多次接受職管派案支持性就業服務者的基本特性。2. 探討短期內多次重返職業重建服務求助現象的意涵。
<p>二、研究方法</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 次級資料分析：從全國 103-105 年度職重資訊系統中，篩選出「三年內曾經由職管派案支持性就服單位開案服務達 2 次(含)以上」的個案，整理其職管及就服相關服務歷程。2. 質性訪談：從中抽選 10 案，透過分析次級資料並搭配深度訪談(專業人員與/或個案)，歸納其職業重建需求，並透過個案研討、焦點團體、專家會議等方式，探討短期內多次重返職業重建服務求助現象的意涵與影響因素。
<p>三、預期效益</p>	<p>了解在短期內多次接受職管派案支持性就業服務的個案分布情形，並歸納此現象之影響因素與代表意涵，作為後續發展合適的資源方案或服務策略之參考。</p>

目次

第一章、緣起與目的.....	1
第一節、研究背景.....	1
第二節、研究目的與待答問題.....	6
第三節、名詞釋義.....	7
第二章、研究方法與過程.....	9
第一節、研究設計.....	9
第二節、次級資料來源與研究對象.....	10
第三節、質性訪談與內容分析.....	17
第四節、研究工具與分析方法.....	21
第三章、研究發現.....	22
第一節、短期內多次接受職管派案支持性就業服務者的基本特性.....	22
第二節、影響多次重返職業重建服務求助的因素及代表的意涵：3次 服務皆以穩定就業三個月以上結案者.....	35
第三節、影響多次重返職業重建服務求助的因素及代表的意涵：3次 服務皆非以穩定就業三個月以上結案者.....	45
第四節、研究發現初步統整.....	59
第四章、討論.....	61
第一節、專業人員知能與支持需求方面的議題.....	61
第二節、職業重建資源方面的議題.....	67
第三節、職業重建制度方面的議題.....	71
第五章、結論與建議.....	79
第一節、研究結論.....	79
第二節、研究建議.....	81
參考資料.....	84
附錄.....	86

表 次

表 1、101-104 年職管服務人數-依開案次數分布.....	2
表 2-1、研究架構.....	9
表 2-2、本研究取用之資料.....	11
表 2-3、三年間不同服務次數組合之人數分布.....	13
表 2-4、針對 2014 年度職管開案者各種服務次數組合之人數分布.....	14
表 2-5、本次研究取樣對象的服務順序整理.....	15
表 2-6、職管於 2014 年初次開案者之就業服務歷程分組.....	17
表 2-7、本次研究內容分析對象一覽.....	20
表 3-1-1、多次接受支持性就業服務開案者所佔比例.....	22
表 3-1-2、職管於不同年度初次開案且後續多次接受支持性就業服務者所佔比例....	23
表 3-1-3、縣市組別 * 支持性服務開案次數 交叉表.....	24
表 3-1-4、職重單位屬性 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	24
表 3-1-5、職重單位屬性 * 縣市組別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	25
表 3-1-6、性別分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	26
表 3-1-7、年齡分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	26
表 3-1-8、教育程度分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	27
表 3-1-9、轉換障別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	28
表 3-1-10、直轄市組：轉換障別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表.....	29
表 3-1-11、本島縣市組：轉換障別 * 支就開案分組 交叉表.....	30
表 3-1-12、離島花東縣市：轉換障別 * 支就開案分組 交叉表.....	31
表 3-1-13、障礙等級分布：依支持性就業開案次數區分.....	32
表 3-1-14、研究對象的支持輔導需求類別分布.....	32

圖 次

圖 2-1、將分散的資料表串接成同一次服務歷程資料.....	12
--------------------------------	----

第一章、緣起與目的

第一節、研究背景

一、身心障礙者接受職業重建服務之現況

我國身心障礙者職業重建相關專業服務的發展，從 1997 年身心障礙者保護法明訂職業重建服務內容至今正好 20 年，而職業重建服務系統的發展過程、及專業人員角色功能的演變過程中，也反映出服務理念與時俱進的特色：1995 年的社區化就業服務模式強調「就業安置」，到 2002 年修訂社區化就業服務模式時已導入「生涯轉銜」與「個案管理」的概念，2009 年全面推動職業重建服務窗口計畫時將生涯轉銜與個案管理的角色回歸職業重建個案管理員，2014 年實施職業重建個案管理服務工作手冊（也就是實施「職管新制」）時再將「支持需求評估」、「資源整合」、「職涯發展」等概念導入職業重建個案管理服務中；到目前為止，我國的職業重建服務內涵已包含了就業轉銜、技能訓練、職前準備、就業媒合、穩定就業，以及更長期的職涯輔導。

由前人研究歸納可知，我國的支持性就業服務已有一定的服務成效：以「穩定就業」（即至少持續就業 3 個月以上者）理由結案的人數比例雖然依統計年度、服務單位、個案障別而異，但整體而言以「穩定就業」理由結案的人數大約佔全部支持性就業服務結案人數的六成左右（陳靜江與吳裕益，2008；陳靜江，2012）。

但是，歷年的服務資料數據中皆顯示有短期內接受多次就業服務的現象，例如王雲東（2007）報告的樣本資料中，某縣市三個年度的就服資料加總為 5977 人次，但實際上服務對象為 3924 人，顯示其中有 2053 筆資料為重複值；張彧與王雲東（2011）的報告中，某縣市三個年度的職業重建個案管理（以下簡稱「職重個管」或「職管」）暨就業服務的原始資料為 5387 人次，經整併後為 3354 人，顯示其中有 2033 筆資料為重複值。再以本中心 105 年蒐集全國四個年度的職重個管資料為例，原始資料加總為 21779 人次，但實際僅服務 18635 人，顯示其中有 3144 筆資料為重複

值（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，2016）。我們將這 18635 人依開案次數加以整理，發現四年間接受職重個管開案服務次數達 2 次以上的人數比例大約是 14.6%，如表 1 所示。

表 1、101-104 年職管服務人數-依開案次數分布

開案次數	人數	百分比
1 次	15913	85.4%
2 次	2348	12.6%
3 次	333	1.8%
4 次	36	0.2%
5 次	4	<0.1%
6 次	1	<0.1%
總計	18635	100.0%

關於支持性就業服務個案回流的現象，林沛伶(2007)的研究曾指出，我國支持性就業服務所提供的支持期程相對較短（以 96 年的規定，穩定就業 6 個月後可結案），結案後支持性就業服務員（以下簡稱「就服員」）仍須回到職場處理個案的問題，否則個案很容易因不穩定而再回流、甚至長期徘徊於就服系統。高屏澎東區職業重建服務資源中心（2013）的研究發現，某區域內的就服員約有 67.6%在結案後並未繼續提供追蹤服務紀錄，另於 2013 年 10 月追蹤在 2009-2012 年間以穩定就業三個月結案之支持性就業服務個案，則發現約有 52.9%仍留在原先就服員協助安置的工作中，平均就業期程達 1.6 年，另有 47.1%的個案已離開原先就服員協助安置的工作，顯示接受支持性就業服務者的長期穩定就業情形仍有努力空間。

近年來，除了各縣市陸續透過公益彩券回饋金補助計畫委託就服單位或聘用專職就服員提供職場適應支持服務之外，中央的政策亦已逐漸強調強化穩定就業輔導措施，以回應各界對延長支持性就業服務期程的期待。2015 年起，勞動部更在「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」明訂「職場適應服務」的績效換算標準，鼓勵支持性就業服務人員持續為追蹤輔導期結束後仍有支持需求的個案或已就業之個案提供支持。

在職重個案服務方面，張彧與王雲東（2011）透過抽選個案服務資料的方式，檢視某縣市的社區化就業服務品質，檢視發現「訂定以職涯發展為基礎的目標」之品質指標尚未完全落實，大部份職業重建個案管理員（以下簡稱「職管員」）出現兩種狀況：一是未考量個案的職涯發展或未妥善協助個案進行職涯探索而過度依賴個案表達的期待目標（可能導向失敗的安置結果，或即使成功穩定就業，卻無法達到較佳的就業品質），二是職管員已察覺個案有職涯發展相關問題卻急於派案。職管新制實施後，雖然職管員與個案之間較過去更有機會發展同盟關係，但多數職管員的服務型態仍處於轉變中的過渡階段，仍需時間逐步轉型（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，2016）。這些現象顯示目前職管員可能仍未妥善發揮職涯輔導的功能。

除了前述的就服員支持期程不足、職管員未能發揮職涯輔導功能之外，這些短期內接受多次開案服務的現象背後，仍可能有其它各種影響因素是前人研究中尚無法釐清或確認的，例如：個案因故更換服務單位、因年度標案結束而暫時結案待次年得標後再次開案、個案雖能適應職場但仍因經濟不景氣而被資遣等。綜合觀之，我國的職業重建服務發展至今已逐漸確立了短期的服務成效，但若重複採計短期內多次接受就業服務者的服務結果，則可能使得這些服務成效數據（如：以穩定就業三個月結案的人數比例）受到影響而膨脹，另外，對於更長期的職業重建服務成效（如：就業穩定度）仍有待進一步探討。

二、身心障礙者就業困境

依據 103 年內政部統計處資料顯示，身心障礙者勞動力參與率為 19.7%，失業率為 11%；而 103 年平均勞動力參與率為 58.54%，失業率為 3.96%，可見身心障礙者在就業上存在相當多的困難與艱辛。研究團隊透過文獻蒐集，發現身心障礙者就業困境之影響因素可依據個人、環境及歷程三面向加以歸類，說明如下：

（一）個人面向

在個人面向的部分，身心障礙者的個人特質、功能狀況、個人

信念的不同，都會影響在就業上的表現。邱滿艷等人（2010）便指出，若身心障礙者較有自己的想法，個性屬正向積極的工作人格時，在就業上也相對有利，特別是非認知障礙的個案上更為明顯；許素彬（2010）也引用 Scher 的研究發現，若身心障礙者的障礙程度越重，則就業的阻礙會越明顯。此外，文獻也指出身心障礙者的溝通能力、適應能力、工作態度、個人背景…等，都是影響身心障礙者就業的個人因素（夏宜珍，2014；余佩瑩、馬財專，2013）。

根據文獻可知身心障礙者在就業困境上，其實不僅僅只是功能障礙的因素而受到限制，個人如何面對就業上的困境也是影響的因素之一，例如多數非認知功能障礙者個人的信念較強，其在適應職場生態時，較認知功能障礙者來的更有機會在就業上獲得穩定。

（二）環境面向

在環境面向方面，最直接的影響便是職場環境的無障礙設備，若身心障礙者無法克服職場設施設備的限制，勢必也無法勝任其工作了。但除了環境的硬體設備方面，舉凡職場的文化、工作的內容及工作條件等，也都是影響身心障礙者就業的因素。許素彬（2010）便說明，工作環境是影響身心障礙者就業的重要因素之一，但如果能在工作初期的時候進行介入輔導，與雇主溝通調整工作環境，即有機會可避免障礙的形成與惡化；另外，職場的友善程度、工作條件、內容是否合理，諸如：薪資福利、管理方式…等，皆會影響身心障礙者在職場適應的結果（邱滿艷等人，2010；夏宜珍，2014）。

除職場的文化、工作內容、條件外，「人的因素」也是不可忽略的一部分，因此雇主、主管或是工作同事亦是核心的影響要素，若是支持系統有同時針對身心障礙者與職場方面提供支持，則可使身心障礙者在就業的困境上獲得幫助。徐文豪（2011）指出，透過支持性就業對智能障礙者的支持強度越高，則智能障礙者對工作的適應狀況越好，也越滿意工作；而若針對雇主方面的支持強度越高，則雇主越能肯定與滿意智能障礙者的工作表現。

(三) 生涯發展歷程面向

關於生涯發展歷程，指的是個人及環境因素一連串交互作用下的持續變化過程。根據 Super (1980) 所提的生涯發展理論指出，個人會隨著其自身生命階段的不同而有發展不同的任務目標，稱為生涯發展；而從「人在情境中」的思考脈絡下，個人亦會受到時間不同、環境的不同，而有不同的變化(曾華源、黃俐婷，2006)。故依據歷程面向又可分為內在歷程與外在歷程。所謂內在歷程包含，如：生涯發展、社會化、自我抉擇；而外在歷程指的是社會的文化與制度，如：工作機會、勞動市場、政府政策(邱滿艷等人，2010)。

在內在歷程方面，Mitchell & Krumboltz(1996)指出，在生涯發展的過程中，每個人都會依據自己的興趣與能力做出生涯發展，當然也會在生涯抉擇上有所變動。但對於身心障礙者而言，「障礙」也是影響生涯發展中重要的考量因素(王天祥，2007)。如同前述個人因素所提及。而外在歷程方面，其實就是包含整體大環境的改變歷程，而不僅侷限於職場中的環境。以國內而言，例如：就業保險促進就業實施辦法(2017)中明定雇主僱用身心障礙者且符合補助條件下可申請僱用獎助；身心障礙者權益保障法(2007)通過後，更全面保障了身心障礙者的就業權益；而大環境的經濟狀況，更是直接影響身心障礙者的工作機會，當國家經濟景氣佳時，工作機會多，身心障礙者的就業機會自然提高，相對的，若經濟景氣不佳，連帶也會影響身心障礙者的就業機會。另外，社會對身心障礙者的態度，也是外在環境的影響因素之一。張鳳航、張珏與鄭雅文(2011)在研究雇主對精神障礙者聘用意願的研究中便指出，大部分的雇主對於精障者都存有負面的刻板印象與偏見，認為精障者會在職場中出現暴力、傷人的行為而不予以僱用。種種大環境的因素、工作機會、政府政策及社會文化都影響著身心障礙者的就業狀況。

綜合而言，影響身心障礙者就業的因素錯綜複雜且由多項因素互相影響交織而成。回到現今的職業重建服務體系，依據 2014-2015 年的次級資料分析顯示，職重個管服務對象經職管員評估後約有

17.8%有「增進生涯抉擇」之支持輔導需求（中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，2016）。我們可以發現身心障礙者有生涯輔導的需求，但過去職重專業人員在面對身心障礙者就業的需求上，相對著重個人面向與環境面向的落差與處遇，並於職場中透過專業輔導策略協助其穩定就業，但目前的制度設計較為強調身心障礙者在就業安置初期（如就業安置前三個月）的「人境適配」，但似乎較不重視更長期的就業穩定度，且相對忽略身心障礙者於生涯歷程方面的輔導服務。直到2014年身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊（以下簡稱職管手冊）出版後，才明確將職涯輔導的任務放在職管員的角色功能中，正式重視身心障礙者就業歷程上的生涯輔導。

第二節、研究目的與待答問題

本研究目的為：(1)了解短期內多次接受職管派案支持性就業服務者的基本特性，(2)探討短期內多次重返職業重建服務求助現象的意涵。

根據研究目的，提出以下待答問題：

一、短期內多次接受職管派案支持性就業服務者的基本特性為何？

1. 這些個案佔職管與就服案量的比例分別為何？
2. 這些個案的基本人口學特性為何？與短期內僅接受一次職管派案支持性就業服務者之間有何差異？
3. 這些個案的職業重建需求為何？與短期內僅接受一次職管派案支持性就業服務者之間有何差異？

二、短期內多次重返職業重建服務求助現象的意涵與影響因素為何？

1. 影響這些個案多次重返職業重建服務求助的因素為何？
2. 這些個案多次重返職業重建服務求助的意涵為何？

第三節、名詞釋義

本研究相關名詞之定義如下：

一、短期內多次接受職管派案支持性就業服務

指個案在 2014 年至 2016 年連續三個年度內，曾經由職管員派案至支持性就業服務單位，並由支持性就業服務開案達 2 次（含）以上。

二、短期內僅接受一次職管派案支持性就業服務

指個案在 2014 年至 2016 年連續三個年度內，曾經由職管員派案至支持性就業服務單位，並僅由支持性就業服務開案 1 次。

三、短期內多次重返職業重建服務求助

指個案在 2014 年至 2016 年連續三個年度內，曾經由職管員派案至支持性就業服務單位，並由支持性就業服務開案達 3 次者，本研究進一步歸類為「短期內多次重返職業重建服務求助者」，依其歷次結案原因分布情形進行立意取樣，並進行個案服務歷程分析。

四、個案的基本人口學特性

指個案的基本人口學背景變項，包括：性別、年齡、障礙類別、障礙等級、教育程度、縣市單位屬性。

五、職業重建需求

指職管員綜合個案在四個評估層面的功能表現及服務史等資料，最後形成的需求評估結果，包括：增進生涯抉擇、增進求職技巧、增進工作技能、增進工作態度/習慣、增進職場支持環境、診斷、治療、復健、藥物服務、增進交通/行動能力、增進生活自我管理能力和發展學習策略、增進情緒表達、增進自我覺察、增進自我接納、增進溝通(語言)、增進人際互動、增進家庭支持、增進社會支持資源等類別。

部分需求類型可能不在前述既有的支持輔導需求項目之中，例如：追求更好的勞動條件，研究團隊將透過職管員與就業員服務紀錄內容分析後再另行歸納彙整。

六、輔導策略

指相對應於前述職業重建需求項目，職業重建專業人員直接提供、或透過連結相關資源間接提供給個案的服務，包括：提供職涯探索機會、培養生涯抉擇能力、增進求職技巧、提升工作能力與知識、增進工作技能、增進工作態度及習慣、增進職場支持、輔具及環境調整、改善或穩定健康狀況、增進日常生活能力、發展有助於學習新技能所需的特定策略、調整心理及人際互動狀況、增進家庭或社會支持等。

七、短期就業穩定

此處的「短期」是一種相對性的概念，指個案在同一職場就業的期程達到連續三個月。主要參考自國內身心障礙者支持性就業服務實施要領中對於「就業成功」的規範、我國職管工作手冊及美國職業重建制度的結案指標。

八、中期或長期就業穩定

此處的「中期」與「長期」同樣是相對性的概念，在本研究中，個案在同一職場就業的期程超過連續三個月以上，即可算是相對中期或長期的就業穩定。穩定也代表個案在同一職場維持勞保加保狀態持續而無中斷的情形。

第二章、研究方法與過程

第一節、研究設計

本研究採回溯性次級資料分析方式，蒐集 2014 年至 2016 年間職管員與就服員登錄在「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」的個案服務表單與服務記錄，依個案服務歷程進行分組，並整理數據以呈現個案的基本人口學特性及支持輔導需求。

次級資料整理完成後再以立意取樣方式，依研究所需從其中兩組個案中抽選 10 案，分別訪談專業人員與個案，歸納出專業人員提供的輔導策略，以及個案未被回應的支持輔導需求。最後透過個案研討或焦點團體、專家會議等方式，探討短期內多次重返職業重建服務求助現象的意涵與影響因素。研究架構如表 2-1。

表 2-1、研究架構

	自變項	依變項
待答問題一	個案接受職管派案支持性就服的開案次數	個案的基本人口學特性 1. 性別 2. 年齡 3. 轉換障礙類別* 4. 障礙等級 5. 教育程度 6. 縣市組別 7. 單位屬性 個案的支持輔導需求 1. 增進生涯抉擇、 2. 增進求職技巧、 3. 增進工作技能、 4. 增進工作態度/習慣、 5. 增進職場支持環境、 6. 診斷、 7. 治療、 8. 復健、 9. 藥物服務、 10. 增進交通/行動能力、 11. 增進生活自我管理、 12. 發展學習策略、 13. 增進情緒表達、

	自變項	依變項
		14. 增進自我覺察、 15. 增進自我接納、 16. 增進溝通(語言)、 17. 增進人際互動、 18. 增進家庭支持、 19. 增進社會支持資源
待答問題二	多次重返職業重建服務求助者當中，「三次服務皆以穩三結案」及「三次服務皆未能以穩三結案」兩組	<pre> graph TD A[個案的職業重建需求] --> B[專業人員的輔導策略] A --> C[未被有效回應的需求] B --> D[影響個案多次重返職業重建服務求助的因素] C --> D </pre>

註：為便於統計，本研究參身心考障礙鑑定舊制 18 種障別，將新、舊制障別重新歸類為「轉換障礙類別」，其中舊制鑑定的「多重障礙者」及新制鑑定「具兩種障礙類別（含）以上者」重新編入新的類別「兩種障別以上」。

第二節、次級資料來源與研究對象

一、資料來源與研究對象

本研究於 2017 年 3 月透過勞動部勞動力發展署協助取得「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」之支持性就業服務資料，再於同年 6 月取得同系統之職管資料，於同年 8 月依篩選條件取得特定條件者的服務紀錄資料，如表 2-2 所示。

由於表 0C 及服務紀錄表內容較多，顧及可行性與研究所需，服務紀錄的資料範圍限定為僅針對其中兩組服務結果較為極端者，包括「3 次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者」，以及「3 次服務歷程皆非以穩定就業三個月以上結案者」。

表 2-2、本研究取用之資料

日期區間	資訊系統表單	資料欄位	取得時間
支持性就服於 2014/01/01- 2016/12/31 期間開案者	就服表 2-1	開案日期、姓名、身分證字號、出生日期、障礙類別、障礙等級、戶籍地址(郵遞區號)、性別、教育程度、畢業學校、家庭狀況(現已運用之社會資源)、職業相關經驗、案主主要需求	2017年3月
	就服表 2-4	填表日期、就業轉銜需求摘要、職業重建目標、服務單位/提供人、起迄日期、目標達成否、說明、綜合說明與注意事項	
	就服表 3-2	填表日期、公司名稱、統一編號、職務類別、職務名稱、媒合結果、計薪方式、起薪、開始上班日、離職日期、離職原因	
	就服結案表	結案日期、結案原因、備註說明	
	符合立意取樣條件者之就服表 0C	服務日期、服務方式、個案目前服務狀態、服務事項與處理情形	2017年8月
職重個管於 2014/01/01- 2016/12/31 期間開案者	職管申請表	申請日期	2017年6月 2017年8月
	職管開案審查表	開案日期	
	職管評估表	初次評估日期、姓名、身分證字號、出生日期、障礙類別、障礙等級、戶籍地址(郵遞區號)、性別、教育程度、畢業學校、職業訓練/實習經驗、工作經驗、社會支持系統、支持/輔導需求	
	職管之職業重建計畫表	擬定職重計畫日期、本次目標、執行目標、支持/輔導需求、執行方法、執行者、使用資源、執行時程	
	職管結案表	結案日期、結案階段、結案原因、備註說明	
	個案服務史	開案日期、所屬單位、負責就服員、受理單位、服務狀態	
	符合立意取樣條件者之職管服務紀錄表	服務日期、服務方式、服務類別、個案當時狀態、服務內容或服務過程、結果/處遇	2017年8月

二、串接就業服務資料

本研究取得原始就業服務資料後，先以 Microsoft Access 資料庫軟體將散佈於各資料表的服務相關欄位資料，依服務序號加以串接，以呈現「同一位個案的同一次就業服務歷程」。其中，由於串接過程如圖 2-1 所示。

三、串接職業重建個案管理服務資料

本研究取得職管子系統原始資料後，以與前一步驟相同方法將各資料表欄位資料加以串接，以呈現「同一位個案的同一次職重個管服務歷程」。串接完成後，再將職重個管資料與就服資料依個案的身分證字號與姓名等欄位串接成同一份個案資料總表。串接後的總表人數共有 9429 位。

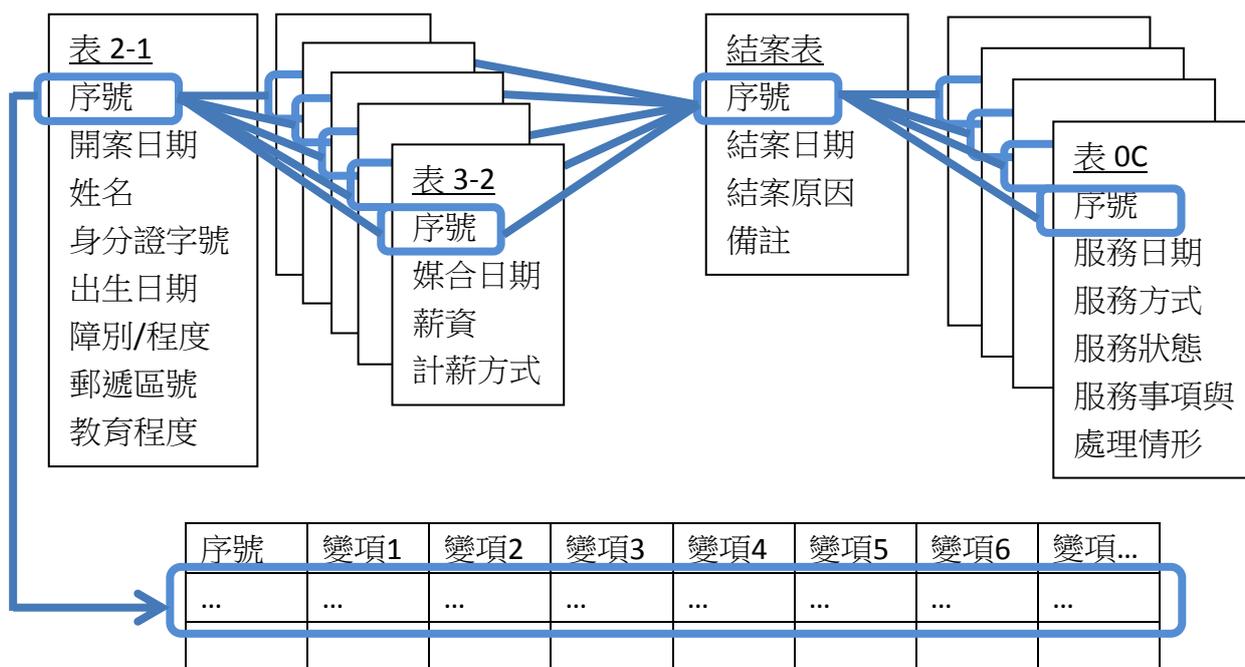


圖 2-1、將分散的資料表串接成同一次服務歷程資料

四、排除干擾資料

9429 位個案分別依職管、支持性就服、穩定就服之開案服務次數整理的結果，如表 2-3 所示。

目前穩定就業服務（即「職場適應服務」）與支持性就業服務共用部份系統資料表單與結案原因，為避免造成支持性就業服務次數之誤判，研究團隊先透過系統使用者帳號（所屬單位直接加註為「職場適應」）將之標示出來，至於部分縣市系統使用者帳號並未明確區隔者，再逐案與就服單位確認、標示；由於部分個案經職重個管開案後直接連結穩定就業服務單位開案服務而未曾接受支持性就業，或直接由穩定就業服務單位開案服務而未曾經由職重個管及支持性就業開案，經資料串接的結果

就會變成「職管開案 0 次且支持性就服開案 0 次」與「職管開案 1 次且支持性就服開案 0 次」的情形。

再者，由於本次研究索取資料的條件設定限制（「職重個管於 2014/01/01-2016/12/31 期間開案者」），若個案是在 2013/12/31 前由職重個管開案、但直到 2014/01/01 後始由支持性就業服務開案，也會出現在這次取得的資料中，但經資料串接後就會變成「職管開案 0 次」的情形；同時，若個案所在縣市實施雙軌制，由支持性就業服務自行開案者也會出現「職管開案 0 次」的情形。

表 2-3、三年間不同服務次數組合之人數分布

職管開案次數	支持性就服開案次數					穩定就服開案次數				小計	
	0 次	1 次	2 次	3 次	4 次	5 次	0 次	1 次	2 次		3 次
0 次	137							130	7		3201
		2655					2588	63	3	1	
			366				354	11	1		
				41			39	2			
1 次					2		2				5730
	7							7			
		5212					5055	150	7		
			471				451	17	3		
2 次				36			34	2			459
					4		4				
		4					1	3			
			406				377	26	3		
3 次				47			45	2			33
					2		2				
				28			25	3			
4 次					4		3	1			6
						1	1				
小計	144	7871	1243	152	17	2					9429

由於視障者職業重建服務中心（由無障礙科技發展協會承辦，以下簡稱「視障職重中心」）亦使用職管系統表單，且該單位的服務原則上與各縣市職管服務同時進行，為避免造成職管服務次數之誤判，研究團隊

亦透過系統使用者帳號加以標示，共標示並排除服務對象 44 人。另外，部分縣市執行「個案委託」就業服務的單位，研究團隊無法直接從使用者帳號辨別當次的服務為支持性就業服務或職場適應服務，以其案量規模也難以在短期內一一人工檢視其服務紀錄與結案原因以便標示，故在此階段暫不進行排除。

接下來，由於職管與就服之間的開、結案日期常因系統使用者誤植、未進行勾稽而造成雙邊開結案日期異常的現象，研究團隊透過幾個檢驗條件比對職管與就服的開結案日期，將職管資料與就服資料之間「服務期區間有重疊」但「就服早於職管開案」或「職管早於就服結案」的個案資料共 124 名加以排除，只取用就服開、結案日期均涵蓋於職管開、結案區間內之資料。

總之，為使資料符合研究所需，研究團隊在這個階段排除職管開案 0 次、支持性就服開案 0 次、視障職重中心、開結案日期不符邏輯等干擾資料後，得到 6097 名個案。

五、控制職管初次開案年度以利服務歷程追蹤

為使後續分析順利進行且有助於從實務角度理解研究數據，本研究設定以「職管初次開案年度為 2014 年」為條件以利服務歷程追蹤，並得到 2268 名個案，其服務次數組合之人數分布如表 2-4 所示。

表 2-4、針對 2014 年度職管開案者各種服務次數組合之人數分布

職管開案次數	支持性就服開案次數					小計
	1 次	2 次	3 次	4 次	5 次	
1 次	1737					1929
		180				
			10			
				2		
					0	
2 次	4					305
		267				
			34			
				0		
					0	

職管開案次數	支持性就服開案次數					小計
	1次	2次	3次	4次	5次	
3次	0					28
		0				
			25			
				3		
					0	
4次	0					6
		0				
			0			
				5		
					1	
小計	1741 (76.8%)	447 (19.7%)	69 (3.0%)	10 (0.4%)	1 (<0.1%)	2268 (100%)

部分採雙軌制的縣市，其支持性就業服務資料中可能包含「自行接案」及「經職管員派案」二者，礙於次級資料分散式的架構，研究團隊無法進一步確認「職管派案支持性就服」的從屬關係，若再加上職管與就服雙方開案服務各達二次以上時，則從屬關係更難以在短期內釐清；故本研究取用的資料僅代表「職管初次服務區間」與「支持性就服初次服務區間」有部分重疊者，但不代表雙方必然具備派案之從屬關係。

下表以本次研究立意取樣共 13 案為例呈現服務次序的複雜程度。進一步歸納可知，個案在連續三年內接受服務的次序，主要是由以下三種模式交叉組合而成：「職管→就服」、「職管→就服→就服」與「職管→就服→穩就」：

表 2-5、本次研究取樣對象的服務順序整理

個案編號	所在縣市	職管開案次數	就服開案次數	穩就開案次數	服務次序*
G11-1	北部/直轄市	3	3	1	RC1>SE1>穩就>RC2>SE2>RC3>SE3
G11-2	北部/直轄市	3	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>RC3>SE3
G11-3	南部/直轄市	2	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>SE3
G11-4	南部/直轄市	3	3	1	RC1>SE1>RC2>SE2>RC3>SE3>穩就
G11-5	南部/直轄市	2	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>SE3
G11-6	北部/一般縣市	2	3	0	SE1>RC1>SE2>RC2>SE3

個案編號	所在縣市	職管開案次數	就服開案次數	穩就開案次數	服務次序*
G11-7	北部/直轄市	2	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>SE3
G21-1	南部/一般縣市	2	3	0	RC1>SE1>SE2>RC2>SE3
G21-2	北部/直轄市	3	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>RC3>SE3
G21-3	中部/一般縣市	2	3	0	RC1>SE1>RC2>SE2>SE3
G21-4	北部/直轄市	1	3	0	RC1>SE1>SE2>SE3
G21-5	南部/一般縣市	1	3	0	SE1>SE2>RC1>SE3
G21-6	南部/直轄市	1	3	0	SE1>SE2>RC1>SE3

- 註：1. 服務順序的代碼：RC=職管、SE=支持性就服；後面的數字代表次序：SE1 代表第一次就服、SE2 代表第二次就服…依此類推。
2. 所在縣市代碼：北部包含北、基、宜、花、金、馬、桃、竹；中部包含苗、中、彰、投、雲；南部包含嘉、南、高、屏、澎、東。
3. 個案編號代碼：G11-1 代表第 11 組第 1 位個案，G11-2 代表第 11 組第 2 位個案…依此類推。編組的條件與立意取樣原則，詳見本文第三節。

第三節、質性訪談與內容分析

除了量化數據分析之外，本研究主要透過質性訪談與質性資料內容分析，歸納短期內多次重返職重求助現象的意涵，步驟如下：

一、依歷次支持性就服結案原因編組

延續表 2-4 各種服務次數組合的人數分布資料，研究團隊再依歷次支持性就業服務的結案原因整理服務歷程，結果如表 2-5 所示。

表 2-6、職管於 2014 年初次開案者之就業服務歷程分組

就服開案次數	人數	歷次就服結案原因					組別	
		第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次		
1 次	1741	穩三(1049 人)					1	
		非穩三(677 人)					2	
		尚未結案(15 人)					3	
2 次	447	穩三(249 人)	穩三(145 人)				4	
			非穩三(58 人)				5	
			尚未結案(46 人)				6	
		非穩三(198 人)	穩三(95 人)				7	
			非穩三(69 人)				8	
			尚未結案(34 人)				9	
3 次	69	穩三(26 人)	穩三(14 人)	穩三(8 人)			11	
				非穩三(3 人)			12	
				尚未結案(3 人)			13	
			非穩三(12 人)	穩三(4 人)			14	
				非穩三(4 人)			15	
				尚未結案(4 人)			16	
		非穩三(43 人)	穩三(24 人)	穩三(11 人)			17	
				非穩三(4 人)			18	
				尚未結案(9 人)			19	
			非穩三(19 人)	穩三(5 人)			20	
				非穩三(8 人)			21	
				尚未結案(6 人)			22	
4 次	10	穩三(4 人)	穩三(2 人)	穩三(2 人)	穩三(0 人)	非穩三(0 人)	尚未結案(2 人)	暫不分組

就服開案次數	人數	歷次就服結案原因					組別
		第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	
				非穩三(0 人)	穩三(0 人)		
					非穩三(0 人)		
					尚未結案(0 人)		
				非穩三(2 人)	穩三(1 人)		
					非穩三(0 人)		
					尚未結案(1 人)		
		非穩三(6 人)	非穩三(1 人)	穩三(0 人)			
				非穩三(0 人)			
				尚未結案(1 人)			
			穩三(3 人)	穩三(1 人)			
				非穩三(2 人)			
				尚未結案(0 人)			
		非穩三(3 人)	非穩三(2 人)	穩三(1 人)			
				非穩三(1 人)			
				尚未結案(0 人)			
穩三(2 人)	穩三(0 人)						
	非穩三(0 人)						
	尚未結案(2 人)						
非穩三(1 人)	穩三(1 人)						
	非穩三(0 人)						
	尚未結案(0 人)						
5 次	1	穩三	非穩三	穩三	穩三	非穩三	暫不分組

*註：1. 這些都是職管至少開案服務 1 次(含 1 次以上)，且職管初次開案日期介於 2014/1/1 至 2014/12/31 期間者。

2. 礙於次級資料分散式的架構，加上職管與就服雙方開案服務各達二次以上者的複雜關係，無法進一步確認「職管派案支持性就服」的從屬關係；故這些資料僅代表「職管初次服務區間」與「支持性就服初次服務區間」有部分重疊，但不代表雙方必然具備派案之從屬關係。

由上表可看出，2014 年度職管開案並在三年內經支持性就服開案次數達 2 次(含)以上者當中，不乏有個案歷次服務都以「穩定就業三個月以上」結案(如第 4、11 組)；此外也有一定比例個案的歷次結案原因是由穩定就業與非穩定就業交錯而成(如第 5、7、12、14、15、17、18、20 組)，甚至有部分個案即使每次服務皆無法以穩定就業結案，但仍持續接受支持性就業服務(如第 8、21 組)。

二、透過立意取樣進行訪談

由於第 11 組及第 21 組研究對象的服務歷程屬於較為極端的兩種情形，其職業重建需求、輔導策略與服務歷程應有其代表意涵，因此研究團隊從這二組個案中依障礙類別、所在縣市、單位性質、受訪對象意願等條件進行立意取樣，並分別聯繫各個個案最後一次服務歷程的職業重建專業人員（包含職管員與就服員），說明研究團隊身份、研究目的與抽選原因取得參與同意後敲定訪談時間與地點。

至於個案方面，研究團隊先詢問專業人員就其服務經驗初步了解個案接受訪談的可能性與協助需求（如筆談、手譯或專業人員在旁陪同等），再聯繫個案說明研究團隊身份、研究目的與抽選原因取得參與同意後敲定訪談時間與地點，必要時也借助專業人員過去已建立的服務信任關係，協助先向個案說明或證實研究團隊身份。由於部分個案仍在就業中，必須約在下班時間或休假時間進行訪談；部分個案須透過專業人員在場協助研究團隊建立關係，故訪談地點安排在專業人員服務單位場地；部分個案因居住地較為偏僻且外出意願低，故訪談地點安排在案家；部分個案則因專業人員結案後已久未聯絡，或專業人員本身在服務期間已不易聯繫上（服務關係緊張或失聯已久），研究團隊始透過次級資料中的聯繫資料嘗試直接聯繫個案。

若專業人員已離職且無法聯繫上，研究團隊再依歷次結案原因為條件擴大取樣（仍維持三次就服歷程結案原因皆為穩三或皆非穩三的條件，但不限於 2014 年職管初開案者）；若已取得專業人員參與同意，且專業人員判斷個案有機會接受訪談，但歷經專業人員與研究團隊數次嘗試皆無法與個案取得聯繫，研究團隊顧及個案障別與所屬區域的取樣豐富性，仍安排進行專業人員訪談與次級資料內容分析。最後共抽選 10 案訪談專業人員及/或個案，訪談前研究團隊皆再次透過「研究說明及參與同意書」當面說明研究團隊身份、研究目的、保密原則與澄清受訪者的疑慮，並取得書面知後同意後始進行訪談。實際上每次訪談約耗時 1.5 小時左右（部分訪談過程耗時較久，但皆未超過 2 小時），首先邀請受訪者簡單回顧服務歷程，並從其主觀經驗中挖掘更深層的感受與意義，研究團隊也同步蒐集受訪者對職重服務的具體期待與建議（訪談題綱見附錄）。

三、檢視次級資料內容並彙整訪談所得，歸納內容分析摘要

訪談於 2017 年 8 月份告一段落後，研究團隊再分別檢視個別個案的服務資料與歷次服務紀錄，並對照訪談筆記與訪談逐字稿，歸納個案的就業服務歷程、影響就業穩定與不穩定的相關因素、職業重建需求、專業人員的輔導策略與未被有效回應的需求，以撰寫個別的「內容分析摘要」（詳見附錄）。另外，為使資料內容更為豐富均衡，研究團隊再從兩組個案中抽選 3 案進行內容分析而不進行訪談，最後共完成 13 案分析摘要，見下表。

表 2-7、本次研究內容分析對象一覽

組別	編號	性別	年齡	障別/等級	最高學歷	所在縣市	職管開案次數	穩就開案次數	訪談專業人員	訪談個案
11	G11-1	女	32	重要器官失去功能/輕度	高中(職)	北部/直轄市	3	1	是	是
	G11-2	男	60	精神障礙/中度	國中	北部/直轄市	3	0	否	否
	G11-3	女	37	精神障礙/中度	高中(職)	南部/直轄市	2	0	是	是
	G11-4	女	30	智能障礙/輕度	高中(職)	南部/直轄市	3	1	是	是
	G11-5	女	45	聽覺障礙/重度	大學	南部/直轄市	2	0	否	否
	G11-6	男	38	智能障礙/輕度	國中	北部/一般縣市	2	0	是	是
	G11-7	女	29	智能障礙/輕度	高中(職)	北部/直轄市	2	0	否	否
21	G21-1	男	56	肢體障礙/輕度	高中(職)	南部/一般縣市	2	0	是	是
	G21-2	男	40	多重障礙/極重度(聽覺障礙+聲音或語言機能障礙)	高中(職)	北部/直轄市	3	0	是	否
	G21-3	男	47	精神障礙/中度	高中(職)	中部/一般縣市	2	0	是	是
	G21-4	男	29	智能障礙/中度	高中(職)	北部/直轄市	1	0	是	是
	G21-5	女	31	智能障礙/輕度	專科	南部/一般縣市	1	0	是	是
	G21-6	男	30	新制第一類/輕度(腦傷)	大學	南部/直轄市	1	0	是	是

註：1. 年齡計算至研究團隊取得系統資料時(2017/8/1)。

2. 所在縣市北部包含北、基、宜、花、金、馬、桃、竹；中部包含苗、中、彰、投、雲；南部包含嘉、南、高、屏、澎、東。

3. 僅進行內容分析而未訪談者分別是：G11-2、G11-5 和 G11-7。

為避免訪談者與分析者的摘要整理過於主觀或觀點欠缺平衡，研究團隊於2017年9月至10月陸續透過12次內部討論會議來回交叉檢視與反覆修訂「內容分析摘要」之撰寫架構與個別分析結果。待個別的「內容分析摘要」定稿後，研究團隊再通盤檢視這13份摘要，進一步彙整共通的現象與影響因素、歸納出具有代表性的意涵與相關發現；歸納結果初稿再於2017年10月至11月經過1次專家諮詢會議、3次內部討論會議及主題探討期末審查會議來回檢視與修訂、重新調整撰寫架構與章節層次，最後參考專家委員的回饋與建議完成研究報告。

另外，研究團隊也將研究報告內容（包含附錄）適度加以編碼，盡可能使旁人無法從中辨識出個案與專業人員的身份、所屬縣市或單位，以保障研究參與者與次級資料提供者的權益。

第四節、研究工具與分析方法

在可量化資料內容方面，本研究以Microsoft Excel 2010版及Microsoft Access 2010版套裝軟體進行初步資料整理與編碼，串接整理成同一份資料表後，再以SPSS for Windows 20.0版套裝統計軟體進行統計分析。

本研究團隊主要採用描述性統計來呈現個案的基本人口學特性、個案所佔職管與就服案量比例、服務歷程組別人數分布、個案的支持輔導需求類別等；再採用內容分析法檢視服務紀錄內容，並輔以深度訪談法（專業人員與個案的訪談題綱詳見附錄），歸納出個案的職業重建需求、專業人員的輔導策略、未被有效回應的需求、影響個案多次重返職業重建服務求助的因素。

第三章、研究發現

第一節、短期內多次接受職管派案支持性就業服務者的基本特性

一、三個年度當中，多次接受支持性就業服務開案者所佔比例

次級資料顯示，2014 至 2016 年三個年度的就業服務開案服務對象為 9429 人，排除摻雜其中的穩定就業服務（職場適應服務）人數、職管開案 0 次、支持性就服開案 0 次、視障職重中心等干擾資料後，得到三個年度內「職管開案至少 1 次以上，且支持性就服開案至少 1 次以上者」共 6097 人；其中，接受「支持性就服」開案次數達 2 次以上者為 916 人，佔全體人數（三個年度內職管開案至少 1 次以上，且支持性就服開案至少 1 次以上者）的比例大約是 15%，如下表。

表 3-1-1、多次接受支持性就業服務開案者所佔比例

職管開案次數	支持性就服開案次數					小計
	1 次	2 次	3 次	4 次	5 次	
1 次	5177	420	28	2	0	5627
2 次	4	390	39	2	0	435
3 次	0	0	26	3	0	29
4 次	0	0	0	5	1	6
小計	5181 (85%)	810 (13%)	93 (2%)	12 (0.2%)	1 (<0.1%)	6097 (100%)

二、職管於 2014 年度初次開案者當中，於後續三年內多次接受支持性就業服務開案者所佔比例

由於追蹤期程越長，個案多次接受服務的機率可能相對越高，以本研究為例，研究團隊取得次級資料的時間點是 2017 年，對於 2014 年即開案者而言等於持續追蹤至第三年、對 2015 年開案者則是持續追蹤至第二年、對 2016 年開案者則僅追蹤一年左右。由下表可知：隨著職管初次開案年度不同，其後續多次接受支持性就業服務者所佔的比例也隨之不同，大致上符合「追蹤期程越長、多次接受服務的機率越高」的現象，

職管初次開案年度為 2014 年者後續多次接受支持性就服的比例為 23.2%、職管初次開案年度為 2015 年者比例為 14.4%、職管初次開案年度為 2016 年者比例則是 5.1%。

表 3-1-2、職管於不同年度初次開案且後續多次接受支持性就業服務者所佔比例

職管初次 開案年度	職管開案 次數	支持性就服開案次數					小計
		1 次	2 次	3 次	4 次	5 次	
2014	1 次	1737	180	10	2	0	1929
	2 次	4	267	34	0	0	305
	3 次	0	0	25	3	0	28
	4 次	0	0	0	5	1	6
	小計	1741 (76.8%)	447 (19.7%)	69 (3%)	10 (0.4%)	1 (<0.1%)	2268 (100%)
2015	1 次	1794	161	13	0	0	1968
	2 次	0	119	5	2	0	126
	3 次	0	0	1	0	0	1
	小計	1794 (85.6%)	280 (13.4%)	19 (0.9%)	2 (0.1%)	0 (0%)	2095 (100%)
2016	1 次	1646	79	5	0	0	1730
	2 次	0	4	0	0	0	4
	小計	1646 (94.9%)	83 (4.8%)	5 (0.3%)	0 (0%)	0 (0%)	1734 (100%)

為有助於從實務角度理解研究數據，研究團隊設定以「職管初次開案年度為 2014 年」為條件進行計算，這 2268 人當中，後續三個年度內接受「支持性就服」開案次數達 2 次以上者為 527 人，佔全體人數（三個年度內職管開案至少 1 次以上，且支持性就服開案至少 1 次以上，且職管於 2014 年度內初次開案者）比例大約是 23.2%。

依本中心 2016 年主題研究數據顯示 2014 年度全國職管總開案量 5706 人，若以此為母數，可推知當年度的職管案量中有 2268 人於後續三年內會接受支持性就服至少 1 次以上（約佔當年度職管案量之 39.7%，但因未能排除雙軌制支持性就服自接案量，故有高估的可能），但有 527 人於後續三年內重複接受支持性就業服務至少 2 次以上（約佔當年度職管案量之 9.2%，同樣有高估的可能）。

三、不同縣市組別的支持性就業開案次數案量分布

從下表分布顯示，直轄市中重複接受支持性就業服務開案服務的案量比例為 23.6%、本島縣市為 23.0%，離島花東縣市則為 12.5%。卡方檢定顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同縣市組別的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-3、縣市組別 * 支持性服務開案次數 交叉表

			支持性就業開案次數 1 次	支持性就業開案次數 2 次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
縣市等級	直轄市	個數	1355	418	1773	3.226	.199
		在縣市組別內	76.4%	23.6%	100.0%		
		在支就開案分組的	77.8%	79.3%	78.2%		
	本島縣市	個數	344	103	447		
		在縣市組別內	77.0%	23.0%	100.0%		
		在支就開案分組的	19.8%	19.5%	19.7%		
	離島花東縣市	個數	42	6	48		
		在縣市組別內	87.5%	12.5%	100.0%		
		在支就開案分組的	2.4%	1.1%	2.1%		
總和		個數	1741	527	2268		
		在縣市組別內	76.8%	23.2%	100.0%		
		在支就開案分組的	100.0%	100.0%	100.0%		

四、不同單位屬性的支持性就業開案次數案量分布

從下表可知，重複接受支持性就業服務者當中，縣市政府自辦職管單位的案量比例為 66.6%，委辦職管單位的案量比例為 33.4%。

卡方檢定結果顯示，職管初次服務單位性質為委辦者，個案接受支持性就業服務開案兩次以上的比例顯著高於開案一次者($\chi^2=6.407, df=1, p<0.05$)。

表 3-1-4、職重單位屬性 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就業開案次數 1 次	支持性就業開案次數 2 次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
單位屬性	自辦	個數	1259	351	1610	6.407	.011
		在支就開案之內的	72.3%	66.6%	71.0%		
	委辦	個數	482	176	658		
		在支就開案之內的	27.7%	33.4%	29.0%		

		支持性就業 開案次數1次	支持性就業開案 次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
總和	個數 在支就開案之內的	1741 100.0%	527 100.0%	2268 100.0%		

五、不同縣市組別的支持性就業開案次數案量分布：以單位屬性區分

由下表可知，重複接受支持性就業服務者當中，以直轄市自辦職管單位的案量比例最高（46.3%），其次為直轄市委辦職管單位（33.0%）、本島縣市自辦職管單位（19.2%）、離島花東自辦職管單位（1.1%）、本島縣市委辦職管單位（0.4%）。

經卡方檢定顯示兩組個案分布比例達到顯著差異（ $\chi^2=12.859$ ， $df=4$ ， $p<0.05$ ），進一步進行百分比同質性事後比較程序可知，直轄市自辦職管單位在接受支持性就服開案兩次以上的案量比例（46.3%）顯著低於開案一次者（51.2%）；而直轄市委辦職管單位在接受支持性就服開案兩次以上的案量比例（33.0%）則顯著高於開案一次者（26.7%）。

表 3-1-5、職重單位屬性 * 縣市組別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就業開 案次數1次	支持性就業開 案次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
縣市 組別 / 單位 屬性	*直轄市 自辦	個數	891 _a	244 _b	1135	12.859	.012
		在單位屬性內的	78.5%	21.5%	100.0%		
		在支就開案分組的	51.2%	46.3%	50.0%		
	*直轄市 委辦	個數	464 _a	174 _b	638		
		在單位屬性內的	72.7%	27.3%	100.0%		
		在支就開案分組的	26.7%	33.0%	28.1%		
	本島縣 市自辦	個數	326 _a	101 _a	427		
		在單位屬性內的	76.3%	23.7%	100.0%		
	在支就開案分組的	18.7%	19.2%	18.8%			
		本島縣 市委辦	個數	18 _a	2 _a		
在單位屬性內的	90.0%		10.0%	100.0%			
在支就開案分組的	1.0%	0.4%	0.9%				
離島花 東自辦	個數	42 _a	6 _a	48			
	在單位屬性內的	87.5%	12.5%	100.0%			
	在支就開案分組的	2.4%	1.1%	2.1%			
總和			1741	527	2268		
在單位屬性內的			76.8%	23.2%	100.0%		
在支就開案分組的			100.0%	100.0%	100.0%		

六、不同性別接受支持性就業開案次數案量分布

從下表性別與開案次數分布結果來看，重複接受支持性就業服務者當中，女性案量比例為 43.5%，男性案量比例為 56.5%。卡方檢定結果顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在性別分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-6、性別分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就業 開案次數1次	支持性就業開 案次數2次以上	總和	χ^2	p
性 別	女	個數	717	229	946	.858	.354
		在性別之內的	75.8%	24.2%	100.0%		
		在支就開案分組之內的	41.2%	43.5%	41.7%		
	男	個數	652	298	1322		
		在性別之內的	77.5%	22.5%	100.0%		
		在支就開案分組之內的	58.8%	56.5%	58.3%		
總和	個數	1741	527	2268			
	在性別之內的	76.8%	23.2%	100.0%			
	在支就開案分組之內的	100.0%	100.0%	100.0%			

七、不同年齡分組接受支持性就業開案次數案量分布

從下表年齡分組分布結果來看，重複接受支持性就業服務者當中，年齡層以「20-29歲」者所佔比例最高(39.1%)，其次依序為「30-39歲」(25.6%)、「40-49歲」(15.2%)、「19歲以下」(13.1%)；「50歲以上」者比例最低(7.0%)。卡方檢定結果顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同年齡分組的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-7、年齡分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就 業開案次 數1次	支持性就 業開案次 數2次以上	總和	χ^2	p
年 齡 分 組	19歲以下	個數	286 _a	69 _a	355	5.891	.207
		在年齡分組之內的	80.6%	19.4%	100.0%		
		在支就開案分組之內的	16.4%	13.1%	15.7%		
	20-29歲	個數	652 _a	206 _a	858		
		在年齡分組之內的	76.0%	24.0%	100.0%		
		在支就開案分組之內的	37.4%	39.1%	37.8%		
	30-39歲	個數	424 _a	135 _a	559		
		在年齡分組之內的	75.8%	24.2%	100.0%		
		在支就開案分組之內的	24.4%	25.6%	24.6%		

			支持性就業開案次數1次	支持性就業開案次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
40-49歲	個數		229 _a	80 _a	309		
	在年齡分組之內的		74.1%	25.9%	100.0%		
50歲以上	在支就開案分組之內的		13.2%	15.2%	13.6%		
	個數		150 _a	37 _a	187		
總和	在年齡分組之內的		80.2%	19.8%	100.0%		
	在支就開案分組之內的		8.6%	7.0%	8.2%		
總和	個數		1741	527	2268		
	在年齡分組之內的		76.8%	23.2%	100.0%		
	在支就開案分組之內的		100.0%	100.0%	100.0%		

八、不同教育程度接受支持性就業開案次數案量分布

依據下表教育程度次數分布情形，重複開案者當中，教育程度以「高中職」所佔比例最高(62.8%)，其次為「專科以上」(22.0%)、「國中以下」(15.1%)。卡方檢定結果顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同教育程度分組的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-8、教育程度分組 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就業開案次數1次	支持性就業開案次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
教育程度分組	遺漏值	個數	6	3	9	.114	.945
	國中以下	個數	264 _a	79 _a	343		
		在教育分組之內的	77.0%	23.0%	100.0%		
	高中職	在支就開案分組之內的	15.2%	15.1%	15.2%		
		個數	1076 _a	329 _a	1405		
專科以上	在教育分組之內的	76.6%	23.4%	100.0%			
	在支就開案分組之內的	62.0%	62.8%	62.2%			
總和	個數	395 _a	116 _a	511			
	在教育分組之內的	77.3%	22.7%	100.0%			
	在支就開案分組之內的	22.7%	22.0%	22.6%			
總和	個數	1741	527	2268			
	在教育分組之內的	76.8%	23.2%	100.0%			
	在支就開案分組之內的	100.0%	100.0%	100.0%			

九、不同障礙類別接受支持性就業開案次數案量分布

由下表可知，重複接受支持性就業服務者當中，障礙類別以「智能障礙」案量所佔比例最高(37.0%)，其次依序為「慢性精神病患」(17.3%)、

「肢體障礙」(11.0%)、「聽覺障礙」(10.6%)、「兩種障別以上」(8.9%)，「所有其他障別」(5.5%)，「視覺障礙」與「自閉症」並列第七(5.1%)。卡方檢定結果顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同障礙類別分組的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-9、轉換障別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

		支持性就業開案次數1次	支持性就業開案次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>	
轉換障別	02-聽覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	126 _a 69.2% 7.2%	56 _b 30.8% 10.6%	182 100.0% 8.0%	10.323	.171
	01-視覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	84 _a 75.7% 4.8%	27 _a 24.3% 5.1%	111 100.0% 4.9%		
	其他障別類別	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	120 _a 75.8% 6.9%	29 _a 24.2% 5.5%	149 100.0% 6.6%		
	15-慢性精神病患	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	286 _a 75.9% 16.4%	91 _a 24.1% 17.3%	377 100.0% 16.6%		
	05-智能障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	647 _a 76.8% 37.2%	195 _a 23.2% 37.0%	842 100.0% 37.1%		
	11-自閉症	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	86 _a 76.1% 4.9%	27 _a 23.9% 5.1%	113 100.0% 5.0%		
	兩種障別以上	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	156 _a 76.8% 9.0%	47 _a 23.2% 8.9%	203 100.0% 9.0%		
	04-肢體障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	236 _a 81.1% 14.6%	55 _a 18.9% 11.0%	291 100.0% 13.7%		
總和		個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	1741 76.8% 100.0%	527 23.2% 100.0%	2268 100.0% 100.0%		

*本研究為便於統計，研究小組將舊制鑑定的多重障別及新制鑑定具有兩種以上障礙類別者，整併歸類為兩種障別以上。

十、不同障礙類別接受支持性就業開案次數案量分布：以縣市組別區分

(一) 直轄市組

直轄市重複接受支持性就業開案者的障礙類別，以「智能障礙」的比例最高(34.4%)，其次依序為「慢性精神病患」(16.5%)、「聽覺障礙」(12.0%)、「兩種障別以上」(10.3%)、「肢體障礙」(9.3%)、「視覺障礙」與「自閉症」並列第六(6.0%)，「所有其他障別」最低(5.5%)。卡方檢定結果顯示，在直轄市中，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同障礙類別的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-10、直轄市組：轉換障別 * 支持性就業開案次數分組 交叉表

			支持性就業開案次數 1 次	支持性就業開案次數 2 次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
轉換障別	02-聽覺障礙	個數	106	50	156	10.137	.181
		在轉換障別之內的	67.9%	32.1%	100.0%		
	兩種障別以上	在支就開案組內的	7.8%	12.0%	8.8%		
		個數	127	43	170		
	01-視覺障礙	在轉換障別之內的	74.7%	25.3%	100.0%		
		在支就開案組內的	9.4%	10.3%	9.6%		
	15-慢性精神病患	個數	75	25	100		
		在轉換障別之內的	75.0%	25.0%	100.0%		
11-自閉症	在支就開案分組內	5.5%	6.0%	6.0%			
	個數	222	69	291			
05-智能障礙	在轉換障別之內的	76.3%	23.7%	100.0%			
	在支就開案分組內	16.4%	16.5%	16.4%			
其他障別類別	個數	80	25	105			
	在轉換障別之內的	76.2%	23.7%	100.0%			
04-肢體障礙	在支就開案分組內	5.9%	6.0%	5.9%			
	個數	486	144	630			
總和	在轉換障別之內的	77.1%	22.9%	100.0%			
	在支就開案分組內	35.9%	34.4%	35.5%			
其他障別類別	個數	90	23	113			
	在轉換障別之內的	79.6%	20.4%	100.0%			
04-肢體障礙	在支就開案分組內	6.6%	5.5%	6.4%			
	個數	169	39	208			
總和	在轉換障別之內的	81.2%	18.8%	100.0%			
	在支就開案分組內	12.5%	9.3%	11.7%			
總和	個數	1355	418	1773			
	在轉換障別之內的	76.4%	23.6%	100.0%			
		在支就開案分組內	100.0%	100.0%	100.0%		

(二) 本島縣市組

本島縣市重複接受支持性就業開案者的障礙類別，以「智能障礙」的比例最高(46.6%)，其次依序為「慢性精神病患」(18.4%)、「肢體障礙」(15.5%)、「聽覺障礙」與「所有其他障別」並列第四(5.8%)、「兩種障別以上」(3.9%)、「視覺障礙」與「自閉症」並列第七(1.9%)。卡方檢定結果顯示，在本島縣市中，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同障礙類別的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-11、本島縣市組：轉換障別 * 支就開案分組 交叉表

			支持性就業開 案次數 1 次	支持性就業開 案次數 2 次以上	總和	χ^2	<i>P</i>
轉換障別	11-自閉症	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	4 66.7% 1.2%	2 33.3% 1.9%	6 100.0% 1.3%	4.480	.723
	15-慢性精神病患	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	49 72.1% 14.2%	19 27.9% 18.4%	68 100.0% 15.2%		
	02-聽覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	19 76.0% 5.5%	6 24.0% 5.8%	25 100.0% 6.1%		
	05-智能障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	145 75.1% 42.2%	48 24.9% 46.6%	193 100.0% 43.2%		
	01-視覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	8 80.0% 2.3%	2 20.0% 1.9%	10 100.0% 2.2%		
	04-肢體障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	64 80.0% 18.6%	16 20.0% 15.5%	80 100% 17.9%		
	其他障礙類別	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	28 82.4% 8.1%	6 17.6% 5.8%	34 100.0% 100.0%		
	兩種障別以上	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	27 87.1% 7.8%	4 12.9% 3.9%	31 100.0% 6.9%		
總和	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內的	316 77.0% 100.0%	97 23.0% 100.0%	413 100.0% 100.0%			

(三) 離島花東縣市組

由下表可知，離島花東縣市重複接受支持性就業開案者的障礙類別僅有「智能障礙者」(50.0%)與「慢性精神病患」(50.0%)。卡方檢定結果顯示，在離島花東縣市中，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同障礙類別的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-12、離島花東縣市：轉換障別 * 支就開案分組 交叉表

			支持性就業開案 次數 1 次	支持性就業開案 次數 2 次以上	總和	χ^2	<i>p</i>
轉換障別	15-慢性精神病患	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	15 83.3% 35.7%	3 16.7% 50.0%	18 100.0% 37.5%	2.045	.957
	05-智能障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	16 84.2% 38.1%	3 15.8% 50.0%	19 100.0% 41.3%		
	04-肢體障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	3 100.0% 7.1%	0 0.0% 0.0%	3 100.0% 6.2%		
	兩種障別以上	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	2 100.0% 4.8%	0 0.0% 0.0%	2 100.0% 4.2%		
	11-自閉症	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	2 100.0% 4.8%	0 0.0% 0.0%	2 100.0% 4.2%		
	02-聽覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	1 100.0% 2.4%	0 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.1%		
	01-視覺障礙	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	1 100.0% 2.4%	0 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.2%		
總和	個數 在轉換障別之內的 在支就開案分組內	42 87.5% 100.0%	6 12.5% 100.0%	48 100.0% 100.0%			

十一、不同障礙等級的支持性就業開案次數案量分布

根據下表，重複接受支持性就業服務者當中，障礙等級以「輕度」案量所佔比例最高(45.5%)，其次依序為「中度」(35.9%)、「重度」(14.2%)、「極重度」(4.4%)。卡方檢定結果顯示，接受支持性就業開案一次與開案兩次以上者，在不同障礙等級分組的案量分布比例上並無顯著差異。

表 3-1-13、障礙等級分布：依支持性就業開案次數區分

		支持性就業開案次數1次	支持性就業開案次數2次以上	總和	χ^2	<i>p</i>	
障礙等級	1 極重度	個數 在障礙等級之內的 在支就開案分組內的	77 _a 77.0% 4.4%	23 _a 23.0% 4.4%	100 100.0% 4.4%	1.235	.745
	2 重度	個數 在障礙等級之內的 在支就開案分組內的	231 _a 75.5% 13.3%	75 _a 24.5% 14.2%	306 100.0% 13.5%		
	3 中度	個數 在障礙等級之內的 在支就開案分組內的	594 _a 75.9% 34.1%	189 _a 24.1% 35.9%	783 100.0% 34.5%		
	4 輕度	個數 在障礙等級之內的 在支就開案分組內的	839 _a 77.8% 48.2%	240 _a 22.2% 45.5%	1079 100.0% 47.6%		
總和		個數 在障礙等級之內的 在支就開案分組內的	1741 76.8% 100.0%	527 23.2% 100.0%	2268 100.0% 100.0%		

十二、短期內多次接受與僅接受一次支持性就業開案者的職業重建需求分布情形

以 2014 年曾接受職管開案服務，且至少接受 1 次職業重建個案管理員開案，與接受 1 次支持性就業服務歷程，共計 2268 位研究對象，分別依據第 1 次職業重建服務中的支持輔導需求項目進行統計分析，分析結果如下表所示：

表 3-1-14、研究對象的支持輔導需求類別分布

支持輔導需求項目	支持性就業開案次數1次(1741人)		支持性就業開案次數2次以上(527人)		χ^2	<i>p</i>
05 職涯_增進職場支持環境	1166	67.0%	330	62.6%	3.416	.065
02 職涯_增進求職技巧	847	48.7%	271	51.4%	1.245	.265
03 職涯_增進工作技能	809	47.1%	242	45.6%	.049	.825

支持輔導需求項目	支持性就業開案次數 1 次(1741 人)		支持性就業開案次數 2 次以上(527 人)		χ^2	p
	人數	百分比	人數	百分比		
18 心理_增進人際關係	670	38.5%	204	38.7%	.009	.926
*04 職涯_增進工作態度/習慣	454	26.1%	161	30.6%	4.096	.043
14 心理_增進情緒表達	309	17.7%	109	20.7%	2.318	.128
17 心理_增進溝通(語言)	238	13.7%	81	15.4%	.967	.325
01 職涯_增進生涯抉擇	259	14.9%	71	13.5%	.641	.423
13 心理_發展學習策略	212	12.2%	66	12.5%	.045	.832
15 心理_增進自我覺察	182	10.5%	61	11.6%	.532	.466
06 職涯_其他	159	9.1%	57	10.8%	1.330	.249
11 生理_增進交通/行動能力	198	11.4%	48	9.1%	2.145	.143
12 生理_其他	130	7.5%	45	8.5%	.653	.419
19 心理_增進生活自我管理能力的	152	8.7%	43	8.2%	.168	.682
16 心理_增進自我接納	154	8.8%	38	7.2%	1.395	.238
21 個人家庭社會_增進家庭支持	112	6.4%	35	6.6%	.029	.865
*10 生理_藥物服務	64	3.7%	31	5.9%	4.907	.027
22 個人家庭社會_增進社會資源支持	122	7.0%	30	5.7%	1.119	.290
20 心理_其他	78	4.5%	23	4.4%	.013	.910
08 生理_治療	57	3.3%	11	2.1%	1.959	.162
09 生理_復健	42	2.4%	10	1.9%	.479	.489
23 個人家庭社會_其他	28	1.6%	7	1.3%	.209	.648
07 生理_診斷	7	0.4%	4	0.8%	1.068	.301

(一) 職涯層面的支持輔導需求

透過表 3-3-1 可知，重複接受就服開案者在職涯層面的支持需求類別，以「05 職涯_增進職場支持環境」的需求比例佔最高(62.6%)，其次為「02 職涯-增進求職技巧」(51.4%)、「03 職涯-增進工作技能」(45.6%)、「04 職涯_增進工作態度/習慣」(30.6%)。

經卡方檢定結果顯示兩組的比例分布達到顯著差異，進一步進行百分比同質性事後比較程序後得知，在職涯層面各項支持輔導需求中，以「04 職涯-增進工作態度/習慣」在接受支持性就業服務開案兩次以上者的分布比例(30.6%)顯著高於開案一次者(26.1%)，其他項則無顯著差異($\chi^2=4.096$ ， $df=1$ ， $p=0.043$)。

(二) 生理層面的支持輔導需求

由表 3-3-1 可知重複接受就服開案者在生理層面的支持需求類別，以「11 生理_增進交通/行動能力」的比例佔最高(9.1%)，其次為「12 生理-其他」(8.5%)、「10 生理-藥物服務」(5.9%)、「08 生理_治療」(2.1%)。

經卡方檢定結果達到顯著差異，進一步進行百分比同質性事後比較程序後得知，在生理層面各項支持輔導需求中，以「10 生理-藥物服務」在接受支持性就業服務開案兩次以上者的分布比例(5.9%)顯著高於開案一次者(3.7%)，其他項則無顯著差異($\chi^2=4.907$, $df=1$, $p=0.027$)。

(三) 心理層面的支持輔導需求

由表 3-3-3 可知重複接受就服開案者在心理層面的支持需求類別，以「18 心理_增進人際關係」的比例佔最高(38.7%)，其次為「14 心理-增進情緒表達」(20.7%)、「17 心理-增進溝通」(15.4%)、「13 心理-發展學習策略」(12.5%)。

卡方檢定結果顯示，在接受支持性就業服務開案兩次以上者與開案一次者之間，在心理層面各項支持輔導需求之分布比例無顯著差異。

(四) 個人家庭社會層面的支持輔導需求

透過表 3-2-4 可知重複接受就服開案個案在個人家庭社會層面的支持需求類別，以「21 個人家庭社會-增進家庭支持」的比例佔最高(6.6%)，其次為「22 個人家庭社會-社會資源支持」(5.7%)、最後為「23 個人家庭社會-其他」(1.3%)。

卡方檢定結果顯示，在接受支持性就業服務開案兩次以上者與開案一次者之間，在個人家庭社會層面各項支持輔導需求之分布比例無顯著差異。

第二節、影響多次重返職業重建服務求助的因素及代表的

意涵：3次服務皆以穩定就業三個月以上結案者

3次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者的服務歷程、職業重建需求及專業人員的輔導策略等分析結果詳如附錄。本節分別列出影響這些個案達到短期就業穩定的因素、影響這些個案無法達到長期就業穩定的因素、未被回應的需求，並歸納這些個案一再重返職業重建服務求助的意涵及服務過程的相關議題。

一、影響個案短期內就業穩定的正向因素

(一) 個案方面的正向因素

內容分析發現，能夠達到短期就業穩定（在同一職場連續就業達三個月以上）的個案，在職業重建開案服務時大多已具備良好的內外條件，例如工作技能、工作態度、工作動機、情緒調適、人際溝通、自我接納、交通能力、社會支持等，分述如下：

1. **具備工作技能或多樣的工作經驗：**這些個案在開案服務時多已具備一定程度的工作技能，或具有豐富多樣的工作經驗。即使進入新的職場需要調整工作方法，也都能在就服員或職場人員教導下學會新的工作技巧。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7)
2. **工作態度積極或配合度高：**這些個案在職場的工作態度良好，包括具備責任感、能認真工作達成職場要求、出勤穩定、能遵守職場規範等，有助於其短期就業穩定。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7)
3. **具有持續且穩定工作的動機：**這些個案的工作動機相對穩定，大多需要「固定」且「持續」的工作收入來支應日常生活開支或分擔家計。另外亦有一位個案將自身的就業穩定度視為對職業重建專業人員的回饋與一份責任。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7)
4. **具有獨立交通能力：**這些個案大多能透過大眾運輸交通工具或騎車、開車等方式。自行往返職場與住處。(G11-1、G11-2、G11-4、G11-5、

G11-7)

5. **情緒穩定，或具備情緒調適的有效策略：**這些個案在職場或在生活中都能有穩定的情緒表現，即使有時會受到職場經驗或家人因素而情緒波動，也能主動尋求專業人員的支持與建議，或者能透過有效的調適策略或外在的支持者恢復穩定。(G11-2、G11-3、G11-5、G11-6)
6. **具有基本人際互動禮儀，且能有效進行溝通：**這些個案在職場大多能表現基本人際互動禮儀，願意且能以口語清楚具體表達自己的想法，與其他同事進行良性互動；即使個案的口語表達受到障礙限制，也能透過替代性的溝通策略與同事或主管進行有效溝通。(G11-2、G11-3、G11-4、G11-5)
7. **具有同儕支持或正向的家庭支持：**這些個案在開案服務時已具有正向的同儕支持（如持續穩定就業中的高中同學、同儕團體）、社會支持（如教會）或家庭支持（如手足、家長），有助於職場適應經驗交流及個案自身的情緒穩定。(G11-1、G11-3、G11-7)
8. **障礙自我接納度佳：**這些個案可能因為過去曾經獲得正向且友善的專業資源（如精神專科醫院復健團隊、特殊教育資源等）支持，在開案服務時已充分了解與接納自己的障礙狀況，也願意在求職過程揭露自身的障礙身份，不致於因障礙身份而產生負面的心理困擾，或對職場的包容度產生非理性的期待。(G11-3、G11-4)
9. **具有問題解決能力：**這些個案在職場遭遇問題或挫折時，能夠主動詢問同事、主管，也會尋求專業人員協助解決。(G11-1、G11-6)
10. **具有生活自理能力或規律的生活作息：**這些個案可保持個人外觀的整齊清潔，或在開案服務時已具備規律的生活作息。(G11-5、G11-7)
11. **能維持良好的疾病管理：**該個案在開案服務時已長期遵從醫囑持續穩定服藥，發病後能配合住院治療，住院期間也能積極參與復健活動，使其發病後復元情形良好，得以順利再次銜接就業。(G11-3)
12. **充分了解自己的特質與條件，且有具體的職種期待：**該個案在開案服務時已充分了解自己的特質與就業條件，也能明確向專業人員表達期待的職務類型，除了自行上網求職之外，也願意等待專業人員協助開發該類職缺，而不會因現有的就業機會而任意改變自己的期待。
(G11-5)

13. 能在工作中追求自我成長：該個案期待自己的工作表現可以持續進步、與同事相當，不因身障身份而被刻意保護或降低要求；同時，工作過程中獲得的成就感也可滿足其自我成長的期待。(G11-3)
14. 能與就服員維持良好的服務關係：該個案與就服員的服務關係良好，且相當信賴就服員的服務，與求職及職場適應相關問題皆能與就服員主動討論並共同發展有效的就業服務計畫。(G11-6)

(二) 職場方面的正向因素

內容分析發現，能夠讓個案短期就業穩定的職場，對身障者在職場工作的態度必定是接納包容的，而個別職場的就業相關條件與個案的需求多具備一定程度的適配性、或能配合專業人員進行職務調整以提升人境適配度；有的職場則是其他同事能與個案維持良好的互動關係，也有助於個案就業穩定。這些正向因素如下：

1. 職場同事及主管對身障者的包容度佳，願意提供協助或配合專業人員提供職務調整：這些能夠讓個案穩定就業至少三個月以上的職場，除了其同事或主管願意協助個案學習與適應或解決問題之外，也大多能因應個案的身心狀況協助進行職務調整，或配合專業人員的建議提供支持。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7)
2. 工作內容、工作條件或薪資福利與個案的適配性佳，符合個案期待：這些就服員媒合的職場所提供的薪資福利或工作條件，大多能符合個案的期待，並且有良好的適配度。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4)
3. 職場同事能與個案有良好的互動關係：這些職場同事除了願意提供個案在工作上的支持之外，也能與個案建立良好的人際互動關係，或提供情緒上的支持。(G11-1、G11-4、G11-5)
4. 雇主與就服員能建立信任的合作關係：在就服員的努力下，該雇主已能與就服員維持長期合作，並發展出互相信任的夥伴關係，有助於共同支持個案穩定就業。(G11-6)
5. 雇主重視個案的工作權益：該洗車場雇主能重視身障者的工作權益，不因天候影響而縮減個案排班時數，而仍請個案上班並執行清潔維護工作，個案的薪資收入相對獲得保障。(G11-7)

二、影響個案無法長期就業穩定的負向因素

(一) 個案方面的負向因素

內容分析發現，部分個案雖然能夠達到短期就業穩定，但長久而言仍然會受到某些因素影響而無法在同一職場長期久任，例如職場人際適應、身體狀況與自我照顧、家庭支持、工作態度或習慣、應變能力、心理議題、個人生涯選擇等，分述如下：

1. **挫折容忍度不足影響職場人際適應**：某些個案常因與同事或主管之間的互動而產生負面思考或萌生離職的念頭；他們在部分職場無法工作得更長久，常與這個因素有關。(G11-1、G11-3、G11-5、G11-7)
2. **身體狀況或自我照顧身心健康的技巧不足**：某些個案會因為既有的疾病問題、中高齡衍生的慢性病或其他障礙相關的身體狀況，無法長期負荷勞動性的職務內容，或因為自我照顧的技巧不足，在就業過程中無法持續維持身心健康，進而影響長期的就業穩定度。(G11-1、G11-2、G11-5、G11-7)
3. **家庭支持不足，或雖有支持但連帶產生負面影響**：某些個案的家庭支持度薄弱、或家人過於保護個案；某些個案雖然家人支持其就業但與其互動的方式容易影響個案產生負面情緒；某些個案的家人本身也是障礙者，也須仰賴個案協助照顧。這些因素都會影響個案在同一職場持續工作下去的決定。(G11-2、G11-3、G11-4、G11-5)
4. **工作態度或習慣不佳**：某些個案曾有出勤狀況不穩定、態度消極、不良的工作習慣、依自己的想法作業等情形，而無法達成職務要求及工作品質進而影響雇主觀感，甚至因為直接違反職場規範而失去工作機會。(G11-2、G11-6、G11-7)
5. **判斷力不足或無法獨立作業**：某些個案受限於障礙特質而難以判斷事情的輕重緩急，或出現過度仰賴職場他人協助的狀況，進而影響長期就業穩定度。(G11-4、G11-7)
6. **負向思考的傾向或特質**：某些個案本身對於外在他人的意圖或對事件的解讀就傾向負向思考，而非站在中立角度或就客觀事實進行解讀，常會在職場出現不合宜的情緒行為反應、甚至出現離職的衝動，使其無法在同一職場長久穩定。(G11-1、G11-7)
7. **缺乏情緒管理能力**：該個案的情緒管理能力不足，一旦情緒陷入低潮就難以自行恢復，久而久之會影響雇主的觀感與包容度。(G11-1)

8. **障礙自我接納度不佳**：該個案對於自身先天的障礙狀況仍無法接受，且對於障礙身份產生許多負面的想法，曾因此而排斥外出就業。

(G11-1)

9. **生活重心不完全以工作為主**：該個案雖然有持續就業的動機與條件，但生活中同時也有照顧家人及運動訓練的需求，當個案在生活重心做出選擇或取捨時，就可能會影響其長期就業穩定度。(G11-1)

(二) 職場方面的負向因素

內容分析發現，部分職場雖然對身障者有一定程度的接納與包容，職務條件也與個案特質有一定的適配度，但因職缺本身就以非典型就業型態為主，或因其他同事的影響，造成個案難以在這些職場長期久任。分述如下：

1. **非典型的就業型態不利於長期就業穩定**：部分職場雖然對身障者的包容度佳，但提供的職缺以非典型就業型態為主(如時薪制、短期約聘、人力派遣等)，其勞動條件缺乏長期保障，計薪方式也容易使個案的收入不穩定，對於期待自我成長的個案而言亦缺乏職涯進階的機會，這些因素也都會影響個案長期久任的意願。(G11-3、G11-4、G11-6、G11-7)

2. **職務內容、工作條件或職場的變動超過個案可接受的範圍**：部分職缺的職務內容較為繁複或具變動性，部分職場可能僅有某個條件不符合個案期待，某些職場有時則無可避免會出現調班需求，這些狀況一旦超過個案可接受的範圍，都會影響個案長期久任的意願。(G11-1、G11-2、G11-3)

3. **缺乏長期穩定的自然支持者**：受限於行業本身的特性或非典型的僱用型態，部分職場(如餐飲業、清潔人力派遣)一般從業人員的流動性相對較高，職場也就難以具備穩定的職場自然支持者足以支持個案，進而影響個案的長期就業穩定。(G11-6)

4. **職場其他同事的行為造成個案人際適應壓力**：該個案曾在職場遭遇同事借錢逾期未還，造成人際適應問題無法自行解決，而仰賴就服員出面處理。(G11-2)

三、未被回應的需求與相關建議

(一) 個案的觀點

接受訪談的個案對於歷次職業重建服務內容如何回應自己的需求，分別有以下幾種看法：

1. 對（就業服務）專業人員提供的服務內容與服務結果感到相當滿意。
(G11-4、G11-6)
2. 認為某些職場與自己的期待或條件的適配性有落差，仍有待加強：這些個案表示某些職場未能持續包容與接納自己、職務內容不夠單純、缺乏與同事間的人際互動、加班要求難以與家庭生活達到平衡、無法滿足學習進階工作技能的期待等，顯示部份職缺的人境適配度仍有待加強。(G11-1、G11-3、G11-4)
3. 認為某些專業人員提供的策略或服務關係仍有改善空間：有個案表示就服員建議的支持策略無法根除自己在職場常出現的身體狀況，亦有個案表示期待能在密輔期結束後，持續與就服員維持一定程度的服務關係。(G11-1、G11-3)
4. 本身未曾想過選擇其他職類的可能性，大致上需求皆有被回應。
(G11-4)
5. 因升學而使部份工作技能變得生疏，期待能增加實作經驗。(G11-6)

(二) 專業人員的觀點

接受訪談的職業重建專業人員對於個案接受服務後是否仍有未被回應的需求，分別有以下幾種看法：

1. 一般雇主都會合理地期待員工的表現能隨著時間而逐漸提升或成長，但若個案不具有這種自我期許或傾向維持當下的表現水準，則雙方的期待差距將逐漸拉大，進而影響人境適配的平衡。(G11-1)
2. 若個案的情緒管理或職場適應能力一直沒有改善的話，即使就業初期職場的包容與支持度足夠，時間一長仍可能會被消磨殆盡，成為職場的困擾。(G11-1)
3. 由於個案本身的就業條件佳，可在職場長期穩定就業，反而是職場端開出的勞動條件（如非典型就業職缺）或雇主長期僱用身障員工的意願方面，仍有待倡議改善。(G11-3、G11-6)

4. 部分職場即使是一般員工的流動率也高，職場自然支持者經常變動，無法穩定提供協助或支持，需要就服員或穩定就服員定期入場協助個案適應並建立自然支持者。(G11-6)
5. 個案在歷次就業過程中都有兩性交往的議題，但專業人員皆僅進行口頭勸導而缺乏更有效的輔導策略，建議日後可為個案連結兩性衛教課程相關資源。(G11-4)
6. 當個案期待能從事或學習更進階的職務內容時，部分職場卻因職缺有限或顧及產能而難以提供這些機會。(G11-6)
7. 職管員受限於派案的時間壓力未能深入進行評估，而未能掌握個案的支持需求，故難以回答這個問題。(G11-6)

(三) 研究人員的觀點

部分個案僅進行資料分析而未安排訪談，而研究人員對於這些個案接受服務後是否仍有未被回應的需求，則有以下幾種看法：

1. 專業人員雖然嘗試運用各種輔導策略提供支持（如：調整個案的工作習慣、建立合宜的人際互動行為），但多僅能處理當下行為層次的問題，長期而言效果有限。(G11-2、G11-7)
2. 專業人員雖然有蒐集到影響個案就業的相關支持需求（如：獨居、健康自我照顧、家庭照顧、職場適應服務等），但並未積極處遇。(G11-2、G11-5、G11-7)
3. 專業人員大多僅專注在短期的就業服務目標上，而未能考慮有助於個案長期穩定的相關資源連結。(G11-2)

四、3次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者多次重返職業重建服務求助代表的意涵

(一) 個案對職業重建服務的肯定

對於有能力自行求職及適應職場的個案來說，專業人員通常能提供比個案自行就業之勞動條件更佳（保障勞動權益且職場包容度高）的工作機會，例如：某位受訪的就服員一方面具有業務工作經驗，一方面在協助精障個案開發就業機會時善用疾病普同化的策略（說明精障症狀與一般人感冒症狀相似，雖然每個人的症狀表現不

太一樣，但只要按時服藥都不會造成問題)，在該次服務的就業機會開發過程中似乎沒有遇到太大的問題。(G11-3)

對於有能力自行求職但無法獨立適應職場的個案來說，專業人員可以適時提供所需的情緒支持或協助向雇主反映職務調整的需求，例如：某位就服員持續積極與每一位雇主維持良好溝通、並在結案時提供繼續協助支持個案與服務雇主的承諾，透過永續經營職場的策略，累積雇主的信任及後續合作的機會。(G11-1)

對於求職技巧不足與職場適應狀況不穩定的個案來說，從過去接受職業重建服務的經驗顯示，專業人員大多能掌握其個別化的支持需求，且通常最後都能成功協助媒合就業並達到一定的穩定性。

整體而言，這些個案通常是基於歷次接受服務的正面經驗或對專業人員長期的信任關係，而一再重返職業重建服務單位求助；從這個角度來說，多次重返求助代表的是個案對職業重建服務本身的服務品質與服務結果的肯定。(G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7)

(二) 個案仍有更深層的支持需求或長期持續性的發展需求未被滿足

部分個案的基本就業條件佳，且工作史顯示他們經由支持性就業安置之後多能達到短期的穩定（持續三個月以上），但中長期的穩定度（如：超過六個月以上）就會因為個人內在因素或家庭、職場等外在因素而出現不穩現象。

從服務紀錄中可知，專業人員都會針對個案在職場的適應問題提供輔導與支持，並追蹤該次問題解決後才會結案，雖然個案的多元支持需求仍有個別差異，但從就業服務的歷程中似乎看不出專業人員有何更個別化的彈性安排。例如：不論個案是否出現、或何時出現職場適應問題，專業人員都僅在就業初期執行 10 天左右的密集輔導；在職場適應問題當下獲得處理、下次追蹤並未發生時，便視為已經解決；不論追蹤輔導期間適應問題出現的頻率高低，專業人員都在持續就業達三至四個月時結案。(G11-2、G11-3、G11-6、

G11-7)

從長期的追蹤來看，大部分專業人員的職場輔導策略僅處理當下的行為層次的狀況（如：個案對其他同事的誤解），但解決了當下的問題不代表個案深層的核心問題已被處理（如：個案長期存在負向解讀他人意圖的傾向），這些核心的問題仍然會在專業人員結案後、或後續再次開案服務的過程中一再浮現，造成個案在專業人員結案後的不穩定性。另外，部分專業人員因為長期持續服務個案，已逐漸能掌握個案的多元支持需求、或至少能逐漸歸納出使個案無法穩定的核心問題，但卻受限於缺乏合適的支持輔導資源（如：個別化技能訓練）、或超過職業重建服務的範圍（如：社會支持網絡、身心健康照顧、兩性衛教、家庭照護、家庭支持服務），而未能有效介入。

從職涯發展的需求來看，由於部分個案就業條件佳、工作經驗豐富且過去服務多能順利以穩定就業三個月結案，專業人員在進行需求評估時較容易直覺地依個案過往的就業職類篩選職缺、或以當次就業媒合情形來判斷支持需求，進而忽略其他職涯探索的可能性；當職管員難以落實從職涯觀點進行需求評估的角色功能時，這些個案的更長期的職涯發展需求也就容易被忽略（G11-1、G11-2）。另一種情況是職管員迫於個案即將上線而快速派案給就服員服務，一方面個案本身的條件與工作經驗似乎沒有大問題，一方面也基於信任就服員長期服務個案的經驗，職管員選擇在派案前暫不進行較完整深入的需求評估；然而，派案後該名職管員也僅以電話追蹤服務進度，並未實際了解個案的職場適應狀況以補充評估結果，以致難以有系統的掌握個案整體的職涯發展需求。（G11-6）

整體來說，這些個案在專業人員結案後無法維持更長久的就業穩定，有部分原因來自於職業重建服務過程處理了表層的職場適應需求，但個案更深層的支持需求或更長期持續性的發展需求未能得到滿足。（G11-1、G11-2、G11-3、G11-4、G11-5、G11-6、G11-7）

五、其他發現

(一) 在長期持續的服務關係與多元的資源支持下，始能看見個案在生涯發展的變化、成長與服務效益

某位個案生涯轉變的契機(例如在畢業離校多年後決定繼續升學)，主要是因為所屬協會的同儕團體中具有一位成功的楷模可效法；同時，當個案有動機做出生涯改變或轉職的選擇時，協會的專業人員能正面和個案討論生涯的選擇，支持個案的決定，並從教育、就業、家庭、個人生活層面、休閒生活等面向提供全人支持；前後歷經5年左右個案的生活始逐漸轉變；且個案也對轉變後的就業及生活品質感到相當滿意。

這顯示長期而穩定的服務關係、連結多元資源提供長期的全人支持等要素，一方面有助於改善個案的就業及生活品質，一方面也才有足夠的評估與觀察時間能看出個案接受服務後的生活品質/就業品質改善程度。(G11-6)

但是，當就服單位能完整掌握個案多元支持需求、且資源整合能力大於職管員時，職管員的角色功能很容易被取代，例如：該個案在支持性就業服務開案前，所屬協會(也是就服員所屬單位)社工已充分掌握個案在求學適應、社區居住、自立生活、案母的安置與照顧等多重支持需求，且已協助連結各種資源來滿足這些需求；使得職管員在個案服務過程中幾乎只剩行政上的派案功能。

(二) 支持性就業服務能快速銜接就業機會，反而讓個案不易珍惜

某位個案由於歷次服務協助其轉職的歷程都相當順利，多能在短期內協助個案銜接至新的職場，專業人員一方面將個案多次的職涯轉換決定視為對就業機會不珍惜(個案一旦在職場受挫就輕易冒出請就服員協助轉職的念頭)，一方面也開始嘗試透過書面資料讓個案回顧並覺察到自己的行為模式，再協助個案進行職涯探索與抉擇。(G11-1)

第三節、影響多次重返職業重建服務求助的因素及代表的

意涵：3 次服務皆非以穩定就業三個月以上結案者

3 次服務皆非以穩定就業三個月以上結案者的服務歷程、職業重建需求及專業人員的輔導策略等分析結果詳如附錄。研究發現第 21 組個案（連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者）彼此之間的服务歷程與支持需求相對而言較為多元、分歧，不若第 11 組個案（連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者）之間來得相似；但大致仍可區分為三種樣態，包括「有工作能力但缺乏動機及意願者(G21-1、G21-2、G21-3)」、「有工作能力且有動機及意願、但職場適應狀況不佳者(G21-4、G21-5)」與「缺乏工作能力、且缺乏動機及意願者(G21-6)」。

從服務歷程與次級資料中可知，這些個案無法推介成功、或即使推介成功也難以達到穩定，確實跟許多不利因素有關，但研究團隊也發現從中仍然可以歸納出一些可能有助於推介就業或就業穩定的正向因素，分別說明如下：

一、可能有助於個案短期內就業穩定的潛在因素

（一）個案方面的正向因素

1. **具備基本工作能力**：部分個案在開案服務時已具備從事基本操作或勞務性質工作的能力（例如清潔、洗擦車、作業員等），或服務紀錄顯示能透過訓練而學會新的工作技巧；亦有個案曾有多年職場經驗，熟悉工廠環境與作業型態。另外，某位個案在職場初期的工作表現甚至都能達到當下雇主的要求（G21-1、G21-2、G21-4、G21-5）
2. **具有基本認知能力**：部分個案的理解及認知能力與一般人接近，可以學習新的操作技能或職場規範。（G21-1、G21-2、G21-3）
3. **具有交通能力**：部分個案具有獨立交通能力、或在服務過程中能學會自行往返工作地點。（G21-1、G21-2、G21-3）
4. **具有基本人際禮儀及溝通能力**：部分個案能遵守基本人際互動的禮儀，像一般人一樣與他人互動談話，或者能夠給專業人員及雇主良好的第一印象。（G21-1、G21-3、G21-4）

5. **具工作動機**：某位個案工作動機強烈，每次就業服務過程都表現出積極求職與認真工作的態度，即使被解雇期間也會自行主動找到臨時兼職職缺並持續從事該工作；另一位個案的就業動機則是期待能獨立賺錢以支應生活開支。(G21-4、G21-5)
6. **具有明確的就業期待**：這些個案能清楚表達所期待的職務類型及工作條件，或能夠了解自己適合（可能是曾經學過技能或曾有工作經驗）與不適合（可能來自於過去的工作經驗）從事的工作類型。(G21-4、G21-5)
7. **能維持與專業人員的服務關係、或配合專業服務**：某個案與職管員之間有良好的信任關係，能主動尋求職管員協助；另一位個案雖然缺乏工作動機，但尚可配合專業人員的服務要求，參與晤談、面試、評估等過程。(G21-4、G21-6)
8. **家人支持外出就業**：部分個案的家人能支持他們外出就業，且能自行透過經濟開支方面的手段（如控制零用金）、或配合專業人員的建議（如調整在家的互動模式）提供支持。(G21-5、G21-6)
9. **善於運用資源**：從服務史可知該個案雖然就業動機存疑，但仍善於運用資源來達成自己的目的，例如主動尋找公部門職重窗口及就服站等就業資源、或運用民意代表的管道影響職管員的開案及派案決定、自行透過報紙廣告或參加就業博覽會等方式求職等。(G21-1)
10. **肢體活動正常，工作型態不受肢體動作限制**：該個案雖然腦傷且缺乏工作動機，但至少肢體功能正常，仍有機會從事基本操作或勞務性質的工作型態。(G21-6)

(二) 職場方面的正向因素

1. **願意給予工作機會且對個案包容度高**：部分個案雖然工作態度（如出勤狀況不穩定、離職後又請求復職）有問題，但職場仍然願意提供機會讓個案繼續工作，其中一些職場則願意提供宿舍或員工停車費減免等福利，或能在就業初期給予個案彈性排班的調整空間。(G21-2、G21-3、G21-4)
2. **雇主願意接受職重人員的介入與輔導**：這些雇主大都能接受就服員至職場密集輔導，或能參考就服員的建議進行職務調整。(G21-5)

二、影響個案短期內無法就業或穩定的負向因素

(一) 個案方面的負向因素

1. **家人的支持薄弱，或主要支持者的態度經常產生負面影響：**部分個案的家庭支持薄弱、缺乏支持者，或家人對個案就業的態度分歧，無法一致支持個案外出就業；部分個案則是工作意願經常受到家人影響而搖擺，或家人的支持方式經常帶來情緒壓力進而影響其在職場的情緒穩定。(G21-2、G21-3、G21-4、G21-5、G21-6)
2. **缺乏就業動機或就業動機不穩定：**部分個案在經濟上沒有須立即就業的壓力、就業意願反覆或消極，或者雖然有工作動機但容易因為環境條件變動(例如發薪日、得到案母金援)而喪失，其就業動機不穩定。(G21-1、G21-2、G21-3、G21-6)
3. **挫折容忍度與抗壓性不足，或情緒控制不佳：**部分個案的挫折容忍度不佳，某個案遇到職場的要求常選擇以逃避的方式來處理、或稍有壓力就容易引發腸躁症；某個案則是一遇到困難便想要離職、一感到壓力便找理由逃避；有個案面對工作壓力時容易引發情緒反應且難以控制；亦有個案可能受到腦傷影響而難以控制自己的衝動，一有情緒就會直接爆發。這些特質都會影響個案持續工作的意願，或者影響雇主與同事的觀感及包容度。(G21-2、G21-3、G21-4、G21-6)
4. **不易覺察自身的問題或傾向外在歸因：**部分個案難以覺察自己的問題、不太理解為何自己已認真工作卻仍被解雇，對於職場適應問題有外在歸因的傾向；某位個案則可能因為腦傷影響而難以覺察自己的狀況。這些因素都會造成職場主管不易指導或修正個案的工作表現，而當個案無法察覺及意識到自己的問題時，專業人員亦難以有效進行輔導。(G21-2、G21-5、G21-6)
5. **對專業服務的配合度低或難以與專業人員維持服務關係：**某位個案自我主張強烈、堅持自己的想法，但防衛心態強且不願對專業人員揭露個人資訊及真實想法，某位個案在個人特質上就不容易聽從他人的指導，另一位個案則可能受到聽障經驗影響而對聽人缺乏信任感，造成服務過程中專業人員難以與個案進行良性的互動或維持服務關係。(G21-1、G21-2、G21-5)
6. **難以與同事或主管維持良好的人際關係或有效進行溝通：**部分個案的人際行為特質容易破壞自己給人的第一印象、容易與他人發生衝突；某位個案則是雖然能進行一般對話，但一旦涉及工作表現的評價或指導時就會以不合宜的方式回應(如沈默、辯駁或離開現場)；某位個

案則因聽語障礙限制而容易在溝通過程中出現誤解。這些狀況都會使個案難以與職場他人進行有效溝通，亦難以維持良好的人際關係。

(G21-1、G21-2、G21-5)

7. **對自身障礙接納度低或了解有限**：部分個案口頭表示接納但在職場上卻不願意揭露障礙身份，部分個案為中途致障或遲至成年才取得障礙證明，對自己的障礙限制了解有限，可能會影響個案在職場的人際適應、或對專業人員的介入產生抗拒。(G21-3、G21-5、G21-6)
8. **對於自己習慣的工作流程或步驟固著性高**：部分個案雖然具有基本工作技能，但在職場傾向依照自己熟悉的工作流程或工作方法操作，且難以依職場他人的指導而調整，往往影響工作產能或品質。(G21-4、G21-5)
9. **缺乏對職業世界的認識**：某位個案對職業世界認識有限，會以片面解讀工作技能評估的結果，並對自己的工作技能是否符合職場要求缺乏現實感，進而產生不切實際的期待；另一位個案則是不易理解職場規範的意義或工作者的責任，經常臨時任意請假造成出勤狀況不穩定，進而影響職場同事或主管的觀感。(G21-4、G21-6)
10. **體耐力不佳**：部分個案的體耐力不佳，身體不堪負荷無法持續一整天的工作或連續數日的工作。(G21-3、G21-6)
11. **自我管理能力較弱，無法穩定服藥**：雖然專業人員曾針對規律用藥的需求給予支持（陪同回診、檢查藥袋）但該個案在家缺乏支持者協助服藥管理，造成精神症狀不穩定進而影響職場的人際適應。(G21-4)
12. **獨立應變能力有限**：當職場出現臨時狀況（如領班臨時指派輪調責任區域）時，會造成該個案的工作表現混亂；當職場要求須自主檢視工作表現（如不定期巡視廁所清潔狀況）時，該個案常無法達成。該個案雖然具備清潔工作技能且有多次的清潔工作經驗，但受限於獨立應變能力不足，難以在變動太多的職場有穩定的工作表現。(G21-5)
13. **負向思考**：該個案可能受到精神障礙的影響或原本就傾向負向思考，認為以自己的條件根本無法找到工作，且整體就業市場又差，不會有人想錄用自己。(G21-3)
14. **過於頻繁轉換工作，影響雇主進用意願**：該個案不難找到工作，但過去就業史缺乏超過三個月的工作紀錄，且多因個人因素自行離職，這些工作史已經影響雇主僱用的意願。(G21-2)

(二) 職場方面的負向因素

1. **在地就業市場選擇有限**：某位個案相當在意職場的噪音及髒污，以及需加班、久站、搬重物的工作型態，對於此類職缺皆予以拒絕，但當地的工作機會多以該類工廠作業員為主；另一位個案所在縣市雖然有不少對身障者友善的職場，且該個案也並不排斥從事這些職類，但因該個案多次在面試時的態度問題、或之前的負面互動經驗，已讓部分雇主無意願僱用他。(G21-1、G21-3)
2. **職場同事對個案的負向評價**：部分職場同事對該個案的壓力調適需求及行為特質理解有限，在同工同酬的條件下，會要求個案的工作速度盡快提升，但反而造成情緒壓力，導致個案出現不適應的表現。(G21-4)
3. **職場同事與主管皆無法習得就服員的輔導策略，無法有效管理個案的工作行為**：雖然就服員已能掌握與個案的互動方式與溝通技巧，但職場的現場主任與同事在就服員結束密集輔導後一直無法有效管理該個案的工作行為，只能一再聯絡就服員入場輔導，同時該個案受限於軟技能不佳又無法在職場他人眼中維持良好的印象分數，造成歷次就業都已被解雇收場。(G21-5)
4. **人力派遣公司的人事決定容易受到發包單位的意見而影響，並非由雇主完全作主**：身障者經常從事人力派遣性質的工作，而該個案某任雇主曾礙於發包單位的觀感而要求就服員減少現場輔導頻率，使個案需要密集介入時無法及時獲得輔導；另外，個案駐點時的工作表現不佳被發包單位一再指正或開罰單，間接影響到總公司未來的承包機會，則是另一次個案被解雇的原因。(G21-5)
5. **雇主的刻板印象**：對於需操作機台的作業員職缺來說，該個案本身有許多不利因素（如中高齡、職災經歷、手部張力等），雇主可能會產生職安疑慮而影響僱用意願。(G21-1)

三、未被回應的需求與相關建議

(一) 個案的觀點

從訪談中發現，本組個案對於職業重建服務的評價褒貶不一，有個案經歷多次職業重建個案管理及支持性就業服務後對服務感到滿意（G21-4），但也有部分個案認為服務沒有幫助或多有抱怨（G21-1、G21-3、G21-5），後者剛好也是在服務過程中曾出現服務

關係較為緊張的一群。另外，也有某位個案在先前接受服務時就經常失聯，研究團隊也聯繫不上個案故未能訪談到個案本人(G21-2)。從個案的觀點，他們未被回應的需求如下：

1. **就服員未能提供符合理想條件的工作：**這些個案表示就服員至今未能協助找到符合自己能力可勝任的工作（G21-3、G21-5）。
2. **期待或願意等待多元就業開發方案職缺：**有個案屢次認為就服員開發的競爭性職缺不符期待、但表示較能接受類似像多元就業方案的職缺（G21-3）；另一位個案雖然並未直接表明，但在接受支持性就業服務過程中仍持續至公立就業服務機構登記申請公法救助性質的短期就業方案，最後也都因為獲得公部門的短期就業機會而被結案。(G21-1)
3. **服務流程太慢或效率不足：**該個案認為職業重建服務流程太慢、提供的職缺有限、安排面試的次數太少，且認為支持性就服員應立即回應個案的要求(如立即配合陪同面試、協助向雇主推薦等)（G21-1）；另外一位個案的狀況則是家人對職重服務「並未持續大量介紹工作機會」感到失望，反而個案本身能清楚區隔支持性就服員（人境適配）與就服站（提供大量職缺）服務模式之間的差異。(G21-5)
4. **不喜歡特定就服員的特質：**這些個案與某些就服員的互動經驗印象不佳，某位個案不喜歡年紀較大、指導型的就服員；另一位個案則是從開案晤談開始就排斥該次就服員的服務內容。（G21-1、G21-6）
5. **職前準備成長團體活動的內容無助於就業媒合：**該個案不認同職前準備成長團體的活動進行方式，認為團體活動單元(繪圖、牌卡等)與面試情境差距太大，無助於就業媒合；他期待職前準備的內容應針對面試的常見問題、應對技巧與口才等進行講解與模擬演練（但當就服員安排面試技巧演練時，該個案卻屢次拒絕參與）。（G21-1）
6. **認為就業市場景氣不佳、雇主對身障者接納度低：**個案表示目前的就業環境景氣不佳，且自己的障礙與年齡不受就業市場歡迎，難以找到合適工作職缺。（G21-3）
7. **期待就服員在就業初期協助向雇主溝通：**該個案雖自行應徵獲得錄取，但仍期待就服員協助與雇主溝通，讓職場理解到自己身心障礙的限制，（例如體能）沒辦法馬上達到雇主的期待，希望可以慢慢增加工作量。（G21-4）

8. **缺少工作動機，是案母要求才配合外出就業：**個案表示並沒有很想要工作，但案母表示要工作才可以存錢買機車，所以配合案母與專業人員的要求。(G21-6)

(二) 專業人員的觀點

1. **就業意願反覆或就業動機不穩定，造成個案與專業人員無法維持良好的服務關係：**部分個案的就業意願反覆或工作動機時常不穩定，經常拒絕專業人員依其期待開發的職缺，久而久之使服務關係越來越緊張；某些個案則是會抗拒服務，或當專業人員有所要求時直接以失聯等方式消極因應，造成雙方無法維持良好的合作關係。(G21-1、G21-2、G21-3、G21-5)
2. **透過長期持續的職前訓練方案或購買式職前準備服務，提升個案的就業準備度：**專業人員表示這些個案的職前準備度尚有很大的進步空間，但目前沒有合適的資源可協助，即使是轉銜型的庇護性就業安置，庇護工場的職缺與可近性也有限。有的專業人員認為可運用現有的庇護職場見習資源及購買式職前準備服務，其他則有人提出連結小作所或中途職場方案作為替代選項。專業人員表示直接使用支持性就業服務須冒著破壞職場關係的風險，且不能確保這些競爭性職缺能提供個案正向的職場經驗；若前述職前準備方案能長期持續提供，且訓練內容能與實際職場經驗連結，有助於提升個案的職前準備度。(G21-3、G21-4、G21-5、G21-6)
3. **提升家庭支持度：**專業人員多表示若有機會應加強家庭成員的溝通或參與，協助建立家人對個案狀況的理解與接納，以在個案就業的過程中提供合宜的支持。(G21-1、G21-3、G21-4、G21-5)
4. **心理議題與心理諮商：**專業人員發現某些個案具有長期存在的心理議題(如：防衛、抗拒、情緒控制、人際適應等)，並表示個案可能需要心理諮商協助，但在嘗試溝通與連結資源的過程中遭個案拒絕，或者雖然連結了就業諮商資源卻不易在短期內見到成效。(G21-1、G21-3、G21-5)
5. **未與個案針對職涯部分進行充分討論：**專業人員表示在與個案晤談時未能更深入了解個案的職涯想望，或未能以個案可理解(且能聽得進去)的方式逐步釐清其所期待的工作生活與工作輪廓、並引導個案思考須如何調整(及相關服務資源應如何協助)自己才能朝這些目標前進，以致於後續就業服務難以有效介入。(G21-3、G21-5)

6. **職管員在需求評估階段難以釐清個案的就業動機**：部分職管員表示在前期評估個案時，只憑晤談很難發現個案就業動機的問題，直到就服員開始媒合職缺時，個案才出現猶豫、反覆的狀況。(G21-1、G21-3)
7. **針對認知功能缺乏有效的介入策略與專業資源**：某位個案的職管員認為服務至今一直未能有效介入其認知功能（自我覺察及外在歸因）；另一位腦傷個案的職管員則找不到專業資源來有效改善個案的情緒衝動控制問題。(G21-5、G21-6)
8. **挫折調適因應與情緒行為問題缺乏有效的介入策略**：專業人員表示該個案未能穩定就業的主要原因是挫折容忍度低引發的情緒行為問題，這些問題大都是在職場發生，然後專業人員才有機會介入處理，但介入策略多以抽離情境、情緒支持與安撫為主，專業人員認為實際效果有限。(G21-4)
9. **與聽語障者有效溝通的策略**：該個案受到障礙特質限制，容易造成溝通語意上的落差，專業人員難以確認個案的接收程度，加上個案在服務初期有求於人，不論專業人員說甚麼都回應「好」、「會改善」，但實際上旁人皆無法確認究竟是個案內在真實的想法或只是表面上應付式的回答。(G21-2)
10. **未能透過評估或服務史掌握個案的生理狀況**：就服員表示因著重在該個案的就業服務上，忽略事先評估個案的生理功能，且過去的服務資料與紀錄也未呈現類似狀況，導致當個案在職場說出腰痛的情形不能繼續工作時，就服員無法釐清究竟是生理限制還是逃避工作的藉口。(G21-6)
11. **透過早期心理復健或諮商介入，提升中途致障者的自我接納**：職管員認為該個案中途致障後對於自己的肢體障礙仍停留在否認拒絕的狀態，尚未重新建立自我形象。因此職管員提出若能從頭再來，應在職災發生時就提早透過醫療端的協助（依當地民眾的習慣，較信任醫師的權威形象並聽從醫師的建議）引導個案接受心理復健或心理諮商。(G21-1)
12. **未能連結中途肢體障礙者之同儕支持資源**：職管員表示若有機會應考慮引入障礙者同儕支持資源，例如邀請其他與個案有類似遭遇的中途肢體障礙者，提供求職經驗分享、情緒支持等，協助該個案心理調適與自我接納。(G21-1)

四、3次服務歷程皆非以穩定就業三個月以上結案者多次重返職業重建服務求助代表的意涵

(一) 從三種不同樣態的個案來理解其重返求助的現象

1. 缺乏工作能力、且缺乏動機及意願者：個案重返求助並非出於自願，而是回應重要他人的期待：

對於「缺乏工作能力、且缺乏動機及意願者 (G21-6)」來說，個案本身缺乏就業的內在動機及足夠的工作能力，甚至對職業世界的認識及對自身狀況的了解都相當有限，但由於案母積極推動個案外出就業，所以一再經由支持性就業開案服務。但該個案實際上需要相當多的就業前準備與密集的認知行為介入，始具備進入競爭性職場的條件，故不適合立即進入支持性就業安置階段，而應由職管端先協助提升其工作態度、人際適應、情緒衝動控制與工作技能。

2. 有工作能力但缺乏動機及意願者：

(1) 個案可能有其他意圖，但在缺乏良好的信任關係下，專業人員無法掌握其真實的想法與期待：

「有工作能力但缺乏動機及意願者」當中，有一位個案在服務過程對就業期待之口語表達與實際行為表現之間有許多矛盾、不一致 (G21-1)，例如：否定職前準備團體的活動內容但又拒絕參與就服員安排的面試演練、指定自行開發的工作機會要求就服員協助面試卻又在面試現場以消極的態度回應雇主、自稱在其他鄉鎮找到工作機會但卻不願告知就服員細節等；同時，由於未能與個案發展良好的信任關係，專業人員始終難以掌握個案真實的想法與期待。

由於該個案清楚了解公部門就業服務的權責區分，除了要求支持性就業開案服務之外，亦持續在公立就業服務機構登記並屢次獲得公部門的多元或短期就業機會，因此個案重返職業重建服務求助的行為意圖不明或可能有其他目的，專

業人員亦無從知曉。

(2) 個案的就業動機與期待反覆不定，或仍在探索階段：

部分「有工作能力但缺乏動機及意願者」在重返職業重建服務求助時，在服務初期或職管端經常能明確表達就業動機與期待，但到了就服端實際進行就業媒合時則出現反覆不定的狀況（G21-3），或者當就業動機當下得到滿足（例如賺到一些零用金時）後就放棄工作（G21-2）。這些個案可能仍在職涯的探索階段，或就業動機容易隨著外在條件轉變而波動，使得個案只有在就業動機或需求出現時才前來求助並配合專業人員的服務，動機或需求一旦消失則會拒絕繼續求職或直接失聯。

3. 有工作能力且有動機及意願、但職場適應狀況不佳者：個案有強烈的就業動機與需求，但目前資源或服務模式無法滿足其高度支持需求，使其難以達到短期就業穩定

對於「有工作能力且有動機及意願、但職場適應狀況不佳者（G21-4、G21-5）」來說，他們的就業動機與就業需求相對穩定，且也積極表現出求職行動，透過就服員的協助也多能推介成功，但研究發現他們的支持需求相對較高，需要密集持續的支持才可能滿足，然而專業人員尚未掌握有效的介入策略及支持資源，或以現行相對短期的職業重建服務模式仍無法滿足這些需求，以致於個案無法在同一職場達到穩定就業三個月以上、或僅能持續從事兼職性質的非典型就業型態工作。

研究發現這些個案確實需要職業重建服務，只是目前的服務資源或服務模式無法滿足其支持需求。

(二) 專業人員因故未能有效評估或掌握個案的支持需求，且職管員與就服員之間的評估結果常有落差

專業人員可能因為個案過於防衛、服務關係不佳、或口語溝通

障礙影響晤談深度等因素，未能在服務初期有效進行個案的支持需求評估，某些職管員則似乎並未告知就服員個案先前的職評結果，而就服員也未留意到，某些專業人員則在回顧個案的服務史後並未針對多次影響其就業穩定的問題（如：體耐力、抗壓性等）進行評估或釐清、而僅以晤談結果作為就業媒合的依據，使職管員與就服員之間的評估經常出現落差（如：一方評估個案適合進入支持性就業、另一方評估後則認為個案應接受長期醫療服務），對於雙軌制的縣市來說，這些落差將使雙方在服務轉介與團隊合作上更加困難；另外，部分個案連參與面試都缺乏意願或屢次失敗，根本無法進入職場，就服員也就無法透過其在職場的表現或適應情形來進行評估觀察。這些因素都導致專業人員未能完全掌握個案的支持需求，據以發展後續的輔導策略或資源連結。(G21-1、G21-2、G21-3、G21-4、G21-6)

(三) 個案與專業人員之間的目標或步調不一致，或因服務關係緊張而難以形成工作同盟

有的個案不具有就業動機，只是消極地配合家人或專業人員的安排。有些個案雖然想要工作，但他們仍處於猶豫或探索階段，步調或行動力比專業人員慢上許多，例如某位個案面對面試或工作的壓力，經常出現掙扎或反悔的表現，在多次拒絕面試後，雖然曾經成功赴約一次並獲得錄取（後來又放棄），但因個案的進展仍未達預期、不符合現行服務績效標準（至少要加勞保始得採計推介成功），這些轉變與些微的進步難以被專業人員肯定或看見。(G21-3)

有些個案期待及可接受的就業型態與就業期間長度（公部門短期就業、兼職性質的工作、不見得能保障勞工權益的職場）則與職業重建專業人員設定的目標有所落差（G21-1、G21-3、G21-5）；某位個案則是根本上從工作價值觀就與專業人員大相逕庭，該個案的價值觀認為，只要上幾天班、領到足夠支應短期生活開支的薪資就可以隨時離職，且專業人員推介的工作職缺皆有基本勞工權益保障（能按比例領取工資），故其就業期間幾乎都未超過一個月就自提

離職 (G21-2)。

另一種狀況則是自主行動力強，個案會自行瀏覽職缺及自行應徵、傾向自己主導求職行動且不願配合專業人員的安排，但又希望公部門能持續提供就業服務。對於這類行為表現與職重人員期待不同的服務對象，專業人員確實難以控制服務的方向與進度；若專業人員過去比較習慣主導服務過程，則可能需要調適心態、或重新思考如何與這類個案發展有效且方向一致的同盟關係。(G21-1)

整體而言，這些目標與步調的差異，若不是專業人員缺乏機會或方法與個案深入討論，就是根深蒂固不易在短期內改變。然而長久下來會影響服務關係，也會持續消耗專業人員的服務能量。

(G21-1、G21-2、G21-3、G21-5、G21-6)

(四)專業人員缺乏與個案有效建立信任關係或經營服務關係的策略，造成服務難以有效提供或撤除

研究發現當就業服務難以進展時，部分專業人員常以簽訂服務契約的方式來約束個案的配合度，但效果有限，且往往使服務關係更緊張。(G21-1、G21-2、G21-3)

某位個案的服務過程中，有一位就服員與其服務關係相當緊張，個案甚至抗拒就服員到現場輔導，但就服員經過提醒仍無法調整自己的策略或態度，到結案前都未能改善服務關係；反而是職管員注意到此議題，再次派案時轉派給其他不同特質的就服員並提醒其留意之後，歷次就服員與個案之間的服務關係才漸有改善。(G21-5)

另一種情況則是新手就服員不易在第一時間獲得個案的信任，該個案在職場已有多年的工作經驗，相對於當時接案服務的（僅到職約3個月、年輕的新手）就服員而言，個案其實比就服員還要了解在地的就業市場與職場生態，也就不利於建立信任感。(G21-1)

即使雙方建立了信任關係且能順利提供職場輔導，研究發現就服員褪除的方式仍有改善空間。某位個案與就服員建立信任關係後，逐漸對就服員入場輔導產生依賴，但個案本身未能跟著成長或改變，

就服員及其支持策略也就更難從職場褪除；某些個案在職場上的人際關係及挫折調適雖然需要高度支持，就服員仍在密集輔導 10 天後便轉為追蹤輔導，且立即將職場輔導的間隔拉長至一周一次，但以該個案的支持需求程度，這樣的輔導頻率似乎不足以協助其穩定就業，且其撤除的時程似乎也過於僵化。(G21-4、G21-5)

(五) 面對個案的多元需求，專業人員缺乏有效的介入策略與訓練模式，或缺乏合適的支持資源

部分個案具有家庭支持需求、或重要他人的態度或支持方式需要調整，專業人員大多有意識到並有所行動，但無論他們是否曾經試圖連結家庭重要他人，最後都未能有效整合這些個案的家庭支持。(G21-2、G21-3、G21-4、G21-5)

某位個案有情緒及衝動行為之支持需求，但歷次就服員在輔導時較少運用結構化的行為輔導策略，而多運用口頭叮嚀、口頭勸導、糾正等策略，但效果僅止於當下緩解，實際輔導成效並不理想。另一位個案受腦傷影響其情緒行為與衝動控制，且長期以來都缺少有結構性的訓練介入，看似有工作能力，實際上卻會受到腦傷後的情緒衝動控制問題影響其表現。若專業人員能協助連結醫療、特教的資源，協助提供個案認知行為訓練，或許在調整其情緒衝動控制方面會有較好的成效。(G21-4、G21-6)

當個案需要長時間、密集性的職前訓練與準備才有可能進入職場時，現有的職前準備方案卻多以短期為主，對於這類個案，勞政系統內缺少適合的支持資源，因此即使專業人員看到個案的需求，但礙於現有資源不足的狀態，只能自己想方設法找尋個案可能運用的服務，並想辦法與其他專業人員達成訓練共識。(G21-6)

五、其他發現

(一) 制度或就業市場等外在情境因素造成的影響

某些個案難以達到就業穩定，或一再接受支持性就業單位開案服務，除了個案本身和專業人員因素之外，也受到外在情境因素的

影響，例如：

1. 受在地就業市場特性限制，雇主在職務調整的彈性有限，雇主對身障員工的期待也還有調整空間：某位個案的獨立應變能力有限，雖然某任雇主已協助將其工作範圍調整為定點責任區域（廁所周邊），但因為廁所環境一經使用後就會隨機產生髒污，其衍生的自主機動巡視與清潔需求仍然超過其應變能力。就服員表示，若能找到不須隨機應變、完全依SOP執行一次工作步驟即達標準的清潔職缺，個案或許有長期穩定就業的可能，然而以當地的就業環境已無法找到能夠依個案需求量身打造、更個別化的調整職務的職場。

另外，該個案的職場適應進度也跟不上雇主的期待。雖然就服員由密集輔導轉為追蹤輔導前，都再三與雇主確認過該個案的工作表現符合當下的職場要求，但一段時間後個案的職場適應進度（如工作態度、工作品質、人際互動等）似乎都與雇主的期待出現落差，當這些落差逐漸擴大到雇主無法忍受的程度時，距離個案離職的時間也不遠了。（G21-5）

2. 在陳情壓力下，不適合的個案仍被派至支持性就業服務單位，而就服員仍須證明自己有盡到服務責任：在民意代表關切的壓力下，某位個案順利經由職管員派案給支持性就服員，即使職管員對個案的動機仍有疑慮、諸多不利因素持續發生（個案期待一再反覆、服務關係逐漸惡化、就服員始終無法順利提供服務等），就服員仍盡力跑完一次完整的服務流程，並未退回職管端或在職管員協助下連結其他合適的服務資源，最後是因個案錄取短期就業方案，就服員才得以結案。（G21-1）

第四節、研究發現初步統整

一、「僅接受支持性就業服務開案一次者」與「重複接受支持性就業服務開案多次者」之間，僅從人口學特性上看不出明顯差異

從基本特性量化數據資料分析指出，「僅接受支持性就業服務開案一次者」與「重複接受支持性就業服務開案多次者」之間，在基本人口學變項上（包含性別、年齡層、教育程度、障礙類別、障礙等級等）沒有統計上的顯著差異，顯示人口學變項可能不是影響這些個案多次重返職業重建服務求助的主要因素。

另外，「僅接受支持性就業服務開案一次者」與「重複接受支持性就業服務開案多次者」之間，僅有「單位性質」（委辦職管單位佔重複開案者的比例高於自辦職管單位）及部分支持輔導需求項目（重複開案者中勾選「04 職涯-增進工作態度/習慣」、「10 生理-藥物服務」的比例高於僅開案1次者）達到統計上的顯著差異。由於統計分析取用的支持輔導需求資料來源是職管員於2014年開案時的評估表，顯示個案的行為表現若在職管評估階段，以職管員的評估方式就足以判斷需求，則這些支持需求應較為外顯或需求程度較高，在尚未進入就業安置階段就被認為可能會影響職業重建目標的達成。

二、「重複接受支持性就業服務開案多次者」之間，仍有群體內的差異

從服務歷程質性資料分析顯示，兩組「重複接受支持性就業服務開案多次者」之間，其職業重建需求樣態、影響其重返職業重建服務求助的因素、重返求助現象代表的意涵皆各有差異，但這些差異無法僅從量化數據資料分析呈現，需檢視歷次服務歷程、甚至透過質性訪談法補充當事人（含個案及專業人員）的觀點後，始能歸納得知。因此，探討短期內多次重返職業重建服務求助之現象時，應避免僅從量化數據詮釋或評價此一現象代表的意涵。

三、綜合量化數據統計分析與質性資料分析結果顯示，個案多次重返職業重建服務求助的現象可能來自於多種變項間交互作用的結果

由於個案的人口學變項及職業重建需求變項單獨來看都不是影響此一現象的主要因素，而從服務歷程質性資料分析又發現此一現象在不同個案樣態與專業人員方面呈現出多元的影響因素與代表意涵，故研究團隊推論，個案多次重返職業重建服務求助的現象可能是「個案基本特性×職業重建服務模式」、「個案職業重建需求×專業人員輔導策略」、「個案職業重建需求×在地就業市場條件」等多種變項之間交互作用的結果。

第四章、討論

第一節、專業人員知能與支持需求方面的議題

一、諮商知能、晤談技巧與服務關係的經營

在第 11 組個案(連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者)中，專業人員與個案之間的互相信任帶來良好的服務關係，但在這些個案再次重返職業重建求助的現象中，良好的服務關係則可能有兩種意涵：一是對職業重建服務的肯定，二是對職業重建服務的依賴。在第 21 組個案(連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者)中，當專業人員不知道該如何繼續推展服務進度、不知道該如何服務個案時，常會使用面質或簽訂服務契約等策略，不慎將服務關係操作得更為緊張，使服務陷入僵局，最後只能期待運用職涯諮商資源介入加以輔導。

由此觀之，專業人員可能需要學習如何運用諮商知能及晤談技巧以建立服務關係，並設法釐清或提升個案的就業動機。專業人員可能要對服務關係保持一定的敏感度，定期檢視關係的變化或覺察自己的情緒反應，在不破壞信任關係的前提下帶領個案一起面對個案行為表現中的不一致訊息、引導個案提出更合理的服務期待、或至少讓個案願意說明自己的真實想法。當服務關係穩固時，專業人員則要學習如何在維持信任關係的情況下(例如充分與個案討論並取得知後同意)漸進式的褪除介入的程度或頻率，並協助個案學習在職場適應上獨立自主的因應策略，引導個案學習為自己負責的同時逐步降低個案對職重服務的依賴。

另外，從服務歷程分析可知，部分專業人員雖然能逐漸掌握個案行為模式與人際適應需求，但輔導策略仍以問題解決導向為主，當下雖然釐清了誤解、調整了個案表面的行為，但似乎不足以處理更深層的心理議題或非理性想法。專業人員或許要對個案的心理議題或非理性想法更為敏感，以透過諮商技巧或連結其他專業資源來輔導個案。

二、如何評估輔導策略的介入效果或判斷個案已達穩定狀態

從服務歷程分析可知，專業人員針對個案職場適應問題提供的介入策略，大多能在當下或短期內（如一、兩週內）產生效果，但長期而言個案仍會因為類似的適應問題而下線，當這些個案再次重返職業重建服務求助時，顯然之前運用的這些策略並未有效解決關鍵的核心問題。也有部分個案的就業歷程通常在初期工作表現能被雇主認可，但進入追輔期之後老問題（如人際互動、情緒管理等）就漸漸浮現。

專業人員或許需要某種現場觀察紀錄策略或評估技巧，以有效蒐集當次策略介入後的效果、以及效果的持續時間，如此一來始能確認輔導策略的適用性，進而自我修正。另外，專業人員也需要有系統的評估策略或參考指標（避免用「下個月追蹤時已未發生該狀況」作為唯一的判斷依據），判斷個案在職場適應「已達穩定狀態」才漸漸從職場撤除。反之，專業人員應對個案「不穩定的徵兆」更為敏感，並及時介入現場輔導。

三、事前的能力評估及服務史回顧

研究發現就服員在服務過程中都相當努力地為第 21 組個案（連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者）媒合工作機會，然而似乎較不重視事前的能力評估，即使曾進行事前評估，方式也多以晤談為主，較難看見個案實際能力的全貌。在未完全掌握個案能力下就進行就業媒合的風險在於要達到人境適配幾乎只能碰運氣，且當個案到職場工作一天即提出不適任而拒絕時，就服員亦無法釐清究竟是能力限制還是態度問題。

另外，也有一位案例是個案曾經由職管員轉介職評服務及連結個別化購買訓練服務，但從就服過程與訪談結果顯示，就服員似乎並不知道個案曾經接受上述服務。若就服員年資尚淺，有可能並不熟悉如何操作資訊系統查閱服務史與過去服務紀錄，若職管員又未主動提醒、或未主動提供資訊系統中查不到的服務資料（如：個別化購買訓練服務計畫或紀錄通常只存在獨立的紙本或電子檔案，資訊系統中無從上傳），則就服員就無法有效參考運用過去的服務史與評估結果，無法基於前人累積的

經驗、必須重新摸索個案的需求及輔導策略，無形中浪費了許多心力與時間。

四、專業人員鮮少因應個案的職涯發展議題及需求而有積極的輔導策略

研究發現專業人員重視的是服務結果是否達到就業穩定，但此處的「穩定」也只是指在同一職場持續就業三個月以上的「短期穩定」，對於中、長期的就業穩定或更長遠的職涯發展，是否被納入專業人員的評估或處遇範圍內，則要依不同服務對象而定。

對於第 21 組個案(連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者)而言，多數人連短期就業穩定的目標都難以達到，在專業服務的脈絡中似乎看不出顧及個案職涯發展的考量；至於第 11 組個案(連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者)，由於其服務史中已證明個案能多次達到短期就業穩定，部分專業人員雖已開始思考如何支持個案達到中長期穩定的目標，但研究過程也發現，多數專業人員仍然未跳脫短期穩定的思考模式，不論是能勝任各種清潔工作的年輕個案、或是年屆六十的獨居個案，只要未曾意識到自已有機會選擇、或未曾提出其他的職涯想望，專業人員就不會主動與之討論職涯議題。

其中一位案例引出的反思亦值得留意：專業人員於訪談過程中表示，由於該個案已是長年接受該單位服務的對象，從過去服務史中已累積充分的評估觀察，且專業人員也都相當程度掌握了個案的特質與需求，因此在聽聞個案重返職業重建求助時，直覺上就會以過去習慣的模式自動化地為個案篩選適合的職缺，但其實並未跳脫舊的框架、以不同面向思考、評估及支持個案潛在的職涯發展需求。

這段反思另外提醒我們，個案每次前來求助時的狀況都與過去的條件不同，每次的服務結果不論成敗都有其獨特的影響因素與脈絡，過去的消極態度不代表這次不能積極求職，過去曾經有穩定就業的經驗也不能保證這次絕對能成功。專業人員需具備一定的敏感度與自我覺察(或由督導從旁提醒)，將每一次個案服務視為另一次不同服務的起始，以創造重新思考個案需求與處遇方向的討論機會。

五、家庭支持雖然會影響個案就業穩定，但專業人員未能有效整合

家人推動個案外出就業的方式(例如要求自行負擔日常生活開支)，常會影響個案的求職積極度，而家人對個案外出就業的態度及表達方式，除了影響個案的就業動機之外，有時也會造成個案的情緒壓力。不論是對推介就業、職場適應或短期就業穩定，家庭支持經常交互扮演著正向與負向影響因素。

在第 21 組(連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者)部分個案中，專業人員大多有意識到家庭支持需求、或發現重要他人的態度或支持方式需要調整，但最後都未能有效整合這些個案的家庭支持。研究發現專業人員對於如何整合個案的家庭支持度並沒有具體的策略，大多是透過電話聯繫、或透過單一次的家庭訪視與晤談等方式，嘗試了解個案的重要他人對於個案外出就業的立場與期待、或說明專業人員目前運用的輔導策略並邀請案家協助配合。但一旦聯繫不上家人，專業人員似乎就不會再試圖要處理家庭支持議題；即使專業人員積極想要溝通，一旦家人因故無法配合輔導策略、或家人之間意見分歧未能整合，專業人員似乎也沒有其他更有效的因應方法可以介入。

六、對特定障別族群相關特質或議題的了解

(一) 加強對聽障者次文化的了解，並發展有效溝通策略：

聽障者彼此之間互相關係緊密連結，群體內也會自成支持系統，且對聽人較為不信任，因此要服務聽障者的專業人員，勢必要了解聽障者的次文化，較能夠貼近個案、與個案共同工作。另外，從訪談結果可知，專業人員若要深入探討聽語障個案的心理議題或真實的感受，就必須找到能與個案有效進行深度晤談的溝通策略，以克服文法倒裝、筆談或手語翻譯難以傳遞過於抽象的概念或傳達完整語意的限制，深入個案的內在議題，才能有效解決就業上的真正問題。

(二) 了解精障者復元的概念，並落實於服務過程：

本次研究發現，第 11 組(連續三次服務歷程皆以穩定就業三

個月以上結案者)某位精障個案的歷次服務歷程中,專業人員大多能站在個案立場支持其轉職決定並協助媒合更符合個案期待的就業機會,而不是採取「鼓勵個案盡量撐住、盡量待在當下的職場或工作崗位」的立場;而當個案病情不穩定時,也願意等待個案在醫療端完成復健重返就業市場,而不是先行結案。究竟是因為個案本身條件佳、擁有更多選擇的空間?或者因為個案提出轉職想法時多半在該職場已工作超過三個月以上、不致妨礙職重服務的績效計算?還是其實專業人員本身就是以個案為中心回應其需求、重視個案的全人需求甚於就業穩定?研究團隊無法一一釐清,但若服務精障者時專業人員能具備類似的概念或精障者復元的相關知能,即使其就業穩定性似乎不如一般常人,但協助個案維持工作者的角色及正向的職場經驗,長期而言仍是利多於弊。

(三) 了解腦傷者的認知行為特質與輔導策略：

近年來,認知神經心理學相關知能逐漸受到職業重建領域的重視,然而本次研究發現,專業人員對於腦傷個案特質及支持需求的了解仍有進步空間,且實務上也尚未發展出有效的輔導策略或介入方案。因此仍有必要繼續規劃辦理認知神經心理學或腦傷特質相關進階訓練,並考慮透過地方政府職業重建窗口建立與當地醫療院所連結諮詢的管道,以提供專業人員醫療諮詢或介入策略諮詢。

(四) 智障者的兩性交往衛教相關知能：

第 11 組(連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者)某位個案在歷次就業過程中都有兩性交往的議題,但專業人員皆僅進行口頭勸導、而缺乏更有效的輔導策略,該個案雖然並未因為兩性交往而影響就業穩定度,但仍因懷孕生子育嬰留職停薪而中斷了職場經驗,且個案在生涯角色的轉變會如何影響到日後重返職場的職涯選擇仍屬未知。由此觀之,雖然智障者兩性交往衛教的知能並非專業人員的學習重心,但當議題出現時,專業人員仍須懂得如何與個案討論、運用相關教材進行教導、尋求專家協助或為個案連結相關課程資源。

七、服務能量耗竭與專業人員自我照顧

研究發現部分個案就業意願反覆、配合度低、失聯等行為表現會讓就服員持續處在一種能量耗竭的狀態，一方面會促使就服員合理地將服務能量分配給其他動機更強的個案，一方面則會影響到就服員繼續提供服務（甚至繼續留任）的意願。除了專業督導、職管員、訪視委員應設法協助就服員有效解決問題（如銷案或結案）之外，就服員自身也需對自己的工作狀況保持覺察並重視身心自我照顧，一旦發現耗竭的徵兆，則應尋求專業督導或行政主管的諮詢與協助。

第二節、職業重建資源方面的議題

一、職業重建系統內缺乏常態性辦理或更長期的個別化職前準備資源

由統計數據可知，職管開案服務後約僅有 40% 案量會接受支持性就服開案，也就是經職管員評估後約有 60% 的案量在當次服務歷程中仍停留在職前準備階段而未能進入就業安置階段，而接受支持性就服開案的個案當中，仍有一定比例需要進行職前準備而未能推介成功或達到短期就業穩定。

本次研究發現許多縣市辦理的職前準備或職前訓練方案仍有改善空間（例如僅以單次講座或短期成長團體的方式辦理），但當無法立即進入就業市場的個案需要更紮實、更長期或更個別化的職前準備服務時，可能已經錯過辦理時間、或者僅參與一次性的講座仍無法滿足其需求。苦無資源可用的職管員經常將這些當下並不適合支持性就業服務安置的個案派給就服員，造成就服員的困擾；又或者職管員會選擇連結非勞政的資源（如：小作所）來協助提升個案的就業準備度，但一般非職業重建體系的資源也難以針對個案的就業需求提供個別化訓練服務。

若職管端能透過個別化購買服務（即「個別化服務及訓練」）發展出個別化的職前準備資源（如：面試技巧演練、工作態度養成）、或者由職管員自己直接提供服務（如：與個案定期討論職缺），或許有助於改善個案錯置的現象。然而，多數縣市職管端對於個別化購買服務仍處於觀望或試辦階段，目前所提供的服務內容較為侷限（如：交通訓練、工作技巧訓練），期待在 106 年 8 月勞動力發展署公告「身心障礙者職業重建個別化服務及訓練使用參考範疇」後，有助於地方政府職管端後續運用該項補助經費發展個別化職前準備資源。

二、職場適應支持服務或穩定就業後服務仍有其存在之必要

本次研究發現許多個案的職場適應問題都在就服員結案後發生，一旦問題發生，專業人員若不及時入場介入輔導，無法獨立解決問題的個案可能就難以維持就業穩定。但從就服員目前慣常的追蹤輔導頻率與偏重表面問題解決的傾向，就服員一方面無法判斷問題是否解決、一方面

亦無法預測問題何時發生，且受限於現行的服務框架與服務能量，難以無限期的提供職場適應支持服務。

依據本研究取得之原始資料可知，9429 位個案當中共有 442 位個案（約佔 4.7%）曾接受過至少一次以上的穩定就業後服務，顯示若不改善就服員現行的追蹤輔導模式或深度、或不打破就服員既有的服務框架，在現行條件下，仍有一定比例的個案需要透過穩定就業後服務人員來維持其就業穩定度。

三、部分支持需求尚未發展服務資源，或未能有效連結

本次研究發現有部分個案的支持需求目前尚未發展出職業重建服務資源，或在其他領域已存在類似資源但專業人員未能有效連結，包括：

（一）以聽障者為主的諮商服務

對於聽障者來說，其溝通過程容易受到手語翻譯、文字溝通的誤差，難以像一般人對話能夠流暢溝通或抓取到個案溝通時表露的隱藏訊息，若專業人員不懂手語，亦只能靠手語翻譯人員協助，但卻有無法溝通到位、或僅能以片段翻譯詞句的限制。因此，針對聽障者族群，似乎應該培養熟悉聽障族群且具有能「直接溝通」的諮商人員，來協助進行個人內在議題的討論，或許能解決現行諮商無法有效執行與翻譯落差的問題。

（二）腦傷個案的認知評估、認知復健及行為介入資源

腦傷個案的狀況較為複雜，其腦部損傷多半會涉及認知、情緒、衝動控制等功能，若非醫療體系出身的職重人員確實難以敏感到這些功能限制，在行為訓練方面亦較難以有效介入。職業重建領域應多連結醫療、特教等資源，以協助專業人員完成需求評估、擬定輔導策略或訓練方式。

（三）有效介入家庭支持度的資源方案

本次研究發現家庭支持不論是對個案推介就業、職場適應或短期就業穩定的表現，都經常交互扮演著正向與負向的影響因素，然

而目前專業人員整合家庭支持的策略仍以「個別（點對點）聯繫溝通」為主，較少見到如社政領域中定期邀請身心障礙者家庭成員溝通個別化服務計畫的作法，或針對家庭成員設計的宣導、諮詢與支持團體等方案。職業重建領域或許需以「家人如何在身心障礙者求職/就業過程中有效提供支持」、「促進重要他人認識身心障礙者勞動市場與職業重建服務」為主題定期辦理宣導講座，辦理身心障礙者的家庭成員同儕支持團體，或針對成功穩定就業者的家人進行培力並邀請擔任經驗分享交流或宣導之種子教師。

（四）智障者兩性交往衛教的資源方案

智障者的兩性交往需求與知能，與其職場適應及人際互動表現有一定的關連，本次研究過程發現專業人員對此議題缺乏有效的輔導策略，同時在職業重建領域內也缺乏針對此需求設計的方案資源。因此專業人員可能需要透過繼續教育強化對此議題的敏感度與輔導知能，或考慮透過個別化購買方式向社政領域購買此項輔導資源。

（五）針對中途致障者的提早介入服務模式與心理支持方案

中途致障者的障礙接納與心理調適議題並非在就業前透過短時間的職涯諮商即可處理，若於障礙發生早期就介入並持續提供心理支持資源，或許可以讓職業重建及就業服務運作得更有效率。然而，目前不論是身心障礙者鑑定及需求評估單位、職災者工作強化單位或職災勞工個案管理單位，與地方政府身障職業重建窗口的連結都有限，雙方仍須更密切的合作與銜接。

四、妥善發揮現行資源的效益與發展新的資源同等重要

除了發展新的服務資源之外，研究過程中也發現，現行服務資源未必不能滿足個案的需要，只是需加以調整。針對第 11 組（連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者）某位個案職場適應的情緒支持需求，專業人員經過長期的觀察、評估與嘗試，發現其性質屬於長期但低密度的支持需求，故協調由職管員及就服員各自不定期提供情緒支持，

亦能取代穩定就業後服務員的服務內容，並達到支持個案就業穩定的效果。由此可知，所連結的服務資源是否合適、能否發揮支持效益，仍要仰賴專業人員對個案支持需求的精確掌握。

第 11 組（連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者）某位精障個案的服務歷程顯示，無須發展新的就業服務模式（如 IPS 模式），僅強化職業重建服務與現行精神復健資源的連結，即有助於提供精障個案無縫式的支持服務。個案的三次就業服務歷程都是由相同單位提供，且就服單位本身就是精神專科醫院，職重端與醫療端職業輔導人員在個案服務過程能持續保持互動，協助個案交叉運用醫院本身的住院及復健活動、清潔工作隊訓練、已就業同儕支持團體等輔導資源，一方面協助維持個案的職前準備度，一方面也有助於個案在職場的適應情形。職重端與醫療端若能採取類似的合作方式，個案從職場退下來後也能夠透過其他資源獲得喘息與支持，待其狀況調整穩定後再重返就業市場，長期而言對精障個案的復元歷程應有一定的助益。

本次研究也發現一個現象：當專業人員遇到服務關係緊張、個案配合度低、就業意願反覆、或其他難以碰觸的心理議題時，經常會提及要運用職涯諮商服務，然而再進一步了解時，專業人員也未能再詳盡說明個案的需求、對職涯諮商的期待或後續與諮商人員的合作方式，加以諮商次數有限，諮商人員也需一定時間與個案建立關係，因此即使真的成功運用該資源，在服務目的不明確等不利因素下，諮商效益也是存疑。

五、職前準備及職涯諮商應與支持性就業服務同步提供

研究發現某些專業人員對「就業準備度」的概念仍有迷思，認為個案應等到「準備好了」才派給就業服務。但也有一位就服員指出，現行職前準備方案及職涯諮商經常缺乏實際的職場經驗回饋，應考慮將職前訓練模式調整為更常態性辦理且延長訓練期程（如延長訓練時數，加重軟技能訓練與實習時數比重），使個案能同步接受職前準備服務及支持性就業服務，以深化訓練內容與職場經驗的連結；或考慮將個別職涯諮商次數延長，使個案能在接受就業服務的過程中也能同步透過職涯諮商處理其職場人際適應議題、藉由職場經驗回饋來引導諮商的方向，並將諮

商過程學到的技巧帶到職場應用，如此來回互動，將更能夠加成發揮雙邊服務的效益。

第三節、職業重建制度方面的議題

一、現行的職業重建是一種強調短期就業穩定的短期服務

研究發現不論在制度設計上或專業人員的想法上，目前的職業重建服務都被視為一種強調以「協助個案在同一職場連續就業三個月」為主要目標的短期服務。這樣的概念可能源自於支持性就業服務模式，並連帶影響了職業重建個案管理員的思維，次級資料分析發現，我國職業重建個案管理的服務期程大多落在半年至一年內即結案，同時，從內容分析與訪談結果也都指出，多數職管員對於個案接受職業重建服務的目標設定都與支持性就業服務「穩定就業三個月以上」相同。

這種短期服務的思維對就服員而言或許理所當然，但對於整體職業重建服務系統而言似乎有所不足，尤其是當肩負個案需求評估及協調整合各項服務資源等角色功能的職管員也承襲了這種短期服務的概念時，我們就會看到某些條件好的個案屢次達到職業重建目標-短期就業穩定，但因專業人員難以敏感到影響其中長期就業穩定的潛在威脅因素並進行預防性介入，個案仍屢次在職管員結案數個月後重返求助。

另一方面，這種短期服務模式也不利於專業人員長期觀察評估前述影響長期就業穩定的潛在威脅因素，且難以掌握個案的中長期職涯進階需求。研究團隊發現，當檢視個案服務史的期程拉長、檢視範圍擴及跨服務人員的歷次服務歷程時，始能歸納出前後一致的、個案較為核心的支持需求，以及各種輔導策略的效果。但除非後來的接案者能意識到回顧歷次服務史的重要性，否則每次開案服務都僅考量當次的就業期待與支持需求、而核心的問題一直未做改善，個案仍然會一再地重返求助。

二、長期的就業穩定需要整合多元的資源並提供全人支持

研究發現第 11 組(連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者)有潛力但未能達到長期就業穩定的個案，多半都還有一些未被滿足

的支持需求，這些需求若不是尚未獲得有效的支持、需要長期持續地介入，就是需求向度常被歸類在勞政以外的領域（如：健康照顧、自立生活支持方案、家庭支持、社會支持、法律諮詢等），被認為與就業的相關性較低；另從部分第 21 組個案中，也可看到類似的議題。

從內容分析與訪談結果顯示，部分未被滿足的支持需求在短期內並不妨礙個案連續就業三個月，但只要把檢視期程拉長就會發現，這些需求日後會干擾個案在就業與生活之間的平衡狀態（例如：因照顧身障家人而請假、或因衍生的情緒壓力而影響工作表現），進而影響個案的職涯/生涯決定。

對於這類支持需求的資源連結責任歸屬通常並不明確，但就服員在提供就業服務的過程中，經常會察覺到、並為了支持個案達到短期就業穩定而直接協助（或請職管員協助）連結相關資源。只是專業人員仍然免不了感到困惑：這些非勞政資源的連結是否屬於社政或衛政個管單位的權責？應通報對方協助處理、還是全數由勞政單位承擔？

三、除了推介成功與穩定就業三個月之外，似乎缺乏其他成效指標或工具來衡量職業重建服務的效益

從第 11 組（連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者）某些個案的服務歷程中可知，專業人員投入了大量的心力、時間或多元資源，始能協助個案達到短期就業穩定的目標，甚至經過了前後五年的服務與陪伴後，個案不只是持續維持工作受薪得以支應獨立生活開支，更在支持下重返校園學習感興趣的餐飲技能，並獲得雇主的信任得到在職場應用所學的機會（從清潔工作進階到廚務助理），顯然個案的就業品質與生活品質都得到了改善；然而從現行的服務績效指標（只看達成目標的人數或比例）來看，似乎無法等比例地反映服務過程中的投入。

從第 21 組部分個案的服務歷程也可發現類似的議題，個案可能歷經多次服務仍未能達到短期就業穩定的目標，但透過專業人員持續的輔導與資源連結，個案的軟技能或參與面試的意願略有提升。但即使如此，現行的職業重建服務績效指標也無法反映這些服務帶來的效益，或者以

現行較為短期取向的職業重建個案管理服務期程，僅1-2年左右的服務時間個案可能也無法到達正向的服務績效標準(如職管結案代碼12、14、16等)；以考試成績來比喻，猶如分數不到60分(推介成功)的學生皆一律以0分計算，但卻對班上多數學生介於0~60分之間的進步表現視而不見，另一方面，表現較好的學生給分上限最高就是80分(短期穩定)，不能再多了。

這些績效評估方法可能會導致專業人員在接到條件良好的個案時僅以迅速媒合就業及短期就業穩定為首要目標，但難以考量更長期的就業穩定或潛在的威脅因素，也難以回應極少數個案的職涯進階需求；而對另外一群條件較差的個案來說，專業人員在服務過程中可能會忽略個案其他面向的微幅進步，而專注於追求推介成功或短期穩定的目標(本次研究中較為極端的例子是專業人員半哄半騙地邀請個案配合到職場工作一天，以推介成功一次的績效來佐證自己有持續努力提供服務)，只要個案在給定的服務時間範圍內(約9個月至1年左右)未能達標，專業人員後續提供更多或更長期支持輔導的意願就大幅下降。

簡言之，除了推介成功與穩定就業三個月之外，似乎再無其他成效指標或工具來衡量職業重建服務的效益，如此一來也限縮了職業重建服務的目標與工作方式。

四、就服員似乎受限於約定俗成的服務模式，而鮮少提供更長期、更彈性或個別化的支持輔導

研究發現連續三次服務歷程中，無論個案皆能穩定就業三個月以上或皆無法達到穩定就業三個月，其接受支持性就業服務過程的密集輔導模式具有高度的一致性，就服員只要推介個案上線就一律啟動密集輔導程序、密集輔導約10天左右便毫無例外地轉為追蹤輔導。往好處想，服務模式如此相似可能代表著此項方案歷年來透過各種專業訓練、專業督導、行政考核、評鑑制度、經驗傳承等過程達到了卓越的推動成果，不論何種縣市組別、所屬區域、單位性質、就服員年資等因素，都能確實用相同的模式執行此項方案；往壞處想，這種過於僵化的模式無法因應個案的個別化支持需求提供更彈性的密集輔導天數。

本次研究發現，某些個案就業初期，就服員在職場自然支持者尚未建立或缺乏自然支持者的狀態下仍會結束 10 天的密集輔導並轉入追蹤輔導；某些就業條件較佳（具工作能力但長期人際適應有問題）的個案其產能表現在第二、三天即達到職場標準，但就服員仍繼續進行密集輔導，10 天期限一到即使人際適應狀況未明，就服員也同樣轉為追蹤輔導；或當個案在追蹤輔導數週後發生職場適應問題，也未見就服員重新啟動密集輔導程序，似乎每次服務歷程只有一次密集輔導的機會，而且僅限於就業初期才能提供。其中一個案訪談時表示，雖然理解就服員轉為追蹤輔導的立場與用意，但過程中仍感到服務關係與接觸頻率的變化落差太大（前兩週天天在職場見面，兩週後只剩下每月約一次電話關心）。

另一個共通現象是：個案持續在同一職場就業超過三個月左右便可結案，這個現象面臨的議題與前述類似，即每月一次的追蹤輔導頻率不足以確保個案的職場適應情形。本次研究發現，即使就服員在個案追輔期出現職場適應問題後皆會入場了解狀況、也都會進行輔導，但現場觀察的時間有限不足以深入了解個案問題的背景脈絡，且短暫介入後又恢復成每月追蹤一次的頻率，其評估取樣的頻率實不足以作為個案職場適應穩定的證明。最後，不論之前職場適應問題的發生頻率高低，只要第三或第四個月追蹤時沒有出現問題，大部分就服員就會進入結案程序。

整體而言，就服員似乎受限於（或深陷於）某種約定俗成的服務模式或自身的服務框架，無法為有需求的個案提供更長期或更個別化的支持輔導。

五、因故快速派案的條件下，職管員如何落實角色功能

當個案為就服單位長期持續的服務對象，但因應單軌制的規定需經由職管員派案始能接受支持性就業服務時，就會發生俗稱「過水」的現象。本次研究發現，某位個案已長期在就服員所屬機構接受有系統的服務，且該機構可說是供給個案資源連結及全人支持的核心，但是當個案需要支持性就業服務時，該機構則遵循所在縣市單軌制的流程，由就服員通報職管員開案再派案給就服員。此案例比較大的爭議在於職管員基於信任該機構對個案的了解而選擇簡短晤談後即進行派案程序，且自派

案後到結案前僅透過電話追蹤間接了解個案在就業職場的適應概況，並未進行職場訪視或與個案見面蒐集資料，可以說職管員對個案從未進行完整的需求評估，以致於對其支持需求了解相當有限。最後，職管員的角色似乎被就服員及就服機構的社工取代，而僅剩下行政派案的功能。

現行制度下，委辦機構就服員與個案的接觸頻率及服務關係經常優於地方政府的職管員，個案失業時通常會優先找原就服員求助，而由在地的就服單位協助地方政府職管窗口開發案源也屬合理，故實務上這種現象並不少見。值得深思的是：因應這種「個案已有上線需求（通常就服員已開始進行就業媒合）而需要盡快安排就服員」的派案模式，職管員除了行政派案之外，還可以在專業角色上做些什麼？若職管單位主管及督導能支持的話，職管員是否可以從不同的角度參與個案的就業輔導過程，並逐步完成需求評估程序？以前述個案為例，職管員在派案後或許可進一步參與該機構之 ISP 討論會議、或與機構社工密切討論個案在工作職場或是職業生涯期待上的需求，一方面能整合該機構目前對個案需求的長期評估結果，一方面也有機會扮演個案全人支持的資源管道之一，並在需要時為個案連結職業重建相關輔導資源。

六、雙軌制下應具體釐清就服員的角色功能及與職管員的合作方式

對於就業條件佳的第 11 組個案（連續三次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者）來說，不論是由就服員自行開案、或經職管員派案給就服員，這二種獲得就業服務的途徑似乎沒有差別，服務結果也都能達到短期就業穩定；但對於條件較差、支持需求較高的第 21 組個案（連續三次就業服務歷程皆無法達到穩定就業三個月以上者）來說，雙軌制的某些限制就變得較為明顯。其中一個案例的狀況是在就服員自行開案的兩次服務歷程中，未能對久未工作的腦傷個案進行評估、在尚未掌握個案支持需求的狀況下就以就業媒合為主要服務策略，但結果顯示專業人員若無法有效掌握到個案的狀況，即使投入再多工作機會也無助於釐清其就業意願與適合的就業安置型態，直到第三次服務歷程經由職管員事前評估與就服過程中連結的職評資源，對於個案的整體樣貌才較為清楚完整，也較能看到個案在職前準備或職涯發展等其他面向的支持需求。

另一個雙軌制縣市的案例較為複雜：職管員僅於第一次就業服務前曾開案一次，在該次結案後職管員仍持續追蹤個案狀況並提供支持；到第二、三次就業服務時皆由就服員自行開案，但這兩次就服的開案決定卻都是經由職管員（在職管未開案的狀況下）私下溝通、請託而成。這種非正式的合作關係（與前項「因故快速派案就服」的情境類似，但職管員與就服員之間的角色互換）使得個案在職場一再反覆發生人際適應問題時，雙方缺少正式合作討論的機會，也未能連結其他職業重建服務資源來輔導個案，不但就服員的處境十分尷尬，職管員的角色功能與責任也被淡化，且似乎也未見就服失敗後重返職管端接續服務的機制。

對於高支持需求個案來說，雙軌制較容易發生難以有效掌握個案需求、難以即時協助連結相關支持資源、職管員與就服員合作關係模糊不清的情形，因此採行雙軌制的縣市應針對就服員的角色功能有更明確的區隔（例如：就服自行開案的服務方式應與職管派案的服務方式有所不同），並在服務流程中具體界定就服員與職管員的合作方式，才不致於僅專注於就業媒合卻減損了服務的效益。

七、陳情或交辦案件對服務過程的影響

交辦案件往往令專業人員感到困擾，一方面個案本身通常有某些不利於穩定就業的狀況，一方面專業人員必須定期向上級主管回報服務進度，若缺乏明顯的服務進度又會造成另一種壓力，因此職管員經常會以較快的速度完成評估並派案。然而本次研究的案例顯示，此種「因故快速派案」的條件不僅使職管員未能落實角色功能，也會影響個案接受就業服務的經驗，且服務的主要目的是證明服務持續輸送中，而非為了回應個案的支持需求。

或許個案在職管端與在就服端的積極度不一致，或許個案的就業動機確實有問題，但不論將個案派案至支持性就業的考量是什麼，一旦確認個案當下並不適合支持性就業服務，地方政府職重窗口應該要建置並落實合理的派案指標、轉回職管或銷案的機制，否則恐怕會佔用就服資源並消耗就服員能量。有就服員指出，若能提供因應「陳情個案」的服務指導原則，可能有助於減輕專業人員的壓力與無力感，另外，專業人

員的專業判斷與服務流程亦需要行政主管支持，否則以第一線職管員及委辦單位就服員的角色，實在無法抵擋民眾不當陳情的壓力。

八、以個案為主導者的服務模式

現有的支持性就業服務模式是基於智能障礙者所發展，但服務對象卻不限於智能障礙者，研究數據顯示心智障礙者（智能障礙者、精神障礙者、自閉症者）約佔支持性就業服務案量的 58%，其他大多數都是非認知障礙者。

專業人員一旦遇到具有豐富工作經歷、認知與一般人無異、期待自己掌控服務進度的個案，似乎相對容易發生服務關係緊張的現象。因此，專業人員似乎需要發展另一套以個案為主導者的就業服務模式，重新界定「服務使用者」與「服務提供者」之間的合作關係。然而，這種服務模式與現有的支持性就服本質不太一樣，恐怕得另行修訂一套服務原則、服務規範與成效指標。

九、職業重建服務是否能接納價值觀與自身落差極大的服務對象

現行的職業重建服務目標，多期待個案能夠達到長期就業穩定；而某些個案（例如 G21-2）或某些障礙群體有其自成的生活方式或價值觀，並不見得認同這個目標，但礙於使用就業服務的需要，表面上會配合專業人員的要求，其內在的想法與價值觀並未被改變，繼而形成專業人員比個案還急於就業媒合的現象。同時，在制度設計的績效指標引導下，專業人員也無法一直等待個案、或迎合個案反覆的意願。

這些與「專業人員眼中的理想個案」或「雇主眼中的理想員工」樣貌落差甚大的價值觀及反覆的行為，不僅造成專業人員的耗竭，也會影響職場觀感與雇主的僱用意願。問題在於：現行的專業人員與職業重建服務系統（或雇主）是否能接納這群個案？又或者，應如何服務（或僱用）這群個案？

十、專業人員所需的行政支持

（一）地方政府應設計更完善的個案服務交接機制

本次研究發現某就服單位的人力曾經空窗數個月，而當接任的新手就服員報到後不久，職管員就將一名高度支持需求的個案派給該就服員，而就服員表示當時自己對服務流程、服務方法及相關資源都了解有限，甚至也不熟悉在地就業市場；在這種背景條件下，相當不利於與個案建立信任關係。當就服員流動率高、或因人員離職造成服務空窗期時，地方政府應設計更完善的個案服務交接機制以利服務銜接；同時，地方政府業務承辦、就服單位及專業督導更應盡早協助新進就服員熟悉服務流程、相關職重資源與在地就業市場，例如：連結其他資深就服員提供同儕支持（含經驗交流、情緒支持、職缺交流、多元觀點回饋等）、由專業督導初期提供密集督導、或結合職業重建服務資源中心提供更及時、更密集的個案討論等。

（二）重視建設性解決方案的個案研討取向

某位職管員認為目前職重窗口的個案研討有以下傾向：優先批判檢討專業人員而較少還原服務當下的脈絡、花太多時間爭辯問題真相與評估結果的對錯而花太少時間討論建設性的解決方式、會後缺乏持續的追蹤與回饋機制等。這些傾向可能會使個案研討會議流於形式，也會削弱當事人與其他職業重建專業人員的參與動機。由於一年辦理四次個案研討是明列於推動職重個管計畫中的例行辦理事項，地方政府應考量如何安排使專家委員的帶領風格兼顧當事人的立場、引導積極且具建設性的討論與經驗交流，並設計後續追蹤機制以落實會議決議，進而提升個案研討的效益。

（三）專業判斷與臨床決定需要行政主管的尊重與支持

綜合前述，不論是期待職管員落實需求評估角色、期待支持性就服員彈性安排個別化支持輔導、或期待專業人員延長服務的期限，這些專業判斷與臨床決定都需要來自行政主管的支持，否則專業人員很容易因為民眾陳情的壓力、被訪視委員挑戰、或受到評鑑結果影響，而失去專業自主性。

第五章、結論與建議

第一節、研究結論

- 一、三個年度內，接受「支持性就服」開案次數達 2 次以上者所佔比例大約是 15%；再以「職管初次開案年度為 2014 年」為例，當年度職管案量中約有 39.7%於後續三年內會接受支持性就服至少 1 次，而當年度職管案量中約有 9.2%於後續三年內會重複接受支持性就業服務至少 2 次以上。
- 二、從基本人口學變項來看，三個年度內僅接受 1 次支持性就服者與接受 2 次以上支持性就服者之間，在以下變項沒有顯著差異：性別、年齡層、教育程度、障礙類別、障礙等級。
- 三、承上，三個年度內僅接受 1 次支持性就服者與接受 2 次以上支持性就服者之間，在以下變項出現顯著差異：
 - (一) 單位性質（委辦職管單位佔重複開案者的比例高於自辦職管單位）、
 - (二) 部分支持輔導需求（重複開案者中勾選「04 職涯-增進工作態度/習慣」、「10 生理-藥物服務」的比例高於僅開案 1 次者）。
- 四、影響個案多次重返職業重建服務求助現象的因素，依個案樣態不同而略有差異：
 - (一) 對於三次服務皆以穩定就業三個月結案者來說，本次抽樣對象的狀況有以下三類：
 1. 「有能力自行求職及適應職場者」：職業重建專業人員通常能提供比個案自行就業之勞動條件更佳的工作機會。
 2. 「有能力自行求職但無法獨立適應職場者」：職業重建專業人員可以適時提供所需的情緒支持或協助向雇主反映職務調整的需求。

3. 「求職技巧不足與職場適應狀況不穩定者」：從個案過去接受服務的經驗顯示，職業重建專業人員大多能掌握其個別化的支持需求，且通常最後都能成功協助媒合就業並達到一定的穩定性。

(二) 對於三次服務皆非以穩定就業三個月結案者來說，本次抽樣對象的狀況也可歸納為三類：

1. 「缺乏工作能力、且缺乏動機及意願者」：個案重返求助並非出於自願，而是回應重要他人的期待。
2. 「有工作能力但缺乏動機及意願者」：(1)個案求助可能有其他意圖，但在缺乏良好的信任關係下，專業人員無法掌握其真實的想法與期待。(2)個案的就業動機與期待反覆不定，或仍在探索階段。
3. 「有工作能力且有動機及意願、但職場適應狀況不佳者」：個案有強烈的就業動機與需求，但目前資源或服務模式無法滿足其高度支持需求，使其難以達到短期就業穩定。

五、個案多次重返職業重建服務求助所代表的意涵多元，須檢視服務史或訪談當事人始能歸納得知，這些意涵包括：

(一) 對於三次服務皆以穩定就業三個月結案者來說，通常是基於歷次接受服務的正面經驗或對專業人員長期的信任關係，而一再重返職業重建服務單位求助，整體而言，代表這些個案肯定職業重建服務，但仍有更深層或持續性的支持需求未被滿足，使其無法長期就業穩定或獨立自主。

(二) 對於三次服務皆非以穩定就業三個月結案者來說，可能代表以下意涵：

1. 專業人員因故未能有效評估或掌握個案的支持需求，且職管員與就服員之間的評估結果常有落差。
2. 個案與專業人員之間的目標或步調不一致，或因服務關係緊

張而難以形成工作同盟。

3. 專業人員缺乏與個案有效建立信任關係或經營服務關係的策略，造成服務難以有效提供或撤除。

4. 面對個案的多元需求，專業人員缺乏有效的介入策略與訓練模式，或缺乏合適的支持資源。

六、綜合量化數據統計分析與質性資料分析結果顯示，個案多次重返職業重建服務求助的現象可能來自於多種變項之間交互作用的結果，故應避免僅從單一面向詮釋此一現象的影響因素及代表意涵。

第二節、研究建議

一、職業重建專業人員專業知能與支持需求方面

- (一) 提升諮商知能、晤談技巧與服務關係的經營技巧。
- (二) 應重視輔導策略的介入效果評估及對個案職場適應穩定程度的判斷。
- (三) 媒合就業前應重視能力評估及服務史回顧。
- (四) 對於就業條件佳的個案，應從職涯發展觀點思考個案的服務目標及所需的支持需求。
- (五) 應重視及整合家庭支持。
- (六) 應增進對特定障別族群特質或議題的了解，如：聽障者的次文化、精障者的復元概念、腦傷者的認知行為特質、智障者的兩性交往衛教。
- (七) 留意個人服務能量的耗竭與自我照顧技巧。

二、職業重建服務資源方面

- (一) 職業重建系統內應建立長期持續的個別化職前準備資源。

- (二) 應透過修訂績效換算標準或修訂經費補助標準等方式，鼓勵就服員提供職場適應支持服務或維持穩定就業後服務方案。
- (三) 應針對以下尚未發展或連結的服務資源進行倡議，包括：以聽障者為主的諮商服務、腦傷個案的認知評估、認知復健及行為介入資源、有效介入家庭支持度的資源方案、智障者兩性交往衛教的資源方案、針對中途致障者的提早介入服務模式與心理支持方案。
- (四) 除了發展新的資源之外，也應精確掌握個案的需求、並設法妥善發揮現行資源的效益。
- (五) 職前準備及職涯諮商服務應與支持性就業服務同步提供，以深化諮商及訓練內容與職場經驗的連結。

三、職業重建制度方面

- (一) 若要追求個案的長期就業穩定，則需整合多元的資源、提供全人支持，並跳脫目前過度強調短期就業穩定的框架。
- (二) 應考慮發展其他職業重建服務成效指標或工具，以衡量除了推介成功與穩定就業三個月之外的服務效益。
- (三) 支持性就服員應考量個案的個別化支持需求，提供更長期、更彈性或個別化的支持輔導。
- (四) 職管單位主管及督導應支持職管員從不同的角度參與個案的就業輔導過程，以便在因故快速派案的條件下落實職管員的角色功能。
- (五) 雙軌制下應具體釐清就服員的角色功能及與職管員的合作方式。
- (六) 考慮發展另一套以個案為主導者的就業服務模式，並重新界定「服務使用者」與「服務提供者」之間的合作關係。
- (七) 地方政府應提供以下行政支持：

1. 為新進就服員設計更完善的個案服務交接機制。
2. 推動重視建設性解決方案的個案研討模式。
3. 行政主管應對專業人員的評估判斷與臨床決定持續尊重與支持。

參考資料

- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, 282-298.
- Mitchell, L. K., & Krumboltz, J. D. (1966). *Career choice and development*. San Francisco, CA: Jow-vey-Bass.
- 中區身心障礙者職輔導評量資源中心 (2011)。100 年度主題探討「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」期末報告。未出版。
- 中區身心障礙者職輔導評量資源中心 (2012)。101 年度主題探討「職業重建個案管理服務工作手冊試辦計畫」期末報告。未出版。
- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 (2013)。102 年度主題探討「職業重建個案管理服務工作手冊第二階段計畫」期末報告。未出版。
- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 (2014)。103 年度主題探討「職管手冊實施後，職業重建個案管理員專業支持需求之探討」期末報告。未出版。
- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心 (2016)。職管新制實施前後，職重個管服務型態變化之探討。105 年度主題探討期末報告，未出版。
- 王天祥 (2007)。輔仁大學身心障礙畢業學生就業歷程分析。天主教輔仁大學社會工作學研究所碩士論文。未出版。
- 王雲東 (2007)。身心障礙者社區化就業服務方案之成本效益與成本效能分析-以臺北市 92-94 年度就服方案為例。臺大社會工作學刊，14，123-166。
- 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心 (2012)。101 年度主題探討「職業重建個案管理員之工作滿意度探討分析」期末報告。未出版。
- 余珮瑩、馬財專 (2013)。台中市聽覺機能障礙者就業困境之研究。社會分析期刊。7，73-120。

- 林沛伶 (2007)。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討--以台中縣市就業服務員觀點為例。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛 (2010)。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著障礙的就業路。特殊教育研究學刊，35(3)，1-25。
- 夏宜珍 (2014)。智能障礙者穩定就業之個案研究-以中部某啟智教養院合作場(廠)為例。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 徐文豪 (2011)。支持性就業服務對智能障礙者工作適應之影響-以新北市為例。台灣師範大學復健諮商所碩士論文。未出版。
- 高屏澎東區身心障礙者職業重建服務資源中心 (2013)。支持性就業服務的支持內容分析及其對於長期穩定就業之影響探討。102 年度主題探討期末報告，未出版。
- 張彧與王雲東 (2011)。100 年度臺北市身心障礙者職業重建個案管理員及就業服務員年度績效分析研究—身心障礙者支持性安置模式影響因素。臺北市政府勞工局委託之研究成果報告 (編號：PG10006-0222)，未出版。
- 張鳳航、張珏、鄭雅文 (2011)。雇主對精神障礙者就業之看法與聘用意願：現況、問題與政策因應。台灣衛誌，30(1)，5-18。
- 莊巧玲與吳明宜 (2013)。職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。復健諮商，6，1-24。
- 許素彬 (2010)。障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析。社區發季刊，130，235-251。
- 陳靜江 (2012)。96-99 年度身心障礙者支持性就業服務成果分析。就業安全半年刊，11(2)，75-80。
- 陳靜江與吳裕益 (2008)。95 年度身心障礙者社區化就業服務成果分析計畫。行政院勞工委員會職業訓練局補助案之成果報告，未出版。

附錄

第 11 組個案（連續三次服務皆以穩定就業三個月以上結案者）內容分析摘要	87
第 21 組個案（連續三次服務皆無法達到穩定就業三個月以上者）內容分析摘要 ...	131
研究說明及參與同意書（職重專業人員版）	177
研究說明及參與同意書（個案版）	178
訪談題綱-專業人員版	179
訪談題綱-個案版	180
第一次專家諮詢紀錄(節錄自第一次輔導團會議紀錄)	181
第二次專家諮詢會議紀錄	182
期中報告審查會議紀錄	184
期中審查後修正說明	188
期末報告審查會議紀錄	189

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

第 11 組個案（連續三次服務皆以穩定就業三個月以上結案者）內容分析摘要

一、第 11 組個案一覽

編號	性別	年齡	障別/等級	最高學歷	所在縣市	職管開案次數	穩就開案次數	就服結案原因			就服結案至再次求助之間隔天數		訪談專業人員	訪談個案
								第一次	第二次	第三次	第一次-第二次	第二次-第三次		
G11-1	女	32	重要器官失去功能/輕度	高中(職)	北部/直轄市	3	1	穩定就業三個月以上	同左	同左	210/32*	134	是	是
G11-2	男	60	精神障礙/中度	國中	北部/直轄市	3	0	穩定就業三個月以上	同左	同左	201	86	否	否
G11-3	女	37	精神障礙/中度	高中(職)	南部/直轄市	2	0	穩定就業三個月以上	同左	同左	164	102	是	是
G11-4	女	30	智能障礙/輕度	高中(職)	南部/直轄市	3	1	穩定就業三個月以上	同左	同左	178	230	是	是
G11-5	女	45	聽覺障礙/重度	大學	南部/直轄市	2	0	穩定就業三個月以上	同左	同左	186	75	否	否
G11-6	男	38	智能障礙/輕度	國中	北部/一般縣市	2	0	穩定就業三個月以上	同左	同左	39	152	是	是
G11-7	女	29	智能障礙/輕度	高中(職)	北部/直轄市	2	0	穩定就業三個月以上	同左	同左	14	307	否	否

註：1.年齡計算至研究團隊取得系統資料時（2017/8/1）

2.所在縣市北部包含北、基、宜、花、金、馬、桃、竹；中部包含苗、中、彰、投、雲；南部包含嘉、南、高、屏、澎、東。

3.個案 G11-1「就服結案至再次求助之間隔天數」若以第一次就服結案日至第二次職管開案日計算為 210 天，但第一次就服結案後個案即由穩定就業服務人員開案服務約 7 個月，因此，若改以該次穩定就業服務結案日計算至第二次職管開案日，實為 32 天。

編號	性別	年齡	障別/等級	職管初次開案評估之支持輔導需求類別																		
				05 增進職 場支持 環境	02 增進 求職 技巧	03 增進 工作 技能	04 增進工 作態度/ 習慣	18 增進 人際 關係	14 增進 情緒 表達	17 增進 溝通 (語言)	01 增進 生涯 抉擇	13 發展 學習 策略	15 增進 自我 覺察	11 增進交 通/行動 能力	19 增進 生活 自我 管理 能力	16 增進 自我 接納	21 增進 家庭 支持	10 藥物 服務	22 增進 社會 資源 支持	08 治 療	09 復 健	07 診 斷
G11-1	女	32	重要器官 失去功能/ 輕度	-	Y	Y	Y	-	Y	Y	-	-	-	-	-	Y	Y	-	Y	-	-	-
G11-2	男	60	精神障礙/ 中度	Y	Y	Y	Y	Y	-	-	-	Y	-	-	Y	-	-	-	-	-	Y	-
G11-3	女	37	精神障礙/ 中度	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G11-4	女	30	智能障礙/ 輕度	Y	Y	-	-	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G11-5	女	45	聽覺障礙/ 重度	Y	Y	Y	-	Y	Y	Y	-	Y	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G11-6	男	38	智能障礙/ 輕度	-	Y	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G11-7	女	29	智能障礙/ 輕度	-	-	-	Y	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

一、個案基本資料

1. 編號：G11-1
2. 障別/等級：重要器官失去功能輕度
3. 性別：女
4. 目前年齡：32 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC2	RC3
就服員	SE1、SE2	SE1	SE3、SE4
職管開結案日期/原因	2014/1/16-2014/7/31 (G04-12)穩定就業三個月以上	2015/02/26-2015/8/14 (G04-12)穩定就業三個月以上	2016/2/18-2016/11/23 穩定就業三個月以上
就服開結案日期/原因	2014/2/27-2014/7/31 穩定就業三個月以上	2015/4/7-2015/10/7 穩定就業三個月以上	2016/2/24-2016/11/23 穩定就業三個月以上
就服過程	媒合職缺：1 筆 獲得錄取：1 筆	媒合職缺：1 筆 獲得錄取：1 筆	媒合職缺：2 筆 獲得錄取：2 筆
服務人員轉換	2014/5-2014/7 SE1 產假，由 SE2 代理職務	無	2016/9/22 SE3 離職，改由 SE4 接續服務
相關資源連結	2014/8/28-2015/3/30 職管轉介穩定就業服務	2015/3/23 穩就服務員協助連結身障者家庭資源中心心理諮商服務	未註明

註：第二次職重服務歷程出現職管結案日期提早於就服的現象，服務紀錄顯示就服員原定 2015/8/14 結案並知會職管，因此職管同步進行結案，但 2015/8/24 該單位另一名就服員(即 SE2，為第二次代理 SE1 產假)於職場追蹤發現個案仍有情緒適應議題，因此延後支持至 2015/10/7 才正式進行結案。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
	餐廳清潔員	支持性就服員，未註明	2012/10-2014/2/28, 約 1 年 4 個月	月薪, 18780	店長口氣直接、工作分配問題
第一次就	便利超商/門市清潔人員	SE1	2014/3/4-2015/2/12?, 約 345 天左右	月薪, 19273	店長未依承諾給予週間排休

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
服					
第二次就服	醫院宿舍/清潔員	SE1	2015/4/14-2016/2, 約 10 個月	月薪, 20317	清潔品質未符合職場標準; 服務資料顯示個案自述欲轉換工作
第三次就服	日式連鎖餐廳/餐飲外場人員(洗碗、送餐)	SE3	2016/3/3-2016/4/25, 53 天	時薪, 120	脊椎側彎導致腳傷, 故離職休息復健
	麵包工廠/清潔員	SE3、SE4	2016/7/4-2017/8/17?, 至少 409 天	月薪, 23000	仍在職中

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **具備工作能力**：個案從事的工作皆為清潔類別，因此累積一定程度之工作能力。
2. **工作態度佳**：工作認真且具備責任感，服從主管指令並能在工作上能如實完成職場交付任務，工作歷程中出缺勤也相當穩定，從不遲到早退或無故曠職，甚至請假也會親自至職場而非使用電話或其他社群軟體。
3. **具有同儕資源**：個案有一位高中摯友畢業後至今都持續聯繫中，該名摯友是除案家以外的重要支持者，據就服與職管描述該名友人本身也是穩定就業的模範生，因此當個案搖擺不定時便會指正個案的問題，是正向的穩定力量之一。
4. **主動尋求協助**：個案在職場遇到問題會主動詢問同事，也會詢問職管員或就服員。
5. **具備交通能力**：個案能夠自行搭乘大眾交通運輸工具抵達工作職場。
6. **有固定工作收入的需求**：工作本身能夠帶來收入，也能夠滿足個案消費的需求。
7. **對職重服務的責任**：個案提到職重專業人員協助就業過程都是相當用心，且不定時提供關懷與鼓勵，包含自己的工作情形及身體狀況，因此把穩定工作也視為對職重服務的一份責任與回饋。

個案方面的負向因素

1. **個案健康照護議題**：由於個案有內分泌失調導致對熱過敏，以及脊椎側彎壓迫神經導致腳部疼痛的身體議題，因此會認為工作讓自己的身體變得更糟，就服提供的策略無法有效改善現況以及幫助自己減緩身體不適。
2. **缺乏情緒管理能力**：個案有時會因為天氣變化跟身體因素、或者與案家人的溝通議題等，擴大為憤世嫉俗的抱怨，也容易產生對工作的不滿，曾在職場出現

哭泣與表達自殺的想法。就服表示如果與個案一同討論可解決的策略時，個案會陷入低潮的思維中，認為什麼策略都沒有用。例如：個案提出工作環境很熱，就服員建議可以打開電風扇通風，個案會回答試過了都沒有用(但心情好的時候這個通風的策略是管用的)。另一方面，當個案情緒低落被關心時會一發不可收拾，出現哭、重覆抱怨的語言等等。

3. **障礙接納度不足**：個案覺得為什麼家中獨獨只有自己有心臟方面的疾病，同時，也將案母選擇離開案家歸咎於都是自己罹患心臟病開刀拿到手冊的因素。因為心臟手術的關係連帶影響個案構音不清晰的狀況，因此覺得自己講話不清楚會讓別人覺得自己笨笨的。此外，個案也表示高職畢業後曾嘗試自己至麥當勞面試第一份工作，但認為沒有被錄取的原因是因為自己領有身心障礙手冊，當時覺得挫敗因而一段時間都不想外出就業。
4. **思考較為負向**：個案對事件或他人語意的多為負面解讀，認為是其他人不滿意自己的表現或者故意針對自己，而非去因應事件本身或當下情境作思考。例如主管詢問某些區域是否已完成，個案就會認為主管在質疑自己是否有認真工作。
5. **挫折容忍度低**：個案表示自己容忍被提醒次數不能超過兩次，自述自己聽一兩次就會記得，如果再聽到第三次就會覺得厭煩(不管對方是工作上的建議，還是給予自己的關心)。同時，個案也不喜歡講話過於嚴肅與直接的主管，容易被個案視為在苛責自己。

職場方面的正向因素

1. **提供職務調整**：由於個案脊椎側彎的關係無法久蹲、過度彎腰以及搬重物，因此職場對於個案的工作進行職務調整，避免過度負重與搬重的工作內容。
2. **同事良好互動**：個案表示如果自己心情不好時同事會主動關心，自己與職場同事也相處融洽，甚至會逗職場同事開心，與同事的關係會影響自己在職場就業的考量。
3. **公司福利制度**：例如年終獎金、生日禮金、過年禮卷、尾牙聚餐、全勤獎金、年特休、買自家麵包享有員工價，工作過程有麵包出爐可以免費享用。
4. **工作條件符合個案期待**：固定週休二日，不須加班，距離個案家約半小時公車路程可抵達職場，三個要件都是個案求職的期待。

職場方面的負向因素

1. **工作時間調整**：個案在超商的工作歷程中，曾提出期待可將排休日固定一天為週間平常日、一天為假日，但因職場雇主考量店內人手不足，因此調整個案的休假日，導致個案於職場哭泣並對工作出現不滿。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
健康照護 1. 內分泌失調	1. 陪同就醫 ：個案在餐飲業工作的過程出現不明腳痛的情形，因此就服與職管皆陪同	1. 輔具可減少負重與過度彎腰對身體造成的

職業重建需求	輔導策略	結果
<p>導致熱過敏</p> <p>2. 脊椎側彎壓迫神經導致腳部疼痛</p>	<p>就醫才確認個案身體狀況是脊椎側彎造成的腳傷。</p> <p>2. 運用職務再設計：由於個案脊椎側彎壓迫神經導致腳部疼痛須避免負重與過度彎腰，因此就服協助申請輔具使用，例如好神拖。另外，也包含調整工作職務與擬定工作範圍。</p> <p>3. 調整工作環境物理條件：就服教導個案可透過電風扇增加空間空氣流通避免悶熱；同時也搭配休息時間到涼爽的位置緩衝身體的不舒服。</p> <p>4. 持續鼓勵個案接受醫療復健</p>	<p>負擔，但個案自述清潔工作就是需要彎腰因此根本無法避免身體的健康議題。</p> <p>2. 當個案情緒低落時會否決職務再設計、調整工作環境物理條件以及醫療復健是有效的策略，認為自己的身體已經每況愈下。</p>
<p>心理議題</p> <p>1. 情緒管理</p> <p>2. 對自身障礙限制的了解與接納</p> <p>3. 提升自我認同</p> <p>4. 轉化負向思考</p>	<p>1. 不定期職場訪視與電話聯繫提供個案情緒支持：不論就業歷程中的密集輔導或追蹤輔導階段，就服與職管都會到職場關心個案工作表現與適應情形，也會與個案一同用餐；結案後仍會保持電話聯繫，適時給予支持；也包含連結案友人(個案高中摯友)，透過案友人關心個案近況。</p> <p>2. 協助連結職涯諮商：此部分主要協助個案情緒管理與家庭溝通，服務歷程有數次因為與案家溝通不良導致影響情緒穩定，且個案因此說出想要消失或者自殺的資訊，另外個案缺乏自信的部分也是諮商的主題之一。</p> <p>3. 連結就業適應團體：透過就業團體的參與連結更多同儕支持資源，提供個案需要的人際互動需求，並且在參與過程協助個案安排就業以外的活動，並持續觀察個案情緒表現。</p> <p>4. 連結穩定後就業服務：透過穩就服務提供個案情緒支持以及突發性職場議題處理。</p> <p>5. 建立職場自然支持者：就服在初期就會開始建立職場的支持者提供個案相對應的問題因應與情緒支持。例如一發現個案心情不好的時候就會給予關心。也會詢問就服員如何處理個案情緒議題的策略，綜合</p>	<p>1. 個案在職場出現情緒議題時都能夠在職場的關心下初步獲得緩解，職場進一步會再與就服員連繫說明事件經過。</p> <p>2. 個案曾因案舅舅過世與案父生病的議題於職場情緒崩潰，出現哭、表達想要消失的念頭。</p> <p>3. 個案的心理議題在就業歷程重覆交錯出現，即便職重人員已協助提供資源連結甚至維持結案後的關懷與追蹤，仍無法完全解決個案面對情緒來襲時的因應與處理。</p>

職業重建需求	輔導策略	結果
	討論的方式就是轉移個案情緒焦點，不詢問怎麼了，而是直接跟個案說我們來休息一下，或者轉移聊天的話題。	
挫折容忍度	<ol style="list-style-type: none"> 藉由正向工作表現來鼓勵與讚美個案：就服與職管會透過個案正向的表現給予鼓勵，轉化個案沉浸在認為自己做的不好的思維與情緒當中。 不定期職場訪視與電話聯繫提供個案支持。 	在事件當下都能獲得解決，但就整體服務歷程而言，個案的挫折容忍力似乎未有明確的提升。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **身體因素無法長時間就業勞動**：個案表示自己脊椎的狀況不佳，即便復健也無法立即見效，但清潔的工作卻是每天都需要勞動，包含彎腰掃地、拖地，加上清潔的區域沒有空調，因此讓自己熱過敏的症狀特別容易誘發，就服員建議的策略並無法根除這些問題。
- (2) **某些職場未能持續給予包容及接納**：個案期待職場的雇主都能夠包容自己的情緒，信任自己的工作表現，所以當自己在職場中出現情緒問題時期待即刻獲得關注，但同時又不喜歡被關注太多次，否則又會覺得很煩，因此希望職場都能夠符合自己這樣的特質。另外，個案提到被信任工作表現的議題，認為如果真的已經有打掃過，但是因為經過的人多再次弄髒時，不喜歡雇主再次提醒該工作項目，因為這樣會令自己覺得被質疑工作表現。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **雇主期待員工持續成長但個案傾向維持現狀，未能達到職場期待**：職重人員認為個案如何看待工作歷程中需要不斷成長的這件事，對於長期就業的穩定也是一個很關鍵的影響，對職場雇主而言，期待員工工作表現愈加提升其實是一個合理的要求，例如工作一年跟一個月相比勢必應更為熟練，但對個案來說會認為主管在針對自己，甚至理解為自己或許無法勝任該份工作。所謂的工作成長對個案而言似乎未包含在其就業歷程的必須條件，當雙方理念無法磨合時個案往往就會提出辭呈。
- (2) **個案的情緒問題與職場包容度未能達到平衡，進而影響就業穩定度**：歷任職重人員協助個案就業過程都會面臨個案情緒管理不佳導致的職場適應議題，就業初期個案的表現幾乎沒有太大問題，熟悉工作之後都會向職重人員反映職場同事主管很好相處，自己工作得很開心，然而一旦曾被同事或主管提醒任何一項工作項目的表現時，個案就會開始覺得壓力大、感到很挫折，有時又聯想到自己的身體狀況，與案家相處議題等等，就會在職場出現哭、情緒低落等反應，對職場而言，包容的程度可能會隨著時間被消磨殆盡，甚至有

時變成是職場的困擾，所以當職場耐心下降的時候反而又容易被個案放大職場對自己的不夠接納(例如主管講話直接、語氣不夠客氣等等)。因此就服覺得個案能夠就業穩定最大因素是職場提供高度包容及支持。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[制度]個案對專業人員的信任與專業人員對個案需求的了解，使個案出現職場適應問題時傾向優先尋求專業人員協助：**職重人員與個案的服務關係從訪談與互動中可觀察到有一定程度的彼此信任，此外，職重人員知道個案持續存在情緒支持的需求，且並非連結穩定後就業服務與諮商服務等資源就能解決，因此透過不間斷的服務關係持續給予鼓勵及支持。而個案也很重視與職重專業人員的關係連結，每當情緒低落出現轉換工作的念頭時最先就會想到透過職重專業人員提供協助，故幾次歷程重覆回到職重體系的原因就不難想見了。
2. **[制度]就業媒合過於順遂對於個案職涯抉擇的影響：**由歷次服務歷程及訪談得知，每一次專業人員協助個案轉職歷程都相當順利，時間點也銜接的鄰近，因此就服員將個案的職涯轉換決定某一方面視為對就業機會的不珍惜，以及缺乏對現實職場環境的理解(個案曾提到前主管表示歡迎個案回去工作，但就服員認為個案分不清主管是否為客套話，且也忽略自己當初決定離職的原因)。因此每當個案提出想要離職時，就服員會與個案針對歷任工作內容進行討論(書面資料)，請個案列出各自的優劣勢，然後由個案思考自己當初更換工作與喜愛目前工作的初衷，協助個案進行就業中的職涯探索與抉擇。
3. **[職場]職場經營有賴職重人員對雇主服務的承諾：**一個職場的永續經營可以幫助提升進用名額的可能性，包含原雇主增加名額或者協助其他廠商轉介紹等，這是就業服務在職場開拓過程很重要的一環。許多新進就服夥伴時常反映廠商開發不易，的確在新的關係建立與信任關係已建立的廠商相較下，合作的基礎需要一定時間的培養與耕耘。在這次訪談的過程中，觀察到就服在歷程中積極與雇主維持良好溝通，同時每次的結案後都還是讓職場知道結案不代表職重服務結束，唯有職場知道職重可以繼續協助支持個案的問題處理，才能夠轉化過去認為進用身障者是一件麻煩事的觀點。
4. **[知能][制度]快速派案對於職業重建個案評估的影響：**當個案本身具備一定能力條件且有過工作經驗時相較在就業方面似乎較為容易，而這樣的個案也往往是在職重服務當中有明確績效產出的對象，因此職重人員對於就業需求的評估似乎較易依據過去就業經驗做判斷，或許可能忽略職種轉換的可能性。職管員提及自己其實在接到個案重新回到職重服務時，其他職缺的探索。因此思考到像這樣的模式或許容易落入迅速開案、派案，甚至未派案前就服接收到個案想換工作的訊息時已同步在協助配對職缺，看似會讓職管開案變成只是一個程序，前端評估者的角色相較容易被忽略。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) **職重中心的團隊合作模式有助於專業間合作與溝通的即時性**：從中心制的職管與就服角色分工及合作關係來看，身處同一個辦公環境的確對於個案問題的討論和溝通的及時性方面有很大的助益；當面臨個案評估議題或者雙方思考面向不同時也可於較短時間內由單位雙方督導提供意見。另一方面，中心制的職重服務在於就業前的自主訓練已邀請就服或職評員一同加入觀察，以及相互輔導策略討論，確實能夠更有效的去顧及個案各面向的需求以及資訊掌握。
- (2) **以個案最佳利益為原則加強專業團隊間的溝通合作**：目前全台灣職重體系並非都能比照職重中心的團隊模式運作，所以當專業人員面臨跨單位的合作時，更重要的是應該要再去加強溝通的部份，最終的目的應以服務對象最佳利益為原則。

2. 職業重建資源方面：

- (1) **穩定後就業服務介入的需求**：關於穩定後就業服務一般被認為當支持性就業服務由密集輔導結束後至少三個月追蹤輔導期間並依個案實際職場需求進行轉介服務，而所謂的需求包含情緒、技能、行為…面向，就個案第一次服務歷程中就服協助轉介穩定後就業服務，透過該服務實際於職場協助情緒調適以及與雇主溝通協調，能見其服務之效益。
- (2) **資源是否合適，仍仰賴專業人員對個案當下需求的評估**：反觀第二次及第三次的服務歷程中，就服與職管皆認為個案的情緒為長期但低密度的支持議題，然而穩定後就業服務並無非一長期使用的資源，因此就服與職管選擇各自不定期提供情緒支持，結果也證明個案確實能夠在這樣的策略下穩定就業，因此一項資源如何被評估為有效的運用有賴專業人員依據當下個案的需求進行判斷。我的想法是當一項資源能夠被充分說明清楚使用的時機與需求時，服務的效益才能由此發展。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1) **經營服務關係與促進個案獨立自主的策略**：專業人員可能需要學習如何拿捏與個案之間的服務關係，以及漸進式褪除支持的方法，一方面維持個案對專業人員的信任，一方面也協助個案逐漸學會獨立自主及為自己負責，而非不斷重複使用職重資源。
- (2) **面對長期重複接受服務的個案，專業人員應有機會跳脫既有服務模式與框架思考個案的潛在需求**：專業人員表示由於對這類長期服務的個案已累積充分的評估觀察，也相當程度掌握了個案的特質與需求，有可能在直覺上會傾向以過去習慣的模式服務個案，而難以跳脫舊的框架、以不同面向思考、評估及支持個案潛在的需求。而前提是專業人員可能需要具備一定的敏感度與自我覺察，或者需要有督導能從旁提醒，以創造重新思考個案需求與處遇方向的討論機會。

一、個案基本資料：

1. 編號：G11-2
2. 障別/等級：精神障礙中度
3. 性別：男
4. 目前年齡：60 歲

二、個案職重歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC1	RC2
就服員	SE1	SE2	SE2
職管開結案日期/原因	2014/2/14-2015/1/22 (G04-12)穩定就業三個月以上	2015/7/28-2015/12/18 (G04-12)穩定就業三個月以上	2016/3/8-2016/6/30 (G04-12)穩定就業三個月以上
就服開結案日期/原因	2014/3/10-2015/1/12 穩定就業三個月	2015/8/11-2015/12/9 穩定就業三個月	2016/3/11-2016/6/28 穩定就業三個月
就服過程	開發職缺：2 筆 媒合職缺：2 筆，其中 2 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：2 筆 媒合職缺：2 筆，其中 2 筆獲得錄取 自行就業：1 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：0 筆
服務人員轉換	無	無	無
相關資源連結	2014/9/1 個案骨刺手術後，經濟(房租)有困難，RC1 協助連結公所急難救助資源。	2015/8/19 RC1 協助個案連結醫院戒菸門診資源	未註明

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
	擺路邊攤/ 攤商(銷售衣服)	無	1980-1997, 約 17 年	未註明	改為自行營業茶商
	自營茶店/ 老闆	無	1997-2002, 約 5 年	未註明	事業失敗導致發病
	醫院/清潔員(病房清潔)	未註明	2009-2010/7, 約 1 年	月薪, 20000	調成大夜班無法適應
	醫院/清潔員(病房清	未註明	2010/7-2011/3, 約 8 個月	月薪, 18000	動作太慢未達雇主標準

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
	潔)				
	未註明/資源回收人員	支持性就業員, 未註明	2011-2013, 約 2 年	月薪, 20000	身體因素
	未註明/清潔工(資源回收)	支持性就業員, 未註明	2012/8-2013/2, 約 7 個月	月薪, 18780	轉換公司其他單位
	未註明/清潔工(車站收垃圾)	支持性就業員, 未註明	2013/3-2013/4, 約 1 個月	月薪, 19200	案主自述工時長、交通地點過遠
第一次就服	遊樂園/清潔員	SE1	2014/3/14-2014/7/25, 133 天	月薪, 19047	其他：身體因素無法負荷工作
	停車場/清潔員	SE1	2014/10/1-2015/1/12-?, 至少 103 天	月薪, 19300	至第一次就服結案時仍在職；服務表單註記案主自述因於職場抽菸而遭解雇
第二次就服	醫院/清潔員	SE2	2015/8/17-2015/8/18, 1 天	月薪, 23700	工作場所無法吸菸，因此自行離職；但服務表單註記為與同事人際關係問題
	大專院校/清潔員	SE2	-	月薪, 22000	錄取，但個案因透過親友找到另一工作而放棄就職。
	醫院回收場/清潔員	自行就業, SE2	2015/9/1-2015/12/9-2016/1? 至少 99 天	月薪, 22700 (另一筆紀錄為 23560)	至第二次就服結案時仍在職；服務表單註記個案自述彎腰打蠟感到身體不適
第三次就服	醫院/清潔員	SE2	2016/3/15-2016/6/28-? 至少 105 天	月薪, 21000	至第三次就服結案時仍在職

註：1. 第二次就業服務歷程中，因應個案繳不出住宿費用而搬出康復之家，RC2 曾於 2014/8/19 協助媒合過度性就業職缺(假日兼職舉牌派報工作)，直到 2014/11/19 個案表示因經濟狀況較穩定已停止假日兼差工作。

2. 部分就業紀錄(如 2011-2013 年之工作與其他工作期間重疊、2015/9/1 就業之

薪資有兩種紀錄)可能來自個案自述有誤,但限於次級資料無法加以釐清,僅照實呈現。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **具基本人際互動**：個案有一般人際溝通互動技巧，可與人進行良好互動。
2. **配合度佳，具工作動機**：個案配合度良好，且具有工作動機，能配合專業人員服務。
3. **具交通能力**：個案能自行前往工作地點，無須他人協助。
4. **具清潔工作能力**：個案有相當豐富的清潔工作經驗，具備清潔工作技能。
5. **情緒穩定度良好**：雖然個案領有慢性精障手冊，但在整體服務歷程中，個案的情緒表現都相當穩定，未曾發生重大的情緒議題。

個案方面的負向因素

1. **工作態度不佳**：個案在第一次就業歷程時，工作態度有相當程度的問題，曾曠職未到、上班遲到、抽菸吃檳榔等問題；在第二次就業歷程時也有工作消極、太常休息的狀況。
2. **身體狀況不佳**：個案有一些歲數，身體容易疲勞，且個案本身也有高血壓，需固定服用藥物。
3. **不良工作習慣**：個案有嚼食檳榔、抽菸的習慣，且在職場上常常無法克制這些習慣，影響主管觀感，甚至有時直接違反職場規範。

職場方面的正向因素

1. **職場包容度佳**：綜觀三次的就業歷程，個案所服務過的職場，其包容度都相當良好，願意給予個案許多機會。
2. **工作條件適配性佳**：個案具備有基本的清潔工作技能，而職場的工作內容也大多以清潔為主，相當適合個案的專長能力。
3. **薪資福利符合期待**：個案所就業過的工作，每一份皆達基本薪資，而個案也都能接受。

職場方面的負向因素

1. **未附設吸菸場所**：某些工作並未設置吸菸場所，而個案有菸癮，使個案曾因吸菸問題拒絕工作機會。
2. **職場同事有借貸議題**：個案曾經在職場中遭同事借用金錢，且顧及人際關係逾期未還卻不敢向同事索取，需要請就服員協助出面處理。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
工作態度	1. 口頭提醒以導正正確工作態度：	1. (1)個案經提醒後，能改善遲

職業重建需求	輔導策略	結果
不佳	<p>(1)就服員口頭提醒個案，請個案準時上班。</p> <p>(2)就服員口頭提醒個案勿在上班時間違反工作規範，如：嚼食檳榔。</p> <p>2. 透過三方晤談擬定出席簽到表：個案出席不穩定，就服員尋求督導協助，並連同職管員一起進行三方晤談，之後製作出席簽到單，請職場主管一同監督個案出席狀況。</p>	<p>到狀況。</p> <p>1. (2)個案盡量克制自己不在工作時間吃檳榔，但偶爾仍會受不了。</p> <p>2. 個案有準時出席簽到，但之後卻因身體因素而未有意願再工作，申請離職。</p>
預防職業傷害	<p>1. 教導解決身體痠痛：</p> <p>(1)熱敷：就服員口頭提醒個案在身體酸痛的部位，可進行熱敷，減緩身體不適。</p> <p>(2)減少彎腰動作：就服員口頭提醒個案掃地時盡量減少彎腰的動作，</p> <p>2. 連結資源(輔具資源使用)：就服員協助個案申請工作輔具—推車，使個案工作更為省力又不傷身。</p>	<p>1. 個案有意識到工作之傷害，因此有安排復健，治療腰痛。</p>
改善個案不良工作習慣	<p>1. 口頭提醒：就服員口頭提醒個案抽菸、吃檳榔的習慣盡量在工作時要克制。</p> <p>2. 連結資源(戒菸門診資源)：第二位職管員連結戒菸門診，並服用戒必適進行戒菸。</p>	<p>1. 個案雖口頭答應會克制，但仍利用工作空檔抽菸吃檳榔。</p> <p>2. 個案服用一段時間後覺得沒有用，自行停藥。</p>
身體狀況	<p>1. 口頭提醒：個案體耐力並不佳，腰及腳的部分都有受傷狀況，專業人員提醒個案務必小心。</p> <p>2. 連結資源(康家)：個案在第一次就業歷程時曾高血壓發作，就服員連結康家資源協助個案要記得帶藥。</p>	<p>1. 個案經過治療後漸漸好轉。</p> <p>2. 個案能記得帶高血壓的藥。</p>
金錢管理與借貸(同事向個案借錢)	<p>1. 口頭勸導金錢規劃：就服員口頭勸導個案在金錢規劃上要有所節制，並協助個案試算一個月的花用。</p> <p>2. 直接介入溝通協調：就服員出面協助個案處理與同事間的借貸事件。</p>	<p>1. 紀錄未註明個案後續經濟狀況是否拮据。</p> <p>2. 個案順利拿回錢財，後續未有相同事件發生。</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 研究人員的觀點：

- (1)專業人員嘗試改善個案邊工作邊吃檳榔、抽菸之習慣，但未成功：估計個案歲數約為中年，已具有一定的社會歷練與工作技能，在職場上大多能穩定就

業三個月以上，惟個案有嚼食檳榔與吸菸之習慣，常常因無法克制癮頭，而在工作時間嚼食檳榔，或在未設置吸菸區的區域吸菸。由於工作場所的關係，專業人員都嘗試盡量請個案在工作時間避免使用檳榔及菸，但個案仍會忍受不住，即便專業人員協助個案連結戒菸門診，仍未能完全改善。

- (2) **個案已快屆退休年齡，但專業人員多僅專注在短期就業服務上，未考慮個案長期穩定之資源連結：**綜觀三次的服務歷程，專業人員對於個案在就業上都盡了相當多的支持與協助，但多以短期(三個月)穩定就業為目標，雖然也嘗試協助連結公所及衛政資源來改善個案經濟狀況及菸癮狀況，但似乎只是點到為止，對於個案已年屆六十，即將面臨退休的階段，專業人員未更全面考量個案身體狀況、健康因素，提早為個案連結相關資源網絡，一方面使個案更能長期穩定，另一方面也確保個案退休後能有相關的支持資源可運用。
- (3) **專業人員有蒐集到個案就業以外的議題，但未積極處遇：**透過職管服務歷程的質性資料發現，個案有缺乏社會支持的議題(如：獨居、健康自我照顧)，以長遠的角度而言，可能會影響個案就業之穩定度，但專業人員未積極朝此方面處遇。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[制度][知能]對於功能好的非認知障礙者，當個案達到穩定就業三個月後，專業人員通常觀察未有重大狀況後，便予以結案：**個案是屬於工作能力相當良好的非認知障礙者，幾乎只需要專業人員一些教導支持，便能很快適應工作，相當容易達到穩定三個月的就業績效，然個案工作習慣或是身體狀況的議題其實尚未完全解決，但專業人員判斷已穩定就業三個月以上便予以結案，後續往往也未協助個案連結相關資源。
2. **[知能]對於個案職涯之發展尚未有全面的考量：**個案三次的服務歷程中，專業人員僅關注於個案當次的工作狀況，但以個案年齡的職涯發展階段(INCOME)，已達可思考「退出」(Exit)的階段，然專業人員卻未能覺察此部分，未針對個案長期職涯作規劃，如個案身體健康狀況、菸癮等，未有更多的考量與預備。
3. **[制度][知能]個案缺乏社會支持網絡：**個案年紀稍長且獨居，沒有任何親友及家庭支持，其社會支持網絡是薄弱的，若期待個案不只是穩定就業三個月，而是更長期的就業穩定，或是未來在生活上能更有支持力量，則似乎須考量協助個案建置社會支持網絡的資源。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) **短期的職重服務，未能考量長期的就業穩定：**職重服務算是短期的服務，以個案的狀況而言，可以迅速上線到職場，但個案其實有一些工作態度或是身體狀況上的問題，可能需要持續長期的關注，但以目前職重的服務而言，未能滿足此需求。

(2)建置社會支持網絡是職重服務的範圍嗎？：在職重服務的領域內，主要是協助個案就業端的議題，但許多時候個案在其他非就業的面向若未處理好的話，無法順利達到長期穩定就業的目標，如同此個案的情況。但關於建置社會支持網絡的任務，是否為職重專業人員所要處理的範圍？值得思考。

2. 職業重建資源方面：無

3. 專業人員知能與支持需求方面：

(1)專業人員在資源連結的深度尚有不足：服務過程中可看到專業人員有嘗試努力改善個案煙癮議題，並協助個案連結衛政資源，但跨專業領域的合作感覺過於表層，似乎只是協助個案連結戒菸門診，但未能與衛政之專業人員進行討論，或許還能有戒菸團體的資源可運用，但未在紀錄中看到專業人員有更多的描述。

(2)專業人員該如何考量年屆退休個案的職涯議題：在當時的服務歷程中可發現個案的短期工作穩定度是良好的，工作幾乎都能達到至少三個月以上的天數，但個案已年屆退休年齡，若僅僅只考量短期就業穩定的職涯規劃，是否適合個案？依個案的狀況，專業人員是否需考量更長遠一些的職涯發展呢？如：同時能兼顧個案身體狀況的工作，或是連結相關身體健康照顧資源、定期健康檢查…等等，都可能是個案工作可長期穩定的關鍵因素，另一方面，也是為個案未來退休生涯做預備。

(3)如何協助個案建置社會支持網絡：由個案資料顯示，個案是缺乏社會支持的，故職重專業人員在服務此類個案時，該如何協助建置個案的社會支持資源？要做到多深？是否會模糊職重專業人員的角色功能？研究團隊認為如果要服務此類型的個案，是很值得思考的議題。

一、個案基本資料

1. 編號：G11-3
2. 障別/等級：精神障礙中度
3. 性別：女
4. 目前年齡：37 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC1	
就服員	SE1	SE2、SE3	SE3
職管開結案日期/原因	2014/3/04-2014/12/1 (G04-12)穩定就業三個月以上	2015/07/6-2016/11/10 (G03-12)穩定就業三個月以上	
就服開結案日期/原因	2014/6/3-2015/1/23 穩定就業三個月以上	2015/7/8-2016/4/8 穩定就業三個月以上	2016/7/19-2016/10/20 穩定就業三個月以上
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：2 筆，其中 2 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆	開發職缺：6 筆 媒合職缺：2 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆
服務人員轉換	無	2015/12/31 SE2 離職，改由 SE3 接續服務	無
相關資源連結	未註明	2016/7/20 就服員協助連結穩定就業成長團體	未註明

註：第三次就業服務歷程由於個案於 2016/6/24 主動聯繫就服告知轉職需求，因此就服員在等待職管派案同時已協助開發工作機會，故推介就業時間(2016/7/6 開發、7/7 陪同面試、7/11 開始上班)早於就服系統開案時間(2016/7/19 開案)。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
	工廠清潔	自行就業	2010-2014/2, 約 4 年	未註明	公司賣廠裁員
第一次就服	工廠包裝作業員	自行就業、SE1	2014/6/9-2014/6/13, 5 天	未註明	雇主認為個案能力未能符合職場要求
	大賣場工讀生(清潔、排補貨)	SE1	2014/7/14-2015/3/2?, 至少 231 天	時薪, 115	工作繁瑣、薪水少且無法轉為正職
第二次	國立大學清潔工	SE2、SE3	2016/1/4-2016/6/30?,	月薪,	半年約聘到期, 個案

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
次就服			至少 178 天	20008	表示工作繁瑣勞累且非週休二日、無意願爭取；就服員則表示職場無意願續聘。
第三次就服	工廠作業員	SE3	2016/7/11-2017/8/21?, 至少 406 天	月薪, 21000	至就服結案為止仍在職中

註：第三次就服歷程之就業職場(工廠作業員)因雇主以職場空間不足拒絕就服員入場輔導，就服員改約個案在下班後進行現場輔導，並以一般性就業服務模式安置。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **維持良好疾病管理**：個案能夠穩定服藥且具有病識感，服務歷程僅經歷一次個案發病，當次經驗是個案能夠配合住院治療以及遵從醫囑，並積極參與精神專科醫院的復健活動，因此復原情形良好並順利再次銜接就業。
2. **自我障礙接納度佳**：個案自述國中發病到現在，由於家人都能夠視其為一般人看待，且透過精神專科醫院的復健團隊獲得友善支持，故並未擔心社會大眾的異樣眼光，過去自行求職過程也能主動表示自己的障礙身分。職重人員與之溝通過程也觀察到個案個性開朗，對於障礙的議題不會刻意閃避或者不願意對職場揭露。
3. **良好口語表達且願意溝通**：個案很願意將自己的想法向職重人員表達出來，包含關係建立、就業方向討論、職場適應等等階段都能夠發現個案的該項特質，以至於能夠較快掌握需求並提供相關輔導策略。
4. **具備人際互動禮儀**：個案會主動與他人打招呼，臉上會帶著微笑，且談吐舉止有禮貌，在陌生的場合中也能夠較易與他人建立關係。
5. **工作態度佳**：職重服務歷程中個案的配合度高，進入職場就業後對於工作有責任心，會努力達成職場要求，且出缺勤穩定。
6. **具備工作技能**：個案透過精神專科醫院的職訓班已接受過相關清潔技能訓練，隨著每一次就業經驗的累積，在技能部分無須特別教導，具備進入職場的能力標準。
7. **固定工作收入**：個案表示自己清楚必須有獨立經濟來源才能維持生活開銷，因此相當重視透過工作維持來獲取收入。
8. **追求自我成長**：個案在工作上對自我要求高，期待自己的表現可以與同事相當，不因自己是障礙者就認為應該被刻意保護或要求較低。另一方面，個案很期待

在工作表現能夠更為成長，例如速度、品質，工作中的成就感能夠獲得自我成長的滿足。

個案方面的負向因素

1. **情緒穩定度偶爾受到案夫影響**：個案與案夫婚前交往過程，曾有幾次出現案夫因工作不順利與疾病因素導致個案心情受到影響的經驗，在職場出現哭泣的行為，雖不至於因此想換工作，但情緒因素仍舊會影響在工作上的表現以及職場觀感。
2. **人際互動需求有時會影響留任意願**：個案自述在其中兩個工作缺乏可以與同事互動的機會，因此工作過程會覺得有些孤單，其中一個職場遇到較難溝通與共事的同事，相對影響自己繼續任職的意願。

職場方面的正向因素

1. **工作條件符合個案期待**：職場能固定週休二日，不須配合加班(個案表示初期有配合 2-3 次加班，後來主動向主管告知無法配合加班，主管表示同意)，以及職場距離個案家近、騎車約 10 分鐘路程。
2. **職務內容符合個案期待**：個案對於單一操作重複性高的工作較為喜愛，目前作業員的工作內容只需要一個步驟的機台操作，相當符合個案期待。
3. **主管能協助問題解決**：個案表示目前於職場獨立負責兩人的職務內容，該工作議題只有主管能夠協助解決，因此當個案遇到問題時只要向主管反應都能夠立即獲得協助與解決。
4. **可以滿足個案的人際互動需求**：個案表示中午時候會與同事一同用餐，工作期間也會彼此閒話家常，可以滿足個案對於人際互動的需求，同時個案也認為職場同事的良好互動會帶給自己工作上的愉悅。

職場方面的負向因素

1. **勞動條件缺乏長期保障**：部分職場對員工採用短期約聘制(例如半年一約)或僅用時薪制工讀生(無法轉為正職)的僱用方式，個案對此感覺工作沒有保障。
2. **職務內容較為繁瑣**：部分職務流程超過四個步驟、工作項目超過四個、或者有變動性的工作內容，例如需要臨場解決顧客提問等，個案表示自己從大買場的工作就是經歷工作項目多且繁瑣，因此自覺不堪負荷，時常產生許多壓力，工作過程也變得較不快樂。
3. **時薪制的薪資條件影響收入**：個案表示只要是月薪的基本工資便可以接受，但不傾向時薪計，因為採計時薪制的工作在休假期間是無給薪狀態。
4. **職場安全風險**：個案表示近期得知工廠內生產的某物質會造成身體危害，因此已主動向主管提出辭呈，主管表示該物質在明年度將停止生產，個案認為身體健康是最重要的先決條件，但經主管說明後目前會持續工作到明年度再觀察職場實際改善情形，若未改善將確定離職。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
情緒支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期職場訪視與電話聯繫提供個案情緒支持：因應個案於職場所感受的壓力(人際相處、工作內容)，以及當時與案男友(現為案夫)的相處議題等。 2. 同儕支持團體參與：透過團體的友伴關係協助個案覺察工作中所獲得的社會參與與經濟獨立的價值，也是維持穩定就業的因素之一。就服也會透過該團體追蹤個案就業適應情形。 3. 連結資源(穩定就業成長團體)：除同儕支持團體參與外，就服也協助連結穩定就業成長團體，主要協助個案從團體中學習工作壓力排解以及與同事雇主的溝通應對技巧。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案會主動闡述自己的情緒議題，也會聽從就服員的相關建議，職場的壓力在透過就服協助下都能有效因應。與案男友(現為案夫)的相處議題從服務紀錄看來並未確切提及處理的結果。 2. 精神專科醫院固定每週四辦理精障者團體的聚會，已經持續至少七年多的時間，個案也是固定的成員之一，表示該團體像是自己的交友圈，也見證病友間彼此的蛻變，未來也會持續參與。 3. 個案表示團體課程安排相當有趣，透過團體參與讓自己學習到如何面對壓力與釋放壓力，同時覺得更加了解自我特質。
人際互動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協調職場工作分配：包含協助個案與同事確立彼此職務內容，以及工作時間，避免讓職場雇主對品質檢視產生誤會；另也協助個案爭取休息空間，以利私人物品的擺放以及中午用餐後的休憩；由於與個案共事的另一名同事個人特質造成溝通部分較為不易，因此就服連結該名同事的就服員一同協調休假方式，避免造成個案的壓力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效確立職務內容分工及工作時間分配，避免個案與同事的紛爭，也讓雇主掌握職場的工作角色。 2. 由於同事較會干涉與掌控個案工作的相關事務，因此透過就服介入後能夠協助個案獨立完成場域內工作，減少需要與另一名同事的互動頻率，避免同事再有藉題發揮的機會。
工作輔具	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連結資源(小額職務再設計)：因個案於生產線操作研磨機容易接觸粉塵，就服透過小額職再提供袖套以及圍裙。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案很開心收到袖套以及圍裙，並實際於職場應用。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **期待職務內容單一**：個案自述自己的記憶力不是太好，過多的職務內容是自己無法勝任的原因之一，雖然就服員有至職場協助工作教導，但是對自己而言這些工作項目需要較長時間才能熟練，例如在大賣場的工作不僅工作範圍

- 廣(需要記得方位)、工作項目也很繁雜(超過四項),又必須接受現場顧客的詢問,許多突發性的事務讓自己覺得壓力過大,因此傾向轉職至單一的職務工作內容(例如目前現職的工作)。
- (2)**重視家庭休閒生活**:當雇主提出需要加班的時候即便有加班費個案也不會願意配合,因為覺得薪資高仍不及家庭生活來的重要,加上案夫的工作時間固定,因此個案也會期待夫妻的上下班時間較為一致,能夠方便安排彼此休閒活動。
- (3)**職場人際互動需求**:個案提到在前兩個就服協助媒合的工作中都是獨性的工作,過程中沒有其他同事可以互動,尤其前一個職場的同事還有彼此溝通上的議題,因此也讓個案覺得無法滿足人際互動的需求,個案自述想望的工作現場應該是可以偶爾可以與同事聊天,中午一同用餐等等。
- (4)**持續職重服務關係**:個案表示前幾份工作密集輔導結束後就服員就沒有再進入職場,最後一份工作因為雇主因素就服甚至無法進場提供協助,只有參與團體遇到或者個案致電就服員,個案表示雇主反對的因素影響就服員入場的情況可以體諒,但另一方面其實期待就服員不要在密集輔導結束後就感覺有一個很明顯的關係切點,例如只有在就服單位的團體才有聯繫,其他時間皆無任何接觸,期待可以維持一定程度的服務關係(如偶爾職場關心、偶爾電話關心等等)。

2. 專業人員的觀點：

- (1)**職場端的勞動條件與雇主長期僱用的意願仍待改善**:歷次服務歷程中個案主動提出離職的只有賣場工作,職管員與就服員皆表示以個案的特質與能力其實可以在職場穩定工作很久,在工作技能方面不太需要教導,且接受職重服務之前個案本身已具備進入職場就業的能力,也有自行求職的經驗,即便陪同面試也不需要協助個案與雇主溝通,因此在就業服務歷程當中專業人員需要顧及的反而是職場的包容度與勞動條件、就業市場現況等面向,另外,雇主持續長期僱用個案的意願也有待加強。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[制度][知能]如何逐步減少個案對職重服務的依賴,並促進其獨立自主**:據就服與個案所述,目前任職的職場不願意就服進入廠區提供實際輔導,因此經過個案的同意後就服僅透過就服單位的團體關心個案於職場的適應情形,再依需求提供相關協助,因此實際上來說第三次的就業服務歷程宜視為個案自行就業的模式。然而個案認為透過職業重建服務可以較快找到合適自己的工作機會,因此當他面臨目前此份工作的去留議題時,也是首先與就服聯繫說明自己的想法,期待後續如果真的需要轉職能夠再透過職重服務的協助。從服務對象的角度來看相當推崇職重服務的協助,但另一方面,若職業重建真正被期待發揮的角色是針對較為弱勢或程度較嚴重的身心障礙者,則制度設計上專業人員應如何透過每一次的服務歷程一點一點的建構服務對象自行就業與職場適應的獨立性、逐步減少對職重服

務的依賴程度，也應被重視。

2. **[知能]精障疾病普同化的職場開發策略值得專業人員參考：**精障者面臨就業議題較常被提及的便是就業機會開發不易，因為社會新聞層出不窮，許多犯案套用精神的罪名逃脫，以至於職場存在著對精神障礙的負面迷思，但這次服務歷程中個案在就業機會方面似乎沒有遇到太大的問題，其中就服提到協助個案工作機會開發的技巧是將精障的疾病普同化為一般生病的型態，有的人咳嗽有的人流鼻水、發燒，但只要按時服藥都不會造成問題，以這樣的方式向雇主說明似乎也是一個可以參考學習的方式。
3. **[資源][知能]家庭支持既有正面效果也有負面影響：**案夫是個案主要家庭支持者，同為精障者，據個案所述案夫提供相當大的情緒支持，職重人員也表示案夫會覺察個案的情緒與關心服藥情形，就正向的思考的確是支持的原動力，但就過去工作經歷中個案曾因與案夫的溝通相處或者案夫的工作異動造成情緒上的議題，甚至職重人員也相當擔心案夫的工作變動可能為個案帶來負面的影響，因此某些層面而言案夫可能同時是影響個案職場穩定的正向與負向因素之一。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) **從密集輔導到追蹤輔導的逐步褪除：**目前職重制度將密集輔導定義為至少連續十天至職場進行輔導，但除了天數及必須實際見面等規範外並無其他設限，原意是期待就服員能夠依據個案的需求來規劃提供密集輔導的密度及強度，以達協助職場適應與穩定就業的目標。訪談過程發現就服員密集輔導十天後就會轉為追蹤輔導，然後完全撤離職場；就個案能力而言或許真的不需要太多天的密集輔導，但個案也表示服務關係的抽離也是一種壓力，另外，從密集輔導至追蹤輔導如何銜接、如何逐步褪除、如何漸進式的調整輔導頻率等，專業人員也應與個案充分討論後取得其知後同意。

2. 職業重建資源方面：

- (1) **強化職業重建服務與精神復健資源的連結應有助於提供精障個案無縫式的支持服務：**個案的三次就業服務歷程都是由相同單位提供，且就服單位本身就是精神專科醫院，由訪談中可知個案服務過程中，職重端與醫療端職業輔導人員能持續保持互動、協助個案交叉運用醫院本身的住院及復健活動、清潔工作隊訓練、已就業同儕支持團體等輔導資源，除了協助維持個案的職前準備度之外，也有助於個案在職場的適應情形。因此職重端與醫療端若能採取類似的合作方式，個案即使從職場退下來也能夠透過其他資源獲得喘息與支持，待其狀況調整穩定後再重返就業市場，長期而言對精障個案的復元歷程應有一定的助益。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1) **學習如何更細緻的經營服務關係**：專業人員可能需要學習如何漸進式的褪除介入的程度、逐步減少輔導頻率、提升個案在職場適應上獨立自主的策略，甚至如何充分與個案討論並取得知後同意的操作步驟等，以便在維持服務關係的同時逐步降低個案對職重服務的依賴程度。
- (2) **精障者的職場開發策略**：第三位就服員透過精障疾病普同化的說明技巧似乎有助於降低雇主的刻板印象與排斥，因此這類適用於精障者的職場開發策略也值得其他職重人員參考學習。
- (3) **精障者復元相關知能**：歷次服務歷程中，專業人員大多能支持個案的轉職決定、協助媒合更符合個案期待的就業機會，而不是採取鼓勵個案盡量撐住、盡量維持當下的職場或工作崗位等策略；而在個案住院復健期間，專業人員也願意等待個案在醫療端準備妥當後繼續提供服務，而不是先行結案。究竟是因為個案本身能力條件佳、擁有更多選擇的空間或值得更好的工作？或者因為個案提出轉職想法時多半在該職場已工作超過三個月以上、不致妨礙職重服務的績效計算？還是其實專業人員本身就是以個案為中心回應其需求、重視個案的全人需求甚於就業穩定？研究團隊無法一一釐清這些可能的影響因素，但綜合而言，專業人員確實都能站在個案立場，支持個案進行職涯抉擇，當個案病情不穩定時，也願意等待個案完成復健重返就業市場。若服務精障者時專業人員能具備類似的概念或精障者復元的相關知能，即使短期內個案的就業穩定性似乎不如一般常人，但長期而言仍可看到個案歷次進出職重服務加總起來的整體服務效益。

一、個案基本資料

1. 編號：G11-4
2. 障別/等級：智能障礙輕度
3. 性別：女
4. 目前年齡：30 歲

二、個案職重歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC2	RC2
就服員	SE1	SE1	SE1、SE2
職管開結案日期/原因	2014/3/11-2014/8/12 (G04-12)穩定就業三個月以上	2014/12/11-2015/6/23 (G03-12)穩定就業三個月以上	2015/12/1-至 2017/8/16 尚未結案
就服開結案日期/原因	2014/3/13-2014/6/17 穩定就業三個月以上	2014/12/25-2015/4/15 穩定就業三個月以上	2015/12/8-2016/5/9 穩定就業三個月以上
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 案主自行就業：0 筆
服務人員轉換	無	無	2016/1 SE1 轉換職務，改由 SE2 接續個案服務
相關資源連結	2014/8/6 就服員協助連結穩定 就業服務資源	未註明	2016/5/13-2016/8/12 就服員協助連結穩定就 業服務資源

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
	加油站/洗車員	支持性就服員，未註明	2005/9-2008/5， 天數不明	時薪， 95	因工作時數減少影響 收入，故轉換全職且 穩定的工作
	工廠/清潔員	支持性就服員，未註明	2008/6-2014/1， 天數不明	未註明	公司解散，被資遣
第一次就	工廠/清潔員	SE1	2014/3/17-2014/12/31， 289 天	月薪， 19047	案父過世，需返家照 顧年邁案母，案兄亦 期待找離家近一點的 工作

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
服					
第二次就服	工廠/作業員	SE1	2015/1/5-2015/9/30, 268 天	月薪, 19273	因職場感情因素及常需晚間及假日加班而離職
第三次就服	連鎖咖啡店/清潔員	SE1、SE2	2016/1/5-2016/8/12-?, 至少 220 天以上	時薪, 120	未離職，育嬰留職停薪中

註：個案於 2016/4/11(第三次就服歷程期間,咖啡店清潔員在職中)電話告知就服員發現已懷孕 6 個月，就服員至職場協助處理職務調整、確保個案之工作權益保障事宜，並協助轉介穩定就業服務後結案。至 2017/8/16 研究人員進行訪談時，個案已申請育嬰留職停薪，並於該職場維持勞保加保身份。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **工作態度佳**：個案服從度佳、配合度好，出缺席良好，不無故曠職，對工作認真盡責。
2. **人格特質討喜、有禮貌**：個案個性乖巧、內向、聽話、有禮貌，在職場上皆能和善待人。
3. **具溝通表達能力**：個案雖然較內向，但可以具體表達想法，諸如工作的期待、工作方向及工作職種，皆能清楚表達，使專業人員得針對個案之期待媒合合適職缺。
4. **具工作動機**：個案期待有穩定的收入，維持生活經濟。
5. **具交通能力**：個案能騎乘機車，即使位於大眾交通運輸較不便的區域，仍能以機車代步前往工作。
6. **接納障礙狀況**：個案自小便曉得障礙狀況，一路都有接受特殊教育資源，對自己的障礙較能理解接納，也不介意同事知曉，較未受到障礙限制影響心理及工作表現。

個案方面的負向因素

1. **判斷力不佳**：個案在工作中判斷輕重緩急的能力較弱，有時在工作中不知何時該先做何項工作，需有人提醒才能改善，因此也影響工作速度。
2. **人際互動能力弱**：個案因個性較為害羞內向，以至於人際互動能力較弱，常處於被動的狀態，需有人協助建立關係及教導人際技巧。

案家方面的正向因素

1. **家庭支持佳**：個案與家人關係良好，平日與案母互相照顧，案兄為目前家中主要決策者，相當關心個案，並全力支持個案就業。

案家方面的負向因素

1. **家人保護**：案兄對於個案的工作較為關心，會擔心個案太累或距離家遠而請個案離職，重新找工作，影響個案穩定就業情況。

職場方面的正向因素

1. **雇主、同事對個案態度良好**：個案三次的職場經驗，雇主與同事對個案都相當友善包容，相處狀況皆良好，未曾有任何衝突。
2. **工作條件適配性佳**：個案對於單純、重複性之工作掌握度較佳，雖工作速度較慢，但仍能靠勤奮的工作態度補足。
3. **薪資福利符合期待**：個案所從事的工作薪資條件皆達基本工資、固定排班休假，符合個案期待。

職場方面的負向因素：

無。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
判斷力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭提醒(教導口訣記憶)：個案不擅規劃工作方法，第一位就服員運用口訣記憶的方式，教導個案判斷如何有效率的工作。 2. 運用輔具：個案在工作時無法分心判斷何時該巡視清潔區域，就服員運用計時器輔具，提醒個案巡視的時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案可依照就服員方式學習，但初期仍須提醒，提醒後可改善。 2. 個案可運用計時器輔具，在規定的時間內巡視。
工作速度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒支持(鼓勵勤加練習)：就服員除規劃職務流程，使個案得以根據時間執行職務之外，也鼓勵個案能勤加練習，熟悉工作任務，速度便能加快。 2. 連結資源(穩定就業服務)：第三份工作結案時後就服員有另外連結穩定就業之服務，協助個案在職場上工作的狀況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 截至密輔結束時，個案在工作速度上仍力有未逮。 2. 穩定至案父過世，案兄希望個案另找距離家近的工作。
人際互動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當表達需求：除協助個案與同仁互動，建立關係之外，特別教導個案可適當表達自己的需要，如：需要休息時可向同仁或主管表達。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案後續可自行主動詢問主管，是否可於工作任務完成之餘稍作休息。

職業重建需求	輔導策略	結果
兩性觀念	1. 口頭提醒 ：個案在第四個職場中與男同事交往，就服員以口頭提醒個案要自我保護。 2. 連結資源(穩定就業服務) ：任職於第五份工作時，發現已懷孕六個月，於是在結案後，就服員有再連結穩定就業服務，協助個案之後孕期相關工作權益	1. 之後與男同事分手，也離開該工作職場。 2. 個案未有因懷孕而損失工作權益，目前申請育嬰留停，預計 2018 年再回職場工作。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **期待工作單純不複雜**：個案自述對工作的要求沒有太多，符合基本薪資、工作內容單純不複雜即可，例如清潔相關工作，是自己比較能掌握並勝任的。
- (2) **未想過從事清潔、作業員以外的工作，也不知道還能從事什麼工作**：個案自有工作經驗以來，便僅從事過清潔及作業員的工作，未有想過還能做其他的工作，也不知道以自己的能力還能做什麼工作。
- (3) **肯定就服員之耐心並非常滿意職業重建服務**：個案對於就服員耐心教導工作的印象相當深刻，也甚感激，並表示對於職業重建的服務相當滿意，感謝專業人員的協助與幫忙。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **連結兩性衛教課程資源**：個案在工作的生涯中，一直都有兩性交往的議題，但專業人員都僅止於口頭勸導，若當時能連結兩性衛教相關課程，也許對個案有所幫助。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[資源][知能]專業人員對兩性衛教宣導有限**：關於個案兩性關係的議題，其實在第四份工作時便已有徵兆，但專業人員除了以口頭提醒宣導之外，似乎未能有其他方式作更有效的教導，且除穩定就業服務資源之外，專業人員未能有兩性教育相關的資源可運用，而穩定就業服務資源較針對就業議題協助，對於兩性衛教之教導較為缺乏。
2. **個案滿足於現況，未想過職涯有其他的發展**：個案在各方面的表現上都相當好，可以很快找到工作並穩定於職場，但個案未想過更好的發展，也未想過除了清潔工作之外，還能做些什麼。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

(1)在職業重建服務中，個案就業為唯一績效值，因此專業人員往往會以迅速媒合就業為主要服務，若遇到功能相當良好的個案，更是以迅速成功就業為主，因此容易對個案在工作上發展的可能性以及勞動條件達到績效標準即可，先求有再求好，但在進出職重服務的過程中，較難發現繼續往「更好」的方向規劃。

2. 職業重建資源方面：

(1)關於**兩性衛教的資源**，職業重建目前針對兩性教育的資源較為缺乏，大多以零星講座式的方式宣導，其實未必一定要在職業重建服務下進行兩性衛教服務，應可多利用社服相關資源，用轉介的方式協助個案連結資源，或許也可達到相同的果效。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

(1)對於智能障礙者**兩性衛教的知能**並非專業人員主要需學習的專業知能，且個案擁有交友的自由，因此可看到在服故過程中專業人員僅能以口頭方式宣導兩性衛教知能，未必專業人員缺乏此方面的知能，但若能懂得運用相關教材或尋求專家協助，或許可達成衛教宣導之功效。

(2)個案的功能條件相當好，可輕易在職場上穩定就業三個月以上，而個案也未想過在職涯上其他的發展，在這樣的情況下，專業人員是否需要協助個案思考其他更好的職涯發展呢？

一、個案基本資料

1. 編號：G11-5
2. 障別/等級：聽覺障礙重度
3. 性別：女
4. 目前年齡：42 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC1	無
就服員	SE1	SE1	同 SE1
職管開結案日期/原因	2014/5/27-2014/10/2 (G04-12)自行/穩定就業三個月以上	2015/3/17-2015/8/13 (G04-12)穩定就業三個月以上	無
就服開結案日期/原因	2014/6/5-2014/9/12 穩定就業三個月以上	2015/3/24-2015/10/30 穩定就業三個月以上	2016/1/13-2016/10/31 穩定就業三個月以上
就服過程	開發職缺：0 筆 媒合職缺：0 筆 案主自行就業：1 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆。	開發職缺：2 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆。
服務人員轉換	無	無	無
相關資源連結	未註明	未註明	未註明

註：第三次就業服務研判為就服員自行接案，而服務紀錄顯示就服員並未進行密集輔導，有可能以一般性就業服務安置。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就服	工廠/作業員	自行就業、SE1	2014/6/11-10/13-2015/3?, 至少 124 天~9 個月左右	月薪, 20000	工作契約到期(9 個月)不再續聘
第二次就服	官股銀行/資料登錄員	KSE2-1	2015/5/4-2015/10/30?, 至少 179 天	月薪, 19800	因參加射擊比賽, 請假太多
第三次	官股銀行/事務員	KSE3-1	2016/5/3-2016/10/31?, 至少 181 天	月薪, 22000	至第三次就服結案時仍在職中

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
就服					

註：第二份工作(官股銀行/資料登錄員)於 2015/5 進用時月薪為 19800 元，而職場主管於 2015/7 將個案月薪調至 22000 元；但勞動部也在 2015/7/1 起將基本薪資從 19273 元調升為 20008 元。

四、影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **具備穩定的工作動機**：個案因有生活開支的經濟需求，具有持續工作的動機。
2. **就業職種期待具體**：個案期待從事作業員或文書事務員，且能明確表達自己期待的職務類型，也願意持續等待就服員協助開發理想的職缺，不會因現有的職缺機會而任意改變自己的期待。
3. **具備自行求職的能力與意願**：個案能自行上網尋找工作，且過去曾經工作過的職場開缺時，個案也能自行前往面試並獲得僱用。
4. **具備多元工作經驗**：個案在初次求助前，已具備美工人員(1 年 8 個月)、作業員(4 年多)、美編暨資料管理人員(3 年左右)、國小約僱人員職務代理、短期清潔人員等多樣的工作經驗，且在同一職場多能達到穩定至少 3 個月至半年以上。
5. **具備替代性且有效的溝通策略**：個案可透過讀唇語(國語)輔以筆談、Line、簡訊、手語等方式與其他職場人員或就服員溝通，讀唇語再輔以筆談或動作示範則有助於減少誤解。評估資料顯示個案已裝置人工電子耳，配戴上無不適情形。
6. **具備獨立交通能力**：個案具重型機車與汽車駕照，平時則以開車代步為主。
7. **具生活自理能力**，亦可保持個人外觀整齊清潔。
8. 具大學美術系學歷，其認知學習能力應有一定水準。
9. 宗教信仰及教會朋友可提供個案情緒支持來源。

個案方面的負向因素

1. **生活重心不完全以工作為主**：個案會因為照顧失智且重聽的母親、或為了參加比賽安排射箭運動訓練而暫緩求職進度。評估資料顯示個案在就業前每週安排四次射箭運動訓練(每次兩小時)。
2. **自我照顧身心健康之技巧仍待加強**：個案曾因工作姿勢固定而出現肢體酸痛等不適症狀、或因頸部不適而影響行動與平衡表現，也曾因照顧家中失智症母親衍生的身心壓力造成失眠、頭暈無法上班的情形。服務資料顯示個案右手有腕隧道症候群及網球肘等症狀。
3. **挫折容忍度略低**：個案在職場適應的過程中，曾因與同事間的嫌隙(第一次就服歷程)、工作步調緊湊與休息時間較短(第一次就服歷程)、工作產能的要求(第二、三次就服歷程)等因素而考慮不續約或表示自己不適合該工作。服務資料則

顯示個案 2004-2005 年曾因職場人際溝通壓力造成憂鬱症、工作不穩定的情形（經服藥半年及規律運動後於 2010 年穩定至今未再服藥或就診）。

職場方面的正向因素

1. 雇主願意接受職重人員的介入與輔導：第二、三次就服歷程的職場主管可依就服員建議調整產能的標準，以利個案適應。
2. 職場同事包容度高：第二、三次就服歷程的職場同事能主動關心個案，並給予工作上或情緒上的支持。

職場方面的負向因素

1. 無。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
人際互動技巧	1. 教導人際互動技巧： (1) 因應同事間的嫌隙，就服員建議個案於職場中保持中立為佳。 (2) 就服員教導人際互動技巧，如：事先寫好紙條以便筆談、面帶微笑、同事問及私事時如何有禮貌地回應等。	1. 個案能逐漸掌握良好互動。 2. 個案採用就服員教導的技巧後能改善人際互動表現，並能逐漸接受職場同事的關心與支持。
熟悉工作職務內容	1. 教導工作步驟： 就服員透過手語搭配示範教導工作步驟，並教導以筆記記憶重點順序，以及協助補足個案產能、協調主管調整產能標準等策略，協助個案熟悉工作職務內容。	經過 10 天密輔後，個案已能獨立作業並達到產能標準。
提升工作速度與產能	1. 訂定支持輔導策略： 就服員透過安排個案回家作業(練習中文輸入法)、建立職場自然支持者等策略，協助個案提升打字速度。 2. 調整職務流程： 就服員透過調整職務流程，減少個案反覆溝通確認的時間，提升個案獨立作業的工作效率。	1. 經過 10 天密輔後，個案已能獨立作業並達到產能標準。 2. 經過幾次職務流程的微調，個案能事先理解工作內容與優先順序，並減少耗費在反覆溝通的時間，使工作效率提升。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 研究人員的觀點：

- (1) **自我照顧身心健康之知能或技巧：**由於個案已接近中年，從事高重複性操作的工作(不論是零件組裝或資料輸入)時需留意適度的休息伸展以預防職業傷害，加上個案回到家中因照顧失智症母親而累積的心理壓力也會持續增加，

這些生理疲勞或心理壓力都會影響其就業的穩定度，因此個案可能需要進一步學習相關知能與技巧，以即時照顧自己的需求、維持身心健康。

- (2) **家庭支持或失智症照護資源**：服務資料顯示個案與失智症母親(聽障中度)及個案外甥同住，而案妹雖住在附近但本身精神狀況疑似不穩定，考量個案兩位姐姐雖居住在北部縣市但薪資收入相對穩定(高中教師與科大教師)，應有能力負擔相關費用，為減輕個案下班後照顧老小的負擔，案家在未來可能日漸需要連結失智症相關照護資源(如日間照護等)以免因案母的症狀影響個案的就業穩定度。

七、職業重建服務過程的議題

1. [知能][制度]以個案的條件達到短期就業穩定不難，但長期而言仍有隱憂：如前所述，服務紀錄顯示案母的失智症狀逐漸嚴重，在第三次就服歷程中因照顧母親的壓力已造成個案請假一次，雖然就服員在第三次服務結案前曾嘗試建議個案協調家人幫忙照護案母，但似乎因為該議題與就業相關性有限且目前問題發生頻率不高，而未能積極介入或追蹤。我認為此議題若不進行處理，未來仍可能會進一步影響個案對生活重心的取捨，進而妨礙其長期就業穩定度。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) 現行制度下，對於這種工作條件佳且就業過程順利的個案，專業人員可能難以敏感到其潛在的威脅因素並進行預防性介入：由於威脅個案長期穩定的問題還未發生，且個案的就業適應狀況已符合現行制度對「穩定就業」的標準(三次就業皆能持續穩定超過 6 個月以上)，專業人員可能也沒有理由進行預防性的介入。
- (2) 對於與就業相關性較低的支持需求，責任歸屬似乎並不明確：以第三次就服歷程(就服員自行接案)而言，進一步協助連結家庭支持或照護安置資源的責任是否落在就服員身上，仍值得商榷。即便就服員願意通報職管員開案服務，以個案三次順利的就業歷程來看，職管員是否願意開案、或者能否敏感到該議題對其長期就業穩定的潛在威脅並積極採取行動，又或者，這方面的資源連結屬於社政或衛政/長照個管單位的權責，應通報對方協助處理，而非全數由勞政單位承擔，恐怕也有待討論。

2. 職業重建資源方面：

- (1) 無。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1) 無。

一、個案基本資料

1. 編號：G11-6
2. 障別/等級：智能障礙輕度
3. 性別：男
4. 目前年齡：38 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1(資料來源：0C)	RC2	RC3
就服員	SE1	SE1	SE1
職管開結案日期/原因	2014/2/5-2014/8/8 穩定就業三個月以上 (資料來源：0C)	2014/8/15-2015/5/12 (G04-12)穩定就業三個月以上	2015/8/14-2016/2/29 (G04-12)穩定就業三個月以上
就服開結案日期/原因	2014/2/12-2014/7/7 穩定就業三個月以上	2014/8/15-2015/3/15 穩定就業三個月以上	2015/8/13-2016/1/5 穩定就業三個月以上
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：3 筆 媒合職缺：3 筆，其中 2 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：0 筆
服務人員轉換	無	無	無
相關資源連結	2014/4/2 SE1 連結就業促進活動	2015/5/5 SE1 連結職前課程	未註明

- 註：1. 個案是 SE1 任職協會會員，於 2009 年加入協會，在 3 次服務歷程中均由同一位就服員提供服務。每次個案申請職業重建服務，皆由 SE1 陪同至勞工處職管登記開案，再由職管員派給該名就服員協助提供支持性就業服務。
2. 雖在個案研究範圍內歸類為 3 次穩定就業的類別，但研究小組進行訪談時發現，個案已由同一位就服員協助 5 次穩定就業以上(包含 2013 年、2017 年)。
3. 個案自 2013 年起以半工半讀(高職夜校)方式接受支持性就業服務，至研究小組進行訪談為止，個案已順利進入某科技大學餐飲管理科系就讀，目前為大學二年級生，至今仍維持工讀方式持續就業。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就	某國小/清潔員	SE1	2014/2/27-2014/12/31, 約 307 天	月薪, 19047	因短期工作契約結束終止工作

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
服					
第二次就服	某玻璃公司作業員	SE1	2014/8/19-2014/8/26, 7 天	月薪, 23000	工作較要求速度, 且開學後無法配合讀書。
	某清潔公司/清潔員	SE1	-	月薪, 20000	未錄取
	某連鎖餐飲店-餐飲助手	SE1	2014/11/3-2015/3/15-2015/8/?, 至少 275 天	時薪, 115	因無法學習到更進階的餐飲工作內容而離開; 服務紀錄顯示因營運狀況不佳影響排班數, 造成收入不穩、不足支應開支
第三次就服	某百貨洗碗人員	SE1	2015/8/17-2016/1/5-2016/2?, 至少 141 天	時薪, 120	因排班時數不夠離職, 由就服員帶個案至職重窗口重新媒合就業

註：研究小組訪談時，個案已由 SE1 協助媒合至某連鎖速食店擔任工讀生，並同時就讀某科大餐飲管理科系。個案目前穩定就業中，且對於目前職場主管願意信任個案的能力、提供個案學習不同餐飲工作技巧的機會感到滿意。

四、個案方面影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **就業態度積極**：就服員認為個案表現出來的工作態度積極，在協助就業期間，均能夠重視和專業人員的約定。就服員認為只要與個案充分溝通、分析就業職場的優劣勢，就服員與個案會尊重每一次就業機會討論的共識，與就服員一起朝向共同的就業目標努力。
2. **具備工作能力**：個案的職前準備度充足，對於職場上的工作的規定多都能主動遵守，能盡力完成主管在職場上的工作要求。
3. **具情緒管理及問題解決能力**：個案情緒表現平穩，情緒調適能力佳，對於工作上的困難、挫折會主動尋求就服員的協助討論。
4. **與就服員服務關係融洽**：就服員與個案服務關係良好，且信賴就服員提供的服務支持，對於求職前及就業適應上的問題(如：出缺勤)，能夠與就服員主動討論，發展就業服務計畫。

5. **具中餐丙級證照**：個案在高中畢業之前，成功取得中餐丙級證照，具備中餐餐廚的基本工作知識及技術。

個案方面的負向因素

1. **時間管理能力較弱**：個案持續維持半工半讀的生活，在就業初期，曾經因工作及學校作息的時間調適問題，起初就業時沒有辦法達到雇主的要求，後經由就服員與個案討論，找到適合的自我管理方式，目前個案出勤維持穩定。

職場方面的正向因素

1. **雇主與就服員合作密切**：就服員能夠維持與雇主長期的合作關係，雇主願意讓就服員進場提供密集輔導，在職場上遭遇工作適應問題，也會主動聯絡就服員協助介入輔導，就服員與雇主的關係較像是信任的夥伴關係。

職場方面的負向因素

1. **較缺乏工作進階的機會**：個案希望能在職場上有所學習成長，提升自己的餐飲工作經驗並且學習更多工作內容，但當職場主管教導個案更複雜的工作時，個案卻無法透過教導提升工作速度，例如：切菜擺盤速度較慢、轉換工作職務後不易配合其他同事的工作速度等等，這些在職場上未能滿足的工作期待，也形成個案續留職場不穩定的因素。
2. **自然支持者易流失**：由於個案後續幾次皆擔任餐飲業內場服務人員，就服員則表示，餐飲業職場人員替換迅速，往往新進同仁不清楚個案的就業適應的需求，而往往以較高的工作標準要求個案，導致個案不易獲得支持。

案家方面的正向因素

1. **提供情緒層面的支持**：與兩位案妹情感支持佳，個案有心事會透過電話或通訊軟體向案妹訴說。

案家方面的負向因素

1. **家庭就業支持弱**：案父於個案接受第一次就業歷程時因病亡故，案母同為身心障礙者(智能合併精神障礙)，現居住於在安置機構中，個案則獨自在外租屋生活超過5年，持續接受生活扶助(低收入戶)，兩位妹妹都已婚，嫁至外地(高雄、新竹縣)，目前主要支持為協會專業人員(社工員、就服員、協會同儕)，來自家庭的就業支持有限。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
時間管理能力	<p>1. 運用輔具：個案在就業初期較容易出現睡過頭的情形，就服員與個案討論藉由手機及鬧鐘提醒個案準時上班。</p> <p>2. 教導時間規劃技巧：就服員教導個案如何</p>	<p>1. 在第一次就服歷程中的初期，個案較容易有遲到或曠職的情況出現，透過就服員提醒及教導協助，個案的遲到情形</p>

職業重建需求	輔導策略	結果
	<p>將每天的時間預做好安排及規劃，請個案將每天的行程規劃，以書面時間表記錄下來。</p> <p>3. 口頭提醒：就服員會在個案就業初期特別針對出勤及就寢加以叮嚀，以口頭提醒個案提早就寢。</p>	<p>有逐漸改善。</p> <p>2. 在第二、第三次的就業歷程，個案在出缺勤的情況趨於穩定，顯示個案自我管理的能力逐漸提升。</p>
工作時間的調整	<p>1. 協助調整工作時間：</p> <p>(1) 由於前兩次服務歷程，個案晚上需要至夜校進修，因此就服員考量時間協助尋找固定白天班的餐飲工作(早上 10 點到下午 4 點)。</p> <p>(2) 個案曾於就服結案後追蹤期間向就服員反映工作班次減少，就服員向雇主反映了解個案工時縮減的問題。</p>	<p>1. 大致上個案的工作時間能夠符合其需求，只有第二、三次就業歷程中，因營運及工作量縮減，導致個案排班時間變少。</p> <p>2. 就服員考量個案期待薪資收入與現職有落差，而與個案討論轉職的規劃並重新回到職重窗口登記。</p>
培養獨立生活能力	<p>1. 連結資源(運用協會資源)：透過協會自立生活支持方案的專業人員，協助與個案討論租屋、繼續升學的議題。</p>	<p>1. 整體來說，個案在該協會與就服員的介入，不僅成功協助其就業，更促進個案獨立生活，支持個案追尋自己的生活目標(如：進入科技大學念餐飲科)。</p>
減低家庭照顧需求(案母常因精神症狀影響而干擾個案作息)	<p>1. 連結資源(協會資源)：由協會社工協助連結康復之家資源，讓案母安置於康家。</p>	<p>1. 個案目前能日常生活及工作期間的作息均穩定，確實減低了來自家庭的照顧需求，自述目前會固定時間到康家探望母親。</p>
在工作中能獲得學習進階職務的機會	<p>1. 協助爭取機會：就服員曾向雇主爭取工作進階的機會，同時請個案持續在高中學校培養工作技能，累積自己的實力，未來在其他工作職場可以發揮所長。</p>	<p>1. 三次歷程中職場較缺少能夠給予個案工作進階的機會。</p> <p>2. 直到第四次就業歷程(研究資料蒐集範圍之外)，個案表示開始感受到主管信賴自己能力，主管也開始讓個案學習新的工作內容。</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **就服員皆能依其需求媒合職缺，故對其服務內容與結果皆感滿意：**個案認為服務過程就服員努力協助媒合工作職缺，對於工作中遭遇到的困難，就服員都願意與其討論，也能夠依照個案半工半讀的需求，幫忙媒合合適時間的工作機會，整體而言，個案對就服員的服務提供內容及結果表示滿意。
- (2) **專業技能培訓出現中斷：**個案表示與高中時期相比較，進入科技大學後較少有機會進行實做的練習，自己擔心在餐飲技能上會變得越來越生疏，希望能夠在科技大學的課程中增加實務練習的課程。
- (3) **工作進階的想望不一定能滿足：**根據個案描述 3 次就業歷程內容，自覺最大的需求是在工作中能有進階學習的機會，但過去的職場主管不一定願意給予嘗試新工作的機會，或是嘗試新工作的適應期間很短暫，在還沒有完全適應時，主管就覺得自己工作速度太慢，而調整回原本的工作職務，個案對此覺得有些可惜，但還是尊重主管的安排。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **因有派案的時間壓力而未能深入評估：**由於個案是就服員所屬協會會員，長期接受該協會的資源協助，因此職管員描述開案時過程，當就服員陪同個案前來求職登記時，就服員已事先安排好就業，職管員往往被迫縮短評估時間，甚至是完成派案後再進行個案資料的蒐集及評估。職管員表示這種快速派案的模式，確實不利於職管服務的進行個案需求評估，因此，職管員對個案需求表示了解有限，無法對個案服務歷程提供訊息。
- (2) **部分職場不易給予個案進階的工作內容：**就服員表示個案認為自己就讀餐飲科，因此從事餐飲相關工作，就服員推介工作為餐廳後場清潔、清洗備料、洗碗盤等後端的作業，而個案在就業穩定後便希望可以學習進階的工作內容，藉由工作深入學習到更上層的技術，如：炒菜、煮菜等，以第三次就業為例，雇主表示無法做更進階的工作調整，且覺得個案工作速度太慢而減少工時。但追蹤個案目前最近一次在速食連鎖店的就業情形，主管已經讓個案已能夠從事學習炸物的工作。
- (3) **自然支持者變動快速：**就服員提到由於受到餐飲服務產業特性影響，餐廳後場人力流動較為快速，自然支持者容易更換，因此在就業一段時間後，會有就業適應上的需求，需要穩定就服員重新進場輔導，協助建立自然支持者維繫個案與職場同事的關係。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[制度][知能]派案前，職管未有系統地評估；派案後，職管亦未能有效發揮角色功能：**第三位職管員迫於個案即將上線而因而快速派給就服員服務，使得職管員派案前較無機會深入評估個案的支持需求，該職管員表示基於信任就服員過去長期服務該名個案，認為機構、就服員對個案就業需求及生活已有完整的掌握，較放心派案提供支持性就業服務；而派案後，第三位職管員曾覺察到自己應該不只

有行政上的派案功能，可是從結果而言，職管員派案後也僅透過電話追蹤了解個案近況，未繼續蒐集資料或實際透過參與個案就業活動(如陪同就服員至職場了解個案的工作適應情形)補充評估結果，以致於難以有系統的掌握個案整體的職涯發展需求。

2. **[資源]就服單位的資源整合能力越高，越容易淡化職管員角色功能**：以本案例來說，個案在接受支持性就業期間，已透過協會資源解決就業前的家庭、多重生活需求(求學適應、居住、案母的居住與照顧問題)，假若個案家庭需求尚未解決時，要同時接受職業重建服務是較有挑戰性。當職管員面服務多重需求的個案時，考驗著職管員的資源整合能力，若就服單位的資源整合能力大於職管員時，此時職管員的角色功能很容易被取代。
3. **[制度]在長期持續的服務關係及多元的資源支持下，較能夠看見個案在生涯進階議題上的變化與成長**：關於個案生涯轉變的契機(例如在畢業離校多年後決定繼續升學)，主要是因為個案在協會中具有一位成功的楷模可效法；同時，當個案有動機做出生涯改變的選擇時，協會中的專業人員能正面和個案討論生涯的選擇，支持個案的決定，並從教育、就業、個人生活層面、休閒生活等面向提供個案全人支持；前後歷經5年左右的時間，個案的生活始逐漸產生改變。個案對於目前的轉變後的就業及生活品質感到滿意，顯示長期而穩定的服務關係，較有利評估具生涯進階需求的服務使用者，接受服務後的生活品質/就業品質改善情形，而引進多元資源提供長期的全人支持，也有助於改善服務使用者的就業及生活品質。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) **個案長期穩定接受就服單位服務，但因應單軌制度的規定，需要職管派案始能服務，造成職管需快速派案給就服員的現象**：本案例中3次職重歷程均為快速派案的服務模式，從訪談內容顯示當個案長期且有系統接受的同一機構服務，且機構與就服員在個案所處的資源生態中佔有重要的地位，可說是個案的資源連結及資源供給的核心，這代表當就服單位與就服員支持面向及資源越全面時，越有機會取代職管員的角色功能。
- (2) **著重短期、就業成效導向的服務設計，是否不利於有生涯進階需求的服務使用者?**：以目前職重窗口的服務統計數據來看，職重的服務時程大多落在半年至一年內之間結案，與本案例相比較屬於短期服務。進一步就本案例的服務需求討論，在個案具備改變的前提之下，個案歷經5年以上的自立生活支持及支持性就業服務服務，開始獲得個人生涯與職業的轉變，研究小組思考，以短期、就業導向的職業重建服務，似乎較不容易針對就業以外的生涯發展需求提供相關的支持服務。
- (3) **將接受職業重建服務後帶來的生活品質/就業品質改變，納為職重服務成效指標**：檢視目前職業重建方案的服務績效指標，仍以「就業結果」為導向，

缺少就業結果以外的正向服務指標。以本案為例，個案在長期穩定的服務關係下，個案除了透過支持就服員獲得一份工作之外，在其生涯發展(獲得更高階的教育學歷)、家庭支持層面、休閒生活均獲得改變，但是上述服務成果，目前並未納入職重服務指標之中。當服務指標只看重就業結果時，是否也同時限縮了職業重建服務的內涵？研究小組思考，就業只是獲得更好生活品質的其中一種途徑，實際上能夠透過職業重建服務，獲得更好的生活品質或就業品質，都應該納為職業重建的成果。

2. 職業重建資源方面：

(1) **拓展購買式服務資源廣度的可能性**：從服務歷程中可見該服務機構的資源類型整合了勞政、社政資源(如：支持性就業、自立生活支持培力計畫)，並提供個案就業以外的個人生活支持(居住、就學、家庭照顧)，顯示資源連結的重要性。若職管員能運用購買式服務獲得更多勞政以外的資源(如：職業學校的教學資源或民間職訓補習班的餐飲訓練資源)，似乎可協助這類具備職涯發展需求的個案，實際獲得職前培育或工作技能方面的加強訓練。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

(1) **「因應個案上線需求而快速派給就服員」之派案模式下，職管員還可以做些什麼？**：雖然從歷任職管服務紀錄來看，職管員看似只剩下行政派案及追蹤結案結果的功能，但是否意味著職管員的角色功能僅止於此？又或者在組織及督導的支持之下，職管員是否也能夠參與就服員或所屬協會的輔導歷程(如：參與該協會之個案討論會議或與協會社工密切討論)，一方面更了解個案在工作職場或是職業生涯期待上的需求，一方面也讓自己成為個案全人支持的資源之一，進而思考職業重建相關服務還可以為個案作些什麼？

一、個案基本資料

1. 編號：G11-7
2. 障別/等級：智障輕度
3. 性別：女
4. 目前年齡：29 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1、RC2	RC3、RC4	
就服員	SE1	SE2	SE3(同 RC3)
職管開結案日期/原因	2014/8/15-2014/12/31 (自行)穩定就業三個月以上	2015/1/9-2016/6/30 (自行)穩定就業三個月以上	
就服開結案日期/原因	2014/8/26-2014/12/26 穩定就業三個月以上	2015/1/14-2015/4/30 穩定就業三個月以上	2016/3/2-2016/6/30 穩定就業三個月以上
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆。	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆。
服務人員轉換	2014/12/26 職管員由 RC1 轉為 RC2	2016/2/2 職管員由 RC3 轉為 RC4	
相關資源連結	2014/10/28 就服員協助陪同個案至醫院復健科就診	2015/6/25 職管員 RC3 協助提供加油站工作機會，並陪同個案面試獲得錄取。 2016/1/25 因案父過世，職管員透過個案居住地里長連結馬上關懷方案及急難救助資源 2016/2/2 職管員協助連結勞工職訓喪葬津貼	

註：1. 個案第一次就業服務是由 A 縣市接受職重服務，第二、三次就業服務則在鄰近的 B 縣市接受職重服務。

2. 職管員 RC3 於 2016/2 轉任同單位的個案委託就服員(即 SE3)，並提供個案支持性就業服務。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就	公部門/清潔員	SE1	2014/8/29-12/26?, 至少 119 天	月薪, 19273	承包商未再承標

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
服					
第二次就服	加油站/洗車清潔員	SE2	2015/1/16-2015/4/30?, 至少 104 天	時薪, 115	至第二次就服結案時仍在職,但後續服務資料未註明離職原因
	社企型加油站/洗擦車人員、加油員	RC3、社企型加油站職輔人員	2015/6/25?-2015/9/23, 約 90 天	未註明	因工作表現佳,職場主管建議可轉調至一般性職場
	一般加油站/加油員	RC3、社企型加油站職輔人員	2015/9/24-2016/2/26?, 約 155 天	未註明	工作太累,不想留在原職場
第三次就服	非營利組織/環境清潔員、包裝人員	SE3	2016/3/9-2016/6/30?, 至少 113 天	月薪, 20008	至第三次就服結案時仍在職

註:2015/6、2015/9 兩個加油站職場皆不是由就服員開發,故未出現在就服表 3-2 中。

四、影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **具備多樣工作經驗與基本工作能力,且就業穩定情形多能達到三個月以上:**個案曾從事如超商與麵包店之清潔及排補貨、停車場及社區住戶清潔工作、洗擦車工作等。
2. **性格溫和且配合度高:**個案社交技巧尚可,能與他人簡單對話溝通,亦可接受他人交辦的事項與要求。
3. **經教導後可學習新的工作技能、或依職場要求調整工作步驟:**透過不同的教導策略(如口頭教導、示範、反覆練習、工作流程表等),個案可學習新的工作技能(如加油員)或調整過去習得的工作步驟以符合職場的要求。
4. **具工作動機:**個案有明確的工作動機,期望工作薪資能分擔家計之餘,亦能支應自己的日常零用開銷,故即使因故自請離職,也會在短期內重返尋求就業服務。
5. **具交通能力:**經一到二次訓練個案即可獨立搭乘大眾運輸交通工具。
6. 生活作息規律正常。

個案方面的負向因素

1. **容易負面解讀他人的意圖與行為:**個案在職場中對其他同事或主管的意圖經常片面解讀或猜測,傾向認為他人有對己不利的行動或刻意刁難自己,個案本身

也常以不合宜的方式因應（如大聲回話、否認、逃避問題、曠職等）；歷次主動離職原因多與職場人際適應問題有關。個案曾出現非理性的想法，例如：即使新買的手機已放在獨立上鎖的個人置物櫃，仍擔心手機內容被他人偷看，最後則由案母代為保管手機。

2. **挫折忍受度低**：個案面對他人的提醒與指正時，經常以否認、逃避或退縮的方式因應，並容易發展出負向的思考。
3. **腰部有舊傷故無法大量負重**：個案曾因工作導致腰部不適，醫師表示主因是韌帶與肌肉拉傷，應避免搬運重物、久站或久坐，經服消炎藥、熱敷、適度休息即可恢復。
4. **偶爾無法落實標準工作流程**：個案獨立作業時，偶爾會依自己的想法執行（如：以水桶倒水取代掃拖地、跳過某些清掃步驟或區域等），進而影響工作品質。
5. 個性較為內向且說話不清楚，較少主動與他人建立關係或溝通，旁人有時需要反覆確認始能理解其表達的語句內容。
6. 傾向依賴他人：個案雖有基本工作能力，但在情感上與工作上曾有過度依賴他人協助的紀錄。

職場方面的正向因素

1. **雇主願意接受職重人員的介入與輔導**：雇主都能接受就服員現場密集輔導、可參考就服員的建議進行職務調整或提供合適的工作器具。
2. **重視個案的工作權益**：其中一位雇主能重視個案的工作權益，不因天候影響而縮減洗擦車的排班時數，而是改請個案執行環境清潔維護工作。

職場方面的負向因素

1. 無。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
職場人際適應	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立職場自然支持者：就服員協助與職場同事建立關係、教導人際互動禮儀、協助建立職場自然支持者。 2. 提供心理輔導： <ol style="list-style-type: none"> (1) 就服員透過同理情緒、多方了解客觀事實與原因、引導個案換位思考等策略，協助個案面對自己因職場人際適應問題產生的情緒，並澄清個案對他人的誤解。 (2) 職管員分析個案的就業歷程與模式，與個案面質及討論其主動離職的原因與後果，請個案調整工作的心態。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升職場同事的包容度。 2. (1) 有助於釐清並解決當次的誤解，但長期而言個案仍會出現人際適應問題。 2. (2) 短期內有助於改善個案的人際行為表現，但長期而言效果有限。

職業重建需求	輔導策略	結果
	<p>3. 教導人際互動技巧：</p> <p>(1) 就服員教導個案基本的人際互動回應方式、鼓勵個案進一步詢問他人的意圖、請個案主動為自己的不合宜反應向職場主管或同事道歉、提供並教導職場主管運用增強物等策略，協助個案改善在職場的人際行為。</p> <p>(2) 職管員透過與個案模擬演練，建立個案主動關心其他同事或與之互動的行為。</p> <p>4. 教導主動尋求協助：專業人員皆曾教導個案建立遇到問題時主動向同事、主管或就服員求助的習慣。</p> <p>5. 適性職場媒合：職管員將個案媒合至包容性較高且能提供支持輔導之職場環境，協助改善個案的人際適應情形。</p>	<p>3. (1) 個案遇到問題時會主動向就服員反映、但有時告知就服員的時機已晚，個案已先表現不合宜行為(如曠職)而無法挽回。</p> <p>3. (2) 個案能漸漸提升與同事打招呼等行為的主動性。</p> <p>4. 紀錄未註明後續結果。</p> <p>5. 紀錄中個案出現人際適應問題的頻率有降低，但個案仍有負面解讀他人訊息的紀錄。</p>
學習新職場/新職務的工作流程	<p>1. 教導工作技能：</p> <p>(1) 口頭複誦：請個案口頭複誦並實際操作、就服員從旁提醒、請個案反覆練習、就服員實際示範等。</p> <p>(2) 建立工作流程表：就服員協助建立工作流程表、安排適當的清掃路線、建立核對工作執行進度的習慣、建立整體巡視責任區域的習慣</p> <p>2. 建立自然支持者：職輔人員或職場主管協助教導個案新的工作項目</p>	個案能逐漸學會新的工作技能(如加油收銀、磨木頭、商品販售等)，也能調整過去習得的工作步驟(如洗擦車)以符合當下職場的要求。
未依標準流程執行工作	<p>1. 提供現場輔導：就服員的策略包括：觀察個案的工作表現、澄清個案的想法、引導個案比較依自己的想法與標準流程執行之間的差別與利弊、請個案遵守標準流程、陪同個案一起執行、密集前往職場追蹤輔導等</p>	個案短期內能依照標準流程執行工作；長期而言即使個案偶爾仍出現類似情形，但經職場主管提醒後也能慢慢改善。
職業傷害預防	<p>1. 陪同就診：就服員陪同至復健科就診、協助衛教、提醒適時休息與復健</p> <p>2. 提供職務再設計：協助調整工作方式與協調職場提供省力之工作器具</p>	個案的腰部不適症狀得到緩解，雖然偶爾會發生，但紀錄顯示已穩定控制。
職場兩性	<p>1. 共同討論：職管員與個案討論日後若遇</p>	當次互動問題解決，個案不再反

職業重建需求	輔導策略	結果
互動-人際界線問題	到類似情形是否有更好的處理方式。 2. 連結資源(職輔人員)：由職輔人員針對雙方進行協調並澄清雙方的認知，並協助個案建立人際界線。	應同事以 line 騷擾一事。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 研究人員的觀點：

- (1)個案的人際互動行為能被逐步建立，但負面解讀他人意圖的傾向仍然存在。
- (2)個案似乎尚未建立遇到職場人際適應問題時的有效的問題解決策略。
- (3)就服督導曾在就服員結案時建議轉介就業適應方案，但紀錄並未顯示就服員與職管員雙方後續是否曾經討論或嘗試連結。

七、職業重建服務過程的議題

1. [知能][制度]就服員曾多次介入處理個案的人際適應狀況，但似乎難以確保問題已有效解決：就服督導於紀錄回饋中雖然持續提醒留意個案的人際支持需求與挫折容忍度，但個案仍在穩定就業超過三個月、就服員追蹤其工作情形良好後結案。在該次就業服務結束後兩週，個案即因人際適應問題而曠/離職，顯示就服員以解決當下的問題、處理行為層次為主的輔導策略，長期而言似乎效果有限(如：提供獨立上鎖的個人置物櫃，以解決個案對手機保管缺乏安全感的問題)。
2. [制度]就服歷程以密輔 10 天、穩定三個月後即結案為主，未見個別化的彈性安排：三次就業服務紀錄都顯示，不論個案進入職場初期是否出現人際適應問題，密輔天數皆為 10 天左右，而不論追輔期間個案人際適應問題出現的頻率多寡，就服大約都在穩定就業三個月~四個月時結案。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1)當檢視期程拉長並擴及跨服務人員的歷次服務歷程時，始能歸納出個案需求的一致性。以第三次就服歷程而言，服務紀錄顯示由前職管員轉任的就服員已能掌握個案的就業歷程模式。
- (2)專業人員似乎受限於自身的服務框架或約定俗成的服務模式(如：密集輔導天數以 10 天為主、就業超過三個月即可結案)而無法提供更彈性的密輔天數或更長的追輔期程。

2. 職業重建資源方面：

- (1) **提供後續職場適應支持服務**：由歷次服務紀錄中無法歸納出個案在職場的人際問題何時會發生，但一旦發生，則需要專業人員即時入場介入輔導。因此在支持性就業服務告一段落後，可能需要立即銜接職場適應服務。
- (2) **考慮在就業過程同步提供個別諮商**：由於專業人員提供的輔導策略效果有限，在個案就業安置的同時，可能需要同步連結心理諮商以探討個案負面解讀他人意圖的傾向或處理其心理議題。
3. 專業人員知能與支持需求方面：
- (1) **對心理議題的敏感度與輔導策略**：專業人員雖能逐漸掌握個案行為模式與人際適應需求，但輔導策略仍以問題解決導向為主，當下雖然釐清了誤解、調整了個案表面的行為，但似乎不足以處理更深層的心理議題或非理性想法。專業人員或許要對個案的心理議題或非理性想法更為敏感，以透過諮商技巧或連結其他專業資源來輔導個案。
- (2) **如何評估介入策略的有效性**：紀錄顯示專業人員提供的介入策略多能在短期內產生效果，但長期而言並未有效解決關鍵問題。專業人員或許需要某種現場觀察紀錄策略或評估技巧，以有效蒐集策略介入後的效果、以及效果的持續時間，如此一來始能確認所投入輔導策略的適用性，進而自我修正。
4. 職場方面：
- (1) **個案的人際適應問題的出現頻率，與「職場對產能或品質的要求程度」及「標準化工作流程」似乎有某種關聯**：以最後一個職場為例，非營利組織之職場包容度高、對產能與品質的要求較不明顯，但工作項目多元、臨時交辦事務居多，不利於就服員建立標準工作流程，紀錄顯示個案在非營利組織這段就業歷程主要的適應狀況在於需學習不同的新事物，至於與同事或主管間的人際互動適應問題則較少出現；與前幾次有標準工作流程、結構化且重複性高、又有產能與品質要求的一般性職場工作型態相比，似乎在這類職場的服務紀錄中個案比較常出現人際適應問題。
- (2) **隨著個案的人境適配結果而衍生不同程度的人際適應支持需求**：承上，以目前有限的資料難以歸納出最適合個案的職場型態，但因為個案的人際適應及挫折容忍度方面的支持需求會隨著職場因素而增減，故在安置時專業人員也要同時評估個案的人際適應及挫折容忍度表現，再決定是否需同步連結諮商輔導資源。

勞動部勞動力發展署中彰投分署委託國立彰化師範大學辦理
中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

第 21 組個案（連續三次服務皆無法達到穩定就業三個月以上者）內容分析摘要

一、第 21 組個案一覽

個案編號	性別	年齡	障別/等級	最高學歷	所在縣市	職管開案次數	穩就開案次數	就服結案原因			就服結案至再次求助之間隔天數		訪談專業人員	訪談個案
								第一次	第二次	第三次	第一次-第二次	第二次-第三次		
G21-1	男	56	肢體障礙/輕度	高中(職)	南部/一般縣市	2	0	其他/ 自行就業	案主失聯	轉介其他服務單位/ 自行就業	264	211	是	是
G21-2	男	40	多重障礙/極重度 (聽覺障礙+聲音 或語言機能障礙)	高中(職)	北部/直轄市	3	0	其他/ 方案委託終止	無接受服務意願	其他/ 未配合職重計畫	20	278	是	否
G21-3	男	47	精神障礙/中度	高中(職)	中部/一般縣市	2	0	無接受服務意願	其他/ 轉換就服員	其他/ 職訓結案	225	0*	是	是
G21-4	男	29	智能障礙/中度	高中(職)	北部/直轄市	1	0	長期醫療	其他/ 職訓結案	長期醫療	72	277	是	是
G21-5	女	31	智能障礙/輕度	專科	南部/一般縣市	1	0	其他/ 轉介其他資源	其他/ 自行就業	其他/ 轉介其他資源	119	94	是	是
G21-6	男	30	新制第一類/輕度 (腦傷)	大學	南部/直轄市	1	0	其他/ 職訓結案	無接受服務意願	其他/ 轉回職管職前準備	254	77	是	是

註：1.年齡計算至研究團隊取得系統資料時（2017/8/1）

2.所在縣市北部包含北、基、宜、花、金、馬、桃、竹；中部包含苗、中、彰、投、雲；南部包含嘉、南、高、屏、澎、東。

3.個案 G21-3 第二次就服結案原因是依個案要求轉換就服員接續服務，故第二次就服結案日期與第三次就服開案日期為同一天，間隔天數為 0 天。

編號	性別	年齡	障別/等級	職管初次開案評估之支持輔導需求類別																	
				05 增進職 場支持 環境	02 增進 求職 技巧	03 增進 工作 技能	04 增進工 作態度/ 習慣	18 增進 人際 關係	14 增進 情緒 表達	17 增進 溝通 (語言)	01 增進 生涯 抉擇	13 發展 學習 策略	15 增進 自我 覺察	11 增進交 通/行動 能力	19 增進 生活 自我 管理 能力	16 增進 自我 接納	21 增進 家庭 支持	10 藥物 服務	22 增進 社會 資源 支持	08 治 療	09 復 健
G21-1	男	56	肢體障礙/ 輕度	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G21-2	男	40	多重障礙/ 極重度(聽 覺障礙+ 聲音或語 言機能障 礙)	-	Y	Y	-	Y	-	-	-	-	-	-	Y	-	-	-	-	-	-
G21-3	男	47	精神障礙/ 中度	-	Y	Y	Y	-	-	-	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G21-4	男	29	智能障礙/ 中度	Y	-	Y	Y	-	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G21-5	女	31	智能障礙/ 輕度	-	-	Y	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G21-6	男	30	新制第一 類/輕度 (腦傷)	-	Y	-	-	Y	Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

一、個案基本資料

1. 編號：G21-1
2. 障別/等級：肢體障礙輕度
3. 性別：男
4. 目前年齡：56 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	無	RC2
就服員	SE1	SE1	SE2
職管開結案日期/原因	2014/3/13-2014/8/5 (G03-12)自行/穩定就業三個月以上	無	2016/5/31-2016/12/13 (G03-12)自行/穩定就業三個月以上
就服開結案日期/原因	2014/3/18-2014/8/6 其他 (自行就業)	2015/4/27-2015/11/2 案主失聯	2016/6/7-2016/12/5 轉介其他服務單位 (自行至就服站登記短期就業且就業中)
就服過程	開發職缺：2 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：1 筆	開發職缺：4 筆 媒合職缺：1 筆，其中 0 筆獲得錄取。 案主自行就業：1 筆(自行開發 3 筆)。	開發職缺：3 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：1 筆(自行開發 2 筆)。
服務人員轉換	無	無	無
相關資源連結	未註明	2015/8/14 就服員協助個案報名職前成長團體方案	2016/9/2 就服員提供職訓課程資訊

註：2017/8 訪談時，個案剛結束當年度環保局短期就業工作，為期 1 個月。

另外，2016/12/13 職管結案代碼似乎不太符合定義(當時個案就業未滿三個月)，但此處保留原始資料樣貌。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就服	工廠/作業員	SE1	2014/4/14-7/1, 78 天	計量領薪, 未註明	其他/決定從事環保局多元就業工作
	環保局/道路清潔員	自行就業	2014/7/1-12/31, 183 天	未註明	多元就業合約到期

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第二次就服	工廠/作業員	自行就業、SE1	-	未註明	拒絕就服員模擬面試建議，而面試現場準備不足，雇主印象不佳不願僱用
	工廠/作業員	自行就業	2015/6-?	未註明	個案自稱應徵上某工業區工廠作業員職缺，但不願告知就服員詳細訊息，之後則稱雇主考量後予以婉拒
	洗衣公司/作業員	SE1	-	未註明	個案不願配合就服員建議之面試演練，而面試現場無法介紹自己，雇主表示其積極度不足、擔心工作態度造成管理困擾故不僱用
第三次就服	加油站/洗車服務員	SE2	2016/8/15-8/15, 1 天	月薪, 20008	沒有興趣
	環保局/道路清潔員	自行就業	2016/11/1-?, 天數不明	未註明	短期就業合約到期
	環保局/天災臨時人員，未註明職稱	自行就業	2017/?-8/11, 約 1 個月	未註明	短期就業合約到期

註：個案 2017 年 7-8 月從事之環保局天然災害短期就業工作，合約為期 1 個月。

四、影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **對職場有一定了解**：具有特定職類(沖床、射出成型)的多年工作經驗(個案自稱職災後仍在原職場留任多年直到工廠關閉)，並熟悉其就業型態與職場環境。
2. **具有基本的工作能力**，可從事簡易的勞務工作，如清潔、洗擦車等，服務紀錄顯示個案有能力從事重複性操作性質的的工廠作業員工作(以一般性就業安置)，且產能可以達到職場要求。
3. **認知能力及溝通能力與一般人無異**，平時能像一般人一樣與他人應對互動。

4. **善於運用資源**：個案能主動尋找公部門公立就業服務機構及職重窗口等相關就業資源，曾運用民意代表的管道影響職管員的開案與派案決定，亦能自行透過報紙廣告或參加就業博覽會等方式尋找職缺。
5. **具有獨立的交通行動力**：個案具備機車與汽車駕照，平時以騎乘機車代步。

個案方面的負向因素

1. **自我主張強烈但對職重服務的配合度低**：個案對於自己的想法相當堅持，經常拒絕職管員或就服員提供的其他選擇(如作業員、清潔員等個案可勝任的工作，或直接轉回就服站提供職缺等)；個案傾向指揮專業人員做事(如派案就服員、陪同面試等)，但就服員為個案安排的面試演練或職前準備活動，個案的參與動機極低。另外，職重人員欲聯絡個案時，個案卻經常不接電話，或以不同說詞拒絕接受服務，事後並以各種理由辯解。
2. **缺乏就業動機**：個案在經濟上並沒有急迫須就業的壓力，且就業意願反覆，曾多次拒絕就服員開發之工作機會。服務紀錄顯示個案雖然有能力在一般職場從事作業員工作，但傾向透過較為輕鬆的方式獲得薪資收入(如多元就業、短期就業、職訓津貼)。
3. **人際行為特質使其無法與他人維持良好的人際關係**：個案的防衛心態強、不願透露真實想法與感受，加以面試時消極應對，使面試官皆對其第一印象不佳，服務紀錄顯示有數個雇主皆因個案態度消極或曾與個案起衝突而無意願僱用個案。
4. **防衛心態強，妨礙服務關係的建立**：個案對於個人資訊極為保護，不願向專業人員揭露，導致專業人員不易掌握個案工作史及求職動態、亦無法有效進行評估；另外在面試時個案也經常無法向雇主說明自己的工作經歷與障礙限制。

職場方面的正向因素

1. 無。

職場方面的負向因素

1. **在地就業市場選擇有限**，部分對身心障礙者友善的在地雇主已因個案態度問題或先前的互動經驗，而無意願僱用個案。
2. **雇主的刻板印象**：對於需操作機台之作業員職缺來說，雇主可能會因個案的年齡、職災經歷與手部張力而產生職安疑慮，進而影響僱用的機會。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
面試技巧不足，無法回應雇主提問	1. 教導面試技巧 ： (1)就服員(第二任)提供面試技巧演練，並請個案回家繼續自主練習，後續再進行確認進	1. 個案當下配合，但就服員後續再邀約演練時個案則拒絕配合

職業重建需求	輔導策略	結果
	<p>度。</p> <p>(2)就服員(第二任)請個案配合演練，待其提升就業準備度後，才會協助陪同個案面試。</p> <p>(3)就服員(第二任)透過面試後雇主的回饋與個案討論行為積極度的重要性。</p> <p>(4)就服員(第三任)提供面試技巧演練。</p>	<p>2. 個案向職管員抱怨就服員的服務方式，經職管員協調、就服員再向個案說明服務重點與方向後，個案願意配合演練，當下面試技巧略有改善；但之後的職缺個案就不再配合演練</p> <p>3. 個案了解面試未獲錄取的原因後，要求就服員繼續提供職缺</p> <p>4. 個案前後以各種理由(沒空、機車故障、已知悉等)拒絕配合第三任就服員</p>
對職業重建服務的配合度低	<p>1. 確認個案工作意願：就服員(第二任)曾針對個案拒絕面試的理由進行面質(拒絕就服員介紹的工作機會，但先前自稱曾經前往另一個交通距離差不多的工業區應徵職缺)</p> <p>2. 與職管員共同商討服務策略：</p> <p>(1)因個案配合度低難以有效提供服務，故第三任就服員多次與職管員溝通服務策略，並在外督建議下詢問就服中心以了解個案的服務狀況</p> <p>(2)職管員(第二任)協助安排至個案住處進行三方晤談，職管員面質個案失聯行為，並協助就服員設定服務契約</p>	<p>1. 個案無法回應，僅請就服員多開發工作機會</p> <p>2. (1)就服員持續與個案確認其服務需求與真正的期待，並依其期待提供職訓課程資訊，但個案仍然意願反覆，配合度並未改善</p> <p>2. (2)個案不願正面回應職管員或就服員，但接受服務契約，並配合參與面試，但面試態度仍消極，洗車工作僅從事一天便拒絕繼續；後續對於就服員安排之試做評估也僅是消極配合</p>
缺乏就業動機，就業積極度不足	<p>1. 媒合職缺：職管員(第二任)與就服員(第二、三任)屢次與個案確認需求，並依期待開發、媒合職缺。</p> <p>2. 評估意願及體耐力：就服員(第三任)請個案於面試前先進行清潔工作試做以了解其求職意願與體耐力。</p> <p>3. 連結資源(提供職前團體資訊)：就服員(第二任)提供職前成長團體資訊邀請個案參與。</p>	<p>1. 個案屢次表示當下沒空工作、拒絕專業人員提供的就業機會，或在面試時態度消極，使雇主因而不願僱用。</p> <p>2. 個案僅配合進行約 5 分鐘，之後便表示不要工作並匆忙離開就服單位。</p> <p>3. 個案有意願參加，但對於團體活動內容感到與期待落差太大，不願繼續參加；經第一任職管員勸說始配合全程出席，但過程未積極參與團體活動</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **就業服務的效率**：個案對於公部門提供的就業服務多有抱怨，認為職業重建服務流程太慢、提供的職缺有限、安排面試的次數太少等；個案期待支持性就服員應立即回應個案的要求(如立即配合陪同面試、協助向雇主推薦等)。
- (2) **職前準備的內容**：個案不認同職前準備成長團體的活動進行方式，認為團體活動單元(繪圖、牌卡等)與面試情境差距太大，參加職前團體無助於就業媒合。個案期待職前準備的內容應針對面試的常見問題、應對技巧與口才等進行講解與模擬演練，但排斥第三任就服員的面試技巧演練。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **心理議題**：職管員與第三任就服員都認為個案有心理議題，對於職業重建服務過於抗拒、配合度低，並認為個案可能需要安排心理諮商，了解個案的防衛從何而來、進而釐清個案的真正期待、或引發個案配合服務的動機。
- (2) **中途職災者的早期心理復健或心理諮商**：職管員認為個案的心理狀態可能與職災事件有關，認為個案對於自己的肢體障礙仍停留在否認拒絕的狀態，尚未重新建立自我形象。因此職管員提出若能從頭再來，應在職災發生時就提早透過醫療端的協助引導個案接受心理復健或心理諮商，且依當地民眾的習慣，較有可能信任醫師的權威形象並聽從醫師的建議。
- (3) **同儕支持**：另外，職管員也提及若有機會亦考慮引入障礙者同儕支持資源，例如邀請其他類似遭遇的中途肢體障礙者提供求職經驗分享、情緒支持等。
- (4) **家庭成員的支持**：職管員亦反思以個案的狀況(外表障礙不明顯但實則有心理議題的中途肢體障礙者)，若有機會應加強家庭成員的輔導，協助建立家人對個案狀況的理解與接納，以在個案就業的過程中提供合宜的支持。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[知能]專業人員與個案不易建立信任關係**：個案在專業人員晤談評量時及研究者訪談時都表現較為防衛的態度，歷次服務紀錄顯示個案與專業人員之間的信任關係越來越差，其中又以第三任就服員面臨最多的困境，因為個案在職場已有多年的工作經驗，相對於僅到職約 3 個月、年輕的新手就服員而言，個案其實比就服員還要了解在地的就業市場與職場生態，更不利於建立信任感。在缺乏信任基礎下，即使專業人員意圖傳達對個案的關心，個案可能也無法接收到。
2. **[知能]專業人員不易蒐集個案資料及評估**：個案不願揭露個人資訊(如工作史、障礙限制、生活型態等)下，專業人員無法有效進行評估，第三任就服員甚至無法獨力完成表 2-1 的基本資料蒐集；另外，個案不願配合進行面試技巧演練、鮮少告知專業人員其真實的想法，專業人員一方面難以評估個案的就業準備度、工作技巧或體耐力等，一方面也無法基於評估結果規劃後續的服務方向。職管員也坦承對個案的了解有限，僅能約略依個案近年來的求助行為歸納出其行為

模式與可能有潛在的心理議題，但實際上很難掌握個案真正的輔導需求與服務策略。

3. [知能]個案可能有職安疑慮，但在前述服務關係下就服員未能有效釐清，亦無法協助向雇主說明：由就服員的服務紀錄中顯示個案手臂會不自主抖動、曾依靠藥物穩定控制癲癇症狀；研究人員訪談過程中則可見其手腳偶爾會出現不自主的抽動動作，但個案表示從小就有這些狀況，並自認不影響工作；訪談過程中亦觀察到個案的話題有時會跳躍而前後不連貫，但無法判斷其是否有專注度等認知問題。由於個案不願讓專業人員知道更多關於癲癇症狀藥物控制的細節，加上個案面試時經常無法完整回應雇主的疑問，當個案的表現可能引起雇主對職安的疑慮、進而削弱雇主的僱用意願時，就服員也無法協助代為澄清。
4. [知能]難以確認個案的人際行為特質是來自先天或後天造成：雖然職管員認為個案的人際行為表現可能與中途致殘後未妥善調適導致的心理議題有關，但服務紀錄顯示，個案的行為特質也有可能是先天的(個案伯父曾表示，個案自幼即固執難以親近，且與家人之間的關係疏離；且個案自稱致障後仍於原職場留任多年)。然而，對於中途致殘者而言，缺乏致殘前的觀察評估紀錄以致於難以比對個案致殘前後的差異是很常見的狀況；此疑問只是再次印證了專業人員服務過程中難以有效進行晤談評估、繼而擬定輔導策略的困境。
5. [知能][制度]個案的求職行動傾向以自己為主體，而以公部門就服資源為輔：服務紀錄顯示，個案自主行動力強，會自行瀏覽職缺及自行應徵、不願配合專業人員的安排，但又希望公部門能持續提供就業服務，即使就服員曾協助推介成功至競爭性職場，個案也將之視為臨時性質的工作，而持續等待多元就業開發方案的職缺。對於這類型行為表現與職重人員的期待不同的服務對象，專業人員確實難以控制服務的方向與進度，若專業人員過去比較習慣主導服務過程，則可能需要調適心態、或重新思考如何與個案發展有效且方向一致的同盟關係。
6. [制度][資源]在陳情壓力下，個案仍被派案至支持性就業服務單位：在民意代表關切的壓力下，個案順利經由職管員派案給支持性就服員，即使職管員對個案的動機仍有疑慮、個案期待一再反覆、服務關係逐漸惡化、就服員始終無法順利提供服務等不利因素持續發生，訪視委員也認為個案不應派案，但就服員仍盡力跑完一次完整的服務流程，並未退回職管端或由職管員協助連結其他合適的服務資源（最後是因個案錄取短期就業方案就服才得以結案）。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1)我認為個案能否穩定就業，是個案、專業人員、職場三者之間互動的結果。換言之，每次個案能夠成功穩定就業都有其獨特的影響因素與脈絡，不應因個案曾有成功穩定就業的經驗就把下次個案就業穩定的可能性無限上綱，或將之視為就服員必須堅持服務下去的理由。

- (2)個案的行為表現會讓就服員處在一個持續耗竭的狀態，而專業督導、訪視委員、職管員又都無法有效協助就服員解決問題(如銷案或結案)時，最合理的選擇恐怕就是將服務能量分配給其他動機更強的個案。但是，就服員是否有必要為了「帳面上看起來有確實提供服務」，而冒著破壞雇主關係的風險勉強進行就業媒合(例如第三任就服員的加油站洗車工作)?畢竟多次失聯與拒絕面試的人都是個案，就服員已經盡力了。
- (3)或許個案在職管端與在就服端的積極度不一致，或許個案的就業動機確實有問題，但不論將個案派案至支持性就業的考量是什麼，一旦確認個案當下並不適合支持性就業服務，地方政府職重窗口應該要**建置並落實合理的派案指標、轉回職管或銷案的機制**，否則恐怕會佔用就服資源並消耗就服員能量。
- (4)**擬定支持性就服標案績效目標或違約條款時，應有合理的依據**。若職管端全年派案量本身就不足，則就服端自然難以達成原先設定的年度服務績效，此時地方政府若再以績效不足為由懲罰就服單位(例如罰款)，恐怕有失公平。
- (5)從就服員的訪談中可以發現其對「就業準備度」的概念仍有迷思。個案可能很難等到「準備好了」才派給就業服務，實務上就業諮商或就業準備度的介入應該可以跟就業服務同步進行才是。
- (6)現有的支持性就業服務模式是基於智能障礙者所發展，但一旦遇到具有豐富工作經歷、認知與一般人無異、期待自己掌控服務進度的肢體障礙個案，專業人員似乎**需要另一套以個案為主體的就業服務模式**。然而，這種服務模式與現有的支持性就服本質不同，恐怕得另行設計一套服務流程、規範與成效指標。

2. 職業重建資源方面：

- (1)對於職災致中途致殘者(在醫療端)的心理支持或心理復健需求，目前似乎**缺乏有效的提早介入服務模式與支持資源**。
- (2)職管員提及目前職重服務體系中職管與就服互相對立的現象已不是新聞，雙方各有預設立場、缺乏信任、不理解彼此的運作模式、權力關係的落差等，都可能是導致關係緊張的影響因素。以服務此個案的經驗來說，職管與就服雙方對合作關係的評價就有落差(職管員認為尚可，就服員認為沒有很好)，即使職管員因其就服背景出身而能充分同理就服員的困難、也實際協助就服員與個案訂定服務契約，但對於就服員來說幫助仍然有限。
- (3)職管端若能發展出**個別化的職前訓練資源**(如：面試技巧演練)，或者由**職管員自己直接提供服務**(面試技巧演練、與個案定期討論職缺)的話，或許就不必硬把個案派給支持性就服單位了。畢竟以個案的需求似乎當下並不適合支持性就業服務模式。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1)專業人員可能需要更有效的晤談技巧，以敏感到個案諸多行為表現中的不一致訊息、在不破壞信任關係的前提下帶領個案一起面對這些不一致，進而引

導個案提出更合理的服務期待、或至少讓個案願意對專業人員說明自己的行動方向或目標。

- (2)若能提供「多次重複進出或期待反覆的個案」的服務指導原則、或因應「陳情個案」的服務指導原則，可能有助於減輕專業人員的壓力與無力感。另外，職管員的專業判斷與服務流程可能需要行政主管支持，否則以第一線職管員的角色實在無法抵擋民眾不當陳情的壓力。
- (3)現行的專業輔導機制似乎效果有限，例如外聘就服督導的次數有限、訪視會議也無法片面改變職管已派案的現況、個案研討會議流於形式等。另外，除了訪視或專家諮詢之外，資源中心的特殊個案服務對於就服員來說似乎頗為陌生，若第三任就服員當時能**申請特殊個案服務**，由資源中心提供數次陪同服務並及時回饋，或許就服員至少能藉由第三者的角度來檢視自己的服務困境，並思考可能的處理方向。
- (4)當就服員流動率高、或因人員離職造成服務空窗期時，地方政府應設計**更完善的個案服務交接機制**，以利服務銜接。地方政府業務承辦、就服單位及外聘督導應**協助新進就服員盡快熟悉服務流程、相關職重資源與在地就業市場**，例如連結其他資深就服員提供同儕支持(含經驗交流、情緒支持、職缺交流、多元觀點回饋等)、初期提供密集督導、或結合資源中心提供更及時、更密集的討論等。
- (5)職管員另外提到目前的個案研討趨勢：**容易優先批判檢討專業人員而較少還原當下的脈絡、花太多時間爭辯問題真相(與評估結果的對錯)而花太少時間討論建設性的解決方式、會後缺乏持續的追蹤與回饋機制等**，可能會使職重窗口的個案研討會議流於形式，也會削弱當事人與其他職重人員的參與動機。由於一年辦理四次個案研討是明列於推動職重個管計畫中的例行辦理事項，地方政府亦應考量安排使委員的帶領風格**兼顧當事人的立場、引導積極且具建設性的討論與經驗交流、落實會議決議的後續追蹤機制**等方式，提升個案研討的效益。

一、個案基本資料

1. 編號：G21-2
2. 障別/等級：多重障礙極重度(聽覺障礙+聲音或語言機能障礙)
3. 性別：男
4. 目前年齡：40 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC2	RC3
就服員	SE1	SE2	SE3
職管開結案日期/原因	2014/6/18-2014/12/30 (08)其他 協會方案結束無法繼續 提供服務。	2015/1/20-2015/8/24 (44)個案表示不需要 接受服務。	2016/5/24-2017/1/19 (22)經歷各種職重服 務後，判斷無法從職重 服務中獲益且不須其 他資源服務。
就服開結案日期/原因	2014/7/31-2014/12/31 其他/ 協會方案結束無法繼續 提供服務。	2015/1/29-2015/8/20 拒絕服務或表示不需 要提供服務。	2016/6/23-2017/1/19 其他/ 因案主失聯，案母告 不須職重服務故結案。
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：0 筆 自行就業：0 筆	開發職缺：3 筆 媒合職缺：3 筆，其中 2 筆獲得錄取，但有 1 筆個案自行放棄。 自行就業：0 筆	開發職缺：4 筆 媒合職缺：4 筆，其中 2 筆獲得錄取，但有 1 筆個案不願意就職。 自行就業：0 筆
服務人員轉換	無	無	無
相關資源連結	未註明	未註明	未註明

註：1. 第一、第二次就服歷程分別由不同的委外職管單位服務，其中 RC1 與 SE2 同單位，RC2 與 SE2 同單位。

2. 第三次就服歷程是由府內職管 RC3 派案給委辦就服單位，而 SE3 與 SE2 為同一個就服單位。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第二次就	植毛技術員	SE2	無	月薪, 23000	未錄取/個案試作後無法 達到職場標準。
	作業員	SE2	無	時薪, 115	有錄取但個案拒絕/個案 自覺操作機台困難度太高

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
服					而拒絕。
	包裝作業員	SE2	104/3/30-104/4/15	月薪, 21000	個案自行離職, 表示因為要早起, 容易腸胃不適, 故無法配合早班工作時段, 想換中班。
第三次就服	作業員	SE3	-	未註明	未錄取/雇主擔心案主聽力問題而未僱用。
	作業員	SE3	-	月薪, 22000	未錄取/原雇主答應錄用, 但因為看到案主的LINE動態有加入黑幫的資訊, 擔心案主過於複雜而未錄用。
	作業員	SE3	105/9/19-105/10/18	月薪, 20008	個案覺得工作難度太高, 操作機器太麻煩又擔心燙傷, 而自提離職。
	小學工友	SE3	-	未註明	原已錄取, 預定於1/3上班。但個案並未報到, 表示地點太遠、上班時間太早等理由, 不願意就職。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **具基本學習與工作操作能力**：個案具有基本學習能力與工作技巧，能勝任操作性的工作，其過去經驗透過支持性就業的密輔訓練，即可學會工作技巧。
2. **具交通能力**：個案能騎乘機車，可自行前往面試或工作地點。

個案方面的負向因素

1. **缺少內在工作動機**：個案雖然表示缺錢要養女友、過生活，但常會因為家務事（如：接送女友、幫案女友處理事情等）而影響工作出勤表現／依據其過表現，只要身邊有些錢可用，就會忘記需要努力工作，加上案家仍會給予部分資助，顯示個案缺少內在的工作動機，容易因為環境條件的變動而喪失工作動機。
2. **缺少責任感，挫折容忍度與抗壓性不佳**：個案個性較像小孩子，面對職場的要求容易畏難，選擇逃避或是離職的方式來處理，或是留由案母來最處理，本身缺少責任感。且由於抗壓性不佳，似乎稍有壓力就會容易有腸躁的症狀，習慣將工作表現差往外在歸因，無法體認是自己的問題。

3. **頻繁轉換工作影響雇主進用意願**：從資料中顯示，個案不難找到工作，但其工作穩定性不佳，最長就業史不過兩三個月，多是因個人因素而自行離職，因此頻繁轉換工作的行為已影響雇主僱用時的意願。
4. **聽障特質對於人際過度敏感**：職管員表示個案可能受到聽語障特質影響，人際敏感度高，與人互動會較多懷疑，對聽人信任感不佳，雖已用手語輔助，但似乎仍是有障礙導致的溝通誤差，專業人員也難以確認個案是否有接受到其意思。然過去曾有個案高中同學擔任的聽障就服員協助個案就業，但個案仍是意願反覆、無法穩定就業。

案家方面的正向因素

1. 無。

案家方面的負向因素

1. **主要支持者的態度影響案主的表現**：個案主要支持者是案女友，常會受到案女友的意見影響工作意願，其生活重心以案女友為主。案女友亦為聽障者，工作穩定性也不佳，加上因為懷孕在家未就業，所以個案易因家中事情而影響工作出勤，經過與案女友共同溝通後，仍是無法改善，
2. **家庭支持薄弱**：個案自行與案女友同住，會回家多是缺錢才會找案母，案母在個案多次哀求下也會提供部分金援(如：生活費、購買助聽器等)，但卻無法管束案主，案主不想工作就失聯，讓案母做後續結案處理，因此家庭支持反成為負向影響因素。

職場方面的正向因素

1. **願意給予工作機會**：個案曾推介就業成功的工作，職場包容度尚佳，即使個案多次找藉口出勤不佳，但職場仍是會願意給機會，就服人員也有協助溝通，但離職原因多是因個案自己無法調適進而離職。
2. **職場願意提供住宿；停車減免等福利**：個案曾經就業或面試的工作職場，對於個案都尚友善，經就服員爭取職場會因為交通距離遠而願意提供住宿或是停車減免等福利，反是因為個案個人因素而放棄工作機會。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
工作條件與就業需求的釐清	1. 澄清工作條件與需求： (1) 個案工作時間皆短暫，易因為自覺工作不適合就離職，在第二三次歷程中，專業人員都有針對其就業需求與工作條件作多次的釐清與討論。 (2) 第三次歷程中，就服員透過	1. (1) 個案初期配合度較佳，多會出席面試，但也會有遲到或臨時改約的情形。 1. (2) 個案在討論當下都會說是自己的問

職業重建需求	輔導策略	結果
	<p>勞保卡進行工作史分析，協助個案瞭解到其工作轉換頻繁對其就業的影響。</p>	<p>題，會願意調整，但卻會到後期又改口，顯見個案無法體認到頻繁轉換工作對其的影響，仍是以自己的心情與當下感受來作決定。</p>
<p>工作態度與價值觀的調整</p>	<p>1. 口頭提醒：多次提醒與面質案主遲到或失約的情形。 2. 訂定服務契約：透過訂立工作契約的方式(第二三次歷程)，讓案主更清楚知道工作的態度與應注意事項。 3. 三方會談：(第三次歷程)，並且就服密切回報職管案主狀況，雙方積極介入共同處理。 4. 連結資源(重要他人)：嘗試透過與案女友協同支持與確認工作需求(第二三次歷程皆有請案女友出席)，但效果不大。</p>	<p>1. 初期案主多會接受表示自己會努力改進，但持續度不佳，仍是無法改善出席不穩與臨時請假的問題。 2. 透過契約訂立，初期可以讓案主改善遲到失約的行為，但無法持續有效，因是案主自身並不認為有錯，只為應付專業人員而初期配合。 3. 第三次歷程可見就服與職管間聯繫密切，多次共同討論個案情形，但對於個案的行為仍是無法有效改善。 4. 案女友本身易干預個案行為，其自身工作穩定性易不佳，故難以成為自然支持者。</p>
<p>職場人際適應</p>	<p>1. 澄清職場人際關係：第二次與第三次工作期間，個案多會抱怨其他同事背後議論而讓個案心生不滿，但經就服員與職場釐清，並無個案所說事實，但個案仍無法接受。 2. 建立自然支持者：嘗試建立職場自然支持者(第三次就服歷程)</p>	<p>1. 溝通的誤解為聽語障者易有的情形，對於他人的不信任，難以透過就服員的說明與理解就可緩解，溝通的阻礙與過去經驗難以被調整。 2. 讓個案有問題能主動詢問，協助個案與他人互動溝通，但對於個案的就業穩定性並無明顯幫助。</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

因個案失聯故未能蒐集到個案觀點。

2. 專業人員的觀點：

(1) 個案習慣使用職業重建的資源，但因為障礙特質與溝通限制，往往易造成雙方溝通的落差，專業人員也難以確認個案話語的接收程度，只見個案在服務初期，為了求友人協助找工作，不論說甚麼都會回應說好、會改善，但無法確認此為個案內在的想法或只為回應專業人員的習慣回答，在判斷案主狀態時難以明確釐清。

(2)個案可以任意使用職重服務的資源，且初期也會配合，但多次的經驗都是會因為違反初期已討論多次的問題而自行離職，因案家無人可管控案主且案母雖不樂意仍是會提供案主金援，因此個案危機感不足，仍是有選擇與逃避的條件，但多次的行為易造成就服員的能量耗竭。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[知能]因為聽力溝通的阻礙，影響專業人員對個案需求的掌握程度：**因溝通障礙的影響，專業人員與個案間雖有善用各種方式進行資訊傳遞的確認，但對於態度，多是利用事件討論的方式來進行澄清，但難以真正掌握到個案到底理解多少，容易侷限在其表面需求(找工作、缺錢)的方式進行處遇，但個案往往一有錢，工作動機就自動削弱，求職動力無法被延續。三次的就業服務紀錄，個案都能快速被派案，專業人員多著墨在個案過去失約、工作態度不佳的表現進行討論與訂立契約，但似乎效果有限。
2. **[制度][知能]個案的工作價值觀與職重服務的目標不同，難以引發且維持個案的工作動機：**個案每次來職重求助時皆具有工作動機，故初期的配合度頗佳。然而個案的工作價值觀比較偏向短期、有錢馬上花即可，較不重視長期的穩定收入（綜觀其十幾年的工作史都是短期或臨時性工作，只要發薪後手頭有錢就可以先不工作，等到沒錢了再去工作就好），這樣的工作價值觀是衝擊到職重服務的目標。由於個案多次且重複使用就業服務資源，已經知道若要使用職重服務，就必須「聽」職重人員的，才會有人幫忙他找工作，但其內在的價值觀並不是真正認同，因此即使初期具有工作動機，但卻難以長久維持。以職重制度來說，面對這類型的求助個案，專業人員還是必須提供服務，但卻會因為個案的意願反覆與行為難以獲得有效解決，使得專業人員能量耗竭。
3. **[知能]重要支持者難以轉變為就業的助力：**專業人員有意識到案女友為案主的主要支持者與就業的決策者，也試圖讓案女友多鼓勵案主要努力工作，但卻發案案主常把失約或遲到的因素歸因為幫案女友作事，專業人員無法釐清是否真的為案女友所致。且專業人員表示個案的聽障朋友間會互相提供金援，也似乎都是臨時性或短期工作居多，因此易削減個案的工作動機，專業人員只能單點的切入工作的討論，無法結合重要他人來共同形成策略，因此確實難以扭轉個案對工作的態度與想法。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：
 - (1)個案的工作價值觀未符合職重的理念，要如何因應個案的需求調整：現行的職重服務目標，多期待個案能夠長久穩定的工作；但對於某些個案來說，其群體內有自成的生活方式或價值觀，並不見得認同職重的目標，但礙於需要使用職重服務，所以會表面上配合職重人員的要求，但其內在的想法與價值觀並未被改變，繼而在就業上形成專業人員比個案還急迫的現象。另一方面，

也因為制度上都有績效要求，專業人員也無法一直等待個案或迎合個案反覆的意願，這樣的反覆也會造成專業人員的耗竭並影響職場觀感。究竟，我們應如何看待工作價值觀與職重理念不同的身障者，要如何去因應個案的需求，卻不讓自己耗竭，似乎不是一個很容易的課題。

2. 職業重建資源方面：

- (1) **思考應增加以聽障者為主的諮商服務，降低翻譯的落差：**對於有很多內在議題要討論的個案，職重人員慣用諮商的方式來進行處遇，但對於聽障者來說，其溝通過程容易受到手語翻譯、文字溝通的誤差，難以像一般人對話能夠流暢溝通或抓取到個案溝通時表露的隱藏訊息，若專業人員不懂手語，亦只能靠手語翻譯人員協助，但卻有無法溝通到位、或僅能以片段翻譯詞句的限制。因此，針對聽障者族群，似乎應該培養熟悉聽障族群且具有能「直接溝通」的諮商人員，來協助進行個人內在議題的討論，或許能解決現行諮商無法有效執行與翻譯落差的問題。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1) **加強對聽障文化族群的了解，增加與其溝通討論的方式：**聽障者的族群互相關係緊密，也會自成支持系統，其群體間的連結很強，對於聽人是較為不信任的。因此要服務聽障者的專業人員，勢必要了解聽障者的次文化，較能夠貼近個案、與個案共同工作，深入個案的內在議題，才能有效的解決就業上的真正問題。

一、個案基本資料

1. 編號：G21-3
2. 障別/等級：精神障礙中度
3. 性別：男
4. 目前年齡：47 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1	RC2	
就服員	SE1、SE2	SE3	SE4
職管開結案日期/原因	2014/7/25-2015/6/1 (G03-44)服務使用者資格消失，或表示不須要繼續接受職業重建服務(個案以休養身體及照顧家庭需求為考量，暫無就業需求)	2015/12/25-2016/7/18 (G03-38)接受其他勞政資源服務 (個案參加職訓)	
就服開結案日期/原因	2014/8/11-2015/5/14 拒絕服務或表示不再需要提供服務	2016/1/19-2016/3/22 其他 (轉換就服員接續服務)	2016/3/22-2016/6/24 其他 (個案參與職訓課程，無就業需求)
就服過程	開發職缺：3 筆 媒合職缺：3 筆，其中 2 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 0 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：2 筆 媒合職缺：2 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：0 筆
服務人員轉換	2015/4/7 由 SE1 服務改為 SE2 服務	2016/03/22 個案要求轉換就服員服務，故結案轉由 SE4 服務	無
相關資源連結	2015/3/17 職管員欲協助個案申請職涯諮詢服務，但個案拒絕	未註明	未註明

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次	包裝作業員	SE1	2014/8/20-10/3, 44 天	月薪, 23000	個案請假次數過多，被裁員
	賣場清潔人員	SE1	2015/1/12-1/13, 1 天	月薪,	體力無法負荷

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
就服				19273	
	包裝作業員	SE1	無	無	個案擔心身體無法負荷，取消面試機會
	未知	SE2	無	無	個案表示工作地點離案家過遠，放棄面試機會
第二次就服	作業員	SE3	無	無	雇主願意錄取，但個案考量體力恐無法負荷，放棄工作機會
第三次就服	工廠保全	SE4	無	無	錄取，但以身體狀況不佳因素放棄職缺
	國小行政人員	SE4	無	無	面試沒有過關

註：除了前兩份工作確實有到職場上班之外，個案若不是放棄面試機會，就是面試獲得錄取之後即放棄工作機會。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. **一般人際互動技巧佳**：個案具備一般人際互動技能，談話間皆能拿捏應對進退，可與人互動良好。
2. **理解、認知能力良好**：個案在理解及認知能力方面是與一般人無異的，能夠清楚明白專業人員談話之內容。
3. **具表達能力**：個案能清楚表達自己的意見，並與專業人員共同討論。
4. **具交通能力**：個案能騎乘機車，可自行前往面試或工作地點。

個案方面的負向因素

1. **就業動機不明**：個案多次在面試前或準備上工前，臨時放棄機會，且不大積極找尋工作機會，僅被動等待就服員媒合。
2. **挫折容忍度、抗壓性低**：個案在面對職場工作要求或與同事的相處時，經常一遇到困難便受挫想要離職；面對面試也有同樣的狀況，一感到壓力便找理由逃避。
3. **生理障礙限制**：個案有時會受到病情影響，造成身體、精神不適，體耐力狀況不佳，無法負荷工作或面試之情境。

4. **對自身障礙程度接納度低**：個案雖口頭表示對障礙接納，但其實在職場上仍不願意障礙狀況被揭露，且個案覺得因為障礙疾病而毀了一生，自信心低落，對自己感到失望無力。
5. **負向思考**：個案覺得自己根本無法找到工作，因為自己年事已高，且患有精神疾病，整體就業市場又差，根本沒有人會想錄用個案，就是一天過一天，不覺得自己能去工作。

案家方面的負向因素

1. **案家未能參與職重服務**：案家人雖然都支持個案能有工作，但每個人態度不一；案母以不斷給予壓力的方式督促個案找工作，案父、案妻則抱持較消極的態度，但皆未能在就業上激勵個案。

職場方面的正向因素

1. **願意給予工作機會**：職場願意給予個案工作機會，即便個案在離職後又向人事請求回職場工作，但又發生曠職事件，職場仍願意繼續給予工作機會，直到個案不斷請假影響工作產量才予以解雇。

職場方面的負向因素

1. **工作環境吵雜髒污**：職場環境並不妥善，有噪音及髒污，個案相當在意。
2. **工作條件不合乎個案期待**：職場工作需加班，或需要久站、搬重物，個案表示體能無法負荷。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
挫折容忍度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭心理建設：就服員向個案解釋同事說話較大聲並非責備個案，請個案不要因此感到挫折。 2. 情緒支持：職場工作量大，就服員以口頭鼓勵方式請個案盡力而為，學習同事不抱怨、勤做事的工作態度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案當下皆表示不會感到挫折，也欣然接受同事的指導。 2. 個案表示會學習同事工作態度，減少抱怨。
體耐力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒支持：該職場工作項目勢必讓個案體力消耗，就服員僅能鼓勵個案慢慢適應工作，並學習同事的工作持續力。 2. 調整工作流程或申請職務再設計：就服員預計與雇主討論調整工作流程，或申請職務再設計以克服個案體耐力之限制。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 僅情緒支持仍無法改善個案體耐力之限制，個案工作之意願起伏不定，最終已離職收場。 2. 紀錄中未見就服員與雇主討論工作流程及職務再設計的策略。
就業動機（意願）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認就業意願：就服員給予個案時間思考就業意願。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案仍無法適應工作之負荷，離職。

職業重建需求	輔導策略	結果
	<p>2. 連結資源(重要他人)：職管員與就服員與案家人連絡，請案妻子予以鼓勵與支持。</p> <p>3. 連結資源(就業諮商)：就服員建議個案可以使用就業諮商，提升職前準備度。</p> <p>4. 聯合團督會議：於第一次服務歷程時，職管員、就服員、職管督導、就服督導及職重資源中心人員共同舉行團都會議討論個案就業議題；並於會議上決議，由職管員協助與案家溝通並連結職涯諮商資源，就服員則暫時停止媒合工作機會，但仍持續開發職場，並請個案自行找尋工作機會，之後就服員再提供就業服務，若個案仍拒絕配合，則以結案處遇。</p> <p>5. 簽訂服務契約：第四位就服員一開案便以簽約的方式與個案確認個案工作動機，若無故不配合就業服務達三次，則予以結案。</p>	<p>2. 個案表示案母給予的壓力太大，影響個案就業之情緒。</p> <p>3. 個案表示不需要就業諮商資源，休養生息比較有用。</p> <p>4. 職協調管員與案家溝通，就服員則繼續開發工作機會，若個案仍欲絕配合，則以結案處遇。</p> <p>5. 個案向就服員表示無須再提供就業服務，但隨後又改口，表示願意繼續接受就業服務。</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **身體狀況無法找到合適工作：**個案表示自己自從發病後，一切的人生都變了，需不斷服用藥物控制，且會影響體力，再加上年紀漸增，自覺不受就業市場歡迎，難以找到合適工作職缺。
- (2) **大環境景氣不佳，影響就業機會：**個案表示目前大環境的經濟狀況並不佳，在就業環境未變良好之際，是很難找到工作機會的，老闆大多會想僱用年輕力壯的年輕人，不會考慮自己。
- (3) **可接受多元就業工作：**個案表示類似像多元就業方案的工作職缺是可以接受的，因為之前都有做過類似的工作，比較輕鬆、無需太多勞力，自己的體能狀況較能負荷。
- (4) **與職重專業人員合作效果有限：**個案表示專業人員有不斷幫個案找尋工作機會，但是都沒有找到符合個案期待的工作，沒有太大的幫助。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **期待運用案妻支持力，增強個案就業動機：**職管員表示案妻是個案主要的支持者，可能較能影響個案之就業動機，改善個案的配合度，但此次服務中皆

未有機會與案妻多作接觸聯絡，或許若能與案妻有些合作，對個案之就業會更有幫助。

- (2) **未針對個案職涯部分進行充分的探討**：專業人員在與個案討論職涯方向時，除進行晤談之外，沒有再更深入的了解個案的職涯嚮望。職管員表示或許有運用卡片媒材的方式，可以再與各案進行更深入的就業討論。
- (3) **前期評估難以掌握個案就業動機**：職管員表示在前期評估個案時，很難發現個案就業動機之反覆，因為個案狀況是相當良好的，也讓人感受到想工作的動力，直到真實開始找工作時，才出現猶豫、反覆的狀況。
- (4) **期待運用購買式服務提升個案職前準備度**：職管員表示個案職前準備度尚有很大的進步空間，但目前未有合適的資源可協助個案，若能發展購買式服務資源，或許可以較有方式給予個案支持協助，提升就業之穩定度。
- (5) **未能與個案建立友好服務關係**：就服員認為與個案在服務關係上是良好的，但一次又一次地拒絕職缺，就業決定反覆之下，到後期有感受到個案似乎在排斥就服員，關係有些微緊張。
- (6) **嘗試協助個案連結就業諮商資源，但未能落實執行**：專業人員在服務期間，都有察覺個案可能有心理之議題，期待透過就業諮商資源協助個案，也嘗試與個案說明並協助連結，但個案予以拒絕，以至於未能連結就業諮商資源。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[知能][資源]缺乏探索個案心理議題之方式**：在服務過程中，可發現個案確實有就業的動機，但往往在要實際面對就業或面試時，便會找各種理由放棄。專業人員有意識到個案可能有心理議題需求，但個案本身未有覺察，拒絕職涯諮商服務。因此專業人員只能透過不斷找尋符合個案期待的工作職缺，進行就業服務，但個案對就業之擔憂卻未能找到方法予以協助。
2. **[知能]對個案不夠了解，未針對個案能力進一步評估**：綜觀三次的服務歷程中，個案的體耐力、抗壓性皆是影響個案就業穩定的主要因素，但專業人員未有針對此部分進行了解評估，僅依循個案期待，不斷媒合工作機會，卻忽略個案待業許久之後的身體功能狀況。
3. **[制度][知能]若未能達到現行服務績效的期待，個案的進步便較難被肯定**：現行的服務績效規定個案須進入職場工作(加勞保)，才能算是服務績效，因此專業人員在服務個案時，會較專注於個案能盡快到職場上工作為主。而在服務過程中，可以發現個案其實尚未準備好進入職場，面對工作或面試的壓力，經常會處於掙扎、反悔的狀況。其中個案有成功赴約面試並獲得錄取，但最終仍放棄的經驗。而對專業人員而言，較難肯定個案這些些微的轉變與進步，因為個案仍未達到服務績效的預期。
4. **[制度][知能]訂定服務契約的輔導策略易影響服務關係緊張**：服務歷程中就服員運用與個案簽訂服務契約的策略，明顯使個案更感受到壓力，而使服務關係變為緊張。

5. **[知能]有意識到家庭支持的重要性，但未能連結：**專業人員在服務中有意識到需要連結家庭支持力量來協助個案，但卻都未能如期連結到家庭支持。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) **服務績效計算的限制：**目前在職業重建服務中，唯有個案成功就業後，才能算有成效，但此個案明顯非立即能就業者，但已下派至就服單位，因此也僅能嘗試媒合個案就業。個案雖無法立即就業，但其實已有些許進步，從初期不敢面試，到後期已有嘗試面試，但這樣的進展是無法符合職業重建服務中的績效，因此專業人員也難以將此視為個案的進步。
- (2) **交辦案件對職重服務的影響為何：**此位個案在多次的職重服務中，皆是縣長室交辦案件。值得思考的是，交辦案件往往是專業人員感到困擾的個案，因為這類個案已經不易服務，但由於是交辦案件而需要定期回覆上級主管的壓力，所以在服務的過程中，有些專業人員因此會盡量以較快的速度進行評估或轉介，但這樣真的有清楚了解個案的需求與能力了嗎？抑或是只是回應交辦案件的動作？

2. 職業重建資源方面：

- (1) **發展購買式服務資源：**目前職前準備資源多以講座或短期團體的方式進行，但對於項此類個案需要更紮實、更完整的準備資源時，往往便無法滿足，使得專業人員也只能運用當下僅有的資源進行服務，效益自然也不盡理想，或許若能針對個案打造個別化的職前準備訓練，對於個案及職重服務能有更好的收穫。
- (2) **職涯諮商的運用：**職管員與就服員皆有提到要使用職涯諮商的資源，但其實專業人員也未能再說明更詳盡，因此即便真的運用諮商的資源，效益也是存疑；另一方面，諮商人員也未必對個案更熟悉，同樣需要花費時間建立關係，但諮商的次數是有限制的，有可能才剛建立關係，就即將要結束，因此效果也可能是有限的。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1) **個案的職涯發展階段：**對於個案的職涯發展階段可能還處於「蒐集探索」與「選擇」的階段，似乎還未到「求職」的階段，個案本身可能為能覺察自己的狀況，而專業人員有些覺察，但除了就業諮商資源之外，也沒有其他策略因應此狀況。
- (2) **無法釐清、提升個案就業動機：**此類個案在一開始給專業人員的觀感都相當良好，認為其就業條件佳，但當轉到支持性就服員階段後，困難才層層冒出，甚至服務到後期專業人員以無法確認個案之就業動機，而如何釐清、提升個案的就業動機是專業人員需要學習的知能。

- (3) **家庭方面**：專業人員都有覺察案家的支持度對於個案而言是影響就業重要的因素之一，尤其是案妻，但在服務歷程中也只能透過簡短的訪談或柔性的勸導，希望案家人能支持個案就業，無法、亦沒有時間更深入地與案家人工作。
- (4) **評估知能**：在服務歷程中，看到專業人員都相當努力在為個案媒合工作機會，但研究者觀察，似乎對於個案的能力是缺乏評估的。職管員在前端未嘗試運用試做的評估方式來評估個案能力，僅以晤談進行評估，較難看到個案實際能力的全貌；而就服員只能不斷依循個案期待媒合工作機會，但是也未針對個案在能力予以評估，以致於不斷媒合工作機會卻無法符合個案期待。
- (5) **提昇輔導晤談能力、學習關係建立之技巧**：專業人員在不知道如何繼續服務個案時，常會不慎將服務關係操作得更為緊張，最後只能提出運用職涯諮商的資源，期待其他資源介入輔導，但或許專業人員若能提升輔導晤談的專業能力，培養關係建立之技巧，或許就不會使服務關係緊張，而能繼續與個案討論服務目標。

一、個案基本資料

1. 編號：G21-4
2. 障別/等級：智能障礙中度
3. 性別：男
4. 目前年齡：29 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1、RC2	無	無
就服員	SE1	SE2	SE3
職管開結案日期/原因	2014/8/14-2015/5/10 (G03-12)穩定就業三個月以上	無	無
就服開結案日期/原因	2015/3/12-2015/4/16 長期醫療	2015/6/17-2015/10/27 接受其他勞政資源 (個案自行參加職業訓練)	2016/8/1-2016/9/26 長期醫療
就服過程	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 0 筆獲得錄取 自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：1 筆(原 RC2 所連結之洗車坊)	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取 自行就業：0 筆
服務人員轉換	2014/10/2 因 RC1 離職，交接給 RC2 繼續提供服務	無	無
相關資源連結	2014/9/29 職評開案 (評估應先進入庇護性就業職場) 2014/10/23-11/25 購買式服務-洗車坊職前訓練(為期一個月)，後由該洗車坊所僱用。 2014/12/13 連結社政個管資源協助個案家庭及醫療支持。	2016/1/15 RC2 (當時已結案)後至個案自就業職場訪視處理個案情緒。	2016/8/5 RC2 (當時已結案)協助連結支持性就服員進入個案自就業職場輔導。

註：1. RC2 雖已於 2015/5/11 結案，但研究小組進行訪談時，RC2 仍與個案維持聯繫(非正式的服務關係)，RC2 仍提供個案個人情緒層面的支持、至個案自就業職場追蹤、追蹤個案醫療服務使用情形，而 RC2 結案後紀錄追至 SE3 結案為止。

2. 個案經職評評估適合庇護性就業安置，但是職管員、職評員雙方皆考量個案過去曾有競爭性職場的就業經驗，因此，後續服務朝向支持個案進入競爭性職場為目標。
3. 第三次就業歷程，該賣場工作同樣由案主自行應徵，並由 RC2 協助案主向 SE2、SE3 詢問能否進場協助輔導，SE2 認為從過去服務經驗來看，個案多次未能遵守工作規則及用藥不穩定、情緒議題影響工作表現，因此 SE2 與就服督導評估，即使有支持性就服員進場輔導，實際輔導效果仍有限，且 SE2 認為自己無法達到約束個案行為的效果，執行輔導策略有困難，故回應 RC2 請經驗豐富的就服員進行協助；最終經 RC2 的努力下，確認由 SE3 開案入場進行輔導。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就服	汽車美容 A 廠雇員	RC2	未註明	未註明， 每月約 5000-10000 元	個案自行離職 (人際及情緒問題)
第二次就服	汽車美容 B 廠/洗 擦車人員	SE2	2015/6/26 -2015/9/28, 94 天	時薪， 120	遭雇主辭退 (請假頻繁、職場衝 突)
	汽車美容 A 廠雇員	無	未註明	未註明	個案自行離職 (職場衝突)
	便利商店清潔工	無	未註明	未註明	遭雇主辭退 (工作表現不佳)
	某商城洗碗工	無	未註明	未註明	未註明
第三次就服	某大賣場/廚務清 潔員(洗碗工)	SE3	2016/8/11-2016/8/16, 6 天	月薪， 11100	個案自行離職 (情緒問題)

註：個案於 SE2 結案至 SE3 開案的間隔，曾有參加一次職業訓練(訓後未媒合就業)及三次自行就業的紀錄。

四、個案方面影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **具明確就業方向及就業動機**：職管與案主討論就業方向過程，職管員認為個案清楚自己表達自己期待的職務類型(室內汽車美容)及所期待的工作條件，熟悉該類型的工作型態及工作內容，同時職重個管員增強個案能夠自己獨立賺錢的動機。
2. **給人的第一印象佳**：個案給雇主及服務人員的第一印象為待人溫和有禮、配合度高，服務初期給人印象良好，因此尋覓工作時，易獲得雇主錄用。
3. **與職管員的連結緊密**：個案與職管員具良好的服務信任關係，當個案遇到情緒困擾或是工作困難時，能夠主動尋求職管員的支持(情緒支持/醫療方面)。

個案方面的負向因素

1. **不善於處理職場工作壓力**：當個案面對工作量壓力、或在職場遭到指責時，容易產生對他人言詞/行為的負向想法，個案曾在職場上無法控制當下的情緒行為(如：在職場上哭泣、摔東西)，而影響個案的工作意願，此外，個案曾與同事發生肢體衝突而遭辭退。
2. **對於工作習慣的固著性高**：個案在職場傾向依照自己熟悉的工作流程或工作方法操作，不習慣由他人(如主管、同事或就服員)的直接指導，當對方指導的方式與自己的工作習慣相左，則容易在出現不滿或是離職的想法。
3. **出勤不穩定**：在第 2 次就服歷程，個案數次因身體不適(從服務紀錄無法釐清個案是因職場情境壓力、還是用藥的原因而導致身體不適)向雇主與就服員請假，最長請假天數達 1 周，讓雇主無法接受的是個案曾上班到一半，便表示中午要與教會的人吃飯，就直接向雇主請假下半天的假，最後雇主以頻繁請假為由將個案辭退。
4. **自我管理 ability 偏弱**：個案用藥不穩定也是影響就業穩定因素，雖然職管員與就服員曾針對個案規律用藥的議題給予支持(陪同回診、檢查藥袋)，但是個案缺少支持者可以協助支持自我管理，也間接影響個案在職場的穩定度。

職場方面的正向因素

1. **就業初期包容性高**：在個案就業初期能夠給予個案彈性調整的空間，如：身體不適請假，或是六、日參加教會活動而沒上班，由 RC2 所連結的職場，在個案有情緒不穩時，可以讓個案在旁小歇，或是直接讓個案請假回家休息。

職場方面的負向因素

1. **同事對個案負向評價**：職場同事對個案壓力調適需求及行為的理解有限，在同工同酬的情況之下，會希望能夠盡快提升個案的工作速度，但反而造成個案工作情緒的壓力，導致個案出現不適應的表現。

案家方面的正向因素

無。

案家方面的負向因素

1. **家庭缺乏重要支持者**：雙親離異，案母對個案較有約束力，但是因分居之故，案母支持效果有限，案父和個案關係較為冷漠，祖父母皆年邁，對於個案衛教及用藥行為無法充分支持，家庭也較欠缺教導個案自我管理的概念。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
情緒壓力因應及合宜的行為表達方式	<p>1. 提供情緒支持：</p> <p>(1)於第一次服務歷程，職管員親自到洗車職場了解個案工作情況，另外，當個案出現情緒問題而無法工作時，提供情緒支持及安撫。</p> <p>(2)由第二任與第三任就服員均採取口頭安撫、勸說方式。</p> <p>(3)職管員的做法是透過安撫及暫時讓個案抽離現場，緩解個案當下的情緒反應。</p>	<p>1. 在個案情緒當下能夠暫時穩定個案情緒，但當專業人員離去，職場自然支持者無法延續提供支持。</p> <p>2. 缺乏自然支持者，而同事對工作速度的批評，無形增加個案在職場壓力，職場中未能提供後續的情緒支持。</p> <p>3. 當專業人員不在場時，則較難以有人可以扮演支持的角色。</p>
建立正確的工作規範的觀念	<p>1. 示範及口頭勸導：</p> <p>(1)就服員示範及口頭要求遵循工作規範。</p> <p>(2)第三任就服員採取口頭教導方式，要個案要配合職場規範穿戴工作手套。</p> <p>2. 教導工作規範：第二任就服員曾在密集輔導過程教導個案請假的規則及流程。</p>	<p>1. 就服員自覺口頭教導的輔導策略，對個案行為只有短暫的約束效果。</p> <p>2. 個案在工作規範上仍較堅持己見，如：出勤、工作安全設備的穿戴，當個案不同意職場要求及規範時，往往自行離職或是遭雇主辭退。</p>
穩定使用藥物及藥物諮詢	<p>1. 陪同回診：</p> <p>(1)職管員在第一、第二任就服員服務歷程均有提供回診，同時第二任就服員提供陪同回診服務。</p> <p>(2)當個案用藥不穩定時，由職管員陪同個案至醫院施打長效針。</p> <p>2. 確認個案服藥狀況：第二任就服員在職場有意識到個案穩定用藥的需求，因次會每日檢視個案藥袋，以確保個案有穩定服藥。</p>	<p>1. 個案缺少案家人支持，個案就業期間用藥仍不穩定，常常有多吃或是吃不夠的，仰賴專業人員口頭叮嚀，無法維持規律用藥的需求。</p> <p>2. 陪同個案施打長效針，對個案就業中的干擾症狀具有穩定效果。</p> <p>3. 在服務期間職管員每月固定陪同回診可以掌握個案的醫療需求及更新就業評估方向。</p>

職業重建需求	輔導策略	結果
工作技能訓練	1. 連結資源(購買式服務) ：連結職訓洗車職場，讓個案接受一個月的工作技能的洗車訓練服務	1. 在第一次職重歷程，個案完成訓練後直接以兼職方式被該訓練職場僱用。 2. 個案在該職場從次兼職洗車工作近一個多月，最後因人際及情緒問題離職。
金錢使用及管理	1. 教導金錢辨識 ：由第二任就服員教導解個案辨識鈔票金額。 2. 教導金錢管理 ：第二任就服員設定個案每月存錢目標，達標後可逐步增加零用錢。	1. 第二任就服員未針對金錢管理的輔導策略持續追蹤，無法得知輔導結果。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

(1) **就業初期的工作壓力調整**：個案自覺希望在就服員的協助之下，讓職場理解到自己是身心障礙身分造成的限制，例如說健康狀態、體能方面比較沒辦法馬上達到雇主的期待，希望可以慢慢增加工作量，但整體而言，個案認為從職業重建個案管理員的服務過程得到情緒支持，對於職業重建服務感到滿意。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **個案適合庇護性就業，但無適合安置資源**：職管員評估個案較適合以群組就業服務模式提供就業，且職評評估結果建議個案應從庇護性就業開始，等待情緒控制及用藥穩定後再進入支持性就業，但當時並無合適的就業安置資源，最後協助使用購買式服務，並連結最可及的支持性就業服務。關於其他可連結的替代資源，職管員認為日間小型作業設施的環境也適合個案進行工作訓練，但案家不願意付費讓個案接受小作所服務；另外，職管員認為未來若有機會再服務個案，庇護見習服務可能會是可使用的資源之一。
- (2) **情緒行為輔導的需求高**：職管表示個案未能穩定就業主要原因是情緒行為引起，但案家方面也缺少重要他人來教育個案情緒行為表達的合宜方式，危機往往出現在職場，專業人員才有機會可以介入處理、討論，但實際介入效果有限。
- (3) **案家支持度低**：在服務過程中，專業人員曾希望能夠增加家庭對個案就業的支持，包括：情緒方面、藥物使用方面，但由於案家對個案就業的態度並非相當積極，雖有職重個管員曾連結社政個管提供家庭諮詢及支持醫療服務，但是當案家缺少重要支持者時，來自家庭外的支持效果相當有限。
- (4) **挫折調適能力**：以第三任就服員觀點認為，當個案有就業需求就會盡量提供服務，但如果職場真的無法接納個案負面的工作行為，或是個案因挫折而產

生情緒行為，就服員會考慮安排個案下線重新與個案討論職場發生的困難，若是個案在服務過程仍情緒不穩定，則會先以結案處理，等個案達穩定後再開案就業。

七、服務過程的議題

1. **[制度][資源]在雙軌制之下，專業人員的服務權責分散：**在派案給第一任就服員時，就服員不認為個案合適進入支持性就業而結案，顯示職管、就服雙方評估確實有落差，職管員認為可推介至競爭性職場，但就服員及就服督導均評估個案應接受長期醫療服務，顯示雙方評估方向完全不同，這也影響雙方在服務轉介及供給的困難。後續兩次就服歷程均為就服自開案，從系統紀錄及訪談結果，看不出雙方針對個案就業問題提供有效的介入。
2. **[知能]職評結果未就在業服務中的運用：**第三任自行開案服務的就服員不知道個案曾在第一次歷程中接受過職評服務，顯示後續服務人員不清楚職評報告的結果發現，因此服務策略未能延續到該次就業安置服務之職場。
3. **[知能]支持需求高的個案褪除職場支持的時機點：**從個案服務史及過去工作經驗顯示，個案在職場上的人際關係及挫折調適需要高度支持，但是就服員在密集輔導 10 天後便轉入追蹤輔導，職場服務的間隔拉長至一周一次，但個案就業問題通常是密集輔導結束之後才發生，僅以連續 10 天密集輔導便褪除支持，似乎不足以協助穩定個案就業。
4. **[知能]缺少有效、結構化的行為輔導策略：**就服員在個案情緒及衝動行為的介入，較缺少結構化的行為輔導策略，例如：在密集輔導服務過程中多以口頭叮嚀、口頭勸導、糾正等策略，但效果結果僅止於當下，實際輔導成效並不理想。此外，由於後續兩次就服歷程，職管未能開案服務，因此較少看見職管員與就服員雙方重新評估個案需求，討論有效的輔導策略，導致當個案安置出現困難，最終就服員只能讓個案離職處理。
5. **[資源]購買式服務資源的應用及成效評估：**購買式服務提供了職管員延長 1 個月的評估時間，這 1 個月的工作態度訓練期間，提供職管員有充分的時間進行評估，藉由實地評估個案的職場工作態度的表現，來追蹤個案情緒穩定、用藥穩定。不過值得思考，購買式服務的訓練中曾使用行為輔導策略，有無應用到後續就業服務，這些策略若能夠由就業服務員延續服務，更能凸顯購買式服務的價值。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：
 - (1) **在雙軌制之下，職管、就服的合作關係為何？**：雖然職管員僅開案一次，第二、第三次支持性為就服員自開案，但從訪談了解職管員參與三次就服歷程，且後續兩次就服服務也是透過職管員協助連結就服資源，並請就服員開案提供協助進入職場提供支持。只不過，當個案在職場上遭遇行為問題一再反覆

發生，職管員與就服員缺少合作討論個案需求的機會，職管員的支持功能及角色淡化不少，轉變為以追蹤醫療及提供支持性就服資源連結為主，在這個案例中，雙方的服務權責及合作關係顯得不清楚，且就服歷程中並未回到職管重新連結合適的服務資源，職管員難以真正發揮評估者、資源管理者的角色，使個案反覆使用支持性就業服務，無法使其穩定就業。

- (2)**職管評估端的資料未轉移至就服**：服務歷程中職管員曾運用了職評服務及個別化訓練服務，只是很可惜，這些在未登入系統上的資料，若職管員未主動提供或是就服員不知道個案曾接受上述服務，就服員並無法有效運用過去的服務史及評估資料，有效的輔導策略及建議也無從得知。

2. 職業重建資源方面：

- (1)**庇護資源難以滿足高支持個案的需求**：該縣市有合適的庇護職場，但礙於當下員額已滿，且距離庇護職場距離案家過遠，而無法提供合適的庇護就業服務，顯示出庇護資源不一定能夠立即滿足高支持個案的就業需求。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1)**缺少有結構的行為輔導策略**：當高支持需求個案進入支持性就業後，支持性就服員不一定有能力的可以提供如此大量、高密度的情緒適應及行為支持，另外，當就服員的主要優勢在於開拓就業機會，而在職場輔導的知能相較之下偏弱，不易協助個案穩定就業。
- (2)**就服員的專業支持有限**：當支持性就服員在服務遇到困難時，雖有與督導討論服務策略，但是實際執行上仍由就服員獨力完成，但當就服員仍無法有效提供介入時，職管員或是就服督導應可以一起進入職場評估現況，以協助支持專業人員服務支持需求程度高的個案。
- (3)**密集輔導的次數僵化**：從就業歷程中可以發現當職場自然支持者尚未建立或是缺少自然支持者的情況下，就服員便結束 10 天的密集輔導轉入追蹤，但密輔 10 天似乎不足以支持個案穩定就業，對於提供個案職場密集輔導的需求的方式似乎過於僵化。

一、個案基本資料

1. 編號：G21-5
2. 障別/等級：智能障礙輕度
3. 性別：女
4. 目前年齡：31 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	RC1		
就服員	SE1	SE2、SE3	SE4
職管開結案日期/原因	2013/12/12-至 2017/8/2 尚未結案		
就服開結案日期/原因	2014/2/10-2014/10/8 其他 (由職管員轉介進行生 心理狀態評估與後續 資源連結服務)	2015/2/9-2015/10/24 其他 (案主自行就業已滿 1 個月且對工作感到滿 意)	2016/1/12-2016/5/24 其他 (由職管員轉介職重中 心輔導計畫，暫無使用 支持性就業之需求)
就服過程	開發職缺：5 筆 媒合職缺：5 筆，其中 3 筆獲得錄取 案主自行就業：1 筆	開發職缺：7 筆 媒合職缺：4 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：2 筆。	開發職缺：0 筆 媒合職缺：0 筆。 案主自行就業：2 筆。
服務人員轉換	無	2015/4/1 SE2 離職，改由 SE3 接 續服務	無
相關資源連結	2014/5/20 職管員協助 連結社工介入了解案 主在校期間疑似被性 侵事件 2014/10/8 職管員申請 職重資源中心評估服 務以了解案主的就業 障礙原因	未註明	2016/3/2-4/27 職管員 協助連結職涯諮商輔 導，共 8 次 2016/4/14 職管員連結 職重資源中心評估方 案

註：研究小組進行訪談時，職管員、第四位就服員仍與個案維持一定的信任關係，職管員認為雖找不到有效方法支持個案、但個案卻又相當認真工作，故目前(2017/8)仍不想放棄個案並持續追蹤，尚未結案。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就服	環境清潔工	SE1	2014/2/20 面試未錄取	日薪, 700	未註明
	百貨公司/環境清潔員	SE1	2014/3/13 面試未錄取	未註明	職場決定錄取就服站介紹之其他身障者
	大賣場/環境清潔員	SE1	2014/3/25-3/28, 3 天	月薪, 17000	交通困難(就服員協助提離職)
	醫院/環境清潔員	SE1	2014/4/2-5/10, 38 天	月薪, 10000	其他/因工作表現不佳影響公司標案而被解雇
	美食街/兼職, 未註明職稱	自行就業	2014/4/10-4/14, 4 天	未註明	個案決定以環境清潔員工作為主
	醫院/環境清潔工	SE1	2014/7/1-9/23, 84 天	月薪, 19500	其他/不聽從主管指導而被雇主以不適任為由解雇
第二次就服	醫院/代班清潔人員	自行就業	2015/1/19-2/28, 40 天	未註明	契約到期
	洗衣廠/作業員	SE2、SE3	2015/3/12-5/31, 80 天	月薪, 19273	未註明/因工作速度跟不上他人而被解雇
	醫院/兼職臨時工, 未註明職稱	自行就業	2015/6/15-10/24?, 至少 131 天	未註明	不明
	國小/臨時清潔人員	SE3	2015/7/29 面試未錄取	未註明	職場錄取其他身障者
	國小/臨時行政助理	SE3	2015/8/21 面試未錄取	未註明	資料缺件不及補件
	工廠/包裝作業員	SE3	2015/9/17 面試未錄取	未註明	未註明/因個案體型瘦, 雇主顧慮其體力表現而未錄取
第三次就服	展覽館/清潔人員	自行就業、SE4	2016/1/2-2/29, 58 天	月薪, 20500	工作能力無法勝任/因工作態度不佳且排斥指導而被解雇
	醫院/臨時代班人員, 未註明職稱	自行就業	2016/3/3-?, 天數不明	未註明	不明
	美食街餐館/內場服務人員	自行就業	2017/3-2017/8/2-?, 至少 123 天	未註明	持續就業中
	麵店/兼職外送人員	自行就業	2017/?-2017/8/2-?, 天數不明	時薪, 未註明	持續就業中

註：2017/8 訪談時，個案已自行找到並從事醫院美食街餐館內場的午班工作，已持續約 4-5 個月；個案每天中午準時上班，上午則隨時支援住處附近的麵店外送工作。

四、影響個案就業穩定的因素

個案方面的正向因素

1. **工作動機強烈**：三次就服歷程中皆表現出積極求職與認真工作的態度，可接受兼職工作型態且對雇主的配合度高。
2. **清楚自己適合從事（如清潔）與不適合從事的工作類型**（如重體力勞動或要求速度的工作），但也不排斥能力可勝任的職缺。
3. **工作表現初期能符合職場要求**，不論是就服員推介或自行就業，當密集輔導告一段落後，個案的工作表現皆能達到雇主當下的要求。
4. **有能力自行找到臨時兼職職缺**（如清潔代班、美食街內場工讀生、麵店外送員）並持續從事該類兼職工作。

個案方面的負向因素

1. **不易覺察自身的問題**：當別人善意提醒個案改善時，個案經常無法理解，最後常帶著情緒解讀成是別人在挑他的毛病；當職場對職重人員反映個案的問題時，通常主管或同事累積的不滿已經相當多，但個案本身能感受到的仍相當有限。因此，個案不太理解為何自己已認真工作卻仍被解雇，只大略知道自己的工作速度不足、當職場要求速度與品質時自己的能力無法兼顧。另外，個案也難以理解一直轉換工作對於自身職涯與雇主印象的負面影響。
2. **對命令或指導的服從性低**：個案在職場卻傾向依照自己熟悉的工作流程或工作方法操作，且不易透過他人（如主管、同事或就服員）的直接指導或間接提示（如就服員提供的工作步驟檢核表）而調整，個案歷次被解雇的原因都與此特質有關。
3. **人際互動技巧不足**：個案雖然能跟同事維持一般的互動，但一旦涉及工作表現的評價或指導（如：主管或同事當場指出個案問題或指導其修正工作方法）時，個案常以不合宜的方式回應（如沈默、辯駁或離開現場）。個案歷次被解雇的原因都與此特質有關。
4. **應變能力有限**：當職場出現臨時狀況（如領班臨時指派輪調責任區域）時，會造成個案的工作表現混亂，當職場要求須自主檢視工作表現（如不定期巡視廁所清潔狀況）時，個案常無法達成。
5. **對自己認知障礙限制的了解與接納不足**，雖然這並不影響個案認真工作的態度，但卻會影響其在職場上的人際適應與情緒（如：個案期待自己在職場被當成一般人對待，不願主動揭露自己的障礙身份，但自己做不來時卻又期待他人能協助與包容）。

職場方面的正向因素

1. **雇主願意接受職重人員的介入與輔導**：雇主大都能接受就服員現場密集輔導，或參考就服員的建議進行職務調整。

職場方面的負向因素

1. **無法有效管理個案的工作流程與工作行為**：外包清潔廠商的現場主任與同事皆無法有效管理個案，因此只能一再聯絡就服員入場輔導。就服員認為，一般智能障礙輕度的個案即使工作表現不佳，仍可透過軟技能表現提升雇主的包容度，但個案在主管與同事眼中卻無法建立（或長期維持）良好的印象分數，使得歷次就業都以被解雇收場。
2. **雇主的人事決定容易受到發包單位的意見而影響**：其中某任雇主曾礙於發包單位的觀感而要求就服員減少現場輔導頻率，使個案需要現場密集觀察與介入時，無法及時獲得輔導，是某次個案被解雇的因素之一。另外，個案駐點時的工作表現不佳被發包單位一再指正或開罰單，間接影響到總公司未來的承包機會，則是另一次個案被解雇的原因。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
獨立交通能力有限	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教導公車通勤路線(第一次就服歷程) 2. 陪同引導交通路線(第二次就服歷程) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一次就服歷程中，曾因通勤時間因素(需轉1班公車且晚歸)影響而離職 2. 第二次就服歷程中，個案雖已可自行騎乘機車，但曾因迷路而錯失某次面試機會
應變能力不足、難以判斷輕重緩急	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調整工作內容：職場主管曾調整個案的工作內容使其定點定時進行廁所清潔 2. 建立工作流程：歷任就服員皆協助建立工作流程順序或工作步驟檢核表等視覺提示 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有助於改善個案一開始因機動輪調負責大廳、樓梯間而造成的混亂 2. 個案在定點廁所清潔方面仍無法隨時因應他人使用完畢及時檢查髒污，須仰賴主管或同事的提醒
對命令或指導的服從性低	<ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭提醒：不斷提醒與面質(第一次就服歷程) 2. 連結資源(重要他人)：嘗試透過案母協同輔導與支持(第一次就服歷程) 3. 更換不同特質就服員：職管員改派特質較為柔軟且能夠給予個案彈性傾聽的就服員提供服務(第二至第三次就服歷程) 4. 職場訪視：職管員陪同就服員至職場訪視 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 造成服務關係緊張與個案的情緒反應 2. 案母與個案的互動方式常造成個案負面的情緒反應與對專業人員的誤解 3. 服務關係改善，個案能主動向就服員求助，但仍時常對職場主管或同事的指導產生情緒，或以不合宜的方式回應 4. 訪談時個案表示職管員訪視對職場主管造成干擾，是害自己被解雇的原因
自我覺察	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陪同檢視討論：透過陪同檢視 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與就服員共同檢視清潔瑕疵後，個案

職業重建需求	輔導策略	結果
能力有限	<p>客觀事實的方式協助個案接受他人指出的問題(第一次及第三次就服歷程)</p> <p>2. 連結資源(職重資源中心)：職管員曾連結職重資源中心的困難個案評量/認知心理評估服務各 1 次，亦曾召開個研或於團督時討論個案狀況及輔導策略</p>	<p>當場能配合他人指導而再次進行清潔，但一段時間後相同問題仍會出現</p> <p>2. 透過評估結果得知個案對於同一指令只有三次接受機會，之後便無法再接受相同指令；但截至訪談時職管員仍尚未找到有效的介入策略。</p>
職場人際適應-缺乏合宜的人際互動技巧	<p>1. 協助介入協調溝通：歷任就服員皆多次介入協調個案與職場主管或同事間的溝通與誤會。</p> <p>2. 建立職場自然支持者：嘗試建立職場自然支持者(第二位就服員)。</p> <p>3. 連結資源(就業諮商)：職管員曾參考第四位就服員的建議協助個案轉介職涯諮商輔導方案。</p>	<p>1. 介入後短期內能產生效果，緩解職場主管或同事的抱怨，並使個案的互動方式有所改善，但一段時間後相同問題仍會出現</p> <p>2. 職場自然支持者雖有協助，但個案仍因其他員工產生人際適應問題</p> <p>3. 個案的人際互動技巧雖有改善，但仍須持續加以演練，並需要旁人持續針對個案的互動技巧適時給予回饋，但就服員此時已屆臨結案。</p>
對自身障礙限制的了解與接納不足	<p>1. 提供情緒支持：當個案被責備時提供情緒支持(第四位就服員)。</p>	<p>訪談時個案表示不希望他人知道自己領有手冊，認為自己的限制主要是動作慢與記憶力差，且傾向認為沒有有效改善的方法，需仰賴他人協助或包容，否則只能靠自己努力(直到被解雇為止)；個案對自己被解雇的情形除了前述限制外，也會外在歸因在雇主或專業人員因素。</p>

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

個案轉述家人的觀點表示，家人認為職重人員並未持續協助介紹工作機會，但個案本人則表示，自己並不是期待如就服站般「大量提供工作職缺再由個案自己挑選」的服務，而是希望就服員能夠「協助找到符合自己的能力(指體力、記憶力方面)可以勝任的工作」。

2. 專業人員的觀點：

(1)職管員認為至今一直未能有效介入個案的**認知功能(自我覺察及外在歸因)**，也一直找不到有效的方式來協助個案建立**聽從指導**的基本服從觀念。職管員

表示個案需要以她能理解（且聽得進去）的方式，逐步釐清她所期待的工作生活與工作輪廓，並引導個案思考須如何調整自己才能朝這個方向前進。然後職重相關服務資源才有可能順利的介入，並發揮穩定就業的效果。

- (2) 第四位就服員認為個案需要更長期（不只 8-10 次）的諮商或持續性的軟技能訓練，且這些諮商、支持或訓練必須與就業過程同步提供，將諮商室或訓練中習得的軟技能帶回職場經驗中應用，再將職場經驗中發生的事件與應用的結果帶回諮商室或教室中討論，才有助於個案將訓練內容與實際職場經驗連結。對此就服員參考了國外”Shoobox Tasks”及「中途職場」概念提出一職前準備方案構想，認為若能由一個長期固定的服務提供者（如小作所）持續提供此類軟技能訓練，個案再應用於某個非正式的中途職場工作場域中，若有什麼狀況再帶回訓練場所中討論，如此持續來回修正，或許個案能逐漸建立較合宜的職場人際互動技巧。
- (3) 職管員與第四位就服員都認為個案家庭支持方面仍不盡理想，未來若能好好介入處理個案家人的支持方式，將家人一起拉進來提供正向的情緒支持或人際互動技巧的回饋，應有助於個案的情緒穩定，也能讓個案與專業人員之間的步調更為一致。然而，個案家人忙於工作無法參與職重相關服務的討論，而職重人員本身忙於個案輔導，也難以分身與家人進行更深度的溝通。

七、職業重建服務過程的議題

1. [知能] 專業人員未能在當次服務歷程中即有效介入服務關係問題，直到換成其他服務人員才有所改善：第一位就服員與個案之間服務關係越來越緊張，造成個案抗拒就服員到現場輔導，但就服員採取的策略效果相當有限（甚至有反效果）；職管員注意到此議題後，再次派案時則會挑選不同特質的就服員並提醒其留意服務關係的維持；從第二至第四位就服員的服務紀錄中顯示服務關係已有改善，個案漸漸能向就服員表達職場人際互動的挫折感，並主動請就服員協助處理。
2. [知能] 個案與專業人員的步調略有差異，且短期內不易調整：對於無法穩定而多次被解雇的看法，個案認為若工作不適合自己則再找就好（也只能繼續再找），因此似乎不太在意、也不太重視離職原因的檢討，只是不斷急著找工作；專業人員則擔心個案如此下去會將附近一帶可從事的就業機會全部耗盡，故希望個案能放慢腳步先處理好自己的個人議題，以期提升在同一份工作的穩定性。就服員雖然曾經嘗試與個案討論放慢步調，但效果有限。
3. [知能][制度] 個案與專業人員的目標略有差異，但未曾討論過：同樣是追求就業穩定，個案的目標是能有一份「能長久」且「能持續獲得薪資收入」的工作；專業人員的目標則是協助個案獲得一份「對勞工權益有所保障」且「能持續獲得薪資收入」的「正職」工作。然而，整體服務過程中專業人員似乎未有機會與個案討論這些差異。
4. [知能][制度] 就服員的介入難以撤除：到第四位就服員時，個案已經與就服員建立了信任關係，除了主動告知就服員職場或生活上的事情之外，甚至逐漸對

就服員的現場輔導產生依賴，雖然就服員一再澄清服務模式的限制，個案當下也能理解，但一旦遇到人際衝突、工作表現不佳等壓力狀況時，個案仍仰賴就服員入場溝通協調；顯示個案本身如果沒有跟著成長或改變，就服員的介入實難以撤除。

5. **[知能][資源]案家的支持度是助力也是阻力**：案家的支持方式（不提供個案生活費用、要求個案靠自己努力就業）確實有效推動個案積極求職，但同時案母與個案的互動方式也持續造成個案的壓力與情緒反應，紀錄顯示個案曾因被案母責罵而將情緒帶到工作職場。另外，對於專業人員的服務內容，家人也傾向以就業媒合為主、而不認為個案需要再花時間去做額外的評估或晤談。整體而言，專業人員雖經嘗試、但仍未有效整合案家成為個案支持資源的一環。
6. **[職場]個案的職場適應進度跟不上雇主的期待**：雖然就服員由密輔期轉為追蹤輔導前，都再三確認過個案的工作表現符合當下的職場要求，但一段時間後個案的職場適應進度（如工作態度、工作品質、人際互動等）似乎都與雇主的期待出現落差，當這些落差逐漸擴大到雇主無法忍受的程度時，距離個案離職的時間也不遠了。
7. **[職場]職場能調整的程度有限，無法再為個案量身打造更客製化的職務**：某任雇主雖已協助將個案的工作範圍調整為定點責任區域（廁所周邊），但因為廁所環境一經使用後就會隨機產生髒污，其衍生的自主機動巡視與清潔需求仍然超過個案的應變能力。就服員表示，若能找到不須隨機應變、完全依 SOP 執行一次工作步驟即達標準的清潔職缺，個案或許有長期穩定就業的可能，然而當地的就業環境無法找到能夠更個別化調整職務的職場。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

- (1) 外在在檢視個案服務紀錄時，需將檢視時間拉得更長（如：至少兩年）、且需將檢視範圍擴及跨服務人員的歷次服務歷程，才能看出個案支持需求的一致性與各種輔導策略的效果。以這名個案來說，我認為經歷了三年的服務過程，職管員與第四位就服員已經相當程度掌握了個案的支持需求。
- (2) 專業人員似乎受限於自身的服務框架或約定俗成的服務模式（如：就服員的密集輔導天數傾向以 10 天為主，但未見重新啟動密集輔導的機制）而無法提供更長期的支持，否則以第四任就服員的服務關係與服務模式而言，似乎已足以扮演有效的支持者，以協助個案連結職前準備內容與實際職場經驗。
- (3) 承上，支持性就服員若繼續提供服務，即使個案因此受益而逐步提升了軟技能，也無法保證能在此次服務就達到在同一職場穩定就業的目標，也就無法從現行的評鑑指標中獲得肯定。換言之，除了推介成功與穩定就業三個月之外，似乎再無其他量化指標或工具來衡量支持性就業服務的效益，如此一來也限縮了支持性就業服務的目標與工作方式。

- (4)若就服端暫時無法提供長期支持或職前準備，則職管端就更不能輕易放棄這類型需長期或多元支持的個案。以此例而言，若非職管員願意繼續服務而不結案（如某些縣市會優先檢討服務超過兩年的職管個案），恐怕難以長期觀察並掌握到個案較為核心的支持需求（自我覺察、聽從指導、軟技能等）；若職管與就服同步結案，恐怕只會流失掉這些個案。

2. 職業重建資源方面：

- (1)若要發展類似就服員提出的就業前準備方案，需考慮如何平衡「客製化（能因應個案的特殊需求而提供個別化訓練）」與「持續穩定（能長期/跨年度持續提供服務）」二個原則。因此可考慮針對就業前準備或職場適應建立數個全年度的支持團體（例如上下半年各 2 個、共 4 梯次的團體方案、每梯次為期 3-4 個月，辦理時程可重疊但依障別或學員程度將團體分級，採半開放式允許個案隨時加入），或將個別職涯諮商次數延長至接近一般就服的服務期程（如長達 4 個月約 16 次），或更常態性且延長期程辦理的職業訓練方案（如延長訓練時數，加重軟技能訓練與實習時數比重）。不論形式為何，這些方案應與支持性就業服務同步提供支持，才能深化訓練內容與職場經驗的連結。
- (2)職管員若要透過個別化服務及訓練費用為個案量身打造軟技能訓練方案，恐怕還需要轉介一次職評（但若職評員非認知心理或復健心理背景，則需另轉介特殊評量），藉由參考評量結果（例如，如何訂定合理的階段性目標、如何設定合理的訓練期程）才有可能來設計適合個案的個別化訓練方案。
- (3)另一方面，我認為不應一味的發展新資源，也應同步檢視現行服務資源是否已經無法滿足個案的需求，或優先檢討現行的服務框架或約定俗成的服務模式是否有調整的可能性。以此例而言，職管、就服與職涯諮商三者若能再精心設計與協調，未必不能發揮助益。
- (4)目前職業重建服務領域中，似乎尚無有效介入家庭支持度的資源方案。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

- (1)對服務關係的自我覺察與改善策略：專業人員需對服務關係保持一定的敏感度，定期檢視關係的變化、或覺察自己的情緒反應。當輔導效果不如預期、甚至反過來使服務關係更緊張時，則需適時諮詢同儕或督導以調整輔導策略。
- (2)家庭工作：個案的人際應對模式可能來自於過往與父母的長期互動經驗，而個案積極求職的動力可能也來自於父母的期待，因此專業人員若能有效的掌握與身障者家庭工作的知能，進而將個案家人拉進來變成提供正向支持的資源之一，應有助於個案穩定就業。
- (3)如何判斷個案就業狀況「穩定」：由三次就業服務歷程可歸納出個案的就業適應模式：在初期工作表現被雇主認可，但進入追輔期之後老問題就漸漸浮現（人際互動、聽從指導、應變能力）。專業人員似乎要有能力評估判斷個

案「已達穩定狀態」才漸漸從職場撤除，反之，專業人員也要能敏感到個案不穩定的徵兆，才來得及及時介入。

- (4) **有效的褪除計畫**：承上，受制於既有的服務框架（有限的密輔天數與服務期程），就服員難以評估個案接受就服員介入後的狀況穩定度，也難以有效的規劃與落實褪除計畫。對此就服員可能需要具備行為介入與褪除的知能，服務期程也需要更有彈性，才能有效評估、因應個案產生依賴的現象。
- (5) **行政支持**：不論是針對職管員長期開案服務、或支持性就服員延長服務期程，這些臨床決定都需要來自行政主管的支持，否則專業人員很容易被訪視委員挑戰或受到評鑑結果影響而無法堅持下去。

一、個案基本資料

1. 編號：G21-6
2. 障別/等級：新制鑑定第一類心智障礙者(腦傷)/輕度
3. 性別：男
4. 目前年齡：30 歲

二、個案接受職業重建服務歷程概述

	第一次就業服務	第二次就業服務	第三次就業服務
職管員	無	無	RC1
就服員	SE1(自行接案)、SE2	SE3(自行接案)、SE4	SE5
職管開結案日期/原因	無	無	2016/5/26- 於 2016 年底尚未結案。
就服開結案日期/原因	2014/4/14-2015/4/15 (38)參加電腦職訓班，故結案。	2015/12/25-2016/3/10 (09)拒絕服務或表示不需要提供服務/ 因評估個案缺少就業動機、不需要就業服務，故提供其他資源後結案。	2016/6/30-2016/9/9 (08)其他/ 評估案主不適合在一般職場就業，建議至職前訓練，故結案。
就服過程	開發職缺：9 筆 媒合職缺：7 筆，皆未錄取。 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：0 筆。 案主自行就業：0 筆	開發職缺：1 筆 媒合職缺：1 筆，其中 1 筆獲得錄取。 案主自行就業：0 筆
服務人員轉換	SE1 服務 3 個月後，因為職務調整，換由 SE2 提供服務。	SE3 於年底開案後，因換新年度由 SE4 提供服務。	無
相關資源連結	未註明	未註明	2016/8/12 -2016/9/8, 職管員轉介職評服務，評估結果為不適合在一般職場就業，建議先透過日間型或短期的職前資源協助就業前準備。 2016/11/17 職管連結小作所資源，個案正式安置。

註：1. 第一、第二次就業服務皆為支持性就業服務自行接案，第三次就業服務則是由職管派案；職管員 RC1 表示此個案為舊案（職訓案的延續個案），但因本次索取系統資料中只看到 2016 年的開案紀錄，所以無法確認職管之前的服務狀況。

2. 服務表單顯示個案於 2015 年曾經參加電腦職訓班(因學習適應不良而退出)與 3 個月的清潔/電器維修班。

三、個案就業歷程分析

歷程	工作職稱	服務人員	就業期間	薪資待遇	未就業/離職原因
第一次就服	加油員	SE2	無	未註明	未錄取(徵才活動)。
	超市門市人員	SE2	無	未註明	未錄取/主管不同意。
	超商門市人員	SE2	無	未註明	未錄取。
	加油員	SE2	無	未註明	未錄取/個案面試時表示無意願，後續也未接獲通知。
	加油員	SE2	無	未註明	未錄取/雇主認為不適合。
	超商門市人員	SE2	無	未註明	未錄取(徵才活動)。
	作業員	SE2	無	未註明	未錄取(徵才活動)。
第二次就服	-	-	-	-	-
第三次就服	餐廳洗滌人員	SE5	2016/7/1-2016/7/1, 1 天	月薪, 23000	個案表示太累，堅持離職。

註：案母曾經幫個案找到一個資源回收廠的工作，個案曾在裡面工作 8 個月，每天上班 8 小時，但職場並未支付個案薪水，都是由案母提供給雇主再轉給個案，個案一直以為是職場給的薪水。

四、影響個案就業穩定因素分析

個案方面的正向因素

1. 肢體活動度正常，工作型態不受肢體限制：個案的肢體活動力正常，腦傷並未影響其肢體活動度。
2. 尚能配合專業人員的要求：近年來透過職重人員與案母的推動，個案雖無自發的工作動機，但尚可配合專業人員要訪談、面試、評量的要求，若經過討論，也會願意去實際上工，就業的配合度明顯較過往高。

個案方面的負向因素

1. **無積極的工作動機**：個案家境狀況良好，案家人並未接期待個案外出工作，是由案母推動，個案才會外出求職，本身並無積極的工作動機，訪談中提到外出工作是因為配合案母要求，因此在面試或是工作中的表現消極且被動。
2. **對職業世界的認識不足**：個案於 21 歲就腦傷，傷後都在家復健，並未有工作經驗，對於職業世界與職種的認識非常少，且會固著於自己認為可以操作的職種，即使經過試作釐清，仍是會自我片段解讀，無法完全理解自己的能力限制，對於自身能力與職業世界的探索與認識較不足。
3. **未完全接納障礙、情緒控制差**：對於外觀有自卑感，但對於自己內在的改變並未真正察覺、會有抗拒改變，無法判別是否因腦傷影響，但其情緒控制與衝動控制差，生氣時會容易跟人大聲理論，但事後會否認，無法於事發當下處理。
4. **挫折忍受度與抗壓性不佳**：個案面對工作挫折或是工作量大時，會容易找藉口來逃避如：抽菸，無法接受當下的面質，容易陷入負向情緒，往外歸因，須待個案冷靜後，在進行事後討論。
5. **體耐力不佳**：個案平日在家無事，偶而幫忙做些家事，由於工作會以簡單操作性工作為主，但其體耐力不佳，難以從事整天勞動性的工作。

案家方面的正向因素

1. **案母支持個案外出就業**：案母為案主外出就業的主要支持者，覺得個案不應長期在家，會願意協助配合個案就業相關事宜，甚至也自行提供薪水讓職場假裝僱用個案，希望讓個案能夠獲得工作訓練的機會，願意與職重人員配合調整在家的照顧方式。

案家方面的負向因素

1. **家人對個案就業的支持度不一**：由於案家只有案母支持個案外出就業，其他家人認為家裡不缺個案外出賺錢，何必那麼麻煩。因此案母在家常年難獲得支持，甚有憂鬱的情形，多倚靠職管員來提供情感支持或相關資源來協助案母。

五、個案的職業重建需求與專業人員的輔導策略

職業重建需求	輔導策略	結果
工作條件的釐清與需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 媒合就業機會：個案缺少職業世界的認識與職種的了解，原就服員皆依照個案所說去媒合，但發現個案缺少工作動機，多是因為家人要求才去面試，面試時表現不佳。 2. 協助個案認識職業世界：個案停留在過去家教曾提過的職種印象（如：電腦），但案主經過實際測試(SE2)、職評評量，讓個案了解自己的電腦相關能力。職管源表 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與個案討論工作動機與條件，似乎仍是會隨時改變，無法聚焦。 2. 個案經過電腦實測，雖結果無法勝任，但個案本身並未有很深的感覺，反而會畏懼與專業人員對話，擔心被看清楚已是沒有能力的。

職業重建需求	輔導策略	結果
	示透過來回的討論、實測與驗證，讓個案了解自身的能力。	
工作動機的增強	1. 強化工作動機 ：個案本身的工作動機並不強，多是由案母推動才外出求職，故求職的行為皆較為被動。職管多是採取鼓勵的方式並支持案母(主要支持者)，與案母討論縮減家庭的金錢來源，激化案主外出就業的動力。	1. 透過金錢管束，確實有激化個案外出就業的些微動機，但由於其他案家人意見不一，因此較難宜維持。
提升案主的自信心	1. 透過討論建立自信 ：個案為腦傷個案，原至職重服務時，缺少自信，但透過服務過程中的實作與討論，逐步提升案主的自信心。	1. 個案經過專業人員的充權，其自信心有明顯提升，但後續就業卻又因為過度自信而影響工作表現，需要來回不停地討論與調整。
人際互動與情緒管理	1. 教導職場人際禮儀 ：教導個案於職場需要有禮貌與人問好與利用自然支持者讓個案詢問問題。 2. 教導情緒宣洩 ：由於個案的衝動控制不佳，容易因為人際間的摩擦或壓力而導致情緒失控，職管員與就服員多採取讓個案當下把情緒發洩完，然後事後再與個案討論的方式來處理。 3. 連結資源(小作所) ：職管與小作所社工討論，透過小作所的每日訓練，增加個案與其他學員間的互動，加強訓練個案的人際互動技巧，並透過事件來教導情緒管理技巧。	1. 由於個案只有一天的工作，無法了解此策略的效果。 2. 由於個案於事發當下無法接受任何的解釋，反而會增加其情緒暴衝，因此多採取事後處理，但個案事後往往會否認自己剛才的行為，會認為自己並未生氣，因此僅透過事後討論，並無法讓個案體認到自己生氣的樣貌，此策略效果難以延續。 3. 經由半年的訓練，個案在小作所有交到朋友，情緒控制稍有進步。

六、未被回應的需求與相關建議

1. 個案的觀點：

- (1) **缺少工作的動機，是案母要求才外出就業**：個案表示並沒有很想要工作，但案母表示要工作才可以存錢買機車，所以配合案母與專業人員的要求，每天去小作所。去小作所有交到朋友，雖覺得自己的外觀因為開刀不好看，但還是想要交女朋友。
- (2) **討厭指導型的就服員**：曾有任就服員常常會碎念個案，表示就服員常會自行轉述他沒說過的話給案母，結果害他被案母挨罵。喜歡最後一個就服員，年

紀比較接近，會用平輩的方式來跟他對話，不會像年紀大的就服員會一直念，讓個案很容易焦慮、脾氣暴躁。顯示就服員的特質會影響個案對於就業服務的接納度，但在紀錄或資料中並未顯示職重人員有注意到此點。

2. 專業人員的觀點：

- (1) **缺少長期職前訓練的資源**：由於個案的狀況並不適合立即就業，但現況缺少其他可長期訓練的職前訓練課程，多以直接就業為導向，因此專業人員在過程中會要為冒險的去使用支持性就業來讓個案嘗試，或是透過實際的工作經驗來與個案釐清與對談，但對於缺少工作經驗的身障者，難以形塑正向工作經驗，反成為個案不用工作的藉口。
- (2) **未有適合的職重資源，只好選擇小作所資源來安置個案進行訓練**：由於腦傷個案的情緒控制較不佳，在訓練過程中，需要能掌握到個案的特質，才能穩定住個案的表現，給予個案有效的訓練。此部分現行就業資源難難以支援，只能透過小作所的安置，與社工人員討論處遇方向後，由小作所的老師來執行，但此部分需要視小作所的老師狀況是否能夠接受。
- (3) **就服未能明確掌握到個案的生理狀況**：由於實際工作中，個案表示因腰痛所以不能繼續工作，但之前資料並未呈現此部分。由於個案主要照顧者為案母，腦傷後的復健也都是案母協助，就服員表示因著重在個案就業服務上，忽略需事先掌握個案的生理狀況，導致個案在職場說出腰痛的情形，無法馬上釐清是生理限制還是不想工作的藉口。

七、職業重建服務過程的議題

1. **[資源]缺少長期密集的職前訓練資源**：現有的職重資源多以就業為導向，對於需要長時間、密集性職前訓練才能進入職場的身心障礙者，勞政系統內缺少適合的資源，因此即使專業人員看到個案的需求，但礙於現有資源不足的狀態，只能自己想方設法的去找尋個案能用的，想辦法與其他專業人員達成訓練的共識，卻都容易偏離原本的訓練主軸。
2. **[知能]未事前能力評估就進行就業媒合的妥適性**：由於個案的前兩次就業都是就服員自開，從紀錄中並未看到就服員有針對個案進行事前的能力評估，僅是採用晤談的方式就進行就業媒合，由於此個案為腦傷個案且就業意願不足，個案對其自身能力也認識不足，對於職種選擇與工作條件就會時常反覆。雖然就服員表示個案前來就是要找工作，可以透過實際的工作來與個案進行討論，但若是在未充足了與掌握解個案的狀況下就上線，是否也會因為工作的挫折與下線，更影響個案的工作意願，也會影響雇主對於身障者的觀感。
3. **[知能][資源]缺少認知行為訓練的訓練資源**：這三年個案的服務經歷，以最後一次的職管員最清楚也最能掌握個案的狀況，也的確連結了職評、就服等資源，但由於個案為腦傷個案，其情緒與衝動控制的行為，長期來都缺少有結構性的訓練介入，因此個案雖然看似有工作能力，但卻又會受到腦傷後的情緒衝動控制差影響其實際表現，若是專業人員能夠協助連結醫療、特教的資源，協助提

供個案進行認知性為訓練，或許在調整其情緒衝動控制的行為會有較好的方法與成效。

八、研究者反思

1. 職業重建制度方面：

(1) **雙軌制度的思考**：此個案前兩次的服務單純由就服員開案服務，個案都沒有正式上線的紀錄，且因為個案就業意願與職種反覆而難以進行媒合。第三次的就業服務則是由職管開案服務後再進行派案，雖然仍未成功就業，但是可以看到透過職管員的事前介入與評估，對於個案的整體樣貌才較為清楚，也較能有效系統的提供服務。雖無法確認是因為雙軌制導致就服員習慣未詳盡評估都直接就業媒合還是此個案的特例，但關於久未工作的腦傷病人，是較為複雜的，若無法有效掌握到個案的狀況，即使投入再多工作機會也無助於個案，且就服員受限於媒合績效的壓力，其服務策略與慣用方式多以就業為導向，較難著墨與個案的其他需求或是職涯發展等。因此採行雙軌制的縣市應針對就服員的角色功能有更明確區隔，就服員自開案的服務方式應與由職管派案的服務方式有所不同，才不會只專注於就業媒合反減損了服務的效益。

2. 職業重建資源方面：

(1) **職重系統內的較缺少長期的職前訓練資源，無法補足個案的需求**：職管新制採用以個案為中心的精神，職管不開案的比例甚低，許多無法立即進入就業市場、需較長期職前準備的身心障礙者，職管員卻苦無資源可用，依現有制度，職前準備似乎多放在職管前期服務階段，但職管員本身難以提供每天、密集的職前訓練，仍是需連結其他資源來使用，但若非職重體系內的資源，就難以針對就業準備來訓練。若是職管開案服務的標準維持現狀，就應該要規劃更多種多元的職前服務資源，方能補足現有個案的需求。

(2) **應多方連結其他的服務資源，來協助腦傷的認知復健**：腦傷患者的狀況較為複雜，其情緒、衝動控制會牽涉到腦部損傷的原因，因此若非醫療體系出身的職重人員確實在行為訓練上較難以有效介入，建議應多連結醫療、特教等資源，以適切、有結構的協助案家或專業人員來擬定服務策略或訓練方式。

3. 專業人員知能與支持需求方面：

(1) **就服員習慣以就業媒合為主，較忽略需進行事前能力評估，缺少職業適配的概念**：若無事先掌握個案的能力狀況，單純以晤談蒐集個案的狀況，難免無法完全掌握相關的能力表現，職場的媒合風險性就較高，較難以釐清是態度還是生理問題，甚至可能導致工傷。就服員對於個案能力的掌握仍應回歸到實際評估的層面，透過多元的評估方式如：晤談、功能性評估、試作等方式，事前瞭解個案的能力，方能有效的進行職業適配，提升個案正向的就業經驗。

- (2) **持續規劃腦傷者的相關訓練課程與配套諮詢資源**：腦傷個案確實較為複雜，相關的訓練課程都有陸續開辦，建議仍應該要持續規畫辦理。另外，可思考透過縣市政府的管道與縣內醫療院所連結諮詢的管道，提供職重人員可以有醫療諮詢或訓練資源諮詢之處。

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

研究說明及參與同意書（職重專業人員版）

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的工作人員。近年來，本中心檢視職重資訊系統時，發現有部份個案反覆進入職重服務（經歷職管、就服的循環後以穩三結案，但結案後不久因故再次回到職重窗口登記求職）。而這些個案雖然符合結案標準，但長期來看似乎某些需求仍未被滿足，中心期待能透過研究了解其中的脈絡，研究結果將提供專業人員參考。

在此徵求您同意，協助參與本次研究：我們將依您方便的時間與地點，安排至少1次的深度訪談，每次訪談大約耗時1~1.5小時左右，過程將會錄音以便進行研究分析。

本研究中的所有紀錄及資料將完全保密，訪談紀錄也會經過修改，使旁人無法辨識出您的身分。所有資料只作為研究分析之用，如將作其他用途，必須先得到您的允許。

參與研究過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止訪談並妥善銷毀手邊的資料。

待您瞭解上述內容之後，請勾選以下的同意事項：

1. 我 同意 不同意 參與本研究。
2. 我 同意 不同意 接受訪談的過程進行錄音以便研究人員進行分析。

謝謝您的合作！

參與者：

民國 106 年 月 日

研究者： 聯絡電話：04-7232105#2458

聯絡地址：彰化縣彰化市進德路一號湖濱館二樓

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

研究說明及參與同意書（個案版）

您好：

我是中彰投區職業重建服務資源中心的工作人員。目前我們正進行關於職業重建服務歷程的研究，期待研究結果能協助職重專業人員，以提升服務品質。

在此徵求您同意，協助參與本次研究：我們將依您方便的時間與地點，安排至少1次的深度訪談，每次訪談大約耗時1小時左右，過程將會錄音以便進行研究分析。所有紀錄與資料都將完全保密，過程中若有任何疑問，您可直接提出；若您不得不中途停止參與研究，也請您直接提出，我會停止訪談並妥善銷毀手邊的資料。

如果您清楚上述內容之後，請勾選下方的同意事項：

1. 我 同意 不同意 參與本研究。
2. 我 同意 不同意 接受訪談的過程進行錄音以便研究人員進行分析。

謝謝您的合作！

參與者：

民國 106 年 月 日

研究者： 聯絡電話：04-7232105#2458

聯絡地址：彰化縣彰化市進德路一號湖濱館二樓

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

訪談題綱-專業人員版

感謝您協助參與本中心 106 年度主題探討研究計畫。

本計畫目的是期待了解多次使用職重服務資源的服務使用者對職業重建的需求，以供未來服務提供參考依據。

此次訪談所蒐集的資料僅作為研究使用，並予以匿名處理，未經過您同意將不予公開，請放心分享。謝謝您的協助！

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

壹、基本資料

1. 從事目前職重工作（ 員）年資：
2. 曾擔任職重專業人員類別：

貳、服務經歷

【邀請專業人員簡單回顧這次服務歷程，過程中亦可穿插詢問以下問題】

一、個人方面

1. 你覺得個案清不清楚他的就業方向？他對職種或就業的期待為何？這些期待是否符合他自己的能力或條件？
2. 你對個案的印象如何？(個案的人格特質為何？請舉例說明)
3. 個案的工作態度、工作能力、價值觀如何？(舉例說明)
4. 個案對障礙接納的程度如何？(舉例說明)

二、環境(職場)

1. 個案工作場所的雇主與同事，與個案的互動如何？
2. 職場對個案的接納程度如何？(舉例說明)
3. 對個案工作的要求為何？合適嗎？不合適嗎？若不合適有調整嗎？怎麼調整？

三、職重服務方面

1. 你覺得個案的職業重建服務需求為何？還有其它可能的需求嗎？
2. 你提供了什麼服務給個案？(舉例，例如個案遇到困難，提供了什麼協助因應) 還有其它可能的因應策略或資源嗎？
 - 2-1. 在服務過程中，你覺得自己做得比較好的部分是？
 - 2-2. 如果重新再來一次的話，你會提供哪些服務給他？
3. 你覺得掌握了哪些因素使得個案得以成功穩定就業？
 - 3-1. 你覺得是什麼原因讓個案重複多次進出職重服務？
 - 3-2. 承上，是什麼原因讓個案無法穩定就業？還有其它可能的因素嗎？
 - 3-3. 你覺得有哪些策略或資源可以讓個案不再重複多次進出職重服務？
4. 你如何看待這一次的服務？
 - 4-1. 你覺得專業人員需要哪些協助，會有助於專業人員服務這位個案？

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

訪談題綱-個案版

感謝您協助參與此次研究計畫。

本計畫目的是期待了解相關服務使用者對職業重建的需求，以供未來服務品質能更好。

此次訪談所蒐集的資料僅作為研究使用，並予以匿名處理，未經過您同意將不予公開，請放心分享。謝謝您的協助！

中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心

壹、背景資料

一、受訪者基本資料

- 障別：
- 目前工作：
- 年齡：
- 曾接受職業重建服務次數：

貳、正式訪談

【先協助個案簡單回顧這次（或這三次）服務歷程/服務人員/就業職場】

一、個人方面

1. 發生了什麼事？覺得為何都可以成功就業穩定 or 為何沒辦法？
2. 覺得自己在工作上是什麼樣的人？有什麼特質？
3. 障礙對工作的影響？怎麼看待自己的障礙？
4. 離職/繼續留任的原因為何？

二、環境(職場)

1. 老闆、同事給你的感覺？如何互動？工作中的氣氛如何？
2. 工作的內容(要求)是什麼？能勝任嗎？若不能，怎麼辦？
3. 工作條件如何？

三、職重服務方面

1. 你與職管員/就服員的關係如何？
2. 在這段服務中印象最深刻的是什麼？(分別詢問職管員與就服員)
 - 2-1. 職管員協助了你什麼？就服員協助了你什麼？
3. 對職業重建服務有何建議？
 - 3-1. (非穩三組)你希望職重服務(職管員、就服員)如何做才能協助你在職場上穩定？
 - 3-2. (穩三組)職重服務(職管員、就服員)做了些什麼協助你在職場上穩定的？有何想法及建議？

主題探討【職管新制實施前、後，職重個管服務型態變化之探討】

第一次專家諮詢紀錄(節錄自第一次輔導團會議紀錄)

壹、會議時間：106年3月13日(一)14:00

貳、會議地點：中彰投區職重資源中心會議室

參、與會人員：林幸台委員、邱滿艷委員、王智弘委員、簡明山委員、黃慶鑽委員、賴淑華委員、許金滿科長、曹敏君督導、王敏行主任、黃宜君副主任、曾中斌執行秘書、陳冠霖職重專員、林煒翔職重專員、黃湘羚職重專員、張馨云職重專員。

肆、報告事項：略。

伍、討論內容：

議題二、關於106年主題探討研究計畫，提請討論。

討論過程摘要：

1. 定義「短期內」重複接受派案、「未持續穩定就業」定義討論：建議中心後續資料整理可從前次結案日誌下次開案日的間隔，整理不同派案次數的重複接受就業服務的區間日期，日期區間按每三個月為間隔進行分組，並按照分組結果進行資料使用討論。
2. 派案次數如何區隔「多次」之建議：參考開案次數的人數分布結果，建議以重複2次歷程較為適宜，另建議中心可將結案原因納入分析項目，篩選出「前次就業服務結果為負向，第二次接受就業服務有穩定就業」的個案，與兩次均未成功就業之個案進行比較分析，歸納探討影響服務對象穩定就業之因素。
3. 就服開案至提供就業媒合的期程：若在系統資料可用及允用之下，建議可額外比較各次接受服務歷程中達成成功就業媒合的期程，資料可從就服開案日至成功媒合日期計算之，以探討就服媒合期程與對就業結案因素的比較。

決議：

參考委員提出建議，待完成索取完整的職重個管及就服系統資料，依照資料串接後結果進行分析處理。

陸、散會：16:00

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

第二次專家諮詢會議紀錄

壹、會議時間：106年10月13日(五)上午10:00

貳、會議地點：中彰投區職重資源中心會議室

參、與會人員：林幸台委員、陳靜江委員、孫旻暉委員

王敏行主任、曾中斌執行秘書、陳冠霖職重專員、

林煒翔職重專員、張馨云職重專員

記錄：曾中斌

肆、議程

一、106年主題探討簡介：

1. 已完成103-105年職管派案支持性就業服務之個案次級資料整理與串接，並整理出研究對象所佔案量比例分布如附件一。
2. 已抽選10案(含個案、職管員、就服員)完成質性訪談，其中6案已完成內容分析，內容分析範例如附件二。

二、目前進度說明：

1. 研究對象的(1)職業重建需求、輔導策略與資源方案建議、研究反思之初步摘要等，整理如附件三(於會議當天提供)；(2)人口學特性分析，整理如附件四(於會議當天提供)。
2. 後續分析方向，提請討論。

委員回饋與建議：

1. 附件三內容分析：由於會議資料中將案例分析結果彙整後反而顯得發散而不易聚焦，且兩組的影響因素混合後反而使閱讀邏輯不順，故建議呈現方式可調整如下：
 - (1)建議內容分析應將第11組與第21組分別呈現，以免影響前後分析邏輯的一致性。
 - (2)「內容分析一覽表」的欄位可再加入量化分析或內容分析發現的有意義的變項，例如年齡等，若欄位過多則必要時可將表格改以橫向呈現。
 - (2)將分析完成的案例檢附在「內容分析一覽表」後。個別案例的分析結果應有共通的編碼方式，例如針對個案編組與匿名應統一以代碼

呈現、服務人員的代碼要能協助讀者快速理解服務人員是否有轉換。

(3)將分析摘要放在最後一段，並務必設法回答以下問題：為何這些個案會一再重返職業重建服務求助/一再由支持性就業服務開案？

2. 附件四人口學特性方面，後續分析方向可參考以下建議進行：

- (1)可透過卡方檢定，針對附件四的描述統計再進行組間的比較，較能支持「支持性就業開案1次」與「開案2次以上」兩組之間在年齡、性別、教育程度、障別、縣市等級、單位屬性、服務人員年資、職管評估表中支持輔導需求類別、派案前天數、總服務天數等比例分布是否達到顯著差異。
- (2)承上，部分人口學特性如性別、年齡、障別、教育程度、縣市等級、單位屬性等，應留意其分布差異可能也來自於母群（進入職重服務系統者的特性）的差異，而未必直接反映著「支持性就業開案1次」與「開案2次以上」的組間差異。
- (3)較可惜的是因未取得其他服務資料、或時間有限不足以再進行資料整理，否則量化分析時若能將過程中運用職評與否、就服員密集輔導的天數、就服單位本身資源的完整度等變項納入分析，或許可得到一些分析結果。
- (4)若時間允許，可考慮進一步整理職管評估表的支持輔導需求在歷次服務過程中的一致性或變化情形，可能也可以得到一些有意義的結果；當然由於變項很多，可能還要找到數據的呈現方法來表示歷次支持輔導需求何謂「一致」或「變化」。
- (5)雖然此次研究資料變項相當多，但若時間允許的話，仍可考慮用邏輯迴歸分析法或區辨分析法進行統計分析，如此將有可能針對多次重返支持性就業服務的現象找出潛在的預測因子。

期中報告審查會議紀錄

壹、會議時間：106年7月7日（星期五）上午10點30分

貳、會議地點：勞動部勞動力發展署中彰投分署 行政大樓 301 會議室

參、主持人：劉秘書秀貞(兼任委員)

記錄：曹敏君

肆、主席致詞：略

伍、業務科報告：

為協助地方政府推動辦理身心障礙者職業重建服務（包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、創業輔導）等相關專業事宜，提升職業重建服務之效能與專業品質，本分署委託國立彰化師範大學承接辦理「106年中彰投區身心障礙職業重建服務資源中心」。

其主要除提供轄區職業重建服務業務諮詢輔導服務、規劃辦理身心障礙者職業重建服務專業人員進階訓練、特殊個案服務外，另需完成1項職業重建服務主題探討，本(106)年主題探討題目為「短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討」。

為確認主題探討之蒐集資料、文獻分析及初步探討分析等進度與內容，俾利後續執行，使主題探討結果達其成效，特召開本次期中審查會議。

陸、提案討論

案由：有關本分署委託國立彰化師範大學承接辦理「106年中彰投區身心障礙職業重建服務資源中心」辦理本分署指定主題探討之期中報告案，提請討論。

說明：

(一) 依據委託「106年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心」契約辦理。

(二) 請國立彰化師範大學說明本(106)年主題探討之蒐集資料、文獻分析、初步探討分析及目前進度。

決議：1. 請廠商依委員建議，於會議紀錄文到2週內，函送修正報告備查。

2. 另依目前資料蒐集之進度，請廠商再檢視原主題研究期初報告所規劃的期程有無變更之需要，後續並依採購契約書相關規定辦理。

柒、臨時動議與交流：無

捌、散會：12點30分

委員建議摘要：

林委員幸台：

1. 簡報表 3-1 結果投影片 17 頁，回應待答問題一，只選了 11 跟 21 組的原因？應不該只限這 2 組，建議以階層的方式分析，把變項全部考量進入，一起瞭解樣本的特

性，把開案 1 次放進來，做為比較。

2. 支持輔導需求，有 18 種需求，電腦系統不會有策略出現，但這裡有一個東西，在第 12 頁的資料裡，D 表計畫表中的執行方法，是用輸入、用勾選或開放式的？執行方法跟策略有關嗎？也許可以再釐清討論。
3. 結案原因，在表 3-1，可以發現「其他」是占最大比例，建議可以考慮細部分析內容。
4. 輔導策略部分，簡報第 4 頁的圖，要設法回答待答第 2 個問題，最左邊是需求，可能要說明，策略資料要從哪裡確認？如何確認需求有沒有被回應？有沒有被回應如何決定？
5. 若以非穩 3 的群體，結案原因”其他”人數並不多，所以是可以再去瞭解分析。

國立彰化師範大學回應：

1. 表 3-1 主要當時的考量，是因為數據的排除干擾還沒有排除，數字還會變動，所以我們只是列舉，以這 2 組可以做出這樣的呈現。
2. 結案原因部分，確實「其他」是占比較多的比例，所以必須要在看內容，在時間可行的範圍內，可以在做歸類
3. 內容分析的部分，我們主要分析的資料主要是職重計畫表還有就是表 OC(職管的和就服員的)，主要去看過程中，有沒有符合設定的輔導策略或是輔導重點，確實輔導策略在職管手冊上並沒有很明確的定義，所以要重新在去區分，比如何謂「增進工作態度及習慣」。
4. 因為是次級資料的限制，確實從職重計畫表不一定可以看出服務提供者當時的想法，因此，在內容分析時，希望可以透過質性訪談的方式補充。
5. 需求有沒有被回應，目前只能用所列的輔導策略對應，雖然比較粗略，但目前僅能透過這樣的方式。

陳委員靜江：

1. 研究目的在第 1 個部分，目前現在在系統上，可以回應到待答問題 1 第 2 點的比例，在未來可以呈現出個管員跟就服員的案量比例的關係嗎？
2. 職管員的輔導策略，量化的分析上，針對需求未回應會不會去檢視為甚麼沒有被回應。
3. 專業人員版訪談對象，包含個管員跟就服員嗎？要問的問題都一樣嗎？這中間如果兩個觀點有分歧？有沒有可能針對比較對比的案例，提供一個對話？質性訪談如果有深入的議題，會不會讓研究掌握到一些比較有價值的資訊。
4. 名詞釋義-職業重建需求，研究上的定義是很重要的，目前只針對評估表上的，這樣的研究有價值是在研究過程中，可以呈現回應表格沒有看到的，有些是在實質服務過程中，甚至歷程中，如果在訪談中，所以定義應該更豐富。輔導需求是不是有一些變化，有沒有可能從交叉分析中，多看到這些資料。
5. 有些資料還在索取中，這樣來的及嗎？
6. 建議前面的分析跟摘要，再訪談前可以先將資料提供給受訪談者。
7. 徵詢受訪者，要確定服務個案的就服員還在職的，會對個案比較瞭解。

國立彰化師範大學回應：

1. 還在申請中的資料，是因為要索取的資料可以縮小範圍，所以先排除干擾因素，在用集中的名單，再去索取，一層一層。
2. 支持輔導需求，有可能是還沒有呈現出來的，比如個案想要有更好的勞動條件，這樣的期待，這是從表格中看不到的，確實有可能會再追加輔導需求
3. 職管跟就服的比例是可以去整理出來的，需要再做一些整理歸納。
4. 訪談大綱的內容部分，我們是可以製造一些對話的機會，將分析的資料抓出來，在訪談時可以做一些澄清跟溝通，不過目前的訪綱並沒有分版本，內容也是用比較大的方向。
5. 內容分析跟深入訪談資料，會相互搭配，讓訪談基礎會先瞭解個案服務脈絡之後，讓內容呈現可以更豐富。
6. 受訪者目前設定是以最近在職的服務者。
7. 若以3次的分析結案原因「其他」是可以分析出來的。

劉委員秀貞：

1. 個案需求是否已被滿足若僅從所擬訂的服務策略來判斷，可能不大準確，有可能服務提供者寫得很好，可是不見得有執行，這個部分需要再討論如何加強效度或明列研究限制。
2. 研究的內容跟大群體的比較，個案的分析項目可以再細緻一點。
3. 結案原因中「其他」所佔比例近半，如能調整一下、針對「其他」的原因再細分分析，可以使研究結果更精確深入一點；另外比較大樣本、需要花比較多時間的，或許不是今年的重點，但可以考量放在後續研究。

本署身心障礙者及特定對象組：

若研究團隊一些資料要再補充的話，如果想要索取的資料，可以先提供，以預先下載相關資料，才不會延誤到研究的進度。

業務科：

1. 第一節-二、(三)第二段提及「…就業保險促進就業實施辦法(2010)中明列雇主若超額僱用身心障礙者可有獎勵津貼…」與原法條意思不相符，請修正，並請引用最新修正條文版本。
2. 第三節-名詞釋義-一、短期內多次接受職管派案支持性就業服務：「指個案在連續三個年度內，曾經由職管員派案至支持性就業服務單位，並由支持性就業服務開案達2次(含)以上」，因本研究使用次級資料分析年度為103年-105年，建議將「連續三個年度」明確定義，另內文年度建議統一呈現。
3. 有些相關統計數字有些不吻合，再請協助確認。
4. 依第二節資料來源與研究對象說明(第10頁*)，此處所提之兩組個案為「分別屬於3次服務歷程皆以「穩定就業3個月以上」結案者，以及3次服務歷程皆非以「穩定就業3個月以上」結案者。」建議將前述說明補充於第二段中，並說明為

何取 3 次之需求。

5. 本研究探討主題為「短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討」，建議將自變項修改為「個案接受職管派案支持性就服的開案達 2 次（含）以上次數」。
6. 第一節表 3-1、第二節表 3-2 及附錄一「轉換障別」欄位，所指「轉換障別」意思為何？請說明
7. 第二章第二節的資料來源請明確說明完整名稱。
8. 第二章第四節研究工具與分析方法第二段提到「個案所佔案量比例」直接修改「個案佔職管與服務案量的比例」。

主題探討【短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討】

期中審查後修正說明

一、目前已修正部分

(委員建議方面)

1. 次級資料處理：7/14 已向勞發署申請索取第三批資料(OC)，目前得知技術上只能將三個年度的職管子系統與支持性就服系統 OC 資料全數匯出後，再交由研究團隊自行篩選所需範圍，故可預期資料整理進度恐將受到影響，中心已積極追蹤資料索取進度。
2. 立意取樣：已於第二章第三節補充說明本次研究抽選 11 組與 21 組的原因。

(業務科建議方面)

1. 名詞釋義：已修正名詞釋義一節，以「2014 年至 2016 年」明確定義「連續三個年度」的範圍，另外亦修正全文統一採用西元年度格式。
2. 統計數字誤植：已更新各表數據內容。
3. 引用法規：已於第一章第一節修正僱用獎助之法條引用內容並以最新版本為主。
4. 描述精確度：已修正第二章第二節資料來源與研究對象之資訊系統完整名稱、以及第二章第四節研究工具與分析方法之描述「個案所佔職管與就服案量比例」。
5. 已補充基本人口學變項關於「轉換障別」一詞的定義說明。

二、後續待執行部分

1. 量化分析：(1)若時間可行，實可針對表 3-1 中支持性就業服務開案次數 1 次、2 次、3 次等三個組別進行組間比較，並探討各組的基本人口學特性、支持輔導需求、服務期程等分布比例是否有所差異。(2)研究團隊於 7 月檢查發現先前(第二輪)取得的職管資料不齊全，即使取得完整的職管資料，研究進度仍勢必因串接程序而延宕，故擬再與分署溝通後續因應方式。
2. 內容分析：(1)結案原因勾選為「其他」者確實佔有一定比例，因此針對兩組進行內容分析時將再進一步歸類呈現。(2)關於執行方法與輔導策略是否確實執行、需求如何被回應、需求為何未被回應等，除了抽選出的 10 案有機會透過質性訪談加以補充之外，其他未接受訪談者的分析結果的真實性尚無法釐清，將列為研究限制。
3. 立意取樣：實際邀請參與訪談時將以目前仍在職的專業人員為主。
4. 質性訪談：(1)在訪談前除提供訪談大綱外，也將提供服務歷程摘要供受訪對象參考。(2)若有機會，將嘗試利用訪談過程提供職管員與就服員對話的平台。

勞動部勞動力發展署中彰投分署
106年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心主題探討

期末報告審查會議紀錄

- 壹、會議時間：106年11月22日（星期三）上午10點30分
貳、會議地點：勞動部勞動力發展署中彰投分署 行政大樓301會議室
參、主持人：許科長金滿(兼任委員) 記錄：曹敏君
肆、主席致詞：略
伍、業務科報告：

為協助地方政府推動辦理身心障礙者職業重建服務（包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、創業輔導）等相關專業事宜，提升職業重建服務之效能與專業品質，本分署委託國立彰化師範大學承接辦理「106年中彰投區身心障礙職業重建服務資源中心」。

其主要除提供轄區職業重建服務業務諮詢輔導服務、規劃辦理身心障礙者職業重建服務專業人員進階訓練、特殊個案服務外，另需完成1項職業重建服務主題探討，本(106)年主題探討題目為「短期內多次接受職管派案支持性就業服務者之職業重建需求探討」。

為瞭解職重資源中心主題探討之期中審查意見處理情形、文獻分析、研究設計、探討分析成果及結論與建議等，使主題探討結果達其成效，特召開本次期末審查會議。

陸、提案討論

案由：有關本分署委託國立彰化師範大學承接辦理「106年中彰投區身心障礙職業重建服務資源中心」辦理本分署指定主題探討之期末報告案，提請討論。

說明：

- (一) 依據委託「106年中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心」契約辦理。
- (二) 請國立彰化師範大學說明本(106)年主題探討期中審查意見處理情形、文獻分析、研究設計、探討分析成果及結論與建議。

決議：請廠商依委員建議，於會議紀錄文到1個月內，函送修正報告備查。

- 柒、臨時動議與交流：無
捌、散會：12點30分

委員建議摘要：

林委員幸台：

1. 研究問題根據研究目的，提出代答問題，應對應第三章研究發現，建議整個結構上第三章，第一節純粹對著量的資料，把第一節第二節合併，第二節針對第二個研究問題，第三個啟示應是最後整理，應與討論連結，且資料應從量與質的資料合併思考(對應簡報第 25 頁)。
2. 意涵不要寫意涵，因為訪談 13 名個案就要代表結論，會比較冒險，所以需要在重新檢視內容，是否足以代表 11 組或 21 組的個案實際狀況。
3. 研究問題二、3. 並沒有特別描述那些未被回應的需求，請研究團隊再討論整理未被回應的需求。
4. 從研究的個案再次接受就業服務，第 1 次穩定就業到第 2 次之間的時間間隔多長？有沒有辦法從系統找到這樣的資料，至少可以拿第 11 組跟第 21 組來呈現。
5. 第 137 頁日期有重疊，請再檢視一下。
6. 第 12 頁有提到 0 次服務，職管沒開，支持也沒開，那資料所指的為何？請再描述清楚。
7. 第 17 頁提到 2014 年比例 23.2%，三年比例 15%，建議三年分述出來，可以再去比較一下。
8. 後面表單有些有卡方，有些沒有，有些寫在文字裡，建議統一，另外，第 19 頁中間表單建議刪除。
9. 第 18 頁下方的表單是 19 頁上方的表單，只是多了百分比跟卡方，其他的表並沒有相關的資料，請再檢視一下。
10. 第 28 頁經由計算勝算比，但中間又提到卡方，是用勝算比還是卡方，請再呈現清楚。
11. 第 28 頁、29 頁建議整合成簡報 24 頁的內容，避免資料表格密密麻麻的內容，還是有對應的功能，請研究團隊再討論一下。
12. 整體來說，似乎結果有回應原先所期待到底個案為什麼多次開案？為什麼多次派案？只是比較可惜，後面討論的地方，有些結論跟說法，會有些冒險，請研究團隊，再討論一下。
13. 第 86 頁及第 87 頁個案的整理很清楚，是不是其他的個案整理可以此為範本做整理。

陳委員靜江：

1. 代答問題可否再詳列，這樣跟後面的結果呈現閱讀會比較好對應。
2. 代答問題二跟 3. 並沒有較明確的對應，所以可以再細緻一些。
3. 附錄第 95 頁，第 11 組的第 2 位個案，其實讀結果欄位，看到需求是有被回應的，只是回應的策略可能是不適當，所以如果只看到有沒有被回應，其實都有被回應，那有沒有從文本看到哪些需求是沒有被回應？所以是要從內容分析(0c)或是從職管評估表勾選的需求中，再去檢核未被回應的需求，比較能夠回應問題二、3.。
4. 投影片精簡了研究目的，所以有關於用哪些輔導策略，除了在附錄呈現，所以輔導

策略是加碼給的，所以 2-2 的問題就要拿掉了，因為題目是沒有了，所以研究團隊可以在檢視一下前後的回應。

5. 影響個案就業穩定因素，若比較很多因素很相近，代表的意義為何？有時列出標題只是一兩個個案，所以要不要列表檢核統計，比較可以有依據作討論。
6. 第 7 頁名詞釋義建議再仔細檢核，有時名詞簡化了如職重、職管，所以要使用簡稱，一定要在第一章緒論，決定要做簡稱時，先呈現全名，在括弧簡稱的名詞。名詞釋義「短期內多次接受職管派案支持性就業服務」操作型定義要清楚呈現，另外，個案基本人口學特性內容漏了「性別」。
7. 名詞釋義四、「輔導策略」，但文本內容又有出現輔導策略-資源方案，所以要不要統整，因為在個案分析時又有資源連結，所以這些名詞最好統一，把輔導策略、資源連結或資源方案，意義上有何分隔要清楚說明一下，若覺得統一用一個名稱就好，就不要再創很多詞。
8. 第 3 章第 4 節第 5 節研究對象的服務歷程分析，會用服務歷程分析的考量？建議「組」可以改用第 9 頁的說明「3 次服務歷程皆以穩定就業三個月以上結案者」，以及「3 次服務歷程皆非以穩定就業三個月以上結案者」，另外，會對服務歷程分析有些疑問，因為研究問題少了一個探討分析多次三度就業服務後能穩定就業或未能穩定就業的相關分析，若覺得這很重要，這是可以加入研究問題的。

本署身心障礙者及特定對象組：

1. 簡報第 42 頁提到職重系統內缺乏長期持續的個別化職前準備資源，是不是研究團隊有收集到甚麼樣的資料，職管員評估後馬上派案給就服員，以致有工作就推介，可是個案又還沒準備好，又離開職場。
2. 另外有提到職前準備的服務，現有的資源無法滿足，是在訪談時有發現時數 45 小時用完了，還是不夠嗎？或者是有些比較特殊的資源沒有被列入的，有些個案現在要找工作，職管員可能覺得有些適合工作，就馬上推介，以致在職前準備的服務的提供時間較沒有那麼充分。

國立彰化師範大學回應：

1. 確實在過程中焦點，會因為素材引導了次子題，後續會再花一點時間在回到正文裡。
2. 各節的內容會再依委員進行整併。
3. 量化跟質化的整理，會再調整及參考個別個案的格式。
4. 名詞釋義會再進行修正，讓非職重領域可以容易閱讀。
5. 有關只用單一個案的描述，會再檢視，謹慎斟酌處理結論。
6. 職前準備的討論，單純只從案量看，就職管派支持性就業案量 4 成左右，當然有些個案流向職訓、一般性或庇護性，但仍有 40-50% 尚未有進入支持性階段，甚至職訓或庇護性，不過這只是粗估，目前沒有實際的數據支持，不過可以看出有一定的比例需要職前服務的。
7. 個別化購買服務是有區域的差異性，有些個案有需求或需要比較長期的職前準備，但會因為區域的不同，有些只提供短期的團體或講座，需求是無法被滿足的，所以

才會有這樣的標題。

許委員金滿：

1. 第二節 一、不同縣市等級的支持性就業開案次數案量分布縣市等級，建議修正以「縣市別」表示，避免有等級差異比較。
2. 第六節二(三)3.4.5 內容描述是否已完善？
3. 可以整理個案共通的因素，讓陳述的內容比較有說服力。
4. 文字的部分，有些過度強烈的標題，再請斟酌以中性客觀的文字呈現。

業務科：

1. 第一節一、二、標題「…佔全體人數比例」所述「…佔全體人數比例」，之全體所指為何？請補充說明，並寫入於文本內。
2. 從表 2-3 中 9429 位個案，扣除職管開案 0 次人數 3201 位、支持性就服開案 0 次人數 7 位，得到 6221，資料內未見視障職重中心人數，建議可再補充。
3. 本研究並未針對「短期」及「長期」就業穩定進行定義，依支持性就業服務計畫穩定就業 3 個月即可結案，但是否為「短期」？若有文獻補充，建議再加入，或於名詞釋義內定義本研究的短期就業及長期就業。
4. 「等待多元就業職缺」建議以完整名稱「多元就業開發方案」撰寫；另「就業服務站」建議以「公立就業服務機構」撰寫。(同步修正文本相關內容)
5. 第六節三、(三) 建議將「遊戲規則」修正為「服務規則」或「績效評估方法」，較為正式。
6. 附錄第 11 組及第 21 組個案一覽，「障別」欄位內容除了障別還包含了等級，建議欄位標題以「障別/等級」呈現。(後面個案基本資料 2. 亦請一併修改)。