中華民國行政院勞工委員會職業訓練局委託

國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

【主題探討一】

發展職業重建個案管理服務之行動計畫

期末報告

方案主持人：王敏行教授、鳳華教授

方案小組成員：張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌

目　錄

壹、緣起、目的..... 1

貳、方法與過程..... 2

一、行動計畫研究歷程.....2

二、行動計畫合作資源/內容.....5

參、行動計畫之發現..... 8

一、行動計畫成果摘要.....8

二、評鑑指標初稿規劃.....11

肆、結論與建議..... 13

一、結論 13

（一）具體明確的服務階段與編碼概念：.....13

（二）確認職業重建個案管理服務對象與建立服務類型分流機制：.....13

（三）強調評估與職涯輔導之功能：.....14

（四）確立職業重建個案管理員之角色定位：.....14

二、建議.....14

（一）持續進行職業重建個案管理員教育訓練與督導：..15

（二）持續討論建立職業重建制度與整合職業重建服務相關資源之連結：.....15

（三）持續討論修訂職業重建個案管理服務評鑑指標....16

（四）持續討論修訂職業重建個案管理服務子系統.....16

伍、參考資料..... 17

壹、緣起、目的

職業重建窗口計畫自 96 年度起試辦、98 年度全面推動後，將邁入第五年，本中心從試辦階段與轄區內縣市之合作，及 98 年度起正式提供職業重建個案管理業務之訪視輔導、聯繫會報、特殊需求服務對象協助等各項服務，發覺職業重建個管員之角色定位亟需釐清，其專業知能亦需持續加強，方能達成職業重建服務之理念與目標。

為使職業重建窗口服務之建構更趨於完善，本中心 98 年度嘗試擬定職業重建個案管理工作手冊(以下簡稱「職管手冊」)之架構，並於 99 年度完成職管手冊之內容。在歷經數次專家會議、三區資源網代表及部分實務工作者會議後，本中心深感職管手冊之推動，仍需實務工作者提供其服務過程中之想法，較能真正落實實務中運用之周延性，在充分溝通與修正後，亦有利於未來順利訓練與推廣。

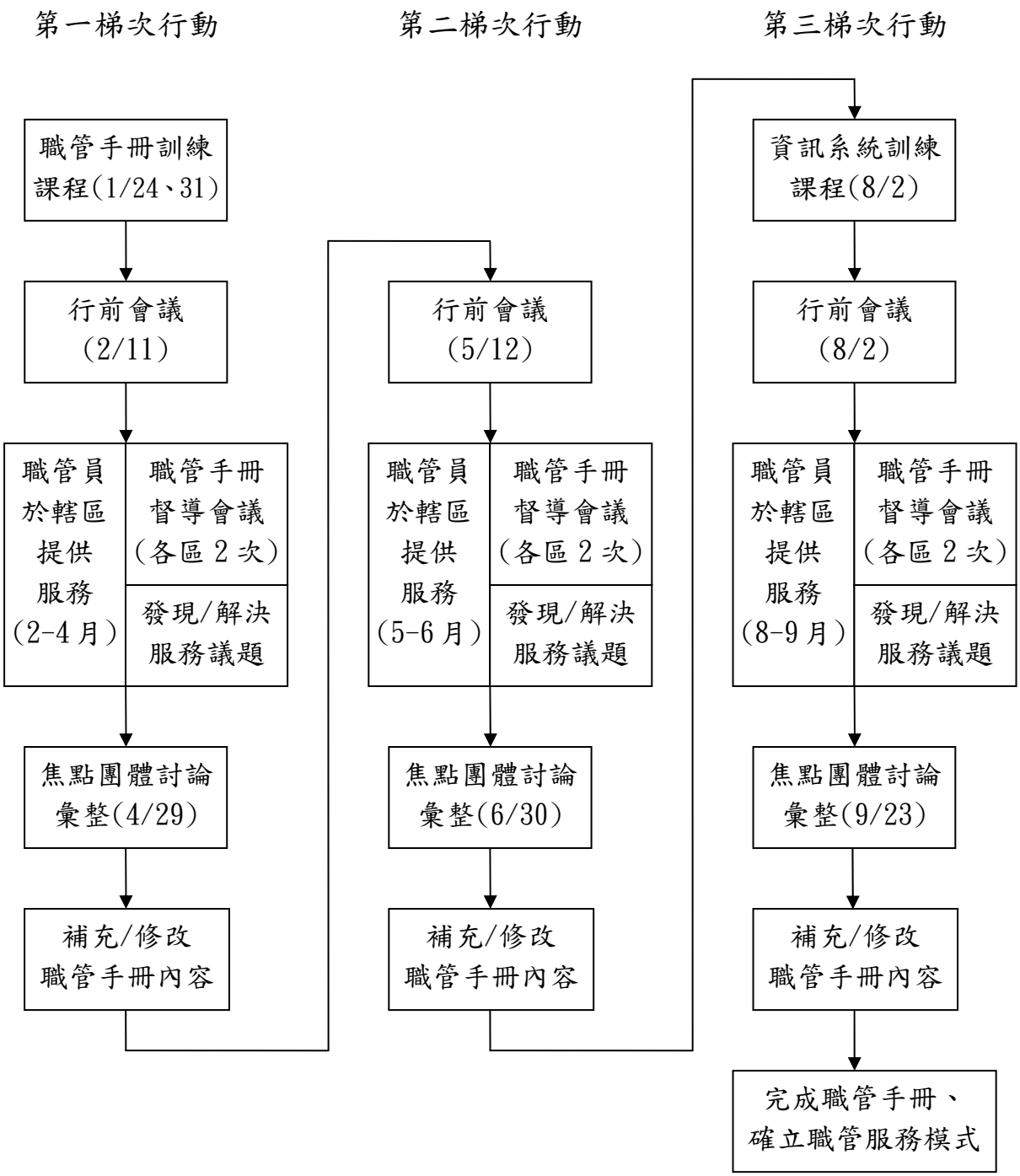
貳、方法與過程

延續 99 年度職業重建個案管理工作手冊之初步成果，100 年度於第一、二、三梯次行動過程中，廣納實務工作者之建議，以訓練、試填、督導會議與焦點團體等方式進行交流與回饋，依據服務過程發現議題與會議討論內容作為修訂職管手冊內容及擬定評鑑指標初稿之參考。

一、行動計畫研究歷程

行動歷程/會議	目的	期程/日期
職管手冊訓練課程	本年度預計邀請各縣市職業重建個案管理員參與行動計畫，試用服務流程及試填相關表單，並廣納各方的實務建議。因此，透過訓練課程，使職業重建個案管理員了解職管手冊之內容、熟悉相關表單的填寫。	1/24、1/31
行前會議	1、說明與確認該梯次服務期程、進行方式、安排分區督導日期、地點。 2、說明與討論該梯次使用表格內容。	第一梯次：2/11 第二梯次：5/12 第三梯次：8/2
職管員於轄區提供服務	1、依照職管手冊規劃服務流程與內容提供服務。 2、試填職管手冊規劃之各項服務表格。	第一梯次：2~4 月 第二梯次：5~6 月 第三梯次：8~9 月
職管手冊督導會議	1、收集表格修正意見。 2、表格寫作督導與討論服務案例。	第一梯次： 北區：3/8、4/14 中區：3/4、3/30 南區：2/25、3/23 第二梯次： 北區：5/26、6/22 中區：6/2、6/20 南區：5/26、6/21 第三梯次： 北區：8/15、8/31 中區：8/17、9/7 南區：8/25、9/6
焦點團體	1、討論服務流程與內容之重要議題，蒐	第一梯次：4/29

行動歷程/會議	目的	期程/日期
	集專家學者與實務工作者之意見。 2、討論與修正各項服務表格，蒐集專家學者與實務工作者之意見。	第二梯次：6/30 第三梯次：9/23
補充/修改職管手冊內容	1、依據行動計畫過程、焦點團體蒐集之意見，作為補充/修改職管手冊之內容。 2、彙整 100 年度成果。	每梯次行動過程持續進行


第一梯次行動
第二梯次行動
第三梯次行動
職管手冊訓練課程(1/24、31)
行前會議(2/11)
職管員於轄區提供服務(2-4月)
職管手冊督導會議(各區2次)
發現/解決服務議題
焦點團體討論彙整(4/29)
補充/修改職管手冊內容
行前會議(5/12)
職管員於轄區提供服務(5-6月)
職管手冊督導會議(各區2次)
發現/解決服務議題
焦點團體討論彙整(6/30)
補充/修改職管手冊內容
資訊系統訓練課程(8/2)
行前會議(8/2)
職管員於轄區提供服務(8-9月)
職管手冊督導會議(各區2次)
發現/解決服務議題
焦點團體討論彙整(9/23)
補充/修改職管手冊內容
完成職管手冊、確立職管服務模式

二、行動計畫合作資源/內容

(一)職業重建個案管理員

1、參與人數與梯次分配

本行動計畫於 1 月 13 日至 1 月 17 日進行行動計畫參與者招募活動(如附件一)，共計 11 縣市、16 位職管員報名參加，分別有台北市政府 2 位、新北市新店區職重中心 2 位、桃園縣政府 1 位、新竹市政府 1 位、苗栗縣政府 1 位、南投縣政府 1 位、台中市政府 1 位、彰化縣政府 2 位、雲林縣政府 1 位、高雄市政府 2 位、台南市政府 2 位。依召募狀況，分別安排參與三梯次行動，安排如下表：

	北區	**中區**	**南區**
第一梯次	台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清	苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純	高雄市政府-李昕霈、楊曉菁
第二梯次	台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清	苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純	高雄市政府-李昕霈、楊曉菁
	新成員： 台北市政府-吳淑華 新北市新店區職重中心-鄭雅玲		*新成員：* 台南市政府-才頌潔
第三梯次	台北市政府-陳姿局 台北市政府-吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清 新北市新店區職重中心-鄭雅玲	苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純	高雄市政府-李昕霈、楊曉菁 台南市政府-才頌潔
	新成員： 桃園縣政府-柯雅文 新竹市政府-柯慧美	*新成員：* 台中市政府-何宜珍 彰化縣政府-許芳瑜、楊品欣 雲林縣政府-陳柏瑋	*新成員：* 台南市政府-吳富美
合計	**4 縣市、6 位職管員**	**5 縣市、6 位職管員**	**2 縣市、4 位職管員**

※ 底線加註者，表示於該梯次新加入之成員。

※ 說明：①第一梯次北/中/南區各 2 位職業重建個案管理員，三區合計 6 位；第一梯次北/中/南區各 2 位職業重建個案管理員，持續參與第

二、三梯次。

②第二梯次北區新加入 2 位職業重建個案管理員、南區新加入 1 位職業重建個案管理員，合計新加入 3 位，以及延續來自第一梯次之 6 位職業重建個案管理員，三區合計 9 位；第二梯次新加入 3 位職業重建個案管理員，持續參與第三梯次。

③第三梯次北區新加入 2 位職業重建個案管理員、中區新加入 4 位職業重建個案管理員、南區新加入 1 位職業重建個案管理員，三區合計新加入 7 位，以及延續來自第一梯次之 6 位與第二梯次之 3 位職業重建個案管理員，三區合計 16 位。

2、行動服務內容

(1)依據 99 年度編撰「職業重建個案管理工作手冊」之服務流程，填寫各項服務表格，完成計畫安排障別之服務案量，每梯次每位職業重建個案管理員運用該模式服務 1 位身心障礙者。

(2)第一梯次接受北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心人員協同服務，現場參與討論及填寫各項表格。

(3)在服務階段中提出想法與服務議題。

(4)參與每個月一次的督導會議，討論服務議題。

(5)參與每梯次結束後的焦點團體，討論服務議題。

(二)北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心

本行動計畫邀請北/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心參與職管實務服務過程與討論會議，提供相關意見。並於行動計畫中，請北/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心協助與參與以下服務：

1、徵求各區參與行動計畫之職業重建個案管理員，推薦參與名單。

2、第一梯次協同轄區職業重建個案管理員進行服務，討論服務議題。

3、參與督導會議/焦點團體座談會，提供意見。

(三)職業重建個案管理工作手冊之編撰委員

本行動計畫邀請 99 年度職業重建個案管理工作手冊之編撰委員持續參與 100 年度計畫，行動計畫過程中出席督導會議/焦點團體座談會，提供意見。

(四)職業重建個案管理之服務對象

本行動計畫依職業重建個案管理員參與人數，每梯次每位職業重建個案管理員服務 1 名身心障礙者，共計服務 31 位案量。服務對象之障礙類別如下：

分區 案量 障別種類	北區 （6 位職管員）	中區 (6 位職管員）	南區 （4 位職管員）
視覺障礙 （含全盲、弱視）	1 （弱視）	1 （弱視）	
聽覺機能障礙 **或平衡機能障礙、聲音或語言機能障礙**	1 （聽覺)		1 （聽覺)
肢體障礙（含先天、中途致障）	3 (1 位中途致障)	2	1 （中途致障)
智能障礙 （含應屆畢業生 1 位）	2	1	3 (1 位應屆）
重要器官失去功能	1		2
顏面損傷者		1	
自閉症	1	1	
慢性精神病患者	1	2	1
多重障礙者 （含腦性麻痺、腦傷、中樞神經受損）	1 （腦性麻痺）	1 （聽覺&聽語)	1 （腦性麻痺）
頑性(難治型)癲癇症		1	
罕見疾病	1 (染色體異常)		
各區三梯次服務人數	**12 位**	**10 位**	**9 位**
總計服務 31 位身心障礙者			

參、行動計畫之發現

一、行動計畫成果摘要

各梯次召開行前會議，確認職業重建個案管理員提供服務試填之表格，並安排分區督導會議，藉由服務過程中蒐集試填表格使用經驗與修正意見，以及發現職業重建個案管理服務議題，召開焦點團體座談會，以蒐集行動計畫參與者對於各服務階段之相關意見，並凝聚共識作為職業重建個案管理工作手冊與服務表格之修正，各梯次討論重要服務議題與表格修正意見如下：

(一) 第一梯次

1、有關以「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」進行審查機制之可行性：

職業重建個案管理服務工作在實務上確實有許多需要因地制宜的情況，因此在開案指標上將改提供原則性的提醒，讓職管員可依據自己的專業判斷決定是否開案。

2、有關晤談/評量階段所需花費的時數與次數：

在評估所花費的時數與次數將設定為原則性目標，假使有必要則進行多次評估，以達了解個案之目的。

3、有關適當的擬定職業重建計畫實施方式：

在以促進個案自主賦權、增進其參與動機的原則下，發展職業重建服務計畫的過程，職業重建個案管理員可以依據實務的狀況決定擬定職業重建計畫的實施方式以及內容呈現。

4、有關職業重建目標的設定，以「就業」為主，或是分階段先以「職涯探索」為目標：

可以依個案狀況擬定較短時程之階段性職業重建目標（例如職涯探索為此階段之職業重建目標），但就業仍為職業重建最後總目標（即手冊所設定之結案指標）。檢視成效時，可以分別就階段性職業重建目標達成情形，以及最後之就業情形進行檢視。

5、有關連結職業輔導評量資源時機點及是否可納入職業重建計畫：

職業輔導評量依據連結的目的功能不同，時機可在擬定職業重

建計畫階段前或擬定職業重建計畫階段後。

6、在結案步驟中，針對個案不同意結案處理方式：

在職業重建服務說明書以及手冊中進行結案步驟的內容部分，增添此類型個案需經主管及專業督導或透過個案討論會議認定，個案確實無法從職業重建服務中獲益而進行結案。

7、服務紀錄表(0C)中，增加結構化的分類項目供勾選，以呈現職業重建個案管理員提供的具體服務內容。

(二) 第二梯次

1、開案審查表「依據服務申請者現況與需求，說明決定是否開案之理由」之撰寫方式討論：

延續第一梯次將開案指標提供原則性的提醒，讓職管員可依據自己的專業判斷決定是否開案。於第二梯次服務過程發現之建議，為簡化開案服務流程，職管員僅需勾選符合開案之職重個管服務需求條件，並保留開放式補充說明欄位。

2、晤談/評量階段之「深入評量」定義的釐清：

「深入評量」指以轉介其他單位進行評量，則修改評估表格式，分為「待釐清或轉介評量」，當職管員可自行透過不同方式來多次評估時，屬於待釐清部份，若需其他單位協助評量，則勾選「需要轉介評量」以進入流程圖之深入評量(C03)階段。

3、關於服務對象日常生活情形相關描述可歸納為評估表何種向度：

關於服務對象日常生活作息、嗜好等描述在評估表第三部分家庭／社會層面增加填寫欄位。

4、評估表之「職業重建需求初步分析」與「可能的生涯方向與職業重建目標」的撰寫方式：

以案例討論寫作內容，並將「職業重建需求初步分析」標題改為「職業重建需求摘要與處遇方向」。並設定「職業重建需求摘要與處遇方向」撰寫方式為第一項為生心理狀況、第二段為工作能力的觀察與分析、第三段為處遇服務方向。以及刪除第四部分「可能的生涯方向與職業重建目標」欄位。

5、執行職業重建計畫時之追蹤紀錄方式：

職業重建計畫表回歸到純粹計畫的內容，檢視的結果可以在表0C或其它方式呈現。因此將職業重建計畫表中「我們的執行結果」欄位修改為「預計檢視計畫時間/方法」作計畫即可。

6、職業生涯期待與就業準備評估向度：

增加第八項「工作行為/工作態度」評估重點: 出席率和準時性/基本禮儀/挫折容忍度/責任感。第九項「對職業世界的認識 (就業市場的了解程度)」評估重點:瞭解所欲從事工作職類的要求。第十項「求職技巧」評估重點:蒐集就業訊息之方法/自傳、履歷之準備/連繫公司與安排面試/進行面試之表達與自我推薦/整體求職自我效能。

(三) 第三梯次

1、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表修改與新增之原則：

服務使用者在結案前，其所接受的服務皆屬於一種動態的過程，因此在服務的過程中，職業重建個案管理員是隨時可以修改評估表之內容，至於是否採新增方式則由職業重建個案管理員自行決定。

2、職業重建計畫表修改與新增之原則：

職業重建計劃表中，與服務使用者協議之行動目標是隨著服務狀況而隨時修改的；假使職業重建個管員在服務的過程中，與服務使用者協議的職業重建目標有大幅度的修改抑或狀態階段的改變，職業重建個管員則需重新擬訂一份職業重建計畫表。

3、就業後服務資源連結於職業重建個案管理服務的後續服務模式：

服務使用者穩定就業後三個月，經職管員評估討論後，確定達成職業重建目標即可以進行結案。假使有提供穩定後就業服務，可於就業後第二個月銜接穩定就業後服務的資源，而後續服務者有可能持續為支持性就服員，至於結案的時間點則為提供穩定後就業服務第一個月，也就是資源連結後第一個月後進行結案。本意還是希望服務可以有重疊並且互相合作後結案。

二、評鑑指標初稿規劃

經 3 月 22 日專家諮詢會議討論、三梯次的行動服務過程及焦點團體之意見彙整，依參與者及督導委員之建議修訂後，再依 10 月 31 日專家諮詢會議結論調整評鑑指標配分、修改說明文字、修改個案資料抽選原則…等，完成「職業重建個案管理服務評鑑指標」之初稿，依內容可分為三類：(1)行政指標：評估執行單位在硬、軟體方面的準備，(2)過程指標：評估服務的過程，(3)成果指標：評估服務的成果。評鑑指標之項目及配分如下表所列（完整之評估指標請參考工作手冊第五篇第二章）：

向度	指標	配分	
1.行政指標	1-1.人員在職訓練	1	20
	1-2.晤談/評量環境的適切性	1	
	1-3.案量分配與人力調度機制的建立	1	
	1-4.宣導及開發案源	1	
	1-5.服務資源之開發、協調及整合	8	
	1-6.督導及諮詢制度的建立	4	
	1-7.服務成效管理及自我改善機制的建立	4	
2.過程指標	2-1.開案審查時程控管	2	60
	2-2.開案及不開案的適切性	5	
	2-3.案主參與的權益	12	
	2-4.案主需求的評估	6	
	2-5.依需求擬訂合適的職業重建計畫	9	
	2-6.依職業重建計畫提供合適的服務	8	
	2-7.追蹤計畫執行狀況並適時修訂	10	
	2-8.結案的適切性	8	
3.成果指標	3-1.穩定就業達成率	6	20
	3-2.行動目標達成率	6	
	3-3.服務使用者滿意度	4	
	3-4.服務量達成率	4	

歸納此評鑑指標初稿之特色為：

1、重視服務執行的過程

目前職業重建個案管理服務仍在發展階段，且第一線服務人員對工作手冊仍不熟悉，故發展評估指標時優先重視服務

執行過程能符合手冊的設計，並將「過程指標」之配分比例調整為佔總分之 60%。待工作手冊推展及落實後，可再依評估目的逐步調升「成果指標」配分之比例。

2、重視服務使用者的權益

評鑑指標呼應工作手冊重視服務使用者權益的核心理念，強調開案、不開案、結案的適切性，及服務過程中案主在各服務階段的知後同意與參與。一方面期待服務人員重視將服務資源投注於真正需要的群體，一方面也期待能透過案主的參與及知後同意，達到賦權與促進案主自決的目的。

肆、結論與建議

一、結論

100 年在歷經三梯次的行動研究、數次討論會議與訓練課程過程中，廣納實務工作者、專家學者、三區資源網之意見，使職業重建個案管理工作手冊在呈現專業服務理念、服務流程規劃、服務使用表單設計等面向，皆更具周延性,且使職業重建個案管理服務之專業透過以下特色得以發揮效能：

（一）具體明確的服務階段與編碼概念：

職業重建個案管理工作手冊規劃「申請(A)」、「審查評估是否進入職業重建個案管理服務(B)」、「晤談/評量(C)」、「擬定職業重建計畫(D)」、「執行職業重建計畫(E)」、「穩定就業後服務(F)」與「結案(G)」等七個階段，並賦予代碼分類，有助於職業重建個案管理員在提供服務過程,能依服務對象所處階段掌握服務重點。

此外，透過資訊系統統計服務代碼，能呈現職業重建個案管理員服務案量的分布情形，可以了解目前職業重建個案管理員的案量負荷，以及致力於高密度的支持服務或管理性質的資源連結服務。

（二）確認職業重建個案管理服務對象與建立服務類型分流機制：

多元的職業重建服務的申請者來源（自行前來，或由教育、勞政、社政、衛生等單位的轉介或轉銜)，可顯見近年來職業重建個案管理服務的宣導成效，但是為有效發揮服務，則需要確認服務對象之類型，因此，職業重建個案管理工作手冊依其在職業重建服務上的支持服務需求程度來劃分，將職業重建個案管理服務對象定義為「可能需要多元且持續之職重個管資源的支持服務以達到就業目標者」。

當職業重建個案管理員面對不同類型的服務申請者，為求審慎起見，在「審查評估是否進入職業重建個案管理服務(B)」階段需要有效的評估分流機制，以達到篩選出需要服務的對象，以及

為其他服務申請者轉介更適合的服務資源。

在職業重建個案管理工作手冊中，規劃「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」與「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」，藉由服務申請者所填寫之申請表內容，經過初步晤談，職業重建個案管理員參考開案審查表所列之各項原則性指標，依其專業判斷是否開案服務，強調兼顧準確與時效性的開案審查方式。

（三）強調評估與職涯輔導之功能：

職業重建個案管理工作手冊規劃「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」，提供「晤談/評量」階段時，職業重建個案管理員需要重視全人觀點來了解服務對象，以及確實掌握服務對象的狀況與需求，進而分析職業重建需求與處遇方向。除此之外，評估與分析過程中，更需要融入職涯輔導之服務方法，以「服務使用者為中心」予以賦權，使服務對象主動參與職業重建服務的歷程，引發思考與規劃自己的職業生涯發展。

（四）確立職業重建個案管理員之角色定位：

為能有效增進國內職業重建個管服務專業的發展，職業重建個案管理工作手冊綜合國內法規及專家學者之意見，以及國外（美）復健諮商師及潮流趨勢，發展建議國內職業重建系統中之職業重建個管員需要扮演諮商者、管理者、協調整合者、倡導者等四種重要功能角色。對於服務對象能夠提供職涯諮商輔導，重視個別職業生涯需求；對於服務對象的需求能夠妥善管理與協調整合並加以倡導適當的職業重建服務資源。

二、建議

經過 98 年度初步擬定架構， 99 年度編撰職業重建個案管理工作手冊之內容，100 年度行動計畫之研究歷程，本手冊已涵蓋職業重建個案管理服務之專業內涵。未來若將全面推動職業重建個案管理服務，建議可考

慮以下議題，以助於建構更完善的職業重建服務體系：

（一）持續進行職業重建個案管理員教育訓練與督導：

依據今年度參與行動計畫職業重建個案管理員之經驗，在歷經教育訓練，以及三梯次的服務歷程、接受六次團體督導、參與三場焦點團體，職業重建個案管理員才足以掌握服務方法、表格使用與撰寫技巧，因此，專業知能除了教育訓練，同時需要實務經驗累積與督導密集支持。所以在推動職業重建個案管理服務之際,仍需積極培訓專家/實務督導人力,建立支持輔導與諮詢模式。

（二）持續討論建立職業重建制度與整合職業重建服務相關資源之連結：

職業重建服務需要被重視的是服務的可及性（方便性）、多項資源可以被適當整合與開發，以及專業團隊合作。然而，目前各縣市職業重建窗口制度與服務方式不一,我們試圖分析兩種模式:

1、轉介式（分散）服務模式

轉介式(分散)的服務模式，如同現今大多數縣市政府職業重建窗口之運作模式,以縣市政府職業重建窗口之職業重建個案管理為中心，轄區服務資源多元，可彼此良性競爭，服務對象有多元選擇資源的機會，並可選擇適當地點接受服務。然而，卻也可能面臨資源間溝通不易，服務對象感受到一再被轉介的情形,服務者彼此專業一致性常有差異。

2、職業重建中心（集中式）服務模式

職業重建中心(集中式)的服務模式，如同目前新北市政府在新店區與三重區成立之職業重建中心之運作模式，在此模式之下，各類型的職業重建資源服務集中具便利性，且團隊合作度高，資源整合較為容易。然而，能夠成立此類型職業重建中心，可能偏厚專業力較完整之機構,服務對象的資源多元選擇可能相對減少，若委託民間機構辦理，行使的公權力部分可能被削弱，無法等同縣市政府職業重建窗口。

未來要落實職業重建個案管理工作手冊之服務，需要持續討論與分析建立職業重建制度與模式的合理性，以及後續將影響其他專業服務(如：職業輔導評量服務、支持性就業服務等)之服務概念與方法，以有效整合職業重建服務相關資源之連結。

（三）持續討論修訂職業重建個案管理服務評鑑指標

隨著評估目的不同，評鑑指標、配分比重也會因應評估重點的不同而修正，為了擬訂最合適的評鑑指標與評分等級參考標準，建議在指標的討論修訂過程，邀請職業重建個案管理員及/或服務使用者參與。

目前評鑑指標初稿的「穩定就業達成率」是參考文獻及實務經驗而擬訂，由於缺乏實證支持，故在討論「成果指標」之配分比重時應謹慎為之。日後，隨著我國職業重建個案管理服務的推動與落實，應可累積足夠的相關統計數據（如：不同障別族群之平均服務天數、穩定就業達成率、行動目標達成率…等）作為評分等級的基準。

（四）持續討論修訂職業重建個案管理服務子系統

目前子系統雖依職業重建個案管理服務工作手冊之內容而設計，但其操作介面與系統穩定度仍未經實用之考驗。資訊系統的穩定度將直接影響職業重建個案管理人員的工作量、甚至間接影響服務對象接受服務的時效性，同時，前述服務相關統計數據的累積，也要仰賴資訊系統輸出正確的統計結果。建議職訓局持續進行子系統的討論與修訂，使系統能夠符合實務使用的需求，成為使用者工作效率的助力而非阻力。

伍、參考資料

行政院勞工委員會職業訓練局(2010)。職業重建個案管理工作手冊。*中區身心障礙者職業輔導評量資源服務網99年成果報告*。

附　錄

一〇〇年度工作進度報告(1-11 月) 1
三區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議紀錄(1/07)..... 8
三區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議紀錄(2/24)... 18
職業重建個案管理服務工作手冊 重要議題討論..... 23
第一梯次行前會議紀錄 26
第一梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表 31
第一梯次焦點團體座談紀錄 48
第二梯次行前會議紀錄 56
第二梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表 62
第二梯次焦點團體座談紀錄 70
第三梯次行前會議紀錄 81
第三梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表 89
第三梯次焦點團體座談紀錄 96
擬定評鑑指標初稿專家諮詢會議紀錄(3/22)..... 103
擬定評鑑指標初稿專家諮詢會議紀錄(10/31)..... 107
第 3 季進度報告- 職訓局審查意見與修正說明 113

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

主題探討一：「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

一〇〇年度工作進度報告(1-11 月)

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
100/1/4	規劃本年度行動計畫進度	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/1/7	召開北中南區身心障礙者職業輔導評量資源中心討論會議	北區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 王敏行、鳳華、王雲東、邱滿艷 戴富嬌、黃慶鑽 張瑋珊、安靜嫻、江玉靖、陳郁佳、陳宛瑩、曾中斌
100/1/11-12	擬訂行動計畫合作說明書、召募簡章	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/1/13-17	召募行動計畫參與者	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/1/18-19	整理 1/7 會議紀錄	陳郁佳
100/1/20-21	製作訓練課程講義	王敏行、陳郁佳、陳宛瑩
100/1/24、1/31	辦理職管手冊訓練課程	王敏行、張瑋珊、安靜嫻、江玉靖、陳郁佳、陳宛瑩、曾中斌 參訓人員：如課程簽到表
100/1/25	準備 1/27 全國會議資料	王敏行、陳郁佳
100/1/27	出席職訓局「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」業務聯繫會議	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/1/28	邀請第一梯次行前會議與會人員	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/2/1	整理職管手冊訓練課程之修正表格意見彙整表	陳郁佳
100/2/8-9	準備第一梯次行前會議資料	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/2/11	召開第一梯次行前會議	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 王雲東、賴淑華、黃慶鑽、戴富嬌、職訓局代表 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
		南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 第一梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/2/14-15	整理第一梯次行前會議紀錄 修訂第一梯次行前計畫使用表格	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/2/14 — 4/15	第一梯次行動計畫職管服務	江玉靖、陳郁佳、曾中斌 台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/2/16	職訓局職業重建個案管理服務發展討論會議	王敏行、黃慶鑽、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/2/22	整理 2/16 會議紀錄	陳郁佳
100/2/24	「職業重建個案管理工作手冊」北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心討論會議	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心-吳明宜、莊巧玲 南區身心障礙者職業輔導評量資源中心-張彧、林育如
100/3/2	資訊系統功能增修會議	張瑋珊、陳郁佳、曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
100/2/25、3/4、3/8、3/23、3/30 4/14	第一梯次行動計畫分區團督會議	江玉靖、陳郁佳、曾中斌 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
		高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/3/7、9	討論職管資訊系統表格	陳郁佳、曾中斌
100/3/16	討論職管評鑑指標專家會議資料	張瑋珊、曾中斌
100/3/22	召開評鑑指標第一次專家諮詢會議	王敏行、王雲東、王宜慧、曹敏君 張瑋珊、曾中斌、江玉靖、陳郁佳
100/4/19-22	彙整第一梯次行動計畫分區團督會議意見	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/4/27-28	準備第一梯次焦點團體座談會會議資料	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/4/29	召開行動計畫第一梯次焦點團體座談會	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳 王雲東、黃慶鑽、戴富嬌、 北區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 第一梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/5/4、5/9、5/10、5/16	討論、修訂第一梯次行動後各項表格	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/5/10	職管子系統設計之表單討論會議	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
100/5/6-11	準備第二梯次行前會議資料	王敏行、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/5/12	召開第二梯次行前會議	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 王雲東、邱滿艷、簡明山、黃慶鑽、賴陳秀慧 職訓局代表 第二梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
		鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 台南市政府勞工局、才頌潔 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/5/13 — 6/25	第二梯次行動計畫職管服務	江玉靖、陳郁佳、曾中斌 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 台南市政府勞工局、才頌潔 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/5/26、6/2、6/20、6/21、6/22	第二梯次行動計畫分區團督會議	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 王雲東、邱滿艷、簡明山、黃慶鑽、賴陳秀慧、陳靜江 南區身心障礙者職業輔導評量資源中心代表 第二梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 台南市政府勞工局-才頌潔 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/6/1	職管子系統設計修正討論會議	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
100/6/22-24	彙整第二梯次行動計畫分區團督會議意見	江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/6/27-29	準備第二梯次焦點團體座談會會議資料	王敏行、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/6/30	召開行動計畫第二梯次焦點團體座談會	王敏行、鳳華、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 王雲東、邱滿艷、簡明山、黃慶鑽、賴陳秀慧

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
		第二梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 南投縣政府-曾雅純 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/7/11-21	討論、修訂第二梯次行動後各項表格	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/7/13	職管子系統設計修正討論會議	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
100/7/26-28	準備第三梯次行前會議資料	王敏行、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/7/29	與東柏資訊公司討論子系統格式	曾中斌 東柏資訊科技股份有限公司
100/8/2	召開第三梯次行前會議	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌、安靜嫻、陳宛瑩 邱滿艷、黃慶鑽、賴淑華 職訓局代表 第三梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 桃園縣政府-柯雅文 新竹市政府-柯慧美 苗栗縣政府-陳淑麗 台中市政府-何宜珍 彰化縣政府-許芳瑜、楊品欣 南投縣政府-曾雅純 雲林縣政府-陳柏瑋 台南市政府勞工局-才頌潔、吳富美 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁 台東縣政府-莊詠真
100/8/2	與東柏資訊公司討論子系統規劃進度及表單內容	曾中斌、 東柏資訊科技股份有限公司
100/8/9	出席職訓局職管子系統規劃聯繫會議	曾中斌、 東柏資訊科技股份有限公司

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
100/8/3 — 9/2	第三梯次行動計畫職管服務	江玉靖、陳郁佳、曾中斌 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 台中市政府-何宜珍 彰化縣政府-許芳瑜、楊品欣 南投縣政府-曾雅純 雲林縣政府-陳柏瑋 台南市政府勞工局-才頌潔、吳富美 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁 台東縣政府-莊詠真
100/8/3-17	修訂職管手冊	江玉靖、陳郁佳
100/8/19	職管手冊修訂討論會議	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/8/15、8/17、8/25 8/31、9/6 9/7	第三梯次行動計畫分區團督會議	江玉靖、陳郁佳、曾中斌 邱滿艷、簡明山、王雲東、黃慶鑽、賴淑華、賴陳秀慧、 第三梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 苗栗縣政府-陳淑麗 台中市政府-何宜珍 彰化縣政府-許芳瑜、楊品欣 南投縣政府-曾雅純 雲林縣政府-陳柏瑋 台南市政府勞工局-才頌潔、吳富美 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/9/5	職管手冊修訂討論會議	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/9/7.9.16	與東柏資訊公司討論子系統修訂進度	曾中斌、 東柏資訊科技股份有限公司
100/9/23	召開行動計畫第三梯次焦點團體座談會	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌、安靜嫻、陳宛瑩 簡明山、黃慶鑽、賴淑華、

時　　間	工　　作　　項　　目	參　　與　　人　　員
		賴陳秀慧 第三梯次行動計畫參與職管員： 台北市政府-陳姿局、吳淑華 新北市新店區職重中心-莊惠清、鄭雅玲 桃園縣政府-柯雅文 新竹市政府-柯慧美 苗栗縣政府-陳淑麗 台中市政府-何宜珍 彰化縣政府-許芳瑜、楊品欣 南投縣政府-曾雅純 雲林縣政府-陳柏瑋 高雄市政府-李昕霈 楊曉菁
100/9/28	出席東柏資訊科技股份有限公司職管子系統需求訪談會議	曾中斌、 東柏資訊科技股份有限公司
100/10/19	出席東柏資訊科技股份有限公司職管子系統需求訪談會議	曾中斌、 東柏資訊科技股份有限公司
100/10/3、19	與職訓局討論 101 年職業重建個案管理服務推動方向	王敏行、張瑋珊、陳郁佳 職訓局長官
100/10/13、10/20、10/26 11/2	職管手冊修訂討論會議	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌
100/10/31	召開職管評鑑指標專家會議	王敏行、張瑋珊、曾中斌 王雲東、吳明宜、許華慧、王宜慧
100/11/14、17、24、25	出席東柏資訊科技股份有限公司職管子系統訓練課程	張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、 曾中斌
100/11/21-22	辦理職業重建個案管理服務訓練課程	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌 台北市政府-陳姿局 新北市新店區職重中心-莊惠清 桃園縣政府-柯雅文 彰化縣政府-許芳瑜 各縣市報名受訓之職管員
100/11/21-29	1、彙整職業重建個案管理工作手冊修訂後各章節內容 2、彙整紀錄、撰寫成果報告	王敏行、張瑋珊、江玉靖、陳郁佳、曾中斌

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心討論會議紀錄

壹、會議時間：100 年 1 月 7 日（五）9 時 0 分至 12 時 0 分

貳、會議地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：

主席/王敏行主任　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、議程：

一、主席致詞：(略)

二、議題討論：

(一)北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心參與行動計畫之合作模式

主要發言者：

南區職評資源中心：選擇 A 模式參與行動計畫，使南區工作人員較能夠瞭解轄區服務狀況。

北區職評資源中心王雲東副主任:(1)建議三區採用的模式需一致。(2)贊成採用 A 模式進行，北區工作人員較能夠即時瞭解服務狀況，並協助處理。

北區職評資源中心：尊重會議決議，北區會配合進行。

戴富嬌委員：以 A 模式來進行，北/中/南區資源中心工作人員的參與度較高，對各轄區職管員之關係可緊密合作，並有助於未來服務的推動。

黃慶鑽委員：(1)為有助於未來推動職管服務，因此北/中/南區職評資源中心工作人員需透過參與行動計畫來累積經驗，這是選擇 A 模式的主要精神。

(2)行動計畫主要在於整理職管員的服務經驗，以 A、B 模式而言，無論是職管員或委員的想法與建議，最終都會彙整至中區方案負責人，但在模式 A 之下，需先透過北/南區彙整意見，較未突顯委員與中區之間係，都是間接從北/南區工作人員來傳遞訊

息與互動，此模式是否會加重三區工作人員的負擔，以及第二手資料的訊息誤差。

決議：北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心以 A 模式參與「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」。

(二)參與行動計畫之職業重建個案管理員：

主要發言者：

南區職評資源中心：(1)南區職評資源中心評估，專人專用單位之職管員參與，較為符合本次行動計畫之精神，南區將優先推薦博愛職業訓練中心之職管員，並與其主管溝通，而部份縣市職管員有兼任其它行政工作，是否能參與該行動計畫來有效推動職業重建個案管理服務？

(2)若需增加人數，建議彈性調整為 8-16 人，最少名額仍以計畫原訂北區 4 位、中區 2 位、南區 2 位，各區再彈性開放約 2 位的名額，以總數 16 位為上限。

(3)本次行動計畫為研究性質，建議可重點安排特定縣市之職管員為主，未來推廣時再普及至所有縣市。

北區職評資源中心：考量轄區職管員工作量較重，因此尊重職管員個人意願，北區不特定推薦。

王敏行主任：由於本次行動計畫預期培訓種子人員，將以專人專用單位之職管員為優先參與者。

戴富嬌委員：(1)若以培訓種子人員，建議要有篩選機制，參與者需設定相關條件，參與者的意願與配合度為首要考量，再列出相關條件，若這些單位具備該條件之人選，則做優先推薦。

(2)目前規劃參與者有 8 位職管員，建議增加人數，若以 1 個縣市至少 1 位，若有放棄者再調整名額至其它縣市。

(3)對於行動計畫的宣導方式亦相當重要，從正面角度向職管員說明其重要性與價值，今年度若參與可

減輕 101 年正式推動的挑戰，應能邀請到多位職管員參與行動計畫。

王雲東委員：目前規劃以職管員所在縣市為行動計畫進行單位，以中區為例則至多為 2 個縣市，因此在人數與單位數不多的條件下，建議依計畫需求以立意取樣來選擇參與之職管員。

邱滿艷委員：(1)參與者之篩選以專職專用為前提，但建議考慮納入偏遠縣市之資深職管員。

(2)若要增加參與計畫之職管員人數，可調整為原訂計畫各區人數之 2 倍，但北/中/南區職評資源中心可考量提供各縣市參與機會。

黃慶鑽委員：(1)目前規劃參與者只有 8 位職管員可能太少，建議增加人數。

(2)可協助協調新竹縣、新北市、台北市、宜蘭縣之職管員參與行動計畫。

決議：(1)以專人專用單位之職管員為主，若有參與意願的職管員人數較多，則由北/中/南區職評資源中心推薦優先順序。

(2)將參與行動計畫之職管員人數增加至 16 位，分配如下：北區 8 位、中區 4 位、南區 4 位，若各區有不足數，則調整至其它區域。

(3)本次行動計畫之參與者以培訓專業人才為首要考量，並考慮偏遠縣市之職管員，未來再往專業推廣的普及性為重點。

(4)規劃篩選機制，先進行意願調查，再由北/中/南區推薦篩選。

(三)服務對象人數與障礙類別分配：

主要發言者：

南區職評資源中心：(1)每梯次安排職管員服務 1 位身心障礙者，若職管員行有餘力，建議以至少 1 位為主，並可以有增加服務人數的彈性空間。

(2)由於行動計畫有時間限定，且職管員接觸

的服務對象障別無法預期，建議在障礙類別人數分配後，亦訂定收案方式的程序。

黃慶鑽委員：(1)各縣市可依過去服務經驗，預期可能接觸的障礙類別，例如台北市與新北市的服務人數相當多，要安排特定障礙類別大致上不會太困難。

(2)以北縣心路職重中心之服務經驗，若採用第 8 頁的障礙類別分類中，需釐清聲音或語言機能障礙、聽覺機能障礙與平衡機能障礙的類別重疊性，且部份聽語障者是領多重障礙者的手冊，而腦性麻痺與腦傷者可能會屬於多重障礙者或肢體障礙者的類別，而頑性癲癇症與罕見疾病的人數可能較少，因此在運用第 8 頁來做人數的調整，需考量障礙類別的分配合適性與意義。

戴富嬌委員：(1)可以請職管員提供在等待名單的服務對象障別，再依此人數預先分配。且不易出現的特定障別更需預先安排。

(2)建議各種障礙類別人數都需安排至少服務 1 名。

邱滿艷委員：(1)由於台北市服務案量大且障礙類別多元，建議可以把不易接觸的特定障礙類別安排由台北市完成。

(2)在本次行動計畫，代表性可能不是最重要，以豐富性為重。

(3)建議依第 8 頁的障礙類別項目，各種障礙類別人數都需安排至少服務 1 名，若有餘額可增加肢體障礙者人數，選取服務對象同時參考第 7 頁身權法的分類方法，使各類身心障礙者都可納入。

王敏行主任：(1)職管員在等待服務對象之特定障別，的確有時間與案量的限制，目前規劃是以職管員所接觸到之特定障別即回報中區，確定為收案需求之障別則可開始以行動計畫模式服務。

(2)以每梯次參與行動計畫之職管員人數增加至 16 位，因此三梯次共需服務 48 位身心障礙者，請委員依第 8 頁障礙類別分類建議各類之適當人數。

決議：(1)依參與行動計畫之職管員，再依其可能接觸之服務對象類型來安排障別。

(2)依行動計畫(草案)第 8 頁障礙類別分類，將 48 位身心障礙者依委員建議人數適當分配如下：(若無法找到適合對象，則調整至其它障礙類別)

障礙類別	行動計畫服務人數分配
視覺障礙(含全盲、弱視)	2
聽覺機能障礙 平衡機能障礙 聲音或語言機能障礙	4
肢體障礙(含先天、中途致障)	10
智能障礙(含應屆畢業生 2 位,其中 1 位為大學畢業)	8
重要器官失去功能	2
顏面損傷者	2
失智症	0
自閉症智能障礙	4
慢性精神病患者	8
多重障礙者(含腦性麻痺、腦傷、中樞神經受損)	5
頑性(難治型)癲癇症	2
罕見疾病	1
合計	48

(四)參與行動計畫之工作項目

王敏行主任：討論以下議題-

(1)北/中/南區職管員是否同意接受三區工作人員進行協同服務？協同服務的內容與程度。

(2)服務人數增為兩倍，北/中/南區工作人員是否能負荷。

(3)委員在各模式中，是否有時間可成為各區的負責人，由委員扮演主要角色來統籌計畫運行。

主要發言者：

南區職評資源中心：(1)南區工作人員可提供個別協同服務，但若單梯次服務人數增為 4 位，需討論中心人員的人力分配。

(2)南區工作人員在接受 2 天的課程訓練後開始協同職管員提供服務時，期待能有較熟悉職管手冊內涵的委員直接指導，在專業服務上較為穩定。

(3)若南區單梯次有 4 位職管員參與，而依與會人員建議各梯三區均只協同 2 位職管員，而另外 2 位只提供諮詢，可能難以協調。

北區職評資源中心：尊重會議決議，原則上全力配合，但因為服務人數增為 8 位，且台北市簡明山委員與新北市黃慶鑽委員，對職管手冊較為熟悉，所以如果北市和新北市有職管員參與，是否可由委員主導督導會議與直接指導職管員，而北區工作人員皆配合參與。

戴富嬌委員：(1)可以先列出三區工作人員的工作項目如 －填寫表格、服務理念的釐清與溝通等。

(2)三區職評資源中心同時會參與一月底的訓練課程，工作人員接受訓練完成應具備基本概念，但要開始督導轄區職管員可能仍有困難，因此建議將服務模式調整為由職管員與資源中心工作人員一起提供服務、投入學習，可以各自填寫表單後再共同討論，若出現困難點則諮詢委員，這樣的議題可能更為具體，中區再定期(兩星期或每個月)的彙整議題邀請職管員、三區、委員共同討論。

鳳華副主任：(1)以行動研究而言，需要有執行者與協同研究者，雙方需在過程中不斷進行討論，本次計畫是以行動研究的精神，因此期待中心工作人員可以全程協同服務。因為從接案開始，職管員就需思考表格與服務理念內涵，而中心工作人員與職管員在服務過程需要不斷省思與討論，若無法全程協同服務，就不清楚實際狀況，也無法全面掌握撰寫表格的相關議題，因此當初規劃 8 位職管員，就是期待可以全程協同，並可以在每次服務結束就進行討論，才能逐步產出議題。

(2)在協同服務安排上，仍需考量北/中/南區職評資

源中心工作人員的人力配置與工作負荷量，以及委員的參與時間，若有困難則需調整每梯次的職管員人數，可以在第一梯次減少人數，後續再增加。

決議：(1)行動計畫初期提供精緻的協同服務，北/中/南區於每梯次以協同服務 2 位職管員為主。

(2)為於行動計畫初期提供較密集的協同服務，依北/中/南區於每梯次協同服務 2 位職管員之決議，調整為第一梯次協同 2 位職管員；第二梯次則協同新的 2 位職管員，而第一梯次的 2 位職管員繼續進行，並持續提供諮詢，因此第二梯次共有 4 位職管員；第三梯次再協同新的 2 位職管員，而第二梯次的 4 位職管員繼續進行，並持續提供諮詢。

	北區	中區	南區
第一梯次 (2-3 月)	2 位	2 位	2 位
第二梯次 (5-6 月)	4 位 (2 位新成員 + 2 位第一梯次)	4 位 (2 位新成員 + 2 位第一梯次)	4 位 (2 位新成員 + 2 位第一梯次)
第三梯次 (8-9 月)	6 位 (2 位新成員 + 4 位第二梯次)	6 位 (2 位新成員 + 4 位第二梯次)	6 位 (2 位新成員 + 4 位第二梯次)

(3)訂定北/中/南區與委員在服務流程中的協同服務項目：

服務流程	北/中/南區 工作人員	委員
接案/初評(B01)	○ (至少 2 次)	○ (視個別需求)
晤談/評量(C02)		
深入評量(C03)	○ (參與職評說明會)	
擬定職業重建計畫(D01)	○ (至少 1 次)	○
執行職業重建計畫階段(E)	○ (至少 1 次：可用電話聯繫)	○ (最後一次派案)

服務流程	北/中/南區 工作人員	委員
結案(G)	○ （交互檢視： 可在督導會議上）	

(3)委員分工區域：

	北區	中區	南區
委員	邱滿艷 簡明山	黃慶鑽 王雲東	戴富嬌 賴淑華

(五)參與行動計畫之回饋：

主要發言者：

戴富嬌委員：職管員投入行動計畫可有所成長，獲得相關資源，願意參與的職管員，一般而言就具備積極的學習態度，而提供服務能得到 1 千或 2 千的費用可能不是最重要。

黃慶鑽委員：以單位管理者角度而言，若提供參與行動計畫之職管員服務 1 名身心障礙者就獲得$2,000 報酬，其可接受訓練，且同樣提供職管服務，對其他未被錄取之職管員可能有不公平之感受，若給單位之 2 位職管員各$1,000 報酬可能較為合理。

王雲東委員：職管員參與行動計畫需額外填寫表格與投入研究，的確仍有工作以外需付出的部份，仍需考量其合理的報酬。

決議：調整為每服務一名身心障礙者提供$1,000 行動研究費。

(六)行動計畫課程訓練之參與對象：

主要發言者：

南區職評資源中心：除了參與行動計畫之職管員為優先錄取之外，建議保留各縣市至少 1 名職管員參與訓練課程。

決議：在課程招生簡章說明，開放各縣市至少 1 名職管員參訓之名額。

三、臨時動議：無

四、散會：12 時

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「職業重建個案管理工作手冊」

北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心討論會議紀錄

壹、會議時間：100 年 2 月 24 日（四）10 時至 12 時

貳、會議地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：

主席/王敏行主任　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、主席致詞

伍、討論內容：

一、「僅需職評資源之特定對象」是否需職重窗口接案評估，由職管員掌控職評資源？

重要討論內容：

(一)首先應釐清職管員扮演角色與確認服務對象，若職災勞工、學校應屆畢業生或職訓個案未來的職業重建都是職管員需服務的範圍，那麼此類個案仍需由職管員接案評估，故不該在職評完成後即結案，職管員需持續進行後續服務(如：就業服務、追蹤等)。

(二)未來職評可發展為購買式服務，需運用職評資源之單位(如職災、教育、社政等)，則需編列經費購買職評服務，不再透過職管開案評估，但服務模式是相對改變的，非勞政單方面調整。此外，若要界定使用職評資源需要付費的單位，則需考量因為職評資源的經費來源是身障基金，是否是依個案領有手冊與否來判斷免費或付費使用職評資源。

決議：1、職管手冊是撰寫未來服務模式之內容，經討論後確認服務對象進入職管系統就是接受完整服務，而非單就運用職評資源，因此服務流程圖的 A03 則刪除，僅留下 A01 與 A02。

2、職評服務未來發展模式需透過政策調整制度，三區資源中心之共識以發展購買式服務方向。

二、職重窗口扮演資源掌控的角色，以職訓為例。

重要討論內容：

(一)職管員掌控所有職業重建資源之能力有限，以職業重建單一窗口的概念，職管員管理的是部份資源，而非所有勞政體系的相關服務資源都納入，職管員要能夠掌握轄區資源分布，若資源不存在就必須思考是否需倡導與創造資源。

(二)以職訓而言，現階段較適宜的模式，若職訓單位是向地方政府或跟中央申請經費，就需要主動將開班資訊提供給給職管員，職管員則安排有需要職訓之個案去進行入訓評估，這樣的方式較屬於職管員可扮演的角色。

(三)在職業重建個案管理系統相當重要的就是資源的彈性運用，目前職訓班配合會計年度的限制，開班時間較固定，個案有需求時未必能即時搭配運用。在本次主題探討，可針對職業重建資源的部份，考量個案需求而應有彈性的做法，提出政策上或行政契約與方案執行方式之建議。

(四)職業重建各種資源在地方政府的承辦人不同，職管員能主動提出建議，但是否能被接受，仍視承辦人與主管的態度。今年高雄市勞工局成立職業重建科，所有職業重建相關業務在同一部門，科長也較清楚科內業務，若實施上能呈現較良好的績效，未來則能建議中央從政策上規範以此模式辦理。

決議：有關職訓等職業重建資源的政策方向與方案規劃，本中心嘗試提出建議，並於後續相關會議時進一步討論，蒐集相關意見。

三、職業重建窗口與就業服務中心之服務對象分流

重要討論內容：

(一)職管手冊目前以「支持多/少」來將服務對象分流，此定義較為模擬與個別化。若假設職管以服務需要「支持多」的身障者為主，則需釐清職管後續服務是否只有支持性就業服務而不需要一般性，但事實上於執行職業重建計畫階段仍有提及一般性就業服務。

(二)職訓局要推動職重窗口，根本需解決的結構性問題是窗口應直接由五個就服中心去成立，而非設置於縣市，但現今之狀態，

職業重建服務系統要能夠順利運作，最佳的模式仍是統一經由一個專業開案服務，以目前制度而言，可能的途徑是從職重窗口的職管員，而就服中心可以是職管服務的資源之一，經職管員判斷個案有一般性就業服務需求，可彈性運用社區化就業的一般性就業服務，或就服中心的一般性就業服務。南區許多單位已採行此模式運作，且其案量並未有爆增之情形。

(三)在台灣制度下，身心障礙者有就業需求，就有自主權到職重窗口或就服中心申請服務，建議在職管手冊內容中不需強調分流的程序與時機點，可將職管服務內容定義清楚，而所謂非職管服務之需求，不單指只需「一般性就業」之個案類型，職管員依職管服務定義來判斷身心障礙者是否有職管服務之需求來予以開案，若非職管服務之類型則協助轉介至適合的單位。

(四)身障者有職業重建需求即申請服務，職管員應具備獨立判斷能力來決定是否開案提供服務，因此考量專業發展之立場，建議應著重於提升職管員專業能力，而非依賴單一表單進行勾選後就作為開案與否之依據，若是以設定具體明確的開案指標，職管員則可能執著於指標而缺乏獨立判斷能力。因此建議將審查表中的條件作為原則性的參考，而非開案的絕對指標。

(五)調查表/審查表目前所列之條件，部份項目是需要經過詳細評估來確認，例如：

1、「我目前情緒和病情不是很穩定…」是個案在調查表勾選自己認為的狀態，但職管員在進行審查時，仍需經過晤談了解，且可能要轉到醫療單位再做確認。

2、若個案表示不想工作，職管員應深入去了解不想工作的原因，可能是對自己或對工作不了解，這可能更需要做一些深度的職涯輔導。

(六)以美國的發展史而言，早期是以輕中度為主要服務對象，直至70 年代法案產生，才以中重度為優先。職管手冊之立場以服務中重度類型為優先，要服務此類型個案之職管員必須具備足夠的專業度，但目前大多數職管員準備度不足，要以提供服務其實稍強人所難。建議在今年行動計畫過程中了解可行性，若有推行上的困難，可將其作為未來目標，利用五年、十年的歷

程來達成。

決議：1、資格審查階段，提供審查各項因素的原則性條件，職管員參考進行綜合判斷，決定是否開案並說明理由於紀錄表。

2、職管手冊內容中定義職管服務內容，職管員依其判斷個案需求是否為職管可提供服務之範圍，而所謂非職管服務之需求，不單指只需「一般性就業」之個案類型。

四、就業後服務的連結資源單位，以及連結後職管員的追蹤期程與結案

重要討論內容：

(一)個案若有穩定後就業服務需求，職管員可連結有提供該服務之單位，或由原單位持續提供。

(二)目前台灣並未有該服務方案，在美國是有單位向政府提出計畫申請，政府審查其服務人數與紀錄來提供經費補助；而澳洲就是以支持性就業服務的個案穩定就業愈久，就依穩定的時間給予不同補助，因此就服員可繼續服務個案，雖然頻率不是非常密集，但仍持續有補助，通常機構也會考量承接該業務。

(三)若職管員判斷個案需要持續的就業後服務，則需在計畫上擬定服務期程、追蹤方式與頻率，並依計畫進行追蹤完成或視個案穩定狀況始能予以結案。

決議：1、實務上確實有長期不定期就業支持之需求，未來可發展「就業後服務」。

2、經職管員判斷需就業後服務，連結資源後，職管員應進行追蹤確定服務執行，以及視個案穩定就業狀況予以結案。

四、職涯探索/職涯輔導的階段應在擬定職業重建計畫之前或後

重要討論內容：

(一)職涯探索可能包括諮商與輔導，需要較長時間才能確定職涯方向，若是在職重計畫之一部份，就是將其列為該階段目標，待探索完畢目標確定方向後再修改為最終的職重目標。

(二)以簡要的服務流程而言，職涯探索在擬定職重計畫之前是較為適當的做法，藉此了解未來可能的就業方向以便擬訂職業重建

計畫，而職重計畫擬定完成之後，仍然可以在就業前準備繼續連結職涯輔導資源。

(三)可將職涯探索安排於 C03 深入評量階段之中，深入評量即包括職評與職涯探索，而職涯探索可以由職管員自行提供服務，或轉介專業資源協助，該資源未必是職評，可以發展職涯輔導之資源，因此在 C03 的目的需將連結資源的原則和程序具體寫出。

決議：1、職涯探索安排在擬定職業重建計畫前的 C03 深入評量階段，了解個案的職涯方向後始能擬定計畫，若個案仍持續有職涯輔導需求，仍可列入職重計畫中，安排職涯輔導服務。

2、職涯探索/職涯輔導可以是未來發展的重要資源，以與職評資源有不同的服務功能。

陸、臨時動議

柒、散會

職業重建個案管理服務工作手冊 重要議題討論

壹、會議時間：100 年 2 月 16 日（三）15 時至 17 時 30 分

貳、會議地點：行政院勞工委員會職業訓練局

參、與會人員：

主席/李庚霈組長　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、議程：

一、職業重建窗口與就業服務中心的合作與分工

（一）現況

目前需要深入服務的身心障礙者常未獲得適切服務，可能原因為：

1.職重窗口服務量大（依據 99 年第 3 季統計，需要一般性就業服務之服務對象佔職重窗口服務量比例 24%）。

2.職重窗口與就服中心未明確分工（由誰負責困難/容易的服務對象，未明訂標準）。

（二）手冊方向

目前規劃可依據審查表，進行服務對象的分流：

1.職重窗口：服務「需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業」的申請者。

2.就服中心：服務「需要的職業重建支持服務較少或可以不需要，就可以達到其就業目標」的申請者。

（三）需要確認

討論如何兼顧身心障礙者使用服務的便利性，及達到分流機制的目標。

重要討論：

職訓局同意職業重建窗口為服務「需要的職業重建支持服務較多或需要持續，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業」的身心障礙者，為建立職業重建窗口與就業服務中心之服務對象類型分流機制，將透過「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」，運用職管手

冊規劃之「資格審查表」進行研究。

二、職重窗口是否扮演資源掌控的角色

（一）現況及分析

目前職重窗口在進行派案或轉介職業重建資源時，除了職評、職訓（2 年內重複參訓者、身障職訓專班）、庇護性就業，其他服務由各縣市自行決定是否統一由職重窗口接案評估。因此，尚有其他職業重建資源（如：案量大之身障職訓專班、職務再設計、創業輔導、其他方案等）不一定由職重窗口統一管控。若由職重窗口扮演資源掌控角色，可能的優缺點如下：

1.可能的優點：

（1）職管員可掌握資源的運用狀況。

（2）職管員可視服務對象需求適時連結，減少因錯過招生期或名額已滿而無資源可連結。

2.可能的缺點：

（1）各項資源均由職重窗口控管，服務量大。

（2）職管員評估成本高。

（3）限制各資源的專業發展性（如：職評）。

（二）需要確認

討論職重窗口扮演資源掌控角色的程度為何？（職評資源、職訓資源的考量）

重要討論-未來規劃方向：

未來可發展為勞政系統 (如：職業訓練錄訓評估、職業災害個管服務等)若需職評服務，不需透過職重窗口開案，可自行向職評單位申請；非勞政系統(如：教育單位)需職業輔導評量服務，採自行向職評單位申請，並各自分擔費用之模式。

三、職業重建成效議題（服務量、立即就業或穩定就業導向）

（一）現況

目前職管員年服務量分為三級（45-60 人/年、60-70 人/年、

70-80 人/年)，據中區 99 年度統計資料，中區各縣市年度服務量目標達成率為 88-162%，多數縣市均遠高於預定目標。職管員在服務量壓力下，將造成：

1.為求立即就業的時效，使服務對象的需求及意見較無法充分表達。

2.以立即就業為主要的服務目標，較不重視服務對象的潛能開發，及後續的就業穩定支持。

（二）手冊方向

1.手冊中未明訂服務量，但在「職業重建服務對象說明」部分以「需要職業重建支持服務較多或需要持續支持，才可能達到其就業目標，並能持續的穩定就業」為主要的服務對象。

2.手冊中的服務流程包括「就業後服務階段」，職管員可視服務對象需求提供就業後服務。

（三）需要確認

以穩定就業為前提的服務是否可被強調？包括較長時間的就業準備、諮商、職業探索等？

重要討論：

職訓局將以「穩定就業」為導向的職業重建服務為政策規劃方向，職管手冊則依此充實相關內容。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第一梯次行前會議紀錄

壹、會議時間：100 年 2 月 11 日（五）14 時

貳、會議地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：

主席/王敏行主任　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、主席致詞：

伍、行動計畫報告：(略)

陸、提案討論：

提案一：

案由：行動計畫第一梯次服務合作內容(請參閱附件二、三)，提請討論。

說明：

一、北/中/南區身心障礙者職業輔導評量資源中心協同轄區職業重建個案管理員進行職業重建個案管理服務。

二、職業重建個案管理員於行動計畫進行職業重建個案管理服務過程中，提出想法與服務議題，填寫服務紀錄/意見回饋表。

重要討論內容：

(一)有關於協同服務，部份職管員建議依照一般職管提供服務流程，先由職管員自行建立關係與服務，另行與資源中心人員討論服務概況後，視需要再安排協同服務。部份職管員目前手邊有等待接案晤談之個案，與資源中心人員排定時間後可進行協同服務。

(二)委員建議，資源中心人員參與協同服務，一方面可熟悉職管手冊之服務理念並累積經驗，有助於未來輔導轄區之能力。另一方面透過協同服務，能有不同角度了解個案需求。

決議：各區職管員視服務狀況與需求，適時與資源中心連繫，必要時安排協同服務。資源中心人員若能協同服務，建議至少在每個服務階段安排一次。

提案二：

案由：本年度行動計畫相關會議日期與地點安排，提請討論。

說明：

一、每梯次行動開始前一個月召開行前會議，三梯次分別安排於2/11、4 月底、7 月底。

二、每梯次行動為期 2 個月，期間按月分區召開兩次督導會議。

三、每梯次行動結束召開焦點團體，三梯次分別安排於 4 月初、6 月底、9 月初。

四、行前會議與焦點團體為行動計畫參與者共同出席之會議，考量參與者來自北、中、南各區，所需交通往返時間與差旅費，視需要調整會議地點。

決議：參閱附表。

提案三：

案由：行動計畫服務對象之障礙類別分配，提請討論。

說明：行動計畫每梯次每位職業重建個案管理員服務 1 名身心障礙者，合計 18 位服務量。

重要討論內容：

(一)建議依各區分配案量，職管員自行協調服務之障礙類別。

(二)有關特定障別在實務上接觸的機率若不高,可以與相關單位合作進行轉介申請職管服務。

(三)職管員反應智能障礙者大學畢業者較少，實務上接觸機率不高。

決議：1、障礙類別依分配案量，各區職管員自行協調。

2、刪除智能障礙者大學畢業者條件。

提案四：

案由：行動計畫第一梯次服務試填表格內容，提請討論。

說明：本中心於 1/24 與 1/31 辦理「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」訓練課程，收集表格內容建議，修正後於第一梯次試填之表格。

決議：依說明決行。

提案二 – 附表

	會議	日期	地點	出席人員	召開單位
第一梯次	行前會議	2/11(五)	中區職評資源中心	北/中/南區資源中心 職管員 委員	中區
	督導會議Ⅰ -分區召開	3/8(二)	台北市政府 勞工局	北/中區資源中心 職管員 委員	北區
		3/4(五)	中區職評資源中心	中區資源中心 職管員 委員	中區
		2/25(五)	南區職評資源中心	南/中區資源中心 職管員 委員	南區
	督導會議Ⅱ -分區召開	4/14(四)	新北市職重服務中心	北/中區資源中心 職管員 委員	北區
		3/30(三)	中區職評資源中心	中區資源中心 職管員 委員	中區
		3/23(三)	南區職評資源中心	南/中區資源中心 職管員 委員	南區
	焦點團體	4/29(五)	台北市政府 勞工局	北/中/南區資源中心 職管員 委員	中區

柒、臨時動議

捌、散會

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第一梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表

一、會議日期：北區於 3 月 8 日與 4 月 14 日

中區於 2 月 25 日與 3 月 23 日

南區於 3 月 4 日與 3 月 30 日

二、會議紀錄 - 意見彙整：

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
A 申請階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表暨調查表」	表格修正	**基本資料表**： 1、**住址**：建議詳列如-村、里等。 2、**醫學診斷**： (1)若個案的醫學診斷已經痊癒，是否還需要記載？或者只填寫符合現況的診斷即可？ (2)建議加註為「非必填」，視個案狀況填寫。 (3)醫學診斷是空白欄位，考量職管員背景不同，對於非醫學背景而言可能較難用標準化的方式填寫，可參考表 2-1 醫療情形的欄位，用結構化的方式勾選，後面再加一空白欄位讓職管員可以補充說明。 (4)針對過去的醫療狀況，可以考慮是否加入「醫療史」的欄位，與醫學診斷代表的「現況」加以區隔。	1、補充地址填寫內容。 ※2、 (1)醫學診斷填寫目的在於了解其是否有疾病，可能對就業的影響，個案可自行決定要寫的病名，若有不清楚之處，職管員晤談時可進一步了解。 (2)申請表目前未設定各欄位均必填，可在填寫前向個案說明盡可能填寫即可。 (3)(4)納入表 2-1 醫療情形的欄位。

服務階段/使用表格	意見彙整	修正方式/待釐清議題※
	3、教育背景： (1)「請勾選最高學歷，並填寫……」，此提示語易忽略。此外，專業人員仍期待了解個案教育背景的脈絡，建議全部填寫，因此可刪除「請勾選最高學歷，並填寫……」。 (2)目前仍為在學狀態，但「是否畢業」這項，並無「在學」這個選項，若勾「否」，恐讓人誤以為是肄業。建議修正為「肄業」、「畢業」或「在學」三個欄位來勾選。 (3)「特殊教育」的字眼，個案即使經過解釋可能仍然不是很懂。是否有其他詞彙可代替？ ①建議可改列舉的特殊教育項目給個案勾選。 ②給個案的表格愈簡單愈好，特殊教育服務項目很多羅列不完，建議職管員晤談後再補充。 **4、職業訓練/實習經驗**：實習期間可能是一學期，但一學期一個禮拜只工作一天，所以這樣看好像實習的時間還滿長的，但其實時數不多。 **5、工作經驗：** (1)「工作性質-職稱」個案無法理解意義，部份職稱不易定義，如：跑選舉的工作。 (2)「求職方式」的解讀也有出入(如：案父協助屬於「自己找」、案兄介紹屬於「其他」)。 (3)「薪資待遇」-建議改為 □日薪： 元 □月薪： 元，讓個案自行勾選。 (4)離職原因可能需要晤談釐清，因為個案寫的是他自己認為的原因，跟實際上真正的原因可能不一樣。	3、 (1)刪除提示語。 (2)修正為「肄業」、「畢業」或「在學」。 ※(3) 4、增加備註欄，職管員晤談完後可補充說明。 5、 (1)由職管員協助描述工作內容即可。 (2)個案自填可有自行詮釋，職管員晤談後說明於備註欄。 (3)增加選項 (4)個案自填可有自行詮釋，職管員晤談後說明於備註欄。 (5)增加欄位。

服務階段/使用表格	意見彙整	修正方式/待釐清議題※
	(5)建議增加可以寫備註的欄位，讓職管員可以作解釋補充。例如：個案過去工作經驗在外縣市，可強調其職務型態與內容之差異可另行註明。 (6)原 2-1 是提供開放性欄位自行填寫，新表格將需填寫之資料分類，但建議調整「工作經驗」版面空間，預留足夠填寫的位置與列數。 **調查表**： **1、年齡**： (1)「國中畢業」似乎意義不大，且易混淆個案勾選。因個案 15 歲以下、國中又未畢業，則應鼓勵個案完成學業或轉介至其它資源服務；即便提早轉銜，也是在個案高三上學期時提供服務。建議刪除第二項(已國中畢業之條件)。 (2)個案可能只看到項目敘述的部分文字就進行勾選，如：未滿十五歲但「國中畢業」即勾選此項。 **2、醫療狀況**： (1)個案狀況為藥水點完再回診領藥，不知屬於下列哪一狀態? (2)個案自己想會去做復健，但治療師已經告訴他不必再去，但個案做心安擔心不做會退化。另有甲狀腺的問題，定期會去拿藥，但那不是他致殘原因，那在醫療情形要如何填寫？是要針對他的致殘原因寫？還是也針對他其他合併的健康問題（如慢性疾病，高血壓、中風、心肌梗塞、酒癮+肝癌末期，人工髖關節…）。 (3)假使一位精障有固定拿精神病藥但心肌梗塞就沒要，那要如何勾選？ (4)如果是高血壓，是長期需要拿藥，是否算接受醫療服務？又或是洗腎者，是否都勾「我目前能依醫師指定固定看門診和服藥，且情緒和病	(6)調整橫向式。 ※修正方向： 整合行動計畫參與者意見，修訂申請階段之表格。 1、調查表中，年齡、身障手冊部份，可從基本資料表得知，故刪除。 2、將原調查表之問項分類，列於基本資料表中一併填寫，取消調查表部份。

服務階段/使用表格	意見彙整	修正方式/待釐清議題※
	情穩定」此項，但洗腎、拿藥等醫療行為又與「情緒」無直接關連。 (5)建議將「情緒和病情」修正為「情緒或病情」。 3、**交通能力**：晤談地點約在學校，個案每天搭校車上學，是否可算能至約定地點接受服務的條件。 4、**生活自理能力**： (1)設計的原則應盡量淺顯易懂，讓填答者容易瞭解，像是「特殊工具」、「特定工具」等比較偏專有名詞可能會讓個案難以理解或考慮個案自行填寫的觀感，建議修改、口語化，或在手冊內容提醒職管員只要個案可以達到目的、用輔具也可以接受。 (2)有個案表示自己不用協助或特殊工具，詢問得職管員同意後，將該字樣劃線刪去。 5、**就業動機**： (1)第二項問了兩個問題，一是有沒有意願，二是約時間能否配合。 ①「我雖然沒有說我想工作」，不知道這句話放在這裡的意思？與個案講解這一項時，也難以說明。 ②刪除第二項第一句話，改為「我只想跟服務人員約時間討論工作相關的事情，只要約時間都會配合/我會極力配合約定的時間」。 ③就業動機因為是單選題，如果拿掉第二項第一句話，則變得無法互斥，很多人都會勾選兩項變成複選。 (2)如果只是想了解就業動機的強度，建議設計五等分或四等分量表，就很清楚知道強度，也沒有模稜兩可的問題。	

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
		6、職業重建服務需求： (1)填寫意見 ①「找工作已經超過一年都沒結果」，其實個案有找到工作過，但認為只去工作一天不算是工作。 ②「我可以自行去面試或請就服員協助聯絡…」與「我沒有工作過，但覺得自己工作上…」意思似乎一樣，是否前一項可改為「我只想瞭解有哪些就業機會」？ ③個案不認為「回去等消息」是「被拒絕」，建議改成「都沒錄取」。 (2)問卷設計應避免一個選項問兩個東西，例如「我覺得自己沒有一技之長，也不知道自己適合的工作」。 (3)從個案需求面來說，大致可分成兩種類型：(a)只想瞭解工作機會、(b)我自己雖然可以找工作，但又不放心、還需要職管員協助詢問。(以第二種個案類型居多) (4)選項的差異似乎是工作經驗的有無，越下面是「有工作過、較不需要協助」，或「雖然沒有工作過但自覺不需要協助、只是需要成功經驗」，也就是個案自己的看法可能不正確。 (5)調查表的用意是讓個案自己去陳述狀態，再轉入審查表去檢視，當個案的資格不符時，可根據個案自己填寫的內容與個案討論不開案理由。	
	服務議題	1、一份申請表是個案自己填寫完算是完成，還是經職管員協助他填寫完後才算？職管員是否具有補充說明的責任？職管員在什麼條件下可以協助個案補充填寫？ 2、調查表時需要有一個欄位呈現出個案的需求，職管員在審查時才能針對這些需求作決定，或判斷哪些需求是就服站可以滿足的、哪些需求是職重窗口可以滿足的。	

<table>
<tr><th>服務階段/使用表格</th><th colspan="2">意見彙整</th><th>修正方式/待釐清議題※</th></tr>
<tr><td rowspan="2">B
審查評估是否進入職重個管系統階段

「資格審查表」</td><td>表格修正</td><td>1、個案在調查表中第 8 大項中，勾選了 1.2.5.8 等四項。有時個案自己認為的與個管員經過晤談後的判斷會不一致，常見個案即使勾選 5-8 項時，職管員仍判斷個案需要接受職業重建服務。會與手冊設計假使個案勾選 5-8 項應該分流至就服中心的理念恐不符。
2、建議在審查表上需要一些空白欄位作文字說明特殊理由，呈現職管員晤談之後與原調查表不一致的結果記錄、以及職管員的個人判斷，不需要再去查表 0C，讓長官或督導日後閱讀時可以了解個案狀況與審查標準不一致卻仍然開案的理由。

<u>100/2/24 三區討論會議建議</u>：
資格審查階段，資格審查表以提供審查各項因素的原則性條件，職管員參考進行綜合判斷，決定是否開案並說明理由。</td><td rowspan="2">※修正方向：
考量職管員應具備獨立專業判斷能力，因此將修訂為提供審查項目的原則性條件，職管員參考進行綜合判斷決定是否開案，說明理由於資格審查表。</td></tr>
<tr><td>服務議題</td><td>1、資格審查時，應<u>針對個案在調查表所寫的內容逐項澄清，才能依澄清結果去勾選審查表項目，並說明開案或不開案理由</u>。如：若勾選不通過仍想開案的理由、勾選通過卻不開案的理由…照理說職管員的專業力/專業權限是很大的，但反過來說所承擔的責任也是很大的。
2、職管員應該是<u>依照個案填寫的結果再進行晤談，並依照晤談結果，判斷個案是否符合審查表的敘述，以決定開案與否</u>。因此，申請表只是作為了解個案的參考依據，但審查表則是職管員責信的依據，職管員以此表來告訴主管或督導為何決定幫這個個案開案。
3、資格審查判斷條件之議題：
(1)「交通能力」，案例是職管員至學校服務，個案是搭校車至學校，是否算是可透過各種方式至約定場所…，或個案有潛力可以被訓練，但</td></tr>
</table>

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
		在審查時，可能他還沒有被訓練過，如何判斷較適當。 ①假設可以從家門口走到他們搭校車的集合點，是算有交通能力呢？ ②交通能力職管員是不是也可以因為職管員無法至個案家而不開案？ (2)「就業地區」，個案期待將來能到新北市工作，但其目前實際戶籍地與居住地皆在北市，且所需要資源亦在北市，因此職管員仍開案服務，但假若 CL 是新北市居民，北市通常也會開案處理。 (3)依據個案調查表勾選的項目 5-8，原本規劃要分流至就服中心的指標，若仍決定開案，是否需要在審查表一一做說明？ 4、個案需求只有「需要提供就業資訊」，透過多次討論、分析利弊等，超過 3 次都無法拒絕個案的期待(個案曾表示職重窗口服務比較仔細、想要在職重窗口接受服務)。<u>如何拒絕像這樣能力太好而不適合職管窗口服務的個案</u>？ 5、若職管員本身的個案量還可以承擔，也有服務的資源，非職管服務之個案類型，也不排除可以開案，這是職管員可以保有的彈性。	
	表格修正	**第一部份-基本資料表**： 1、醫學診斷欄位－在申請表中，「醫學診斷」可以讓個案容易理解，但在評估表中，為避免誤導職管員，建議改成「障礙診斷」或「障礙描述」可能較能完整涵蓋欄位的內容。	1、基本資料表主要轉自申請表內容，為個案自填資料，若職管員自行評估之障礙狀況，建議填於「生理層面」。

服務階段/使用表格	意見彙整	修正方式/待釐清議題※
C 晤談/評量 階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」	**第二部份-職業生涯期待與就業準備能力**： 1、標題可以改為「職業生涯期待與專長、就業準備狀況」，因為在進行功能表現評估之前難以對個案的「能力」下判斷，且在(二)大多是根據個案過去的教育或工作史來推測，應該還沒有進行能力的評估。 2、語言能力過去表格有但新表格沒有。可填在第二部份-4.教育背景-補充說明中 3、建議補充職涯興趣的評估廣度。 4、建議增加欄位以記錄個案的「工作技能／專長／自覺優勢」等。 5、在「其它補充說明」可列舉評估重點：個案如果有些生涯抉擇或期待，可以在此描述，例如：個案期待做管理性質的工作、也許個案的期待較高，雖然有一些工作機會但個案不那麼想做，進而讓他產生一些危機感…之類。這樣一來即可與(四)助阻因分析中「職業生涯期待與就業準備能力」的阻因互相呼應。 6、建議將「能做哪些工作」的評估項度移至「工作經驗」之後，顯示職管員是基於個案教育訓練、工作經驗與專長來判斷個案能做哪些工作。 7、工作的穩定度說明可填在「工作經驗」-補充說明內。 **第三部份-功能表現**： 1、評估欄位寫「無異」，表示與一般人沒有差別；因這名個案狀況很好，職管員確實也不知道該如何陳述。 2、功能評估時，如果跟一般人有差距才會特別說明。考量職管員的背景不一，功能評估的填寫方式，可提供較標準化的選項讓職管員填寫，如：與一般人無異、略優、略弱，並設計成用勾選的方式，後面再保留空白	※1、評估項度確定後再重新予以命名。 ※2、目前將語言部份列於社交技巧之「常用語言」之評估重點。 3.4.5、收集相關職涯興趣評估要點後補充。 6、調整項度順序。 7、補充為評估重點。 ※1.2、討論評估表是否提供標準化選項，或於教育訓練時提升此評估與撰寫能力。

服務階段/使用表格	意見彙整	修正方式/待釐清議題※
	欄位讓職管員填寫做說明。這部份應該有助於與個案之間出現爭議時、或與督導討論時作為依據。 3、建議各部份的評估項目都增加「其它」，或直接增加一個「其它評估重點」。若電腦系統中可以直接新增也行。 **<u>生理層面</u>** 1、建議刪除－感官功能的「平衡覺」。 **<u>心理層面</u>** 1、建議將「認知能力」歸於生理層面之評估項目。 2、個案看待自身狀況日益退化的想法可填在-心理層面-適應能力中。 **<u>支持系統層面</u>** 1、「支持系統層面」名稱可修改，因為「支持」是判斷後需要的支持，此部份屬於心理社會層面的評估。 2、「運用社會資源/申請津貼、補助」建議改為「運用的社會資源、服務資源：」，因為這種寫法可能會讓人只聯想到金錢，而社會資源應包括所使用的服務，如交通服務、喘息服務等。 3、家庭支持系統-「家人互動情形」，建議加入括號說明如下：「家人互動情形(含支持內容與程度)」。	1、評估重點提示，並非一定要評，暫不刪除。 ※1、是否將認知功能單獨分類。 2、補充內容 ※1、評估項度確定後將重新予以命名。 2、修改為：「運用社會資源或申請津貼、補助」。 3、「互動情形」為相處狀況，有關支持內容與程度可歸為「家人對於服務使用者的就業期待、支持度與影響力」。

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
		第四部份-就業相關助因與阻因分析： 1、「支持/輔導需求」的描述：「增進」可能代表著「原本已經具備，只是再增加一點」，「促進」可能代表著「原本不見得具備」，對於生涯抉擇而言，也許個案從前沒有接受過類似職涯諮商的服務，所以用「促進」是合適的，但其它的項目則不一定。例如：40-1.「增進」生涯抉擇，「增進」比較偏能力面向，用「促進」可能比較適合。40-9.職場支持環境好像不適合用「增進」，可以考慮改成「建立」比較合適。 2、建議將分析表之各評估層面做定義，使職管員在歸類上較有方向。 3、職業重建需求初步分析(可能的生涯方向與職業重建目標)為開放性填寫欄位，在沒有範例之下，不清楚應該怎麼寫。 4、建議「生涯方向」強調以「職業生涯方向」，撰寫上較能聚焦。	※修改「支持/輔導需求類別」
	服務議題	1、如果評估表沒有明列評估重點項目，可能就不會特別評了。 2、過去評估很容易落入生理、心理、情緒層面的評估，過去傳統的思維很容易去看個案單獨的能力，卻未考量整體在與環境互動的過程中的功能表現，因為做細部的分析只會陷入個案的困境，而整體的描述比較可以呈現出個案的功能表現。 3、部份個案無法等待經過晤談兩、三次以後才擬定計畫，有時會等待時間過長而向縣府陳情。若迫於個案的急迫性，職管員在開案後不得不在隔天擬職重計畫，因為評估不夠周全、仔細，相對的這份計畫的失敗率可能會比較高，但也不是完全不可行，如果職管員處在某種時間壓力下，那麼也可以接受效力不高的計畫，只是個人會比較期待計畫能夠有較高的效力，所以才會期待職管員是經過更多的時間、較仔細的評估(譬如：5 次晤談後）之後才撰寫計畫。 4、阻助力分析可能需更廣，不單就某一工作，而是針對職業重建的方向		

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
		就業相關的目標來做分析。阻助力分析能夠具體掌握到未來就業方向的因素即可。 5、針對阻因需要撰寫需求和服務策略，職管員勾選增進自我接納，但個案不覺得，且不一定願意接受，那因為支持輔導類別會對應到後面的行動計畫，該如何解決？且這些專有名詞對個案來說較難以接受。	
D 擬定 職業重建 計畫 階段 「職業重建計畫表」	**表格修正**	1、個案想要自己寫職重計畫，過程中對「生涯方向」的意思不認識／很陌生。 2、「支持／輔導需求」並非以個案角度的用詞，建議修正文字敘述呈現方式。(如：安排個案去醫院接受視力「診斷」，但最終目的是期待個案在診斷後能「增進自我覺察」) 3、職管員與個案討論後要撰寫計畫，但表格設計有些複雜，蒐集到的資料不太清楚應該填在哪些欄位。 4、執行計畫所涵蓋的內容程度為何？案例已找到工作，但後續穩定就業的需求，是需職管員在計畫中擬定輔導策略，或由就服員協助即可？ 5、職重總目標若開放性地以文字描述將難以定義及評估其成效。若大家認同職業重建的最終目標就是看就業率，建議在「本次職業重建總目標」的欄位就可以直接列出幾個跟就業有關的選項，讓填寫者勾選，以盡量降低個別職管員擬定計畫時的差異。	2、修改為： 評估表勾選「支持／輔導需求」後，預留文字方塊，依個案狀況輸入要在職重計畫中呈現的文字，系統帶入時，只保留「支持／輔導需求」的編碼，但實際在計畫表上則是呈現職管員想要呈現的文字內容。 ※職業重建目標之設定方向？

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
	服務議題	1、職管員與個案一起工作、完成職重計畫的過程中存在一種主客關係(誰先寫、最後由誰負責等)必須先確定。 2、職重計畫表雖然是以「我」當成主詞開始，但絕對不是「讓個案寫」，這是一個「職管員承諾要為個案服務」的服務計畫，是職管員經過對個案需求、對個案問題的掌握，跟對個案的功能評估之後，構想、思考個案的生涯目標、重建目標、以及優先順序後，把自己的判斷給個案看並做討論而擬定。 3、雖然「行動目標」有跟個案討論，「執行方法」則與職管員認為可能會妨礙個案就業的因素有關，但最後個案認為沒有必要執行；甚至後來個案在電話中抱怨只是要就業卻還得做那麼多事情，並直接回絕職管員的協助。 4、職管手冊內容，或許可說明根據不同障別建議不同的做法，如智障者，可能會先擬好計畫初稿後再跟個案討論，以節省時間。 5、在流程圖中，連結職業輔導評量資源時機點及是否可納入職業重建計劃中。 (1)職管員在擬定職業重建計劃前須透過評估了解個案的能力與就業方向後，再協同個案一同擬定職業重建計劃，然目前職管員受限開案至擬定職業重建計劃階段須在兩星期內完成(北區)，恐有執行上的困難。 (2)國內倡導之職業輔導評量除具備評估功能之外，職評員尚被期待具有輔導之功能，因此假使職管員期待透過職業輔導評量提供類似輔導個案促進自我覺察而連結此資源。 6、職重計畫之撰寫、修改與重新擬定： (1)「本次職業重建目標」之撰寫內容是否包括以「職涯探索」為目標	※擬定職業重建計畫之實施方式？ ※5、 (1)是否可以將連結職業輔導評量資源納入職業重建計劃中。 (2)是否可以將此連結職業輔導評量資源之策略納入職業重建計劃中。 ※6、職重計畫之撰寫、修改與重新擬定之原則。

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
		之方向，或是完全以「就業」為取向。 (2)若職業重建目標可涵蓋「職涯探索」之階段來擬定職業重建計畫，當本次職業重建目標是以職涯探索為主，待職涯探索進行後確認就業方向時，是以修改該份職重計畫之職業重建目標並新增行動目標，或是需重新擬訂一份新的職業重建計畫。	
結案階段	**服務議題**	**1、在結案步驟中，增加個案不同意結案處理方式之內容補充** 職管員在面對配合度極度不佳，如口頭同意配合職管員進行服務，然都未能出現或臨時拒絕職管員安排之服務者，此類型個案可否經行政督導認定其確實無法從職業重建服務中獲益而進行結案。	※考慮未來作法： 1、在執業重建服務同意書中敘明個案假使不願意配合職管員進行服務且經判斷無法從職業重建服務中獲益者，職管員可經行政督導的同意，允以結案。 2、在職管手冊 p.95 步驟一增加內容敘述:……經服務使用者同意時始可進行結案,而個案不同意結案時，需經行政督導同意後結案,並寄發結案通知書給個案。
服務紀錄表（0C）		**1、建議增加結構化的分類項目供勾選。** 由於職管員提供的許多服務不會紀錄在手冊表格中，而是另外記在 0C 表，為了日後能夠對職管員提供的這些服務進行統計，所以應設法將 0C 表的紀錄內容加以分類。	※考慮未來作法： 分為項目： 1、服務方式（電話、面對面晤談、家庭訪視、機構或職場訪視、召開或參與會議）。 2、服務內容（建立關係、評估與蒐集資料、連結服務資源、整合與協

服務階段/使用表格	意見彙整		修正方式/待釐清議題※
			調服務資源、掌控計畫執行進度、提供個案心理支持…等） 假設勾選 2，在空白欄位進行文字摘要說明。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第一梯次焦點團體座談紀錄

壹、時間：100 年 4 月 29 日（五）10 時-12 時

貳、地點：臺北市勞工局

參、與會人員：如簽到表

肆、主席致詞（略）

伍、第一梯次行動計畫報告（略）

陸、焦點團體座談議題綱要：

一、審查評估是否進入職業重建個案管理服務階段(B) －

使用表格：「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」

(一)以「身心障礙者職業重建個案管理服務資格審查表」進行審查機制之可行性？

說明：

1、職管員對條件指標認定仍有彈性空間(如：交通能力)，因此大部份服務對象通過率高，難以完全遵照指標來進行分流。

2、建議不宜將交通能力、就業地區列為開案指標，而醫療狀況的定義不甚明確。建議在表格設計能呈現服務對象需求，作為職管員在判斷開案與否的參考。

3、職管員晤談時已初步形成服務對象之職業重建需求，基於考量職管員應具備獨立專業判斷能力，因此改以提供審查條件作為原則性的參考，經過綜合判斷來決定是否開案，而非執著於指標之規則。

4、實務上，職管員判斷服務對象適合至就服站接受服務，但因服務對象之訴求仍開案服務，職管員在說明服務分流上之目的仍有難度。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、黃慶鑽委員：

開案評估是為了提供合適的服務，端視職管員能否評估出個案真正的需求為何，並衡量職業重建服務的資源是否能夠提供合適的服務，才能據此說服個案分流至縣市政府職業重建窗口或公立就

業服務站接受服務。

二、王雲東委員：

各地方政府資源及等候人數不同，所以傾向訂定原則性方向，因此應授權給各地方政府職管員依據自己的專業判斷進行開案與否。

決議：

職業重建個案管理服務工作在實務上確實有許多需要因地制宜的情況，因此在開案指標上將改提供原則性的提醒，讓職管員可依據自己的專業判斷決定是否開案。

二、晤談/評量階段(C) －

使用表格：「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」

(一)晤談/評量階段所需花費的時數與次數？

說明：

1、部份個案無法等待經過晤談兩、三次以後才擬定計畫，有時會等待時間過長而向縣府陳情。且晤談技巧若完備，也是能在短時間內蒐集所需之訊息。

2、在晤談/評量階段安排審慎與多次的評估，可能相對較周全，擬定的職業重建計畫通常能夠有較高的效力，所以才會期待職管員是經過更多的時間、較仔細的評估之後才撰寫計畫。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、高雄市政府楊曉菁職管員：

假使舊案重新至窗口接受服務，因過去擁有完整的個案評估資料，因此職管員可在短時間內了解個案狀況，建議不需限制評估次數。

決議：

在評估所花費的時數與次數將設定為原則性目標，假使有必要則進行多次評估，以達了解個案之目的。

三、擬定職業重建計畫階段(D) －

使用表格：「職業重建計畫表」

(一)適當的擬定職業重建計畫實施方式為何？

說明：

1、職業重建計畫表以服務使用者為中心，由服務使用者初擬計畫草案，目的在賦權與提高參與動機，但實務上讓服務使用者自行填寫仍有困難(如：必須在服務使用者完全理解狀態下進行)。

2、職業重建計畫表是職管員對服務使用者之需求掌握後，構想可能的目標與服務使用者討論，再由職管員將服務使用者自我決定之方向撰寫成職業重建計畫，經服務使用者閱畢同意後簽署。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、中區職評資源中心鳳華副主任：

職業重建計畫表單設計背後的理念為賦權，然而個案的主動性可從語言等來引發，不一定是由誰撰寫。

二、黃慶鑽委員：

建議是否由職管員草擬訂計畫草稿，給個案參考後討論再決定。另外建議「我」的職業重建計畫改為「個案的姓名」的職業重建計畫。

三、王雲東委員：

與個案擬定職業重建計畫的過程重點，應是讓個案主動參與職業重建計畫的擬定。

四、南區職評資源中心黃國裕執秘：

在實務的運作上，職管員要在短時間內引發個案產生自我覺察是一件有難度的事情。

五、中區職評資源中心鳳華副主任：

自我決策對於中重度是很重要的課題，職管員可以藉由了解個案的反應方式及使用語言，讓個案可以為自己決定，也可以與個案有較多的互動。

決議：

在以促進個案自主賦權、增進其參與動機的原則下，發展職業重建服務計畫的過程，職管員可以依據實務的狀況決定擬定職業重建計畫的實施方式以及內容呈現。

(二)職業重建目標的設定，以「就業」為主，或是分階段先以「職涯探索」為目標？

說明：

1、目標以「就業」為主，職業重建計畫之目的性較一致，但實務上若服務使用者之職涯方向不明確時，難以訂定目標與計畫。

2、職業重建目標若以「職涯探索」為主，服務使用者能在此階段致力於確認就業方向，但欲進入第二階段以就業為目標時，職業重建計畫撰寫或修改之原則為何？

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、中區職評資源中心王敏行主任：

職業重建服務成效(outcome)檢視的依據為職業重建目標達成的情形，職管員視個案狀態而訂定職業重建的目標往往會有兩種可能：假使設定的目標為就業，職涯探索則仍為晤談/評量階段，尚未進入擬定職業重建計畫階段；假使設定之目標為職涯探索，則職涯探索就是為職業重建計畫目標。因此，職業重建服務成效該如何設定可以再進一步釐清(僅檢視職業重建目標的完成或就業情形)。

二、戴富嬌委員：

如果困難個案在擬定職業重建計畫上是有困難，導致職業重建計劃第一次寫得很模糊，那就如同沒寫一樣，因此建議在擬定職業重建計劃上需要謹慎，但贊成職業重建計畫的擬定是可以分階段的。

三、黃慶鑽委員：

建議可訂定有期程且有彈性的計劃目標，如三個月內釐清個案的職涯方向。

決議：

可以依個案狀況擬定較短時程之階段性職業重建目標（例如職涯探索為此階段之職業重建目標），但就業仍為職業重建最後總目標（即手冊所設定之結案指標）。檢視成效時，可以分別就階段性職業重建目標達成情形，以及最後之就業情形進行檢視。

(三)連結職業輔導評量資源時機點及是否可納入職業重建計畫？

說明：

1、職管員在擬定職業重建計劃前須透過評估了解服務使用者的能力與就業方向後，再協同個案一同擬定職業重建計劃，然目前職管員受限開案至擬定職業重建計劃階段須在兩星期內完成(北區)，恐有執行上的困難，因此討論是否可以將連結職業輔導評量資源納入職業重建計劃中。

2、國內倡導之職業輔導評量除具備評估功能之外，職評員尚被期待具有輔導之功能，因此假使職管員期待透過職業輔導評量提供類似輔導個案促進自我覺察而連結此資源的話，是否可以將此連結職業輔導評量資源之策略納入職業重建計劃中。

決議：

職業輔導評量依據連結的目的功能不同，時機可在擬定職業重建計畫階段前或擬定職業重建計畫階段後。

四、在結案步驟中，針對個案不同意結案處理方式。

說明：

職管員在面對配合度極度不佳，如口頭同意配合職管員進行服務，然都未能出現或臨時拒絕職管員安排之服務者，此類型個案可否經行政督導認定其確實無法從職業重建服務中獲益而進行結案。

決議：

建議可在職業重建服務說明書以及手冊中進行結案步驟的內容部分，增添此類型個案需經主管及專業督導或透過個案討論會議

認定，個案確實無法從職業重建服務中獲益而進行結案。

五、服務紀錄表(0C)中，增加結構化的分類項目供勾選，以呈現職管員提供的具體服務內容。

說明：

1、職管員在服務過程的各階段，皆有可能提供不同形式及不同功能的服務(如：資源連結、心理支持等)，應設法將這些服務量紀錄下來，作為職管員合理服務案量的參考數據之一。

2、項目參考：

(1)服務使用者方面－建立關係、提供職業資訊、提供職重服務資訊、評估或蒐集資料、進行職涯探索、教導求職技巧、提升參與及自決、掌控計畫執行進度、心理支持…

(2)職重服務資源方面－開發就業機會、提供雇主諮詢、開發服務資源、連結服務資源、掌握服務提供狀況、協調整合服務資源…

(3)其它－服務使用者權益倡導…

決議：依提議決行。

柒、臨時動議：無

捌、散會（12 時）

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第二梯次行前會議紀錄

壹、會議時間：100 年 5 月 12 日（四）14 時

貳、會議地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：

主席/王敏行主任　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、主席致詞：

伍、報告事項：

行動計畫第一梯次焦點團體座談會討論內容與決議(請參閱附件一)。

陸、提案討論：

提案一：

案由：行動計畫於第二梯次邀請 3 位職業重建個案管理員新加入共同參與，有關本梯次合作內容，提請討論。

說明：

一、第二梯次行動計畫參與者合作說明，請參閱附件二。

二、延續自第一梯次之 6 位與第二梯次新加入之 3 位，共 9 位職管員，將於第二、三梯次服務合計 18 位案量，依各區職管員人數分配 18 位案量之障礙類別。

重要發言摘要：

1、職管員反應特殊障別(如：顏面損傷者、自閉症、頑性癲癇症、罕見疾病等)在實務上可遇不可求，可能無法順利接到此類個案。

2、有關顏面損傷者之個案，委員建議台北市可與顏面損傷服務單位合作，連結協助轉介個案。

決議：1、特殊障別部份請職管員協助連結相關服務單位提供個案。

2、第二梯次開始初期前二週盡可能等待特殊障別個案，若未能如期接觸，仍能彈性調整服務障別。

提案二：

案由：第二梯次相關會議日期與地點安排，提請討論。

說明：本梯次行動為期 2 個月，期間按月由本中心至各分區召開每月一次之督導會議，行動結束召開焦點團體。

決議：參閱附件三。

提案三：

案由：有關第二梯次服務試填表格內容，提請討論。

說明：本梯次試填之表格，為依據第一梯次行動計畫之意見回饋與焦點團體座談會討論內容進行表格修正，相關表格請參閱附件四。

重要發言摘要：

1、「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」部份：

(1)此份表格用於身心障礙求職者，其申請「職業重建服務」，建議修正表格名稱，將「個案管理」刪除。

(2)有關於調查問卷部份：

①部份題目為客觀的事實，例如：「我曾經找過工作很多次」，並非個案對自我狀態的想法。此外，針對該題目，職管員更需進一步了解的是個案是如何找？

②「適合什麼工作」為詢問「性向」，建議增加詢問「興趣」題目，例如：「我知道自己喜歡什麼工作」。

③提供個案勾選的內容(符合、不符合…等)，未必適用於每個問題，且個案在判斷勾選上可能有困難。建議可針對每個問題列出各自的選項。

④有關離職的原因，建議調整「工作時間太長」與「無法達到職場要求的工作速度」的上下位置，上排的三項為個人因素，下排的三項為職場環境因素。

⑤建議除了負向的題目之外，可增加正向的題目，例如可詢問個案認為自己就業的優勢為何。

2、「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」部份：

(1)有關「可考慮開案提供職重個管服務」之範圍已大致涵蓋。

(2)建議修正第 6 點，刪除「從未有工作經驗」，修改為「經判斷申請

者可能需要相關持續性或個別化的支持與輔導。

(3)增加第 7 點「經判斷可能需要協助申請者安排特定就業安置資源」。

(4)未開案前進行銷案動作，並需其它服務資源介入，應稱之為「轉介」。

3、「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」部份：

(1)建議將人格特質之評估重點順序調整為①情緒穩定度②自我情緒管理及控制能力③價值觀④氣質。

(2)建議將認知能力歸類為心理層面。

(3)建議在評估表之功能表現之後、就業阻、助因分析之前，增加一欄位，提供職管員做綜合性的描述。

決議：1、有關服務申請表，暫不修改名稱，行動計畫結束後重新命名。調查問卷部份，依建議修正。

2、有關開案審查表，依建議修正第 6 點、增加第 7 點，並將「資源連結」修改為「轉介」。

3、有關評估表，依建議修正表格內容。

柒、臨時動議

一、有關個案服務紀錄表(0C 表)，依第一梯次焦點團體決議，將增加結構化的服務分類項目供勾選，以呈現職管員提供的具體服務內容，規劃之服務紀錄表如附件：

重要發言摘要：

1、建議將「服務目標」修正為「服務項目」。

2、目前實務上填寫服務紀錄之內容，包括服務內容、服務結果/處遇，建議依此規劃格式。

3、目前新北市、苗栗縣已經進行歸類，可提供參考。

決議：依建議修改服務紀錄表，並請新北市、苗栗市提供參考資料。

捌、散會

附件三

	會議	預排日期	地點	出席人員	召開單位
第二梯次	行前會議	5/12 (四) 14:30	中區職評資源中心	北/中/南區資源中心 職管員 委員	中區 身心障礙者職業輔導評量資源中心
	督導會議(5 月) -分區召開	5/26(四) 14:30	台北市政府勞工局	中/北區資源中心 職管員 委員	
		5/25(三) 9:30	中區職評資源中心	中區資源中心 職管員 委員	
		5/26(四) 10:00	南區職評資源中心	中/南區資源中心 職管員 委員	
	督導會議(6 月) -分區召開	6/22(三) 14:30	台北市政府勞工局	中/北區資源中心 職管員 委員	
		6/20(一) 10:00	苗栗縣政府	中區資源中心 職管員 委員	
		6/21(二) 10:00	南區職評資源中心	中/南區資源中心 職管員 委員	
	焦點團體 (6 月底)	6/30(四) 14:30	中區職評資源中心	北/中/南區資源中心 職管員 委員	

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第二梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表

一、會議日期：北區於 5 月 26 日與 6 月 22 日

中區於 6 月 2 日與 6 月 20 日

南區於 5 月 26 日與 6 月 21 日

二、會議紀錄 - 意見彙整：

服務階段/使用表格	意見彙整	
A 申請階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」	**表格修正**	**1、日常生活情形：** (1)第一點「生活上有沒有需要他人協助的部份？」， 個案反應不知道怎麼填，職管員也難以說明，因個案想自己做大部份的事情，但他還沒有要做以前，其他的人都已經幫他做好了。 (2)若需協助，其協助的程度為何？若只提醒，是否可算。 (3)建議只需鎖定與未來「職業重建」相關的日常生活能力即可，例如：交通、外觀保持清潔等。 (4)建議將第一點「生活上有沒有需要他人協助的部份？」的問句調整成第二、三點的選項方式，先問需不需要，再分類項目。 (5)第二、三點，題目上「行動能力」與「交通能力」，通常不會說能力需要協助，我們會說行動上需不需要協助。 (6)第三點「交通上有沒有他人/工具協助的部份？」，有他人協助部份建議增列「其它」，例如：需他人協助指引甲地至乙地的規劃路線後始可獨立完成的部份協助情形。 (7)建議考量聽語障的溝通方式，增加選項如：與人良好溝通、與人維持良好關係、了解他人/主管的指令、手語翻譯…等。另外對智能障礙者而言，可能會因為文字理解不佳而跳過此項目。 (8)缺乏「溝通能力或溝通方式」項目，建議若有需要時，可在基本資料表中增列。 (9)申請表日常生活情形欄位中對於服務使用者處理金錢需要協助（如：換錢、做預算、付錢等）的定義有層

服務階段/使用表格	意見彙整	
		次的差異，可在定義更清楚。 **2、就業條件自我評估：** (1)同意程度對個案而言不易理解，建議修改依據問句的頻率詞來分程度，如知道、不知道或想、不想。。 (2)個案把「願意學習」解讀成「我還需要學習」，進而勾選此項優點。 (3)「我之前的工作沒有超過三個月」-難以區分「完全不是」、「大部分都是」等答案。建議可以改用正向說法。可用四種程度來分類，如完全沒有、少部分、大部分及都有超過三個月。 (4)建議增加備註說明欄位
	服務議題	1、申請表中增列「就業條件自我評估」的部份，可從個案勾選的主觀想法，可了解個案對於自己就業的經驗與想法，藉此可作為進一步晤談的參考內容。 2、申請表應作為紙本留存縣府，但職管員是否需照著個案填寫的內容照樣 key-in 系統？如是，則空白(個案未填)的欄位應如何處理？ 3、個案是否需在申請表簽名，以代表確認申請服務？ 4、申請表上的訊息，待職管員蒐集多元資料後紀錄在評估表中，職管員據此進行綜合判斷，並形成個案的處遇。 5、以職管員問、個案回答的方式填寫調查表有困難，且當個案的回答並非紙本選項時，職管員很難代為歸類成某個答案。如：職管員一一唸出離職原因（如：工作時間太長)，個案的回應是「還好」，但這個回應與先前個案在「工作經驗」中表示因工作時間太長而離職的情形不符，進一步釐清後個案表示「要長期加班才算太長，偶爾的話不算」，職管員不知是否該勾選此離職原因。 6、針對智能障礙者，自我效能量表選項中程度的分類需口頭舉例加以解說，服務使用者才有辦法勾選。
B 審查評估 是否進入 職重個管 系統階段	**表格修正**	1、建議刪除「若未具備上述條件，可考慮轉介相關服務資源」，此即職管員本來就應該協助的部份，不需特別列出。 2、審查項目的「身份條件」，不需要因應目前實務流程上的特殊狀況全部涵蓋進來，只需列出基本的條件即可。例如：基本要件就是領有身心障礙手冊，年紀滿十五歲。 而僅需職評資源之對象，建議刪除： (1)職訓專班：因以職管服務本位，職訓是就業準備的一環。

服務階段/使用表格	意見彙整	
「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」		(2)身障學生：可憑「手冊、15 歲以上」的條件即可通過，因部份特教學生未領有手冊。 3、審查項目的「醫療狀況」，明確寫出來大方向的類型即可，其它就讓第一線的人自己去判斷，要不然寫的不清楚的時候，一定很多人都會問很多狀況算哪一類。 4、建議能將查條件改為勾選式，減少撰寫時間，另外符合上面之審查條件直接帶入開案理由文字方塊中。 5、建議可以增加服務使用者簽名欄位，以表經過他的同意不提供職業重建服務，避免開案爭議。
	服務議題	1、實務工作上，是不開案者才需要理由說明，那如果要開案的話，則有符合職業重建個管服務需求的選項來涵蓋了。
 「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」	**表格修正**	1、「工作經驗」之起迄日期-若個案不確定確切起迄日期，應有一文字空格可以開放式地填寫，如：「幾天」。 2、建議在教育程度欄位可增加「是否為特殊教育服務」欄位。 3、第二部分 6.(3) 希望工作的環境標題太抽象，不知道要寫哪些，建議在手冊中註說明指得是物理(如光線、溫度等)及心理(與人合作或獨立作業等)還境。 4、第二部分 8.工作行為/工作人格欄位為空白，標題太抽象，不知道要寫哪些，建議在手冊中提供一些參考問句。 5、第二部分修改標題： 5.改為「工作動機」 6.改為「工作期待」，其中增加「喜歡的工作類型：」 7.改為「工作能力」 8.改為「工作行為/工作態度」 增加標題： 9.對職業世界的認識（如：對自己期待的工作類型的了解程度)，

服務階段/使用表格	意見彙整	
		10.求職技巧， 11.其它： 6、工作行為/工作態度-可否直接帶入調查表中 8.10.個案的答案？ 7、建議在第三部分每一個層面都加入「其它評估重點」的空白欄位。 8、第三部分生理層面的第一欄建議刪去 1.障礙發生因素、時間。 9、第三部分生理層面的第一欄可說是在評估「日常生活功能」，建議在手冊中列舉詳細的項目（如：食、衣、盥洗、移動…等）及參考問句。 建議第三部分「家庭/社會層面」-社會支持系統評估重點-1、運用社會資源的「社會資源」定義在手冊中加以釐清。 10、建議第三部分「家庭/社會層面」-家庭支持系統評估重點-5、改為： 服務使用者每月可用金錢「狀況」，更貼切了解個案經濟支出情形的目的。 11、建議可以增加說明個案生活狀況的欄位，如宗教或嗜好等等
	服務議題	1、晤談評估的重點項目，職管員需要透過不同的問句或改變問句以使個案了解，且當個案對於未來的方向是難以回答時，職管員則需要以生涯諮商的概念與技巧帶入。 2、建議在焦點團體中討論「職業重建需求初步分析」的填寫格式及內容，以確認在此要填寫目標或策略？需求或資源？ 3、可參考邱滿艷老師與心路合作的研究，在工作手冊中整理出一張需求對照表，形成職管員的 menu（建議 20 項以上）。如：個案提出的具體需求→轉換成潛在的職業重建需求、及職管員能安排什麼服務資源。 例如：「個案期待有人協助求職、填表」 →「職管員可進一步問『所以是需要有人教你怎麼寫履歷表嗎？』，　以釐清個案其實自己會寫，只是不想在別人面前寫」 →「職管員判斷個案需加強自信心、勇於表達自己的需求」 →「職管員判斷個案需要心理諮商或支持團體服務」 4、若需與個案先確認同意「本次可能的生涯方向與目標」，則助阻因分析就會變成職重計畫表的一部分，建議

服務階段/使用表格	意見彙整	
		中心思考：職重計畫的產生，是否必須經過助阻因分析？
D 擬定 職業重建 計畫 階段 「職業重建計畫表」	**表格修正**	1、職管服務主要針對「職業重建」，建議將「我的生涯方向」修改為「我的生涯/職涯方向」，以聚焦於職業生涯的發展。
	服務議題	1、職管員與個案討論職業重建計畫之後，職管員需轉化為文字來填寫計畫表，需要花許多時間來思考，建議有範例來參考。 2、計畫需設定期程與追蹤時間，但實務上仍難以具體訂定明確時程，建議職管員可彈性設定時間點，自行安排行政處理作業時間。 3、建議工作手冊中明確列出職管員如何與個案討論、確認職重目標與職重計畫的「可操作的具體步驟」。 4、在檢視計劃的欄位建議可以與 OC 表做連結，避免產生新的表格以及互相對應的問題。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第二梯次焦點團體座談紀錄

壹、時間：100 年 6 月 30 日（五）14 時-18 時

貳、地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：如簽到表

肆、主席致詞 (略)

伍、第二梯次行動計畫報告 (略)

陸、焦點團體座談議題綱要：

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」第二梯次行動各服務階段之議題討論。

一、審查評估是否進入職業重建個案管理服務階段(B) －

使用表格：「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」

(一)「依據服務申請者現況與需求，說明決定是否開案之理由」之撰寫方式？

說明：

1、依據第一梯次焦點團體之意見，將開案審查方式改為提供原則性的提醒，讓職管員可依據自己的專業判斷，綜合說明服務申請者概況與需求之理由，以決定是否開案。

2、第二梯次服務過程發現之建議，為簡化開案服務流程，職管員僅需勾選符合開案之職重個管服務需求條件，並保留開放式補充說明欄位。

3、當服務申請者有需求，實務上通常會直接開案提供服務，唯需求不明確或非職管服務對象者，較需充份敘明的不開案理由，以作為後續督導與檢視之資料。

決議：依提議決行。

(二)針對不開案部份,身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表是否需增加服務申請者簽名欄位?

說明：職管員在請服務申請者填完服務申請表，一般而言會當下與服務

申請者討論並進行是否開案審查，假使職管員在決定不予開案並提供簡單就業諮詢或適切轉介單位後，是否需要讓服務申請者簽名以茲同意不接受職管員的服務。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、陳姿局（台北市職管員）:

考量服務使用者變異性很大，部分服務使用者可能在電話聯繫過程中已經決定不開案或銷案，因此假使需要服務對象的簽名會有困難。

決議：不增加服務申請者簽名欄位。

二、晤談/評量階段(C) －

使用表格：「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」

(一)針對「深入評量」定義之釐清：

說明：

1、職管員在評估階段為釐清服務對象身心各方面的準備狀態，除晤談評估或連結其他深入評量單位外，目前尚有部分職管員提供直接服務，如帶領服務對象至職場現場試做，以釐清其工作能力表現得程度、提供職涯諮詢以釐清職涯方向等。上述職管員位評估服務對象所做之服務，在流程階段上是歸屬於評估階段或深入評量階段？

2、若「深入評量」指以轉介其他單位進行評量，則修改評估表格式，分為「待釐清或轉介評量」，當職管員可自行透過不同方式來多次評估時，屬於待釐清部份，若需其他單位協助評量，則勾選「需要轉介評量」以進入流程圖之深入評量(C03)階段。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

無。

決議：依提議決行。

(二)關於服務對象日常生活情形相關描述可歸納為評估表何種向度？

說明：關於服務對象日常生活作息、嗜好等描述目前尚無合適欄位可供

撰寫，是否可在評估表第三部分家庭／社會層面增加填寫欄位？

決議：依提議決行。

(三)「職業重建需求初步分析」與「可能的生涯方向與職業重建目標」的撰寫方式？

說明：

1、兩欄位撰寫內容常有雷同之情形，需靠經驗累積來區分撰寫主軸。

2、「職業重建需求初步分析」為職管員對服務對象之統整性評估後，所需撰寫之分析，實務上要將服務想法轉換為文字有難度，以本次經驗約花費 4~5 小時思考後寫出。

3、針對「職業重建需求初步需求分析」與「可能的生涯方向與職業重建目標」撰寫方式，以案例來進行討論。(附件二)

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、簡明山(委員):

「職業重建需求初步分析」欄位意義在行政層面上尚有可以提供服務使用者做為服務摘要記錄；在專業的用意上，為職管員評估內容很多，可對服務使用者整體的描述統整為一摘要。

二、陳姿局（台北市職管員）:

「職業重建需求初步分析」欄位我自己覺得有承先啟後的作用，並可做為未來的職業目標參考方向。

三、賴陳秀慧（委員）:

「職業重建需求初步分析」欄位的好處是假使服務使用者需要轉介社政或衛政系統，在此欄位即可以說明，做一個結束與停止。

四、王雲東（委員）:

「職業重建需求初步分析」欄位算是評估表的總結論，但對於「可能的生涯方向與職業重建目標」放在第四部分一開頭，在就業相關助阻因標題下面，就會令人疑惑是要針對就業相關助阻因或是生涯助阻因的分析；另外，在職業重建計劃表已經有我的生涯方向與職業重建目標，與「可能的生涯方向與職業重建目標」兩標題太接近，所以會令人混淆內容是否應該一樣?假使職管員文筆不是那樣流暢，建議可有簡化的原則以減少職管員寫作的時間。

五、黃慶鑽（委員）:

建議第四部分標題可以改為就業相關助阻因分析及支持輔導需求分析

六、王敏行(中區職評資源中心主任):

「職業重建需求初步分析」欄位為評估服務使用者整體的摘要，所以邏輯上應該是在進一步評量後再做資料的統整，因此在順序上可與進一步評量步驟對調

七、邱滿艷(委員):

第四部分支持/輔導需求類別不夠多，且各欄位「其他」選項會有重疊的部分，所以建議支持/輔導需求類別不一定要對應特定評估層面

八、王雲東(委員):

第四部分支持/輔導需求類別與職業重建計劃表的支持輔導需求是有對應關係的，所以可以增列在各評估層面「其他」選項

九、陳姿局（台北市職管員）:

「職業重建需求初步分析」欄位可根據評估表邏輯撰寫：第一項為生心理狀況、第二段為工作能力的觀察與分析、第三段為處遇服務方向

十、邱滿艷(委員):

職業重建需求初步分析建議可以改為職業重建需求摘要與處遇方向

決議：

(一) 將「職業重建需求初步分析」標題改為「職業重建需求摘要與處遇方向」

(二) 「職業重建需求摘要與處遇方向」撰寫方式為第一項為生心理狀況、第二段為工作能力的觀察與分析、第三段為處遇服務方向

(三) 將「職業重建需求摘要與處遇方向」與進一步評量的步驟順序對調

(四)刪除第四部分「可能的生涯方向與職業重建目標」欄位

(五)第四部分各評估層面的支持/輔導需求類別增列其他選項

三、擬定職業重建計畫階段(D)與執行職業重建計畫階段(E) －

使用表格：「職業重建計畫表」

(一)「我的目標」之「我的生涯方向」內容，設定以職業方向為主。

說明：

「生涯」涵蓋廣泛，由於本服務體系是以「職業重建」服務為主，因此建議將「我的生涯方向」設定於「職業生涯方向」，並以案例討論寫作方式。(附件二)

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、黃慶鑽（委員）:

在服務的現場中，我往往發現服務使用者不易表達我的生涯方向，而服務人員在時間壓力下，很難撰寫此欄位，但還是要強調生涯方向是服務使用者的想望，了解服務使用者的生活中有哪些不同的價值觀在做比較，非常重要!

二、邱滿艷(委員):

建議可以將生涯方向欄位放大，將職業重建目標欄位縮小，以營造視覺提示作用。

四、賴陳秀慧（委員）:

生涯包含職涯與非職涯的部分，假使鎖定在想望，則可以允許服務使用者多說一點，不一定只有與工作相關的部分。

五、楊曉菁(高雄市職管員):

生涯牽扯範圍很廣，會思考到寫下來後是否有資源可以提供?

六、黃慶鑽（委員）:

生涯方向為服務使用者的趨力，可以與工作連結，做為滿足服務使用者趨力的方式

七、邱滿艷(委員):

假使服務使用者沒有職涯想望，就不會開案進來，假使只強調職涯，則可能會忽略和職涯有關但不是那麼相關的資訊

八、黃慶鑽（委員）:

在手冊可增加引導問句，你將來想要成為什麼樣的人?你為什麼想要來工作，做為職管員參考的範例

九、簡明山（委員）:

已經進入職業重建這階段應該離職涯方向不遠了,有些人的生涯等於職涯，有些人是生涯大於職涯，建議可否在標題改為生涯/職涯

決議：

(一) 將「我的生涯方向」改為「我的生涯/職涯方向」

(二) 增加引導詢問服務使用者生涯/職涯方向問句至手冊內容中

(二)執行職業重建計畫時之追蹤紀錄方式

1、計畫表中同時涵蓋「計畫」與「追蹤檢視紀錄」,一表多用之情形下，紙本欄位不足以填寫，且在整體閱讀上易資訊解讀錯誤。

2、計畫表之檢視欄位，若用於檢視行動目標之最終成果，而服務過程的追蹤紀錄則列於 0C 表，因此在「預定檢視時間」,則設定於計畫執行期程結束之特定日期。

3、規劃可能的檢視方式如下：

(1)由資訊系統首頁的提示(直接列出最近一週內待檢視計畫進度的個案一覽表)點選進入，或

(2)由資訊系統「E。執行計畫階段個案一覽表(如下表)」點選進入，以了解其待檢視的執行計畫與行動目標內容。

4、勾選檢視結果(未執行/部分執行/執行完成)時，系統自動註明檢視日期資訊，並在一覽表中將該「檢視日期」自動移至右方「已檢視」欄位下。

E。執行計畫階段個案一覽表：

姓名	身分證	開案日期	目前服務代碼	服務單位	服務人員	檢視計畫	
						預計檢視	已檢視
AAA	…	5/26	E01 就業前準備	OO 協會	OO(輔導員)	6/30	6/23
BBB	…	5/6	E02 就業安置服務	OO 教養院	XX(就服員)	7/1	
CCC	…	4/30	E03 追蹤就業中情形	T 縣政府	OO(就服員)	7/8	

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、黃慶鑽（委員）:

職業重建計畫表基於責信原則，不應該輕易有需要增修的欄位，建議留著檢視計劃及檢視時間，但將檢視結果改為檢視方式(譬如譬如說預計方式為電訪)，讓職管員去發揮。檢視結果可以放在 0C 表。

二、簡明山（委員）:

應思考不要造成職管員太大的工作量的壓力,因此建議可以讓檢視的結果寫在另外一個表格。

三、邱滿艷（委員）:

贊成計劃就回歸到純粹計劃的內容，檢視的結果可以在表 0C 呈現。

四、王雲東(委員):

職業重建計畫雖是計劃但成效還是很重要,所以建議撰寫方式可將行動目標不要交代背景資料，以具體列點方式處理，在對應到成效是否達成的欄位?計劃做更改時也可以進行計劃的檢核，以避免資料都到表 0C 處理會過於複雜。

決議：

(一) 將「我們的執行結果」欄位修改為「預計檢視計畫時間/方法」

(二) 增加撰寫行動目標範例至手冊中

四、職管員的服務成效議題

說明：邀請與會職管員思考以下問題：

1、你認為「職業重建個案管理服務」對服務對象的影響是什麼？對職業重建專案單位(如：就業服務)的影響又是什麼？

2、你期待自己為服務對象所做的哪些努力與付出可以被看見？(如果職業重建個案管理服務要評鑑，你覺得什麼可以當作服務成效的證明？)

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、陳淑麗(苗栗縣職管員):

針對問題2、我覺得資源應用的情形，如開拓與連結、職管員評估的向度，深度與廣度以及職管員追蹤，與就服員的互動也可以被算入。另外，即使服務使用者自就業，職管員與服務使用者合作的部分也應該被看見。

二、莊惠清(新北市職管員):

針對問題1、我覺得職管員的影響有以下幾點:1.掌握資源的整合2.連結到合適的資源3.倡議的功能。針對問題2、我覺得在提升服務使用者自我認知，如自身潛能與限制的部分；使服務使用者看到自己的進步與改變,還有服務使用者對自己生活滿意度是否有提升，更具體一點就是就業目標有無達成?價值感有無提升?還有服務使用者提升自己問題解決的能力。

三、楊曉菁(高雄市職管員):

我補充對職業重建專案單位的影響為何？第一就是可以做有效的分流，簡化專案單位再做諮詢或連結部分的工作量，第二就是我們跟就服為夥伴關係，可以藉由討論互補彼此的觀點。

四、吳淑華(台北市職管員)：

我認為職管員做得事可以分為功勞與苦勞兩部分,如職管員轉介及連結資源的部分比較明顯可以算為功勞;增加服務使用者自我現實感、自我認識及資源的認識，則屬於苦勞，較難去呈現與測量。

五、黃慶鑽(委員)：

建議發展評鑑指標可從兩個角度思考為宜，第一、從服務使用者的角度，如服務使用者希望我們提供什麼樣的服務？第二、從公共政策的角度，如經費來源期待的成效為何？

決議：

將上述建議做為手冊成效指標之參考依據

柒、臨時動議

(一)增加第二部分職業生涯期待與就業準備評估向度之重點

決議：

增加第八項「工作行為/工作態度」評估重點: 出席率和準時性/基本禮儀/挫折容忍度/責任感。第九項「對職業世界的認識 (就業市場的了解程度)」評估重點:瞭解所欲從事工作職類的要求。第十項「求職技巧」評估重點:蒐集就業訊息之方法/自傳、履歷之準備/連繫公司與安排面試/進行面試之表達與自我推薦/整體求職自我效能

捌、散會（18 時）

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第三梯次行前會議紀錄

壹、會議時間：100 年 8 月 2 日（二）9 時 30 分

貳、會議地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：

主席/王敏行主任　　紀錄/陳郁佳　　出席人員/ 如簽到表

肆、主席致詞：

伍、報告事項：(略)

陸、提案討論：

提案一：

案由：行動計畫於第三梯次邀請 6 位職業重建個案管理員新加入共同參與，有關本梯次合作內容，提請討論。

說明：

一、第三梯次行動計畫參與者合作說明，請參閱附件二。

二、延續自第一梯次 6 位、第二梯次 3 位與第三梯次新加入 8 位職管員，共 17 位職管員，將於第三梯次服務合計 17 位案量，依各區職管員人數分配 17 位案量之障礙類別。

決議：分配如附件一。

提案二：

案由：第三梯次相關會議日期與地點安排，提請討論。

說明：本梯次行動為期 1.5 個月，期間按月由本中心至各分區召開每月一次之督導會議，行動結束召開焦點團體。

決議：如附件二。

提案三：

案由：有關第三梯次服務試填表格內容，提請討論。

說明：1、本梯次試填之表格，為依據第二梯次行動計畫之意見回饋與焦點團體座談會討論內容進行表格修正，相關表格請參閱

附件四。

2、有關「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」之職業重建需求摘要與處遇方向與「職業重建計畫表」之我的目標撰寫內容，依焦點團體座談會討論結果提供參考寫作方法(附件五)。

決議：提供範例作為寫作參考。

提案四：

案由：延續自第一、二梯次之服務對象，已進入執行職業重建計畫階段，針對該階段之派案、資源連結與服務追蹤，以及進行結案之服務歷程，提請討論。

說明：1、執行職業重建計畫階段之派案與資源連結，以及追蹤紀錄之方式，將於資訊系統以「職業重建計畫檢視表」之形式，設定操作介面以進行派案；在計畫執行過程中的「追蹤紀錄」，及計畫執行期程結束時的「檢視結果」，透過系統自動將部分欄位內容轉入 0C 表。(附件六)

2、服務過程中需進行結案動作時，依各種結案因素填寫結案表(附件七)，結案程序暫訂為「先結案再轉介/連結資源」。

決議：1、請職管員於本梯次服務過程，試行「執行職業重建計畫階段」之服務內容與表格填寫。

2、結案因素建議將項目更仔細的分類，例如：就學、就醫、入獄，未來較具統計意義。

柒、臨時動議

捌、散會

附件一

行動計畫服務對象之障礙類別與案量(第三梯次)

每梯次每位職業重建個案管理員服務 1 名身心障礙者，延續自第一梯次 6 位、第二梯次 3 位與第三梯次新加入 8 位，共 17 位職管員，將於第三梯次服務合計 17 位案量，障別分佈及案量安排如下：

分區案量 障別種類	北區 （6 位職管員）	中區 (6 位職管員）	南區 （5 位職管員）
視覺障礙 （含全盲、弱視）			
聽覺機能障礙 **或平衡機能障礙、聲音或語言機能障礙**			
肢體障礙（含先天、中途致障）	新竹市	苗栗縣 台中市	高雄市
智能障礙 （含應屆畢業生 1 位）			
重要器官失去功能	台北市		台南市
顏面損傷者		彰化縣	
自閉症智能障礙	台北市 新北市 桃園縣	南投縣	
慢性精神病患者		彰化縣	台南市
多重障礙者 （含腦性麻痺、腦傷、中樞神經受損）		雲林縣	高雄市
頑性(難治型)癲癇症			
罕見疾病	台北市		
第三梯次需服務人數	**6 位**	**6 位**	**4 位**

附件二

	會議	預排日期	地點	出席人員	召開單位
第三梯次	行前會議(8/2)		中區職評資源中心	中(北/南)區資源中心 職管員 委員	中區 身心障礙者職業輔導評量資源中心
	督導會議(8 月) -分區召開	8/15	新北市身心障礙者職業重建服務中心（新店區）	中(北)區資源中心 職管員 委員	
		8/17	中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	中區資源中心 職管員 委員	
		8/25	南區身心障礙者職業輔導評量資源中心	中(南)區資源中心 職管員 委員	
	督導會議 (9 月初) -分區召開	8/31	台北市政府勞工局	中(北)區資源中心 職管員 委員	
		9/7	中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	中區資源中心 職管員 委員	
		9/6	南區身心障礙者職業輔導評量資源中心	中(南)區資源中心 職管員 委員	
	焦點團體 (9 月中)	9/23	中區身心障礙者職業輔導評量資源中心	北/中/南區資源中心 職管員 委員	

附件五

一、「職業重建需求摘要與處遇方向」撰寫方式

(一)撰寫架構內容主要是「綜合前項關於服務使用者之能力狀況及職重目標，再加上建議職種及輔導策略（注意事項）」。

寫作重點：

第一段-簡述服務使用者背景資料，例如：障礙狀況、生、心理功能概況等。(資料來源為評估表第三部份功能表現之生、心理、個人、家庭、社會層面。)

第二段-簡述服務使用者職業相關興趣、能力與經驗，工作能力的觀察與分析，初步評估工作潛能。

第三段-處遇服務方向。

(二)亦可參考「身心障礙者職業輔導評量工作手冊」案例中，第伍部份綜合建議之第一段敘述方式。

(三)參考案例：

職業重建需求摘要與處遇方向
服務使用者為智能障礙輕度者，100 年甫自內湖高工綜合職能科畢業，除智能障礙狀況外，無伴隨其他生理功能障礙，身體健康狀況良好，感官功能亦正常。具有生活及就業所需自理能力，陌生地點的交通只需帶領 1-2 次，情緒穩定溫和，且有工作意願。 服務使用者在校期間實習(高二及高三)為汽車美容及洗擦車，該職場為私營之人工洗擦車及汽美，服務使用者的工作興趣亦為洗擦車，若以職管員試做評估之觀察，服務使用者服從度度高，能完成交辦事項，亦能修正自己以符合工作要求，惟其工作速度較一般職場要求慢，又個性較被動，缺乏主動回報之習慣，初步評估工作速度可隨著愈熟悉工作項目而有提升之可能性，主動回報之習慣可嘗試訓練，故職業重建目標擬以支持性就業為方向。

二、「我的目標」之「我的生涯/職涯方向」與「本次職業重建目標」撰寫方式

(一)「我的生涯方向」的陳述以服務使用者本身主觀表達的想望與職業方向。

(二)「本次職業重建目標」是職業重建服務欲執行或達成的方向：

1、已經有明確就業方向的服務使用者，可具體陳述期待未來的職場類型、從事的工作內容、在職場中扮演的角色任務，以及希望達到的工作成就等。

2、仍處於職業生涯探索階段的服務使用者，可提出希望透過多種職類的探索經驗，進一步了解自己未來發展的可能性，在下一階段再設定更具體的職業重建目標。

(三)參考案例：

例一：有明確就業方向

我的生涯/職涯方向： 希望做有專業技術性的工作，比如先學習腳踏車維修，之後當維修師傅，或是可以自己開腳踏車行。但是因為想先存錢，如果去學修腳踏車，當學徒的薪水低，而且可能需要很長一段時間才能學到技術，所以先做馬上可以勝任且賺錢的工作，再利用晚上或假日有空去學修腳踏車。
本次職業重建目標： 從事倉庫管理員類型之職務，可以做物品接收、儲藏與配發等管理與紀錄工作賽容，每月要能夠獲得基本工資，並且與同事保持友善的關係。

例二：職業生涯探索階段

我的生涯方向： 想要有一份可以做的來的工作。
本次職業重建目標： 到不同公司看看別人在做的工作，請老師幫忙想自己適合什麼工作。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第三梯次北/中/南區分區督導會議紀錄 - 意見彙整表

一、會議日期：北區於 8 月 15 日與 8 月 31 日

中區於 8 月 17 日與 9 月 7 日

南區於 8 月 25 日與 9 月 6 日

二、會議紀錄 - 意見彙整：

服務階段/使用表格	意見彙整	
A 申請階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務申請表」	**表格修正**	1、建議在申請表中增加有關「家庭狀況」的描述，因為可能影響後續就業的支持。 2、以本次服務個案之障別，需著重於醫療狀況的了解，但申請表中未有位置可補充說明。 3、建議增加 Email/增加傳真/增加身高體重。 4、增加有無做過職評欄位。 5、在連絡地址增加「同通訊地址」選項供勾選。 6、在醫學診斷欄位增加「障礙現況描述」選項,如同為智能障礙(智能不足/唐氏症…) 。 7、「主要聯絡人/監護人」與「婚姻狀況」欄位接近易造成誤解。 8、醫療情形中的復建「時間」是指頻率或下次回診時間? 9、在醫療情形中增加「其他」選項,如日間或社區復健中心。 10、日常生活情形中拐杖為錯字。 11、日常生活情形中可自行使用的交通工具增列「其他」選項。 12、就業條件自我評估表假使自閉症重度是否可不填寫? 13、就業條件自我評估表選項 6、變更為□非常不會□不會□會□完全會 14、建議將表格中底線去除，以利未來針對視覺障礙者設計無障礙網頁用。

服務階段/使用表格	意見彙整	
	服務議題	1、個案填寫完申請表之後，於資訊系統上呈現的是個案主觀填寫的資料或經晤談而修正過後的資料。
B 審查評估 是否進入 職重個管 系統階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務開案審查表」	表格修正	1、 醫療狀況中 1.目前無需醫療介入,建議篩除「需」字。 2、 A.選項似乎有些模糊（如 3&4、6&7 等）。
	服務議題	1、 A4.當中「未達到」不等於「不知道」,「未達到」應是指職管員已經觀察到有些技能不足的部分。 2、 勾選 A4.可能與調查表 4.勾選「需要」有關。
C 晤談/評量 階段 「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」	表格修正	1、「外觀/個人衛生」與「一般健康情形」所需填寫的內容有時會衝突。例如，身高體重應歸類於？ 2、生理層面第一欄增加「生活自理」-評估重點/去除 3、一般健康情形 3、生理層面醫療狀況-評估重點欄位增修 3、一般健康情形 4、障礙狀況 4、第二部分 6.工作期待/興趣(3)環境加註說明如「心理/物理上的環境」 5、第二部分 7.工作能力(2)特殊專長可加註說明如「可轉移工作技巧」 6、建議與台師大邱滿艷老師討論其研究案，以補充 10「職業生涯期待與就業準備能力」之支持輔導需求類別項目。
	服務議題	1、評估表內容繁多且仔細，有些項目非短期或空間環境可評估，需花費相當多時間，以目前實務狀況恐有難度。 2、評估表在何種狀況下會有版本的差異? 3、第二部分「職業生涯期待與就業準備」中「8.工作行為/工作態度」與「10.求職技巧」所列舉的項目

服務階段/使用表格	意見彙整	
		是否足夠？職管員可思考是否要全寫；是逐項列點或整段撰寫？ 4、評估表需花較多時間填寫（之前第二部分後半、第三部分常透過轉介職評了解，此次則直接帶個案至附近就服台施測職業興趣量表），可能會影響接案的負荷量，但向度顯得比較完整。 5、C03 不只是職評，也包括醫療評估或診斷等，職管員應清楚待轉介的評量單位能否滿足「進一步評量」的期待。 6、理論上每個欄位都需寫一些評估結果（文字），如：「良好」、「與常人無異」等，因為有寫表示對自己的觀察負責，但不寫的話可能會被質疑為未評估。 7、若案主能力大致 OK，只是人際互動上需要支持，則不妨改寫成：案主雖然…（弱勢），但…（優勢），故…（處遇方向），以免讀者只看到案主的弱勢而質疑職管員安排「一般性就業服務」的處遇判斷。
D 擬定 職業重建 計畫 階段 「職業重建計畫表」	**表格修正**	無
	服務議題	1、 職業重建計畫表在何種情形下會有版本的差異? 2、 若職管員在尚未完全了解個案前就必須先寫計畫表，則在計畫執行期間，若對個案的了解改變不大，則不需修改評估表第四部分，只要小修計畫表即可；但若對個案的了解有大幅更新，則需更新評估表第四部分，並重新擬定計畫表。 3、 「人際適應/自我成長團體」一詞，可否在手冊中提供一個統一的詞彙？ 4、 手冊中「資源」一章的內容？除了職重專案機構之外，其它的類別可否提供給職管員進行資源盤點？ 5、 「本次職業重建目標」撰寫時，應留意是否可在本次服務過程達成（如：穩定長期工作？），以免最後難以結案。另外，也要留意目標寫得太具體的風險。 6、 職管員若認為案主短期內無法回到一般職場，則處遇方向比較安全的寫法是模糊一點（如：「擬安排過渡性的就業安置，如庇護性就業…」）。

服務階段/使用表格	意見彙整	
「服務紀錄表」	**服務議題**	1、 紀錄時應思考：是先服務再歸類？還是先有服務目標後再依目標提供服務？二者若同時要求，恐怕會造成職管員困擾。 2、 依過去就服經驗，服務紀錄表不易撰寫，可能要再訓練職管員練習在各階段要寫的重點內容。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」

第三梯次焦點團體座談紀錄

壹、時間：100 年 9 月 23 日（五）14 時 30 分-17 時

貳、地點：中區身心障礙者職業輔導評量資源中心會議室

參、與會人員：如簽到表

肆、主席致詞：(略)

伍、焦點團體座談議題綱要：

一、身心障礙者職業重建個案管理服務評估表修改與新增之原則

說明：

(一)評估表第四部分為職管員根據前三部分服務使用者評估內容進行統整，分析出服務使用者就業相關助因與阻因分析暨支持輔導需求，並做為擬訂職業重建計畫表之依據。

(二)職管員在與服務使用者互動的過程中，可能會隨時增修評估表內容。若仍在「C 晤談/評量階段」，是否直接在原評估表中修改即可？若已進入「D 擬定職業重建計畫階段」，職管員經評估發現服務使用者的狀態已不適用原來擬定的職業重建目標，則是否仍於原評估表內修改內容，或需要新增一份評估表？

決議：服務使用者在結案前，其所接受的服務皆屬於一種動態的過程，因此在服務的過程中，職業重建個案管理員是隨時可以修改評估表之內容，至於是否採新增方式則由職業重建個案管理員自行決定。

二、職業重建計畫表修改與新增之原則

說明：

(一)職業重建計畫表中職業重建目標的撰寫原則約可以分為針對服務使用者處於「職前探索(就業安置方向尚未明確)」或「就業安置(已有明確就業安置方向)」兩階段來撰寫。

(二)職管員在職業重建目標不變的情形下，若有行動目標、執行方法等內容之調整，是否仍維持在同一份職業重建計畫表中進行增修？若

職管員在服務的過程中，與服務使用者共同決定的職業重建目標有大幅度的修改，職管原是否需重新擬定一份職業重建計畫表？

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、中心委員黃慶鑽:

關於職業重建計劃表目標設定，建議嚴格執行「責信」議題，服務使用者簽完名後就儘量不要修改。

二、新北市職業重建中心職管員莊惠清:

職業重建計劃表中的行動目標會因服務使用者狀態或職管員資源連結狀況改變，只要職業重建個管員有與服務使用者討論並在其同意的情形下做變更，不必再次索取服務使用者之簽名，可減少將時間花費在等待與行政流程上，有助職業重建服務的推展。

三、彰化縣政府職業重建個管員楊品欣:

同意在實務作法上，行動目標的變更僅需經過服務使用者同意口頭(如電話)即可施行，否則職業重建個管員還需要特地出差取得服務使用者簽名才能執行將耽誤服務時程。

四、中心主任王敏行:

提醒職業重建個管員假使行動目標無法執行，需紀錄並說明透過何種方式(如電話)與服務使用者討論等過程。

五、中心委員黃慶鑽:

提醒職業重建個管員與服務使用者已經取得共識的行動目標不能因為變更或新增其他目標而消失，需詳實紀錄並說明執行狀況，在這樣的前提下，行動目標是可以隨著服務過程變動，但仍然要審慎待之。

決議：職業重建計劃表中，與服務使用者協議之行動目標是隨著服務狀況而隨時修改的；假使職業重建個管員在服務的過程中，與個案協議的職業重建目標有大幅度的修改抑或個案狀態階段的改變，職業重建個管員則需重新擬訂一份職業重建計劃表。

三、就業後服務資源連結於職業重建個案管理服務的後續服務模式

說明：

(一) 依據職業重建個案管理工作手冊規劃之服務流程圖，當執行職業重建計畫(E)完成後，應評估服務使用者是否仍有「就業後服務(F)」需求，以決定是否提供後續服務再予以結案。

(二) 職管員連結「就業後服務」資源時間點與追蹤時程，何者為宜？(附件一)

1、就業服務穩定 3 個月後，職管員於第 4 個月評估需求，並連結資源

追蹤時程與結案時機點：

(1)確認就業後服務資源已連結，職管員即予以結案。

(2)就業後服務資源連結，職管員持續追蹤就業後服務資源提供 3 個月服務後，職管員才予以結案。

2、就業服務穩定第 2 個月後，職管員於第 3 個月評估需求，並連結資源，就業服務與就業後服務於服務使用者就業第 3 個月起，共同提供服務。

追蹤時程與結案時機點：

(1)以就業後服務開始提供服務起算 2 個月後，職管員予以結案。

(2)以就業後服務開始提供服務起算 3 個月後，職管員予以結案。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、台北市勞工局職管員吳淑華:

目前台北市做法為派案到就服員，確認服務使用者穩定就業後才結案，所以不一定當服務使用者穩定就業後三個月就結案，所以後續服務者有可能持續為支持性就服員，最後都必須透過職管員同意結案才可以進行結案。

二、桃園縣政府職管員柯雅文:

提供穩定後就業服務的立意很好，對服務使用者來說同時有多位專業人員介入提供服務是好的，但就資源面來說，需思考是否會有資源重疊或浪費的可能性

三、中心主任王敏行:

服務使用者穩定就業後三個月，經職管員評估討論後，確定達成職業重建目標即可以進行結案。假使有提供穩定後就業服務，其銜接的部分可以用虛線代表，結案的時間點則為提供穩定後就業

服務第一個月，也就是資源連結後第一個月後進行結案。本意還是希望服務可以有重疊並且互相合作後結案

決議：依決議執行。

四、「職業重建計畫表」撰寫內容、技巧與案例討論

(一)「我的目標」之「我的生涯/職涯方向」與「本次職業重建目標」。

說明：我的目標設定方式，分為「已經有明確就業方向」與「仍處於職業生涯探索階段」的兩個類型，撰寫內容、技巧與案例，詳見附件二。

(二) 「我的執行計畫」之行動目標設定與執行方法策略計畫方式。

說明：職管員參與行動計畫過程中，對於執行計畫之訂定仍有模糊疑義，茲以案例進行討論寫作方法，詳見附件二。

與會人重要發言：(按發言次序排列)

一、中心委員黃慶鑽:

部分服務使用者就是需要透過服務來了解自己的就業方向，因此才會有兩階段的職業重建目標的寫法。

二、本中心執行秘書張瑋珊:

透過職業輔導評量可以釐清服務使用者的職業重建目標，然而職業輔導評量評估時間較短，建議的結果可能有限，部分服務使用者可能需要經過職業探索的階段才能夠更釐清其所需得職業重建目標為何，因此職業重建個管員就需要發展兩階段職業重建計劃。

三、苗栗縣政府職管員陳淑麗:

目標中所指基本工資，可以更具體說明合理的薪水為何

四、中心委員賴淑華:

目標中所指工作技能需要明確的說明要培養何種工作的技能

五、中心委員簡明山:

行動目標可以在更具體一點，如將「工作時間專注不分心」改為「工作時間可以專注達 90 分鐘」。此行動目標的執行者還有同事、就服員；使用資源為某汽車美容見習職場，期程則可以改為半年。

六、高雄市勞工局職管員李昕霈:

在第 14 頁中所指醫療資料表建議可以提供更明確的資料或表格以填寫。

七、中心委員簡明山:

關於服務使用者相關醫療資料表，目前廣泛應用的是醫療諮詢單，可思考是否需要將內文改為醫療諮詢單。

決議：依建議執行。

五、職業重建個案管理工作手冊內容修訂

說明：依「發展職業重建個案管理服務之行動計畫」三梯次之意見彙整，據以修訂第三篇第二章，有關服務申請與開案審查、晤談/評量階段使用表格之內容說明，請參閱附件三，邀請與會人員提供意見補充。

決議：依修訂之意見執行。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

發展職業重建個案管理服務之行動計畫-
擬定評鑑指標初稿專家諮詢會議紀錄

壹、 會議時間：100 年 3 月 22 日 上午 10 時

貳、 會議地點：中區職評資源中心討論室

參、 與會人員：如簽到表。

肆、 會議內容：

議題一：請與會專家學者針對中心「職管服務評鑑指標」的預定規劃方向提供建議。

討論：

1. 新北市去年的職重中心暨職重個管服務評鑑項目分為四大向度，其中以「二、執行成效」與「三、專業服務品質」與職重個管服務較相關，其它向度則與中心的組織及行政運作較相關。其中，「2-1. 執行績效」是針對新店區職重中心的特定方案設計。
2. 評鑑可分為(1)成果及(2)過程評估兩大類別，以新北市去年的評鑑向度來說，「二、執行成效」比較屬於成果評估(除了2-3. 登錄轉銜系統情形、2-4. 設有服務對象申訴管道兩項應屬於過程)，「三、專業服務品質」比較屬於過程評估。原則上，各評鑑項目之間應盡量互斥，避免重複給分。
3. 若僅計算就業安置率，無法呈現「職前準備服務」與「穩定就業後服務」，例如：個案短期內無法達成就業安置目標，但需要就業準備服務(如職涯探索等)。
4. 就業率是職管員與就服員共同的服務成果，仍應採用作為評鑑指標之一，待日後累積足夠資料後，才有可能去分析兩種專業服務成果在就業率所占的比重。
5. 建議將個案自行就業的情況，納入就業目標達成率計算。
6. 建議將手冊中職重計畫總目標(就業安置目標)與行動目標(就業準備、輔導策略等)的執行結果都列為職管員的服務績效。

7. 與東柏公司討論設計個管資訊系統時，會設法提供欄位，供職管員提供「就業準備」及「穩定就業後服務」等服務時留下紀錄以供統計。
8. 「資源連結」很重要，但實際評鑑時難以具體操作；除了受限於資源分布現況外，不同評鑑委員對「資源連結」的解讀也不一致。
9. 「就業勞動條件狀況」內容較偏向就業服務，建議刪除此項以免引起爭議；但職管員在追蹤或結案時，可於系統中輸入這些就業勞動的條件狀況資料(如：對薪資、無障礙環境、工作本身的滿意度等)。
10. 服務滿意度可提供一公開版本，各縣市可依各自的狀況增修，但增修部份由委員進行綜合評分。
11. 「職管員支持服務使用者之程度」須累積足夠的資料才能建立各障別的服務模式，短期內無法提供標準故建議刪除。原擬定此項目的立意是為了避免職管員選擇性的服務個案，而此狀況亦可經由過程評估中「個案來源分布」的合理性及「開案的適切性」等方式檢視。建議此項目由委員進行綜合評分。
12. 「方案執行成本分析」為參考國外職重方案採購買服務制度而擬定，因不符國內現況，建議刪除此項。
13. 「服務時程」、「依職重計畫資源連結狀況」、「擬定職重計畫之適切性」、「專案單位人員滿意度」屬於過程評估，建議從成果評估向度移除。
14. 由於目前各界對職管手冊中職管員角色尚未建立共識，建議將角色功能隱含在評鑑指標中，不特別明訂為評鑑項目。

結論：

1. **規劃評鑑指標時先分為兩大類：(1)成果性指標，(2)過程性指標，後面再增列(3)委員綜合評分，為依各縣市資源分布而異、難以明訂一致標準的指標項目。**
2. **成果性指標刪減為四項：(1)就業目標的達成率、(2)就業穩**

定度、(3)服務使用者滿意度、(4)績效(服務量及行動目標)達成率。

3. 過程性指標：參考職管手冊中對職管員角色功能的描述，重新擬定評鑑指標及操作型定義。

伍、 散會：12 時 30 分。

行政院勞工委員會職業訓練局委託國立彰化師範大學辦理

中區身心障礙者職業輔導評量資源中心

發展職業重建個案管理服務之行動計畫-
擬定評鑑指標初稿專家諮詢會議紀錄

陸、 會議時間：100 年 10 月 31 日 下午 2 時 30 分

柒、 會議地點：中區職評資源中心討論室

捌、 與會人員：如簽到表。

玖、 會議內容：

一、針對指標初稿的配分比重：

委員意見：

1、各項指標配分應和說明呈現對應關係，例如：2 項說明則配分為 2 分。

2、建議將總分比例調整為 100%，配分比例可考慮調整為：行政指標佔 20 分，過程指標佔 60 分，成果指標佔 20 分。

3、隨著專業發展及實務推動，可分階段調整配分比例，如：初期重點為行政及過程指標，之後再逐漸調升成果指標的比重。

結論：調整總分為 100 分，並在工作手冊中說明分階段推動的配分比重。

二、針對行政指標：

委員意見：

1、「就業轉銜聯繫會議」的性質比較是服務資源之協調，應歸類在第五項，另外在次數上的要求應高於辦理計畫的要求，否則只辦一次恐怕效果不佳。

2、「服務資源使用情形」比較接近過程而非行政面。

3、「服務資源使用情形」應搭配檢視 G03(計畫執行過程中結案)個案的資源使用狀況，並查看職業重建個案管理員是否有進行後續的介入或倡導。

4、「個案研討會」不見得都是自行辦理，有時是參與其它

縣市辦理的個案研討會。

5、「個案研討會」名稱太過正式，易使人聯想到正式的大型會議，且這裡若是指外聘督導針對職業重建個案管理員自己的個案的內部研討，則不需規定次數。建議刪除說明 4.，改在說明 3.加入「個案研討」字樣，同時檢視資料刪除「個案研討會議紀錄」，以督導紀錄呈現即可。

6、「服務成效管理及自我改善機制」：由於評鑑時可能早已申請次年度的計畫，可能來不及實現「修正或調整計畫」等改善措施。若重點在於改善措施，則說明可改為「提出改善措施或相關規劃」

7、「服務成效管理及自我改善機制」：考量即時性，建議直接要求服務人員在服務下一位個案時就調整服務方式。

結論：調整配分至 20 分，並依委員意見修訂。

三、針對過程指標：

委員意見：

1、「開案審查時程控管」：開案審查需與個案約時間見面進行初步晤談，若接案日等同於服務申請日，則接案後七個工作天完成審查可能有困難，建議改為接案晤談/初評後七個工作天完成審查。

2、僅抽選 G04 結案之個案，可能會忽略目前仍在服務中的個案，但這些服務中的個案更應去檢視其服務過程。

3、若專業發展初期的評鑑重視的是行政與過程，則應重視檢討 G01、G02、G03 結案個案的服務過程。

4、「結案的適切性」：由於結案因素的變動性較大，且各縣市的歸類方式各有差異，建議依相對較穩定的結案階段來抽選個案，而在結案因素方面以不重複抽選為原則。

結論：調整配分至 60 分，並改為依「結案階段」抽選個案，

以檢視其服務相關資料。

四、針對成果指標：

委員意見：

1、「穩定就業達成率」：穩定就業是職業重建個案管理服務的目標，但若只強調穩定就業三個月則與支持性就業服務的目標太接近，建議在定義上多加入與職業重建個案管理服務品質有關的敘述，如：提昇就業能力…等。

2、「穩定就業達成率」：建議再釐清「成功就業」的定義，包括至何種就業市場(如：非典型就業、庇護性就業)、自行就業者…等。

3、「穩定就業達成率」：評分等級之分母建議由「開案量」改為「結案量」，如此才能引導職業重建個案管理員提供深入的服務。從服務經驗中得知，服務天數越長，則穩定就業的成效越佳。

4、「服務使用者滿意度」：結案的定義是否有針對在什麼階段或以什麼因素結案的個案？滿意度調查若分成案主及雇主，則應以誰的調查結果為主？目前沒有統一的滿意度問卷格式，如何規範「回答滿意」的標準？

5、「績效達成率（服務量）」：開案量不等於服務量，服務量除了新開案之外還包括舊案，建議再加以釐清「服務量」的定義。

6、「績效達成率（行動目標）」：行動目標的達成與否是由職業重建個案管理員自行填寫，若以達成率百分比來評分，可能有失客觀，且似乎暗示在服務時寫越多行動目標越不容易得分？

7、「績效達成率（行動目標）」：若未針對「本次職業重建總目標」設計檢核機制，則可用「穩定就業達成率」來代替，至於行動目標的達成與否可視為服務策略的執行成果，但因服務中都在嘗試服務策略，應避免一

下子拉高此項指標的分數造成風險。

8、「績效達成率（行動目標）」：為避免職業重建個案管理員主觀判定，建議加入質化資料（如：直接服務的紀錄或相關證明）以佐證支持「行動目標已執行完成」。

9、行動目標「執行完成」的定義，屬於職業重建個案管理員與服務對象之間的協定，雙方講好必須要達到某種狀況才能算是「行動目標執行完成」，故並非職業重建個案管理員單方面認定。

結論：調整配分至 20 分，並依委員意見修改指標說明文字、評分等級標準、檢視資料等。

五、針對職業重建個案管理服務工作手冊（流程、表單等）：

委員意見：

1、「B02 銷案」的定義應再釐清，若未開案則不能稱做銷案，應修改成「不開案」。

2、「成功的結案」定義應再釐清，成功結案應包含 G03 已媒合上線的個案（可視為低標成功）和 G04 已上線穩定達三個月的個案（可視為高標成功）。

3、目前從 G02、G03 到所謂的成功結案 G04 之間仍有成功結案的空間，如：自行就業上線者或已媒合上線但未滿三個月者，但結案因素中看不到這些代碼，因此建議再修改結案因素以涵蓋成功就業的情形。

4、結案因素說明文字-「開案後經評估…」似乎暗示結案時只要職業重建個案管理員單方面認定就好，建議在說明文字加入「案主知後同意」之條件。

5、成功的結案應考慮服務期程的合理性，如：服務天數、個案上下線（屢次媒合就業失敗）的次數、等待服務的時間、就業媒合成功的時間…等，這些數據也跟評鑑指標有關，建議日後可參考這些數據的統計結果擬訂評鑑指標。

6、「評估表」中的「認知能力」屬於生理層面或心理層面，

在不同領域有不同的歸類，如：醫療領域認為認知屬於生理層面(大腦　功能)、心理領域認為認知屬於心理層面，手冊中歸為心理層面仍有討論空間。可考慮刪去生理、心理、個人生活/家庭/社會層面的歸類，剩下來的評估重點仍為全人觀點，或可考慮未來直接採用 ICF 之架構。

結論：1.工作手冊修訂時一併納入委員意見作為參考。

2.服務期程的計算與資訊系統之設計有關，擬列入資訊系統修正建議中供職訓局與資訊公司參考。

六、針對職業重建個案管理資訊系統：

委員意見：

1、若職業重建個案管理和支持性就業服務分屬於不同但互相連結的資訊系統，建議某些表單不要通用，並避免使用相同的表單命名(如：表 2-1、表 2-4、表 0C…等)。

2、系統應能提供「出現在計畫表中」的「支持輔導需求」的統計資料，以協助職業重建窗口了解服務對象的服務需求。

3、為減少評鑑的準備工作，建議資訊系統的修正方向如下：(1)服務統計表能呈現完整的服務量統計，含開案/銷案比例、重複開案比例、不開案原因統計(是否有拒絕服務之情形)等。(2)計畫表能看到支持輔導需求統計(類似資源盤點的概念)。(3)能從系統上看出自我改善機制的影響/成效。

結論：將上述意見列入資訊系統修正建議中供職訓局與資訊公司參考。

壹拾、 散會：17 時。

中區職業輔導評量資源服務網
第 3 季進度報告- 審查意見與修正說明
主題探討名稱：發展職業重建個案管理服務行動計畫

建議	修正.說明
1 表格於新、舊系統間如何連結？	1.100 年度子系統設計僅以職業重建個案管理服務為主，與舊系統中就業服務、職業訓練等系統暫以超連結方式連結，但資料交換功能尚未完備。 2.由於專業定位及服務人員角色的區隔，新、舊系統部分表單已不再共用（如：職管員之評估表/職業重建計畫表不等於就服員之表 2-1/表 2-4），但顧及服務連貫性及專業間溝通需要，建議職訓局未來在討論修訂補助支持性就服/身障職訓/推動職評實施計畫、以及擴充修訂資訊系統時，針對職重個管與其它職業重建相關服務間的資料交換，進行通盤之考量。
2 與北區職評中心「聽語障礙者職業重建需求與就業能力評估表之建立」如何運用？	本案規劃之評估表，是提供職管員於「晤談/評量階段」進行評估時所用表格，而評估並非需要將所有評估表所列評估項目都需一次完成，本案之評估表提供各評估層面可能的評估項目，職管員得視個別化來進行評估，選擇適合更深度及個別化的評估表，例如：可選用北區職評中心發展之「聽語障礙者職業重建需求與就業能力評估表」，以獲取想要得到的資訊，充實本評估內容。
3 建議讓各縣市職重個管員實地操作並收集意見後辦理。	1. 本行動計畫於 1 月 13 日至 1 月 17 日進行招募活動，共計 11 縣市、16 位職管員報名參加，分別有： 台北市政府 2 位、新北市新店區職重中心 2 位、 桃園縣政府 1 位、新竹市政府 1 位、苗栗縣政府 1 位、南投縣政府 1 位、台中市政府 1 位、彰化縣政府 2 位、雲林縣政府 1 位、高雄市政府 2 位、台南市政府 2 位。依召募狀況，分別安排參與三梯次行動計畫。 2. 行動計畫過程中職管員實地操作之內涵包括： (1) 依據「職業重建個案管理工作手冊」之服務流程與方法提供服務，並填寫各項服務表格。

建議	修正.說明
	(2) 每梯次每位職管員選取不同障別服務 1 位身心障礙者。 (3) 行動計畫過程中，接受三區身心障礙者職業輔導評量資源中心人員協同服務，現場參與討論及填寫各項表格。 (4) 藉由服務過程的討論，以及參與每個月一次的督導會議、每梯次結束後焦點團體，提出服務流程、使用表格的修正建議，並討論服務議題。 3. 本中心依據每梯次職管員與專家學者提出之建議，立即進行職管工作手冊與使用表單的內容補充與修改，以作為下一梯次使用之參考資料，並於三梯次結束後，彙整至成果報告，並修定職管工作手冊完稿。（詳細使用建議請參考成果報告行動計畫成果摘要與附錄之相關會議紀錄）