

98 年度身心障礙者社區化就業服務
專案單位業務評鑑報告

印製單位：行政院勞工委員會職業訓練局
98 年 12 月

目 錄

一、98 年度身心障礙者社區化就業服務專案單位業務評鑑報告	1
二、98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑結果一覽表	3
三、第一組評鑑報告	8
 北基宜花金馬區就業服務中心總評報告	5
 金門縣身心障礙者家長協會	11
 金門縣康復之友協會	13
四、第二組評鑑報告	15
 中彰投區就業服務中心總評報告	17
 臺中市康復之友協會	22
 臺中市愛心家園	24
 彰化啟智學校	26
 彰化縣聾人協會	28
 彰化縣聲暉協進會	29
 彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會	31
 立達啟能訓練中心	33
 伊甸基金會中區服務中心	35
 慈愛殘障教養院	37
 國立和美實驗學校	39
附錄一 身心障礙者社區化就業服務計畫	41
附錄二 98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑計畫	53
附錄三 身心障礙者社區化就業服務業務評鑑考核表及評分說明	57
附錄四 98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑委員名單	73
附錄五 98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑行程總表	75

98 年度身心障礙者社區化就業服務專案單位業務評鑑報告

壹、前言

民國 82 年行政院勞工委員會職業訓練局（以下簡稱本局）針對功能較低的重度身心障礙者，或社會適應能力較低如慢性精神病患者，或在學習上有類化及溝通困難的中、重度智能障礙等身心障礙者，訂定「支持性就業試行草案」，並委託身心障礙福利機構試行 1 年，效果顯著，獲得好評，遂於 84 年正式以「身心障礙者社區化就業服務」，由中央主管機關政策性推動辦理，無論其障礙類別及程度，以協助其回歸社會環境，與一般人一起工作，並獲得合理薪資待遇為目標，使其獲致適性就業安置服務，提升其生活品質與生命尊嚴。

為瞭解本局委託辦理身心障礙者社區化就業服務之專案單位辦理就業服務之服務品質及績效，以落實推動個別化專業服務制度，提升就業服務品質，並做為是否委託之依據，每年均辦理業務評鑑事宜。

又為落實身心障礙者支持性就業服務在地化、普及化，本局自本（98）年度起，補助直轄市、縣（市）政府（以下簡稱地方政府）自行辦理或委託轄內專案單位辦理，並自 99 年度起全面由地方政府承接。

98 年度本局委託辦理社區化就業服務之專案單位計 23 家，其中 11 家因委託至本年度 2 月底，委託未滿 1 年，不納入評鑑，故本次參與評鑑單位 12 家，依就業服務中心轄區區分，北基宜花金馬區 2 家，中彰投區 10 家，評鑑期間自 97 年 10 月 1 日至 10 月 31 日止，由 3 位評鑑委員及 1 至 2 位本局與就服中心代表組成評鑑小組進行評鑑，所屬轄區之地方政府勞工主管機關派員列席。

98 年度評鑑結果經本局審查後函送評鑑委員、受評單位及轄區就服中心，並副知受評單位所屬轄區之主管機關，由主管機關作為下（99）年度是否續予委託之參據。

貳、98 年度業務評鑑發現

參與評鑑單位 12 家，評鑑結果經審查確認計列甲等 7 家，列乙等 3 家，列丙等 1 家，列丁等 1 家，其中等第進步者計 7 家，占 58.3%，退步者計 2 家，占 16.7%，3 維持原來等第，占 25%。進步者有金門縣身心障礙者家長協會、金門縣康復之友協會、臺中市愛心家園、彰化啟智學校、彰化縣聲暉協進會、彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會、國立和美實驗學校等 7 家；退步者有臺中市康復之友協會、彰化縣聾人協會等 2 家。

另評鑑指標之修正於去（97）年度首度實施，指標內容包含五大部分，包含特別加分 5 分，總分計 105 分，受評單位應達最低標準分數 70 分，97 年度評鑑結果甲等單位（11 家）占 30.6%，乙等單位（17 家）占 47.2%，丙等單位（7 家）占 19.4%，丁等單位（1 家）占 2.8%，又本（98）年度評鑑結果計列甲等單位（7 家）占 58.3%，乙等單位（3 家）占 25%，丙等單位（1 家）及丁等單位（1 家）各占 8.3%，98 年度較 97 年度之甲等單位比例已有顯著成長，顯示評鑑指標已能客觀呈現受評單位就業服務之服務品質及績效。

參、結語

99 年度起，支持性就業服務及評鑑業務已透過地方政府自辦及委辦方式辦理，身心障礙者團體、機構、學校提供身心障礙者就業服務業務，應向地方政府申請辦理，並受地方政府訪視、輔導、評鑑等管理事務，地方政府於評鑑前宜邀請各評鑑委員召開行前說明會，就各項評鑑指標之評分方式獲取共識，如需協助輔導或評鑑專業單位，本局得委由當地就服中心辦理。

98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑結果一覽表

組別	受評單位	98 年 等第	97 年 等第
第一組	金門縣身心障礙者家長協會	甲	乙
	金門縣康復之友協會	甲	乙
第二組	臺中市康復之友協會	丙	乙
	臺中市愛心家園	甲	乙
	彰化啟智學校	甲	乙
	彰化縣聾人協會	丁	乙
	彰化縣聲暉協進會	甲	丙
	彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會	乙	丙
	立達啟能訓練中心	乙	乙
	伊甸基金會中區服務中心	甲	甲
	慈愛殘障教養院	乙	乙
	國立和美實驗學校	甲	乙

備註：各組排序係依評鑑日期。

壹、第一組總評報告

一、身心障礙人口結構與需求、服務供給情形分析

執筆人：馮雪鴻

(一) 截至 98 年 3 月底止，金門縣身心障礙人數共計 5,096 人；15 歲以上未滿 65 歲之身心障礙者共 2,326 人，其中肢體障礙者 892 人，約佔 38% 為最高，其次為智能障礙者 321 人約佔 14%，第三為慢性精神病共 314 人約佔 13%，其他如聽覺障礙者 189 人、多重障礙者 156 人、視覺障礙者 128 人等。

1、障礙等級分佈：

等級	極重度	重度	中度	輕度	總計
人數	162	337	727	1,100	2,326
百分比	7 %	15 %	31 %	47 %	100 %

2、身心障礙者年齡分佈：

年齡別	人數	百分比	
0~未滿 15 歲	135	3 %	3 %
15~未滿 18 歲	54	1 %	45 %
18~未滿 30 歲	304	6 %	
30~未滿 45 歲	628	12 %	
45~未滿 60 歲	1,029	20 %	
60~未滿 65 歲	311	6 %	
65 歲以上	2,635	52 %	52 %
總計	5,096	100 %	

(二) 分析本(98)年度金門縣身心障礙者就業服務供給情形，提供就業服務的單位僅本中心所屬金門就服站主責一般性就業服務及二個專案單位主責支持性就業服務，金門縣政府迄今仍無職業重建個管員，相關身心障礙者職業重建業務因人力關係均無明顯進展。

1、社區化就業服務暨相關職業重建服務現況：

服務項目	單位名稱	專責人力人數
一般性就業服務	金門就業服務站	無身障者就服員，由個管員 1 名兼任
支持性就業服務	金門縣身心障礙者家長協會	身障者就服員 1 名
	金門縣康復之友協會	身障者就服員 1 名
庇護性就業服務	無	-
職業訓練	無	-
職務再設計	金門縣政府	1
職業輔導評量	無	-

二、轄內金門縣產業結構及就業市場概況分析

依據金門縣 96 年度身心障礙者生活需求調查顯示，金門縣身心障礙者工作性質以政府機關或民營私人企業兩項最高，各佔 29.3%，其次為自行創業，約佔 20.7%。

(一) 就身心障礙者工作年資區分：

工作年資	1 年以下	1~未滿 3 年	3~未滿 4 年	4~未滿 5 年	5 年以上
百分比	16.8 %	13.3 %	7.7 %	4.9 %	57.3 %

1、由調查可知工作年資除 5 年以上者，在一年以下有 16.8%，所佔比例不少，且隨年資增加而遞減，可見身心障礙者轉換工作頻繁，此現象應與身心障礙者過度倚賴縣政府提供之臨時性公部門職缺有關。

2、請思考政府提供之臨時性公部門職缺對身心障礙者而言，到底是一種「權利」還是「利益」？若為前者則人人都應該擁有公部門職缺，但顯然僧多粥少實應為後者，政府所有就業促進的措施，係針對最迫切需要者最優先照顧。因此，建議金門縣政府每年在辦理臨時工作招募業務時，應設立報名資格限制，例如規定失業週期應達若干月份，符合資格者才能抽籤，以避免就業中之身心障礙者因公部門臨時工作招募而辭職，影響社區化就業服務及庇護性就業方案的推動績效。

(三) 金門無大型製造業，有金酒(股)公司及家庭式食品製造，亦無大型商業活動，以零售業為主，販售各式酒類及特產品，因兩岸小三通，常見大陸商品。在求才需求方面以「批發及零售業」居首，接續為「住宿及餐飲業」及「教育服務業」。與產業結構相比發現，「批發及零售業」之求才需求比例最高。金門縣四面環海，漁業發展以近海魚撈及淺海養殖為主，內陸養殖為輔。全縣有 21 處國家級古蹟、12 處縣級古蹟，加上金門經歷「古寧頭大戰」、「八二三」、「六一七」砲戰等戰役之洗禮，豐富的戰爭遺跡，適合發展觀光產業。

三、辦理身心障礙者社區化就業服務評鑑結果分析

執筆人：張彧委員

整體而言，金門縣 98 年度辦理身心障礙者社區化就業服務較 97 年度有顯著的進步，兩個辦理身心障礙者社區化就業服務單位的評鑑結果由 97 年度之「乙等」進步到 98 年度之「甲等」。在「行政考核」、「組織運作」、「服務提供」、「成效評估」等評鑑項目上的表現也都有顯著的進步，值得肯定。僅就 98 年度評鑑結果做重點摘要，給予專案單位整體建議，以做為未來社區化就業服務業務交由金門縣政府主辦之參考。

(一) 行政考核

兩單位都能在系統中完整登錄資料，積極參與金門縣政府或北基宜花金馬區就業服務中心所舉辦之各項活動。

(二)組織運作

兩位就業服務員都能積極的參與培訓與在職訓練並利用各種管道增進自己的就業服務知能，尤其是兩位就業服務員對於身心障礙者服務的熱忱，工作態度積極，願意利用時間進行家訪及尋找資源，都值得肯定。

兩單位都提供組織內的溝通與協調，雖然兩單位都僅有一位就業服務員，但彼此互動頻繁，獲得同儕支持。

98 年度兩個身心障礙者社區化就業服務由 (1) 縣內督導及 (2) 北基宜花金馬區就業服務中心所聘之委員來輔導。受限於金門縣專業人員短缺的情況下，兩個社區化就業服務單位共聘一位縣內督導，因督導本身正職繁忙及受到督導本身經驗上的限制，對於兩單位的實質督導仍有些差異，建議金門縣政府另籌經費以支應外聘督導往返臺灣金門之機票費用或積極培植縣內在地之督導人力。

98 年度之輔導機制較著重於提供就業服務員對於身心障礙者社區化就業服務表格之撰寫，在李正雄委員的多次詳細解說與實務教導下，兩位就業服務員，雖然仍然有些許地方需要加強，然整體上在表格的撰寫紀錄方面都有明顯的進步。

(三)服務提供

雖然金門縣身心障礙者家長協會以服務智能障礙者為主，金門縣康復之友協會以服務精神障礙者為主，但兩個單位都會針對其他障礙類別提供服務，值得嘉許。

雖然在身心障礙者社區化就業服務表格撰寫上相較於 97 年度有明顯進步，然，仍有下面的缺失需要改善：

- 1、加強對於案主的就業認知、態度、能力及過去資料能夠進行深度及廣度的評估，做為適性就業服務之依據。
- 2、對於精障案主之醫療及服用藥物名稱、用法及副作用應做更完整的記錄。
- 3、工作機會應填寫公司行號之統一編號，以利確認公司行號是否立案。
- 4、表 2-4 案主職業重建計畫與表 3-2 案主就業服務計畫之需求與支持策略應互相呼應。
- 5、案主服務記錄表 OC 之撰寫應以重點式、結構化方式撰寫，回應督導之建議，呼應工作流程分析表 4-1 就服員對於工作項目之輔導等。
- 6、密集輔導應有明確輔導項目並以示範教導、實作為主之輔導策略。

(四)成效評估

98 年度之社區化就業服務人數，兩單位都比 97 年度少，然在就業推介成功及穩定就業三個月以上之人數都比 97 年度多，且工作薪資多符合最低基本工資之規定，可見在合理之服務案量下，就業服務成果的品質確能有效提升。(詳情請參考表一)

另，針對滿意度調查表中的結果雇主、案主、案家之不滿意處，應加強了解並進行後續追蹤，並將處理過程記錄在 OC 中。

表一 金門縣社區化就業服務服務成效

單位名稱	專責人力 人數	97 年	98 年
金門縣身心 障礙者家長 協會	身心障礙者 就業服務員 1 名	a. 服務量：34 人 b. 就業推介成功： ●支持性 13 人 ●一般性 14 人 c. 穩定就業三個月以上者： ●支持性 4 人 ●一般性 4 人 d. 工作薪資條件達基本工資 者：87.5%	a. 服務量：26 人 b. 就業推介成功： ●支持性 13 人 ●一般性 12 人 c. 穩定就業三個月以上者： ●支持性 10 人 ●一般性 11 人 d. 工作薪資條件達基本工資 者：100%
金門縣康復 之友協會	身心障礙者 就業服務員 1 名	a. 服務量：28 人 b. 就業推介成功： ●支持性 9 人 ●一般性 3 人 c. 穩定就業三個月以上者： ●支持性 6 人 d. 工作薪資條件達基本工資 者：70%	a. 服務量：26 人 b. 就業推介成功： ●支持性 12 人 ●一般性 4 人 c. 穩定就業三個月以上者： ●支持性 9 人 ●一般性 7 人 d. 工作薪資條件達基本工資 者：100%

四、各專案單位普遍或共同問題與建議解決方式

普遍或共同問題	建議和解決方式
1、就業資源欠缺	<ul style="list-style-type: none"> ●金門地區缺少大型產業及大規模之商業活動，多為家庭或家族企業，導致身心障礙者就業服務類型選擇不多。 ●建議：縣政府與北基宜花金馬區就業服務中心共同協助身心障礙者就業服務員開發金門地區的就業機會，並宣導僱用身心障礙者之政府補助或/及獎勵政策與觀念。
2、金門特有就業文化	<ul style="list-style-type: none"> ●金門縣身心障礙者之就業多以政府機關居多，且案主普遍認為公家部門之工作較輕鬆，較不喜歡從事私人機關之工作。因此，部分案主找尋工作只是填補等待公家部門工作的時間，一旦獲得公家部門工作時，立即辭掉已經找到的工作，造成雇主的困擾及未來雇主進用身心障礙者的意願。 ●建議：建請金門縣政府研擬適合當地文化之制度，讓身心障礙者不會因為錄用公家部門後就辭掉私人機關的工作。

3、大眾運輸之缺乏	<ul style="list-style-type: none"> ●金門地區雖然面積小，然，仍需要擁有一定之大眾運輸工具，以利無法駕駛汽車、騎機車或腳踏車身心障礙者之通勤問題。 ●建議：金門縣政府應視需要規劃大眾運輸系統或是身心障礙者通勤補助方案，以解決身心障礙者通勤問題。
4、督導人力之不足	<ul style="list-style-type: none"> ●金門位於離島，身心障礙者社區化就業服務之督導人力資源不足，致使就業服務員部分時間得不到即時及適宜之輔導與支持。 ●建議：金門縣政府輔導社區化就業服務機構培訓符合資格之內部督導，補助其參與培訓之課程與交通費用，讓就業服務員能夠即時獲得輔導與支持；再加上縣政府外聘專業之委員定期輔導，雙管齊下，提升身心障礙者社區化就業服務人員之能力。
5、社區化就業服務資源及支持不足	<ul style="list-style-type: none"> ●金門縣除了擁有身心障礙者就業服務外，其他社區化就業服務資源如職業重建個案管理、職業輔導評量、職業訓練、庇護性工場等都付之闕如。而，職務再設計目前也僅申請了一件。對於有就業需求之身心障礙者如需要就業服務以外之資源時，往往無法或有困難獲得。 ●建議縣政府應儘速開辦這些業務，讓身心障礙者能夠獲得精確的評估與適宜的就業安置，建議如下列第五部分之說明。
6、就業服務員對於案主能力、工作態度、就業認知之評估能力宜加強	<ul style="list-style-type: none"> ●就業服務員對於案主能力、過去經驗、工作態度與就業認知評估之深度與廣度仍有不足之處。 ●建議：日後督導應強化就業服務員此方面能力之輔導，同時，縣政府也可規畫有關此方面的在職訓練課程。

五、其他(檢討或建議)

自民國 99 年起金門縣政府開始自辦身心障礙者社區化就業服務，由於金門縣政府過去並無辦理身心障礙者社區化就業服務之經驗，為免身心障礙者之就業權益受損，除了可向職訓局、北基宜花金馬區就業服務中心與北區身心障礙者職業輔導評量資源中心尋求諮詢與協助外，下面特就金門縣政府可提早或應進行事項作說明與建議。

- 1、保障身心障礙者就業權益：縣政府應開放專線、指定專人或注意徵才廣告，讓民眾、專業人員、身心障礙者告發或縣府人員主動察覺公司行號對於身心

障礙者或對特定障礙類別有就業歧視或差別待遇之情事，一旦發現，應運用公權力予以糾正。

- 2、確保身心障礙者社區化就業服務之連續性：縣政府應儘早籌劃身心障礙者社區化就業服務之委託(招標)或續約，期待能夠在民國 98 年 12 月底即能完成委託或續約程序，讓身心障礙者社區化就業服務業務能夠在民國 99 年 1 月 1 日就開始正式運作。
- 3、開辦職業輔導評量業務：目前金門縣已有符合資格之職業輔導評量人員，金門縣政府如要自辦，應立即公告轉介流程與標準及宣導職業輔導評量業務；如無法自辦則應儘快進行及完成招標或委託程序，讓金門縣之職業輔導評量能夠儘快進行。
- 4、設立職業重建服務窗口：受限於專業人員資格，金門縣迄今仍無法開辦職業重建窗口，然，近期職業重建個案管理人員之資格，職訓局已授權地方政府可以調整。為了更有效率的掌握縣內身心障礙者就業狀況，建議金門縣政府宜儘快徵人，如果不行，宜慎重考慮如何培訓有意願之人從事職業重建個案管理。
- 5、積極輔導地方上有意願成立庇護工場及職業訓練之機構、公司行號設立庇護工場及規劃職業訓練。
- 6、建構金門地區在地化或外聘督導與專業人員人力資料庫：金門縣位於離島，身心障礙者社區化就業服務專業人員與督導人力資源不足，建請金門縣政府建構金門地區在地化或外聘督導與專業人員人力資料庫，以儲備人才執行身心障礙者社區化就業服務，並給予縣政府及身心障礙者社區化就業服務機構提供即時與適宜之督導、諮詢、諮商、支持等功能。
- 7、補助外聘督導與專業人員之交通費：有鑑於金門本島之督導與專業人員人力之不足，部分督導與專業人員有賴外地支援，而身心障礙者社區化就業服務方案多不補助督導交通費。因此，建議金門縣政府額外編列經費，做為提供督導與相關專業人員交通費之用。
- 8、補助金門縣內有意願從事身心障礙者就業服務人員到臺灣接受訓練的課程費用與交通費用。

貳、受評單位評鑑報告

受評單位名稱：金門縣身心障礙者家長協會

一、行政考核

(一) 優點：

- 1、積極參與學校生涯轉銜會議、IEP 個別化處遇方案座談及政府相關會議、活動，且能與高職學校特教班就業轉銜機制連結運用，向老師、家長和案主宣導社區化就業服務，在資源宣導上顯見用心。
- 2、系統資料登錄完整確實，每月按時繳交報表。
- 3、經費使用合理。

(二) 應改善事項：

- 1、建議加強深度與廣度的針對個案之就業認知、態度與能力，進行適性診斷媒合轉介連結有效可用資源。

二、組織運作

(一) 優點：

- 1、機構對社區化就服計畫之執行支持度高，支持新進就服員參加各項在職訓練(逾 100 小時)，使就服員穩定學習及服務並召開督導會議，殊屬難得，對於協會的用心給予肯定。
- 2、協會資深人員擔任內聘督導，可及時協助服務相關問題之處理；外聘島內之專業督導，督導情形日趨穩定，督導紀錄詳實有改善，協助就服員之服務成長。
- 3、就服員雖到職未滿一年，但十分用心、有服務熱誠，工作態度積極，值得嘉許。

(二) 應改善事項：

- 1、系統紀錄顯示，部分督導意見似未能提供就服員具體建議，督導除每月定期之紀錄審閱、就業職場實地訪視外，對於個案之問題應更深入教導就服員如何解決個案問題，督導會議中如能針對個案狀況討論就業服務方式(法)、可運用連結之資源、家屬溝通、障別確認等議題，處遇方式可更深入進一步會更好。
- 2、就服員參加在職訓練之心得與分享未有書面紀錄，於分享在職訓練課程時，應將課程重點及受訓心得詳實紀錄下來。
- 3、宜思考如何建構金門地區在地化或外聘督導與專業人員人力資料庫等機制，以提供即時督導、諮詢(商)、支持(援)等功能。

三、服務提供

(一) 優點：

- 1、各項同意書、切結書、行為約定書運用得宜。
- 2、服務障別除以智障(約 70%)為主外，尚有其他聽語等障別對象，值得

嘉許。

(二) 應改善事項：

- 1、表 0C 應以重點式、結構化書寫，對於督導之建議，就服員須有回應或進行討論，並反應策略之改變，表 0C 的工作輔導紀錄須連結表 4-1 工作項目進程之輔導，與表 2-4、3-2 之銜接性應再提昇。
- 2、家系圖中應將同住之家人圈起來。
- 3、部分表 1-2 工作機會之統一編號未填寫，請改善；表 3-2 各輔導項目之輔導起迄日期應按順序依實際輔導時程紀錄。
- 4、表 2-4 有待加強，對個案需求及能力評估應儘量充分掌握，尤其在工作態度與行為（如曠職、人際互動、社交技巧等），對於過去資料應進行瞭解與查證，並增加具體支持及輔導策略。
- 5、開案、結案指標應再重新檢視，以保障接受服務者之權益；對於未能進入社區化就服或職業重建系統的障礙者，應提供諮詢、評估及轉介，並有紀錄。
- 6、工作流程分析表 4-1 應求更完整，例如工作內容包括：貢糖製作、包裝、送貨，然工作項目缺「送貨」之分析
- 7、密集輔導期應有確切目標及每日要進行之明確輔導項目，並應於就業前考慮交通等問題之輔導策略，勿等到問題發生才想到該如何解決，且輔導應有具體方法之描述，以示範教導、實作為主，而非僅用關懷或口頭提示。

四、成效評估

(一) 優點：

- 1、支持性就業成效良好。
- 2、個案就業薪資已達勞基法基本工資規定，可見就服員爭取個案勞動權益之用心。

(二) 應改善事項：

- 1、滿意度調查表結果的呈現不完整，「尚可」超過四項以上時，須再討論或重新建立，針對雇主(案主)感到「不滿意」或「不知道」項目，應有後續追蹤處理，在表 0C 回應並紀錄採用何種策略以輔導個案。
- 2、針對金門就服站資源連結之認知及溝通上應再確認並積極運用。
- 3、對於服務個案中無工作意願者之障別、等級、年齡、教育程度等宜有進一步的處遇說明。
- 4、就業安置之機會多以公部門臨時清潔工為主(約 60%以上)，請再努力開發及推介其他行(職)業之工作機會。

五、特別加分事項

- 1、就服員能用心、虛心學習及工作態度積極正向，值得嘉許。

- 2、運用職務再設計協助個案，積極連結輔具中心及臺灣相關團體之資源，用心尋找適合的就業輔具，實屬難得。
- 3、密集輔導之支持時數充分，個案就業薪資已達基本工資規定，可見就服員爭取案主勞動權益之用心。
- 4、積極開發區域性多元資源並能妥善運用內、外部資源。
- 5、近來因政府就業方案之推動，得到較多公部門之就業機會，障礙者抽籤命中率高，為此次推介就業成功率高原因之一。就服員在學校就業轉銜、職場密集輔導及追蹤輔導之努力功不可沒，對障礙者就業職場合理勞動條件之努力(對雇主、家長)亦見成效。整體而言，在金門地區提供障礙者良好之支持性就業服務。

受評單位名稱：金門縣康復之友協會

一、行政考核

(一) 優點：

- 1、系統資料登錄確實，每月按時繳交報表。
- 2、積極參與各項研習及聯繫會報，經費使用合理並能設立補助經費之專款專用帳戶，值得肯定。
- 3、表格記錄具完整性，值得肯定與鼓勵。

二、組織運作

(一) 優點：

- 1、機構現有中華聯合勸募協會、勞委會多元就業方案、衛生署社區精神病患關懷訪視員及服務志工等多項資源，並與衛生署金門醫院精神科密切配合，提供精障者職業重建之整體服務，機構就服理念符合計畫宗旨。
- 2、組織完整，結合各項服務資源支持社區化就服計畫之執行；理事長為資深之職能治療師，並擔任督導，就近且及時提供督導支持及協助，在運作上能對就服員做有效及足夠之支持。
- 3、就服員年資已滿5年，穩定性高且能不斷在職進修，工作態度積極認真、服務熱心，專業知識明顯進步。
- 4、督導之建議具體且針對問題提供解決策略，提供就服員情緒支持及壓力調適，對就服員服務方法之指導多有助益。

(二) 應改善事項：

- 1、多元就業及身障者社區化就業服務二方案之績效及人員有所區隔，惟多元就業訪視業務積極度宜再加強，例如發現個案需求後，積極連結相關資源，為案主提供最適切的服务，若轄內無相關資源則應再倡導。

三、服務提供

(一) 優點：

- 1、除以精障者為主要服務對象外，亦能針對其他障別提供服務是值得嘉許的。
- 2、就服員能依服務流程提供服務，紀錄撰寫之目標、策略及結果清楚，且於媒合前會考慮案主工作態度、適任工作之分析，值得鼓勵。
- 3、表 2-1 有關案主職訓技能與工作經驗記錄明確。
- 4、表 2-4 對案主的能力評估佳且紀錄詳實，表 4-1 工作流程分析完整詳細。
- 5、密集輔導期清楚描述訓練項目及訓練結果，訓練完畢時間亦詳實紀錄於表 0C。

(二) 應改善事項：

- 1、表 0C 對督導的建議回應可再加強；結案者之表 0B，督導應簽名。
- 2、表 2-1 針對案主醫療及服藥狀況如藥名、用法、副作用應完整記錄。
- 3、表 3-1 案主與工作媒合之問題項目應有輔導策略；部分表 1-2 工作機會之統一編號未填寫，請改善。
- 4、表 2-4 與 3-2 需求與支持策略須相呼應，於表 0C 中呈現，建議可針對案主問題擬定處遇策略和方法，並能看出督導的支持功能。
- 5、就服員所開拓之就業機會仍以公部門短期就業及清潔維護職類為主，請再加油開發其他更多元職類（如「批發及零售業」或「住宿及餐飲業」）的工作機會。

四、成效評估

(一) 優點：

- 1、個案工作薪資均符合勞基法及相關規定，保障身障勞工權益，值得肯定。
- 2、社會大眾對精障者雖仍有刻板印象及污名化現象，但就服員仍積極提供服務。

(二) 應改善事項：

- 1、滿意度調查結果呈現未做深度及廣度分析，應加強背景資料、行職業屬性、障別、教育程度等之交叉分析。
- 2、表 6-1 案主服務月報表中，有一家公司名稱項目遺漏登錄，應注意改善。

五、特別加分事項

- 1、就服員有 5 年工作經驗，資歷成熟又能參加進修，對職能增強是很棒的！
- 2、就服員具自我覺察能力，於提供服務方法與態度積極度都值得鼓勵肯定。
- 3、針對金門酒廠就業歧視之徵才廣告能主動予以糾正，但應用對方法：移請縣府主管機關進入評議委員會予以評議。
- 4、個案服務紀錄較去年度撰寫更為清楚明確，有進步。
- 5、就服員工作資歷之累積，對每一障礙者均不放棄，努力家訪的精神，令人欽佩。整體而言，在金門地區提供精神障礙者良好之支持性就業服務。

98 年度身心障礙者社區化就業服務 專案單位業務評鑑報告

第 二 組

評鑑委員：

育成社會福利基金會	王嘉蕙
中華心理衛生協會	呂淑貞
北區身心障礙者職評資源中心	李正雄
亞洲大學心理學系	林秀珍
中華民國智障者家長總會	林惠芳
中山醫學大學	孫旻暉
心路基金會	黃慶鑽
南區身心障礙者職評資源服務中心	賴淑華
嘉義基督教醫院	戴富嬌

總召集人：中彰投區就業服務中心

黃主任孟儒

報告執筆人：中彰投區就業服務中心

評鑑行程表：

受評單位	評鑑時間	評鑑小組		
		委員	職訓局	就服中心
1. 台中市康復之友協會 (上午)	10/2 (五)	孫委員旻暉 呂委員淑貞 戴委員富嬌	李科長慧芬	洪課長瑞雪
2. 台中市愛心家園 (下午)				
3. 彰化啟智學校 (上午)	10/5 (一)	賴委員淑華 王委員嘉蕙 黃委員慶鑽	洪技正圭輝	洪課長瑞雪
4. 彰化縣聾人協會 (下午)				
5. 彰化縣聲暉協進會 (上午)	10/9 (五)	林委員秀珍 林委員惠芳 李委員正雄	洪技正圭輝	洪課長瑞雪
6. 社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會 (下午)				
7. 立達啟能訓練中心 (上午)	10/12 (一)	孫委員旻暉 呂委員淑貞 黃委員慶鑽	洪技正圭輝	洪課長瑞雪
8. 伊甸社會福利基金會中區服務中心 (下午)				
9. 慈愛殘障教養院 (上午)	10/16 (五)	林委員秀珍 王委員嘉蕙 李委員正雄	洪技正圭輝	洪課長瑞雪
10. 彰化和美實驗學校 (下午)				

受評單位評定等級一覽表：

受評單位	等第
1. 台中市康復之友協會（上午）	丙
2. 台中市愛心家園（下午）	甲
3. 彰化啟智學校（上午）	甲
4. 彰化縣聾人協會（下午）	丁
5. 彰化縣聲暉協進會（上午）	甲
6. 社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會（下午）	乙
7. 立達啟能訓練中心（上午）	乙
8. 伊甸社會福利基金會中區服務中心（下午）	甲
9. 慈愛殘障教養院（上午）	乙
10. 彰化和美實驗學校（下午）	甲

壹、第二組總評報告

一、轄區內身心障礙人口分析

本中心所轄為台中縣、台中市、彰化縣、南投縣四縣市，總計身障者總人數為 199,955 人，其中男性 116,464 人，女性 83,491 人，以障礙類別人數分析，肢體障礙者 75,175 人佔 37.5% 最多，聽覺障礙者 22,765 人佔 11.3% 次之，重要器官失去功能者 20,952 人佔 10.4% 再次之，三者總數佔全體之 59.2% 以上。

而以年齡層分析，15 歲-64 歲之人口數（勞動人口）總計 119,883 人；以台中縣約佔 36% 人數最多、彰化縣約佔 31% 次之、台中市約佔 18% 再次之、南投縣約佔 15% 最少（表 1）。

表 1：中彰投 4 縣市 15-64 歲身障人口數

縣市別 \ 年齡	15-17 歲	18-29 歲	30-44 歲	45-59 歲	60-64 歲	合計
臺中縣	1,269	6,477	11,037	18,754	5,160	42,697
彰化縣	920	5,310	9,824	16,402	4,297	36,753
南投縣	416	2,178	4,385	8,455	2,819	18,253
臺中市	671	2,922	5,911	10,206	2,470	22,180
合計	3,276	16,887	31,157	53,817	14,746	119,883

資料來源：內政部統計資訊服務網，參考 98 年 6 月底資料

二、轄區內就業服務人力資源分析

目前除本中心所屬 6 個就業服務站共配置身障身障就服員 7 名之外，尚有職業訓練局專案委託單位 10 個，共計補助身障就服員 10 名（表 2），另有職業訓練局補助彰化縣政府身障就服員 3 名。

此外，台中縣、市政府及南投縣政府委託民間團體 15 家，配置身障就服員 19 名（台中市 8 家、台中縣 4 家、南投縣 3 家），彰化縣未委託民間團體辦理本項業務。

綜合上述，中部各縣市轄內提供身心障礙者社區化就業服務人力（含公立就業服務中心及接受中央、地方政府委託辦理「社區化就業服務」單位）分佈，以台中市 15 人最多、彰化縣 11 人次之、台中縣 9 人再次之、南投縣 4 人最少。

表 2：98 年辦理身心障礙者社區化就業服務單位

縣市別	補助單位	單位名稱	主要服務障別	補助人數	備註	
台中市	行政院勞工委員會 職業訓練局	台中市愛心家園	綜合	1	12 家專案單位，14 名身障就業員(其中伊甸基金會中區服務中心 1 名員額於 98 年 6 月 30 日中止)	
		立達啟能訓練中心	綜合	1		
		伊甸社會福利基金會中區服務中心	綜合	2		
		台中市康復之友協會	精神障礙	1		
	台中市政府	伊甸社會福利基金會中區服務中心	綜合	1		
		台中市聲暉協進會	聽語障	1		
		台中市盲人福利協進會	視覺障礙	1		
		台中市智障者家長協會	智能障礙	1		
	瑪利亞社會服務基金會	綜合	1			
	立達啟能訓練中心	智能障礙	1			
	台中市自閉症教育協進會	自閉症	1			
	台中市康復之友協會	精神障礙	2			
台中縣	台中縣政府	財團法人聲暉綜合知能發展中心	綜合	1	4 家專案單位，7 名身障就業員	
		瑪利亞社會福利基金會	綜合	2		
		龍井殘障福利協進會	綜合	2		
		蓮心自強服務協進會	綜合	2		
彰化縣	行政院勞工委員會 職業訓練局	彰化和美實驗學校	肢體障礙	1	7 家專案單位，9 名身障就業員	
		彰化啟智學校	智能障礙	1		
		彰化縣聲暉協進會	聽障	1		
		彰化縣聾人協會	聽障	1		
		慈愛殘障教養院	肢體/智能障礙	1		
		彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會	肢體障礙	1		
		彰化縣政府	彰化服務台	綜合		1
			溪湖服務台	綜合		1
鹿港服務台	綜合		1			
南投縣	南投縣政府	社團法人南投縣康復之友協會 (委託時間 98 年 3 月)		1	3 家專案單位，3 名身障就業員	
		財團法人天主教會台中教區附設南投縣私立玫瑰啟能訓練中心 (委託時間 98 年 8 月)	綜合	1		
		草屯療養院 (委託時間 98 年 8 月)		1		

三、轄區內各專案單位評鑑結果分析：

(一) 受評鑑單位數：

本(98)年本中心轄內接受委託辦理社區化就業服務之專案單位共計 10 家，是以，渠等單位需依據身心障礙者社區化就業服務計畫接受評鑑。

(二) 受評鑑單位服務案量與內容分析：

依據 10 單位提供案主服務月報表(表 6-1)，服務案量計算期間自 97 年 10 月 1 日起至 98 年 9 月 30 日止，合計總服務人數共 313 人，新開案 170 人次，其中男性 163 人、女性 150 人，而障別則以智能障礙者 105 人最多、肢體障礙者 59 人次之、多重障礙者 31 人再次之。

(三) 評鑑指標項目結果分析：

根據評鑑指標項目分析，本中心轄區專案單位主要考核項目平均整體分數均達到 60% 以上。

就評鑑指標子項目分析，平均整體分數未達 60% 以上之項目有：一、行政考核 1-3 按時繳交報表平均分數 1.1(配分 2)，三、服務提供 3-2-3B 連結資源狀況平均分數 1.15(配分 2)，3-3-1 依案主需求開發適合的就業機會 3.35(配分 5)，四、成效評估 4-1-1 支持性就業推介成功人數平均分數 5.7(配分 10)。

就評鑑結果本中心轄區列為甲等單位 5 家，占轄內單位 50%，乙等單位 3 家，占轄內單位 30%，丙等單位 1 家，占轄內單位 10%，丁等單位 1 家，占轄內單位 10%。

從本次評鑑結果來看，平均整體分數表現較去(97)年提升 3.1 分，專業督導功能表現經過輔導協助後已有改善，部分單位個別表現也較去年進步，惟本次評鑑本中心轄內彰化縣聾人協會在評鑑表現未能達到計畫之預期目標，究其原因為組織對於身心障礙者社區化就業服務計畫之內容仍有待進一步了解、在服務提供方面，個案紀錄登錄的及時性與完整性須再加強之問題，服務成效未達計畫之目標及對去年評鑑建議並未進行改進，是以，在本次評鑑表現未盡理想。

四、檢討與建議：

本次評鑑發現之問題，內容大多與往年相似，以下將針對評鑑委員實地考核發現各委託單位所呈現之問題進行綜合整理，並針對各項問題提出建議及解決策略：

(一) 系統資料登錄方面

檢視系統資料登錄狀況，對於登錄系統之即時性與個案資料登錄完成度，平均整體分數為 1.9 分(配分 3)，影響服務紀錄之呈現，與因累積過多紀錄反造成身障就服員之工作壓力來源。

因個案資料之登錄完整性，為身障就服員主要任務之一，並且從紀錄中得以清楚呈現個案接受服務之脈絡，使身障就服員檢視擬定之目標是否與服務過程是否有所不足，作為後續服務修正之參考，若未能按時登錄系統，資料即無法協助身障就服員進行服務檢核動作。

經了解未能按時進行系統資料登錄原因有：身障就服員本身時間管理、系統不穩定，是以，有關身障就服員時間管理問題建議除妥適安排時間外，另外，應避免累積過多資料，反造成資料登錄之倦怠感，影響登錄效益；系統不穩定問題，建請職訓局協助管理系統之穩定性，以利身障就服員得以順利完成資料之登錄。

(二) 服務提供方面

1、連結資源狀況不足

檢視服務個案服務內容，發現身障就服員除提供就業服務之外，另外針對個案之家庭、個人等問題也主動積極協助，但因在服務時間有限之情形下，投入時間過多，影響其他個案接受服務權益。

是以，建議身障就服員應連結相關資源，以協助個案接受適切之服務。

2、對個案就業能力評估需再加強

本次評鑑仍發現身障就服員對於案主就業能力評估之專業度仍有不足，無法確實掌握案主之就業能力，以提供適切之服務。

建議身障就服員進行個案能力評估有不確定之情形時，應及時與督導討論，並可參加身心障礙者就業服務相關評估訓練課程，以增進評估個案就業能力之專業。

3、輔導協助個案就業之策略需再加強

在輔導與協助個案就業策略部份，本次評鑑中仍發現與去(97)年類似之狀況，即於表格 0C、表 3-1 及表 3-2 的工作輔導紀錄內容中，表 0C、表 3-1 評估之就業問題項目，於表 3-2 或表 0C 中並無擬定相關之輔導策略，以提供適切之就業安置，導致個案就業穩定性低。本項問題反映出身障就服員對於案主問題的掌握與發現問題後擬定輔導策略的能力有待加強外，另一方面則呈現出身障就服員於服務過程中遇到問題與困境未能及時與督導進行討論。

建議身障就服員對於服務過程中，針對重複安置失敗或穩定性低之個案，應隨時與督導討論，以協助身障就服員釐清服務盲點，減少個案重覆安置失敗與身障就服員服務之挫折感。

五、結論：

透過評鑑，期待可以了解委託單位執行本項計畫之情形及需要再改善項目，作為方案修正與政策推動之參考。

本次評鑑結果，平均整體分數表現較去(97)年提升 3.1 分，專業督導功能表現經過輔導協助後已有改善，部分單位個別表現也較去年進步，而在個案就業能力評估及輔導個案之策略項目能力，仍有待加強，但另一方面也可進一步探討，是否因外在就業環境之不足，以致於個案急於求得工作，身障就服員也因著媒合，而忽略適配性，造成個案就業能力評估及輔導個案之策略評估項目表現未達理想之可能因素，然此仍屬揣測階段，也許可再深入探究，以切合實際狀況，作為訓練或方案修正之參考。

貳、受評單位評鑑報告

一、台中市康復之友協會

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

- 1.協會能積極配合辦理促進身心障礙者就業相關政策。
- 2.依照規定辦理個案資料登錄並參與政府辦理活動。

需改進加強部份：

- 1.加強資料填寫的完整性。
- 2.參與政府辦理之就業研習活動應全程參與。
- 3.在職訓練之內容，建議可增加就服員問題評估及研擬計畫之能力相關課程。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

- 1.督導及就服員流動率低，穩定服務之提供。
- 2.督導能針對就服員的困難，確實提供協助。
- 3.協會另外提供就服員意外保險，以增加工作保障。

需改進加強部份：

- 1.協會督導給予就服員充足支持，但建議可考量就服員的狀況，適時放手。
- 2.督導提供專業行政及情緒支持，但建議就服員可主動了解自我成長與自我效能，使督導與就服員之間討論可以更有共識。
- 3.建議善用協會組織之特色，如家屬、志工之資源，開發案主來源及增加就業機會之多元化。
- 4.內部相關服務方案間之規劃，建議結合服務個案之需求發展。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

- 1.表 0c 填寫內容具結構，且簡要。

需改進加強部份：

- 1.建議就服員應提供適切評估，並針對精神障礙者之限制，開發多元化之就業方式及職種。
- 2.建議應掌握個案需求的能力，訂定適宜之職業重建計畫，並加強工作流程分析能力。
- 3.就服員對個案需求較缺乏整體評估，影響個案服務內容缺乏系統性。
- 4.全年工作機會開發數較不足，建議工作開發技巧要再提升。
- 5.建議再釐清未開案有提供服務之指標為何。

- 6.建議可思考結合外部資源開發就業機會與案源，突破困境。
- 7.建議服務說明書部份在服務評估流程及內容應更具體清楚。
- 8.職務再設計資源在運用上可再加強。
- 9.建議可再多加強連結醫療資源，以開發新案源。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

- 1.推介後，成功就業的比率高，表示媒合前的評估做的很完整，在福利及工作時數方面都能達勞基法標準。

需改進加強部份:

- 1.服務個案數及職場開發數不足，建議再加強。
- 2.案量太低，建議可主動積極尋求開發案源，增加就業推介成功人數。
- 3.案量較不足，應積極開發衛政以外之案源。
- 4.滿意度調查為確實了解案主就業狀況，建議應即時針對輔導策略與針對不滿意之處理。
- 5.滿意度調查未做不滿意原因分析，故未見改善措施，建議改善。
- 6.建議可再加強外部資源之連結。
- 7.在雇主服務方面，除開拓工作機會外，亦應維持現有的雇主資源關係(非有需推介就業或諮詢案主工作情形才與雇主連絡)。

(五) 特別加分事項：

- 1.能為個案加強追蹤輔導，且即使結案仍持續服務與陪伴，值得嘉許。
- 2.提供精障者長期支持，幫助精障者維持好的生理狀況(長時間不發病)成效佳，建議可收集資料作成報告，成為機構之服務參考與特色。
- 3.服務的個案以精障者為主，其需要協助之層面更廣，協會可以提供適切之服務，值得鼓勵。

二、台中市愛心家園

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

機構積極參與政府活動與專人專用，值得肯定。

需改進加強部份：

1.請應依規定準時繳交報表。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

1.組織健全，制度完善。

2.組織對就服員提供充分的支持。

3.組織內部資源對就服員形成助力，尤其 4 位就服員彼此支持，分享資源，且督導的專業能及時協助解決就服員的困難。

需改進加強部份：

1.組織內溝通，協調及合作在上半年呈現較難整合的狀況，督導功能較難發揮，後半年已有明顯改變，但仍建議加強。

2.對未開案原因應做敘述與分析，避免僅服務容易成功之案主。

3.建議組織區分行政督導與專業督導，因其協助內容應有所不同。

4.督導方式除個案研討及定期督導外，尚有讀書會，建議可有成長團體、影片欣賞等(與身障者特質或就業議題相關)，增加多元性。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

1.現任就服員十分認真，對個案服務克盡職守，服務內容具體明確。

2.就服員專業性足，自覺性高，服務熱心。

3.開案精準性高，來自於充分的準備。

4.就業前的評估及文字資料整理完整，對個案的服務能貼近個案需求，能管理個案服務品質。

需改進加強部份：

1.建議開案前諮詢服務應更完善。

2.擬定重建計畫，案主服務計畫及表 0c 紀錄表應一致，如工作壓力大，案主藉故請假，則須提供情緒處理之輔導策略。

3.建議應建立資源連結之網絡，避免就服員單一個案服務時間投入過多，影響其他個案接受服務權益。

4.表 3-1 與表 3-2 的對應仍須再加強，問題呈現了也協助改善，但未列在文字中。

5.肯定就服員對個案與雇主緊密的服務，但因每人可服務的時間有限，建議可借力使力。

6.個案來源可再多元化，針對未開案者可以建立完整資料檔案。

7.依機構之資源與支持度，建議中、重度個案服務數可再增加。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點：

1.就業成功人數及職場開拓達要求。

2.推介成功比例高，媒合前評估仔細。

3.個案服務深度，品質高。

4.今年推介就業成功除中度障礙者較去年增加外，也有重度個案，勞動條件亦均符合法令規定。

需改進加強部份：

1.案量日漸減少，甚至連續兩個月均未開新案，應改善。

2.案主就業滿3個月以上，應做滿意度調查，針對不滿意之處理亦應呈現在表0c中。

3.建議對於服務障礙等級部分能自訂策略，逐漸朝向中重度對象發展(目前仍偏向輕度為多)。

4.服務量25位，其中12位為新開，建議可再增加開案速度。

(五) 特別加分事項：

1.工作人員態度認真積極。

2.服務滿意度資料分析清楚，可供未來服務之參考。

3.穩定就業配套措施，如多元化的團體活動與休閒資訊提供身障者安排休閒生活。

4.就服員有高度的熱誠與熱情。

5.工作職類多元化。

(六) 其他：(如優良事蹟足供其他受評單位學習)

1.就服員服務態度認真，績效良好。

2.與學校的資源連結方式，可供其他專案單位參考。

3.就服員對服務用心，確實提供個案所需服務。

三、彰化啟智學校

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

1.經費使用按季請款核銷，請保持。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

1.以公立學校立場持續支持身障者就業服務系統的發展，值得肯定。

2.學校身障就服資源充足(含職評、職訓、就服等)，可對個案作多元服務。

3.已聘用外部督導，從紀錄中可看到督導協助就服員之用心。

需改進加強部份：

1.針對就業困境(工作機會開發困難)，學校可以更有策略、更有系統的協助開發。

2.督導給予之意見，建議就服員可再加強反應及回饋，並詳實紀錄後續處理情形。

3.建議就服員應重視督導給予之建議，因在服務紀錄上較看不到就服員針對督導建議後續的處遇，建議可再加強與督導之溝通。

4.就服員與內部職輔員之間的互相協助合作應更頻繁。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

1.計畫的擬定及服務紀錄的撰寫較以前具體、明確，進步很多。

2.服務紀錄清楚、完整。

3.表 0C 的紀錄明確且具體，較往年進步。

4.案主服務紀錄表，填寫清楚詳實，有明確的服務過程、處遇策略與成效。

需改進加強部份：

1.建議應以雇主滿意度調查為基礎，多了解雇主的疑慮，協助雇主解除僱用疑慮。

2.針對困難輔導個案，應多重視服務關係的發展。

3.建議工作機會開發職類可更多元化，並積極與廠商建立服務關係。

4.表 3-1 與表 3-2 的一致性仍舊不夠，建議再加強。

5.工作職種的開發，應更多元化。

6.個案服務以智障者類型居多，宜多涉獵其他障別，落實社區化就業服務。

7.可再加強服務評估，如職業重建計畫(表 2-4)、案主/工作配對檢核表(表 3-1)，可再清楚呈現服務對象現有能力和工作支持的程度。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

- 1.服務就業個案，薪資均達基本工資，實屬不易，請繼續保持。
 - 2.服務就業媒合的身障者，均有符合基本勞動條件，較上次評鑑有明顯改善。
- 需改進加強部份:

- 1.支持性就業成功個案人數偏低，可再加強。
- 2.7月份同時就業9人，現場輔導人力調度，未盡合宜。
- 3.請增加成功推介就業人數與支持性就業成功人數。
- 4.就業服務案量尚未達本局標準，請加強注意。
- 5.提供支持性就業服務時，支持的時間與頻率還是要足夠，若是因為同時有服務對象輔導時間衝突，還是要請學校多給就服員支援。
- 6.針對雇主滿意度調查表示有尚可項目，再請就服員深入了解雇主期待以擬定後續服務策略。

(五) 其他：(如優良事蹟足供其他受評單位學習)

- 1.個案薪資均達基本工資，就業機會均為競爭職場，值得學習。

四、彰化縣聾人協會

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

需改進加強部份：

1. 第二季經費尚未核銷，已逾期，請注意時效。
2. 系統資料登錄宜注意時效，並依規定繳交報表。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

需改進加強部份：

1. 組織的其他人員應多支持性就業，並對支持性就服員的功能有更多的了解。
2. 組織對勞政就服理念不足，仍需加強，並適時給予就服員情緒支持。
3. 協會主管對就業的定義，建議可再多深入了解。
4. 協會應更進一步減少就服員非就服相關工作。
5. 協會在社區化就業服務的定位、認識與理念要清楚，才能正確執行工作方法與內容。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

1. 針對提供之個案紀錄，案主服務紀錄詳實(表 0c)。

需改進加強部份：

1. 建議紀錄應按時繳交。
2. 建議應再加強工作開發。
3. 就業服務個案以一般性就業居多，且工作機會多為協會承攬的業務，就服員仍需加強社區化就業理念。
4. 建議就服員更深入掌握就業服務歷程、紀錄時可掌握重點，不要讓紀錄成為服務的絆腳石。
5. 應多花時間在工作機會開發上，以供給多於需求突破聾朋友就業的困境。
6. 請就服員補齊服務相關表格。
7. 協會開發之工作機會要釐清是否適合社區化就業服務定義。
8. 建議服務評估與計畫擬定內容要一致。
9. 協會個案若有就業相關需求，應多與彰化縣政府職重個管窗口互動、聯繫。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

需改進加強部份：

1. 就業服務案量推介就業成功數及就業成功數不足，請再加強。
2. 不應以協會承攬業務當成個案就業的機會，個案就業時也應協助爭取勞健保等基本權益保障。
3. 請注重身障就業者的勞動條件。
4. 請加強服務人數與支持性就業人數。

五、彰化縣聲暉協進會

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

- 1.經費請款及核銷按規定辦理，請維持。
- 2.資料處理已較去年進步許多，值得鼓勵。
- 3.能配合主管單位辦理之活動，請保持。

需改進加強部份：

- 1.評鑑過程中多次表達系統問題，建議於平時操作即可直接向職訓局反應。
- 2.工作執行所發現問題(如系統資料登錄產生亂碼，職訓結訓後就業銜接等)，可適時主動提供建議與反應。
- 3.建議報表繳交時間可以再改進。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

- 1.就服員對個人角色與支持性就業的意涵，有顯著的進步與掌握。
- 2.督導能適時且針對就服員的需求規劃與提供專業回饋與課程。
- 3.督導發揮實質功能，有助於就服員專業提昇，前次評鑑建議改善可見。
- 4.組織對就服員知能提昇重視，並給予支持進行學習。
- 5.外聘督導提供完整的協助，充分發揮督導功能。
- 6.協會理、監事支持度高，就服員可專責辦理身障就服業務。

需改進加強部份：

針對前次評鑑建議內容，滿意度調查雖已落實且能針對部分反應做處理與說明，惟部份分數偏低或降低的狀況，可再做書面說明處理狀況與改善策略。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

- 1.表格的撰寫能力已有進步。
- 2.有效運用就業促進資源，如僱用獎助，協助身障者就業，值得嘉許。
- 3.服務紀錄較去年清楚許多，工作機會開發適用度高，並結合僱獎開拓資源，協助個案就業。
- 4.工作機會開發成效有不錯的表現，值得嘉許。
- 5.工作開發之職種多元化，且配合案主需求，值得肯定。

需改進加強部份：

- 1.就服員能掌握案主能力分析與評估，但輔導就業策略宜再具體列出與說明作法。
- 2.部分個案能力待加強部分，應納入服務計畫中執行。

3.建議表 2-4 可再提升建表的品質，並依 2-1A 評估個案優、劣勢，並擬定策略。

4.建議表 0c 內容可再確實呈現就服員的服務內容與目標及策略。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點：

1.服務障別多樣化。

2.就業個案薪資大部分符合基本工資，請維持。

3.就業成效表現良好。

4.服務量達到計畫目標，值得肯定。

需改進加強部份：

1.滿意度部分建議針對分數偏低者，且處理狀況與改善策略可再做書面說明。

2.少數就業個案薪資未達基本工資，請注意維護勞動權益。

3.建議使用僱獎之雇主如在滿意度中回答以上可居多者，仍應加強追蹤，以防僱獎期滿就出現個案下線的情形。

4.建議針對滿意度調查表中不滿意的回答，應進一步了解並處理。

5.滿意度調查表，有待加強分析，且須釐清尚可之項目。

6.簡報及服務成果可增加表格式的比較分析，以為後續檢討改進依據。

(五) 特別加分事項：

1. 就服員本著對身心障礙者就業服務的熱忱，加上一年的專業成長，使就業服務工作效能有顯著提昇。

2. 就服員能用心經營與關心雇主，除成功開拓就業機會，且有雇主多次將僱用獎助金捐贈協會，值得肯定。

3. 工作人員學習心熱切，專業成長進步明顯。

4. 就服員積極學習，服務相關表格填寫成長顯著，個案服務處遇計畫亦有進步。

六、社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

- 1.經費按季請款與核銷，請保持。
- 2.積極配合政府活動。

需改進加強部份：

- 1.有關繳交報表時間，有待加強。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

- 1.協會對就服員支持程度高。
- 2.就服員針對督導意見均有回應處理，值得鼓勵。
- 3.督導紀錄內容很詳實完整。
- 4.督導能適時提供專業協助，有效提升就服員的專業知能。
- 5.督導確實發揮督導功能，有助於協助就服員專業上的進步。

需改進加強部份：

- 1.建議就服員可再加強與內部資源的合作與運用。
- 2.內部資源再加強連結與協助就服員執行身心障礙者社區化就業服務。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

- 1.個案紀錄完整、詳實，值得肯定。
- 2.表 2-4 均有策略及優弱勢分析，值得學習。
- 3.表 0c 紀錄已比去年改善許多。
- 4.表格撰寫能力與運用熟悉度有顯著進步。
- 5.就服員工作開發職種多元化。

需改進加強部份：

- 1.針對非屬就服事項，建議運用其他資源或做好服務時間規劃，避免影響其他案主之服務。
- 2.資源連結宜再加強，可思考運用網站、部落格、媒體、志工等加強辦理，擴展就業機會與個案服務。
- 3.表 0c 在生活詳實描述，但支持(工作有關)目標執行的記錄，有待補強。
- 4.結案的處理應該確實，不要拖延太久，拉長服務時程。
- 5.建議部分生活支持可以連結其他服務提供，不一定要完全就服員自己處理。
- 6.建議紀錄時程應掌握精準一點。

- 7.個案服務以一般性就業居多，支持性就業個案僅少數，請加強支持性就業服務。
- 8.個案文件資料請歸檔整齊，並注意個資問題。
- 9.部分案主資料的正確性與一致性宜再加強。
- 10.建議個案能力的評估可再加強。
- 11.表 0c 內容可專注在服務內容與輔導策略，避免贅述表 2-1 及表 4-1 的內容。
- 12.表 0c 對於工作輔導項目內容紀錄有待加強。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

- 1.針對滿意度調查結果有進一步了解，並且備註清楚。
- 2.就業服務個案薪資多數達基本工資，請繼續保持。

需改進加強部份:

- 1.對於部份就業個案薪資未達基本工資，請注意勞動權益。
- 2.支持性就業人數服務案量不足，請再加油。

(五) 特別加分事項：

- 1.熱情與學習力，是就服員最大的優勢。
- 2.就服員的專業知能有顯著提昇。
- 3.就服員用心經營與雇主的關係，有助於職場工作機會開發與媒合(例如：同依職缺可重複安置不同案主或說服雇主釋放工作機會)。

(六) 其他：(如優良事蹟足供其他受評單位學習)

- 1.雇主經營用心，工作機會雖有限，就服員用博感情的方式經營雇主，值得肯定。

七、立達啟能訓練中心

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點:

- 1.經費按季請款核銷，符合規定。
- 2.資料登錄系統能夠按時。

需改進加強部份:

- 1.建議紀錄內容之完整與繳交時效應多加強。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點:

- 1.機構充分支持就服員的工作。
- 2.機構給予就服員很大的支持及自主。
- 3.機構支持度夠，而且執行經驗歷史悠久。
- 4.機構充分授權於就服員，就服員之自主性高。

需改進加強部份:

- 1.建議督導及機構對於支持性就業的內涵應再深入掌握。
- 2.建議要確實發展社區化就業服務系統，應多以個案求職歷程及需求為服務考量。
- 3.建議再加強督導功能，確實提供就服員專業協助。
- 4.前次評鑑建議改進事項未能完整改善(如滿意度調查要求應於服務中做修正與改進)，建議再加強。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點:

- 1.個案紀錄內容完整性佳。

需改進加強部份:

- 1.支持性就業、密集輔導的定義，宜再釐清，以提供個案適切之服務。
- 2.就業職類開發以清潔服務類為主，在多元化上仍顯不足。
- 3.紀錄內容偏向輔導教導，支持概念的發展與提供可再加強。
- 4.多人同時進入職場工作，如何兼顧案主權益、機會與服務績效，請再檢討。
- 5.建議加強媒合前評估諮詢，確實掌握案主之就業需求。
- 6.工作流程與密集輔導內容並無呼應，建議再加強。
- 7.多位個案開案日與到職日相當接近，是否已詳細做個案評估，建議資料再完整。
- 8.抽選個案中有 2/3 缺少家系圖，建議再補充，以了解家庭支持度狀況。
- 9.重建計畫之擬定較為簡略建議再補強，如工作人格及情緒/行為表現，應就

現況分析進行記錄。

10. 工作流程分析應再確實(如一天工作 8 小時，但有一份工作流程分析時間竟達 18 小時)。
11. 應針對案主需求媒合適合之工作，開發多元就業職種。
12. 滿意度的回應不足且有漏寫之情形。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

1. 運用政府就促資源(僱用獎助)協助身障者就業，值得鼓勵。
2. 身障就業個案薪資符合基本工資，請保持。

需改進加強部份:

1. 滿意度調查有部分個案勾選”尚可”等欄位，但未見就服員有進一步的回應與改善說明，建議再補充。
2. 對台中市就業機會的掌握應再加強，以提升就業職種的多元化。
3. 對支持性就業與密集輔導之定義與精神，應更深入了解，否則會誤算服務人數。
4. 服務期間連續 4 個半月未開新案，建議應更深入了解原因及如何改進。
5. 滿意度調查應針對不滿意部份做改進輔導策略，且應於表 0c 中記錄。

八、伊甸社會福利基金會中區服務中心

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

1. 經費按季請款核銷，符合規定。

需改進加強部份：

1. 系統資料登錄時間應再加強，以符合時效。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

1. 組織支持度強。

2. 組織內部支持度高。

3. 督導頻率高，團隊支持度不錯，可考慮以伊甸的組織系統盡力培養資深就服員。

需改進加強部份：

1. 就服員流動問題，建議可加強留任措施，使工作經驗得以延續。

2. 前次評鑑建議事項，建議可針對具體改進之事實作為實證資料。

3. 就服員異動，宜於短時間內補齊，以維護個案就業權益。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

1. 就服員開發職場數多，類型也多樣化。

2. 個案紀錄完整，達一定的水準。

3. 表 4-1 內容詳實。

4. 就業機會具多職種，可供身障求職者選擇。

需改進加強部份：

1. 針對案主個別需求及工作檢核表所列輔導項目，應在職業重建計畫中呈現，如獨立生活功能，情緒輔導等。

2. 開案晤談時，碰到困難個案，建議再深入評估，避免急於轉介。

3. 對雇主滿意度的回應，建議可填寫於表 0c 中，使資料呈現更為完整。

4. 有關職場的分享內容，建議可列出使用狀況。

5. 密集輔導期間，每日所輔導的時間，建議時間勿過短。

6. 機構之資源足夠，建議可再評估增加中重度之服務個案。

7. 表 3-2 服務計畫的輔導目標，應注意策略與目標寫法的區別，另表 0c 在密集輔導期之紀錄也需呼應表 3-2 的輔導目標。

8. 建議可再依個案求職的歷程樣態提供服務，並加強媒合前的服務。

9. 有關滿意度調查結果不滿意，待處理部份，未有完全的回應與處理，建議

改善。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

1.就業服務個案薪資符合基本工資，請保持。

需改進加強部份:

1.案主之障礙類別多集中在智障，建議應接受多種障別，亦應加強不同障別之服務內容及其特質之就業服務模式。

2.滿意度調查應針對不滿意提出輔導策略，且應紀錄於表 0c 中。

3.就服員平均支持性服務案量，建議可再具體呈現(因有評鑑期間機構有多位就服員，資料呈現未能區隔，影響資料之判讀)。

4.可再加強雇主滿意度調查的操作，如能有雇主之簽名、能在密集輔導期、結案各有一次之調查。

5.部分個案的服務時程未有效掌握，建議改善。

(五) 特別加分事項：

1. 年度成果報告清楚仔細、具體。

2. 表 0c 紀錄詳實。

3. 職場開發職缺數及種類多樣化。

(六) 其他：(如優良事蹟足供其他受評單位學習)

1.社區化教戰手冊之建立，值得其他機構學習。

九、慈愛殘障教養院

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

1. 經費按季請款核銷，符合規定。

需改進加強部份：

1. 請注意服務時間辦理，如服務紀錄、報表與服務進度。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

1. 機構對就服員給予很多的情緒支持。

2. 機構對本專案支持度佳，並支持就服員參與在職訓練與課程，提升就業服務效能。

3. 專業督導內容明確。

4. 針對部分前次評鑑建議事項，有明顯改善。

需改進加強部份：

1. 督導應按月至少 1 次進行就業職場實地訪視督導。

2. 抽取之個案紀錄中，部分表 0c 督導提問與建議部分，就服員宜再作回應。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

1. 工作機會開發職種多元性，職缺數較 97 年改善，可供個案適性就業媒合。

2. 案主服務紀錄確實，服務紀錄有明確進步。

3. 就服員工作熱心，服務流程正確。

4. 表格運用與熟悉度有進步，表 0c 的紀錄能清楚表述就服員的服務內涵。

需改進加強部份：

1. 服務評估可再詳實，尤其是服務對象就業準備度，以及表 3-1 案主/工作配對檢核表，以免重複媒合失敗。

2. 連結資源單位前，應充分認識其功能、服務內容，使資源合作能順利。

3. 個管服務時間管理及就業需求評估可再加強。

4. 表 2-4 之內容有待加強(如：輔導策略)。

5. 表 0c 紀錄方式可再明確，以對應”問題” ”處遇”。

6. 建議就服員明確回應督導之建議。

7. 對個案的就業需求，工作動機宜再做進一步評估，能力評估時程可以再花些時間，以避免就服員投入時間過多，而沒有服務成效，浪費工作機會。

8. 具體協助策略宜再用心擬訂(例：遲到之時間管理、洗碗速度可以如何提升?)。

- 10.建議增強問卷內容填寫，可再細緻，以作為日後行為改變之參考。
- 11.個案評估能力可再加強，策略內容應具體可行，避免重複就業失敗。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

- 1.媒合工作機會均符合勞動條件規定，值得肯定。
- 2.服務個案數多，障別及障礙程度多樣。
- 3.案主薪資符合最低要求(大部分)。
- 4.就業安置率比去年增加。
- 5.針對滿意度評估結果，就服員能針對尚可或不滿意等回應與澄清，適時的處理。
- 6.案主來源多樣化。

需改進加強部份:

- 1.支持性就業人數仍欠不足，請加強。
- 2.就業個案薪資部分未達基本工資，請維護勞動權益。
- 3.建議就業成功率可再提升。
- 4.建議可針對滿意度進行分析。
- 5.滿意度調查可加強後續處遇情形紀錄。

(五) 特別加分事項：

- 1.就服員深具服務熱忱與發展潛力。
- 2.就服員願意主動分享開發之工作機會，值得學習。
- 3.就服員的專業知能已有顯著提昇。

十、彰化和美實驗學校

(一) 行政考核：(系統資料登錄、參與政府活動、按時繳交報表、經費使用的合理性)

優點：

- 1.經費按季請款核銷，符合規定。
- 2.熱心配合各種政府辦理之活動。

(二) 組織運作：(組織支持、專業督導功能、前次評鑑建議改進事項)

優點：

- 1.督導給就服員非常多支持，並在相關紀錄給予許多指導。
- 2.學校專業團隊資源豐富，且學校專業團隊人員給予就業支持，相當難得。
- 3.就服員福利優於其他執行單位，足見組織支持程度。
- 4.專業督導熱心、明確。
- 5.組織、督導支持均佳，且督導意見提供指導密集度很高。
- 6.督導對就服員的情緒支持與就服工作的投入，值得肯定。
- 7.針對前次評鑑建議表 0c 與表 4-1 之內容已進行連結改善。

需改進加強部份：

- 1.就服員可再多做說明校內與外部資源連結使用狀況(例如：列表說明使用資源次數等量化數據，個案優勢與劣勢等實習表現)。
- 2.就服員需針對督導所提之意見回應或討論，並列入紀錄中。
- 3.使用外部資源有待加強，並建議量化。

(三) 服務提供：(服務紀錄、評估與擬定重建計畫、評估與擬定重建計畫、工作機會開發與工作分析、就業服務計畫擬定與執行)

優點：

- 1.就服員在工作職場，注意服務對象需求，適時與雇主溝通給予環境調整、職務內容調整，值得肯定。
- 2.能針對案主來源，結案原因等作量化資料分析與呈現，顯見對就業服務工作的用心。
- 3.運用就業促進方案(如：職務再設計、僱用獎助)，落實身障就業服務。
- 4.就業機會開發職種多元性，提供身障適性就業。

需改進加強部份：

- 1.表 3-1 案主/工作配對檢核表要盡量在備註欄呈現人與事媒合的狀況，始能擬出表 3-2 服務計畫與策略。
- 2.家系圖建議加註年次與職業。
- 3.部分報告內容可增加量化資料(如：重複安置個案分析結果為何?)。
- 4.評鑑未呈現開案前服務與諮詢資料，建議改善。
- 5.表 0c 呈現服務內涵重複性高，若輔導內容相同，可質化或量化表數案主表

現(如 1-10，案主今天表現為 7，隔日表現為 8……)

- 6.部分一般性就業案主所費輔導時間過長，擔心就服員個人的投入程度太深，請再思考就服員的角色職責與社區化、支持性就業的意涵(例如：至台北就業那位個案是否已轉介?)。
- 7.諮詢媒合前，建議可再詳細了解評估案主的需求與能力。
- 8.滿意度調查表須建立紙本資料並讓當事人簽名。
- 9.就業機會開發數，建議可以再加強。

(四) 成效評估：(支持性就業人數、個案就業勞動條件狀況、滿意度)

優點:

- 1.服務支持性就業人數、勞動條件達成均達標準以上。
- 2.服務滿意度依時程完成，亦進行統計分析，更清楚服務效益。
- 3.面對服務案主障別多屬中重度，安置就業勞動條件佳，值得嘉獎。
- 4.針對滿意度調查結果進行分析，值得學習。
- 5.就業個案薪資均符合基本工資規定，請保持。
- 6.支持性就業人數符合標準。
- 7.就業機會與安置職種多元化。

需改進加強部份:

- 1.有關滿意度調查，建議不宜只透過電訪取得。
- 2.就服員對案主就業能力評估，可再加強。
- 4.填寫表 2-4 之專業能力，可再加強。

(五) 特別加分事項：

- 1.學校對於提供工作機會的雇主，給予公開表揚與獎勵，可見學校團隊與就服員對經營雇主之用心，值得學習。
- 2.就服員穩定留任，並持續進步中，值得肯定。
- 3.就服員的專業知能已有顯著成長。
- 4.就服員具服務熱心。

(六) 其他：(如優良事蹟足供其他受評單位學習)

- 1.推薦優良廠商參加表揚，足供其他受評單位學習。

身心障礙者社區化就業服務計畫

94年12月20日職特字第0940036944A號函修訂

95年12月21日職特字第0950046898號函修訂

97年01月15日職特字第0961300738號函修訂

97年02月27日職特字第0971300215號函修訂

- 一、行政院勞工委員會職業訓練局（以下簡稱本局）為依身心障礙者權益保障法第三十四條暨就業服務法第二十四條及第三十三條之一規定，提供身心障礙者個別化、專業化的就業服務，以協助其在競爭性職場中順利就業，特訂定本計畫。
- 二、經本局核定委託之專案機構、團體及學校（以下簡稱執行單位）得依本要點辦理身心障礙者社區化就業服務。
- 三、執行單位依身心障礙者之個別需求提供以下就業服務模式：
 - （一）一般性就業：對於有就業意願及就業能力，且能獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，協助其在競爭性職場就業。
 - （二）支持性就業：對於具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，依其工作能力，提供個別化就業安置、訓練及其他工作協助，透過深入且持續之職場支持，協助其在競爭性職場就業。
 - 1、個別服務模式：由就服員以一對一的個別服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業。
 - 2、群組服務模式：就服員以每組至少七人的服務方式協助身心障礙者在競爭性職場就業。
- 四、執行單位依下列實施要領辦理本計畫：
 - （一）應依轄區特色及服務對象需求擬訂社區化就業服務計畫，聘用專任就業服務員（以下簡稱就服員）提供服務，並建立督導機制提供就服員專業支持，以推動本項專案服務工作。
 - （二）服務方法：
 - 1、運用社會個案工作、職業輔導評量及職務再設計專業方法，提供身心障礙者個別化、專業化就業服務，輔導其適性就業。

- 2、運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業督導、諮詢工作方法和技巧，強化就服員專業知能與方法，提昇身心障礙者就業服務品質。
- 3、結合相關福利、就業、職訓等機構辦理身心障礙者就業服務個案轉介及管理制度。
- 4、依據身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊所訂流程提供服務，並依其所訂表格暨運用「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，詳實填列就業服務表格，並作完整個案服務紀錄。

(三)工作項目：

1、個案服務

- (1)發展職業重建服務計畫。
- (2)就業機會開發、工作環境分析、工作分析。
- (3)案主/工作配對檢核。
- (4)擬訂個案就業服務計畫。
- (5)依據工作流程分析、職務分析提供包括職務再設計、工作環境適應、生產效益之提升及人際關係處理等之訓練及輔導服務。
- (6)追蹤輔導。
- (7)成果彙報。

2、就業服務之督導

- (1)延聘督導員（可兼任）協助提升就業服務員就業服務專業技能、資源的開發、連結與應用及給予情緒的支持，並詳填督導紀錄。（表如附）
- (2)督導每月至少進行四次紀錄審閱，每月至少一次就業職場實地訪視督導。

(四)服務案量：

- 1、提供個別服務模式者，每一就服員每年至少完成支持性就業推介成功十二人（可一比三比例換算為一般性，惟其中支持

性應至少完成六人)及支持性就業成功六人(可一比三比例換算為一般性,惟其中支持性應至少完成四人)。前述推介成功者係指完成面試或媒合完成後,至競爭性職場工作一天以上;就業成功者係指至競爭性職場工作,穩定就業三個月以上;支持性就業服務應提供至少二週至三個月(為原則)之密集輔導,且完成工作手冊之表 0C、表 2-1、表 2-4、表 3-1、表 3-2 及表 4-1。

2、提供群組服務模式者,每名就服員同一時間內應至少服務七名需長期支持之身心障礙者於職場工作;其中每年至少應有百分之七十穩定就業六個月以上。

3、所稱「就業成功」係指推介身心障礙者至競爭性就業市場,且符合相關勞動法規規定,每週至少工作二十小時;月薪至少一萬七千二百八十元,日薪至少七百六十元,時薪至少九十五元。

(五)執行單位應依據本計畫實施要領訂定推動社區化就業服務計畫,其內容包含:機構運作現況、專業人員配置、服務對象及案量之分析與預估、推動社區化就業服務實施方式、服務特色、就業市場分析、未來發展與預期績效、相關機關補助或委託辦理情形等,並應於每年十二月底前函報主辦單位審查。

(六)為配合推動「身心障礙者職業重建服務窗口計畫」,執行單位應接受直轄市、縣(市)政府職業重建服務窗口派案及提供相關服務。

五、承辦單位遴用就服員及就服督導員應依照「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」規定辦理,並應報本局核備後始得進用予經費補助。其遴用標準如下:

(一)就服員應具備下列資格之一:

1、領有社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證書者。

2、取得就業服務員乙級技術士證者。

3、大專校院復健諮商、社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、心理輔導、勞工關係、企業管理或人力資源發展之相關科系所畢業者。

4、非屬前款相關科系所畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關工作一年以上，且完成身心障礙者就業服務相關專業訓練八十小時以上，成績及格取得結訓證明者。

遴用就業服務員，因地處偏遠、人才尋覓不易或有特殊情形致有困難者，應經主管機關同意後，遴用就業服務助理員代之。就業服務助理員應於就業服務督導之指導下，協助辦理就業服務事項。

就業服務助理員應具備大專校院以上畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務工作經驗一年以上之資格。

第一項就業服務員或前項就業服務助理員，應於進用後一年內完成身心障礙者就業服務相關專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明，始得繼續提供服務。

(二)就服督導員應具備下列資格：

1、具備就服員資格。

2、完成督導專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明。

3、從事身心障礙者社區化就業服務業務三年以上之工作經驗。

六、本局經費補助標準、撥付及核銷程序如下：

(一)就服員薪資：專科畢業者每人每月新臺幣（以下同）二萬八千六百六十九元，學士學位者每人每月三萬零六百十三元，碩士學位以上者每人每月三萬五千零三元，年終獎金依公務人員年終獎金核發之相關規定辦理。

(二)就服助理員薪資：專科畢業者每人每月二萬六千七百二十三元，學士學位者每人每月二萬九千六百二十七元，碩士學位以上者每人每月三萬零五百九十六元。

(三)健保費、勞保費（含就保及職災保險）及勞退金：投保單位負擔之額度。

- (四)行政管理費：含影印費、郵費、交通燃料費、電話及網路費、出差交通費、文具費及雜費（前述所開立之統一發票，應填妥買受單位之名稱及統一編號，核銷時三聯式應附扣抵聯及收執聯），額度以執行單位就服員全年度總薪資百分之十（離島地區百分之十五）計之。如執行期間遇就服員因故無法執行本案，行政管理費依就服員實際在職月數核計之。
- (五)就服督導費：執行單位每單位每月至多補助四次八千元（內聘督導每月至多補助四次四千元），督導時間每次至少三小時，內聘就服督導與外聘就服督導之費用應擇一請領。
- (六)經費由主辦單位按季撥付，執行單位按季掣據請款及檢送經費支出明細表、經費原始憑證送主辦單位辦理核銷。

七、就服員訓練與進修依下列規定辦理：

- (一)有關就服員之職前、在職訓練，由本局或局屬就業服務中心（以下簡稱就服中心）規劃辦理。
- (二)執行單位應適時為就服員辦理相關專業訓練，強化基礎知能。
- (三)執行單位應充實身心障礙者就業服務相關專業圖書資料，以利進修。

八、本局辦理輔導與評鑑方式如下：

- (一)就服中心將聘請輔導委員成立輔導團，按季前往執行單位訪視瞭解辦理身心障礙者社區化就業服務情形，提出具體意見並作成紀錄，供執行單位參考改進。
- (二)執行單位應配合輔導委員之輔導訪視，依照輔導委員所提之意見改善，並應彙整輔導委員訪視紀錄，簽陳單位主管核閱。
- (三)主辦單位辦理九十七年度評鑑，經評鑑結果為甲等者得於九十八年度免接受評鑑，繼續辦理，評鑑乙等者得於九十八年度繼續辦理，評鑑丙等者於限期內經輔導改善者得繼續辦理，評鑑丁等者停止辦理本計畫，且於二年內不得再申請本專案。
- (四)執行單位年度評鑑結果列甲等者，經本局或就服中心定期或不定期輔導過程發現有服務提供不穩定情形（如就服員異動、不

配合就服中心輔導或督導、未按時繳交報表等)，仍納入九十七年評鑑對象；另執行單位連續二年評鑑結果列丙等者，得於次年度起一年內，停止委託辦理本計畫。

九、本計畫其他應行注意事項：

- (一)執行單位之組織章程或捐助章程應明列有辦理就業促進之事項。
- (二)執行單位應明列社區化就業服務項目、設置專責窗口及聯絡方式，教養院、機構團體或學校等執行單位服務對象非現有院生、會員或該校學生，應以社區內身心障礙人士為主或相關單位之轉介；倘執行單位同時接受其他單位之補助，服務案量應予區隔。
- (三)執行單位就服員應專職本案服務工作，不得兼任其他職務。如就服督導員、就服員因故離職，應於離職十五日前報送主辦單位備查，並於離職後三個月內補足該員額。
- (四)就服督導員、就服員離職所遺職缺得推薦符合遴用「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」標準人員遞補並函報主辦單位核備；如未能遞補，補助款項應依規定繳回。
- (五)就服督導員、就服員因不可抗力等情事，未能執行職務，執行單位應主動調配人力提供服務至就服督導員、就服員復職為止，以持續推動本項工作。
- (六)就服督導員、就服員如未能依規定執行或專職本項工作，執行單位應退還該就服督導員、就服員之補助款項。
- (七)執行單位應依主辦單位補助之就服員薪資標準撥付予就服員，如未能足額支付，應繳回多餘之補助款項。
- (八)執行單位應與主辦單位簽訂契約書（如附件），並確實遵守。
- (九)執行單位應隨時依社區化就業服務工作表格詳實填列，並作完整個案紀錄，表 0C 併同核銷憑證按季送主辦單位，工作表格表 6-1 及表 6-2 於次月十日前彙送主辦單位及所屬轄區之就業服務中心，並於每年十二月二十日前撰寫年度工作執行成果報

告[含就業機會開發、輔導個案名冊(姓名、工作地點、工作性質)、執行成效(總服務人數、支持性就業人數、成功就業人數)及檢討與建議]函報主辦單位備查。

十、本計畫所需經費，由本局於就業安定基金編列年度預算支應。

身心障礙者社區化就業服務專案契約書

行政院勞工委員會職業訓練局 (以下簡稱甲方)
立契約書人
(以下簡稱乙方)

茲甲方委託乙方依「身心障礙者社區化就業服務計畫」規定，辦理身心障礙者社區化就業服務，經甲、乙雙方同意訂定下列條款：

第一條 乙方應辦理下列各項工作：

(一)個案服務

- 1、發展職業重建服務計畫。
- 2、就業機會開發、工作環境分析、工作分析。
- 3、案主/工作配對檢核。
- 4、擬訂個案就業服務計畫。
- 5、依據工作流程分析、職務分析提供包括職務再設計、工作環境適應、生產效益之提升及人際關係處理等之訓練及輔導服務。
- 6、追蹤輔導。
- 7、成果彙報。

(二)就業服務之督導

- 1、延聘督導員（可兼任）協助提升就業服務員就業服務專業技能、資源的開發、連結與應用及給予情緒的支持，並詳填督導紀錄。（表如附）。
- 2、督導員每月至少進行四次紀錄審閱，每月至少一次就業職場實地訪視督導。

(三) 接受直轄市、縣（市）政府職業重建服務窗口派案，並提供相關服務。

(四) 按月彙整工作成果月報表（表 6-1 及表 6-2）送轄區就業服務中心備查，並於本（九十七）年十二月二十日前撰寫年

度工作成果報告[包含就業機會開發、輔導個案名冊(姓名、工作地點、工作性質)、執行成效(總服務人數、支持性就業人數、成功就業人數)及檢討與建議]函送甲方。

(五)彙整輔導委員每季訪視紀錄，簽陳機構主管核閱並函報甲方。

第二條 委託辦理期間：自九十七年一月一日起至九十七年十二月三十一日止。

第三條 本年度工作所需經費共計新臺幣 元整，由甲方按季撥付乙方專戶儲存，核實動支，不得移作他用；年度結束如有剩餘款及產生之利息，乙方應如數繳回。

第四條 乙方應明列社區化就業服務項目、設置專責窗口及聯絡方式，教養院、機構團體或學校等專案單位所服務對象非僅限於院生、會員或該校學生，應以社區內身心障礙人士為主或相關單位之轉介。

第五條 乙方應運用甲方建置之「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」詳實填列就業服務表格，並作完整個案服務紀錄。

第六條 甲方同意乙方外聘之兼職督導員或於機構內聘用符合督導員資格者，擔任身心障礙者社區化就業服務專案就業服務督導員(以下簡稱就服督導員)，每月補助○○○元；另甲方同意補助乙方就業服務員○名，擔任身心障礙者社區化就業服務專案就業服務員(以下簡稱就服員)。前述就服督導員及就服員應具備「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」之資格，並檢附相關學、經歷證明影本，報甲方核備後始得進用及核撥費用。

第七條 乙方應提供就服員工作上必要之支援與督導體系。

第八條 乙方於計畫執行期間不應更動就服員職務或責其兼任其他職務，如就服員因故離職，應於離職十五日前報甲方備查，並於該員離職後三個月內補足該員額。另就服督導員(含外聘)

因故離職，應比照前述規定辦理。如就服督導員、就服員未能依規定期限內遞補，除有特殊原因經甲方核定者，甲方得停止補助，乙方應將個案轉介相關單位服務。

第九條 就服督導員、就服員離職所遺職缺得推薦符合「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」標準人員遞補並函報甲方核備。如未能遞補，補助款項應依規定繳回甲方。

第十條 就服督導員、就服員因不可抗力等情事，未能執行職務，乙方應主動調配人力提供服務至就服督導員、就服員復職為止，以持續推動本項工作，期間不得超過二個月，超過二個月視同該員離職，應補聘人員，並報甲方核備。

第十一條 乙方應配合甲方輔導委員之輔導訪視，並依照輔導委員所提之意見改善。

第十二條 撥款及核銷方式：經費由甲方按季撥付乙方，乙方應按季掣據請款並檢送上季經費支出明細表、經費原始憑證送甲方辦理核銷。

第十三條 就服督導員、就服員如未能依規定執行或專職本項工作，乙方應依甲方要求退還該員之補助款項。

第十四條 乙方應依甲方補助之就服員薪資標準撥付予就服員，如未能足額支付，應繳回多餘之補助款項。如經查獲有不實申領之情事，除解除契約外，並應繳還所有補助款項。

第十五條 乙方如未能依前述各項規定辦理身心障礙者社區化就業服務工作，經書面告知三次未能改善，甲方得逕行解除契約，乙方不得有異議，且於二年內不得再申請本專案之委託。解除契約後乙方除應退還補助款項外，並應自行負擔其與就服督導員、就服員之間僱用義務與賠償責任。

第十六條 甲乙雙方因履約而生爭議者，應循行政訴訟程序辦理。本契約業經行政院勞工委員會依行政程序法第一百四十八條第二項認可。乙方未依本契約繳還補助款項時，依行政程序法第一百四十八條規定自願接受強制執行，甲方並得以

本契約為強制執行名義。

第十七條 乙方如有申請甲方或其他單位補助而有不良紀錄者，甲方得依本契約終止本專案之委託。

第十八條 甲方辦理九十七年度評鑑後，經評鑑結果為甲等者得於九十八年度免接受評鑑，繼續辦理，評鑑乙等者得於九十八年度繼續辦理，評鑑丙等者於限期內經輔導改善者得繼續辦理，評鑑丁等者停止辦理本計畫，且於二年內不得再申請本專案。

第十九條 乙方九十七年度向甲方以外之單位申請補助辦理社區化就業服務計畫，應將實際經費內容、項目、金額向甲方備查。

第二十條 本契約書之未盡事宜，得經甲、乙雙方同意後補充之。

第二十一條 本契約書乙式貳份，甲、乙方各執乙份，以資信守。

第二十二條 本契約書自簽署完成之日起生效。

立契約書人

甲 方：中華民國

代表機關：行政院勞工委員會職業訓練局

代 表 人：局長 陳益民

地 址：臺北市延平北路二段八十三

號

電 話：(02) 85902567

乙 方：

代 表 人：

地 址：

電 話：

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

身心障礙者社區化就業服務 督導紀錄表

單位：		
時間：○時○分至○時○分	地點：	
督導：(簽名)	就服員：(簽名)	
其他列席人員：(簽名，含單位、職務)		
督導項目及內容		
紀錄時間：	紀錄人：	督導：

註：督導項目及內容包括：

1. 個案服務困境之討論、原因分析及策略建議
2. 服務流程、表格使用之釐清與建議
3. 個案服務技巧之釐清與建議
4. 就業機會開發、職務分析、服務資源使用等釐清與建議
5. 有關專業倫理、個案權益維護問題之釐清與建議
6. 其他有關就服員服務困境、專業成長之釐清與建議

98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑計畫

98 年 5 月 21 日職特字第 0980120380 號函

一、身心障礙者社區化就業服務業務自本（98）年度起由本局補助直轄市、縣（市）政府（以下簡稱地方政府）辦理，並自 99 年度起全面由地方政府承接，惟部分縣市 98 年度作業不及尚未申請補助，故部份縣市之專案單位仍由本局委託辦理，又為瞭解渠等專案單位之服務品質與績效，做為地方政府未來續予委託之參據，爰訂定本評鑑計畫。

二、本局本（98）年度委託辦理社區化就業服務之專案單位應依本計畫接受評鑑，本年度委託專案單位計 23 家，其中 11 家因委託至本年度 2 月底，委託未滿 1 年，不納入評鑑，故本次參與評鑑單位 12 家，依就業服務中心轄區區分，北基宜花金馬區 2 家，中彰投區 10 家，單位如下：

第一組：北基宜花金馬區 2 單位

受評單位：金門縣康復之友協會、金門縣身心障礙者家長協會。

第二組：中彰投區 10 單位

受評單位：伊甸基金會中區服務中心、臺中市康復之友協會、立達啟能訓練中心、臺中市愛心家園、臺灣省私立慈愛殘障教養院、國立彰化啟智學校、國立彰化和美實驗學校、彰化縣聲暉協進會、彰化縣聾人協會、彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會。

三、本計畫辦理單位及分工如下：

（一）主辦單位：本局

- 1、評鑑計畫之研訂及推動
- 2、評鑑委員名單之規劃
- 3、評鑑經費之編列
- 4、督導執行單位辦理本評鑑業務

5、彙整各區評鑑報告編印報告書

6、召開評鑑總檢討暨結果審查會議

(二) 執行單位：北基宜花金馬區、中彰投區就業服務中心

1、組成評鑑小組並選定召集人及評鑑報告執筆人

2、評鑑行程之安排

3、召開評鑑行前說明會

4、抽選就服員個案服務資料

5、評鑑委員出席費及差旅費之發放與核銷

6、辦理實地評鑑

7、撰寫評鑑報告

(三) 受評單位：

1、彙整準備受評資料期間各項服務成果。

2、評鑑當日提供相關資料、安排場地、進行簡報及向評鑑委員說明服務成果、交換意見。

3、依評鑑建議改善相關服務內容。

四、本計畫評鑑方式及內容如下：

(一) 執行單位邀集評鑑委員及受評單位召開行前說明會，確定評鑑日期及評鑑委員，並請受評單位依評鑑手冊（如附件1）填寫自評考核表，於9月18日前將評鑑委員名單及評鑑行程表送本局備查。

(二) 本計畫採實地評鑑方式辦理：

1、由3位評鑑委員及1-2位本局與就服中心代表（外區評鑑委員至少2位參加）組成評鑑小組，所屬轄區之直轄市、縣（市）勞工主管機關派員列席。（註1、註2）

2、評鑑期間自98年10月1日至10月20日止。

3、服務案量計算期間自 97 年 10 月 1 日起至 98 年 9 月 30 日止，
評鑑項目如下：

- (1) 行政考核 (10 分)
- (2) 組織運作 (19 分)
- (3) 服務提供 (43 分)
- (4) 成效評估 (28 分)
- (5) 特別分事項 5 分。

4、執行單位於實地評鑑 2 週前依受評單位之表 6-1、表 6-2，
考量一般性或支持性個案、已結案或仍密集輔導中個案、是
否重複推介等因素之衡平性，每位就服員抽選 3 份個案服務
資料，由受評單位依抽選個案提供紙本紀錄供評鑑委員審
閱。

5、實地評鑑流程如下：(150 分鐘)

- (1) 受評單位工作報告 (簡報時間約 20 分鐘)
- (2) 資料審閱 (如個案服務紀錄、督導紀錄、定期/不定期輔
導紀錄、受評單位年度服務計畫等檔案資料依評鑑項目陳
列，30 分鐘)
- (3) 委員訪談 (個案服務流程或服務計畫等訪談，50 分鐘)
- (4) 綜合座談 (30 分鐘)
- (5) 委員評分 (20 分鐘)

(三) 評鑑委員及就服中心對受評單位提供之電話及職場諮詢、案例
輔導、職務再設計、實地訪視、工作表格及行政運作等紀錄進
行檢視，另專案單位接受其他政府補助有無不良紀錄，應列為
評定重要參考資料。

五、本計畫評鑑結果依下列事項辦理：

(一) 評鑑成績及總評：

- 1、受評單位評鑑成績由該組評鑑委員共同討論後，評定為一成績，同時提出整體評鑑意見與建議。
 - 2、評鑑委員應就評鑑項目提出受評單位執行缺失及建議事項，俾供改進參考；評鑑結果分為甲、乙、丙、丁四等級，甲等為 80 分以上者，乙等為 70 分以上未滿 80 分者，丙等為 60 分以上未滿 70 分者，丁等為未滿 60 分者，評鑑成績列甲等者以不超過 30% 為原則。
 - 3、評鑑成績及報告應經該區評鑑委員討論後，由執行單位於本（98）年 10 月 30 日前送本局彙整，俾召開評鑑總檢討暨結果審查會議。
- (二) 評鑑結果由本局召開評鑑結果審查會議評定後，函送評鑑委員、受評單位及轄區就服中心，並副知受評單位所屬轄區之主管機關，由主管機關作為下（99）年度是否續予委託之參據。
- (三) 執行單位或各區評鑑委員互推 1 名委員撰寫各區評鑑總評及各受評單位評鑑意見與建議（如優缺點、進步與退步之原因，報告格式如附件 2），尤其是評鑑甲等單位請勿遺漏描述優良事蹟（如服務方式）。

六、受評單位對評鑑結果如有異議，應於收到評鑑結果通知起七日內，以書面載明理由向本局提出，逾時不予受理。

七、本計畫所需經費於本局相關經費項下支應。

八、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。

註 1：由各區就服中心推薦或於該轄區機構、團體服務之評鑑委員稱為本區評鑑委員，相對於其他就服中心稱該評鑑委員為外區評鑑委員。

註 2：就服中心應注意評鑑委員利益迴避原則，母機構人員不得擔任其分事務所或附設機構之評鑑委員，受評單位外聘就業服務督導不得擔任受評單位之評鑑委員。

身心障礙者社區化就業服務業務評鑑考核表

受評單位名稱： _____

自評人員： _____

自評日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

評鑑委員： _____

評鑑日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
一、行政考核		10				
	1-1 系統資料登錄	3			1. 依社區化就業表格進行電腦系統登錄。 2. 個案資料登錄的完成度。	3分：經過資料檢測後，有 95%以上的資料完成登錄 2分：經過資料檢測後，有 85%以上未達 95%的資料完成登錄 1分：經過資料檢測後，有 75%以上未達 85%的資料完成登錄 0分：經過資料檢測後，未達 75%的資料完成登錄
	1-2 參與政府活動	2			1. 依受委託單位參與該地區活動情形進行評估。 2. 評估受委託單位之參與度。	2分：參與程度達 80%以上 1分：參與程度有 50%以上未達 80% 0分：參與程度未達 50%
	1-3 按時繳交報表	2			1. 依地區規定按時繳交正確報表。 2. 繳交報表包含：表 6-1、6-2。	2分：一年中全部都準時繳交 1分：一年中有 75%以上按時繳交報表 0分：一年中未達 75%按時繳交報表
	1-4 經費使用的合理性	3			評估行政費用、人事費用執行的適當性及合理性。	3分：經費使用適當且合理 2分：大部分經費使用適當且合理 1分：部分經費使用適當且合理 0分：少數經費使用適當且合理

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
二、組織運作		19				
2-1 組織支持	2-1-1 組織內溝通、協調及合作	5			評估下列四項： 1. 機構就服理念符合計畫宗旨。 2. 評估組織內部對就業服務的支持度。 3. 評估組織內部相關服務方案分工合作情形之適當性。 4. 就業服務員人事穩定狀況。(服務年資1年以上)	5分：4項均達到 4分：4項均達到，但未充分 3分：只達到3項 2分：只達到2項 1分：只達到1項 0分：都沒有達到
	2-1-2 在職訓練	3			評估就業服務員在職訓練相關課程要求： 1. 機構是否積極支持人員受訓。 2. 依照就業服務員的需求提供訓練。 3. 在職訓練課程分享。 4. 訓練課程資料建檔。	3分：平均研習時數達20小時，且課程都有達到4項要求 2分：平均研習時數達20小時，且課程都有達到3項要求 1分：平均研習時數達20小時，且課程都有達到2項要求 0分：平均研習時數未達20小時
2-2 專業督導功能		6			評估督導頻率及內容： 1. 督導資格報職訓局核備 2. 督導每月至少進行4次紀錄審閱 3. 督導每月至少進行1次就業職場實地訪視督導 4. 督導之建議具體，且能回應解決問題，並能呈現就服員服務方法之改進 5. 督導提供就業服務員情緒支持及壓力調適。 6. 使用多元督導形式並有紀錄建檔	6分：6項都有達到 5分：只達到5項 4分：只達到4項 3分：只達到3項 2分：只達到2項 1分：只達到1項 0分：都沒有達到

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
2-3 前次評鑑建議改進事項		5			建議事項是否改進或因應之辦法。	5分：建議事項已改進完成達100%以上 4分：建議事項已改進完成達90%以上 3分：建議事項已改進完成達80%以上 2分：建議事項已改進完成達70% 1分：建議事項已改進完成達60% 0分：建議事項已改進完成未滿60%
三、服務提供		43				
3-1 服務紀錄		5			評估下列三項： 1. 個案資料建檔的完整性及正確性 2. 服務紀錄是否依服務時程填寫相對之表格 3. 服務紀錄內容具體明確(非空洞的紀錄流水帳)	5分：達到3項都完整 4分：達到3項，但部分完整 3分：達到2項都完整 2分：只達到1項完整或達到2項，但部分完整 1分：只達到1項，但部份完整 0分：都沒有達到
3-2 評估與 擬定重 建計畫	3-2-1 評估個案基本 能力與 需求	2			1. 評估是否提供未開案之個案諮詢服務，協助個案進入職業重建系統的適切性。 2. 評估就業服務員是否積極考量各項角度協助個案進入職業重建系統，提供諮詢、評估及轉介。	2分：抽選之個案都能考量個案的狀況，提供未能進入職業重建系統的個案諮詢、評估及轉介，並備記錄 1分：抽選之個案有50%以上能考量個案的狀況，提供未能進入職業重建系統的個案諮詢、評估及轉介，並備記錄 0分：抽選之個案未達50%考量個案的狀況，提供未能進入職業重建系統的個案諮詢、評估及轉介
	3-2-1A 開案前 諮詢服 務狀況				2	
	3-2-1B 掌握個案 需求 的能力	2				

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
3-2 評估與 擬定重 建計畫	3-2-2 依照需求擬定重 建計畫	4			就業服務員是否依 照個案的評估結果 擬定重建計畫。	4分：依據抽選之個案紀 錄中，全部都有依照 評估結果擬定重建 計畫 3分：依據抽選之個案紀 錄中，有80%以上依 照評估結果擬定重 建計畫 2分：依據抽選之個案紀 錄中，有65%以上未 達80%依照評估結果 擬定重建計畫 1分：依據抽選之個案紀 錄中，有50%以上未 達65%依照評估結果 擬定重建計畫 0分：依據抽選之個案紀 錄中，未達50%依照 評估結果擬定重建 計畫
	3-2-3A 計畫執 行明確 方式	2			就業服務員在執行 重建計畫時，計畫 是否具體可行。	2分：依據抽選之個案紀 錄中，全部計畫內容 明確具體且適當 1分：依據抽選之個案紀 錄中，有75%以上計 畫內容明確具體且 適當 0分：依據抽選之個案紀 錄中，未達75%計畫 內容明確具體且適 當
	3-2-3B 連結資 源狀況	2			就業服務員是否能 依個案需求及計畫 內容連結適當的資 源。	2分：依據抽選之個案紀 錄中，有80%以上的 個案能依需求連結 適當資源 1分：依據抽選之個案紀 錄中，有60%以上未 達80%的個案能依 需求連結適當資源 0分：依據抽選之個案紀 錄中，未達60%的個 案依需求連結適當 資源且聯繫與協助 尚須加強

評鑑指標		評分分數	自評分數	考評分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
3-3 工作機會開發與工作分析	3-3-1 依案主需求開發適合的就業機會	5			評估下列二項： 1. 就業服務員依個案需求開發適切的就業機會，包含確認雇主意願、工作環境等 2. 就業機會的多元型態，且適才適性(包含職場及職種)。	5分：達到2項，且所有資料完整 4分：達到2項，且資料完整性達70% 3分：達到2項，且資料完整性未達70% 2分：只達到1項，且資料完整性達70% 1分：只達到1項，且資料完整性未達70% 0分：都沒有達到
	3-3-2 工作環境評量	3			就業服務員是否能依照就業環境進行確實且適當的工作環境評量。	3分：依據抽選之個案紀錄中，全部都確實且適當的評量 2分：依據抽選之個案紀錄中，70%以上確實且適當的評量 1分：依據抽選之個案紀錄中，50%以上確實且適當的評量 0分：依據抽選之個案紀錄中，未達50%確實且適當的評量
	3-3-3 工作流程分析	3			評估下列三項： 1. 就業服務員是否能依照個案的能力及就業狀況進行確實且適當的工作流程分析。 2. 就業服務員是否能運用工作分析進行擬定服務計畫及服務策略。 3. 就業服務員是否能運用工作分析，使個案提升產能或工作效率、工時等。	3分：依據抽選之個案紀錄中達到3項 2分：依據抽選之個案紀錄中只達到2項 1分：依據抽選之個案紀錄中只達到1項 0分：依據抽選之個案紀錄中都沒有達到

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
3-4 就業服 務計畫 擬定與 執行	3-4-1 擬定就業服務 計畫	5			<p>1.服務計畫內容是否可行，且是否提供有效策略方法以達到目標。</p> <p>2.如有重複安置或失敗之個案，有否進行檢視。</p>	<p>5分：依據抽選之個案紀錄中，75%以上服務計畫可行，且提供有效的策略方法，並針對重複安置及失敗個案提出檢討說明</p> <p>4分：依據抽選之個案紀錄中，75%以上服務計畫可行，且提供有效的策略方法</p> <p>3分：依據抽選之個案紀錄中，65%以上未達75%服務計畫可行，且提供有效的策略方法</p> <p>2分：依據抽選之個案紀錄中，55%以上未達65%服務計畫可行，且提供有效的策略方法</p> <p>0-1分：依據抽選之個案紀錄中，未達50%服務計畫可行，且提供有效的策略方法</p>
	3-4-2 依需求 提供支持	3-4-2A 依需求 及計畫 提供支 持	5			<p>1. 提供的支持服務是否依照案主的需求所擬定。</p> <p>2. 就業服務員是否提供有效的支持策略達到服務目標。</p>

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
3-4 就業服 務計畫 擬定與 執行	3-4-2 依需求 提供支 持 3-4-2B 支持的 強度及 密度	5			評估下列三項： 1. 支持是否依計畫 執行。 2. 支持的密度(支 持性就業之定義 為應達到最低標 準)。 3. 支持項目需具 體。	5分:依據抽選之個案紀錄 中,90%以上個案達到 三項要求 4分:依據抽選之個案紀錄 中,75%以上未達90% 個案達到三項要求 3分:依據抽選之個案紀錄 中,65%以上未達75% 的個案達到三項要求 2分:依據抽選之個案紀錄 中,55%以上未達65% 的個案達到三項要求 1分:依據抽選之個案紀錄 中,45%以上未達55% 的個案達到三項要求 0分:依據抽選之個案紀錄 中,未達45%的個案達 到三項要求
四、成效評估		28				
4-1 支持性 就業 人數	4-1-1 支持性就業推介 成功人數	10			1. 每一就服員每 年至少完成支 持性就業推介 成功人數12 人。(群組服務 模式者每名就 服員同一時間 內應至少服務7 名) 2. 可1:3比例換 算為一般性,惟 其中支持性應 至少完成6人。 3. 推介成功:完成 面試或媒合完 成後,至職場工 作至少1天。 4. 支持性就業服 務:對無法在職 場獨立就業之 個案提供至少2 週至3個月(為 原則)之密集輔 導,且至少完成 表0C、表2-1、 表2-4、表 3-1、表3-2及 表4-1。	10分:支持性就業推介 成功達20人以上 (群組為14名以上) 9分:支持性就業推介 成功為16~19人 (群組為11~13名) 8分:支持性就業推介 成功為13~15人 (群組為8~10名) 7分:支持性就業推介 成功為12人 (群組為7名) 6分:支持性就業推介 成功為9~11人 (群組為6名) 5分:支持性就業推介 成功為7~8人以下 (群組為5名以下) 4分:支持性就業推介 成功為5~6人 (群組為4名以下) 2分:支持性就業推介 成功為4人以下 (群組為3名以下)

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
	4-1-2 支持性就業成功 人數	8			1. 每位就業服務員年度平均支持性就業成功人數。 2. 就業成功者係指至競爭性職場工作，穩定就業3個月以上。 3. 可1:3比例換算為一般性，惟其中支持性應至少完成4人。	8分：支持性就業成功達10人以上(群組為9名以上) 7分：支持性就業成功為7~9人(群組為6~8名) 6分：支持性就業成功達6人(群組為5人) 5分：支持性就業成功為4~5人(群組為4人) 4分：支持性就業成功為3人(群組為3人) 3分：支持性就業成功為2人 2分：支持性就業成功為1人以下(群組為2人以下) (註：提供群組服務模式者，每年至少應有70%穩定就業6個月以上即7人 \times 0.7=5人)
4-2 個案就業勞動 條件狀況	4-2-1 工作薪資	3			需要達到個案薪資每月17280元或每日760元或每小時95元。	3分：90%以上之個案達到標準 2分：70%以上未達90%之個案達到標準 1分：50%以上未達70%之個案達到標準 0分：未達50%之個案達到標準
	4-2-2 工作時間	3			需要達到工時至少每週20小時。	3分：90%以上之個案達到標準 2分：70%以上未達90%之個案達到標準 1分：50%以上未達70%之個案達到標準 0分：未達50%之個案達到標準
4-3 滿意度	4-3-1 進行滿意度調查	2			進行滿意度調查，包含雇主、個案或家屬。	2分：就業後結案個案中，全部都有進行滿意度調查，且兩者都有進行調查 1分：就業後結案個案中，80%以上有進行滿意度調查，且兩者

評鑑指標		評分 分數	自評 分數	考評 分數	評估項目	指標評分說明
次項	細項					
						0分：就業後結案個案中，未達80%有進行滿意度調查
	4-3-2 針對不滿意部分 做處理	2			針對不滿意之意見有具體的改進措施，並追蹤成效。	2分：執行其改進措施，並追蹤成效 1分：提出不滿意意見的改進措施 0分：未處理不滿意的意見
五、特別加分事項		5				
	綜合評量	1-5			1. 提供與就業服務相關之服務內容。(考慮區域資源、組織規模、障別難度等因素，針對社區化就業，發展相關服務，開發生活職場自然支持者等創新服務，以提升社區化服務服務品質為目的。如辦理職前訓練或團體、工作機會分享、提升障礙者產能及勞動條件、進行結案後的追蹤與輔導、提供障礙者非密集輔導時段的支持等或任何提升個案就業穩定度之服務。) 2. 其他可資加分之事實。如就服員辦理就業服務相關宣導媒體報導、相關獲獎事實等。	

評鑑指標評分說明

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格
次項	細項			
一、行政考核			1. 佔總分 10% 2. 由委託單位—職訓局進行考核 3. 考核時間不限定，隨時可以抽查	
1-1	系統資料登錄	1. 依社區化就業表格進行電腦系統登錄。 2. 個案資料登錄的完成度。	1. 確認就業服務員需正確的使用網路系統。 2. 委託單位依「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務—作業流程與工作表格使用手冊」規定之時間，直接於網上審核及核對就業服務員繳交報表，委託單位並整理相關報表，評鑑當天交由專業委員進行覆核。	無
1-2	參與政府活動	1. 依受委託單位參與該地區活動情形進行評估。 2. 評估受委託單位之參與度。	1. 地區可為縣市政府（勞政單位）或各區就業中心，由委託單位訂定之。 2. 參與次數之統計，由該區統計提供受委託單位確認。 3. 參與度=參與活動次數 / 該區辦理總次數。 4. 參與活動內容包含個案研討會、機構聯繫會報、就業博覽會等相關就業活動。	無
1-3	按時繳交報表	1. 依地區規定按時繳交正確報表。 2. 繳交報表包含：表 6-1、6-2。	1. 地區可為縣市政府（勞政單位）或各區就業中心，由委託單位訂定之。 2. 繳交時間及頻率由該地區規定，可為每月或每季。 3. 委託單位應整理相關報表，評鑑當天交由專業委員進行覆核。	表6-1 表6-2
1-4	經費使用的合理性	評估行政費用、人事費用執行的適當性及合理性。	經費補助對象是受委託單位，故需確認受委託單位將補助款專用到社區化就業服務上。	無

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之 社區化就 業服務表 格
次項	細項			
二、組織運作			1. 佔總分 19% 2. 由專業委員考核	
2-1 組織 支持	2-1-1 組織內溝通、 協調及合作	評估下列四項： 1. 機構就服理念。 2. 評估組織內部對就業服務的支持度。 3. 評估組織內部相關服務方案分工合作情形之適當性。 4. 就業服務員人事穩定狀況。	1. 可提供相關資料或會議記錄等佐證。 2. 組織內部支持包含理/董監事的支持、同儕的協助，即上下及橫向溝通管道，如工作會報、小組會議等。 3. 行政支援包含職務所需之設施設備、合理勞動條件，如： (1)設備—電腦、網路、辦公空間等。 (2)勞動條件—加班請假規定、彈性上下班、保險等。 4. 評估就業服務員人事穩定狀況，每名就業服務員在此方案平均工作年資至少 1 年以上。	無
	2-1-2 在職訓練	評估就業服務員在職訓練相關課程要求： 1. 機構是否積極支持人員受訓。 2. 依照就業服務員的需求提供訓練。 3. 在職訓練課程分享 4. 訓練課程資料建檔	1. 請提供相關資料佐證。 2. 平均每位就業服務員應達每年 20 小時為基本門檻，訓練時數及內容應依照勞委會職訓局社區化就業服務課程相關規定。 3. 在職訓練之時數包含單位自行辦理或參與其他單位辦理。 4. 「在職訓練課程分享」係指就服員參訓後回來分享給其他就服員。	無
2-2 專業督導功能		評估督導頻率及內容： 1. 督導資格報職訓局核備 2. 督導每月至少進行 4 次紀錄審閱 3. 督導每月至少進行 1 次就業職場實地訪視督導 4. 督導之建議能回應具體，且解決問題，並能呈現就服員服務方法之改進 5. 督導提供就業服務員情緒支持及壓力調適。 6. 使用多元督導形式並有紀錄建檔	1. 職訓局自 96 年補助督導費用，專案單位須配置專業督導(含內聘及外聘)，並向職訓局核備(請提供核備文件)。 2. 委員依督導紀錄表(含實地訪視)進行審閱。 3. 督導形式可包含個案紀錄審閱、會議、個案研討、即時性討論、現場輔導、議題討論、團體等，並備有紀錄建檔，不含 MSN、即時通、E-mail 等非正式資源督導形式。	無

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格	
次項	細項				
2-3 前次評鑑建議 改進事項		建議事項是否改進或因 應之辦法。	由評鑑委員共同協商依改進程度評分。		
三、服務提供			1. 佔總分 43% 2. 由專業委員考核		
3-1 服務紀錄		評估下列三項： 1 個案資料建檔的完整 性及正確性。 2. 服務紀錄是否依服務 時程填寫相對之表 格。 3. 服務紀錄內容具體明 確(非空洞的紀錄流 水帳)。	1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審 閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 評鑑單位於評鑑前二週將受評單位之 表 6-1、表 6-2 送評鑑委員抽選，每位 就服員抽選 3 份個案資料後，由評鑑 單位依抽選個案提供紙本供評鑑委員 審閱，評鑑委員抽選個案如有重複， 由評鑑單位協調評鑑委員更換之。 3. 具體明確之紀錄宜以下列幾點為主： 問題分析、處遇方式、處遇結果。	所有服 務記錄	
3-2 評估 與擬 定重 建計 畫	3-2-1 評估 個案 基本 能力 與需 求	3-2-1A 開案前 諮詢服 務狀況	1. 評估是否提供未開案 之個案諮詢服務，協 助個案進入職業重建 系統的適切性。 2. 評估就業服務員是否 積極考量各項角度協 助個案進入職業重建 系統，提供諮詢、評 估及轉介。	依據社區化就業服務表格或職業重建服 務評估表格。	表 2-1 或 職業重 建服務 評估表 格
		3-2-1B 掌握個 案需求 的能力	就業服務員是否能充分 評估個案基本能力並掌 握個案之服務需求。	委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。 (包含結案個案及服務中個案)	表 2-1 表 2-4 表 3-1 表 0 C

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格
次項	細項			
	3-2-2 依照需求擬定重建計畫	就業服務員是否依照個案的評估結果擬定重建計畫。	1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。	表 2-1 表 2-4 表 3-1
	3-2-3A 計畫執行明確方式	就業服務員在執行重建計畫時，計畫是否具體可行。	1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。	表 3-1 表 3-2 表 2-4 表 2-5 表 3-2 表 0C
	3-2-3 重建計畫執行狀況	3-2-3B 連結資源狀況	就業服務員是否能依個案需求及計畫內容連結適當的資源。	1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。 3. 資源部份包含正式及非正式資源、內部及外部資源。 4. 連結資源狀況包含職前準備、因個案需要諮詢服務、其他資源服務、提供或結合其他專業團隊人力協助等(如職評、職務再設計)。 5. 評估資源連結過程及資源使用狀況，但如涉及因區域或環境影響資源連結結果者，不列入評估範圍。
3-3 工作機會開發與工作分析	3-3-1 依案主需求開發適合的就業機會	評估下列二項： 1. 就業服務員依個案需求開發適切的工作機會，包含確認雇主意願、工作環境等。 2. 就業機會的多元型態，且適才適性(包含職場及職種)。	1. 由委員共同依縣市不同狀況計算有效的工作型式，考量城鄉差距進行調整，主要調整區域為離島地區及花東縣市。 2. 依個案需求開發就業機會包含是否符合個案之興趣、障別等因素去考量。 3. 就業機會的多元型態包含職場的多元性(同一個職種，但開發不同的工作場域)及職種の多元性。	表 1-2 表 1-3 表 2-1 表 2-4 表 3-1 表 0C
	3-3-2 工作環境評量	就業服務員是否能依照就業環境進行確實且適當的工作環境評量。	1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。	表 1-2

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格	
次項	細項				
	3-3-3 工作流程分析	評估下列三項： <ol style="list-style-type: none"> 1.就業服務員是否能依照個案的能力及就業狀況進行確實且適當的工作流程分析。 2.就業服務員是否能運用工作分析進行擬定服務計畫及服務策略。 3.就業服務員是否能運用工作分析，使個案提升產能或工作效率、工時等。 	委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。 (包含結案個案及服務中個案)	表 1-2 表 1-3 表 4-1	
3-4 就業服務計畫擬定與執行	3-4-1 擬定就業服務計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務計畫內容是否可行，且是否提供有效策略方法以達到目標。 2.如有重複安置或失敗之個案，有否進行檢視。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。 3. 針對重複(2次以上)安置或失敗的個案進行檢視部份，請提出檢討說明。 	表 2-4 表 3-2 表 0C	
	3-4-2 依需求提供支持	3-4-2A 依需求及計畫提供支持	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供的支持服務是否依照案主的需求所擬定。 2.就業服務員是否提供有效的支持策略達到服務目標。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。 3. 支持內容包含提供職場的支持等。 	表 3-2 表 0C
		3-4-2B 支持的強度及密度	評估下列三項： <ol style="list-style-type: none"> 1. 支持是否依計畫執行。 2. 支持的密度(支持性就業之定義為應達到最低標準)。 3. 支持項目需具體。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委員依抽選之個案服務紀錄進行審閱。(包含結案個案及服務中個案) 2. 依據抽選之個案紀錄為分母進行評估。 3. 密集輔導定義為 2 週~3 個月，每天進行輔導。 	表 3-2 表 0C (表 4-2)

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格
次項	細項			
四、成效評估			1. 佔總分 28% 2. 由專業委員考核	
4-1 支持性就業人數	4-1-1 支持性就業推介成功人數	每位就業服務員年度平均支持性就業推介成功人數 12 人。	1. 推介成功：完成面試或媒合完成後，至職場工作至少 1 天。 2. 可 1：3 比例換算為一般性，惟其中支持性應至少完成 6 人。 3. 群組服務模式者每名就服員同一時間內應至少服務 7 名 4. 評鑑時，委託服務未滿一年，其人數按比例計。	表 0C、 表 2-1、 表 2-4、 表 3-1、 表 3-2、 表 4-1、 (表 4-2)
	4-1-2 支持性就業成功人數	每位就業服務員年度平均支持性就業成功人數。	1. 就業成功者係指至競爭性職場工作，穩定就業 3 個月以上。 2. 可 1：3 比例換算為一般性，惟其中支持性應至少完成 4 人。 3. 群組服務模式者每名就服員每年至少應有 70% 穩定就業 6 個月以上即 7 人×0.7=5 人。 4. 評鑑時，委託服務未滿一年，其人數按比例計。	表 6-1 表 6-2
4-2 個案就業勞動條件狀況	4-2-1 工作薪資	需要達到個案薪資每月 17280 元或每日 760 元或每小時 95 元。		無
	4-2-2 工作時間	需要達到工時至少每週 20 小時。		無
4-3 滿意度	4-3-1 進行滿意度調查	進行滿意度調查，且包含雇主、個案或家屬。	1. 可自行開發適合單位或障別之表格。 2. 若未進行此項，則評鑑指標 4-3 此大項以 0 分計算。	表 5-1 表 5-2 表 5-3 或 自行研發表格
	4-3-2 針對不滿意部分做處理	針對不滿意之意見有具體的改進措施，並追蹤成效。	1. 如未有不滿意的意見，則不適用本項。 2. 需附原始調查資料供委員審閱。	表 0C

評鑑指標		評估項目	評分說明	相對照之社區化就業服務表格
次項	細項			
五、特別加分事項			1. 外加分數，最高達 5% 2. 提供委員做加分的評估(外加分數)，其分數之決定需由委員全體共識決定	
綜合評量		1. 提供與就業服務相關之服務內容。 2. 其他可資加分之事實。	1. 請提供佐證資料。 2. 委員應共同考慮區域資源、組織規模、障別難度等因素，針對有關社區化就業服務，發展相關服務，開發生活職場自然支持者等創新服務，以提升社區化服務服務品質為目的，如辦理職前訓練或團體、工作機會分享、提升個案產能及勞動條件、進行結案後的追蹤與輔導、提供個案非密集輔導時段的支持等或任何提升個案就業穩定度之服務。 3. 其他可資加分之事實。如就服員辦理就業服務相關宣導媒體報導、相關獲獎事實等。	無

98 年度身心障礙者社區化就業服務業務評鑑委員名單

(依姓氏筆劃排列)

姓 名	服 務 單 位 及 職 稱	學 經 歷 與 專 長
王 嘉 蕙	育成社會福利基金會 副執行長	中正大學社會福利研究所 殘障聯盟研發部主任 中華聯合勸募協會方案決審委員 就業服務、職業輔導評量
呂 淑 貞	中華心理衛生協會	國立臺灣大學衛生政策與管理研究所碩士 八里療養院職能治療科主任 精障者職能治療、職業評量及就業服務
李 正 雄	北區身心障礙者職評資源中心	臺北市勞工局「身心障礙者社區化支持性就業服務」 巡迴督導、北區身心障礙職評資源中心職業輔導評量 輔導團委員、臺北縣身心障礙者就業基金專業輔導團 顧問、身心障礙者就業轉銜暨社區化就業服務手冊撰 寫人 就業服務、職務再設計、行銷策略、就業機會開拓技 巧
林 秀 珍	亞洲大學 心理學系助理教授	美國德州大學奧斯汀校區特殊教育博士 特殊兒童與心理、諮商與輔導、自閉症與中度障礙、 親職教育
林 惠 芳	中華民國智障者家長總 會秘書長	中國文化大學兒童福利研究所碩士、86 年專門職業及 技術人員高等社會工作師考試及格 實踐大學社工系兼任講師、台北縣勞工局身心障礙團 體輔導諮詢委員、行政院勞委會職業輔導評量服務督 導小組成員 智障者職業重建就業服務模式、職業輔導評量
孫 旻 暉	中山醫學大學心理系 助理教授	英國伯明罕大學 心理系博士 社會心理學
陳 豔 芳	伊甸桃園分事務所 主任	文化大學社工系畢 諮商輔導、個案工作 就業服務、團體工作
張 或	國立台灣大學醫學院職 能治療學系助理教授 北區身心障礙者職業輔 導評量資源中心主任	國立台灣大學復健醫學系學士、美國喬治亞州立醫學 院碩士 職能評估、職業傷病個案工作能力評估及強化
黃 慶 鑽	心路基金會 主任	臺北市政府勞工局身心障礙就業資源中心執行長
楊 瑞 玲	天主教福利會總 實踐大學講師	美國南加大社工碩士 華光智能發展中心總督導 單親婦女服務、身心障礙福利服務

姓名	服務單位及職稱	學 經 歷 與 專 長
賴 淑 華	南區身心障礙者職業輔導評量資源服務中心	雪梨大學復健諮商研究所碩士 復健諮商、職業輔導評量 社區化就業服務
戴 富 嬌	嘉義基督教醫院	美國愛荷華大學輔導教育系復健諮商碩士 伊甸基金會創新育成中心主任 中區身心障礙者職業輔導評量資源網執行秘書 伊甸基金會宜蘭教養院院長

98 年度身心障礙者社區化就業服務專案單位業務評鑑 行程總表

組別	受評單位	評鑑時間	評鑑小組		
			委員	就服中心	本局代表
1	金門縣身心障礙者家長協會	10月15日 (四) 上午10:00	李委員正雄 張委員或 陳委員艷芳 楊委員瑞玲	李主任庚霈 張課長鼎盛	蘇副組長昭如
1	金門縣康復之友協會	10月15日 (四) 下午14:00			
2	台中市康復之友協會	10月2日 (五) 上午9:30	孫委員旻暉 呂委員淑貞 戴委員富嬌	洪課長瑞雪	李科長慧芬
	台中市愛心家園	10月2日 (五) 下午1:30			
2	彰化啟智學校	10月5日 (一) 上午9:30	賴委員淑華 王委員嘉蕙 黃委員慶鑽	洪課長瑞雪	洪技正圭輝
	彰化縣聾人協會	10月5日 (一) 下午1:30			
2	彰化縣聲暉協進會	10月8日 (五) 上午9:30	林委員秀珍 林委員惠芳 李委員正雄	洪課長瑞雪	洪技正圭輝
	社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會	10月8日 (五) 下午1:30			
2	立達啟能訓練中心	10月9日 (一) 上午9:30	孫委員旻暉 呂委員淑貞 黃委員慶鑽	洪課長瑞雪	洪技正圭輝
	伊甸社會福利基金會中區服務中心	10月9日 (一) 下午1:30			
2	慈愛殘障教養院	10月16日 (五) 上午9:30	林委員秀珍 王委員嘉蕙 李委員正雄	洪課長瑞雪	洪技正圭輝
	彰化和美實驗學校	10月16日 (五) 下午1:30			