

壹、研究動機與目的

根據「身心障礙者保護法」第 28 條規定：「勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務」。因此台北市勞工局自民國 87 年底開始推動身心障礙者職業輔導評量服務，至今已達 9 年，其實施方式與付費標準經過四次修正（詳見表 1-1）；而目前的服務模式（自 91 年 5 月開始）是以公開招標的方式委託民間單位來辦理職業輔導評量服務，委託單位（台北市勞工局）依職評工作時數每小時付給受託機構 450 元¹。這樣的作法實施至今已有 4 年，因此市府希望能藉由本研究案了解職評資源的投入是否滿足了個案/家屬與轉介單位的需求？是否符合成本效能【亦即效能成本比（EC ratio）是否逐年提升】？對於不同障別、障度及不同轉介目的的個案其對於就業/安置的需求與期待是否有差異？其所需職評的時間是否有差異？其效能成本比（EC ratio）是否有差異？每位職評人員每月合理的服務個案數為何（或說針對某種障別、障級或轉介目的，每位職評人員每月合理的服務個案數）？這些都是本研究欲加以深入探討的。

表 1-1：台北市政府勞工局身心障礙者職業輔導評量委託案付費標準一覽表

年度	性質	付費標準	備註
88~89	委託	每小時 300 元	勞工局就服中心辦理 (試辦階段)
90	委託	晤談及標準化測驗每小時 400 元 情境評量與工作試做每小時 200 元	勞工局三科辦理 (正式開辦)
91.01~04	補助	每小時 400 元	勞工局三科辦理(因預算因素 未能完成招標，暫以補助案形式辦理)
91.05~今	委託	每小時 450 元	勞工局三科辦理

資料來源：台北市政府勞工局提供。

¹ 根據「身心障礙者職業輔導評量辦法」第 6 條的規定：「辦理職業輔導評量，除特殊情形外，其時程不得超過九十工作小時，且不得超過三星期。」而在「台北市 94 年度身心障礙者職業輔導評量服務」契約書中更明定：「每個案總服務時數之申報（含晤談、各式評量、撰寫職評報告書、職評說明會議與後續追蹤等）以不超過 50 小時為原則（其中各紙筆測驗合計時數以不超過 18 小時為原則，各工作樣本合計時數以不超過 20 小時為原則，各情境評量與現場試作合計時數以不超過 24 小時為原則，撰寫職業輔導評量報告書的時數以不超過各項評量時數合計之二分之一為原則，職評結果說明會議合計時數以不超過 6 小時為原則，後續追蹤以不超過 1 小時為原則）。」

各縣市職評的服務模式方面，大致上可分成：

一、資源網絡服務模式：

此種服務模式的特色，在於期望藉由統整結合當地的各項職評資源來作最有效的運用。又可分成兩大類：

(一) 委託招標——包括：方案委託、個案委託、與公辦民營。

1. 方案委託：

是指政府將其所預定要從事的福利服務方案或活動委由民間機構來執行，而委託的經費是以預定完成的整個方案金額來估算（也就是說，委託經費與實際服務人次間無關）。

2. 個案委託：

按照服務對象的特殊需求來作委託，並以服務人數、次數（時數）或服務成效來作為委託經費的計算標準，因此又可分為下列三種類型：

(A) 完全以服務人數、次數或時數來計算委託經費。如：現行台北市的職評制度（模式）。

(B) 一方面以服務人數、次數或時數來計算委託經費，但仍提供基本的設施設備費與行政管理費等（不過實際服務人數需達契約訂定的最低服務人數，方能領取設施設備費與行政管理費等）。如：現行宜蘭縣的職評制度（模式）。

(C) 完全以服務成效來計算委託經費。

3. 公辦民營：

由政府規劃福利服務的方式、項目、與服務對象，並且提供大部分或全部的經費或設施（如：房舍、硬體設備等），再透過政府與民間團體的契約關係，委由民間對於政府所要求的項目或標的對象提供服務。例如：目前台北縣所採用的職評制度（模式）。

(二) 補助：

補助與委託招標相比，彈性較大。可由提案單位自訂條件，只要政府部門（通常委託學者專家成立審查小組）審核通過即可；但因為不同案子的審查委員可能不同，因此公平性相較於委託招標為低。

二、公職職評模式（即：公辦公營）：

此種服務模式係由中央或地方縣市政府成立專責單位或機構，接受外界轉介或委託之職評個案，來提供職評直接服務。例如：高雄市目前由市政府所屬之博愛職訓中心直接提供職評服務的模式係屬之。

以台北市而言，自民國 87 年底開辦身心障礙者職業輔導評量服務以來，除了在 91 年 1 至 4 月間曾採取補助措施外，餘均採取個案委託（A）型的委辦方式，因此參考國內外經驗，台北市是否有可能可以考慮採取其他服務效能更佳的服务模式？這也是本研究所欲探討的重點之一。

根據以上的分析，本研究的目的主要訂為下列兩點：

（一）藉由適切職評成效指標的訂定，研析台北市歷年來身心障礙者職業輔導評量服務的執行成果與成本效能狀況，並從中分析身心障礙者之就業/安置需求與所需相關就業/安置資源之供需情形。

（二）研析國內外身心障礙者職業輔導評量服務模式之差異以及利弊，並探討最適合台北市之身心障礙者職業輔導評量服務模式。

貳、 文獻探討

一、 身心障礙者職業輔導評量服務的定義與重要性

在我國身心障礙者保護法第 28 條中明定：「勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務。前項職業輔導評量辦法，由中央勞工主管機關定之。」可是在相關的法規中，包括「身心障礙者職業輔導評量辦法」與「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」，均僅列出職業輔導評量的名詞與實施項目、方式、程序、對象等內容，但並沒有對職業輔導評量下一明確的定義（劉彩虹，2005）。

而最早政府部門對於「職業輔導評量」這一名詞有比較明確的定義，是在行政院勞委會職訓局於民國 93 年 12 月所召開的「93 年度身心障礙者職業輔導評量業務檢討會議」中，指出：「由勞政主管單位委託辦理之職業輔導評量，係指以就業為導向、且較深入之評量，其評量結果應可直接應用在該身心障礙者職業重建計劃之規劃與就業服務措施之擬定。」（劉彩虹，2005）

而對於職業輔導評量的定義，學者的看法也都相當接近，只是使用的文字與強調的重點稍有不同而已。例如：張彧（2001）認為職業輔導評量是「藉由評估一個人的心理、興趣、性向、體能與工作行為，以及評估一個人的耐力與極限，在與潛在工作環境相比較後，來預測一個人現在和未來就業的可能性。」吳明宜（2003）認為職業輔導評量是指對個案的工作訓練背景、一般功能性能力、和社會行為特質的一個綜合性的評估過程。而王敏行（2001）指出透過職業輔導評量的實施，可瞭解身心障礙者目前的實際情形，進而給予符合需求之就業安置。此外 Corthell & Griseold（1987）認為，職業輔導評量是「一統整性的過程，職評人員透過標準化測驗工具、實際的工作或類似的工作環境，得知有關身心障礙者工作潛能的資訊，協助其職業探索與未來之生涯發展」（引自林幸台，1999）。而 Caston & Watson（1990）也指出職業評量的目的在提供有效度及有信度的資料，其內容包括個人工作的能力、不同工作型態的表現、完成多樣職種角色的能力、及成功就業所需要的一般及特殊技能的訓練要求（引自 Rubin & Roessler, 1994）。

因此綜合上述學者對於職業輔導評量的看法，研究者認為職業輔導評量是指在一個特定的時間內，透過運用標準化測驗工具、工作樣本、情境評量、現場試作等方式來評估個案的生理、心理及環境狀況，試圖了解個案現階段的就業特性，包括：身心障礙狀況與功能、學習特性與喜好、職業興趣、職業性向、工作技能、工作人格、及潛在就業環境分析等等，並以此評量結果作為就業安置及就業相關服務之依據。

此外，在職業輔導評量的重要性方面，除了前述身保法第 28 條外，在身保法第 29 條中更指出：「勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助。前項職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。」可見職業輔導評量係職業重建服務的重要一環。事實上，職業輔導評量在職業重建的初期即被用來對案主進行評估以作為計畫擬定之依據，同時在職業重建過程中若有需要，仍持續提供職業輔導評量，以適時調整服務的方式與安置的目標，即使安置就業後仍可視需要繼續發揮評量的功能，以利後續支持之提供。由此可見職業輔導評量不僅是整個職業重建服務的基礎，更是後續服務提供與調整的依據；它可以增加人與工作媒合的成功率，減少資源的浪費，從而使身心障礙者獲致最大的幫助（Mandeville & Brabham, 1992；陳靜江、林幸台，2000；吳明宜，2001；王敏行等，2003；陳明顯，2004）。

此外，在民國 96 年 6 月 5 日三讀修正通過的「身心障礙者權益保障法²」中，第 34 條條文內容為：「各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。」而第 41 條條文內容更明確指出：「經職業輔導評量符合庇護性就業之身心障礙者，由辦理庇護性就業服務之單位提供工作，並由雙方簽訂書面契約。接受庇護性就業之身心障礙者，經第三十四條之職業輔導評量單位評量確認不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，並得不發給資遣費。」也就是說，在未來的身心障礙者權益保障法中，對於庇護性就業安置的部分，職評報告結論的法律效力將從原本的「參考」更進一步成為「依據」³，而這樣的規定是一體適用於全國各縣市的。所以職評的重要性與對資源分配的影響，在可預見的未來勢必將更形提升。

二、身心障礙者職業輔導評量服務的成效分析

有關職業輔導評量的應用情形，國內外所見之文獻並不多。在職評成效方面，Anthony & Janson (1984)的報告中則指出：標準化測驗工具是預測精神障礙者的就業成功率中最差的一種方式，而情境評估則是最有用的一種工具。之後，Montgomery (1996)進行精神障礙者的職業輔導評量方法與成功就業預測準確度之相關研究，發現若以標準化測驗工具（psychometric

² 「身心障礙者權益保障法」為「身心障礙者保護法」新修法並改名的版本。

³ 本研究所謂的「參考」，係指職評結果對於個案安置沒有強制力，只是建議性質。而所謂「依據」，就是指職評結果對於個案安置至少有一定程度的強制力；例如：對於新修正通過的「身心障礙者權益保障法」第 41 條所規範的：「經職業輔導評量符合庇護性就業之身心障礙者，由辦理庇護性就業服務之單位提供工作。…接受庇護性就業之身心障礙者，經第三十四條之職業輔導評量單位評量確認不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，並得不發給資遣費。」也就是說，職業輔導評量的結果，可以「決定」身心障礙者是否能安置於庇護工場，這就是一種強制性，也可說是作為一種「依據」。

testing) 方式進行職業輔導評量，則其就業預測準確度 20%、以工作樣本 (work sample) 方式則為 50%、以情境評量 (situational assessment) 方式則為 68%，而同時並用三種方法則成功就業預測準確度高達 95%。而 Spitznagel & Saxon 研究了佛羅里達職業復健中心 1994-1996 年來 161 個個案，發現接受職業評估與否與其未來就業成功有顯著相關，接受職業評估的當事人中約有 76% 可成功媒合，沒有接受職業評估者則只有 39% 得以成功媒合 (引自 Thomas, 1997)。以上文獻支持職業輔導評量對於就業成功率的成效，特別是依據專業判斷而整合使用評量工具是被證明具有高度的預測力的。

在職評報告中明列個案適任的職種建議，無論是具體的職稱 (含 DOT 代碼) 或是現存於社區中的相關職務，是復健機構認證委員會 (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facility, CARF) 明文要求的。然而，在 185 位美國某州隨機抽樣的職業重建個案之結案報告分析中，Caston & Watson (1990) 發現只有 25% 的個案接受過職業輔導評量服務，且僅 13 位個案的職評報告有明列出明確的職種 (占接受職評服務個案的 28%)。而在有明列出職種建議且結案時是成功安置的個案中，僅有 31% 依照評量建議去安置就業，其餘 69% 則並未從事所建議之職種。由此可看出，至少在美國該州是將職評報告的結論當成「參考」而非實施的「依據」。Caston & Watson (1990) 並未進一步去探究職評建議未被採納的原因，但研究中所發現不具體職評報告比例之多令人吒舌。

在國內，由於台北市、高雄市、與台北縣是國內發展職評最早的縣市，故職業輔導評量之執行成果報告比較完整，分述如下：

(一) 88 年台北市職評成果報告 (張彧, 1999)：

在 88 年的執行成果報告部分，係針對從民國 88 年 3 月到 6 月，28 位轉介至台大醫院職能治療組完成職業輔導評量的個案進行調查。這些個案是就業服務員認為有困難進行就業安置，因而轉介接受評估。個案之平均年齡為 31 (± 9) 歲，其中男性有 20 位 (佔 71.4%) 女性 8 位 (佔 28.6%)，24 位為未婚 (佔 85.7%)，結婚者僅 2 位 (佔 7.1%)。在此 28 位個案中，高職畢業者 13 位 (佔 46.4%) 為最多，其次為國中畢業 (10 位)，其次為高中及大專畢業，僅一人只有小學程度。殘障類別以肢體障礙 14 位 (50%) 為最多，殘障等級多集中在中度及重度。傷病後曾有工作經歷者高達 75%，在處理日常生活上有困難者有 12 位 (佔 42.9%)。有 14 名 (佔 50.0%) 個案曾經參加過職業訓練，職業訓練的項目包括：電腦文書、排版、影像處理、或繪圖 (9 名)，刻印、汽車或電器修護。

個案所接受的職業輔導評量內容最多的為體能測驗（89.3%），其次為興趣測驗、人格測驗、性向測驗。平均個案接受測驗的種類為 4.5（± 2）種，評量平均所要花費的時間為 320（± 98）分鐘。接受職業輔導評量時距離致殘時間平均為 21（± 12）年。因張或在職業輔導評量測驗選擇的分類上是以測驗大向度（如：職業興趣、智力等）來分類，故不同障礙類別的個案在測驗選擇上並沒有太大的差別，因為無論何種障礙類別都可能需要從事這些向度的測驗，只是在選擇何種測驗時有所斟酌。舉例來說：一位智能障礙又不太識字的個案可能會選擇圖畫式職業興趣量表；而對於一個高中畢業且有相當閱讀能力者，則會使用普通興趣量表或高中學生興趣量表來了解此個案之職業興趣。

在 7 月份結束此計畫時，僅有 9 位（32.1%）個案已有工作。但職評建議可進入「競爭性就業」者有 10 人，其中在 7 月份追蹤時有工作者為 6 名（佔 60%）；6 名建議進入庇護性工作場所者，僅 1 名有在工作；3 名建議接受職前訓練者，僅 1 名有工作，其他兩位均未就業；5 名建議要就醫者均在接受醫療處理；3 名建議先接受支持性就業一段期間者，在追蹤調查時仍未就業。不過由於該研究有效樣本少，造成統計分析及推論上的困難。但此初探研究已指出職業輔導評量與其他職業重建服務（如支持性就業、庇護性工作場所、職業訓練、職前訓練等）連結以及務實就業建議的重要性，認為唯有在完整的職業復健的情況下，職業輔導評量才能發揮其最大的功能。

（二）90 年台北市職評成果報告（賴淑華，2002）：

民國九十年，台北市勞工局將身心障礙者就業服務從職訓中心的身心障礙站移到三科，並編立不同的組別執掌各項相關業務，其中包括職評服務專責單位。職評組的工作目標包括與民間社福團體、醫療機構中現有或發展中的職業輔導評量資源做更密切的連結，進而建立專業的合作關係、促進資源的流通與共享、全面提升職業輔導評量的服務能力與品質。整體而言，該年度的台北市職評服務有下列特點：

1. 職評單位分布均勻：透過公開招標委託辦理的方式，與第一社會福利基金會、心路社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、榮民總醫院以及市立療養院五家單位共同合作，建立台北市的職評網絡，再加上職評組本身也提供此項服務，所以台北市東西南北區皆有辦理此項服務的單位。
2. 統一派案形成網絡：各職評單位有不同評量專長，故職評組會針對案主的障別、居住地，或是機構的接案量來進行派案的工作，以達到服務的方便性與立即性，且在轉介流程、服務流程、以及服務表格的填寫上有固定的模式。
3. 官方提供職評直接服務：除了委辦單位外，職評組的工作人員為了吸取相關經驗，以培

養政策規劃能力，也與委辦單位一起參與直接服務的提供，一年下來六家單位共服務 862 人次。

賴淑華（2001）彙整 90 年台北市職評成果報告，發現個案的來源大多為職評執行機構內轉介（55%）多於機構外部開拓（44%）。轉介原因以「欲瞭解個案是否需要接受職業訓練？適合何種職訓類別？」居多（25%），其次為「欲瞭解個案的職業興趣、性向、職業生涯目標」（24%）。職評結果建議安置模式以職業訓練居多（40%），其次為支持性就業（26%）、庇護性就業（19%）、和一般性就業（14%）。建議就業職類前三名為非技術工及體力工（43%）、事務工作人員（15%）、和技術員及助理專業人員（11%）。總服務經費 7,870,700 元，總服務時數 24,345 小時，每個個案平均服務成本 9937.75 元，每個個案平均服務時數 30.77 小時。

但當年職評業務仍屬草創時期，對於職評業務的執行流程、職評人員的資格與訓練、以及職評專業的督導與品質控管皆尚未發展完全，再加上職評工具的缺乏，以及後續資源連結的未完善，因此職評報告格式不一，職評提供之相關建議因機構風格不同而各有不同之陳述，呈顯出專業品質上之落差，也難以落實。同時，轉介人員對職業輔導評量之認識較為缺乏，導致職評轉介目的地描述不清、所提供之轉介資料很少或不完整、或對於職評有不適切之期待，例如：期待職評員作心理輔導、期待直接經由職評再轉入就業服務、期待給予特殊教育之教學策略、或作為與家長或案主溝通時之背書工具等。由於與所期待不同，而使職評結果未能呈現出成效，且對於報告運用狀況沒有做追蹤，因此無法知道職評建議是否有被採納和應用。

故，賴淑華（2001）提出四項改進要點：（1）透過教育訓練、說明會以及宣導手冊等方式，加強職評的正確使用率；（2）針對服務案主與轉介單位進行滿意度調查，以檢視職評的成效，同時職成立專業諮詢督導團隊，協助單位提高服務品質；（3）整合職評的相當資源，並透過研究與座談等方式探討職評的成本效益，使職評資源的運用更符合經濟原則；和（4）加強與其他資源的連結，如個案管理、支持性就業、庇護性就業、職業訓練、職前訓練以及職務再設計等配套措施，使職評服務能在完整的職業重建體系下發揮最大的功能。

（三）90 年高雄市職評成果報告（陳明顯，2004）：

陳明顯（2004）針對高雄市博愛職業訓練中心 90 年度接受職評與負責執行職評之相關人員，透過文件分析、問卷調查與訪談法進行研究。研究結果發現：在職評報告書的成效方面，轉介者認為職評報告書建議內容與轉介目的之符合度以「協助個案就業轉銜計畫之擬定」、「了解適合個案的就業方式」二者最佳；而「了解個案身心障礙狀況與功能表現」、「評估合適個案的職業訓練類別」與「了解個案的職業興趣」三者尚佳。此外，有九成的轉介者認為個案職評報告書的內容符合本身對個案的了解；半數的個案或其重要他人認為職評建議

內容適切可行，但二成認為難以配合。而七成的個案並未接受到職評之後續服務提供。

在職評報告書結果之實際應用方面，超過半數的轉介者沒有應用職評報告書在個案，但超過九成的轉介者認為職評報告書對個案有正向的幫助。此外，超過七成的轉介者認為應用職評報告書有具體的困難，主要原因有：(1) 職評報告書完成後，缺少完整的解釋說明；(2) 職評報告書的內容敘述與自己了解的差不多；(3) 職評報告書的內容中較少描述家長的意見與想法；(4) 轉介者不太採信對個案人格特質的內容描述；(5) 職評報告書的結果建議不夠具體明確；(6) 職評報告書的內容中較少描述個案在現場試作時與他人互動的情形；(7) 職評報告書未能深入評估個案工作潛能，僅是概略且表面地描述個案狀況；(8) 職評報告書的內容與當初的轉介目的有很大的落差；(9) 職評報告書的內容中，有些是已知而不需要再評量；(10) 職評報告書的綜合建議中，未具體描述職種或適合的工作；(11) 職評過程沒有考慮到個案的特殊性；(12) 完成職評很久之後才接到職評報告書；(13) 個案仍無法找到合適工作；(14) 個案缺乏配合的意願；以及(15) 家長無法配合。

(四) 95 年台北縣職評成果報告 (蔡蕊珍, 2006) :

蔡蕊珍將 95 年台北縣的職評 (追蹤) 成果報告整理列述於表 2-1~表 2-5。除了陳述出一般個案與學校個案符合與不符合安置建議的次數與百分比分配，同時還將不符合安置建議的狀況與原因加以敘述。總結來說，95 年台北縣的職評成果，一般個案符合安置建議的比例為 72%，學校個案符合安置建議的比例為 54%，全部平均符合安置建議的比例為 66%。

表 2-1：95 年 1-12 月台北縣職評成果報告（一般個案部分）

項目	合計	百分比	安置建議	小計	單項百分比	備註說明
一般性 就業	4	1.4%	符合	1	25.0%	
			不符合	3	75.0%	2 人個案健康惡化，暫不工作；1 人已登記求職，待業中。
支持性 就業	102	34.7%	符合	69	67.6%	54 人已成功就業。25 人已連結支持性資源但尚未媒合到適合職缺
			不符合	33	32.4%	2 人在家幫忙無就業打算；2 人無適合職缺；2 人拒配合就服員輔導職種；4 人自行求職成功；3 人個案或案家無就業意願；3 人欲自行求職，不需就服員介入；1 人已安置職訓；1 人案母要個案參加職訓；1 人個案失聯；4 人庇護工場預計 6 個月內進行轉銜；1 人要升學；2 人個案工作態度不佳且家庭支持系統不足；2 人因支持性就服案量滿，排隊等待中；1 人無機構服務；1 人案家無法提供就業支持；2 人醫療或休養；1 人個想留庇護職場，不願至一般職場工作。
庇護性 就業	138	46.9%	符合	98	71.0%	
			不符合	40	29.0%	3 人無適當資源；1 人回家休養；2 人接受職訓；6 人個案或案家缺乏就業動機；10 人欲自行求職（因庇護薪資過低、能力退化、鄰近無庇護資源等）；5 人身體問題，暫無法就業；1 人因轉介人員離職，目前無人服務轉銜；1 人因搬家，暫不就業；1 人照顧案父暫不就業；1 人無法適應庇護工場，續留工作坊；2 人支持性就業；1 人進入職前團體；1 人個案失聯；1 人個案缺乏交通能力；2 人行爲問題嚴重，庇護職場無法接受；2 人休養治療中。
職業訓 練	23	7.8%	符合	23	100.0%	
			不符合	0	0%	

（續下頁）

表 2-1：95 年 1-12 月台北縣職評成果報告（一般個案部分）（續）

項目	合計	百分比	安置建議	小計	單項百分比	備註說明
就養	10	3.4%	符合	4	40%	
			不符合	6	60%	2 人案家自行找尋適當資源；2 人因案家考量經濟與交通，故不願進入日照機構；1 人案家不願個案進入復健中心；1 人在家休養。
其他	17	5.8%	符合	16	0%	5 人爲結案報告，故無安置建議；2 人爲單項能力評估，故無安置建議；2 人建議持續就醫治療；1 人增加動機後再媒合；1 人建議進入工作坊；3 人建議進入職前團體；2 人升學。
			不符合	1	0%	1 人建議居家就業，但個案排拒伊甸服務
總計	294	100%	總計	294		

資料來源：95 年台北縣職評成果報告。

表 2-2：95 年 1-12 月台北縣職評成果（一般個案部分）：符合與不符合報告建議摘要統計

一般個案統計	人數	百分比
符合報告建議	211 人	72%
不符合報告建議	83 人	28%
總計	294 人	100%

資料來源：95 年台北縣職評成果報告。

表 2-3：95 年 1-12 月台北縣職評成果報告（學校個案部分）：
第 4 次追蹤完成安置型態統計表*

項目	合計	百分比	安置建議	小計	單項百分比	備註說明
一般性 就業	0	0.0%	符合	0	0.0%	
			不符合	0	0.0%	
支持性 就業	63	51.2%	符合	43	68.3%	33 位就業成功；10 位已連結支持性就業資源，但尚未媒合到適當職缺
			不符合	20	31.7%	13 位預計升學或已就業；2 位個案失聯；1 位自家工作；2 位自行就業；1 位搬至南部；1 位庇護性就業
庇護性 就業	55	44.7%	符合	22	40.0%	
			不符合	33	60.0%	2 位就醫或休養中；7 位支持性就業；2 位家長尚評估是否就業；1 位職前團體；4 位個案失聯；2 位不放心個案外出工作；1 位家長未決定安置型態；1 位就學；1 位休養中；12 位資源不足(7 位交通問題、3 位庇護工場額滿，未有適合職場、1 位轉銜中、1 位未連結到適合職場)
職業訓 練	0	0.0%	符合	0	0.0%	
			不符合	0	0%	
就養	5	4.1%	符合	1	20%	
			不符合	4	80%	1 位資源不足(交通因素)；1 位家長考慮安置型態；2 位家長不放心外出
其他	0	0.0%	符合	0	0%	
			不符合	0	0%	
總 計	123	100%	總 計	123		

* 為確實追蹤身心障礙學生在離校後之安置狀況，在學生畢業後進行第 4 次追蹤，因學生畢業後之安置牽涉職評過後在校期間校方之輔導成效、家長之意願、及地區生態條件影響，且畢業後安置之時間距報告完成時間可能長達 8—12 個月，故符合報告之安置建議比例較低。

資料來源：95 年台北縣職評成果報告。

表 2-4：95 年 1-12 月台北縣職評成果報告（學校個案部分，第 4 次追蹤完成安置型態）：
符合與不符合報告建議摘要統計

學校個案統計	人數	百分比
符合報告建議	66 人	54%
不符合報告建議	57 人	46%
總計	123 人	100%

資料來源：95 年台北縣職評成果報告。

表 2-5：95 年 1-12 月台北縣職評成果報告（一般個案與學校個案部分）：
符合與不符合報告建議摘要統計

一般個案與學校個案統計	人數	百分比
符合報告建議	277 人	66%
不符合報告建議	140 人	34%
總計	417 人	100%

資料來源：本研究自行整理自 95 年台北縣職評成果報告。

三、部分國家或地區身心障礙者職業輔導評量（含職業重建）服務的發展歷程

（一）美國

自 20 世紀初至今，美國已陸續制頒許多和身心障礙者職業重建有關的重要立法，使身心障礙者職業重建體系已發展為一完整連貫的服務系統。其中，1973 年的復健法案 (Rehabilitation Act) 對於現今的服務影響最大，因為它倡議個案要參與擬定個別化職業重建計畫，法定將重度身心障礙者列為優先服務的對象，保障個案的公民權，包括公平就業、無障礙空間、定額雇用、接受服務等權利，補助開辦職業訓練與開發身心障礙者的就業機會，以及設立國家級的身心障礙與復建研究機構 (National Institute on Disability and Rehabilitation Research) (Peterson & Aguiar, 2004)。我國現行的身心障礙就業政策基本上尚未超越美國 1973 年的復健法案的精髓。

在美國各州均有其職業重建部門 (Division of Vocational Rehabilitation, 簡稱 DVR)，有的是獨立部門，有的是與其他部門 (如教育、福利、勞工單位) 合併。政府的 DVR 都會和許多民間職業重建單位簽約，委託其進行職業輔導評量、提供支持性就業、或評量後再轉介相關的心理、醫療復健或職業教育及訓練單位，必要時還會不定期針對特殊個案召開跨專業間的小組諮商會議 (Rehabilitation Resources Bureau, 1996)。以美國威斯康辛州為例，在 2007

年 6 月時職業輔導評量的委託價格的如下：使用標準化測驗工具進行評量、並完成一份完整的報告，付費\$US400（2007 年 7 月 1 日以後將上升為\$US450）；使用工作樣本進行評量、並在 5 天內完成一份完整的報告，付費\$US600（2007 年 7 月 1 日以後將上升為\$US700）；使用現場試作進行評量、並完成一份完整的報告，付費\$US600（2007 年 7 月 1 日以後將上升為\$US700）。機構在提供以上的職評服務時，必須要先經過該州職業復健部門的授權，方能進行，不然無法獲得費用。而機構若欲提供超過 100 哩以上的外展職評服務時，在超過 100 哩以上的哩數，可獲得每哩\$US 0.75 的補助。最後，如果機構職評員所撰寫的職評報告經威斯康辛州職業復健部門審核後，無法適當地滿足案主的需求，則威斯康辛州職業復健部門可以減少提供原本訂定的委託補助金額（Wisconsin Vocational Rehabilitation Knowledgebase, 2007）。

美國的職業輔導評量重視從多元且整合的角度來評量個案的能力、興趣與需求，其內容必須涵括個案之興趣、價值觀、氣質、工作相關行為、性向與技能、身體的能力、學習型態及訓練需求等（Lee, Taylor, & Rubin, 1995）。以美國 Hiram G. Andrews 職業重建中心（The Hiram G. Andrews Vocational Rehabilitation Center）之職業輔導評量實施過程為例（Levinson, 1994），該中心的職業評量人員為跨學科的組成成員，包括四個職評員、一位碩士學位的職業諮商師、一位領有證照的臨床心理師及三位諮商助理，提供為期兩週的職業輔導評量（vocational evaluation）。當個案進入職業評量中心，該中心會先以測驗的方式初步瞭解當事人，第二步則開始收集與該當事人相關的心理、教育、醫療資訊並結合其身體檢查及閱讀能力評量的結果，將當事人經過小組中一對一的職評工作後，此跨領域小組的成員將發展出一份書面的個別化復健計畫（Individualized Written Rehabilitation Plan, IWRP），此計畫書將寄送至當事人就讀學校的教師與輔導人員。

1998 年美國復健法修正案中，亦提到職業輔導評量的內容應包括：

1. 人格、興趣、社交技巧、智力與相關之功能能力、教育成就、工作經驗、職業性向、個人與社會調適、以及潛在就業機會的評量。
2. 會影響個人就業與復健需求之醫學、精神、心理、及其他職業、教育、文化、社會、休閒與環境等因素之評量。
3. 個人工作行為形態之評量，學得職業技能與發展工作態度、工作習慣、工作耐力、以及獲致成功的工作表現之社會社會與行為形態所需服務之評量。
4. 在工作試做期間（含訓練與支持），應定期評量個案在工作情境中的表現，以探索其

從事該工作潛能 (Sitlington, Clark & Kolstoe, 2000; 陳明顯, 2004)。

在美國，聯邦與各州皆有法律明令規定公立中等學校必須將職業輔導評量列入特殊需求學生之生涯發展及職業訓練的部分工作 (Kelly, 1993)。但是聯邦與各州並無明確的法令規定要求職業輔導評量的時間及個案的負荷量，因此各州的作法會有所不同。例如：維吉尼亞州，因評估單位每週工作時數有限，因此每次評量必須連續進行四小時，而無總時數的規定。愛荷華州的職業復健部門 (DVRS) 認為應該視個案需要安排評量時數，但總時數不得超過九十小時 (陳明顯, 2004)。而根據 Brown, McDaniel, & King (1995) 的研究中發現，僅有 2.7% 的單位進行整整為期二週的職業評量過程，但約有 95% 的單位則不足二個禮拜，平均約為十天左右。

在美國的大學有相關科系培訓從事復健工作的專業人員及研究人員，包括復健諮商師與職業評量師等。其各州職業復健部門 (如 Division of Vocational Rehabilitation) 中皆有合格的復健諮商師來負責個案管理與相關工作，包括：接案晤談、初步需求評估、協調職業評量師，或其他專業人員進行個案就業能力及身心目的評量，最後再彙整各項結果與個案共同擬定個別化復健計畫 (Individualized Written Rehabilitation Plan, 簡稱 IWRP)，並根據計畫內容安排個案進一步的服務 (花敬凱, 1988)。

(二) 英國

英國的身心障礙者職業重建服務最早起源於十九世紀初，是從協助視障者就業之慈善事業開始；後來在 1910 年代，成立了肢體障礙的庇護工場；而到了 1920~1930 年代，更有身心障礙軍人職業重建中心的設置 (蔡宏昭, 1986)。不過在英國早期的職業重建服務措施，多為隔離式的職業訓練與隔離式的職業重建中心 (Employment Rehabilitation Centers, ERCs) 所提供的特殊的職業能力評量與就業服務，在當時並未深入考量工作本身所需具備的多元能力，或工作環境可能有的調整變化。因此身心障礙者被訓練成以手動操作為主且從事社經地位低的工作，結訓的學員不但就業率低，能持續就業的時間也短。而從 1998 年開始，因著整個社會及法令政策對於障礙的概念轉變，英國政府推動以「工作準備」(work preparation) 作為職業重建方案的基礎，也就是說：由公立就業服務中心 (job centre) 的障礙者就業服務員，或是協同民間的障礙者就業服務機構，共同運用政府在此方案上的經費補助，在職能評估的時候，

與障礙者共同討論決定未來的就業方向。運作方式是和雇主談好，讓障礙者去試作幾天到幾週的兼職或全職工作皆可。在試作期間障礙者可持續領取障礙生活津貼，雇主不必負擔薪資。所以障礙者可以依照其個別需求，在實際的工作環境中獲得所需的各項職業重建服務（Wang, 2001；王育瑜，2003；王雲東，2005）。

其次，對於英國職業重建制度中的職業輔導評量，過去依據 1944 年所制訂的障礙者就業法令〔Disabled Persons (Employment) Act 1944〕，乃是由專業人員在脫離環境脈絡的情況下，對於障礙者進行靜態的職業輔導評量。透過職業輔導評量，將障礙者分類為適合競爭性就業者與適合庇護性就業者兩個類型，而提供以不同的就業促進方案。但從 1990 年代開始，由於社會對於障礙的觀念逐漸改變、環境的障礙漸漸受到重視，因而 1990 年代的職業輔導評量也轉變成除了障礙者能力的評量之外，同時著重環境的評量。因此，就業服務中心的就業服務員，往往會會同職能治療師以及工程師，一同到工作現場評量工作環境可以如何調整，以使得障礙者得以於其中工作。也就是說，英國的職業輔導評量是採用動態觀點來考量障礙者的職業能力，專業人員不會用很短的時間就判定障礙者的職業能力，而是必須經過各種評量工具的使用、工作的試作、以及各種就業措施的嘗試運用之後，才會慢慢了解並判斷一個障礙者的職業能力；其基本邏輯就是認為：障礙者的職業能力是可能可以藉由適應和學習逐漸養成。此外，所謂環境評量可能包括：障礙者所需的輔助器材、設備，也可能是各種工作調整，類似台灣「職務再設計」的部分。而會有這樣的作法事實上是牽涉到英國對於障礙的定義與價值觀；基本上英國認為障礙是在個體與環境互動過程中所產生，所以在一個社會中障礙與否，絕非單純個體的因素，環境也扮演了非常重要的角色。因此在 1995 年才會通過「反障礙歧視法」，將身心障礙的課題視為公民權的議題（Bergeskog, 2001；Department for Education and Employment, 1998；王育瑜，2003；王雲東，2005）。

此外，英國的職業輔導評量服務，可能是由公立的就業服務中心或是民間的非營利障礙團體所提供，而由政府補助其所需經費。若是職評服務是由公立的就業服務中心所提供，則障礙者不需付費，但是若職評服務是由民間的非營利障礙團體所提供，則障礙者可能需自行付一部分費用來購買服務，付費金額通常視這些民間團體得到政府的經費補助多寡而定（王育瑜，2003；王雲東，2005）。

(三) 澳洲

澳洲的職業輔導評量並非被獨立出來單獨處理，而是建構在整個身心障礙者職業重建體系之中。在澳洲的身心障礙者職業重建體系，主要是由其中央部會之就業暨職場關係部 (DEWR)負責規劃，再委由人文服務部 (DHS) 的聯合服務中心 (Centrelink)、聯邦職業重建服務部門 (CRS) 及相關民間團體執行。DEWR 在全澳洲各地共有 235 個委託服務據點，原則上每次服務契約期間為 3 年。除規劃及委託外，並依所建之資訊系統按執行進度給付各項委託服務費用。

自 2005 年起 DEWR 支付委外單位經費的計算方式，改採依服務個案數計價 (據身障者服務委外單位估計，提供每一個案的經費每年約為澳幣 5,000 元，約為新台幣 125,000 元)，致各委外單位服務案量隨之增加約 30%，目前正規劃將新增的 30%業務委外辦理。此外，據統計資料顯示，2004-2005 年間所輔導之 46,003 個個案中，各障礙類別所佔的比率為：心智障礙 26.8%最高、精神障礙 24.5%次之、肢體障礙 19.4%再次之、學習/注意力缺陷障礙 10.3%、聽力障礙 4.4%、神經障礙 4.1%、視力障礙 3.8%、後天性腦傷 3.5%、自閉症 2.3%、語言障礙 0.4%、與耳聾/全盲 0.4%等。值得注意的是：澳洲政府並未核發身心障礙手冊，因此求職者只要經過專業的評估認定為有障礙者，即屬之，此與國內現行作法不同。此外，個案所從事的工作，各職業所佔的比率為：擔任專業人員、經理和管理員者佔 37%，擔任職員、銷售和服務工作者佔 30%，另 33%是擔任零售、製造和運輸工作者。

另外，對於澳洲的身心障礙職業重建詳細內容，以澳洲唯一的公立身心障礙職業重建服務單位 CRS 為例，係由專業團隊的方式來提供服務，團隊成員包括有復健諮商師、職能治療師、物理治療師、心理師、社會工作者、言語病理學家、康復顧問及就業專家等。其服務的範圍包括：返回工作計畫 (復健計畫)、初步復健評估、職業輔導評量 (功能評估)、職場評估、工作分析、職務調整建議、復健諮商 (完全需求評估與復健計畫)、教育/職業訓練、建議或協助就業安置與教導找工作技巧、復健報告、工作強化計畫、功能教育 (例如教育如何增進功能或避免再受傷)、評估輔具需求與組織輔具的製作等 (許靖蘭，2005)。

此外，自 1986 年起 CRS 以個案管理方式提供職業重建服務，個案管理員身兼專業服務人員及同伴的角色，發揮案主教育、鼓勵、協調、發現問題、辯護、提供建議、對外溝通協調以及訂定重建計畫的功能。而在職能重建過程中，個案管理員和案主是『合作夥伴』關係，兩者共同擬定出個別化的重建計畫，計畫中以協助案主能了解及管理自身的障礙、減少障礙所產生的影響、日常生活及求職上可能遇見的困難、建立技能及專長為主要內涵，以協助案主達成有效率且成功的職業重建目標。職業重建所需之時間則依案主狀況而定，一般約需 6 個月至 12 個月不等的時間。

另外，CRS 的服務對象包含雇主及職業重建求職者，對雇主的服務，主要是提供與職場保健及職場安全有關之各項專業評估及改善；而其他所服務的求職者中，普遍具有下述 2 項主要特質：(1)長期失業者(失業時間長達 2.5 年)；(2)多重障礙者為多數，其中合併有心理衛生問題 (mental health) 的案主即佔了 60%。在職業重建之服務成效方面，CRS 每年協助之求職者約有 4 萬位，其中有 50%的案主成功就業，穩定就業者高達 38%，效益與成本比為 30 比 1，而 96%的轉介單位人員滿意 CRS 所提供之服務，且案主滿意度可達 89%。值得注意的是：澳洲政府並未對企業雇主課以定額僱用之強制規定，而是藉由強化雇主社會責任與企業形象，使雇主主動提供就業機會予身心障礙者或職災致殘之勞工。因此還能達成上述的職業重建服務成效，尤為難得 (郭淳芳等，2007)。

此外，過去澳洲的聯合服務中心 (Centrelink) 對於接受殘障福利金 (Disability Support Pension, DSP) 的謀職者，首先會建議：障礙者若在兩年內未接受過職業能力評估，則必須先接受評估，且在評估過其能力可以接受就業服務時，就會將其所領取的殘障福利金停止，而改以就業相關補助與服務來提供障礙者協助，然而其方法中亦明定，障礙者是否接受此服務為自願行為，故是否為了就業而接受評估，且可能導致殘障福利金停發的狀況，都在說明時作了權力義務告知，若個案能同意，則進入評估流程。

但澳洲在 2005 年 5 月 10 日發佈了新的殘障福利金 (DSP) 領取辦法，宣佈自 2006 年 7 月 1 日起，DSP 的領取方式有了變革，澳洲政府為了鼓勵障礙者就業，因此提出了希望有工作能力的障礙者能夠就業的服務。障礙者首先會透過職業能力評估，了解是否可在無須支援的情況下每星期工作最少 15 小時？或是在需要協助與培訓下，兩年內可以無需支援而有能力每星期工作最少 15 小時？若障礙者的情況是肯定的，則 DSP 將會被取消，而轉變為更積極的

就業服務。然而，對在 2005 年 5 月 10 日前申請到 DSP 的障礙者而言，則依然適用於前段所述之為非強制性接受就業服務與職業能力評估的個案 (Australian Government Centrelink, 2007)。

由此可見，澳洲不但將職業能力評估 (JCA) 視為協助障礙者就業的工具性服務，也用來作為篩檢出可就業障礙勞動者，以及決定福利發放內容與方式的服務，是屬於有強制性且具公信力的服務內容與「依據」，擔任了福利是否發放或取消的把關角色，當然此制度轉變的背後因素最主要也是希望能將有限福利資源發揮出最大效益 (Australian Government Job Capacity Assessment, 2007)。

(四) 香港

香港的職業輔導評量做法，主要是仿英國的制度，其中規定地方政府必須提供身心障礙者必要的評量以了解每一位身心障礙者的服務需求 (Cooper & Vernon, 1996)。至於職業輔導評量的權責單位在香港是由職業訓練局為主管單位，同時亦是受理執行職業輔導評量的單位 (公辦公營)，身心障礙者可直接向職業訓練局申請職業評估服務；也就是說，身心障礙者可以不必透過轉介或派案的方式，就可以接受到職評服務。當然職評報告的結果主要也是提供身心障礙者了解本身的就業相關能力與適合安置的方向等資訊 (陳明顯，2004)。

而香港職業輔導評量內容可概分為兩大類，第一類為提供所有身心障礙者識別自己在工作、訓練或再訓練方面的潛能、傾向及興趣與限制的「綜合職業評估」，每個綜合職業評估所需的時間為期 3 週。第二類是特別為庇護工場個案，以及特別為就讀特殊學校畢業班之十五歲以上肢體傷殘、聽覺受損及視覺受損學生而設計的「專項職業評估」；對於專項職業評估來說，智障者所需的職業評估時間為期三天，而肢體傷殘、視障和聽障者則會參加為期一週的職業評估。每位受評者必須完成整個評估程序，包括：體格評估、心理及教育評估、工作評估等。此外，專項職業評估的內容則包括：學術水平測驗、工作能力及表現觀察、職業興趣評估及手眼協調及靈活性等 (陳蘇福華，2000；香港康復計劃方案檢討工作小組，2005)。

根據陳蘇福華 (2000) 的看法，香港職業評估服務在設施及制度上已頗具規模，其採用的評量設施是多元化的，並引用外國的評估器材，加以修訂成適合港人文化的測試工具，並

建立港人所使用的「常模」。此外，香港的職業評估服務是依循國際既定的職業評估程序，集合不同康復專業人員的意見，以綜合專業評估小組的方式進行。評估小組的成員包括一名醫管局高級醫生、一名勞工處展能就業主任、殘疾人士職業訓練組主管、特殊教育專家、助理社會工作主任、職業治療師、註冊護士、評估工作導師等。透過職業評估服務，可獲得有助於為個別殘疾人士制定就業計劃的重要資料，例如有關殘疾人士在公開市場就業，以及接受輔助就業、庇護工場和職業訓練的潛能等相關資料（香港康復計劃方案檢討工作小組，2005；觀塘技能訓練中心，1996）。

此外，香港為解決殘疾人士所面對的交通問題，尤其是行動有困難者，職業評估服務分別會在觀塘技能訓練中心、屯門技能訓練中心及薄扶林技能訓練中心，為有需要的殘疾人士提供評估服務。同時面對庇護工場工友對評估服務的需求，自2001年2月開始，職訓局亦推行外展評估服務，到庇護工場進行職業評估。此外，部份特殊學校當得悉此項外展服務後就提出相同需求，職業評估服務人員基於有限資源條件下，於2003年4月首度嘗試以外展形式為2所特殊學校提供外展職業評估服務，並更進一步於2004年5月期間為5所特殊學校提供外展職業評估服務（香港康復計劃方案檢討工作小組，2005）。在這幾年的努力之下，香港的職評案量如表2-6所示：

表 2-6：香港的職評案量 (2000/2001 – 2004/2005)

	2000/2001	2001/2002	2002/2003	2003/2004	2004/2005
綜合職業評估人數	148	177	165	216	# 188
專項職業評估人數	836	1240	823	859	# 783

截至二零零五年七月中。

資料來源：香港職業訓練局統計。

（五）小結

從上述四個國家和地區的職評發展經驗可以看出：美國和澳洲是採取個案委託的方式，英國是採取補助的方式，而香港則是採取公辦公營的方式。因為不同國家和地區的國情、文化與社會制度等均不相同，因此很難遽下定論說孰優孰劣、利弊為何。不過這四個國家與地區的下列作法，確實是值得我們學習與效法借鏡的：

1. 美國、澳洲與香港均強調透過跨領域專業團隊的方式來提供職評服務，而美國與澳洲更強調使用個案管理方式、與個案共同擬定個別化復健計畫，並根據計畫內容安排個案進一步的服務。
2. 澳洲的職業輔導評量強調建構在整個身心障礙者職業重建體系之中，而非單獨處理，也就是說澳洲的職評工作與工作津貼、職業陶冶、職業訓練等有配套，且這樣的服務內容是廣泛性而非僅針對障礙者，也就是針對個案去做促進就業，而非僅認定障礙者才需要協助。而且澳洲的資料顯示，接受就業服務的障礙者是必須負起責任，若使用了資源卻不願意就業，或是評估被認定具備就業能力卻不願意接受訓練，是可能須接受刪減補助或津貼福利等罰則的，可見澳洲的職評是一個比較全面性連結的，且與身心障礙者福利津貼的發放上有密切的連動，可以相對節省資源。
3. 香港的職評服務是依循國際既定的職評程序，同時其施測工具大多已建立港人所使用的「常模」，這點值得國內持續努力。此外，香港的職評中心不但有多點可提供職評服務，同時亦有外展服務，因此對於個案接受職評服務的可近性來說，是提供了非常大的幫助。

四、台灣身心障礙者職業輔導評量服務的發展歷程

台灣自民國 86 年身心障礙者保護法修正通過後，有關促進身心障礙者就業之有關服務便由勞政體系負責。因此，凡是與就業相關的法規制定，皆隸屬行政院勞工委員會之權責，而職業輔導評量工作的中央權責單位便是行政院勞工委員會職業訓練局，在地方則是縣市政府的勞工局為主管單位（陳明顯，2004）。

而我國在「身心障礙者職業輔導評量辦法」第五條中清楚的說明，職業輔導評量應依下列程序進行：

- 1、 根據接案晤談結果和個案基本資料，作初步就業目標相關因素分析，以擬定個別化職業輔導評量計畫。
- 2、 針對個案個人、潛在工作環境及個人與工作適配性進行評量，必要時轉介或邀集有關之專業人員如就業服務、特殊教育、個案管理、就業輔具服務、心理衛生、物理治療、職能治療及其他相關專業等人員，以團隊方式進行協商或安排有關之評量。
- 3、 彙整各評量單位所提供書面之評量結果或過去之診療紀錄，教育資料等，並視需要召開專業小組評量會報。
- 4、 根據評量結果撰寫職業輔導評量報告，並對後續個別化服務計畫提出具體建議。
- 5、 個案經評量得到安置後，若由就業服務員或個個案管理員發現個案有再評量之需要時，得申請後續之評量。』

因此根據上述職業輔導評量相關法規的規定，在台灣最早於民國 88 年由台北市勞工局與高雄市勞工局博愛職訓中心開始辦理職評。高雄市的作法係採公辦公營方式⁴；而台北市則為個案委託方式（當時每小時委託經費 300 元，屬試辦性質），並於民國 90 年正式開辦（當時晤談及標準化測驗每小時委託經費 400 元、情境評量與工作試做每小時委託經費 200 元）。其後台北縣亦於民國 92 年正式開辦職評，採公辦民營方式⁵，最早是由育成跟伊甸兩家機構來共同經營職評中心，後來從九十三年開始，透過公開招標的方式，由育成一家機構單獨經營台北縣的職評中心至今。另外，在其他全台灣大部分的縣市（除台北市、台北縣、高雄市以外），都是根據民國 92 年所通過的「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」，獲得勞委會職訓局所委託給各縣市的承接機構每年最高 150 萬元（其中包含百分之五之直轄市、

⁴ 截至目前為止，高雄市仍是台灣唯一採取公辦公營方式辦理職評的縣市。

⁵ 截至目前為止，台北縣仍是台灣唯一採取公辦民營方式辦理職評的縣市。

縣市政府行政作業費及百分之十之執行單位行政管理費)的經費來辦理職評⁶。當然因為各縣市有能力接受委託的機構其數目與意願不同⁷，同時各縣市職評的需求量也不同，因此各縣市開辦職評的時間也略有出入。大體來說，在「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中，規範了職評的服務對象為：

- 一、高三應屆畢業生之就業轉銜，有就業意願，經評估需要職業輔導評量者。
- 二、職業訓練單位之受訓學員，有就業意願，經評估需轉介提供就業需求、就業安置選擇之考。
- 三、醫療復健穩定，有就業意願之個案者，經評估需要職業輔導評量者。
- 四、就業服務單位之個案，經評估需要職業輔導評量者。

⁶ 「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」規定，每年委託每一執行單位總額最高一五〇萬元的經費撥補方式，其標準如下：

一、執行職業輔導評量部分：付費標準以每位個案評量時數計算，每小時服務單價四百五十元整，其中各紙筆測驗合計時數不得超過十八小時，各工作樣本合計時數不得超過二十小時，各情境評量與現場試做合計時數不得超過二十四小時，每位個案評量總時數以不逾五十小時為原則（含撰寫評量報告時數）。

二、購置評量工具部分：八十萬元額度內視需要購置。

(一) 測驗工具：由執行單位就下列九類項目工具購置之：職業興趣類、認知類、智能類、適應行為類、性向類、學習成就類、人格類、情緒類及情境評量類。

(二) 工作樣本：由執行單位就下列工具購置之：Jacobs 職前技巧評量、VIEWS 工作樣本、Minnesota 手功能測驗、VALPAR-9 全身關節角度動作、T-PAL 工作樣本組、FCA-功能性生理能力評估工具系列及其他必要工具等（以具備國內常模者優先採購）。

(三) 所購置之工具所有權為當地直轄市、縣市政府。

(四) 所購置之工具以不重複為原則。

三、執行單位之行政管理費包含督導出席與交通費、保險費、個案誤餐費、職業輔導評量人員旅運費、現場試做廠商指導費及其他與職業輔導評量工作有關費用。

⁷ 在「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中規定，職評執行單位應具備之條件為：

一、經核准立案之下列單位之一者：

(一) 財團法人：其捐助章程明訂辦理身心障礙者就業促進相關事項者。

(二) 社團法人：其組織章程明訂辦理身心障礙者就業促進相關事項者。

(三) 公私立學校、醫療機構：辦理身心障礙者就業促進相關事項，經報請各該主管機關核備者，併附主管機關核備之證明文件。

二、應具備符合資格之專任（可兼辦）職業輔導評量人員二人以上，曾接受職業輔導評量專業訓練一百六十小時以上。

三、應具備專用之職業輔導評量空間至少六〇平方公尺。

五、庇護職場之員工，階段性提供職業輔導評量，評估職場表現與進入支持性、競爭性職場之可能性。

六、因失業而再就業之個案，經評估需職業輔導評量者。

而其服務流程及時程，均依據身心障礙者職業輔導評量辦法第六條的規定（詳見附註一）。此外，在服務量的部分，「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中規定：「每一直轄市、縣市得視需要委託符合資格者擔任執行單位，每一執行單位每年評量三十個個案為原則，並按件計酬。」

參、研究方法

一、研究設計

本研究為針對台北市身心障礙者職業輔導評量服務成效與模式所作的初探性研究，希望能透過各種量化與質性研究方法，來回答下列兩大研究問題：

(一) 台北市身心障礙者職業輔導評量服務成效為何？是否符合成本效能⁸？

在這一部分的資料蒐集，採用的方法有：學者專家座談會（希望藉此訂出指標）、次級資料統計分析、次級資料登錄與內容分析、以及電訪問卷調查等。期望透過各種客觀（為主）與主觀（為輔）的資料，來呈現出台北市歷年來的身心障礙者職業輔導評量服務成果。

(二) 台北市身心障礙者職業輔導評量服務未來可能的發展模式為何？

在此部分除了參考前一部分「台北市歷年來身心障礙者職業輔導評量服務成果」的分析之外，再加上文獻探討、焦點團體、與深度訪談等方法所蒐集來的資料，予以統籌彙整並由研究團隊歸納提出結論與建議。

二、研究對象、資料收集流程與分析方法

本研究採學者專家座談會、次級資料統計分析、次級資料登錄 (coding) 與內容分析、文獻探討、深度訪談與焦點團體等方法進行資料蒐集與分析，茲分述如下：

(一) 學者專家座談會：

藉由學者專家座談會（於 95 年 8 月 14 日召開，會議記錄詳見附錄一），擬定適切的職評成效指標（主要包括：身心障礙者的需求滿意程度指標、職評工具選擇與運用的適切性指標、轉介單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行指標、以及身心障礙者與轉介單位對於職評服務的滿意度指標等項），以作為後續登錄與進一步分析的基礎。

⁸ 因為本研究的外部性(externality)數據不易準確估計，因此為了簡化分析，僅考慮直接成本與效能(direct cost and effectiveness)；也就是說，在成本方面只考量直接加諸於參與者（即：接受服務之身心障礙者）的投入(input)或是參與者為參加此方案而必須放棄的獲得(gain, 即：機會成本)；而在效能方面只考量直接從參與者所產生的量化而非貨幣化的產出(output)或是參與者因參加此方案而減少的負面作為(Boardman, 1996; Elixhauser et al., 1993; Siegel et al, 1996; 王雲東、林怡君, 2004; 王雲東, 2007)。由於在本研究中機會成本(opportunity cost)數據不易準確獲得，因此予以忽略，所以本研究的成本其實是有所低估的。所以總結來說，本研究的成本係指政府部門對職評服務所投入的經費，而效能係指職評服務量(人次)。

（二）次級資料統計分析：

透過對台北市勞工局 90-94 年的「身心障礙者職業輔導評量服務」相關統計資料進行分析⁹，可以將歷年來職評服務案量數的變化、職評服務單位時間的成本、以及不同障別/障級身心障礙者接受職評的時間與成本等資訊求出。

（三）次級資料登錄與內容分析

本部分的工作內容包括下列幾個項目：

1. 委請職評員/資料處理員（詳細名單與資料見附錄三）將 92-94 年的職評報告書¹⁰中的建議部分登錄於台北市勞工局的「身心障礙者職業輔導評量服務」統計檔案中，並將 94 年對個案的追蹤調查報告¹¹亦登錄於此統計檔案中。從這兩部分的資料，研究者可歸納分析職評服務的成效、與轉介單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行等項。
2. 研究者將 90-94 年的職評報告書依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 10 份（所以 5 年共有 50 份），交由所有參與登錄的職評員¹²來作登錄試評；而後再召開學者專家與職評員共同參加的座談會（已於 95 年 9 月 14 日召開，會議記錄詳見附錄二），針對此 50 份問卷的登錄試評結果，進行討論以期能達成共識（修正後的職評員 percentage agreement 已達 80% 以上）、減少其後正式登錄評估時因登錄者不同而造成的誤差。在參與登錄的職評員已達成相當程度登錄共識的情況之下，將 90-94 年的職評報告書再依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 40 份（所以 5 年共有 200 份¹³）進行正式登錄評估。
3. 在正式登錄評估時，參與登錄的職評員要將所抽樣到的職評報告（90-94 年）依其內容重點¹⁴與前述指標登錄（評估）¹⁵於 SPSS 14.0 統計軟體中。而後研究者將根據職評員所登錄（評估）的資料進行進一步的分析，可以將「職評工具選擇與運用是否適切」與「職評報

⁹ 因為 90 年台北市勞工局正式開辦「身心障礙者職業輔導評量服務」，同時從此以後其數據資料也較為完整。

¹⁰ 因為 92 年以後學者專家督導團成立，所以職評報告的專業水準與效度等也有所提升，故而僅補充登錄 92 年以後的建議部分。

¹¹ 台北市勞工局的追蹤調查報告從 94 年才開始執行與完成。

¹² 所有參與登錄的職評員均具備職評 160 小時訓練證書，且相當資深，詳細名單與資料見附錄四。

¹³ 當 $\alpha = .05$ & effect size = medium 時，若樣本數為 200，則統計考驗力 (power) = 0.95。

¹⁴ 內容重點部分包括：案主基本資料（含：性別、年齡、教育程度、障別、障度、致障原因、致障時間、婚姻狀況、體能狀況、目前身體障礙狀況、目前醫療與服藥狀況、家庭狀況、職業相關經驗、案主主要需求、案主工作特性相關資訊等）、轉介目的、評量方式/工具的選擇、評量結果與安置建議等。若某些資料在台北市勞工局原有的資料庫中已具備者，則職評員不須重複登錄，只要檢查原登錄資料是否正確即可。

¹⁵ 評估結果均須登錄說明原因。

告之建議是否適切」等項得出；以深入了解 90-94 年職評報告書的品質是否有所差異？有無進步？身心障礙者之就業/安置需求與其所需相關就業/安置資源之供需情形為何？是否因障別或其他因素的不同而有所差異？

（四）問卷調查（電訪）：

研究者欲獲得 個案/轉介單位 的需求與對所接受職評服務的滿意度，因此特參考台北市政府勞工局職業輔導評量的評鑑標準與職業輔導評量流程圖，設計出兩份問卷（分別針對 94 年接受職評服務的個案與轉介單位¹⁶）於 95 年 11 月至 96 年 1 月進行電話訪問調查。調查的訪員係由 7 位台大社工系同學在接受過完整訪員訓練後擔任，因此訪員間的一致性信度應可獲得保障。至於在效度方面，主要是透過專家效度的方式來實施，即邀請學者專家針對問卷的內容提出寶貴意見後加以修改而完成（電訪案主的問卷內容詳見附錄五，電訪轉介單位的問卷內容詳見附錄六）。期望藉由電訪結果了解：身心障礙者的需求是否獲得滿足？所需相關就業資源是否充足？以及身心障礙者與轉介單位對於職評服務是否滿意等項的資訊具體得出。

（五）文獻探討：

藉由文獻探討分析比較國內外各個身心障礙者職業輔導評量服務模式之差異與利弊得失，並據此擬定本研究之「焦點團體討論題綱」（詳見附錄七）與「半結構式深度訪談大綱」（詳見附錄八）。

（六）焦點團體：

1、成員：選取並邀請能提供豐富資訊的學者專家（2 次，一次 4 位出席、一次 5 位出席）、職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管（1 次，台北市 4 個職評單位共 4 人次）、職評員/職評督導（1 次，台北市 4 個職評單位共 4 人次）、轉介單位負責人/轉介單位就業服務部門主管【4 次，共 20 人次（台北市 7 人次、台北縣 5 人次、台中市 3 人次、與高

¹⁶ 只選擇 94 年的個案與轉介單位來加以施測，是因為考量受訪者應該還保有一些印象。至於若要問再早以前的事情，則擔心受訪者可能已淡忘，或是跟其他事件混淆而造成效度下降。

雄市 5 人次中)】、轉介單位轉介者【4 次，共 18 人次（台北市 5 人次、台北縣 5 人次、台中市 3 人次、與高雄市 5 人次）】、以及個案/家屬【4 次，共 17 人次（台北市 4 人次、台北縣 8 人次、台中市 2 人次、與高雄市 3 人次）】等共 16 場、72 人次參與，由研究人員根據之前研擬的「焦點團體討論題綱」帶領團體探討其認為職評應有的功能定位/目前接受職評服務的現狀與優缺點評析（是否滿足就業與安置需求），以及最適合台北市的職評模式等。

2、焦點團體會議記錄將進行內容分析，深入歸納分析重點並理解其意涵。

（七）深度訪談：

- 1、成員：由研究人員根據之前研擬的「半結構式訪談大綱」前往訪問中央勞委會職訓局、台北市、台北縣、台中市、與高雄市的勞工部門行政主管（負責職評業務者）各 1 人、共 5 位。其次研究者將前往訪問台北縣、台中市、與高雄市的職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管¹⁷各 1 人、共 3 人，與訪問台北縣、台中市、高雄市的職評員/職評督導各 1 人、共 3 人，所以深度訪談總共訪問 11 人。其目的係希望能深入了解受訪者/單位認為職評應有的功能定位、職評服務的現狀與優缺點評析、以及最適合台北市的職評模式等。
- 2、訪談內容先轉為逐字稿，再進行後續深入內容分析。

¹⁷ 因為該三縣市均只由一個機構/中心負責執行職評業務，所以就由該機構/中心的負責人/就業服務部門主管代表接受訪談。

肆、研究結果

一、台北市身心障礙者職業輔導評量服務成效

(一) 職評成效指標：

目前台北市勞工局對於身心障礙者職業輔導評量服務的效益評估方式，主要是透過每年接受職業輔導評量的案量數、轉介單位與個案對於職業輔導評量報告的運用情形、以及轉介單位與個案對於職業輔導評量服務的滿意程度等方面來進行。根據第一次學者專家座談會的共識決議，除了肯定上述效益評估方向的基本原則之外，並決定：(一) 使用 94 年度職評追蹤報告與原本該個案職評報告建議部分加以比較分析，作為評估「轉介單位與個案對於職業輔導評量報告的運用情形」項目的方式與根據；(二) 台北市勞工局雖然要求職評單位每年均須執行對轉介單位與個案對於職業輔導評量服務的滿意程度調查，但是由於職評執行單位與滿意度調查單位為同一機構，難免予人「球員兼裁判」之感受，同時調查的結果其效度也可能受到影響（受訪者未必「敢」把真實意見表達）。因此學者專家座談會決議將由本研究團隊以自編問卷電話訪問調查的方式，針對 94 年接受職評服務的個案與轉介單位進行調查，以作為評估「轉介單位與個案對於職業輔導評量服務的滿意程度」項目的方式與根據；和(三) 針對 90—94 年被抽取的 200 份職評報告進行深度評估與使用工具分析，以釐清職評報告目前的「品質」如何？（此亦視為職評服務的成效指標）研究者將根據分析的結果提供建議：究竟應將職評報告中的建議視為職業重建服務安排上的參考？或是實施依據？

(二) 90-94 年台北市身心障礙者職業輔導評量服務的執行成果：

1. 90-94 年接受台北市身心障礙者職業輔導評量服務個案的基本資料統計與交叉分析：

在接受職評服務的個案基本資料方面，自 90-94 年均大致維持男女比 6：4 的狀況（詳見表 4-1）；均以 16~25 歲者人數最多，其次是 26~35 歲（詳見表 4-2）；均以高中職為最多（均超過半數，詳見表 4-3）；均以未婚為最多（占 8 成以上，詳見表 4-4）。在障別與障度方面，接受職評服務的個案自 90-94 年均以智障為最多，其次是肢障與精障（詳見表 4-5）；同時自 90-94 年均以中度為最多，其次是輕度、再其次則是重度（詳見表 4-6）。

表 4-1：90-94 年接受職業評量服務之服務量統計（依性別分） 單位：人次

性別		年度		90	91	92	93	94	總和
		人次	百分比						
男	人次	515	553	343	328	329	2068		
	百分比	62.3%	60.0%	63.4%	64.3%	63.9%	62.4%		
女	人次	311	369	198	182	186	1246		
	百分比	37.7%	40.0%	36.6%	35.7%	36.1%	37.6%		
合計	人次	826	922	541	510	515	3314		
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

註： $\chi^2=3.816$ ，未達顯著。

表 4-2：90-94 年接受職業評量服務之服務量統計（依「接受職評時的年齡」分） 單位：人次

接受職評時的年齡		年度		90	91	92	93	94	總和
		人次	百分比						
16—25 歲	人次	403	438	251	232	201	1525		
	百分比	48.8%	47.5%	46.4%	46.0%	39.0%	46.1%		
26—35 歲	人次	219	248	153	154	157	931		
	百分比	26.5%	26.9%	28.3%	30.6%	30.5%	28.1%		
36—45 歲	人次	162	167	86	81	94	590		
	百分比	19.6%	18.1%	15.9%	16.1%	18.3%	17.8%		
46—55 歲	人次	38	62	46	33	52	231		
	百分比	4.6%	6.7%	8.5%	6.5%	10.1%	7.0%		
56—65 歲	人次	4	7	5	4	11	31		
	百分比	0.5%	0.8%	0.9%	0.8%	2.1%	0.9%		
合計	人次	826	922	541	504	515	3308		
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

註： $\chi^2=40.206$ ， $p<.001$ 。

4-3：90-94年接受職業評量服務之服務量統計（依教育程度分） 單位：人次

教育程度		年度					總和
		90	91	92	93	94	
不識字	人次	19	17	14	33	53	136
	百分比	2.3%	1.8%	2.6%	6.5%	11.1%	4.2%
小學	人次	21	21	22	24	30	118
	百分比	2.5%	2.3%	4.1%	4.7%	6.3%	3.6%
國中	人次	135	173	96	89	65	558
	百分比	16.3%	18.8%	17.7%	17.6%	13.6%	17.0%
高中職	人次	534	550	315	298	283	1980
	百分比	64.6%	59.7%	58.2%	58.8%	59.2%	60.5%
專科	人次	69	91	55	31	21	267
	百分比	8.4%	9.9%	10.2%	6.1%	4.4%	8.2%
大學	人次	46	68	38	31	26	209
	百分比	5.6%	7.4%	7.0%	6.1%	5.4%	6.4%
碩士	人次	2	2	1	1	0	6
	百分比	.2%	.2%	.2%	.2%	.0%	.2%
合計	人次	826	922	541	507	478	3274
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： $\chi^2=132.719$ ， $p<.001$ 。

表 4-4：90-94 年接受職業評量服務之服務量統計（依婚姻狀態分） 單位：人次

年度		90	91	92	93	94	總和
婚姻狀態	人次						
	百分比						
未婚	人次	714	762	419	415	358	2668
	百分比	86.4%	83.8%	85.5%	87.6%	88.8%	86.0%
已婚	人次	86	117	58	51	33	345
	百分比	10.4%	12.9%	11.8%	10.8%	8.2%	11.1%
離婚	人次	19	27	10	7	12	75
	百分比	2.3%	3.0%	2.0%	1.5%	3.0%	2.4%
分居	人次	4	3	2	1	0	10
	百分比	.5%	.3%	.4%	.2%	.0%	.3%
同居	人次	1	0	1	0	0	2
	百分比	.1%	.0%	.2%	.0%	.0%	.1%
其他	人次	2	0	0	0	0	2
	百分比	.2%	.0%	.0%	.0%	.0%	.1%
合計	人次	826	909	490	474	403	3102
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： $\chi^2=21.877$ ，未達顯著。

表 4-5：90-94 年接受職業評量服務之服務量統計（依障礙類別分） 單位：人次

障別		年度					總和
		90	91	92	93	94	
視障	人次	20	41	17	32	75	185
	百分比	2.4%	4.5%	3.1%	6.3%	14.6%	5.6%
聽障	人次	25	37	30	11	19	122
	百分比	3.0%	4.0%	5.6%	2.2%	3.7%	3.7%
語障	人次	3	10	3	7	1	24
	百分比	.4%	1.1%	.6%	1.4%	.2%	.7%
肢障	人次	197	218	117	66	54	652
	百分比	23.9%	23.7%	21.7%	13.0%	10.5%	19.7%
智障	人次	324	300	179	252	209	1264
	百分比	39.4%	32.6%	33.1%	49.5%	40.6%	38.2%
重器障	人次	23	26	9	8	5	71
	百分比	2.8%	2.8%	1.7%	1.6%	1.0%	2.1%
顏損	人次	4	2	2	1	0	9
	百分比	.5%	.2%	.4%	.2%	.0%	.3%
失智症	人次	0	1	0	1	0	2
	百分比	.0%	.1%	.0%	.2%	.0%	.1%
自閉症	人次	10	9	6	12	11	48
	百分比	1.2%	1.0%	1.1%	2.4%	2.1%	1.5%
精障	人次	142	191	111	52	94	590
	百分比	17.3%	20.7%	20.6%	10.2%	18.3%	17.8%
多障	人次	74	84	59	60	43	320
	百分比	9.0%	9.1%	10.9%	11.8%	8.3%	9.7%
癲癇症	人次	0	0	4	5	2	11
	百分比	.0%	.0%	.7%	1.0%	.4%	.3%
罕病（染異）	人次	1	2	3	2	2	10
	百分比	.1%	.2%	.6%	.4%	.4%	.3%
合計	人次	823	921	540	509	515	3308
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： $\chi^2=261.121, p<.001$ 。

表 4-6：90-94 年接受職業評量服務之服務量統計（依障礙程度分） 單位：人次

障度		年度		90	91	92	93	94	總和
		90	91						
輕	人次	279	343	207	163	134	1126		
	百分比	34.0%	37.2%	38.3%	32.0%	26.2%	34.1%		
中	人次	365	383	219	191	210	1368		
	百分比	44.5%	41.6%	40.5%	37.5%	41.0%	41.4%		
重	人次	132	144	87	123	134	620		
	百分比	16.1%	15.6%	16.1%	24.1%	26.2%	18.8%		
極重	人次	44	51	28	33	34	190		
	百分比	5.4%	5.5%	5.2%	6.5%	6.6%	5.8%		
合計	人次	820	921	541	510	512	3304		
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

註： $\chi^2=54.032$ ， $p<.001$ 。

2. 90-94 年提供台北市身心障礙者職業輔導評量服務機構的服務案量、成本效能等相關資料統計與交叉分析：

若將職評服務案量依照提供職評服務的機構來區分，則可得出表 4-7 的資料¹⁸；而若將職評服務時數與服務經費依照提供職評服務的機構來區分，則可得出表 4-8 與 4-9 的資料。

¹⁸ 由 91 至 92 年職評服務量銳減，可能的原因有二：（一）因為 90、91 年對於職評服務對象的資格較寬鬆，不論轉介單位是否登記為台北市的機構，抑或是 戶籍地址/居住地址 亦非台北市者均可列為服務對象。但自 92 年開始，即限制若 戶籍地址/居住地址 非台北市者，除非其轉介單位是台北市的機構，否則即不能成為服務對象；因此自 91 至 92 年，服務對象人數大幅下降。（二）職訓中心服務個案數自 91 至 92 年人數也大幅銳減（90 年 205 人次、91 年 299 人次、92 年 196 人次、93 年 167 人次、94 年 133 人次）或許是受到招生優先錄取順位的改變的影響，原本是身心障礙者經評估及甄試合格後優先錄訓，92 年之後則改為失業勞工優先錄訓，減低了身心障礙者報名參訓的意願。

表 4-7：90-94 年提供職評服務之服務案量統計（依職評機構分） 單位：人次

單位 \ 年度		年度					總和
		90	91	92	93	94	
勞工局職評組	人次	160	106	12	0	0	278
	百分比	19.4%	11.5%	2.2%	.0%	.0%	8.4%
第一	人次	84	101	66	93	88	432
	百分比	10.2%	11.0%	12.2%	18.2%	17.1%	13.0%
市療	人次	109	136	70	0	0	315
	百分比	13.2%	14.8%	12.9%	.0%	.0%	9.5%
榮總	人次	200	164	80	0	0	444
	百分比	24.2%	17.8%	14.8%	.0%	.0%	13.4%
伊甸	人次	137	161	96	126	145	665
	百分比	16.6%	17.5%	17.7%	24.7%	28.2%	20.1%
心路	人次	136	162	101	158	148	705
	百分比	16.5%	17.6%	18.7%	31.0%	28.7%	21.3%
育成	人次	0	91	116	133	134	474
	百分比	.0%	9.9%	21.4%	26.1%	26.0%	14.3%
合計	人次	826	921	541	510	515	3313
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： $\chi^2=964.970$ ， $p<.001$ 。

表 4-8：90-94 年提供職評服務之服務時數統計（依職評機構分） 單位：時

單位 \ 年度		年度					總和
		90	91	92	93	94	
勞工局職評組		1037	435	60	0	0	1532
第一		3632	2891	1060	1587	1751	10921
市療		2887	3350	1507	0	0	7743
榮總		8816	6468	2315	0	0	17599
伊甸		2034	2629	1848	2467	2791	11769
心路		5954	4917	2169	2629	2342	18011
育成		0	1107	1596	1918	2042	6663
合計		24360	21797	10555	8600	8926	74239

表 4-9：90-94 年提供職評服務之服務經費統計（依職評機構分） 單位：元

單位 \ 年度	90	91	92	93	94	總和
勞工局職評組	340400	15700	27000	0	0	383101
第一	1097200	1223225	476350	714150	787950	4298875
市療	842300	1331401	692800	0	0	2866500
榮總	3108800	5560964	1048838	0	0	6923137
伊甸	749000	1006200	918675	1109925	1256176	5039975
心路	1738999	2113350	977226	1183050	1053901	7066525
育成	0	485150	718200	863100	918900	2985352
合計	7876703	11735990	4859089	3870227	4016923	29563456

在成本效能分析的部分，從表 4-10 可看出：每位個案平均每年接受服務的成本（服務經費）自 91 年以來大致呈下降趨勢，顯示近年來（92-94）成本效能狀況是優於 90 與 91 年的。而在職評員每月合理服務個案量這個問題上，因為目前台北市勞工局在提供（核銷）職評經費時均是「依時計費」，與提供服務之職評員人數無關；而各機構又多以團隊方式提供職評服務，因此對於同一個個案的不同測驗項目可能是由不同的人來執行，因此造成不同職評員間服務案量與時數的差異非常大。在表 4-10 中雖然呈現出：每位職評員平均每月服務 1.8-2.7 個個案，但這樣的數值也僅供參考，未必能據此就推論出每位職評員每月合理服務的個案量就在這個區間。

表 4-10：90-94 年提供職評服務單位之成本效能分析（總表）

單位 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
服務個案人次	826	921	541	510	515	3313
職評員人數 ¹⁹	31	42	20	21	16	130
服務總時數（時）	24360	21797	10555	8600	8926	74239
服務總經費（元）	7876703	11735990	4859089	3870227	4016923	29563456
每個案人次平均每年接受服務時數	29	24	20	17	17	22
每個案人次平均每年接受服務成本（服務經費）	9536	12743	8982	7589	7800	8923
每位職評員平均每年服務個案人次	27	22	27	24	32	25
每位職評員平均每月服務個案人次	2.3	1.8	2.3	2	2.7	2.1
每位職評員平均每年提供服務時數	786	519	528	410	558	571
每位職評員平均每月提供服務時數	66	43	44	34	47	48
每位職評員平均每年提供服務成本（服務經費）	254087	279428	242954	184297	251058	227411

由表 4-11 可看出：在 90-94 年不同障別在接受職評服務個案平均每年接受的服務時數方面，以智障者與自閉症者為最高；而平均每位個案使用服務經費方面，也是智障者最高，其次是自閉症與失智者（詳見表 4-12）。

¹⁹ 90-94 年職評員人數統計，其實應為 70 人（有職評員任職超過一年以上）。而此處為考慮其後的「每位職評員平均每年提供服務時數」、與「每位職評員平均每年提供服務成本（服務經費）」等項在 90-94 年的每年平均值呈現，故以 90-94 年各年職評員人數相加之值（130）來填寫（亦即提供服務之職評員人次）。

表 4-11：90-94 年職評服務之平均每位個案服務時數統計（依障礙類別分） 單位：人次

障別 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
視障	18.8	20.5	28.1	18.5	12.8	17.3
聽障	14.1	10.0	11.5	14.2	6.2	11.0
語障	7.3	17.5	15.8	21.6	3.0	16.6
肢障	13.7	16.2	13.6	10.9	8.4	13.7
智障	46.7	42.1	26.5	20.0	22.8	33.1
重器障	9.0	10.1	8.7	10.3	3.4	9.0
顏損	12.6	13.0	21.0	5.0	0	13.7
失智症	0	46.0	0	3.0	0	24.5
自閉症	39.9	32.6	23.3	19.8	27.3	28.5
精障	24.8	23.8	15.8	6.4	14.8	19.4
多障	33.8	26.0	20.3	19.0	20.7	24.6
癲癇症	0	0	8.8	11.6	3.0	9.0
罕病（染異）	39.5	16.6	20.3	26.3	24.0	23.4
合計	30.6	27.2	19.5	16.8	17.4	23.5

表 4-12：90-94 年職評服務之平均每位個案服務經費統計（依障礙類別分） 單位：元

障別 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
視障	5910.00	5465.55	12666.18	8346.09	5766.00	6795.34
聽障	4980.00	1937.84	5197.50	6381.82	2794.74	3896.93
語障	2666.67	5973.75	34800.00	9707.14	1350.00	10059.90
肢障	4943.65	5388.47	6281.20	4898.86	3791.67	5232.46
智障	14036.11	25440.13	11952.09	8990.18	10196.05	14806.70
重器障	3130.43	2877.40	3900.00	4612.50	1530.00	3189.61
顏損	4800.00	4725.00	9450.00	2250.00	0	5533.33
失智症	0	21600.00	0	1350.00	0	11475.00
自閉症	13240.00	14175.00	10500.00	8906.25	12272.73	11767.71
精障	7272.54	8788.42	7092.91	2894.71	6661.44	7246.27
多障	11185.14	7836.01	9154.45	8546.25	9329.65	9187.46
癲癇症	0	0	3937.50	5220.00	1350.00	4050.00
罕病（染異）	15800.00	7481.25	9150.00	11812.50	10800.00	10343.75
合計	9565.13	12755.12	8958.52	7572.64	7799.85	9772.84

而在障度方面，不同障別在接受職評服務個案平均每年接受的服務時數方面，以中度最高、其次是輕度（詳見表 4-13）；但在平均每位個案使用服務經費方面，則以輕度最高、中度居次（詳見表 4-14）。

表 4-13：90-94 年職評服務之平均每位個案服務時數統計（依障度分） 單位：時

障度 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
輕度	27.9558	27.0327	19.1836	19.3466	18.0714	23.4489
中度	32.8645	28.3013	20.8642	15.8272	18.8190	24.9770
重度	30.8154	25.8115	18.3879	15.7276	15.0485	21.3184
極重度	27.9024	21.8988	14.8125	14.8333	15.8382	19.6994
合計	30.6255	27.1174	19.5097	16.8637	17.4374	23.4728

表 4-14：90-94 年職評服務之平均每位個案服務經費統計（依障度分） 單位：元

障度 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
輕度	8607.17	17840.79	9069.20	8705.98	8071.46	11455.39
中度	10315.34	10384.11	9469.58	7122.25	8468.57	9469.88
重度	9979.55	8707.81	8290.66	7077.44	6771.83	8178.17
極重度	8365.91	7420.34	6665.63	6675.00	7127.21	7346.18
合計	9575.49	12734.92	8981.68	7588.68	7831.49	9782.02

3. 92-94 年台北市身心障礙者職業輔導評量服務的深度資料統計與交叉分析：

爲了能更深度了解與分析 92-94 年個案的職評資料（特別是建議部分），因此研究者特針對 92-94 年非職訓中心轉介來的個案²⁰、同時亦非職評時數爲零者，根據職評報告書補登錄相關資料進入統計軟體中進行分析。補登錄的人次與百分比如下：

²⁰ 因爲職訓中心轉介來的個案，通常職評服務時數短，所以不適合作爲本研究深度分析的對象。

表4-15：92-94年補登錄職評資料的人次與百分比

年度	人次	百分比(%)
92	320	33.1
93	316	32.6
94	332	34.3
合計	968	100.0

其次，92-94年不同個案狀態（通報轉介來源）的接受職評服務個案人次與百分比資料如表4-16。由此可看出：93與94年均是以庇護性就業轉介來源最多，應是受到民國九十一年所通過的「身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法」中第11條的規定「庇護就業者最長兩年內必須接受職評服務，以作為其生涯轉銜或修訂其個別職業能力強化計畫之依據」因素的影響²¹；而在92年則以職訓為最多，其次是社區化就業。

至於不同個案狀態（通報轉介來源）的接受職評服務個案的服務時數與服務經費狀況，可由表4-17與表4-18看出：均是以教育轉銜所需時數最高、經費最高，其次是社區化就業。

²¹ 「身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法」第11條明定：庇護工場應先為庇護就業者訂定個別職業能力強化計畫，其內容如下：

- 一、庇護就業者工作技能及相關技巧之強化。
- 二、庇護就業者社會適應之輔導。

前項計畫最長以二年為限。期滿後應辦理職業輔導評量，供庇護性就業者生涯轉銜服務或修訂前項計畫之依據。前項評量得委託相關機構辦理。

表 4-16：92-94 年職評服務之個案狀態（通報轉介來源）統計

個案狀態 \ 年度		92	93	94	92-94
普通（i.e.就服 站轉介）	人次	3	7	1	11
	百分比	1.0%	2.2%	.3%	1.2%
社區化	人次	65	45	20	130
	百分比	21.5%	14.2%	6.0%	13.7%
庇護性	人次	58	150	212	420
	百分比	19.2%	47.5%	64.0%	44.3%
職前準備暨就 業適應	人次	15	7	2	24
	百分比	5.0%	2.2%	.6%	2.5%
職訓	人次	80	63	27	170
	百分比	26.5%	19.9%	8.2%	17.9%
教育轉銜	人次	54	42	60	156
	百分比	17.9%	13.3%	18.1%	16.4%
其他	人次	27	2	9	38
	百分比	8.9%	.6%	2.7%	4.0%
合計	人次	302	316	331	949
	百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： $\chi^2=180.148$ ， $p<.001$ 。

表 4-17：92-94 年職評服務之平均每位個案服務時數統計（依通報轉介來源分） 單位：時

個案狀態 \ 年度	92	93	94	92-94
普通（i.e.就服 站轉介）	19.7	17.4	6.0	17.0
社區化	26.6	22.8	29.7	25.7
庇護性	30.7	15.5	19.2	19.5
職前準備暨就業適應	24.0	29.4	7.5	24.2
職訓	21.0	20.8	14.7	19.9
教育轉銜	25.3	29.0	25.8	26.5
其他	23.2	16.5	18.7	21.8
合計	25.2	19.7	20.6	21.7

表 4-18：92-94 年職評服務之平均每位個案服務經費統計（依通報轉介來源分） 單位：元

個案狀態 \ 年度	92	93	94	92-94
普通（i.e.就服站轉介）	9600.0	8421.4	2700.0	8222.7
社區化	12347.3	10575.0	13432.5	11900.8
庇護性	14084.9	8004.0	9566.0	9632.2
職前準備暨就業適應	11419.2	13500.0	5625.0	11543.2
職訓	10918.2	9800.0	6633.3	9816.8
教育轉銜	11893.2	13451.8	14561.3	13348.3
其他	11026.9	9450.0	8900.0	10440.1
合計	12034.0	9592.4	10403.2	10649.3

在 92-94 年接受職評服務個案的通報理由（轉介目的）統計方面，因為每位個案可能有一個以上的通報理由（轉介目的）²²，因此呈現如表 4-19。在 93 與 94 年，是以「提供轉介單位教學及轉銜計劃參考」人次比例最高，但 92 年則以「了解職業性向」為最高。此外，因為每位個案的通報理由（轉介目的）非單選狀況，且個數不一，因此無法與職評時間作交叉分析。

²² 因為欄位的設定，每位個案最多可能有 5 個通報理由（轉介目的）。

表 4-19：92-94 年職評服務之通報理由（轉介目的）統計

通報理由（轉介目的）		年度		
		92	93	94
身心障礙之狀況與功能表現	人次	180	66	26
	百分比	19.0%	12.4%	5.8%
學習特性與喜好	人次	29	7	4
	百分比	3.1%	1.3%	0.9%
職業興趣	人次	136	41	23
	百分比	14.4%	7.7%	5.1%
職業性向	人次	189	88	29
	百分比	20.0%	16.5%	6.5%
工作技能	人次	102	25	32
	百分比	10.8%	4.7%	7.1%
工作人格	人次	69	16	24
	百分比	7.3%	3.0%	5.3%
潛在就業環境分析	人次	19	9	3
	百分比	2.0%	1.7%	0.7%
就業輔具與職務再設計	人次	13	4	2
	百分比	1.4%	0.8%	0.4%
特殊行爲問題評量	人次	4	4	1
	百分比	0.4%	0.8%	0.2%
職業訓練	人次	80	34	24
	百分比	8.4%	6.4%	5.3%
提供轉介單位教學及轉銜計劃參考	人次	126	239	281
	百分比	13.3%	44.8%	62.6%
合計	人次	947	533	449
	百分比	100%	100%	100%

在 92-94 年接受職評服務個案的建議安置模式統計方面，因為也是每位個案可能有一個以上的建議安置模式，因此呈現如表 4-20。在 93 與 94 年，是以「庇護性就業」人次比例最高，但 92 年則以「支持性就業」為最高。

表4-20：92-94年職評服務之建議安置模式統計

建議安置模式		年度	92	93	94
暫無資料	人次		43	25	1
	百分比		11%	6.7%	0.3%
一般性就業	人次		23	18	4
	百分比		5.9%	4.8%	1.2%
支持性就業	人次		117	87	58
	百分比		29.8%	23.3%	17.4%
庇護性就業	人次		89	151	236
	百分比		22.7%	40.5%	70.9%
職業訓練	人次		103	56	23
	百分比		26.3%	15.0%	6.9%
先行就醫	人次		5	10	4
	百分比		1.3%	2.7%	1.2%
就學/復學	人次		3	4	
	百分比		0.8%	1.1%	
不適合就業	人次		9	22	7
	百分比		2.3%	5.9%	2.1%
合計	人次		392	373	333
	百分比		100%	100%	100%

「輔導內容領域」一項僅針對 94 年接受職評服務個案加以登錄統計，因為也是每位個案可能有一個以上的輔導內容領域，因此呈現如表 4-21。其中以「工作表現」人次比例最高，其次是「社會能力」。

表 4-21：94 年職評服務之輔導內容領域統計

輔導內容領域項目	人次	百分比 (%)
功能性學科能力	13	1.3
工作表現	282	28.6
工作態度	125	12.7
社會能力	154	15.6
健康照應	123	12.5
財務	6	0.6
居家	47	4.8
支持系統	128	13.0
其他	109	11.0
合計	987	100.0

(三) 94 年台北市身心障礙者職業輔導評量服務追蹤調查：

欲了解轉介單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行的指標，就是追蹤調查報告。事實上台北市勞工局自 94 年起實施職評追蹤調查，但原本僅為紙本資料，研究者將此資料登錄進入統計軟體，並依照追蹤結果將個案就業安置狀態區分為「未依照職評報告執行」、「部分依照職評報告執行」、與「完全依照職評報告執行」²³等三種，在表 4-22 與 4-23 中呈現出三次追蹤調查的方式與執行情形。

由表 4-22 可看出：絕大部分的追蹤調查方式都是電訪。而 4-23 呈現出：「完全依照職評報告執行」占大多數，其次是「部分依照職評報告執行」，兩者相加在三次追蹤中至少都

²³ 「完全依照職評建議」：例如職評建議為(1)安置類型為支持性就業、(2)輔導策略建議用圖卡協助個案記憶工序、(3)注意個案醫療狀況。若追蹤時皆能符合，則為「完全依照職評建議」。

「部份依照職評建議」：例如職評建議為(1)安置類型為支持性就業、(2)提供職務再設計與改變工作環境、(3)協助個案就醫。若追蹤時僅符合安置類型與協助就醫，轉介單位表示無法提供職務再設計，則為「部份依照職評建議」。

「未依照職評建議」：例如職評建議為(1)安置類型為庇護性就業、(2)改善工作態度與技能、(3)提供職務再設計、(4)輔導策略建議用圖卡協助個案記憶工序。若追蹤時轉介單位皆未依照建議處遇，或使用其他方式處遇，則為「未依照職評建議」。通常最有可能的是高職老師表示此建議為針對未來就業才需要做的，因此接到報告書後，並未進一步處理。

另外需特別注意的是，此追蹤表為職評員自行追蹤，因此實際謄寫時，並不一定完整，所以有時無法判斷出個案是否處於就業狀態。而也有時職評員僅簡略寫上「案主仍持續就業」，遇此情況時，若能判斷與安置類型相同，則僅能說「部份依照職評建議」，但無法了解是否完全按照建議。

此外，通常建議越多時，越容易被歸類為「部份依照職評建議」，因為許多建議是選擇性的，並無法同時進行，端看轉介人員後續處理以及追蹤時是否詳實紀錄。

占 83%以上，可見台北市目前所提供的職業輔導評量服務方式確實已能符合大部分身心障礙者就業或安置上的需求，相較於 Caston & Watson (1990) 的研究結果，台北市的職評成果相對突出甚多。此外，從上述的數據也可看出：台北市職評的轉介單位對於職評報告的依據與參考比例至少在八成以上。對於「未依照職評報告執行」的原因，根據研究團隊分析，主要有下列幾大類原因：(一) 尚未開始執行職評報告建議；例如：「課業重修延遲畢業，勞政服務尚未開始」、「尚未開學」、「個案尚無就業意願」等。(二) 原先狀況發生變化；例如：「因車禍意外，需休養，暫停受訓(已結案)」、「個案表示工作量變多，以工作為重，故退出此次職訓(已結案)」、「個案與機構發生衝突，已離職」等。(三) 案家有不同意見；例如：「案母堅持個案需準備升學考試」等。(四) 資源連結尚須加強；例如：「已接受安置庇護工場，但還沒找到合適的安置機構。」、「目前尚未找到接續安置地點」等(不過此項在後續的追蹤調查中多有所改善)。因此綜合上述原因，台北市在未來可以努力的方向為：持續加強個管功能，並透過職管員與轉介單位/轉介者的聯繫，鼓勵其能多與家長/案家作充分溝通，希望得到家長/案家的支持來依照職評建議執行。此外，持續加強就業職場的開發與就業安置的媒合，也應是未來努力的重點。

表4-22：94年職評服務之追蹤調查方式統計 (N=331)

追蹤調查方式		年度	第一次追蹤	第二次追蹤	第三次追蹤
電話	人次		267	297	308
	百分比		80.9%	91.1%	95.1%
訪視	人次		58	21	12
	百分比		17.6%	6.4%	3.7%
其他	人次		5	8	4
	百分比		1.5%	2.5%	1.2%
合計	人次		330	326	324
	百分比		100%	100%	100%

表4-23：94年追蹤職評服務之建議執行情形統計（N=331）

各次追蹤狀況 追蹤職評服務之建議執行情形		第一次追蹤	第二次追蹤	第三次追蹤
		未依照職評報告執行	人次 41	44
	百分比 12.4%	13.3%	16.8%	
部分依照職評報告執行	人次 144	124	110	
	百分比 43.5%	37.6%	33.5%	
完全依照職評報告執行	人次 146	162	163	
	百分比 44.1%	49.1%	49.7%	
合計	人次 331	330	328	
	百分比 100%	100%	100%	

至於在障別與追蹤職評服務之建議執行情形的交叉分析中，可以發現：不同障別的接受職評服務的個案，其是否依照職評報告的結論與建議來執行的狀況有一定程度的差異（詳見表 4-24）。大體來說，視障、聽障、智障、與自閉症者比較傾向依照職評報告的結論與建議來執行，而肢障、精神疾患、與多重障礙者比較傾向不依照職評報告的結論與建議來執行；至於染色體異常者，因為三次追蹤呈現出來的結果方向並不一致，加上個案數太少，所以代表性不足，此處暫不予討論。

表 4-24：94 年追蹤職評服務之建議執行情形與障別之交叉分析（%）

障別	第一次追蹤 (N=331)			第二次追蹤 (N=330)			第三次追蹤 (N=328)		
	未依照 職評報 告執行 (n=41)	部分依 照職評 報告執 行 (n=144)	完全依 照職評 報告執 行 (n=146)	未依照 職評報 告執行 (n=44)	部分依 照職評 報告執 行 (n=124)	完全依 照職評 報告執 行 (n=162)	未依照 職評報 告執行 (n=55)	部分依 照職評 報告執 行 (n=110)	完全依 照職評 報告執 行 (n=163)
視障 (n=60)	7.3	16.7	22.6	13.6	18.5	18.5	12.7	20.9	17.2
聽障 (n=3)	0	1.4	0.7	0	0.8	1.2	0	0.9	1.2
肢障 (n=13)	7.3	2.8	4.1	6.8	0.8	5.6	7.3	1.8	4.3
智障 (n=171)	51.2	52.8	50.7	45.5	53.2	52.5	45.5	48.2	56.4
自閉症 (n=10)	2.4	4.2	2.1	0	4.8	2.5	1.8	4.5	2.5
精神疾 患 (n=42)	22.0	11.8	11.0	13.6	13.7	11.7	10.9	15.5	11.7
多重障 礙 (n=30)	9.8	10.4	7.5	20.5	8.1	6.8	18.2	8.2	6.7
染色體 異常 (n=2)	0	0	1.4	0	0	1.2	3.6	0	0

表 4-25 呈現出 94 年各障別接受職評身心障礙者之就業安置模式的百分比分布，可以看出：不同障別接受職評身心障礙者的就業安置模式確有不同 ($\chi^2 = 126.802, p < .001$)。此外，表 4-26 呈現出 94 年各障別接受職評身心障礙者的就業安置需求與所需資源的分布狀況。在就業安置需求的部分，是研究者根據職評報告的「建議職種」部分歸納整理而得；而在所需資源的部分，則是研究者根據職評追蹤報告中，在個案就業安置狀態被歸類為「未依照職評報告執行」、或是「部分依照職評報告執行」的「追蹤職評建議執行情形的理由說明」部分歸納整理而得。

表 4-25：94 年各障別接受職評身心障礙者之就業安置模式 (N=330, %)

障別	職評報告建議安置模式***					
	一般性就業 (n=4)	支持性就業 (n=58)	庇護性就業 (n=234)	職業訓練 (n=23)	先行就醫 (n=4)	不適合就業 (n=7)
視障	25.0	12.1	13.2	87.0	0	0
聽障	0	3.4	0.4	0	0	0
肢障	25.0	8.6	3.0	0	0	0
智障	50.0	50.0	56.8	8.7	0	71.4
自閉症	0	5.2	3.0	0	0	0
精神疾患	0	12.1	12.8	0	75.0	28.6
多重障礙	0	5.2	10.7	4.3	25.0	0
染色體異常	0	3.4	0	0	0	0

註：*** $p < .001$ 。

表 4-26：94 年各障別接受職評身心障礙者之就業安置需求與所需資源之分析

障別	就業安置需求	所需資源
視障	按摩（為主）、餐飲服務工作、行政庶務、電腦操作、清潔工作、表演工作、電話接線生、倉管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就服員可利用增強策略改善案主的適應問題。 2. 加強工作技能訓練，可連結職訓資源。 3. 與心理衛生專業人員保持密切聯繫，處理案主有自殺意念、感情困擾與職業倦怠等相關問題。 4. 聯結健康醫療資源，處理個案肩膀酸痛問題的控制。
聽障	電腦打字、清潔工作、快遞、行政庶務、派報、作業員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續提供個案輔導與支持，並積極鼓勵其多予人互動及溝通。
肢障	圖書館員、客服人員、餐飲服務人員、文書內勤人員、公文收發人員、商店店員、園藝整理員、售票員、花卉栽培員、寵物店服務員、清潔員、洗車員、便利商店清潔補貨、商品販售、影印店工讀生、加油員、洗擦車、文件收發人員、影印裝訂人員、品檢員、電腦美工編輯、居家就業-網頁設計/電腦排版	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實用的就業資訊。 2. 聯結輔具資源。 3. 持續給予輔導支持，改善被動的人際互動關係。 4. 聯結健康醫療資源，處理個案因受藥物影響而工作可能要暫停的狀況。
智障	洗衣工作、商品包裝、代工組裝、餐飲洗碗、餐飲外場服務人員、清潔工作、洗擦車、工友、烘焙、搬運、門市服務人員、簡易縫紉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過口頭讚美與支持的方式，持續改善與增強工作品質。 2. 安排人際互動團體，藉此協助個案改善人際關係。 3. 提供兩性教育課程。 4. 與家長、學校轉介者保持密切聯繫，避免個案有失聯的狀況。 5. 加強輔導個案改善其偷竊行為。 6. 與家長/案家、學校轉介者充分溝通，希望得到家長/案家、學校轉介者的支持來按照職評建議執行。 7. 利用增強策略希望能提升個案的就業意願。 8. 加強媒合個案從事庇護性清潔工作的接續安置地點。 9. 與個案/案家充分溝通對支持性就業工作薪資的期待，以增加媒合成功率。

（續下頁）

表 4-26：94 年各障別接受職評身心障礙者之就業安置需求與所需資源之分析（續）

障別	就業安置需求	所需資源
自閉症	商店服務人員、餐飲外場服務、送貨員、洗衣、包裝、洗擦車、清潔工作、圖書上架、農園藝、烘焙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強尋找符合職評建議的支持性就業實習職場。 2. 加強輔導個案改善其酗酒問題。 3. 與家長/案家充分溝通，希望得到家長/案家的支持來按照職評建議執行。
精神疾患	代工包裝、裝配工作、作業員、品管人員、清潔工作、餐飲服務員、派報員、信件收發人員、加油員、洗擦車（汽車美容）、餐飲烹調（烘焙）、門市人員、電腦打字、公寓管理員、停車收費員、花店銷售員、園藝工作、看護工作、電話總機、行政庶務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與家長/案家充分溝通，希望得到家長/案家的支持來按照職評建議執行。 2. 加強尋找飲料調製與勞務性相關工作的支持性就業實習職場讓個案試作，以符合職評建議。 3. 對於在一般性就業職場工作的個案，持續給予輔導支持。
多重障礙	餐飲服務、組裝包裝代工、清潔工作、資源回收人員、洗衣、作業員、烘焙、洗擦車、派報、加油員、行政庶務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯結從事小型餐飲店服務生、小型辦公室清潔或文件分類傳送、簡單組裝包裝代工、與洗衣場摺疊包裝的支持性或庇護性就業職場讓個案得以安置，以符合職評建議。 2. 與家長/案家充分溝通，希望得到家長/案家的支持來按照職評建議執行。
染色體異常	文件收發員、品管員、作業員、包裝員、文件資料整理工作、代工包裝、打字員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與協會充分溝通，希望深入了解為何協會要案主將目前的支持性就業安置工作名額讓出、於月底離職的原因。

表 4-27 呈現出 94 年職評報告的建議安置模式與追蹤職評服務的建議執行情形的交叉分析，可以看出：不同的建議安置模式其是否依照職評報告執行的狀況確實有明顯差異。大體來說，建議安置模式是一般性就業、庇護性就業、與職業訓練的個案，比較傾向依照職評報告執行；而建議安置模式是支持性就業、先行就醫、與不適合就業的個案，則比較傾向不依照職評報告來執行。由於建議安置模式是一般性就業的個案數在本研究很少，因此研究結果的代表性偏低；但在對建議安置模式是庇護性就業與職業訓練的個案來說，高度的依照職評報告的結論與建議來執行的狀況，一方面突顯了職評在庇護性就業與職業訓練安置方面的轉介目的是相對較為單純的，因此依照職評報告結論來執行的比例較高。而另一方面似乎也呈現出職評在庇護性就業與職業訓練安置方面可以比較傾向作為一種「依據」、而非僅只於「參

考」的合理性。

表 4-27：94 年追蹤職評服務之建議執行情形與職評報告建議安置模式⁺之交叉分析（%）

建議安置模式	第一次追蹤*** (N=330)			第二次追蹤*** (N=330)			第三次追蹤*** (N=328)		
	未依照 職評報 告執行 (n=41)	部分依 照職評 報告執 行 (n=144)	完全依 照職評 報告執 行 (n=145)	未依照 職評報 告執行 (n=44)	部分依 照職評 報告執 行 (n=124)	完全依 照職評 報告執 行 (n=162)	未依照 職評報 告執行 (n=55)	部分依 照職評 報告執 行 (n=110)	完全依 照職評 報告執 行 (n=163)
一般性 就業 (n=4)	0	0.7	2.1	0	0.8	1.9	0	0	2.5
支持性 就業 (n=58)	26.8	22.2	10.3	40.9	21.0	8.7	41.8	17.3	9.3
庇護性 就業 (n=234)	51.2	70.8	76.6	50.0	75.8	73.3	52.7	76.4	74.7
職業訓 練 (n=23)	4.9	4.9	9.7	2.3	1.6	11.8	0	6.4	8.6
先行就 醫 (n=4)	7.3	0.7	0	2.3	0	1.9	1.8	0	1.9
不適合 就業 (n=7)	9.8	0.7	1.4	4.5	0.8	2.5	3.6	0	3.1

註：*** $p < .001$ 。

⁺ 共有 26 位個案的職評報告建議安置模式為兩種，但因為交叉分析的限制，所以研究者僅採取每個個案的第一種建議安置模式進行分析。

此外，對於職評結果為「可就業」的個案（即職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業中的一種），其實際就業狀況為「已就業」或「未就業」，雖然如前所述，從追蹤結果中無法明確看出。但從表 4-28 中可以看出：建議安置模式為一般性就業的

個案，絕大部分均「完全依照職評報告執行」，也就是說絕大部分均在「就業中」。而建議安置模式為支持性就業的個案，因為「部分依照職評報告執行」的比例頗高，因此難以準確判斷就業比例，但從第三次追蹤結果「未依照職評報告執行」的比例高達 40.4%，可以看出：建議安置模式為支持性就業的個案，其實際就業狀況應並不理想。至於建議安置模式為庇護性就業的個案，因為「完全依照職評報告執行」的比例均在五成左右，因此其就業狀況應該不錯。

表 4-28：94 年追蹤職評服務之建議執行情形與職評報告建議安置屬「可就業」模式之交叉分析⁺ (%)

建議安置模式	第一次追蹤* (N=296)			第二次追蹤*** (N=296)			第三次追蹤*** (N=295)		
	未依照職評報告執行 (n=32)	部分依照職評報告執行 (n=135)	完全依照職評報告執行 (n=129)	未依照職評報告執行 (n=40)	部分依照職評報告執行 (n=121)	完全依照職評報告執行 (n=135)	未依照職評報告執行 (n=52)	部分依照職評報告執行 (n=103)	完全依照職評報告執行 (n=140)
一般性就業 (n=4)	0	25.0	75.0	0	25.0	75.0	0	0	100.0
支持性就業 (n=58)	19.0	55.2	25.9	31.0	44.8	24.1	40.4	33.3	26.3
庇護性就業 (n=234)	9.0	43.6	47.4	9.4	40.2	50.4	12.4	35.9	51.7

⁺ 表 4-1 至表 4-28 中的交叉分析表，只有本表為「列百分比」(row percentage) 方式呈現數據，其餘均為「行百分比」(column percentage) 呈現。

(四) 台北市身心障礙者職業輔導評量服務個案/轉介單位的需求與對所接受職評服務的滿意度：

台北市 94 年接受職評服務的個案共有 515 人，扣除掉由台北市政府勞工局職業訓練中心轉介而來的 133 人，以及評量總時數為 0 的個案，尚有 371 人。調查結果共獲得成功問卷 98 份（成功率：26.4%），不成功的原因與人數如下：電話錯誤者 51 份（包含空號、無此人者、以及名單上沒有聯絡電話者）、拒訪者 25 份、適合接受訪問但忘記接受過職評服務者 27 份、本人或家屬因身體不適無法接受訪問者 2 人、案主往生 2 人、表示未曾接受過職業輔導評量者 2 人、以及經三次以上撥號（不同時間）但仍無法聯繫到的受訪者 164 人等。

至於成功問卷 98 份中，受訪者與案主的關係，比例最高的前三名依次是：案母（41.8%）、案主本人（36.7%）與案父（14.3%）。針對 98 份有效問卷的統計結果，可分析歸納如下表：

表 4-29：94 年 個案/案家 職評需求與服務滿意度（%，N=98）

		非常不同意	不同意	同意	非常同意	不適用
一、轉介階段	1. 職評單位有讓您/家長了解為何要做職業輔導評量。	3.1	14.3	67.3	13.3	2.0
	2. 職評服務的時間安排恰當。	2.0	3.1	76.5	16.3	2.0
二、計劃階段	3. 對於計劃的內容，職評單位有清楚的解釋讓您/家長了解。	2.0	20.4	63.3	9.2	5.1
三、評量階段	4. 評量時，職評人員的態度良好。	0	1.0	73.5	22.4	3.1
	5. 評量過程按照計劃時間進行。	1.0	8.2	74.5	7.1	9.2
四、說明階段	6. 職評報告能使您/家長理解。	2.0	24.5	54.1	10.2	9.2
	7. 職評過程能幫助您/家長更清楚了解職業興趣與生涯方向。	2.0	28.6	62.2	3.1	4.1
	8. 職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合。	5.1	27.6	52.0	2.0	13.3
	9. 經過說明，您/家長覺得職評有助於未來就業。	7.1	33.7	48.0	4.1	7.1
五、追蹤階段	10. 您/家長對於職評後的安排，覺得恰當。	8.2	28.6	49.0	6.1	8.2
	11. 職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務。	8.2	42.9	39.8	7.1	2.0

由上表可知，對於絕大多數的題目，受訪者的職評服務滿意程度²⁴（職評需求滿足程度）均在六成以上，只有四個題目受訪者表示滿意的比例未達六成，分別是：「職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合」、「經過說明，您/家長覺得職評有助於未來就業」、「您/家長對於職評後的安排，覺得恰當」、與「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」；其中以「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」一項，受訪者表示滿意的比例未達五成，且表示不滿意的比例比表示滿意的比例還高。據研究者分析，應為：在委託契約中並無要求職評單位必須於追蹤階段提供服務；追蹤主要是為了瞭解職評建議的落實情形，以作為職評員後續服務與報告改善之用，其次亦可作為案主有再次職評需求時補行評估之參考依據。當然在台北市勞工局身心障礙者就業資源中心職評服務流程圖中也指出：如有必要時，職評單位可於追蹤階段提供諮詢服務，因此接受到此項服務的案主/案家或許人數受限。

在轉介單位職評需求與服務滿意度問卷調查部分，台北市 94 年接受職評服務的個案共有 515 人，扣除掉由台北市政府勞工局職業訓練中心轉介而來的 133 人，以及評量總時數為 0 的個案，尚有 371 人。調查結果共獲得成功問卷 51 份（成功率：13.7%），不成功的原因與人數如下：129 份其原轉介者已離職（且接替者無資料來回答本問卷）、19 份為原機構已不存在、173 份為機構/轉介人員未回覆。

回收問卷之轉介單位共有 11 個，占 94 年所有接受職評服務的 63 個轉介單位的 17.5%（詳見表 4-30）。

²⁴ 表示滿意者包括回答「滿意」與「非常滿意」兩部分。

表4-30：94年轉介單位職評需求與服務滿意度回收問卷基本資料（%，N=51）

轉介單位名稱	個案人數	百分比（%）
中華名國愛加倍社會福利關懷協會	1	2.0
中華視障經穴按摩推廣協會	12	23.5
心路社會福利基金會	1	2.0
心路洗衣坊	5	9.8
北市聯合醫院和平院區	8	15.7
台北市啓明權益促進會	6	11.8
台北市聾者福利協進會	1	2.0
台北育達商職	3	5.9
財團法人台北市立雙連視障關懷基金會	1	2.0
財團法人台北市私立勝利身心障礙潛能發展中心	9	17.6
臺安醫院精神科	4	7.8
總和	51	100.0

此外，在受訪者是否為原轉介人員方面，回答「是」的比例占72.5%（詳見表4-31）。

表4-31：受訪者是否為原轉介人員統計

受訪者是否為原轉介人員	人數	百分比（%）
不是	14	27.5
是	37	72.5
總和	51	100.0

針對 51 份有效問卷的統計結果，可分析歸納如下表：

表 4-32：94 年轉介單位職評需求與服務滿意度（%，N=51）

		非常不同意	不同意	同意	非常同意	不適用
一、轉介階段	1. 職評單位瞭解轉介單位的轉介目的。	0	0	23.5	72.5	3.9
	2. 職評服務的時間安排恰當。	0	0	56.9	43.1	0
二、計劃階段	3. 計畫擬定前，職評單位有充分與轉介單位及案主溝通。	0	3.9	62.7	33.3	0
三、評量階段	4. 在評量過程中，職評單位有考量案主的特殊需求。	0	2.0	56.9	39.2	2.0
四、說明階段	5. 職評報告的敘述清楚易理解。	0	0	43.1	56.9	0
	6. 職評報告的建議具體可行。	0	13.7	56.9	27.5	2.0
	7. 職評報告中建議可取得的資源符合轉介單位或案主的供需考量。	0	15.7	47.1	37.3	0
	8. 在職評說明會議上，轉介單位認為轉介目的已充分滿足。	0	15.7	66.7	17.6	0
	9. 對於轉介單位的疑問或困難，職評單位已提供協助與調整。	0	15.7	56.9	27.5	0
五、追蹤階段	10. 職評單位有確實追蹤案主。	0	2.0	49.0	49.0	0
	11. 職評單位有給予轉介單位適切的職評後服務。	0	23.5	47.1	29.4	0

由上表可知，對於每一個題目，受訪者覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上，但考量相對「不滿意」比例比較高的題目，則以「職評單位有給予轉介單位適切的職評後服務」²⁵、「職評報告中建議可取得的資源符合轉介單位或案主的供需考量」、「在職評說明會議上，轉介單位認為轉介目的已充分滿足」、「對於轉介單位的疑問或困難，職評單位已提供協助與調整」、與「職評報告的建議具體可行」等五題最高，值得職評單位在未來提供服務時加以注意。

²⁵ 此項「不滿意」比例較高的原因應與案主部分相同。

(五) 台北市身心障礙者職評報告書的品質

在此部分研究者希望透過數項指標來分析評估 90—94 年被抽取出之職評報告的「品質」，經學者專家座談會討論後（會議記錄詳見附錄二），決定以四等分量表（4-point scale）計分，分數愈高表示該項成績愈佳。並訂出下列三項主要評估指標：

1、職評工具的選擇是否適切：須同時考量正確性與適切性。

「正確性」的指標為：

- (1) 是否針對轉介目的設定評量項目？
- (2) 評量項目是否完整呼應轉介目的？
- (3) 是否針對評量項目及考量障礙特性而選擇合適的評量工具？

「適切性」的指標為：

- (1) 工具本身是否具有信效度？
- (2) 工具的功能是否重複？若有重複則給予較低的分數。
- (3) 若使用重複的工具但有清楚交代使用原因及功能，則仍屬適切。
- (4) 是否有多測一些與轉介目的無關的項目？

若正確性具備，則評估分數不是 3 分就是 4 分；而若正確性不具備，則評估分數不是 1 分就是 2 分。

2、職評工具分析結果的解釋是否適切：於此項目的評估須考量正確性、完整性、與整合性。

「正確性」的指標為：

- (1) 各分測驗的解讀是否正確？判定正確與否係依據資料登錄者之專業判斷。
- (2) 是否有前後矛盾不一致的狀況？

「完整性」的指標為：分測驗的解釋是否完整？

「整合性」的指標為：是否就個案所有分測驗的結果做出適切的綜合分析？

若正確性具備，則評估分數不是 3 分就是 4 分；而若正確性不具備，則評估分數不是 1 分就是 2 分。

3、職評報告建議事項是否適切：

評估之主要原則：

- (1) 建議事項是否完整回應轉介目的?
- (2) 所做之建議是否與職評報告結果有邏輯一貫性?

評估之輔助原則：

- (1) 建議事項是否符合具體可行性?
- (2) 輔導策略是否完整?

若符合主要原則，其評估分數不是 3 分就是 4 分；而若不符合主要原則，其評估分數不是 1 分就是 2 分。最後評估者除了須依據上述原則進行評估給分外，亦須以文字敘述具體理由。

以下表 4-33、表 4-34、與表 4-35 即呈現被抽取評估職評報告書的個案之基本資料。可以看出：樣本在性別方面以男性為多（65.5%），在障別方面以智障（39.0%）與精障（11.0%）為多，在障度方面以中度（35.5%）為多、其次是輕度（32.5%）。

表 4-33：90—94 年被抽取評估職評報告書的個案性別分佈⁺

接受職評服務時間（年）		性別	
		男	女
90	人數	24	16
	百分比	60.0%	40.0%
91	人數	29	11
	百分比	72.5%	27.5%
92	人數	23	17
	百分比	57.5%	42.5%
93	人數	26	14
	百分比	65.0%	35.0%
94	人數	29	11
	百分比	72.5%	27.5%
總和	人數	131	69
	百分比	65.5%	34.5%

註： $\chi^2=3.407$ ，未達顯著。

⁺ 自本表以後的交叉分析表格均為「列百分比」（row percentage）方式呈現數據。

表 4-34：90—94 年被抽取評估職評報告書的個案障別分佈

接受職評服務時間（年）		障別										
		視障	聽障	語障	肢障	智障	重器障	顏損	自閉症	精障	多障	罕病（染異）
90	人數	2	2	1	4	16	3	2	2	5	3	0
	百分比	5.0%	5.0%	2.5%	10.0%	40.0%	7.5%	5.0%	5.0%	12.5%	7.5%	.0%
91	人數	4	4	1	6	12	2	1	2	5	1	2
	百分比	10.0%	10.0%	2.5%	15.0%	30.0%	5.0%	2.5%	5.0%	12.5%	2.5%	5.0%
92	人數	2	3	2	5	13	2	2	3	3	5	0
	百分比	5.0%	7.5%	5.0%	12.5%	32.5%	5.0%	5.0%	7.5%	7.5%	12.5%	.0%
93	人數	2	3	2	1	22	2	0	3	1	4	0
	百分比	5.0%	7.5%	5.0%	2.5%	55.0%	5.0%	.0%	7.5%	2.5%	10.0%	.0%
94	人數	6	1	0	2	15	0	0	2	8	5	1
	百分比	15.0%	2.5%	.0%	5.0%	37.5%	.0%	.0%	5.0%	20.0%	12.5%	2.5%
總和	人數	16	13	6	18	78	9	5	12	22	18	3
	百分比	8.0%	6.5%	3.0%	9.0%	39.0%	4.5%	2.5%	6.0%	11.0%	9.0%	1.5%

註： $\chi^2=38.827$ ，未達顯著。

表 4-35：90—94 年被抽取評估職評報告書的個案障度分佈

接受職評服務時間（年）		障度			
		輕	中	重	極重
90	人數	14	15	8	3
	百分比	35.0%	37.5%	20.0%	7.5%
91	人數	14	11	13	2
	百分比	35.0%	27.5%	32.5%	5.0%
92	人數	16	16	6	2
	百分比	40.0%	40.0%	15.0%	5.0%
93	人數	12	11	14	3
	百分比	30.0%	27.5%	35.0%	7.5%
94	人數	9	18	10	3
	百分比	22.5%	45.0%	25.0%	7.5%
總和	人數	65	71	51	13
	百分比	32.5%	35.5%	25.5%	6.5%

註：1. $\chi^2=9.740$ ，未達顯著。

表 4-36、表 4-37、與表 4-38 呈現出被抽取評估之職評報告書的「職評工具的選擇是否適切」、「職評工具分析結果的解釋是否適切」、以及「建議事項是否適切」的狀況。在「職評工具的選擇是否適切」方面，90—94 年平均 2.97 分、且逐年進步；而在「職評工具分析結果的解釋是否適切」方面，90—94 年平均 3.04 分、也是逐年進步；至於在「建議事項是否適切」方面，90—94 年平均 2.97 分、大致上也是逐年進步。因此從這三個表的數據中就可以看出：除 90 年「建議事項是否適切」的平均分數低於中間值 2.5 分以外，其餘各項平均值均高於 2.5 分，且逐年上升，各年間之差距亦達顯著，顯示台北市的職評報告書的「品質」處於持續顯著進步的狀況。

表 4-36：90—94 年職評報告書中「職評工具的選擇是否適切」

接受職評服務時間 (年)		職評工具的選擇是否適切				
		1 分	2 分	3 分	4 分	平均值 (標準差)
90	人數	3	17	13	7	2.60
	百分比	7.5%	42.5%	32.5%	17.5%	(0.87)
91	人數	0	12	20	8	2.90
	百分比	.0%	30.0%	50.0%	20.0%	(0.71)
92	人數	0	15	11	14	2.98
	百分比	.0%	37.5%	27.5%	35.0%	(0.86)
93	人數	1	13	13	13	2.95
	百分比	2.5%	32.5%	32.5%	32.5%	(0.88)
94	人數	0	7	9	24	3.43
	百分比	.0%	17.5%	22.5%	60.0%	(0.78)
總和	人數	4	64	66	66	2.97
	百分比	2.0%	32.0%	33.0%	33.0%	(0.86)

註：1. $\chi^2=31.998$ ， $p<.001$ 。

2. One-way ANOVA: $F=5.165$ ， $p<.001$ 。

3. Scheffe test: 在 90—94 年間任選兩年的平均值比較結果，只有 90 與 94 年間的平均值差異達顯著($p<.001$)。

表 4-37：90—94 年職評報告書中「職評工具分析結果的解釋是否適切」

接受職評服務時間 (年)		職評工具分析結果的解釋是否適切				
		1 分	2 分	3 分	4 分	平均值 (標準差)
90	人數	2	10	26	2	2.70
	百分比	5.0%	25.0%	65.0%	5.0%	(0.65)
91	人數	0	6	31	3	2.93
	百分比	.0%	15.0%	77.5%	7.5%	(0.47)
92	人數	0	9	22	9	3.00
	百分比	.0%	22.5%	55.0%	22.5%	(0.68)
93	人數	1	10	16	13	3.03
	百分比	2.5%	25.0%	40.0%	32.5%	(0.83)
94	人數	0	0	18	22	3.55
	百分比	.0%	.0%	45.0%	55.0%	(0.50)
總和	人數	3	35	113	49	3.04
	百分比	1.5%	17.5%	56.5%	24.5%	(0.69)

註：1. $\chi^2=49.357$ ， $p<.001$ 。

2. One-way ANOVA: $F=9.519$ ， $p<.001$ 。

3. Scheffe test：在 90—94 年間任選兩年的平均值比較結果，計有：90 與 94 年 ($p<.001$)、91 與 94 年 ($p<.001$)、92 與 94 年 ($p<.01$)、以及 93 與 94 年 ($p<.05$) 的平均值差異達顯著。

表 4-38：90—94 年職評報告書中「建議事項是否適切」²⁶

接受職評服務時間 (年)		建議事項是否適切				
		1 分	2 分	3 分	4 分	平均值 (標準差)
90	人數	6	14	13	6	2.49
	百分比	15.4%	35.9%	33.3%	15.4%	(0.94)
91	人數	0	6	28	6	3.00
	百分比	.0%	15.0%	70.0%	15.0%	(0.55)
92	人數	2	14	14	10	2.80
	百分比	5.0%	35.0%	35.0%	25.0%	(0.88)
93	人數	1	8	17	14	3.10
	百分比	2.5%	20.0%	42.5%	35.0%	(0.81)
94	人數	0	2	18	20	3.45
	百分比	.0%	5.0%	45.0%	50.0%	(0.60)
總和	人數	9	44	90	56	2.97
	百分比	4.5%	22.1%	45.2%	28.1%	(0.83)

註：1. $\chi^2=46.774$ ， $p<.001$ 。

2. One-way ANOVA: $F=8.461$ ， $p<.001$ 。

3. Scheffe test: 在 90—94 年間任選兩年的平均值比較結果，計有：90 與 93 年($p<.05$)、90 與 94 年($p<.001$)、以及 92 與 94 年 ($p<.01$) 的平均值差異達顯著。

表4-39呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的人數與百分比，可以看出：隨著時間的推移，職評員使用標準化心理測驗工具有愈來愈少的趨勢（部分可能原因為：90年晤談及標準化測驗每小時400元、而情境評量與工作試做每小時僅200元，因此職評員在獲取經費補助的考量上，可能會有誘因傾向使用標準化心理測驗工具。但自91年4月以後，均採單一價格，因此上述誘因即不存在。）不過即使如此，5年來仍然平均有高達74%的個案接受過標準化心理測驗工具的評量，這也顯示出標準化心理測驗工具仍是非常重要的職評工具。此外，表4-40呈現出：不同障別在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的百分比，可以看出：大部份的障別使用標準化心理測驗工具的百分比蠻高，只有視障、智障、自閉症、與罕病（染異）等四種障別使

²⁶ 91-94 各年的樣本數均為 40，但 90 年因為有一份職評報告本身轉介目的即不夠清楚具體，因此無法評估其建議事項是否適切，故 90 年的樣本數為 39。

用標準化心理測驗工具的百分比偏低。而在表4-41中呈現出：不同職評機構在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的百分比，可以看出：第一、市療、榮總與伊甸等四機構使用標準化心理測驗工具的百分比較高，而心路與育成相對偏低（勞工局因為個案較少，且都在90年評量，故不特別加以討論）。

此外，在表4-42中依類別呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中使用到的標準化測驗工具的次數與百分比，可以看出：在類別方面，智力測驗使用到的頻率最高（28.31%）、其次是興趣測驗（24.34%）；而在單一職評工具方面，以羅氏職能治療認知測驗（LOTCA）使用的次數最多（29次），其次是圖畫式職業興趣量表（28次）。至於對每一位使用到標準化測驗工具評量的個案，其平均使用2.6 (=378/148) 種標準化測驗工具來進行職評。

表 4-39：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否有使用標準化心理測驗工具	
		有	沒有
90	人數	39	1
	百分比	97.5%	2.5%
91	人數	36	4
	百分比	90.0%	10.0%
92	人數	35	5
	百分比	87.5%	12.5%
93	人數	22	18
	百分比	55.0%	45.0%
94	人數	16	24
	百分比	40.0%	60.0%
總和	人數	148	52
	百分比	74.0%	26.0%

註： $\chi^2=52.131$ ， $p<.001$ 。

表4-40：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的百分比（依障別分）

障別	人數	是否有使用標準化心理測驗工具（%）	
		有	沒有
視障	16	56.3	43.8
聽障	13	92.3	7.7
語障	6	100.0	0
肢障	18	88.9	11.1
智障	78	64.1	35.9
重器障	9	100.0	0
顏損	5	100.0	0
自閉症	12	58.3	41.7
精障	22	81.8	18.2
多障	18	83.3	16.7
罕病（染異）	3	33.3	66.7
合計	200	74.0	26.0

註： $\chi^2=23.580$ ， $p<.01$ 。

表4-41：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用標準化心理測驗工具」的百分比（依機構別分）

機構別	人數	是否有使用標準化心理測驗工具（%）	
		有	沒有
勞工局	4	100.0	0
第一	34	82.4	17.6
市療	11	100.0	0
榮總	30	93.3	6.7
伊甸	46	82.6	17.4
心路	47	55.3	44.7
育成	28	46.4	53.6
合計	200	74.0	26.0

註： $\chi^2=33.691$ ， $p<.001$ 。

表4-42：90－94年被抽取之職評報告書中使用到的標準化測驗工具的次數與百分比

標準化測驗類別	標準化測驗工具	英文簡稱	次數	整體百分比 (%)	類別百分比 (%)
智力測驗			<u>107</u>	<u>28.31</u>	<u>100</u>
	拖尼非語文智力測驗	TONI-II	23		21.50
	圖形式智力測驗		22		20.56
	魏氏成人智力測驗	WAIS-III	18		16.82
	瑞文氏標準圖形推理測驗	SPM	16		14.95
	班達完形視動測驗	BVMG	12		11.21
	陳氏非語文智力測驗		9		8.41
	修訂畢保德圖畫詞彙測驗	PPVT-R	3		2.80
	瑞文氏彩色圖形推理測驗	CPM	2		1.87
	萊特操作智力測驗		2		1.87
認知測驗			<u>40</u>	<u>10.58</u>	<u>100</u>
	羅氏職能治療認知測驗	LOTCA	29		72.50
	艾倫氏認知測驗	ACL	8		20
	褚氏注意力測驗		2		5
	連續性注意力作業評估	CPT	1		2.50
成就測驗			<u>6</u>	<u>1.59</u>	<u>100</u>
	國中學業能力測驗		6		100
性向測驗			<u>41</u>	<u>10.85</u>	<u>100</u>
	通用性向測驗	GATB	16		39.02
	多因素性向測驗		11		26.83
	區分性向測驗		10		24.39
	多向度性向測驗		4		9.76
興趣測驗			<u>92</u>	<u>24.34</u>	<u>100</u>
	圖畫式職業興趣量表		28		30.43
	我喜歡做的事		21		22.83
	劉氏職業圖片興趣量表		16		17.39
	電腦化職業圖片興趣評量		16		17.39
	普通興趣測驗		6		6.52
	生涯興趣量表		4		4.35
	我喜歡做的事（電腦版）		1		1.09

(續下頁)

表4-42：90—94年被抽取之職評報告書中使用到的標準化測驗工具的次數與百分比（續）

標準化測驗類別	標準化測驗工具	英文簡稱	次數	整體百分比 (%)	類別百分比 (%)
人格測驗			<u>67</u>	<u>17.72</u>	<u>100</u>
	工作價值觀量表		15		22.39
	工作氣質測驗		11		16.42
	工作人格評量表		9		13.43
	青年生活適應量表		9		13.43
	基氏人格測驗		9		13.43
	自我態度問卷		4		5.97
	賴氏人格測驗		4		5.97
	中華適應行為量表		2		2.98
	高登人格量表		2		2.98
	基本人格量表	BPI	1		1.49
	明尼蘇達人格量表	MMPI	1		1.49
投射工具			<u>4</u>	<u>1.06</u>	<u>100</u>
	自我介紹問卷		4		100
情緒狀態測驗			<u>2</u>	<u>0.53</u>	<u>100</u>
	曾氏心理健康量表	SAS/SDS	2		100
日常生活功能			<u>10</u>	<u>2.65</u>	<u>100</u>
	芙蘭切活動量表	FAI	8		80
	褚氏日常生活功能測驗	ADL	2		20
標準化行為衡量表			<u>9</u>	<u>2.38</u>	<u>100</u>
	職能治療綜合評量表	COTE	8		88.89
	工作行為衡量表	WBI	1		11.11
總和			<u>378</u>	<u>100</u>	

標準化測驗的定義：1. 具有標準化施測流程，2. 具有信效度和常模，和 3. 於專業期刊發表或是商業公開販售。

表4-43呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的人數與百分比，可以看出：93與94年職評員使用功能性評量工具去評估個案的人數明顯少於90—92年（部分可能原因為：90年晤談及標準化測驗每小時400元、而情境評量與工作試做每小時僅200元，雖然功能性評量工具因為欠缺常模或其他標準化測驗工具的要求，所以不能歸類在標準化測驗工具，但在早期（90年）付費時，仍比照標準化測驗工具的金額來付費。所以職

評員在獲取經費補助的考量上，可能會有誘因傾向使用功能性評量工具。但自91年4月以後，均採單一價格，因此上述誘因即不存在。）同時5年來平均有47.5%的個案接受過功能性評量工具的評量。此外，表4-44呈現出：不同障別在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的百分比，可以看出：肢障、智障、自閉症、精障、與多障使用功能性評量工具的百分比較高，其餘均偏低。而在表4-45中呈現出：不同職評機構在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的百分比，可以看出：只有市療使用功能性評量工具的百分比特別偏高（勞工局因為個案較少，且都在90年評量，故不特別加以討論）。

此外，在表 4-46 中依類別呈現出：90—94 年被抽取之職評報告書中使用到的功能性評量工具的次數與百分比，可以看出：在類別方面，生理功能類最多占 85.38%、其次是日常生活功能類（14.62%）；而在單一職評工具方面，以功能性體能測驗使用的次數最多（52 次），其次是臨床生理評估（含 ROM，MMT）與握力測驗（各 17 次）。至於對每一位使用到功能性評量工具評量的個案，其平均使用 1.4 (=130/95) 種功能性評量工具來進行職評。

表 4-43：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否有使用功能性評量工具	
		有	沒有
90	人數	25	15
	百分比	62.5%	37.5%
91	人數	22	18
	百分比	55.0%	45.0%
92	人數	27	13
	百分比	67.5%	32.5%
93	人數	16	24
	百分比	40.0%	60.0%
94	人數	5	35
	百分比	12.5%	87.5%
總和	人數	95	105
	百分比	47.5%	52.5%

註： $\chi^2=31.479$ ， $p<.001$ 。

表4-44：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的百分比
(依障別分)

障別	人數	是否有使用功能性評量工具(%)	
		有	沒有
視障	16	31.3	68.8
聽障	13	23.1	76.9
語障	6	33.3	66.7
肢障	18	61.1	38.9
智障	78	51.3	48.7
重器障	9	44.4	55.6
顏損	5	20.0	80.0
自閉症	12	50.0	50.0
精障	22	50.0	50.0
多障	18	61.1	38.9
罕病(染異)	3	33.3	66.7
合計	200	47.5	52.5

註： $\chi^2=10.285$ ，未達顯著。

表4-45：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用功能性評量工具」的百分比
(依機構別分)

機構別	人數	是否有使用功能性評量工具(%)	
		有	沒有
勞工局	4	75.0	25.0
第一	34	55.9	44.1
市療	11	81.8	18.2
榮總	30	50.0	50.0
伊甸	46	41.3	58.7
心路	47	36.2	63.8
育成	28	46.4	53.6
合計	200	47.5	52.5

註： $\chi^2=10.581$ ，未達顯著。

表4-46：90－94年被抽取之職評報告書中使用到的功能性評量工具的次數與百分比

功能性評量類別	評量名稱	次數	整體百分比 (%)	類別百分比 (%)
生理功能		<u>111</u>	<u>85.38</u>	<u>100</u>
	功能性體能測驗	52		46.85
	臨床生理評估(含 ROM, MMT)	17		15.32
	握力測驗 ^a	17		15.32
	體適能評量	9		8.11
	體能走步測驗 ^a	7		6.31
	功能性視覺評估	5		4.50
	指力測驗 ^a	4		3.60
日常生活功能		<u>19</u>	<u>14.62</u>	<u>100</u>
	獨立生活功能問卷	9		47.37
	巴氏量表	6		31.58
	複雜性日常生活活動量表	4		21.05
總和		<u>130</u>	<u>100</u>	

功能性評量的定義：由專業人員依據特定指標來衡鑑。

^a 指力、握力、和體能走步評量為功能性體能測驗的部份測驗。

表4-47呈現出：90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用工作樣本工具」的人數與百分比，可以看出：94年職評員使用工作樣本工具去評估個案的人數明顯少於90－93年；同時5年來平均有37.5%的個案接受過工作樣本工具的評量。此外，表4-48呈現出：不同障別在90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用工作樣本工具」的百分比，可以看出：語障、智障與自閉症者使用工作樣本工具的百分比較高。而在表4-49中呈現出：不同職評機構在90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用工作樣本工具」的百分比，可以看出：只有第一、市療與榮總使用工作樣本工具的百分比較高。

此外，在表 4-50 中呈現出：90－94 年被抽取之職評報告書中使用到的工作樣本工具的次數與百分比，可以看出：以普渡手功能測驗使用的次數最多（32 次），其次是 Valpar 工作樣本系列（30 次）。至於對每一位使用到工作樣本工具評量的個案，其平均使用 1.8 (=135/75) 種工作樣本工具來進行職評。

表 4-47：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否使用工作樣本工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否使用工作樣本工具	
		有	沒有
90	人數	20	20
	百分比	50.0%	50.0%
91	人數	18	22
	百分比	45.0%	55.0%
92	人數	18	22
	百分比	45.0%	55.0%
93	人數	16	24
	百分比	40.0%	60.0%
94	人數	3	37
	百分比	7.5%	92.5%
總和	人數	75	125
	百分比	37.5%	62.5%

註： $\chi^2=20.053$ ， $p<.001$ 。

表4-48：90—94年被抽取之職評報告書中「是否使用工作樣本工具」的百分比（依障別分）

障別	人數	是否有使用工作樣本工具（%）	
		有	沒有
視障	16	6.3	93.8
聽障	13	30.8	69.2
語障	6	50.0	50.0
肢障	18	16.7	83.3
智障	78	52.6	47.4
重器障	9	44.4	55.6
顏損	5	0	100.0
自閉症	12	50.0	50.0
精障	22	36.4	63.6
多障	18	27.8	72.2
罕病（染異）	3	0	100.0
合計	200	37.5	62.5

註： $\chi^2=24.727$ ， $p<.01$ 。

表4-49：90—94年被抽取之職評報告書中「是否使用工作樣本工具」的百分比（依機構別分）

機構別	人數	是否有使用工作樣本工具（%）	
		有	沒有
勞工局	4	0	100.0
第一	34	55.9	44.1
市療	11	63.6	36.4
榮總	30	63.3	36.7
伊甸	46	13.0	87.0
心路	47	38.3	61.7
育成	28	21.4	78.6
合計	200	37.5	62.5

註： $\chi^2=33.888$ ， $p<.001$ 。

表4-50：90—94年被抽取之職評報告書中使用到的工作樣本工具的次數與百分比

工作樣本工具名稱	次數	百分比（%）
普渡手功能測驗	32	23.70
Valpar工作樣本系列	30	22.22
傑考氏職前技巧評量	21	15.56
T-PAL工作樣本	17	12.59
郭佛小零件手功能測驗	12	8.89
明尼蘇達手操作速率測驗	11	8.15
明尼蘇達空間關係測驗	8	5.93
VIEWS工作樣本系列	2	1.48
本土化工作樣本	2	1.48
總和	135	100

表4-51呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的人數與百分比，可以看出：90—94年職評員使用情境評量工具去評估個案的人數均不多（94年尤其少）；同時5年來平均有13.0%的個案接受過情境評量工具的評量。此外，表4-52呈現出：不同障別在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的百分比，可以看出：罕病（染異）與聽障相對來說使用情境評量工具的百分比較高。而在表4-53中呈現出：不同職評機構在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的百分比，可以看

出：相對來說只有第一使用情境評量工具的百分比較高。

此外，在表 4-54 中呈現出：90—94 年被抽取之職評報告書中使用到的情境評量工具的次數與百分比，可以看出：以電腦操作使用的次數最多（11 次），其次是飲食製作與清潔（含洗車、客房整理）（各 5 次）。至於對每一位使用到情境評量工具評量的個案，其平均使用 1.2 (=30/26) 種情境評量工具來進行職評。

表 4-51：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否有使用情境評量工具	
		有	沒有
90	人數	7	33
	百分比	17.5%	82.5%
91	人數	9	31
	百分比	22.5%	77.5%
92	人數	4	36
	百分比	10.0%	90.0%
93	人數	5	35
	百分比	12.5%	87.5%
94	人數	1	39
	百分比	2.5%	97.5%
總和	人數	26	174
	百分比	13.0%	87.0%

註： $\chi^2=8.134$ ，未達顯著。

表4-52：90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的百分比（依障別分）

障別	人數	是否有使用情境評量工具（%）	
		有	沒有
視障	16	12.5	87.5
聽障	13	23.1	76.9
語障	6	0	100.0
肢障	18	16.7	83.3
智障	78	15.4	84.6
重器障	9	0	100.0
顏損	5	0	100.0
自閉症	12	16.7	83.3
精障	22	4.5	95.5
多障	18	11.1	88.9
罕病（染異）	3	33.3	66.7
合計	200	13.0	87.0

註： $\chi^2=7.452$ ，未達顯著。

表4-53：90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用情境評量工具」的百分比（依機構別分）

機構別	人數	是否有使用情境評量工具（%）	
		有	沒有
勞工局	4	0	100.0
第一	34	41.2	58.8
市療	11	9.1	90.9
榮總	30	16.7	83.3
伊甸	46	10.9	89.1
心路	47	0	100.0
育成	28	3.6	96.4
合計	200	13.0	87.0

註： $\chi^2=34.378$ ， $p<.001$ 。

表4-54：90－94年被抽取之職評報告書中使用到的情境評量工具的次數與百分比

情境評量分類	次數	百分比 (%)
電腦操作	11	36.37
飲食製作	5	16.67
清潔（含洗車、客房整理）	5	16.67
作業員	4	13.33
代工	3	10
店員	1	3.33
電腦組裝	1	3.33
總和	30	100

註：情境評量的定義：在一個真實或模擬性的工作情境中，評估者可以操弄工作情境的因素，有系統的觀察個案的工作相關能力及行爲。

表4-55呈現出：90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的人數與百分比，可以看出：90－94年職評員使用現場試做工具去評估個案的人數有愈來愈多的趨勢；同時5年來平均有47.5%的個案接受過現場試做工具的評量。此外，表4-56呈現出：不同障別在90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的百分比，可以看出：自閉症、精障、顏損、多障與智障相對來說使用現場試做工具的百分比較高。而在表4-57中呈現出：不同職評機構在90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的百分比，可以看出：心路、伊甸與市療使用現場試做工具的百分比較高。

此外，在表4-58中呈現出：90－94年被抽取之職評報告書中使用到的現場試做工具的次數與百分比，可以看出：以清潔工作（含資源回收）使用的次數最多（25次），其次是電腦操作（含電腦繪圖）（22次）。至於對每一位使用到現場試做工具評量的個案，其平均使用1.3 (=127/95) 種現場試做工具來進行職評。

表 4-55：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否有使用現場試做工具	
		有	沒有
90	人數	13	27
	百分比	32.5%	67.5%
91	人數	14	26
	百分比	35.0%	65.0%
92	人數	21	19
	百分比	52.5%	47.5%
93	人數	20	20
	百分比	50.0%	50.0%
94	人數	27	13
	百分比	67.5%	32.5%
總和	人數	95	105
	百分比	47.5%	52.5%

註： $\chi^2 = 13.033$ ， $p < .05$ 。

表4-56：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的百分比（依障別分）

障別	人數	是否有使用現場試做工具（%）	
		有	沒有
視障	16	12.5	87.5
聽障	13	46.2	53.8
語障	6	33.3	66.7
肢障	18	27.8	72.2
智障	78	51.3	48.7
重器障	9	44.4	55.6
顏損	5	60.0	40.0
自閉症	12	75.0	25.0
精障	22	63.6	36.4
多障	18	55.6	44.4
罕病（染異）	3	0	100.0
合計	200	47.5	52.5

註： $\chi^2 = 21.073$ ， $p < .05$ 。

表4-57：90－94年被抽取之職評報告書中「是否有使用現場試做工具」的百分比
(依機構別分)

機構別	人數	是否有使用現場試做工具 (%)	
		有	沒有
勞工局	4	25.0	75.0
第一	34	44.1	55.9
市療	11	54.5	45.5
榮總	30	16.7	83.3
伊甸	46	56.5	43.5
心路	47	72.3	27.7
育成	28	28.6	71.4
合計	200	47.5	52.5

註： $\chi^2=29.778$ ， $p<.001$ 。

表4-58：90－94年被抽取之職評報告書中使用到的現場試做工具的次數與百分比

現場試做工具名稱	次數	百分比 (%)
清潔工作 (含資源回收)	25	19.69
電腦操作 (含電腦繪圖)	22	17.32
商店店員 (含內外場工作)	16	12.60
餐飲製作 (含烘焙)	13	10.24
代工	10	7.87
洗車擦車工作	9	7.09
洗衣	8	6.30
辦公庶務助手	7	5.51
物品製作	4	3.15
創意藝品製作	2	1.57
加油員	2	1.57
台安醫院檢驗科服務人員	1	0.79
門禁工作訓練	1	0.79
美髮	1	0.79
不清楚試作內容者	6	4.72
總和	127	100

註：現場試做的定義：在真實的工作或生活環境中觀察個體的功能，以判定其在該特定環境或其他相似環境中的潛能，技能和行爲。

根據「身心障礙者職業輔導評量辦法」第四條的規定：「職業輔導評量之方式，依身心障礙者之個別狀況，就下列方式實施之：（1）標準化心理測驗；（2）工作樣本；（3）情境評量；（4）現場試做；（5）其他有關評量方式。」因此「晤談」即被歸類為「其他」工具。

表4-59呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的人數與百分比，可以看出：90—94年職評員使用其他工具去評估個案的人數有微幅減少的趨勢；同時5年來平均有82.5%的個案接受過其他工具的評量。此外，表4-60呈現出：不同障別在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的百分比，可以看出：各障別使用其他工具的百分比均高。而在表4-61中呈現出：不同職評機構在90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的百分比，可以看出：第一與育成使用其他工具的百分比相對較低。

此外，在表4-62中呈現出：90—94年被抽取之職評報告書中使用到的其他工具的次數與百分比，可以看出：以晤談使用的次數最多（147次），其次是非標準化功能性能力評量（包含智能、成就、性向、動作、技能等）（92次）。至於對每一位使用到其他工具評量的個案，其平均使用2.1 (=346/165) 種其他工具來進行職評。

表 4-59：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的人數與百分比

接受職評服務時間（年）		是否有使用其他工具	
		有	沒有
90	人數	37	3
	百分比	92.5%	7.5%
91	人數	35	5
	百分比	87.5%	12.5%
92	人數	33	7
	百分比	82.5%	17.5%
93	人數	30	10
	百分比	75.0%	25.0%
94	人數	30	10
	百分比	75.0%	25.0%
總和	人數	165	35
	百分比	82.5%	17.5%

註： $\chi^2=6.580$ ，未達顯著。

表 4-60：90—94 年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的百分比（依障別分）

障別	人數	是否有使用其他工具（%）	
		有	沒有
視障	16	75.0	25.0
聽障	13	84.6	15.4
語障	6	83.3	16.7
肢障	18	83.3	16.7
智障	78	84.6	15.4
重器障	9	77.8	22.2
顏損	5	100.0	0
自閉症	12	75.0	25.0
精障	22	77.3	22.7
多障	18	83.3	16.7
罕病（染異）	3	100.0	0
合計	200	82.5	17.5

註： $\chi^2=3.646$ ，未達顯著。

表4-61：90—94年被抽取之職評報告書中「是否有使用其他工具」的百分比（依機構別分）

機構別	人數	是否有使用其他工具（%）	
		有	沒有
勞工局	4	100.0	0
第一	34	64.7	35.3
市療	11	90.9	9.1
榮總	30	96.7	3.3
伊甸	46	87.0	13.0
心路	47	89.4	10.6
育成	28	64.3	35.7
合計	200	82.5	17.5

註： $\chi^2=21.614$ ， $p<.001$ 。

表4-62：90—94年被抽取之職評報告書中使用到的「其他」工具的次數與百分比

「其他」工具名稱	次數	百分比(%)
晤談	147	42.49
非標準化功能性能力評量(包含智能、成就、性向、動作、技能等)	92	26.59
非標準化人格/適應量表	53	15.32
職業資訊收集與分析	26	7.51
功能性生活情境評量	12	3.49
非標準化興趣量表	7	2.02
工作現場觀察	4	1.16
工作行為習慣	2	0.59
環境考量	2	0.59
體適能及輔具評估	1	0.29
總和	346	100

總括來說，隨著時間的推移，職評員使用的工具有愈來愈少的趨勢；也就是說職評員可能對於不適當或不必要的工具愈來愈會儘可能避免使用，這無疑是一進步的表現。此外，對於各大類的職評工具來說，「其他」工具的使用人數最多，其餘依次是：標準化測驗工具、功能性評量工具、現場試作、工作樣本與情境評量等。除了「現場試作」使用的人數是在逐年上升以外，其他幾類基本上都是逐年下降，這也反映了目前職評員對於工具的使用趨勢。不過在登錄資料時研究團隊發現：職評員對於測驗工具的性質明顯尚未熟爛，而且沒有遵守專業要求使用完整的工具名稱，如此在登錄統計時也容易造成混淆，是未來需要改進的重點。

二、台北市身心障礙者職業輔導評量服務未來可能的發展模式

(一) 台灣地區四縣市(台北市、台北縣、台中市、高雄市)職評相關人員/單位認為職評應有的功能定位：

現行職評的功能定位，最主要是根據身心障礙者保護法第28條與第29條的規定來執行。在第28條中指出：「勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務。」而在第29條也明確呈現：「勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助。前項職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、

就業服務、追蹤及輔導再就業等。」因此從上述二條文中可以看出：目前中央的法規還是將職評定位在「參考」的層級，而並非一定要以職評報告的結論作為安置的「依據」。也就是說，職評報告的結論與建議目前主要是提供給轉介單位/轉介者、個案與家長等作為未來就業方向的一個「參考」，而並不是一定要完全「依照」職評報告的結論與建議來執行。當然，在各縣市的實際執行層面可能有些許的不同，例如：台北縣的庇護性就業安置目前就已必須完全「依照」職評報告的結論來執行，也就是說職評報告的結論將決定該個案是否可以進入到底護性職場來安置，這是與其他縣市的不同之處。至於其原因，根據台北縣勞工行政主管的看法，認為：「我們一般的庇護工廠其實資源有限，以北縣有十二家庇護工場立案的，而且這十二家全部都是政府委託經營的（公設民營），大概可以收三百多個個案，那因為資源有限，我們每年大概要花四到五千萬在庇護工場，所以才會從職評它是一個依據，希望可以讓真正有需要的，不是他自己有需求或自己想去才過去，因為台北縣的身心障礙者人數也很多，所以在資源有限的情況下，才做這樣的考量²⁷。」

但如前所述，在剛三讀通過的「身心障礙者權益保障法」第 41 條草案條文。也就是說，在未來的庇護性就業安置的部分，全國各縣市都要將職評報告結論的法律效力從原本的「參考」更進一步調整成為「依據」。因此對於未來職評功能定位的「可能」發展方向，在研究團隊的焦點團體與深度訪談過程中，發現參與者與受訪者大多都表現出「憂心」的態度，認為職評目前還是應該定位在「參考」層級、而不應該定位為「依據」。例如：某職評員指出：「職評應該還是在參考建議部分會比較好，因為在依據部分，就我個人實務部分來講會有一些擔心，畢竟我們都還是社工背景，如果有牽扯到其他部分，因為庇護性本身都是比較重一點的，可能會牽扯到較複雜的因素，我覺得如果單靠社工來做這樣的依據判斷會比較擔憂。但若這是政策要走的方向的話，若有較明確的指標提供給我們或許可以做，但若完全由職評員做這個判斷我會比較擔憂。」同時也有職評員反映：「其實以現在職評說，當然我們會希望我們的建議是個參考，因為其實還有很多現實面的問題還沒有解決，也許個案最適合去的，但是資源還不存在，有一種說法應該是跟著資源存不存在這個問題去調整建議，也有一種說法是不管資源存不存在你都應該寫，將來那個資源才會出現，否則的話是看不到需求就不會有資源存在，可是那個東西到現在也還沒有定論。可是以現在職評的制度來說，要回頭追蹤

²⁷ 從此處起，凡是以標楷體呈現、並加上「」的文字，均是參與焦點團體或深度訪談成員的發言原文引述。

時那個成效一直都很難出現，不一定是說我的建議錯，而是有其他原因所以那個東西沒辦法被落實執行，相對會影響大家會覺得轉職評的成效是什麼？這是一直都沒辦法解決的問題，如果職評都沒被定義的很清楚時，職評員再寫東西時說真的是依各家或是依個人的風格，而建議給到的程度深度都不一樣。所以以現行的制度來說還是參考。」而更有職評員指出：「...而且這樣一來好像把職評員的角色定的很高，變成其他服務的等級都次一階，職評的功能都被擺在第一位。還有訓練職評員的過程是不是要更加強化，素質跟背景要更好，比如說研究所以上才來作職評員，或是要服務多少年、訓練多久才能成為一個合格職評員。」對於職評單位行政主管來說，也有類似的看法，例如：「我是覺得以目前（職評）的專業發展，還是維持在建議。因為我實在不覺得台灣的職評專業已經發展到可以判定個案資源的生殺大權，可能台灣在這條路上還有點距離啦，所以還是以專業建議可能比較保險。」因此對於站在第一線提供職評服務的工作夥伴都有這麼多擔心的狀況下，或許相關配套措施要更加完善才去調整制度、會是一個比較周延的作法。

在轉介單位方面，對於職評的定位、以及職評報告的運用情形，目前大部份也是定位在「參考」層級、而非「依據」。例如：某轉介者指出：「以我目前的經驗，我所做的轉介都是因應勞工局所做的二年，庇護性職場需要二年做一次職評的這樣一個規定。以我們目前方案在做，我想依據是不是對於勞工局來講職評結果是一個依據，而對第一線輔導單位來講，這個東西是參考。因為我個人覺得職評報告寫出來白紙黑字蠻死的，對第一線、個案來講，有時是一種冒險，對於個案來講，他必須放棄現在庇護性工作然後去嘗試另一種職種或另一個環境。但對於我們第一線的人來講，我們會依據他平常的表現或他的一些特性，職評報告這些東西沒辦法表現出來，那如果對於我們第一線的人要求把職評報告當成是一種依據，那我想對於個案來講可能會不太公平。」也有轉介者認為：「還是參考啦，沒有辦法完全依據這個，因為中間還牽涉到孩子個人意願，跟家長本身的預設立場，只是我們會希望說看清楚孩子的能力在哪裡。」此外，轉介單位的行政主管也有類似的看法，例如：「我自己是覺得說職評在職業重建中一定是先從評估下手才會到各個安置系統去，但是他所建議的職種...，畢竟有些委託案他的評估員不是就服員出身，所以對就業市場的了解不是很深入，因此他們建議的職種不一定符合現行的就業市場。所以在他們建議的職種上，會覺得如果它成為依據的時候，比如說最後職評單位會來追蹤我們說個案是不是有切實依照職評報告，比如說職評

報告說要安置到某某文書作業，她是不是真的在這個作業。我認為如果它成為一個依據，勢必要照職評報告下去執行，那個現實市場環境是有一些限制，或是當我們沒辦法 match 的時候會覺得，如果它真的要變成一種依據要求的話，可能執行上有一些困難。」

當然也有轉介單位的行政主管認為：職評報告的結論與建議，整體而言應作為「參考」；但針對庇護性就業安置的部分，因為相對比較單純，所以職評報告的結論是可以作為「依據」的。例如：「我覺得是比較當參考，我覺得你的東西很難做絕對性的評估或是你一定要這樣做，這個東西比較難去作一個規劃，但我是想說如果未來要依據法令來執行一定要有一些配套措施，比如說依據的部份，若未來庇護工場要作一個依據是可以的，因為庇護工場比較單純，又是保護性的環境，又有專業的技術人員、職輔人員、職評人員等等的介入，我覺得如果依據那個是 OK 的，只是說對於一些比較有異議的個案，或是特殊的個案，她還是可以做其他方式的處理，比如說由專業團隊來做評議或討論，才不會讓人的東西變的很死而沒有任何的彈性處理空間。我覺得這部份應該要有一些配套措施，這樣在服務的方案執行會更有彈性。」不過也有轉介單位的行政主管認為：針對庇護性就業安置的部分，如果未來將職評報告的結論作為「依據」的話，可能會造成機構在經營庇護工場的困難。例如：「我們機構是立案的，其實我比較擔心中央法案通過後，按照勞動條件去配合庇護職場的話，那我們人力跟資源夠不夠支援，如果職評不夠客觀、仔細的話，那可能造成我們希望有產能、功能好的可以留下來庇護的，但是有職評的一定會把他推到社區化就業，那相對其實不太適合我們的庇護職場的，職評出來是適合我們的，那我們還要給他勞動條件。以一個社福機構來講給這樣的條件太嚴苛，勞動條件要去符合庇護職場太嚴苛，加上職評又不夠客觀，如果以現行是一個參考的話，我是覺得很好，那如果未來變成依據，我們就要再觀察。現行我們是固定跟一個機構合作，所以每次職評都是他們，因為長期合作我們可以信任他們對我們的了解，他給我們的建議我們可以接納，可是未來如果變成是一個依據，而且是由政府分配，我擔心中間過程不僅是個案權益被犧牲，庇護職場的權益也會被犧牲掉。」

所以總結來說，參與焦點團體與深度訪談的成員認為，職評報告的結論如果要作為「依據」的話，至少應該先滿足下列基本條件、或是先作好下列配套措施：

1. 職評員的素質與資歷條件（例如：可考慮要求一定要具備幾年就服員的經歷）應再予提升。

2. 儘量透過專業團隊的方式來進行職評，同時結合各方資源以滿足職評在各種障別與各個領域的高度多元專業需求。

3. 職評員應與轉介者/轉介單位、個案與家長作充分的溝通，如此評量出來的結果作為安置的「依據」才比較不會引起爭議。

(二) 台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）轉介單位/轉介者使用身心障礙者職業輔導評量服務的主客觀原因、及後續對於職業輔導評量報告的運用情形：

根據本研究以焦點團體方式蒐集台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）轉介單位/轉介者目前使用身心障礙者職業輔導評量服務的主要原因，可以歸納整理為下列三點：

1. 法令的規定（客觀原因，具強制性）：

根據「身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法」第 11 條規定：「庇護就業者最長兩年內必須接受職評服務，以作為其生涯轉銜或修訂其個別職業能力強化計畫之依據」。因此目前庇護性就業個案轉介來作職評，很多都是因為法令的規定，而並不是真的有此需求。例如有的轉介單位行政主管表示：「像我們這邊有服務庇護、社區化都有，庇護那邊要轉都有二年這樣的門檻，沒滿兩年的個案，我們也知道我在服務的現場還沒辦法進到社區化的部份，那是因為有法條限制一樣送職評，那職評那邊他們也是知道被迫的，所以他們也過來做個了解，那個問題在那裡並給建議，比較像是在背書。」

因此有的機構是只針對可能要進入庇護工場的身心障礙者，才送去作職評。例如某轉介單位行政主管表示：「相對的我們不會全部都送職評，那大概是我們要送到庇護工場去的話才會送職評，一個學校如果有 30 位學生，送職評的大概五到六位，甚至更少。」也有的轉介者表示，依據法令規定送去作職評的個案，其實職評報告所寫與自己在庇護工場觀察到個案的狀況是差不多的，例如：「那時候轉介我們庇護工場時的目的其實是因為法規規定，庇護工場安置超過兩年的個案一定要送去職評，那我們安置的個案差不多都兩年以後，最久大概超過六年，其實轉介之後，拿到的職評報告結果有一些內容或是個案的優勢或劣勢，基本上我們在機構時就已經發現，但礙於法規規定，我們一定要送去職評。」

甚至有的轉介者除了表示只針對可能要進入庇護工場的身心障礙者、才送去作職評外，

更認為庇護性就業「兩年一評」的法令規定是浪費資源；例如：「我自己是一個導師，我以導師立場來看，像我去年畢業班有十三個學生，兩個班，我只有送三個去職評，我的觀念認為不是每個學生都需要職評，我覺得老師在帶班時會有掌握，…，其實很多工作是由老師這邊完成媒合，所以我不覺得每個孩子都要職評，…，我們送出去是孩子需要庇護性就業的。…我覺得如果是個案是可以當作依據，但老師或是庇護工場，我會覺得是參考；在標準化測驗跟實際庇護工場老師專業部分，可以彌補測驗不足，而不是每兩年就職評，我覺得是不是一定要職評，還是可以用個案會議方式，找導師、社工、家長來討論，而不是送到職評，這樣是浪費資源。」

2. 轉介單位/轉介者希望了解個案的就業相關能力與安置方向（主觀原因，不具強制性）：

有的轉介單位行政主管表示，職評可以讓轉介單位知道個案的基本能力，例如：「送到職評中心去，最起碼除了我們自己的職能評估之外，還可以透過職評中心給的資料，讓我們知道他的基本能力，不管是認知理解、感官知覺，整個動作是不是工作所需要的，透過職評可以提供我們這些資料，讓我們對個案可以更了解。」

此外，一位學校的轉介者表示，職評有助於自己了解個案未來就業的安置方向，例如：「站在學校角度，我們會跟三年級導師做討論的是，到底職評報告我們想要看到什麼？那北縣在作職評之前，他們也會詢問我們想看什麼。那我們要看的是孩子在職業部分的能力，可能老師在教學過程中，我們有操作性課程，但可能我們沒有去發現；或孩子有困難是手眼協調比較弱，經濟動作比較弱，那有什麼是他的優勢以及未來就業方向，可以提供給我們或家長在剩下就學期間可以提供哪些幫助？因為我們孩子都是智障者，所以哪些可以發展優勢？孩子高智商的不行，但操作的可以做；當孩子手眼不協調時，可以做什麼？所以我希望看到職評報告建議孩子往哪方面去做，讓孩子比較有成就。」

3. 澄清轉介者對個案初評的看法（主觀原因，不具強制性）：

例如某轉介單位行政主管表示：「像我們就服員雖然沒有完全接受職評的訓練，但都有受過初步的介紹課程，所以我們就要求就服員一定要讓個案現場試作，依照障別狀況。如果做出來的結果跟督導討論完真的差很多，那我們再轉介職評，沒有的話，那我們就去調整案主

的部分。這樣的結果就服員自己也會很清楚。」

至於轉介單位/轉介者後續對於職業輔導評量報告的運用情形，又可以歸納整理為下列四點：

1. 作為安置的依據：

像是台北縣的庇護性就業安置目前就已必須完全「依照」職評報告的結論來執行，也就是說若職評報告的結論認為某個案可以進入到底護性職場來安置，則該個案才有可能進入到底護性職場來安置。

2. 作為了解個案的就業相關能力、並作為未來個案安置方向與提供輔導策略的參考：

有轉介者提到職評讓他對個案有更多的認識，例如：「我談談我職評的經驗，我們協會主要是做聽語障，我第一次做職評很特別的一個經驗，聽語障的朋友第一次開案對自己的未來工作方向不太清楚，我就想說可以做個職評，沒想到帶他去做性向測驗，他很有興趣、很配合，結果職評的結果他有憂鬱症的傾向，我覺得職評對我幫助蠻大的，外表只感覺臉色很不好，要深入去了解又因認識時間不夠，所以我就覺得職評的發現蠻有幫助的。」當然，也有的轉介者提供職評可以有助於了解對個案的有效輔導策略的例子，例如：「那像這次學生，我們發現他很難溝通，可是職評員跟他互動過程當中，他採用某種特殊方式，像平常我們都是跟他從零去做溝通，甚至是或不是，因為自閉症的特質有時候就是沒有語言。可是後來職評員意外發現，你先給他一篇文章看，看過之後讓他有依據，然後針對這個主題跟他做討論，孩子就會有口語出來，這個對我們後面的輔導幫助就很大，我們就知道有這種方式可以去談。」

3. 提供給案家/個案或是其他未來可能會協助個案就業的單位作為參考：

例如一位學校的轉介者提到：「家長部分，我們會做討論，為什麼希望孩子去作職評，一方面可能透過職評可以轉到底護性就業；而北縣職輔員也想看，甚至就業服務站也會看，這是要作職評的原因，讓孩子方便未來轉介，因為主要服務是後端就服員而非學校。」

4. 覺得不是很有參考價值、因此不願意依照其建議去執行：

例如某轉介者表示，職評報告所提出來的很多輔導策略都已經是轉介單位曾經一試再試

的方法，所以並不想完全「依照」其建議去執行；例如：「因為它（職評報告）大部份包含了輔導策略，那有些輔導策略是我們已經一試再試，我們已經做過了，走過一遍了。那我們走過他們又提出來，所以我們不會想要按照他的建議去進行。」

（三）台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）職評相關人員/單位對於各種職評服務模式的優缺點評析：

如前所述，台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）目前所採取的職評服務模式正好是四種不同的類型【台北市為個案委託（A）型、台北縣為公辦民營、台中市為個案委託（B）型、高雄市為公辦公營】，而這四種類型也就包含了台灣地區所有縣市實施職評服務的類型。對於個案委託（A）型與（B）型，其實主要差別是在於縣市開始提供職評服務的時間與資源的多寡，因此對於台中市與台灣大部分的縣市（僅台北市、台北縣與高雄市除外）目前提供職評服務均是採取個案委託（B）型。但在未來，當職評在該縣市已開辦一段時日，同時評量工具的採購亦已臻完備，則個案委託（B）型應會逐漸朝向個案委託（A）型的方向作調整。因此在後續的比較中，研究者將分別從勞工部門行政主管、職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管、職評員/職評督導、轉介單位負責人/轉介單位就業服務部門主管、轉介單位轉介者、個案或/及其家人、與學者專家等角度，針對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點進行比較分析。

1、勞工部門行政主管對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

（1）個案委託職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 成本較低。
- b. 較具競爭性。
- c. 不同的機構有其不同的專長障別，在派案時可根據障別而派至最適當的機構提供職評服務。

B、缺點部分：

- a. 機構專職人力（職評員）聘用穩定性較弱：這個缺點的負面影響呈現在兩方面，一是機構在計算人力成本時比較困難（因為職評案量可能不穩定），二是職評員在機構中可能必須要去兼作一些其他的事情，而可能會影響到職評的專業發展。
- b. 不同機構間的職評案量可能彼此競爭，而難以準確估算。
- c. 職評工具放置分散，使用較不便。

(2) 公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評案量容易準確估算。
- b. 職評工具完整，而且集中放置，使用較方便。
- c. 個案較喜歡。（本部分理由與「公辦公營」部分相同，但在程度上個案可能會更喜歡「公辦公營」，因為其「官方」的程度更重。）
- d. 較具競爭性。

B、缺點部分：

- a. 成本較高。
- b. 幅員廣大。
- c. 只由一家來執行職評，不見得對每種障別都專長。

C. 先決條件：

- a. 案量須夠大。甚至亦可考慮跨縣市成立一個職評中心來提供服務。

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評案量容易準確估算。
- b. 職評工具集中放置，使用較方便。

- c. 個案較喜歡。「某種程度對個案來講他們會比較喜歡公辦公營或是公辦民營，選擇的理由是我們的職評最後還是會涉及到資源分配，這是關鍵，當你涉及資源分配時他當然會覺得找官方是比較有用的，因為最後的資源一定是掌握在官方手上。」
- d. 成本較低。

B、缺點部分：

- a. 可能會有民意代表「關切」的壓力。
- b. 可能不太符合「政府人事組織精簡」的基本原則。
- c. 可能無法兼具專長各類障別的職評人才。
- d. 職評員比較沒有升遷。（目前高雄市的執行現況）
- e. 職評員比較欠缺專業督導。（目前高雄市的執行現況）
- f. 可能在某些時期（例如：有大批應屆畢業之特教學生要接受職評），個案等待接受職評服務的時間會拖得很長（雖已努力向學校宣導，希望學校能配合分階段送學生來職評，但成效不彰）。

2、職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

（1）個案委託職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 個案接受職評服務的可近性（accessibility）較佳。
- b. 機構間較有競爭性，可藉此提升服務品質。

B、缺點部分：

- a. 目前台北市職評一個小時450元的委託經費不足，對於機構來說很難經營。「我比較不prefer個案委託的部份，因為我們在經營上非常辛苦，以我們來說整個職評我們投入了五個人力，還不包括督導的部份，我們有OT、PT、心理師、社工員，還請了兩個外聘的

督導，那我覺得我們願意投入是因為我們有機構服務，我們機構也需要OT、PT跟心理師的投入，所以說我們可以做專業的分工，可是如果只是因為職評的業務要聘請這樣的專業人員，台北市最大的問題，這樣的方案委託根本不夠我們養這麼多的專業人員。...如果不是我們自己本身有很多的中心，不然基金會哪有可能因為職評的業務聘這麼多專業人員，還那個生理功能測驗分給OT、PT，心理給心理師做，總報告給社工師做，不可能啦，那我們就會像其他縣市一樣，只聘一個半的人，然後...就只要他有職評證書就好了，管他團隊不團隊。...我是覺得如果職評要往專業團隊發展，真的要擴大規模。因為用這樣的方案我們真的很難去執行，而且就我們的人力發展也不可能，比如說今年庇護案一驟減，第一我們擔心要被罰款，第二就是擔心我們連一個人都養不起，所以要幫他們找其他工作，那還好我們還有中心，所以我們就把中心的服務在填滿他們的時間，那不然怎麼辦？」

- b. 對職評專業發展不利（因為一年委託一次不穩定）。
- c. 機構可能會多報時數（因為是依時計費）。
- d. 因為委託招標的關係，一年的結尾與開頭可能有幾個月會中斷職評服務（但台北市因為兩年一標，所以此項的影響相對較小）。
- e. 因為職評員為兼職工作，因此機構與職評員願意投資在職評這項專業的意願與金額也可能相對較低。

（2）公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評員全職工作，因此相對較穩定，也有利於職評專業的發展。
- b. 會主動開拓案源，努力推廣宣傳。
- c. 較有彈性、制度較靈活（相較於公辦公營）。
- d. 職評服務時數比較精確。

B、缺點部分：

- a. 成本較高。

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 較具公權力。「職評會影響到他能不能參加職訓，那個案的看法與職評員的看法不一樣，那他就提訴願。所以公辦公營可能會好一點，因為會有公權力。」
- b. 職評服務時數比較精確。
- c. 公部門資源較豐富。

B、缺點部分：

- a. 職評員沒有升遷，且一年一聘、沒有保障。（目前高雄市的執行現況）
- b. 職評員的薪水固定維持在「約聘雇六等一」的薪水（每月\$32,928元），不會調升，所以目前的職評員都是社工背景，而難以聘任職能治療師、物理治療師等專業人員。（目前高雄市的執行現況）
- c. 職評員缺乏進修管道。（目前高雄市的執行現況）
- d. 可能有時會有擠案、案源不均的狀況。

3、職評員/職評督導對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

(1) 個案委託職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評員時間安排會比較有彈性。「目前我們都是兼職的，這對於職評員來講時間安排會比較有彈性，我的壓力也沒有這麼大。說每個月要做到多少的案量，而是這個月案量比較多的時候我就衝快點，那下個月案量比較少時我就可以去做其他的事情或方案。」

B、缺點部分：

- a. 目前台北市職評一個小時 450 元的委託經費不足，因此機構不願意額外再投資給職評員作專業養成工作。

- b. 職評員在機構中可能必須要去兼作一些其他的事情，因此可能無法專心於職評業務中，而連帶影響到職評的服務品質。

(2) 公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 工作人員均為專職人力，且彼此可以互相討論，遇到個案問題也可以相互協助找出適當的方法評估個案，也常有個案討論及進階課程可以增加自己的專業能力，因此有利於職評專業的發展。
- b. 職評員全職工作，因此流動率低。
- c. 職評安置標準一致，對個案權益較有保障。
- d. 公辦民營的職評中心跟公部門的距離是比較近的，可以參與一些會議或決策，在政策推動上能使得力也會比較大。「像公辦民營有個好處是他們對於政策推動上能使得力會比我們來的大，比如說我們去評庇護案的時候會看到很多問題，但我們的聲音是上不去的。可是北縣中心評估遇到問題時，就可以在勞工局的體系中發表一些意見，畢竟它是中心體制，還有一個狀況是北縣社區化聯繫會報會一併邀請北縣職評中心一定要參加，可是像我們社區化就服開會從來就不會通知職評，所以永遠沒辦法被整合。就服員不知道職評員的狀況，職評員不曉得就服員面臨的問題是什麼，除非碰到了、遇到了才知道，因為我們是分散在不同家嗎？！那職評的業務在台北市來說真的像是一個二級的服務單位，就是我在那邊等你，可是北縣作為一個中心其實可以做主動出擊的，當制度有狀況時，反應的話比較容易得到一些回應。」

B、缺點部分：

- a. 個案由轉介單位直接轉入，對個案為零拒絕，因此無論轉入多少個案都要評估，工作量大。
- b. 全北縣的個案若量大時需排時程，因此職評員必須要用一個月的時間來服務此大量的個案，至少要服務 7 個個案，在報告的撰寫上會壓縮時間，也因此造成工作量倍增與壓力加大。

- c. 案量壓力大，因此服務品質可能會受影響。「可是我覺得會有問題，因為以北縣職評中心來講，我有跟一些裡面的人聊過，我覺得他們會有案量上的需求，的確他可以專注他的需求，不斷去拓展業務，可是相形之下品質把關也是個問題。比如說情境評量，可能一次就帶五個人去，報的話，一次就報啦。這樣也會有不太合乎原本要的評量。...此外，他們為了要求達到一定標準，比如說學校整批都做，但有些時候不是每個都必要做吧？」

C. 先決條件：

- a. 案量須夠大。「我覺得在談職評服務模式時，第一個是個案實際上的需求有多少，而北市北縣每一年職評的案量都很多，但這些裡面到底有多少是個案或是轉介單位的需求？做這幾年到最後越來越覺得我做職評是因為法規而作，表面上還是會說是為個案好，幫他找資源在哪裡，但實際上常常是他在這裡滿兩年了，必須要轉，那因為這樣過來的個案時，後來我們跟轉介單位談建議的時候，我覺得對我們也比較挫折，但他們可能有他們原來自己的想法，追蹤的時候就變成我們的建議跟他們後來的作法還是各行其道，如果當這個縣市有實際的職評的需求，用公辦民營方式是比較適合，因為在成本上是比較符合委辦單位的需求，當案量充足時有固定的人力來做這些事情是OK的，可是我也覺得目前的職評案量是被過度擴充的，因為法令的規定。在我的想法裡會覺得實際上並沒有這麼大的需求，實際的需求可能還是從社區化就業轉過來的個案，就服員在媒合過程中真的遇到困難而轉過來，或是庇護性就業或是在學校裡老師真的覺得在判斷上有困難而轉過來的，但還是少數。那如果說在這樣的狀況下還是用個案委託的方式來作職評是比較有彈性的。」

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評安置標準一致，對個案權益較有保障。
- b. 組織較穩定。
- c. 成本較低。
- d. 數據較精確。

B、缺點部分：

- a. 當案量大時，個案等待接受職評服務的時間會拖得很長。
- b. 缺乏彈性。「缺點的話就是合作機制的模式比較不能變化吧！我知道說有的機構會蠻彈性的，會有其他的人員（來協助職評）。我們這邊也有，但礙於各自的工作量都很大，站在一個資源運用的情形，比如說我們這邊有職訓師、個管導師，其實他們都會從事評量，他們也接受過職評的訓練，他們應該可以協助我們做評量，當我們做不了的時候，但這個部份因為大家每天都有固定的事情在作，所以這部份就不能像其他的單位有額外的人力可以作短時間量大時候的支援。...畢竟公部門還是有一些，比如說我們要做一些方案上面的調整都會比較限制，但是社團彈性就很大，只要機構內認同，他們就可以做很多模式上的變化。另外也看過他們的模式之後就覺得說他們比較彈性，具有競爭性，所以我覺得可以的話就用委外的方式，還是由勞工局做督導的責任。」

4、轉介單位負責人/轉介單位就業服務部門主管 對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

（1）個案委託職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 可以讓民間各個機構都活絡起來，同時也提高機構本身的職評能力與素質，而不會只獨厚一家（或少數家）機構。
- b. 機構可以發展自己的職評特色。
- c. 責任較分散。
- d. 不同機構在職評方面有自己不同的專長障別。
- e. 較不會擠案。

B、缺點部分：

- a. 因為委託招標的關係，一年的結尾與開頭可能有幾個月會中斷職評服務。

(2) 公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 公正性、公信力較佳。
- b. 場所固定。
- c. 設備齊全。

B、缺點部分：

- a. 財力雄厚機構易綁標。

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 公信力較佳。
- b. 對職評員的未來較有保障。

B、缺點部分：

- a. 可能做久後會逐漸官僚化、流於形式。

5、轉介單位轉介者對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

(1) 個案委託職評服務模式的優缺點：

B、缺點部分：

- a. 職評員為兼職，無法全力投入。
- b. 可能會虛報職評時數。

(2) 公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評具統整性（所有專業人員與設備都集中在同一地方）。
- b. 有競爭性。

B、缺點部分：

- a. 可近性較差（特別是台北縣幅員太廣大）。
- b. 容易擠案。

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 公信力較佳。
- b. 職評時數較正確。

B、缺點部分：

- a. 可能做久後會逐漸官僚化。
- b. 容易擠案。

由於個案 或/及 其家人對於不同職評服務模式並不熟悉，因此對於其各別的優缺點也不易比較，故此部分予以省略。

6、學者專家對個案委託、公辦民營、與公辦公營三種職評服務模式的優缺點看法：

(1) 個案委託職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 不同的機構有其不同的專長障別，在派案時可根據障別而派至最適當的機構提供職評服務。

B、缺點部分：

- a. 因為職評員為兼職工作，因此流動率高，同時也可能會影響到職評的服務品質。

(2) 公辦民營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 職評員為專職專責、較穩定，流動率低。
- b. 場所固定集中，方便管理。
- c. 比較易於列管追蹤個案。
- d. 較具競爭性（一家機構作不好就換別家作）。

B、缺點部分：

- a. 可近性較差。

C. 先決條件：

- a. 案量須夠大。

(3) 公辦公營職評服務模式的優缺點：

A、優點部分：

- a. 成本較低。
- b. 人事聘用上較易掌控。

B、缺點部分：

- a. 可能會比較沒效率。
- b. 職評員沒升遷。
- c. 可能會有擠案的狀況。
- d. 人事費會上升，不符合「政府人事組織精簡」的基本原則。

(三) 小結：

研究者根據焦點團體與深度訪談的資料整理，獲得台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）職評相關人員/單位對於各種職評服務模式的優缺點看法，詳如表 4-63：

表 4-63：台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）職評相關人員/單位對於各種職評服務模式的優缺點看法

職評服務模式	優點	缺點
個案委託	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本較低。 2. 機構間較有競爭性，可藉此提升機構本身的職評能力、素質與服務品質。 3. 不同的機構有其不同的專長障別，在派案時可根據障別而派至最適當的機構提供職評服務。 4. 個案接受職評服務的可近性（accessibility）較佳。 5. 機構可以發展自己的職評特色。 6. 責任較分散。 7. 較不會擠案。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構專職人力（職評員）聘用穩定性較弱，因此機構在計算人力成本時比較困難。 2. 不同機構間的職評案量可能彼此競爭，而難以準確估算。 3. 職評工具放置分散，使用較不便。 4. 目前台北市職評一個小時450元的委託經費不足，對於機構來說很難經營，同時機構也不願意額外再投資給職評員作專業養成工作。 5. 對職評專業發展不利（因為一年委託一次不穩定）。 6. 機構可能會多報時數（因為是依時計費）。 7. 因為委託招標的關係，一年的結尾與開頭可能有幾個月會中斷職評服務（但台北市因為兩年一標，所以此項的影響相對較小）。 8. 因為職評員為兼職工作，因此職評員流動率高。同時機構與職評員願意投資在職評這項專業的意願與金額也可能相對較低。 9. 職評員在機構中可能必須要去兼作一些其他的事情，而可能會影響到職評的服務品質

		<p>與專業發展。</p> <p>10. 因為委託招標的關係，一年的結尾與開頭可能有幾個月會中斷職評服務。</p>
<p>公辦民 營</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職評案量容易準確估算。 2. 場所固定，所有專業人員與設備（職評工具）都集中在同一地方，管理與使用較方便。 3. 個案較喜歡。（本部分理由與「公辦公營」部分相同，但在程度上個案可能會更喜歡「公辦公營」，因為其「官方」的程度更重。） 4. 較具競爭性（一家機構作不好就換別家作）。 5. 職評員全職工作、專人專責，因此相對較穩定（流動率低），也有利於職評專業的發展。 6. 會主動開拓案源，努力推廣宣傳。 7. 較有彈性、制度較靈活（相較於公辦公營）。 8. 職評服務時數比較精確。 9. 職評安置標準一致，對個案權益較有保障。 10. 公辦民營的職評中心跟公部門的距離是比較近的，可以參與一些 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本較高。 2. 個案由轉介單位直接轉入，對個案為零拒絕，因此無論轉入多少個案都要評估，工作量大。 3. 容易擠案。 4. 案量壓力大，因此服務品質可能會受影響。 5. 財力雄厚機構易綁標。 6. 可近性較差（特別是台北縣幅員太廣大）。 7. 只由一家來執行職評，不見得對每種障別都專長。 <p>註：先決條件：</p> <p>案量須夠大。甚至亦可考慮跨縣市成立一個職評中心來提供服務。</p>

	<p>會議或決策，在政策推動上能使得力也會比較大。</p> <p>11. 公正性、公信力較佳。</p> <p>12. 比較易於列管追蹤個案。</p>	
公辦公營	<p>1. 職評案量容易準確估算。</p> <p>2. 職評工具集中放置，使用較方便。</p> <p>3. 個案較喜歡，因為有較多資源，公權力與公信力也較佳。</p> <p>4. 成本較低。</p> <p>5. 職評安置標準一致，對個案權益較有保障。</p> <p>6. 職評服務時數比較正確。</p> <p>7. 組織較穩定。</p> <p>8. 對職評員的未來較有保障。</p> <p>9. 人事聘用上較易掌控。</p>	<p>1. 可能會有民意代表「關切」的壓力。</p> <p>2. 可能不太符合「政府人事組織精簡」的基本原則（人事費會上升）。</p> <p>3. 可能無法兼具專長各類障別的職評人才。</p> <p>4. 職評員沒有升遷，且一年一聘、沒有保障。</p> <p>5. 職評員比較欠缺專業督導與進修管道。</p> <p>6. 可能在某些時期（例如：有大批應屆畢業之特教學生要接受職評），個案等待接受職評服務的時間會拖得很長。</p> <p>7. 職評員的薪水固定維持在「約聘雇六等一」的薪水（每月\$32,928元），不會調升，所以目前的職評員都是社工背景，而難以聘任職能治療師、物理治療師等專業人員。</p> <p>8. 可能有時會有擠案、案源不均的狀況。</p> <p>9. 缺乏彈性。</p> <p>10. 可能做久後會逐漸官僚化、流於形式。</p> <p>11. 可能會比較沒效率。</p>

資料來源：研究者自行整理。

伍、結論與建議

一、結論

任何一個制度的調整，都是針對目前想要解決或改善的問題/缺失、或是在某方面希望能作得更好而提出新的策略/作法；因此對現行制度的利弊得失作全盤檢視是考慮實施一項新制度之前必經的過程（王雲東，2006）。本研究首先針對台北市近年來現行的身心障礙者職業輔導評量服務成效部分進行檢視，而後參考了數個國家與地區實施職評的經驗與模式，同時針對國內四個大的縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）的四種不同的職評服務模式，透過焦點團體與深度訪談的方式，了解到各職評相關人員（中央與四縣市負責職評業務的勞工部門行政主管、四縣市的職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管、四縣市的職評員/職評督導、轉介單位負責人/轉介單位就業服務部門主管、轉介單位轉介者、個案/家屬、以及學者專家等）對於不同職評服務模式的成效與優缺點等看法。茲將研究結論具體整理呈現如下：

（一）台北市身心障礙者職業輔導評量服務成效部分：

1. 「個案因不同障別、障級及不同轉介目的所需職業輔導評量時間的差異情形，及每位職業輔導評量人員每月合理的服務個案數」相關資料分析：

在成本效能分析的部分，從表 4-10 可看出：在 90—94 年每位個案平均每年接受職評服務的成本（服務經費）是介於\$7,589~\$12,743，平均值為\$8,923，且自 91 年以來大致呈下降趨勢。因此從這些數據可以明顯看出：台北市近年來職評服務的成本效能狀況不只是持續進步，而且平均每位個案的職評服務成本至少相較於國內其他兩大都市來說是更為節省的²⁸。

²⁸ 以台北縣 95 年的職評服務為例，職評中心全年共支出\$7,220,958，而一共提供了 417 位個案接受職評，因此平均每位個案於 95 年接受職評服務的成本（服務經費）是\$17,316；若與高雄市的計算基準相同（只計算人事費）的話，則台北縣 95 年職評中心全年共支出人事費\$6,031,104，平均每位個案於 95 年接受職評服務的較低估成本（服務經費）為\$14,463（蔡蕊珍，2006）。而高雄市在研究者前往進行焦點團體與深度訪談時，職評中心行政主管表示：去年（95 年）服務 121 位個案（不含職訓），而中心一共有 3 位職評員，每位月薪為\$35,000，因此一年支出為\$1,417,500 [= \$35,000×13.5×3]，所以平均每位個案於 95 年接受職評服務的成本（服務經費）約為\$11,715；而由於北高縣市在計算個案量習慣上的差異（高雄市計算個案量習慣上不包含個案要進入職訓時的評量，而台北縣市計算個案量習慣上會包含個案要進入職訓時的評量），因此若將高雄市的個案量包含個案要進入職訓時的評量，則平均每位個案於 95 年接受職評服務的成本將比\$11,715 更低（不過差別也不會太大，因為職評員接受訪談時表示：高雄市個案要進入職訓時轉介作職評者不多）。不過從另一方面來講，由於高雄市博訓中心的 3 位職評員並不負責職評追蹤業務，職評追蹤業務是由該中心的就業轉銜員來處理，因此若把就業轉銜員的部分薪資也納入成本計算，則高雄市的平均每位個案接受職評服務的成本也要略微上升。

其次，在職評員每月合理服務個案量這個問題上，因為目前台北市勞工局在提供（核銷）職評經費時均是「依時計費」，與提供服務之職評員人數無關；而各機構又多以團隊方式提供職評服務，因此對於同一個個案的不同測驗項目可能是由不同的人來執行，因此造成不同職評員間服務案量與時數的差異非常大。在表 4-10 中雖然呈現出：每位職評員平均每月服務 1.8～2.7 個個案，但這樣的數值也僅供參考，未必能據此就推論出：每位職評員每月合理服務的個案量就在這個區間²⁹。

至於在 90-94 年不同障別的接受職評服務個案平均每年接受的服務時數方面，以智障者與自閉症者為最高（智障者平均 33.1 小時，自閉症者平均 28.5 小時）；而平均每位個案使用服務經費方面，也是智障者最高（平均\$14,807），其次是自閉症（平均\$11,768）與失智症者（平均\$11,475，詳見表 4-12）。在障度方面，不同障別的接受職評服務個案平均每年接受的服務時數方面，以中度最高（平均 25.0 小時）、其次是輕度（平均 23.4 小時，詳見表 4-13）；但在平均每位個案使用服務經費方面，則以輕度最高（平均\$11,455）、中度居次（平均\$9,470，詳見表 4-14）。

在不同個案狀態（通報轉介來源）的接受職評服務個案的服務時數與服務經費狀況，可由表 4-17 與表 4-18 看出：均是以教育轉銜所需時數最高（平均 26.5 小時）、經費最高（平均\$13,348），其次是社區化就業（平均\$11,901）。而在 92-94 年接受職評服務個案的通報理由（轉介目的）統計方面，因為每位個案可能有一個以上的通報理由（轉介目的），因此呈現如表 4-19。在 93 與 94 年，是以「提供轉介單位教學及轉銜計劃參考」人次比例最高（93 年 44.8%、94 年 62.6%），但 92 年則以「了解職業性向」為最高（92 年 20.0%）。此外，因為每位個案的通報理由（轉介目的）非單選狀況，且個數不一，因此無法與職評時間作交叉分析。

2. 「目前台北市所提供的職業輔導評量服務方式能否符合身心障礙者就業或安置上的需求」 相關資料分析：

²⁹ 若台北市未來考慮發展職評中心服務模式，則職評員將為專職，因此可以參考台北縣與高雄市的服務模式與每位職評員平均服務案量。如前所述，台北縣 95 年由 7 位專職的職評員提供了 417 位個案接受職評，平均每位職評員一年提供了 59.57 位個案接受職評服務，也就是說平均每位職評員每月提供 5.0 位個案接受職評服務。而高雄市 95 年由 3 位專職的職評員提供了 121 位個案（不含職訓，因此案量有低估）接受職評，平均每位職評員一年提供了 40.33 位個案接受職評服務，也就是說平均每位職評員每月提供 3.4 位個案接受職評服務。

在 94 年職評追蹤調查結果中呈現出：「完全依照職評報告執行」占大多數，其次是「部分依照職評報告執行」，兩者相加在三次追蹤中至少都占 83%以上，可見台北市目前所提供的職業輔導評量服務方式確實已能符合大部分身心障礙者就業或安置上的需求。此外，從上述的數據也可看出：台北市職評的轉介單位對於職評報告的依據與參考比例至少在八成以上。對於「未依照職評報告執行」的原因，主要有下列幾大類：(一) 尚未開始執行職評報告建議；(二) 原先狀況發生變化；(三) 案家有不同意見；(四) 資源連結尚須加強。

在障別與追蹤職評服務之建議執行情形的交叉分析中，可以發現：不同障別在接受職評服務的個案，其是否依照職評報告的結論與建議來執行的狀況是有一定程度的差異（詳見表 4-24）。大體來說，視障、聽障、智障、與自閉症者比較傾向依照職評報告的結論與建議來執行，而肢障、精神疾患、與多重障礙者比較傾向不依照職評報告的結論與建議來執行。在職評報告的建議安置模式與追蹤職評服務的建議執行情形的交叉分析可以看出：不同的建議安置模式其是否依照職評報告執行的狀況確實有明顯差異。大體來說，建議安置模式是一般性就業、庇護性就業、與職業訓練的個案，比較傾向依照職評報告執行；而建議安置模式是支持性就業、先行就醫、與不適合就業的個案，則比較傾向不依照職評報告來執行。此外，對於職評結果為「可就業」的個案（即職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業中的一種），其實際就業狀況為：建議安置模式為一般性就業的個案，絕大部分均「完全依照職評報告執行」，也就是說絕大部分均在「就業中」。而建議安置模式為支持性就業的個案，因為「部分依照職評報告執行」的比例頗高，因此難以準確判斷就業比例，但從第三次追蹤結果「未依照職評報告執行」的比例高達 40.4%，可以看出：建議安置模式為支持性就業的個案，其實際就業狀況應並不理想。至於建議安置模式為庇護性就業的個案，因為「完全依照職評報告執行」的比例均在五成左右，因此其就業狀況應該不錯。

對於絕大多數的題目，受訪者（案主/案家長）的職評服務滿意程度（職評需求滿足程度）均在六成以上，只有四個題目受訪者表示滿意的比例未達六成，分別是：「職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合」、「經過說明，您/家長覺得職評有助於未來就業」、「您/家長對於職評後的安排，覺得恰當」、與「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」；其中尤以「職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務」一項，受訪者表示滿意的比例未達五成，且表示不滿意的比例比表示滿意的比例還高。對於每一個題目，受訪者（轉介單位）覺得滿意與

非常滿意的比例均在七成六以上，但考量相對「不滿意」比例比較高的題目，則以「職評單位有給予轉介單位適切的職評後服務」、「職評報告中建議可取得的資源符合轉介單位或案主的供需考量」、「在職評說明會議上，轉介單位認為轉介目的已充分滿足」、「對於轉介單位的疑問或困難，職評單位已提供協助與調整」、與「職評報告的建議具體可行」等五題最高。

3. 「職評單位在職業輔導評量工具的選擇與運用上之情形」相關資料分析：

對於 90-94 年被抽取之職評報告書的「職評工具的選擇是否適切」、「職評工具分析結果的解釋是否適切」、以及「建議事項是否適切」評估部分，除 90 年「建議事項是否適切」的平均分數低於中間值 2.5 分以外，其餘各項平均值均高於 2.5 分，且逐年上升，各年間之差距亦達顯著，顯示台北市的職評報告書的「品質」處於持續顯著進步的狀況。

總括來說，隨著時間的推移，職評員使用的工具有愈來愈少的趨勢；也就是說職評員可能對於不適當或不必要的工具愈來愈會儘可能避免使用，這無疑是一進步的表現。此外，對於各大類的職評工具來說，「其他」工具的使用人數最多，其餘依次是：標準化測驗工具、功能性評量工具、現場試作、工作樣本與情境評量等。除了「現場試作」使用的人數是在逐年上升以外，其他幾類基本上都是逐年下降，這也反映了目前職評員對於工具的使用趨勢。不過在登錄資料時研究團隊發現：職評員對於測驗工具的性質明顯尚未熟爛，而且沒有遵守專業要求使用完整的工具名稱，如此在登錄統計時也容易造成混淆，是未來需要改進的重點。

(二) 台北市身心障礙者職業輔導評量服務未來可能的發展模式部分：

1. 「國內外身心障礙者輔導評量服務模式之差異以及利弊」相關資料分析：

從前述四個國家和地區的職評發展經驗可以看出：美國和澳洲是採取個案委託的方式，英國是採取補助的方式，而香港則是採取公辦公營的方式。因為不同國家和地區的國情、文化與社會制度等均不相同，因此很難遽下定論說孰優孰劣、利弊為何。不過總括來說，這四個國家與地區的下列三項作法，確實是值得我們學習與效法借鏡的：

(1) 美國、澳洲與香港均強調透過跨領域專業團隊的方式來提供職評服務，而美國與澳洲更強調使用個案管理方式、與個案共同擬定個別化復健計畫，並根據計畫內容安排個案進

一步的服務。

(2) 澳洲的職業輔導評量強調建構在整個身心障礙者職業重建體系之中，而非單獨處理，也就是說澳洲的職評工作至少就跟工作津貼、職業陶冶、職業訓練等有配套，且這樣的服務內容是廣泛性而非僅針對障礙者，也就是針對個案去做促進就業，而非僅認定障礙者才需要協助。而且澳洲的資料顯示，接受就業服務的障礙者是必須負起責任，若使用了資源卻不願意就業，或是評估被認定具備就業能力卻不願意接受訓練，是可能須接受刪減補助或津貼福利等罰則的，可見澳洲的職評是一個比較全面性連結的，且與身心障礙者福利津貼的發放上有密切的連動，可以相對節省資源。

(3) 香港的職評服務是依循國際既定的職評程序，同時其施測工具大多已建立港人所使用的「常模」，這點值得國內持續努力。此外，香港的職評中心不但有多點可提供職評服務，同時亦有外展服務，因此對於個案接受職評服務的可近性來說，是提供了非常大的幫助。

2. 「職業輔導評量的功能定位」相關資料分析：

對於未來職評功能定位的「可能」發展方向，在研究團隊的焦點團體與深度訪談過程中，發現參與者與受訪者不論是職評員、職評單位行政主管、轉介者、還是轉介單位行政主管，大多都表現出「憂心」的態度，認為職評目前還是應該定位在「參考」層級、而不應該定位為「依據」。當然也有轉介單位的行政主管認為：職評報告的結論與建議，整體而言應作為「參考」；但針對庇護性就業安置的部分，因為相對比較單純，所以職評報告的結論是可以作為「依據」的。

所以總結來說，參與焦點團體與深度訪談的成員認為，職評報告的結論如果要作為「依據」的話，至少應該先滿足下列基本條件、或是先作好下列配套措施：

(1) 職評員的素質與資歷條件（例如：可考慮要求一定要具備幾年就服員的經歷）應再予提升。

(2) 儘量透過專業團隊的方式來進行職評，同時結合各方資源以滿足職評在各種障別與各個領域的高度多元專業需求。

(3) 職評員應與轉介者/轉介單位、個案與家長作充分的溝通，如此評量出來的結果作

為安置的「依據」才比較不會引起爭議。

3. 「轉介單位使用身心障礙者職業輔導評量服務的主客觀原因、及後續對於職業輔導評量報告的運用情形」相關資料分析：

本研究整理台灣地區四縣市（台北市、台北縣、台中市、高雄市）轉介單位/轉介者目前使用身心障礙者職業輔導評量服務的主客觀原因，可以歸納整理為下列三點：（1）法令的規定（客觀原因，具強制性）；（2）轉介單位/轉介者希望了解個案的就業相關能力與安置方向（主觀原因，不具強制性）；與（3）澄清轉介者對個案初評的看法（主觀原因，不具強制性）。

至於轉介單位/轉介者後續對於職業輔導評量報告的運用情形，又可以歸納整理為下列四點：（1）作為安置的依據；（2）作為了解個案的就業相關能力、並作為未來個案安置方向與提供輔導策略的參考；（3）提供給案家/個案或是其他未來可能會協助個案就業的單位作為參考；與（4）覺得不是很有參考價值、因此不願意依照其建議去執行。

4. 「最適合台北市之職業輔導評量服務模式」相關資料分析：

從前述研究結果的呈現，可以看出：台北市近年來採用個案委託方式提供職評服務，其成本效能與服務品質均表現優異，且持續進步，因此如果繼續「維持現狀」，其實也是一個很好的作法。但研究團隊基於彙整各方的意見，以及考量未來的可能發展方向，也提出就長期發展的角度而言，可考慮「成立公辦民營的職評中心，並搭配具有職評員證照的職管員提供服務」的想法，供委託單位台北市政府參考。理由如下：

（1）法規的調整方向：

如前所述，根據「身心障礙者權益保障法」第 41 條的條文，在未來的庇護性就業安置的部分，全國各縣市都要將職評報告結論的法律效力從原本的「參考」更進一步調整成為「依據」。雖然以台北市而言，從表 4-28 中可以看出：建議安置模式為庇護性就業的個案，其「完全依照職評報告執行」的比例均在五成左右，因此若以職評報告的結論作為「依據」，其實也應該不會有太大的問題。但是如果在受委託民間機構的職評結果與個案/案家想法不一致時，或是不同民間機構的職評結果不一致時，就可能會引起爭議。因此既然修法已成定局，所以

在未來可考慮由一個公立或是「準公立」的職評中心來扮演資源分配的角色，這或許是一個比較可以讓民眾信服、同時也減少爭議的方法。

(2) 職評專業的提升與個案/案家的權益：

由於職評若採個案委託方式，則職評員均為兼職，一方面覺得本身工作不夠保障，因此流動率高、專業不易累積；而另一方面，職評員可能需要兼作很多非職評的事情，才能獲得足夠的薪資，因此不論在職評員所能分配到職評工作的時間與心力，或是機構願意投資在該職評員以提升其專業的意願，都可能會受到影響。因此，如果職評專業無法獲得提升，則對於個案/案家的權益來說，無疑就是一件非常沒有保障的事情。

而反觀以職評中心的方式來經營、並提供職評服務，由於場所固定，設施設備（職評工具）都集中放在同一地方，因此管理與使用較方便。同時由於所有專業人員都在同一地方工作，因此對於職評困難個案的狀況可以很方便地隨時交換意見，而集思廣益地用最有效率的方式來處理。同時這也符合「身心障礙者職業輔導評量辦法」第 12 條：「為促進職業輔導評量工作之研究發展及評量服務之提供，主管機關應設立或獎助設立職業輔導評量中心。」的規定。

(3) 台北市交通便利、個案量也能夠維持在一個基本水準之上：

以職評中心的方式來經營、並提供職評服務，其最大需要考慮的地方，就是服務的可近性（accessibility）與個案量是否足夠。以目前全國唯一實施公辦民營職評中心的台北縣來說，由於幅員廣大、而且交通相對於台北市又不是那麼便利，因此確實造成了一些提供職評服務上的不便。不過台北縣職評中心透過外展車的方式，也相當程度減低了這個問題的負面影響。

此外，在個案量的部分，台北市與台北縣應是目前全國職評案量最大的兩個縣市。台北縣近年來每年有四百多個個案、而台北市近年來每年則有五百多個個案（95 年度個案量亦有 535 人次）。因此在這樣的案量之下，以職評中心的方式來提供職評服務就是一個可行的方式。

(4) 公辦民營較公辦公營具競爭性，且符合「政府組織精簡」的基本政策：

前述的三個論點主要是在說明以職評中心的方式來經營、並提供職評服務的優點，但是

職評中心可以用公辦民營或是公辦公營兩種可能的方式來經營。研究團隊認為：「以公辦民營的職評中心為主提供職評服務，而當經營職評中心的機構本身有個案希望能到底護性就業職場安置，或是職評結果有爭議時，則可由具有職評員證照的職管員提供職評服務」。因為民間經營有其壓力存在，作不好就會被換掉，所以反而會比較有競爭性。

此外，「政府組織精簡」是目前既定的政策，其主要著眼點是增強國家競爭力。因此除非是一定要由政府來執行才可以的事情，否則應儘可能地民營化，或是用「公設民營」的方式來推行，透過結合民間的資源、活力與競爭性，應可提供給案主最好的服務品質。

雖然在之前的分析討論中，提到公辦民營的一項重要缺點就是成本較高。但是這是以目前台北市、台北縣、與高雄市的數據來作比較。以台北縣職評中心來說，它的經費不只花在人事費的支出上，也同樣執行了很多研習、培訓、宣廣的活動，因此在業務的涵蓋範圍上，台北縣職評中心是比較廣的。此外，台北市個案委託一小時 450 元，是從 91 年開始沿用至今，受委託機構也已多次反應不敷成本。因此，即使是台北市未來持續採用個案委託的制度，但在委託計費的部分，可能也需要考慮適度調高單位成本；也就是說，在可預見的未來，即便是同樣的經費預算結構，台北市的個案職評成本也不會像現在這麼相對偏低。同時，如果台北市在未來採用公辦民營的職評中心方式來提供服務，也可以透過制度的設計、與有效率的管理，讓最少的經費發揮最大的效果。

二、建議

即便在未來台北市有可能採取公辦民營的職評中心方式來提供職評服務，但在現階段仍然會有一段準備時期，也就是說現行的個案委託制度至少還會維持一段時間。因此研究者針對現行的個案委託制度與未來可能的公辦民營職評中心制度分別提出若干建議，供政府相關單位參考。

（一）針對現行的個案委託制度：

1. 建議勞工局未來可自辦個案與轉介單位滿意度調查，並與追蹤調查合併進行。
2. 建議以後個案資料、職評報告、追蹤調查與滿意度調查等，均設計固定格式、上網填寫繳交，一方面儘量作到標準化、以因應目前職評結果往「依據」方向調整的趨勢；而另一方面也可減輕行政處理成本並避免遺失（因為紙本保存不易）。

3. 在每一次追蹤調查的欄位部分宜包括明確的封閉式問題，如：目前是否處於就業狀態，以便於評估職評成效。

4. 職評工具名稱應力求統一（可考慮透過印製工具辭典的方式進行），並持續加強建立標準化測驗工具的努力。

5. 持續提升職評員的素質與減少其程度差異：

在本研究蒐集資料的過程中，參與者不斷反映目前職評員間的素質有很大的差異；因此基於專業的提升與帶給案主/案家更好的服務品質與保障，研究團隊建議：除了勞工局與接受委託職評單位應經常舉辦或鼓勵職評員參加相關職評在職進修課程外，同時也應加速建立職評證照制度，並訂定幾年須重新檢核（renew）證照的規定，以提升職評員的素質並減少不同職評員間的程度差異。

6. 個案與轉介單位基本上均對於職評後「追蹤」階段職評單位提供的服務不滿意程度相對較高，雖然目前的委託契約中並未要求職評單位必須於追蹤階段提供服務，但考量職評服務的成效，建議勞工局未來可考慮將「追蹤階段職評單位應提供諮詢服務」一項納入委託契約中，並列為督導與考評的重點項目。

7. 為了改善目前尚有 12~17%「未依照職評報告執行」個案的狀況，研究團隊建議：在未來可以持續加強個管功能，並透過職管員與轉介單位/轉介者的聯繫，鼓勵其能多與家長/案家作充分溝通，希望得到家長/案家的支持來依照職評建議執行。此外，持續加強就業職場的開發與就業安置的媒合，也應是未來努力的重點。

8. 持續強化學者專家督導團的陣容與功能，以不斷穩定提升職評報告的專業水準：因為從研究結果中可以看出，近年來台北市職評報告的品質逐年提升，特別是在 92 年以後。而 92 年正是台北市成立職評學者專家督導團之時，可見其效果相當顯著。因此在未來職評被賦予更重的角色之時，職評報告的品質與公信力將扮演職評制度成敗的關鍵角色；所以持續強化學者專家督導團的陣容與功能，將有助於職評服務效益與品質的持續提升。

9. 建議取消「身心障礙者庇護工場設立及獎助辦法」第 11 條有關「庇護就業者最長兩年內必須接受職評服務，以作為其生涯轉銜或修訂其個別職業能力強化計畫之依據」的規定：因為目前庇護性就業個案轉介來作職評，很多都是因為法令的規定，而並不是真的有此需求。因此基於「有限的資源應該要放在刀口上」的基本原則，應該將這個規定取消，而代之以一

個強化督導與考評的機制，以針對真正有需求的庇護性個案，才轉介來作職評。

10. 從本研究的結果中，可以發現：絕大部分參與焦點團體與深度訪談的人，都認為職評目前還是應該定位在「參考」層級、而不應該定位為「依據」。因此因應法令的規定，研究者認為：在未來對於相對單純的職訓與庇護性就業個案，可以將職評報告的結論定位為「依據」，但還是必須強化個管功能，對於評估結果與實際安置狀況有明顯差異的個案（例如：可能是因為評估與安置時間相隔較久、個案狀況已產生變化；或是評估時個案的表現與正式在職場工作時有所差異），可請具有職評員證照的職管員再作評估，或是重新召開職業重建會議，討論怎樣的作法才是對個案最有利的安置方式，同時也可減少爭議與避免資源浪費。

此外，在除了職訓與庇護性就業以外的安置方式，研究團隊認為：現階段還是應該定位在「參考」層級，而這也與世界其他國家的發展方向一致。

（二）針對未來可能的公辦民營職評中心制度：

1. 職評原本就應是職業重建體系中的一環，而不應該單獨存在，而在未來也應該持續朝此目標努力前進。因此即便在未來成立公辦民營的職評中心，還是應該和職管員與職業重建系統密切結合。

2. 精簡人事、強化個管系統並發揮其功能：建議未來若設立公辦民營的職評中心，人員組成應以提供職評服務的職評員為主，如此應可降低個案的服務成本。至於在人數方面，可以參考台北縣的數據，以「估計年服務案量」除以 60（因為台北縣平均一位職評員一年約需評估 60 位個案），即可推估大概的職評員人數。此外，職評中心的設計方式應是有利於個管工作的推動，因為個管員與個案的接觸頻率較高，一方面對個案的狀況有更多的了解，而另一方面在無形中就拉近了彼此之間的距離，有助於創造『合作夥伴』的關係，而能夠發揮最大的職評與職業重建服務的效益。

3. 建議在招標文件中應明確規範提案機構必須要有具備那些專業知識與評量障別的職評員，以作為是否能得標的依據，如此即可確保未來經營公辦民營職評中心的機構確實是以「可以提供各種障別與相關專業領域評估」的專業團隊來提供職評服務。

4. 強化監督考評、並嚴格實施退場機制：對於有機會經營職評中心的機構，因為掌握了相當程度的資源，因此勞工局在要求與考評上也應從嚴，並且要嚴格實施退場機制，如此方

能帶動整個台北市的職評服務持續朝向良性競爭的方向發展。

參考文獻

一、中文部分

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

王敏行（2001）：職業重建的原則與系統，載於台北市政府勞工局第三科編印：*九十年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊*，185-187 頁。

王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌（2003）：*身心障礙者職業輔導評量工作手冊*。勞委會職訓局發行。

王雲東、林怡君（2004）：身心障礙者支持性就業服務方案之成本效益分析 ---以陽光社會福利基金會 90 年度支持性就業服務方案為例。*東吳社會工作學報*，10，119-147。

王雲東（2005）：英國身心障礙者職業重建制度。*就業安全*，4（2），108-113。

王雲東（2006）：*社區化就業服務採個案委託之可行性研究*。台北市政府勞工局委託研究。

王雲東（2007）：身心障礙者社區化就業服務方案之成本效益與成本效能分析--以台北市 92-94 年度就服方案為例，*台大社會工作學刊*，14，123-166。

吳明宜（2001）：職評的定義、目的與專業倫理及國內實施現況介紹，載於台北市政府勞工局第三科編印：*九十年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊*，185-187 頁。

吳明宜（2003）：職評方法的選擇與職評工具資源介紹，載於勞委會職訓局編印：*九十二年度身心障礙者職業輔導評量專業人員訓練－課堂講義彙編*，69 頁。

花敬凱（1998）：歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢，*特殊教育季刊*，66，27-37 頁。

林幸台、周台傑、柯平順、陳靜江（1999）：*智能障礙學生轉銜與職業輔導評量模式之規劃第*

一年成果報告。教育部等補助。

香港康復計劃方案檢討工作小組（2005）：*職業訓練局為殘疾人士提供的職業訓練服務*。香港：職業訓練局。

張彧（1999）：*台北市政府勞工局就業服務中心職業輔導評量（八十八年一月至六月）成果報告【未出刊】*。

張彧（2001）：身心障礙者在職業輔導評量上的特殊考量，載於台北市政府勞工局第三科編印：*九十年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊*，104-119 頁。

陳明顯（2004）：*身心障礙者職業輔導評量之執行與應用結果分析——以高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心為例*。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。

陳靜江、林幸台（2000）：*發展智能障礙者職業輔導評量工具*。行政院勞委會職業訓練局。

陳蘇華福（2000）：*綜合職業評估簡介*。香港：職業訓練局。

許靖蘭（2005）：澳洲職災後職業重建機制——以南澳州為例。*就業安全*，4（2），97-107。

郭淳芳、張新堂、江偉君、謝彧玥、洪瑞雪、許慧香、楊采蘭、鍾羅仁、江明志、曾女亮（2007）：*95 年度澳洲身心障礙者及職災勞工職業重建服務考察報告*。行政院及所屬各機關。

廖俊松（1997）：殘障者職業復健體系現況分析與政策建議，*社區發展季刊*，78，166-174 頁。

劉彩虹（2005）：*身心障礙者職業輔導評量執行現況調查研究*。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文。

蔡宏昭（1986），*台灣地區殘障者職業重建與就業問題之研究*。中華民國內政部、明德基金會研究部編印。

蔡蕊珍（2006）：*台北縣職業輔導評量中心 95 年度服務成果報告*。台北縣勞工局。

賴淑華 (2001): 臺北市政府勞工局第三科職業輔導評量組九十年度身心障礙者職業輔導評量工作成果報告。台北市勞工局。

觀塘技能訓練中心 (1996): 職業評估服務簡介。香港職業訓練局。

二、西文部分

Australian Government Job Capacity Assessment (2007). Retrieved July 5 , 2007, from <http://www.jca.gov.au/>

Australian Government Centrelink (2007). Retrieved July 5 , 2007, from <http://www.centrelink.gov.au/>

Bergeskog, A. (2001). *Labor market policies, strategies and statistics for people with disabilities - A cross-national comparison*. Uppsala: Office of Labor Market Policy Evaluation.

Boardman, A. et al. (1996). *Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice*, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Brown, C. D., McDaniel R. S., & King W. M. (1995). The roles of vocational evaluation in the rehabilitation process. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*, winter.

Caston, H. L., & Watson, A. L. (1990). Vocational assessment and rehabilitation outcomes. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 34(1), p.61-67.

Cooper, J. & Vernon, S. (1996). *Disability and the law*. London: Jessica Kingsley.

Department for Education and Employment (1998). *Employment service work preparation / employment rehabilitation for disabled people*.

Elixhauser, A., Luce, B.R., Taylor, W.R. & Reblando, J. (1993). Health care CBA/CEA: An update on growth and composition of the literature. *Medical care*, 31(7), JSI-JSII (Supp.).

Kelley, S. D. M. (1993). Training needs in vocational assessment an adjustment: organizational and

occupational perspectives. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36(3), p.160-176.

Lee, D. Y., Taylor, D. W., & Rubin S. E. (1995). Vocational evaluation information: rehabilitation counselors' perceptions of sufficiency. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*, summer.

Levinson, E. M. (1994). Current vocational assessment models for students with disabilities. *Journal of Counseling & Development*, 73, p.94-101.

Mandeville, K. A., & Brabham, R.(1992). The state-federal vocational rehabilitation program. In R.M. Parker & E. M. Szymanski (Eds.), *Rehabilitation counseling: Basics and beyond*. Austin, TX: Pro-ed.

Montgomery, K. (1996). *Comprehensive vocational evaluation and the successful rehabilitation of individuals with chronic mental illness*. Unpublished master's project. East Carolina University, Greenville, NC.

Peterson, D. B., & Aguia, L. J. (2004). History and systems: United states. In T. F. Riggan & D. R. Maki (eds.), *Handbook of rehabilitation counseling*, pp. 50-75. New York: Springer Series on Rehabilitation.

Rehabilitation Resources Bureau (1996). *Community-based assessment manual*. Iowa Department of Education Division of Vocational Rehabilitation Services.

Rubin, S. E., & Roessler, R. T. (1994). *Foundations of the vocational rehabilitation process* (5th eds). Austin, Texas: PRO-ED.

Siegel, J.E., Weinstein, M.C. & Torrance, G.W. (1996). Reporting cost-effectiveness studies and results. In Gold, M.R., Siegel, J.E., Russell, L.B. & Weinstein, M.C.(Eds.), *Cost-effectiveness in health and medicine* (pp. 276-303). New York: Oxford University Press.

Sitlington, Clark, & Kolstoe (2000). *Transition education and services for adolescents with disabilities*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Thomas, S. W. (1997). *Vocational evaluation and assessment: Philosophy and practice*. Department

of Rehabilitation Studies, East Carolina University.

Wang, Y. (2001). *Promoting the right to work of disabled people? A historical comparative analysis of Sweden, Great Britain and Taiwan*. Doctoral Thesis. Canterbury: University of Kent at Canterbury.

Wisconsin Vocational Rehabilitation Knowledgebase (2007).

<http://dwd.wisconsin.gov/dvr/knowledgebase>

附錄一

台北市政府勞工局委託辦理「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式 之探討研究案」第一次學者專家會議紀錄

會議日期：民國九十五年八月十四日(星期一)下午二～四時

會議地點：台北市勞工局勞工教育中心職評室

主席：王雲東

與會專家：林幸台、吳明宜、鳳華、賴淑華、許靖蘭、張彧、簡明山

勞工局同仁：余秀紅、吳淑華、賴美慧

紀錄：陳家倫

壹、主席報告：

1. 首先感謝各位學者專家參與此次會議，本次會議將討論關於職業輔導評量服務模式探討研究案的各種相關效標，敬請各位提供寶貴意見。
2. 此次開會資料介紹。
3. 勞工局現行職評資料庫內容介紹，以及初步資料統計情形。

貳、會議討論內容：

一、職評服務追蹤紀錄表

94 年有五百多份，此紀錄表未記錄滿意度的部份，目前滿意度是由職評單位自行實施，效度可能有問題，傾向於不使用此部份，因此調查中是否將職評滿意度列入，以及應如何實施？

專家討論：

1. 建議追蹤的項目是由職評報告書中登錄下來的，應該與資料庫能夠對照合併。
2. 先把職種跟輔導策略確立出來。

結論：併入職評成效指標中的 1 與 4 點中討論。

二、資料庫

1. 通報理由應該就是轉介目的，是評估職評成效的重要欄位，資料庫中並不完整，此次登錄時應儘量填寫完整。
2. 資料庫中，目前職評員的建議部分包括建議安置與建議職種兩個欄位，依據這兩個部份，是否有其他的選項可以加入？或是需要更改的地方？

專家建議：

1. 因為職評建議時，通常不是只給安置模式，還會有給予工作態度訓練等建議。
2. 除了安置模式外，加入就業服務的選項？例如安置模式中的 7.8 項一般是就業服務。
3. 服務模式還可以有不同的選項

結論：因此職評員建議部分除了安置與職種外，另外分出建議就業服務輔導策略，職評員建議將形成三個部份。

○職評資料庫登錄的建議部分可增加為

a.安置模式(placement)：

- 0:暫無資料
- 1:一般性就業
- 2:支持性就業
- 3:庇護性就業
- 4:職業訓練
- 5:先行就醫
- 6:就學/復學
- 7:不適合就業(就養/轉社政)

b.職種(job types)：

c.就業服務輔導策略(services)：

- 1:工作態度訓練
- 2:心理調適後再就業
- 3:
- 4:

○至於建議職種上，參照「職評資料庫現有變項欄位及其編碼」資料的附錄二可以發現，目前所使用二位數編碼的分類太過於概括，大部分的障礙者的建議職種可能都會落在 8 與 9。

專家討論：

1. 職種太大了，能否分細一點？否則將來統計時，所有的資料登錄都集中，而無法有區辨。
2. 另外可能遇到職評員未建議明確職種的問題。
3. 目前職評建議職種可能無法做到四碼表這麼細。
4. 職種建議的登錄，必須要能夠與追蹤部份核對，了解轉介單位或案主是否有根據建議職種就業，才有效果，因此建議先做文字登錄。

專家建議：

- 1.直接將職評員的建議職種做文字登錄，再請專人轉譯為職業分類碼。
- 2.直接將職評員的建議職種做文字登錄，再直接整理統計。

結論：先請資料登錄者將職評書的建議作簡要的職種登錄，後續處理方式再議。另外，要預留選項給沒有提供明確職業別建議的職評報告書。

○新增的輔導方式與策略的效標，應包含的內容？

專家討論：

- 1.可否先從 50 份裡面抽評後再彙整？目前的服務策略較瑣碎，可能要歸類。

2.利用社區化服務中的支持向度(社區化表 3-1)。

3.先登錄文字再利用質性研究軟體分析(需找軟體)。

結論：先抽五十份試評，再處理此欄位。請資料登錄者先將職評書上的文字登錄。

三、職評成效指標以及面向

成效指標面向包括

1.身心障礙者的需求滿意程度指標

2.職評工具選擇與運用的適切性指標

3.轉建單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行指標

4.身心障礙者與轉介單位對於職評服務的滿意度指標

現行職評成效指標表格有「職業輔導評量服務案評鑑方式及內容」。

○案主滿意度效標方面：

建議：由勞工局利用電話訪問個案。

結論：

1.電話訪問 94 年的 518 位有做過追蹤的個案，包括需求與服務滿意度調查(成效指標 1 與 4)。

2.此結果可與當初轉介單位所做的追蹤內容作核對，也可與成效指標 3 做比對。

3.問卷中應加入「案主目前從事何種工作」。

○轉介單位滿意度效標方面：

結論：針對每個轉介單位電話訪問(每個單位一次)。

○成效指標 2：工具選擇與運用適切性指標(只針對 200 份的來做)。

專家討論：

1.以資料登錄人員的能力應無法做評斷，關於此困難應如何解決？(需要專業判斷)。

2. 有很多評估都是非標準化的，而且即便有原則也有個別化的部份，一般而言是對照轉介目的跟工具，且選對工具也要看後面解釋的內容。

3. 因職評對象的個別化，因此適當的工具與運用方式的選擇有很大的變異。

4. 前面提到職評成效，都是以消費者的角度來討論，是否應加入職評員專業來看？因為研究目的有要探討研習成果。

5.是否有可能在個別化的部分之外，做出一般客觀的標準？

6.根據社區化的研究案指出，職評的人、素質、經驗確實與成果有相關。

7.此效標因為目前職評工具不足，往往採用晤談、觀察等臨床推理的方式，固有困難。

專家建議：

1.應加入職評員專業向度。

2. 職評員身份登錄時先輸入職評員姓名，最後應具備年資、性別、教育程度、學校科系、受過哪些訓練等資料。(職評員的資料可從單位去找，應注意不同年份可能職評員的受訓

資格也可能不同。)

結論：

- 1.先請評分員試評，之後再請專家學者來決定評分結果是否合適。可由較資深者來評分。
- 2.加上職評員建議的適切性選項。
- 3.主持人們先一年抽一份總共五份先看一下，然後再召開職前訓練，使資料登錄者了解如何來做登錄試評。
- 4.資料登錄者接受訓練後，先試評，在下次會議中由專家決定適切性。

四、資料登錄人員資格

專家建議及結論：

因試評部分需要較高專業判斷，因此建議職前訓練後，再決定資料庫登錄與登錄試評工作由哪些人分擔。

參、代辦事項與報告。

1. 職前訓練：八月二十六日星期六下午二—五時假勞工局勞工教育中心辦公室。
2. 主持人與協同主持人於職前訓練前完成試評，並於職前訓練中與參與資料登錄人員說明。
3. 下次學者專家會議前，應完成職評報告書試評人員應完成試評，可使學者專家會議中，供學者專家討論其試評之適切性與應調整的部份。
4. 下次學者專家會議時間，九月十四日星期四下午二—四時假勞工局勞工教育中心職評室。

附件：如會中所發資料。

附錄二

台北市政府勞工局委託辦理「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式 之探討研究案」第二次學者專家會議紀錄

時間：九十五年九月十四日，pm2:00-5:00

地點：台北市勞工局六樓

與會者：見簽到表

會議主旨：針對試評結果進行討論分析，以提升職評員登錄之一致性能達 80%以上；並且對於登錄過程中的問題進行分析解決。

- 一. 於「職評工具的選擇是否適切」項目上，有三位職評員所給的評語內容大致相同，但於給分上範圍從兩分到四分皆有，呈現出較低的一致性。
- 二. 據職評員的回應，有些個案接受了一些不必要多餘的測驗評量，但該做的都有做，因此仍屬於正確且完整，給予較高的分數；但也有職評員認為職評工具選擇有失恰當，且又有多餘重複的工具，因此給分較低。

與會學者們針對此點也提出不同的看法，也認為目前的編碼本上所給予的參考指標需給予明確之操作性定義。於是整理出以下結論：

■ 檢視案主轉介單上所載之轉介目的與職評報告所寫之轉介目的是否相同。若轉介單上所載之轉介目的與之後職評報告所寫之轉介目的出現不一致，有進行澄清者便以後面職評報告所寫的轉介目的為主；反之，若未對不一致的目的進行澄清，則仍以轉介單上所載之轉介目的為主，登錄資料處理員評估時不得自己作推測。

■ 在「職評工具的選擇是否適切」項目上，須考量正確性與適切性。

正確性的指標為：

1. 是否針對轉介目的設定評量項目？
2. 評量項目是否完整呼應轉介目的？
3. 是否針對評量項目及考量障礙特性而選擇合適的評量工具？

適切性的指標為：

1. 工具本身是否具有信效度？
2. 工具的功能是否重複，若有重複則給予較低的分數
3. 若使用重複的工具但有清楚交代使用原因及功能，則仍屬適切
4. 是否有多測一些與轉介目的無關的項目？

若正確性具備，則評估分數不是 3 分就是 4 分；而若正確性不具備，則評估分數不是 1 分就是 2 分。

■ 於「工具分析結果的解釋是否適切」項目中，職評員的試評結果也出現較低的一致性，

於此項目的評估須考量正確性、完整性、與整合性。

■ **正確性**的指標為：

1. 各分測驗的解讀是否正確?判定正確與否係依據資料登錄者之專業判斷。
2. 是否有前後矛盾不一致的狀況?

完整性的指標為：

1. 分測驗的解釋是否完整?

整合性的指標為：

2. 是否就個案所有分測驗的結果做出適切的綜合分析?

若正確性具備，則評估分數不是 3 分就是 4 分；而若正確性不具備，則評估分數不是 1 分就是 2 分。

■ 於「建議事項是否適切」項目上，擬出明確的判斷原則與邏輯。

主要原則

1. 建議事項是否完整回應轉介目的?
2. 所做之建議是否與職評報告結果有邏輯一貫性?

輔助原則

1. 建議事項是否符合具體可行性?
2. 輔導策略是否完整?

若符合主要原則，其評估分數不是 3 分就是 4 分；而若不符合主要原則，其評估分數不是 1 分就是 2 分。(0:轉介目的本身即不夠清楚具體)。

三、登錄者反映於報告中所呈現的工具名稱有所差異，如何判定其於工具的選擇上是否適切?
林幸台老師回應，以評量工具的實質目的來看是否正確，而不受其工具名稱影響。另外，除了陳靜江老師所發表的情境評量工具列為「工作樣本」外，其餘的都歸類為現場試做中。

四、於登錄表格中之通報理由欄位增加至十欄

五、若紙筆測驗工具有制定使用手冊，並且具有常模及良好的信效度，如此則歸類為「標準化測驗工具」，否則即歸類為「其他工具」。

六、於接下來的 200 份資料登錄時，將 Excel 欄位設定為可自動換行，以方便研究者進行資料分析。

七、把第一次說明會的說明討論事項附在編碼本的後面，以便登錄評估者能夠參考並進行正確的登錄評估作業。

會議記錄者：黃昱得 助理

附錄三

職評資料登錄的職評員/資料處理員名單與基本資料

姓名	現職	最高學歷	職評證書	受訓證明	過去職評資歷	職評相關年資
劉邦如	育成職評	復諮所二年級	V		育成職評團隊	
陳君帆	伊甸基金會職評員	大學	V		伊甸職評員	
張美玲	第一基金會社工	大學	V		前伊甸職評員/第一職評/社工	
蕭鎮祥	腦麻協會就服督導	大學	V		無	(職業重建服務經歷 88 年至今)
林紹蘋	關愛協會職輔員	大學	V		無	(職業重建服務經歷 93 年至今)
林欣怡	育成基金會	復諮所一年級	V		前五股職評中心	
王志峰	育成基金會	大學	V		育成職評團隊	
翁惠鈴	育成 PT	大學		V	育成職評團隊	二年
陳家倫		台師大復諮所二年級就讀中				

附錄四

職評評估的資料處理員名單與基本資料

姓名	現職	最高學歷	職評證書	過去職評資歷	職評相關年資
張嘉純	第一職評督導	碩士	V		五年以上
陳珮綺	第一職評員	大學 師大 RC 所	V		三年
林麗珍	第一職評員	大學	V		三年
張美玲	第一社工	大學	V		二年
梁瓊宜	伊甸職評督導	大學	V	(職業重建服務 經歷 90 年至今)	半年
陳君帆	伊甸職評員	大學	V		半年
賴炳良	心路職評督導	大學	V		五年以上
劉邦如	育成職評督導	大學 師大 RC 所	V		五年

附錄五

「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討研究案」

職評滿意度問卷 (案主版)

(案主姓名：_____，職評編號：_____)

您好！我是台北市勞工局委託台灣大學社工系所作的「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討」研究案的研究人員（如果個案繼續詢問訪員的身分，則告知其為台大社工系王雲東老師的研究助理）。請問您是 ○○○ / ○○○的家長嗎？請問您還記得去年 ○○ 月接受 ○○○○○○○○ 單位所作的職業輔導評量嗎？（如果記得，則繼續以下的敘述；但如果不記得，則儘可能透過各種方式讓案主/家長能回憶起來）。

我們想向您請教幾個問題，目的是想瞭解您本身的職業輔導評量需求與對職業輔導評量單位所作職評服務的滿意程度。對於每一個問題，請您依照個人對此問題的同意程度來選擇一個答案，其中共分成非常不同意、不同意、同意、與非常同意等四種。您所提供的資料我們將僅作學術研究之用，**絕對保密**。

壹、職評需求與服務滿意度

		非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、轉介階段	1. 職評單位有讓您/家長了解為何要做職業輔導評量。				
	2. 職評服務的時間安排恰當。				
二、計劃階段	3. 對於計劃的內容，職評單位有清楚的解釋讓您/家長了解。				
三、評量階段	4. 評量時，職評人員的態度良好。				
	5. 評量過程按照計劃時間進行。				
四、說明階段	6. 職評報告能使您/家長理解。				
	7. 職評過程能幫助您/家長更清楚了解職業興趣與生涯方向。				
	8. 職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合。				
	9. 經過說明，您/家長覺得職評有助於未來就業。				
五、追蹤階段	10. 您/家長對於職評後的安排，覺得恰當。				
	11. 職評單位有提供您/家長後續的諮詢服務。				

貳、基本資料

一、案主目前從事的工作：_____

二、受訪者與案主關係：_____（若為本人，則註明「本人」。）

三、訪員姓名：_____

四、訪問日期：_____年/_____月/_____日

附錄六

「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討研究案」

職評滿意度問卷 (轉介單位版)

(案主姓名：_____，職評編號：_____)

您好！我是台北市勞工局委託台灣大學社工系所作的「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討」研究案的研究人員，請問 ○○○ (轉介人員姓名) 在嗎？【如果轉介單位 (轉介人員) 繼續詢問訪員的身分，則告知其為台大社工系王雲東老師的研究助理】。請問您 (轉介人員) 還記得前 (2005) 年 ○○ 月曾經轉介 ○○○ (個案姓名) 至 ○○○○○○○○ 單位去作職業輔導評量嗎？【如果記得，則繼續以下的敘述；但如果不記得，則儘可能透過各種方式讓轉介人員能回憶起來。但若原轉介人員已離職，則請其職務接替人儘可能回答 (若職務接替人無法回答，則該分問卷放棄)】。

我們想向您 (轉介人員) 請教幾個問題，目的是想瞭解貴機構 (指轉介單位) 對於職業輔導評量的需求與對職業輔導評量單位所作職評服務的滿意程度。對於每一個問題，請您依照個人對此問題的同意程度來選擇一個答案，其中共分成非常不同意、不同意、同意、與非常同意等四種。您所提供的資料我們將僅作學術研究之用，**絕對保密**。

壹、職評需求與服務滿意度

以下問題，是想瞭解您對職評單位所作職評服務的滿意程度，請選擇您對每一個敘述的同意程度，我們對於您所提供的資料將絕對保密。

		非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、轉介階段	1. 職評單位瞭解轉介單位的轉介目的。				
	2. 職評服務的時間安排恰當。				
二、計劃階段	3. 計畫擬定前，職評單位有充分與轉介單位及案主溝通。				
三、評量階段	4. 在評量過程中，職評單位有考量案主的特殊需求。				
四、說明階段	5. 職評報告的敘述清楚易理解。				
	6. 職評報告的建議具體可行。				
	7. 職評報告中建議可取得的資源符合轉介單位或案主的供需考量。				

	8. 在職評說明會議上，轉介單位認為轉介目的已充分滿足。				
	9. 對於轉介單位的疑問或困難，職評單位已提供協助與調整。				
五、追蹤	10. 職評單位有確實追蹤案主。				
階段	11. 職評單位有給予轉介單位適切的職評後服務。				

貳、受訪者基本資料

一、轉介單位名稱：_____

二、轉介單位地址：_____

三、聯絡電話：_____

四、受訪者姓名 / 職稱：_____ / _____

五、受訪者是否為原轉介人員： 是 否

六、訪問日期：_____ / _____ / _____

七、訪問者姓名：_____

附錄七

焦點團體討論題綱

(1) 學者專家部分：

- A. 就您在學術上專業的了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(2) 職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管 部分：

- A. 就您在 經營非營利組織/提供身心障礙者職評 方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(3) 職評員/職評督導 部分：

- A. 就您在 實際提供/督導 身心障礙者職評 方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(4) 轉介單位負責人/轉介單位就業服務部門主管 部分：

- A. 就您在 經營非營利組織/轉介身心障礙者前去職評 方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(5) 轉介單位轉介者（例如：就業服務員）部分：

- A. 就您在第一線實際提供身心障礙者職評服務方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(6) 個案（或/及 其家人）部分：

- A. 請問就您（或家人）實際接受職評服務的看法，您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- C. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

附錄八

深度訪談大綱

(1) 勞工部門行政主管部分：

- A. 就您擔任身心障礙者職評服務行政部門主管方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 可否請您簡述貴縣市身心障礙者職評服務模式的發展沿革與現況？在每個改變的轉折點其主要原因為何？
- C. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- D. 您認為貴縣市目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- E. 【本題只請問中央勞工部門負責職評之行政主管】您對於未來全國（各縣市）所採取的職評服務模式發展有何看法？
- F. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- G. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(2) 職評單位負責人/職評單位就業服務部門主管 部分：

- A. 就您在 經營非營利組織/提供身心障礙者職評 方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？

(3) 職評員/職評督導 部分：

- A. 就您在 實際提供/督導 身心障礙者職評 方面的專業了解，請問您認為職評應有的功能定位為何？
- B. 請問您認為各種職評服務模式的優缺點為何（例如：是否滿足就業與安置需求）？可否舉例說明？
- C. 您認為 台北市/您所了解的縣市 目前所採取的職評服務模式成效如何？優缺點又各是如何？
- D. 請問就您的了解，其他國家（或城市）的職評服務模式有那些地方可以提供給台北市作為借鏡？
- E. 您認為台北市未來最適合的職評服務模式為何？您為何這樣認為？