

# 臺中市身心障礙者職業重建個案管理

## 服務之使用者特性與服務樣態分析

### 調查報告書

委託單位：臺中市政府勞工局

執行單位：靜宜大學

計畫主持人：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系

許素彬 教授

協同主持人：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系

林怡婷 助理教授

研究助理：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系

謝佩勳、陳欣雅、吳沛臻 碩士班研究生

研究期程：中華民國 112 年 03 月 15 日至 112 年 12 月 15 日

## 摘要

身心障礙者之個人特質與職業重建服務提供項目，同為影響身障者是否成功就業之重要因素，分析申請與使用職重服務之身心障礙者個人特質及服務提供策略，為提高服務品質與服務效能之基礎。因此，本研究主要目的為分析 2019 至 2022 年間，台中市職業重建個案管理服務接受者的個人特質與服務提供上的差異，並進一步分析不同開案年度、職管區域及結案狀態下，身障者個人特質與服務提供差異之處。本研究主要使用次級資料分析法，運用台中市職重服務窗口受案之個案資料及職管員個人月報表等進行量化分析，並選擇典型與非典型個案之個案服務紀錄，以內容分析法了解職管員服務提供策略與服務歷程。最後並舉行職管員焦點團體，以蒐集職管員對於分析結果之詮釋與實務運作之現況。

研究發現，台中市職重服務使用者之性別、障別、障礙程度、教育程度上及有無工作經驗上，不同年度間並未出現顯著差異。但是，女性的比例逐年增加，學歷為大學者的比例則有增多的趨勢，而服務年限有逐年顯著降低的趨勢。四個職管區域在服務使用者年齡、障別、障礙等級、教育程度及有無工作經驗上有顯著差異，服務樣態上，服務年限、個案來源、結案階段、有無職業訓練經驗及是否為重複服務使用者等變項上，亦呈現顯著差異。最後，當身障者年齡較低、障礙程度較輕微、教育程度較高以及服務年限越長、服務階段越完整、及個案來源為自行申請、教育單位轉介與勞政單位轉介、有接受過職業訓練及是重複服務使用者，就越傾向於成功結案。本研究亦根據上述研究發現，提出職業重建服務建議

關鍵字：職業重建、身心障礙、就業服務

# 目錄

摘要 .....	I
目錄 .....	II
表目錄 .....	III
圖目錄 .....	V
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究目的 .....	3
第三節 預期效益 .....	3
第四節 名詞解釋 .....	4
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>7</b>
第一節 身心障礙者的就業狀況與就業服務 .....	7
第二節 職業重建服務與個案管理 .....	11
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>23</b>
第一節 次級資料分析 .....	23
第二節 質性資料蒐集與分析 .....	30
<b>第四章 研究發現 .....</b>	<b>35</b>
第一節 2019 年至 2022 年服務申請者之個人特質與就業條件自我評估 .....	35
第二節 2019 年至 2022 年間開案之服務使用者的個人特質與就業條件自我 評估 .....	53
第三節 2019 年至 2022 年間開案之服務使用者的服務接受樣態 .....	70
第四節 質性資料分析 .....	104
<b>第五章 結論與建議 .....</b>	<b>135</b>
第一章 結論 .....	135
第二節 建議 .....	143
第三節 研究限制 .....	145
<b>參考文獻 .....</b>	<b>147</b>
<b>附錄一 .....</b>	<b>151</b>
<b>附錄二 .....</b>	<b>153</b>
<b>附錄三 .....</b>	<b>155</b>

## 表目錄

表 2-1 2019 年六都及縣市區域身心障礙者勞動狀況比例.....	9
表 2-2 2017 年至 2021 年身心障礙者職業重建個案管理服務量(單位:人次).....	15
表 2-3 2017-2021 年台中市身心障礙者職業重建個案管理服務量與障別交叉分析.....	16
表 3-1-1 就業條件自我評估題目與計分方式.....	25
表 3-1-2 職重計畫文字對應之計畫目標項目範例.....	30
表 3-2-1 服務紀錄內容分析之個案資料.....	32
表 3-2-2 焦點團體參與者個人資料.....	33
表 4-1-1 職業重建服務申請者次數分配表(N=2010).....	36
表 4-1-2 各年度之申請者年齡之差異分析.....	38
表 4-1-3 各年度申請者特質之交叉分析表.....	39
表 4-1-4 不同職重區於服務申請者年齡之差異分析.....	41
表 4-1-5 不同職重區域與申請者特質之交叉分析表.....	42
表 4-1-6 職重服務申請者自評就業能力.....	43
表 4-1-7 職業重建服務申請者之自評就業優點次數分配表(複選).....	44
表 4-1-8 各年度服務申請者就業自評之差異分析.....	45
表 4-1-9 各年度自評就業優點之交叉表.....	46
表 4-1-10 不同職重中心服務申請者就業自評之差異分析.....	46
表 4-1-11 職管區域與自評就業優點之交叉表.....	48
表 4-1-12 職重服務申請者開案與否及不開案原因次數分配表(N=2010).....	49
表 4-1-13 各年度開案與否、不開案原因之差異分析.....	49
表 4-1-14 開案與否、不開案原因與各職管區域之差異分析.....	51
表 4-2-1 服務使用者之個人特質次數分配表(N=1701).....	53
表 4-2-2 不同年度與服務使用者年齡之差異分析.....	55
表 4-2-3 不同年度與服務使用者特質之交叉分析表.....	56
表 4-2-4 不同職重區與服務使用者年齡之差異分析.....	58
表 4-2-5 不同職重區與服務使用者特質之交叉分析.....	59
表 4-2-6 是否成功結案者之年齡差異分析.....	60
表 4-2-7 是否成功結案與個人特質之交叉分析.....	61
表 4-2-8 服務使用者之就業條件自我評估次數分配表.....	63
表 4-2-9 服務使用者之自評就業優點次數分配表(複選).....	63
表 4-2-10 不同開案年度與就業自我評估之差異分析.....	64

表 4-2-11 不同年度與自評就業優點之交叉表.....	65
表 4-2-12 不同職重中心與就業自我評估之差異分析.....	66
表 4-2-13 職重中心區與自評就業優點之交叉表.....	67
表 4-2-14 是否成功結業與就業條件自我評估之差異分析表.....	67
表 4-2-15 是否成功結案與自評就業優點之交叉表.....	68
表 4-3-1 服務使用者之服務狀態與服務經驗次數分配表.....	70
表 4-3-2 不同年度於服務年限(月)的差異分析.....	71
表 4-3-3 不同年度與服務狀態及服務接受經驗的交叉分析.....	72
表 4-3-4 不同區職重中心於服務接受年限(月)之變異數分析.....	73
表 4-3-5 不同區職重中心於服務狀態及服務接受經驗之交叉分析.....	74
表 4-3-6 是否成功結案者之服務接受年限的差異分析.....	75
表 4-3-7 是否成功結案與服務狀態及服務接受經驗的交叉分析.....	76
表 4-3-8 服務使用者之自陳服務需求次數分配表(複選題).....	77
表 4-3-9 不同年度與服務使用者之自陳服務需求的交叉分析.....	79
表 4-3-10 不同職重中心與自陳服務需求之交叉表.....	80
表 4-3-11 是否成功結案與自陳服務需求之交叉表.....	82
表 4-3-12 職業重建服務計畫之服務目標次數分配表.....	84
表 4-3-13 不同年度與職業重建服務計畫之服務目標交叉分析.....	85
表 4-3-14 職重中心區域與職業重建服務目標之交叉表.....	87
表 4-3-15 是否成功結案與職重服務計畫目標之交叉表.....	89
表 4-3-16 夢想職業、目標職業與安置職業次數分配.....	90
表 4-3-17 不同年度與夢想職業、目標職業與安置職業的差異分析.....	91
表 4-3-18 不同年度與夢想職業、目標職業與安置職業契合度之交叉分析表.....	92
表 4-3-19 不同區職重中心與夢想職業、目標職業及安置職業之交叉分析.....	93
表 4-3-20 不同區職重中心與職業契合度之交叉分析.....	95
表 4-3-21 是否成功結案與夢想職業、目標職業或安置職業的交叉分析.....	96
表 4-3-22 是否成功結案與職業契合度之交叉分析.....	97
表 4-3-23 資源與服務連結次數分配.....	97
表 4-3-24 不同年度與資源連結的交叉分析.....	98
表 4-3-25 不同職管區域與資源連結的交叉分析.....	99
表 4-3-26 結案成功狀態與資源連結的交叉分析.....	100
表 4-3-27 不同結案狀態與資源連結的交叉分析.....	101

## 圖目錄

圖 2-1 身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖 .....	14
圖 2-2 台中市身心障礙者職業重建窗口服務流程圖 .....	21

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

就業，是中華民國憲法明訂之基本民權。憲法第15條不僅規範「人民之工作權，應予保障」，並在152條中以「人民具有工作能力者，國家應予以適當之工作機會。」明確賦予國家有提供就業機會，促進人民就業之義務。就業更與生活福祉息息相關，人民透過就業獲得的不僅是經濟上的保障，更是自我肯定與社會參與的重要管道。而身心障礙者，作為公民的一份子，亦應充分及平等享有所有人權及基本自由。

然而台灣身心障礙者在就業上卻持續呈現低勞動參與，高失業的現象。2019年身心障礙者勞動狀況調查顯示，2019年5月時身心障礙者勞動參與率為20.7%、失業率為8.1%(勞動部，2019)，遠遜於同期全國勞參率59.07%及3.67%的失業率(勞動部，2023)。調查中亦顯示，近一成身心障礙者需要政府提供就業服務措施，其中失業者需要政府提供就業服務措施比例更達71%，凸顯國家提供身心障礙就業服務的重要性。

而為促進身心障礙者就業，1997年身心障礙者保護法中便提到勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建服務，2007年身心障礙者權益保障法全文修正，第33條明定各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務。據此，各縣市政府開始推動職業重建服務迄今。2015年身心障礙者權益保障法再度修正，第33條明確地指出職業重建個案管理員的工作職責在於：「由職業重建個案管理員評估其【身心障礙者】能力與需求，訂定適切之個別化職業重建服務計畫，並結合相關資源，提供職業重建服務」。目前職業重建服務由各地方政府設置身心障礙者職業重建服務窗口，由職業重建個案管理人員依個案需求、能力等進行評估並訂定服務計畫，內容包括就業前準備、就業媒合、就業支持、穩定就業後支持服務等，在此過程中，職管員連結及運用當地身心障礙者各項職業重建服務資源，提供職涯輔導諮詢、職業輔導評量、職業訓練、職場見習、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業、創業輔導、職務再設計及其他有助於促進身心障礙者就業相關方案，使身心障礙者在職業重建過程中獲得連續性、無接縫適當之專業服務，以協助身心障礙者就業(勞動力發展署，2022)。

近年來職業重建也更為強調晚近身心障礙者服務的理念趨勢，如重視身心障礙者的自主性，亦即在服務身心障礙者的過程中，視彼此為平等關係，服務使用者有權參與決定自己服務計畫，甚或成為服務計畫的擬定者；此外，也更為強調提供有證據支持的實務(勞動力發展署，2014)。證據為本的實務(evidence-based practice, EBPS)，強調以科學實證的方式回答何種服務介入、針對那些人口群、在何種條件下奏效及如何產生效果等議題，而非憑藉直覺或過去經驗慣習提供服務，在此趨勢下，不少研究一改過往多以身障者之個人因素解釋就業成果，而將研究焦點轉向職業重建服務成效。研究多顯示身心障礙者之個人因子與職業重建服務提供項目，同為影響身障者是否成功就業之重要因素(Dutta, Gerverey, Chan, Chou, & Ditchman, 2008; Fleming, Del Valle, Kim, & Leahy, 2013; Kaya, 2018)，因此分析身心障礙者特質及服務提供策略，是提高服務品質與服務效能的基礎。

台灣中央與各縣市地方政府皆定期辦理身心障礙者需求或勞動狀況調查，以掌握隨時代變遷之身心障礙者特性、就業現況及相關就業服務需求。然而，身心障礙職業重建服務對象以需要較多支持且有機會達成職業重建目標之身心障礙者為主(勞動力發展署，2014)，因此真正接受職業重建個案管理服務之身心障礙者，其個人特質、服務需求可能與一般身心障礙者不同，也連帶影響其服務提供及最後就業成效。

因此，本研究欲使用台中市職業重建個案管理員自「第二代全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」匯出之服務對象個案基本資訊、工作人員月報表等資料以了解台中市職業重建個案管理服務之使用者特性，此外職管員於開案、晤談、擬定與執行職業重建計畫及結案等各階段之處遇及資源連結，均需鍵入此一系統，因此也提供了分析服務樣態的內容。這類公務統計可避免調查研究中拒答、回答社會期待答案及訪談法中回憶失真等問題。

此外，文獻亦指出身心障礙者屬就業市場之弱勢群體，其就業結果易受當地勞動市場提供之工作性質與工作機會多寡所影響，因此可能存在區域上的差異(引自黃宜君、郭幸福，2021)，而身心障礙就業者從事之行業以「製造業」占26.7%最多，其次是「批發及零售業」及「支援服務業」分別為12.3%及8.9%(勞動部，2019)，若該地區無法提供這類工作機會，則接受服務之身障者其就業成效也會受影響。

台中市政府自2013年起設置三區身心障礙者職業重建服務窗口，分別為海線之第一區職重中心(服務地區為沙鹿區、梧棲區、清水區、大甲區、外埔區、大安區、龍井區、大肚區)、山線之第二區職重中心(服務地區為大雅區、神岡區、后里區、潭子區、豐原區、石岡區、東勢區、新社區、和平區)、屯區之第三區職重中心(服務地區為中區、東區、南區、南屯區、大里區、太平區、烏日區、霧峰區)及行政管理中心(服務地區為西屯區、西區、北區、北屯區)。各職業重建中心分別服務台中不同行政區之身心障礙者，是否有上述區域勞動市場機會不一造成就業結果的差異，也是分析重點。

綜合上述職重服務的理念趨勢與當前研究缺口，本研究將以次級資料分析法，以台中市職業重建窗口提供之公務統計資料，分析台中市接受職業重建個案管理服務之使用者個人特質、服務需求及服務提供樣態，以及這些特質在不同時期、不同職管區域及不同結案狀態下之差異，以職業重建服務的過程面與結果來分析接受職業重建服務的障礙者就業成功的因素，以促進職業重建服務適切服務特性，並提供未來就業促進方案設計、服務提供與政策制定參考。

## 第二節 研究目的

本研究有下列幾項研究目的：

- 一、分析2019至2022年間，台中市職業重建個案管理服務接受者的個人特質與服務提供上的差異。
- 二、了解不同職管區域，服務接受者的個人特質與服務提供差異。
- 三、分析不同的結案狀態下，服務接受者的個人特質與服務提供差異。
- 四、了解服務接受者之就業職種與志願職種間的差異。
- 五、了解職管員的服務提供策略與歷程。

## 第三節 預期效益

本研究可以協助台中市職業重建服務體系整合近年來的服務使用者及服務資源提供狀態等資料，並且分析在不同結案狀態下，服務使用者及服務提供的特質差異，進而發現可以提升身心障礙者穩定就業的服務特質，以作為勞工局在規劃相關服務計畫時的參考。同時，調查結果也會針對服務品質及服務成效的精進策略提出建議。

## 第四節 名詞解釋

本研究相關名詞的定義如下：

### 一、服務對象個人特質：

(一)社會人口學特質，包括性別、申請服務/開案時的年齡、教育背景（含教育程度與所就讀之科系領域）。

(二)身心障礙狀況，包括新制及舊制的障礙類別及障礙等級。

(三)工作經驗

(四)就業條件自我評估：包括八個讓填答者自我評估其就業條件的題目，含「我想要工作」、「我知道自己喜歡什麼工作」、「我知道自己適合什麼工作」、「我覺得自己需要加強工作技能」、「我知道怎麼去找工作」、「我會擔心要自己去面試」、「對我來說，獲得一份工作是」及「對我來說，保有一份工作是」等八個題項，每個題項均以四等尺度讓填答者勾選適當答案，分數越高，則自評該項目的能力越好；及第九個題目為讓填答者評估其就業優點，計有八個選項，以複選題形式作答。

二、服務對象之服務需求：包括服務對象自陳之服務需求及夢想職業兩個部分。自陳之服務需求包含職前準備、生理、心理、就業及社區生活等五個面向，共計36個項目。夢想職業為服務接受者所希望從事的職業。

三、個案之服務樣態：包括個案過去的服務接受經驗及在職業重建服務體系中所接受的服務狀態。服務接受經驗的指標為個案來源（個案來源為個案申請職重服務的管道，可以測量出個案在職重服務前的服務體系）、過去有無職訓經驗及過去是否曾經接受過職業重建個案管理服務，為重複服務使用者。

服務狀態在於測量服務使用者在職業重建服務體系中所接受到的服務樣貌，包括下列的指標：

(一)服務狀態：在2022年底的服務狀態為結案或是服務中。

(二)職管區域：為個案提供服務的職重中心，計有第一區職重中心、第二區職重中心、第三區職重中心及行政管理中心。

(三)服務期程：接受服務的時間，由開案日期迄至結案日期。

(四)職業重建服務計畫之服務目標及目標職業：為職管員所擬定之職業重建服務計畫之服務目標，及服務計畫中為個案所擬定之職業。

- (五)安置職業:為就服員為個案進行工作媒合成功後，為其安置的職業。
- (六)結案階段:為個案結案的服務階段。
- (七)是否成功結案:個案在服務期間就業成功，經過三個月追蹤後依然就業者，視為成功結案。反之，則為非成功結案。
- (八)資源與服務連結：為職管員服務過程中使用之資源，共16類。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 身心障礙者的就業狀況與就業服務

#### 壹、就業對身心障礙者的影響

就業不僅是一種基本人權，為個體創造了社會價值感，就業也影響了個體的健康與福利狀態，對一些社會邊緣族群，如身心障礙者，就業更帶來了許多心理、經濟及社會的利益 (Maznorbalia, Ismail, & Hussein, 2022)。因此，縱使身心障礙者在就業中呈現出許多不利的現象，如薪資結構偏低及工作同儕關係疏遠等等，就業仍然是身心障礙者提升經濟安全及社會融合的重要管道之一 (Shur, 2002)。就業所帶來的社會互動機會讓身心障礙者更容易取得社會資源與支持，使身心障礙者免於許多非障礙所引起的健康問題，並且利於功能的重建 (Kelly, 2000; Ward & Baker, 2005)。

然而，如何在身心障礙者工作的過程中，提供適當的支持與協助，及協助職場進行合理調整，是提升工作正面效益的關鍵因素。Cheng & Hung (2007)在一項實驗研究中，將103位工作障礙者隨機分配到以醫療院所為主的復健方案及以工作場所為主的復健方案中。前者的受試者接受傳統的醫療訓練與復健，而後者的受試者則在工作場所中接受與工作能力與技巧相關的復健服務，並且每位受試者都配有一位工作教練。工作教練的責任是，在職場中協調及安排適當於受試者能力的工作環境與工作內容做為訓練的媒介。四個星期後，受試者接受功能能力評估及重返職場的評估。結果發現，以工作場所為主的方案受試者不僅在功能能力及工作容忍度上都顯著高於以醫療院所為主的工作穩定方案的受試者，疼痛經驗及障礙經驗也顯著低於以醫療院所為主的方案受試者。Cheng & Hung 認為，工作教練在過程中所發揮了支持與協助的功能，讓工作架構(如工作對身心障礙者的體力、心理與生理要求等)及工作環境可以適時調整，才能使身心障礙受試者能在限制較少的工作環境裡，發揮較大的能力，並且減少障礙經驗的產生。同時，Cheng & Hung也強調，職場所產生的正向工作經驗，對身心障礙者的復健後續成效有很大的幫助，而工作場所中的互動經驗更可以協助身心障礙者適應障礙後在社會關係上的改變，也對穩定工作有所助益。

就業對身心障礙者是一種契機，使身心障礙者保持較良好的狀態，但相對而言，就業也可能是一種危機，導致心理健康、生理健康與功能惡化 (許素彬，

2010)。由社會模式的觀點來看，就業對身心障礙者發展產生何種影響是社會結構下的產物，就業中所產生的障礙經驗與困境通常是來自於身心障礙者與工作環境間的「不契合」(unfit)，例如工作環境中的工作內容、工作結構與工作中的社會關係等，甚至是身心障礙者在求職階段所面臨的排除與歧視，如面試方式的安排、面試過程中雇主對心障礙的不了解、及雇用決策過程對身心障礙者的偏見等（許素彬、林怡婷，2021）。社會模式更強調，就業與身心障礙者福利狀態間的關係，是可以透過服務介入後的環境調整與改變，來強化身心障礙者與工作間的契合度，從而提升就業對身心障礙者的正面作用。

## 貳、身心障礙者的勞動參與樣貌與服務需求

與非身心障礙者相比，身心障礙者都呈現出偏低的勞動參與率及較高的失業率。從2014年至2019年間，全國15歲以上的身心障礙者的勞動參與率在20%至21%間浮動，異動性不大，但是，2019年的身心障礙者的勞動人口數比2014年增加了10.3%，而失業率則有逐年降低的趨勢，從2014年的11%降至2019年的8%，就業人口數增加了13.8%，占當年身心障礙者總人口數的19%（勞動部勞動力發展署，<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=D517C1DFEE1A92EB&s=860D6D9D52257FA6>）。依據六都及縣市區域於2019年的勞動狀況來看，在就業人口比例上，以新北市最高(占該市身障者總數之22.8%)，其次為台中市（占該市身障者總數之21.3%）。在失業者人口比例上以桃園市（占該縣市總人口數之2.9%）及東部區域（占該區身障者總數之3.3%）最高，台中市居中（占該市身障者總數之1.9%）。在非勞動人口比例上，以高雄市（占該市身障者總數之81.5%）及中部地區(占該區身障者總數之81.9%)最高，台中市則為76.8%（表2-1）。

表 2-1

2019 年六都及縣市區域身心障礙者勞動狀況比例

地區別	人數(人)	就業者 (%)					總計 (%)	失業者 (%)	非勞動力 (%)
		就業者 (%)	從事某種工作 (%)	有工作而未做但領有報酬 (%)	利用課餘或假期工作 (%)	家事餘暇從事工作 (%)			
新北市	160844	22.8	21.7	0.2	0.2	0.7	22.8	1.4	75.8
臺北市	115551	21.1	20.3	0.1	0.1	0.5	21.1	1.1	77.8
桃園市	80507	20.7	20.2	0.1	0.1	0.3	20.7	2.9	76.4
臺中市	119273	21.3	19.8	0.1	0.2	1.3	21.3	1.9	76.8
臺南市	95019	17.2	16.1	0.2	0.1	0.8	17.2	1.8	81.0
高雄市	137417	17.2	16.5	0.1	0.1	0.4	17.2	1.3	81.5
北部地區	88830	16.6	15.7	0.2	-	0.7	16.6	2.4	81.0
中部地區	181965	17.2	16.4	0.1	0.1	0.7	17.2	0.9	81.9
南部地區	107541	16.4	15.5	-	-	0.8	16.4	1.9	81.7
東部地區	41876	19.4	18.2	-	-	1.2	19.4	3.3	77.3

資料來源：身心障礙者勞動狀況調查報告統計結果摘要分析。

個體的勞動狀況可能會隨著個體的健康與福利狀態，在與環境的交互作用下，而有所變異。如果以動態過程來看身心障礙者的勞動參與，許多失業者及非勞動力者，可能因為就業環境改變、無法就業的原因消失、環境的支持或是其他因素，而退出、進入或重新進入勞動市場。2019年全國身心障礙非勞動力者未參與勞動的原因，高達五成左右者因為身心障礙疾病、傷病或健康不良、家庭照顧、料理家務等，而暫時無法工作，但是其中有9%者是有工作能力且有工作意願，卻多因「找不到合意的工作」而沒有就業。對身心障礙失業者而言，高達八成左右者希望能夠接受雇用，卻多因「工作內容不合適」、「體力無法勝任」、「工作地點不理想」及「年齡限制」而無法找到工作（勞動部，2019）。2016年台中市身心障礙者就業需求調查也出現了相似的發現，非勞動力者中雖然有七成者覺得自己缺乏工作能力，但是有五成左右表達有工作意願（張秀玉、許素彬，2016）。調查結果顯示，台中市身心障礙就業者中有19%者有轉職或轉業計畫，主要因為工作的薪資及穩定度不符合期待，希望能找到待遇較高或較穩定的工作。失業者中有八成左右者願意接受雇用，但是多因「體

能狀況無法勝任」、「工作技能不足」及「工作內容不適合」而無法找到工作。2022年台中市身心障礙者就業需求調查更明確的指出，半數左右的受訪者在求職自我能力、求職態度、求職準備度及新職場適應上，傾向於正面，但仍有近三成的身心障礙者的適應力仍需協助，就業準備度不足（王智弘、許紋華，2022）。這些研究都突顯出，許多身心障礙者，包括失業者及非勞動力者，是俱有就業意願及就業能力，當就業服務可以協助身心障礙者克服或降低就業困難時，就可以顯著地促進他們的就業狀態。

### 參、就業服務與身心障礙者就業結果的關係

許多研究從身心障礙者個人特質與職場特質的角度關注影響身心障礙者就業的因素，而且證實了二者對就業的影響，個人特質包括性別（吳秀照，2007）、年齡（吳秀照，2007）、障礙類型與程度（許素彬、張秀玉，2013；游慧珍，2011；Jang, Wang, & Lin, 2013）、教育程度（吳秀照，2007；許素彬，2010；許素彬、張秀玉，2013；陳玠汝，2013；Jang, Wang, & Lin, 2013）、居住區域（吳秀照，2007；許素彬、張秀玉，2013）及健康及醫療復健情形（許素彬、陳美智，2011）。職業特質包括了工作環境與職場的支持，如身心障礙者工作職場之薪資福利、升遷管道、職務再設計、雇主及同事的支持與工作保障等（吳秀照，2007；許素彬、陳美智，2011；Jang, Wang, & Lin, 2013）。雖然一些學者認為，就業服務可以協助企業雇主在職場中進行合理調整，降低就業的不利因素，進而影響到身心障礙者的就業狀況（Jang, Wang, & Lin, 2013；Jang, Wang, Lin, & Shih, 2013；McDowell, Fossey, & Harvey, 2022；Nord, 2016），然而，國內研究卻較少由服務提供面向來分析就業服務對身心障礙者就業狀況的影響。

Jang, Wang, 和 Lin (2013)針對台灣職業重建資訊系統資料，於2008至2010年間接受職業重建服務的身心障礙者進行分析，研究結果發現，三年間平均68.7%的服務接受者在接受服務後成功就業，在七個預測變項中，包括障礙類別、障礙程度、教育程度、證照、工作經驗、就業前服務及就業後服務等，以就業前服務及就業後服務的預測力最為顯著。這些服務含括了職場安置、職場支持服務、輔具科技服務及就業後的職場支持等，都對成功就業有顯著性的正向影響。然而，研究者也發現，接受越少就業前服務的身心障礙者，其就業結果越不利，Jang, Wang 和 Lin 認為，這可能是許多個案在缺乏清晰的服務目標時便

終止服務、或被轉介至其他的職場適應或職業訓練方案、或是因為其他個人因素而結束服務，導致就業失敗。Jang, Wang, Lin, 和 Shih (2013)對2008至2010年間接受職業重建服務的視覺障礙者進行事後回溯研究，分析影響就業結果的因素。Jang 等人將影響因素分為個人特質因素，包括年齡、性別、婚姻狀態、障礙程度、工作經驗、證照、是否是主要收入者與同住他人等，及職重服務因素，含就業前與就業後與服務提供者晤談的次數。研究結果發現，是否成功就業者在障礙程度、婚姻狀態、工作經驗、證照、是否是主要收入者及行動能力等變項上有顯著差異，而就業前服務及就業後服務也會顯著影響就業結果。類似的研究結果也出現在 Nord (2016)的研究中。Nord 針對美國2011年 Rehabilitation Services Administration Case Record Report (RSA-911) 資料庫中的個案資料進行分析，探討職重服務結束時個案就業與否的影響因素。結果發現，個人特質中的教育程度、性別、年齡、障礙類別及障礙程度會影響到是否就業，而服務相關變項，如工作搜尋、職場安置及職場支持等服務，都對就業狀況有顯著影響。

## 第二節 職業重建服務與個案管理

### 壹、職業重建個案管理服務的發展

保障及促進身心障礙者的就業權利一直是身心障礙政策中重要的議題。職業重建服務就是一個跨專業與積極性的服務體系，用以協助身心障礙者進入職場或重返職場，獲得適性及穩定的就業（王敏行，2003）。2007年通過的身心障礙者權益保障法第33條明列了職業重建服務的範圍，包括職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務，並積極擴展各項服務內容。同年，勞動部勞力發展署試辦「身心障礙者職業重建窗口計畫」，2008年擴大辦理，2009年全面補助地方政府設立職業重建服務窗口，設置職業重建個案管理員，以個案管理的模式，依據身心障礙者的特質與需求，提供就業轉銜、職業輔導評量、職務再設計、職業訓練、一般性、支持性、庇護性、居家就業等多元就業服務等（勞動部勞動力發展署，2014）。2015年身心障礙者權益保障法修正第33條為「各級勞工主管機關應參考身心障礙者之就業意願，由職業重建個案管理員評估其能力與需求，訂定適切之個別化職業重

建服務計畫，並結合相關資源，提供職業重建服務，必要時得委託民間團體辦理。前項所定職業重建服務，包括職業重建個案管理服務、職業輔導評量、職業訓練、就業服務、職務再設計、創業輔導及其他職業重建服務」。在這條法規中，確定了職業重建的個案管理模式，透過職管員有效連結及運用職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建過程中可以獲得連續性、無縫隙的專業服務，協助身心障礙者順利就業。

2016年勞動部公布「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」，提出了職業重建服務的個案管理原則，從接案評估及開案、需求評估、研擬職業重建服務計畫、執行職業重建服務計畫、處遇追蹤、結案及諮詢等不同的服務階段中(如圖2-1)，職業重建個案管理員的工作任務：

(一) 接案評估及開案：於晤談後判斷個案是否適合進入職業重建個案管理接受服務。

(二) 需求評估：於開案後，透過晤談、觀察或各種職業輔導評量方式，評估個案之職業重建服務需求及所需職業重建服務資源，必要時得轉介職業輔導評量專案單位，並參加職業輔導評量說明會。

(三) 研擬職業重建服務計畫：以職涯發展之觀點，依需求評估結果，與個案共同討論，並研擬身心障礙者職業重建服務計畫，內容包括：就業前準備、就業媒合與就業支持、穩定就業後支持服務等。職管員應尊重個案參與討論及知後決定之權利，使職業重建目標兼顧實務可行性與個案的期待。若個案經各項職業重建服務後，因故未能達成原計畫之目標，經追蹤後須重新擬訂或修正該職業重建服務目標時，得重新擬定服務起迄時間，並做說明。

(四) 執行職業重建服務計畫：職管員得親自執行職業重建服務計畫，或透過派案、資源連結等方式委由適當之職業重建服務專案機構、就業中心或其他相關單位提供服務，例如，職涯輔導諮商、職業輔導評量、職業訓練、職場見習、職場學習及再適應、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業、創業輔導、職務再設計、其他促進身心障礙者就業相關方案等。職管員進行派案或連結資源前，應先主動聯繫職業重建受案單位或相關資源單位。

(五) 個案處遇追蹤：職管員應積極掌握職業重建服務計畫的執行狀況、定期追蹤個案接受職業重建服務之成效，召開或參與職業輔導評量說明會及個案處遇討論，並應於轉介職評、職訓、庇護或其他職業重建服務後一個月內完成。

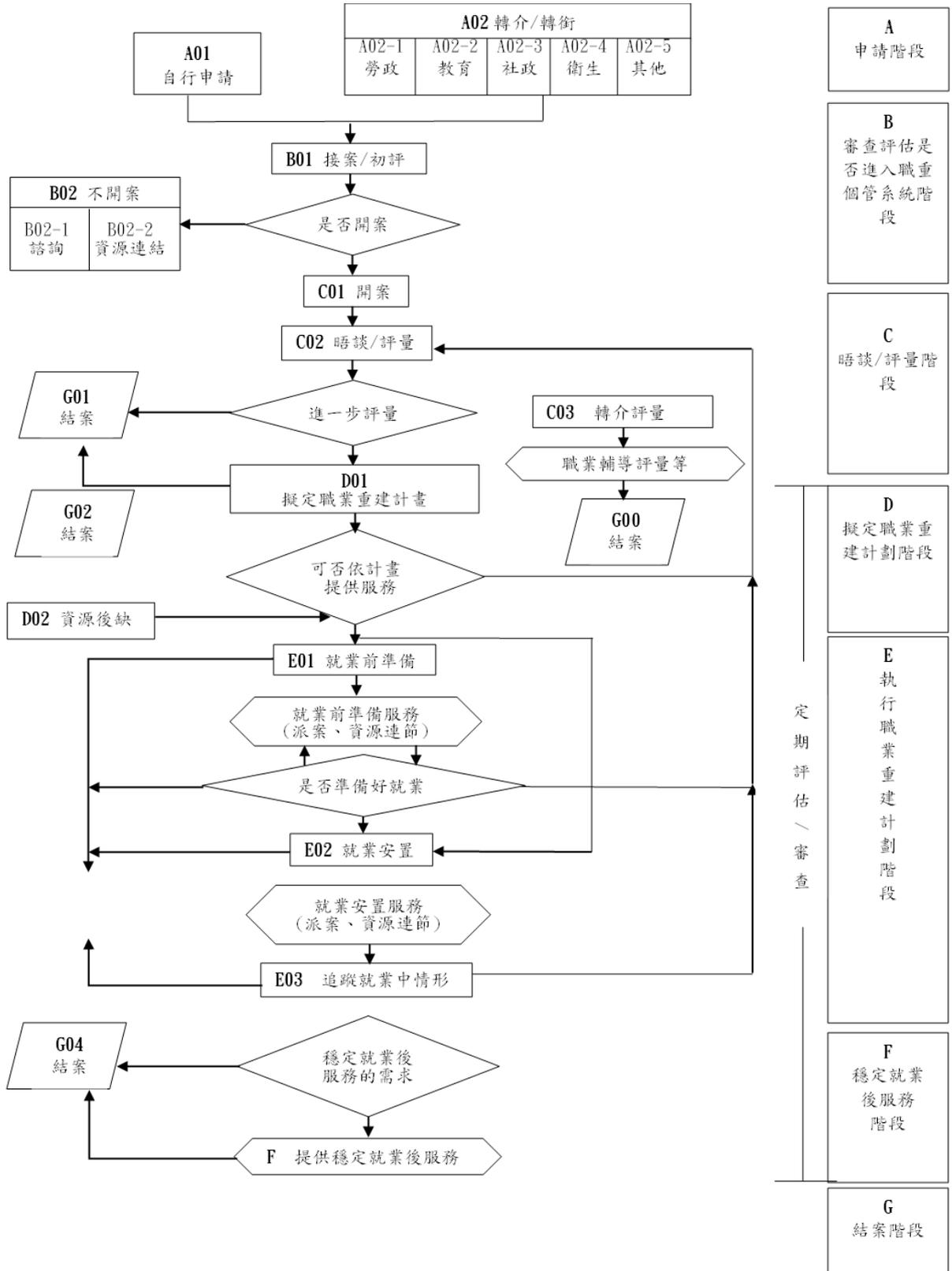
如受案單位未於一定期限內提供服務者，職管員應積極瞭解原因及做適當處置，並填寫相關紀錄。

(六) 結案：依職業重建服務計畫目標達成情形、個案能否從職業重建服務中獲益、是否需要非職業重建服務資源優先協助、或個案的個人因素等進行結案決定。

(七) 諮詢：於開案前或服務過程中，提供職業重建服務及相關資源 等相關資訊，供身心障礙者或相關人員參考。

圖 2-1

身心障礙者職業重建個案管理服務流程圖



資料來源：推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫

## 貳、職業重建服務狀況分析

從2017年至2021年間，全國身心障礙者接受支持性就業服務及庇護性就業服務的平均服務人次為5,966人次（表2-2）。以時間軸來看，歷年間全國總服務量都在6000人次上下，2021年因為新冠疫情的緣故，總服務量下降至5396人次。以區域來看，六都的服務量都明顯高於其他縣市，其中以台北市最高。除了2021年外，台中市的服務量則有逐年略微提升的趨勢。

**表 2-2**

2017 年至 2021 年身心障礙者接受支持性就業服務及庇護性就業服務之服務人次（單位：人次）

地區/年份	2017	2018	2019	2020	2021
臺北市	1,312	1,279	1,394	1,358	1,181
新北市	890	881	849	897	799
桃園市	469	397	446	434	402
臺中市	399	403	452	456	343
臺南市	356	397	419	426	360
高雄市	824	758	797	706	725
宜蘭縣	144	129	132	138	101
基隆市	68	80	66	68	92
新竹市	131	123	123	109	103
新竹縣	227	210	178	193	204
苗栗縣	112	89	59	54	53
彰化縣	259	280	257	341	229
南投縣	75	48	56	63	57
雲林縣	179	161	135	141	143
嘉義市	145	125	123	133	113
嘉義縣	130	118	115	79	70
屏東縣	250	217	240	201	180
花蓮縣	123	115	84	102	80
臺東縣	73	81	71	61	71
澎湖縣	46	62	64	63	61
金門縣	48	47	61	33	29
連江縣	0	0	0	0	0
<b>總計</b>	<b>6,260</b>	<b>6,000</b>	<b>6,121</b>	<b>6,056</b>	<b>5,396</b>

資料來源：身心障礙者服務統計（<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=D517C1DFEE1A92EB>）

就台中市歷年來的職業重建個案管理服務的實施狀況來看，智能障礙及肢體障礙是服務量最多的障別，而智能障礙者及精神疾病患者的服務量則有逐年增加（表 2-3）。

**表 2-3**

2017-2021 年台中市身心障礙者職業重建個案管理服務量與障別交叉分析

障別/年份	2017	2018	2019	2020	2021
視覺障礙	13	14	11	9	10
聽覺機能障礙	28	24	32	25	21
平衡機能障礙	-	1	-	1	2
聲音機能或語言機能障礙	12	11	15	12	14
肢體障礙	59	50	57	37	32
智能障礙	203	220	227	243	179
重要器官失去功能	8	8	6	8	16
顏面損傷	-	2	1	1	2
失智症	1	-	3	5	-
自閉症	21	19	30	34	19
慢性精神病患	36	40	56	57	34
多重障礙	6	1	-	-	-
頑性(難治型)癲癇症	5	7	3	10	4
罕見疾病	-	-	-	-	-
其他	6	3	8	9	6
新舊制轉換暫無法歸類者	1	3	3	5	4
<b>總計</b>	<b>399</b>	<b>403</b>	<b>452</b>	<b>456</b>	<b>343</b>

資料來源:研究者自行整理

### 參、台中市職業重建服務的現況

台中市在2009年就開始推展單一窗口的職業重建服務，設置職業重建個案管理員作為管理身心障礙者接受職業重建服務的重要樞紐，服務流程如圖2-2。

在服務架構上台中市職業重建個案管理服務共計有一個行政管理中心及三個職重中心，在人力配置上包括一名督導及14名個案管理員，每年也委託民間專業單位聘用一名督導及二名個案管理員，作為補充專業人力資源。

2022年至2023年間，第一區職重中心(中心設置地點為臺中市沙鹿區勞工服務中心)設有職管員三名，職管員的平均年齡為38歲，平均工作年資為87個月。服務區域含蓋了台中市海線八個行政地區(包括沙鹿區、梧棲區、清水區、大甲區、外埔區、大安區、龍井區、大肚區)。在產業上，以農業跟漁業為主，在工業發展上，則以電子、半導體、光電、食品加工等為主。在身心障礙人口結構上，15-64歲之身心障礙人數粗估為14,408人<sup>1</sup>。

第二區職重中心(中心設置地點為臺中市政府陽明大樓)設有職管員三名，職管員的平均年齡為40歲，平均工作年資為89個月。服務區域含蓋了台中市山線九個行政區(包括大雅區、神岡區、后里區、潭子區、豐原區、石岡區、東勢區、新社區、和平區)。該區的產業主要以農業、觀光業、生態保育及工業為主。在工業上，設有許多工業區及工業園區，涵蓋了電子、半導體、機械、塑膠等多個行業。在身心障礙人口結構上，15-64歲身心障礙人口粗估為19,768人<sup>2</sup>。

第三區職重中心(中心設置地點為臺中市東區勞工服務中心)設有四名職管員，職管員的平均年齡為37歲，平均工作年資為99個月。服務區域含蓋市中心四個行政區(包括中區、東區、南區、南屯區)及屯區四個行政區(包括大里區、太平區、烏日區、霧峰區)。屯區的大里區、烏日區及太平區都是都市化程度較高的區域，產業以製造業及服務業為主，但仍有些農業活動。市中心的行政區也是都市化程度高的區域，產業以商業及服務業，與觀光業及旅遊業為主。在身心障礙人口結構上，15-64歲身心障礙人口數粗估為21,807人<sup>3</sup>。

行政管理中心(中心設置地點為臺中市政府臺灣大道市政大樓文心樓4樓)內設有五名職管員，職管員的平均年齡為37歲，平均工作年資為79個月。行政管理中心負責西屯區、西區、北區及北屯區之服務。這些行政區都是都市化較高的區域，所以，在產業上是以商業及服務業，與觀光業及旅遊業為主。在身心障礙人口結構上，15-64歲身心障礙人口數粗估為16,357人<sup>4</sup>。

---

<sup>1</sup> 依據2022年台中市統計資訊網，15-64歲之身心障礙者(計67,934人)占台中市身心障礙總人口數(計130,219人)之52%(主計處市政統計檢核112-003號，<https://www.dbas.taichung.gov.tw/74196/17018/>)，由此推估，2022年海線地區身心障礙人數為27,709人，15-64歲之身心障礙人數粗估為14,408人。

<sup>2</sup> 依據上述的推估方式，2022年山線九個行政區的身心障礙人數為38,017人，15-64歲身心障礙人口數粗估為19,768人。

<sup>3</sup> 依據推估方式，2022年該區的身心障礙人數為41,937人，15-64歲身心障礙人口數粗估為21,807人。

<sup>4</sup> 依據推估方式，2022年該區的身心障礙人數為31,457人，15-64歲身心障礙人口數粗估為16,357人。

除了個案管理服務外，台中市職業重建服務包括下列的服務方案與內容(台中市勞工局，<https://www.labor.taichung.gov.tw/1368073/Lpsimplelist>)。

### 一、庇護性就業服務

庇護性就業服務是提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者的就業服務，透過庇護性就業的訓練與適應，提升其職業能力，以協助回到支持性或競爭性的就業市場。庇護性就業之身心障礙者受勞動基準法之保障，但其所領薪資得依產能核薪。

目前臺中市庇護工場的營業型態共有「烘焙食品」、「清潔」、「觀光休閒」、「房屋修繕」及「印刷」等五類；分別為「伊甸社會福利基金會-臺中市迦南園烘焙庇護工場」、「瑪利亞社會福利基金會-瑪利媽媽清潔高手工作隊(磐石隊)」、「瑪利亞社會福利基金會-瑪利MAMA手作麵包」、「康復之友協會-向日葵工作隊」、「鞋類暨運動休閒科技研發中心-麥子庇護工場」、「瑪利亞社會福利基金會-瑪利媽媽清潔高手工作隊(先鋒隊)」、「鞋類暨運動休閒科技研發中心-小幫手庇護工場」及「瑞安普羅數位印刷有限公司-曙光庇護工場」等8家。

### 二、就業前準備及就業後適應服務

針對身心障礙者工作態度、工作品質與職場倫理、人際關係經營應對技巧等問題，分區辦理「就業前準備團體」及「就業後適應講座」，透過主題性講座，使身心障礙者瞭解就業狀態及基本的工作態度，增強工作動機、壓力處理能力及時間管理方法和引導其發展職業興趣及創造力，訓練身心障礙者人際互動技巧、問題解決能力及身體功能之協調，讓身心障礙者能於就業市場穩定就業。

### 三、支持性就業服務

支持性就業針對具有就業意願及就業能力，而不足以獨立在競爭性就業市場工作之身心障礙者，由支持性就業服務員專業的支持，如工作輔導、職場環境適應、職務再設計等，協助身心障礙者獨立在職場就業，且薪資與勞動條件均符合相關勞動法規規定。

這項服務需經過身心障礙者職業重建服務中心派案，分區服務單位如下：

(一) 第一區：包含龍井區、大肚區、沙鹿區、梧棲區、清水區、大安區、大甲區、外埔區，服務單位為財團法人臺中市私立康家社會福利慈善基金會、財

團法人伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會。

(二) 第二區：包含大雅區、神岡區、后里區、豐原區、潭子區、石岡區、東勢區、新社區、和平區，服務單位為彰化縣正向行為支持協會、財團法人伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會。

(三) 第三區：包含西屯區、西區、北區、北屯區、中區、東區、南區、南屯區、烏日區、霧峰區、大里區、太平區，服務單位為社團法人台中市聲暉協進會、財團法人瑪利亞社會福利基金會、財團法人伊甸社會福利基金會、中華民國幸福家庭促進協會、彰化縣正向行為支持協會、財團法人臺中市私立康家社會福利慈善基金會。

#### **四、身心障礙者營隊職場體驗**

服務的主要目的在為協助身心障礙者適才適性投入職場，縮短就業摸索期。身心障礙者營隊職場體驗活動是由事業單位主管或現場人員擔任講師，介紹職場環境、工作性質與內容，並讓身心障礙者實際體驗與操作，使參與體驗者充分了解職場性質、特性及核心職能，同時安排專業講師帶領身障者探索職涯興趣、瞭解就業市場趨勢及認識職場基本概念。

#### **五、職業輔導評量**

職業輔導評量係為了幫助身心障礙者適才適所適性就業，針對多次媒合失敗、職業性向興趣不確定、中途致殘、透過晤談及資料蒐集判斷尚有困難之個案，經評估需職業輔導評量者。這個服務需經職管員評估後進行服務轉介。

#### **六、職涯探索服務**

服務目的為協助身心障礙者者在求職過程中，釐清職涯迷思，幫助其了解個人之工作能力、興趣、需求及工作價值觀等，提供求職者了解個人職業性向、技能條件及人格特質等之管道，據以建立正確之職業觀念，進而有效選擇職業；就業中之身心障礙者亦可透過此服務釐清工作內容、同儕關係及就業環境適應等，以穩定就業。服務方式包括1. 輔導諮商：以個別一對一方式進行，每次輔導或諮商時間，以不超過2小時為原則，及2. 家庭會談：透過心理師引導家族成員參與會談，協助身心障礙者處理與其就業相關之家庭生活問題、改善家庭成員之間的溝通態度與方式、建立家庭支持系統並學習新因應技巧以符合職場環境要求。這項服務需經由臺中市政府勞工局職業重建窗口轉介後才能接受服務。

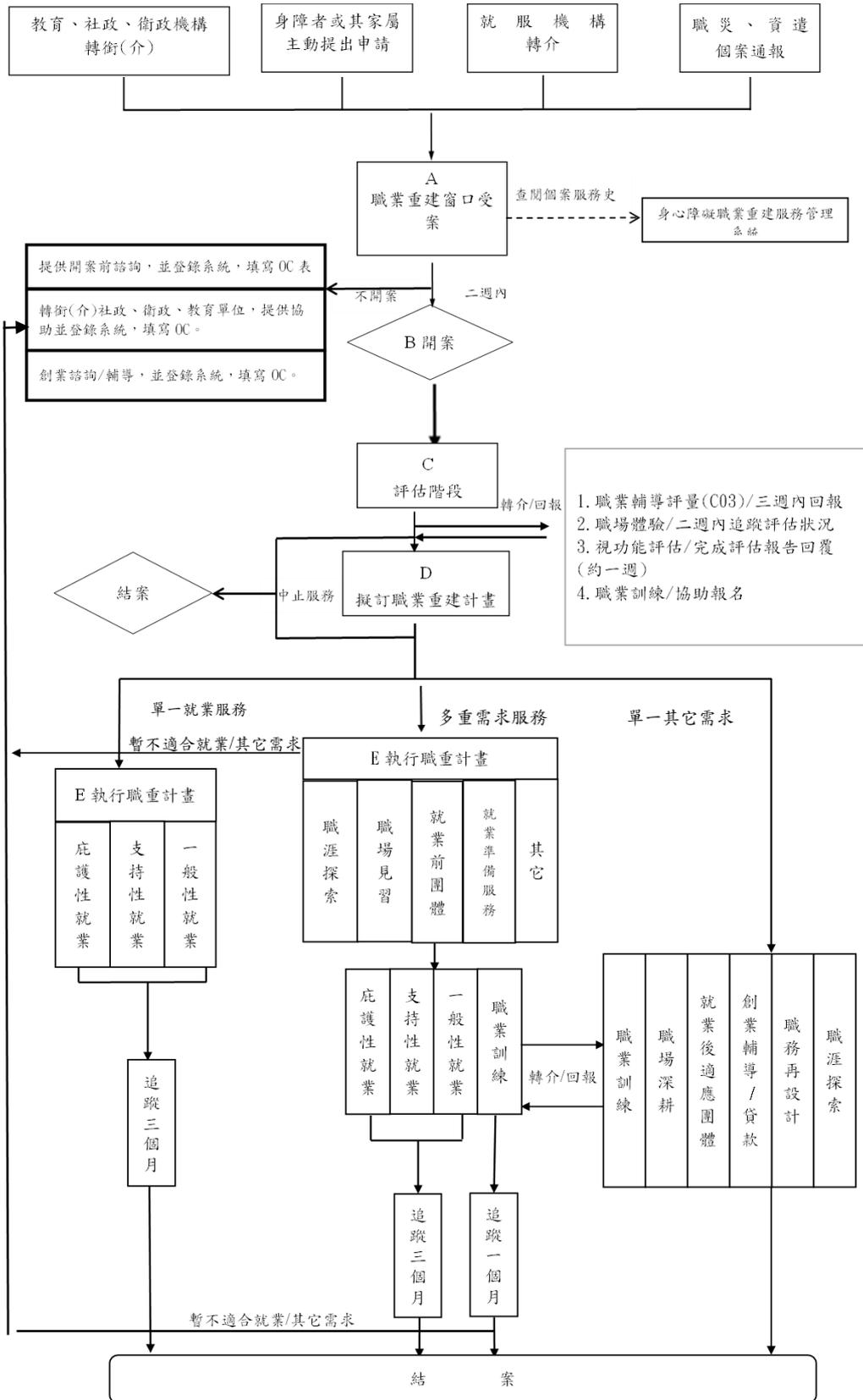
## 七、職場深耕

服務是針對已就業之身心障礙者，避免因職務變動、生態環境改變或其他不適應等因素，發生就業不穩定，輔導員於職場給予立即性的協助與輔導，除可幫助個案就業穩定度外，亦可提升企業雇主對身心障礙者就業服務之信賴並強化企業雇主進用身心障礙者的意願。

## 八、職業訓練

提供15歲以上具有就業意願與工作能力之身心障礙者，學習工作操作技巧之職業訓練，並藉由訓練階段提昇身心障礙者之工作能力，培養正確工作態度，以促進身心障礙者就業之穩定性。訓練課程包括養成訓練課程、在職訓練及技能認證訓練等三大類別。

圖 2-2  
台中市身心障礙者職業重建窗口服務流程圖



資料來源:台中市政府勞工局



### 第三章 研究方法

為了解2019至2022年台中市職業重建體系個案管理服務的使用者特性與其服務樣態，本研究主要使用次級資料分析法，運用台中市職重服務窗口受案之個案資料及職管員個人月報表等進行量化分析，並選擇典型與非典型個案之個案服務紀錄，以內容分析法了解職管員服務提供策略與服務歷程。最後並舉行職管員焦點團體，以蒐集職管員對於分析結果之詮釋與實務運作之現況。以下各節將分述各研究方法內容與進行方式。

#### 第一節 次級資料分析

次級資料分析是使用他人蒐集且已整理過的資料重新進行編碼與分析的一種研究方式，而勞動部勞動力發展署建置「第二代全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」，從職重窗口受案、開案、晤談評量、擬定與執行職業重建計劃及結案等各階段之晤談、處遇及資源連結，均需鍵入此一系統；各縣市職重人員並可查詢或匯出個案基本資料、工作人員月報表等資料，供職管員了解個案特質與評核服務成效之用。根據委託案研究案目的，本研究以台中市職業重建窗口2019至2022年間受案之身心障礙者之個案資料及其服務紀錄為主要分析對象。

##### 壹、原始資料說明及資料處理

本團隊共取得委託單位提供之三大類原始資料分述如下：

一、**年度受案清冊**：為2019年至2022年間，各年度台中市職業重建窗口受案之服務申請者個人資料文字檔。此檔案內容包含服務申請者之基本資料，如姓名、出生年月日、性別、通訊地址、新、舊制之身心障礙類別、障礙等級、教育程度、就讀學校與科系、服務申請者排名前三之夢想職業及職業重建服務需求等。另外，清冊中也包含個案來源、晤談地點、是否重複開案、負責之職管員姓名、2022年底時之服務狀態、受案日期、開案日期、結案日期、不開案原因及職管員之就業目標職類與安置就業職類等資訊。

二、**職管員個人月報表**：為2019至2022年，各年度每名台中市職業重建個案管理員逐月或該年度12月之服務紀錄文字檔。內容包含服務對象姓名、受案日期、開案日期、目前服務階段、結案日期、運用資源情形、職重計畫及轉介/派案單位等。

**三、方案資源連結統計：**為2021及2022年職管員內部資源運用統計文字檔。內容包含職管員姓名、個案姓名、職管區域、資源連結及年度與日期。

資料整合過程以年度受案清冊為基礎，根據三個檔案中共有之個案姓名及負責之職管員姓名進行資料串接，將各年度職管員個人月報表中之服務階段、資源運用及職業重建計劃內容，以及方案資源連結統計中之職管區域等欄位內容整合登錄至年度受案清冊中，並將所有文字轉換成SPSS統計軟體可辨識分析之資料檔。此外，職重服務申請者之工作經驗、職訓經驗及自評就業能力等資料並未包含在上述原始資料中，因此以研究助理至勞工局登入職重服務資訊管理系統查詢相關資訊後，鍵入SPSS資料檔中，並經不合理值檢誤後統整成最後分析的資料檔，2019至2022年間共有2010筆職業重建申請資料。

## **貳、重要變項定義**

### **一、服務對象個人特質**

身心障礙者就業影響因素研究中，多指出服務使用者之社會人口學變項、障礙類別與障礙程度、生、心理與社會功能及工作經驗等，為重要影響因素。因此在本研究中從上述原始資料中，選擇服務使用者之性別、年齡、教育程度、科系背景等社會人口學特質；障礙類別、障礙程度與自評就業能力代表服務對象功能高低，工作經驗等代表就業相關經歷，各變項資料來源及定義如下：

(一) 性別：男性、女性。

(二) 年齡：利用年度受案清冊中服務申請者之出生年月日得出其於受案日期之年齡。並進一步以五歲年齡組區分為未滿20歲、20至未滿25歲、25至未滿30歲、30至未滿35歲、35至未滿40歲、40至未滿45歲及45歲以上。

(三) 障礙類別：分別呈現新、舊制鑑定障礙類別。新制鑑定障礙類別為第一類系統構造及精神、心智功能、第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛、第三類涉及聲音與言語構造及其功能、第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能、第五類消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能、第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能、第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能、第八類皮膚與相關構造及其功能，另外為跨兩類別以上者及其他。舊制身心障礙類別則分為，視覺障礙、聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、肢體障礙、智能障礙、重要

器官失去功能、顏面損傷、植物人、失智症、自閉症、慢性精神病患者、多重障礙，頑性(難治型)癲癇症、罕見疾病、其他經中央衛生主管機關認定之障礙及新制類別無法對應舊制類別者。

(四) 障礙程度：分為極重度、重度、中度及輕度。

(五) 教育程度：分為不識字、小學、國中、高中職、專科、大學、碩士及博士。

(六) 科系背景：根據高職群科歸屬表，將職業重建服務申請者之科系重新分類為綜合職能科、機械群、動力機械群、電機電子群、化工群、土木建築群、商業管理群、外語群、設計群、農業群、食品群、家政與社會科學、餐旅群、水產群、海事群、藝術群、醫藥衛生群及其他。

(七) 工作經驗：依據申請者於服務申請表中自陳是否有過工作經驗，區分為有、無工作經驗兩類。

(八) 就業條件自我評估：依據申請者於服務申請表「就業條件自我評估」的八個題項，勾選最符合服務申請者狀態的描述，分數越高代表自評就業能力越佳，其中第4、6、7及8題為反向計分。各題陳述與計分方式如下表3-1-1。另有自評就業優點：申請者於職業重建服務申請表中勾選「對於去工作這件事，我覺得自己的優點是」複選題選項有負責任、配合度高、願意學習、刻苦耐勞、守時、積極樂觀、不怕困難、容易與人相處與其他。

**表 3-1-1**  
就業條件自我評估題目與計分方式

題目	測量尺度			
	4分	3分	2分	1分
1 我想要工作	非常想	想	不想	非常不想
2 我知道自己喜歡什麼工作	完全知道	知道	不知道	完全不知道
3 我知道自己適合什麼工作	完全知道	知道	不知道	完全不知道
4 我覺得自己需要加強工作技能	非常不需要	不需要	需要	非常需要
5 我知道怎麼去找工作	完全知道	知道	不知道	完全不知道
6 我會擔心要自己去面試	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
7 對我來說，獲得一份工作是	非常不困難	不困難	困難	非常困難
8 對我來說，保有一份工作是	非常不困難	不困難	困難	非常困難

## 二、個案服務需求

「自陳服務需求」，由個案於申請職重服務時自陳之服務需求代表之。年度受案清冊中，有列出個案之職重服務需求，內容為服務申請者於申請表中可複選之服務需求項目，包含職前準備、生理層面、心理層面、就業層面，及社區生活層面等五大類共36個需要支持輔導的項目。在職前準備類別中，有增進生涯規劃、認識就業/工作、強化就業動機、增進求職技巧、認識工作規範、工作態度的養成、獨立交通能力訓練、學習或強化工作技能、職業訓練。生理層面則有調整生活作息、服裝儀容改善、增強體耐力、疾病的認識、定期回診/就醫、藥物使用認識、使用輔具或職務再設計。在心理層面上，有學習金錢管理、增進自我認識、提升自信心、增進表達能力、增進兩性互動、增進人際互動技巧、增進情緒管理能力、增進挫折調適技巧、增進壓力調適技巧及增進問題解決方法。在就業層面上，則有一般性就業（係指經由支持性就業服務後進入一般性就業職場）與庇護性就業。社區生活層面上則有居住服務、經濟補助、增進親職互動技巧、增進家庭支持、照顧或喘息服務、社區復健、社區照顧及增進法律知識。

## 三、服務樣態

區分為個案過去的服務接受經驗與目前在職業重建服務體系中接受服務的狀態。個案過去服務經驗包含是否為重複服務使用者及個案來源。

（一）重複資源使用者：係指服務使用者過去曾有接受職重服務且結案的經驗，後因為就業狀況異動而申請職業重建服務，再次進入服務體系，重新開案接受服務者。

（二）個案來源：根據身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊，個案來源分為兩大類，第一大類為「自行申請」，指有就業意願且15歲以上之身心障礙者，本人或由重要他人/其它專業人員陪同，自行向職業重建服務窗口提出服務申請。第二大類為「勞政單位轉介或由教育、社政、衛生等單位轉銜」，指接受勞政、教育、社政、衛生、其它等單位服務之身心障礙者，經專業人員評估有職業重建需求者，由勞政單位轉介，或由教育、社政、衛生等單位轉銜至職業重建服務窗口申請服務。勞政單位包含就業服務站/台、公立職業訓練單位、外縣市職業重建窗口、職災勞工個案主動服務計畫（FAP）、職業傷病診治中心等；教育單位包含國中、高中（職）、特教學校、大專院校等；社政(福)單位包含家庭福利服務中心、家防中心、社會局身障科(臺中市身心障

礙者社區資源培力暨服務中心)、需求評估中心、社會局救助科、及社資中心等；醫療衛生單位則包括醫療院所、衛生所、心衛中心、社區復健中心及康復之家等。

年度受案清冊中，列有個案來源分為「自行申請」、「教育單位」、「社政-個管」、「社福-機構」、「社政-其他」及「勞政-交辦」、「勞政-庇護」、「勞政-就服」、「勞政-其他」與「醫療衛生單位」。本研究將個案來源整合為「自行申請」、「教育單位」、「社政單位」、「勞政單位」及「醫療衛生單位」。

服務接受狀態為使用者於職重服務體系中接受到的服務樣貌與服務結果。以下列指標代表。

#### (一)結案狀態及是否成功結案

根據身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊，結案樣態共有四大類：第一大類為：達成職業重建計畫之目標，其中包含「進入一般性就業職場（含自行就業/創業），穩定就業三個月以上，不需穩定就業後服務」(12)、「進入一般性就業職場（含自行就業/創業），穩定就業三個月以上，依需求協助連結資源，確認接受穩定就業後服務」(14)及「進入庇護性就業職場，穩定就業三個月以上」(16)。第二大類為：經充分評估，或經歷各種職業重建服務後，判斷現階段無法從職業重建服務中獲益，且不需要其它資源協助(22)。第三大類為：經充分評估，判斷不需要職業重建個案管理服務，或無法發展與執行職業重建計畫，需要非職業重建服務資源優先協助，如接受醫療資源服務(32)、接受社政資源安置(34)、接受教育資源服務(36)或接受其他勞政資源服務(38)。最後一類則為服務使用者個人因素，如轉介至其他縣市或轄區接受服務(42)、服務使用者因個人意願，或障礙狀況改善致接受職重個管資格消失(44)、失聯(46)及死亡(48)。

本研究根據職管員個人月報表中之「服務階段」欄位，得到結案者之結案階段及結案代碼（如G04-12），依結案代碼對照上述身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊代碼獲得結案原因。本研究除呈現原有結案原因細項外，亦將第一大類視之為成功就業個案，其餘類別則歸類為非成功就業個案進行分析。

(二)開案與否：根據年度受案清冊2022年底服務狀態進行重新分類編碼。原始資料之服務狀態區分為「不開案」、「結案」、「開案-就業安置」、「開案-職管服務」。

而開案與否將服務狀態為「不開案」者為不開案；服務狀態為「結案」、「開案-就業安置」、「開案-職管服務」者為開案。

(三)服務狀態：根據年度受案清冊2022年底服務狀態進行重新分類編碼。在已開案之個案中，服務狀態為「結案」者為「結案」，原「開案-就業安置」、「開案-職管服務」者為「服務中」。

(四)職管區域：台中市共設有四區身心障礙者職業重建服務窗口，分別為海線之第一區職重中心(服務地區為沙鹿區、梧棲區、清水區、大甲區、外埔區、大安區、龍井區、大肚區)、山線之第二區職重中心(服務地區為大雅區、神岡區、后里區、潭子區、豐原區、石岡區、東勢區、新社區、和平區)、屯區之第三區職重中心(服務地區為中區、東區、南區、南屯區、大里區、太平區、烏日區、霧峰區)及行政管理中心(服務地區為西屯區、西區、北區、北屯區)。原始資料中僅2021及2022年方案資源運用統計中有直接提供個案所在之職管區域，因此2019及2020年利用職管員姓名，對應其所任職之職重中心獲得個案所在之職管區域。

(五)服務年限：由年度受案清冊之結案日期減去開案日期得出停留在職重服務體系月數。由於年度受案清冊之開案、結案日期多有缺漏，有缺漏之處以職管員個人月報表中之開案、結案日期補足。

(六)資源與服務連結：本研究先依據原始資料中之方案資源連結統計，統整獲得職管員得以運用之資源共16類，分別為職涯輔導諮詢、職業輔導評量、支持性就業、庇護性就業、職業訓練、職場體驗、職涯探索、職場深耕、職前準備團體、技能培植計畫、汽機車考照補助、訓用合一、就業準備服務\_其他類、就業準備服務\_技能類、就業準備服務\_面試技巧類及支持者團體。而後根據職管員個人月報表中之「運用資源情形」之文字，將其對應至上述16類職重職業重建相關服務資源。

(八)夢想職業與目標職業、安置職類一致性：「夢想職業」為2021年起服務申請者於申請表上自述之「我夢想中的職業」，共可填寫前三名嚮往職業；「目標職業」則為職管員與服務使用者討論後擬定之本次服務就業目標職業，也可擬定三項目標職業；而「安置職業」則為就服員為服務使用者推介及媒合成功後，為其安置的職業。本研究根據年度受案清冊中之「夢想中之職業」、「目標職業職類」及「安置就業職業」文字，將其分類為「機械設備操作及組裝人員」、「清潔工或工友」、「文書行政等

事務支援人員」、「廚師與烘焙人員」、「美髮、美容及造型設計人員」、「保全及警衛等保安工作」、「加油服務生」、「其他服務與銷售人員」、「製圖或維修等技術人員」、「資訊網管專業人員(工程師)」、「農、林、漁、牧業人員」、「教育及學術研究人員」、「傳播及藝術類人員」、「翻譯、新聞編輯、出版業」、「運輸與倉儲搬運」及「其他」等十六類。此外，若服務對象任一夢想職業與任一目標職業相同，則視為「夢想與就業目標契合」；若服務對象任一夢想職業與最終「安置職業」相同，則視為「夢想與安置契合」。

(九)職重計畫服務目標：根據職管員個人月報表中「職重計畫」之文字，勾選包含職前準備、生理層面、心理層面、就業層面及社會層面等五大類共36個支持輔導服務需求中個案需要支持輔導的項目。在職前準備類別中，有增進生涯規劃、認識就業/工作、強化就業動機、增進求職技巧、認識工作規範、工作態度的養成、獨立交通能力訓練、學習或強化工作技能、職業訓練。生理層面類則有調整生活作息、服裝儀容改善、增強體耐力、疾病的認識、定期回診/就醫、藥物使用認識、使用輔具或職務再設計。心理層面方面，有學習金錢管理、增進自我認識、提升自信心、增進表達能力、增進兩性互動、增進人際互動技巧、增進情緒管理能力、增進挫折調適技巧、增進壓力調適技巧及增進問題解決方法。在就業上，則有一般性就業與庇護性就業。社會層面類則有居住服務、經濟補助、增進親職互動技巧、增進家庭支持、照顧或喘息服務、社區復健、社區照顧及增進法律知識。職管員月報表中之職重計畫文字與編碼後對應之項目舉例如下表3-1-2。

**表3-1-2**

**職重計畫文字對應之計畫目標項目範例**

職管員個人月報表之職重計畫文字	對應之職重計畫服務目標
1. 學習面試技巧 2. 找到一份合適的工作，如：洗碗 3. 學習正確的洗碗步驟與方法。 4. 工作表現可達到職場要求。 5. 建立交通自主能力。	增進求職技巧 獨立交通能力訓練 學習/強化工作技能
減輕體重，增進動作協調度；提升工作技能	增強體耐力 學習/強化工作技能
1. 學習面試技巧，找到一份可勝任的工作，如：行政助理、作業員等相關工作。 2. 學習工作技巧和方法，提升工作效率。 3. 提升工作體耐力。 4. 學習人際互動的技巧和方法以增進職場良好的友誼。 5. 累積問題解決經驗以提升問題解決能力。	增進求職技巧 學習/強化工作技能 增強體耐力 增進人際互動技巧 增進問題解決方法

## 第二節 質性資料蒐集與分析

為了對次級資料分析結果進行符合實務情境的詮釋，並更深入了解職業重建服務提供策略與歷程，本研究在次級資料分析外，輔以焦點團體法與內容分析法，各研究方法內容與進行方式如下。

### 壹、內容分析法

內容分析法指利用各種人類溝通傳播之文字或影像紀錄加以進行量化或質化分析的研究方法，雖然主要應用於大眾傳播研究，但亦常見於利用服務紀錄相關文件進行服務內容之分析。為了補足靜態次級資料分析中較難發覺的職業重建服務提供的過程面內涵，因此將選取特定個案之職管服務紀錄進行內容分析。

在個案選取上，本研究採立意抽樣方式，在成功結案的個案中，根據次級資料量化研究結果，選取四名在服務使用者個人特質及服務期程上之典型個案及非典型之個案。典型個案及非典型個案的差異在於障礙程度、開案年齡及服務年限等。說明如下：  
 (一)障礙類別為智能障礙、慢性精神疾病、肢體障礙或自閉症。2019年至2022年間，申請職業重建個案管理服務及通過開案資格審查後接受服務的身心障礙類別以智能障礙、慢性精神疾病及自閉症最多。因此，典型個案及非典型個案的障礙類別的選取上，以智能障礙、慢性精神疾病、肢體障礙或自閉症為原則。

(二)障礙程度: 2019年至2022年間, 申請職業重建個案管理服務及通過開案資格審查後接受服務的身心障礙者的障礙程度都是以輕度障礙者最多。因此, 典型個案在障礙程度上的取樣標準為輕度障礙, 而非典型個案則為中度及重度。

(三)開案年齡: 2019年至2022年間, 職業重建個案管理服務之服務接受者的平均開案年齡為28歲。因此, 典型個案的開案年齡指標為介於25歲至30歲間, 非典型個案的開案年齡則以35歲以上為原則。

(四)服務年限: 2019年至2022年間, 職業重建個案管理服務之服務接受者的平均接受服務年限為9.50個月, 標準差為5.67個月。因此, 在這個指標上, 典型個案的服務接受年限為12個月內, 而非典型個案的服務接受年限為15個月以上。

(五)備有詳細及完整的服務紀錄, 包括服務申請表、開案審查表、評估表、職重計畫表、計畫檢查表, 職管員服務紀錄表及支持性就服員服務紀錄表等。

研究者將取樣標準告知職業重建個案管理督導, 請督導協助找出符合取樣標準的個案及個案服務紀錄。由於要找到完全符合取樣標準的個案不是件容易的事情, 因此, 在督導及研究者的討論之下, 如果個案的服務紀錄詳細且完整, 但其指標中只有一項不符合標準, 也可以列為服務紀錄內容分析的個案。

在取樣策略下, 共有八位個案的服務紀錄進入分析 (包含四位典型個案及四位非典型個案)。典型個案中, 性別為兩名男性及兩名女性, 開案時的年齡介於23歲至28間, 除了典D外, 其餘三個個案均為心智功能損傷者, 障礙程度均為輕度。在服務接受狀態上, 均為自行申請職業重建個案管理服務, 接受服務的年限介於8個月至11個月之間, 結案原因以「推介就業, 穩定就業」居多, 而結案時的就業職種包括了餐飲製作、餐飲清潔人員及行政助理等。

非典型個案中, 性別為三名男性及一名女性, 開案時的年齡介於34歲至43歲間, 在障礙程度上以中度以上居多, 而障礙類別則以心智功能損傷居多。在服務接受上, 都為自行申請職業重建個案管理服務, 接受服務的年限介於15個月至21月之間, 結案原因以「推介就業, 穩定就業」居多, 而結案時的就業職種包括了行政助理、保全人員、加油站人員及學校工友等。

八位個案中, 典A及非典B的責任職管員同為職管員A, 典C及非典D的責任職管員同為職管員C。個案資料如表3-2-1。

表 3-2-1

## 服務紀錄內容分析之個案資料

代號	性別	開案年齡	障礙程度與障別	申請服務方式	責任職管員	服務時長	就業職種	結案原因
典 A	男	23	輕度/智能障礙	自行申請	職管員 A	10 個月	餐飲業吧檯調製飲料	自行就業成功
典 B	男	25	輕度/其他，注意力不足過動症	自行申請	職管員 B	11 個月	餐飲業碗碟清潔人員	推介就業，穩定就業
典 C	女	28	輕度/智能障礙	自行申請	職管員 C	8 個月	某公司清潔人員	推介就業，穩定就業
典 D	女	27	輕度/肢體障礙	自行申請	職管員 D	11 個月	學校行政助理	推介就業，穩定就業
非典 A	男	43	重度/聲語障、智障	自行申請	職管員 E	21 個月	就服站臨時行政助理	自行申請臨時工作
非典 B	女	37	中度/肢體障礙	自行申請	職管員 A	15 個月	某公司保全人員	推介就業，穩定就業
非典 C	男	35	中度/慢性精神疾病	自行申請	職管員 F	21 個月	加油站	自行就業
非典 D	男	34	中度/自閉症	自行申請	職管員 C	16 個月	學校工友	推介就業，穩定就業

## 貳、焦點團體法

焦點團體訪談法是指在團體的情境中，團體成員在主持人的帶領下，針對特定的議題進行討論，以便蒐集研究相關的資料，此種方法可以讓成員藉由互動與討論，蒐集到更深入且具共識的研究資料。本研究於次級資料分析及內容分析完成後舉行焦點團體，目的在於透過成員間的對話及討論，來補充內容分析無法得知的職管員服務歷程中的缺口，並對部分次級資料分析結果提供更貼近實務脈絡的詮釋。

在焦點團體研究對象的選取上，以立意取樣為原則，邀請內容分析法中之個案的責任職管員參與焦點團體訪談，共計有五名職管員及一名督導參與焦點團體。參與者資料如表3-2-2。

焦點團體於2023年10月14日，假靜宜大學舉行。在焦點團體進行之前，研究者先將訪談大綱寄給參與者(如附錄一)。在團體進行時，研究者先告知參與者其權益，請參與者簽署訪談同意書(如附錄二)。每場焦點團體結束後，訪談錄音便會登錄為逐字稿(如附錄三)。

### 參、分析策略

研究團隊從服務紀錄中梳理出個案的服務歷程，依據職業重建個案管理服務流程，分別針對「開案審查與服務評估階段」、「職業重建服務計畫擬定與派案階段」與「執行職業重建計畫與穩定就業服務階段」，找出服務策略模式，包括服務內容、方式及服務頻率等。

表 3-2-2

焦點團體參與者個人資料

代號	年齡	性別	任職管員的年資	職管區
職管員 A	45	女性	13 年 5 個月	行政管理中心
職管員 B	36	女性	7 年 1 個月	第三區職重中心
職管員 C	40	男性	11 年 1 個月	行政管理中心
職管員 D	44	女性	3 年 2 個月	第二區職重中心
職管員 E	38	女性	6 年 6 個月	第一區職重中心
職管員 F/督導	44	女性	11 年 9 個月	行政管理中心/全區



## 第四章 研究發現

### 第一節 2019 年至 2022 年服務申請者之個人特質與就業條件自我評估

#### 壹、職重服務申請者個人特質

##### 一、整體描述

台中市身心障礙者職業重建服務窗口自2019至2022年共累計受案2010人次申請服務。其中男性為1178人次，占58.6%，女性832人次，占41.4%。服務申請者受案時年齡平均數為28.75歲，標準差10.39。申請者年齡介於20至25歲為最多，為526人次，占26.2%，其次是未滿20歲之服務申請者有454人次(22.6%)，25至30歲共322人次，占16.1%排名第三，其餘依次為30至未滿35歲，217人次，10.8%、45歲以上187人次，9.3%、35至未滿40歲，176人次，占8.8%及40至未滿45歲124人次，占6.2%。

申請者之新制鑑定障礙類別以第一類神經系統構造及心智功能障礙為最多，共1394人次，占70.6%；其次是第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能障礙，共218人次，占11.0%，第三的是第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛，共207人次，占10.5%，此外跨兩類以上者則有111人次，占5.6%。其餘第三類涉及聲音與言語構造及其功能、第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能、第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能與第八類皮膚與相關構造及其功能之占比皆不到1%。

舊制障礙類別則以智能障礙人次最高為904人次，占45.8%，其次是慢性精神病患者為252人次，占12.8%，第三為肢體障礙，為230人次，占11.6%，其餘為自閉症160人次(8.1%)、聽覺機能障礙125人次(6.3%)、視覺障礙87人次(4.4%)、多重障礙85人次(4.3%)，其餘障別各約占1%或不到1%。台中市職業重建服務申請者之障礙程度以輕度最多，為1049人次，占52.2%，其次是中度為734人次，占36.5%，重度申請者有196人次，占9.8%，最少的是極重度的申請者，為31人次，占1.5%。

申請者之教育程度，以高中職者最多，為1189人次，占59.2%，其次為大學，共531人次占26.4%，第三則為國中學歷，共161人次，占8.0%，此外專科學歷者亦有77人次，占3.8%，碩士學歷27人次占1.3%，小學學歷20人次(1.0%)、博士4人次(0.2%)及不識字者1人次，見表4-1-1。申請者就讀之科系領域則以綜合職能科最多，為535人次，占35.3%，其次是商業管理學群，為165人次占10.9%，第三則為餐旅學群，153人次，占10.1%，此外家政學群亦有144人次(9.5%)，電機電子群則有103人次(6.8%)。而申請

者中有工作經驗者為1357人次，占71.9%，沒有工作經驗者為531人次，占28.1%，詳見表4-1-1。

**表 4-1-1**

職業重建服務申請者次數分配表 (N=2010)

個人特質	次數(%)
<b>性別</b>	
男性	1178(58.6%)
女性	832(41.4%)
<b>總和</b>	2010(100%)
<b>年齡</b>	
未滿 20 歲	454(22.6%)
20 至未滿 25 歲	526(26.2%)
25 至未滿 30 歲	322(16.1%)
30 至未滿 35 歲	217(10.8%)
35 至未滿 40 歲	176(8.8%)
40 至未滿 45 歲	124(6.2%)
45 歲以上	187(9.3%)
<b>總和</b>	2006(100%)
遺漏值	4
<b>新制障別</b>	
第一類神經系統構造及精神、心智功能	1394(70.6%)
第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	207(10.5%)
第三類涉及聲音與言語構造及其功能	11(0.6%)
第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	14(0.7%)
第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能	9(0.5%)
第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	218(11.0%)
第八類皮膚與相關構造及其功能	1(0.1%)
跨兩類別以上者	111(5.6%)
其他	10(0.5%)
<b>總和</b>	1975(100%)
遺漏值	35
<b>舊制障別</b>	
智能障礙	904(45.8%)
慢性精神病患者	252(12.8%)
肢體障礙	230(11.6%)
自閉症	160(8.1%)
聽覺機能障礙	125(6.3%)
多重障礙	85(4.3%)

個人特質	次數(%)
視覺障礙	87(4.4%)
其他經中央衛生主管機關認定之障礙	37(1.9%)
重要器官失去功能	26(1.3%)
頑性(難治型)癲癇症	23(1.2%)
聲音機能或語言機能障礙	19(1.0%)
失智症	11(0.6%)
平衡機能障礙	5(0.3%)
罕見疾病	7(0.4%)
新制鑑別無法對應舊制障礙別者	3(0.2%)
顏面損傷	1(0.1%)
<b>總和</b>	1975(100%)
遺漏值	35
<b>等級</b>	
極重度	31(1.5%)
重度	196(9.8%)
中度	734(36.5%)
輕度	1049(52.2%)
<b>總和</b>	2010(100%)
<b>教育程度</b>	
不識字	1(0.0%)
小學	20(1.0%)
國中	161(8.0%)
高中職	1189(59.2%)
專科	77(3.8%)
大學	531(26.4%)
碩士	27(1.3%)
博士	4(0.2%)
<b>總和</b>	2010(100%)
<b>科系分類</b>	
綜合職能科	535(35.3%)
機械群	34(2.2%)
動力機械群	26(1.7%)
電機電子群	103(6.8%)
化工群	9(0.6%)
土木建築群	17(1.1%)
商業管理群	165(10.9%)
外語群	57(3.8%)

個人特質	次數(%)
設計群	98(6.5%)
農業群	21(1.4%)
食品群	24(1.6%)
家政(社會科學)	144(9.5%)
餐旅群	153(10.1%)
海事群	2(0.1%)
藝術群	18(1.2%)
醫藥衛生群	29(1.9%)
其他	79(5.2%)
<b>總和</b>	1515(100%)
跳答值	243
遺漏值	252
<b>有無工作經驗</b>	
無	531(28.1%)
有	1357(71.9%)
<b>總和</b>	1888(100%)
遺漏值	122

## 二、各年度之申請者特質差異

2019至2022年間以2022年申請人次最多，為604人次，占30%，其次是2020年480人次(23.9%)、2019年471人次(23.4%)，最少的是2021年為455人次，占22.6%。各年度申請者平均年齡未有顯著差異，以2022年最高，為29.68歲，其餘年度皆介於28.00至28.54歲間，見表4-1-2。

**表 4-1-2**  
各年度之申請者年齡之差異分析

年度	年齡平均值	F 值
2019	28.54	2.57
2020	28.00	
2021	28.53	
2022	29.68	

\*p ≤ 0.05    \*\*p ≤ 0.01    \*\*\*p ≤ 0.001

各年度職業重建服務申請者之性別組成未有顯著差異，男、女性占比約為六比四。2019年時，男性申請者占62.0%，略高於其餘年度男性占比介於56.9%至58.5%之間。障礙類別各年度有顯著差異，2020年時智能障礙者比重為54.2%，顯著高於其他年度的41.8%至44.2%間。而近兩年視覺障礙者及肢體障礙者的比重都有微幅增加的趨勢。各年度服務申請者障礙程度未有顯著差異，但2019時申請者有較高比例障礙等級為中度，輕度申請者比例較低。各年度申請者之教育程度有顯著差異，近兩年申請者為大學學歷者比例由不到20%提高至33%，相對的高中職的比例則由2020年為67%降至2022年為54%。各年度申請者之就讀之科系背景亦有顯著差異，2020年申請者有較高比例就讀綜合職能科，而就讀餐旅學群的比例則低於其他年度。最後，各年度申請者之工作經驗則無顯著差異。

**表 4-1-3**  
各年度申請者特質之交叉分析表

	2019年 次數(%)	2020年 次數(%)	2021年 次數(%)	2022年 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>性別</b>					3.16
男性	292(62.0%)	273(56.9%)	266(58.5%)	347(57.5%)	
女性	179(38.0%)	207(43.1%)	189(41.5%)	257(42.5%)	
<b>總和</b>	471(100%)	480(100%)	455(100%)	604(100%)	
<b>舊制障礙</b>					79.54***
視覺障礙	12(2.6%)	12(2.6%)	28(6.2%)	35(5.9%)	
聽覺機能障礙	35(7.6%)	22(4.7%)	32(7.1%)	36(6.1%)	
平衡機能障礙	2(0.4%)	0(0.0%)	2(0.4%)	1(0.2%)	
聲音機能或語言機能 障礙	7(1.5%)	7(1.5%)	3(0.7%)	2(0.3%)	
肢體障礙	43(9.4%)	47(10.0%)	60(13.2%)	80(13.4%)	
智能障礙	201(43.9%)	254(54.2%)	200(44.2%)	249(41.8%)	
重要器官失去功能	9(2.0%)	5(1.1%)	5(1.1%)	7(1.2%)	
顏面損傷	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.2%)	
失智症	2(0.4%)	2(0.4%)	5(1.1%)	2(0.3%)	
自閉症	37(8.1%)	30(6.4)	36(7.9%)	57(9.6%)	
慢性精神病	68(14.8%)	58(12.4%)	51(11.3%)	75(12.6%)	
多重障礙	22(4.8%)	16(3.4%)	13(2.9%)	34(5.7%)	
頑性(難治型)癲癇症	9(2.0%)	5(1.1%)	7(1.5%)	2(0.3%)	
罕見疾病	0(0.0%)	3(0.6%)	2(0.4%)	2(0.3%)	
其他經中央衛生主管機 關認定之障礙	8(1.7%)	8(1.7%)	9(2.0%)	12(2.0%)	
新制鑑別無法對應舊制 障礙別者	3(0.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	
<b>總和</b>	458(100%)	469(100%)	453(100%)	595(100%)	

	2019年 次數(%)	2020年 次數(%)	2021年 次數(%)	2022年 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>等級</b>					13.79
極重度	6(1.3%)	7(1.5%)	6(1.3%)	12(2.0%)	
重度	48(10.2%)	38(7.9%)	52(11.4%)	58(9.6%)	
中度	197(41.8%)	167(34.8%)	164(36.0%)	206(34.1%)	
輕度	220(46.7%)	268(55.8%)	233(51.2%)	328(54.3%)	
<b>總和</b>	471(100%)	480(100%)	455(100%)	604(100%)	
<b>教育程度</b>					67.32***
不識字及小學	6(1.3%)	7(1.5%)	2(0.4%)	6(1.0%)	
國中	41(8.7%)	45(9.4%)	38(8.4%)	37(6.1%)	
高中職	306(65.0%)	320(66.7%)	240(52.7%)	323(53.5%)	
專科	18(3.8%)	16(3.3%)	12(2.6%)	31(5.1%)	
大學	91(19.3%)	87(18.1%)	155(34.1%)	198(32.8%)	
研究所及以上	9(1.9%)	5(1.0%)	8(1.8%)	9(1.5%)	
<b>總和</b>	471(100%)	480(100%)	455(100%)	604(100%)	
<b>科系分類</b>					179.95***
綜合職能科	128(37.2%)	144(41.0%)	113(33.2%)	150(31.2%)	
機械群	7(2.0%)	6(1.7%)	11(3.2%)	10(2.1%)	
動力機械群	7(2.0%)	3(0.9%)	9(2.6%)	7(1.5%)	
電機電子群	30(8.7%)	14(4.0%)	22(6.5%)	37(7.7%)	
化工群	4(1.2%)	1(0.3%)	3(0.9%)	1(0.2%)	
土木建築群	4(1.2%)	2(0.6%)	6(1.8%)	5(1.0%)	
商業管理群	33(9.6%)	41(11.7%)	37(10.9%)	54(11.2%)	
外語群	11(3.2%)	12(3.4%)	14(4.4%)	19(4.0%)	
設計群	28(8.1%)	15(4.3%)	21(6.2%)	34(7.1%)	
農業群	7(2.0%)	2(0.6%)	4(1.2%)	8(1.7%)	
食品群	5(1.5%)	6(1.7%)	5(1.5%)	8(1.7%)	
家政(社會科學)	26(7.6%)	23(6.6%)	20(5.9%)	75(15.6%)	
餐旅群	36(10.5%)	20(5.7%)	43(12.6%)	54(11.2%)	
水產群	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.3%)	0(0.0%)	
海事群	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(0.4%)	
藝術群	1(0.3%)	2(0.6%)	7(2.1%)	8(1.7%)	
醫藥衛生群	7(2.0%)	7(2.0%)	8(2.4%)	7(1.5%)	
其他	10(2.9%)	53(15.1%)	15(4.4%)	1(0.2%)	
<b>總和</b>	344(100%)	351(100%)	340(100%)	480(100%)	
<b>是否有工作經驗</b>					0.12
無	133(28.4%)	136(28.5%)	107(27.6%)	155(27.9%)	
有	335(71.6%)	341(71.5%)	281(72.4%)	400(72.1%)	
<b>總和</b>	468(100%)	477(100%)	388(100%)	555(100%)	

\*p≤0.05

\*\*p≤0.01

\*\*\*p≤0.001

### 三、不同職管區域之申請者特質差異

不同職管區域之服務申請者之年齡有顯著差異。申請者之平均年齡為第一區職重中心26.91歲，第二區28.13歲，第三區29.01歲及行政管理中心29.83歲，第一區職重中心申請者平均年齡顯著低於第三區及行政管理中心，見表4-1-4。

**表 4-1-4**

不同職重區於服務申請者年齡之差異分析

職重中心	年齡平均值	F 值
第一區職重中心	26.91	6.62***
第二區職重中心	28.13	第一區 < 第三區、 行政管理中心
第三區職重中心	29.01	
行政管理中心	29.83	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

在性別上，四個職重區域沒有呈現出顯著差異，各區皆男多於女，男性的比例約在60%上下。在障礙類別部分，四個職重區申請者之舊制障礙類別有著顯著差異。雖然四個職重中心都是以智能障礙的占比最高，但第一及第二區職重中心申請者智能障礙的占比(分別為54.5%)顯著高於第三區及行政管理中心(分別為約為41%)。除第二區職重中心外，另外三個職重中心以慢性精神疾病為次高的障別，占比依序為10.7%、14.1%及15.7%，但第二職重中心僅7.1%低於其他三區。而第一區職重中心之肢體障礙人次占比7.5%，低於其他三個職重中心的12%左右，第二區職重中心之自閉症人次占比為4.9%，亦明顯低於第三區及行政管理中心之9%左右，

障礙程度上各區呈現顯著差異。第一區及第二區職重中心雖然皆以輕度障礙為主，但第二區職重中心之輕度障礙的占比58.9%，顯著高第一區的48.3%，同時第一區職重中心之中度障礙的比例為43.1%，明顯高於第二區的32.5%。

在教育程度上，不同職重區域的申請者教育程度有顯著差異。雖然各區皆以高中職為申請者最主要之教育程度，大學次之，但第一區職重中心高中職申請人次最多，占68.4%，而第三區職重中心及行政管理中心高中職申請人次僅約55%，同時第三區職重中心及行政管理中心則有較高的大學申請者，占比分別為約為30%，遠高於第一區職重中心的17.0%及第二區的22.8%。最後在工作經驗上，不同職管區域亦有顯著差

異。雖然所有的職重中心的服務申請者都以有工作經驗者居多，但行政管理中心之申請者有77.3%人次有工作經驗，第三區職重中心有73.1%，第二區職重中心68%，第一區職重中心僅63.5%最低，詳見表4-1-5。

**表 4-1-5**  
不同職重區域與申請者特質之交叉分析表

	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)	X <sup>2</sup>	
<b>性別</b>						
男性	201(57.8%)	210(56.5%)	388(60.9%)	379(58.0%)	2.30	
女性	147(42.2%)	162(43.5%)	249(39.1%)	274(42.0%)		
<b>總和</b>	348(100.0%)	372(100.0%)	637(100.0%)	653(100.0%)		
<b>舊制障礙</b>						
視覺障礙	22(6.4%)	21(5.7%)	21(3.4%)	23(3.5%)	105.63***	
聽覺機能障礙	14(4.1%)	14(3.8%)	34(5.5%)	63(9.7%)		
平衡機能障礙	0(0.0%)	1(0.3%)	3(0.5%)	1(0.2%)		
聲音機能或語言機能 障礙	3(0.9%)	5(1.4%)	5(0.8%)	6(0.9%)		
肢體障礙	26(7.5%)	45(12.3%)	79(12.8%)	80(12.3%)		
智能障礙	188(54.5%)	200(54.5%)	252(41.0%)	264(40.7%)		
重要器官失去功能	6(1.7%)	4(1.1%)	11(1.8%)	5(0.8%)		
顏面損傷	0(0.0%)	1(0.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)		
失智症	4(1.2%)	0(0.0%)	2(0.3%)	5(0.8%)		
自閉症	21(6.1%)	18(4.9%)	61(9.9%)	60(9.3%)		
慢性精神病	37(10.7%)	26(7.1%)	87(14.1%)	102(15.7%)		
多重障礙	11(3.2%)	18(4.9%)	35(5.7%)	21(3.2%)		
頑性(難治型)癲癇症	6(1.7%)	4(1.1%)	6(1.0%)	7(1.1%)		
罕見疾病	1(0.3%)	1(0.3%)	4(0.7%)	1(0.2%)		
其他經中央衛生主管 機關認定之障礙	6(1.7%)	8(2.2%)	13(2.1%)	10(1.5%)		
新制鑑別無法對應舊 制障礙別者	0(0.0%)	1(0.3%)	2(0.3%)	0(0.0%)		
<b>總和</b>	345(100%)	367(100%)	615(100%)	648(100%)		
<b>等級</b>						
極重度	9(2.6%)	2(0.5%)	11(1.7%)	9(1.4%)		24.45**
重度	21(6.0%)	30(8.1%)	72(11.3%)	73(11.2%)		
中度	150(43.1%)	121(32.5%)	230(36.1%)	233(35.7%)		
輕度	168(48.3%)	219(58.9%)	324(50.9%)	338(51.8%)		
<b>總和</b>	348(100%)	372(100%)	637(100%)	653(100%)		
<b>教育程度</b>						
不識字及小學	4(1.1%)	2(0.5%)	4(0.6%)	11(1.7%)	36.11**	
國中	30(8.6%)	29(7.8%)	47(7.4%)	55(8.4%)		
高中職	238(68.4%)	231(62.1%)	359(56.4%)	361(55.3%)		
專科	14(4.0%)	18(4.8%)	22(3.5%)	23(3.5%)		
大學	59(17.0%)	85(22.8%)	194(30.5%)	193(29.6%)		
研究所及以上	3(0.9%)	7(1.9%)	11(1.7%)	10(1.5%)		
<b>總和</b>	348(100%)	372(100%)	637(100%)	653(100%)		
<b>科系領域</b>						
綜合職能科	121(44.2%)	110(43.0%)	168(32.3%)	136(29.2%)	90.01***	
機械群	9(3.3%)	6(2.3%)	11(2.1%)	8(1.7%)		
動力機械群	6(2.2%)	4(1.6%)	9(1.7%)	7(1.5%)		

	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)	X <sup>2</sup>
電機電子群	12(4.4%)	14(5.5%)	43(8.3%)	34(7.3%)	
化工群	3(1.1%)	1(0.4%)	3(0.6%)	2(0.4%)	
土木建築群	2(0.7%)	1(0.4%)	7(1.3%)	7(1.5%)	
商業管理群	31(11.3%)	20(7.8%)	57(11.0%)	57(12.3%)	
外語群	3(1.1%)	9(3.5%)	22(4.2%)	23(4.9%)	
設計群	14(5.1%)	9(3.5%)	30(5.8%)	45(9.7%)	
農業群	0(0.0%)	1(0.4%)	7(1.3%)	13(2.8%)	
食品群	4(1.5%)	4(1.6%)	7(1.3%)	9(1.9%)	
家政(社會科學)	17(6.2%)	25(9.8%)	62(11.9%)	40(8.6%)	
餐旅群	31(11.3%)	28(10.9%)	46(8.8%)	48(10.3%)	
水產群	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.2%)	0(0.0%)	
海事群	0(0.0%)	0(0.0%)	2(0.4%)	0(0.0%)	
藝術群	0(0.0%)	5(2.0%)	7(1.3%)	6(1.3%)	
醫藥衛生群	8(2.9%)	2(0.8%)	7(1.3%)	12(2.6%)	
其他	13(4.7%)	17(6.6%)	31(6.0%)	18(3.9%)	
<b>總和</b>	<b>274(100%)</b>	<b>256(100%)</b>	<b>520(100%)</b>	<b>465(100%)</b>	
<b>是否有工作經驗</b>					
無	122(36.5%)	111(31.8%)	159(26.9%)	139(22.7%)	23.48***
有	212(63.5%)	238(68.2%)	433(73.1%)	474(77.3%)	
<b>總和</b>	<b>334(100%)</b>	<b>349(100%)</b>	<b>592(100%)</b>	<b>613(100%)</b>	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

## 貳、就業條件之自我評估分析

### 一、整體描述

申請者自評就業能力各題項，其中「我想要工作」平均分數最高達3.52，其中非常想要工作的為965人次占53.4%，其次為想要工作827人次(45.7%)；第二高分是「我知道自己喜歡什麼工作」，平均數為2.75，知道自己喜歡什麼工作的有934人次(51.7%)，其次是不知道自己喜歡什麼工作為502人次(占27.8%)。但同時申請者覺得自己能力不足，「我覺得自己需要加強工作技能」平均分僅1.84分最低，1164人次(64.5%)認為自己需要加強工作技能，474人次(26.2%)認為自己非常需要加強工作技能。平均分數次低的則為「對我來說，獲得一份工作是」是「困難」的最多，為1039人次(57.5%)，其次是「非常困難」的也有386人次，占21.4%。

表 4-1-6

職重服務申請者自評就業能力

題項	自我評估程度				平均值 (標準差)
	1分 次數(%)	2分 次數(%)	3分 次數(%)	4分 次數(%)	
我想要工作 N=1808	5 (0.3%)	11 (0.6%)	827 (45.7%)	965 (53.4%)	3.52 (0.53)

題項	自我評估程度				平均值 (標準差)
	1分 次數(%)	2分 次數(%)	3分 次數(%)	4分 次數(%)	
我知道自己喜歡什麼工作 N=1807	106 (5.9%)	502 (27.8%)	934 (51.7%)	265 (14.7%)	2.75 (0.77)
我知道自己適合什麼工作 N=1806	124 (6.9%)	717 (39.7%)	768 (42.5%)	197 (10.9%)	2.57 (0.78)
我覺得自己需要加強工作 技能 N=1806	474 (26.2%)	1164 (64.5%)	153 (8.5%)	15 (0.8%)	1.84 (0.60)
我知道怎麼去找工作 N=1808	127 (7.0%)	586 (32.4%)	914 (50.6%)	181 (10.0%)	2.64 (0.76)
我會擔心要自己去面試 N=1806	336 (18.6%)	926 (51.3%)	471 (26.1%)	73 (4.0%)	2.16 (0.76)
對我來說，獲得一份工作 是 N=1807	386 (21.4%)	1039 (57.5%)	332 (18.4%)	50 (2.8%)	2.03 (0.71)
對我來說，保有一份工作 是 N=1807	305 (16.9%)	853 (47.2%)	565 (31.3%)	84 (4.6%)	2.24 (0.78)

在自評就業優點上，最多申請者勾選的優點是「願意學習」，占總申請人次的84.2%，其次是六成左右的申請人次認為其就業優點為「守時」跟「負責任」及「配合度高」；而最少申請人勾選的是「不怕困難」，占總申請人次的36.1%，「積極樂觀」跟「容易與人相處」也分別僅約40%申請者勾選，可見表4-1-7。

**表 4-1-7**

職業重建服務申請者之自評就業優點次數分配表(複選)

題目	反應值	次數(%)	觀察值(%)
負責任	1086	14.1	60.5
配合度高	1068	13.9	59.5
願意學習	1513	19.7	84.2
刻苦耐勞	846	11.0	47.1
守時	1086	14.1	60.5
積極樂觀	703	9.1	39.1
不怕困難	648	8.4	36.1
容易與人相處	748	9.7	41.6
<b>總計</b>	<b>7698</b>	<b>100</b>	<b>428.6</b>

## 二、各年度服務申請者就業自評差異分析

各年度服務申請者之自評就業能力，僅在「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」題項中有顯著差異。2019年的服務申請者對於「我知道自己適合什麼工作」的自評能力(平均數2.68分)顯著高於2020及2022年之申請者(分別為2.54及2.52分)。同樣地，2019年之服務申請者於「我知道怎麼去找工作」之自評能力(平均數2.74分)亦顯著高於2020及2021年之申請者，平均數分別為2.60及2.58分。

**表 4-1-8**

各年度服務申請者就業自評之差異分析

題目	年度	平均值	F 值
1 我想要工作	2019	3.54	0.52
	2020	3.53	
	2021	3.50	
	2022	3.53	
2 我知道自己喜歡什麼工作	2019	2.78	0.48
	2020	2.75	
	2021	2.75	
	2022	2.72	
3 我知道自己適合什麼工作	2019	2.68	4.13*** 2019年> 2020、2022年
	2020	2.54	
	2021	2.57	
	2022	2.52	
4 我覺得自己需要加強工作技能	2019	1.82	1.33
	2020	1.81	
	2021	1.88	
	2022	1.84	
5 我知道怎麼去找工作	2019	2.74	4.43*** 2019年> 2020、2022年
	2020	2.60	
	2021	2.61	
	2022	2.58	
6 我會擔心要自己去面試	2019	2.20	0.64
	2020	2.14	
	2021	2.14	
	2022	2.15	
7 對我來說，獲得一份工作是	2019	2.08	1.58
	2020	2.02	
	2021	1.97	
	2022	2.02	
8 對我來說，保有一份工作是	2019	2.27	0.56
	2020	2.25	
	2021	2.21	
	2022	2.22	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

各年度職重服務申請者之自評優點相似，皆以「願意學習」為最主要是自評就業優點，各年度皆有超過八成申請者勾選，其次則是「負責任」及「守時」及「配合度高」，各年度皆約有六成申請者勾選此一自評優點，而各年度亦皆以「不怕困難」為最少人勾選之自評優點。

**表 4-1-9**  
各年度自評就業優點之交叉表

題目	2019 次數(%)	2020 次數(%)	2021 次數(%)	2022 次數(%)
1 自評優點_負責任	275(59.3%)	288(60.5%)	209(59.4%)	314(62.3%)
2 自評優點_配合度高	276(59.5%)	261(54.8%)	215(61.1%)	316(62.7%)
3 自評優點_願意學習	390(84.1%)	387(83.4%)	289(82.1%)	437(86.7%)
4 自評優點_刻苦耐勞	221(47.6%)	226(47.5%)	158(44.9%)	241(47.8%)
5 自評優點_守時	278(59.9%)	283(59.5%)	210(59.7%)	315(62.5%)
6 自評優點_積極樂觀	187(40.3%)	186(39.1%)	135(38.4%)	195(38.7%)
7 自評優點_不怕困難	173(37.3%)	173(36.3%)	116(33.0%)	186(36.9%)
8 自評優點_容易與人相處	202(43.5%)	195(41.0%)	153(43.5%)	198(39.3%)

### 三、不同職管區域之申請者自評就業能力之差異分析

在申請者自評就業能力各題項中僅「我知道自己喜歡什麼工作」、「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」等三題項目在不同職管區域間有顯著差異。在「我知道自己喜歡什麼工作」上，第三職重中心顯著低於行政管理中心，平均數分別為2.67及2.81。在「我知道自己適合什麼工作」上，第三職重中心(平均數2.51)略低於第二職重中心及行政管理中心的2.63。在「我知道怎麼去找工作」上，行政管理中心申請者分數(2.73)顯著高於第一區(2.54)及第三區職重中心(2.60)，見表4-1-10。

**表 4-1-10**  
不同職重中心服務申請者就業自評之差異分析

題目	年度	平均值	F 值
1 我想要工作	第一區職重中心	3.50	1.30
	第二區職重中心	3.55	
	第三區職重中心	3.49	
	行政管理中心	3.54	

題目	年度	平均值	F 值
2 我知道自己喜歡什麼工作	第一區職重中心	2.76	3.36* 行管>三
	第二區職重中心	2.77	
	第三區職重中心	2.67	
	行政管理中心	2.81	
3 我知道自己適合什麼工作	第一區職重中心	2.54	2.91*
	第二區職重中心	2.63	
	第三區職重中心	2.51	
	行政管理中心	2.63	
4. 我覺得自己需要加強工作技能	第一區職重中心	1.87	1.02
	第二區職重中心	1.79	
	第三區職重中心	1.84	
	行政管理中心	1.85	
5 我知道怎麼去找工作	第一區職重中心	2.54	5.24*** 行管>一、三
	第二區職重中心	2.61	
	第三區職重中心	2.60	
	行政管理中心	2.73	
6 我會擔心要自己去面試	第一區職重中心	2.10	1.02
	第二區職重中心	2.15	
	第三區職重中心	2.15	
	行政管理中心	2.19	
7 對我來說，獲得一份工作是	第一區職重中心	2.03	0.12
	第二區職重中心	2.01	
	第三區職重中心	2.02	
	行政管理中心	2.04	
8 對我來說，保有一份工作是	第一區職重中心	2.24	0.21
	第二區職重中心	2.21	
	第三區職重中心	2.25	
	行政管理中心	2.24	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

各職管區域服務申請者自評之主要就業優點差異不大，第一名為「願意學習」，約各占各職重中心申請人次84%，其次為負責任、守時或配合度高。其中，第二區職重中心申請者自評有「負責任」就業優點的比例為54.9%，而其餘各職管區域皆高於60%，此外第二區申請者自陳有「配合度高」及「守時」優勢的申請人次占比為50.2%及54.5%，亦低於其餘三區(皆約60%)，但同時，第二區申請者自陳具「不怕困難」優勢

的占比高於第三區及行政管理中心。

**表 4-1-11**

**職管區域與自評就業優點之交叉表**

題目	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)
1 自評優點_負責任	202 (63.1%)	175 (54.9%)	343 (60.3%)	366 (62.2%)
2 自評優點_配合度高	194 (60.6%)	160 (50.2%)	352 (61.9%)	362 (61.6%)
3 自評優點_願意學習	269 (84.1%)	270 (84.6%)	479 (84.2%)	495 (84.2%)
4 自評優點_刻苦耐勞	161 (50.3%)	154 (48.3%)	264 (46.4%)	267 (45.4%)
5 自評優點_守時	195 (60.9%)	174 (54.5%)	350 (61.5%)	367 (62.4%)
6 自評優點_積極樂觀	117 (36.6%)	125 (39.2%)	226 (39.7%)	235 (40.0%)
7 自評優點_不怕困難	120 (37.5%)	125 (39.2%)	202 (35.5%)	201 (34.2%)
8 自評優點_容易與人相處	131 (40.9%)	126 (39.5%)	246 (43.2%)	245 (41.7%)

## 參、開案決策與差異分析

### 一、整體描述

最後在所有申請者中，1701人次開案，佔所有申請者84.6%，另有 309人次不開案，佔15.4%。所有不開案申請者中，不開案原因以「已自行就業且本身能力資源能處理」最多，共95人次佔32%，其次是「其他」共86人次(29.0%)，另外「表明僅需要職缺資訊而無職重服務需求」共28人次(9.4%)，拒絕服務或明確表達無職重服務需求有27人次(9.1%)，「生理狀況不穩定以醫療復健服務優先」及「無法取得聯繫」也都各有18人次，佔6.1%。

表 4-1-12

職重服務申請者開案與否及不開案原因次數分配表(N=2010)

	次數	百分比(%)
<b>開案與否</b>		
不開案	309	15.4
開案	1701	84.6
<b>不開案原因</b>		
已自行就業且本身能力資源能處理	95	32.0
拒絕服務或明確表達無職重服務需求	27	9.1
表明僅需要職缺資訊而無職重服務需求	28	9.4
生理狀況不穩定以醫療復健服務優先	18	6.1
失聯(無法取得聯繫)	18	6.1
須優先處理非關就業之議題，暫無職業重建服務需求	12	4.0
就業潛力不足，宜連結其他資源	7	2.4
準備考試(國考或其他)	5	1.7
繼續升學	1	0.3
其他	86	29.0

## 二、各年度之開案決策差異分析

各年度職重服務開案與否有顯著差異。2019及2020年開案比例皆高於九成，顯著高於2021年僅72.3%開案及2022年的80.6%開案。不開案原因各年度也有顯著差異，2019、2020及2021年皆以「失聯或其他」為主要不開案原因，2022年則以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因。而次要不開案原因2019及2020年則以「非就業之其他需求優先」，2021年則以「已自行就業且本身能力資源能處理」為次要原因。

表 4-1-13

各年度開案與否、不開案原因之差異分析

	2019 次數(%)	2020 次數(%)	2021 次數(%)	2022 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>開案與否</b>					112.54***
開案	437(92.8%)	448(93.3%)	329(72.3%)	487(80.6%)	
不開案	34(7.2%)	32(6.7%)	126(27.7%)	117(19.4%)	
<b>總和</b>	471(100%)	480(100%)	455(100%)	604(100%)	

	2019 次數(%)	2020 次數(%)	2021 次數(%)	2022 次數(%)	X <sup>2</sup>
不開案原因					38.16***
已自行就業且本身能力資源能處理	7(21.9%)	6(21.4%)	39(32.0%)	43(37.4%)	
拒絕服務或明確表達無職重服務需求	5(15.6%)	2(7.1%)	3(2.5%)	17(14.8%)	
表明僅需要職缺資訊而無職重服務需求	3(9.4%)	2(7.1%)	16(13.1%)	7(6.1%)	
非就業之其他需求優先 <sup>a</sup>	7(21.9%)	7(25.0%)	14(11.5%)	9(7.8%)	
失聯或其他	10(31.2%)	11(39.3%)	50(41.0%)	33(28.7%)	
準備考試或繼續升學	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	6(5.2%)	
<b>總和</b>	32(100%)	28(100%)	122(100%)	115(100%)	

註：非就業之其他需求優先，為合併「生理狀況不穩定以醫療復健服務優先」、「須優先處理非關就業之議題，暫無職業重建服務需求」及「就業潛力不足，宜連結其他資源」得之

### 三、不同職管區域之開案決策差異分析

各區職重中心開案與否並未有顯著差異，第一區職重中心開案比例為86.8%，第三區為85.2%，略高於行政管理中心的83.8%及第二區的83.1%。不開案原因各職管區域則有顯著的差異。第一區以「失聯或其他」為最主要不開案原因，占47.6%，其次為「拒絕服務或明確表達無職重服務需求」占19.0%，「已自行就業且本身能力資源能處理」為14.3%。第二區職重中心則以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因，占56.5%，其次為申請者「非就業之其他需求優先」占16.1%，而「拒絕服務或明確表達無職重服務需求」為第三高不開案原因，占12.9%。第三區則以「失聯或其他」為主要不開案原因，52.7%，其次為「表明僅需要職缺資訊而無職重服務需求」占20.4%，第三則為「已自行就業且本身能力資源能處理」為12.9%。行政管理中心亦以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因，占42.0%，其次為「失聯或其他」(24.0%)，第三是「非就業之其他需求優先」占16.0%。

表 4-1-14

開案與否、不開案原因與各職管區域之差異分析

	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>開案與否</b>					2.50
開案	302(86.8%)	309(83.1%)	543(85.2%)	547(83.8%)	
不開案	46(13.2%)	63(16.9%)	94(14.8%)	106(16.2%)	
<b>總和</b>	348(100%)	372(100%)	637(100%)	653(100%)	
<b>不開案原因</b>					86.70***
已自行就業且本身 能力資源能處理	6(14.3%)	35(56.5%)	12(12.9%)	42(42.0%)	
拒絕服務或明確表 達無職重服務需求	8(19.0%)	8(12.9%)	5(5.4%)	6(6.0%)	
表明僅需要職缺資 訊而無職重服務 需求	3(7.1%)	1(1.6%)	19(20.4%)	5(5.0%)	
非就業之其他需求 優先	4(9.5%)	10(16.1%)	7(7.5%)	16(16.0%)	
失聯或其他	20(47.6%)	5(8.1%)	49(52.7%)	30(30.0%)	
準備考試或繼續 升學	1(2.4%)	3(4.8%)	1(1.1%)	1(1.0%)	
<b>總和</b>	42(100%)	62(100%)	93(100%)	100(100%)	

## 肆、小結

台中市身心障礙者職業重建服務窗口自2019至2022年共累計受案2010人次申請服務。其中以男性為主，占近六成，服務申請者受案時平均年齡為28.8歲。障礙類別部分新制鑑定以第一類神經系統構造及心智功能障礙為最多占約七成，舊制以「智能障礙」最多占45%。障礙程度超過半數以輕度為主。約六成申請者之教育程度為高中職，科系以綜合職能科最多，占35.3%。各年度申請者僅在障礙類別、教育程度及科系背景出現顯著差異，近兩年大學學歷者比例提高。不同職管區域呈現出不同的申請者特質，如第一區職重中心申請者平均年齡低於第三區及行政管理中心，第一區及第二區申請者智能障礙的占比顯著高於第三及行政管理中心，第三區及行政管理中心則有較高的大學申請者。

在自評就業能力部分，「我想要工作」平均分數最高，其次是「我知道自己喜歡什麼工作」。在自評就業優點上，最多申請者勾選的優點是「願意學習」，其次是六成左右的申請人次認為其就業優點為「守時」跟「負責任」及「配合度高」。各年度

申請者之自評就業能力在「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」出現顯著差異，2019年之申請者在這兩項之自評就業能力顯著高於2020及2022年。而不同職管區域間亦有部分自評就業能力出現差異。如「我知道自己喜歡什麼工作」、「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」三個題項中第三區都有較低的傾向，而申請者自評優點中，第二區申請者勾選「負責任」、「配合度高」及「守時」的比例都低於其餘三區。

最後，在所有申請者中，有84.6%開案，不開案原因以「已自行就業且本身能力資源能處理」最多。各年度開案與否有顯著差異。2019及2020年開案比例皆高於九成，顯著高於2021及2022年，不開案原因除了「失聯或其他」之外，近兩年「非就業之其他需求優先」比重下降，轉以「已自行就業且本身能力資源能處理」為主。各區職重中心開案與否並未有顯著差異，不開案原因第二區及行政管理中心以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因，第一區及第三區則以「失聯或其他」為主。

## 第二節 2019 年至 2022 年間開案之服務使用者的

### 個人特質與就業條件自我評估

#### 壹、個人特質分析

##### 一、整體性描述(表4-2-1)

2019年至2022年間，計有2010人次申請職重服務，經過職管員評估後開案之身心障礙者計有1701人次，開案率為85%。開案者中，男性占58.5%，女性占41.5%。在開案時的年齡上，平均年齡為28.59歲（標準差=10.28歲），以「未滿20歲」所占的比例最高（占25.6%）。在障礙類別上，新制鑑定類別中以「第一類」者所占的比例最高（占74.0%），而舊制障別中則以「智能障礙」最多（占49.8%），其次為「慢性精神疾病」（占13.1%）。在障礙等級上，以「輕度障礙」最多（占51.8%）。在教育程度上，以「高中職」者最多（占66.0%），其次為「大學」（占19.8%），科系類別則以「綜合職能科」最多（占40.0%）。在工作經驗上，72.0%者在接受職重服務前有工作經驗。

表 4-2-1

服務使用者之個人特質次數分配表 (N=1701)

個人特質	次數(%)
<b>性別</b>	
男性	995(58.5%)
女性	706(41.5%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>年齡</b>	
未滿 20 歲	435(25.6%)
20 至未滿 25 歲	380(22.4%)
25 至未滿 30 歲	279(16.4%)
30 至未滿 35 歲	186(11.0%)
35 至未滿 40 歲	153(9.0%)
40 至未滿 45 歲	114(6.7%)
45 歲以上	151(8.9%)
<b>總和</b>	1698(100%)
遺漏值	3
<b>新制障別</b>	
第一類神經系統構造及精神、心智功能	1236(74.0%)
第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	131(7.8%)
第三類涉及聲音與言語構造及其功能	9(0.5%)
第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	13(0.8%)
第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能	8(0.5%)
第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	159(9.5%)
第八類皮膚與相關構造及其功能	1(0.1%)

個人特質	次數(%)
跨兩類別以上者	105(6.3%)
其他	8(0.5%)
<b>總和</b>	1670(100%)
遺漏值	31
<b>舊制障別</b>	
智能障礙	833(49.8%)
慢性精神病患者	219(13.1%)
肢體障礙	172(10.3%)
自閉症	120(7.2%)
聽覺機能障礙	86(5.1%)
多重障礙	80(4.8%)
視覺障礙	49(2.9%)
其他經中央衛生主管機關認定之障礙	31(1.9%)
重要器官失去功能	24(1.4%)
頑性(難治型)癲癇症	19(1.1%)
聲音機能或語言機能障礙	16(1.0%)
失智症	11(0.7%)
平衡機能障礙	5(0.3%)
罕見疾病	5(0.3%)
新制鑑別無法對應舊制障礙別者	3(0.2%)
顏面損傷	1(0.1%)
<b>總和</b>	1674(100%)
遺漏值	27
<b>等級</b>	
極重度	26(1.5%)
重度	140(8.2%)
中度	654(38.4%)
輕度	881(51.8%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>教育程度</b>	
不識字	1(0.1%)
小學	18(1.1%)
國中	144(8.5%)
高中職	1123(66.0%)
專科	57(3.4%)
大學	337(19.8%)
碩士	20(1.2%)
博士	1(0.1%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>科系分類</b>	
綜合職能科	519(40.0%)
機械群	30(2.3%)
動力機械群	25(1.9%)
電機電子群	89(6.9%)
化工群	6(0.5%)

個人特質	次數(%)
土木建築群	14(1.1%)
商業管理群	126(9.7%)
外語群	42(3.2%)
設計群	82(6.3%)
農業群	17(1.3%)
食品群	18(1.4%)
家政(社會科學)	98(7.6%)
餐旅群	129(10.0%)
海事群	2(0.2%)
藝術群	12(0.9%)
醫藥衛生群	18(1.4%)
其他	69(5.3%)
<b>總和</b>	1296(100%)
跳答值	212
遺漏值	193
<b>有無工作經驗</b>	
無	474(28.0%)
有	1216(72.0%)
<b>總和</b>	1690(100%)
遺漏值	11

## 二、不同年度的差異分析

就不同的年度而言，服務使用者的開案年齡呈現出顯著差異，以2022年的年齡最高(平均值=29.66)，2020年的年齡最低(平均值=28.40)。

**表 4-2-2**  
不同年度與服務使用者年齡之差異分析

年度	年齡平均值	F 值
2019	28.40	2.84*
2020	27.75	2022>2020
2021	28.37	
2022	29.66	

\* $p \leq 0.05$     \*\* $p \leq 0.01$     \*\*\* $p \leq 0.001$

在個人特質上，服務使用者的性別、障別、障礙程度及有無工作經驗上，四個年度間沒有呈現出顯著差異，都是以男性的比例居多，然而，女性的比例有逐年增加的趨勢。障別上都是以智能障礙者居多，但慢性精神疾病及多重障礙的比例逐年增加。在障礙等級上都是以輕度障礙居多，而極重度的比例則略微提升。在教育程度上，都是以高中職居多，但學歷為大學者的比例則有增多的趨勢。在工作經驗上以有工作經

驗者居多，且逐年增加。

在服務接受者的教育科系上，四個年度間呈現出差異。「綜合職能科」在2019年及2022年的比例顯著低於2020年及2021年，而「家政(社會科學)」在2021年最低，「餐旅業」在2020年最低，但是在2022年比例回升(表4-2-3)。

表 4-2-3

不同年度與服務使用者特質之交叉分析表

	2019 年度 次數(%)	2020 年度 次數(%)	2021 年度 次數(%)	2022 年度 次數(%)	X <sup>2</sup>	
<b>性別</b>						
男性	273(62.5%)	255(56.9%)	195(59.3%)	272(55.9%)	4.79	
女性	164(37.5%)	193(43.1%)	134(40.7%)	215(44.1%)		
<b>總和</b>	437(100%)	448(100%)	329(100%)	487(100%)		
<b>舊制障礙</b>						
視覺障礙	12(2.8%)	11(2.5%)	10(3.0%)	16(3.3%)	53.30	
聽覺機能障礙	33(7.8%)	20(4.6%)	12(3.6%)	21(4.4%)		
平衡機能障礙	2(0.5%)	0(0.0%)	2(0.6%)	1(0.2%)		
聲音機能或語言機能障礙	6(1.4%)	6(1.4%)	2(0.6%)	2(0.4%)		
肢體障礙	41(9.6%)	41(9.4%)	38(11.6%)	52(10.8%)		
智能障礙	191(44.9%)	243(55.5%)	168(51.1%)	231(47.9%)		
重要器官失去功能	9(2.1%)	5(1.1%)	4(1.2%)	6(1.2%)		
顏面損傷	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.2%)		
失智症	2(0.5%)	2(0.5%)	5(1.5%)	2(0.4%)		
自閉症	33(7.8%)	29(6.6%)	23(7%)	35(7.3%)		
慢性精神病	59(13.9%)	52(11.9%)	40(12.2%)	68(14.1%)		
多重障礙	20(4.7%)	16(3.7%)	12(3.6%)	32(6.6%)		
頑性(難治型)癲癇症	7(1.6%)	5(1.1%)	5(1.5%)	2(0.4%)		
罕見疾病	0(0.0%)	2(0.5%)	1(0.3%)	2(0.4%)		
其他經中央衛生主管機關認定之障礙	7(1.6%)	6(1.4%)	7(2.1%)	11(2.3%)		
新制鑑別無法對應舊制障礙別者	3(0.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)		
<b>總和</b>	425(100%)	438(100%)	329(100%)	482(100%)		
<b>等級</b>						
極重度	5(1.1%)	6(1.3%)	4(1.2%)	11(2.3%)		11.84
重度	44(10.1%)	35(7.8%)	23(7.0%)	38(7.8%)		
中度	184(42.1%)	158(35.3%)	132(40.1%)	180(37.0%)		
輕度	204(46.7%)	249(55.6%)	170(51.7%)	258(53.0%)		
<b>總和</b>	437(100%)	448(100%)	329(100%)	487(100%)		
<b>教育程度</b>						
不識字及小學	5(1.1%)	7(1.6%)	1(0.3%)	6(1.2%)	18.49	
國中	35(8.0%)	43(9.6%)	33(10%)	33(6.8%)		

	2019 年度 次數(%)	2020 年度 次數(%)	2021 年度 次數(%)	2022 年度 次數(%)	X <sup>2</sup>
高中職	286(65.4%)	298(66.5%)	223(67.8%)	316(64.9%)	
專科	15(3.4%)	14(3.1%)	6(1.8%)	22(4.5%)	
大學	87(19.9%)	81(18.1%)	61(18.5%)	108(22.2%)	
研究所及以上	9(2.1%)	5(1.1%)	5(1.5%)	2(0.4%)	
<b>總和</b>	<b>437(100%)</b>	<b>448(100%)</b>	<b>329(100%)</b>	<b>487(100%)</b>	
<b>科系分類</b>					
總合職能科	122(37.5%)	141(42.5%)	109(43.3%)	147(38.0%)	163.34***
機械群	7(2.2%)	5(1.5%)	9(3.6%)	9(2.3%)	
動力機械群	7(2.2%)	2(0.6%)	9(3.6%)	7(1.8%)	
電機電子群	29(8.9%)	14(4.2%)	19(7.5%)	27(7.0%)	
化工群	4(1.2%)	1(0.3%)	1(0.4%)	0(0.0%)	
土木建築群	4(1.2%)	2(0.6%)	4(1.6%)	4(1.0%)	
商業管理群	28(8.6%)	38(11.4%)	20(7.9%)	40(10.3%)	
外語群	9(2.8%)	11(3.3%)	6(2.4%)	16(4.1%)	
設計群	27(8.3%)	15(4.5%)	14(5.6%)	26(6.7%)	
農業群	6(1.8%)	2(0.6%)	3(1.2%)	6(1.6%)	
食品群	5(1.5%)	6(1.8%)	4(1.6%)	3(0.8%)	
家政(社會科學)	25(7.7%)	22(6.6%)	9(3.6%)	42(10.9%)	
餐旅群	34(10.5%)	15(4.5%)	31(12.3%)	49(12.7%)	
海事群	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(0.5%)	
藝術群	1(0.3%)	2(0.6%)	5(2.0%)	4(1.0%)	
醫藥衛生群	7(2.2%)	5(1.5%)	1(0.4%)	5(1.3%)	
其他	10(3.1%)	51(15.4%)	8(3.2%)	0(0.0%)	
<b>總和</b>	<b>325(100%)</b>	<b>332(100%)</b>	<b>252(100%)</b>	<b>387(100%)</b>	
<b>是否有工作經驗</b>					
無	126(29.0%)	130(29.2%)	92(28.4%)	126(25.9%)	1.59
有	309(71.0%)	315(70.8%)	232(71.6%)	360(74.1%)	
<b>總和</b>	<b>435(100%)</b>	<b>445(100%)</b>	<b>324(100%)</b>	<b>486(100%)</b>	

\*p ≤ 0.05      \*\*p ≤ 0.01      \*\*\*p ≤ 0.001

### 三、不同區職重中心的差異性分析

在服務使用者的年齡上，四個職重區間有顯著差異。第一區職重中心及第二區職重中心的服務使用者平均年齡，顯著低於第三區職重中心及行政管理中心(如表4-2-4)。

**表 4-2-4**  
不同職重區與服務使用者年齡之差異分析

職重中心	年齡平均值	F 值
第一區職重中心	26.73	6.40***
第二區職重中心	27.64	第一職重 < 第三區、行政管理中心
第三區職重中心	29.20	第二職重 < 第三區、行政管理中心
行政管理中心	29.53	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

在性別上，四個職重區沒有呈現出顯著差異，男性的比例都約在57%至60%，且都呈現出男性多於女性的現象(如表4-2-5)。

在舊制的障別上，四個職重區都是以「智能障礙」的比例最高，第一區職重中心及第二區職重中心服務使用者中，將近六成左右者是「智能障礙」，顯著高於第三區職重中心及行政管理中心。第三區職重中心及行政管理中心在「肢體障礙」的比例顯著高於第一區及第二區，而第二區職重中心在「慢性精神疾病」的比例顯著低於其他區(如表4-2-5)。

在障礙等級上，第二區職重中心在「輕度障礙」的比例上，顯著高於其他區，而第一區職重中心在「中度障礙」的比例，則顯著高於其他區(如表4-2-5)。

在教育程度上，第一區職重中心及第二區職重中心在「高中職」的比例上，顯著高於第三區職重中心及行政管理中心，而第三區職重中心與行政管理中心在「大學」的比例上則顯著高於第一區及第二區(如表4-2-5)。

在工作經驗上，所有的職重中心的服務使用者都是以有工作經驗居多，其中，第三區職重中心及行政管理中心中，高達七成以上的服務使用者都是具有工作經驗，顯著高於第一區及第二區(如表4-2-5)。

表 4-2-5

## 不同職重區與服務使用者特質之交叉分析

	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>性別</b>					
男性	175(57.9%)	177(57.3%)	327(60.2%)	316(57.8%)	1.01
女性	127(42.1%)	132(42.7%)	216(39.8%)	231(42.2%)	
<b>總和</b>	302(100%)	309(100%)	543(100%)	547(100%)	
<b>舊制障礙</b>					
視覺障礙	15(5.0%)	9(2.9%)	12(2.3%)	13(2.4%)	110.58***
聽覺機能障礙	9(3.0%)	8(2.6%)	22(4.2%)	47(8.6%)	
平衡機能障礙	0(0.0%)	1(0.3%)	3(0.6%)	1(0.2%)	
聲音機能或語言 機能障礙	2(0.7%)	4(1.3%)	5(1.0%)	5(0.9%)	
肢體障礙	19(6.3%)	29(9.5%)	61(11.6%)	63(11.6%)	
智能障礙	178(59.3%)	189(61.8%)	222(42.4%)	244(44.9%)	
重要器官失去 功能	5(1.7%)	4(1.3%)	10(1.9%)	5(0.9%)	
顏面損傷	0(0.0%)	1(0.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	
失智症	4(1.3%)	0(0.0%)	2(0.4%)	5(0.9%)	
自閉症	16(5.3%)	13(4.2%)	48(9.2%)	43(7.9%)	
慢性精神病	34(11.3%)	18(5.9%)	84(16.0%)	83(15.3%)	
多重障礙	10(3.3%)	17(5.6%)	33(6.3%)	20(3.7%)	
頑性(難治型)癲 癇症	4(1.3%)	4(1.3%)	6(1.1%)	5(0.9%)	
罕見疾病	1(0.3%)	1(0.3%)	3(0.6%)	0(0.0%)	
其他經中央衛生 主管機關認定之 障礙	3(1.0%)	7(2.3%)	11(2.1%)	10(1.8%)	
新制鑑別無法對 應舊制障礙別者	0(0.0%)	1(0.3%)	2(0.4%)	0(0.0%)	
<b>總和</b>	300(100%)	306(100%)	524(100%)	544(100%)	
<b>等級</b>					
極重度	7(2.3%)	2(0.6%)	9(1.7%)	8(1.5%)	23.55**
重度	15(5.0%)	20(6.5%)	50(9.2%)	55(10.1%)	
中度	139(46.0%)	102(33.0%)	210(38.7%)	203(37.1%)	
輕度	141(46.7%)	185(59.9%)	274(50.5%)	281(51.4%)	
<b>總和</b>	302(100%)	309(100%)	543(100%)	547(100%)	
<b>教育程度</b>					
不識字及國小	4(1.3%)	2(0.6%)	4(0.7%)	9(1.6%)	38.48***
國中	27(8.9%)	27(8.7%)	42(7.7%)	48(8.8%)	
高中職	222(73.5%)	223(72.2%)	341(62.8%)	337(61.6%)	
專科	13(4.3%)	8(2.6%)	22(4.1%)	14(2.6%)	
大學	35(11.6%)	45(14.6%)	127(23.4%)	130(23.8%)	
研究所及以上	1(0.3%)	4(1.3%)	7(1.3%)	9(1.6%)	
<b>總和</b>	302(100%)	309(100%)	543(100%)	547(100%)	

	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)	X <sup>2</sup>
<b>科系分類</b>					
綜合職能科	119(50%)	107(51.2%)	160(35.3%)	133(33.6%)	89.95***
機械群	6(2.5%)	6(2.9%)	10(2.2%)	8(2.0%)	
動力機械群	6(2.5%)	3(1.4%)	9(2.0%)	7(1.8%)	
電機電子群	9(3.8%)	11(5.3%)	39(8.6%)	30(7.6%)	
化工群	2(0.8%)	1(0.5%)	1(0.2%)	2(0.5%)	
土木建築群	1(0.4%)	1(0.5%)	5(1.1%)	7(1.8%)	
商業管理群	24(10.1%)	16(7.7%)	45(9.9%)	41(10.4%)	
外語群	3(1.3%)	6(2.9%)	17(3.8%)	16(4.0%)	
設計群	12(5.0%)	7(3.3%)	25(5.5%)	38(9.6%)	
農業群	0(0.0%)	0(0.0%)	6(1.3%)	11(2.8%)	
食品群	3(1.3%)	2(1.0%)	6(1.3%)	7(1.8%)	
家政(社會 科學)	11(4.6%)	10(4.8%)	50(11.0%)	27(6.8%)	
餐旅群	26(10.9%)	23(11.0%)	41(9.1%)	39(9.8%)	
海事群	0(0.0%)	0(0.0%)	2(0.4%)	0(0.0%)	
藝術群	0(0.0%)	1(0.5%)	5(1.1%)	6(1.5%)	
醫藥衛生群	5(2.1%)	0(0.0%)	5(1.1%)	8(2.0%)	
其他	11(4.6%)	15(7.2%)	27(6.0%)	16(4.0%)	
<b>總和</b>	238(100%)	209(100%)	453(100%)	396(100%)	
<b>有無工作經驗</b>					
無	106(35.2%)	99(32.2%)	143(26.5%)	126(23.2%)	17.27***
有	195(64.8%)	208(67.8%)	396(73.5%)	417(76.8%)	
<b>總和</b>	301(100%)	307(100%)	539(100%)	543(100%)	

\*p ≤ 0.05    \*\*p ≤ 0.01    \*\*\*p ≤ 0.001

#### 四、是否成功結案者間的差異性分析

是否成功結案者間的年齡呈現出顯著差異，成功結案者的平均年齡為27.27歲，顯著低於非成功結案者（表4-2-6）。

**表 4-2-6**

#### 是否成功結案者之年齡差異分析

結案成功狀態	平均值	T 值
非成功結案	29.08	
成功結案	27.27	3.19***

\*p ≤ 0.05    \*\*p ≤ 0.01    \*\*\*p ≤ 0.001

是否成功結案者間在教育程度、障別、障礙等級上，呈現出顯著差異。（表4-2-7）。在教育程度上，成功結案比例最低的是「國中」程度者，比例最高的為「研究所及以上」，呈現出隨著教育程度增加，成功的比例就隨之增加。

在障別上，「聽覺障礙」、「智能障礙」及「自閉症」的成功結案的比例都顯著高於非成功結案的比例，而其餘障別則是呈現出相反的狀況。(表4-2-7)。

在障礙等級上，「極重度」及「輕度」的成功結案的比例顯著高於非成功結案的比例，而「中度」及「重度」則反之(表4-2-7)。

**表 4-2-7**  
是否成功結案與個人特質之交叉分析

	非成功就業 次數(%)	成功就業 次數(%)	總和	X <sup>2</sup>	
<b>性別</b>					
男性	370(49.0%)	385(51.0%)	755(100%)	0.42	
女性	271(50.8%)	262(49.2%)	533(100%)		
<b>舊制障礙</b>					
視覺障礙	18(52.9%)	16(47.1%)	34(100%)	44.65***	
聽覺機能障礙	30(42.9%)	40(57.1%)	70(100%)		
平衡機能障礙	2(66.7%)	1(33.3%)	3(100%)		
聲音機能或語言機能障礙	8(53.3%)	7(46.7%)	15(100%)		
肢體障礙	70(55.6%)	56(44.4%)	126(100%)		
智能障礙	283(43.7%)	364(56.3%)	647(100%)		
重要器官失去功能	10(50.0%)	10(50.0%)	20(100%)		
失智症	5(71.4%)	2(28.6%)	7(100%)		
自閉症	35(42.2%)	48(57.8%)	83(100%)		
慢性精神病患者	104(64.2%)	58(35.8%)	162(100%)		
多重障礙	40(75.5%)	13(24.5%)	53(100%)		
頑性(難治型) 癲癇症	9(52.9%)	8(47.1%)	17(100%)		
罕見疾病	2(66.7%)	1(33.3%)	3(100%)		
其他經中央衛生主管機關認定之障礙	13(54.2%)	11(45.8%)	24(100%)		
新制鑑別無法對應舊制障礙別者	2(66.7%)	1(33.3%)	3(100%)		
<b>等級</b>					
極重度	9(47.4%)	10(52.6%)	19(100%)		24.16***
重度	64(56.6%)	49(43.4%)	113(100%)		

	非成功就業 次數(%)	成功就業 次數(%)	總和	X <sup>2</sup>
中度	289(56.9%)	219(43.1%)	508(100%)	
輕度	279(43.1%)	369(56.9%)	648(100%)	
<b>教育程度</b>				
不識字及國小	8(57.1%)	6(42.9%)	14(100%)	14.20*
國中	72(62.6%)	43(37.4%)	115(100%)	
高中職	432(50.1%)	431(49.9%)	863(100%)	
專科	24(52.2%)	22(47.8%)	46(100%)	
大學	99(42.3%)	135(57.7%)	234(100%)	
研究所及以上	6(37.5%)	10(62.5%)	16(100%)	
<b>有無工作經驗</b>				
無	190(49.1%)	197(50.9%)	387(100%)	0.20
有	450(50.4%)	442(49.6%)	892(100%)	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

## 貳、就業條件之自我評估分析

### 一、整體性描述(表4-2-8)

就業條件的自我評估共包含九道題項，前八個題目在題目結束之後，均以四等尺度讓填答者勾選適當的選項。分數越高，則該項目的能力越好。第九題則為，填答者覺得「對於去工作這件事，我覺得我的優點是」，計有八個選項，以複選題形式作答。

在就業條件自我評估上，以「我想要工作」的分數最高（平均值=3.52，標準差=0.52），其次為「我知道自己喜歡什麼工作」（平均值=2.75，標準差=0.77），而以「我覺得自己需要加強工作技能」（平均值=1.84，標準差=0.60）及「對我來說，獲得一份工作是」（平均值=2.03，標準差=0.72）（表4-2-8）最低，顯示出服務使用者想要工作的程度是高的，介於「想」及「非常想」之間，對自己喜歡什麼工作的了解程度偏向於「知道」。相對的，服務使用者對加強工作技能的需要程度偏向於「需要」，而認為獲得一份工作是「困難」的。

表 4-2-8

服務使用者之就業條件自我評估次數分配表

題目	自我評估程度				平均值 (標準差)
	1分	2分	3分	4分	
1 我想要工作 (n=1689)	4(0.2%)	8(0.5%)	783(46.4%)	894(52.9%)	3.52(0.52)
2 我知道自己喜歡什麼工作 (n=1689)	98(5.8%)	478(28.3%)	869(51.5%)	244(14.4%)	2.75(0.77)
3 我知道自己適合什麼工作 (n=1689)	116(6.9%)	677(40.1%)	717(42.5%)	179(10.6%)	2.57(0.77)
4 我覺得自己需要加強工作技能 (n=1688)	13(0.8%)	148(8.8%)	1080(64.0%)	447(26.5%)	1.84(0.60)
5 我知道怎麼去找工作(n=1689)	121(7.2%)	549(32.5%)	853(50.5%)	166(9.8%)	2.63(0.76)
6 我會擔心要自己去面試 (n=1688)	64(3.8%)	435(25.8%)	877(52.0%)	312(18.5%)	2.15(0.76)
7 對我來說，獲得一份工作是 (n=1689)	49(2.9%)	313(18.5%)	967(57.3%)	360(21.3%)	2.03(0.72)
8 對我來說，保有一份工作是 (n=1689)	79(4.7%)	531(31.4%)	795(47.1%)	284(16.8%)	2.24(0.78)

在自評就業優點上，84.2%的服務使用者認為其就業優點為「願意學習」，六成左右者認為其就業優點為「負責任」跟「配合度高」，而只有36.2%者認為其就業優點為「不怕困難」，四成左右者認為其就業優點為「積極樂觀」跟「容易與人相處」（表 4-2-9）。

表 4-2-9

服務使用者之自評就業優點次數分配表(複選)

題目	反應值 次數(%)	觀察值百分比
1 自評優點_負責任	1013(14.1%)	60.4%
2 自評優點_配合度高	993(13.8%)	59.2%
3 自評優點_願意學習	1412(19.6%)	84.2%
4 自評優點_刻苦耐勞	791(11.0%)	47.2%
5 自評優點_守時	1033(14.4%)	61.6%

題目	反應值 次數(%)	觀察值百分比
6 自評優點_積極樂觀	655(9.1%)	39.1%
7 自評優點_不怕困難	607(8.4%)	36.2%
8 自評優點_容易與人相處	691(9.6%)	41.2%

## 二、不同年度之差異分析

在自評就業條件中，只有「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」達到顯著差異。在這兩個項目中，2019年平均數都是最高，且顯著高於其他年度（如表4-2-10）。

**表 4-2-10**  
不同開案年度與就業自我評估之差異分析

題目	年度	平均值	F 值
1 我想要工作	2019	3.52	0.58
	2020	3.50	
	2021	3.50	
	2022	3.54	
2 我知道自己喜歡什麼工作	2019	2.77	0.19
	2020	2.74	
	2021	2.74	
	2022	2.73	
3 我知道自己適合什麼工作	2019	2.66	3.07* 2019>2020, 2022
	2020	2.54	
	2021	2.56	
	2022	2.52	
4. 我覺得自己需要加強工作技能	2019	1.82	0.96
	2020	1.81	
	2021	1.87	
	2022	1.86	
5 我知道怎麼去找工作	2019	2.74	4.20** 2019>2020, 2021, 2022
	2020	2.60	
	2021	2.60	
	2022	2.58	
6 我會擔心要自己去面試	2019	2.18	0.30
	2020	2.13	
	2021	2.14	
	2022	2.15	

題目	年度	平均值	F 值
7 對我來說，獲得一份工作是	2019	2.08	1.71
	2020	2.03	
	2021	1.96	
	2022	2.04	
8 對我來說，保有一份工作是	2019	2.26	0.40
	2020	2.26	
	2021	2.22	
	2022	2.22	

\*p ≤ 0.05    \*\*p ≤ 0.01    \*\*\*p ≤ 0.001

在自評就業優點上，每個年度的分布差異不大，比例最高的項目依序皆為「願意學習」「守時」「負責任」，且比例有逐年提升的現象。值得注意的是，「容易與人相處」項目的比例在2022年及2021年間有較大的差距（如表4-2-11）。

**表4-2-11**  
不同年度與自評就業優點之交叉表

題目	年度			
	2019 次數(%)	2020 次數(%)	2021 次數(%)	2022 次數(%)
1. 自評優點_負責任	256(59.5%)	265(59.6%)	193(59.8%)	299(62.4%)
2. 自評優點_配合度高	257(59.8%)	240(53.9%)	197(61.0%)	299(62.4%)
3. 自評優點_願意學習	361(84.0%)	371(83.4%)	265(82.0%)	415(86.6%)
4. 自評優點_刻苦耐勞	205(47.7%)	211(47.4%)	146(45.2%)	229(47.8%)
5. 自評優點_守時	263(61.2%)	269(60.4%)	197(61.0%)	304(63.5%)
6. 自評優點_積極樂觀	174(40.5%)	172(38.7%)	122(37.8%)	187(39.0%)
7. 自評優點_不怕困難	161(37.4%)	160(36.0%)	107(33.1%)	179(37.4%)
8. 自評優點_容易與人相處	189(44.0%)	174(39.1%)	142(44.0%)	186(38.8%)
<b>總數(N)</b>	430	445	323	479

### 三、不同區職重中心間的差異分析

在就業條件自我評估中，「我知道自己喜歡什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」等項目上，四個職管區間呈現出顯著差異。在「我知道自己喜歡什麼工作」上，第三職重中心顯著低於行政管理中心。在「我知道怎麼去找工作」上，行政管理中心顯著高於其他三個職重中心（表4-2-12）。

在自評就業優點上，四個中心的差異性不大，都是以「願意學習」的比例最高，

次高的項目為「負責任」及「守時」(如表4-2-13)。

**表 4-2-12**  
不同職重中心與就業自我評估之差異分析

題目	職重中心	平均值	F 值
1 我想要工作	第一區職重中心	3.50	1.27
	第二區職重中心	3.55	
	第三區職重中心	3.49	
	行政管理中心	3.54	
2 我知道自己喜歡什麼工作	第一區職重中心	2.77	3.15* 第三區<行政管理中心
	第二區職重中心	2.75	
	第三區職重中心	2.67	
	行政管理中心	2.81	
3 我知道自己適合什麼工作	第一區職重中心	2.55	2.55
	第二區職重中心	2.62	
	第三區職重中心	2.50	
	行政管理中心	2.62	
4. 我覺得自己需要加強工作技能	第一區職重中心	1.88	0.83
	第二區職重中心	1.80	
	第三區職重中心	1.83	
	行政管理中心	1.85	
5 我知道怎麼去找工作	第一區職重中心	2.54	0.40** 行政管理中心>第一、第二、第三區
	第二區職重中心	2.61	
	第三區職重中心	2.60	
	行政管理中心	2.72	
6 我會擔心要自己去面試	第一區職重中心	2.10	0.68
	第二區職重中心	2.15	
	第三區職重中心	2.14	
	行政管理中心	2.18	
7 對我來說，獲得一份工作是	第一區職重中心	2.04	0.15
	第二區職重中心	2.01	
	第三區職重中心	2.02	
	行政管理中心	2.04	
8 對我來說，保有一份工作是	第一區職重中心	2.26	0.25
	第二區職重中心	2.21	
	第三區職重中心	2.24	
	行政管理中心	2.24	

\* $p \leq 0.05$     \*\* $p \leq 0.01$     \*\*\* $p \leq 0.001$

表 4-2-13

職重中心區與自評就業優點之交叉表

題目	第一區 職重中心 次數(%)	第二區 職重中心 次數(%)	第三區 職重中心 次數(%)	行政 管理中心 次數(%)
1 自評優點_負責任	186(62.6%)	165(54.5%)	326(60.7%)	336(62.2%)
2 自評優點_配合度高	181(60.9%)	150(49.5%)	332(61.8%)	330(61.1%)
3 自評優點_願意學習	251(84.5%)	254(83.8%)	454(84.5%)	453(83.9%)
4 自評優點_刻苦耐勞	150(50.5%)	145(47.9%)	249(46.4%)	247(45.7%)
5 自評優點_守時	185(62.3%)	167(55.1%)	338(62.9%)	343(63.5%)
6 自評優點_積極樂觀	110(37.0%)	117(38.6%)	210(39.1%)	218(40.4%)
7 自評優點_不怕困難	114(38.4%)	120(39.6%)	191(35.6%)	182(33.7%)
8 自評優點_容易與人相處	120(40.4%)	116(38.3%)	232(43.2%)	223(41.3%)
<b>總數</b>	297	303	537	540

#### 四、是否成功結案者間的差異分析

在就業條件自我評估中，只有在「對我來說，獲得一份工作」及「對我來說，保有一份工作」困難程度上，是否成功結案者間呈現出顯著差異，非成功結案者的分數都顯著低於成功結案者，顯示成功結案者認為自己在獲得一份工作及保有一份工作的困難度上都低於非成功結案者（如表4-2-14）。

表 4-2-14

是否成功結業與就業條件自我評估之差異分析表

題目	結案成功狀態	平均值	T 值
1 我想要工作	非成功結案	3.53	0.24
	成功結案	3.52	
2. 我知道自己喜歡什麼工作	非成功結案	2.75	-0.03
	成功結案	2.75	
3 我知道自己適合什麼工作	非成功結案	2.56	-0.56
	成功結案	2.59	
4 我覺得自己需要加強工作技能	非成功結案	1.82	-0.14
	成功結案	1.83	
5 我知道怎麼去找工作	非成功結案	2.64	0.24
	成功結案	2.63	

題目	結案成功狀態	平均值	T 值
6 我會擔心要自己去面試	非成功結案	2.13	-1.05
	成功結案	2.17	
7 對我來說，獲得一份工作是	非成功結案	1.99	-2.31*
	成功結案	2.08	
8 對我來說，保有一份工作是	非成功結案	2.19	-2.74**
	成功結案	2.31	

\*p≤0.05    \*\*p≤0.01    \*\*\*p≤0.001

在自評就業優點上，成功結案跟非成功結案者間沒有呈現出很大的差異性，但是，值得注意的是，在「刻苦耐勞」、「守時」及「不怕困難」等項目上，成功結案者的比例明顯高於非成功結案者(表 4-2-15)。

**表 4-2-15**  
是否成功結案與自評就業優點之交叉表

題目	成功結案狀態		總數(N)
	非成功結案	成功結案	
1. 自評優點_負責任	380(50.1%)	379(49.9%)	759
2. 自評優點_配合度高	362(49.3%)	373(50.7%)	735
3. 自評優點_願意學習	531(49.8%)	536(50.2%)	1067
4. 自評優點_刻苦耐勞	277(46.9%)	314(53.1%)	591
5. 自評優點_守時	369(48.4%)	393(51.6%)	762
6. 自評優點_積極樂觀	252(51.0%)	242(49.0%)	494
7. 自評優點_不怕困難	221(48.5%)	235(51.5%)	456
8. 自評優點_容易與人相處	271(51.0%)	260(49.0%)	531

## 參、小結

開案之身心障礙者計有1701人次，平均開案率為85%，以男性居多，開案時的平均年齡為28.59歲（標準差=10.28歲），幾近五成左右者為25歲以前。在障礙類別上，新制鑑定類別中以「第一類」者所占的比例最高，舊制障別以「智能障礙」最多，其次為「慢性精神疾病」。在障礙等級上，以「輕度障礙」最多。在教育程度上，以「高中職」者最多，科系類別則以「綜合職能科」最多。七成左右者在接受職重服務前有

工作經驗。在就業條件自我評估上，以「我想要工作」的分數最高，其次為「我知道自己喜歡什麼工作」，而以「我覺得自己需要加強工作技能」及「對我來說，獲得一份工作是」分數最低。在自評就業優點上，八成左右者認為其就業優點為「願意學習」，但是，只有36%者認為其就業優點為「不怕困難」。

就不同的年度而言，服務使用者的年齡及畢業的科系呈現出顯著差異。2022年的服務使用者年齡最高，且顯著高於2020年。在科系上，2022年與2021年相較，「綜合職能科」的比例顯著低許多，但是，「家政(社會科學)」及「餐旅業」在2022年比例增加。在就業條件自我評估上，「我知道自己適合什麼工作」及「我知道怎麼去找工作」的平均值以2019年最高，且顯著高於其他年度。在自評就業優點上，在每個年度的分布差異不大。

就不同的職業重建區域而言，服務使用者的年齡以第一區職重中心為最低，且第一區職重中心及第二區職重中心的平均年齡都顯著低於第三區職重中心及行政管理中心。障別都是以「智能障礙」的比例最高，以第一區職重中心跟第二區職重中心為甚。第二區職重中心在「輕度障礙」的比例上，顯著高於其他區，而第一區職重心在「中度障礙」的比例則顯著高於其他區。第一區及第二區職重中心中服務使用者教育程度為「高中職」的比例高於第三區職重中心及行政管理中心，但是，行政管理中心中教育程度為「大學」的比例則顯著高於其它中心。第三區職重中心及行政管理中心中，高達七成以上的服務使用者都是具有工作經驗。在就業條件自我評估中，在「我知道自己喜歡什麼工作」上，第三職重中心顯著低於行政管理中心；在「我知道怎麼去找工作」上，行政管理中心顯著高於其他三個職重中心，然平均值間差異甚微。

就是否成功結案而言，二者在年齡、教育程度、障別、障礙等級上，呈現出顯著差異。成功結案者的年齡顯著低於非成功結案者。在教育程度上，教育程度增加，成功結案的比例就隨之增加。在障別上，「聽覺障礙」、「智能障礙」及「自閉症」的成功結案的比例都顯著高於非成功結案的比例。在障礙等級上，「極重度」及「輕度」的成功結案的比例顯著高於非成功結案的比例。在就業條件自我評估上，成功結案者認為自己在獲得一份工作及保有一份工作的困難度上都顯著低於非成功結案者的認知。在自評就業優點上，成功結案跟非成功結案者間沒有呈現出很大的差異性。

### 第三節 2019 年至 2022 年間開案之服務使用者的服務接受樣態

#### 壹、服務接受狀態及服務接受經驗分析

##### 一、整體性分析

服務接受狀態包括提供服務的職重中心區、服務狀態、個案來源及接受服務的年限等。服務接受經驗包括過去有無接受過職業訓練及是否在職重中心為重複服務使用者等變項。

在年度分布上，以2022年的開案案數的比例最高（占28.6%），其次為2020年（占26.3%）。在職重中心區域分布上，以在行政管理中心及第三區職重中心接受服務居多（各占32.2%及31.9%）。在服務狀態上，以結案狀態最多（占79.5%），20.5%者為尚在接受服務中。結案者中成功結案的比例占50.6%。在個案來源上，以自行向職重中心申請服務者居多（占66.7%），其次為經由教育單位轉介（占17.9%）及社政單位轉介（占9.1%）。服務接受年限上，最小值為0.85個月，最大值為37.72個月，平均值為9.50個月（標準差=5.67個月）（表4-3-1）。在結案階段上，以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」及「職業重建計劃執行完成後的結案」所占的比例最高（各占35.3%及35.6%）。

在服務接受經驗上，58%的服務使用者過去有接受過職業訓練服務，28%者為在職業重建個案管理系統中重複服務使用者（表4-3-1）。

**表 4-3-1**  
服務使用者之服務狀態與服務經驗次數分配表

變項	次數(%)
<b>年度</b>	
2019	437(25.7%)
2020	448(26.3%)
2021	329(19.3%)
2022	487(28.6%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>職管區域</b>	
第一區職重中心	302(17.8%)
第二區職重中心	309(18.2%)
第三區職重中心	543(31.9%)
行政管理中心	547(32.2%)
<b>總和</b>	1701(100%)

變項	次數(%)
<b>個案來源重編</b>	
自行申請	1135(66.7%)
教育單位	305(17.9%)
社政單位	155(9.1%)
勞政單位	71(4.2%)
醫療單位	35(2.1%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>服務狀態</b>	
結案	1352(79.5%)
服務中	349(20.5%)
<b>總和</b>	1701(100%)
<b>結案階段</b>	
僅需提供職評資源連接之服務結案	7(0.5%)
開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案	480(35.3%)
完成職重計劃擬定之後但尚未開始執行期間的結案	33(2.4%)
執行職業重建計劃過程期間的結案	355(26.1%)
職業重建計劃執行完成後的結案	484(35.6%)
<b>總和</b>	1359(100%)
遺漏值	342
<b>有無職訓實習經驗</b>	
無	709(41.8%)
有	987(58.2%)
<b>總和</b>	1696(100%)
遺漏值	5
<b>是否為職重重複服務使用者</b>	
是	479(28.2%)
否	1222(71.8%)
<b>總和</b>	1701(100%)

## 二、不同年度的差異分析(表 4-3-2)

在四個年度中，以 2019 年的服務年限最高，且都顯著高於其他年度；而 2022 年的服務年限最低，顯著低於 2021 年及 2022 年（表 4-3-2）。

**表 4-3-2**  
不同年度於服務年限(月)的差異分析

變項	平均值	F 值
年度		34.38***
2019	10.58	2019 年>2020、2021 和 2022 年。
2020	10.39	
2021	8.66	2020 年>2021 和 2022 年。
2022	6.10	
<b>總和</b>	9.50	2021>2022 年。

P\*\*\* $\leq$ 0.001

四個年度中，服務接受者在職重中心區域分布、服務狀態及結案階段等變項上的差異達到顯著水準（如表4-3-3）。

在職重中心區域上，2019年及2021年都以在行政管理中心接受服務的比例最高（各占38.4%及36.2%），2020年及2022年以在第三區職重中心接受服務的比例最高（占34.2%及37%）。整體而言，第三區及行政管理中心的服務量都高於第一區及第二區職重中心。

在服務狀態上，除了2022年開案者中僅有36.6%結案外，其餘各年度的結案比例都高達九成。

在結案階段上，2019年及2020年的服務接受者以「職業重建計劃執行完成後的結案」的比例最高（各占35.6%及40.3%），2021年及2022年都是以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高（各占37.5%及55.1%）。

**表 4-3-3**  
不同年度與服務狀態及服務接受經驗的交叉分析

變項	年度				卡方值
	2019	2020	2021	2022	
<b>職管區域</b>					28.29**
第一區職重中心	73(16.7%)	95(21.2%)	53(16.1%)	81(16.6%)	
第二區職重中心	82(18.8%)	84(18.8%)	61(18.5%)	82(16.8%)	
第三區職重中心	114(26.1%)	153(34.2%)	96(29.2%)	180(37.0%)	
行政管理中心	168(38.4%)	116(25.9%)	119(36.2%)	144(29.6%)	
<b>總和</b>	437(100%)	448(100%)	329(100%)	487(100%)	
<b>個案來源</b>					14.10
自行申請	285(65.2%)	313(69.9%)	220(66.9%)	317(65.1%)	
教育單位	79(18.1%)	78(17.4%)	63(19.1%)	85(17.5%)	
社政單位	43(9.8%)	32(7.1%)	32(9.7%)	48(9.9%)	
勞政單位	19(4.3%)	15(3.3%)	7(2.1%)	30(6.2%)	
醫療單位	11(2.5%)	10(2.2%)	7(2.1%)	7(1.4%)	
<b>總和</b>	437(100%)	448(100%)	329(100%)	487(100%)	
<b>服務狀態</b>					783.96***
結案	436(99.8%)	442(98.7%)	296(90.0%)	178(36.6%)	
服務中	1(0.2%)	6(1.3%)	33(10.0%)	309(63.4%)	
<b>總和</b>	437(100%)	448(100%)	329(100%)	487(100%)	
<b>結案階段</b>					78.60***
僅需提供職評資源連接之服務結案	0(0.0%)	1(0.2%)	2(0.7%)	4(2.2%)	

變項	年度				卡方值
	2019	2020	2021	2022	
開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案	139(31.9%)	128(29.0%)	111(37.5%)	102(55.1%)	
完成職重計劃擬定之後但尚未開始執行期間的結案	5(1.1%)	8(1.8%)	11(3.7%)	9(4.9%)	
執行職業重建計劃過程期間的結案	137(31.4%)	127(28.7%)	66(22.3%)	25(13.5%)	
職業重建計劃執行完成後的結案	155(35.6%)	178(40.3%)	106(35.8%)	45(24.3%)	
<b>總和</b>	<b>436(100%)</b>	<b>442(100%)</b>	<b>296(100%)</b>	<b>185(100%)</b>	
<b>有無職訓實習經驗</b>					<b>6.16</b>
無	192(44.1%)	170(38.1%)	151(45.9%)	196(40.3%)	
有	243(55.9%)	276(61.9%)	178(54.1%)	290(59.7%)	
<b>總和</b>	<b>435(100.0%)</b>	<b>446(100.0%)</b>	<b>329(100.0%)</b>	<b>486(100.0%)</b>	
<b>是否為職重重複服務使用者</b>					<b>0.36</b>
是	120(27.5%)	125(27.9%)	92(28.0%)	142(29.2%)	
否	317(72.5%)	323(72.1%)	237(72.0%)	345(70.8%)	
<b>總和</b>	<b>437(100%)</b>	<b>448(100%)</b>	<b>329(100%)</b>	<b>487(100%)</b>	

P\*\* $\leq$ 0.01；P\*\*\* $\leq$ 0.001

### 三、不同區職重中心的差異分析

不同職重中心在服務使用者的服務年限上有顯著差異 (F=10.59,  $p\leq$ 0.000)。第三區職重中心的服務接受年限最低，且顯著低於其他區，而第一區及第二區職重中心的服務年限顯著高於其他區(表4-3-4)。

**表 4-3-4**  
不同區職重中心於服務接受年限(月)之變異數分析

變項	平均值	F 值
<b>職管區域</b>		<b>10.59***</b>
第一區職重中心	11.11	第一區職重中心>第二、三區職重中心和行政管理中心。
第二區職重中心	10.01	
第三區職重中心	8.86	第二區職重中心>第三區職重中心和行政管理中心。
行政管理中心	8.90	行政管理中心>第三區職重中心。

P\*\*\* $\leq$ 0.001

不同職重中心在個案來源上呈現出顯著差異。雖然各個職重中心都是以「自行申請」的比例最高，但是，第一職重中心「自行申請」的比例顯著低於其他區，而第一

職重中心及第二職重中心的服務使用者是經由「教育單位」轉介的比例則顯著高於第三職重中心及行政管理中心（表4-3-4）。

不同職重中心區在結案階段上也有顯著差異，第一區及第三區在「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高，且顯著高於第二區。第二區及行政管理中心在「職業重建計劃執行完成後的結案」的比例最高，且顯著高於第一區及第三區。

不同職重中心在服務使用者「有無接受過職業訓練服務」及是否為重複服務使用者上，都呈現出顯著差異。第一區職重中心及第二區職重中心的服務使用者有接受過職業訓練服務的比例顯著高於第三區職重中心及行政管理中心。第二區職重中心及行政管理中心的重複服務使用者的比例，顯著高於第一區職重中心及第三區職重中心（表4-3-5）。

**表 4-3-5**  
不同區職重中心於服務狀態及服務接受經驗之交叉分析

變項	職管區域				卡方值
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心	
<b>個案來源重編</b>					77.06***
自行申請	158(52.3%)	195(63.1%)	383(70.5%)	399(72.9%)	
教育單位	92(30.5%)	69(22.3%)	84(15.5%)	60(11.0%)	
社政單位	23(7.6%)	26(8.4%)	47(8.7%)	59(10.8%)	
勞政單位	23(7.6%)	15(4.9%)	16(2.9%)	17(3.1%)	
醫療單位	6(2.0%)	4(1.3%)	13(2.4%)	12(2.2%)	
<b>總和</b>	302(100%)	309(100%)	543(100%)	547(100%)	
<b>結案階段</b>					34.58**
僅需提供職評資源連接之服務結案	1(0.4%)	3(1.1%)	0(0.0%)	3(0.7%)	
開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案	93(38.3%)	63(24.0%)	166(40.4%)	158(35.7%)	
完成職重計劃擬定之後但尚未開始執行期間的結案	10(4.1%)	4(1.5%)	5(1.2%)	14(3.2%)	
執行職業重建計劃過程期間的結案	60(24.7%)	83(31.7%)	109(26.5%)	103(23.3%)	
職業重建計劃執行完成後的結案	79(32.5%)	109(41.6%)	131(31.9%)	165(37.2%)	
<b>總和</b>	243(100%)	262(100%)	411(100%)	443(100%)	

變項	職管區域				卡方值
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心	
<b>有無職訓實習經驗</b>					20.01***
無	102(33.8%)	111(36.2%)	238(43.8%)	258(47.4%)	
有	200(66.2%)	196(63.8%)	305(56.2%)	286(52.6%)	
<b>總和</b>	302(100%)	307(100%)	543(100%)	544(100%)	
<b>是否為職重重複服務使用者</b>					20.08***
是	59(19.5%)	105(34.0%)	143(26.3%)	172(31.4%)	
否	243(80.5%)	204(66.0%)	400(73.7%)	375(68.6%)	
<b>總和</b>	302(100%)	309(100%)	543(100%)	547(100%)	

P\*\* ≤ 0.01；P\*\*\* ≤ 0.001

#### 四、是否成功結案者之差異分析

在服務接受年限上，成功結案者的服務接受年限（平均值=10.86個月）顯著高於非成功結案者的服務接受年限（平均值=8.21個月）（ $t=-8.72$ ， $p<0.001$ ）（表4-3-6）

表 4-3-6

#### 是否成功結案者之服務接受年限的差異分析

變項	平均數	T 值
<b>結案成功狀態</b>		-8.72*
非成功結案	8.21	
成功結案	10.86	

\* $p \leq 0.05$     \*\* $p \leq 0.01$     \*\*\* $p \leq 0.001$

是否成功結案者在年度、職管區域、個案來源、結案階段、有無職訓實習經驗及是否為職重重複服務使用者等變項上，呈現出顯著差異。

在職管區域上，第一區職重中心、第二區職重中心及行政管理中心的成功結案比例顯著高於非成功結案比例，而第三區則是非成功結案的比例顯著高於成功結案的比例。

在個案來源上，「自行申請」、「教育單位」及「勞政單位」的成功結案比例顯著高於非成功結案的比例，而「社政單位」及「醫療單位」在成功結案的比例都不到三成（表4-3-7）。

除了階段為「職業重建計劃執行完成後的結案」的成功結案的比例高達98%外，其餘階段結案都顯示出成功結案的比例顯著低於非成功結案。

在服務接受經驗上，成功結案者有接受過職業訓練服務及是重複服務使用者的比例顯著高於非成功結案者（表4-3-7）。

**表 4-3-7**  
是否成功結案與服務狀態及服務接受經驗的交叉分析

變項	結案成功狀態		總和	卡方值
	非成功結案	成功結案		
<b>年度</b>				0.79
2019	213(48.9%)	223(51.1%)	436(100%)	
2020	217(49.1%)	225(50.9%)	442(100%)	
2021	144(48.8%)	51(51.2%)	295(100%)	
2022	95(52.5%)	86(47.5%)	181(100%)	
<b>職重區域</b>				8.04*
第一區職重中心	114(46.7%)	130(53.3%)	244(100%)	
第二區職重中心	121(46.4%)	140(53.6%)	261(100%)	
第三區職重中心	228(55.2%)	185(44.8%)	413(100%)	
行政管理中心	206(47.2%)	230(52.8%)	436(100%)	
<b>個案來源</b>				34.86***
自行申請	418(47.1%)	469(52.9%)	887(100%)	
教育單位	123(45.7%)	146(54.3%)	269(100%)	
社政單位	82(70.7%)	34(29.3%)	116(100%)	
勞政單位	22(43.1%)	29(56.9%)	51(100%)	
醫療單位	24(77.4%)	7(22.6%)	31(100%)	
<b>結案階段</b>				709.08***
僅需提供職評資源連接之服務結案	1(100%)	0(0.0%)	1(100%)	
開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案	338(71.2%)	137(28.8%)	475(100%)	
完成職重計劃擬定之後但尚未開始執行期間的結案	20(60.6%)	13(39.4%)	33(100%)	
執行職業重建計劃過程期間的結案	300(84.5%)	55(15.5%)	355(100%)	
職業重建計劃執行完成後的結案	8(1.7%)	476(98.3%)	484(100%)	
<b>有無職訓實習經驗</b>				4.79*
無	298(52.9%)	265(47.1%)	563(100%)	
有	369(46.9%)	418(53.1%)	787(100%)	
<b>是否為職重重複服務使用者</b>				18.74***
是	145(39.7%)	220(60.3%)	365(100%)	
否	524(53.0%)	465(47.0%)	989(100%)	

P\*≤0.05；P\*\*≤0.01；P\*\*\*≤0.001

## 貳、服務使用者自陳之服務需求 (表 4-3-8)

### 一、整體性描述

服務使用者之自陳服務需求包括了五個面向，為職前準備面向、生理面向、心理面向、就業取向，及社區生活面向等。結果顯示，所有的需求中以「增進求職技巧」的比例最高 (77.2%)，其次依序為「增進人際互動技巧」、「學習或強化工作技能」、「增進問題解決方法」、「使用輔具或職務再設計」及「認識就業工作」。需求比例不到一成的項目依序為「藥物使用認識」、「職業訓練」、「定期回診就醫」、「強化就業動機」及「照顧或喘息服務」。

**表 4-3-8**  
服務使用者之自陳服務需求次數分配表 (複選題)

變項	次數(%)
<b>職前準備面向</b>	
增進生涯規劃	302(20.1%)
認識就業工作	611(40.6%)
強化就業動機	139(9.2%)
增進求職技巧	1162(77.2%)
認識工作規範	262(17.4%)
<b>職前準備面向</b>	
工作態度的養成	283(18.8%)
獨立交通能力	256(17.0%)
學習或強化工作技能	855(56.8%)
職業訓練	81(5.4%)
<b>生理面向</b>	
調整生活作息	108(18.0%)
服裝儀容改善	76(12.7%)
增強體耐力	279(46.5%)
疾病的認識	44(7.3%)
定期回診就醫	70(11.7%)
藥物使用認識	33(5.5%)
使用輔具或職務再設計	243(40.5%)
<b>心理面向</b>	
增進自我認識	152(14.2%)
改善自信心	283(26.4%)
增進表達能力	440(41.0%)
增進兩性互動	87(8.1%)

變項	次數(%)
增進人際互動技巧	635(59.2%)
增進情緒管理能力	226(21.1%)
增進挫折調適技巧	275(25.6%)
增進壓力調適技巧	340(31.7%)
增進問題解決方法	546(50.9%)
<b>就業取向</b>	
一般性就業	1157(87.7%)
庇護性就業	132(10.0%)
<b>社區生活面向</b>	
居住服務	16(12.4%)
經濟補助	56(43.4%)
增進親職互動技巧	35(27.1%)
增進家庭支持	30(23.3%)
照顧或喘息服務	12(9.3%)
社區復健	11(8.5%)
社區照顧	15(11.6%)
增進法律知識	18(14.0%)

## 二、不同年度之差異分析(表 4-3-9)

在職前準備面向上，每個年度都是以「增進求職技巧」的需求比例最高，高達七成以上者表示需要這項服務，但是，「增進生涯規劃」、「強化就業動機」及「獨立交通能力」等項目有逐年明顯增加的趨勢。

在生理面向上，2019年、2020年及2022年都是以「增強體耐力」的需求比例最高，而2021年則是以「使用輔具或職務再設計」的比例最高。

在心理面向，每個年度都是以「增進人際互動技巧」的需求比例最高，達56%以上的服務使用者都表達有項需求，而「增進表達能力」則有逐年明顯增加的趨勢。

在就業取向上，每個年度中，幾近八成以上者的服務使用者都表示其就業取向是在於一般性就業市場，其中以2022年的比例最高。

在社區生活上，除了2021年是以「增進親職互動技巧」的需求比例最高外，2019、2020及2022年都是以「經濟補助」的比例最高而「增進法律知識」的需求比例則逐年明顯增加。

表 4-3-9

不同年度與服務使用者之自陳服務需求的交叉分析

變項	年度			
	2019	2020	2021	2020
<b>職前準備面向</b>				
增進生涯規劃	67(18.9%)	63(16.5%)	69(21.4%)	103(23.0%)
認識就業工作	127(35.9%)	144(37.7%)	126(39.1%)	214(47.8%)
強化就業動機	28(7.9%)	30(7.9%)	27(8.4%)	54(12.1%)
增進求職技巧	249(70.3%)	283(74.1%)	282(87.6%)	348(77.7%)
認識工作規範	53(15.0%)	60(15.7%)	61(18.9%)	88(19.6%)
工作態度的養成	59(16.7%)	68(17.8%)	67(20.8%)	89(19.9%)
獨立交通能力	67(18.9%)	57(14.9%)	47(14.6%)	85(19.0%)
學習或強化工作技能	142(40.1%)	178(46.6%)	231(71.1%)	304(67.9%)
職業訓練	21(5.9%)	17(4.5%)	19(5.9%)	24(5.4%)
<b>總和 (N)</b>	<b>354</b>	<b>382</b>	<b>322</b>	<b>448</b>
<b>生理面向</b>				
調整生活作息	29(25.9%)	25(18.7%)	26(17.4%)	28(13.7%)
服裝儀容改善	18(16.1%)	20(14.9%)	17(11.4%)	21(10.2%)
增強體耐力	50(44.6%)	64(47.8%)	58(38.9%)	107(52.2%)
疾病的認識	6(5.4%)	12(9.0%)	13(8.7%)	13(6.3%)
定期回診就醫	18(16.1%)	17(12.7%)	18(12.1%)	17(8.3%)
藥物使用認識	8(7.1%)	6(4.5%)	11(7.4%)	8(3.9%)
使用輔具或職務再設計	26(23.2%)	52(38.8%)	78(52.3%)	87(42.4%)
<b>總和 (N)</b>	<b>112</b>	<b>134</b>	<b>149</b>	<b>205</b>
<b>心理面向</b>				
增進自我認識	31(14.4%)	34(13.7%)	42(15.4%)	45(13.4%)
改善自信心	62(28.8%)	73(29.3%)	61(22.4%)	87(25.8%)
增進表達能力	80(37.2%)	103(41.4%)	110(40.4%)	147(43.6%)
增進兩性互動	29(13.5%)	21(8.4%)	16(5.9%)	21(6.2%)
增進人際互動技巧	121(56.3%)	146(58.6%)	177(65.1%)	191(56.7%)
增進情緒管理能力	43(20.0%)	51(20.5%)	59(21.7%)	73(21.7%)
增進挫折調適技巧	41(19.1%)	50(20.1%)	90(33.1%)	94(27.9%)
增進壓力調適技巧	63(29.3%)	70(28.1%)	105(38.6%)	102(30.3%)
增進問題解決方法	79(39.7%)	107(43.0%)	169(62.1%)	191(56.7%)
<b>總和 (N)</b>	<b>215</b>	<b>249</b>	<b>272</b>	<b>337</b>
<b>就業取向</b>				
一般性就業	253(84.1%)	285(87.2%)	239(85.1%)	380(92.5%)
庇護性就業	24(8.0%)	32(9.8%)	42(14.9%)	34(8.3%)
<b>總和</b>	<b>277</b>	<b>317</b>	<b>281</b>	<b>414</b>
<b>社區生活面向</b>				
居住服務	7(17.5%)	2(5.4%)	2(9.5%)	5(16.1%)
經濟補助	18(45.0%)	14(37.8%)	8(38.1%)	16(51.6%)
增進親職互動技巧	8(20.0%)	11(29.7%)	10(47.6%)	6(19.4%)
增進家庭支持	7(17.5%)	8(21.6%)	10(47.6%)	5(16.1%)

變項	年度			
	2019	2020	2021	2020
照顧或喘息服務	3(7.5%)	4(10.8%)	3(14.3%)	2(6.5%)
社區復健	6(15.0%)	3(8.1%)	1(4.8%)	1(3.2%)
社區照顧	5(12.5%)	6(16.2%)	0(0.0%)	4(12.9%)
增進法律知識	6(15.0%)	4(10.8%)	2(9.5%)	6(19.4%)
總和 (N)	40	37	21	37

### 三、不同區職重中心之差異分析 (表4-3-10)

在職前準備面向上，四個職重中心都呈現出同樣的需求樣式，以「增進求職技巧」的需求比例最高，其中以第二區職重中心為甚，高達八成以上者表示需要項服務；需求比例次高為「學習或強化工作技能」。值得注意的是，第三區職重中心中有半數以上者表示需要「認識就業工作」。

在生理面向上，第一區、第二區及第三區職重中心都是以「增強體耐力」的需求比例最高，其次為「使用輔具或職務再設計」，而行政管理中心則是以「使用輔具或職務再設計」的需求比例最高，其次為「增強體耐力」。

在心理面向上，每個職重中心都是以「增進人際互動技巧」的比例最高，其次依序為「增進問題解決方法」及「增進表達能力」。值得關注的是，第一區職重中心對「增進問題解決方法」的需求比例遠高於其它中心。

在社區生活上，雖然各區都是以「經濟補助」的需求比例最高，但是，第一區職重中心有三成左右者表示需要「增進家庭支持」，第一區及第二區職重中心中各有26%左右者需要「增進親職互動技巧」及「居住服務」。行政管理中心中有逾三成者需要「增進親職互動技巧」。第三區職重中心在「社區照顧」及「社區復健」的需求比例是明顯高於其它中心。

**表 4-3-10**  
不同職重中心與自陳服務需求之交叉表

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
<b>職前準備面向</b>				
增進生涯規劃	41(15.2%)	30(10.6%)	140(28.5%)	91(19.8%)
認識就業工作	106(39.3%)	73(25.7%)	250(50.8%)	182(39.6%)
強化就業動機	24(8.9%)	25(8.8%)	45(9.1%)	45(9.8%)
增進求職技巧	203(75.2%)	247(87.0%)	351(71.3%)	361(78.5%)
認識工作規範	60(22.2%)	39(13.7%)	86(17.5%)	77(16.7%)

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
工作態度的養成	65(24.1%)	48(16.9%)	78(15.9%)	92(20.0%)
獨立交通能力	57(21.1%)	48(16.9%)	87(17.7%)	64(13.9%)
學習或強化工作技能	176(65.2%)	165(58.1%)	293(59.6%)	221(48.0%)
職業訓練	13(4.8%)	11(3.9%)	34(6.9%)	23(5.0%)
<b>總和 (N)</b>	<b>270</b>	<b>284</b>	<b>492</b>	<b>460</b>
<b>生理面向</b>				
調整生活作息	22(20.6%)	17(16.0%)	40(16.6%)	29(19.9%)
服裝儀容改善	21(19.6%)	16(15.1%)	21(8.7%)	18(12.3%)
增強體耐力	57(53.3%)	46(43.4%)	122(50.6%)	54(37.0%)
疾病的認識	12(11.2%)	6(5.7%)	13(5.4%)	13(8.9%)
定期回診就醫	13(12.1%)	11(10.4%)	35(14.5%)	11(7.5%)
藥物使用認識	8(7.5%)	5(4.7%)	10(4.1%)	10(6.8%)
使用輔具或職務再設計	37(34.6%)	43(40.6%)	96(39.8%)	67(45.9%)
<b>總和 (N)</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>241</b>	<b>146</b>
<b>心理面向</b>				
增進自我認識	33(15.4%)	23(12.0%)	48(14.1%)	48(14.7%)
改善自信心	55(25.7%)	38(19.8%)	92(27.1%)	98(30.0%)
增進表達能力	105(49.1%)	75(39.1%)	133(39.1%)	127(38.8%)
增進兩性互動	17(7.9%)	10(5.2%)	31(9.1%)	29(8.9%)
增進人際互動技巧	136(63.6%)	121(63.0%)	196(57.6%)	182(55.7%)
增進情緒管理能力	38(17.8%)	28(14.6%)	75(22.1%)	85(26.0%)
增進挫折調適技巧	57(26.6%)	41(21.4%)	79(23.2%)	98(30.0%)
增進壓力調適技巧	49(22.9%)	54(28.1%)	124(36.5%)	113(34.6%)
增進問題解決方法	137(64.0%)	82(42.7%)	155(45.6%)	172(52.6%)
<b>總和 (N)</b>	<b>214</b>	<b>192</b>	<b>340</b>	<b>327</b>
<b>就業取向</b>				
一般性就業	190(86.8%)	219(90.5%)	359(89.1%)	389(85.3%)
庇護性就業	23(10.5%)	18(7.4%)	39(9.7%)	52(11.4%)
<b>總和 (N)</b>	<b>213</b>	<b>237</b>	<b>398</b>	<b>441</b>
<b>社區生活面向</b>				
居住服務	7(21.2%)	5(26.3%)	3(8.3%)	1(2.4%)
經濟補助	15(45.5%)	9(47.4%)	10(27.8%)	22(53.7%)
增進親職互動技巧	9(27.3%)	5(26.3%)	5(13.9%)	16(39.0%)
增進家庭支持	11(33.3%)	2(10.5%)	5(13.9%)	12(29.3%)
照顧或喘息服務	5(15.2%)	2(10.5%)	3(8.3%)	2(4.9%)
社區復健	3(9.1%)	0(0.0%)	7(19.4%)	1(2.4%)

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
社區照顧	5(15.2%)	1(5.3%)	6(16.7%)	3(7.3%)
增進法律知識	6(18.2%)	2(10.5%)	5(13.9%)	5(12.2%)
總和 (N)	33	19	36	41

#### 四、是否成功結案之差異性 (表 4-3-11)

在職前準備面向上，除了在「增進求職技巧」及「學習或強化工作技」上，成功結案者的需求比例高於非成功結案者外，其餘各項上都呈現出非成功結案者的需求比例高於成功結案者，尤其是非成功結案者中有逾六成者認為自己需要「職業訓練」，遠高於成功結案者。

在生理面向上，除了「服裝儀容改善」及「使用輔具或職務再設計」外，非成功結案者其他項目的需求比例都高於成功結案者，尤其是七成以上者都自認為需要「定期回診就醫」及「藥物使用」，遠高於成功結案者。

在心理面向上，除了「增進情緒管理能力」上，其他各項目都呈現出成功結案者的需求比例高於非成功結案者，尤其是在「增進表達能力」及「增進問題解決方法」上，逾五成以上的成功結案者表示有此需求。

在就業取向上，需要一般性就業者的成功結案比例高於需要庇護性就業者。

在社區生活面向上，在所有的項目上，非成功結案者的需求比例都高於成功結案者，尤其以「社區復健」及「社區照顧」為甚。

表 4-3-11

是否成功結案與自陳服務需求之交叉表

變項	結案成功狀態		總和 (N)
	非成功結案	成功結案	
<b>職前準備面向</b>			
增進生涯規劃	119(52.0%)	110(48.0%)	229
認識就業工作	246(54.3%)	207(45.7%)	453
強化就業動機	61(59.8%)	41(40.2%)	102
增進求職技巧	433(47.4%)	480(52.6%)	913
認識工作規範	107(52.2%)	98(47.8%)	205
工作態度的養成	131(58.2%)	94(41.8%)	225
獨立交通能力	107(53.5%)	93(46.5%)	200
學習或強化工作技能	278(43.7%)	358(56.3%)	636
職業訓練	46(66.7%)	23(33.3%)	69
<b>生理面向</b>			
調整生活作息	45(55.6%)	38(44.4%)	81
服裝儀容改善	27(45.0%)	33(55.0%)	60

變項	結案成功狀態		總和 (N)
	非成功結案	成功結案	
增強體耐力	125(62.2%)	76(37.8%)	201
疾病的認識	23(60.5%)	15(39.5%)	38
定期回診就醫	47(79.7%)	12(20.3%)	59
藥物使用認識	18(72.0%)	7(28.0%)	25
使用輔具或職務再設計	79(44.9%)	97(55.1%)	176
<b>心理面向</b>			
學習金錢管理	57(50.0%)	57(50.0%)	114
增進自我認識	56(48.7%)	59(51.3%)	115
改善自信心	102(48.6%)	108(51.4%)	210
增進表達能力	142(43.3%)	186(56.7%)	328
增進兩性互動	37(49.3%)	38(50.7%)	75
增進人際互動技巧	235(46.9%)	266(53.1%)	501
增進情緒管理能力	103(59.2%)	71(40.8%)	174
增進挫折調適技巧	94(47.5%)	104(52.5%)	198
增進壓力調適技巧	123(47.3%)	137(52.7%)	260
增進問題解決方法	181(44.8%)	223(55.2%)	404
<b>就業取向</b>			
一般性就業	395(43.8%)	506(56.2%)	901
庇護性就業	63(61.2%)	40(38.8%)	103
<b>社區生活能力面向</b>			
居住服務	9(69.2%)	4(30.8%)	13
經濟補助	26(59.1%)	18(40.9%)	44
增進親職互動技巧	20(62.5%)	12(37.5%)	32
增進家庭支持	15(60.0%)	10(40.0%)	25
照顧或喘息服務	6(60.0%)	4(40.0%)	10
社區復健	11(100%)	0(0.0%)	11
社區照顧	11(78.6%)	3(21.4%)	14
增進法律知識	10(66.7%)	5(33.3%)	15

### 參、職業重建服務計畫之服務目標分析 (表 4-3-12)

#### 一、整體性描述

此部分所分析的資料為職管員為服務使用者所擬定之職業重建計畫裡的服務目標。研究者依據服務使用者之自陳服務需求的面向與項目，對職業重建計畫服務目標進行分類。所有項目中，以「學習或強化工作技能」比例最高，其次依序為「增強體耐力」、「增進人際互動技巧」、「增進問題解決方法」及「增進求職技巧」。

在職前準備面向上，服務目標以「學習或強化工作技能」的比例最高（占74.5%），其次為「增進求職技巧」（占44.2%）。

在生理面向上，服務目標以「增強體耐力」的比例最高（占61.6%），其次為「使用輔具或職務再設計」（占24.0%）。

在心理面向上，服務目標以「增進人際互動技巧」的比例最高（占58.5%），其次

為「增進問題解決方法」（占45.8%）。

在就業取向上，八成左右的服務目標傾向於一般性就業職場。

在社區生活能力面向上，服務目標以「經濟補助」及「增進家庭支持」的比例最高（各占37.5%），其次為「社區復健」（占25%）。

**表 4-3-12**

**職業重建服務計畫之服務目標次數分配表**

變項	次數(%)
<b>職前準備面向</b>	
增進生涯規劃	110(13.5%)
認識就業工作	165(20.3%)
強化就業動機	9(1.1%)
增進求職技巧	359(44.2%)
認識工作規範	186(23.2%)
工作態度的養成	57(7.0%)
獨立交通能力	142(17.5%)
學習或強化工作技能	605(74.5%)
職業訓練	29(3.6%)
<b>生理面向</b>	
調整生活作息	24(9.6%)
服裝儀容改善	26(10.4%)
增強體耐力	154(61.6%)
疾病的認識	5(2.0%)
定期回診就醫	9(3.6%)
藥物使用認識	7(2.8%)
使用輔具或職務再設計	60(24.0%)
<b>心理面向</b>	
增進自我認識	15(2.0%)
改善自信心	68(9.2%)
增進表達能力	206(27.8%)
增進兩性互動	5(0.7%)
增進人際互動技巧	434(58.5%)
增進情緒管理能力	86(11.6%)
增進挫折調適技巧	68(9.2%)
增進壓力調適技巧	155(20.9%)
增進問題解決方法	340(45.8%)
<b>就業取向</b>	
一般性就業	220(82.7%)
庇護性就業	7(2.6%)
<b>社區生活能力面向</b>	
居住服務	1(12.5%)
經濟補助	3(37.5%)
增進親職互動技巧	2(25.0%)

變項	次數(%)
增進家庭支持	3(37.5%)
照顧或喘息服務	1(12.5%)
社區復健	2(25.0%)
社區照顧	1(12.5%)
增進法律知識	1(12.5%)

## 二、不同年度之差異性(表 4-3-13)

在職前準備面向上，每個年度中職管員為個案所擬定的服務目標都是以「學習或強化工作技能」的比例最高，其次為「增進求職技巧」，尤其是2021年，高達七成者的服務目標包含了「增進求職技巧」。值得注意的是，2022年，有三成左右的服務目標含括了「認識就業工作」，比例遠高於前以年。

在生理面向上，服務目標都是以「增強體耐力」的比例最高，其次為「使用輔具或職務再設計」。相較於前幾年，2022年在「增強體耐力」的比例大幅增加，而「使用輔具或職務再設計」的比例則降低了許多。

在心理面向上，服務目標都是以「增進人際互動技巧」的比例最高，其次為「增進問題解決方法」。與前幾年相較，2022年在這兩個項目上的比例下降許多，但是，在「增進表達能力」的比例增加。

**表 4-3-13**  
不同年度與職業重建服務計畫之服務目標交叉分析

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
<b>職前準備面向</b>				
增進生涯規劃	4(1.9%)	78(31.1%)	27(17.9%)	1(0.5%)
認識就業工作	25(11.7%)	42(16.7%)	33(21.9%)	65(33.0%)
強化就業動機	0(0.0%)	3(1.2%)	1(0.7%)	5(2.5%)
增進求職技巧	67(31.5%)	119(47.4%)	107(70.9%)	66(33.5%)
認識工作規範	30(14.1%)	66(26.3%)	49(32.5%)	43(21.8%)
工作態度的養成	9(4.2%)	20(8.0%)	15(9.9%)	13(6.6%)
獨立交通能力	52(24.4%)	39(15.5%)	13(8.6%)	38(19.3%)
學習或強化工作技能	167(78.4%)	185(73.7%)	135(89.4%)	118(59.9%)
職業訓練	2(0.9%)	7(2.8%)	13(8.6%)	7(3.6%)
<b>總和 (N)</b>	213	251	151	197
<b>生理面向</b>				
調整生活作息	6(8.7%)	8(9.4%)	4(10.5%)	6(10.3%)
服裝儀容改善	11(15.9%)	7(8.2%)	3(7.9%)	5(8.6%)
增強體耐力	42(60.9%)	51(60.0%)	21(55.3%)	40(69.0%)
疾病的認識	0(0.0%)	2(2.4%)	2(5.3%)	1(1.7%)

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
定期回診就醫	0(0.0%)	5(5.9%)	2(5.3%)	2(3.4%)
藥物使用認識	1(1.4%)	5(5.9%)	1(2.6%)	0(0.0%)
使用輔具或職務再設計	17(24.6%)	22(25.9%)	11(28.9%)	10(17.2%)
<b>總和 (N)</b>	69	85	38	58
<b>心理面向</b>				
增進自我認識	4(1.7%)	2(1.0%)	4(3.1%)	5(2.9%)
改善自信心	23(9.8%)	24(11.4%)	9(7.1%)	12(7.0%)
增進表達能力	45(19.2%)	66(31.4%)	35(27.6%)	60(35.1%)
增進兩性互動	2(0.9%)	1(0.5%)	2(1.6%)	0(0.0%)
增進人際互動技巧	141(60.3%)	112(53.3%)	82(64.6%)	99(57.9%)
增進情緒管理能力	26(11.1%)	20(9.5%)	15(11.8%)	25(14.6%)
增進挫折調適技巧	22(9.4%)	17(8.1%)	19(15.0%)	10(5.8%)
增進壓力調適技巧	59(25.2%)	38(18.1%)	31(24.4%)	27(15.8%)
增進問題解決方法	106(45.3%)	103(49.0%)	66(52.0%)	65(38.0%)
<b>總和</b>	234	210	127	171
<b>就業取向</b>				
一般性就業	164(96.5%)	55(72.4%)	1(8.3%)	0(0.0%)
支持性就業	4(2.4%)	22(28.9%)	10(83.3%)	5(62.5%)
庇護性就業	2(1.2%)	1(1.3%)	1(8.3%)	3(37.5%)
<b>總和 (N)</b>	170	76	12	8
<b>社區生活面向</b>				
居住服務	0(0.0%)	1(25.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
經濟補助	0(0.0%)	3(75.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
增進親職互動技巧	1(100%)	0(0.0%)	1(100%)	0(0.0%)
增進家庭支持	0(0.0%)	1(25.0%)	0(0.0%)	2(100%)
照顧或喘息服務	0(0.0%)	1(25.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
社區復健	0(0.0%)	2(50.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
社區照顧	0(0.0%)	1(25.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
增進法律知識	0(0.0%)	1(25.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
<b>總和 (N)</b>	1	4	1	2

### 三、職重中心區域之差異性 (表 4-3-14)

在職前準備面向上，四區都是以「學習或強化工作技能」的服務目標最多，其次為「增進求職技巧」。

在生理面向上，四區都是以「增強體耐力」的比例最高，其次「使用輔具或職務再設計」，但是，在這兩個項目上，行政管理中心在「增強體耐力」的比例明顯低於

其他區，而在「使用輔具或職務再設計」比例上則遠高於其他區。

在心理面向上，四區都是以「增進解決問題的方法」比例最高。第一區在「增進人際互動技巧」的比例遠低於其他區，但在「增進表達能力」上高於其他區；而行政管理中心則是在「增進人際互動技巧」的比例遠高於其他區。

在社區生活面向上，被列為服務目標的次數遠低於其他面向。

表 4-3-14

職重中心區域與職業重建服務目標之交叉表

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
<b>職前準備面向</b>				
增進生涯規劃	16(11.9%)	27(15.8%)	36(14.7%)	31(11.8%)
認識就業工作	26(19.4%)	36(21.1%)	42(17.1%)	61(23.3%)
強化就業動機	2(1.5%)	3(1.8%)	3(1.2%)	1(0.4%)
增進求職技巧	46(34.3%)	64(37.4%)	116(47.3%)	133(50.8%)
認識工作規範	36(26.9%)	44(25.7%)	50(20.4%)	58(22.1%)
工作態度的養成	15(11.2%)	12(7.0%)	13(5.3%)	17(6.5%)
獨立交通能力	16(11.9%)	31(18.1%)	56(22.9%)	39(14.9%)
學習或強化工作技能	105(78.4%)	123(71.9%)	182(74.3%)	195(74.4%)
職業訓練	2(1.5%)	6(3.5%)	13(5.3%)	8(3.1%)
<b>總和 (N)</b>	<b>134</b>	<b>171</b>	<b>245</b>	<b>262</b>
<b>生理面向</b>				
調整生活作息	3(7.9%)	7(14.0%)	9(8.3%)	5(9.4%)
服裝儀容改善	3(7.9%)	8(16.0%)	9(8.3%)	6(11.3%)
增強體耐力	28(73.7%)	27(54.0%)	77(70.6%)	22(41.5%)
疾病的認識	1(2.6%)	2(4.0%)	1(0.9%)	1(1.9%)
定期回診就醫	1(2.6%)	2(4.0%)	4(3.7%)	2(3.8%)
藥物使用認識	2(5.3%)	0(0.0%)	4(3.7%)	1(1.9%)
使用輔具或職務再設計	8(21.1%)	9(18.0%)	19(17.4%)	24(45.9%)
<b>總和 (N)</b>	<b>38</b>	<b>50</b>	<b>109</b>	<b>53</b>
<b>心理面向</b>				
增進自我認識	5(3.5%)	4(2.7%)	2(1.0%)	4(1.6%)
改善自信心	7(4.9%)	8(5.5%)	32(15.2%)	21(8.6%)
增進表達能力	46(32.4%)	37(25.3%)	52(24.8%)	71(29.1%)
增進兩性互動	0(0.0%)	0(0.0%)	2(1.0%)	3(1.2%)
增進人際互動技巧	61(43.0%)	89(61.0%)	126(60.0%)	158(64.8%)
增進情緒管理能力	20(14.1%)	20(13.7%)	20(9.5%)	26(10.7%)
增進挫折調適技巧	9(6.3%)	16(11.0%)	14(6.7%)	29(11.9%)
增進壓力調適技巧	14(9.9%)	38(26.0%)	53(25.2%)	50(20.5%)
增進問題解決方法	77(54.2%)	67(45.9%)	77(36.7%)	119(48.8%)
<b>總和 (N)</b>	<b>142</b>	<b>146</b>	<b>210</b>	<b>244</b>

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
<b>就業取向</b>				
一般性就業	26(83.9%)	45(81.8%)	59(83.1%)	90(82.6%)
庇護性就業	1(3.2)	1(1.8%)	2(2.8%)	3(2.8%)
<b>總和 (N)</b>	27	46	61	93
<b>社區生活面向</b>				
居住服務	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
經濟補助	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(50.0%)
增進親職互動技巧	0(0.0%)	1(100.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
增進家庭支持	1(100.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)	1(100.0%)
照顧或喘息服務	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
社區復健	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(100.0%)
社區照顧	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
增進法律知識	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
<b>總和 (N)</b>	1	1	2	4

#### 四、是否成功結案之差異性(表4-3-15)

在職前準備面向上，除了「強化就業動機」外，以其餘項目為服務目標者，都呈現出成功結案的比例都大於非成功結案的比例。

在生理面向上，含括有「定期回診就醫」及「藥物使用認識」服務目標者，其成功結案的比例遠低於非成功結案的比例。

在心理面向上，含括有「增進情緒管理能力」服務目標者，其成功結案的比例遠低於非成功結案的比例。

在就業取向上，以「一般性就業」取向作為服務目標者，其成功結案的比例大於非成功結案的比例。而以「庇護就業」為服務目標的成功結案比例僅有20%。

表 4-3-15

是否成功結案與職重服務計畫目標之交叉表

變項	結案成功狀態		總和
	非成功結案	成功結案	
<b>職前準備面向</b>			
增進生涯規劃	42(38.9%)	66(61.1%)	108
認識就業工作	46(38.0%)	75(62.0%)	121
強化就業動機	3(60.0%)	2(40.0%)	5
增進求職技巧	117(38.4%)	188(61.6%)	305
認識工作規範	57(36.5%)	99(63.5%)	156
工作態度的養成	19(40.4%)	28(59.6%)	47
獨立交通能力	55(47.0%)	62(53.0%)	117
學習或強化工作技能	186(36.5%)	323(63.5%)	509
職業訓練	9(39.1%)	14(60.9%)	23
<b>生理面向</b>			
調整生活作息	10(50.0%)	10(50.0%)	20
服裝儀容改善	8(33.3%)	16(66.7%)	24
增強體耐力	59(48.8%)	62(51.2%)	121
疾病的認識	2(50.0%)	2(50.0%)	4
定期回診就醫	5(71.4%)	2(28.6%)	7
藥物使用認識	6(100%)	0(0.0%)	6
使用輔具或職務再設計	27(50.0%)	27(50.0%)	54
<b>心理面向</b>			
增進自我認識	3(33.3%)	6(66.7%)	9
改善自信心	18(31.6%)	39(68.4%)	57
增進表達能力	50(31.3%)	110(68.8%)	160
增進兩性互動	2(40.0%)	3(60.0%)	5
增進人際互動技巧	123(34.6%)	232(65.4%)	355
增進情緒管理能力	38(58.5%)	27(41.5%)	65
增進挫折調適技巧	25(41.7%)	35(58.3%)	60
增進壓力調適技巧	53(40.2%)	79(59.8%)	132
增進問題解決方法	92(31.8%)	197(68.2%)	289
<b>就業取向</b>			
一般性就業	75(34.2%)	144(65.8%)	219
庇護性就業	4(80.0%)	1(20.0%)	5
<b>社區生活能力面向</b>			
居住服務	1(100%)	0(0.0%)	1
經濟補助	1(33.3%)	2(66.7%)	3
增進親職互動技巧	1(50.0%)	1(50.0%)	2
增進家庭支持	2(100%)	0(0.0%)	2
照顧或喘息服務	1(100%)	0(0.0%)	1
社區復健	2(100%)	0(0.0%)	2
社區照顧	1(100%)	0(0.0%)	1
增進法律知識	1(100%)	0(0.0%)	1

## 肆、夢想職業、目標職業及安置職業間的契合狀況

## 一、整體性描述

夢想職業是指服務使用者所希望從事的職業，目標職業是職管員在擬定職業重建服務計畫時，為服務使用者所擬定的職業，而安置職業則是職管員為服務使用者進行

工作職缺媒合成功後，為其所安置的職業。

「機械操作及組裝人員」及「清潔工或工友」是夢想職業中、目標職業及安置職業中，比例最高的(表4-3-16)。

夢想職業及目標職業間契合的比例為94%，不契合的比例僅為6%，而夢想職業跟安置職業間契合的比例為81%，不契合的比例為9%。

**表 4-3-16**  
夢想職業、目標職業與安置職業次數分配

變項	夢想職業第一選擇	夢想職業第二選擇	夢想職業第三選擇	目標職業第一選擇	目標職業第二選擇	目標職業第三選擇	安置職業
<b>職業類別</b>							
機械設備操作及組裝人員	171 (29.1%)	105 (23.4%)	73 (23.7%)	161 (35.4%)	82 (26.9%)	38 (22.6%)	240 (31.4%)
清潔工或工友	141 (24.0%)	109 (24.3%)	79 (25.6%)	126 (27.7%)	101 (33.1%)	51 (30.4%)	260 (34.0%)
文書行政等事務支援人員	74 (12.6%)	36 (8.0%)	25 (8.1%)	48 (10.5%)	21 (6.9%)	15 (8.9%)	88 (11.5%)
廚師與烘焙人員(含助理)	34 (5.8%)	39 (8.7%)	20 (6.5%)	22 (4.8%)	23 (7.5%)	8 (4.8%)	85 (11.5%)
美髮、美容及造型設計人員	7 (1.2%)	3 (0.7%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
保全及警衛等保安工作	18 (3.1%)	12 (2.7%)	6 (1.9%)	11 (2.4%)	6 (2.0%)	5 (3.0%)	19 (2.5%)
加油服務生	2 (0.3%)	4 (0.9%)	5 (1.6%)	5 (1.1%)	1 (0.3%)	2 (1.2%)	19 (2.5%)
其他服務與銷售人員	70 (11.9%)	76 (17.0%)	36 (11.7%)	56 (12.3%)	33 (10.8%)	25 (14.9%)	50 (6.5%)
製圖或維修等技術人員	23 (3.9%)	14 (3.1%)	18 (5.8%)	15 (3.3%)	8 (2.6%)	2 (12%)	0 (0.0%)
資訊網管等專業人員	4 (0.7%)	3 (0.7%)	1 (0.3%)	2 (0.4%)	2(0.7%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)
農林漁牧人員(含園藝)	1 (0.2%)	3 (0.7%)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
教育及學術研究人員	3 (0.5%)	2 (0.4%)	2 (0.6%)	1 (0.2%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
傳播及藝術類人員	6 (1.0%)	4 (0.9%)	7 (2.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)
翻譯、編輯及出版業	3 (0.5%)	5 (1.1%)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	1(0.3%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)
運輸與倉儲搬運	6 (1.0%)	12 (2.7%)	4 (1.3%)	3 (0.7%)	6 (2.0%)	3 (1.8%)	0 (0.0%)
其他	24 (4.1%)	21 (4.7%)	23 (7.5%)	5 (1.1%)	16 (5.2%)	16 (9.5%)	2 (0.0%)
<b>總和</b>	587 (100%)	448 (100%)	308 (100%)	455 (100%)	305 (100%)	168 (100%)	765 (100%)
遺漏值	1114	1253	1393	1246	1396	1533	936

## 二、不同年度的差異性(表4-3-17)

研究者以夢想職業第一選擇、目標職業第一選擇、安置職業，及契合比例等變項跟年度、職重中心區域及是否成功結案等變項進行加又分析。

在不同的年度中，夢想職業、目標職業及安置職業都沒有呈現出顯著差異。夢想職業與目標職業比例最高的依序為，「機械設備操作及組裝人員」、「清潔工或工友」、「文書行政等事務支援人員」。安置職業比例最高的依序為「清潔工或工友」及「機械設備操作及組裝人員」。相較於2021年，2022年的安置職業在「廚師與烘焙人員(含助理)」及「清潔工或工友」略有提升，但在「文書行政等事務支援人員」及「機械設備操作及組裝人員」略為下降。

表 4-3-17

不同年度與夢想職業、目標職業與安置職業的差異分析

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
<b>夢想職業第一選擇</b>				
機械設備操作及組裝人員	NA	NA	30(28.3%)	133(29.4%)
清潔工或工友	NA	NA	31(29.2%)	99(21.9%)
文書行政等事務支援人員	NA	NA	19(17.9%)	53(11.7%)
廚師與烘焙人員(含助理)	NA	NA	4(3.8%)	26(5.7%)
美髮、美容及造型設計人員	NA	NA	0(0.0%)	7(1.5%)
保全及警衛等保安工作	NA	NA	5(4.7%)	13(2.9%)
加油服務生	NA	NA	0(0.0%)	2(0.4%)
其他服務與銷售人員	NA	NA	6(5.7%)	63(13.9%)
製圖或維修等技術人員	NA	NA	5(4.7%)	18(4.0%)
資訊網管等專業人員	NA	NA	0(0.0%)	3(0.7%)
農林漁牧人員(含園藝)	NA	NA	0(0.0%)	1(0.2%)
教育及學術研究人員	NA	NA	1(0.9%)	2(0.4%)
傳播及藝術類人員	NA	NA	0(0.0%)	6(1.3%)
翻譯、編輯及出版業	NA	NA	0(0.0%)	3(0.7%)
運輸與倉儲搬運	NA	NA	2(1.9%)	3(0.7%)
其他	NA	NA	3(2.8%)	21(4.6%)
<b>總和</b>	NA	NA	106(100%)	453(100%)
<b>目標職業第一選擇</b>				
機械設備操作及組裝人員	NA	NA	29(29.3%)	122(37.5%)
清潔工或工友	NA	NA	31(31.3%)	82(25.2%)
文書行政等事務支援人員	NA	NA	16(16.2%)	30(9.2%)
廚師與烘焙人員(含助理)	NA	NA	7(7.1%)	13(4.0%)
保全及警衛等保安工作	NA	NA	3(3.0%)	8(2.5%)
加油服務生	NA	NA	0(0.0%)	5(1.5%)

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
其他服務與銷售人員	NA	NA	8(8.1%)	45(13.8%)
製圖或維修等技術人員	NA	NA	4(4.0%)	11(3.4%)
資訊網管等專業人員	NA	NA	0(0.0%)	2(0.6%)
教育及學術研究人員	NA	NA	1(1.0%)	0(0.0%)
運輸與倉儲搬運	NA	NA	0(0.0%)	2(0.6%)
其他	NA	NA	0(0.0%)	5(1.5%)
<b>總和</b>	NA	NA	99(100%)	325(100%)
<b>安置職業</b>				
機械設備操作及組裝人員	NA	NA	53(28.5%)	41(25.6%)
清潔工或工友	NA	NA	57(30.6%)	52(32.5%)
文書行政等事務支援人員	NA	NA	25(13.4%)	15(9.4%)
廚師與烘焙人員(含助理)	NA	NA	22(11.8%)	25(15.6%)
美髮、美容及造型設計人員	NA	NA	0(0.0%)	1(0.6%)
保全及警衛等保安工作	NA	NA	7(3.8%)	3(1.9%)
加油服務生人員	NA	NA	4(2.2%)	7(4.4%)
其他服務與銷售人員	NA	NA	16(8.6%)	15(9.4%)
資訊網管等專業人員	NA	NA	1(0.5%)	0(0.0%)
其他	NA	NA	1(0.5%)	1(0.6%)
<b>總和</b>	NA	NA	186(100%)	160(100%)

2021年及2022年間，夢想職業與目標職業契合狀況，及夢想職業與安置職業契合狀況並沒有呈現出顯著差異，兩個年度間的契合比例的差異性極微。

**表 4-3-18**

不同年度與夢想職業、目標職業與安置職業契合度之交叉分析表

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
<b>夢想職業與目標職業契合狀況</b>				
不契合	NA	NA	6(6.8%)	20(6.3%)
契合	NA	NA	82(93.2%)	300(93.8%)
<b>總和</b>	NA	NA	88(100%)	920(100%)
<b>夢想職業與安置職業契合狀況</b>				
不契合	NA	NA	13(16.3%)	34(22.2%)
契合	NA	NA	67(83.8%)	119(77.8%)
<b>總和</b>	NA	NA	80(100%)	153(100%)

### 三、不同區職重中心的差異性 (表4-3-19)

在夢想職業第一選擇上，第一區職重中心及第三區職重中心都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，而第二區職重中心及行政管理中心則是以「清潔工或工友」最高。而行政管理中心在「文書行政等事務支持人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」的比例明顯高於其他區。

在目標職業第一選擇上，第一區職重中心及第三區職重中心都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，且第一區職重中心在項比例顯著高於其他區。第二區職重中心及行政管理中心則是以「清潔工或工友」最高，而第二區職重中心在此項的比例上也高於其他區。行政管理中心在「文書行政等事務支持人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」的比例明顯高於其他區。

在安置職業上，第一區職重中心及第三區職重中心都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，而第二區職重中心及行政管理中心則是以「清潔工或工友」最高。而行政管理中心在「文書行政等事務支持人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」的比例明顯高於其他區。

表 4-3-19

不同區職重中心與夢想職業、目標職業及安置職業之交叉分析

變項	職管區域				卡方值
	第一區 職重中心	第二區 職重中心	第三區 職重中心	行政管理中心	
夢想職業第一選擇					105.77***
機械設備操作及組裝人員	50(53.2%)	36(30.5%)	52(28.9%)	33(16.9%)	
清潔工或工友	15(16.0%)	43(36.4%)	31(17.2%)	52(26.7%)	
文書行政等事務支援人員	5(5.3%)	10(8.5%)	22(12.2%)	37(19.0%)	
廚師與烘焙人員(含助理)	5(5.3%)	4(3.4%)	9(5.0%)	16(8.2%)	
美髮、美容及造型設計人員	2(2.1%)	0(0.0%)	2(1.1%)	3(1.5%)	
保全及警衛等保安工作	1(1.1%)	8(6.8%)	8(4.4%)	1(0.5%)	
加油服務生	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.6%)	1(0.5%)	
其他服務與銷售人員	10(10.6%)	7(5.9%)	23(12.8%)	30(15.4%)	
製圖或維修等技術人員	4(4.3%)	3(2.5%)	10(5.6%)	6(3.1%)	
資訊網管等專業人員	0(0.0%)	2(1.7%)	2(1.1%)	0(0.0%)	

變項	職管區域				卡方值
	第一區 職重中心	第二區 職重中心	第三區 職重中心	行政管理中心	
農林漁牧人員 (含園藝)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.6%)	0(0.0%)	
教育及學術研究 人員	0(0.0%)	0(0.0%)	2(1.1%)	1(0.5%)	
傳播及藝術類 人員	0(0.0%)	0(0.0%)	5(2.8%)	1(0.5%)	
翻譯、編輯及 出版業	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.6%)	2(1.0%)	
運輸與倉儲搬運	0(0.0%)	0(0.0%)	2(1.1%)	4(2.1%)	
其他	2(2.1%)	5(4.2%)	9(5.0%)	81(4.1)	
<b>總和</b>	94(100%)	118(100%)	180(100%)	195(100%)	
<b>目標職業第一 選擇</b>					94.20***
機械設備操作及組 裝人員	49(60.5%)	35(31.8%)	44(43.6%)	33(20.2%)	
清潔工或工友	13(16.0%)	43(39.1%)	23(22.8%)	47(28.8%)	
文書行政等事務支 援人員	3(3.7%)	9(8.2%)	5(5.0%)	31(19.0%)	
廚師與烘焙人員 (含助理)	4(4.9%)	2(1.8%)	3(3.0%)	13(8.0%)	
保全及警衛等保安 工作	0(0.0%)	6(5.5%)	2(2.0%)	3(1.8%)	
加油服務生	0(0.0%)	0(0.0%)	4(4.0%)	1(0.6%)	
其他服務與銷售 人員	9(11.1%)	8(7.3%)	14(13.9%)	25(15.3%)	
製圖或維修等技術 人員	3(3.7%)	5(4.5%)	3(3.0%)	4(2.5%)	
資訊網管等專業 人員	0(0.0%)	0(0.0%)	1(1.0%)	1(0.6%)	
教育及學術研究 人員	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.6%)	
運輸與倉儲搬運	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(1.8%)	
其他	0(0.0%)	2(1.8%)	2(2.0%)	1(0.6%)	
<b>總和</b>	81(100%)	110(100%)	101(100%)	163(100%)	
<b>安置職業</b>					97.78***
機械設備操作及組 裝人員	48(39.3%)	53(32.9%)	94(42.2%)	45(17.4%)	
清潔工或工友	39(32.0%)	61(37.9%)	76(34.1%)	84(32.4%)	
文書行政等事務支 援人員	6(4.9%)	15(8.1%)	25(11.2%)	42(16.2%)	
廚師與烘焙人員 (含助理)	11(9.0%)	0(0.0%)	6(2.7%)	55(21.2%)	
美髮、美容及造型 設計人員	1(0.8%)	6(3.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	
保全及警衛等保安 工作	0(0.0%)	5(3.1%)	7(3.1%)	6(2.3%)	

變項	職管區域				卡方值
	第一區 職重中心	第二區 職重中心	第三區 職重中心	行政管理中心	
加油服務生	5(4.1%)	8(5.0%)	3(1.3%)	6(2.3%)	
其他服務與銷售 人員	11(9.0%)	0(0.0%)	12(5.4%)	19(7.3%)	
資訊網管等專業 人員	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.4%)	
其他	1(0.8%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.4%)	
<b>總和</b>	122(100%)	161(100%)	223(100%)	259(100%)	

P\*\*\* $\leq$ 0.05

夢想職業與目標職業間契合狀況呈現顯著差異。第二區職重中心的契合比例高於其他區，且顯著高於第三區。夢想職業與安置職業間的契合狀況沒有呈現出顯著差異，但就資料來看，第一區的契合比例最低，而第二區的契合比率最高（表4-3-20）。

**表 4-3-20**

不同區職重中心與職業契合度之交叉分析

變項	職管區域				卡方值
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心	
<b>夢想職業與目標 職業契合狀況</b>					9.21*
不契合	5(6.3%)	3(2.9%)	12(12.9%)	8(5.1%)	
契合	75(93.8%)	102(97.1%)	81(87.1%)	150(94.9%)	
<b>總和</b>	80(100%)	105(100%)	93(100%)	158(100%)	
<b>夢想職業與安置 職業契合狀況</b>					4.67
不契合	10(30.3%)	10(14.3%)	13(22.8%)	16(16.5%)	
契合	23(69.7%)	60(85.7%)	44(77.2%)	81(83.5%)	
<b>總和</b>	33(100%)	70(100%)	57(100%)	97(100%)	

\*p $\leq$ 0.05

#### 四、是否成功結案的差異性（表4-3-21）

在安置職業上，所有的職業都呈現出成功結案的比例高於非成功結案的比例，成功結案比例最高的為「其他服務與銷售人員」的，其次為「保全及警衛等保安工作」。

表 4-3-21

是否成功結案與夢想職業、目標職業或安置職業的交叉分析

變項	結案成功狀態		總和	卡方值
	非成功結案	成功結案		
<b>夢想職業第一選擇</b>				11.74
機械設備操作及組裝人員	32(40.0%)	48(60.0%)	80(100%)	
清潔工或工友	41(49.2%)	42(50.6%)	83(100%)	
文書行政等事務支援人員	17(51.5%)	16(48.5%)	33(100%)	
廚師與烘焙人員(含助理)	9(47.4%)	10(52.6%)	19(100%)	
美髮、美容及造型設計人員	1(33.3%)	2(66.7%)	3(100%)	
保全及警衛等保安工作	4(50.0%)	4(50.0%)	8(100%)	
加油服務生	1(100.0%)	0(0.0%)	1(100%)	
其他服務與銷售人員	12(41.4%)	17(58.6%)	29(100%)	
製圖或維修等技術人員	3(25.0%)	9(75.0%)	12(100%)	
資訊網管等專業人員	3(100.0%)	0(0.0%)	3(100%)	
教育及學術研究人員	1(100.0%)	0(0.0%)	1(100%)	
傳播及藝術類人員	0(0.0%)	1(100.0%)	1(100%)	
運輸與倉儲搬運	3(60.0%)	2(40.0%)	5(100%)	
其他	3(50.0%)	3(50.0%)	6(100%)	
<b>目標職業第一選擇</b>				14.20
機械設備操作及組裝人員	25(33.8%)	49(66.2%)	74(100%)	
清潔工或工友	37(49.3%)	38(50.7%)	75(100%)	
文書行政等事務支援人員	10(43.5%)	13(56.5%)	23(100%)	
廚師與烘焙人員(含助理)	1(8.3%)	11(91.7%)	12(100%)	
保全及警衛等保安工作	1(25.0%)	3(75.0%)	4(100%)	
加油服務生	1(50.0%)	1(50.0%)	2(100%)	
其他服務與銷售人員	9(31.0%)	20(69.0%)	29(100%)	
製圖或維修等技術人員	2(20.0%)	8(80.0%)	10(100%)	
教育及學術研究人員	0(0.0%)	1(100.0%)	1(100%)	
運輸與倉儲搬運	1(50.0%)	1(50.0%)	2(100%)	
其他	1(100.0%)	0(0.0%)	1(100%)	
<b>安置職業</b>				9.59
機械設備操作及組裝人員	54(25.4%)	159(74.6%)	213(100%)	
清潔工或工友	63(27.4%)	167(72.6%)	230(100%)	
文書行政等事務支援人員	15(20.0%)	60(80.0%)	75(100%)	
廚師與烘焙人員(含助理)	19(27.5%)	50(72.5%)	69(100%)	

變項	結案成功狀態		總和	卡方值
	非成功結案	成功結案		
美髮、美容及造型設計人員	0(0.0%)	1(100.0%)	1(100%)	
保全及警衛等保安工作	3(17.6%)	14(82.42%)	17(100%)	
加油服務生	5(31.3%)	11(68.8%)	16(100%)	
其他服務與銷售人員	6(14.0%)	37(86.0%)	43(100%)	
醫訊網管等專業人員	1(100.0%)	0(0.0%)	1(100%)	
其他	0(0.0%)	2(100.0%)	2(100%)	

是否成功結案與契和狀況間沒有顯著關係，但是，成功結案者在契合比例上都些微高於非成功結案者。

表 4-3-22

是否成功結案與職業契合度之交叉分析

變項	結案成功狀態		總和	卡方值
	非成功結案	成功結案		
<b>夢想職業與目標職業契合狀況</b>				0.05
不契合	7(41.7%)	7(58.3%)	12(100%)	
契合	80(38.3%)	129(61.7%)	209(100%)	
<b>夢想職業與安置職業契合狀況</b>				1.13
不契合	9(29.0%)	22(71.0%)	31(100%)	
契合	28(20.3%)	110(79.7%)	138(100%)	

## 伍、資源與服務連結

### 一、整體性描述(表4-3-23)

資料顯示，連結比率最高的服務是「支持性就業服務」(占66.6%)，其次為「職場體驗」(占22.2%)及「職前準備團體」(占12.7%)。連結率最低的服務是「職涯輔導諮詢」(占0.1%)，次低為「汽機車考照補助」(占0.2%)。

表 4-3-23

資源與服務連結次數分配

變項	次數(%)
<b>資源服務使用</b>	
職涯輔導諮詢	1(0.1%)
職業輔導評量	130(11.9%)
支持性就業	731(66.6%)

變項	次數(%)
庇護性就業	20(4.6%)
職業訓練	105(9.6%)
職場體驗	243(22.2%)
職涯探索	42(3.8%)
職場深耕	7(0.6%)
職前準備團體	139(12.7%)
技能培植計畫	11(1.0%)
汽機車考照補助	2(0.2%)
訓用合一	18(1.6%)
就業準備服務-其他類	97(8.8%)
就業準備服務-技能類	31(2.8%)
就業準備服務-面試技巧類	16(1.5%)
支持者團體	22(2.0%)

## 二、不同年度差異性(表4-3-24)

四個年度在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，其次為「職場體驗」。2019年及2020年幾近七成以上的服務使用者連結了支持性就業服務，而2021年只有五成左右連結支持性就業服務，2022年略升為63%。與2021相較，「支持性就業」、「庇護性就業」、「職涯探索」、「訓用合一」、「就業準備」及「支持者團體」等服務的連結比例都略微提升，但是，「職涯輔導諮詢」、「技能培植計畫」及「汽機車考照補助」的使用比例接近0。

**表 4-3-24**

不同年度與資源連結的交叉分析

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
<b>資源服務使用</b>				
職涯輔導諮詢	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.4%)
職業輔導評量	31(9.9%)	28(8.9%)	31(15.4%)	40(14.8%)
支持性就業	232(74.4%)	219(70.0%)	109(54.2%)	171(63.1%)
庇護性就業	10(3.2%)	13(4.2%)	11(5.5%)	16(5.9%)
職業訓練	20(6.4%)	28(8.9%)	33(16.4%)	24(8.9%)
職場體驗	73(23.4%)	55(17.6%)	55(27.4%)	60(22.1%)

變項	年度			
	2019	2020	2021	2022
職涯探索	17(5.4%)	5(1.6%)	5(2.5%)	15(5.50%)
職場深耕	3(1.0%)	3(1.0%)	0(0.0%)	1(0.4%)
職前準備團體	60(19.2%)	30(9.6%)	30(14.9%)	19(7.0%)
技能培植計畫	6(1.9%)	2(0.6%)	1(0.5%)	2(0.7%)
汽機車考照補助	2(0.6%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
訓用合一	4(1.3%)	5(1.6%)	3(1.5%)	6(2.2%)
就業準備服務-其他類	54(17.3%)	21(6.7%)	5(2.5%)	17(6.3%)
就業準備服務-技能類	4(1.3%)	7(2.2%)	7(3.5%)	13(4.8%)
就業準備服務-面試技巧類	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.5%)	15(5.5%)
支持者團體	3(1.0%)	3(1.0%)	1(0.5%)	15(5.5%)
總和 (N)	312	313	201	271

### 三、不同職管區域差異性(表4-3-25)

四個職重中心在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，其中行政管理中心的比例明顯高於其他職重中心。第一區職重中心在連結「職前準備團體」的比例低於其他中心，而在連結「庇護性就業」、「訓用合一」及「支持者團體」等服務上的比例則高於其它中心。第二區職重中心在連結「庇護性就業」的比例低於其他中心，但是，在「職前準備團體」及「就業準備服務」服務連結比例高於其它中心。第三區職重中心在「職涯探索」及「職前準備團體」地連結比例低於其他中心，但在「職業輔導評量」、「職業訓練」及「職場體驗」地連結比例高於其它中心。行政管理中心在「職業輔導評量」、「職業訓練」、「訓用合一」及「就業準備服務」的連結比例低於其他中心，但在「支持性就業」的連結比例高於其它中心。

表 4-3-25

不同職管區域與資源連結的交叉分析

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
<b>資源服務使用</b>				
職涯輔導諮詢	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.3%)	0(0.0%)
職業輔導評量	20(10.5%)	23(10.3%)	52(15.8%)	35(9.9%)
支持性就業	123(64.7%)	156(69.6%)	197(59.7%)	255(72.2%)
庇護性就業	15(7.9%)	5(2.2%)	17(5.2%)	13(3.7%)
職業訓練	19(10.0%)	18(8.0%)	45(13.6%)	23(6.5%)
職場體驗	23(12.1%)	54(24.1%)	83(25.2%)	83(23.5%)
職涯探索	7(3.7%)	9(4.0%)	11(3.3%)	15(4.2%)

變項	職管區域			
	第一區職重中心	第二區職重中心	第三區職重中心	行政管理中心
職場深耕	1(0.5%)	2(0.9%)	1(0.3%)	3(0.8%)
職前準備團體	24(12.6%)	48(21.4%)	26(7.9%)	41(11.6%)
技能培植計畫	2(1.1%)	2(0.9%)	5(1.5%)	2(0.6%)
汽機車考照補助	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	2(0.6%)
訓用合一	8(4.2%)	5(2.2%)	5(1.5%)	0(0.0%)
就業準備服務-其他類	16(8.4%)	26(11.6%)	28(8.5%)	27(7.6%)
就業準備服務-技能類	7(3.7%)	5(2.2%)	15(4.5%)	4(1.1%)
就業準備服務-面試技巧類	0(0.0%)	10(4.5%)	4(1.2%)	2(0.6%)
支持者團體	6(3.2%)	3(1.3%)	4(1.2%)	9(2.5%)
<b>總和 (N)</b>	<b>190</b>	<b>224</b>	<b>330</b>	<b>353</b>

#### 四、是否成功結案之差異性(表4-3-26)

有連結「支持性就業」、「庇護性就業」、「職場體驗」、「職涯探索」、「職前準備團體」、「訓用合一」及「就業準備服務」者，其成功結案的比例高於非成功結案的比例。

**表 4-3-26**

結案成功狀態與資源連結的交叉分析

變項	結案成功狀態		總和 (N)
	非成功結案	成功結案	
<b>資源服務使用</b>			
職業輔導評量	72(70.6%)	30(29.4%)	102
支持性就業	208(34.4%)	397(65.6%)	605
庇護性就業	19(48.7%)	20(51.3%)	39
職業訓練	65(68.4%)	30(31.6%)	95
職場體驗	91(47.6%)	100(52.4%)	191
職涯探索	16(47.1%)	18(52.9%)	34
職場深耕	1(14.3%)	6(85.7%)	7
職前準備團體	60(46.5%)	69(53.5%)	129
技能培植計畫	6(60.0%)	4(40.0%)	10
汽機車考照補助	0(0.0%)	2(100.0%)	2
訓用合一	5(35.7%)	9(64.3%)	14
就業準備服務-其他類	34(42.5%)	46(57.5%)	80
就業準備服務-技能類	9(40.9%)	13(59.1%)	22
就業準備服務-面試技巧	2(66.7%)	1(33.3%)	3
支持者團體	6(75.0%)	2(25.0%)	8

## 五、不同結案階段之差異性(表4-3-27)

在結案階段為「僅需提供職評資源連接之服務」，資源服務連結比例最高的服務為職業輔導評量。結案階段為「開案晤談後至職重計畫擬定完成間」，資源服務連結比例最高的為職業輔導評量及職場體驗，次為職業訓練及職前準備團體。結案階段為「完成職重計畫擬定之後但尚未開始執行期間」，資源服務連結比例最高的為職場體驗，次為職業輔導評量、支持性就業及職前準備團體。結案階段為「執行職業重建計劃過程期間」及「職業重建計劃執行完成後」，資源服務連結比例最高的為支持性就業，次為職場體驗。

若是以資源服務的類別來看，職業輔導評量連結次數最高的結案階段是「開案晤談後至職重計畫擬定完成間的結案」。技能培植計畫及支持者團體等服務的連結次數最高的是「執行職業重建計劃過程期間的結案」。支持性就業、庇護性就業、職業訓練、職場體驗、職涯探索、職前準備團體及就業準備服務的連結次數最高的結案階段是在「職業重建計劃執行完成後的結案」。

表 4-3-27  
不同結案狀態與資源連結的交叉分析

變項	結案階段				
	僅需提供職評資源連接之服務結案	開案晤談後至職重計畫擬定完成間的結案	完成職重計畫擬定之後但尚未開始執行期間的結案	執行職業重建計劃過程期間的結案	職業重建計劃執行完成後的結案
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)
<b>資源服務連結</b>					
職業輔導評量	5(100%)	43(30.5%)	3(18.8%)	29(9.7%)	26(5.9%)
支持性就業	1(20.0%)	16(11.3%)	3(18.8%)	218(72.9%)	364(82.7%)
庇護性就業	0(0.0%)	6(4.3%)	1(6.3%)	12(4.0%)	20(4.5%)
職業訓練	0(0.0%)	2(14.9%)	1(6.3%)	45(15.1%)	27(6.1%)
職場體驗	1(20.0%)	43(30.5%)	5(31.3%)	62(20.7%)	80(18.2%)
職涯探索	0(0.0%)	4(2.8%)	2(12.5%)	13(4.3%)	15(3.4%)
職場深耕	0(0.0%)	2(1.4%)	0(0.0%)	1(0.3%)	4(0.9%)
職前準備團體	0(0.0%)	21(14.9%)	3(18.8%)	45(15.1%)	60(13.6%)
技能培植計畫	0(0.0%)	2(1.4%)	0(0.0%)	5(1.7%)	3(0.7%)
汽機車考照補助	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.3%)	1(0.2%)

變項	結案階段				
	僅需提供職評 資源連接之服 務結案	開案晤談後至 職重計畫擬定 完成間的結案	完成職重計畫 擬定之後但尚 未開始執行期 間的結案	執行職業重建 計劃過程期間 的結案	職業重建計劃 執行完成後的 結案
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)
訓用合一	0(0.0%)	1(0.7%)	0(0.0%)	4(1.3%)	9(2.0%)
就業準備服務-其他類	0(0.0%)	10(7.1%)	1(6.3%)	30(10.0%)	39(8.9%)
就業準備服務-技能類	0(0.0%)	3(2.1%)	2(12.5%)	7(2.3%)	9(2.0%)
就業準備服務-面試技巧類	0(0.0%)	1(0.7%)	0(0.0%)	1(0.3%)	1(0.2%)
支持者團體	1(20.0%)	1(0.7%)	0(0.0%)	5(1.7%)	2(0.5%)
<b>總和</b>	<b>5</b>	<b>141</b>	<b>16</b>	<b>2991</b>	<b>440</b>

## 陸、小結

開案之服務使用者在年度及職重中心區分布上，以2022年的服務案數的比例最高，以在行政管理中心及第三區職重中心接受服務居多。在服務狀態上，以結案狀態最多，個案來源則以自行向職重中心求助者居多，其次為經由教育單位轉介。服務接受年限平均值為9.50個月。在結案階段上，以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」及「職業重建計劃執行完成後的結案」所占的比例最高。58%的服務使用者過去有接受過職業訓練服務，28%者為在職業重建個案管理系統中重複服務使用者。

自陳服務需求及服務目標大約一致，職前準備面向上以「增進求職技巧」及「學習或強化工作技能」的比例最高，生理面向上以「增強體耐力」最高，在心理面向上以「增進人際互動技巧」的比例最高，就業取向以一般性就業職場的比例最高，社區生活面向上以「經濟補助」的比例最高。

在職業選擇上，「機械操作及組裝人員」及「清潔工或工友」是夢想職業中、目標職業及安置職業中，比例最高的。夢想職業及目標職業間契合的比例為94%，而夢想職業跟安置職業間契合的比例為81%。

在資源與服務連結上，連結比率最高的服務是「支持性就業服務」，連結率最低的服務是「職涯輔導諮詢」及「汽機車考照補助」。

以不同年度來看，四個年度中，服務接受者在服務年限、職重中心區域分布、服

務狀態及結案階段等變項上的差異達到顯著水準。以2019年的服務年限最高，且都顯著高於其他年度。2019年及2021年都以在行政管理中心接受服務的比例最高，2020年及2022年以在第三區職重中心接受服務的比例最高。2019年及2020年以「職業重建計劃執行完成後的結案」的比例最高，2021年及2022年都是以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高，顯示出後兩年的結案階段是早於前兩年的結案階段。

以不同的職管區域來看，服務接受年限、個案來源、有無接受過職業訓練服務、是否為重複開案、夢想職業、目標職業及安置職業等變項上，呈現出顯著差異。第一區職重中心的服務接受年限最高，且顯著高於其他區，而第二區職重中心的服務接受年限也顯著高於第三區及行政管理區。第一職重中心「自行申請」的比例顯著低於其他區，而第一職重中心及第二職重中心的服務使用者是經由「教育單位」轉介的比例則顯著高於第三職重中心及行政管理中心。第一區職重中心及第二區職重中心的服務使用者有接受過職業訓練服務的比例顯著高於第三區職重中心及行政管理中心。第二區職重中心及行政管理中心的重複服務使用者的比例，顯著高於第一區職重中心及第三區職重中心。在夢想職業及目標職業上，第一區職重中心及第三區職重中心都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，行政管理中心在「文書行政等事務支持人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」的比例明顯高於其他區。在安置職業上，第一區職重中心及第三區職重中心都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，而第二區職重中心及行政管理中心則是以「清潔工或工友」最高。而行政管理中心在「文書行政等事務支持人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」的比例明顯高於其他區。

在是否成功結案上，服務接受年限、職管區域、個案來源、結案階段、有無職訓實習經驗及是否為職重重複服務使用者等變項上，呈現出顯著差異。成功結案者的服務接受年限顯著高於非成功結案者。第一區職重中心、第二區職重中心及行政管理中心的成功結案比例顯著高於非成功結案比例，也顯著高於第三區職重中心的成功結案比例。「自行申請」、「教育單位」及「勞政單位」的成功結案比例顯著高於非成功結案的比例，而「社政單位」及「醫療單位」在成功結案的比例都不到三成。成功結案者有接受過職業訓練服務及是重複服務使用者的比例顯著高於非成功結案者。由服務使用者的自陳服務需求上，非成功結案者的服務需求多偏向於「職業訓練」、「定期回診就醫」、「藥物使用」、「增進情緒管理能力」、「社區復健」及「社區照顧」

等。對不同服務階段結案的服務使用者來說，結案階段越晚，所連結使用的資源與服務越多，以支持性就業及職場體驗為甚。

在資源與服務的連結上，連結比率最高的服務是「支持性就業服務」，其次為「職場體驗」及「職前準備團體」，而連結率最低的服務是「職涯輔導諮詢」，次低為「汽機車考照補助」。四個年度(2019年2022年)在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，2019年及2020年幾近七成以上的服務使用者連結了支持性就業服務，而2021年只有五成左右連結支持性就業服務，2022年略升為63%。四個職重中心在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，其中行政管理中心的比例明顯高於其他職重中心。有連結「支持性就業」、「庇護性就業」、「職場體驗」、「職前準備團體」、「訓用合一」及「就業準備服務」者，其成功結案的比例高於非成功結案的比例。用不同的結案階段來看資源與服務的連結狀況，在結案階段為「僅需提供職評資源連接之服務」，資源服務連結比例最高的服務為職業輔導評量。結案階段為「開案晤談後至職重計畫擬定完成間」，資源服務連結比例最高的為職業輔導評量及職場體驗，次為職業訓練及職前準備團體。結案階段為「完成職重計畫擬定之後但尚未開始執行期間」，資源服務連結比例最高的為職場體驗，次為職業輔導評量、支持性就業及職前準備團體。結案階段為「執行職業重建計劃過程期間」及「職業重建計劃執行完成後」，資源服務連結比例最高的為支持性就業，次為職場體驗。

## 第四節 質性資料分析

### 壹、個案服務紀錄內容分析

#### 一、案例特質分析

典 A，男性，在 2020 年自行申請職業重建服務，時年 23 歲，甫自某科技大學食品科技系畢業，婚姻狀態為未婚，障礙鑑定類別是第一類神經系統構造及精神、心智功能損傷，為輕度智能障礙者。在申請服務時，典 A 沒有接受任何醫療服務，在日常生活及行動上，完全不需要他人協助，也領有多項專業證照資格，包括電腦軟體應用、飲料調製/丙級、烘焙食品-麵包/丙級、中式麵食加工酥（油）、糕（漿）皮類/丙級及烘焙食品-餅乾/丙級等。在學期間，他在某餐飲店做了短期的打工，隨後就在那家

餐飲店進行實習課程，具有簡易的飲料調配及餐具清潔的技巧與能力。同時，畢業前他在校內找到一份工讀工作，但是，只維持兩個月，就因為畢業而結束工讀，隨即便申請職業重建服務。

典B，男性，在2020年自行申請職業重建服務，時年25歲，具高中學歷，未婚，障礙鑑定類別是輕度第一類神經系統構造及精神、心智功能損傷及其他：注意力缺失過動症，亦因此固定服藥當中。典B在日常生活及行動上可自理，交通部分經他人協助訓練之下可搭乘大眾交通工具及自行騎乘機車。典B最近一次就業為透過職重服務媒合，於餐飲業從事收桌等服務工作達兩年，在此之前的工作經驗多為友人介紹之短暫的洗車與清潔工作。

典C，女性，在2022年自行申請職業重建服務，時年28歲，婚姻狀態為未婚，障礙類別為第一類神經系統構造及精神、心智功能，輕度智能障礙；教育程度為某高商綜合職能科畢業。在申請職重服務時，典C沒有接受任何醫療服務，日常生活及行動上完全不需要他人協助，能獨立自主，外出時的主要交通工具為大眾交通工具。在學期間，典C曾在某連鎖公司進行兩年的實習，實習內容為門市清潔工作。甫畢業時，典C有接受過職重服務，後以穩定就業結案。典C有些短期的工作經驗，如在環保公司擔任清潔工等，而長期的工作經驗則是經過友人的介紹，到某旅館的洗衣房工作了四年，工作內容包括摺毛巾、被單、被套、保潔墊清潔等。而後，友人介紹典C到某國小擔任行政助理一職，任職一年後，因為契約到期後離職。離職後到申請職重服務間，典C約有兩年的失業。

典D，女性，在2021年自行申請職業重建服務，時年27歲，未婚，申請服務前四年因車禍導致左上臂功能受損，障礙鑑定類別第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能損傷，為輕度肢體障礙。在申請服務時，典D持續固定門診進行植皮術後追蹤。在日常生活行動與交通能力與一般人無異，惟洗澡需要他人或工具協助。典D畢業於高中餐飲科，車禍前多從事餐飲工作，也從事過助理工作。此次申請服務前一年，因結束復健欲投入職場曾求助職重服務亦曾開案接受行政文書職業訓練，但課程結束後典D父親病重陪伴父親而未就業，父親過世後重新申請服務。

非典A，男性，在2019年自行申請職業重建服務，時年43歲，2017年甫因資遣結束11年行政工作，後經就業中心安排短期多元就業，結束後仍需他人協助就業，因此

申請職重服務。非典A婚姻狀態為未婚，障礙鑑定類別是第一類神經系統構造及精神、心智功能損傷及第三類聲音與言語構造及其功能損傷，為重度智能障礙及聽語障。在申請服務時，非典A在日常生活及行動上可以自理，交通上可自行搭乘大眾交通工具，有高職商業經營科學歷。

非典B，女性，於2021年自行申請職業重建服務，時年38歲，障礙類別為第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能，為中度肢體障礙。婚姻狀態為未婚，教育程度為某科技大學肄業。在申請服務期間，非典B的障礙狀態為「主要為左側肢體偏癱，左手指攣縮，成弓形，往上舉只能90度與頭頂同高，左腳無法抬高，行走拖行，但無需使用輔具協助，右手功能大致正常」(開案審查表)，沒有接受任何醫療服務，日常生活及行動上不需要任何人及工具協助，交通則倚賴大眾交通工具。在高中期間，曾於校內圖書及校外某麵包坊進行實習。非典B曾於2010年間接受職業重建服務，經媒合後到某公司中擔任停車場收費員長達10年，工作內容包括算帳及登記車數等。後因公司結束營業，而被迫失業。在失業期間，非典B試著自行找工作，但是都沒有結果，一段時間後便自行來申請職重服務。

非典C，男性，在2020年自行申請職業重建服務，時年35歲，婚姻狀態為未婚，教育程度為某高工畢業。障礙鑑定類別是第一類神經系統構造及精神、心智功能損傷，為中度慢性精神疾病。在申請服務時，非典C有接受醫療服務，以穩定精神狀態，但是，藥物帶來了手腳抖動及記憶力減退的副作用。在日常生活及行動上，完全不需要他人協助，交通工具以機車為主。雖然非典C有豐富的求職件及工作經驗，但是，工作穩定度低，經常轉換工作，其中任職最長且相對穩定的為加油站與物流理貨工作。個案最近的一次工作經驗為保全警衛，只任職一個月後即離職。

非典D，男性，在2021年自行申請職業重建服務，時年34歲，婚姻狀態為未婚，障礙鑑定類別是第一類神經系統構造及精神、心智功能損傷，為中度自閉症患者，大學肄業。在申請服務時，非典D固定門診及服藥治療憂鬱症當中，在日常生活及行動上，不需要他人協助，可自行使用大眾交通工具。十年前就讀大學最後一年，也曾自行找到餐廳洗碗工工作，維持約一年，後因照顧罹癌母親離職未再工作。

整體性而言，無論是典型個案或是非典型個案，或是障礙類別及障礙程度為何，這些成功結案的身心障礙者多擁有一些就業優勢的特質，包括：

(一) 基本的認知與學習能力：雖然職管員都認為個案的認知能力與學習能力都有其限制性，但是，個案們都具備基本的認知與學習能力（典A、典B、典C、典D、非典A、非典B、非典C、非典D）；需要職重服務同時「可以配合職業重建相關服務」（典A、非典B），並且在接受職業重建服務後，可以擁有工作上所需要的認知與學習能力（典B）。

(二) 具有工作經驗：此次分析之個案皆有工作經驗紀錄，而且這些工作經驗也常成為其在接受服務時，就服員推介成功的職種。例如典B有兩年的餐飲清潔員的工作經驗，就服員成功推介了餐飲業清潔人員工作；典C有四年的旅館洗清潔工作經驗，最後在就服員推介下到某公司擔任清潔人員；典D曾任助理，並且接受過文書訓練，經推介後至學校擔任行政助理，而非典C曾在加油站工作，在就服員推介下到加油站成功就業。

(三) 能自理日常生活並具獨立交通能力：從記錄可發現，個案皆具日常生活自理能力（典A、典B、典C、典D、非典A、非典B、非典C、非典D）；在交通上，雖有使用機車（典B、非典C）或大眾運輸（典A、典B、典D、非典A、非典D）工具的不同，但皆具獨立交通能力。

(四) 主動申請職重服務：此次分析成功就業的個案皆為自行申請職重服務。主動申請服務多也代表著個案有較強烈工作意願與動機，典B、典D、非典A、非典B、非典C等人皆自評或經職管員評估具有強烈工作動機或有工作意願。如職管員評估認為非典A「初步評估具備就業動機」，評估典D「具備就業意願與交通能力」。

## 二、服務歷程分析

典A服務接受期程為10個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過三次現場晤談及一次電話聯繫，約計三個月完成評估階段。在擬定職重服務計畫階段，職管員、就服員及典A進行了一次三方晤談，確定典A同意服務計畫的內容，並且引介就服員，便正式派案給支持性就業服務員。在職重計畫的執行階段，共提供了兩次的三方晤談（職管員、就服員及典A）及四次電話聯繫服務，共歷程七個月。

典B總服務期程近11個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過5次現場晤談完成評估階段及擬定職重計畫，約2個月，在此同時也與案母一起調整典B生活作息以提升其就業準備度。在職重計畫的執行階段，共提供了兩次的現場晤談及七次電話

聯繫服務，共歷時近八個月。

典C服務接受的時間約為八個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過一次電話晤談及三次現場晤談，約計三個半月完成評估階段。在擬定職重服務計畫階段，職管員、就服員及典A進行了一次三方晤談，確定典C同意服務計畫的內容，並且引介就服員，並協助就服員了解個案的工作優勢、個人特質及職重計畫服務目標等等，便正式派案給支持性就業服務員。在職重計畫的執行階段，就服員致電給職管員，回報個案狀況。第二次電話中，就服員告知個案已經成功錄取工作，在穩定就業三個月後，以穩定就業結案。

典D服務接受期程為11個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過三次現場晤談，約1個月時間完成，中間因疫情影響派案進度，於6月通知典D已派案就服。在派案後的職重計畫執行階段，共10次電話聯繫服務，歷程約8個月。

非典A服務接受期程共計約1年9個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過五次現場晤談，約二個月的時間完成評估與計畫擬定。計畫執行分成就業前準備階段與支持性就業服務階段，共歷時約一年七個月。在計畫前準備階段，職管員連結個別化訓練(電腦文書)，利用多次實地訪視及現場晤談的方式追蹤非典A文書技能進步情形。派案就服後，共提供了兩次的三方晤談及多次電話聯繫及現場晤談。

非典B服務接受期程為15個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過五次現場晤談及六次電話聯繫，約計八個月完成評估階段(中間歷經疫情三級警戒，評估晤談延宕多次)。在擬定職重服務計畫階段，職管員、就服員及非典B進行了一次三方晤談，確定非典B同意服務計畫的內容，並且引介就服員，便正式派案給支持性就業服務員。在職重計畫的執行階段，共提供了五次電話聯繫服務，及結案時的現場晤談，共歷程七個月。

非典C服務接受期程為21個月。在開案審查及服務評估階段上，因為疫情的關係，除了三次晤談外，都是以電話會談的方式進行，約計11個月。在擬定職重服務計畫階段，職管員、就服員及非典C進行了一次三方晤談，確定非典C同意服務計畫的內容，並且引介就服員，便正式派案給支持性就業服務員。在職重計畫的執行階段，共歷程10個月。

非典D服務接受期程約為16個月。在開案審查及服務評估階段上，職管員透過連

結兩次「職場體驗」，經過四次現場晤談及一次電話聯繫，約計三個半月完成評估及完成職重計畫擬定。第一次派案就服後，個案因自行找到「安心上工」短期工作，因此無就業服務需求而結案，後續因安心上工計畫結束，二次派案就服。在此階段，職管員共提供了11電話聯繫服務，共歷程約13個月。

研究者分析職管員於不同服務階段中所使用的策略如下。

#### (一) 開案審查與服務評估階段

在開案資格審查時，除了典C是以電話申請服務，職管員C便以電話方式進行開案評估，其餘的個案皆以自行到職重中心申請服務，職管員直接以「現場晤談」的方式決定是否開案。

在個案申請服務，職管員收案後評估是否開案的同時，職管員就開始針對個案的認知能力、日常生活能力、交通能力、就業動機及工作能力等面向進行初步的資料蒐集與評估。在評估個案開案資格審查上，職管員除了依身心障礙者職業重建服務開案審查表中明列之身分條件、醫療狀況及「支持服務需求程度」進行評估外，從個案服務紀錄表及審查表中職管員綜整之文字敘述，大致可看出職管員評估是否開案主要基於以下原因，首先是有較高之工作動機或就業意願（典A、典B、典D、非典A、非典B），如職管員評估典D「具備就業意願與交通能力，礙於障礙限制仍需要提供協助」，職管員評估認為非典A「初步評估具備就業動機，具備一般認知理解能力，但因應產業型態的轉型，個案不清楚自身技能可勝任行政工作程度...」。此外，是否有職重服務需求（典B、典D、非典A、非典C、非典D）及能否配合職重服務（典A、典C、非典B），亦是另一項評估重點。如職管員認為非典C「過去工作經驗中，工作適應狀況不穩定，可能需要職場上的適應與輔導，經判斷申請者可能需要相關的持續性或個別化的支持與輔導。」，典B「期待服務協助評估後續適性就業方向」等。最後一大類評估是否開案的因素則與申請者之先備能力有關，如是否具有一般認知能力、交通能力或是否具有工作能力等，如職管員評估職管員評估典A具有強烈的工作動機、功能性的認知能力、基礎的烘培技巧及多張證照資格等，認為典A能配合職業重建相關服務，故予以開案；職管員評估非典D具一般基本認知功能，但「會以自己所認知的方式進行任務執行」、「不會與對方再確認一次操作方式是否符合期待」；職管員評估典D「具備就業意願與交通能力，礙於障礙限制仍需要提供協助」等。

開案之後，職管員便**1.透過多元的策略去深入地評估個案的認知能力、體耐力與職業技能**，包括標準化測驗、觀察、晤談及實地操作等方式。如為確認典B注意力不足過動症的現況，職管員為其進行記憶力評估，且透過彩珠評估、普渡手功能評估等方式，評估其手部操作能力，以確認是否後續是否能兼合作業員等工作。為確認典B、非典D之體耐力，對其進行上下樓梯等體耐力測驗。非典A是重度的多重障礙者，無法從事大量的肢體勞動工作，因此，非典A期待以行政工作為優先就業目標，職管員透過現場操作，了解個案對電腦文書的操作能力與熟悉度後，認為個案的電腦文書的技能還需要提升，自主練習一個月後，表現雖較第一次施測佳，但仍不足以應付就業市場，因此為其安排了個別化電腦文書訓練服務。典C曾經擔任過清潔工，在無法確定就業方向時，職管員先讓個案在晤談現場中進行會議室清潔打掃，職管員在旁觀察個案自行工作的能力與工作流程，確認典C「仍具備清潔工作能力」，不需要相關訓練服務。非典B為中度肢體障礙者，在開案審查晤談及後續的晤談中，提及希望能夠嘗試清潔相關工作及行政助理工作等。因此，職管員請個案打掃服務台後的大教室，結束後評估個案的清潔技巧不佳，且體力無法負荷。隨後，職管員讓個案操作電腦文書軟體，過程中發現個案需要增強軟操作能力，便為個案規劃電腦文書課程。

當職管員為了增強個案的某項工作技能，而協助連結訓練課程後，也需要**2.掌握個案訓練成效及處理個案參與度低等問題**。如非典A在原定課程結束前，仍不十分熟悉部分文書軟體的操作，經與個案、訓練老師討論後，增加四堂課以延長訓練時間；此外非典A會找較難的範例練習，但在基礎還不熟悉的狀況下便出現更多文書操作問題，因此職管員在與個案及個別化訓練承辦人討論後，請個案聚焦在基礎的打字能力提升。至於非典B希望能夠從事行政助理工作，並且表明有參與電腦軟體訓練課程的意願，但是，職管員幫其報名短期的電腦軟體訓練（為期1個月）後，非典B不僅沒有出席原已約定好的晤談時間，也沒有出席訓練課程，職管員以電話聯繫個案未果，經過五次的電話聯繫後，非典B終於答應與職管員進行晤談，但是，已經錯過了訓練課程時間，職管員只能跟非典B再重新討論其他適合的職種。

有工作動機，但卻不了解就業方向及無法具體陳述就業期待是許多個案出現的共同問題。就此，職管員會在評估階段中，**3.透過與個案一起討論過去的工作經驗、連結職場體驗營等方式**，引導個案去思索工作目標選擇。典C有多項工作經驗，包括清

潔工、洗衣房工作及文書行政助理等，但是，典C仍然不確定自己較適合什麼樣的職務。因此，職管員在開案之後，便依個案的工作經驗，與個案逐一討論每份工作狀況，經討論後，個案才確定地表示，工作會以清潔或是重複操作性之工作為主。典B曾經做過兩年的餐飲清潔工作，但在討論就業方向時，提出了他希望的職業是作業員及鑰匙學徒，職管員便透過影片介紹及職場體驗營，來幫助典B認識這些職業的工作內容及要求。最後，典B認為清潔工或許是較符合他現有能力的工作。非典D曾有一年的餐廳洗碗工工作經驗，隨後便多年沒有就業，對現今的工作種類是不清楚的。就此，職管員在第二及第三次晤談時，即與非典D討論參與「職場體驗營隊」與「職場體驗-金典房務」活動，且陪同前往報到並於事後確認體驗狀況，體驗後個案認為自己適合重複性高的工作。

職管員在這個階段中，也會**4. 及時提供服務來調整身障者日常生活作息、體耐力或精進其就業技能，以強化個案的就業準備度**。此時，與個案家人間的合作就是件重要的事情。典B離職前為晚班工作，晚睡晚起，職管員判斷不穩定的生活作息及體耐力不佳會影響之後找日班工作。因此，職管員與案母及典B一起討論，讓案母以點數獎勵的方式督促典B調整生活作息及養成運動的習慣。在後續的晤談中，職管員認為典B的生活規律性仍須提升，運動強度需要再增強，便再與案母討論後續調整作法與成效。另外，非典D期待以行政工作為優先就業目標，但其電腦文書技能未達職場要求，因此為個案連結個別化電腦文書訓練資源之前，職管員便在評估其文書技能時，也同時透過口頭說明與實際操作，為個案示範如何使用快捷鍵以增進打字速度，並提供無障礙E網網站等資源供個案自主練習，並定期追蹤個案自主練習頻率與進步幅度。

綜合而言，職管員在開案資格的決策上，分成三大部分，在工作能力面向上，主要評估在於是否具有工作動機、就業意願，其次為是否具有工作潛能。在認知能力面向上，評估個案是否具有一般認知理解能力及是否能夠使用交通工具。在職重服務需求上，主要在於評估個案的就業能力是否需要高密度的支持服務。

在蒐集評估資料時，職管員會以晤談及討論的方式去深入了解個案的過去的工作經驗及對工作的期待，及以多元的方式去評估個案的認知能力及職業技能等，並透過此過程引導個案思索就業目標選擇。同時，職管員也會提供服務來提升個案的就業準備程度，包括連結職場體驗營活動，以及培養個案的規律生活作息及體耐力等。

## (二) 職業重建服務計畫的擬定與派案

職業重建服務是一個以就業為目標導向的服務，毫無疑問地，服務計畫都是以就業結果做為服務總目標，而**1. 就業職種的目標設定上，會以個案的工作經驗、興趣或功能限制及可達成性為重要參考因素**。典D有多年的餐飲清潔的工作經驗，但是，考量到車禍受傷後身體的限制，她表示暫時不會考慮餐飲職類，期待能從事行政助理、業務助理、或客服人員相關工作，在與職管員討論後，最後將目標職種設定為行政助理、業務助理或電話客服，其後就服員推介學校行政助理而成功就業。非典D於職重服務期間曾自行透過安心上工計畫獲得學校行政助理臨時工作，之後主動表示想在學校從事行政工作或清潔工作，之後職管員也依其意願將兩類工作加入職重計畫中，最後也成功媒合學校工友職缺並穩定就業。

然而，當個案的興趣與功能限制間有衝突時，職管員便會基於現實考量，提出利於「就業成功」的建議。典B表示喜歡裝修腳踏車及組裝一些零件，夢想是可以做鎖匠或修車員。雖然典B的手部功能評估「尚可」，仍然不足以符合鎖匠或修車員的手部功能要求。因此，職管員建議典B先找一份穩定的工作收入，再嘗試尋找相關課程學習維修技術，在就業目標上設定為作業員或清潔工，最後就服員推介餐飲業清潔工作。非典D在與職管員討論就業期待時，提及想要在科博館工作，職管員與之討論科博館的工作機會較少，加上非典D認為自己適合重複性高的工作，因此仍以作業員與廚務助理工作為主。

在服務的執行目標上，則由個案的能力限制而導致的需求做為起點，多在於**2. 透過就服員的密集服務，來提升個案的工作技能及與工作時的問題解決能力**，例如「我口語表達較缺乏自信心，需要就服員教導與提醒面試的技巧和方法，讓我可以獲得一份工作。」的需求下，職管員設定了兩項執行目標為「學習求職技巧和方法」及「找到一份可勝任的工作，如：排補貨、烘焙人員、廚務助理、理貨員、洗碗工等相關工作」（典A）。典B的需求項目其一為「過去的工作都是別人幫我推介的，自己找工作、應徵工作，比較沒有把握可以獨立完成。」為了達成找到一份適合典B的工作的目標，其執行方式是「1. 請就服員協助我一起蒐尋適合我的工作機會。2. 我可以和就服員一起完成應徵資料、履歷表的準備。3. 請就服員指導我面試技巧，陪我演練，並於正式面試時同我一起參加。」職重計畫中的服務執行者多為就服員，但是，當執行目標設

定在提升個案的人際技巧（典A、典C）及壓力調適技巧（非典B）時，服務執行者便會以個別化訓練員及職管員為主。

職業重建服務計畫擬定後，職管員便會會同就服員，以現場晤談的方式，協助個案及個案的重要他人（通常是個案的母親，如典A的母親及典B的母親）了解服務的內涵並簽署服務計畫表，也向個案引介即將接手服務的就服員，同時，職管員也協助就服員了解個案的障礙特質、個人優勢以及本次職重計畫的內容。

在這個階段中，職業重建服務計畫的擬定與評估是交叉進行的，職管員透過多元的方式，讓個案去理解自己的需求與能力，也釐清職管員對個案需求的認知與解釋，希冀服務計畫能夠符合個案的需求。

### （三）執行職業重建計畫階段與穩定就業服務階段

這兩個階段中，主要的服務提供者為就服員，**1. 職管員是成效評估及服務控管者外，也扮演著服務諮詢的角色。**在前者上，職管員依據工作手冊，每個月要針對各項執行目標進行至少一次的檢視與追蹤，了解服務的執行狀況與成效。當執行目標有未完成或未執行之虞時，就服員會先與職管員就該項目進行討論後決定是否需要執行。非典B的職重服務計畫中有一項執行目標為「選擇適當的壓力調適方法」，可能因為疫情的關係，職管員一直沒有為個案連結相關的課程活動，一直到就服員為非典B推介求職成功，就服員告知職管員有關個案的工作內容與工作狀況，職管員判斷「個案已找到一份保全的兼職工作，工作時間不長，工作內容簡單亦可勝任，工作上也沒有特別問題，生活有了目標，也沒有其他壓力造成負面能量」（職管員服務紀錄表）。因此，職管員跟就服員都認為個案不需要壓力調適服務，職管員便在執行目標評估欄時，提出未執行的說明。

在提供諮詢上，當職管員熟悉個案的狀況時，其所提供的建議就有助於就服員的服務推動。職管員將典B派案給就服員後，就服員便在電話聯繫中提及，典B久站雙腳不舒服影響工作持續度，職管員就建議「可再聯繫案母協助更換特製鞋墊」或更換表面材質硬、楦頭寬、防滑的鞋子，以改善典B的工作持續程度。

**2. 當就服員遇到服務滯礙難行或是與個案間產生衝突時，職管員便成為中介協調者的角色。**典A被派案給就服員後，便因為想藉著安心計畫來取得工作，對就服員提供的做媒合機會抱著消極的態度。就服員告知職管員關於典A對多次的工作媒合抱著

消極與拒絕的態度，職管員便以電話聯繫典A，鼓勵典A要把握工作機會。通話結束後，職管員致電給就服員，表示已與個案溝通，並請就服員繼續安排合適的面試機會。兩個星期後，典A表示要等安心計畫結束後再開始找工作，就服員認為這樣是違背了職重計畫的目標與策略，因此，就服員要求能夠跟職管員、典A進行了一次三方晤談。在晤談中，職管員再次向典A說明安心計畫屬於短期的工作，契約到期是無法續約，建議典A可以把握機會應徵與面試，以利長期就業之銜接，典A因此同意繼續配合之後的就業安排。然而，後續服務中典A及其母親跟就服員間對媒合的職種多有歧異的想法，就服員希望能再次透過三方晤談，進行溝通討論。在第二次的三方晤談中，職管員對典A及其母親說明典A的工作能力限制，並三方確認就業媒合的工作職種以排補貨、理貨員、洗碗工等相關工作為主，交通距離為公車2班之內。就服員便以此做為指標，繼續為典A媒介適當的工作。一個月後，就服員告知職管員，典A已經透過家人的安排，找到一份餐廳吧台的工作，並且已經開始正式上班。

又例如職管員將非典A派案給就服員後，就服員反應非典A的文書操作技能不足以因應就業市場的要求，期待能透過三方晤談，再深入了解個案的文書工作經驗，以利後續就業開發。於是，職管員進行一次就服員、個案與職管員之三方晤談，就服員認為非典A能力與就業市場有落差，需思考行政助理外的工作類型，但非典A堅持以行政工作為主，認為其身體狀況無法負荷勞力工作。三方討論後，確定非典A無法擔任企業行政助理工作，工作媒合就先以公部門定額職缺為主，半年後若無合適職缺，再討論其他就業資源。

然而，當就服員沒有向職管員提出問題與協助時，職管員便較少主動介入，而是透過例行性的電話知會、服務檢視與追蹤等方式，來了解個案狀況及服務狀況，例如，當就服員為典C推介了三份職缺媒合，發現個案態度消極，就服員就以電話回報個案的狀況給職管員知道；後來就服員推介一份清潔工作給典C，經過面試後錄取，就服員即將狀況報告給職管員知道。典B就服員亦多次以電話回報個案面試情形、面試結果及至職場提供工作輔導時典B的工作狀況、後續工作速度改進情形等等都一一回報讓職管員得以掌握服務成效。同時也有部分職管員會持續主動聯繫服務對象，服務對象及其家人也會主動回報職管員其工作媒合進展與工作表現（典B、典D、非典A）。如非典A「案母主動來電職管員表示，Sur因工作關係無法致電職管員，故交代案母務

必致電職管員，告知其已於某日開始於某單位擔任行政助理工作」。

在此階段，就服員成為主要服務提供者，職管員退居第二線，除控管及評估職重計畫進行與成效外，也扮演著提供服務諮詢及成為個案與就服員間中介協調者的角色。

### 三、整體性分析

在案例的服務紀錄的內容分析中，研究者整理出下列有利於就業服務成效的服務策略。

（一）在開案資格的審查上，除了個案的身份條件（是否領有身心障礙證明）是客觀標準外，其餘的醫療狀況（目前無需醫療介入，或目前有醫療介入，經判斷可穩定接受職業重建服務）及支持服務需求程度，都是在於職管員的主觀評估。從個案的特質及職管員的開案決策說明中發現，這些個案是職管員認為有較高之工作動機或就業意願及一般認知或交通能力，因此「能穩定接受服務」、「能配合職重服務」，或是「其需求可以經由服務而加以改善」。

（二）從開案到職業重建計畫擬定完成間，多約有一個月到兩個月的時間，在這期間，職管員會藉由多元策略，如定期聯繫與晤談、協助參與課程與活動，及與個案家人合作等，來維持或提升個案的就業動機，及強化個案的就業準備度。

（三）在服務需求評估過程中，職管員會使用不同的評估策略，更精確地了解個案的認知能力、工作技能及社會互動能力等，才能規劃及提供符合個案特質、適當且可行的服務，並在後續服務中給予就服員有用的諮詢與協助；同時在使用多樣的評估過程中，也逐步提高個案對自己興趣或能力的認識，以達到就業目標的共識。

（四）在服務過程中，職管員若能維繫與個案間的關係及善用其支持系統，在職前準備階段有助於提高個案本身的主動參與程度，其支持系統的參與亦能成為重要助力；而在職重計畫執行與追蹤階段，個案或個案家人也會主動回報工作媒合或工作現況及遇到的困難，讓職管員得以及時回應提供協助。

（五）當職管員將個案派案給就服員後，就服員是職業重建服務計畫的服務執行者，而職管員的角色是評估服務、控管服務及諮詢提供者。在所分析的案例中，二者之間的合作關係是密切的，就服員除了主動、及時回報個案的狀況外，在遇到困難時也會向職管員尋求協助與建議，而職管員也能積極地回應就服員的問題與求助。

## 貳、職管員焦點團體內容分析

### 一、職管員服務策略分析

#### (一) 篩選能夠從職重服務中受益的個案

由部分服務紀錄內容分析中可發現，職管員會以申請者「可以穩定接受服務」、「可以配合職重服務」及「其需求是可以經過服務改善的」作為開案與否依據，從職管員焦點團體中可更進一步釐清其內涵。以「可以配合職重服務」來說，**部分職重服務申請者有立即就業需求，與職重服務運作模式無法配合，就難以開案而多轉介至各地就業服務據點。**

是不是有意願接受我們的服務，因為在初期我們可能要先跟他確認的是，我們的服務其實是沒有現成的工作，可能需要來個幾次，那有些服務對象他是急著想要工作，那這樣的一個服務，可能就不符合他的期待跟需求。那其實有可能在這個時候，他就會跟我們這邊可能沒有辦法合作，我們就會先結束。（職管員A）

然後是不是能夠配合我們職重服務的規定，因為有些個案來他就是我很急我一定要馬上有工作，那可能這麼急的狀況下，我可能就會跟他講，我們職重沒有現成的工作機會，可能跟就服台的模式就不太一樣……。那如果說比較不急且能夠配合我們能力也較好的個案就會在職重這邊。那如果說他真的很急然後能力也偏好一點，我可能就會讓他去就服台這樣子。（職管員D）

確認申請者可以配合職重服務之後，**職管員則透過評估其工作意願與動力、身體狀況、情緒穩定度與抗壓性等來確認申請者能否「穩定接受服務」**。如職管員C提及，申請者就業動力若不足，很容易在遇到困難時就退縮，服務過程就會受到阻礙；職管員E、職管員D也都分別提到工作意願的重要性。

會去探究他到底這次來申請服務的背後原因是什麼，第一個可能是家裡的要求，第二個可能是因為他真的是經濟有困難，第三個可能是他覺得就業這件事情對他來說是重要的。那為什麼會這樣去做釐清的原因，是因為很多時

候，如果他沒有足夠的就業動力想要工作，他遇到困難的時候基本上就會退縮或逃避，接下來我們在提供服務的過程當中可能就會遇到一些阻礙。（職管員C）

就是就業動機這一塊，就是他在來找我們的時候他是不是有在求職，是不是有也有在找工作，或者是有可能有一些可能是家人期待或者是其他資源單位轉介，那他自己本身對於就業這一塊還沒有這個想法，所以就是他現在是不是有一個求職的表現也會是我這邊觀察的點。（職管員E）

我可能會先確認個案的工作意願跟他的動機強烈程度，知道自己為什麼要來找工作然後也清楚知道自己想要什麼，比如說他來找工作是為了工作能夠賺錢，然後做一些什麼他的夢想，或者是他想要做什麼樣的工作，有一個他能講得出來的東西，因為我發現有些個案可能是被帶著來的，他是不知道為什麼要來，甚至來的時候你問他是要做什麼的他是不清楚的，所以我會先去確認這個部分。（職管員D）

此外，多位職管員也提到，服務申請者的身、心理穩定程度及抗壓性，也是後續能否持續接受職重服務的觀察指標。若身體狀況不許可或情緒穩定度較低，都難以穩定接受職重服務。

我會從他的身體跟心理的狀況去做評估，他是不是適合工作，比如說他的用藥穩定度、醫療的部分是不是有穩定這樣子……再來，我也會稍微看一下個案的抗壓力怎麼樣，因為有一些個案來的時候，可能稍微跟他講一下，工作很累喔、工作可能會被罵喔，他就說我不要了、我沒有要工作，可能就會退掉。（職管員D）

第二個會比較偏向是他的情緒穩定度，因為如果說有的，像是精神障礙者他沒有穩定的服用藥物，或是他的情緒波動是幅度比較大的，那其實在談就業他其實是有壓力存在的，所以我們可能就沒有辦法在這一次的服務當中提供

比較完整的服務。（職管員C）

不過，職管員D也提到，即便服務申請者可能抗壓性不足或工作動力不高，但若有較佳的家庭支持系統，亦有助於維持就業或接受服務的穩定性。

我可能就會去瞭解，如果當你壓力很大的時候有沒有誰是你的心理支持者，有些人是媽媽跟家人這樣子，那如果說透過一些旁邊的支持者能夠給他一些工作的動力，那我會覺得或許你可以有機會提升上來。（職管員D）

最後，職管員多認為**服務申請者須有基本認知學習能力，其身體狀況可以透過輔具或職務再設計克服者，才能夠透過職重服務過程獲益**，回應「其需求是可以經過服務改善」。如職管員C提出申請者必須有識字能力、加減乘除概念，或者可以透過模仿的方式學習工作技能，較能從服務中提升就業技能。職管員E、職管員D則由過去工作經驗、學經歷與相關技能等來評估申請者的工作潛能。

我可能判斷他的識字能力、加減乘除概念，或者是阿拉伯數字他可不可以清楚理解？第二個部分，如果說是沒有識字能力，可是他如果透過模仿或者他過去的工作經驗中，其實他的學習都是透過模仿或者是別人給他一些口語指令教導他，他就能學會的話，那這樣我會判斷他其實有基本的認知的功能。（職管員C）

工作潛能這一塊的話，我可能會從他過去的就業經驗，就是因為我們開案表，應該是說申請表上，其實會有一個工作經驗要去填寫，那就是會從這個部分，可能會先從這邊來看一下，他的經歷有沒有穩定就業，有沒有達三個月以上或者是半年以上。那或者是說他待業的期間會不會比較久。（職管員E）

我就會去瞭解個案的能力部份，比如說他過去的一些工作經驗、工作表現、跟他會的幾項技能，還有他以前的學經歷背景。（職管員D）

另外，職管員C、職管員D也分別提出申請者的障礙是否能夠透過輔具或職務再設計的方式加以克服，也是職管員開案與否的考量。

那再來就是他如果是肢體障礙的部分，我可能就會去瞭解，他的肢體障礙部分是不是能夠透過職務再設計的部分來協助他進職場工作。（職管員D）

因為其實我們目前的工作產業還是比較偏向服務業，比較著重在肢體表現上，如果說他的肢體功能是沒有辦法，可能受到環境的影響或者沒有輔助工具能夠協助他的，尤其是中風的個案，其實這樣子在後續在開案上是有困難的。（職管員C）

雖然上述標準得以評估申請職重服務之身心障礙者是否開案，但面對部分工作動機或需求較模糊的申請者，此時**職重體系的服務量能否負荷、能否回應申請者需求**就成為考量依據。

今天身心障礙者只要他是有想要就業、想要嘗試就業我們都願意去試試看，可是我們會考慮我們目前現有資源夠不夠，能不能夠滿足他的需求協助就業，還有就是我們自己個人的量能，能不能夠可以陪他這麼長的時間。……所以像這樣子的個案，我們在決定要不要開案的時候，其實有時候也蠻講時機，就是他來的時間點，我如果能量很充足，那他相對是一個比較模糊的個案我願意花時間去陪他，我就會開案，可是如果他來的時間點我已經Overloading我真的沒辦法顧他，我把他開進來其實反而對他是不負責任的態度……。（職管員F）

就是有可能現在剛好方案結束也沒有辦法滿足他這個服務，那或者是我們的資源，有時候也要盤點成不成功這件事情，所以整個盤點完之後就會思考說，如果這個比較模糊的個案他現在進來服務，我可以至少滿足他七成到八成的協助，那後續我的結案指標有可能不是落在二二或四四的時候，那這時候我

可能會比較模糊【的個案】我開案的比例就會比較高。（職管員C）

當職重體系服務負荷已經過載時，選擇不開案並轉介其他合適的外部資源，如小作所、社區復健中心等成為優先考量，以避免開案後無法提供妥善服務反而消磨申請者的就業動力。

……如果我現在沒有辦法我自己的能量不夠的時候，我把他開案進來其實對他並不是一件好事，因為我沒有辦法很好的回應他的需求，那我會去幫他考慮的事，是盤點現在所有的其他的外部資源，他如果可以去小作所獲得很好的服務，那他在小作所的同時他也可以去建立，我希望他能夠去建立的一些基本職能或者是增強他對於就業的想望，那等到他準備好了之後再回來，其實一方面可以縮短我們的服務期程，他的時間也不會被消磨掉……這個時候我會跟他討論其他的資源讓他先去使用，社區復健中心、小作所，這些東西都對他是更有利的（職管員F）。

如果當我發現我的職重資源現在不足以能夠滿足他，也沒辦法滿足我自己達到標準的時候，我就會思考社會資源有沒有協助他的地方，就是希望說他來我這裡，雖然我這一次沒有辦法幫忙到他或是協助他，但至少其他的社會資源是能夠滿足他的。（職管員C）

反之當職重體系服務量能充足時，無論在評估階段或者是否開案的決策過程中，「陪他走一段」是多數職管員會採取的策略。在評估階段的陪他走一段，是指拉長評估的時間，以觀察這些需求或動機較為模糊的個案是否有配合服務的意願及改變的動力及可能性，如果陪他走一段後個案釐清自己的目標是就業，就會嘗試開案服務。

像這樣需求比較模糊或者是他的動機或意願比較模糊的服務對象，我們會拉比較長的時間，可能不會在第一次晤談完就決定要不要開案，我可能會再多一次或兩次的晤談，那就是除了邀約他過來的過程當中，可以觀察到他是否有意願持續配合。此外我們也可以去看，我每一次晤談跟他建立關係的過程

當中，他是否都有一點點的改變……所以類似這樣子需求比較模糊，或者一開始需求沒有那麼明確的個案，我們會花多一點點時間，陪他去釐清他是否有需要使用我們的服務，那同時也是讓他能夠從過程當中確定他是真的可以改變，並且找到一個自己想要實現的目標，那我就會嘗試開案服務他。（職管員F）

就是當個案的狀態是模糊的時候，其實就會考量到說他是不是可以配合我們職業重建服務，就不一定說把他的需求，就是他可能還需要再去引發就業動機、還是說還要再去做一些訓練，這些可能就會放到比較後面，所以他如果是願意來，然後可以去配合職業重建服務的流程，或者是他的家長是可以支持他來配合，就不一定都是他本人很有清楚這樣，所以應該是說當他就是願意配合、然後願意來的話，其實就我而言，我是會覺得可以花一些時間跟他做一些討論，是會願意去跟他探索、評估。（職管員E）

他今天都已經願意走到你們的窗口的時候，想必他不論是被逼來的或者是自願來的又或者是各種原因，他走到我們面前的時候，他其實有可能在這個過程是需要一些協助跟陪伴，那這個協助跟陪伴有可能他會用就業的這個，因為他到我們窗口就會先提到就業，可是在他自己的心理當中可能就業並不是第一，但是因為他已經來到我們窗口，那如果在這個過程當中，我在跟他談的過程，我覺得我應該可以陪著他一起去探索，他自己可能接下來比較茫然的這個部分。（職管員A）

## （二）以掌握程度高的內部資源運用為主

在資源使用量化分析與個案紀錄內容分析中，發現職管員使用的資源全部都是職重體系中的內部資源，焦點團體中職管員F提醒，職管員報表的原始資料中僅要求填入內部資源，所以無法看到連結的外部資源，但的確外部資源使用上僅200多人次，遠低於內部資源600多人次。

那其實我們職管員的報表一開始的設計，資源使用的欄位只有填內部資源，他不會把使用外部資源填進去所以看不太到，但是職管員確實在使用外部資源的比例是比較低的，比如說我們去年一整年使用我們自己內部資源的總連結人次有到六百多人次，可是我們實際上跟外部資源連結的人次只有兩百多。

（職管員F）

較多使用內部資源的原因，職管員F認為是內部資源的成效的可掌控性較高；職管員B則認為，以就業來說，職重資源已豐富多元，除非個案有特殊需求，才會去連結相關外部資源。

我們在使用資源上面會通常優先考慮內部資源，是因為那是我比較容易掌控的，我可以確保資源使用成效上面，我的把握程度是更高的。（職管員F）

針對就業部分，其實職重的一些資源很蠻豐富及多元的，所以是可以針對個案需求做連結，除非服務對象在服務過程中有其他特定需求像是有特殊行為的問題，我就會再去找相關資源去連結。（職管員B）

外部資源使用上，使用較多的有社政的聯誼性團體以增強服務對象之人際互動能力，或針對有持續性問題的服務對象連結行為輔導方案；在不同區域需求上，第二區職重中心因服務範圍較多偏遠地區，服務對象有自行騎車就業的需求，也會連結社資中心的機車考照班；而部分精神障礙者在就業準備時期需要更多社會參與與合作的經驗，這時就會連結社區復健中心的相關訓練。

擬定的執行目標是針對他的人際互動能力，人際效能可以提升的時候，那我會訂的執行方向可能會有兩塊，一部分是我們如何在職場中協助他跟職場的同事建立關係，那另外一部份我們就是會讓他可以去連結其他的社政相關服務，比如說我們最常使用的是我們台中市內就是那個智青的一個服務，那個叫做聯誼性團體……那像我們這一、兩年也發現蠻多的同仁會去使用瑪麗亞的行為輔導方案。（職管員F）

我們二區偏遠地區比較多比較靠山，所以有一些孩子來到這邊的時候他們可能在交通上，比如說他們可能很想要學摩托車，那這個部分我們就是會去連結社資中心的機車考照班給他們。（職管員D）

有一些精神障礙的夥伴，他們可能在就業準備期間，還是需要一些社會的參與跟合作的準備，那這時候其實我們會鼓勵他在準備就業期間也到社區復健中心去參與一些訓練。（職管員B）

在連結資源時，以資源是否能夠回應服務對象的需求為主要考量，職管員A則提到有時服務對象本身提出的要求、職管員D認為資源在地理位置上、時間搭配上的近便性也會影響是否使用。

我覺得個案的需求有這個需要，比如說他可能剛畢業對於生涯其實是很茫然的，他不知道職場的環境各方面，我可能就會剛剛老師有提到的營隊職場體驗，可能我們會讓他先去參訪一天、兩天，看一下工廠或是店家……。（職管員A）

我也是一樣會依照個案具體的需求狀況……。（職管員D）

另外，比較其次的是個案本身要求的部分，因為也會遇到有一些個案是來要求跟索取資源的，所以這個部分在使用上就會特別小心，因為他的要求其實我們就會明白跟他說明清楚，在這個過程我們可以提供到什麼樣的程度或部分，因為不是他所有的要求，我們都一定有辦法完成，但是在整個評估過程針對他的要求部分，我們覺得在很可行的部分，我們大概也可以去讓他嘗試看看，因為有些個案他會覺得說你都沒有讓我去嘗試你怎麼知道我就不能工作……。（職管員A）

我會去考量到他們的交通距離跟時間配合的部分，然後會去影響到我會不會

去連其他的資源。（職管員D）

### （三）職重計畫管理與追蹤

服務對象派案給就業服務員後，職管員透過多種管道來追蹤及管理計畫執行進度與成效，如就服員、個案、個案家人及相關專業人員，其中合作最為密切的就屬就業服務員。職管員透過主動致電或使用通訊軟體聯繫就服員及就服員自行回報個案概況的雙向互動來掌控計畫執行情形。

他【服務對象】態度行為問題是不是就服員主動聯繫？基本上是不一定的，就是有可能我們在追蹤的過程當中遇到的。現在通訊軟體非常的發達，有時候半夜十點都還可以接到就服員的訊息，那有可能就是問題比較大我們就會立馬去處理，所以有時候是就服員主動告訴你，有時候是我們可能留個訊息給他，然後他回我們的時候才會知道個案現在可能有一些問題，所以我覺得應該是雙方互相，就是我們可能聯繫他或是他聯繫我們的過程去瞭解個案目前的服務概況。（職管員A）

我覺得有些時候是我們拋出問題，就服員才想到要回答，才想到這個是問題，然後回答給我們。然後再一起去討論有沒有什麼方案是可以解決的，那如果我們沒有定期去做這樣的一個，就是追蹤跟詢問的時候，有時候就服員會覺得沒有問題，或是他沒有察覺。那另外一個部分就是當我們在記錄中呈現，很明確的寫到就服員來電反映什麼事情時，通常都是大事情，就服員無法解決處理不了，然後求助職管員。（職管員F）

但當從就服員端無法獲得充分資訊，或想了解雙方想法時，職管員也會透過與服務對象、服務對象家人或社工等管道了解服務概況。

如果就服員都沒有辦法主動回覆我們或者是告知我們的時候，我們就會轉到主動聯繫個案、聯繫家長，甚至有些時候會有一些專業人員的像社工人員或

者一些輔導人員，因為可能是機構的孩子還是怎麼樣，我們也會跟機構那邊去做聯繫瞭解目前我們服務對象的狀況。（職管員A）

我自己遇到就服員給我的回應很可愛，他就說你就不要管這麼多，我沒有跟你說就是，沒消息就是好消息的，就不要管了……。所以當遇到類似這樣的特質的就服員的時候，我只能從個案跟家庭這一端去著手去了解實際的狀況，然後我們也有發現，確實真的會有一些時候個案跟就服員所回報的資訊是有落差的。（職管員F）

除了透過就服員或服務對象轉述服務概況，如果有遇到服務對象職場適應或行為問題，有必要時也會與就服員一起到就業現場了解狀況，而這兩年來，也鼓勵職管員和就服員採取這樣的合作模式。

關於他在就業中的過程，就是如果有遇到一些職場適應或職場行為態度的問題，那我通常都是會先跟就服員去做一些討論，必要的時候，我也會詢問是否有機會可以到職場去做一些瞭解看看職場現況，那我要怎麼去提供更適切的輔導策略來協助服務對象穩定在職場中。（職管員B）

我早年有跟就服員一起去拜訪職場的經驗，早年我們比較沒有那麼限制職管員的工作模式時，其實是蠻自由的，我們跟著就服員去開發職場跑職場，甚至個案安置進職場就業之後我們也會跟著進去，初期的過程當中，其實去看他的工作流程然後協助就服員找到一些指導跟訓練的方法……。這兩年來我們也都鼓勵同仁跟就服員恢復過去的合作模式，那也很鼓勵職管員可以跟就服員到職場去，一起去協助服務對象，所以在這樣的合作上就會更容易去實現我們計畫的目標，就是職管員可以幫就服員看到他所沒有辦法去看到的面向，那也可以幫就服員去找到合用的資源給就服員去使用，那就服員可以更專心的就是在職場中輔導個案。（職管員F）

而在與就服員合作的過程中，職管員多與就服員間是信任關係、相信就服員的專業，在此基礎之上去討論有甚麼可以分工，一起協助服務對象。

那我跟就服員的部分，我個人的部分，我會覺得我比較會去尊重跟信任就服員的專業啦。因為我覺得，第一個因為我也比較資淺他們比較資深，我會比較屬於，他們說的部分我也會去比較多去理解跟傾聽他們現在目前遇到的狀況，然後還有反映的問題，然後我也會試著說，那有什麼部分是我可以協助的，可以分工的部分。（職管員D）

我自己的習慣我覺得派案之後我蠻信任，就是個案配到的就服員。（職管員A）

可能就服員提出來的問題，不會就是由就服員一個人去解決跟處理。就是有可能我們會分工這樣。我去聯繫家長還是我去聯繫誰，然後他可能處理哪一個部分這樣。（職管員E）

也因為相信就服員的專業，因此職管員會藉由就服開案的交接過程向服務對象介紹就服員的個性或工作習慣的方式，也讓就服了解服務對象的個性，以此來促進就服就服與個案間的合作。

我們在交接個案的過程跟當天的時候，其實我們會彼此說明大家的個性是什麼，我的個性、我之後的角色、服務對象的個性是什麼，障礙反而會比較先忽略一點點，因為在事前，就服員應該就會先完整的閱讀我們的資料了，然後還有就服員你的個性是怎麼樣讓個案知道，因為我覺得合作這件事情是很重要的，因為其實我們好像都是在服務服務對象，可是服務對象也要學習著怎麼跟服務人員合作……。（職管員C）

我就會反過來去告訴我的個案，你要怎麼去跟這個就服的老師去做合作……

他【就服員】其實也是一個很熱情的，只是他的熱情比較悶，所以你就需要自己主動，因為我就是遇過家長跟個案都誤解了，那中間其實就有一大段，就是服務上好像很不順，那後來我跟他講完【就服員】個性之後，其實反而我聽到的是個案也開始慢慢的信任他……。（職管員A）

除了彼此信任、合作的夥伴關係外，也有較資深的職管員點出職管員因為關注的面向較廣，因此就服若遇到服務上的瓶頸時，職管員也可以成為就服員的諮詢者或引導者。

如果涉及到就服員在專業上面所不能及的面向，我就會成為一個很好的諮詢者跟指引者，那我就是一直把自己定位在我就是一個資源中心，就服員有疑難雜症都可以來跟我討論……在我們跟就服員定期的聯繫過程中，其實都會去瞭解比如說就服員在服務上遇到的阻礙是什麼？因為我們一方面是他的情感支持，另一方面是我們要給他方向跟建議，比如說我們要告訴他怎麼樣去跟職場溝通個案的障礙狀況跟特質，會讓職場比較容易接受跟理解（職管員F）

#### （四）「我在」：與個案建立信任關係

從服務紀錄中，無法窺之的是職管員與服務對象間的關係如何建立，又會如何影響服務成效。焦點團體中，就有職管員指出，在服務過程中，若能與個案在初期建立起信任關係，不僅服務對象會主動回報就業狀況，得以及時掌握介入時間，長久來看也有助於穩定求職過程中的高低起伏，也較能夠順利走到就業。

就我自己的經驗，我會覺得好像初期的，那個建立關係的部分會很重要，就是如果個案對我是信任的，那在每次的接觸當中，我覺得要打開傾聽的耳朵，然後他們會覺得好像你是願意聽我說的，他們就會更願意多說一點……所以有時候可能在他就業的過程當中，或者是在找工作的過程當中，有時候他的起起伏伏就比較相對能夠穩定下來，他也比較能夠順利走到這個就業。（職

管員D)

甚至其實是剛剛有提到的信任關係培養，所以就連個案本身或者是家長也會主動來告訴你，服務對象發生什麼事情，那這時候就是很好的介入的時機。

(職管員C)

而為了建立起與個案之間的信任關係，不少職管員提到除了電話聯繫之外，與服務對象加通訊軟體LINE以維持即時且便捷的聯繫，讓服務對象有職管員一直都在的安心感，是維繫關係的一步。

我也會跟個案加公務機的LINE，會跟他講說，如果有遇到任何想要討論的事情都可以在LINE上面先留言，我就是會找時間去回應，我想要的那個感覺，就是讓他覺得其實他只要有需要我，其實我都在的那種感覺，然後可以跟他建立信任關係，必要的時候給他一些情感的支持，也可以透過這樣的方式掌握他目前工作的狀況。(職管員D)

現在LINE超方便，所以可能有時候就透過LINE的互動反而會更即時，但是那時候就必須要牽扯到一些關係，因為有時候可能大家對於LINE的禮儀，或者是貼圖、文字的解讀是有不一樣的想法，所以其實現在我們要再學習一件事情是透過line的方式如何去培養我們的互動關係。(職管員C)

在態度上，職管員D認為須保持開放與彈性，鼓勵服務對象也一起討論，說出自己的想法，此外也盡可能肯定服務對象。職管員C則認為職管員的積極任事與正向的態度也會感染服務對象，讓他們遇到困難時願意跟著一起前進。

讓他們知道說你們來到我這邊，你們凡事都可以討論，不是我說，就是你這樣子，然後就會鼓勵他說，你可以說出你的想法，就是我覺得大家都保持彈性這樣子。再來的話，就是我會多肯定他，他如果講出我覺得好像這個答得

不錯的，我就會肯定他說我覺得這個不錯這樣子（職管員D）

當然個人特質的影響是重要的事，當然我們如果是我，比如說比較蠻有彈性又積極又正向的時候，其實服務對象自己也會有感受到，所以當他有一點退縮的時候，他就感覺到他的專業人員是蠻積極的，那他們似乎好像也會願意跟著一起前進。（職管員C）

除了透過電話或通訊軟體上的聯繫與支持外，部分職管員即便服務對象已經派案就服，在求職階段還是會約服務對象到中心一起瀏覽職缺或自主練習，以維持求職的動機與表現，也因此易與服務對象建立較緊密的關係。

當我發現個案好像比較被動一點，可能在看職缺還是什麼的狀況都比較少，我可能就會有一個策略就是會把個案找來我們職重中心，我可能會兩個禮拜跟他約一次，把他找來一起瀏覽職缺，然後再把我們一起看的職缺提供給就服員，請就服員去做開發……也有可能我會再把他找來，就是請他繼續來我們這邊做一些操作練習，我們叫作自主練習，因為會不希望說他一直在家裡，然後對於工作這件事好像沒有自己的事情一樣，都是就服員還是職重中心的人要來處理就業的事情，就是希望他還是可以繼續維持著這個求職的動機跟行為表現。（職管員E）

然後反而非都會區的時候，職管員跟服務對象會變成很重要的夥伴關係，因為他們就會把他當作是家人的看待跟崇拜。（職管員C）

## 二、量化資料詮釋

除透過職管員焦點團體來補充內容分析無法得知的職管員服務歷程中的缺口外，也為次級資料量化分析結果提供更貼近實務脈絡的詮釋。

### （一）職管區域的影響

除了量化研究結果外，職管員也觀察到不同職管區域間服務對象個人特質差異，

以及因著服務對象特質及地區就業機會而發展出的不同服務策略。在個人特質部分，如幾位職管員都觀察到海線地區服務對象有著資訊接收能力較低，以致對於職類的認識不足的特性。

我覺得海線區跟都會區的個案還是真的有差……會覺得在於可能訊息的一些接收，或者是對於一些職類的刻板的一些印象，就是可能對於職類認識的一個程度可能沒那麼足夠，所以其實進來的個案我們可能會花一些時間，陪著他去做一些探索這樣。那當然他的一些這些個案的一些想法特質可能也會來自於他的家庭，所以通常有時候，就是我覺得在海線區的，那個家長的固著刻板的也相對，就是彈性沒那麼多，或許是資訊的接收，或者就是沒有那麼的多元。（職管員E）

如果在非都會區，相對他們的知識收訊，收到的資訊能力是相對比較弱一點點，也會比較保守，我覺得很明顯是這樣子。（職管員C）

此外，職管員C也觀察到非都會區個案的家庭支持度較低，而都會區個案能力相對較佳，但也有情緒障礙比例較高的特質差異。

當然我到都會區的時候，我現在在行管，我覺得我的個案能力相對是比較好的……只是住在都會區的人，那個情緒可能是需要做一些陪伴的。我有發現，精神障礙者好像相對比例比較高，城市的情緒障礙者好像比較多一點。（職管員C）

因為非都會區的家庭支持度也相對比較低一點點……我覺得在都會區的時候，那個家庭的支持其實相對是比較高的，而且是比較開放的。（職管員C）

也因為上述非都會區個案特質差異，加上海線地區就業機會有限，第一職重中心服務對象有著等待期較長，因此整體服務期程較長的狀況。

因為海線地區你要說他定額進用的職缺其實真的很少，就是幾乎就是反正就是名額真的跟都會區比起來少很多，所以其實，那如果說我們在服務上我們可能通常會因為大家，個案還是會希望是就近去工作，所以，原則上我們會針對他期待的區域、期待的職類花一些時間去做一些努力。（職管員E）

因為我之前也帶過行管區，我會覺得海線區的個案在就業媒合上的確會相對行管區多很多、多一些，就是在等待工作的這個職缺，有可能是開發比較不容易，或者是說他期待的這一塊，就是沒找到，那可能就是要再花一些時間再去討論另外的一個方向。（職管員E）

為了回應較長的就業等待期，第一職重中心職管員也發展出獨特的服務策略：找服務對象到中心來自主訓練以維持其就業意願與提升就業技能。也因此較易與服務對象發展較緊密的合作關係。

我覺得我們自己也會發展出不一樣的一些服務策略，可能就是個案在等待媒合的這段時間，我剛剛有分享到，我們可能會把他找來，就是會來做一些操作練習，或者是會交代一些他可以做的事情，不然其實這段時間會就是在等工作就只有等而已這樣子，或者是說我剛剛也有分享到，會一起看職缺，就是做一些比較積極性的，會希望可以就是盡快就業這樣子。（職管員E）

我們的工作模式就變成是，因為他等待就業期也會比較久，包含他的基本能力提升也會比較久，所以我們就會花很多的時間在做就業前的準備，包含了我們自己職重的正式資源，還有非正式資源，就是請他們固定來我們職重中心，自己自行做一些訓練。（職管員C）

非都會區的時候，職管員跟服務對象會變成很重要的夥伴關係，因為他們就會把他當作是家人的看待跟崇拜（職管員C）

## （二）開案年度的影響

開案率的年度差異反應了身心障者就業轉銜系統實務操作原則的變動。在量化分析結果中發現，各年度職重服務開案與否有顯著差異，2021年後不開案件數大增，也導致開案率由2019、2020年皆超過九成，到2021年降為72%，2022年為80%。職管員F表示，開案率下降最主要的原因在於2021年後，教育部特殊教育通報網轉銜匯入的個案都自動進入職業重建服務系統中，導致過去沒有服務需求、不會進入職重服務體系受案母數的身障者大幅增加，於是開案率下降。

109年教育部跟勞動部一直在做溝通、協調，然後勞動部就拍版，從110年開始，所有的轉銜匯入的個案職重服務都必須上系統，經由教育轉銜匯入，就是特教通報系統過來的個案，職重一律都要上系統。那我們過去其實是會先過濾一遍的，我們會先接到特通網這邊下載的資料之後，我們會先聯繫、了解他的服務需求，那有蠻大的一個比例其實這些轉銜以前的學生是沒有服務需求的，我們就不會進系統，他不會到受案，不會上系統，那他就不會成為我們不開案的母數。可是從110年開始，因為勞動部要求，一律都要上去之後，我們這些轉銜學生的人數大幅的增加，然後讓系統中的不開案率也就提高了很多。（職管員F）

同時，服務年限與結案階段的年度差異則與職重實務主事者理念及新冠肺炎疫情有關。量化研究顯示，2021及2022年服務年限低於2019及2020年；結案階段也由前兩年以「職業重建計劃執行完成」，轉為2021年及2022年以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高。職管員表示，新任督導給予職管員選擇開案的彈性更高，更能夠選擇未必能夠成功就業的身障者開案，因此導致較多服務接受者在早期階段發現有其他需求而結案。

可能是涉及到我對於職重的理念跟價值觀、我的態度，所以我對於同仁在選擇開案的這件事的彈性就更高，所以會有很多可能，也許我們預期他很難走到就業服務對象的開案很難開，那也陪他去探索他的一個人生方向，那這樣

子的一個服務對象，也許就沒有辦法知道後面的階段，他可能在前期就是剛才職管員A、職管員E講的，就是我們陪他一段時間之後，他知道自己的方向在哪裡，不見得還是要停留在就業的時候，那他也滿足了他最自豪的需求，所以就在這個時候做結案了。（職管員F）

其實職管員F還沒有要講之前，我就有想到一個部份，的確我第一個想到的其實就是可能是跟督導的一個理念有關，確實就是在這幾年的話，就是我們對於服務就不一定說，就是像剛剛都有提，就不一定是就業，目標是就業，可是他只要有意願，他願意來，其實我們都會，應該是說我們的服務的門就會開得比較大，所以其實進來的案，我們都可以先陪他去走一段，所以可能就是中間，可能我們陪他走一段之後，發現他的狀態可能需要其他資源，我們可能就會結案就轉去其他資源。（職管員E）

另外，新冠肺炎疫情導致身障者求職意願低，個案量不足，職重服務體系於是廣開大門，甚至主動去開發個案，但開發後不見得能夠走到就業階段，所以早期結案較多。

應該也是有關於疫情也有差耶。因為疫情的時候，我們也看績效，因為我們的案量不足啊，所以我們廣開大門，只要能進來，因為那時候的量，真的是急速下降的。……所以那一陣子，那110、111，我們一直很不斷的在自己做個案開發，我覺得也有影響，因為開發進來了，再加上我們的理念，反正我們也有提供服務，但不見得他真的是有就業的需求，所以當然110【早期】結案的會很多。（職管員C）

### 參、小結

由個案服務紀錄中分析了職管員在不同的服務階段中所使用的策略。在開案審查與服務評估階段，職管員會以晤談及討論的方式去深入了解個案的過去的工作經驗及對工作的期待，及以多元的方式去評估個案的認知能力及職業技能等，並透過此過程引導個案思索就業目標選擇。在職業重建服務計畫的擬定與派案階段，職業重建服務

計畫的擬定與評估是交叉進行的，職管員透過多元的方式，讓個案去理解自己的需求與能力，也釐清職管員對個案需求的認知與解釋，希冀服務計畫能夠符合個案的需求。在執行職業重建計畫階段與穩定就業服務階段，就服員成為主要服務提供者，職管員退居第二線，除控管及評估職重計畫進行與成效外，也扮演著提供服務諮詢及成為個案與就服員間中介協調者的角色。同時，在職焦點團體中，職管員對開案資格中的「可以穩定接受服務」、「可以配合職重服務」及「其需求是可以經過服務改善的」等概念做了清楚解釋，並且強調職管員與個案及與就服員關係的重要性。

## 第五章 結論與建議

### 第一章 結論

研究針對2019年至2022年間，申請台中市職業重建個案管理服務之身心障礙者，及經評估後開案之身心障礙者，使用次級資料分析、個案服務紀錄內容分析及焦點團體訪談等方法，來了解不同年度、職管區域及結案狀態下之服務使用者特質與服務樣態的差異，及職管員的服務提供策略。

#### 壹、不同年度間之差異

##### 一、服務申請者之特質與職管員的開案決策

2019至2022年間以2022年申請人次最多，為604人次，其次是2020年480人次、2019年471人次，最少的是2021年為455人次。各年度申請者平均年齡未有顯著差異，各年度皆介於28.00至29.68歲間；各年度申請者之性別組成未有顯著差異，男、女性占比約為六比四；障礙程度未有顯著差異，皆以輕度為主；各年度申請者之工作經驗亦無顯著差異，有工作經驗者約佔七成。障礙類別各年度有顯著差異，2020年時智能障礙者比重為54.2%，顯著高於其他年度的41.8%至44.2%間，而近兩年視覺障礙者及肢體障礙者的比重都有微幅增加的趨勢。各年度申請者之教育程度有顯著差異，近兩年申請者為大學學歷者比例由不到20%提高至33%；各年度申請者之就讀之科系背景亦有顯著差異，2020年申請者有較高比例就讀綜合職能科，2021年申請者中就讀家政學群（含大學社會科學）的比重高於其他年度約10個百分點。

各年度職重服務開案與否有顯著差異。2019及2020年開案比例皆高於九成，顯著高於2021年僅72.3%開案及2022年的80.6%開案。開案率的年度差異反應了身心障礙者就業轉銜系統實務運作原則的變動。開案率下降最主要的原因在於2021年後，教育部特殊教育通報網轉銜匯入的個案都自動進入職業重建服務系統中，導致過去沒有服務需求、不會進入職重服務體系的身障者大幅增加，於是開案率下降（職管員F）。

不開案原因各年度也有顯著差異，2019、2020及2021年皆以「失聯或其他」為主要不開案原因，2022年則以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因，而不開案原因的年度差異亦應與特通網身障學生都自動匯入職重系統有關。

由服務紀錄分析及焦點團體的資料分析中來看，職管員在開案資格的決策上，分成三大部分，在工作能力面向上，主要評估在於是否具有工作動機、就業意願，其次

為是否具有工作潛能。在認知能力面向上，評估個案是否具有一般認知理解能力及是否能夠使用交通工具。在職重服務需求上，主要在於評估個案的就業能力是否需要高密度的支持服務。職管員認為具有這些特質的身心障礙者，是「可以穩定接受服務」、「可以配合職重服務」及「其需求是可以經過服務改善的」，最能受益於職業重建服務而就業者。

## 二、開案之服務使用者之特質

在服務使用者的年齡上，以2022年者的年齡最高（平均值=29.66），顯著高於2020年者（平均值=27.75）。在性別、障別、障礙程度、教育程度及有無工作經驗上，四個年度間沒有呈現出顯著差異，都是以男性的比例居多，然而，女性的比例有逐年增加的趨勢。障別上都是以智能障礙者居多，但慢性精神疾病及多重障礙的比例逐年增加。在障礙等級上都是以輕度障礙居多，而極重度的比例則略微提升。在教育程度上，都是以高中職居多，但學歷為大學者的比例則有增多的趨勢。在工作經驗上以有工作經驗者居多，且逐年增加。在科系上，2022年與2021年相較，「綜合職能科」的比例顯著低許多，但是，「家政(社會科學)」及「餐旅業」在2022年比例增加。

在服務使用者對就業條件的自我評估上，歷年來都是以「我想要工作」的分數最高，其次為「我知道自己喜歡什麼工作」，顯示每年度中多數的服務接受者的就業意願是高的，而就業動機的重要性也出現在職管員服務紀錄內容分析及焦點團體訪談中，職管員多將有工作意願及就業動機視為可以「穩定接受服務」的重要指標之一。

## 三、開案之服務使用者之服務樣態

### (一)服務接受狀態及服務接受經驗

在四個年度中，服務年限有逐年顯著降低的趨勢，以2019年開案的服務接受者的服務年限最長，且顯著高於其他年度；以2022年開案的服務接受者的服務年限最短，顯著低於其他年度，且其中六成左右者都還在接受服務的狀態中。服務年限逐年降低的現象也反映出服務接受者的結案階段是逐年提前的，2019年及2020年的服務接受者以「職業重建計劃執行完成後的結案」的比例最高，而2021年及2022年則是以「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高。

對此，職管員在焦點團體中提出了說明，認為服務年限與結案階段的年度差異是與職重督導的理念及新冠肺炎疫情有關。職管員F及職管員E提到，2021年職業重建服

務個案管理服務更換了督導，在開案上更有彈性，使得許多有就業意願，但是對職涯規畫沒有明確方向的身心障礙者也能進入服務體系中，以至於這些身心障礙者在接受一段服務後，發現自己可能更需要其他的資源與服務，因而在早期階段便結案以轉介進入其他的服務體系中。而新冠疫情導致身障者求職意願低，使得職業重建個案管理服務的個案量不足，迫使職重服務體系廣開大門，甚至需要職管員主動開發個案，但是這些開發的個案的就業需求是不高的，常常無法進入到就業階段，便造成早期服務階段結案的現象。

此外，四個年度間的職重中心區域**服務量**上也呈現出顯著差異。2019年及2021年都以在行政管理中心接受服務的比例最高，2020年及2022年以在第三區職重中心接受服務的比例最高，整體而言，第三區及行政管理中心的服務量都高於第一區及第二區職重中心，可能原因或許在於，第一區及第二區職管中心所負責的行政區域較為遼闊，包含了許多交通不便的偏遠地區，缺乏服務的便利性，而影響了身心障礙者使用服務的意願。

在個案來源、過去有無接受過職業訓練及是否為重複使用者等變項上，四個年度間沒有呈現出顯著差異。每個年度都是以自行向職重中心申請服務者居多，其次為經由教育單位轉介。每個年度中，超過五成以上的服務接受者都有接受過職業訓練服務，其中以2020年的比例最高。而每年中，重複服務使用者的比例都約為28%左右。

## (二)服務使用者的自陳服務需求與職業重建服務計畫之設定目標

結果顯示，四個年度中，服務使用者的自陳服務需求與服務計畫所設定目標是吻合的。在**職前準備面向**上，自陳服務需求都是以「增進求職技巧」的需求比例最高，但是，「增進生涯規劃」、「強化就業動機」及「獨立交通能力」等項目有逐年明顯增加的趨勢。而每個年度中職管員為個案所擬定的服務目標都是以「學習或強化工作技能」的比例最高，其次為「增進求職技巧」。

在**生理面向**上，自陳服務需求及服務目標多是以「增強體耐力」的比例最高，值得注意的是，相較於前幾年，2022年職管員將「增強體耐力」設定為服務目標的比例大幅增加。

在**心理面向**上，每個年度中的自陳服務需求及服務目標都是以「增進人際互動技巧」的比例最高，但是，「增進表達能力」在自陳服務需求及服務目標上都有逐年明

顯增加的趨勢。

### (三)夢想職業、目標職業及安置職業間的契合狀況

在四個年度中，夢想職業、目標職業及安置職業都沒有呈現出太大的差異。夢想職業與目標職業比例最高的依序為，「機械設備操作及組裝人員」、「清潔工或工友」、「文書行政等事務支援人員」。安置職業比例最高的依序為「清潔工或工友」及「機械設備操作及組裝人員」。2021年及2022年在夢想職業跟目標職業是契合的比例高達93%，顯示服務使用者跟職管員間對職業類別的共識是高的。而夢想職業與安置職業間是契合的比例則稍低了些，相較於2021年的84%，2022年契合比例略降為79%。

## 貳、不同職管區域之差異

### 一、服務申請者之特質與職管員的開案決策

不同職管區域之服務申請者在年齡、障礙類別、障礙程度、教育程度、科系領域及是否有工作經驗等變項皆有顯著差異。年齡部分，第三區及行政管理中心之申請者之平均年齡高於為第一區；障礙類別上，雖然四個職重中心都是以智能障礙的占比最高，但第一及第二區申請者智能障礙的占比(分別54.5%)顯著高於第三區及行政管理中心(分別為約為41%)，而第三區及行政管理中心申請者為慢性精神病的比例則高於第一區及第二區；障礙程度方面，各區雖皆以輕度障礙為主，但第一區職重中心之中度障礙的比例為43.1%，明顯高於其它中心；教育程度上，雖然各區皆以高中職為申請者最主要之教育程度，大學次之，但第三區職重中心及行政管理中心則有較高的大學學歷之申請者；科系背景部分，第一及第二區有較高比例申請者就讀綜合職能科；雖然所有職重中心的申請者都以有工作經驗者居多，但第三區與行政管理中心申請者有較高比例曾有工作經驗。

各區職重中心開案與否並未有顯著差異，第一區職重中心開案比例為86.8%，第三區為85.2%，略高於行政管理中心的83.8%及第二區的83.1%。不開案原因各職管區域則有顯著差異。第一區及第三區以「失聯或其他」為最主要不開案原因，第二區及行政管理中心則以「已自行就業且本身能力資源能處理」為最主要不開案原因。

### 二、開案之服務使用者之特質

四個職業重建中心區域在服務使用者年齡、障別、障礙等級、教育程度及有無工作經驗上有顯著差異，第一區職重中心跟第二區職重中心在服務接受者的許多特質上

相仿，有異於第三區職重中心及行政管理中心。在**年齡**上，第一區職重中心的平均年齡最低，顯著低於其他區域。在**舊制障別**上，第一區職重中心及第二區職重中心服務使用者中，將近六成左右者是「智能障礙」，顯著高於第三區職重中心及行政管理中心；第三區職重中心及行政管理中心在「肢體障礙」的比例顯著高於第一區及第二區。在**障礙等級**上，第二區職重中心在「輕度障礙」的比例上，顯著高於其他區，而第一區職重中心在「中度障礙」的比例，則顯著高於其他區。在**教育程度**上，第一區職重中心及第二區職重中心在「高中職」的比例上，顯著高於第三區職重中心及行政管理中心，而第三區職重中心與行政管理中心在「大學」的比例上則顯著高於第一區及第二區。在**工作經驗**上，所有的職重中心的服務使用者都是以有工作經驗居多，其中，第三區職重中心及行政管理中心中，高達七成以上的服務使用者都是具有工作經驗，顯著高於第一區及第二區。

在服務使用者對就業條件的自我評估上，在「我知道自己喜歡什麼工作」上，第三職重中心顯著低於行政管理中心。在「我知道怎麼去找工作」上，行政管理中心顯著高於其他三個職重中心。

### 三、開案之服務使用者之服務樣態

#### (一)服務接受狀態及服務接受經驗

不同職重中心區域在服務年限、個案來源、結案階段、有無職業訓練經驗及是否為重複服務使用者等變項上，呈現顯著差異。第一區職重中心及第二區職重中心的**服務年限**顯著高於第三區及行政管理區。焦點團體的訪談分析也呈現了，不同的職管中心區域會因為服務使用者特質及就業機會的差異，而影響到服務年限的長短。例如，幾位職管員（職管員E、職管員C）都觀察到海線地區（第一區職管中心）服務對象的資訊接收能力較低，以致對於職類的認識不足的特性，加上海線地區的產業以農業及漁業為主，就業機會較少，加長了就業等待時間，造成第一區職重中心的服務使用者在服務年限上顯著高於其他區域。

不同職重中心區在**結案階段**上也有顯著差異，第一區及第三區在「開案晤談後至職重計劃擬定完成間的結案」的比例最高，第二區及行政管理中心則在「職業重建計劃執行完成後的結案」的比例最高。在**個案來源**上，第一職重中心及第二區職重中心的服務使用者是經由「教育單位」轉介的比例則顯著高於第三職重中心及行政管理中

心，而第三區及行政管理中心的「自行申請」的比例顯著高於第一區及第二區。第一區職重中心及第二區職重中心的服務使用者有接受過職業訓練服務的比例顯著高於第三區職重中心及行政管理中心。第二區職重中心及行政管理中心的重複服務使用者的比例，顯著高於第一區職重中心及第三區職重中心。

## (二)服務使用者的自陳服務需求與職業重建服務計畫之設定目標

在四個職管中心中，服務使用者的自陳服務需求與服務計畫所設定目標是吻合的。在職前準備面向上，自陳服務需求都是以「增進求職技巧」的需求比例最高，而四區中職管員為個案所擬定的服務目標都是以「學習或強化工作技能」的比例最高，其次為「增進求職技巧」。在生理面向上，自陳服務需求及服務目標多是以「增強體耐力」的比例最高，而四區的服務目標都是以「增強體耐力」的比例最高。在心理面向上，四個職管區域的自陳服務需求都是以「增進人際互動技巧」的比例最高，而服務目標則是以「增進解決問題的方法」及「增進人際互動技巧」的比例最高。

## (三)夢想職業、目標職業及安置職業間的契合狀況

四個職重中心在夢想職業、目標職業及安置職業間的吻合度很高。第一區職重中心及第三區職重中心在夢想職業、目標職業及安置職業都是以「機械操作及組裝人員」的比例最高，而第二區職重中心及行政管理中心在夢想職業、目標職業及安置職業則都是以「清潔工或工友」最高。

在夢想職業與目標職業間有契合的比例上，第二區職重中心的契合比例顯著高於其他區，而夢想職業與安置職業間的契合比例則以第一區最低。

## 參、不同結案狀態之差異

### 一、不同結案狀態下之服務使用者特質

是否成功結案者在年齡、教育程度、障別、障礙等級上，呈現出顯著差異。成功結案者的年齡顯著低於非成功結案者。在教育程度上，教育程度增加，成功結案的比例就隨之增加。在障別上，「聽覺障礙」、「智能障礙」及「自閉症」的成功結案的比例都顯著高於非成功結案的比例。在障礙等級上，「極重度」及「輕度」的成功結案的比例顯著高於非成功結案的比例。在就業條件自我評估上，成功結案者認為自己在獲得一份工作及保有一份工作的困難度上都顯著低於非成功結案者的認知。由此來看，成功結案者比非成功結案者在個人特質上，如年齡、教育程度、障礙等級及就業

條件上有更多的優勢。

## 二、不同結案狀態下之服務樣態差異

### (一)服務接受狀態及服務接受經驗

是否成功結案者在服務年限、職重區域、結案階段、個案來源、有無職業訓練經驗及是否為重複服務使用者等變項上，呈現顯著差異。成功結案者的**服務年限**顯著高於非成功結案者。**結案階段**為「職業重建計劃執行完成後的結案」的成功結案的比例高達98%，但是，其餘結案階段的成功結案比例都顯著低於非成功結案比例。以**區域**來看，第一區職重中心、第二區職重中心及行政管理中心的成功結案比例顯著高第三區職重中心。以**個案來源**來看，「自行申請」、「教育單位」及「勞政單位」的成功結案比例顯著高於非成功結案的比例，而「社政單位」及「醫療單位」在成功結案的比例都不到三成。成功結案者有**接受過職業訓練服務及是重複服務使用者**的比例顯著高於非成功結案者。就此來看，當服務年限越長、服務階段越完整、及個案來源為自行申請、教育單位轉介與勞政單位轉介、有接受過職業訓練及是重複服務使用者，就越傾向於成功結案。

### (二)服務使用者的自陳服務需求與職業重建服務計畫之設定目標

研究結果發現，當服務使用者在職前準備面向及生理面向上，自陳服務需求與工作技能有直接關聯的項目，例如，職前準備面向的「增進求職技巧」及「學習或強化工作技能」及在生理面向的「使用輔具或職務再設計」等，就越傾向於成功就業。這個結果的可能原因在於，服務使用者的自陳服務需求與其能力特質是相關。

服務目標之設定也呈現出同樣的模式，當服務目標與服務的重點是與工作技能有直接關聯的，如工作技巧、工作態度等，服務接受者就越傾向於成功結案。值得注意的是，當服務目標為生理面向的項目時，其非成功結案的比例就高於成功結案的比例。

### (三)夢想職業、目標職業及安置職業間的契合狀況

研究結果無法確定夢想職業、目標職業與安置職業與是否成功結案間的關係模式，因為當職業類別的次數過少時，就容易造成分析偏頗。但是，就資料來看，當**夢想職業**是「文書行政等事務支援人員」時，成功結案的比例相對較低；當**目標職業及安置職業**是「機械設備操作及組裝人員」、「清潔工或工友」、「文書行政等事務支援人員」及「廚師與烘焙人員(含助理)」，成功結案的比例遠超過非成功結案比例。而是

否成功結案與契合狀況間沒有顯著關係，但是，成功結案者在契合比例上都些微高於非成功結案者。

#### 肆、資源與服務連結

2019年至2022年間，在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，其次為「職場體驗」。值得注意的是，2019年及2020年幾近七成以上的服務使用者連結了支持性就業服務，而2021年及2022年的連結比例下降為五成至六成左右，這或許跟這兩年的結案階段多落在「開案晤談後至職重計畫擬定完成間的結案」有關。四個職重中心在服務連結上都是以連結「支持性就業服務」的比例最高，其中行政管理中心的比例明顯高於其他職重中心，第三區的連結比例是最低的。在是否成功結案的差異上，有連結「支持性就業」、「庇護性就業」、「職場體驗」、「職前準備團體」、「訓用合一」及「就業準備服務」者，其成功結案的比例高於非成功結案的比例。由結案階段來看，結案階段為「僅需提供職評資源連接之服務」、「開案晤談後至職重計畫擬定完成間」及「完成職重計畫擬定之後但尚未開始執行期間」，使用的資源與服務多為職業輔導評量、職場體驗及職前準備團體，以協助服務使用者了解其就業能力優勢及職業類別傾向。結案階段為「執行職業重建計劃過程期間」及「職業重建計劃執行完成後」，資源服務連結比例最高的為支持性就業。

對於資源與服務連結的項目及內容都是職業重建服務體系內所提供的服務(職管員稱之為「內部資源」)，一來是因為職管員報表的原始資料中僅要求填入內部資源，所以無法看到連結的外部資源(職管員F)，二來是因為內部資源成效的可掌控性較高(職管員F)，及以就業來說，職重資源已很豐富多元(職管員B)。然而，不可諱言的，職管員F提到，外部資源使用上僅200多人次，遠低於內部資源使用人次，而且使用目的通常只是針對服務使用者的特定需求，例如，社政的聯誼性團體以增強服務對象之人際互動能力，或針對有持續性問題的服務對象連結行為輔導方案(職管員F、職管員B)。

#### 伍、職管員的服務策略分析

對成功結案的個案進行服務紀錄分析後，發現職管員在服務歷程中都運用了下列的策略。在開案審查與評估階段所使用的策略，包括了1.透過多元的策略去深入地評估個案的認知能力、體耐力與職業技能，2.掌握個案訓練成效及處理個案參與度低等

問題，3.透過與個案一起討論過去的工作經驗、連結職場體驗營等方式，引導個案去思索工作目標選擇，及4.及時提供服務來調整身障者日常生活作息、體耐力或精進其就業技能，以強化個案的就業準備度。在**職業重建服務計畫的擬定與派案階段**所使用的策略，包括了1.就業職種的目標設定上，會以個案的工作經驗、興趣或功能限制及可達成性為重要參考因素，及2.透過就服員的密集服務，來提升個案的工作技能及與工作時的問題解決能力。值得注意的是，職業重建服務計畫的擬定與評估是交叉進行的，職管員透過多元的方式，讓個案去理解自己的需求與能力，也釐清職管員對個案需求的認知與解釋，讓服務計畫能更能符合個案的需求。在**執行職業重建計畫階段與穩定就業服務階段**時，職管員的角色與功能有些變化，包括1.職管員是成效評估及服務控管者外，也扮演著服務諮詢的角色，及2.當就服員遇到服務滯礙難行或是與個案間產生衝突時，職管員便成為中介協調者的角色。同時，研究結果也發現，在所有的服務階段中，職管員若能維繫與個案間的關係及善用其支持系統，會非常有利於服務的推展。

## 第二節 建議

本研究針對研究結果，提出下列對台中市職業重建服務體系與實務工作的建議。

### 一、各區職重中心之服務與資源彈性與特色

由研究可知，不同職管區域之服務申請者在年齡、障礙類別、障礙程度、教育程度、科系領域及是否有工作經驗等變項皆有顯著差異；各職管區域服務接受者在服務年限、個案來源、結案階段、有無職業訓練經驗及是否為重複服務使用者等變項上也呈現顯著差異。由於各區服務對象特質有所差異，因此宜在服務規範上保持彈性，甚至鼓勵各區針對該中心服務對象之特殊性，發展與之對應之服務模式。而資源連結時除須考量服務對象之需求外，資源的近便性亦是重要考量因素，因此，亦可針對各區服務對象之特色，就近發展該區使用頻率較高之資源。

### 二、配合服務使用者特質的時代趨勢，發展相應服務

本研究雖僅涵蓋2019至2022年間受案之服務使用者，但研究結果顯示，這四年間服務使用者特性呈現女性增加、教育程度提高、慢性精神病及多重障礙增加等趨勢，職重服務體系亦應順應服務使用者特質之時代變遷，預備職管員的相關服務知能，並

發展與之對應的服務策略及更多樣化之職場體驗職類。

### 三、調整及擴充內部資源以提升服務使用者工作軟實力

研究結果發現，服務使用者在「增進生涯規劃」、「強化就業動機」及「獨立交通能力」、「增進人際互動技巧」、「增進表達能力」及「增進問題解決方法」等項目上，不僅需求比例大，而且有逐年增加的趨勢。這些被視為「工作軟實力」的能力通常需要較長時間的訓練與培養。因此，職業重建服務體系應該調整及擴充內部資源的內容與延長訓練期程，或是積極連結使用外部現有資源，來提升服務使用者工作軟實力，增加就業成功的機會。

### 四、在早期服務階段中，運用多元策略建立起與個案及其支持系統間的信任關係

專業人員與個案間的關係常是決定服務成效的關鍵因素，對職業重建服務體系亦是。由分析結果顯示，早期服務階段/開案審查與評估階段是職管員與個案建立信任關係的關鍵時間，在這個階段裡，職管員會密切接觸到個案及其支持系統(通常是個案的家人)，以對個案進行詳細且完整的評估。職管員與個案間的信任關係，在職前準備階段是有助於提高個案本身的主動參與程度，而其支持系統的參與亦能成為重要助力；在職重計畫執行與追蹤階段，個案或個案家人也會主動回報工作媒合或工作現況及遇到的困難，讓職管員得以及時回應提供協助。

### 五、提升職管員與就服員間的夥伴關係

研究結果發現，結案階段為「職業重建計畫執行完成後的結案」的成功結案的比例高達98%，顯示支持性就業服務對就業結果的重要性。然而在這個服務階段裡，當職管員將個案派案給就服員後，就服員就是職業重建服務計畫的服務執行者，而職管員的角色是評估服務、控管服務及諮詢提供者。在這種情況下，職管員與就服員間基於夥伴關係所進行的分工與協調，才能讓二者一起協力幫助身心障礙者找到適當的工作。

### 六、調整整體職管員人力編制

本研究發現，近兩年開案率有下降趨勢，雖然主因與特通網轉銜的個案自動進入職業重建服務系統中有關，但從焦點團體訪談中亦可發現，但遇到開案邊緣的模糊個案時，職管員就會考量目前的服務量能，當自覺服務過載時，這些個案開案服務的機會就會降低。台中市職業重建個案管理服務共有1名督導與14名個案管理員，並委託民間單位聘用一名督導與兩名職管員，建議思考整體專業人力編制是否合宜，使有需要

之身障者都能接受服務從中受益。

### 第三節 研究限制

#### 一、研究之時間區間特殊性

本研究分析2019至2022年間台中市職業重建個案管理服務系統受案之服務接受者之個人特質及服務提供上之差異，然而2019年底新冠肺炎疫情爆發，台灣於2021年五月將全國提升至第三級警戒，實施停止各級學校學生到校上課，停止室內5人以上、室外10人以上聚會等九大防疫指引，疾病的傳播與相關防疫管制舉措也影響身心障礙者求職意願與職管員服務模式，因此基於本研究時間區間之特殊性，不宜概推至其他時期之職重體系之服務接受者個人特質與服務提供。

#### 二、次級資料分析與內容分析仰賴紀錄之完整性

本研究以職重個案服務管理系統匯出之年度受案清冊、職管員個人月報表等資料進行量化次級資料分析，並輔以個案紀錄之內容分析與職管員焦點團體訪談。雖然在挑選個案時已經請督導協助找出備有詳細及完整服務紀錄之個案為分析對象，然而根據焦點團體中職管員所述，他們多半僅會一個月登錄一次服務內容，但實際上與就服員或個案互動的次數遠大於登載之內容，因此內容分析之結論恐無法準確反映職管員實際服務頻率或樣態。而量化分析能使用的變項也僅止於次級資料中所提供為主。



## 參考文獻

### 中文文獻

- 王敏行(2003)。身心障礙者職業重建的原理與系統。載於高雄師範大學(主編)，九十二年度身心障礙者職業輔導評量專業人員訓練，頁2-6。高雄市：高雄師範大學。台北市社會局委託研究報告。
- 王智弘、許紋華(2022)。111年臺中市身心障礙者就業需求調查計畫期末報告。台中市勞工局。
- 吳秀照(2007)。台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。社會政策與社會工作學刊，11(2)，148-197。
- 張秀玉、許素彬(2016)。105年度臺中市身心障礙者就業需求調查成果報告。台中市勞工局。
- 許素彬(2010)。障礙過程與身心障礙者就業經驗之探討與分析。社區發展季刊，130，235-251。
- 許素彬、林怡婷(2021)。110年度臺中市身心障礙者定額進用義務機關(構)之僱用困境與因應策略調查報告書。台中市勞工局。
- 許素彬、張秀玉(2013)。職業重建服務人員於就業性家庭支持服務輸送之困境與訓練課程架構分析-以臺中市為例。靜宜人文社會學報，7(2)，139-19。
- 許素彬、陳美智(2011)。臺中市100年度身心障礙福利生活需求調查研究成果報告。臺中市政府社會局委託研究。
- 陶蕃瀛、吳秀照(2009)。九十八年度臺中市肢體障礙者就業需求調查報告。臺中市政府勞工局委託研究。
- 勞動力發展署(2014)。身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊。台北：勞動力發展署。
- 勞動力發展署(2022)。勞動力發展署全球資訊網。擷自：<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=3146119524BF3BF9>
- 勞動部(2019)。108年身心障礙者勞動狀況調查報告。台北：勞動部。
- 勞動部(2023)。勞動部勞動統計查詢網。擷自：[https://statfy.mol.gov.tw/statistic\\_D](https://statfy.mol.gov.tw/statistic_D)  
B.aspx

- 勞動部勞動力發展署 (2014)。職業重建個案管理服務工作手冊。台北:作者
- 勞動部勞動力發展署 (2022)。身心障礙者勞動狀況調查報告統計結果摘要分析。擷自  
<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=D517C1DFEE1A92EB&s=860D6D9D52257FA6>
- 游慧珍 (2011)。身心障礙者就業現況之探討。中華民國特殊教育學會年刊，2011，473-490。
- 黃宜君、郭幸福 (2021)。運用職業重建資訊系統資料進行身心障礙服務個案就業之空間分析。特殊教育研究學刊，46(3)，29-56。

### 英文文獻

- Cheng, A., and Hung, L. (2007). Randomized Controlled Trial of Workplace-based Rehabilitation for Work-related Rotator Cuff Disorder. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 17, 487 - 503.
- Dutta, A., Gervev, R., Chan, F., Chou, C.-C., & Ditchman, N. (2008). Vocational rehabilitation services and employment outcomes for people with disabilities: A United States study. *Journal of occupational rehabilitation*, 18, 326-334.
- Fleming, A. R., Del Valle, R., Kim, M., & Leahy, M. J. (2013). Best practice models of effective vocational rehabilitation service delivery in the public rehabilitation program: A review and synthesis of the empirical literature. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 56(3), 146-159.
- Jang, Y., Wang, Y.-T., & Lin, M.-H. (2013). Factors Affecting Employment Outcomes for People with Disabilities Who Received Disability Employment Services in Taiwan. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 24(1), 11 - 21. doi:10.1007/s10926-013-9433-1
- Jang, Y., Wang, Y.-T., Lin, M.-H., & Shih, K. J. (2013). Predictors of Employment Outcomes for People with Visual Impairment in Taiwan: The Contribution of Disability Employment Services. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 107(6), 469 - 480. doi:10.1177/0145482x1310700608

- Jones, C. J., Perkins, D. V., & Born, D. L. (2001). Predicting work outcomes and service use in supported employment services for persons with psychiatric disabilities. *Psychiatric rehabilitation journal*, 25(1), 53-59.
- Kaya, C. (2018). Demographic variables, vocational rehabilitation services, and employment outcomes for transition-age youth with intellectual disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 15(3), 226-236.
- Kelly, G. M. (2000). Employment and concepts of work in the New Economy. *International Labor Review*, 139(1), 5-32.
- Maznorbalia, A. S., Ismail, Z., & Hussein, Z (2022). THE INCLUSION INITIATIVES FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN THE MAINSTREAM EMPLOYMENT: A SYSTEMATIC LITERATURE. *International Journal for Studies on Children, Women, Elderly and Disabled*, 15, 100-108.
- McDowell, C., Fossey, E., & Harvey, C. (2022). Moving clients forward: A grounded theory of disability employment specialists' views and practices. *Disability and Rehabilitation*, 44(19), 5504-5512.
- Nord, D. (2016). More Job Services—Better Employment Outcomes: Increasing Job Attainment for People With IDD. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 54(6), 402-411.
- Schur, L. (2002). The differences a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, 34 (2), 339-347.
- Ward, A. and Baker, P. (2005). Disabilities and impairments: Strategies for workplace integration. *Behavioral Sciences and the Law*, 23(1), 143-160.



## 附錄一

### 臺中市身心障礙者職業重建個案管理服務之使用者特性與服務樣態分析 焦點團體訪談大綱

本研究已先運用台中市職重服務窗口受案之個案資料及職管員個人月報表等進行量化分析，並選擇成功就業之典型與非典型個案服務紀錄進行內容分析。過程中，下列問題需要您分享目前實務運作的經驗與看法，以豐富研究發現。

#### 開案審查與服務評估階段

一、在一些服務紀錄中，會看到職管員認為個案是「有工作潛能」、「可以穩定接受服務」、「可以配合職重服務」及「其需求是可以經過服務改善的」。請問，您是如何評估個案具有這些特質？

#### 職業重建服務計畫的擬定與派案

二、請問您在連結或使用資源時的考量為何？

#### 執行職業重建計畫與穩定就業服務階段

三、請問，派案給就服員後，您是如何管理服務的進程及服務內容，例如在定期評估時，您會評估哪些面向？除了定期評估外，還有哪些方式或策略？

四、請問，您是如何跟就服員合作？如何提升或維持二者間的合作關係

#### 整個服務歷程中

五、請問，您在服務過程中是如何維繫跟個案的關係，或是增進對個案狀態的了解？

六、請問，您覺得職重區域及年代（108 年到 111 年）差異，對服務有什麼樣的影響，如目標職種的選擇、服務策略等？

七、最後，您覺得服務歷程中您最常使用的服務提供策略是什麼？那些您認為最能有效的協助身障者就業？



## 附錄二

### 訪談同意書

謝謝您願意參與「臺中市身心障礙者職業重建個案管理服務之使用者特性與服務樣態分析」(以下簡稱本研究)焦點團體訪談。本研究的主要目的在於分析台中市接受職業重建個案管理服務之使用者個人特質、服務需求及服務提供樣態，以及這些特質在不同時期、不同職管區域及不同結案狀態下之差異，以職業重建服務的過程面與結果來分析接受職業重建服務的障礙者就業成功的因素。以下針對焦點團體的進行方式及受訪者的權益進行說明。

#### 一、進行方式：

時間:112.10.14(六)

地點:靜宜大學 I DO ilab1 室(宜園餐廳上方)

訪談內容:請見訪談大綱。

訪談過程:在訪談過程中，為了資料紀錄的正確性，訪談時將錄音。如果您不願意錄音、不願某段發言錄音，或中途想停止，請隨時提出。本活動為多人參與，團體中的發言內容將與所有受訪者共享，但參與者必須尊重彼此隱私，未經允許不得對外透露重要訊息。

#### 二、參與風險與資料保存運用：

錄音資料彙整為逐字稿後會再請您確認，我們會負起保密責任，未來研究成果不會呈現您的真實姓名，也不會出現您的工作單位與組織名稱，盡力避免他人從研究發表辨識出您。錄音與逐字稿將妥善保存在研究團隊研究室裡設有密碼的硬碟或電腦裡，且於 2024 年刪除銷毀，並只使用在本研究。若您有興趣瞭解研究結果，可提供您報告摘要。

### 三、退出權益：

過程中，若您感到不舒服，想要暫停或退出研究，我們會完全尊重您的意願。先前已蒐集的資料將在取得您的同意後使用。即便研究結束，有任何問題，都歡迎聯絡我們。

### 研究團隊：

計劃主持人：靜宜大學社會工作與兒少福利學系 許素彬教授

協同主持人：靜宜大學社會工作與兒少福利學系 林怡婷助理教授

計畫聯絡人：許素彬，電話：04-26328001-17213，E-mail：[sphsu@pu.edu.tw](mailto:sphsu@pu.edu.tw)

研究參與者簽署欄： \_\_\_\_\_

研究團隊簽署欄： \_\_\_\_\_

本同意書一式兩份，將由雙方各自留存，以利日後聯繫。

日期： 年 月 日

## 附錄三

### 逐字稿

#### 素彬老師

因為我們整個研究案就已經要將近尾聲了，那我們在這之前我們花了很大的時間，我在整理一些資料庫的資料，那我們也進行了初步的分析。同時，我們也進行八個個案，就是典型和非典型個案的分析之後，我們就發現有些問題，我們可能要跟大家一起討論分享一下，因為有一些東西，是我們在資料當中所看不見的，或者是我們希望能夠有更清楚的連結以及說明。所以今天非常謝謝大家可以過來，可以根據我們訪談大綱裡面的一些問題，或者是說我們在服務過程當中，有任何的想法都可以提供給我們，我們都非常的歡迎，那我想我們在整個焦點團體的過程當中，我們助理應該有把訪談大綱給大家了，所以我們在整個焦點團體的過程當中。第一個，我們會錄音。第二個就是說，我們在發表一些資料的時候，或者是進行分析的時候，我們一定會有所謂的隱私性，就是說我們會盡量讓各位的身分是不會被辨識出來的，同時在焦點團體的過程當中，如果你們覺得有些有些議題，你們是不想參與討論的，你們有絕對的權力保持沉默。除此之外，如果中間覺得不舒服，或者是說這樣子的氛圍會造成一些困擾，我們一樣是有權力可以中斷，或者是拒絕參加，所以今天非常的，謝謝大家參與！好，如果沒有的話，我們就從今天的訪談大綱開始喔！那我想夥伴們都有看到，我們的訪談大綱裡面，我們就把他分成幾個階段，我們在做一些資料分析，或者是服務紀錄分析的時候，我們看到了一些就是想要請教大家的問題，那我們就逐一來，那可是在這當中，如果有好奇的，或者是說你們覺得要先講什麼樣的階段，或者先講什麼樣的狀況都可以。因為焦點團體是一個比較注重互動的，所以我們就依大家彼此之間的互動來決定，說我們接下來的話題是什麼，如果大家沒有任何意見的話，我們就會先從開案審查跟服務評估的階段開始。那我們在服務紀錄當中，我們有看到，當職管員在開案資格審查的時候，我們會覺得有一些概念或者是名詞，我想要請教大家的。我們發現，除了那一張開案表之外，我們大概都會寫說開案的原因，哪有幾個名詞，第一個是有工作潛能、可以穩定接受服務，可以配合職重服務、及需求是可以經過服務改善的，那我很想知道，就是大家是在如何評估你的個案是符合這些特

質的。那我大概從一些服務記錄裡面，我們可以看到，譬如說我們的夥伴會覺得他在認知能力上面，他是有基本的認知能力，所以就判斷，他是可以配合職重服務的，或者是工作動機等等，可是大家所寫的理由，其實是有一些不太一樣的，於是我們就發現說其實這幾個概念應該是在評估說你的個案，他是可以進到職重裡面，接受服務的某些的標準，只是說這個標準，他是一個很主觀性的判斷。所以我們就很想請教大家說，我們在這些概念之下，你們是如何評估的？

### 職管員 E

那針對老師剛剛有提到說，我們在開案審查這一塊的時候會怎麼評估個案的狀況。如果說像工作潛能這一塊的話，我可能會從他過去的就業經驗，就是因為我們開案表，應該是說申請表上，其實會有一個工作經驗要去填寫，那就是會從這個部分，可能會先從這邊來看一下，他的經歷有沒有穩定就是有沒有達可能三個月以上或者是半年以上。那或者是說他待業的期間會不會比較久，就是一個部分會先從這一塊來看，就是他過去的一個工作經驗，這個部分來看。還有可能會從他是不是有求職表現，就是就業動機這一塊，就是他在來找我們的時候他是不是有在求職，是不是有也有在找工作，或者是有可能有一些可能是家人期待或者是其他資源單位轉介，那他自己本身對於就業這一塊還沒有這個想法，所以就是他現在是不是有一個求職的表現也會是我這邊觀察的點。然後還有他是不是會去覺察到自己在就業這一塊有需要協助，可能他過去的經驗會不會找工作有困難，然後或者是說他找了一段時間發現說好像都找不太到，而他是不是有覺察到自己工作上求職上有一些困難這樣子。我最主要可能會從這幾個狀態來看，我先說這樣好了。

### 職管員 C

那我先從認知功能部份說明，第一個，我可能判斷他的識字能力、加減乘除概念，或者是阿拉伯數字他可不可以清楚理解？第二個部分，如果說是沒有識字能力，可是他如果透過模仿或者他過去的工作經驗中，其實他的學習都是透過模仿或者是別人給他一些口語指令教導他，他就能學會的話，那這樣我會判斷他其實有基本的認知的功能，這是第一件事情。第二件事情就是說，可能是工作態度的部分那這個會有點

廣，可是就會去探究他到底這次來申請服務的背後原因是什麼，第一個可能是家裡的要求，第二個可能是因為他真的是經濟有困難，第三個可能是他覺得就業這件事情對他來說是重要的。那為什麼會這樣去做釐清的原因，是因為很多時候，如果他沒有足夠的就業動力想要工作，他遇到困難的時候基本上就會退縮或逃避，接下來我們在提供服務的過程當中可能就會遇到一些阻礙，所以在工作態度這件事情，我可能對於動力這件事情會想要去了解他背後真正的原因，到底足不足於有那個強度讓他去就業。第三個就是在肢體功能部分，應該是說輔具的部分，我們會分兩個，第一個是心智功能的服務對象，那就可能剛剛有說到的認知功能，第二個會比較偏向是他的情緒穩定度，因為如果說有的，像是精神障礙者他沒有穩定的服用藥物，或是他的情緒波動是幅度比較大的，那其實在談就業他其實是有壓力存在的，所以我們可能就沒有辦法在這一天的服務當中提供比較完整的服務，第二個就是比較偏向肢體功能，因為其實我們目前的工作產業還是比較偏向服務業，比較著重在肢體表現上，如果說他的肢體功能是有辦法，可能受到環境的影響或者沒有輔助工具能夠協助他的，尤其是中風的個案，其實這樣子在後續在開案上是有困難的，那可能這個階段就不適合在這裡，那這是我的說明。

#### **職管員 D**

我大概會從六個部分去看。第一個，我可能會先確認個案的工作意願跟他的動機強烈程度，知道自己為什麼要來找工作然後也清楚知道自己想要什麼，比如說他來找工作是為了工作能夠賺錢，然後做一些什麼他的夢想，或者是他想要做什麼樣的工作，有一個他能講得出來的東西，因為我發現有些個案可能是被帶著來的，他是不知道為什麼要來，甚至來的時候你問他是要做什麼的他是不清楚的，所以我會先去確認這個部分。第二部分，我會就是從他的身體跟心理的狀況去做評估，他是不是適合工作，比如說他的用藥穩定度、醫療的部分是不是有穩定這樣子，那再來就是他如果是肢體障礙的部分，我可能就會去瞭解，他的肢體障礙部分是不是能夠透過職務再設計的部分來協助他進職場工作。第三部分，我就會去瞭解個案的能力部份，比如說他過去的一些工作經驗、工作表現、跟他會的幾項技能，還有他以前的學經歷背景，我會去做一些瞭解。再來就是，如果說他對於未來的職業方向不是那麼清楚，我會先跟他

做一些興趣的討論，在討論過程當中也是在確認說他對於工作參與度的積極與意願，透過討論過程去觀察。另外也去探索，他有沒有什麼特別想做的，是不是可以連結給他的這樣子。再來，我可能在聊的過程中也會去收集個案，他們家的支持系統，比如說家庭支持的部分，還有他現在目前社會資源運用的狀況是不是足夠的。然後也會去瞭解他們家經濟的部分，工作的急迫性如何，然後是不是能夠配合我們職重服務的規定，因為有些個案來他就是我很急我一定要馬上有工作，那可能這麼急的狀況下，我可能就會跟他講，我們職重沒有現成的工作機會，可能跟就服台的模式就不太一樣，可能就會說給他聽。那如果說比較不急且能夠配合我們能力也較好的個案就會在職重這邊。那如果說他真的很急然後能力也偏好一點，我可能就會讓他去就服台這樣子。再來，我也會稍微看一下個案的抗壓力怎麼樣，因為有一些個案來的時候，可能稍微跟他講一下，工作很累喔、工作可能會被罵喔，他就說我不要了我沒有要工作，可能就會退掉。那我可能就會去瞭解，如果當你壓力很大的時候有沒有誰是你的心理支持者，有些人是媽媽跟家人這樣子，那如果說透過一些旁邊的支持者能夠給他一些工作的動力，那我會覺得或許你可以有機會提升上來。再來，就是他本身的工作能力上面，我可能會看說如果說他會一點什麼東西然後是他想做的，那透過我們支持性或者是個別化的服務有沒有機會讓他上來，我就會去做觀察，有沒有學習的潛能這樣子。

### **職管員 B**

其實剛剛夥伴都講得蠻完整的。然後我有想到一個部分，就是我在這個開案過程中，可能會也會再去做一些確認的，包含他的交通獨立，就是說他今天是怎麼前往職重服務中心，那他未來可以怎麼樣來到，因為這一塊是可能，未來他如果真的要職場，覺得他的交通是具備一定獨立程度的。

### **職管員 A**

就是老師剛剛提到穩定接受職重服務部分，我自己的部分，大概會從我們的一個訪談過程，然後他的一個內容的回答或問題的回答，還有一些肢體的表現，去觀察他本身是不是能配合我們的一個服務，然後是不是有意願接受我們的服務，因為在初期我們可能要先跟他確認的是，我們的服務其實是沒有現成的工作，可能需要來個幾次，

那有些服務對象他是急著想要工作，那這樣的一個服務，可能就不符合他的期待跟需求。那其實有可能在這個時候，他就會跟我們這邊可能沒有辦法合作，我們就會先結束，那如果說他確定可以接受，而且後續也可以來個兩三次接受我們的評估，我在這個開案的部分，才會就是達到我們一個開案服務的部分。那在評估的部分，去看他工作潛能或者是有沒有一些可以接受經過我們的服務來改善來協助他，我可能會比較要用一些具體的部分來觀察個案，比如說我們的一些工具，你的實際操作，去看他的一些基本的工作潛能，是不是有辦法在這個過程當中，我們的教導或者是讓他練習，他可以有一些基本的一些能力，那情境的部分，他是不是有一些剛剛同仁也有提到的抗壓性，因為有些人真的對於壓力一來，他就完全沒有辦法去適應。這個大概就是後續，我們在評估過程當中，會去看他的一個服務過程有沒有可以經過我們一些服務的提供，或者是一些輔具的提供去改善，然後達到接下來穩定就業的部分，所以在服務需求可以獲得改善的部份的話，我們可能會透過一些情境或者是一些工具的操作，來去做一些觀察，這大概是我在開案跟評估的過程會使用的。

## 職管員 F

我這邊大概綜合一下同仁的分享。其實初步我們在開案的評估過程，大概就是會用到上述這些方式，然後服務方式，或者是透過實作的方式確認對象的狀態、能力、意願等等。那我這邊補充，稍微比較模糊一點的這種個案，因為剛才提到的這些其實需求都還算明確，比較容易可以去判斷我們是否要進入服務，或者是他是不願意接受我們的服務。但是有一些服務對象，他來的時候其實需求是模糊的，他也不是那麼的確定自己真的要使用服務，或者是說他真的想要就業嗎？他對於就業這件事情，並沒有想得那麼的深入，或者是他對於就業的一個想像跟期待，比較多都是來自於外界環境給他的，並沒有發自內心對於就業有一個想法或概念，那像這樣需求比較模糊或者是他的動機或意願比較模糊的服務對象，我們會拉比較長的時間，可能不會在第一次晤談完就決定要不要開案，我可能會再多一次或兩次的晤談，那就是除了邀約他過來的過程當中，可以觀察到他是否有意願持續配合。此外我們也可以去看，我每一次晤談跟他建立關係的過程當中，他是否都有一點點的改變，他是否都對於我上一次跟他提到的東西回去都有在做思考，然後是怎麼在去做多一點的探索或者是覺察這樣子，那

這個改變通常會從跟他的晤談當中，我們去看他的反應。比如說提到職業憧憬的事情他會不會眼睛發光，本來剛開始來的時候也不是很確定，然後也沒有明確的目標，可是當經過一次、兩次的晤談之後，你會發現談到就業這件事情的時候他是眼裡有光，他開始會想像他真的有了工作之後未來的生活會變成是什麼樣子的，那這個時候他對於就業的意願跟動力就會比較提高，那我們也會從這樣的過程當中看到他其實是有改變的動力，就是他願意去改變和嘗試，即便他也許前面可能還有很多需要準備的事情，那或者是說他可能在進入到就業這個階段，前端還有很多需要努力的空間，那這個都不影響我們提供服務。所以類似這樣子需求比較模糊，或者一開始需求沒有那麼明確的個案，我們會花多一點點時間，陪他去釐清他是否有需要使用我們的服務，那同時也是讓他能夠從過程當中確定他是真的可以改變，並且找到一個自己想要實現的目標，那我就會嘗試開案服務他。

### **怡婷老師**

那我有點想要追問，比如說工作潛能這件事情，你知道他中間有一條很豐富的線，就是因為不開案的原因當中，就是如果這個人的就業能力是不錯的，你們評估他自己是有能力在就業職場上找到工作，那你們可能也會選擇不開案，但是我們又希望他有工作潛能才能進來職重服務，但是如果另外一個也是有點模糊的觀點，因為有一個不開案的原因，是你覺得他需要的是其他的需求為優先，那就表示你覺得他的就業能力可能還不足以進來這個服務體系裡頭，所以你選擇不開案。所以其實我們也很好奇，就是在這個模糊的空間裡頭好像就會有職管員自己的判斷，那這個判斷究竟是什麼？

### **職管員 F**

我在這一端的判斷，其實應該是說在我們的核心價值裡面，針對身心障礙者，我們都不會拒絕他。應該是說我們會認為，今天身心障礙者只要他是有想要就業、想要嘗試就業我們都願意去試試看，可是我們會考慮我們目前現有資源夠不夠，能不能夠滿足他的需求協助就業，還有就是我們自己個人的量能，能不能夠可以陪他這麼長的時間。那我簡單講，就是我們一年每個職管員所需要服務 50 個服務對象，那當我今天我的 loading 已經超過個人可以負荷的範圍，像這樣比較模糊的服務對象，我可能會考

慮的是，如果我現在沒有辦法我自己的能量不夠的時候，我把他開案進來其實對他並不是一件好事，因為我沒有辦法很好的回應他的需求，那我會去幫他考慮的事，是盤點現在所有的其他的外部資源，他如果可以去小作所獲得很好的服務，那他在小作所的同時他也可以去建立，我希望他能夠去建立的一些基本職能或者是增強他對於就業的想望，那等到他準備好了之後再回來，其實一方面可以縮短我們的服務期程，他的時間也不會被消磨掉，他不會因為在我手上放很久，然後可是我們目前現有的資源沒辦法滿足他，或是我們的能量不足以滿足他的時候被我們消磨掉。所以像這樣子的個案，我們在決定要不要開案的時候，其實有時候也蠻講時機，就是他來的時間點，我如果能量很充足，那他相對是一個比較模糊的個案我願意花時間去陪他，我就會開案，可是如果他來的時間點我已經 Overloading 我真的沒辦法顧他，我把他開進來其實反而對他是不負責任的態度，這個時候我會跟他討論其他的資源讓他先去使用，社區復健中心、小作所，這些東西都對他是更有利的。

### 素彬老師

我只是在想說有個問題，我一直很糾結，就是在開案的時候需要服務，就是他透過服務是可以增加他的就業能力，跟他可能會成功可能不會成功，你們覺得哪一項會在你開案評估的時候佔的考量點會比較重一點？

### 職管員 E

老師剛剛說的就是第一個，我會考量比較多。第一個就是不去看他會不會成功嘛。其實就是像剛剛職管員 F 在補充的時候，就會讓我想到，就是當個案的狀態是模糊的時候，其實就會考量到說他是不是可以配合我們職業重建服務，就不一定說把他的需求，就是他可能還需要再去引發就業動機還是說還要再去做一些訓練，這些可能就會放到比較後面，所以他如果是願意來，然後可以去配合職業重建服務的流程，或者是他的家長是可以支持他來配合，就不一定都是他本人很有清楚這樣，所以應該是說當他就是願意配合然後願意來的話，其實就我而言，我是會覺得可以花一些時間跟他做一些討論，是會願意去跟他探索、評估。不會說會不會成功，就是後續就業會不會成功把他擺在第一，原則上就是如果說是我這邊的話，大概是這樣。

## 職管員 A

其實剛剛有提到是否成功就業的部分，原則上，在我自己跟個案的接觸的過程當中，我不會把他放在就是穩定就業或找到一份工作，才叫做服務是成功的這個部分來看。有時候個案來到我們面前的時候，我覺得我會去看當時的一個狀態，因為他今天都已經願意走到你們的窗口的時候，想必他不論是被逼來的或者是自願來的又或者是各種原因，他走到我們面前的時候，他其實有可能在這個過程是需要一些協助跟陪伴，那這個協助跟陪伴有可能他會用就業的這個，因為他到我們窗口就會先提到就業，可是在他自己的心理當中可能就業並不是第一，但是因為他已經來到我們窗口，那如果在這個過程當中，我在跟他談的過程，我覺得我應該可以陪著他一起去探索，他自己可能接下來比較茫然的這個部分，原則上我也會是考量說這個案子進來，先陪他走一段，也許走了一段之後，他真的確定我就是就業，或者走了一段之後，他覺得我找到我的生涯方向或者是我找到我的人生目標，所以有可能就會回到剛剛老師提到的，有可能我們就沒有辦法去開案來繼續陪著他繼續往下，因為他只是往就業的路，那就會變成在我初期陪他的過程當中去找到他方向之後，我們就會用不開案做結束。因為他要的可能就不是所謂的就業，那因為畢竟我們自己主要是以就業的部分，那陪伴他去認識他自己的生涯或找到方向，我覺得是在我跟他接觸的時候，會去考量我有沒有辦法去陪伴他或者是處理一些問題需求的部分，大概就會成為我在開案服務陪他的部分。

## 職管員 C

那我覺得成功的定義我蠻喜歡的，因為我個人就比較數據化。所以如果說比較像是比較模糊階段的時候，那我的腦袋就會出現資源盤點的這件事情，第一個是他的個人意願、家庭支持、社會支持以及職業重建服務裡面的資源他的成效，就是有可能現在剛好方案結束也沒有辦法滿足他這個服務，那或者是我們的資源，有時候也要盤點成不成功這件事情，所以整個盤點完之後就會思考說，如果這個比較模糊的個案他現在進來服務，我可以至少滿足他七成到八成的協助，那後續我的結案指標有可能不是落在二二或四四的時候，那這時候我可能會比較模糊我收案的比例就會比較高。可是，如果當我發現我的職重資源現在不足以能夠滿足他，也沒辦法滿足我自己達到標準的時候，我就會思考社會資源有沒有協助他的地方，就是希望說他來我這裡，雖然

我這一次沒有辦法幫忙到他或是協助他，但至少其他的社會資源是能夠滿足他的，那我就會做這樣的處理的方式，不會讓他空走一趟。

### 素彬老師

那接下來我們就進入到第二題。在整個服務過程當中，特別是在職業重建計畫的擬定、派案的時候，我們很想要知道就是夥伴們在連結或使用資源的時候考量為何呢？為什麼呢？我們發現在資源表裡面，其實你們用的全部都是職重體系裡面的服務或者是活動訓練等等，你們比較少用到外部資源，譬如說社政體系、教育體系和醫療體系他們所提供的任何的資源或者是服務。那你們在內部資源上面，我們發現其實你們最常用的就是支持性就業服務，特別是你們的使用量在 2022 年的時候大概就是 63%，然後我們也發現只要是進入到支持性就業，其實他成功結案的比例是比較高的。接下來你們最常用到的應該就是我們所謂的職場體驗，我們會比較好奇的是，你們在連結外部資源跟服務的時候，你們的困擾性在哪裡？因為其實在職重體系，你們所開的一些活動或者是資源畢竟是有限的，可能沒有辦法符合這麼多個案的需求，那你們在連結外部資源的時候，你們是不是碰到了一些困難，或者是說碰到了一些沒有辦法克服的問題，使得你們就全部都使用自己的內部資源跟服務，或者是你們有其他的考量點？

### 職管員 F

老師我想先澄清一下就是關於資源運用的部分，老師這邊的資料來源是職管員的報表，那其實我們職管員的報表一開始的設計，資源使用的欄位只有填內部資源，他不會把使用外部資源填進去所以看不太到，但是職管員確實在使用外部資源的比例是比較低的，比如說我們去年一整年使用我們自己內部資源的總連結人次有到六百多人次，可是我們實際上跟外部資源連結的人次只有兩百多，那他是有一個很大的落差。所以可能要，對！就是回到老師說我們不太去使用外部資源這件事情，如果是數據來源的解讀，我想說這邊跟老師澄清一下。那我這邊在針對，為什麼我們會比較少使用外部資源的事情跟老師做一個回應，我們在使用資源上面會通常優先考慮內部資源，是因為那是我比較容易掌控的，我可以確保資源使用成效上面我的把握程度是更高的，那至於在使用外部資源上，比如說我在職重計畫的擬定中也許會有提到可能用到家庭

支持，那可能要用到社政相關的，比如說如果服務對象他在人際上面是有比較多的需求，那我也許擬定的執行目標是針對他的人際互動能力，人際效能可以提升的時候，那我會訂的執行方向可能會有兩塊，一部分是我們如何在職場中協助他跟職場的同事建立關係，那另外一部份我們就是會讓他可以去連結其他的社政相關服務，比如說我們最常使用的是我們台中市內就是那個智青的一個服務，那個叫做聯誼性團體，其實講白就是麻吉家族，我們比較多可能就會用到這些我們清楚的資源，我們清楚並可以確定他是怎麼可以去使用的，那像我們這一、兩年也發現蠻多的同仁會去使用瑪麗亞的行為輔導方案，那是針對比較多持續性問題的服務對象能夠去介入的，那這些我們都會連結放入，只是沒有辦法在報表中呈現，那另外就是我們會把他放在職重計畫中去呈現，只是如果要去統計那又會是一個大工程這樣子。

### **怡婷老師**

還有同仁想要分享嗎？關於資源運用的部分，內部資源的運用的考量也可以，因為剛剛職管員 F 說的部份是在內外部的考量上。

### **職管員 A**

就是我自己通常在考量，如何連結或使用資源的部分會分為兩部分。第一個，大概就是我覺得個案的需求有這個需要，比如說他可能剛畢業對於生涯其實是很茫然的，他不知道職場的環境各方面，我可能就會剛剛老師有提到的營隊職場體驗，可能我們會讓他先去參訪一天、兩天，看一下工廠或是店家，那大概會針對他的需求的考量面，就是我們看到個案的需求然後幫他連結。再來的話，就是個案本身的問題，可能會有看到他的一些問題，比如說是一些行為和態度問題，那我可能就會去連結資源協助改善狀況。另外，比較其次的是個案本身要求的部分，因為也會遇到有一些個案是來要求跟索取資源的，所以這個部分在使用上就會特別小心，因為他的要求其實我們就會明白跟他說明清楚，在這個過程我們可以提供到什麼樣的程度或部分，因為不是他所有的要求，我們都一定有辦法完成，但是在整個評估過程針對他的要求部分，我們覺得在很可行的部分，我們大概也可以去讓他嘗試看看，因為有些個案他會覺得說你都沒有讓我去嘗試你怎麼知道我就不能工作，或你怎麼可以說我是沒有辦法做什麼的，

所以個案要求的部分，還有就是會遇到個案比如說我就是想進庇護工場，但是我們很明確知道他能力不足，但是他這樣的要求，我還是會去跟他討論這樣的一個狀況在去協助他。所以我最主要關注個案的需求與問題，其次才會是個案的要求。

### **職管員 D**

我也是一樣會依照個案具體的需求狀況，那我比較常用的還是內部資源偏多，外部資源的部分，主要是因為我們二區偏遠地區比較多比較靠山，所以有一些孩子來到這邊的時候他們可能在交通上，比如說他們可能很想要學摩托車，那這個部分我們就是會去連結社資中心的機車考照班給他們，就是我比較常會去連的部分。再來就是，我在連這些資源的時候，我會去考量到他們的交通距離跟時間配合的部分，然後會去影響到我會不會去連其他的資源。就是可便性，這是我考量的點。

### **職管員 B**

我想分享的部分是我在運用外部資源的部分，就是會去考量到這個資源是可以一起協助服務對象，在他就業準備被這一塊，比如說他可以提供資源的一個頻率跟強度，舉例來說可能有一些精神障礙的夥伴，他們可能在就業準備期間，還是需要一些社會的參與跟合作的準備，那這時候其實我們會鼓勵他在準備就業期間也到社區復健中心去參與一些訓練，藉由這個過程去協助服務對象，在就業準備這段過程可以有更紮實的效益出來，這部分是我的一個考量。針對就業部分，其實職重的一些資源很蠻豐富及多元的，所以是可以針對個案需求做連結，除非服務對象在服務過程中有其他特定需求像是有特殊行為的問題，我就會再去找相關資源去連結。

### **素彬老師**

所以職管員 B 的意思是，如果你們內部的資源是可以滿足的，所以你們就不會往外去尋求。那我剛跟怡婷老師，剛剛有討論到一個問題就是想要就教大家，剛剛職管員 B 他有提到就業準備，其實我們都知道像是職場體驗、職前準備團體等等，其實他都是在準備身心障礙者他是可以就業成功的。那我們就發現，某些時候，你們會把他放在評估階段，就是職重計畫沒有完成之前，可是有些會把他放在職重計畫裡面，那

我剛剛從夥伴們的分享裡面，我發現你們會以個案的需求為主，譬如說你們可能是後來發現他有需要然後你們就把他列進去，可是如果在這中間你們就放了一個職前準備的服務進去，我發現你們並沒有讓你們的評估期間拉長。我的意思是指，我們從那八位個案裡面，我就發現你們從開案到完成職重計畫當中，大概一個月到兩個月的時間而已，那你們是如何決定的？就是就業準備服務，他是要放在評估階段，還是要放在職重計畫裡面呢？你們中間剛剛有提到就是以個案的需求為主。

### 職管員 F

我針對這個部份說明一下，因為我們其實在現有的職業重建服務內部的這些資源裡面，這些方案我們已經有做一些區隔，有一些是在評估階段可以使用的服務方案，有一些是進入到計畫階段的服務方案，所以如果我今天假設準備使用職前準備團體這個服務，那他就必須進到計畫階段因為他是一個職前準備計畫，所以他就需要進入擬定職重計畫階段然後再去連結與使用資源。那回過頭來，我們有一些同仁可能速度慢了一點，就是他可能在團體開跑的時候，他的計畫還沒有完成，就是他已經跟個案在討論的過程當中形成共識了，然後決定要參與團體去實現某一些目標或者是達成某一些目標，可是他系統作業沒有跟上去，所以就看到，我已經在參與團體的期間但是我的計畫還沒有擬，就會出現這樣的落差，但需要事後再補回去，就是他要在個案參與團體期間去把系統作業給完成，所以有時候會出現這樣的時間差。另外，就是像職場體驗這樣的服務方案，體驗服務方案我們會比較把他定位在評估階段使用，就是一方面他是協助服務對象去探索職業方向，然後也有助於職管員去評估服務對象在體驗的過程當中的行為表現，所以是可以幫助職管員評估個案在參與期間是不是有足夠的動機、配合度及行為態度是不是符合職場的期待，另外也會去看服務對象的學習效果，就是他去參加體驗的過程中現場會指導工作操作，那我們就去看說他在體驗過程中，在經由現場職場人員的教導之後，他的學習成效是如何的，那這些其實都是職管員評估的過程，所以我們會把他定位在評估階段。所以有一些方案是適合在評估階段使用，有一些方案是適合在進到計畫階段使用，但還是會有一些比較模糊的比如說像是職涯探索、個別諮商的部分，這是不管哪一個階段都可以去使用的資源，所以就是端看職管員在跟個案互動的過程中發現需求的時間點，假設我們還沒有對於後續的目標形成

共識可以去擬定計畫的時候，可是我已經很明顯的看到個案有個別諮商的需求，或者是個案主動提出來有一些困擾是需要專業人員協助的時候，我們會跟個案討論是不是要使用諮商的服務，那可能還在評估階段我就連結這個資源，那也有可能是在進到計劃的階段，因為他可能在職場中的工作表現或者是職場壓力適應問題，需要使用個別諮商服務，所以在計畫階段我們也會使用這樣的服務。

### 素彬老師

那我可不可以釐清一下？就是你們縱使有把資源跟服務概分為評估跟職前階段，可是他只是一個原則對不對？

### 職管員 F

對！是可以有彈性的！

### 素彬老師

謝謝！其實這個問題對我們來說是一直是一個困擾，因為我們發現從開案到職重計劃，雖然中間有較長，比如說我們發現有八個月、七個月，可是我就發現比較特例，因為就是疫情期間，我們大約就可以瞭解因為疫情所以會拉長評估，不過你們大概都到一個月到兩個月之間就大概完成，縱使工作手冊上面並沒有規定說你們從開案一直到完成職重之前，必須要多久的時間，我覺得這是一件非常好的事情，因為我們在看其他領域的工作手冊裡面大概都會硬性規定，大概通常就是三十天或者是之類的大概就要完成。那我們接下來進入到第三題，因為我們發現等到派案之後，其實你們所擔任的角色就會完全不一樣，可能就在於服務的控管或者是成效評估的審查上面等等，其實有很多的直接服務是由就服員進行。所以我們就很想知道，你們派給就服員之後，你們是如何進行服務管理的比如說他的進程、服務內容，我知道妳們都會定期評估，因為上面都有寫每個月至少要一次的定期評估，那你們在評估的時候會評估哪些面向，可以讓你知說這個就服員他在服務中是 ok 的，或者是個案是 ok 的，那另外一個就是你們除了定期評估之外，還有哪些方式跟策略可以幫助你瞭解整個服務狀況？

## 職管員 D

那我的話，我還是都是依照計畫的執行的目標下去追蹤，比如說我可能會關心個案現在目前的身心的狀況、到職場之後工作適應狀況、對於現在工作流程掌握的狀況，然後再來就是表現如何，他自己覺得如何、就服員覺得他表現如何，然後他跟同事的相處現階段有沒有什麼樣的問題，以及他覺得目前的工作有沒有什麼地方是比較困難的，去追蹤他的狀況。另外一個部分，我就是會定期跟就服員或者是個案，至少都會訪一位然後去電話追蹤他們，我也會跟個案加公務機的 line 會跟他講說，如果有遇到任何想要討論的事情都可以在 line 上面先留言，我就是會找時間去回應，我想要的那個感覺，就是讓他覺得其實他只要有需要我，其實我都在的那種感覺，然後可以跟他建立信任關係，必要的時候給他一些情感的支持，也可以透過這樣的方式掌握他目前工作的狀況。

## 職管員 E

就是我講一下，關於如果說可能連結到就服那端的時候，然後應該是說可能會分成兩個階段，一個是還在求職，因為連結到就服員要先找工作嘛，所以可能會先還在求職階段，還有一個是就業階段。那在求職階段，就是每個月會定期追蹤個案或者是就服員，如果說當我發現個案好像比較被動一點，可能在看職缺還是什麼的狀況都比較少，我可能就會有一個策略就是會把個案找來我們職重中心，我可能會兩個禮拜跟他約一次把他找來一起瀏覽職缺然後在把我們一起看的職缺提供給就服員，請就服員去做開發，可能在求職階段啦！如果我發現個案沒有那麼的積極的時候，可能會陪著他一起看職缺，或者是說也有可能我會再把他找來，就是請他繼續來我們這邊做一些操作練習，我們叫作自主練習，因為會不希望說他可能一直在家裡，然後對於工作這件事好像沒有自己的事情一樣，就是都是就服員還是職重中心的人要來處理就業的事情，就是希望他還是可以繼續維持著這個求職的動機跟行為表現，這是在求職的階段可能還在等工作的時間可能會陪他一起找工作，或者是說會持續陪他做自主練習。那如果說當到就業，他已經去工作了，那可能會追蹤個案或就服員又或者是他的家人，然後就是追蹤他的工作適應。

## **職管員 B**

關於他在就業中的過程，就是如果有遇到一些職場適應或職場行為態度的問題，那我通常都是會先跟就服員去做一些討論，必要的時候，我也會詢問是否有機會可以到職場去做一些瞭解看看職場現況，那我要怎麼去提供更適切的輔導策略來協助服務對象穩定在職場中。

## **素彬老師**

我覺得剛剛聽夥伴在談的時候，其實已經有點涉略到第四節跟第五題，就是在什麼情況之下，因為剛派案給就服員之後其實有很多服務都是在就服員那邊進行的，你們在什麼情況之下會知道個案他在態度、行為、情緒，或者是在職場上面是有問題的，是就服員主動聯繫你們，所以你們知道個案的狀況都是從就服員那邊主動聯繫之下，你們才會知道。

## **職管員 C、職管員 D(同時)**

不一定(職管員 C)。

不一定，個案也會自己跟我們聯絡(職管員 D)。

## **職管員 A**

就是老師你剛剛提到的，如果他是態度行為問題是不是就服員主動聯繫，基本上是不一定的，就是有可能我們在追蹤的過程當中遇到的，就是不一定是就服員主動告訴我們也有可能是我們在追蹤的過程，因為其實我覺得職重服務從過往只有上班時間的電話聯繫到現在通訊軟體非常的發達，有時候半夜十點都還可以接到就服員的訊息，那有可能就是問題比較大我們就會立馬去處理，所以有時候是就服員主動告訴你，有時候是我們可能留個訊息給他，然後他回我們的時候才會知道個案現在可能有一些問題，所以我覺得應該是雙方互相，就是我們可能聯繫他或是他聯繫我們的過程去瞭解個案目前的服務概況。那或許在這個過程當中，如果就服員都沒有辦法主動回覆我們或者是告知我們的時候，我們就會轉到主動聯繫個案、聯繫家長，甚至有些時候會有一些專業人員的像社工人員或者一些輔導人員，因為那可能是機構的孩子還是

怎麼樣，那我們也會跟機構那邊去做聯繫瞭解目前我們服務對象的狀況，就是在這個過程當中聯繫，去瞭解他之後的狀況有很多種方式就是有通訊軟體、電話，或者是跟機構、家長這些都有可能定期跟不定期的聯繫。

### 職管員 C

老師那我補充，我覺得這三個我想要把他總和在一起。原則上，如果我這邊派下去給服務員之後，其實我可能就會退居幕後了，因為執行的會是服務對象跟個案本身，而在這事前，我覺得信任關係的培養是重要的，就是可能必須讓他們知道反正任何人有任何的問題有需求就主動來告訴我，或是我關心的時候趕快提出反應，那我們就可以跳出來去做解決，那信任關係的培養就可能透過平常我們現在很多的會議或是一些課程參與的過程當中，你就可以瞭解到每個工作人員或者是服務對象他們的個性跟特色，或者是用 line 在互動的過程當中，就可以抓到一些他們的個人特質，所以就利用他們習慣的模式去跟他們互動，從中就可以培養一些信任的關係。所謂壞事傳千里，反正服務對象只要他有任何問題很快那個訊息就過來，不管是透過就服員、社工或者是其他我們方案的承辦人員也莫名其妙都會知道，所以如果當我們知道服務對象一些狀況的時候其實我們就可以趕快介入去處理，甚至其實是剛剛有提到的信任關係培養，所以就連個案本身或者是家長也會主動來告訴你，服務對象發生什麼事情，那這時候就是很好的介入的時機。這是我所看到的，那只是就像剛剛職管員 A 說的，就是現在 line 超方便，所以可能有時候就透過 line 的互動反而會更即時，但是那時候就必須要牽扯到一些關係，因為有時候可能大家對於 line 的禮儀，或者是貼圖、文字的解讀是有不一樣的想法，所以其實現在我們要再學習一件事情是透過 line 的方式如何去培養我們的互動關係，否則有時候圖片會讓人家有誤解或者是文字的部分。這是我的補充。

### 素彬老師

還有夥伴想分享的嗎？因為我後來發現，其實這個議題還蠻大的，就是你跟就服員之間的關係，你跟就服員之間是如何合作的，那就我知道，其實我們派案下去之後，其實你們就會處於被動的立場，就是就服員因為他是主要服務提供者，所以其實你們

的角色就有點像剛剛職管員 C 說的幕後，就會比較被動一點，變成說就服員要如何跟你們合作以及就服員的特質是什麼，你們維持兩邊的關係，縱使剛剛俊翔有提到信任關係等等，那我覺得這個議題是蠻大的。

## 職管員 F

我在這個部分補充一下。我自己個人的經驗就是我從自己在職管的歷程當中，因為我們跟就服員一直都是夥伴關係沒有錯，但是也確實會涉及到我們所設立的面向會不同，職管員所設立的地方會更廣一些，就服員可能會專注在就業服務上面，所以當他在就是個案的議題，如果涉及到就服員在專業上面所不能及的面向，我就會成為一個很好的諮詢者跟指引者，那我就是一直把自己定位在我就是一個資源中心，就服員有疑難雜症都可以來跟我討論，當然這個部分還是會專注在自己服務對象身上，就是我們都會定期每個月至少要有一次的追蹤，因為我計畫定下去一定要追蹤他的執行成效，所以在我們跟就服員定期的聯繫過程中，其實都會去瞭解比如說就服員在服務上遇到的阻礙是什麼？媒合開發職缺困難那為什麼困難？有的時候，因為是個案的障礙程度太高，所以他不管怎麼去開發職缺都會被職場擋下，這個時候就服員會充滿挫折回來，可是如果單位內沒有一個很有力的督導可以直接給予他協助的時候，其實他會求助職管員，因為我們一方面是他的情感支持，另一方面是我們要給他方向跟建議，比如說我們要告訴他怎麼樣去跟職場溝通個案的障礙狀況跟特質，會讓職場比較容易接受跟理解，那職缺開發成功的機會就會提高。甚至我早年有跟就服員一起去拜訪職場的經驗，早年我們比較沒有那麼限制職管員的工作模式時，其實是蠻自由的，我們跟著就服員去開發職場跑職場，甚至個案安置進職場就業之後我們也會跟著進去，初期的過程當中，其實去看他的工作流程然後協助就服員找到一些指導跟訓練的方法，中期有一段時間職管員比較不是那麼彈性的時候，就是比較被束縛在辦公室的時候，我們這樣的互動就減少了，可是在到後面其實這兩年來我們也都鼓勵同仁跟就服員恢復過去的合作模式，那也很鼓勵職管員可以跟就服員到職場去，一起去協助服務對象，所以在這樣的合作上就會更容易去實現我們計畫的目標，就是職管員可以幫就服員看到他所沒有辦法去看到的面向，那也可以幫就服員去找到合用的資源給就服員去使用，那就服員可以更專心的就是在職場中輔導個案。

### 素彬老師

是。其他夥伴想要分享你跟就服員之間的合作，或者是如何維持跟個案之間的關係，因為剛剛從夥伴，大概就知道，因為現在通訊軟體非常的方便，所以其實是有他的積極性。可是信任關係的培養我知道是需要時間的。時間夠嗎？就是跟就服員之間。

### 職管員 E

我講一下就是我在跟就服員之間的一個合作的狀況，其實就是應該是說，就是一起共同處理個案的問題這樣。就是可能就服員提出來的問題，不會就是由就服員一個人去解決跟處理。就是有可能我們會分工這樣。我去聯繫家長還是我去聯繫誰，然後他可能處理哪一個部分這樣。所以其實有問題產生的時候，可能是一起這樣。或者是說可能甚至是一起去拜訪資源單位還是什麼這樣。就是如果說當就服員在就是服務上有遭遇困難的話會一起。或者是可能也會就是一起約三方晤談，就是可能家人、個案、就服員，這樣一起坐下來，再一次針對可能問題，找不到工作的問題，還是就是找了工作又很快離職的問題，這些可能會一起坐下來、一起討論，然後再討論一個共識再在一起做一個處理。就是不會說是由就服員單方面去處理個案的一個問題這樣。我是覺得說職管員跟就服員就是一起處理問題，這樣之間的合作會比較好一點這樣子。

### 素彬老師

OK，是。就是希望能夠跟就服員之間是有一些比較平等的關係，然後協同合作的這個關係出現，所以其實你們在定期評估，就是至少每個月一次的追蹤裡面，大家都可以看到問題，萬一你們曾經有碰過，就是就服員不太樂意回報？

### 職管員 F

我要說我真的也遇到，就是我們有很可愛的就服員，我們在跟他追蹤的時候，他都是會很籠統的回答。我這個個案很好、狀況很好，包括在求職階段，也是就是都有在開發，持續在開發中還在努力。可是當我們要進一步跟他確認說這個過程當中有發生什麼困難，或者是出來的時候，就服員通常也不太有辦法回應的出來，然後會覺

得就是，我自己遇到。就服員給我的回應很可愛，他就說你就不要管這麼多，我沒有跟你說就是，沒消息就是好消息的，就不要管了，所以一直跟我講說你就不要管了。所以當遇到類似這樣的特質的就服員的時候，我只能從個案跟家庭這一端去著手去了解實際的狀況，然後我們也有發現，確實真的會有一些時候個案跟就服員所回報的資訊是有落差的，對。那這種情況之下我的話，也不會就是第一時間就去質疑就服員嘛。大概就會去了解到底這個過程發生什麼事，那雙方的角度問他在哪裡，然後我的習慣是我通常如果知道你們的服務對象在抱怨就服員的時候，我都會先幫就服員說明他工作的一個模式，跟或許這當中有一些什麼樣的誤解，那就服員也很積極努力在協助你，那讓個案放心，至少他可以去，就是在跟服員有互動的時候，不要那麼有情緒，這樣子老師。

### 素彬老師

是。

### 職管員 C

我覺得針對這個議題啊，就是有時候我們會不太偏向個人處理的模式，因為每個人都有自己的風格跟處理，就變成是，好像是 a 跟 a 都合作，a 跟 b 都合作的很好，a 跟 c 都合作得不太好，對。可是我覺得近幾年我們開始慢慢回歸到一件事情，就是服務的共識。服務的共識的價值跟理念這件事情，是當我們今天大家在談就業的時候是我跟就服員，或者是其他的資源的夥伴以及個案三者本身大家對於就業這件事情的共識是如何，然後彼此會比較清楚的知道說，那可能現在這個案他遇到的困難是什麼，那我們三者之間就可以去共同的討論怎麼去解決那個方式，那我覺得比較明顯應該是這兩年，我們都一直蠻鼓勵大家是一起去參與活動的，透過活動的過程當中去瞭解、認識彼此，甚至去創造一個理念出來是職業重建服務的價值跟理念到底是什麼。因為我們不是機構，所以我們不會有太多的價值，會比較偏向是個人導向。我對於我的服務我應該要怎麼樣，可是畢竟我們還是在做就業這件事情、再做職重，他一定還是有他的數據成效，跟他要執行的一個方式，所以這倒是我們這幾年透過課程我們有一些課程或是個案研討，會想要鼓勵大家一起參與就是我覺得這是對我們蠻重要。

## 素彬老師

我剛剛突然想到一個問題，就是我們剛剛職管員 C 有提到共識，然後職管員 F 有提到大問題、小問題，就是就服員跟職管員的大問題小問題的建議可能是不太一樣，那就會變成你們的共識會協助就服員去判斷什麼樣的問題，是職管員可以應該知道的，或者是他可以介入，或者是他可以不用知道、他可以不用介入的，意思就是指說，除了對就業三方面，那在某些的共識之下，可能對服務是有共識的，然後彼此對問題的界定上面會形成共識嗎？就是是怎麼樣，因為就服員一樣有他自己的主體性嗎對不對？他一定會不再希望你們過度介入到他的服務當中，那再介入的就是在我們合作的過程當中，你們是如何達成共識的？當然這是一個很大的議題，可能也不是我們這一次焦點團體的主要問題啦。只是我們發現，我們看了這八個個案，成功結案的個案裡面都有一個很大的共同性，就是個管員會介入，通常都是在就服員的告知之下，譬如說他的個案可能有態度上的問題或什麼之類的，這時候個管員他就會打電話給個案，或者是在就服員的要求之下會三方晤談，所以我們可以看到從某種程度來說，就服員他是比較急的，是至少他願意回報。那當然是不是就是要舉行三方晤談，或者是個管員的介入度有多深，可能就在於就服員他對你的回報，對不對？我這樣理解是不是正確的？

## 職管員 B

我覺得這個問題要處理或是處理的部分，可能回到一部份會讓他的需求為中心去決定這個問題處理的重要性，那還有他現在會不會去影響到他的就業這一個部分。是因為我們來到就業的目標，然後他的部分他能不能順利的去達成他的目標。是服務對象的需求為中心，然後再來的地方目標去討論說這個問題的嚴重性會不會影響到。那如果他只是一些生活上面，或是其他好像還不主要影響到他的就業的時候，那我們可能就不會那麼急迫性的去處理他。

## 職管員 D

我的部分，就是以我這樣的狀況，就服員那時候就是剛好碰到疫情，那我們其實是在計畫執行的過程，那就服員就會覺得說個案說要打疫苗才能夠繼續往下走，但是

我會覺得這樣子的一個狀況，我是覺得就感覺就是哪裡怪怪的這樣，但是我跟就服員在溝通的過程，他可能會踩住他們平常他會覺得他這樣很難媒合，對。那這樣的狀況下，我就會去求助督導、尋求督導給一些建議這樣子。然後督導也會給我一些方向。然後再跟督導給我的方向再去跟就服員做溝通。那我覺得我們最後能夠達到共識目標，是因為我們兩個其實都是希望個案能夠在就業上面，這個是可以順利就業的，所以我覺得他也能夠站在個案的權益上面去做思考，對。所以後面的話，我覺得他就有一點點妥協，雖然他覺得我們給的建議，他覺得他很難執行啊。但是他至少他還是願意。所以後來我們才能夠就是往前，繼續往前。然後那個過程當中，我就會去試著去肯定就服員的，他的用心、他的努力，必要看到他們的部分這樣子。

### **怡婷老師**

那個我幫素彬老師補充一下好了，因為我們之前是有請職管員 F 提供了八個個案，從他的那個申請表，然後那個你們的服務記錄表當中，我們去判斷，就是我看到什麼東西。所以其實我覺得有一個很大的關鍵，就是那個服務紀錄表到底能不能夠準確的反映大家在現場的狀況。比如說如果你的文字記錄當中，有很明顯的寫出說，這個就服員來電告知什麼事情的話，那我們就比較能夠判斷，你知道這個訊息，對象是怎麼來的，那你是被動的接受，還是主動的去詢問？所以我可能搞不好有另外一個岔題的提問，就是那你們覺得這個服務紀錄裡頭，到底可以反映多少你們做的事情，或是實際的狀況？

### **職管員 F**

我自己坦承，我在服務紀錄上面，其實是會…當然…。

### **怡婷老師**

因為你們要填超多表，所以我在看的時候…。

### **素彬老師**

我真的是很佩服大家。

## 職管員 F

我自己個人只能是以維持，就是一個月一筆記錄這樣的方式去呈現，但是其實我一個月裡面我可能不只跟個案跟就服員互動一次，但是我會把我這一整個月下來，我能做的這些事情，就是通通都彙整在一筆記錄裡面去呈現。那所以會看起來好像量沒有那麼多，但是其實我們的頻率是很高的，甚至有可能三、五天就討論一次這樣子。那在這個討論的過程當中，其實我覺得有些時候是我們拋出問題，就服員才想到要回答，才想到這個是問題，然後回答給我們。然後再一起去討論有沒有什麼方案是可以解決的，那如果我們沒有定期去做這樣的一個，就是追蹤跟詢問的時候，有時候就服員會覺得沒有問題，他會覺得有問題，或是他沒有察覺。那另外一個部分就是當我們在記錄中呈現，很明確的寫到就服員來電反映什麼事情時，通常都是大事情，就服員無法解決處理不了，然後求助職管員。這種時候就是我們就會比較明確在書中呈現，就是就服員遇到他沒有辦法解決的問題。

## 素彬老師

所以其實有很多雙方的聯繫比如說你的個案，或者是你跟就服員並沒有非常詳細的寫在服務紀錄裡，那就理解。

## 怡婷老師

那另外一個，我可能也想要延伸出來，因為其實我們這次計畫的目的是想要幫大家，或是幫我們找出一個好的，你們覺得比較有效的服務模式。所以如果說扣回我們這個目標的話，其實我們剛剛問的這些問題，最後想要回答的就是，那你覺得你跟個案是什麼樣的關係的時候，你自己體感上感覺好像這個成功的機會，或者是整個服務過程當中是比較順暢的，或者是那不用回答我問題，就是那你覺得你在跟就服員合作的過程當中，你自己覺得怎麼樣的模式最後會對於個案的服務來說是比較有幫助的，有可能會有也可能沒有。可能沒有什麼科學根據或證據，但是，你自己覺得好像比較，對於個案的服務來說是比較好的。

## 職管員 D

那我跟個案就是算是跟個案的維繫關係的一個部分，那我覺得就我自己的經驗，我會覺得好像初期的，那個建立關係的部分會很重要，就是如果個案對我是信任的，那在每次的接觸當中，我覺得要打開傾聽的耳朵，然後他們會覺得好像你是願意聽我說的，他們就會更願意多說一點，讓他們需要的時候，就是給我就是做最多的，大概就是給予情緒上的支持這個部分，對。然後我也會讓他們知道說你們來到我這邊，你們凡事都可以討論，不是我說，就是你這樣子，然後就會鼓勵他說，你可以說出你的想法，就是我覺得大家都保持彈性這樣子。再來的話，就是我會多肯定他，他如果講出我覺得好像這個答得不錯的，我就會肯定他說我覺得這個不錯這樣子。我覺得可能是這樣，所以有時候可能在他就業的過程當中，或者是在找工作的過程當中，有時候他的起起伏伏就比較相對能夠穩定下來，他也比較能夠順利走到這個就業這樣子，這是我的個案的部分。那我跟就服員的部分，我個人的部分，我會覺得我比較會去尊重跟信任就服員的專業啦。因為我覺得，第一個因為我也比較資淺他們比較資深，我會比較屬於，他們說的部分我也會去比較多去理解跟傾聽他們現在目前遇到的狀況，然後還有反映的問題，然後我也會試著說，那有什麼部分是我可以協助的，可以分工的部分。所以我跟就服員服務的過程，好像也有可能是區域性啦，我們二區的就服員都還蠻好相處的，對不對。就是合作上面，都還蠻 ok 的。

## 素彬老師

我們絕對不會洩漏出去。

## 職管員 F

反應最大的就是喔。

## 素彬老師

行政管理，然後…。

## 職管員 A

那老師，我還是要說一下，我們行管的就服也沒有到這麼不 ok。

### 素彬老師

可是個體…。

### 職管員 A

對對對。因為其實剛剛提到說，我自己的習慣我覺得派案之後我蠻信任，就是個案配到的就服員。因為我們其實是有一個叫做輪派，所以也沒有辦法去選擇。但是我總是相信命運一定會給他最好的一個方向。所以其實當我個案派下去之後我只要知道他的就服人員。因為每個就服人員其實就像我們自己每個職管員也都有不同的個性。那每個就服也有不同的個性。其實有時候我們個案給一個就服員之後，如果說這個就服員的一個特質或特性，他其實跟我這個個案還蠻可以合得來的話，其實我在這個過程當中，我會先跟我的就服員去討論他的一個概況，然後在這個過程當中，我大概就會去抓跟這個就服員的合作的一個方式，但是如果我派下去的個案，其實跟就服可能…我自己大概知道就服的個性，因為其實就服沒有，就是像我們之外這麼有個性，那我大概就會知道之後，我就會反過來去告訴我的個案，你要怎麼去跟這個就服的老師去做合作，因為有些就服的習慣就是，我已經跟你唔談完了，接下來我會交代你事情了，那你就是要定期回來，但是你只要沒有定期回來，那老師只能時間到問你，你好了嗎怎麼樣。那我就會跟我的那個服務對象，甚至家長說，因為他的習慣就是，你可能要稍微主動去回報。他其實也是一個很熱情的，只是他的熱情比較悶，所以你就希望自己主動，因為我就是遇過家長跟個案都誤解了，那中間其實就有一大段，就是服務上好像很不順，那後來我跟他講完個性之後，其實反而我聽到的是個案也開始慢慢的信任他，就可以去跟他分享一些狀況，所以我覺得就服有不同的特性，那我在服務上，我會針對就服的特性去合作，那也會去看我們自己個案的狀況去反過來去告訴他怎麼跟就服人員合作，但他會用這樣的方式讓大家都順一點，那有問題就約三方，或者是跟著就服員，他如果就業就是跟著就服員到職場去看他，不論是鼓勵他，還是讓他知道，其實老師都有在外面讓他們可以工作上再多順一些，大概就是有各種方式這樣子。

## 素彬老師

有點類似潤滑劑的感覺。

## 職管員 A

對，因為其實每個人的個性真的不同。

## 職管員 C

後來再這樣想一想啊。就是我覺得教育這件事情還是都是蠻重要的，不管教育，對。因為我們這幾年其實受到的教育都會比較偏向是正向的教育，就是教導我們要怎麼去看待事情來處理事情，所以過程當中，莫名其妙的好像變的有一些彈性在，那我覺得，當然個人特質的影響是重要的事，當然我們如果是我，比如說比較蠻有彈性又積極又正向的時候，其實服務對象自己也會有感受到，所以當他有一點退縮的時候，他就感覺到他的專業人員是蠻積極的，那他們似乎好像也會願意跟著一起前進。那我很認同職管員 A 的看法，就是我們是一起的，我們的意思是說我們在交接個案的過程跟當天的時候，其實我們會彼此說明大家的個性是什麼，我的個性、我的之後的角色服務對象的個性是什麼，障礙反而會比較先忽略一點點，因為在事前就服員應該就會先完整的閱讀我們的資料了，然後還有就服員你的個性是怎麼樣讓個案知道，因為我覺得合作這件事情是很重要的，因為其實我們好像都是在服務服務對象，可是服務對象也要學習著怎麼跟服務人員合作，怎麼去告訴服務人員他需要的是什麼，否則有時候就會照著專業人員的建議去走，所以當服務對象能夠自己告訴服務對象，我的個性是怎麼樣，我的需求是如何的時候，我覺得彼此在合作的過程當中都會比較順利一點點，對，這是我的想法。

## 素彬老師

就是彼此在互相瞭解。那大家針對這個，其實剛剛怡婷老師所問到的已經涉略到第幾題的部分，就是在策略上。那我跟夥伴們的提到，大概就是跟個案的關係，還有跟就服員的關係。那如果在這中間大家還有想到一些其他的，因為其實我們在看服務計劃的時候，我們真的沒有辦法分析出什麼樣的策略，我們大概就只能根據你們所提

供的服務記錄來看，你們是如何在某個階段你是怎麼做的而已，做了哪些事情。可是他沒有辦法形成一個模式，因為在資料上面的有限性，還有就是因為就只有八個的，所以我們很難找出一個模式出來，所以如果大家在這上面可以提供給我們一些意見跟想法，我們會非常的感激喔。然後接著我們就會稍微進入一下第六題。因為第六題是我們在，我們在期初審查的時候有審查委員所問到的，因為職重區跟年代之間的差異性，那我們在那個，我們的量化的報告裡面也做了一些分析。結果我們發現說，其實目標職種上面或者是在安置職種上，其實大家的符合度都蠻高的，那因為職管員 F 有跟我說過，其實這些都是你們跟個案共同的討論之下所產生的，所以符合度高是一件很好的事情，那然後我也覺得如果在這種情況之下，他是一件非常、非常讓人感覺到欣慰的，可是就是因為這樣子，我就發現其實目標職種的選擇，其實跟職重區域沒有多大的差異性，就是說其實三個主要的，一個清潔，還有一個行政，另外一個大概是就業之類的，其實都差不了多少，大概這三種。其實他跟我們原先所預測到的，他可能會跟職重區域裡面的資源有關，就是就就業的職場的資源，譬如說我們發現第一區跟第二區、第三區跟第四區就有很明顯的差異性，第一區跟第二區是比較偏向於非都會區 ok。然後第三區跟第四區他是比較都會區。那我們就發現說其實在個案的某些特質上面他的確是有差異性的。然後如果就地理性來說，他也會有一些差異性。可是呢，這些差異並沒有反映出量化資料裡面的目標職種上的差異。那於是我想有一個比較好的解答，就是，其實你們當時在這區，其實是在於服務的可近性對不對？就是比較鄰近的行政區就放在一起嘛。那可是你們在目標職種或者是安置職種上面的時候，其實是以個案為主，而不是以你們那個地區的。我會很想知道你們跨區多嗎？

### **職管員 F**

不多。

### **素彬老師**

因為會牽涉到交通問題，對不對？然後如果這樣的話，你們對於不同的職重區會有什麼樣的感觸呢？就是說，除了服務的可近性之外，因為就是地區，行政區在一起的大概就成為一個職重中心。

### 怡婷老師

比如說工作的模式、目標，然後就是因為當初好像職管員 F，或者大家也蠻想知道，到底不同的職管區域會對於服務的提供造成什麼樣的影響。那我們在量化研究當中，比較看得出來是個人特質的影響，就是剛剛素彬老師提到的那個，因為比較都會區跟非都會區，就跟教育程度上，那是個案特質的差異，可是因為在座的大家是服務提供者，所以我們可能很好奇的就是，那你們自己的感覺，因為來自不同的職管區域，不同的區域他們之間的那個服務提供的模式，或者是工作的樣態有什麼不一樣的地方嗎？

### 職管員 E

我先說一下，我是在海線。就是欸，其實老師你們這八個個案怎麼選擇？因為沒有海線的個案，跟機率沒關？

### 怡婷老師

跟機率沒關。

### 職管員 E

沒有我的個案沒關係。那我說明剛剛素彬老師有提到說會不會有跨區，跨區意思是個案到別的區去工作的意思嗎？

### 素彬老師

就是並不是在他原先的生活範圍。

### 職管員 E

其實海線蠻多的耶，海線蠻多都會跨區的，對。我覺得一個部分是可能跟產業也有關。因為海線地區你要說他定額進用的職缺其實真的很少，就是幾乎就是可能就是反正就是名額真的跟都會區比起來少很多，所以其實，那如果說我們在服務上我們可

能通常會因為大家，個案還是會希望是就近去工作，所以，原則上我們會針對他期待的區域、期待的職類花一些時間去做一些努力，那如果說當這個努力，我們可能努力一段時間，然後可能同時也會考量個案的一個積極程度啦。大家都一起努力了一段時間，然後發現在期待的這個區域跟職類裡面，真的還是開發不到的時候，可能我們就會再增加討論是不是就要跨區了，是不是就要增加區域，或者是他不跨區，那是不是就可能要再增加、調整一下他的期待職類，就是會再調整一下職類，這樣的方式來做一個討論跟選擇這樣，那所以就是服務期程，我會覺得因為我之前也帶過行管區，我會覺得海線區的個案在就業媒合上的確會相對行管區多很多、多一些，就是在等待工作的這個職缺，有可能是開發比較不容易，或者是說他期待的這一塊，就是沒找到，那可能就是再花一些時間再去討論另外的一個方向，這樣齣，所以就是會花一些時間啦，如果說就海線區的話，我是會有這樣的感覺。那如果說個案的一個特質上的一個差異，我覺得海線區跟都會區的個案還是真的有差，就是對，可能是對於，就是我自己這樣的經驗，我個人、個人觀察。會覺得在於可能訊息的一些接收，或者是對於一些職類的刻板的一些印象，就是可能對於職類認識的一個程度可能沒那麼足夠，所以其實進來的個案我們可能會花一些時間，陪著他去做一些探索這樣。那當然他的一些這些個案的一些想法特質可能也會來自於他的家庭，所以通常有時候，就是我覺得在海線區的，那個家長的固著刻板的也相對，就是彈性沒那麼多，或許是資訊的接收，或者就是沒有那麼的多元。所以我覺得在討論溝通上的彈性度，就是會不會需要花更多的時間這樣，如果是就我而言的話，我是這麼覺得。

### **素彬老師**

所以其實我們在量化資料裡面，我們就有出現說第一職重跟第二職重，他們的個案服務接受的年限是顯著高於第三跟行政管理中心。行政管理中心跟第三職重差不了多少，他們就是大概 8.9 個月左右，可是第一大概就達 11 個月，第二達十個月，有可能是剛剛職管員 E 所談的那個狀況。

### **職管員 E**

所以我覺得我們自己也會發展出不一樣的一些服務策略，可能就是個案在等待媒

合的這段時間，我剛剛有分享到，我們可能會把他找來，就是會來做一些操作練習，或者是會交代一些他可以做得事情，不然其實這段時間會就是在等工作就只有等而已這樣子，或者是說我剛剛也有分享到，會一起看職缺，就是做一些比較積極性的，會希望可以就是盡快就業這樣子。

### 怡婷老師

所以是特性，然後延伸出服務上的一些差異。

### 職管員 E

我是這麼覺得。

### 怡婷老師

還有其他類似這樣子的應著職管區域，不管是服務對象的特質，或是因為服務對象的特質所以導致你們在服務的過程當中，你自己覺得你們好像跟其他區域不太一樣的地方。

### 職管員 C

因為我一、二、三、四區全部都待過。

### 怡婷老師

那你可以每一區都比對一下。

### 職管員 C

然後隨著一、二、三、四區，每一區的個性也都會不太一樣，我覺得真的是蠻明顯的，可是我覺得這有點太偏個人主觀。就是說，當然我到都會區的時候，我現在在行管，我覺得我的個案能力相對是比較好的，所以在評估的過程當中也不會花太多的，你跟我沒有這樣子喔(與其他職管員對到眼)。當然在評估他的能力大概就蠻快就可以掌握，只是住在都會區的人，那個情緒可能是需要做一些陪伴的。我有發現，就像我

發現精神障礙者好像相對比例比較高，城市的情緒障礙者好像比較多一點，我覺得相對比較明顯。那如果是非都會區的話，的確就是比較憨直，能力的確比較弱，所以我那時候我們的工作模式就變成是，因為他等待就業期也會比較久，包含他的基本能力提升也會比較久，所以我們就會花很多的時間在做就業前的準備，包含了我們自己職重的正式資源，還有非正式資源，就是請他們固定來我們職重中心，自己自行做一些訓練，因為非都會區的家庭支持度也相對比較低一點點，所以很多的時候，服務對象自己必須訓練自己自立自強，然後反而非都會區的時候，職管員跟服務對象會變成很重要的夥伴關係，因為他們就會把他當作是家人的看待跟崇拜，會是這樣子。所以就像剛剛職管員 E 說的，我覺得在都會區的時候，那個家庭的支持其實相對是比較高的，而且是比較開放的，可是如果在非都會區，相對他們的知識收訊，收到的資訊能力是相對比較弱一點點，也會比較保守，我覺得很明顯是這樣子。不過也很謝謝老師也解了我們的疑惑，就是原來我們的職業是一樣的，我們以為那個什麼非都會區的，他們可能從事的就會比較偏向非典型啊，或者是工廠的工作。

#### **怡婷老師**

應該說排名前三的，不管是什麼區域都長得差不多。

#### **素彬老師**

對，是一樣的，沒有什麼差異性。

#### **怡婷老師**

感覺前幾樣就是那個樣子。

#### **職管員 A**

剛剛講到職重，就是好像整個評估下來，就是好像四個區域都差不多，我自己剛剛有一些想法，因為真正會來找我們的服務對象，其實在他們不管是各方面的能力，可能過去都還不錯，那可能經過了一些事件啊，或者是一些狀況，他們會需要到我們協助的部分，可能他們也會針對自己的一個就業的部分去做一些轉換，過往的工作可

能也比較難去執行的部分，所以他才會就是求助於我們去做一些協助，所以我不確定是不是因為這樣，所以那個職種的部分好像就沒有很大的一些差異出現這樣子，我自己在想的會是類似這樣。

### **素彬老師**

因為這個答案沒辦法從量化資料當中提到，所以可能需要比較長期的觀察。然後接著我們就會提到年度，就是因為我們看的是 2019，就是 108 年到 110 年，而且我們說的是開案年度喔，他是開案年度。結果我們發現開案年度在服務年限上面，在服務接受年限上面，發現 2019 年開案的，他的服務的年限是高於其他服務年限的，然後除了服務年限之外，我們同時也發現一個非常有趣的，因為我們有分析結案的階段，我們發現在前面兩期開案的，結案階段是比較後面的，就是大概都是在那個什麼執行計畫期間結案，或者是執行計畫完成之後結案，就是前面。可是到了 2020、2021，就是後面兩年，110、111 年結案開案的，他們的結案階段就比較前面。所以相對性，服務的接受年限上面就會比較短，所以就我個人來說，我會覺得蠻好奇的，為什麼會有這樣子的模式出現，就是我們發現比較早年度開案，其實他們的結案階段比較晚，所以他們服務接受的比較長，可是後兩年，特別是 2022 年，就是 111 年開案的，平均的服務的年限大概是六個月。所以有很多大概都是在前面兩個階段，就是開案完成職重計畫之前，大概就結掉了，那這種結掉通常都是以非成功結案居多，我在想為什麼會有這樣的差異性。

### **職管員 F**

我先從我的角度來看，因為我自己從 110 開始就接觸到了，所以 109 的 12 月開始，然後到 110、111 這樣子，那我個人的角度在這件事情上面的看法是，我覺得我有一個很大的，就是可能是涉及到我的對於職重的理念跟價值觀、我的態度，所以我對於同仁在選擇開案的這件事的彈性就更高，所以會有很多可能，也許我們預期他很難走到就業服務對象的開案很難開，那也陪他去探索他的一個人生方向，那這樣子的一個服務對象，也許就沒有辦法知道後面的階段，他可能在前期就是剛才職管員 A、職管員 E 講的，就是我們陪他一段時間之後，他知道自己的方向在哪裡，不見得還是要停留

在就業的時候，那他也滿足了他最自豪的需求，所以就在這個時候做結案了。

### 怡婷老師

所以是督導的方針，有可能會影響誰進來，然後結案。

### 職管員 F

然後也有一個很大的影響是，對於結案的一個就是要求，比如說以前的督導可能會非常的重視結案的階段跟結案的就是理由，必須要很符合績效指標之類的，對，可是我可能比較不會那麼看重這件事情。

### 職管員 E

其實職管員 F 還沒有要講之前，我就有想到一個部份，的確我第一個想到的其實就是可能是跟督導的一個理念有關，確實就是在這幾年的話，就是我們對於就是服務就不一定說，就是像剛剛都有提，就不一定是就業，目標是就業，可是他只要有意願，他願意來，其實我們都會，應該是說我們的服務的門就會開得比較大，所以其實進來的案，我們都可以先陪他去走一段，所以可能就是中間，可能我們陪他走一段之後，發現他的狀態可能需要其他資源，我們可能就會結案就轉去其他資源，就是類似像這樣，就是如果說以這幾年的一個狀況的話，所以其實有一題是說是服務，就是我剛剛，就是我，我其實是想要說就是這幾年，其實我會覺得服務的彈性，就是在工作上的一個彈性，其實是增加的，可能是工作的方法，就是變成，其實我們會如果有需要去外面，可能去職場或者是說可能去案家，或者是去資源單位等等的，就是去拜訪資源單位一起來跟資源單位，或者是找案家一起來協助個案的這個方式變多了，以前可能我們比較多，可能會是電話聯繫啦。然後現在的話，就是外訪、外出、外展的一個機會比較多了一點，我會覺得服務的那個彈性就是比較增加。

### 素彬老師

所以其實你們並不是像從前那麼以績效導向，而是比較以個案為中心。

### 職管員 F

我們還是看重績效啦。

**職管員 C**

我補充一下，應該也是有關於疫情也有差耶。因為疫情的時候，我們也看績效，因為我們的案量不足啊，所以我們廣開大門，只要能進來，因為那時候的量，真的是急速下降的。

**怡婷老師**

案量不足是指？主動來申請跟轉介過來的？

**職管員 C**

對。

**怡婷老師**

數量減少。

**職管員 C**

減少很多。

**怡婷老師**

可是這個跟疫情有什麼關係？因為疫情影響的是就業機會。

**職管員 C**

因為我們一年要五十案阿，我們一年要服務…。

**怡婷老師**

可是我的意思是說，為什麼會影響他們主動來就會影響其他單位轉介來的案量。

**職管員 F**

因為願意來的機會都會減少

### **怡婷老師**

因為他們不想去…。

### **素彬老師**

因為也會害怕疫情的關係。

### **職管員 C**

可是我覺得有一點難聽一點點，其實我有聽到很多的家長說他都已經是身障者了，那他如果又再染疫的話，不就是雪上加霜，所以那一陣子，的確我們的服務對象就是轉介或自己來申請的，其實是相對非常少，所以那一陣子，那 110、111，我們一直很不斷的在自己做個案開發，我覺得也有影響，因為開發進來了，再加上我們的理念，反正我們也有提供服務，但不見得他真的是有就業的需求，所以當然 110 結案的會很多。

### **素彬老師**

其實，我個人是蠻認同這樣的理念就是職重計劃、職重服務的成功性可能並不在意是否就業，而是開啟一條就業之路給他們。可是如果按照你們的說法，我們用順序來說的話 ok，在那個大概從 108 年到 111 年之間，其實你們的開案率是下降的，2021 年就是 110 年是最低的 72.，然後 111 年是 80.6，108 到 109，大概都在 93 左右。

### **職管員 F**

這個有一個很關鍵的因素，我要說明這件事情的緣由，因為 111、110 年開始就是勞動部要求各地方政府，我們 109 年教育部跟勞動部一直在做溝通、協調，然後勞動部就拍版，從 110 年開始，所有的轉銜匯入的個案職重服務都必須上系統，經由教育轉銜匯入，就是就是特教通報系統過來的個案，職重一律都要上系統。那我們過去其實是會先過濾一遍的，我們會先接到特通網這邊下載的資料之後，我們會先聯繫、了解他的服務需求，那有蠻大的一個比例其實這些轉銜以前的學生是沒有服務需求的，我們就不會進系統，他不會到受案，不會上系統，那他就不會成為我們不開案的母數。

可是從 110 年開始，因為勞動部要求，一律都要上去之後，我們這些轉銜學生的人數大幅的增加，然後不讓系統中的不開案率也就是提高了很多。

### **素彬老師**

然後我們從那個就是申請服務的方式，我們發現成功就業的就是成功結案最多的兩個，一個是自行申請，可以理解啦，因為自行申請當然能力都比較好。另外一個就是教育轉介的，那這兩個成功結案的比例是最高的，特別是自行申請讓自己有個機會。然後兩個成功結案比例較低的一個，醫療是最低的可以理解，社政也是最低的，那我一直在想說，我們歷年來就是，其實我們以共案在要求彼此之間的合作，這樣看起來似乎成效不是這麼大的哈哈。所以其實如果按照這樣子的成功，就成功結案的比例來說，我下這樣子的結論，不曉得是不是真實的，聽聽看喔那請大家指導，就是其實由社政轉介的，因為我們沒有在做那麼 detail、詳細的分析，由社政轉介的個案可能他的能力是偏低的，有可能、或者是中間有什麼樣的環節點是我們錯失掉的。因為其實社政轉介，通常他這個身心障礙者，他過去都有比較豐富的服務接受經驗，而且在某種程度之下，他們會轉介給你們的，大概在能力上面都會有某種基礎存在。

### **職管員 B**

我個人的想法，我覺得在可能能力上面，應該是說他的問題的多元性。

### **怡婷老師**

比如說?可以跟多說一些嗎?他可能還有什麼樣子的問題是…。

### **職管員 B**

就是說，如果說服務對象他已經在運用很多的資源單位在服務他，那可見他是處在一個比較陌生的狀態，他還有很多議題需要被處理，那他在就業這一塊的成功機率就會相對的，佔的比數就會稍微低一點，我的想法是這樣。

### **職管員 C**

我剛剛看這裡，我突然冒了好多那個，因為社政轉介的服務對象，他的面向需求相對是比較多的，那我覺得有一點，會不會是因為他的需求相對多，他的需求都、每個需求都還沒有被滿足下，又要談就業它就是一個新的挑戰，可以回歸到馬斯洛的理論嗎？就是他其實基本、自己自我的需求全部都沒有被滿足的時候又馬上跳到就業的時候，其實相對壓力是大的，因為就業是一個挑戰，因為它包含了，他的交通他的生理他的心理，基本上，都有一定的健全程度。那又在回歸到跨專業合作的問題了，那這些大家他社政的服務人，我覺得很容易就覺得說，我都有滿足他了，那應該就回歸到就業，可是彼此在合作或者是想法有衝突的時候，其實最後還是會服務對象還是會比較吃虧，我覺得會有這兩個面向要處理的。

#### **職管員 D**

那我覺得在社政那一塊的話，我自己的經驗是個案有可能剛開始來的時候，都會說我要工作，但是事後可能你開案服務一段時間後，會發現說，你再去釐清的時候，他們就會說其實是社工叫我來的，因為他也會擔心，他會有很多自己的想像，就是說他如果沒有來是不是資源就沒了之類的。然後現在就會變成說，我在他的個案裡面就會有動機不足然後你要拉著他，然後你要提供資源給他，他就會用各種我現在出門不方便、我怎麼樣、我不要這樣子的一個狀況，變成你要再去幫他找另外一個，比如說居家就業的一個模式這樣子給他這樣子。

#### **素彬老師**

謝謝大家，因為其實我聽了你們在社政旁邊，或者是、就解決了我們一個在量化資料所呈現出來的，因為我們發現當你們所設定的目標服務目標，有許多牽涉到跟就業不是直接相關的目標的時候，其實他的成功結案的比例就會下降，就是說，當他的服務是、他的需求是比較多元的，可能跟就業沒有那麼直接的相關性的時候，其實他成功結案的可能性就會降低。

#### **怡婷老師**

我可以再稍微跳過去的年代的部分，因為剛剛有提到疫情嘛。然後，剛剛提到疫

情的時候比較多講的是那個案量的問題，可是那在後端、服務端的地方，派案上就是等待的時間，或者是你們在服務上會因為疫情這件事情在那四年有造成什麼樣子的差異嗎？

#### **職管員 A**

其實我們在疫情期間，不論是接案還是派案，其實都改變了很多的模式，包含以前我們可能就是開案的部分，如果是就按我們之前，就是在疫情期間也遇到，就是舊案回來的話，因為都已經了解認識，我們是直接線上開案，電話中確認之後，直接就線上開案。所以他也不用親自到我們這邊來，那開案的部分，其實我們跟就服員講完之後，就服員他們也是用電話的一個聯繫的方式先進行開案，那真正到有工作機會到，那時候解禁之後才真正見面。所以其實那一段時間的服務模式都會有一些改變，他們會提早見面的部分，還有就是工作機會真的有才會見面，所以那一段時間的一個服務模式還蠻多是用電話、甚至就是 LINE 的視訊，對對對，所以其實那一段時間整個服務其實有很大很大的不同，包含我們會議都是視訊的，然後工作機會那一段時間其實也不容易去開發，大家都哇哇叫，所以那一段時間等待期就會稍微長了一些。大概其實就是在那一段時間的一個比較大的不同。

#### **職管員 E**

我說一下就是因為我剛剛有提到說在海線地區就是我們會把他找來自主練習，所以當疫情發生的時候，那些人我們也會很擔心他們的狀況，所以應該是說我們如果可以的話，其實會請他們在家裡做練習，那如果家裡有人可以幫他錄影片，我們會請他錄給我們看一下他練習的狀況，可是這個還是少數，因為大部分的人可能對於 3C 的使用，或者是能不能幫他錄這件事還是不一定會這樣，會有執行就是可以執行的，就會請他做這個執行，就可能在家裡有掃地或拖地就是有做一些練習，就會請他錄下來給我們這樣子。

#### **素彬老師**

像我們在就是從開案一直到他職重計畫的擬定，其實我們在量化上面是沒有辦法

看到、沒有辦法抓出來，大概只能看到他服務的年限，就是從他開案一直到他結案這中間的時間而已。但是今天非常的謝謝大家提供了，給我們這麼多的資訊，而且，對我來說解答了很多的問題嗎？就是有一些問題從量化，或者是看服務紀錄當中的所產生的疑問，都都解答了蠻多，而且讓我知道說，其實服務記錄的並不能夠正式反應服務的狀態如何，我想我們會把這個把這個寫在你們的，寫在我們的研究限制裡面嗎？因為我們畢竟可以理解啦。當然這麼多報表需要需要做的時候。

**怡婷老師**

我們老師紀錄也是這樣的。

**素彬老師**

對對對對對，所以今天非常謝謝大家。

**怡婷老師**

沒有，就是如果你們對於我們上述或是今天焦點團體當中提到的任何問題，你會想到什麼的或者是有一個甚麼很重要你沒有在焦點團體當中提出的，也很歡迎我們，就是那個有什麼要，助理你們之前跟他們聯絡的管道是甚麼。可以給怡伶喔。就很歡迎你們，特別是你們自己想一想說有什麼樣的方式，比如說剛剛其實有提到彈性對他來說，好像是一個重要，而且好像使用起來是一個，好像可以更有效協助到個案的一個的方法，所以其實我們也很希望知道如果你有想到什麼，你覺得有效的，然後你們需要擁有的一些資源，或者是什麼樣的服務方式的話，那就歡迎可以提供給我們，我們就可以把它加進來，就變成成焦點團體的內容。

**素彬老師**

所以我們也希望能夠透過，透過這個研究的研究的結果可以幫助你們，就是可以empower你們有更多的資源或者是更多的群體。

**怡婷老師**

所以歡迎大家可以多給一些訊息給我們這樣。

**素彬老師**

今天如果夥伴們沒有其他的想法或者是建議，那我們今天焦點團體就結束了，非常謝謝大家過來也謝謝怡伶，謝謝大家。