

身心障礙者職業輔導評量服務的 成效分析——以台北市 90—94 年職 評服務方案為例*

王雲東**

國立台灣大學社會工作學系助理教授

* 本文主要是採用台北市政府勞工局委託之「台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討」研究案（王雲東主持）中的部分研究結果改寫而成，感謝勞工局同仁惠予提供資料並多所協助。此外，本文初稿已於 2007 年 11 月 23 日於東海大學「新管理主義對社會工作專業的挑戰與回應」研討會上發表，對於回應人吳秀照教授的寶貴意見與指正，作者表示由衷的感激。此外，作者對於匿名審查委員所提供的寶貴意見與指正，也表示由衷的謝意；若尚有缺失之處，當屬作者本人之文責。

** 作者 Email: ytwang@ntu.edu.tw。

2007 年 12 月 19 日收稿；2008 年 9 月 11 日確定刊登。

摘要

本研究透過學者專家座談會、次級資料分析、以及電訪問卷調查等方法，針對台北市 90 至 94 年職評服務方案進行資料蒐集與分析，希能對於身心障礙者職業輔導評量服務的影響與成效方面，提供相關實徵數據與研究成果，供政府、民間單位與學術界作為參考。其主要研究發現如下：

一、對於 90-94 年被抽取之職評報告書的品質評估部分，除 90 年「建議事項是否適切」的平均分數低於中間值 2.5 分以外，其餘各項平均值均高於 2.5 分，且逐年上升，各年間之差距亦達統計顯著。

二、根據 94 年職評追蹤調查結果的分析呈現出：「完全依照職評報告執行」占最多數，其次是「部分依照職評報告執行」，兩者相加在三次追蹤中至少都占 83% 以上。

三、對於 94 年職評結果為「可就業」的個案，建議安置模式為一般性就業的個案，均「完全依照職評報告執行」，也就是說均在「就業中」(100%)。而建議安置模式為支持性就業的個案，其就業的比例至少為 26.3%。至於建議安置模式為庇護性就業的個案，其就業的比例至少為 51.7%。

四、對於絕大多數的題目，案主／案家長對 94 年職評服務的滿意程度（職評需求滿足程度）均在六成以上；此外，對於每一個題目，轉介單位覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上。

從本研究所設定的指標與所獲得的研究結果來看，台北市的職評服務成果在進步之中，但仍有很大的努力空間。相關的建議與意涵將在文中加以討論。

關鍵字：身心障礙者、職業輔導評量、成效評估、方案評估

壹、問題背景

身心障礙者職業輔導評量（以下簡稱職評）服務係身心障礙者職業重建流程中重要的一環。根據「身心障礙者保護法」¹第 28 條規定：「勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務」。因此自民國 88 年起，台北市、高雄市及台灣各縣市陸續開始辦理身心障礙者職評服務。

在台灣的身心障礙者職評服務，除了高雄市以外²，其餘皆是採取政府向民間「購買服務」的方式來進行，以期望能將職評服務的成效發揮到最大。而在政府向民間「購買服務」的各縣市中，除了台北縣是採取公辦民營³的方式在運作之外，其餘又皆是採取「個案委託」⁴的方式在進行。因此可以說，在台灣絕大部分縣市的身心障礙者職評服務，均是採取「個案委託」的方式在計費與提供服務。因此個案委託制度下身心障

¹ 「身心障礙者保護法」已於 2007 年 7 月 11 日修法並更名為「身心障礙者權益保障法」。

² 高雄市（博愛職訓中心）目前採取的是公職職評模式（即：公辦公營），此種服務模式係由中央或地方縣市政府成立專責單位或機構，接受外界轉介或委託之職評個案，來提供職評直接服務。例如：目前香港也是採取此種作法（王敏行，2002；王雲東，2007a，2007b）。

³ 所謂「公辦民營」模式，是指由政府規劃福利服務的方式、項目、與服務對象，並且提供大部分或全部的經費或設施（如：房舍、硬體設備等），再透過政府與民間團體的契約關係，委由民間對於政府所要求的項目或標的對象提供服務（王雲東，2007a，2007b）。

⁴ 所謂「個案委託」模式，是指按照服務對象的特殊需求來作委託，並以服務人數、次數或時數等來作為委託經費的計算標準，因此又可分為下列兩種類型：（1）完全以服務人數、次數或時數來計算委託經費。如：現行美國、澳洲與台北市的職評制度（模式）。（2）一方面以服務人數、次數或時數來計算委託經費，但仍提供基本的設施設備費與行政管理費等（不過實際服務人數需達契約訂定的最低服務人數，方能領取設施設備費與行政管理費等）。如：現行台灣除台北市、台北縣、高雄市以外縣市的作法（王雲東，2007a，2007b）。

礙者職評服務的成效良好與否，將直接關係到身心障礙者的權益（Harris, 1998; Jones, 1999）。

在實施身心障礙者職評個案委託制度的各縣市中，以台北市開始實施時間最早、資料最完整、以及個案量最大，因此本研究即以台北市 90 至 94 年職評服務方案作為研究對象、加以資料蒐集和分析。具體來說，本研究的目的為：藉由適切職評成效指標的訂定，研析台北市 90 至 94 年身心障礙者職評服務的執行成果；同時根據研究結果提出若干建議，作為中央、地方縣市與受委託機構在未來推動與執行身心障礙者職評服務的參考。

貳、文獻探討

一、身心障礙者職評服務的定義與重要性

對於職評的定義，學界的看法是相當接近的，只是使用的文字與強調的重點稍有不同而已。例如：張彧（2001）認為職評是「藉由評估一個人的心理、興趣、性向、體能與工作行為，以及評估一個人的耐力與極限，在與潛在工作環境相比較後，來預測一個人現在和未來就業的可能性。」吳明宜（2003）認為職評是指對個案的工作訓練背景、一般功能性能力、和社會行為特質的一個綜合性的評估過程。而王敏行（2001）指出透過職評的實施，可瞭解身心障礙者目前的實際情形，進而給予符合需求之就業安置。此外 Corthell 與 Griseold（1987）認為：「職評是一統整性的過程，職評人員透過標準化測驗工具、實際的工作或類似的工作環境，得知有關身心障礙者工作潛能的資訊，協助其職業探索與未來之生涯發展」（引自林幸台等，1999）。而 Caston 與 Watson（1990）也指

出職業評量的目的在提供有效度及有信度的資料，其內容包括個人工作的能力、不同工作型態的表現、完成多樣職種角色的能力、及成功就業所需要的一般及特殊技能的訓練要求（引自 Rubin & Roessler, 1994；王雲東，2007a，2007c）。

因此綜合上述學者對於職評的看法，研究者認為職評是指在一個特定的時間內，透過運用標準化測驗工具、工作樣本、情境評量、現場試作等方式來評估個案的生理、心理及環境狀況，試圖了解個案現階段的就業特性，包括：身心障礙狀況與功能、學習特性與喜好、職業興趣、職業性向、工作技能、工作人格、及潛在就業環境分析等等，並以此評量結果作為就業安置及就業相關服務之依據（王雲東，2007a，2007c）。

至於在職評的重要性方面，事實上職評在職業重建的初期即被用來對案主進行評估以作為計畫擬定之依據，同時在職業重建過程中若有需要，仍持續提供職業輔導評量，以適時調整服務的方式與安置的目標，即使安置就業後仍可視需要繼續發揮評量的功能，以利後續支持之提供。由此可見職評不僅是整個職業重建服務的基礎，更是後續服務提供與調整的依據；它可以增加人與工作媒合的成功率，減少資源的浪費，從而使身心障礙者獲致最大的幫助（Mandeville & Brabham, 1992；陳靜江、林幸台，2000；吳明宜，2001；王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌，2003；陳明顯，2004；劉彩虹，2005）。

此外，在身權法第 34 條條文指出：「各級勞工主管機關對於具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務。」而第 41 條條文內容更明確呈現：「經職業輔導評量符合庇護性就業之身心障礙者，由辦理庇護性就業服務之單位提供工作，並由雙方簽訂書面契約。接受庇護性就業之身心障礙者，經第三十四條之職業輔導評量單位評量確認

不適於庇護性就業時，庇護性就業服務單位應依其實際需求提供轉銜服務，並得不發給資遣費。」也就是說，在未來的身心障礙者權益保障法中，對於庇護性就業安置不論是「篩入」還是「篩出」的部分，職評報告結論的法律效力將從原本的「參考」更進一步成為「依據」⁵，而這樣的規定是一體適用於全國各縣市的。所以職評的重要性與對資源分配的影響，在可預見的未來勢必將更形提升（王雲東，2007a，2007b，2007c）。

二、部分國家或地區身心障礙者職評服務（含職業重建）發展的概要說明

（一）美國

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

美國的職評重視從多元且整合的角度來評量個案的能力、興趣與需求，其內容必須涵括個案之興趣、價值觀、氣質、工作相關行為、性向與技能、身體的能力、學習型態及訓練需求等（陳明顯，2004）。以美國 Hiram G. Andrews 職業重建中心之職評實施過程為例，該中心的職業評量人員為

⁵ 本研究所謂的「參考」，係指職評結果對於個案安置沒有強制力，只是建議性質。而所謂「依據」，就是指職評結果對於個案安置至少有一定程度的強制力；也就是說，職評的結果可以「決定」身心障礙者是否能安置於庇護工場，這就是一種強制性，也可說是作為一種「依據」。

跨學科的組成成員，包括四個職評員、一位碩士學位的職業諮商師、一位領有證照的臨床心理師及三位諮商助理，提供為期兩週的職業輔導評量。當個案進入職業評量中心，該中心會先以測驗的方式初步瞭解當事人，第二步則開始收集與該當事人相關的心理、教育、醫療資訊並結合其身體檢查及閱讀能力評量的結果，將當事人經過小組中一對一的職評工作後，此跨領域小組的成員將發展出一份書面的個別化復健計畫（Individualized Written Rehabilitation Plan, IWRP），此計畫書將寄送至當事人就讀學校的教師與輔導人員（Levinson, 1994）。

在美國，聯邦與各州皆有法律明令規定公立中等學校必須將職業輔導評量列入特殊需求學生之生涯發展及職業訓練的部分工作（Kelley, 1993）。但是聯邦與各州並無明確的法令規定要求職業輔導評量的時間及個案的負荷量，因此各州的作法會有所不同。例如：維吉尼亞州，因評估單位每週工作時數有限，因此每次評量必須連續進行四小時，而無總時數的規定。愛荷華州的職業復健部門（DVRS）認為應該視個案需要安排評量時數，但總時數不得超過九十小時（陳明顯，2004）。

在美國的大學有相關科系培訓從事復健工作的專業人員及研究人員，包括復健諮商師與職業評量師等。其各州職業復健部門中皆有合格的復健諮商師來負責個案管理與相關工作，包括：接案晤談、初步需求評估、協調職業評量師，或其他專業人員進行個案就業能力及身心目的評量，最後再彙整各項結果與個案共同擬定個別化復健計畫，並根據計畫內容安排個案進一步的服務（花敬凱，1998）。

（二）英國

對於英國職業重建制度中的職評，過去依據 1944 年所制訂的障礙者就業法令（Disabled Persons Employment Act 1944），乃是由專業人員在脫

離環境脈絡的情況下，對於障礙者進行靜態的職評。透過職評，將障礙者分類為適合競爭性就業者與適合庇護性就業者兩個類型，而提供以不同的就業促進方案。

但從 1990 年代開始，由於社會對於障礙的觀念逐漸改變、環境的障礙漸漸受到重視，因而 1990 年代的職評也轉變成除了障礙者能力的評量之外，同時著重環境的評量。因此，就業服務中心的就業服務員，往往會會同職能治療師以及工程師，一同到工作現場評量工作環境可以如何調整，以使得障礙者得以於其中工作。也就是說，英國的職評是採用動態觀點來考量障礙者的職業能力，專業人員不會用很短的時間就判定障礙者的職業能力，而是必須經過各種評量工具的使用、工作的試作、以及各種就業措施的嘗試運用之後，才會慢慢了解並判斷一個障礙者的職業能力；其基本邏輯就是認為：障礙者的職業能力是可能可以藉由適應和學習逐漸養成。此外，所謂環境評量可能包括：障礙者所需的輔助器材、設備，也可能是各種工作調整，類似台灣「職務再設計」的部分。而會有這樣的作法事實上是牽涉到英國對於障礙的定義與價值觀；基本上英國認為障礙是在個體與環境互動過程中所產生，所以在一個社會中障礙與否，絕非單純個體的因素，環境也扮演了非常重要的角色。因此在 1995 年才會通過「反障礙歧視法」，將身心障礙的課題視為公民權的議題（Bergeskog, 2001；王育瑜，2003；王雲東，2005）。

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

（三）澳洲

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

自 2005 年起 DEWR 支付委外單位經費的計算方式，改採依服務個案數計價（據身障者服務委外單位估計，提供每一個案的經費每年約為澳幣 5,000 元，約為新台幣 125,000 元），致各委外單位服務案量隨之增加約 30%，目前正規劃將新增的 30% 業務委外辦理。另外，對於澳洲的身心障礙職業重建詳細內容，以澳洲唯一的公立身心障礙職業重建服務單位 CRS 為例，係由專業團隊的方式來提供服務，團隊成員包括有復健諮商師、職能治療師、物理治療師、心理師、社會工作者、言語病理學家、康復顧問及就業專家等。其服務的範圍包括：返回工作計畫（復健計畫）、初步復健評估、職業輔導評量（功能評估）、職場評估、工作分析、職務調整建議、復健諮商（完全需求評估與復健計畫）、教育／職業訓練、建議或協助就業安置與教導找工作技巧、復健報告、工作強化計畫、功能教育（例如教育如何增進功能或避免再受傷）、評估輔具需求與組織輔具的製作等（許靖蘭，2005；郭淳芳等，2007）。

此外，過去澳洲的聯合服務中心（Australian Government Centrelink）對於接受殘障福利金（Disability Support Pension, DSP）的謀職者，首先會建議：障礙者若在兩年內未接受過職業能力評估，則必須先接受評估，且在評估過其能力可以接受就業服務時，就會將其所領取的殘障福利金停

止，而改以就業相關補助與服務來提供障礙者協助，然而其方法中亦明定，障礙者是否接受此服務為自願行為，故是否為了就業而接受評估，且可能導致殘障福利金停發的狀況，都在說明時作了權力義務告知，若個案能同意，則進入評估流程。

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

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

(四) 香港

香港的職評做法，主要是仿英國的制度，其中規定地方政府必須提供身心障礙者必要的評量以了解每一位身心障礙者的服務需求(Cooper & Vernon, 1996)。至於職評的權責單位在香港是由職業訓練局為主管單位，同時亦是受理執行職評的單位(公辦公營)，身心障礙者可直接向職業訓練局申請職業評估服務；也就是說，身心障礙者可以不必透過轉介或派案的

方式，就可以接受到職評服務。當然職評報告的結果主要也是提供身心障礙者了解本身的就業相關能力與適合安置的方向等資訊（陳明顯，2004）。

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

根據陳蘇華福（2000）的看法，香港職業評估服務在設施及制度上已頗具規模，其採用的評量設施是多元化的，並引用外國的評估器材，加以修訂成適合港人文化的測試工具，並建立港人所使用的「常模」。此外，香港的職業評估服務是依循國際既定的職業評估程序，集合不同康復專業人員的意見，以綜合專業評估小組的方式進行。評估小組的成員包括一名醫管局高級醫生、一名勞工處展能就業主任、殘疾人士職業訓練組主管、特殊教育專家、助理社會工作主任、職業治療師、註冊護士、評估工作導師等。透過職業評估服務，可獲得有助於為個別殘疾人士制定就業計劃的重要資料，例如有關殘疾人士在公開市場就業，以及接受輔助就業、庇護工場和職業訓練的潛能等相關資料（香港康復計劃方案檢討工作小組，2005；觀塘技能訓練中心，1996）。

此外，香港為解決殘疾人士所面對的交通問題，尤其是行動有困難者，職業評估服務分別會在觀塘技能訓練中心、屯門技能訓練中心及薄扶林技能訓練

中心，為有需要的殘疾人士提供評估服務。同時面對庇護工場工友對評估服務的需求，自 2001 年 2 月開始，職訓局亦推行外展評估服務，到庇護工場進行職業評估。此外，部份特殊學校當得悉此項外展服務後就提出相同需求，職業評估服務人員基於有限資源條件下，於 2003 年 4 月首度嘗試以外展形式為 2 所特殊學校提供外展職業評估服務，並更進一步於 2004 年 5 月期間為 5 所特殊學校提供外展職業評估服務（香港康復計劃方案檢討工作小組，2005）。

（五）小結

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

1. 美國、澳洲與香港均強調透過跨領域專業團隊的方式來提供職評服務，而美國與澳洲更強調使用個案管理方式、與個案共同擬定個別化復健計畫，並根據計畫內容安排個案進一步的服務。
2. 澳洲的職業輔導評量強調建構在整個身心障礙者職業重建體系之中，而非單獨處理，也就是說澳洲的職評工作與工作津貼、職業陶冶、職業訓練等有配套，且這樣的服務內容是廣泛性而非僅針對障礙者，也就是針對個案去做促進就業，而非僅認定障礙者才需要協助。而且澳洲的資料顯示，接受就業服務的障礙者是必須負起責任，若使用了資源卻不願意就業，或是評估被認定具備就業能力卻不願意接受訓練，是可能須接受刪減補助或津貼福利等罰則的，可見澳洲的職評是一個比較全面性連結的，且與身心障礙者福利津貼的發放上有密切的連動，可以相對節省資源。

3. 香港的職評服務是依循國際既定的職評程序，同時其施測工具大多已建立港人所使用的「常模」，這點值得國內持續努力。此外，香港的職評中心不但有多點可提供職評服務，同時亦有外展服務，因此對於個案接受職評服務的可近性來說，是提供了非常大的幫助（王雲東，2007a）。

三、台灣身心障礙者職評服務的發展歷程

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

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

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

5. 個案經評量得到安置後，若由就業服務員或個個案管理員發現個案有再評量之需要時，得申請後續之評量。

因此根據上述職評相關法規的規定，在台灣最早於民國 88 年由台北市勞工局與高雄市勞工局博愛職訓中心開始辦理職評。高雄市的作法係採公辦公營方式⁶；而台北市則為個案委託方式（民國 88 年每小時委託經費 300 元，屬試辦性質），並於民國 90 年正式開辦（當時晤談及標準化測驗每小時委託經費 400 元、情境評量與工作試做每小時委託經費 200 元）。其後台北縣亦於民國 92 年正式開辦職評，採公辦民營方式⁷，最早是由育成跟伊甸兩家機構來共同經營職評中心，後來從 93 年開始，透過公開招標的方式，由育成一家機構單獨經營台北縣的職評中心至今。另外，在其他全台灣大部分的縣市（除台北市、台北縣、高雄市以外），都是根據民國 92 年所通過的「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」，獲得勞委會職訓局所委託給各縣市的承接機構每年最高 150 萬元（其中包含百分之五之直轄市、縣市政府行政作業費及百分之十之執行單位行政管理費）的經費來辦理職評。當然因為各縣市有能力接受委託的機構其數目與意願不同⁸，同時各縣市職評的需求量也不

⁶ 截至目前為止，高雄市仍是台灣唯一採取公辦公營方式辦理職評的縣市。

⁷ 截至目前為止，台北縣仍是台灣唯一採取公辦民營方式辦理職評的縣市。

⁸ 在「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中規定，職評執行單位應具備之條件為：

一、經核准立案之下列單位之一者：

（一）財團法人：其捐助章程明訂辦理身心障礙者就業促進相關事項者。
（二）社團法人：其組織章程明訂辦理身心障礙者就業促進相關事項者。
（三）公私立學校、醫療機構：辦理身心障礙者就業促進相關事項，經報請各該主管機關核備者，併附主管機關核備之證明文件。

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

三、應具備專用之職業輔導評量空間至少六〇平方公尺。

同，因此各縣市開辦職評的時間也略有出入。大體來說，在「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中，規範了職評的服務對象為：

1. 高三應屆畢業生之就業轉銜，有就業意願，經評估需要職業輔導評量者。
2. 職業訓練單位之受訓學員，有就業意願，經評估需轉介提供就業需求、就業安置選擇之考。
3. 醫療復健穩定，有就業意願之個案者，經評估需要職業輔導評量者。
4. 就業服務單位之個案，經評估需要職業輔導評量者。
5. 庇護職場之員工，階段性提供職業輔導評量，評估職場表現與進入支持性、競爭性職場之可能性。
6. 因失業而再就業之個案，經評估需職業輔導評量者。

而其服務流程及時程，均依據身心障礙者職業輔導評量辦法第六條的規定⁹。此外，在服務量的部分，「補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫」中規定：「每一直轄市、縣市得視需要委託符合資格者擔任執行單位，每一執行單位每年評量三十個個案為原則，並按件計酬。」

對於本研究主要探討的台北市職評服務方案來說，其雖然一直都採取個案委託制度，但是實施方式與付費標準一共經過五次修正（詳見表一）；而目前（97年）的服務模式是以公開招標的方式委託民間單位來辦理職評，委託單位（台北市勞工局）依職評工作時數每小時付給受託機構 480 元。

⁹ 根據「身心障礙者職業輔導評量辦法」第 6 條的規定：「辦理職業輔導評量，除特殊情形外，其時程不得超過九十工作小時，且不得超過三星期。」而在「台北市 94 年度身心障礙者職業輔導評量服務」契約書中更明定：「每個案總服務時數之申報（含晤談、各式評量、撰寫職評報告書、職評說明會議與後續追蹤等）以不超過 50 小時為原則（其中各紙筆測驗合計時數以不超過 18 小時為原則，各工作樣本合計時數以不超過 20 小時為原則，各情境評量與現場試作合計時數以不超過 24 小時為原則，撰寫職業輔導評量報告書的時數以不超過各項評量時數合計之二分之一為原則，職評結果說明會議合計時數以不超過 6 小時為原則，後續追蹤以不超過 1 小時為原則）。」

表一

台北市政府勞工局身心障礙者職業輔導評量委託案付費標準一覽表

年度	性質	付費標準	備註
88~89	委託	每小時 300 元	勞工局就服中心辦理 (試辦階段)
90	委託	晤談及標準化測驗每小時 400 元 情境評量與工作試做每小時 200 元	勞工局第三科辦理 (正式開辦)
91.01~04	補助	每小時 400 元	勞工局第三科辦理(因預算因素 未能完成招標,暫以補助案形式 辦理)
91.05~96.12	委託	每小時 450 元	勞工局第三科辦理
97.01~今	委託	每小時 480 元	勞工局第三科辦理

資料來源：台北市政府勞工局第三科提供。

四、身心障礙者職評服務成效分析的相關文獻

有關職評服務的成效指標相關文獻，國內外所見均不多。不過研究者儘可能加以歸納整理，可得出下列主要的四項成效指標：(1) 職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定？(2) 職評報告的使用者（可能包括：轉介單位／轉介者與個案／案家等）是否依照報告建議加以執行？(3) 職評報告建議為「可就業」（包括：一般性就業、支持性就業與庇護性就業）的個案，其後續實際的就業率為何？(4) 職評服務使用者的滿意度為何（Montgomery, 1996；Sitlington, Clark, & Kolstoe, 2000；張彧，1999；陳明顯，2004；蔡蕊珍，2006；郭淳芳等，2007）？茲分述如下：

(一) 職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定：

以美國為例，在 1998 年美國復健法修正案中，指出職評的內容應包括：

1. 人格、興趣、社交技巧、智力與相關之功能性能力、教育成就、工作經驗、職業性向、個人與社會調適、以及潛在就業機會的評量。
2. 會影響個人就業與復健需求之醫學、精神、心理、及其他職業、教育、文化、社會、休閒與環境等因素之評量。
3. 個人工作行為形態之評量，學得職業技能與發展工作態度、工作習慣、工作耐力、以及獲致成功的工作表現之社會社會與行為形態所需服務之評量。
4. 在工作試做期間（含訓練與支持），應定期評量個案在工作情境中的表現，以探索其從事該工作之潛能（Sitlington, Clark, & Kolstoe, 2000；陳明顯，2004）。

而以美國威斯康辛州為例，該州明定：如果機構職評員所撰寫的職評報告經威斯康辛州職業復健部門審核後，無法適當地滿足案主的需求，則威斯康辛州職業復健部門可以減少提供原本訂定的委託補助金額。

此外，在國內方面，以開辦職評服務最早的台北市為例，其於 95 與 96 年度之「身心障礙者職評服務受委託單位評鑑」之指標包含有：(1) 受委託單位與轉介單位的銜接情形（10%），包括：轉介目的之澄清（5%）與職評計畫之擬定與說明（5%）等兩項；(2) 受委託單位之執行能力、專業管理（20%），包括：專業團隊運用之有效性（5%）、資源連結能力（5%）、督導制度之有效性（5%）與相關行政業務配合度（5%）等四項；(3) 職評報告（70%），包括：職評計畫之工具、方法和策略的使用（10%）、評量結果的分析能力（10%）、評量報告的可讀性（10%）、

評量結果之綜合歸納（10％）、所提建議或資源之適當性與可行性（10％）、職評報告結果的說明（10％）與後續追蹤（10％）等七項。

而陳明顯（2004）針對高雄市博愛職業訓練中心 90 年度接受職評與負責執行職評之相關人員，透過文件分析、問卷調查與訪談法進行研究，其所設定的職評成效指標主要有：轉介者／轉介單位認為職評報告書建議內容與轉介目的是否符合、轉介者／轉介單位與個案／案家認為職評建議內容是否適切可行、轉介者／轉介單位與個案／案家認為是否接受到職評之後續服務提供、個案／案家是否滿意所接受到的職評服務、以及轉介者是否有具體應用職評報告書在個案身上等。

至於針對不同障別是否應採用不同的評量工具方面，Montgomery（1996）進行精神障礙者的職評方法與成功就業預測準確度之相關研究，發現若以標準化測驗工具方式進行職評，則其就業預測準確度 20%、以工作樣本方式則為 50%、以情境評量方式則為 68%，而同時並用三種方法則成功就業預測準確度高達 95%。

（二）職評報告的使用者是否依照報告建議加以執行：

Caston 與 Watson（1990）針對 185 位從美國某州隨機抽樣的職業重建個案的結案報告加以分析，發現只有 25%的個案接受過職評服務，且僅 13 位個案的職評報告有列出明確的職種（占接受職評服務個案的 28%）¹⁰。而在有明確列出職種建議且結案時是成功安置的個案中，僅有 31%依照評量建議去安置就業，其餘 69%則並未從事所建議之職種。由此可看出，至少在美國該州是將職評報告的結論當成「參考」而非實施的「依據」。

¹⁰ 在職評報告中明列個案適任的職種建議，無論是具體的職稱（含 DOT 代碼）或是現存於社區中的相關職務，是美國聯邦復健機構認證委員會（Commission on Accreditation of Rehabilitation Facility, CARF）明文要求的（王雲東，2007c）。

此外，在國內方面將「職評報告的使用者是否依照報告建議加以執行」作為評估職評成效重要指標的例子有：蔡蕊珍（2006）將 95 年台北縣的職評（追蹤）成果報告依一般個案與學校個案分別呈現。在一般個案方面，總計職評 294 人，符合安置建議的比例為 72%，其中以職業訓練個案（100%）、庇護性就業個案（71.0%）與支持性就業個案（67.6%）分居符合安置建議的前三名。至於在學校個案方面，總計職評 123 人；在第四次追蹤時¹¹，符合安置建議的比例為 54%，而其安置型態僅有三種，即：支持性就業、庇護性就業與就養。在這三類安置型態中，符合安置建議的比例依序為：支持性就業個案（68.3%）、庇護性就業個案（40.0%）與就養個案（20.0%）。總結來說，95 年台北縣共職評 417 人，符合安置建議的比例為 66%。

另外，陳明顯（2004）的研究亦顯示高雄市 90 年有超過半數的轉介者沒有應用職評報告書在個案身上，更有超過七成的轉介者認為應用職評報告書在個案身上有具體的困難。

（三）職評報告建議為「可就業」的個案，其後續實際的就業率：

Spitznagel 與 Saxon 研究了佛羅里達職業復健中心 1994 至 1996 年來的 161 個個案，發現接受職業評估與否與其未來就業成功有顯著相關，接受職業評估的當事人中約有 76% 可成功媒合，沒有接受職業評估者則只有 39% 得以成功媒合（引自陳明顯，2004）。

¹¹ 為確實追蹤身心障礙學生在離校後之安置狀況，在學生畢業後進行第 4 次追蹤，因學生畢業後之安置牽涉職評過後在校期間校方之輔導成效、家長之意願、及地區生態條件影響，且畢業後安置之時間距報告完成時間可能長達 8 至 12 個月，故符合報告之安置建議比例較低。

此外，在國內的部分，張彧（1999）針對從民國 88 年 3 月到 6 月，台北市 28 位轉介至台大醫院職能治療組完成職評的個案進行調查。這些個案是就業服務員認為有困難進行就業安置、因而轉介接受職評。在 7 月份結束此計畫時，僅有 9 位（32.1%）個案已有工作。但職評建議可進入「競爭性就業」者有 10 人，其中在 7 月份追蹤時有工作者為 6 名（佔 60%）；6 名建議進入庇護性工作場所者，僅 1 名有在工作（佔 17%）；3 名建議接受職前訓練者，僅 1 名有工作，其他兩位均未就業；5 名建議要就醫者均在接受醫療處理；3 名建議先接受支持性就業一段期間者，在追蹤調查時仍未就業（佔 0%）。

（四）職評服務使用者的滿意度：

以澳洲為例，澳洲在職業重建（含職評）的服務成效方面，96%的轉介單位人員滿意澳洲聯邦職業重建服務部門（CRS）所提供之服務，且案主滿意度亦達 89%（郭淳芳等，2007）。此外，前曾述及，陳明顯（2004）亦將「個案／案家是否滿意所接受到的職評服務」列為其所設定的職評成效指標之一，結果發現：六成的個案或其重要他人對職評人員服務態度感到滿意、四成表示尚可；但有超過六成的個案或其重要他人認為高雄市博愛職訓中心所提供的職評服務仍有待改進。

參、研究方法

一、研究設計

本研究希望能透過各種可行的研究方法，來了解台北市 90—94 年身心障礙者職評服務的成效為何？因此資料蒐集與分析所採用的方法有：文獻檢閱、學者專家座談會、次級資料分析、以及電訪問卷調查等。期望透

過各種客觀（為主）與主觀（為輔）的資料，來呈現出台北市歷年來的身心障礙者職評服務成果。

二、研究對象、資料收集流程與分析方法

針對上述各項資料蒐集與分析方法，茲將細節分述如下：

（一）文獻探討與學者專家座談會：

由於國內目前尚無已達共識的職評成效評估指標，因此研究者藉由文獻探討擬出評估指標初稿、並透過學者專家座談會（學者專家名單及其基本資料詳如表二¹²）希望能提高其專家效度，以作為後續進一步分析的基礎。

（二）次級資料分析：

本部分的工作內容包括下列幾個項目：

表二

擬定適切職評成效指標的「學者專家座談會」之參與成員名單

學者專家姓名	最高學歷	現職	專長
林幸台	美國喬治亞大學 哲學博士	國立臺灣師範大學復健 諮商所教授（創所所 長）、台灣職業重建專業 協會理事長	職業輔導評量、生涯輔導

¹² 學者專家名單的決定，是研究者邀請勞委會委託北、中、南區身心障礙者職業輔導評量資源中心主任、及根據臺北市政府勞工局身心障礙者職業輔導評量督導及評鑑委員名單，透過電話邀請的方式，經其首肯所產生的人選。

表二（續）

學者專家姓名	最高學歷	現職	專長
張彧	國立臺灣大學職業醫學與工業衛生研究所博士	國立臺灣大學職能治療系助理教授、勞委會委託北區身心障礙者職業輔導評量資源中心主任	職業輔導評量、職業重建、生理疾病職能治療、工作能 力評估與治療、老人職能治 療、職務再設計、活動／工 作分析
吳明宜	美國威斯康辛大學（麥迪遜校區）職業重建心理學博士	國立高雄師範大學復健諮商所助理教授	職業輔導評量、職業復健諮 商、社會心理、神經行為
鳳華	美國俄亥俄州立大學哲學博士	國立彰化師範大學復健諮商所副教授兼所長、勞委會委託中區身心障礙者職業輔導評量資源中心主任	情緒障礙者之評量與教育、 行為問題評量與介入、復健 諮商、自閉症教育與輔導、 社會適應及社交技巧訓練
賴淑華	國立高雄師範大學特殊教育研究所博士班	勞委會委託南區身心障礙者職業輔導評量資源中心輔導團委員、高屏澎東區就業服務中心身心障礙者就業服務委員	職業輔導評量、職業重建個 案管理、身心障礙者就業服 務、心理輔導
許靖蘭	澳大利亞雪梨大學復健諮商所碩士	勞委會委託北區與南區身心障礙者職業輔導評量資源中心輔導團委員、台灣職業重建專業協會理事	職業輔導評量、職業重建個 案管理、身心障礙者就業服 務
簡明山	國立陽明大學衛生福利研究所碩士	臺北市政府勞工局身心障礙者就業資源中心職業重建管理組執行長	職業輔導評量、無障礙環境 法規與建置、志願服務理論 與實務、身心障礙職業重建 理論與實務、身心障礙福利 服務政策及實務、非營利組 織經營與管理

資料來源：本研究整理。

1. 委請職評員／資料處理員將 92 至 94 年的職評報告書¹³中的建議部分登錄於台北市勞工局的「身心障礙者職業輔導評量服務」統計檔案中，並將 94 年對個案的追蹤調查報告¹⁴亦登錄於此統計檔案中。從這兩部分的資料，研究者可歸納分析職評服務的成效、與轉介單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行等項。
2. 研究者將 90 至 94 年的職評報告書依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 10 份（所以 5 年共有 50 份），交由所有參與登錄的職評員／資料處理員來作登錄試評；而後再召開學者專家與職評員／資料處理員共同參加的座談會，針對此 50 份問卷的登錄試評結果，進行討論以期能達成共識（修正後的職評員百分比一致性（percentage agreement）已達 80%以上）、減少其後正式登錄評估時因登錄者不同而造成的誤差。在參與登錄的職評員／資料處理員已達成相當程度登錄共識的情況之下，將 90 至 94 年的職評報告書再依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 40 份，所以 5 年共有 200 份¹⁵進行正式登錄評估。90 至 94 年之樣本抽取率分別為 4.8%、4.3%、7.4%、7.8%與 7.8%。
3. 在正式登錄評估時，參與登錄評估的職評員／資料處理員¹⁶要將所抽樣到的職評報告（90 至 94 年）依其內容重點¹⁷與前述指標登錄

¹³ 因為 92 年以後學者專家督導團成立，所以職評報告的專業水準與效度等也有所提升，故而僅補充登錄 92 年以後的建議部分。

¹⁴ 台北市勞工局的追蹤調查報告從 94 年才開始執行與完成。

¹⁵ 當 $\alpha=.05$ 與 effect size=medium 時，若樣本數為 200，則統計考驗力（power）=0.95。

¹⁶ 參與正式登錄評估的職評員／資料處理員共有 8 位，均為受過 160 小時訓練並獲得證書的職評員（平均年資 3 年）。在分配抽樣到的職評報告加以評估時，研究者會特別注意：不使職評員／資料處理員拿到其過去曾經任職機構所評量的職評報告來評估，以確保評估的公正性與效度良好。

¹⁷ 內容重點部分包括：案主基本資料（含：性別、年齡、教育程度、障別、障度、致障原因、致障時間、婚姻狀況、體能狀況、目前身體障礙狀況、目前醫療與服藥狀況、家庭狀況、職業相關經驗、案主主要需求、案主工作特性相關資訊等）、轉介目的、評量方式／工具的選擇、評量結果與安置建議等。若某些資料在台北市勞工局原有的資料庫中已具備者，則職評員不須重複登錄，只要檢查原登錄資料是否正確即可。

（評估）¹⁸於 SPSS 14.0 統計軟體中。而後研究者將根據職評員／資料處理員所登錄（評估）的資料進行進一步的分析，可以將「職評工具選擇與運用是否適切」與「職評報告之建議是否適切」等項的平均值得出；以深入了解 90 至 94 年職評報告書的品質是否有所差異？有無進步？以及身心障礙者之就業／安置需求與其所需相關就業／安置資源之供需情形為何？並可了解是否會因障別或其他因素的不同而有所差異？

（三）電訪問卷調查：

研究者欲獲得個案／轉介單位的需求與對所接受職評服務的滿意度，因此特參考台北市政府勞工局職評的評鑑標準與陳靜江（2005）所提出的職評流程，針對流程中除「審查階段」外的五大階段（包括：轉介篩選階段、計劃階段、評量階段、結果說明階段、與成效追蹤階段等）服務內容重點，自行設計出兩份問卷（分別針對 94 年接受職評服務的個案與轉介單位¹⁹）於 95 年 11 月至 96 年 1 月進行電話訪問調查。

在受訪者資格的限定方面，個案接受職評服務的滿意度部分應由個案本人回答，但若個案屬心智障礙類（包括：智障、自閉症、精障、多重障礙等）、且表達意見有困難時，則可由其主要照顧者代為回答。至於轉介單位對於職評服務的滿意度部分應由原轉介者本人回答，但若原轉介者已離職、則可由其接任者回答。調查的訪員係由 7 位台大社工系同學在接受

¹⁸ 評估結果均須登錄說明原因。

¹⁹ 只選擇 94 年的個案與轉介單位來加以施測，是因為考量受訪者應該還保有一些印象。至於若要問再早以前的事情，則擔心受訪者可能已淡忘，或是跟其他事件混淆而造成效度下降。

過完整訪員訓練後擔任，因此訪員間的一致性信度應可獲得保障。至於在效度方面，本研究一方面針對 3 位個案與 3 個轉介單位進行預試，根據其意見酌予修改問卷內容，以符合表面效度；而另一方面邀請學者專家針對問卷的內容提出寶貴意見後加以修改，以符合專家效度。其目的是希望藉由電訪結果了解：身心障礙者的需求是否獲得滿足？以及身心障礙者與轉介單位對於職評服務是否滿意。

肆、研究結果

一、職評成效指標

目前台北市勞工局對於身心障礙者職評服務的成效評估方式，主要是透過每年接受職業輔導評量的案量數、轉介單位與個案對於職業輔導評量報告的運用情形、以及轉介單位與個案對於職業輔導評量服務的滿意程度等方面來進行。而研究者根據文獻探討擬出職評服務的成效評估指標初稿，並經前述學者專家座談會肯定並達成共識、以提升其專家效度，決定對台北市勞工局 90 至 94 年身心障礙者職評服務的成效評估指標包括：（一）職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定²⁰？（二）職評報告的使用者（可能包括：轉介單位／轉介者與個案／案家等）是否依照報告建議加以執行²¹？（三）職評報告建議為「可就業」（包括：一般性就業、支持性就業與庇護性就業）的

²⁰ 本部分係針對 90 至 94 年被抽取的 200 份職評報告進行深度評估，以釐清職評報告目前的「品質」如何？

²¹ 本部分使用 94 年度職評追蹤報告與原本該個案職評報告建議部分加以比較分析，作為評估「轉介單位與個案對於職評報告的運用情形」項目的方式與根據。

個案，其後續追蹤實際的就業率為何？以及（四）職評服務使用者的滿意度為何²²？

（一）在「職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定」方面：

研究者希望透過數項指標來分析評估 90 至 94 年被抽取出之職評報告的「品質」，經學者專家座談會討論後，決定以四等分量表（4-point scale）計分，分數愈高表示該項成績愈佳。並參考台北市職評評鑑指標而訂出下列三項主要評估指標：

1. 職評工具的選擇是否適切：須同時考量「正確性」與「適切性」。

「正確性²³」的指標為：

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

「適切性」的指標為：

- （1）使用工具本身是否具有信效度？
- （2）使用工具的功能是否重複？（一般來說，若使用工具的功能有重複則「適切性」較為不佳；不過若使用工具的功能雖看似重複、但能合理清楚交代其使用原因，則仍屬適切。）

²² 台北市勞工局雖然要求職評單位每年均須執行對轉介單位與個案對於職評服務的滿意程度調查，但是由於職評執行單位與滿意度調查單位為同一機構，難免予人「球員兼裁判」之感受，同時調查的結果其效度也可能受到影響（受訪者未必「敢」把真實意見表達）。因此學者專家座談會決議將由本研究團隊以自編問卷電話訪問調查的方式，針對 94 年接受職評服務的個案與轉介單位進行調查，以作為評估「轉介單位與個案對於職評服務的滿意程度」項目的方式與根據。

²³ 「正確性」的初步判斷者為參與正式登錄評估的職評員／資料處理員，而最後研究者會逐一檢視評估完成的抽樣報告登錄資料，以避免評估有誤。

(3) 是否有多測一些與轉介目的無關的項目？

若「正確性」之兩項指標皆具備、且「適切性」之三項指標亦皆具備者，則評估分數為 4 分；而若「正確性」之兩項指標皆具備、但「適切性」之三項指標僅具備兩項（含）以下者，則評估分數為 3 分；至於「正確性」之兩項指標若僅具備其中之一²⁴，則評估分數為 2 分；而若「正確性」之兩項指標皆不具備者，則評估分數為 1 分。

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

「正確性」的指標為：

(1) 各分測驗的解讀是否正確？（判定正確與否係依據資料登錄者之專業判斷）

(2) 是否有前後矛盾不一致的狀況？

「完整性」的指標為：分測驗的解釋是否完整？

「整合性」的指標為：是否就個案所有分測驗的結果做出適切的綜合分析？

若「正確性」之兩項指標皆具備、且「完整性」、與「整合性」亦皆具備者，則評估分數為 4 分；而若「正確性」之兩項指標皆具備、但「完整性」、與「整合性」僅具備其中之一或皆不具備者，則評估分數為 3 分；至於「正確性」之兩項指標若僅具備其中之一，則評估分數為 2 分；而若「正確性」之兩項指標皆不具備者，則評估分數為 1 分。

3. 職評報告建議事項是否適切：

評估之主要原則：

(1) 建議事項是否完整回應轉介目的？

(2) 所做之建議是否與職評報告結果有邏輯一貫性？

²⁴ 若「正確性」都未完全具備時，就不考慮「適切性」了。

評估之輔助原則：

(1) 建議事項是否符合具體可行性？

(2) 輔導策略是否完整？

若「評估主要原則」之兩項指標皆具備、且「評估輔助原則」之兩項指標亦皆具備者，則評估分數為 4 分；而若「評估主要原則」之兩項指標皆具備、但「評估輔助原則」之兩項指標僅具備一項（含）以下者，則評估分數為 3 分；至於「評估主要原則」之兩項指標若僅具備其中之一，則評估分數為 2 分；而若「評估主要原則」之兩項指標皆不具備者，則評估分數為 1 分。

最後評估者除了須依據上述原則進行評估給分外，亦須以文字敘述具體理由²⁵。

(二) 在「職評報告的使用者是否依照報告建議加以執行」方面：

欲了解轉介單位是否依照職評人員建議而加以運用和執行的指標，就是職評追蹤調查報告。事實上台北市勞工局自 94 年起要求受委託職評單位於結案後第一、三、六個月對個案實施職評追蹤調查，以了解個案現況與是否依照職評建議加以執行。但原本僅為紙本資料，研究者將此資料登錄進入統計軟體，並依照追蹤結果將個案就業安置狀態區分為「未依照職評報告執行」、「部分依照職評報告執行」、與「完全依照職評報告執行」²⁶等三種，其各別類型的百分比，即為本項指標。

²⁵ 研究者會逐一檢視評估完成的抽樣報告登錄資料，由其所述理由判斷是否評分適當。

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

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

（三）在「職評報告建議為『可就業』的個案，其後續追蹤實際的就業率」方面：

針對職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業中任一種的「可就業」個案，將其結案後追蹤結果與原職評報告建議之個案就業安置狀態相比較，即可了解個案的狀況為「未依照職評報告執行」、或「部分依照職評報告執行」、或「完全依照職評報告執行」。而將所有個案的狀況加以彙整計算，其中「完全依照職評報告執行」的百分比，就是該種安置類型實際就業率的低估值。

不過由於追蹤表格設計時並未有「就業狀態」此一欄位，因此無法將就業率的準確數字求出。

（四）在「職評服務使用者的滿意度」方面：

針對職評服務的使用者（主要包括「個案／案家」與「轉介單位／轉介者」），施以自編的滿意度問卷調查。兩份問卷均各有 11 題，每一題均以四等分量表計分（1：非常不滿意；2：不滿意；3：滿意；4：非常滿意），

類型與協助就醫，轉介單位表示無法提供職務再設計，則為「部份依照職評建議」。

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

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

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

分數愈高表示滿意度愈高。各題受訪者覺得滿意（含「滿意」與「非常滿意」）的比例為主要評量指標。

此四大項職評成效指標（含次指標）的評分要點／標準與資料收集方法，精簡整理於表三：

表三

台北市勞工局 90 至 94 年身心障礙者職評服務成效評估指標（含次指標）
與其評分要點／標準及資料收集方法概要表

指標	次指標	評分要點／標準	資料收集方法
1. 職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定	1. 職評工具的選擇是否適切	1. 以四等分量表計分，分數愈高表示該項成績愈佳。 2. 須同時考量「正確性」與「適切性」。 「正確性」的指標為： (1) 是否針對轉介目的設定評量項目？ (2) 是否針對評量項目及考量障礙特性而選擇合適的評量工具？ 「適切性」的指標為： (1) 使用工具本身是否具有信效度？ (2) 使用工具的功能是否重複？ (3) 是否有多測一些與轉介目的無關的項目？	將 90 至 94 年的職評報告書依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 40 份，所以 5 年共有 200 份進行正式評估。
	2. 職評工具的分析結果的解釋是否適切	1. 以四等分量表計分，分數愈高表示該項成績愈佳。 2. 於此項目的評估須考量「正確性」、「完整性」、與「整合性」。 「正確性」的指標為：	

表三（續）

指標	次指標	評分要點／標準	資料收集方法
1. 職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定	2. 職評工具分析結果的解釋是否適切	(1) 各分測驗的解讀是否正確？ (2) 是否有前後矛盾不一致的狀況？ 「完整性」的指標為：分測驗的解釋是否完整？ 「整合性」的指標為：是否就個案所有分測驗的結果做出適切的綜合分析？	將 90 至 94 年的職評報告書依分層隨機抽樣法，每年隨機抽出 40 份，所以 5 年共有 200 份進行正式評估。
	3. 職評報告建議事項是否適切	1. 以四等分量表計分，分數愈高表示該項成績愈佳。 2. 評估之主要原則： (1) 建議事項是否完整回應轉介目的？ (2) 所做之建議是否與職評報告結果有邏輯一貫性？ 評估之輔助原則： (1) 建議事項是否符合具體可行性？ (2) 輔導策略是否完整？	
2. 職評報告的使用者是否依照報告建議加以執行		將每一個案的結案後追蹤結果與職評報告建議之個案就業安置狀態與輔導策略相比較，可了解個案的狀況為「未依照職評報告執行」、或「部分依照職評報告執行」、或「完全依照職評報告執行」。而將所有個案的狀況加以彙整計算，即可求出三種類型各占多少百分比。	職評追蹤調查結果與職評報告書。
3. 職評報告建議為「可就業」的個案，其後續實際的就業率		針對職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業中任一種的「可就業」個案，將	職評追蹤調查結果與職評報告書。

表三（續）

指標	次指標	評分要點／標準	資料收集方法
3. 職評報告建議為「可就業」的個案，其後續實際的就業率		其結案後追蹤結果與原職評報告建議之個案就業安置狀態相比較，即可了解個案的狀況為「未依照職評報告執行」、或「部分依照職評報告執行」、或「完全依照職評報告執行」。而將所有個案的狀況加以彙整計算，其中「完全依照職評報告執行」的百分比，就是該種安置類型實際就業率的低估值。	職評追蹤調查結果與職評報告書。
4. 職評服務使用者的滿意度		1. 問卷中每一題均以四等分量表計分，分數愈高表示愈滿意。 2. 職評服務使用者主要包括：「個案／案家」與「轉介單位／轉介者」，因此針對此兩類使用者進行職評服務滿意度問卷調查，以了解受訪者覺得滿意與非常滿意的比例。	職評服務滿意度問卷調查。

資料來源：本研究整理。

二、90 至 94 年接受台北市身心障礙者職評服務個案的基本資料統計與交叉分析

在接受職評服務的個案基本資料方面，自 90 至 94 年共有 3,313 人次接受過職評服務，男女比約為 6：4；歷年來均以 16～25 歲者人數最多，其次是 26～35 歲；均以高中職為最多（均超過半數）；均以未婚為最多（占 8 成以上）。在障別與障度方面，接受職評服務的個案自 90 至 94 年均以智障為最多，其次是肢障與精障；同時自 90 至 94 年均以中度為最多，其次是輕度、再其次則是重度。

此外，從表四可看出：每位個案平均每年接受服務的時數持續下降，而每位個案平均每年接受服務的成本自 91 年以來也大致呈下降趨勢（即：91 年為最高峰，每個案人次平均每年接受服務成本達 12,743 元，其後遞減至 92 年的 8,982 元與 93 年的 7,589 元，而後在 94 年維持大致持平的 7,800 元，90 至 94 年總平均每年 8,923 元）。

表四

台北市 90-94 年職評服務之服務案量、單位成本等相關統計數據

單位 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
服務個案人次 ²⁷	826	921	541	510	515	3313
職評員人次 ²⁸	31	42	20	21	16	130
服務總時數（時）	24,360	21,797	10,555	8,600	8,926	74,239
服務總經費（元）	7,876,703	11,735,990	4,859,089	3,870,227	4,016,923	29,563,456
每個案人次平均每 年接受服務時數	29	24	20	17	17	22
每個案人次平均每 年接受服務成本	9,536	12,743	8,982	7,589	7,800	8,923

²⁷ 由 91 至 92 年職評服務量銳減，可能的原因有二：（一）因為 90、91 年對於職評服務對象的資格較寬鬆，不論轉介單位是否登記為台北市的機構，抑或是戶籍地址／居住地址亦非台北市者均可列為服務對象。但自 92 年開始，即限制若戶籍地址／居住地址非台北市者，除非其轉介單位是台北市的機構，否則即不能成為服務對象；因此自 91 至 92 年，服務對象人數大幅下降。（二）職訓中心服務個案數自 91 至 92 年人數也大幅銳減（90 年 205 人次、91 年 299 人次、92 年 196 人次、93 年 167 人次、94 年 133 人次）或許是受到招生優先錄取順位的改變的影響，原本是身心障礙者經評估及甄試合格後優先錄訓，92 年之後則改為失業勞工優先錄訓，減低了身心障礙者報名參訓的意願。

²⁸ 90-94 年職評員人數統計，其實應為 70 人（有職評員任職超過一年以上）。而此處為考慮其後的「每位職評員平均每年提供服務時數」、與「每位職評員平均每年提供服務成本（服務經費）」等項在 90 至 94 年的每年平均值呈現，故以 90-94 年各年職評員人數相加之值（130）來填寫（亦即提供服務之職評員人次）。

表四（續）

單位 \ 年度	90	91	92	93	94	90-94
每位職評員平均每年服務個案人次	27	22	27	24	32	25
每位職評員平均每年提供服務時數	786	519	528	410	558	571
每位職評員平均每年提供服務成本	254,087	279,428	242,954	184,297	251,058	227,411

資料來源：本研究整理。

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

三、90-94 年台北市身心障礙者職評服務的成效

（一）職評報告的內容是否涵蓋應有的面向，且其正確性與適切性是否獲得專業肯定：

從被抽取評估的 200 份職評報告書的個案基本資料中可以看出：樣本在性別方面以男性為多（65.5%），在障別方面以智障（39.0%）與精障（11.0%）為多，在障度方面以中度（35.5%）為多、其次是輕度（32.5%），此皆與母體一致。

在「職評工具的選擇是否適切」方面，90 至 94 年平均 2.97 分、且逐年進步²⁹；而在「職評工具分析結果的解釋是否適切」方面，90 至 94 年平均 3.04 分、也是逐年進步³⁰；至於在「建議事項是否適切」方面，90 至 94 年平均 2.97 分、大致上也是逐年進步³¹。因此從研究結果中可以看出：除 90 年「建議事項是否適切」的平均分數低於中間值 2.5 分以外，其餘各項平均值均高於 2.5 分，且逐年上升，各年間之差距亦達顯著，顯示台北市的職評報告書的「品質」處於持續顯著進步的狀況。

（二）職評報告的使用者是否依照報告建議加以執行：

事實上本研究絕大部分的追蹤調查方式都是電訪（至少在 80% 以上）。而追蹤結果顯示：「完全依照職評報告執行」占最多數，其次是「部分依照職評報告執行」，兩者相加在三次追蹤中至少都占 83% 以上，可見台北市職評的轉介單位與個案／案家對於職評報告的依據與參考比例應約在八成左右；相較於陳明顯（2004）及 Caston 與 Watson（1990）³²的研

²⁹ 在「職評工具的選擇是否適切」方面，90 至 94 年各年的平均分數分別為 2.60、2.90、2.98、2.95、3.43 分。以 One-way ANOVA 比較各年間差異，得 $F=5.165$ ， $p<.001$ 。而以 Scheffe test 檢視在 90 至 94 年間任選兩年的平均值比較結果，發現只有 90 與 94 年間的平均值差異達顯著（ $p<.001$ ）。

³⁰ 在「職評工具分析結果的解釋是否適切」方面，90 至 94 年各年的平均分數分別為 2.70、2.93、3.00、3.03、3.55 分。以 One-way ANOVA 比較各年間差異，得 $F=9.519$ ， $p<.001$ 。而以 Scheffe test 檢視在 90 至 94 年間任選兩年的平均值比較結果，發現有 90 與 94 年（ $p<.001$ ）、91 與 94 年（ $p<.001$ ）、92 與 94 年（ $p<.01$ ）、以及 93 與 94 年（ $p<.05$ ）的平均值差異達顯著。

³¹ 在「建議事項是否適切」方面，90 至 94 年各年的平均分數分別為 2.49、3.00、2.80、3.10、3.45 分。以 One-way ANOVA 比較各年間差異，得 $F=8.461$ ， $p<.001$ 。而以 Scheffe test 檢視在 90 至 94 年間任選兩年的平均值比較結果，發現有 90 與 93 年（ $p<.05$ ）、90 與 94 年（ $p<.001$ ）、以及 92 與 94 年（ $p<.01$ ）的平均值差異達顯著。

³² 這個部分的原因可能是因為美國一向把職評結果與建議當成「參考」而非「依據」，而台灣一直有將職評結果與建議往「依據」方向推進的趨勢（例如：2007

究結果，台北市的職評成果相對突出，而與蔡焜珍（2006）的研究結果接近。這點突顯了台北市縣就業安置資源較豐富與每年台北市縣都會自辦職評評鑑有關。此外，對於「未依照職評報告執行」的原因，根據分析、主要有下列幾大類原因：（一）尚未開始執行職評報告建議；例如：「課業重修延遲畢業，勞政服務尚未開始」、「尚未開學」、「個案尚無就業意願」等。（二）原先狀況發生變化；例如：「因車禍意外，需休養，暫停受訓（已結案）」、「個案表示工作量變多，以工作為重，故退出此次職訓（已結案）」、「個案與機構發生衝突，已離職」等。（三）案家有不同意見；例如：「案母堅持個案需準備升學考試」等。（四）資源連結尚須加強；例如：「已接受安置庇護工場，但還沒找到合適的安置機構。」、「目前尚未找到接續安置地點」等（不過此項在後續的追蹤調查中多有所改善）。因此綜合上述原因，台北市在未來可以努力的方向為：持續加強個管功能，並透過職管員與轉介單位／轉介者的聯繫，鼓勵其能多與家長／案家作充分溝通，希望得到家長／案家的支持來依照職評建議執行。此外，持續加強就業職場的開發與就業安置的媒合，也應是未來努力的重點。

至於在障別與追蹤職評服務之建議執行情形的交叉分析中，可以發現：不同障別在接受職評服務的個案，其是否依照職評報告的結論與建議來執行的狀況有一定程度的差異。大體來說，視障、聽障、智障、與自閉症者比較傾向依照職評報告的結論與建議來執行，而肢障、精神疾患、與多重障礙者比較傾向不依照職評報告的結論與建議來執行；至於染色體異常者，因為三次追蹤呈現出來的結果方向並不一致，加上個案數太少，所以代表性不足，此處暫不予討論。詳細數據請參見表五。

年身權法已明定：將身心障礙的庇護性就業者的「篩入」與「篩出」權責完全交由職評決定），其目的無非是希望能將政府有限的資源投入儘可能發揮到最大的效果（此與澳洲在 2005 年以後用職評作為限縮殘障福利金領取對象資格的趨勢一致）。此外，Caston 與 Watson（1990）與本研究亦至少有 15 年以上的時間差距。

表五

94 年追蹤職評服務之建議執行情形與障別之交叉分析 (%)

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

資料來源：本研究整理。

至於從 94 年職評報告的建議安置模式與追蹤職評服務的建議執行情形的交叉分析中可以看出：不同的建議安置模式其是否依照職評報告執行的狀

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

（三）職評報告建議為「可就業」的個案，其後續實際的就業率：

此外，對於職評結果為「可就業」的個案（即職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業中的一種），其實際就業狀況為「已就業」或「未就業」，雖然如前所述，從追蹤結果中無法明確看出。但若從第三次追蹤的結果來分析（詳見表六）：建議安置模式為一般性就業的個案，均「完全依照職評報告執行」，也就是說均在「就業中」（占 100%）。而建議安置模式為支持性就業的個案，雖然因為「部分依照職評報告執行」的比例頗高（33.3%），以至於難以準確判斷就業比例，但還是可以從表四中看出結案後 6 個月就業的比例至少為 26.3%³³。至於建議安置模式為庇護性就業的個案，也可依上法看出結案後 6 個月就業的比例至少為 51.7%。

³³ 對於職評報告建議安置模式為一般性就業、支持性就業、或庇護性就業的「可就業」個案，若追蹤的結果為「完全依照職評報告執行」，就表示說個案一定在「就業中」；但若追蹤的結果為「部分依照職評報告執行」，則就無法判定個案是否在「就業中」。

表六

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

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

資料來源：本研究整理。

註：本表為「列百分比」(row percentage) 方式呈現數據。

(四) 職評服務使用者的滿意度：

台北市 94 年接受職評服務的個案共有 515 人，扣除掉由台北市政府勞工局職業訓練中心轉介而來的 133 人，以及評量總時數為 0 的個案 11 人，尚有 371 人；調查結果共獲得成功問卷 98 份³⁴（成功率：26.4%）。在案主本人的基本資料方面，以男性為多（63.3%）；年齡以 16~25 歲者（32.7%）

³⁴ 不成功問卷的原因與人數如下：電話錯誤者 51 份（包含空號、無此人者、以及名單上沒有聯絡電話者）、拒訪者 25 份、適合接受訪問但忘記接受過職評服務者 27 份、本人或家屬因身體不適無法接受訪問者 2 人、案主往生 2 人、表示未曾接受過職業輔導評量者 2 人、以及經三次以上撥號（不同時間）但仍無法聯繫到的受訪者 164 人等。

人數最多，其次是 26~35 歲 (31.6%)；教育程度以高中職為最多 (66.7%)；婚姻狀態以未婚為最多 (87.9%)。在障別方面，以智障 (54.1%) 為最多，其次依序是精障 (18.4%)、視障 (11.2%)、肢障 (6.1%)、多障 (5.1%)、自閉症 (4.1%) 與聽障 (1.0%) 等；而在障度方面，以中度 (38.8%) 為最多，其次是重度 (29.6%)，再其次則是輕度 (27.6%)；以上資料均與母體一致。

至於成功問卷 98 份中，受訪者與案主的關係，比例最高的前三名依次是：案母 (41.8%)、案主本人 (36.7%)³⁵與案父 (14.3%)。針對 98 份有效問卷的統計結果，可分析歸納如表七：

表七

台北市 94 年個案／案家職評需求與服務滿意度 (%)，N=98)

	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 適 用	不 適 用
一、轉介階段 1. 職評單位有讓您／家長了解為何要做職業輔導評量。	3.1	14.3	67.3	13.3	2.0
2. 職評服務的時間安排恰當。	2.0	3.1	76.5	16.3	2.0
二、計劃階段 3. 對於計劃的內容，職評單位有清楚的解釋讓您／家長了解。	2.0	20.4	63.3	9.2	5.1
三、評量階段 4. 評量時，職評人員的態度良好。	0	1.0	73.5	22.4	3.1
5. 評量過程按照計劃時間進行。	1.0	8.2	74.5	7.1	9.2
四、說明階段 6. 職評報告能使您／家長理解。	2.0	24.5	54.1	10.2	9.2

³⁵ 由於本研究設定：若個案屬心智障礙類（包括：智障、自閉症、精障、多重障礙等）、且表達意見有困難時，則可由其主要照顧者代為回答。而從受訪案主本人的基本資料可看出：屬心智障礙類的比例超過八成，因此代答比例約六成三應屬合理。

表七（續）

	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 適 用	不 適 用
四、說明階段 7. 職評過程能幫助您／家長更清楚了解職業興趣與生涯方向。	2.0	28.6	62.2	3.1	4.1
8. 職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合。	5.1	27.6	52.0	2.0	13.3
9. 經過說明，您／家長覺得職評有助於未來就業。	7.1	33.7	48.0	4.1	7.1
五、追蹤階段 10. 您／家長對於職評後的安排，覺得恰當。	8.2	28.6	49.0	6.1	8.2
11. 職評單位有提供您／家長後續的諮詢服務。	8.2	42.9	39.8	7.1	2.0

資料來源：本研究整理。

問卷的統計結果呈現出：對於絕大多數的題目，受訪者的職評服務滿意程度³⁶（職評需求滿足程度）均在六成以上³⁷，只有四個題目受訪者表示滿意的比例未達六成，分別是：「職評報告所建議的職業種類或資源能與您的興趣配合」、「經過說明，您／家長覺得職評有助於未來就業」、「您／家長對於職評後的安排，覺得恰當」、與「職評單位有提供您／家長後續的諮詢服務」；其中以「職評單位有提供您／家長後續的諮詢服務」一項，受訪者表示滿意的比例未達五成，且表示不滿意的比例比表示滿意的比例還高。據研究者分析，應為：在委託契約中並無要求職評單位必須於追蹤階段提供服務；追蹤主要是為了瞭解職評建議的落實情形，以作為職評員後續服務與報告改善之用，其次亦可作為案主有再次職評需

³⁶ 表示滿意者包括回答「滿意」與「非常滿意」兩部分。

³⁷ 此與陳明顯（2004）的研究結果接近。

求時補行評估之參考依據。當然在台北市勞工局身心障礙者就業資源中心職評服務流程圖中也指出：如有必要時，職評單位可於追蹤階段提供諮詢服務，因此接受到此項服務的案主／案家或許人數受限。

在轉介單位職評需求與服務滿意度問卷調查部分，台北市 94 年接受職評服務的個案共有 515 人，扣除掉由台北市政府勞工局職業訓練中心轉介而來的 133 人，以及評量總時數為 0 的個案，尚有 371 人。調查結果共獲得成功問卷 51 份（成功率：13.7%）³⁸，不成功的原因與人數如下：129 份其原轉介者已離職（且接替者無資料來回答本問卷）、19 份為原機構已不存在、173 份為機構／轉介人員未回覆。

回收問卷之轉介單位共有 11 個，占 94 年所有接受職評服務的 63 個轉介單位的 17.5%（基本資料詳見表八）。

表八

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

轉介單位名稱	個案人數	百分比（%）
中華名國愛加倍社會福利關懷協會	1	2.0
中華視障經穴按摩推廣協會	12	23.5
心路社會福利基金會	1	2.0
心路洗衣坊	5	9.8
北市聯合醫院和平院區	8	15.7
台北市啟明權益促進會	6	11.8
台北市聾者福利協進會	1	2.0
台北育達商職	3	5.9
財團法人台北市立雙連視障關懷基金會	1	2.0

³⁸ 對轉介單位電訪問卷的數目，是以該轉介單位職評服務的人數來計算，也期望轉介單位是針對個別個案來回答滿意度的問題；因此一個轉介單位很可能需回答不只一份問卷。

表八（續）

轉介單位名稱	個案人數	百分比（%）
財團法人台北市私立勝利身心障礙潛能發展中心	9	17.6
臺安醫院精神科	4	7.8
總和	51	100.0

資料來源：本研究整理。

此外，在受訪者是否為原轉介人員方面，回答「是」的比例占 72.5%。
問卷統計結果如表九所示：

表九

台北市 94 年轉介單位職評需求與服務滿意度（%，N=51）

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

表九（續）

	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 適 用	不 適 用
五、追蹤階段 10. 職評單位有確實追蹤案主	0	2.0	49.0	49.0	0
11. 職評單位有給予轉介單位適切的職評 後服務	0	23.5	47.1	29.4	0

資料來源：本研究整理。

針對 51 份有效問卷的統計結果，可以發現：對於每一個題目，受訪者覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上，但考量相對「不滿意」比例比較高的題目，則以「職評單位有給予轉介單位適切的職評後服務」³⁹、「職評報告中建議可取得的資源符合轉介單位或案主的供需考量」、「在職評說明會議上，轉介單位認為轉介目的已充分滿足」、「對於轉介單位的疑問或困難，職評單位已提供協助與調整」、與「職評報告的建議具體可行」等五題最高，值得職評單位在未來提供服務時加以注意。

伍、結論與建議

一、結論

從本研究所設定的職評服務成效評估指標與所獲得的研究結果來看，台北市的個案委託式職評服務成果在進步之中，但仍有很大的努力空間。以下即將本研究的具體結論加以陳述：

³⁹ 此項「不滿意」比例較高的原因應與案主部分相同。

(一) 對於 90 至 94 年被抽取之職評報告書的「職評工具的選擇是否適切」、「職評工具分析結果的解釋是否適切」、以及「建議事項是否適切」評估部分，除 90 年「建議事項是否適切」的平均分數低於中間值 2.5 分以外，其餘各項平均值均高於 2.5 分，且逐年上升，各年間之差距亦達統計顯著，顯示台北市的職評報告書的「品質」處於持續顯著進步的狀況。也反映出每位個案平均每年接受職評服務的成本下降（亦即成本管理效率提升）並不會造成服務品質的下降。

(二) 根據 94 年職評追蹤調查結果的分析呈現出：「完全依照職評報告執行」占最多數，其次是「部分依照職評報告執行」，兩者相加在三次追蹤中至少都占 83% 以上，此與蔡蕊珍（2006）的研究結果接近。此外，從上述的數據也可看出：台北市職評的轉介單位對於職評報告的依據與參考比例至少在八成以上。

(三) 對於 94 年職評結果為「可就業」的個案，建議安置模式為一般性就業的個案，均「完全依照職評報告執行」，也就是說均在「就業中」。而建議安置模式為支持性就業的個案，其就業的比例至少為 26.3%。至於建議安置模式為庇護性就業的個案，其就業的比例至少為 51.7%。

(四) 對於絕大多數的題目，案主／案家長的職評服務滿意程度（職評需求滿足程度）均在六成以上，只有兩個題目受訪者表示滿意的比例未達六成。此外，對於每一個題目，轉介單位覺得滿意與非常滿意的比例均在七成六以上。由此可以看出 94 年職評服務的「使用者」對於此項服務大體上是感到滿意的。

二、建議

研究者根據前述的研究結果與結論，提出若干建議，供政府相關單位、職評單位／職評員與轉介單位／轉介者作為參考：

（一）建議勞工主管機關與職評單位持續提升職評員的素質與減少其程度差異：基於法令的調整與希望帶給案主／案家更專業的服務品質與保障，作者建議：除了勞工主管機關與接受委託職評單位應經常舉辦或鼓勵職評員參加相關職評在職進修課程外，同時也應加速建立職評證照制度，並訂定幾年須重新檢核（renew）證照的規定，以提升職評員的素質並減少不同職評員間的程度差異。

（二）建議勞工主管機關與職評單位持續加強個管功能，並與家長／案家、轉介單位／轉介者作充分的溝通：為了改善目前尚有 12~17%「未依照職評報告執行」個案的狀況，作者建議：在未來勞工主管機關可以持續加強個管功能，並透過職管員與轉介單位／轉介者的聯繫，鼓勵其能多與家長／案家作充分溝通，希望得到家長／案家的支持來依照職評建議執行。此外，職評單位／職評員也應加強與轉介單位／轉介者的溝通，特別是針對庇護性就業的個案，以減少職評單位／職評員與轉介單位／轉介者間對個案的看法差異。當然，轉介單位／轉介者也應將持續加強就業職場的開發與就業安置的媒合，列為未來努力的重點。

（三）建議勞工主管機關在每一次追蹤調查的欄位部分加入明確的封閉式問題，如：目前是否處於就業狀態，以便於更精確評估職評成效。

（四）建議勞工主管機關將「追蹤階段職評單位應提供諮詢服務」一項納入委託契約中：

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

(五) 建議勞工主管機關未來可自辦個案與轉介單位滿意度調查。

(六) 建議以後勞工主管機關可將個案資料、職評報告、追蹤調查與滿意度調查等，均設計固定格式、上網填寫繳交，一方面儘量作到標準化、以因應目前職評結果往「依據」方向調整的趨勢；而另一方面也可減輕行政處理成本並避免遺失（因為紙本保存不易）。

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

三、研究貢獻與限制

本研究的最大貢獻在於：本研究是台灣第一個將職評成效的指標具體訂出並加以分析呈現的研究。此外，本研究使用台北市 90 至 94 年（長達 5 年）的身心障礙者職評資料庫次級資料進行登錄與貫時性成效分析研究。因此不僅在學術上提供了後續相關研究的一個比較基礎與參考資料；而對於實務層次－特別是政策規劃與決策者，更提供了近年來不同障別間成效比較的豐富與重要資訊，如此對於未來更高品質職評服務制度與措施的訂定，應能產生相當程度的助益。

不過本研究亦有其研究限制，主要在於：

(一) 由於在追蹤調查的欄位部分並未有：「目前是否處於就業狀態」的問題，以至於在評估「可就業」個案的職評成效方面，只能了解至少就業的比率，不夠精確與完整。

(二) 在職評追蹤與滿意度部分的數據，均只有採取 94 年一年的資料，所以分析結果是否完全反映真實成效，需要未來更多的資料來加以比較驗證。

(三) 對於 94 年職評結果為「可就業」、且建議安置模式為一般性就業的個案，因為人數很少（僅 4 位），因此雖然均「完全依照職評報告執行」（也就是說均在「就業中」），但仍難以有效推論確實成效顯著。

(四) 雖然研究者已特別注意：不使職評員／資料處理員拿到其過去曾經任職機構所評量的職評報告來評估，以儘可能確保評估的公正性與效度良好。但因為目前在台北市的職評委託機構僅四家、而且具備合格職評訓練證書並擁有一定年資與經驗的職評員相當缺乏，因此這樣的評估方式有些類似互評。所以未來若具備合格職評訓練證書並擁有一定年資與經驗的職評員數量持續增加，則較有可能由更為超然公正的職評員來評估，則其公正性與效度也將會更為提升。

(五) 本研究缺乏質性資料的蒐集作為成效評估的佐證，後續研究可以針對這方面作深入探討（例如：邀請職評單位負責人、職評員、轉介單位負責人、轉介者、以及個案／家屬等，進行深度訪談或焦點團體），以深入了解職評成效、並與量化數據互相比較驗證。

參考文獻

- 王敏行（2001）。〈職業重建的原則與系統〉，《九十年年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊》，頁 185-187。台北：勞工局。
- 王敏行（2002）。〈身心障礙者職業輔導評量服務模式探討〉，《就業安全》，1(2): 95-98。
- 王敏行、吳明宜、陳靜江、賴淑華、戴富嬌（2003）。《身心障礙者職業輔導評量工作手冊》。台北：勞委會職訓局。
- 王育瑜（2003）。〈瑞典、英國中途致障者職業重建模式〉，《社區發展季刊》，101: 445-452。
- 王雲東（2005）。〈英國身心障礙者職業重建制度〉，《就業安全》，4(2): 108-113。
- 王雲東（2007a）。《台北市身心障礙者職業輔導評量服務模式之探討》。台北：台北市政府勞工局。
- 王雲東（2007b）。〈從身心障礙者權益保障法談職業輔導評量之發展方向〉，《就業安全》，6(2): 4-8。
- 王雲東（2007c）。〈個案委託制度下身心障礙者職業輔導評量服務的成效分析－以台北市 90－94 年職評服務方案為例〉，「新管理主義對社會工作專業的挑戰與回應研討會」論文，台中。
- 吳明宜（2001）。〈職評的定義、目的與專業倫理及國內實施現況介紹〉，《九十年年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊》，頁 185-187。台北：勞工局。
- 吳明宜（2003）。〈職評方法的選擇與職評工具資源介紹〉，《九十二年度身心障礙者職業輔導評量專業人員訓練－課堂講義彙編》，頁 69。台北：勞工局。
- 花敬凱（1998）。〈歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢〉，《特殊教育季刊》，66: 27-37。
- 林幸台、周台傑、柯平順、陳靜江（1999）。《智能障礙學生轉銜與職業輔導評量模式之規劃第一年成果報告》。台北：教育部。
- 香港康復計劃方案檢討工作小組（2005）。《職業訓練局為殘疾人士提供的職業訓練服務》。香港：職業訓練局。

- 張彧（1999）。台北市政府勞工局就業服務中心職業輔導評量（八十八年一月至六月）成果報告。未出刊之成果報告。
- 張彧（2001）。〈身心障礙者在職業輔導評量上的特殊考量〉，《九十年度職業輔導評量團隊專業訓練－職業輔導評量員研習手冊》，頁 104-119。台北：勞工局。
- 陳蘇華福（2000）。《綜合職業評估簡介》。香港：職業訓練局。
- 陳明顯（2004）。《身心障礙者職業輔導評量之執行與應用結果分析－以高雄市勞工局博愛職業技能訓練中心為例》。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。
- 陳靜江（2005）。〈對國內身心障礙者職業輔導評量現況的省思與展望〉，《就業安全》，4(2): 91-96。
- 陳靜江、林幸台（2000）。《發展智能障礙者職業輔導評量工具》。台北：行政院勞委會職業訓練局。
- 許靖蘭（2005）。〈澳洲職災後職業重建機制－以南澳州為例〉，《就業安全》，4(2): 97-107。
- 郭淳芳、張新堂、江偉君、謝彧玥、洪瑞雪、許慧香、楊采蘭、鍾羅仁、江明志、曾女亮（2007）。《95 年度澳洲身心障礙者及職災勞工職業重建服務考察報告》。台北：行政院及所屬各機關。
- 劉彩虹（2005）。《身心障礙者職業輔導評量執行現況調查研究》。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文。
- 蔡崧珍（2006）。《台北縣職業輔導評量中心 95 年度服務成果報告》。台北：勞工局。
- 觀塘技能訓練中心（1996）。《職業評估服務簡介》。香港：職業訓練局。
- Bergeskog, A. (2001). *Labor market policies, strategies and statistics for people with disabilities: A cross-national comparison*. Uppsala: Office of Labor Market Policy Evaluation.
- Caston, H. L., & Watson, A. L. (1990). Vocational assessment and rehabilitation outcomes. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 34(1), 61-67.
- Cooper, J. & Vernon, S. (1996). *Disability and the law*. London: Jessica Kingsley.
- Harris, J. (1998). *Managing state social work*. Aldershot: Ashgate.

- Jones, C. (1999). *Social work: Regulation and managerialism*. In M. Exworthy & S. Halford (Eds.), *Professionals and new managerialism in the public sector* (pp. 37-49). Buckingham: Open University Press.
- Kelley, S. D. M. (1993). Training needs in vocational assessment and adjustment: Organizational and occupational perspectives. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36(3), 160-176.
- Levinson, E. M. (1994). Current vocational assessment models for students with disabilities. *Journal of Counseling & Development*, 73(1), 94-101.
- Mandeville, K. A. & Brabham, R. (1992). The state-federal vocational rehabilitation program. In R. M. Parker & E. M. Szymanski (Eds.), *Rehabilitation counseling: Basics and beyond* (pp. 43-71). Texas: Pro-ed.
- Montgomery, K. (1996). *Comprehensive vocational evaluation and the successful rehabilitation of individuals with chronic mental illness*. Unpublished master's thesis, East Carolina University.
- Rehabilitation Resources Bureau (1996). *Community-based assessment manual*. IA: Iowa Department of Education Division of Vocational Rehabilitation Services.
- Rubin, S. E., & Roessler, R. T. (1994). *Foundations of the vocational rehabilitation process*. Texas: Pro-ed.
- Sitlington, T., Clark, C., & Kolstoe, F. (2000). *Transition education and services for adolescents with disabilities*. MA: Allyn & Bacon.

Performance of Vocational Assessment Programs for People with Disabilities -- An Example of Vocational Assessment Programs (2001-2005) in Taipei City

Yun-Tung Wang^{*}

Abstract

The data used in this study are collected from expert meeting, telephone survey, and secondary source in order to analyze “Vocational Assessment Programs for People with Disabilities (2001-2005) in Taipei City”. The findings of this study will serve as an evidence-based data for the government and private social welfare agencies to improve such programs. The major findings are in the following.

Firstly, in the evaluation of the quality of vocational assessment reports (2001-2005), the average scores in all items were over middle (score 2.5) just except the item of “appropriateness of the suggestions in vocational assessment report (2001)”. In addition, the average scores went up from 2001 to 2005 and the differences among each year were statistically significant.

^{*} Assistant Professor, Department of Social Work, National Taiwan University.

Secondly, based on the 3 follow-ups of 2005 Vocational Assessment Program, the percentages of “in accordance with vocational assessment report entirely” and “in accordance with vocational assessment report partly” were at least 83 percent.

Thirdly, for the clients of 2005 Vocational Assessment Program, 100% of them got job if the suggested placement is competitive employment, at least 26.3% of them got job if the suggested placement is supported employment, and at least 51.7% of them got job if the suggested placement is under protective/sheltered program.

Fourthly, for most questions in survey, the ratio of satisfaction presented by client/parent was over 60 percent. In addition, the ratio of satisfaction reported by referral agency was over 76 percent for all questions.

In general, the performance of Vocational Assessment Programs for People with Disabilities (2001-2005) in Taipei City kept progressing and made most clients/parents and referral agencies satisfied. The suggestions and implications were discussed.

Keywords: people with disabilities, vocational assessment, performance evaluation, program evaluation

