

從身權法 60-1 條探討視覺障礙者的職業重建與生活重建服務的整合



謝曼莉

壹、前言

中途失明者需要面對最大的挑戰是，以「非視覺或較少的視覺」方式盡可能獨立行動、生活和工作，也就是說要用「非視覺或較少的視覺」的方法，去完成以前近乎八成依賴視覺的行動、生活和工作，可以想像到這是一件複雜又令人困惑的狀況。一般而言視覺障礙者的家人或醫療人員，本身往往無使用「非視覺或較少的視覺」方式行動、生活和工作的經驗，故難以理解真正幫到他們，因此視障重建專業人員的介入極其重要。

100 年 2 月 1 日公布身心障礙者權益保障法第六十條之一「中央主管機關應會同中央勞工主管機關協助及輔導直轄市、縣（市）政府辦理視覺功能障礙者生活及職業重建服務。

前項服務應含生活技能及定向行動訓練，其服務內容及專業人員培訓等相關規定，由中央主管機關會同中央勞工主管機關定之。...」該條文之精神即在將社政和

勞政會同起來，一起協助及輔導直轄市、縣（市）政府辦理視覺功能障礙者的重建服務。

102 年 3 月 6 日內政部會銜行政院勞工委員會依據身心障礙者權益保障法第六十條之一第二項規定，發布「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」。要點第三條、直轄市、縣（市）政府辦理視障者重建服務時，應協調並整合轄內生活及職業重建服務資源，主動提供視障者所需之服務，並應使服務順利銜接。第八條、為推動辦理視障者生活重建及職業重建服務，主管機關應會同目的事業主管機關定期辦理視障者重建服務聯繫會議，以整合重建服務資源、加強政府、民間團體及各服務提供單位間之聯繫協調。

也就是說，相關的法規主張直轄市、縣（市）政府辦理視覺功能障礙者服務時，應聯繫協調跟整合轄內社政主責之生活重建服務及勞政主責之職業重建服務。但現況是直轄市、縣（市）政府並無「會同目的事業主管機關定期辦理視障者重建服務

聯繫會議，以整合重建服務資源、加強政府、民間團體及各服務提供單位間之聯繫協調。」之作爲，因此服務容易產生，或因忽略、或本位、或盲點等因素而未以整合之見，提供視覺障礙者所需的服務，因而讓其損失復原的權益。

筆者服務視覺障礙者超過二十七年的經驗，在第一線體驗到的實務，呼應了立法對生活重建和職業重建整合規定的必要及重要性，現以筆者參與三位視覺障礙者重建的服務爲例，說明立法的必要性，並透過執行面的檢視分享實務者的經驗，祈對日後推動的業務有所助益。

貳、視覺障礙者重建服務的內涵以及重建服務團隊成員

一、重建服務內涵

目前政府業已分由不同部門主則視覺障礙者生活重建和職業重建服務。以下將簡述縣市政府我託辦理之視覺障礙者生活重建服務計畫、勞動部勞動發展署委託之視障者職業重建服務中心大致服務的內涵，從而看出兩項重建服務中是有若干交集的。

(一)生活重建服務

提供訓練課程如定向行動和生活技能訓練（清潔、收納、烹飪、採購、養育子女、資訊輔具和休閒娛樂）。目的讓視覺障礙者居家和社區活動具有盡可能獨立的能力，所提供的服務是以訓練爲主，較不是直接提供人力予以照顧。

(二)職業重建服務

提供訓練課程如定向行動、讀寫技能、電腦技能和個別化職類訓練。目的讓視障者上下班通勤、職場空間移動及工作機具上具有盡可能獨立的能力，同樣的亦可看出是提供訓練爲主，不是直接提供人力予以照顧的服務。

二、服務團隊成員

(一)生活重建服務團隊人員

包括個案管理員、定向行動訓練員、生活技能訓練員、視障資訊輔具訓練員、心理諮商人員、視光師、督導。

(二)職業重建服務人員

包括個案管理員、就業服務員、輔具服務員、定向行動訓練員、視障資訊輔具訓練員、心理諮商人員、視光師、督導以及視個別化所需相關人員（如職評人員、職務再設計）。

參、三位視覺障礙者重建的案例

（以下的故事爲維護個案隱私，人事略有修改部分細節亦有省略）

故事一

(一)個案進入服務窗口

視覺障礙者生活重建服務計畫。

(二)年齡

30 歲。

(三) 病因

家族性青光眼。家族親人全盲 2 位。

(四) 就醫現況

就醫中，每日眼睛用藥四次。

(五) 視覺現況

近距離 30 公分閱讀銀幕 14 號字，6 公尺即無法正確辨識清楚是誰，20 公尺僅能辨識粗大影像。閱讀持續度約一兩分鐘即須休息一下，如此如連續閱讀超過半小時當日即無法再閱讀，且感到人很疲倦。雙眼視野略比一般人小約 20%。閱讀速度跟一般人比較慢約 30%。

(六) 生活、行動及職業現況

在企業任職擔任庶務工作，工作所需電腦系統不需為工作特定設計，鍵盤輸入法使用注音輸入，速度能勝任現有工作。人際關係甚佳，視力退化後同事協助工作，目前都能勝任工作要求。個案不願讓人知道自己會完全失明。生活及交通通勤上完全可自理，居家生活操作之餘的時間全都閉目休息，不看任何東西書報電視，也不出門。

(七) 心理現況

害怕失去視力和工作，不希望像親人失明後所過的生活（沒目標又依賴他人），因此惶惶不可終日。

(八) 重建處遇步驟

與個案來回諮詢討論多次，個案不希望職場主管和同事知道他的視力狀況為前提下，同意以下做法：步驟一、提供個案有盲以後的正向經驗安排。步驟二、與個案共同討論個案現有生活和職場工作分析。步驟三、建立工作內容蒐集整理之能力，以利進行盲以後的職務再設計。步驟四、提供可預備好之生活和職場工作調適技能課程。

(九) 小結

1. 個案同時有生活和職業重建需求。
2. 安排個案僅需面對一位個案管理員和評估團隊（相同成員）。
3. 個案生活重建訓練課程與職業重建某些訓練課程內容（如資訊輔具、讀寫技能）能一致。
4. 協助個案能用較少時間找到重建方向，並擬訂整體重建計畫。
5. 個案管理員需要從視覺障礙者的生涯（生活及職業）發展及全人的角度思考重建，不然容易以個案目前生活和職業均能獨立為由，予以結案，忽略漸進式失明者的重建學習是需要時間，且原職場回覆比重新找工作，讓個案來得較有信心，去擬定重建計畫。

故事二

(一) 個案進入服務窗口

視覺障礙者生活重建服務計畫。

(二) 年齡

21 歲。

(三) 病因

罕見疾病症候群。家族同輩親人中有 1 位低視能。

(四) 視覺現況

雙眼視野如拿直徑約 2 公分管狀物看（俗稱隧道視野），遠中近距離看東西清晰度跟一般人一樣。遠距離視覺移動視野（很小）搜尋標的物效率不佳。近距離閱讀持續度約五分鐘即須休息一下，如此如連續閱讀超過半小時，即需較長一些時間休息，但可再繼續閱讀文章。閱讀速度跟一般人比慢約 20%。

(五) 就醫情況

目前無就醫。

(六) 個案生活及職業現況

已待業 3 年。居家生活完全可自理，社區熟悉環境可獨立行動，因視野小有安全顧慮，不曾獨立外出至社區不熟悉環境。無使用白手杖。

(七) 就業史

就學階段結束前取得丙級按摩證照，畢業後曾在按摩小站工作幾日，即因怯於與顧客言語互動和按摩技術不佳而離職。

(八) 心理現況

希望能趕快就業，做什麼都好，按摩

也可以。與陌生他人互動信心不足，但熟悉後使用口語互動正常。

(九) 家庭支持及住家環境和公共運輸現況

家庭無人就業，工作住家社區為一小聚落，購買生活用品即需搭公共運輸或騎開車。公共運輸一日四班車。

(十) 重建處遇步驟

與個案來回諮詢討論多次，雖無外出需求，考量行動安全及未來外出就業之可能，同意以下做法：**步驟一**、安排定向行動訓練員上定向行動基本技能課程，起始點為住家到客運站牌。**步驟二**、由生活重建個管員陪同，同時轉介到該縣市職業重建個管員，並告知個案目前無法從事按摩工作的困難在於，怯於與顧客言語互動和按摩技術不佳。

步驟三、轉介職業重建個管員後續服務：

1. 因為個案表達喜歡按摩且有按摩師執照，以此職種就業較熟悉且容易，職管個管將個案轉給就業服務員協助個案尋找按摩工作機會。

2. 生活重建個案管理員與就業服務員（長期駐站在視覺障礙者生活重建中心）討論後，決定轉介職評針對按摩技術職評。

3. 因為個案表達喜歡按摩且有按摩師執照，職評員希望就業服務員協助個案尋找按摩工作機會。

4. 生活重建個案管理員與就業服務員再次討論，還是需確認有按摩能力。

5. 就業服務員安排有經驗按摩師評估結

果：按摩知識和技巧均不佳，手指極度無力，口語表達能力不佳，這些問題需改善才能勝任按摩工作。

6.生活重建個案管理員尋求按摩在職進修機會，因個案已具有丙級執照，故不能再進丙級按摩執照培訓班上課，另因無法通過乙級按摩執照培訓班門檻，亦未能進入乙級按摩職訓班，再者當時亦無丙級按摩的在職訓練班課程。

7.生活重建個案管理員、督導和就業服務員討論：個案暫時到底護職場重建口語表達、人際互動能力，庇護職場的性質以可重建手部力量的工作為考量。(個案在家待業時間久，與他人互動和手部用力操作機會少以致能力退化)

8.但是要進庇護職場需先做職評，再度轉介職評，並明確告知需職評原因。

9.生活重建個案管理員積極尋找適合之庇護職場。

10.生活重建個案管理員將個案轉介至，勞動部勞動發展署委託之視覺障礙者職業重建服務中心，進行職業重建服務。

11.視覺障礙者職業重建服務中心個管及輔導委員、生活重建個案管理員、督導共同拜訪個案所屬縣市就服主管、職評中心，討論個案需求。討論結果某庇護職場提供場所讓個案進行重建訓練。

12.生活重建個案管理員與視覺障礙者職重中心個案管理員與生活技能訓練員，共同拜訪庇護工廠一天，並做工作分析，以利後續視障者生活重建及職業重建訓練人員，入場訓練之分工。

13.庇護工場最後透過職評中心表達

無法讓個案進入工廠職訓。

14.生活重建個案管理員與就業服務員重新討論另一種，能達到訓練目標的較小型職場及工作要求較不複雜的職類。

(十一)小結

1.個案同時有生活和職業重建需求。

2.個案必須面對不同個案管理員(生活重建、職業重建)及評估團隊(生活、職評)，不同團隊倘無交流機會，且對個案需求認知不一致時，須花較多時間溝通。

3.個案有就業安置需求，主管單位不同須花較多時間溝通。

4.個案生活重建訓練課程與職業重建某些訓練課程內容可一致，不致需重新訓練，可花較少訓練時間。

5.個案需用較多時間才能找到重建方向和擬訂整體重建計畫。

6.生活重建及職業重建相關人員均需具有視覺障礙者服務專業知能。

7.生活重建及職業重建相關人員均需知道彼此的工作內容。

8.個案管理員需要從視覺障礙者的生涯(生活及職業)發展及全人的角度思考重建，不然生活重建個案管理員容易以個案目前生活均能獨立予以結案。

9.職業重建個案管理員或職評人員無法了解，視覺障礙者在按摩以外的工作可能性、或職前準備訓練需要的環境型態、或對團隊可介入協助的人力的了解，因種種缺乏經驗的恐懼而予以拒絕。

故事三

(一) 個案進入服務窗口

視覺障礙者生活重建服務計畫。

(二) 年齡

19 歲。

(三) 病因

不明原因，於 3 年前突然發生。

(四) 就醫現況

就醫中，每日眼睛用藥四次。

(五) 視覺現況

光線好情況下能在 2 公尺內看到粗大影像。

(六) 生活及職業現況

因失明高中即輟學，未曾就業，居家生活及就醫全需靠他人協助。

(七) 心理現況

希望能獨立生活和賺錢不要依賴家人。希望能靠音樂謀生。

(八) 家庭支持及住家環境和公共運輸現況

家庭無人就業，住家偏僻，購買生活用品需騎摩托車三四十分鐘才有公共運輸可搭。

(九) 重建處遇步驟

與個案來回諮詢討論多次，個案希望在家生活和外出具有獨立能力，能繼續完成高職課業和學習音樂準備以此為就業技

能，但不能讓家人負擔費用為前提下，同意以下做法：步驟一、提供個案居家生活環境自我照顧生活技能課程。步驟二、提供就醫所需定向行動訓練課程。步驟三、配合就學所需提供讀寫技能及資訊輔具訓練課程。步驟四、協助就學及就學轉銜定向行動訓練課程。

(十) 重點分析

1. 個案同時有生活重建和復學需求。
2. 安排個案僅需面對生活重建個案管理員和同一評估及訓練團隊。
3. 個案有就學安置需求，生活重建個案管理員需瞭解視覺障礙學生就學相關規定。
4. 個案生活重建訓練課程與就學前準備訓練課程，某些內容可一致，不致需重新訓練，可花較少訓練時間。
5. 個案用較短時間即能找到重建方向和擬訂整體重建計畫。
6. 個案管理員需要從視覺障礙者的生涯(生活及升學)發展全人角度思考重建，不然容易僅以個案目前生活獨立需求提供服務目標，忽略個案未來長遠之職涯發展，如何讓其未來就業選擇可以有更多選項之可能，思考個案的整體重建。

肆、三個個案的啟示

1. 從個案的角度：重建非單純的只需生活重建或職業重建，最好在單一窗口和瞭解視覺障礙者整體重建的個案管理服務，能較快速的找到重建方向和重建計畫

擬定。這些需求也應證了法規之精神。

2.從視覺障礙者生活重建和職業重建個案管理員的角度：彼此之間的溝通基礎是建立在，有溝通的機制、對視覺障礙者瞭解的知識上。這些需求也應證了法規之精神。

3.在故事一生活重建個案管理員發現個案有職業重建需求，如果尋求職業重建個案管理員來協助，會不會有故事二的情況出現。

4.視覺障礙者的重建應以整體重建為考量，生活重建和職業重建服務人員均須了解，視障者的生理和心理引起之困難，繼而以訓練個案增能，不以照顧為目標，可令其盡可能獨立之重建精神的知識。

5.視覺障礙者的整體重建可能橫跨適用社政、教育和勞政，所需相關法規、環境和資源，督導協助重建服務人員時，則需具有視覺障礙者的生涯發展知識及經驗。

6.主管機關高層行政首長，若能出面整合生活重建和職業重建服務，將有助於視覺障礙者從生活和職重個案管理員、職評員、就業服務員、相關訓練人員和安置職場主管，能對其需求理解下更有效率獲得協助。

伍、建議

1.中央主管機關會同中央勞工主管機關共同討論修訂及整合，修訂目前視覺障礙者生活重建和職業重建相關服務人員分別之 45 和 36 小時的視障服務進修課程，讓兩者相關人員服務視覺障礙者時，具有全人發展整體重建必要的知識。並分區共同舉辦此進修課程，讓視覺障礙者生活重建和職業重建相關服務人員（生活重建個案管理員、職業重建個案管理員、就業服務員、職評人員、督導和行政業務承辦人員）彼此有互相瞭解和討論的機會。

2.中央主管機關會同中央勞工主管機關針對「視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點」當中的「聯繫協調整合」實施方式，訂定明確整合執行模式，提供直轄市、縣（市）政府辦理視覺功能障礙者服務（生活重建及職業重建）時參考之依據。

（本文作者為全國教師工會總聯合會特委會顧問）

關鍵詞：身心障礙者權益保障法、視覺功能障礙者生活重建及職業重建服務要點、視覺障礙者生活重建服務計畫、視覺障礙者職業重建服務計畫