

美國公設民營殘障人士職業訓練 和復健機構之成立和公費補助辦法

巫銘昌

一、前言

美國是先進的社會福利國家，它不像瑞典等歐洲國家採取「養生送死」全程包辦式的社會福利措施，而是針對真正需要的對象給予協助；另一方面，為避免沈重的財政負擔，它尋求民間團體或企業的合作，統合朝野力量以改進社會現況，尤其近幾年來，大學院校全力配合政府施政方向，結合民間社區團體資源，以營利或非營利的企業方式，推展社會改進方案，諸如犯罪防治、家庭

輔導、就業輔導等，不論從學術研究、社會問題的改進，或推行政府政策等各個角度來衡量，均獲得極佳的效果。

縱觀國內，社會福利已在起步階段，輔導殘障人士就業的政策亦在逐步推展，如何更有效地落實此政策？如何使有此需求的殘障人士能適才適性地找到適當的工作？是值得我們向美國借鏡之處。

一一、成立細則

公設民營殘障人士職業訓練或生活輔導機構，是當前美國社會用以輔助殘障人士就業或照顧生活的重要設施。在此機構裡，殘障人士依個人殘障狀況與程度，接受恰當的職業技能或生活技能訓練，或直接在生產線上作業，以賺取薪資。

如同非殘障人士一樣，殘障人士需要就業以獲取生活所需，擺脫依賴社會的傳統印象，同時，發揮自我價值，進一步掃除一般人歧視殘障的心理，在一項依利諾州調查的效益評量顯示：此類輔助殘障人士就業的技能訓練投資，能在三年內，由殘障人士就業收入、繳納稅金，及失業救助福利金的減少中，獲得成本回收，可見其效益之高。

公設民營殘障人士福利機構的推行，是結合政府社會福利政策、殘障教育政策和經濟發展政策三方面而成的施政措施，步驟為：

1. 政府依據社會經濟發展現況、殘障人士生活與就業需求，以制訂公設民營殘障人士福利機構成立辦法和資助基金，鼓勵民間團體申請設立，服務殘障人士。

2. 民間團體依據政府殘障人士機構專款補助辦法的規定，配合當地社區工業、經濟和殘障人士需求等現狀，訂定殘障人士福利機構的宗旨，提供服務項目，籌備人員，組織機構大綱，以申請專款補助。（註）

3. 政府主管部門依據規定，審核其申請項目與相關資料，並派員實地考察，決定其申請機構的宗旨，服務項目的目標和一切資料是否符合政府規定。

4. 未經符合規定的機構，政府給予六個月或一年的保留期以供改進；一切均合規定的機構，則依其服務項目的性質，准予一年至三年的專款補助。

5. 在機構提供殘障人士職業技能訓練或生活照顧期間，必須同時不斷地自我評量與改進措施，以確保提供的是高效率、高品質的服務，能充分滿足殘障人士的需求，而政府部門也需適時實地輔導。

6. 補助期限屆滿，政府依其紀錄和當時政策與社會需求，重新審核經費補助之

許可。

7. 政府主管經費補助殘障人士福利機構的部門，必須定期重新評量此項辦法的功能和效益，以適時改進此辦法的補助標準。

註：此處所介紹的專款補助辦法，大體依據美國1992年公布“Commission of Accreditation of Rehabilitation Facilities”的規定，並參酌殘障復健機構的規章與運作程序整理而成，以作為政府施政的參考。文中如有不符國內現況的部分，實屬難免。國內擬定政策時，無需照章全收，而需針對國內社會工商發展的趨勢，及殘障人士的個人需求，研擬真正適合我國發展現狀的法規，更有實質效果。

三、核可標準

任何有意申請補助的機構都必須符合以下標準：

1. 申請專款補助的機構必須詳細列明服務對象、機構的發展計畫及施行細則（包括因應殘障人士需求的服務項目，預期服務或訓練效果等）。

2. 申請機構必須說明提供職訓服務方式（不論單獨運作或聯合其他相關機構共同整合運作），以發揮殘障人士的最大能力。

3. 申請機構提供的職訓服務，必須能幫助殘障人士獨立生活，增加其生產操作能力，以發揮其人性價值。

4. 申請機構必須提供以職業訓練或生活技能輔導為目標的服務，不論獨立運作或整合其他相關機構建教合作，一切服務與訓練務必實際，具實質意義。

5. 申請機構所採用的原則和實施方法，必須保障服務對象的基本人權。

6. 申請機構必須有一系列的後續計畫，使服務對象能順利轉移到其他機構，如輔導就業計畫等。

7. 申請機構必須明列其經費運用計畫。

8. 申請機構必須具有營運執照。

9. 申請機構必須有安全設施及便於殘障人士通行的設備。

10. 申請機構必須有定期的效益和功能的評量計量。

11. 申請機構必須具有專業知識人員以從事經營工作。

當申請補助以提供殘障人士職訓或復健服務的機構符合以上標準時，政府主管部門可派專人小組作實地勘察，證明人員與設施均屬屬實，如申請機構有不符規定者，可於六十天後要求複審，在此期間，申請機構可自行改進不符規定的缺失。另外，申請資助的項目，在申請之前，必須至少已實際提供殘障人士六個月的服務。

四、特殊政策

(一) 對於開放之政策：

申請機構須積極消除建築設施、態度行爲、聘任雇用上一切不便於殘障人士之有形與無形的障礙。不論資助經費是何來源，服務機構均須提供詳細的書面報告，解說殘障人士對於制定機構政策的影響，尤其使殘障人士有參與制定政策的機會，因此，在報告中必須具有下列項目：

1. 此機構必須以提供殘障人士就業機會爲前提，並允許殘障人士進入機構中的管理委員會提供意見。

2. 提供必要的資助與環境，以鼓勵殘障人士獲得平等的機會加入機構，成爲行政或工作人員。

3. 多方舉辦活動使機構與社區作廣泛的接觸，如開放參觀、社區觀摩座談等，俾使殘障人士能順利進入社區，並順利就業。

4. 擬定計畫，將一切職訓和服務項目能在三年內，開放接受其他適宜職訓就業

的殘障人士。

5. 建築方面有礙殘障人士通行的部分，須具下列計畫：

(1) 自行評估建築設備對服務項目的適切性，並擬定具體措施以改進不足之處。

(2) 有礙通行的建築部分，必須制訂一套使其暢行無阻的改進計畫。

(3) 提供殘障人士交通服務項目，並對交通車有安裝輔助設備的計畫。

(4) 如改善建築設施的經費過高，須有一套轉移殘障人士到相等機構的轉移計畫。

(5) 此項改善通行計畫須每三年重新評估一次。

(二) 對於殘障人士要求參與之政策：

申請資助的機構應以提高殘障人士的人性尊嚴與獨立能力爲最高目標；機構的成功應建立在創造一個滿足殘障人士工作需求，使之順利地進入社會環境，因此殘障人士的需求、期望與意見須列入機構決策和施政方向的重要參考依據。

1. 機構須有一套書面計畫，以闡明因應殘障人士意見爲經營方針的理念。

2. 機構對於殘障人士的意見與需求的評估，須系統化並具持續性（至少每年一次）。

3. 機構對於評量結果須有實際的改進措施，並將評量結果，與因應改進措施均建檔保存之。

(三) 對於安全之特殊效果：

任何機構最重要的衡量基準，是殘障人士和工作人員的安全系統與健康維護措施，因此須具有下列要求：

1. 制訂一套書面計畫，詳細解說防火與突發狀況的處理辦法。

2. 在現場勘察前，此安全系統和健康維護措施須每三個月受檢一次，並證實其一切功能正常。

(四) 有關機構功能評量之特殊政策：

申請資助的機構須具持續性評量系統，以發現缺失能及時改進，並時刻評估服務項目成效是否符合機構成立的目標，以下為注意事項：

1. 機構須每年自我評量，並每年至少一次接受政府主管部門的評估，且作成書面報告。
2. 在第一次現場視察時，機構須提供此評量計畫的書面報告，內容包括下列五大部分
 - (1) 機構成立的主旨
 - (2) 服務對象
 - (3) 服務項目
 - (4) 預期目標與評鑑標準
 - (5) 評量方式、評量結果報告與相應改進措施

五、審核結果

申請資助的機構除了要具有符合上述各項要求的書面資料外，在現場視察時，亦需各項設施均能符合標準。當機構不能完全符合標準時，審核的考慮在於機構能否及時改進。審核結果分等如下：

(一) 三年資助標準：

機構完全符合標準，其服務項目和執行方式均能幫助殘障人士，改進其工作能力，發揮其價值；工作人員與相關資料均清楚地註明具有有效運作的潛力

與規畫系統。

(二) 一年資助標準：

當機構符合各項審核標準，而稍有不足時，資料顯示該機構有能力在短期內加以改進，並具有良好的安全系統和福利措施，予殘障人士極大的幫助，可准予一年的資助。

(三) 不符合資助標準：

當機構提供的文件資料嚴重不足，或功能不足以協助殘障人士、具有危及安全健康之虞，或其成立目標不符補助辦法宗旨時，無法在短期內及時改善，則不予資助。

對於不符標準的申請機構，可由下列兩項辦法彌補：

1. 十二個月的保留改進期限
未能達到審核標準的機構，如具有改善的意願和能力，可給予十二個月的改善期限，期滿重新審核、視察，如果狀況符合標準，則給予一年的資助。
2. 六個月的保留改進期限
對於一切書面資料符合規定，而視察結果不足的機構，或具某些措施亟需改進，且被認可有改進能力者，可給予六個月的改進期限。
重新審核的結果，依據前次審查出的缺失所作之改進情況而定，並要求申請資助的機構必須具有幫助殘障人士改善其工作與生活的意願和能力。
保留改進期限期滿，政府主管部門重新派員復查，針對前次勘察所發現的缺失，審核其相應的改進措施。為殘障人士職業訓練與生活照顧而提高機構的運作標準和效率，是政府部門審核的重點與目的。

六、機構組織標準

(一)目的

申請機構須訂定並闡明本身機構提供服務項目的目標，且說明達到此目標的運作方式。

1. 在服務項目目標部分：
 - (1) 須概述機構目標、服務對象和服務項目。
 - (2) 目標須適度因應社區的實際狀況、服務對象的實際需求，並和機構提供的服務項目相符合。
 - (3) 提供與目標相符的正式文件資料，以證明能應合殘障人士及社會現狀的實際需求。
2. 申請機構的成立目標須詳細訂定，並印行分送工作人員、服務對象、資助單位和社會上關心人士。
3. 申請機構須詳細說明提供的服務項目，並竭盡所有可能方式通知殘障人士和社會大眾，俾使需要此服務之殘障人士均有機會接受此項服務或職業訓練。
4. 申請機構所提供的獎勵措施，須旨在提高殘障人士的人格價值，尊重人性與人權。

(二)行政管理和組織領導

機構行政主管人員必須對機構具有高度行政效率與合情合理的領導理念，充分的資訊來源與卓越的領導能力。他對機構負有訂定機構運作政策，維繫高品質的運作和持續發展的責任。

1. 行政主管人員須每年重新審核機構設立宗旨和服務項目目標，以確實符合社

會大眾與殘障人士的時代需求。

2. 行政主管人員須每年檢討行政方向和自己的領導方式，調整領導方式以配合機構的服務宗旨。

3. 機構的社區管理委員會（例如董（理）事會）成員必須包含社區中各種不同層面的人士。

4. 行政人員應多方採納意見，如設社區管理委員會，委員會主席應以輪換制委任。

5. 行政人員和社區管理委員會應各有明確職責，定期舉行會議交換意見，促使機構運作具有高度效益。

6. 會議紀錄及所反應意見的改進措施應建檔保存。

(三)組織與管理

為殘障人士成立的機構須為既定的任務目標而從事人員組織和行政管理。機構須周詳計畫其行政體制，以求高度的行政效率與機構運作的功能。

1. 機構的營運作業須符合政府公司成立法的規定，包括建築安全、健康保險及合法雇用員工等。

2. 機構須具有詳細的職權劃分和行政系統表，重要部門負責人須詳細註明個人資料以反應其專長。

3. 高級行政人員須對每日行政作業負責，督導營運方式符合機構成立宗旨，並結合社區資源的力量擴大服務功能。

4. 機構須訂定計畫，實際活動，與其他相關的專業人士（如大學教授、社會工作者等）定期會議，以保持服務項目和品質如能因應時代需要，會議記錄須建檔保存之。

5. 機構行政人員對其個人領導的部門，負有貫徹目標、督導協助提高效益之責任，並對任何缺失負行政責任。

（四）資料管理系統

機構之計畫報告，年度報告和一切營運記錄以反映機構的營運策略及其效率者，均可用來考量機構的貢獻與存在價值，亦可作為修改服務項目和行政策略的重要參考資料。

1. 高級行政主管須定期整理成果報告與改進措施，並規畫未來發展方向，改進經營效率，提昇對殘障人士和社會的貢獻，報告內容包括：

- (1) 成果評量報告
- (2) 財經紀錄和計畫
- (3) 短期與長期計畫
- (4) 人事異動報告
- (5) 各項服務項目之評量和展望計畫報告
2. 各級行政主管人員定期、有系統地程序，會同專業人士，就上述報告與記錄進行討論，研商改進服務項目，提高效率，以符合殘障人士需求的措施。
3. 對於關係個人尊嚴及機構行政的內部資料，須設安全措施，以防有心人士作不當用途。應防範外洩的資料包含：
 - (1) 僅供高級主管取閱的機構資料
 - (2) 殘障人士的個人記錄
 - (3) 應謹防火災、水患和其他意外的重要資料
4. 機構須指定保管資料之專門負責人，確保資料的完整性與安全性。

（五）服務效益評量

機構須訂有效益評量計畫，以自行考量服務成果和一切對殘障人士產生的效益。對於完成服務（或職業訓練）期限的殘障人士，評量應著重受訓成果；對於受訓（或服務）在六個月以上，仍在機構中的殘障人士，則應評量其進步

狀況。效益評量結果報告必列為年度檢討與設施改進的重要參考資料。

1. 機構至少每年一次評量服務項目是否符合殘障人士的實際需求。
2. 效益評量制度須普及評量每一位受訓或受服務之殘障人士的受訓成果或進步狀況。

3. 服務效益評量制度須包含：

- (1) 殘障人士的招收標準。
- (2) 所有服務項目。
- (3) 明確地預期成果目標。
- (4) 成果進度表。
- (5) 各項預期成果目標的優先順序及其重要性。
- (6) 服務成果效益與行政效率評量。
- (7) 殘障人士對於機構服務項目之滿意度評量。
4. 評量結果報告需適時提供給行政主管，作為增設、刪減或改進服務措施之參考。評量制度需設有成果標準，對於未達標準的項目，需探究其原因，並研擬改進之計畫，適時追蹤改進措施的效益。
5. 評量系統完成，仍需有相應的行政反應，如：檢討行政措施、審定長期計畫、協調社區公共關係、調整招收標準、改進訓練（或服務）方式等。
6. 評量結果應邀請同行專業人士會同行政人員進行研究，配合理論與實際狀況，以改進服務項目和品質。
7. 評量結果與相應改進措施需列入年度報告，並作為年度計畫的參考資料。

（六）宣傳作業

為使社會中大多數需要服務或職業訓練的殘障人士均能充分了解機構所提供的各項服務，並廣為受惠，機構需設有宣傳作業計畫，作為社會大眾和機構的橋樑，讓工商界充分了解殘障人士對就業的需求與其就業能力的提昇，有助

於殘障人士受訓期滿後的就業轉移。

1. 機構應基於社區工商發展和殘障人士的需求與能力，仔細綜合分析，以訂定機構的短期和長期目標。
2. 機構尋求社區中相關機構（如醫院、學校、教室等）的協助，整合資源，提高服務效益（如建教合作），設定長期發展方針。
3. 工作人員需動於參與社區內相關活動，引進社區資源，提高社會大眾對殘障服務的目標之認識與關心。
4. 機構需以殘障人士在社區中的需求，對未來就業與長遠生活方式為考量，提供最適宜的服務項目。
5. 機構應依據其對社區狀況、發展趨勢、殘障人士的需要而訂定宣傳作業計畫，以廣增資源，結合各種助力以增進其行政效率。宣傳計畫包含宣傳活動目標、宣傳方式、宣傳對象、宣傳作業負責人、預期宣傳效果、經費預算和宣傳效果的評量辦法。

(七) 人事管理和人才培育

富理想、抱負、才能與經驗的工作人員，是機構提供高效率、高品質服務和訓練予殘障人士，達成機構既定目標的關鍵因素，因此機構必需具備完善的人事管理與培育政策，以招攬人才和提高人工生產力。

1. 機構聘用工作人員需具有所提供之服務項目相關的專長，並具有與機構既定目標相同的理想抱負。
2. 一切聘用程序與各職位所需人才均需設定標準（包括學歷、專長、經歷等）。
3. 各職級工作人員均應有明確的權責程度與範圍，並有詳細的隸屬主管人員。職責劃分規定需每年審核一次，以確實配合機構服務項目與行政措施改進計畫。

4. 意見反映是人事管理中重要的一環，機構需建立良好的溝通管道，以求整體團結之高度效率。

5. 人事政策和程序應予明確地詳細規定，以反映機構對工作人員的期望。此政策包括：

- (1) 聘僱政策——僱用與解僱權、職位概述。
- (2) 管理政策——獎懲辦法、假期規定、一般原則、升遷制度與審核標準。
- (3) 薪資福利——薪資待遇額數和發放方式、保險制度、通勤和其他津貼福利。
6. 為鼓勵社會上工商界僱用殘障人士，以殘障人士為服務對象的機構應盡可能僱用合格之殘障員工，一則可多方了解殘障人士就業輔助重點；二則可藉此證實殘障人士的工作能力，作為工商界模仿之對象。
7. 機構裡人事聘用與升遷絕不可因種族、性別、年齡或殘障而差別待遇。
8. 工作人員的工作表現須由其直屬主管每年至少考核一次，機構應明定考核標準，以實地反映其工作表現。
9. 為使工作人員配合時代進步之須求，機構須訂有工作人員在職進修之政策，可分長期（如一、二年）或短期（數週）、或請專家蒞臨講習。
10. 機構應多鼓勵以介聘或互（輪）調方式，和其他相關機構交換行政主管人員，以求更新、更有效率的服務辦法。

(八) 財政管理

機構須確保其經費運用完全針對機構成立宗旨，有完善的預算程序和管理措施，一切措施均依照法律規定。

1. 經費運用須合法化，依照事前完善地計畫預算，對於資金、營業收入和開支紀錄均應編成紀錄。財政管理比照一般企業，具有下列規定：
 - (1) 明確切實的紀錄和報告，詳細列明收入、開銷、基金和所有資金的流向。
 - (2) 經費管理與動用的作業程序。

- (3) 每年定期審核和編列預算。
2. 機構須編列年度財政預算，一切預算須匯集專家經驗，並針對機構成立目標而投資。預算編列項目包括：設備採購、建築維護、人事費用和一切為服務項目所必須的開支，經由高級主管和委員會核准。在預算年度內，高級行政人員對經費使用，負有監督和計畫的責任。
3. 財政記錄（包括薪資、採購、收入和其他經費紀錄）須定期做成報告，呈送高級主管和委員會核對，以確保機構經費使用確實符合預算和預定目標。
4. 對一切不同來源的捐款、設備贊助，都應列項成冊，作為財政管理的一部分。
5. 對長期契約和短期合同，機構須每年定期檢討其成本和效益。
6. 對殘障人士收費標準須具法規依據，並明確公布之。

(九) 建築物設施、健康條件和安全系統

無論機構的建築是機構所有抑或租借，其建築設施、健康條件和安全系統，均須經由有照專家鑑定與核准。其建築設施必須符合機構服務目標的須求，並考量殘障人士的能力與限制。

※ 健康和安​​全系統之檢驗

1. 機構內一切影響健康和安全的設施，均須由專家總體鑑定，其檢驗報告、紀錄和建議措施都應存檔保留，並擬定改進方針。檢驗項目包括：

- (1) 緊急逃難計畫、警告裝置和設備。
- (2) 正確的機器操作示範。
- (3) 危險工作區之安全裝備。
- (4) 器材貯存方式。
- (5) 危險物品之管理和標示。

- (6) 工作區和走道劃分。
 - (7) 電力系統裝置。
 - (8) 餐飲衛生之監督。
 - (9) 空調、音量和污塵處理。
 - (10) 防火裝置。
2. 檢驗健康和安​​全措施之專業人員包括：
- (1) 安全工程師。
 - (2) 政府衛生人員。
 - (3) 工業安全工程師。
 - (4) 廠房設計安全顧問。
 - (5) 社區中消防專業人士。
3. 對新啓用的建築和工作區須在營運前進行健康安​​全檢定，以後至少三年重新檢定一次。
4. 高級行政人員須閱讀健康安​​全檢驗報告，並做改進措施
5. 機構應隨時積極從事健康安​​全作業，包括：
- (1) 指定並提供訓練安​​全人員。
 - (2) 擬定緊急事故處理辦法：
 - ① 一切緊急事故處理辦法須詳細寫明，並要求每位工作人員都熟悉之，使能一旦發生狀況時協助處理。
 - ② 警告裝置的性能測試須每月一次。
 - ③ 安​​全系統的性能測試報告須由高級主管會同專家每三個月檢討一次。
 - ④ 逃生系統的設計和裝置須考量殘障人士的能力。
 - ⑤ 災難發生後的救護須和當地醫院有所聯繫。
 - (3) 定期之安​​全防範和處理訓練，包括：技術訓練、張貼安​​全示範圖表、諮商性情不穩定的人士。

(4)急救人員訓練、設備，須至少有一組固定的專業護理人員編制，以應緊急救護之須。

(5)一切緊急事故均須建檔保存，作為建築設備、措施改進之用。

(6)每季至少檢驗一次自行安全系統，並做成書面報告送達行政主管。

(7)須具有傳染病預防措施，包含所有工作人員、殘障人員。

6. 機構建築的位置須符合企業建築規定，並考量殘障人士交通方便性。

7. 建築物的大小與設計須符合機構所提供服務項目的運作效率和須求，並符合人性化的生活空間為原則。

8. 機構中須設有空間，專為面談、諮商、開會、測驗之用，隔離閒雜人員，以尊重個人隱私與人性尊嚴。

9. 建築設施須有通風、防火的預警和逃難設備，一切安全設施均須考慮殘障人士的方便。

10. 如安全設備直接採用公用電力系統，必須另準備一組自發性之輔助電力系統，以防停電期間之緊急事故。

※交通

11. 貨運及人員之交通運輸裝備，機構須依照法定安全規定以定期保養，確保使用安全。

12. 殘障人士的交通須考量其年齡、殘障狀況，加裝必須的安全裝置。

13. 一切交通設備須具備合規定的安全裝備。

14. 駕駛交通車之司機須具有合格的駕駛執照。

15. 駕駛司機及其隨車同伴須定期接受安全、緊急事故處理訓練。

七、經營標準

(一)招生和開幕

原則：招生手續和開幕程序須能使殘障人士了解此機構所提供的服務項目，充分利用機構資源以增進個人能力。進入此機構前，殘障人士須有機會了解本身能力所在、未來發展須求，使能結合機構提供的服務，發揮可能的潛力。

1. 機構須明文規定報名招收的標準。

2. 招收原則和程序須建立明確制度，以決定申請者合格錄取的順序與基準。

3. 殘障人士申請進入機構時，申請表上須同時列明其他相關機構所能提供的復健服務，俾使殘障人士能有多項選擇，可真正符合本身的須求。

4. 機構須有充分資料證明，確信了解社區中已有的復健服務項目和範圍，並具充分資源可輔助殘障人士復健或就業。如申請之殘障人士不是此機構原定的招收對象，機構須輔助其轉移至其他適合的復健機構。

5. 機構須有合格專業人員，負責審核殘障人士的資料，輔導其選擇最適合的服務項目，以發揮其潛力。

6. 經過審核後，對於未達合格標準之殘障申請者，機構須告知其理由，並提供其他可能適合的復健機構。

7. 對於申請之殘障人士，一須建檔保存；不符資格之申請者，須註明不合格的理由和所採取的相關輔助轉移措施。這些資料有助於考核招收標準的合宜性，並作為改進政策的重要依據。

8. 機構須參考殘障人士的健康狀況、殘障程度和過去曾接受的診療、訓練等記錄，編寫適合其個人的復健或技能訓練計畫。

9. 為殘障人士設計個別職業技能訓練計畫時，須讓殘障人士充分表達其個人意願，給予其完全尊重，一切訓練計畫或安置方式須在機構能力所及的範圍內，而殘障人士又樂於接受的情況下定案。

10. 關於收費方面，機構須有合理的收費政策和經費預算。

(二) 鑑定測驗

原則：為殘障人士設計的個別訓練計畫，是用來輔助殘障人士充分利用社區內可能資源，使能在社區內成功地就業和獨立生活；鑑定測驗則是提供個別訓練計畫的重要參考資料，因此殘障人士的個人因素是決定訓練計畫的重要依據。

1. 機構須制定鑑定測驗服務，以評量殘障人士之能力、限制與個人興趣。評量過程包括殘障人士個人意見及評量人士的評量判斷。
2. 機構須具有持續性的評量計畫，比較評量結果與訓練方式及成果，以作適度、及時的調整。
3. 殘障人士接受訓練的初期，機構須派專業人員進行評量，並參考以往的評量記錄，重點包括：個人生理與心理狀況、學歷、技能背景，以及針對個人須求或機構目標的相關資料。
4. 評量結果視為個人文件，為尊重個人隱私，此評量結果僅供專業人員查閱。

(三) 個別訓練計畫

原則：本項純依個人興趣、能力、目標和個人須求而設計的訓練計畫，須由專業輔導人員配合殘障人員共同設計，並在往後的訓練課程中有規律地評量改進。

1. 設計個別訓練計畫須有一套既定的政策和程序，使殘障人士能充分結合個人條件與社區資源，達到發揮能力的終極目標。
2. 個別訓練計畫是由一組設計小組負責規畫，此小組須事先成立，成員依殘障人士的須要和目標來遴選，須包含殘障人士本身，功能在於決定或改進訓練目標、方式和課程內容。

3. 個別訓練計畫須包含：

- (1) 個人須求與殘障限制。
 - (2) 個人對訓練的期望。
 - (3) 機構所能提供的訓練服務和調整。
 - (4) 特殊服務之須求。
 - (5) 評量時間表。
 - (6) 預定訓練期限。
 - (7) 訓練效果評量方式。
 - (8) 負責訓練的人員。
4. 訓練須強調增進殘障人士成功地進入社區、家庭或就業的能力，所以社區資源的整合運用須列入訓練計畫的一環。
 5. 定期審核個別訓練計畫，並與有關人士討論於必要時刻作適時適宜的改進，以裨益訓練目的之完成。
 6. 機構之工作人員須與其他相關殘障復健機構取得密切合作與共同資訊的互通合作計畫，促使服務殘障人士之作業順利有效的推行。
 7. 為協助殘障人士完成其個別訓練計畫的目標，可結合機構外的資源，如：職業學校或實地工作場所，做實務訓練，同時可聘請合格的兼職人員加以指導，完成訓練目標是一切訓練課程的主導方針。
 8. 每一位殘障人士均有一位個別訓練負責人，以執行訓練計畫，予以適時協助，並做機構與殘障人士間的溝通橋樑。
 9. 當殘障人士發現個別訓練計畫與其個人興趣、目標不合時，訓練計畫負責人須尊重殘障人士個人意願，協助有關人員調整或重新設計個別訓練計畫，以達成殘障人士的心願。
 10. 機構須明文規定：禁止任何工作人員以任何理由對殘障人士做肢體處罰或言語侮辱，以保障殘障人士的安全與尊嚴。這項規定必須成爲全體工作人員的

共識。

四轉訓、退訓、結訓和追蹤

原則：機構須訂定一套轉移作業系統，使殘障人士於必要時轉移其他訓練機構，以接受適宜之服務，並作事後的資料追蹤，便於在必要時再予提供服務。對於因某些因素而退訓的殘障人士，則須與其商討退訓因素，並記載成檔；退訓同時，機構須作追蹤探訪，以明瞭其退訓或結訓後的生活狀況。以上資料均是年度調整訓練計畫與機構服務政策的重要考慮因素。

1. 機構提供的服務項目不符於殘障人士的期望時，機構須有一套轉訓辦法，依據殘障人士的意願，轉移至其他訓練機構接受服務。此項轉移服務必須是對殘障人士的服務項目之一，同時是機構成立的必備服務項目之一。
2. 對轉訓至其他訓練機構的殘障人士，機構須通知其父母或監護人，並將經過建檔保存，內容包括：轉訓日期、地點、理由、聯絡人和轉訓結果報告。
3. 對轉訓的殘障人士，機構須提供必要的資料隨同轉移，並限制僅有相關人士取閱。
4. 機構須訂有結（退）訓標準，以便於受訓的殘障人士能順利移往下一階段訓練服務或結訓就業。在結訓或退訓時，機構應發予一份文件，顯示下列資料：

- (1) 轉訓、退訓或結訓之理由。
- (2) 身心健康情況報告。
- (3) 殘障程度報告。
- (4) 所接受之訓練項目。
- (5) 訓練成果報告。
- (6) 建議事項。

- (7) 一切可用來幫助該殘障人士正常運作之輔助器材和矯正、復健措施。
5. 凡參與過機構訓練服務的殘障人士，機構須對其訂有一套追蹤系統。無論是結訓、退訓或轉訓的殘障人士，均應有詳細的追蹤資料，記載其離開機構後的生活和就業狀況，了解其轉訓後所接受的訓練項目，這些資料均是機構工作人員檢討增加或調整服務項目的重要考慮依據。

五服務品質之評鑑

原則：機構須訂有評鑑計畫，以定期審查服務項目與措施的品質和效益。此項審查係針對殘障人士之個別訓練計畫的適宜度和成果，提供輔導人員作適度改進。評鑑不僅注重訓練內容，同時強調殘障人士之學習進度與成果，以提昇殘障人士就業準備。

1. 機構須制訂書面評鑑計畫，促使機構工作人員定期審核殘障人士的訓練品質，與是否符合其個人目標和身心狀況。
2. 評鑑重點：
 - (1) 個別訓練計畫是否針對殘障人士個人須求與殘障狀況？
 - (2) 訓練計畫的期限是否適宜？
 - (3) 所提供之一切服務項目是否都具有明確、適當的目標？
 - (4) 一切服務與訓練是否均達到預期的成果與符合殘障人士個人須求？
 - (5) 殘障人士在設計其訓練計畫期間，是否具有充分表達其個人意見和決定之機會？
3. 此項機構自行評鑑措施，至少三個月實施一次，便於即時改進訓練計畫與服務品質。
4. 工作人員自行評鑑的結果，須整理建立檔案，機構主管至少一年批閱一次。
5. 所發現的問題，對應措施和改進效益報告，亦如評鑑結果般，須建檔在冊。
6. 在自行評鑑中所發現的問題、建議措施，須作為機構重新設計服務項目，調

整評鑑和行政管理的重要考慮因素。

八、核准政策與程序

政府主管部門依據社會福利政策和預期目標，制定殘障福利復健和職業訓練機構資助標準，公諸民間團體。民間團體可依自身能力與特殊環境、當地需求，選定幫助殘障人士的服務項目。對於符合政府福利政策之目標與規定的機構，主管部門可成立審核小組，作實地實務視察，以決定是否核發營業執照，或專款補助以推行社會福利政策。

(一) 審核步驟

1. 申請成立之機構自行調查當地殘障人士的須求，本身可提供的服務項目，及機構組織之經營政策與工作人員，並做成報告。在要求實地視察限期三個月內，須向政府主管部門提出申請成立和專款補助。
2. 政府主管部門依其申請書中所附文件，審核其目標、主管人員與當地殘障人士的須求。對於符合社會福利政策和相關規定的申請機構，主管部門可依其預定提供服務項目，選定具有專業知識的委員成立審核小組，在赴實地視察前一個月，通知該機構。
3. 視察小組依申請機構的文件，審核其一切書面文件是否符合政府規定，及相關資料是否屬實且有效。視察小組可依情況須要，隨時個別訪問該機構工作人員，確定其具有足夠的知識與能力擔負其工作責任；並實地視察機構所在之場地是否正如申請文件上所標註，能有效地提供殘障人士適當服務。視察小組依視察結果，做好完整正式的書面報告給主管部門，以供核發執照與否的參考。
4. 對符合申請規定之機構，主管部門以書面通知核准許可，並可酌情要求改進

部分，或建議其事項。

5. 接到書面通知的申請單位，在九〇天內須提出對於建議事項的改進措施，以確實符合要求。

(二) 審核委員會之成立

審核委員的選定，直接影響審核的品質與其客觀性，選定審核委員最重要的考慮因素，是委員對於該審核機構所提供之服務項目的專業知識。

(三) 現場觀察之步驟與重點

在審核小組成員選定並成立後，聯繫申請補助機構，商訂視察審核的日期。審核過程約須一日半到兩日，可視實際狀況，由審核委員會自行決定日數。

審核步驟和重點通常包括：

1. 先期會議：
審核小組到達申請機構後，和該機構負責人、重要行政人員及相關人士舉行會談，旨在確實了解該機構預定提供殘障人士服務項目、目的、預期成果，以及營運方式和步驟；同時讓申請機構的工作人員，充分了解審核委員會的目的、所須資料、審核步驟，以便充分配合，使審核過程確實而順利。
2. 審核小組會議：
審核委員聽取申請機構的簡報後，舉行委員會會議，商討審核步驟，加強審核項目，分配各委員審核項目，以收分工合作之特效，並商討預定商談的工作行政人員，決定深入追蹤的資料。在這會議中決定審核事宜時間表和預期審核結果。
3. 個別審核：
委員們依照個人分配的審核項目，分別或共同到該部門作實地視察，收集有關資料，約見有關人員，以求充分了解實情。

4. 審核小組討論會議：

除了個別審核期間，委員們必須充分溝通以免疏漏的資料外，在審核過程結束前，委員們須進行審核討論會議，目的在綜合各委員的審核結果進行討論，及補充該具備的審核項目，總結審核結果並編輯成冊。

5. 總結會議：

如同先期會議，總結會議是審核小組、申請機構負責人、重要行政人員和相關人士間的重要會議，旨在報告和討論審核小組審核的結果，聽取審核小組對於申請補助機構的改進建議，以符合政府資助的各項規定。

在審核任務完成前，審核小組須在實地視察後的四至六週內，向政府主管部門提供一份詳盡的書面報告，詳述審核結果，包括：①審核結果記載②意見評述③建議事項④與政府規定之比較。此份報告在主管部門作成是否專款補助的決定後，可寄予申請機構，作為改進的依據，並可留予第二次審核小組進行重新審核時重要參考資料。

四、重新審核視察

對於審核合格的機構，通常依據其所提供的服務性質，給予一年到三年間不等的資助期限。在期滿前六個月之內，有意再申請資助的機構須主動申請重新視察，以延長資助期限，重新視察的步驟和重點，大致如同前述步驟，只加重前次評鑑所發覺的不足處，機構所作的改進措施。

五、督導視察

對於政府所資助的殘障復健和職業訓練機構，政府主管部門有權作臨時督導視察，以確實掌握該機構平時運作狀況。

九、政府核准經費補助之決策

法定殘障人士職業訓練機構經費補助之實施辦法、審核標準及推行細則，是政府主管單位下，執行委員會的責任。

(一) 核准政策的獨立與公平性

為使執行委員會核定政策時，能秉持獨立、公平的立場，一切申請機構之財團董事，以及與申請補助機構之負責人有直接親屬或商業關係的人士，均不宜加入執行委員會。

(二) 補助之優先順序

對於各項資料均符合政府經費補助規定的機構，考慮補助的因素為：

1. 機構所提供殘障人士的服務項目，最符合當前社會現況（尤其是殘障人士生活）之須求者。

2. 機構服務項目對殘障人士和社會最具投資效益者。

3. 機構服務項目能解決殘障人士生活與社會大眾之困惑者。

這些評定決策均由執行委員會，依據現場審核小組之審核報告而決定，務求發展潛力和實際效益。

(三) 經費補助期滿後之補助決策

定期評估補助機構服務項目的品質和效益，並做實際有效之改進，是政府對殘障人士服務機構的資助政策得以持續之必要措施。通常政府資助以一年為限（如因服務項目之特殊須要，可予以三年期限），期滿後，必須提出成果報告。如有意再申請政府經費再資助，亦必須提出核准複查。複查的程序步驟如

下：

1. 機構須在政府規定之經費申請期限內，向執行委員會提出再補助之複查申請書面報告，其中須附上過去一年的審核報告、成果報告、改進措施，並送經複查。

2. 對初審結果不符規定的項目，機構須提出詳細的改進措施，提供充分資料以證明其實際的改進措施。機構如對審核小組實地勘察結果報告有不滿之處，可於這段期限內提出說明，以爭取合格的資助。

3. 複查小組的審核步驟和重點與審核小組的審核辦法大致相同。執行委員會可據情況須要，成立協調委員會，目的在以第三者的立場，再次重新審核機構的服務項目，其相應設備和工作人員的條件是否足以提供預期之服務，符合政府經費補助辦法的規定。

4. 審核小組、複查小組和協調委員會的任務，在於現場收集資料，向執行委員會提出勘察報告，而最終的經費資助核准權仍在執行委員會。執行委員會依各審核小組對各申請機構的勘察報告，綜合研究其必要性，對殘障人士本身與整個社會的效益評估，排列補助的優先順序、經費數額和資助期限。

5. 對於已資助的機構，在資助期滿當年申請再補助的期限內，若未提出複查申請書，則視為不須再予以經費補助。

6. 對於初審或複審結果不符經費補助條件的機構，須在執行委員會發出未核准補助通知函六個月之後，才可再度提出經費補助申請。

四 接受經費資助機構與執行委員會之間的聯繫

在經費資助期間，執行委員會與殘障職訓機構間須保持密切聯繫。尤其政府經費補助政策有所變動者，執行委員會須發函通知殘障機構；而在殘障機構有下列狀況發生時，必須書面通知執行委員會：

1. 重要部門負責人更動時；

2. 機構產權轉移時。

3. 機構或部分補助服務項目遷移他處時。

4. 通信地址更動時。

執行委員會須定期督導殘障機構的服務運作，機構亦須有專門人員作定期自我評量，以發現缺失，加強改進。這項自我評量紀錄，是執行委員會督導的重要項目之一，同時也是最後評鑑的文件之一。

十、審核經費補助之參考資料

殘障人士職業訓練機構，或其他為殘障人士提供任何服務（如看護照顧）的機構，在申請經費補助時，須在申請書中詳細列明其目的、運作方式、服務對象、重要主管人員之簡歷介紹等相關資料，以供政府經費補助執行委員會的參考依據。

(一) 執行委員會審核標準：

1. 殘障機構對於所提供服務項目之政策。

2. 機構對於殘障人士人性尊嚴之保護措施。

3. 機構對於殘障人士之須求考量。

4. 機構對於服務項目的推廣計畫、對僱用殘障人士的包容度，及向工商界推薦受訓結業之殘障人士計畫。

5. 機構建築物防火、緊急疏散措施和其他安全設施。

6. 機構內部之管理結構及其行政人員的學經歷，和對所提供項目之自我評量計畫。

7. 機構具有之經營執照與紀錄。

8. 訓練課程計畫或服務項目的執行細節，及相應之器材和場地設備。

(二) 經費補助申請書須明列之要項：

1. 機構成立宗旨：
 - (1) 任務陳述。
 - (2) 簡介資料。
 - (3) 服務對象手冊。
 - (4) 服務項目之介紹。
 - (5) 對社區推行與廣告招生之紀錄。
 - (6) 法律依據和政府核准經營之執照。
2. 所有權分配：
 - (1) 產權證明之法律依據。
 - (2) 董事會組織大綱。
 - (3) 委員會名單。
3. 行政組織和管理辦法：
 - (1) 具有法律效力之行政組織架構。
 - (2) 行政會議之會議記錄。
 - (3) 各行政單位之人員名單及其職責範圍。
 - (4) 政策制定和推展流程表。
 4. 管理資訊系統：
 - (1) 機構自行評量報告及其呈閱記錄（主管部門與相關部門應了解評量結果）。
 - (2) 財政收支狀況記錄。
 - (3) 各部門主管會議記錄。
 - (4) 機構內部資訊流通策略與記錄。
 5. 就業輔導措施：
 - (1) 機構對殘障人士就業能力訓練之短期和長期目標政策。
6. 訓練或服務項目之評量：
 - (1) 機構對評量計畫的政策。
 - (2) 評量系統之陳述。
 - (3) 評量報告之記錄。
 - (4) 行政主管與董事會議對評量報告的批閱記錄。
7. 人事管理和員工培訓：
 - (1) 各職位之任務職責說明。
 - (2) 人事應徵的條件說明。
 - (3) 人事升遷、僱用政策及其記錄。
 - (4) 在職訓練政策和記錄。
 - (5) 與大學合辦講習或進修政策和記錄。
 - (6) 對社區人士意見之收集且相應改進機構服務措施之政策和記錄。
8. 財政管理：
 - (1) 行政主管階層之會議記錄。
 - (2) 收支帳目記錄報告之程序及其原則。
 - (3) 年度預算記錄。
 - (4) 財政管理原則。
 - (5) 財政記錄，包含：員工薪資、採購投資和收入記錄。
 - (6) 一切有關之長期契約和合同。
 - (7) 機構所屬之財產、設備清單。
 - (8) 對受訓殘障人士之收費原則和記錄。
9. 硬體設施和安全保健設備：

- (1) 防火、保健和安全檢查記錄。
- (2) 定期安全檢查後之相應維護措施記錄。
- (3) 防火及其他緊急狀況處理辦法。
- (4) 消防委員會之活動或會議記錄。
- (5) 消防人員和救護人員的名單及其受訓記錄。

十一、機構功能評量綱要與重點

為使機構能維持高度的經營效率，確保所提供的服務項目能針對社會須要和殘障人士的期望，功能評量是絕對必要的措施之一。機構功能評量是一項系統性的作業，目的在探究機構提供服務項目的運作效率，殘障人士受訓或接受服務的效果，及對於機構和其服務項目的滿意程度，因此，機構須制定一套持續性之功能評量辦法，以定期評量受訓之殘障人士的成果，提高機構本身措施的運作效率，增加殘障人士的滿意度。

政府部門對於申請經費的殘障人士機構，均要求其具有定期評量制度，以確保機構所提供的一切服務，能確實符合機構成立的宗旨——輔助殘障人士的生活，養成就業技能。機構本身對於評量報告，可作為改進、增設或刪除服務項目，指派專人負責的重要參考資料，可見評量是機構經營管理中一項重要的作業。

評量的基本功能，包括：殘障人士的招收標準，是否充分顯示機構招收到的學員，正是機構設立宗旨中服務的目標人士；服務項目是否均達到既定的目標。這些資料（評量結果）是用作改進工作人員、工作方向、從事工作人員在職訓練項目，審核機構經費預算和行政措施的重要資料。

殘障人士職業訓練或服務機構的效能評估中，須包含下列重要項目：
1. 機構成立的宗旨。

2. 機構組織和編制。
 3. 定期自我評估方式。
 4. 管理經營報告。
- 對於機構所提供的每一服務項目，均須各有效能評估，並包含下列要點：
1. 服務項目的目的。
 2. 服務對象的招收標準。
 3. 服務項目一覽表。
 4. 服務對象說明。
 5. 預期可達到的成果目標。
 6. 成果評量標準。
 7. 成果評量的對象。
 8. 成果評量的時間表。
- 每項成果目標都訂有及格標準和成果重點的優先順序。

十二、效能評量原則

(一) 清楚地訂定效能評量的目標：

評量目標除了必須概括其大方向目標外，必須詳細說明評量的重要項目和重點，以便從事實地評量的工作人員有明確的概念。

(二) 服務項目必須明確地細分和定義：

每一項服務項目均須具有明確的目標和預期成果，預期成果必須以可測量的詞句清楚表達。

(三) 進行效能評量計畫之前，須確定評量範圍：

在評量作業進行之前，必須先訂定評量辦法，評量步驟和其範圍，並規定

評量人員必須具備的專業知識。

(四)每一項服務項目的效能評量計畫，均須具有明確的評量目標、評量方式、時間和經費預算

(五)效能評量須具有充分、可徵信的數據和資料：

評量結果須具有充分資料，包含效能結果、投資金額、人力，和受訓之殘障人士的成果和滿意程度。

(六)每一項服務項目的負責人，均須參與效能評量之計畫和推展工作：

服務項目的負責人，是推展服務的關鍵人物，必須深知評量的重要和評量結果。

(七)每一項服務項目的負責人，均須具有效能評量所須的資料。

(八)行政主管人員必須參與效能評量作業。

(九)效能評量必須具有某些公認的標準，以提高其可信度、標準化和公信力。

十三、效能評量綱要

(一)效能評量制度須具有明確的機構成立宗旨、服務項目的目標和預期成果目的：

機構成立宗旨，在於概述機構努力方向、提供的服務項目和服務對象。一切陳述均須具有明確的品質標準。如此明確的宗旨陳述，可確立機構的發展方向，使社會大眾明瞭機構特質和與其他相關機構的差異，做正確的選擇。同時，服務項目的目標和預期成果，均由機構宗旨主導，並著重明確的評量標準，以期在效能評量中與成果比較。

(二)機構成立宗旨、服務項目目標、預期成果、服務對象和服務項目，以上五者之間必須互有密切的相關性。

效能評量制度須注重其間的相關性，例如：在服務對象中評量服務項目的效能，在機構成果中評量機構的宗旨達成與否。因此，在評量時須確定：

1. 服務項目的目標必須確實符合機構成立的宗旨。

2. 服務項目必須依照目標而設計。

3. 機構提供的服務項目和預期的成果目的，須符合其服務對象的殘障狀況與須要。

(三)服務項目目標的訂定，須符合實際狀況之須求。

如同機構成立宗旨一樣，任何一項服務項目的目標，必須依據實際狀況之須求而訂定的，只是服務項目目標較為詳細，且針對某些特定服務對象。而其預期成果目的，則是實現服務項目目標的依據，因此，這預期目的必須是可測度和客觀評量的。一般包含四種目的：

1. 成果目的

反映殘障人士接受這項服務後所能獲得的益處，如：專業技術的提昇或生活受到照顧。

2. 進度目的

顯示接受這項服務之殘障人士的進度標準。

3. 殘障人士之滿意程度目的

強調受訓或接受服務的殘障人士，對這項服務的滿意程度。這項目的顯示機構所提供的服務項目，是否確實符合殘障人士的須求。

4. 效率目的

針對一切投資和收穫成果比較。

在評量機構提供之服務項目目標時，係針對：

1. 服務項目之目標和預期成果，必須是確實可達成的範圍。
2. 預期成果目的必須是可測量與客觀評量的。
3. 一切預期成果均必須依照服務項目目標之方向來擬定。

(四)效能評量制度須能有效地測量服務項目的效能

既定目標的達成程度決定服務之效益，包括成果目的與進度目的。因此，殘障人士機構必須制定一套可靠的、具有公信力的效益評量辦法，以評量成果效益和進度狀況。這項評量辦法須能適時偵測服務項目之效能提高或降低，對於所發現的各種問題，可提供主管人員作改進事務的參考資料。在定期評量作業中，對於發現的缺點，必須追蹤其改進措施與改進效能，再作評量，以期確實保障既定目標在穩定進展中順利而有效地達成。

在評量機構本身的評量制度和作業時，強調：

1. 效能評量制度必須完全配合殘障人員的須求、行政人員計畫作業的須要和社會大眾的權益。
2. 效能評量作業必須能反映殘障人士受訓之後所確實受到的益處。
3. 效能評量作業必須能提供主管人員確實的成果效益和改進的缺失。
4. 效能評量辦法必須引用具有公信力的標準；從事評量的人員須具有專業知識和相當之經驗。為求其客觀、可靠，第三機構是最好的評量人員。
5. 效能評量必須能確實反映殘障人士的受訓成果及受訓期間的進度效益
6. 殘障人士於受訓六個月後，須定期評量其成果；在訓練結束前，須接受評量，以了解其能力狀況與機構之服務效能。

(五)評量制度和作業必須能反映機構提供服務的效率

機構提供服務之效率，可由其投資金額、人力、時間及成果來判斷。效率之評量必須能適時且正確的反映機構的服務效率，作為改進策略之參考。

評量此項效率評估時，應著重：

1. 機構之效率評量辦法必須能反映機構之投資、行政措施是否得當。
2. 一切行政方向和投資均必須針對機構的服務目標而定。

(六)評量制度必須能反映殘障人士對服務品質之滿意程度

為了增進機構對其服務項目成果的了解，機構必須在其評量制度中，包含殘障人士對服務品質之滿意程度評量。滿意程度評量通常著重服務項目是否符合殘障人士的須要，工作人員的工作熱忱和能力，機構設施的便利程度，接受服務的殘障人士是最基本的評量資料來源，有時也評量其家屬，作為參考資料。

對於殘障人士滿意程度的評量，著重：

1. 殘障人士之滿意度評量必須能使機構深入了解殘障人士的須求和觀念，並對成果有建設性的意義。
2. 評量的問題必須尊重殘障人士的尊嚴，並能真實地反映問題的中心。

(七)機構須訂有對殘障人士身心狀況、未來須求之探究辦法

受訓或接受服務的殘障人士，對於評量結果有直接而深刻的影響，因此機構必須具有一些觀察和探討殘障人士特定須求的辦法，以了解機構服務項目和殘障人士須求之間的障礙問題。這項措施可適時而有效地提供行政人員，調整機構宗旨、服務項目目標等相關措施。

對於這些須求，評量著重於：

1. 機構必須明確規定對殘障人士的招收標準，以及服務項目的規定，才能使機構提供服務給真正須要服務的對象。
2. 機構必須詳細陳述服務項目的功能範圍，以協助殘障人士與社會大眾建立正確的認識和期望。

3. 機構必須訂定系統化的觀察辦法，定期了解殘障人士的身心狀況、受訓進度和成果。

4. 機構必須定期了解殘障人士狀況和社會中的實際問題，以隨時導正服務對象和服務項目。

(八) 一切效能評量的結果，均須呈交給相關行政人員，進行討論，以作為機構決定政策的重要參考資料

殘障人士受訓或接受機構服務後的成果評量結果，必須列入重要參考資料，以修正殘障人士的招收標準，增設或刪除服務項目，及改進行政措施。

針對以上要求，評量的重點在於：

1. 效能評量結果必須能反映對機構目標的完成程度。
2. 效能評量的基準必須明確，以使考察效能成果能正確評量。
3. 評量報告中，必須顯示對殘障人士達成的服務成果，同時亦須顯示機構所投入的人力和財力，以正確反映機構的推行效率。
4. 如機構內的服務項目具有多種效能成果評量、效率評量和殘障人士滿意度評量，這三者之間的重要相關性必須詳細註明。
5. 這些評量結果必須列入機構之經營管理報告。
6. 在經營管理報告中，必須反映這些評量結果完成後的改進措施。
7. 在評量制度中，機構必須對每一項服務項目均指定專門負責人，以推行改進措施。

(九) 評量結果必須整理成報告，呈報行政主管人員和社會大眾，包括殘障人士本身、政府資助部門

這些報告應力求詳細、易讀，可兼採圖表說明以求明瞭。這項評量重點在於：

1. 對於服務項目功能之評量報告，必須和機構行政主管或其他具有專業知識的專家進行討論，以謀求改進措施。
2. 報告必須送達資助部門，以求更多的資助。

3. 報告必須提供給受訓殘障人士或有意進入機構的殘障人士。

(十) 機構必須訂有持續性的辦法，以定期改進評量制度本身之作業

社會狀況與大眾須求隨時在改變，受訓或接受服務的殘障人士亦年年不同，服務項目因此須適時調整，機構對於評量制度本身的作業措施，也須要定期重審，以配合實際狀況。這項評量重點在於：

1. 每年均必須重審評量制度。
2. 執行評量工作人員和接受評量的部門，均應共同參與改進評量制度的工作。
3. 重審評量制度必須能提高評量準確度，以增進機構運作功能，殘障人員的受訓成果和滿意度，減少不必要的開支和人力浪費，以加強社會大眾對殘障人士機構的支持。

十四、結語

這套公設民營殘障人士職業訓練或生活輔導機構的組織辦法，看似複雜，事實上基本宗旨，均環繞殘障人士生活或職業上的基本訴求而設立。它結合政府與民間團體、企業的力量，給予適時的補助，將殘障福利觀念推展至社會每一角落；它保持無限活動力，與社會大眾、工商環境息息相關；為使理想、現實相結合，它有詳盡的考核評量制度，隨時調整自己的步伐，與社會的脈動同時並進。這是美國這套公設民營機構組織辦法能夠有效運作的主因。

國內殘障人士尋求生活或就業輔導的殷切，必不亞於美國地區。如何發掘這份潛在就業人力，保障殘障人士的工作機會，使社會對殘障人士開放工作空間？如本文所敘述的輔導機構，是這一課題的解答。