

# 從ICF就業需求評估思考 職業重建服務中職前準備 服務之發展方向

董鑑德

## 壹、前言

自2007年《身心障礙者權益保障法》導入ICF分類架構後，當身心障礙者進行身心障礙鑑定時，在需求評估階段會由專業團隊（目前由需求評估中心負責）了解身心障礙者有無就業需求後，連結至地方政府職業重建服務窗口（以下稱職重窗口）以提供適性的就業服務。在職業重建服務中，就業需求的評估除主觀表現出的意願外，對就業市場的了解程度及基礎技能準備程度皆是被考量的向度。對一般大眾而言，職業與相關技能的認識是從小到大學習與生活經驗累積的結果，相較下，所謂職涯發展對於部分身心障礙者可能需要更多的協助與資源方能展開。

吳秀照與陳美智（2012）提到國外學者將工作定義為可以創造產品或提供有價值的服務給予自己或他人的活動，也有學者從社會模式觀點下指出，一個社會應該

要能讓所有人依其身心狀況與個人條件獲取各種工作形式與機會，進而與社會產生有意義連結的。相較國外學者認為就業活動的目的在參與及創造就業者的價值，從臺灣就業市場的標準來看，求職者很容易因為工作產能或產量被分列成就業能力的有無，在臺灣的身心障礙者就更容易因為障礙的限制，而被視為沒有就業能力，依勞動部（2019）統計，多年來身心障礙者的勞動參與率長期落在20%上下。

財團法人心路社會福利基金會（以下稱心路基金會）歷年服務經驗，除教育轉銜外，由各類窗口轉介之身心障礙者普遍有開案率不高的現象。筆者認為如果要回應障礙者的就業需求，只有加強就業前準備的各項資源，讓有就業意願的障礙者能提升就業準備度，才有機會落實回應障礙者的就業權益。

## 貳、職業重建服務現況與挑戰

### 一、職業重建服務

當障礙者向職重窗口提出服務申請後，職業重建個案管理員（以下稱職管員）會從職重服務需求與支持需求程度交叉檢視後評估是否開案，其中就業動機、就業方向或工作類型、就業市場要求或過往工作經驗都是重要的檢視項目。開案後，職管員會透過晤談、觀察及各種評量方式，了解障礙者的服務需求，進而與障礙者共同討論擬定職業重建服務計畫，而這當中便包含了就業前準備、就業媒合與就業支持。

在整個職重服務的歷程中，職管員主要協助身心障礙者進行職涯規劃並連結適當服務資源，以協助障礙者獲得適性的服務。依勞動部（2014）中提到，從生涯理論學者Super所提出的生涯發展理論，到Hershenson所提出的「職業決定發展模式」（亦稱INCOME模式），兩者皆指出生涯早期對職涯或就業需求的探索及想像，對之後職涯發展都有重大的影響。

依心路基金會歷年服務資料的統計，由需評中心或其他服務窗口轉介之身心障礙者長期有開案率不高的現象，收集一線職管員服務的經驗，這些身心障礙者普遍有就業前準備不足的情形，包括對自己就業方向、工作能力表現落點及障礙後對職涯發展缺乏認識所致。因此，在職管員的

功能角色上，服務初期的重點除了晤談及評估就業相關資料外，能否連結到適切的職前準備資源自然十分重要。

### 二、就業前準備資源

依勞動部2022年修正的《推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫》，地方政府應依《身心障礙者權益保障法》第33條規定推動職業重建個案管理服務，設置職業重建窗口，辦理就業轉銜通報及服務，並整合各種服務資源，包括辦理就業前準備服務及就業後強化穩定就業方案。

依該計畫所列，常見之就業準備服務形式包括團體或座談活動、個別化服務及訓練與個別職涯諮商等，各縣市每年會辦理多場次的團體與座談，且連結相關專業人員提供個別訓練及服務，辦理頻率與場次則會依各地方政府申請計畫項目而不同。

近年來各地方政府亦透過自有經費辦理如職場體驗或結合就業趨勢講座進行參訪，另外，也有與學校合作進行多天的職場探索或共識營等方式進行，但多是以年度專案方式進行。民間位除承接地方政府相關活動之辦理外，也有辦理相關課程或團體提供給所屬會員或民眾，但辦理場次較為有限。

### 三、主要縣市職前準備服務現況

筆者與心路職重服務團隊收集2024

年六個直轄市及彰化、臺東與澎湖等縣的職前服務項目，由於經費來源及補助計畫的內容差異，各縣市在計畫名稱上或有差異，因此筆者先就服務的形式進行整理。

目前職前準備服務多委託民間單位提供相關服務，但部分項目仍會由職管員自行辦理，如新北市新店區職業重建服務中心（以下稱新店職重中心）職管員便會依障礙者求安排自主訓練，或由職管員負責職前團體的招生與辦理。課程辦理有集中式、分散式及多梯次辦理等方式，如彰化縣便將大專及高職畢業生分開場次辦理，另外部分縣市亦會連結就服站臺課程資源。各地方政府每年普遍辦理職2~4梯次前團體，團體進行方式則非常多元，臺南及臺東的團體有時還會結合實際職場的體驗。職場參訪與體驗的形式與執行則有較明顯的差異，大部分體驗多為單日進行，臺中市推動工作能力強化職場體驗則可提供長達二週的體驗機會。

除前述的職前服務項目外。心路基金會臺北及高雄就業服務中心有提供連續六個月的個別化訓練服務，結合課程講座、職場參訪、體耐力與注意力等訓練項目，以方案形式提障礙者更為完整及全面的職前訓練服務。

#### 四、服務挑戰

依筆者的觀察，許多障礙者因為個人或環境因素，很難將「想要工作」的「動

機」，轉換為「對自我及現實認識」的「認知」，進而形成具體的「行動」，而這也是多數障礙者被認為就業準備度不足的主因。

透過完整全面的就業前準備服務或許有助提升這些對就業有期待的障礙者進入職重服務的系統，不過現階段相關就業前準備服務多因資源有限，優先提供給職重服務中已開案的障礙者，相較下對於自身職涯或就業方向更加不明確的求職者反而難以接受到這些服務，而不能獲得進一步認識自己的機會。

### 參、職前準備服務發展方向

結合心路基金會多年在職前服務上的耕耘及本次縣市資源盤點的觀察，筆者提出下列方向供政策規劃與實務工作者參考：（一）常態辦理；（二）向前延伸；（三）向下紮根；（四）跨界合作；（五）實境體驗。

#### 一、常態辦理

##### （一）專人統籌職前服務

心路基金會臺北就業中心長期承接臺北市職前相關服務的辦理，新北市則自2009年起委託心路基金會新店職重中心辦理職前相關課程及團體外，且自2018年起補助職前就業服務員一名，由專人辦理職前相關業務，高雄市亦自2022年補助心路

基金會高雄就業中心組合式個別化服務及訓練計畫，目前由專人統籌相關服務。

筆者認為由專人統籌的職前服務可以針對障礙者短中期服務目標進行管控，評估障礙者接受各類服務前後的效益，更重要的則是，與職管員及後續就業安置人員進行服務的串接，如此方能達到完整的職前服務效益，而非活動辦理完成與否所得到之成果，畢竟我們都知道滿意度並不同與學習成效。惟臺北市於2024年以職管計畫中無相關人員經費編列之科目，而中斷多年來補助專人辦理之服務傳統，十分可惜。

## (二) 服務頻率和多元形式

從前面服務整理表中可知，雖然各縣市極力在增加服務多樣化，但障礙者會因服務申請的時間點差異而錯過所需服務的報名或活動的進行，此時，職管員也能自行提供相關服務或連結相似之資源或靜待下一次的服務報名。

增加辦理頻率或可改善服務空檔的狀況，首先需克服的就是執行的方式。傳統職前準備課程偏向以實地辦理，但若能把課程或職前訊息分類，將部分訊息影像化，利用目前線上影音平臺以視訊方式提供課程訊息也是值得思考的服務提供管道。在新冠疫情期間，一線伙伴陸續分享自己所發展的線上服務與教材，但隨著時間的流逝，部分資源已不復見，主管機關

應儘早邀集相關伙伴將相關資源保存，並投入經費重新編製完整的服務資源。

從服務資源需求的完整建置出發，結合虛實的職前辦理形式進行，才能在回應障礙者對服務時程的需求，並由職管員適性地安排合適的職前資源，同時滿足時程及多元形式的需求。

## 二、向前延伸

### (一) 加強與轉介來源單位交流

現行身障需求評估係透過需評窗口了解障礙者是否有就業相關之需求，再由需評窗口提供就業相關資源，但，大多數障礙者在職重窗口初步諮詢評估後，會因其就業準備度不足，而無法正式進入下一階段之服務，一次次資源連結的失敗，無形也導致障礙者對就業資源的畏懼。

除需評窗口外，部分社政單位如小作所或日照機構也會轉介障礙者前來求職，雖然這些障礙者在單位內或有優秀的表現，但比對就業市場要求，仍會因為產能或產量的落差而無法進入下一階段服務。由此或可窺見，職前相關準備之服務對於障礙者投入勞動市場之重要性為何。

因此，職重單位應更積極地與轉介來源單位交流，除交換彼此對就業需求評估認定之標準外，將就業前準備的資源及概念從更早的階段導入，才能有效的提高資源連結的成功機率。

## (二) 與醫療機構的合作

2022年《精神衛生法》修正中第七條第二項明訂「應提供病情穩定之病人職業重建、職業訓練、就業服務及合理調整措施」，若大量障礙者陸續前往各地職重窗口申請服務，如無法有效提升諮詢案開案比例，則勢必造成服務資源配置的失衡。

醫療機構多配有社工師與職能治療師，但勞、衛政間服務仍有實務的差異，如能積極地邀請醫事單位人員參與就業轉銜會議與職重人員繼續教育，或能逐步縮小彼此間實務認知的差異。

若職重專業人員能深入與相關單位合作職前準備資源與服務，除可加惠更多有就業期待的民眾，也可在與相關人員互動合作，在民眾實際進入就業前逐步提升相關就業準備度。

## 三、向下扎根

### (一) 真正落實的轉銜服務

近年勞政與教育單位雖已建置有提早轉銜之機制，但該階段會因學生實習或課業等因素而阻礙部分職前資源連結的機會，而導致提早轉銜機制除協助職管員提前進行服務評估外，多年來無法看到服務的提升與改變。心路基金會新店職重中心曾多次利用學校寒假期間辦理系列的職前課程並邀請同學參與，也因為假期經常與春節重疊而造成排課與同學全程參與的困難，不過，密集的職前活動確實也提供職

重專業人員更多合作與討論，從而提升後服務的可能性及成效。

近年大專院校學輔中心則陸續運用教育部經費，邀請職重人員協助辦理職前課程與團體，如此確實可以大幅拉近學生與就業端間無形的距離，但因大專畢業生未來就業地區與方向仍有許多不確定性，相關服務成果不易有系統地在畢業後轉移到職重窗口。

筆者認為提早轉銜固然是身心障礙者生涯轉銜中重要的機制，但，校所及同學在其中參與的角色卻是相對被動，如果轉銜服務可以列入必修或排入課程，同學才能有系統地接受就業前準備訊息及準備好入人生下一階段的挑戰。

### (二) 提供符合職能的實習體驗

對各級技職教育而言，實習絕對是學習歷程中重要的一環，目前高中職綜職科與大專院所多訂有實習課程，但，近年學校單位亦陸續反應在實習職場開發上遭遇不同程度的挑戰，連帶也影響身障生對就業的準備與認識。

高中職因為畢業生主要就業職類的設定，職場開發多以洗擦車、超商賣場、烘焙、餐飲或清潔業為主，職類的多樣性明顯較狹隘。大專院校身障生或受限系科的獨特性在實習場遇的開發上相對不易，過往學校端會以產業合作的前瞻性為傲，但，身障學生則更容易受限能力表現而無

法獲得對應的實習機會。

筆者過往常接到學校單位尋求實習職場開發合作的需求，實習職場開拓或需勞政主管單位的協助，只是學校端為學生開發所需的實習資源本應是教育的本職，因此，學校端若能投入更多資源於產學間合作，相信將更有助身障生的專業知能的實質提升。

#### 四、跨界合作

##### (一) 強化待業期間基礎體能

從職重端的服務經驗會發現，現階段障礙者所從事的職類仍以基層勞務性質工作為主，有效地改善或提升障礙者的體耐力也成了就業成功與否關鍵的因素，但，體耐力的養成絕非單點式的課程得以達到目標，只有相關單位共同推動方能達到成效。

將體適能課程與運動中心或健身房合作，藉由進入實際場域確實地感受到運動的氣息，同時也能障礙者如同一般民眾使用相關場地及設備，而非受限既有場地只能默默地完成教練要求的體適能課程，如此才能回應障礙者參與社會的最基本要求。

##### (二) 導入具學術理論基礎的訓練架構

心路基金會臺北就業中心從2015年起與成功大學行為醫學研究所郭乃文教授合作，結合神經心理學的理論發展出一套職

前準備服務的設計，結合非語言注意力訓練系統，並持續針對自我監控表現，由系統化的訓練及課堂學習單檢視，使多數障礙求職者在注意力表現及工作表現都能有所進步。

##### (三) 結合新興科技技術

心路基金會臺北就業中心最早在2018年時與國立臺灣師範大學工業教育學系洪榮昭教授合作，開發餐飲廚助與洗車的虛擬實境 (Virtual Reality, VR) 的職場體驗程式，2020年起心路基金會新店職重中心亦參與新北市政府在職場體驗程式的開發，陸續發展出餐廳外場、便利超商等職類，透過虛擬實境程式的無遠弗屆可以讓職務認識能不受物理空間的限制。

這幾年人工智能 (Artificial Intelligence, AI) 的運用在各行各業都非常火紅，目前已經有職重人員開始運用生成式AI在協助障礙者製作履歷，隨著AI運用開始進入個人運用層面，未來或許可以在更多服務中被開發出來。

#### 五、實境體驗

##### (一) 加強對就業市場的認識

對於部分對工作內容認知仍有不足之障礙者，與知名企業和商家合作提供常見職務內容的介紹，可以提高障礙者對工作與自我能力間差異的認識，包括藉由業師對工作項目與流程的介紹等，再輔以實

際操作影片相信能得到更好的效果。相關的工作介紹非常適合轉換為線上觀看的形式，提供更多有就業需求的障礙者在正式申請服務前，了解他期待的工作內容與工作要求。

另外，如有實際就業成功的障礙者，亦可以邀請以職場達人的角色分享他就業經驗及工作內容，透過相似的觀點也能激勵障礙者的求職動機及執行意願。

## (二) 職場參訪 / 體驗

結合就業市場介紹，職前準備服務或可進一步帶領障礙者實際至職場進行參訪，透過實地的觀察甚或由現場工作人員可以依職場及工作內容設計小活動，如完成指定貨品選取或商品價格抄錄等，皆能促進障礙者對職涯的期待與想像。

職場體驗則是比照正式人員的工作流程，透過半天或多天的學習與實際體驗，除有助障礙者了解工作完整樣貌外，也能進一步學習實際工作技能。從本次跨縣市的訊息收集，可以發現障礙者在實際職場參訪或體驗的需求有逐年增加的趨勢，包含雙北近年皆將體驗列入固定之服務項目，惟，受限相關資源、辦理之梯次及可提供參與之名額仍十分有限，筆者認為這將有賴公部門與企業商討尋找常態化辦理之可能性。

## 肆、結語

過去這20年來，身心障礙者的就業需求早已從過去傳統的就業服務，逐步走向個別化適性的服務，隨著職業重建服務的發展，安置端的服務資源在各縣市已經相對充足及成熟。從2007年《身心障礙者權益保障法》施行後，障礙者在社會參與的權益又更被重視，社會參與的機會也更加通暢，不過從我國引入身心障礙者權利公約（*Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD*）後，如何提升障礙者公平獲得適性就業的權益就更形重要。

從主管單位近年的調查，如果需要更著重在提升整體障礙者的勞參率，在尊重每一位國民都有就業權益的前提下，發展出更多元與普遍的職前準備服務才能回應障礙者就業的需求，身心障礙者普遍有就業前準備不足的情形，包括對自己就業方向、工作能力表現落點及障礙後對職涯發展缺乏認識所致。透過實際職場的認識與體驗提升就業動機與認知，跨領域的合作將隨時將可行的學術成果納入服務設計之中，與各地運動中心合作強化待業期間體能狀態，與轉介單位合作強化轉銜階段的職前準備落實轉銜服務。

在2007年《身心障礙者權益保障法》導入ICF分類架構，當我們更重視活動與參與，及環境因素中可能的促進與阻礙因

子時，職業準備服務或會是現階段職業重建服務發展的重要方向，而這樣才能與職涯發展、職涯重塑的服務理念趨於一致。將職前準備服務由目前零散的資源，轉由專責人員統籌規劃辦理才能讓服務得以即時回應障礙者求職的需求，同時回應 CRPD 基本精神，真正落實尊重障礙者個

別差異與需求，從而提升障礙者的就業權益。

（本文作者為財團法人心路社會福利基金會處長）

**關鍵詞：**就業需求評估、職業重建服務、職前準備服務

## 參考文獻

- 吳秀照、陳美智（2012）。〈勞動與就業〉。載於王國羽、林昭吟、張恆豪（主編），《障礙研究：理論與政策應用》（頁159-202）。巨流。
- 勞動部（2014）。《身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊》。勞動部勞動力發展署。
- 勞動部（2019）。《108年身心障礙者勞動狀況調查》。2024年6月3日，取自<https://statdb.mol.gov.tw/html/svy08/0841menu.html>