

就業服務專業人員在協助身心障礙者所面臨的體認與賦權

孫旻暉

壹、前言

當今社會中，身心障礙者（people with disabilities, PWDs）的就業問題已成為全球各國普遍關注的議題之一。從發展心理學（development psychology）的角度來看，「就業」一事對於每個獨立的個體而言，都是實現自我價值（self-value）、獲得經濟獨立（financial independence）和社會認同（social identity）的重要途徑（陳皎眉等人，2015）。對於身心障礙者而言，這一點更為重要。然而，由於身心障礙者在體能、心智等方面的限制，加上社會對其存在的刻板印象、偏見和歧視，使得他們在就業市場中處於劣勢地位。為了改善這一現狀，許多國家和地區紛紛推出各種職業重建服務（vocational rehabilitation services, VRS），旨在幫助身心障礙者克服就業障礙，實現職業目標和生活品質的提升。

國內身心障礙者職業重建服務起步於20世紀80年代，隨著社會福利觀念的普及，政府逐步加大對這一領域的投入和重視。1980年代初期，國內開始引入國外先進的職業重建理念和方法，並成立專門的職業重建機構。1990年代，隨著「身心障礙者權益保障法（People with Disabilities Rights Protection Act, PDRPA）」的頒布，職業重建服務進入法制化、系統化的發展階段。其中該法第33條規定，國內各縣市政府依法設置「身心障礙者職業重建服務窗口」，由職業重建個案管理員評估身心障礙者的能力與需求後，擬定個別化服務計畫並依需求結合職業重建相關資源，以協助身心障礙者達到穩定就業之目的（林真平，2019；黃宜君、郭幸福，2021；勞動部勞動力發展署，2014a）。近年來，國內的職業重建服務體制已幾近完整，身心障礙者能就業遇到困難時使用此服務資源，透過職業訓練、就業輔導、

工作安置…等在內的綜合性服務，幫助身心障礙者實現就業目標。另外，勞動部勞動力發展署亦建置「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」，讓各類職業重建服務人員之服務狀態與服務紀錄系統化，有助瞭解身心障礙個案的服務狀況（勞動部勞動力發展署，2014a）。

進入21世紀後，國內職業重建服務已經進一步完善和擴展。政府不僅加強對職業重建服務的政策支持和資源投入，還推動與非政府組織（non-governmental organizations, NGOs）和企業的合作，共同提升服務的覆蓋面和效果。各類職業重建計畫和專案相繼推出，針對不同類型的障礙者提供量身定制的服務，涵蓋職業評估、技能培訓、就業輔導等多個方面。

本文旨在通過文獻整理，深入探討國內身心障礙職業重建服務的現況、面臨的挑戰以及未來的展望與具體做法。希望通過本文的研究，能為政策制定者、實務工作者提供有價值的參考，進一步提升職業重建服務的效能，促進身心障礙者的就業機會和職業發展。

貳、身心障礙者職業重建服務的現況（Current Status of Vocational Rehabilitation Services for People with Disabilities）

國內自1999年於臺北市與高雄市首度辦理並於2003年全面推動職業輔導評量服務起，可視為身心障礙者職業重建的開端。且勞動部勞動力發展署（原為行政院勞工委員會職業訓練局）自2007年起試辦「身心障礙者職業重建窗口計畫」，並且於2009年起全面補助地方政府設立職業重建服務窗口，期以個案管理方式整合各項職業重建資源，更協助身心障礙者克服就業障礙，實現職業發展目標（王敏行等人，2018；勞動部勞動力發展署，2014a）。

身心障礙者職業重建服務的提供涉及多個專業角色，包括：職業重建個案管理員（vocational rehabilitation case manager，簡稱：職重個管員）、就業服務員（employment counselor，簡稱：就服員）、職業輔導評量員（vocational evaluator，簡稱：職評員）、職業訓練師（vocational trainer）……等（勞動部勞動力發展署，2014a，2021b，2023c）。各專業角色的分工與協作對服務效果有著重要影響，例如：「職重個管

員」負責辦理就業轉銜、職業重建諮詢、開案評估、擬定初步職業重建服務計畫、分派或連結適當服務、資源整合與獲取、服務追蹤及結案評定……等事項；「就服員」辦理就業服務計畫擬定、就業諮詢、就業機會開發、推介就業、追蹤輔導、職務再設計及就業支持……等事項；而「職評員」則是辦理職業輔導評量計畫擬定、個案職業輔導評量、撰寫職業輔導評量報告及提供個案就業建議…等事項。

中央與地方政府在職業重建服務中的分工是確保服務順利推行的關鍵，中央政府主要負責政策制定與資源分配，而地方政府則負責具體服務的執行與監督。近年來勞動部對地方政府的考核成果，亦應證了上述的說法（勞動部勞動力發展署，2014a，2021b，2023c）。這種分工體系有助於資源的有效配置，確保服務的覆蓋面與品質。而現今的職業重建服務重點在於提供個性化的職業評估與培訓，並通過職業訓練師提供就業輔導與支持性就業計畫，幫助身心障礙者順利融入職場（勞動部勞動力發展署，2014a）譬如，各地方政府因其國內的某些職業重建計畫專門針對不同類型的障礙設計特定的訓練課程，以確保每位參與者都能獲得最佳的支持。

進一步來說，非政府組織和社會團體在職業重建服務的公私合作中發揮了重要的作用，非政府組織和社會團體通

過提供在地化、多樣化及個別化的服務和支持，能更好的幫助身心障礙者有效地融入職場。例如，許多非政府組織提供專業的職業評估、技能培訓和就業輔導，並與企業合作，為身心障礙者創造更多的就業機會（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。此外，除了地方政府的支持，民間企業在身心障礙者的職業重建服務中也扮演著重要角色。許多企業開始意識到多元化（diversity）和包容性（inclusivity）對於企業發展的重要性，其中更以企業的社會責任並採取措施促進身心障礙者的就業（吳蓉璧，2014；邱滿艷，2021）。例如，民間企業為推動企業內部的多元化和包容性政策，會採用任務編組或是建立常設的多元化辦公室，來為身心障礙者提供必要的支持和資源。可見職業重建服務的成功不僅取決於政府和企業的支持，還需要社會界的共同努力，過去研究亦指出，只有在全社會形成尊重和包容的氛圍，身心障礙者才能真正實現職業夢想和生活目標。因此，社會宣傳與教育在推動職業重建服務中發揮著不可或缺的作用（王華沛等人，2012；邱滿艷，2021）。

此外，教育機構在職業重建服務中的角色也不容忽視。許多大專院校和技術學校開設針對資源生（即指身心障礙學生）各類的職業訓練課程；或透過資源教室設置之資源教師提供就學期間的相關協助，

其中亦包括職涯探索與準備，都以協助身心障礙學生，並量身定制教育協助和培訓計畫為目的。值得一提的是，國內目前亦有少數大學，針對未來欲投身身心障礙者職業重建服務的大學在學學生，亦依照各校系所特色，開設相關的身心障礙者職業重建服務學程，提早讓學生能在畢業前亦修習完相關的課程。更重要地是，勞動部勞動力發展署亦在2022年公告「111-113年委辦身心障礙者職業重建服務專業人員學分學程課程」進行招標，並首度由亞洲大學執行「職業重建個案管理員學分學程班」子計畫，由在學學生或是社會人士共同完成專業職重個管員培訓。此外，亦於2024年再度由發展署公告「身心障礙者職業重建服務專業人員學分學程課程」，並開設職管員與職評員的學分學程培訓計畫。總之，上述二件身心障礙者職業重建專業人員的學分學程，相關亦能為中部地區儘早提供職重專業人員的準備度，待時機到來，完訓者則可即時申請取得專業身分，並馬上投身於各地區的職業重建專業人員行列。

然而，儘管職業重建服務在提升身心障礙者就業率方面取得一定的成就，仍存在一些需要改進的地方（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。譬如，在勞動部勞動力發展署（2021b，2023c）某些地區的服務資源分佈不均，導致部分身心障礙者無法及時獲得所需的幫助。此外，由於

服務模式和內容的多樣化，有時會出現標準不一、品質參差不齊的情況。為進一步提升職業重建服務的效果，政府和相關機構應加強協調和監管，確保服務的標準化和品質。綜上所述，國內身心障礙者職業重建服務在政策支持、非政府組織與企業的參與、以及社會各界的共同努力下，現已取得顯著的進展。然而，為了進一步提升服務的效果，仍需要在資源分配、服務標準和社會宣傳等方面加強改進，為身心障礙者創造更加包容和公平的就業環境。

參、身障職重服務現今所面臨的挑戰 (Challenges Faced by Current Vocational Rehabilitation Services)

儘管現今國內的身心障礙者職業重建服務在提升身心障礙者就業率方面取得一定的成果，但仍面臨諸多挑戰（邱滿艷，2021；勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。本文提出，未來亦應探討職缺的多元性、職務再設計（job accommodation）的採用、購買式服務（purchased services）的評估與使用、身障就業的易取代性，以及對身障者的刻板印象的工作限制等問題。

一、職缺多元性：首先，目前競爭

性職場上適合身心障礙者的職缺仍相對有限，且類型單一，故難以滿足不同障礙類型與障礙程度的需求。許多企業在招聘時對身心障礙者存在偏見，導致他們在求職過程中遇到更多障礙。為了克服這些挑戰，必須推動企業的社會責任感，並增加職缺的多元性，提供更多適合身心障礙者的工作機會（邱滿艷，2021）。譬如，現今職種の認定應隨著社會變遷而增加其多元性，近年把取得證照的街頭藝人、居家就業、YouTuber或是網路直播……等多元的就業型態之納入，以帶領身障者更多元的就業型態。

二、職務再設計：「職務再設計」是為身心障礙者創造更多就業機會的重要手段，但企業對此投入不足，導致許多職位無法有效地適應身心障礙者的需求（勞動部勞動力發展署，2014a，2021b，2023c）。以經費而定，除了需進行審查的職務再設計案，亦有小額職務再設計（小額職再）更便捷地提供服務，或是免用經費的職務再設計。總之，多留一份用心，就可透過改變工作流程、調整工作環境、以及提供適當的輔助設備，來確保身心障礙者能夠順利達到工作所需的產能與產值。上述的職務再設計措施不僅可以提高工作效率，還能提升身心障礙者的工作滿意度和自尊心。然而，隨著技術的發展的普及，職重專業人員也可以嘗試學習與運用3D立體列印技術、生成式AI的協助

（如面試履歷的生成、職務再設計輔助的設計生成……等），都將會帶領職務再設計進入另一個新的領域。

三、購買式服務：所謂的「購買式服務」是指政府透過外包方式提供特定的職業重建服務（如：定向訓練、手語翻譯……等），其效果將直接影響到身心障礙者的就業成果。然而，這些服務的品質和效果評估機制尚不完善（邱滿艷，2021；勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。許多購買式服務僅注重數量，而忽視服務的品質，導致身心障礙者在接受服務後並未能有效提升就業能力。因此，應加強對購買式服務的評估與監管，確保其提供的服務品質。這可以通過建立標準化的評估指標和定期的審查機制來實現，同時鼓勵服務提供者之間的良性競爭，以提高整體服務水平。

四、就業市場的易取代性：身心障礙者在就業市場中的易取代性較高，特別是在技術變革和經濟不穩定的背景下，這對其職業穩定性構成挑戰（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。例如，隨著自動化技術的普及，許多低技能的工作被機器取代，這使得原本就業困難的身心障礙者面臨更大的競爭壓力。為了提高他們的就業穩定性，必須提供更多的技能培訓與職業發展機會，幫助他們適應不斷變化的就業市場。同時，政府和企業應共同努力，創造更多適合身心障礙者的工作崗位，並

提供相應的支持措施，如就業輔導、心理支持等。

五、刻板印象產生的偏見與歧視：社會對身心障礙者的刻板印象導致其在求職過程中面臨額外障礙，這些偏見限制了他們的職業發展機會（黃宜君、郭幸福，2021；林真平，2019；王華沛等人，2012）。許多人對身心障礙者的能力存在誤解，認為他們無法勝任某些工作，這種偏見影響企業的招聘決策和同事的接納態度。為消除這些偏見，必須加強社會宣傳與教育，提高公眾對身心障礙者能力的認識與接納度。這可以通過舉辦講座、宣傳活動以及媒體報導等方式來實現，並鼓勵身心障礙者參與社會活動，展示他們的能力和價值。

最後，身心障礙者在職場中還需面臨著職業發展的瓶頸。即使他們能夠順利就業，職業晉升的機會仍然有限。這是由於企業內部缺乏針對身心障礙者的職業發展規劃和培訓機會，導致他們在職業生涯中難以實現長足性的發展。因此，企業應制定更多元的職業發展計畫，為身心障礙者提供平等的晉升機會和職業發展空間。

身心障礙者在職場中不僅將面臨物理環境和設備缺乏的挑戰，更涉及社會對他們能力的認知與接受度。過去的研究強調，除提供硬體設施的改善，更需要在企業文化中融入包容性的理念，這樣才能真正提升身心障礙者的就業率和職業滿

意度。此外，心理健康問題也是身心障礙者面臨的一大挑戰。由於長期面對的社會壓力和歧視，許多身心障礙者在心理上承受著巨大的壓力，這不僅影響他們的生活品質，也影響到他們的職業發展。資料顯示，心理支持和輔導對於提升身心障礙者的職業滿意度和工作績效具有重要作用（陳皎眉等人，2015）。因此，職業重建服務中應包含心理支持和輔導，幫助他們更好地應對壓力和挑戰。

另外，職業重建服務在推行過程中還面臨資源分配不均的問題。某些地區或機構由於資源有限，無法提供高品質的職業重建服務，這導致部分身心障礙者無法及時獲得所需的幫助（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。為解決這一問題，政府應加大對職業重建服務的資源投入，確保每一位需要幫助的身心障礙者都能得到適當的支持。此外，職業重建服務的法律保障和政策支持也有待進一步完善。雖然《身心障礙者權益保障法》已經為身心障礙者提供一定的法律保障，但在實際執行過程中，仍存在執法力度不夠、政策落實不到位等問題。政府應加強對相關法律法規的執行和監督，確保各項政策措施真正落實到位，為身心障礙者提供有力的法律保障。

總的來說，職業重建服務在提升身心障礙者就業率方面已經取得了一定的成果，但面臨的挑戰仍然不容忽視。解決這

些挑戰需要政府、企業和社會各界的共同努力，通過多種措施提高身心障礙者的就業競爭力，促進他們的職業發展，實現更加包容和公平的就業環境。

肆、身障職重服務的 展望與具體做法 (Future Outlook and Practical Approaches for Vocational Rehabilitation Services)

面對上述挑戰，未來的職業重建服務需要在政策、技術與社會支持等多方面進行改進與創新。本文將從永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、生成式AI的運用、多元就業的認同等方面探討具體做法。

一、永續發展目標（SDGs）：首先，實現永續發展目標（SDGs）是提升職業重建服務的關鍵。SDGs強調社會的包容性和公平性，這與身心障礙者的職業重建目標高度一致。政府應加強與企業和非政府組織（NGOs）的合作，共同推動綠色就業和可持續發展。例如，可以通過政策激勵，鼓勵企業採用環保技術和綠色生產方式，並為身心障礙者創造更多的綠色就業機會。同時，政府應提供相關的政策支持和資金投入，確保這些措施的順利

實施（孫旻暉，2022）。

二、生成式AI（Generative AI）：所謂的「生成式AI」在職業重建服務中的應用前景廣闊。通過大數據分析和機器學習技術，生成式AI可以幫助職業重建專業人員更好了解求職者的需求和市場趨勢，從而提供更精準的職業指導和培訓服務（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。例如，AI技術可以根據求職者的個人資料和工作經歷，生成個性化的職業發展計畫，並提供相應的培訓資源。此外，AI還可以通過分析求職市場的數據，推薦適合的職位和企業，提高求職成功率。

三、促進多元就業認同（diverse employment recognition）：是提高身心障礙者就業率的重要途徑。需要加強社會宣傳與教育，消除對身心障礙者的偏見與歧視，並推動企業採取多元化的用人策略，創造更多適合身心障礙者的職位。例如，企業可以通過制定多元化招聘政策，確保招聘過程的公平性，並提供適當的支持措施，幫助身心障礙者順利融入工作環境。

具體政策建議包括：加強職務再設計的資源投入，鼓勵企業進行職務創新；完善購買式服務的評估機制，確保服務品質；提高社會對身心障礙者就業的認識與支持，通過立法保障其就業權益；推動生成式AI技術在職業重建中的應用，提升服務的智能化水平；制定與SDGs相一致

的職業重建政策，促進綠色就業與可持續發展（勞動部勞動力發展署，2021b，2023c）。

此外，政府和企業應積極開展合作項目，推動身心障礙者的就業創新。例如，可以設立專門的創業基金，支持身心障礙者自主創業，為他們提供資金、技術和管理方面的支持。同時，應鼓勵企業設立專門的培訓和就業計畫，為身心障礙者提供更多的就業機會和職業發展空間。在教育方面，政府應推動學校和大學設立專門的課程和計畫，幫助身心障礙學生提升技能和就業能力。例如，可以設立專門的職業教育和培訓課程，幫助他們掌握現代科技和市場需求的技能，提升他們的就業競爭力。在社會層面，應加強對身心障礙者的宣傳和教育，提高公眾對他們能力和貢獻的認識。這可以通過各種形式的宣傳活動和媒體報導來實現，讓更多的人了解和接納身心障礙者，為他們創造更加包容和友好的社會環境。

本文認為，職業重建服務的成功不僅取決於政府和企業的支持，還需要社會各界的共同努力。只有在全社會形成尊重和包容的氛圍，身心障礙者才能真正實現職業夢想和生活目標。因此，社會宣傳與教育在推動職業重建服務中發揮著不可或缺的作用。具體的政策建議包括：首先，政府應加大對職務再設計的資源投入，鼓勵企業進行職務創新。這可以通過提供財政

補貼和技術支持，幫助企業實施職務再設計，提高工作崗位的適應性和靈活性。其次，應完善購買式服務的評估機制，確保服務品質。這可以通過建立標準化的評估指標和定期審查機制，確保購買式服務的有效性和品質。第三，提高社會對身心障礙者就業的認識和支持，通過立法保障其就業權益。這可以通過修訂現有的法律法規，強化對身心障礙者就業權益的保護，並加大違法行為的處罰力度。最後，推動生成式AI技術在職業重建中的應用，提升服務的智能化水平。這需要政府和企業的共同努力，通過技術研發和應用推廣，提高生成式AI技術在職業重建服務中的應用效果。

總的來說，未來的職業重建服務需要在政策、技術和社會支持等方面進行綜合改進和創新。通過實施永續發展目標（SDGs）、應用生成式AI技術、推動多元就業認同等措施，可以提高身心障礙者的就業率和職業發展水平，實現更加包容和公平的就業環境。

伍、結語 (Conclusion)

本文通過文獻整理，說明國內勞動部身心障礙職業重建服務的現況、挑戰以及未來的展望與具體做法。雖然目前的職業重建服務在提升身心障礙者的就業率方面取得一定成果，但仍存在多項挑戰。未

來的職業重建服務需要在政策、技術和社會支持等方面進行改進與創新，以實現更加包容和公平的就業環境。通過實施永續發展目標（SDGs）、應用生成式AI技術、推動多元就業認同等措施，可以提高身心障礙者的就業率和職業發展水平，實現更加包容和公平的就業環境。希望本文的研究能為政策制定者和實務工作者提供參考，進一步推動身心障礙者的職業重建

服務發展，實現他們的職業夢想和生活目標。

（本文作者為亞洲大學心理學系教授）

關鍵詞：賦權、生成式AI、職務再設計、身心障礙者、購買式服務、永續發展目標（SDGs）、職業重建服務

參考文獻

- 王敏行、曾中斌、陳冠霖、黃湘羚、張馨雲、林煒翔（2018）。〈身心障礙者接受職業重建服務之中長期成果分析〉。《行政院勞動部中彰投分署中彰投區職重資源中心年度主題探討報告》。
- 王華沛、陳靜江、王敏行（2012）。《我國職業重建專業人員角色、專業成長與生涯發展之研究—職能分析與訓練課程規劃第二年期中報告》。行政院勞工委員會職業訓練局。
- 吳蓉璧（2014）。〈身心障礙者支持性就業政策目標之研究〉。《中國行政評論》，20（1），185-210。 [https://doi.org/10.6635/cpar.2014.20\(1\).07](https://doi.org/10.6635/cpar.2014.20(1).07)
- 林真平（2019）。〈身心障礙者職業重建個案管理員與支援性就業服務員的專業知識重要性及具備程度〉。《特殊教育研究學刊》，44（1），31-58。
- 邱滿艷（2021）。〈身心障礙者職業重建的過去、現在與未來〉。《就業安全半年刊》，12，106-114。
- 孫旻暉（2022年7月）。當應用心理學在元宇宙遇到永續發展SDGs。主旨報告（keynote speaker；7月22日下午2:00-4:40）。「應用心理學的挑戰和創新」暨「第四屆華人應用心理學大會」，武漢，中國。
- 陳皎眉、張滿玲、徐富珍、林宜旻、孫旻暉（2015）。《心理學（第二版）》。雙葉。
- 勞動部勞動力發展署（2014a）。《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。
- 勞動部勞動力發展署（2021b）。《110年度辦理地方政府身心障礙者就業促進考核業務及頒獎

- 活動計畫總報告》。勞動部勞動力發展署。
- 勞動部勞動力發展署（2023c）。《112年地方政府身心障礙者就業促進業務考核總報告》。勞動部勞動力發展署。
- 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。https://doi.org/10.6172/BSE.202111_46(3).0002