庇護工場表格填寫工作手冊

勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託國立臺灣師範大學辦理

北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心

前言

我國自 1997 年「身心障礙者保護法」即明確訂出，政府有義務提供有需要的身心障礙者職業重建服務（簡稱職重）後，職重服務開始朝多元、專業分工發展。每個專業領域，最終目標為促進身心障礙者能適性、長期穩定就業。因此，依據個案職涯發展成熟度的不同，職重專業領域的專業人員所提供的服務可能包括個別化評估、生涯探索、職前準備、職業技能訓練、就業媒合、穩定就業支持。

在職重專業快速、多元發展的過程中，為了確保專業服務品質，保障個案獲得充分且適切服務之權益，專業人員任用資格的把關與新進人員培訓更顯重要，相應而生的是「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用與培訓準則」，培訓準則規定職重領域專業人員包括「職業訓練師、職業訓練員、職業輔導評量員、就業服務員、職業重建個案管理員、督導」六大類別。

本中心於 107 年度主題探討：「督導職能與受督者需求探討」（引用文獻）結果發現，庇護性就服員之專業支持與其他職業重建專業人員一樣，多數採巡迴顧問方式而非以專任督導提供諮詢輔導，此可能與我國庇護就業服務計畫中對專業督導制度未有明確規範有關。該報告也指出，職業重建專業人員對專業支持需求，可能與任職該職位的年資有關。對初到任之專業人員而言，專業督導需求可能較高，因對業務行政面與專業面並不熟稔，無法自主表達對專業支持的需求。庇護性就業服務員除了需提供身障員工工作能力的訓練、維持、提升及適性轉銜的輔導，也需兼顧庇護工場的營運規劃與管理，讓庇護性就服員所需具備的專業知能十分多元且挑戰度高。目前各縣市政府自行規劃庇護性就業服務的規準，部分縣市並未有對庇護性就業服務員專業支持制度之規劃，對初到任的庇護性就服員之專業支持相對薄弱，不僅讓庇護性就業服務的品質受到質疑，有可能造成初到任就服員挫折而離職，無論哪一種情況，都可能影響到庇護性員工所獲得的服務之品質。雖然部分縣市規劃巡迴顧問提供專業支持，不同顧問由於其本身專長不同，提供建議之切入觀點不同，就服員常反應無所適從，或造成庇護性就服員對本身專業角色混淆。

有鑑於此，全國身心障礙者職業重建資訊管理系統庇護性服務作業系統表單填寫工具書及範例集的建置，旨在服務經驗與知識的累積，希望可以提供已投入或即將投入身心障礙者服務的工作夥伴作為參考，期待透過此引發更多的討論及指教。

最後，感謝新北市政府、新北市愛不囉嗦手作體驗館庇護工場、馬偕醫院附設沐陽工作坊、新北市喜憨兒板橋烘培屋、新北市慈惠庇護工場、新北市愛盲庇護工場、財團法人伊甸社會服務基金會附設阿萬師清潔工作隊、台北市康復之友協會附設勞務服務中心、捷運善導寺庇護工場、建和社會企業/陽光汽車美容中心，各職重專業人員的全力支持並給予豐富的意見。特別感謝馮雪鴻督導、財團法人喜憨兒社會福利基金會吳秋美專員、財團法人育成社會福利基金會蔡宓珍專員在歷次的專家會議中提供實務經驗及專業意見。

目 錄

一、庇護工場作業表格運用時機……1

二、庇護工場作業表格撰寫次數及頻率……2

三、開案晤談紀錄表(表 2-1) ……..……..4

四、評估表(C02)及欄位對應……..……4

五、開案晤談紀錄表(表 2-1)填寫說明……..……..7

六、案主就業服務計畫(庇護性就業)(表 3-2B) 填寫說明……16

七、案主職業能力強化紀錄表(庇護性就業)(表 4-4)……20

八、案主服務紀錄表(OC)表……..……..21

範例一、第一類(智能障礙)……22

範例二、第一類(精神障礙)……37

常見問題 Q&A……52

一、庇護工場作業表格運用時機

依照身心障礙者庇護性就業服務流程圖，庇護性就業流程為：一、庇護工場評估進用；二、庇護就業(依產能核薪並簽訂書面契約)；三、庇護性就業定期工作能力評估；四、留任原庇護工場繼續就業、轉銜或結案。

庇護性就業服務作業表格應用階段、編號設計及名稱一覽表

階段	表單編碼	該階段使用表格名稱	備註
評估進用	0C	案主服務記錄表	
	2-1	開案晤談記錄表	
庇護就業定期工作能力評估	0C	案主服務記錄表	
	3-2B	案主就業服務計畫	
留任原庇護工場繼續就業或轉銜	0C	案主服務記錄表	
	3-2B	案主就業服務計畫	
	4-4	職業能力強化記錄表	
庇護性就業結案	0C	案主服務記錄表	
	E1	個案結案作業	

資料來源：參考自財團法人伊甸社會福利基金會庇護工場工作手冊

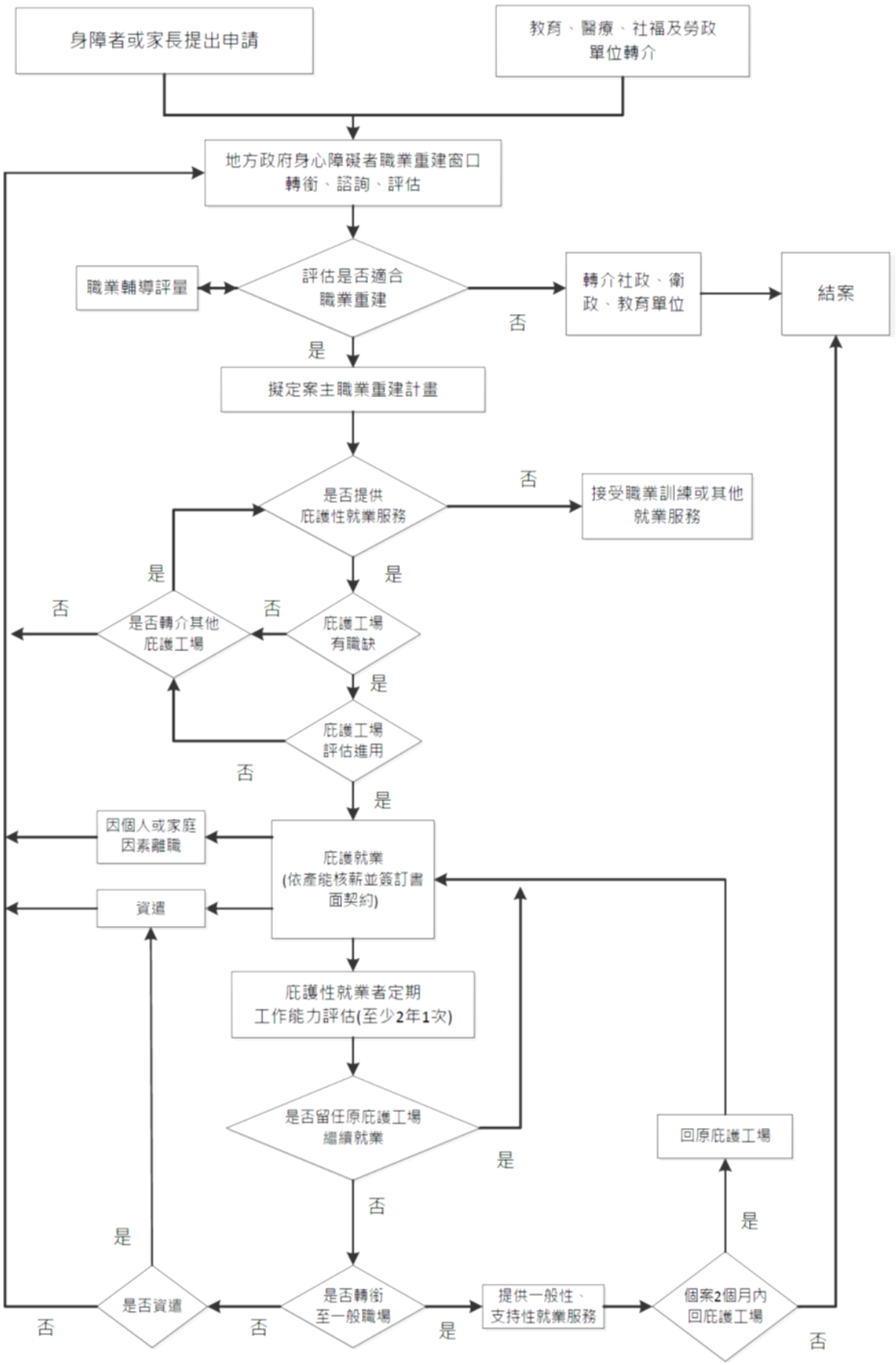
二、庇護工場作業表格撰寫次數及頻率

庇護性就業服務作業表格撰寫次數及頻率

表單編碼	表格名稱	撰寫次數/頻率	備註
0C	案主服務記錄表	1.公部門無規定撰寫格式及撰寫頻率 2.建議每月至少一筆以上	1.通常由庇護工場自訂每月的撰寫次數(筆數) (1)依事件發生時間點進行填寫； (2)記錄一段區間內案主之工作表現，例如每2週寫一筆
2-1	開案晤談記錄表	1.初次晤談後撰寫 2.每年定期檢視內容，舉凡聯絡人、通訊地址及就醫回診等資料	1.檢視修正後的資訊，請用()標註日期,例如：(1080918檢視修正)
3-2B	案主就業服務計畫	1.庇護員工初次進入庇護工場後，1個月內完成 2.之後於每次產能核薪後，新增一筆	1.產能核薪評估機制，由各庇護工場自行決定 2.多採一年1次或一年2次
4-4	職業能力強化記錄表	1.於每次產能核薪前，進行檢視	1.與表3-2B連動 2.多採一年1次或一年2次
E1	個案結案	1.庇護員工結案時填寫	1.若庇護員工離職，在辦理離職/退保當天就可進行結案作業 2.若庇護員工轉銜至一般性職場，經一般性職場加保且追蹤兩個月後，實無轉回庇護之需求，即可辦理結案作業

資料來源：北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心整理

身心障礙者庇護性就業服務流程圖



三、開案晤談紀錄表(表 2-1)

1.使用時機：初次晤談使用

2.注意事項：不須按照表格上的問題次序來晤談，以自然談話的方式來蒐集相關資料，再填入表格內。

四、評估表(C02)：由職管員填寫並派案用，資料內容可讓就服員晤談及填寫 2-1 表時參考。

五、表 2-1 與評估表(C02)的欄位對應

就服員表 2-1		職管員表 C02
項度		項度
個案基本基本資料		基本資料
健康狀況		第三部分-生理層面-醫療狀況 第三部分-生理層面-身體功能 第三部分-生理層面-感官功能
障礙狀況		第三部分-生理層面-醫療狀況 第三部分-生理層面-身體功能 第三部分-生理層面-感官功能
教育狀況		第二部份-職業生涯期待與就業準備-1.教育背景
職業證照		第二部份-職業生涯期待與就業準備-4.專業證照資格
駕駛執照		第三部分-生理層面-生活自理
現況能力分析	1.認知能力	第三部分-心理層面-認知能力
	2.溝通能力	第三部分-心理層面-社交技巧
	3.學(職)業能力	第三部分-心理層面-認知能力
	4.生活自理能力	第三部分-生理層面-生活自理
	5.社會化及情緒行為能力說明	第二部份-職業生涯期待與就業準備-8.工作行為/工作態度

	6. 職業技能(就業、實習經驗、職訓)	第二部份-職業生涯期待與就業準備-2. 職業訓練/實習經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-3. 工作經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-7. 工作能力
家庭狀況		第三部分-功能表現-個人生活表現/家庭/社會層面-家庭支持系統
職業相關經驗		第二部份-職業生涯期待與就業準備-2. 職業訓練/實習經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-3. 工作經驗
工作特性初步評估	1. 目前有沒有工作？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-3. 工作經驗
	2. 為何想工作賺錢？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-5. 工作動機
	3. 能做哪些工作？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-2. 職業訓練/實習經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-3. 工作經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-7. 工作能力
	4. 希望做什麼職類的工作？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-6. 工作興趣/期待
	5. 希望在哪裡工作？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-6. 工作興趣/期待
	6. 希望工作的時段？可否輪班及值夜班？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-6. 工作興趣/期待
	7. 希望待遇	第二部份-職業生涯期待與就業準備-6. 工作興趣/期待
	8. 人際溝通有沒有困難？	第三部分-心理層面-社交技巧
	9. 交通/行動上是否需要協助？	第三部分-生理層面-生活自理
	10. 生活自理是否需要協助？	第三部分-生理層面-生活自理
	11. 喜歡和非障礙者一起工作？	第三部分-心理層面-社交技巧 第三部分-心理層面-適應能力
	12. 有無異常行為或情緒表現？	第三部分-心理層面-人格特質
	13. 工作時可以使用哪隻手？	第三部分-生理層面-身體功能
	14. 交談時習慣使用的語言？	第三部分-心理層面-社交技巧
	15. 生活作息如何？	第三部分-功能表現-個人生活表現/家庭/社會層面-個人生活狀況
	16. 有無不良嗜好？	第三部分-功能表現-個人生活表現/家庭/社會層面-個人生活狀況

	17.有無特殊專長？	第二部份-職業生涯期待與就業準備-2.職業訓練/實習經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-3.工作經驗 第二部份-職業生涯期待與就業準備-7.工作能力
希望就業的職種、待遇與工作地點		第二部份-職業生涯期待與就業準備-6.工作興趣/期待

資料來源：北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心整理

表 2-1 填寫說明

表 2-1 個案基本資料

*第一次晤談日期(即開案日期)	102/09/16	個案狀態	開案

個案基本資料

*姓名		*身分證統一編號		*出生日期	民國
*身心障礙制式					☐ 視障按摩師
*障礙類別/障礙等級	☑ 第一類神經系統構造及精神、心智功能 智能障礙 ☐ 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛 ☐ 第三類涉及聲音與言語構造及功能 ☐ 第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能 ☐ 第五類消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能 ☐ 第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能 ☐ 第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能 ☐ 第八類皮膚與相關構造及其功能 ☐ 舊制轉換新制暫無法歸類者 ICD: 318(06) ICF: b117 障礙等級：中度				
*戶籍地址					
*通訊地址					同上戶籍地址
傳真	區碼 - 電話號碼	行動電話			- # 分機 - # 分機
電子信箱	@	*身心障礙手冊/證明	有 核發日/換發日/鑑定日期：102/04/11 手冊重鑑日期：107/4/30		
*性別	女	婚姻狀況	未婚	兵役	免役 退役日期：日期
會使用語言	☑ 國語 ☐ 台語 ☐ 英文 ☐ 手語 廣東語				
法定代理人				電話	(日) 03 - # 分機 (夜) 區碼 - 電話號碼 # 分機 (行動電話)
法定代理人地址					同上通訊地址
聯絡人		與個案之關係		電話	(日) - # 分機 (夜) 區碼 - 電話號碼 # 分機 (行動電話)
聯絡人地址					同上通訊地址
主要聯絡人		與個案之關係		電話	(日) - # 分機 (夜) 區碼 - 電話號碼 # 分機 (行動電話)
主要聯絡人地址					同上通訊地址
備註					

查詢身心障礙證明背面以利填寫
國際疾病分類標準(ICD)
國際健康功能與身心障礙分類(ICF)
可上網查詢其代表的意思

查詢身心障礙證明以利填寫

建議至少一年檢視一次聯絡人資料

表 2-1 健康狀況

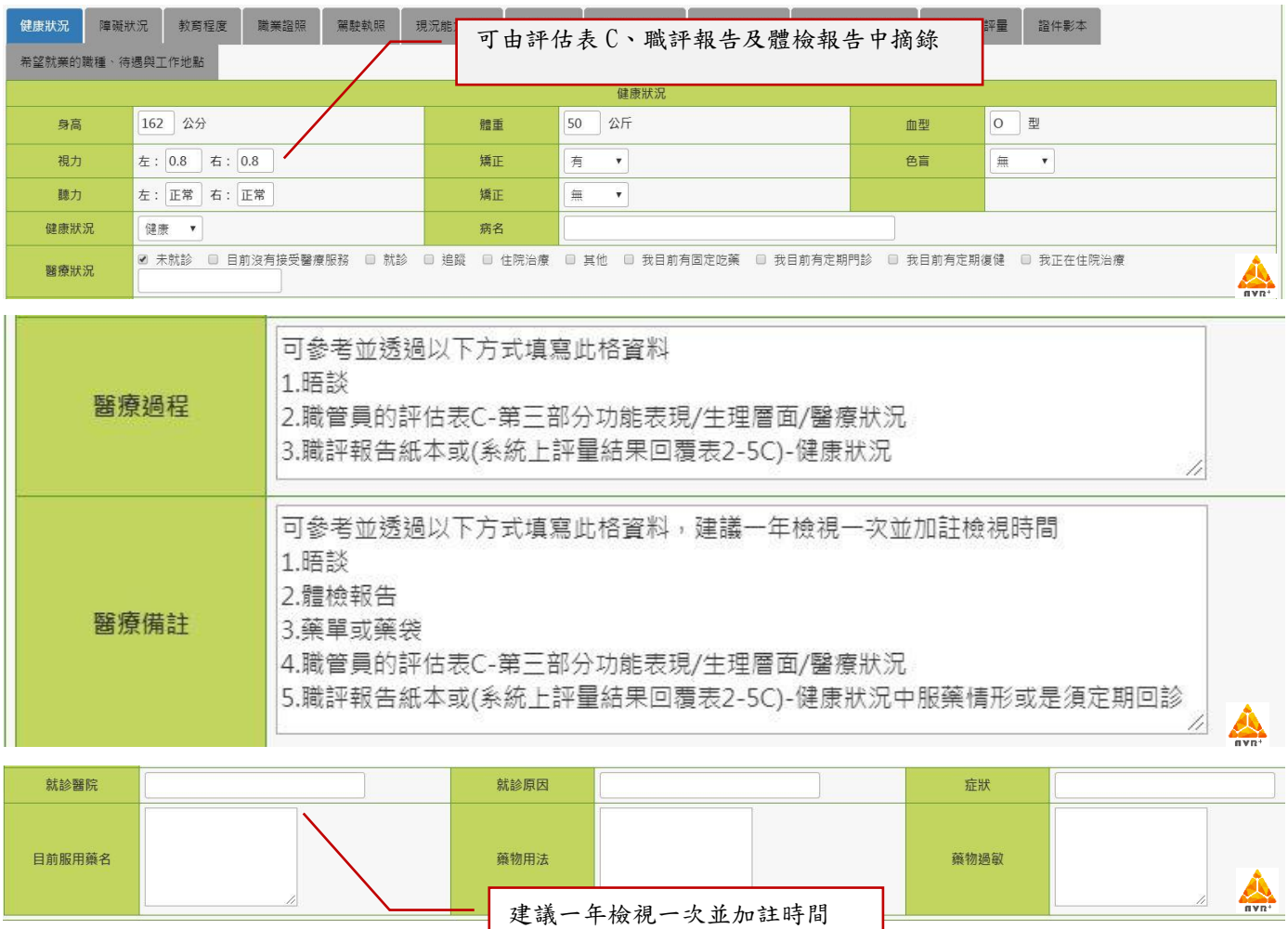


表 2-1 障礙狀況

障礙現況	1.目前行動狀況：☑ 正常 ☐ 雖未使用輔具但行動緩慢 ☐ 行動時需輪椅或枴杖、義肢、手杖等輔具 2.使用輔助器材：☑ 無 ☐ 持枴杖 ☐ 助聽器 ☐ 輪椅 ☐ 義肢 ☑ 其它 ☐ 手杖 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第三部功能表現/生理層面/醫療狀況 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/健康狀況
使用輔具狀況與需求	可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第三部功能表現/生理層面/醫療狀況 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/健康狀況

表 2-1 教育程度

表 2-1 職業證照

表 2-1 駕駛執照

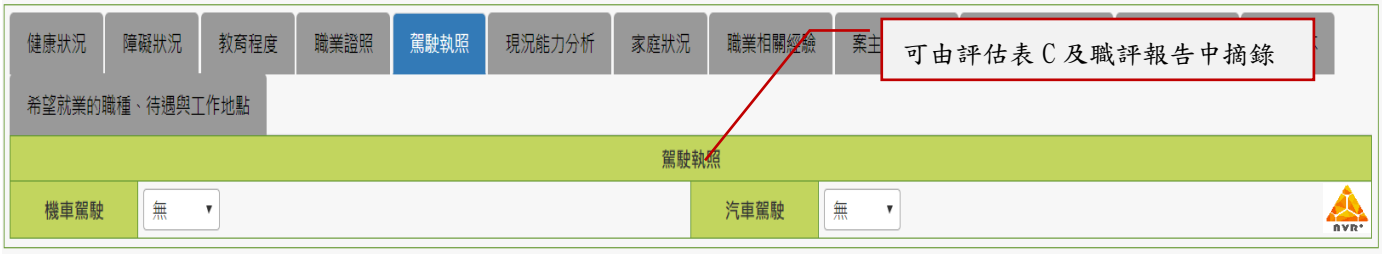


表 2-1 現況能力分析

✓ 填寫注意事項:填寫此表時可參考職管員表 C、職評報告後，*加上現場評估及對服務使用者的了解，確認服務使用者現在狀況，再做紀錄及敘述，**勿直接複製貼上**。*

健康狀況	障礙狀況	教育程度	職業證照	駕駛執照	現況能力分析	家庭狀況	職業相關經驗
希望就業的職種、待遇與工作地點							

	現況能力分析
1.認知能力	填寫重點參考:專注力、學習狀況、問題解決能力、記憶力等 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.現場觀察 3.職管員評估表C-第三部分功能表現/心理層面/認知能力 4.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-心理層面/學習特性/認知能力
2.溝通能力	填寫重點參考:常用語言、溝通方式(封閉式問答-回答是否比較容易、選擇題或是可一問一答)等 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.現場觀察 3.職管員評估表C-第三部分功能表現/心理層面/社交技巧 4.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-心理層面/工作人格-人際
3.學(職)業能力	填寫重點: 1.算術及數數等計算能力、書寫及閱讀理解、時間概念 2.在校學習到的技能，如:清潔、打字
4.生活自理能力	填寫重點參考:日常生活功能、外觀、個人衛生、自我照顧、交通能力等 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.現場觀察 3.職管員評估表C-第三部分功能表現/生理層面/生活自理 4.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本生活自理與自我照顧

表 2-1 現況能力分析

✓ 填寫注意事項:填寫此表時可參考職管員表 C、職評報告後，*加上現場評估及對服務使用者的了解，確認服務使用者現在狀況，再做紀錄及敘述，**勿直接複製貼上**。*

5.社會化及情緒行為能力說明		填寫重點參考:人際互動、社交技巧、情緒、行為 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.現場觀察 3.職管員評估表C-第三部分功能表現/心理層面/社交技巧、人格特質 4.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-心理層面/人格特質與情緒表現、人際互動
6.職業技能	就業	資料來源 1.職管員評估表C-第二部分職業生涯期待與就業準備/職業訓練/實習經驗/工作經驗 2.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-工作史/工作經驗/實習或職訓相關經驗 填寫重點參考: 1.透過晤談、現場觀察等方式了解案主是否學得此技能並可使用。 2.建議就業時間3-6個月以上且熟悉此技能(未受到腦外傷等影響仍具備此技能)
	實習經驗	資料來源 1.職管員評估表C-第二部分職業生涯期待與就業準備/職業訓練/實習經驗/工作經驗 2.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-工作史/工作經驗/實習或職訓相關經驗
	職訓	資料來源 1.職管員評估表C-第二部分職業生涯期待與就業準備/職業訓練/實習經驗/工作經驗 2.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-工作史/工作經驗/實習或職訓相關經驗

表 2-1 家庭狀況

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

透過晤談或由評估表 C 及職評報告中摘錄

住所性質	◉ 自宅 ○ 租屋 ○ 醫療院所 ○ 教養機構 ○ 其他
是否與家人同住	是 ▼ 家中有哪些成員
家屬中是否有其他身心障礙者	○ 有 ◉ 無，　位 / 障別：
經濟狀況	(1)主要經濟來源者： (2)家庭每月收入：約　元 (3)現已運用之社會資源： ☐ 身心障礙津貼(補助)：　元/月 ☐ 收容教養補助：　元/月　機構 ☐ 低收入戶生活補助：　元/月 ☐ 生活輔助器具補助：　元/月 ☐ 其他：
與家人相處情形	填寫重點參考:主要決策者、主要照顧者、家人互動方式、家人支持度 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第三部分功能表現/個人生活表現/家庭/社會層面-家庭支持系統 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/家庭成員、互動概況及支持程度
家庭狀況概述	填寫重點參考:家庭成員、家庭經濟狀況、服務使用者是否要負擔家計等 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第三部分功能表現/個人生活表現/家庭/社會層面-家庭支持系統 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/家庭成員、互動概況及支持程度
家庭支持系統	家系圖執行程式 ✚ 上傳家系圖 Family/FamilyGraph_165577.doc 刪除檔案

表 2-1 職業相關經驗

透過晤談或由評估表 C 及職評報告中摘錄

職業相關經驗

是否受過職業訓練	○ 否 ◉ 是，請說明受訓單位、職業種類及起迄日期： 有退訓或是中途離開未完成職訓需寫明原因 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第二部分職業生涯期待與就業準備/職業訓練/實習經驗 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/工作經驗/職業訓練情形
是否有工作經驗	○ 否 ◉ 是，請說明工作單位、工作性質、待遇起迄日期及離職日期： 時間/公司名/職種/薪資/工作年資/離職原因 可由以下方式獲得資訊 1.晤談 2.職管員評估表C-第二部分職業生涯期待與就業準備/工作經驗 3.職評報告(紙本)或評量結果回覆2-5C(系統)-基本資料/工作經驗/職業訓練情形

表 2-1 案主主要需求

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

主要需求

*案主主要需求	☐ 與就業相關之身心障礙福利措施之諮詢(如創業機會或就業貸款) ☐ 職業訓練 ☑ 庇護性就業安置 ☐ 一般性就業服務 ☐ 支持性就業安置服務 ☐ 其他 ☐ 居家就業服務

表 2-1 工作特性初步評估(**以案主為主的意見及想法**)

晤談後填寫

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

可勾選”有”的時機

1. 在其他庇護工場工作中
2. 自就業如家庭代工

案主的回應會影響後續的策略，也可由此判斷案主是否有工作動機及意願

工作特性初步評估			
1.目前有沒有工作?	◉ 無 ○ 有		
2.為何想工作賺錢?	家用	回答者	案主
3.能做哪些工作?	餐飲（煮東西）	回答者	案主
4.希望做什麼職類的工作?	餐飲外場	回答者	案主
5.希望在哪裡工作?	板橋、樹林、鶯歌	回答者	案主
6.希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	可輪班（晚上九點前皆可，案父可接送）	回答者	案主
7.希望待遇？	依公司規定	回答者	案主
8.人際溝通有沒有困難?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
9.交通/行動上是否需要協助?	◉ 否 ○ 是 經初期帶領數次可獨立搭乘交通工具 駕照種類： (1)是否具有駕照： ◉ 否 ○ 是 (2)是否自備交通工具： ◉ 否 ○ 是	回答者	案主
10.生活自理是否需要協助?	◉ 否 ○ 是	回答者	案主
11.喜歡和非障礙者一起工作?	○ 不喜歡 ◉ 喜歡	回答者	案主
12.有無異常行為或情緒表現?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
13.工作時可以使用哪隻手?	☑ 左手 ☑ 右手	回答者	案主
14.交談時習慣使用的語言?	國語、廣東語	回答者	案主
15.生活作息如何?	● 正常 ○ 不正常	回答者	案主
16.有無不良嗜好?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主
17.有無特殊專長?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主

- ✓ 第 2、8、12、15 項，若影響到工作，可考慮在 3-2B 表上寫下輔導策略。
- ✓ 工作特性初步評估-與案主晤談後的內容，需與職業輔導評量報告及評估表 C 相互對應，以便了解案主的狀況。若案主所陳述與職評報告、表 C 內容不一致時，需再深入了解，若有需要可在 3-2B 表內寫出輔導策略。

表 2-1 職業輔導評量

表 2-1 證件影本

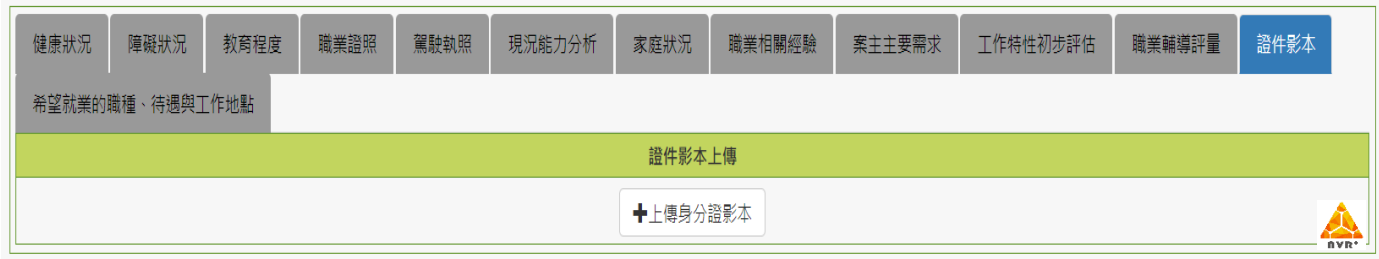


表 2-1 希望就業職種、待遇與工作地點

✓ 評鑑委員會針對志願、地點、薪資、班別等與工場條件不同而有所疑問，建議回應委員，案主的期待如表所述，也與案主討論庇護工場內的工作內容、薪資、班別等，案主可以接受庇護工場內的工作條件。

六、案主就業服務計畫(庇護性就業)(表 3-2B)

使用時機：庇護員工進入庇護工場就業，一個月內完成。每年(或半年)填寫一次，最遲於執行當月底前完成。

表 3-2B 表填寫說明

工作描述	填寫方式有二種 (一)制式內容 填寫場內此項工作職種的工作流程描述(參考場內的產能核薪表、工作分析等) (二)明年的工作項目 以明年要庇護員工做的工作內容做描述 填寫重點: 1.庇護員工場內對應職位主要工作內容及描述 2.依據工場對此工作分析的標準流程
品質要求	填寫方式有二種 (一)制式內容 填寫場內此項工作職種的品質要求(參考場內的產能核薪表、工作分析等) (二)明年的工作項目 以明年要庇護員工做的工作品質要求 填寫重點: 1.庇護員工場內對應職位所做主要工作內容的品質要求 2.依據工場對此工作品質要求的標準

速度要求	填寫方式有二種 (一)制式內容 填寫場內此項工作職種的速度要求(參考場內的產能核薪表、工作分析等) (二)明年的工作項目 以明年要庇護員工做的工作速度要求 填寫重點: 1.庇護員工場內對應職位所做主要工作速度要求 2.依據工場對此速度要求的標準 3.若職場內的工作無法訂定可在幾分鐘內完成，依各工場的標準填寫

表 3-2B 輔導目標

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

一、產能：	填寫方式有二種 (一)上方表格(工作描述、品質和速度)為制式內容 1.寫出庇護員工現況的工作內容描述 2.依據庇護員工在工場實際表現填寫，填寫無法達到工場標準的項目 3.填寫內容須對應*輔導項目內之需要輔導項目 (二)明年的工作項目 1.依據庇護員工在工場實際表現填寫，填寫無法達到工場標準的項目 2.填寫內容須對應*輔導項目內之需要輔導項目
二、工作適應相關技能(如:工作行為、居家、社交、休閒等)：	1.依據庇護員工在工場實際狀況填寫 2.填寫內容須對應*輔導項目內之需要輔導項目
三、輔導方式與策略：	參考自家產能核薪表並與庇護員工討論低分項，共同討論可改變的方式及策略 1.依據庇護員工產能狀況(包含速度、品質)。寫下大方向輔導方式及策略，如:增強 2.依據庇護員工產工作適應相關技能，寫下標題式輔導方式及策略，如:職再

表 3-2 輔導項目

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

填寫內容需不同

輔導項目			
領域	需要輔導項目	需要與否	輔助策略
自我管理	1.主動工作	☑需要	1.依據輔導目標中，勾選需要輔導的項目並寫下實際執行的輔導策略。 2.輔導策略需與三、輔導方式與策略相同，但需寫出具體可行的每一細項執行方式

	2.時間掌握與控制	☑需要	1.依據輔導目標中，勾選需要輔導的項目並寫下實際執行的輔導策略。 2.輔導策略需與三、輔導方式與策略相同但需寫出具體可行的每一細項執行方式
	3.準時上下班	☑需要	準時上下班輔導策略

重點提示:

- ✓ OC 表-**依據 3-2B 內需要輔導項目或訓練方式，服務期間中需呈現在 OC 表上。**需 3-2B 輔導項目及 OC 表**互相檢視**。
- ✓ OC 表的內容不會只有 3-2B，OC 表內容會≧3-2B 表。
- ✓ 使用輔導策略後，案主改善的狀況要寫入 OC 表中，**若無法改善需調整策略，需再回 3-2B 表內修正。**

表 3-2B 工作表現

表 3-2B 安置建議與綜合說明

綜合說明	勾選長期型安置庇護員工說明如下 1.可以整體說明的方式描寫庇護員工狀況 2.可擷取輔導目標中庇護員工需要協助的項目及輔導策略填寫於此格中 勾選轉銜型安置庇護員工說明如下 1.服務使用者在庇護工作項目中的良好表現 2.寫出與庇護員工及案家溝通後，庇護員工想要外出就業的意願及動機，就服員支持並訓練庇護員工應該補足的工作技能或是態度(軟技能)。

✓ 如何判斷庇護員工的安置方向?

→從庇護員工平常工作表現，了解其是否具備能力及意願進入一般職場。

→也可與職管員討論庇護員工狀況並參考職業輔導評量報告安置建議，來判斷庇護員工的安置方向。

✓ 庇護員工的安置方向是否可以更改?

→可依據庇護員工的狀況更改安置方向。

七、案主職業能力強化紀錄表(庇護性就業)(表 4-4)

使用時機：由表 3-2B 帶入，視各單位填寫表 3-2B 的頻率，每年(或半年)填寫一次，檢視輔導策略結果。

表 4-4 填寫說明

八、案主服務紀錄表(OC)表

使用時機：各階段服務事項的紀錄，尤其有特殊事件、狀況或需大量溝通協調時，需將日期、詳細聯繫狀況、談話內容記錄至表格中。

OC 表填寫說明

服務事項與處理情形	個案服務狀態	督導審核
◎服務事項與處理情形：以條列式記錄庇護員工職場的工作情形，例如：技巧、情緒或人際關係、家長支持等問題，並摘要記錄其處理經過或策略。 ★方式一：紀錄一段區間內服務對象的工作表現，可包括 1.**必寫**：工作技能、工作行為或產能表現(品質/速度)(**建議當月填寫完成**) **以下依實際狀況有出現時才填寫(不是每一樣都要寫)** 2.工作適應相關技能 (1)工作態度 (2)分工合作與人際相處情形等 3.參加身心調適課程或在職教育訓練的表現 4.突發狀況(發生日期必填) 5.其他(體檢、輔助宣告、法定扣薪等等)	庇護就業	同意
服務事項與處理情形：以條列式記錄庇護員工職場的工作情形，例如：技巧、情緒或人際關係、家長支持等問題，並摘要記錄其處理經過或策略。 ★方式二： 1.目標/目的 2.服務內容 3.結果	庇護就業	同意
◎服務事項與處理情形：以條列式記錄庇護員工職場的工作情形，例如：技巧、情緒或人際關係、家長支持等問題，並摘要記錄其處理經過或策略。 ★方式三： 1.問題 2.處遇/解決策略 3.結果/成效	庇護就業	同意

範例一、第一類(智能障礙)

表 2-1

個案基本資料					
*姓名	第一類智能障礙	*身分證統一編號	C287155141	*出生日期	民國 80/10/18
*身心障礙制式	新制			視障按摩師	
*障礙類別/障礙等級	☑ 第一類神經系統構造及精神、心智功能 智能障礙 ☐ 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛 ☐ 第三類涉及聲音與言語構造及功能 ☐ 第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能 ☐ 第五類消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能 ☐ 第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能 ☐ 第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能 ☐ 第八類皮膚與相關構造及其功能 ☐ 舊制轉換新制暫無法歸類者 ☐ 其他 ICD: 【換06.2】 ICF: 障礙等級：中度				

電子信箱	@	*身心障礙手冊/證明	有 核發日/換發日/鑑定日期：92/07/18 手冊重鑑日期：109/11/30

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

健康狀況

身高	160 公分	體重	60 公斤	血型	O 型
視力	左：0.7 右：0.8	矯正	無	色盲	無
聽力	左：正常 右：正常	矯正	無		
健康狀況	健康	病名	癲癇、水腦症		

醫療狀況

☑ 未就診 ☐ 目前沒有接受醫療服務 ☐ 就診 ☐ 追蹤 ☐ 住院治療 ☐ 其他 ☑ 我目前有固定吃藥 ☑ 我目前有定期門診 ☐ 我目前有定期復健 ☐ 我正在住院治療

醫療過程

1.案母表示案主在3個月大時因連續腹瀉且發燒的情形，至醫院就醫、醫生診斷為水腦症，即開刀置入管引流，小時候維持一年一次檢查，目前狀況穩定，導管未取出，也無須固定做腦部的檢查。
2.案母表示腦部手術至今，案主一直服用抗癲癇藥物。案主在2歲多時大發作過，小學時一周約有兩次小發作；國中時小發作頻繁，且有一次大發作；高中時大發作過一次，調整抗癲癇藥物後，案主癲癇狀況改善很多，未再有大發作，僅幾個月會有一次小發作。
3.入場至今也未在職場中有癲癇發作紀錄。
4.根據案母描述，案主大發作症狀為失神、無法配合指令；小發作症狀為胃抽蓄(類似胃痙攣)、右眼和牙齒會用力。

醫療備註

1.醫師本有考量案主正在長高以及發育，評估腦部導管需要更換，經過檢查後發現並未有明顯影響，故案家經過討論後，暫不更換導管。
2.案主目前每半年需抽血檢查肝、腎的功能，以及鈉、鉀離子的指數。

就診醫院	基隆長庚醫院	就診原因	癲癇、水腦症	症狀	失神、胃痙攣等
目前服用藥名	1.除癲達300mg 2.赦癲易膜衣錠500mg	藥物用法	1.每天2顆。 2.睡前半顆。	藥物過敏	無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

障礙狀況

致障時間	◉ 先天 ○ 後天 (民國 年 請選擇 月)，*致障原因：先天		
致障原因說明	未知	障礙部位	腦部
障礙現況	1.目前行動狀況：☑ 正常 ☐ 雖未使用輔具但行動緩慢 ☐ 行動時需輪椅或枴杖、義肢、手杖等輔具 2.使用輔助器材：☑ 無 ☐ 持枴杖 ☐ 助聽器 ☐ 輪椅 ☐ 義肢 ☐ 其它 ☐ 手杖 案主目前穩定服用抗癲癇藥物，入場至今未有癲癇症狀發作紀錄。		
使用輔具狀況與需求	無		

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

教育狀況

*教育程度	高中(職)

學歷

*畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)	是否畢業	功能
特教學校		民國 102 年 09 月 ~ 民國 106 年 06 月	否 / 是，說明：特教班	畢業	刪除
新馨國中		民國 99 年 09 月 ~ 民國 102 年 06 月	否 / 是，說明：特教班	畢業	刪除
樂樂國小		民國 93 年 09 月 ~ 民國 99 年 06 月	否 / 是，說明：資源教室/特教班	畢業	刪除

新增

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

職業證照

*職類	等級	功能
無	無	刪除

新增

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

駕駛執照

機車駕駛	無	汽車駕駛	無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | **現況能力分析** | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

現況能力分析		
1.認知能力		1.專注力：案主在面試及晤談過程中，容易受周遭影響分心；現場試作時案主對於重複性高的工作步驟時，也會有分心以及聽旁人講話的行為，幾分鐘後會自行回至工作中。 2.記憶力：案主經過2-3次的工作示範及操作，仍無法正確記憶工作步驟，仍需要就服員大量的提醒及密集的監督方能正確完成工作，經過一周重複訓練下可記住10個工作步驟及各式碗盤的分類。 3.學習能力：經過口頭說明搭配親自示範3-4次，並請案主嘗試操作後，案主仍無法學會相關工作，需要大量且反覆的多次練習，才能夠學會2-3個工作步驟，但實際執行工作時，仍需要就服員提醒及引導。 4.問題解決能力：案主在遇到問題時，不會主動詢問他人，會有停滯、不知所措的情形，需他人主動詢問才會表達遇到問題。
2.溝通能力		1.案主口語溝通無困難，主要使用國語及台語 2.案主有咬字及構音方面的問題，大致上能夠聽懂案主想要表達的內容，若遇到聽不懂的問題，經過他人的再次詢問後，案主會主動放慢語速再重新進行表達。 3.案主可以使用簡短的字詞回應他人的詢問，和表達自我想法。
3.學(職)業能力		1.書寫及閱讀能力較弱，人事資料表等相關資料表單需要由案母協助方能完成。 2.案主可以點數以及數數，但不具備加減法等運算的能力，亦不會使用計算機。
4.生活自理能力		1.案主具備一般日常生活自理的能力(內務整理、小家電使用、曬衣服等)。 2.案主整體服裝儀容乾淨整齊，且身體無異味，能符合工場要求。 3.案主獨立交通的能力弱，案家可協助多次的交通訓練，目前可以自行搭乘公眾運輸工具到本場上班。 4.案主可自行使用零用錢，也可以使用悠遊卡購物，但案主不會隨意購買物品。
5.社會化及情緒行為能力說明		1.案主在面試及晤談過程中，可以保持情緒穩定。 2.案母表示在校或家中若用嚴厲的語氣要求案主時，案主會出現不悅的情形。職管員現場評估時，案主對於職管員嚴厲語氣要求工作速度及品質，案主並未出現不悅情緒。職評報告內陳述案主面對友善、支持的職場環境，可維持較好的情緒和工作表現。 3.案主進行職場評估過程中，就服員觀察發現其個性體貼，能夠與他人有良性的進行互動，具備基本的人際應對能力；亦會主動協助他人完成工作。
6.職業技能	就業	無
	實習經驗	1.高二上學期，在校實習烘焙，主要為餅乾壓模，且案主表示對烘焙興趣不高。 2.高二下學期，實習電線代工(組裝性質)，案主較有興趣，實習老師表示案主學習狀況及工作品質佳。 3.畢業後，參與過職場體驗活動-兩個半天的餐飲服務，對於洗碗及外場服務亦很有興趣。
	職訓	無
7.希望能參加的職訓		無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | **家庭狀況** | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

家庭狀況

住所性質	◉ 自宅 ○ 租屋 ○ 醫療院所 ○ 教養機構 ○ 其他
是否與家人同住	是 ▾ 家中有哪些成員：案父、案母、案弟
家屬中是否有其他身心障礙者	◉ 有 ○ 無，1 位 / 障別：自閉症
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父 (2)家庭每月收入：約 40000 元 (3)現已運用之社會資源： ☑ 身心障礙津貼(補助)：10000 元/月 ☐ 收容教養補助：　元/月　機構 ☐ 低收入戶生活補助：　元/月 ☐ 生活輔助器具補助：　元/月 ☐ 其他：
與家人相處情形	1.案主自述與案家人相處融洽，感情很好，家人都對案主十分關心及照顧。 2.案父母為案主安置及就業方向的主要決策者。 3.晤談過程中發現，案母對於案主十分保護，容易因擔心案主安全問題，而限縮案主的發展。
家庭狀況概述	1.案父，50年次，從事醫療相關工作。 2.案母，52年次，家管。 3.案弟，83年次，自閉症在肯納基金會上課。 4.案家家境尚可，案主目前無須負擔家計。
家庭支持系統	家系圖執行程式　家系圖說明　✚ 上傳家系圖　Family/FamilyGraph_95170.doc　刪除檔案

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | **職業相關經驗** | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

職業相關經驗

是否受過職業訓練	◉ 否 ○ 是，請說明受訓單位、職業種類及起迄日期：
是否有工作經驗	◉ 否 ○ 是，請說明工作單位、工作性質、待遇起迄日期及離職日期：

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | **案主主要需求** | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

主要需求

*案主主要需求	☐ 與就業相關之身心障礙福利措施之諮詢(如創業機會或就業貸款) ☐ 職業訓練 ☑ 庇護性就業安置 ☐ 一般性就業服務 ☐ 支持性就業安置服務 ☐ 居家就業服務 ☐ 其他

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

工作特性初步評估			
1.目前有沒有工作?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
2.為何想工作賺錢?	要買東西	回答者	案主
3.能做哪些工作?	洗碗	回答者	案主
4.希望做什麼職類的工作?	洗碗	回答者	案主
5.希望在哪裡工作?	搭車可以到	回答者	家長
6.希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	8點-19點/可接受周末輪班/不接受值夜班	回答者	家長
7.希望待遇？	依公司規定	回答者	家長
8.人際溝通有沒有困難?	◉ 無 ○ 有	回答者	其他
9.交通/行動上是否需要協助?	○ 否 ◉ 是 上下班需要家人接送到客運站 駕照種類： (1)是否具有駕照： ◉ 否 ○ 是 (2)是否自備交通工具： ◉ 否 ○ 是	回答者	家長
10.生活自理是否需要協助?	◉ 否 ○ 是	回答者	案主
11.喜歡和非障礙者一起工作?	○ 不喜歡 ◉ 喜歡	回答者	案主
12.有無異常行為或情緒表現?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
13.工作時可以使用哪隻手?	☑ 左手 ☑ 右手	回答者	案主
14.交談時習慣使用的語言?	國語、台語皆可	回答者	案主
15.生活作息如何?	◉ 正常 ○ 不正常	回答者	案主
16.有無不良嗜好?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主
17.有無特殊專長?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主

健康狀況
障礙狀況
教育程度
職業證照
駕駛執照
現況能力分析
家庭狀況
職業相關經驗
案主主要需求
工作特性初步評估
職業輔導評量
證件影本
希望就業的職種、待遇與工作地點
職業輔導評量
是否有職業輔導評量經驗：
無
有，請附上職業輔導評量報告書：
上傳檔案
ServiceReport_95170.pdf
刪除檔案
評量日期
評量機構
評量人員
動作
查無資料
新增

健康狀況
障礙狀況
教育程度
職業證照
駕駛執照
現況能力分析
家庭狀況
職業相關經驗
案主主要需求
工作特性初步評估
職業輔導評量
證件影本
希望就業的職種、待遇與工作地點
證件影本上傳
上傳身分證影本
ID_95170.jpg
刪除檔案

健康狀況
障礙狀況
教育程度
職業證照
駕駛執照
現況能力分析
家庭狀況
職業相關經驗
案主主要需求
工作特性初步評估
職業輔導評量
證件影本
希望就業的職種、待遇與工作地點
希望就業的職種、待遇與工作地點
工作志願
第一志願:
廚務清潔員
搜尋
第二志願:
餐飲服務及接待員
搜尋
第三志願:
作業員
搜尋
工作地點
第一志願：
基隆市
基隆市不分區
第二志願：
台北市
台北市不分區
第三志願：
請選擇
請選擇
其他：
希望待遇最低每月薪資
10000
元
加班意願
願意
希望工作班別
一班制

表 3-2B

案主姓名	第一類智能障礙	出生日期	80/10/18	性別	女
*執行單位/機構	熊大廚房			執行單位所屬縣市	▼縣市鄉鎮
*僱用單位	熊大廚房			負責人	熊大
聯絡人	兔兔	聯絡人職稱	就業服務員	聯絡人電話(1)	(02)23000000
聯絡人電話(2)	聯絡人電話(2)限輸入	受雇職位	清潔人員	工作日數	5 天 / 週
工作時數	6 時 / 天	每週工作時間	30 時 / 週	*薪資	9000 元 / 月
工作地點	▼縣市鄉鎮 台北市				
開始輔導日期	民國 108/02/01		輔導員	兔兔	
到職日	民國 107/01/03		離職日	民國 離職日	

工作描述	1.啟動洗碗機：按下電源並調整溫度，等待溫度到達80度即可將碗盤放入機器內。 2.碗盤清潔：先將菜渣清潔乾淨，放入洗碗機清潔，取出乾淨碗盤。 3.碗盤歸類：將清洗好的碗盤依照指定位置進行歸類。 4.廚餘及回收整理：將廚餘桶及回收桶蓋上蓋子後放置推車上，並推至指定位置丟棄。
品質要求	1.啟動洗碗機：能按下電源，並正確調整溫度。 2.碗盤清潔：將碗盤上的菜渣確實清潔；能確實檢查洗碗盤是否清洗乾淨。 3.碗盤歸類：能正確依碗盤種類進行歸類。 4.廚餘及回收整理：能確實將廚餘桶及回收桶的蓋子蓋上再推至指定位置丟棄。
速度要求	1.啟動洗碗機：能在1分鐘內完成機器開啟。 2.碗盤清潔：能在5分鐘內完成一籃洗碗籃的清洗。 3.碗盤歸類：能在5分鐘內完成一籃洗碗籃的歸類。 4.廚餘及回收整理：能在3分鐘內完成廚餘及回收丟棄。

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

一、產能：	1.工作速度： (1)現況：案主在尖峰時刻仍須搭配一名庇護性員工，方能完成工作。 (2)目標：讓案主能獨立完成洗碗工作，且達到本場的工作速度要求。
二、工作適應相關技能(如:工作行為、居家、社交、休閒等)：	[工作行為] 1.承受壓力： (1)現況：案主目前在工作量較大時，會有對他人發脾氣的情形，影響自身及他人的工作情緒，造成現場工作進度落後。 (2)目標：案主能自我調適情緒，並適時尋求他人協助。
三、輔導方式與策略：	1.產能：於尖峰時期協助案主進行工作流程的安排，減少案主的猶豫時間，以提升案主的工作速度，且訓練案主獨立完成工作的能力。 2.承受壓力：就服員將適時關心案主，且提醒案主適當休息，減緩案主的焦慮情緒。

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

工作表現

編號	計酬方式	訂定標準日產量	單價	案主目前日產量	案主目前可領日薪	每月工作日數	合計	功能
1	☐ 按件計酬	件數 件	單價 元	案主目前 件	NA 元	案主目前 日/月	NA 元	新增
		工作內容	月薪	案主目前日產量	案主目前可領月薪	每月工作日數	月薪	
2	☐ 按月計酬	工作內容	月薪 元	案主目前 件	案主目前可領 元	每月工作 日/月	月薪 元	
		工作內容	時薪	案主目前日產量	案主目前可領時薪	每月工作時數	月薪	
3	☑ 時薪計酬	洗碗相關工作。如：清洗碗盤、碗盤歸類等。	76 元	案主目前 件	76 元	120 時	9120 元	

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

輔導項目			
領域	需要輔導項目	需要與否	輔助策略
工作行為	1.承受壓力	☑ 需要	就服員將適時關心案主，且提醒案主適當休息，減緩案主的焦慮情緒。
	2.獨力工作	☐ 需要	獨力工作輔助策略
	3.與人合作	☐ 需要	與人合作輔助策略
	4.遵循操作程序	☐ 需要	遵循操作程序輔助策略
	5.接受工作變異	☐ 需要	接受工作變異輔助策略
	6.其他	☑ 需要	於尖峰時期協助案主進行工作流程的安排，減少案主的猶豫時間，以提升案主的工作速度，且訓練案主獨立完成工作的能力。

輔導目標	工作表現	輔導項目	安置建議與綜合說明

安置建議	☐ 轉銜型安置 ，說明： 轉銜型安置 ☑ 長期型安置 ，說明： 案主工作態度良好，但工作速度較慢且客人數多時，容易有情緒反應，需要較多情緒上的支持，故建議提供庇護性就業服務。。
綜合說明	案主非常喜歡洗碗工作，因工作速度較慢，無法自行規劃工作流程，需由他人協助規劃及安排。案主面對來客量多需出裡大量碗盤時，容易逃避或有出現情緒反應，需要較多支持，故未來將對於案主的工作速度及處理情緒反應方面給予較多協助。

表 4-4

服務單位	熊大廚房	填表人	庇護就服員	*填表日期	民國 108/11/04
案主姓名	第一類智能障礙	出生日期	80/10/18	性別	女

*月份	工作場所	工作內容	起始日期	本月工資	工作日(時)數
108 年 11 月	庇護廚房	洗碗及碗盤烘乾歸位	民國 108/01/03	9120 元	120

領域	輔導項目(目標)	是否通過	敘述原因	修改日期
工作行為	1.承受壓力	◉ 通過 ○ 未通過	敘述原因	108/10/21
	6.其他	◉ 通過 ○ 未通過	敘述原因	108/10/21

表 0C

服務日期	服務事項與處理情形	個案服務狀態	督導審核	督導意見
1/28	1.目的：安排案主支援洗碗工作 2.內容： (1) 1 月份起除外場清潔工作訓練外，另安排案主支援廚房洗碗工作。 (2) 就服員協助案主重新熟悉廚房工作環境，案主表示曾練習過洗碗工作，對於物品歸位大致有印象。對於洗碗機的操作亦能在提示下按步驟操作。 3.後續處遇： (1) 案主可依照規定碗盤歸位，並安全使用洗碗機。惟部分較少見的餐盤及工具案主需要詢問後才能歸位，練習後可自行完成。 (2) 就服員將持續安排案主練習。	庇護 就業	同意	
2/15	目的:訓練個案獨立完成洗碗工作 內容: 1.1 月開始支援廚房洗碗工作,可與另一位庇護員工合作。今日教導個案獨立完成洗碗及歸位 2.訓練案主判斷碗盤是否清洗乾淨,沒有明顯汙漬及油垢 3.教導案者判斷，當單獨工作時，何時碗盤需先歸位,何時需要先洗碗及使用洗碗機 後續追蹤: 1.持續給予個案獨立作業的機會,觀察工作狀況進行調整與教導	庇護 就業	同意	
3/11	目標: 1.確實將碗盤洗淨 2.教導個案檢查碗盤是否洗乾淨 內容: 1.近日發現個案洗過的碗盤仍然油膩,偶爾仍有髒汙 2.教導個案分類較易油膩的碗盤類型,並將此類型使用碗盤清潔液及海綿刷洗過再烘乾	庇護 就業	同意	

	3.教導個案自主檢查碗盤是否洗乾淨再行烘乾 後續追蹤: 1.持續注意案主洗碗狀況,並做提醒與教導			
4/11	目標：教導個案分辨碗盤髒汙。 服務內容： 就服員示範並教導個案洗碗技巧，如要先用水將殘餘菜渣沖掉，再以一定的方向及順序刷洗碗盤。 結果： 經教導，個案比較可以注意碗盤是否清潔，但在碗盤量忽然爆多時，個案仍會出現刷洗不乾淨的狀況，需協助品檢。	庇護 就業	同意	
5/13	目標：教導個案洗碗技巧。 服務內容： 就服員發現個案清潔碗盤時，有殘渣未清洗。就服員再次教導個案刷洗時，由內往外一定的方向刷洗，避免遺漏。 結果： 個案可依照就服員教導操作，將再持續觀察。	庇護 就業	同意	
5/20	事件：案主今日因工作量過大，稍有情緒反應。 對應 3-2B 輔導項目 服務內容： 1.今日為母親節，客流量大導致待洗餐具量增加，觀察案主工作時，發現案主碗盤未先沖水，導致花費較多時間刷洗，工作速度偏慢。 2.就服員提醒案主先將碗盤沖水，以提升工作速度。說明當下，案主顯露不耐煩的表情，且出現踢廚餘桶的行為，立即制止案主的行為，並請案主專注在工作中。 3.就服員事後與案主晤談，案主表示因為工作量大又被糾正，覺得煩躁。就服員同理案主面對忙碌時的情緒反應，也提醒案主可以直接告知就服員，不應踢東西的方式回應。 結果：經過就服員說明後，案主能夠意識到自身錯誤的行為，亦表示往後會更加注意行為。	庇護 就業	同意	
6/8	事件：關心案主工作狀況。 對應 3-2B 輔導項目及策略	庇護	同意	請就服員持續觀察案主是否能依照就服

	內容： 1.今日為假日客流量較多，就服員協助案主規劃工作流程，並提醒案主務必先將部分碗盤擺放至洗碗槽內沖水，讓殘漬軟化提升清潔的容易度，案主表示了解。 2.今日案主依照就服員指導執行工作，可以明顯提高工作速度，雖尖峰時期仍需要搭配一名庇護性員工，但目前可以案主主責洗滌，另一名協助堆放置歸位籃中，較之前進步許多。 後續處遇：就服員將持續追蹤案主工作狀況。	就業		員教導，能先將部分碗盤擺放至槽內沖水，以利提升工作速度及品質。
6/24	事件：關心案主工作狀況。 (回應督導意見) 內容： 1.觀察發現，案主可依照就服員教導的步驟正確執行工作，且工作速度較以往進步許多。就服員也會不定時進內場關心案主狀況，並提醒案主適當休息，或感覺悶熱可以開電風扇等。 2.今日忙碌，但案主沒有明顯情緒起伏且工作表現持續進步中，就服員將依目前策略繼續執行協助案主穩定工作。 後續處遇：就服員將持續追蹤案主工作狀況。	庇護 就業	同意	
7/8	事件：觀察案主工作狀況-洗碗槽清潔。 內容： 1.本洗碗槽清洗工作為廚房正職人員進行清潔，經過與廚房師傅討論後，將洗碗槽清潔工作調整由洗碗之庇護性員工負責，就服員於今日教導案主執行工作內容。 2.就服員告知案主清洗時間及操作流程，由就服員親自示範一次後，將步驟拆解並帶領案主執行，經過教導後案主能夠依照就服員指示正確執行工作，並達到品質要求。 後續處遇：就服員將持續觀察案主工作狀況。	庇護 就業	同意	庇護員工學習新工作需要時間適應，請就服員持續觀察追蹤工作情形，並適時的協助教導正確工作方式。
7/9	事件：觀察案主工作狀況-洗碗槽清潔。 內容： 1.就服員今日追蹤案主洗碗槽清潔情形，發現案主未在規定時間執行該工作。案主表示忘記此工作，提醒後，案主可立即執行該工作並達到品質要求。	庇護 就業	同意	

	2.就服員再次提醒案主，務必於規定時間清潔洗碗槽，以免影響後續工作時間。並告知未確實清潔會造成髒汙的堆積，加速物品老舊及提高損壞的可能性，案主表示了解。 後續處遇：持續觀察案主工作狀況。			
7/16	事件：觀察案主工作狀況-洗碗槽清潔。 (回應督導意見) 內容： 經過就服員 1 周觀察，案主可依照就服員所教導的步驟，正確執行工作且達到品質要求。	庇護 就業	同意	

範例二、第一類(精神障礙)

表 2-1

個案基本資料

*姓名	第一類精障個案	*身分證統一編號	A123456789	*出生日期	民國 59/11/03
*身心障礙制式	新制				☐ 視障按摩師

*障礙類別/障礙等級

- ☑ 第一類神經系統構造及精神、心智功能 慢性精神病患 輕度
- ☐ 第二類眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
- ☐ 第三類涉及聲音與言語構造及功能
- ☐ 第四類循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能
- ☐ 第五類消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
- ☐ 第六類泌尿與生殖系統相關構造及其功能
- ☐ 第七類神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能
- ☐ 第八類皮膚與相關構造及其功能
- ☐ 舊制轉換新制暫無法歸類者
- ☐ 其他

ICD: F20

ICF: b122

障礙等級：輕度

*戶籍地址	台北市	台北市南港區	XX路xx巷xx號xx樓		
*通訊地址	台北市	台北市大同區	XX路xx巷xx號xx樓	同上戶籍地址	
傳真	區碼 - 電話號碼	行動電話	0912345678	聯絡電話	(日) 02 - 1234567 # 分機 (夜) 區碼 - 電話號碼 # 分機
電子信箱	@	*身心障礙手冊/證明	有 核發日/換發日/鑑定日期：104/06/10 手冊重鑑日期：無需重新鑑定		

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

健康狀況

身高	170 公分	體重	56 公斤	血型	B 型
視力	左：0.8 右：0.8	矯正	無	色盲	無
聽力	左：正常 右：正常	矯正	無		
健康狀況	健康	病名	思覺失調症		

醫療狀況：☐ 未就診 ☐ 目前沒有接受醫療服務 ☐ 就診 ☐ 追蹤 ☐ 住院治療 ☐ 其他 ☑ 我目前有固定吃藥 ☑ 我目前有定期門診 ☐ 我目前有定期復健 ☐ 我正在住院治療

醫療過程：1. 案主自述因工時過長、壓力過大，自工作離職，出現喘不過氣呼吸不順、情緒不穩、睡眠減少、衝動性購物等行為。至醫院急性病房住院兩個月，診斷為思覺失調症。二年後轉診至淡水醫院急性病房住院兩個月。一年後至台北醫院日間照護中心住院，再一年後因有外出就業需求辦理出院。

醫療備註：每月一次至馬偕醫院門診追蹤治療，可自行就醫及規律服藥， 案主自述藥物副作用為輕微手抖及記憶力不佳，但不影響日常生活

就診醫院	臺大醫院	就診原因	思覺失調症	症狀	幻聽，妄想症狀
目前服用藥名	1.Biperiden(Biperin)2mg/tab帕金寧錠 臨床用途:抗帕金森氏症 2.Risperdel Tab-1mg 理思必妥錠一毫克(小) 臨床用途:精神安定用藥	藥物用法	1.用法/用量:口服,每天1次,睡前半顆。 常見副作用:口乾、便秘、視線模糊、排尿困難、記憶力減退、幻覺等。 2. 用法/用量： 口服，每天1次，睡前2顆。 注意事項: a.服藥期間請勿飲酒。 b.服藥後，請勿開車或操作機械及從事需要注意力的工作。 c. 服藥後，若從躺臥或坐姿起立時，請緩慢以減少暈眩感。常見副作用: 噁心、嘔吐、口乾、便秘、暈眩。	藥物過敏	無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

障礙狀況

致障時間	○ 先天 ◉ 後天 (民國 100 年 6 月)，*致障原因：疾病
致障原因說明	因工時過長、壓力過大引發精神症狀
障礙部位	
障礙現況	1.目前行動狀況：☑ 正常 ☐ 雖未使用輔具但行動緩慢 ☐ 行動時需輪椅或枴杖、義肢、手杖等輔具 2.使用輔助器材：☑ 無 ☐ 持枴杖 ☐ 助聽器 ☐ 輪椅 ☐ 義肢 ☐ 其它 ☐ 手杖 無
使用輔具狀況與需求	無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

教育狀況

*教育程度：大學

學歷

*畢業學校	科系	就學期間	是否接受特殊教育服務(含資源教室)	是否畢業	功能
開心國小		民國 67 年 09 月 ~ 民國 73 年 06 月	◉ 否 ○ 是，說明：	畢業	刪除
辛苦國中		民國 73 年 09 月 ~ 民國 76 年 06 月	◉ 否 ○ 是，說明：	畢業	刪除
要來念工專	資料處理	民國 76 年 09 月 ~ 民國 81 年 06 月	◉ 否 ○ 是，說明：	畢業	刪除
很難混大學	電機系	民國 82 年 09 月 ~ 民國 87 年 06 月	◉ 否 ○ 是，說明：	畢業	刪除

新增

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

職業證照

*職類	等級	功能
查無資料		

新增

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

駕駛執照

機車駕駛	有	汽車駕駛	有

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | **現況能力分析** | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

現況能力分析		
1.認知能力		1.專心於工作中，不會隨意分心 2.遇到問題時會主動找人求助，也會主動詢問就服員 3.口頭加上動作指導後，看完示範後，可在少量練習下學會，遇到不清楚或是有問題時，案主也會主動詢問
2.溝通能力		可與人溝通其想法，也可切題回應，回答較鉅細靡遺
3.學(職)業能力		案主可辨認文字、符號及表格上細微差異的能力，並瞭解書面文字語義，具四則運算及數理應用的能力
4.生活自理能力		1.生活作息正常，早上會至操場運動。 2.生活自理能力獨立，可以自行購物。 3.交通能力獨立，備機車及駕照多以大眾交通工具代步。 4.可自行管理及規劃金錢
5.社會化及情緒行為能力說明		案主表示過往工作經驗，因為無法記住新工作步驟、工作量大、指導者在旁監督其工作並做記錄、適應新團隊、同時要處理二件事情等狀況，出現壓力，造成情緒不穩定，晚上不易入睡，也因此容易與同事起小衝突
6.職業技能	就業	（1）87/7-91/6/科技公司/光碟機測試工程師/月薪42,000元/因工作壓力大，產生腦神經痛、胃食道逆流等身體不適情形而離職。 （2）91/6~95/6/科技公司/收銀機測試工程師/月薪37,000元/因工作壓力大身體不適而離職。 （3）99/5/工作坊壓柳丁汁(8:00~9:00)及賣便當(11:30~12:30)工作訓練團體/每月獎勵金約1200元。 （4）101/3-104/3/庇護工場/組裝/104年因想外出找工作而離職。
	實習經驗	無
	職訓	無
7.希望能參加的職訓		無

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

家庭狀況

住所性質	◉ 自宅 ○ 租屋 ○ 醫療院所 ○ 教養機構 ○ 其他
是否與家人同住	是 ▾ 家中有哪些成員：案父、案母
家屬中是否有其他身心障礙者	○ 有 ◉ 無，　位 / 障別：
經濟狀況	(1)主要經濟來源者：案父 (2)家庭每月收入：約 60000 元 (3)現已運用之社會資源： ☑ 身心障礙津貼(補助)：3500 元/月 ☐ 收容教養補助：　元/月　機構 ☐ 低收入戶生活補助：　元/月 ☐ 生活輔助器具補助：　元/月 ☐ 其他：
與家人相處情形	1.父母之前在美國工作，久久回台灣一次，母親回家時易對當事人碎念，二人相處較為緊張。 2.案主目前獨住在自宅。
家庭狀況概述	案父已退休，案母現為家管。案家家境小康，無須案主負擔家計。
家庭支持系統	家系圖執行程式 家系圖說明 ✚上傳家系圖 FamilyGraph_195920.doc 刪除檔案

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

職業相關經驗

是否受過職業訓練	◉ 否 ○ 是，請說明受訓單位、職業種類及起迄日期：
是否有工作經驗	○ 否 ◉ 是，請說明工作單位、工作性質、待遇起迄日期及離職日期： （1）87/7-91/6/科技公司/光碟機測試工程師/月薪42,000元/因工作壓力大，產生腦神經痛、胃食道逆流等身體不適情形而離職。 （2）91/6~95/6/科技公司/收銀機測試工程師/月薪37,000元/因工作壓力大身體不適而離職。 （3）99/5/工作坊壓柳丁汁(8:00~9:00)及賣便當(11:30~12:30)工作訓練團體/每月獎勵金約1200元。 （4）101/3-104/3/庇護工場/組裝/104年因想外出找工作而離職。

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本 | 希望就業的職種、待遇與工作地點

主要需求

*案主主要需求	☐ 與就業相關之身心障礙福利措施之諮詢(如創業機會或就業貸款) ☐ 職業訓練 ☑ 庇護性就業安置 ☐ 一般性就業服務 ☐ 支持性就業安置服務 ☐ 居家就業服務 ☐ 其他

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

工作特性初步評估

1.目前有沒有工作?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
2.為何想工作賺錢?	有生活重心	回答者	案主
3.能做哪些工作?	包裝、測試電燈	回答者	案主
4.希望做什麼職類的工作?	都可以，未來職涯規畫希望可以從事保全	回答者	案主
5.希望在哪裡工作?	臺北市新北市皆可	回答者	案主
6.希望工作的時段?可否輪班及值夜班?	日班	回答者	案主
7.希望待遇？	20000元	回答者	案主
8.人際溝通有沒有困難?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
9.交通/行動上是否需要協助?	◉ 否 ○ 是 駕照種類： (1)是否具有駕照： ○ 否 ◉ 是 機車、汽車 (2)是否自備交通工具： ○ 否 ◉ 是 機車	回答者	案主
10.生活自理是否需要協助?	◉ 否 ○ 是	回答者	案主
11.喜歡和非障礙者一起工作?	○ 不喜歡 ◉ 喜歡	回答者	案主
12.有無異常行為或情緒表現?	◉ 無 ○ 有	回答者	案主
13.工作時可以使用哪隻手?	☑ 左手 ☑ 右手	回答者	案主
14.交談時習慣使用的語言?	國語	回答者	案主
15.生活作息如何?	◉ 正常 ○ 不正常	回答者	案主
16.有無不良嗜好?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主
17.有無特殊專長?	◉ 無 ○ 有:	回答者	案主

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

職業輔導評量

是否有職業輔導評量經驗：

○ 無 ◉ 有，請附上職業輔導評量報告書： ✚上傳檔案 ServiceReport_195920.pdf 刪除檔案

評量日期	評量機構	評量人員	動作
民國 105/03/19 ~ 民國 105/03/26	基金會	職評員	刪除

新增

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況 | 職業相關經驗 | 案主主要需求 | 工作特性初步評估 | 職業輔導評量 | 證件影本

希望就業的職種、待遇與工作地點

證件影本上傳

✚上傳身分證影本

ID_195920.JPG 刪除檔案

健康狀況 | 障礙狀況 | 教育程度 | 職業證照 | 駕駛執照 | 現況能力分析 | 家庭狀況

希望就業的職種、待遇與工作地點

希望就業的職種、待遇與工作地點

工作志願	第一志願: 保全人員 ⊗ 搜尋 第二志願: 大樓管理員 ⊗ 搜尋 第三志願: ⊗ 搜尋
工作地點	第一志願： 台北市 ▾ 台北市不分區 ▾ 第二志願： 請選擇 ▾ 請選擇 ▾ 第三志願： 請選擇 ▾ 請選擇 ▾ 其他：
希望待遇最低每月薪資	20000 元
加班意願	不願意 ▾
希望工作班別	一班制 ▾

表 3-2B

案主姓名	第一類精障個案	出生日期	59/11/03	性別	男
*執行單位/機構	金艾萊烘培工作坊			執行單位所屬縣市	▼縣市鄉鎮
*僱用單位	烘培工作坊			負責人	金大方
聯絡人	熊艾妮	聯絡人職稱	就業服務員	聯絡人電話(1)	(02)
聯絡人電話(2)	29684135	受雇職位	包裝員	工作日數	5 天 / 週
工作時數	5 時 / 天	每週工作時間	25 時 / 週	*薪資	10000 元 / 月
工作地點	▼縣市鄉鎮 xx區xx路二段xx號				
開始輔導日期	民國 108/01/03		輔導員	熊艾妮	
到職日	民國 106/01/02		離職日	民國 離職日	

工作描述	1.餅乾入盒 (1)拿取工作單 (2)依據工作單上所寫的餅乾類型及片數，並挑出所需 (3)依據各禮盒的片數規定，將正確數量餅乾放置格內 2.折盒子 (1)拿取禮盒的紙盒板及相關配件 (2)能正確折在折線上。 (3)手力適當，不致將折線及紙板捏爛。 (4)正確地將紙盒與配件組裝起來。 3.備貨 (1)先在受訂紅黃單上簽名 將黃單給就服員。 (2)正確拿取訂單的品項名稱及數量與備註 依序準備好。 (3)物品裝箱前再核對{訂購姓名,產品數量,日期成分標籤是否貼好}並擺放正確數量的提袋及DM。 (4)核對無誤後再打勾 確認完畢將準備好的產品裝入箱。 4.裝箱 能遵循操作完成裝箱(5步驟) (1)選出適當尺寸的箱型將產品裝入。 (2)能確實做最後的檢查(訂購姓名,產品數量,日期成分標籤)並擺放正確數量的提袋及DM。 (3)裝箱時如有空隙以致物品會晃動，應用填充物或隔板等緩衝材卡緊將間隙補滿。 (4)紙箱外標明「易碎品」、「此面朝上」將貼紙貼在箱子上面，並保持貼紙平整避免皺褶。 5.封箱 *能遵循操作正確使用膠帶黏貼紙箱(6步驟) (1)紙箱”金艾萊”圖示字樣朝上 (2)在用膠台封黏住箱子底部中間及兩側。 (3)物品裝入後在用膠台封黏住箱子上蓋中間及兩側。 (4)並檢查是否有黏貼牢固。 (5)黏箱保持膠帶平整避免太多皺摺。

品質要求	一.餅乾檢查 1.能挑出品質、包裝不合格餅乾 2.檢查封口是否有封好,歪斜。 3.是否有打日期標示 4.餅乾是否有斷裂或碎裂 5.抹去外包袋上的碎屑 二.摺紙盒 1.可正確拿取禮盒的紙盒板及相關配件 2.折線及紙板不會捏爛。 3.紙盒與配件正確組裝。 三.備貨 1.可在受訂紅黃單上簽名 並將黃單給就服員。 2.依據訂單上的品項名稱、數量及備註，拿取正確品項。 3.裝箱前再次核對無誤。 四.封箱 1.紙箱"金艾萊"圖示字樣朝上 2.檢查是否有黏貼牢固。 3.黏箱保持膠帶平整避免太多皺摺。 五.裝箱 1.選出適當尺寸的箱型。 2.檢查訂單與箱內物品是否吻合。 3.裝箱時如有空隙以致物品會晃動，使用填充物或隔板等緩衝材補滿間隙。 4.紙箱外貼「易碎品」、「此面朝上」將貼紙並保持貼紙平整避免皺褶。

速度要求	1.餅乾禮盒-將餅乾全部裝盒完成時間為3分鐘

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

一、產能：	工作速度: 庇護員工完成餅乾裝盒(一盒)時間為3分鐘
二、工作適應相關技能(如:工作行為、居家、社交、休閒等)：	工作行為 1.庇護員工接受額外工作要求和學習新的工作時容易焦慮緊張 人際社交 1.庇護員工容易因為說話語氣直接，造成其他同事反感
三、輔導方式與策略：	工作行為 1.工作安排上事先告知工作內容，並給予時間讓其發問、練習，以減緩其焦慮表現。 人際社交 1.利用角色演練的方式，讓庇護員工了解面對說話語氣直接時的感受，討論適當的回應語句並練習。

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

工作表現

編號	計酬方式	訂定標準日產量	單價	案主目前日產量	案主目前可領日薪	每月工作日數	合計	功能
1	☐ 按件計酬	件數 件	單價 元	案主目前 件	NA 元	案主目前 日/月	NA 元	新增
		工作內容	月薪	案主目前日產量	案主目前可領月薪	每月工作日數	月薪	
2	☐ 按月計酬	工作內容	月薪 元	案主目前 件	案主目前可領 元	每月工作 日/月	月薪 元	
		工作內容	時薪	案主目前日產量	案主目前可領時薪	每月工作時數	月薪	
3	☑ 時薪計酬	餅乾裝盒、裝箱、封箱	100 元	案主目前 件	100 元	100 時	10000 元	

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

輔導項目

領域	需要輔導項目	需要與否	輔助策略
工作行為	4.遵循操作程序	☐ 需要	遵循操作程序輔助策略
	5.接受工作變異	☑ 需要	1.新工作指派給庇護員工前，先告知員工新工作的內容、流程及工作方式 2.讓庇護員工發問，新工作可能遇到的疑問，讓庇護員工可預先有心理準備 3.初期先在旁協助庇護員工適應新的工作內容，讓庇護員工可以適時發問，降低焦慮，待其熟悉後再讓庇護員工獨立工作

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

輔導項目			
領域	需要輔導項目	需要與否	輔助策略
人際社交	3.與同事良好互動	☑ 需要	1.利用角色扮演的方式，讓庇護員工扮演同事，就服員扮演庇護員工，重現庇護員工說話時的態度及語氣。 2.與庇護員工討論面對此說話方式的感受 3.教導庇護員工友善的說話方式 4.帶領庇護員工演練多次至熟悉
	4.對異性合宜之舉止	☐ 需要	對異性合宜之舉止輔助策略

輔導目標 | 工作表現 | 輔導項目 | 安置建議與綜合說明

安置建議	☐ 轉銜型安置 ，說明： 轉銜型安置 ☑ 長期型安置 ，說明： 庇護員工面對新工作時容易焦慮，工作時須不斷發問來降低自己的緊張感，與同事共事時的語氣直接，易造成同事不滿，故以庇護性就業為佳。
綜合說明	庇護員工面對新工作時容易焦慮，工作時須不斷發問來降低自己的緊張感，與同事共事時的語氣直接，易造成同事不滿，利用角色扮演及事先告知的方式來減輕庇護員工焦慮，並讓實際演練，也安排一段時間(1個月~3個月),與庇護員工會談了解員工這段時間的狀況。

表 4-4

服務單位	烘培工作坊	填表人	庇護就服員	*填表日期	民國 108/12/16
案主姓名	第一類精障個案	出生日期	59/11/03	性別	男

*月份	工作場所	工作內容	起始日期	本月工資	工作日(時)數
108 年 12 月	烘培工作坊	工作內容限輸入100個字	民國 108/01/03	10000 元	100

領域	輔導項目(目標)	是否通過	敘述原因	修改日期
工作行為	5.接受工作變異	○ 通過 ◉ 未通過	即使事先告知工作內容，仍會緊張焦慮或是執著於自己過往已經學會工作方式，因而影響工作	108/11/29
人際社交	3.與同事良好互動	◉ 通過 ○ 未通過	敘述原因	108/11/27

表 0C

服務日期	服務事項與處理情形	個案服務狀態	督導審核	督導意見
01/14	人際相處/社交 同事在外場休息時聊天聲音過大，庇護員工會直接大聲喝斥:小聲一點並感到焦慮，就服員當下先請庇護員工到休息室讓情緒冷靜，提醒庇護員工此狀況可以告知就服員，不要自行處理，以免口氣不好造成員工之間的誤會。 結果： 1.與庇護員工討論當此狀況發生時，先找就服員協助，避免先以情緒字眼回應同事，庇護員工知悉。	庇護 就業	同意	
01/21	工作調整 1.就服員經評估過後決定調整庇護員工工作內容，增加裝箱、品檢及出貨的工作。 2.與庇護員工討論後，庇護員工也表示同意。 3.預先告知工作內容、流程及注意事項，讓庇護員工先有心理準備。	庇護 就業	同意	
02/11	工作行為 1.工作方面表現良好,遇到不擅長的事情會主動向就服員請教，認真學習也很努力將不熟悉的事情記在筆記上，不熟悉時或忘記流程會拿出來查看。 2.容易給自己較大壓力，擔心學不好、怕出錯。 結果： 1.給予正面的鼓勵也口頭讚美庇護員工的工作表現也持續教導庇護員工正確的工作步驟加強其自信心。	庇護 就業	同意	
02/25	工作行為 員工工作過於謹慎,讓自己過於緊張，也因更改流程，造成備貨流程變長且複雜,甚至發生出錯的狀況。 結果：請員工按照正確出貨流程來操作,有任何問題時可請就服員協助。	庇護 就業	同意	可與其討論優缺點差異讓其判斷。
03/04	工作行為(回應督導意見)	庇護	同意	使用的策略很有效果，good!!

	1.裝箱的部分較無信心,對於產品品項大小及品項種類的不同造成對於裝箱填充有所擔心。 2.堅持以自己的方式裝箱，影響工作流程及效率。 結果： 1.就服員實際陪同員工一起完成，針對裝箱填箱較困難部份.先在旁協助後，讓員工獨立組裝填充完成。 2.讓員工先以自己的方式裝箱並計時，再請員工以工作坊所制定的工作流程裝箱並計時，與員工一起討論二種裝箱方式的優缺點及各自花費的時間，按照工作坊的制定方式為省時的工作方式，讓員工比較後，較願意改為制定的工作方式。 3.持續給予正面的鼓勵也口頭讚美案主的工作表現加強其自信心。	就業		
03/11	工作行為 工作方面各項表現良好,但品項大小及品項種類的不同造成對於裝箱填充有所擔心怕會裝不好,一直希望就服員在旁檢視是否裝好可以封箱。 結果： 1. 就服員觀察及訪談發現，工作量多造成庇護員工緊張恐慌怕自己做不好,平時庇護員工自己可以判斷基本的裝箱填充完成出貨,所以就服員除了持續給予正確的工作步驟之外並設定 2 星期左右的時間，當庇護員工填充完成後陪伴一起檢視，也要求案熟悉後可以學習先自行判斷。 2.持續給予正面的鼓勵也口頭讚美庇護員工的工作表現加強其自信心。	庇護 就業	同意	
04/01	人際社交 庇護員工作能力較同事佳，當員工進行檢查工作時,偶會對動作慢或是拿錯的同事出現不耐煩且直接指正的語氣。 結果： 1.就服員當下先提醒庇護員工語氣，並同理庇護員工想要加快動作完成的心情。 2.利用機會將此情境重演一次，讓庇護員工體驗口氣不佳指導他時的感受，並討論適合的用語。	庇護 就業	同意	可觀察員工練習後是否可用在情境中

04/17	員工今日參加性平及性騷擾教育課程	庇護 就業	同意	
4/30	人際社交(回應督導意見) 觀察庇護員工在趕貨時，與動作稍慢的同事共同工作，是否又再出現直接指正的語氣。 結果: 經過練習後，庇護員工可以漸漸改由練習後的用語，雖然偶而仍會忍不住口氣直接回應，但可以自知並向對方道歉。	庇護 就業	同意	
5/15	員工參與社區舉辦的 CPR 及 AED 急救課程	庇護 就業	同意	
6/17	工作行為 練習摺新的禮盒，就服員先示範，後由員工自行操作，員工常常積極證明自己已學會而中斷就服員的示範。但觀察發現員工未學會流程，會卡在某一工作流程而停下工作，成品也容易出現其他摺痕。再次示範並讓員工多次練習，確認學會再使其獨立操作。 結果： 觀察員工過於焦慮，執著在某一個想不透的工作流程，造成工作速度變慢，故先同理員工想要做的更好的心態，請員工呼吸放鬆，提醒員工對於工作上需要一些時間適應，無須給自己太多的壓力，同理想積極做好工作的態度很好！	庇護 就業	同意	
07/04	工作行為 1.員工在工作中過於表現自己，無法聽進就服員的指導，且工作中常出現自言自語的情形或反覆檢查的動作，使工作任務延宕進行。 2.就服員觀察員工過於執著在某一想不透的點上，使得學習新方式受阻，先請員工呼吸放鬆並讓員工休息轉換心情，等他心情平靜後再討論。 結果： 1.當員工出現過於執著時，就服員請員工暫停手邊工作，讓員工先自我陳述問題，就服員再教導員工較有效率的工作方式並在讓員工自行完成。 2.提醒員工，可利用過去的經驗，但也要參考新的做法，才能讓工作流程更順暢。	庇護 就業	同意	

08/08	其他-特殊事件 員工與其他同事在工作坊外休息,遇到一位小姐在公共空間拿著手機大聲地講電話,員工表示自己和顏悅色與該小姐溝通:此地為公共空間,請小聲一點。但此人不予理會還越講越大聲,員工一時情緒反應順手將對方手機拿走,表示繼續大聲就不還手機，對方生氣表示要報警處理。 結果： 1.就服員陪同員工至現場了解狀況，員工先向對方表示衝動搶手機感到抱歉，也覺得自己不應該如此反應。 2.就服員也和員工說明，對方屢勸不聽狀況下，員工可以選擇離開現場或是回工作坊告知就服員處理,衝動搶他人物品就是不應該,員工表示若遇到雷同事情時，不會再犯。	庇護 就業	同意	
8/10	其他-特殊事件 8/8 的事件,被搶手機的小姐仍覺得不開心,要求報警並去警局作筆錄,就服員陪同員工至警局處理 ,本場員工誠心地對於衝動搶他人手機的動作先跟對方道歉,對方認為員工很有誠意便撤銷。 三、結果： 1.員工對此事有受到些許驚嚇,並表示若遇到雷同事情時，會注意自己的言行。就服員先安撫情緒並教導員工遇到事情時要三思，千萬不要衝動行事。	庇護 就業	同意	

◎常見問題 Q&A

問：新入場案主各表格要在那些時間點完成？

答：2-1 表：建議於 1 至 2 週內填寫完整

3-2B 表：第一份 3-2B 建議於案主入場後一個月內填寫；

後續新增者，在每份 3-2B 執行當月底前完成。

OC 表：建議 2 週至一個月內完成(事件發生當月填寫完畢最佳)。

問：2-1 表於入場填寫完後，案主持續於職場工作，需要定期更新及檢視？

答：建議可定期針對「基本資料」、「健康狀況」，以及「家庭狀況」等資訊進行更新。

問：案主入場一個月完成第一筆 3-2B，之後多久需要填寫一次？

答：視單位規定，半年或是一年一次。

問：OC 表填寫次數？

答：視單位規定，大部分為 1 至 3 筆/月，建議有特殊狀況時須詳實記錄事件狀況、聯絡結果、處理情況及後續追蹤狀況等等。

問：在填寫表格內容、處理個案、準備評鑑資料等有問題時，可以找那些資源協助？

答：可尋求督導協助外，也可以尋求五區身心障礙者職業重建資源中心的職重專員協助。

問：進用案主擔任庇護性員工，除依表 2-1 表訊進行資料蒐集外，還有哪些資訊需要留意及確認？

答：可進一步了解案主是否有「監護宣告、輔助宣告」及「法扣」（強制執行法第 122 條）等事宜，因涉及銀行開戶及扣薪問題，故事先取得相關資訊，有利案主順利進入庇護工場就業。