

身心障礙者職業輔導評量服務評鑑參考指標

| 一、行政組織及管理（配分十四分） | | | |
|--------------------|--|--|--|
| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式及評分等級 |
| (一)參與繼續教育或研討會 | ●確保職業輔導評量員能夠有最新知能俾提供較佳服務品質，職業輔導評量員應參與3年60小時之職業重建相關繼續教育或研討會。 | ●專業人員參與繼續教育或研討會之證明 | (符合標準專業人員人數÷全部專業人員人數)×100% 分數： 二分：100% 一分：60%以上未達100% 零分：未達60% |
| (二)職業輔導評量員激勵措施的適切性 | ●執行單位應有適當之人員激勵措施，如：提供合理薪資、績效獎金、特別假期、升遷等制度，以確保執行單位能夠有效率的執行職業輔導評量業務。 | ●行政資料 ●說明激勵措施之運作及成果 ●訪談職業輔導評量相關人員 | 分數： 二分：良好 一分：尚可 零分：待改進 |
| (三)依案量做人力支援調度 | ●依據案量增減狀況，妥適安排與調整相關人力。 | ●行政資料 | 分數： 二分：良好 一分：尚可 零分：待改進 |
| (四)個案資料建檔與管理的適切性 | ●執行單位應有適當之個案資料管理及職業輔導評量報告借閱辦法並據以執行，讓服務個案的資料容易找尋，但亦可確保個案的隱私。 | ●個案資料管理辦法 ●職業輔導評量報告借閱辦法 ●個案檔案資料存放及維持個案檔案之隱私方式和相關規定是否相符 | 分數： 二分：良好 一分：尚可 零分：待改進 |
| (五)職業輔導評量工具管理的適切性 | ●執行單位應有適當之職業輔導評量工具管理制度並據以執行，使工具容易找尋但不會讓不相關人員隨意使用。 | ●職業輔導評量工具管理辦法 ●說明職業輔導評量工具存放、使用及借用狀況(分別敘明內部或外部借用)是否相符 | 分數： 二分：良好 一分：尚可 零分：待改進 |

| | | | |
|-------------|---|--|--|
| (六)督導制度的適切性 | <ul style="list-style-type: none"> ●執行單位應設定適當的督導制度，且此制度對於職業輔導評量服務有正面的影響。例如：督導頻率及適切性，並針對職業輔導評量報告撰寫良窳、服務時程長短、管理方式、服務滿意度調查、成果追蹤調查結果等提出專業建議，執行單位並依督導意見有具體改善成果。 | <ul style="list-style-type: none"> ●說明適當之內、外部督導方式及其影響。 ●督導方式（個別或團體）及頻率。 ●督導主題及督導建議之相關性。 | 分數： 四分：優 三分：良好 二分：普通 一分：不佳 零分：待改進 |
|-------------|---|--|--|

二、外在資源連結及宣導（配分四分）

| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式/評分等級 |
|-------------|--|---|--|
| (七)資源連結的適切性 | <ul style="list-style-type: none"> ●職業輔導評量過程中應視個案的狀況、障礙及需求，連結適當的機構或職業輔導評量及職業重建人員，開發可能之試作職類，讓個案能夠獲得快速及適當之評量。 | <ul style="list-style-type: none"> ●個案服務紀錄 ●職業輔導評量報告 ●其他佐證資料 | 分數： 四分：優 三分：良好 二分：普通 一分：不佳 零分：待改進 |

三、服務時程管理（配分十二分）

| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式/評分等級 |
|--------------|---|--|--|
| (八)派案及回覆時程 | <ul style="list-style-type: none"> ●執行單位於受理評量案件後 3 個工作天內，應根據轉介資料評估決定是否提供評量作業，並將結果回覆地方政府。 | <ul style="list-style-type: none"> ●職重系統資料 ●統計分析資料 ●上開資料如有不相符，應主動提出說明 | （符合標準人數÷全部接案人數）×100% 分數： 三分：90%以上 二分：80%以上未達 90% 一分：70%以上未達 80% 零分：未達 70% |
| (九)接案晤談的等待時間 | <ul style="list-style-type: none"> ●執行單位於同意提供評量服務，並回覆派案結果後 7 個工作天內，由職業輔導評量員與個案晤談，蒐集個案服務所需相關資料。 | <ul style="list-style-type: none"> ●職重系統資料 ●統計分析資料 ●上開資料如有不相符，應主動提出說明 | （符合標準人數÷全部接案人數）×100% 分數： 三分：90%以上 二分：80%以上未達 90% 一分：70%以上未達 80% 零分：未達 70% |

| | | | |
|------------------------|---|---|--|
| <p>(十) 職業輔導評量服務的過程</p> | <p>●除經當地勞工主管機關同意外，執行單位應在規定的服務期程內完成個案的職業輔導評量服務，自接案晤談日起至移覆職業輔導評量報告日止，不得逾 21 個日曆天；接案晤談日後 3 個日曆天之內，應根據轉介之職業輔導評量需求及接案晤談所得資料，研擬個別化職業輔導評量計畫。</p> | <p>●職重系統資料 ●統計分析資料 ●上開資料如有不相符，應主動提出說明</p> | <p>(符合標準人數÷全部結案人數)×100% 分數： 六至五分：90%以上 四至三分：80%以上未達 90% 二至一分：70%以上未達 80% 零分：未達 70%</p> |
|------------------------|---|---|--|

四、服務內容 (配分十二分)

| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式/評分等級 |
|------------------------------------|---|--|--|
| <p>(十一) 收案及結案的適切性</p> | <p>●執行單位應依計畫書(契約書)及相關法規規定之收案、結案標準提供職業輔導評量服務，並接受地方政府轉介各種障礙類別個案，除有特別理由，不得任意拒絕、挑選個案或中途停止職業輔導評量服務。</p> | <p>●收案及結案標準 ●個案服務紀錄 ●職業輔導評量報告 ●統計分析資料</p> | <p>計算公式：(符合標準份數÷全部接案份數)×100% 分數： 四分：90%以上 三分：80%以上未達 90% 二分：70%以上未達 80% 一分：60%以上未達 70% 零分：未達 60%</p> |
| <p>(十二) 告知及參與職業輔導評量計畫</p> | <p>●確保個案知及參與的權利，執行單位應於職業輔導評量計畫開始執行前告知個案評量計畫，個案並於職業輔導評量計畫中簽名確認。</p> | <p>●職業輔導評量計畫擬定書 ●個案服務紀錄或職業輔導評量計畫擬定會議紀錄 ●統計分析資料</p> | <p>計算公式：(符合標準份數÷全部接案份數)×100% 分數： 四分：90%以上 三分：80%以上未達 90% 二分：70%以上未達 80% 一分：60%以上未達 70% 零分：未達 60%</p> |
| <p>(十三) 告知及參與職業輔導評量說明會議並登錄職重系統</p> | <p>●為確保個案權利，執行單位於評量完成後，應儘速邀請個案、地方政府召開職業輔導評量說明會，並視需要邀請家長或重要第三人、相關服務人員或職業輔導評量專家等共同參與。 ●說明會後儘速完成職業輔導評量報告，並登錄於職重系統。</p> | <p>●職業輔導評量報告說明會議簽名表 ●個案服務紀錄或職業輔導評量報告說明會議紀錄 ●統計分析資料</p> | <p>計算公式：(符合標準份數÷全部接案份數)×100% 分數： 四分：90%以上 三分：80%以上未達 90% 二分：70%以上未達 80% 一分：60%以上未達 70% 零分：未達 60%</p> |

五、職業輔導評量報告 (配分四十分)

| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式/評分等級 |
|------------------------|--|--------------------------|---|
| (十四) 職業輔導評量工具選擇的適切性 | ●職業輔導評量工具的選擇應符合轉介目的所設定評量項目，並針對個案障礙特性選擇適當的評量工具。 | ●職業輔導評量報告 ●本評分重點採質量並重 | 分數： 十至七分：優 六至四分：良好 三至一分：普通 零分：待改進 |
| (十五) 職業輔導評量工具分析的適切性 | ●職業輔導評量報告應正確解讀每項分測驗，且各項分測驗應解釋完整。 | ●職業輔導評量報告 ●本評分重點採質量並重 | 分數： 十至七分：優 六至四分：良好 三至一分：普通 零分：待改進 |
| (十六) 報告建議事項的適切性 | ●職業輔導評量報告中的建議事項，有對個案所有分測驗結果做出適當的綜合分析及完整回應轉介目的。 ●所做的建議與測驗結果有邏輯一貫性。 | ●職業輔導評量報告 ●本評分重點採質量並重 | 分數： 十至七分：優 六至四分：良好 三至一分：普通 零分：待改進 |
| (十七) 職業輔導評量報告的可讀性 | ●報告的內容文字應簡潔、易懂、具結構性、流暢性，易於轉介人員、個案或其他相關人員理解並應用。 | ●職業輔導評量報告 ●本評分重點採質量並重 | 分數： 十至七分：優 六至四分：良好 三至一分：普通 零分：待改進 |

六、服務成果（配分十八分）

| 項目 | 說明 | 檢視資料 | 計算公式/評分等級 |
|-----------------|--|----------------------------|--|
| (十八) 服務量的達成率 | ●服務人數（實際接案人數）不低於計畫書（契約書）之預計人數。 ●未全年度服務者，得依實際服務期程比例計算。 | ●服務計畫書 ●統計分析資料或相關檢討改進作法 | 【符合標準人數÷契約（計畫書）規定應完成人數】×100% 分數： 四分：80% 三分：70%以上未達80% 二分：60%以上未達70% 一分：50%以上未達60% 零分：未達50% |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| (十九) 服務滿意度調查的結果 | ●為確保職業輔導評量品質，執行單位應配合主管機關調查個案及職業輔導評量的滿意度，並針對問卷調查結果檢討改進。 | ●滿意度問卷調查統計分析資料及檢討改進作法。 ●本評分重點採質量並重。 | 分數： 四分：優 三分：良好 二分：普通 一分：不佳 零分：待改進 |
| (二十) 成效追蹤及參與職業重建相關會議 | ●執行單位有參與地方政府針對個案後續職業重建工作所召開之會議，並追蹤職業輔導評量結果之應用情形等。 | ●服務成果追蹤調查統計分析資料 ●個案服務紀錄或追蹤紀錄作為佐證資料 | (符合標準人數÷全部追蹤人數)×100% 分數： 四分：90%以上完成追蹤且紀錄完整 三分：80%以上未達 90%完成追蹤且紀錄完整 二分：70%以上未達 80%完成追蹤且紀錄完整 一分：60%以上未達 70%完成追蹤且紀錄完整 零分：未達 60% |
| (二十一) 職業輔導評量成果的適切性 | ●結案後 6 個月內，職業重建個案管理員有將職業輔導評量相關建議或策略應用於職業重建服務計畫中，且職業重建個案管理人員有按照職業輔導評量結果修正其計畫並依擬以提供服務或執行。 | ●服務成果追蹤調查統計分析資料 ●個案服務紀錄或追蹤紀錄作為佐證資料 | (符合標準人數÷全部追蹤人數)×100% 分數： 六分：70%以上 五分：60%以上未達 70% 四分：50%以上未達 60% 三分：40%以上未達 50% 二分：30%以上未達 40% 一分：20%以上未達 30% 零分：未達 20% |

七、特殊表現 (外加五分)

| 項目 | 說明 | |
|----------------|---|--|
| 創意、特色服務方式或特殊成果 | ●提供有創意、特色的服務方式，或有研究發表及特殊成果。例如：過去評鑑結果、服務人數超出預期、服務時程特別有效率、職業輔導評量服務內容及品質在標準以上、職業輔導評量建議被充分運用、執行單位配合地方主管機關舉辦宣導職業輔導評量服務等。 | |

註：評鑑總分 105 分，第一項至第六項合計 100 分，第七項特殊表現外加 5 分。