

身心障礙者職業重建個案管理員 與支持性就業服務員的 專業知識重要性及具備程度

林真平

高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所

助理教授

本研究旨在了解臺灣職業重建個案管理員與支持性就業服務員對其專業知識重要性的評定及具備程度，並比較兩類專業人員在評定知識範疇重要性及具備程度方面是否有顯著性的差異。研究者改編 Leahy 等人（2009）的問卷，問卷包含 12 項知識範疇及 73 個知識次範疇，以了解兩類專業人員對知識範疇及次範疇對其工作的重要性及自身的具備程度，研究共計取得 96 名職業重建個案管理員及 162 名支持性就業服務員有效問卷。研究結果顯示，兩類專業人員對不同知識範疇對其職務重要程度的認定排序有所不同。「個案與案量管理」對職管員而言是最重要的，而「就業開拓與安置服務」則是支持性就服員認為最重要的。此外，職管員在其中六項知識範疇的重要性評比顯著高於支持性就服員，凸顯職管員及支持性就服員對其職務所需知識範疇的重要性有所區分。雖然兩類專業人員在身心障礙者職業重建的過程中扮演不同的角色，整體而言，職管員及支持性就服員認定其工作所需的中等重要程度的知識範疇仍有九個一致，顯示兩類專業人員有多個共同的專業知識範疇。在評定中等程度重要性的知識範疇中，職管員僅有「個案與案量管理」達中等以上具備程度，而支持性就服員僅有「就業開拓與安置」達中等以上具備程度。雖然這些人員已取得職業重建專業人員的資格認證，但研究顯示，他們在認定職務所需重要知識的具備程度仍顯不足。本研究建議職業重建領域有必要檢討目前養成教育及培訓制度的不足之處，而現職的兩類專業人員均需接受繼續教育以充實仍未完全具備的專業知識。

關鍵詞：支持性就業服務員、專業知識、職業重建個案管理員

* 本文作者通訊方式（cplin21@nknu.edu.tw）。

** 致謝：本研究之調查資料來源為勞動部勞動力發展署於 103 委託作者之專案計畫，感謝所有參與的職業重建專業人員及相關專家學者。此外感謝陳靜江教授及陳振明副教授對本研究提供寶貴的建議。

結論

在臺灣，提供身心障礙者職業重建服務之專業人員的發展及角色功能，歷經了多個階段的轉變。其中，最早開始發展的專業人員是就業服務員。1986年開始，有少數身心障礙機構應用支持性就業的理念協助智能障礙者就業，自1995年開始發展「身心障礙者社區化就業服務」並培訓就業服務員（陳靜江，2002）。當時的就業服務員（以下簡稱就服員）同時扮演多重角色，從開案晤談、評估案主需求、開發就業機會、評量案主與工作的適配性、安置就業，到職場支持及後續的追蹤，其工作任務涵蓋了身心障礙者就業服務的各個層面。1997年將《殘障福利法》修改為《身心障礙者保護法》時，職業重建一詞便納入了正式法規，其中第29條揭示「勞工主管機關應視身心障礙者需要提供職業重建、創業貸款及就業所需輔助器具等相關經費補助」。當時，職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等。

至2003年全面開始有職業輔導評量人員（以下簡稱職評員）加入服務系統，依據身心障礙者個別需求，提供服務，以評量身心障礙者在就業方面相關的需求。2007年頒布「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，各縣市開始設置身心障礙者職業重建服務窗口，並聘用職業重建個案管理員（以下簡稱職管員）。至2009年全國各縣市全面聘用職管員之後，整個職業重建服務系統才算逐漸完備。從前端的職管員受理審核開案資格、到需求評量，必要時轉介職評員進行深入評量，及至後端的就業安置服務（含一般性、支持性與庇護性就業服務）。2014年勞動力發展署於全面推動職業重建個案管理

服務新制後，職管員的角色功能明顯加重。依此新制，職管員被期許要肩負諮商者、管理者、協調整合者與倡導者等多元角色功能（勞動部勞動力發展署，2014）。隨著職管員角色的調整，支持性就業服務員（以下簡稱支持性就服員）的角色亦隨之調整，從原本兼有多重的角色，轉變為以接續職管員與身心障礙者共同擬定職業重建計畫後銜接就業安置服務的執行。也因著職管員的把關審核，有更多有就業需求的困難個案得以進入就業服務體系，加上面臨多元變化的就業市場之挑戰，其他職業重建專業人員，包含職評員、職業訓練員、支持性就業服務員與庇護性就業服務員在服務個案所需具備的基本專業知能亦有待調整，始能各司其職，做好橫向與縱向的連結，提升服務品質，真正落實對身心障礙者的職業重建服務。

身心障礙者職業重建專業人員的資格及相關培訓規定，始於2008年行政院勞工委員會頒布《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》，之後至2014年5月共歷經三次修訂。條文中規範取得身心障礙者職業重建服務專業人員資格所需具備的學經歷與相關訓練及繼續教育時數，規範的對象包含職業訓練師、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及督導。從2010年累計至2017年止，具備身心障礙者職業重建專業人員資格的人次分別為（一人可能擁有兩種以上的資格）：職業訓練員384人次、職業輔導評量員600人次、就服員2,878人次、職管員666人次、督導537人次（社團法人台灣職業重建專業協會，2017）。

目前臺灣多數職業重建服務專業人員，除少數是經由大學的復健諮商研究所培育外，主要仰賴短期課程訓練，而相關科系畢

業之就服員與職管員均只需 36 小時之課程訓練，這些短期訓練結果是否足以因應服務對象愈來愈複雜的需求，實令人擔憂。在王華沛、王敏行與陳靜江（2013）探討國內職業重建專業人員角色、功能、專業成長與生涯發展的研究中，透過職務分析，發現目前各類職業重建人員在其職務內容有不少重疊與混淆之處，因而影響各自專業度之發揮；且在專業發展上，多數專業人員缺乏職前長時間的養成教育，只能依靠短期訓練，使其在服務上感到專業力不足，備感壓力。

在臺灣身心障礙者的職業重建系統愈趨完善的同時，除了相關法規及制度的建立外，職業重建專業人員亦在其中扮演重要的角色，因此檢視其所需之知識與具備程度就愈有其必要性。職業重建系統中包含多種專業人員，其中職管員為目前職業重建服務中位於最前端的專業人員，其肩負評估申請服務的身心障礙者接受服務的資格、擬定職業重建服務計畫及資源連結等功能，其角色極為關鍵。而支持性就服員是所有職業重建系統中最早發展的專業人員之一，普遍為職管員評估身心障礙者適合支持性就業後所需連結的專業人員，其角色與功能歷經一段時間體制的建立與制度的轉變，實有必要探討目前從業人員所具備的專業知識現況。基於以上因素，本研究選擇職管員與支持性就服員進行探討。本研究結果除可供培訓職業重建專業人員規劃教育訓練課程外，並可作為在職專業人員增進其專業知識及規劃繼續教育課程的參考依據。

文獻探討

以下分別針對國外及臺灣復健諮商專業人員的角色功能及相關研究進行討論。

一、國外復健諮商專業人員的角色功能及相關研究

臺灣職業重建系統的建立，很大程度是仿效美國的制度。美國早在 1950 年代即開始挹注大量經費於發展各種職業重建服務方案，而在 1954 年的《職業重建法修正案》（Vocational Rehabilitation Act Amendment）中，更給予高等教育經費補助用以培育具備碩士學位的復健諮商師（Rubin & Roessler, 2008）。自 1954 年的《職業重建法修正案》後，美國學者開始關注復健諮商專業人員的角色與功能。Patterson 於 1957 年開始提出的「兩頂帽子」理論（two hats theory），主張復健諮商師應分為從事諮商及從事資源整合協調兩種不同專長的人員，而 Whitehouse 於 1975 年提出的「大帽子」理論（big hat theory），則主張復健諮商師服務全人的概念，因此須同時具備多種能力及全面的知識基礎（Rubin & Roessler, 2008）。然而，復健諮商專業人員因工作環境及接觸的身心障礙類別十分多元，期望所有專業人員都能具備所有知識似乎有困難，勢必會發展出特定的專長（Rubin & Roessler, 2008），例如僅從事評量的職業評量人員或僅從事就業安置的就業安置專員（Leahy, 1997）。

針對復健諮商專業人員角色及功能的探究，最早可追溯至 1969 年 Muthard 與 Salomone 所做的研究（Rubin & Roessler, 2008），其目的在了解美國州立復健諮商機構的諮商師其工作時間分配至不同任務的情形。而後，隨著時代與社會環境的變遷，復健諮商相關專業人員所需具備的專業能及其角色功能亦有所調整，每隔一段時間就需重新檢視，調查復健諮商專業人員的角色功能及其所需知識與技能的重要性，主要包含三方面（Leahy, Chan, & Saunders,

2003)：(一)定義復健諮商師的專業身分，並提供證據界定專業實務工作的範圍；(二)可運用於發展職前培訓課程的內容；(三)結果可供復健諮商學位學程認證及復健諮商專業人員認證考試之參考依據。在美國，復健諮商人員認證委員會(Commission on Rehabilitation Counselor Certification, CRCC)是主要認證復健諮商師(Certified Rehabilitation Counselor, CRC)的組織，CRCC於1973年起開始認證，且每隔一段時間便會透過實證性的調查研究復健諮商專業人員的角色與功能，建立專業人員所需具備的知識與技能，並作為編製復健諮商專業人員資格認證的考試題項之參考依據，而復健諮商教育委員會(Council on Rehabilitation Education, CORE)亦參考調查結果訂定認證開設復健諮商學位學程的知識標準。

從美國的文獻中可發現，針對復健諮商師的角色功能及所需之知識範疇的相關研究並不多，主要是以Leahy為首的研究。Leahy、Szymanski與Linkowski(1993)檢視復健諮商師認定在實務工作上所需的重要知識範疇(knowledge domain)，包含10個核心知識領域：職業諮商與諮詢服務；身心障礙的醫療與心理社會層面；個人與團體諮商；方案評鑑與研究；個案管理與服務統整；家庭、性別與多元文化議題；復健基礎；勞工補償；環境與態度的障礙；評量。Leahy等人(2003)調查了具備CRC資格的專業人員，結果發現七個工作功能，包含職業諮商與諮詢、諮商介入、以社區為基礎的諮商服務之活動、個案管理、研究應用、評量及專業倡議。另外，亦歸納出六個主要知識範疇，包含：生涯諮商、評量及諮詢；諮商理論、技巧及應用；復健服務與資源；個案及案量管理；健康照護與身心障礙系統；醫

療、功能及環境對身心障礙的影響。接著，Leahy、Muenzen、Saunders與Strauser(2009)調查648名復健諮商師，結果發現除了「團體與家庭諮商」外，其餘11項知識範疇均被評為具中等程度以上之重要性，而其中被評為最高知識範疇者為「身心障礙者的醫療、功能及環境面」及「個案及案量管理」兩項。Leahy、Chan、Sung與Kim(2013)再度檢視復健諮商專業人員的工作功能與知識範疇。結果顯四項知識範疇均被評定為重要的程度，其中以「身心障礙的醫療、功能及心理社會層面」被評定為最高，其次為「工作安置、諮詢及評量」、「個案管理與社區資源」及「個別、團體及家庭諮商與證據為本位的實務」。從前述美國歷年有系統地檢視復健諮商人員專業知識的研究可知，美國的復健諮商領域涵蓋的知識範疇隨著時間而有些許不同，但身心障礙者的醫療、功能與社會層面的知識，在幾次研究中整體被評為重要性最高的範疇。

除了復健諮商師之外，在美國亦有一群提供身心障礙者工作安置服務的專業人員(job placement specialist或稱employment specialist)，其任職的單位包含聯邦或州立的職業重建單位、提供社區復健服務的非營利性機構及以協助身心障礙者返回職場的私人營利機構。Kluesner、Taylor與Bordieri(2005)調查434名在不同任職單位的工作安置專業人員之任務及功能，結果顯示，工作安置活動的功能包含四個因素：雇主開發、職業探索、基礎安置活動及多系統的促進(意指促進與其他體系的專業人員合作)。其中被評分為最重要的前三項活動為：協助求職者選擇與其能力、興趣及復健目標相符的工作；當求職者脫離現實時，與其討論職業計畫；確認可轉移工作技能。另一篇較為

近期的研究，調查 163 名服務智能障礙及發展障礙的支持性就業專員 (Migliore, Hall, Butterworth, & Winsor, 2010)，結果顯示，支持性就業專員在過去三個月最常從事的活動是與協助求職者找到工作及協助其適應工作的任務有關。

除了美國以外，其他國家亦有分析該國復健諮商相關專業人員類似的研究，但相關文獻十分有限。在日本，身心障礙職業諮商師 (Vocational Counselor for Persons with Disabilities) 與美國的復健諮商師所做的工作類似，其主要任務在協調服務，以幫助身心障礙者由接受社會福利轉為至競爭性職場工作。國家職業重建機構 (National Institute of Vocational Rehabilitation) 是培訓身心障礙職業諮商師的唯一機構，培訓期間為一年 (Boeltzig-Brown, Sashida, Nagase, Kiernan, & Foley, 2013)。而日本的支持性就業員於 2013 年約有 1,000 多名，其主要任務為工作開拓、職場訓練工作技能及維持工作，雖然多數就業員有社工、教育及諮商的背景，但主要的工作壓力來自於提供工作安置服務時，並沒有足夠的知識與技能 (Yaeda, Kundu, & Nishimura, 2013)。Yaeda 等人 (2013) 研究發現，日本的工作支持者 (work supporter) 及支持性就業員評分具備程度最高的前三項知識及技能包含：教導尋找工作的技巧、關於安置的轉介資源及關於安置的機構資源，其餘具備程度較高的知識也與教導個案在工作時所需之技能有關 (如交通能力、溝通技巧等)。

在澳洲，身心障礙就業服務分為兩種型態：身心障礙管理服務 (disability management services) 及基礎支持服務 (essential support service)，而職業重建服務包含了評量、個案管理、工作再設

計、工作媒合與安置及持續支持 (Buys, Matthews, & Randall, 2015)。澳洲復健諮商師協會 (Australian Society of Rehabilitation Counsellors [ASORC], 2018) 將復健諮商專業所具備的能力分為核心知能及復健諮商與工作環境特定知能。其中核心知能包含七項，分別為：「行為的心理社會基礎」、「復健諮商理論與哲學」、「身心障礙與弱勢的知能」、「個案與案量管理」、「身心障礙、弱勢與復健的法規與政策」、「社區網絡與諮詢」及「研究與評估」。Matthews、Buys、Randall、Biggs 與 Hazelwood (2010) 研究發現，澳洲復健諮商師的知識領域可分為職業重建及身心障礙管理，其中職業重建的知識範疇包含職業諮商、專業實務、個別諮商及復健個案管理。除此之外，身心障礙管理的知識範疇則包含工作場所身心障礙個案管理、工作場所介入與方案管理。

而一項跨澳洲及德國復健專業人員的知識與技能研究發現 (Matthews et al., 2015)，澳洲的研究對象有七成以上為復健諮商師，德國的研究對象則有八成以上為身心障礙管理的專業人員 (Certified Disability Management Professional)。研究結果顯示，兩國專業人員共同視為重要的知識與技能領域包含「職業諮商」、「工作場所身心障礙個案管理」及「工作場所的介入與方案管理」。澳洲的資料分析顯示，還包含另外三個因素：「專業實務」、「個人互動與諮商」及「復健個案管理」。

綜上所述，不同國家因各自制度的不同，復健諮商相關專業人員所扮演的角色及其所需知識雖有些許不同之處，然而，因服務的目標均以協助身心障礙者就業為主，故可發現不同國家復健諮商相關人員所需的知識仍有許多重疊之處，例如：均需具備職業

與工作方面及個案管理相關的知識等。

二、臺灣職管員及就服員之資格認定、角色功能及相關研究

(一) 職管員及就服員的資格認定及相關訓練

依據 2014 年《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則》規定，取得職管員及就服員的資格需具備幾個條件，包含：

1. 領有相關領域證照（例如：社會工作師、職能治療師、物理治療師、心理師或特殊教育教師證等），但職管員除了領有相關證照外，並須從事全職身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。
2. 大專校院相關系所（例如：復健諮商、社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、勞工關係、人力資源、心理或輔導等）畢業，或取得就業服務乙級技術士證。但欲以此項取得職管員資格，申請者須從事全職身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作二年以上，或為復健諮商研究所畢業，從事全職身心障礙者就業服務、職業輔導評量或成人個案管理工作一年以上。而欲取得就服員資格，但非相關科系畢業或學歷為高中職，其取得資格為：1. 非相關科系所畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關工作一年以上，並完成身心障礙者就業服務相關專業訓練 80 小時以上；2. 高中職畢業，從事就業服務或身心障礙者福利服務相關工作四年以上，並完成身心障礙者就業服務相關專業訓練 80 小時以上。

除了以上條件外，職管員須於進用前完成個案管理員專業訓練 36 小時以上，成績及格。而就服員取得資格後，應於初次進用後一年後完成身心障礙者就業服務相關專業訓練 36 小時以上。而職管員專業訓練 36 小

時課程共合括四項核心能力、10 門課程，其中，核心能力包含：1. 職業重建個案管理能力；2. 法令及資源運用與整合能力；3. 晤談諮商輔導能力；4. 倡導能力。而就業服務專業訓練 36 小時課程共合括六項核心能力、11 門課程，每門課程的時數多為二至三小時，其中，核心能力包含：1. 身心障礙者職業重建的能力；2. 評估身心障礙者及撰寫服務計畫、服務紀錄的能力；3. 輔導身心障礙者的能力；4. 掌握身心障者特質、特性的能力；5. 掌握就業市場趨勢、開拓工作機會的能力；6. 掌握職業重建相關法規的能力。

(二) 職管員及支持性就服員的角色功能及相關研究

在臺灣，從職業重建專業人員設置以來，有關專業人員的角色、功能或所需知識的探討並不多，部分的研究僅針對單一專業人員探討其職務及角色、功能，例如：職管員（陳嫻婷，2015；莊巧玲、吳明宜，2013）、支持性就服員（林廷威，2017；林雅玲，2012；陳俊嘉，2014；劉致祥，2005；賴雅雯，2017）及職評員（林俞君，2015；陳家倫，2009），僅有少數研究同時針對多種與職業重建相關的專業人員進行探討（林幸台，2007；陳瑄妮，2006）。

臺灣的職業重建體系在不同發展階段對於專業人員所賦予的任務，隨著制度的調整而有所不同。在尚未對職業重建專業人員的資格、職稱及任務有明確規範之前，陳瑄妮（2006）調查 263 名專業人員，除了就服員、督導、個管員、職評員外，還包含了社工師（員）、職能治療師及物理治療師，結果發現從事與身心障礙者職業重建相關的各類專業人員多數擔任多元角色，且功能有所重疊。林幸台（2007）調查 187 名與復健諮商相關之服務人員，包含特教教師、社工師、

心理師、職能治療師及就業服務員，了解其對復健諮商專業人員的角色功能及專業知能等方面的看法。結果顯示，研究對象認為復健諮商人員服務項目應可歸納為五個因素：資源連結、就業訓練、專業發展、職務分析及生涯諮詢。以上兩篇研究的研究對象雖廣泛地包含多種與職業重建相關的專業人員之角色與功能，但未聚焦於後來法令所規定的特定職業重建專業人員。

莊巧玲與吳明宜（2013）針對共 201 名職業重建專業人員（包含職管員、就服員及職評員）對於職管員職務功能的看法進行調查。以五點量表評分七個職務功能中，「個案管理」及「職業諮詢與諮商」兩個職務領域被評為重要程度。而職管員自評其職務功能準備度為普通充分的，包含「個案管理」、「提供職業諮詢與諮商」、「提供諮商輔導」、「評估」、「專業倡導」及「提供社區本位的復健服務」，而「應用研究結果」領域則為不充分準備。另外，林雅玲（2012）調查全國 151 名支持性就服員的研究結果顯示，支持性就服員對其職務功能重要性評分在五點量表中，以「雇主開發」、「職業探索」及「基本就業安置活動」評分為重要程度的前三高；其餘亦被評為重要程度的職務功能，包含「個案管理」、「職業諮詢與諮商」、「提供諮商輔導」及「專業倡導」，而支持性就服員自評準備充分的職務功能僅有「基本就業安置活動」一項，其餘皆為普通充分，而「應用研究結果於實務工作上」及「使用多元系統促進就業安置」則低於普通充分。陳俊嘉（2014）調查全國 172 名支持性就服員對其職務功能的看法，重要性排序的前三名為：「促進工作轉銜」、「職業探索」及「雇主開發」。

王華沛等人（2013）透過座談及綜合相

關文獻，列出職業重建個案管理員應具備的知識，包含：身心障礙者醫學、功能、環境之概念；生涯諮商、評估與諮詢服務議題；諮商理論技巧與應用；個案管理與案量管理；職業重建服務與資源。而就業服務員應具備的能力，包含：身心障礙者職業重建能力；評估身心障礙者及撰寫服務計畫；服務紀錄的能力；輔導障礙者的能力；掌握身心障礙者特質、特性的能力；掌握就業市場趨勢、工作機會的能力；掌握職業重建相關法規的能力；挫折容忍力與自我調適能力。

自 2014 年開始推動職業重建個案管理服務新制之後，職業重建個案管理服務工作手冊（勞動部勞動力發展署，2014）列出職管員及就服員不同的知能與功能。職管員所需具備的五大知能，包含：1. 與身心障礙相關的醫學、功能及環境方面的基本概念；2. 生涯諮商、評估與諮詢服務；3. 工作開拓與安置服務；4. 生涯諮商與評量技術；5. 諮商理論、技巧與應用。而就服員主要功能在於進行就業服務計畫擬定、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面向。林廷威（2017）經由文獻探討並邀請專家小組進行德懷術（Delphi）調查，探討支持性就服員的職能架構，第一層架構主要分為專業知識、專業技能及共通知能等三項。其中在專業知識方面，又分為兩方面，分別為：1. 職業重建專業知識，包含職業重建概念與理論、職業重建法規、身心障礙者之特質與就業特性、運用職業輔導評量結果、個案管理原則等五項。2. 就業服務專業知識，包含勞動市場資訊及趨勢分析與運用、就業諮商輔導知識、勞動及就業服務法規知識、工作分析與職務再設計等四項。

根據以上文獻可知，職管員與支持性就

服員在職務功能方面有所區分，也有研究根據文獻整理及專家學者的意見歸納出兩類人員所需的專業知識，但臺灣尚未有如同美國一樣的大型研究調查，且在 2014 年實施職業重建個案管理新制後，也尚未有研究針對職管員及支持性就服員的工作相關面向進行探討與比較。因此，本研究目的在了解職管員與支持性就服員對其專業知識重要性的評定及具備程度，並比較兩類專業人員在評定知識範疇重要性及具備程度方面是否有顯著性的差異。

研究方法

一、研究參與者

本研究的職管員及支持性就服員是以勞動部勞動力發展署所提供的全國職業重建個案管理服務資訊系統的使用者名單為網路問卷調查邀請對象，於 2014 年 11 月下旬開始進行研究，調查方式是以 Email 方式寄發邀請函，並將問卷連結網址連同一併寄至被抽樣者之電子郵件信箱，被邀請者需透過該連結網址進行填答。在問卷邀請函寄發後，另以電話連絡確認是否有收到及提醒問卷填答事宜。完成問卷填寫者獲得 100 元超商禮券。本研究共計發出邀請函給全國 134 名職管員及依據各縣市比例抽樣 290 名支持性就服員，回收問卷份數分別為：職管員 101 份及支持性就服員 181 份，問卷回收率分別為：職管員 80.6%，支持性就服員 62.4%。刪除不同意接受問卷調查共 5 份（職管員 3 份，支持性就服員 2 份）及問卷填答不完整共 19 份（職管員 2 份，支持性就服員 17 份），有效問卷比率分別為：職管員 95%，支持性就服員 89.5%。本研究最後以職管員的 96 份及支持性就服員的 162 份進行統計分析。

研究參與者中，職管員共計 96 人，其中 16 名為男性（16.7%），80 名為女性（83.3%）。最高學歷以大學（含四技二專）77 名（80.2%）所占比例最高，碩士 16 名（16.7%），五專 3 名（3.1%）。專業訓練背景以社會工作比例最多（51.7%），而年齡以介於 31 至 40 歲比例最多（56.3%），任職機構性質則以政府單位居多（72.8%）。支持性就服員共計 162 人，其中 45 名為男性（27.8%），117 名為女性（72.2%）。最高學歷以大學（含四技二專）140 名（86.4%）所占比例最高，碩士 14 名（8.6%），五專 3 名（1.9%），高中 5 名（3.1%）。而年齡以介於 20 至 30 歲比例最多（44.4%），專業訓練背景以社會工作比例最多（40.4%），其次為企業管理與人力資源發展（20.2%），任職機構性質以社團／財團法人單位所占比例最高，共有 112 人（67.1%）。

二、研究工具

本研究以 Leahy 等人（2009）的問卷 Knowledge Validation Inventory-Revised 作為職管員及支持性就服員的問卷編製依據。Leahy 等人的問卷含括了復健諮詢的 12 個知識範疇及 81 個知識次範疇，12 個知識範疇又分屬於三個因素，包含「諮詢知識」、「職業知識」及「職業重建核心知識」。為了使研究工具符合臺灣的職業重建實務，研究者先將 Leahy 等人的知識次範疇翻譯成中文，形成初步問卷題目。翻譯完成後，邀請五名職業重建領域的專家學者針對問卷題目進行內容效度評鑑，依臺灣職業重建實務現況進行題目的刪減及文字調整。本研究在彙整所有專家學者意見後形成問卷初稿，並召開一次專家小組會議，取得各專家學者的共識後形成正式問卷。

兩類專業人員的問卷題數並不相同，分

別為職管員 76 題，支持性就服員 73 題，形成了兩份題數不同的問卷。兩份問卷題目有三題不同，在「心理健康諮商」的知識範疇中，職管員有「物質濫用」及「醫療及心理治療的規劃」等兩項知識次範疇，而支持性就服員則無；在「基礎、倫理與專業議題」的知識範疇中，職管員有「督導理論與技術」，而支持性就服員則無。雖然使用了兩份不同題數的問卷分別針對兩類專業人員進行調查，但分析資料時發現，在調查了全國當時所有在職的職管員後，僅能取得有效問卷 96 份，無法滿足進行驗證性因素分析的條件。另一方面，為了讓兩類人員同時可以進行比較，故本研究在資料分析時，刪除了職管員與支持性就服員不同的三題，使兩類人員的問卷題數均為 73 題。本研究使用的量表依據原始英文量表的 12 個分量表及三個因素命名，分別為「個別諮商」五題、「團體與家庭諮商」五題、「心理健康諮商」六題及「諮商的社會文化議題」八題，總共四個知識範疇屬於「諮商知識」因素。「生涯諮商與評量」七題、「就業開拓與安置服務」八題及「提供雇主職業諮詢與服務」七題，總共三個知識範疇屬於「職業知識」因素。而「個案與案量管理」五題、「身心障礙者的醫療、功能與環境面」六題、「基礎、倫理與專業議題」七題、「職業重建服務與資源」五題及「健康照護與身心障礙系統」四題，總共五個知識範疇屬於「職業重建核心知識」因素。

填答者針對每一項知識進行下列兩方面之評定，一為此知識對從事該專業之重要性，以李克特四點量表進行評分，分別為 1 = 不重要；2 = 有一點重要；3 = 中等重要；4 = 非常重要。另一為針對此特定知能詢問填答者目前的具備程度，1 = 完全不具備；2

= 有一點具備；3 = 中等程度具備；4 = 非常具備。正式問卷編製完成後，將問卷建置於網路問卷服務 SurveyMonkey 所提供的平台，並邀請四名職業重建專業人員（包含職管員二名及支持性就服員二名）進行網路問卷試填，以了解文字及版面編排的適切性及問卷填答的時間。問卷完成平均時間約需 20 至 30 分鐘。

本研究在蒐集問卷完成後，使用 SPSS 22 及 SPSS Amos 22 進行項目分析、驗證性因素分析及信度分析。項目分析採用校正後項目與總分相關分析 (corrected item-total correlation)，分析結果顯示，問卷所有題項和各因素總分間的相關均在 .30 以上，介於 .43 至 .82 之間，因此保留所有題項。接著以 SPSS Amos 22 進行驗證性因素分析，每一題與所對應的因素皆有最大的因素負荷量，介於 .47 至 .89 之間。另外，使用 Cronbach's α 進行內部一致性信度分析，12 個分量表的 α 係數介於 .75 至 .89 之間，顯示本研究的工具之分量表有良好的內部一致性。每題之平均數、標準差與分量表總分的積差相關、因素負荷量及信度 Cronbach's α 如表一所示。

三、資料分析方法

本研究使用以下幾種資料分析方法，包含以描述性統計分析研究參與者的背景資料，以獨立樣本 t 檢定考驗職管員及支持性就服員在重要性與具備程度方面是否有差異。

研究結果

研究結果分別呈現知識範疇之重要性與具備程度及知識次範疇之重要性與具備程度。

表一 問卷之項目分析、驗證性因素分析、內部一致性分析摘要

主構念	知識範疇 (分量表)	題號	平均數	標準差	該題與分量表 總分之積差相 關	因素 負荷量	Cronbach's α
諮商知識	個別諮商	1	3.31	.72	.53	.58	.75
		2	3.49	.65	.53	.59	
		3	3.13	.74	.60	.71	
		4	2.48	.83	.53	.64	
		5	2.81	.75	.43	.57	
	團體與家庭諮商	1	2.90	.81	.70	.70	.89
		2	2.97	.77	.71	.72	
		3	2.51	.79	.79	.85	
		4	2.54	.80	.79	.79	
		5	2.50	.80	.68	.77	
	心理健康諮商	1	3.56	.62	.65	.63	.84
		2	3.43	.69	.70	.73	
		3	2.90	.79	.49	.64	
		4	3.58	.64	.64	.64	
		5	3.27	.77	.68	.70	
		6	3.16	.80	.61	.72	
	諮商的心理社會 與文化議題	1	3.51	.61	.59	.72	.86
		2	3.27	.68	.66	.70	
		3	3.15	.76	.70	.72	
		4	3.39	.70	.59	.65	
		5	3.22	.76	.55	.63	
		6	3.15	.76	.65	.72	
		7	2.75	.84	.66	.62	
		8	2.95	.80	.54	.52	
職業知識	生涯諮商與評量	1	3.28	.76	.52	.59	.87
		2	3.50	.68	.69	.71	
		3	2.89	.86	.64	.69	
		4	3.38	.77	.66	.66	
		5	3.00	.89	.63	.71	
		6	3.22	.81	.70	.73	
		7	3.15	.77	.66	.72	
	就業開拓與安置 服務	1	3.64	.58	.50	.56	.83
		2	3.69	.52	.56	.56	
		3	3.02	.79	.54	.56	
		4	3.07	.79	.53	.57	
		5	3.57	.66	.67	.70	
		6	3.64	.65	.56	.52	
		7	3.73	.56	.60	.54	
		8	3.55	.61	.49	.58	

表一 問卷之項目分析、驗證性因素分析、內部一致性分析摘要 (續)

主構念	知識範疇 (分量表)	題號	平均數	標準差	該題與分量表 總分之積差相 關	因素 負荷量	Cronbach's α
職業知識	提供雇主職業諮	1	3.57	.65	.67	.66	.88
		2	3.35	.71	.65	.67	
		3	3.46	.72	.69	.65	
		4	3.21	.73	.65	.67	
		5	3.48	.65	.65	.78	
		6	3.50	.60	.69	.76	
		7	3.50	.65	.69	.74	
職業重建核 心知識	個案與案量管理	1	3.66	.62	.69	.76	.86
		2	3.41	.77	.64	.69	
		3	3.59	.63	.78	.82	
		4	3.62	.57	.63	.71	
		5	3.52	.66	.66	.74	
身心障礙者的醫 療、功能與環境 面	身心障礙者的醫 療、功能與環境 面	1	3.35	.70	.67	.74	.83
		2	2.67	.74	.63	.72	
		3	3.22	.74	.64	.67	
		4	3.49	.64	.64	.66	
		5	3.59	.58	.51	.62	
		6	3.08	.83	.58	.68	
基礎、倫理與專 業議題	基礎、倫理與專 業議題	1	2.56	.89	.66	.64	.87
		2	3.38	.67	.56	.67	
		3	3.07	.76	.74	.79	
		4	3.38	.74	.59	.64	
		5	3.34	.74	.62	.73	
		6	2.72	.84	.71	.68	
		7	2.87	.84	.63	.57	
職業重建服務與 資源	職業重建服務與 資源	1	3.40	.86	.51	.47	.84
		2	3.50	.70	.69	.72	
		3	3.50	.66	.76	.88	
		4	3.46	.68	.67	.75	
		5	3.34	.74	.67	.85	
健康照護與身心 障礙系統	健康照護與身心 障礙系統	1	2.91	.83	.77	.85	.89
		2	2.87	.85	.82	.89	
		3	3.03	.79	.77	.83	
		4	3.26	.75	.65	.69	

一、知識範疇及知識次範疇之重要性與具備程度

(一) 知識範疇之重要性與具備程度分析結果

職管員及支持性就服員評定 12 項知識範疇之重要性及具備程度的平均數列在表二。

以職管員而言，除了「團體與家庭諮商」($M = 2.71$) 之外，其餘 11 項知識範疇都被職管員評定為中等重要程度 ($M = 3.00$) 以上。其中，知識範疇重要性平均數最高者為「個案與案量管理」($M = 3.76$)，其次為「職業重建服務與資源」($M = 3.53$)，再其次為「就業開拓與安置服務」($M = 3.44$)。以支持性就服員而言，除了「個別諮商」($M = 2.99$)、「團體與家庭諮商」($M = 2.66$)

及「基礎、倫理與專業議題」($M = 2.96$) 之外，其餘九項知識範疇都被支持性就服員評定為中等重要程度以上。支持性就服員的知識範疇重要性平均數最高者為「就業開拓與安置服務」($M = 3.52$)，其次為「提供雇主職業諮詢與服務」($M = 3.49$)，再其次為「個案與案量管理」($M = 3.44$)。

職管員評定知識範疇具備程度最高者為「個案與案量管理」($M = 3.21$)，其次為「就業開拓與安置服務」($M = 2.86$)，再其次為「職業重建服務與資源」($M = 2.79$)。整體而言，除了「個案與案量管理」被評定為中等以上具備程度外，其餘 11 項知識範疇都低於中等具備程度。以支持性就服員而言，知識範疇具備程度被評為最高者為「就業開拓與安置服務」($M = 3.01$)，其次為「個案與案量管理」($M = 2.96$)，再其次為「提

表二 知識範疇之重要性與具備程度評分

專業知能	職管員 ($n = 96$)				支持性就服員 ($n = 162$)			
	重要性		具備程度		重要性		具備程度	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
個別諮商	3.13	.52	2.47	.54	2.99	.52	2.45	.53
團體與家庭諮商	2.71	.68	2.00	.59	2.66	.65	2.08	.64
心理健康諮商	3.37	.48	2.30	.60	3.29	.57	2.30	.70
諮商的心理社會與文化議題	3.21	.55	2.54	.52	3.15	.52	2.50	.62
生涯諮商與評量	3.39	.50	2.61	.59	3.09	.61	2.37	.64
就業開拓與安置服務	3.44	.46	2.86	.55	3.52	.42	3.01	.61
提供雇主職業諮詢與服務	3.36	.59	2.69	.59	3.49	.47	2.90	.65
個案與案量管理	3.76	.36	3.21	.55	3.44	.57	2.96	.66
身心障礙者的醫療、功能、與環境面	3.38	.48	2.56	.49	3.14	.53	2.53	.61
基礎、倫理與專業議題	3.18	.57	2.67	.50	2.96	.59	2.58	.56
職業重建服務與資源	3.53	.51	2.79	.59	3.39	.61	2.68	.66
健康照護與身心障礙系統	3.00	.70	2.15	.58	3.03	.70	2.28	.65

供雇主職業諮詢與服務」($M = 2.90$)。整體而言,除了「就業開拓與安置服務」被評為中等以上具備程度之外,其餘 11 項都低於中等具備程度。

綜合分析知識範疇的重要性及具備程度,職管員僅在「個案與案量管理」評為中等以上重要性($M = 3.76$)且具備程度亦為中等以上($M = 3.21$),其餘 10 項被評為中等以上重要性的知識範疇,具備程度均低於中等,其中以「健康照護與身心障礙系統」的具備程度最低($M = 2.15$)。而支持性就業員則僅在「就業開拓與安置服務」評為中等以上重要性($M = 3.52$)且具備程度亦為中等以上($M = 3.01$),其餘八項被評為中等以上重要性的知識範疇,其具備程度均低於中等,且以「健康照護與身心障礙系統」的具備程度最低($M = 2.28$)。

本研究使用獨立樣本 t 檢定,分析職管員與支持性就業員在評定 12 項知識範疇重要性是否有顯著性的差異,並計算效果值(Cohen's d),依據 Cohen (1988) 分為小效果量($d = 0.2$)、中效果量($d = 0.5$)及大效果量($d = 0.8$)。分析結果顯示,職管員在六項的重要性評分與支持性就業員的評分有顯著性差異。在「個別諮商」, $t(256) = 2.02, p < .05, d = .27, 95\% CI [.02, .52]$,職管員($M = 3.13$)顯著高於支持性就業員($M = 2.99$),屬於小效果量。在「生涯諮商與評量」, $t(256) = 4.20, p < .001, d = .53, 95\% CI [.27, .78]$,職管員($M = 3.39$)顯著高於支持性就業員($M = 3.09$),屬於中效果量。在「個案與案量管理」, $t(256) = 5.40, p < .001, d = .64, 95\% CI [.38, .90]$,職管員($M = 3.76$)顯著高於支持性就業員($M = 3.44$),屬於中效果量。在「身心障礙者的醫療、功能與環境面」, $t(256) = 3.61, p <$

$.001, d = .47, 95\% CI [.21, .72]$,職管員($M = 3.38$)顯著高於支持性就業員($M = 3.14$),屬於中效果量。在「基礎、倫理與專業議題」, $t(256) = 2.85, p < .01, d = .38, 95\% CI [.12, .63]$,職管員($M = 3.18$)顯著高於支持性就業員($M = 2.96$),屬於小效果量。最後在「職業重建服務與資源」, $t(256) = 2.08, p < .05, d = .24, 95\% CI [-.01, .50]$,職管員($M = 3.53$)顯著高於支持性就業員($M = 3.39$),屬於小效果量。

利用獨立樣本 t 檢定分析職管員與支持性就業員在評定 12 項知識範疇具備程度的差異,可發現職管員在兩項知識範疇的具備程度與支持性就業員有顯著差異,包含在「生涯諮商與評量」, $t(256) = 2.89, p < .01, d = .39, 95\% CI [.13, .64]$,職管員的評分($M = 2.61$)顯著高於支持性就業員的評分($M = 2.37$),屬於小效果量;在「個案與案量管理」, $t(256) = 3.03, p < .01, d = .40, 95\% CI [.15, .66]$,職管員的評分($M = 3.21$)亦顯著高於支持性就業員($M = 2.96$),屬於中效果量。而在「提供雇主職業諮詢與服務」, $t(256) = -2.70, p < .01, d = -.33, 95\% CI [-.59, -.08]$,則是支持性就業員具備程度($M = 2.90$)顯著高於職管員($M = 2.69$),屬於小效果量。

(二) 知識次範疇之重要性與具備程度分析結果

職管員及支持性就業員評定知識次範疇之重要性及具備程度的平均數列在表三。

職管員評分 73 個知識次範疇中,共 58 個被評為中等以上重要性,其中被評為最高者為「個案管理流程,包括職業重建計畫、服務協調、轉介及跨專業合作」($M = 3.86$),其次為「專業角色、職責、功能及與個案和其他服務提供者之關係」及「談判、調解與

解決衝突的策略」($M = 3.77$)。而支持性就服員評分 73 個知識次範疇中，則有 54 個被評為中等以上重要性，其中被評為最高者為「就業支持服務」($M = 3.84$)，其次為「雇主開發、關係建立與維持技巧」($M = 3.83$)，再其次為「就業準備，包括求職與就業維持技巧」及「就業媒合策略」($M = 3.67$)。

職管員評分 73 個知識次範疇中，僅有 10 個被評為中等以上具備程度，其中被評為最高者為「個案管理流程，包括職業重建計畫、服務協調、轉介及跨專業合作」($M = 3.31$)，其次為「案量管理原則，包括個案紀錄與文件」及「專業角色、職責、功能及與個案和其他服務提供者之關係」($M = 3.29$)，再其次為「就業準備，包括求職與就業維持技巧」($M = 3.20$)。其餘六個評分為中等以上具備程度的知識次範疇排序，依次為：「職業重建人員的倫理標準」($M = 3.16$)、「各種工作場所」($M = 3.14$)、「在團隊內及跨專業間有效工作的技術」($M = 3.10$)、「談判、調解與解決衝突的策略」($M = 3.04$)、「功能限制對就業的影響」($M = 3.02$)及「就業支持服務」($M = 3.02$)。

而支持性就服員評分 73 個知識次範疇中，亦僅有 10 個被評為中等以上具備程度，其中被評為最高者為「就業支持服務」($M = 3.27$)，其次為「就業準備，包括求職與就業維持技巧」($M = 3.20$)，再其次為「雇主開發、關係建立與維持技巧」($M = 3.19$)。其餘七個評分為中等以上具備程度的知識次範疇，排序依次為：「就業媒合策略」($M = 3.10$)、「案量管理原則，包括個案紀錄與文件」($M = 3.08$)、「功能限制對就業的影響」($M = 3.04$)、「各種工作場所」($M = 3.02$)、「職業與工作分析」($M = 3.01$)、「專業角色、職責、功能及與個案和其他服

務提供者之關係」($M = 3.01$)及「職業重建人員的倫理標準」($M = 3.00$)。

研究結果討論

一、知識範疇重要程度之討論

由知識範疇重要性分析結果可看出，兩類專業人員對不同知識範疇對其職務重要程度的認定排序不同。職管員評定知識範疇重要程度排名前三依序為：「個案與案量管理」、「職業重建服務資源」及「就業開拓與安置服務」，而支持性就服員評定知識範疇重要程度排名前三依序為：「就業開拓與安置服務」、「提供雇主職業諮詢與服務」及「個案與案量管理」。此結果顯示兩類人員認定最重要的前三項分別代表職管員及支持性就服員職務上最需要或最常使用的專業知識，「個案與案量管理」及「就業開拓與安置服務」均排序在兩類人員前三個最重要的知識範疇之中。再詳細檢視所有知識次範疇重要性評定中，「個案管理流程」為職管員評定最高的項目，而「就業支持服務」則為支持性就服員評定最高的項目。

本研究中，職管員對其知識範疇重要性的評定和莊巧玲與吳明宜(2013)的職管員職務領域研究結果一致，個案管理均被評為重要。此外，臺灣職管員的角色類似於美國任職於各州或聯邦單位的專業人員，其評定知識範疇的重要性程度與 Leahy 等人(2009)研究任職於州及聯邦單位的專業人員在「個案及案量管理」及「復健服務與資源」的重視程度有類似之處。然而，此研究結果與澳洲的研究(Matthews et al., 2010)發現則有不同，在澳洲的職業重建工作場所的專業人員，最重視及最常使用的知識是職業諮詢、

表三 知識次範疇之重要性與具備程度評分

專業知能	職管員 (n = 96)				支持性就業員 (n = 162)			
	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
個別諮商	3.13	.52	2.47	.54	2.99	.52	2.45	.53
1. 個別諮商理論	3.40	.70	2.63	.60	3.26	.73	2.64	.68
2. 個別諮商實務與介入策略	3.61	.57	2.71	.71	3.41	.68	2.64	.70
3. 行為與人格理論	3.14	.73	2.42	.69	3.12	.75	2.46	.71
4. 人類發展	2.60	.93	2.31	.79	2.40	.75	2.23	.64
5. 個別諮商的多元文化議題 (如不同宗教信仰、母語、社經地位、教育程度、原住民部落、年齡層等)	2.89	.75	2.28	.66	2.76	.75	2.29	.70
團體與家庭諮商	2.71	.68	2.00	.59	2.66	.65	2.08	.64
1. 家庭諮商理論	2.91	.80	2.14	.67	2.90	.83	2.23	.72
2. 家庭諮商實務與介入策略	2.99	.77	2.08	.68	2.96	.77	2.20	.76
3. 團體諮商理論	2.59	.76	1.95	.69	2.46	.80	2.03	.75
4. 團體諮商實務與介入策略	2.63	.81	1.94	.69	2.49	.80	2.02	.75
5. 團體與家庭諮商的多元文化議題 (如不同宗教信仰、母語、社經地位、教育程度、原住民部落、年齡層等)	2.46	.79	1.90	.62	2.52	.80	1.92	.70
心理健康諮商	3.32	.48	2.27	.61	3.29	.57	2.30	.70
1. 精神疾病的成因與症狀	3.66	.56	2.61	.69	3.50	.65	2.56	.80
2. 精神障礙者的復健技術 (泛指促進心理社會適應的技術或方案)	3.49	.66	2.34	.81	3.40	.70	2.27	.86
3. 心理健康諮商的多元文化議題 (如不同宗教信仰、母語、社經地位、教育程度、原住民部落、年齡層等)	2.94	.77	2.14	.69	2.88	.81	2.11	.73
4. 藥物對精神障礙者的影響	3.69	.55	2.35	.73	3.52	.68	2.39	.84
5. 雙重診斷 (意指同時擁有物質濫用與精神障礙)	3.33	.71	2.04	.75	3.23	.80	2.08	.91
6. 健康促進與疾病預防的概念及策略	3.09	.80	2.32	.75	3.20	.80	2.39	.78
諮商的心理社會與文化議題	3.21	.55	2.54	.52	3.15	.52	2.50	.62
1. 個人與家庭對身心障礙的調適	3.53	.61	2.70	.63	3.50	.60	2.65	.78
2. 身心障礙的心理社會與文化觀點對個人的影響	3.29	.71	2.61	.65	3.25	.66	2.51	.77
3. 身心障礙的心理社會與文化觀點對家庭的影響	3.14	.73	2.49	.65	3.16	.78	2.48	.80

表三 知識次範疇之重要性與具備程度評分 (續)

專業知能	職管員 (n = 96)				支持性就服員 (n = 162)			
	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
4. 一般人對於身心障礙者在態度方面的障礙	3.38	.70	2.79	.65	3.40	.70	2.73	.74
5. 與職業重建相關的社會議題、政策趨勢及發展	3.33	.71	2.55	.74	3.15	.78	2.48	.76
6. 服務不同社經背景之個體	3.21	.74	2.57	.71	3.12	.78	2.57	.79
7. 性別議題	2.77	.88	2.33	.64	2.73	.83	2.35	.71
8. 性與身心障礙議題	3.00	.83	2.25	.71	2.92	.78	2.24	.77
生涯諮商與評量	3.39	.50	2.61	.59	3.09	.61	2.37	.64
1. 生涯發展與工作適應理論	3.40	.76	2.64	.73	3.22	.76	2.56	.72
2. 評量個案時可使用的測驗與評估技術	3.70	.48	2.74	.73	3.39	.75	2.43	.83
3. 測量的心理計量概念 (如信度、效度、測量標準誤)	3.02	.87	2.35	.82	2.81	.85	2.12	.79
4. 解釋評量結果以擬定職業重建計畫	3.68	.55	2.79	.75	3.20	.82	2.42	.85
5. 電腦與網路的職業資訊 (如職業分類典、工作媒合資料庫)	3.12	.83	2.69	.80	2.90	.91	2.53	.78
6. 可轉移技巧分析	3.49	.65	2.65	.71	3.07	.86	2.31	.91
7. 輔助科技	3.28	.71	2.40	.67	3.07	.79	2.26	.83
就業開拓與安置服務	3.44	.46	2.86	.55	3.52	.42	3.01	.61
1. 功能限制對就業的影響	3.73	.47	3.02	.65	3.59	.64	3.04	.73
2. 就業準備, 包括求職與就業維持技巧	3.73	.49	3.20	.63	3.67	.53	3.20	.70
3. 勞動市場調查的技術	3.02	.83	2.40	.81	3.02	.77	2.60	.84
4. 職業與勞動市場資訊 (包括地區/縣市/全國、鄉村/都會等)	3.14	.79	2.60	.72	3.04	.80	2.65	.72
5. 就業媒合策略	3.40	.76	2.79	.69	3.67	.58	3.10	.76
6. 雇主開發、關係建立與維持技巧	3.32	.83	2.73	.80	3.83	.43	3.19	.77
7. 就業支持服務 (包含支持性就業、工作適應、由就服員提供訓練、由職場同仁訓練、追蹤/工作維持、就業安置後之支持服務)	3.55	.71	3.02	.71	3.84	.42	3.27	.74
8. 各種工作場所 (包括競爭性、支持性、庇護性職場)	3.66	.54	3.14	.71	3.49	.64	3.02	.77
提供雇主職業諮詢與服務	3.36	.59	2.69	.59	3.49	.47	2.90	.65

表三 知識次範疇之重要性與具備程度評分 (續)

專業知能	職管員 (n = 96)				支持性就業員 (n = 162)			
	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. 雇主的做法對身心障礙者的就業或復工的影響	3.50	.71	2.72	.74	3.62	.61	2.95	.81
2. 向雇主宣導職重服務及政府獎勵補助政策	3.27	.77	2.84	.76	3.39	.67	2.98	.74
3. 教育雇主關於身心障礙的相關議題 (包括營造接納身心障礙者的職場文化與環境、配合身心障礙權益保障相關法規)	3.40	.75	2.72	.71	3.49	.71	2.91	.78
4. 身心障礙的預防與管理策略	3.16	.74	2.53	.77	3.25	.72	2.69	.77
5. 職業與工作分析	3.44	.68	2.81	.70	3.51	.63	3.01	.75
6. 職務調整、再設計、重組，包括因人因工程評估	3.33	.64	2.57	.71	3.59	.55	2.88	.80
7. 工作強化的資源與策略	3.41	.72	2.60	.77	3.56	.60	2.91	.79
個案與案量管理	3.76	.36	3.21	.55	3.44	.57	2.96	.66
1. 個案管理流程，包括職業重建計畫、服務協調、轉介、及跨專業合作	3.86	.37	3.31	.65	3.54	.71	2.98	.78
2. 案量管理原則，包括個案紀錄與文件	3.66	.56	3.29	.68	3.27	.83	3.08	.76
3. 專業角色、職責、功能及與個案和其他服務提供者之關係	3.77	.49	3.29	.61	3.48	.68	3.01	.76
4. 談判、調解與解決衝突的策略	3.77	.45	3.04	.69	3.53	.61	2.86	.75
5. 在團隊內及跨專業間有效工作的技術	3.71	.52	3.10	.69	3.40	.71	2.89	.80
身心障礙者的醫療、功能與環境面	3.38	.48	2.56	.49	3.14	.53	2.53	.61
1. 各種身心障礙的醫療觀點及其影響	3.51	.66	2.56	.66	3.25	.71	2.53	.76
2. 醫學用語	2.81	.76	2.08	.59	2.58	.72	1.99	.77
3. 藥物對於達成職業目標與成果的影響	3.32	.72	2.26	.65	3.17	.75	2.35	.84
4. 肢體、精神與認知障礙者的功能性能力	3.68	.53	2.65	.70	3.38	.67	2.65	.76
5. 身心障礙者在環境中面對的阻礙	3.69	.49	2.83	.72	3.52	.62	2.93	.69
6. 職業重建專業術語及概念	3.28	.78	2.96	.71	2.96	.83	2.72	.76
基礎、倫理與專業議題	3.18	.56	2.62	.51	2.96	.59	2.58	.56
1. 職業重建的哲學基礎	2.69	.90	2.33	.79	2.48	.89	2.21	.86
2. 身心障礙相關法規	3.43	.66	2.90	.61	3.35	.67	2.78	.68

表三 知識次範疇之重要性與具備程度評分 (續)

專業知能	職管員 (n = 96)				支持性就服員 (n = 162)			
	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度	重要 性	重要 性	具備 程度	具備 程度
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
3. 倫理決策模式與程序	3.23	.76	2.84	.64	2.97	.75	2.57	.76
4. 職業重建人員的倫理標準	3.52	.65	3.16	.69	3.29	.79	3.00	.76
5. 為身心障礙者權益倡議	3.52	.66	2.75	.70	3.23	.77	2.71	.69
6. 研究結果的解釋與應用	2.90	.90	2.35	.77	2.60	.78	2.19	.74
7. 評估職業重建服務方案與成果的績效之評鑑程序	2.95	.81	2.35	.68	2.82	.85	2.60	.78
職業重建服務與資源	3.53	.51	2.79	.59	3.39	.61	2.68	.66
1. 職業重建服務與方案的財務支持／經費來源	3.25	.96	2.60	.84	3.49	.79	2.78	.86
2. 提供職業重建服務的組織與服務方案 (包括中央／縣市政府／民間機構的各種職業重建服務, 如就業資訊與諮詢、居家就業、創業補助、職務再設計、各種就業服務方案等)	3.59	.67	2.90	.73	3.44	.71	2.79	.75
3. 社區轉介資源與服務的運用 (包括支持性團體、教育方案、緊急狀況協助、交通運輸等)	3.69	.51	2.96	.65	3.40	.72	2.71	.76
4. 特殊族群服務方案 (如學校轉銜、脊髓損傷、腦創傷、精神障礙、腦性麻痺、自閉症、智能障礙等)	3.66	.52	2.81	.72	3.35	.74	2.58	.75
5. 其他福利服務資源 (如個人照顧服務、行動與交通服務、就醫服務、經濟補助措施等)	3.48	.65	2.68	.72	3.26	.78	2.56	.75
健康照護與身心障礙系統	3.00	.70	2.15	.58	3.03	.70	2.28	.65
1. 管理照顧概念 (包括政府健康保險方案)	2.95	.85	2.17	.63	2.89	.81	2.18	.72
2. 保險方案 (包括醫療照護、醫療補助、團體與個人、短期與長期障礙、人身傷害／無過失責任險等)	2.83	.88	2.02	.68	2.89	.84	2.14	.79
3. 身心障礙者的健康照護	3.05	.75	2.15	.62	3.02	.82	2.30	.75
4. 職業災害相關法規及實務	3.16	.74	2.28	.78	3.33	.75	2.51	.78

專業實務及個別諮商。本研究中支持性就服員對其知識範疇重要性的評定，與林雅玲（2012）及陳俊嘉（2014）的研究結果類似，即使調查的時間不同，臺灣支持性就服員一直視雇主開發及就業安置為重要的職務與所需的知識，此結果亦與美國支持性就服員的評定有相似之處（Migliore et al., 2010）。

進一步透過統計檢定後發現，職管員在「個別諮商」、「生涯諮商與評量」、「個案與案量管理」、「身心障礙者的醫療、功能與環境面」、「基礎、倫理與專業議題」及「職業重建服務與資源」等知識範疇的重要性評分顯著高於支持性就服員，由此結果可看出，職管員對此六項知識範疇對職務的重要性評比顯著與支持性就服員不同。研究結果呼應職業重建個案管理新制開始實施後，希望能區分兩類人員的角色與功能，職管員負責前端的開案、進行初評及生涯諮商、個案職業重建過程的管理及資源連結，而支持性就服員則負責就業方面的安置，此結果顯示兩類專業人員對其工作職務所需知識重要性的認定有所區別。然而，支持性就服員卻無任何一項知識範疇重要性評分顯著高於職管員。進一步探究原因，可能是接受問卷調查的職管員中有 48 人（50%）從事過就服員的職務，另有可能的原因為職管員的職務中仍須具備就業安置及與提供雇主相關職業諮詢的知識。

整體而言，在 12 個知識範疇中有九個為兩類專業人員共同認定為中等重要程度以上，雖然兩類人員在專業知識範疇的排序有所不同，顯示其工作重點有所不同，從研究結果來看，職管員及支持性就服員之專業知識範疇有很大程度的重疊性，亦即兩類人員所需之核心知識極為相似。然而，依據目前職業重建專業人員資格認定及規定之訓練課程內容，核心能力偏重依其職務的重點而設

定，因此，兩類人員訓練課程內容的著重點有很大的不同，但卻忽略了兩類專業人員在多個知識範疇上的相同之處，並未在訓練課程中規劃應有的內容。

此外，在 12 個知識範疇中，「團體與家庭諮商」均被職管員與支持性就服員評定為中等重要程度以下，顯示團體與家庭諮商在兩類專業人員認定的工作職務中並不特別重要。此一結果與 Leahy 等人（2009）的研究結果相似，「團體與家庭諮商」是美國復健諮商專業人員唯一評定在中等重要程度以下的知識範疇。然而，Leahy 等人的研究曾針對在不同工作環境的復健諮商進行分析，結果發現在大學任教並具復健諮商師認證的人在「團體與家庭諮商」的重要性評分高於任職於州立或聯邦機構的專業人員，即使在 Leahy 等人（2013）的研究中並未刪除團體與家庭諮商的理論與實務知識，但調查結果仍顯示其重要程度僅介於一點重要及重要程度之間。

二、知識範疇具備程度之討論

研究結果顯示，職管員在評定中等程度重要性的 11 個知識範疇中，僅有「個案與案量管理」達中等以上具備程度，58 個評定中等以上重要程度的知識次範疇，僅有 10 個達中等以上具備程度。而支持性就服員在九個評定為中等程度重要性的知識範疇中，僅有「就業開拓與安置」達中等以上具備程度，54 個評定中等以上重要程度的知識次範疇，僅有 10 個達中等以上具備程度。兩類專業人員在以下八個共同次範疇均評定具備中等以上能力，包含「功能限制對就業的影響」、「就業準備」、「就業支持服務」、「各種工作場所」、「案量管理原則」、「專業角色、職責、功能及與個案和其他服務提供者之關係」及「職業重建人員的倫理標準」等。另

外，職管員在「談判、調解與解決衝突的策略」及「在團隊內及跨專業間有效工作的技術」等兩項，認為具備中等程度的能力。支持性就服員則另外在「就業媒合策略」及「雇主開發、關係建立與維持技巧」等兩項認定具備中等程度。

由職管員評定具備程度最高的知識範疇為「個案與案量管理」，而知識次範疇則以「個案管理流程」為最高及評定為次高的「案量管理原則」可看出，職管員偏重對於執行工作所需之行政流程及相關紀錄與文件，此和莊巧玲與吳明宜（2013）的研究結果一致，個案管理被職管員評為須充分具備的知識。然而，此結果與 Leahy 等人（2013）的研究發現並不相同，美國復健諮商專業人員評定其在各知識領域的準備度中以「醫療、功能性及身心障礙心理社會面」為最高，其中以「復健諮商專有名詞及概念」具備程度最高，其次為「與障礙相關的功能限制對職業之影響」，而「個案管理及社區資源」則是在四個主要知識領域中被評為具備程度最低。在實務工作上，臺灣的職管員須在「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」登錄個案的服務歷程，而職管員服務個案的各階段是否能有效地完成、是否能達成每年分派的服務案量，均是被監督的重點。因此，職管員評定對個案管理方面的具備程度較高，可能與此有關。而本研究中，支持性就服員評定具備程度最高的前三項為：就業支持服務、雇主開發及就業媒合策略，此與林雅玲（2012）研究有相似之處，支持性就服員自評基本就業安置活動為其充分準備的職務功能；此外，也與日本的就服員評定具備程度較高的知識有部分一致之處（Yaeda et al., 2013）。

從研究結果可看出，雖然這些人員已取得職業重建專業人員的資格認證，但他們在

認定職務所需重要知識的具備程度仍相當不足，這可能對於提供服務的品質有所影響，仍有待進一步檢視。前面所提，臺灣目前並無專門科系在培育職業重建專業人員，均是相關科系畢業後透過短期訓練課程學習職業重建的知識。以目前的規定，欲取得職管員資格，需擔任符合規定之相關身心障礙工作一年以上及完成職前 36 小時訓練，而欲取得就服員資格，需相關科系畢業，若非相關科系畢業，則需完成完成身心障礙者就業服務相關專業訓練 80 小時，並均在進用後一年內完成身心障礙就業服務專業訓練 36 小時，兩類人員均在接受專業訓練之後成績及格，取得結業，便可取得資格。從研究結果來看，顯示以相關科系的訓練或當前規定的職業重建專業人員訓練內容及時數是無法讓取得資格者具備足夠的專業知識，因此有必要檢討目前訓練課程的內容及時數。

結論與建議

一、結論

本研究目的在了解臺灣職管員與支持性就服員對其專業知識重要性的評定及其具備程度，並比較兩類專業人員在評定知識範疇重要性及具備程度方面是否有顯著性的差異。依據研究結果與討論，歸納結論如下：

（一）職管員及支持性就服員對其職務所需知識範疇的重要性有所區分

此研究結果對身心障礙者職業重建專業人員中的職管員及支持性就服員對其職務所需之知識及具備程度提供了實證的基礎。研究發現，職管員及支持性就服員對其職務所需知識的重要性有所區分，職管員在「個別諮商」「生涯諮商與評量」、「個案與案量管理」、「身心障礙者的醫療、功能與環境

面」、「基礎、倫理與專業議題」及「職業重建服務與資源」等六個知識範疇重要性評分均顯著高於支持性就服員，代表兩類專業人員在身心障礙者職業重建的過程中扮演不同的角色，符合職業重建個案管理新制實施後，由職管員扮演主要職業重建個案的管理者及協調資源連結者的角色，而支持性就服員則扮演就業開拓與安置及跟雇主協調、溝通的角色。雖然兩類人員對知識範疇的重要程度排序不同，但整體而言，職管員及支持性就服員認定其工作所需的中等重要程度的知識範疇有九個是一致的，顯示兩類專業人員有多個共同的專業知識範疇，僅因其工作任務不同而評定特定知識範疇的重要程度高於其他知識範疇。

(二) 職管員及支持性就服員在多項中等重要程度的知識範疇的具備程度不足

整體而言，在職管員與支持性就服員評定中等重要程度的知識範疇中，職管員除了「個案與案量管理」被評定為中等以上具備程度外，其餘 10 項知識範疇都低於中等具備程度。支持性就服員則僅在「就業開拓與安置服務」評為具備程度為中等以上，其餘八項知識範疇具備程度均低於中等。兩類人員在「健康照護與身心障礙系統」的具備程度均被評定為最低。職管員在「生涯諮商與評量」及「個案與案量管理」兩項知識範疇的具備程度顯著高於支持性就服員，而支持性就服員在「提供雇主職業諮詢與服務」的具備程度顯著高於職管員。

二、建議

(一) 檢討現行職管員及支持性就服員養成教育的內容及資格認定，繼續教育課程可針對具備程度不足的知識範疇加強

當身心障礙者的職業重建服務邁向制度化及專業化的同時，專業人員亦應具備充足的知識，以確保能提供有品質的服務。然而，研究結果卻顯示，提供身心障礙者職業重建專業服務的職管員及支持性就服員在多項專業知識的具備程度均低於中等以下，有很大程度的不足及落差。顯然，以目前的專業人員養成教育或培訓無法充分讓接受訓練的人員獲得在實務工作時所需具備的知識，建議職業重建領域有必要檢討目前養成教育及培訓制度的不足之處，包含課程內容及訓練時數。以職管員及就服員專業訓練各 36 小時的課程而言，目前的 10 門及 11 門的課程內容並無法全面涵蓋職管員及支持性就服員所需的知識範疇。此外，雖然當前制定了《身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則條文》，針對提供身心障礙者職業重建專業人員資格進行規範，但此條文對專業人員的資格採取較為寬鬆的標準，在面臨身心障礙者自身及環境的複雜與多重挑戰，專業人員更需充分具備相關知識，建議職業重建領域在提供身心障礙者職業重建服務的人員資格需進一步檢討。然而，在尚未修正相關遴用及培訓準則前，建議現職的職管員及支持性就服員兩類專業人員均需接受繼續教育，以充實自身仍未完全具備的專業知識，而繼續教育課程的內容可參考本研究所發現之不足的知識範疇設計相關的課程。

(二) 未來可針對其他專業人員進行類似研究，並持續檢視實務現況

本研究僅針對職管員及支持性就服員進行研究，然而，身心障礙者職業重建專業人員還包含職業訓練師、職業訓練員、職業輔導評量員、就業服務員（庇護性就業服務員）及督導，未來研究可調查前述人員對專業知識範疇重要程度及具備程度的評定，了解臺

灣不同身心障礙者職業重建專業人員所需之專業知識及具備程度。此外，身心障礙者職業重建專業領域若欲與時俱進，建議可參考美國的做法，每隔一段時間檢視職業重建實務現況，並對於培訓課程進行調整，以促進身心障礙者職業重建專業人員的專業發展，並進而期望提升身心障礙者職業重建服務的品質。

目前臺灣對提供身心障礙者就業服務過程中的職業重建人員因服務內容不同而區分為不同名稱的專業人員（如職管員、職評員或就服員），而現有的專業訓練課程內容亦各有不同，雖有部分內容重疊，但課程名稱並不一致，尚未有研究有系統且全面性地檢視這些不同名稱的專業人員是否具備共同的知識範疇？而其共同與不同之處又是哪些知識範疇？研究結果可成為對職業重建或更廣泛的復健諮商的未來專業發展及人員培訓重要的依據，亦關乎著應是以一個專業人員名稱（如復健諮商師或職業重建師）為統稱而另有其專業或專長，或是維持現有的不同專業人員名稱。這是復健諮商或職業重建領域的學者及實務工作者未來可努力的方向。

參考文獻

- 王華沛、王敏行、陳靜江（2013）：我國職業重建專業人員角色、功能、專業成長與生涯發展之研究。行政院勞工委員會職業訓練局委託專案報告。[Wang, Hua-Pei, Wang, Ming-Hung, & Chen, Ching-Chiang (2013). *Vocational rehabilitation professionals' roles, functions, professional growth, and career development in Taiwan*. Taipei: Bureau of Employment and Vocational Training.]
- 社團法人台灣職業重建專業協會（2017）：「身心障礙者職業重建服務專業人員資格審查及專業訓練時數抵免、認定作業」計畫 106 年結案報告。勞動部勞動力發展署委託專案報告。[Taiwan Vocational Rehabilitation Association (2017). *2017 Final report of service for waiving and verifying vocational rehabilitation professionals' qualification and professional training hours*. Taipei: Work Force Development Agency, Ministry of Labor.]
- 林廷威（2017）：支持性就服員的職能分析（未出版）。國立高雄應用科技大學人力資源發展系（所）碩士論文，高雄。[Lin, Ting-Wei (2017). *A competency analysis of supported employment specialists*. Unpublished master's thesis, National Kaohsiung University of Applied Sciences, Kaohsiung, Taiwan.]
- 林幸台（2007）：復健諮商專業人員角色定位之研究。復健諮商，1，1-16。[Lin, Hsin-Tai (2007). *Rehabilitation counselors' professional roles in Taiwan*. *Rehabilitation Counseling, 1*, 1-16.] doi:10.30123/RC.200706.0002
- 林俞君（2015）：符合從事職業輔導評量業務資格者對於職評員職務功能之看法（未出版）。國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所碩士論文，高雄。[Lin, Yu-Chun (2015). *Job functions of vocational evaluators: Perspectives of those who are qualified as vocational evaluators in Taiwan*. Unpublished master's thesis, National Kaohsiung Normal University, Kaohsiung, Taiwan.]
- 林雅玲（2012）：台灣支持性就業服務員對其職務功能的看法（未出版）。國立高雄師範大學復健諮商研究所碩士論文，

- 高雄。[Lin, Ya-Ling (2012). *Job functions of supported employment specialists: Perspectives of supported employment specialists in Taiwan*. Unpublished master's thesis, National Kaohsiung Normal University, Kaohsiung, Taiwan.]
- 陳俊嘉 (2014) 臺灣支持性就業員對其職務功能的看法：包含工作開拓與就業安置（未出版）。國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所碩士論文，高雄。[Chen, Chun-Chia (2014). *Job functions of supported employment specialists in Taiwan: Including both job development and placement domains*. Unpublished master's thesis, National Kaohsiung Normal University, Kaohsiung, Taiwan.]
- 陳家倫 (2009)：職業輔導評量專業人員知識領域重要性與準備度探討（未出版）。國立臺灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，臺北。[Chen, Chia-Lun (2009). *The exploration about preparedness and importance of knowledge area in vocational evaluator*. Unpublished master's thesis, National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.]
- 陳瑄妮 (2006)：身心障礙者職業重建專業人員角色與功能之調查研究（未出版）。國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，彰化。[Chen, Hsuan-Ni (2006). *The investigation of the role and function of vocational rehabilitation related professionals in Taiwan*. Unpublished master's thesis, National Changhua University of Education, Changhua, Taiwan.]
- 陳靜江 (2002)：身心障礙者社區化就業服務模式。就業安全，1，88-94。[Chen, Ching-Chiang (2002). Community employment service model for people with disabilities. *Employment Security*, 1, 88-94.]
- 陳燦婷 (2015)：身心障礙者職業重建個案管理員之職能建構—以臺南市政府職業重建個案管理員為例（未出版）。南臺科技大學企業管理系碩士論文，臺南。[Chen, Jung-Ting (2015). *A study of constructing the model of professional competency for vocational rehabilitation case managers: A case study of vocational rehabilitation case managers of Tainan City Government*. Unpublished master's thesis, Southern Taiwan University of Science and Technology, Tainan, Taiwan.]
- 莊巧玲、吳明宜 (2013)：職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。復健諮商，6，1-24。[Chuang, Chiao-Ling & Wu, Ming-Yi (2013). Job functions of vocational rehabilitation case managers: Perspectives of vocational rehabilitation professionals. *Rehabilitation Counseling*, 6, 1-24.]
- 勞動部勞動力發展署 (2014)：職業重建個案管理服務工作手冊。臺北：作者。[Work Force Development Agency, Ministry of Labor (2014). *Vocational rehabilitation case management service manual*. Taipei: Author.]
- 劉致祥 (2005)：就業服務員在心智障礙者就業過程中之角色分析（未出版）。國立中山大學中山學術研究所碩士論文，高雄。[Liu, Chin-Hsiang (2005). *Role performance of employment counselors for mentally retarded in Kaohsiung City*. Unpublished master's thesis, National Sun Yat-sen University, Kaohsiung, Taiwan.]

- 賴雅雯 (2017)：台中市身心障礙支持性就業服務員職務認知之探討 (未出版)。東海大學社會工作學系碩士論文，臺中。 [Lai, Ya-Wen (2017). *The Job perceptions of supported employment specialists who work with the disabilities in Taichung City*. Unpublished master's thesis, Tunghai University, Taichung, Taiwan.]
- Australian Society of Rehabilitation Counsellors (2018). Core competencies for the profession of rehabilitation counselling. Retrieved from <https://www.asorc.org.au/resources/asorc-core-competencies>
- Boeltzig-Brown, H., Sashida, C., Nagase, O., Kiernan, W. E., & Foley, S. M. (2013). The vocational rehabilitation system in Japan. *Journal of Vocational Rehabilitation, 38*, 169-183.
- Buys, N. J., Matthews, L. R., & Randall, C. (2015). Contemporary vocational rehabilitation in Australia. *Disability and Rehabilitation, 37*(9), 820-824. doi:10.3109/09638288.2014.942001
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kluesner, B. K., Taylor, D. W., & Bordieri, J. (2005). An investigation of the job tasks and functions of providers of job placement activities. *Vocational Rehabilitation, 71*, 26-35.
- Leahy, M. J. (1997). Qualified providers of rehabilitation counseling services. In D. R. Maki & T. F. Riggart (Eds.), *Rehabilitation counseling: Profession and practice* (pp. 95-110). New York: Springer.
- Leahy, M. J., Chan, F., & Saunders, J. L. (2003). Job functions and knowledge requirements of certified rehabilitation counselors in the 21st century. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 46*, 66-81. doi:10.1177/00343552030460020101
- Leahy, M. J., Chan, F., Sung, C., & Kim, M. (2013). Empirically derived test specifications for the certified rehabilitation counselor examination. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 56*(4), 199-214. doi:10.1177/0034355212469839
- Leahy, M. J., Muenzen, P., Saunders, J. L., & Strauser, D. (2009). Essential knowledge domains underlying effective rehabilitation counseling practice. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 52*, 95-106. doi:10.1177/0034355208323646
- Leahy, M. J., Szymanski, E., & Linkowski, D. (1993). Knowledge importance in rehabilitation counseling. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 37*, 130-145.
- Matthews, L. R., Buys, N. J., Randall, C., Biggs, H., & Hazelwood, Z. (2010). Evolution of vocational rehabilitation competencies in Australia. *International Journal of Rehabilitation Research, 33*, 124-133. doi:10.1097/MRR.0b013e3283310d30
- Matthews, L. R., Buys, N., Randall, C., Marfels, B., Niehaus, M., & Bauer, J. F. (2015). A comparative study of the job tasks, functions, and knowledge domains of rehabilitation professionals providing vocational rehabilitation services in Australia and Germany. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 58*, 80-90. doi:10.1177/0034355213504304
- Migliore, A., Hall, A. C., Butterworth, J., &

- Winsor, J. (2010). What do employment specialists really do? A study on job development practice. *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities, 35*, 15-23. doi:10.2511/rpsd.35.1-2.15
- Rubin, S. E., & Roessler, R. T. (2008). *Foundations of the vocational rehabilitation process*. (6th ed). Austin: PRO-ED.
- Yaeda, J., Kundu, M., & Nishimura, S. (2013). Self-perceived knowledge and skills of job coaches in Japan. *Work, 45*, 279-285.

收稿日期：2018.04.07

接受日期：2018.08.14

Importance and Preparedness of Knowledge Domains for Vocational Rehabilitation Case Managers and Supported Employment Specialists in Taiwan

Chen-Ping Lin

Assistant Professor,
Graduate Institute of Counseling Psychology &
Rehabilitation Counseling,
National Kaohsiung Normal University

ABSTRACT

Purpose: The purposes of this study were to examine the importance and preparedness of knowledge domains for vocational rehabilitation case managers and supported employment specialists in Taiwan and to determine whether any differences in knowledge domains existed between the two professional groups. **Methods:** The author revised the inventory presented by Leahy et al. (2009). The inventory used in this study contained 12 knowledge domains and 73 knowledge subdomains. The inventories of 96 vocational rehabilitation case managers and 162 supported employment specialists were analyzed. **Results/Findings:** Results revealed that the two professionals ranked the importance of knowledge domains differently. “Case and Case Load Management” and “Job Development and Placement Services” were rated as the most important knowledge domains by vocational rehabilitation case managers and supported employment specialists, respectively. Overall, vocational rehabilitation case managers rated six knowledge domains to be significantly more important than those rated by supported employment specialists, and these domains were “Individual Counseling,” “Career Counseling and Assessment,” “Case and Caseload Management,” “Medical, Functional, and Environmental Aspects of Disabilities,” “Foundations, Ethics, and Professional Issues,” and “Rehabilitation Services and Resource.” Among the 12 knowledge domains, vocational rehabilitation case managers rated only 1 domain as below medium importance and supported employment specialists rated 3 domains as below medium importance. The results also showed that the levels of preparedness of vocational

rehabilitation case managers in “Career Counseling and Assessment” and “Case and Caseload Management” were significantly higher than those of supported employment specialists. Conversely, the level of preparedness of supported employment specialists in “Vocational Consultation and Services for Employers” was significantly higher than that of vocational rehabilitation case managers. Among the knowledge domains that were rated as above medium importance, “Case and Case Load Management” and “Job Development and Placement Services” were rated as above medium preparedness for vocational rehabilitation case managers and supported employment specialists, respectively. **Conclusions/Implications:** The results of this study provide empirical evidence for the vocational rehabilitation profession. Although the two professionals ranked the importance of the 12 knowledge domains differently, they rated the same nine knowledge domains as of medium importance for their work. The results present that the two professionals have several common knowledge domains. Although all the participants were qualified professionals, their preparedness for several essential knowledge domains were insufficient. It is necessary to examine the current preservice training curriculums and qualifications for certification. Moreover, current vocational rehabilitation case managers and supported employment specialists should receive continuing education to increase their levels of preparedness in the required knowledge domains.

Keywords: knowledge domain, supported employment specialist, vocational case manager

