

桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心

主題探討期末報告

題目：

100年-104年支持性就業服務成果之分析

指導單位：勞動部勞動力發展署

主辦單位：勞動部勞動力發展署桃竹苗分署

承辦單位：社團法人臺灣職能治療學會

# 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	1
第一節 前言 .....	1
第二節 研究目的 .....	4
第三節 名詞定義 .....	5
<b>第二章 文獻分析</b> .....	7
第一節 臺灣身心障礙者就業及職業重建服務現況 .....	7
第二節 影響支持性就業服務成果之因素探討 .....	11
<b>第三章 研究方法</b> .....	15
第一節 研究架構 .....	15
第二節 研究對象 .....	16
第三節 研究工具 .....	18
第四節 研究步驟 .....	20
<b>第四章 研究分析</b> .....	27
第一節 母群體分析 .....	27
第二節 影響支持性就業服務成果之因素分析 .....	35
第三節 職業重建服務樣態對支持性就業服務成果差異分析 ...	66
第四節 焦點團體分析 .....	72
<b>第五章 結論與建議</b> .....	91
第一節 支持性就業服務概述 .....	91
第二節 影響身心障礙者支持性就業成果之因素 .....	92
第三節 不同支持性就業服務之服務樣態概述 .....	98
<b>參考文獻</b> .....	104

## 表次

表1-1 臺灣支持性服務型態表 .....	6
表2-1 103年度一般就業者與身心障礙者就業者就業數據比較 ....	7
表2-2 全臺單雙軌縣市一覽表 .....	9
表3-1 重複開案次數一覽表 .....	16
表3-2 有效樣本與遺漏值一覽表 .....	16
表3-3 變項編碼表 .....	20
表3-4 焦點團體成員名單 .....	24
表3-5 編碼說明表 .....	25
表4-1 母群體個人因素次數分配表 .....	28
表4-2 服務樣態人數分配表 .....	30
表4-3 服務成果次數分配表 .....	31
表4-4 民96-99年度成果分析與本研究之比較摘要表 .....	34
表4-5 以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與推介就業成功關連 性摘要表 .....	37
表4-6 影響是否曾推介就業成功之因素-迴歸分析結果 .....	42
表4-7 以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與穩定就業結案關連 性摘要表 .....	46
表4-8 影響是否曾穩定就業結案之因素-迴歸分析結果 .....	49
表4-9 以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與職務符合期待關連 性摘要表 .....	54
表4-10 影響是否曾職務符合期待之因素-迴歸分析結果 .....	58
表4-11 以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與薪資關連性摘要表	61
表4-12 影響薪資之因素-迴歸分析結果 .....	63
表4-13 不同服務樣態於服務成果之單因子變異數分析 .....	64
表4-14 影響支持性就業服務成果之變項相關性摘要表 .....	65
表4-15 個人因素與服務樣態同質性分析表 .....	68

表4-16 服務樣態與服務成果之差異分析摘要表 .....	71
表4-17 支持性就業服務單獨服務與職業重建個案管理共同服務 新、舊制優缺點比較 .....	89

圖次

圖3-1 研究架構圖 .....	15
------------------	----

# 第一章緒論

## 第一節 前言

「工作」是我們與生俱來用以維持生計、參與社會生活，創造生命意義的基本權利。聯合國(1976)所頒佈之經濟社會文化權利公約(International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights)宗旨在於促使締約國對於人權及自由的重視，規定締約國應尊重人民的各項權利，其中更在第六條及第七條內容中，明確說明人民的工作權及政府應提供人民適當之勞工保護。可見工作對於人的重要性在於滿足廣義的社會與心理需求，在工作中我們能夠獲得控制感、社會參與感、提昇自我價值感、促進自我成長、自我實現(余鑑譯，1999)。

就業的重要性，不會因個人身體健康狀態與功能差異而改變其重要性，然而身心障礙者可能因先天或後天因素，導致生理或心理等限制，Ettner、Frank 與 Kessler(1997)研究中顯示精神疾病症狀會影響其生產率、認知功能及曠職等情況發生，因而難以找到或保有工作，加上社會大眾對於身心障礙者的刻板印象，更加劇了身心障礙者於求職過程中之層層阻礙，林沛伶(2007)針對台中地區就業服務人員進行訪談，了解智能障礙者在就業上所遭遇到的困難包含：職業技能不足、社會技能缺乏、家庭支持程度過與不及、工作可替代性高、雇主接受意願不高及薪資福利不高等，而陳麗鐘(2002)指出雇主對於聘用身心障礙員工的意願偏低，其主要因素為刻板印象認定進用身心障礙者可能會提高設備成本的支出，以及對身障者的工作能力較為保留。根據世界衛生組織國際健康功能分類標準(International Classification of Functioning, Disability, and Health, 簡稱 ICF)，認為功能性狀態與失能程度，可視為個體的健康狀況、環境背景與個人因素間的複雜互動關係，也就是說，障礙程度來自於個體在所處的生活世界中，各因素互動的動態過程，人是否能夠有效的參與社會活動，關係到其健康狀況(Stoffel et al. 2010)，並不能完全個人歸因。聯合國於 2006 年 12 月 13 日通過身心障礙者權利公約(Convention on the Rights of Persons with Disabilities)(Arnardóttir and Quinn 2009)，其中在第二十七條中針對工作與就業說明了保障身心障礙者有自由選擇與接受謀生工作機會之權利，並要求締約國應採取適當步驟，防護及促進身心障礙者工作權的實現。我國憲法第十五條中：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障」、憲法第一百五十二條：「人民具有工作能力者，應予以適當之工作機會」(新聞局，1997)明確表達了國家對於全體國民工作權保障之責任，而在憲法

增修條文第十條：「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」此條文再次強調了政府對於推動身心障礙者就業輔導方面的責任。

臺灣職業重建服務發展是以服務方案先行於法令，民國 75 年時，美國學者夏洛克博士(Dr. Robert L. Schalock)來臺灣介紹美國支持性就業(Supported employment)的模式與理念，此後美國支持性就業經驗就被國內少數民間身心障礙者福利單位應用於協助智能障礙者就業中，並因成效顯著逐漸受到重視。隨後在民國 82 年由勞動部勞動力發展署(前身為行政院勞工委員會職業訓練局)訂定「支持性就業試行草案」，並委託第一兒童發展中心編制「支持性就業工作手冊」，於五個身心障礙者福利機構試行一年。民國 84 年勞動部勞動力發展署應用支持性就業的觀念，以推展身心障礙者社區本位的就業輔導與安置，並委託學術界及實務界的工作者對支持性就業做系統化的分析負責服務流程的發展、工作手冊編列、就業服務員的培訓。在民間單位的努力及經驗累積下，身心障礙者的就業議題獲得政府的重視，民間單位的實務工作經驗也成為身保法修法過程中，身心障礙者就業專章重要的參考基礎(陳靜江，1996；李正雄，2014)。

臺灣在民國 86 年前對於身心障礙者相關服務政策多為宣導式條文，並無實質規範與服務內容，但民國 86 年「身心障礙者保護法」除了將障礙個人化重新定義為身心障礙者是處於障礙情境的人，更設立第四章「促進就業」專章闡述政府對於身障就業服務的規劃，在該法中將身障就業業務主管單位由原本社政單位改為勞政單位，「庇護性就業服務」也首次列入國家法規內中。民國 91 年頒佈之「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」更是地方勞政主管機關推動身障就業相關業務的法源依據，協助地方政府規劃服務內容、經費編列、服務流程及專業人員配置等。民國 96 年「身心障礙者保護法」修正為「身心障礙者權益保障法」(以下簡稱身權法)，秉持全人及生涯服務的理念，更進一步要求政府能夠依據身心障礙者身體狀況、活動/參與、情境的變化與需求，給予身心障礙者適當的服務與福利，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展(張彧，2015)。目前臺灣身心障礙職業重建服務的法源依據為身權法第三十三條，規定各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求，自行或結合民間資源，提供無障礙個別化職業重建服務，並規範相關職業重建服務內容。另於民國 97 年頒佈「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」，其中明確載明由設立身心障礙職業重建服務窗口(以下簡稱職管員)，以個案管理方式辦理身心障礙者就業轉銜通報及服務，運用及整合轄內各種服務資源，使身心障礙者獲得連續性、無接縫且適當之專業服務，以達協助身心障礙者就業之目的，積極協助地方推動身心障礙者職業重建服務。同時並於「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則」第四條及第八條規範職管員的職務內容和資格，並制定相關在職和繼續教育的規定，

以期能提供及確保專業服務的品質。

支持性就業可說開啟了臺灣職業重建的發展，且此模式強調透過職場的支持系統來協助身心障礙者走出庇護性或長期被隔絕的環境，進入到一般就業市場工作，並獲得合理的待遇為目標。該項服務自民國 82 年於民間試行以來，每年協助數千名身心障礙者進入就業市場。而為使職業重建服務建置更加完善且服務品質得以管控，於民國 92 年將支持性就業表格電子化，並建置「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，然為配合職重服務的演變，陸續納入庇護性就業、職業輔導評量、職業訓練等，更於民國 103 年納入才採用新制職重個管服務表格，目前此系統已更名為「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」。雖然臺灣職業重建服務以推展多年(特別是支持性就業服務)，但國內極少針對全國性的支持性就業服務進行成效探討，而「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中擁有大量珍貴資料與數據，有必要針對所累積之資料庫進行系統化之統計與分析，以了解職業重建各項資源服務推展狀況及成效，且民國 103 年起，全面推行職管新制，迄今尚未有研究針對此一服務樣態的改變進行成效的探討。因此本研究是以全國支持性就業的資料進行成果分析探討。

## 第二節 研究目的

隨著我國職業重建各項服務日趨多元，服務制度也有所變革，如：民國 103 年全面推行新制職業重建窗口，地方政府可因應各地方實際需求選擇施行單軌制（由職管員評估及資源連結）或雙軌制（支持性就業員可自行開案服務，無須透過職管員派案），因此不同服務樣態下的服務差異及職管員所帶來的成效，都值得深入探究。

因此，為促使身心障礙者獲得更佳的職重服務，以及了解改變所帶來的影響，本研究與了解下述問題：

1. 探討民國 100 年至 104 年間，接受支持性就業服務之身心障礙者其影響接受服務之成果因素為何？
2. 不同的職業重建服務樣態對於支持性就業服務成果是否存在差異？

為釐清上述研究問題，本研究使用「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」中，民國 100 年至 104 年支持性就業服務資料進行次級資料分析的量化研究，本研究之目的包括：

1. 探討民國 100 年至 104 年間，接受支持性就業服務之身心障礙者影響其服務成果之因素。
2. 不同職業重建服務樣態下，其支持性就業服務成果之差異。



## 第三節 名詞定義

### 一、支持性就業:

是指專業服務人員藉由個別化的支持，協助身心障礙者自求職開始一直延續到就業後的追蹤服務，其中包含了職業興趣與工作技巧的評估、提供求職中所需的各種服務、工作現場的訓練以及督導功能以及交通、日常生活功能、人際互動等深入且持續性的支持，當其表現符合職場要求後，改由追蹤方式以持續提供支持的專業服務(Coker, Osgood et al. 1995, 呂淑貞 2005)。

### 二、成果:

指個案接受支持性就業服務後，所獲得的利益或方案所期待達成之目標。本研究關注之研究成果包含下列:

#### (一) 推介就業成功

推介就業成功係指經過支持性就業服務推介就業，並獲得工作機會，成功就業一天以上。

#### (二) 穩定就業結案

穩定就業結案係指職業重建專業人員結束個案服務之原因，是以穩定就業滿三個月以上作為結案原因，代表期待該名個案不僅曾有推介就業成功紀錄，並且在同一職場穩定就業達三個月以上，且無後續支持服務需求。

#### (三) 職種符合期待

職務若能夠符合服務使用者所設定之目標時，也有助於提升工作滿意度，故本研究將探討服務使用者接受服務時，是否透過支持性就業服務媒合至符合期待之職務。

#### (四) 薪資

探討服務使用者透過支持性就業服務，所獲得之薪資內容，並以時薪方式進行比較。

### 三、服務樣態

本研究研究區間適逢逐步推動職業重建服務窗口採取單軌制，為因應區間內服務樣態的轉變，因此本研究將服務樣態分為三組:

### (一)支持性就業單獨服務

民國 103 年以前，支持性就業員所服務個案來源，除透過職管員派案外，也可自行評估符合開案標準個案，以提供支持性就業服務。期間就業員所登打紀錄之線上紀錄系統為「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，其中職業重建計畫表 2-4 撰寫人為就業員。

### (二)職業重建個案管理共同服務-舊制

除前述就業員自行開案外，民國 103 年以前亦存職管員評估確認需求後連結支持性就業之個案。期間職管員所登打紀錄之線上紀錄系統為「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，其中職業重建計畫表 2-4 撰寫人為職管員。

### (三) 職業重建個案管理共同服務-新制

民國 103 年之後推行職業重建新制，多數縣市主要均以職管員開案評估，確認服務需求後再連結支持性就業資源，專業人員所使用之「身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務資訊管理系統」，也因全面推行職業重建服務窗口業務，而轉換成「全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統」。原職業重建計畫表 2-4 已轉為 D 表。因此可透過判讀職業重建服務計畫為表 2-4 或 D 表，以及表 2-4 填寫者為哪一專業人員等方式，了解個案所接受服務型態(表 1-1)。

表 1-1

臺灣支持性服務型態表

職業重建服務計畫表單	填寫人	服務型態
舊制表 2-4	就業員	雙軌制，就業員單獨服務
新制 D 表	職管員	舊制單軌，職管員與就業員共同服務
		新制單軌，職管員與就業員共同服務

資料來源:本中心自行整理

而依據「102 年度地方政府辦理身心障礙者就業促進評鑑報告」及「104 年度地方政府辦理身心障礙者就業促進評鑑報告」中提到支持性就業服務成果，發現在 101 年度逐步推動單軌制時，年度總推介人數達 3712 人，而穩定就業率平均達 63.82%，相較於 102 年至 103 年單軌制時，推介人數分別為 3481 人及 3256 人，穩定就業率為 40.04%及 41.17%。支持性就業的成效在職管員介入後，數字呈現有明顯下降，但職管員在職業重建服務的任務之一是讓有就業意願，但需要透過支持性服務才可穩定就業的身心障礙者進入到職業重建服務系統中；而透過較少支持服務的身心障礙者即有潛力就業者可透過就業服務站台的協助下就業(呂淑貞、柯平順、林桂碧，2013; 孫旻暉、張哲豪、邱孟堯，2015)。因此，為了解此一現象的實際樣貌，本研究之探討目的之一，即為了解不同服務型態對於支持性就業服務成效的差異。

## 第二章 文獻分析

為達到「民國 99-104 年支持性就業成果分析」之研究目的，本章將分為身心障礙者就業及服務現況與影響身心障礙者就業因素等，兩方面來進行文獻回顧。

### 第一節 臺灣身心障礙者就業及職業重建服務現況

#### 一、臺灣身心障礙者就業現況

根據衛生福利部的統計資料，截至 103 年 6 月領有身心障礙者手冊或證明者共計 1,131,097 人，但實際勞動力人數為 21 萬 2,171 人，而其中就業人數為 18 萬 8,843 人，其餘非勞動力人口未就業原因有高達 60.8% 是因「身心障礙疾病，無法工作」，由此可知，身心障礙者受其生心理因素等因素，面對就業議題較一般就業者面臨更多挑戰，如：無合適工作機會、無法到達工作場所、社交技巧不佳以及社會與雇主接納度等。以民國 103 年統計資料可知，身心障礙者與一般就業者在就業人數、勞參率、失業人數及失業率等數據上，都有相當的落差，詳見表。

表 2-1

103 年度一般就業者與身心障礙者就業者就業數據比較

	就業人數	勞參率(%)	失業人數	失業率(%)
一般就業者	1115 萬 1,000 人	58.64%	43 萬 9,000 人	3.79%
身心障礙就業者	18 萬 8,843 人	19.7%	2 萬 3,328 人	11%

資料來源：本中心自行整理

為協助有工作意願且具工作潛力之身心障礙者順利進入職場，政府不論在法規保障及服務制度的修正，都朝服務使用者為中心的個別化理念邁進，職業重建資源服務亦是如此。而依據「民國 103 年身心障礙者勞動狀況調查報告」發現，身心障礙者最主要獲得工作機會的方式是親友介紹，而透過「公立就業服務機構轉介」及「民間社會福利機構就業方案轉介」等求職管道獲得現職工作的比例共佔 8.3%；身心障礙失業者有 24.6% 知道各直轄市、縣(市)政府有提供職業重建服務，且際使用服務者僅佔 7.8%，顯示政府在職業重建資源的宣導推廣，以及如何讓身心障礙者使用資源仍有努力空間。

## 二、臺灣職業重建服務現況

### (一)職業重建服務現況

職業重建發展初期，當身心障礙民眾提出就業服務需求後，就服員便完成評估是否適合接受職業重建服務、了解就業能力及潛力、提供就業安置前輔導、開發工作機會、職場密集輔導及就業後追蹤輔導等工作任務，過程中就服員所扮演的角色，除了提供就業服務外，還需要扮演評估者、資源連結者、資源倡議、工作教練、生涯諮商師等多元角色，而依據民國 95「身心障礙者社區化就業服務計畫」服務案量規定，每一就服員每年至少應服務 30 人，其中支持性就業服務 15 人，成功就業 4-6 人，高服務案量的要求以及就服員的複雜工作任務，使得品質與績效如何達到平衡一再被提出檢討。民國 97 年「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」中的服務案量規定已有所調整，修訂為每一就服員每年至少完成支持性就業推介成功 12 人及支持性就業成功 6 人，其中可依 1:3 比例換算為一般性。

隨著服務經驗的累積與國內對於身心障礙者權利觀念的看重，參考國外職業重建經驗後，於民國 98 年全面推動「身心障礙者職業重建服務窗口計畫」建置職業重建個案管理員，期待透過個案管理的方式，分攤就服員在就業安置前評估工作，並協助身心障礙者有效連結及運用當地各項職業重建資源，使其接受連續且適當的專業服務。國內職業重建服務資源目前包括職業重建個案管理服務、支持性就業服務、職業輔導評量、庇護性就業、職業訓練、創業輔導服務，以及職務再設計等資源。

然而，由於職管員較其他職業重建相關專業服務(如:支持性就業服務、職業輔導評量服務)晚、且使用的核心表格與支持性就業服務相同，使得實務上職管員未能充分發會其「個案管理」的功能，並與既有的職業重建相關專業服務人員角色功能部分重疊(中彰投職業重建資源中心，2011)。中彰投身心障礙者職業重建服務資源中心於民國 99 年起，為促進落實身心障礙者職業重建個案管理的服務，進行三年度的主題探討方案以研擬「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」，並透過專家會議、實務工作者經驗分享以及臺北市政府勞動力重建運用處、新北市新店區職重資源中心試辦，正式於 103 年 1 月頒行「身心障礙者職業重建個案管理服務工作手冊」、職業重建服務新制也自此開始。

新制職管的服務觀點除了保有原有個別化評估外，更強調身心障礙者共同參與服務、看重身心障礙者自主與自信的能力，並認為擬定職業重建計劃目標除考量立即的就業目標，長期的生涯發展也應同時被重視。換言之，職業重建所認定的績效標準，就業率已不是唯一關注的焦點，是否有協助身心障礙者連結合適的

資源、多元性的職業重建目標等也逐年被看重。此外，新舊制在派案機制也有所不同，現行新制是由職管員先針對申請職業重建服務之身心障礙者進行深入整體就業能力評估後，並依據需求及職業重建計劃連結所需資源，而部分職重資源(支持性就業服務及職業輔導評量服務)不得自行開案服務，須接受職管員派案才可進行後續服務。新制職管員的工作任務較為強調其個案能力評估，以新制職管核心表格中的「身心障礙者職業重建個案管理服務評估表」(表 C)為例，該表共分為四大部分:基本資料、職業生涯期待與就業準備、功能表現及就業相關助因與阻因分析暨支持/輔導需求分析，各部分內尚有其他子項目，均以開放式問題由職管員評估後完成撰寫，職管員依據評估內容與服務使用者共同討論以擬定職業重建服務計畫(表 D)，依據計畫內容連結合適資源。接受職管員派案的支持性就服員，按職管員評估內容及職業重建計劃以進行後續就業服務，其目的在於進入到職業重建服務的身心障礙者，透過職管員的評估後進行資源分流，讓真正以具備就業潛力與能力的身心障礙者可更快早到工作，縮短支持性就服員在評估的負擔，由職管員於前端完成評估及媒合職種，支持性就服員可專注於就業服務及現場輔導。然而，考量各地方政府的資源及幅員不同，並非各縣市均適用由職管員統一開案評估後派案的機制(以下簡稱單軌)，少部分縣市仍開放支持性就服員可行開案，亦可接受職管員派案(以下簡稱雙軌)。

表 2-2  
全臺單雙軌縣市一覽表

新制單軌			新制雙軌
台北市	台中市	台東縣	桃園市
新北市	彰化縣	澎湖縣	新竹縣
金門縣	南投縣		宜蘭縣
連江縣	雲林縣		花蓮縣
新竹市	嘉義縣		高雄市
苗栗縣	台南市		
	屏東縣		

資料來源:本中心自行整理

## (二)支持性就業服務成果指標

支持性就業服務成果可以評鑑指標或實務工作經驗等面向進行探討。評鑑目的係為了維持服務品質及掌握身心障礙者的服務需求，因此所提供的服務需要被檢核，以評估是否能有效地給予服務使用者幫助，因此訂出量化及質性的服務指標，中央主管機關針對地方政府每兩年進行一次「地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑」，地方政府則每年針對支持性就業服務方案委託承接單位進行評鑑。

「地方政府辦理身心障礙者就業促進業務評鑑」是針對整體身心障礙者就業促進業務，並非針對單一業務，評鑑範圍內的業務包含：職業重建個案管理、職業輔導評量、職業訓練、支持性就業服務、庇護性就業服務、創業輔導服務、職務再設計、視障者就業服務、雇主服務及定額進用。各業務又分為規劃、執行、考核及成果等面向進行評估，其中成果項目之量化指標為推介就業達成率、就業成功達成率、推介就業率及穩定就業率等四項，由此可知民國 103 年單一年度全國支持性就業服務開案量為 5,623 人，與「96-99 年身心障礙者支持性就業服務成果分析」統計接受支持性就業者 11,111 人次已有明顯提升，而透過支持性就業服務推介就業率達 57.9%、穩定就業率達 41.17%。

而單位承接支持性就業業務評鑑指標則由各地方政府訂定，原則上分為「行政考核」、「組織運作」、「服務提供」、「成效評估」及「特別加分事項」等大項，細項指標可因各縣市需求而有所調整。而以臺北市所公告之「106 年度臺北市身心障礙者職業重建管理暨就業服務評鑑指標」為例，「服務成效」針對就服員服務則看重就服員推介就業率及推介穩定就業率等兩項。

不同於評鑑指標，實務經驗所看重的服務成果較與服務使用者對於工作的期待相關。就服員在媒合前諮詢前，除了解服務使用者的工作能力與潛力外，也會參採服務使用者及其重要他人對工作的期待，如家人、主要照顧者等，並記載於開案晤談紀錄表(2-1)，內容包含：希望工作志願序、希望工作地點序、希望待遇每月薪資、加班意願以及希望工作班別。就服員會依據服務使用者實際能力及對工作期待，進行工作機會開發及後續工作媒合，因此媒合職種是否符合期待、工作地點是否符合期待、薪資待遇等都是實務經驗中所看重的指標。

## 第二節 影響支持性就業服務成果之因素探討

透過國外研究，證實支持性就業模式在能夠有效提升身心障礙者就業率，美國從 1986 到 1996 的十年間，由支持性就業介入下投入就業市場的重度障礙者人數成長將近 40%，身心障礙者的整體平均薪資也成長了近 5 倍；除此之外也提昇了企業對於身心障礙者的了解與接納度 (Kregel,1997; Kregel & Unger,1993)。Zivolich, Shueman 與 Weiner (1997) 則發現，支持性就業服務的經濟效益不管在國家財政和職業復健專業人力的投資上，都較庇護工場來得高。

在支持性就業服務介入下，提高身心障礙者進入職場的可能性，也翻轉了社會大眾對於身心障礙者的刻板印象，因此除了瞭解專業人員如何提供服務外，也需探討影響支持性就業服務成果之因素。檢視目前臺灣支持性就業成果分析之相關文獻，大致可分為地方政府或特定障別在某一年度區間之支持性成果分析，而全國性支持性就業服務成果為研究主題之相關文獻偏少，但也突顯本研究之必要性。根據明尼蘇達工作適應理論定義，認為工作是夠過個人與環境互動的結果，因此工作環境與個人必須相互契合，而在閱讀相關文獻在探討支持性服務成果因素中，對於影響身心障礙者就業的因素大致可分為個人因素及環境因素等面向，因此本研究也依據此分類來探討影響支持性就業服務成果之因素，分述如下：

### 一、個人因素

個人因素著重於個人特質及與個人有關的背景因素。在許多與身心障礙者就業相關的研究中，都突顯出身心障礙者人口統計變項對職業重建及就業成果的影響力，如：年齡、障別程度等，而與個人有關的背景因素多牽涉到個人的工作技能或就業潛力，如：教育背景、工作經驗等，這些因素的影響力則反應在就業與生涯發展中，詳述如下：

#### (一) 年齡

年齡是區分個人發展階段的基本指標，各項研究均會透過比較年齡層來了解不同階段的差異。陳靜江、吳裕益等人(2012)指出在民國 96-99 年度接受支持性就業服務對象之年齡介於 15 歲到 68 歲( $M=30.0$ ,  $SD=10.2$ )，且各年度也是以 20~29 歲者最多，各年度所佔比例介於 40.7%~43.4%，王雲東(2007)則發現民國 92 年-94 度台北市接受支持性就業之身心障礙者年齡以 25-34 歲(30.4%)與 15-24 歲(29.2%)為最多；張彧、王雲東等人(2011)在其研究發現年齡在 25 歲以下者在「推介成功」、「就業成功」及「穩定就業結案」的機率都較年齡 45 歲以上者要高；Drake, Xie, Bone, McHugo 與 Caton(2013)研究結果也指出年輕的精神障礙者，尤其是 30 歲

以下的受僱率較高，且容易擁有穩定就業的機會。

## (二) 性別

傳統觀念上賦予性別不同社會角色，因此，男性的就業率普遍高於女性，雖然時代演進，男女的就業比率產生變化，如：民國 92-94 年台北市接受支持性就業之身心障礙者以男性為最多(59.5%)，但民國 96-99 年全國支持性就業服務對象之性別分布情形則呈現女多於男之現象，跨四個年度整體而言，男性佔 41.3%，女性佔 58.7%。顯示性別在不同年度區間及不同地區接受服務的比例可能有所差異。

## (三) 婚姻

張彧、王雲東等人(2011)發現單身個案在「推介成功」、「穩定就業結案」之比例較高，可能單身者多與智能障礙者有關；另外，也發現相對於已婚者，其工作較為穩定。邱大昕(2014)探討比較 1905 與 2006 年的視覺障礙、聽語障、智能障礙者、精神障礙者的婚姻狀況變化，研究指出可維持自身生活開支的男性障礙者較有可能結婚，以及維持有配偶的狀態。因此，婚姻狀況背後所蘊含的家庭角色與責任，對於身心障礙者的就業帶來影響。

## (四) 教育程度

因國民義務教育使得教育普及化，提升整體國民的教育程度，民國 92-94 年台北市接受支持性就業服務對象之教育程度，也是以高中職畢業佔最多（四個年度比例介於從 46.1%到 50.8%, M=47.6%），其次為國中學歷(12.2%，四個年度比例介於 11.4%~14.5%)，第三為大專及大專以上（15.4%）。此外，近年各大專院校也敞開校門，提供身心障礙者學生入學機會，因此王天祥(2007)在其研究發現，專業度越高，其薪資越高，教育程度的提升不僅使身心障礙者就業能力增加，得以從事較高階的就業職種，也相對地提升其薪資所得；張彧、王雲東等人(2011)也發現教育程度對於「曾推介成功」及「曾就業成功」具有影響力。

## (五) 障別程度

身心障礙者是個別差異很大的群體，不同障礙類別伴隨不同程度的障礙及功能限制，即便是相同障礙類別，其功能限制的差異也可能很大，如同趙麗華(1993)所說，身心障礙者本身的障礙乃是其無法順利就業的影響因素。從國內外許多研究發現，以障礙程度而言，障礙程度越輕，對於工作能力的影響較小，因此較容易進入就業市場；以障別來說，則以智能障礙者的就業率最低(戴鈴容，2002)，林純真、盧台華(2001)認為成年智能障礙者因生理動作發展、認知能力、語言溝通能力、社會適應能力及人格特質等發展困難，導致在生活與工作上有不同程度的限制。承上所述，障別與程度也會影響著使用職業重建資源的整體樣貌，依據



民國 92-94 年台北市接受支持性就業服務對象的障礙類別以智能障礙者最多(25.7%)、障礙程度以中度最多(37.7%)、其次是輕度(32.5%)；而在民國 96-99 年間，全國接受支持性就業服務對象的障礙類別，有 41.3%為智能障礙，各年度比例介於 40.0%~44.9%，其次為精神障礙，佔 19.5% (17.0%~21.6%)；障礙程度以輕度障礙為最多(43.4%)，中度次之(36.5%)，重度第三(14.2%)，極重度最少，佔 5.9%。

#### (六) 服務期程

服務期程是指自開案晤談日至結案日所接受的服務天數。影響服務期程長短的因素可能與個別障礙類別程度及服務需求等因素有關，如：民國 96-99 年全國支持性就業服務已結案的支持性就業服務人次，其自開案晤談日至結案日所接受之平均服務期程顯示介於 4.81 至 7.86 個月。其中以罕見疾病者的 7.86 個月最長，第二為智能障礙者的 7.43 個月，第三為重要器官失能者的 7.38 個月。新制職管推行以來，將有就業服務需求的身心障礙民眾進行資源分流，因此接受職業重建服務身障民眾的服務需求都較為多元複雜，另，也強調服務使用者共同參與服務的精神，因此支持性就業除了協助就業媒合外，也朝培養就業力的深度服務進行，以上種種因素均有可能會影響到服務期程。

#### (七) 工作經驗

在提供就業服務時，專業人員應考量符合案主個別的需求，這與身心障礙者的生理能力、心理功能、本身的就業技巧以及獲得技能的可能性有密切的關聯性，就業技巧包含著其過去就業經驗、曾經接受的訓練與效果，實務經驗也發現，身心障礙者對於工作的選擇容易侷限於過去工作經驗，因此會發生有許多工作經驗，但都是單一職種或工作內容。張彧、王雲東等人(2011)在「民國 100 年度臺北市身心障礙者職業重建個案管理員及就業服務員年度績效分析」研究中，近兩年工作經驗是影響「推介成功」、「就業成功」及「穩定就業結案」非常重要的因素。

## 二、環境因素

此處所指的環境因素為身心障礙者在職場環境中所處的情境因素，包括雇主的僱用意願、組織文化及勞動條件等因素。

如前所述，透過支持性就業的協助與介入下，提高身心障礙者進入職場的可能，而在此之前，多數雇主對於身心障礙者特質的不瞭解與刻板印象，對其工作能力及職場適應能力等均抱持著保留的態度，使得身心障礙者進入職場的困難(Broad, 2007；王天祥, 2007；吳秀照, 2005)。組織文化是指雇主、同仁與身障員工互動的情形，身障員工能在職場保持良好的人際關係，有助於其職場適應，

連帶影響其職場的穩定性，但由於對身障者特質與需求的不了解，可能會在職場上產生誤會，因此雇主對身障員工的接納態度更顯重要(朱銘慧，2015；張雅琴，2012；林雅琪，2008)。勞動條件泛指工作內容、工作要求及工作待遇等，工作內容是指工作過程所需要執行的工作任務，工作要求則是指執行的工作任務所要求的品質與條件，因此工作內容與要求如能與身障員工的能力有適切的配搭，有重於其在職場上的適應，而目前就業市場中所提供的身障職缺則多以約聘制為主，給薪標準也多以標準薪資為主，因此也造成身心障礙者就業不穩定的因素(朱銘慧，2015；王天祥，2007；李慧文，2004)。

## 第三章 研究方法

本研究採回溯性研究設計，針對民國 100 年至 104 年接受支持性就業服務之身心障礙者探討其服務成果，本章分為研究架構、研究對象、研究工具、研究步驟。

### 第一節 研究架構

本中心將透過勞動部勞動力發展署申請取得全國身心障礙者職業重建個案服務資料庫管理系統中，100 年至 104 年間接受支持性就業服務之服務使用者服務資料，並依照身心障礙者職業重建就業服務工作手冊中所發展之服務記錄表單表，分析服務使用者之個人因素(性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職業訓練、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程)、服務樣態(支持性就業服務單獨服務、職業重建個案管理共同服務-舊制、職業重建個案管理共同服務-新制)、就業服務成果(推介就業成功、穩定就業結案、職務否符合期待、薪資)，預計所使用的表格為申請者晤談記錄表(表 2-1)、案主就業服務計畫表(表 3-2、D 表)及案主結案表，並區分個人背景變項、服務樣態變項、服務成果變項三大類，形成研究架構(詳圖 3-1)，本研究將透過次級資料分析方式針對量化資料進行彙整與分析。

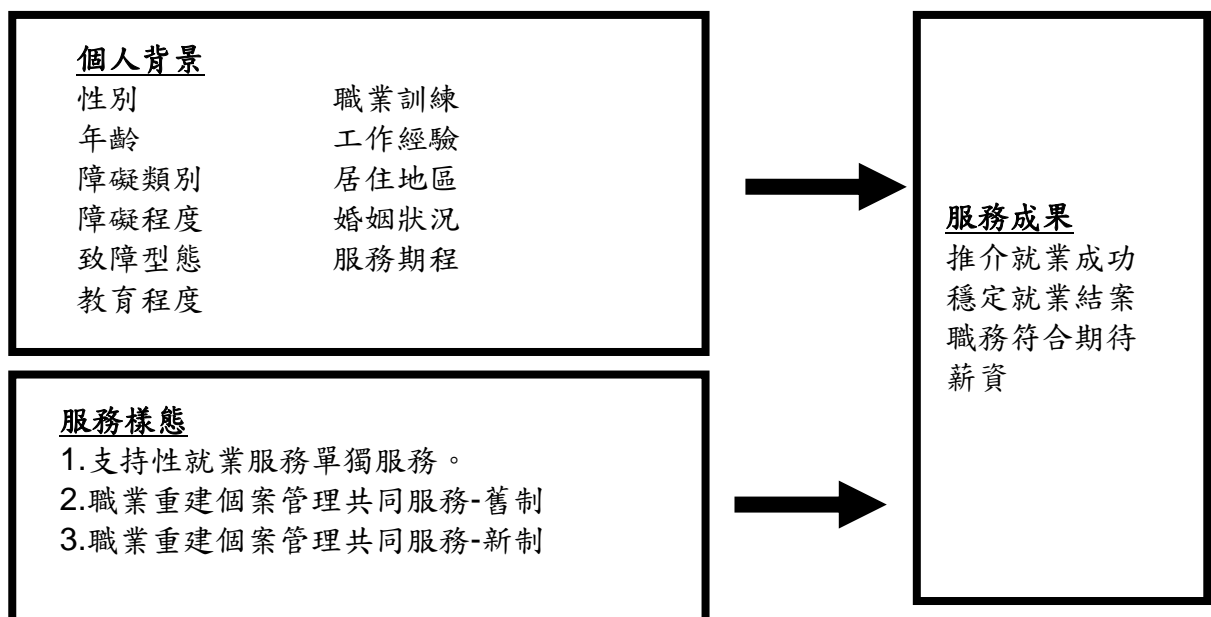


圖 3-1  
研究架構圖

## 第二節 研究對象

本研究採次級資料分析，研究對象為「全國身心障礙者職業重建個案服務資料管理系統」中資料庫內容。擷取民國 100-104 年間接受支持性就業服務開案且已結案之服務使用者服務資料進行分析，經初步整理後，全體樣本人數共 18340 人次，其中重複開案服務 2 次以上者計 3232 人，計 22.9%(詳表 3-1)。

表 3-1  
重複開案次數一覽表

重複開案次數	人數	百分比
未重複開案	10889	77.1
重複開案 1 次	2475	17.5
重複開案 2 次	592	4.2
重複開案 3 次	131	.9
重複開案 4 次	27	.2
重複開案 5 次	6	.0
重複開案 6 次	1	.0
總和	14121	100.0

由於部分服務使用者在重複開案時，接受不同樣態之服務，為求統計之一致性，也避免多次服務之服務使用者影響統計結果之解釋性，故多次服務者採其最後一次服務資料作為本次研究對象，研究對象合計 14121 人，另服務成果中之「薪資」與「職務符合期待」兩者僅採計曾有推介紀錄且成功者，其樣本數共 10747 人，其中薪資部分同樣採計最後一次推介紀錄中之資料，並將各變項有效樣本數與遺漏值表列如表 3-2。

表 3-2  
有效樣本與遺漏值一覽表

變項分類	變項名稱	整體樣本數	有效樣本數/遺漏值
個人因素	性別	n=14121	14121/0
	年齡	n=14121	14121/0
	障礙類別	n=14121	14108/13(0.1%)
	障礙程度	n=14121	14106/15(0.1%)
	致障型態	n=14121	14084/37(0.3%)
	教育程度	n=14121	13757/364(2.6%)
	職業訓練	n=14121	113853/268(1.9%)
	工作經驗	n=14121	13918/203(1.4%)

(續下頁)

	居住地區	n=14121	14121/0
	婚姻狀況	n=14121	13587/534(3.8%)
	服務期程	n=14121	14121/0
服務樣態	服務樣態	n=14121	14121/0
	推介就業成功	n=14121	14121/0
服務成果	穩定就業結案	n=14121	14121/0
	職務符合期待	n=10747	10747/0
	薪資	n=10747	10684/38(0.6%)

### 第三節 研究工具

本研究之研究工具為「全國身心障礙者職業重建個案服務資料管理系統」內之表格資料，預計納入分析之資料表格為申請者晤談記錄表(表 2-1)、職業重建計畫(表 2-4、D 表)、案主就業服務計畫(表 3-2)、及案主結案表，並將各變項定義如下。

#### ※個人背景變項：

性別：依據系統所填資料，分為男、女二組。

年齡：依據系統所填資料，計算樣本於最後一次支持性就業服務結案時之年齡，並區分為 20 歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上共 5 組。

障礙類別：系統填入資料為舊制 16 類分組，由於障礙類別過於零散且部分障礙類別人數較少，故將其中人數比例低於 2% 者與多重障礙整併為多重障礙及其他障礙。故本變項共分為視覺障礙、聽覺機能障礙、肢體障礙、智能障礙、自閉症、慢性精神病患、多重障礙及其他障礙共 7 組。

障礙程度：依據系統所填資料，分為輕度、中度、重度及極重度共 4 組。

致障型態：依據系統所填資料，分為先天、後天共 2 組。

教育程度：原始資料為不識字、小學、國中、高中職、大專、大學、碩士、博士，然而因碩士、博士人數過少，故將其與大學進行整併，故本變項區分為小學以下、國中、高中職、大專、大學以上共 5 組。

職業訓練：依據系統所填資料，分為有職訓經驗、無職訓經驗共 2 組。

工作經驗：依據系統所填資料，分為有工作經驗、無工作經驗共 2 組。

居住地區：依內政部臺灣地區綜合開發計劃進行區分，而其中因離島地區與東部地區人數較少，故將兩者進行整併為東部及離島地區，故本變項區分為北部地區、中部地區、南部地區、東部及離島地區共 4 組。

婚姻狀況：系統中之原始資料分為已婚、未婚、分居、離婚、其他，而分居與其他兩者人數較少故進行整併，故本變項分為已婚、未婚、離婚、分居及其他共 4 組。

服務期程：依據系統所填資料，計算開案至結案時之週數為支持性就業服務期程，並區分為 10 週以下、11-20 週、21-30 週、31-40 週、41-50 週、51-60 週、61-70 週、71 週以上共 8 組。

**※服務樣態變項：**

依樣本是否同時接受職業重建服務，並依撰寫職業重建計畫表者為就業服務員或職業重建個案管理員區分為以下 3 組：

支持性就業單獨服務：支持性就業服務員撰寫職業重建計畫表(表 2-4)。

職業重建個案管理共同服務-舊制：職業重建個案管理員撰寫職業重建計畫表(表 2-4)。

職業重建個案管理共同服務-新制：職業重建個案管理員撰寫職業重建計畫表(D 表)。

**※就業服務成果變項：**

推介就業成功：定義為個案在任何一次接受支持性就業服務期間進行推介，且成功錄取者，依據為案主就業服務計畫(表 3-2)中，同時符合”錄取結果為成功”、”填具上班日期”兩條件者，則為其推介就業成功，分為是、否 2 組。

穩定就業結案：定義為個案在任何一次接受支持性就業服務期間，透過其案主結案表所登載之資訊，結案原因為穩定就業三個月以上者，則代表其曾於接受服務後，以穩定就業為由結案，區分為是、否 2 組。

職務符合期待：定義為個案在任何一次接受支持性就業服務期間，依案主就業服務計畫(表 3-2)所推介之工作類別是否符合晤談紀錄表(表 2-1)中服務使用者所提出之三項工作志願，符合其中一項即為職務符合期待，依其是否曾於接受支持性就業服務期間成功推介符合期待之職務，區分為是、否 2 組。

薪資：定義為個案在最後一次成功推介之案主就業服務計畫(表 3-2)記錄中，將薪資資料依據每週、日工時轉換為時薪，並將所得時薪資料進行分組，區分為 100 元以下、101-110 元、111-120 元、121-130 元、131-140 元、141 元以上共 6 組。

## 第四節 研究步驟

### 一、資料檢核與彙整

運用 excel 與 spss 整理全國身心障礙者職業重建個案服務資料管理系統」內之表格資料，將資料依研究所需進行轉碼，同時檢查遺漏值並針對遺漏值進行處理，對於較多遺漏值之變項則納入研究限制中。

針對研究樣本進行編碼，各變項區分為個人因素變項、服務樣態變項、服務成果變項共三大類，並製作編碼表如下(詳表 3-4)。

表 3-3  
變項編碼表

類別	變項	編碼	定義	資料來源
個人背景	性別 (次序變項)	女性(code=0) 男性(code=1)	依系統上所填資訊	表 2-1
	年齡 (次序變項)	20 歲以下(code=1) 21-30 歲(code=2) 31-40 歲(code=3) 41-50 歲(code=4) 51 歲以上(code=5)	依身心障礙者結案當時之年齡並進行分組。	
	障礙類別 (名義變項)	視覺障礙 (code=1) 聽覺機能障礙(code=2) 肢體障礙(code=3) 智能障礙(code=4) 自閉症(code=5) 慢性精神病患(code=6) 多重障礙及其他障礙(code=7)	依系統上所填舊制手冊之類別為依據。	
	手冊等級 (名義變項)	輕度(code=1) 中度(code=2) 重度(code=3) 極重度(code=4)	依系統上所填資訊為依據。	
	致障型態 (名義變項)	後天(code=0) 先天(code=1)	依系統上所填資訊為依據。	
	教育程度 (名義變項)	小學以下(code=1) 國中(code=2)	依系統上所填資訊為依據，將小學	

(續下頁)



		高中職(code=3) 專科(code=4) 大學以上(code=5)	與不識字整併為小學以下，碩士及博士則與大學整併為大學以上。	
	職業訓練 (次序變項)	無職業訓練(code=0) 有職業訓練(code=1)	依系統上所填資訊為依據。	
	工作經驗 (次序變項)	無工作經驗(code=0) 有工作經驗(code=1)	依系統上所填資訊為依據。	
	居住地區 (名義變項)	北部地區(code=1) 中部地區(code=2) 南部地區(code=3) 東部及離島地區(code=4)	以系統上所填郵遞區號為依據，並依內政部臺灣地區綜合開發計劃區分四個地區。	
	婚姻狀況 (名義變項)	已婚(code=1) 未婚(code=2) 離婚(code=3) 分居及其他(code=4)	依系統上所填資訊為依據。	
	服務期程 (次序變項)	10 週以下(code=1) 11-20 週(code=2) 21-30 週(code=3) 31-40 週(code=4) 41-50 週(code=5) 51-60 週(code=6) 61-70 週(code=7) 71 週以上(code=8)	依系統資訊，計算開案至結案時之週數為支持性就業服務期程	表 2-1 結案表
服務樣態	服務樣態 (名義變項)	支持性就業單獨服務(code=1) 職業重建個案管理共同服務-舊制(code=2) 職業重建個案管理共同服務-新制(code=3)	單獨服務-就服員填寫表 2-4 舊制：職業重建服務-職管員填寫表 2-4 新制：職業重建服務-職管員填寫 D 表	表 2-4 D 表
服務成果	推介就業成功 (次序變項)	是(code=1) 否(code=0)	依系統上所填資訊為依據。	表 3-2
	穩定就業結案 (次序變項)	是(code=1) 否(code=0)	依系統上所填資訊為依據。	結案表
	職務符合期待 (次序變項)	是(code=1) 否(code=0)	依據表 2-1 所填之期望職缺進行判	表 2-1 表 3-2

(續下頁)

			斷。	
	薪資 (次序變項)	100 以下(code=1) 101-110(code=2) 111-120(code=3) 121-130(code=4) 131-140(code=5) 141 以上(code=6)	依系統上所填資訊進行區分。	表 3-2

## 二、量化資料分析

本研究使用 SPSS 統計軟體進行分析，依據研究目的與待答問題，分析民國 100 年至 104 年間，接受支持性就業服務其個人因素、服務樣態與服務成果之相關性以及不同職業重建服務樣態下之服務成果差異，量化分析研究方式為藉由「全國身心障礙者職業重建個案服務資料管理系統」資料庫進行次級資料分析，分析方法如下：

1.描述統計:運用次數分配、百分比等統計方式，分析母群體於各變項中之分布情形，依據結果進行描述說明。

2.推論統計:藉由卡方獨立性檢驗來比較個人因素、服務樣態自變項與推介就業成功、穩定就業結案、職務符合期待、薪資等依變項間是否存在顯著相關性，並藉由列聯係數以說明自變項與依變項之間相關強度，運用卡方事後比較分析不同自變項其各因子間服務成果是否存在顯著差異。

3.羅吉斯迴歸分析:因推介就業成功、穩定就業結案、職務符合期待均為二元變項，故本研究將藉由羅吉斯迴歸分析，探討個人因素、服務樣態自變項是否能夠有效解釋就業成果依變項，並藉由 wald 值比較各因子之解釋能力以說明自變項與依變項間之相關強度。

4.多元線性迴歸分析:因薪資依變項為次序變項，故本研究將藉由多元線性迴歸之方式，探討個人因素、服務樣態自變項是否能夠有效解釋薪資服務成果依變項，並藉由  $\beta$  值比較各因子之解釋能力，說明自變項與薪資依變項之相關強度。

5.薪資部分採取單因子變異數分析，確認不同服務樣態下確實有顯著差異後，以事後比較法探討不同服務樣態下之差異狀況。

## 三、質化資料分析

本研究之樣本資料庫皆來自支持性就業服務提供者於實際服務時所撰寫之服務資訊，由於個別資料並非第一手取得，無法充分反應實際服務樣貌對於服務

成果之影響，故研究團隊為求對於量化資料之結果做進一步解釋，透過焦點團體訪談，邀請實務工作者對於研究問題提供實務經驗之看法，以補足本研究在次級資料分析上或有研究解釋不足之限制。

### **(一)焦點團體之目的**

焦點團體之特色在於能夠夠過主持透過有結構的訪談與討論方式與參與者進行互動，以獲得研究問題之深度信息，有著資料蒐集快速與品質較佳的優點，有助於瞭解多種視角之想法，為蒐集表格使用者對於系統表格撰寫之經驗與觀點，本研究召開 2 次焦點團體，瞭解表格使用者於開案晤談、實際服務歷程，並探討各種可能影響選擇性填寫表格之因素，藉以對統計結果做出更為精準之解讀。

### **(二)焦點團體參與者之選擇**

本研究根據研究目的與研究設計共召開兩場焦點團體，欲透過焦點團體內容之質化分析與統計量化結果相互驗證，以更適切回應本研究之研究問題，並提出具體改善建議。

為了解不同縣市在提供職業重建服務過程中的經驗，以及不同職務角色如何看待三種服務樣態對支持性就業成果的影響，故兩場焦點團體共邀請 16 位職業重建實務工作者參與，16 位實務工作者分別來自台北市、新北市、桃園市、苗栗縣、台中市、南投縣、彰化縣等七個縣市，專業年資分布在 2 年 4 個月至 17 年 11 個月間，現職職稱包含支持性就服員、職管員、就服督導、職管督導以及職重專員等，焦點團體成員名單如下：

表 3-4  
焦點團體成員名單

編號	性別	職稱	職重專業年資
TA	女	職管督導	16年2個月
TB	男	職重督導(職管、就服)	17年11月
TC	女	支持性督導	5年6月
TD	女	職管員	13年1月
TE	女	就服員	2年4月
TF	女	就服組組長	7年3月
TG	男	就業服務員	11年
TH	男	就服組組長	9年7月
CI	男	就服員	4年9個月
CJ	女	就服員	3年1個月
CK	男	職重專員	7年
CL	女	副組長	5月1個月
CO	男	就服員	3年10個月
CP	女	組長	4年
CQ	女	職管員	13年
CR	女	職管員	13年

資料來源:本中心自行整理

### (三)訪談大綱之形成

訪談大綱之編寫，主要透過研究目的之相關文獻、實務經驗，對照資料收集過程、研究結果中仍待進一步分析解釋之問題，撰寫訪談大綱。訪談大綱如下：

研究目的一：探討影響支持性就業服務之因素。

說明：本次主題探討以性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職業訓練、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程共 11 種個人因素自變項，試探討實務經驗中：

問題一：上述 11 項因素中，對於接受支持性就業服務之身心障礙者有較明顯之影響。

問題二：上述 11 項因素中，有哪種基本社會因素(如:性別、工作經驗…等)對於就業服務成果較無顯著相關?

研究目的二：不同服務樣態的支持性就業服務成果差異?

說明：研究區間適逢職管新制推行，服務樣態又可分為就服員單獨服務、

舊制-職管與就服員共同服務與新制-職管與就服員共同服務，因此也想透過實務工作者，且同時具備新舊制、單雙軌的工作經驗，透過焦點團體實務工作經驗分享了解量化結果外，不同服務樣態實務工作的差異。

問題一：試問就服單獨服務與有職管介入職重服務，兩者在實務工作上的優缺點？

問題二：請問支持性就業服務單獨服務、舊制職管共同服務、或新制職管共同服務三種服務樣態在推介就業成功、穩定就業結案、推介職務符合期待及薪資等方面，何種服務樣態較能提供較理想的服務模式？導致此一結果之因素為何（如：派案機制、專業人員年資）？

#### (四)訪談資料之整理

將焦點座談後之會議內容製作逐字稿，透過逐字稿將參與者所提供之資訊進行分析，並依個別訪談問題進行條列式的整理以回應研究中所發現之問題，並做出解釋。

本研究將焦點團體內容以全無關聯的代號進行順序編碼，編碼說明如下：

焦點團體逐字稿第一組代碼即是焦點團體場次，北代表北部場、中代表中部場；第二組代碼逐字稿頁碼，由二位數阿拉伯數字 01-99 代表；第三組代碼是逐字稿中的行號，亦由二位數阿拉伯數字 01-99 代表；第四組代碼是發言之焦點團體參與成員的編號，詳見表 3-4。三組代碼整合後便是逐字稿內每段文句的編碼，如：「北-03-24-TG」是焦點團體台北場、逐字稿第 3 頁、第 24 行起、焦點成員 TG 的談話內容。

表 3-5  
編碼說明表

	第一組編碼	第二組編碼	第三組編碼	第四組編碼
逐字稿	涵義 代碼	焦點團體場次 北、中	逐字稿頁碼 數字 01~99	逐字稿行號 數字 01~99
				焦點團體成員 編碼 北部 場:TA~TH 中部 場:CI~CR
資料來源:本中心自行整理				

#### 四、撰寫研究報告

研究團隊根據資料分析之發現以及各項統計結果，並彙整焦點團體之結論，撰寫研究報告。

## 第四章 研究分析

### 第一節 母群體分析

#### 一、母群體之個人因素次數分配

本研究自「全國身心障礙者職業重建個案服務資料管理系統」取得民國 100 年至 104 年間全國接受支持性就業服務之服務使用者資料，共獲得 18340 人次，經排除重複開案資料後，有效樣本數為 14121 人。以下依據各變項進行說明：(詳表 4-1)

#### 性別

在本研究中，所有樣本數裡，男性占 58.7%，有 8286 人，女性占 41.3%，有 5835 人，接受支持性就業服務的男性多於女性。

#### 年齡

在本研究中，接受支持性就業服務所占年齡比例最高者為 21-30 歲、共 4817 人，佔全體人數的 34.1%；其次 31-40 歲、共 3290 人(23.3%)；20 歲以下 2666 人(18.9%)更次之，換言之，40 歲以下接受支持性服務占整體 76.3%，而年齡比例最少為 51 歲以上，共 1198 人(8.5%)。

#### 障礙類別

在本研究中，障礙類別分布以智能障礙為最多共 5182 人(37.7%)，其次為精神障礙者 2555 人(18.1%)，第三則為肢體障礙者 2068 人(14.6%)，多重障礙者及其他障礙居第四，共 1992 人(14.1%)，聽覺機能障礙者居第五，共 1093 人(7.7%)，視覺障礙者居第六，共 808 人(5.7%)，自閉症者居最少，共 410 人(2.9%)，另有 13 人(0.1%)為遺漏值。

#### 障礙程度

在本研究中，障礙程度整體樣本共 14121 人中以輕度障礙為最多共 6464 人(45.8%)，其次為中度障礙 5096 人(36.1%)，重度障礙 1898 人(13.4%)，所占比例最少者為極重度 648 人(4.6%)，另有遺漏值共 15 人(0.1%)。

## 致障型態

在本研究中，所有樣本共 14121 人，先天致殘者共 6839 人(48.4%)後天致殘者為 7245 人(51.3%)，另有 37 人之遺漏值，占 0.3%。

## 教育程度

在本研究中，其教育程度以高中職所占比例最高共 8287 人(58.7%)，其次為國中 2054 人(14.5%)而後為大學 1971 人(14%)，所占比例最低者為小學以下，共 513 人(3.6%)，遺漏值為 364 人(2.6%)。

## 職業訓練

在本研究中，無職訓經驗者為 9772 人(69.2%)，有職訓經驗者為 4081 人(28.9%)，遺漏值為 268 人(1.9%)。

## 工作經驗

在本研究中，全體樣本有工作經驗者共 11395 人(80.7%)，無工作經驗者為 2523 人(17.9%)，遺漏值為 203 人(1.4%)。

## 居住地區

在本研究中，居住地區以北部地區比例最高 7821 人(55.4%)，南部地區 3526(25.0%)次之，再者為中部地區 2475 人(17.5%)，最低為東部及離島地區 299 人(2.1%)。

## 婚姻狀況

整體而言接受支持性就業者之婚姻狀況大多數為未婚 10487 人(74.3%)，其次則為已婚 1894 人(13.4%)，然後是離婚 1030 人(7.3%)，比例最低者為分居及其他 104 人(1.2%)。

## 服務期程

所有樣本中，服務週期以 11-20 週比例較高共 4397 人(31.1%)，其次為 21-30 週 4111 人(29.1%)，其後則為 31-40 週共 2105 人(14.9%)，比例最低者為 61-70 週，共 333 人(2.4%)。

表 4-1  
母群體個人因素次數分配表(n=14121)

個人因素	人數	百分比(%)
性別		
男性	8286	58.7
女性	5835	41.3
年齡		

(續下頁)



20 歲以下	2666	18.9
21 - 30 歲	4817	34.1
31 - 40 歲	3290	23.3
41 - 50 歲	2150	15.2
51 歲以上	1198	8.5
障礙類別		
視覺障礙	808	5.7
聽覺機能障礙	1093	7.7
肢體障礙	2068	14.6
智能障礙	5182	36.7
自閉症	410	2.9
慢性精神病患	2555	18.1
多重障礙及其他障礙	1992	14.1
遺漏值	13	.1
障礙程度		
輕度	6464	45.8
中度	5096	36.1
重度	1898	13.4
極重度	648	4.6
遺漏值	15	.1
致障型態		
先天	6839	48.4
後天	7245	51.3
遺漏值	37	.3
教育程度		
小學以下	513	3.6
國中	2054	14.5
高中職	8287	58.7
專科	932	6.6
大學以上	1971	14.0
遺漏值	364	2.6
職業訓練		
無職訓經驗	9772	69.2
有職訓經驗	4081	28.9
遺漏值	268	1.9
工作經驗		
無工作經驗	2523	17.9
有工作經驗	11395	80.7
遺漏值	203	1.4
居住地區		
北部地區	7821	55.4

(續下頁)

中部地區	2475	17.5
南部地區	3526	25.0
東部及離島地區	299	2.1
婚姻狀況		
已婚	1894	13.4
未婚	10487	74.3
離婚	1030	7.3
分居及其他	104	1.2
遺漏值	534	3.8
服務期程		
10週以下	1002	7.1
11 - 20週	4397	31.1
21 - 30週	4111	29.1
31 - 40週	2105	14.9
41 - 50週	1076	7.6
51 - 60週	595	4.2
61 - 70週	333	2.4
71週以上	502	3.6

## 二、母群體中之服務樣態次數分配

母群體中服務樣態之分配以職業重建個案管理共同服務-舊制為最多共計 5847 人，於母群體中佔 41.4%，其次為職業重建個案管理共同服務-新制，共 5073 人，佔母群體中 35.9%，而支持性就業單獨服務為 3201 人，佔 22.7%。(詳表 4-2)

表 4-2

服務樣態人數分配表(N=14121)

服務樣態	人數	百分比(%)
支持性就業單獨服務(就服員填寫表 2-4)	3201	22.7
職業重建個案管理共同服務-舊制(職管員填寫表 2-4)	5847	41.4
職業重建個案管理共同服務-新制(職管員填寫 D 表)	5073	35.9

## 三、母群體中之服務成果次數分配

在所有樣本中，推介就業成功者為 10747 人，佔所有樣本 76.1%，而未推介就業成功者則有 3374 人，佔所有樣本 23.9%。穩定就業結案共 8404 人，比例為 59.5%，非穩定就業結案則為 5717 人，40.5%。職務符合期待變項探討所推介之工作類別曾符合晤談紀錄表(2-1 表)中服務使用者所提出之三項期待，其中所推介工作職務符合期待者共計 5153 人(36.5%)，職務未符合期待者共 5594 人，佔 39.6%，而未有推介紀錄者為 3374(23.9%)。薪資變項中，薪資佔母群體比例最高者為 111-120 元(35.3%)，其次為 101-110 元(23.7%)，第三則為 141 元以上(11.7%)，

而未有推介紀錄者為 3374(23.9%)。(詳表 4-3)

表 4-3  
服務成果次數分配表(N=14121)

服務成果	人數	百分比(%)
推介就業成功		
否	3374	23.9
是	10747	76.1
穩定就業結案		
否	5717	40.5
是	8404	59.5
職務符合期待		
否	5594	52.1
是	5153	47.9
薪資		
100 以下	1216	11.4
101-110	2527	23.7
111-120	3776	35.3
121-130	1196	11.2
131-140	724	6.8
141 以上	1245	11.7
遺漏值	63	0.6

**小結:**

本研究發現民國 100 年-104 年間接受支持性就業服務之使用者中，以男性(58.7%)較女性多，年齡則以 21-30 歲居多(34.1%)，31-40 歲次之(23.3%)，此兩者佔了整體 57.4%，障礙類別以智能障礙者居多，佔 36.7%，障礙程度以輕度居多(45.8%)，另中度障礙者也有 36.1%，致障型態以後天(51.3%)略多於先天(48.4%)，而教育程度中以高中職程度佔了 58.7%，無職訓經驗者(69.2%)多於有職訓經驗者，有工作經驗者(80.7%)則多於無工作經驗者(17.9%)，居住地區以北部地區佔了多數，為整體中之 55.4%，而婚姻狀況則以未婚(74.3%)居多。

服務樣態以接受職業重建個案管理共同服務為多數，佔整體共 77.3%，其中接受舊制服務者(41.4%)又多於新制(35.9%)，另支持性就業單獨服務則佔了 22.7%。

就業服務成果方面，總服務人次中，有 14121 人次推介成功，佔 76.1%，相較於 96-99 年度比率有降低(從 82.8%到 76.1%)的現象，而穩定就業 3 個月以結案者之比例為 59.5%，推介之職務符合期待，則以職務不符合期待者居多，於母群體中佔了 5594 人次，計 39.6%，薪資以時薪 111-120 人數居多，共計 3786 人

(35.3%)。

#### 四、「民國 96-99 年支持性就業成果」與本研究之比較

本研究為求了解近年服務使用者於個人背景面向、服務成果面向等因素之變化，故與過去研究進行比較，了解相關變項之變化狀況，並整理對照表(詳表 4-4)比較不同時序之研究結果，以求對於結果能夠做出更廣泛之探討。

##### 性別

性別方面，本次研究區間其性別組成結構已經由 96-99 年度之研究時為女(58.7%)多於男(43.4%)轉變為本次研究區間 100-104 年度男(58.7%)多於女(43.4%)之現象。

依據民國 103 年「身心障礙者勞動狀況調查報告」可知，男性身心障礙者勞動參與率為 24.7%，高於女性身心障礙者勞動參與率 13.1%，而在本研究中，所有樣本數裡，男性占 58.7%，有 8286 人，女性占 41.3%，有 5835 人，也就是說，接受支持性就業服務的男性多於女性，但與「96-99 年度身心障礙者支持性就業服務成果分析計畫」(以下簡稱民國 96-99 年支持性就業成果)相較則有不同，該計畫顯示在其研究區間接受支持性就業服務女性(56.7%-59.8%)多於男性(40.7%-43.3%)。

##### 年齡

年齡與「民國 96-99 年支持性就業成果」相較則同樣以 20-30 歲間為主要服務之年齡區間，整體接受支持性就業服務之年齡分布相似。

##### 障礙類別

與「民國 96-99 年支持性就業成果」相較，在障礙類別分佈大致相同，僅在多重障礙及肢體障礙的分佈名次互換。而分佈比例比較來看，在智能障礙者、精神障礙者及多重障礙者所佔比例均有所下修，其中以智能障礙及多重障礙者下修 3.6% 比例最高，其次為精神障礙者下修 1.4%；而肢體障礙、聽覺障礙、視覺障礙及自閉症等比例向上調整，其中以肢體障礙上升 5.5% 比例最高、其次為自閉症 1.1%，聽覺障礙及視覺障礙者則是向上微調不到 1%。

##### 障礙程度

「民國 96-99 年支持性就業成果」相較，障礙程度同樣以輕度為最高，其次為中度障礙、重度障礙，其中輕度障礙在接受支持性就業服務的比例提升 2.4%，而在中度、重度與極重度等比例均下降，其中以極重度下降比率 1.3% 為最高。

## 致障型態

與「民國 96-99 年支持性就業成果」相較，先天致殘者上升 22.9%，但該研究之遺漏值高達 30%，顯示專業人員在系統資料登錄，在致障原因的漏答率下降，有助於資料完整性。

## 教育程度

與「民國 96-99 年支持性就業成果」相較，教育程度皆以高中職為比例最高，其次為國中，第三則為大專及以上，整體接受支持性就業服務者之教育程度分布相似。

## 職業訓練

於職業訓練上，過去研究亦以未曾接受職業訓練為比例較高，整體接受支持性就業服務者之職業訓練經驗分布與比例與「民國 96-99 年支持性就業成果」相似。

## 工作經驗

整體接受支持性就業服務之服務使用者，有工作經驗的比例為 80.7%，與「民國 96-99 年支持性就業成果」中平均 79.4% 並無明顯差異。

## 居住地區

整體接受支持性就業服務之居住地區分布與比例與「民國 96-99 年支持性就業成果」相同，均以北部地區最高(34.3%)、南部地區次之(21.6%)、再者中部地區(14.4%)，東部離區更次之(2.7%)。

## 婚姻狀況

整體接受支持性就業服務之婚姻狀況分布與「民國 96-99 年支持性就業成果」並無明顯差異，然而該研究中於婚姻狀況有 25.8% 之遺漏值。

## 服務期程

服務期程「民國 96-99 年支持性就業成果」之研究採以服務月數作為呈顯，平均服務期程介於 4.81 至 7.86 個月之間，而 100-104 年間之統計結果以服務期程 11-20、21-30、31-40 週三者共佔了所有樣本 75.1%，兩者服務期程皆以 11-40 週為主。

## 推介就業成功

在支持性就業成果中，「民國 96-99 年支持性就業成果」之就業安置率為 82.8%，而本研究推介就業成功者佔 76.1%，顯示兩者略有差異。

### 穩定就業結案

穩定就業結案在「民國 96-99 年支持性就業成果」之統計中為 43.9%，而於本研究針對 100-104 年支持性就業服務所進行之統計，服務使用者以穩定就業三個月以上為由進行結案共計 59.5%，整體而言較過去成長了 15.6%。

### 職務符合期待

「民國 96-99 年支持性就業成果」因未統計此一變項，無法與本次研究進行比較。

### 薪資

薪資方面，「民國 96-99 年支持性就業成果」之薪資統計採以接受服務者實際領得之月薪進行呈顯，比例最高者為月薪低於 5000 元(42.7%)，其次為 15001-20000 元(39.7%)，第三為 20001~25000(5.6%)，不同於本次研究換算為時薪進行分析，且受限於基本薪資之調整，故無法直接進行比較，其中 111-120 元佔 35.3%為最多，其次為 101-110 元 (23.7%)，第三為 141 元以上佔 11.7%。

表 4-4

民 96-99 年度成果分析與本研究之比較摘要表

	96 年-99 年	100 年-104 年
性別	女(58.7%)多於男(41.3%)	男(58.7%)多於女(41.3%)
年齡	20-29 歲比例最高 (40.7-43.4%)	21-30 歲比例最高(34.1%)
障礙類別	智能障礙 41.3% 精神障礙 19.5% 多重障礙 11.8%	智能障礙 36.7% 慢性精神病患 18.1% 肢體障礙 14.6%
障礙程度	輕度 43.4% 中度 36.5% 重度 14.2% 極重度 5.9%	輕度 45.8% 中度 36.1% 重度 13.4% 極重度 4.6%
致障型態	先天 25.5% 非先天致障 33.1% (另有 30%遺漏值)	先天 48.4% 後天 51.3%
教育程度	高中職 47.6% 國中 12.2% 大專及以上 15.4%	高中職 58.7% 國中 14.5% 大專以上 20.6%
職業訓練	未曾受過職業訓練 64.3%	無職訓經驗 69.2%
工作經驗	有工作經驗 79.4%	有工作經驗 80.7%
婚姻狀況	未婚 58.9% 已婚 9.8%	未婚 74.3% 已婚 13.4%

(續下頁)

	離婚 4.5% 分居及其他 1.1% (遺漏值 25.8%)	離婚 7.3% 分居及其他 1.2%
服務期程	平均期程介於 4.81 至 7.86 個月(區分不同障礙類別之服務期程)	11-20 週 31.1% 21-30 週 29.1% 31-40 週 14.9%
服務樣態	無相關資料	支持性就業單獨服務 22.7% 職業重建個案管理共同服務-舊制 41.4% 職業重建個案管理共同服務-新制 35.9%
推介就業成功	就業安置率 82.8%	推介就業成功 76.1%
穩定就業結案	以穩定就業三個月以上為由進行結案 43.9%	以穩定就業三個月以上為由進行結案 59.5%
職務符合期待	無相關資料	職務符合期待 47.9%
薪資	研究定義採月薪進行統計 月薪低於 5000 元者 42.7% 15001~20000 者 39.7% 20001~25000 者 5.6%	111-120 元 35.3% 101-111 元 23.7% 141 元以上 11.7%

## 第二節 影響支持性就業服務成果之因素分析

### 一、影響推介就業成功之因素分析

本研究探討性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職訓經驗、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程、服務樣態等 12 個自變項對於推介就業成功之相關狀況，透過卡方獨立性檢驗進行自變項與推介就業成功依變項之相關檢驗，若達卡方顯著相關則以列聯係數說明相關強度，並透過邏輯迴歸分析確認個人因素、服務樣態自變項對於推介就業成功之解釋能力，為進一步確認不同服務樣態於推介就業成功之服務成果上是否有差異，本研究將以卡方事後比較進行分析以回應研究目的。

透過卡方獨立性檢驗結果顯示，與推介就業成功達顯著相關之因素為年齡(p=.000)、障礙類別(p=.000)、障礙程度(p=.018)、致障型態(p=.000)、教育程度(p=.000)、職業訓練(p=.001)、居住地區(p=.000)、婚姻狀況(p=.000)、服務期程(p=.000)、服務樣態(p=.000)，而性別(p=.332)、工作經驗(p=.088)則未達顯著考驗。

(詳表 4-5)

### 1.性別

透過卡方獨立性檢驗，性別與推介就業成功並無顯著關係( $p >.05$ )，男性推介就業成功率為 75.8%，女性為 76.5%，於卡方事後比較中，兩者並無顯著差異。

### 2.年齡

透過卡方獨立性檢驗，年齡與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，透過卡方事後比較，20歲以下推介就業成功率 81.2%、21-30歲 79.4%顯著高於次高之 31-40歲 74.2%，31-40歲顯著高於 41-50歲 69.4%、51歲以上 68.4%，列聯係數為.108( $p <.05$ )，為低度相關，整體而言，推介就業成功率有隨年齡逐漸降低之趨勢。

### 3.障礙類別

透過卡方獨立性檢驗，障礙類別與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，透過卡方事後比較中，最高為自閉症 83.4%、聽覺機能障礙 81.7%、智能障礙 81.6%顯著高於視覺障礙 75.5%、多重障礙及其他障礙 74.5%、慢性精神病患 72.6%，最低為肢體障礙 64.3%，列聯係數為.143( $p <.05$ )，為低度相關。

### 4.障礙程度

透過卡方獨立性檢驗，障礙程度與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，透過卡方事後比較，輕度障礙 76.6%、重度障礙 77.3%、極重度障礙極重度 77.6%其推介就業成功率顯著高於中度障礙 74.6%者，而輕度障礙、重度障礙與極重度障礙間未有明顯差異，列聯係數為.027( $p <.05$ )，為低度相關。

### 5.致障型態

透過卡方獨立性檢驗，致障型態與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，透過卡方事後比較，先天致障者推介就業成功率為 79.7%顯著高於後天致障者 72.8%，列聯係數為.08( $p <.05$ )，為低度相關。

### 6.教育程度

透過卡方獨立性檢驗，教育程度與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，透過卡方事後比較，高中職推介就業成功率為 78.3%顯著高於小學以下 70.4%、國中 73.5%、專科 72.2%、大學以上為 73.5%，其他各組間無顯著差異，列聯係數為.063( $p <.05$ )，為低度相關。

### 7.職業訓練

透過卡方獨立性檢驗，職訓經驗與推介就業成功達顯著相關( $p <.05$ )，若透過推介就業成功率進行探討，於卡方事後比較中，有職訓經驗者為 78.5%顯著大



於無職訓經驗者 75.5%，列聯係數為.032( $p < .05$ )，為低度相關。

## 8.工作經驗

透過卡方獨立性檢驗，工作經驗與推介就業成功未達顯著相關( $p > .05$ )，若透過推介就業成功率進行探討，無工作經驗者為推介就業成功率為 77.6%，有工作經驗者 76.1%，於卡方事後比較中兩者間無顯著差異。

## 9.居住地區

透過卡方獨立性檢驗，居住地區與推介就業成功達顯著相關( $p < .05$ )，若透過推介就業成功率進行探討，於卡方事後比較中，北部地區推介就業成功率為 81.4%顯著高於中部地區 69.9%、南部地區 69.4%、東部及離島地區 68.6%，列聯係數為.137( $p < .05$ )，為低度相關。

## 10.婚姻狀況

透過卡方獨立性檢驗，婚姻狀況與推介就業成功達顯著相關( $p < .05$ )，若透過推介就業成功率進行探討，於卡方事後比較中，婚姻狀況為未婚者推介就業成功率為 78.4%顯著高於已婚 69.6%、離婚 70.1%、分居及其他 65.9%三者，上述三者之間無顯著差異，列聯係數為.088( $p < .05$ )，為低度相關。

## 11.服務期程

透過卡方獨立性檢驗，服務期程與推介就業成功達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，服務期程以 21-30 週穩定就業結案比率 83%為最高，最低為 10 週以下 32.4%，列聯係數為.279( $p < .05$ )，為低度相關。

## 12.服務樣態

透過卡方獨立性檢驗，服務樣態與推介就業成功達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，服務樣態為支持性單獨服務者期推介就業成功率為 81.1%顯著高於職業重建個案管理共同服務舊制 74.4%與新制 74.8%，職業重建個案管理共同服務舊制與新制之間則無顯著相關，列聯係數為.064( $p < .05$ )，為低度相關。

表 4-5

以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與推介就業成功關連性摘要表 (n=14121)

個人因素	推介就業 成功率%	$\chi^2$	卡方事後比較	列聯係數
性別		.939( $p=.332$ )		.008
男性	75.8		無差異	
女性	76.5			
年齡		165.293( $p=.000^{***}$ )		.108 <sup>***</sup>
a20 歲以下	81.2		a、b>c,d,e	

(續下頁)

b21 - 30 歲	79.4		c>d、e	
c31 - 40 歲	74.2			
d41 - 50 歲	69.4			
e51 歲以上	68.4			
障礙類別		296.374(p=.000***)		.143***
a 視覺障礙	75.5			
b 聽覺機能障礙	81.7		a、f、g>c,	
c 肢體障礙	64.3		a、f、g<b、d、e	
d 智能障礙	81.6		b、d、e>c	
e 自閉症	83.4			
f 慢性精神病患	72.6			
g 多重障礙及其他障礙	74.5			
障礙程度		10.097(p=.018)		.027***
a 輕度	76.8			
b 中度	74.6		a>b	
c 重度	77.3			
d 極重度	77.6			
致障型態		91.374(p=.000***)		.08***
a 先天	79.7		a>b	
b 後天	72.8			
教育程度		54.770(p=.000***)		.063***
a 小學以下	70.4			
b 國中	73.5			
c 高中職	78.3		a、b、d、e<c	
d 專科	72.2			
e 大學以上	73.5			
職業訓練		13.835(p=.000***)		.032**
a 無職訓經驗	75.5		a<b	
b 有職訓經驗	78.5			
工作經驗		2.909(p=.088)		.014
a 無工作經驗	77.6		無差異	
b 有工作經驗	76.1			
居住地區		270.079(p=.000***)		.137***
a 北部地區	81.4		a>b、c、d	
b 中部地區	69.9			
c 南部地區	69.4			
d 東部及離島地區	68.6			
婚姻狀況		105.439(p=.000***)		.088***
a 已婚	69.6		a、c、d<b	
b 未婚	78.4			

(續下頁)

c 離婚	70.1		
d 分居及其他	65.9		
服務期程		1193.359(p=.000***)	.279***
a10 週以下	32.4		
b11 - 20 週	76.8		
c21 - 30 週	83	a<b,a<c,a<d	
d31 - 40 週	81	a<e,a<f,a<g	
e41 - 50 週	77.4	a<h,	
f51 - 60 週	77.8	b<c	
g61 -70 週	79.9	c>h	
h71 週以上	72.9		
服務樣態		57.701(p=.000***)	.064***
a 支持性單獨服務	81.1	a>b、c	
b 職業重建個案管理共同服務-舊制	74.4		
c 職業重建個案管理共同服務-新制	74.8		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

為了進一步探討自變項對於依變項-推介就業成功之解釋力，本研究以二元邏輯迴歸分析，將自變項納入邏輯迴歸分析中，得到模式係數 Omnibus 檢定為顯著(p=.000<.05)，Nagelkerke R<sup>2</sup>=.093，代表本回歸模型可解釋 9.3%的變異量，Hosmer 和 Lemeshow 檢定中，p=.002<.05 為顯著，代表若以所有自變項進行預測時擇其模式適配度不佳(詳表 4-6)，個別探討個人因素、服務樣態自變項對於推介就業成功依變項之解釋能力，研究結果如下。

### 1.性別

性別分組中，其 wald 值為 0.160，其顯著性 p=.689>.05 未達統計上之顯著意義，表示性別無法有效解釋推介就業成功依變項。

### 2.年齡

年齡分組中，其 wald 值為 17.087，其顯著性 p=.000<.05 達統計上之顯著意義，表示年齡能夠有效解釋推介就業成功依變項，且年齡分組每增加一個等級時，將增加 0.888 倍的推介就業成功勝率。

### 3.障礙類別

障礙類別分組中，整體解釋能力 wald=96.763，顯著性 p=.000<.05 達統計上之顯著效力，表示障礙類別能夠有效解釋推介就業成功依變項，以多重障礙及其他障別做為參照值時，解釋力最高者為聽覺機能障礙 wald=21.177，次之為肢體

障礙，wald=15.676，第三則為智能障礙 wald=13.382，而視覺障礙、自閉症、慢性精神病患則未達迴歸顯著解釋能力。

#### 4.障礙程度

障礙程度分組中，整體解釋能力 wald=5.443，顯著性  $p = .142 > .05$  未達統計上之顯著效力，表示障礙程度無法有效解釋推介就業成功依變項。

#### 5.致障型態

致障型態分組中，其 wald 值為 1.748，顯著性  $p = .186 > .05$  未達統計上之顯著意義，表示致障型態無法有效解釋推介就業成功依變項。

#### 6.教育程度

教育程度分組中，其 wald 值為 8.285，顯著性  $p = .082 > .05$  未達統計上之顯著意義，表示教育程度無法有效解釋推介就業成功依變項。

#### 7.職業訓練

職業訓練分組中，其 wald 值為 19.3，顯著性  $p = .000 < .05$  達統計上之顯著意義，表示職業訓練能夠有效解釋推介就業成功依變項，且有職業訓練者要比無職業訓練者，增加 1.24 倍的推介就業成功勝率。

#### 8.工作經驗

工作經驗分組中，其 wald 值為 17.091，顯著性  $p = .000 < .05$  達統計上之顯著意義，表示工作經驗能夠有效解釋推介就業成功依變項，且有工作經驗者要比無工作經驗者，增加 1.306 倍的推介就業成功勝率。

#### 9.居住地區

居住地區分組中，整體解釋力 wald 為 253.967，其顯著性  $p = .000 < .05$  達統計上之顯著效力，表示居住地區能夠有效解釋推介就業成功依變項，以東部及離島地區做為參照變項，北部地區有最高之解釋能力 wald=24.006，中部地區及南部地區則未達迴歸之顯著解釋能力。

#### 10.婚姻狀況

婚姻狀況分組中，整體解釋力 wald 為 7.725，顯著性  $p = .371 > .05$  未達統計上之顯著效力，表示婚姻狀況無法有效解釋推介就業成功依變項。

#### 11.服務期程

服務期程分組中，其 wald 為 182.713，顯著性  $p = .000 < .05$  達統計上之顯著意義，表示服務期程能夠有效解釋推介就業成功依變項，且服務期程分組中每增

加一個等級時，將增加 1.218 倍的推介就業成功勝率。

## 12.服務樣態

服務樣態整體解釋力  $wald=44.716$ ，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務樣態能夠有效解釋推介就業成功依變項，以職業重建個案管理共同服務-新制做為參照變項，支持性就業單獨服務有最高之解釋能力  $wald=32.648$ ，勝率為職業重建個案管理共同服務-新制的 1.43 倍，職業重建個案管理共同服務-舊制則未達迴歸之顯著解釋能力。

表 4-6

影響是否曾推介就業成功之因素-迴歸分析結果 (n=14121)

項目	參數值	S.E,	Wals	df	p 值	Exp(B)	EXP(B)的 95% 信賴區間	
							下界	上界
性別	.018	.045	.160	1	.689	1.018	.933	1.111
年齡	-.118	.029	17.087	1	.000	.888	.840	.940
障礙類別			96.763	6	.000			
視覺障礙	.079	.114	.480	1	.488	1.082	.865	1.354
聽覺機能障礙	.501	.109	21.177	1	.000	1.650	1.333	2.042
肢體障礙	-.332	.084	15.676	1	.000	.717	.608	.846
智能障礙	.306	.084	13.382	1	.000	1.358	1.153	1.600
自閉症	.242	.160	2.278	1	.131	1.273	.930	1.743
慢性精神病患	-.071	.087	.675	1	.411	.931	.786	1.104
多重障礙及其他障礙	Ø				Ø	1.000		
障礙程度			5.443	3	.142			
輕度	-.284	.124	5.262	1	.022	.753	.591	.960
中度	-.275	.123	5.005	1	.025	.759	.597	.966
重度	-.270	.131	4.272	1	.039	.763	.591	.986
極重度	Ø				Ø	1.000		
致障型態	-.074	.056	1.748	1	.186	.929	.832	1.036
教育程度			8.285	4	.082			
小學以下	.208	.128	2.629	1	.105	1.231	.958	1.583
國中	.159	.082	3.742	1	.053	1.173	.998	1.378
高中職	.172	.066	6.912	1	.009	1.188	1.045	1.351
專科	.049	.097	.258	1	.612	1.050	.869	1.271
大學以上	Ø				Ø	1.000		
職業訓練	.215	.049	19.300	1	.000	1.240	1.127	1.365
工作經驗	.267	.065	17.091	1	.000	1.306	1.151	1.482
居住地區			253.967	3	.000			
北部地區	.684	.140	24.006	1	.000	1.982	1.507	2.606
中部地區	.083	.145	.327	1	.567	1.086	.818	1.444
南部地區	-.078	.142	.297	1	.586	.925	.700	1.223
東部及離島地區	Ø				Ø	1.000		
婚姻狀況			7.725	3	.052			
已婚	.163	.182	.799	1	.371	1.177	.823	1.683
未婚	.332	.181	3.350	1	.067	1.394	.977	1.988
離婚	.284	.189	2.259	1	.133	1.328	.917	1.922
分居及其他	Ø				Ø	1.000		
服務期程	.197	.015	182.713	1	.000	1.218	1.183	1.253

(續下頁)

服務樣態			44.716	2	.000			
支持性單獨服務	.358	.063	32.648	1	.000	1.430	1.265	1.617
職業重建個案管理共同服務-舊制	-.039	.048	.659	1	.417	.962	.875	1.057
職業重建個案管理共同服務-新制	∅				∅	1.000		
常數	.044	.295	.022	1	.882	1.045		

註：

本表為 Logistic 迴歸分析之結果，分析方法為全部進入；整體預測模式之係數 Omnibus 檢定  $X^2=653.636^{***}$ ；Nagelkerke=.093；Hosmer 和 Lemeshow 檢定， $p=.002<.05$ 。

∅: 虛擬迴歸之參照變項，故無分析資料。

### 小結:

透過卡方獨立性檢驗獨立性考驗、列聯係數分析、邏輯迴歸分析進行自變項與服務成果依變項之相關性檢驗，本研究發現年齡、障礙類別、職業訓練、居住地區、服務期程、服務樣態與推介是否成功能夠通過相關性與解釋力的顯著性考驗，而障礙程度、致障型態、教育程度、工作經驗、婚姻狀況與推介就業成功未能夠產生一致性的顯著相關檢驗，性別則是不論在卡方獨立性檢驗、邏輯迴歸分析中均未達到顯著水準。透過 wals 進行比較個別自變項對於推介就業成功之解釋力，其中解釋力最高者為居住地區，其次為服務期程，第三則為障礙類別。

透過卡方獨立性檢驗獨立性考驗、列聯係數分析、邏輯迴歸分析，服務樣態自變項與推介就業成功依變項均通過顯著性考驗，故服務樣態對推介就業成功有顯著相關且具有解釋力，而透過藉由卡方事後比較，支持性就業單獨服務之成果優於職業重建個案管理共同服務舊制、新制，而舊制與新制之間之服務成果則無顯著差異。

## 二、影響穩定就業結案之因素分析

研究探討性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職訓經驗、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程、服務樣態等 12 個自變項對於穩定就業結案之相關狀況，透過卡方獨立性檢驗進行自變項與穩定就業結案依變項之相關檢驗，若達卡方顯著相關則以列聯係數說明相關強度，並透過邏輯迴歸分析確認個人因素、服務樣態自變項對於穩定就業結案之解釋能力，為進一步確認不同服務樣態於穩定就業結案之服務成果上是否有差異，本研究將以卡方事後比較進行分析以回應研究目的。

透過卡方獨立性檢驗結果顯示，與穩定就業結案達顯著相關之因素為年齡

( $p=.000$ )、障礙類別( $p=.000$ )、障礙程度( $p=.000$ )、致障型態( $p=.000$ )、教育程度( $p=.000$ )、職業訓練( $p=.001$ )、居住地區( $p=.000$ )、婚姻狀況( $p=.000$ )、服務期程( $p=.000$ )、服務樣態( $p=.000$ )，而性別( $p=.218$ )、工作經驗( $p=.057$ )則未達顯著考驗。(詳表 4-7)

### 1.性別

透過卡方獨立性檢驗，性別與穩定就業結案並無顯著關係( $p>.05$ )，男性穩定就業結案率為 59.1%，女性為 60.1%，於卡方事後比較中，男性與女性之穩定就業結案率並無顯著差異。

### 2.年齡

透過卡方獨立性檢驗，年齡與穩定就業結案達顯著相關( $p<.05$ )，卡方事後比較中，穩定就業結案率最高為 20 歲以下、21-30 歲，此兩者間無顯著差異，其次為 31-40 歲，第三為 41-50 歲、51 歲以上，此兩者間無顯著差異。列聯係數為 .124( $p<.05$ )，為低度相關，整體而言，穩定就業結案率有隨年齡逐漸降低之趨勢。

### 3.障礙類別

透過卡方獨立性檢驗，障礙類別與穩定就業結案達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，最高為自閉症 73.4%與視覺障礙 73%，其次為聽覺機能障礙 67.3%，第三為智能障礙 65.9%，最低則為慢性精神病患 46.3%，列聯係數為 .184( $p<.05$ )，為低度相關。

### 4.障礙程度

透過卡方獨立性檢驗，障礙程度與穩定就業結案達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，最高為重度障礙 65.6%，其次為極重度障礙 61.7%，第三為輕度障礙 60.2%，最低為中度障礙 56.2%，列聯係數為 .062( $p<.05$ )，為低度相關。

### 5.致障型態

透過卡方獨立性檢驗，致障型態與穩定就業結案達顯著相關( $p<.01$ )，於卡方事後比較中，先天致殘 65.7%顯著大於後天致殘 53.7%，列聯係數為 .122( $p<.01$ )，為低度相關。

### 6.教育程度

透過卡方獨立性檢驗，教育程度與穩定就業結案達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，高中職穩定就業比率為 61.9%、大學以上為 61.8%，兩者顯著大於次高的專科 55.6%，與第三的國中程度 53.3%，專科與國中兩者間無顯著差異，列聯係數為 .084( $p<.05$ )，為低度相關。



## 7.職訓經驗

透過卡方獨立性檢驗，職訓經驗與穩定就業結案達顯著相關( $p < .05$ )，若透過穩定就業結案率進行探討，於卡方事後比較中，有職訓經驗者為 61.9% 顯著大於無職訓經驗者 58.9%，列聯係數為 .028( $p < .05$ )，為低度相關。

## 8.工作經驗

透過卡方獨立性檢驗，工作經驗與穩定就業結案未達顯著相關( $p > .05$ )，於卡方事後比較中，有工作經驗者為 59.3% 與無工作經驗者 61.4% 兩者間無顯著差異，而列聯係數為 .016，而其  $P > .05$ ，未達顯水準。

## 9.居住地區

透過卡方獨立性檢驗，居住地區與穩定就業結案達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，北部地區穩定就業結案率為 67.4% 顯著大於其他三區，列聯係數為 .176( $p < .05$ )，為低度相關。

## 10.婚姻狀況

透過卡方獨立性檢驗，婚姻狀況與穩定就業結案達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，婚姻狀況為未婚者穩定就業結案率為 62.3% 顯著高於已婚 53.2%、離婚 48.2%、分居及其他 47.7% 三者，上述三者之間無顯著差異，列聯係數為 .098( $p < .05$ )，為低度相關。

## 11.服務期程

透過卡方獨立性檢驗，服務期程與穩定就業結案達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，服務期程以 21-30 週穩定就業比率為 70.6% 為最高、次之為 31-40 週 65.5%、11-20 週 63.3%，兩者間差異未達顯著性，第三為 41-50 週 55.5%，列聯係數為 .32( $p < .05$ )，為低度相關。

## 12.服務樣態

透過卡方獨立性檢驗，服務樣態與穩定就業結案達顯著相關( $p < .05$ )，若透過穩定就業結案率進行探討，於卡方事後比較中，服務樣態為支持性單獨服務者期穩定就業結案率為 63.8% 顯著高於職業重建個案管理共同服務舊制 58.5% 與新制 58%，職業重建個案管理共同服務舊制與新制之間則無顯著相關，列聯係數為 .047( $p < .05$ )，為低度相關。

表 4-7  
以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與穩定就業結案關連性摘要表 (n=14121)

個人因素	穩定就業結案率 %	X <sup>2</sup>	卡方事後比較	列聯係數
性別		1.514		.010
男性	59.1		無差異	
女性	60.1			
年齡		222.03***		.124***
a20 歲以下	65.2			
b21 - 30 歲	64.4		a、b>c,	
c31 - 40 歲	57.5		a、b>d、e	
d41 - 50 歲	48.8		c>d、e	
e51 歲以上	51.8			
障礙類別		493.124***		.184***
a 視覺障礙	73		a、e>c、f,	
b 聽覺機能障礙	67.3		a、e>d,a、e>g,	
c 肢體障礙	48.8		b>c、f,	
d 智能障礙	65.9		b>g,	
e 自閉症	73.4		c、f<d,	
f 慢性精神病患	46.3		c、f<g,	
g 多重障礙及其他障礙	58.6		d>g	
障礙程度		54.643***		.062***
a 輕度	60.2		a>b	
b 中度	56.2		a<c	
c 重度	65.6		b<c	
d 極重度	61.7		b>d	
致障型態		211.55***		.122***
a 先天	65.7		a>b	
b 後天	53.7			
教育程度		97.031***		.084***
a 小學以下	46.8		a<c、e,	
b 國中	53.3		a<d,a<e,	
c 高中職	61.9		b<c、e,	
d 專科	55.6		c、e>d	
e 大學以上	61.8			
職業訓練		11.097***		.028**
a 無職訓經驗	58.9		a<b	
b 有職訓經驗	61.9			
工作經驗		3.634		.016
a 無工作經驗	61.4		無差異	
b 有工作經驗	59.3			

(續下頁)

居住地區		450.971***		.176***
a 北部地區	67.4		a>b、c、d	
b 中部地區	50.5			
c 南部地區	49.5			
d 東部及離島地區	46.5			
婚姻狀況		131.111***		.098***
a 已婚	53.2		a、c、d<b	
b 未婚	62.3			
c 離婚	48.2			
d 分居及其他	47.7			
服務期程		1613.622**		.32***
a10 週以下	4.4	*	a<b、d,	
b11 - 20 週	63.3		a<c,a<e	
c21 - 30 週	70.6		a<f、g,a<h,	
d31 - 40 週	65.5		b、d<c	
e41 - 50 週	55.5		b、d>e	
f51 - 60 週	51.9		b、d>f、g	
g61 -70 週	50.2		b、d>h	
h71 週以上	44.2		c>d,c>f、g	
			c>h,e>h	
服務樣態		21.686***		.047***
a 支持性單獨服務	63.8		a>b、c	
b 職業重建個案管理共同服務-舊制	58.5			
c 職業重建個案管理共同服務-新制	58			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

為了進一步探討自變項對於依變項-穩定就業結案之解釋力，本研究以二元邏輯迴歸分析，將自變項納入邏輯迴歸分析中，得到模式係數 Omnibus 檢定為顯著(p=.000<.05)，Nagelkerke R<sup>2</sup>=.104，代表本回歸模型可解釋 10.4%的變異量，Hosmer 和 Lemeshow 檢定中，P=.002<.05 為顯著，代表若以所有自變項進行預測時擇其模式適配度不佳(詳表 4-8)，個別探討個人因素、服務樣態自變項對於穩定就業結案依變項之解釋能力，研究結果如下。

### 1.性別

性別分組中，其 wald 值為 0.588，其顯著性 p=.443>.05 未達統計上之顯著意義，表示性別無法有效解釋穩定就業結案依變項。

## 2.年齡

年齡分組中，其 wald 值為 4.073，其顯著性  $p=.044<.05$  達統計上之顯著意義，表示年齡能夠有效解釋穩定就業結案依變項，且年齡分組每增加一個等級時，將增加 0.95 倍的穩定就業結案勝率。

## 3.障礙類別

障礙類別分組中，整體解釋能力  $wald=183.633$ ，其顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著效力，表示障礙類別能夠有效解釋穩定就業結案依變項。以多重障礙及其他障礙做為參照值時，視覺障礙有最高之解釋能力  $wald=28.45$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 1.761 倍，其次為智能障礙  $wald=14.484$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 1.317 倍，第三為聽覺機能障礙  $wald=12.715$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 1.386 倍。

## 4.障礙程度

障礙程度分組中，其 wald 值為 5.463，顯著性  $p=.141>.05$  未達統計上之顯著意義，表示障礙程度無法有效解釋穩定就業結案依變項。

## 5.致障型態

致障型態分組中，其 wald 值為 6.763，顯著性  $p=.009<.05$  達統計上之顯著意義，表示致障型態能夠有效解釋穩定就業結案依變項，且後天致障者要比先天致障者，增加 0.881 倍的穩定就業結案勝率。

## 6.教育程度

教育程度分組中，其 wald 值為 21.953，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示教育程度能夠有效解釋穩定就業結案依變項，以大學以上做為參照組時，國中程度有最高之解釋能力  $wald=13.794$ ，勝率為大學以上的 0.761 倍，其次為小學程度  $wald=13.392$ ，勝率為大學以上的 0.655，高中職、專科與大學以上進行比較則未達迴歸之顯著解釋能力。

## 7.職業訓練

職業訓練分組中，其 wald 值為 5.798，顯著性  $p=.016<.05$  達統計上之顯著意義，表示職業訓練能夠有效解釋穩定就業結案依變項，且有職業訓練者要比無職業訓練者，增加 1.107 倍的穩定就業結案勝率。

## 8.工作經驗

工作經驗分組中，其 wald 值為 29.838，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示工作經驗能夠有效解釋穩定就業結案依變項，且有工作經驗者要比無工作經驗者，增加 1.354 倍的穩定就業結案勝率。

## 9.居住地區

居住地區分組中，其 wald 值為 391.651，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著效力，表示居住地區能夠有效解釋穩定就業結案依變項。以東部及離島地區做為參照值，居住於北部地區有最高之解釋能力  $wald=38.512$ ，其勝率為東部及離島地區的 2.249 倍，而中部地區、南部地區則未達迴歸之顯著解釋能力。

## 10.婚姻狀況

婚姻狀況分組中，其 wald 值為 16.507，顯著性  $p=.001<.05$  達統計上之顯著效力，表示婚姻狀況能夠有效解釋穩定就業結案依變項。以分居及其他做為參照值時，已婚、未婚、離婚、分居及其他均未達到迴歸之顯著解釋能力。

## 11.服務期程

服務期程分組中，其 wald 值為 33.465，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務期程能夠有效解釋穩定就業結案依變項，且服務期程分組中每增加一個等級時，將增加 1.07 倍的穩定就業結案勝率。

## 12.服務樣態

服務樣態整體解釋力  $wald=24.408$ ，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務樣態能夠有效解釋穩定就業結案依變項，以職業重建個案管理共同服務-新制做為參照變項，支持性就業單獨服務有最高之解釋能力  $wald=21.591$ ，勝率為職業重建個案管理共同服務-新制的 1.277 倍，職業重建個案管理共同服務-舊制則未達迴歸之顯著解釋能力。

表 4-8

影響是否曾穩定就業結案之因素-迴歸分析結果 (n=14121)

項目	參數值	S.E.	Wals	df	p 值	Exp(B)	EXP(B) 的 95% 信賴區間	
							下界	上界
性別	.030	.039	.588	1	.443	1.030	.955	1.111
年齡	-.051	.025	4.073	1	.044	.950	.904	.999
障礙類別			183.633	6	.000			
視覺障礙	.566	.106	28.450	1	.000	1.761	1.430	2.168
聽覺機能障礙	.327	.092	12.715	1	.000	1.386	1.159	1.659
肢體障礙	-.205	.076	7.210	1	.007	.815	.701	.946
智能障礙	.275	.072	14.484	1	.000	1.317	1.143	1.517
自閉症	.406	.137	8.771	1	.003	1.501	1.147	1.963
慢性精神病患	-.477	.077	38.564	1	.000	.621	.534	.722
多重障礙及其他障礙	Ø				Ø	1.000		
障礙程度			5.463	3	.141			

(續下頁)

輕度	-.209	.107	3.837	1	.050	.812	.659	1.000
中度	-.228	.106	4.654	1	.031	.796	.647	.979
重度	-.135	.113	1.424	1	.233	.874	.700	1.090
極重度	Ø				Ø	1.000		
致障型態	-.126	.048	6.763	1	.009	.882	.802	.970
教育程度			21.953	4	.000			
小學以下	-.423	.116	13.392	1	.000	.655	.522	.821
國中	-.273	.074	13.794	1	.000	.761	.659	.879
高中職	-.100	.059	2.856	1	.091	.905	.806	1.016
專科	-.091	.088	1.067	1	.302	.913	.769	1.085
大學以上	Ø				Ø	1.000		
職業訓練	.101	.042	5.798	1	.016	1.107	1.019	1.202
工作經驗	.303	.055	29.838	1	.000	1.354	1.214	1.509
居住地區			391.651	3	.000			
北部地區	.810	.131	38.512	1	.000	2.249	1.741	2.905
中部地區	.100	.136	.546	1	.460	1.106	.847	1.443
南部地區	.022	.134	.028	1	.867	1.023	.787	1.329
東部及離島地區	Ø				Ø	1.000		
婚姻狀況			16.507	3	.001			
已婚	.051	.172	.090	1	.765	1.053	.752	1.474
未婚	.286	.170	2.836	1	.092	1.332	.954	1.859
離婚	.075	.177	.177	1	.674	1.077	.761	1.525
分居及其他	Ø				Ø	1.000		
服務期程	.068	.012	33.465	1	.000	1.070	1.046	1.095
服務樣態			24.408	2	.000			
支持性單獨服務	.245	.053	21.591	1	.000	1.277	1.152	1.416
職業重建個案管理共	.021	.043	.248	1	.619	1.021	.940	1.110
同服務-舊制								
職業重建個案管理共	Ø				Ø	1.000		
同服務-新制								
常數	-.284	.268	1.127	1	.288	.752		

註：

本表為 Logistic 迴歸分析之結果，分析方法為全部進入；整體預測模式之係數 Omnibus 檢定  $X^2=1044.138^{***}$ ；Nagelkerke=.104；Hosmer 和 Lemeshow 檢定， $p=.002<.05$ 。

### 小結：

透過卡方獨立性檢驗、列聯係數分析、邏輯迴歸分析進行自變項與穩定就業結案依變項之相關性檢驗，本研究發現年齡、障礙類別、致障型態、教育程度、職業訓練、居住地區、婚姻狀況、服務期程、服務樣態與穩定就業結案能夠通過

相關性與解釋力的顯著性考驗，而障礙程度、工作經驗與穩定就業結案未能夠產生一致性的顯著相關檢驗，性別則是不論在卡方獨立性檢驗、邏輯迴歸分析中均未達到顯著水準。透過 wals 進行比較個別自變項對於穩定就業結案之解釋力，其中解釋力最高者為居住地區，其次為障礙類別，第三則為工作經驗。

透過卡方獨立性檢驗、列聯係數分析、邏輯迴歸分析，服務樣態與穩定就業結案均達統計上之顯著意義，故服務樣態與穩定就業結案有顯著相關性且具有解釋力，而透過藉由卡方事後比較進行分析，支持性就業單獨服務於服務成果-穩定就業結案上優於職業重建個案管理共同服務-舊制、新制，而舊制與新制之間則無顯著差異。

### 三、影響職務符合期待之因素分析

本研究探討性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職訓經驗、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程、服務樣態等 12 個自變項對於職務符合期待之相關狀況，透過卡方獨立性檢驗進行自變項與職務符合期待依變項之相關檢驗，若達卡方顯著相關則以列聯係數說明相關強度，並透過邏輯迴歸分析確認個人因素、服務樣態自變項對於職務符合期待之解釋能力，為進一步確認不同服務樣態於職務符合期待之服務成果上是否有差異，本研究將以卡方事後比較進行分析以回應研究目的。

透過卡方獨立性檢驗結果顯示，與職務符合期待達顯著相關之因素為年齡 ( $p=.000$ )、障礙類別 ( $p=.000$ )、障礙程度 ( $p=.013$ )、致障型態 ( $p=.000$ )、教育程度 ( $p=.000$ )、職業訓練 ( $p=.002$ )、居住地區 ( $p=.000$ )、服務期程 ( $p=.000$ )、服務樣態 ( $p=.000$ )，而性別 ( $p=.332$ )、工作經驗 ( $p=.585$ )、婚姻狀況 ( $p=.115$ ) 則未達顯著相關。(詳表 4-9)

#### 1.性別

透過卡方獨立性檢驗，性別與職務符合期待並無顯著關係 ( $p>.05$ )，男性職務符合期待率為 47.5%，女性為 48.6%，於卡方事後比較中，兩者並無顯著差異，而列聯相關亦未達顯著水準。

#### 2.年齡

透過卡方獨立性檢驗，年齡與職務符合期待達顯著相關 ( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，20 歲以下 52% 顯著高於 21-30 歲之 45.4%、31-40 歲之 47.5%、41-50 歲之 48%，51 歲以上 50.4% 與 20 歲以下則無顯著差異。列聯係數為 .049 ( $p<.05$ )，為低度相關，整體而言，職務符合期待率有隨年齡逐漸提高之趨勢。

### 3.障礙類別

依統計方面而言，透過卡方獨立性檢驗，障礙類別與職務符合期待達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，最高為視覺障礙者 66.9%，其次為智能障礙 50.7%、自閉症 50%、慢性精神病患 49.4%，第三為多重障礙及其他障礙 44.3%，列聯係數為.133( $p<.05$ )，為低度相關。

### 4.障礙程度

透過卡方獨立性檢驗，障礙程度與職務符合期待達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較，職務符合期待率最高為重度 51.8%，顯著高於輕度障礙 47.8%、中度障礙 46.8%，極重度則與其他三組無顯著差異，列聯係數為.032( $p<.05$ )，為低度相關。

### 5.致障型態

透過卡方獨立性檢驗，致障型態與職務符合期待達顯著相關( $p<.05$ )，人數比例上先天障礙者在職務符合期待比例最高 52.9%，而未職務符合期待比例，則以後天致殘者較高 51.1%，於卡方事後比較中，先天致障者職務符合期待率為 50% 顯著高於後天致障者 46%，列聯係數為.04( $p<.05$ )，為低度相關。

### 6.教育程度

依統計方面而言，透過卡方獨立性檢驗，教育程度與職務符合期待達顯著相關( $p<.001$ )，於卡方事後比較中，職務符合期待率以小學以下 51.8%、高中職 49%、國中 48.8% 顯著高於專科 43.2%、大學以上 43%，列聯係數為.049( $p<.001$ )，為低度相關。

### 7.職訓經驗

透過卡方獨立性檢驗，職訓經驗與職務符合期待達顯著相關( $p<.05$ )，若透過職務符合期待率進行探討，於卡方事後比較中，有職訓經驗者為 50.4% 顯著大於無職訓經驗者 47.2%，列聯係數為.03( $p<.05$ )，為低度相關。

### 8.工作經驗

透過卡方獨立性檢驗，工作經驗與職務符合期待未達顯著相關水準( $p>.05$ )，於卡方事後比較中，無工作經驗者為職務符合期待率為 48.7% 與有工作經驗者 48% 兩者間無顯著差異。

### 9.居住地區

透過卡方獨立性檢驗，居住地區與職務符合期待達顯著相關( $p<.05$ )，於卡方事後比較中，北部地區職務符合期待率為 50.8% 顯著高於中部地區 40.7%、南部地區 45.7%、東部及離島地區 48.8% 與北部地區、南部地區無顯著差異，列聯係



數為.076( $p < .05$ )，為低度相關。

### 10.婚姻狀況

透過卡方獨立性檢驗，婚姻狀況與職務符合期待未達顯著相關( $p > .05$ )，於卡方事後比較中，婚姻狀況為已婚者職務符合期待率為 49.8%、未婚 48.4%、顯著高於分居及其他 38.8%、離婚 47% 則與其他三組無顯著差異，列聯係數為.024( $p < .05$ )，為低度相關。

### 11.服務期程

透過卡方獨立性檢驗，服務期程與職務符合期待達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，服務期程以 21-30 週職務符合期待比率為 70.6% 為最高、次之為 31-40 週 65.5%、11-20 週 63.3%，兩者間差異未達顯著性，第三為 41-50 週 55.5%，列聯係數為.32( $p < .05$ )，為低度相關。

### 12.服務樣態

透過卡方獨立性檢驗，服務樣態與職務符合期待達顯著相關( $p < .05$ )，於卡方事後比較中，服務樣態為支持性單獨服務者期職務符合期待率為 55.5% 顯著高於職業重建個案管理共同服務-新制 51.6%，新制則顯著高於舊制 40.3%，列聯係數為.129( $p < .05$ )，為低度相關。

表 4-9  
以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與職務符合期待關連性摘要表 (n=10747)

個人因素	職務符合 期待率%	X <sup>2</sup>	卡方事後比較	列聯係數
性別		1.486(p=.223)		.012
男性	47.5		無差異	
女性	48.6			
年齡		25.948(p=.000***)		.049***
a20 歲以下	52			
b21 - 30 歲	45.4		a>b,a>c,a>d	
c31 - 40 歲	47.5		b<e	
d41 - 50 歲	48			
e51 歲以上	50.4			
障礙類別		194.486(p=.000***)		.133***
a 視覺障礙	66.9			
b 聽覺機能障礙	41.3		a>b,a>c,a>d,	
c 肢體障礙	36.6		a>e,a>f,a>g	
d 智能障礙	50.7		b>c,b<d,b<e,	
e 自閉症	50		b<f,b<g	
f 慢性精神病患	49.4		c<d,c<e,c<f	
g 多重障礙及其他障礙	44.2		c<g,d>g,f>g	
障礙程度		10.839(p=.013**)		.032**
a 輕度	47.8			
b 中度	46.8		a、b<c	
c 重度	51.8			
d 極重度	47.3			
致障型態		17.026(p=.000***)		.40***
a 先天	50		a>b	
b 後天	46			
教育程度		25.711(p=.000***)		.049***
a 小學以下	51.8			
b 國中	48.8			
c 高中職	49		a、b、c>d、e	
d 專科	43.2			
e 大學以上	43			
職業訓練		9.466(p=.002**)		.030**
a 無職訓經驗	47.2		a<b	
b 有職訓經驗	50.4			
工作經驗		.299(p=.585)		.005
a 無工作經驗	48.7		無差異	

(續下頁)

b 有工作經驗	48		
居住地區		61.769(p=.000***)	.076***
a 北部地區	50.8		
b 中部地區	40.7	a>b,a>c,b<c,b<d	
c 南部地區	45.7		
d 東部及離島地區	48.8		
婚姻狀況		5.936(p=.115)	.024
a 已婚	49.8	a、b>d	
b 未婚	48.4		
c 離婚	47		
d 分居及其他	38.8		
服務期程		98.106(p=.000***)	.095***
a 10 週以下	40.9		
b 11 - 20 週	52.8		
c 21 - 30 週	49.4	a<b,a<c,b>c,b>d	
d 31 - 40 週	45.5	,b>e,b>f,b>g,b>h	
e 41 - 50 週	43.1	,c>d,c>e,c>f,c>g,c>	
f 51 - 60 週	38.9	h,d>f,d>g,d>h,e>h	
g 61 -70 週	38.7		
h 71 週以上	36.1		
服務樣態		181.245(p=.000***)	.129***
a 支持性單獨服務	55.5	a>c>b	
b 職業重建個案管理共同服務-舊制	40.3		
c 職業重建個案管理共同服務-新制	51.6		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

為了進一步探討自變項對於依變項-職務符合期待之解釋力，本研究以二元邏輯迴歸分析，將自變項納入邏輯迴歸分析中，得到模式係數 Omnibus 檢定為顯著(p=.000<.05)，Nagelkerke R<sup>2</sup>=.06，代表本回歸模型可解釋 6%的變異量，Hosmer 和 Lemeshow 檢定中，P=.16>.05 為不顯著，代表若以所有自變項進行預測時擇其模式適配度良好(詳表 4-10)，個別探討個人因素、服務樣態自變項對於職務符合期待依變項之解釋能力，研究結果如下。

### 1.性別

性別分組中，其 wald 值為 0.679，其顯著性 p=.41>.05 未達統計上之顯著意義，表示性別無法有效解釋職務符合期待依變項。

## 2.年齡

年齡分組中，其 wald 值為 1.995，其顯著性  $p=.158>.05$  未達統計上之顯著意義，表示年齡無法有效解釋職務符合期待依變項。

## 3.障礙類別

障礙類別分組中，整體解釋力  $wald=130.537$ ，且顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著效力，表示障礙類別能夠有效解釋職務符合期待依變項。以多重障礙及其他障礙做為參照值，則以視覺障礙有最高之解釋能力  $wald=52.175$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 2.309 倍，其次為智能障礙  $wald=14.962$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 1.365 倍，第三為慢性精神病患  $wald=8.271$ ，勝率為多重障礙及其他障礙的 1.288 倍。

## 4.障礙程度

障礙程度分組中，其 wald 值為 5.717，顯著性  $p=.126>.05$  未達統計上之顯著意義，表示障礙程度無法有效解釋職務符合期待依變項。

## 5.致障型態

致障型態分組中，其 wald 值為 5.573，顯著性  $p=.018<.05$  達統計上之顯著意義，表示致障型態能夠有效解釋職務符合期待依變項，後天致障者其勝率為先天致障者 0.883 倍。

## 6.教育程度

教育程度分組中，其 wald 值為 17.611，顯著性  $p=.001<.05$  達統計上之顯著意義，表示教育程度能夠有效解釋職務符合期待依變項，以大學以上為參照值，高中職程度有最高的解釋能力  $wald=9.427$ ，勝率為大學以上程度的 1.226 倍，其次為小學程度  $wald=8.133$ ，勝率為大學以上程度的 1.467 倍，第三為國中程度  $wald=6.262$ ，勝率為大學以上程度的 1.234 倍。

## 7.職業訓練

職業訓練分組中，其 wald 值為 4.088，顯著性  $p=.043<.05$  達統計上之顯著意義，表示職業訓練能夠有效解釋職務符合期待依變項，且有職業訓練者要比無職業訓練者，增加 1.097 倍的職務符合期待勝率。

## 8.工作經驗

工作經驗分組中，其 wald 值為 .059，顯著性  $p=.808>.05$  未達統計上之顯著意義，表示工作經驗無法有效解釋職務符合期待依變項。

## 9.居住地區

居住地區分組中整體解釋力  $wald=15.517$ ，且  $p=.001<.05$  達到統計上之顯著意義，表示居住地區可有效解釋職務符合期待依變項。以東部及離島地區做為參照值時，與北部地區、中部地區、南部地區均未達到迴歸之顯著解釋力。

## 10.婚姻狀況

婚姻狀況分組中，整體變項之解釋力  $wald=4.7$ ，且  $p=.195>.05$  未達統計上之顯著意義，表示婚姻狀況無法有效解釋職務符合期待依變項。

## 11.服務期程

服務期程分組中，其  $wald$  值為  $38.021$ ，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務期程能夠有效解釋職務符合期待依變項，且服務期程分組中每增加一個等級時，將增加  $0.919$  倍的職務符合期待勝率。

## 12.服務樣態

服務樣態分組中，整體解釋力  $wald=132.276$ ，且  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務樣態能夠有效解釋職務符合期待依變項。以職業重建個案管理共同服務-新制做為參照值，職業重建個案管理共同服務-舊制有最高之解釋能力  $wald=93.098$ ，其勝率為職業重建個案管理共同服務-新制的  $0.633$  倍。

4-10

影響是否曾職務符合期待之因素-迴歸分析結果 (n=10747)

項目	參數值	S.E,	Wals	df	p 值	Exp(B)	EXP(B) 的 95% 信賴區間	
							下界	上界
性別	.035	.042	.679	1	.410	1.036	.953	1.125
年齡	.040	.029	1.995	1	.158	1.041	.985	1.101
障礙類別			130.537	6	.000			
視覺障礙	.837	.116	52.175	1	.000	2.309	1.840	2.898
聽覺機能障礙	-.139	.099	1.974	1	.160	.870	.717	1.056
肢體障礙	-.223	.091	5.974	1	.015	.800	.669	.957
智能障礙	.311	.080	14.962	1	.000	1.365	1.166	1.597
自閉症	.278	.137	4.097	1	.043	1.321	1.009	1.729
慢性精神病患	.253	.088	8.271	1	.004	1.288	1.084	1.530
多重障礙及其他障礙	Ø				Ø	1.000		
障礙程度			5.717	3	.126			
輕度	-.139	.117	1.397	1	.237	.870	.692	1.096
中度	-.106	.116	.842	1	.359	.899	.716	1.128
重度	.043	.124	.122	1	.727	1.044	.819	1.331
極重度	Ø				Ø	1.000		
致障型態	-.124	.053	5.573	1	.018	.883	.796	.979
教育程度			17.611	4	.001			
小學以下	.383	.134	8.133	1	.004	1.467	1.127	1.908
國中	.210	.084	6.262	1	.012	1.234	1.047	1.454
高中職	.203	.066	9.427	1	.002	1.226	1.076	1.395
專科	-.027	.101	.070	1	.791	.974	.799	1.186
大學以上	Ø				Ø	1.000		
職業訓練	.093	.046	4.088	1	.043	1.097	1.003	1.201
工作經驗	.014	.060	.059	1	.808	1.015	.902	1.141
居住地區			15.517	3	.001			
北部地區	.150	.155	.943	1	.331	1.162	.858	1.575
中部地區	-.082	.162	.254	1	.614	.922	.671	1.266
南部地區	.098	.159	.377	1	.539	1.103	.807	1.507
東部及離島地區	Ø				Ø	1.000		
婚姻狀況			4.700	3	.195			
已婚	.448	.211	4.503	1	.034	1.565	1.035	2.368
未婚	.417	.209	4.000	1	.046	1.518	1.008	2.285
離婚	.376	.218	2.993	1	.084	1.457	.951	2.231
分居及其他	Ø				Ø	1.000		
服務期程	-.085	.014	38.021	1	.000	.919	.894	.944

(續下頁)

服務樣態			132.276	2	.000			
支持性單獨服務	.070	.056	1.557	1	.212	1.072	.961	1.196
職業重建個案管理共同服務-舊制	-.458	.047	93.098	1	.000	.633	.576	.694
職業重建個案管理共同服務-新制	∅				∅	1.000		
常數	-.383	.314	1.488	1	.223	.682		

註：

本表為 Logistic 迴歸分析之結果，分析方法為全部進入；整體預測模式之係數 Omnibus 檢定  $X^2=456.941(p=.000)$ ；Nagelkerke=.06；Hosmer 和 Lemeshow 檢定， $p=.16>.05$ 。

#### 小結：

透過卡方獨立性檢驗、列聯係數分析、邏輯迴歸分析進行自變項與職務符合期待成果依變項之相關性檢驗，本研究發現障礙類別、致障型態、教育程度、職業訓練、居住地區、服務期程、服務樣態與職務符合期待能夠通過相關性與解釋力的顯著性考驗，而年齡、障礙程度與職務符合期待未能夠產生一致性的顯著相關檢驗。性別、工作經驗、婚姻狀況則是不論在卡方獨立性檢驗、邏輯迴歸分析中均未達到顯著水準。透過 wals 進行比較個別自變項對於職務符合期待之解釋力，其中解釋力最高者為服務樣態，其次為障礙類別，第三則為服務期程。

服務樣態於卡方獨立性檢驗、列聯係數上均達顯著相關且達邏輯迴歸分析上之顯著水準，而透過藉由卡方事後比較，支持性單獨服務之職務符合期待成果優於職業重建個案管理共同服務-舊制、新制，而職業重建個案管理共同服務-新制又顯著優於舊制。

#### 四、影響薪資之因素分析

本研究探討性別、年齡、障礙類別、障礙程度、致障型態、教育程度、職訓經驗、工作經驗、居住地區、婚姻狀況、服務期程、服務樣態等 12 個自變項對於薪資之相關狀況，透過卡方獨立性檢驗探討變項之間之相關性，若通過卡方獨立性檢驗，則透過列聯係數比較自變項與依變項之間之相關強度。

本研究並透過多元迴歸分析中之  $\beta$  值比較個人因素、服務樣態自變項對於薪資之影響效果，為進一步確認不同服務樣態於薪資服務成果上是否有差異，本研究將以單因子變異數分析，若顯著差異則以事後比較分析以回應研究目的。

透過卡方獨立性檢驗結果顯示，與薪資達顯著相關之因素為年齡( $p=.000$ )、障礙類別( $p=.000$ )、障礙程度( $p=.013$ )、致障型態( $p=.000$ )、教育程度( $p=.000$ )、

職業訓練( $p = .002$ )、居住地區( $p = .000$ )、服務期程( $p = .000$ )、服務樣態( $p = .000$ )，而性別( $p = .223$ )、工作經驗( $p = .585$ )、婚姻狀況( $p = .115$ )則未達顯著考驗。(詳表 4-11)

### 1.性別

透過卡方獨立性檢驗，性別與薪資並無顯著關係( $p > .05$ )。

### 2.年齡

透過卡方獨立性檢驗，年齡與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，列聯相關亦得到年齡與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，列聯係數為.174，為低度相關。

### 3.障礙類別

透過卡方獨立性檢驗，障礙類別與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，而列聯係數亦顯示障礙類別與薪資有顯著關聯( $p < .001$ )，列聯係數為.44，為中度相關。

### 4.障礙程度

透過卡方獨立性檢驗，障礙程度與薪資達顯著相關( $p < .05$ )，列聯係數亦顯示障礙程度與薪資有顯著關聯( $p < .05$ )，列聯係數為.267，為低度相關。

### 5.致障型態

透過卡方獨立性檢驗，致障型態與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，列聯係數亦顯示致障型態與薪資有顯著關聯( $p < .001$ )，列聯係數為.071，為低度相關。

### 6.教育程度

透過卡方獨立性檢驗，教育程度與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，列聯係數亦顯示教育程度與薪資有顯著關聯( $p < .001$ )，列聯係數為.212，為低度相關。

### 7.職訓經驗

透過卡方獨立性檢驗，職訓經驗與薪資達顯著相關( $p < .05$ )，列聯係數亦顯示致障型態與薪資有顯著關聯( $p < .05$ )，列聯係數為.125，為低度相關。

### 8.工作經驗

透過卡方獨立性檢驗，工作經驗與薪資未達顯著相關( $p > .05$ )。

### 9.居住地區

透過卡方獨立性檢驗，居住地區與薪資達顯著相關( $p < .001$ )，列聯係數亦顯示居住地區與薪資有顯著關聯( $p < .001$ )，列聯係數為.133，為低度相關。



## 10.婚姻狀況

透過卡方獨立性檢驗，婚姻狀況與薪資未達顯著相關( $p>.05$ )。

## 11.服務期程

透過卡方獨立性檢驗，服務期程與薪資達顯著相關( $p<.001$ )，列聯係數亦顯示服務期程與薪資有顯著關聯( $p<.001$ )，列聯係數為.097，為低度相關。

## 12.服務樣態

透過卡方獨立性檢驗，服務樣態與薪資達顯著相關( $p<.001$ )，列聯係數亦顯示服務樣態與薪資有顯著關聯( $p<.001$ )，列聯係數為.238，為低度相關。

表 4-11

以卡方檢定、列聯係數探討個人因素與薪資關連性摘要表(n=10684)

個人因素	X2	列聯係數
性別	1.486( $p=.223$ )	.039( $p=.005$ )
年齡	25.948( $p=.000$ )	.174( $p=.000$ )
障礙類別	194.486( $p=.000$ )	.44( $p=.000$ )
障礙程度	10.839( $p=.013$ )	.267( $p=.000$ )
致障型態	17.026( $p=.000$ )	.071( $p=.000$ )
教育程度	25.711( $p=.000$ )	.212( $p=.000$ )
職業訓練	9.466( $p=.002$ )	.125( $p=.000$ )
工作經驗	.299( $p=.585$ )	.105( $p=.000$ )
居住地區	61.769( $p=.000$ )	.133( $p=.000$ )
婚姻狀況	5.936( $p=.115$ )	.141( $p=.000$ )
服務期程	98.106( $p=.000$ )	.097( $p=.000$ )
服務樣態	181.245( $p=.000$ )	.238( $p=.000$ )

為了進一步探討自變項對於依變項-薪資之解釋力，本研究以多元線性迴歸分析進行分析，得到 F test 達顯著， $R^2=.149$  代表該模式可解釋 14.9% 的變異量(詳表 4-12)，各別探討個人因素、服務樣態自變項對於薪資依變項之解釋能力，研究結果如下。

### 1.性別

性別分組中，其  $\beta$  值=.009，其顯著性  $p=.345>.05$  未達統計上之顯著意義，表示性別無法有效解釋薪資依變項。

### 2.年齡

年齡分組中，其  $\beta$  值=.111，其顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示年齡可有效解釋薪資依變項，當年齡提升一個水準時，將提高 0.138 的薪資水

準。

### 3.障礙類別

障礙類別分組中，其 $\beta$ 值=.213，其顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，表示障礙類別可以有效解釋薪資依變項。

### 4.障礙程度

障礙程度分組中，其 $\beta$ 值=.157，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，表示障礙程度能夠有效解釋薪資依變項，且障礙程度每增加一個等級時，將增加0.265的薪資水準。

### 5.致障型態

性別分組中，其 $\beta$ 值=.002，其顯著性 $p=.871>.05$ 未達統計上之顯著意義，表示致障型態無法有效解釋薪資依變項。

### 6.教育程度

教育程度分組中，其 $\beta$ 值=.189，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，表示教育程度能夠有效解釋薪資依變項，且教育程度每增加一個等級時，將增加0.292的薪資水準。

### 7.職業訓練

職業訓練分組中，其 $\beta$ 值=.069，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，表示職業訓練能夠有效解釋薪資依變項，且有職業訓練者要比無職業訓練者，將增加0.216的薪資水準。

### 8.工作經驗

工作經驗分組中，其 $\beta$ 值=.04，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，表示工作經驗能夠有效解釋薪資依變項，且有工作經驗者要比無工作經驗者，將增加0.15的薪資水準。

### 9.居住地區

居住地區分組中，其 $\beta$ 值=.071，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，顯示居住地區能夠有效解釋薪資依變項。

### 10.婚姻狀況

婚姻狀況分組中，其 $\beta$ 值=.041，顯著性 $p=.000<.05$ 達統計上之顯著意義，顯示婚姻狀況能夠有效解釋薪資依變項。

### 11.服務期程

服務期程分組中，其  $\beta$  值=.021，顯著性  $p=.026<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務期程能夠有效解釋薪資依變項，且服務期程每增加一個等級，將會降低.02 的薪資水準。

### 12.服務樣態

服務樣態分組中，其  $\beta$  值=.094，顯著性  $p=.000<.05$  達統計上之顯著意義，表示服務樣態能夠有效解釋薪資依變項。

表 4-12  
影響薪資之因素-迴歸分析結果 (n=10684)

項目	B	S.E(B)	$\beta$
常數	1.828	.122	
性別	.026	.027	.009
年齡	.138	.015	.111***
障礙類別	-.184	.008	-.213***
障礙程度	.265	.016	.157***
致障型態	-.005	.031	-.002
教育程度	.292	.015	.189***
職業訓練	.216	.030	.069***
工作經驗	.150	.039	.040***
居住地區	-.116	.016	-.071***
婚姻狀況	-.123	.028	-.041***
服務期程	-.020	.009	-.021*
服務樣態	.180	.018	.094***

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

經過卡方獨立性檢定，線性迴歸分析得知不同服務樣態與薪資有顯著相關，且具有顯著解釋力，而為了比較不同服務樣態下，其薪資成果之差異，將藉由單因子變異數分析進行差異分析，若分析結果達顯著相關，則以 Games-Howell 法進行事後分析。

結果顯示於不同服務樣態下其薪資依變項存在顯著差異，因 Levene 同質性檢定於四個服務成果依變項均達顯著( $P<.01$ )，故服務樣態間不同質，透過 Robust 檢定，其 Welch 統計量均達顯著( $P<.01$ )，而各組人數均大於 50，選擇以 Games-Howell 法進行事後分析，其中職業重建個案管理共同服務-新制顯著優於支持性就業單獨服務( $p=.000<0.001$ )，而支持性就業單獨服務則顯著優於職業重

建個案管理共同服務-舊制( $p=.000<0.001$ )。詳表 4-13

表 4-13

不同服務樣態於服務成果之單因子變異數分析

		SS	df	MS	F	事後比較
薪資	組間	585.744	2	292.872	142.751***	支>舊***
	組內	21913.525	10681	2.052		支<新***
	總和	22499.269	10683			

註：

支-支持性就業單獨服務

舊-職業重建個案管理共同服務-舊制

新-職業重建個案管理共同服務-新制

小結：

透過卡方獨立性檢驗、多元線性迴歸分析進行自變項與服務成果依變項之相關性檢驗，本研究發現與薪資達顯著相關檢驗之變項為年齡、障礙類別、障礙程度、教育程度、職業訓練、居住地區、服務期程、服務樣態，而故障型態、工作經驗、婚姻狀況與薪資未能夠產生一致性的顯著相關檢驗，性別則是不論在卡方獨立性檢驗、多元線性迴歸分析中均未達到顯著水準。

透過卡方獨立性檢驗、多元線性迴歸分析，服務樣態與薪資有顯著相關性，且服務樣態能夠解釋薪資依變項，而透過單因子變異數分析顯示不同服務樣態下其薪資成果具差異性，其中職業重建個案管理共同服務-新制顯著優於支持性就業單獨服務，而支持性就業單獨服務又顯著優於職業重建個案管理共同服務-舊制。

影響支持性就業服務成果之因素

綜上所述，本研究透過卡方獨立性檢驗結果與迴歸分析，探討自變項對於就業服務成果之影響，其中對 4 個就業成果依變項均產生顯著相關之個人因素自變項為障礙類別、職業訓練、居住地區、服務期程、服務樣態，顯示此五個因素對於支持性就業四個成果依變項有較高之相關性。

年齡與四個服務成果依變項均達卡方獨立性考驗之顯著水準，而僅職務符合期待則未達邏輯迴歸分析之顯著水準，教育程度與四個服務成果依變項均達卡方獨立性考驗之顯著水準，而迴歸分析中僅推介就業成功未達顯著水準，顯示年齡、教育程度與支持性就業成果亦有高度之相關性。

性別於卡方獨立性檢驗、迴歸分析中均未達顯著水準，故性別與支持性就業服務成果相關性低，亦無法顯著解釋就業服務成果，統計結果顯示性別對於支持性就業服務成果影響效果低(詳表 4-14)

表 4-14

影響支持性就業服務成果之變項相關性摘要表

	推介就業成功		穩定就業結案		職務符合期待		薪資	
	卡方相關	邏輯迴歸	卡方相關	邏輯迴歸	卡方相關	邏輯迴歸	卡方相關	線性迴歸
性別	×	×	×	×	×	×	×	×
年齡	●	●	●	●	●	×	●	●
障礙類別	●	●	●	●	●	●	●	●
障礙程度	●	×	●	×	●	×	●	●
致障型態	●	×	●	●	●	●	●	×
教育程度	●	×	●	●	●	●	●	●
職業訓練	●	●	●	●	●	●	●	●
工作經驗	×	●	×	●	×	×	×	●
居住地區	●	●	●	●	●	●	●	●
婚姻狀況	●	×	●	●	×	×	×	●
服務期程	●	●	●	●	●	●	●	●
服務樣態	●	●	●	●	●	●	●	●

註:●代表  $p < .05$ ，×代表  $p > .05$ 。

## 第三節 職業重建服務樣態對支持性就業服務成果

### 差異分析

本研究為探討不同服務樣態(支持性就業單獨服務、職業重建個案管理共同分析-舊制、職業重建個案管理共同服務-新制)其服務成果(推介就業成功、穩定就業結案、職務符合期待、薪資)之差異性，經過卡方獨立性檢驗，確認不同服務樣態與服務成果確實存在相關性，確認服務樣態與服務成果間之關聯性後，本研究將探討接受不同服務樣態之服務使用者，其個人因素是否存在著同質性，以對研究發現做出更精準的判讀，故將使用卡方同質性檢定進行分析(詳表 4-15)。

於卡方同質性檢定後，本研究將運用事後比較法探討不同服務樣態間，其服務成果之差異，並撰寫研究發現。

#### 1.性別

透過卡方同質性檢定，性別與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其性別分配比例不同質，三種不同服務樣態均以男性比例高於女性，其中支持性就業單獨服務男性為 56.1%，女性為 43.9%，職業重建個案管理共同服務-舊制中男性為 60%，女性為 40%，職業重建個案管理共同服務-新制中男性為 58.8%，女性為 41.2%。

#### 2.年齡

透過卡方同質性檢定，年齡與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其年齡分布比例不同質，支持性就業單獨服務其年齡比例前三高分別為 21-30 歲(33.4%)、31-40 歲(25.6%)、41-50 歲(16.6%)、職業重建個案管理共同服務-舊制其年齡比例前三高分別為 21-30 歲(36.3%)、31-40 歲(23.1%)、41-50 歲(15.6%)，而職業重建個案管理共同服務-新制則為 21-30 歲(32.1%)、20 歲以下(25%)、31-40 歲(22.1%)。

#### 3.障礙類別

透過卡方同質性檢定，障礙類別與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其障礙類別分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為智能障礙(32.4%)、慢性精神病患(26%)、多重障礙及其他障礙(12.3%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為智能障礙(37.3%)、肢體障礙(17.1%)、慢性精神病患(15.5%)，而職業重建個案管理共同服務-新制則分別為智能障礙(38.8%)、慢性精神病患(16.2%)、肢體障礙(14.3%)。

#### 4.障礙程度

透過卡方同質性檢定，障礙程度與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其障礙程度分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為輕度(43.3%)、中度(35.1%)、重度(15.9%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為輕度(45.7%)、中度(36.9%)、重度(13.1%)，職業重建個案管理共同服務-新制為輕度(47.6%)、中度(35.9%)、重度(12.3%)。

#### 5.致障型態

透過卡方同質性檢定，性別與致障型態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其致障型態分配比例不同質，支持性就業單獨服務、職業重建個案管理共同服務-舊制均以後天致殘(52.8~52.9%)比例高於先天致殘(47.1~47.2%)，職業重建個案管理共同服務-新制則為先天致殘(51%)高於後天致殘(49%)。

#### 6.教育程度

透過卡方同質性檢定，教育程度與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其教育程度分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為高中職(57.5%)、大學以上(16.2%)、國中(14.5%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為高中職(59.8%)、國中(16.3%)、大學以上(12.5%)，職業重建個案管理共同服務-新制為高中職(62.3%)、大學以上(15.4%)、國中(13.6%)。

#### 7.職訓經驗

透過卡方同質性檢定，職訓經驗與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其有無職訓經驗分配比例不同質，三種不同服務樣態均以無職訓經驗(69~72.2%)比例高於有職訓經驗(27.8~31%)。

#### 8.工作經驗

透過卡方同質性檢定，工作經驗與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其有無工作經驗分配比例不同質，三種不同服務樣態均以有工作經驗(77.5~85.1)比例高於無工作經驗(14.9~22.5%)。

#### 9.居住地區

透過卡方同質性檢定，居住地區與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其居住地區分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為北部地區(64.3%)、南部地區(29.8%)、中部地區(3.2%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為北部地區(53.6%)、南部地區(23.5%)、中部地區(20.5%)，職業重建個案管理共同服務-新制為北部地區(51.8%)、南部地區(23.6%)、中部地區(23.1%)。

## 10.婚姻狀況

透過卡方同質性檢定，婚姻狀況與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其婚姻狀況分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為未婚(76.1%)、已婚(14.6%)、離婚(7.9%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為未婚(75.8%)、已婚(14.7%)、離婚(8.1%)，職業重建個案管理共同服務-新制為未婚(79.4%)、已婚(12.7%)、離婚(6.8%)。

## 11.服務期程

透過卡方同質性檢定，服務期程與服務樣態達顯著相關( $p=.000<.05$ )，顯示不同服務樣態間，其服務期程分布比例不同質，支持性就業單獨服務前三高之比例分別為 11-20 週(35.4%)、21-30 週(28.3%)、31-40 週(13.2%)，而職業重建個案管理共同服務-舊制則為 11-20 週(28.4%)、21-30 週(28.1%)、31-40 週(16.3%)，職業重建個案管理共同服務-新制為 11-20 週(31.6%)、21-30 週(30.8%)、31-40 週(14.4%)。

### 小結：

統計後發現，服務樣態在 11 個個人因素自變項中，其卡方同質性檢驗均達到顯著水準，顯示不同服務樣態下其個人因素之比例有顯著差異，故三個服務樣態不同質，由於透過卡方獨立性檢驗、迴歸分析後發現，不同個人因素自變項與服務成果依變項間存在顯著相關性，並有著程度不一之影響較果，故後續討論時應將此一影響因素納入說明。

表 4-15  
個人因素與服務樣態同質性分析表

個人因素	服務樣態						X <sup>2</sup>
	支持性就業單獨服務		職業重建個案管理共同服務-舊制		職業重建個案管理共同服務-新制		
	n	%	n	%	n	%	
性別							13.04**
男性	1796	56.1	3509	60	2981	58.8	
女性	1405	43.9	2338	40	2092	41.2	
年齡							209.591*
20 歲以下	488	15.2	910	15.6	1268	25	**
21 - 30 歲	1070	33.4	2120	36.3	1627	32.1	
31 - 40 歲	819	25.6	1352	23.1	1119	22.1	
41 - 50 歲	530	16.6	934	16	686	13.5	
51 歲以上	294	9.2	531	9.1	373	7.4	

(續下頁)



障礙類別							303.557*
							**
視覺障礙	255	8	311	5.3	242	4.8	
聽覺機能障礙	262	8.2	433	7.4	398	7.9	
肢體障礙	345	10.8	998	17.1	725	14.3	
智能障礙	1036	32.4	2178	37.3	1968	38.8	
自閉症	73	2.3	137	2.3	200	3.9	
慢性精神病患	832	26	903	15.5	820	16.2	
多重障礙及其他障礙	394	12.3	883	15.1	715	14.1	
障礙程度							39.651***
輕度	1385	43.3	2668	45.7	2411	47.6	
中度	1122	35.1	2155	36.9	1819	35.9	
重度	508	15.9	766	13.1	624	12.3	
極重度	181	5.7	254	4.3	213	4.2	
致障型態							19.305***
先天	1503	47.1	2753	47.2	2583	51	
後天	1691	52.9	3075	52.8	2479	49	
教育程度							87.883***
小學以下	115	3.8	269	4.7	129	2.6	
國中	434	14.5	934	16.3	686	13.6	
高中職	1728	57.5	3426	59.8	3133	62.3	
專科	241	8	382	6.7	309	6.1	
大學以上	485	16.2	714	12.5	772	15.4	
職業訓練							11.758***
無職訓經驗	2260	72.2	3947	69	3565	71.2	
有職訓經驗	870	27.8	1772	31	1439	28.8	
工作經驗							109.42***
無工作經驗	537	17.1	856	14.9	1130	22.5	
有工作經驗	2611	82.9	4901	85.1	3883	77.5	
居住地區							615.323*
							**
北部地區	2057	64.3	3134	53.6	2630	51.8	
中部地區	102	3.2	1199	20.5	1174	23.1	
南部地區	955	29.8	1374	23.5	1197	23.6	
東部及離島地區	87	2.7	140	2.4	72	1.4	
婚姻狀況							22.928**
已婚	451	14.6	818	14.7	625	12.7	
未婚	2355	76.1	4229	75.8	3903	79.4	
離婚	244	7.9	450	8.1	336	6.8	
分居及其他	44	1.4	81	1.5	51	1	

(續下頁)

服務期程						176.567*
						**
10 週以下	174	5.4	384	6.6	444	8.8
11 - 20 週	1132	35.4	1663	28.4	1602	31.6
21 - 30 週	905	28.3	1642	28.1	1564	30.8
31 - 40 週	423	13.2	951	16.3	731	14.4
41 - 50 週	224	7	486	8.3	366	7.2
51 - 60 週	140	4.4	299	5.1	156	3.1
61 - 70 週	70	2.2	159	2.7	104	2.1
71 週以上	133	4.2	263	4.5	106	2.1

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### 推介就業成功

透過統計結果，在推介就業成功方面，支持性就業單獨服務其推介就業成功率為 81.1%，職業重建個案管理共同服務-舊制為 74.4%，職業重建個案管理共同服務-新制為 74.8%，本研究透過卡方事後比較分析不同服務樣態間推介就業成功之成果差異，發現支持性就業單獨服務之成果顯著優於職業重建個案管理共同服務-新、舊制，而新舊制之間則無顯著差異。

### 穩定就業結案

透過統計結果，在推介就業成功方面，支持性就業單獨服務其穩定就業結案率為 63.8%，職業重建個案管理共同服務-舊制為 58.5%，職業重建個案管理共同服務-新制為 58%，本研究透過卡方事後比較分析不同服務樣態間穩定就業結案之成果差異，發現支持性就業單獨服務之成果顯著優於職業重建個案管理共同服務-新、舊制，而新舊制之間則無顯著差異。

### 職務符合期待

透過統計結果，在推介就業成功方面，支持性就業單獨服務其推介就業成功率為 55.5%，職業重建個案管理共同服務-舊制為 40.3%，職業重建個案管理共同服務-新制為 51.6%，本研究透過卡方事後比較分析不同服務樣態間職務符合期待之成果差異，發現支持性就業單獨服務之成果顯著優於職業重建個案管理共同服務-新、舊制，而新制又顯著優於舊制。

### 薪資

薪資部分透過單因子變異數分析進行事後比較後發現，職業重建個案管理共同服務-新制顯著優於支持性就業單獨服務，而支持性就業單獨服務顯著優於職業重建個案管理共同服務-舊制。

## 小結

本研究透過卡方事後比較、單因子變異數進行不同服務樣態間成果差異分析，並整理服務樣態與服務成果差異分析摘要表(詳表 4-16)，在推介就業成功、穩定就業結案、職務符合期待方面，均以支持性就業單獨服務之成果顯著優於職業重建個案管理共同服務-舊制與新制，於推介就業成功、穩定就業結案方面，舊制與新制之間未達顯著差異，職務符合期待部分則以新制職務符合期待機率顯著高於舊制，薪資方面則以職業重建個案管理共同服務-新制較支持性單獨服務表現來的良好，而支持性就業單獨服務又顯著優於職業重建個案管理共同服務-舊制。

表 4-16

服務樣態與服務成果之差異分析摘要表

服務樣態	推介就業成功		穩定就業結案		職務符合期待		薪資
	推介就業成功率% 卡方事後比較	卡方事後比較	穩定就業結案率% 卡方事後比較	卡方事後比較	職務符合期待率% 卡方事後比較	卡方事後比較	Games-Howell 事後比較
支持性就業單獨服務	81.1	支>舊	63.8	支>舊	55.5	支>舊	支>舊
職業重建個案管理共同服務-舊制	74.4	支>新	58.5	支>新	40.3	支>新	支<新
職業重建個案管理共同服務-新制	74.8		58		51.6	新>舊	

## 第四節 焦點團體分析

本研究根據研究目的與研究設計共召開兩場焦點團體，欲透過焦點團體內容之質化分析與統計量化結果相互驗證，以更適切回應本研究之研究問題，並提出具體改善建議。

出席焦點團體的實務工作者，表示本研究所提之 11 項因素對於支持性就業成果均有影響，由於身心障礙者就業是一個多元因素交互作用後的複雜歷程，難以用單一因素而判定，因此本節將依據焦點團體文本進行質化分析，針對本研究所定義之四個支持性就業成果影響因素進行論述。

### 一、推介就業成功

#### (一) 性別

在實務工作經驗發現，除了部分工作職缺會因特定工作內容，如：掃女廁，而要求女性擔任外，整體而言，性別對推介就業成功的影響並不明顯。

「...有些他可能是清潔工作因為要掃女廁，所以一定希望女生，這個撇開的話，總而言之，其實性別影響不大...」(中-15-06-CI)

雖然性別在推介就業成功的結果並無顯著影響，但專業人員與服務使用者在媒合前諮詢階段時，建立工作關係及釐清媒合職缺方向，性別則有較為明顯的影響力。實務工作中認為女性較願意接受專業人員的協助，可較快確認媒合職種的方向，對於職種的接受度也相較男性高。

「...就業性質如果是清潔業，就是女性的接受度比男性高。」(北-08-31-TH)

「女性對於職種的接納廣度是比較廣泛的，對於職場的一些要求接納程度比較廣泛，她(女性)可以比較接受別人的一些指令，甚至一些壓力跟挫折，我覺得這可能跟男女特質有關。」(北-09-06-TB)

「男生接受幫助跟女生接受幫助的接受度不一樣，男生比較愛面試，不想要求助，我覺得是求助的動作。」(北-09-15-TC)

#### (二) 年齡

中高齡身心障礙者也普遍存在推介就業困難，實務工作中發現四十五歲以上的身心障礙者困難程度尤其明顯，其原因有二：(1)雇主聘用意願：大部分雇主對於聘用中高齡身心障礙者的意願不高，僅有少數產業不排斥中高齡就業者；(2)個

人因素:中高齡身心障礙者多數曾有工作經驗，對於工作內容較有自主想法與期待，或是現有的工作能力仍侷限在原職務；而中高齡身心障礙者的體耐力面臨退化，不一定能符合職務工作要求。整體而言，年齡對推介就業成功在實務工作經驗中是具有影響力。

「...其實雇主願意雇用中高齡很少，除非說有一些他們因為有一些產業的部分他需要就是中高年齡那種年齡層的...」(中-04-25-CQ)

「...就是公司的雇用意願就比較低，雖然說現在勞基法有規定不能這樣子，可是他就會很婉轉地跟你說可能不適合。」(北-06-10-CR)

「...四十五歲中高齡以上，可能體耐力也有關係，然後還有一些他們對工作的一些要求，或說它們自己有一些就是想要找的工作，但是可能不是這麼容易符合他們的需求...」(北-02-35-TE)

### (三) 障礙類別

專業人員在協助不同障礙類別的身心障礙者推介就業時，會面臨其障礙特質衍生出來的困難，而雇主對於障礙類別的認識不足，對於障礙的限制多有不了解，需透過支持性就業服溝通與說服，才能提高雇主給予面試機會的意願。

「...他們(雇主)會要求我們重度以上，肢體障礙最好走路沒有問題、視覺障礙重度還能看到東西、精神障礙情緒穩定的類型...」(北-11-35-TH)

「...有一些(工作機會)就是會智能的相對很好推，可是像肢體的你要叫他去做作業員，有時候他學歷很高，他就會覺得他蹲不下去...」(中-05-38-CR)

在各障別當中，又以慢性精神疾患是專業人員普遍認為在推介上最為困難的障別，其因素主要為雇主對於精神障礙者的刻板印象，且部分精神障礙者可能因情緒困擾而直接影響工作表現，也會造成雇主往後對於精神障礙者的接納度降低。整體而言，障礙類別對推介就業成功具有影響力，其中又以慢性精神疾患者在推介就業成功上最為困難。

「...雇主都排斥精障，有一部分是情緒困擾直接表現在影響工作表現，而且會有一些工作行為的表現...」(中-04-12-CJ)

「...可能大家對精神障礙的刻板印象比較深，通常都不太容易被接受，但是其他障別的話就還好...」(中-02-06-CK)

### (四) 障礙程度

障礙程度代表接受鑑定者在障礙中的功能損傷程度，但與就業能力或服務需

求不一定成正比關係；也就是說，障礙程度越重者，在實務工作中不一定越難就業。但與障礙類別相同，許多雇主因為對障礙程度的不瞭解，在篩選履歷或是接受就服員推介時，對於障礙程度非輕度的求職者都會有所疑慮，需要透過就服員加以說明與解釋，才能提高面試機會。

「...輕中感覺相對來說還是比重度極重度好一些些，雇主接受度乍聽之下會比較高。」(北-11-29-TH)

「...障礙程度如果太嚴重的話，雇主就會覺得有一些心理障礙，然後會比較需要更多的解釋，或是需要職務再設計資源去輔助他們(雇主)，他們(雇主)才可能比較願意進用...」(中-02-09-CK)

除了取得面試機會可能受到障礙程度影響外，在實務工作中發現，單從障礙程度對於推介就業成功並沒有直接的關係，需要與障礙類別一同評估才會對推介就業成功造成影響，如：聽覺障礙重度與智能障礙重度，雇主則較能接受聽覺障礙重度的求職者。承上所述，單就障礙程度而言，對於推介就業成功並無明顯影響，須將障礙類別一同納入評估，才会有較明顯差異。

「...障礙程度的話，我是覺得不見得影響那麼大，就是雖然是輕度的會偏重比率很高，可是也不見得說中重度推出去就不會被錄取...」(中-05-35-CR)

「聽障或是肢體障礙是重度極重度，我覺得雇主他們一樣都是可以接受的，但是如果心智障礙類別，比如說精障或智能的重度，可能雇主他們這邊考量的點就會比較多，也會造成推介上的一個困難。」(中-08-02-CO)

「程度其實還是要看障礙類別是甚麼，如果像聽障其實中重度，他們不太會有影響他們獲取工作機會的一個狀態...」(中-07-03-CP)

##### (五) 致障型態

實務工作者認為就業所看重的要件在於就業能力，與其障礙的發生是因先天或是後天造成的關聯性較弱，但後天致殘者在面對障礙發生後，會面臨自身對障礙的接受度以及職涯發展再建立等議題，因此在就業方向與選擇職種需要更多的時間。但整體而言，致障型態在實務工作中對推介就業成功並無顯著影響。

「...不管先天後天的重點是，他現在他發生障礙之後，他現存的能力是怎樣，所以我覺得導致障礙型態的(與推介就業成功)關聯性不大。」(中-15-14-CI)

「...後天致障可能會囿於之前的工作經驗，所以致障他對於心理要去接受因為我障礙，所以我的工作期待不能做之前(難以為到原職務)，那個反而會成為一

個阻礙...先天的部分我是覺得沒有甚麼太特別的問題，但後天的部分反而會造成一個阻礙...」(中-09-17-CL)

#### (六) 教育程度

身心障礙學生從教育服務體系轉銜到勞政服務體系，一直是實務工作中重視的環節之一。過去教育轉銜主要以高中職為主，地方政府各自發展符合地方需求的轉銜模式已行之有年。近年大專院校對身心障礙者釋出善意，越來越多身心障礙者有機會進入大專院校就讀，然大專院校的教育轉銜機制發展未臻成熟，校內輔導單位尚在與職重服務資源磨合如何協助身心障礙學生建立就業準備能力。因此現階段的首要之務，是協助高學歷身心障礙者釐清工作的概念及職涯發展方向等。

「雙北地區在高中職就業轉銜是比較順利的，因為他們在高中時就被培養就業的概念，那種讀到大學以後反而概念是需要花更長的時間去引導，甚至要去釐清他們的就業方向...」(北-05-29-TH)

「...高中職特教畢業生，他們上線率超高，他們工作經驗其實是0，他們試一張白紙任由我們填空，只要那個空格是我們(專業人員、案家與服務使用者)都可以接受的，你會發現這一群的推介就業率非常的高。」(北-15-10-TA)

而教育程度對於推介就業成功的影響程度與服務使用者所期待的職種為何有關，因為勞動性工作對於教育程度的限制相對小，需要專業技術性的工作對教育程度仍存在著門檻。概括來說，教育程度對推介就業成功結果影響較低，若加入媒合職種一同考量，則影響程度更加明顯。

「...可能一些比較特殊性資訊人員那種比較需要技術性，不然一般勞動就單純性反覆做那種工作，其實他國中高中就可以，不會有特別限制教育程度...」(中-15-17-CI)

「...國小國中畢業，如果是要接受一些學校職缺或是作業員的職缺，可能這部分就會比較有影響...」(中-07-05-CP)

#### (七) 職業訓練

實務工作中發現，服務使用者雖參加過職業訓練，但其職業訓練經驗可能是多年以前，或結訓後未必從事與職業訓練職類相關的工作，另外，依現行職訓制度，訓練單位需提供就業輔導服務，若結訓後三個月仍未成功就業，則會協助連結職重服務資源接續提供就業服務。因此當服務使用者表達曾有職業訓練經驗時，專業人員都會再進一步確認職業訓練經驗所培養的能力狀況。

「...他(個案)可能認為那個是職訓，可是實際上不是職訓，或是他有參加職訓，可是他根本沒有符合職訓最後結訓，可能中間他常請假或他被退訓，他可能不見得會是清楚的。」(北-01-15-TG)

「...會先去了解他的職訓是近期還是已經十年前，因為蠻多個案他會說他以前有受過職訓，但詳細了解之後可能已經年代久遠，那個影響度就沒那麼高...」(中-12-37-CP)

「...那些沒有就業再回來(支持性就業)的，代表他這個職訓的能力就是不佳，這麼回來就變成要重新評估他有哪一些優勢，能找哪一方面的工作，就跟職訓的關係反而就不會這麼大。」(北-13-08-TH)

此外也發現，因身心障礙者參加職業訓練，只要符合生活津貼請領的規定，參訓期間便可請領每月一萬多元的生活津貼，造成部分身心障礙者反覆參訓或待業期間參加職訓以維持收入，反而就業意願不高。綜上所述，職業訓練對推介就業成功並無顯著影響。

「...他會跟我講說我要找輕鬆的，因為職訓就是坐在那邊就有錢可以領，然後就服員幫我推那麼辛苦、我做得要命也才基本工資這樣...但是有時候有一些是真的他就學一技之長或許就會有影響。」(中-14-32-CQ)

「...如果是為了有一技之長，那之後出來找工作是要找這一類的，那(職訓)當然是非常有幫助，可是很多人往往是為了要領生活津貼，然後去填滿那個時間(待業時間)...」(中-14-14-CR)

「...有職訓的有時候推介反而會困難一些些，因為他領過津貼了，然後他就覺得說反正我去參加職訓就好，他就很期待下一個職訓。」(北-13-20-TH)

#### (八) 工作經驗

有工作經驗者較容易獲得相同職類工作的面試機會，進而也較容易被錄取；但亦有雇主認為無工作經驗的職場新鮮人工作態度較佳，因此較願意進用無工作經驗者。整體而言，實務工作中，是否具工作經驗對推介就業成功結果無直接影響。

「...工作經驗豐富其實不一定，可能要看每個工作離職的原因，也不是說他工作經驗豐富就一定比較容易推...」(中-07-07-CP)

「...有工作經驗的在推介上面也比較有優勢，但是要相同職類的，比如他有清潔的工作經驗，那推清潔的工作可能就會比較有利...」(中-01-36-CK)



「...雇主反而會比較希望那種沒有工作經驗然後工作態度好，速度慢沒關係，但是只要願意聽話就好，他不要有經驗...」(中-04-30-CQ)

#### (九) 居住地區

雙北地區大眾交通工具相對其他縣市較為便利，大眾交通運輸不便是其他縣市普遍存在的現象，且非每一位身心障礙者都具備有自行駕車的能力。因此就服員會優先開發服務使用者居住地附近的工作機會，但居住地的工作機會不一定符合服務使用者的能力與期待。

「...個案住在那裡跟他的交通方式會有很大的影響，對就業方面的推介上，等於前期你要幫他開發職缺的時候會比較辛苦...」(北-03-01-TH)

而各縣市又因產業結構不同，以及就業機會集中部分地區，使得服務使用者居住地附近不一定有充足及合適的就業機會可以選擇，如：都會區以服務業工作為主，非都會區可能以製造業或勞力密集的工作為主。綜上所述，服務使用者的居住地區，因其交通便利性與工作機會的可選擇性，是開發職缺時必須考量的，故居住地區對推介就業成功具有影響力。

「...我們的產業部分就是固定幾個鄉鎮，他的職業類別就是那些，可是有一些身障者對於他所居住的地方不是他期待的，可是他們那邊的工作職缺可能就是只有某些性質，可是他不要從事那方面的工作，他就需要到另外的鄉鎮，那又變成有交通往返的議題...」(中-04-33-CQ)

#### (十) 婚姻狀況

實務工作者認為婚姻狀況對於推介就業成功不具有影響力，甚至婚姻有可能成為服務使用者拒絕配合就業服務的因素；但如果服務使用者需負擔家庭經濟，其影響力會較婚姻狀況更顯著。

「...所以常常就是就是用顧小孩或是小孩生病的方式去變相拒絕我們服務...」(中-09-12-CL)

「...曾服務有小孩也結婚了，但是他也不一定會認真工作，因為他如果沒有工作的話還是可以領中低收入，經濟 OK，說不定比工作還多錢這樣...」(中-10-32-CK)

「...主要是這個人他有沒有要負擔家計，如果他有的話其實就是他的工作動力了，那跟他有沒有結婚，我是覺得沒甚麼差異...」(中-14-21-CR)

#### (十一) 服務期程

對實務工作者而言，只要服務使用者達到結案標準或自行表示不需接受就業服務便會進行結案，因此服務期程長短並不會影響推介就業成功，焦點團體中亦未針對此因素多做討論。

## 小結：

由本節可知，影響推介就業成功的個人因素包含：年齡、障礙類別及居住地區；影響較不明顯的個人因素則有：性別、障礙程度、致障型態、教育程度、職業訓練、工作經驗及婚姻狀況，其中個別障礙程度、教育程度及婚姻狀況雖對推介就業成功無明顯影響，但若加入其他因素一同進行比較時，即顯示出差異性。

因此，實務工作經驗中具 45 歲以下、非慢性精神患者，以及居住地區以都會區或具良好大眾運輸系統等因素的服務使用者，在推介就業成功有較高的成功表現，此外，障礙程度搭配不同障礙類別、教育程度他配媒合職種以及婚姻狀況搭配是否負擔家計等因素，則對於推介就業成功會有明顯的影響，但單一因素則影響程度不顯著。

## 二、穩定就業結案

### (一)、障礙類別

職務工作發現不同障別在就業適應上均有各自容易遇到的困難，而協助服務使用者在職場穩定就業本是支持性就業員努力的目標，因此在實務工作經驗中發現，大部分的障礙類別不會影響到穩定就業結案的成果，除了慢性精神患者，在服務過程中的就業穩定度有較明顯的困難。而具有豐富服務慢性精神患者的支持性就業服務員表示，外出就業對慢性精神患者是一個社會復健的歷程，是否穩定就業並不是唯一指標。故障礙類別對穩定就業較無明顯影響，但如障礙類別為慢性精神患者，則有明顯的影響。

「智能(障礙)要穩就很容易，就是十個智能大概有九個穩就，但是十個精障你要讓他有兩個穩就很難。」(北-02-08-TF)

「精障出去工作，他不見得是為了穩就，他有時候可能是為了復健，或是未了讓他在重新接觸人群的一個過程，就是目的可能不見得是完全在穩就，可是到職管那邊會被打槍說他沒辦法穩就所以他們不開案，那我不知道這個是好或是不好...」(北-26-22-TF)

### (二)、障礙程度

實務工作經驗中發現，障礙程度中度的服務使用者在職場的穩定會較其他障

礙程度穩定。因障礙程度較輕者，在功能性及社會化程度等方面普遍較其他障礙程度者佳，因此在工作選擇或是適應上較會有自主性的想法，進而造成穩定性較低；而其他障礙程度者，因獲得工作機會較困難，以及職場服從性較高等因素，因此穩定性相對輕度障礙者高。故障礙程度對穩定就業具有影響。

「中度覺得穩定度比較高...，推介(推介就業成功)數字輕度(障礙程度)比較高，就是越不要有自主思考能力的越穩定。」(北-12-21-TH)

「也不能說越重的話，他就越不容易穩就，因為常常我們的經驗裡面是反而肢障中度的比肢障輕的還更容易穩定就業。」(中-02-13-CK)

「...輕度的話，他的社會化可能比較好，他的學習力又比中度來的好，所以會衍生出來一些應變能力...不會像中度這麼中規中矩...那個穩定性來講的話，好像就沒有像中度這麼好...。」(中-03-13-CK)

### (三)、工作經驗

具工作經驗者，較能理解職場規範及了解工作中可能遇到的狀況，如:主管要求、工作壓力等，相對於無工作經驗者的職場概念較佳。但針對工作經驗豐富者，則需進一步釐清每份工作離職的原因，以作為專業人員評估服務使用者的就業穩定性與就業期待。整體而言，工作經驗對穩定就業具有影響。

「...有工作經驗，所以他知道工作的那個過程大概是甚麼，他要承受那些東西，他要付出哪些東西都有一個心理準備...這對穩定會有一些幫助。」(北-14-37-TG)

「...我們要再進一步確認他離職的原因...如果都是一些以抱怨外在的因素而離職的話，那就需要再跟他多做探討...」(中-07-21-CO)

### (四)、居住地區

都會區工作經驗較多，支持性就業員較容易協助服務使用者開發到符合能力與興趣的工作機會，適性的媒合有助於提升穩定就業。

「直轄市和偏鄉的話，可以運用的資源就很不一樣，...直轄市他們工作機會比較多，能找的工作就比較多，可以穩定就業或是成功就業的機率就會比較大。」(中-02-17-CK)

再者，降低服務使用者往返居住地及工作地的舟車勞頓也有助於穩定就業，專業人員會透過連結其他資源或擬定其他交通方式等策略，減少服務使用者通勤的辛勞，如:社政的社區家園、同是共乘計程車等。綜上所述，在實務工作經驗

中居住地區對穩定就業具有影響。

「居住地區離工作地點近的話，容易做比較久，那假如說居住地點比較遠，可能還要換一班公車轉車的話，那就可能做得比較不久...」(中-18-11-CI)

「...社區家園幾乎每個鄉鎮都會去推有住宿的地方，然後連結那個家長比較能夠放心，是因為晚上回去還有一個老師在那邊...所以透過社區家園讓他們比較能夠穩定就業。」(中-05-20-CQ)

「...因為工作地點大部分都在工業區，他們就是學生統一坐計程車然後分租，就會運用那個方式去協助他們改善交通的部分。」(中-05-29-CQ)

### 小結:

由本節可知，影響穩定就業結案的個人因素包含：障礙類別、障礙程度、工作經驗及居住地區；其餘個人因素對穩定就業結案則無明顯影響，焦點團體中亦無多做討論。因此，實務工作經驗發現非慢性精神疾患者、障礙程度中度、具工作經驗者，工作地近居住地，或是工作往返交通時間越少者，其穩定就業結案的機率越高。

除此之外，除本研究所列之個人因素外，實務工作者經驗亦發現，影響穩定就業因素尚有服務使用者的工作态度、服務使用者對工作的期待與其就業能力的差異，以及職場包容度等因素。

### 三、職務符合期待

現行支持性表格中所載服務使用者的就業志願順序在實務工作中是一動態的過程，就服員在初期晤談中所載就業志願，可能會透過後續媒合職缺的過程釐清職缺的適配性，或是服務使用者改變意願等因素，而與初期擬定的就業方向不同並進行調整，因實務表格內容可在服務期間進行修正，系統上所載就業志願不一定代表服務使用者最初所定，所以量化資料所呈現的職務符合期待表現可能高於直接服務專業人員實際感受。

「...那個 2-1 是剛開始晤談的時候填的部分，所以有些可能是後面才調整...可能個案已經有意願說他要調整他要做的工作，可是 2-1 未必會改，就是可能會和現況有一些不太一樣...」(北-01-11-TG)

「...現實推的時候，如果他要的這個職種就是推不出去，或是說粥多僧少的部分，那我們可能就是會類推他根據當初評估的其他職種，那之後推介成功以後

其實會回來再修 2-1 表，如果是當初沒有談到的職種但他後續接受，其實會回去改原來的 2-1 表，所以我覺得 2-1 表和 3-2 表如果照這樣，其實就不會有職務不符合的部分。」(中-19-26-CJ)

### (一)、年齡

身心障礙中高齡求職者因長期從事相似的工作，所養成的工作技能與習慣較為單一，且因年齡漸長在新技能的培養上也漸感費力，故仍以熟習的職種為優先志願。因此在實務工作中，中高齡服務使用者除面對工作機會尋找不易外，在推介職務不符合期待上也有較高的比例。因此，概括來說年齡對於職務符合期待具有影響。

「...年齡越大的，他過往的工作經驗，他根本不願意去改變他已經習慣的一些工作職種，所以在期待上面反而跟實際上找到的工作可能會有落差或是不成功。」(北-09-23-TH)

### (二)、教育程度

高職綜合職能科在校課程內容已將職業探索規劃在內，並於高二、高三安排校外職場實習，因此畢業後媒合職種多以校外職場實習的職種為優先志願，故媒合的職務較容易符合期待。因此整體而言，教育程度對於職務符合期待具有影響。

「...高中又有實習經驗的那成功率就超高，如果高中沒有實習經驗通常那個能力爛到不行...」(北-10-15-TG)

但由於大專院校的課程較偏重特定專業養成，學習方式也強調自主性，缺乏廣泛性的職涯探索，協助特教學生了解就業市場脈動與人力需求，造成教育程度越高者反而越欠缺就業市場的現實感，因此媒合職務較不容易符合期待。

「...如果大學畢業，然後他告訴你我想要做甚麼，那個一定就會有問題，就是他想要做的，其實跟他的學歷背景其實是有落差的，那當然就會有問題。」(北-10-29-TA)

「...很多大學畢業也是一樣，因為他們完全沒有職場的概念，然後又高不成低不就，他們會覺得他們已經讀到大學了，可是為什麼要去做一些...」(北-05-14-TC)

### (三)、工作經驗

在實務工作經驗中，職重服務專業人員會透過服務使用者過去的工作經驗評估服務使用者的工作能力及職業期待，以做為擬定職業重建計劃的參考依據。因

此有工作經驗者較容易符合職務期待。因此概括來說，工作經驗對於職務符合期待具有影響。

「...假設他期待的方向是相同的，那其實我們作為後續推介的時候是一個很好的一個分析依據，他有甚麼樣的能力，那他對工作的類型也比較確定、比較清楚。」(北-14-29-TH)

「...有工作經驗的相對比較容易可以找到同性質的工作，甚至在對比有沒有符合職務期待這件事，因為有工作經驗的，他的期待原則上就是比較清楚，可是完全沒有工作經驗的可能就比較容易對不到(職務期待)。」(北-03-27-TH)

但也有部分身心障礙者過去的工作經驗因面臨產業外移、工作機會流失，在未重新培養新的工作技能與習慣前，對於職務的期待就會較侷限於既有的經驗。因此在服務過程中需要花費較多的時間開發工作機會或重新釐清就業方向，因此在職務符合期待的滿意度偏低。整體而言，工作經驗對於職務符合期待具有影響性。

「...他以前的工作跟現在的就業市場是有落差的，所以他的可轉移技能缺乏，然後就業市場又慢慢的消失，因為他們以前從事的職類搞不好轉移其他的國家...」(北-04-24-TA)

### 小結:

由本節可知，影響職務符合期待的個人因素包含：年齡、教育程度及工作經驗；其餘個人因素對職務符合期待則無明顯影響，焦點團體中亦無多做討論。因此實務工作經驗發現，年齡越輕、教育程度為高中職且具工作經驗者，職務較容易符合期待。

而從焦點團體中亦發現，支持性就業實務工作經驗，會依據服務過程中的變動進行資料修正，因此，從資料庫中的量化資料較無法真實呈現，就服員在服務過程中與服務使用者在確認就業方向的努力。

## 四、薪資

實務工作經驗發現，接受職業重建服務的身心障礙就業者，仍多以勞力密集的工作為主，如：清潔員、作業員等，相關職種給薪多以符合勞基法規定之基本工資為主，高於基本工資者甚少。

但不同障別間在薪資表現上仍有差異，其中非認知障礙者的薪資會較認知障

礙者的薪資表現為佳。因此從實務工作經驗來看，個人因素中的障礙類別對於的薪資影響程度較為顯著。

「...來到(支持性)就服的部分他功能又更弱，基本上(工作機會)都是以勞力密集為主...所以不大可能有薪資高於平均的狀況...現況就是基本工資，或是基本工資左右兩萬二、兩萬三就已經算好了...」(中-19-18-CJ)

「...肢體障礙者其實還蠻多認知功能很好、學歷很好的，他自己找到薪水很多的條件是很高的，但就我們自己內部來看的話，薪水超過兩萬五以上大部分都是精神障礙或肢體障礙者為主，就認知功能相對是比較良好的。」(北-09-34-TH)

## 五、不同服務樣態對支持性服務成果差異

本研究欲探討支持性就業單獨服務、職業重建個案管理共同服務-舊制，及職業重建個案管理共同服務-新制對支持性服務就業成果差異。兩場焦點團體發現，台北場專業人員平均年資為 10 年，多數成員均經歷三種制度的轉變，而台中場專業人員平均年資為 6.5 年，專業人員普遍年輕化，多數成員只有經歷職業重建個案管理共同服務-舊制，及職業重建個案管理共同服務-新制的轉換，較少具有支持性就業單獨服務之經驗，此一現象也可能顯示出專業人員的穩定度會因地區性而有所差異。

以下針對支持性就業單獨服務與職業重建個案共同服務-新、舊制間，以及職業重建個案共同服務-新、舊制間的優缺點比較，說明如下：

### 支持性就業單獨服務

依據本研究之研究定義，為支持性就業服務員撰寫職業重建計劃表(表 2-4)，也就是說從開案晤談到就業媒合，以致職場密集輔導等過程，均由支持性就服員一人提供，由實務工作經驗中發現此模式之優缺點為：

#### 優點：

##### (一)、可提供即時服務

支持性就業單獨服務在開案評估過程不需經過職管員的評估與派案，因此可較快的接觸到服務使用者，評估過程中也可對照目前尚有職缺的工作機會，藉此縮短評估時程，加快工作媒合進度，透過此過程，就服員對於服務使用者的工作能力、就業期待，以及與重要他人的關係建立都可更直接。

「就服員可以即時服務，不用再經過那些繁瑣的評估歷程。」(中-23-30-CR)

「因為從一開始在做的時候就是職管的工作我們一開始就是我們在做，就是一條龍這樣子下來，全部這個個案的狀況通通了解。」(北-17-18-TF)

「可以很快就把個案推介上線，特別是針對就業準備度好的、工作態度佳的....他們很快可以得到他所需要的工作機會和薪資，然後覺得可以立即的協助他們找到工作...」(中-20-35-CK)

## (二)、可掌控服務績效

支持性就業單獨服務提供服務時，如遇到有服務需求但尚需較長時間的就業前準備的服務使用者，在實務工作經驗中，為了不要造成就服員撰寫紀錄的工作負擔，會在未開案的狀況下持續提供就業前準備，至服務使用者較具職場概念、職業重建方向較為明確甚至已有工作機會等階段再進行系統開案，就服員較有彈性空間掌握工作進度與服務績效。

「以前沒有職管的時候，你可以不開案放著，到推介成功的時候你再開，所以績效都很漂亮。」(北-20-29-TH)

### 缺點:

#### (一)、職缺適配性有待商榷

支持性就服員工作機會開發不易，且為與願意進用身心障礙者之雇主維持友善關係，所以當服務使用者表達強烈就業意願，而雇主也願意進用時，就服員便會進行媒合，因此評估服務使用者與職缺的適配性較不深入，使服務使用者在職場適應過程中，較容易需要就服員密集性的輔導，以達到穩定就業之目標。

「...講求快速媒合，所以很大是因為就服員在評估的時候沒有做一個完整的評估，那手頭上剛好有這個職缺...也不知道個案到底合不合適這個工作，我就媒合了，對於狀況比較複雜的個案來講的話，一開始或許還好，但是後來的問題可能會很多...」(中-21-01-CK)

#### (二)、績效優先的服務導向

現行制度將績效重點放在服務量、開案率、推介就業率、穩定就業率等量化指標面向，就服員未達績效要求可能會面對罰款或未來標案評分，是因在服務上會優先以達成績效為主，行有餘力或是在機構大力支持下，才會服務多元需求的服務使用者，是以在績效要求下，也影響了就服員在提供服務上的價值選擇。

「...會變成說事求人這樣子，然後就服員會變成挑選有績效的案先做，然後就會把一些可能需要職前準備，還是需要一些其他的(資源)個案就會放著...」(中-23-31-CR)



## 職業重建個案共同服務-新、舊制

依據本研究之研究定義，由職業重建個案管理員所撰寫職業重建計劃表 2-4 為舊制，而職業重建個案管理員撰寫職業重建計劃表為 D 表則為新制。本節所探究之重點非職管新舊制之差異，而是服務使用者在接受職業重建服務歷程中，由職管員進行評估後，再依據需求評估內容連結支持性就服員，以執行職業重建服務計畫，由實務工作經驗中發現此模式之優缺點為：

### 優點

#### (一)、有效降低支持性就服員績效負擔

實務經驗中發現，職管員在派案支持性就服員前，會先進行較為全面性的評估，藉此評估個案是否現階段具備支持性就業之潛力與職業重建服務方向，如尚未具備支持性就業之潛力，則會依其需求連結所需資源，而具備潛力之服務使用者，就服員可依據職管員評估及所擬定職重計畫提供後續服務，進而減少就服員在個案評估及釐清就業方向的時間，有效提高推介就業成功、穩定就業結案以及職務符合期待等面向成果，職管員減輕就服員在達成績效壓力後，就服員有充裕的時間，也提高服務具有多元需求或需要高度支持個案之意願。

「...有職管員的介入之後，其實會幫就服員篩掉了一些可能還沒辦法進到支持性的個案，所以原則上可以減輕就服員的負擔，然後就服員會比較願意花時間去服務一些具有多元需求的個案。」(北-22-37-TB)

「...職管他比較全面性的評估之後，就服員可以比較快速瞭解(服務使用者)，然後又加一點可能就服面向的評估，有助於提高推介成功以及穩就這個部分，那在職務部分也比較是符合服務對象的期待。」(中-22-30-CO)

「...小單位我們要生存，所以在這樣子壓力下其實會比較推新制，因為我們真的能做的事情不夠多，所以蠻仰賴職管員幫我們做初步的評估和資源連結，讓我們可以讓個案做更快的上手...」(中-26-16-CJ)

#### (二)、協助資源整合與連結

職管員工作目的在於透過個案管理的工作方式，評估服務使用者在職業重建的需求、擬定職業重建計劃並連結相關資源，以及管控職業重建服務提供進度與品質，因此在與就服員合作分工時，職管員會扮演資源協調者的角色，提供就服員協助達成服務使用者穩定就業結案的所需資源。

「...職管的角色跟這些就服員是很合作的，那服務上就會很愉快順暢，然後每一個人都在自己的角色上好好做事，然後該合作的時候一起合作，那一種過程

就會很過癮。」(北-17-01-TG)

「...就服員雖然也會去做資源整合，但資源總不會比職管員這邊多。」(中-22-21-CJ)

「...促進可能不管是服務對象的家庭或是個案他本身的一個溝通協調，以及說各個領域的資源轉介...」(中-22-33-CO)

### (三)、職業重建服務經驗傳承

就服員其專業資格限定門檻，相較其他職業重建專業人員所需資格相對較容易入門，也因此多數職業重建專業人員都具備就服員資格，也就是說，就服員是職業重建專業人員中，最基礎也最重要的專業角色。然而，對新進就服員而言需透過幾次的評估與晤談，便釐清就業需求並擬定職業重建計劃，進而提供後續就業服務，無疑是一快速又沉重的負擔，而現行專業人員遴用準則規範，職管員必須具備職業重建實務服務兩年以上，並具職業輔導評量員資格，相較就服員來說職管員具有職重實務經驗，透過彼此合作及過程的討論，可協助新進就服員更快速的了解職業重建與個案服務。

「...對就服來說好處是有一些沒有經驗的就服，可以透過這樣的過程中學習比較快，然後也比較容易上手的樣子...」(北 28-33-TB)

「...對於新進就服員的部分，我覺得在職管員這邊合作，有職管員來做協助的話會比較容易進入那個就業服務提供，畢竟有前面的人告訴他們可能個案的狀況是怎樣...」(中-23-25-CP)

### 缺點

#### (一)、服務使用者待業期長

多數服務使用者提出服務申請，都期待可以盡快進入到就業市場工作，但職管員完成工作能力評估及擬定職業重建服務計畫到派案就服員，可能已經過數周時間，就服員接案後，亦須再與服務使用者建立服務關係及確認服務計畫，在實務工作經驗中發現，雖職管員介入後可縮短支持性就業服務整體服務期程，但就服務使用者感受則是拉長前期待業時間。

「...派案可能的確有做一些篩選，可是派下來真的就能立即馬上就業嗎？這其實也要打個問號。」(中-25-13-CI)

「...評估時間變長了，那往往可能服務對象派下來之後他們會有所誤解，覺得說為什麼前面已經耗了1個月2個月的時間，到這邊(支持性就服)還是沒辦法趕快幫他們找到工作...」(中-22-36-CO)

「...對個案來說她跟我談一次、跟職管員再談一次、跟第三個就服員還要再談一次，我真的覺得她好可憐...。」(北-20-02-TC)

## (二)、增加專業間衝突的可能

在支持性就業服務員與職業重建個案管理員共同提供服務時，因專業養成、服務價值觀、服務經驗上的差異，雙方產生意見上的分歧，無法在取得良好的溝通效果時，可能導致就業服務方向未依據職業重建計畫進行，專業團隊合作的美意無法在個案服務中發揮其效益。實務中亦發現，服務使用者在面對來自政府單位或民間單位的不同服務提供者，會有展現不同的樣貌與表現，造成職管員與就服員在評估上容易獲得之結果有所落差。

「...有時候可能職管這邊在溝通上也會有一些觀念上或者是一些服務方式的理念摩擦...。」(中-23-03-CO)

「...專業彼此互斥的時候，有時候會形成彼此的角力...就服員在評估個案的部分比較接近真實的狀況，大部分的職管員都是在政府機關...民眾在政府機關面前會比較客氣...有時候我們(就服員)觀察狀況，會跟他們(職管員)縣府做評估那個狀況會有一些落差...。」(中-26-26CJ)

## (三)、支持性就業服務案量不足

職業重建個案管理員被賦予協助服務使用者發展職涯之任務，因此面對多元需求或就業方向尚不明確之服務使用者，會賦予階段性任務目標並連結所需資源，加強職前準備、職業探索或技能養成，非侷限以支持性就業為唯一目標，而當職管員拉長前端評估及就業準備期，間接壓縮就服員可提供支持性就業的時程，而當支持性就業僅單一管道獲得案源時，即明顯感受到案源不足的窘況。

由於支持性就業服務在質性成果方面由於不易透過量化數字呈顯，故支持性就業服務績效侷限於實際進入職場的數字紀錄上，而績效常與單位罰款、方案取得有著息息相關的因素，為避免影響服務績效，服務提供者在風險考量下，對於較無把握透過就業服務進入職場之身心障礙者，可能選擇不開案服務或轉介至其他服務體系中。

在此雙重因素考量下，職業重建個案管理員在派案時，必須考量服務使用者的就業前準備程度、支持性就業潛力，以及績效達成難易度等因素，使得派案趨於保守而降低了服務使用者接受支持性就業服務的機會，而先連結其他職業重建資源如：職前準備團體、職業訓練、職業輔導評量等。

「...職管加進來以後其實加長了那個評估的時間，就是說他前面可能花比較多時間因為有些個案真的可能比較困難...對就服員不利的狀況，就是他可能案量

就會比較少，案量一少的話他(就服員)能夠達成服務成果的機率就降低了...。」(中-21-29-CK)

「好處是幫我評估很多，可是也會造成說我們案源相對來講就會比較少。」(中-25-15-CI)

## 職業重建個案共同服務-新制與職業重建個案共同服務-舊制

職業重建個案共同服務新、舊制的差異在於，舊制時期職管員所使用表格與就服員表格相同，評估重點較偏重與工作相關的評估面向；而新制的職管員使用獨立表格、評估面向以全人觀點以看見每一位服務使用者的整體樣貌與需求，非著重於就業相關，服務理念融入以個案為核心的概念，著重服務使用者在服務提供過程中參與及做決定的角色。

焦點團體中支持性就服員認為新舊制的改變並無明顯的差異，最明顯的差異僅在表格上的修正，而新舊制度的改變，以支持性就服員觀點認為不影響服務的提供，而在服務制度上讓就服員有感的是職管員此一專業角色的加入。整體而言支持性就服員肯定職管員在服務使用者職業重建的歷程中的角色功能與貢獻，但認為職管員必須能善盡職管員的職責與建立良好合作關係，才能更加彰顯職管員角色的必要性。

「如果狀況比較嚴重或是有用藥一些，需要一些資源介入的時候，我覺得跟職管員一起合作會比較輕鬆一點，但對就服員來說，如果個案很單純的就只是要找工作，就是以就業為目標的話，那我覺得就服員單獨服務期時的效果會比跟職管員合作需要做溝通的部分來的更快速做決定。」(北-16-23-TE)

「...不管是用舊表格還是新表格，對職管員來說沒有差，因為他就是拿以前的模式延續服務...不管是舊的還是新的，能不能去把人家新制想要傳遞的精神放入服務裡面，其實人是一個很重要的因素。」(北-25-28-TG)

綜合上述不同服務樣態之優缺點比較後，可知在實務工作中不同服務樣態對於支持性就業成果的影響。(詳表 4-17)

表 4-17

**支持性就業服務單獨服務與職業重建個案管理共同服務新、舊制優缺點比較**

	支持性就業服務單獨服務	職業重建個案共同服務-新、舊制
優點	可提供即時服務 可掌控服務績效	有效降低支持性就業服務績效負擔 協助資源整合與連結 職業重建服務經驗傳承
缺點	職缺適配性有待商榷 績效優先的服務導向	服務使用者待業期長 增加專業間的衝突 支持性就業服務案量不足

資料來源:本中心自行整理

### 推介就業成功

支持性就業單獨服務與透過職業重建個案管理員須於受案後兩週內決定是否開案提供服務，差別在於職業重建個案管理員則可於開案後經過多次的評估與晤談，決定服務使用者所需的服務，對於服務使用者之生理、心理都能有較為充足的認識，再派案至支持性就業服務員提供服務，相對支持性就服員而言能有更精準之判斷，故派案後支持性就服員可聚焦於職場開發與實地輔導上。

支持性就業員若能夠與職業重建個案管理員建立起服務默契，依據服務使用者不同之需求分工合作，理論上較支持性就業服務員單獨服務有更高之服務效能，而在服務過程中也能夠隨時討論，使支持性就業服務員不再是單打獨鬥而是團隊合作模式，故也能夠提升支持性就服員服務多元需求之服務使用者。

「因為經過職管的協助之後，有就業需求才會進到就服體系，那反而就服員可以花很多的心思在個案服務這邊。」(北-18-21-TB)

「職管員的介入之後期時會幫就服員篩掉一些可能還沒有辦法進到支持性的個案，所以其實原則上可以減輕就服員的負擔，然後就服員因此比較願意多花時間去服務一些多元需求的個案。」(北-22-37-TA)

### 穩定就業結案

由於服務使用者正式開案須經過職管員與支持性就服員雙方評估確認後方進行開案服務，若現況未達進入職場條件之服務使用者，也能夠透過職管員所提供之就業前準備而提供就業準備度，故當服務使用者派案後，整體而言能有較好的就業準備度，故於推介成功率、穩定就業結案率都能有較好之表現。

「服務期程其實真的是縮短，但是成功率是真的提高很多，然後穩定率也提高很多，穩定就業結案的成功性也比較高。」(北-21-14-TB)

## 薪資

接受支持性就業服務之身心障礙者多半未具備與就業有關之專業能力，所從事之職種也以不需專業的服務業、清潔業為主，此類工作內容有勞力密集、薪資水平較低的特性，而雇主為求節省人事成本，或因初次雇用，故僅願以基本工資之條件進行聘用，在實務經驗中，能獲得調整薪資機會者僅為少數。

「...薪資的部分其實這幾年實在太混亂，因為不停的調，其實雇主都在跟上基本工資而已，那上去有多少，這個事情其實是很有限的。」(北-32-29-TH)

## 第五章 結論與建議

研究旨在了解接受支持性就業服務之身心障礙者其影響接受服務的成果因素探討，並分析不同服務樣態對於服務成果的差異。本章節依據研究結果歸納研究發現，並彙整其他研究者的相關研究進行比較與討論。

### 第一節 支持性就業服務概述

#### 一、本研究身心障礙者之特質

分析民國 100 年~104 年接受支持性就業服務者共有 18,340 人次，扣除其中重複開案人次後，研究區間實際服務之服務使用者人數為 14,121 人，其中未重複開案者為 10,889(77.1%)。

民國 100 年~104 年全國接受支持性就業服務之身心障礙者求職者，以男性多於女性，分別佔 58.7%(n=8286)與 41.3%(n=5835)，對照「民國 104 年我國人力資源調查」以及「民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告」，我國人口以及身心障礙者人口比均是男性多於女性，因此在接受支持性就業服務的性別比上並無明顯差異。年齡分布上，以在 21-30 歲間最多(34.1%，n=4817)、31-40 歲次之(23.3%，n=3290)。就障礙類別而言，以智能障礙、慢性精神病患、肢體障礙、多重障礙及其他障礙、聽覺機能障礙、視覺障礙、自閉症為最多，障礙等級多為輕度及中度，內政部 100 年統計資料亦顯示輕度及中度佔全體領冊之身心障礙者 71.25%。婚姻狀況為未婚、擁有高中/職教育程度者居多。

#### 二、支持性就業服務成果

依本研究結果可知，在民國 100 年至 104 年間推介成功比例佔 76.1%，與過去相較有降低的現象，除大環境景氣連帶影響身心障礙者就業機會，再者，我國簽署「身心障礙者權利公約」後，身心障礙者人權議題在台灣地區也被廣泛討論與重視，各縣市政府在社會福利的推展上，也逐漸強調「零拒絕」，讓有就業服務需求的身心障礙者都有機會可進入到職重系統進行評估或資源轉介，且依據國際健康功能與身心障礙分類系統概念，個體的功能性狀態與失能程度並無直接關係，而是來自於與環境的互動，也就是說，身心障礙的障礙程度並不能代表其服

務需求的多元性，輕度障礙者也可能有多元服務需求。而穩定就業 3 個月以結案者之比例為 59.5%；職務符合期待，則以職務不符合期待者居多，於所有推介成功 10747 人次中之佔了 5594 人次，計 52.1%，此結果可能由於缺乏工作技能、缺乏適當工作機會等等。

## 第二節 影響身心障礙者支持性就業成果之因素

### 一、研究發現

量化分析中發現障礙類別、職業訓練、居住地區、服務期程和服務樣態等因素，在四項支持性就業成果中均呈現相關，而年齡與教育程度則分別在職務符合期待與推介就業成功未通過邏輯迴歸外，其餘成果仍呈現相關。而在質化分析中，雖實務經驗認為職業重建是一個動態服務歷程，難以依據單一因素推論支持性就業成果，但歸納本研究焦點團體資料發現，障礙類別、障礙程度、居住地區及工作經驗，在實務工作中是較為關鍵的影響因素，其他因素並非對於支持性就業無影響，只是在本研究中其他因素更為突出，無法顯示其重要性。

本節依據量化結果與質化結果，交叉分析後之發現加以說明，並根據研究發現針對職業重建實務及制度給予建議，分述如下：

#### 1. 年齡

量化與質化分析共同發現 20 歲以下者在「推介就業成功」與「職務符合期待」的成功率最佳，實務經驗發現，雇主認為 20 歲以下者雖無工作經驗但職場服從度良好，因此聘用意願較高。

而薪資部分，量化結果發現年齡對薪資具有顯著影響，且年齡越長則薪資表現越佳，而質化結果則發現目前身心障礙者勞動條件包含薪資水平，多半仍以符合勞基法規定最低基本薪資為主，除非是專業性較高的工作職缺，可能會採計過去資歷給予調整薪資，但實務工作經驗中極為少數，且身心障礙者由於先天或後天的障礙，面臨提早老化的議題，雖尚未到達退休年齡，但其生理狀況可能與一般老人狀況相近(朱成倩，2006)，因此中高齡身心障礙者之就業需求與困難，均有待後續研究持續關注。

#### 2. 障礙類別與障礙程度

量化與質化結果中，障礙類別對「穩定就業結案」、「推介就業成功」、「職務符合期待」等成果均有顯著影響，實務經驗中，雇主對於障礙類別特質的不瞭解，



或對特定障別的刻板印象，而產生雇主進用身障員工的疑慮，造成身心障礙者缺乏工作機會且職務選擇有限，進而影響「推介就業成功」、「穩定就業結案」與「職務符合期待」等支持性就業成果，上述現象從本研究之文獻探討的環境因素支持也有如此的發現，但透過專業人員介入，可提高身心障礙者的面試機會，增加就業的機會，換言之，專業人員對於特定障別特質與服務技巧的熟悉度，也會影響到服務使用者的就業成果，也因此更加突顯支持性就業在服務上的專業價值；在「薪資」表現上，線性迴歸顯示障礙類別對薪資具有影響力( $\beta = -.213$ )，質化分析中也有相同發現，顯示不同障別會有不同的薪資表現，而不同障別在其他就業成果中也存在不同的差異性，實務工作經驗發現非心智障礙類在薪資水平上較心智障礙類有佳的表現，特定障別因其就業屬性不同，薪資落差相對明顯，如：視障按摩。因此更進一步探討不同障別在各項支持性就業成果的差異。「推介就業成功」、「穩定就業結案」與「職務符合期待」均以自閉症者有較高的成功率、其次為聽覺障礙、再者為智能障礙者；而肢體障礙者在「推介就業成功」與「職務符合期待」則成功率最低；慢性精神疾患最難達成「穩定就業結案」；而「薪資」則視覺障礙較其他障礙有較好的薪資水準，其次為聽覺機能障礙、第三為肢體障礙。

自閉症患者由於具有學習工作技能之潛力，且可適應標準化作業流程之訓練，因此在實務工作中，就服員須多花心思處理的就業議題多與職場適應及職前準備為主，也就是說，協助自閉症患者建立良好的工作概念及工作流程後，較易符合雇主對於工作品質的期待，也較願意長期留任；肢體障礙受限於無障礙環境，且肢體障礙者對工作職務與內容較有主見及職場要求多，因此在就業前媒合階段，就服員需要花費較多的心力在與肢體障礙者溝通，較不易推介和職務內容較不易。許多研究均顯示精障推介成功率雖較肢體障礙佳，但慢性精神疾患因精神症狀增加、失業因素對精神障礙者身心有不力影響及高生活壓力事件可能是精神疾病嚴重的主因等多元因素(李朝雄，2013；余靜雲、鍾信心，2006；Ettnet ,Frank& Kessler, 1997)，導致穩定於職場工作挑戰性高，進而影響其穩定就業的可能性；而智能障礙多從事低技術性的體力工，更有文獻指出智能障礙者就業後所從事的工作性質與實行時的工作性質雷同，如：清潔工(陳姿文，2011)，而該職種薪資普遍偏低、甚至多屬最低基本工資，因此智能障礙者與各障別中相較，較難獲得較佳的薪資；從文獻回顧及實務工作可知，視障者從事按摩工作其平均時薪為新台幣 600-800 元不等，已高於平均薪資，因此容易符合職務期待和較佳薪資。

在障礙程度部分，透過卡方相關性檢驗發現障礙程度於四個成果依變項均達到顯著相關，然而邏輯迴歸結果卻發現障礙程度對「推介就業成功」、「穩定就業結案」與「職務符合期待」均未達到顯著的解釋能力，「薪資」部分障礙程度則呈現正相關( $\beta = .157$ )，也就是說，障礙程度越重者越容易「推介就業成功」、「穩

定就業結案」、「職務符合期待」以及「薪資」則障礙程度越重、薪資表現越佳。質化分析認為，障礙程度無法直接推論支持性就業成果表現，而需與障礙類別一同比較才有顯著差異，統計結果發現「障礙類別」與「障礙程度」具有中度相關( $r=.605^{***}$ )，進一步了解 100 年~104 年間各障與程度別接受支持性就業服務的人數分布，發現視覺障礙與聽覺障礙接受支持性就業服務以中、重度為主，比例超過 70%，而其他障礙類別則以輕、中度為主，因此在統計結果中障礙程度對於各項支持性就業成果的表現，會受到障礙類別的干擾，而要了解障「障礙類別」與「障礙程度」對各項支持性就業成果的影響，則需更進一步的探討。

### 3.致障型態

量化與質化結果同時發現，先天障礙者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」及「職務符合期待」表現均較後天致殘者表現佳；而「薪資」的表現整體而言差異不大，並無顯著關係。

後天致殘者在障礙後功能的改變，須面對職能復健及是否可回到原職場以及心理調適等議題，與先天障礙者相較，需要更長的職涯探索與重建的歷程，且進入職場首重求職者的工作能力及心理社交技巧等，而前述兩種能力與障礙如何發生並無直接關係。

### 4.教育程度

邏輯迴歸發現教育程度對「穩定就業結案」、「職務符合期待」以及「薪資」都有影響力，且依據結果可知，教育程度越高在各項支持性就業成果的表現越好。但在質化分析發現則各教育程度中，以教育程度為高中/職者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」與「職務符合期待」的表現較好，而「薪資」部分，在質化分析中則無明顯的差異

高職均設有綜合職能科，以提供身心障礙之特教學生在職業技能方面的繼續教育，在高職教育階段會協助進行職場概念養成與職場實習，畢業後學校老師會協助連結職重資源，以提供特教學生後續的就業服務，因此綜合職能科畢業學生所從事的工作多與在校實習職種有關，而實務經驗發現其職種多為服務業或技術性較低的工作為主，雖工作機會較多，但薪資水平普遍以基本薪資為主；而有能力就讀於大學以上的身心障礙者，其認知能力及學習能力普遍較無困難，其就業困難因素也較與缺乏的合適工作機會或無障礙空間有關，且目前就業市場中，大學學歷儼然已成為基本門檻，如無大學學歷，則需具體佐證專業能力。然，近年來因少子化的衝擊，使各大專院校招生不易，使部分學校為求生存而廣收身心障礙者學生，而高等教育較為注重學生自我學習，與高中職相較較為缺乏有系統性的協助建立就業能力，導致實務工作中發現，擁有大學學歷之身心障礙者較為缺

乏職場概念及對就業市場不了解等現象，也成為專業人員在提供服務上的挑戰。

## 5. 職訓經驗

依據研究結果顯示，有職訓經驗者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」、「職務符合期待」、「薪資」的表現都較無職訓經驗者佳。而焦點團體質化分析中發現，實務工作中則認為職訓經驗對於支持性就業成果並無明顯影響，與量化結果相異，劉仲茹(2003)在其研究發現，參與職業訓練對就業的幫助程度僅占 25%，推論造成相異的因素為(1)職業訓練年代久遠：曾表示具有職訓經驗者，其職訓經驗可能是多年前的職訓經驗，與現在的就業能力關連性較弱，且服務使用者自述的職訓期間學習表現也難以考證；(2)職訓技能無法為求職加分：參與職訓所習得的技能可能是就業市場基本能力，專業性不足以為求職加分，如：電腦職類的職業訓練班別身心障礙者參訓人數最多，而電腦使用能力已被視為辦公室類工作的基本工作能力，因此，只會基本電腦操作或不會操作電腦，在求職上都較為困難。

現行職業訓練入訓前會經過入訓評估篩選，篩選具有學習及從事相關工作潛力的學員參加，結訓後會輔導參訓學員就業，培訓過程中亦會輔導學員考取相關證照，以佐證其職業能力，且身障專班更是以高度密集的全日授課進行，養成身障者外出的習慣及體耐力，相對就業準備度較高，因此，如在職業訓練服務階段無法順利就業者，才會由支持性就服員提供就業服務，而實務中無法在職業訓練服務階段就業者，可能職業訓練成效較差者。

此外，專業人員協助連結職訓經驗之目的也值得探討，實務工作中亦發現，支持性就服員面對長期服務，卻仍未就業成功的服務使用者，將職業訓練視為一個過渡性使用的資源，其目的可能是讓服務使用者在待業期間，持續有外出活動與人接觸，生活收入由職訓津貼而有所保障，職業技能養成非首要參訓目標，但其中也不乏因具請領生活津貼經驗的服務使用者，桃竹苗區職業重建服務資源中心(2014)研究發現，參加職訓之身心障礙者有 28.2%的動機是可以領取職訓生活津貼，為獲得高額補助的途徑，而變相成為「專職職訓學生」的案例，造成專業人員在提供服務上的挑戰。

## 6. 工作經驗

依統計方面而言，在卡方相關性檢驗中，工作經驗與四個成果依變項均未達到相關之顯著性，而迴歸分析中與「推介就業成功」、「穩定就業結案」、「薪資」達到顯著解釋能力，而無工作經驗者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」以及「職務符合期待」成功率較有工作經驗者高，成功率分別為 77.6%、61.4%與 77.6%；「薪資」則以有工作經驗者較無工作經驗者佳。

質化分析結果同時發現工作經驗對「推介就業成功」與「薪資」無顯著影響，

實務經驗中認為就服員協助媒合的工作職種，需與服務使用者過去工作經驗相似，才有助於推介就業成功與薪資的成長，再者，薪資的調整與職類及職務內容有關，本研究未針對身心障礙者就業職務進行探究，建議未來研究可以增加職類及職務分析。

此外，有工作經驗者在「穩定就業結案」與「符合職務期待」則相較於無工作經驗者，在職務工作中有較佳的表現。實務工作經驗發現，服務使用者具工作經驗，有助於專業服務者的服務提供，包括：透過工作經驗了解服務使用者的工作穩定性、透過工作經驗了解服務使用者的職業傾向等，張彧、王雲東等人(2011)研究發現，工作經驗是影響支持性就業成果重要的因素。雖在「工作經驗」此一變項，質化分析與統計結果相異，顯示工作經驗在實務工作的推介就業成功仍具有極高的參考價值。

## 7. 居住地區

依統計方面而言，在居住地區為北部地區者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」、「職務符合期待」以及「薪資」的成功率都較其他居住地區比例高，可能接受支持性就業服務的開案比例以居住地區為北部者為最多 (55.4%)有關。

焦點團體發現曾有居住地區會導致大眾交通運輸系統及產業結構的差異，進而影響到身心障礙者的就業，在實務工作中居住區域是重要的影響因素，呼應量化統計中居住地區對於在各項支持性就業成果具有影響性的發現。

實務工作經驗可知，居住地區的產業差異造成身心障礙者有較少工作選擇，但交通不便而使通勤時間過久則會影響工作意願，上下班過程中也增加安全性疑慮，因此許多身心障礙者可能會選擇在家幫忙，或就近從事無加勞健保的工作。

## 8. 婚姻狀況

依統計方面而言，未婚者在「推介就業成功」、「穩定就業結案」及「職務符合期待」的成功率都較其他婚姻狀況者表現來的佳，分別為 78.4%、62.3%以及 78.4%；而「薪資」表現上則是已婚者較其他婚姻狀況有較好的薪資水準，其次為離婚、第三為分居及其他，未婚者則未達統計上之顯著效力 ( $p>.05$ )。

焦點團體發現婚姻狀況並不會影響到支持性就業成果服務。實務工作中約七成的服務使用者婚姻狀況為未婚，與具有婚姻關係的比例懸殊，實務經驗中較難以感受婚姻關係對就業成果的影響，而婚姻狀態下的家庭支持與身心障礙者所扮演的家庭角色與責任，對就業成果影響才值得被關注(張彧、王雲東，2011；邱大昕，2014)，也就是說，已婚者不一定家庭支持度良好或負擔家庭經濟收入，但是未婚者可能是家庭的經濟支柱，家庭人員也願意給予正向且適當的協助，來

協助其持續且穩定的工作。

家庭對身心障礙者的就業支持，除了工具性的支持，如：陪同求職、交通訓練或接送，或就業期間職場適應的情緒支持等外，也包括家庭教育影響身心障礙者對於工作價值、動機與態度。Dixon 和 Reddacliff (2001:198-199)的研究發現，可以穩定就業的身心障礙者，其家庭中存在可學習工作角色的模範，身心障礙者透過學習角色模範在工作上的行為，進而影響自身的工作動機、期待與表現。實務工作中也發現家庭支持對服務使用者的就業歷程中可能是正向支持，也有可能是阻礙因素，家庭如願意投入更多的時間、與專業人員配合，以及適當的情緒支持，有助於服務使用者在支持性就業成果的表現，反之，家庭過於保護或支持過少，可能造成服務使用者就業意願低落或是就業困難提高。此外，服務使用者在家庭中所扮演的家庭角色責任也會影響其就業成果，實務中發現需負擔家計的服務使用者，在服務過程也較願意配合支持性就業員的協助，與單純因家人要求或學校畢業沒有其他安排而進入求職歷程的服務使用者相較下，因為工作動機高、配合度良好，是以整體支持性就業成果明顯的好。

#### **9.其他影響支持性就業成果因素**

限於資料的可能性與完整性，本研究無法探究環境因素、服務使用者以及職業重建專業人員的個人特質，如：個性、抗壓性等，對於支持性就業成果的影響，而焦點團體實務工作者的分享，認為服務使用者的個人特質、是否需要負擔家計等因素與就業期待，環境因素中的家庭支持度、職場包容度以及專業人員的專業能力與特質，對於支持性就業成果也具影響力，值得未來研究可進一步的分析。

### 第三節 不同支持性就業服務之服務樣態概述

#### 一、不同服務樣態的現況與就業成果

在民國 100 年~104 年歷經職業重建服務模式轉變，在服務樣態上可分為三種不同模式：舊制支持性就業員單獨服務、舊制職管員及支持性就業員共同服務以及新制職管員及支持性就業員共同服務等三種樣態。

因民國 103 年 8 月職業重建個案管理服務—新制始正式推行，而地方政府可因地方需求決定實施單軌制或雙軌制，經實際調查後，全國又以實施職業重建服務單軌制的縣市多於實施雙軌制者多，因此本研究中以接受職業重建個案管理共同服務為多數，其中接受舊制服務者(41.4%,n=5847)又多於新制(35.9%,n=5073)，支持性單獨服務則佔 22.7%(n=3201)。

依據資料分析結果可知，不同服務樣態下的服務使用者特質並無明顯差異；在支持性就業成果的結果顯示，支持性就業單獨服務在推介就業成功、穩定就業結案及職務符合期待上，均優於職業重建個案管理共同服務-舊制、新制；薪資則以職業重建個案管理-新制優於支持性就業單獨服務，而支持性就業服務又優於職業重建個案管理-舊制，而新舊制間在不同就業成果表現雖有差異，但兩者差距甚小，僅於職務符合期待上，新制顯著優於舊制，依據此一結果與實務經驗做結合，提出以下四點原因，分述如下：

第一是服務分流之概念。由量化資料分析結果可知，職業重建個案管理服務-新制在服務期程上較支持性就業單獨服務來的短，顯示透過職業重建個案管理員所提供之就業前準備，可協助縮短的支持性就業服務在服務多元需求個案的提供期程，質化分析結果也呼應此一結果，實務工作者認為職業重建個案管理員的加入，可減輕就業服務員在評估與資源連結上的負擔，更專注於提升支持性就業的服務品質。

整體而言，支持性就業服務員其主要任務在於協助服務使用者進入職場，故若服務使用者其就業準備度不足，或需連結其他資源以滿足其於進入職場時之需求時，此時支持性就業員可轉介服務使用者至職業重建個案管理服務中，待其準備度提昇後再派案支持性就業服務，換句話說，職業重建個案管理員增加了身心障礙者接受職業重建服務的可能性，透過需求評估讓不同需求及不同就業準備度的服務使用者可以獲得更適切的服務，故能獲得較好的服務成果。

第二則在於服務關係的建立。針對不同服務樣態在服務期程進行分析，支持性就業單獨服務相較於職業重建個案管理共同服務-新制有較長的服務期程，表示支持性就業單獨服務，自支持性就服員進行評估晤談與提供就業前準備，後推介至職場，支持性就服員與服務使用者有較為充分之時間，能夠藉由直接的互動，瞭解服務使用者之需求，有利於服務關係的建立與服務策略的推動，質化分析結果亦有相同的發現，實務工作者更認為支持性就業服務單獨服務模式下的就服員，可以更即時的回應服務使用者在就業上的需求，雖然與職管員共同服務下的整體服務期程差異不大，但就服務使用者觀感中，卻存在需要適應不同服務提供者，且職管員服務期間對服務使用者而言，不斷的評估與晤談等同延長就業等待期。

許多學者皆提出了助人關係的重要性，Biestek (1957) 提出服務關係是服務使用者工作的靈魂 (soul)，另有學者認為它在助人工作扮演「心臟」的角色 (張振成, 2001: 41; Perlman, 1979)，而在服務提供之前，助人工作者與就服員之間必須經過一些交流，這些交流包含了關心、談話、溝通與合作等有意義的互動 (Bisman, 1994)。而在職業重建個案管理共同服務時，服務使用者第一階段需先接受職業重建服務管理員進行晤談評估，建立職業重建服務策略，而第二階段則派案由支持性就服員提供就業服務，職業重建個案管理員於派案後僅進行派案後之追蹤，此時服務主責由職業重建個案管理員移轉至支持性就業服務員，由於支持性就業服務員並未參與服務使用者第一階段之評估，服務使用者與支持性就業服務員雙方都須重新熟悉彼此，較不利於服務關係的建立，而實務經驗發現，如職管員和就服員隸屬於同一服務單位，此現象則較不易發生。

第三在於專業能力養成部分，職業重建服務的發展在服務理念與專業的提升，都需要挹注大量之心力進行訓練，新制職業重建個案管理服務強調以服務使用者為中心，更加強調服務使用者的共同參與以及服務同盟關係的建立，為了因應服務樣態的改變，中央與各縣市政府不遺餘力的提供不同之在職訓練課程，以充實專業人員的知能，然而實務經驗得知，職業重建人員人才容易流失，以本研究焦點團體成員的平均年資可發現，不同區域專業人員穩定度也不同，其原因可能與各地方政府的資源是否多元充裕有關，但專業人員較穩定區域較能呈現出專業訓練的效果與服務經驗的累積，進而反映在服務成果上。

第四則是專業間的合作，理想中的跨專業團隊模式，是由一組專業人員構成的團隊，針對共同之目的與功能，共同運作，在這樣的團隊模式下，可以透過整合性的服務，使服務需求上獲得多面向的滿足。職業重建個案管理強調資源間的整合，透過職業重建管理員整合支持性就服員與其他資源之間的合作，透過分工以協助服務使用者就業為共同目標，質化分析結果發現，實務工作者肯定跨專業團隊合作的概念，但也指出團隊合作的效益是建立在團隊合作關係之上，如團隊

成員的服務理念一致以及溝通關係良好，不論是在個案服務或是專業人員的專業經驗累積中，都有極大的效益，反之則會增加專業間的衝突，也就是說在實務中雙方對於輔導策略分工執行，或對於服務使用者之評估標準與服務價值觀產生分歧時，當無法充分溝通時，可能影響合作關係，而不健全的合作關係也可能影響服務成果。

## 小結

本次研究中，針對服務成果進行統計，得到支持性單獨服務較其他兩者之成果來的好，然而針對職業重建共同服務新舊制之間進行比較，則也發現新制之成果較舊制來的好，透過焦點團體中成員之回饋，多數對於職業重建個案管理共同服務抱持著正面態度，然而在不同場次中成員皆提及職業重建個案管理員之個人特質對於合作關係，乃至於個案服務提供之內容影響甚大，故若單純就制度面探討不同服務樣態下的成果差異，則可能受到職業重建個案管理員之個人特質所影響，而職業重建個案管理制度也提供了部分督導支持性就業服務之功能，如服務策略或建議之提供，以及服務內容與成效追蹤，整體而言倘若此一制度建立在良好之合作關係上，則能有助於支持性就業服務品質之提升。

## 二、研究建議

### (一)針對職業重建實務工作及制度：

#### 1、對支持性就業實務工作的建議

- (1)、 依據研究結果顯示身心障礙者高學歷存在低就業率的議題，實務工作經驗也發現，具高學歷的身心障礙者就業市場認識及就業準備度不足，以致造成服務提供上的挑戰，建議大專院校輔導單位除提供校內學業及生活輔導外，可提早與就業服務單位合作，在校期間同時培養專業能力外的就業能力，如：求職技巧、就業市場分析能力等，也應建立家長與學生高學歷並非成功就業及薪資保障之觀念。
- (2)、 在身心障礙者服務中一再強調無障礙環境的建議，而所謂的無障礙環境，除了環境的硬體設備也應包含大眾對身心障礙者的態度，研究結果發現對於身障者的不了解、特定障別汙名化、職場包容度以及無障礙環境等因素都是影響身心障礙者是否可就業的重要原因，因此除了改善空間的無障礙，也可透過宣導與教育增進大眾對不同障別特質的認知。
- (3)、 實務中發現支持性就業員單獨服務所服務的障礙類別較為單一，而由職管員派案的就業員就容易有不同障別的服務經驗，而專業人員對於不同障礙特質的了解與就業服務相關技巧的熟悉，也是影響服務使用者



就業的因素，因此專業人員也需要定時提升專業知能，以確保可提供服務使用者有品質的就業服務。

## 2、對支持性就業制度的建議

- (1)、 建議主管機構應看重身心障礙者職涯發展的重要性，而非追求量化數字的就業率，擬定更有彈性的績效計算方式，以鼓勵專業人員提供長期服務，以及提升具有多元需求導致就業困難的身心障礙者，接受職業重建服務的機會。
- (2)、 確認專業人員填寫表格內容標準定義與一致性，本研究發現雖然資料庫資料遺漏值已有大幅度的改善，顯示全國職業重建專業人員填寫表格的確實度亦有提升，但仍發現部分資料正確性有待商榷，建議統一一致殘原因先、後天定義、職訓經驗與工作經驗以近五年資料為主，以利未來相關研究使用。

## (二)針對不同服務樣態之服務:

### 1、支持性就業單獨服務

支持性就業服務之推動由來已久，中央與地方政府透過督導考核、服務評鑑評鑑、業務訪視等方式積極提供協助，為能維持服務品質，於評鑑及年度驗收設立了各項指標，藉以檢視支持性就業服務單位其服務內容之提供，部分縣市更設立了罰款制度用以督促服務提供單位，然而種種約束之下也導致了單位在撰寫紀錄時有所考量，為能夠迎合評鑑分數指標，或為了省去繁複之記錄撰寫，因此未能夠真實呈顯服務樣貌，故於政策執行面上之建議如下，第一、保留必要之資訊外，簡化紀錄撰寫之流程，如以勾選之方式取代現行質性文字描述，除可降低就服員之負擔外，也可促使表格之定義能夠統一。第二、因不同障礙類別其資源需求之特性不一而同，若以同樣量化標準檢視服務之提供，對於服務難度較高、服務需求多元之案主則可能迫使就服員於追求評鑑分數或避免罰則之壓力下而降低服務意願或有挑案之可能，而現行評鑑、績效考核制度多以書面審核為主，有較大的人為操作空間，故應落實紀錄撰寫之管理外，也建議針對現行評鑑、績效考核之制度進行修訂，現有之服務者使用者與雇主滿意度調查表，也應研擬出如何真實呈現接受服務之感受，勾選式的問卷雖便於統計與呈現，但容易忽略細節及容易造假之嫌。

### 2、職業重建個案管理制度

於支持性就業服務成果中，單獨服務之成果能夠較職業重建個案管理員共同服務要來的佳，而於兩次焦點團體中得知不同服務樣態所獲得之服務成果，與職業重建個案管理員之個人特質有密切之關係，且現行實務經驗中，服務使用者常須經過多次評估方能派案至支持性就業服務員提供求職服務，部分服務使用者不

耐久候而選擇自行求職，也因此抹煞了職業重建制度建立之美意，考量到身心障礙者個別差異大，為能落實適性服務，服務分流之推動應能有效提升服務效率，第二，職業重建個案管理員常受限於自身之服務經驗，對於障礙特性與限制之認識仍須透過教育訓練或個案研討等方式建立，故應加強職業重建個案管理員之專業知能，以提升職業重建個案管理員之評估準確度，第三，焦點團體中發現同一單位的職管員及就服員的合作與溝通模式有較佳的職業重建服務效益，但各地方政府執行業務的模式各有其特色，建議可透過專業督導之帶領增進職管員及就服員的溝通，或透過團體督導之方式，提升職業重建個案管理員與支持性就業服務員之合作關係。

### 三、研究限制

#### (一) 量化資料之研究限制

##### 1. 資料正確性

本研究於整理資料時，可能由於資料填寫不確實，如就服員僅填寫成功推介之紀錄，或於推介後修訂服務使用者之就業期待等等因素，影響了量化資料之真實性，此外由於表格定義不明確之故，也導致了就服員撰寫資料時對於表格內容有不同之解讀，間接影響了資料的一致性。

##### 2. 資料遺漏

相較於陳靜江教授 96-99 年度支持性就業服務成果分析，本次研究之資料遺漏狀況已有大幅度之改善，然而部分變項仍存在著遺漏之現象，若能夠加以改善則有助於量化資料之判讀。

##### 3. 職業代碼之改變

研究區間因職業代碼之改變，無法透過系統資訊判讀該職業代碼適用新制或舊制，故無法獲知服務使用者所媒合之職種，由於不同職種其薪資條件不一，也能夠透過職種探討職務未能符合期待之因素，故若能夠歸類相似職種以進行薪資比較則更能提升本次研究之價值。

##### 4. 基本薪資之調整

本次研究歷經 5 次基本薪資調整，而由於職業重建個案管理-舊制、新制分屬不同之基本薪資區間，故此一國家政策上的變化也可能影響本次研究結果。

#### (二) 質性研究對象之限制

本研究之焦點團體因研究時間及經費限制，故僅召開北部場及中部場，未能蒐集到我國其他區域之實務經驗資料，且焦點團體所蒐集之質化資料以參與者的主觀經驗為主，部分成員因受限年資並無歷經不同服務樣態制度的轉變，因此在

不同服務樣態比較部分，實務經驗資料較不豐富，如能增加焦點團體場次，並邀請五年以上之資深職管員或支持性就服員參與，應能更加豐富質化資料飽和度。

## 文參考獻

- 中彰投區身心障礙者職業重建服務資源中心，(2014)。職管手冊實施後，職業重建個案管理員專業支持需求之探討。勞動部勞動力發展署中彰投分署委託，臺中市，未出版。
- 內政部，(2011)。中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。台北：內政部。
- 王天祥，(2007)。輔仁大學身心障礙畢業學生就業歷程分析。輔仁大學社會工作系碩士論文。
- 朱銘慧，(2016)。身心障礙者重複使用職業重建資源之初探-以伊甸基金會恩望服務中心為例(碩士論文)。東吳大學，臺北市。
- 任麗華，(2011)。影響精神障礙者就業之重要因素分析。中華心理衛生學刊，24(1)，1-23。
- 行政院勞工委員會職業訓練局辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫，(2009年09月01日)。
- 余靜雲、鍾信心，(2006)。精神分裂症患者精神症狀與生活壓力事件之探討。精神衛生護理雜誌，1(2)。37-44。
- 江明志，(2004)。台北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析。
- 朱成倩，(2006)。我國現行身心障礙政策之研究—兼論與美國、加拿大、日本之比較(碩士論文)。逢甲大學，台中市。
- 李正雄，(2014)。身心障礙者職業重建撰述。臺北市：伊甸基金會。
- 呂淑貞、柯平順、林桂碧，(2013)。102 年度地方政府辦理身心障礙者就業促進評鑑報告。行政院勞工委員會委託，臺北市，未出版。
- 何華欽，(2011)。輕度精神障礙者就業現況與需求調查：以高雄市為例。台灣社區工作與社區研究學刊，1(2)，95-124。
- 身心障礙者權益保障法 (2007 年 07 月 11 日)。
- 呂淑貞，(2005)。精神障礙者就業模式建構之國際比較研究-以台灣、美國、日本及德國為例。衛生政策與管理研究所，臺灣，國立臺灣大學。
- 余鑑譯，(1999)。終生之生涯輔導與諮商。國立編譯館。
- 李茂興譯，(1998)。生涯諮商理論與實務(原作者 Richard S. Sharf)，225-234。台北：弘智文化。(原著出版年：1997 年)
- 何華國，(1989)。殘障者支持性就業之實施。特教園丁季刊，5 卷，1 期(國立彰化師範大學特殊教育中心)，1-6。
- 邱大昕，(2014)。感官、智能與精神障礙者婚姻狀況變化初探 1905vs. 2006。身心障礙研究，12(1)，13-25。
- 吳亭芳、邱滿艷、黃名嘉，(2014)。103 年度身心障礙者職場人力協助現況與未來發展。台北市勞動力重建運用處，未出版。
- 李慧文，(2004)。影響身心障礙者勞動參與相關因素探討。就業安全，93 年七月號，25-32。

- 林沛伶，(2007)。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討-以台中縣、市就業服務員觀點為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 周惠玲、唐昌豪，(2007)。由身心障礙者權益保障法修訂談庇護工場的回顧與展望。就業安全半年刊，96年第2期。
- 吳秀照(2005)。從理論到實踐：身心障礙者就業服務的理論與實務之探討，社區發展季刊，112，104-116。
- 林純真、盧台華，(2001)。成年智障者友伴關係之研究。特殊教育研究學刊，23，95-119。
- 林寶貴、李靜芬，(1989)。智能障礙者職業適應決定因素之研究。台北：教育部社會教育司。
- 桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心，(2014)。職業訓練對身心障礙者就業注意之探討。勞動部勞動力發展署桃竹苗分署委託，桃園市，未出版。
- 許素彬、胡慧嫻、張秀玉，(2015)。身心障礙這就業性家庭支持服務的內涵與遞送分析:以臺中市為例。台大社會工作學刊，32期，133-176。
- 孫旻暉、張哲豪、邱孟堯，(2015)。104年度地方政府辦理身心障礙者就業促進評鑑報告。勞動部勞動力發展署委託，臺北市，未出版。
- 孫碧霞、邱樣、唐昌豪，(2004)。考察日本身心障礙者就業服務制度報告。行政院勞工委員會職業訓練局(編號：C09304727)，未出版。
- 孫淑柔，(1994)。支持性就業面面觀。特殊教育季刊，51期，23-28。
- 許天威、林幸台譯，(1994)。美國的殘障者支持性就業方案(原作者:Arnold.M)。行政案勞工委員會職業訓練局叢書:就業輔導類55輯。行政院勞工委員會職業訓練局編印。
- 陳芃仔，(2015)。身心障礙者自立支援法制之介紹-以日本障礙者總合支援法與我國身心障礙者權益保障法第50條個人支持服務為中心。
- 陳靜江、吳裕益、吳明宜、許哲瑋、劉城晃、謝秀蘭，(2012)。96-99年度身心障礙者支持性就業服務成果分析。就業安全半年刊，11卷，2期，75-80。
- 張雅琴，(2013)。身心障礙者穩定就業服務之探討(碩士論文)。元智大學，桃園市。
- 張彧，(2012)。職能治療與職業重建。禾楓書局出版。
- 張彧、王雲東、林孟秀，(2011)。100年度臺北市身心障礙者職業重建個案管理員及就業服務員年度績效分析研究-身心障礙者支持性安置模式影響因素。臺北市政府勞工局委託，臺北市。
- 陳姿文，(2011)。智能障礙青年就業歷程的質性研究(碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 陳麗鐘，(2002)。僱用身心障礙者之動機與行為。中山大學中山學術研究所碩士論文。

- 陳靜江，(2002)。支持性就業成果分析與自然支持之應用。國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 陳靜江、胡若瑩、李崇信、李基甸，(2002)。身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務：作業流程與工作表格使用手冊。行政院勞委會職訓局出版。
- 張振成，(2001)。台灣臨床社會工作者建立助人關係經驗之敘說分析。香港：香港中文大學社會工作課程哲學博士論文。
- 陳靜江，(1996)。就業服務員的角色與功能。載於行政院勞工委員會職業訓練局編：殘障者社區化就業安置模式理論與實務—工作表格與使用說明，9-12。台北市。
- 黃慶鑽，(2014)。群組式支持性就業服務在臺灣的實踐。就業安全半年刊，13卷，1期。
- 戴鈴容，(2002)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道——以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 新聞局，中華民國憲法(1997)。行政院新聞局。
- 劉仲茹，(2003)。身心障礙者職業訓練對就業影響之研究-以2002年桃園縣為例(碩士論文)。元智大學，桃園縣。
- 蔡宏昭，(1986)。台灣地區殘障者職業重建與就業問題之研究。中華民國內政部、明德基金會研究部編印。
- 聯合國身心障礙者權利公約(2009)。
- 謝建全(1993)。智障者支持性就業問題之探討。特教園丁季刊，8卷，4期，1-4，108-113。
- 謝建全(1993)。智障者支持性就業問題之探討。特教園丁季刊，8卷，4期，1-4。

Arnardóttir, O. M. and G. Quinn (2009). The UN Convention on the Rights of Persons With Disabilities: European and Scandinavian Perspectives, Martinus Nijhoff Publishers.

Brown, C., et al. (2010). Occupational Therapy in Mental Health: A Vision for Participation, F.A. Davis Company.

Biestek, F. P. (1957). The Casework Relationship. Chicago: Loyola University Press.

Coker, C. C., et al. (1995). A Comparison of Job Satisfaction and Economic Benefit of Four Different Employment Models for Persons with Disabilities, Rehabilitation Research and Training Center on Improving Community-Based Rehabilitation Programs, University of Wisconsin-Stout.

Drake, R. E., Xie, H., Bond, G. R., Thornicroft, G., McHugo, G.J., & Caton, C. L. (2013). Early psychosis and employment. Schizophrenia Research, 146(1-3), 111-117. doi:10.1016/j.schres.2013.02.012

- Dixon, R., & Reddacliff, C. (2001). Family contribution to the vocational lives of vocationally competent young adults with intellectual disabilities. *International Journal of Disability, Development and Education*, 48(2), 193-206.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Kiernan, W. E. and R. L. Schalock (1997). "How we got to where we are." *Integrated employment : current status and future directions* 118(AAMR): 1-16.
- Ettner, S. L., Frank, R. G., & Kessler, R. C. (1997). The impact of psychiatric disorders on labor market outcomes. Unpublished manuscript.
- Jackson, L. B (1992). Ecological assessment: Exemplary applications. Paper Presented at 1992 International Symposium on Assessment of Exceptional Children, Taiwan, R.O.C
- Ladner, R. E., et al. (1988). Public Law 99-506, "Section 508"; Electronic Equipment Accessibility for disabled workers. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Washington, D.C., USA, ACM: 219-222.
- Moore, C. L., Feist-Price, S., & Alston, R. J. (2002). Vocational rehabilitation services for persons with severe/profound mental retardation: Does race matter? *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45, 162-157.
- Lindstrom, Doren, Metheny, Johnson, & Zane, (2007). Transition to employment: Role of the family in career development. *Exceptional Children*, 73(3), 348-366.
- Perlman, H.H. (1979). *Relationship: The heart of helping people*. U.S.A.: The University of Chicago.
- Rusch, F. R. (1990). *Supported employment: models, methods, and issues*, Sycamore Pub. Co.
- Reagan, R. (1986). *Public Papers of the Presidents of the United States: Ronald Reagan, 1984*, Best Books on.
- Rusch, F. R. and D. E. Mithaug (1980). *Vocational Training for Mentally Retarded Adults: A Behavior Analytic Approach*, Research Press.
- Whelley, T. A., Radtke, R., Burgstahler, S., & Christ, T. W. (2003). Mentors advisers, role models & peer supporters: Career development relationships and individuals with disabilities. *American Rehabilitation*, 27(1), 42-49.
- Wehman, P. D., Paul, et al. (1998). "Supported employment: A decade of rapid growth and impact." *American Rehabilitation* 24(1): 31.
- Wehman, R., & Kregel, J. (1997). "Supported employment a decade of rapid growth and impact. ." ERIC Document Reproduction Service No. ED408 777.
- Wehman, P., Revell, G., & Kregel, J. (1997). *Supported employment a decade of rapid growth and impact*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED408 777)

Wehman, P. W., Sale, P., & Parent, W (1992) Job-site interventions. In P. Wehman,P. Sale, & W. Parent (Ed.),Supported employment: Strategies for integration of workers with disabilities (pp. 149-175). Stoneham, MA: Butterwoth-heinemann.

Wehman, P. & Hill, J. W.( 1985 ). Transition from School to Work. Richmond: Virginia Commonwealth Univ. ( ERIC Document Reproduction Service No. ED 259 525 ) .

Zivolich, S., Shueman.S.A. & Weiner, J.S. (1997). An exploratory cost- benefit analysis of natural support strategies in the employment of people with severe disabilities. Journal of Vocational Rehabilitation , 8 , 211-221.

Welcome to GOV.UK  
<https://www.gov.uk/work-choice>.