

臺北市政府勞工局委託辦理
「94年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究
執行成果報告

壹、 單位名稱：

張自強

貳、 計畫名稱：

94年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫

參、 計畫期程：

2006/1/9~2006/6/9

肆、 研究人員

計畫主持人：張自強

協同主持人：柯平順

兼任研究助理：林侑青，陳郁全

本計畫由臺北市政府勞工局之經費委託辦理

伍、 執行內容：

一、研究主旨

本研究將探討與身心障礙者就業促進相關直接服務之工作人員，對於他們在職場上之現實處境與需求，藉此了解可以穩定身心障礙者就業促進工作人員之工作狀態，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。本研究目的如下：

- (一) 了解身心障礙者就業促進工作直接服務人員於工作場域中的實際需求與心理狀態。
- (二) 透過資料分析，探討造成身心障礙者就業促進領域工作人員的高流動情形與高挫折感之因素為何。
- (三) 了解政府現有資源與支持是否足夠身心障礙者就業促進工作人員所需。
- (四) 研究結果除了希望能提升該領域工作人員之工作穩定度外，更能提供建議作為未來政策修正之參考，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。

二、背景說明

依據內政部九十四年三月統計資料顯示，身心障礙總人口共計 914,222 人，而行政院勞工委員會九十三年八月勞動狀況調查統計資料指出，臺灣地區 829,059 名之 15 歲以上身心障礙者中，就業者有 152,238 人，占 18.4%，失業者 26,339 人，占 3.2%，非勞動力 650,482 人，占 78.5%，顯示非勞動力人口幾近八成。而非勞動力人口中，有多少人具就業意願或潛能，甚至在接受職業相關訓練後能進入庇護性、支持性或一般性職場就業，皆為身心障礙者就業促進工作人員要努力的方向。面對不同障別之身心障礙者就業需求、媒合、安置、支持等多元且專業的服務，常常給予第一線身心障礙者就業促進工作人員相當的責任與負荷。

身心障礙者在病情與症狀穩定後，也希望像一般人一樣得到就業機會，工作除了可讓人覺得自己是一健康完整的個體，生活有意義且具生產性外，還提供了成就感、技巧發展、社交接觸、自尊、自信及收入等。身心障礙者的職業復健，一直到二十世紀末才逐漸受到重視，於是就業機會愈漸增多，也促進相關法案的通過。如：美國殘障福利法(the Americans with Disabilities Act)，提供了身心障礙工作者較公平的就業機會以及合理的調適，而一些機構的設立，如：庇護性工場、支持性就業等的形成，也增加了他們工作的機會。但大部分身心障礙者因其症狀的影響，人際關係、壓力情緒調適等適應問題、功能上的退化等因素造成選擇職業上之限制。因此，適當的工作能力訓練、就業輔導、安置，對於要就業的身心障礙者來說顯得格外重要。

身心障礙者就業促進相關直接服務的整體職業復健計畫，能降低身心障礙者的症狀，提升其工作技巧、能力和工作表現，並提供身心障礙者適合的生活目標、使他們的生活更有意義。職業重建是一個長期系統化復健的過程，從職業訓練、職業輔導評量、職種開發與媒合、就業輔導、追蹤、再就業的輔導等漫長過程。在這項艱鉅且不易達成的任務裏，身心障礙者就業促進相關直接服務之工作人員在其中扮演著關鍵的角色，既是方案規劃者、推動者、執行者，同時也是個案管理者、資源整合者、權益倡導者與家庭支持者。面對不同障別身心障礙者之就業需求、媒合、安置、支持等多元且專業的服務，常常給予第一線身心障礙者就業促進工作人員相當的責任與負荷。故對於身心障礙者就業促進相關直接服務之工作人員在他們職務上之現實處境與需求，以及政府現有資源與支持是否足夠，實在有必要分別深入探討並加以分析，方能提供適切、有效之建議作為未來政策修正之參考，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。

三、相關研究

國內與身心障礙者就業服務相關之研究如下：

方韻珠（1999）。身心障礙者職業訓練機構之職業訓練與就業輔導的現況與困難之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文。

吳素靜（1997）。研究機構從業人員工作壓力問題研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

李栩慧（2005）。抗拒異化：醫院精障就業輔導員的行動反思。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

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。濟南國際大學社會政策與社會工作學研究所碩士論文。

林世瑛（2000）。就業服務員及督導對身心障礙者社區化就業服務意見之探討。國立師範大學特殊教育研究所碩士論文。

林賢文（2000）。台北市身心障礙者就業促進政策執行之探討。中正大學社會福利研究所碩士論文。

趙麗華（1993）。台灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關問題之研討。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

戴鈴容（2001）。身心障礙者就業過程中就業輔導員所面臨的困境與因應之道——以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例。台北大學社會工作學系 碩士論文。

簡靜怡（民 90）。台北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究。天主教輔仁大學社會工作學習碩士論文。

簡明山（2002）。支持性就業中智障者主體性行動研究。陽明大學衛生福利所碩士論文。

魏伶如（1999）。身心障礙者就業情形與機關（構）進用身心障礙者狀況之研究：以高雄市為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。

關婉珍（民 89）。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。

四、文獻探討

(一) 身心障礙者介紹

1. 身心障礙者類別

依據民國九十三年六月二十三日修正之身心障礙者保護法（以下簡稱身保法）第三條規定：本法所稱身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級之下列障礙並領有身心障礙手冊者為範圍：

- (1) 視覺障礙者
- (2) 聽覺機能障礙者
- (3) 平衡機能障礙者
- (4) 聲音機能或語言機能障礙者
- (5) 肢體障礙者
- (6) 智能障礙者
- (7) 重要器官失去功能者
- (8) 顏面損傷者
- (9) 植物人
- (10) 失智症者
- (11) 自閉症者
- (12) 慢性精神病患者
- (13) 多重障礙者
- (14) 頑性（難治型）癲癇症者
- (15) 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者
- (16) 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者

前項障礙類別之等級、第七款重要器官及第十六款其他障礙類別之項目，由中央衛生主管機關定之。

2. 盛行率

根據內政部統計處，內政統計通報（民 95）的報告，94 年底領有身心障礙手冊者達 93 萬 8 千人，較 93 年底增加 3 萬人或增 3.2%；領有手冊之身心障礙人口占總人口比率 4.1%，呈逐年上升趨勢，十年來已提升 2.3 個百分點。

(1) 按障礙類別分：以肢體障礙者 38 萬 8,577 人占 41.43% 最多，聽覺機能障礙者 9 萬 9,535 人占 10.61% 次之，重要器官失去功能者 8 萬 9,862 人占 9.58% 再次之，餘依序為多重障礙者 8 萬 8,637 人占 9.45%，慢性精神疾病患者 8 萬 7,039 人占 9.28%，智能障礙者 8 萬 4,294 人占 8.99%，視覺障礙者 4 萬 9,677 人占 5.30%，聲音或語言機能障礙者 1 萬 1,633 人占 1.24%，其他 3 萬 8,689 人占 4.12%；總人數較 93 年底增加 2 萬 9,224 人，其中以肢體障礙者增加 7,815 人最多，重要器官失去功能者增加 4,462 人次之，慢性精神病患者增加 3,864 人再次之。

(2) 按縣市別分：以臺北縣 11 萬 2,824 人占 12.03% 最多，臺北市 10 萬 8,701 人占 11.59% 次多，臺中縣 6 萬 976 人占 6.50% 再次之。

(3) 身心障礙等級分為極重度、重度、中度及輕度等四級，其中以中度障礙者 33 萬 2,472 人占 35.45% 最多，輕度障礙者 32 萬 4,314 人占 34.58% 次之，重度障礙者 17 萬 6,891 人占 18.86%、極重度障礙者 10 萬 4,266 人占 11.12% 再次之。

其中臺北市之身心障礙人口中，又以障礙類別分，以肢體障礙 3 萬 6,328 人最多，感官功能方面障礙（包括視覺障礙、聽覺機能障礙及聲音機能或語言機能障礙）2 萬 297 人次之，多重障礙 1 萬 3,990 人再次之，而重要器官失去功能 1 萬 1,747 人、慢性精神病患 1 萬 1,401 人、智能障礙 8,166 人及其他（包括平衡機能障礙、顏面損傷、失智症者、植物人、自閉症者、頑性癲癇症者、罕見疾病及其他）共 6,772 人。

而根據臺北市政府勞工局業務統計（民 94），臺北市身心障礙人口統計自 89 年至 93 年如下表所示：由表中可明顯看出身心障礙總人數、15-65 歲勞動人口數及極重度身心障礙者均逐年增加，但極重度之身心障礙者佔當年度總人數的比例依序為 8.9%、8.6%、8.4%、8.2%，卻是逐年在降低的。

年度	89 年	90 年	91 年	92 年	93 年
總人數	87,796	93,081	101,228	107,042	111,338
15-65 歲勞動人口數	50,467	51,670	55,917	59,730	60,384
極重度	7797	8060	8539	8796	8947

表 1、臺北市身心障礙人口統計（89 年~93 年）

3. 就業現況

根據勞委會 94 年 8 月對台灣地區身心障礙者勞動狀況調查結果，15 歲以上之身心障礙者有 859,315 人（不含植物人），其中就業者有 158,336 人，占 18.4%，失業者 26,969 人，占 3.1%，非勞動力 674,010 人，占 78.4%。

(1) 就業者現況：

- a. 行業：身心障礙者從事之行業以服務業部門占 60.1% 為主，其中又以「其他服務業(如保全、環境衛生、宗教、汽機車維修、美容、洗衣、美髮、停車等業別)」占 22.6% 最多，餘依序為「批發及零售業」占 7.7% 及「公共行政業」占 6.4% 等比率較高。
- b. 薪資狀況：按障礙類別觀察，平均薪資水準最高者為「重要器官失去功能」者之 34,305 元，平均週工時 33.6 小時，其次為「顏面損傷」者之 31,969 元（週工時 39.9 小時），而薪資水準較低者為「慢性精神病患」者之 16,777 元(週工時 34.1 小時)、「失智症」者之 16,000 元(週工時 31.9 小時)及「智能障礙」者之 13,677 元(週工時 37.8 小時)等。

(2) 失業者現況：

- a. 失業原因：身心障礙之失業者從來沒有工作過者占 2.6%，而曾經工作過者占 97.4%，失業原因以「受傷或生病體力無法勝任」占 27.4% 最高，其次為「工作場所停業或業務緊縮」占 22.2%，餘均低於一成，依序為「季節性或臨時性工作結束」占 9.8%、「被裁員」占 7.9%、「沒有興趣」占 7.3%、「工作能力無法勝任」占 5.8%、「待遇太低」占 5.3% 等。
- b. 希望政府協助之就業措施：身心障礙失業者希望政府協助之就業措施以「提供最新就業資訊」占 63.3% 最高，其餘依次為「推動多樣化就業型態」占 40.6%、「提供職業訓練」占 39.1%、「獎勵或補助雇主僱用身心障礙者」占 34.8%、「提供就業媒合」占 26.0% 及「協助職場無障礙環境補助」占 13.8%。

c. 期待每月收入：身心障礙失業者期待每月的收入以「15,840元至未滿二萬元」占41.4%最高，「二萬元至未滿三萬元」占31.9%次之，「一萬元至未滿15,840元」占13.0%再次之；餘依序為「三萬元至未滿四萬元」占6.4%、「一萬元以下」占5.2%、「四萬元至未滿五萬元」占2.1%。

(3) 非勞動力狀況：

a. 非勞動力原因：身心障礙非勞動力者無法參與勞動力的原因以「身體重度障礙，無法工作」者占41.0%最高，其次為「高齡65歲以上」占30.9%，第三為「料理家務」占19.2%，其餘依次為「有工作能力且想工作，但未去找工作」4.8%、「已退休」1.8%、「在學或準備升學」1.4%及「其他」0.9%。

b. 工作能力及意願：身心障礙之非勞動力者有能力工作占14.5%，其中有意願工作者占62.0%，有能力但沒有工作意願者占38.0%；有能力及意願工作未找到工作的主要原因，以「沒有合意的工作」占41.5%最高，其次為「未被錄用」占20.6%，再次之為「家庭因素無法外出工作」占14.3%。

(4) 參加職訓的意願：

身心障礙失業者及非勞動力有工作能力及意願者計有五成二（42,194人）願意參加職業訓練。其中失業者有高達六成（占59.8%）願意參加職業訓練，顯示失業者對參加職業訓練意願很強。

若以各類別身心障礙者觀察，有意願參加職業訓練者以「智能障礙」者之70.2%之比率最高，其次為「視覺障礙」之63.1%，第三為「顏面損傷」之56.5%，其餘依序為「慢性精神病患」之53.7%、「肢體障礙」51.6%、「多重障礙者」49.6%、「聽覺機能障礙」者45.5%、「重要器官失去功能」35.4%等。

4. 職業對於身障者的意義

一般而言，工作最基本的目的就是能夠獲得報酬，也就是能夠滿足經濟需求的潛能。所有的工作，不論有無報酬，均有其他潛能，以滿足廣泛的社會與心理層面之需求，如：有效與他人互動、維持個人尊嚴、有能力或控制感、較自我為寬廣的某種目的或任務的認同感，以及人際關係等（余鑑譯，1999）。

對於身心障礙者而言，由於先天或後天導致的障礙限制，若擁有一份合適的工作，經由工作而能夠享受較寬廣的人際關係，也才能由自己對社會盡了一份力量而產生較高的成就感，進而肯定自我的價值。因此，包括身心障礙者在內的任何人，唯有在工作世界中扮演適得其份的角色，才能滿足其心理性、經濟性及社會性的需求（吳武典，1990）。因此，身心障礙者與一般人一樣，不願意沒有尊嚴的接受補助，而願意努力工作，做自我生涯的維護，也希望在工作中認識志同道合的朋友，工作後能被上司、同事讚賞，在工作當中，亦能夠直接印證自己是有能力的人，能勝任職業生涯的任務（黃志成、王麗美，2000）。

身心障礙者需要平等的對待，因此，他們也需要工作。但是我們通常將身心障礙者就業服務視為是政府所額外提供的一種「福利權」，而非身心障礙者本身所應該擁有的「工作權」（萬育維，1997）。依據中華民國憲法第十五條規定：「人民之生存權、工作權及財產權應予以保障。」；第一百五十二條亦規定：「人民具有工作能力者，國家應予以適當的工作機會。」工作權乃是一種受益權，勞動人口不僅有職業選擇的自由和從事工作的權利，並有要求國家提供種種積極和適切的就業促進、在職保障和失業所得維護的權利（蔡漢賢，2000）。

5. 影響身心障礙者就業的因素

身心障礙者因為生理或心理的因素，在生活中面臨許多限制與阻礙；因此，在身心障礙者就業的過程中，會遭遇許多困難和挑戰。除了其本身個人因素影響之外，家庭成員、雇主和機構態度及配合程度，都對身心障礙者就業成敗有著很大的影響。

(1) 個人因素

個人選擇職業和發展生涯通常會依據工作意願（work expectations）和工作能力（work competences）兩個指標因素來判斷（林千惠，1998）。身心障礙者的就業過程中，工作意願和工作能力亦是身心障礙者能否順利就業的兩個重要指標。工作意願是個人對工作興趣或工作態度，而工作能力不僅涉及身心障礙者障礙程度和類別的差異，另還有社會環境的配合：例如，無障礙環境（barrier-free environment）、職務再設計（job accommodation）、職務開發（job development）、就業媒合（job matching）和職場支持（jobsite support）...等（戴鈴容，2001）。

許多研究中發現，個案的工作態度因素為影響身心障礙者無法就業的主因；包括選擇依賴救濟金生活、不想工作、不願嘗試、出席率低和不良行為（Hill, Wehman & Goodall, 1986，引自趙麗華，1993）、不喜歡工作內容、認為工作性質太辛苦和覺得薪資太少（趙麗華，1993）。另在趙麗華（1993）的研究中也指出，身心障礙者本身的障礙因素也是無法就業的主因；例如，身體不好、不敢與外界接觸、工作效率差、無法與同事相處、需要過多監督和偏差...等。許多身心障礙者，尤其是後天因素導致的身心障礙者，常無法面對現實，自怨自艾，不願積極尋找訓練或工作的機會。另有許多身心障礙者缺乏機會接受適當訓練；因此，不具工作技能，找不到合適的工作，或對自己的興趣不瞭解而不知該接受何種訓練和工作。更有身心障礙者因過去就業經驗的挫折，因而害怕工作，不願意加入生產行列（許益得，1998）。

(2) 家庭因素

家庭通常是調適身心障礙者順利進入職業角色、成功適應成人社會和人際生活中的一個持續且重要的支持來源（張淑燕，1997）。綜合許多研究指出，家長的參與可幫助身心障礙者在接受職業訓練中有持續穩定的表現（Ford，1995；引自方韻珠，1999）。身心障礙者在就業過程中，可能遭遇到挫折而感到退縮，倘若此時家長支持度不夠，將可能使身心障礙者不願再回歸到社會與他人共處、共事（魏伶如，1999）。若身心障礙者的家庭成員對身心障礙者過度保護、低期望或支持系統不穩定（例如無法長期、穩定的給予支持），將阻礙其獨立自理能力的培養和自我決定能力的學習（Mitchell，1988；引自鄭淑芬，1999）。因此，家庭成員應該協助身心障礙者培養獨立自主的能力和學習自我解決的方式，進而鼓勵身心障礙者進入就業市場，透過工作薪資取得而能維持個人生活所需，並得以肯定自我能力和基本尊嚴。

(3) 雇主因素

身心障礙者能否進入職場，雇主的態度將決定是否有提供工作機會的關鍵因素。研究顯示雇主態度有正反兩極化的趨勢：

- a. 正面：針對已經雇用過身心障礙者的雇主調查其雇用身心障礙員工的滿意程度，發現在工作態度、工作勝任、工作穩定、出勤情形和人際關係上，都有近七成的高滿意程度（吳武典、蔡崇健、黃淑芬、王華沛、廖永堅，1994）。陳鳳雅（1996）調查實際參與雇用決策和擔任現職一年以上的單位主管和人事主管，亦發現，雇主對於雇用身心障礙者的態度抱持正面的評價，且認為定額進用制度雖難以達成且可能有不公平之處，但仍有其存在的必要。

- b. 反面：Nathanson (1997) 的研究中指出，雇主認為雇用身心障礙者可能增加生產成本、發生工作意外、缺席率高、工作效率低，改善工作環境設施，以及其他員工不願接受身心障礙同事或需要差別對待身心障礙員工。Florian (1987) 研究雇主對肢體障礙員工的意見，認為身心障礙者在工作調適、工作習慣、升遷潛能和工作能力上都有負面的評價，但研究結果亦指出上述並非身心障礙者的真正特質，而是雇主先入為主的刻板印象，導致雇主不願意雇用有工作能力的身心障礙者（引自魏伶如，1999）。

(4) 機構因素

根據戴鈴容 (2001) 整理，身心障礙者在職業訓練和就業服務的機構中，所面臨的問題可分為：職業訓練的種類、職業訓練的對象、職業訓練的人數、職業訓練的期限、職業訓練機構的分佈和數量、以及職業訓練機構的師資。

- a. 職業訓練的種類：目前職業訓練局所提供的職業訓練種類多達 155 類，引進電腦操作、會計、統計、文書處理、園藝和餐飲服務...等事務性與服務性的職業訓練，但因受限於經費、人力、場地、設備和師資...等多重因素的影響，新職種的開發速度遲緩，以致職業訓練的種類仍難以配合時宜，不足以因應就業市場的需求（廖俊松，1997）。
- b. 職業訓練的對象：職業訓練以智能障礙和肢體障礙者為主要服務對象，其他的身心障礙類別例如：視覺障礙、聽覺機能障礙者...等，在職業訓練的對象比例中普遍過低，此外，重度身心障礙者在職業訓練的權益較未受到保障（蔡宏昭，1990）。

- c. 職業訓練的人數：依據行政院勞委會職訓局的統計資料顯示，在民國 88 年下半年度和 89 年度身心障礙者職業訓練機構所提供的訓練人數有 1,227 人。而依據民國 89 年台閩地區身心障礙者生活需求調查報告中的就業服務與職業訓練篇結果顯示，有意願參加職業訓練的身心障礙者卻高達 86,458 人。身心障礙者職業訓練機構所提供的職業訓練人數和身心障礙者所需求的職業訓練人數相距甚大，亦即，每 100 人中只有 1.4 人能順利接受職業訓練。
- d. 職業訓練的期限：身障者職業訓練機構的職業養成訓練期限最多一年，對於某些高技術性的職業種類或某些障礙類別和障礙程度的身心障礙者而言，職業訓練的時間皆稍嫌太短。另外，職訓局規定，身心障礙者接受職業訓練後，不論其就業安置的成功與否，都需兩年後才能再次接受職訓，這對於在一年時間之內無法習得專業技能的身心障礙者而言，無疑是雪上加霜，雖然此規定是為確保使每個身心障礙者皆能有公平的機會接受職業訓練，同時也可避免社會福利資源被重複浪費，但以實際面來看，反而讓有心習得一技之長的身心障礙者被迫中斷學習（張大同，2000）。
- e. 職業訓練機構的分佈和數量：身心障礙者的職業訓練機構大多分佈在都會地區，故某些地區根本沒有職業訓練機構，地理分佈十分不均，許多無居住設施的職業訓練機構，對身心障礙者而言是一種挑戰，為了習得一技之長而必須離鄉背井，獨自在外打理一切，實在是不甚方便（蔡宏昭，1990；張大同，2000）。
- f. 職業訓練機構的師資：師資的不足（例如：鐘點費太低，不易聘請到合適專業人才），造成無法落實職業訓練的目的。由於身心障礙者職業訓練機構是屬於社會福利機構，在經費來源有限且財源不足的情況下，很難用較優渥、甚至合理的費用來聘請專業優秀的師資，導致學員所學專業職業技能無法和一般人競爭，身心障礙者也對職業訓練機構缺乏信心（張大同，2000）。

(二) 身心障礙者就業促進工作人員

依據身保法第 29 條第 2 項規定，職業重建係指職業訓練、職業輔導評量、就業服務、追蹤及輔導再就業等，如圖 1 所示，在受理申請後，即開始一連串系統化的服務流程。身保法第 28 條指出，勞工主管機關協助身心障礙者就業時，應先辦理職業輔導評量，以提供適當之就業服務，而職業輔導評量應由職業輔導評量員辦理（身心障礙者職業輔導評量辦法第 8 條），對於具有就業意願且需協助之身心障礙者，在就業前了解其職業潛能、興趣、技能、工作人格、生理狀況及所需輔具等，以提供具體就業建議，並開發潛在就業機會與職類，掌握就業市場與就業環境動態，達成工作職務分析、職務再設計及工作輔具之需求，使評量結果能與潛在就業環境結合，協助身心障礙者適性就業。（行政院勞委會職訓局，2004）

胡若瑩在身心障礙者就業轉銜與職業重建（行政院勞委會職訓局，2002）中指出，根據身心障礙者的功能需求可以分為庇護性就業、支持性就業、一般性（或競爭性）就業、職業訓練、以及相關就業諮詢、創業貸款、職務再設計/就業輔具服務等的其他就業服務。其中支持性就業和競爭性就業是屬於社區化就業服務項目，而職業訓練或過渡性質的庇護性就業安置的目的，是希望個案工作能力提升後，能進入穩定的、持續性的工作安置，故應於訓練起即提供持續性的就業評估。一旦工作能力可以適應就業，即提供就業安置或轉入社區化就業服務以媒合就業。

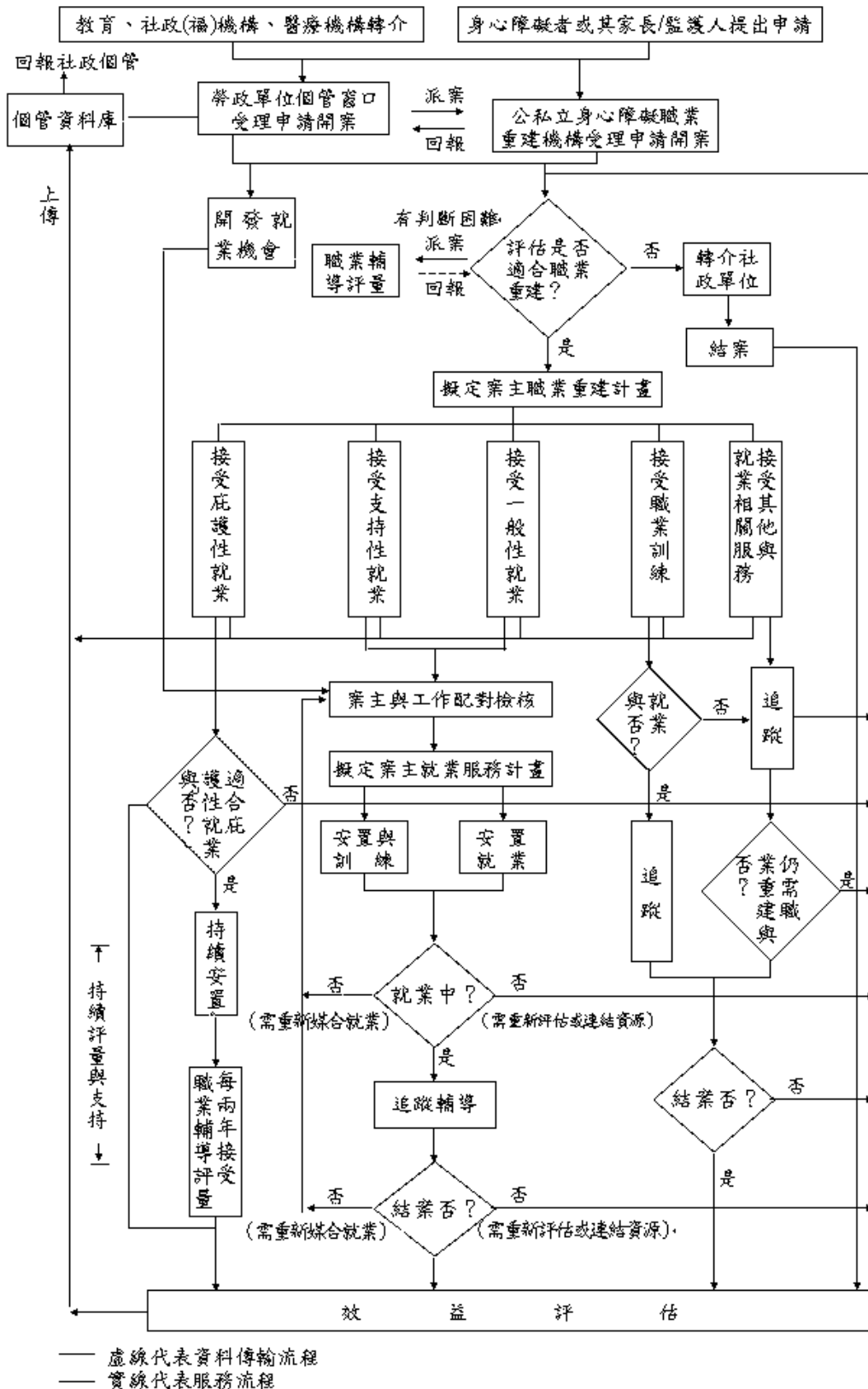


圖1、 職業重建服務流程圖 (摘自行政院勞委會職訓局, 2002)

陳靜江在身心障礙者社區化就業服務模式（行政院勞委會職訓局，2002）中指出：支持性的就業服務，可區分為個別安置模式、群組模式、機動性工作隊及商業圈/生產圈等四種型態。由於其所涉及的層面廣泛，成效良否有賴下列幾個要素的配合：

1. 具有專業素養的就業服務員：

由於支持性就業服務員具有多重的角色與功能，從接案晤談、案主評量、工作開拓、工作分析，到訓練、追蹤，都需要有關的專業知能訓練，都需要有關的專業知能訓練才能勝任。因此，就服員的職前與在職訓練非常重要。

2. 有效的職業評量系統：

如何對案主進行適性的工作安置與訓練，有賴完善的評量系統，包括對案主的評量、環境/工作分析、訓練或成效評量等。因此，在國內推展支持性就業之際，必得同時發展適當的評量工具，建立有效的評量系統。

3. 個別化職業重建計畫：

能充分考量個別身心障礙者的生態環境、個人能力、需求以及家長的期待。

4. 健全的支持系統：

對中重度身心障礙者而言，其職業適應的成功與否，與其能否得到和職業生活適應相關領域的支持輔助有密切關係，包括工作、交通、社交生活、健康以及財務等各方面的支持。

根據「身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務-作業流程與做表格使用手冊」(行政院勞委會職業訓練局, 2002; 江明志, 2004), 將身心障礙者社區化就業輔導模式訂有明確的服務流程, 分為以下六階段:

1. 開發就業機會

本階段作業內容包括篩選就業市場、聯絡雇主, 並透過雇主訪談作初步「環境分析」(environmental analysis) 及進一步「工作分析」(job analysis)。亦即就業服務員個別針對求職者所開發的就業機會, 進行工作現場的評估紀錄, 以瞭解其工作環境的狀況與工作本身所需的條件為何。由於開發就業機構為經常性工作, 但在配合特定案主進行就業篩選及「案主-工作配對檢核」時, 有關表格規定應於作業開始一星期內填寫完成。

2. 發展安置計畫

本階段主要在瞭解與初步評估案主的特性、經歷及需求, 以發展安置計畫, 完成安置決定。就業服務員可依照主動或轉介而來的求職者所填具的「申請者晤談紀錄表」內容, 以自然談話的方式蒐集有關案主的重要資料。對於有就業意願之案主, 尤其是中重度身心障礙者, 其家長或監護人對案主就業的期待與看法是很重要的參考資料。因此, 就業服務員應請家長或監護人填寫「家長/監護人意見調查表」。最後就業服務員再根據上述之結果, 彙整於「案主安置計畫書中」。對於需要轉介機構(如: 教育、醫療、復健、職訓或心理輔導等機構)接受相關服務之案主, 則需填寫「案主轉介表」。本階段在作業開始一星期內完成。

3. 擬定就業服務計畫

在前一階段經評估後決定不適合立即進行就業安置的案主, 就服員便不需進行此階段, 而在經過適當處置後, 直接進入「追蹤輔導階段」。至於在安置計畫中, 決定進行就業安置的案主, 則需在此階段進一步進行「案主配對檢核」並視需要實施「增強問卷」; 就業服務員在根據上述資料, 完成案主就業服務計畫。本階段在作業後兩星期內完成。

4. 訓練工作適應能力

擬訂計畫後，原則上直接進入追蹤輔導階段，但對於那些需接受支持性就業或暫時接受庇護性就業安置之案主，則需進一步訓練其工作能力。在訓練之初，要求就服員務必先對案主所擔任之職務做分析，同時也評估案主在工作表現上的差異，以發展適當的訓練策略。此階段訓練之內容一般包括：職務再設計（例如：輔具設計或工作流程轉換）、工作環境適應、生產效益之提昇及人際關係處理等，對於訓練或輔導過程之記錄，就服員可配合工作手冊所提供之表格使用，或自行以現有之輔導紀錄表格詳細記載訓練或輔導過程。此訓練過程預定於安置就業之後三個月內完成，但得視案主之需要予以延長。在本階段，為了有系統評量案主進步情形，就服員必須於案主安置一週內完成「工作表現評量表」之後，並每月評量一次，至於追蹤輔導階段，每三個月評量一次。

5. 追蹤輔導

當案主已逐漸適應工作場所大部分要求，產能或工作效率也在穩定進步時，在雇主同意下，就服員逐步退出工作現場，只有部分項目仍須定期協助，就服員可利用「定期追蹤輔導記錄表」記錄輔導項目與內容及起迄日期。就服員完全撤離工作現場後，若有突發事件產生，就服員可視需要提供服務並記錄於「突發事件處理記錄表」。另有「案主薪資表」需按月填報。而案主、家長、雇主之滿意度調查表，預定於安置後三個月內完成，以後每三個月再填一次。

6. 效益評估

按時填寫相關統計記錄表格。其中「個案處理記錄表」應於案主進入追蹤輔導階段三個月完成，但得視案主情形予以調整。「工作成果月報表」則請就服員按月填報。至於「就服員工作記錄表」則應每日統計填寫，並按月彙整。「案主就業安置年度統計表」則是每年度統計一次並填寫寄回。「案主就業輔導進度追蹤記錄表」係用於追蹤各案主就業輔導進度，由行政督導負責填寫留存。上述相關統計資料於年度結束時一併分析其執行成效。

由上述流程與階段可知，研究發展出一套「標準作業程序」可以成為就服員的執行依據，只要就服員按照標準作業執行，便不會因為個人經驗技能之不足影響執行的內容，它可以作為控制品質的規範，使服務的品質可以達到一定的水準，也可以成為訓練就業服務員的課程規劃之依據（陳靜江，2002）。

對早期的身心障礙者而言，庇護工場已經是中重度身心障礙者最後的安置場所了，但是在去機構化、人權思潮影響之下，庇護性工場慢慢也被要求小型化、成為過渡性的機構（姚卓英，1989；陳靜江，2002），在國外的文獻上也呈現以支持性就業取代庇護職場設置的論述。這樣的思潮讓勞工局對於申請庇護工場的單位有一些限制。包括定下學員收案年限，在一定時間內讓學員可以進入一般的工作職場才叫做成功的庇護性就業輔導。目的在於將庇護性工場定位在過渡，而非收容學員。

主管單位對身障就業輔導的規劃、分類中，庇護性就業輔導是支持性就業輔導的前哨站，是「不完全」的支持性就業輔導。庇護性就業輔導的存在是要幫助有意願去工作，但缺乏能力，需要訓練的人，進入支持性就業，回到「正常的」就業環境中。所以庇護性就業輔導的設計與指標建立就是要與支持性接軌、合作。

李栩慧（2005）認為，為這樣的分類設計，忽略了在就業市場中，也有不同就業模式的可能性，如：美國活泉之家的過渡性工作隊的模式，以活泉之家的名義向廠商承包工作機會，並由工作人員帶領病友團體以工作隊的方式完成雇主的工作要求，但是工作隊的人數、形式都由活泉之家決定，並且承擔訓練的責任（活泉之家雜誌）。這樣的模式目前已經推廣到全世界各地，並且成為另外一種「過渡性就業模式」（Translated Employment Model）。她也指出勞工局在成功績效評估指標設計上也以讓學員過渡到支持性就業輔導為最後依歸，更讓實務工作者忽略庇護性就業輔導的特殊性。

由於支持性就業輔導業務發展較早，且對於就業輔導業務有比較多的規劃，所以目前國內對「就業輔導」的文獻多半朝向整理「支持性」就業輔導的經驗，忽略了「庇護性」就業輔導的經驗。就我自己服務的經驗得知，庇護性就業輔導員跟支持性就業輔導員的工作性質、輔導的學員性質、面對機構的機會都不同，且對精障就業輔導資源的分析來看，目前有很大部分是補助庇護性就業輔導方案（林賢文，2000；余漢儀，2002），所以庇護性就業輔導的經驗應該被加入跟支持性就業輔導一起探討。

1. 職業重建過程相關人員介紹

整個職業重建過程之相關人員，包括下列：

(1) 職業輔導評量：職業輔導評量員。

(2) 職業訓練機構（依據身心障礙者職業訓練機構專業人員遴用暨培訓辦法）：

a. 負責人

b. 行政人員

c. 專業人員：

i. 職業訓練師：指辦理職業技能與相關知識教學之人員。

ii. 職業訓練員：指辦理職業技能訓練及教具與輔具提供等事項之人員。

iii. 職業重建管理員：指辦理開案、職業重建諮商、評估、擬定初步安置計畫、分派適當服務、資源獲取、服務追蹤及結案評定等事項之人員。

iv. 就業服務員：指辦理就業機會開發、就業媒合、安置輔導、追蹤輔導及就業支持相關輔導等事項之人員。

(3) 庇護工場（依據身心障礙者庇護工場設施及人員配置標準）

- a. 主管人員：綜理庇護工場業務及產品行銷。
- b. 專業人員依業務需要置下列人員：
 - i. 個案管理員：提供個案管理、轉銜服務。
 - ii. 職場輔導員：提供就業準備、社會適應輔導。
 - iii. 技術輔導員：提供強化技能、工作崗位訓練。

(4) 社區化就業（包括支持性就業及競爭性就業，依據身心障礙者社區化就業服務計畫）

- a. 就業服務督導：運用個別督導、團體督導、同僚團體督導、個案諮詢等專業督導、諮詢工作方法和技巧，強化就業服務員專業知能與方法，提昇身心障礙者就業服務品質。
- b. 就業服務員：就業機會開發之環境分析、工作分析；就業服務計畫擬定之案主晤談；案主／職業輔導評量、工作配對、案主就業服務計畫；工作適應能力訓練之工作流程分析、職務分析與就業服務紀錄；追蹤輔導等。

綜合上述之相關工作人員，大致可分類如下：

(1) 非相關專業人員：職業訓練機構之負責人及行政人員。

(2) 相關專業人員：

- a. 職業訓練相關專業人員：職業訓練師、職業訓練員及職業重建管理員。
- b. 就業服務相關專業人員：就業服務員（包括職業訓練機構、庇護工場及社區化就業）、主管人員、個案管理員、職場輔導員、技術輔導員、輔具服務員及就業服務督導員。

以下即針對身心障礙就業服務相關專業人員之能力需求作一探討。

2. 身心障礙就業服務相關專業人員能力需求

(1) 庇護工場之相關工作人員（依據身心障礙者庇護工場設施及人員配置標準）：

a. 主管人員：

- i. 大專校院社會工作、醫護、特殊教育或與營運項目相關科系所畢業。
- ii. 高中（職）畢業具有與營運項目相關丙級技術士以上證照，並從事身心障礙者就業服務、職業訓練或福利服務滿二年以上。
- iii. 高中（職）畢業，經專業訓練滿二百四十小時，從事與營運項目相關工作二年以上，並於身心障礙者就業服務機構、職業訓練機構服務或福利服務機構滿二年以上。

b. 個案管理員：

- i. 具備社會工作師、職能治療師或具特殊教育人員資格。
- ii. 大專校院社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導或復健等相關科系所畢業。
- iii. 非前款相關科系所畢業，從事身心障礙者福利服務滿一年，並經專業訓練滿八十小時，或從事身心障礙者福利服務未滿一年，並經專業訓練滿一百六十小時。

c. 職場輔導員：

- i. 大專校院勞工關係、社會工作、職能治療、心理輔導、復健、醫護、特殊教育相關科系所畢業。
- ii. 非前款相關系所畢業，從事與輔導相關工作一年以上，並經專業訓練滿八十小時。
- iii. 高中（職）畢業，從事與輔導相關工作一年以上，並經專業訓練滿一百二十小時。

iv. 國中畢業，從事與輔導相關工作二年以上，並經專業訓練滿一百六十小時。

d. 技術輔導員：

i. 具有與營運項目相關丙級技術士以上證照。

ii. 從事營運相關技術滿二年以上。

(2) 身心障礙就業服務專業人員(依據身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第4條)：

a. 除就業服務督導員外之專業人員：

i. 經社會工作師、職能治療師考試及格領有證書者，或具合格特殊教育教師資格領有證書者。

ii. 大專院校社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業者。

iii. 大專院校非社會工作、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業，從事身心障礙者福利服務滿一年，工作績優，且經專業訓練滿八十小時，或經專業訓練滿一百六十小時者。

iv. 高中職畢業，從事身心障礙者福利服務滿二年，且完成身心障礙者就業服務專業訓練滿二百四十小時者，或高中職畢業，經身心障礙者就業服務專業訓練滿四百小時者。

訓練時數未達前項第三款或第四款之規定時數者，得遴用為身心障礙者就業服務助理員，在專業人員之指導下，從事身心障礙者就業服務業務。專業人員從事職業輔導評量時，應接受職業輔導評量專業訓練滿一百六十小時，從事就業輔具服務時，應接受輔具專業訓練滿一百六十小時。

b. 就業服務督導員（依據身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法第 5 條）：

- i. 具備前條第一項第一款或第二款研究所以上學歷，從事相關工作滿三年以上，其中從事身心障礙者就業服務工作至少滿一年。
- ii. 具備前條第一項第二款大專以上學歷，或第三款之資格且修畢規定之推廣教育專業學程，從事身心障礙者就業服務工作滿三年，或從事相關工作滿五年者。
- iii. 具備前條第一項第四款之資格，修畢規定之推廣教育專業學程，且從事身心障礙者就業服務工作滿六年者。

行政院勞委會職訓局（2002）出版的身心障礙者就業轉銜之社區化就業服務理念與實務中，胡若瑩在「身心障礙者就業轉銜與職業重建」中指出，身心障礙者能否得到適性適能的就業安置，關鍵在於就業服務專業人員是否有能力和經驗提供正確的就業能力、性向的評估。由此可知這位負責就業轉銜的個案管理人員本身必須具備認識身心障礙者的特質與就業需求和困境、嫻熟社區相關就業服務的資源、就業服務實務的資深經驗和能力，以及整合專業職業輔導評量資源的能力。

3. 身心障礙就業服務相關專業人員之角色

陳靜江等（1996）在身心障礙者社區化就業安置模式與實務書中提到，就業服務員需要扮演個案管理者、職業評量者、工作發展者、工作訓練者、心理輔導者以及追蹤輔導者六種角色：

- (1) 個案管理者：負責接案晤談，瞭解案主和家長需求，初步判斷案主是否適合進行職業復健，若是，則進一步安排職業評量；否，則轉介其他機構接受相關服務。除了給案主和家屬必要的支持和輔導外，行政上億需負責協調案主、社政、醫療、勞政...等單位。
- (2) 職業評量者：主要透過標準化或非標準化的工具來客觀瞭解案主復健需求和工作潛能；近年來對中重度身心障礙者的職業評量強調以生態評量或功能評量來彌補傳統標準化測驗之不足。內容包括案主的人格特質、能力、性向和興趣等方面。
- (3) 工作發展者：及開發職種，尋找適合案主的工作。運用媒體資訊和各種社會資源，收集就業市場資料，主動和雇主接觸；一方面進行雇用身心障礙者的宣傳，一方面爭取工作機會來替身心障礙者做職業媒合。一旦確定工作機會，即進行工作現場評估，並遴選合適的案主進行就業安置。包括安排案主和家長與雇主會面，並引導家長參與和支持。
- (4) 工作訓練者：到工作現場訓練和輔導案主，使其能夠盡快適應工作環境、達到工作要求。同時，增進工作現場員工對案主的瞭解和接納，並能主動協調案主。包括工作流程分析、職務分析訓練、案主的交通能力訓練、協助案主適應工作環境和學習工作技能，並且訓練案主和同事督導間的溝通和人際相處能力。
- (5) 心理輔導者：在案主面對職業適應和社會適應問題時，最好的諮詢者和心理支持者，這項服務對象亦擴及到案主的家庭成員，甚至是雇主。
- (6) 追蹤輔導者：視案主的需求提供長期性的支持輔導在就服員逐漸退出工作現場的訓練和輔導後，仍必須做後續的追蹤和必要的輔導，瞭解案主的工作適應情形，協助雇主解決雇用中的各種問題，以確保案主工作的穩定性。

在李栩慧（2005）抗拒異化-醫院精障就服員的行動反中思指出，就服員的身份角色定位不明，面對外界廠商時，就服員代表「機構的工作人員」；面對勞工局則就服員代表「機構的就業服務員」，面對醫院則代表「勞工局的就業服務員」；面對輔導的學員，亦常被誤以為是「機構的社工員」。面對不同的人時，自己的稱呼不同，而機構內同事對於就服員的角色定位亦有兩種看法，一為就服員在機構中服務，故隸屬於機構；另一則認為就服員薪資是由勞工局所給付，故隸屬於勞工局。

除就業服務督導員之外，身心障礙就業促進工作人員為面對身心障礙者、雇主、家屬的第一線工作人員，扮演支持、輔導及協助等正向角色。但在科層體制環環監督之下，面對不同的權力架構時，基層工作者不是離開另覓生路就是選擇默默地接受，成為體制中沒有聲音的人，而體制也最歡迎這樣沒有聲音的人，機構希望工作者只要「聽命行事」（Just follow orders）（Kane，1994，引自李栩慧，2005）。體制體制一方面將基層工作者假設為沒有發聲能力的工作者，一方面也要求基層工作者服從體制的命令，不需要思考。基層工作者常常處在應付自己工作的狀態中，而沒有機會與體制互動，故對體制的存在沒有感覺（王甄蘋，1999），只有服從體制要求的義務——「承上啟下」，向上完成組織的要求，向下協助案主，而無法認清楚自己與外在世界的關係。

一旦組織有問題一定是上層的人說了算，體制以外的專家發言是重要的，行政高層、學者決定政策更動的方向（黃培潔，2004）這並不是基層工作者沒有聲音，而是基層工作者不懂學術殿堂的語言，無法用學術的話語溝通，所以在主流論述場域中，聽不到基層工作者的聲音，而自然變成沒有聲音的人。處在實際工作環境中的人不知道可以用什麼語言發展知識，外界的人卻以學術或專業的語言來說明基層工作者的工作，這樣的學術與實際工作智慧是分離的、也異化了（李栩慧、王增勇，2003）。

相較於主流的知識而言，基層工作者的經驗，並不重要，專家學者的意見才是重要的，套用學者的理論或作法，卻忽略了學術與現實之間的落差在在成為體制宰制基層工作者的幫手，研討會上學者大聲疾呼的改革目標、執行方針變成基層工作者努力要達到的魔咒（王增勇，2000）。

在方雅麗與鄭麗珍（2000）針對社會工作專業自主之探究的文章中，以台北市公娼事件為例，看見台灣的社會工作專業發展歷程中，社會工作者從政府體制外被納編到政府體制內時，社工必須面對自己職業生涯的定位轉變，面對科層體制的晉級與否或專業自主實現的矛盾時，許多本身的專業自主不見了，反而失去了之前可以批判、抗衡體制的精神。加上國家機制運用社會工作證照對社工進行收編，並讓社工更加失去對於體制的批判性，社工已漸漸失去了凝聚的力量。專業與否變成是證書決定、是體制晉升位置的決定，並不是專業工作者可以依據服務內容決定了。決定的權力由外而內塑造服務提供者對於專業的想像與追尋的目標。

而陶蕃瀛（1999）更進一步地指出，這樣向國家靠攏爭取進入體制內與爭取國家證照認同的方向是社會工作建制化而不是專業化的過程，在這樣的過程中，社會工作者更喪失了對於專業自主的保有，削弱了改革的社會位置與行動力，成為國家柔性執行社會控制的利器。

李栩慧（2005）在抗拒異化-醫院精障就服員的行動反思中提到，專業認同的面向，中，沒有案主的聲音，只有專業團體的認可項目。例如：有沒有證照？是不是相關科系畢業？但是對於直接服務的案主而言，有沒有人真正用心對待他們？是不是真的認為他們是一群需要幫助的「人」，而不是病人，願意付出真心對待他們並與他們共同面對生活、工作上的問題，這比他有沒有拿到社工師執照還要重要，但是卻不在評估專業與否的範圍內。

(三) 工作時的心理狀態

1. 工作滿足

根據以往研究影響工作滿足之因素為數眾多且關係複雜，迄今尚無一完整之模式（萬育維，1996）。

Kalleberg(1977)所提出內外滿足有兩個層面（施嬭娟，1984；黃明慧，1987）：

- (1) 內在層面（Intrinsic dimension）的工作滿足：指工作本身特質，包括興趣、自我導向（Self-directiveness）、成就感，及從工作中獲得刺激、挑戰和成長的滿足。
- (2) 外在層面（Extrinsic dimension）的工作滿足：指來自工作外的滿足，例如：
 - a. 方便層面（Convenience dimension）：如物理環境、工作輕鬆等。
 - b. 財務層面（financial dimension）：指金錢方面的報酬。
 - c. 同事層面（Co-worker）：指社會需求（Social needs）是否可從工作中獲得滿足，例如交朋友、同事的相互合作等。
 - d. 生涯層面（Career dimension）：指工作是否有好的提昇機會，是否公平。
 - e. 資源充分層面（Resources adequacy）：工作所需的設備、權威、資料、協助是否足夠，督導者是否能領導做完成等。

Steers & Porter（1983）及 Mcgrath（1983）提到影響工作滿足之因素（蔡啟源，1992）包括：

- (1) 個人需求滿足（Individual needs for satisfaction）：工作上的需要與期望、員工福利和升遷機會等。
- (2) 工作性質（Nature of work）：工作內容或性質，例如工作負荷量、工作自主性和督導情況等。
- (3) 工作環境（Work situation）：所處之工作環境或機構環境，例如工作情境、工作氣氛、工作保障、在職訓練和機構政策等。

Seashore 與 Tabern (1975) 綜合各學者研究所得 (陳淑玲、趙必孝、黃英忠，2001)，將影響工作滿足相關因素整理如下圖所示：

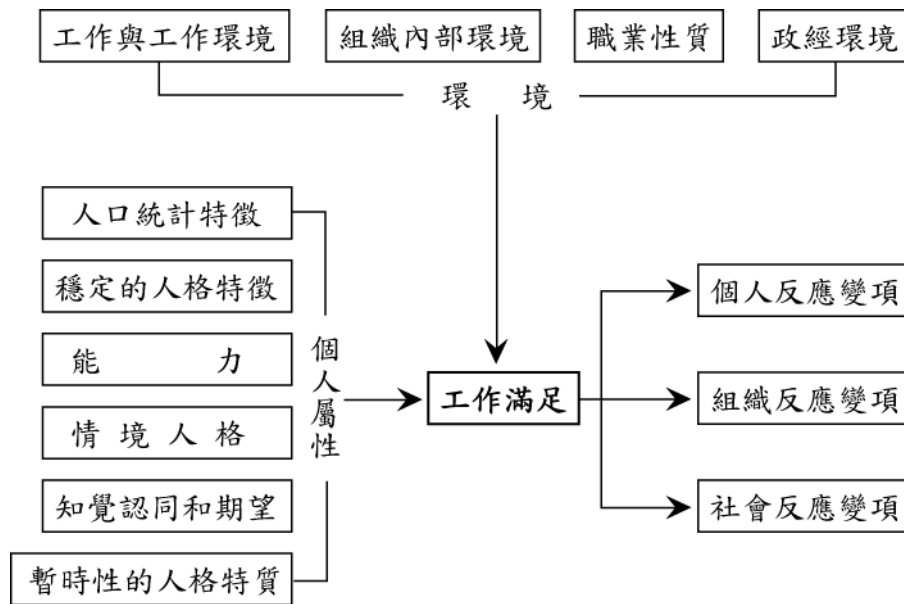


圖2、 Seashore & Taber (1975) 工作滿足前因後果模式圖 (摘自陳淑玲等，2001)

此一架構是以工作滿足為中心，分為前因變項及後果變項兩方面：

- (1) 前因變項：包括環境變項（如工作與工作環境、組織內部環境、職業性質、政經環境）及個人屬性（如人口統計特徵、穩定性人格特質、能力、情境人格、知覺認知和期望、暫時性人格特質等）。
- (2) 後果變項：包括個人反應變項（如退卻、攻擊、工作績效、知覺歪曲、疾病等）、組織反應變項（如品質、生產力、流動率、曠職、怠工等）和社會反應變項（如國民總生產、疾病率、適應力、政治穩定性、生活品質）。

Rugh (1982) 提出下列四個層面來探討與工作滿足相關的問題 (王琇蘭, 民 87)

- (1) 目的 (Purpose): 機構設立之目的事業或宗旨是否清楚, 運作是否健全等。
- (2) 承諾 (Commitment): 若成員感覺自己是無用的、無價值的、缺少正向回饋獲報償, 則會減少對工作的承諾。
- (3) 作決定 (Decision making): 在工作環境中, 誰有權力作決定? 所作的決定是否為參與者同意? 遇到不清楚的問題是否與其他相關人員討論?
- (4) 角色 (Role): 每個人扮演的角色? 其擔負的責任又為何? 可以擁有多少自主權? 角色若不明確或無法協調一致, 造成壓力或低程度的工作滿足感。

2. 抗壓性

壓力雖屬抽象概念，卻能藉由具體反映來證實其存在性，並將程度大小予以評估（馮君怡，1998；Cooper，1997；Priest & Welch，1998），且職場壓力的反應可從生理、情緒、行為與認知等層面出現的徵候（symptom）加以評估（Beer & Cooper，1997；Priest & Welch，1998，引自簡靜怡，2001）。

「工作壓力」（job stress）的定義是從壓力定義衍生出來，各學者對工作壓力採不同角度進行研究，因此，其定義相當分歧；對於職場壓力的見解也不同，有的強調壓力來源，有的則偏重壓力反應。綜合各學者的觀點，凡源自工作因素所引起的壓力，即可稱為工作壓力（程一民，1998；姚秀瑛，1998）。

簡靜怡（2001）在「台北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究」中，將「工作壓力」定義為：當潛在職場環境之要求與個人內在能力或資源的交互作用下，經個人評估為威脅或有礙於工作表現，而產生生理、心理或行為狀態的差異或不平衡結果，例如負面、消極情感等反應，此含括工作壓力源與工作壓力徵候兩層面。並將工作壓力的特質歸納如下：

- (1) 工作壓力的形成與組織環境、社會環境有關。
- (2) 個人的認知評估是工作壓力的形成關鍵，因此，每個人對工作壓力的來源、反應皆不同，其結果又影響其因應方式。
- (3) 個人的性別、年齡、經驗、能力、人格特質會影響對壓力的評估與因應方式。
- (4) 適度的工作壓力能提高工作績效。

並將工作壓力源歸納為三個層面：

- (1) 個人因素：年齡、性別、年資、婚姻、教育程度等基本特質。
- (2) 組織內因素：工作本身因素、角色因素（例如角色期待、角色混淆、角色衝突）、激勵性報酬（例如工作輪調、訓練與進修機會等內部激勵性報酬；年終及三節獎金、調薪、保險給付等外部財務性激勵報酬；升遷、公開表揚、工作空間等非財務性福利）。
- (3) 組織外因素：家庭、社會與經濟變遷、歧視、文化等影響。（王文正，1991；吳素靜，1997；李品珠，1998；馮君怡，1998；Robert A. & Jerald，1993；AFAF I. MELEIS & PILAR BERNAL，1995；Shimon L. Dolan，1995；Cooper，1997；Schultzs，1998，引自簡靜怡，民 90）

其研究結果如下：

- (1) 個人因素方面：薪資愈低者，出現工作壓力徵候愈多，而教育程度愈高者，工作壓力徵候較少。
- (2) 組織內因素方面：
 - a. 服務對象及家長態度、就業現場之地點選擇、工作者的心態、就業輔導專案之持續性等形成就服員工作本身因素的壓力；透過溝通與就業安置前的訓練，釐清彼此的責任，並提升學員的社會能力，以有助專業關係的建立及就業媒合的成功，減輕就服員的負荷。
 - b. 就服員面臨社會大眾、服務對象及其家長、機構本身及政府部門等層面的期待。而就服員個人對專業角色的定位、機構在推展就業輔導專案上的理念及相關資源、政府部門之宣導、與業界對商業機密等考量，逐漸帶來角色認同、負荷和衝突的瓶頸。
 - c. 組織結構：機構人力配置、機構特色、領導者風格等。國內在身心障礙者就業輔導上仍屬發展階段，未將相關人力編制、行政規則予以制度化，多以勞工局之規定為依歸。

- d. 激勵性報酬：就服員所獲得的在職訓練、督導，以勞工局所規劃者為主。另外，其薪資、獎金、員工旅遊等福利措施則受限於機構內之經費穩定性及公平性、就服員是否正式納編等影響。
- e. 工作關係：形成就服員在工作關係上的網路包括水平和垂直面向，此深受同仁間的互動良窳、對彼此的認同與信任、與主管的溝通管道、主管及督導的協助與支持等因素影響。

(3) 組織外因素：

- a. 制度層面：專業制度尚未建立、政府各部門缺乏協調與身心障礙者就業相關法令與政策不足。
- b. 社會資源層面：就服員在發掘、整合與分配資源上感到困擾的包括，缺乏完善的職業輔導評量、其他職業重建人員的合作、職訓項目無法滿足就業市場的技能需求、臨托或日托、職能評估、庇護性職場等相關資源的不足。
- c. 社會大眾態度：媒體對於身心障礙者的負面報導影響、有關就業輔導專案的宣傳不足，致使社會大眾對於身心障礙者在就業潛能上的發展、就服員角色的功能等認識仍有待提升。另外，家人對於擔任就服員的不支持亦造成工作壓力徵候的顯著性差異。

3. 成就感

王家興（2001）指出，成就感是工作的動力，是改善的動力。廣義來看成就感，可分成有形的如薪資、獎金、所得等，及無形的如達成肯定目標的喜悅、對自己能力的肯定、自己能力的提升、別人的尊敬與重視等。

個人成就感方面，需要個人自己訂定目標，提出自己的計畫，自己去執行或利用公司管道去學習、執行，定期查核結果，提出改善，改進措施，必要時活用自己公司提供的各種輔導措施，排除自己的困難，達到自己訂定的目標。而主管應利用機會與部屬面談，協助訂定目標與計畫，定期瞭解、指導及輔導，在部屬有一定的成績或成就時，適時給予鼓勵，或給予機會展現其才華，讓部屬得到激勵，以提高其向上意志。主管在個人成就方面最大的任務是瞭解狀況，提供機會讓其發揮，適時給予鼓勵獎勵。

團體成就感方面，團體成就感大部分人都可以共享，但極少部分人員則有所排斥，這時主管要特別留意輔導，以及在工作分配上技巧的改進。能力強的人提拔扶助能力弱的，能力弱的人能珍惜這緣分，付出自己最大的能力，這是需要主管去營造，使團員間能相互合作，截長補短，適當分工並密切合作。

王宗炳（2001）表示，「成就感」是一種內心的感受，也就是讓員工感覺到受「肯定、尊重、賞識或禮遇」。當員工有此感受，就會產生高度的職業意識與對企業的向心力。而王宗炳將激發員工成就感的方式分成兩大類：

- (1) 有形的激勵：以物質或職務上的實質給予，來激勵員工，讓員工有實際的有形獲得，以提升其成就感。其方式包括：
 - a. 加薪：年度加薪或特別加薪。
 - b. 金錢或物質的餽贈與獎賞：發給獎金、獎品或招待員工出國旅遊，可以採取私下發給或公開頒獎的模式。
 - c. 職位升遷：晉升職位、調任較重要的職務或派兼較高階、較重點的工作。
 - d. 行政獎勵：記功、嘉獎或發給獎狀、獎牌、獎盃或推派出國考察。

- (2) 無形的激勵：給予員工心靈的感受，讓員工心理感受到「自我實現」的榮耀，甚至「超越顛峰」的成就感。
- a. 褒獎：以各種方式或管道給予口頭嘉勉。
 - b. 公開表揚：以集會、會議等各種公開場合，或以公告、佈告、公司內刊物等行諸書面方式表揚。
 - c. 以行動表示關懷：以實際行動對員工表關懷，如員工遭遇困難時，協助解決。
 - d. 接納意見或建議：重視員工意見，並接受善意的建議，讓員工感受獲得肯定與認同。
 - e. 藉溝通建立共識：強化與員工溝通，以建立共識或化解認知上的落差與誤解。讓員工感受到被尊重與重視。
 - f. 包容缺點及發現優點：使員工感受到認同、關懷、重視與肯定。
 - g. 知人善用：使員工能充分發揮個人的專長與特質，以獲取高度的成就感。

4. 工作價值觀

Robbins (1991) 將工作價值觀定義為：「引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向」。

Kalleberg (1977) 將工作價值觀歸納為五個主要構面，分別是內在動機、方便性、與同事關係、生涯及資源妥適性。

Money (1982) 把影響工作價值觀的因素分為總體與個體因素：

- (1) 總體因素：主要來源為社會之價值規範，亦即社會所普遍認同之觀念與行為。
- (2) 個體因素：性別、教育程度、年資、職位、家庭社經地位方面、居住環境、家庭關係、婚姻狀況、收入等。

實證研究 (黃同圳, 1993) 均顯示這些因素對工作價值觀有一定程度之影響。

Super(1976)提出了十五種工作價值觀：

- (1) 利他性(altruism)：工作的價值或目的，在使一個人能為別人的福利貢獻心力。
- (2) 美的追求(esthetics)：工作的價值或目的，在使一個人能做出令人激賞的，而使得這個世界更加美好。
- (3) 創造力(creativity)：工作的價值是在發明新產品、設計新事物或創造新的觀念。
- (4) 益智性(intellectual stimulation)：工作提供獨立思考、學習與分析事理的機會。
- (5) 成就感(achievement)：由工作中得到做好及完成一件工作的成就感。
- (6) 獨立性(independence)：工作允許以自己的方式及步調進行，不受控制或阻礙。
- (7) 聲望(prestige)：工作能使一個人受到他人的重視與尊敬並廣為人知（不僅指地位或權力）。
- (8) 管理的權力(management)：工作能使一個人有策劃及分配工作的職權。
- (9) 經濟報酬(economic returns)：工作能獲得優厚的報酬，並使自己有足夠的財力獲得想要的東西。
- (10) 安全感(security)：工作可使一個人保有一份穩定的職位，即使在不景氣的時候，亦能如此。
- (11) 工作環境(surroundings)：工作不是在太熱、太冷、太吵，或太髒的環境下進行，而是在宜人的條件下工作。
- (12) 從屬關係(supervisory relations)：工作中能和上司合理而融洽地相處。
- (13) 同事關係(associates)：在工作中能接觸到令人愉快的同事，且相處融洽。
- (14) 生活方式(way of life)：工作能允許一個人過著自己選擇的生活方式，並實現自己的理想。
- (15) 變化性(variety)：工作富於變化，能提供個人嘗試各種不同差事的機會。

5. 工作穩定

職業生涯是指一連串的工作活動過程，包括過去的工作經驗，現在工作所負的使命，與個人對工作的未來期望。職業生涯本身蘊含了較深層的意義，例如心理的滿足、聲望的提高，甚至是自我的實現（王琇蘭，民 87）。

Miller 和 Form 分析個人一生的職業生涯有五個時期（蔡明璋，1982）：

- (1) 工作準備時期 (Preparatory work period)：約從出生到 14、15 歲時為止。
- (2) 工作初始時期 (Initial work period)：約自 15 到 18 歲開始至 25 歲時為止。
- (3) 工作嘗試時期 (Trial work period)：約自 25 歲開始至 34、35 歲時為止。
- (4) 工作穩定時期 (Stable work period)：約從 35 歲開始至 60 或 65 歲時為止。
- (5) 退休時期 (Retirement)：從 60 到 65 歲開始，直至死亡為止。

Cary (1980) 認為從事專業服務的工作員，其職業生涯開始的第一年是關鍵性的熱忱，在工作上及情緒上有疏離感的產生，對案主產生責備的態度，凡事均優先考慮自己的利益等（許臨高，1985）。

社工員從第二時期後進入第四時期前經常是人員流動率最高的階段（王琇蘭，民 87），除了個人因素外，工作環境、組織條件等因素往往影響社工員的留職意願。流動率高會對社政機關產生重大的損失，包括人員招募、甄選訓練及業務銜接空窗期，而不斷面臨新進的社工員，受助者原已建立的專業關係又要重新來過，服務品質無法在短期內提升，以致浪費許多有形、無形的資源。

Mobley (1977) 認為員工對現有工作的評估，並受工作滿足程度的影響而有離職的念頭，尋找新工作的意向，再評估可能離職他就或繼續留職，其提出留職或離職傾向的模式如下圖：

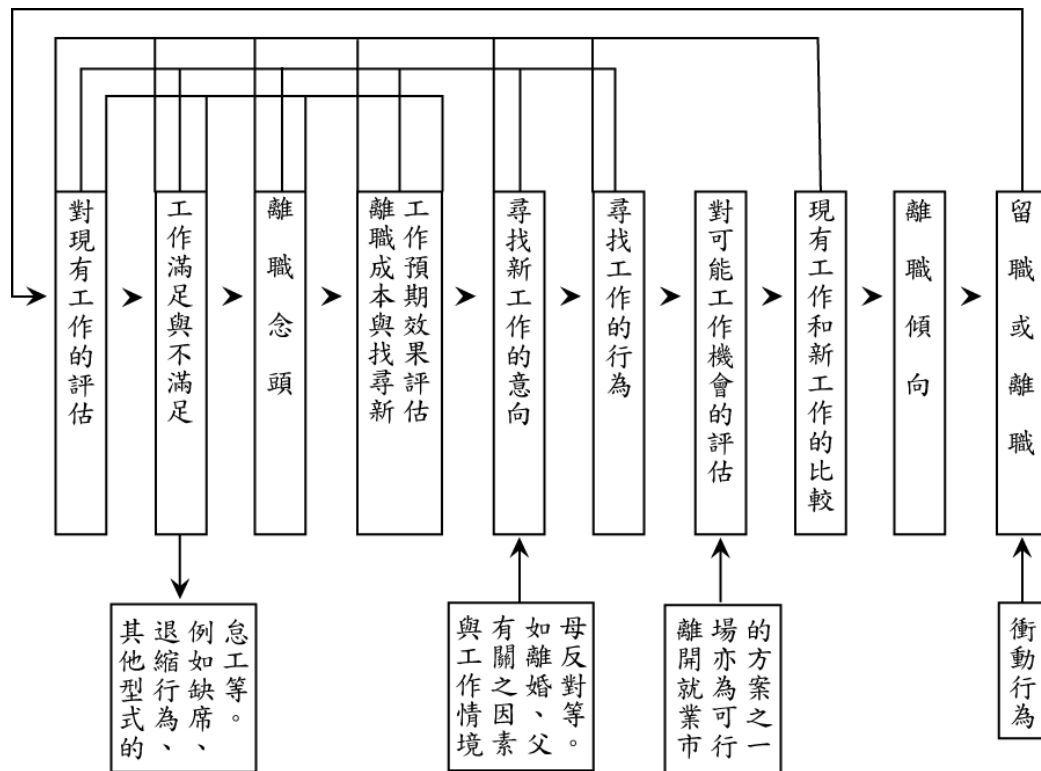


圖3、 員工留職或離職傾向模式 (摘自王琇蘭，民 87)

另外，Steers 和 Mowday (1981) 認為，員工留職與否亦受個人特質影響，每位員工的工作期望與工作價值、組織特質及經驗暨工作績效水準三者互動結果，產生工作上的情緒性反應（即工作態度），而工作態度亦會反過來影響組織及工作績效，亦可能使員工想要努力改變現狀，如下圖所示：

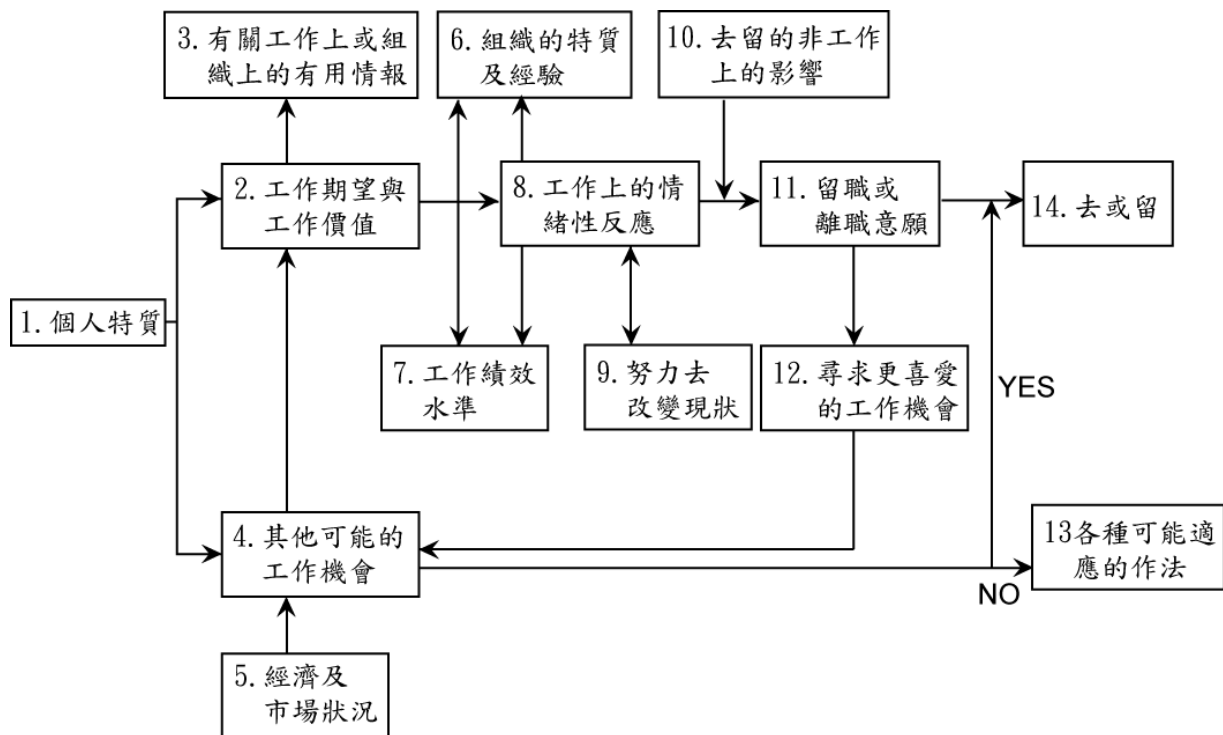


圖4、 員工留職或離職過程模式（摘自王琇蘭，民 87）

在行政院勞委會職訓局所出版的「精神障礙者就業服務工作手冊」書中有提到就業服務是一個以「人」為中心的服務工作，而人的需求是多樣性及多元性的，所以就業服務員得要了解並嘗試去滿足個別案主的需求。但就業服務員需要面對來自行政上對案主服務的要求，以及必須不斷地進修相關的專業知識，而這些需求就常成為前線的就業服務員的工作壓力。但是在該書也有提到，實際的服務環境裡，相關的支持及支援性的措施或進修的管道，並未能配合整體環境的需求，用來減輕前線就業服務員的重擔。因此，在面對內外的環境障礙時，常會造成就業服務員流失率高等問題。

(四) 政府現有之支援與支持

在「身心障礙者保護法」中規定勞政單位為協助身心障礙者就業的主管單位。同時依據身心障礙者保護法第 31 條規定，公私立單位必須進用一定比例的身心障礙者，對於未依規定進用單位則需繳納「差額補助費」，匯集成為「身心障礙者就業基金」，並開立銀行專戶儲存，依身心障礙者保護法規定該筆基金不列入政府年度預算，其用途應為辦理促進身心障礙者就業權益相關事項，且對於能力不足以進入一般工作市場的身心障礙者，政府也應該給予訓練或相關就業輔導措施（臺北市政府勞工局身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法）。

1. 針對身心障礙者

(1) 就業服務：

- a. 一般性（競爭性）就業服務
- b. 支持性就業服務
- c. 庇護性就業服務
- d. 居家就業服務

(2) 職業訓練

- a. 各級政府或公私立機關團體受理委託辦理之職業訓練
- b. 職業訓練生活津貼
- c. 創業協助

(3) 職業輔導評量

(4) 求職服務

(5) 就業轉銜

(6) 公益彩券經銷商申請

(7) 就業歧視申訴

- (8) 創業補助與利息貼補
- (9) 職務再設計及就業輔具服務
- (10) 失業給付
- (11) 手語翻譯服務
- (12) 勞資信箱
- (13) 視覺障礙者相關支援及支持：
 - a. 器材借用申請非視障者按摩稽查
 - b. 視障者按摩職業訓練
 - c. 視障者按摩業推廣優良按摩站及個人
 - d. 按摩技術士執業許可證
 - e. 理療按摩許可證

2. 針對雇主

- (1) 免費求才服務
- (2) 僱用獎助津貼（依據就業促進津貼實施辦法及雇主僱用失業勞工獎助辦法）：

雇主先向公立就業服務機構辦理求職登記，並於二個月內僱用公立就業服務機構或指定單位所推介符合規定資格之人員（包含身心障礙者），連續達六個月以上者，得申請僱用獎助津貼，本項津貼按受僱勞工人數每人每月發給新台幣五千元，最長以十二個月為限。

- (3) 僱用初期補助計畫（根據雇主僱用身心障礙者初期補助試辦計畫）：

雇主可先向就服中心提出申請，由就服中心推介符合資格的身心障礙者，雇主應該在就服中心推介後二個星期內僱用其所推介人員，並且要提供該人員三個月的僱用機會，在僱用期間，雇主安排與身心障礙員工同一部門具有經驗的員工擔任輔導員，來協助他們適應工作環境及建立人際關係。前三個月的僱用初期、滿三個月後繼續僱用六個月以上的雇主，可以申請身心障礙員工本人薪資補助和輔導費補助。

(4) 訓用合一（根據補助辦理身心障礙者訓用合一職業訓練要點）：

先到公立就業服務中心等機構與其簽訂契約，替身心障礙者規劃一套適合他們的訓練內容，來提高他們的工作技能，並在訓練結束後僱用接受訓練的身心障礙者，使他們可以從事原來接受訓練的工作內容，身心障礙者籌劃訓練內容所支出的費用，可申請補助。

(5) 定額進用與差額補助費

身心障礙者保護法第三十一條規定，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在五十人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之二。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在一百人以上者，進用具有工作能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一。前二項各級政府機關、公、私立學校、團體及公、民營事業機構為進用身心障礙者義務機關（構），其進用身心障礙者人數，未達前二項標準者，應定期向機關（構）所在地之直轄市或縣（市）勞工主管設立之身心障礙者就業基金專戶繳納差額補助費；其金額依差額人數乘以每月基本工資計算。

(6) 進用績優機關（構）獎勵（勞委會）

(7) 職務再設計補助

(8) 其他就業促進津貼

(9) 職務再設計

a. 改善職場工作環境：指為協助身心障礙者就業，所進行與工作場所無障礙環境有關之改善。

b. 改善工作設備或機具：指為促進身心障礙者適性就業、提高生產力，針對身心障礙者進行工作設備或機具之改善。

c. 提供就業輔具：指為恢復、維持、強化或就業特殊需要所設計、改良或購置之輔助器具。

d. 改善工作條件：包括提供手語翻譯、視力協助、改善交通工具等有關活動。

- e. 調整工作方法：透過職業評量及訓練，按身心障礙者的特性，分派適當的工作，包括：工作重組，使某些職務適合身心障礙者作業、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所等，並避免危險性工作等。

3. 針對身心障礙就業促進工作人員

- (1) 專業訓練：分為基礎訓練與進修訓練，並兼顧不同障別身心障礙者之身心特徵、工作所需專業知能及身心障礙者就業服務人員之專業發展，採進階方式規劃辦理。

- a. 基礎訓練：

- i. 一般課程：包括身心障礙者就業服務相關法規、勞工法規、專業倫理及工作守則等。
- ii. 專業課程：包括身心障礙專業課程、社會工作專業課程、諮商輔導專業課程及身心障礙者社區化就業服務專業課程、會談技巧、同理心訓練等。

- b. 進修訓練：

- i. 共同性課程：包括志願服務工作研習及個案管理等課程。
- iii. 專業發展課程：包括職業輔導計量、職務再設計、就業輔具、就業成長團體、就業適應輔導及督導訓練等。

- (2) 其它：個案研討、聯繫會報。

(五) 身心障礙就業促進工作人員之需求

根據 Maslow (1970) 的理論，將需求由低至高依序分成五個層次：

1. 生理的需求 (physiological needs)：包括人類賴以維生的各種需求，例如餓欲食、渴欲飲、倦欲眠等。
2. 安全的需求 (safety needs)：此種需求偏向人類心理層面，例如：工作有保障、免於疾病、威脅、恐嚇與意外事故等。
3. 愛與隸屬的需求 (love and belongingness needs)：包括與同輩的親和、團體的認同感與社會的歸屬感。
4. 自尊的需求 (self-esteem needs)：此種需求包括自我尊重 (如成就感、能力及自信) 與受人尊重 (如地位、受賞識、尊嚴)。
5. 自我實現的需求 (self-actualization needs)：這是人類最高層次的需求，表示個體自我理想充分實現。

林世瑛 (2000) 在就業服務員及督導員對身心障礙者社區化就業服務意見之探討中指出，目前就業服務中所有的工作，如工作開發、職業輔導評量、工作訓練、交通訓練、職務再設計、法令宣導及追蹤輔導等，幾乎都由就服員一個人承擔，但短期的培訓不足以讓就服員具有能力來處理各層面的問題。並提出需要多樣化的職前訓練與在職研習管道，來培育各項就業服務專業人才，才能解決就服員身兼多種專業角色的困境。

(六) 身心障礙就業促進工作人員遭遇困難與限制

在台北市康復之友協會「九十一年度台北市精神障礙者就業職種支持網絡分析探討」研究結果顯示：在受訪 30 名就服員中，職場開發部分常遭遇「雇主對精障者排斥」之困難；與雇主互動中常遇到「對案主特性不了解」之困難或問題。此外，該研究也有提到關於就服員本身遇到困難時大多數有選擇「與同事討論」，第二多者為「請教督導」；而就服員感到挫折時最多人有選擇「尋求同事或主管支持」。而在醫療機構之就服員有 27.8% 選擇「不滿意」或「非常不滿意」督導制度。此外，有 75% 之就服員表示有「個案或雇主不接受」之輔導困難。雖然該研究對象為精障者之就服員，但這些結果都可以提供我們對身心障礙者就業相關直接服務之工作人員的現況與可能遭遇的問題等，有一些了解。在行政院勞委會職訓局所出版的「精神障礙者就業服務工作手冊」書中亦有提到就業服務員在服務過程中會遇到的障礙，包括：案主或雇主不願意接受輔導、有時遇到有工作而沒合適個案之安置、案主的期待與其實際的能力有相當的落差、發現部份家屬對個案有支持度差及過度保護之困難等。而這些問題與障礙，正突顯出身心障礙者就業相關直接服務之工作人員在進行就業服務過程中所承受的壓力，以及在提供身心障礙者就業服務上的難度。雖然該研究對象為精障者之就服員，但這些結果都可以提供我們對身心障礙者就業相關直接服務之工作人員的現況與可能遭遇的問題等，有一些了解。

陳靜江等（1996）的研究指出，身心障礙福利機構中，每位就服員的個案量平均為 7.5 人次，而公立就業服務中心內每位就服員的平均個案為 58.1 人次。並發現就服員在服務過程中，面臨以下困境：

1. 個人因素：專業知能有限
2. 組織因素：缺乏專業團隊及督導與主管支持、同事對就服員角色認識不足、身兼數職、缺乏保證等組織因素。
3. 社會因素：社會大眾對身心障礙者的認識不足、資源不足

（趙麗華，1993；林千惠，1998；陳靜江等，1996；林宏熾，1999）。

就服員在輔導個案的過程中，大多沒有其他適當轉銜單位之專業人員介入，機構和就服員成為個案及家庭的重要支持者（謝秀蘭，民 86；關婉珍，民 89）。而在陳靜江等（1995、1996）的研究指出，「尋找社會資源」與「評估案主需求」是就服員工作中最常遭遇的困難。顯示，個案有許多需求，然而社會支持網路薄弱，導致就服員需扮演多重支持角色。

此外，在一些實證研究中有探討須重視就服員壓力問題、工作滿意與專業知能等建議（林昭文，1996；SHWUHWALAI，1997；林世瑛，2000；李漢雄、簡健忠，1999），相關的研究如戴鈴容（2001），推動支持性就業的困難如下：

1. 在相關法規及政策方面：

- (1) 法規硬性規定，不符合支持性就業推動的現況，甚至造成在執行上的窒礙難行。
- (2) 有些法規制訂並未考量到身心障礙族群間的個別差異性，而以相同的標準去規範不同障礙類別的身障者，使得某些障礙類別相較於其他障礙類別在支持性就業服務過程中顯得孤立無緣。
- (3) 政策宣導不夠，許多僱用獎勵制度的推展無法使雇主立即得知，且申請手續繁雜、等待時間緩慢。
- (4) 各法規政策間缺乏延續性，使支持性就業服務方案無法廣為被企業界的雇主接受。
- (5) 支持性就業服務方案的接續過程中出現斷層，而造成經費補助的空窗期，使許多未將支持性就業服務列為常態業務的身心障礙福利機構就服員面臨到斷炊的危機，同時也影響到身心障礙者在支持性就業中的權益。

2. 職業評量與媒合方面：

- (1) 工作職種的限定固定化和無法突破，使職業評量的結果無法在現實的就業環境中媒合身心障礙者和工作。
- (2) 職務開發 (job development) 過程中遭遇許多社會環境的障礙因素，甚至對某些障礙類別的恥辱烙印 (stigma) 特別嚴重，而形成障別歧視。
- (3) 就學階段到就業階段轉銜服務 (transition service) 系統的斷層，使身心障礙者無法有效透過學校體制下的職業教育 (vocational education) 習得工作應有的技能和習慣，甚至是工作應有的態度，再加上身心障礙者很容易受同儕團體 (peergroup) 不良示範所影響，而有不好的工作習慣。

國內的就業服務員是沿襲國外的支持性就業輔導中的職場教練 (Job Coach) 模式，透過就業服務員幫助身心障礙者回歸社會。相較於國外對於身心障礙者就業服務工作的重視與推廣，國內含括身心障礙者各種類別視為一個群體，而各障別僅為身心障礙者的其中一分支，所以即使有針對就業服務方案所做的研究，多半針對全部障別的身心障礙者就業服務所做的研究，內容仍停留在政策的宣導、方案服務的內涵對案主的影響等的研究 (簡明山，2002；林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001)。其中鉅視面探討就業服務政策帶來的效果或效益評估的討論比較多，較少文獻在討論就業服務員所面對的動力與體制 (林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001)。

這些論文有一個共通的特色就是以台北市身心障礙者就業服務方案為主要研究對象，原因在於台北市身心障礙者基金專戶累積金額是全台之冠，比較有機會給予創新的服務方案展現的舞台 (簡明山，2002；林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001)。也透過這些論文的整理讓我們可以看見台北市身心障礙者就業服務方案的面貌。

這些論文歸結起來可以瞭解雖然台北市的身心障礙者就業服務有很多種模式蓬勃發展，但是在政策執行上，仍有一些困境需要克服：

1. 政策不穩定是很大的隱憂。

在林賢文的碩士論文中提到「台北市身心障礙者促進就業政策的不確定，影響著政策整體的規劃與發展，也未能建立標準化的補助制度與人事制度，同時，也由於政策的不確定，而不斷調整基層執行單位的組織架構與功能，造成基層執行人員在工作上也充滿著不確定性。」(林賢文，2000)。

2. 就業服務政策的變動與約聘的性質讓許多就業服務員在機構中得不到支持，造成就業輔導員對工作產生不穩定感。

由於就業服務員多半是用約聘方案，以一年一聘的方式進到服務體系的，不算在機構的正式編制內，又由於人事費用是由勞工局補助，所以也跟機構沒有關係。而通常就業服務業務也不是機構本身的宗旨，是因為勞工局有這樣的補助經費，案主也有這樣的需要，才去申請的，所以業務性質與其他工作人員不同，易造成機構內的人員對就業服務員因為不瞭解而有誤會(戴鈴容，2001；林世瑛，2000)。

3. 勞工局對於就業服務員服務個案量成為就業服務員壓力的來源

面對案主及廠商時的應變技巧不足增加工作的挫折度，雖然勞工局設有督導制度，卻常常因為就業服務員或執行單位不知道可以使用這項資源而沒有發揮功能(林世瑛，2000)。

由於政府並未針對各類別設計就業促進之政策，亦無個別化的對於各種類別提供預算或行政支持。戴鈴容(2001)的碩士論文訪問了台北市就業服務員的工作經驗及遭遇的困境，但是內容主要以工作所經歷的困難、服務案主所遇到的困境與家屬的需要為主要探討問題。在其中並沒有針對就業服務員在體制中切身相關的權力議題進行深入的討論，亦無探討政策不穩究竟是如何影響到就業服務員認同自己或認同專業工作。

五、研究內容

本研究之目的主要為瞭解與身心障礙者就業相關直接服務之工作人員對於他們在職務上之現實處境與需求，透過問卷調查與焦點團體的方式進行研究，進而了解身心障礙者就業促進工作直接服務人員於工作場域中的實際需求與心理狀態，並探討政府與機構資源對身心障礙者就業促進工作人員的支持。研究結果除了希望能提升該領域工作人員之工作穩定度外，更能提供建議作為未來政策修正之參考，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。研究的內容包括以下部分：

- (一) 探討身心障礙者就業促進工作直接服務人員於工作場域中的實際需求與心理狀態。
- (二) 探討造成身心障礙者就業促進領域工作人員的就業挫折與壓力之因素。
- (三) 探討造成身心障礙者就業促進領域工作人員的就業穩定與滿意之因素。
- (四) 探討政府現有資源與支持是否足夠身心障礙者就業促進工作人員所需。

六、研究範圍

本次研究的範圍主要分為兩大部分，一為針對機構內主管或督導在進行督導身心障礙就業促進工作人員時，督導的情形以及所遭遇到的困難或需求；二為針對機構內身心障礙就業促進工作人員在進行就業促進服務時的現況，及所遭遇到的困難或需求。

(一) 針對機構內主管或督導部分：

1. 機構內主管或督導之基本資料：包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、是否有相關證照、相關專業訓練內容及時數等。
2. 督導現況：督導工作人員人數、頻率、方式等，並以質性資料呈現督導時所遭遇到的困難、處理方式及需求。

(二) 針對身心障礙就業促進工作人員部分：

1. 身心障礙者就業促進工作人員基本資料：包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、是否有相關證照、相關專業訓練內容及時數、服務對象障別及負責之職務內容等。
2. 身心障礙就業促進工作人員目前就業現況：是否仍從事身心障礙者就業促進工作、目前工作年資、求職途徑、是否有類似工作經驗，若有類似經驗則離職的原因、工作是否感到困難、工作滿意度、工作表現滿意度、單位督導制度滿意度等。
3. 執行身心障礙就業促進服務之狀況：對選擇工作的要求、理想薪資、執行服務時，在評估、職場輔導、媒合就業、職場開發等是否遭遇困難及與身障者、雇主、家屬、機構主管互動中是否遭遇困難等。
4. 支持及資源：在工作中遭遇困難、感到挫折、壓力的處理方式、機構提供哪些支持、在職訓練及自己就職後期望的在職訓練課程及期待在工作中獲得的支持等。
5. 政府部門提供的支持：對於勞工局所提供的支持（包括職前或在職訓練），在工作上是否有幫助？（包括初階課程訓練、進階課程訓練、巡迴督導、期中督導、期末

評鑑、個案研討、聯繫會報等)；及勞工局對身障者就業促進的措施是否對執行就業促進服務過程中有幫助？(包括職業輔導評量訓練、職業訓練、職務再設計、獎勵雇用措施等)

七、研究對象與限制

(一) 研究對象

台北市勞工局提供 94 年度台北市政府勞工局委辦或補助案之身心障礙者就業促進工作人員為本研究之樣本。94 年度補助案或委託案之各機構聯絡電話及工作人員名單共 538 名。原計畫依據其所提供的名單中取樣 50 名工作人員為受訪者，但經期初督導會議討論決議，修正為以名單中機構為單位，所有可聯繫上之身心障礙就業促進工作人員均列為受訪對象，茲述聯繫情形如下：

1. 初步聯繫各機構

3/10 收到勞工局承辦人員提供之各機構與人員名單 538 名（詳見附錄一）後開始進行聯繫，除說明本研究之目的外，並確認名單中之人員是否在職以統計各單位受訪者人數，若名單所列之人員已離職，則嘗試追蹤其聯繫方式並詢問是否有新進之身心障礙就業促進工作人員之名單。初步統計結果共有 564 名身心障礙者就業促進工作人員（含最先勞工局所提供及有單位另外聘用相關人員等），接著確認問卷寄發地址、主要負責聯絡人等。至 3/16 與所有機構聯繫並取得相關資料的初步結果如下：在名單中仍在原職場服務的工作人員共計 186 人，離開原職場之工作人員共計 79 人，其中離職而取得聯絡方式（包括電子郵件信箱、手機或可能去向）之人員共計 11 人。其餘機構經電話聯繫或以電子郵件寄發單位名單後，尚未能確認回覆的名單則近 300 名。

2. 提出困難並請求協助

第一次因透過電話與各機構聯繫，機構人員未能確認本研究案的進行，且離職人員已非機構內人員，以致大部分機構僅能確認名單人員是否在職，而無法獲得是否有新進人員或離職人員去向等資料。故在 3/20 期初督導會議提出名單確認及資料收集之困難後，勞工局同意協助比對 94、95 年度補助案或委託案之人員名單，已確定是否離職人員因園方案結束而轉調另一機構，繼續服務於身心障礙就業促進工作，並同意發函到各機構說明有委託做次調查，以利本研究案之進行。

3. 確定名單並寄發問卷

3/26 確認問卷寄發之機構及確定名單，共寄發至 52 個機構，受訪對象總計：主管/督導 29 人及工作人員 358 人。(依勞工局提供之名單，除了排除已離職人員及無法聯繫到之機構或人員後，在期初審查會議與專家會議中所討論之研究人員與職訓等相關人員亦未列入，52 個機構中共有督導 33 位及身障就業促進工作人員 330 位，經比對後，排除不同機構相同督導、因職務變動或職稱改變而需填寫不同問卷者，再加上部分單位提供新進人員名單，及已離職但願意填寫問卷的名單後，最後確認樣本數如上述。)

(二) 研究限制

1. 樣本數確定不易

原計畫中預定之樣本數為 50 份，但在與各機構聯繫之後，由於各機構屬性及人數不一，且有新進跟離職人員等人事異動，某些離職人員需個別聯繫，因而難以從中取樣為最適合樣本，故在期初審查提出討論後，改採以台北市勞工局提供 94 年度台北市政府勞工局委辦或補助案之身心障礙者就業促進工作人員為本研究之樣本進行調查，並以可聯繫到之身心障礙就業促進工作人員均列為受訪對象。最後共寄發問卷至 52 個機構，受訪對象包括：仍在職之主管或督導 29 人、工作人員 356 人及已離職之工作人員 2 人（詳見附錄二）。

2. 問卷內容的合適性

原預定所有身心障礙就業促進工作人員類別均列為受訪對象，但因為若泛指所有身心障礙就業促進工作人員則工作範圍與種類差異甚大，因此，經由期初督導及專家會議之委員及專家建議後作修改，以便使調查結果更符合研究之目的及聚焦於問題所在，排除職稱為「專職職業訓練師」之身障就業促進工作人員，另一併排除職稱為「研究主持人」及「兼任研究助理」等非第一線工作人員。最後問卷定稿兩份問卷，包括：身心障礙者就業促進工作人員職務需求問卷（第一線工作人員版）（詳見附錄三）與身心障礙者就業促進工作人員職務需求問卷（主管或督導版）（詳見附錄四）。

3. 焦點團體參加成員之標準篩選

本研究原來預計規劃兩群體的身心障礙就業促進工作人員作進一步焦點團體的討論，一組為高挫折感與高流動率之一群，另一組為高成就感與高穩定性之一群。但因前者之離職人員經由多次聯繫後，由於聯繫上的困難及受訪者意願低，故更改為離職人員若有意願者將與其單一訪談。而後者焦點團體參加成員之篩選標準，經由專家會議討論及期中審查委員的建議後，預計篩選標準詳列如後。

4. 高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析不易

本研究原來預計規劃一組焦點團體的討論為高挫折感與高流動率之一群，但因離職人員聯繫上的困難及受訪者意願低，故關於高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析尚感不足。但在分析已回收問卷及另一組焦點團體之討論過後，發現會影響從事身心障礙就業促進工作人員離職流動的原因主要還是與機構本身、與主管相處及補助政策有關。

5. 計畫時程之安排不易（如：期中/期末/成果發表等招開時間）

因本研究之樣本數比預期之數量多，造成寄發與回收問卷時間延長，結果之統計時間亦隨之延長。此外，本計畫期限為五個月內，這期間必須安排各會議期程（包括期初督導、期中、期末審查及成果發表、三次專家會議）及聯繫專家委員出席，另外還有兩次焦點團體的時間安排及人員聯繫等，在時間的安排與資料之彙整上，實屬困難（附錄六），建議未來從事類似之研究時，能視實際之需要增加研究時程。

八、研究方法與過程

(一) 基本理論與假設

本研究將透過文獻探討身心障礙者就業促進工作人員之現況與問題，進而進行問卷調查與焦點團體等方法，以了解身心障礙者就業促進工作直接服務人員於工作場域中的實際需求與心理狀態。並透過所收集之資料分析，探討造成身心障礙者就業促進領域工作人員的高流動情形與高挫折感之因素。同時，探討政府現有資源與支持是否足夠身心障礙者就業促進工作人員之所需。最後，研究結果將具體的呈現並提供有效之建議作為未來政策修正之參考，以提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。

參考相關文獻資料而設計本研究之研究架構(如下圖)，以作為本次調查研究方向與研究內容之依據。擬採問卷調查、焦點團體等方法，以了解臺北市身心障礙就業促進工作人員之現況及需求。

所有受訪者除了填寫個人基本資料(如：姓名、性別、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、證照資格、相關訓練內容與時數、求職途徑等)外，還要了解其就業之現況(如：服務個案障別、職務內容、平均薪資、機構內支持及資源(含督導的部份)、機構外(政府部門支持及資源)等。最主要為調查身心障礙就業促進工作人員執行職務之問題現況及改進之建議，如：

1. 工作穩定度：是否從事過此類工作及其離職原因；
2. 滿意度：工作滿意度、工作表現滿意度、單位內督導制度滿意度；
3. 工作過程遭遇困難處：評估個案、職場輔導、媒合就業、職場開發，與身障者、雇主、家屬及機構主管之互動情形等；
4. 挫折耐受力：是否感到挫折及如何尋求協助支持；
5. 抗壓性：是否感到壓力及如何尋求協助對抗壓力；
6. 問題處理能力及因應方式：面對各種問題時之處理方式；
7. 個人需求(對選擇工作的要求、理想薪資、在職訓練課程、期待工作中支持等)。

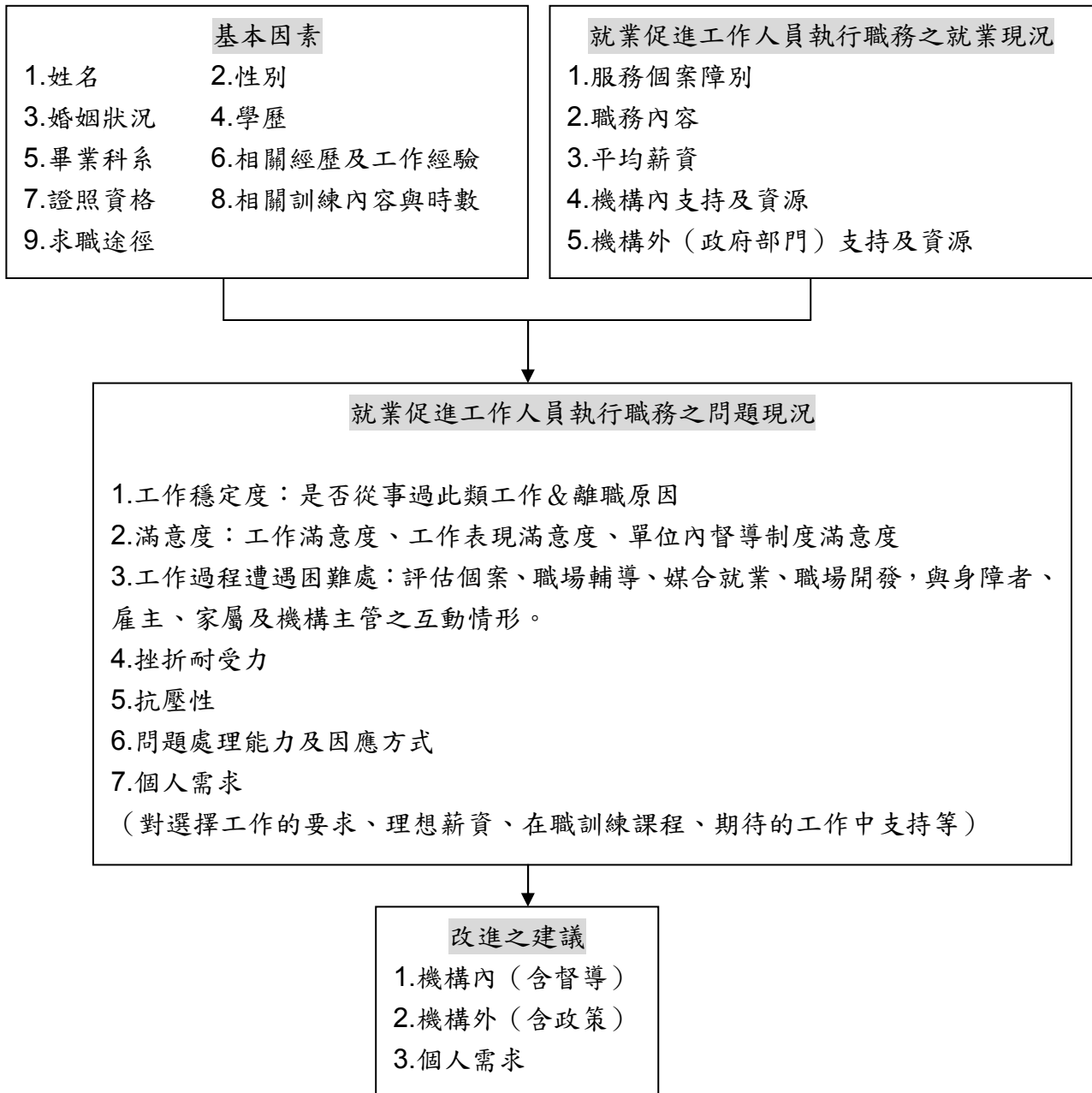


圖5、本研究之研究架構圖

(二) 資料蒐集程序與方法

本計劃之研究過程，除了搜集文獻與整理、召開相關會議外，主要包括兩大部分：問卷調查與焦點團體，茲分別敘述如下：

1. 問卷調查

本研究共設計兩份問卷（參見附錄三、附錄四），一為針對機構內主管或督導進行督導身心障礙就業促進工作人員時，督導的情形以及所遭遇到的困難或需求；二為針對機構內身心障礙就業促進工作人員在進行就業促進服務時的現況，及所遭遇到的困難或需求。問卷之設計，以選擇題為主，選項內容不符合填答者需求則可勾選「其他」，再以質性的方式描述。因受訪者之工作內容差異性大，故與職務內容相關之題項，均加一選項「不需要做此項業務」。

本研究之問卷係在探討相關文獻，研究團隊多次討論以及專家會議、期初督導會議之修正建議後逐步發展而成。茲將本問卷之測量量度說明如下：

(1) 受訪者之基本資料：

- a. 性別：分為男性、女性。
- b. 年齡：原為開放式填答，工作人員問卷資料彙整時將其分為 25 歲以下、26～30 歲、31～35 歲、……、51～55 歲、56 歲以上。
- c. 婚姻狀況：分為未婚、已婚及其他。
- d. 學歷：分為國中、高中、高職、專科、大學、研究所以上。
- e. 畢業科系：分為非相關科系（並請其註明）及相關科系（又細分為社會工作學系、社會福利學系、職能治療學系、物理治療學系、復健醫學系、護理學系、特殊教育學系、心理輔導學系、應用心理學系、心理學系及其他【並請其註明】）。
- f. 相關經歷及工作經驗：分為無及有（複選題，又細分為個案管理員、一般性就服員、支持性就服員、庇護性就服員、職業輔導評量員、就業輔具服務員、機

構教保員、醫療專業人員、其他【並請其註明】，並請其註明年資（未滿一年之年資以小數點計算）。

- g. 證照資格：分為無相關證照、有相關證照（並請其註明）及其他（並請其註明）。
- h. 就業相關之訓練內容與時數：分為無及有（複選題，又細分為職業輔導評量員訓練、初階就業服務員訓練、進階就業服務員訓練、其他【並請其註明】，在勾選後並加註主辦單位及時數）

(2) 針對機構內主管或督導之督導現況：

- a. 平均督導身心障礙就業促進工作人員人數：開放式填答。
- b. 平均督導每位身心障礙就業促進工作人員的時數：開放式填答每個月督導之時數。
- c. 督導之方式：複選題，分為審閱相關文件、口頭討論、給予支持（複選題，又細分為協助壓力管理、情緒支持、情感支持及其他【並請其註明】）及其他督導之方式（並請其註明）。勾選後註明平均每週督導之次數。
- d. 督導身心障礙就業促進工作人員所遭遇到的困難：開放式填答。
- e. 遭遇上述困難時之處理方式：開放式填答。
- f. 擔任主管或督導，需要勞工局提供的協助：開放式填答。

(3) 針對身心障礙就業促進工作人員之基本資料：

- a. 服務個案的比例前三項障礙類別：開放式填答，依照個案身心障礙手冊之障別填寫。
- b. 除了主要負責的身心障礙就業促進工作業務外，還需負責哪些工作項目：開放式填答。

(4) 針對身心障礙就業促進工作人員之就業現況

- a. 目前是否從事身心障礙就業促進工作：分為否（勾選此項者從第四題開始填答）與是（續填工作場所基本資料，包括服務機構名稱、職稱、工作內容及每月平均薪資，均為開放式填答）
- b. 從事目前這份工作的時間：分為1年以下、1年（含）～未滿2年、2年（含）～未滿3年、3年（含）以上（並請註明年資）。
- c. 如何找到目前的工作：分為自己應徵、親友/師長直接介紹、學校介紹、公/私立就業服務中心（站）機構轉介、其他公/私立相關社會福利機構或團體介紹及其他（並請其註明）。
- d. 過去是否做過此類工作：分為從來沒有與有（複選題，又細分為環境因素，包括薪水太低、無專門技術無法勝任、無在職訓練/進修機會、沒有無障礙環境、交通不便、與同事相處困難、欠缺升遷機會、原補助方案結束、福利不佳及其他【並請其註明】，及個人因素，包括在學或準備升學、家庭因素、工作地點過遠/交通上有困難、工作時間不合、正在接受職訓中、不受重視、身體狀況無法配合、被資遣、對工作沒有興趣、待遇及福利不合、本身條件不合【如技術、年齡、教育程度、性別等不合】、與專長不符及其他【並請其註明】）。
- e. 工作上是否感到困難：分為否與是（複選題，又細分為無專門技術、工作時間不固定、工時過長/常需加班、訓練不足無法勝任、交通不便、對工作沒有興趣、與上司或同事相處困難、環境硬體有障礙、與專長不符、體力無法配合及其他【並請其註明】）。
- f. 對工作是否感到滿意：分為是（原因為複選題，細分為個人能力充分發揮、待遇福利加、容易獲得成就感、工作負荷量適當、與同事相處愉快、薪資合理及其他【並請其註明】）及否（原因為複選題，細分為媒合個案常遭遇挫折、個人能力無法發揮、待遇福利不佳、不易獲得成就感、工作負荷量大、與同事相處有壓力、薪資過低及其他【並請其註明】）。

- g. 目前（或過去）工作上是否感到困難：為否與是（原因為複選題，細分為無專門技術、工作時間不固定、工持過長、訓練不足無法勝任、交通不便、對工作沒有興趣、與上司或同事相處困難、環境硬體有障礙、與專長不符、體力無法配合及其他【並請其註明】）。
- h. 對自己目前（或過去）工作是否感到滿意：分為是（原因為複選題，細分為個人能力充分發揮、待遇福利佳、容易獲得成就感、工作負荷量適當、與同事相處愉快、薪資合理及其他【並請其註明】）與否（原因為複選題，細分為媒合個案常遭遇挫折、個人能力無法發揮、待遇福利不佳、不易獲得成就感、工作負荷量大、與同事相處有壓力、薪資過低 及其他【並請其註明】）。
- i. 您對自己目前（或過去）之工作表現是否感到滿意：分為是（原因為複選題，細分為有成就感、能獲得個案信賴、能在期限內完成工作及其他【並請其註明】）與否（原因為複選題，細分為沒有成就感、不能獲得個案信賴、不能在期限內完成工作及其他【並請其註明】）。
- j. 對目前（或過去）單位內的督導制度是否感到滿意：分為是（原因為複選題，細分為督導制度完善、督導給予有用的建議、容易聯絡督導及其他【並請其註明】）與否（原因為複選題，細分為督導制度不完善、督導給予的建議不適用、不易聯絡到督導及其他【並請其註明】）。

(5) 執行身心障礙就業促進服務之狀況

- a. 對工作選擇的要求：排序題，細分為勞健保、休假、工作保障、待遇、安全措施、工作地點及其他【並請其註明】。
- b. 認為此份工作應得多少薪資才合理：單選題，細分為 30000 元以下、30001-35000 元、35001-40000 元、40001-45000 元、及 45001 元以上。在分析時並與實際工作人員之薪資作比較。
- c. 執行身心障礙者促進就業服務時，在評估時是否遭遇困難：分為不需要做此項業務、否與是（原因為複選題，又細分為缺乏評估工具、評估標準不一致、無

法瞭解職評報告內容及其他【並請其註明】)。

- d. 執行身心障礙者促進就業服務，初步轉介就業時，在職場輔導部分是否遭遇困難：分為不需要做此項業務、否與是（原因為複選題，細分為時間不夠用、交通不便、身心障礙者不接受密集輔導、雇主不願就服員介入及其他【並請其註明】)。
- e. 執行身心障礙者促進就業服務時，在媒合就業過程中，是否遭遇困難：分為不需要做此項業務、否與是（原因為複選題，細分為有工作，沒有合適的身心障礙者、身心障礙者不願意做、身心障礙者工作持續度差、有身心障礙者，沒有合適的工作及其他【並請其註明】)。
- f. 執行身心障礙者促進就業服務時，在職場開發的部分是否遭遇困難：分為不需要做此項業務、否與是（原因為複選題，細分為雇主對身心障礙者排斥、不知如何推銷身心障礙者、該障別的工作來源少、無法進行職場或工作評估及其他【並請其註明】)。
- g. 與身心障礙者互動中是否遭遇困難：分為否與是（原因為複選題，細分為對工作人員工作不瞭解、對工作人員態度不佳、身心障礙者不易溝通、身心障礙者缺乏就業動機、身心障礙者問題無法解決、身心障礙者相關需求無資源及其他【並請其註明】)。
- h. 在與雇主互動過程中是否遭遇困難：分為不需要與雇主互動、否與是（原因為複選題，細分為對身心障礙者就業觀念不同、對身心障礙者特性不瞭解、對工作人員工作不瞭解、對工作人員或身心障礙者態度不佳及其他【並請其註明】)。
- i. 在與家屬互動中是否遭遇困難：分為不需要與家屬互動、否與是（原因為複選題，細分為對工作人員的工作不瞭解、對身心障礙者就業期待不切實際、對身心障礙者過度保護、支持度差及其他【並請其註明】)。
- j. 在與機構主管互動中是否遭遇困難：分為否與是（原因為複選題，細分為工作

執掌未依專長分配、主管工作要求未考慮下屬立場、對下屬工作不瞭解、主管只關心工作績效、主管決策時不易接納下屬意見、對下屬支持度不足、內部事物的處理一成不變、沒有提供下屬彈性規劃的機會及其他【並請其註明】。

(6) 支持及資源部分

- a. 在工作中遭遇困難時，最先會如何處理：分為無困難及有困難（原因為複選題，又細分為與同事討論、尋找機構資源或督導、請教機構外的專家或督導及其他【並請其註明】）。
- b. 在工作中感到挫折時，最先會如何處理：分為沒有挫折感及有挫折感（處理方式為複選題，細分為尋求同事支持、尋求主管支持、向機構申請換職務或換工作、尋求家人或友人支持、考慮離職、自行處理【並請其註明】及其他【並請其註明】）。
- c. 在工作中感到壓力時，最先會如何處理：分為不會有壓力及感到壓力（處理方式為複選題，細分為尋求同事支持、尋求主管支持、向機構申請換職務或換工作、尋求家人或友人支持、考慮離職、自行處理【並請其註明】及其他【並請其註明】）。
- d. 機構是否有提供有關支持的部分？分為否或是（支持項目為複選題，細分為督導制度、協助壓力管理、情緒支持、情感支持及其他【並請其註明】）。

2. 焦點團體：

針對兩個群體作較深入的訪談，一為在就業促進工作感到高挫折感高流動率情形的群體，另一為高成就感高穩定性的群體，藉以更深入瞭解工作人員的工作現況及需求。

(1) 高挫折感高流動率：以離職人員為焦點團體之成員，但因離職人員聯繫不易且受訪意願低，故以有意願者個別深入訪談，代替焦點團體之進行。

(2) 高成就感高穩定性：預定成員人數 8~10 人（專家會議之建議的三個指標篩選後名單，合併期中審查會議委員之建議，初步篩選出 77 位工作人員。經多次與工

作人員聯繫後，最後確認之名單共有 10 位。焦點團體之篩選結果，詳見附錄六)

a. 專家會議之建議的三個指標：

- i. 指標一：在問卷設計前計畫針對兩個群體作較深入的訪談，一為在就業促進工作感到高挫折感高流動率情形的群體，另一為高成就感高穩定性的群體，藉以更深入瞭解工作人員的工作現況及需求，故工作年資為篩選焦點團體之一個指標。(其中高挫折感高流動率受訪對象為已離職人員，在已取得聯繫方式的 11 人中，經由多次聯繫後，有回覆的人數為 2 人，其中一人已完成問卷填答，但不願意接受進一步訪談，另一人完成問卷填答，且在填答完問卷後直接與之作進一步訪談。由於離職人員聯繫上的不易，故此焦點團體的形式更改為，直接與聯繫上並有意願的離職人員作深入的訪談。)
- ii. 指標二：在問卷的最後，詢問受訪者意願，是否接受進一步的訪談，此為另一篩選焦點團體受訪者的指標。
- iii. 指標三：由於所屬機構大小會影響人員工作現況，包含工作職務內容、督導制度是否完善、是否有足夠的支持等，故由上兩指標篩選出的名單中，依其所屬之機構大小，交替篩選出適合的人員名單。(所屬機構大小的界定方式，是依據勞工局所提供之機構名單中，機構中身心障礙就業促進工作人員的人數多寡為依據。)

b. 期中審查會議委員之建議：

- i. 納入不同障別之考量：增加服務於聽語障及綜合類別之身心障礙就業促進工作人員。
- ii. 避免機構相似性：可增加焦點團體的豐富性。如避免大機構體系下之分支機構。
- iii. 以年資為優先考量：資深的工作人員較可深談，雖部分工作人員勾選無意願參與進一步訪談，但仍可嘗試與之聯繫並邀請參與焦點團體。

(三) 資料分析之方法與架構

1. 問卷內容分為量性資料及質性資料：

(1) 量性資料的部分，以 SPSS 統計軟體，將量性資料以描述性統計的方式呈現。

- a. 第一線就服員版問卷之標題一、基本資料的第 10 題，服務個案的比例前三項障礙類別的部分，在結果的呈現上，除了將描述性統計結果以表格及統計圖呈現之外，並利用加權的方式，將被選擇為第一項的障別以 3 表示，被選擇為第二項的障別以 2 表示，被選擇為第三項的障別以 1 表示，加總之後予以排序（若其中某一項或某兩項障礙類別未填寫，則以 0 表示之；若三項均未填寫者則視為遺漏值），其目的是探究身心障礙就業促進工作人員服務之障礙類別的多寡，以分析探討工作人員的職前訓練或在職訓練課程擬定之方向。
- b. 在同一份問卷中之標題三、執行身心障礙就業促進服務之狀況的第 1 題，對選擇工作的要求，亦以加權的方式，7 個選項中（包含「其他」），將排序為第一的以 8 表示，排序為第二的以 7 表示，以此類推…排序第七的以 2 表示。（若本題未排序但以勾選的方式填寫，則有勾選的選項均以 1 表示，其餘以 0 表示；若排序未達七個選項，則排序的選項以加權方式計分，未排序的選項以 0 表示；若本題未填寫者視為遺漏值）

(2) 質性資料的部分：勾選「其他」的受訪者，若有以質性描述的方式註明在選項之後，則均加以整理歸類，並註明人次。

2. 兩次焦點團體討論，為提供較結構性的訪談，且能夠維持高度的彈性，故採半結構式（semi-structured）引導式訪談，將訪談所涵蓋之主題以大綱方式呈現，再依照情境和討論內容決定問題次序及延伸議題。討論結果的呈現方式分為逐字稿（詳見附錄九、附錄十）及要點歸類：

(1) 逐字稿：主持人張自強老師以代號 P 表示；偕同主持人柯平順老師以代號 K 表示；其他成員遵守焦點團體保密之原則，以代號 A~H 表示之。

(2) 要點歸類：根據成員之描述及建議，依照訪談議題大綱及延伸議題之題項予以歸類，以深入探究身心障礙就業促進工作人員之現況及需求，並作為政策或課程規劃擬定之方向。

九、參考書目

內政資訊統計服務網（民 95）。內政統計通報【94 年底身心障礙者人數統計】。未出版之統計數據。民 95 年 2 月 16 日，取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>

蔡漢賢（2000）。社會工作辭典。臺北，內政部社區發展雜誌。

王家興（2001）。成就感是改善的原動力。現場與管理，29，4，4-6。

王宗炳（2001）。激發員工職場的成就感。現場與管理，29，4，7-10。

方韻珠（1999）。身心障礙者職業訓練機構之職業訓練與就業輔導的現況與困難之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文。

方雅麗、鄭麗珍（2000）。社會工作專業自主之探究—以台北市工娼事件中為例。東吳社會工作學報（6），143-188。

中華民國殘障聯盟（民 91）：促進身心障礙者就業中長程計畫。

王文正（1991）。員工 A 型人格特質、主管領導型態和員工工作壓力之間關聯性研究。國立交通大學科學管理研究所碩士論文。

王琇蘭（民 87）。台灣地區社工（督導）員專業認同、工作滿足與留職意願之研究。

王增勇（2003）。台北市政府勞工局台北市身心障礙者基金專戶基金專戶委員發言記錄。網址：210.241.85.201/ ★第 63 次委員會-92 年第八次-會議記錄-網路版.doc

王增勇（2000）。《誰代表老人發言？》。蕭新煌、林國明主編，〈台灣的社會福利運動〉，P257-307。台北：巨流。

王甄蘋（1999）。壓迫中的解放與自由——一個諮商員的自我序說、自我生成與實踐。輔大應用心理系碩士論文。

台北市政府勞工局身心障礙者就業促進服務網。【身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法】。取自：www.bola.taipei.gov.tw/Enable/Content.asp

台北市康復之友協會（民 91）。台北市康復之友協會九十年度精神障礙者就業需求研究案成果報告。台北市政府勞工局身心障礙者就業基金專戶補助。

台北市康復之友協會（民 92）。九十一年度台北市精神障礙者就業職種支持網絡分析探討研究成果報告。台北市政府勞工局身心障礙者就業基金專戶補助。

- 行政院勞工委員會職業訓練局(民 87)。身心障礙者保護法暨就業服務相關附屬法規彙編。
- 行政院勞委會 (民 94)。【九十四年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查】。未出版之統計數據。民 95 年 5 月 19 日，取自：http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_theme?page=41761dc1
- 行政員勞委會職訓局 (民 88)。身心障礙者職業輔導與職業安置。
- 行政院勞委會職訓局 (民 92)。精神障礙者就業服務工作手冊。
- 全國法規資料庫。取自：<http://law.moj.gov.tw/>
- 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。濟南國際大學社會政策與社會工作學研究所碩士論文。
- 吳武典 (1990)。推展國殘障者職業訓練及就業輔導之研究。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 吳武典、蔡崇健、黃淑芬、王華沛、廖永堅 (1994)。臺北市民間工商企業機構雇用殘障者意願調查。特殊教育學刊，10 (75-101)。
- 吳素靜 (1997)。研究機構從業人員工作壓力問題研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 吳素靜 (1997)。研究機構從業人員工作壓力問題研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 李漢雄、簡健忠 (1999)。身心障礙者就業服務專業人員培訓制度。行政院勞工委員會職業訓練局委託研究報告，台北，台灣：行政院勞委會職訓局。
- 李品珠 (1998)。麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度之研究—以北部醫學中心為例。國立陽明大學醫務管理研究碩士論文。
- 李栩慧 (2005)。抗拒異化：醫院精障就業輔導員的行動反思。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 李栩慧、王增勇 (2003)。當基層工作者想要開始做研究。台灣社會工作專業人員協會研討會論文集，383-395。
- 余鑑譯 (1999)。終身之生涯輔導與諮商。台北：國立編譯館。
- 余漢儀 (2002)。醫院之社區精神復健服務探討。國科會研究成果報告。

林世瑛（2000）。就業服務員及督導對身心障礙者社區化就業服務意見之探討。國立師範大學特殊教育研究所碩士論文。

林幸台（民 91）。身心障礙者職能評估工具的認識與應用。身心障礙者職能評估與職業轉銜研討會研習手冊。

林千惠（1998）。影響智能障礙者就業適應相關因素之探討。社會福利，135，46-54。

林宏熾（1999）。身心障礙者生涯規劃與轉銜教育。台北：五南圖書出版公司。

林賢文（2000）。台北市身心障礙者就業促進政策執行之探討。中正大學社會福利研究所碩士論文。

林昭文（1996）。支持性就業殘障者工作滿足影響因素之研究-以臺北市支持性就業殘障者為例。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

施嬋娟（1984）。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。東海大學社會學研究所碩士論文。

紀佳芬（民 87）。身心障礙者職務再設計工作手冊。行政員勞委會職訓局委託研究報告。

姚秀瑛（1998）。家庭教育專任人員因應方式與職業倦怠之調查研究-以台灣地區各家庭教育服務中心為例。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。

姚卓英（1989）。復健工廠手冊。內政部社會司。

洪瑞斌、劉兆明（2003）。工作價值觀研究之回顧與前瞻。應用心理研究，19，211-250。

許臨高（1985）。新進專業社會工作員所面臨的限制與困擾。輔仁學誌，17，111-143。

許益得（1998）。身心障礙勞工就業之需求與對策。勞工行政，125（36-40）。

許益得（1998）。身心障礙者：就業之問題與對策。社會福利，138（27-38）。

陶蕃瀛（1999）。社會工作專業發展的分析與展望。社會發展季刊，88。

莫藜藜（1988）。我國醫院社會工作者專業滿足之研究。東吳政治社會學報，12，東吳大學出版。

張淑燕（1997）。轉銜階段障礙青少年之父母應扮演的角色。特殊教育季刊，64，17-20。

張大同（2000）。淺談身心障礙者職業訓練及就業安置。就業與訓練，18，2，18-24。

郭峰志主譯（2001）。現代社區精神醫療：整合式心理衛生服務體系（初版）。台北市：心理出版社。

陳靜江、胡若瑩、李崇信（1995）。殘障者社區化就業輔導模式之發展與成效分析-第一階段成果報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

陳靜江、胡若瑩、李崇信（1996）。「殘障者社區化就業輔導模式之發展與分析成效」第二階段成果報告。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。

陳靜江（2002）。身心障礙者就業服務模式。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。行政院勞工委員會職業訓練局。

陳鳳雅（1996）。殘障福利法定晉用規定推行不彰之原因探討：由雇主的態度分析。國立政治大學心裡學系碩士論文。

陳淑芳、王增勇（2003）。從噤聲到發聲—台北市醫院精障就業輔導員的故事。台灣社會工作專業人員協會研討會論文集，299-323。

陳淑玲、趙必孝、黃英忠（2001）。新人類工作價值觀、工作生活品質與工作滿足關係之研究。勞資關係論叢，10（75-101）。

程一民（1998）。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。台北市立師範學院初等教育所碩士論文。

黃同圳（1993）。青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究。青輔會專題研究報告。

黃志成、王麗美（2000）。身心障礙者的福利服務。台北：亞太。

黃培潔（2004）。兩種社工論述場域之分析與反思：以社區發展季刊與漂流社工電子報為例。東吳大學社會工作研究所 碩士論文。

黃明慧（1987）。志願服務機構組織環境與志願工作者工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

馮君怡（1998）。學習型組織之運作對高科技產業員工工作壓力及滿足之影響研究。國立成功大學企業管理學系碩士班碩士論文。

萬育維（1996）。專業認同與工作滿意之間的關係探討—以從事兒童保護社會工作人員為例。東吳社會工作學報，2期，305-331。

萬育維（1997）。如何突破殘障者就業困境：從結構與個人觀點出發。勞工行政，115，26-34。

廖俊松（1997）。殘障者職業復健體系現況分析與政策建議。社區發展季刊，78，166-174。

趙麗華 (1993)。台灣地區實施智障者支持性就業模式之現況及其相關問題之研討。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。

蔡宏昭 (1990)。殘障職訓機構的角色、難題與突破。特殊教育季刊，35，17-21。

蔡明璋 (1982)。職業選擇與工作問題。社會安全，4，4，72-75。

蔡啟源 (1992)。機構工作環境對曠職及工作滿意度之影響——比較醫療與縣市社工員。社區發展季刊，61，186-194。

鄭淑芬 (1999)。身心障礙青年的社區適應。特殊教育季刊，73，23-28。

謝秀蘭 (民 86)。啟智學校高職畢業生就業支持網路之研究。國立高雄師範大學特殊教育系碩士論文。

關婉珍 (民 89)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。

戴鈴容 (2001)。身心障礙者就業過程中就業輔導員所面臨的困境與因應之道——以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例。台北大學社會工作學系 碩士論文。

簡靜怡 (民 90)。台北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究。天主教輔仁大學社會工作學習碩士論文。

簡明山 (2002)。支持性就業中智障者主體性行動研究。陽明大學衛生福利所碩士論文。

魏伶如 (1999)。身心障礙者就業情形與機關(構)進用身心障礙者狀況之研究：以高雄市為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。

蘇世明 (民 75)。社會工作人員工作熱忱的持續-介紹臺北市甄選、訓練、考評方法。社會建設，2，86-88。

Fishbein, M. & Ajzen I. (1975), *Belief, Attitude, Intentions and Behavior*, Reading, MA: Addison-Wesley.

Kalleberg, A.L.(1977) • *Work Value and Job Rewards: A theory of Job satisfaction* . *American Sociological Review*,42,124-143.

Robbinis, S. P. (1993), *Organizational behavior: concepts, controversies, and applications*, 6th edition. , Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall.

Seashore, S.E.,& Taber, T.D.(1975) • *Job Satisfaction Indication and their Correlation*.

American Behavioral Scientists,18(3),333-368.

Super, D. E. (1976) • *Career education and the meaning of work*. Monographs on career education. Washington, D. C. : The Office of Career Education, U. S. Office of Education.

Steers, R.M., & Mowday, R.T. (1981) • Employee Turnover and Post Decision Accommodation Process, *Research in Organization Behavior*, 3.

McGrath, J.E. (1983) Stress and behavior in organization. In Marvin D. Dunnette(Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*.1351-1395. New York: Jogn Wiley & Sons, Inc.

Maslow, A.H.(1970) • *Motivation and Personality*(2nd ed.), New York : Harper & Row.

Mobley, W.H. (1977) • Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, vol.62.

陸、 執行成果

截至 95 年 5 月 12 日為止，共寄發問卷 387 份，(包括主管及督導版問卷 29 份及第一線工作人員版問卷 358 份)，總共回收 238 份(包括主管及督導版問卷 17 份及第一線工作人員版問卷 221 份)。問卷總回收率 61.5%，主管及督導版問卷及第一線工作人員版問卷回收率分別為 58.6%及 61.7%。

一、身心障礙就業促進工作人員問卷分析

問卷分析結果主要分為 5 個部分，第一部份為受訪者之基本資料，第二部分為受訪者就業現況，第三部分為執行身心障礙者就業促進服務之狀況，第四部分為支持及資源的部分，第五部分為政府部門提供的支持(包括：職前及在職訓練等)。以下分別以文字及圖表陳述之：

(一) 基本資料

這個部分主要呈現回收的 221 份身心障礙就業促進工作人員之基本資料，包括：性別、年齡、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、證照資格、就業相關之訓練內容與時數、服務個案比例前三項障礙類別及除了主要負責的身心障礙就業促進工作業務外，還負責那些工作項目，詳細之統計結果與分析如下。(以下之圖表中，"N"代表該題總樣本數；"遺漏值"為該題未填答者人數；"有效 n"表扣除遺漏值後，本題之總有效樣本數。)

1. 性別：

本次調查之樣本共計 221 人，女性有 173 人，約佔總樣本數之 78.3% 左右，男性則有 48 人，約佔總樣本數之 21.7% 左右，本次調查之女性約為男性之 3.6 倍。

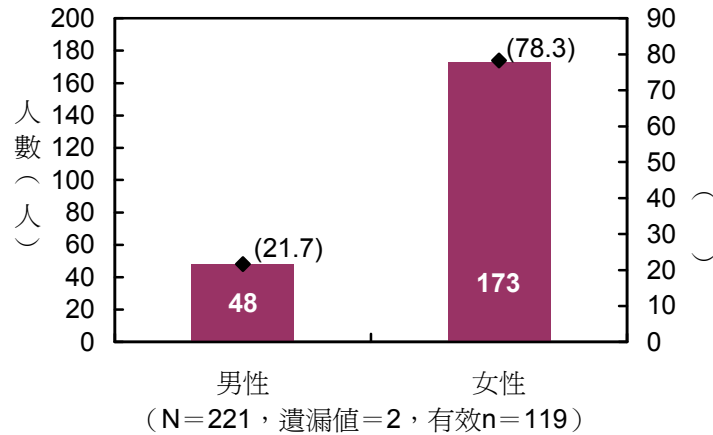


圖6、工作人員性別比較圖

2. 年齡：

身心障礙就業促進工作人員之年齡分佈範圍廣，年齡最小者為 22 歲，最大者為 61 歲，平均年齡 35.52 歲（標準差：9.93）。年齡層分佈如下：25 歲以下工作人員共 34 人（15.38%），26~30 歲共 64 人（28.96%）佔最多，31~35 歲共 34 人（15.38%），36~40 歲共 17 人（7.69%），41~45 歲共 23 人（10.41%），46~50 歲共 23 人（10.41%），51~55 歲共 21 人（9.50%），56 歲以上則為 3 人（1.36%）。【有 2 位工作人員（0.9%）未填答】。工作人員之年齡層分佈圖如下，35 歲以下約佔六成（59.8%）。

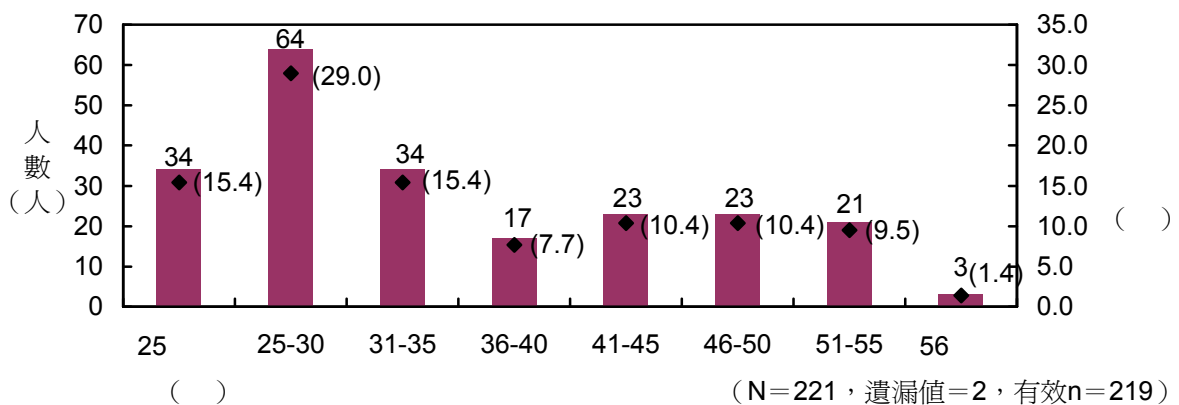


圖7、工作人員年齡層分佈圖

3. 婚姻狀況：

在婚姻狀況部分，扣除未填答者 4 人（1.8%）後，工作人員目前未婚者共 116 人（佔 53.5%），已婚者共計 97 人（佔 44.7%），勾選選項「其他」則有 4 人（1.8%），且註明目前是離婚狀態。

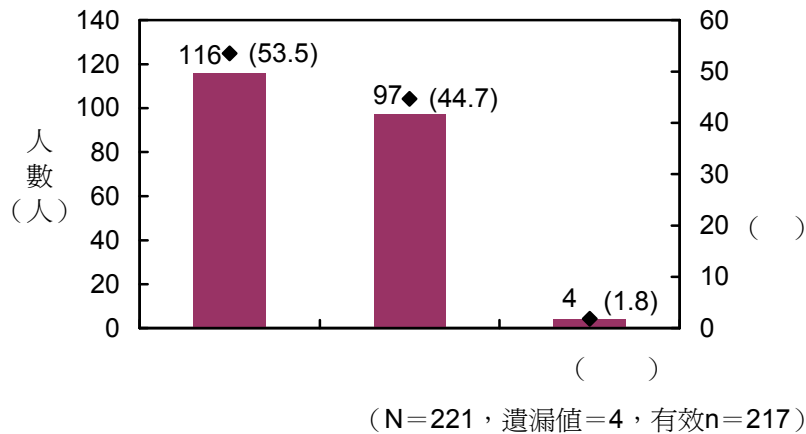


圖8、 工作人員婚姻狀況

4. 學歷：

目前從事身心障礙就業促進工作的人員學歷多在高職以上，大學（59.3%）與研究所以上（2.3%）合計約佔六成（61.6%），而專科（16.7%）及高職（14.5%）合計約佔三成（31.2%），高中（5.4%）及國中（0.9%）則分別次之。

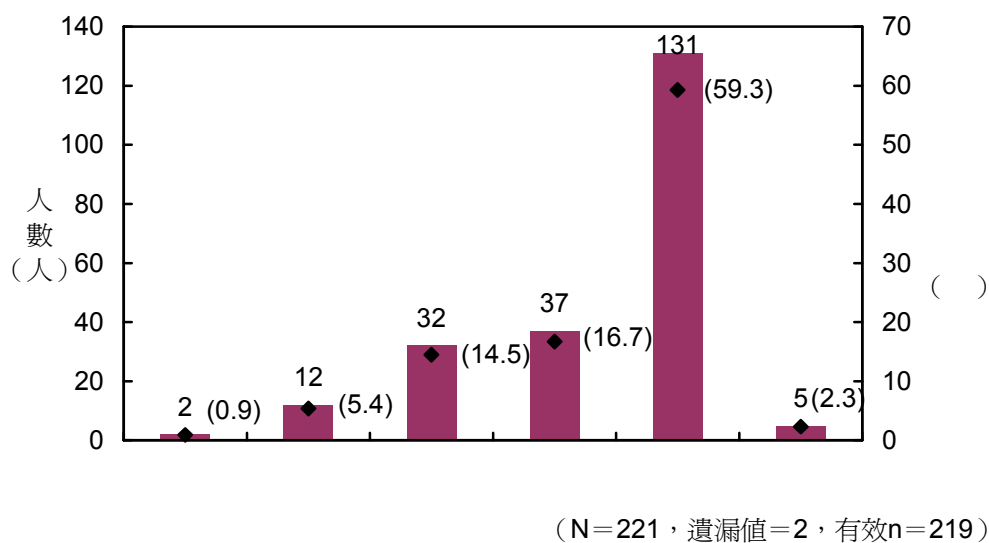
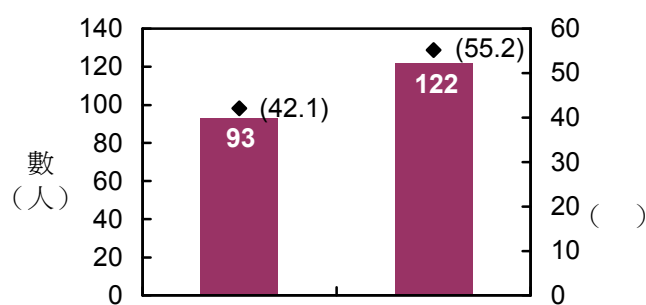


圖9、 工作人員學歷分佈圖

5. 畢業科系：

畢業於相關科系之工作人員共計 122 人 (55.2%)，其中社會工作學系佔 26.7% 為最多，其次依序為心理學系 (5.0%)、護理學系 (2.7%)、心理輔導學系 (1.8%)、社會福利學系 (1.4%)、應用心理學系 (0.9%)、職能治療學系 (0.5%)，而其他相關科系共 36 人 (16.3%)。

畢業於非相關科系之工作人員共計 93 人 (42.1%)，其畢業科系與學歷對照如表 6-1.1-5.2 所示；未填答者 6 人 (2.7%)。



(N=221, 遺漏值=6, 有效n=215)

圖10、工作人員就讀科系

學歷 \ 科系	其他相關科(系)		非相關科(系)					
	科系	人數	科系	人數	科系	人數	科系	人數
高中	幼兒保育	1	普通高中	4	物理	1	商	1
高職	幼兒保育	2	商	7	資料處理	3	綜合商業	2
			美容美髮	2	美工	2	會計	2
			機械	1	機械製圖	1	電機	2
			餐飲	1	園藝	1	商用資訊	1
			電子	1				
專科	幼兒保育	2	國際貿易	4	企業管理	2	機械	2
	幼稚教育	2	計算機工程	1	電子工程	1	製衣工程	1
	幼兒	1	資工	1	建築工程	1	室內設計	1
			土木	1	行銷管理	1	會統	1
			會計	1	商文	1	廣電	1
			視覺傳達	1	舞蹈	1	餐飲	1
			公共衛生	1				
大學	心理復健	5	歷史	3	會計	2	經濟	1
	社會心理	7	企業管理	1	醫務管理	1	資管	1
	青少年兒童福利	4	生活科學	1	國際貿易	1	新聞	1
	社會學	5	市政	1	廣播電視電影	1	大眾傳播	2
	生活應用科學	2	法文	1	外文	1	日文	1
	社會科學	2	中國文學	1	視覺傳達	1	法律	1
	幼兒保育	1	機械	1	哲學	1	服裝	1
	社工	1	休閒遊憩	1	數學	1		
	社會科學暨公共行政	1						
勞工	1							
研究所以上			視覺傳達	1	視覺設計	1		

表 6-1.1-5.2 其他相關科系及非相關科系一覽表

6. 相關經歷及工作經驗：有 187 人（84.6%）；無 32 人（14.5%）；未填寫者 2 人（0.9%）；總人次共計 290 人。其中年資最多 24.8 年，平均年資 4.55 年（標準差：4.94）。

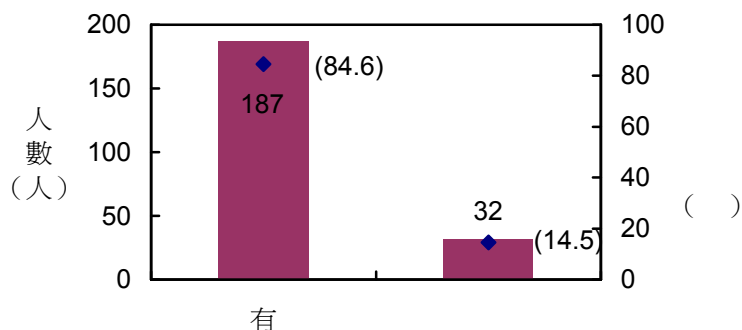


圖6-1.1-6.1 相關經歷及工作經驗 (N=221, 遺漏值=2)

排序	職稱	次數 (人)	百分比 (%)
1	庇護性就服員	76	34.4
2	支持性就服員	65	29.4
3	機構教保員	41	18.6
4	個案管理員	26	11.8
5	一般性就服員	18	8.1
6	就業輔具服務員	6	2.7
6	醫療專業人員	6	2.7
8	職業輔導評量員	4	1.8
	其他	48	21.7

表 6-1.1-6.1

在填答者的相關經歷與工作經驗中，大都與身心障礙者就業服務有關，但其中有機構教保員經驗者佔 18.6% (N=41)，佔相關經驗之排名第三位，這是否與身心障礙者就業服務關聯性較高或是這類型工作人員較能勝任就服相關工作等因素，可做為未來進一步研究的方向。

其他經歷及工作經驗包含下列：

職稱	人次 (人)
計畫承辦人 (專案管理員)	9
社工員	6
督導、主管	5
職前輔導員	3
安親班	2
行政人員	2
其他 (包括職場輔導員、職訓師、職業輔導員、就業機會開發員、在宅臨托員、服務學習方案企畫執行、國中特教代課、更生少年輔導員、兒童安置、會計、網站工程師 soho 族、技術輔導員、醫院社工、社福管理工作、廚師)	1

表 6-1.1-6.2 其他經歷及工作經驗

7. 證照資格：無相關證照 196 人 (88.7%)；有相關證照 15 人 (6.8%)；其他 10 人 (4.5%)。

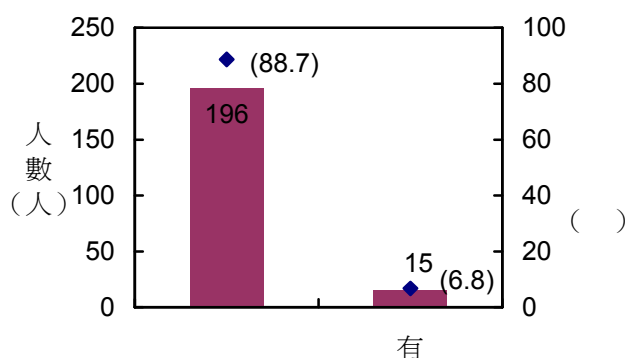


圖6-1.1-7.1 證照資格 (N=221)

專業人員證照		技術師證照	
專業人員證照	人次	技術師證照	人次
護理師	4	廚師	1
內政部教保員	3	烘焙	1
職業輔導評量員證照	2	麵包丙級	1
特殊教育教師	1	丙級水匠	1
幼稚園教師合格證	1	中餐丙級	1
		廚師丙級	1
		甲級電匠	1
		女裝乙級證照	1

表 6-1.1-7.1 相關證照類別

8. 接受過與就業相關之訓練內容與時數：有 130 人（58.8%）；無 80 人（36.2%）；未填寫者 11 人（5.0%）；平均時數 93.32 小時（標準差：155.26）。總人次共計 288 人次。

排序	相關訓練內容	次數（人）	百分比（%）	時數（h）
				平均
1	初階就業服務員訓練	109	49.3	22.03
2	進階就業服務員訓練	83	37.6	15.76
3	職業輔導評量員訓練	39	17.6	21.17
	其他	57	25.8	26.30

表 6-1.1-8.1 接受過就業相關訓練內容之人次統計表

表 6-1.1-8.2、主辦單位一覽表

初階就業服務員訓練		進階就業服務員訓練		職業輔導評量員訓練	
主辦單位	次數（人）	主辦單位	次數（人）	主辦單位	次數（人）
北市勞工局	61	北市勞工局	56	伊甸基金會	8
內政部	5	中華啟智工作人員協會	4	育成基金會	8
中華啟智工作人員協會	5	北市立聯合醫院	4	北市勞工局	7
勞委會	4	仁愛院區	2	北縣勞工局	4
北市立聯合醫院	3	八德教養院	2	內政部	1
仁愛院區	3	勞委會	2	中華民國腦性麻痺協會	1
育成基金會	2	中華民國專業人員協會	1	台北縣政府	1
八德教養院	2	中華民國聽障人協會	1	桃園縣政府	1
中華民國聽障人協會	1	內政部	1	高師大	1
自閉症家長總會	1				
心怡	1				
婦女福利事業基金會	1				
智障者家長總會	1				
桃園療養院	1				
高師大	1				

表 6-1.1-8.2 辦理就業促進相關訓練之主辦單位總攬

9. 服務個案的比例前三項障礙類別：（障礙類別代號：1.視覺障礙；2.聽覺機能障礙；3.平衡機能障礙；4.聲音機能或語言機能障礙；5.肢體障礙；6.智能障礙；7.顏面損傷；8.失智症；9.重要器官失去功能；10.自閉症；11.多重障礙；12.慢性精神病患；13.頑性癲癇）

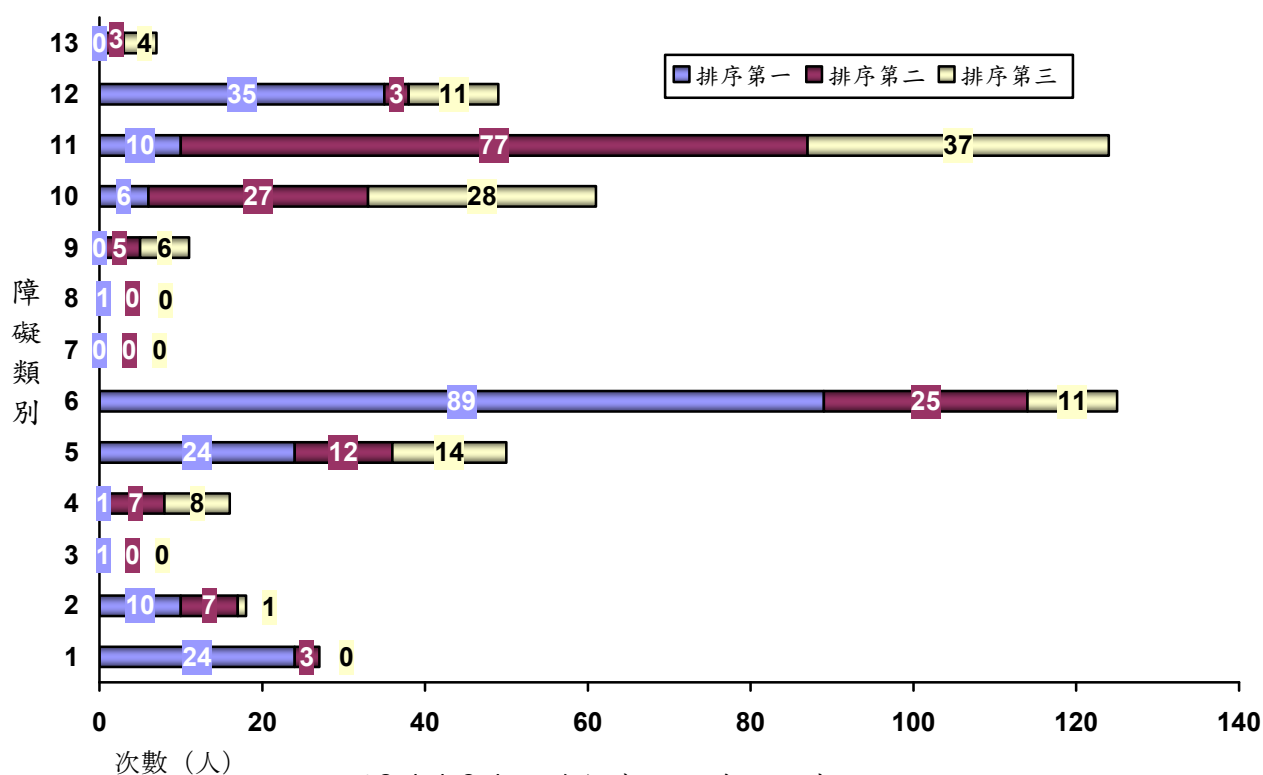


圖6-1.1-9.1 服務個案比例前三項障礙類別

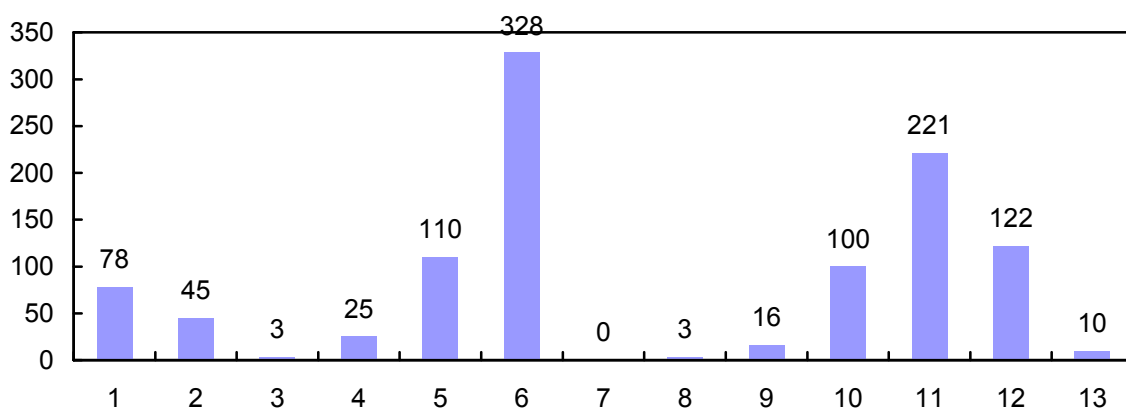


圖6-1.1-9.2 障礙類別加權（第一項*3+第二項*2+第三項*1）

	第一項 次數 (人)	第二項 次數 (人)	第三項 次數 (人)	未選取 次數 (人)	未填答者 次數 (人)	加權後 記總	加權後 排序
智能障礙	89	25	11	76	20	328	1
多重障礙	10	77	37	77	20	221	2
慢性精神病患	35	3	11	152	20	122	3
肢體障礙	24	12	14	151	20	110	4
自閉症	6	27	28	140	20	100	5
視覺障礙	24	3	0	174	20	78	6
聽覺機能障礙	10	7	1	183	20	45	7
聲音機能或語言機能障礙	1	7	8	185	20	25	8
重要器官失去功能	0	5	6	190	20	16	9
頑性癲癇	0	3	4	194	20	10	10
失智症	1	0	0	200	20	3	11
平衡機能障礙	1	0	0	200	20	3	11
顏面損傷	0	0	0	201	20	0	12

表 6-1.1-9.1 服務個案比例前三項障礙類別及加權排序表

其中服務個案的比例前三項障礙類別的部分（第一線就服員版問卷之標題一、基本資料的第 10 題），在結果的呈現上，除了將描述性統計結果以表格及統計圖呈現之外，並利用加權的方式，將被選擇為第一項的障別以 3 表示，被選擇為第二項的障別以 2 表示，被選擇為第三項的障別以 1 表示，加總之後予以排序（若其中某一項或某兩項障礙類別未填寫，則以 0 表示之；若三項均未填寫者則視為遺漏值），其目的是探究身心障礙就業促進工作人員服務之障礙類別的多寡，以作為未來探討工作人員的職前訓練或在職訓練課程擬定之參考。

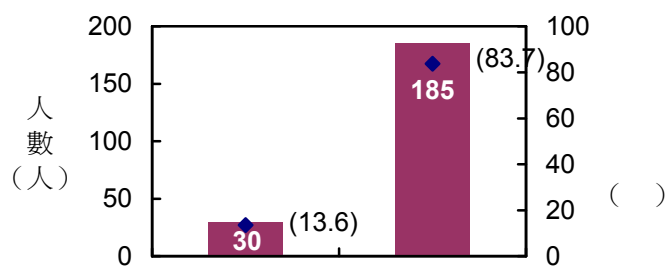
項 目		次數 (人)	百分比 (%)
性別	男	48	21.7
	女	173	78.3
婚姻狀況	未婚	116	52.5
	已婚	97	43.9
	其他 (離婚)	4	1.8
	未填答者	4	1.8
學歷	國中	2	0.9
	高中	12	5.4
	高職	32	14.5
	專科	37	16.7
	大學	131	59.3
	研究所以上	5	2.3
	未填答者	2	0.9
畢業科系	非相關科系	93	42.1
	相關科系	122	55.2
	未填答者	6	2.7
相關經歷及工作經驗	無	32	14.5
	有	187	84.6
	未填答者	2	0.9
證照資格	無相關證照	196	88.7
	有相關證照	15	6.8
	其他	10	4.5
就業相關訓練之內容及時數	無	80	36.2
	有	130	58.8
	未填答者	11	5.0

表 6-1.1-10.1 基本資料一覽表

(二) 就業現況

1. 受訪者目前的職務內容：

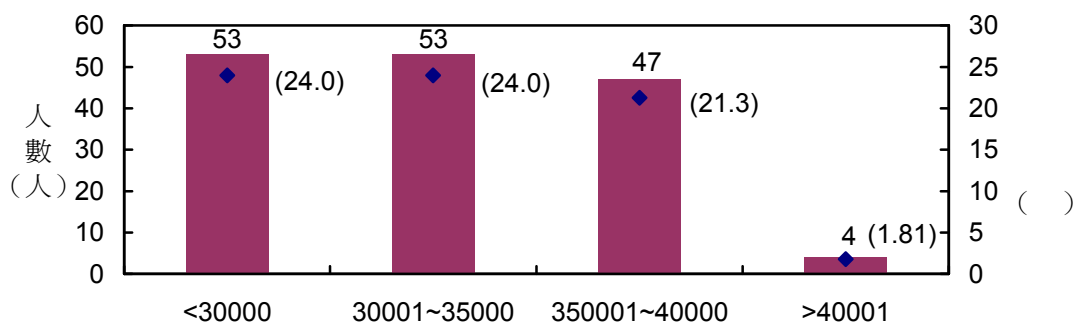
扣除未填答者 6 人後，仍從事身心障礙就業促進工作的共 185 人 (83.7%)，而非從事身心障礙就業促進工作共 30 人 (13.6%)。



(N=221, 遺漏值=6, 有效n=215)

圖11、目前是否從事身心障礙工作

在調查的薪資部分，是以開放式填答讓受訪者填寫，扣除 30 位 (13.6%) 非身心障礙就業促進工作人員不必填寫薪資部分及未填答者 6 人後，薪資範圍在 30,000 元以下及 30,001 元~35,000 元者均 53 人 (23.98%)，合計約佔六成，而 35,001 元~40,000 元者共 47 人 (21.27%) 次之，40,001 元以上 4 人 (1.81%) 再次之。每月平均薪資總額：平均 33051.49 元。



(N=221, 遺漏值=6, 有效n=215)

圖12、工作人員平均月薪分佈圖

在回收之 221 份問卷中，目前非從事身心障礙就業促進工作之人數高達 30 人（13.6%），排除聯繫到的兩位已離職受訪者之外，目前仍在原機構就職之受訪者亦有 28 人（12.7%）非從事身心障礙就業促進工作。本研究案之受訪者，是以勞工局所提供之「94 年度臺北市政府勞工局委辦或補助案之身心障礙就業促進工作人員名單」為主，經與各機構聯繫後，排除已離職而無法取得聯繫的工作人員並增加部份未在名單內之新進人員後總共寄發 387 份問卷，但因勞工局所提供之名單為 94 年度之工作人員名單，而目前仍任職於原機構中之工作人員，亦可能因職務調動或方案轉換、申請方案是否通過等因素而致職務內容有所變動，原因無法從問卷中探究。

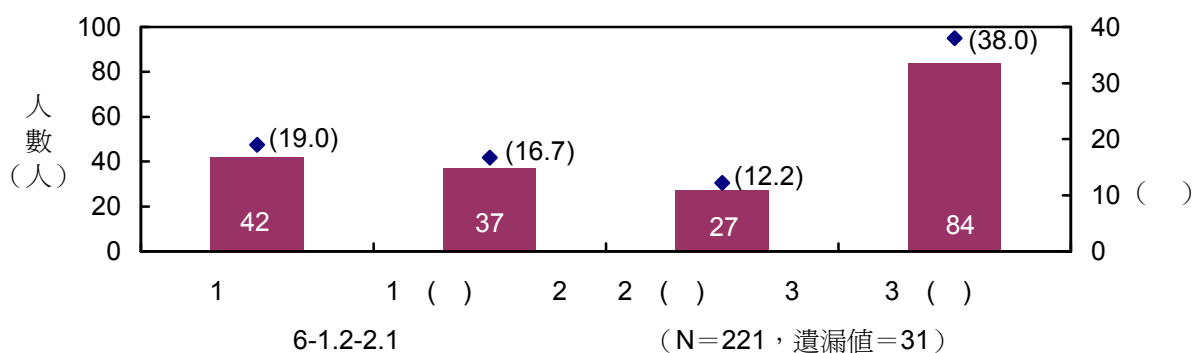
問卷之設計之初，回答否者直接跳至第 4 題續答，故影響後續填答月薪、標題 2 之從事目前工作之時間及標題 3 之如何找到目前工作的填答者人數，以致於後續月薪、標題 2 及 3 之未填答者人數增加。

而在回答平均月薪的人數當中，有 64 人（28.96%）的填答者並未填答薪資，排除原設計不需填寫之 30 人（目前非從事身心障礙就業促進工作）及本題未填寫者 6 人後，共計 28 人（12.7%）的填答者未填答薪資。為何有這麼高比例的人未填答薪資，是疏忽未答或有其他原因，亦值得未來進一步之研究探討。

2. 從事目前這份工作的時間：

排序	年資範圍	人數(人)	百分比(%)
1	3年(含)以上	84	38.0
2	1年以下	42	19.0
3	1年(含)~未滿2年	37	16.7
4	2年(含)~未滿3年	27	12.2
	未填答者	31	14.0

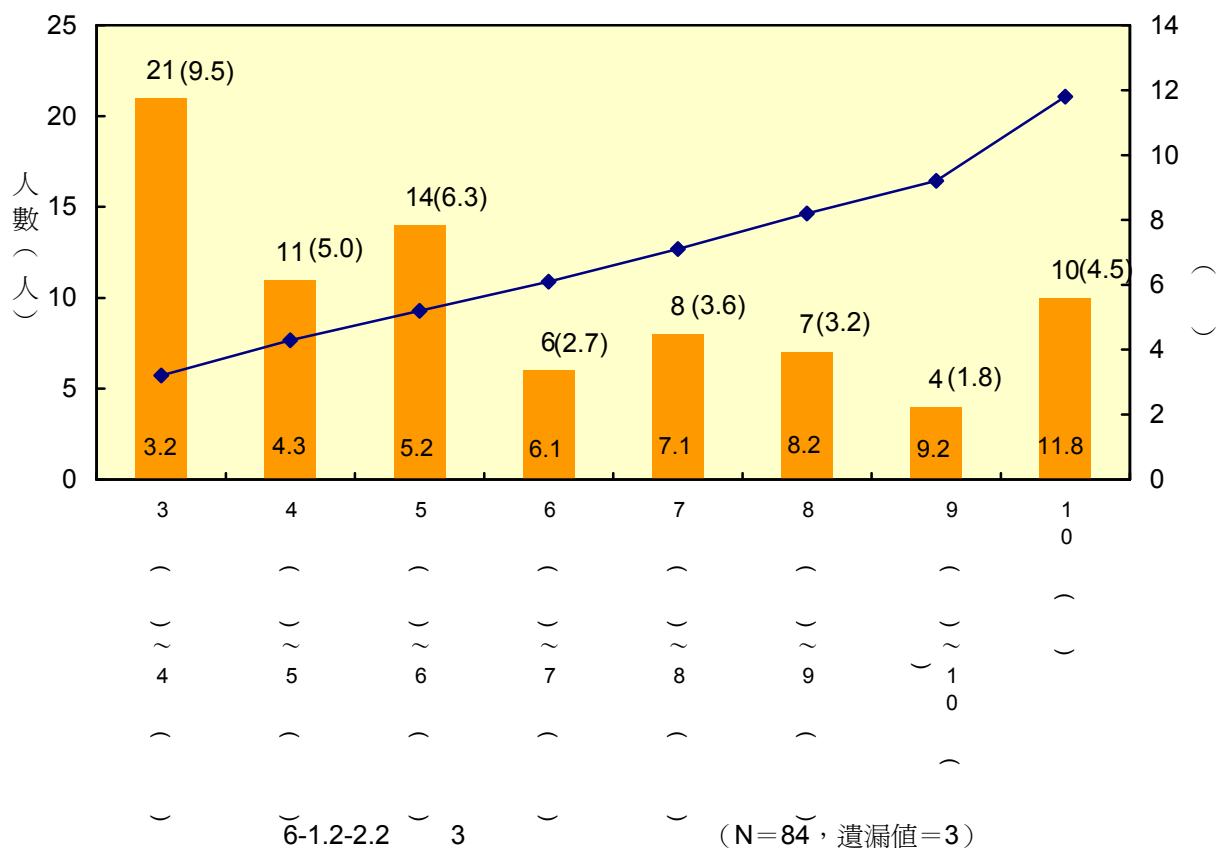
表 6-1.2-2.1 任職目前單位之年資統計表



年資 3 年（含）以上的身心障礙就業促進工作人員中，最少 3 年，最多 14 年，其年資之分佈如圖 6-1.2-2.2 所示，平均年資為 6.02 年（標準差：2.88）。因為年資之填寫為開放性之問題，仍有 3 名工作年資滿 3 年（含）以上者未註明實際幾年。

時間(年)	人數(人)	百分比(%)	平均(年)
3年(含)~4年(不含)	21	9.5	3.23
4年(含)~5年(不含)	11	5.0	4.31
5年(含)~6年(不含)	14	6.3	5.15
6年(含)~7年(不含)	6	2.7	6.13
7年(含)~8年(不含)	8	3.6	7.06
8年(含)~9年(不含)	7	3.2	8.21
9年(含)~10年(不含)	4	1.8	9.19
10年(含)以上	10	4.5	11.8
未填寫者	3	1.4	

表 6-1.2-2.2 年資 3 年（含）以上之工作人員年資統計表



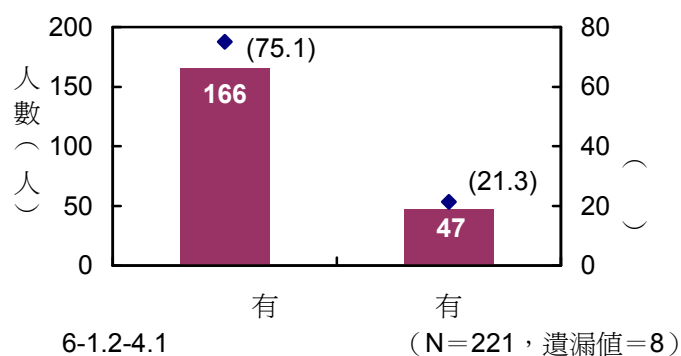
3. 如何找到目前的工作：

排序	方法	次數 (人)	百分比 (%)
1	自己應徵	107	48.4
2	親友、師長直接介紹	71	32.1
3	其他公私立相關社會福利機構或團體介紹	5	2.3
4	公私立就業服務中心(站)機構轉介	2	0.9
	其他	6	2.7
	未填寫者	30	13.6

表 6-1.2-3.1 找工作的管道

除了以上方式之外，還包括原機構轉職、先在機構當義工服務、院區精神科主任邀請入團隊、受目前工作單位邀請等。

4. 過去是否有做過此類工作：從來沒有 166 人 (75.1%)；有 47 人 (21.3%)；未填寫者 8 人 (3.6%)。



離開上個此類工作最主要原因 (可複選)：

(1) 環境因素：

排序	原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	福利不佳	9	4.1
2	薪水太低	7	3.2
3	無在職訓練/進修機會	6	2.7
4	原補助方案結束	4	1.8
5	與同事相處困難	3	1.4
5	欠缺升遷機會	3	1.4
7	無專門技術，無法勝任	1	0.5
	其他	24	10.9
	總人次共計 (人)	57	

表 6-1.2-4.1 離職原因-環境因素

(2) 個人因素：

排序	原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	待遇及福利不合	5	2.3
2	家庭因素	4	1.8
3	工作地點過遠，交通上有困難	3	1.4
4	與專長不符	2	0.9
4	對工作沒有興趣	2	0.9
4	工作時間不合	2	0.9
7	身體狀況無法配合	1	0.5
7	不受重視	1	0.5
7	在學或準備升學	1	0.5
	其他	9	4.1
	總人次共計 (人)	30	

表 6-1.2-4.2 離職原因-個人因素

機構內 因素	工作關係因素	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 主管過忙，無法協助工作人員解決問題 ➢ 與理事長理念不合 ➢ 與理事長無法溝通 ➢ 志向與主管不合 ➢ 新上司不認可老員工 ➢ 與副組長教學上意見不合
	組織結構因素	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 轉至同機構的早療中心做教保員 ➢ 轉調單位 ➢ 職務調動 ➢ 機構內部人事變動、公司制度變動 (2) ➢ 無社工員角色
	工作本身因素	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 需替女學員洗澡 (男性工作人員) ➢ 上班時間無法兼顧家庭 ➢ 太忙
機構外 因素	制度層面因素	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 轉換業務 (因方案的關係) ➢ 代課期滿
個人因素		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工作遇到瓶頸 ➢ 嘗試新職種，轉換未曾做過的社區家園住宿工作 ➢ 由職評員欲改作第一線就業服務人員 ➢ SARS ➢ 不喜歡在公務機構工作 ➢ 之前義務擔任志工，目前需要收入

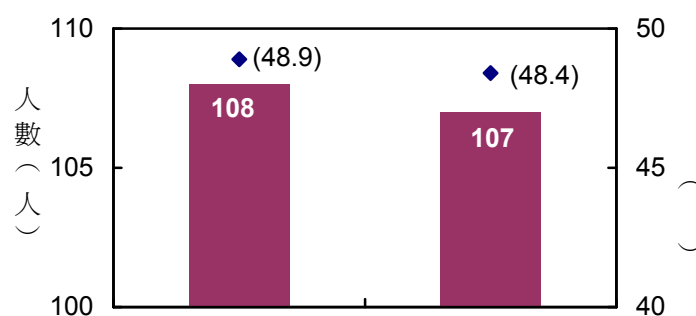
表 6-1.2-4.3 離職原因-包括機構內、機構外及個人因素

在分析離開上個此類工作最主要原因（包括：環境因素及個人因素）後發現，雖然目前從事身心障礙者就業的工作人員以前曾經也做過類似的工作，但會離開上一個工作的原因不外乎是：環境因素（包括：機構內因素 — 與主管相處、職務的調度及福利等與機構外因素 — 薪資結構及補助方案方式等）及個人因素（包括：家庭、興趣及能力等）。離職原因包含環境因素跟個人因素，總計 87 人次，環境因素佔其中 57 人次（65.5%）而個人因素佔其中 30 人次（34.5%），工作人員因環境因素之影響而導致離職幾乎等於個人因素的兩倍。

5. 目前（或過去）工作上是否感到困難：是 108 人（48.9%）；否 107 人（48.4%）；未填答者 6 人（2.7%）。

排序	感到困難的原因	次數（人）	百分比（%）
1	工時過長，常需加班	35	15.8
2	訓練不足無法勝任	18	8.1
2	環境硬體有障礙	17	7.7
4	與上司或同事相處困難	14	6.3
4	工作時間不固定	14	6.3
6	體力無法配合	13	5.9
7	無專門技術	12	5.4
8	與專長不符	9	4.1
9	對工作沒有興趣	6	2.7
10	交通不便	5	2.3
	其他	41	18.6
	總人次共計（人）	184	

表 6-1.2-5.1 對工作感到困難的原因統計表



6-1.2-5.1 ()
(N=221, 遺漏值=6)

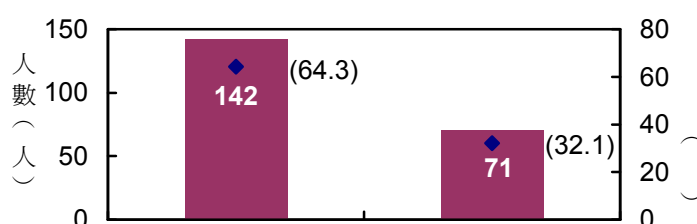
感到困難之其他原因：

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)	
機構內因素 (19)	工作關係因素 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 缺乏指導，需自行摸索 ◇ 與同事理念不同，教學方式不同
	組織結構因素 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 社工員異動情形大，常需培訓新人。 ◇ 機構內主管及政策相關 (3) ➢ 機構內主管異動而導致內部政策改變。 ➢ 理監事素質太差、政策隨人而變動、協會沒有發展性。 ➢ 內部政策或行政指令常改變，有時會無所適從。
	工作本身因素 (10)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 身心障礙者相關 (5) ◇ 職務個案眾多，所屬類型不同 (ex 職訓、就業適應活動、庇護職場等)，必須花費許多精神予以統整及協調。 ◇ 密集輔導同時上線時，時間上忙不過來。 ◇ 多位轉介就業個案上班時間會延後，故需兼顧。很疲累體力透支大。 ◇ 與個案溝通互動上產生困難 (2) ◇ 行政相關 (3) ◇ 行政繁雜 (3) ◇ 表格多 ◇ 工作上常有突發狀況 ◇ 庇護性就業服務的特殊性
	角色因素 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 本身角色定位不清楚 ◇ 工作定位不明
	激勵性報酬 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 無進修機會 (時間難配合)
	機構外因素 (19)	制度層面 (7)
激勵性報酬 (3)		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 欠缺升遷機會 ◇ 薪資問題 (2) ➢ 薪資不滿意 ➢ 薪資過低 (調漲率低)
社會資源層面 (3)		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 大環境待克服與建構者多 (職種開發、輔具科技、資源間合作) ◇ 資源分享不易 ◇ 有許多問題出在大環境無力解決
社會大眾態度 (4)		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 工作機會不易尋求 ◇ 與雇主溝通上有困難 (2) ◇ 有些個案媒合工作較為困難
工作關係 (2)		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 外來督導給的建議不適合 ◇ 和新勞工局的承辦員在溝通上不是很順暢

分類		內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
個人因素 (11)	年資 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 經驗不足 ➤ 尚在適應中 ➤ 就職未滿月
	支持系統 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 遭遇挫折時支持較少 ✧ 缺乏支持系統
	專業能力 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 輔導學員時，自覺專業技能尚不足 (3) ✧ 電腦技能尚需加強
	其他 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 感到疲倦 ✧ 對工作提不起勁

表 6-1.2-5.2 在工作上感到困難的原因 (分為機構內、機構外及個人因素)

6. 您對自己目前 (或過去) 工作是否感到滿意：是 142 人 (64.3%)；否 71 人 (32.1%)；未填答者 8 人 (3.6%)



6-1.2-6.1 ()
(N=221, 遺漏值=8)

排序	感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)	排序	不感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	與同事相處愉快	104	47.1	1	不易獲得成就感	29	13.1
2	個人能力充分發揮	80	36.2	2	工作負荷量大	28	12.7
3	容易獲得成就感	49	22.2	3	媒合個案常遭遇挫折	23	10.4
4	薪資合理	40	18.1	3	待遇福利不佳	23	10.4
5	工作負荷量適當	22	10.0	5	薪資過低	19	8.6
5	待遇福利佳	22	10.0	6	個人能力無法發揮	3	1.4
	其他	16	7.2	7	與同事相處有壓力	2	0.9
	總人次共計 (人)	333			其他	11	5.0
					總人次共計 (人)	138	

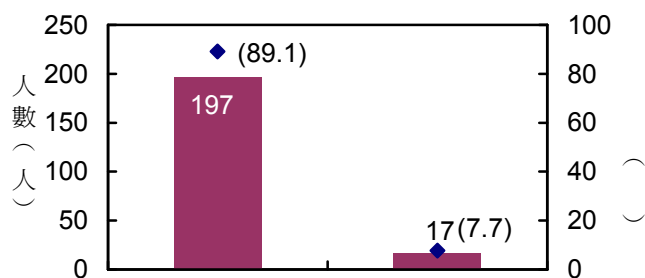
表 6-1.2-6.1 對工作感到滿意或不滿意之原因統計表

其他感到滿意的原因，包括外在層面【機構內（6）】及內在層面（7）；其他感到不滿意的原因，包括外在層面【機構內（2）、機構外（5）】及內在層面（3）。（括弧內數字表人次）

分類		滿意	分類	不滿意
工作環境 (外在層面)	機構 內	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 機構長官充分授權 ◇ 主管信任 ◇ 知道自己有伴 ◇ 學員活潑可愛 ◇ 機構理念佳 ◇ 調到新的職場 	機構 內	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 員工制度更改內容多處不合理 ◇ 行政作業繁雜
		機構 外	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 主管機關的支持度不夠 ◇ 出去跑個案交通費低 ◇ 為計畫內人員，會擔心是否能持續工作。 ◇ 與公部門業務聯絡人合作有困難 ◇ 資源不穩定 	
個人需求 (內在層面)		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 挑戰性高 ◇ 因轉入視障領域，而與「復健諮商」概念之更確切連結。 ◇ 能有貢獻 ◇ 可協助身心障礙者用自己的力量努力而獲得生活所需。 ◇ 能為人服務 ◇ 因投入心智障礙領域而發現對社會服務興趣。 ◇ 家庭因素 		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 要更加突破 ◇ 能力不足 ◇ 找不到意義

表 6-1.2-6.2 對工作感到滿意或不滿意之其他原因統計表

7. 您對自己目前（或過去）之工作表現是否感到滿意：是 197 人（89.1%）；否 17 人（7.7%）；未填寫者 7 人（3.2）。



6-1.2-7.1
(N=221, 遺漏值=7)

感到滿意或不滿意的原因：

排序	感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)	排序	不感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	能獲得個案信賴	132	59.7	1	沒有成就感	7	3.2
2	能在期限內完成工作	105	47.5	2	不能在期限內完成工作	6	2.7
3	有成就感	91	41.2	3	不能獲得個案信賴	2	0.9
	其他	8	3.6		其他	4	1.8
	總人次共計 (人)	336			總人次共計 (人)	19	

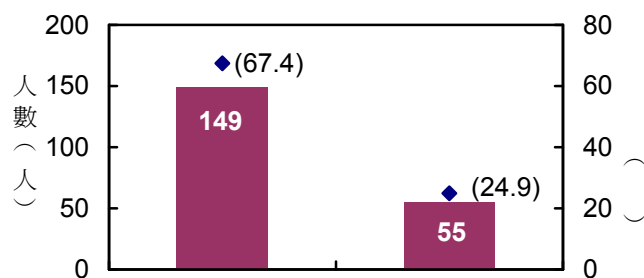
表 6-1.2-7.1 對工作表現感到滿意或不滿意的原因

其他感到滿意的原因，包括外在層面（2）及內在層面（5）；其他感到不滿意的原因，包括外在層面（1）及內在層面（2）。（括弧內數字表人次）

分類	滿意	不滿意
工作環境(外在層面)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 受眾人協助支持。 ➤ 從中釐清並建構個人人生規劃的發展。 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 不能常態休假
個人需求(內在層面)	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 很努力過 ✧ 有學習成長 ✧ 能發揮所長 ✧ 能完成主管交代事務 ✧ 完成方案內計畫 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 尚需努力 ✧ 能力不足

表 6-1.2-7.2 對工作表現感到滿意或不滿意的其他原因

8. 您對目前（或過去）單位內的督導制度是否感到滿意：是 149 人（67.4%）；否 55 人（24.9%）；未填答者 17 人（7.7%）



6-1.2-8.1
(N=221, 遺漏值=17)

排序	感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)	排序	不感到滿意的原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	督導給予有用的建議	104	47.1	1	督導制度不完善	34	15.4
2	容易聯絡督導	67	30.3	2	督導給予的建議不適用	20	9.0
3	督導制度完善	55	24.9	3	不易聯絡到督導	2	0.9
	其他	7	3.2		其他	8	3.6
	總人次共計 (人)	233			總人次共計 (人)	64	

表 6-1.2-8.1 對單位內督導制度感到滿意或不滿意的原因

感到滿意的原因	督導工作認真盡責、督導制度確實落實；督導支持與協助；充分授權；能遵守督導之督導；能夠尊重個別差異而給予成長空間
不感到滿意的原因	督導人選不易；大多流於形式，互相攻擊，建議是變相的強迫遵守；沒有完善的溝通管道；同一事件會有不同答案（標準不一），有時難判斷後續執行方向；若有專職督導會較好；督導沒時間作討論及情緒支持；沒有督導。

表 6-1.2-8.2 對單位內督導制度感到滿意或不滿意的其他原因

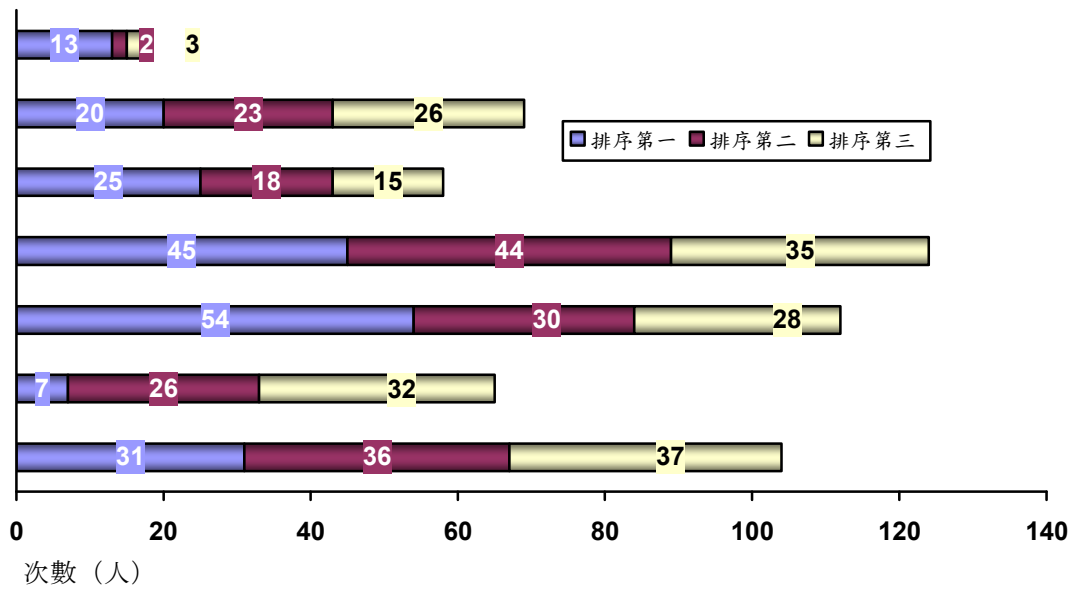
(三) 執行身心障礙就業促進服務之狀況

1. 排序對選擇工作的要求：

在對選擇工作的要求（同一份問卷中之標題三、執行身心障礙就業促進服務之狀況的第 1 題），亦以加權的方式，7 個選項中（包含「其他」），將排序為第一的以 8 表示，排序為第二的以 7 表示，以此類推…排序第七的以 2 表示。（若本題未排序但以勾選的方式填寫，則有勾選的選項均以 1 表示，其餘以 0 表示；若排序未達七個選項，則排序的選項以加權方式計分，未排序的選項以 0 表示；若本題未填寫者視為遺漏值）。

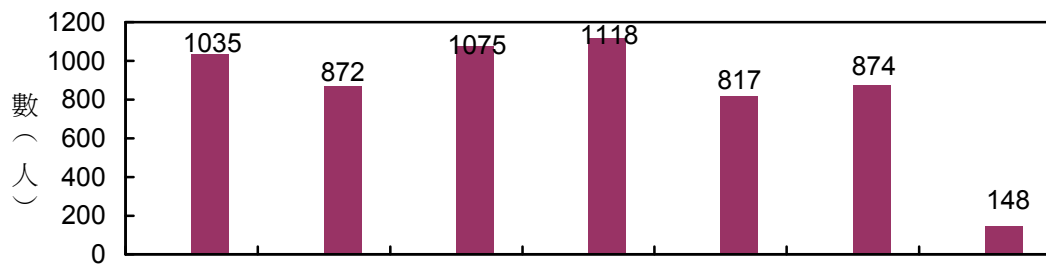
次數（人）	排序 1	排序 2	排序 3	排序 4	排序 5	排序 6	排序 7	有勾選但 無排序	選項未 勾選	未填 寫者	加權 記總	加權 排序
待遇	45	44	35	28	13	10	1	16	25	4	1118	1
工作保障	54	30	28	24	18	16	3	19	25	4	1075	2
勞健保	31	36	37	34	20	14	1	19	25	4	1035	3
工作地點	20	23	26	23	39	34	5	14	33	4	874	4
休假	7	26	32	32	40	35	0	17	28	4	872	5
安全措施	25	18	15	27	32	40	3	12	45	4	817	6
其他	13	2	3	0	0	0	5	2	192	4	148	7

表 6-1.3-1.1 對選擇工作的要求統計表及加權後排序表



6-1.3-1.1

(N=221, 遺漏值=4)



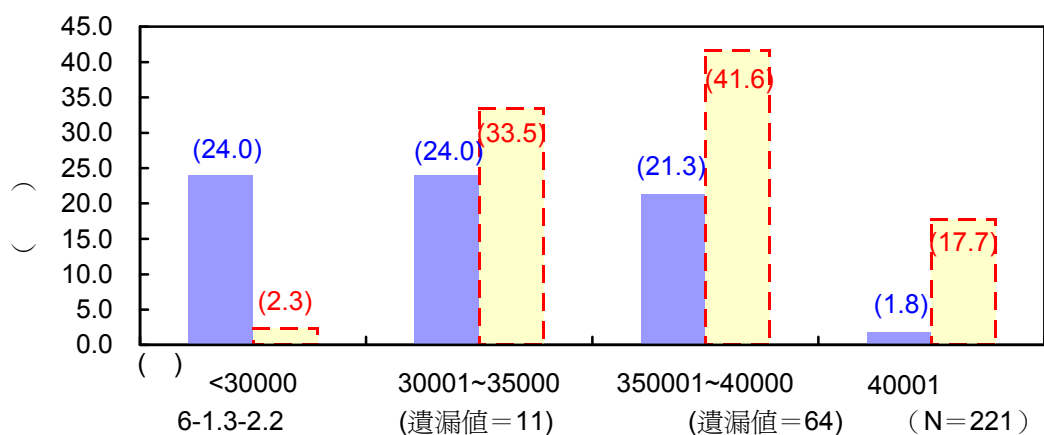
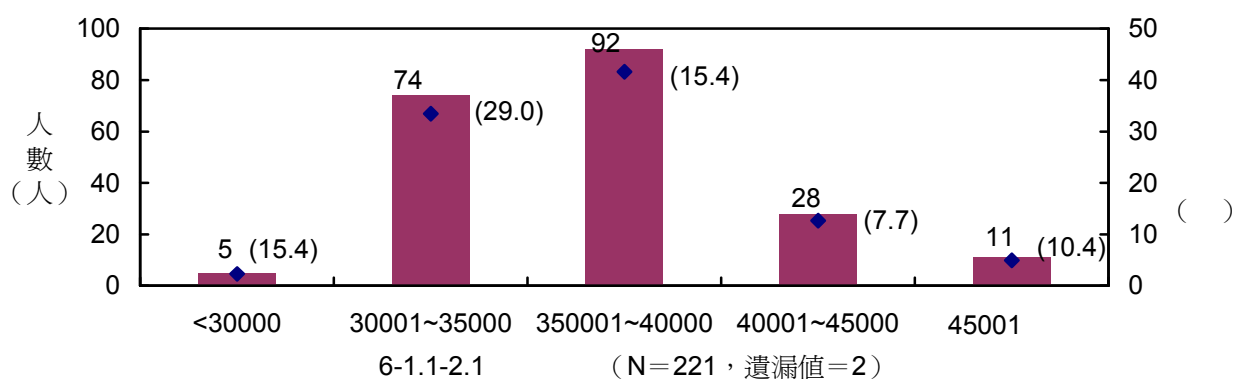
6-1.3-1.2

(N=221, 遺漏值=4)

2. 您認為此份工作應得多少薪資才合理？

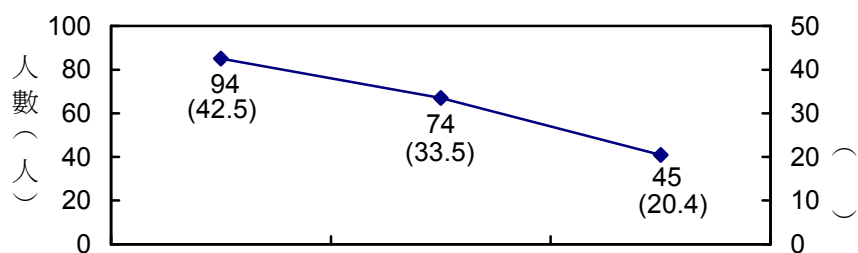
排序	薪資範圍	次數 (人)	百分比 (%)
1	35001-40000 元	92	41.6
2	30001-35000 元	74	33.5
3	40001-45000 元	28	12.7
4	45001 元以上	11	5.0
5	30000 元以下	5	2.3
未填答者		11	5.0

表 6-1.3-2.1 理想月薪統計表



在比較理想月薪與實際薪資時(如圖 6-1.3-2.2),在實際薪資中回答平均月薪的人數當中,有 64 人(28.96%)的填答者並未填答薪資,排除原設計不需填寫之 30 人(目前非從事身心障礙就業促進工作)及本題未填寫者 6 人後,共計 28 人(12.7%)的填答者未填答薪資。為何有這麼高比例的人未填答薪資,是疏忽未答或有其他原因,亦值得未來進一步之研究探討。

3. 執行身心障礙者促進就業服務時，在評估時是否遭遇困難：是 94 人 (42.5%) ；
否 74 人 (33.5%) ；不需做此項業務 45 人 (20.4%) ；未填答者 8 人 (3.6%)

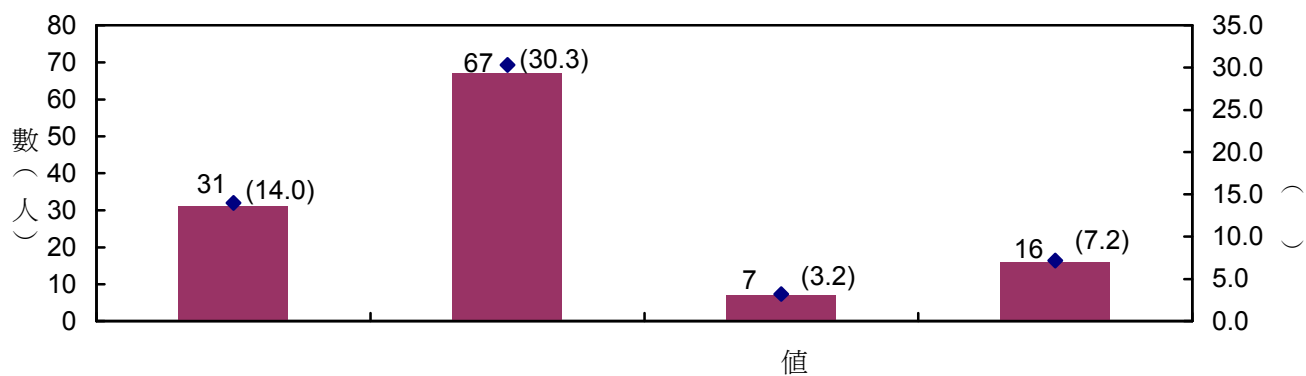


6-1.3-3.1

(N=221, 遺漏值=8)

排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	評估標準不一致	67	30.3
2	缺乏評估工具	31	14.0
3	無法瞭解職評報告內容	7	3.2
	其他	16	7.2
	總人次共計 (人)	121	

表 6-1.3-3.1 評估所遭遇的困難

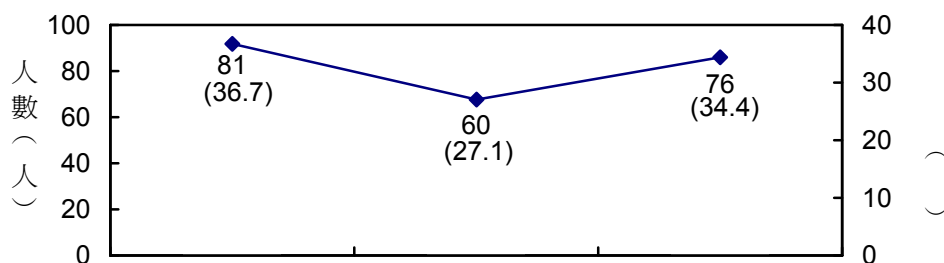


6-1.3-3.2

(N=94, 121人)

分類		內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1人)
非人為因素	時限因素 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 一個月內不易確實完成有效的評估 ◇ 評估時間不足
	評估工具限制 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 對多種障別、評估標準不一致 ◇ 勞工局窗口派案機制難銜續，評估標準不同。 ◇ 內容未必適用於每一身障者，應要有不同的分別。 ◇ 專業資源與服務間皆猶待釐清、整合、突破與建構
人為因素	評量員因素 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 看過職評員計分錯誤 ➢ 職評員所給建議不切合實際。
	個案因素 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 精障因為病情或認知改變而影響評估。 ➢ 精障個別差異性大，且需依狀況擬個別計畫書。 ➢ 身障者能力尚未有足夠的技能能勝任 ➢ 防備心太強，難以溝通 ➢ 有時案主隱藏退化狀況不定，初期無法掌握。
	非評量員者因素 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 評估結果無助益 ➢ 評估後的實用性過低 ➢ 不適現實面執行 ➢ 無法信任職評內容 ➢ 專業能力與實務經驗不足
表 6-1.3-3.2 評估時所遭遇之其他困難		

4. 執行身心障礙者促進就業服務，初步轉介就業時，在職場輔導部分是否遭遇困難：
 是 81 人 (36.7%)；否 60 人 (27.1%)；不需要做此項業務 76 人 (34.4%)；未
 填答者 4 人 (1.8%)



6-1.3-4.1

(N=221, 遺漏值=4)

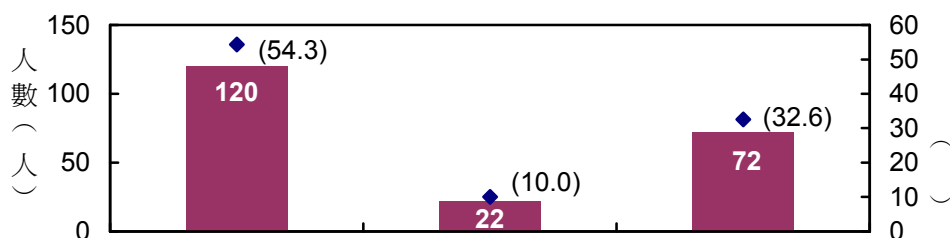
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	時間不夠用	44	19.9
2	雇主不願就服員介入	28	12.7
3	身心障礙者不接受密集輔導	22	10.0
4	交通不便	19	8.6
	其他	18	8.1
總人次共計 (人)			

表 6-1.3-4.1 職場輔導部分遭遇的困難

分類	內容（描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1人）
身心障礙者（7）	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 穩定度（2） <ul style="list-style-type: none"> i、 身心障礙者穩定度不易控制 ii、 案主的穩定度尚不夠，需長期的密集輔導 ◇ 個案期待與實際面之落差 ◇ 個案忍受挫折度低、易放棄 ➤ 個案認知不足，不易穩定就業 ➤ 在初期時較感壓力，尤其當案主配合度低時。 ➤ 案主會不適應工作場所或覺得工作場所離家太遠
家屬（1）	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 部分家長拒絕子女從事某行業或指定行業工作時之阻力。
雇主、同事（4）	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 雇主因素（3） ➤ 雇主為了節省人力成本，個案工作負荷量大，需溝通說服 ➤ 雇主會以舊經驗、能力較佳的學員做比較，對初步轉介的學員，會造成較大的壓力，故需長時間輔導。 ➤ 店長對身心障礙者接受度低，態度不友善 ◇ 店員對身心障礙者接受度低，態度不友善
環境（3）	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 職場工作流程及職務分析未明 ◇ 企業倒閉，業務量減少等，致個案不易穩定就業。 ◇ 重要職場支持者建立困難
工作人員（4）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人力不足，無法密集輔導。 ➤ 專業能力與實務經驗不足 ➤ 案量多，在協助「已就業但需職場輔導」與「待就業」之個案中，除時間不夠外，亦需衡量優先順序，較兩難。 ➤ 要儘速熟悉案主職場與人際，並協助案主穩定就業。 ➤ 不知如何輔導為有效方式，不知如何下手。

表 6-1.3-4.2 職場輔導部分遭遇之其他困難

5. 執行身心障礙者促進就業服務時，在媒合就業過程中，是否遭遇困難：是 120 人 (54.3%)；否 22 人 (10.0%)；不需做此項業務 72 人 (32.6%)；未填答者 7 人 (3.2%)



6-1.3-5.1

(N=221, 遺漏值=7)

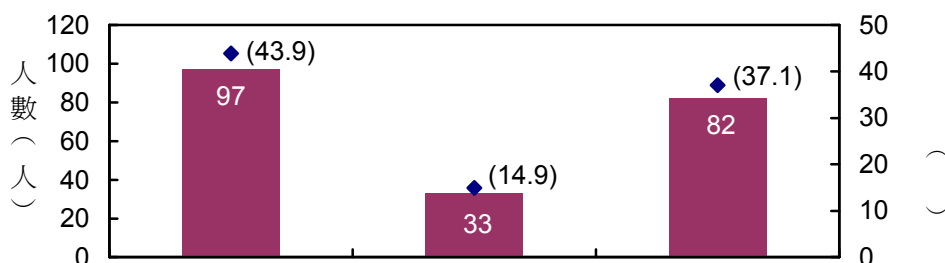
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	有工作，沒有合適的身心障礙者	82	37.1
2	身心障礙者工作持續度差	81	36.7
3	有身心障礙者，沒有合適的工作	73	33.0
4	身心障礙者不願意做	70	31.7
	其他	17	7.7
	總人次共計 (人)	323	

表 6-1.3-5.1 媒合就業遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
身心障礙者 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 敬業態度需要加強 ➤ 身心障礙者高估自身工作能力 ➤ 障礙者不切實際的工作條件要求 ➤ 案主年齡過高 (60-70)，雇主不願意錄用
家屬 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 家長不配合 ◇ 家長高估子女的能力與期待 ◇ 家長不願意讓孩子出去工作
雇主、同事 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 一般雇主接受度低 ◇ 對身心障礙者瞭解不夠 ◇ 雇主會將整中心能力較佳的學員一一做挑選、一一做淘汰。 ◇ 精神障礙被排斥性高 ◇ 雇主 (企業家之員工) 接納身障者的程度低
工作人員 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 專業能力與實務經驗不足 ➤ 花許多時間在與個案建立信任關係及認知、價值觀的改變，有時因勞工局業績壓力，會有挫折與無奈感。

表 6-1.3-5.2 媒合就業遭遇的其他困難

6. 執行身心障礙者促進就業服務時，在職場開發的部分是否遭遇困難：是 97 人（43.9%）；否 33 人（14.9%）；不需做此項業務 82 人（37.1%）；未填答者 9 人（4.1%）



6-1.3-6.1 (N=221, 遺漏值=9)

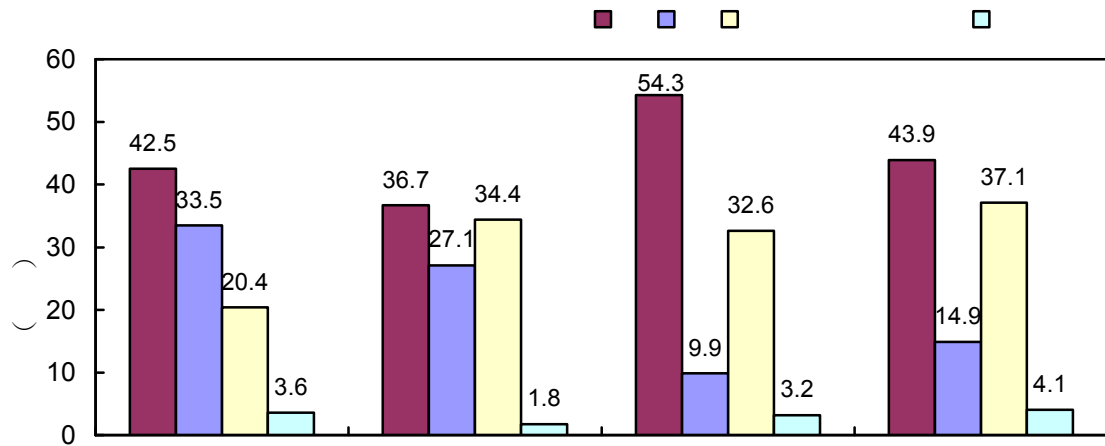
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	雇主對身心障礙者排斥	72	32.6
2	該障別的工作來源少	43	19.5
3	不知如何推銷身心障礙者	11	5.0
4	無法進行職場或工作評估	11	5.0
	其他	16	7.2
	總人次共計 (人)	153	

表 6-1.3-6.1 職場開發部分遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
身心障礙者 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工作太精細、學員能力受限，職輔員需大量協助。 ➢ 身心障礙者挑剔工作 ➢ 部分個案年紀較大或缺乏專長，不易開發工作
環境 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 職種選擇有限 ◇ 社會成見度高 ◇ 可直接與雇主取得聯繫的管道有限，即使就服工作人員有能力進行有效的推銷。 ◇ 希望新聞媒體或公益團體多予協助或是有關單位。
雇主 (6)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 特定障別程度難以被雇主所接受，如全盲視障 ◇ 雇主有外觀排斥，技能及效率排斥 (太沒產能) ◇ 雇主雇用意願低 ◇ 雇主認知不足 ◇ 雇主對工作調整接受度較低 ◇ 雇主對視障者可從事之職務，認為不需要此項服務
工作人員 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 專業能力與實務經驗不足

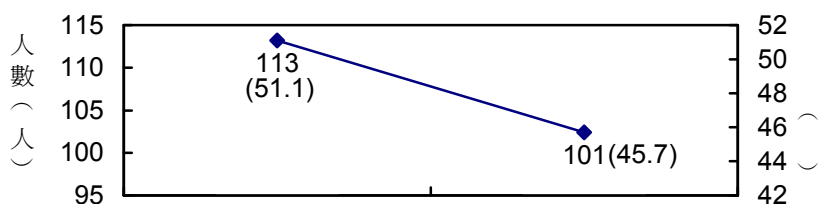
表 6-1.3-6.2 職場開發部分遭遇的其他困難

綜合上述之分析（問題 3~問題 6），在執行身心障礙者促進就業服務時，遭遇到
 的困難依序為：媒合就業（54.3%）、職場開發（43.9%）、評估（42.5%）與初步轉
 介就業時之職場輔導（36.7%）等。



6-1.3-11.1

7. 您在與身心障礙者互動中是否遭遇困難：是 113 人 (51.1%)；否 101 人 (45.7%)；未填答者 7 人 (3.2%)



6-1.3-7.1

(N=221, 遺漏值=7)

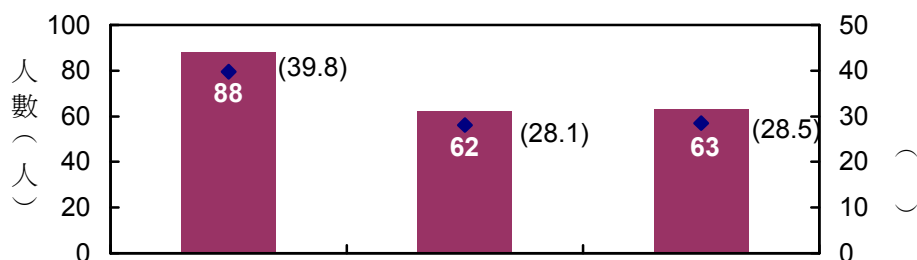
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	身心障礙者缺乏就業動機	84	38.0
2	身心障礙者問題無法解決	49	22.2
3	身心障礙者不易溝通	49	22.2
4	身心障礙者相關需求無資源	23	10.4
5	對工作人員態度不佳	15	6.8
6	對工作人員工作不瞭解	10	4.5
	其他	13	5.9
	總人次共計 (人)	243	

表 6-1.3-7.1 與身心障礙者互動時遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
身心障礙者 (7)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 身心障礙者持續力差，常病情不穩定 ➢ 身心障礙者缺乏就業認知 ➢ 之前輔導人員之欠佳印象轉移 ➢ 部分身心障礙者，因能力、條件已失去職場競爭力，但仍期待就業。 ➢ 就服員與身心障礙者的關係不明，個案易混淆，以致適應期較長。 ➢ 身心障礙者認知固著僵化，較不易改變 ➢ 身心障礙者通常自信心、挫折容忍力偏低
家屬 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 家長過於保護，不願意訓練孩子搭車能力 ◇ 身障家長過高之期待 ◇ 是家長的高期待而個案無動機
支持系統 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 無支持系統 ◇ 家庭系統的支持
工作人員 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 專業能力與實務經驗不足 ➢ 學習中

表 6-1.3-7.2 與身心障礙者互動中遭遇的其他困難

8. 您在與雇主互動過程中是否遭遇困難：是 88 人（39.8%），否 62 人（28.1%）；不需與雇主互動 63 人（28.5%）；未填答者 8 人（3.6%）。



6-1.3-8.1

(N=221, 遺漏值=8)

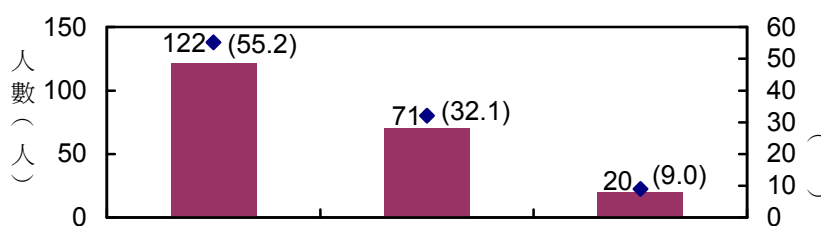
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	對身心障礙者特性不瞭解	73	33.0
2	對身心障礙者就業觀念不同	50	22.6
3	對工作人員或身心障礙者態度不佳	23	10.4
4	對工作人員工作不瞭解	12	5.4
	其他	8	3.6
	總人次共計 (人)	166	

表 6-1.3-8.1 與雇主互動中遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
雇主、同事 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 只是為了配合政府措施，未真心接納。 ◇ 有的職場雇主的員工 (自然支持者) 很害怕，不得不接觸個案。 ◇ 對身心障礙者外觀及產能接受度低 ◇ 有時不配合
工作人員 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不知道如何與身心障礙者溝通 ➢ 學習中

表 6-1.3-8.2 與雇主互動中遭遇的其他困難

9. 您在與家屬互動中是否遭遇困難？：是 122 人（55.2%）；否 71 人（32.1%）；不需與家屬互動 20 人（9.0%）；未填答者 8 人（3.6%）。



6-1.3-9.1

(N=221, 遺漏值=8)

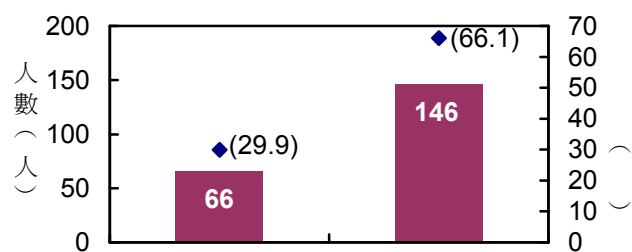
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	對身心障礙者過度保護	108	48.9
2	對身心障礙者就業期待不切實際	100	45.2
3	支持度差	78	35.3
4	對工作人員的工作不瞭解	14	6.3
	其他	7	3.2
	總人次共計 (人)	307	

表 6-1.3-9.1 與家屬互動中遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
雇主、同事 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 錯誤認知 ◇ 直接向雇主要求增加班表 (未向老師報備) 問題出現，就推老師出來應對！ ◇ 個案與家屬間更需要的仍是心理重建
配合度 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 配合度 ➤ 不配合工作規劃 ➤ 家屬意見反覆，對執行服務有困難。

表 6-1.3-9.2 與家屬互動中遭遇的其他困難

10. 您在與機構主管互動中是否遭遇困難：是 66 人 (29.9%)；否 146 人 (66.1%)；未填答者 9 人 (4.1%)。



6-1.3-10.1
(N=221, 遺漏值=9)

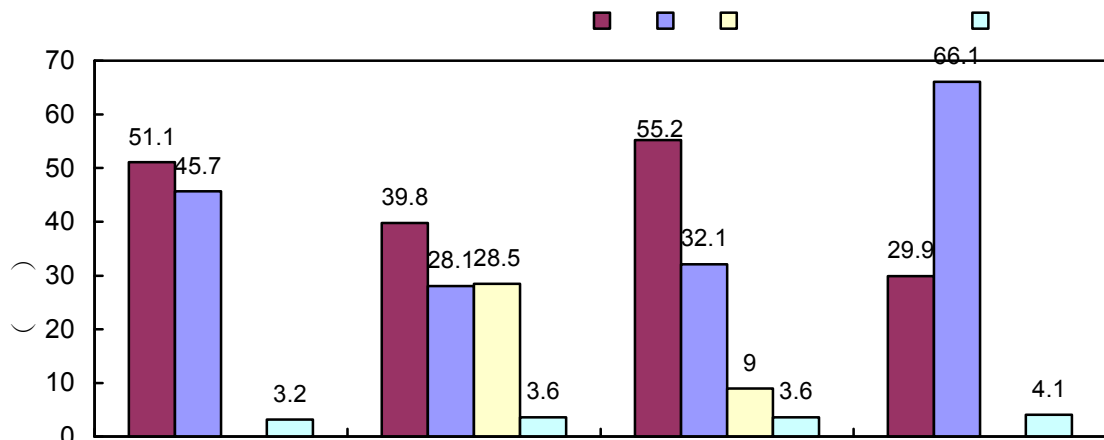
排序	遭遇的困難	次數 (人)	百分比 (%)
1	對下屬支持度不足	33	14.9
2	主管決策時不易接納下屬意見	20	9.0
2	主管工作要求未考慮下屬立場	20	9.0
4	對下屬工作不瞭解	18	8.1
5	主管只關心工作績效	16	7.2
6	沒有提供下屬彈性規劃的機會	11	5.0
7	內部事物的處理一成不變	8	3.6
8	工作執掌未依專長分配	6	2.7
	其他	15	6.8
	總人次共計 (人)	147	

表 6-1.3-10.1 與機構主管互動中遭遇的困難

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1人)
工作分配 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 工作分配不均，身為主管卻未有承擔，將方向及決定責任推給下屬。 ◇ 制度不夠扁平化 ◇ 對就輔員的定位不夠明確，以致工作的分配上會出現不合理處 ◇ 行政事務過多
決策影響 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 理監事決策易出現多頭馬車的現象。 ➢ 政策執行與政策本意有落差 ➢ 有時決策標準不一，難適從 ➢ 協會因成立組成因子，致令人情包袱過重，及相關專業發展與建構，前景尚待觀望。(但若相較其他視障協會，本協會還排列不錯單位)
溝通	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 缺乏有效溝通的方式及時間。 ➢ 觀念還在磨合期 ➢ 有時溝通不良 ➢ 有時必須透過職場輔導員溝通 ➢ 會用主管權威壓制下屬，逼下屬遵循其意見。
支持度	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 專業支持夠，情感支持少。

表 6-1.3-10.2 與機構主管互動中遭遇的其他困難

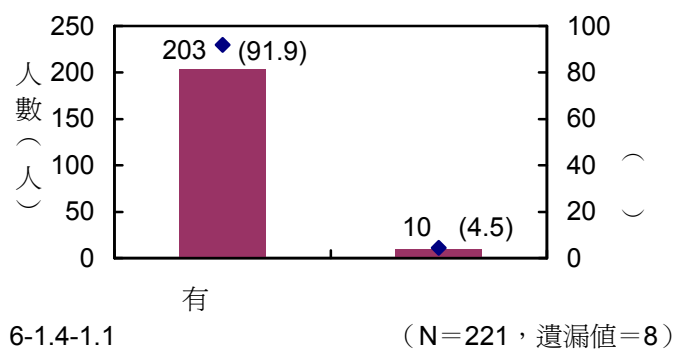
綜合上述之分析 (問題 7~問題 10)，身心障礙者促進就業服務工作人員在互動中會遭遇到困難的對象依序為：家屬 (55.2%)、個案 (51.1%)、雇主 (39.8%) 及機構主管 (29.9%) 等。



6-1.3-11.2 人

(四) 支持及資源部分

1. 在您工作中遭遇困難時，您最先會如何處理：有困難 203 人 (91.9%)；無困難 10 人 (4.5%)；未填答者 8 人 (3.6%)



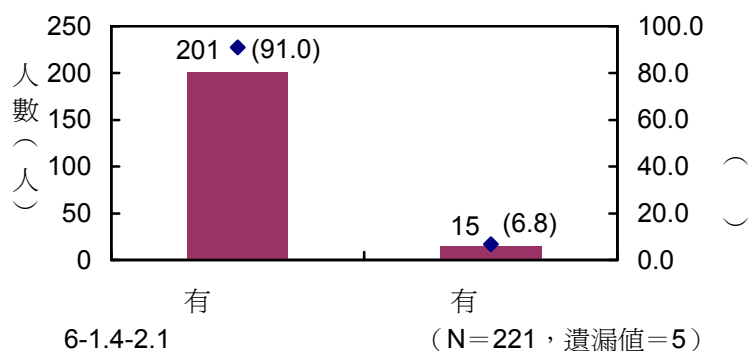
排序	處理方式	次數 (人)	百分比 (%)
1	與同事討論	189	85.5
2	尋找機構資源或督導	174	78.7
3	請教機構外的專家或督導	133	60.2
	其他	6	2.7
	總人次共計 (人)	502	

表 6-1.4-1.1 在工作中遭遇的困難

分類	處理方式 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
尋求支援 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 與家人討論 ➤ 尋找自然支持者
自行處理 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自己思考解決方式 ➤ 自尋資訊及資源 (學習治療-讀書「自療」)(6) ➤ 自行參加進修課程

表 6-1.4-1.2 工作中遭遇困難之處理方式

2. 您在工作中感到挫折時，您最先會如何處理：有挫折感 201 人（91.0%）；沒有挫折感 15 人（6.8%）；未填答者 5 人（2.3%）。

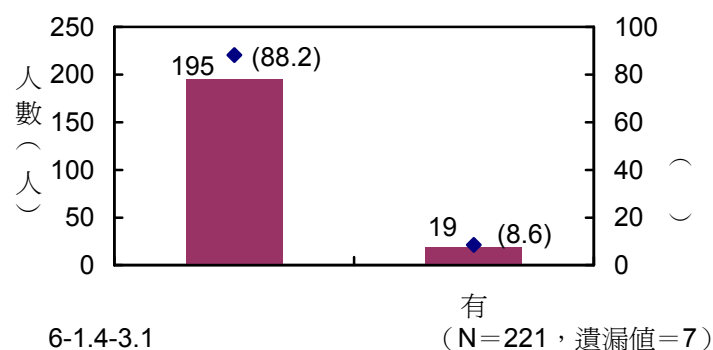


排序	處理方式	次數 (人)	百分比 (%)
1	尋求同事支持	170	76.9
2	尋求主管支持	147	66.5
3	尋求家人或友人支持	142	64.3
4	自行處理	112	50.7
5	考慮離職	86	38.9
6	向機構申請換職務或換工作	69	31.2
	其他	3	1.4
	總人次共計 (人)	729	

表 6-1.4-2.1 工作中感到挫折的處理方式

分類	處理方式（描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1人）
自我調適 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 自行調適 (4) ➢ 自我鼓勵 ➢ 自己消化 ➢ 重新自我建設 ➢ 正向思考 (2)
釐清問題、解決 (10)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 釐清問題 (6)【反省問題處理方式，換角度及立場思考解決方式、重新檢視釐清、再次釐清問題、尋找積極的動力且找尋隱藏問題、先找出自己為何會感覺挫折之原因，在、專心思考如何面對核心問題】 ➢ 問題解決 (7)【用智慧、方法解決、判斷事情的輕重緩急、予以處理、針對方法解決、較佳的處理方式、檢討、改變方案尋求解決、先沈思思索解決方法、自行詢問相關單位】
寄託宗教 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 將工作挫折感交給個人信仰 ➢ 尋求宗教信仰 ➢ 禪坐、看佛書 ➢ 禱告、看聖經 ➢ 修習佛學（藏傳佛教），尋求佛法支持。
在職進修 (7)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 自我進修 (5)【看書、找資料、上網、找書本解決、閱讀、閱讀相關資料、看書、自我充電、】 ➢ 進修 ➢ 參與相關專訓
放鬆、休閒 (11)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 放鬆 (6)【放空，讓情緒舒緩、暫時放空、多休息，放鬆心情再做思考、睡覺、自己放鬆身心、放鬆自己、】 ➢ 休閒 (4)【放假、看電影、爬山走路、參加戶外活動、運動】 ➢ 保持良好的情緒與體力
轉移注意力 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 轉移注意力 ➢ 找事分散焦點 ➢ 尋找其他方式分散注意力

3. 您在工作中感到壓力時，您最先會如何處理：感到壓力 195 人（88.2%）；不會有壓力 19 人（8.6%）；未填答者 7 人（3.2%）



排序	處理方式	次數 (人)	百分比 (%)
1	尋求同事支持	157	71.0
2	尋求家人或友人支持	147	66.5
3	尋求主管支持	133	60.2
4	自行處理	116	52.5
5	考慮離職	80	36.2
6	向機構申請換職務或換工作	58	26.2
	其他	5	2.3
	總人次共計 (人)	696	

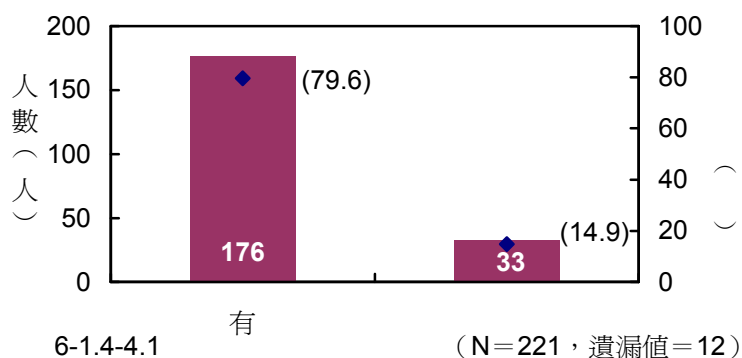
表 6-1.4-3.1 工作中感到壓力的處理方式

其他感到壓力時處理方式包括下列：

分類	自行處理的方式（描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1人）
寄託宗教 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 宗教 ➤ 宗教信仰 ➤ 修習佛學（藏傳佛教），尋求佛法支持 ➤ 參加宗教活動轉移注意力
放鬆、休閒 (22)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 放鬆（11）【休假（3）、休息（3）、放鬆、放懶、放鬆心情再做思考、參加放鬆活動、暫時放空、睡覺（2）】 i、 休閒（11）【聽音樂（3）、爬山（4）、看電視（2）、行走、打電動、游泳、電影轉移、烹調食物犒賞自己、逛書店、參加藝文活動、隨興漫遊、唱歌、接觸大自然（2）、藝文活動、騎單車、釋放壓力、運動（2）、外出散心、利用時間從事休閒活動、吃東西、買東西來抒解壓力】
	自行調適（297、298）、自我調適（53）、自我調適轉換心情（140）、調適（45）、調整心態想法（85） 釐清壓力何來，事分輕重緩急（15）、找出原因，可分割依輕重緩急（229）
	自費在外上成長課程或抒壓課程（4）、尋求解壓的方式（269）
	思考、規劃時間（2）
	尋找書本（348）、閱讀（356）、閱讀相關資料（49） 閱讀相關專業書籍、運動、休息（352）
	想辦法解決（387、378）、讓自己放鬆身心，再次釐清問題（77）
	皆能克服。面對自己的壓力源，瞭解為什麼畏懼或擔心，並找尋方法去克服，否則就應該適時放下一些不必要的壓力。

上述分析（問題 2 與問題 3）發現，當身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到挫折時，會有 38.9%（N=86）的工作人員會考慮離職；此外，若身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到壓力時，亦會有 36.2%（N=80）的工作人員會考慮離職。因此，在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。

4. 機構是否有提供您有關支持的部分：有 176 人（79.6%）；否 33 人（14.9%）；未填答者 12 人（5.4%）。



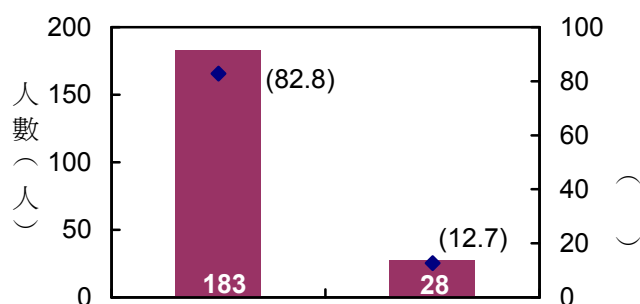
排序	機構提供的支持	次數 (人)	百分比 (%)
1	督導制度	127	57.5
2	協助壓力管理	49	22.2
3	情緒支持	87	39.4
4	情感支持	79	35.7
	其他	8	3.6
	總人次共計 (人)	350	

表 6-1.4-4.1 機構提供的支持

其他支持包括下列：

編號	原因	編號	原因
77	工作內容分擔	304	尊重錯誤的選擇，讓個人成長經驗快速成長。
203	主管團契		
19	員工沐靈分享	356	經驗分享
287	專業知識養成	367	職場當急狀況之處理
186	工作支持		

5. 機構是否有提供您在職訓練之機會：是 183 人 (82.8%)；否 28 人 (12.7%)；未填答者 10 人 (4.5%)。



6-1.4-5.1 有
(N=221, 遺漏值=10)

排序	原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	經費不足	12	5.4
2	機構規模不大	11	5.0
3	無規劃能力	8	3.6
4	缺乏師資	4	1.8
	其他	1	0.5
	總人次共計 (人)	36	

表 6-1.4-5.1 機構沒有提供在職訓練機會的原因

排序	原因	次數 (人)	百分比 (%)
1	初階課程訓練	117	52.9
2	個案研討	120	54.3
3	進階課程訓練	90	40.7
4	聯繫會報	70	31.7
5	巡迴督導	55	24.9
6	審查或評鑑	57	25.8
7	職務再設計	39	17.6
	其他	37	16.7
	總人次共計 (人)	585	

表 6-1.4-5.1 機構提供之在職訓練

分類	內容 (描述後括弧內數字表人次；未註明則人次=1 人)
機構內	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 內部在職訓練 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 專業能力 (11)【諮商相關 (2)、自閉症相關課程、接待禮儀、課程、客戶處理課程、工作流程課程、按摩的簡介課程、芳香療法的簡介課程、電話禮儀課程、職業輔導評量、與業務相關之課程、行動研究、就服方案行動研究工作坊、職能治療相關課程、醫療網所辦理課程、NPO 經營管理】 ◇ 其他相關課程 (5)【有關成長專業課程、自我管理課程、壓力、時間管理課程、機構內容、組內課程】 ◇ 無具體說明課程內容 (8) ◇ 機構內部編預算讓 JC 自尋所安排課程。 ◇ 定期在職訓練 (每月一次) ➤ 內部督導 ➤ 定期團督 (3) ➤ 面授課程 (2) ➤ 讀書會 (2)
機構外	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 內政部所辦的課程 (2) ➤ 各單位辦理之相關課程
表 6-1.4-5.2 其他在職訓練	

6. 您認為自己最需要的在職訓練的課程為何？

共 107 人填答此開放式問題。

分類	內容	人次
一般課程	相關政府法令之瞭解 (ex: 就業保險法、職務再設計申請細則等)	1
專業課程	諮商輔導專業課程 諮商技巧 (8)、復健諮商 (2)、情緒管理 (3)、心理諮商 (2)、諮商、諮商輔導相關、對學生情緒輔導、輔導技術、個案心理輔導、行為輔導技巧、輔導學員的機制、情緒行為的預防、學員輔導表格建立與規格架構。心理學	25
	會談技巧 晤談技巧 (2)、如何說服家長 (1)、針對精障溝通技巧 (1)	4
專業發展性課程	職業輔導評量 職業輔導評量測驗工具相關課程 (1) 成套施測工具的實用評估 (1)	10
	督導訓練 督導技巧、督導研習、就服督導訓練、行政督導、督導的訓練課程	5
	職務再設計 職務再設計 (4)	4
	就業適應輔導 身心障礙者就業輔導	1
	就業市場開發相關課程 就業開發、開發的業務、商場開發、廠商開拓、開發雇主的技巧 (2)。工作機會開發技巧 (2)	8
庇護性就業相關課程	經營管理課程 管理、經營管理、管理學、庇護職場的營運、管理、庇護商店管理與服務、商店經營、庇護職場經營、企業管理、職場管理、主管訓練、庇護職場的經營管理、餐飲業經營、經營管理課程 (因庇護工廠或商店人員需面臨營運問題，若能增加此部分助益較大。)	13
	時間管理相關課程 時間管理、有效的規劃工作時間。時間管理、時間管理、時間管理	5
	理財相關課程 理財 (部分個案金錢使用困難)、理財、財務管理、財會方面的課程	4
	庇護性就業服務機構營運報表填寫、庇護性就業機構損益表填報、庇護性職場的明確規定	
行銷相關課程	非營利的行銷技巧、行銷通路、行銷、行銷策略及 NPO 募款與企畫及媒合公關的運用、NPO 經營管理與規劃相關課程 (凝聚機構的方向與力量，政府若能在此方便建立 NPO 從業人員良好的概念，便可降低公幣及補助案被浮濫申請狀況。)	
課程方	個案研討、案例分析、特殊個案研討、個案分享、個案研討、個案研討、個案研討、個案研討、個案研討	10
	小組討論	1

式		機構交流、參觀、瞭解其他服務機構的管理運作服務方式。	1
		人際關係	1
		社會資源介紹、社會資源連結與應用、市場環境的分析	
	職訓相關課程	可增進職訓上的專業知識	1
	競爭性就業	身障者在市場中如何與一般人競爭、生活、生存	
	壓力管理相關	協助壓力管理。壓力處理、壓力管理、壓力調適、抒解壓力、減壓課程、	6
	自我督導	自我督導、自我督導。	2
		就輔員支持成長課程、心靈成長講座、冥想、律動	2
		如何設計與思考教學課程、撰寫個別服務計畫，改變行為技術、個別服務計畫	4
		美術設計各項技能 餐飲相關專業課程 不同職種的訓練課程 如何做好按摩的推度	3
		專案管理	1
		各職場工作內容詳細瞭解	2
		轉介職場時之注意事項以利順遂轉介就業。	1
		與個案之互動技巧	1
	視障機構就服	功能性視覺評估 手語培訓	1
		各障別特性	
	精障機構就服	精神疾病特性及用藥課程 精神醫學及藥物學知識的增進 個案評估 對精障者的認識 如何建立完善的精障工作媒合流程 病歷列項教學	
		如何做好對顧客的服務態度。	
		初階課程訓練、因個管員不具就服員資格，故無法參與初階或進階課程，其實是該參加的。	2
		如何促進智能障礙者之就業/工作動機	
		「就服員遇到個案各種問題（如工作態度、行為問題）可參考依循的基本策略架構」課程	
		電腦技能、疏導與處理。、電腦課程、電腦課程、網頁設計	
		記錄撰寫、職業重建計畫擬定&策略	
		就業服務特性、工作技巧	
		如何增加體力，以負荷長期加班	

	休閒課程 如何讓工作者有愉快、樂觀的工作態度。	
--	----------------------------	--

7. 您認為自己最期待在工作中獲得的支持為何？

124	1.讓顧客肯定服務態度。2.讓工作人員安置滿意度（指安排與調度）
73	1能全心投入就業服務領域，不要支援其他交辦事項。2.勞工局落實初評機制。
115	1職業穩定感（補助案為一年一審，好方案可2~3年評鑑）。2.有效的督導（含專業及心理支持）。
305	人工支援，工作量太大，會影響工作品質
260	工作中因對個案期待不同，較難於溝通、同儕間主管間及家庭間之支持。
229	工作中的認同
46	工作的成就感
26	工作的穩定感，在投入身障就業促進的同時，就服原本身卻有極大的不安定感，面對每年的審查制度，感覺有許多的不公存在，而這卻是無力改變的現狀。
287	中央單位政策明確、決策考量實際執行困難
61	心理、情緒支持
261	主管、同事的支持
352	主管及家人的支持、服務身心障礙者的工作繁重，有時下班後仍須完成教學、評量等業務，若無主管的支持及家人的認同，工作的壓力及挫折難以釋放抒解。
321	主管能支持職場變動
270	主管對下屬的支持與信賴、工作能力和敬業態度
340	主管對工作能力的肯定、同事的配合度（如工作需要加班時）、家長對孩子的表現進步時能多給予鼓勵
285	主管對就服方案的重視
4	主管對就服專業工作的全力支持及彈性的休假制度，因個案的工作多為服務業，週六日需上班，期待主管能支持彈性休假的制度。
266	加薪
276	可以針對當下遭遇到的問題，給予適時建議及協助的角色
44	可運用資源（經費）
230	只希望可以 and 承辦人溝通順暢，配合度佳
272	目前狀況很好，都有支持管道
100	同事、家長、案主的信賴
14	同事及主管支持
102	同事支持
195	同事間的配合，上班氣氛融洽
309	同理心、受肯定
308	同理心、肯定。
316	同儕間的心理支持、督導協助
53	在工作中能得到機構督導及案主的肯定及支持。

204	有一同努力的夥伴
387	有系統的督導體系
326	自主性、同事友誼（友善的回應）、工作內容的劃分
120	希望服務的個案都可以快樂的生活著，就是最大支持。另若協會長官們可以提供充足的後援（不論物質或精神上）。
362	身心障礙者的回饋
282	身心障礙者跨出腳步，邁向新生活的感動
50	協會、工作夥伴的支持與溝通，以及個案的信任、雇主的支持和肯定。
324	知道自己明年後年大後年能夠做下去
182	信任與授權
259	長官的信任、同事間的支持
330	建立完善的督導制度，做定期督導並提供情緒支持
118	政府的支持、單位的肯定、讓工作人員對工作長期發展有信心而非隨政府經費與政策走向有所變動。
383	政府對就輔員的工作保障，規劃就輔工作完整的用人、留人計畫。例如年資的薪水比例、就輔的長期任用規劃等。
322	政府對就輔員的工作保障，規劃就輔工作完整的用人規劃
106	相關資源配合
101	看到或感受到讓孩子與我成為我們自己，能自主與判斷。
364	看到孩子的進步與家長的信任
136	個案的信賴與認同
373	個案問題能被討論
301	家長的配合與協助
271	案主支持、雇主支持
371	案主順利穩定就業並快樂的過日子
59	案主認同、團隊支持、彈性的工作時間。
201	案家支持
334	問題解決、分享的支持
28	專業肯定
389	專業督導
105	情感
133	情感、壓力支持、相關工作諮詢支持
23	情感支持
148	情感支持、行政支持
52	情感支持。
223	情緒支持
262	情緒支持、專業支援、激勵制度即是一種支持（我們連全勤獎金都沒有耶！）
122	情緒支持及工作肯定，另督導制度亦相當重要。
369	情緒與生涯規劃
138	情緒與專業支持

2	被賦予責任
226	被瞭解，即使再辛苦也會值得
60	勞工局及雇主的支持
162	就服員決定的事，希望督導認同、支持。
166	就服員輔導個案的方式能得到雇主的支持
49	減少量化業績額度的壓力
366	發揮所長，受長官肯定
202	雇主肯定、案主的能力與表現，即等於庇護性輔導機制獲肯定與認同。
354	雇主對身心障礙者的支持與包容，能給予延宕時間。
159	督導支持、家人支持
35	督導的支持
312	督導的支持與處理問題的協助。
58	督導能更密切且主動發掘自己在服務過程中所產生的盲點，例如判斷錯誤、調整思考方式等及工作方法。
16	資訊網路
348	遇有狀況能夠開會協調以達雙贏之局面
5	遇到在職場受傷時，能得到支持。
83	團隊執行力、輔導工作為持續性、除個案紀錄之完整外，前後個管人員不能有互動溝通，但因機構不同或個管離職，致個案對個管形成不信任。所以希望對於個案穩定就業後三個月內，共同教育宣導，予以個案工作能力肯定，家長如能陪同，效果更佳。
207	實質上的幫助，例如：交通費完全補助（公出）
77	對自己而言，學習助人中有成長的價值觀建立-自我支持。對他人而言，接觸與接受資源服務員的專業、資源、觀念、實例分享處遇計畫分享。
353	精神上的支持與同事之間的默契與互動。
370	精神支持
295	認同感
265	認同與鼓勵
140	幫助、協助身障者在工作職場上能夠運用所學的技能增加客源，生活更好。
170	幫助別人亦自我成長
269	獲得上司、同事的支持與信賴，與客戶的互動、工作上的勝任。
351	薪資待遇佳
292	體諒工作人員的辛勞
209	讓個案成功穩定就業獲得成就感。
185	技能的提升
186	希望能得到更多社會及政府的支持，不管是政策或執行上，而不僅只是原督導單位而已，在政府部分，非社服單位對於身心障礙者就業就學上的認知與支持都不足，造成推動業務上的困難甚至鄙視。
240	個案能順利穩定就業、同事、主管間的相互支持
257	友伴、同事支持，家長及個案肯定

336	1.明確的定位問題、管理制度。2.協助方案撰寫。3.精障個案的瞭解及治療或照顧時注意事項、用藥的副作用如何克服才不會影響個案的工作。
327	情緒支持、完善的督導制度

(五) 政府部門提供的支持 (包括職前及在職訓練)

1. 工作人員參加勞工局所提供之下列課程訓練及支援措施之情形，及參加這些課程訓練或接受措施後之感受，認為對於工作職務上是否有幫助之結果如下表所示：

課程名稱		是否參加			參加後是否有幫助		
		是	否	未填寫	有幫助	無意見	沒幫助
初階課程訓練	次數(人)	116	87	18	103	12	1
	百分比(%)	52.5	39.4	8.1	46.6	5.4	0.5
進階課程訓練	次數(人)	98	105	18	86	10	2
	百分比(%)	44.3	47.5	8.1	38.9	4.5	0.9
巡迴督導	次數(人)	96	107	18	65	28	3
	百分比(%)	43.5	48.4	8.1	29.4	12.7	1.4
期中督導	次數(人)	110	93	18	66	37	7
	百分比(%)	49.8	42.1	8.1	29.9	16.7	3.2
期末評鑑	次數(人)	113	89	19	62	43	8
	百分比(%)	51.2	40.3	8.6	28.1	19.5	3.6
個案研討	次數(人)	93	110	18	64	26	3
	百分比(%)	42.2	49.8	8.1	29.0	11.8	1.4
聯繫會報	次數(人)	87	117	17	52	26	9
	百分比(%)	39.4	52.9	7.7	23.5	11.8	4.1
其他	次數(人)	7	2	212	4	2	1
	百分比(%)	3.2	0.9	95.9	1.8	0.9	0.5

表2、勞工局提供之支援參加率及效益統計表

如上表之統計結果，工作人員對於參加勞工局辦理之訓練及接受其措施，依照人次多寡依序為：初階課程訓練（116人）、期末評鑑（113人）、期中督導（110人）、進階課程訓練（98人）、巡迴督導（96人）、個案研討（93人）、聯繫會報（87人）（如下圖所示）。

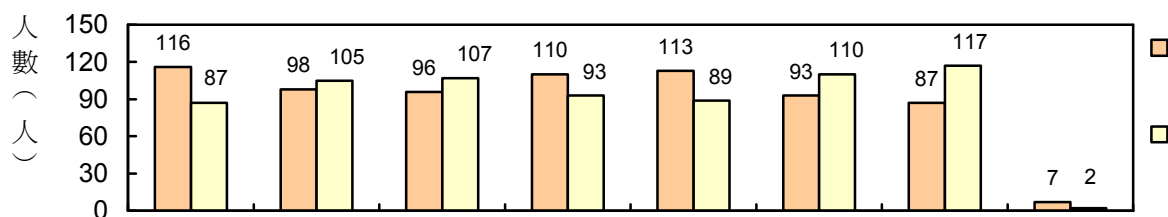


圖13、工作人員參加各項勞工局辦理之訓練及接受其措施之比較圖

而工作人員在參與各種課程訓練及接受支援後，認為有幫助之比率依序為：初階課程訓練 88.8% (103 人次，N=116)、進階課程訓練 87.8% (86 人次，N=98)、個案研討 68.8% (64 人次，N=93)、巡迴督導 67.7% (65 人次，N=96)、期中督導 60% (66 人次，N=110) 聯繫會報 59.8% (52 人次，N=87)、期末評鑑 54.9% (62 人次，N=113)。(因有參加之人次不同，故以有參加者中，認為有幫助之比率來排序。)

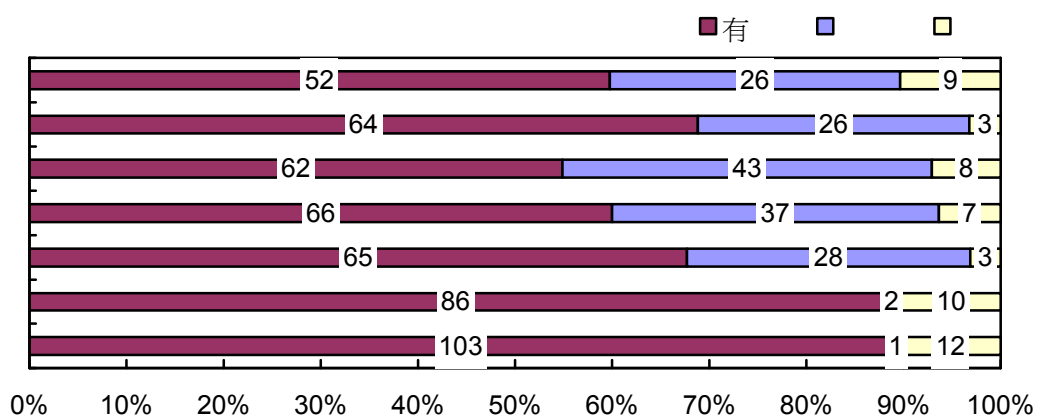


圖14、工作人員參加課程訓練及接受支援後之感受

共有 7 人勾選其他，其中共有 5 人附註其參加之課程訓練或接受支援之名稱如下：

『職管員訪視、討論』、『勞工安全衛生、督導課』、『定期內部職訓』、『法規政策』、『核銷』。

2. 對於參加勞工局所提供之課程訓練及支援措施，工作人員提供之建議如下：

共計 11 位工作人員對初階課程訓練作建議，5 位對進階課程訓練作建議，1 位對巡迴督導作建議，6 位對期中督導作建議，2 位對期末評鑑作建議，3 位對個案研討作建議，3 位對聯繫會報作建議，及有 4 位提出其他之建議。綜合歸納其建議如下：(置於下列建議後方括弧內的數字代表人次)

(1) 初階課程訓練：

a. 針對課程訓練之頻率 (6)：

時間之安排，對新進人員之基礎介紹課程密集實施的效果較大，且時數應該再增加；後續之課程安排勿過於密集，吸收效果不佳且易與其他課程或研討會之時間衝突。

『大部分是較基礎介紹，辦理間隔時間過長，因此有時上課人員已工作一段時間，幫助效果變小。』

『若以剛踏出就服的人員而言，訓練時數太少』

『時間安排均勻，勿太過密集或與其他重要課程研討會撞期。』

『課程內容都不錯，但有時課程太密集，吸收效果不好，且力不從心。』

『課程可多開，讓工作人員彈性參加，非制式演講。』

『希望有更多的在職訓練課程。』

b. 針對課程訓練之內容 (4)：

有助於專業能力。內容希望能更踏實，實務的經驗的傳授及表格撰寫方面的課程能在增加，並可涵蓋職業訓練、社區化及庇護性等課程。

『若以剛踏出就服的人員而言，內容不夠踏實，實務上教的不多，表格撰寫

需再多教導』。

『有助於專業能力。』

『針對社區化辦理，故無法參加。』

『提供職訓工作人員相關訓練。』

c. 針對課程訓練之師資 (2):

希望能仔細評估師資的合適性。

『可改進師資』

『講師需仔細評估』

d. 未能參加 (2):

機構內人力不足導致無法參加。

『因人力不足無法參加。』(2)

(2) 進階課程訓練：

a. 針對課程訓練之內容 (3):

課程內容及程度加以區分，並針對就服員壓力部分給予規劃。涵蓋職業訓練、社區化及庇護性三方面課程，並開放資格限制。

『是否能區分課程內容及深度，針對就服員壓力部分給予規劃。』

『針對社區化辦理，故無法參加。』

『開放資格限制』

b. 針對課程訓練之師資：

希望能有直接服務之工作者的經驗傳承。

『應多聽聽真正再直接服務的工作者的聲音，而非主管及的形式報告，無意義。』

c. 未能參加：

機構內人力不足導致無法參加。

『因人力不足無法參加。』

(3) 綜合工作人員對於巡迴督導、期中督導、期末評鑑之建議：

a. 慎選合適之督導：

邀請領域專家，了解其督導方案之內容及其督導機構之身心障礙者特性。其督導或評鑑結果能與勞工局有一致的標準可依循。

『督導與勞工局指示有差距；督導結果與其未評鑑標準又不一致，導致對第一線工作人員幫助有限，徒增人員混亂。』

『督導太兇，無法瞭解我們案子內容，無法與現實配合。』

『督導可能不太瞭解身障朋友有時無法與現實配合。』

『邀請該領域專家，而非專家來了還得由機構人員介紹該障別或該種服務之特性。』

『可現場督導（對計畫案而言）。』

『需有評鑑實質意義，不是只有表面成績。』

b. 頻率：

調整方案招標頻率及評鑑之頻率。

『招標改4年1次，評鑑2年1次。』

c. 其他：

『無法有時間改進調整。』

(4) 綜合工作人員對於個案研討及聯繫會報的建議：

個案研討及聯繫會報之實質意義及效益有待釐清。

『以困難個案而言，會議根本還是無法提供實質上的建議或輔導計畫。』

『立意良好，但卻演變成爲研討而研討，無意義。』

『不曉得有個案研討會議，時間太忙。』

『多為政令之宣達，無實質工作性質幫助。』

『經常只是告知，而無法接納意見。』

『因人力不足無法參加。』

(5) 其他：

建議可針對職前準備舉辦相關訓練，或補助出席費讓單位自行辦理。並提供實際課程訓練之建議，如激勵成長研習營、督導訓練等。

『可否針對職前準備舉辦相關訓練，若無法，可否補助出席費，交給單位邀請專家來辦較貼切。』

『就服員激勵成長研習營。』

『督導訓練。』

『可學習東西。』

綜合上述之分析發現，工作人員有接受勞工局所提供之身心障礙就業促進工作人員的支持後，對於執行身心障礙就業促進工作，感到有幫助的項目依序為：初階課程訓練（46.6%，N=116）、期末評鑑（28.1%，N=113）、期中督導（29.9%，N=110）、進階課程訓練（38.9%，N=98）、巡迴督導（29.4%，N=96）、個案研討（29.0%，N=93）及聯繫會報（23.5%，N=87）等。

3. 勞工局對身心障礙者就業促進措施之設計，工作人員之使用情形及使用後之感受，認為對於工作職務上是否有幫助之結果如下表所示：

		是否有使用			使用後是否有幫助		
		是	否	未填寫	有幫助	無意見	沒幫助
職業輔導評量訓練	次數(人)	121	82	18	87	24	10
	百分比(%)	54.8	37.1	8.1	39.4	10.9	4.5
職業訓練	次數(人)	104	99	18	75	22	7
	百分比(%)	47.1	44.8	8.1	33.9	10.0	3.2
職務再設計	次數(人)	84	119	18	65	18	1
	百分比(%)	38.0	53.8	8.1	29.4	8.1	0.5
獎勵雇用措施	次數(人)	97	106	18	80	14	3
	百分比(%)	43.9	48.0	8.1	36.2	6.3	1.4
其他 (執行就業開發方案)	次數(人)	1	0	220	1	0	0
	百分比(%)	0.5	0	99.5	0.5	0	0

表3、勞工局對身心障礙者就業促進措施之使用率及效益統計表

如上表之統計數據，工作人員對於使用勞工局提供身心障礙就業促進措施，依照使用人次之多寡依序為，以職業輔導評量訓練 121 人、職業訓練 104 人、獎勵雇用措施 97 人、職務再設計 84 人。(如下圖所示)。

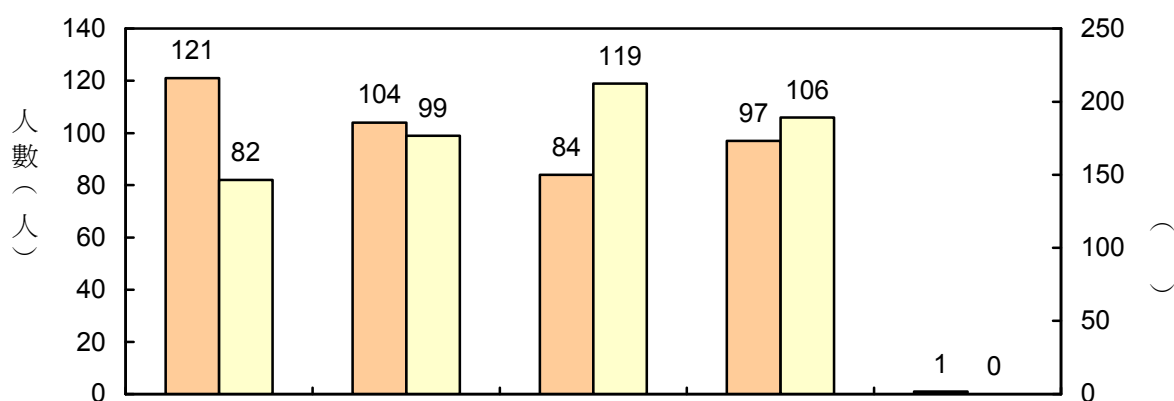


圖15、工作人員使用勞工局提供各種身心障礙就業促進措施之比較圖

而工作人員在使用各種措施之後，認為有幫助佔各項之有使用人次之比率多寡依序為：獎勵僱用措施 82.3%（80 人次，N=97）、職務再設計 77.4%（65 人次，N=84）、職業訓練 72.1%（75 人次，N=104）及職業輔導評量 71.9%（87 人次，N=121）（因有使用之人次不同，故以比率來排序。）

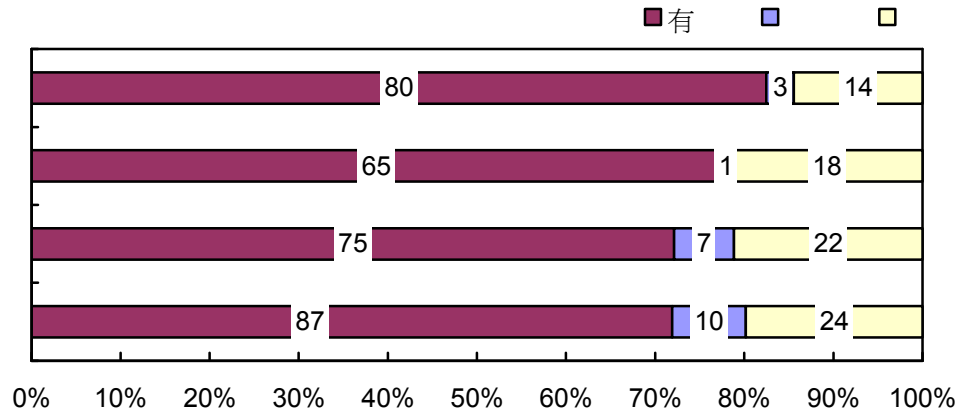


圖16、工作人員使用勞工局提供之身心障礙就業促進各種措施後感受

4. 針對勞工局對身心障礙者就業促進各種措施之建議：

共計 9 位工作人員對職業輔導評量訓練作建議，5 位對職業訓練作建議（其中一位之建議較偏向職業輔導評量，故在歸類時將其移至職業輔導評量），3 位對職務再設計作建議，5 位對獎勵僱用措施作建議，有 2 位針對整個身心障礙者就業促進之措施作建議，綜合歸納其建議如下：（置於下列建議後方括弧內的數字代表人次）

(1) 職業輔導評量訓練：

- a. 許多因素影響評估出來的結果是否切合實用，例如職業輔導評量員與個案接觸、執行評估之時間有限，其專業程度、就業實務經驗等亦會影響評估結果，其建議不一定真正合乎第一線實務工作人員的需求（7）：

『「建議」和「現實」有落差。』

『但職評員對個案瞭解不足，建議事項不切實際。』

『提升職評員之使命感及專業程度。』

『與實際職場執行需求脫節，無意義。』

『職評的建議，大部分是僅供參考，過多的 paper，可用的價值有限。』

『職評員需有就業實務經驗，否則判斷就會失誤。』

『職評短期的觀察對於慢性精障者無法精確評估，常造成執行上面之困擾。』

b. 職業輔導評量盡可能做確實 (1):

『職訓前之職評可在做的更為仔細及精確。』(受訪者置於職業訓練之建議欄)

c. 目前尚未使用 (2):

『目前雖未使用 (工作年限短)，但肯定其有助。』

『目前職務上不需要。』

(2) 職業訓練：

a. 期能開發新職種，且職種能隨市場趨勢而走 (3):

『按摩除外。』

『可再加強與市場上的關係。』

『盡量以可就業 (有就業市場) 為前提。』

b. 目前尚未使用：

『目前雖未使用 (工作年限短)，但肯定其有助益。』

(3) 職務再設計：

a. 申請限制嚴格，不易通過：

『門檻嚴格、過關不易、失去意義。』

b. 輔具申請流程，造成雇主之困擾。

『輔具需雇主先出錢，造成雇主的疑慮和困擾。』

c. 目前尚未使用：『目前雖未使用 (工作年限短)，但肯定其有助益。』

(4) 獎勵僱用措施：

a. 條件修改頻繁易造成雇主抱怨及就服員困擾 (3)。

『經常修改、雇主有意見、就服員增加壓力。』

『獎勵措施常變動，就輔員難使用，建議將最新措施發文告之或網上公告。』

『一天到晚在改，能否固定。』

b. 建議申辦之流程簡化：

『申辦流程簡化。』

c. 目前尚未使用：

『目前雖未使用 (工作年限短)，但肯定其有助益』

(5) 其他相關建議：

a. 申請條件及政策之頻繁變動易造成雇主困擾及就服員執行上不易 (2)。

『相關措施之條件更動過於頻繁，亦造成雇主的抱怨。』

『勞工局政策若能更穩定、精簡，而非一年一變，可以減少行政的作業，瞭解及協調時間，更可讓 WR 心安，努力深化服務，建構就輔專業。』

綜合工作人員之建議，對於職業輔導評量方面，其評量員本身之專業能力、實際經驗及評量時間等因素，影響擬訂之建議是否能夠具體符合第一線工作人員之需求；在職業訓練方面，工作人員仍希望職訓內容可以隨市場趨勢增加適合職種，以促進媒合之成功率；綜合職務再設計、獎勵僱用措施及其他建議，一方面希望申請之流程能簡化，條件限制能適當調降以利工作人員推動之外，亦希望政策或條件能夠持續穩定或一有變動即可讓雇主及工作人員明確知道調整的資格限制等。

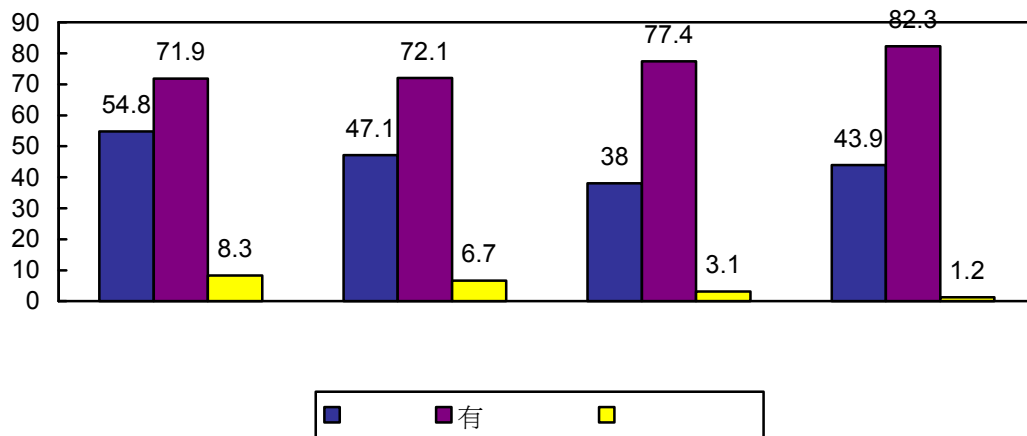
綜合以上之統計結果及質性建議，工作人員對於勞工局設計之身心障礙者就業促進措施之使用情形，依序為：職業輔導評量 54.8%（121 人，N=221）、職業訓練 47.1%（104 人，N=221）、獎勵僱用措施 43.9%（97 人，N=221）、職務再設計 38.0%（84 人，N=221）。而使用後感到有幫助比例之高低依序為：獎勵僱用措施 82.3%（80 人次，N=97）、職務再設計 77.4%（65 人次，N=84）、職業訓練 72.1%（75 人次，N=104）及職業輔導評量 71.9%（87 人次，N=121）。若再配對上工作人員再使用後認為沒幫助的比率依序為：職業輔導評量 8.3%（10 人次，N=121）、職業訓練 6.7%（7 人次，N=104）、獎勵僱用措施 3.1%（3 人次，N=97）、職務再設計 1.2%（1 人次，N=84）。

比較三者之順序發現如下：（並參考下圖）

使用率排序：職業輔導評量→職業訓練→職務再設計→獎勵僱用措施

有幫助比率排序：獎勵僱用措施→職務再設計→職業訓練→職業輔導評量

沒幫助比率排序：職業輔導評量→職業訓練→獎勵僱用措施→職務再設計



針對勞工局之措施，使用率最高且超過五成的是職業輔導評量，但人員使用後認為有幫助的比率卻相對最低且沒幫助的比率最高；而職業訓練之使用率近五成次之，人員使用後認為有幫助的比率及沒幫助的比率亦相對次於職業輔導評量。對照工作人員之質性描述發現，此兩項之結果，直接影響工作人員對身心障礙者就業媒合過程是否順暢。而另兩項則僅影響就業促進工作人員為其行政流程及條件限制之頻繁變更。

二、主管及督導問卷分析

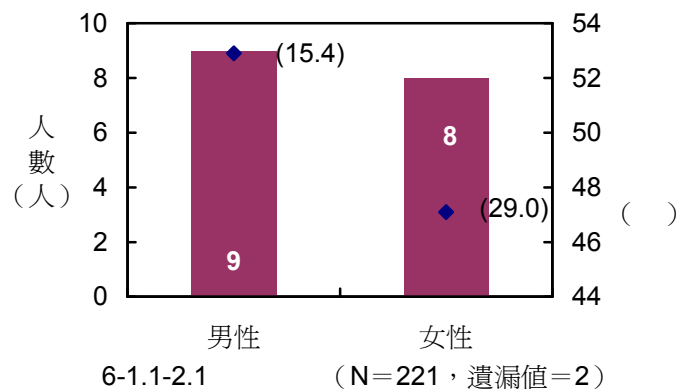
問卷分析結果主要分為 2 個部分，第一部份為受訪者之基本資料，第二部分為督導現況。以下分別以文字及圖表陳述之：

(一) 基本資料

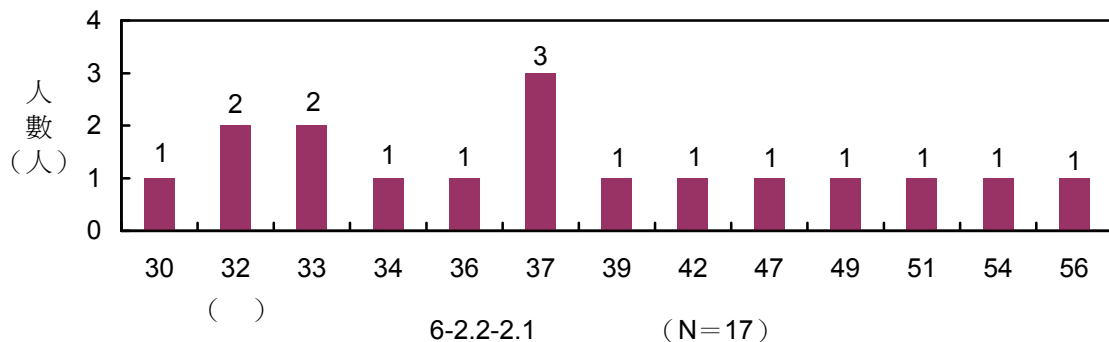
這個部分主要呈現回收的 17 份主管及督導之基本資料，包括：性別、年齡、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、證照資格、就業相關之訓練內容與時數。

1. 性別

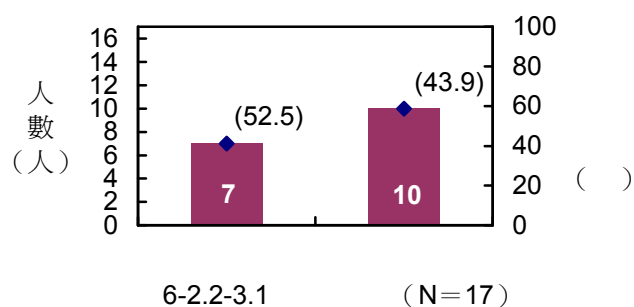
本次調查之樣本共計 17 人，女性有 8 人，約佔總樣本數之 47.1% 左右，男性則有 9 人，約佔總樣本數之 52.9% 左右，本次調查之主管或督導男女性別比率大約為 1：1。



2. 年齡：最小 30 歲，最大 56 歲，平均 39.92 歲。（標準差：8.3）



3. 婚姻狀況：未婚 7 人 (41.2%)；已婚 10 人 (58.8%)。



4. 學歷：

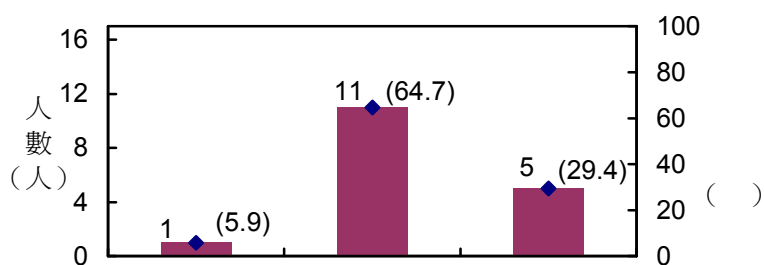


圖6-2.2-4.1 學歷 (N=17)

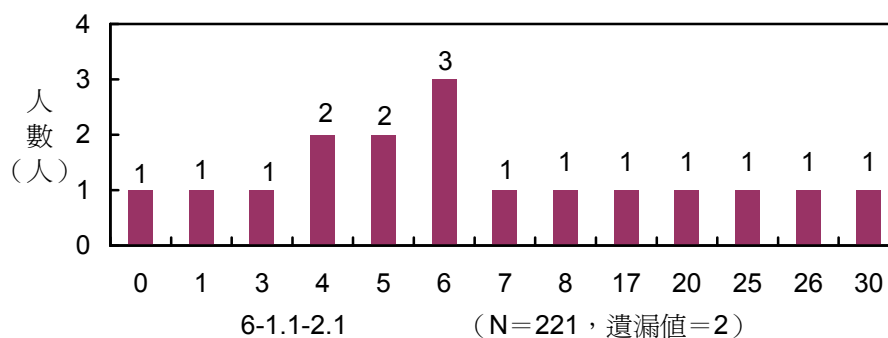
5. 畢業科系：本次調查之主管或督導 17 人均為相關科系畢業。

畢業科系	學歷 (人)		
	專科	大學	研究所以上
社會工作學系	1	7	3
社會福利學系		1	
職能治療學系		1	
復健醫學系			1
特殊教育學系			1
心理學系		1	
社會科學系		1	
總和	1	11	5

表 6-2.2-5.1 相關畢業科系一覽表

6. 相關經歷及工作經驗：有 16 人 (94.1%)；無 1 人 (5.9%)；總人次共計 290 人。

其中年資最多 30 年，平均年資 10.18 年 (標準差：9.49)。



排序	職稱	次數 (人)	百分比 (%)
1	支持性就服員	9	52.9
2	一般性就服員	4	23.5
3	醫療專業人員	3	17.6
4	機構教保員	1	5.9
5	個案管理員	1	5.9
6	庇護性就服員	1	5.9
7	就業輔具服務員	1	5.9
8	職業輔導評量員	1	5.9
	其他	8	47.1
總人次共計 (人)		29	

表 6-2.2-6.1 相關經歷及工作經驗統計表

職稱

主管	特教老師
庇護性就業、社區化就業組長	聯合勸募社服組
個管督導、就服督導	社工

表 6-2.2-6.2 其他相關經歷及工作經驗

7. 證照資格：無相關證照 12 人（70.6%）；有相關證照 5 人（29.4%）【包括職能治療師執照（OTR）2 人，社工師執照 2 人及特殊教育教師執照 1 人】

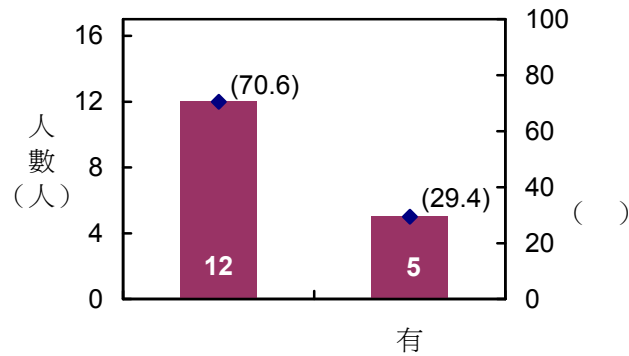


圖6-2.2-7.1 證照資格 (N=29)

8. 接受過與就業相關之訓練內容與時數：有 12 人（70.6%）；無 5 人（29.4%）；其中總時數最多 407 小時，平均時數 80 小時（標準差：124.9）。總人次共計 30 人。

排序	相關訓練內容	次數 (人)	百分比 (%)	平均時數 (h)
1	初階就業服務員訓練	11	64.7	14.62
2	進階就業服務員訓練	8	47.1	9.57
3	職業輔導評量員訓練	4	23.5	40
	其他	7	41.2	7.25

表 6-2.2-8.1

初階就業服務員訓練		進階就業服務員訓練		職業輔導評量員訓練	
主辦單位	次數 (人)	主辦單位	次數 (人)	主辦單位	次數 (人)
北市勞工局	3	北市勞工局	9	北市勞工局	6
				社會工作師公會	1

表 6-2.2-8.2

內容	主辦單位	次數 (人)	內容	主辦單位	次數 (人)
社區化就服研習會	北市勞工局	1	社會工作督導員	北市勞工局	1
就服督導訓練	北市勞工局	1	督導訓練	北市勞工局	3

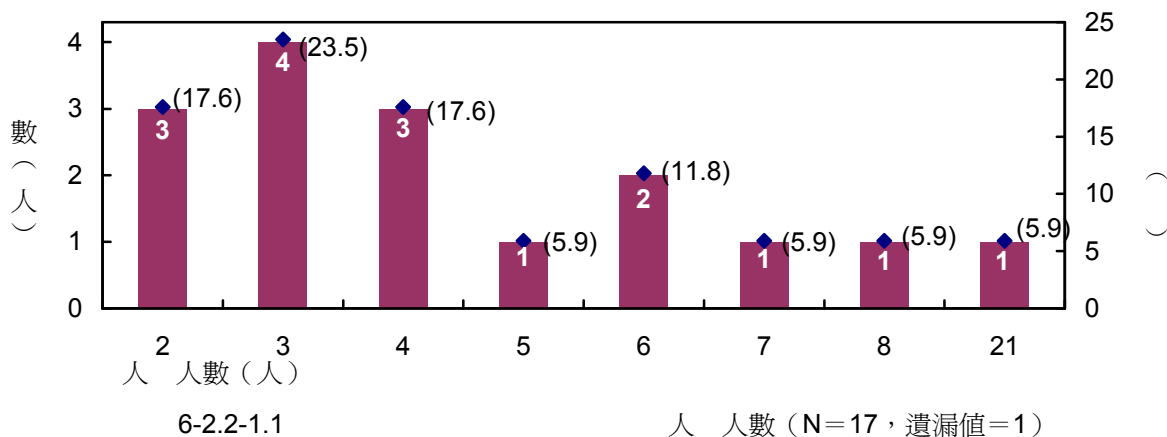
表 6-2.2-8.3

項 目		次數 (人)	百分比 (%)
性別	男	9	52.9
	女	8	47.1
婚姻狀況	未婚	7	41.2
	已婚	10	58.8
學歷	專科	1	5.9
	大學	11	64.7
	研究所以上	5	29.4
畢業科系	相關科系	17	100
相關經歷及工作經驗	無	1	5.9
	有	16	94.1
證照資格	無相關證照	12	70.6
	有相關證照	5	29.4
就業相關訓練之內容及時數	無	5	29.4
	有	12	70.6

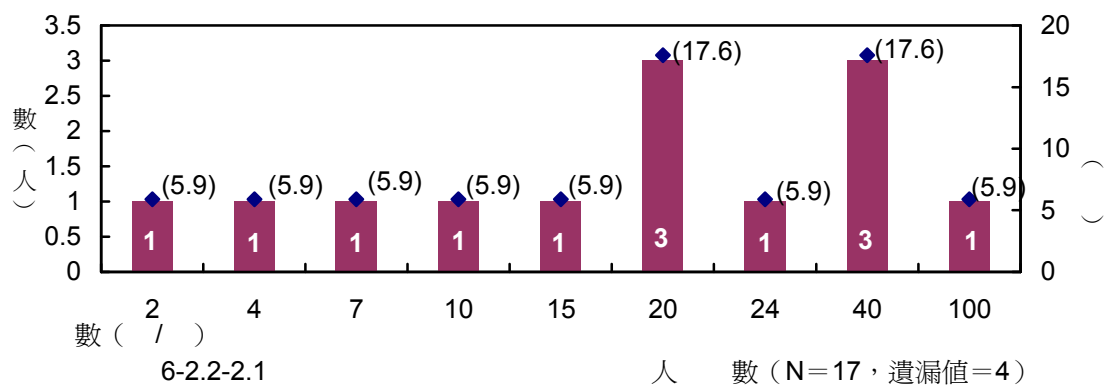
表 6-2.2-8.4 主管/督導之基本資料一覽表

(二) 督導現況

- 督導（或主管）平均督導身心障礙者就業促進工作人員人數：最少 2 人，最多 21 人。平均 5.19 人（標準差：4.59）



- 督導（或主管）平均督導每位身心障礙者就業促進工作人員的時數：平均 26.27 小時。



3. 督導（或主管）平時督導每位身心障礙者就業促進工作人員的方式為：N=17，遺漏值=1。

		是否使用		督導次數（次/週）			
		是	否	平均	最多	最少	標準差
審閱相關報告、文件	次數（人）	16	1	1.8	3	0.5	0.92
	百分比（%）	94.1	5.9				
口頭討論	次數（人）	16	1	1.97	5	0.5	1.51
	百分比（%）	94.1	5.9				
支持	次數（人）	16	1	1.67	5	0.5	4.24
	百分比（%）	94.1	5.9				
其他	次數（人）	2	14	0.44	2	0	0.63
	百分比（%）	82.4	11.8				

表 6-2.2-3.1

支持的方式：

排序	選項	次數（人）	百分比（%）
1	情緒支持	14	82.4
2	協助壓力管理	11	64.7
3	情感支持	9	52.9
	其他	2	11.8
	總人次共計（人）	36	

其他督導的方式包含下列：

編號	方式	編號	方式
314	研討有效執行方法與協助困難處境	51	教育訓練、工作知能的指導、個案研討
84	解決個案問題	200	輔導策略建議

督導（或主管）平時支持身心障礙者就業促進工作人員的方式依序為：情緒支持（82.4%）、協助壓力管理（64.7%）及情感支持（52.9%）等。至於如何執行情緒支持或情感支持的方式，在本次結果中並未呈現，可提供未來研究之方向。

4. 您平時在督導身心障礙者就業促進工作人員時，會遭遇到什麼困難？

(1) 執行督導過程之困難：

a. 環境因素

i. 沒有無障礙環境：

『勞委會職訓局「全國身心障礙就業轉銜暨職業重建服務管理系統」，其網頁設計並非是無障礙網頁，所以督導很難直接閱讀所有的表格。』

ii. 就業促進工作人員因素：

『就服員陷入固定行為模式，固執己見，較難改變。』

『固執於自我想法。』

『wr 個人主觀意見太強，不易溝通。』

『表格填寫內容意見相左，需溝通。』

『統計上有疏失，再求證。』

『個案服務放置太久。』

『對工作及個案的期待。對案家的支持。工作人員本身情感的部分。』

『wr 自信心不足，對於擔任就服員仍有認知差距。』

『個案輔導的策略規則。』

『對於精障就輔之執行力待加強，很努力但捉不到要領。』

『就服員多將記錄登於個人電腦，嫌"貼"上勞委會職訓局就業轉銜暨職業重建服務管理系統甚為麻煩，致記錄審閱無法及時行之。』

『目前覺得較有困難是工作人員的工作時效性較差。』

iii. 政策因素：

『評鑑的結果與方案審查的關係不清楚。』

b. 個人因素

『脫離一線工作較久，提供的建議有時過於空乏及理想化。』

『人員管理的問題及溝通方面，常會挑戰自己的價值觀。』

『因為剛擔任督導職務，還在摸索及適應當中。』

(2) 就業促進工作人員面臨之困難：

a. 環境因素

i. 外在結構及資源連結：

『就服員常遇到的問題並非是只有單純的個人問題（如工作方法、表格操作），很多都是外在結構或資源不足的問題，則督導在這一方面所能著力的有限。』

『在提供適切建議時，發生無相關資源可做連結，如個案經濟上協助。』

『大環境結構性失業在造成高齡個案較多，就業媒合較困難。』

『工作人員對職場文化及就業的開拓困難。』

ii. 政策：

『政策變動或內容不清楚造成工作人員的困擾。』

iii. 工作本身因素：

『勞工局指示"零拒絕"服務，確有精神症狀不穩定者要求就業服務。』

『就服員在面臨輔導個案就業時，個案內在障礙的問題。例如：不當的認知、不切實際的期待等。』.....個案

『評量個案工作特性缺乏明確指標、又排職評緩不濟急。(精障單位)』

『常在面對個案問題時，實在會牽涉到其父母、家庭的問題或深受這方面影響。但這實在不是我們就能解決的，也不是短期就能解決的。』

iv. 激勵性報酬（影響工作滿意度）：

『政府政策搖擺與不確定性，讓就輔員的生存與努力目標挫折。』

『就業服務員職業生涯無遠景，留不住人才。』.....外在因素

『工作成就感較低，挫折感重。』.....內在因素

5. 在您遭遇上述困難時，您會如何處理？

(1) 進行督導過程遭遇困難之處理方式：

a. 環境因素

i. 針對無障礙環境部分，已自行尋找方法解決。並期待勞工局協助建置無障礙之行政網頁系統。

『針對無法直接閱讀的表格，請就服員將表格檔案另外 mail 給督導。』

ii. 針對就業促進工作人員之因素，綜合各督導之處理方式，有以下作法：

在問題解決方面，提供就業促進工作人員各種支援及協助，以個案研討、溝通及澄清說明、定期開會或團體討論等方式協助因應。

『讓 WR 自己嘗試看看，再依結果提醒。』

『提供個案研討方式，個別問題解決。』

『找出資料印證、修正。』

『自行修改、口頭告知就服員。』

『共同查明原因，找出對策。』

『互相溝通及澄清說明。』

『遇到困難困難與之討論協助因應。』

在提升工作人員專業能力及工作適應方面，安排在職教育、其他機構參觀及藉由資深工作人員協助帶領。

『安排參訪成效佳單位、定期開會/團體討論。』

『藉由資深 WR 生命經歷與工作經驗之分享，循序漸進帶領。』

『安排在職教育訓練。』

提供情感支持。

『同理且傾聽。』

適時給予規範以增進工作效率或督促執行職務之確實。

『對於工作人員工作時效性部分，目前採取協助工作人員建立工作計畫及每週、每月的日誌來作為工作管理及目標達成的監控。』

『要求確實且及時的紀錄登陸系統，不應以麻煩作藉口。』

適時尋求其他資源協助解決。

『詢問其他機構督導及汲取經驗處理。』

『請教巡迴督導或勞工局職管員。』

iii. 政策上未明訂而導致評鑑結果和方案審查關係不明，或考慮停止方案執行。

『必要時可考慮停止本方案的執行。』

b. 對於個人因素方面，督導一方面作自我的要求，另一方面亦期待勞工局可提供更完善之督導制度、督導之間的交流及督導在職訓練。(各督導之建議於標題 6 中呈現。)

『接觸 intake 工作，盡量讓自己接觸個案。』

(2) 針對就業促進工作人員所面臨困難之處理方式：

a. 環境因素

- i. 針對外在結構及資源連結的部分，除反應給勞工局以求協助外，亦盡量利用可用資源及本身人脈，與工作人員討論分析並給予鼓勵。

『若就服員所面對的問題屬外在結構或資源不足的問題時，則會利用機會將這些問題反應給勞工局。』

『盡量在提供建議時，找到可利用資源提供給就服員，並聯結本身人脈協助。』

『至於中高齡失業問題處理，只能協助工作人員做個別的就業優劣勢分析，鼓勵工作人員盡力積極開發工作機會進行就業媒合。』

- ii. 針對政策變動或內容不清處部分，依機構目標及案主權益為主進行督導。

『依機構目標執行，以案主權益為主。』

- iii. 針對工作本身因素之處理方式：

導因身心障礙者本身問題時，則透過個案研討方式討論或尋找相關專業知識來指引。

『透過個案研討方式，大家腦力激盪來討論處置策略』

『尋找相關的專業知識來指引因應方式。』

導因於身心障礙者家庭或父母時，除請工作人員給予個案情感支持及轉介處理外，亦尋求專業人員指引。

『轉介或巡迴督導時再詢問老師，或盡力給予個案情感上的支持。』

導因於評估工具缺乏或職業輔導評量時間太久，尋求專家給予建議。但必要時仍須申請職業輔導評量。(精障機構)

『向專家請益擇取適切評估工具。要求就服員必要時申請職評。』

導因於身心障礙者精神症狀不穩定仍要求就業時，與機構內外之資源作連結。

『協會內部或外界機構資源連結。』

iv. 針對就業促進工作人員激勵性報酬不足的部分，除向政府部門作反應之外，提供工作人員情緒支持、團體督導、個別督導及非正式督導等方式補足，並鼓勵其繼續進修。

『不斷向政府部門反應期待改善。』

『鼓勵就服員繼續進修獲取專業證照。』

『給予就服員情緒上支持、團體督導及個別督導。』

『定期以非正式督導方式，如會談、喝下午茶等，再不特定的與就服員談工作上的問題。』

6. 擔任主管（或督導），請問您需要勞工局提供什麼幫助？

(1) 針對勞工局本身之建議：

a. 管理系統網站能有無障礙設計，並通過無障礙網頁認證。

b. 勞工局督導及職管員之角色：

i. 提供行政支援，減少專業或行政干預：

ii. 以伙伴關係介入，非僅從行政督導或查核的角度：

『專業上盡量少干預就服員或督導，避免雙重標準。ex 勞工局職管員盡量以提供行政支援即可，不需介入專業。』

『行政及專業盡量少干預，多鼓勵即可。』

『避免勞工局過度介入個案工作。』

『請勞工局先協助相關的督導與職管員實質存在的積極意義，成為和民間團體伙伴的關係，而非僅從事行政督導或查核的業務。』

c. 提高職業輔導評量之效率：

『有效率的職評。目前排隊太久是一大問題，期能有便捷管道，較簡化、短期的職評。』

d. 簡化行政工作，固定使用之表格格式：

『簡化大量行政工作。ex 就服員多將記錄登於個人電腦，嫌"貼"上勞委會職訓局就業轉銜記職業重建服務管理系統甚為麻煩，致記錄審閱無法及時行之。』

『報表常在更改格式，實在有一些浪費工作人員的時間，也有一些太過於形式、表面化了。』

e. 建立系統化之流程以增加督導之工作效率：

i. 藉由資深工作人員帶領新進人員。

ii. 加強就業促進工作人員之執行力。

iii. 提供穩定之政策（就業促進工作人員之工作保障）

『請根據之前反應的各項意見修改系統，督導需要使用系統的步驟極高，使用流程不友善的設計降低了工作效率。』

『wr 自信心不足，對於擔任就服員仍有認知差距。』

→ 『藉由資深 wr 生命經歷與工作經驗之分享，循序漸進帶領。』

『對於精障就輔之執行力待加強，很努力但捉不到要領。』

→ 『安排在職教育訓練，遇到困難困難與之討論協助因應。』

『政府政策搖擺與不確定性，讓就輔員的生存與努力目標挫折。』

→ 『不斷向政府部門反應期待改善。』

(2) 針對社會大眾作身心障礙者就業宣導，以利就業市場之開發。

『持續進行身心障礙者就業宣導』

『針對結構性失業問題作社會的宣導，尤其是中高齡失業者的就業機會及觀念倡導。』

(3) 針對工作人員執行職務：提供更多資源、個案評估工具以協助就業促進服務之工作，建立工作認證及專業肯定制度以增加對就業促進工作的認同感及釐清角色定位，並定期舉辦在職訓練、提供職場就業趨勢等資訊。

『持續提供更多資源，以利就服員於第一線之就業開發。』

『提供就服員在工作上認證、專業肯定。』

『定期舉辦在職訓練。』

『個案初評適切工具之提供。(精障單位)』

『職場就業趨勢潮流。』

(4) 針對督導培訓、督導制度及督導品質的維持部分：增加相關在職訓練及督導間交流機會，建立完善之督導制度以維持督導之品質。

『提供完善督導制度，維持督導品質於一定水準。』

『提供督導交流的機會，畢竟督導在這業界的成長及環境仍有諸多限制。』

『過去對於督導的教育訓練較少，建議為來可增加督導者的在職訓練。』

『督導者在職訓練課程：相關經營管理的技巧。助人的技巧（高階管理）。』

『針對 OC 填寫方式，再澄清觀念內容（審閱相關報告、文件。口頭討論。解決個案問題。）』

(5) 特殊困難處（附屬於醫院底下之精障單位）：

『總務、會計作業常與台北市勞工局要求無法配合，如另立帳戶，為結算利息需別印存摺（院方認為這是不可對外公開）。』

『院方認為計畫等用了醫院水、電、人力（會計、總務），需負保管費。』

綜合上述，在督導身心障礙就業促進工作人員時，會遭遇到的困難可分成環境因素與個人因素。在環境因素方面又可分為執行督導過程中，督導本身遭遇的困難，及因環境因素而導致工作人員執行職務過程之困難，以致於督導在協助工作人員時遭遇困難。

在環境因素方面遭遇到之困難，督導除將困難反應給勞工局以期提供行政、專業上支援及增加督導或工作人員之專業知識在職訓練課程外，並會依照不同導因的困難而作因應及處理，並嘗試與機構內外之資源作連結，請益各方面專家督導以針對問題點作處理。並期待藉由勞工局的協助及支援，減低環境因素而造成的阻礙：建立明確且穩定的政策以提供工作人員之角色定位、工作保障及對於身心障礙就業促進工作之認同感；制訂有效率之行政作業流程及統一的表格型式，以增加第一線工作人員之工作效率；提供評估工具等相關資源，讓工作人員能適時協助身心障礙者媒合適切之職位；對社會大眾作身心障礙者及結構性失業之就業宣導，以利工作人員開發職場之就業機會並可促進媒合就業的可能性。

在個人因素方面，除自我要求成長之外，亦希望勞工局建立完善的督導培訓在職課程及督導間交流管道，以期能完善督導制度的執行及維持督導品質於一定水準。

三、焦點團體討論之結論

本研究根據期中審查與專家會議之建議後，預定成員 10 人（根據專家會議之建議的三個指標篩選後名單，合併期中審查會議委員之建議，初步篩選出 77 位工作人員。經多次與工作人員聯繫後，最後確認之名單共有 10 位，請參考附錄六），參加兩次的焦點團體，討論主題詳見附錄七。其中第一次焦點團體於 5/10 下午召開，出席 7 人；而第二次焦點團體於 5/13 下午召開，出席 6 人，故合計參加焦點團體的人數為 8 名（13 人次），但在會後又有一位原預計出席的成員以電子郵件回覆問題參與討論，兩次焦點團體之詳細記錄請參考附錄九及附錄十，彙整焦點團體之討論內容及會後參與成員的回饋意見（包括以電子郵件回覆問題參與討論的意見），結論如下：

（一）參加成員的介紹資料：

兩次焦點團體合計參加焦點團體的人數為 9 名（14 人次）（包含在會後又有一位原預計出席的成員以電子郵件回覆問題參與討論的內容），服務年資最少 4 年最多 19 年，服務障別包括：智障、精障、視障、肢障、顏面傷殘與多重障礙等。

（二）能持續從事身心障礙者就業促進工作三年以上的原因為：

1. 個人特質：個人樂觀、覺得一直有新的目標、找到成長的意義；
2. 同儕支持：專業的支持與情緒情感的支持；
3. 案主互動：覺得學生可愛、喜歡與個案互動；
4. 工作制度：工作有挑戰、工作有彈性；
5. 薪資待遇：初期相較於其他專業的薪資尚可；
6. 主管態度：主管對制度與就服支持。

(三) 對於這份工作感到滿意的程度：

初步詢問參與者對自己工作的滿意度平均分數為 80.5 分 (88/70/85/85/80/75)。

1. 感到滿意的項目為：

- (1) 同儕支持：同儕互動佳、有人情味、有支持；
- (2) 案主互動：個案的成功就業、從學員那得到成就感、能幫助個案；
- (3) 工作制度：具挑戰性、工作有彈性、自我的成長和挑戰；
- (4) 薪資待遇：薪資、福利。

2. 感到不滿意的項目為：

- (1) 工作性質：工作時間長、假日活動多影響生活、評估工具的缺乏、不適用勞動基準法；
- (2) 主管機構：理監事制度影響、主管的主觀意識；
- (3) 督導制度：督導制度嚴重不足；
- (4) 勞政制度：一年一聘、補助資源、不穩定、沒有各障別政策、需用電腦系統上線登錄。

(四) 在從事身心障礙者就業促進工作的過程，尚有不足的部分為：

(如：能力、學識、機構組織、雇主或其他未包括到的項目等)

1. 個人能力：個人體力、評估工具；
2. 專業學識：非本科系畢業，需有相關的漸進式在職訓練，相關科系者，溫故知新；諮商技巧（泛指技巧的部份包含心理諮商、就業諮商、同理心諮商等等）；專案管理（針對方案執行、專案管理者）；職業訓練、特教課程、勞動法令（含勞基法、兩性平等法、勞工安全衛生相關法規）；
3. 機構組織：基金會及主管、督導上行單位的組織健全、專業及心靈支持；

4. 雇主相關：雇用身心障礙者相關講座及教育課程（可延請勞工局指導、機構主管及就服員共同參與）；
5. 醫療轉銜：民間與醫療的交流、宣導破除污名化；
6. 勞政制度：就服員福利。

(五) 曾有想換工作的念頭，但最後留下來的主要原因為：

1. 願意接受挑戰，能夠視為正向的壓力，成長的突破，是留下來的原因；
2. 覺得學員很可愛、自己尚有責任；
3. 尚未出現更好的工作機會；
4. 因為個人樂觀且有成就感。

(六) 對身心障礙就業促進工作之建議：

1. 就服員

- (1) 心態調整：認命哲學、要了解工作特質；
- (2) 適度休息：休息再出發；
- (3) 盡力完成；若在其位，每天都是嶄新的一天，盡全力完成每一天的工作。

2. 督導/主管

- (1) 經驗傳承：經驗的傳承、專業的指導；
- (2) 給予支持：多傾聽下屬的聲音，適度關懷與溝通，建立良性的工作環境、最重要的給予同儕工作上的支持；
- (3) 專業交流：可與特定學術團體或學校，舉辦如就服生活營等的活動，包括專業領域、心理、情緒、同理心等。

3. 機構

- (1) 與政府多交流：醫療機構多與政府一起推動就業；
- (2) 降低組織改造對就服員工作的影響：理監事改組不要影響制度太深。

4. 勞工局

- (1) 各種表格應用：庇護職場表格的訂定，提醒根據各種障別差異性的不同來制定，需重視實務面（現場輔導）不要流於形式，評估的工具要簡單扼要，讓工作人員重視實質輔導，不要花費太多時間在 paper 的作業上；
- (2) 就服員雇用制度：就服員的薪資福利、是否比照勞工局的約聘雇制度；
- (3) 各障別之政策：政策須著重在障別的差異性、對個案有無政策或計畫。

柒、 成果分析

一、問卷回收統計的重要結果如下

工作人員對選擇工作之要求，首重待遇，次重工作保障。而在工作保障部分，由於勞工局案為一年一聘，除非是機構本身對工作人員有保障，否則有可能會造成工作人員因結案而換工作。此外，工作人員有接受勞工局所提供之身心障礙就業促進工作人員的支持後，對於執行身心障礙就業促進工作，感到有幫助的項目依序為：初階課程訓練、期末評鑑與期中督導等。而工作人員在使用勞工局對身心障礙者就業促進措施後，感到有幫助的項目依序為：職務再設計、職業輔導評量與職業訓練等。

身心障礙者就業促進工作人員遭遇困難的部分，依序分別為：評估（標準不一致、缺乏工具）、職場輔導（時間不夠用、雇主接受度、個案本身因素）、媒合就業（職業種類與身心障礙者無法配對、個案本身持續度及意願）與職場開發（雇主排斥、障別工作來源少）等。而督導（或主管）在督導身心障礙者就業促進工作人員時，常遭遇到的困難則以：就服員個人主觀或信心不足、勞政補助方式及職訓局職業重建服務管理系統之登錄為主。未來需要勞工局提供的幫助為：提供在職訓練（就服員或督導）與簡化行政作業等。

二、焦點團體的重要結果如下

能從事身心障礙就業促進工作三年以上而呈現高穩定工作狀態的原因，包括：個人特質、機構內同儕及主管、身心障礙者、工作本身及薪資待遇等因素。此外，從事身心障礙者就業促進工作過程，尚感不足的部分，在個人能力、專業學識、機構組織、雇主觀念、醫療轉銜與勞政制度等均提出相當具體之建議，詳述如前。

三、主要建議及政策意涵

(一) 主要建議

1. 就服員要了解工作特質，調整自我的工作心態並適度休息，充實自我知識與能力，並從服務案主的成就感中，建立信心；
2. 督導/主管需經驗的傳承，給予同儕工作上的支持，更可藉個案研討的方式，提供就服員專業的指導；
3. 機構須重視工作人員的職務需求與調整，同時當組織改造時，應降低對就服員工作的影響。

(二) 勞政主管機關之政策意涵

各種表格應用，需依各種障別差異性的不同來制定，且需重視實務面（現場輔導）不要流於形式；

1. 就服員雇用制度與就服員的薪資福利等，與補助案的方式是否能做調整，以降低就服員的不穩定感覺；
2. 各障別之政策制定，須著重在障別的差異性，且對個案有具體的服務計畫；
3. 在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。
4. 未來可提就服員或督導的繼續教育，具體的課程建議為：就業諮商、方案活動設計、職場的經營管理、專案撰寫及管理、經費及核銷、就服員養成教育（分經驗及年資）、職業輔導評量、就服相關法規、心靈分享及成長團體等。

捌、 執行困難或其他意見

本研究案原計畫依據其所提供的名單中取樣 50 名工作人員為受訪者，但經期初督導會議討論決議，修正為以名單中機構為單位，所有可聯繫上之身心障礙就業促進工作人員均列為受訪對象。若依台北市勞工局提供 94 年度台北市政府勞工局委辦或補助案之身心障礙者就業促進工作人員為本研究之樣本：94 年度補助案或委託案之各機構聯絡電話及工作人員名單共 538 名（如附錄一）。在初步聯繫各機構後，機構人員因未能確認本研究案的進行，且離職人員已非機構內人員，以致大部分機構僅能確認名單人員是否在職，而無法獲得是否有新進人員或離職人員去向等資料。故在 3/20 期初督導會議提出名單確認及資料收集之困難後，勞工局同意協助比對 94、95 年度補助案或委託案之人員名單，已確定是否離職人員因園方案結束而轉調另一機構，繼續服務於身心障礙就業促進工作，並同意發函到各機構說明有委託做次調查，以利本研究案之進行。最後共寄發問卷至 52 個機構，受訪對象包括：仍在職之主管或督導 29 人、工作人員 356 人及已離職之工作人員 2 人（如附錄二）。

高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析不易：由於本研究原來預計規劃一組焦點團體的討論為高挫折感與高流動率之一群，但因離職人員聯繫上的困難及受訪者意願低，故關於高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析尚感不足。但在分析已回收問卷及另一組焦點團體之討論過後，發現會影響從事身心障礙就業促進工作人員離職流動的原因主要還是與機構本身、與主管相處及補助政策有關。

由於本計畫期限為五個月內，這期間必須安排各會議期程及聯繫專家委員出席，另外還有兩次焦點團體的時間安排及人員聯繫等，再加上因本研究之樣本數比預期之數量多，造成寄發與回收問卷時間延長，結果之統計時間亦隨之延長，因此，在時間的安排與資料之彙整上，實屬困難，建議未來從事類似之研究時，能視實際之需要增加研究時程。

在本研究案五個月的執行期間，台北市政府勞工局及審查委員，共召開三次會議：期初督導，期中審查及期末審查等，並分別給予下列相當寶貴的意見：

一、期初督導會議

- (一) 再行補充及陳述研究架構及問卷設計之相關性。
- (二) 有關文獻探討應加入政府現行投入資源之現況及分析。
- (三) 問卷有關工作人員的遭遇問題、需求與相關提供之資源應有一致性。
- (四) 對於本局所提供 538 位被調查者之名單，受委託單位應先作分析，以供問卷設計參考。
- (五) 受委託單位於會後提供期中審查及期末審查預訂會議時間及會議資料內容。期中應含問卷回收情形、問卷回收率、初步統計結果，焦點團體對象的篩選標準及進行方式。

二、期中審查會議

- (一) 再加強相關文獻探討及研究架構、問卷內涵之定義，上述資料與問卷各項問題之關聯性部分，亦要作清楚範定。如：抗壓性...等等。
- (二) 問卷調查之統計資料需再確認，有關回收支問卷項目填寫內容（結果）與認定是否與原設計的題目定義有所出入，以維分析資料之正確性。
- (三) 茲考量焦點團體運作之實益，本案需安排至少 2 次以上之焦點團體。此次審查資料之焦點團體成員初步篩選名單，建議可擴增邀請聽語障之工作人員參加。另有關於焦點團體之討論議題請於 95 年月 8 日前補齊相關資料，經審查委員同意後方可執行。
- (四) 補提供已進行兩次之專家討論會議之會議記錄備參。

三、期末審查會議

- (一) 須再行補充研究結論與建議，建議策略部份須具體呈現。
 - (二) 須把第二次焦點團體之逐字稿提供予審查委員，兩次焦點團體記錄請作詳細歸納分析，並敘明清楚焦點團體之分析方法。
 - (三) 整案研究報告之質性、量化資料與結論之相關性須再行補充。
 - (四) 請針對必要統計項目之結果再進行交叉分析。
 - (五) 研究發現部份應加入後續討論部份，以增加研究報告之完整性。
 - (六) 文獻及統計數據、現有資源等應再做補充與更新。
 - (七) 須提供第三次之專家會議記錄。
- (針對三次會議決議之資料、文獻補充及修正，詳見附錄十一、十二、十三)

玖、 綜合評述

本研究透過問卷調查與焦點團體的方式進行研究，以瞭解身心障礙者就業促進工作人員之職務現況與需求，並探討政府與機構資源對身心障礙者就業促進工作人員的支持。在有限的五個月研究期間內，本研究小組在蒐集相關文獻資料與編製問卷後，進行問卷訪問及焦點團體之討論。最後，在勞工局的委員審查建議及專家會議之指導後，完成本份研究報告。

研究結果的重要發現除了已詳列在前面的各個部分外，最主要可看出從事身心障礙就業促進工作人員呈現高穩定工作狀態的原因，包括：個人特質、機構內同儕及主管、身心障礙者、工作本身及薪資待遇等。此外，能夠獲得案主的信賴及與同事相處愉快，亦為身心障礙者就業促進工作人員滿意身心障礙者就業服務工作的原因。

關於高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析尚感不足，由於離職與流動的工作人員聯絡不易所致。但在分析問卷與焦點團體之討論過後，發現會影響從事身心障礙就業促進工作人員離職流動的原因主要還是與：機構內因素（含：與主管相處、職務的調度及福利等）、個人因素（含：家庭、興趣及能力等）、政策因素（含：薪資結構及補助方案方式等）有關。而透過問卷分析後發現，當身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到挫折或壓力時，分別會有 38.9% 及 36.2% 的工作人員會考慮離職。因此，在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。

由於本計畫期限為五個月，在加上本研究之樣本數比預期之數量多，研究結果之統計與分析亦相當豐富，但隨著本研究結果報告之整理過程中，發現以下的議題，可以作為未來研究方向的參考：

1. 在填答者的相關經歷與工作經驗中，大都與身心障礙者就業服務有關，但其中 18.6 % 有機構教保員經驗者，雖然非直接與身心障礙者就業服務有關，但這是否與身心障礙者就業服務關聯性較高或是這類型工作人員較能勝任就服相關工作等因素，可做為未來進一步研究的方向。

2. 在比較理想月薪與實際薪資時（如圖 6-1.3-2.2），在實際薪資中回答平均月薪的人數當中，排除原設計不需填寫及未填寫者 36 人後，共計 28 人（佔 12.7%）的填答者未填答薪資。為何有這麼高比例的人未填答薪資，是疏忽未答或有其他原因，亦值得未來進一步之研究探討。

根據研究結果所提出之主要建議為：

1. 就服員要了解工作特質，調整自我的工作心態並適度休息，充實自我知識與能力，並從服務案主的成就感中，建立信心；
2. 督導/主管需經驗的傳承，給予同儕工作上的支持，更可藉個案研討的方式，提供就服員專業的指導；
3. 機構須重視工作人員的職務需求與調整，同時當組織改造時，應降低對就服員工作的影響；
4. 勞政主管機關對於就服員雇用制度與就服員的薪資福利等，與補助案的方式是否能做調整，以降低就服員的不穩定感覺；
5. 在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。
6. 未來可提就服員或督導的繼續教育，具體的課程建議為：就業諮商、方案活動設計、職場的經營管理、專案撰寫及管理、經費及核銷、就服員養成教育（分經驗及年資）、職業輔導評量、就服相關法規、心靈分享及成長團體等。

致謝

感謝台北市勞工局之經費補助本研究；參與專家會議之林敏慧老師、林惠芳老師、胡宜庭老師、趙家琛老師等專家的寶貴意見；本研究小組除主要研究人員外，林婉媛老師、謝詩華老師、長庚大學臨床行為科學研究所與職能治療系之學生的參與研究；最後感謝所有完成本次研究問卷之就服員就服督導及參與焦點團體之就服員等支持本研究，特此感謝。

壹拾、附錄

附錄一、94 年度勞工局委辦或補助案之身心障礙就業促進工作人員名單

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
001	台北市立啟智學校	2874-9117*52	督導	涂孟君
002			就服員	羅逸緯
003			就服員	張令衡
004			就服員	許慕貞
005			就服員	王繼宗
006	台北市私立育仁啟能中心	2382-1090	計畫承辦人員	王淑惠
007			專職職業訓練師	陳怡菁
008			專職職業訓練師	章毓琦
009			職場輔導員	楊美如
010			督導	陳玉端
011			就服員	孫秀芬
012			就服員	張淑麗
013			就服員	何美嬋
014	台北市私立育成和平發展中心	2377-6443	技術輔導員	蘇秀惠
015			計畫承辦人員	林偉群
016			個案管理員	朱小綺
017			職場輔導員	郭?琴
018			職場輔導員	陳月霞
019			職場輔導員	謝佩青
020	台北市龍山啟能中心	2336-6436	計畫承辦人員	林玉倩
021			個案管理員	吳素瑛
022			職場輔導員	余淑華

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
023			職場輔導員	原慧中
024			職場輔導員	孫淑芳
025			職場輔導員	黃欽宗
026			職場輔導員	黃聰郎
027			職場輔導員	劉海雄
028			職場輔導員	劉啟惠
029			職場輔導員	鄭登彬
030			職場輔導員	鄧勇進
031	國軍退除役官兵輔導委員會	2875-7010	職場輔導員	吳心瑜
032	臺北榮民總醫院		職場輔導員	連詩雅
033			職場輔導員	黃麗月
034			計畫承辦人員	何瑞芬
035			職場輔導員	呂秀霞
036			職場輔導員	徐淑惠
037			技術輔導員	陳昌高
038			技術輔導員	蔡麗足
039			職場輔導員	于家珍
040			職場輔導員	許雅婷
041			職場輔導員	蔡淑玲
042			督導	呂淑貞
043			就服員	葉慧君
044			就服員	盧鈺茹
045			就服員	鄭錦煌
046	社團法人中華民國工作傷害受害人協會	2571-5591	職前輔導員	羅芸屏
047	社團法人中華民國自閉症總會	2592-6928	計畫承辦人員	林喬盈

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
048			計畫承辦人員	陳丘珮
049			職前輔導員	林家慶
050			職前輔導員	萬曙霞
051			計畫承辦人員	林建安
052			職場輔導員	劉彩華
053			職場輔導員	潘怡伶
054	社團法人中華民國身心障礙者藝文推廣協會	2751-2099	計畫承辦人員	林欣怡
055	社團法人中華民國啟聰協會	2521-9873	督導	蕭鎮祥
056			就服員	簡琪蓁
057			就服員	蕭育嬋
058			就服員	張麗秋
059	社團法人中華民國殘障技能發展協會	2362-7497	計畫承辦人員	劉昌彥
060	社團法人中華民國無喉者復聲協會	2873-9929	計畫承辦人員	王秀齡
061	社團法人中華民國無障礙科技發展協會	2599-4236	研究主持人	花敬凱
062			兼任研究助理	張淑美
063			兼任研究助理	彭淑青
064			計畫承辦人員	吳讚芳
065			個案管理員	許永欣
066			專職職業訓練師	楊呈瑛
067			專職職業訓練師	薛登元
068			研究主持人	林柏榮
069			兼任研究助理	吳益銘
070			兼任研究助理	吳銘宗
071			兼任研究助理	林立文
072			兼任研究助理	梁世豪

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
073			兼任研究助理	陳世傑
074			兼任研究助理	黃泰鈞
075			計畫承辦人員	陳芸英
076	社團法人中華民國無障礙科技發展協會	2599-4236*12	專案專職人員	陳郁茶
077	社團法人中華民國視覺障礙人福利協會	2599-1234*129	督導	藍介洲
078		2599-1234*130	就服員	劉盈汝
079		2599-1234*131	就服員	張嘉雯
080		2599-1234*132	就服員	廖雪妙
081		2599-1234*133	就服員	宋奇晉
082		2599-1234*134	就服員	劉晏汝
083		2599-1234*135	就服員	胡長瑛
084		2599-1234*136	就服員	劉靜璋
085	社團法人中華民國愛加倍社會福利關懷協會	2586-9329	督導	廖岱珊
086			就服員	陳光仁
087			就服員	陳秀蓮
088			就服員	吳秋南
089			就服員	蕭運炎
090	社團法人中華民國腦性麻痺協會	2751-7733	計畫承辦人員	吳筱楓
091			就服員	黃慧明
092			就服員	戴文姝
093			就服員	楊巧薇
094			就服員	陳郁婷
095	社團法人中華民國領航弱勢族群	8227-8033	計畫承辦人員	林遠生
096	創業暨就業發展協會		計畫承辦人員	葉怡萍
097			職場輔導員	陳俊吉

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
098		2301-1259	個案輔導員	周新智
099			職場輔導員	鄧亞男
100			技術指導員	張世芬
101			職場輔導員	李雅雯
102			個案輔導員	曾如瑾
103	社團法人中華民國聾人協會	2361-8022	督導	楊欽安
104			就服員	石慶信
105			就服員	鍾雅惠
106			就服員	溫政霖
107			就服員	葉志彬
108	社團法人中華民國聽障人協會	2392-4684	督導	邱英哲
109			就服員	巫特蘭
110			就服員	洪麗富
111			就服員	蔡怡如
112			就服員	鍾岱芳
113			就服員	杜仲容
114			就服員	陸莆洲
115			就服員	吳玉敏
116			專職人員	鍾岱芳
117	社團法人中華視障經穴按摩推廣協會	2542-2055	計畫承辦人員	陳運達
118			計畫承辦人員	萬建安
119			計畫承辦人員	劉瑞芬
120			就服員	章百羚
121			就服員	黃莉容
122			就服員	洪建銘

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
123	社團法人中華關懷弱勢族群愛心大聯盟	2761-9592	督導	魏照峰
124			就服員	張志成
125	社團法人台北市自閉症家長協會	2595-3937	計畫承辦人員	李惠菁
126			職場輔導員	范廣慧
127			職場輔導員	詹素燕
128			職場輔導員	劉宜芬
129			督導	劉玉燕
130			就服員	謝麗楨
131			就服員	孫國珍
132	社團法人台北市角落關懷協會	2599-4235	專職職業訓練師	陳韋誠
133			個案輔導員	吳惠玉
134			個案輔導員	盧文雪
135	社團法人台北市身心障礙者	8789-0757	計畫承辦人員	施卉柔
136	自立更生創業協會	8789-0757	職場輔導員	陳新
137	社團法人台北市身心障礙者關愛協會	2346-0801	計畫承辦人員	盧孜文
138			專職職業訓練師	吳水蓮
139			專職職業訓練師	林春延
140			專職職業訓練師	林紹蘋
141			技術輔導員	張俊謙
142			個案管理員	林惠珊
143			個案管理員	許惠婷
144			個案管理員	黃培甄
145			職場輔導員	王曼玲
146			職場輔導員	林雅蕙
147			職場輔導員	洪似青

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
148			職場輔導員	梁立群
149			職場輔導員	莊斐涵
150			職場輔導員	黃郁雁
151			技術輔導員	張敬賢
152			職場輔導員	游弘麒
153			職場輔導員	顏志豪
154			督導	徐文豪
155			就服員	吳晨梵
156			就服員	龍健儷
157			就服員	張裕民
158			就服員	楊莊予
159			就服員	張景城
160			就服員	吳國祥
161			就服員	林皓雯
162			專職人員	石明建
163	社團法人台北市按摩職業工會	2100-2425	計畫承辦人員	王寶琪
164		2765-2947	職場輔導員	余郡蓉
165			職場輔導員	楊元彰
166			計畫承辦人員	呂麗卿
167			計畫承辦人員	蔡宜潔
168			職場輔導員	呂柏毅
169			職場輔導員	陳冠斌
170			職場輔導員	黃滿嬌
171			個案管理員	吳小蓉
172			職場輔導員	陳怡君

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
173			職場輔導員	謝佩玲
174		2395-6102	就輔員	許嘉紋
175			技術輔導員	陳明敏
176			職場輔導員	陳萱佳
177		2733-3996	督導	鄭南鵬
178			督導	張錦瑤
179			督導	徐志誠
180			就服員	樓芷涵
181			就服員	吳明輝
182			就服員	崔儀珮
183			就服員	陳麗雯
184	社團法人台北市啟明權益促進會	2897-8300	職場輔導員	鄒金菊
185	社團法人台北市惠盲教育學會	2553-9429	計畫承辦人員	戴子菱
186	社團法人台北市視障生活品質福利促進會	2558-7370	就業機會開拓員	何佩諭
187			就業機會開拓員	翁嘉得
188			技術輔導員	宋安喬
189			計畫承辦人員	蘇俊銘
190			職場輔導員	高于雯
191			督導	黃書桂
192			督導	李政寧
193			就服員	蔡靜宜
194	社團法人台北市視障者家長協會	2505-9885	計畫承辦人員	江怡慧
195			計畫承辦人員	夏如秋
196			職場輔導員	洪秋燕
197		2375-9415、16	督導	陳志洋

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
198			就服員	陳英欄
199			就服員	鄭鴛鴦
200	社團法人台北生命勵關懷協會	2727-0907	督導	李政寧
201			就服員	陳滢如
202			就服員	吳心怡
203			就服員	余文婷
204			就服員	郭郁菁
205			就服員	劉炫杉
206			就服員	簡宏生
207			就服員	吳瑋渝
208			就服員	徐慧敏
209			就服員	吳晴芷
210			專職職業訓練師	游鯉綺
211	社團法人台灣新寶島視障藝文協會	2557-0049	計畫承辦人員	陳曉嵐
212			職場輔導員	陳淑貞
213	社團法人台灣障礙者就業服務協會	8726-1701	計畫承辦人員	徐玉玲
214	財團法人天主教光仁社會福利基金會	2331-7689	計畫承辦人員	沈麗盡
215			職場輔導員	林靜怡
216			職場輔導員	蓋美瑜
217			職場輔導員	鄭羽閔
218	財團法人心路社會福利基金會	2239-6217	計畫承辦人員	陳雪梅
219			個案管理員	王怡文
220			職場輔導員	王欣慈
221			職場輔導員	汪莉麗
222			職場輔導員	陳民協

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
223			職場輔導員	楊安瑜
224			職場輔導員	趙至珍
225			職場輔導員	蔡秋芬
226			職場輔導員	賴彥名
227			職場輔導員	李家函
228			職場輔導員	林麗娟
229			職場輔導員	陳詩銘
230			職場輔導員	馮建文
231			計畫承辦人員	田美芸
232			個案管理員	黃如玉
233			職場輔導員	李麗清
234			職場輔導員	林倩如
235			職場輔導員	陳亞男
236			職場輔導員	陳淑真
237			職場輔導員	顏德雯
238			專職職業訓練師	吳啟賓
239			技術輔導員	陳世岳
240			技術輔導員	黃文暄
241			個案管理員	溫德風
242			個案管理員	蒯本軒
243			職場輔導員	方培如
244			職場輔導員	吳侑庭
245			職場輔導員	柳春木
246			職場輔導員	楊惠敏
247			職場輔導員	陳文婷

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
248			督導	張淑娟
249			督導	張宜勳
250			就服員	聶孝忱
251			就服員	劉淑瑛
252			就服員	黃靈靈
253		2592-9778	專職人員	郭明珠
254	財團法人台北市私立勝利身心障礙	2325-8576	計畫承辦人員	張英樹
255	潛能發展中心		技術輔導員	曹惠菁
256			計畫承辦人員	楊慧敏
257			職場輔導員	陳雲從
258			職場輔導員	齊國豐
259			職場輔導員	鄭保祿
260			技術輔導員	周淑愛
261			職場輔導員	王佳容
262			職場輔導員	張佩鈴
263			職場輔導員	陳煒煒
264		2941-4697	職場輔導員	曾國珍
265			技術輔導員	李曉蓉
266			個案管理員	李玉蓉
267			職場輔導員	連金燕
268	財團法人台北市私立雙連視障關懷基金會	2531-2320	技術輔導員	關麗卿
269			職場輔導員	王淑嵐
270			職場輔導員	鄭銘賞
271			計畫承辦人員	簡名秀
272			督導	郭怡薰

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
273			就服員	周女傑
274			就服員	詹熒熒
275			就服員	林麗青
276			專職人員	陳麗萍
277	財團法人台慶科技教育發展基金會	3365-3368#112	協同主持人	張彧
278			研究主持人	劉華昌
279			兼任研究助理	林文賢
280			兼任研究助理	莊承哲
281			協同主持人	游忠煌
282			兼任研究助理	池育儒
283			專任研究助理	陳家榮
284	財團法人台灣省私立香園紀念教養院	2392-4186	計畫承辦人員	陳重元
285	台北分事務所		計畫承辦人員	鄭好妙
286			專職職業訓練師	連芳菊
287			就服員	林淑惠
288	財團法人伊甸社會福利基金會	2230-7715	計畫承辦人員	張怡華
289			技術輔導員	楊漢治
290			計畫承辦人員	翁雅雯
291			職場輔導員	江宜珊
292			職場輔導員	鄭雅玲
293		2788-2656	督導	郭碧娟
294			督導	梁瓊宜
295			就服員	張江同
296			就服員	李蕙伶
297			就服員	張琬琪

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
298			就服員	李瑩甄
299			就服員	李美瑩
300			就服員	畢雯
301			就服員	陳鳳婷
302			就服員	黃文德
303			就服員	葉蕎緯
304			就服員	方琮凱
305			就服員	曾奕樵
306			專案專職人員	許忻忻
307			專職人員	歐之瑜
308	財團法人育成社會福利基金會	2706-2686	計畫承辦人員	侯秀貞
309			計畫承辦人員	趙美雲
310			計畫承辦人員	簡啟成
311			個案管理員	李淑君
312			個案管理員	郭玲君
313			職場輔導員	江文貴
314			職場輔導員	呂秀香
315			技術輔導員	陳惠真
316			技術輔導員	陳麗芬
317			計畫承辦人員	周麗玲
318			職場輔導員	陳佩卿
319		2706-2686*216	督導	葉淑玲
320			就服員	林佩珍
321			就服員	郭偉華
322			就服員	郭哲宏

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
323			就服員	吳鳳安
324			就服員	呂坤仁
325			就服員	何瑾瑜
326			就服員	呂梅菁
327		2706-2686	專職人員	張芷綺
328	財團法人育成社會福利基金會	2821-8468	技術輔導員	劉傳業
329	附設台北市私立育成裕民發展中心		計畫承辦人員	朱永玲
330			計畫承辦人員	謝鳳錦
331			個案管理員	何詠恩
332			職場輔導員	吳碧雪
333			職場輔導員	周健興
334			職場輔導員	陳淑琴
335			職場輔導員	謝愛民
336	財團法人基督復臨安息日會臺安醫院	2771-8151#2593	計畫承辦人員	傅筠惠
337			職場輔導員	劉雪蓉
338	財團法人第一社會福利基金會	2722-4136	個案管理員	張菁倫
339			個案管理員	蔡家羚
340			個案管理員	饒玉珊
341			職場輔導員	王麗珍
342			職場輔導員	江珠蔥
343			職場輔導員	易廷風
344			職場輔導員	王華沛
345			兼任研究助理	邱詩涵
346			兼任研究助理	張嘉純
347			兼任研究助理	陳皇任

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
348			督導	賴美智
349	財團法人喜憨兒社會福利基金會	2325-7383	技術輔導員	李永評
350	附設台北市私立喜憨兒社區照顧中心		技術輔導員	林永澤
351			技術輔導員	張蕙謙
352			技術輔導員	黃克麟
353			個案管理員	田穗秣
354			個案管理員	廖雅慧
355			職場輔導員	王雪筠
356			職場輔導員	江志忠
357			職場輔導員	林培欣
358			職場輔導員	羅心怡
359			技術輔導員	吳良萍
360			技術輔導員	陳雅雯
361			技術輔導員	劉姿良
362			職場輔導員	田穗秧
363			技術輔導員	林昇模
364			職場輔導員	周君齡
365			職場輔導員	蕭秀卿
366			技術輔導員	洪榮隆
367			職場輔導員	陳銀屏
368			職場輔導員	鄭郁榮
369			計畫承辦人員	董鑑德
370			研究主持人	田淑蘭
371			專任研究助理	廖婉妤
372		2345-8111	職場輔導員	何雅婷

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
373			職場輔導員	方惠芳
374			技術輔導員	許慶和
375		2325-7383	督導	張佩雯
376			就服員	毛光德
377			就服員	樊千瑜
378		2325-7383*64	專職人員	洪敏萍
379	財團法人陽光社會福利基金會	2507-8006	技術輔導員	徐博文
380			計畫承辦人員	郭根旺
381			職場輔導員	張仙琦
382			職場輔導員	廖若芬
383	財團法人陽光社會福利基金會	2367-2038	技術輔導員	陳珉芝
384			就服員	余倩如
385	財團法人愛盲文教基金會	2361-6663	就業機會開拓員	陳翔宇
386			就業機會開拓員	黃建華
387			技術輔導員	張捷
388			職場輔導員	李麗美
389			職場輔導員	謝翠珍
390			計畫承辦人員	吳國瑄
391			職場輔導員	廖香兒
392			職場輔導員	謝珍如
393	財團法人愛盲文教基金會	2361-6663-8906	督導	謝發財
394			就服員	葉文輝
395		2361-6663*8907	專案專職人員	王逸立
396		2361-6663*8903	專職人員	徐名慧
397	國立台灣大學醫學院附屬醫院	2312-3456*6796	督導	黃曼聰

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
398			就服員	李明純
399			就服員	王韻琇
400			就服員	陳柏宇
401			計畫承辦人員	吳宜燁
402			專職職業訓練師	吳國和
403			專職職業訓練師	蘇煥升
404	國軍北投醫院	2895-9808-238/	就業機會開拓員	李栩慧
405		2895-9808-252	計畫承辦人員	孫緯玲
406			個案管理員	魯淑芬
407			職場輔導員	周玉梅
408			職場輔導員	馬佩雯
409			職場輔導員	蘇佩萱
410			專職職業訓練師	王世和
411			職場輔導員	陳靜雯
412			職場輔導員	梁安聖
413			職場輔導員	陳秋遠
414			職場輔導員	劉裕明
415			職場輔導員	盧俞伶
416	國軍北投醫院	2891-9365	督導	黃書桂
417			就服員	黃秋蓉
418			就服員	施依潔
419			就服員	黃昭蓉
420	崇愛發展中心	2246-0820	計畫承辦人員	林瑾
421			專職職業訓練師	姜智馨
422			專職職業訓練師	張育暄

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
423			專職職業訓練師	陳曉陵
424			專職職業訓練師	喻聖子
425			技術輔導員	朱亞捷
426			技術輔導員	張秀珍
427			職場輔導員	張玉梅
428			職場輔導員	黃麗玲
429			職場輔導員	葉其昌
430			職場輔導員	趙旭慈
431			職場輔導員	劉水林
432			就服員	范秋鳳
433			就服員	王惠玲
434			就服員	李麗婷
435			就服員	張晉僖
436			就服員	周詩儀
437	臺北市弘愛服務中心	2393-7655	技術輔導員	楊玉花
438			個案管理員	郭洛伶
439			個案管理員	廖永詮
440			個案管理員	盧意婷
441			職場輔導員	李良慧
442			職場輔導員	陳素
443			職場輔導員	曾湄惠
444			技術輔導員	吳雪芬
445			計畫承辦人員	劉進花
446			職場輔導員	李金芳
447			職場輔導員	楊淑錦

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
448			職場輔導員	鄭麗雪
449	臺北市永明發展中心	2828-3051	技術輔導員	陳信吟
450			計畫承辦人員	陳伊琦
451			職場輔導員	李俊毅
452			職場輔導員	李淑惠
453			職場輔導員	沈英英
454			職場輔導員	施懿珊
455	臺北市立聯合醫院(中興院區)	2552-3234*2103	督導	蔡盧浚
456			就服員	侯仁智
457			就服員	姜絮美
458			就服員	游淑真
459			職前輔導員	廖珊藜
460	臺北市立聯合醫院(仁愛院區)	2709-3600*5125	督導	鄭杰榆
461			就服員	簡好娟
462			就服員	陳婉甄
463			個案管理員	陳淑芳
464			職場輔導員	林亭儀
465			職場輔導員	蕭貴娥
466			計畫承辦人員	曾筱雯
467			職場輔導員	陳英慧
468			職場輔導員	陳麗凰
469			職場輔導員	廖美玉
470			職前輔導員	洪瑋齡
471	臺北市立聯合醫院(和平院區)	2388-9595#8409	職前輔導員	張美鈺
472			職場輔導員	吳立人

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
473			職場輔導員	陳盈璋
474			職場輔導員	羅秀玲
475			計畫承辦人員	王惠琴
476	臺北市立聯合醫院(松德院區)	2726-3141*1003	督導	周美華
477			就服員	潘宜君
478			就服員	林怡菁
479			就服員	傅馨瑩
480			就服員	黃偉誠
481			就服員	陳淑君
482			就服員	謝慧娟
483			職場輔導員	魏淑玫
484			職場輔導員	陳燕萍
485			職場輔導員	廖敏芳
486			職場輔導員	劉文蕙
487			職場輔導員	莊純美
488			計畫承辦人員	楊明宜
489			職場輔導員	黎麗芳
490			職場輔導員	周海瑩
491			職場輔導員	徐明莉
492			職場輔導員	孫雅姿
493			職場輔導員	曾莉芹
494			職場輔導員	馮憶屏
495			職場輔導員	楊錦鐘
496			職場輔導員	嚴麟
497	臺北市城中發展中心	2364-3036	技術輔導員	林艾莉

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
498			計畫承辦人員	陳雲玉
499			個案管理員	於家芳
500			個案管理員	張美華
501			個案管理員	陳淑貞
502			職場輔導員	王舒嫻
503			職場輔導員	宋美華
504			職場輔導員	邱吳憲
505			職場輔導員	郭美秀
506			職場輔導員	鍾佳芬
507	臺北市恆愛發展中心	2763-4210	計畫承辦人員	王淑賢
508			專職職業訓練師	吳婉如
509			專職職業訓練師	張錦秀
510			專職職業訓練師	黃淑玲
511			技術輔導員	吳淑敏
512			職場輔導員	姜美芬
513			職場輔導員	郭宏裕
514			職場輔導員	曾偉明
515			技術輔導員	歐少曼
516			職場輔導員	洪明萍
517			職場輔導員	胡素貞
518			職場輔導員	賴大可
519			就服員	黃碧義
520			就服員	鍾美華
521			就服員	何秀玲
522	臺北市博愛發展中心	8509-6395	計畫承辦人員	應愛華

編號	辦理單位	聯絡電話	職稱	姓名
523			專職職業訓練師	王桂珍
524			專職職業訓練師	陳品豪
525			專職職業訓練師	劉姿宏
526			技術輔導員	簡麗玉
527			個案管理員	許采妮
528			職場輔導員	王素玲
529			職場輔導員	黃淑慈
530			技術輔導員	林淑芳
531			技術輔導員	游玉琴
532			職場輔導員	王黎花
533			職場輔導員	吳蓉璧
534			職場輔導員	郭淑陽
535			職場輔導員	劉正凱
536			職場輔導員	蘇麗娟
537			就服員	張寶貴
538			就服員	毛美珍

附錄二、經聯繫後寄發問卷之機構及人員名單

單位	寄出份數	回收份數
台北市私立育仁啟能中心	6	3
台北市私立育成和平發展中心	4	0
台北市龍山啟能中心	11	11
臺北榮民總醫院	11	4
社團法人中華民國工作傷害受害人協會	2	0
社團法人中華民國自閉症總會	3	3
社團法人中華民國啟聰協會	4	1
社團法人中華民國殘障技能發展協會	1	0
社團法人中華民國無喉者復聲協會	1	1
社團法人中華民國無障礙科技發展協會	4	3
社團法人中華民國視覺障礙人福利協會	3	3
社團法人中華民國愛加倍社會福利關懷協會	5	5
社團法人中華民國腦性麻痺協會	6	6
領航弱勢族群創業暨就業發展協會 2301-1259	3	0
社團法人中華民國聾人協會	6	1
社團法人中華民國聽障人協會	7	7
社團法人中華視障經穴按摩推廣協會	5	1
社團法人中華關懷弱勢族群愛心大聯盟	1	1
社團法人台北市自閉症家長協會	7	3
社團法人台北市角落關懷協會	2	0
台北市身心障礙者自立更生創業協會	2	1
社團法人台北市身心障礙者關愛協會	15	14
社團法人台北市按摩職業工會	1	1

單位	寄出份數	回收份數
社團法人台北市康復之友協會	13	8
社團法人台北市啟明權益促進會	1	1
社團法人台北市惠盲教育學會	1	0
社團法人台北市視障生活品質福利促進會	5	0
社團法人台北市視障者家長協會	3	3
社團法人台北市聾者福利協進會	3	2
社團法人台北生命勵關懷協會	3	1
社團法人台灣新寶島視障藝文協會	2	2
社團法人台灣障礙者就業服務協會	3	0
財團法人天主教光仁社會福利基金會	4	1
財團法人心路社會福利基金會	33	14
台北市私立勝利身心障礙潛能發展中心	11	11
財團法人台北市私立雙連視障關懷基金會	7	5
財團法人伊甸社會福利基金會	10	9
財團法人育成社會福利基金會	13	0
台北市私立育成裕民發展中心	7	4
財團法人基督復臨安息日會臺安醫院	2	2
台北市恆愛發展中心	7	3
台北市私立喜慇兒社區照顧中心	20	12
財團法人陽光社會福利基金會	5	4
財團法人愛盲文教基金會	9	9
國立台灣大學醫學院附屬醫院	4	2
國軍北投醫院	11	5
崇愛發展中心	10	7
臺北市弘愛服務中心	9	8

單位	寄出份數	回收份數
臺北市永明發展中心	3	3
臺北市立聯合醫院(中興院區)	4	1
臺北市立聯合醫院(仁愛院區)	8	8
臺北市立聯合醫院(和平院區)	3	2
臺北市立聯合醫院(松德院區)	15	10
臺北市城中發展中心	7	1
臺北市恆愛發展中心	12	12
臺北市博愛發展中心	14	12
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	2	1
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	未回函
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	未回函
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	未回函
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	1
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	1
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	未回函
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	未回函
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	1
94.95 年委託或補助案對照後增加之名單	1	1
離職人員	1	1
離職人員	1	1
總計	385	238

附錄四、第一線工作人員版問卷

身心障礙者就業促進工作人員職務需求問卷

填表日期：____年____月____日

編號：_____

您好：

這是臺北市政府勞工局委託本人對本市身心障礙就業促進工作人員所進行的職務需求調查，這次訪問是希望能瞭解身心障礙就業促進工作人員在職務上之現實處境與需求，藉此了解可以穩定身心障礙者就業促進工作人員之工作狀態，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。我們所蒐集的資料僅作為推動身心障礙者就業的依據。您的資料會受到保密，且不會轉作其他用途或個別資料的分析，請您放心接受問答。謝謝您的合作。

計畫主持人

長庚大學職能治療系 張自強

一、基本資料

1. 姓名：_____
2. 性別：男 女
3. 年齡：_____歲（_____年_____月_____日生）
4. 婚姻狀況：未婚 已婚 其他_____
5. 學歷：國中 高中 高職 專科 大學 研究所以上
6. 畢業科系：
非相關科系，請註明_____科（系）。
相關科系（請勾選）
社會工作學系 社會福利學系 職能治療學系 物理治療學系 復健醫學系
護理學系 特殊教育學系 心理輔導學系 應用心理學系 心理學系
其他，請註明_____科（系）
7. 相關經歷及工作經驗：（未滿一年之年資以小數點計算）
無
有，包括下列
個案管理員，_____年 一般性就服員，_____年 支持性就服員，_____年
庇護性就服員，_____年 職業輔導評量員，_____年 就業輔具服務員，_____年
機構教保員，_____年 醫療專業人員，_____年
其他（請註明）_____，_____年
8. 證照資格：
無相關證照
有相關證照（社會工作師、職能治療師、特殊教育師資…等），請註明：_____
- 其他_____

9. 接受過與就業相關之訓練內容與時數

無

有，包括下列

職業輔導評量員訓練，主辦單位：_____，_____小時

初階就業服務員訓練，主辦單位：_____，_____小時

進階就業服務員訓練，主辦單位：_____，_____小時

其他：_____，主辦單位：_____，_____小時

10. 服務個案的比例前三項障礙類別：

1. _____ 2. _____ 3. _____ (請依手冊填寫：視覺障礙、聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、肢體障礙、智能障礙、顏面損傷、失智症、重要器官失去功能、自閉症、多重障礙、慢性精神病患、頑性癲癇、其他：_____)

11. 目前除了主要負責的身心障礙就業促進工作業務外，其餘還會負責哪些工作項目：

1. _____ 2. _____ 3. _____

.....

二、就業現況

1. 目前是否從事身心障礙就業促進工作？

否 (請從第四題開始回答)

是 (續填)

工作場所基本資料：服務機構名稱：_____ 職稱：_____

工作內容：_____

每月平均薪資總額約：月薪_____元

2. 從事目前這份工作的時間？

1年以下 1年(含)~未滿2年 2年(含)~未滿3年 3年(含)以上(共_____年)

3. 如何找到目前的工作？

自己應徵 親友、師長直接介紹 學校介紹 公私立就業服務中心(站)機構轉介

其他公私立相關社會福利機構或團體介紹 其他：_____

4. 過去有做過此類工作嗎？

從來沒有

有，離開上個此類工作最主要原因(可複選)：

(1) 環境因素：

薪水太低 無專門技術，無法勝任 無在職訓練/進修機會 沒有無障礙環境

交通不便 與同事相處困難 欠缺升遷機會 原補助方案結束 福利不佳

其他：_____

(2) 個人因素：

在學或準備升學 家庭因素 工作地點過遠，交通上有困難 工作時間不合

正在接受職訓中 不受重視 身體狀況無法配合 被資遣 對工作沒有興趣

待遇及福利不合 本身條件不合(如：技術、年齡、教育程度、性別等不合)

與專長不符 其他：_____

5. 目前（或過去）工作上是否感到困難？
- 否
- 是，因為（可複選）：
- 無專門技術 工作時間不固定 工時過長，常需加班 訓練不足無法勝任
- 交通不便 對工作沒有興趣 與上司或同事相處困難 環境硬體有障礙
- 與專長不符 體力無法配合 其他：_____
6. 您對自己目前（或過去）工作是否感到滿意？
- 是，因為（可複選）：
- 個人能力充分發揮 待遇福利佳 容易獲得成就感 工作負荷量適當
- 與同事相處愉快 薪資合理 其他：_____
- 否，因為（可複選）：
- 媒合個案常遭遇挫折 個人能力無法發揮 待遇福利不佳 不易獲得成就感
- 工作負荷量大 與同事相處有壓力 薪資過低 其他：_____
7. 您對自己目前（或過去）之工作表現是否感到滿意？
- 是，因為（可複選）：
- 有成就感 能獲得個案信賴 能在期限內完成工作 其他：_____
- 否，因為（可複選）：
- 沒有成就感 不能獲得個案信賴 不能在期限內完成工作 其他：_____
8. 您對目前（或過去）單位內的督導制度是否感到滿意？
- 是，因為（可複選）：
- 督導制度完善 督導給予有用的建議 容易聯絡督導 其他：_____
- 否，因為（可複選）：
- 督導制度不完善 督導給予的建議不適用 不易聯絡到督導 其他：_____
-

三、執行身心障礙就業促進服務之狀況

1. 您對選擇工作的要求？（請排序）
- 勞健保 休假 工作保障 待遇 安全措施 工作地點 其他：_____
2. 您認為此份工作應得多少薪資才合理？
- 30000 元以下 30001-35000 元 35001-40000 元 40001-45000 元 45001 元以上
3. 您執行身心障礙者促進就業服務時，在評估時是否遭遇困難？
- 不需要做此項業務
- 否
- 是，原因（可複選）
- 缺乏評估工具 評估標準不一致 無法瞭解職評報告內容 其他：_____
4. 您執行身心障礙者促進就業服務，初步轉介就業時，在職場輔導部分是否遭遇困難？
- 不需要做此項業務
- 否
- 是，原因（可複選）
- 時間不夠用 交通不便 身心障礙者不接受密集輔導 雇主不願就服員介入
- 其他：_____

5. 您執行身心障礙者促進就業服務時，在媒合就業過程中，是否遭遇困難？
- 不需要做此項業務
- 否
- 是，原因（可複選）
- 有工作，沒有合適的身心障礙者 身心障礙者不願意做 身心障礙者工作持續度差
- 有身心障礙者，沒有合適的工作 其他：_____
6. 您執行身心障礙者促進就業服務時，在職場開發的部分是否遭遇困難？
- 不需要做此項業務
- 否
- 是，原因（可複選）
- 雇主對身心障礙者排斥 不知如何推銷身心障礙者 該障別的工作來源少
- 無法進行職場或工作評估 其他：_____
7. 您在與身心障礙者互動中是否遭遇困難？
- 否
- 是，原因（可複選）
- 對工作人員工作不瞭解 對工作人員態度不佳 身心障礙者不易溝通
- 身心障礙者缺乏就業動機 身心障礙者問題無法解決 身心障礙者相關需求無資源
- 其他：_____
8. 您在與雇主互動過程中是否遭遇困難？
- 不需要與雇主互動
- 否
- 是，原因（可複選）
- 對身心障礙者就業觀念不同 對身心障礙者特性不瞭解 對工作人員工作不瞭解
- 對工作人員或身心障礙者態度不佳 其他：_____
9. 您在與家屬互動中是否遭遇困難？
- 不需要與家屬互動
- 否
- 是，原因（可複選）
- 對工作人員的工作不瞭解 對身心障礙者就業期待不切實際 對身心障礙者過度保護
- 支持度差 其他：_____
10. 您在與機構主管互動中是否遭遇困難？
- 否
- 是，原因（可複選）
- 工作執掌未依專長分配 主管工作要求未考慮下屬立場 對下屬工作不瞭解
- 主管只關心工作績效 主管決策時不易接納下屬意見 對下屬支持度不足
- 內部事物的處理一成不變 沒有提供下屬彈性規劃的機會
- 其他：_____

四、支持及資源部分

1. 在您工作中遭遇困難時，您最先會如何處理？

無困難

有困難，處理方式為（請排序）

與同事討論 尋找機構資源或督導 請教機構外的專家或督導

其他：_____

2. 您在工作中感到挫折時，您最先會如何處理？

沒有挫折感

有挫折感，處理方式為（請排序）

尋求同事支持 尋求主管支持 向機構申請換職務或換工作 尋求家人或友人支持

考慮離職 自行處理，方法：_____

其他，_____

3. 您在工作中感到壓力時，您最先會如何處理？

不會有壓力

感到壓力，處理方式為（請排序）

尋求同事支持 尋求主管支持 向機構申請換職務或換工作 尋求家人或友人支持

考慮離職 自行處理，方法：_____

其他，_____

4. 機構是否有提供您有關支持的部分？

否

是（可複選）

督導制度 協助壓力管理 情緒支持 情感支持 其他：_____

5. 機構是否有提供您在職訓練之機會？

否，原因：

機構規模不大 經費不足 缺乏師資 無規劃能力 其他：_____

是

初階課程訓練 進階課程訓練 巡迴督導 審查或評鑑 個案研討

聯繫會報 職務再設計 其他：_____

6. 您認為自己最需要的在職訓練的課程為何？

說明：_____

7. 您認為自己最期待在工作中獲得的支持為何？

說明：_____

五、政府部門提供的支持（包括職前及在職訓練）

貳、您對勞工局所提供的支援，對我在工作上的幫助為：

項目	未參加 (√)	有參加 (√)			可改進之建議 (有無參加均可提供建議)
		沒幫助	無意見	有幫助	
初階課程訓練					
進階課程訓練					
巡迴督導					
期中督導					
期末評鑑					
個案研討					
聯繫會報					
其他(請註明_____)					

參、勞工局對身心障礙者就業促進措施對您在執行就業促進過程中是否有幫助？

項目	未使用 (√)	有使用 (√)			可改進之建議 (有無參加均可提供建議)
		沒幫助	無意見	有幫助	
職業輔導評量訓練					
職業訓練					
職務再設計					
獎勵雇用措施					
其他(請註明_____)					

.....

若有需要，您是否願意接受進一步訪談？

不願意

願意（請留下您的聯絡方式）

電話 (H)： _____

(O)： _____

手機： _____

感謝您的熱心參與！

附錄五、主管或督導版問卷

身心障礙者就業促進工作人員職務需求問卷

您好：

這是臺北市政府勞工局委託本人對本市身心障礙就業促進工作人員所進行的職務需求調查，這次訪問是希望能瞭解身心障礙就業促進工作人員在職務上之現實處境與需求，藉此了解可以穩定身心障礙者就業促進工作人員之工作狀態，進而能提供身心障礙者就業更適切之服務與安置。我們所蒐集的資料僅作為推動身心障礙者就業的依據。您的資料會受到保密，且不會轉作其他用途或個別資料的分析，請您放心接受問答。謝謝您的合作。

計畫主持人

長庚大學職能治療系 張自強

敬上

一、基本資料

- 性別：男 女
- 年齡：_____歲（_____年_____月_____日生）
- 婚姻狀況：未婚 已婚 其他_____
- 學歷：國中 高中 高職 專科 大學 研究所以上
- 畢業科系：
非相關科系，請註明_____科（系）。
相關科系（請勾選）
社會工作學系 社會福利學系 職能治療學系 物理治療學系
復健醫學系 護理學系 特殊教育學系 心理輔導學系
應用心理學系 心理學系 其他，請註明_____科（系）
- 相關經歷及工作經驗：
無
有，包括下列
個案管理員，_____年 一般性就服員，_____年 支持性就服員，_____年
庇護性就服員，_____年 職業輔導評量員，_____年 就業輔具服務員，_____年
機構教保員，_____年 醫療專業人員，_____年
其他（請註明）_____，_____年
- 證照資格：
無相關證照
相關證照（社會工作師、職能治療師、特殊教育師資…等），請註明：_____
其他_____
- 接受過與就業相關之訓練內容與時數
無
有，包括下列

- 職業輔導評量員訓練，主辦單位：_____，_____小時
- 初階就業服務員訓練，主辦單位：_____，_____小時
- 進階就業服務員訓練，主辦單位：_____，_____小時
- 其他：_____，主辦單位：_____，_____小時

二、督導現況

- 督導（或主管）平均督導身心障礙者就業促進工作人員人數：_____（人）
- 督導（或主管）平均督導每位身心障礙者就業促進工作人員的次數：_____小時/月
- 督導（或主管）平時督導每位身心障礙者就業促進工作人員的方式為：
 - 審閱相關報告、文件，平均每週_____次
 - 與身心障礙者就業促進工作人員口頭討論，平均每週_____次
 - 給予身心障礙者就業促進工作人員支持，平均每週_____次
 （支持的方式為： 協助壓力管理 情緒支持 情感支持 其他：_____）（可複選）
 - 其他（請說明：_____），平均每週_____次
- 您平時在督導身心障礙者就業促進工作人員時，會遭遇到什麼困難？

請說明：_____

- 在您遭遇上述困難時，您會如何處理？

請說明：_____

- 擔任主管（或督導），請問您需要勞工局提供什麼幫助？

請說明_____

若有需要，您是否願意接受進一步訪談？

不願意

願意（請留下您的聯絡方式）

電話（H）：_____

（0）：_____

謝謝您的熱心參與！

附錄六、會議記錄

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 1 月 25 日

地點：職能治療學系會議室

主席：張自強

會議紀錄：余素錦

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 工作人員確認
2. 計畫執行流程
3. 工作時程-甘特圖說明
4. 問卷收集、確認
5. 資料收集
6. 進度報告

(二) 討論結果

1. 工作人員確認：
 - (1) 研究主持人：張自強
 - (2) 協同主持人：柯平順
 - (3) 工作人員：陳郁全、余素錦、林侑青

2. 計畫執行流程：

- (1) 問卷受訪對象：主要為就業促進工作人員，分別為就業服務員、主管、督導，擬從台北市勞工局所輔助的單位中挑選本計畫受訪對象。
- (2) 訪問內容：就業促進工作人員工作時之心理狀態，如挫折容忍度、抗壓性、工作熱忱、成就感、工作價值等作為評量指標。
- (3) 抽樣時，可採勞工局的連續會報，或尋求勞工局協助，安排時段現場訪問，以利提升問卷回收率。

(三) 進度報告：

1. 預計下次會議確認專家會議名單，完成初步資料收集，並確認問卷初稿。

(四) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 2 月 14 日

地點：職能治療學系會議室

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 問卷內容分析
2. 進度報告

(二) 討論結果

1. 問卷內容分析：逐題探討題目的合適性，並將提問方式修正。
2. 進度報告：擬在下次會議參考相關文獻，完成問卷的設計。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 2 月 27 日

地點：職能治療學系會議室

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 確認問卷內容
2. 進度報告

(二) 討論結果

1. 確認問卷內容：
 - (1) 逐題討論問卷內容，修改並確認。
 - (2) 從身心障礙者就業促進工作人員職務需求問卷中，挑選一些向度，另擬一份主管問卷。
2. 進度報告：
 - (1) 目前已經跟勞工局確認問訪名單來源。
 - (2) 文獻探討部分已擬初稿，某些內容仍須補足，並尚缺近五年英文相關文獻。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 3 月 15 日

地點：職能治療學系會議室

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 期初審查相關資料討論
2. 身心障礙者就業促進工作人員名單討論
3. 專家會議事項討論

(二) 討論結果

1. 初步問卷定稿，並修正相關文獻資料。
2. 聯絡各單位工作人員目前狀況，就職或已離職，並取得其聯繫方式，以利問卷的寄發及回收。
3. 擬邀請林敏慧老師、林惠芳老師及胡宜庭老師，預定於 95 年 3 月 23 日中午 12 時，於育成基金會共同參與討論。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 3 月 22 日

地點：職能治療學系會議室

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 期初督導會議之決議報告
2. 目前進度報告
3. 專家會議之題項討論

(二) 討論結果

1. 期初督導會議之決議如下：
 - (1) 建議再行補充及陳述研究架構及問卷設計之相關性。
 - (2) 有關文獻探討應加入政府現行投入資源之現況及分析。
 - (3) 問卷有關工作人員的遭遇問題、需求與相關提供之資源應有一致性。
 - (4) 對於勞工局所提供 538 位被調查者之名單應先作分析，以供問卷設計參考。
 - (5) 提供期中審查及期末審查預定會議時間及會議資料內容。期中應含問卷回收情形、問卷回收率、初步統計結果及焦點團體對象的篩選標準及進行方式。
2. 依期初督導會議之決議，進行研究架構、問卷設計及文獻的增修，及受訪對象依照所屬機構進行聯繫並作人數統整。

3. 討論題項如下：

- (1) 研究計畫介紹並報告目前進度（包括文獻探討、問卷內容呈現、受訪對象聯繫結果及期初督導會議之委員建議等）
- (2) 請各專家針對文獻、問卷內容及受訪對象等提出建議。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

專家會議紀錄

時間：95 年 3 月 23 日

地點：北市育成基金會

主席：張自強

會議紀錄：林侑青

參加人員：林敏慧、林惠芳、胡宜庭、柯平順、張自強、陳郁全、余素錦、林侑青

(一) 討論題項

1. 研究計畫介紹
2. 問卷討論

(二) 討論結果

1. 研究計畫介紹
 - (1) 研究計畫介紹並報告目前執行進度。
 - (2) 本研究之研究架構討論（依期初督導會議之決議）。

2. 問卷討論結果如下：

- (1) 針對受訪對象，身心障礙者就業促進與職業訓練分屬於不同的領域，若要同一份問卷上的問題擴及兩個領域可能會有困難，故建議依照勞工局所提供的人員名單之職稱，問卷發放的對象排除「專職職業訓練師」，而研究主持人、兼任研究助理亦建議一併排除於受訪對象之名單。
- (2) 針對問卷內容，經專家們討論建議，修改就服員及主管/督導的問卷部分題項之內容或修飾問法，使之更符合研究目的且讓受訪者容易瞭解問題之題意，而在督導問卷第二部分督導現況中的第 2 小題，建議將最後的單位修改成平均_____小時/月（如期初督導會議時委員們之建議）。

(三) 臨時動議

無。

「94年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95年3月24日

地點：職能治療系會議室

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 根據專家之建議進行討論

(二) 討論結果

1. 依照期初督導會議及專家會議之決議進行問卷之修正
2. 受訪者名單篩選及確認

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 3 月 28 日

地點：長庚大學職治系

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 問卷定稿
2. 目前受訪者聯絡之進度報告

(二) 討論結果

1. 確認定稿之問卷內容
2. 確認問卷寄發之機構、在職之工作人員及已離職之工作人員之聯繫狀況。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 4 月 13 日

地點：長庚大學職能治療系

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 報告目前問卷回收及整理情形
2. 專家會議之討論題項

(二) 討論結果

1. 報告問卷回收情形、工作人員填答情形及目前統計狀況。
2. 討論題項如下
 - (1) 討論問卷回收初步結果。
 - (2) 焦點團體成員篩選的條件。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

專家會議紀錄

時間：95 年 4 月 24 日

地點：新店中信飯店

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：林敏慧、林惠芳、趙家琛、柯平順、張自強、林婉媛、黃文怡

陳郁全、林佑青

(一) 討論題項

1. 94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究問卷回收初步結果之討論。
2. 94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究之焦點團體成員篩選的條件。

(二) 討論結果

1.
 - (1) 基本資料方面，在最後呈現上，除前面描述性說明外，可在最後附上所有基本資料的總表（根據 APA 格式）。
 - (2) 一一比對各題之填答人數是否正確，並加註 missing data 的人次數。
 - (3) 百分比方面，建議一致性均以總樣本數為分母，並在複選題後加註填答總人次。
 - (4) 第一大題之第 10 小題 coding 方式，可依結果予以加權計算來排序。（依前三障別順序分別給予 3 分、2 分、1 分）。第三大題之第 1 小題亦以此方式排序（依順序給予 8 分至 2 分，有勾選沒有排序者均給 1 分）。

(5) 開放性問題之質性描述資料多，再多參考文獻予以歸類。

2.

(1) 由於原訂的高流動率的成員僅有 2 位回覆問卷，且僅有 1 位接受訪談（另 1 位不願意接受），所以高流動率與高挫折的焦點團體就不召開，只要召開高穩定與高成就的焦點團體。

(2) 焦點團體參加成員之篩選標準為：

- a. 依照在目前服務機構年資多寡來篩選（以填答者勾選年資為 3 年以上者為主，並依填答之年資排序做參考）；
- b. 依照受訪者在問卷中有填寫有意願接受進一步訪談者來篩選；
- c. 依照機構之大小來交替篩選（大小之依據由勞工局所提供 94 年度補助之各單位服務人員人數為準）。

(3) 焦點團體之成員至少 8 位，至多 10 位為原則。（若有意願的人數不夠，再試著與無意願但合適的人選聯繫邀請。）團體召開的次數至少一次，最多兩次為主。

焦點團體之討論主題暫定為：

- a. 成員自我介紹（包括服務之機構名稱、求職途徑、服務年資等）；
- b. 能持續從事身心障礙者就業促進工作三年以上的原因？此外，對於這份工作是否滿意？
- c. 在從事身心障礙者就業促進工作的過程，您認為那方面尚有不足的部份（如：能力、學識等）？
- d. 您是否曾有想換工作的念頭？最後為何留下來？主要原因為何？

e. 請問您對身心障礙就業促進工作之建議（四部分）

- 就服員
- 督導/主管
- 機構
- 勞工局

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 5 月 16 日

地點：長庚大學職能治療系

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 焦點團體討論之內容摘要報告
2. 分析歸納焦點團體之討論結果

(二) 討論結果

1. 第一次焦點團體及第二次焦點團體討論摘要報告
2. 依照焦點團體討論大綱予以分析及焦點歸類

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

會議紀錄

時間：95 年 5 月 19 日

地點：長庚大學職能治療系

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：如簽到單

(一) 討論題項

1. 期中審查會議之決議報告
2. 目前進度報告
3. 期末審查會議之題項討論

(二) 討論結果

1. 期中審查會議之決議如下：
 - (1) 需再加強相關文獻探討及研究架構、問卷內涵之定義，上述資料與問卷各項問題之關聯性部分，亦要作清楚範定。如：抗壓性...等等。
 - (2) 問卷調查之統計資料需再確認，有關回收之問卷項目填寫內容（結果）與認定是否與原設計的題目定義有所出入，以維分析資料之正確性。
 - (3) 茲考量焦點團體運作之實益，本案需安排至少兩次以上之焦點團體。此次審查資料之焦點團體成員初步篩選名單，建議可擴增邀請聽語障之工作人員參加。另有關於焦點團體之討論議題請於 95 年 5 月 8 日前補齊相關資料，經審查委員同意後方可執行。
 - (4) 請補提供已進行之兩次之專家討論會議之會議記錄備參。

2. 依照期中審查會議之決議，進行文獻補足及統計資料之確認。
3. 依合約之期末審查會議之各題項進行討論。

(三) 臨時動議

無。

「94 年度台北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」

專家會議紀錄

時間：95 年 5 月 23 日

地點：育成基金會

主席：張自強

會議紀錄：林佑青

參加人員：林敏慧、林惠芳、趙家琛、柯平順、張自強、林婉媛、黃文怡

陳郁全、林佑青

(一) 討論題項

1. 94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究之期末審查決議報告及討論。
2. 94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究之成果發表會討論事宜。

(二) 討論結果

1. 期末審查之委員建議如下：
 - (1) 須再行補充研究結論與建議，建議策略部份須具體呈現。
 - (2) 須把第二次焦點團體之逐字稿提供予審查委員，兩次焦點團體記錄請作詳細歸納分析，並敘明清楚焦點團體之分析方法。
 - (3) 整案研究報告之質性、量化資料與結論之相關性須再行補充。
 - (4) 請針對必要統計項目之結果再進行交叉分析。
 - (5) 研究發現部份應加入後續討論部份，以增加研究報告之完整性。
 - (6) 文獻及統計數據、現有資源等應再做補充與更新。
 - (7) 須提供第三次之專家會議記錄。

2. 成果發表會事宜

- (1) 依據期末審查委員們之建議事項，討論並修正部分研究報告之內容（包括文獻及現有資源之補充更新、統計數據確認及資料分析、質量性資料之相關性等）。
- (2) 成果發表會流程及書面資料（擷取自成果報告之內容）。

(三) 臨時動議

無。

附錄七、焦點團體成員名單

機構障別	編號	年資	勞工局補助人數
智障	295	12	10
智障	14	9	11
視障	78	8.5	5
精障	317	8	8
視障	271	5	9
綜合	259	4.2	5
精障	330	4.1	15
精障	231	4	2
精障	123	3.7	13
智障	358	3	7

附錄八、焦點團體討論議題大綱

臺北市勞工局

94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究

焦點團體討論議題大綱

- 一、成員自我介紹（包括服務之機構名稱、求職途徑、服務年資等）
- 二、能持續從事身心障礙者就業促進工作三年以上的原因？
- 三、對於這份工作感到滿意或不滿意？
 - （一）滿意的項目為何？
 - （二）不滿意的項目為何？
- 四、在從事身心障礙者就業促進工作的過程，您認為那方面尚有不足的部份？
（如：能力、學識、機構組織、雇主或其他未包括到的項目等）
- 五、您是否曾有想換工作的念頭？最後為何留下來？主要原因為何？
- 六、請問您對身心障礙就業促進工作之建議（四部分）
 - （一）就服員
 - （二）督導/主管
 - （三）機構
 - （四）勞工局

附錄九、第一次焦點團體討論逐字稿

「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」

P：各位在第一線身心障礙就業促進工作人員大家好，我是長庚大學張自強，很高興今天能夠邀請大家在百忙之中，來到勞工局參加焦點團體。首先，我們謝謝各位在百忙之中，能夠協助我們完成這份問卷的調查，這個研究案最主要就是希望針對臺北市勞工局目前委辦或招標案或補助的第一線工作人員，了解現在工作上是否遇到什麼困難，還有就服員、督導或是主管在工作上有沒有什麼樣的阻力，在工作上如何讓你有成就感或是感到滿意。就服員的部分，我們已寄發三百多份問卷，而主管的部分，則有五、六十封以上，至目前為止，回收的情形大約收到兩百多份回函。

在這些回函當中，在座的各位在你目前這個機構、這個職位上，大概都有工作 3 年以上，所以我們希望能夠從各位在現職工作能做比較久（我想在就服員這個領域，做一年大概就算資深了，因為整個流動率其實蠻高的）很希望就教於各位，聽聽大家針對身心障礙就業服務這一塊的工作，在工作上有沒有什麼心得可以跟我們作分享，特別是有什麼原因跟動力能夠支持各位繼續做下去，我想這是給勞工局在政策方面或是未來的規劃，很重要的依據跟參考。

今天名單的挑選，是由兩百多份回函的問卷當中，篩選的標準是以工作年資在三年（含以上）的工作同仁，基本上在這樣的工作當中，能夠持續較久的同仁，那再來我們會兼顧障別及機構特性，還有根據與委員們做的一些討論之後，助理不斷跟大家聯絡，好不容易敲定這兩次的時間跟大家做討論。剛剛有同仁提及，是否有必要開兩次會議，我們的希望是，在今天這樣的議題討論之後，如果說有一些延伸的議題，或者是討論過程欲罷不能的話，我們希望能夠在下一次做更深入的討論，我想勞工局也希望聽到真正就服員的需求，也希望透過我們這個研究案，能夠給勞工局在未來規劃就服員或是工作人員一個較好的參考。

今天在座之中，有一個勞工局的業務承辦代表陳弘如小姐，另一位是我們的兼任研究助理林侑青小姐，她最近很積極的跟大家聯絡，我們這個研究案另一個協同主持人柯平順

老師，今天下午有會議沒辦法過來，但星期五下午第二次焦點團體會議他會一同參與。我們另一位兼任研究助理陳郁全小姐，她本身在長庚醫院也是就服員，正常上班時間，今天下午跟星期五下午沒有辦法過來，她都是利用上班以外的時間，所以很能夠體認各位第一線就服員的辛勞，除了自己正事以外，可能必須為整個身心障礙就業付出更多的時間。

今天原本聯絡參加者有 10 名，或許當中有些人有其他的事情或者安排，目前剛聯絡的結果，待會還有一位章百羚會過來。為了不要耽誤各位的時間，我們先開始。我想一開始的時候，跟大家報告一下前因後果，不知道大家對於我們今天焦點團體的進行有沒有什麼建議？我希望我們的時間可以控制在三點半結束，我知道大家都很忙，在聯絡過程中，要湊出這個時間有點困難，聯絡時亦有人有點抱怨，為什麼這麼趕得聯絡？其實這個也跟我們的計畫有關。這個計畫其實執行的行程只有五個月，從接案到收案，到文獻，到問卷發出回收，到整理，這個其實很短，我們五月底就要結案，所以各位今天的焦點團體，接著星期五焦點團體結束後，下星期就要開期末會議，而月底就要成果報告。這個時程其實壓得蠻緊迫的，在這邊跟大家說很抱歉，在這麼短的時間，希望大家撥空來參加，大概整個聯絡狀況跟大家做個報告。

今天我們進行的方式，如各位手中焦點團體的大綱，這些議題是我們在問卷回收之後，我們透過委員會議及專家會議有討論的。在問卷當中不一定能夠呈現出的一些 key point，一些要點，這些要點我們希望說，是什麼樣的原因或哪些特點，可以讓我們的就服員，在現在的工作環境下，不管是個人本身、個案、機構、勞工局政策或各種因素，能讓各位在目前職場上繼續工作下去，最主要的關鍵是什麼？

大綱分成五點，第一點的部分，雖然有些人已經彼此認識，那有些可能不熟悉，依照我們團體的進行方式，還是會先作自我介紹。第二點就是，簡單分享一下您目前從事身心障礙就業促進工作三年以上的原因。第三點就是對於這份工作感到滿意或不滿意？有哪些是覺得滿意的部分？哪些是覺得不滿意的部分？第四點，從事身心障礙就業促進工作的過程當中，您認為有哪些尚不足的部分，包括能力、學識、機構組織、雇主或其他沒有含括到的部分。第五點是您是否曾有過換工作的念頭？最後為何留下來及其原因。第六點，您對整個身心障礙就業促進工作的建議，包括對工作人員、機構督導或主管、機構本身，最

後就是勞工局的部分。

我們這一個焦點團體，我想我們遵守團體的規則，就是我們不會針對個人的名字或機構在報告當中作呈現，我們最後報告的呈現，就是針對這六個大題目，大家在焦點團體中所討論的，可能以較直化的方式、描述性的方式，把他作具體的呈現。各位如果願意的話，我們也可以把這報告跟大家作分享，所以各位在這裡討論的一些事情，我想只有我們會知道，不會對外公佈。在這邊先謝謝各位能夠撥空來參加，講那麼多，其實到三點半時間也有限，七十分鐘要講六個題目，一題大概 12 分鐘，那我們有七、八個人發言的話，一個人平均不到兩分鐘，希望各位盡快把握時間，所以這也是我們必須開第二次焦點團體的原因，那今天沒有討論完的部分，或是希望深入的部分，星期五下午再繼續討論，些人員經過聯絡後，今天或許沒辦法來參加，但星期五會來參加。一開始我們自我介紹可以快一點。

B：依障別不同來分，我們比較多是智能障礙、成人的部分。工作年資大約八年多。

F：前三年做社區化就業服務，今年作穩結案，今年第四年。

A：在目前機構總年資共 19 年，就服的部分共 12 年。

L：勞工局本案的承辦人，參與會議的目的，在於了解實務的工作者目前在職場上的現況與困難，及需要協助的部分。非以對立的立場來參與，希望聽到各位實務上的困難，勞工局可提供什麼支持協助。

E：年資七年多，從事過很多方案，今年六月接庇護工廠，屬於跨障別的，在就業服務、就業開發、職評等，大部分都有接觸過。

G：年資快滿六年，均從事精障服務。

D：前七年做庇護性就業服務方案，目前做社區化支持性工作人員。

P：謝謝大家自我介紹，各位在現階段都是相當資深的工作人員，也有許多實務上的經驗，希望待會能夠分享，支持您繼續在這樣的環境下、工作的動力是什麼？當中可能有些人作了一些角色的轉換，或方案的轉換，在轉換的過程中，會不會影響你留下來的意願，這些

都可以跟大家來分享。第二個就是，能夠持續身心障礙就業促進工作三年以上的原因，我想這原因可能有很多種，大家可以分享一下，不管是主要原因或次要原因都可以，畢竟這團體屬於大家的，說實在主持人不應該講這麼多話，不過有些引言還是必須要跟大家介紹，那請大家分享一下。

A：當初進到機構，是從早療開始做，然後一直接著帶，學齡前、學齡、職前、職訓，然後才轉到就服。在 83 年做就服員是全包，因為我們是做智能障礙的，所以以特殊教育的教學方式轉到就業服務的訓練。在 83 年到 88 年之間的五年，其實壓力沒有那麼大，會持續做下去的原因是當初沒有跟勞工局有一些牽扯。在十多年前的學生已經開始成長了，機構人員也了解，以後的方向是走入社區化，這是必然的一個方向，所以就開始有支持性就業的職位或者是工作室，這是機構原先就設定好的一個位置。到 88 年時，臺北市已經有蠻多機構是跟勞工局合作，當時我們機構主任也認為可能應該和大家一起合作。

前五年給我的感覺，是很自由自在，88、89 年後，因為勞工局可能會要求某些制定規則，而我們就必須遵照這些規則，可是有時後有些東西不是說，那麼制式化的一定要這樣做，所以說一直在拉扯，一直到現在，昨天林小姐跟我聯絡的時候，她說 12 年很資深，我說我可能也過不完第 12 年了，很可能就掛掉了，越後面越發現有一些問題，我覺得沒有辦法再繞下去，其實你突破了前三年，比較困難的那三年已經也都摸熟了，所以後面的工作對你來講就不會那麼困難。

P：對不起，我想改變一下規則，就針對 A 成員所說的，我會再繼續延伸，大家有意見就回饋。我覺得 A 成員這樣分享的蠻好的。您認為說突破三年的話，您就會繼續下去，或者說三年，您會認為這是一個關鍵嗎？或者我們講的，一個 threshold 閾值，有沒有可能，或者這個年限可以定的出來，就是三年，我想大家也可以想一下，是不是關鍵就是那三年。我們最初抓三年不是這個考量，只是讓大家方便填寫。那第二點就是說，您剛剛說 12 年您也快陣亡了的主要原因，如果願意分享，當然可能有些原因不願意分享，如果願意分享可否請您分享一下，我想就針對剛那兩個部分。

A：其實也不是說以三年來做分割點，因為之前我在特教的經驗已經有七年了，所以變成說

從小孩子學前一直到職訓的一整個訓練過程，你勢必要走到就服是因為你一定要幫他找一個出路，這是必然的一條路，所以你有這樣的一個認知的時候（我是單純以智障來看，其他障別我比較沒有接觸到，有時會碰到智障兼腦麻的，或智障兼情障的，但基本上還是以智障為主），那我自己會認為說，因為前面那個部分的基礎，給我的感覺是說，我會自己去想，以前在訓練時候的教學法，是不是能夠運用在就業的教學上，突破工作的困境，這是我會持續的原因，因為你碰到一些困難，我們還有後援嘛，前面那幾年，每次跟其他單位開會，或是跟勞工局會談，那時候我自己私底下會慶幸的是，我有後援。因為前五年我們都是做自己的學生，沒有所謂的接派案的，那自己的學生出去的時候，我發現到他哪些不足，我可以調整部分的時間，回來請後援的職訓或庇訓的老師作協助，而不是我全程在那個地方，把那裡當成訓練場所，我覺得這個部分讓我覺得比較安心的是說，我雖然是當他的支持性就業服務員，可是我也有一些支持的人，所以你可以很持續的，不像別的勞工局的就服員是單打獨鬥的，你接了一個陌生的個案，然後他能就做，不能的話就 hold 在那邊，然後你就越 hold 越緊張，我覺得我能夠比較平穩的度過前面那幾年，是因為我有這些比較好的條件，機構給我的這樣的條件。對不起，請問一下第二點是說？

P：第二點是說，您剛提到您已經做 12 年快撐不下去了...

A：因為我說 88~89 年機構有跟勞工局作接觸，就變成說我必須要進來，那我知道前幾年我們不加入是因為，勞工局有勞工局的一套表格，那我們機構有自己的表格，就變成我們每一季要重新再騰一次表格，就是我們寫在我們現有的東西以後，還要再重做一次，那時候都是紙筆，所以我們那時候的就服員就會覺得說，既然我們不能用我們自己這套東西給勞工局，一定要用他們的話，就變成我們必須做兩次作業，那會很浪費我們的時間，所以前面那五年我覺得很安穩的是說，我們的資料都有，可是問題是資料格式的 form 跟勞工局的不一致。89 年我們接了以後，我們才把所有的資料表格改成跟勞工局一樣，我覺得這對我們來講還能夠上手是因為，反正只是資料在不同表格作填寫，然後再慢慢來的就是上網了，老師您也知道，可能對於六、七年級的孩子可以，那對於我們這些五年級生來講，好像自己拿了智障手冊一樣，手指頭就是不聽使喚，你就是沒有辦法很順利的把那些資料 key in 進去，常也碰到一些系統的問題時，你會覺得很挫折，你會發覺你這時候找不到可

以幫忙的人，那你每次就會考慮，到底你要花時間在學生身上，還是花時間在這些表格身上。那我覺得這個部分是，比較會造成自己在思考時候的情緒問題，會變成這樣子。所以我現在會覺得說，老師您這邊講說自己的不足，那我會覺得，對學生來講，他是需要一個幫他注意面面俱到的某些東西，那你需要體力，我覺得在這個部分來講，如果我的體力已經不像我當初帶孩子那麼好的時候，我覺得我應該不要繼續在這個位置上，因為這樣對孩子來說是比較公平的，他值得一個更年輕、更有活力的就服員去幫他。我會覺得我現在比較擔心的是這個部分。

P：謝謝 A 成員跟我們的分享，那剛加入我們的是 C 成員，請簡單介紹一下。

C：目前服務的單位是視障的單位，我是從 86 年八月做到現在，工作內容是，因為是小單位，所以從一些社團法人的規則、會議規則等，一些比較偏行政的部分，大致上都熟悉，就理監事部分、發票、內政部法規、選舉辦法等都還算熟悉。然後往實際執行面的部分，我們目前有分公部門的部分和會務的部分，因為協會成立主要是會員制，所以分成兩部分，一個是會員的直接服務，那可能因為是視障按摩，所以比較偏職業訓練的部分，那職業訓練有分兩層，一個是在職訓練，另一個是後續就業服務的部分。那做到現在，我先預告一下，我今年就要走了，不過我是因為要回南部去，不過以後應該也不太會走社工，想走自己的興趣啦。

P：就是除了因為要回南部，因為環境的因素以外，那您剛剛說您再來也不會走這一塊，為什麼？

C：我自己的個性問題。

P：可是妳的個性讓妳撐了七年。

C：我覺得九年去了解一個行業也夠了，我想去學學不同的類別，例如說喜歡吃蛋糕，那就是一個以後想要開店、想走的路，所以回去可能會先摸索，學學咖啡、蛋糕之類的，慢慢從基礎打起。其實這九年來，像協會部分，他有他的好處就是有很多公文、第一手訊息可能協會就知道了。不會像大機構裡面有一些公文壓在上面，有一些訊息妳不主動的話，有些東西妳根本學不到。那我覺得小機構要有小機構的態度，就是可能自己要主動一點。大

機構在督導、或在職訓練方面會比較完整，那小機構的部分，可能換一個老闆，他整個方向就變了，有的可能偏向募款、交際公關的部分，那有的就偏向教學的部分，就每個老闆的想法不一樣，那我覺得也有好處，像我們現在的老闆不太好相處（大家走出門就要遺忘）。

P：對，我們剛有說我們團體的保密性。

C：可是我覺得蠻有趣的，每個老闆要求的不一樣，像我的個性就會是，老闆覺得哪邊不滿意，我就做得更好給你看，我會偏向這個樣子，所以我也感激他們每個要求都不太一樣，那也補足我讓我知道哪些地方沒有學到，那覺得蠻有趣的。曾經...（要講到後面去嗎？）

P：因為我們剛剛第一題完了，那現在是第二題，您可以直接討論第二題，目前您服務九年嘛，那你能夠做三年以上的原因是？

C：因為我一開始做聯勸，那聯勸的部分，剛在熟悉協會摸索的階段，所以比較偏會員服務，然後比較偏心理輔導的部分，後來做兩至三年，我就直接跳勞工局的專案人員，就變成執行專案，那執行專案的部分就變成，我只要寫案子、做核銷、執行，那就學大概兩到三年，後來就再跳就服，就服的部分也是從新學起，雖然服務業大同小異，可是有一些專業還是不太一樣，那變成你要重新去了解就業服務，怎麼樣服務會更好，所以就變成又再學，那學完之後，今年我又回歸回來跳專案，就一個輪迴這樣子。

P：所以直接輪迴到原本你熟悉的，那就不要動了。

C：大概兩三年前我有想離職，那時候有計畫要開店，只是還沒有這麼早，那時候跟家人討論的結果是，先留在台北工作，因為比較駕輕就熟，所以就留在原來的工作。

P：那其他有沒有人要跟我們分享的？

D：那我來講好了，我先講我的背景，我是心理學系畢業的，那之前是在癌症基金會當心理諮商師的角色，那因為有一個機會是跟某醫院精神科的主任，帶癌症病友的成長團體，所以他看到了其他醫院都有透過一些經費的申請，執行屬於精障病友的就業服務方案，所以那時候他邀約我說，我們院區也想執行這樣的方案，那希望我可以來佔那個缺，不可否認

，那時候主任想的是，他可以把癌症病友的心理支持團體，當作是精神科的特色之一，所以本院區也打了幾年，在 88~90 年間還算有一定的名氣，就是「疼惜自己-癌症病友的心理支持團體」。所以我是因為主任的邀約，而從癌症基金會過來目前的工作單位。所以回顧以前的話，真的什麼都不懂，什麼叫精障病人、什麼叫精神疾病、什麼叫就業服務，根本搞不清楚，所以我印象非常深刻的是，第一次碰到精障病人的時候，我還滿腔熱忱的坐在他旁邊自我介紹我是誰，結果他只瞄了我一眼，站起來就走了，印象非常深刻。那也知道自己的不足，從實戰經驗、挫折，然後站起來。我剛想了一下，能夠從事身心障礙就業促進三年以上的經驗，我會覺得，人雖然有一些理想化，會禮佛，可是重點是，也要顧肚子（顧慮到經濟問題），所以我覺得，薪資在那時候來講是可以接受的，所以我覺得持續可以工作的原因是，當時勞工局提供的薪資是可以被接受，算是不錯的，大致上可以被接受的一個水平，正好我又是相關科系，那如果非相關科系，當然薪資的部分就會低一些些。

那第二個就是，因為在醫院裡面執行，就我的評估來講，他的學習空間跟專業度是比較高的，就我個人的學習層面來講。所以滿足了我個人成長的一個需求面，所以我還留在這個地方。

那第三個部分是說，每一個個案，事實上接觸下來，都是老師啦，精障病人，某種程度我覺得跟癌症病人是相通的，有些人生了病之後會開始感謝癌症，可是精障病人的話，癌症病人需要帶著這個病一輩子，可能擔心、可能從此不吃肉，可能會去嚐很多奇奇怪怪的東西，我覺得精障病人某些身上也有這種特質，他們帶著病。可是很大的歧異點是他們感謝癌症，我沒有聽過精障病人感謝自己的精神疾病，這倒是很大的差別。那我在接觸的過程，我覺得每一個個案都是我的老師，那因為我個人本身喜歡人，跟具挑戰性的工作，即使那種挑戰是你瞪我我瞪你，你說什麼我來推測你想些什麼，對我來講都是某種程度的挑戰。所以說在喜歡人跟具挑戰性工作，雙重的因素之下，事實上也蠻讓我 enjoy 跟他們一起合作的過程裡面。

再來第四點是，我在精障就服裡面，我找到了意義，跟在組織裡面，什麼是我可以努力的位置，那我覺得這個蠻重要的。那當然也感謝組織跟主管，給我一個可以發揮的空間

，所以目前機構內有一個職業轉銜中心，那我正好就待在那個地方工作，我現在還有一些努力的空間可以讓我繼續做。那再來就是，我覺得非常非常重要的就是說，在身障就服這一塊，沒有伴是走不下去的，即使你有再好的主管，他每天鼓勵你，可是他非跟你站在同一個陣線，每天面對雇主冷冷的臉，或者是精障病人，你比他還急的那種心態，他即使鼓勵你，沒有同伴相支持，事實上還是走不下去，所以我感謝這幾年來，同事跟主管的支持，那當然包括一些長官的支持，雖然接下來要抱怨很多，可是我還是要先這樣講。那這個是我先回答，能夠持續三年以上在身心障礙就業促進服務的原因。

P：好，那謝謝 D 成員跟我們分享。那其他伙伴有沒有...

E：那換我說好了，台灣人開會都是你看我我看你的。我們先不要講這個行業是身心障礙就業促進工作人員，如果說一個行業可以百萬年薪，我看不要幹 3 年，幹 30 年我都願意。可是這個行業能不能給你百萬年薪，我想是不可能的，我常常跟我們的個案或當事人講，你們至少有百萬年薪的機會，雖然很小，因為如果去賣東西賣很好的話，有百萬年薪，我做到死我還是領這些錢，所以讓我待到三年以上不是因為錢的關係。雖然勞工局一直說沒有錢沒有錢沒有錢，可是他們一直在調薪啦，好，我們不討論他們勞工局。所以讓我待這麼久不是因為錢的關係，因為我知道這個行業，要錢沒有，要名也沒有，做的要死，有啦！那我當初在面試，或選擇這個行業的時候，我對自己抱一個方向，就是說，這個空間要夠大，主管給我的空間要夠大，所以我那時候比較驕傲的是說，我不是在被面試，是我去面試主管，是我去面試這家機構，這機構給我多大的空間，就決定我待下的程度多少。那還好現在這個機構那時候，我那時候只有三個人，包括我主管，社工也只有三個，我記得那時候就只有我、主管跟另一個社工員。那時候管理部只有一個，財務部只有兩個，董事長只有一個，就這樣而已，在臺北市。那時候會在臺北市做，是因為勞工局一直有錢丟出來，就是案子一直丟出來可以支持我們小團體的一些人事費、行政費，所以說是勞工局把我們養大的。再來的話，那時候我們有一個想法是說，我們能用什麼方式，把這個基金會（那時候只有臺北市而已）跨到台北縣去，那是我們第一個目標，我為了達成這個目標，我撐過一年，所以目標一直存在，我在工作過程中新目標一直存在，而我為了達成目標，我沒有其他時間想我要不要離職，很少想到這點。再來第二年的時候，發覺我們視障者的

一些通病，一些限制，我大概都有接觸到了，我們那時候給我的感受是說，視障者除了按摩之外，還能做什麼？我說的不是弱視者，那時候我的目標就是說，我如何幫全盲者找到其他的工作，開發一些領域出來。視障跟其他障別不太一樣，其他障別可能很多工作讓你選擇，只是適不適合而已。我們全盲者除了做按摩之外，好像沒有其他工作了。就算雇主願意雇用，那你也不能做。那時候我跟一些老師討論過後，分析我們台灣的經濟可能分為兩種，一種是勞力經濟，一種是知識經濟。我們視障者全盲的，不可能從事勞力經濟例如扛瓦斯、挑磚頭，用我的勞力賺錢，這是不可能的。然後知識經濟的話，每個人用知識賺錢，每個人都坐辦公室，那桌上都一定會有一個東西，叫做電腦，那電腦那時候是 windows 系統的，都是圖片式的，就是圖片然後按兩下就進去那種，那時在我們語音軟體還沒出來之前，視障者根本不會用電腦，了不起用 dose 而已，但那時候都是 windows 了。那知識經濟沒辦法、勞力經濟也沒辦法，那怎麼辦？那時候我的目標就是找一個工作讓他們可以做，那這個目標又過了兩三年了，就這樣撐了三年。再來的話，我們老董其實那時候在忙選舉，當立委，他也不管我們，他們給我們一個方向是，只要不殺人，然後不傷害到身心障礙者，甚至稍微一點點違法，不要太嚴重的，你都可以去嘗試。所以我們這邊不像剛 C 成員，那邊好像蠻難搞的，我們那邊是蠻開放式的。就是我可以天方夜譚去想一些東西，然後來嘗試來創新，然後做一些服務出來。譬如說我們機構曾經做過視力協助員，幫助視障者一些東西，拉拉雜雜的，所以那時候就讓我撐到了四、五年，然後到現在為止，我們會覺得說，能力在社區化之下，就養的範圍之上，這些人怎麼服務？所以我們現在要開始拼庇護工廠，那以上報告。

P：謝謝 E 成員的分享，那有沒有其他的伙伴要跟我們分享的？

G：那我來分享一下好了，其實一開始林小姐打電話給我，我就覺得好像沒有...我跟她說我的理由很簡單啦，沒有特別的，不足以分享。其實我一進來這個領域，是因為找不到工作，就一直沒有面試到工作，那時候我一開始是先做機構社區化就服員，那時候主管面試我，然後因為好像還蠻缺的，她馬上就錄用我，然後我就進來這個領域了，所以進來的原因其實還蠻簡單的，沒有那麼偉大。但是，後來因為一些因素，我離開原來的...其實還是做相同性質的工作，只是後來是做庇護性的工作。我覺得我的原因還蠻簡單的，對於服務這

樣的人群，我覺得比較可以上手，我覺得我還蠻喜歡做跟人相關的工作，好像比如說辦公室事務，或很瑣碎的東西我可能做不來，所以我覺得我會在這個部分持續的原因，大概就是這樣。那當然還有像剛 D 成員講的，雖然我現在在做的地方只有我一個就服員，沒有其他就服員的 support，但是我覺得其他同事的 support 很好，所以那也是我會留在這個工作的原因。

P：好，謝謝 G 成員，那...

F：其實我會到這個工作的原因，是在學校的時候，就比較喜歡精障服務這一塊，那剛好我又是心理系畢業的，所以對評估的部分是比較熟悉的。當初會進來這邊，其實是因為這邊的薪水是比較...是還不錯啦，那我覺得在大機構，感覺上比較有制度啦，所以我覺得分工上會比較明確，就是只要把你的部分做好就好了。當然後續有，像我是社區化，社區化後面剛好有庇護案，等於說學員從庇護案訓練出來到我的手上，感覺上那時候的庇護案延續的還不錯，若學員有問題的話也可以跟她們請教，或是說他們那邊也可以做一些調整，感覺上整個作業會比較順。基本上我覺得在大機構，就像剛才有幾位前輩講的，可能在職教育會機會比較多一點，可是在這個部分，我自己覺得，跟我的期待還是有一些落差，在我們機構裡面還是有一些落差。其實會走這麼久，我覺得主要是人的支持，就是同儕的支持或者是...因為那時我進來的時候，我們主任有請一個 OT 來支持我們，那時候的支持比較是情緒上的支持，那也會跟我們討論一些個案的問題，給我們一些方向，那等於說他的角色其實是督導，那這個當中我覺得很重要，是情緒支持的部分，專業支持也是很重，感覺上情緒支持會更重要一些。後來那一位 OT 就沒有繼續再支持我們，那後來就轉而是同儕的支持，那就是社區化就服員，我們那邊有五個，之前有五位，所以大家都互相支持，那我覺得在社區化這一塊是，感覺上是第一線的衝鋒陷陣，那種壓力、挫折的感覺蠻重的，那怎麼樣在每一次媒合之後，可能會遇到一些問題，那我們回來就會大家互相討論一下，或是說互相抱怨一下，然後就繼續走下去，所以我覺得會撐下來有很大的原因就是，同事或同儕的支持。其實我做到第二年的時候，我想要換個職務，所以我去上職評專業人員訓練的課程，本來想說不可能跳到職評，可是後來發現那邊的待遇其實沒有那麼好，而且工作感覺上沒那麼有趣，會覺得好像一直在做評估，然後一直在寫報告，那跟我期待的又

不太一樣。我比較喜歡的是有服務人的機會，然後也是稍微有挑戰性的工作，所以又從職評那邊跳回來，因為好像那個地方還不是那麼成熟的感覺，。當我做到第三年的時候，因為這一年當中我們換主任，其實這一兩年我們主任給我們的 support，雖然算不多，可是還有一點啦，在每一次個案討論當中，雖然你只是在報個案，可是無形中可以把你一些內在的東西倒掉，我覺得這也是讓自己整理的一個機會，其實感覺上每次挫敗每次整理，然後一路這樣走過來，雖然有點辛苦，可是還能撐到現在。那第三年的時候，因為主任很忙，她本來是我們的行政督導，那現在升了主任之後，她其實沒有時間管我們，講好聽一點是給我們很大的空間，但事實上她就是整個讓我們快要爛掉，會讓我覺得說沒有任何支持動力，其實我覺得那一年我做得很辛苦，感覺上有點快做不下去了，那時候又是勞工局盯的很緊的時候，所以我會覺得越來越難做啦，那個案也是好的都出去了，所以剩下的會花很多力氣，其實有點想要離職，後來就想說那就換一個方案，那現在是做穩結案，其實穩結案也有一些問題啦，只是至少在穩結這邊，工作上會稍微穩定一點，不像社區化那邊，就是比較有密集輔導，就是可能早上要五、六點起床，那有時候晚上如果加班的話，可能晚上會到八、九點，那如果案量密集輔導時間多的話，在無形當中自己的作息會亂掉。那現在到穩結案，感覺上，因為這是第一年，所以其實就是怎麼做都還好，感覺上壓力沒那麼大，我覺得那種安心做事的感覺是很重要的。感覺上勞工局要求很多，也是一種壓力啦。

P：對不起我想請問一下，穩結案是...？

F：穩定就業結案後續支持方案。

P：那也是補助案就對了？

F：對，是補助案。

P：可是這樣，你會有安定的感覺嗎？

F：其實基本上我們機構是，勞工局有經費進來，跟勞工局申請多少就領多少，那萬一如果說中間有中斷，那我們就是中斷了，就沒有說還可以延續，這個部分是比較直接的。

D：不過就穩結的這個方案來講，我覺得我很為 F 成員抱不平，是因為她的方案是從去年的

11 月到今年的 10 月，所以跨過了去年的過年，頂多她可以有 2/12 的年終獎金，我不知道她有沒有領到。可是今年 10 月如果案子結束，她也沒有了，所以她今年是領不到年終獎金的，那姑且不論啦，包括現在的企業體，搞不好沒有賺錢或虧本的頂多兩千塊紅包你也要收，可是重點是，整個制度在走的過程裡面，我看到了勞工局身心障礙就業基金出來下面的一些，即使是補助方案，同樣是補助方案，只要它的名字叫做穩結案，那種的設計好像也怪怪的。那或許另外一個角度是說，對阿，我又沒有強迫你來包，或者是你來標，你如果來標自然就要有心理準備，可是我覺得，第一線 worker 就服員絕對是那個倒楣鬼。那時候 F 成員要接這個方案的時候，我們有私底下談了一下，她自己提到是說，因為主管會期待這個樣子，因為穩結案要 1 比 30，沒有資深的就服員是扛不下來的。可是當組織或主管基於某些考量，需要有人來承擔的時候，那通常就服員會選擇留任，那我就接受，事實上有時候那種心情很無奈啦。

C：跟上面的人談嘛。就像補助案的專戶沒有年終，他就是像現在補助案的 1.5 個月，那就跟他們談。

D：公家機關有很多的限制，你錢沒有進來，我們就衝到四月份才有薪水可以拿，那我聽說某醫院到目前已經五月份了，他們還沒有薪水可以拿，只因為那種大醫院沒有辦法有一種叫做專款專用的獨立號碼。那其實那種公家單位他必須上到財政部，允許我們可以另外開一個戶名，即使只是戶名，假如說 00001 這樣，那，我們要弄一個 00002，或者是 00001-1 好了，可是如果財政部不允許的話，就沒有。我知道那個醫院的狀況，勞工局的經費撥進去，不是，不知道撥到哪裡去，然後撥進去不知道可不可以領的到，沒有！幹了五個月的就服員到現在一毛錢都沒有。

C：你們應該直接逆向操作，去找勞工局的人談，你們要來標，就直接設定一定要有一個專戶。

D：現在就是勞工局的規定在機構裡面很難看，可是如果當初有這種狀況，是不是勞工局就應該跟機構有某一種程度的...所以現在倒楣鬼我說了，就是第一線的...。

P：所以剛剛 D 成員講的，是社區化的嘛？

D：對，社區化的。

P：因為，設立一個專戶好像是，算新的嗎？

E：也不用新的，就是專款專用的戶頭。

C：比如說開兩個戶頭，以公家單位來講，開戶頭要上到財政部。

P：對，那個部分我了解是，那個醫院有問題啦，因為他可能不像我們個人的話，可以獨立開一個戶，大不了這個案子結掉就結掉了，可是大醫院可能會有這個問題啦。那這個的話，我不知道有沒有什麼配套措施，還是說你們有沒有什麼建議？建議勞工局未來有沒有什麼更好的方式還是怎麼樣。因為這就牽扯到大機構小機構，小機構開起來很容易。

C：就是跟直接勞工局講，明年度要標，就是公家單位麻煩，像醫院的部分，你自己要要獨立一個戶頭出來，因為那是保障就服員。就是要兩相情願，今天你要就服員付出，你也不能夠拖他的薪水，那最好保證人家沒有負債之類的，那如果不小心是卡奴怎麼辦？

P：有些單位我了解，沒有那麼大的，比如說中型的單位，他們可以先暫借款，先撥薪資下去，可能拖了五個月之後，反過來在核銷就 OK 了。可是太大的一些機構，比如說市療，他已經變成北市聯合院區了，不一定是仁愛，整個都掛在北市聯合院區裡面，那其實困難就比較高。不過我延續剛 F 成員的問題，就是那個穩結案，他那個算新的案嘛，那只有你們單位接，還是還有其他單位接？

F：精障只有我們單位接。

P：對，那他既然跨年度的話，我不知道當初在勞工局的設計上，沒有辦法說十月到十二月，跨年度的一月到 1 十二月嗎？

F：他這個就是，主要要消耗他們的預算啦，講難聽一點就是這樣。

P：所以這就是去年在審委託案的時候，突然間有插入這樣一個...

A：那很急促啦，那時候好像是六、七月就提出...

D：我在觀察是，去年的經費砍得很凶啦。

P：好，我想那個，後面我們對於這樣的一個建議，我們會提出來。那再來，惠中有沒有什麼要跟我們分享的？

B：其實當初接到這個電話，邀我參加這個團體，我還蠻訝異的，為什麼？我想說問卷填一填就好，我想說，怎麼會被選到？因為，總是要過主管那一關嘛，那主管討論後，就來參加這樣子的團體。其實對我來講，我的工作門檻好像不是三年，我覺得其實前三年都還做的蠻輕鬆的，因為我們機構是臺北市社會局委託我們公辦民營的單位，那其實前幾年，我們沒有那麼多的案子，那幾乎都是內政部，或社會局補助的，那運作都很...，而且機構型態還沒有那麼大型，其實都還蠻穩的，那時候工作量比現在比起來沒有那麼多。然後三年以後，自己慢慢接了一些行政的工作，其實頭幾年...其實跟各位比較不一樣的是，我們中心是做職業訓練，還有庇護就業工作坊，可是我們的庇護就業比較偏向於庇護工廠那種型態，不是向外推的，我們有另外一個機構是做這個部分。所以剛開始的幾年我覺得工作很開心，而且蠻愉快的，然後慢慢的，會撐下來也是因為自己接了一些行政，其實在我們機構，幾乎什麼都要做，後來接了很多行政，人事阿、甚至會計我都接過，那核銷阿、什麼東西都碰過，然後也接了組長的職務，然後這樣慢慢下來。然後主管也換了，主管換了，會讓我比較有瓶頸的是，這一兩年，我覺得慢慢的，可能跟主管的溝通也是，勞工局的專案對我們機構來講也是一個很大的壓力，那慢慢我會被灌輸一個觀念就是，而且身心障礙福利機構如果沒有一些專案的補助的話，我們很難經營，那又跟社會局這邊的簽約。然後去年年底的時候，我們中心發生火災，雖然在蠻快的時間復建，但是其實也是一個蠻大的損傷，其實我現在會在想，公辦民營的單位出了事，然後雖然說社會局...社會局其實那時候沒有給什麼幫助，幾乎都是靠我們自己，出去作募款再站起來，雖然是公辦民營的單位，但是那時候正好卡在年底，他也沒有辦法給實質上的...事實上他就是無形的火災，電線走火，就是有很大的損傷，而且你上下樓層延燒，那是半夜的事情，所以都要去作賠償。而且沒有火險。

P：可是不是要做公安嗎？

B：有公安，可是沒有火險。然後意外險，那叫什麼...防災、還是意外險...是公共意外險。那這樣賠的部分就只有賠...賠很少的部分。可能機構中心他賠的是對外的，造成一些傷害

的部分，然後對名譽其實也是一個損傷。然後今年又是重新招標，所以我比較會擔心就是，公辦民營的單位，如果說這招標沒有過的話，我們中心實在沒辦法運作下去，雖然我們是某基金會，大家可能會想說...基本上我們是先有文教，然後社會是反向操作，有點是機構成立以後，我們才去反思要去成立一個社會福利基金會。但是我覺得那個互通的資源其實很弱，那如果你機構不存在的話，你大概也不存在，應該是這樣講。然後勞工局其實...勞工局的專案其實給我們不小的壓力啦，從之前的專案，擬定投標然後來這邊說明，你可以看到其他機構被裁又裁又裁的，那種...簡直就要...雖然大家文明人啦，但是那個火藥是控制不下來的。其實有時候覺得說，真的有那麼困難喔。所以目前我們中心也有勞工局的專案，那補助的只有兩個，那我們中心目前還有其他的運作，幾乎都要靠自籌啦。然後因為，現在還卡在一個就是，基本上社會局跟勞工局的補助不能重疊，那這個也是很困難的部分。所以我們機構會一直在考量，如果這樣子講下去的話，公辦民營的機構可能比較偏向於，內政部或社會局的補助，對我們機構會比較的有利，因為勞工局真的是一個...一個不太夠的方案。那在兩個相較之下，有時候我會覺得說，我覺得學生不是問題，學生可愛極了，會撐我這麼久的原因，就是因為學生真的好可愛。四十幾歲的大男生他會告訴我什麼卡通，他要回家看頑皮豹，他一定要三點半下班，那我們四點二十幾分才回家，他說那我就不要回家。他會告訴你一些很有趣的部分，其實我覺得學生的部分是很可愛的部分。那各位講到同儕支持的部分，我覺得有正面有負面，當然有支持你的人，但是誠心支持的，也是要考量一下。那我覺得，主管的態度會是很重要的一部份，如果他可以溝通，然後溝通聽的進去，其實我覺得撐這麼久，有的時候是一個情緒，自己情緒的調適，比較會是一個，快樂的工作職場會撐的比較久，那溝通的部分其實還要再努力。

P：剛其實我觀察到說，B 成員進來我們這個團體，大概是唯一一個比較不願意的，或者是說比較驚訝的，或者說以為填完問卷就沒事的。那我真的很感謝說，今天大家願意花這個時間來，如果可以的話我們星期五再繼續做討論，那我剛一下，時間大概只剩十五分鐘，我不想說耽誤大家太多時間。那第二個就是說，我了解大家其實，剛講到很多支持的部分，那這個其實也就是我們，我們今天不見得要談，可是下次會談的就是說，我現在想到的就是說我們禮拜五的議題啦，大家也可以思考看看，因為我們到現在才討論兩題嘛，那還有

很多可以繼續分享的，第一個就是說，大家有講到說，支持我的力量，當然有些會從薪資的方向去考量，就大家認為說，合理的薪資應該會是怎麼樣？大概這個部分，公部門的部分是我們對於勞工局的建言，那私部門的部分就是說，局裡面補助到機構，我知道有很多單位，機構會再加一點點錢給我們的工作人員，這是有的，那怕是學歷、經歷、或是其他的狀況，這個是有的。那大家我覺得可以去探討的就是說，這樣的一個 position 給你的話，你覺得合理的薪資是多少？那甚至包括合理的福利、待遇，那這個部分我覺得，事關我們這個人，這個工作人員可以繼續撐下去的因素。那第二個我覺得可以延續討論下去的就是說，剛剛講到很多支持，那我們的支持系統要如何去建立？這個支持系統包括剛剛講很多的專業的支持、心理、情緒的支持、當然剛剛 B 成員有提到說，是真誠的支持還是假的支持，是主管的支持、是同儕的支持，還是說學術上的一些支持，因為我其實...我自己分享一下我的經驗，其實不應該我講啦，因為我算是學職能治療，但是我其實從紐約大學回來之後，就比較多在做身心障礙這一塊，接觸比較多的勞政，不管是北市、北縣，或是職訓局的，那從職業輔導評量、從社區化就業、庇護工廠，大部分我都有涉略。以前比較站的角度是，大概是人家講的督導阿、顧問、學者等等，anyway 那不管，那也是看了很多方案，但是因為你期中嘛、期末嘛，就是要呈現最好的一面給人家看，或者給人家去評，可是私底下去跟就服員去互動的時候，會發現其實問題還是很多。那我覺得，這也是我會想要做這樣的一個研究案，不一定研究案啦，調查案啦。那做的時候我會發現說，我們的時間很短，我可以體會局裡面的一些壓力，因為有一些公部門必須去配合局裡面的要求，那不可否認的就是說，我們要怎樣去應付這樣的一個標準，因為時間就是卡在那邊，經費就是卡在那邊，那我們可以怎麼去做，讓這樣的一個制度啦，這樣的一個方案執行的更好。所以，另外一個就是支持系統的建立，我覺得我們可以再進一步去看看說，針對你自己本身，或是你是一個就服員，或是你是一個機構，我們支持系統應該如何去建立？我想這是一個延伸的議題。那我想剛剛第二個題目，大家有做了一些分享，我大概很簡單的看一下，大概薪資啦、同伴啦、與人相處啦、同儕啦、或是說有給你比較大的空間，或是你有一些新的方向新的目標，很多都是可以讓你繼續撐過三年的一個原因啦。或許三年會不會是一個 key point，一個關鍵？我覺得這個也是一個可討論的部分啦。因為怎麼說，我想男生大概都有五千公尺的經驗嘛，那跑五千公尺的話，可能一個關鍵，在一千五到兩千

公尺那時候，你跑過之後，其實你跑五千、六千都沒差了啦，可是你跑不下去，一千、一千五的時候，你跑不下去就是跑不下去了。我想就是那個關鍵，是在什麼地方？或許不是能夠量化，或許不是能夠特定點出來，OK，就是三年，但是可能會有一個 transition stage，一個轉型的點，那那個轉型點當中，你自己本身是一個第一線的工作人員，或是說一個機構，或是說你的督導，或是勞工局或是什麼，應該扮演什麼樣的一個角色，我覺得可以牽扯到支持的部分。

A：對不起，我插一下您剛才那個問題喔，我覺得好像不是時間的問題，而是那個狀態，就是說，像我的話，並不是那個時間，而是說當我接觸到，要碰到這個行政，要跟他們核銷，要跟他們作報告的時候，我就覺得問題出來了。如果今天我只有單純的在跟孩子做支持性就業，帶他去跟雇主、跟家長、跟個案、跟他的同事，我都覺得沒問題。可是只要牽扯到勞工局這邊核銷的東西，這種瑣碎的東西，會讓你覺得很煩躁。那我們現在就變成說，跟我現在配的這個同事，他是在特教裡面已經做了六年到七年，然後他才轉到我們就服。那因為機構裡面會有一個特色，我們會覺得說，一進來的老師，我們不會讓他做就服，因為他掛得很快，你一定要先跟孩子接觸了以後，了解了，你知道那樣的背景的時候，你再去做就服，對你來講你會比較駕輕就熟。可是這個老師我發現他在短短三個到四個月的時候，他雖然已經前面有六年的特教經驗，可是他在做就服的時候，他碰到一個瓶頸，在第三個月第四個月的時候，他恍然大悟說，我們還要跟勞工局牽扯這麼多，行政上面還要牽扯這麼多，然後我要考慮到這個方案、那個方案，庇訓案、職訓案，會是什麼案子，這些的利害關係，他會覺得，為什麼會是這樣子？如果我今天要給這個孩子出去就業，我如果專程看我的所謂支持性就業的專業的話，是不是會比較單純一點？那時候他就已經開始在作瓶頸了，他就會後悔說，我當初為什麼要請調到就服這一塊？所以我會覺得說，時間點可能不是這麼明確的切，而是那個狀態點，當你恍然大悟說，阿，你被騙到這個陷阱裡面，要抽腳也...，就是這樣子。

D：我覺得工作滿三年的那個關卡，就我自己的經驗是有的，就是不管是發生在我的身上，我同事的身上或者另外的同事身上，我覺得三年是準的。第一年的狀態我會覺得懵懵懂懂，所以第一年撐得過去，他大概撐得過第二年，因為第二年駕輕就熟，搞不好會是調整到

最佳狀態，第三年是在耗，真的是在燃燒你前面兩年累積的一些能量。覺得有趣的東西，後來不見得有趣了，然後很多的東西是讓你覺得說，我還可以做什麼？會很強烈的問自己。所以第三年通常會被要求，在單位裡面也被叫做一個老鳥的身份，你老鳥要帶新鳥，然後你必須要貢獻你的所學，組織會命名叫做組織栽培你，所以你現在要提攜後進，類似諸如此類的，然後到了兩年多三年，組織也可能給你安一個位置，然後那個叫「叫爽的」。因為勞工局的方案是不太可能說有些什麼。那我很羨慕有些組織夠有彈性，可以有一些津貼的補給，可是就目前大部分公家醫院還算好一點點，因為我確實知道一些的民間單位還要回扣回去，回捐回去，那如果就不同的觀點是這樣。我會同意 A 成員講的，或許這所謂的三年，除了剛剛講的第一年、第二年、第三年以外，這真的會是回應到各自的狀態。就是說他能量的狀態，到底足不足以因應目前加諸在他身上，從第一年大家可以認同他懵懵懂懂階段，所以我們不要丟太多的責任在同一個人身上，第二個調整到最佳的速度，撐過了一千五、一千六的路程了，對，接下來可能真的是還蠻能撐的。到了第三年，那種真的都在燃燒自己的生命、經歷呀什麼的，然後被加諸很多的東西是額外的，就在這一個人身上的時候，我覺得不再能撐的過去。那除了三年以外，我覺得三個月也是一個很大的瓶頸，所以撐的過三個月，大概這一個人算穩的了，除非年終獎金不夠滿意，那確實裡面內部有一些的糾紛，人事糾葛，或是要給他調不同的方案，他老大不爽，或許他真的不會留，否則以我們醫院的經驗是，這一個人三個月撐不撐得過去，大概我們就能預估他明年能不能撐得過去，那目前我們醫院能夠很穩定的發展，我覺得很重要的原因是，人事真的夠穩，不然我覺得很難啦。對，那所以我非常贊同是，一年以上叫做資深，尤其在精障其實看得蠻明顯的。

P：好，謝謝。那因為我們剛剛比較晚開始，所以跟大家做個要求，我們可不可以再延 15 分鐘，好不好？就是希望我們今天這個階段能夠在 3:45 結束，如果大家都同意的話，那我們今天的部分就到 3:45 結束。我很希望說，禮拜五大家都還能夠踴躍參加，那我們這個案，我們沒有給什麼津貼或什麼費用，那我自己是很願意花一些錢，看買個小禮物給大家啦，因為我覺得很...

L：我可以提供那個咖啡、茶包阿，但是大家可能要到外面喝。我願意把我自己的壓箱寶拿出

來。

P：因為其實我自己做這個案，我也要小小抱怨一下，就是說，我想侑青大概聽我抱怨很多，就是我做過國衛院的、做過國科會的、做過衛生署的，沒有做勞工局那麼累。

B：所以可以理解我們就服員...

P：對，我很能理解。那今天很辛苦把大家找來，那說比較實在一點，我也不希望說，只是應付一下，可是我覺得大家真的有很多東西想分享，那我也很願意聽，所以我才會說，看下一次的時候，我是真的很願意說，看怎麼樣可以把大家一起找來，哪怕你願意不願意都要拉過來，就是禮拜五，那禮拜五的話，柯平順老師他也會過來，其實他是一直很關心這個案，那只是有很多時間，我們在開會什麼，他不見得都能夠配合，所以禮拜五的時候就先跟大家預告一下好了，那我們就是再延續...我想如果延續剛剛第二題的，我是想說我們就直接跳到第五題，那個部分可能就比較有關係啦。就是說你做三年，那當然剛剛過程當中，已經有講到說有些人的目前的工作意願，我想到:45 之前我們應該可以討論完這一題。那大家是不是可以回饋一下就是說，您是否有想過要換工作的一個念頭？不管從以前到現在啦，那如果有的話，是為什麼留下來？那主要的原因是什麼？好不好？我想這是大家都可以稍微分享一下你們自己的狀況。或許你也可以說，沒有，我從頭到現在，我就是做得很愉快，山不轉路轉，路不轉人轉，轉到現在我還是能繼續撐，這也是一個原因，這也是一個回答。好，那不知道說有沒有...？

C：我之前有想要離職，我 86 年進去的時候，事實上還不到半個月吧，就想離職。那時候想離職是因為那時候的老闆，那時候可能剛從學校畢業，然後老師都會想說身心障礙者，可能都會教導說很可憐，然後需要愛心哪、專業去輔導他，然後進去實務經驗之後，發現根本不是這回事，就是弱勢中的弱勢，因為視障通常會欺負人。

P：會欺負明眼人是不是？

C：對，就是他們有時候可能不信任你吧，或者是看你年紀小，他們就是很多事情，等於說進去坊間開始工作的時候，他們把你當作是他們的秘書，就是私事公事，我像以前那時候一開始進去，老闆他們的會議室跟協會放在一起，所以你要幫他們接電話，預約客人，類

似像這樣子，然後那時候被當成他的手跟他的眼睛，譬如說你那時候寫一些公文寫一些專案，我就真的要鉅細靡遺念給他聽，然後前兩年對我來講，真的沒有進步。後來會進步是因為，那個理事長卸任之後，新的理事長上來，那新的理事長風格就完全不一樣，那時候會留下來的原因是因為，我自己的個性啦，我覺得我的個性就是那種，還蠻樂觀的，反正他快卸任了，反正也不會再當選了，那我就再撐。反正再撐的時間，反正上班也是這樣一天過，那不如開心過，所以我就會找其他的動力進來，例如說，其實我覺得不管在哪個行業，基本上都會倦怠，那你看一般的其他行業類別，譬如說外面一個人的職場生涯可能多久週期就會離開，那我覺得在視障界，在就服界也是一樣。你想離開可是你又對這個領域有興趣，那就變成你要找不同的動力進來，你要找到你在這個行業從事的價值在哪裡，就是呼應剛那個部分。就是我之前在做就服，也有表格上面的問題，可是我後來一直說服我自己，一直催眠我自己說，其實表格設計有他的好處，那你親自去跑的時候你才會發現到，他的複雜在哪裡、他的累贅在哪裡，哪些表格你可以用、哪些表格你不能用，那如果真的有機會去開會的時候，你就可以跟中央的人或表格的設計者去做反應，或者去跟你的個管員或者是督導做反應。那就是變成說說，在就服這一塊，跟補助案比起來，他可以談的空間是蠻大的，我自己是覺得蠻大的，那表格的部分我覺得，其實是一個很好的紀錄，其實你在打表格的時候會覺得很複雜，可是你可以從兩個方向想，你就是因為知道你時間少，所以你更要讓自己在很短的時間內，快速的取精華，然後把你的服務階段文字化。然後第二個，他是一個經驗傳承，如果今天你不小心離職了，你下一個就服員進來，看到你這個表格，也不用重新去適應這個個案，他因為可以看到這個表格，就是很清楚的了解例如他的生理狀況、他的眼睛視力狀況、然後他的定向行動部分是怎麼樣、他教育的部分是怎麼樣、他工作經驗是怎麼樣，你大概去翻過這些表格之後，你就可以很清楚的了解這個個案的經過、經歷，而不用再重新去適應他。那有些個案，如果表格沒有建立得很完整，你再問他他會生氣喔，「阿這不是都告訴你們了，怎麼換一個人就不知道了！」類似像這樣子。那以前我剛開始在做也是沒經驗，反正就是經驗裡面磨出來的，因為知道的話，像我有時候個性又很雞婆，就新的人進來我就會告訴他，你這個要怎麼做，那個大概要怎麼樣，要不然你以後會被念喔，我就會這樣講，不是老闆念，是會被個案念，因為視障朋友還蠻愛抱怨的，對阿，所以我就覺得還蠻有趣的，就類似這樣子。所以你在做的當下，你

就會去發現你做的動力這樣子。就是你明明知道表格這種東西，你逃也逃不了，那與其你一邊做一邊抱怨，倒不如你換一個角度開心點去看他。我這樣做，反正我不小心離開的話，別人也可以看到，換個角度想會比較開心...我忘記我講到哪裡了...

P：沒關係，你講得很好...

C：後來繼續待，那時候舊的理事長嘛，那換過新的之後，新的理事長態度完全不一樣，他就是他有概念，可是他不知道怎麼去執行。那我覺得我就是兩年，86年...88年那時候開始，我覺得我那時候很像海綿，因為我那時候開始接觸補助案，然後開始要做核銷，然後我才知道說原來要怎麼樣寫企畫，那其實根本也不會有什麼人教你，那你只能把以前的，或者是你自己上網去找，看人家企畫緣起大概是怎麼寫，那像我的個性就是覺得，還蠻有趣的，就是我比較喜歡學新的東西。所以你在了解一個新的事情的時候，你就會繼續去了解這個始末大概是怎麼樣，然後你就會覺得還蠻好玩的，然後你就會去學習。然後專案執行幾年之後，就是會出現倦怠，可是我知道我出現倦怠的時候，那出現倦怠的時候，就像剛前輩講的，因為你有經驗，所以你必須要去帶新人，那你在帶新人的時候，我那時候給自己的觀念就是覺得說，其實我在帶新人的時候，我也是讓我自己覺得說，以後如果我不小心不在這個領域做，我跳到一般的工作上，你再做個三、五年，你還可能、還是又是另外一個主管，那你要怎麼去教這一個人，你要把他文字化嗎？或是你要用他可以接受的語言去教他，我覺得這也是一個練習的機會。所以就是說，在專案的部分，你學到一定的程度，然後你要帶新人的時候，就盡量去用...就去抓每個新人他不同的個性，怎麼跟他相處，有的就是要用那種命令式的，有的就是要鉅細靡遺的交代，有的就是你可能點他一、三、五，那他就會二、四、六都做給你看。那我覺得這是一種練習，就是我會蠻感激他們給我這些練習的機會，我自己覺得。後來我知道我自己已經開始要出現倦怠了，後來就跳就服，又換一個不同的方向，就是，進去做就服工作的時候，又變成重新再學，就變成每個階段每個階段有不同的意義，就覺得還蠻有趣的。

P：所以就還是沒有做換工作或是離職的那個決定就對了。

C：喔，我離職是一定會離職。

P：不不，我的意思是說，之前那一段過程當中...

C：只有前半個月，因為跟理事長不合。那時候就覺得真的很痛苦，就很像人家那個小書僮，跟前跟後、倒水、小妹阿這樣子。我印象蠻深刻的就是，有一次去參加聯勸，然後那時候是一個惠蘭督導，然後她說，她也是蠻有趣的，她說，她那時候給我的方式是叫我要樂觀想，因為我會跟她抱怨說大小事情，包括有時候就是不太覺得是這個領域、社工領域要做的。那時候跟個案接觸比較少，然後她就說她是社工系的，碩士畢業，又在聯勸工作，看起來應該是很專業的一個地位，可是她連定便當的小事她都還是要做，她說這個只是其中的一個小部分，所以說如果那沒有佔很多時間的話，她覺得與其這樣子那你不如樂觀的看待她。所以後來那時候就覺得還不錯，反正就是該做的就去做，然後有機會就自己主動學。

P：好，謝謝。那其他人有沒有要跟我們分享一下？

E：那我來分享一下好了，我從進機構到現在，只有一次想要離職，在去年年底的時候，原因就只有一個很簡單的原因，就是剛 C 成員說的，跟上司不爽。我在機構算是排第三的，然後董事長也相信我的程度已經到達說，就是拿空白支票去核銷，愛填多少就填多少，那章都蓋好了，那就是跟我們那個，某個主管不爽而已，那就是想離職。可是我留下來的原因其實，很簡單，就是管理部有一個人勸我說，你在這裡那麼久了，年假 14 天，然後你那個部門又給你配車，在這個部門你又最大，你又可以自己開著車到處跑，不管要去哪裡，喝咖啡或怎麼樣，然後什麼事情，現在你也不用核銷了，我知道大家對核銷很痛苦，那你簡直在這邊當米蟲了，你還要離職去哪裡？我想想也對阿，就繼續留下來，就真的是這樣子而已。然後我也知道說，其實我可以反映一下，因為我個人的經驗比較特殊啦，我就沒有辦法讓大家去推論到其他人啦，我覺得我可以反映一下我其他工作同仁的想法。他們會覺得說，接觸個案不是問題，個案的挫折不是問題，就是前輩也講說，個案其實蠻好玩的，蠻好笑的。我們這邊跟 C 成員那邊不一樣，我們定便當什麼，都叫視障者去做，那原因是，我們每天要生活訓練，打電話定便當。然後如果他們問我們說，這表格不是已經填過了，為什麼還要再填一次？我們可能會更大聲的說，怕你忘記阿，再填一次。因為我們機構算是比較強勢的一個團體，就是對視障者比較強勢。可是我們最大的問題是在

跟勞工局的合作。在我們當初在小團體的時候，勞工局有些方案，我們不可否認的，是一個很不合理的方案，就是說他給的錢這麼少，要做這麼多的事情，甚至於說，公家機關要開一個新的帳戶很難，他硬要人家遵守規定，硬要做而不知變通。可是那時候在思考的時候，我們覺得沒有辦法，勞工局就是我們的顧客，他們是給錢的，錢丟過來的，我們要伺候他伺候的好好的，就是要配合他，要不然不要去包，或不要去標，可是我們標了又很不爽，又不得不標，到最後我們才決定說，我們機構要有自己募款的能力，那時候我們社工也蠻慘的，我曾經在第二年的時候，我們去募資，那時候台灣經濟開始搞爛了，陳水扁上台之類的，捐錢的很少，捐物資的很多，因為很多公司倒掉捐過來，我們曾經收到，我們才三個社工員，收到一百多張椅子，不知道怎麼坐，每個人分到三十幾張，那我們就拿去賣，我們社工人員曾經在下班後，去夜市擺攤，然後賣，然後把錢回捐到基金會來，讓基金會更多的錢，讓我們不用看勞工局的臉色。然後甚至於說，我們也主動願意，也不是主動，算強迫，但是我們也沒有什麼反抗，就是我們願意回捐薪資去，就是勞工局可能給我們三萬七，我們只拿三萬就好了，就回捐七千塊錢。但是基金會保證說，在案子結束之後，他不會 fire 我們。我知道有些機構可能是，這個方案結束之後你就拜拜了，如果沒有標到就拜拜了，因為機構沒有錢。所以我常常笑別的團體是，我們基金會有錢，個人貧窮，其他團體可能是，個人有錢，基金會貧窮這樣子。所以相對在基金會累積一些資源跟金錢之後，開始可以成立一個企畫部，企畫部就開始募款，我們對企畫部門要求很嚴格，很簡單，我多少錢聘你，你就募多少錢回來，我們加減法嘛，如果是負的話，你今年就可以走了，如果是正的話你今年就繼續聘。那如果說你可以募很多錢進來，我們老闆給你百萬年薪是沒問題的，我們給你年薪一百萬，你給我募一百萬零一塊錢，那我們基金會就賺一塊錢，我也甘願給你，就是說你一定要正的就對的。慢慢的我們有募款能力，錢都進來的時候，到目前為止是，不用靠勞工局過活。我們現在只有好像一個至兩個，跟勞工局提案子而已。所以說，一直到跟勞工局切斷關係之後，我們第一線工作人員才開始慢慢得變穩定起來

附錄十、第二次焦點團體討論逐字稿

「 」

張：主持人（P）；柯：主持人（K）

H：在做這份工作之前，工作經歷是很多做過大馬路的油漆工人，也賣過早餐店，也曾經當過廠長，所以我來這個機構求職的時候，我們主任問我，你有辦法放下你的身段嗎？也就是說，我認為只要不去偷不去盜不去搶，我什麼都可以做，我不會考慮到工作的貴賤或低下。我進來以後，我既然想了解這個社福團體，其實進我們機構是因為之前在汽車教練場工作，我教過有一部分是身心障礙的人，譬如說聽語帳的，還有像**洗車中心的員工他也是心智障礙者。但是我發現我也可以把他教完，所以我就想說我應該進去社福團體，結果就去應徵，我是因為因緣際會之下進來的。大概是這樣，我簡單的資歷大約是這些。

P：好，那謝謝 H 成員。那我們其他成員雖然第一次有介紹，不過我想我們還是很快的講一下名字、機構，然後到目前為止服務年資，這樣就好了，好不好...

「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」

團體其他成員自我介紹

「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」

P：謝謝大家的介紹。因為我們第一次大概有把第二個部分，從事身心障礙就業促進工作三年以上的原因大概個討論，我先簡單 summary 一下，可是因為可能上次 H 成員還沒跟我們分享，我簡單提一下上次大家提到能夠在這個工作做三年以上，不外考慮薪資啦、主管給的彈性、空間夠大，有新的目標可以不斷去嘗試，雇主或案主的支持，學生很可愛是使他支持下去的動力、或是說工作同事當中有伴可以互相支持，最主要的大概就是這些原因。上次我們分享到第二題，那不知道 H 成員對第二題的部分，就是您現在會從事這個工作，會進到我們這個焦點團體，我們初步篩選過，都是工作三年以上的，那很希望說分享到各位寶貴的經驗，那現在是不是可以請 H 成員跟我們分享一下。

H：我覺得說，從第二點，剛剛聽老師 summary 在講，同儕支持是一個很重要的原因，但是就我本身來講，因為我想去了解就業服務這一個領域，我自己本身也讀了很多書，也去上空大的職業訓練，空大開的一個課程，那我進入以後，我是覺得就業服務來講，是蠻複雜的，而且甚至於可能要概括社工員的領域，所以我覺得是帶給我很大的挑戰，所以我願意把我的時間花在這個地方。那最主要是對自我的一個挑戰，我覺得最主要的原因是這樣。那剛剛老師講的同儕支持這些當然都還是有...

P：那因為我們前一次接著就跳第五題，就是說在您整個過程當中，因為我們的伙伴有工作四年、五年、十幾年...都有，那有沒有曾經想過要換工作的念頭，那最後為什麼留下來，主要的原因？請 H 成員跟我們分享一下。

H：我進機構以後，我發現機構的...不管是財務結構也好、或者是說它的...它其實是一個非常 open 的機構，所以我覺得我待在我們機構...因為我聽過一些其他的社福團體有一些問題，我覺得在我們機構來講，當然裡面也有一些問題，比如說一些人事上的問題，有一些人事上適任與否的問題。可是我覺得說，如果我走掉了，恐怕後面的人更難以接近。所以我想說我應該繼續走下去。我們機構帶給我是感覺是...非常的公開，不管是財務上的透明，其他所有的，包括訓練的過程，還有人事的公開，都是非常...讓我很願意投入的原因。所以我本來是...其實我曾經也有過挫折感，可是那時候的挫折感是一閃即過，覺得說我應該再留下來，所以我就一直留到現在。就是說我覺得我應該要繼續接受挑戰，儘管說我現在壓力還是很大，因為我第一年進機構的時候，一個人要扛四個就服員的工作，那時候那個職場大概只有我一個就服員，從頭做到尾，這也要做那也要做。所以我覺得，對我來說是一個挑戰，但是我願意接受。我覺得壓力帶給我是一個正向的成長。

P：您剛講那個，我覺得蠻有趣的就是說，為什麼你那時候個工作要做到說，一個人要扛四個就服員的工作？

H：因為剛開始我進去的時候是，所有的就服團隊通通離開，我也不知道是什麼原因，當時組上的人就一起離開。結果我一個人就進去了，其實我第一年在做的工作，幾乎是在...是跟經營團隊在建立關係，其實那時候組織是...從頭至尾所有的年度計畫、方案計畫，幾乎

都是我一個人第一年進去之後通通把他跑完一遍，到了第二年我大概稍微明瞭一些了，所以我覺得說，我的時間還不夠，我應該還要再繼續留下來。那時候也招人不易，那時候剛好所有的人通通離開，社工員也都離開，那就服團隊也通通都...那就服團隊就只有我一個人在扛，那這個原因我不是很了解。

K：我想請教您一個問題啦，我們不談您機構...我想請教的是說，因為您過去的經歷那麼寬廣，進來以後，您也受過一些專業的、這個領域的訓練，雖然您說有很多挑戰、有很多壓力，不過我比較想要知道的是說，您到底過去的經驗對您現在的工作，您個人覺得，有沒有幫助？是有阻力還是有助力？另外，因為您從一個完全不同的領域進來，那您做的工作完全不一樣，所以您去受訓，那個受訓可能對您來說會有不同的感覺，因為他們有一些人是，受訓完才走進來的。您是先走進來再去受訓的，那那些訓練的課程可能你會比較有一些深刻的感受，阻力還是助力？那助力在哪裡？

H：我覺得我以前的工作經驗帶給我是助力，因為譬如你去面試也好，你把個案帶到雇主的前面，其實我有很多找工作的經驗，這方面對我來講也是很...我以前也當過老闆，所以兩方面我都很了解、很清楚。你求職的工作經驗越多，當然你怎麼去帶你的...怎麼去輔導你的個案，是會讓你更清楚，所以這完全是實務的，沒有任何學術性，所以我覺得是助力。

K：恩，那課程訓練呢？

H：我覺得課程訓練，如果訓練完以後，你沒有再去 review 的話，那根本也沒有用。其實我現在經常也再回過頭來看那些就業服務的書，我覺得你一年不去看他，可能都忘掉了。因為我們最近要做一個很大的問卷調查，其實我發現我有一些專業能力是不足的，恩，其實是足夠，只是你沒再去複習，就等於沒有了。

K：如果這樣，我請教各位一下，會不會有一個壓力，我這樣說會不會有壓力？好像工作歷練越多的，越有工作成就的可能性？會不會是有這樣的一個結論？假如 H 成員剛剛說明他的背景，我們會不會有這樣的感覺？

D：我覺得蠻贊成的耶。我覺得事實上，以我的經驗來看，我的一些同事有年紀比我大的，然後有年紀比我小的，然後我們也帶過直接從學校裡面出來的然後就踏入就服領域的，那

你會發現那種，那種對社會整體的認知，包括他自己本身進入職場的準備度的部分，那落差是很大的。很多在學校裡面的課程認知，他會以為這樣就是這樣，單純到說，想把課本的內容比照直接引用在病人身上，那當時一碰到他才發現，怎麼老師講的都不是這樣，或者是他想的都不是這樣，他已經做到這樣，為什麼對方不領情，還咬他一口。他可以理解什麼叫做人格違常，可是他遇到才知道～哇！原來這樣叫做人格違常。所以我是在說，那種極度的差異對於一個新人要進到就業服務這個領域，尤其是要帶一個身心障礙的案主來到雇主面前，那個是一個很大的挑戰。因此我會覺得，磨練得越多，就像剛 H 成員講的，越有力於他怎麼樣去知道身邊的這個伙伴，他到底可以被準備到什麼程度，就像當初他準備他自己要進入職場是同樣的。再來就是說，跟雇主做連結，或者是溝通，然後去彼此討價還價的過程，如何把這個個案當成是商品一樣包裝，推銷出去，那個都需要口語的練習。那就那個部分，他若是沒有之前把自己推銷出去那個經驗，他要如何推銷身心障礙者？所以我覺得那個有絕對的關係... 關連的關係。

K：我多問一下，因為這樣好像就會讓我們感覺，是不是真的，這種觀念如果被認同，那就會變成我們對新進的，萬一他是沒有社會歷練的人，那我們有沒有解決這樣，剛剛您所談的，他如果不是有這樣經驗的人，那個困難我們要如何去克服？比如說，現在好了，不管是從勞工局的立場，我要委託排課，訓練就服員的課程，要怎麼處理？或是說從機構角度，我是一個資深的，我必須帶一個新進的人員，我要如何去帶？能夠滿足我們所謂的「職務需求」？他在這個職務當中，他到底要什麼？我們怎麼樣去開這樣的訓練，是從個別訓練、從團體訓練、有沒有... 假如我們說那是缺點啦，有沒有補救的機會、補救的可能？

D：就我個人認為啦，我會覺得，其實大概已經在做的，其實一個普通的觀念叫做，我大概把他分成叫學科跟術科好了，學科的話是大家不斷的在做，術科的話真的就是要藉由帶第一線面試的時候，人要對的歷程是，他有沒有足以成熟的人格。假如我先就精障來講，因為我大概也只懂那個，就是我覺得成熟的人格、穩定的人格，一個穩定的人格大概才有辦法去扣到精障病人他想要什麼，再去協助到他，那也能夠讓精障病人把那種建立起來... 好的互動模式 coping 到他跟別人的互動模式，那個在職場上面是重要的。於是如果我來挑一個新的 member 的話，我會期待我的伙伴是，第一個當然他一個是基本的口語溝通能

力，學科的話我覺得勞工局排的那些課，我都覺得非常豐富。術科的話，我會覺得他需要在第一線他進到面試的時候，我們就要挑一些能夠謀和的人格，就是成熟的人格，那他有沒有彈性，我們精障病人時常是沒有彈性，他 5:00 要下班，4:55 分就準備脫衣服，然後 5:00 正背著包包就走，老闆問他「可不可以加班半小時？」「不行！」因為我 5:00 該下班。那如果就服原本身就是那種，我要 5:00 下班型，那真的他不會去鼓勵他的學員在雇主那邊有一定的彈性。所以你當他在面試，你就會知道這個人到底有沒有彈性。再來就是，學員很多的是，耐挫耐壓力，就是面對外在壓力是屬於人格崩解的，所以當他在萬難的時候，他缺少那種動力、希望感甚至活力，所以我們會故意丟一些事情，讓坐在我面前那個就服員，嘗試回答看看，當你遇到這種狀況，你會怎麼辦？那我也遇過那種，他直接問我說，「那我就不知道怎麼辦？」那很抱歉我就告訴他，「那就服員應徵這件事情，我也不知道怎麼辦？」是因為他大概就失去那種，恩...想一想，我們就好像觀察病人一樣，就服員坐在你面前，我們就試著觀察評估他，到底合不合適？那，所以耐挫耐壓力，包括人際互動，我們會問問就服員的生活圈，你通常平常在做些什麼？那包括界線清不清楚？問情境題，如果這個病人想要跟你借 50 塊，你怎麼回答他？那我們當然有內定的標準答案叫做，我們通常會問他，為什麼你想要跟我要借 50 塊？你 50 塊要幹嘛？有些就直接說，好阿，你沒有還也沒關係。這種問答題答案的回答，你就會知道說，答案的千百種，人的千百種其實也反映了，可能在你面前的這一個就服員，當他在帶病人的方式也千百種，那我可以接受，不同的人面對 10 個個案，他可能的方式就有 10 種方式，搞不好有 11 種方式，因為中間後來發現這種方法行不通，搞不好都該換了，但是我是覺得這是重要的，那他有沒有團隊合作的精神？那個也是重要的，因為就服員要有很大的彈性，當你的 worker 這一個沒有辦法扛，或者是 quit 下來，他離職了，你有沒有辦法就是頂上去，而不是不斷跟組織 argue 說，那又不是我的工作，切東切西，然後我想那個就沒有辦法做。就服工作是非常強調團隊工作的事啦，那如果就這一些下來，有基本穩定的人格跟他願意有一些配合，或者是在自我成長精進的一些認知，那我就覺得這一個人他是可以帶的。那一些學員方面，怎麼做評估啦、怎麼跟學員溝通、老是被學員 K 啦，我覺得這需要經驗的累積，有些東西真的是經驗。

H：我補充一下你剛剛說講的，所謂穩定的人格，我這邊是把他解釋說，正面的價值觀念，就是一個就服員要進來，一定要具備這方面。比如說我也可以變成一個壞人，如果以我的頭腦，我要去做壞事絕對是很厲害的，我覺得一個人的價值觀念是很重要的。那剛剛 D 成員有談到團隊精神，其實我現在在做一個績效考評，我把團隊精神列為很重要的一點、重要的一環，就是工作態度。

P：那還有沒有其他的伙伴，要針對這樣的議題做分享的？...那我們在進行第三題之前，還有沒有成員要針對第二題跟第五題，要補充或是回應的？...有的話我覺得隨時都可以直接打斷我們，就是直接加入...那我們看一下第三題的部分，就是說，您從事工作到現在，對於這份工作感到滿意或是不滿意？那請描述一下您滿意的項目是哪些，或是說您覺得不滿意的項目是哪些？那當然這兩個可能同時存在啦，對這個可能又愛又恨，那這愛的地方在哪邊，不愛的地方在哪邊？我想都是有的。那可以針對整個一個大環境或是你的機構。那我想我們延續我們第一次的團體當中，在這邊討論的，就是當作我們團體使用，那出去的時候，我想我們團體的保密性是有的，所以大家不用擔心。那有沒有誰想要先分享一下您的部分...

F：其實我覺得滿意跟不滿意大概一半一半，那滿意的部分就是說，我覺得這一份工作的薪水至少可以讓我的生活比較穩定，然後我覺得，就算挫折感再重，至少這份薪水是我覺得還滿意的部分。然後再來就是，跟學員的互動上，其實幫助一個學員，從很難找到工作，到慢慢的在工作當中，穩定了，我覺得那種感覺是，初期一定多少有一些挫折感，但是當他們越來越穩定的時候，其實我覺得，看到他們的成長讓我覺得還蠻開心的，那我想這也許是我一直堅持下來的一個原因啦。那滿意的部分大概是這樣，那還有跟同事之間的互動。我剛進去的時候，跟 OT 之間可能就是，信任感不是那麼的好，或是是說，在那個環境當中，對就服員不是那麼尊重啦，但是到後期，可能是就服員越來越穩定了，離職率越來越低的時候，其實大家的相處之間是越來越好，那就會覺得，同事之間相處其實還不錯，然後也還蠻有人情味的，因為我們那邊其實是算公家單位嘛，很多都是很資深的，待個二、三十年的很多，到最後感覺上他就是一個，還不錯的支持。那比較不滿意的部分就是，會覺得說，因為我們服務的個案，屬於精障的個案，那精障的個案是，以我們機構的工作劃

分是很清楚，庇護案的跟社區化的，劃分得很清楚，那你要跟他們做適當的溝通，不然有時候變成是你不能去...太過去幫別人做他該做的事情，不然的話可能會被人家...會被人家說話啦。我覺得社區化的部分是，其實扛了很多，在我們機構來講，算是扛了很多評估的工作，有時候還有不小心會跨到 OT 的部分，那有時會覺得說，評估的動作是就服員可以把它吃下來，或者是必須借重 OT 的一些評估的部分。所以我那時候會覺得說，其實讓我覺得比較力不從心的就是，評估工具的缺乏，那 OT 的那些工具，我們又不被允許可以使用，那變成說好像，勢必要發展出屬於自己的評估工具。所以那到最後，會覺得說，其實精障的個案，那個情境的評估是很重要的，所以我們就有設計一個表格，是配合情境評估來做觀察的。然後我就會覺得說，當這個工作做得越資深了，會感覺到，督導制度的嚴重不足啦。像我們就服員剛進來，像剛 D 成員講的，一般我們挑選社工系相關背景的進來這個領域，其實我覺得有些比較沒有工作經驗的，可能這一份工作還是他第一份工作的，一進來的話，感覺上好像，他的挫折耐受力會比較低，或是說他的調適能力會比較差一點，那我會覺得說，如果督導制度夠完善的話，然後這個督導也是具備有社區化或是庇護性的一些工作經驗的話，可以慢慢的去帶這個新人的話，我覺得淘汰率可能不會那麼高啦，會覺得說，讓這個新的就服員，等他比較熟悉了之後，然後一路這樣帶上來，再讓他去接一些比較困難的個案，他比較能勝任。我發現我們之前有一些新的就服員，很快就離職的原因，可能是剛一進來，其實他可能也比較嫩，那我們可能也太過放心讓他接一些，比較困難的個案，因為我們那時候其實很多門診個案，那門診個案有些看起來功能很好，但事實上他們比較屬於眼高手低，或者說會重複換工作的那樣的個案，其實做久了會覺得，那樣的個案是最難接的，對就服員能量的耗損是最高的。所以我會很期待說，督導制度可以完善一點，這樣某一方面可以補足一些在職訓練的部分，其實可以有那樣的一個功能。可是看起來現在的督導，我會覺得現在的督導制度跟我所期待的，其實落差蠻大的。可是那個部分我覺得，其實不太容易。因為我其實有點期待像，社工那樣的督導制度，一個機構很資深的督導，有點像訓練我們的病人這樣，去把就服員一手帶出來，那樣子的感覺，然後一路的情緒支持，但是感覺上這個部分，是需要花費很大的成本，所以理想跟實際可能還是有點差距，那這個部分可能是，我覺得比較需要改善的部分，那這個可能也是我們機構需要多加努力。

K：所以您提的督導制度，是機構內部督導，還是你把這個督導...因為你，如果機構內部督導如果要像你說的這個水準，其實還要相當大的精神，還是你會把這個寄託給勞工局？外部督導來？

F：其實我覺得，感覺上好像外部督導只能看到一些皮毛啦，我會覺得啦...

H：我能不能夠回應...其實我先回應一下老師，您剛剛說新進的就服員怎麼辦，就是說，其實我那時候有兩個很嫩的就服員，那我也間接回應一下剛剛老師提的，就是你怎麼去帶人，這帶人蠻重要的。我不講專業的人，像督導，就是你怎麼去帶你的組員，這蠻重要的。像我兩個組員有一個被管理階層，苛斥的很嚴重，他甚至於當面跟他講說，你是什麼嘴臉...怎麼樣的，他幾乎不想做了，但是其實他一個非常好的就服員，他才大學剛畢業，但是他其實是非常好的，對個案的輔導是非常棒的，但是你怎麼去支持他？我覺得說上面對組員的支持是非常重要的，讓他可以撐過來，因為只要他可以撐過兩年，他就可以...就會留下來。不然的話，在兩年之內，流動率是最大的，我的估計是這樣。我不講督導，我講的是，我可以理解是剛剛 F 成員講的，就是一個機構內的督導制度是要健全。

D：我倒有不同的看法，我認為督導要外來的，就是說或許外來者的話，他不在機構裡面，感覺上一些事件不可能細微處理到多細多細，可是外部督導的話，我們面對他在做督導的話，他帶來外部觀點，同時我們可以最放心，把單位裡面的陰暗面，可以疏通啦。所以我反而覺得，督導應該來自於外部，但是不是現在制度面的那種，一個月一次，覺得好像還不到一個月一次，一個月都還沒有一次。現在的庇護案是沒有督導的，那如果屬於社區化的，又是依照單位裡面有幾個就服員，依六分之幾的方式可以聘一個督導，那如果是滿六個以上，他又是單位裡面的全人督導，他必須要 on 在你們機構上班，那如果是這樣的話，我就會覺得說，他或許是一個全人人力，就是 worker 工作的人力。但是要他扮演心理支持面的，有點貼近剛剛 F 成員講的，那種給予的支持，可能會有一些些落差，他不太可能全部做到。所以我覺得，如果單純討論所謂的督導人選，我寧願他是屬於外來者，那可以把一些就是單位內碰到的困難告訴他。那當然不是光聽，我也期待說，這個督導的功能是能夠發揮的，假如說是來自勞工局的督導支援的話，他是能夠從外部對內反映，我倒覺得這樣才會有用，而不是單純像心理諮商師，你聽我講，完了，所有事情還是我回去自己

扛，當然還是有功能啦，就是內在原生力量還是更高，可是如果是這樣的話，就好像還是自己扛嘛！

F：其實我會覺得說，其實督導有分很多種，行政督導、專業督導和外來督導，其實我覺得這三種督導都可以發揮他部分的功能，我覺得如果真的可以分得這麼細的話，是很好。因為我覺得其實行政督導跟專業督導的角色是不同，發揮的功能其實也不同。那我們機構長期以來，是有行政督導，可是專業督導不足，會覺得是這樣，然後勞工局補足的是外來督導這個部分，其實我覺得都很需要。那如果長期的話，我比較期待是說，可能專業督導的部分能夠多一點，但是目前我們機構，這個部分可能有困難。

K：我如果這樣談，我其實是想知道問題。我們拋開機構本身條件不談，我們去看說，如果我今天是一個新進的員工，走就服這條路，那剛剛在談到督導，那各位這樣一談下來，有內部督導、有外部督導、有專業督導、有行政督導，那到底我們這些東西，就一般機構，不要談到特別大，也不要談到特別小。在一般機構當中，我們這樣運作模式當中，各位會覺得，比如說專業督導跟行政督導，他們的區辯、分工，應該怎麼辦？如果我們沒有辦法有一個專人把專業跟行政都扛下來，在機構大概現在很難這個樣子，除非那個機構，像大機構就有可能，還有一個組長嘛，下面還好多個。那像很多機構來講，大概一個或兩個，沒有督導的話，我們要怎麼樣去處理，將來各位會建議給我們的，張老師在這個案子要寫出來的建議案要怎麼去處理？因為各位有這樣子的需求，那我們這個建議案，有關督導的策略，應該怎麼樣去思考？從各位的口中，我們要得到一點資料。因為一牽扯到機構，就會好像自己在講自己機構，會不太好講話，我們把他拋開，不是講自己機構。像○○醫院或○○醫院，我們就把他當作是，從醫院的處理方式會是怎麼樣？從協會裡面的組合、從中心裡面的組合，會變成是怎麼樣？各位可不可以多反映一點各位的看法，從剛剛已經有提到外部督導要進來，但是你認為的外部督導，其實你是看到專業的部分，那行政部分可能外部督導比較難處理。

D：那個部分現在幾個督導，只能以個案研討或是什麼，譬如說講到核銷阿、行政什麼，要能夠對應到勞工局，幾乎很少。

K：那變成好像是機構內行政部分，要自己處理了。

D：所以就變成是，worker 裡面的專案管理員，就要把一些核銷憑證，或是平常就要作帳，就變成這樣子，所以那沒有所謂的行政督導。

B：像我們機構，之前勞工局是分行政跟就服員部分，那行政部分以前是掛機構秘書長當行政督導，然後那時候的行政督導，是比較偏向說，因為視障機構就有理監事跟就服員，有時候理監事就比較不知道就服員這塊業務是在做什麼，包括說有時候他們比較忙，有時候比較輕鬆，甚至會多做一些其他的事情，那那時候機構內部的秘書長，就比較偏向行政督導，就是就服員跟理監事之間的溝通橋樑。那就服督導方面，因為是 3 個就服員，所以補助二分之一的人事，所以那時候就等於說他是定期，譬如說一個禮拜來兩次到三次，就是專業跟個案督導的部分。那後來就是已經沒有秘書長了，那後來就變成說，譬如說我現在掛副秘書長好了，那變成說我之前做過就服員，做過核銷，那在行政的部分，我們現在的就服員他在核銷部分，我們目前分配的方式就是，每個人做一年這樣，譬如說一年分兩次核銷，那就是由我去教導他們，核銷的部分要注意些什麼，該怎麼弄。所以行政部分就是我們自己內部吸收。那專業部分，我們就是請就服督導來做訓練，那其實就服督導要要求他能全能也很難，他也許在勞工局用新舊表格可以用的很 OK，可是不見得說他每一個諮商或是視障專業都可以很了解，那其實也有跟督導討論過，那討論過後來的結果就是，其實我們現在督導也不錯，他就自己掏錢出來，因為說他覺得自己諮商技術不是很好，那他就會偶而請老師來上課，那就是老師例如出席費是一千五或兩千，他自己就是一個月類似督導兩次，那就是他自己掏腰包出來，請專門的老師來上諮商專門技術的課程，挑重點講或是用讀書會的方式，這是去年。那今年的部分，因為可能是花太多錢，那討論的結果就是，機構聯合，就是視障機構聯合，目前是定每兩個月，原本是定一個月，就是所有的視障單位（某大視障機構除外，因為自己機構太龐大且專業了），那其他機構都是小機構，那就是我們幾個小機構聯合，那因為勞工局那也部分有一個專家出席費，我們各部的就服員先集合，先去談好大概每幾個月誰認養，然後就是每次設定一個主題，大家想學什麼，像之前曾經請某眼科醫師來教眼科學，然後講眼部的概論，那有時候就請其他老師，例如說來教導一些技巧這樣。那每個機構輪流辦，那就是每個機構例如一個月或兩個月付兩

千塊，那目前原則上，視障單位就是這樣子跑。所以就變成是二分之一專業督導部分還有不足，然後就先去討論哪部分不足，再想辦法解決，那目前方法是這樣，我覺得跑得還不錯。

P：那您對您現在工作滿意不滿意？

C：滿意不滿意喔，我覺得成就感上面還不錯，可是薪資制度長遠來看，不滿意。因為目前沒有養小孩，還沒結婚前都滿意，以後要養小孩就不滿意了。

K：協會好像都這樣，協會比較不容易。

C：那其他不滿意的，我覺得可能就是理監事的問題吧，其實也是老問題。因為小機構的話，理監事也是三至四年就跟著換一次，我上次聚會就有講過說，其實每三至四年，老闆一改，其實政策跟方式就改，全部都改。除非保證他連任，不然只要一換，你就要再花半年的時間跟他討論，就服是什麼，未來方向是什麼，就是要尋求他的認同，我覺得這部分要花比較多時間。

K：任何一個協會底下都有派系的問題，這個都是現實問題喔。

C：那不滿意大概就這些。

P：聽起來不滿意的比較多喔，不滿意的感覺比較多。

C：我覺得視障單位蠻可惜的就是，他們在於專業的部分，就是他們比較偏向理監事選舉，就是比較固著在一些小點上面，他們比較不會跳脫出來說，如果你在單位，你真的要做就服，你應該要認真的去提供什麼樣的服務，我覺得他們比較不會單純去看這些問題，他們可能比較在乎的是說，當初請就服員的用意，也許他們只是覺得，我把你請進來，你就是可以多幫協會做一些行政，去 cover 行政的部分，我覺得他們比較會去在意這個點。那變成說如果，我覺得就是，勞工局基本上委託就服員的部分，因為在機構裡面工作，所以我覺得如果互相配合，譬如說幫忙多少，我覺得這是 OK，可是原則上你不能影響到就服員本身在服務過程的時間跟量。所以就變成說要去跟理監事談，就是要讓他們清楚，就是他們越有疑問你越要去解釋給他們聽，目前是怎麼樣。所以現在新的理事長上來，每個月的

每週一，固定我們就會，算是晨間會報這樣。就跟醫院很像，就是晨間會報，每個人不管是行政、會計或就服員，每個人都報告說，我上個禮拜預計做什麼，然後做到怎樣，這個禮拜預計做什麼，大概怎麼樣做。現在比較可惜是，因為去年我們就服員除了固定聚會之外，就是還會自己會針對自己的個案先做討論，再去跟督導作討論。那事實上先初步討論之後，大部分就會有一個新的結果出來，再去跟督導討論就可以討論的更細。那今年的話就是比較沒有，今年就是變成說，他們比較沒有固定的聚會了。

P：因為經費嗎？

C：不是，因為今年新的理事長上來，可能今年的人事有做變動，所以他們有多加一些事情上去做，可能有一些調整，加上又有新的就服員進來，所以變成說，原本去年大家都還蠻熟的，今年有新人進來，變得不太認識。

P：那其他伙伴，有沒有針對這個部分，滿意或不滿意的部分？剛 D 成員講了一些，關於專業督導的部分，那就您現在自己的工作，您覺得滿意不滿意？

D：我覺得就滿意的部分，精障的就服工作真的很具挑戰性啦，那因為講到滿意涉及很主觀的東西，那就我認為協助這種社會道義最深的對象，能夠不僅能獨立生活，然後能夠外出就業，然後對未來感覺比較有希望感，降社會富貴，我就覺得這是很有成就感的一件事啦。所以這個是絕對滿意，最正面的事情。那接下來要講的，可能是一刀兩刃，例如說薪水的部分，那個初期真的是非常 OK，對於一個學校畢業，如果你是相關科系，然後正好不小心在某個時間點裡面，你又稍稍為碰到勞工局屬於叫做相關專業的東西，即使你只是在某個某個基金會或就服中心或什麼什麼東西做個什麼，那你的薪水是不斷的往上提的，那那一種到了第一線實務工作被認可，那你的薪水可能就跟一個上線 worker312 的那個薪水是一樣，可是幹了五年、十年，他的頂是 312 的時候，你對於那個十年的人就...真的是莫可奈何。所以我這邊講到一刀兩刃的，第一個就是薪水的部分，初期 OK，可是你隨著年資不斷的增長，或者是被賦予的責任越來越多的時候，卻沒有相對的提整那個部分，所以薪水是一刀兩刃的。那第二個部分是一年一聘，對於現在經濟不景氣，搞不好一個月前老闆就說，抱歉公司快倒了，下個月你可能沒工作，或下個月你可能被支遣，那相較於

就服員一年一聘，最起碼覺得還好，我還可以幹到年底，我可以明年初再找工作。可是一年一聘對於大部分企業體來講，好像就是沒有打算長期經營的結果，他才會有可能用這種一年一聘。所以要深耕就服員，我覺得這是最大的敗筆就是說，你每年都要他申請方案，然後要他一年一聘，我的飯碗明年還在不在，說真的我不知道。所以對於那種心態的話，這個一年一聘，這個也是一刀兩刀，可是這個我傾向於比較不滿意的項目。那這個一年一聘就涉及到第三點，他的補助資源是相對於比較不穩定的。就是說我們到一個企業體去工作，很有心的要把我的青春活力全部貢獻在這裡這樣，可是因應於外在的那個，我們的老闆又要看大老闆，就是勞工局的資源到底給多少，才能說好，明年你還有這個薪水這個飯碗。那到底是什麼，我到了企業體工作，最起碼還會受到什麼勞動基準法，什麼一個月前那個...可是我如果送方案送得晚一點，我可能就是要承受這種方案沒過所以明年沒有薪水的那種懲罰。甚至有勞工局自己本身越過了年度，就是他補助來不及，所以我們根本不知道我們到底有沒有薪水，就是明明你 12 月年度該要結束，可是到了 1 月份、2 月份之後，才知道這個方案到底有沒有過，那奇怪到底我看誰？然後民間單位可能還好，比較特殊或許是醫療單位，他沒有辦法承諾你說，你的方案就算兩個月後，假如說 95 年 2 月後才被通知這個方案有過或沒過，那你 1 月 2 月是有錢的...沒有辦法。所以上次來的那個 G 成員，他之前在某機構多幹了好像一個禮拜還是兩個禮拜的社區化就服員，後來勞工局緊急通知那些說，我們要到四月份才委出去，那是 91 年 4 月份的事情，那一年的支薪很慘很慘，走掉一大批人，不管是資深資淺的，從此就知道說，哇！原來就服真的不是人幹的以外，還包括原來薪水這麼不穩定。那有的人就認賠，乾脆不要組織的錢了，因為組織也發不出來，補給他們薪水。所以我舉了一個例子是說，這種資源不穩定，事實上，衝擊就服員，連民生問題都解決不了，那真的很慘，那個跟企業體裡面，說要考評也好，壓力極度大，可是最起碼你知道你的老闆在沒有通牒，說該離職之前，應該都是有工作的，只要我認真工作，原則是這樣。那再來第四個是，我覺得勞工局沒有精障政策的這件事，是我覺得我非常不滿意的。一個政府部門如果涉及到說，主責勞工政策或是什麼身心障礙者的一個福利相關制訂的機構，他根本沒有所謂的各障別政策的時候，我不知道他每年補出來的經費到底怎麼補。砸砸下來，方案變阿變，他到底要變到什麼東西？所以我不知道他的政策方向是什麼？那我就會質疑，他每年在砸經費的時候，甚至在砸經費之前，更早之

前的一些規範的制訂，我就不知道他到底想把大家帶到什麼地方去，所以這也是我極度不滿意，是因為我熬了八年的青春在這邊。所以我附帶回答，有沒有曾想換工作？有！那是因為我不甘心，然後我一直問自己我還能做什麼？所以我留到現在。我就覺得非得搞到勞工局，看是你先死還是我先死。所以我回過來提就是，勞工局沒有精障政策，事實上是讓我覺得很不可思議的一件事，是因為世界各國沒有那種，沒有所謂的沒有政策。可是事實上確實是在 92 年的時候，我們當場聽到勞工局長說「馬英九找我來，不是叫我做政策的，你們叫我做政策，沒有，我不會做政策，也沒有所謂的身心障礙的政策，也沒有精障的政策。」那我們當場...那我們為什麼要局長？為什麼要勞工局？

K：現在有了，現在有局長了，不是講那句話的局長了。

D：對，所以我們還可以再看看這樣。但是我確實沒有聽到過所謂的精障政策。那很抱歉我比較知道精障，那我也大概只懂精障了，所以其他我不知道有沒有視障政策、有沒有肢障政策、有沒有什麼政策，我不知道。可是我確定到現在為止，沒有精障政策。那這個就是我想要反映，這是絕對不滿意的。那一刀兩刀還包括說，工作有彈性。我知道有些單位對於庇護性就服員，大概會有一些時間的擬定，就是前後這樣。那社區化就服員，會因應你輔導個案的時間，那感覺上時間很有彈性。可是我覺得工作有彈性，他背後象徵的意義是，沒有下班時間。像我輔導一個個案，等一下這邊結束，我就要到必勝客永吉店，在昆陽，最後一站的前一站這樣。那那個必勝客，我的學員工作時間是 4：00~8：00，慢慢會延長到 9：00 甚至 10：00 他們打烊的時候。那剛剛 F 成員提到個案的部分，我聽到我真的很想哭是因為，讓我想到這個禮拜二一個學員，是我在三個禮拜前輔導到必勝客，然後因為他上班時間是星期二、四、五、六、日，所以每個禮拜五，小週末的晚上，禮拜六的晚上，禮拜日的晚上，我必須要撐他撐到 9：00，他差一點加到 10：00，後來我說不行，我自己都撐不住，所以請不要為我學員加到 10：00，才這樣卡住的。那密集輔導了兩週，所以我以為第三週我可以禮拜五、六、日看可不可以不要去，那後來我挑了一個禮拜六去，「禮拜五有沒有問題？」「沒有」「很好，那明天老師不來可以嗎？」「可以」，結果在第三週過完，在這個禮拜的禮拜二，他就衝進去我們的辦公室，抽剪刀，然後就說「我要自殺了...我要自殺了...」，原因是什麼？已經兩個禮拜根本不吃藥。所以我覺得精障病

人看得蠻準的就是說，他一些基本的條件如果不再支持的時候，真的很難再持續下去。那我就很氣他媽媽，我不斷的跟他媽媽 check，他到底有沒有吃藥，因為他在上禮拜三打他媽媽，我就覺得不對，那那天處理到半夜 11:00 多。那我就覺得不對，結果就發生這樣的事情，那我要怪誰呢？我只能說我識人不明是嗎？那我又要多抱怨一下是，他在打媽媽的隔天，我就馬上打電話到○○醫院去，因為這個個案我比較信任是因為，他經過了我們內部的評核期以外，他請○○醫院幫他開了正式的轉介單，甚至醫生都為他開了乙種診斷證明書，在醫囑的部分寫得夠清楚，該個案經評估確實可以工作。我快吐血了，我覺得我真是識人不明，就是信任這些東西，然後我就推介上線，然後雖然只是單純的洗碗，我也盯的夠緊，可是精障病人有一個很有趣的是，他覺得他是病人，所以他要吃藥，然後他現在可以出去工作，所以叫做他不是病人，可以不用吃藥，就是一切兩分的部分那麼明顯。所以等一下我還要去是因為，現在母親節要到了，然後他既然禮拜二給人家請假，雇主要求禮拜四、五、六你還是要把人推出去。那為了以示負責，我就一次帶兩個，可以吧！所以後來，接著這個禮拜我又開始要禮拜四、五、六、日，昨天已經去過了，然後今天禮拜五，後天禮拜六、再來禮拜日，我再連續熬兩週看看這樣子。那如果不小心一個又 quit 掉，最起碼還有一個。那就是只能這樣以示負責。所以，我大概多說了啦，我是在形容說其實，像我已經有庇護性的經驗，有社區化的經驗，可是當我在看個案的時候，都還會看走眼，這是苛責的話，因為理智上都知道真的意外難免，真的人都有情緒，怎麼可能你監控到那種程度？可是當這樣的事情發生的時候，到底誰該負責？第一個被苛責的一定是就服員阿！第一個面對老闆，老闆一定這樣講，那那個媽媽還講說「老師我就跟你說不要讓他太累，你還讓他太累」...真是天地良心阿！我為了他兒子這樣子熬，連 check 藥物的時候，她都沒有辦法幫忙監控，竟然怪我們說讓他兒子太累。就是只要覺得說，那種精障病人的話，勞工局的一些相對性的要求，真的要有一些個別化來看啦。那這個就是覺得很辛苦的地方。所以當剛剛 F 成員講到，督導沒辦法支持的時候，還有個案的問題，我會覺得心有戚戚焉，就是會很想哭啦！想到我那個個案，想到明天還要去，想到後天還要去，我就很想哭...

B：我可以回應嗎？就是我們視障也有類似這樣子，不過算幸好，因為那時候跟我們以前的

老闆討論，然後討論的結果就是，第一個我們沒有加班費，可是我們可以補休，那第二個就是就服員之間會很了解個案。所以像剛剛五、六、日連續三天，像我自己的體力也不行，所以我們那時候就會說，互相支援彼此間的個案。就譬如說如果連續三天，你可以請其他同事幫忙，不用三天都去，等於說讓個案也了解其他的就服員。有時候例如說我們在晤談的時候，其他就服員也會緊張，像我們目前就服員，一個是今年剛進來，一個是做不到一年，另外一個也新做的，其實都算新手。其實在就服界，應該算新手啦，可是如果跟其他單位比起來，可能算資深...那就是互相會一起晤談這樣，然後都蠻了解個案狀況的，所以例如說今天我沒空，那就可以請別的就服員幫忙。那像剛剛那件事情，我是建議你放棄...就是說，其實也是一種經驗，像是遇到這種情況，其實要先簽一個書面或怎麼樣。其實要跟家人講說，我們就服員的角色就是陪同他，然後讓他自己能夠獨立為止，那如果說你家長的部分沒有辦法配合，就是你可以控制的部分你都盡量盡力了，那那個部分如果沒辦法，那變成說那個變數太大了，就是要跟家人講，然後自己要放下。

D：不過不管資深資淺，人力的支援對我們來講，就是喘口氣，我覺得那個很重要啦！

K：不過你們精障可能跟視障還是有一點差別，你視障，你說「誒，你幫我一下忙」很容易，精障的那個固執性，如果沒有經過相當時間的處理，你突然之間穿插進來，那是絕對不可能的。他會一整個抓狂，那等於沒有就服員在那一樣。

P：謝謝 D 成員的分享和 B 成員的回應。其他伙伴有沒有真對工作滿意的部分，B 成員您要不要分享一下？

B：薪資福利的部分，因為我們屬於○○基金會，其實機構對我們來說還蠻照顧的，所以在薪資福利的部分我還蠻滿意的。另外一個是，跟學員的互動方面，我們主要是服務智能障礙，然後其實我會蠻佩服 D 成員他們，精障個案...像我們成年智障者經年紀增長之後會合併一些精障的部分，我們會非常困擾。當他出現攻擊的時候，真的是...我們會比較...那對我們是一個...也是一個我們會害怕的事情，因為我做了八年，我也受到些學生的攻擊，一個一百多公斤的男生，偏自閉傾向，就是一來不信任你，沒有任何前兆，碰就過來，頭就撞過來，那時候我真的還沒做多久，我真的嚇壞了。然後一直到最近，他慢慢的啦，慢

慢的就是有一些熟悉度以後，他就...這種症狀...當然不是對我，就是對其他的工作同事都一樣的反應，一樣的攻擊，然後就是慢慢的，後續我們還會再接受到就是說，攻擊的部分還是會有。最近有一個真的攻擊到不行，然後去門診然後服藥，還是沒有辦法去避免他的時候，那時候就必須暫時終止對他的服務，甚至到這個部分。然後，最近好像被告...整個頭髮這樣抓...那個也是情障者。然後，就是一個幻聽，他幻聽我在對他說某一些話，就無預警進來，因為我們是內部的庇護性職場，有點類似庇護性工場。我們接了一個工作，其實學生可以做的部分很有限，那當老師，你很用心的在做，完全就是...那天我正好綁一個馬尾，然後就是後面一拽，我真的是...然後我旁邊的工作人員也嚇壞了，然後他就走了。其實這麼多年的工作經驗下來，我會反思，我會想到他為什麼會這樣。其實慢慢的，我對這樣的個案，我會比較...慢慢不是光單純害怕，害怕之後還會想說他為什麼會這樣。那，其實慢慢會有一些包容進來，那個部分啦...學生攻擊的部分，有好啦，有你跟他互動很快樂的時候，但是你還是會面臨到這種衝擊的部分。那不滿意的地方，其實我一直覺得我們基金會的個管系統，跟一些評量的資料，我覺得目前還沒有一個真的很統一的格式啦，不像其他機構，甚至還蠻資訊化的，那時候去參觀過...我覺得其實個管跟評量工具的統一，對裡頭的工作人員來講，那個其實是很重要的。然後我們今年，我們其實面臨到，可能我們的專業督導在換，所以我們的評量表格再重新統整，所以過程其實還蠻衝擊的，你會再去改，你會一直有挫折，然後你會懷疑你之前受的一些訓練，在磨這個部分啦，其實我覺得我現在已經也蠻厲害了，以多變應萬變。就一次兩次，就是這樣子去磨，我希望啦...這是一個過渡期，在很快的時間就能統一出來，不要讓後面的人真的是...不曉得他會不會有這樣子的經歷去面對這樣的改變，然後也許就有人會陣亡之類的，除了抱怨以外。然後我另外會覺得，人的主觀跟主管的客觀性，對我來講，我覺得那個部分可能也是我比較不滿意的部分。然後最近得到一點回饋就是，我們主管找我去談，談的不是我的問題啦，是我另外一個同仁問題。其實我覺得人很重要的是一個溝通啦，也許藉著他的問題，會消彌掉一些其實我之前的一些疑慮啦，然後其實我會慢慢得試著想，其實主管也不簡單，當主管可能也有他的困難度這樣。那另外比較不滿意的，可能就是，我覺得我們好像也不受什麼勞動基準法...任何法的保障，當我們假日有活動或者需要加班的時候，通通叫做責任制、義務制，然後接著可能各位知道，福利的機構真的謀存很不易，像我們是公辦民營機

構，就是會落到一個，就是勞政機構也不想管，然後社政機構的資源其實也很有限，他會覺得說，那時候會有一個模糊地帶，就變成我們需要去衝一些活動，可能藉由這樣子...可能我們現在的募款機制還不是很強的時候，你就只能從很多個小型的活動開始，但是你就相對要去投入很多的時間啦。那還好的就是，結婚得早，小孩子現在也要念國中了...其實以前的時候，這個對我的衝突很大，那最近其會比較釋懷，就是覺得說，其實可能就是犧牲掉你的一些時間，然後我可以做的部分我盡量配合啦，既然要吃這碗飯，就是這樣。我大概是這樣子啦，所以在沒有另外一個更滿意的工作出現之前，我大概還是會撐下去吧！我覺得人的韌性跟潛力真的無限！

K：開個玩笑，對不起，什麼工作是比較更滿意的？比現在工作更滿意？

B：其實我很希望我在沒有那麼大的經濟壓力之下，可以不要所謂的工作時間那麼長，或佔掉太多的假日時間。我現在...有時候...甚至全天候都在輔導學生，所以我回家要...就算假日我沒有坐在辦公室裡，我可能也坐在家裡電腦前面打資料、打報告，那個其實佔掉我蠻多的時間，恩，我會比較介意這個部分啦。然後，還有一個就是就是情緒的...是不是對這個工作...工作起來的工作情緒，這個對我來說也比較重要。我覺得其實對我目前來講，我覺得那個薪資或者是...我覺得比較大的是那個工作情緒跟佔用掉自己太多的時間。

K：可以理解，所有社福工作的好像這個都是...

P：謝謝 B 成員喔，那 A 成員要不要分享一下...

A：對於這個工作的滿意跟不滿意...我會覺得說，當初選擇進來這個領域，我是整個跨不同的領域，我原先學的是會計，做了兩年的財會跟成會。那我會覺得說，其實我蠻喜歡跟學生互動的，在學校的時候就參加過社服團體這樣子，當義工。所以作了四年義工之後，就算做了兩年的會計，我還是喜歡義工原先那樣子的的工作。所以我會覺得說，當初是我選擇進入這一行的，我棄原先大學四年的專業，轉到這邊來，那我會覺得說，其實...因為你轉過來，是你想要學的，所以那些特教的東西，你不斷的要學...因為你想要...你不是專業，你就要花更多的時間去學，的這些東西。然後也正好機構提供的在職訓練，讓你可以學到這裡。所以我會覺得說，我沒有想要離開的...換工作的念頭是因為，我前面的七年裡面是

，同樣都在特教裡面，可是我接觸的學生不同。就像我所說的有腦麻的學生、學齡前的或是學前的，這樣子一路換過來，所以他不斷的給你一個初級的學習。那之後到了就服，做了12年，其實有時候我講到這個資歷，我自己會有點汗顏，好像自己在混吃等死的感覺...

B：不會啦，就服很難混吃等死...

A：那那時候，其實我會覺得說，我自己回想這個情況就是說，當初我們機構會設立就服員，是因為他認同孩子勢必要走到社會就業的這個部分，所以他有這樣的一個職務。所以他當初給的空間是很大的，我所謂的空間很大是，他給你支持很多。就是說我在外面，如果碰到學生有狀況、雇主有狀況，然後學生的同事有狀況或家人有狀況的時候，其實我都是忍耐，我所謂的忍耐就是說，我都是好言相向，也就是委曲求全，可是我回去辦公室的時候，我就批哩啪啦發作！我就對著我的主管講說，我說就服是一張椅子四個腳，那就服員要努力、家長也要努力、雇主要努力，那他自己本身也要努力。那缺了一隻腳就懸在那裡，那你叫我怎麼做？就是對著我的主管，你可跟他拍桌子跟他吼，那離開了他那邊以後我就好了又繼續做。所以就是說，機構給你的支持度是很夠高的。所以另外一部份我覺得說，這樣的一個職位的穩定度，所謂的穩定度是說，我沒有受制於一年一簽的這個聘書的問題所在，那他是依照我們自己本身機構的續薪方式，所以跟勞工局一年一聘的部分是分開來的，所以我並不會因為這個部分而受影響。所以，我想薪資其實...沒有一個人會覺得薪資是滿意的。現在我就會覺得啦，因為我之前不會覺得，為什麼呢？因為你只要一講你12年的年資，人家就會覺得你是資深的，所以你資深就不會只是做你專業就服的部分，你相對背負你的是很多的東西都要一起做了，那這個時候我就會覺得說，你給我掛的名字是就服員，可是你要求我的東西是很多很多很多的。那可能這個部分相對的來講，看到這個薪資就會覺得說，你做的是 *over time*、*over loading* 的東西這樣。我會覺得滿意的是他的穩定度，我所說的穩定度是說，今天即使沒有勞工局的補助款，我想我們機構還是會有就服員的存在，因為他認同這個工作後續帶來的價值，因為他認同孩子將來就應該要繼續就業，所以對我來講，這個穩定度是我覺得滿意的。那還有一個就是說，當我有承受壓力的時候，這個壓力有可能是勞工局委託案的一些條件的時候，讓我覺得不是很舒服的時候

，機構很好的就是說，能讓我請假出國去，然後去找一個很陌生的地方，或是鳥不拉屎的地方，然後我自己去自助。然後我把我自己丟在那邊，變成一個視障、聽障或是一個智障者，因為那個字我都看不懂，然後他們說的話我聽不懂，那時候你再去體認說，你帶的學生，他就是有這樣的困難。你能不能想像說，當你求助無門的時候，是那樣的心態。所以他們也知道一段時間之後，我就需要自己出去自虐一下，然後回來我就可以繼續...其實我那 12 年就是這樣做過來的。所以我們現在那個主任，只要我跟他講話比較衝的時候，他就會講說「你是不是又要去休假了？」，我是覺得很不好意思，很對不起他。那我還有一個不滿意的地方，就是覺得說，我覺得人會做一個比較的比較啦，我會覺得就是說，你一比較就會計較。那以我們機構來講，以前都是以特教為主，比較少有社工，所以，就服員就要兼所有社工的事情。那現在就變成說，他現在已經有聘社工了，那所以我就會想說，那既然是這樣子是不是，社工的就歸社工的專業，會不會比較好？那我就不需要全部全包了，就業、生活、家庭還有就醫的這個部分，你就可以把他分割出去，可是你的期待越大，落差就會很大。因為當社工進來，他又不一定是做專業社工，他有可能被行政的東西卡住，那這時候你就會覺得，這個部分的比較，我會覺得好像會影響我。然後還有一個時間上面，相對的我現在因為，他要求我即時化的電腦，那以前我覺得，我的手寫騰很快。我可以在那邊，一邊看著孩子，我就可以把紀錄完成。可是現在不是，那我覺得我最不能夠忍受的一點就是，我以前可以全時段的時間在這個學生身上，你可以跟隨的去觀察或者是你適時的給他協助，可是現在時間會變成說，你必須要分割，因為我必須要把這些 paper 做完。那如果不是這樣的話，我就必須 over time 在這邊，下班了，他回去以後，我還要回去辦公室裡面，繼續加班到 11：00~12：00 我才能夠做完，然後有時候可能一時密集的話，同時兩個到三個孩子相間的時候，那個資料是你打不完的，六、日你還要再去加班一整天。所以我同事每次看到我都會說，我怎麼看到你早上來一直到晚上 12：00，然後有時候，保全是我在刷。然後禮拜六、禮拜天我又去解除保全的時候，保全公司會一直去確定你是哪一位。然後到最後我就跟我們主任講說，你乾脆把我的名字報給他，我就直接排順位，只要聽到我的名字，就是沒有問題，我不會把這邊淘空搬走。就是那種感覺會讓你覺得，我的時間啦...然後又因為朋友，常常我們在吃飯，那是在晚上，我才在聊天，昨天晚上就這樣子，我在跟我朋友講說，我們如果六月份要出去的時候，我們應該要怎麼計

畫...12:30 手機響了，個案打電話來哭，她說你拜託好不好，12:30 個案打電話來，又怎樣了？你是 24 小時 7-11（便利商店）都不休息嗎？我就說沒有辦法，因為你如果這一通電話不接，對他來講，你只是即時的跟他說幾句話，他可能就會穩定後面的一些情緒，可是有時候朋友他們不會了解，所以我會覺得說，這個部分是我自己...我自己自作自受...！不滿意就是時間這樣。

P：H 成員有沒有想要分享的？

H：其實我要講的，大家大概差不多都講過了。其實我...我講一下就是說，剛 D 成員講了很多是不滿意、抱怨的事，其實我曾經在○○醫院上過精障的課程，初階跟進階，兩次我不知道 D 成員有沒有注意到...我兩次大概 3:00~4:00 的時候，被那個，我裡面有一個精障的個案，突然間打電話來，然後說他要去做什麼...然後我就被叫出去了，因為他要自殺了。然後晚上也是搞到晚上 12 點多，連我太太不知道我人在哪，結果我是在○○醫院，因為他被五花大綁起來，因為那個個案是有自殘傾向，但是他現在...我這個過程我是略過不講，但是他現在在開計程車。這個是我覺得說，個案的成就，對我來說是蠻欣慰的事情。這種個案其實有蠻多的，其實我們機構現在精障的個案是蠻多的，那這是我認為說，比較滿意的部分。那因為我跟○○醫院還有○○基金會有很多合作。像最近跟 A 成員在○○加油站有合作工作隊業務，然後我幫他們帶新人，我帶新人大概 5~6 個，那個是免費的，幾乎都是免費的，也沒有列入案量。其實我們機構很多在做的，包括實習生也好，包括很多...都是不列入勞工局的案量，就是額外做了很多的工作，其實是勞工局完全看不到的。因為機構要求我們很多...就是說我們要去服務...像我們目前中心來講，有分庇護性學員、員工，也有我們本身的師傅，這些都要做服務，不可能說...就是說我們就服員不可能說不服務的。那其實如果講到不滿意的，就是說薪資的部分，勞工局的部分，譬如說我向勞工局申請的薪水是多少，但是其實給我們的，就是沒有那麼多。那是因為我們機構有一個慣例，就是說就算勞工局沒有補助，我們機構來講還是會持續下去，所以我到現在為止我才知道，我們機構是蠻有錢的...其實一進社福團體，我就覺得 A 成員他們機構是非常棒的，所以我一直很希望說，可以跟他們機構合作，因為我們那邊的工作人員要介紹到外面去轉銜就業，我都希望說跟他們機構的老師來合作，因為這個部分來講，他們幾乎

是...就我所了解來講，在社福機構裡面他們是做的最好的。就是說他們主任的支持度是非常高的。那我們機構來講的話...就是說...對不起我講到有點亂掉了...就薪水的部分，我剛剛其實在講薪水的部分。薪水的部分就是說，勞工局的部分就是說沒有去督促，其實我...有一天我想到說，為什麼我們呈現給勞工局的成果都是，都是有按照成果，但是勞工局為什麼沒有去督促這個薪水？這個機構所發的薪水，你沒有去督促說，為什麼你報得這麼多，大學的、大專學歷的應該拿到多少錢，但是這個機構並沒有給這個就服員拿到這麼多的薪水，那你們把他說這是你們機構內部的人事結構的問題，機構本身對外是這樣講，但是你勞工局應該是有這個義務去跟他們講說，你既然機構有做到這個樣子的話，你要不要給這些就服員支持...其實我的薪水是超過的，超過勞工局給我們的，所以其實我沒有立場講，但是我為了我們的職員來講，說真的，他們一個大學畢業，然後做了兩年，都還是一樣拿到這些薪水，其實我覺得，勞工局是有點失職。

L：我想問一下，你說的意思是說，譬如說給到四萬，但實際拿到的是三萬五，還是說你們自己內部的制度就是可能剛畢業的就只能兩萬八？

H：譬如說他大學畢業，按照勞工局補助的規定，大概 296 的薪點應該是三萬五千多嘛，但是我們機構給他的只有三萬零多少，那其他的都退回勞工局，那勞工局的立場當然是，退回來越多越好。

L：好像貴機構內部的制度就只能領到那個錢。

H：對，當然我們機構會對外面講說，沒有勞工局的補助，我們也會這樣子。但是第一年我進去的時候，那時候我聽不懂，很多退出去的人在幫我們機構講話，那時候我也傻傻的也不知道。那現在終於懂了。所以說我最近一直在挑戰這一點，我就跟我們執行長講說，你為什麼不從中拿一點當作激勵獎金給他們？就是說，至少也要調一點薪水，但是你為什麼不要這樣做？那當然就服員的流動率就越來越高了。那勞工局是不是應該要...既然我們每年報給你們的成果都是有，都有達到這個成果，那你為什麼就是說，為什麼不督促我們機構這些人，給他腦袋清楚一點？是不是？我覺得說應該是有必要啦，從外部來施加壓力給...因為我們去講都沒有用...

K：我想插一下嘴...這個問題是比較實質在機構或基金會的經營問題。譬如說你是勞工局的案子，他是社會局的案子，另外一個是我們基金會自己聘用的，可是你們學歷都一樣，那現在基金會就慘了，勞工局的給得高，社會局的給得低，那基金會自己的在中間...假如是這樣啦，好，我們不管誰低嘛。那現在如果說每個人的薪資都給相同，如果都按照最高薪來給，社會局的部分基金會自己要出很多。就基金會來講，我其實是靠申請案子來養人，其他的是自己基金會養的，那是另外一回事。那現在如果要做，我知道曾經有人做過違法的，給你四萬，勞工局補助四萬，你來就簽四萬，可是你要回捐五千，你每個月回捐五千，那就每個人都三萬五嘛，那就公平了。那我聘用你的時候就跟你講好，那個到底算不算違法？實質上不算違法，因為他是用回捐的名義，他不是說叫你簽四萬，可是給你三萬五，因為你回捐會有捐款證明給你，那種作法是還好。可是有的不是。那最大的經營...你自己當過老闆，會知道說經營困難在這邊。那現在勞工局要去督導說，我給你四萬，你一定要給薪四萬，那可能將來...像他們 A 成員的機構，很關注就服，一定要執行，所以即使沒有申請到勞工局的案子，我還是照做，那我就自己來養。那有一些基金會就認為，那會破壞我們的體制，我乾脆不申請...不申請這個案子，如果申請這個案子就會導致機構內人事管理的困擾，所以我乾脆就不要，會出現這個情況。所以我不是說那是對的或是不對的，但是他們從基金會內部本身的立場，他們會有那樣的看法會出現，所以必須圓融去處理。這到底該怎麼辦，好像我們從外部的人就很難去介入。他們要堅持可以阿，他們絕對可以堅持，但是效果...

L：他們有堅持阿，他們有查那個...

K：他們不敢...所以錢會退回來。

H：我們機構是完全退回去...

K：我知道，因為你們薪水比較...自己機構裡面經費比較足，所以他不需要要求你回捐。那我乾脆就不要，退回勞工局去。

H：我們機構第一個是沒有像剛剛柯老師所講的，有社會局跟勞工局的補助，他通通是勞工局...這是第一點。那第二點是，像我們庇護職場來講，就是說會利跟營利切得非常清楚，

會利就是會利的，營利就是營利，他切得非常清楚。就是說，兩邊絕對分開，切得非常清楚。這點我也了解說，當一個雇主其實是非常有困難的，但是因為庇護職場，譬如說我們跟加油站就有差別，我們兩邊的薪水就有差別，這個有時候就會讓我們也是心裡上會...

B：像我知道某機構的部分是，我知道有的大單位機構，就是他們是很誇張。他們就像剛剛柯教授所講的，就是明明他譬如執行員或就服員他可以領到三萬四或四萬出頭，可是他們事實上才，譬如說領三萬多然後才領兩萬多，真的是我聽到之後就覺得很誇張。像我們單位小歸小，就是還不錯都沒有回捐的問題。那像那個機構我知道部分就是，他們一開始進來就會把薪資結構很完整的跟新進人員講，講說基本上他們機構就是，要採機構內部的制度，那就是原則上，如果你要機構的專案制的話，基本上進來就是有就有，沒有就是可能沒聘了這樣子，那要不然就是看他們要不要尊重機構內部的機制，原則上就是...像那個機構就是每年都會固定挑一點挑一點，然後我覺得這個還不錯就是，兩種方案讓他們選。那我是建議大哥這邊看要不要就是說，他們可能會覺得說有個美景在那邊。反正你一開始進去人很少，現在薪水還不錯...

H：我現在其實是在幫我們的就服員申請調薪，那本來是我們老闆娘...就是我們執行長跟我講說，她這邊要幫誰調薪，因為我因應她這樣講，所以我就寫了一份簽呈...結果她後來說，牽涉到...，結果變成她又退回去了。退回去以後然後她又跟我講說，要一份績效獎金，她可能要用績效獎金的制度，我就寫一份考核績效表暨考核表，然後她就說可能九十分以上要六千塊或怎麼樣...很完整...那一份是真的很完整，那結果..結果她現在應該是會做啦。但是因為我們進來喔，其實我在面試就服員的時候，我也一開始就跟他講，你的薪水就是這個樣子，可能會好幾年沒有調薪，因為我覺得說，你必須要跟人家講清楚，你沒有講清楚的話...但是問題就是說，譬如說他們碰到像 A 成員的機構，他們薪水都很高...

K：也沒有很高啦，其實薪資都差不多啦。有落差，可是應該不會差很多啦。

P：各位伙伴，因為我們原來預計要到 3：30，那是不是可以容許...因為大家好像蠻多東西要繼續分享，而且我們好像還有兩個題目嘛，那如果說我們延到 4：00，不知道在座的伙伴有沒有有事要先離開的？...那我們後面就腳步快一點，然後 4：00 準時結束。那謝謝大

家。那我們先把這些題目 go through 完之後，那如果有後續的，包括我們上次討論，其實我有一些延伸的議題想要討論的，那如果時間夠的話...那延續這個問題，其實我私下想要問一個，就是說，如果今天你自己衡量啦，100分是百分之百滿意，你自己對現在這個工作，那0分是完全都不滿意嘛，那你自己會在現在、今天，here and now，你覺得你對這個工作滿意的評分是幾分？我只希望說大概有個平均啦，沒有說個人或是機構...大概...A 成員要不要先講？不涉及機構，就是你自己現在很直覺的講，覺得滿不滿意？你不要講滿不滿意啦，就是滿意的程度是幾分？100分是非常非常滿意，0分是完全不滿意...

A：就是對於自己目前的工作...我會給他打到...85分~90分。

P：就單純一個分數呢？

A：88分。

B：她打得很高...這樣會干擾我們...

P：B 成員您直接講沒關係...

B：70分。

F：75分。

C：我 85分。

D：我 85分。

H：我 80分。

P：OK，好，謝謝。那我們延續一下第四題，在整個從事身心障礙者就業促進過程中，您認為哪方面尚有不足的部分？那我想每位伙伴都來自不同的背景嘛，那要從事我們這個身心障礙者就業促進工作，當然包括很多，職評、庇護性就業、支持性就業、社區化或是職訓，各種都有。那您認為到目前為止，您進行的過程當中，尚有不足的部分是哪一個部分？那如果可以比較具體一點陳述的話，那也可以提出來。我想充足的部分可以不用講啦，因為時間的關係...那就您覺得不足的部分，可以提出來。那有沒有哪位成員可以先...

D：哪方面尚有不足，是自己主觀認為嗎？

P：對對對對...我想不是客觀的問題，或者不一定要...就是主觀的...

H：我跟你講，因為我最近...最近經常要寫企畫案，包括招標案，所以我認為自己不足的部分是專案管理。

A：我會覺得說，像自己現在開始要...因為你很資深，所以你跟著要做專案的擬定，所以我會覺得這方面對我來講，是「嚴重不足」。因為我實在，對這個企畫案寫的東西，我會覺得實在...我實在很不喜歡。

P：那其他人...

B：我的部分是，那個...企業宣導跟募款的部分，就是比較想學，然後他們又說這個工作到某一個部分的程度，就要把人員再提升訓練到公關、募款跟企畫這部分，我覺得這個還不錯。那我也會覺得我自己在這個部分比較不足。

P：企業宣導、公關跟募款的部分...

B：對，比較大方案的募款...

D：在精障的部分，我會覺得說，雖然比起幾年前，醫療院所跟民間單位的互動性，還有知識的交流性的部分，已經拉近很多了。像現在我們在臺北市可以有一個精障工作聯繫會報，每個月舉辦一次，是所有的人都來，能夠坐下來談什麼，去除掉以前彼此敵對、然後民間單位會覺得醫療單位不應該來做精障「就業服務」，然後他們...我們是來搶資源，其實現在不會了，現在就是比較共容一點。但是我會覺得那個...經驗交流的部分，感覺少了一點，因為精障是...帶病因子的部分，不大能夠脫離醫療面，既然是「精神障礙」事實上就會從那邊開始留。所以我會覺得，期待政府部門的...對於障別的特殊性的部分，可以有更多一點的理解，而不是一刀兩斷的認為，就業的就不應該跟就醫相關，如果你覺得他應該就業，那他就不應該回來，假如說日間病房啦，或是回來參加一些活動，那是很怪的兩件事。他既然交了健保，理論上就可以，我如果做了半天班，我當然可以回日間照護中心參加藝術治療，怎麼不行？所以，某些東西的話大概不能一切兩分，所以我的期待是，民間

單位跟醫療單位的知識交流性能夠更充足。那另外一個部分是，政府部門站在一個所謂的，資源提供者也好，或者是輔導的立場、諮詢的立場都好，期待他們是能夠，更理解各障別的特殊性。那再來的話，如果是對政府部門的期待，我會期待對於精障破除污名化的部分，可以對雇主的宣導性的部分能夠更多，不管是 video，或者是電視廣告，或者是什麼，或者是倡導成功就業的個案，那個都好，更期待是可以藉由政府部門可以去做，然後包括說去擠壓雇主，如果雇主沒有進用的話，要如何去把工作機會挖出來。

F：我們機構可能...我比較期待是我們主管對於就服的部分可以比較重視。然後督導的部分可以再加強。然後就是評估工具的研發可以再多樣化一點。

D：我可不可以補充...我發現，我再修正一下就是說，我覺得民間單位跟醫療院所知識交流的那個部分，我附加補充的是說，事實上醫療院所既然是從...既然是精障者從病然後跨到社區回歸復健的部分，我自己認為，醫療院所本來就需要擔負更多的責任，需要去扮演醫療轉銜跟社區轉銜的部分，所以當然包括資源的轉銜，不管他是社政或是什麼政什麼政...那當然包括他要做就業服務，勞政的轉銜，所以如果可以把一個職業復健轉銜的部分，是醫療本身就應該做的話，事實上醫院就需要...因為他已經被專責化的...就在醫院裡面就需要有職業復健的東西，那他既然專責被做的話，那他就必須向外跟民間單位的資源做連結，甚至跟更多的，醫療單位如果有勞政的資源做連結。所以這個東西是期待能夠生出來的。那在目前來講，我知道我們機構是從去年的 12 月開始，有一個非常明確的職業復健轉銜中心，那除了這個，我知道其他的單位，感覺上有在做，可是沒有被明確化，那很可能受到，醫院的主管到底支不支持，換人很可能就把他一樣 share 出去，社工的回社工，護理的回護理，大概就會被瓦解掉。那有沒有可能是我們提一個比較期待性的東西是...那個職業復健轉銜的東西，就在醫院裡面就可以瞭見。

P：那，我們再來只有十幾分鐘而已，我想第六題我們就是很快的提一下，因為每個人我是希望控制在一分鐘，就是說，回答這四項，就是說您對於這整個身心障礙就業促進工作的建議，包括對就服員的建議是怎麼樣，對督導或是主管的建議該怎麼樣，對機構的建議應該如何？對勞工局的建議應該如何？因為我想如果每個人控制在一分鐘，我們大概花六分鐘，還有一點點三、五分鐘的時間，我們是希望延續第一次，我覺得延伸下來的問題，譬

如說，如何提升我們就服員在單位內的一些，例如說地位啦、尊嚴之類的，或是說，您認為現在的就服員工作合理的薪資應該多少？以及就服員的工作，剛進來的時候都是在支持的部分，那就服員這樣一個工作，支持系統該如何建立？那或是說，未來我們繼續教育的方向、課程的建議。我想這課程的建議我會建議其實先提，因為在報告的時候可以跟勞工局作一些建議，然後比較具體的，讓勞工局在下半年度和明年的規劃，比較能夠有一個依據。那請分享一下第六題的部分，對於這四個方面具體的建議。

H：我想針對於勞工局的部分，因為我們庇護職場現在也要發展那個...庇護職場的那個表格，因為我聽說有一種表格要花很多時間，就是說一個就服員進來，不必要能夠做輔導，就是他只要花在那個表格上寫得很好，那上面看了就會覺得說這個人很會就服。我是覺得這個東西，我是要提醒勞工局注意...

L：那個現在好像是勞委會在做的...

H：但是我是要提醒勞工局要注意，我覺得表格的設計一定要精簡明瞭，但是不要說一個人在輔導一個學員，必須要花一半以上的時間在表格的作業上，那這樣的話其實沒有實質上的好處。我是覺得說可能要注意到這一點。

P：那其他三個部分有沒有什麼特別的建議？

D：對就服員的建議喔，其實我覺得「認命」，認命的哲學蠻重要的，所以那個愛其所選。如果沒有辦法選其所愛，說被騙進來也好，或者是被吸引進來，被薪水騙進來，我覺得都好，可是現在既然是幹就服員，那就愛其所選，然後認命專心，做一天和尚敲一天鐘，就去吧，這樣...這樣比較能夠避免一點誤人子弟啦，雖然有時候誤人子弟的過程我們自己都不自知，可是如果在可以的範圍內看能不能再降低一點。那對於機構跟主管的話，我覺得就我的系統裡面的話，那確實大家都很認真在做，包括我的主管，他們是充分的授權跟支持，那就院區的部分，也把 350 平方公尺丟出來做職業復健中心，水電都醫院付了，那還能怎樣我實在不知道能夠苛求到什麼程度，那只是稍微一點點現在在為難他們的是，請幫我申請發票吧，這樣！可是我真的期待主管可以幫忙多承擔這一點。那督導的部分是，確實是一直很盡心在做。然後機構的部分是，我認為醫療院所在精障這一塊扮演非常重要

的角色啦，那因為我自己在醫療，所以我很期待對醫療說話的是，醫療院所那種本位主義真的應該要鬆動，然後多與政府相關部門能夠做連結啦，那尤其是在對精障服務的前幾年，我會一直問我是誰，我在醫院裡面人家會說「那你是醫院裡面的人嗎？」「不對，勞工局給你錢，所以你是勞工局的人。」那我就問勞工局「勞工局，請問我是你們的人嗎？」「他就說不是，你們的健保掛在醫院，所以你們是醫院的人。」所以我問了好多年，可是不知道我是誰這樣，就無臉的一群人。不過也因為是無臉人，所以在目前聯合醫院高度擠壓的時候，我們反而有空間在左右搖擺這樣。那如果醫院說要刷卡了，我們就說「我們是勞工局的人，所以我們不用早上來刷卡。」那如果說醫院有好處，我們就說運動服我們也需要有一套，因為我們列在精神科下面的就服組的名下，所以我們應該享有健康檢查。但是我認為醫療應該更主動一些，然後更本位，那這個常常在公開場合聽到被批評，社政跟勞政，尤其是勞政真的蠻感謝跑得非常快，然後社政，因為他長期針對身心障礙這一塊，有一個實質上的金錢補助，所以他已經做非常多年了，那個就是不能夠跳脫的，可是衛政的這一塊，老覺得他們做好治療，出了診間不關他家的事，這個真的是很要不得的一件事。那如果精障病人要有一個好的就業，事實上，疾病穩定的那個部分是根本啦，那就是希望醫療能夠更鬆動。那對於勞工局的話，期待真的能夠去好好的探討一下說，我們這兩次來，那些包括一年一聘，包括資源不穩定，包括所謂的精障就業政策，那或者是說，就服員的薪資福利等相關的，能夠重視啦，能夠真的有一些重視，而不是每年談了談談了談，然後不知道到底什麼時候肯換一下，這樣子啦。那政策的部分，尤其是好像精障在資源切割的同時，請著重，精障的差異性，就是障別的特殊性，那個差異性這樣子。我知道去年盯上了社政，就是社會局補助機構的教養補助費的部分，那今年我們也收到衛生局要求，什麼好像日間照護中心要提供他們的名冊，然後我們就業輔導組是提供給勞工局名冊，要開始做比對，那我個人雙手贊成，是因為我們早就砍得很乾淨了。我反而擔心是其他院區，就會很慘。那我覺得，資源切割我贊成，可是不是以身份上來做切割，而是如果他現在在勞政，就不應該再領衛政的錢，這個我絕對贊成。可是在資源切割的同時，或許該遷就一些的特殊面，而不是單純的只說，以身份啦，或者是什麼什麼很單就的點，大概不行。好，那以上是我想講的一些話。

H：我簡略啦！因為前不久勞工局有作視評、評鑑，就是庇護職場要做評鑑，那上次我其實也有發表過就是說，評鑑的目的其實是在做...我不曉得評鑑的目的是在做什麼，就是說我們每一年都有做成果給勞工局，那勞工局也有行政督導、專業督導，那現在又變成說，庇護職場要做評鑑，那這樣是不是有點重複，就是說疊床吊物這種感覺。那上次江專員回答是，就是說因為勞委會規定要一樣，他的立足點是說，因為要一樣，所以開始要做評鑑。我覺得這個理由好像有一點牽強。我覺得說，如果你評鑑的目的是要協助庇護職場，或者是要督導庇護職場，這是一個正面的目的，那是可以的。如果你是說要來要求或是走法，這又好像有點不太對。所以我覺得說，這個目的要清楚，如果目的不清楚的話，這個評鑑推出來，就不是很有理由。

C：就就服員的部分，就是工作認真的態度，還有個人特質的部分要再做調整，就是說來做就服員這個工作，不管說自己本身的個性可能比較內向，或者是比較主動積極的部分，可能他要對這個行業有所了解。那可能自己機構的部分要先做個說明，那心態上要再做調整。那另外一個部分就是，就服員他自己要去考慮到，整個...例如說就服界在生涯發展的部分，那就是要再考慮清楚，那大概這個部分。那督導、主管的部分，我是自己覺得啦，就就服督導的部分我覺得都還OK，那機構理監事的部分我自己是覺得死心了...那勞工局的部分，就是期望如果說，如果其實等於說勞工局有心要補助就服員做這一個領域的話，我覺得就是他自己的薪資制度可能就是要降額，像約聘僱這樣子，譬如說勞工局的那種約聘僱的人。我覺得如果可以的話，就服員的部分看能不能...就美夢嘛，就是講出來供作參考，就是照勞工局約聘僱的人員走，就合理的薪資的部分，希望可以建立一套制度這樣子，才不會說，例如補助案跟委託案的薪資不一樣，那什麼時候刪減多少，完全都是個未知數。所以我剛剛才回應到第一個，就服員自己要考慮清楚。然後第二個就是我們自己在執行案子的時候，就是例如說社政的部分，例如說通報制度的部分，第一線的其他的那個...例如說職場的服務人員，例如說區公所里幹事之類的，我覺得他們在第一線服務的部分，我覺得也要一些基礎的訓練。例如說我們在辦案子的時候，請中途致殘者來上職業訓練課程的部分，那可能有一些就是他們發現區公所的里幹事或里長，本身對視障者就有一些刻板印象，那我覺得政府在行有餘力的部分，在這個部分可以在做宣導，就是從本身公務人員

第一線內部先做宣導這樣。然後另外一個是，勞工局本身...這也是美夢，就是視障的輔導跟政策的規劃的部分，就是回應剛 D 成員講的那個部分，就是完全看不到將來了，就是覺得政策常常在改變。那我覺得雖然勞委會之前有定三年計畫、五年短、中、長期計畫，可是我覺得好像也沒有落實，那大概是這樣子，就不是很看好。

F：就服員的部分，我是希望說，就是適時的休息，再重新出發。就是工作的時候認真工作，可是有時候下班時間，可能也要適當的休息，這樣明天才會有更好的體力再為個案服務，然後可能就服員要先把自已照顧好，才有能力去照顧個案。然後再來就是勞工局的部分，就是勞工局今年很多專管員會盯機構盯的很慘，我覺得會讓人家覺得很難做事，那我會希望說，那個立場可以是以比較是協助的立場，協助機構去完成這個任務的立場，而不是用盯、用督導的角度去看。然後再來就是表格的部分，其實可以比較個別化，就是...像我覺得很多社區化的表格很多都是用來交作業用的，就是感覺上不是那麼的有實質的幫助。那是不是可以針對精障的部分，就是做比較適當的設計。

P：那對於機構、主管或是督導有什麼建議嗎？

F：可能那個部分，覺得，可能我已經習慣了...

B：這樣講下來我覺得智障者要做身心障礙就業促進，比起其他障別，我覺得...困難度高很多。那其實要講我會覺得說，真的要把他釐清，勞工局要補助的這個部分...我的意思是講...我要表達的是，他們扣那個錢...花在刀口要在對的地方，也許，歸社政的這個部分，社政真的要補助下去。因為我覺得像我們這裡智能障礙可以就業的部分，我覺得真是少之又少，所以...覺得真的是...那個要釐清楚的部分真的要釐清楚。那其他的可能跟大家講的差不多啦，不管你今天覺得倦怠或怎麼樣，但是我覺得，一天在位置上，就要做好一天該做的事情，大概是這樣子。

A：就服員的部分我就不講建議啦...也做不到。那我現在是講說，像剛剛 D 成員講的，身份的切割，我也是覺得我也是蠻期待這一部分的就是說，他一定有庇護案或是職訓案，可是你在切割他身份的時候，你要把他切割到那個時間點，其實我覺得對服務來講，真的是很牽強的。因為服務是連續性的，有可能會是重複性的，可是我覺得勞工局他要對議會或者

是對某個計畫案，去做澄清的時候，一定要切到那個點，我覺得說，這好像會失去你在服務的這個部分的一個本質的東西。那相對的也在這個部分，我看到就是說，因為去年開始我們有做高三轉銜的派案，那我覺得說，這個派案的部分，跟我們要跟勞工局簽約的所謂的就服員的合約裡面，他有告訴你，局裡面要有多少的案量，那派案有多少要上線，上線多少要就業三個月叫做成功，他的數據都有所謂的明訂標準，否則他今年就講說，你要扣百分之多少的款項回去。那我會覺得說，這個部分會有一點點比較傾向於功利，因為你用數字來去牽制這樣的一個成果，可是服務的東西不一定是那個數字，所以你相對的會讓我們...我所謂的讓我是說，我當初在做一個學生就業的時候，我可以跟他...所謂的密集都可以磨到四個月到五個月全程陪同，可是現在我要考慮了，為什麼？因為我要達到你的就業率，我就沒有辦法花到那麼多的時間給他，可是說實在的，給他...我當初花在這個學生身上五個月，這個孩子到現在做了五年，在那個職場做了五年，然後他解決了他家裡面所有的困難，因為他媽媽很早就走，所以他用他的薪水來支付所有的東西，我覺得這個值得，可是如果要依照你們的合約，或是你們這個數字來看的話，你會覺得我花這五個月的時間給他，為什麼你還要再給他密集輔導，那這個數字對你們來講可能就會很奇怪。那我也會為了譬如說...我要達到你們年度計畫的數字的時候，我可能就要先量量我還夠不夠時間，我的個案裡面我要先讓能夠就業，而且穩定上線三個月達到你們的目標的時候，我再把剩餘的時間趕快把我要做的我想做的。因為我今天為什麼要做這個就服，是因為我覺得他值得做，他的服務的本質是夠的，可是問題是，我現在會卡到你們的方案，還有一個派案的。派案的，高三轉銜一個月之內我要給他全職的工作，這是他們希望做到的，可是沒達到他也不會要求。可是問題是說，你是不是相對的叫我要放棄...先把其他的孩子先 hold 住，我先針對你的...因為你一個月之內就要結果阿，如果沒有我就要趕快轉回去高三了。所以我就覺得說，這個數字的東西是蠻弔詭的，那你會讓我們就服員去判斷的時候，就要去做所謂的經濟效益，對不對？我用最少的去達到最高的，那這時候你就會去選擇輕度的先做，中度的再做，那極重度的先放在後面。那這時候你就不會是因為這個人而去服務，而是因為你的政策或是因為你的企畫書而去改變我的服務計畫，我覺得這個是讓我覺得很...我希望勞工局可以注意這個部分，因為新的就服員你必須要去建立他這樣的一個正確的觀念，他才不會因為填表格在填資料的部分...你上有政策下有對策，他這個表格就給你勾勾

勾勾勾，可是事實上對這個孩子的計畫到底有沒有幫助？可是你們在評鑑的時候只要看，2-1 有，1-3 有，2-3...你只是看那個東西表格有沒有，所以我會覺得說，這個時候在做評鑑的時候，新的就服員他所收到的訊息就是，我只要表格有，你就會給我的評分高。那我就坐在那邊，把那個 paper 寫得漂漂亮亮的，說我怎麼做怎麼做怎麼做怎麼做，我花時間在寫這些東西的時候，真的實質上在應對的時候...

P：各位很抱歉，我們有延了 5 分鐘左右，那最後最後，再跟大家要個 5 分鐘，就是我們這個報告最後還有一個使命就是，要跟勞工局建言，未來我們如果要辦繼續教育的話，希望有什麼樣的一個課程？因為大家都很資深，而且身經百戰，那您能夠繼續存活下來，留下來，或是說到目前為止哪些還不足或是需要的課程，不管勞工局是辦什麼訓練，初階、進階...那針對課程的名稱，比較具體一點的，可不可以給我們一些建言？每個人都可以提個幾個看看...

K：要不要建議他們書寫看是傳真回來還是怎麼樣？因為你現在一下子想可能...回去看看曾經受過訓練的那些課程，尤其像剛剛在談的，常常要回去 review 嘛，說不定 review 以後就會覺得，這個很重要，那個很有實際。

C：我可以講的嗎？那就不用傳了。就是我有回去大概翻了一下，就是 88 年以來每年的在職訓練，基礎跟進階訓練還有督導部分，我覺得每年的方向都不太一樣。那應該也有在作調整，我是建議說，可以隨著時間，可以把...就是比較多深入的部分，而不是說每次上課只有三天兩夜，然後作一個比較簡單的、淺括的概念問題。因為其實對新的就服員來講，他大概可能只是略懂皮毛而已，可是他實際在操作的部分，我覺得如果要很快速上線，除了機構本身輔導之外，我覺得政府這個部分也可以先講。像我去年的部分，就是另外一個單位的就服員，他也已經做一年了，可是他上...例如他上○○○老師的課程，他上到有關跟經絡的部分，他才知道說，哇！原來他以前的個案都白學了。他自己這樣覺得，因為他說他...譬如說以社工員的角度來講，怎麼樣更精準的抓對那個問題，然後做摘要的紀錄。他覺得他督導也有教，可是可能那督導的方向，比較...可能是沒有全能性，那他們機構就是忽略掉這個部分。我覺得說，可以針對每年的部分，因為我們每年上課都會選，譬如說滿意度調查之類的，所以我覺得可以針對好的部分，然後就是做一個很完整的，從一開始

表格的使用操作、到後來跟雇主討論、怎麼做口語上的談判的時候，我覺得每個東西都可以去做細部的討論，可以用研習營、研習會的方式，或是長期、定期性的輔導，大概這樣子。

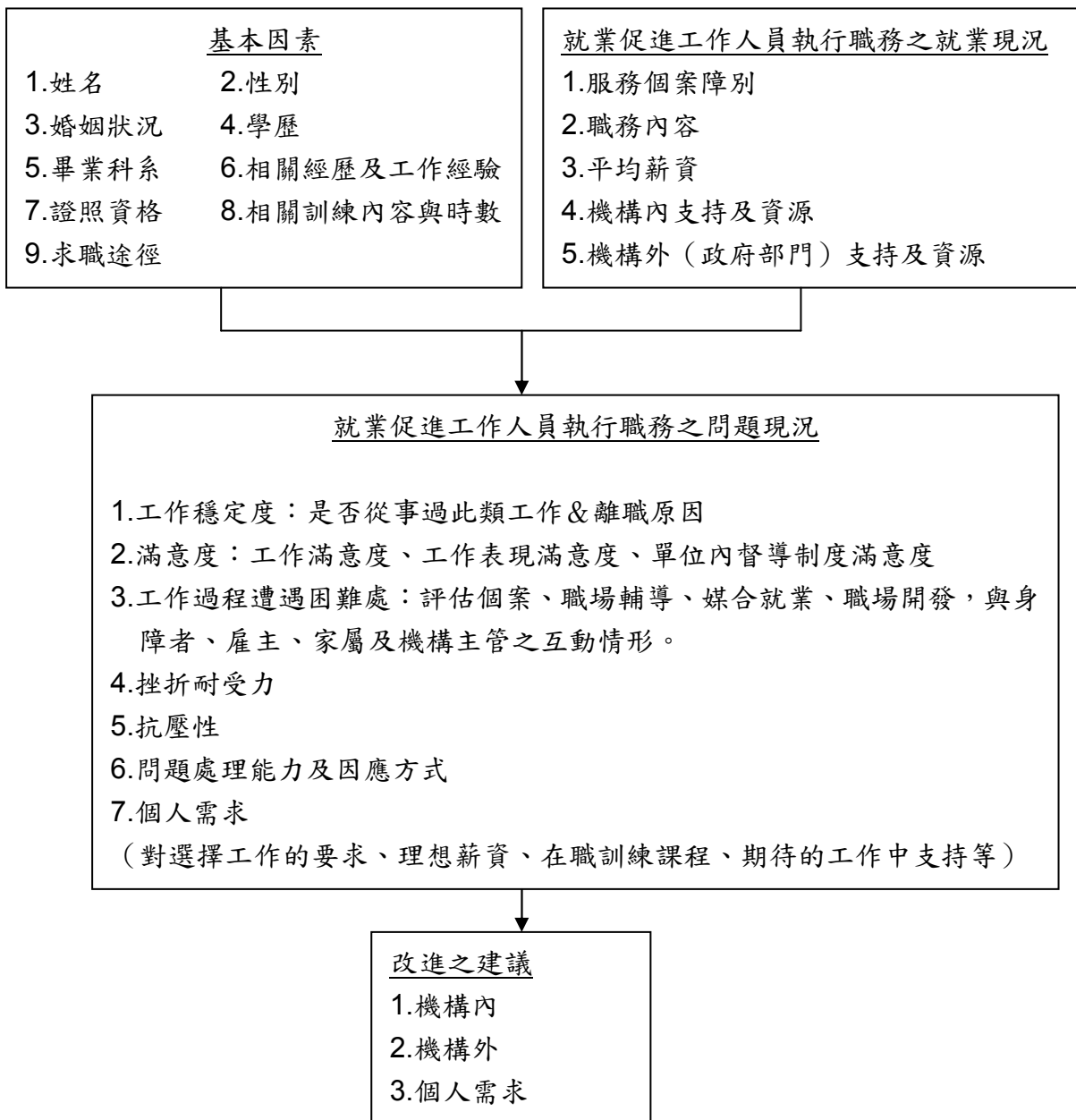
P：好，還是各位有名片的話可以惠賜一下名片，因為上面應該都有連絡的方式。因為今天真的很感謝大家花這麼多時間在這邊，我們的時間也一延再延，實在...再來是母親節，實在不好意思再耽誤大家的時間，我想，會後的話，侑青會再用 e-mail 跟您們聯絡，那有幾個議題，如果說您們方便回覆的話，都可以回覆，包括未來繼續教育的課程名稱，或是說您認為一個就服員合理的薪資應該多少，或是福利啦或是相關的，這個部分都可以給我們建議。那再來，一個很重要的就是，就服員的支持系統要怎麼建立？可能包括督導、包括學術、包括專業、包括心理情緒等等，還有就是就服員的角色、地位、自尊該如何定位如何提昇？類似這些問題。那我想會後我會請...侑青都有大家的 e-mail，那會後我會請侑青把這些題目再 e-mail 給大家，那請大家就是...因為我們下個禮拜四很趕，我們就要期末審查了，那我們很希望說，大家能夠盡快給我們一些建議，讓我們報告能夠出來。那我們下禮拜四期末審查之後，29 號禮拜一會有成果報告，29 號禮拜一會有成果發表會，那到時候也歡迎大家參加...

附錄十一、期初督導會議之委員建議補充資料

(一) 答覆期初督導會議決議項目

1. 建議再行補充及陳述研究架構及問卷設計之相關性。

參考相關文獻資料設計本研究架構如下，並據以設計本研究之問卷。



「94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究」之研究架構

2. 有關文獻探討應加入政府現行投入資源之現況及分析。

身心障礙者就業促進服務方案補助政策分為兩類：

(1) 補助案：

- a. 職業訓練：針對未來在職及已在職身心障礙者的職業訓練需求，以職業技能之養成或現職工作技能之加強為主要訓練目的，達到促進身心障礙者就業或提升就業穩定性之目標。包括養成訓練及進修訓練。參加職業訓練方案之身心障礙者需於受訓前經職業輔導評量員評估具備擬參加職業訓練之就業潛能。
- b. 庇護性就業：保障庇護性就業者參與勞工機會之權益，提升庇護性就業服務專業，建立勞僱關係並促使身心障礙庇護工廠之設立，使庇護性就業者獲得合理報酬。庇護性就業服務方案應辦理職業輔導評量，並提供是切之個別職業能力強化服務。職種應有市場競爭力及長期經營潛能，並應為庇護性就業者辦理勞工保險投保適宜及提供合宜的勞動條件。分為中繼型及留用型兩類。
- c. 職前準備暨就業適應：針對有就業意願但未就業及在工作職場上有就業適應問題需求之身心障礙者，為其規劃適當之訓練內容，進行就業態度、就業認知、職業探索、職場環境認識及提升人際關係等相關訓練課程，及個別心理諮商、團體或專題講座，以提升就業能力與工作達到促進就業及就業穩定的目標。分為職前準備跟就業適應兩類。
- d. 專業人員在職訓練：提供身障就業促進工作人員解決服務所遭遇之困難與問題，增強其服務能力之專業之能及技巧。

(2) 委託案：包括社區化就業、職業輔導評量、手與翻譯員人才培訓、視障基礎按摩職業訓練、輔具暨職務再設計、理療按摩職業訓練、就業機會開發等七項。

3. 問卷有關工作人員的遭遇問題、需求與相關提供之資源應有一致性。

已於問卷中作修改。

4. 對勞工局所提供 538 位被調查者之名單，受委託單位應先做分析，以供問卷設計參考。

針對勞工局提供 538 為被調查者，分別屬於 57 個不同的機構，依照機構一一與其聯繫以確認名單中人員是否仍在職。聯繫後取得在職人員資料及一些新進人員資料，並經由勞工局提供 94、95 年人員名單比對之結果，整合人員異動之情形。

在第一次專家會議中，因就業促進與職業訓練分別屬於不同的領域，故專家建議排除專職職業訓練師為受訪對象，可將問題焦點聚集並有利於本研究之進行。

問卷寄發對象最後統計，共郵寄到 52 個機構，包含身障者就業促進工作人員之問卷共 358 份（包含在職者＋願意填寫問卷之離職者）及機構主管或督導問卷共 29 份。

5. 受委託單位於會後提供期中審查及期末審查預訂會議時間及會議資料內容。期中應含問卷回收。

(1) 問卷回收情形：

至目前為止（4/28）

a. 在身障就業促進工作人員部分，共回收 199 份，回收率 55.6%。

b. 機構主管、督導部分，共回收 16 份，回收率 55.2%。

(2) 完全沒有回函的單位：

在 4/28 之前均與其聯繫，確認問卷收發狀況，並請其轉述受訪者，填寫完之後的問卷儘速回函寄回以利統計。

(二) 焦點團體初步篩選名單

編號	服務機構名稱	年資	職稱	機構所含人員數
295	崇愛發展中心	12	支持性工作人員	10
78	中華視障經穴按摩推廣協會	8.5	副秘書長	5
317	台北市立聯合院區(仁愛院區)	8	支持性工作人員	8
364	博愛發展中心	7.5	職場輔導員	14
304	弘愛發展中心	7	技術輔導員	9
229	育成裕民發展中心	5.8		7
83	中華關懷弱勢族群愛心大聯盟	5	主任	1
271	愛盲文教基金會	5		9
140	新寶島視障藝文協會	5	專案管理員	2
191	勝利身心障礙潛能發展中心	4.5	副主任	11
259	陽光汽車美容中心	4.2	就服組長	5
330	台北市立聯合院區(松德院區)	4.1	工作人員	15
231	台安醫院精神科	4	工作人員	2
123	康復之友協會	3.7	社區化工作人員	13
194	雙連視障關懷基金會	3	專案管理員	7

附錄十二、期中審查會議之委員建議補充資料

(一) 相關文獻及研究架構、問卷內涵之定義之補充：

已敘述於期末審查報告中本研究之研究架構 (P.41, 圖 5-1), 作為本次調查研究方向與研究內容之依據。所有受訪者除了填寫個人基本資料 (如: 姓名、性別、婚姻狀況、學歷、畢業科系、相關經歷及工作經驗、證照資格、相關訓練內容與時數、求職途徑等) 外, 還要了解其就業之現況 (如: 服務個案障別、職務內容、平均薪資、機構內支持及資源 (含督導的部分)、機構外 (政府部門支持及資源) 等)。最主要為調查身心障礙就業促進工作人員執行職務之問題現況及改進之建議, 如:

1. 工作穩定度: 是否從事過此類工作及其離職原因;
2. 滿意度: 工作滿意度、工作表現滿意度、單位內督導制度滿意度;
3. 工作過程遭遇困難處: 評估個案、職場輔導、媒合就業、職場開發, 與身障者、雇主、家屬及機構主管之互動情形等;
4. 挫折耐受力: 是否感到挫折及如何尋求協助支持;
5. 抗壓性: 是否感到壓力及如何尋求協助對抗壓力;
6. 問題處理能力及因應方式: 面對各種問題時之處理方式;
7. 個人需求 (對選擇工作的要求、理想薪資、在職訓練課程、期待工作中支持等)。

(二) 問卷調查之統計資料已再確認, 並已將資料分析敘述於期末審查報告中「陸、研究發現」(p.49-p109)

(三) 本案之焦點團體已安排兩次, 分別於 5/10 及 5/12 下午在臺北市勞工局舉行, 並依期中審查會議之焦點團體討論議題進行討論, 焦點團體之討論結論已列於期末審查報告中 (p.110-p.112), 詳細之焦點團體記錄請參考附錄八。但期中審查所建議之聽語障之工作人員參加之部分, 經研究小組依委員所建議之名單進行多次邀約後, 名單上之聽語障工作人員仍婉拒參加, 故最後確定安排 10 名參加焦點團體 (請參考附錄六)。

(四) 已進行之兩次專家會議記錄已於期中審查會議結束後提供 (請參考附錄五)

附錄十三、期末審查會議之委員建議補充資料

(一) 須再行補充研究結論與建議，建議策略部份須具體呈現。

已補充研究結論與建議詳見期末審查報告修正版（ p.145 –p.146），而建議策略如下：

根據研究結果所提出之主要建議為：

1. 就服員要了解工作特質，調整自我的工作心態並適度休息，充實自我知識與能力，並從服務案主的成就感中，建立信心；
2. 督導/主管需經驗的傳承，給予同儕工作上的支持，更可藉個案研討的方式，提供就服員專業的指導；
3. 機構須重視工作人員的職務需求與調整，同時當組織改造時，應降低對就服員工作的影響；
4. 勞政主管機關對於就服員雇用制度與就服員的薪資福利等，與補助案的方式是否能做調整，以降低就服員的不穩定感覺；
5. 在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。
6. 未來可提就服員或督導的繼續教育，具體的課程建議為：就業諮商、方案活動設計、職場的經營管理、專案撰寫及管理、經費及核銷、就服員養成教育（分經驗及年資）、職業輔導評量、就服相關法規、心靈分享及成長團體等。

(二) 須把第二次焦點團體之逐字稿提供予審查委員，兩次焦點團體記錄請作詳細歸納分析，並敘明清楚焦點團體之分析方法。

1. 第二次的逐字稿詳見附錄十(p.217 –p.250)。
2. 兩次焦點團體記錄請作詳細歸納分析簡要如下（詳見期末審查報告修正版 p.70）：

兩次焦點團體討論，為提供較結構性的訪談，且能夠維持高度的彈性，故採半結構式（semi-structured）引導式訪談，將訪談所涵蓋之主題以大綱方式呈現，再依照情境和討論內容決定問題次序及延伸議題。

(三) 整案研究報告之質性、量化資料與結論之相關性須再行補充。

研究報告之質性與量化資料結論之相關性詳見期末審查報告修正版 (p.4 -p.5 ; p.145 -p.146)，例如：關於高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析尚感不足，由於離職與流動的工作人員聯絡不易所致。但在分析問卷與焦點團體之討論過後，發現會影響從事身心障礙就業促進工作人員離職流動的原因主要還是與：機構內因素(含：與主管相處、職務的調度及福利等)、個人因素(含：家庭、興趣及能力等)、政策因素(含：薪資結構及補助方案方式等)有關。而透過問卷分析後發現，當身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到挫折或壓力時，分別會有 38.9%及 36.2%的工作人員會考慮離職。因此，在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感，實為重要之課題。

(四) 請針對必要統計項目之結果再進行交叉分析。

1. 本研究大都以 SPSS 統計軟體進行描述性統計分析並呈現結果，研究團隊亦曾試著將結果做交叉分析、做雙變數相關或多變相之相關等統計分析，但無顯著之相關。
2. 試圖比較理想月薪與實際薪資之關係發現：在比較理想月薪與實際薪資時(如圖 6-1.3-2.2)，在實際薪資中回答平均月薪的人數當中，有 64 人(28.96%)的填答者並未填答薪資，排除原設計不需填寫之 30 人(目前非從事身心障礙就業促進工作)及本題未填寫者 6 人後，共計 28 人(12.7%)的填答者未填答薪資。為何有這麼高比例的人未填答薪資，是疏忽未答或有其他原因，亦值得未來進一步之研究探討。

3. 由於關於高流動率與高挫折的從事身心障礙者就業促進工作人員的分析尚感不足，起因於離職與流動的工作人員聯絡不易所致。因此，研究團隊除了從焦點團體中了解外，並試圖從問卷出作進一步分析：透過問卷問題回答後發現，當身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到挫折時，會有 38.9% (N=86) 的工作人員會考慮離職；此外，若身心障礙者促進就業服務工作人員在工作中感到壓力時，亦會有 36.2% (N=80) 的工作人員會考慮離職。因此，在未來降低身心障礙者促進就業服務工作人員離職率的政策中，應要考慮如何減少第一線工作人員的挫折感和壓力感。

(五) 研究發現部份應加入後續討論部份，以增加研究報告之完整性。

已在研究發現後的每一小題或多題合併在一起討論詳見期末審查報告修正版 (p.71 –p.144)，例如：綜合上述之分析 (問題 3~問題 6)，在執行身心障礙者促進就業服務時，遭遇到的困難依序為：媒合就業 (54.3%)、職場開發 (43.9%)、評估 (42.5%) 與初步轉介就業時之職場輔導 (36.7%) 等。

(六) 文獻及統計數據、現有資源等應再做補充與更新。

已補充在文獻回顧的部份，詳見期末審查報告修正版 (p.8 –p.54)，例如 (p.53 - p.54)：

國內的就業服務員是沿襲國外的支持性就業輔導中的職場教練 (Job Coach) 模式，透過就業服務員幫助身心障礙者回歸社會。相較於國外對於身心障礙者就業服務工作的重視與推廣，國內含括身心障礙者各種類別視為一個群體，而各障別僅為身心障礙者的其中一支，所以即使有針對就業服務方案所做的研究，多半針對全部障別的身心障礙者就業服務所做的研究，內容仍停留在政策的宣導、方案服務的內容對案主的影響等的研究 (簡明山，2002；林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001)。其中鉅視面探討就業服務政策帶來的效果或效益評估的討論比較多，較少文獻在討論就業服務員所面對的動力與體制 (林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001)。

這些論文有一個共通的特色就是以台北市身心障礙者就業服務方案為主要研究對象，原因在於台北市身心障礙者基金專戶累積金額是全台之冠，比較有機會給予創新的服務方案展現的舞台（簡明山，2002；林賢文，2000；林世瑛，2000；戴鈴容，2001）。也透過這些論文的整理讓我們可以看見台北市身心障礙者就業服務方案的面貌。

這些論文歸結起來可以瞭解雖然台北市的身心障礙者就業服務有很多種模式蓬勃發展，但是在政策執行上，仍有一些困境需要克服：

1. 政策不穩定是很大的隱憂。

在林賢文的碩士論文中提到「台北市身心障礙者促進就業政策的不確定，影響著政策整體的規劃與發展，也未能建立標準化的補助制度與人事制度，同時，也由於政策的不確定，而不斷調整基層執行單位的組織架構與功能，造成基層執行人員在工作上也充滿著不確定性。」（林賢文，2000）。

2. 就業服務政策的變動與約聘的性質讓許多就業服務員在機構中得不到支持，造成就業輔導員對工作產生不穩定感。

由於就業服務員多半是用約聘方案，以一年一聘的方式進到服務體系的，不算在機構的正式編制內，又由於人事費用是由勞工局補助，所以也跟機構沒有關係。而通常就業服務業務也不是機構本身的宗旨，是因為勞工局有這樣的補助經費，案主也有這樣的需要，才去申請的，所以業務性質與其他工作人員不同，易造成機構內的人員對就業服務員因為不瞭解而有誤會（戴鈴容，2001；林世瑛，2000）。

3. 勞工局對於就業服務員服務個案量成為就業服務員壓力的來源

面對案主及廠商時的應變技巧不足增加工作的挫折度，雖然勞工局設有督導制度，卻常常因為就業服務員或執行單位不知道可以使用這項資源而沒有發揮功能（林世瑛，2000）。

由於政府並未針對各類別設計就業促進之政策，亦無個別化的對於各種類別提供預算或行政支持。戴鈴容（2001）的碩士論文訪問了台北市就業服務員的工作經驗及遭遇的困境，但是內容主要以工作所經歷的困難、服務案主所遇到的困境與家屬的需要為主要探討問題。在其中並沒有針對就業服務員在體制中切身相關的權力議題進行深入的討論，亦無探討政策不穩究竟是如何影響到就業服務員認同自己或認同專業工作。

(七) 須提供第三次之專家會議記錄。

第三次之專家會議記錄詳見附錄六。