

97 年度臺北市政府勞工局委託研究案計畫

臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之探討
(期末報告)

執行單位：國立陽明大學輔助科技研究中心

計畫主持人：李淑貞

研究人員：曾亞惠

執行期間：97 年 5 月 1 日 至 97 年 11 月 30 日

目 錄

一、研究摘要.....	2
二、研究主旨與背景說明.....	5
三、相關研究、文獻之檢討.....	7
四、研究內容、範圍、對象與限制.....	13
五、研究方法與過程.....	15
六、研究發現	
(一)工作項目：研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、 障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形.....	26
(二)工作項目：追蹤並研析臺北市職務再設計服務能否符合 身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業.....	100
(三)工作項目：研析國內勞政與社政及國外現行身心障礙者 職務再設計或輔具服務/補助制度之差異以及利弊.....	146
(四)工作項目：研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因.....	151
(五)工作項目：研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者 職務再設計服務模式及功能定位.....	154
七、結論與建議.....	156
八、參考文獻.....	171
九、附錄.....	175

一、 研究摘要

本研究受委託之工作項目包含五大部分，分別為(一)研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形；(二)追蹤並研析臺北市職務再設計服務能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業；如未達目標者，須進一步分析其原因並具體提供未來改善的方向與建議策略；(三)研析國內勞政與社政(含中央與本市)及國外(亞洲及歐美地區等先進國家各一)現行身心障礙者職務再設計或輔具服務/補助制度之差異以及利弊；(四)研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因；(五)綜合上述資料，研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務模式及功能定位，以做為未來業務規劃之參考。

在工作項目第一部份，本研究整理輸入臺北市勞工局目前現存 1998-2007 年共 35 大冊“書面”職務再設計評估服務與補助資料，並與局內相關“電子”資料檔一一核對，再進一步進行資料分析，重要發現為十年期間職務再設計開案服務之身心障礙者共有 1048 人次，其中獲得全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、補助視力協助員服務時數費用和提供調整工作方法服務等核定補助的身心障礙者共為 832 人次，佔全部開案的 79.4%。整併“重複”申請者的資料，則十年期間實際有 792 位身心障礙者接受開案服務，有 678 位身心障礙者取得核定補助，佔全體開案人數的 85.6%，其中除精障外，視、聽、肢和多障等類別的身心障礙者均有近八成或八成以上的核定補助通過率。而視障者為所有障礙類別的身心障礙者中，開案和核定補助人數比率最高的類別，其次為肢障者，這兩種障礙類別之身心障礙者為過去十年的主要服務對象，佔整體一半以上的服務人數。在身心障礙者各類別的障礙程度分析，視障者以重度障礙者、肢障者以重度障礙者、智障者以輕度障礙者、多障者以重度障礙者、聽障者以重度障礙者、以及精障者以中度障礙者之開案和核定補助的人次最多；這一部份的資料可以作為未來職務再設計服務的重點宣導對象。十年合計共補助 1049 件職務再設計項目與總金額約 2.3 千萬元，其中最多的補助項目是提供就業輔具(552 件，佔 52.6%，約 1.8

千萬元)，其餘依序為改善工作設備機具(389 件，佔 37.1%，約 4.1 百萬元)、改善職場工作環境(63 件，佔 6.0%，約 2.2 百萬元)、改善工作條件(26 件，佔 2.5%，約 0.7 百萬元)和調整工作方法(19 件，佔 1.8%，530 元)，這結果說明後三者為未來職務再設計服務要積極開發的服務內容。而十年總計視障者的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(14,945,070 元，55.0%)，其中又以重度視障者為最主要的重複申請者，顯示其在職務再設計服務的高需求量和必要性，建議除了視力協助員的補助外，職務再設計服務所核定補助視障者的器材、設備和軟體，應該要盡量是採可以回收再利用的補助方式。十年期間共有 302 個工作單位提出職務再設計服務申請，包含有 94 個公立機關(構)、134 個民營企業和 71 個非營利組織，此結果與目前臺北市進用身心障礙者之義務機關數為 2,444 個相比較，顯然未來職務再設計服務的宣導對象有相當大的空間。

本研究工作項目第二部份，首先擬定身心障礙者問卷、雇主問卷和職務再設計專業服務人員問卷初稿三份，以及一份針對臺北市勞工局職務再設計服務制度發展史的深度訪談大綱，再依循受委託規範，舉辦問卷專家諮詢座談進行討論和修訂，並隨後函報臺北市勞工局經核定後，再進行逐一聯繫的電話訪談或面談工作。本研究在 2005- 2007 年核定補助職務再設計服務之身心障礙者(267 人)、雇主(108 單位與業務主管)、職務再設計服務專業人員(11 人)和勞工局業務行政主管(1 人)中，有效訪談人數和有效調查率在身心障礙者為 138 人和 51.7%、雇主為 69 人和 63.9%、職務再設計服務專業人員為 11 人和 100.0%、以及勞工局業務行政主管為 1 人和 100.0%。雖然訪談有效調查率在身心障礙者僅為 51.7%，但有效受訪身心障礙者在視、聽和肢障等主要障礙類別的有效調查率均達五成以上，且這些有效受訪者的性別、年齡、障礙類別、職務再設計核定補助項目和輔具類型等分佈情形，與 2005-2007 年獲核定補助之身心障礙者的特性分佈相似，因此具相當的代表性。本研究未能有效訪談之 129 人中，僅 21 人為拒絕接受訪談，對有效訪談結果影響有限。本項目的重要發現有 2005- 2007 年核定補助職務再設計服務之身心障礙者 267 人中，有 73 人已從原接受職務再設計服務之核定補助單位離職，故全體離職率為 27.3%，其中視障者、

聽障者、肢障者和多障者的離職率分別為 29.3%、18.2%、25.8%和 30.0%。受訪的身心障礙者對使用補助輔具的適應度佳(9.0±1.3 分)、認為安全性充足(9.2±1.0 分)以及認為方便性充足(8.6±1.4 分)。多數的受訪的身心障礙者目前仍在 استخدام職務再設計服務所提供的輔具(83.9%)。比較雇主與身心障礙員工對職務再設計服務達成效益的意見，顯然身心障礙員工有較佳的看法；但比較雇主與身心障礙員工的意見，雇主認為的麻煩度是較低的。受訪的身心障礙者與雇主對職務再設計服務的滿意度雷同，在補助內容的滿意度較高，但在追蹤服務僅為普通滿意(6.6±3.2 分及 6.0±3.5 分)。

本研究以國內外職務再設計或輔具服務制度相關期刊文獻和網頁資料為基礎，再依據第一項及第二項所得資料研析結果，完成三～五項工作內容，並綜合提出現行公開招標委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務應是臺北市勞工局歷年的服務模式中可行的制度，因為核定補助職務再設計服務之身心障礙者的就業穩定度高，而身心障礙者與雇主的滿意度也相當不錯。然而，就 1998-2007 年開案與核定補助之職務再設計服務的身心障礙者人數來看，離滿足臺北市身心障礙者就業人口的需求，應尚有一段距離。本研究建議未來應該讓職務再設計服務的開案流程十分簡單和容易開案，讓可以被信任的有專業之職務再設計服務專責單位，以專業的職場訪查和工作流程評估，作為“職務再設計補助內容的把關關鍵”，也是此職務再設計服務專責單位應該有的功能定位。且最好在就業輔導階段，就服員和職務再設計服務專員，就能一起進入職場和評估個案的就業需求，並讓雇主在考慮雇用的早期就能清楚瞭解政府部門可以提供的就業相關補助科技專業服務資源。相信如此，職務再設計服務宣導的工作能更有效的執行。

二、研究主旨與背景說明

臺北市勞工局從 1998 年開始辦理「補助進用身心障礙者機關(構)之設施設備費」的補助業務，即自行辦理獎勵補助雇主因聘用身心障礙者所需之修繕建築物及交通器材設備費；2001 年改採連結民間就業服務專業資源，補助民間社福單位辦理職務再設計專業服務；爾後，於 2005 年起以現行制度公開招標方式委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務，並以年度服務案量、以及受服務單位對服務的滿意程度等評估其效益。據臺北市勞工局估計，過去十年接受職務再設計服務或補助之個案超過 2 千人次；其中，以現行制度公開招標方式委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務之 2005~2007 年中，服務案量在 2005 年為委託 3 個單位提供服務共計約 150 案，在 2006 年為委託 2 個單位提供服務共計約 130 案，以及在 2007 年為委託 1 個單位提供服務共計約 100 案。

臺北市勞工局委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務雖已多年，對於身心障礙者於臺北市職場，提供職務再設計專業服務的模式、補助方式、補助標準、補助內容、以及效益評估等，過去相關研究十分匱乏，有必要進行深度研討。本專案研究目標為：

(一) 瞭解臺北市勞工局歷年職務再設計服務之執行成果與效益，並分

析身心障礙者實際需求與補助資源之供需情形。

(二)研析國內外職務再設計相關服務(輔具)補助模式之差異及利弊，並

探討最適合臺北市勞工局之職務再設計服務模式。

(三)以本研究結果做為臺北市勞工局修訂職務再設計專業服務的補助

項目、原則、標準及申請案件評估機制之參考。

三、相關研究、文獻之檢討

(一)我國職務再設計專業服務發展

1992 年公布之「就業服務法」與 1997 年公布之「身心障礙者保護法」為我國身心障礙者職務再設計最早的相關法規(邱滿豔&韓福榮, 2007)。爾後, 行政院勞工委員會職業訓練局於 1998 年訂定「身心障礙者就業輔助器具補助辦法」, 身心障礙者職務再設計服務業務逐漸在全國各區就業服務中心展開; 自 2003 年度起訂定「身心障礙者職務再設計諮詢補助暨研發服務要點」, 以推動職務再設計服務, 其服務流程為各區就業服務中心於受理職務再設計案件後, 聘請輔導委員至職場訪視, 以提供就業諮詢及職務再設計改善建議。然而據行政院勞工委員會職業訓練局提出之「促進身心障礙者就業中程計畫(2007 年-2010 年)」中, 在 2003 年度至 2006 年度底, 各區就業服務中心共受理 1,145 餘件, 審核通過補助為 936 件, 每年僅約 200 餘件, 與依據行政院勞工委員會 94 年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查報告(行政院勞工委員會統計處, 2007), 全國 15 歲以上之身心障礙者 859,315 人中勞動力人口為 185,305 人, 顯然身心障礙者勞動人口中職務再設計可能的需求與供給實況, 不成比例。未來, 身心障礙者的職務再設計服務仍有相當大的成長空間。

臺北市勞工局也從 1998 年開始辦理「補助進用身心障礙者機關(構)之設施設備費」的補助業務，即自行辦理獎勵補助雇主因聘用身心障礙者所需之修繕建築物及交通器材設備費；2001 年改採連結民間就業服務專業資源，補助民間社福單位辦理職務再設計專業服務；再於 2005 年起以現行制度公開招標方式委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務，並以年度服務案量、以及受服務單位對服務的滿意程度等評估其效益。據臺北市勞工局估計，過去十年接受職務再設計服務或補助之個案超過 2 千人次；不過，每年之服務案量，也多數為 100-200 人次，與臺北市身心障礙者勞動人口中職務再設計可能的需求，仍有相當的落差。

為瞭解身心障礙者對職務再設計服務的需求和經驗，邱滿豔(2001)以質性研究深度訪談法訪問 2 位身心障礙者和 3 位有關人員，以及以電話訪談或會議方式訪問 25 位有關人員，研究結果顯示身心障礙者會因為不同障別、障礙程度、職業別而有不同的對工作環境改善之需求。林雅琪(2002)利用紮根理論方法以及對身心障礙者、雇用單位與身心障礙就業輔導委員會的觀點作比對，探討職務再設計中就業輔具之設計或提供的認知與需求，研究結果顯示在職務再設計中就業輔具之設計或提供中，身心障礙者較為關注工作本身，雇主的反應與自身生、心理狀況相關，而身心障礙就業輔導委員會委員較能觀察和思考身心

障礙者就業上的問題。紀佳芬(2002)以自製之就業狀況與安全問卷調查 384 位各種障別之身心障礙者的工作狀況與工作環境，結果發現有 16.1%(53 人)工作時需要輔具，包括手杖、柺杖、下肢矯具、輪椅、助聽器、放大鏡、盲用電腦、點字器、擴視機等；此外，該研究也訪視 100 位身心障礙工作者，發現許多與就業相關之輔具亟待研發，包括可調的按摩床、特製手套、可上下階梯的拖運車、搭配輪椅的工作檯面、以及適合脊髓損傷者的電腦工作站或珠寶設計工作站等，而工作環境中含有可能引發職業傷害的機具設備和尖銳刀具。邱滿豔&韓福榮(2007)再以質性研究深度訪談法訪問在 2002、2003 年曾行政院勞工委員會職業訓練局職務再設計服務之身心障礙者 10 人、雇用單位代表 7 家 10 人、以及職務再設計專業服務提供者 11 人，結果發現(1)身心障礙員工與雇用單位代表期望透過職務再設計解決效率不佳、速度較慢、耗費力氣、工作項目窄化、溝通限制等問題；(2)教育程度較高障礙工作者通常會主動尋求職務再設計的資源；(3)整體言之，就業與福利系統與相關人員是取得職務再設計服務資訊來源重要管道；(4)所申請的與所獲得補助的職務再設計的有落差，來自於職務再設計的內容仍以工作輔具的購置為主，非輔具的職務再設計卻很少；(5)接受職務再設計補助的身心障礙者或機構，通常在執行方案後，能夠發揮自我倡導與賦權的人性關懷效果；(6)接受職務再設計服務所遭遇的困難

包括軟體(人力協助)不易獲得補助和只得到部分經費補助；以及(7)身心障礙員工與僱用單位代表期望他們的感覺被接受、想法被尊重、能清楚瞭解職務再設計的方式和流程；(8)職務再設計專業服務提供者認為職務再設計的內涵包括硬、軟體項目，而雇方與身心障礙員工對職務再設計內容是普遍不瞭解；其實真正的職務再設計，大部分會獲核准。

從上述研究可知，身心障礙者對職務再設計服務的需求是明顯的，職務再設計服務也確實可以幫助身心障礙者在職場的工作表現，甚至有助於自我倡導。只可惜身心障礙者的職務再設計服務，過去仍然發展不足。而針對我國職務再設計服務的相關研究仍然不多，亟需有更多研究探討發展不足的原因以及提供建言。另外，值得重視的是，除臺北市職務再設計服務模式逐年調整外，國內其他區域的職務再設計補助計畫，幾乎每年也都有調整(邱滿豔&韓福榮，2007)。過去十年，雖然逐漸累積職務再設計服務執行經驗，但欠缺以過去的服務案例之基礎資料，進行對我國或臺北市服務制度與政策成效的實證研究。

(二)外國先進國家的職務再設計專業服務發展

以美國為例，早在 1973 年於復健法案(the Rehabilitation Act)就規

定，與聯邦政府有契約關係的僱用單位應為其身心障礙員工實施職務再設計。美國身心障礙者法案(Americans with disabilities act, ADA)亦明定自 1994 年起凡 15 人以上的僱用單位應為身心障礙員工施行職務再設計。另外，在 2000 年美國的直接隸屬總統的身心障礙者就業委員會(President's Committee on Employment of People with Disabilities)鼓勵僱用單位以抵稅措施改善工作環境的障礙 (邱滿豔&韓福榮，2007)。上述這些法案與政策，促使過去 30 多年美國的身心障礙者職務再設計專業服務蓬勃發展，也包含對身心障礙者在職場提供人力協助服務(personal assistance services, PAS)，包括為協助身心障礙員工拿取資料夾和放置資料、為有心智障礙員工做計畫或做決定、為視障員工提供讀報的服務、或為聽障員工在開會時提供手語翻譯等(邱滿豔&韓福榮，2007)。

而在歐洲國家方面，王育瑜(2003)回顧瑞典、英國中途致障者職業重建模式，發現先進國家無論是瑞典或是英國，其職業重建所需要的職業能力評量事實上分為兩部分，一為評量障礙案主的功能，二為評量障礙案主所需的輔助器材和設備(含環境的評量)。因此，如瑞典的「職業重建」之國家定義和範圍，包含有工作環境的調整、工作試作以及輔助器材和設備的提供。這部分與我們目前運作的職業輔導評量，並未在初期就提供完整之輔具需求評估的運作流程有些不同。也

就是，歐洲先進國家主張輔助器具產品和科技，可以應用在職業重建初期所需之職能復健(訓練技能)及工作試作時，或進入職場所需的職務再設計工作。因此，就業相關的輔助科技需求評估，應該不只是在進入職場的職務再設計才進行評估。此外，歐洲國家先進國家均有提供身心障礙者工作中所需的人力協助(王育瑜，2005)。

日本也早在 1960 年即以當年通過之「身心障礙者福祉法」，積極推動促進身心障礙者就業福祉；1976 年的修正案中更立法強制實施身體障礙者雇用制，並對於僱用身心障礙者未達定額標準的公民營事業單位徵納付金，以讓政府機關利用納付金獎助僱用身心障礙者超額之事業單位，或做為業主改善工作機具設備之經費補助(花敬凱，1998)。而日本的職務再設計包括人力協助、輔助器具設施設備等軟、硬體補助(邱滿豔&韓福榮，2007)。

四、研究內容、範圍、對象與限制

本專案研究內容(工作項目)包含五部分：

- (一) 研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形。
- (二) 追蹤並研析臺北市職務再設計服務能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業；如未達目標者，須進一步分析其原因並具體提供未來改善的方向與建議策略。
- (三) 研析國內勞政與社政(含中央與本市)及國外(亞洲及歐美地區等先進國家各一)現行身心障礙者職務再設計或輔具服務/補助制度之差異以及利弊。
- (四) 研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因。
- (五) 綜合上述資料，研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務模式及功能定位，以做為未來業務規劃之參考。

根據上述本專案研究內容，本研究之範圍、對象與限制，包含以下四部分：

- (一) 臺北市勞工局自 1998 年來“可取得的”書面職務再設計評估資料。
- (二) 臺北市勞工局自 1998 年來“可取得的”相關統計資料。
- (三) 臺北市勞工局職務再設計服務 2005-2007 年“相關且可聯繫

的”業務人員、受委託單位專業人員、受補助單位、曾接受職務再設計之身心障礙者及雇主。

(四) 國內外辦理職務再設計或輔具相關服務之文獻及資料。

五、研究方法與過程

(一)工作項目：研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形

本研究整理輸入臺北市勞工局自 1998 年來“書面”職務再設計評估服務與補助資料，包含有 1998 至 2000 年一大冊、2001 年三大冊、2002 年四大冊、2003 年四大冊、2004 年一大冊、2005 年八大冊、2006 年七大冊和 2007 年七大冊，以及局內相關電子職務再設計評估服務與補助資料檔。本項工作之方法與步驟說明如下：

1. 本研究將資料分成審查通過與未審查通過職務再設計兩組，分別就身心障礙者不同障別、障級、職務內容、申請單位(雇主)分析瞭解申請職務再設計內容之特性，以及審查通過與未審查通過之資料特性和核定標準。此外也特別審視歷年申請一次以上職務再設計服務之身心障礙者以及曾為多位身心障礙者申請職務再設計服務之雇主之資料特性。
2. 資料分析中，本研究的障別和障級分類採「身心障礙者保護法」之 16 大身心障礙類別與鑑定等級。職務內容依職業類別與工作性質歸類。
3. 資料分析中的職務再設計內容之分類分析，本研究採 2004 年開始之職務再設計補助項目分類，包含「改善職場工作環境」、「改

善工作設備或機具」、「提供就業輔具」、「改善工作條件」、「調整工作方法」等 5 大項。而 1998-2003 之職務再設計內容資料，本研究嘗試歸類至前述 5 大項。

4. 資料分析中，本研究曾嘗試審視歷年書面與電子職務再設計服務相關資料，對照美國的職務再設計諮詢中心(Job Accommodation Network,1999)所列出之職務再設計服務 10 個步驟流程歸類判斷，以瞭解歷年職務再設計服務步驟之特性。美國的職務再設計諮詢中心所定義之職務再設計服務 10 個步驟流程為：(1)定義問題。(2)有否可能調整工作內容?(3)有否可能調整現有設備?(4)是否有現成的產品或服務可解決問題?(5)使用現有的產品，但稍為改變其功能，俾解決問題。(6)有否可能調整現有產品?(7)有否可能設計新產品?(8)有否可能換個職位?(9)如果問題沒有獲得改善，再重新檢討。(10)檢討改善工作環境。然而，本研究發現歷年書面與電子職務再設計服務相關資料無法進行此部分的資料分析。
5. 資料分析中，將所補助身心障礙者之就業輔具，再細分類，將採我國經濟部標準局今年即將公告之身心障礙者輔助器具之分類與專門術語，所依據的是國際標準 ISO9999:2007(E)文件之輔具 11 大類別。

6. 資料分析中，本研究曾嘗試審視歷年書面職務再設計評估資料，對照 Peterson 等人(1996)提出之職務再設計服務應由簡至繁的內容歸類判斷，以瞭解歷年職務再設計服務內容之特性。 Peterson 等人(1996)提出之職務再設計服務應由簡至繁的內容為：(1)以替代性方式解決；(2)購買已上市輔具；(3)以創新方法使用已上市之輔具；(4)購買已上市輔具後，再依身心障礙員工之需要調整之；(5)設計特殊的輔具。然而，本研究發現歷年書面與電子職務再設計服務相關資料無法進行此部分的資料分析
7. 由於臺北市勞工局自 1998 年來職務再設計服務模式歷經幾個階段的演變，故資料統計分析，除分析瞭解 1998-2007 年過去十年之整體結果外，也將採分年代階段分層分析方法，共分三年代階段分別進行分析，其中 1998 年至 2000 年為自行辦理之階段，2001 年至 2004 年為補助委託辦理之階段，以及 2005 年至 2007 年為公開招標委託辦理之階段。
8. 由於無論在 2001-2004 年以及在 2005-2007 年階段，所委託執行職務再設計服務之單位每年度略有不同，故將就不同執行職務再設計服務之單位進行分析。
9. 進行上述各不同組別間交叉資料分析(cross-tab)，例如不同身心障礙者障礙類別之不同障礙等級，是否所核定補助之職務再設

計內容不同？是否核定補助通過之比率不同？不同申請單位雇用之身心障礙者之障礙類別、障礙等級是否所核定補助職務再設計內容不同？

(二)工作項目：追蹤並研析臺北市職務再設計服務能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業

本項工作主要採問卷訪談調查法，分身心障礙者問卷、雇主問卷、和職務再設計服務人員問卷三種，研究對象為臺北市勞工局自2005年來以現行制度公開招標方式委託公民營機關(構)提供職務再設計專業服務之2005~2007年中的相關人員：

身心障礙者問卷

本問卷發放對象為臺北市勞工局在2005~2007年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助之身心障礙者，共計有304人次。本部分之執行方法與步驟，說明如下：

1. 本研究首先設計問卷，內容包含有(1)身心障礙者基本資料；(2)接受職務再設計服務前後之工作內容改變情形；(3)接受職務再設計服務前後之工作單位和工作更換狀況(就業穩定狀況)；(4)職務再設計服務所建議和提供之項目的實施情形；(5)職務再設計服務

所建議和提供之項目是否仍有效使用，包含使用方式、使用頻率、使用滿意度；(6)職務再設計服務對個人與雇用單位之影響，包含服務的效益(有效解決工作問題、增進個人健康維護、提昇工作效率、提昇工作獨立性、提昇職場正向態度、提昇職場人際關係)和造成雇主麻煩的程度；(7)如何獲得職務再設計服務訊息與取得服務；(8)對曾接受職務再設計服務流程之滿意度與建議；(9)對臺北市職務再設計服務的期待與建議。

2. 本研究依循受委託規範，舉辦問卷專家諮詢座談(附錄一)，就調查方式、問卷初稿等進行討論和修訂。隨後函報臺北市勞工局，並經核定後付印和進行問卷訪談工作。
3. 本問卷主要採訪談方式進行資料收集，以身心障礙者方便之電話訪談或面談方式進行，包含部分身心障礙者要求先將問卷傳真或以電子郵件傳送問卷後，再進行訪談。部分身心障礙者要求將訪談方式改以傳真或以電子郵件傳送其書寫之問卷方式回復，本研究也遵循身心障礙者意願進行資料收集。
4. 本研究首先針對臺北市勞工局在 2005~2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 304 人次之身心障礙者，逐一進行每一位身心障礙者的電話聯繫，再經約定方式，完成問卷調查，最後有效身心障礙者調查達 138 人。

5. 本研究的問卷資料彙整分析，採統計軟體 SPSS 10.0 進行。
6. 本研究配合前述本研究內容項目一(研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形)所得之個案詳細職務再設計服務內容，進行交叉資料分析，以更深入探討職務再設計服務內容能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業，並具體提供未來改善的方向與建議策略。

雇主問卷

本問卷發放對象為臺北市勞工局在 2005~2007 年中申請身心障礙者職務再設計專業服務的雇用單位與該身心障礙者的工作管理者，共計有 138 個雇用單位與其工作管理者。本部分之執行方法與步驟，說明如下：

1. 本研究首先設計問卷，內容包含有(1)雇用單位與工作管理者基本資料；(2)對身心障礙者接受職務再設計服務前後工作的影響，包含服務的效益(提昇工作效率、提昇工作態度、提昇工作獨立性、提昇職場人際關係、有效解決工作問題)和造成雇主麻煩的程度；(3)職務再設計服務所建議和提供之項目(改善職場工作環境、改善工作設備或機具、提供就業輔具、改善工作條件、調整工作方法

等 5 大項)，身心障礙者是否仍有效使用，包含使用方式、使用頻率、使用滿意度；(4)如何獲得職務再設計服務訊息與取得服務；(5)對曾接受職務再設計服務流程之滿意度與建議；(6)對臺北市職務再設計服務的期待與建議。

2. 本研究依循受委託規範，舉辦問卷專家諮詢座談(附錄一)，就調查方式、問卷初稿等進行討論和修訂。隨後函報臺北市勞工局，並經核定後付印和進行問卷訪談工作。
3. 本問卷全採訪談方式進行資料收集，以雇用單位與工作管理者方便之電話訪談或面談方式進行。
4. 本研究針對臺北市職務再設計專業服務在 2005~2007 年勞工局核定補助且完成本研究問卷調查的 138 位身心障礙者的雇用單位與工作管理者，逐一進行每一雇用單位的電話聯繫，再經約定方式，完成問卷調查，最後有效「雇主」調查達 69 個雇用單位與其工作管理者。
5. 本研究的問卷資料彙整分析，採統計軟體 SPSS 10.0 進行。
6. 本研究配合前述本研究內容項目一(研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形)所得之個案詳細職務再設計服務內容，進行交叉資料分析，以更深入探討個職務再設計服務內容能否符合身心障礙者就業或安置

上的需求並促進其穩定就業，並具體提供未來改善的方向與建議策略。

職務再設計服務人員問卷

本問卷發放對象為在 2005~2007 年中臺北市勞工局職務再設計業務相關人員(4 人)和受委託單位專業人員(8 人)，共計有 12 人。本部分之執行方法與步驟，說明如下：

1. 本研究首先設計「職務再設計專業服務人員」問卷，內容包含有(1)專業服務人員基本資料；(2)對身心障礙者接受職務再設計服務前後之工作狀況改善情形的看法，包含工作效能、工作態度、工作安全、人際關係等；(3)對職務再設計服務宣導的看法；(4)對臺北市職務再設計服務的期待與建議。此外，針對臺北市勞工局職務再設計服務制度的發展史，本研究擬定一份「深度訪談大綱」。
2. 依本研究依循受委託規範，舉辦問卷專家諮詢座談(附錄一)，就調查方式、問卷初稿等進行討論和修訂。隨後函報臺北市勞工局，並經核定後付印和進行問卷訪談工作。
3. 本部分兩份問卷，全採訪談方式進行資料收集，以專業服務人員方便之電話訪談或面談方式進行。
4. 本研究歸納探討專業服務人員的意見，以具體提供未來改善的方

向與建議策略。

(三)工作項目：研析國內勞政與社政及國外現行身心障礙者職務再設計或輔具服務/補助制度之差異以及利弊

本研究以國內外職務再設計或輔具服務制度相關期刊文獻和網頁資料為基礎，進行本工作項目的研析工作。

(四)工作項目：研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因

本研究利用在工作項目一(研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形)、工作項目二(探討個職務再設計服務內容能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業)、以及工作項目三(分析各國身心障礙者職務再設計或輔具服務/補助制度之差異與利弊)所得資料，研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因。

(五)工作項目：研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務模式及功能定位

本研究利用在工作項目一(研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形)、工作項目二(探討個職務再設計服務內容能否符合身心障礙者就業或安置上的需

求並促進其穩定就業)、以及工作項目三(分析各國身心障礙者職務再設計或輔具服務/補助制度之差異與利弊)所得資料,研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務模式及功能定位,以做為未來修訂職務再設計專業服務業務規劃之參考。

六、研究發現

(一)工作項目：研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形

1. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務之開案與核定補助概況

本研究整理輸入臺北市勞工局目前現存 1998-2007 年共 35 大冊“書面”職務再設計評估服務與補助資料，並與局內職務再設計評估服務與補助相關電子資料檔一一核對，結果發現目前可查之歷年職務再設計開案服務之身心障礙者共有 1048 人次，其中獲得全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、補助視力協助員服務時數費用和提供調整工作方法服務等之「核定補助」之身心障礙者共為 832 人次，佔全部接受「開案」服務之身心障礙者人次的 79.4%。過去十年(1998-2007 年)臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者人數及是否核定補助結果各年度分佈情形詳列於表 1。

本研究結果發現於 1998 年至 2000 年勞工局自行辦理階段，共有 75 人次申請職務再設計開案服務，而獲得「核定補助」之身心障礙者共為 43 人次，佔該年段全部接受「開案」服務之身心障礙者人次的 57.3%。於 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段，共有 602 人

次申請職務再設計開案服務，而獲得「核定補助」之身心障礙者共為 485 人次，佔該年段全部接受「開案」服務之身心障礙者人次的 80.6%。於 2005 年至 2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，共有 371 人次申請職務再設計開案服務，而獲得「核定補助」之身心障礙者共為 304 人次，佔該年段全部接受「開案」服務之身心障礙者人次的 81.9%。審視各年度臺北市職務再設計獲得「核定補助」之身心障礙者人次佔開案服務人次之比例，本研究發現從 2001 年起，核定補助的比例介於 70% 至 95% 之間。在 2001 至 2007 年間，2006 年的核定補助率最低，為 74.1%，而 2007 年的核定補助率最高，為 94.3%。(表 1)

本研究結果顯示 1998 年至 2000 年勞工局自行辦理階段，申請職務再設計開案服務和核定補助之身心障礙者人次為最低，可能是因為職務再設計服務開辦年段，無論是勞工局業務承辦單位或身心障礙者均還在熟悉此項服務階段。而 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段，申請職務再設計開案服務和核定補助之身心障礙者人次呈現相當不穩定的現象，其中 2001 年至 2002 年的開案服務人次分別為 66 和 82 人次，但 2003 年至 2004 年的開案服務人次則升高至為 209 和 245 人次，此結果可能與勞工局在 2003 年補助委託辦理服務之團體或機構有 8 個以上和 2004 年有 9 個以上是相關聯的。於 2005 年至 2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，因為勞工局於各年段公開招標委託

辦理之合約已明訂服務人次，故申請職務再設計開案服務人次介於 106~157 人次間，呈現穩定的服務人次。(表 1)

本研究將 1998 年至 2007 年間之職務再設計服務人次資料，整併“重複”申請身心障礙者(表 2)，結果發現這十年期間實際僅有 792 位身心障礙者接受「開案」服務，有 678 位身心障礙者取得「核定補助」，故以身心障礙者的人數以及至少核定補助一次計算，身心障礙者獲核定補助比率為 85.6%。本研究再依障礙類別歸類，結果發現視障者有 276 人接受「開案」服務，有 240 位視障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 87.0%。聽障者有 67 人接受「開案」服務，有 61 位聽障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 91.0%。肢障者有 203 人接受「開案」服務，有 178 位肢障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 87.7%。智障者有 108 人接受「開案」服務，有 93 位智障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 86.1%。精障者有 19 人接受「開案」服務，有 13 位精障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 68.4%。多障者有 110 人接受「開案」服務，有 87 位多障者取得「核定補助」，獲核定補助比率為 79.1%。故在這十年期間，除了精障外，各主要障礙類別的身心障礙者經過開案後，均有近八成和八成以上的核定補助通過率(指核定補助至少一次)(表 2)。

此外，審視 1998-2007 年的開案各障礙類別個案數，或審視核定

補助各障礙類別個案數，均發現視障者為所有障礙類別的身心障礙者中，開案和核定補助人數比率最高的類別。視障者的開案數佔所有身心障礙者的 34.9%，其次為肢障者佔 25.6%；而核定補助方面，視障者佔 35.4%，其次為肢障者佔 26.3%，可見這兩種障礙類別之身心障礙者為過去十年臺北市職務再設計服務的主要服務對象，佔整體一半以上的服務人數。(表 2)

2. 各年度(1998-2007 年)臺北市職務再設計服務之「開案」結果分析

本研究分析 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者的性別(表 3)、年齡(表 4)、障礙類別與障礙程度(表 5)、職業分類(表 6)、接受專家評估之人數與比例(表 7)、重複開案之身心障礙者開案次數與人數(表 8)、雇主之單位屬性(表 9)、以及同一雇主為身心障礙員工各年度申請服務人數及不同單位屬性(表 10)等之分佈情形。其中，各分析表格均分三個階段呈現，分別是 1998-2000 年、2001-2004 年以及 2005-2007 年，以方便檢視各階段的變化。

本研究發現 1998-2007 年臺北市職務再設計服務「開案」之身心障礙者性別分佈方面(表 3)，除了在 2006 年女性多於男性外，其餘的年度均為男性多於女性。這十年期間，共有身心障礙者男性 579 人次(55.2%)和女性 464 人次(42.3%)接受職務再設計服務開案。而在年齡分

佈方面(表 4)，1998-2007 年臺北市職務再設計服務「開案」之身心障礙者主要為介於 26-35 歲年齡層(45.7%)，其次是 36-45 歲年齡層(27.0%)。在 1998 年至 2000 年勞工局自行辦理階段、在 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段、以及在 2005 年至 2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，26-35 歲年齡層之身心障礙者為開案之主要服務對象。

在身心障礙者的障礙類別分析方面(表 5)，本研究發現 1998-2007 年十年接受臺北市職務再設計服務開案的身心障礙者以視障者的 414 人次(39.5%)為最多，其餘依序為肢障者的 245 人次(23.4%)、智障者的 139 人次(13.3%)、多障者的 137 人次(13.1%)、聽障者的 81 人次(7.7%)、和精障者的 22 人次(2.1%)。檢視在 1998-2000 年勞工局自行辦理階段，開案對象是以智障者為最多(32 人次，42.7%)；而在 2001-2004 年勞工局補助委託辦理階段，則改以開案對象以視障者為最多(244 人次，40.5%)；以及在 2005-2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，開案對象也以視障者為最多(162 人次，43.7%)。臺北市職務再設計服務開案的視障者分佈現象應該與委辦單位的專業和團體屬性有相當大的關係，例如在 2003-2007 年間，視障相關的協會和基金會為重要承辦單位，可能得以開發視障者在職務再設計服務之需求並且提供服務。智障者的職務再設計服務在 2005-2007 年勞工局公開招標委託辦理階

段幾乎完全萎縮，可能與承辦單位未能開發此障礙類別的服務有關。另外，值得重視的是聽障者的開案人次在 2005-2007 年大幅提高，但應該與委辦單位的專業和團體屬性無關，因為此段時期並無聽障者相關的服務單位。而在身心障礙者的障礙程度分析方面(表 5)，視障者以重度障礙者、肢障者以重度障礙者、智障者以輕度障礙者、多障者以重度障礙者、聽障者以重度障礙者、以及精障者以中度障礙者的人次最多；這一部份的資料可以作為未來職務再設計服務的重點宣導對象。

根據勞委會公告的中華民國職業分類九大類別來分類，本研究發現過去十年接受臺北市職務再設計服務開案的身心障礙者以從事事務工作人員、非技術工及體力工、專業人員或是服務工作人員的部份佔比例較多(表 6)，其中排第一順位的是事務工作人員(401 人次，38.3%)，其餘依序是非技術工及體力工 (179 人次，17.1%)、專業人員(149 人次，14.2%)、服務工作人員及售貨員(110 人次，10.5%)等。此部份的資料說明這些職業類別之身心障礙者有職務再設計服務的需求，可以作為未來職務再設計服務的重點宣導之雇主單位和身心障礙者。

承辦單位使用專家評估協助執行職務再設計開案方面(表 7)，在 1999-2007 年間有相當高的使用率，以十年間各年度接受專家評估之身心障礙人數除以該年度全體開案身心障礙人數的比率平均值來計

算，結果達 68.9% 的使用率。其中，在 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段最高，專家評估使用率達 61.3% 至 86.4%。而在 2005 年至 2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，則專家評估使用率有逐年下降的趨勢。另外，分析 1999-2007 年間各年度重複開案狀況(表 8)，本研究結果發現同一個案在同一年度多數僅申請 1 次，僅有少數個案在同一年度申請 2 次，另只有 3 名個案申請開案 3 次。

本研究分析 1999-2007 年間各年度開案的身心障礙者人次之工作單位屬性(表 9)，將之歸類為公立機關(構)、民營企業及非營利組織三種，結果發現在這十年公立機關(構)佔的比例是 21.1%，非營利組織佔 32.2%，而民營企業佔最大的比例，為 46.4%。而在 1998 年至 2000 年勞工局自行辦理階段，非營利組織甚少為其身心障礙員工提出職務再設計服務申請，但至 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段，則有明顯增加的現象，與在那段期間多家非營利組織加入受勞工局補助委託辦理職務再設計服務業務，應該有密切相關性。雖然在 2005 年至 2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，公立機關(構)為其身心障礙員工提出職務再設計服務申請的人次比例，有逐年增加的趨勢。但是以公立機關(構)聘有相當比率之身心障礙者來看，其十年期間僅累計申請僅 220 人次，與民營企業累計申請 487 人次及非營利機構累計申請 338 人次相比較，顯然仍有必要加強職務再設計服務的宣導。

針對各年度雇主為身心障礙員工申請服務人次及不同單位屬性分佈的狀況，本研究分析同一個年度之同一個雇主申請身心障礙員工職務再設計開案人次狀況(表 10)，結果發現各年度申請 1 人次之雇用單位(各年度累計共 395 單位數)比申請 2 人次以上單位(各年度累計共 159 單位數)達兩倍以上；另也以民營企業為主。不過，累計各年度申請 2-5 人次之雇用單位，也有 134 個單位，並不算少。審視 1999-2007 年各年度合計之雇用單位數的變化，發現在 2003 年和 2004 年提出身心障礙員工職務再設計開案申請之雇用單位數最多，分別有 100 個和 127 個單位，可能與在 2003 年和 2004 年分別有“多個”單位承辦職務再設計業務和進行宣導有關，也顯示職務再設計服務有相當的開發空間。未來臺北市勞工局若能編列專屬的職務再設計宣導人力，則應該可以開發更多的服務對象。

3. 各年度(1998-2007 年)臺北市職務再設計服務之「核定補助」結果分析

本研究針對 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、補助視力協助員服務時數費用和提供調整工作方法服務等之身心障礙者，分析核定補助身心障礙者的性別(表 11)、年齡(表 12)、障礙類別與障礙程度(表 13)、職業分類(表 14)、職務再設

計服務內容(表 15)、補助之輔具類型與補助方式(表 16)、核定補助身心障礙者人次和金額、核銷人次和金額、核銷差距金額和比例(表 17)、以及身心障礙者的障礙類別、職業類別、獲核定補助輔具類別、獲核定補助項目與補助金額的交叉分析(表 18-21)等之分佈情形。其中，各分析表格也均分三個階段呈現，分別是 1998-2000 年、2001-2004 年以及 2005-2007 年，以方便檢視各階段的變化。

本研究分析獲臺北市於 1998-2007 年核定補助職務再設計之 832 人次身心障礙者的性別分佈狀況(表 11)，結果發現多數年度以及十年合計，為男性多於女性，顯示與開案之身心障礙者的性別分佈比例相似，也說明核定補助不受性別因素影響。而在年齡分佈方面(表 12)，臺北市職務再設計服務多數年度以及十年合計之「核定補助」的身心障礙者主要為介於 26-35 歲年齡層，其餘依序為 36-45 歲和 46-55 年齡層，顯示與開案之身心障礙者的年齡分佈比例和排序情形相似，也說明核定補助應該是不受年齡因素影響。

在身心障礙者的障礙類別分析方面(表 13)，本研究發現十年合計之「核定補助」的身心障礙者以視障者的 330 人次(39.7%)為最多，其餘依序為肢障者的 205 人次(24.6%)、智障者的 103 人次(12.4%)、多障者的 106 人次(12.7%)、聽障者的 69 人次(8.3%)、和精障者的 13 人次(1.6%)；與開案之身心障礙者的障礙類別分佈比例和排序情形相似。

而檢視各年度或不同年段(1998-2000年、2001-2004年和2005-2007年)臺北市職務再設計服務的「核定補助」之身心障礙者的障礙類別分佈狀況，也與開案之身心障礙者的障礙類別分佈相似，顯示核定補助應該是不受障礙類別因素影響。此部分結果，與十年合計，除了精障外，各主要障礙類別的身心障礙者均有近八成或八成以上的核定補助通過率(表 2)的結果是互相吻合的現象。在身心障礙者的各障礙類別的障礙程度分析方面(表 13)，本研究發現「核定補助」之視障者以重度障礙者、肢障者以重度障礙者、智障者以輕度障礙者、多障者以重度障礙者、聽障者以重度障礙者、以及精障者以中度障礙者的人次最多。此結果也與開案之身心障礙者的障礙程度分佈相似，顯示核定補助應該是不受障礙程度因素影響。

本研究分析過去十年接受臺北市職務再設計服務「核定補助」之身心障礙者的職業類別狀況(表 14)，結果發現分佈趨勢也是跟開案的分佈趨勢是類似的，其中排第一順位的是事務工作人員(321 人次，38.6%)，其餘依序是非技術工及體力工 (134 人次，16.1%)、專業人員(131 人次，15.7%)、服務工作人員及售貨員(84 人次，10.1%)等。本結果顯示核定補助應該是不受職業類別因素影響。

在臺北市職務再設計服務核定補助項目分析方面(表 15)，十年合計資料顯示共 1049 件補助項目，其中最多的補助項目是提供就業輔具

(552 件，52.6%)，其餘依序為改善工作設備機具(389 件，37.1%)、改善職場工作環境(63 件，6.0%)、改善工作條件(26 件，2.5%)和調整工作方法(19 件，1.8%)。但審視臺北市職務再設計服務之不同年段的補助項目，研究結果發現在 1998 年至 2000 年勞工局自行辦理階段以及在 2001 年至 2004 年勞工局補助委託辦理階段，補助項目在改善工作設備機具甚至比提供就業輔具多，但基本上在項目總件數和所佔補助項目比例是相當的。在 2005-2007 年勞工局公開招標委託辦理階段，提供就業輔具的件數(329 件)卻是改善工作設備機具件數(122 件)的數倍，前者在件數和所佔補助項目比例比前幾年有大幅增加的現象，而後者在件數和所佔補助項目比例則明顯下降。在改善工作條件的補助項目件數方面，在 2007 年有一些增加，可能與該年度開辦視力協助員服務項目有關。在改善職場工作環境和調整工作方法件數和比例部分，則是件數少和比例低，尤其後者(調整工作方法)應該是未來職務再設計服務最需要要積極開發的服務內容。

依據勞工局在 2004 年提出之職務再設計服務核定補助項目的定義，改善工作設備機具為以強調促進身心障礙者適性就業，進行工作機具之改善，例如有液晶螢幕、無線鍵盤、滑鼠、護眼檯燈、攝影機、印表機、掃描機、電話專用耳機、可調式座椅及任何與工作相關的機具等。而提供就業輔具指為強化身心障礙者能力或就業特殊需要所設

計、購置之輔助器具，例如助聽器、調頻系統、盲用電腦、盲用軟體、點字觸摸顯示器、自動閱讀機、盲用鍵盤、擴視機、擴視軟體、放大鏡、語音軟體、擴音電話、電動輪椅、特殊座墊(背靠)、腳踏墊、特製支架及任何因身心障礙者之個別化障礙所需的相關輔具。本研究發現聽障者的開案人次在 2005-2007 年大幅提高(表 5)，或許部分造成提供就業輔具的補助件數和所佔補助項目比例比前幾年增加，也可能是近年在強化身心障礙者能力或就業特殊需求之職務再設計服務補助項目日受重視。不過，由於目前國內勞政定義之改善工作設備機具和提供就業輔具兩項，從文字表面來看是不容易理解和分類的，也往往造成一般民眾誤解。

本研究建議未來在身心障礙者就業領域的服務，應該還是回歸與國際接軌的障礙者需求與服務提供的模式和分類系統較為恰當。且因應身心障礙者權益保障法實施，我國將採國際健康功能與障礙分類系統(International classification of functioning, disability and health, ICF)，並依身心障礙者的需求提供福利服務；因此，職務再設計服務補助項目的分類方面，也建議採用國際健康功能與障礙分類系統。在國際健康功能與障礙分類系統中的環境因素第一大類即是“產品和科技(Products and technology)”，其中分類碼“e135 就業用產品與科技(Products and technology for employment)”，可以包含目前國內勞政定

義之改善工作設備機具、提供就業輔具和改善工作環境三項，以及包含部分的改善工作條件(到達職場用電動代步車和汽機車改裝)。而分類碼“e135 就業用產品與科技”的下一層次分類“e1350 就業用一般產品與科技(General products and technology for employment)”，在國際健康功能與障礙分類系統有明確定義為用於就業以促進工作活動之非改造或特殊設計的設備、產品和科技，例如工具、機器和辦公設備；此細分類恰可以用於替代目前所謂的改善工作設備機具，但有更明確的定義。而“e1351 就業用輔助產品與科技(Assistive products and technology for employment)”，在國際健康功能與障礙分類系統有明確定義為用於就業以促進工作活動之改造或特殊設計的設備、產品和科技；此細分類恰可以用於替代目前所謂的提供就業輔具，但有更明確的定義。而職務再設計服務補助項目的改善職場工作環境方面，可以是國際健康功能與障礙分類系統中的“e150 公共建築物之設計、工程和建築產品與科技(Design, construction and building products and technology of buildings for public use)”以及“e155 私人建築物之設計、工程和建築產品與科技(Design, construction and building products and technology of buildings for private use)”。

值得注意的是，國際健康功能與障礙分類系統中的“e120 個人使用於室內外行動與交通的產品與科技(Products and technology for

personal indoor and outdoor mobility and transportation)”，包含有目前職務再設計服務補助項目的改善工作條件之到達職場用電動代步車和汽機車改裝，以及提供就業輔具之職場內使用之行動輔具。在“e125 溝通用產品與科技(Products and technology for communication)”，包含有目前職務再設計服務補助項目的提供就業輔具之助聽器、調頻系統、擴音電話、溝通版、擴視機和擴視軟體等。若依國際健康功能與障礙分類系統的建構精神，凡就業用產品與科技、公共或私人建築物之設計、工程和建築產品與科技、個人使用於室內外行動與交通的產品與科技以及溝通用產品與科技，只要是影響一位身心障礙者在主要生活領域(職場)的功能表現，則都應該納入職務再設計服務補助內容；也就可以免除現在職務再設計服務補助項目，常在生活輔具與就業輔具間的爭議。而職務再設計服務補助項目的改善工作條件方面，所包含之手語翻譯、視力協助員部分，是歸屬國際健康功能與障礙分類系統的“e340 個人照顧者和助理(Personal care providers and personal assistants)”。至於職務再設計服務補助項目的調整工作方法方面，是指透過評估依身心障礙者的特性，分派或調整適當的工作，例如工作重組、簡化工作流程、調整工作場所等，可以歸屬國際健康功能與障礙分類系統的“e5552 社團和組織的政策(Association and organizational policies)”。

國際輔具分類系統(ISO9999: 2007E)為國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)自 1998 年就發展之國際輔具分類系統的第三版。國際標準組織標榜它的輔具分類系統是根據世界衛生組織之國際健康功能與障礙分類系統(ICF)所建構的，主要依輔具所要提供的功能性輔助來分類，共分為 11 大類，包含有個人醫療輔具類、技能訓練輔具類、矯具與義具類、個人照顧與保護輔具類、個人行動輔具類、居家輔具類、住家和其他場所之傢具與改造組件、溝通與資訊輔具類、物品與裝置處理輔具類、環境改善、工具與機器之輔具類與設備和休閒輔具類。本研究依據此國際輔具分類系統，歸納整理前述職務再設計服務補助項目中的輔助科技相關的補助輔具相關結果(表 16)。其中，歸於矯具與義具類之項目有矯正鞋，歸於個人行動輔具類之項目有手杖、白手杖、助行器、手動或電動輪椅、電動代步車、改裝機車或汽車等，歸於居家輔具類之項目有房屋清掃輔具，歸於住家及其他場所之傢俱與改造組件類之項目有各項無障礙設施設備、照明裝置和桌椅等，歸於溝通與資訊輔具類之項目有視覺輔具、聽覺輔具、聲音產生輔具、調頻系統、溝通輔具、電話輔具與警示、指示與信號輔具、電腦輔具等，歸於物品與裝置處理輔具類之項目有特殊開關、握把手裝置和固定用輔具等，以及歸於環境改善、工作與機器之輔具與設備類之項目有環境控制器、量測儀器和手操作工具等。值得

注意的是，依據國際輔具分類系統，原本在職務再設計服務補助項目中的改善工作機具之燈具和可調式座椅，是歸類於住家及其他場所之傢俱與改造組件類。本研究結果(表 16)發現 1998-2007 年臺北市職務再設計服務的「核定補助」身心障礙者的輔具件數總計(共 817 件)，以補助溝通與資訊輔具類為最多(554 件，62.0%)，其餘依序為住家及其他場所之傢俱與改造組件類(141 件，15.8%)、物品與裝置處理輔具類(78 件，8.7%)、個人行動輔具類(49 件，5.5%)、環境改善、工作與機器之輔具與設備類(44 件，4.9%)、居家輔具類(主要為房屋清掃輔具，21 件，2.4%)以及矯具與義具類(主要為矯正鞋，7 件，0.8%)。

本研究進一步彙整 1998-2007 年臺北市職務再設計服務「核定補助」身心障礙者 832 人次的各年度核定補助金額(表 17)，結果發現十年共計補助總金額為 23,176,597 元，其中在 2005 年的補助金額最高(5,759,712 元)，在 2000 年的補助金額最低(590,600 元)。本研究進一步分析核銷人次，結果顯示十年共計核銷 639 人次，核銷總金額為 18,151,945 元，與未核銷金額達 5,024,652 元。就核銷金額比例而言，除了 1998-2000 年階段不理想外，自從 2001 年起，各年度之核銷金額比例多數為九成以上，為相當可喜的現象。

本研究再進一步以「核定補助」的身心障礙者之障礙類別分析核定補助金額分配情形(表 18)，結果發現 1998-2007 年十年總計，視障

者的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(14,945,070元, 55.0%)，其餘依序為肢障者(5,200,267元, 19.1%)、多障者(2,418,645元, 8.9%)、聽障者(2,189,392元, 8.1%)、智障者(2,106,878元, 7.7%)和精障者(159,020元, 0.6%)。而在每人平均核定金額部分，也以視障者的每人平均核定金額最高(46,270元)，其餘依序為聽障者(33,683元)、肢障者(26,944元)、多障者(23,947元)、智障者(23,673元)和精障者(12,232元)。其中，值得注意的是，分析各年度各障別的每人平均核定金額的分佈情形，結果發現視障者在2002年和2005年、聽障者在2005年、肢障者在2005年、智障者在2001年、精障者在2001年以及多障者在2003年和2005年呈現顯著高於該障別平均年度值。由於部分障礙類別的身心障礙者核定補助人次在部分年度的人次值並不高(表 13)，本結果可能是身心障礙者個別需求差異所造成，故本分析結果僅提供參考使用。

本研究也以「核定補助」的身心障礙者之職業類別分析核定補助金額分配情形(表 19)，結果發現1998-2007年十年總計，事務工作人員的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(8,756,304元, 32.2%)，其餘依序為專業人員(5,738,287元, 21.1%)、技術員或助理專業人員(4,161,555元, 15.3%)、民意代表或主管經理人員(3,829,398元, 14.1%)、非技術工或體力工(2,180,624元, 8.0%)、和服務工作人

員或售貨員(1,868,190 元，6.9%)。而在每人次平均核定金額部分，以民意代表或主管經理人員的每人次平均核定金額最高(85,098 元)，其餘依序為技術員或助理專業人員(51,377 元)、專業人員(44,830 元)、事務工作人員(28,338 元)、服務工作人員或售貨員(22,508 元)和非技術工或體力工(18,638 元)。其中，值得注意的是，分析各年度各專業類別的每人次平均核定金額的分佈情形，結果發現民意代表或主管經理人員在 2002 年和 2006 年、專業人員在 2002 年、2005 年和 2006 年、技術員或助理專業人員在 2005 年、事務工作人員在 2002 年和 2005 年、服務工作人員或售貨員在 2003 年、2005 年和 2006 年、以及非技術工或體力工在 2001 年和 2006 年呈現顯著高於該職業類別平均年度值。由於部分職業類別的身心障礙者核定補助人次在部分年度的人次值並不高(表 14)，本結果可能是身心障礙者個別需求差異所造成，故本分析結果僅提供參考使用。

本研究也以「核定補助」的身心障礙者之補助輔具類別分析核定補助金額實施情形(表 20)，結果發現 1998-2007 年十年總計，溝通與資訊輔具類的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(18,408,188 元，67.7%)，其餘依序為住家及其他場所之傢俱與改造組件類(2,291,047 元，8.5%)、個人行動輔具類(2,202,194 元，8.1%)、環境改善、工作與機器之輔具與設備類(1,489,808 元，5.5%)、物品與裝

置處理輔具類(576,819 元，2.1%)、居家輔具類(160,820 元，0.6%)以及矯具與義具類(34,133 元，0.1%)。而輔具每件平均核定金額部分，以個人行動輔具類的每件平均核定金額最高(47,874 元)，其餘依序為環境改善、工作與機器之輔具與設備類(41,384 元)、資訊輔具類(35,332 元)、住家及其他場所之傢俱與改造組件類(18,626 元)、物品與裝置處理輔具類(7,691 元)、居家輔具類(7,658 元) 和矯具與義具類(4,876 元)。

本研究最後以「核定補助」的職務再設計補助身心障礙者之項目類別分析核定補助金額實施情形(表 21)，結果發現 1998-2007 年十年總計，提供就業輔具的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(18,134,207 元，66.7%)，其餘依序為改善工作設備機具(4,097,734 元，15.1%)、改善職場工作環境(2,217,997 元，8.2%)、改善工作條件 713,560 元，2.6%)以及調整工作方法(530 元，0.0%)。而在每件補助項目平均核定金額部分，以改善職場工作環境的每件平均核定金額最高(40,327 元)，其餘依序為提供就業輔具(34,087 元)、改善工作條件(31,024 元)、改善工作設備機具(11,543 元)以及調整工作方法(28 元)。

4. 各年度(1998-2007 年)臺北市職務再設計服務之「未獲核定補助」 結果分析

本研究分析 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度開案但未獲核定補助之 216 人次身心障礙者的性別(表 22)、年齡(表 23)、障礙類別與障礙程度(表 24)、職業分類(表 25)、以及未獲核定補助之理由(表 26)等之分佈情形。其中，各分析表格分 1998-2000 年、2001-2004 年以及 2005-2007 年三個階段呈現，以方便檢視各階段的變化。本研究發現各年度的開案但未獲核定補助之身心障礙者人次介於 3~49 人次；由於人次量不高，上述各年度各項分類分佈狀況分析，均僅提供趨勢說明和參考。反之，十年合計之開案但未獲核定補助的身心障礙者的各項分類分佈狀況分析，因為總數達 216 人次，分析結果頗有參考價值。

本研究發現十年合計之開案但未獲核定補助的身心障礙者的性別分佈呈現男性(56.9%)多於女性的狀況(42.6%)，與獲核定補助之身心障礙者的性別分佈比例情形十分相似，顯然未獲核定補助與性別無相關(表 22)。而十年合計之未獲核定補助的身心障礙者的年齡分佈，在 26-35 歲年齡層的比率最高(47.2%)，次之為 36-45 歲年齡層(24.1%)，與獲核定補助之身心障礙者的年齡分佈比例情形也相似，顯然未獲核定補助與年齡無相關(表 23)。在身心障礙者的障礙類別分析方面(表

24)，本研究發現十年合計之未獲核定補助的身心障礙者以視障者的 84 人次(38.9%)為最多，其餘依序為肢障者的 40 人次(18.5%)、智障者的 36 人次(16.7%)、多障者的 31 人次(14.4%)、聽障者的 12 人次(5.5%)、和精障者的 9 人次(4.2%)；與獲核定補助之身心障礙者的障礙類別分佈比例和排序情形十分相似，顯然未獲核定補助與障礙類別無相關。另在身心障礙者的各障礙類別的障礙程度分析方面，視障者以重度障礙者比例最高，與獲核定補助之視障者的障礙類別程度分佈相當。其餘身心障礙類別人數不多，故障礙類別程度分佈不進行討論。本研究分析過去十年合計之未獲核定補助的身心障礙者的職業類別狀況(表 25)，結果發現分佈趨勢也與獲核定補助的分佈趨勢是類似的，其中排名前兩位的是事務工作人員(80 人次，37.0%)和非技術工及體力工 (45 人次，21.0%)，結果顯示未獲核定補助與職業類別應無相關。

本研究嘗試彙整十年合計之 216 人次身心障礙者開案但未獲核定補助的理由分佈情形(表 26)，結果發現臺北市勞工局保存之電子或紙本資料中 1998-2004 年間的 149 人次未獲核定補助的服務個案資料中，僅有 12 人次之未獲核定補助理由可取得；而 2005-2007 年的 67 名未獲核定補助的服務個案資料中，有 62 人次之未獲核定補助理由可取得，因此本項分析以 2005-2007 年的資料為主。本研究發現在 2005-2007 年申請職務再設計服務的身心障礙者中，有 21 人次在等待完成

職務再設計服務流程核定補助前即已離職，且主要發生在 2005 年。或許因為臺北市勞工局在 2006 年之後已修正職務再設計服務核定補助流程，故已大幅降低此情形的發生(2006 年僅 5 人次，而 2007 年為 0 人次)。其餘主要未獲核定補助的理由包含有不符臺北市勞工局職務再設計服務的申請補助須知(16 人次)、非職務再設計服務所能解決的問題(10 人次)、已達年度補助上限(6 人次)以及與身心障礙無關聯(5 人次)等。

5. 臺北市職務再設計服務十年期間(1998-2007 年)申請與獲核定補助之「同一身心障礙者」特性

本研究進一步分析臺北市職務再設計服務十年(1998-2007 年)身心障礙者重複申請與獲得補助的狀況，結果共有 792 名身心障礙者提出至少一次的開案服務，而其中 678 名身心障礙者獲得至少一次的核定補助，故有 85.6% 的身心障礙者獲得核定補助(表 2)。在 792 名申請職務再設計評估服務的身心障礙者中(表 27)，過去十年僅申請一次服務的有 608 人(76.8%)、申請兩次服務的有 136 人(17.2%)、申請三次服務的有 33 人(4.2%)、申請四次服務的有 10 人(1.3%)、申請五次服務的有 3 人(0.4%)、申請六次服務的有 1 人(0.1%)以及申請八次服務的有 1 人(0.1%)。因此，申請一次以上服務的身心障礙者有 184 人(23.2%)。而

在全體 792 名或是申請一~三次服務的身心障礙者中，均是男性多於女性，以及年齡主要分佈依序為 26-35 歲、36-45 歲和 46-55 歲年齡層。

本研究將開案重複申請次數與障礙類別及障礙程度交叉分析(表 28)，結果發現在申請一次服務的 608 名身心障礙者中，視障者和肢障者人數相當，分別為 180 人(29.6%)和 173 人(28.5%)，其餘依序為多障者(92 人，15.1%)、智障者(85 人，14.0%)、聽障者(54 人，8.9%)和精障者(16 人，2.6%)。但在申請一次以上服務的身心障礙者中，視障者有 96 人，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 52.2%，也佔全體申請服務視障者的 34.8%。其中又以重度視障者為最主要的重複申請之身心障礙類別和障礙程度，也顯示重度視障者在職務再設計服務的高需求量和必要性。值得注意的是，臺北市職務再設計服務是在 2007 年才開辦視力協助員的補助服務，故前述資料所顯示的結果，應該與視力協助員補助服務申請本來即需重複申請無關；也許與部分視障者的視覺功能為退化性，需要重複提出新的評估和補助有關，也可能與視障者的離職或轉換工作有關。由於臺北市職務再設計服務是以身心障礙者的雇主提出申請和補助雇主的概念，故凡是有職務再設計服務需求，即使是從事相同職務之工作，只要轉換職場均需要重新提出職務再設計服務評估和補助。由於視障者有非常高的重複申請率，因此除了視力協助員的補助外，職務再設計服務所核定補助視障者的器材、

設備和軟體，應該要盡量是採可以回收再利用的補助方式。

在申請一次以上服務的身心障礙者中(表 28)，肢障者有 30 人，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 16.3%，也佔全體申請服務之肢障者的 14.9%，且均為中度以上的肢障者，部分重複申請肢障者的理由為轉換新雇主，部分是因為有新的職務再設計服務需求。佔所有申請一次以上服務之身心障礙者比例第三高(12.5%)的是智障者，有 23 人，也佔全體申請服務之智障者的 21.3%。由於智障者申請臺北市職務再設計服務主要在 2001-2004 年勞工局補助委託辦理階段，該年段勞工局保存之書面資料十分不完整，故無法探討智障者重複申請的理由，只是此現象較為特別。多障者申請一次以上服務有 18 人，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 9.8%，也佔全體申請服務之多障者的 16.4%，且均為中度以上多障者為最主。聽障者申請一次以上服務有 13 人，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 7.1%，另佔全體申請服務之聽障者的 19.4%，有輕、中和重度的聽障者。在精障者的部分，僅有 3 人提出重複申請，且都僅重複申請 1 次，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 1.6%，但因為十年期間共僅 20 名精障者申請職務再設計，故佔全體申請服務之精障者的 15.0%。審視上述不同障礙類別之身心障礙者重複申請次數和佔該障礙類別全體申請服務之比例，本研究發現有 14.9%~34.8%的重複申請率，其中最低比例的是肢障者，是令人十分

意外的發現，或許是因為肢障者的離職率較低。

本研究也將身心障礙者重複申請次數與工作單位屬性交叉分析(表 29)，結果發現在申請一次服務的 608 名身心障礙者中，以就職於民營企業最多有 297 人(48.9%)，其餘依序為非營利組織有 191 人(31.4%)和公立機關(構)有 117 人(19.2%)。而申請一次以上服務之 184 名身心障礙者中，就職於民營企業的人數最多有 79 人(42.9%)，其餘依序為非營利組織有 61 人(33.2%)和公立機關(構)有 44 人(23.9%)。不過，審視同一種工作單位屬性的重複申請率，例如公立機關(構)中，申請一次以上服務的人數與全體在公立機關(構)中就職的申請人數相比較，本研究發現服務於公立機關(構)的重複申請率為 27.3%，與民營企業的 19.1%和非營利組織的 24.2%相當。此結果或許可以解釋為，各種工作單位屬性間，包含公立機關(構)，若有替身心障礙員工提出職務再設計服務申請的經驗，則為同一個身心障礙員工重複提出申請，是無差異的。查詢行政院勞工委員會職業訓練局公告之定額進用身心障礙者統計(行政院勞工委員會職業訓練局，2009)，臺北市在 2007 年 12 月實際進用之身心障礙人數為 14,293 人，以臺北市勞工局在 1998-2007 年共提供身心障礙者 792 人的職務再設計服務來算，則截至 2007 年 12 月共有 5.5% 身心障礙者受益。而以臺北市公立與私立機關(構)在 2007 年 12 月實際進用之身心障礙人數分別為 4,690 人和 9,603 人來估算，則截至 2007

年 12 月在公立與私立機關(構) 任職的身心障礙者中，分別有 3.4%和 6.5%的身心障礙者受益，顯然任職私立機關(構)的身心障礙者有較大的比例接受職務再設計服務。(在本研究所稱之私立機關(構)包含有非營利組織和民營企業。)

在身心障礙者重複申請次數與職業類別交叉分析(表 29)，結果發現在申請一次服務的 608 名身心障礙者中，以事務工作人員 214 人(35.2%)為最多，其餘依序為非技術工或體力工(104 人，17.1%)、服務工作人員或售貨員(102 人，16.8%)、專業人員(71 人，11.7%)、技術員或助理專業人員(42 人，6.9%)、民意代表或主管經理人員(16 人，2.6%)等。而在申請一次以上服務的 184 名身心障礙者中，仍以事務工作人員 76 人(41.3%)為最多，其餘依序為專業人員(32 人，17.4%)、技術員或助理專業人員(25 人，13.6%)和非技術工或體力工(32 人，17.4%)、民意代表或主管經理人員(16 人，8.7%)、服務工作人員或售貨員(3 人，1.6%)等。值得注意的是，職業類別為民意代表或主管經理人員的身心障礙者，佔該職業類別全體申請的 50.0%；以及職業類別為技術員或助理專業人員的身心障礙者，佔該職業類別全體申請的 41.8%，此兩類人員有相當高重複申請率。

本研究分析臺北市職務再設計服務十年(1998-2007 年)身心障礙者重複獲得補助的狀況，結果在 678 名獲得至少一次核定補助之身心障

礙者中，有 118 名(17.4%)的身心障礙者獲得重複核定補助(表 30)，包含獲核定補助兩次的有 96 人(81.4%)、獲核定補助三次服務的有 15 人(12.7%)、獲核定補助四次服務的有 3 人(2.5%)、獲核定補助五次服務的有 2 人(1.7%)、獲核定補助六次服務的有 1 人(0.8%)以及獲核定補助七次服務的有 1 人(0.8%)。而在全體 678 名或是獲得核定補助一~三次服務的身心障礙者中，均是男性多於女性，以及年齡主要分佈依序為 26-35 歲、36-45 歲和 46-55 歲年齡層，與重複申請之身心障礙者的性別和年齡分佈相似。另外，本研究計算男、女性別的核定補助率，結果發現兩者的結果相當，顯示無論用職務再設計服務男、女性別的人次(表 11)或人數(表 30)計算，重複核定補助率均不受性別的影響。本研究計算不同年齡層的核定補助率，結果發現除了 46-55 歲年齡層外，其餘年齡層均有八成以上的核定補助率，顯示無論用職務再設計服務年齡層的人次(表 12)或人數(表 30)計算，重複核定補助率也不受年齡影響。

在重複核定補助同一位身心障礙者次數與障礙類別及障礙程度交叉分析方面(表 31)，本研究結果發現在核定補助一次的 560 名身心障礙者中，視障者的人數最多(172 人，30.7%)和，其餘依序為肢障者(157 人 28.0%)、智障者(83 人，14.8%)、多障者(75 人，13.4%)、聽障者(54 人，9.6%)和精障者(13 人，2.4%)。但在核定補助一次以上的身

心障礙者中，視障者有 68 人，佔所有核定補助一次以上之身心障礙者的 57.6%，也佔全體核定補助之視障者的 28.3%，為重複核定補助最多的障礙類別。其中，也以重度視障者為最主要的重複核定補助之身心障礙類別和障礙程度，顯示重度視障者在職務再設計服務高需求量被核定。核定補助一次以上的肢障者有 21 人，佔所有核定補助一次以上之身心障礙者的 17.8%，也佔全體核定補助之肢障者的 11.8%。佔所有核定補助一次以上之身心障礙者比例第三高(10.2%)的是多障者，有 12 人，也佔全體核定補助之多障者的 13.8%。智障者核定補助一次以上有 10 人，佔所有核定補助一次以上之身心障礙者的 8.5%，也佔全體核定補助之智障者的 10.9%。聽障者核定補助一次以上有 7 人，佔所有核定補助一次以上之身心障礙者的 6.0%，也佔全體核定補助之聽障者的 11.5%。精障者無人獲得重複核定補助。審視上述不同障礙類別之身心障礙者獲得重複核定補助次數和佔該障礙類別全體核定補助之比例，本研究發現有 0.0%~28.3%的重複核定補助率。

另外，本研究計算不同障礙類別與障礙程度的核定補助率(表 31)，結果發現除了精障者外，其餘各個障礙類別整體開案人數之核定補助率均有近八成和八成以上(此結果同時呈現於表 2)，此外不同障礙類別之障礙程度者的核定補助率也多數達七成以上，並無障礙程度間的差

異。這些的結果，與用職務再設計服務人次分佈情形(表 13)估算核定補助率不受障礙類別與障礙程度影響，是十分一致的。

以身心障礙者重複核定補助次數與工作單位屬性交叉分析(表 32)，本研究結果發現在核定補助一次的 560 名身心障礙者中，以就職於民營企業最多(51.1%)，其餘依序為非營利組織(29.6%)和公立機關(構)(19.3%)。而核定補助一次以上之全體 118 名身心障礙者中，就職於非營利組織人數最多(39.0%)，其餘依序為民營企業 (34.7%)和公立機關(構)(26.3%)。因此，雖然申請一次以上服務之身心障礙者中，就職於民營企業的人數最多(表 29)，但就職於非營利組織者有最高的重複核定補助人數。而就職在相同工作單位屬性內之核定補助身心障礙者的重複核定補助率，以就職於公立機關(構)最多(22.3%)，其餘依序為非營利組織(21.7%)和民營企業 (12.5%)。由於同一種工作單位屬性的重複申請率在公立機關(構)(26.5%)、民營企業(21.0%)和非營利組織(24.3%)三者相當，因此前述重複核定補助率結果，顯得在民營企業的特殊低。不過，就整體核定補助率而言(即包含核定補助 1 次和多次)，公立機關(構)為 86.3%、民營企業為 87.0%和非營利組織為 84.1%，三者是相當的。

在身心障礙者重複核定補助次數與職業類別交叉分析(表 32)，結果發現在核定補助一次的 560 名身心障礙者中，以事務工作人員 210

人(37.5%)為最多，其餘依序為非技術工或體力工(107人，19.1%)、服務工作人員或售貨員(78人，13.9%)、專業人員(68人，12.2%)、技術員或助理專業人員(54人，9.6%)、民意代表或主管經理人員(9人，1.6%)等。而在核定補助一次以上的118名身心障礙者中，仍以事務工作人員45人(38.1%)為最多，其餘依序為專業人員(27人，22.9%)、民意代表或主管經理人員(17人，14.4%)、技術員或助理專業人員(13人，11.0%)和非技術工或體力工(13人，11.0%)、服務工作人員或售貨員(3人，2.5%)等。其中，職業類別為民意代表或主管經理人員的身心障礙者，佔該職業類別全體核定補助的65.4%，其次為專業人員(28.4%)、技術員或助理專業人員(19.4%)、事務工作人員(17.6%)和服務工作人員或售貨員(3.7%)；此結果顯示在職業類別為民意代表或主管經理人員的身心障礙者中，不僅有高的重複申請率(55.6%)，也有相當高的重複核定補助率(65.4%)。但如職業類別為技術員或助理專業人員的身心障礙者之重複申請率為40.3%，其重複核定補助率僅為19.4%，或如事務工作人員之重複申請率為25.8%，其重複核定補助率僅為17.6%；此兩類人員的身心障礙者顯然在重複申請方面，是比為民意代表或主管經理人員的身心障礙者不容易獲得重複核定補助。在職業類別為專業人員的身心障礙者，其重複申請率為31.1%，以及其重複核定補助率為28.4%，在重複申請和獲核定補助是相當的。

6. 臺北市職務再設計服務十年期間(1998-2007 年)申請與獲核定補助之「同一雇主」特性

本研究彙整 1998-2007 年期間臺北市雇用身心障礙者且提出職務再設計服務申請與獲得補助之工作單位資料，發現共有 302 個工作單位提出職務再設計服務申請，以及共有 252 個工作單位獲得職務再設計核定補助。在 302 個提出職務再設計服務申請的工作單位中，包含有 94 個公立機關(構)(31.1%)、134 個民營企業(44.4%)和 71 個非營利組織(23.5%) (表 33)。而在 252 個獲得職務再設計核定補助的工作單位中，包含有 77 個公立機關(構)(30.5%)、106 個民營企業(42.1%)和 69 個非營利組織(27.4%) (表 34)。此結果與目前臺北市進用身心障礙者之義務機關數為 2,444 個相比較，其中公立義務機關(構)為 556 個以及私立義務機關(構)為 1,888 個，顯然未來職務再設計服務對的宣導對象在公私立義務機關(構)均有相當大的空間。

本研究以 1998-2007 年期間臺北市雇用身心障礙者且提出職務再設計服務申請之單位屬性與申請人次進行交叉分析(表 33)，結果發現申請 1 人次的工作單位數共有 155 個，包含 52 個公立機關(構)(33.5%)、72 個民營企業(46.5%)、28 個非營利組織(18.1%)和 3 個工作單位名稱及屬性不詳(1.9%)；申請 2-5 人次的工作單位數共有 114 個，包含 34 個公立機關(構)(29.8%)、51 個民營企業(44.7%)和 29

個非營利組織(25.5%)；申請 6-10 人次的工作單位數共有 21 個，包含 6 個公立機關(構)(28.6%)、8 個民營企業(38.1%)和 7 個非營利組織(33.3%)；以及申請大於 10 人次的工作單位數共有 12 個，包含 2 個公立機關(構)(16.7%)、3 個民營企業(25.0%)和 7 個非營利組織(58.3%)。這部分的結果顯示十年期間申請 1-10 人次的工作單位是以民營企業為最多數；然而申請 10 人次以上的工作單位以非營利組織為最多數。不過，無論在公立機關(構)、民營企業和非營利組織中，有八成以上的單位是十年期間申請 5 人次以內的。

本研究計算 1998-2007 年期間臺北市雇用身心障礙者且提出職務再設計服務申請之單位的核定補助率(表 34)，結果發現獲最高的核定補助率為非營利組織 (97.2%)，次之為公立機關(構)(81.9%)，最低為民營企業(79.1%)。本研究再以 1998-2007 年期間臺北市雇用身心障礙者且提出職務再設計服務獲核定補助之單位屬性與核定補助人次進行交叉分析(表 34)，結果發現核定補助 1 人次的工作單位數共有 128 個，包含 47 個公立機關(構)(36.7%)、51 個民營企業(39.9%)和 30 個非營利組織(23.4%)；核定補助 2-5 人次的工作單位數共有 100 個，包含 25 個公立機關(構)(25.0%)、46 個民營企業(46.0%)和 29 個非營利組織(29.0%)；核定補助 6-10 人次的工作單位數共有 14 個，包含 3 個公立機關(構)(21.4%)、6 個民營企業(42.9%)和 5 個非營利組織

(35.7%)；以及核定補助大於 10 人次的工作單位數共有 10 個，包含 2 個公立機關(構)(20.0%)、3 個民營企業(30.0%)和 5 個非營利組織(50.0%)。這部分的結果也顯示十年期間核定補助 1-10 人次的工作單位是以民營企業為最多數；然而核定補助 10 人次以上的工作單位以非營利組織為最多數。此外，無論在公立機關(構)、民營企業和非營利組織中，有八成以上的單位是十年期間核定補助 5 人次以內的。

7. 臺北市職務再設計服務十年(1998-2007 年)之「同一委辦服務單位」服務概況

本研究彙整 2001-2007 年七年期間臺北市職務再設計服務委辦單位服務人次分佈情形(表 35)，並依委辦單位服務總人次和所佔比例排序，結果發現最多為無障礙科技發展協會(279 人次，28.7%)，其餘依序為伊甸社會福利基金會(121 人次，12.4%)、第一社會福利基金會(100 人次，10.3%)、愛盲文教基金會(83 人次，8.5%)、心路社會福利基金會(50 人次，5.1%)等。本研究進一步分析前述委辦單位於各年度服務之身心障礙者的障礙類別人次分佈情形(表 36)，結果發現無障礙科技發展協會共執行 2003-2007 年共五年的委辦業務，所提供職務再設計評估服務之障礙類別包含有視障、聽障、肢障和多障等，以視障者為最多數(175 人次，62.7%)。不過，於 2007 年無障礙科技發展協會為臺北市職務再設計服務的唯一委辦單位，所服務之視障、聽障、肢

障和多障者，各佔 37.4%、21.2%、24.2%和 16.2%，顯示能夠均衡地對各類身心障礙者提供職務再設計服務。

伊甸社會福利基金會共執行 2003-2005 年共三年的委辦業務，所提供職務再設計評估服務之障礙類別包含有視障、聽障、肢障、智障和多障等，以肢障者為最多數(63 人次，52.1%)。第一社會福利基金會共執行 2003、2004 和 2006 年共三年的委辦業務，所提供職務再設計評估服務之障礙類別包含有視障、聽障、肢障、智障和多障等，以肢障者為最多數(43 人次，43.0%)。愛盲文教基金會共執行 2004-2005 年共兩年的委辦業務，所提供職務再設計評估服務之障礙類別包含有視障、聽障、肢障和多障等，以視障者為最多數(59 人次，71.2%)。心路社會福利基金會共執行 2003-2004 年共兩年的委辦業務，所提供職務再設計評估服務之障礙類別包含有視障、聽障、肢障、智障和多障等，以視障和肢障者為最多數(各為 15 人次，各佔 30.0%)。從上述結果可以瞭解多數委辦單位會依原單位身心障礙者服務的專業特性，來開發職務再設計服務個案源和提供評估服務。

表 1. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務之身心障礙者開案人次及核定補助概況

	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^b (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^c (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^d (n=371)	合計 ^e (n=1048)
核定補助 ^a (人次)	9	27	7	43	58	71	160	196	485	124	80	100	304	832
(%) ^f	56.3	90.0	24.1	57.3	87.9	89.0	76.5	80.0	80.6	79.0	74.1	94.3	81.9	79.4
未補助 (人次)	7	3	22	32	8	11	49	49	117	33	28	6	67	216
(%) ^f	43.7	10.0	75.9	42.6	12.1	11.0	23.5	20.0	19.4	21.0	25.9	5.7	18.1	20.6

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用

^b1998-2000 年

^c2001-2004 年

^d2005-2007 年

^e1998-2007 年

^f佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 2. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務之「各障礙類別」身心障礙者開案人數及核定補助概況

		視障	聽障	肢障	智障	精障	多障	其他 ^a	合計
開案	(人)	276	67	203	108	19	110	9	792
	(%) ^b	34.9	8.5	25.6	13.6	2.4	13.9	1.1	100.0
核定補助	(人)	240	61	178	93	13	87	6	678
	(%) ^b	35.4	9.0	26.3	13.7	1.9	12.8	0.9	100.0
核定補助比率	(%) ^c	87.0	91.0	87.7	86.1	68.4	79.1	66.7	85.6
未補助	(人)	36	6	25	15	6	23	3	114
	(%) ^b	31.6	5.3	21.9	13.1	5.3	20.2	2.6	100

^a 其他障別包含平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、顏面損傷、重要器官失去功能及障別不詳等

^b 佔所有障礙類別總人數的百分比

^c 核定補助比率=核定補助人數/開案人數

表 3. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者性別分佈情形

		1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
男性	(人次)	8	24	23	55	38	56	118	127	339	79	49	57	185	579
	(%) ^e	50.0	80.0	79.0	73.3	58.0	69.0	56.5	51.8	56.3	51.0	45.0	54.0	49.9	55.2
女性	(人次)	5	6	5	16	28	25	91	118	262	78	59	49	186	464
	(%) ^e	31.0	20.0	17.0	21.3	42.0	30.0	43.5	48.2	43.5	49.0	55.0	46.0	50.1	42.3
不詳	(人次)	3		1	4		1			1					5
	(%) ^e	19.0		4.0	5.4		1.0			0.2					0.5

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 4. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者年齡分佈情形

	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
16-25 歲 (人次)					1	7	8	29	45	10	7	17	34	79
(%) ^e					1.5	8.5	3.8	11.8	7.5	6.4	6.5	16.0	9.2	7.5
26-35 歲 (人次)	3	18	19	40	41	40	114	98	293	62	45	39	146	479
(%) ^e	18.8	60.0	65.5	53.3	62.1	48.8	54.6	40.0	48.7	39.5	41.7	36.8	39.3	45.7
36-45 歲 (人次)	5	5	3	13	14	24	54	73	165	50	28	27	105	283
(%) ^e	31.3	16.7	10.4	17.3	21.3	29.3	25.8	29.8	27.4	31.8	25.9	25.5	28.3	27.0
46-55 歲 (人次)	1	4	4	9	8	8	28	40	84	30	27	20	77	170
(%) ^e	6.2	13.3	13.7	12.0	12.1	9.8	13.4	16.3	13.9	19.1	25.0	18.9	20.8	16.2
56-65 歲 (人次)	1	1		2	1	1	5	4	11	5	1	3	9	22
(%) ^e	6.2	3.3		2.7	1.5	1.2	2.4	1.6	1.8	3.2	0.9	2.8	2.4	2.1
不詳 (人次)	6	2	3	11	1	2		1	4					15
(%) ^e	37.5	6.7	10.4	14.7	1.5	2.4		0.5	0.7					1.5

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 5. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形

		1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
視障	輕度(人次)						2	13	17	32	11	11	7	29	61
	中度(人次)		1	1	2	3	6	26	34	69	20	8	15	43	114
	重度(人次)		3	1	4	6	16	49	72	143	50	21	19	90	237
	不詳(人次)	1	1		2										2
	合計(人次)	1	5	2	8	9	24	88	123	244	81	40	41	162	414
	比例(%) ^e	6.2	16.7	6.9	10.7	13.7	29.3	42.1	50.3	40.5	51.6	37.0	38.7	43.7	39.5
聽障	輕度(人次)										4	5	3	12	12
	中度(人次)		1	1	2	1		2		3	6	9	5	20	25
	重度(人次)		2	1	3	2	5	4	5	16	4	7	14	25	44
	合計(人次)		3	2	5	3	5	6	5	19	14	21	22	57	81
	比例(%) ^e		10.0	6.9	6.7	4.5	6.2	2.9	2.0	3.2	8.9	19.5	20.8	15.4	7.7
肢障	輕度(人次)					2	1	3	3	9	4	1		5	14
	中度(人次)	5	4	2	11	3	5	20	26	54	23	10	9	42	107
	重度(人次)	2		1	3	8	7	24	31	70	13	15	15	43	116
	極重度(人次)							1	1	2					2
	不詳(人次)	5			5		1			1					6
	合計(人次)	12	4	3	19	13	14	48	61	136	40	26	24	90	245
	比例(%) ^e	75.0	13.3	10.3	25.3	19.7	17.0	22.9	24.9	22.6	25.5	24.1	22.6	24.3	23.4

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 5. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形 (續)

		1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
智障	輕度(人次)		9	14	23	19	3	11	7	40					63
	中度(人次)		4	3	7	6	13	12	11	42	1	1		2	51
	重度(人次)			1	1	3	1	8	7	19					20
	極重度(人次)							2	2	4					4
	不詳(人次)			1	1										1
	合計(人次)		13	19	32	28	17	33	27	105	1	1		2	139
	比例(%) ^e		43.3	65.5	42.7	42.4	20.7	15.8	11.0	17.4	0.6	0.9		0.5	13.3
精障	輕度(人次)							3	1	4	2			2	6
	中度(人次)					1	7	2	2	12	1			1	13
	重度(人次)			1	1	1	1			2					3
	合計(人次)			1	1	2	8	5	3	18	3			3	22
	比例(%) ^e			3.5	1.3	3.0	9.7	2.4	1.2	3.0	1.9			0.8	2.1
多障	中度(人次)		1	1	2	1	1	9	3	14	1	3	1	5	21
	重度(人次)		2		2	7	3	13	9	32	10	11	13	34	68
	極重度(人次)		1	1	2	2	7	7	14	30	7	5	4	16	48
	合計(人次)		4	2	6	10	11	29	26	76	18	19	18	55	137
	比例(%) ^e		13.3	6.9	8.0	15.2	13.4	13.9	10.6	12.6	11.5	17.6	17.0	14.8	13.1
其他 ^f	障別(人次)	3	1		4	1	3			4		1	1	2	10
	比例(%) ^e	18.8	3.3		5.3	1.5	3.7			0.7		0.9	0.9	0.5	0.9

^a1998-2000 年 ^b2001-2004 年 ^c2005-2007 年 ^d1998-2007 年

^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

^f其他障別包含平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、顏面損傷、重要器官失去功能及障別不詳等

表 6. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者職業分類分佈情形

職業分類	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)	
民意代表/ 主管/經理人員	(人次)					4	10	16	30	14	5	4	23	53	
	(%) ^e					4.9	4.8	6.5	5.0	8.9	4.6	3.8	6.2	5.1	
專業人員	(人次)	1	1	1	3	2	5	36	40	83	26	18	19	63	149
	(%) ^e	6.2	3.4	3.4	4.0	3.0	6.1	17.2	16.3	13.8	16.6	16.6	17.9	17.0	14.2
技術員/ 助理專業人員	(人次)	1	1		2	3	12	22	20	57	15	5	18	38	97
	(%) ^e	6.2	3.4		2.7	4.5	14.6	10.5	8.2	9.5	9.6	4.6	17.0	10.2	9.3
事務工作人員	(人次)	4	6	3	13	20	22	53	99	194	77	66	51	194	401
	(%) ^e	25.0	20.0	10.4	17.3	30.4	26.9	25.4	40.4	32.2	49.0	61.2	48.1	52.3	38.3
服務工作人員/ 售貨員	(人次)	1			1	10	7	18	43	78	14	8	9	31	110
	(%) ^e	6.2			1.3	15.2	8.5	8.6	17.6	13.0	8.9	7.4	8.5	8.3	10.5
農林漁牧 工作人員	(人次)						5	2	7						7
	(%) ^e						2.4	0.8	1.2						0.6
技術工/ 有關工作人員	(人次)						2	1	3	1	1	2	4	7	
	(%) ^e						1.0	0.4	0.5	0.6	1.0	1.9	1.2	0.6	
機械設備 操作工/組裝工	(人次)						3	1	4					4	
	(%) ^e						1.4	0.4	0.6					0.4	
非技術工/ 體力工	(人次)		17	21	38	30	32	40	21	123	10	5	3	18	179
	(%) ^e		56.6	72.4	50.7	45.4	39.0	19.1	8.6	20.4	6.4	4.6	2.8	4.8	17.1
不詳	(人次)	9	5	4	18	1	20	2	23					41	
	(%) ^e	56.4	16.6	13.8	24.0	1.5	9.6	0.8	3.8					3.9	

職業分類為依據勞委會公告之除現役軍人外的中華民國職業分類九大類別(2008)。

^a1998-2000 年 ^b2001-2004 年 ^c2005-2007 年 ^d1998-2007 年 ^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 7. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度專家人數及評估身心障礙者人次分佈情形

	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
專家人數 (人)		3	4	7	11	21	32	36	100	10	15	11	36	143
專家評估 (人次)		15	11	26	21	31	180	281	513	146	83	58	287	826
接受專家評估 之個案數 (人)		17	6	23	54	49	165	177	445	108	66	49	223	691
全體個案數 (人)	16	30	29	75	66	80	191	237	574	152	105	97	354	1003
比例 ^e (%)		56.7	20.7	30.7	81.8	61.3	86.4	74.7	77.0	71.1	62.9	50.5	63.0	68.9

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比=接受專家評估之個案數/全體個案數

表 8. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「重複開案」之身心障礙者人數分佈情形

開案 次數	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
1 次 (人)	16	30	29	75	66	78	173	230	547	148	102	89	339	961
2 次 (人)						2	18	6	26	3	3	7	13	39
3 次 (人)								1	1	1		1	2	3

註:本研究發現在 1998-2007 年期間重複開案之身心障礙者同一年度至多申請 3 次。

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

表 9. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案」之身心障礙者的工作單位屬性分佈情形

		1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
公立機關(構)	(人次)	12	4	4	20		9	37	45	91	26	41	42	109	220
	(%)	75.0	13.3	13.3	26.7	0.0	11.0	17.7	18.4	15.1	15.6	38.0	39.6	29.4	21.1
民營企業	(人次)	3	21	24	48	63	64	67	97	291	70	39	39	148	487
	(%)	18.8	70.0	83.0	64.0	95.5	78.0	32.0	39.6	48.3	44.6	36.1	36.8	39.9	46.4
非營利組織	(人次)	1	5	1	7	3	9	103	102	217	61	28	25	114	338
	(%)	6.2	16.7	3.7	9.3	4.5	11.0	49.3	41.6	36.1	38.8	25.9	23.6	30.7	32.2
不詳	(人次)							2	1	3					3
	(%)							1.0	0.4	0.5					0.3

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

表 10. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務雇主為身心障礙員工「各年度」申請服務人次及不同單位屬性之分佈情形

申請 人次		1998 年	1999 年	2000 年	小計 ^a	2001 年	2002 年	2003 年	2004 年	小計 ^b	2005 年	2006 年	2007 年	小計 ^c	合計	
1	公立機關(構)	(單位數) 7	4	1	12		4	14	17	35	9	28	11	48	95	
人次	民營企業	(單位數) 3	4	3	10	13	20	29	57	119	44	34	19	97	226	
	非營利組織	(單位數) 1	1	1	3	1	6	15	14	36	8	11	16	35	74	
	合計	(單位數) 11	9	5	25	14	30	58	88	190	61	73	46	180	395	
2-5	公立機關(構)	(單位數) 2		1	3		2	4	5	11	8	6	7	21	35	
人次	民營企業	(單位數)				9	7	9	11	36	8	2	5	15	51	
	非營利組織	(單位數)	1		1	1	1	12	16	30	6	4	7	17	48	
	合計	(單位數) 2	1	1	4	10	10	36	32	77	22	12	19	53	134	
6-10	公立機關(構)	(單位數)							1	1			1	1	2	
人次	民營企業	(單位數)	1		1		2	1	2	5	1			1	7	
	非營利組織	(單位數)						4	3	7	2	1		3	10	
	合計	(單位數)	1		1		2	5	6	13	3	1	1	5	19	
>10	公立機關(構)	(單位數)														
人次	民營企業	(單位數)	1	1	2	1				1					3	
	非營利組織	(單位數)						1	1	2	1			1	3	
	合計	(單位數)	1	1	2	1		1	1	3	1			1	6	
	年度總計	(單位數)	13	12	7	32	25	42	100	127	283	87	86	66	239	554

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

表 11. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」^a身心障礙者性別分佈情形

		1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
男性	(人次)	2	21	2	25	32	49	87	109	277	66	35	53	154	456
	(%) ^f	22.2	77.7	28.6	58.1	55.2	69.0	54.4	55.6	57.1	53.2	43.7	53.0	50.5	54.8
女性	(人次)	4	6	4	14	26	22	73	87	208	58	45	47	150	372
	(%) ^f	44.5	22.3	57.1	32.6	44.8	31.0	45.6	44.4	42.9	46.8	56.3	47.0	49.5	44.7
不詳	(人次)	3		1	4										4
	(%) ^f	33.3		14.3	9.3										0.5

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用以及調整工作方法。

^b1998-2000 年

^c2001-2004 年

^d2005-2007 年

^e1998-2007 年

^f佔該年度核定補助身心障礙者總人數的百分比

表 12. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」^a身心障礙者年齡分佈情形

	1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
16-25 歲 (人次)						7	7	22	36	8	6	16	30	66
(%) ^f						9.9	4.4	11.2	7.4	6.5	7.0	16.0	9.9	7.9
26-35 歲 (人次)		18		18	36	32	88	77	233	52	37	37	126	377
(%) ^f		66.7		41.9	62.1	15.1	55.0	39.3	48.0	41.9	46.7	37.0	41.4	45.3
36-45 歲 (人次)	2	4	2	8	14	24	37	63	138	40	18	27	85	231
(%) ^f	22.2	14.8	28.6	18.6	24.1	33.8	23.1	32.1	28.5	32.3	22.5	27.0	28.0	27.8
46-55 歲 (人次)		3	2	5	7	5	23	29	64	20	18	18	56	125
(%) ^f		11.1	28.6	11.6	12.1	7.0	14.4	14.8	13.2	16.1	22.5	18.0	18.4	15.1
56-65 歲 (人次)	1			1		1	5	4	10	4	1	2	7	18
(%) ^f	11.1			2.3		1.4	3.1	2.1	2.1	3.2	1.3	2.0	2.3	2.1
不詳 (人次)	6	2	3	11	1	2		1	4					15
(%) ^f	66.7	7.4	42.8	25.6	1.7	2.8		0.5	0.8					1.8

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用以及調整工作方法。

^b1998-2000 年

^c2001-2004 年

^d2005-2007 年

^e1998-2007 年

^f佔該年度核定補助身心障礙者總人數的百分比

表 13. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」^a身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形

		1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
視障	輕度(人次)						2	7	10	19	7	10	7	24	43
	中度(人次)		1	1	2	3	2	20	28	53	16	6	15	37	92
	重度(人次)		2	1	3	5	14	40	61	120	38	13	19	70	193
	不詳(人次)	1	1		2										2
	合計(人次)	1	4	2	7	8	18	67	99	192	61	29	41	131	330
	比例(%) ^f	11.1	14.8	28.6	16.3	13.8	25.4	41.9	50.5	39.6	49.2	36.2	41.0	43.1	39.7
聽障	輕度(人次)										4	5	3	12	12
	中度(人次)		1		1	1		1		2	6	7	4	17	20
	重度(人次)		2	1	3	2	4	4	3	13	3	4	14	21	37
	合計(人次)		3	1	4	3	4	5	3	15	13	16	21	50	69
	比例(%) ^f		11.1	14.3	9.3	5.2	5.6	3.1	1.5	3.1	10.5	20.0	21.0	16.4	8.3
肢障	輕度(人次)					1	1	2	3	7	2	1		3	10
	中度(人次)	3	2	1	6	3	5	15	19	42	20	7	9	36	84
	重度(人次)	2		1	3	8	7	24	31	70	9	11	13	33	106
	極重度(人次)							1		1					1
	不詳(人次)	3			3		1			1					4
	合計(人次)	8	2	2	12	12	14	42	53	121	31	19	22	72	205
	比例(%) ^e	88.9	7.4	28.6	27.9	20.7	19.7	26.2	27.1	25.0	25.0	23.8	22.0	23.7	24.6

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用以及調整工作方法。

^b1998-2000 年

^c2001-2004 年

^d2005-2007 年

^e1998-2007 年

^f佔該年度核定補助身心障礙者總人數的百分比

表 13. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」^a身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形 (續)

		1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
智障	輕度(人次)		9		9	16	3	10	6	35					44
	中度(人次)		4		4	4	12	8	9	33	1			1	38
	重度(人次)					2	1	7	6	16					16
	極重度(人次)							2	2	4					4
	不詳(人次)			1	1										1
	合計(人次)		13	1	14	22	16	27	23	88	1			1	103
	比例(%) ^e		48.2	14.3	32.6	37.9	22.5	16.9	11.7	18.1	0.8			0.3	12.4
精障	輕度(人次)										1			1	1
	中度(人次)					1	7		1	9	1			1	10
	重度(人次)					1	1			2				2	2
	合計(人次)					2	8		1	11	2			2	13
	比例(%) ^e					3.5	11.3		0.5	2.3	1.6			0.7	1.6
多障	中度(人次)		1		1	1	1	6	3	11		3	1	4	16
	重度(人次)		2		2	7	2	8	6	23	10	8	10	28	53
	極重度(人次)		1	1	2	2	6	5	8	21	6	4	4	14	37
	合計(人次)		4	1	5	10	9	19	17	55	16	15	15	46	106
	比例(%) ^e		14.8	14.3	11.6	17.2	12.7	11.9	8.7	11.3	12.9	18.8	15.0	15.1	12.7
其他 ^g	障別(人次)		1		1	1	2			3		1	1	2	6
	比例(%) ^f		3.7		2.3	1.7	2.8			0.6		1.2	1.0	0.7	0.7

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用以及調整工作方法。

^b1998-2000 年 ^c2001-2004 年 ^d2005-2007 年 ^e1998-2007 年

^f佔該年度核定補助身心障礙者總人數的百分比

^g其他障別包含平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、顏面損傷、重要器官失去功能及障別不詳等

表 14. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」^a身心障礙者職業分類分佈情形

職業分類	1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
民意代表/ 主管/經理人員	(人次)					4	10	12	26	12	3	4	19	45
	(%) ^f					5.6	6.2	6.1	5.4	9.7	3.7	4.0	6.3	5.4
專業人員	(人次)	1	1	1	3	2	5	32	38	77	21	12	18	51
	(%) ^f	11.1	3.7	14.2	7.0	3.5	7.0	20.0	19.4	15.9	16.9	15.0	18.0	16.8
技術員/ 助理專業人員	(人次)	1	1		2	3	10	19	15	47	13	4	17	34
	(%) ^f	11.1	3.7		4.7	5.2	14.1	11.9	7.7	9.7	10.5	5.0	17.0	11.2
事務工作人員	(人次)	3	6	3	12	18	14	40	82	154	57	50	48	155
	(%) ^f	33.3	22.2	42.9	27.9	31.0	19.7	25.0	41.8	31.8	46.0	62.5	48.0	51.0
服務工作人員/ 售貨員	(人次)	1			1	10	6	14	27	57	11	7	8	26
	(%) ^f	11.1			2.3	17.2	8.5	8.8	13.8	11.7	8.9	8.8	8.0	8.5
農林漁牧 工作人員	(人次)						5		5					5
	(%) ^f						3.1		1.0					0.6
技術工/ 有關工作人員	(人次)						1		1	1	1	2	4	5
	(%) ^f						0.6		0.2	0.8	1.3	2.0	1.3	0.6
機械設備 操作工/組裝工	(人次)							1	1					1
	(%) ^f							0.5	0.2					0.1
非技術工/ 體力工	(人次)		17		17	25	32	26	19	102	9	3	3	15
	(%) ^f		63.0		39.5	43.1	45.1	16.3	9.7	21.0	7.2	3.7	3.0	4.9
不詳	(人次)	3	2	3	8		13	2	15					23
	(%) ^f	33.4	7.4	42.9	18.6		8.1	1.0	3.1					2.8

^a核定補助項目包含有全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、和補助視力協助員服務時數費用以及調整工作方法。

^b1998-2000 年 ^c2001-2004 年 ^d2005-2007 年 ^e1998-2007 年 ^f佔該年度核定補助身心障礙者總人數的百分比

表 15. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務對各年度「核定補助」之身心障礙者的補助項目^a分佈情形

	1998 年 (n=9)	1999 年 (n=27)	2000 年 (n=7)	小計 ^b (n=43)	2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^c (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^d (n=304)	合計 ^e (n=832)
改善職場 工作環境 (件數)	2	4	2	8	9	9	3	13	34	16	3	2	21	63
(%) ^f	11.1	11.8	15.4	12.3	19.5	9.9	1.9	6.7	7.0	7.9	2.0	1.4	4.2	6.0
改善工作 設備機具 (件數)	7	21	6	34	27	39	69	98	233	57	34	31	122	389
(%) ^f	38.9	61.7	46.1	52.3	58.7	42.9	44.2	50.0	47.7	28.1	22.8	21.5	24.6	37.1
提供就業 輔具 (件數)	6	9	5	20	9	42	81	71	203	126	105	98	329	552
(%) ^f	33.3	26.5	38.5	30.7	19.5	46.1	51.9	36.2	41.6	62.0	70.5	68.1	66.3	52.6
改善工作 條件 (件數)	3			3	1	1	1	4	7		3	13	16	26
(%) ^f	16.7			4.7	2.3	1.1	0.7	2.0	1.4		2.0	9.0	3.3	2.5
調整工作 方法 (件數)							2	9	11	4	4		8	19
(%) ^f							1.3	5.1	2.3	2.0	2.7		1.6	1.8
全體補助 項目總計 (件數)	18	34	13	65	46	91	156	195	488	203	149	144	496	1049

^a臺北市職務再設計服務對核定補助之同一身心障礙者人次有一至多項的補助項目。

^b1998-2000 年

^c2001-2004 年

^d2005-2007 年

^e1998-2007 年

^f佔該年度核定補助身心障礙人次的百分比

表 16. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」身心障礙者的輔具總件數、類型^a與補助方式分佈情形

ISO9999:2007 分類	1998 年	1999 年	2000 年	小計 ^b	2001 年	2002 年	2003 年	2004 年	小計 ^c	2005 年	2006 年	2007 年	小計 ^d	合計 ^e
輔具總計(件數)	15	34	13	62	46	79	98	175	398	105	129	123	357	817
矯具與義具(件數)														
新購(全額補助)							2	2	4	2	1		3	7
小計(佔年度百分比)							2(1.9)	2(1.1)	4	2(1.7)	1(0.7)		3	7(0.8)
個人行動輔具(件數)														
新購(全額補助)	3			3		1	4	8	13	10	10	7	27	43
新購(部分補助)											2	3	5	5
二手輔具												1	1	1
小計(佔年度百分比)	3(16.7)			3		1(1.1)	4(3.8)	8(4.1)	13	10(8.5)	12(8.3)	11(8.2)	33	49(5.5)
居家輔具(件數)														
新購(全額補助)						7	2	8	17		3		3	20
新購(補助額度不詳)								1	1					1
小計(佔年度百分比)						7(8.1)	2(1.9)	9(4.6)	18		3(2.1)		3	21(2.4)
住家及其他場所之傢俱與改造組件(件數)														
新購(全額補助)	2	16		18	2	13	6	26	47	37	12	11	60	125
新購(部分補助)								1	1					1
新購(補助額度不詳)							1	5	6					6
二手輔具										2	3	4	9	9
小計(佔年度百分比)	2(11.1)	16(47.1)		18	2(4.4)	13(14.9)	7(6.6)	32(16.5)	54	39(33.3)	15(10.3)	15(11.2)	69	141(15.8)

^a輔具類型分類採 ISO9999:2007(E)國際輔具分類系統；本表所指矯具與義具類之項目為矯正鞋，個人行動輔具類之項目為手杖、白手杖、助行器、手動或電動輪椅、電動代步車、改裝機車或汽車，居家輔具類之項目為房屋清掃輔具，以及住家及其他場所之傢俱與改造組件類之項目為無障礙設施設備、照明裝置和桌椅等。

^b1998-2000 年 ^c2001-2004 年 ^d2005-2007 年 ^e1998-2007 年

表 16. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」身心障礙者的輔具類型與補助方式分佈情形 (續)

ISO9999:2007 分類	1998 年	1999 年	2000 年	小計 ^b	2001 年	2002 年	2003 年	2004 年	小計 ^c	2005 年	2006 年	2007 年	小計 ^d	合計 ^e
溝通與資訊輔具(件數)														
新購(全額補助)	13	14	6	33	25	43	59	95	222	31	58	55	144	399
新購(部分補助)										8	23	18	49	49
新購(補助額度不詳)							16	19	35					35
二手輔具						2	10	4	16	14	16	25	55	71
小計(佔年度百分比)	13(72.2)	14(41.2)	6(46.1)	33	25(54.3)	45(51.7)	85(80.2)	118(60.8)	273	53(45.9)	97(66.9)	98(73.1)	248	554(62.0)
物品與裝置處理輔具(件數)														
新購(全額補助)			3	3	5	14	3	13	35	13	14	8	35	73
新購(補助額度不詳)								2	2					2
二手輔具											1	2	3	3
小計(佔年度百分比)			3(23.1)	3	5(10.9)	14(16.1)	3(2.8)	15(7.7)	37	13(11.1)	15(10.3)	10(7.5)	38	78(8.7)
環境改善、工作與機器之輔具與設備(件數)														
新購(全額補助)		4	4	8	14	7	2	6	29		2		2	39
新購(補助額度不詳)							1	4	5					5
小計(佔年度百分比)		4(11.7)	4(30.8)	8	14(30.4)	7(8.1)	3(2.8)	10(5.2)	34		2(1.4)		2	44(4.9)

^a 輔具類型分類採 ISO9999:2007(E) 國際輔具分類系統；溝通與資訊輔具之項目為視覺輔具、聽覺輔具、聲音產生輔具、調頻系統、溝通輔具、電話輔具與警示、指示與信號輔具、電腦輔具等，物品與裝置處理輔具之項目為特殊開關、握把手裝置和固定用輔具等，環境改善、工作與機器之輔具與設備之項目為環境控制器、量測儀器和手操作工具等。

^b1998-2000 年 ^c2001-2004 年 ^d2005-2007 年 ^e1998-2007 年

表 17. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「核定補助」身心障礙者與核銷補助金額情形

	1998 年 (n=16)	1999 年 (n=30)	2000 年 (n=29)	小計 ^a (n=75)	2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^b (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^c (n=371)	合計 ^d (n=1048)
核定人次 (人次)	9	27	7	43	58	71	160	196	485	124	80	100	304	832
核定總額 (元)	877,814	2,054,039	590,600	3,522,453	1,839,242	4,291,594	5,184,452	4,297,120	15,612,408	5,759,712	2,781,885	2,007,628	10,549,225	23,176,597
核銷人次 (人次)	8	11	5	25	51	54	142	161	408	111	62	85	258	639
核銷總額 (元)	129,154	484,621	100,000	713,775	1,729,769	3,298,575	5,114,877	4,288,872	14,432,093	5,468,347	2,227,428	1,817,791	9,513,566	18,151,945
差距金額 ^e (元)	748,660	1,569,418	490,600	2,808,678	109,473	993,019	69,575	8,248	1,180,315	291,365	554,457	189,837	1,035,659	5,024,652
核銷比例 ^f (%)	14.7	23.6	16.9	20.3	94.0	76.9	98.6	99.8	92.4	94.9	80.1	90.5	90.2	78.3

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e差距金額=核定總額-核銷總額

^f核銷比例=核銷總額/核定總額

表 18. 2001-2007 年臺北市職務再設計服務各年度以身心障礙者障礙類別分析核定補助金額

		2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^a (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^b (n=304)	合計 ^c (n=789)
視障	核定總額 (元)	251,800	2,486,385	3,075,350	3,109,941	8,923,476	4,253,549	1,213,773	554,272	6,021,594	14,945,070
	比例 (%)	13.6	68.5	59.3	70.6	59.3	58.0	43.6	27.6	49.7	55.0
	平均核定金額 (元/人次)	31,475	138,133	45,901	31,414	46,476	69,730	41,854	13,519	45,966	46,270
聽障	核定總額 (元)	3,000	29,040	21,280	47,587	100,907	788,625	777,530	522,330	2,088,485	2,189,392
	比例 (%)	0.2	0.8	0.4	1.1	0.7	10.8	27.9	26.0	17.2	8.1
	平均核定金額 (元/人次)	1,000	7,260	4,256	15,862	6,727	60,663	48,596	24,873	41,770	33,683
肢障	核定總額 (元)	359,777	456,752	1,025,248	830,900	2,672,677	1,590,036	444,814	492,740	2,527,590	5,200,267
	比例 (%)	19.5	12.6	19.8	18.9	17.7	21.7	16.0	24.5	20.8	19.1
	平均核定金額 (元/人次)	29,981	32,625	24,411	15,677	22,088	51,291	23,411	22,397	35,105	26,944
智障	核定總額 (元)	1,015,100	400,973	421,859	268,146	2,106,078	800			800	2,106,878
	比例 (%)	54.9	11.1	8.1	6.1	14.0	0.0			0.0	7.7
	平均核定金額 (元/人次)	46,141	25,061	15,624	11,659	23,940	800			800	23,673
精障	核定總額 (元)	83,900	72,920		600	157,420	1,600			1,600	159,020
	比例 (%)	4.5	2.0		0.0	1.0	0.0			0.0	0.6
	平均核定金額 (元/人次)	41,950	9,115		600	14,311	800			800	12,232
多障	核定總額 (元)	134,275	162,840	640,585	143,646	1,081,346	696,875	348,138	292,286	1,337,299	2,418,645
	比例 (%)	7.3	4.5	12.4	3.3	7.2	9.5	12.5	14.6	11.0	8.9
	平均核定金額 (元/人次)	13,428	18,093	33,715	8,450	19,661	43,555	23,209	19,486	29,072	23,947

1998-2000 年因部份身心障礙者的補助項目是共同申請和共同核定，故無法進行資料分析

^a2001-2004 年 ^b2005-2007 年 ^c2001-2007 年

表 19. 2001-2007 年臺北市職務再設計服務各年度以身心障礙者職業類別分析核定補助金額

		2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^a (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^b (n=304)	合計 ^c (n=789)
民意代表/主管/ 經理人員	核定總額 (元)		922,300	889,599	561,879	2,373,778	762,149	506,993	186,478	1,455,620	3,829,398
	比例 (%)		25.5	17.1	12.8	15.8	10.4	18.2	9.3	12.0	14.1
	平均核定金額 (元/人次)		230,575	88,960	46,823	91,299	63,512	168,998	46,620	76,612	85,098
專業人員	核定總額 (元)	201,900	356,775	1,181,899	848,460	2,589,034	2,136,488	723,120	289,645	3,149,253	5,738,287
	比例 (%)	10.9	9.8	22.8	19.3	17.2	29.1	26.0	14.4	26.0	21.1
	平均核定金額 (元/人次)	100,950	71,355	36,934	22,328	33,624	101,738	60,260	16,091	61,750	44,830
技術員/ 助理專業人員	核定總額 (元)	43,000	540,825	986,054	650,995	2,220,874	1,310,600	107,784	522,297	1,940,681	4,161,555
	比例 (%)	2.3	14.9	19.0	14.8	14.7	17.9	3.9	26.0	16.0	15.3
	平均核定金額 (元/人次)	14,333	54,083	51,898	43,400	47,253	100,815	26,946	30,723	57,079	51,377
事務工作人員	核定總額 (元)	494,952	1,177,306	905,014	1,861,500	4,438,772	2,485,548	993,334	838,650	4,317,532	8,756,304
	比例 (%)	26.8	32.5	17.5	42.3	29.5	33.9	35.7	41.8	35.6	32.2
	平均核定金額 (元/人次)	27,497	84,093	22,625	22,701	28,823	43,606	19,867	17,472	27,855	28,338
服務工作人員/ 售貨員	核定總額 (元)	117,800	153,105	512,049	254,886	1,037,840	421,600	322,150	86,600	830,350	1,868,190
	比例 (%)	6.4	4.2	9.9	5.8	6.9	5.7	11.5	4.3	6.8	6.9
	平均核定金額 (元/人次)	11,780	25,518	36,575	9,440	18,208	38,327	46,021	10,825	31,937	22,508
非技術工/ 體力工	核定總額 (元)	990,200	476,308	285,354	185,500	1,937,362	144,300	82,004	16,958	243,262	2,180,624
	比例 (%)	53.6	13.1	5.5	4.2	12.9	2.0	2.9	0.9	2.0	8.0
	平均核定金額 (元/人次)	39,608	14,885	10,975	9,763	18,994	16,033	27,335	5,653	16,217	18,638

1998-2000 年因部份身心障礙者的補助項目是共同申請和共同核定，故無法進行資料分析

^a2001-2004 年 ^b2005-2007 年 ^c2001-2007 年

表 20. 2001-2007 年臺北市職務再設計服務各年度以身心障礙者獲核定補助輔具類別^a分析核定補助金額

		2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^b (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^c (n=304)	合計 ^d (n=789)
矯具與義具	核定總額 (元)			14,253	6,280	20,533	13,000	600		13,600	34,133
	比例 (%)			0.3	0.1	0.1	0.2	0.0		0.1	0.1
	平均核定金額 (元/件)			7,127	3,140	5,133	6,500	600		4,533	4,876
個人行動輔具	核定總額 (元)		21,500	245,389	468,175	735,064	682,730	326,200	458,200	1,467,130	2,202,194
	比例 (%)		0.6	4.7	10.6	4.9	9.3	11.7	22.8	12.1	8.1
	平均核定金額 (元/件)		21,500	61,347	58,522	56,543	38,273	27,183	41,655	44,458	47,874
居家輔具	核定總額 (元)		98,140	2,835	56,831	157,806		3,014		3,014	160,820
	比例 (%)		2.7	0.0	1.3	1.0		0.1		0.0	0.6
	平均核定金額 (元/件)		14,020	1,418	6,315	8,767		1,005		1,005	7,658
住家及其他場所之傢具/改造組件	核定總額 (元)	22,900	495,027	114,271	348,945	981,143	958,007	143,634	208,263	1,309,904	2,291,047
	比例 (%)	1.3	13.7	2.2	7.9	6.5	13.1	5.2	10.4	10.8	8.5
	平均核定金額 (元/件)	11,450	38,079	16,324	10,905	18,169	24,564	9,576	13,884	18,984	18,626
溝通/資訊輔具	核定總額 (元)	560,551	2,600,444	2,772,488	3,257,389	9,190,872	5,652,524	2,265,307	1,299,485	9,217,316	18,408,188
	比例 (%)	30.3	71.7	53.5	74.1	61.0	77.1	81.3	64.7	76.0	67.7
	平均核定金額 (元/件)	22,422	57,788	32,618	27,605	33,666	106,651	23,354	13,260	37,167	35,332
物品/裝置處理輔具	核定總額 (元)	121,791	167,545	2,553	191,896	483,785	25,224	26,130	41,680	93,034	576,819
	比例 (%)	6.6	4.6	0.0	4.4	3.2	0.3	1.0	2.1	0.8	2.1
	平均核定金額 (元/件)	24,358	11,968	851	12,793	13,075	1,940	1,742	4,168	2,448	7,691
環境改善/工作/機器之輔具與設備	核定總額 (元)	1,142,610	243,963	12,950	70,285	1,469,808		20,000		20,000	1,489,808
	比例 (%)	61.8	6.7	0.3	1.6	9.8		0.7		0.2	5.5
	平均核定金額 (元/件)	81,615	34,852	4,317	7,029	43,230		10,000		10,000	41,384

1998-2000 年因部份身心障礙者的補助項目是共同申請和共同核定，故無法進行資料分析

^a 輔具類型分類採 ISO9999:2007(E)國際輔具分類系統

^b 2001-2004 年

^c 2005-2007 年

^d 2001-2007 年

表 21. 2001-2007 年臺北市職務再設計服務各年度以身心障礙者獲核定補助項目分析核定補助金額

			2001 年 (n=58)	2002 年 (n=71)	2003 年 (n=160)	2004 年 (n=196)	小計 ^a (n=485)	2005 年 (n=124)	2006 年 (n=80)	2007 年 (n=100)	小計 ^b (n=304)	合計 ^c (n=789)
改善職場工作環境	核定總額	元	540,251	383,827	101,905	241,409	1,267,392	760,237	5,990	184,378	950,605	2,217,997
	比例	(%)	29.2	10.6	2.0	5.5	8.4	10.4	0.2	9.2	7.8	8.2
	每件核定金額	元	60,028	42,647	33,968	18,570	37,276	47,515	1,997	92,189	45,267	40,327
改善工作設備機具	核定總額	元	879,101	884,753	279,660	1,494,675	3,538,189	363,268	89,590	106,687	559,545	4,097,734
	比例	(%)	47.6	24.4	5.4	34.0	23.5	4.9	3.2	5.3	4.6	15.1
	每件核定金額	元	32,559	22,686	4,053	15,252	15,185	6,373	2,635	3,442	4,586	11,543
提供就業輔具	核定總額	元	233,300	2,288,039	2,733,174	2,445,706	7,700,219	6,207,980	2,621,905	1,604,103	10,433,988	18,134,207
	比例	(%)	12.6	63.1	53.7	56.7	51.1	84.7	94.2	79.9	86.1	66.7
	每件核定金額	元	25,922	54,477	34,360	34,447	37,932	49,270	24,971	16,368	31,714	34,087
改善工作條件	核定總額	元	195,200	70,000	50,000	218,500	533,700		67,400	112,460	179,860	713,560
	比例	(%)	10.6	1.9	9.6	5.0	3.5		2.4	5.6	1.5	2.6
	每件核定金額	元	195,200	70,000	50,000	54,625	76,243		22,467	8,651	11,241	31,024
調整工作方法	核定總額	元				530	530					530
	比例	(%)				0.0	0.0					0.0
	每件核定金額	元				58.9	48.2					27.9

1998-2000 年因部份身心障礙者的補助項目是共同申請和共同核定，故無法進行資料分析

^a2001-2004 年 ^b2005-2007 年 ^c2001-2007 年

表 22. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案但未獲核定補助」之身心障礙者性別分佈情形

		1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
男性	(人次)	6	3	21	30	6	7	31	18	62	13	14	4	31	123
	(%) ^e	85.7	100.0	95.5	93.8	75.0	63.6	63.2	36.7	53.0	39.4	50.0	66.7	46.3	56.9
女性	(人次)	1		1	2	2	3	18	31	54	20	14	2	36	92
	(%) ^e	14.3		4.5	6.2	25.0	27.3	36.8	63.3	46.1	60.6	50.0	33.3	53.7	42.6
不詳	(人次)						1			1					1
	(%) ^e						9.1			0.9					0.5

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案但未獲核定補助之身心障礙者總人數的百分比

表 23. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案但未獲核定補助」身心障礙者年齡分佈情形

	1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
16-25 歲 (人次)					1		1	7	9	2	1	1	4	13
(%) ^e					12.5		2.0	14.3	7.7	6.1	3.6	16.7	6.0	6.0
26-35 歲 (人次)	3		19	22	5	8	26	21	60	10	8	2	20	102
(%) ^e	42.8		86.4	68.8	62.5	72.7	53.1	42.9	51.3	30.3	28.6	33.3	29.9	47.2
36-45 歲 (人次)	3	1	1	5			17	10	27	10	10		20	52
(%) ^e	42.8	33.3	4.5	15.6			34.7	20.4	23.1	30.3	35.7		29.9	24.1
46-55 歲 (人次)	1	1	2	4	1	3	5	11	20	10	9	2	21	45
(%) ^e	14.2	33.3	9.1	12.5	12.5	27.3	10.2	22.4	17.1	30.3	32.1	33.3	31.2	20.8
56-65 歲 (人次)		1		1	1				1	1		1	2	4
(%) ^e		33.3		3.1	12.5				0.8	3.0		16.7	3.0	1.9

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案但未獲核定補助之身心障礙者總人數的百分比

表 24. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案但未獲核定補助」之身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形

		1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
視障	輕度(人次)							6	7	13	4	1		5	18
	中度(人次)						4	6	6	16	4	2		6	22
	重度(人次)		1		1	1	2	9	11	23	12	8		20	44
	合計(人次)		1		1	1	6	21	24	52	20	11		31	84
	比例(%) ^e		33.3	0.0	3.1	12.5	54.5	42.9	49.0	44.4	60.6	39.3		46.3	38.9
聽障	中度(人次)			1	1			1		1		2	1	3	5
	重度(人次)						1		2	3	1	3		4	7
	合計(人次)			1	1		1	1	2	4	1	5	1	7	12
	比例(%) ^e			4.5	3.1		9.1	2.1	4.1	3.4	3.0	17.8	16.7	10.4	5.5
肢障	輕度(人次)					1		1		2	2			2	4
	中度(人次)	2	2	1	5			5	7	12	3	3		6	23
	重度(人次)										4	4	2	10	10
	極重度(人次)								1	1					1
	不詳(人次)	2			2										2
	合計(人次)	4	2	1	7	1		6	8	15	9	7	2	18	40
比例(%) ^e	57.1	66.7	4.5	21.9	12.5		12.2	16.3	12.8	27.3	25.0	33.3	26.9	18.5	

^a1998-2000 年

^b2001-2004 年

^c2005-2007 年

^d1998-2007 年

^e佔該年度開案但未獲核定補助之身心障礙者總人數的百分比

表 24. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案但未獲核定補助」之身心障礙者障礙類別與障礙程度分佈情形 (續)

		1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
智障	輕度(人次)			14	14	3		1	1	5					19
	中度(人次)			3	3	2	1	4	2	9		1		1	13
	重度(人次)			1	1	1		1	1	3					4
	合計(人次)			18	18	6	1	6	4	17		1		1	36
	比例(%) ^e			82.0	56.3	75.0	9.1	12.2	8.1	14.5		3.6		1.5	16.7
精障	輕度(人次)							3	1	4	1			1	5
	中度(人次)							2	1	3					3
	重度(人次)			1	1										1
	合計(人次)			1	1			5	2	7	1			1	9
	比例(%) ^e			4.5	3.1			10.2	4.1	6.0	3.0			1.5	4.2
多障	中度(人次)			1	1			3		3	1			1	5
	重度(人次)						1	5	3	9		3	3	6	15
	極重度(人次)						1	2	6	9	1	1		2	11
	合計(人次)			1	1		2	10	9	21	2	4	3	9	31
	比例(%) ^e			4.5	3.1		18.2	20.4	18.4	18.0	6.1	14.3	50.0	13.4	14.4
其他	障別(人次)	3			3		1			1					4
	比例(%) ^e	42.9			9.4		9.1			0.9					1.8

^a1998-2000 年 ^b2001-2004 年 ^c2005-2007 年 ^d1998-2007 年

^e佔該年度開案但未獲核定補助之身心障礙者總人數的百分比

^f其他障別包含平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、顏面損傷、重要器官失去功能及障別不詳等

表 25. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度「開案但未獲核定補助」之身心障礙者職業分類分佈情形

	1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
民意代表/ 主管/經理人員	(人次)							4	4	2	2		4	8
	(%) ^e							8.2	3.4	6.1	7.1		6.0	3.7
專業人員	(人次)						4	2	6	5	6	1	12	18
	(%) ^e						8.2	4.1	5.1	15.1	21.4	16.7	17.9	8.3
技術員/ 助理專業人員	(人次)						2	3	5	10	2	1	1	4
	(%) ^e						18.2	6.1	10.2	8.5	6.1	3.6	16.7	6.5
事務工作人員	(人次)	1		1	2	8	13	17	40	20	16	3	39	80
	(%) ^e	14.3		3.1	25.0	72.7	26.5	34.7	34.2	60.6	57.2	50.0	58.1	37.0
服務工作人員/ 售貨員	(人次)					1	4	16	21	3	1	1	5	26
	(%) ^e					9.1	8.2	32.6	18.0	9.1	3.6	16.7	7.5	12.0
農林漁牧 工作人員	(人次)							2	2					2
	(%) ^e							4.1	1.7					0.9
技術工/ 有關工作人員	(人次)						1	1	2					2
	(%) ^e						2.0	2.0	1.7					0.9
機械設備 操作工/組裝工	(人次)						3		3					3
	(%) ^e						6.1	0.0	2.6					1.4
非技術工/ 體力工	(人次)			21	21	5	14	2	21	1	2		3	45
	(%) ^e			95.5	65.6	62.5	28.6	4.1	18.0	3.0	7.1		4.5	21.0
不詳	(人次)	6	3	1	10	1	7		8					18
	(%) ^e	85.7	100.0	4.5	31.3	12.5	14.3		6.8					8.3

^a1998-2000 年 ^b2001-2004 年 ^c2005-2007 年 ^d1998-2007 年 ^e佔該年度開案但未獲核定補助之身心障礙者總人數的百分比

表 26. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務各年度身心障礙者接受「開案但未獲核定補助」之理由說明

	1998 年 (n=7)	1999 年 (n=3)	2000 年 (n=22)	小計 ^a (n=32)	2001 年 (n=8)	2002 年 (n=11)	2003 年 (n=49)	2004 年 (n=49)	小計 ^b (n=117)	2005 年 (n=33)	2006 年 (n=28)	2007 年 (n=6)	小計 ^c (n=67)	合計 ^d (n=216)
身心障礙者離職					1	2			3	16	5		21	24
不符合補助須知					1	3			4	9	6	1	16	20
非職務再設計 所能解決的問題											10		10	10
與身心障礙無關聯			1	1		1			1		4	1	5	7
已達年度補助上限										6			6	6
之前申請的相關 輔具未達年限						1			1		2		2	3
身心障礙者 無輔具需求						1			1	1			1	2
所申請補助項目 可自行購買						1			1					1
同一公司合併補助												1	1	1
原因不詳	7	3	22	32	6	2	49	49	106	1	1	3	5	143

^a1998-2000 年 ^b2001-2004 年 ^c2005-2007 年 ^d1998-2007 年

表 27. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「開案之同一身心障礙者」的重複申請次數與性別及年齡交叉分析

		申請 1 次	申請 2 次	申請 3 次	申請 4 次	申請 5 次	申請 6 次	申請 7 次	申請 8 次	合計
性別										
男	人(%) ^a	327(53.8)	76(55.9)	20(60.5)	4(40.0)	2(66.7)	1(100.0)		1(100.0)	431(54.4)
女	人(%) ^a	276(45.4)	60(44.1)	13(39.4)	6(60.0)	1(33.3)				356(45.0)
不詳	人(%) ^a	5(0.8)								5(0.6)
合計	人(%) ^a	608(100.0)	136(100.0)	33(100.0)	10(100.0)	3(100.0)	1(100.0)		1(100.0)	792(100.0)
年齡										
16-25 歲	人(%) ^a	58(9.5)	5(3.7)	2(6.0)		1(33.3)				66(8.3)
26-35 歲	人(%) ^a	235(38.7)	77(56.6)	19(57.6)	7(70.0)	1(33.3)				339(42.8)
36-45 歲	人(%) ^a	178(29.3)	35(25.7)	6(18.2)	1(10.0)	1(33.3)			1(100.0)	222(28.1)
46-55 歲	人(%) ^a	104(17.1)	17(12.5)	6(18.2)	2(20.0)		1(100.0)			130(16.4)
56-65 歲	人(%) ^a	18(2.9)	2(1.5)							20(2.5)
不詳	人(%) ^a	15(2.5)								15(1.9)
合計	人(%) ^a	608(100.0)	136(100.0)	33(100.0)	10(100.0)	3(100.0)	1(100.0)		1(100.0)	792(100.0)

^a 佔該申請次數之身心障礙者總人數的百分比

表 28. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「開案之同一身心障礙者」的重複申請次數與障礙類別及障礙程度交叉分析

			申請 1 次	申請 2 次	申請 3 次	申請 4 次	申請 5 次	申請 6 次	申請 7 次	申請 8 次	合計
視障	輕度	人(%) ^a	33(5.4)	11(8.1)	2(6.0)						46(5.8)
	中度	人(%) ^a	58(9.5)	15(11.4)	6(18.2)	2(20.0)					81(10.2)
	重度	人(%) ^a	87(14.3)	44(32.4)	9(27.4)	4(40.0)	1(33.3)	1(100.0)		1(100.0)	147(18.6)
	程度不詳	人(%) ^a	2(0.3)								2(0.2)
	合計	人(%) ^a	180(29.6)	70(51.5)	17(51.5)	6(60.0)	1(33.3)	1(100.0)		1(100.0)	276(34.9)
聽障	輕度	人(%) ^a	10(1.6)	1(0.7)							11(1.4)
	中度	人(%) ^a	19(3.1)	3(2.2)							21(2.7)
	重度	人(%) ^a	25(4.1)	8(5.9)	1(3.0)						35(4.4)
	合計	人(%) ^a	54(8.9)	12(8.8)	1(3.0)						67(8.5)
肢障	輕度	人(%) ^a	14(2.3)								14(1.8)
	中度	人(%) ^a	78(12.8)	10(7.3)	3(9.1)						91(11.5)
	重度以上	人(%) ^a	75(12.3)	11(8.1)	3(9.1)	3(30.0)					92(11.6)
	程度不詳	人(%) ^a	6(1.0)								6(0.8)
	合計	人(%) ^a	173(28.5)	21(15.5)	6(18.2)	3(30.0)					203(25.6)
智障	輕度	人(%) ^a	26(4.3)	8(5.9)	7(21.2)						41(5.2)
	中度	人(%) ^a	40(6.6)	4(2.9)	1(3.0)						45(5.7)
	重度以上	人(%) ^a	18(3.0)	3(2.2)							21(2.6)
	程度不詳	人(%) ^a	1(0.2)								1(0.1)
	合計	人(%) ^a	85(14.0)	15(11.0)	8(24.3)						108(13.6)
精障	輕度	人(%) ^a	4(0.6)	1(0.7)							5(0.6)
	中度	人(%) ^a	11(1.8)	1(0.7)							12(1.5)
	重度	人(%) ^a	1(0.2)	1(0.7)							2(0.3)
	合計	人(%) ^a	16(2.6)	3(2.2)							19(2.4)
多障	中度	人(%) ^a	15(2.5)	1(0.7)		1(10.0)					17(2.1)
	重度以上	人(%) ^a	77(12.7)	13(9.6)	1(3.0)		2(66.7)				93(11.7)
	合計	人(%) ^a	92(15.1)	14(10.3)	1(3.0)	1(10.0)	2(66.7)				110(13.9)
其他	人(%) ^a	8(1.3)	1(0.7)								9(1.1)
身心障礙者總計		人(%) ^a	608(100.0)	136(100.0)	33(100.0)	10(100.0)	3(100.0)	1(100.0)		1(100.0)	792(100.0)

^a 佔該申請次數之身心障礙者總人數的百分比

^f 其他障別包含平衡機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、顏面損傷、重要器官失去功能及障別不詳等

表 29. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「開案之同一身心障礙者」的重複申請次數與工作單位屬性及職業類別交叉分析

		申請 1 次	申請 2 次	申請 3 次	申請 4 次	申請 5 次	申請 6 次	申請 7 次	申請 8 次	合計
工作單位										
公立機關(構)	人(%) ^a	117(19.2)	34(25.0)	7(21.2)	2(20.0)		1(100.0)			161(20.3)
民營企業	人(%) ^a	297(48.9)	55(40.4)	18(54.6)	4(40.0)	2(66.7)				376(47.5)
非營利組織	人(%) ^a	191(31.4)	47(34.6)	8(24.2)	4(40.0)	1(33.3)			1(100.0)	252(31.8)
不詳	人(%) ^a	3(0.5)								3(0.4)
合計	人(%) ^a	608(100.0)	136(100.0)	33(100.0)	10(100.0)	3(100.0)	1(100.0)		1(100.0)	792(100.0)
職業類別										
民意代表/主管/經理人員	人(%) ^a	16(2.6)	13(9.6)	2(6.1)		1(33.3)				32(4.0)
專業人員	人(%) ^a	71(11.7)	24(17.6)	4(12.1)	3(30.0)		1(100.0)			103(13.0)
技術員/助理專業人員	人(%) ^a	42(6.9)	21(15.4)	3(9.1)	1(10.0)					67(8.4)
事務工作人員	人(%) ^a	214(35.2)	54(39.7)	15(45.4)	4(40.0)	2(66.7)			1(100.0)	290(36.6)
服務工作人員/售貨員	人(%) ^a	102(16.8)	2(1.5)		1(10.0)					105(13.3)
農林漁牧工作人員	人(%) ^a	7(1.2)								7(0.9)
技術工/有關工作人員	人(%) ^a	7(1.2)								7(0.9)
機械設備操作工/組裝工	人(%) ^a	4(0.6)								4(0.5)
非技術工/體力工	人(%) ^a	104(17.1)	22(16.2)	9(27.3)	1(10.0)					136(17.2)
不詳	人(%) ^a	41(6.7)								41(5.2)
合計	人(%) ^a	608(100.0)	136(100.0)	33(100.0)	10(100.0)	3(100.0)	1(100.0)		1(100.0)	792(100.0)

^a 佔該申請次數之身心障礙者總人數的百分比

表 30. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「核定補助之同一身心障礙者」的重複核定次數與性別及年齡交叉分析

	核定 1 次 人(%) ^a	核定 2 次 人(%) ^a	核定 3 次 人(%) ^a	核定 4 次 人(%) ^a	核定 5 次 人(%) ^a	核定 6 次 人(%) ^a	核定 7 次 人(%) ^a	合計 人(%) ^a	核定補助率 (%) ^b
性別									
男	303(54.1)	55(57.3)	7(46.7)	1(33.3)	1(50.0)	1(100.0)	1(100.0)	369(54.4)	85.6
女	253(45.2)	41(42.7)	8(53.3)	2(66.7)	1(50.0)			305(45.0)	85.7
不詳	4(0.7)							4(0.6)	80.0
合計	560(100.0)	96(100.0)	15(100.0)	3(100.0)	2(100.0)	1(100.0)	1(100.0)	678(100.0)	85.6
年齡									
16-25 歲	51(9.1)	5(5.2)			1(50.0)			57(8.4)	86.4
26-35 歲	230(41.1)	54(56.2)	10(66.7)	1(33.3)	1(50.0)			296(43.7)	87.3
36-45 歲	165(29.5)	23(24.0)	3(20.0)	1(33.3)			1(100.0)	193(28.5)	86.9
46-55 歲	85(15.2)	12(12.5)	2(13.3)	1(33.3)		1(100.0)		101(14.9)	77.8
56-65 歲	14(2.5)	2(2.1)						16(2.3)	80.0
不詳	15(2.6)							15(2.2)	100.0
合計	560(100.0)	96(100.0)	15(100.0)	3(100.0)	2(100.0)	1(100.0)	1(100.0)	678(100.0)	85.6

^a 佔該核定補助次數之總人數的百分比

^b 核定補助率=核定補助人數/開案人數

表 31. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「核定補助之同一身心障礙者」的重複核定次數與障礙類別及障礙程度交叉分析

		核定 1 次 人(%) ^a	核定 2 次 人(%) ^a	核定 3 次 人(%) ^a	核定 4 次 人(%) ^a	核定 5 次 人(%) ^a	核定 6 次 人(%) ^a	核定 7 次 人(%) ^a	合計 人(%) ^a	核定補助率 (%) ^b
視障	輕度	27(4.8)	8(8.4)						35(5.2)	76.1
	中度	54(9.6)	13(13.6)	4(26.7)					71(10.5)	87.3
	重度	89(15.9)	34(35.4)	5(33.3)	2(66.7)		1(100.0)	1(100.0)	132(19.5)	89.8
	程度不詳	2(0.3)							2(0.2)	100.0
	合計	172(30.7)	55(57.3)	9(60.0)	2(66.7)		1(100.0)	1(100.0)	240(35.4)	87.0
聽障	輕度	10(1.8)	1(1.0)						11(1.6)	100.0
	中度	16(2.8)	2(2.1)						18(2.6)	85.7
	重度	28(5.0)	3(3.1)	1(6.7)					32(4.7)	94.1
	合計	54(9.6)	6(6.2)	1(6.7)					61(9.1)	91.0
肢障	輕度	10(1.8)							10(1.5)	71.4
	中度	64(11.4)	7(7.3)	2(13.3)					73(10.8)	80.2
	重度以上	79(14.1)	9(9.4)	2(13.3)	1(33.3)				91(13.4)	98.9
	程度不詳	4(0.7)							4(0.6)	66.7
	合計	157(28.0)	16(16.7)	4(26.7)	1(33.3)				178(26.3)	88.6
智障	輕度	30(5.3)	7(7.3)						37(5.5)	90.2
	中度	36(6.4)	1(1.0)						37(5.5)	82.2
	重度以上	16(2.9)	2(2.1)						18(2.7)	85.7
	程度不詳	1(0.2)							1(0.1)	100.0
	合計	83(14.8)	10(10.4)						93(13.7)	86.1
精障	輕度	1(0.2)							1(0.1)	20.0
	中度	10(1.8)							10(1.5)	83.3
	重度	2(0.4)							2(0.3)	66.7
	合計	13(2.4)							13(1.9)	65.0
多障	中度	11(2.0)	1(1.0)	1(6.7)					13(1.9)	50.0
	重度以上	64(11.4)	8(8.3)			2(100.0)			74(10.9)	89.2
	合計	75(13.4)	9(9.4)	1(6.7)		2(100.0)			87(12.8)	79.1
其他	6(1.1)							6(0.9)	60.0	
合計	560(100.0)	96(100.0)	15(100.0)	3(100.0)	2(100.0)	1(100.0)	1(100.0)	678(100.0)	85.6	

^a 佔該核定補助次數之總人數的百分比

^b 核定補助率=核定補助人數/開案人數

表 32. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「核定補助之同一身心障礙者」的重複核定次數與工作單位屬性及職業類別交叉分析

		核定 1 次	核定 2 次	核定 3 次	核定 4 次	核定 5 次	核定 6 次	核定 7 次	合計	核定補助率
		人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	人(%) ^a	(%) ^b
工作單位										
公立機關(構)	人(%) ^a	108(19.3)	25(26.1)	4(26.7)	1(33.3)		1(100.0)		139(20.5)	86.3
民營企業	人(%) ^a	286(51.1)	32(33.3)	7(46.6)		2(100.0)			327(48.3)	87.0
非營利組織	人(%) ^a	166(29.6)	39(40.6)	4(26.7)	2(66.7)			1(100.0)	212(31.2)	84.1
合計	人(%) ^a	560(100.0)	96(100.0)	15(100.0)	3(100.0)	2(100.0)	1(100.0)	1(100.0)	678(100.0)	85.6
職業類別										
民意代表/主管/經理人員	人(%) ^a	9(1.6)	16(16.7)		1(33.3)				26(3.8)	81.3
專業人員	人(%) ^a	68(12.2)	23(24.0)	1(6.7)	2(66.7)		1(100.0)		95(14.0)	92.2
技術員/助理專業人員	人(%) ^a	54(9.6)	10(10.4)	3(20.0)					67(9.9)	100.0
事務工作人員	人(%) ^a	210(37.5)	32(33.3)	10(66.6)		2(100.0)		1(100.0)	255(37.6)	87.9
服務工作人員/售貨員	人(%) ^a	78(13.9)	3(3.1)						81(11.9)	77.1
農林漁牧工作人員	人(%) ^a	5(0.9)							5(0.8)	71.4
技術工/有關工作人員	人(%) ^a	5(0.9)							5(0.8)	71.4
機械設備操作工/組裝工	人(%) ^a	1(0.2)							1(0.1)	25.0
非技術工/體力工	人(%) ^a	107(19.1)	12(12.5)	1(6.7)					120(17.7)	88.2
不詳	人(%) ^a	23(4.1)							23(3.4)	56.1
合計	人(%) ^a	560(100.0)	96(100.0)	15(100.0)	3(100.0)	2(100.0)	1(100.0)	1(100.0)	678(100.0)	85.6

^a 佔該核定補助次數之總人數的百分比

^b 核定補助率=核定補助人數/開案人數

表 33. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「申請開案之同一雇主」的申請人次與單位屬性交叉分析

	申請 1 人次		申請 2-5 人次		申請 6-10 人次		申請 > 10 人次		申請單位總數	
	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b
公立機關(構)	52(33.5)	55.3%	34(29.8)	36.2%	6(28.6)	6.4%	2(16.7)	2.1%	94(31.1)	100.0
民營企業	72(46.5)	53.7%	51(44.7)	38.1%	8(38.1)	6.0%	3(25.0)	2.2%	134(44.4)	100.0
非營利組織	28(18.1)	39.4%	29(25.5)	40.8%	7(33.3)	9.9%	7(58.3)	9.9%	71(23.5)	100.0
不詳	3(1.9)								3(1.0)	100.0
合計	155(100.0)	51.3%	114(100.0)	37.7%	21(100.0)	7.0%	12(100.0)	4.0%	302(100.0)	100.0

^a 佔該申請人次之單位總數的百分比

^b 佔該類工作屬性之單位總數的百分比

表 34. 1998-2007 年臺北市職務再設計服務十年期間「核定補助之同一雇主」的核定補助人次與單位屬性交叉分析

	核定補助 1 人次		核定補助 2-5 人次		核定補助 6-10 人次		核定補助 >10 人次		核定補助單位總數		核定補助率 (%) ^c
	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	單位(%) ^a	單位(%) ^b	
公立機關(構)	47(36.7)	61.0%	25(25.0)	32.5%	3(21.4)	3.9%	2(20.0)	2.6%	77(30.5)	100.0	81.9%
民營企業	51(39.9)	48.1%	46(46.0)	43.4%	6(42.9)	5.7%	3(30.0)	2.8%	106(42.1)	100.0	79.1%
非營利組織	30(23.4)	43.6%	29(29.0)	42.0%	5(35.7)	7.2%	5(50.0)	7.2%	69(27.4)	100.0	97.2%
合計	128(100.0)	50.8%	100(100.0)	39.7%	14(100.0)	5.5%	10(100.0)	4.0%	252(100.0)	100.0	83.4%

^a 佔該核定補助人次之單位總數的百分比

^b 佔該類工作屬性之單位總數的百分比

^c 核定補助率=核定補助單位數/申請開案單位數

表 35. 2001-2007 年臺北市職務再設計服務各年度委辦單位服務人次分佈情形

		2001 年 (n=66)	2002 年 (n=82)	2003 年 (n=209)	2004 年 (n=245)	小計 ^a (n=602)	2005 年 (n=157)	2006 年 (n=108)	2007 年 (n=106)	小計 ^b (n=371)	合計 ^c (n=973)
臺北市勞工局	(人次)				2	2	10	2	7	19	21
	(%) ^d				0.8		6.3	1.8	6.6		2.2
無障礙科技發展協會	(人次)			25	45	70	45	65	99	209	279
	(%) ^d			12.0	18.4		28.7	60.2	93.4		28.7
第一社會福利基金會	(人次)			30	29	59		41		41	100
	(%) ^d			14.3	11.8			38.0			10.3
愛盲文教基金會	(人次)				27	27	56			56	83
	(%) ^d				11.0		35.7				8.5
伊甸社會福利基金會	(人次)			32	43	75	46			46	121
	(%) ^d			15.3	17.5		29.3				12.4
心路社會福利基金會	(人次)			25	25	50					50
	(%) ^d			12.0	10.2						5.1
臺北市視障者家長協會	(人次)				28	28					28
	(%) ^d				11.4						2.9
台慶科技教育基金會	(人次)				22	22					22
	(%) ^d				9.0						2.3
北區輔具中心	(人次)			23		23					23
	(%) ^d			11.0							2.4
國立陽明大學醫工所	(人次)			15		15					15
	(%) ^d			7.2							1.5
愛加倍社會福利關懷協會	(人次)				4	4					4
	(%) ^d				1.6						0.4
中華關懷弱勢族群愛心聯盟	(人次)				1	1					1
	(%) ^d				0.4						0.1
不詳	(人次)	66	82	59	19	226					226
	(%) ^d	100.0	100.0	28.2	7.7						23.2

^a2001-2004 年 ^b2005-2007 年 ^c1998-2007 年 ^d佔該年度開案服務之身心障礙者總人數的百分比

表 36. 2003-2007 年臺北市職務再設計服務各年度委辦單位服務之身心障礙者的障礙類別人次分佈情形

		2003 年 (n=209) ^a	2004 年 (n=245) ^a	2005 年 (n=157) ^a	2006 年 (n=108) ^a	2007 年 (n=106) ^a	合計 (n=825) ^a
無障礙科技發展協會							
全體	人次(%) ^b	25(100.0)	45(100.0)	45(100.0)	65(100.0)	99(100.0)	279(100.0)
視障	人次(%) ^b	23(92.0)	42(93.3)	38(84.5)	35(53.9)	37(37.4)	175(62.7)
聽障	人次(%) ^b			1(2.2)	11(16.9)	21(21.2)	33(11.8)
肢障	人次(%) ^b		2(4.5)	4(8.9)	13(20.0)	24(24.2)	43(15.4)
智障	人次(%) ^b						
多障	人次(%) ^b	2(8.0)	1(2.2)	2(4.4)	6(9.2)	16(16.2)	27(9.7)
其他	人次(%) ^b					1(1.0)	1(0.4)
第一社會福利基金會							
全體	人次(%) ^b	30(100.0)	29(100.0)		41(100.0)		100(100.0)
視障	人次(%) ^b	1(3.3)	1(3.4)		5(12.2)		7(7.0)
聽障	人次(%) ^b	3(10.0)			10(24.4)		13(13.0)
肢障	人次(%) ^b	14(46.7)	17(58.6)		12(29.3)		43(43.0)
智障	人次(%) ^b	6(20.0)	3(10.4)		1(2.4)		10(10.0)
多障	人次(%) ^b	6(20.0)	8(27.6)		12(29.3)		26(26.0)
其他	人次(%) ^b				1(2.4)		1(1.0)
愛盲文教基金會							
全體	人次(%) ^b		27(100.0)	56(100.0)			83(100.0)
視障	人次(%) ^b		26(96.3)	33(58.9)			59(71.2)
聽障	人次(%) ^b			9(16.1)			9(10.8)
肢障	人次(%) ^b			5(8.9)			5(6.0)
智障	人次(%) ^b			1(1.8)			1(1.2)
多障	人次(%) ^b		1(3.7)	5(8.9)			6(7.2)
其他	人次(%) ^b			3(5.4)			3(3.6)

^a 為該年度臺北市職務再設計服務所有開案之身心障礙者總人數

^b 佔該年度委辦單位服務之身心障礙者總人數的百分比

表 36. 2003-2007 年臺北市職務再設計服務各年度委辦單位服務之身心障礙者的障礙類別人次分佈情形 (續)

		2003 年 (n=209) ^a	2004 年 (n=245) ^a	2005 年 (n=157) ^a	2006 年 (n=108) ^a	2007 年 (n=106) ^a	合計 (n=825) ^a
伊甸社會福利基金會							
全體	人次(%) ^b	32(100.0)	43(100.0)	46(100.0)			121(100.0)
視障	人次(%) ^b	11(34.4)	9(20.9)	8(17.4)			28(23.1)
聽障	人次(%) ^b	1(3.1)	1(2.3)	2(4.3)			4(3.3)
肢障	人次(%) ^b	14(43.7)	19(44.2)	30(65.2)			63(52.1)
智障	人次(%) ^b	2(6.3)	3(7.0)				5(4.1)
多障	人次(%) ^b	4(12.5)	9(20.9)	6(13.1)			19(15.7)
其他	人次(%) ^b		2(4.7)				2(1.7)
心路社會福利基金會							
全體	人次(%) ^b	25(100.0)	25(100.0)				50(100.0)
視障	人次(%) ^b	4(16.0)	11(44)				15(30.0)
聽障	人次(%) ^b		5(20)				5(10)
肢障	人次(%) ^b	7(28.0)	8(32)				15(30.0)
智障	人次(%) ^b	8(32.0)					8(16.0)
多障	人次(%) ^b	3(12.0)	1(4)				4(8.0)
其他	人次(%) ^b	3(12.0)					3(6.0)

^a 為該年度臺北市職務再設計服務所有開案之身心障礙者總人數

^b 佔該年度委辦單位服務之身心障礙者總人數的百分比

(二)工作項目：追蹤並研析臺北市職務再設計服務能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業

1. 身心障礙者問卷調查

本研究針對臺北市勞工局在 2005-2007 年各年度申請職務再設計專業服務且獲核定補助的身心障礙者，共有 304 核定補助人次，於 2008 年 9-11 月期間逐一進行每一位身心障礙者的電話聯繫，再以受訪的身心障礙者方便之電話訪談或面談方式進行問卷調查，包含部分受訪的身心障礙者要求先將問卷傳真或以電子郵件傳送問卷後，再進行訪談。本研究完成以電話訪談或面談方式的問卷調查，共有 107 人。此外，有 31 位受訪的身心障礙者要求將訪談方式改以傳真或以電子郵件傳送其書寫之問卷方式回復，本研究也遵循受訪的身心障礙者意願進行資料收集；這 31 位受訪的身心障礙者分別為 23 位聽障者、3 位肢障者、1 位視障者與 4 位多障者。本研究所完成之身心障礙者問卷調查，最後有效調查達 138 人。而無效問卷調查的原因，包含有三年內重複申請、有核定補助但未於該年度完成核銷、離職且無聯絡方式、拒絕訪談、電話無法接通等，相關資料詳列於表 37。

本研究完成之 138 名身心障礙者問卷調查(表 38)，包含視障者有 66 人，佔 2005-2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 116

位視障者的 56.9%；聽障者有 24 人，佔 2005-2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 44 位聽障者的 54.5%；肢障者有 34 人，佔 2005-2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 62 位肢障者的 54.8%；以及多障者有 13 人，佔 2005-2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 40 位多障者的 32.5%。本研究調查發現在 2005-2007 年中申請職務再設計專業服務且獲核定補助的 304 身心障礙者申請人次中，部分個案是重複申請，故實際獲核定補助的身心障礙者為 267 人，而本研究身心障礙者有效問卷調查率為 51.7%。

由於本研究逐一針對臺北市勞工局在 2005-2007 年中申請職務再設計服務且獲核定補助的 304 身心障礙者人次進行聯繫，因此得以瞭解這些身心障礙者目前是否仍在職(表 38)。本研究發現前述身心障礙者 304 人次，因為部分為這三年期間重複核定補助的身心障礙者，故實際為 267 人，其中有 73 人已從原接受職務再設計服務之核定補助單位離職，故此時期全體核定補助的身心障礙者之離職率為 27.3%。本研究依身心障礙者的障礙類別，探討 2005-2007 年之各障礙類別身心障礙者獲核定補助職務再設計服務後的離職率，結果發現離職率為介於 18.2%~100.0%。由於 2005-2007 年中僅有智障者 1 人和精障者 2 人獲核定補助職務再設計服務，且此 3 人均已從原接受職務再設計服務之核定補助單位離職，才造成此兩種障礙類別之身心障礙者的離職率為

100.0%，此資料結果不宜過度解讀。而本研究結果顯示的，這三年期間視障者的離職率為 29.3%、聽障者的離職率為 18.2%、肢障者的離職率為 25.8% 以及多障者的離職率為 30.0%，應該是頗具參考價值的資料。

身心障礙者問卷調查受訪者基本資料

本研究 138 名身心障礙者問卷調查受訪者中，男性有 71 人 (51.4%)，女性有 67 人(48.6%)，以及年齡層分佈狀況以 26-35 歲年齡層最多數(40.6%)，其次為 36-45 歲年齡層(34.0%)和 46-55 歲年齡層(16.7%)等，與 2005-2007 年獲核定補助之身心障礙者的性別和年齡層分佈狀況一致。(表 11-12，表 39) 此外，這些受訪者的障礙類別分佈情形，也以視障者為最多數(47.8%)，其餘依序為肢障者(24.7%)、聽障者(17.4%)和多障者(9.4%)，與同一時期獲核定補助之身心障礙者的障礙類別分佈相似。(表 13，表 40) 而在職務再設計服務各年度的受訪者之核定補助內容，或是補助輔具類型之分佈情形，也與同一時期獲核定補助之身心障礙者的分佈相似。(表 15-16，表 41-42)

以上結果說明本研究的有效身心障礙者問卷調查受訪者，就性別、年齡、障礙類別、職務再設計核定補助項目和輔具類型，與 2005-2007 年獲核定補助之身心障礙者的特性分佈相似，因此具相當的

代表性。而本研究未能有效訪談之 129 人中，僅 21 人為拒絕接受訪談，對有效訪談結果影響有限。

職務再設計服務前後身心障礙者的就業狀況

本研究完成有效調查之 138 名身心障礙者，在此次問卷調查時的工作狀況，還維持與接受臺北市勞工局職務再設計補助時之相同雇用單位和執行相同職務的有 109 人(79.0%)，維持相同雇用單位但已職務更換的有 16 人(11.6%)，而已離職的有 13 人(9.4%)。(表 43) 前述工作離職的原因，受訪者表示主要是職務不適合個人或體力無法負荷等個人因素(10 人)或短期約聘到期(3 人)。而本問卷調查之受訪者的工作穩定性(離職率為 9.4%)，顯然比申請職務再設計服務且獲核定補助的 267 名身心障礙者(離職率為 27.3%)的工作穩定性高。

而在每週工作時數方面(表 44)，本研究有效調查之 138 名身心障礙者，無論是在職務再設計服務年度時的核定補助前或後，或在此次問卷調查時，每週工作平均時數都是近 40 小時，且無明顯改變。審視職務再設計服務各年度的受訪者之工作內容(以職業分類表示，表 44)或是就職的工作單位屬性方面(表 45)，也無明顯改變。這些結果說明本問卷調查之受訪者的就業狀況與高穩定性。

獲核定補助職務再設計服務之身心障礙者對服務的意見彙整

本研究調查臺北市核定補助職務再設計服務之身心障礙者的意見，每一項問題的意見均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是負向的意見，例如不瞭解、不安全、不滿意等，而分數越低表示越負向；6-10 分表示是正向的意見，例如瞭解、安全、滿意等，而分數越高表示越正向；以及 5 分表示是中性的意見，即非負向、也非正向的意見。在對當年度職務再設計服務內容方面(表 46)，受訪者對職務再設計服務建議理由的瞭解程度，以及對所核定補助輔具的使用方式，均有不錯或高的正向意見，所有受訪者平均分數分別為 8.4 ± 1.9 分和 9.1 ± 1.4 分。在職務再設計服務實施情形方面，受訪者對使用補助輔具的適應度佳 (9.0 ± 1.3 分)、認為職務再設計核定補助項目的安全性充足(9.2 ± 1.0 分)以及認為職務再設計核定補助項目的方便性還算充足(8.6 ± 1.4 分)。而關於對職務再設計服務的滿意度方面，受訪者對職務再設計服務的補助內容有較高的滿意度(8.6 ± 1.5 分)，其次為對服務申請流程的滿意度 (7.7 ± 1.5 分)，而對於追蹤服務滿意度僅為普通(6.6 ± 3.2 分)。

為避免部分身心障礙者的意見無法反應在對各項意見彙整採意見分數的平均值和標準差的結果，本研究特別將受訪者分成正向意見(>5 分)和非正向意見(≤ 5 分)兩組(表 47)，結果發現在受訪者對職務再設計服務建議理由的瞭解程度，以及對職務再設計服務實施意見，在非正

向意見組的人數均僅有少數幾位，與採意見分數的平均值和標準差結果是一致的。而在受訪者對職務再設計服務的滿意度方面，則在對服務申請流程的滿意度，以及對於追蹤服務滿意度，分別有 19 人和 38 人表達非正向的意見，顯示此兩方面的滿意度是較普通的。此結果顯示在受訪的身心障礙者的各項意見，與採意見分數的平均值和標準差所得結論是一致的。

本研究同時以開放式問答方式彙整受訪的身心障礙者對臺北市職務再設計服務的期待與建議，結果發現受訪者多數期待與建議未來職務再設計服務的申請行政流程更簡化以及服務的宣導更廣泛和補助項目與金額更寬鬆。部分受訪者表示希望在申請的輔具未完成審查前，能先提供輔具租借服務；也有受訪者認為所補助之個別化的輔具，可以直接轉移至新職場，建議不要再經過冗長的輔具回收與再申請服務之流程，都是可以參考的建言與期許。

獲核定補助職務再設計服務之身心障礙者認為服務對個人和雇用單位影響程度的意見彙整

本研究調查臺北市核定補助職務再設計服務之身心障礙者認為服務對個人和雇用單位影響程度的意見，每一項問題的意見都以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無效、完全無增進或無提昇，完全無造成麻

煩等；10分表示非常有效、最大增進或提昇，最大麻煩等。在服務達成的效益意見方面(表 48)，受訪者認為職務再設計服務可以有效解決工作問題(8.3±1.6分)、增進個人健康維護(8.0±2.1分)、提昇工作效率(8.3±1.8分)、提昇工作獨立性(8.4±1.7分)、提昇職場正向態度(8.4±1.3分)以及提昇職場人際關係(8.2±1.3分)。而職務再設計服務對雇主造成的麻煩度方面，受訪者認為會對雇主造成一些麻煩(1.5±2.7分)。

本研究為避免部分身心障礙者的意見無法反應在對各項意見彙整採意見分數的平均值和標準差的結果，本研究特別將受訪者分成>5分意見和≤5分意見兩組。本研究結果(表 49)發現絕大多數的受訪者認為職務再設計服務可以至少部分有效解決工作問題、增進個人健康維護、提昇工作效率和提昇工作獨立性。但在提昇職場正向態度和提昇職場人際關係方面，有50%以上的受訪者表示職務再設計服務補助內容與此兩項問題無關，因此無法給予分數評價。而在職務再設計服務對雇主的麻煩度方面，有18名受訪者(13.0%)認為會對雇主造成相當程度的麻煩(>5分)。此結果顯示在受訪的身心障礙者的各項意見，與採意見分數的平均值和標準差所得結論是一致的。

職務再設計服務之身心障礙者接受輔具使用教育訓練及其適應情形

本研究發現有83.3%的受訪者之職務再設計服務包含有提供輔具使用教育訓練，且有相當高的使用補助輔具的適應度(9.1±1.3分)。另

外，有近七成之受訪者可以在一週內適應職務再設計服務所提供的輔具。(表 50) 研究結果也發現在一週內適應職務再設計服務所提供的輔具的受訪者，他們的使用補助輔具的適應度是最高的(9.2±1.2 分)，而花費 2 週以上才適應職務再設計服務所提供的輔具受訪者，他們使用補助輔具的適應度是較低的(7.8 ~8.5 分)。(表 51)

職務再設計服務之身心障礙者使用輔具或服務的情形

本研究結果顯示，職務再設計服務所提供的輔具或或視力協助員服務之每日使用時數的平均值達 6.6±2.6 小時(表 52)，其中有 174 件輔具(70.2%)的每日使用時數是大於或等於 8 小時的。另外，職務再設計服務所提供的輔具或視力協助員服務每週的使用天數(表 53)，多數輔具為 5 天或 5 天以上(共 226 件輔具，佔補助件數之 91.1%)。多數的受訪者目前仍在 استخدام職務再設計服務所提供的輔具(共 208 件輔具，佔補助件數之 83.9%)(表 54)。以上職務再設計服務所提供的輔具或服務的使用情形是相當可喜的現象。而有 37 件輔具目前不被使用，原因包含有因為使用者離開原職場(24 件)、補助之輔具不好用(10 件)、輔具故障(2 件)和輔具遺失(1 件)。

職務再設計服務之身心障礙者獲得服務訊息的方式

本研究彙整受訪者獲得職務再設計服務訊息的方式，結果發現(表

55)受訪者獲得服務的方式十分分散，前四種獲得職務再設計服務訊息的方式分別為曾經申請過(53人，38.4%)、親友告知(38人，27.5%)、所屬機關或團體告知(33人，23.9%)和雇主主動告知(28人，20.3%)。這四種方式，應該是職務再設計服務要開發身心障礙者對服務利用的重要方法。

2. 雇主問卷調查

本研究針對臺北市職務再設計專業服務在2005~2007年勞工局核定補助且完成本研究問卷調查的138位身心障礙者的雇用單位與工作管理者，逐一進行每一雇用單位的電話聯繫。本問卷調查全採訪談方式進行資料收集，以雇用單位與工作管理者方便之電話訪談或面談方式進行完成問卷調查，最後有效「雇主」調查達69個雇用單位與其工作管理者。而無效問卷調查的原因，包含有同一雇主、個案離職或換工作部門、主管離職或長期請假、拒絕訪談、個案為主管、自營業者以及電話無法接通、直屬主管不瞭解職務再設計服務內容等，相關資料詳列於表56。

雇主問卷調查受訪者基本資料

本研究69份有效雇主問卷調查受訪者中(表57)，男性有33人

(47.8%)，女性有 36 人(52.2%)，以及年齡層分佈狀況以 46-55 歲年齡層最多數(34.8%)，其次為 36-45 歲年齡層(31.9%)。而受訪的雇主的單位屬性方面(表 58)，以公立機關(構)為最多(44.9%)，其餘依序為民營企業(31.9%)和非營利組織(23.2%)。這些受訪的雇主的所屬工作部門(表 59)，以行政部門為最多數(44.9%)，次之為管理部門(31.9%)。

獲核定補助職務再設計服務之身心障礙者認為服務對個人和雇用單位影響程度的意見彙整

本研究調查臺北市核定補助職務再設計服務之身心障礙者的雇主認為服務對個人和雇用單位影響程度的意見，每一項問題的意見都以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無效、完全無增進或無提昇，完全無造成麻煩等；10 分表示非常有效、最大增進或提昇，最大麻煩等。在服務達成的效益意見方面(表 60)，受訪的雇主認為職務再設計服務可以提昇工作效率(7.7±1.4 分)、提昇職場正向態度(7.8±1.6 分)、提昇工作獨立性(7.8±1.7 分)、提昇職場人際關係(7.5±2.0 分)以及有效解決工作問題(7.8±1.6 分)。而在職務再設計服務對雇主的麻煩度方面，受訪的雇主認為會對雇主造成少量麻煩(0.8±1.9 分)。比較雇主與身心障礙員工(表 48)對職務再設計服務達成效益的意見，顯然身心障礙員工有較佳的看法；但在職務再設計服務對雇主的麻煩度方面，雇主認為的

麻煩度是較低的。

本研究為避免部分受訪的雇主的意見無法反應在對各項意見彙整採意見分數的平均值和標準差的結果，本研究特別將受訪者分成>5分意見和≤5分意見兩組。本研究結果(表 61)發現絕大多數的受訪者認為職務再設計服務可以至少部分有效解決工作問題、提昇工作效率和提昇工作獨立性。但在提昇職場人際關係和提昇工作態度方面，各有 26.1%和 37.7%的受訪者表示職務再設計服務補助內容與此兩項問題無關，因此無法給予分數評價。而在職務再設計服務對雇主的麻煩度方面，僅有 2 名受訪者(2.9%)認為會對雇主造成相當程度的麻煩(>5分)。此結果顯示在受訪的雇主的各項意見，與採意見分數的平均值和標準差所得結論是一致的。

本研究同時以開放式問答方式彙整受訪的雇主對臺北市職務再設計服務的期待與建議，結果發現受訪者多數期待與建議未來職務再設計服務的申請行政流程更簡化以及服務的宣導更廣泛，與受訪的身心障礙者有相同的意見。還有不少的受訪雇主特別提到希望臺北市勞工局能提供申請服務行政流程範例給雇主單位之承辦人員參考。部分受訪的雇主表示希望身心障礙員工一進入職場就有輔具可以使用，且希望能夠持續做追蹤服務，是可以參考的建言與期許。

雇主對服務的滿意度

本研究調查臺北市核定補助職務再設計服務之身心障礙者的雇主對服務的滿意度，每一項問題的意見均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是不滿意，而分數越低表示越不滿意；6-10 分表示是滿意，而分數越高表示越滿意；以及 5 分表示是中性的意見，即非不滿意、也非滿意。研究結果顯示受訪的雇主對職務再設計服務的滿意度方面(表 62)，在對職務再設計服務的補助內容有較高的滿意度(8.4±1.9 分)，次之為對服務申請流程的滿意度(7.7±1.3 分)，最差為對於追蹤服務滿意度僅為普通(6.0±3.5 分)；與身心障礙員工對職務再設計服務的滿意程度分佈狀況和程度十分雷同(表 46)。

為避免部分受訪的雇主的意見無法反應在對各項意見彙整採意見分數的平均值和標準差的結果，本研究特別將對受訪者的滿意度意見分成滿意(>5 分)和非滿意(≤5 分)兩組(表 63)，結果發現在受訪者對職務再設計服務的滿意度方面，則在對服務申請流程的滿意度，以及對於追蹤服務滿意度，分別有 6 人(8.7%)和 18 人(26.1%)表達不滿意或中性的意見，顯示追蹤服務的滿意度是較普通的。

職務再設計服務之雇主獲得服務訊息的方式

本研究彙整受訪者獲得職務再設計服務訊息的方式，結果發現(表 64)受訪者獲得服務的方式也十分分散，前五種獲得職務再設計服務訊

息的方式分別為身心障礙員工主動告知(33人, 47.8%)、曾經申請過(18人, 26.1%)、所屬機關或團體告知(11人, 15.9%)、勞工局告知(8人, 11.6%)和專業人員告知(7人, 10.1%)。這五種方式, 應該是職務再設計服務要開發雇主對服務利用的重要參考方法。

3. 職務再設計服務人員問卷調查

本研究的「職務再設計專業服務人員」問卷共訪問 11 名在 2005 ~ 2007 年中臺北市勞工局職務再設計業務相關人員(3 人)和受委託單位專業人員(8 人)。而針對臺北市勞工局職務再設計服務制度的發展史, 本研究以「深度訪談大綱」訪問現任負責此業務的科長。

在「職務再設計專業服務人員」問卷方面, 11 名受訪者中男性有 3 人、女性有 9 人, 多數受訪者(9 人)的年齡介於 26-35 歲, 而平均職務再設計服務年限為 2.7 ± 2.5 年。針對職務再設計服務對「提昇身心障礙者工作效能」方面的看法, 11 位受訪者均認為職務再設計服務會提昇工作效能, 但提昇的程度會依身心障礙者的障礙類別、需求不同以及所補助之輔具的差異, 而有所不同。其中, 有 5 位人員認為職務再設計服務提供輔具之後, 個案需要一段時間的適應及熟悉, 因而不是馬上就可以看出很明顯的效能提昇。4 位人員認為聽障個案提供助聽器之後, 不一定會提昇工作效能, 但是可以增加聽到其他聲音的能力。

2 位人員認為職務再設計服務提供輔具後，如果沒有提昇工作效能，有可能是職務再設計評估人員判斷時有誤差，或個案沒有完整講出真實所遇到的工作問題。也有 2 位人員認為職務再設計服務提供輔具後，如果沒有提昇工作效能，有可能是個案自己本身的工作態度問題，或是個案的技能需要再訓練和加強，例如對視障者需要提供操作電腦軟硬體技能的訓練。2 位人員認為職務再設計服務提供輔具後，如果沒有提昇工作效能，可以再做一些工作方法調整，這樣就有可能提昇工作效能。1 位人員認為職務再設計服務提供輔具後，雖然沒有提昇工作效能，但至少會降低工作困難度。也有 1 位人員反應，在精障及智障的個案，因為他們的狀況特殊，提供職務再設計服務後，不一定可以提昇他們的工作效能。

針對職務再設計服務對「提昇身心障礙者工作態度」方面的看法，9 位人員認為職務再設計服務不會直接提昇工作態度，因為工作態度與個人本身特質有關，不會因有輔具之後而有很明顯的改變。2 位人員認為職務再設計服務後會提昇工作態度，如果個案本身態度較消極，提供輔具後個案有能力可自行完成工作，這樣工作態度也會提昇。

針對職務再設計服務對「提昇身心障礙者工作安全性」方面的看法，9 位人員認為職務再設計服務提供無障礙環境改造後，可以提升肢障個案的工作安全性。6 位人員認為職務再設計服務提供移行輔具之

後，可以提升肢障個案在移動時的安全性。5 位人員認為職務再設計服務提供助聽器之後，可以讓聽障個案更聽清楚周圍的聲音，會多注意週遭環境而降低危險性，這部份也可提昇工作的安全性。

在職務再設計服務對「提昇身心障礙者人際關係」方面的看法，11 位人員均認為職務再設計服務提供輔具後，因為提昇個案的工作效能，不用常麻煩到其他同事協助，這樣可以改善個案的人際關係。2 位人員認為職務再設計服務提供輔具之後，個案的同事會因為好奇而感興趣，與個案進行一些討論或交談，這樣也可以提昇人際關係。2 位人員認為職務再設計服務提供輔具之後，會比其他同仁來的特殊及增加到雇主的麻煩，這可能會降低個案的人際關係。

在未來「職務再設計服務的宣導」的建議部分，8 位人員認為職務再設計服務的宣導要直接從個案著手，可以利用勞工局或職訓局的身障者活動時做宣導；或是勞工局可以給足額進用的公司名單，直接到職場裡請人事室幫忙通知公司裡的身障員工，直接以實際的成功案例向他們做宣導；或是與身障者常參與的非營利團體作連結，當他們有舉行活動時職務再設計可以利用幾分鐘做宣導，這也是一種方法。3 位人員認為職務再設計服務的宣導可以跟就服中心做連結，當個案到就服中心找工作時，職務再設計就可以介入及宣導，當個案找到工作屬於擬僱用員工時就可以申請職務再設計，當正式工作時輔具就可以

協助工作。2位人員認為職務再設計服務的宣導可以透過行動話劇(利用成功個案跟雇主的互動)、廣告刊版、報紙專欄或一些身障者的網站登出一些成功案例或是申請珍成及服務內容，這樣可以讓不只是身障者的一般民眾也可獲得這職務再設計服務的資訊。1位人員認為可以多讓就服員上一些職務再設計服務的課程，讓就服員更清楚瞭解職務再設計的服務內容及申請情形，這樣他們就可以在為身障者做媒合工作機會時告知雇主有這一項服務，讓個案可以工作更順利也補助雇主一些購買輔具的經費。

最後在未來「職務再設計服務制度」的建議與期待部分，7位人員希望職務再設計服務的行政流程能夠簡化，因為有很多個案是認為行政流程太過繁瑣而不願意提出申請。6位人員希望勞工局對於補助制度上及承辦職務再設計服務單位不要有太多限制，因為限制太多會使身障者不願意申請，也會使承辦單位在做服務時感到困擾。2位人員希望社政與勞政的資源能夠做資源整合，這樣申請時也會比較方便，也可以得知一些身障者的資料及狀況。1位人員希望職務再設計服務不要只著重在提供輔具這部份，也可以提供調整工作方法，這部份可以提昇個案的工作技能，也不會花費到任何費用。

而針對臺北市勞工局職務再設計服務制度的發展史，本研究以「深度訪談大綱」訪問現任此業務相關科長，得以瞭解臺北市推動職務再

設計服務，最早由勞工局自行承辦(民國八十七~八十九年)，當時的服務經費來源有二，第一為依據身心障礙者保護法第三十四條規定：「直轄市及縣(市)勞工主管機關對於進用身心障礙者達一定標準以上之機關(構)，應以身心障礙者基金專戶，補助其因進用身心障礙者必須購置、改裝或修繕器材、設備及其他為協助進用必要之費用。對於私立機構並得核發獎勵金，其金額按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算；其運用以協助進用身心障礙者必要之支出為限。」，由勞工局運用臺北市身心障礙者就業基金所訂定的獎助進用身心障礙者機關(構)辦法提供職務再設計協助；第二為中央勞委會就業安定基金的計劃經費。職務再設計服務推動之初，考慮的重點是經費補助額度的限制，當時勞委會職務再設計的推動計劃是每一身心障礙者個案不可超過二十萬元，而臺北市勞工局則自行訂定同機關機構的身心障礙者員工總金額不可超過六十萬，對身心障礙員工的補助大多都是以現有商品輔具或無障礙環境改善為主。

民國八十九年年初就業資源中心成立後，當時的勞工局局長在基金的運用上作法比較創新，局長的政策想法是『需求到哪裡，資源就到哪裡』，考量之前限額補助制度帶來的限制，便決定透過補助的方式，讓民間團體直接依需求提供服務。因此民國九十至九十三年間的職務再設計服務是由勞工局補助給民間團體來辦理，方式為承接團體

所屬專業人員評估身心障礙者的就業需求後，依據個別情況，直接提供輔具與相關服務。然而，由勞工局補助給民間團體辦理職務再設計服務的最大缺點是，個案接受補助的項目細節資料，勞工局不容易清楚掌握。為此勞工局便開始請同仁追蹤並建構以往補助輔具的項目及利用狀況的資料，以做為評估補助輔具有效利用的參考。民國九十二年開始，逐步規劃新的職務再設計服務模式。民國九十四年新的委託辦理服務模式正式上路，也是目前臺北市職務再設計服務使用的模式，由勞工局委託專業團體，依個案需要提供評估、訪視、資源轉介、外聘專家諮詢、協調…等相關服務，並將評估建議報告呈交勞工局的審查委員審查，確認後再依建議提供輔具與相關措施經費補助。

表 37. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助之「身心障礙者」問卷調查情形

		2005 年	2006 年	2007 年	合計
有效調查	(人)	48	38	52	138
無效調查	重複申請 ^a	(人次) 19	9	10	38
	有補助未核銷	(人次) 11	8	7	26
	離職且無聯絡方式	(人次) 26	14	17	57
	拒絕接受訪談	(人次) 5	6	10	21
	電話無法接通	(人次) 8	0	2	10
	其他 ^b	(人次) 7	5	2	14
	合計	(人次) 76	42	48	166

^a 重複申請個案之訪談內容資料彙整以最近申請服務為主。

^b 包含服務報告書建議調整工作方法但雇主未執行、目前長期請假無法聯繫、移民、以及死亡。

表 38. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務核定補助之各障礙類別身心障礙者接受問卷調查比例和工作離職情形

		視障	聽障	肢障	多障	智障	精障	其他 ^a	合計
核定補助	(人)	116	44	62	40	1	2	2	267
有效調查	(人)	66	24	34	13	0	0	1	138
有效調查率 ^b	(%)	56.9	54.5	54.8	32.5	0.0	0.0	50.0	51.7
已離職 ^c	(人)	34	8	16	12	1	2	0	73
離職率 ^d	(%)	29.3	18.2	25.8	30.0	100.0	100.0	0.0	27.3

^a 其他障別包含重要器官失去功能和先天缺損。

^b 有效調查率=有效調查身心障礙類別人數/核定補助該身心障礙類別人數

^c 離職者定義為目前已從 2005-2007 年臺北市職務再設計服務核定補助之雇用單位離職，包含有效訪談調查和無效訪談調查的身心障礙者，而離職原因有個人因素、專案結束、及原因不詳等。

^d 離職率=已離職身心障礙類別人數/核定補助該身心障礙類別人數。

表 39. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的性別及年齡分佈情形

			2005 年	2006 年	2007 年	合計
			(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)
性別	男性	(人)	24	20	27	71
		(%) ^a	50.0	52.6	51.9	51.4
	女性	(人)	24	18	25	67
		(%) ^a	50.0	47.4	48.1	48.6
年齡	15-25 歲	(人)	1	3	4	8
		(%) ^a	2.1	7.9	7.7	5.8
	26-35 歲	(人)	18	14	24	56
		(%) ^a	37.5	36.8	46.1	40.6
	36-45 歲	(人)	20	11	16	47
		(%) ^a	41.7	29.0	30.8	34.0
	46-55 歲	(人)	7	9	7	23
		(%) ^a	14.6	23.7	13.5	16.7
	56-65 歲	(人)	2	1	1	4
		(%) ^a	4.1	2.6	1.9	2.9

^a 佔該年度總人數的百分比

表 40. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的障礙類別及障礙程度分佈情形

			2005 年	2006 年	2007 年	合計
			(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)
視障	輕度	(人)	1	5	2	8
	中度	(人)	6	3	10	19
	重度	(人)	22	8	9	39
	極重度	(人)	0	0	0	0
	合計	(人)	29	16	21	66
	比例 ^a	(%)	60.4	42.1	40.4	47.8
聽障	輕度	(人)	1	3	1	5
	中度	(人)	1	4	4	9
	重度	(人)	2	1	7	10
	極重度	(人)	0	0	0	0
	合計	(人)	4	8	12	24
	比例 ^a	(%)	8.3	21.1	23.1	17.4
肢障	輕度	(人)	0	0	0	0
	中度	(人)	3	3	4	10
	重度	(人)	9	6	9	24
	極重度	(人)	0	0	0	0
	合計	(人)	12	9	13	34
	比例 ^a	(%)	25.0	23.7	25.0	24.7
多障	輕度	(人)	0	0	0	0
	中度	(人)	0	0	0	0
	重度	(人)	3	2	4	9
	極重度	(人)	0	2	2	4
	合計	(人)	3	4	6	13
	比例 ^a	(%)	6.3	10.5	11.5	9.4
其他	中度	(人)	0	1	0	1
	比例 ^a	(%)	0.0	2.6	0.0	0.7

^a 佔該年度總人數的百分比

表 41. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的補助內容分佈情形

		2005 年	2006 年	2007 年	合計
		(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)
改善職場工作環境	(件數)	8	1	1	10
	(%) ^a	8.7	1.3	1.2	4.0
改善工作設備機具	(件數)	18	19	19	56
	(%) ^a	19.6	25.0	23.8	22.6
提供就業輔具	(件數)	66	55	55	176
	(%) ^a	71.7	72.4	68.8	71.0
改善工作條件	(件數)	0	1	5	6
	(%) ^a	0.0	1.3	6.2	2.4
調整工作方法	(件數)	0	0	0	0
	(%) ^a	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	(件數)	92	76	80	248

^a 佔該年度總件數的百分比

表 42. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的補助輔具類型分佈情形

		2005 年 (n=48)	2006 年 (n=38)	2007 年 (n=52)	合計 (n=138)
矯具與義具	(件數)	0	0	0	0
	(%) ^a	0.0	0.0	0.0	0.0
個人行動輔具	(件數)	9	6	6	21
	(%) ^a	9.8	7.9	7.8	8.6
居家輔具	(件數)	0	1	0	1
	(%) ^a	0.0	1.3	0.0	0.4
住家及其他場所之傢俱與改造組件	(件數)	11	8	10	29
	(%) ^a	11.9	10.5	13.0	11.8
溝通與資訊輔具	(件數)	71	51	55	177
	(%) ^a	77.2	67.2	71.4	72.3
物品與裝置處理輔具	(件數)	1	8	6	15
	(%) ^a	1.1	10.5	7.8	6.1
環境改善、工作與機器之輔具與設備	(件數)	0	2	0	2
	(%) ^a	0.0	2.6	0.0	0.8
合計	(件數)	92	76	77	245

^a 佔該年度總件數的百分比

表 43. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的工作更換狀況分佈情形

		2005 年	2006 年	2007 年	合計
		(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)
職務相同	(人)	34	30	45	109
	(%) ^b	70.8	78.9	86.5	79.0
職務更換	(人)	8	5	3	16
	(%) ^b	16.7	13.2	5.8	11.6
已離職	個人因素 ^a	(人)	3	2	10
	短期約聘到期	(人)	0	2	3
	(%) ^b	12.5	7.9	7.7	9.4

^a 包含有覺得原公司職務不適合個人、體力無法負荷等。

^b 佔該年度總人數的百分比

表 44. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的工作內容(職業分類)分佈情形

	職務再設計服務時				訪談調查時			
	2005 年 (n=48)	2006 年 (n=38)	2007 年 (n=52)	合計 (n=138)	2005 年 (n=48)	2006 年 (n=38)	2007 年 (n=52)	合計 (n=138)
每週工作時數								
職務再設計核定補助前	42.9±9.3	40.1±0.7	39.6±5.3	40.9±6.5	-	-	-	-
職務再設計核定補助後	42.5±8.9	40.0±0.0	39.6±5.3	40.7±6.3	-	-	-	-
現職	-	-	-	-	42.8±9.2	40.1±0.7	38.8±6.8	40.6±7.0
工作內容								
行政主管及經理人員	(人) 7	1	4	12	5	1	4	10
	(%) ^a 14.6	2.6	7.7	8.7	10.4	2.6	7.7	7.3
專業人員	(人) 14	9	9	32	15	8	9	32
	(%) ^a 29.1	23.7	17.3	23.2	31.3	21.1	17.3	23.2
技術員及助理專業人員	(人) 12	4	7	23	9	7	6	22
	(%) ^a 25.0	10.5	13.5	16.7	18.8	18.4	11.5	15.9
事務工作人員	(人) 13	21	28	62	11	19	27	57
	(%) ^a 27.1	55.3	53.8	44.9	22.9	50.0	51.9	41.3
服務工作人員	(人) 2	2	3	7	5	2	3	10
	(%) ^a 4.2	5.3	5.8	5.1	10.4	5.3	5.8	7.3
農林漁牧工作人員	(人) 0	0	0	0	0	0	0	0
	(%) ^a 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
技術工及有關工作人員	(人) 0	0	1	1	0	0	1	1
	(%) ^a 0.0	0.0	1.9	0.7	0.0	0.0	1.9	0.7
機械設備操作工	(人) 0	0	0	0	0	0	0	0
	(%) ^a 0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
非技術工及體力工	(人) 0	1	0	1	0	1	0	1
	(%) ^a 0.0	2.6	0.0	0.7	0.0	2.6	0.0	0.7
待業中	(人) 0	0	0	0	3	0	2	5
	(%) ^a 0.0	0.0	0.0	0.0	6.2	0.0	3.9	3.6

^a 佔該年度總人數的百分比

表 45. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」的就業單位屬性分佈情形

		職務再設計服務時				訪談調查時			
		2005 年	2006 年	2007 年	合計	2005 年	2006 年	2007 年	合計
		(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)	(n=48)	(n=38)	(n=52)	(n=138)
公立機關(構)	(人)	15	20	19	54	16	21	19	56
	(%) ^a	31.3	52.6	36.5	39.1	33.3	55.2	36.5	40.6
民營企業	(人)	15	8	21	44	15	8	20	43
	(%) ^a	31.3	21.1	40.4	31.9	31.3	21.1	38.5	31.2
非營利組織	(人)	18	10	12	40	14	9	11	34
	(%) ^a	37.4	26.3	23.1	29.0	29.2	23.7	21.2	24.6
待業中	(人)	0	0	0	0	3	0	2	5
	(%) ^a	0.0	0.0	0.0	0.0	6.2	0.0	3.8	3.6

^a 佔該年度總人數的百分比

表 46. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」對服務意見^a彙整結果

	2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
	平均值±標準差	平均值±標準差	平均值±標準差	平均值±標準差
服務內容的瞭解程度				
服務建議的理由	8.7±1.9	8.1±2.1	8.2±1.8	8.4±1.9
輔具的使用方式	9.1±1.5	9.2±1.3	9.0±1.5	9.1±1.4
服務實施情形				
使用補助輔具的適應度	9.3±1.1	8.6±1.4	9.0±1.4	9.0±1.3
實施後安全性	9.3±0.9	9.3±1.0	9.1±1.1	9.2±1.0
實施後方便性	8.7±1.4	8.1±1.6	8.9±1.2	8.6±1.4
滿意度				
服務申請流程滿意度	7.6±1.7	7.6±2.2	7.9±1.9	7.7±1.9
補助內容滿意度	8.7±1.6	8.2±1.6	8.7±1.3	8.6±1.5
追蹤服務滿意度	6.3±3.5	7.0±3.1	6.7±3.1	6.6±3.2

^a每一項問題的意見均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是負向的意見，例如不瞭解、不安全、不滿意等，而分數越低表示越負向；

6-10 分表示是正向的意見，例如瞭解、安全、滿意等，而分數越高表示越正向；以及 5 分表示是中性的意見，即非負

向、也非正向的意見。

表 47. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」對服務意見^a分佈情形

			2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
服務內容的瞭解程度						
服務建議的理由	≤5 分	人(%)	1 (2.1)	3(7.9)	2(3.8)	6(4.3)
	>5 分	人(%)	47(97.9)	35(92.1)	50(96.2)	132(95.7)
輔具的使用方式	≤5 分	人(%)	2(4.2)	2(5.3)	2(3.8)	6(4.3)
	>5 分	人(%)	46(95.8)	36(94.7)	47(90.4)	129(93.5)
	其他 ^b	人(%)	-	-	3(5.8)	3(2.2)
服務實施情形						
使用補助輔具的適應度	≤5 分	人(%)	1(2.1)	1(2.6)	2(3.8)	4(2.9)
	>5 分	人(%)	47(97.9)	37(97.4)	47(90.4)	131(94.9)
	其他 ^b	人(%)	-	-	3(5.8)	3(2.2)
實施後安全性	≤5 分	人(%)	-	-	-	-
	>5 分	人(%)	16(33.3)	12(31.6)	19(36.5)	47(34.1)
	其他 ^b	人(%)	32(66.7)	26(68.4)	33(63.5)	91(65.9)
實施後方便性	≤5 分	人(%)	1(2.1)	2(5.3)	1(1.9)	4(2.9)
	>5 分	人(%)	47(97.9)	36(94.7)	51(98.1)	134(97.1)
滿意度						
服務申請流程滿意度	≤5 分	人(%)	6(12.5)	7 (18.4)	6(11.5)	19(13.8)
	>5 分	人(%)	42(87.5)	31(81.6)	46(88.5)	119(86.2)
補助內容滿意度	≤5 分	人(%)	2(4.2)	2(5.3)	1(1.9)	5(3.6)
	>5 分	人(%)	46(95.8)	36(94.7)	51(98.1)	133(96.4)
追蹤服務的滿意度	≤5 分	人(%)	16(33.3)	9(23.7)	13(25.0)	38(27.5)
	>5 分	人(%)	32(66.7)	29(76.3)	39(75.0)	100(72.5)

^a每一項問題的意見均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是負向的意見，例如不瞭解、不安全、不滿意等，而分數越低表示越負向；

6-10 分表示是正向的意見，例如瞭解、安全、滿意等，而分數越高表示越正向；以及 5 分表示是中性的意見，即非負向、也非正向的意見。

^b個案認為所提供服務內容和本項問題無相關性，例如視力協助員服務並無涉及輔具的使用方式

表 48. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」認為服務對個人及雇用單位影響程度意見^a
彙整結果

	2005 年(n=48) 平均值±標準差	2006 年(n=38) 平均值±標準差	2007 年(n=52) 平均值±標準差	合計 (n=138) 平均值±標準差
服務的效益程度				
有效解決工作問題	8.4±1.7	7.9±1.5	8.6±1.4	8.3±1.6
增進個人健康維護	8.3±1.7	7.6±2.3	8.0±2.3	8.0±2.1
提昇工作效率	8.5±1.9	8.0±1.4	8.5±1.8	8.3±1.8
提昇工作獨立性	8.6±1.7	8.2±1.4	8.3±2.0	8.4±1.7
提昇職場正向態度	7.9±1.5	8.1±1.4	8.7±1.1	8.4±1.3
提昇職場人際關係	8.2±1.3	8.3±1.4	8.3±1.3	8.2±1.3
造成麻煩程度				
對雇主的麻煩度	1.0±2.4	2.1±3.3	1.3±2.4	1.5±2.7

^a每一項問題的意見都以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無效、完全無增進或無提昇，完全無造成麻煩等；10 分表示非常有效、最大增進或提昇，最大麻煩等。

表 49. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」認為服務對個人及雇用單位影響程度意見^a 分佈情形

			2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
服務的效益程度						
有效解決工作問題	≤5 分	人(%)	3(6.2)	2(5.3)	3(5.8)	8(5.8)
	>5 分	人(%)	45(93.8)	36(94.7)	49(94.2)	130(94.2)
增進個人健康維護	≤5 分	人(%)	3(6.2)	1(2.6)	2(3.8)	6(4.3)
	>5 分	人(%)	20(41.7)	18(47.4)	31(59.6)	69(50.0)
	其他 ^b	人(%)	25(52.1)	19(50.0)	19(36.6)	63(45.7)
提昇工作效率	≤5 分	人(%)	3(6.2)	1(2.6)	1(1.9)	5(3.6)
	>5 分	人(%)	43(89.6)	35(92.1)	48(92.3)	126(91.3)
	其他 ^b	人(%)	2(4.2)	2(5.3)	3(5.8)	7(5.1)
提昇工作獨立性	≤5 分	人(%)	3(6.2)	-	3(5.8)	6(4.3)
	>5 分	人(%)	41(85.5)	33(86.8)	41(78.8)	115(83.3)
	其他 ^b	人(%)	4(8.3)	5(13.2)	8(15.4)	17(12.4)
提昇職場正向態度	≤5 分	人(%)	-	-	-	-
	>5 分	人(%)	9(18.8)	14(36.8)	21(40.4)	44(31.9)
	其他 ^b	人(%)	39(81.2)	24(63.2)	31(59.6)	94(68.1)
提昇職場人際關係	≤5 分	人(%)	-	-	-	-
	>5 分	人(%)	16(33.3)	20(52.6)	27(51.9)	63(45.7)
	其他 ^b	人(%)	32(66.7)	18(47.4)	25(48.1)	75(54.3)
造成麻煩程度						
對雇主的麻煩度	≤5 分	人(%)	40(83.3)	31(81.6)	46(88.5)	117(84.8)
	>5 分	人(%)	5(10.4)	7(18.4)	6(11.5)	18(13.0)
	其他 ^b	人(%)	3(6.3)	-	-	3(2.2)

^a每一選項均以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無效、完全無增進或無提昇，完全無造成麻煩等；10 分表示非常有效、最大增進或提昇，最大麻煩等。

^b個案認為所提供服務內容和本項問題無相關性。

表 50. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」接受輔具使用教育訓練及其適應情形

輔具教育訓練		2005 年 (n=48)	2006 年 (n=38)	2007 年 (n=52)	合計 (n=138)
有	人(%) ^a	45(93.8)	30(78.9)	40(76.9)	115(83.3)
使用補助輔具的適應度	平均值±標準差	9.2±1.5	9.1±1.4	9.1±1.2	9.1±1.3
適應補助輔具的時間	≤1 週	30(62.5)	24(63.2)	25(48.1)	79(57.2)
	>1 週	15(31.2)	6(15.8)	15(28.8)	36(26.1)
無	人(%) ^a	3(6.2)	8(21.1)	9(17.3)	20(14.5)
使用補助輔具的適應度	平均值±標準差	7.7±2.1	9.4±0.9	8.9±2.3	8.9±1.8
適應補助輔具的時間	≤1 週	2(4.2)	4(10.5)	9(17.3)	15(10.9)
	>1 週	1(2.1)	4(10.5)	-	5(3.6)
其他 ^b	人(%) ^a	-	-	3(5.8)	3(2.2)

^a 佔該年度總人數的百分比

^b 個案獲得補助之服務為視力協助員服務，故無涉及輔具使用的教育訓練

表 51. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」使用補助輔具的適應時間及其適應度

輔具適應花費時間		2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
< 1 週	人數(%) ^a	32(66.7)	28(73.7)	34(65.4)	94(68.1)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	9.6±0.8	8.9±1.5	9.1±1.3	9.2±1.2
1-2 週	人數(%) ^a	7(14.6)	4(10.5)	5(9.6)	16(11.6)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	9.3±1.3	8.0±1.2	9.0±1.0	8.9±1.2
2-4 週	人數(%) ^a	1(2.1)	2(5.3)	3(5.8)	6(4.3)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	8.0±0.0	8.0±0.0	7.7±0.6	7.8±0.4
>4 週	人數(%) ^a	5(10.4)	4(10.5)	5(9.6)	14(10.2)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	9.4±0.5	8.0±0.8	8.0±1.9	8.5±1.3
不詳	人數(%) ^a	3(6.2)	-	2(3.8)	5(3.6)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	7.0±2.0	-	10.0±0.0	8.2±2.2
其他 ^c	人數(%) ^a	-	-	3(5.8)	3(2.2)
	適應度 ^b (平均值±標準差)	-	-	-	-

^a 佔該年度總人數的百分比

^b 每一選項均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是不適應的程度，分數越低表示越不適應，0 分為非常不適應；6-10 分表示是適應的程度，分數越高表示越適應，10 分為非常適應；以及 5 分表示是中性的意見，即非不適應、也非適應的程度。

^c 個案獲得補助之服務為視力協助員服務，故無涉及輔具使用的教育訓練

表 52. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」補助輔具或服務每日使用情形

		2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
輔具或服務每日使用時數	平均值±標準差	6.4±2.6	6.5±2.7	6.9±2.3	6.6±2.6
輔具或服務每日使用時數分佈情形					
<1hr	件數 (%) ^a	2(2.2)	-	2(2.5)	4(1.6)
1hr	件數 (%) ^a	3(3.2)	8(10.5)	2(2.5)	13(5.3)
2hr	件數 (%) ^a	11(12.0)	7(9.2)	2(2.5)	20(8.1)
3hr	件數 (%) ^a	2(2.2)	1(1.3)	6(7.5)	9(3.6)
4hr	件數 (%) ^a	6(6.5)	1(1.3)	3(3.8)	10(4.0)
5hr	件數 (%) ^a	1(1.1)	-	-	1(0.4)
6hr	件數 (%) ^a	-	-	1(1.2)	1(0.4)
7hr	件數 (%) ^a	-	-	4(5.0)	4(1.6)
8hr	件數 (%) ^a	59(64.1)	55(72.4)	54(67.5)	168(67.8)
>8hr	件數 (%) ^a	2(2.2)	-	4(5.0)	6(2.4)
使用次數 ^b	件數 (%) ^a	6(6.5)	4 (5.3)	2(2.5)	12(4.8)
輔具或服務件數合計	件數	92	76	80	248

^a 佔該年度總人數的百分比

^b 輔具或服務使用無法以時數計者，例如無障礙廁所的使用情形，因此改以使用次數計。

表 53. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」補助輔具或服務每週使用情形

		2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
每週使用天數					
>5 天	(件數)	1	-	-	1
	(%) ^a	1.1	-	-	0.4
5 天	(件數)	83	68	74	225
	(%) ^a	90.2	89.5	92.5	90.7
3-4 天	(件數)	5	2	1	8
	(%) ^a	5.4	2.6	1.2	3.2
1-2 天	(件數)	3	4	5	12
	(%) ^a	3.3	5.3	6.3	4.9
<1 天	(件數)	-	2	-	2
	(%) ^a	-	2.6	-	0.8
輔具或服務	(件數)	92	76	80	248
件數合計					

^a 佔該年度總人數的百分比

表 54. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」補助輔具目前仍在使用情形

輔具目前仍在使用		2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
是	(件數)	77	62	69	208
	(%) ^a	83.7	81.6	86.2	83.9
否	(件數)	15	14	8	37
	(%) ^a	16.3	18.4	10.0	14.9
其他 ^b	(件數)	-	-	3	3
	(%) ^a			3.8	1.2
合計	(件數)	92	76	80	248

^a 佔該年度總人數的百分比

^b 個案獲得補助之服務為視力協助員服務

表 55. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「身心障礙者」獲得職務再設計服務訊息方式^a分佈情形

		2005 年(n=48)	2006 年(n=38)	2007 年(n=52)	合計 (n=138)
曾經申請過	(人次)	17	15	21	53
	(%) ^b	35.4	39.5	40.4	38.4
所屬機構或團體告知	(人次)	19	8	6	33
	(%) ^b	39.6	21.1	11.5	23.9
專業人員告知	(人次)	9	7	6	22
	(%) ^b	18.8	18.4	11.5	15.9
親友告知	(人次)	15	9	14	38
	(%) ^b	31.3	23.7	26.9	27.5
宣導活動	(人次)	1	0	4	5
	(%) ^b	2.1	0.0	7.7	3.6
平面或電子媒體	(人次)	4	4	5	13
	(%) ^b	8.3	10.5	9.6	9.4
雇主動告知 ^c	(人次)	11	7	10	28
	(%) ^b	22.9	18.4	19.2	20.3
其他	(人次)	5	8	12	25
	(%) ^b	10.4	21.1	23.1	18.1

^a可複選

^b佔該年度總人數的百分比

^c含非營利組織所提供給其身心障礙員工的職務再設計服務訊息。

表 56. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」訪談調查情形

		2005 年	2006 年	2007 年	合計
有效身心障礙者調查	(人)	48	38	52	138
有效雇主調查	(單位)	13	23	33	69
無效雇主調查	同一雇主	6	3	7	16
	個案離職或換工作部門	8	3	2	13
	拒絕接受訪談	4	2	2	8
	主管離職或長期請假	5	0	0	5
	個案為主管	5	1	3	9
	自營業者	4	0	1	5
	其他 ^a	3	6	4	13
	合計	35	15	19	69

^a 包含電話無法接通、直屬主管不瞭解職務再設計服務內容。

表 57. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」性別與年齡分佈情形

			2005 年	2006 年	2007 年	合計
			(n=13)	(n=23)	(n=33)	(n=69)
性別	男性	(人)	8	14	11	33
		(%) ^a	61.5	60.9	33.3	47.8
	女性	(人)	5	9	22	36
		(%) ^a	38.5	39.1	66.7	52.2
年齡	15-25 歲	(人)	0	0	0	0
		(%) ^a	0.0	0.0	0.0	0.0
	26-35 歲	(人)	2	5	10	17
		(%) ^a	15.4	21.7	30.3	24.6
	36-45 歲	(人)	6	6	10	22
		(%) ^a	46.1	26.1	30.3	31.9
	46-55 歲	(人)	3	10	11	24
		(%) ^a	23.1	43.5	33.3	34.8
	56-65 歲	(人)	2	2	2	6
		(%) ^a	15.4	8.7	6.1	8.7

^a 佔該年度總人數的百分比

表 58. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」單位屬性分佈情形

		2005 年	2006 年	2007 年	合計
		(n=13)	(n=23)	(n=33)	(n=69)
公立機關(構)	(人)	6	12	13	31
	(%) ^a	46.1	52.2	39.4	44.9
民營企業	(人)	3	6	13	22
	(%) ^a	23.1	26.1	39.4	31.9
非營利機構	(人)	4	5	7	16
	(%) ^a	30.8	21.7	21.2	23.2

^a 佔該年度總人數的百分比

表 59. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」所屬工作部門分佈情形

		2005 年 (n=13)	2006 年 (n=23)	2007 年 (n=33)	合計 (n=69)
管理部門	(人)	5	6	11	22
	(%) ^b	38.4	26.1	33.3	31.9
行政部門	(人)	4	12	15	31
	(%) ^b	30.8	52.2	45.4	44.9
人事部門	(人)	0	3	3	6
	(%) ^b	0.0	13.0	9.1	8.7
會計部門	(人)	0	0	2	2
	(%) ^b	0.0	0.0	6.1	2.9
其他部門 ^a	(人)	4	2	2	8
	(%) ^b	30.8	8.7	6.1	11.6

^a 包含技術部門、研發部門

^b 佔該年度總人數的百分比

表 60. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」認為服務之效益及麻煩程度^a彙整結果

	2005 年(n=13) 平均值±標準差	2006 年(n=23) 平均值±標準差	2007 年(n=33) 平均值±標準差	合計 (n=69) 平均值±標準差
服務的效益程度				
提昇工作效率	8.3±1.0	7.8±0.9	7.5±1.8	7.7±1.4
提昇工作態度	8.1±0.6	8.1±1.0	7.5±2.0	7.8±1.6
提昇工作獨立性	8.6±0.9	7.5±1.2	7.7±2.3	7.8±1.7
提昇職場人際關係	8.5±1.4	7.6±1.1	7.2±2.5	7.5±2.0
有效解決工作問題	8.3±0.9	8.2±0.9	7.3±2.1	7.8±1.6
造成麻煩程度				
對雇主的麻煩度	0.0±0.0	1.2±2.4	0.9±1.9	0.8±1.9

^a每一選項均以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無提昇，完全無效、完全無造成麻煩等；10 分表示最大提昇，非常有效、最大麻煩等。

表 61. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」認為服務之效益及麻煩程度意見^a 分佈情形

			2005 年(n=13)	2006 年(n=23)	2007 年(n=33)	合計 (n=69)
服務的效益程度						
提昇工作效率	≤5 分	人(%)	-	-	2(6.1)	2(2.9)
	>5 分	人(%)	12(92.3)	22(95.7)	31(93.9)	65(94.2)
	其他 ^b	人(%)	1(7.7)	1(4.3)	-	2(2.9)
提昇工作態度	≤5 分	人(%)	-	-	1(3.0)	1(1.4)
	>5 分	人(%)	9(69.2)	12(52.2)	21(63.7)	42(60.9)
	其他 ^b	人(%)	4(30.8)	11(47.8)	11(33.3)	26(37.7)
提昇工作獨立性	≤5 分	人(%)	-	1(4.3)	2(6.1)	3(4.4)
	>5 分	人(%)	12(92.3)	20(87.0)	25(75.7)	57(82.6)
	其他 ^b	人(%)	1(7.7)	2(8.7)	6(18.2)	9(13.0)
提昇職場人際關係	≤5 分	人(%)	-	1(4.3)	5(15.2)	6(8.7)
	>5 分	人(%)	8(61.5)	16(69.6)	21(63.6)	45(65.2)
	其他 ^b	人(%)	5(38.5)	6(26.1)	7(21.2)	18(26.1)
有效解決工作問題	≤5 分	人(%)	-	-	6(18.2)	6(8.7)
	>5 分	人(%)	13(100.0)	23(100.0)	27(81.8)	63(91.3)
造成麻煩程度						
對雇主的麻煩度	≤5 分	人(%)	13(100.0)	21(91.4)	31(94.0)	65(94.2)
	>5 分	人(%)	-	1(4.3)	1(3.0)	2(2.9)
	其他 ^b	人(%)	-	1(4.3)	1(3.0)	2(2.9)

^a每一選項均以 0-10 分表示，其中 0 分表示完全無提昇，完全無效、完全無造成麻煩等；10 分表示最大提昇，非常有效、最大麻煩等。

^b雇主認為所提供服務內容和本項問題無相關性。

表 62. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之「雇主」對服務滿意度^a彙整結果

	2005 年(n=13)	2006 年(n=23)	2007 年(n=33)	合計 (n=69)
	平均值±標準差	平均值±標準差	平均值±標準差	平均值±標準差
滿意度				
服務申請流程滿意度	7.9±1.4	7.7±1.1	7.5±1.5	7.7±1.3
補助內容滿意度	8.9±1.0	8.6±1.2	8.1±2.4	8.4±1.9
追蹤服務的滿意度	6.0±3.8	7.2±2.6	5.1±3.8	6.0±3.5

^a每一選項均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是不滿意的程度，0 分為非常不滿意；6-10 分表示是滿意的程度，10 分為非常滿意；以及 5 分表示是中性的意見，即非不滿意，也非滿意。

表 63. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」對服務滿意度^a分佈情形

			2005 年(n=13)	2006 年(n=23)	2007 年(n=33)	合計 (n=69)
滿意度						
服務申請流程滿意度	≤5 分	人(%)	1(7.7)	1(4.3)	4(12.1)	6(8.7)
	>5 分	人(%)	12(92.3)	22(95.7)	29(87.9)	63(91.3)
補助內容滿意度	≤5 分	人(%)	-	-	3(9.1)	3(4.3)
	>5 分	人(%)	13(100.0)	23(100.0)	30(90.9)	66(95.7)
追蹤服務的滿意度	≤5 分	人(%)	3(23.1)	3(13.1)	12(36.4)	18(26.1)
	>5 分	人(%)	9(69.2)	19(82.6)	17(51.5)	45(65.2)
	其他 ^b	人(%)	1(7.7)	1(4.3)	4(12.1)	6(8.7)

^a每一選項均以 0-10 分表示，其中 0-4 分表示是不滿意的程度，0 分為非常不滿意；6-10 分表示是滿意的程度，10 分為非常滿意；以及 5 分表示是中性的意見，即非不滿意，也非滿意。

^b雇主對於追蹤服務狀況不清楚。

表 64. 2005-2007 年臺北市職務再設計服務各年度核定補助且完成有效問卷調查之身心障礙者的「雇主」獲得職務再設計服務訊息方式^a 分佈情形

		2005 年(n=13)	2006 年(n=23)	2007 年(n=33)	合計 (n=69)
曾經申請過	(人次)	3	5	10	18
	(%) ^b	23.1	21.7	30.3	26.1
所屬機構或團體告知	(人)	1	5	5	11
	(%) ^b	7.7	21.7	15.1	15.9
專業人員告知	(人)	2	2	3	7
	(%) ^b	15.4	8.7	9.1	10.1
親友告知	(人)	2	2	2	6
	(%) ^b	15.4	8.7	6.1	8.7
宣導活動	(人)	0	0	0	0
	(%) ^b	0.0	0.0	0.0	0.0
平面或電子媒體	(人)	1	1	2	4
	(%) ^b	7.7	4.3	6.1	5.8
身心障礙員工主動告知	(人)	7	11	15	33
	(%) ^b	53.8	47.8	45.5	47.8
其他 ^c	(人)	0	2	6	8
	(%) ^b	0.0	8.7	18.2	11.6

^a可複選

^b佔該年度總人數的百分比

^c勞工局告知

(三) 工作項目：研析國內勞政與社政及國外現行身心障礙者

職務再設計或輔具服務/補助制度之差異以及利弊

國內勞政系統對身心障礙者的服務，在職業訓練階段，並未能充分強調善用現代輔助科技和產品，來提昇身心障礙者的工作技能與對使用科技和產品的正確態度。而在職業輔導評量工具裡，也無特別針對輔助科技和產品的應用潛能和功能的評估。因此，輔具服務在國內勞政系統，目前只落在職務再設計服務，且多數是針對已就業的個案，用於解決已發生的職場問題，而不是用於促進身心障礙者職場生涯發展。且到目前截止，國內勞政系統並未規劃職務再設計服務專業人員制度或專責輔導單位。殊不知國際輔助科技日新月異，發展神速，並不是一般身心障礙專業人員，接受少量時數的輔具基本訓練課程，就可以充分稱職地執行職場的輔助科技與職務再設計專業評估。

國內社政的輔具補助費用，全國統計一年約花經費 5-6 億元；由 25 縣市地方政府社政單位由設算經費中編列預算，補助該縣市戶籍住民的身心障礙者購買生活或復健輔具。在輔具費用補助內容方面，由內政部擬定輔具補助標準，包含明訂限制範圍，品項、補助對象和最高金額，但也授權地方政府依地方需求修正和補充。幾年前，社政的輔具服務，最讓人擔心的是，身心障礙者並未經過輔具專業人員的評估，即自行購買輔具，再以輔具購買的發票向地方政府申請經費補助；

曾是社福黃牛非常猖獗的一部份。這幾年，國內社政系統逐漸建立輔具專業服務制度，在中央有專責委辦的輔具資源整合和推廣中心，負責提供輔具專業資源和教育訓練，並協助輔導地方政府發展輔具專業服務。社政系統在地方政府的部分，也由中央和地方聯合提供經費，在各縣市(除連江縣外)，設置各縣市專責的輔具資源中心，提供專業的輔具評估、諮詢、宣導、輔具維修和二手輔具回收再利用等服務。這幾年，國內社政系統的輔具服務發展迅速，因為幾個縣市成功的運用地方輔具中心的專業評估把關機制，讓身心障礙者取得適合和有用的輔具，並有效控制縣市輔具補助經費運用，大幅提高輔具補助的效益；讓許多其他縣市社政的輔具服務得以觀摩和效法，正急起直追。更由於「身心障礙者權益保障法」要實施身心障礙者的需求評估，方能提供輔具經費補助；未來可以預期，國內社政的輔具服務將更能以輔具專業評估把關作為重要關鍵，並搭配輔具專業人員認證和有彈性的輔具費用補助制度，例如輔具規格的制訂、輔具實物補助、輔具租賃等。

國外職務再設計服務制度，以美國為例，是以身心障礙者法案(Americans with disabilities act, ADA) 明定自 1994 年起，凡 15 人以上的僱用單位應為其身心障礙員工施行職務再設計為重要法律規範。另外，在 2000 年美國的直接隸屬總統的身心障礙者就業委員會

(President's Committee on Employment of People with Disabilities)鼓勵僱用單位以抵稅措施改善工作環境的障礙 (邱滿豔&韓福榮, 2007)。顯然, 美國的「職業重建」範疇, 強調有工作環境的調整、工作試作以及輔助器材和設備的提供。

就文獻和相關網頁可以查的資料, 本研究嘗試更進一步瞭解美國的職務再設計服務制度的執行實務, 例如補助對象、補助額度等, 卻相當不容易取得。但如職務再設計服務執行流程, 相關資料均顯示美國的職務再設計諮詢中心(Job Accommodation Network,1999)所定義之職務再設計服務 10 個步驟流程, 應該是最重要的範例和依據, 包含(1)定義問題; (2)有否可能調整工作內容? ; (3)有否可能調整現有設備? ; (4)是否有現成的產品或服務可解決問題? ; (5)使用現有的產品, 但稍為改變其功能, 俾解決問題; (6)有否可能調整現有產品? ; (7)有否可能設計新產品? ; (8)有否可能換個職位? ; (9)如果問題沒有獲得改善, 再重新檢討; (10)檢討改善工作環境。以及, Peterson 等人(1996)提出之職務再設計服務流程和機制也值得參考, 其建議職務再設計服務應由簡至繁, 內容包含有(1)以替代性方式解決; (2)購買已上市輔具; (3)以創新方法使用已上市之輔具; (4)購買已上市輔具後, 再依身心障礙員工之需要調整之; (5)設計特殊的輔具。

日本方面, 也早在 1960 年即以當年通過之「身心障礙者福祉法」,

積極推動促進身心障礙者就業福祉；1976 年的修正案中更立法強制實施身體障礙者雇用制，並對於僱用身心障礙者未達定額標準的公民營事業單位徵納付金，以讓政府機關利用納付金獎助僱用身心障礙者超額之事業單位，或做為業主改善工作機具設備之經費補助(花敬凱，1998)。而日本的職務再設計包括人力協助、輔助器具設施設備等軟、硬體補助(邱滿豔&韓福榮，2007 年)。

本研究嘗試更進一步瞭解日本的職務再設計服務制度的執行實務，參考日本之職務再設計之相關資料中在厚生労働省網站搜尋相關資料，發現在日本所謂「職務再設計」是指工作教練(Job Coach)以發揮障礙者本身之工作能力，調整障礙者的工作或是事業所，以符合事業所方面在工作期限和精確度方面的需求為主的服務工作。也就是，在日本的職業重建體系，包含有對於障礙者的支援，有制訂職業評價、職業訓練計劃、就業準備支援、支援、及精神障礙者總合雇用支援等；對於雇主的支援有障礙者雇用管理的支援、雇用管理支援、雇主支援研討會等；建構職業訓練網路，包含 Job Coach 研修、地域就業支援基礎講座、職業訓練推廣研討會等。

在日本，職務再設計之申請是諮商員去拜訪公司時提出申請，諮商員拜訪公司調查工作環境時，提出可參與職務與再設計的障礙者雇用方法；雇主對障礙者所需要之建議及相關援助均可就教於各地域障

礙者職業中心。各地域障礙者職業中心主要業務之一的障礙者雇用管理為，有關障礙者採用之相關一般的援助、有關障礙者採用之相關專門的援助、障礙者採用後的援助，本計劃之主軸「職務再設計」即被歸納在「障礙者採用後的援助」中。在日本，雇主利用各地域障礙者中心之主要訴求(目的)，一般分為基礎整備、推進、採用及適應三個階段。職務再設計會先就個案特性、能力、工作環境及雇主需求進行瞭解、分析並紀錄個案一整天的工作流程以進行工作環境、輔具、作業流程、提升效率等改善，對於工作能力不足者，提供教育訓練或輔具，針對作業環境需改善者，提供需改善環境之意見改善前先與雇主協商才進行改善，雇主亦可申請助成金以減輕環境改善工程費用上之負擔。其中，在基礎整備階段，以提供評價和計畫制定，諮商員依雇主之需求擬定勞動條件・制度的指導、職務分析、案例情報的提供。在推進階段，以提供諮商與情報，此階段給予社員啟發・實施研習、提供助成金・活用機器的說明。在採用・適應階段，以雇用支援跟繼續調查個案，此階段進行推薦人才跟配對支援、提供職場實習制度(職務試行法、Job Coach 對雇用前的支援)、對雇用之後問題解決的支援(職場適應指導、Job Coach 對雇用後的支援)。

(四)工作項目：研析鼓勵企業參與職務再設計方案之誘因

從國內外相關資料顯示，鼓勵企業參與職務再設計方案，以「愛心」誘導是絕對不夠的。美國制度，採法律規範，強制要求凡 15 人以上的僱用單位應為其身心障礙員工施行職務再設計，在輔以抵稅措施改善工作環境的障礙等利多方案鼓勵實施，是可以參考的。在日本制度方面，設立專責的援助單位，分基礎整備、推進、採用及適應三個階段，對僱用單位提供專業人力和經費協助，例如雇主亦可申請助成金以減輕環境改善工程費用上之負擔等，具很好的參考價值。

國內部分，由本研究彙整 1998-2007 年十年期間臺北市僱用身心障礙者且提出職務再設計服務申請與獲得補助之工作單位資料，發現僅有 302 個工作單位提出職務再設計服務申請，以及僅有 252 個工作單位獲得職務再設計核定補助。而在 302 個提出職務再設計服務申請的工作單位中，包含有 94 個公立機關(構)、134 個民營企業和 71 個非營利組織。此結果與目前臺北市進用身心障礙者之公、私立義務機關(構)數分別為 566 和 1,888 個相比較，顯然未來職務再設計服務的宣導有相當大的空間。

未來，鼓勵企業參與職務再設計方案，首先應該要加強『宣導』。建議增加宣導人力，讓職務再設計服務的宣導人員實際與雇主和其所僱用的身心障礙者見面接觸，利用服務案例簡報和說明，讓雇主和其

所雇用的身心障礙者實際瞭解政府提供的職務再設計服務專業人力和經費補助資源，是對企業雇用身心障礙者利多和不使用太可惜的部分。以『參與職務再設計服務是利多』的觀念深植於企業管理單位，再輔以職務再設計評估服務高專業服務人員品質和簡便的申請流程，這會是鼓勵企業參與職務再設計方案最大的誘因。因此，本研究主張，應該讓職務再設計服務的開案的流程十分簡單和容易開案，讓可以被信任的有專業的職務再設計服務專責單位，以實際的、專業的職場訪查和工作流程評估，作為職務再設計服務補助的把關關鍵。

從本研究的身心障礙者、雇主和職務再設計專業服務人員的問卷調查資料顯示，即使臺北市職務再設計專業服務已有十年以上的歷史，實際瞭解職務再設計專業服務的身心障礙者、雇主和一般民眾還真不多。而會提出職務再設計服務申請的雇用單位，多數是因為身心障礙員工或他人的主動告知，可見職務再設計服務宣導的重要性。如果可以在就業輔導階段，就服員和職務再設計服務專員，就能一起進入職場和評估個案的就業需求，相信職務再設計服務宣導的工作，就自然做起來了。此外，未來「職務再設計服務的宣導」還有幾點方式可行，建議如下：(1)職務再設計服務的宣導要直接從個案著手，可以利用勞工局或職訓局的身障者活動時做宣導；(2)勞工局可以給足額進用的公司名單，直接到職場裡請人事室幫忙通知公司裡的身障員工，

直接以實際的成功案例向他們做宣導；(3)與身障者常參與的非營利團體作連結，當他們有舉行活動時職務再設計可以利用幾分鐘做宣導；(4)與就服中心做連結，當個案到就服中心找工作時，職務再設計就可以介入及宣導；(5)透過行動話劇(利用成功個案跟雇主的互動)、廣告刊版、報紙專欄或一些身障者的網站登出一些成功案例或是申請玲成及服務內容，這樣可以讓不只是身障者的一般民眾也可獲得這職務再設計服務的資訊；(6)讓就服員多接受職務再設計服務的教育訓練，讓就服員更清楚瞭解職務再設計的服務內容及申請情形，這樣他們就可以在為身障者做媒合工作機會時告知雇主有這一項服務。

(五)工作項目：研析最適合臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務模式及功能定位

臺北市勞工局自 2005 年開始辦理現行職務再設計服務制度，採公開招標委託辦理服務模式。從本研究研析 1998-2007 年十年職務再設計服務資料，以及追蹤 2005-2007 年核定補助職務再設計服務之身心障礙者、雇主的問卷調查資料顯示，現行職務再設計服務制度是過去歷年的服務模式中可行的制度，核定補助職務再設計服務之身心障礙者的就業穩定度高，而身心障礙者與雇主的滿意度也相當不錯。然而，就 1998-2007 年申請開案與核定補助職務再設計服務之身心障礙者案量來看，截至 2007 年 12 月共有 5.5% 就業於臺北市的身心障礙者受益，職務再設計服務應該還需要更積極開發。本研究建議應該讓職務再設計服務的開案的流程十分簡單和容易開案，讓可以被信任的有專業的職務再設計服務專責單位，以實際的、專業的職場訪查和工作流程評估，作為職務再設計服務補助的把關關鍵。且最好在就業輔導階段，就服員和職務再設計服務專員，就能一起進入職場和評估個案的就業需求，相信職務再設計服務宣導的工作就能有效執行。

此外，現代輔助科技發展神速、日新月異，因此臺北市勞工局之身心障礙者職務再設計服務需要一個專責的職務再設計服務專業服務單位，且為讓單位能有較穩定的運作方式，公開招標委託辦理服務

模式可以考慮多年約期方式，並讓單位也配置有專職人力，以進行更積極的宣導工作，實際深入各企業主，與雇主和其所雇用的身心障礙者見面接觸。而在職務再設計服務的執行流程部分，可以參考美國的職務再設計諮詢中心(Job Accommodation Network,1999)所定義之職務再設計服務 10 個步驟流程，應該是最重要的範例和依據，包含(1)定義問題；(2)有否可能調整工作內容？；(3)有否可能調整現有設備？；(4)是否有現成的產品或服務可解決問題？；(5)使用現有的產品，但稍為改變其功能，俾解決問題；(6)有否可能調整現有產品？；(7)有否可能設計新產品？；(8)有否可能換個職位？；(9)如果問題沒有獲得改善，再重新檢討；(10)檢討改善工作環境。Peterson 等人(1996)提出之職務再設計服務流程和機制也是雷同和值得參考的，其建議職務再設計服務應由簡至繁，內容包含有(1)以替代性方式解決；(2)購買已上市輔具；(3)以創新方法使用已上市之輔具；(4)購買已上市輔具後，再依身心障礙員工之需要調整之；(5)設計特殊的輔具。

七、結論與建議

(一) 結論

本研究在工作項目第一部份「研析臺北市歷年來身心障礙者因不同障別、障級與職務內容所需職務再設計服務的差異情形」的主要研究結論為：

- (1) 十年期間職務再設計開案服務之身心障礙者共有 1048 人次，其中獲得全額或部分補助購買輔具、提供二手輔具、全額或部分補助無障礙環境改善、補助視力協助員服務時數費用和提供調整工作方法服務等之「核定補助」的身心障礙者共為 832 人次，佔全部接受「開案」服務之身心障礙者人次的 79.4%。
- (2) 整併“重複”申請者的資料，則十年期間實際有 792 位身心障礙者接受「開案」服務，有 678 位身心障礙者取得「核定補助」，故以身心障礙者的人數以及至少核定補助一次計算，身心障礙者獲核定補助比率為 85.6%。
- (3) 審視各年度「核定補助」之身心障礙者的障礙類別分佈狀況，發現與開案之身心障礙者的障礙類別分佈相似，且十年合計結果顯示，除了精障外，各主要障礙類別的身心障礙者均有近八成或八成以上的核定補助通過率。
- (4) 視障者為所有障礙類別的身心障礙者中，開案和核定補助人數比

率最高的類別，其開案人數佔所有身心障礙者的 34.9%，其次為肢障者佔 25.6%；而核定補助方面，視障者佔 35.4%，其次為肢障者佔 26.3%，可見這兩種障礙類別之身心障礙者為過去十年的主要服務對象，佔整體一半以上的服務人數。

- (5) 多數年度之開案和核定補助的身心障礙者人次以男性和 26-35 歲年齡層者為多。
- (6) 在身心障礙者各類別的障礙程度分析，視障者以重度障礙者、肢障者以重度障礙者、智障者以輕度障礙者、多障者以重度障礙者、聽障者以重度障礙者、以及精障者以中度障礙者之開案和核定補助的人次最多；這一部份的資料可以作為未來職務再設計服務的重點宣導對象。
- (7) 以職業分類九大類別分類，開案和核定補助的身心障礙者人次以從事事務工作人員、非技術工及體力工、專業人員或是服務工作人員的比例較多，也可以作為未來職務再設計服務的重點宣導之雇主單位和身心障礙者。
- (8) 從開案和核定補助的身心障礙者特性資料彙整分析，結果顯示身心障礙者申請職務再設計服務是否獲得核定補助，不受其性別、年齡、障礙類別、障礙程度和從事職業類別等因素影響。
- (9) 承辦單位使用專家評估協助執行職務再設計開案方面，十年平均

達 68.9% 的使用率，但在 2005-2007 年有逐年下降的趨勢，可能與補助委辦制度的改變和承接單位的專業服務成熟度有關。

(10) 各年度開案的身心障礙者人次之工作單位屬性分析，公立機關(構)佔的比例是 21.1%，非營利組織佔 32.2%，而民營企業佔最大的比例，為 46.4%。

(11) 審視各年度提出職務再設計服務申請之雇用單位數的變化，發現在 2003 年與 2004 年提出申請之雇用單位數各達 100 個與 127 個，可能與當時有多個職務再設計服務的委辦單位同時進行宣導有關，也顯示職務再設計服務有相當的開發空間；未來若能編列職務再設計宣導人力，應該可以開發更多的服務對象。

(12) 十年合計資料顯示共 1049 件補助項目與總金額 23,176,597 元，其中最多的補助項目為提供就業輔具(552 件，佔 52.6%，共 18,134,207 元)，其餘依序為改善工作設備機具(389 件，佔 37.1%，共 4,097,734 元)、改善職場工作環境(63 件，佔 6.0%，共 2,217,997 元)、改善工作條件(26 件，佔 2.5%，共 713,560 元)和調整工作方法(19 件，佔 1.8%，共 530 元)，這結果說明後三者為未來職務再設計服務要積極開發的服務內容。

(13) 因應身心障礙者權益保障法實施，將採國際健康功能與障礙分類系統(ICF)，並依身心障礙者的需求提供福利服務，故建議職務再

設計服務補助項目的分類，未來也採用國際健康功能與障礙分類系統，如“e1350 就業用一般產品與科技”、“e1351 就業用輔助產品與科技”、“e150 公共建築物之設計、工程和建築產品與科技”、“e155 私人建築物之設計、工程和建築產品與科技”、“e120 個人使用於室內外行動與交通的產品與科技”、“e125 溝通用產品與科技”、“e340 個人照顧者和助理”以及“e5552 社團和組織的政策”等。

- (14) 核定補助的輔具件數總計有 817 件，以補助溝通與資訊輔具類為最多(554 件，62.0%)，其餘依序為住家及其他場所之傢俱與改造組件類(141 件，15.8%)、物品與裝置處理輔具類(78 件，8.7%)、個人行動輔具類(49 件，5.5%)、環境改善、工作與機器之輔具與設備類(44 件，4.9%)、居家輔具類(主要為房屋清掃輔具，21 件，2.4%)以及矯具與義具類(主要為矯正鞋，7 件，0.8%)。
- (15) 十年共計核定補助身心障礙者 832 人次與總金額 23,176,597 元，而核銷共計為 639 人次與金額 18,151,945 元，因此未核銷金額達 5,024,652 元；但自 2001 年起，各年度之核銷金額比例多數為九成以上，為相當可喜的現象。
- (16) 十年總計視障者的核定補助總金額和佔全體核定補助總金額比例最高(14,945,070 元，55.0%)，其餘依序為肢障者(5,200,267 元，

19.1%)、多障者(2,418,645 元，8.9%)、聽障者(2,189,392 元，8.1%)、智障者(2,106,878 元，7.7%)和精障者(159,020 元，0.6%)。

- (17) 每人次平均核定補助金額部分，也以視障者的每人次平均核定金額最高(46,270 元)，其餘依序為聽障者(33,683 元)、肢障者(26,944 元)、多障者(23,947 元)、智障者(23,673 元)和精障者(12,232 元)。
- (18) 每件輔具的平均核定金額以個人行動輔具類的每件平均核定金額最高(47,874 元)，其餘依序為環境改善、工作與機器之輔具與設備類(41,384 元)、資訊輔具類(35,332 元)、住家及其他場所之傢俱與改造組件類(18,626 元)、物品與裝置處理輔具類(7,691 元)、居家輔具類(7,658 元) 和矯具與義具類(4,876 元)。
- (19) 彙整十年合計之 216 人次身心障礙者開案但未獲核定補助的理由，發現僅 2005-2007 年的資料較為完整可供分析；結果顯示最大原因為在 2005 年因等待完成職務再設計服務流程核定補助前即已離職的 21 人次；但此現象在 2006 年之後可能因為修正職務再設計服務核定補助流程，故已大幅降低此情形的發生。
- (20) 十年合計之 792 名申請職務再設計評估服務的身心障礙者中，多數為僅申請一次服務，有 608 人，佔近八成的比例(76.8%)。而申請兩次服務的有 136 人(17.2%)、申請三次服務的有 33 人(4.2%)、申請四次服務的有 10 人(1.3%)、以及申請五次以上服務的有 5 人

(0.6%)。

- (21) 申請一次以上服務的身心障礙者中，視障者有 96 人，佔所有申請一次以上服務之身心障礙者的 52.2%，也佔全體申請服務視障者的 34.8%，其中又以重度視障者為最主要的重複申請者，顯示視障者在職場轉換或職務調整時，均有職務再設計服務的高需求量和必要性。建議未來在職業重建系統中，一旦視障者以及其他職務再設計高需求之就業的身心障礙者(如中度以上之多障者)，其職業重建個案管理員，在他們有職場轉換和職務調整的情況發生時，即能主動連結職務再設計服務資源。另外，除了視力協助員的補助外，建議職務再設計服務所核定補助視障者的器材、設備和軟體，應該要盡量是採可以回收再利用的補助方式。
- (22) 審視同一種工作單位屬性對同一位身心障礙者的重複申請率，公立機關(構)的重複申請率為 27.3%，與民營企業的 19.1%和非營利組織的 24.2%相當，顯示各種工作單位屬性間，在替同一位身心障礙員工提出職務再設計服務之多次申請是無差異的。
- (23) 在身心障礙者重複申請次數與職業類別交叉分析方面，職業類別為民意代表或主管經理人員的身心障礙者，佔該職業類別全體申請的 50.0%；以及職業類別為技術員或助理專業人員的身心障礙者，佔該職業類別全體申請的 41.8%，此兩類人員有相當高重複

申請率。

- (24) 十年期間共有 302 個工作單位提出職務再設計服務申請，包含有 94 個公立機關(構)、134 個民營企業和 71 個非營利組織，此結果與目前臺北市進用身心障礙者之公、私立義務機關(構)數分別為 566 和 1,888 個相比較，顯然未來職務再設計服務的宣導有相當大的空間。
- (25) 十年期間共有 252 個工作單位獲得職務再設計核定補助，其中獲最高核定補助率為非營利組織的 97.2% (69 個)，次之為公立機關(構)81.9% (77 個)，最低為民營企業 78.4% (106 個)。
- (26) 查詢行政院勞工委員會職業訓練局公告之定額進用身心障礙者統計，臺北市在 2007 年 12 月實際進用之身心障礙人數為 14,293 人，以臺北市勞工局在 1998-2007 年共提供身心障礙者 792 人的職務再設計服務來算，則截至 2007 年 12 月共有 5.5% 就業於臺北市的身心障礙者受益。而以臺北市公立與私立機關(構)在 2007 年 12 月實際進用之身心障礙人數分別為 4,690 人和 9,603 人來估算，則截至 2007 年 12 月臺北市在公立與私立機關(構)任職的身心障礙者中，分別有 3.4% 和 6.5% 受益；顯然任職私立機關(構)的身心障礙者有較大的比例接受職務再設計服務。

本研究在工作項目第二部份「追蹤並研析臺北市職務再設計服務

能否符合身心障礙者就業或安置上的需求並促進其穩定就業；如未達目標者，須進一步分析其原因並具體提供未來改善的方向與建議策略」的主要研究結論為：

- (1) 2005- 2007 年核定補助職務再設計服務之身心障礙者 267 人中，有 73 人已從原接受職務再設計服務之核定補助單位離職，故全體離職率為 27.3%，其中視障者的離職率為 29.3%、聽障者的離職率為 18.2%、肢障者的離職率為 25.8%、以及多障者的離職率為 30.0%。
- (2) 受訪的身心障礙者對職務再設計服務建議理由的瞭解程度，以及對所核定補助輔具的使用方式，均有不錯或高的正向意見，所有受訪者平均分數分別為 8.4 ± 1.9 分和 9.1 ± 1.4 分。
- (3) 在職務再設計服務實施情形方面，受訪的身心障礙者對使用補助輔具的適應度佳 (9.0 ± 1.3 分)、認為職務再設計核定補助項目的安全性充足 (9.2 ± 1.0 分) 以及認為職務再設計核定補助項目的方便性還算充足 (8.6 ± 1.4 分)。
- (4) 對職務再設計服務的滿意度方面，受訪的身心障礙者對職務再設計服務的補助內容有較高的滿意度 (8.6 ± 1.5 分)，其次為對服務申請流程的滿意度 (7.7 ± 1.5 分)，而對於追蹤服務滿意度僅為普通 (6.6 ± 3.2 分)。
- (5) 受訪的身心障礙者認為職務再設計服務可以有效解決工作問題

(8.3±1.6 分)、增進個人健康維護(8.0±2.1 分)、提昇工作效率(8.3±1.8 分)、提昇工作獨立性(8.4±1.7 分)、提昇職場正向態度(8.4±1.3 分)以及提昇職場人際關係(8.2±1.3 分)，而職務再設計服務會對雇主會造成一些麻煩(1.5±2.7 分)。

- (6) 受訪的身心障礙者之職務再設計服務多數有提供輔具使用教育訓練(83.3%)，且使用補助輔具的適應度是相當高的(9.1±1.3 分)，有近七成之受訪者可以在一週內適應輔具。
- (7) 多數的受訪的身心障礙者目前仍在 استخدام職務再設計服務所提供的輔具(共 208 件輔具，佔補助件數之 83.9%)。
- (8) 受訪的身心障礙者獲得職務再設計服務的方式十分分散，前四種獲得職務再設計服務訊息的方式分別為曾經申請過(53 人，38.4%)、親友告知(38 人，27.5%)、所屬機關或團體告知(33 人，23.9%)和雇主主動告知(28 人，20.3%)，因此這四種方式應該是職務再設計服務要開發身心障礙者對服務利用的重要方法。
- (9) 受訪的雇主認為職務再設計服務可以提昇工作效率(7.7±1.4 分)、提昇職場正向態度(7.8±1.6 分)、提昇工作獨立性(7.8±1.7 分)、提昇職場人際關係(7.5±2.0 分)以及有效解決工作問題(7.8±1.6 分)，比較雇主與身心障礙員工對職務再設計服務達成效益的意見，顯然身心障礙員工有較佳的看法。

- (10) 受訪的雇主認為職務再設計服務會對雇主會造成少量麻煩
(0.8 ± 1.9 分)，比較雇主與身心障礙員工的意見，雇主認為的麻煩度是較低的。
- (11) 受訪的雇主對職務再設計服務的補助內容有較高的滿意度
(8.4 ± 1.9 分)，次之為對服務申請流程的滿意度(7.7 ± 1.3 分)，最差為對於追蹤服務滿意度僅為普通(6.0 ± 3.5 分)；與身心障礙員工對職務再設計服務的滿意程度分佈狀況和程度十分雷同。
- (12) 受訪的雇主獲得職務再設計服務的方式十分分散，前五種獲得職務再設計服務訊息的方式分別為身心障礙員工主動告知(33 人，47.8%)、曾經申請過(18 人，26.1%)、所屬機關或團體告知(11 人，15.9%)、勞工局告知(8 人，11.6%)和專業人員告知(7 人，10.1%)，這五種方式，應該是職務再設計服務要開發雇主對服務利用的重要參考方法。
- (13) 為避免部分身心障礙者與受訪的雇主的負面意見無法反應在對各項意見彙整採意見分數的平均值和標準差的結果，特別將受訪者分成正向意見(>5 分)和非正向意見(≤ 5 分)兩組，結果發現在受訪者的各項意見和滿意度結果，與採意見分數的平均值和標準差所得結論是一致的。
- (14) 以開放式問答方式彙整受訪的身心障礙者與雇主對臺北市職務再

設計服務的期待與建議，結果發現兩類受訪者均多數期待與建議未來職務再設計服務的申請行政流程更簡化以及服務的宣導更廣泛。不少的受訪身心障礙者特別提到希望補助項目與金額更寬鬆，以及不少的受訪雇主提到希望臺北市勞工局能提供申請服務行政流程範例給雇主單位之承辦人員參考。部分受訪的身心障礙者表示希望在申請的輔具未完成審查前，能先提供輔具租借服務，以及認為所補助之個別化的輔具，可以直接轉移至新職場，建議不要再經過冗長的輔具回收與再申請服務之流程；部分受訪的雇主表示希望身心障礙員工一進入職場就有輔具可以使用，且希望能夠持續做追蹤服務等，是可以參考的建言與期許。

- (15) 受訪的職務再設計專業服務人員均認為職務再設計服務會提昇身心障礙者的工作效能，但對於提昇的程度範圍，則認為依身心障礙者的障礙類別、需求不同以及所補助之輔具而有所差異，而對於職務再設計服務的宣導則建議要直接從個案著手，例如利用勞工局或職訓局的身障者活動宣導，請勞工局給足額進用的公司名單，直接到職場裡請人事室幫忙通知公司裡的身障員工，直接以實際的成功案例向他們做宣導，與身障者常參與的非營利團體作連結，當他們有舉行活動時進行宣導，以及與就服中心做連結，當個案到就服中心找工作時，職務再設計就可以介入及宣導等。

本研究以國內外職務再設計或輔具服務制度相關期刊文獻和網頁資料為基礎，再依據第一項及第二項所得資料研析結果，完成三～五項工作內容，主要研究結論為：

- (1) 美國制度方面，採法律規範，強制要求凡 15 人以上的僱用單位應為其身心障礙員工施行職務再設計，在輔以抵稅措施改善工作環境的障礙等利多方案鼓勵實施，是可以參考的。
- (2) 日本制度方面，設立專責的援助單位，分基礎整備、推進、採用及適應三個階段，對僱用單位提供專業人力和經費協助等措施，例如雇主亦可申請助成金以減輕環境改善工程費用上之負擔等，具很好的參考價值。
- (3) 從國內外相關資料顯示，鼓勵企業參與職務再設計方案，以「愛心」誘導是絕對不夠的。未來，鼓勵企業參與職務再設計方案，首先應該要加強『宣導』，並以『參與職務再設計服務是利多』的觀念深植於企業管理單位，再輔以職務再設計評估服務高專業服務人員品質和簡便的申請流程，是鼓勵企業參與職務再設計方案最大的誘因。
- (4) 臺北市勞工局自 2005 年開始辦理現行職務再設計服務制度，採公開招標委託辦理服務模式。從本研究研析 1998-2007 年十年職務再設計服務資料，以及追蹤 2005-2007 年核定補助職務再設計服務之

身心障礙者、雇主的問卷調查資料顯示，現行職務再設計服務制度是過去歷年的服務模式中可行的制度，核定補助職務再設計服務之身心障礙者的就業穩定度高，而身心障礙者與雇主的滿意度也相當不錯。只是就 1998-2007 年申請開案與核定補助職務再設計服務之身心障礙者案量來看，截至 2007 年 12 月僅有 5.5% 就業於臺北市的身心障礙者受益，職務再設計服務應該還需要更積極開發。

(二) 建議

本研究對臺北市勞工局推動職務再設計服務有幾項重要建議，條列如下：

- (1) 建議增加職務再設計服務的宣導人力，讓宣導人員實際與雇主和其所雇用的身心障礙者見面接觸，並提供因職務再設計服務而成功就業之案例，以及申請服務行政流程範例等。此外，透過平面和電子媒體之宣導，讓更多身心障礙者相關人員，也能瞭解加職務再設計服務的資源。
- (2) 就過去障礙類別和障礙程度在職務再設計服務的利用率資料來審視，建議重度視障者、重度肢障者、輕度智障者、重度多障者、重度聽障者、以及中度精障者可以作為未來職務再設計服務的重點宣導對象。

- (3) 就過去申請職務再設計服務的身心障礙者的職業分類與職務再設計服務利用率的交叉分析資料審視，建議身心障礙員工為事務工作人員、非技術工及體力工、專業人員或是服務工作人員，可以作為未來職務再設計服務的重點宣導對象。
- (4) 重度視障者為最主要的職務再設計服務重複申請者，顯示重度視障者在職場轉換或職務調整時，均有職務再設計服務的高需求量和必要性。建議未來在職業重建系統中，一旦視障者以及其他職務再設計高需求之就業的身心障礙者(如中度以上之多障者)，其職業重建個案管理員，在他們有職場轉換和職務調整的情況發生時，即能主動連結職務再設計服務資源。
- (5) 視障者既為最主要的職務再設計服務重複申請者，故除了視力協助員的補助外，建議職務再設計服務所核定補助視障者的器材、設備和軟體，應該要盡量是採可以回收再利用的補助方式。
- (6) 職務再設計服務制度要積極開發的服務內容，應重視開發改善職場工作環境、改善工作條件和調整工作方法等三大項目。不過，因應身心障礙者權益保障法實施，將採國際健康功能與障礙分類系統(ICF)，並依身心障礙者的需求提供福利服務，故建議職務再設計服務補助項目的分類方法和名稱，未來也採用與國際健康功能與障礙分類系統能共通的方式。

- (7) 建議未來應該讓職務再設計服務的開案流程十分簡單和容易開案，讓可以被信任的有專業之職務再設計服務專責單位，以專業的職場訪查和工作流程評估，作為“職務再設計補助內容的把關關鍵”，也是此職務再設計服務專責單位應該有的功能定位。
- (8) 建議在就業輔導階段，就業員和職務再設計服務專員，就能一起進入職場和評估個案的就業相關之輔具需求，並讓雇主在考慮雇用的早期就能清楚瞭解政府部門可以提供的就業相關輔助科技專業服務資源。相信如此，職務再設計服務宣導的工作能更有效的執行。
- (9) 簡化職務再設計服務申請的行政流程，並加強對職務再設計服務的追蹤工作。
- (10) 建議規劃在職務再設計服務申請輔具未完成審查與補助行政流程前，能先提供二手輔具或輔具租賃服務給已就業且經職務再設計服務專員確認確有該項輔具需求者。
- (11) 建議規劃對職務再設計服務補助全額的個別化輔具，可以在該獲得補助之身心障礙者轉換至新職場時，由職業重建管理員主動連結職務再設計服務專員赴新職場進行新職務的職場環境評估與工作分析；若經確認原個別化輔具仍適用且新雇主同意，則由服務專員主動辦理輔具轉移，不須再經過輔具回收與新雇主提出申請服務之流程。

八、參考文獻

(一)英文參考文獻

- Daly MC, Bound J. Worker adaptation and employer accommodation following the onset of a health impairment. *Journals of Gerontology Series B-Psychological Sciences & Social Sciences* 1996;51:S53-60.
- Gamble MJ, Dowler DL, Hirsh AE. Informed decision making on assistive technology workplace accommodations for people with visual impairments. *Work* 2004;23:123-130.
- Hedrick B, Pape TL, Heinemann AW, Ruddell JL, Reis J. Employment issues and assistive technology use for persons with spinal cord injury. *Journal of Rehabilitation Research & Development* 2006;43:185-198.
- Job Accommodation Network. *Job Accommodation Network*. W.V. 1999.
- Kaplan S, Weiss S, Moon NW, Baker P. A framework for providing telecommuting as a reasonable accommodation: Some considerations on a comparative case study. *Work* 2006;27:431-440.
- Peterson W.A., & Perr, A.. Home and Worksite Accommodation. In J. Galvin and M. J. Scherer (Eds.) *Evaluating, Selecting, And Using Appropriate Assistive Technology*(pp.215-236). Maryland:An Aspen Publication 1996.
- Robertson MM, Huang Y-H, O'Neill MJ, Schleifer LM. Flexible workspace design and ergonomics training: Impacts on the psychosocial work environment, musculoskeletal health, and work effectiveness among knowledge workers. *Applied Ergonomics* 2008;39:482-494.
- Schartz HA, Hendricks DJ, Blanck P. Workplace accommodations: evidence based outcomes. *Work* 2006;27:345-354.
- Stoddard S. Personal assistance services as a workplace accommodation. *Work* 2006;27:363-369.

- Timmons JC, Boeltzig H, Fesko SL, Cohen A, Hamner D.
Broadening opportunities for job seekers with disabilities:
Strategies to effectively provide assistive technology in
One-Stop centers. *Work* 2007;28: 85-93.
- Wang PP, Badley EM, Gignac MA. Perceived need for workplace
accommodation and labor-force participation in Canadian adults with
activity limitations. *American Journal of Public Health*
2004;94:1515-1518.
- Williams M, Sabata D, Zolna J. User needs evaluation of workplace
accommodations. *Work* 2006;27:355-362.
- Yeager P, Kaye HS, Reed M, Doe TM. Assistive technology and
employment: experiences of Californians with disabilities. *Work*
2006;27:333-344.

(二)中文參考文獻

- 王育瑜。瑞典、英國中途致障者職業重建模式。社區發展季刊
2003;101:445-452。
- 王育瑜。身心障礙者個人協助的定位探討：以視力協助員服務為例。
臺大社工學刊 2005;12:89-138。
- 花敬凱。歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢。特殊教育
季刊 1998;66:27-37。
- 林雅琪。探討職務再設計中就業輔具之設計或提供的認知與需求-以身
心障礙者、雇用單位與身心障礙就業輔導委員會作比對。國立
雲林科技大學工業設計系碩士論文 2002。
- 行政院勞工委員會統計處。九十三年台灣地區身心障礙者勞動狀況調
查。取自 <http://statdb.cla.gov.tw/html>，2007/7/20。

行政院勞工委員會統計處。九十四年台灣地區身心障礙者勞動狀況調查。取自 <http://statdb.cla.gov.tw/html/svy94/9405menu.htm>，2007/7/20。

行政院勞工委員會。勞動統計調查報告一覽表。取自 <http://udn.com/search/>

?Keywords=Google&searchtype=overture&imageField.x=5&imageField.y=8，2007/7/20。

行政院勞工委員會。促進身心障礙者就業中程計畫。勞職特字第○九二○二○〇八三○號。

行政院勞工委員會。促進身心障礙者就業中程計畫(96-99年)。取自 <http://opendoor.evta.gov.tw/sub.aspx?p=0000001&a=0007322>，2008/3/4。

行政院勞工委員會。日本「職務再設計」相關政策措施之推展。公務出國報告。
http://open.nat.gov.tw/OpenFront/report/report_detail.jsp?sysId=C09403538，2008/3/4。

行政院勞工委員會職業訓練局。定額進用身心障礙者統計：96年12月統計各縣市進用身障人數性別年齡分。取自 http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=59&type_id=0&mcata_id=0&cata_id=&site_id=&group_id=0&rule_id=0&syyear=&smonth=&page=2，2009/1/18。

邱滿豔。身心障礙者取向的職務再設計：探討身心障礙者工作環境改善之經驗。國立台灣師範大學特殊教育研究所博士論文，2001。

邱滿豔、韓福榮。我國身心障礙者職務再設計政策與措施之探討研究。復健諮商 2007;1:47-64。

紀佳芬。身心障礙者職務再設計與工作改善。台北：五南出版社 2003。

紀佳芬。身心障礙者工作環境之評估與改善。勞工安全衛生研究季刊 2002;10:185-197。

陳妙玫。從就業輔具之設計應用探討職務再設計對身心障礙者就業影響。國立雲林科技大學工業設計系碩士論文 2000。

莊素貞、邱晨晃、李允文、陳英正。視障者職務再設計個案探討。特殊教育叢書 2007;1:83-92。

賴皇伶：職業復健。勞工安全衛生簡訊 1995;14:1-4。

關婉珍、陳靜江。支持策略在支持性就業中之應用情形與成效分析。

特殊教育學報 2001;15:21-48。

九、附錄

問卷專家諮詢會議紀錄

97 年度「臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之探討」：專家諮詢會議紀錄

壹、時間：97 年 9 月 25 日(星期四)上午 11 點

貳、地點：臺北市身心障礙者職務再設計暨輔具服務中心會議室

參、主持人：李主任淑貞

紀錄：曾亞惠

肆、出席人員：簡執行長明山、王老師雲東、邱老師滿艷、余督導秀紅

伍、主席致詞：(略)

陸、主辦單位報告：(略)

柒、綜合建議：

案由一：臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之個案問卷內容，提請討論。

綜合建議：

一、簡執行長明山：

- (一)建議個案的年齡從 15 歲開始，現在的法律規定從 15 足歲以上就可以開始工作。
- (二)聽障個案的取樣可能就要注意，在訪問時也要注意，雖然個案是聽障重度，但有的個案還是可以溝通；但在聽障的族群中會遇到問題，重聽和全聾的需求不同，針對無法使用電話訪談的個案，再做面對面的訪談。
- (三)問卷的輔具類型應該改為輔具項目會比較好了解，輔具提供的建議或內容如果詢問個案，個案會記得嗎？還是要改為另一種問法，例如詢問個案在某一年曾和勞工局申請職務再設計，是補助什麼項目。
- (四)輔具的使用頻率因個人狀況不同而回答的也有所不同，例如電動輪椅使用程度的比例較沒有那麼高，到時候問卷要做統計時會比較沒有辦法，因為回答可能會集中在一週 3-4 次，但一週 3-4 次已經是某些個案的全部使用時間。
- (五)雇主主動申請應該改為雇主主動告知會比較好；服務流程應該要分為細項，像是服務人員的專業、態度、行政流程的速度等。

二、王老師雲東：

- (一)如果是所有的身心障礙者障礙類別都用電話訪談，那聽語障的個案可能就沒有辦法得到資料。
- (二)如果個案更換工作不只一次，是全部都要寫還是寫最近一次的？而現在的設計是說，如果個案離職的話，是否要問公司的工作人員做繼續的追蹤。

- (三)如果個案接受過一次以上的職務再設計補助，那補助的輔具項目是要回答全部的補助或者是最近一次的，這兩種對研究上的意義應該是不同的。
- (四)我們應該關心的是個案在每次工作時是否有在使用輔具，我覺得只要能做到天的統計就可以，例如說一週工作三天，使用輔具兩天。
- (五)我們需要去關心說為什麼個案申請一次以上的職務再設計嗎？因為這是從事這方面的人會想要知道的資料。
- (六)對個人身體功能的影響程度應該分為正向或負向，有一種是直接問正向，另一種是有正向和負向的可能，也就是0分-10分及0分--10分，或是直接在題目上就明確限定為正向。

三、邱老師滿艷：

- (一)有些個案資料如果在資料庫有資料的話，用確認的方式就比較不會花費時間。
- (二)智能障礙的個案如果是打算用電話訪談，那他們了解問題的意思嗎？是否要改問個案家屬會得到比較完整的資料。
- (三)選項中10分有嚴重影響應該要改為有很多或全部影響，因為嚴重是比較負面的措詞。

四、余督導秀紅：

- (一)有些重聽的個案，他的身心障礙手冊障礙程度也是聽障重度，但是他還是可以溝通。
- (二)個案在了解與提供項目的理由如果回答不了解，應該要再詢問原因作為紀錄。
- (三)在詢問個案輔具的使用頻率應該搭配到個案的工作時數來看。
- (四)目前是否仍然在使用這問題，以勞工局的經驗來說，個案可能一次申請兩、三項輔具，而只有一項仍然繼續使用，所以選項裡應該要有部分使用這個選項。
- (五)如果是自營業者的話，對雇主造成麻煩這個選項就不適用。

案由二：臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之雇主問卷內容，提請討論。

綜合建議：

一、王老師雲東：

- (一)雇主的問卷是說如果有10個申請過職務再設計的個案，都要寫在同一份問卷裡嗎？但有可能10個員工的狀況都不一樣，應該是表示用平均來看。

二、邱老師滿艷：

- (一)問卷上只有公司名稱，而公司部門可能是個重要指標，像是人事部門和生產部門就不一樣。

(二)在如何獲得職務再設計可以在補充所參與的人民團體；而且選項應該是可以複選的。

案由三：臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之服務人員問卷內容，提請討論。

綜合建議：

一、簡執行長明山：

(一)因為服務的個案很多，這個工作狀況的提升程度也都不一樣，應該要改為開放式問題比較好。

二、邱老師滿艷：

(一)如果服務人員的人數少，或許可以改為焦點團體來做處理。

捌、結論：

一、此次專家們所提出之意見和建議。主辦單位將彙整大家意見進行修正。

二、針對之前專家所建議的公司電話、接受職務再設計的時間、工作時數、輔具使用情形等以上這幾個部份我們會補充。

三、針對更換工作的情況，我們是要探討申請的那次職務再設計後之就業穩定的狀況如何。根據這個主軸，更換不同的工作單位表示之前的工作中斷，原來申請的職務再設計也就沒有繼續使用。