

國立臺灣師範大學復健諮商研究所

碩士論文

影響社區日間作業設施學員作業技能養成
因素之探究-以基隆市某社區日間作業設
施個案為例

The Factors Impacting Successful Employment of People
with Disabilities Who Were Served in a Community
Small-Scale Workshop

指導教授：張千惠教授

研究生：劉燕玲撰

中華民國一百零六年六月

誌謝

十年前懷著忐忑不安又期待的心情進入復健諮商系，經歷懷孕生子，六年半的休學，能走到現在，是開心、是珍惜、是滿足、是感謝。此論文題目的選定與我實習的場域有關，在實習過程中所產生的疑惑與不解，藉由此次論文的撰寫，讓我對小作所的服務模式、運作型態、作業內容、工作成效等有更深層的瞭解。

我要感謝在研究所這段期間，系所老師們對我的認真教導，使我在復健諮商專業領域上擴展了視野。特別謝謝指導教授張千惠老師，在我撰寫論文的過程中，不斷的鼓勵、指導我，提示論文研究的方向及重點，給予參考的範例，指導修改錯誤之處；感謝何英奇教授、韓福榮教授二位口委點出我論文的缺失，給予寶貴的建議，讓研究能進入真正的核心概念，使論文內容更加豐富及完整。

在此，衷心感謝實習時的督導李蓮區長，她是我論文產出幕後的推手，在我需要幫忙及支援時，總給予我最暖心及實質的幫助，在百忙中，接受訪談，特別針對論文內容給予最真實、最精闢的論述，使我心中不解的疑慮得以紓解；另外職重組的組長黃婕妮老師，是被我打擾最多的、讓我了解小作所學員最深的人，從訪談、詢問、討論、資料的提供等，每一過程她都參與其中，除此小作所的店長陳品良老師、職重組的主任李曉玲老師、洗衣工會的蔡老闆、全家的朱店長都是口訪的重要關係人，論文的產出是結合眾人的支持與協助才能完成，謝謝您們，才能讓這本論文更趨於真實及完整。

一路走來，用行動支持我的家人、先生及三個貼心的小女兒，謝謝你們的包容與體諒。最後讓我孜孜念念的是小作所那一群友善純良的學員們，在老師長期、耐心、用心的教導下，努力讓自己更好，你們真的表現的很棒！

謹誌於臺灣師範大學

2017 年

中文摘要

本研究旨在探究影響「社區日間作業設施」學員作業技能養成之因素，研究方法採質性研究取向，以半結構式深度訪談及觀察方式蒐集資料，並參閱個案相關服務資料。主要參與者為 2 位雇主及 2 位訓練員，次要參與者為 11 位身障學員。研究資料分析採質性編碼方式。本研究有三項發現，首先是參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者能成功就業的因素；其次是「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者未能成功就業的因素；最後探究「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境。其結論如下：

一、參與「社區日間作業設施」服務模式之身障者成功就業的因素

(一)身障者因素

正向人格特質、強烈的工作意願、良好的工作態度。

(二)雇主因素

真誠接納包容肯定的態度、提供就業機會及有用的支持、有僱用身障者經驗、尋求就業支持系統的協助、指導員工對待身障者應有的認知及行為。

(三)就業服務系統因素

對身障者的正向支持及鼓勵肯定、持續提供服務、提供職務再設計、扮演身障者與雇主間溝通的橋樑、與雇主保持密切不間斷的連繫。

二、參與「社區日間作業設施」服務模式之身障者未能成功就業的因素

(一)身障者因素

不表達人際互動弱、不識字口語表達不佳、認知理解力弱、思想固著不願配合、障礙特質明顯、身體功能限制、工作挫敗缺乏自信、工作產能不佳無法獨立作業、缺乏工作意願、年紀老化或提早退化。

(二)雇主因素

不願接納身障者、身障者工作表現無法達到雇主的期待或要求。

(三)家庭因素

家長不願子女出去就業、選擇職業別。

三、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境

(一)作業技能的養成需長時間的訓練，短時間難看到成效。

(二)作業技能持續進步或部分作業技能目標的達成，不代表工作能力就符合實際就業市場所需。

(三)作業技能成效較好的學員，選擇留在中心不就業。

(四)年紀老化、身體功能的退化替代了作業技能表現好的優勢。

(五)障礙特質過於顯著或固著。

(六)家長不願子女出去就業。

(七)就業銜接困難。

(八)社區日間作業設施的目標並不單以作業能力培養為目的。

關鍵字：社區日間作業設施、成功就業、作業技能訓練

Abstract

The purpose of this study was to investigate the factors impacting successful employment of people with disabilities. Qualitative research methods were utilized to analyze the data. The major participants included two employers and two job coaches. Other participants consisted of 11 workers with disabilities who were served in a community small-scale workshop. Observations were also made to the 11 participants. Additional data collected included: Individualized service plans, on-site work activity records, job skill assessment reports, and job performance evaluation reports. Qualitative data analysis methods were also used to analyze the data.

The findings of this study revealed several impressive factors for successful employment: the employees' positive personality, high motivation for work, and positive attitude toward work. Secondly, this study found that the employers who hired the people with disabilities demonstrated some characteristics: the acceptance of the disability, the positive experiences of hiring people with disabilities, provision of work opportunities, and their enthusiasm for educating coworkers about the employees with disabilities. Third, other supporting factors for successful employment consisted of: the encouragement and on-going support from the employers and job coaches, on-going job accommodation services, and the job coaches' continuous communications with the employers.

Additionally, factors that discouraged employment for people with disabilities were also discussed. Finally, this research shared some challenges of work skill training in a community small-scale workshop. Limitations and suggestions for future research were also presented.

Keywords: Community small-scale workshop, successful employment, work skill training.

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	4
第四節 解釋名詞.....	4
第二章 文獻探討.....	7
第一節 社區日間作業設施成立背景及服務模式內容.....	7
第二節 身心障礙者成功就業因素之探究.....	14
第三節 提昇身心障礙者作業技能訓練成效之探究	26
第三章 研究設計與實施	33
第一節 研究設計.....	33
第二節 研究參與者.....	33
第三節 研究場域.....	39
第四節 研究工具.....	40
第五節 研究流程.....	44
第六節 資料管理、資料分析與信實度.....	46
第七節 研究倫理.....	52

第四章 研究結果	53
第一節 參與社區日間作業設施服務模式之身障者成功就業的因素	53
第二節 參與社區日間作業設施服務模式之身障者未能成功就業的因素	65
第三節 探究社區日間作業設施作業技能訓練之困境	77
第五章 結論與建議	85
第一節 結論	85
第二節 建議	87
第三節 研究限制	90
參考文獻	93
附錄	101
附錄一 洗衣商店主要作業活動	101
附錄二 多元學習活動	103
附錄三 研究參與同意書	105
附錄四 已成功就業個案雇主訪談題綱(僱用單位版)	108
附錄五 已成功就業個案訓練員訪談題綱(就服單位版)	110
附錄六 未成功就業個案訓練員訪談題綱(就服單位版)	111

表 次

表 1-1 已成功就業學員基本資料(個案一).....	34
表 1-2 已成功就業學員基本資料(個案二).....	34
表 2-1 雇主一基本資料.....	35
表 2-2 雇主二基本資料.....	35
表 3 訓練員基本資料.....	36
表 4 未成功就業學員基本資料.....	36
表 5 未成功就業學員就業媒合相關資料.....	37
表 6 服務使用者個別化服務計畫(ISP).....	40
表 7 服務使用者服務紀錄表(表 0C).....	42
表 8 資料代號說明及範例.....	48
表 9 作業技能訓練成效表.....	77

圖 次

圖 1	作業技能訓練領域及目標.....	6
圖 2	個別化服務計劃(ISP)的擬定與執行流程.....	41
圖 3	本研究之實施步驟.....	46
圖 4	小作所身心障礙者成功就業因素圖.....	54
圖 5	小作所身心障礙者未成功就業因素圖.....	66



第一章 緒論

本研究旨在探究影響「社區日間作業設施」學員作業技能養成之因素—以基隆市某「社區日間作業設施」洗衣商店所服務的個案為例。本章共分四小節，第一小節為研究動機，第二節為研究目的，第三節為研究問題，第四節為名詞釋義。

第一節 研究動機

研究者是一位初等教育學系畢業，在國小普通班服務的老師，平時能接觸到身心障礙學生的機會並不多，領有手冊的特教學生通常會留在特教班或特教學校就讀，一般認知學習能力較弱、文化刺激不足、學業低成就等學生則會進入資源班進行補救教學。進入臺師大復健諮商系所後，有了許多機會能實際接觸到已成年身心障礙者，才發現這些成年後的身心障礙者因著個體不同的障別、不同的障礙程度、不同的家庭養成背景……，導致個別差異極大，因此在學習分析個案及評估個案時，面臨了很大的挑戰及困難，所幸系上的老師及同學對於我的疑惑及提出來的問題，都能耐心、用心的指導我、教導我，降低許多我在學習時的不安與惶恐，使我受益良多。回想當初進入復諮所的初衷，就是希望能多了解身心障礙者的特質，讓回到教學現場的自己，能更具專業素養，發揮教師實質功能，同理和幫助更多需要幫助的學生。

經過學校兩年的專業學習課程之後，我進入了實習的場域—基隆市某身心障礙中心，透過督導—李老師的用心安排，讓我從基礎開始學習，實際入班觀察在日間作業設施（又稱小型作業所，簡稱小作所）洗衣商店、清潔部門接受洗衣及清潔相關訓練的一群身心障礙學員，從他們實際的工作表現去瞭解身心障礙者不同的特質及差異。透過每天實地接觸這些身心障礙者後，才知道原來身心障礙者的世界並不如我們想像中的那麼容易及簡單。

那些外表看似正常、語言溝通能力尚可的身心障礙學員，待在中心的小作所接受洗衣、清潔訓練已經有好長的一段時間，但能透過轉介安置而能穩定就業的並不多，甚至有些身障學員就業後因照顧者去世、意外受傷、雇主接納度低等原因而中斷工作，經中心老師了解後，有些再度回到小作所接受洗衣、清潔訓練。接觸這些身障學員愈久，愈是替他們感到不捨與心疼，也許他們各方面的能力不及一般人好，但不代表他們就不具備工作的能力或無法工作，更何況能進入小作所的身障者大多具備某些基礎能力，加上這些學員已在中心接受了多年的洗衣或清潔的專業訓練，但在就業上的成效似乎並沒有那麼好。

這些長期待在中心洗衣商店及清潔部門的身障學員，已經把中心當做他們第二個家，不管是生活技能運用、作業技能訓練、文康休閒活動、心理衛生、主題學習、職場見習等，這些課程及培訓中心都包辦了，他們喜歡且習慣了中心的一切，中心的同學就像夥伴，中心的老師們就像他們父母，他們對中心的信任及依賴，說明了中心對他們的重要性，中心彷彿是他們的避風港，他們幸運地能在一個這麼良善的環境裡學習成長，他們學會了感恩和惜福，反觀外面的就業競爭市場，中心儼然是他們安身立命的地方，中心訓練這些身障學員，是希望他們習得一技之長，將來能獨立自主具備謀生的能力，但依目前的現況來看，雖然他們在中心是領有作業所得（獎勵金），但這跟實際就業仍然有一大段差距。

這樣的結果，讓我想進一步深入了解小作所提供的服務模式及探究影響「社區日間作業設施」學員作業技能養成之因素，找出問題癥結所在，期能找出解決的策略或方法，以提昇其就業之比率；另外，由於小作所經營的模式為小型化、社區化、正常化，所配置的專業人力極少，無法對媒合就業成功的學員做後續長期的輔導及追蹤，因此在指導教授張千惠老師、李老師區長及職重組主任李曉玲的建議及討論後，研究者決定從兩方面進行探究，一方面針對中心近十年來在洗衣商店接受洗衣作業訓練後媒合就業成功的個案進行後續追蹤，藉由訪談雇主及訓練員

和實地觀察，探究影響身心障礙者成功就業的因素；另一方面針對目前仍在洗衣商店接受洗衣作業訓練而未能成功就業的個案進行觀察及訪談訓練員，探究影響身心障礙者未能成功就業的因素，並評估作業技能訓練成效，期能針對作業技能訓練成效不足處加以精進，以提昇作業技能相關能力，促進身心障礙者未來就業之可能。

第二節 研究目的

基於上述之研究動機，本研究藉由質性研究影響「社區日間作業設施」學員作業技能養成之因素—以基隆市某「社區日間作業設施」所服務的身心障礙者為例。本研究的目的有三，敘述如下：

- 一、探究參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者能成功就業的因素。
- 二、探究參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者未能成功就業的因素。
- 三、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境。

第三節 研究問題

- 一、參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者能成功就業的因素為何？（以接受基隆市某「小作所」洗衣商店洗衣作業訓練而成功就業之身心障礙者為例。）
- 二、參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者未能成功就業的因素為何？（以目前仍接受基隆市某「小作所」洗衣商店作業訓練而未成功就業之學員為例。）
- 三、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境為何？（以目前仍接受基隆市某「小作所」洗衣商店洗衣作業訓練而未成功就業之學員為例。）

第四節 解釋名詞

壹、社區日間作業設施

內政部所訂定之「身心障礙者個人照顧服務辦法」第 46 條所示，社區式日間照顧以作業設施服務及開設課程活動之方式辦理。本研究依據社區日間照顧服務模式建置的精神及基隆市日間作業設施所提供之服務模式，將「社區日間作業設施」定義如下：

「社區日間作業設施」（以下簡稱小作所）是一個介於日間照顧以及庇護工場間的社區化作業服務模式，以提供能力不足以進入庇護工場，亦不適合安置在機構內之身心障礙者有更多元的福利服務模式，服務型態強調社區化、小型化，服務對象以 20 人為原則，以具生活自理與交通能力年滿 15 歲之心智障礙者為主，提供心智障礙者於日間在所的社區中參與作業活動，每日持續作業 4 小時以上，每週至少 20 小時以上，落實社區化照顧、減輕家有身心障礙者之家庭照顧負擔，同時結合社區資源，提供適當的休閒文康相關活動，提升其生活品質；服務內容主要以職業重建之職前探索與作業活動為主，作業培訓項目為環境清潔、洗衣作業

及代工，著重學員對作業的認識和了解及加強學員的作業技能訓練，提供就業安置之服務；其服務的目標在於培養自立生活能力，增進社會參與，促進身心障礙者未來就業之可能。

貳、成功就業

在本研究所指的「成功就業」係指身心障礙者透過基隆市某小作所培養，而後具備一定洗衣作業能力，且成功轉介進入一般性支持性就業或競爭性就業職場，透過穩定就業服務員提供後續九個月的就業支持服務，工作持續達1年以上，並符合相關勞基法規定。

參、作業技能訓練

本研究所指的作業技能是指工作技能，包含工作能力、工作態度及社會適應三領域，其訓練項目及訓練目標如下：

(一)訓練項目

1. 工作能力：作業流程、作業品質、作業理解、獨立操作、問題解決。
2. 工作態度：作業動機、責任感、接受指導、合作情形。
3. 社會適應：社會人際、情緒控制、參與度、溝通能力、自我肯定。

(二)訓練目標

1. 工作能力：
 - (1)理解工作內容、熟悉工作流程。
 - (2)獨立操作工具、完成工作任務。
 - (3)具備問題解決能力，適時尋求協助。
2. 工作態度：
 - (1)主動積極、認真負責。
 - (2)遵從指示、接受指導。
 - (3)態度和善，主動合作。
3. 社會適應：
 - (1)適時主動與人互動。
 - (2)良好的情緒控制。
 - (3)主動參與活動。

(4)良好的口語溝通能力。

(5)適時表達自我看法。

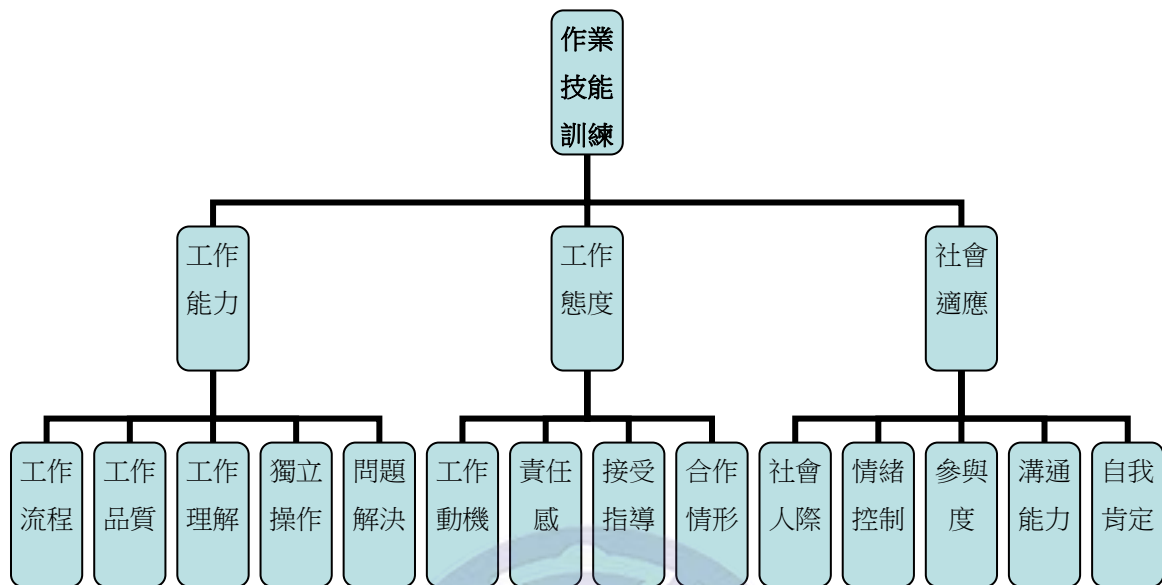


圖 1 作業技能訓練領域及目標

第二章 文獻探討

第一節 社區日間作業設施成立背景及服務模式內容

壹、法源基礎及成立源起

社區日間作業設施是為身心障礙者所提供的社會福利措施，為解決身心障礙者權益保障法通過實施後，多數成年身心障礙者無法進入就業職場，又不希望被安置於日間照顧機構，為能減少家庭照顧者壓力，增加身障者更多參與工作的機會，內政部參考日本小規模作業所經營之經驗，於 97 年訂定「心智障礙者日間作業設施服務模式試辦計畫」，依據「公益彩券回饋金補助計畫原則」，於 98 年委託育成、心路、喜憨兒基金會及自閉症總會 4 個民間社福機構，分別於北高二縣、市試辦 4 處心智障礙者「社區日間作業設施」的營運據點，此時為實驗方案，歷經三年時間完成服務模式的建置營運與推廣。100 年度由各縣市政府為主要輔導機關，陸續自行編列預算補助轄區內社福機構辦理社區日間作業設施服務據點。

政府於 101 年 7 月 11 日所發布的《身心障礙者個人照顧服務辦法》，是依身心障礙者權益保障法第 51 條第 2 項規定訂定之，為提供身心障礙者社區式服務，也就是社區特定地點提供服務；第 46 條指出，日間式照顧服務，得以社區式或機構式服務提供。社區式日間照顧以作業設施服務及開設課程活動之方式辦理；第 51 條規定：服務提供單位對無法進入庇護性就業服務場所之身心障礙者，於社區日間作業設施提供以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔的服務；第 52 條規定：社區日間作業設施服務得由醫療或護理機構、精神照護機構、身心障礙福利機構、財團法人、社會福利團體提供；第 53 條對社區日間作業設施服務對象的規範如下：

- 一、15 歲以上身心障礙者，未安置於社會福利機構、精神復健機構者。但接受夜間型住宿機構服務者，不在此限。

二、有意願且經作業設施服務提供單位評估可參與作業活動之身心障礙者，作業時間以每日 4 小時，每週 20 小時為原則。

在人員配置上，第 55 條亦明定服務提供單位應配置社會工作人員及教保員，社會工作人員最多可於三處提供服務，教保員配置比率按服務對象障礙程度以一比六至一比十二遵用；並得視身心障礙者之特性需求，增置兼職或特約行政人員、護理、復健、營養或其他專業人員。除此在第 56 條中規範社區日間作業設施服務提供單位應訂定合理之獎勵金計算基準。

由此可知，小作所是政府因應無法進入到底護工場之身心障礙者，又不需接受日間照顧的身心障礙者提供以社區式日間照顧的另一種服務模式，服務模式以作業活動為主、自立生活及休閒文康為輔，每週參與作業活動時間 20 小時，協助能力未達庇護工場就業之身心障礙者，培養自立生活能力，促進社會參與，提昇未來工作就業能力，是一種兼顧工作能力的培養及社區生活適應的服務型態。

貳、基隆市某社區日間作業設施成立背景及服務內容

基隆市某身心障礙中心為基隆市唯一一家社會服利機構，提供多項服務，依機構成立背景及服務內容簡介如下：

一、機構簡介

基隆市某身心障礙中心係基隆市政府為加強推動社會福利工作，落實身心障礙者福利，於 88 年 2 月 25 日經公開招標評選後，正式委託財團法人某社會福利基金會以「公設民營」經營管理此佔地約 2500 坪之中大型綜合性福利服務中心，協助基隆市身心障礙者，保障其福祉，公平參與社區生活。自社會福利基金會進駐中心以來，即以個案管理之服務模式為主軸，評估、聯結並提供適合身心障礙者之各類服務，中心先於 88 年公開評選委託此基金會辦理，於 93、99、102、105 年因約滿重新辦理公開招標，仍由此基金會得標續辦，基金會除原委託契約所委辦的五大項內部安置及訓練服務（日間託育、全日型照顧服務、庇護工場、

庇護商店、職業訓練)外，基於社工專業考量及滿足身心障礙朋友需求，逐年增辦及調整近二十餘種內、外部服務項目，服務內容及執行、督導機制亦均已建置完成，如基隆市兒童發展通報轉介暨個案管理中心、輔具資源中心、時段療育、到宅療育、校園巡迴輔導、聯合專業團隊評估、親職講座、親子及手足輔導、交通服務、臨時照顧服務、就業輔導、轉銜服務、心靈重建、諮詢及轉介服務、專業人員培訓、外籍配偶教養輔導、社區服務……等，並結合基金會資源提供心靈重建及經濟支持等多項服務。

二、主要服務內容：

(一)照顧服務

1. 早期療育多元化服務(0-6 歲，免費服務、日托依政府托育養護補助辦法收費)：日間托育、時段班、在宅療育及社區定點服務、遲緩兒認養經濟支持、社區適應等。
2. 成人日間照顧服務【16(含)歲以上，依政府托育養護補助辦法收費】：服務對象須經由評估(包括生活自理能力增進、人際關係及社交技巧訓練、休閒生活服務、健康促進服務、社區適應服務等)。
3. 全日型照顧服務(16-65 歲，依政府托育養護補助辦法收費)：提供本市重度身心障礙市民專業 24 小時生活照護服務，解決生活照顧問題，並自 96 年度起行文核准在案，依「在地老化」之發展趨勢，提供 65 歲以上身障市民持續於中心內接受服務。內容除提供以「多元化照顧模式」為主之照顧服務外，並提供結合醫療院所提供復健服務、巡迴診療、居家護理……、定期亦辦理社區適應課程。

(二)福利服務中心

1. 個案管理(不限障別、年齡，免費服務)：透過個管員專業的評估，連結適當的社會資源，以失能家庭的服務理念，根本解決身心障礙者及家庭的需求與問題，得到最佳的服務與安置，並主動提供

諮詢及轉介服務。

2. 輔具資源中心(全體基市身障市民及 65 歲以上老人，免費服務)為領有身心障礙手冊之基隆市市民及 65 歲以上老人，提供專業的輔具資源服務，含諮詢服務、輔具評估、居家無障礙環境評估、輔具維修、二手輔具回收及轉贈等。
3. 身障樂活站(16-55 歲，免費服務)：提供多元服務項目，如技藝陶冶作業活動、文化休閒和體能活動等。
4. 社區作業所(16-55 歲，免費服務)：以「日間作業所」方式，提供洗衣、清潔、代工作業訓練及協助回歸社區自力更生為主之服務，並連結基金會承辦之基隆市身心障礙者職業輔導評量服務(16-55 歲，免費服務)，提供安置前後之服務評估。
5. 早期療育通報轉介中心(0-6 歲，免費服務)：含通報宣導、聯合專業團隊評估、臨時照顧、親職教育講座。
6. 社區照顧服務(不限障別、年齡，依政府補助辦法收費)：除臨時照顧服務、並連結由基金會承辦之居家照顧服務，以提供在宅一對一之社區照顧服務，使身心障礙者家屬得以有喘息空間，繼續走更長遠的路。
7. 臨時及短期照顧(不限障別、年齡，免費服務)：提供身心障礙者臨時及短期性照顧服務，如服務內容為協助膳食、協助生活自理訓練、協助個人清潔工作、陪同就醫、協助從事簡易復健。
8. 活動辦理(不限障別、年齡，免費服務)：照顧者支持服務及親職講座，結合社區、學校、團體及一般大眾為身心障礙者辦理相關活動，促進融合，並透過身心障礙體驗向民眾宣導平權觀念。
9. 專業人員培訓及講座(不限障別、年齡，免費服務)：針對專業服務人員及身心障礙者家庭分別辦理培訓及講座課程。

三、社區日間作業所

社區日間作業所為中心其中一項服務，早年是洗衣庇護商店，103

年後改為社區日間作業所，根據洗衣商店 105 年工作報告內容，依商店沿革、服務對象、安置概況、服務內容、服務目的分別闡述如下：

(一)商店沿革

依基隆市當地氣候狀況及就業市場評估發現，基隆地區有許多家庭式洗衣店，因規模小沒辦法擴展，學徒學完又去開店，第二代亦不想承做洗衣事業，因此有許多就業機會，加上洗衣是具技術性的工作，身心障礙者學成的話，取代性較低，經審慎評估後，中心便於民國 89 年 2 月中旬開始籌備附設洗衣庇護商店，工作人員經配置後隨及開展相關作業，並於該年 8 月 1 日正式對外招生受訓，初始培訓學員 5 名，90 年下半年增至 10 名，之後維持 10 至 15 名的輪動為原則，受訓的年限為 2 年，訓練的目的為就業，然 2 年後許多學員能力尚未能進入就業市場，為解決未能就業學員的安置問題，中心於 93 年申請補助辦理清潔工作隊；97 年之後，勞、社、政分家，因應勞政要求，將清潔工作隊改為清潔庇護工廠，清潔庇護工場成為經營單位，走向就業模式。而洗衣庇護商店也自 103 年度起經市府委託合約變更轉型為隸屬社區日間作業所服務，中心將其編制於職業重建中心整體管理。

(二)服務對象

目前洗衣商店設定的服務對象為：

1. 設籍於基隆市 15 歲以上，領有心智障礙手冊者。
2. 個人有工作意願且每日能持續作業 4 小時以上，每週至少 20 小時以上。
3. 具生活自理與交通能力者。
4. 接受服務前需先進行初評及收案評估

由於轉型為社區日間作業所，其服務型態、收案標準、服務流程、服務內容亦重新擬定，對於學員的受訓目標初期著重於學員對洗衣作業的認識和了解，進而產生對洗衣作業的興趣與意願；後期作業則加強學員的作業技能訓練，加強對就業市場的認識及就業安置之服務。

(三)安置概況

目前實際安置人數共計 10 名，5 男 5 女，目前一名男學員，已依其本身需求及能力轉至代工作業班。其學員之障礙類別、障礙等級、年齡分佈如下：

1.障礙類別

項目	視障	聽障	肢障	智障	精障	多障	合計
人數	0	0	1	6	0	3	10

2.障礙等級

項目	輕度	中度	重度	極重度	合計
人數	1	8	1	0	10

3.年齡分佈

項目	16--20	21--30	31--40	41--50	51--55	合計
人數	0	6	2	2	0	10

(四)服務內容

「社區日間作業設施（小型作業所）營運據點」係為了解決身心障礙者權益保障法通過實施後，多數無法進入庇護性就業職場之成年身心障礙者的日間照顧、訓練問題其中之一的創新性社會福利方案。

洗衣庇護商店經過變更為日間作業所型態，及不斷的實驗和實際作業的觀察改進，為符合現有的場所環境和服務型態，提供更周延的課程和服務，主要作業活動為洗衣作業訓練內容及其他多元學習活動（附錄一&附錄二），主要課程安排以六個面向來進行：

- （一）主題活動：依據學員 ISP 之需求，每個月(或兩個月)會有一個主題課程學習教學，如：認識情緒、服裝儀容、健康習慣、作業守則……等方面課程。

- (二) 技能活動：洗衣作業訓練內容，認識洗標及藥劑、乾/手/水洗流程、整燙衣物……等作業流程及技能訓練。
- (三) 技藝陶冶：每個月安排 1-2 次的美勞製作，部分會配合節慶之需要製作相關作品，如：端午節香包製作。
- (四) 社區適應：配合主題課程內容至相關場所認識或使用，如：認識及使用錢幣，學習購買商品等。
- (五) 體適能活動：活動會分別安排以休閒安排選擇、功能性培養及維、團康遊戲等。
- (六) 洗衣作業：依照學員之能力分配作業內容：收送件、掛曬、折疊、包裝、乾洗、水洗、整燙等分項訓練安排。

所以洗衣商店對於學員的訓練，包括接受專業課程外，並需結合體能復健、心理輔導、生活教育等等，期許學員在身、心、靈和各方面都得以均衡發展。

五、服務目的

基隆市某身心障礙中心之發展庇護性就業是指對於有就業意願，但因工作能力不足，尚無法進入競爭性就業市場之身心障礙者，提供庇護商店、庇護農場、庇護工場等庇護性就業安置。為保護庇護性就業者之權益，提昇庇護性就業專業服務，建立勞僱關係，協助身心障礙者於庇護工場之安置。其設置目的為：

- (一) 提升工作能力不足之身心障礙者工作適應及能力。
- (二) 提供工作能力不足之身心障礙者就業庇護安置。
- (三) 協助工作能力不足之身心障礙者從庇護性就業進入支持性、競爭性就業。
- (四) 結合政府及社會資源建構完善之庇護性就業機制。

參、社區日間作業設施服務據點的擴展與實際使用服務的情形

從 98 年度在內政部訂定試辦計畫之後，各級政府陸續挹注經費，作業設施據點的數量也不斷攀升，104 年全國總計已超過 130 個據點，擴

展十分迅速（育成基金會，2015）。小型社區化的服務模式似乎已成為一種趨勢，以擴展的速度來看，在服務成效上應該有不錯的成績。但依據2011年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查顯示，卻有高達九成以上的智能障礙者和自閉症者是居住於家中，使用日間照顧服務的人數只有3,933人，只占成年心智障礙者居家人數的4.79%。從實際使用服務的情形來看，大多數的心智障礙者仍然居住在家中，就業人數是偏低的（朱貽莊、黃曉玲、許得億、林幸台，2016）。

另外依據身心障礙者勞動狀況調查（勞動部，2015），103年6月臺灣地區15歲以上身心障礙者有107萬7,249人（不含植物人），調查推估結果，勞動力人數21萬2,171人，勞動參與率19.7%，非勞動力率為80.3%；勞動力中的就業者18萬8,843人，佔15歲以上的身心障礙者的17.5%，失業者2萬3,328人，佔15歲以上的身心障礙者的11.0%。和同年行政院主計處（2014）調查一般人勞動參與率為58.54%相較，身心障礙者勞動參與率約只佔一般人勞動參與率的0.3倍左右，而失業率卻為一般人的3.6倍。

由此低就業高失業率可見，日間作業設施所提供的服務模式為身心障礙者帶來的服務成效是值得探究的。除此，身心障礙者本身的身心狀態、雇主的雇用心態、社會大眾長期對身心障礙者的刻板印象所造成的排除效應、政府政策等，都會影響其就業機會的取得，而面對現今社會就業市場的強烈競爭以及就業結構的改變，對於身處弱勢的身心障礙者來說，想得到一份穩定就業的工作，實在不容易。

第二節 身心障礙者成功就業因素之探討

就業對身心障礙者的影響，除了可增加經濟收入，維持基本生存，避免生活困頓、亦可增加人際互動，減少社會孤立、提升生活品質與生活的滿意度等均有顯著性幫助。林文惠（2001）則指出工作除了能提供必要的經濟條件，還能提供一種生活秩序、身分認同以及自我價值感，

更是個人人際關係取得，建立社會歸屬的重要媒介，這種有能力、被認同的感覺，以及對生活滿意的感覺，是每一個人都需要的，身障者當然亦不例外。以下就影響身心障礙者成功就業因素之文獻加以論述。

影響身心障礙者成功就業的因素相當多，一般預測障礙者就業成功的因素，不外乎障礙者本身之身心狀況，如：智商、年齡、性別、輔具需求、人際關係、職業教育與訓練、就業經驗等。另外家庭支持系統、適配的工作與適應、社會的接納、特殊服務方案等皆身心障礙者成功就業的因素。關於就業因素的探討，林幸台(1987)亦指出有內外在因素影響職業選擇以及適應，包括就業機會的多寡、經濟景氣的興衰、職業結構的改變及國家政策等外在因素，個人能力與特性等的內在因素。研究者將從個人因素和環境因素來探究身障者就業成功的因素。

壹、個人因素

個人因素是指自我身心特質，包含工作能力、限制、興趣、需求、價值觀、工作經驗等（Szymanski et al., 2003）。Tuttle（1984）發現若能瞭解自我身心特質，選擇符合自己的興趣及能力的工作，則對工作滿意的機會越大。Graffam等人（2002）針對澳洲643位在1996-1998年期間僱用身心障礙者的雇主進行問卷調查，由其勾選38項因素對僱用決策的影響程度，其中雇主認為個人因素最為重要。以下就依人格特質、障礙類別/障礙程度、個人經驗、個人背景、自我認知/自我信念、工作能力/工作態度及社會適應/人際互動分別探究之。

一、人格特質

人格特質（personality trait）對認知與行為有絕對的影響，常被用來預測行為，各領域人格特質均受到相當的重視，甚至成為預測學業、職業表現，以及臨床評估心理疾病的指標，有時心理特質比障礙的嚴重程度來得重要，所以應該協助智能障礙者在其能力、興趣、價值觀的基礎上做職業的選擇。方麗琴（2006）以五位傑出身心障礙者為研究主體，探討傑出身心障礙者的創造性人格特質與生活經驗，研究結果發現傑出

身心障礙者的創造性人格特質主要為真誠，次要為自信、好奇、使命感、開放等特質。真誠讓身心障礙者樂於將自己的體驗和經歷與他人分享，化諸多的壓力為助力，縱然自己處於一連串的困頓挫折之下，仍能體察出值得依靠的目標，投入生命、繼而關心他人，如此反易從周遭獲得其他協力。

二、障礙類別、障礙程度

障礙類別會影響雇主的雇用意願，如吳秀照2002年調查中部地區企業僱用身心障礙者狀況時，發現雇主僱用肢體障礙者的比率最高，精障者的受雇比率是最低的；若以身心障礙者勞動力現況來看，視障者、精神患者、自閉症者及多重障礙者的就業率也是偏低的，由此可知障礙類別會影響雇主進用的意願。另外障礙狀況亦會影響工作機會的取得，輕度者較容易進入就業市場；就障礙別而言，以智能障礙者的就業率最低（戴鈴容，2002）。

三、個人經驗

個人教育、生活、工作等相關經歷亦是影響身心障礙者就業的重要因素。身心障礙者在過去的生活中，如果有較多成功的學習經驗、社交經驗及就業經驗，就會對生涯發展產生正向持續的效用，反之，若遭遇較多的挫敗與困難，就可能造成許多負面心理的傷害，如：自我否定、自我評價低、缺乏自信心，對就業沒有動機及意願，而影響了就業的機會。

Feller 與 Davies (2003)表示高中階段身心障礙學生得到的各種有償、無償的工作經驗對其未來的就業十分重要。林文惠（2002）也提出就業經驗與現在就業狀態是有關的，精障者在就業上遭遇的壓力除了與工作適配性（能力與薪資）、人際壓力（擔心病情復發所產生社會疏離）的問題外，前一次就業不愉快的經驗也會影響下一個就業決定；而傑出的經驗往往可令身心障礙者增加自信、提高自尊，更肯定自我效能以達成正向之發展（方麗琴，2010）。

四、個人背景

個人背景是指個人過去或現在的生活背景，如：父母教育水準、家中社經地位、家庭成員間的關係、家人支持度、重要他人的支持等，對身心障礙者來說都是強而有力的後援。周伯玉（2003）提出家長的積極參與可幫助高職特教班畢業生維持學習與工作表現。像視障者在工作自信心、獨立性、學習積極性、對人際關係的看法等可能較為負面傾向，如果家人對視障者的就業抱持支持的態度並積極協助，有助於降低視障者個人心理態度所帶來的負面效果，如林聰吉（2013）在影響視覺障礙者就業因素的研究中發現，如果家人能協助視障者克服交通問題，將為視障者的就業提供一大助益，相較於個人態度，家庭支持的因素，更能左右視覺障礙者的成功就業與否；另外高馨玲（2005）以三位中度智能障礙女性為例，進行智能障礙者維持就業階段工作適應之探討，家人同時扮演了助力與推力，其兩股力量，成為智能障礙者維持就業的外在動機與內在動機，家人不時主動地與機構和雇主聯繫，留意智能障礙者的工作狀態與情緒，時常不忘灌輸正確的工作觀念，家庭會形成一股穩定智能障礙者進入職場的一股推力。

五、自我認知、自我信念

自我認知是對自己的洞察和理解，包括自我觀察和自我評價；而自我信念是指一個人對自己的能力、特質、習慣或潛能的想法，如：自尊、自我效能、障礙接納、自我決策。邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴……、林婉媛(2010)等學者提到個人信念會影響障礙者的作為，當個人在面對職業環境時會展現出自己的想法，形成自我的工作人格。另外研究發現，在教導身心障礙學生謀職技巧之外，若同時增進其自我效能，則日後找到工作的機會將變得比較多（Martin et al., 2008; Strauser, 1996）。Pool 與 Sewell (2007)則認為藉由反省及改進能提升自尊及自我效能，進而提升就業力。許多傑出表現肢障者對其殘障所造成的差異，通常也抱持著比較積極正面的看法，認為是否自我接納與成功與

否息息相關的（李翠玲，1989）。

就如許多傑出身心障礙者本身的觀點認為：「障礙存於心中，身殘心不殘。」一個人如何看待他身上的缺陷，對他的人生具有極大的影響力，手足畫家謝坤山說：「一次意外讓他失去許多，也讓他曉悟人的潛力原來是無限的，端看如何打開心結、放開心胸」。另外，乙武洋匡也曾經說過：「有障礙者做不到的事，就一定有只有障礙者才能做得到的事；上天是為了給我這樣的任務，才給我這樣的身體」（劉子倩，2005）；這些例子，是在說明一個人即使身體上有缺陷，但如果有正向的自我信念及認知就較不會受到障礙的影響，經不斷的努力，仍然可以在某方面展現出自己的能力，擁有傑出的表現。

六、工作能力、工作態度

多數身心障礙者有高度的就業意願，而是否具備一定的工作能力是就業關鍵。在蕭金土（1999）等人的調查研究中，發現僱用身心障礙員工最重要的技能為：職業技能、工作態度、溝通能力、社交技巧、日常生活自理能力；由此可見身心障礙者的作業技能若能符合職場工作所需，就業機會就會增加。

工作意願強弱為身障者是否順利就業的關鍵，而工作意願的提昇必須仰賴工作興趣及工作態度（戴鈴容，2002）。工作態度會影響工作意願，正向的工作態度會改善工作品質與提昇工作效率，如：能準時上下班，適當的服裝儀容，有禮貌，與同事和睦相處，配合度高；上班認真、不偷懶，工作做完才休息等。雇主們都希望所雇用的員工是負責任、願意學習、主動積極的，因此只要身心障礙者本身肯學、肯做，配合度高，能力不足的部分，大部分的雇主是可以被接納及體諒的。

七、社會適應、人際互動

工作社會技能包括在工作場合中與工作有關的社會技能，如：在工作中遇到困難時，能主動請求協助、能遵從主管的指示，完成工作，按照規定準時上下班等。很多研究指出工作社會技能的表現不但與智能障

礙者的工作適應有相關，它也是造成智能障礙者離職或被解僱的一個重要原因。Hanley-Maxwell（1989）等人的研究指出，由支持性就業模式輔導就業的智能障礙者，最主要的離職原因是他們的社會行為，如溝通能力、社交技能不佳等，工作社會技能的良窳是決定就業是否成功的重要因素。林千惠（1996）也提到有些智能障礙者就業上的失敗不是本身作業技能不足，而是導因於個人或社會適應不良。許多相關文獻指出在勞動市場上，企業單位或廠商雇主，選擇智能障礙者為員工的首要條件為：能聽從指示、能有適當的反應與溝通能力、能獨立工作等。所以具備良好工作社會技能，常是影響身心障礙者能否順利就職的關鍵因素。因此，就業服務員在進行智能障礙者的職業訓練與就業安置時，除了要著重於作業技能的訓練外，也應重視和工作相關的社會技能之訓練。

貳、環境因素

環境因素以內外因素來探究，內在因素是指就業環境，也就是身心障礙者就業的職場環境，其中雇主態度、同事態度、職場文化、工作條件等都會影響身心障礙者就業；外在環境因素則是指大環境改變的歷程，涵蓋勞動市場、政府就業政策、景氣變化、社會支持、專業引導等。以下進一步說明各項影響因素。

一、外在因素

政府在身障者就業權益以及工作保障上扮演著重大的角色，相關政策法令的制定及推動，如：減稅、薪資補助及罰款等，能促進身心障礙者成功就業，降低身心障礙者的就業阻礙。政府除了制定政策，還需監督就業服務品質，其各項措施成效，與下列面向有關。

（一）身心障礙者權益保障法

97 年政府訂定「心智障礙者日間作業設施服務模式試辦計畫」，依據「公益彩券回饋金補助計畫原則」，於 98 年委託民間 4 家社福機構試辦，至 99 年正式營運，由社政單位管轄，提供社區式服

務機構，兼具就業與照顧功能。政府福利照顧朝向小型化、社區化發展，並落實在地服務的概念（王增勇，2005）

（二）定額進用

定額進用是政府為了保障及促進身心障礙者就業而採行的一種措施，以法令強制規定雇主必須僱用一定比率的身心障礙者。台灣自 1990 年開始推行定額進用制度，對象包括各級政府機關，公、私立學校、團體及公、民營事業機構，只要員工總人數達一定規定，即須僱用一定比率的身心障礙員工。新修訂之「身心障礙者權益保障法」中，即調整定額進用比例，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。另為協助大企業定額進用身障者之問題及增加身障者就業機會，引進日本特例子公司法，增列第 38 條之 1，凡事業單位設置關係企業僱用身心障礙比例達百分之二十以上者，可與母公司合併計算身心障礙者進用人數，結合身心障礙者就業權益及企業社會責任精神，對投資關係企業達一定金額或僱用一定人數之身障者績優者並給予獎勵及輔導。

（三）職業重建服務

職業重建服務是促進就業的相關因素，身心障礙者能透過有系統的專業輔導及相關資源的支持，進入職場或重返職場，藉由就業活動與社會的互動，使其能自立更生，公平參與社會生活。因此職業重建服務專業輔導人員介入的時間點、服務的內容及個別化服務的提供等，都會影響到身心障礙者的生涯發展和抉擇。賴美智(2002)表述，多數未就業身障者若能獲得適當的職業重建服務、技術支援及心理支持，將有可以成為就業市場的生力軍。身心障礙職業重建

服務人員在身心障礙者求職過程中，扮演了舉足輕重的角色，以就業服務員為例，就服員除了提供及媒合身心障礙者就業機會、穩定其工作、支持及克服困難阻礙外，企業雇主也因就業服務員的居中協調溝通，而能對身心障礙求職者產生理解與包容的另外觀點（改自李映嫻，2010）；或更願意承擔起社會責任，進用障礙人士助其自立更生，這樣的促進身心障礙就業的職業重建服務人員，在身心障礙者求職過程中，扮演了舉足輕重的角色。

（四）專業引導與協助

輔助科技(Assistive Technology，簡稱 AT)是指可用來改善身心障礙者所面臨問題之相關設備、服務、策略和介入計劃（Cook & Hussey, 2008）。無論是現成商品、經由改造或是特別設計的輔具，是希望能協助身心障礙者，達到個人最大自主性、發揮最大功能等目的，如：電腦科技對於自閉症來說有不少的優勢，舉例來說，軟體設計有明確固定的程序、回饋與提供額外的選項以降低注意力分散的機會，並且根據表現提供立即的回饋、系統性的褪除提示與蒐集反應的資料等（Ramdoss, et al., 2011）。許多實證研究結果也指出，透過職務再設計，調整工作內容、改變工作場所設備、提供較適當的工作條件，以及輔具的應用等措施，可提升身心障礙者的工作技能，增進就業適應、工作績效及受雇率（李淑貞、曾亞惠，2008；邱滿艷、韓福榮，2005；邱滿艷、張千惠、韓福榮等，2010）。

二、內在因素

研究者依社會、工作、雇主三方面分別探究之，因研究目的之需求，特別將雇主相關因素，詳細羅列如下：

（一）社會方面

1. 刻板印象或歧視

目前社會大眾對身心障礙者的認知仍屬不足，雇主接納度低，認為他們是個麻煩，不願雇用，甚至將身體障礙和能力不足劃上了等號，

這些既成的刻板印象和歧視，讓許多身心障礙者得到負向的回饋，產生較低的自尊與動機，使得工作機會少，在就業歷程中遭遇到不公平的待遇。。

2. 無障礙環境

無障礙環境是指透過環境整建提供明確指引、讓各類別障礙者享有安全方便的環境，自由參與社會各類活動，並滿足其行的需求。台灣於102年1月1日第二次修正公布實行的〈建築物無障礙設施設計規範〉說明「無障礙設施」(又稱為「行動不便者使用設施」)係指定著於建築物之建築構件，設計讓建築物、空間能夠使行動不便者可以獨立到達、進出及使用。

理想的無障礙環境是在各方面都營造一個無障礙的環境。在有形方面，應該考量生活上、行動上、教育上所可能遭受到的障礙，並提供其足以克服環境的個體配備，如點字機、手障、大體字、交通車、助聽器、傳真機、閃燈提示器、震動鬧鐘等器材，以及周圍環境中的裝設，如扶手、導盲磚、升降機、緩坡、字幕顯示器、火警提示燈等建築設施。此外，為有需要的聽障人士提供手語翻譯。在無形方面，則應重視個體心理上的無障礙，如：人們對障礙者的接納和關懷的心。

身障者的就業問題除受個人因素影響，也受社會制度、公共設施及週遭環境所影響，無障礙環境的設置很重要，不單單只是空間的改變，它意謂著提供身障者參與社會的機會，但就國內整個大環境來看，普遍未落實無障礙環境設施，對於一些行動不方便或以輪椅代步的身心障礙者來說，無疑是被剝奪了就業機會。

(二)工作方面

舉凡在工作環境中會影響個人行為的人事時地物對身心障礙者來說都可能是一種幫助或限制，如：工作任務、工作內容、工作條件、工作要求、職場文化、組織規範、職場氛圍等因素，都會影響

身心障礙就業。

一般而言，身心障礙者因著先天身心條件的侷限，使得工作條件顯得格外的重要，工作內容是否符合身心障礙本身的能力，以工作技能要求來說：清潔員傾向需要主動工作性、耐力、較大工作活動範圍、辨識材料器具、時間觀念、判斷能力、不碰觸危險器械物品、溝通、對人事物之挫折容忍力、獨立工作、與他人互動能力等作業技能要求；烘焙助手傾向需要耐力、辨識材料器具技能、合作團隊精神、與他人互動能力等作業技能要求(吳劍雄、陳靜江 2006)。而對特定類型的精神障礙者，若能找到人際互動少、高結構化的工作環境，進行簡單、重複性高且有固定流程的工作內容，則有助於其在職場上勝任愉快(Brodwin, Parker, & DeLaGarza, 2003)。

(三)雇主方面

身心障礙者因先天能力的限制導致工作能力不佳，絕大多數無法達成雇主的基本要求，因此影響雇主雇用身心障礙者的意願。

Salzberg (1988) 即指出身心障礙者失業原因有缺乏工作責任、工作生產力欠佳、工作社會技能不足等三個面項不同因素所造成。以下就雇主態度及觀念、僱用經驗、僱用動機及行為，分述如下：

1. 雇主態度及觀念

許天威(1994)、徐享良(1999)認為，對身心障礙者就業有利的因素有雇主的接納態度、同事的支持、督導員寬厚體貼的態度，而這些影響身心障礙者就業因素中，雇主態度是決定身心障礙者能否長期穩定就業的最大關鍵。大多數雇主因為較少接觸到身心障礙者，對其障礙特質及工作狀況通常不甚清楚，因此容易產生錯誤的觀念，如以身障者的外觀或既定刻板印象，評斷身障者的就業能力，認為其工作能力不好、工作效率低、會增加人力成本、增添工作環境麻煩等，而影響其僱用意願(Broad, 2007)，就如 Pearson 與 Huri (2003) 研究顯示，當求職履歷上註明為身障者時，雇主提供較少

的面試機會，或是在面試過程中讓身心障礙者知難而退。因此若雇主無意願雇用、無意願改善障礙環境、欠缺職務再設計觀念，無法提供無障礙環境、合適職務、拒絕進用身心障礙者，對障礙者所持的態度有所偏差、或只願付出部分少許的工資等，都會造成身心障礙者就業的困境，反之雇主若對身心障礙者多些了解及接納，便能激勵鼓舞他們，促進就業成功的機會。

2. 僱用經驗

依多項研究顯示，過去有僱用身心障礙者、與身心障礙者有接觸、與身心障礙者關係較親近的雇主，對身心障礙者會有較正向的態度，也有較高的僱用意願。如陳榮華等人（1983）指出，多數僱用身障者的雇主，對於其工作表現多持肯定態度，認為其流動率低、工作熱忱高、多能勝任工作、倦勤率低、對於雇主所指派的工作接受度高、且與同事間的關係良好。吳武典等（1994）亦提出，雇主對於身障者在工作態度、穩定度、工作勝任、出勤狀況以及人際關係表現上，有將近七成左右的滿意度。另外蘇玉帆、張鄭正（2006）的研究中，發現穩定就業的精障者，有八成以上是獲有雇主及同事正向的支持與回應，而較溫馨、接納的職場氛圍，也會帶動較多的就業機會給身心障礙者，因此職場融合文化是讓身障者穩定就業且樂於工作的重要因素。

Morgan 與 Alexander（2005）探討 534 家服務、製造、零售、建築、醫療、運輸等企業類型之管理者，結果發現有僱用經驗的雇主評價所僱用的身障員工表現是符合要求的，尤其在準時出席、生產力、就業穩定、以及同儕互動等方面，是雇主認為聘用身障員工的最大優點，雖然這些雇主也表達了他們在安全方面的顧慮，但當下次出現職缺時，他們願意再次僱用身障者；然而其他沒有僱用經驗的雇主，他們雖然表達出願意考慮此議題的意願，但由於安全因素，實際上仍是放棄僱用身障者。

以上研究資料顯示雇主與身障者之接觸經驗或雇主過去僱用經驗，可幫助他們掌握身障員工的狀況與需求，促進融合風氣的建立，對穩定身心障礙者就業皆有正向的影響。

3. 僱用動機及行為

雇主僱用身心障礙者的動機，依據過去國內研究發現，是為了配合政府定額進用的政策(62.9%)，其次是照顧障礙者(25.7%)，第三是能力考量(11.4%)(陳麗鐘，2002)。戴鈴容(2002)指出，雇主願意僱用身心障礙者的主要原因之一是基於商業利益的考量，因超額進用獎勵金、非義務進用獎勵金、僱用獎助津貼和就業券等獎勵制度；或大型企業雇主為避免繳納義務進用的罰鍰，而僱用身心障礙者。政府政策的實施雖是一種強制性的規範，然雇主或多或少會受到定額僱用獎勵的影響而僱用身心障礙者，這對身心障礙者進入就業市場是一種實質的幫助，亦可以維持企業經營服務的良好形象。

Bricout 和 Bentley (2000) 的研究指出：動機、表現、可信賴和努力程度是雇主僱用員工時的考量。國內高馨玲(2005)以三位中度智能障礙女性為例，進行智能障礙者維持就業階段工作適應之探討，研究結果提及雇主發揮極大的包容力，亦是維持就業的穩定力量，當雇主一旦肯定了智能障礙者的工作表現之後，就能夠包容其缺失或過錯。即便有行為偏差的情形發生，雇主也都能與家人、就業服務員形成協調系統，彼此支援糾正其偏差行為，以維持適應狀態。

4. 就業支持系統

就業支持系統，包含職業復健機構推介身心障礙者進入職場、醫療的諮詢、就業服務員在職場上的督導、訓練及協助雇主處理問題等，都是雇主在僱用身心障礙者時最常使用到的支持服務。就業支持系統的功能非常重要，它可以協助雇主找到可運用的資源、相關補助或提供雇主解決問題的方法，做為雇主和身心障礙者兩者溝

通的橋樑，提供衛教相關資訊或在職場上協助障礙者適應工作，增進雇主對障礙者的僱用意願(Greenwood et al., 1988)。

綜合上述所言，就業成功與個人因素、環境因素有密切的關係，除了考量到身障者個別差異性的問題，社會等外在環境因素影響身障者亦愈來愈大，因此就業能否成功需待政府、社會及身障者本身共同努力，方能克服就業上的諸多問題及困境，才能提昇身心障礙就業成功的比率。

第三節 提昇身心障礙者作業技能訓練成效之探究

根據明尼蘇達工作適應理論，強調個人能力與工作要求之間的媒合，如果媒合狀況不佳，可能是個人的作業技能、工作社會技能等產生了問題，或是工作環境對個人的要求和態度不適當。張彧（2000）亦提出工作技巧、工作性向、體能以及適當的工作行為或習慣是影響身心障礙者就業之因素。另外陳靜江等人（2002）以 Hersheson（1996）工作調適的生態系統模式，分析 103 位就業中的智能障礙者其穩定就業之原因，並將這些有關因素歸納為個人、家庭、職場、與社會環境等方面。在個人因素方面，工作能力符合要求、工作態度良好、適當的溝通與社會技巧、情緒與行為穩定以及身體健康皆是穩定就業的要件。

綜合以上研究資料所得，依據本研究個案特質及研究目的，研究者將分別從工作能力、工作態度及社會適應三方面來探討，分別闡述如下：

壹、工作能力

王國羽（2004）歸納出企業在面臨雇用殘障者時，首重的是殘障者的生產能力，即殘障者使公司增加的獲益能力，其次才是考慮所謂的社會責任或法律問題。由此可知，身心障礙者的工作能力表現，是雇主端非常重視的就業因素。

工作和人們的關係非常複雜，在 Hershenson 的工作適應模式（A Development Model of Work Adjustment）提出工作人格、工作能力與工作

目標間具有其相互的影響力，且將工作能力（work competencies）界定為工作者的工作習慣、工作相關體能或智能，及人際關係。工作能力訓練的內容，如：工作習慣包括保持整潔、動作敏捷、可靠性、與工作伙伴和諧相處、合宜地接待顧客等，這些都有助於促進個人的工作適應。Barton 和 Kirsch (1990)認為工作能力，包含就業力(employability)、問題解決能力、及人際互動能力。許銘秀（2000）提出在雇主與教師眼中認為智能障礙者應具備的作業技能應包含溝通、同事相處、工作角色表現及團隊表現等能力。

另外陳靜江、王敏行和蘇純瑩（2002）在行政院國科會補助之高職特教班智能障礙學生轉銜評量模式之研究發展，以職業分析架構作基礎，將職務要求中的作業技能評量項目分述為：工作主動性、耐力、活動範圍、工作速度、職務流程、辨識材料器具技能、時間觀念、功能性閱讀、功能性算術、判斷力、安全觀念、溝通、對人與事物挫折容忍力、獨立工作、合作團隊精神、與他人互動能力、工作步調、身體場闊、配合職務調整、配合肢體調整等；其工作表現分為：含判斷對錯好壞、數量、物件輕重、事情緩急、形狀辨別、大小辨別、顏色辨別、方位辨別、聽覺、視覺、嗅覺、觸覺等能力表現。

綜合以上各家文獻資料，研究者歸納其工作能力大致包括了工作習慣、適合工作的身心技能和適合在工作環境中與人相處的人際技能。研究者依據研究目的，將工作能力定義為：個人學習或從事工作時應具備的技能和能力，其內容包含(1)理解工作內容、熟悉工作流程、(2)獨立操作工具、完成工作任務、(3)具備問題解決能力，適時尋求協助。

貳、工作態度

陳靜江和林幸台（2000）發現身心障礙者之離職原因，以工作態度不佳、沒興趣或工作意願低落為最多，公司關閉/遷移/裁員為次，其餘依次為作業技能不佳、缺乏自然支持工作伙伴、個人衛生習慣等原因。鮮皓（1999）亦提出就業職場對智障者支持性就業要求，其工作態度重

於工作能力。

到底具備什麼工作條件才會是雇主心目中的好員工呢？研究者整理何瑾瑜就服員在「淺談雇主心目中的好員工」文章中所提及的工作態度及工作習慣，一是做好自我管理，依規定請假及上下班；二是要努力認真工作，工作做完再休息、再下班；三是能配合主管的指導與要求；四、整齊清潔的儀容。

為積極推動特殊需求學生就業能力的提升，教育部於 2000 年所頒布的〈特殊教育學校高中職教育階段智能障礙類課程綱要〉中，職業生活領域中的工作態度項目包含誠實、主動、專注、接受挑戰、容忍挫折、自我評價及工作意願。

綜合以上文獻資料，研究者歸納其工作態度大致涵蓋工作紀律、工作投入的表現、工作調適、職場人際互動及工作協調。研究者依據研究目的，將工作態度定義為：良好的工作習慣、工作調適的能力，以及職場互動合作的表現，其內容包含(1)主動積極、認真負責、(2)遵從指示、接受指導、(3)態度和善，主動合作。

參、社會適應

社會能否接納身心障礙者，有時關鍵不在於其障礙程度的輕重，而在於他們本身有沒有適當的社會技能，使他們能應對合宜。一般雇主對於身心障礙者工作社會技能是有所要求及期待的，因此有良好的工作社會技能將有助於身心障礙者在工作場所中的適應，其社會能力的表現，更可增加就業機會與職場接納度。

Gresham (1986) 提出社會技能是社會能力的一部份，社會技能包含了人際的行為、自我有關的行為及和工作有關的行為，其中和工作有關的行為即為工作社會技能。鈕文英 (1992) 整理相關文獻後，認為有關工作社交技巧有：增進自我形象、增加基本人際互動能力、培養良好的工作態度及與工作相關的社交技巧。其研究資料顯示不管是角色表現、基本溝通能力、與督導及同事的相處能力、團隊合作能力等何種社會技

能，都會影響一個人在家庭、學校、工作場合、以及社會上的表現和被接納的程度，由此身心障礙者的工作社會技能越佳者，其工作適應情況越好。

綜合以上各家文獻資料，研究者歸納其工作社會適應大致涵蓋為在工作場合中與工作相關的社會技能，如：表達分享意見、情緒及壓力處理、人際溝通技巧、遵守團體規範。研究者依據研究目的，將社會適應定義為：能辨識與處理自我情緒、能表達或分享自己的意見及良好的人際互動技巧。其內容為(1)適時主動與人互動、(2)良好的情緒控制、(3)主動參與活動、(4)良好的口語溝通能力、(5)適時表達自我看法。

由上述所及工作能力、工作態度及社會適應力等文獻來看，身心障礙者的身心維持狀況、對工作負責投入的表現、良好的工作技能、積極主動的工作態度及合宜的人際互動關係等各項能力，皆是影響身心障礙者成功就業的因素。

肆、提昇工作成效實證研究

以下分別就國內外提昇工作成效實證之文獻，做一綜合整理，包含問題解決技能訓練、行為介入、工作場所訓練、工作社會技能訓練、職場社會技能訓練、輔助科技介入等方案。

一、問題解決技能訓練成效

Mark F. O'Reilly et al. (2000) 探究問題解決介入的成效，教導兩位有創傷性腦傷的工作患者社交技巧。社交技巧的缺乏會危及他們目前的工作安置，選擇最有問題的兩個社交技巧（對批評的反應，提供協助）來介入訓練，採多基準線設計，針對介入的成效進行評估。當介入實施後，所有社交技巧的目標皆增了，社交技能也擴展到工作現場。除此，參與者在移除介入後六週，在訓練場所中繼續表現目標社交技能。這項介入研究結果顯示，問題解決介入的有效性，成功的教導兩位腦傷參與者適當的社交技巧。

二、行為介入成效

Rogers, Bell, Lysaker 與 Bryson (2003) 以 63 位精神分裂症患者或情感性精神分裂症患者為研究對象，參與六個月的就業方案，研究結果顯示：接受行為介入的參與者在工作行為整體的次量表分數有明顯的改善，特別是社會技巧、個人外觀、合作方面亦明顯進步。再者接受行為介入的參與者其工作時數與週數較長；該研究也發現行為介入能改善工作表現，特別在人際行為上較不須督導、能增進工作維持、增進動機、增進目的的感受與生活的樂趣。

三、工作場所訓練成效

Liu, Karen P.Y. ; Wong, Denys; Chung, Anthony C. Y.; Kwok, Natalie; Lamleine K. Y.; Yuen, Cheri M. C.; Arblaster , Karen ; Kwan, Aldous C.S.

(2013) 研究探討工作場所訓練計劃的有效性，旨在加強自閉症和智能障礙者個人的工作相關行為。研究對象是十四位自閉症和輕度至中度智能障礙（平均年齡= 24.6 歲）的參與者。工作場所訓練方案包括工作內容的練習和團體教育課程，其工作場所培訓計劃則包括工作背景和小組教育課程，使用前測試後測試設計與工作個性簡檔，獨立行為規模修訂和觀察情感庫存修訂，以評估目標行為。其研究結果顯示，一個結構化的工作場所訓練能有效改善自閉症和智能障礙的社交溝通和情緒行為，而其他一般情緒行為的改善，如衝動控制，是有限的。

四、工作社會技能訓練成效

鈕文英、陳靜江 (2002) 進行智能障礙就業青年發展合適的工作社會技能訓練方案，主要以高雄市 11 名「支持性就業」之智能障礙就業青年為訓練對象，訓練方案包括了團體和個人兩部分，結果發現 11 名個案，除了團隊合作能力此項分量表外，基本溝通技能、與督導/同事相處的能力、工作角色表現三個分量表之訓練後平均數及總平均皆高於訓練前；從個別化工作社會技能訓練成效來看，其中 1 位個案的訓練效果最為顯著，在處理期和追蹤期均達百分之百，其他 10 位個案的工作社會技

能在處理期均有進步，雖不穩定未達預期標準，但其中三位個案在進入追蹤期之後，工作社會技能達到 100%。研究者還發現大部分的個案喜歡這樣的課程，因為不僅學到了工作社會技能，還結交了朋友，和朋友分享事情，即使團體結束了，他們還保持聯繫，擴展了生活圈和休閒活動。由此可知，工作社會技能訓練對智能障礙是有正向成效的。

五、職場社會技能訓練成效

吳惠櫻（2002）對中、重度智能障礙學生進行職場社會技能「錄影帶示範教學」，研究對象為中部某特殊教育學校有社會技能行為問題的 2 名高職部三年級學生，其研究結果顯示，錄影帶示範教學對 2 名受試之職場社會技能的目標行為，具有立即、維持與類化的教學效果。

林秀奇、鳳華（2010）以 1 名在加油站（附設電動洗車機）擔任擦車工作的成年自閉症者為受試者，進行「自我管理訓練方案」，分別探討其禮貌性行為、主動到位、服從工作流程 3 項職場社會技能，在經過自我管理訓練後，發現自我管理訓練能夠提昇成年自閉症者職場社會技能，且具類化成效。

六、輔助科技介入成效

Jones, Sarah, Bucholz & Jessical（2014）研究調查 iPad 能否有效提昇身心障礙成人的工作相關行為，其主題設計的目的是要探究 iPad 是否有助於提高三個辨別行為的獨立性，其中包括設置工作站以實現最高效率，精確管理時間，以及識別同事的面孔和姓名。結果表示，使用 iPad 可實現工作場所的獨立性，使其更少依賴現場工作人員和就業輔導員，激發身心障礙者潛在之就業能力。研究結果證明輔助科技的介入是重要的，其技術設備如 iPad 在職業場所上，的確可以幫助身障礙者提昇工作相關行為。

另外張耀仁、張萬志、王增勇（2010）等人為協助認知障礙者提昇職業工作能力，設計一套智慧型工作提醒系統，幫助認知障礙者減輕因認知缺損而工作成效不彰的影響。研究對象為由某就業輔導機構推薦能

力尚無法進入競爭性職場，不同年齡層及障別的八位身心障礙者參與此項實驗。此系統結合數位個人助理與藍芽定位，為認知障礙者建置具有情感認知能力的輔助科技，認知障礙者可透過輔具的聲音、影像、圖片、文字等多種模式來加強工作上的產能，彌補因認知障礙造成的記憶力、組織、自我管理上的缺損。經過多方面的測試實驗與修正，結果發現利用工作提醒輔具能賦予使用者直覺化即時、即地的提醒與更佳的使用成效。

從以上國內外身心障礙工作效能之作業技能訓練研究中，發現不同的策略、不同的訓練方式有其不同的效果存在，雖然有些作業技能訓練實施後的成效未達顯著效果，或呈現不穩定的狀況，但多數研究顯示作業技能訓練對身心障礙者是有正向成效的，因此工作技能訓練有其必要性，但重要的是要能依個案的個別差異、個別需求來設計適合的方案，甚至可合併不同的策略，相信經過一段時間或長時間的訓練後，大部分的個案在工作相關能力或工作態度等方面，都會有所進展，也能有助於社會適應的類化。

第三章 研究設計與實施

本章共分為七節，敘述研究者如何進行此研究，以下就研究設計、研究參與者、研究場域、研究工具、研究流程、資料管理、資料分析與信實度以及研究倫理等七個部分進行說明。

第一節 研究設計

本研究設計採用質性研究，質性研究強調過程導向及情境覺察，有詳盡且足夠的深度，能找出過去文獻或研究所忽略的現象，具備描述、統整、歸納、彈性、自然、不做價值判斷的人性化特質（黃瑞琴，1991），適合本研究議題，期能探究出影響「社區日間作業設施」學員作業技能養成之因素。研究資料來源主要為深度訪談，以個案觀察及個案相關服務資料為輔，以提高本研究之信實度。

第二節 研究參與者

壹、研究參與者

本研究參與者包含主要參與者及次要參與者。主要參與者為 2 位雇主及 2 位訓練員，次要參與者為 11 位身障學員（2 位已成功就業學員及 9 位未成功就業學員），這些次要參與者是接受研究者觀察，以記錄其接受洗衣作業訓練活動之情形，因受限語言表達能力，並未進行訪談。研究者在觀察過程中，會與次要參與者互動，但未進行正式的訪談。為了建立服務基期，本研究之研究參與者是 89 年~106 年期間接受小作所洗衣作業訓練之身心障礙學員為研究對象。研究者取得雇主、個案本人或家長、重要關係人、就服相關人員等書面同意（詳見附錄三研究參與同意書）。以下為已成功就業之身心智障礙學員、雇主及訓練員基本相關資料。

一、已成功就業之身心智障礙學員基本就業相關資料

89 年~106 年來在小作所接受洗衣作業訓練而媒合就業成功之 2 位學員，其基本資料及就業相關資料如表 1-1、表 1-2 所示。

表 1-1

已成功就業學員基本資料（個案一）

研究對象	小鵬	年齡	36	性別	男	障別	智中	
職業類別	服務業	職務	便利商店店員		年資	8 年	雇用主管	朱店長
工作內容	搬運貨品、整理貨物、補貨、冷飲貨品上架、整理清潔環境、資源回收							
工作時間	24-26 天/每月，2 小時/天，12 小時/每週					薪資	133 元/每小時(享勞保)	
技能訓練	基隆市洗衣作業訓練							
訓練內容	水洗、乾洗、包裝衣物、學術科、場地作業準備、清潔、善後等							
就業管道	基隆市某身心障礙中心—職業重建就業服務							

表 1-2

已成功就業學員基本資料（個案二）

研究對象	小蘇	年齡	32	性別	男	障別	智輕	
職業類別	洗衣店		職務	整燙師傅	年資	10 年	雇主	蔡老闆
工作內容	整燙衣物							
工作時間	9:00~18:00，22 天~24 天/每月，週休 2 日				薪資	2 萬~3 萬(月薪)		
技能訓練	基隆市洗衣作業訓練							
訓練內容	水洗、乾洗、包裝衣物、整燙、收送件、學術科、場地作業準備、清潔、善後等							
就業管道	基隆市某身心障礙中心—職業重建就業服務							

二、雇主基本資料

以下 2 位雇主，一位是洗衣店的蔡老闆，開店 31 年；另一位是全家便利商店的朱店長，在便利商店擔任店長 13 年，兩人均有多次聘用身心障礙者的經驗，其基本資料如下：

表 2-1

雇主一基本資料

雇 主	蔡老闆	性別： ☒ 男 ☐ 女	
年 齡	☐ 15～25 歲 ☐ 26～35 歲 ☐ 36～45 歲 ☒ 46～55 歲 ☐ 56～65 歲		
行 業 別	洗衣店	部門/工作職務	負 責 人
身障員工	小蘇	身障員工人數	3 人
何時聘用身障員工	92 年	年資	31 年

表 2-2

雇主二基本資料

雇主	朱店長	性別： ☐ 男 ☒ 女	
年齡	☐ 15～25 歲 ☐ 26～35 歲 ☐ 36～45 歲 ☒ 46～55 歲 ☐ 56～65 歲		
行業別	便利商店	部門/工作職務	店長
身障員工	小鵬	身障員工人數	2 人
何時聘用身障員工	98 年	年資	15 年

三、訓練員基本資料

以下 2 位訓練員，李老師是 2 位已成功就業學員小蘇和小鵬當時在小作所的老師；黃老師是 9 位未成功就業學員在小作所的老師，其基本資料如下：

表 3

訓練員基本資料

訓練員	性別	年齡	訓練員年資	服務年資
李老師	女	54	3 年	15 年
黃老師	女	33	5 年半	6 年 11 個月

貳、未成功就業學員基本資料及作業技能訓練目標

89 年~106 年來在小作所接受洗衣作業訓練，目前仍未成功就業之 9 位學員，其中 1 位學員於今年年初轉至代工，因此不列入此次研究對象，以下為小作所未成功就業學員基本資料（表 4）及就業媒合相關資料（表 5）。

表 4

未成功就業學員基本資料

研究對象	年齡	性別	障礙別與程度	服務期	作業訓練	就業經歷	作業技能訓練目標		
							社會適應	工作態度	工作能力
小珊	47	女	智中癲癇	96 至今	水洗、手洗、摺疊	無	自我肯定： 有時不會表達自己	接受指導： 可達到 75% 目標項目	問題解決： 能自行解決或適當尋找協助
小如	46	女	多重重度	93 至今	水洗、摺疊、包裝	有	社會人際： 能主動地與多數的學員互動	責任感： 對自我作業認真且盡力完成	作業理解： 協助下可從事一般性活動 4-5 項
小娟	41	女	智輕	95 至今	整燙、摺疊、包裝	有	社會人際： 能主動地與少數的學員互動	參與動機： 需經要求才能投入作業	工作流程： 可完成所指定 75% 以上作業流程

小宇	34	男	智中	93 至今	整燙	有	社會人際： 能主動地與少數的學員互動	參與動機： 需經要求才能投入作業	問題解決： 依賴他人協助或多次鼓勵
小萍	31	女	智中	97 至今	包裝、摺疊	有	情緒控制： 無情緒不穩的問題	合作情形： 經提醒可主動與他人合作	產品品質： 可完成所指定之產品 75% 以上合格
小原	30	男	肢障中度	96 至今	晾曬、乾洗	有	衛生習慣： 能自行維持良好衛生習慣	參與動機： 能主動投入分配之作業	工作流程： 可完成所指定 50% 以上作業流程
小翰	28	男	自閉中	98 至今	檢查衣物、清潔、晾曬	無	社會人際： 能主動地與少數的學員互動	參與動機： 能主動投入分配之作業	工作流程： 可完成所指定 75% 以上作業流程
小琪	28	女	多重中度	100 至今	洗衣、摺疊、晾曬	有	情緒控制： 偶爾出現不穩，不影響活動	工作耐力： 活動過程中需休息	工作流程： 可完成所指定 75% 以上作業流程
小勳	28	男	智中	99 至今	整燙衣物、被單、寢具等物件	有	自我肯定： 能表達自我看法	參與動機： 能主動投入分配之作業	理解力： 協助下可從事複雜性活動 3-5 項

表 5

未成功就業學員就業媒合相關資料

個案	工作期間	地點	就業媒合	工作內容	工作看法/離職原因
小勳	103.03 105.03 一週一天 (2 年)	潔美洗衣店	基隆市職場實習媒合	<u>整燙助理</u> 負責整燙襯衫、T-shirt	<u>工作看法</u> 個案表示工作場所很熱，要整燙的衣服很多、很累。 <u>離職原因</u> ： 雇主主動去電至個案家，告訴個案家長，不用再去洗衣店工作，雇主表明是個案本身並沒有工作的意願。

小萍	100.03 100.07 一週六天 (5 個月)	髮廊	支持性就業服務。	服務生： 洗頭、按摩、清洗毛巾、環境清潔	工作看法 個案覺得工作很累要一直站著，學不會怎麼幫客人洗頭。 離職原因： 未能達成雇主要求，無法學習好洗頭、按摩等工作，工作速度產能皆慢，遭雇主的責罵，萌生退意，經安撫及與雇主溝通，個案仍不願繼續在該髮廊學習。
小原	100.05 100.11 (6 個月)	理髮店	支持性就業服務。	清潔工	工作看法 個案覺得要一早出門去工作，覺得很累，工作又需要站著。 離職原因： 100 年時安排到理髮店進行打掃清潔的工作。後因母親過世、搬到台北，而離開理髮店。

第三節 研究場域

學員接受服務的場所位於基隆市某身心障礙中心一樓的洗衣商店，作業人數目前為 9 人，一進門即可看到學員作業的情形及作業環境。一樓作業內場畫分為整燙區、乾洗區、機洗區、烘乾區、包裝摺疊區及服務櫃台區。正對著服務櫃台大門外的是作業外場區，外場區為手洗區、衣物整理區，晾曬區在 6 樓頂樓區，需要晾曬的衣物，學員們會經由作業外場區利用推車推到六樓天台上進行晾曬。由於洗衣商店是設計為營業門市與作業合一場所，可以接單，因此衣物量不少，學員們常需要彼此互相幫忙，一起作業以完成工作。洗衣商店雖然規模不大，但為正式對外營業的洗衣店面，因此每日都有客人來訪，就跟外面正常的洗衣店一樣，學員每天都會遇到需要洗衣物的客人。



第四節 研究工具

壹、個別化服務計畫及作業技能訓練的擬定與執行

此小作所服務模式階段有三，第一階段為收案對象評估及試做，經訪談、觀察、實際操作等評估方式，招收符合收案標準之身心障礙者為學員，第二階段評估學員服務需求，擬定學習目標，以適性的教學/服務/訓練等活動，提供個別化服務計畫(ISP)，第三階段則為計畫執行與策略，最後進行服務成效評估。

一、個別化服務計畫(ISP)的擬定與執行

基隆市某身心障礙中心之小作所個別化服務計畫(ISP)(如表 6)，是依服務對象之需求而擬定與執行的(如圖 2)，所提供的洗衣作業技能訓練、長期暨短期目標，是依個別化服務計畫中所擬定的服務需求、訓練目標來執行。因服務使用者有不同的障礙特性，年度目標會出現不同的需求，因此需要不同的服務訓練目標，而這些目標在該年度特別需要優先提供服務，評估者依所選取之服務訓練目標，藉由各類評估方法進行該項目目標的評估，每一個服務目標選定評分系統後，於期末評估時需延用年度開始使用的系統，且不宜在服務一半時轉換系統。

表 6

服務使用者個別化服務計畫 (ISP)

服務使用 者姓名	
-------------	--

領域/ 項目	服務目標 (具體可評估)		1. 服務策略 2. 執行期間 3. 執行者	後續追蹤		
	長期目標	短期目標		評估方法	評估日期 評估結果	後續服務建議
				填表日期：	上(下)半 年評估 1. 日期： 2. 結果：	

使用說明： 1. 填表人：教保員(或作業輔導員)、社工員。

2. 使用時機：長期目標以一年為期；短期目標視服務使用者能力隨時評估，以半年評估一次為原則。

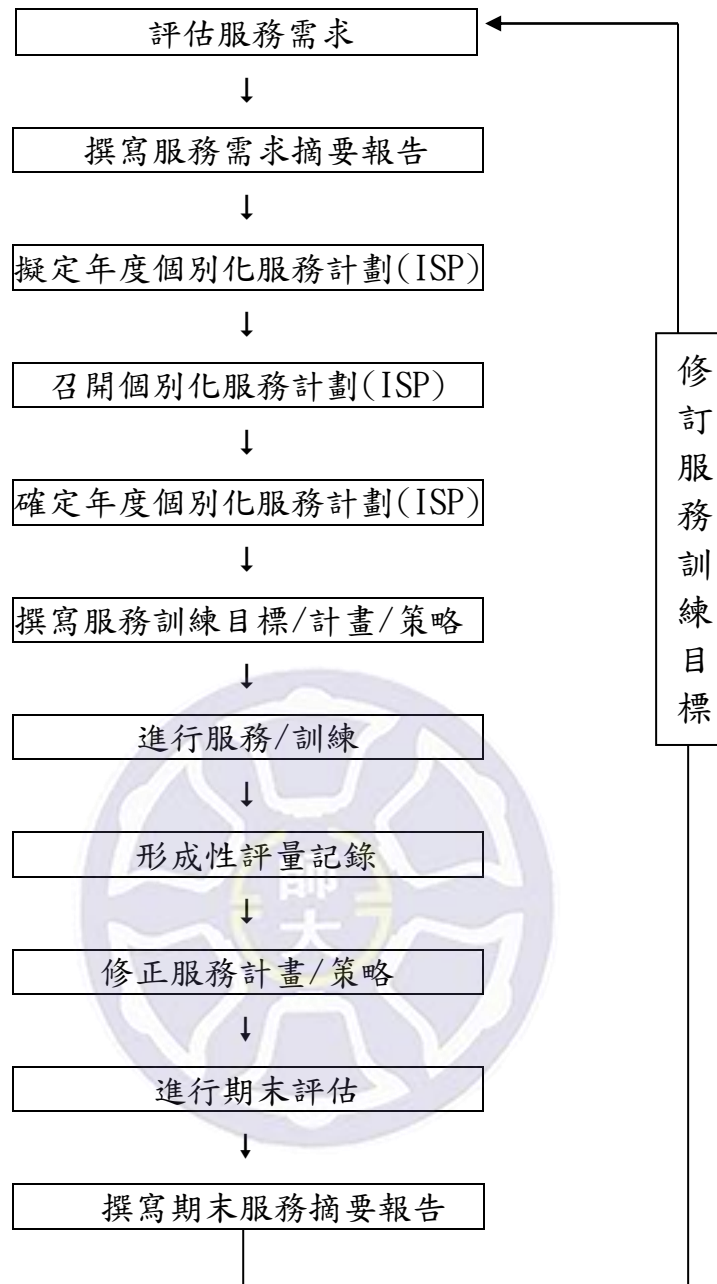


圖 2 個別化服務計劃(ISP)的擬定與執行流程

貳、洗衣作業技能訓練的執行方式

洗衣作業技能訓練是配合個案在洗衣商店作業的時間來執行。負責洗衣作業技能訓練的為店裡的 2 位訓練員，一位是陳店長，主責營運及設施設備管理，負責所有洗衣外務，帶領洗衣店學員出外收送衣物，教導學員收送貨、收錢找錢基本數學運算及職場應對進退之的禮儀，另外一位則負責店內學員洗衣作業技能訓練，訓練方式使用口頭指導、操作

示範、角色扮演、回饋、增強、以及運用同儕或團體動力等不同策略，教導學員洗衣作業相關技能。在作業訓練執行期間，訓練員會觀察、分析、記錄學員的實際表現，即服務使用者服務紀錄表(表 7)，以修正服務計畫及策略，最後進行服務評估，撰寫期末服務報告。

表 7

服務使用者服務紀錄表(表 0C)

服務單位	基隆市某身心障礙中心			填表人/職稱	
編號		服務使用者姓名		頁數	
單位名稱	小作所-洗衣班		入所日		
工作內容					
日期	服務事項與處理情形				督導意見與簽章
	*問題： 一、輔導內容： 二、輔導策略 三、輔導結果：				

1. 本表主要協助各單位追蹤服務使用者服務之進度，因此對於每位服務使用者均需填寫此表。
2. 本表由各服務單位的社工員、作業輔導員、教保員填報。

參、研究工具

研究工具半結構訪談題綱、作業技能訓練成效評估及作業技能訓練成效檢核，以下分別說明之。

一、半結構訪談題綱

為了使訪談問題更適切，研究者採半結構式訪談題綱。題綱初步擬定後，經與指導教授、訓練員、相關就服人員討論，根據其意見逐步修正，成為訪談題綱。並依照研究目的，將訪談題綱分成雇主與訓練員兩類，一方面訪談成功就業學員在職場上的雇主，另外一方面訪談學員的訓練員。正式訪談前，先進行試訪，正式訪談時，研究者根據訪談題綱的範疇，給予大方向的開放式問句，以增進彼此的互動，引出被訪談者敘說的興趣，隨著慢慢聚焦於探討的主題。每次訪談結束後，進行資料的整理，透過反覆閱讀與反思，修正成為訪談題綱。

(一)針對雇主之訪談題綱

為瞭解個案成功就業之相關因素，研究者設計針對雇主的訪談題綱（附錄四），訪談成功就業學員在職場上的雇主，另外一方面亦設計訓練員的訪談題綱（附錄五），訪談當時學員的訓練員，主要想藉由訪談雇主（僱用單位）及訓練員（就服單位）探究出身心障礙者成功就業的因素。訪談內容除透過僱主端瞭解願意聘用身心障礙者的因素，另一方面則透過就服單位端瞭解個案的工作表現狀況及克服困難的方法。此次訪談對象為已成功就業學員阿鵬的雇主—朱店長、阿蘇的雇主—蔡老闆及當時的訓練員—李老師。

（二）針對訓練員之訪談題綱

為能掌握個案未能成功就業的相關因素，研究者針對個案在洗衣商店所接受作業訓練的狀況、人格特質、優弱勢能力、就業經驗等相關問題為訪談題綱，訪談訓練員，以探究出身心障礙者未能成功就業的因素（詳見附錄六）。此次訪談對象為當時的訓練員—黃老師（之前在小作所擔任 5 年半左右的訓練員）。

二、作業技能訓練成效評估—個案的個別化服務計畫（ISP）

作業技能訓練成效的評估最主要是透過個案的個別化服務計畫（ISP）中的評估結果而定，作業技能訓練的重點放在社會適應、工作態度及工作能力三領域，長期目標沒有期限，短期目標以半年至一年為期，其他作業技能訓練成效的評估工具，還有服務使用者服務記錄表（如表 5）、作業活動評量表、洗衣作業技能相關評量（sop）等。

三、作業技能訓練成效檢核—訪談訓練員

研究者將個案的訪談紀錄、觀察紀錄、作業技能訓練相關之資料（如：個別化服務計畫、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔工作技能相關評量）分析、歸納後，依工作訓練的結果訪談訓練員，以檢核作業技能訓練成效，並深入檢討修正，以做為未來作業技能訓練的建議。

以上有關個案作業技能訓練成效評估之資料，依目前能蒐集到的資料為主；個案資料蒐集有困難者，以訪談及個案觀察紀錄為之。

第五節 研究流程

為達到研究目的，研究者先選定研究對象，將研究對象劃分為已成功就業學員及未成功就業學員兩類，並依研究目的所需，蒐集個案相關資料(如：個案就業輔導、服務使用者服務記錄表、作業活動評量表、個別化服務計畫等)，設計所需的訪談題綱，訪談雇主及訓練員，實際觀察學員在作業時的表現，進行作業技能訓練成效的評估，並依評估後的結果與訓練員共同檢核，歸納出作業技能訓練的困境，最後將資料撰寫成研究報告。整個研究分為六個步驟進行，如圖 3。

一、選定研究對象

研究者以 89 年~106 年期間接受某小作所洗衣作業技能訓練服務之身心障礙者為研究對象，依據研究目的，將研究參與者劃分成以下 3 組：

研究參與者	雇主 (雇用單位)	訓練員 (就業服務單位)	身心障礙者 (2 位已成功就業學員 9 位未成功就業學員)
研究方式	訪談	訪談	資料蒐集及實地觀察 (如：個別化服務計畫 ISP、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔作業技能相關評量、觀察紀錄、轉銜服務、個案管理計畫、職重服務需求、職業評估、職評報告等)

二、訪談雇主和訓練員、實際觀察研究對象及蒐集個案相關服務資料

(一)訪談雇主、訓練員

研究者依研究目的，訪談成功就業學員在職場上的雇主及當時學員的訓練員，訪談內容除透過僱主端瞭解願意聘用身心障礙者的因素，另一方面則透過就服單位端瞭解個案的工作表現及克服困難的方法。此次訪談對象為已成功就業學員阿鵬的雇主—朱店長、阿蘇的雇主—蔡老闆及當時的訓練員—李老師、黃老師。

(二)實際觀察研究對象

研究者為了解學員所受之作業技能訓練、作業活動情形，實地觀察學員在作業流程、工作態度、人際互動上的表現，雖未對學員

做正式口頭訪談，但在研究過程中常與學員交談，詢問有關作業及生活適應上不同的問題，其目的為蒐集信實度檢核資料。

(三)蒐集個案相關服務資料

研究者參閱學員以往接受服務之相關資料，如：轉銜服務、個案管理計畫、職重服務需求、職評報告等，以期更能掌握在作業技能訓練方面的需求。

三、作業技能訓練成效的分析與評估

透過服務使用者服務記錄表(OC)、作業活動評量表、洗衣作業技能評量、個別化服務計畫(ISP)等各項資料，了解個案接受小作所洗衣作業技能訓練後，在社會適應、工作態度、工作能力等各項表現，並以此做為個案作業技能訓練後成效的分析與評估。

四、訪談訓練員，檢核作業技能訓練成效及作業技能訓練之困境

研究者將所分析之個案作業技能訓練成效的結果與訓練員確認，以檢核個案作業技能訓練之成效，是否達到之前所訂定的短期目標，並探究歸納出作業技能訓練所遭遇到的困境。

五、整理歸納資料，撰寫研究報告

研究者將所蒐集到的資料做一總整理，並依研究目的撰寫成研究報告。

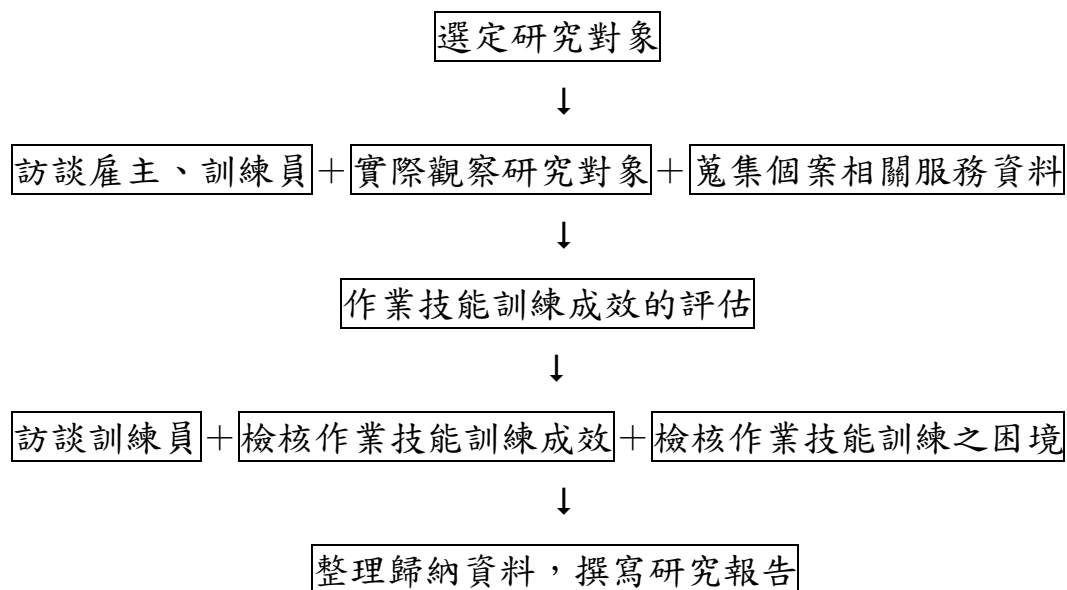


圖 3 本研究之實施步驟

第六節 資料管理、資料分析與信實度

本節依資料的管理、資料的分析與資料的信實度，分三部分討論。

壹、資料的管理

一、資料蒐集

資料蒐集方式有三：深入訪談、實地觀察與相關文件資料。其中，深入訪談為主要蒐集資料的方式。其他兩種方式，是用來輔助或驗證深入訪談的真實性。

本研究以半結構式深入訪談為主要資料蒐集方式，研究者紀錄每次訪談雇主及訓練員的內容、觀察學員的實際表現並參閱個案相關資料（如：個別化服務計畫 ISP、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔作業技能相關評量、轉銜服務、個案管理計畫、職重服務需求、職業評估、職評報告等）做為佐證。上述相關資料之蒐集，均獲得研究參與者同意而進行。研究者依研究目的進行資料的蒐集：

（一）訪談已成功就業學員在職場上的雇主及訓練員

資料蒐集期間自 106 年 1 月至 106 年 6 月，研究者依所設計之

訪談大綱，訪談成功就業學員在職場上的雇主及當時的訓練員，以探究個案已成功就業之相關因素；另外研究者也至工作現場觀察已成功就業之身心障礙者的實際工作表現，比對雇主端的訪談內容，以確認訪談的真實性與價值性。

(二)訪談未成功就業學員之訓練員

資料蒐集期間自 105 年 2 月到 106 年 6 月，研究者依所設計之訪談題綱，訪談小作所洗衣商店當時的訓練員。

(三)實地觀察學員的作業表現

研究者入班觀察學員在小作所洗衣商店實地作業的情形，記錄學員在作業能力、作業態度及社會適應的表現。

(四)參閱學員相關服務資料

研究者參閱學員以往接受服務之相關資料，包括如個案的轉銜服務、個案管理計畫、職重服務需求、職業評估個案就業輔導、服務使用者服務記錄表、作業活動評量表、個別化服務計畫（ISP）等相關資料，以瞭解個案作業技能訓練的需求及成效。

研究者一方面親自聆聽每次訪談的錄音檔內容，將之整理成逐字稿，加以閱讀；一方面檢視逐字稿是否有誤，反省訪談過程及分析逐字稿內容，若有不足之處，再繼續訪談參與者，以求得研究參與者真實、豐富的觀點。

二、資料管理

研究者將資料蒐集分類後，即存檔歸位以方便日後取用。研究者的資料分為四類（1）訪談錄音檔；（2）訪談逐字稿；（3）觀察記錄；（4）相關文件。研究者上述所收集的資料相當龐大，因此藉由代號及日期進行編號，以利未來研究撰寫時使用方便，如 G 代表個案本人，P 代表雇主，T 代表訓練員，I 代表訪談紀錄，D 代表相關文件，O 代表觀察記錄，其說明資料代號及範例詳見表 8。

表 8

資料代號說明及範例

代號	說明	代號說明
G	個案本人	➤ 本次代號共分為三碼，每一碼之間以“-”作為分隔。 例如：第一碼-第二碼-第三碼 ➤ 第一碼為對象，P 為[小～]的雇主，G [小～]為[小～]本人，T 為[小～]的訓練員。 ➤ 第二碼為資料來源，I 為此資料來自訪談紀錄，D 為來自相關文件，O 為來自觀察記錄。 ➤ 第三碼為日期，如 1060224，為 106 年 2 月 24 日。 ➤ P [小～]-I-1060123，為研究者於 106 年 1 月 23 日訪談[小～]的雇主的訪談紀錄。 ➤ T [小=]-I-1060218，為研究者於 106 年 2 月 18 日訪談[小=]的訓練員的訪談紀錄。 ➤ G [小～]-D-1060118，研究者於 106 年 1 月 18 日所收集[小～]本人的相關文件 ➤ G [小 X]-O-1060220，研究者於 106 年 2 月 20 日對於[小 X]本人的觀察紀錄
P	雇主	
T	訓練員	
I	訪談紀錄	
D	相關文件	
O	觀察記錄	

研究者把訪談逐字稿、觀察記錄、個案相關資料做一整合，以研究參與者為單位，將上述資料代號輸入電腦，若在論文中有所引用，則標明行號。例如：P 小蘇-I-1060227：4-5 是指該段引言出自小蘇雇主在 106 年 2 月 27 日接受訪談所說的逐字稿之第 4-5 行。T 小鵬-I-1060502，指該段引言出小鵬的訓練員在 106 年 5 月 2 日接受訪談所說的逐字稿。G 小勳-D-1060425，則為研究者對於 106 年 4 月 25 日所收集小勳的相關文件。

貳、資料分析

於資料分析階段，研究者多次閱讀所蒐集的資料，反覆檢核，以確認資料間是否有相互矛盾之處或概念是否已達到飽和程度（潘淑滿，2003）。以下依研究者採用的資料分析方式及分析的步驟，敘述如下：

一、分析的方式

依本研究目的，為探究影響小作所學員作業技能養成之因素，研究者將訪談、觀察及所蒐集到有關個案的資料，加以彙整，分析、歸納出與研究目的相關的有效資料。

二、分析的步驟

（一）閱讀原始資料

研究者聆聽訪談錄音檔，親自打出逐字稿，閱讀逐字稿及個案相關服務紀錄（如：個別化服務計畫 ISP、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔作業技能相關評量等資料），依照研究參與者的角度來瞭解資料內容，避免主觀的意識、刻板想法或負面情緒，真實呈現研究參與者的想法。

（二）形成編碼

研究者根據研究問題，統整訪談逐字稿、研究對象相關文件（如：個別化服務計畫 ISP、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔作業技能相關評量、實地觀察紀錄等），找出關鍵字、關鍵事件或主題，並加以編碼命名。以小蘇雇主為例，訪談過程中多次提及小蘇喜歡多賺一點錢，因此願意加班、多做一點，因此研究者依其雇主所表達的語詞，將之命名為「工作動機」。

（三）範疇

研究者根據前後的編碼進行比對，將相似的編碼進行整理合，形成初步歸納的範疇，並加以命名。範疇及編碼可以適時調整，以真實反應研究參與者的觀點，再由初步歸納的範疇，統整出

核心範疇。以小蘇雇主為例，訪談過程中，雇主提到了小蘇的特質及優點，例如：主動積極學習（工作動機）、肯做且願意配合（接受指導），會指導及幫忙新人做事（合作情形），研究者則依據雇主所表達的語詞，將這些編碼歸納為作業技能訓練領域中的「工作態度」。

（四）綜合歸納

形成數個核心範疇後，研究者思索核心範疇間的關連性，再依之間的相關發現，綜合歸納形成核心主題，以符合研究參與者的觀點。例如：對照已成功及未成功就業之身心障礙者應具備的相關作業技能訓練，有「社會適應」、「工作能力」及「工作態度」三大領域。

參、資料信實度與同儕檢核

資料的檢視在研究分析中相當重要，需隨時檢視資料才能保持資料的客觀性及真實性。以下簡述本研究使用的檢視方法。

一、詳實深度的訪談與長期實地觀察紀錄

本研究以深度訪談為主，輔以長期實地觀察紀錄，本研究者在每次訪談後，謄寫訪談逐字稿，並紀錄當次所觀察的人事物，研究者藉由這些資料的探究，得到研究參與者的觀點。

自 103 年 7 月至 104 年 2 月期間，研究者便在小作所進行 360 個小時的「身心障礙職業重建實習」，這段長期實地學習之經驗，讓研究者熟悉及了解小作所提供的服務，且對小作所的學員有其一定程度的了解。再者，本研究因研究目的所需，自 105 年 11 月至 106 年 3 月，每週觀察特定學員 3 次，每次 4 小時，共計 150 多個小時；除此，在觀察期間，研究者亦多次與訓練員討論學員在作業上的表現。綜合以上長達 6 個月 500 小時以上的實地觀察中，使研究者更加深入了解小作所學員在工作能力、工作限制、工作態度、人際互動、社會適應等各項狀況。

二、研究參與者的確認

當研究者不確定研究參與者的意見、有所疑慮或對錯時，研究者會再度請教他們的想法，並且隨時向研究參與者核對本研究者是否得到正確的資訊。例如：訪談小蘇雇主時，雇主已不太記得小蘇在洗衣店工作的實際年數，因此研究者為得到確實的資料，直接訪談當時的訓練員，以確認其工作年數。

三、多方資料的核對

研究者依所蒐集的資料多方進行核對，以確認資料的真實性。資料來源有訪談逐字稿、個案觀察記錄以及個案相關文件（個別化服務計畫ISP、服務使用者服務記錄、作業活動評量表、清潔作業技能相關評量、轉銜服務、個案管理計畫、職重服務需求、職業評估、職評報告等）。本研究將三者互相比對，確認其範疇之正確性，並找出分歧不一致之處。

研究者除了訪談小鵬雇主外，另外亦在工作場所中口頭訪問小鵬的同事，有關小鵬在工作上的表現，以佐證研究者所歸納出之編碼及研究結論的一致性。

四、同儕檢核

研究者商請具備質性研究經驗的同儕來協同編碼，針對意見不一致的地方加以討論，檢視編碼是否能反應研究參與者的觀點，符合其脈絡。研究者作法如下：去除逐字稿語氣詞，將事件整理成摘要，請同儕進行檢核；另外研究者在針對小蘇雇主的訪談—已成功就業因素進行編碼時，邀請同儕一同進行編碼，及核對彼此之編碼，研究者與同儕從逐字稿中找出關鍵字「態度」、「能力」，因此研究者及同儕將此關鍵字命名為「工作態度」、「工作能力」。

第七節 研究倫理

在研究過程中，重視倫理的考量是對研究參與者應有的尊重與權益之維護。從著手研究到形成報告的這些階段中，應避免造成研究對象之生、心理受到傷害。本研究之訪談對象為雇主和訓練員，針對本研究之特性，研究者必須特別注重以下幾點倫理議題的考量：

一、相關資料的運用

本研究所蒐集之一切資料，僅供研究者研究之用。本研究之目的為探究影響社區日間作業設施作業技能養成之因素，期盼藉由研究資料能有助於提昇身心障礙者洗衣作業技能成效及未來的就業，對身心障礙者本身及職重人員能帶來實質的效益。

二、告知後的同意

研究者事先徵求受訪對象本身的同意，並在進行訪談前，主動向研究參與者說明研究的主題、目的以及進行的方式，並徵詢研究參與者的意見，確認取得研究參與者的同意後，才會進行訪談。

三、匿名與保密

在進行研究報告過程中，會注意受訪者之身份以及在受訪過程中提及有關案主姓名、真實身份的保密，並在後續紀錄中均以化名呈現，不使資料外流。

第四章 研究結果

本章共分成四節，第一節為參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者能成功就業的因素，第二節為參與「社區日間作業設施」服務模式之身心障礙者未能成功就業的因素，第三節為身心障礙者參與「社區日間作業設施」服務模式之作業技能訓練成效。

第一節 參與社區日間作業設施服務模式之身障者成功就業的因素

本研究從對雇主及訓練員的訪談中，將身心障礙者已成功就業的因素分為個人、雇主及就業支持系統三方面（如圖 4）闡述之，並歸納如下：



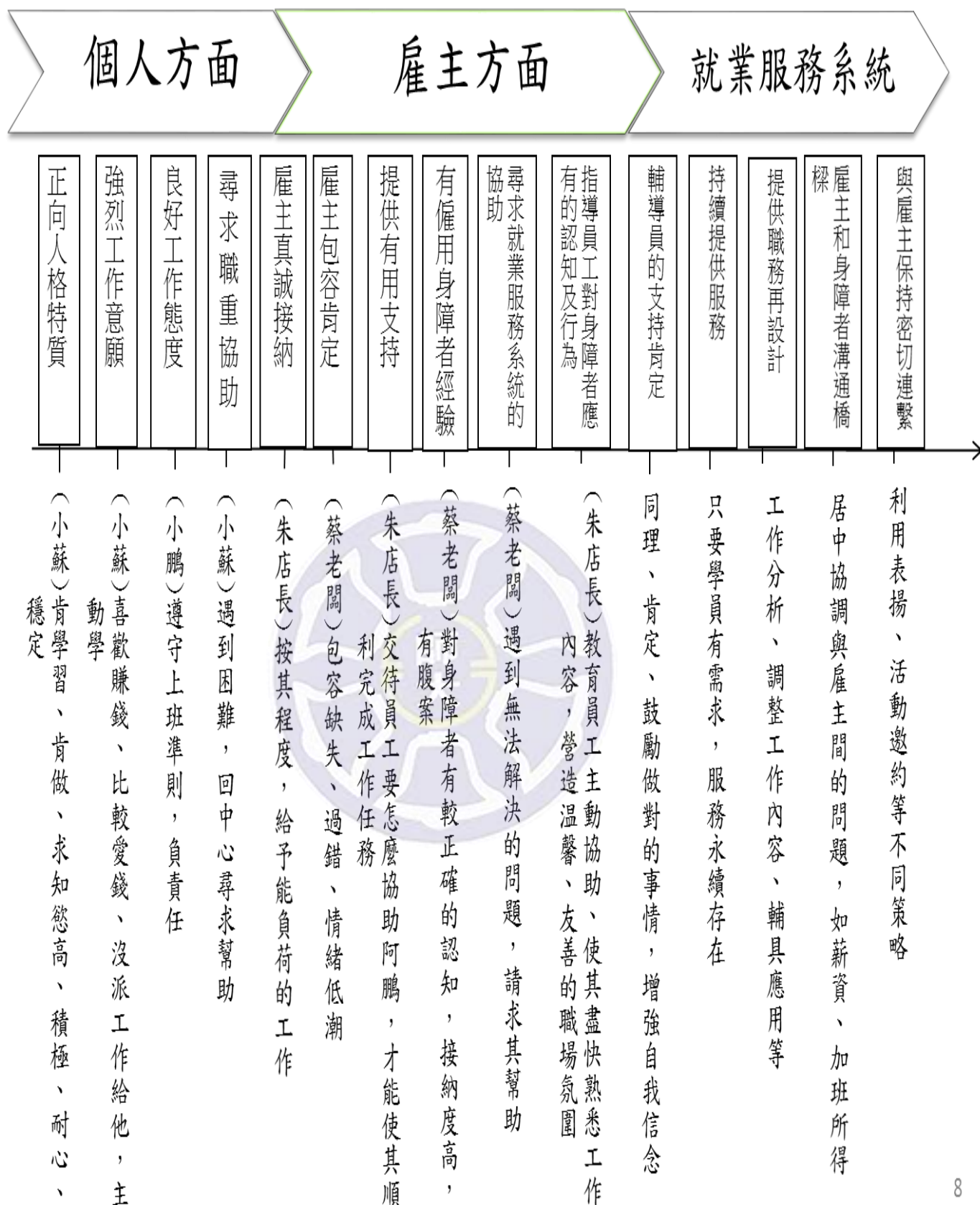


圖 4 小作所身心障礙者成功就業因素圖

一、個人方面

(一)正向的人格特質

在小蘇雇主的訪談中，蔡老闆不時提到小蘇是一個肯學習、求知慾強又積極的孩子，因此願意給他機會學習，給他工作機會。

「他目前負責的都是整燙，整燙是最難的，單作衣服整燙的時間很冗長，或是很複雜的，其實是很需要耐心的。」「小蘇是會去學的人，雖然慢一點，ok 的！因為你長時間培養他，反而比我們一般在人力市場上找到的人來講還要更好、更穩定，其實，一般人有十分的能力，他如果能七分，但是他有穩定，有肯做的心，反而比一般人好多了。」(P 小蘇-I-1060217:54,59-60,248-251)

以上研究與方麗琴（2006）以五位傑出身心障礙者為研究主體的結果相符，傑出身心障礙者所具備的創造性人格特質，容易從周遭獲得其他協力，因此正向的人格特質有助於成功就業。

(二)強烈的工作意願

身心障礙者若沒有工作動機，就不會想要就業，再好的工作機會對他而言，也是沒有用處，老闆不會想要用一個沒有工作意願的員工，就像洗衣店蔡老闆用人的原則是要有工作意願、工作能力及工作態度。

「我先看他的能力，能力 ok，再看他有沒有意願，或看他的態度是怎麼樣的，如果他願意，我們再考慮下一步。」

「他不想工作，那就沒辦法，他沒有意願。」

「如果他的意願是很低的，基本上我就不會考慮了。」

「他喜歡賺錢，比較愛錢，他一去洗衣店的時候，剛開始什麼都學，而且他學習慾望很強，其實你沒派工作給他，他也主動去學，因此半年之內，他其他的工作都學會了。」

(P 小蘇-I-1060217: 36,41-42,44,118,269-271)

本研究的結論與戴鈴容（2002）的研究結果相類似，同樣指出工作意願強弱為身障者是否能順利就業的關鍵。

(三)良好的工作態度

工作態度會影響工作表現，正向的工作態度能改善工作品質與提昇工作效率，沒有一個雇主會希望看到自己的員工遲到早退，工作態度馬虎，沒有責任感，在訪談朱店長時，就說到小鵬在工作上的優點是遵守職場上班準則及負責任。

「這些年除了中心有事情外，他幾乎沒請過什麼假，上班都是準時來。」「他現在都會把他的事情做完才會離開。」「有時候到了夏天，哪一天突然客人多，貨多，有時就會被卡住的時候，他現在也不會抱怨了，他也是手腳快一些。」(P 小鵬-I-1060504:256-257259-260)

這種肯負責，認真完成工作任務的人，就如同蔡老闆所說的，是所有洗衣店老闆渴望得到的員工。

(四)尋求職重服務的協助

小作所的學員都是在小作所接受過長時間的洗衣作業訓練後，透過中心職重服務的協助而進入職場，中心的老師是他們極為信任的人，因此當他們進入職場遇到困難不知如何解決時，他們都會回中心找老師。像前不久從職訓班結業後到洗衣店工作的威廉，蔡老闆都要他放假時回來中心找老師聊聊，抒發工作上的壓力，並尋求心理支持與慰藉。

「他幾乎每個星期都會回來中心找老師聊聊天，談談工作狀況，他的心裡就有一個出口。」(P 小蘇-I-1060217:427-428)

本研究的結論與賴美智(2002)的研究結果相類似，說明了多數未就業之身障者若能獲得適當的職業重建服務、技術支援及心理支持，將有可以成為就業市場的生力軍。

二、雇主方面

(一)真誠接納，給予機會

其實絕大多數的身心障礙者，其工作產能、工作速度是無法達到一般人的標準，但如果雇主能真心接納他們，在工作環境或工作內容的安排上就可能會有所調整，如按照他們的程度，給予能負荷的工作，他們

是可以做的不錯的，像在全家工作的小鵬，在朱店長的安排下，穩定就業了 8 年。

「他做的工作都是做重複的工作，沒有做任何的添加跟改變，他目前已經很得心應手了。」(P 小鵬-I-1060504:322-323)

另外洗衣店的蔡老闆也談到他聘用的一位患有癲癇的身障員工。

「她發病蠻頻繁的，為了她，我還上網去搜尋，對於一個癲癇的小孩，她發病的時候該怎樣？該怎麼處理？我要自己去讀這方面的資訊，知道發病是什麼狀況，是放電！什麼狀況，你必須趕快幫她處理。」
(P 小蘇-I-1060217:478,484-486)

朱店長和蔡老闆對身障員工所做的事都是發自內心、真心接納身障者的表現，因此他們願意花時間去學習如何幫助身障員工。

以上的研究結論與許天威（1994）、徐享良（1999）研究結果是雷同的，兩位學者提到，影響身心障礙者就業因素中，雇主態度是身心障礙者能否長期穩定就業的最大關鍵點。

(二)寬厚包容、肯定表現

身障者的個別差異大，障別特質各有不同，要達到一般勞動市場的產能是不太可能的，因此雇主的態度決定了身障者能否繼續留在職場上工作，以在洗衣店工作的威廉來說，動作慢、學習速度也慢，產能遠落後標準很多，整體評估來說很低，但蔡老闆卻一直鼓勵他不要多想，蔡老闆看到的是他能的部分，而不是看他不能的部分。

「我最欣賞他的態度，有心我們就願意去磨他」

「像小蘇曾把客人的衣服燙壞了，有時候一賠就是幾萬塊，我沒讓他賠，反而鼓勵他去學。」(P 小蘇-I-1060217: 143,146,170,172-173)

當小蘇跟女朋友分手，因為感情問題而影響到工作時，蔡老闆也都很體諒他。

「當然我們看到他還是會有一些情緒不好，工作狀況會比較差一點，但是我們會看到他很努力的在避免。」(P 小蘇-I-1060217:187-188)

以上的研究結論與高馨玲（2005）以三位中度智能障礙女性為例所進行的維持就業階段工作適應的研究結果是相類似的，研究結果提及雇主發揮極大的包容力，是維持就業的穩定力量，而當雇主一旦肯定了智能障礙者的工作表現之後，就能夠包容其缺失或過錯。

（三）提供實質有用的支持

小鵬在全家已經做了很久，但在工作邏輯、協調部分，還是需要有人協助，因此朱店長會跟店裡的員工交待好要怎麼做，才能讓小鵬順利無礙的把後續的工作任務完成。

「東西來，你們要請他怎麼放，你們要幫他分類好，好讓他上貨架。」

「怎麼上我們都有畫圖表，他只要按照上面的圖表操作就好。」

(P 小鵬-I-1060504:265-266,324-325)

另外像蔡老闆也用了很多方式，如職務再設計來幫助身障員工克服障礙和限制。

「透過器具的改變，在牆上貼圖示、劑量，在每一個原料上貼上標籤，表格寫上洗什麼東西，配什麼原料。一大早起來，我先將它分類好，哪一個配哪一個圖表，教他會看，其實這個對他們來講比較學的到。把這些東西都配好了，他們就知道圖表上面寫的是什麼材料，把它們都弄好，我們的設備每一台機器都長得一樣，同一個品牌，同一個型號，藥劑的配方上面一定要安全，也一直去改，後來就算放錯了，也不會有問題。」(P 小蘇 I-1060217: 298,301-306,336, 339)

以上研究結論與邱滿艷、韓福榮(2005)等學者的研究結果相類似，其研究結果提到透過職務再設計，調整工作內容、改變工作場所的設備，以及輔具的應用等措施，能增進障礙員工就業適應、工作績效，提昇身心障礙者的受雇率。

（四）有僱用身障者經驗

很多雇主不願意聘用身心障礙者，有的是怕麻煩、有的是擔心出問

題，種種未知無法預測的因素，讓雇主怯步，真正願意聘用身心障礙者的畢竟是少數，洗衣店的蔡老闆就以他常接觸的同業，道出了許多令雇主擔憂的想法，並以親身聘用身障者的成功經驗來鼓勵其他雇主，勇於接納身障者。

「我找一個人進來，可能要投資很長的時間，有的人可能要3年，有的人可能要超過5年，對不對？那到底他的障礙會不會影響我的工作？甚至我要還去照顧他。」(P 小蘇-I-1060217:471-473)

反觀曾接觸過身障者或曾雇用過身障員工的雇主，對身心障礙者就會有較正確的認知，也比較能夠接納他們。

「現在即使是一個新的來，我比較能夠去幫他想到一個怎麼導入的方式來做。」「這麼久的經驗了。」「其實都有腹案。」

(P 小蘇-I-1060217:356-357,359-361)

以上的研究結論與陳榮華等人(1983)的研究論點是相類似的，研究提出多數僱用身障者的雇主，對於身障其員工的工作表現多持肯定態度，認為其流動率低、工作熱忱高、多能勝任工作、倦勤率低、對於雇主所指派的工作接受度高、且與同事間的關係良好。

(五)尋求就業服務系統的協助

身障者在就業階段會遇到非常多的困難與適應問題，尤其是在就業初的磨合期，對身障者而言是極為艱難的挑戰，但雇主常不知如何處理身障員工的問題，因此需要就業支持系統的協助。就如同蔡老闆剛聘用小蘇時，也碰到一些他無法處理解決的問題，而請求中心的幫忙。

「他在剛去的時候，碰到一些我沒有辦法解決的，因為我不是專業的人員，需要溝通的，甚至，如果跟他是當事人的。我根本就沒有辦法溝通。」「一定要有老師呀～。」

「其實對我幫助最大的還是中心。」

「我們工作上的問題，我們可以想辦法解決，心理的輔導，其實是需要老師的。」「解決這些未知的狀況，心裡有距離，有狀況的問題，

還是中心的老師有辦法協助我們，我覺得如果沒有中心，我用他們不會成功。」「所以中間是很重要的，我跟他們講，你們跟老師一定要保持聯繫，即使你們去職場上工作，你們還是要回來，你心裡在職場上、工作上有什麼問題，回來問老師，老師會幫你想辦法，這是一個很好的機會呀！如果沒有中心，我們自己摸索太難了，他們也難，我們也難，這個媒介是非常重要的。」

(P 小蘇-I-1060217: 419-420,422-424,554,548-549,557-558,659-663)

以上的研究結論與李映嫻（2010）的研究相類似，研究提出身心障礙職業重建服務人員在身心障礙者求職過程中，扮演了舉足輕重的角色。藉由就業服務員的協助可以穩定身障者的工作、支持及克服困難阻礙。

(六)指導員工對待身障者應有的認知及行為

職場的友善環境對身障者能否穩定就業是很重要的因素，朱店長常提醒及教育她店裡的員工要協助小鵬，讓他盡快熟悉，快速的進入工作的流程，這對小鵬和大家都是好事。

「不能因為偷懶，就都叫小鵬做，自己不用做，不能有這樣的狀況，弄清楚一點，雖然他是有領薪水，他只是來幫忙，他不是來替代你們的，他可以協助你完成，但是決定的事情還是你。」

「如果你們把所有的責任，所有的流程，全都交給他來控制的話，你的薪水給他領好了。」(P 小鵬-I-1060504:256-276)

朱店長對小鵬的用心及對職場員工的教育，對小鵬而言受惠良多，因此同事都對他很好，會買東西給他吃，提醒他下班時間到了，要快點去搭車。這種友善溫暖的就業環境，穩定了小鵬的就業。

以上的研究結論與蘇玉帆、張鄭正（2006）的研究結果相類似，研究中提到，獲有雇主及同事正向支持與回應的精障者，其就業穩定率較高，較溫馨、接納的職場氛圍，也會帶動較多的就業機會給身心障礙者。

三、就業服務系統

(一)正向支持、鼓勵肯定

之前小蘇因為女友另結新歡，大受打擊，情緒低落，李老師除了傾聽、陪伴並不斷的鼓勵他。

「身心障礙者也是希望能有感情是很正常的，你們就跟一般人一樣，一般人也會有這樣的狀況，不是只有你會，別人也會碰到，男女交朋友這很正常，你一定會很傷心難過，如果你不傷心難過就不正常了，因為你已經付出感情了，但傷心難過沒辦法解決問題。你一定要把這件事放下，很難，沒錯，但我們可以一起來，你不舒服，想講話，你就打電話給我，你想出來吃飯，我就陪你，但這段時間我們要趕快速度過，不能因為這件事阻礙我們前面更美好的生活。」

李老師對小蘇的一番話，牢牢的穩定了他焦慮不安的情緒。對於小蘇，李老師一直以來都是支持、鼓勵與肯定的態度，這就是李老師對待學員的方式。

「你要肯定他做的事是對的，這就是我們說的正向支持，鼓勵他們去做對的事，去增強他們。這也是他在成長過程中要去學習的，他一定要從我這邊才能得到一些支持和回饋上肯定他自己。」

(T 小蘇-I-1060421:519-522,524-527,531-532,536-537)

(二)持續提供服務

以小蘇來說，他已經穩就 10 年了，是個專業的整燙師傅，在工作上的表現儼然沒有問題，但到現在他還是會回來找李老師，只有時候是感情上的問題，有時候是跟雇主間的問題，因此李老師到現在都還在輔導他，會分析事情的好壞讓他了解。

「他會想要去做什麼或別人要他去做什麼，因為他信任我，我就分析給他聽，要找到那個關鍵人，他也覺得當初是我幫他找到這個工作的，當他碰到問題時，他就會來找我，當然確實我也幫他解決問題了，因此對他來說是成功經驗，我找妳，妳會幫助我解決問題，

所以他就會一直來找我，我就一直服務他，事實上也只有我有能力去幫他解決這種問題，其他人沒有辦法。」(T 小蘇-I-1060421:465-470)

不論是什麼問題，已經就業或未就業的學員，只要這些學員有需求，老師就會持續的提供服務。

(三)提供職務再設計

當初小鵬剛到全家工作時，李老師在職場做了許多的職務再設計和調整，讓他可以在最短的時間內穩定就業。

「排貨架、順序，幫他做工作分析，讓他知道怎麼做，所以雇主就覺得透過這樣安排的服務模式，他就可以勝任，事實證明，這樣做下來他是可以勝任的。」(T 小鵬-I-1060421:423-425)

以上研究結論與邱滿艷、張千惠、韓福榮(2010)等學者的研究結果相類似，其研究結果提到透過職務再設計，調整工作內容、改變工作場所的設備，以及輔具的應用等措施，能增進障礙員工就業適應、工作績效，提昇身心障礙者的受雇率。

(四)扮演雇主和身障者間的溝通橋樑

小蘇雖是身障者，對於薪資所得也跟一般人一樣會有所期待及需求，對於老闆加班時間多，相對沒有給多少錢，其實他也懂，心裡也很在意，但他不會說給老闆聽，他回去中心時將心事說給老師聽，李老師就當起兩方的橋樑，去跟雇主溝通反應。

「我就會去跟蔡老闆說，剛開始才給他一萬六、一萬七，我就慢慢去溝通，慢慢的給他調，我安撫他：你現在很棒，整個營業老闆賺的收入所得沒有那麼好，現在在擴店到處都需要錢，請那麼多人，不是只有你，但他有承諾，一定會幫你加，所以常常就這樣來來回回，從當初的一萬六、一萬七調到現在兩萬多。」

(T 小蘇-I-1060421:450-454)

因此中心的老師就像心靈導師，不斷的輔導、支持、鼓勵身障學員，並居中協調與雇主間的問題，解除他們心中的困惑，陪伴他們一起成長。

以上的研究結論與李映嫻（2010）的研究相類似，研究中提到企業雇主會因就業服務員的居中協調溝通，而對身心障礙求職者產生理解與包容。

（五）與雇主保持密切、不間斷的連繫

李老師也提到，在媒合就業初期，雇主會基於他的良善，配合考核表的填寫，多關心身障員工的狀況，但過了密集輔導期，就要想一些方法，運用很多策略繼續與雇主保持密切的連繫。

「半年滿了，我們就會開始表揚他，去謝謝他。然後就一個接一個，這都需要運用很多策略，慢慢的他們了解了，也就會比較包容些，當然久了，也就彼此包容了，雇主也了解到真的做不到就算了，會找其他人去協助他，用一個人力互補的模式。我們請市政府拍他，雇用身障員工就變成是他的招牌，雇主也不能隨意給他辭了。」

(T 小蘇-I-1060421:496-501)

小結：

綜合以上的研究結果，歸納出身障者能成功就業的因素是身障者個人、雇主及就業支持系統三方面各項因素共同支援、相互影響而成的，其中發現已成功就業因素中，雇主願意接納身障者的態度及就業支持系統的服務尤為重要，此研究結論與高馨玲（2005）所提出雇主的接納態度相似，雇主的肯定接納，能發揮極大的包容力，包容身障者的過錯或缺失，成為身障者穩定就業的力量。另外李映嫻（2010）之研究結果也發現，就業支持系統（尤其是就業服務人員）的重要性——是支持、協助身障者克服困難，穩定工作的重要支柱，亦與本研究結果不謀而合。

以身障者本身的認知能力、工作能力來看，絕大多數是無法與一般人一樣，甚至差距非常大，但這些雇主卻願意聘用他們，很重要的就是接納的態度，因為願意接納，雇主才看得見身障者的正向特質，才願意給予身障者工作機會，而背後那雙推動搖籃的手其實就是中心的老師們。小作所教導身障學員的不僅是洗衣的專業作業技能、作業態度、社

交技巧，更重要的是給予正向的支持與心理的輔導，尤其是當這些學員離開中心，踏入就業市場時，老師在工作職場上所提供的工作技術支援、職務再設計、雙向溝通、心理支持等，對於身障學員及雇主都產生了極大的幫助。而最令人感動的是中心老師對學員的付出及服務是沒有終止的時候，像小鵬在全家工作已8年，他喜歡中心，老師就安排他回中心當特殊志工，這8年他還是每天都來中心幫忙、來學習。另外一位小蘇，在洗衣店工作10年，不論是工作或情感問題，都還是常打電話給李老師，來中心找李老師聊天訴苦，解除困惑及尋求建議。

除此，為了讓已成功就業的學員能真正的穩就，中心對雇主端的主動支援與協助亦是如此，竭盡可能的讓雇主了解學員狀況，提供職務再設計等有用的方法，不間斷的利用各種策略，如表揚、頒獎、邀約等方法來激勵雇主雇用身心障礙學員，因此從小作所推就出去的學員，在就業市場上的穩定度是很高的。

中心及老師們所做的一切也讓雇主感動，全家的朱店長及洗衣工作的蔡老闆，都願意提供自己的店面當做中心的實習訓練場所，朱店長也介紹其他身障者到別家店鋪工作，最近還策畫請中心的小朋友到店裡擔任小小店長；蔡老闆更到中心擔任洗衣職訓班的講師，希望能幫助更多身心障礙者進入洗衣就業市場，除此還利用許多公開場合，發表他雇用身心障礙者的經歷，希望其他雇主們對身心障礙者能有正確的認知及了解，進而慢慢敞開心胸接納身心障礙者。

第二節 參與社區日間作業設施服務模式之身障者未能成功就業的因素

依據訓練員、雇主的訪談，將目前仍在基隆市某「小作所」接受洗衣作業技能訓練之身心障礙者未能成功就業的因素，分為個人、雇主及家庭三方面（如圖 5）闡述之，並歸納如下：



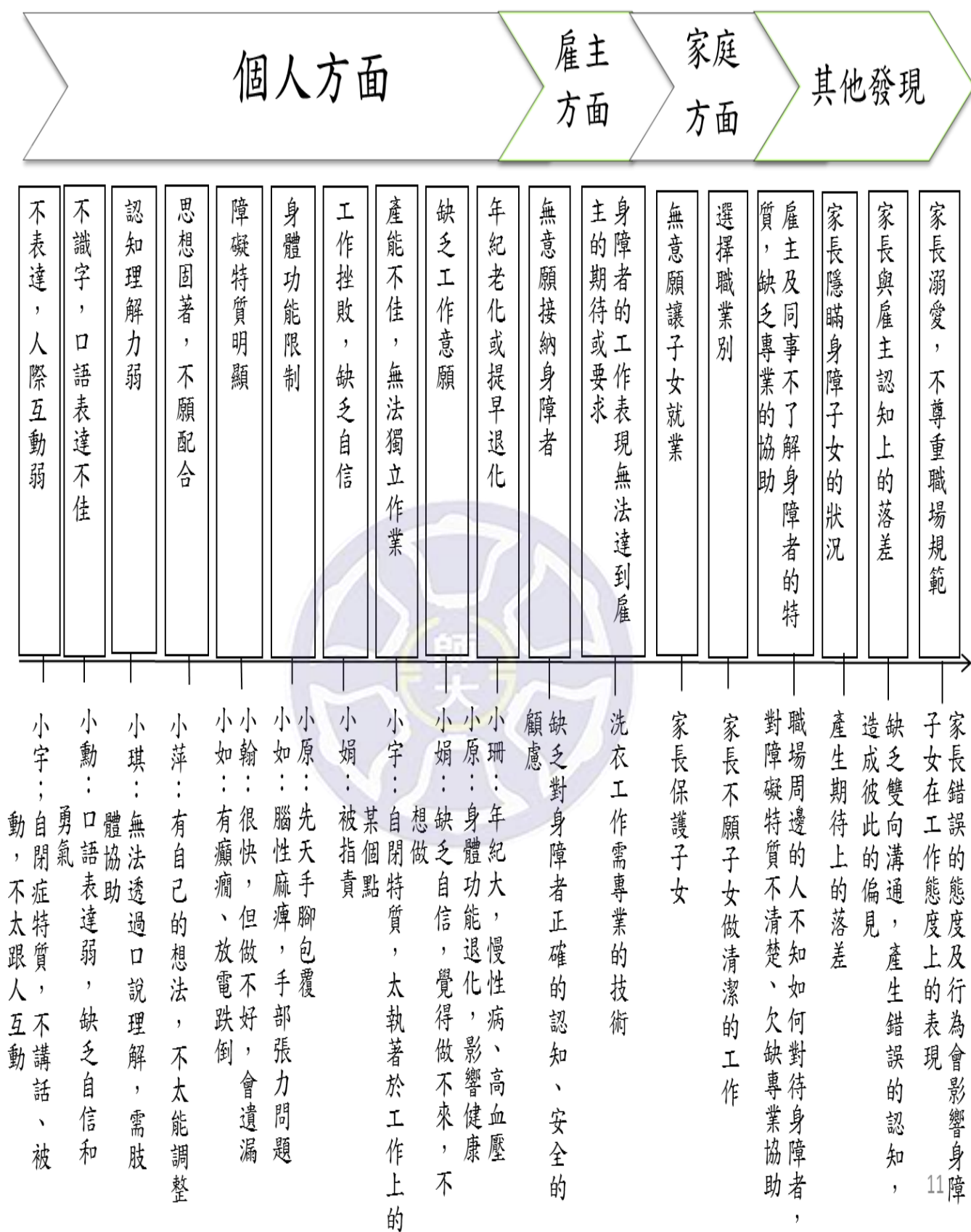


圖 5 小作所身心障礙者未成功就業因素圖

一、個人方面

(一)不表達，人際互動弱

老師在訪談中說到小宇有自閉症的特質，他與人的互動都是較被動、比較不講話的，因此曾發生過衣服出狀況時，同學把責任都推到他的身上，他也沒有反應。

「一開始他適應新環境很久，光適應我就適應很久了，2-3 個月，一開始他是採被動式的，所以你要告訴他要怎麼做，他也不太會跟人主動互動，他在人際互動上有比較大的問題。他會表達，只是說他的意願度很低，所以會利用情境的東西讓他學習怎麼跟同儕互動。平時私底下休息的時候互動還 ok，但在工作上一直都沒有辦法讓他去反應，沒有辦法連結到工作這一塊，你會發現那就是他的障礙、限制。」(T 小宇-I-1060511:11-13,93-95,97)

小宇因為不表達，因此別人也不知道他有什麼樣的需要和問題，這在就業上就會造成很大的問題。

以上的研究論點與 Hanley-Maxwell 等人（1998）的研究論點相類似，研究指出智能障礙者，最主要的離職原因是他們的社會行為，如溝通能力、社交技能不佳等，因此工作社會技能的良窳是決定就業是否成功的重要因素。

(二)不識字，口語表達不佳

有些心智障礙者不僅有身體功能上的障礙，還有口語表達能力及閱讀能力的問題，像小作所的小勳，口語表達非常弱，且缺乏自信和勇氣，之前在洗衣店試做，黃老師問他是否有意願在洗衣店工作，他表示工作很累，工作的地方很熱，不想去，但卻不敢開口跟父母講，不敢對老闆講。

「他本來在表達上就不太 ok，又沒有辦法拒絕，我覺得是家庭的關係，家人給他的，他就接受，所以他沒有機會去學習拒絕，去表達我不希望、我不想要，這對他其實有很大的困難。」

(T 小勳-I-1060511:736-738)

當時，洗衣店老闆其實很喜歡他，要給他工作機會、讓他學習，但他卻不主動、不積極，沒有學習的動機，連老闆都看出來了，他卻一點表達都沒有，就這樣做了一、兩年，直到老闆打電話跟他父母說，請他不用去了。他本身認知弱又不識字，後來在一次 uniqlo 的面試中，就因雇主要的是能識字寫字的員工而被刷下來。

以上的研究結論和林沛伶（2007）的研究結果相類似，研究中提到智能障礙者由於其智能方面的損傷導致語言發展遲緩無法有效與人溝通時，在工作產能與工作態度兩方面易受到質疑，而缺乏工作機會。

(三) 認知理解力弱

黃老師提到小作所的小琪，看起來身強力壯，工作能力不錯，但其實她的問題在於認知理解力太弱及缺乏生活相關經驗。

「她適應力很 ok，在學習理解上蠻弱的，有些身障者你可能透過口語上的說明他們就可以理解，但是她沒有辦法，她一定要肢體協助，可能你示範什麼她都不行。」「那時候讓她學戴手套，光學習分左右手都教了很久。以智能輕度來說連戴手套都不會，我覺得是她生活上沒有的經驗，所以她不會，之前她從學校畢業，曾在理髮店做過，我們也去了解她在理髮店都在做什麼？她就是端茶，按摩，連洗頭都不行，後來聽說人家就不用她了。」

(T 小琪-I-1060511:482-484,486-488)

(四) 思想固著，不願配合

有些心智障礙者，外表看起來很正常，但實際上不僅理解力不好，還很有自己固著的想法，就如黃老師在訪談中提到的小萍。

「一直以來她的能力都不太好，外觀看起來好手好腳，但她的能力很弱，她很有自己的想法，學習上有很多固執的東西，她不太喜歡人家糾正她，她不太能夠調整，妳愈阻止她，她愈是要做，在工作上她會堅持自己做的方式，有她自己作業思考的模式，不願意配合

別人，所以她比較大的問題在這裡。」

(T 小萍-I-1060511:240-241,688-689,698-702,711-712,715-716)

(五)障礙特質明顯

以自閉症來說，黃老師提到小作所裡的小翰，他的障礙特質及學習行為，影響他在工作上的表現。

「小翰是屬於做事速度很快的，那時候訓練他做清潔，試了幾次之後，看到他清潔這部分不太 ok，通常有自閉症的，人家十分鐘的事情，他要花一個小時，但是小翰很快，但是做不好，因為漏這個漏那個的，那些對他是很抽象的，他個性又急，用一樣自閉症的方式告訴他，他又沒有辦法按照那個方式去做，那是他的特質。」

(T 小翰-I-1060511: 318-322)

另外李老師也提到了小珊的障礙特質及實際狀況。

「她有癲癇，在職場上有風險，雇主會比較難接受，她在中心發作很多次，另外，她因為癲癇放電跌倒過很多次，影響她的視力，有一次她從家裡樓梯跌下來，眼睛受傷，有白色的膿，一年多了還在，她要戴著眼罩避免細菌灰塵感染，她的身體狀況不是很好，有一些慢性病高血壓的問題，年紀也大了，因此要面臨職場、工作就業，對她來說，會讓她很難適應。」(T 小珊-I-1060421:647-652)

依照身心障礙者勞動力現況來看，視障者、自閉症、慢性精神病患者、多重障礙者的就業比率相對肢體障礙和顏面傷者是較低的，由此可知障礙類別、障礙特質是會影響工作機會的取得。

(六)身體功能的限制

小原拿的是肢障手冊，有先天性手腳的問題，但也影響到智力的發展，黃老師在訪談中描述到他的身體狀況，像對於需要手部操作及搬運較重物品的工作或事情，小原幾乎不能做。

「他天生下來四肢就包覆住，醫生將它切開來，腳也是，在工作上，其實能幫他做的職再是有些困難的。」「洗衣作業是需要戴手套的，

但因為他的 5 隻手指頭沒有辦法像一般人一樣，雖然他有戴手套，但只有用在掌心那塊。」(T 小原-I-1060421:154-157)

另外小如則是因為腦性麻痺，造成手部張力的問題。

「C P 造成她有一隻手張力太緊，有些動作是沒有辦法做到的，就像拿剪刀其實對她來說是非常吃力的，她沒有辦法用手去控制很多東西，但她仍然可以兩手並用，一隻手被張力影響，另一隻手可以輔佐她把這件事做好，她的東西並沒有貼的很漂亮，但是她是可以按照它的位置去貼的，如實做到這個動作，但要做到精細、很漂亮，是沒有辦法的。」(T 小如-I-1060511:577-579,581,583-586)

(七)工作挫敗，缺乏自信

對於只有輕度智能障礙的小娟，剛去中心時，沒辦法跟人互動，自信低落，黃老師曾透過小娟的姊姊了解之前他在工作方面，一直面臨到挫折。

「她曾自己去找工作，是生產線的工作，可能她覺得自己的表現可以去做這份工作，沒想到實際到工作場域去做的時候，就被主管指責沒有做好做到，因此內心受到較大的衝擊、打擊。」

「小娟外表看起來很 ok，但這也是她們的劣勢，別人看她們不會覺得她們有什麼不一樣，就用外在來評斷她們跟一般普通人一樣，因此以一般普通人的標準去要求她，當她沒做到時，就會容易被苛責，這時挫折就更大，相對那些一看就知道是有狀況的人來說，雇主、別人對他們的標準相對就放低很多，容忍度較大。」

(T 小娟-I-1060421:663-672)。

以上的研究結論與林文惠(2002)的研究結果是一致的，研究指出心智障礙者在就業上會遭遇的壓力除了與工作適配性(能力與薪資)、人際壓力(擔心病情復發所產生社會疏離)的問題外，前一次就業不愉快的經驗會影響下一個就業決定，因此過去就業經驗與現在就業狀態是有關的。

(八)工作產能不佳，無法獨立作業

小宇是有自閉特質的學員，黃老師說到他的認知及操作技巧都不錯，比較有問題的反而是他的產能問題。

「他有時候會太執著一定要燙得很平很平，對我們來說可能要 100 分，對他來說可能是 90 分，但他要弄到 100 分才可以，所以他最大的問題是他會很執著在某個點上，雖然他已經有那個技術，但是有時候一件衣服他可以燙一個小時，只為了要弄平那一塊，小宇著重在品質，所以他一直都沒有產能，到現在，產能一直都是他最大的問題。」

「之前小宇也和小鵬、小休三個人在洗車場做過，小鵬和小休 2 個是能力算比較好的，屬於能做的，速度又很快的，他們是可以幫助小宇的，但如果今天他們兩個沒去就業，沒有認識的人可以幫小宇，小宇是沒有辦法獨立去外面作業的，他需要別人的協助，他不見得能做完他的，就有可能別人幫他做。」

(T 小宇-I-1060511:20-24, 41-42,47-51,54)

(九)缺乏工作意願

這幾年小娟在中心接受洗衣作業訓練，黃老師發現其實作業技能、工作態度已經不是她太大的問題，只要她有自信心，但之前工作挫敗的經歷，仍然深深烙印在她心裡，甚至直接影響到她後來就業的意願，因此要小娟重拾信心去面對職場的考驗，她還是倍感壓力。

「小娟是有能力去就業的，之前有髮型店的工作機會，但小娟拒絕，她覺得她做不來，所以不想做。」(T 小娟-I-1060511:242-243)

因此她最大的問題是沒有工作意願。

(十)年紀老化或提早退化

小原 77 年次，才 30 歲，但他身體功能的退化比別人更快，黃老師提及他近來的生理功能，已經嚴重的影響到他的健康及工作表現。

「其實智能障礙者會提早退化，但他因為生理的功能，退化的比別

人更快，他的肺部是因為他的鼻子是沒有功能的，是用嘴巴呼吸的，所以沒有辦法幫他篩除不好的東西，導致他的肺部是比較耗能的使用，有一些不好的物質會直接在肺裡面，影響到他身體的健康。」

「一來也是因為年紀也大了，身體很多功能也慢慢下降，他最大的問題是肺部功能，肺部有部分纖維化，走路會喘，有時做事也沒辦法維持較久的體力，可能做半個小時、一個小時，他就必須要休息，他的認知也開始在退化，記憶力變得更差，有很多字變得不會寫，他一直在退化中，沒有間斷。」(T 小原-I-1060511:128-132,135-138)

二、雇主方面

(一) 雇主無意願接納身障者

大部分的雇主因為缺乏對身障者正確的認知、基於安全等種種不同因素的顧慮，有意願、能接納身障者當員工的不多，蔡老闆在訪談中，就提到其實雇主考量的不是補助，而是額外許多未知的因素。

「他會不會造成麻煩？一直都教不會的話，還請他來做什麼？」

「他發病了，該怎麼辦？生意還要不要做呀！」

(P 小蘇-I-1060217:473)

因此身障者能否成功就業的因素，有很重要的部分是在於雇主的接納度，正如同李老師所談到的雇主態度。

「大部分是雇主的接納度，能不能接受勞動條件，如果是依照政府的規定，雇主原則上要提供一個滿足的勞動條件，但事實上，我們的孩子是沒有辦法做到全部的事情。」(T 小蘇-I-1060421:588-590)

以上研究結論與許天威(1994)、徐享良(1999)兩位研究者的結論是一致的，對身心障礙者就業有利的社會環境就包括雇主的接納態度，因此雇主態度是影響身心障礙者能否長期穩定就業的重要關鍵。

(二) 身障者的工作表現無法達到雇主的期待或要求

李老師在訪談中有提到洗衣工作中以整燙最難，需要很多專業的技術，若又要能達到工作產能，對心智障礙者而言可說是相當困難的。

「整燙是非常難的技術，手眼腳的協調，需要很多的辨別，這種技術不是每個人都可以學習的，如果沒有達到雇主的期待，他就沒辦法進去。」(T 小蘇-I-1060421:428-430)

全家的朱店長在與家長溝通時，也有提到服務業，有營運成本的考量因素。

「一個店鋪每天來只讓你做掃地拖地，他有必要花這個錢請這樣的人來做嗎？你要想他在很忙的時候，要反覆去教你做這個動作，對他來講是一種負擔，如果他又在很忙的情況下，也許就會覺得很煩躁，有情緒性的狀況出現。」(T 小鵬-I-1060421:63-66)

畢竟職場有營運成本的壓力，會考慮所聘用的員工能否帶來實質的經濟效益，這些都是很現實面的。

以上研究結論與蕭金土（1999）等人的調查研究中，皆發現職業技能是僱用身心障礙員工重要的因素之一，因此身心障礙者的職業技能若能符合工作要求，其就業機會就大為增加。

三、家庭方面

(一)家長不願意讓子女就業

媽媽基於保護小娟的理由拒絕了許多就業的機會，其實小娟在小作所裡的工作表現、工作能力都是不錯的，各方面也都持續穩定的進步，黃老師說有好幾次想推她出去就業，有詢問過媽媽的意思，但儘管家裡經濟狀況不好，媽媽還是拒絕了。

「其實媽媽也不太希望她出去，因為她有很多人際互動的問題，媽媽覺得她在這裡，她安心。第一是我們在生活上協助她很多，讓她生活規律，媽媽不希望她今天去外面，擔心沒有人能管得住她，第二是怕她又遭遇相同的經驗，她就沒有地方可以待了，所以媽媽寧可她在一個安全的環境裡。」「媽媽特別講說：孩子這麼大了，她只有在這一段時間最穩定，她在這裡開開心心的就好，她不需要她去外面。」(T 小娟-I-1060511:243-247,264-265)。

(二)家長對職業別有所選擇

黃老師有提到當時有清潔工作，像小琪的媽媽，就不願讓孩子去做。

「有一個前提是，比如像去超商做清潔是 ok，不能只做清潔，假設是清潔員，她媽媽是沒有辦法接受的。」「那時候好像有全聯還是頂好的工作機會，補貨員之類的，但太晚了，好像要夜班的，媽媽也不 ok。」(T 小琪-I-1060511:497-498,509-510)

四、訪談的另外發現

以上的歸納是針對小作所學員未能成功就業因素的整理及結論，除此研究者特別將訪談中非發生於小作所學員在職場上的現況，另做一番整理，如下所示：

(一)雇主及同事不了解身障者的特質，缺乏專業的協助

全家的朱店長介紹一位身心障礙者去另外一家店，結果他才上班十天左右，就自己沒來上班了，朱店長經了解後發現是因為職場周邊的人對待心障礙者是缺乏認知且欠缺專業的協助。

「像我們介紹他一個工作環境，在這個流程中間，找一個最簡單的工作給他做，店家覺得掃地拖地是最簡單的，就請他做，但是他們不了解說他們在完成清潔的過程中，這件事不要說做到好了，就連做到完對他來說都是困難的，店家沒辦法體會，為什麼你這邊掃掃，那邊掃掃，跳來跳去，還沒有把它做完，店家會覺得是態度的問題，會用對一般人的想法去想這個人，但店家其實不了解這對他來說是一件很困難的事情，什麼叫做好，他完全沒辦法理解，他一直沒辦法好的時候，他乾脆就逃避，乾脆就不要來好了，當他選擇不來的時候，這個配對就沒辦法成功。」(P 小鵬-I-1060504:33-40,42-43,45-46)

以上的結論與 Broad (2007)的研究論點是一致的，大多數雇主因為較少接觸到身心障礙者，對其障礙特質及工作狀況通常不甚清楚，因此容易產生錯誤的觀念，像是以身障者的外觀或既定刻板印象，評斷身障

者的就業能力，因而影響雇主僱用意願。

(二)家長對雇主端隱瞞身障子女的實際狀況

朱店長在訪談中說到一位剛到店裡做沒幾天的身障者家長，為了讓孩子能為企業所用，並未真實坦白身障子女真正的狀況，以致讓雇主產生期待上的落差。

「當初希望企業能用他的孩子，有一些話也講過頭了，說他以前在ok 便利店做了兩年，對店長來說那個期待是～，現在怎麼差天差地，差了十萬八千里。對！他完全不會，他們家裡有一些壓力，希望我們能接納他，就把他的狀況講的比較好，實際對他沒有什麼好處，沒有讓人家了解他真正的狀況，當人家對他有所期待的時候，那個落差反而更大。本來以為不要讓他做收銀就好，但實際上他連掃地拖地都不會，店長就跟我說他這兩年到底是會些什麼，是怎麼做的？因為到現在才知道要重頭教他做，那也就算了，只是叫他把掃地拖地做好而已，他就不來了。」(P 小鵬-I-1060504:121-123,126-131)

(三)家長端與雇主端認知上的落差

一般來說雇主與家長兩方面常是缺乏雙向溝通的，因此會產生兩方面錯誤的認知，而造成彼此間的偏見或誤解，就如同朱店長說的工作過程中的落差。

「周邊的人不要想說他來到這裡，幫你們做事情，你們應該怎麼樣怎麼樣，其實沒有什麼應該不應該的，因為他面對的同事也是小朋友，沒有這樣的專業，你覺得跟你想的根本不一樣，雇主就會覺得這麼簡單的工作，給你工作你就應該如何。我跟你講了五六遍，只是掃地，你為什麼不把它掃好，雇主就覺得是態度的問題，但對家長來說，我就已經去幫你工作了，你為什麼不把他教好，為什麼不好好教他。」(P 小鵬-I-1060504:48-55)

當雙方都各執所見，不了解彼此的需求時，在工作的過程中，就會產生很大的問題，更不用期待職場能提供包容心、耐心了。

(四)家長過度溺愛，不尊重職場規範

有些家長錯誤的態度及行為會影響身障子女在工作態度上的表現，進而造成就業上的阻礙，如同朱店長提到在店裡做了一年的小娟，因為家長不恰當及逾矩的行為態度，讓她沒有辦法轉介給其他店家。

「家長非常疼愛他，明明是 3 點才下班，像看牙齒，拿皮膚科的藥，你完全可以下班後去，媽媽就會說：她幾點幾點下班，我要帶她去醫院，要在上班時間去看，其實我們也會配合她，但我們心裡會覺得她這樣，未來應該沒有辦法走向職場。家長就跟她說 3 點要到哪裡，2 點一定要到哪裡，為什麼 2 點還不放他走呢？其實妳還沒到下班時間，在我們的認知是你下班時間後還是可以去做那些事，就說不行，那個個案我們大概一年以後就放手了。」

「像家長自己會走到倉庫去找她，有時候我們礙於妳年紀很大，不好直說妳不能進來，只能委婉的告訴她，那樣的一個狀況，會讓我們覺得說在未來溝通上會有很大的問題。」

(P 小鵬-I-1060504:139-143,145-150)

小結：

綜合以上的研究結果，歸納出身障者未能成功就業的因素是身障者個人、雇主及家庭三方面因素所造成的，以個人因素來看，不論是口語表達、人際互動、認知理解、行為固著、障礙限制、工作產能、工作意願、提早退化等問題，其實幾乎都是身心障礙者會遭遇到的，而這些障礙問題雖能透過教導、訓練有所改善及解決，但絕大部分受限於本身的障礙特質，即使再克服、再提昇效能，要達到一般人的能力表現，幾乎是不太可能的，因此雇主接納態度尤為重要，此研究結論與許天威、徐享良（1994）的研究觀點相類似，皆強調雇主接納態度是決定身心障礙者能否長期穩定就業的重大關鍵，因此若沒有雇主接納的態度，身心障礙者想要就業幾乎是不可能的事，此時若再加上家人過於保守及保護的心態，不願意子女出外就業，無疑又加重了身心障礙者無法就業的阻力。

第三節 探究社區日間作業設施作業技能訓練之困境

本研究結果發現，「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境，是依據作業技能訓練成效所得之結果及訪談訓練員後，歸納所得的結論。

壹、作業技能訓練成效

研究者根據訪談內容、觀察記錄及相關文件資料，將學員在小作所之作業技能訓練成效（如表 9），依作業技能訓練領域及項目歸納如下：

表 9

作業技能訓練成效表

領域	項目	目標	學員	成效結果
工作 能力	問題解決	能自行解決問題或適當尋找協助	小珊	衣物辨識及除污能力進步，手洗衣物多能獨立處理；遇到不確定、沒有把握處理的衣物時，也能適時詢問老師。
	工作理解	協助下可從事一般性活動	小如	透過實物操作，圖示、口語、肢體協助，分步驟大量不斷的練習後，對於包裝、摺疊的工作，多能獨立處理；較困難的，如大型窗簾的摺疊，會請求老師的協助。
	工作流程	可完成所指定 75%以上作業流程	小娟	謹慎仔細度佳，能依作業流程步驟及注意事項執行作業內容，一般水洗衣物，釘寫洗標等作業可獨立完成；若遇特殊衣物、汙漬或作業量大時，仍需同儕及老師的協助。
		可完成所指定 50%以上作業流程	小原	可獨立完成 75%乾洗作業流程，能檢查衣服洗標、調配藥劑、除污、分配衣物顏色洗程及操作大型乾洗機；部分污點是否清洗乾淨，仍需老師或同學協助完成。
		可完成所指定 75%以上作業流程	小翰	能獨立完成 75%的作業任務，不需他人在旁監督，作業結束後，會主動告知老師。
		可完成所指定 75%以上作業流程	小琪	能獨立完成水洗除污 75%步驟，浸泡過程，有時仍需他人協助檢視衣物顏色及浸泡數量。
	獨立性	需在旁提醒	小宇	能獨立完成整燙衣物 75%的目標，在時間掌控上，已藉由與老師的約定及計時器的幫助而獲得改善。
		需部份協助	小勳	可獨立完成上衣及外套整燙步驟，西褲及特殊衣物的整燙，仍需口語及部分肢體的協助。
社會 適應	自我肯定	能表達自我看法	小勳	能因應對方的提問而有所表達，尤其是對自己熟悉的作業內容或生活經驗，對於同儕不禮貌的態度也會表示不悅。
			小娟	能適時表達自己的想法，對於不喜歡或不願意的事情，也可以明白表示。
	社會人際	能主動地與多數的學員互動	小如	對同學的態度改善很多，不再隨便指責或過度干涉別人，遇到同學不會或需要幫忙時，會主動過去協助。

		能主動地與少數的學員互動	小娟	在團體活動中，會主動表達或提供意見，與同儕相處，也能主動與他人聊天或討論，聊天的內容，多為生活相關話題。
	情緒控制	偶爾出現不穩，不影響活動	小琪	經他人提醒，已能立即注意，並調降說話音量，另外配合精神藥物的服用，情緒上的控制愈趨於穩定，偶而聽到他自言自語。
工作 態度	接受指導	可達到 75% 目標項目	小珊	遇到問題能主動告訴老師，知道解決方法後，能情緒穩定的依循他人的方法執行。
			小原	服從度高，能努力完成所分配到的作業項目。
			小翰	能配合作業內容的安排，當遇到問題，會主動提出，尋求他人協助。
			小勳	作業態度良好，服從性佳，能主動學習，遇到錯誤被修正時，能接受他人指導。
			小琪	服從度好，被安排不同的作業訓練時，會願意接受。
	責任感	對自我作業認真且盡力完成	小如	有時會因觀看別人作業、或想管別人而分心忘了作業，經口頭提醒，能立即回到作業崗位繼續作業。
			小琪	出席率穩定，需暫離作業崗位時會先行告知，同意後才離開。
	參與動機	需經要求才能投入作業	小娟	不會主動要求學習新的作業技能，但要求她、教導她時，會願意配合。
			小宇	經提醒，會立刻回到作業崗位，不會再站在角落邊不知做什麼。
		能主動投入分配之作業	小原	作業前，會先安排作業內容，小原就會主動前往並著手作業。
	合作情形	經提醒可主動與他人合作	小萍	多能與同學一起合作完成作業，即使跟某一個特定同學不合，當需要一起做事時，也能配合。

一、工作能力方面

小作所的學員經長時間的作業技能訓練之後，在工作能力目標上，如：作業內容的理解、作業流程的熟悉、獨立操作器具、作業任務的完成、問題解決、適時尋求協助等能力，依學員學習的特質及狀況，有以下不同程度的進展。

(一)問題解決：小珊對於衣物的辨識及除污能力明顯進步，大多手洗衣物都能獨立處理，遇到不確定、沒有把握處理的衣物時，也能適時詢問老師。(G 小珊-D-101.11~102.05)

(二)作業理解：小如不識字，對於作業內容的理解皆是透過實物操作，搭配圖示、口語、肢體協助，分步驟慢慢學習，且大量不斷地練習；

對於包裝、摺疊的作業，大多能獨立處理，比較有困難度的，如大型窗簾的摺疊，則會請求老師的協助。(G 小如-D-101.11~102.05)

(三)作業流程：小娟作業態度謹慎、仔細度佳，能依照作業流程的步驟及注意事項執行相關作業內容，對於一般水洗衣物，釘寫洗標的作業作均可獨立完成；但若遇到特殊衣物、汙漬或作業量大時，仍需同儕及老師的協助(G 小娟-D-102.02~102.07)；小原可以獨立完成 75% 的乾洗作業流程，能檢查衣服洗標、調配藥劑、除污、分配衣物顏色洗程及操作大型乾洗機，但部分污點是否清洗乾淨，仍需老師或同學協助完成(G 小原-D-102.02~102.07)；小翰能獨立完成被分配到的作業任務，不需他人在旁監督，作業結束後，會主動告知老師(G 小翰-D-102.02~102.07)；小琪在水洗衣物方面，能獨立完成除污步驟，但在浸泡步驟中，有時仍需他人協助檢視衣物顏色及浸泡數量(G 小琪-D-101.08~102.08)。

(四)獨立性：小宇在整燙衣物方面，能獨立完成 75%所指定的目標項目，在時間掌握上，已藉由與老師的約定及計時器的幫助而獲得改善(G 小宇-D-102.02~102.07)；小勳在整燙上衣及外套方面，可獨立完成整燙的步驟，西褲及特殊衣物的整燙，仍需口語及部分肢體的協助(G 小勳-D-104.02~104.07)。

二、工作態度方面

在工作態度目標上，如：作業參與度、配合度、責任感、接受指導、合作學習等能力，依學員學習的特質及狀況、有以下不同程度的進展。

(一)接受指導：小珊遇到問題時，已能主動告訴老師，當知道解決方法後，也能在處理過程中情緒穩定的依循他人的方法執行(G 小珊-D-101.11~102.05)；小原的服從度高，能努力完成所分配到的作業項目(G 小原-O-106.01.09)；小翰能配合作業內容的安排，當遇到問題時，會主動提出，尋求他人協助(G 小翰-D-102.02-102.07)；小勳作業態度良好，服從性佳，能主動學習，當遇到錯誤被修正時，也能接受他

人指導及修正(G 小勳-D-104.02~104.07)；小琪服從度好，安排不同的作業訓練時，會願意接受(G 小琪-D-101.08~102.08)。

(二)責任感：小如會因其他事情分心而忘了作業，如：過度觀看別人作業、或想要去管別人，經口頭提醒，已能立即回到作業崗位繼續作業(G 小如-D-101.11~102.05)；小琪出席率穩定，需暫離作業崗位時會先行告知，同意後才離開(G 小琪-D-101.08~102.08)。

(三)參與動機：

小娟不會主動要求學習新的作業技能，但要求她、教導她時，會願意配合(G 小娟-D-102.02~102.07)；以前常發現小宇一個人站在邊邊，不知道要做什麼？但現在只要有人提醒，他就會立刻回到作業崗位(G 小宇-O-106.01.09)；作業前，會先安排作業內容給小原，小原就會主動前往並著手作業(G 小原-D-102.02~102.07)。

(四)合作情形：

小萍大多能與同學一起合作完成作業，即使跟某一個特定同學不合，當需要一起做事時，也能配合，除非對方不禮貌、口氣不好或亂開玩笑，她才會生氣(G 小萍-D-102.06~102.11)。

三、社會適應

在社會適應目標上，如：與人的互動、情緒的控制、活動參與度、口語溝通、自我表達等能力，依學員學習的狀況、能力，有以下不同程度的進展。

(一)自我肯定

小娟能適時表達自己的想法，對於不喜歡或不願意的事情，也可明白表示(G 小娟-D-102.02~102.07)；小勳在作業的表現愈來愈趨穩定，能因應對方提問來表達，尤其是對自己熟悉的作業內容或生活經驗，對於同儕不禮貌的態度也會表示不悅(G 小勳-O-106.01.09)。

(二)社會人際

小如對同學的態度改善很多，不再隨便指責或過度干涉別人，遇到

同學不會或需要幫忙，會主動過去協助（G 小如-D-101.11-102.05）；小娟在團體活動中，會主動表達或提供意見，與同儕相處，也能主動與他人聊天或討論，聊天的內容，多為生活相關的話題(G 小娟-D-102.02~102.07)。

(三)情緒控制

小琪經他人提醒，已能立即注意，調降說話音量，另外配合精神藥物的服用，情緒控制愈趨穩定，偶而聽到他自言自語(G 小琪-D-101.08~102.08)。

目前在小作所洗衣商店的這 9 位學員，障礙和特質都不一樣，各有不同的狀況，本身差異性就很大，因此老師依據每位學員的起點能力及需求設計個別化服務目標，在長時間的培訓下，依其本身的特質、學習的能力，在社會適應、工作能力、工作態度等項目上的表現或多或少都有不同程度的進展，尤其在工作態度上，不管是責任感、合作情形、接受指導上，小作所的學員都有持續良好的進步及成長，穩定性是很夠的，只是在作業參與動機上，礙於學員工作挫敗的經歷、家長的保護心態等因素，成效上較不明顯。雖然有些學員改變的不明顯或表現有所浮動，但都能保持在穩定的狀況下從事洗衣作業活動，這可以從他們平日的作業活動中看出來，每個人都能在作業崗位上盡責的做事，呈現出來的作業技能成效是正向且提昇的。

貳、未來作業技能訓練的建議

研究者依據目前各個學員的作業技能表現，參閱個別化服務計畫施行狀況及與訓練員面談討論後，提供洗衣商店學員未來作業技能訓練之建議，期能提升學員更進階之能力，以促進學員未來就業之可能。。

一、工作能力：

持續提升小珊在辨識除污能力及加強品質檢視能力；繼續加強小原在乾洗作業的技能，使其更加熟悉乾洗作業流程；提升小翰在水洗衣物流程及對收送件流程的熟練度；小琪手指靈敏度較弱，未來將

透過操作各類工具的訓練，加強其手指功能；小勳則著重於「作業品質」及「自我檢視」能力，並持續訓練整燙的技術及熟練度。

二、工作態度：

當小娟主動作業時，即時給予回饋讚美及獎勵點數，以提升其作業動機及意願；當小宇主動參與作業，並能持續維持 1 個小時，亦給予獎勵及讚美；提供小原每周作業項目，使其知道每日的作業規劃內容及清楚了解自己的作業項目（認識自己的作業）。

三、社會適應：

小珊透過情境模擬、社交課程及作業活動，提供小珊人際互動學習的機會，鼓勵小珊勇於表達；小如在情緒管理與社交互動上，則利用心衛課、個別晤談、機會教育等方式，協助學習合宜的溝通技巧及良好的人際互動；為提昇小娟之自信，利用各種多元學習的機會，如：透過團體活動的討論、發言，給予立即的讚美或獎勵；小宇透過團體活動及作業規畫，增加與同儕互動的頻率；持續對小翰進行口語表達清晰度及社交性溝通訓練；小琪在社交溝通、情緒管理上將持續給予輔導及學習機會；小勳則進行口語表達、情緒覺察與意願表達的進階式訓練。

四、其他：請家長一起關心、注意小珊的健康狀況；加強小原對身體狀況的敏覺性，不舒服時，要主動告知；為增加小勳的閱讀理解能力，在閱讀及書寫方面改為圖示及短句文字的方式。

參、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練之困境

本研究結果發現困境包含：社區日間作業設施的服務模式及服務目標不同於一般短期職業訓練，短時間難看到成效；而學員的作業方式、作業技能表現有別於實際就業市場現況；身障者本身障礙特質過於顯著或固著；及家長的保護心態、就業銜接等問題，都是小作所作業技能訓練面臨的困境。

(一)作業技能的養成需長時間的訓練，短時間難看到成效

小作所因應學員的個別差異，提供個別化的訓練及服務，其服務及訓練的模式不同於短期的職業訓練，可以馬上促成技能。且小作所不完全是以職業技能為主，是兼具生活重建到就業階段，因此不管是社會適應、工作態度、工作能力的養成都要花比較多的時間，非短時間可以看到成效的。

(二)作業技能持續進步或部分作業技能目標的達成，不代表工作能力就符合實際就業市場所需

學員在小作所老師的評估、設計下，安排能做的事，他們可能被分工的很細，只做作業流程中的某一部分或少量的作業項目，但這樣的分工合作模式，與就業市場的獨立工作差距頗大，真實的工作情境可能是10項工作只由2個人分工做，一個人可能必須獨立完成6~8項工作，甚至更多，因此除非雇主了解、願意接納身障都，不然他們要進入就業市場，是非常困難的事。

(三)作業技能成效較好的學員，選擇留在中心不就業

經整體評估，具備較優勢就業能力的學員，即使擁有較好的工作技能，卻因缺乏自信、缺乏就業動機或因家人反對等因素，選擇留在中心不出去就業。

(四)年紀老化、身體功能的退化替代了作業技能表現好的優勢

因應身體機能的退化及提早老化的問題，而將部分作業技能訓練的目標轉向身體健康的維護，因此影響了作業技能訓練的成效。

(五)障礙特質過於顯著或固著

因障礙特質過於顯著或固著，怎麼訓練都難以達成作業技能訓練的目標，因此會看到某些學員的作業技能訓練目標，從以前到現在都維持一樣。

(六)家長不願子女出去就業。

大多數小作所學員的家長是願意且支持孩子能出外就業的，他們並

非很在乎薪水的多寡，覺得只要有一個穩定的生活，有固定的工作就可以了。極少數的家長不願意孩子出外就業，不是因為家裡富裕、眼高手低或過寵孩子，而是孩子在中心得到了很多正向的支持，肯定與鼓勵，孩子有任何問題，老師會幫他們處理，會教導他們，中心是一個讓家長極為放心及安全的環境，孩子可以被公平沒有歧視的對待，孩子喜歡中心，因此情緒穩定，回家就沒有什麼狀況，反觀外面的就業工作，大多得靠自己，家長認為孩子並沒有足夠的能力處理或應付職場上不同的問題。

(七)就業銜接困難

就業銜接一直是小作所長期面臨且無法解決的問題，理當小作所銜接的應該是庇護性就業，也就是庇護工場，然而基隆市沒有洗衣庇護工場，因此學員在中心接受洗衣作業訓練後，大多會直接進入一般支持性就業市場或競爭性就業市場，身心障礙者會面臨很大的衝擊及挑戰，這對服務需求者及身障家長而言都是權益受損及不公平的事。

(八)社區日間作業設施的目標並不單以作業能力培養為目的

小作所若單方面只以作業能力表現來評量就業成效時，直觀發現大多數學員的能力及表現都不盡理想，無法達到就業的標準，這樣不僅漠視了學員們的努力及進步，更掩蓋了真實情境的問題。社區日間作業設施服務的目標並不單以作業能力培養為目的，它同時強調生活的重要性，如支持身障者自立生活，有更好的生活能力、生活方式、重視自我事務、學會表達等各項能力，它呈現的面項，其實是較多元的；另外從課程表的規劃來看，每日作業時間只有4小時，其他為多元課程。因此除了作業技能訓練之外，還有社區適應、學科教學、主題活動、體能活動、心衛活動、休閒生活培養、環境維護訓練、團體活動等多元課程，這些活動中都有學員們要學習的內容，要建構的能力，及預計要達成的成效。

第五章 結論與建議

本研究旨在影響社區日間作業設施學員作業技能養成因素之探究——以基隆市某小作所個案為例。本章針對研究過程之訪談、觀察及文件資料收集，首先歸納研究問題之結論，再提出相關建議及限制。

第一節 結論

本節重點在於針對研究之問題，根據第四章的發現，進行整理的概述。

一、參與「社區日間作業設施」服務模式之身障者成功就業的因素：

首先是身障者的正向人格特質、強烈的工作意願、良好的工作態度、尋求職重服務的協助；第二是雇主對身障者真誠接納包容肯定的態度，提供就業機會及有用的支持、有僱用身障者經驗、尋求就業支持系統的協助、指導員工對待身障者應有的認知及行為；第三是就業服務系統對身障者所提供的正向支持及鼓勵肯定、持續提供服務、提供職務再設計、扮演身障者與雇主間溝通的橋樑、與雇主保持密切不間斷的連繫。

從訪談、觀察及文件資料收集發現，雇主會願意聘用小作所的學員，是看到「他能的部分」、「欣賞他的態度」、「穩定度很好」、「願意學、願意做」等正向人格特質，而雇主正向、接納的態度也非憑空而來的，在接觸身心障礙者的過程中，也曾經不斷的遭遇困難及失敗，然而他們願意在過程中不斷的學習、不斷的修正及尋求協助，才有配對成功的可能性，而幕後最大的支柱就是小作所那一群用心執著、不放棄學員的老師們。中心老師教予學員的不僅是作業技能、社交技巧、工作態度而已，最令人感動的是對學員的支持及輔導是沒有終止服務的時候，即使是就業很久的學員，到現在只要有困難、有需求，老師的那一扇窗永遠為他們而開，這樣用心且永續的服務，令人敬佩。

二、參與「社區日間作業設施」服務模式之身障者未能成功就業的因素
首先是身障者不表達人際互動弱、不識字口語表達不佳、認知理解力弱、思想固著不願配合、障礙特質明顯、身體功能限制、工作挫敗缺乏自信、工作產能不佳無法獨立作業、缺乏工作意願、年紀老化或提早退化等因素；第二是雇主不願接納身障者、身障者的工作表現無法達到雇主的期待或要求；第三是家長不願子女出外就業，選擇職業別。

從訪談、觀察及文件資料收集發現，目前在洗衣商店的這9位學員，每天都能依所負責的作業內容在做事，然而小作所仍屬於保護性的工作環境，從小作所規範的4小時作業時間來看，並不會給予學員太多作業壓力，如對產能的要求，因此若將這些學員本身的諸多障礙限制及問題放在現實的就業環境中，就會面臨很大的挑戰及衝擊，除非雇主有正向接納的態度，不然身心障礙者很難有就業機會的。

三、探究「社區日間作業設施」作業技能訓練成效之困境

從訪談、觀察及文件資料收集發現，目前在小作所洗衣商店的9位學員，經長時間接受作業設施服務後，在社會適應、工作能力、工作態度等都有不同程度的進展，這從學員每日能正常的進行洗衣作業活動可以看出，他們的能力並不差，且工作態度良好，然若只單從已成功就業與未能成功就業學員的數據來評斷小作所作業技能訓練成效，便會過於抹滅學員及老師們的努力付出，並忽略實際問題所在，因此在深入探究後，研究者發現影響小作所作業技能訓練成效的因素，非單純只是學員本身、雇主、或家長等問題，其困境有以下幾點：

- (一) 作業技能的養成需長時間的訓練，短時間難看到成效。
- (二) 作業技能持續進步或部分作業技能目標的達成，不代表工作能力就符合實際就業市場所需。
- (三) 作業技能成效較好的學員，選擇留在中心不就業。
- (四) 年紀老化、身體功能的退化替代了作業技能表現好的優勢。

- (五) 障礙特質過於顯著或固著。
- (六) 家長不願子女出去就業。
- (七) 就業銜接困難。
- (八) 社區日間作業設施的目標並不單以作業能力培養為目的。

第二節 建議

壹、職涯規劃、職業技能的培養及訓練宜提前施行

小作所所收進來的學員，個別差異甚大，洗衣作業各項活動也不同，為了提供個別化的服務，老師依每位學員不同的特質、能力及需求，依各自起點行為開始教導，給予不同的規劃及安排。但以實際現況來看，目前高中職特殊教育科的學校對於身障生在就業上的協助誠屬不足，無法提供學生完善的就業輔導及符合學生需求的就業服務，因此很多來到小作所的學員們，他們的工作態度、工作習慣、社交技巧、社會適應等各方面能力在學校是沒有被養成的，以致於來到小作所後，很多事物都需重新學習，這些身心障礙者本身學習就有障礙，無法像一般人可以在固定的時期內達到特定的目標，其學習期可能會拉到5年，甚至更長的時間，因此建議基礎工作能力的培養、職涯的探索及規劃應提前自國小階段開始，國中就落實職業技能的培養及訓練，一直持續到高中。

身心障礙者的就業能力無法透過短時期的訓練就能看到成效，因此要把握學習關鍵期，提早將能力儲備起來，若等到畢業後才要進行職業探索、職業訓練，起步已晚，況且身障者比起一般人更容易提前退化，到時候可能連就業的機會都沒有，就要規劃後續安置的問題。

貳、學校與社區資源合作，加強落實學校職業技能訓練

洗衣商店的成立，有其特殊性，當初考量過基隆當地氣候、職場規模型態、工作取代性等因素，以就業市場評估來看，身心障礙者是有就業機會的，因此洗衣商店若能與學校職業課程相結合，讓有意願從事洗

衣相關工作的身心障礙者提前接受洗衣職業訓練，將有利於身心障礙者畢業後進入洗衣就業市場。因此建議洗衣商店可以開放高職特教生到小作所接受洗衣作業相關訓練，但受限於小作所人員編制不足，建議由政府編列預算，增加員額配置數，以協助身障者接受洗衣作業技能訓練。另一方面，尋求社區資源的合作，成立職業技能實習商店，開放學校學生實習，以獲得就業前的實務工作經驗。

參、學校開辦常態性就業講座、職場參觀，定期與學生、家長個別會談

學校透過開辦就業講座及職場參觀，建立身障學生正確的就業觀念、態度及行為，以實際貼近真實的工作場域，使其了解職場現況，提昇其就業意願。另一方面藉由與身障學生和家長的會談與討論，幫助其了解就業的需求及期望。

肆、政府單位提撥定額補助，協助學校增置職業技能訓練相關設備及訓練師

訓練師

政府協助申請學校購買職業訓練相關設備，如洗衣相關器材及設備，讓學校也能具備技術性且專業性的小型職前訓練所，隨時能依據實際教學目標，進行作業技能的學習，並依個別化教學之需求，增置職業訓練教師或訓練員來指導學生，以加強身障學生職前準備的作業技能。

伍、政府應透過各種管道，加強對身障者、雇主就業相關政策及法令的

宣導

在訪談雇主中，雇主即提到不知道有申請定額進用補助及獎勵這樣的訊息，而補助金及獎勵金也非雇主僱用身障員工的必要考量，考量的因素為人事成本與僱用身障者種種未知不安的風險，且申請方式繁瑣，因此獎勵制度並沒有提高太多雇主僱用身障者的意願，加上基隆地區就業型態多屬小規模的私人機構，也不需一定要聘用身障者，如此一來，政府政策的美意並沒有為身障者帶來多大實質的利益，因此建議政府應該透大眾傳播媒體、學校教育等各種管道，積極、廣泛、深入的宣導，

鼓勵雇主給予身障者就業的機會，並對雇用身心障礙者之雇主給予公開的表揚、提高獎勵金等。

陸、政府單位與民間機構的資源整合

政府委託民間單位做開辦小作所，相對的應該要幫民間單位引進各種資源，做好妥善的規劃，而不是只要求民間社福機構去配合政府的政策，不做後續資源整合的事，如：要求民間社服機構轉型做庇護工場，卻沒有提供任何的資源，成立庇護工場要自己開發業務、自己找生意、自己去標工作給身心障礙者做，還要自付盈虧，而政府卻只是派學者專家來做檢核、來評鑑的。政府應該成為民間社福機構背後強大的支持力量，進行資源的整合，建立完善的身心障礙就業網絡及就業流程配套措施，開發適合身障者的新職種與多元職訓課程，讓整個身心障礙就業發展的體系得以健全發展，才能真正造福身心障礙者。

柒、家長應適時調整對身心障礙子女的期待及教養態度

部分家長因愛護或彌補心態，對於身障子女的教養方式是採取較為寵愛及保護的方式，很多事情都幫孩子一手包辦了，導致孩子失去許多學習的機會，生活經驗嚴重不足，遇到問題不知如何解決或處理方式錯誤，等孩子從學校畢業，還替孩子找工作、挑工作、安排工作，對自己孩子本身的就業能力可能也不夠了解，造成孩子對就業有錯誤的期待，這樣反而對生涯發展造成負面的影響，形成未來難以就業的問題，因此建議家長多主動協尋、參酌社服相關機構的建議或幫助，修正對子女的教養方式，適度放手，讓孩子學習承擔生活責任，如此孩子才能有獨立生活及得到就業的機會。

第三節 研究限制

本節依據研究所得之結論，提出研究可能面臨的限制，及未來對此議題有興趣之研究者，提供未來研究其他相關之建議，協助未來研究者以其他不同之觀點來進行研究。

壹、研究限制

一、特定的研究對象

本研究所限定的研究對象為基隆市某小作所洗衣商店的學員，以全省設立的小作所來看，沒有一個小作所設位的作業活動是以洗衣作業技能訓練為主的，因其特殊性，所以本研究之結果僅能推論於本小作所的學員，無法推論到其他小作所的學員。

二、研究地區的限制

本研究所限定的個案為設籍於基隆市，15 歲以上領有心智障礙手冊且為基隆市某小作所洗衣商店之學員，而基隆地區雇主對於聘用身心障礙者相關政策的資訊知道的並不多，一般雇主對身心障礙者亦較缺乏認知的，如：雇主對身心障礙者定額進用及相關補助的規定不了解，通常是就業輔導員於推就時，告知雇主，雇主才得知這方面的訊息。本研究亦因研究時間較為短促，沒有多餘人力將研究區域擴大。

四、獨特的作業活動內容

基隆市某小作所之洗衣商店，儼然像一個小型的洗衣庇護工場，規模雖不大，但是是做真正的生意，是正式對外營業的，最主要目的是希望透過實際對外的營業，去訓練這些學員，提昇他們各方面的能力，改變他們對工作的觀念、態度和習慣，而這種獨特的作業活動內容，是其他小作所沒有的，一般小作所多是做包裝、代工類的，因此無法類推至其他小作所提供的服務內容。

五、保護性的作業環境

基隆市某小作所所設立之洗衣商店，仍然屬於保護性的工作環境，

在每日 4 小時的作業時間裡，並不會給予學員太多作業上的壓力，其作業活動還是屬於輕度體力可以負荷的範圍內，因此學員是在一個被保護、安全的環境裡工作，多採分工合作的方式，以完成作業內容。這跟外面的就業環境截然不同，因此要類推至就業市場，會面臨很大的困難及挑戰。

貳、對未來研究建議

一、選擇不同的研究對象

(一)從事不同作業活動的學員

本研究之研究對象為基隆市某小作所洗衣商店的 9 位學員，但除了洗衣作業活動外，另外還有清潔和代工兩種作業活動，這兩種作業活動的內容及所招收進來的學員程度狀況都不一樣，因此有其差異性及研究的價值，建議研究對象可以擴及這兩種作業活動內容的學員。

(二)訪談未能雇用小作所學員的雇主

本研究所訪談的是成功就業學員在職場上的雇主，這些雇主長時間與中心配合，對於身心障礙者有一定程度的了解，在包容性、接納度都比一般未接觸、未雇用過身心障礙者的雇主來得高，營造出的職場環境亦是相當友善，因此建議未來能將曾配合過卻未能雇用或未配合過、陌生之職場雇主也納入研究，應能探究出更多雇主端未能聘用身障者的因素。

(三)訪談個案家長

本研究並沒有直接訪談學員們的家長，至於家長對子女就業方面的看法及做為主要是透過訪談訓練員及個案相關資料而得的，因此在影響身心障礙者就業的因素中，對於家庭層面的探討及蒐集到的資料並不多，鑒於家庭亦是影響身心障礙者就業的重要因素，因此建議未來研究時，可以將家長列入研究中。

(四)訪談個案本身

本研究訪談的對象為已成功就業學員在職場上的雇主及當時學員的訓練員，至於目前已成功就業的 2 位學員及小作所的 9 位學員並未進行訪談，部分原因為學員的口語表達能力較弱，另一部分原因亦是研究時間較為短促，直接藉由訪談雇主和訓練員取得與研究問題相關的資料，因此建議未來可以將個案本身直接列入研究中，以取得第一手資料或不同於雇主及就服員的觀點。

二、研究地區的選擇

本研究對象所居住的地區為基隆地區，相對大台北地區，基隆地區對於身心障礙者在職業技能方面的訓練普遍不足，相關福利措施的理解度也較低，因此建議可以選擇台北都市化程度較高的小作所作為研究區域，應該會有很大的差異性。



參考文獻

壹、中文部分

- 王國羽(民 93)。世界衛生組織身心障礙人口定義概念之演進：兼論我國身心障礙人口定義系統之問題與未來修正之方向。**社會政策與社會工作學刊**，8(2)，194-233。
- 王增勇(民 94)。社區照顧的再省思：小型化？規格化？產業化？**臺灣社會研究季刊**，59，91-136。
- 方麗琴(民 99)。傑出身心障礙者創造性人格與生活經驗研究。**創造學刊**，1(1)，123-154。
- 行政院(民 104)。2014 年身心障礙者勞動現況統計表。取自：
<http://statdb.mol.gov.tw/html/svy03/0342menu.htm>。
- 朱貽莊、黃曉玲、許得億、林幸台(民 105)。臺灣「社區日間作業設施」服務成效評估之研究—以育成社會福利基金會為例。**身心障礙研究季刊**，14(2)，100-116。
- 吳武典等(民 83)。台北市民間工商企業機構雇用殘障者意願調查。**特殊教育學刊**，10，75-101。
- 吳秀照(民 96)。臺中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。**社會政策與社會工作學刊**，11(2)，149-198。
- 吳惠櫻(民 91)。錄影帶示範教學對中重度智障學生職場社會技能教學效果之研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 吳劍雄、陳靜江(民 95)。高職特教班智能障礙畢業生所從事職務要求之調查初探。**復健諮商**，1，65-104。
- 李映嫻(民 99)。從社會網絡觀點探導身心障礙者就業機會開拓及穩定就業之因素(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 李淑貞、曾亞惠(民 97)。臺北市身心障礙者職務再設計服務需求之探討期末報告。97 年度臺北市政府勞工局委託研究案計畫。臺北市：臺北市政府勞工局。
- 李翠玲(民 78)。傑出肢體障礙人士生涯歷程及其影響因素之探討(未出版之碩士論

- 文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 林千惠(民87)。影響智能障礙者就業適應相關因素之探討。**社會福利**，135，46-54。
- 林文惠(民91)。社區成年精神病友就業經驗之探討(未出版之碩士論文)。私立慈濟大學，花蓮市。
- 林幸台(民76)。生計輔導的理論與實施。台北市：五南出版社。
- 林幸台(民92)。大專校院身心障礙學生的學習與輔導。輔仁大學社會科學院第四屆關懷身心障礙研討會論文集，1-5冊。台北市：輔仁大學。
- 林沛伶(民96)。智能障礙者社區化支持性就業服務輸送系統之探討—以臺中縣市就業服務員觀點為例(未出版之論文碩士)。私立東海大學，臺中市。
- 林秀奇、鳳華(民99)。自我管理訓練增進成年自閉症者職場社會技能之成效研究。**身心障礙研究**，8(4)，256-274。
- 林聰吉(民102)。影響視覺障礙者就業的因素：個人態度與家人支持兩個變項的探討。**身心障礙研究**，11(4)，220-232。
- 周伯玉(民92)。高職特殊教育班畢業生工作適應之研究(未出版之碩士論文)。國立台北科技大學，台北市。
- 邱滿艷、韓福榮(民94)。從服務提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施。**就業安全**，4(1)，68-72。
- 邱滿艷、張千惠、韓福榮、許芳瑜、鍾聖音、貝仁貴、簡宏生、陳月霞、徐文豪、林婉媛(民99)。從傑出身心障礙者就業歷程，探討就業影響因素—伴隨著「障礙」就業路，**特殊教育研究學刊**，35(3)，1-25。
- 徐享良(民88)。智能障礙者適應行為因素結構之研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 高馨玲(民94)。智能障礙者維持就業階段工作適應之探討—以三位中度智能障礙女性為例(未出版之碩士論文)。私立靜宜大學，台中縣。
- 許天威(民83)。推動殘障者職業訓練與就業安置之途徑。**殘障者職業訓練與就業輔導之理論與實務**(55)。臺北市：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 許銘秀(民89)。雇主與教師對智能障礙者工作社會技能看法之研究(未出版之碩士

- 論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 教育部(民89)。**特殊教育學校高中職教育階段智能障礙類課程綱要**。臺北市：特殊教育學校高中職教育階段智能障礙類課程綱要研究小組。
- 陳榮華等編(民72)：**台灣地區殘障福利措施之研究**。臺北市：行政院研究發展考核委員會。
- 陳靜江、王敏行、蘇純瑩(民91)。**高職特教班智能障礙學生轉銜評量模式之研究**。臺北市：行政院國家科學研究委員會。
- 陳麗鐘(民91)：**僱用身心障礙者之動機與行為**(未出版之碩士論文)。國立中山大學，嘉義縣。
- 陳靜江、林幸台(民89)。**發展智能障礙者職業輔導評量工具**。臺北市：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 張彧(民89)。**職業輔導評量工具之介紹及評量資料之分析與運用：職業輔導評量與課程規劃研習手冊(30-49)**。載於新北市立新北特殊教育學編印。
- 張鄭正(民95)。**雇主在臺北市對身心障礙者僱用意願之研究—政策工具之成效分析**(未出版之碩士論文)。私立世新大學，台北市。
- 張耀仁、張萬志、王增勇(民99)。**情境感知-協助認知障礙者複合式工作提醒系統**。**先進工程學刊**，5(3)，245-254。
- 鈕文英(民81)。**國中啟智班的職業社會技巧教學**。**特教園丁**，7(3)，40-42。
- 鈕文英、陳靜江(民91)。**智能障礙就業青年工作社會技能訓練方案之發展與成效研究**。**特殊教育學報**，16，109-228。
- 黃瑞琴(民80)。**質的教育研究方法**。臺北市：心理出版社。
- 潘淑滿(民92)。**質性研究理論與應用**。臺北市：心理出版社。
- 劉子倩(譯)(民94)。**五體不滿足**。(原作者：乙武洋匡)。臺北市：圓神出版社。
- 賴美智(民91)。**對於政府推展身心障礙者職業重建的芻議**。**就業安全**，1(2)，99-101。
- 鮮皓(民88)。**台北市大安區漢堡炸雞速食店對智障者支持性就業之意見調查研究**(未出版之碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。

戴鈴容（民 91）。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道-以

臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文系統。

蕭金土、許天威、李乙明、方韻珠(民 88)。身心障礙者職業訓練現況與業界需求之調查研究。特殊教育學報，13，311-330。

蘇玉帆（民 95）。接受社區化就業服務之精障者就業適應追蹤研究－以四個康復之友協會個案為例（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。



貳、英文部分：

- Barton, P. E., & Kirsch, I. S. (1990). Workplace competencies: the need to improve literacy and employment readiness. *Policy Perspectives Series*. ERIC Digest, (ERIC Publication Service, ED317873).
- Morris Bell, Paul Lysake & Gary Bryson (2003). *A behavioral intervention to improve work performance in schizophrenia: Work behavior inventory feedback*. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 18(1), 43–50.
- Bricout, J. C., & Bentley, K. J. (2000). Disability status and perceptions of employability by employers. *Social Work Research*, 24(2), 87-95.
- Broad, M. (2007). The job barriers can fall. *Community Care*, 1675, 4.
- Brodwin, M., Parker, R. M., & DeLaGarza, D. (2003). Disability and accommodation. In E. M. Szymanski & R. M. Parker (Eds.), *Work and disability: Issues and strategies in career development and job placement* (2nd ed., pp. 201-246). Austin, TX: Pro-Ed.
- Cook, A. M., Polgar, J. M., and Hussey, S. M. (2008). “*Assistive technology principles and practice*”, 3rd Edition, Mosby-Elsevier.
- Feller, R. W., & Davies, T. G. (2003). *Contemporary issues changing the career planning context*. In T. F. Harrington (Ed.), *Handbook of career planning For students with special needs*. (3rd ed.) (pp. 199-228). Austin, TX: Pro-ed.
- Graffam, J., Shinkfield, A., Smith, K., & Polzin, U. (2002). Factors that influence employer decisions in hiring and retaining an employee with a disability. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 175-181.
- Greenwood, R., Johnson, V. A., & Schriener, K. F. (1988). Employer perspectives on employer-rehabilitation partnerships. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 19(1), 8-12.
- Gresham, F. M. (1986). *Conceptual issues in the assessment of social competence in children*. In P. S. Strain, M. J. Guralnick & H. M. Walker (Eds.), *Children's social behavior: Development assessment, and modification* (pp. 143-179.) New York:

Academic Press.

- Hanley-Maxwell, C. (1989). An analysis of job terminations by length of time on the job for person with severe disabilities in supported employment. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 33, 159-162.
- Hershenson, D. B. (1996). A systems reformulation of a developmental model of work adjustment. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 40(1), 2-10.
- Karen P. Y. Liu, Denys Wong, Anthony C. Y. Chung, Natalie Kwok, Madeleine K. Y. Lam, Cheri M. C. Yuen, Karen Arblaster, Aldous C. S. Kwan (2013). Effectiveness of a Workplace Training Programme in Improving Social, Communication and Emotional Skills for Adults with Autism and Intellectual Disability in Hong Kong – A Pilot Study. *Occupational Therapy International*, 20(4), 198–204. doi : 10.1002/oti.1356
- Martin, J. E., Marshall, L. H., & De Pry, R. L. (2008). *Participatory decision making : Innovative practices for student self-determination*. In R. W. Flexer, R. M Baer, P. Luft, & T. J. Simmons (Eds.), *Transition planning for secondary students with Disabilities* (3rd ed., pp.340-366). Upper Saddle River, NJ : Merrill/Prentice Hall.
- Mark F. O'Reilly, Giulio E. Lancioni & Niamh O'Kane (2000). Using a problem-solving approach to teach social skills to workers with brain injuries in supported employment settings. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 14(3), 187-194.
- Morgan, R. L., & Alexander, M. (2005). The employer's perception : Employment of individuals with developmental disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 23, 39-49.
- Pearson, V., Yip, F., & Hui, H (2003). To tell or not to tell: Disability disclosure and job application outcomes. *Journal of Rehabilitation*, 69(4), 35-38.
- Pool, L. D., & Sewell, P. (2007). The key to employability : Developing a practical model of graduate employability. *Education+Training*, 49(4), 277-289.
- Ramdoss, S., Lang, R., Mulloy, A., Franco, J., O'Reilly, M., Didden. R., & Lancioni, G., (2011). Use of computer-based intervention to teach communication skills to children

with autism spectrum disorders: A systematic review. *Journal of Behavioral Education*, 20, 55-76.

Salzberg, C. L.(1988). Reasons for job loss: A review of employment termination studies of mentally retarded workers. *Research in Developmental Disabilities*, 9, 153-170.

Strauser, D. R.(1996). Self-efficacy and motivation: Implication for the job placement specialist. *Journal of Job Placement*, 12, 17-22.

Szymanski, E. M., Enwright, M. S., Hershenson, D. B., & Ettinger, J. M. (2003). *Career development theories, constructs, and research: Implications for people with disabilities*. In E. M. Szymanski & R. M. Parker (Eds.), *Work and disability: Issues and strategies in career development and job placement* (2nd ed., pp. 91-153). Austin, TX: Pro-Ed.

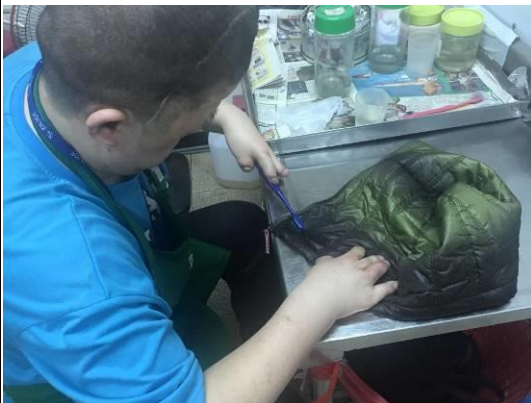
Tuttle, D. W. (1984). *The impact of blindness*. In D. W. Tuttle (Ed.), *Self-esteem and adjusting with blindness: The process of responding to life's demands* (pp. 18-37). Springfield, IL: C. Charles Thomas.

Jones, S. & Bucholz, J. L. (2014). The utilization of an iPad for increasing work-related behaviors in adults with disabilities. *Tech Trends*, 58(6), 84-89. doi:10.1007/s11528-014-0807-9

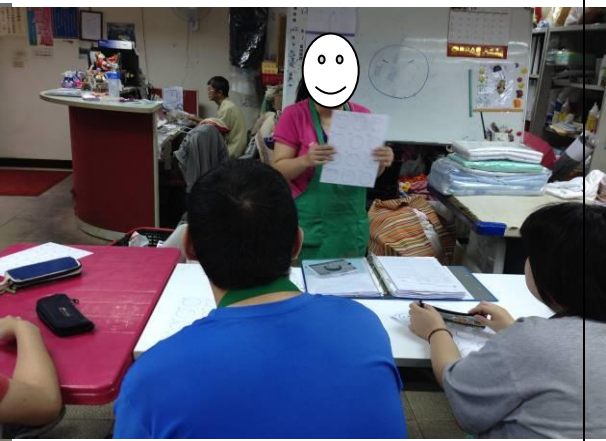


附錄一 洗衣商店主要作業活動

洗衣商店主要作業活動	
收送件	大型物件檢查
	
訂寫洗標	除污
	
浸泡	水洗
	

乾洗	機器操作清洗
	
晾曬	烘乾衣物
	
整燙	摺疊
	

附錄二 多元學習活動

各項活動紀錄	
技能教學	休閒培養
	
體適能訓練	體適能訓練
	
舞蹈練習	主題活動(分享)
	

班會	社區參與
	
技藝陶冶	社區適應
	
義剪	心靈禱告
	

研究參與同意書

敬啟者：

本研究「影響社區日間作業設施學員作業技能養成因素之探究」，希望以您的角度出發，瞭解身心障礙者進入就業市場時，所應具備的就業表現和所遭遇到的困難、挑戰，以及因應困難挑戰所發展出來的策略或方法。研究結果期能提供給身心障礙支持團體及職業重建服務體系，作為未來提供服務及發展提昇身心障礙者工作效能策略的參考，以增進就業的可能性。因此誠懇地邀請您參與本研究，但在研究開始之前，先請您對研究內容作充分的了解。

國立臺灣師範大學復健諮商研究所 研究生 劉燕玲 敬上

指導教授 張千惠

以下將逐項說明本研究之目的、方法及參與者的權益：

一、研究計畫名稱與簡介

本研究名為「影響社區日間作業設施學員作業技能養成因素之探究」，一方面以基隆市某社區日間作業設施近 10 年來媒合就業成功的學員為研究對象，訪談目前仍雇用這些身心障礙者之雇主及訓練員，以獲得身心障礙者成功之就業經驗，探究成功就業的因素；另一方面則以仍在洗衣商店接受洗衣作業技能訓練之學員為研究對象，評估作業技能訓練之成效，以探究身心障礙者未能成功就業的因素，以期從中尋求可協助之方法，提昇就業成效。

二、研究目的

身心障礙者各有不同的特質，不論在教育階段、生活適應，就業職場上都會遭遇到種種不同的困難及挑戰。因此本研究的目的一方面希望透過受訪者的分享，瞭解身心障礙者的工作表現、職場上的個人化經歷、所遭遇的種種困難，及發展出因

應困難的方法，以探究身心障礙者成功就業的重要因素；另一方面，則透過作業技能訓練成效的評估，以探究身心障礙者未能成功就業的因素及作業技能訓練之困境，期能針對作業技能訓練成效不足處加以檢討修正，以提昇工作相關技能，促進身心障礙者未來就業之可能。

三、研究方法與程序說明

1. 研究者先從相關單位中詢問符合條件的對象，是否願意擔任研究參與者。其中，您是我們邀請的對象。
2. 若您願意參與本研究（研究者將收集彙整您的原始資料，做為分析的依據），您將與研究者進行個別訪談，初步預估將會面二～三次。每次約一個半小時左右。（訪談時間與頻率，也可能會依實際訪談的情況而有些許調整）。訪談過程將全部錄音。
3. 研究者將訪談錄音的資料謄寫為逐字稿，再將逐字稿的內容，透過質性分析軟體，彙整成重要的研究資料，之後將邀您協同檢視研究內容與您個人觀點、經驗符合的程度。當研究資料之分析結果需要被確認之時，研究者將再度與您約時間當面請教該內容之正確度。
4. 研究者會依研究實際需求，實地觀察身心障礙者在工作職場上及日間作業設施洗衣商店的工作成效，做為研究分析的資料。

四、訪談資料的保密

1. 隱私權維護：在訪談逐字稿中，足以辨識您個人身份的資料將被隱匿或變造，不會使您的個人資料曝光。訪談錄音檔只儲存於研究者的個人電腦中，研究完成後亦將一併銷毀。
2. 保密：研究者對您的所有資料均持保密的態度，所有研究過程中關於您的資料僅作學術用途；若未來轉作其他用途，將必須徵得您的同意。

五、研究結果的傳佈

本研究將以研究者的學位論文、期刊論文形式呈現，並將繼續提供予學術研

究使用，在未來研究內容若以書籍的形式出版，需再次徵得您的同意。

六、研究參與者權益

1. 費用負擔：研究過程中，您無須負擔任何費用。
2. 退出與終止：您參與這項研究完全出於自願，若您在訪談過程中感到任何不適或疑問，可隨時提出，研究者將提供適當的解釋；若對解釋仍不滿意，您有權退出本研究。

七、研究參與者須協助事項

1. 參與訪談，並在過程中盡可能分享您的經驗。
2. 在研究者完成您的訪談後，協同檢視研究內容與您個人想法、經驗的符合程度。當研究資料之分析結果需要被確認之時，研究者將再度與您約時間當面請教該內容之正確度。

期盼您能參與本研究。若您在過程中對研究程序或自身權益有任何疑問時，可隨時與研究者劉燕玲(電話：0937-507-881；E-mail: annie197031@yahoo.com.tw)聯繫。感謝您的合作！

☐在經過研究者詳細的說明後，我已了解本研究的目的、過程、自身權益及需協助的事項。我願意參與本研究。

☐我不同意參與本研究

參與者：_____（簽名） 日期：_____年_____月_____日

研究者：_____（簽名） 日期：_____年_____月_____日

附錄四

已成功就業個案雇主訪談題綱（僱用單位版）

訪談對象：_____ 訪談時間：____年____月____日 訪談者：劉燕玲

一、影響您僱用身心障礙者的考量因素，包括哪些？

（如：身心障礙者性別、年齡、障礙類別、障礙程度、個人特質、自我效能、作業技能、教育程度、家庭支持、工作經驗、前任雇主評價個人特質……）

二、在僱用的考量因素中，您會優先考慮哪種因素？為什麼？

三、目前您所僱用的身心障礙員工，以_____（個案姓名）來說

（一）他擔任什麼樣的職務？工作內容是什麼？一天上班時間多久？一星期上班的天數多少？目前已在貴單位工作多久？

（二）他具備何種特質及優弱勢（優點/缺點）能力？

（三）在就業期間，他所遭遇的困難及挑戰為何？

（四）您或就服員曾經運用何種方法或策略（如：職務再設計、器具改良、改善工作環境……），讓他克服本身的問題及限制，使他能勝任此項工作？

（五）跟一般人來比，他目前的工作產能、工作表現如何？

四、在媒合就業成功之後，您仍否需要職重人員的協助？如果是，您需要何種協助？

五、哪些措施將有助於您聘用身心障礙者的意願？

(如:1. 勞工主管機關及職業重建機構 2. 對勞政主管機關及相關專業單位
3. 對教育主管機關 4. 對社政主管機關與教育主管機關
5. 對政府單位各相關部門 6. 對雇主及職場的同事 7. 對社會大眾)

六、您本身除了聘用身心障礙者工作外，您是否還曾經做過哪些促進或推廣身心障礙者就業的事？如果是，請說說為何您願意做麼做的原因。

七、對於這次的訪談，您是否有其他寶貴的意見或建議？



雇用單位填答者基本資料

填答者姓名		性別： ☐ 男 ☐ 女	
年齡	☐ 15~25 歲 ☐ 26~35 歲 ☐ 36~45 歲 ☐ 46~55 歲 ☐ 56~65 歲		
公司名稱		部門/工作職務	
任用身心障礙 員工姓名		目前公司身心障礙者人數	
何時開始聘用 身心障礙者			

附錄五

已成功就業個案訓練員訪談題綱(就服單位版)

訪談對象：_____ 訪談時間：____年____月____日 訪談者：劉燕玲

一、請問這是他第幾次就業？這份工作的職稱、內容是什麼？這份工作目前已經做了多久？這份工作的性質跟他之前在洗衣商店所接受的訓練是否類似？相同處及差異為何？他是透過何種管道獲得目前這份工作的？

二、個案職前所接受的作業技能訓練對個案和雇主的幫助是什麼？職前的作業技能訓練經歷是影響個案就業的重要因素嗎？職前的作業技能訓練內容若與就業的工作性質不一樣時，會影響個案就業嗎？

三、在他就業的過程中，曾遭遇過什麼樣的困難及挑戰？最大的困難及挑戰是什麼？他是如何克服這些困難及挑戰的？大概經歷多少時間，才克服困難、穩定就業的？

四、當他遭遇困難挑戰時，會尋求您們的幫忙嗎？還是業主直接跟您們反應？您們曾經給予他怎麼樣的支持、鼓勵或幫助？您認為他能成功就業的重要因素是什麼？

五、這份工作對他的意義是什麼？這份工作帶給他怎麼樣的改變？

六、在工作方面，您認為他在哪方面還可以更好或改進的？是否還需要什麼樣的幫助？

七、在輔導就業、媒合就業的過程中，您面臨最大的問題、困境是什麼？有何解決的方法或建議？

附錄六

未成功就業個案訓練員訪談題綱（就服單位版）

訪談對象：_____ 訪談時間：____年____月____日 訪談者：劉燕玲

1. 請問個案是什麼時候轉介進入機構接受洗衣作業技能訓練的？進入機構前，個案有過任何工作經驗嗎？
2. 個案進入機構後，個案在作業技能方面的需求為何？所接受的作業技能訓練項目有哪些？
3. 個案當時的行為表現、工作能力如何？
 - (1) 認知能力/人格特質/學習方式
 - (2) 情緒行為/人際互動/口語溝通（社會人際）
 - (3) 合作情形/參與動機/工作理解/問題解決（工作態度和工作能力）
4. 個案接受作業技能訓練後有透過機構媒合就業嗎？有幾次媒合就業的機會？大約是在什麼時候？是接受何種工作的面試？（若個案未透過機構媒合就業，則跳至第 6 題）
5. 在面試的過程中，個案遭遇過什麼樣的問題，以致於未能成功就業？雇主方面曾給予個案的評價為何？
6. 除透過機構的媒合就業外，個案是否還有其他媒合就業的經驗？是透過怎麼樣的管道？有遭遇什麼樣的問題，以致於未能成功就業？（若個案未有媒合就業經驗，則跳至第 7 題）
7. 就您對個案家庭狀況的了解，家庭因素對個案就業的影響為何？
8. 就您對個案各項能力的了解，您認為個案的最大優勢及劣勢為何？其中哪一項能力是個案最缺乏的，且是造成就業上最大的障礙？
9. 探究個案未成功就業的因素中，您覺得哪些能力是可以在後續的作業技能訓練中優先選擇加以練習強化，以達到增能的效果？且較能符合職場所需。