

國立臺灣師範大學 教育學院

復健諮商與高齡福祉研究所

碩士論文

香港身心障礙者輔助就業培訓服務之探討



研究生：林凱翹 撰

指導教授：陳貞夙 博士

中華民國一一四年七月

Graduate Institute of Rehabilitation Counseling and Gerontological Wellbeing

College of Education

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

Supported Employment Training  
for Persons with Disabilities in Hong Kong



Lam, Hoi Kiu Heidi

Advisor: Chern, Jen-Suh, Ph.D.

July 2025

## 致謝

回首三年前初至博愛樓參與新生說明會的情景，恍若昨日，當時懷著忐忑與迷茫踏上跨領域研究的求學旅程，懵懂中摸索前行。這段跨領域的求學旅程並非一帆風順，曾有迷惘、掙扎與懷疑，卻也一步步走過。如今終於來到終點，倍感珍惜與感恩。

本研究之順利完成，首先要衷心感謝指導教授陳貞夙老師。三年來在課堂學習與論文撰寫歷程中，老師始終以專業而溫和的態度給予耐心指導。老師學養深厚、治學嚴謹，並以其對學術的熱忱，啟發我對研究議題的深入思考與實踐反思。能夠於求學階段追隨師長學習，實為莫大幸運。

同時，謹向口試委員呂淑貞老師與李庚霈老師致以最誠摯的感謝。兩位老師在學術上提供寶貴意見，促使本研究架構更趨完整，亦特別感謝呂老師引薦香港的曾教授，使我得以拓展訪談資源、深化資料內涵，為研究注入嶄新視角與實證基礎。

感謝在本研究中給予支持的曾教授、黃教授和各位提供協助的社福機構專業人員。感謝您們願意撥冗參與研究，我對您們工作熱誠與堅持致萬二分的敬意和佩服。

感謝復健諮商所同學們，能與你們相遇應該是花光我的運氣，沒有你們的支持與鼓勵我應該是無法走到畢業這一天，無論在課業上或生活上，你們總是無微不至的照顧我，包容我，大家數不盡的相知相惜。感謝特教系羽的大家，你們為我的研究生生活增添了許多的樂趣和驚喜。

特別感謝我的父母和姐姐，您們的全力支持和在每個寫論文夜晚的默默陪伴都是我最大的底氣和牽掛。願我日後可以保持初心，繼續探索，依然對世界都抱有好奇之心，願自己能活成一道光，帶著永不熄滅的勇氣，逆風前行，綻放著所有的美好。謝謝一路伴我同行跟我說過加油的每一位，每一位。

## 中文摘要

本研究旨在探討香港身心障礙者輔助就業培訓服務之發展現況與制度內涵，聚焦於服務歷程、從業人員之職涯動機，以及其面對之挑戰與因應策略。本研究採質性研究取向，透過半結構式深度訪談搜集相關資料，以滾雪球的方式招募受訪者，三間機構參與研究，研究訪談十位任職於服務視覺障礙者、精神復元者及特殊學習需求青年所提供身心障礙者輔助就業培訓之社福機構前線從業人員。

研究結果發現，香港輔助就業培訓多以「歷程導向」與「一站式整合」為基礎，涵蓋轉介、評估、媒合、職場支援與結案等五大階段，參加者以就業、工作訓練、興趣探索為參與目標；現行制度在保障服務使用者彈性選擇與個別化介入方面具備一定優勢。然而，不同機構間在流程設計與資源配置上仍存差異，顯示整體服務架構尚未標準化，亦面臨制度不一與服務質素落差之挑戰。此外，受訪者普遍展現高度職涯認同與專業承諾，服務動機來自助人價值、實務成就感及學習成長的內在需求。挑戰層面則包括缺乏標準化評估工具、跨單位資訊整合平台與穩定督導機制，導致服務品質參差與專業支持不足。

因此，本研究認為香港輔助就業培訓服務已展現出以使用者為中心、彈性應變及歷程導向等實務優勢，特別是在職場支持與服務連結上，具備回應個案多樣需求的潛力。然而，制度層面仍需補強標準化轉銜機制、專業人員培訓與跨機構協作模式。建議可參考臺灣建置中央資料整合平台與一站式職涯中心的經驗，或借鏡美國與日本強化監管、醫社整合與進用保障的制度設計。在既有基礎上，深化社福機構間合作、明確監管準則、強化在職訓練與制度化督導，可進一步提升服務連貫性與品質，促進身心障礙者職涯發展與社會融合，實現更具永續性與包容性的就業支持體系。

**關鍵詞：**香港、輔助就業培訓、身心障礙者、服務歷程、專業人員、職涯動機

## Abstract

This study examines the current development and institutional framework of supported employment training services for individuals with disabilities in Hong Kong. It focuses on service processes, the career motivations of frontline professionals, and the challenges they encounter, along with their coping strategies. Utilizing a qualitative research approach, data were collected through semi-structured in-depth interviews. Participants were recruited through snowball sampling. Three social welfare organizations consented to participate in the study, and ten frontline practitioners working in supported employment services for individuals with visual impairments, ex-mentally ill people, and youth with special learning needs were interviewed.

Findings indicate that supported employment services in Hong Kong are generally process-oriented and structured around a one-stop integrated model. These services typically follow five stages: referral, assessment, job matching, workplace support, and case closure. Participants engage in various employment-related activities, including job placement, vocational training, and interest exploration. The current system exhibits strengths in flexibility and individualized interventions, enabling users to access services tailored to their specific needs. However, inconsistencies in workflow design and resource allocation across different organizations suggest a lack of standardization, which poses challenges related to institutional fragmentation and disparities in service quality.

Interviewees demonstrated a strong professional commitment and a well-defined career identity, motivated by intrinsic factors such as the desire to help others, a sense of accomplishment in their work, and opportunities for personal growth. Key challenges identified include the lack of standardized assessment tools, limited integration of data across agencies, and insufficient supervisory mechanisms, all of which impede service consistency and adequate professional support.

This study concludes that while Hong Kong's supported employment training services exhibit practical strengths, such as user-centeredness, adaptability, and process orientation, particularly in workplace support and service continuity, there is an urgent need to strengthen systemic components. These components include standardized transition mechanisms, structured professional training, and cross-sectoral collaboration. By drawing on

international practices, such as Taiwan’s centralized data platform and one-stop career centers, as well as the regulatory and integrated models from the U.S. and Japan, the study recommends enhancing inter-agency collaboration, establishing clear service standards, and reinforcing in-service training and institutionalized supervision. Implementing these measures would improve service continuity and quality, thereby supporting the long-term career development and social inclusion of individuals with disabilities through a more sustainable and inclusive employment support system.

**Keywords:** Hong Kong, Supported Employment Training for Persons with Disabilities, persons with disabilities, Service process, Professionals, Career motivation



## 目次

致謝.....	I
中文摘要.....	II
Abstract.....	III
<b>第一章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	4
第三節 名詞釋義 .....	5
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>7</b>
第一節 身心障礙者輔助就業培訓政策與作法 .....	7
第二節 輔助就業服務促進身心障礙者就業之證據基礎 .....	20
第三節 身心障礙者輔助就業培訓的專業人員資格 .....	24
第四節 專業人員職涯動機 .....	31
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>34</b>
第一節 研究設計 .....	34
第二節 研究參與者 .....	36
第三節 研究工具 .....	39
第四節 研究程序 .....	42
第五節 資料整理與分析 .....	47
第六節 研究信實度 .....	51
<b>第四章 研究結果 .....</b>	<b>52</b>
第一節 香港身心障礙者輔助就業培訓服務系統 .....	52
第二節 專業人員職涯動機 .....	66
第三節 專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓之看法 .....	87

<b>第五章 討論</b> .....	<b>96</b>
<b>第一節 香港身心障礙者輔助就業培訓服務系統</b> .....	<b>96</b>
<b>第二節 職涯動機</b> .....	<b>104</b>
<b>第三節 專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓服務之建議</b> .....	<b>124</b>
<b>第六章 研究結論與限制</b> .....	<b>130</b>
<b>第一節 結論</b> .....	<b>130</b>
<b>第二節 研究限制與未來研究建議</b> .....	<b>133</b>
<b>中文參考文獻</b> .....	<b>135</b>
<b>英文參考文獻</b> .....	<b>143</b>
<b>附錄一、臺灣與香港用詞對照表</b> .....	<b>154</b>
<b>附錄二、研究倫理審查核可證明書</b> .....	<b>155</b>
<b>附錄三、研究參與知情同意書</b> .....	<b>156</b>
<b>附錄四、研究參與招募說明稿</b> .....	<b>159</b>
<b>附錄五、研究訪談大綱</b> .....	<b>160</b>

## 表次

表 2-1-1 香港身心障礙人士輔助就業支援體系與執行架構.....	13
表 2-3-1 香港社會工作者課程內容與結構準則標準.....	25
表 2-3-2 香港各大學社會工作學系開設與身心障礙者相關的課程.....	26
表 2-3-3 香港各大學職業治療學位開設與身心障礙者相關的課程.....	28
表 2-3-4 香港各大學心理學學士開設與身心障礙者相關的課程.....	30
表 3-2-1 研究參與者之個人基本資料表.....	38
表 3-3-1 審核訪談大綱之專家資料.....	41
表 3-4-1 訪談大綱問題分類.....	43
表 3-5-1 主題編碼一覽表.....	49
表 3-5-2 原始資料編號規則一覽表.....	50



## 圖次

圖 2-1-1	香港特別行政區行政組織圖.....	14
圖 3-1-1	研究架構圖.....	35
圖 3-4-1	研究程序.....	46
圖 4-1-1	視障機構所提供身心障礙者輔助就業培訓服務流程圖.....	56
圖 4-1-2	特殊教育需要青少年為主的機構的服務流程.....	61
圖 4-1-3	精神復元人士為主的服務機構流程圖.....	66



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

世界衛生組織於 1974 年首次系統性地提出「復健」(rehabilitation) 概念，指出復健不僅涵蓋身體功能的重建，亦應促進身心障礙者於社會生活中之全面參與 (World Health Organization, 1974)。2006 年，聯合國通過《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)，並於 2008 年在香港特別行政區正式生效，成為日後制度設計與政策發展的重要依據。該公約明文要求締約國應提供必要之訓練與制度調整，以保障身心障礙者在各層面社會生活與職業活動中的平等參與 (United Nations, 2006)。隨著 CRPD 的推動，香港與臺灣皆積極展開本地制度改革，逐步由傳統以福利給付為主的模式，轉型為以權利保障為核心之政策取向。

香港在 1977 年發表首份《復康政策及服務白皮書》，初步提出由政府主導的職業復健制度，並於 1995 年再版，強化「平等參與」與「社會共融」理念。1996 年正式施行的《殘疾歧視條例》(香港法例第 487 章) 則奠定障礙者就業權益的法律保障，禁止雇主在招聘、升遷及工作安排上的歧視行為。2008 年 CRPD 在港生效後，政府陸續推出《康復計劃方案》(2007、2020 年版)，進一步強調跨部門協作與政策連貫性，並增設多項就業支援與資助措施 (Rehabilitation Advisory Committee, 2020)。

臺灣自 1980 年《殘障福利法》施行以來，逐步建立起以人權為導向之障礙者支持制度。2007 年實施的《身心障礙者權益保障法》導入 ICF 國際功能分類系統的觀點，進一步強化對障礙理解與服務規劃的連結性。2014 年通過《身心障礙者權利公約施行法》後，正式將 CRPD 內國法化，建構以支持性就業為主體的跨部門合作體制，推動個別化服務、在職追蹤與長期支持機制，形塑具備彈性、多元與人本精神的制度路徑 (臺灣

勞動部勞動力發展署，2022)。儘管政策日趨完善，實務運作層面仍面臨多項挑戰。以香港為例，研究顯示，社會對身心障礙者的偏見與制度性障礙仍普遍存在。根據香港大學與賽馬會合作的《共融指數研究報告》指出，即使制度上未明文歧視，身心障礙者在實際求職過程中仍經常遭遇無障礙空間不足、雇主誤解與職場協助不足等障礙 (The Centre for Civil Society and Governance at The University of Hong Kong, 2022)。此外，服務資源配置分散、個別化輔導不足與專業人力斷層等問題，亦影響整體服務品質與效能 (Equal Opportunities Commission, 2023)。

在此脈絡下，前線專業人員的重要性愈加凸顯、前線專業人員的角色顯得尤為關鍵。Eby 等 (2003) 指出，專業人員的職涯動機包括職涯認同、韌性與洞察三構面，可有效預測其留任意願與工作表現。Yung (2014) 針對香港政府部門人員的研究也發現，雖部分員工具有公共利益為核心的服務導向，但亦有不少人出於工作穩定性與現實考量進入此一領域，呈現出公共利益為核心的服務導向在本地脈絡中的多樣性。Tu 等 (2023) 則實證指出，公共利益為核心的服務導向對香港前線工作者的工作滿意度影響顯著，優於薪酬等外在誘因。

為深入分析這關鍵面向，本研究採用 London (1983) 提出之職涯動機理論作為理論基礎。該理論包含三項核心構面：職涯認同、職涯韌性與職涯洞察，分別對應個體對職業角色的認同程度、面對壓力的調適能力，以及對職涯現實與自我規劃的認知與反思。此外，London 亦指出，職涯動機不僅為內在態度，也將外顯於實際的職涯行為與決策中，影響個體是否持續投入、選擇留任或在制度中實踐其專業信念。此理論可作為理解專業人員在身心障礙就業服務體系中長期參與並堅持實踐的分析框架。

綜觀香港身心障礙者就業政策與服務制度的發展脈絡，可見現行制度已涵蓋多項輔助就業措施與職業復健服務，但在實際操作上，常出現制度規劃與服務現場之間的落差。尤其前線服務人員不僅承接政策指令，

更肩負服務調節與資源串連的關鍵角色，其專業動機與實務判斷深刻影響政策能否被有效落實。惟有深入理解專業人員在制度脈絡下的參與歷程，方能補足制度設計與現場經驗之間的斷層，並為未來服務體系的調整提供兼具理論與實務依據的建議方向。



## 第二節 研究目的與問題

基於以上述的研究動機，故本研究目的旨在透過了解香港身心障礙者輔助就業培訓的服務歷程、專業人士職涯動機、在服務中遇到的挑戰及因應策略，從而整理服務藍圖並提供優化香港身心障礙者輔助就業培訓服務系統之建議，因此本研究研究問題如下：

- 一、 目前香港身心障礙者輔助就業培訓之專業人員服務歷程為何？
- 二、 香港專業人士投入身心障礙者輔助就業培訓工作的動機為何？
- 三、 香港專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓服務之建議？



### 第三節 名詞釋義

#### 壹、 香港身心障礙輔助就業培訓 ( Supported Employment Training for Persons with Disabilities, SET )

香港社會福利署自 2024 年 4 月起，將原有三項職業復健服務，「輔助就業服務」( Supported Employment, SE )、「殘疾人士在職培訓計劃」( On-the-Job Training Programme for People with Disabilities, OJT )及「陽光路上計劃」( Sunnyway )，整合後推出之一站式服務。該服務主要對象為未能適應競爭性勞動市場的身心障礙者，內容包括職業輔導、技能訓練、見習安排、在職試用與就業後支援等。

本研究中所稱「輔助就業培訓」對應臺灣之「支持性就業」服務模式，兩者皆為針對具有就業潛力但需額外協助之身心障礙者所設計之職業重建介入方案，惟在制度設計與人員配置方面略有差異。

#### 貳、 香港身心障礙者定義

在香港以「殘疾人士」稱呼「身心障礙者」，但本文會使用「身心障礙者」，其他港臺用詞對照表，請參考附錄一。香港身心障礙者定義係指身體活動能力受限制、視覺、聽覺、溝通有困難、情緒行為障礙、自閉症光譜系障礙、特殊學習困難、注意力不足、過動症及智能障礙（香港政府統計處，2021）。而《殘疾歧視條例》對身心障礙者的定義則涵蓋該人的身體或心智的機能的全部或局部喪失；全部或局部失去其身體任何部位；因體內感染了病原體（如細菌、病毒等），進而引發疾病反應；該人的身體的任何部位或器官的機能失常，畸形或毀損；影響任何人思考過程、對現實情況的理解、情緒或判斷或引致行為紊亂的失調或疾病；及學習困難。本研究不限輔助就業培訓從業人員之服務障別。

#### 參、 職涯動機

職涯動機係指個體在職涯歷程中，面對工作角色、職業選擇與挑戰時所展現之心理傾向與內在動力。根據 London (1983) 所提出之職涯動機理論，職涯動機由三項核心構面構成，分別為職涯認同 ( career identity )、

職涯韌性 (career resilience) 與職涯洞察 (career insight)，強調個體在職場中對自我定位、挑戰調適及現實規劃的能力。

本理論不僅著重於個體如何理解其職涯角色，更強調此一動機系統將影響其職涯決策與行為表現 (career decisions and behaviors)，特別是在高壓環境下的職涯持續力與專業參與程度。本研究採用此理論，作為分析香港輔助就業服務專業人員如何在制度限制與外部挑戰下持續留任、投入服務並發展專業實踐的理論基礎。



## 第二章 文獻探討

本研究文獻探討將分為四節：第一節為身心障礙者輔助就業培訓政策與作法；第二節輔助就業培訓促進身心障礙者就業之佐證基礎。第三節身心障礙者輔助就業培訓專業人士資格條件。第四章身心障礙者輔助就業培訓專業人員職涯動機。

### 第一節 身心障礙者輔助就業培訓政策與作法

本節旨在探討香港輔助就業服務之政策沿革與制度實施現況，並針對各項主要政策背後所依據的規範、資源分配邏輯與實務做法進行分析。內容分為三部分：一，分析香港身心障礙者就業政策與制度演變；二，說明政府部門與就業支援體系的架構與角色；三，整理現行就業與培訓服務政策內容，並於各小節中適當比較臺灣的對應政策背景與制度設計。

#### 壹、香港身心障礙者就業政策與制度演變

香港身心障礙者職業復健與就業制度的發展，可追溯至 1970 年代。1977 年，香港政府發表首份《復康政策及服務白皮書》，首度由官方提出協助身心障礙者發展潛能與融入社會生活的政策構想。該白皮書強調跨部門合作，整合醫療、教育、社會服務與職業訓練等支援措施，形成初步的制度性復康政策 (Labour and Welfare Bureau, 2016)。

至 1995 年，政府推出第二份《復康政策及服務白皮書：平等齊參與、展能創新天》，明確轉向以「平等參與」與「社會共融」為政策核心。此份白皮書除了延續資源整合的理念，更進一步提出透過「展能就業」實踐身心障礙者的社會功能角色，並建立非政府機構承接服務的補助制度，擴大職業復健與就業支援服務的覆蓋範圍。

回顧制度化發展歷程則可見於 1996 年正式實施的《殘疾歧視條例》(香港法例第 487 章)，該條例為身心障礙者在教育、就業、服務使用等方面提供反歧視保障，禁止任何基於障礙的直接或間接歧視行為，並賦

予平等機會委員會監察與處理相關投訴的法定權力 (Equal Opportunities Commission, 2023)。此條例不僅是香港重要的平權法制基礎，也推動公共與私人機構在人力資源政策中逐步導入合理調整與無障礙理念。

進入 2000 年代，香港復康政策更進一步納入國際人權標準。2008 年，《身心障礙者權利公約》(CRPD) 於香港特別行政區正式生效。其後，2007 年與 2020 年分別推出的《康復計劃方案》，作為整體政策藍圖與施政優先順序的依據，強調政府應落實 CRPD 核心價值。2020 年版本中除持續推動補助型職業支援計劃，如提升「殘疾僱員支援計劃」補助上限與設置留任津貼，也新增「藝術發展基金」等非傳統就業資源，拓展職涯參與路徑 (Rehabilitation Advisory Committee, 2020)。

在 2022 年，由香港大學與賽馬會慈善信託基金合作推行的《共融指數研究報告》中指出，身心障礙者的就業處境持續受到制度上的不公平安排和社會普遍偏見的影響，雖然制度本身沒有表達歧視，但實際運作上卻讓身心障礙者更難找到工作或受到公平對待。報告指出，雇主對身心障礙者的能力常有誤解，部分受訪者提到，他們即使獲得工作機會，也因工作環境缺乏必要的支援或彈性安排，導致難以長期穩定就業 (The Centre for Civil Society and Governance at The University of Hong Kong, 2022)。

為回應政策整合與資源效能提升的需求，2024 年社會福利署正式將「輔助就業服務」、「在職培訓計劃」及「陽光路上」三項支援服務合併為「身心障礙者輔助就業培訓計劃」(Supported Employment Training for Persons with Disabilities, SET)，提供更具延續性與彈性的就業支持機制 (Social Welfare Department, 2024)。本次整合亦標誌著政府朝向以服務歷程為導向的就業支援政策模式轉型。

從制度演變來看，香港的政策發展呈現從早期的照顧與安置導向，逐步轉型為以「平等參與」、「能力展現」與「融合就業」為主軸的人權導向政策。政府透過法例、政策規劃與資助制度多管齊下建構身心障礙者就

業支持體系，為後續制度操作與專業服務發展奠定法理與行政基礎。

臺灣方面，自 1980 年《殘障福利法》開始，歷經 2007 年《身心障礙者權益保障法》與 2014 年《身心障礙者權利公約施行法》等階段，亦展現出由福利走向權益的政策轉型軌跡。特別是在 2007 年後，臺灣制度亦正式引入 ICF 國際分類觀點，並使 CRPD 條文透過施行法具備國內法律的適用性，推動職業重建體系中的支持性就業、合理調整與反歧視規範。儘管臺灣與香港在發展歷程上具有可比性，皆展現從福利導向邁向權益保障的制度轉型，惟兩者在制度架構、服務設計與施行條件上仍存差異，後續將進一步分析比較。

綜合上述，香港的身心障礙者就業政策經歷了由福利導向到權益保障與社會共融的發展歷程，形成目前多層次、跨部門合作的支援架構。然而，制度雖日趨完備，實際施行層面仍面臨推行落差、資源分配侷限與社會接納度不足等挑戰。從近年研究與官方報告可見，部分身心障礙者仍難以穩定獲得或維持適切工作，顯示制度與現實之間仍存落差。

因此，理解這些政策如何在現場被執行，並進一步分析其運作過程中所遭遇的問題與限制，對於後續提出具體優化建議，具有基礎且關鍵的重要性。

## 貳、香港身心障礙人士輔助就業支援體系與執行架構

在上述政策演變的基礎下，香港建立了一套由政府主導、多部門協作與非政府機構執行的多層級輔助就業支援體系。整體架構呈現「政策規劃—部門執行—制度監察—服務提供」的系統性分工，其中各部門依其政策層級與功能，具備清晰的角色劃分與縱向行政隸屬關係，並透過跨部門協調機制完成資源串聯與政策落實。整體運作機制可歸納為「政策主導—部門執行—機構協作—社會參與」的自上而下結構，涵蓋政策規劃、法律監察、資源分配與服務提供等層面。

在具體運作上，勞工及福利局作為政策中樞，負責制訂整體就業與康復政策，並透過資源配置與政策指引引導勞工處與社會福利署等執行部

門。勞工處負責推動公開就業政策，其下之展能就業科直接服務具備公開就業能力的身心障礙者，並負責與企業進行職位配對與雇主津貼管理。社會福利署則負責中重度或需要經過輔導培訓才能就業的身心障礙者群體，其資助下的非政府機構需定期向社署提交服務報告，接受服務品質標準審核，確保訓練內容與服務成效達標。

社福機構作為前線實務執行者，與勞工處、社會福利署保持密切合作，透過定期協調會議、服務合約管理與政策評估參與等方式，確保服務流程與政府施政方針一致。社署會根據不同地區或對象特性，指派適當機構承接項目，勞工處則可能邀請承辦機構參與企業配對計劃或職場實習媒合，形成橫向資源整合模式。勞工及福利局（Labour and Welfare Bureau, LWB）作為政策統籌機關，負責制定康復政策與勞動政策，包括《康復計劃方案》的推動，統整未來十年在教育、就業與社會支援等面向之施政方向（Labour and Welfare Bureau, 2020）。該局下轄兩個主要執行機關：勞工處與社會福利署，並負責監督僱員再培訓局的資源配置與政策一致性。而「有能者·聘之約章」及「共融機構嘉許計劃」則自 2013 年起由勞工及福利局推動，鼓勵雇主承諾聘用身心障礙人士，並嘉許積極實踐共融理念的企業與機構（Labour and Welfare Bureau, 2023）。

勞工處（Labour Department）專責公開就業領域，轄下設有展能就業科（Selective Placement Division），針對有公開就業能力之身心障礙者提供職位配對、職前準備、就業媒合與職場輔導服務。另設有「就業展才能計劃（Work Orientation and Placement Scheme, WOPS）」，提供雇主聘用津貼與僱員留任獎勵金，以促進企業僱用身心障礙者（香港勞工處，2020）。展能就業科在 2016 年推行「導晴計劃輔導服務」，委託非政府機構為身心障礙求職人士提供情緒及心理輔導，協助其穩定求職與就業（香港勞工處，2023）。

而社會福利署（Social Welfare Department）則聚焦於復康服務，主要支援無法立即進入公開就業市場者。該署透過津貼補助模式，委託非政

府社會福利機構（NOGs）提供職業復健服務，包括庇護工場、綜合職業復健服務中心、綜合職業訓練中心等（香港社會福利署，2024a）。2024年整合而成的「身心障礙者輔助就業培訓計劃（Supported Employment Training for Persons with Disabilities, SET）」，即由社會福利署主導，提供從職業輔導、技能訓練到就業後追蹤等一站式服務（Social Welfare Department, 2024）。此外，香港政府亦近年推出其他針對身心障礙者就業的支援措施。例如，2020年推出「為獲聘於有薪工作的高額傷殘津貼領取者提供津貼以聘請照顧者計劃」，為在職的高額傷殘津貼受助人提供每月港幣 5,000 元津貼，以聘請照顧者協助其日常生活，鼓勵其持續就業（Social Welfare Department, 2024）。

此外，僱員再培訓局（Employees Retraining Board, ERB）作為法定機構，專責推動失業人士與基層市民的再培訓。該局亦設有針對身心障礙者與工傷康復者的職業導向與技能課程，並與非政府機構合作推動共融職場訓練（Employees Retraining Board, 2025）。

在制度監察與倡議層面，平等機會委員會（Equal Opportunities Commission, EOC）根據《殘疾歧視條例》履行監督職責，處理相關投訴並提出制度改革建議，並出版《與殘疾人士共事手冊》等教育材料以促進合理調整實踐（Equal Opportunities Commission, 2023）。而康復諮詢委員會（Rehabilitation Advisory Committee, RAC）則作為政策顧問單位，為《康復計劃方案》修訂與實施提供專業建議，並強調跨部門協作的重要性（Labour and Welfare Bureau, 2020）。

公務員事務局（Civil Service Bureau）則負責政府部門人力政策，透過推動「聘用殘疾人士政策」與「合理調整原則」鼓勵各部門聘用身心障礙者，並制訂具體執行手冊供參考。該手冊內容涵蓋如何於招聘、晉升、工作安排、設施調整與溝通方式上落實無障礙原則與合理調整，並提供常見情境與操作指引，如安排面試時提供延長答題時間、視障人士所需的文件格式或配備、以及如何向公司其他員工介紹共融文化等實例，

協助各級主管與人力資源人員提升實務處理能力（香港公務員事務局，2023）。

服務前線提供者為非政府社會福利機構（Non-Governmental Organization, NGOs），這些機構多透過整筆撥款制度獲得政府資助，承辦包括庇護就業、在職實習、社企培訓與身心障礙者輔助就業培訓等多元就業服務項目。根據香港立法會福利事務委員會的說明，政府設有《資助服務協議》（Funding and Service Agreement, FSA）制度，規範非政府機構於獲資助後須達成之服務內容、成效指標與財務透明要求，藉此確保公共資源使用效益（Legislative Council Panel on Welfare Services, 2000）。不過，有關報導指出整筆撥款制度存在數項結構性問題，包括撥款與實際服務需求脫節、對前線員工的待遇與保障不足，以及欠缺持續監察機制，導致部分機構在應對服務擴張或突發情況時資源調度困難，影響服務靈活性與穩定性（劉夢婷，2023）。此外，這些機構常與勞工處與社會福利署建立合作關係，擔任政策與實務現場之間的中介平台，提供身心障礙者個別化職涯協助、家庭支援與雇主協調服務，發揮社區根基與彈性運作的優勢（Hong Kong Council of Social Service, 2023）。

本研究之訪談對象皆為目前任職於提供「身心障礙者輔助就業培訓計劃」的非政府社會福利機構之專業服務人員。由於該計劃涵蓋從職涯分析、技能訓練至就業後跟進服務之完整歷程，參與服務的實務工作者在執行過程中所面對的制度挑戰、專業負荷與職涯選擇，正足以反映出政策實踐的現況與困境，並為本研究提供深入分析現場機制運作的重要視角。以下為整理出香港身心障礙人工輔助就業培訓支援體系與執行架構，請參考表 2-1-1 和圖 2-1-1。

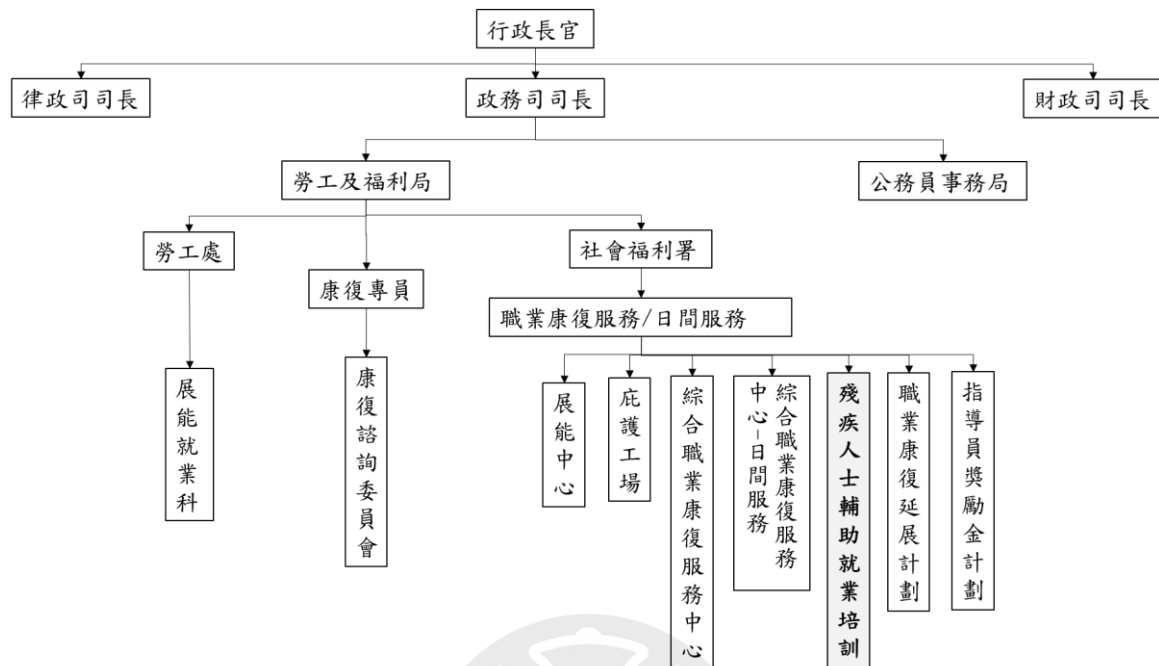
表 2-1-1

香港身心障礙人士輔助就業支援體系與執行架構

單位／機構	從屬關係	主要角色與功能
勞工及福利局 (Labour and Welfare Bureau)	政策最高主管 機構	制定就業與康復政策、推動《康復計劃方案》、統籌跨部門合作
勞工處 (Labour Department)	隸屬勞工及福 利局	支援可公開就業之身心障礙者、 執行「就業展才能計劃」等計劃
社會福利署 (Social Welfare Departmen)	隸屬勞工及福 利局	主導「身心障礙者輔助就業培訓 計劃」等職業復健服務、資助與 監督非政府機構提供相關服務
僱員再培訓局 (Employees Retraining Board)	受勞工及福利 局監督	提供職業導向課程、促進再培訓 與共融職場
平等機會委員會 (Equal Opportunities Commission)	獨立法定機構	監督反歧視實踐、處理投訴、推 動合理調整
康復諮詢委員會 (Rehabilitation Advisory Committee)	勞工及福利局 轄下諮詢組織	為《康復計劃方案》提供策略建 議、促進跨部門整合
公務員事務局 (Civil Service Bureau)	政府部門（獨 立於勞工及福 利局）	制定聘用政策、推動聘用障礙者 與合理調整
非政府社會福利機構 (Non-Governmental Organizations)	受社會福利署 資助，執行前 線服務	執行身心障礙者輔助就業培訓服 務、提供職前訓練、就業媒合、 協助雇主與家庭溝通

圖 2-1-1

香港特別行政區行政組織圖



註：引自香港特別行政區政府組織圖，香港特別行政區政府  
(<https://www.gov.hk/tc/about/govdirectory/govchart/index.htm>)

## 參、香港現有與身心障礙者就業服務內容相關的政策

隨著國際對身心障礙者就業權益保障的重視逐步加深，香港特區政府近年亦持續擴充與整合就業支援政策，針對不同功能程度與就業需求的身心障礙者，設計出多元化的服務措施。相關政策涵蓋職業復健、公開就業支援、職場適應與在職輔導等面向，並延伸至雇主誘因、合理調整與心理輔導等配套機制，逐步建構更完整的身心障礙者輔助就業支持系統。這些政策的發展不僅顯示制度設計上的演進，也反映實務操作中對服務歷程連貫性與個別化支持的重視。本節將分別說明香港現行主要的就業支援措施、鼓勵雇主參與的配套機制，以及整體服務流程整合的制度設計特點。透過釐清政策內容與實施架構，作為後續探討前線專業人員在此脈絡下的職涯經驗與挑戰的制度基礎。

香港現行在推行主要的職業復健服務政策包含，展能中心、庇護工場、綜合職業復健服務中心、綜合職業訓練中心-日間服務、職業復健延展計劃、指導員獎勵計劃、展能就業科，以及本文聚焦探討的身心障礙者輔助就業培訓（香港社會福利署，2024a）。這些服務都是免費參與，服務涵蓋從日間照顧、基礎工作技能訓練，到實際的職場配對與就業支援，形成香港職業復健政策中多層次、多元化的支持體系。

### 一、展能中心（Day Activity Centre）

展能中心服務始於 1970 年代末期設立，主要針對中度以上智能障礙人士提供日間照顧與簡單工作技能訓練，協助服務使用者提升日常生活自理能力，並預備其未來轉銜至職業訓練或社區服務。目前全港共有 94 間展能中心，總共提供約 6,311 個名額，服務對象須年滿 15 歲，並經由社會工作者轉介至社會福利署康復服務中央轉介系統申請（香港社會福利署，2024c）。

## **二、庇護工場 (Sheltered Workshop)**

庇護工場為香港最早設立的職業復健服務之一，自 1968 年起設立，主要目標對象為年滿 15 歲且具備基本自理與工作能力，無法勝任競爭性就業市場工作之身心障礙人士，培養他們工作習慣、可以賺取訓練津貼的技能訓練機會，參與者也可以透過工場定期舉辦的活動去增加社交經驗。全港現有 34 所庇護工場，合共提供 5,399 個訓練名額，並可透過學校社工或醫務社工、家庭個案工作人員、康復服務等相關單位轉介申請（香港社會福利署，2024d）。

## **三、綜合職業復健服務中心 (Integrated Vocational Rehabilitation Services Centre)**

綜合職業復健服務中心自 2004 年起分階段設立，目的是為身心障礙者提供一站式的職業訓練與就業支援。訓練內容涵蓋多元實務技能，包括產品代工類作業，如包裝、裝配等重複性高的任務，以及電腦排版印刷和洗衣等操作訓練；同時亦安排戶外實習機會，如汽車美容、辦公室清潔、物品送遞、零售工作及派發宣傳單張等。除基本訓練外，中心亦提供就業配對、再培訓、在職督導及持續支援服務，協助服務使用者順利銜接職場，並在就業前後獲得必要支持。合資格使用者可按參與訓練的類別及出席情況獲發訓練津貼。目前全港共有 35 間中心，提供約 5,808 個名額，主要對象為 15 歲以上、具備職場潛力但需額外支援的身心障礙人士（香港社會福利署，2024e）。

## **四、綜合職業訓練中心一日間服務 (Integrated Vocational Training Centre - Day Service)**

綜合職業訓練中心一日間服務於 2007 年設立，提供更進階且系統性的職業技能訓練，以協助身心障礙者發展可轉移至競爭性就業市場的工作能力。目前全港設有兩間此類中心，合共提供 453 個名額，服務項目包括技能訓練、就業見習、生活技能培養與住宿支援等（香港社會福利署，2024f）。

## 五、職業復健延展計劃 (Work Extension Programme)

在職業復健服務的延伸方面，政府於 2005 年推行職業復健延展計劃，主要為年老或工作能力衰退無法再適應庇護工場或綜合職業復健服務中心之工作訓練的身心障礙學員，提供持續性照顧與工作支援。服務內容涵蓋維持日常生活工作能力、提供社區支持服務及滿足學員身心靈需求的照顧服務。服務對象主要為 40 歲以上的庇護工場或綜合職業復健服務中心學員。截至 2019 年，共有 51 個單位提供該項服務，協助學員維持基本的社會參與及保持工作節奏（香港社會福利署，2024g）。

## 六、指導員獎勵金計劃 (Mentorship Award Scheme)

這項配套措施為獎勵指導身心障礙僱員而設的指導員獎勵金，此計劃由社會福利署設計，旨在鼓勵雇主為新聘用的身心障礙員工安排經驗豐富的在職員工能協助其順利適應工作環境。每名指導員需提供不少於一個月的工作指導，可獲發港幣 500 元的指導津貼，若提供不少於 2 個月的工作指導，可獲發放港幣 1000 元的指導津貼，指導期需要在身心障礙僱員入職三個月內開始指導，申請方式由雇主聯絡承辦的資助職業復健機構協助辦理（香港社會福利署，2024f）。

## 七、展能就業科 (Selectively Placement Division, SPD)

展能就業科為香港勞工處轄下專責身障人士就業支援的部門，自 1980 年設立以來，致力協助有意願且具備能力的身心障礙者在公開就業市場中尋求合適工作。該科設立的背景源於政府對障礙者就業機會不足的關注，冀望透過有系統的就業媒合與職業支援服務，促進其經濟自立與社會融合（香港勞工處，2025）。

其主要服務包括個別化的就業輔導與工作配對，為求職者提供面談、職業評估與職務選配；另透過「就業展才能計劃」(Work Orientation and Placement Scheme) 為雇主提供聘用津貼與僱員留任獎勵金，以減低聘用風險、增加職場共融機會；並設有就業後追蹤支援，協助服務使用者穩定適應職場環境（香港勞工處，2025）。此外，該科亦積極推動社會教育

及宣傳活動，提升公眾對身心障礙者勞動參與能力的認識。

展能就業科服務對象涵蓋多種障礙類別，包括視覺障礙者、聽覺障礙者、肢體障礙者、智能障礙者、精神病復元人士、自閉症、特殊學習困難及注意力不足/過動症人士。服務申請方式可透過個人直接聯絡或由社工轉介，並在香港島、九龍及新界設有辦事處。

在服務成效方面，該科在歷年報告中顯示，曾成功協助大量身心障礙人士就業。惟根據香港傷殘青年協會（2019）調查指出，部分身心障礙者認為就業配對選擇侷限，未能充分考慮其學歷與技能，造成就業不穩的情況；另有受訪者表示職涯支援多以短期介入為主，欠缺長期追蹤與職務調整建議。此外，根據香港平等機會委員會（2018）調查，部分青年身障人士反映，雇主對其能力存有疑慮，致使展能就業科提供的職位難以與其潛能相符，反映服務在配對與職涯發展上的實務限制。

綜觀而言，展能就業科為香港身心障礙者提供一套具結構的公開就業支援服務，然在制度設計與實務推行間仍存在落差。其於本研究中扮演重要背景角色，因訪談對象在服務歷程中亦頻繁與展能就業科合作或互動，故本研究在分析輔助就業訓練制度時，亦將展能就業科納入考察範圍。

## 八、身心障礙者輔助就業培訓（原名：殘疾人士輔助就業培訓）

「身心障礙者輔助就業培訓」（Supported Employment Training for Persons with Disabilities, SET）是由香港社會福利署於2024年4月起推行的一項整合型職業復健服務。該計劃整合了三項原有提供的就業支援服務，包括自1995年起設立的「輔助就業服務」、2001年推出的「殘疾人士在職培訓計劃」，以及針對15至29歲青年身心障礙者、於2005年啟動的「陽光路上」計劃。過去三項服務雖各具功能，但因內容重疊、轉介流程中斷等問題，影響整體就業歷程的連貫與效率（香港社會福利署，2024b）。全港共有29間社會福利機構提供「身心障礙者輔助就業培訓」服務，在2024-2025年度共服務3,071人次，服務整合後，在不涉額外資

源下，2024-25 年度服務使用者人數較 2023-24 年度增加 353 人(約 13%) (香港特別行政區政府新聞公報，2025)。

身心障礙者輔助就業培訓的核心目標在於透過「一站式、歷程導向」的設計，為無法適應公開市場競爭的身心障礙者提供個別化、持續性的就業支援。服務對象需年滿 15 歲，具備基本自理能力，並由社工透過康復服務中央轉介系統推薦，並由社福機構提供分階段的支持服務。整體流程分為四個階段：首先，由機構提供職涯諮詢與就業技能訓練，協助參與者建立職場能力；其次，安排為期最多三個月的見習，並提供固定津貼以穩定參與意願；接續進入在職試用階段，參加者獲正式僱用，雇主可申請工資補助以降低聘用成本；最後，對已就業者提供不少於 12 個月的就業後支持，以促進其穩定留任與職場適應。整體制度結合職前準備、就業實踐與持續支持三大面向，具備彈性與結構並重的特徵，有助於提升身心障礙者的就業機會與職涯連續性(香港社會福利署，2024b)。

此外，身心障礙者輔助就業培訓設有兩項財政誘因：其一是為參加者提供按表現計算的訓練津貼，鼓勵穩定參與；其二是為雇主提供薪資補貼與職場支援，降低其聘用身心障礙者的疑慮與成本。這類配套機制有助促進勞動市場與服務使用者之間的連結，也使身心障礙者輔助就業培訓成為目前香港最具系統性與彈性的身心障礙就業服務之一(香港社會服務聯會，2024)。

在執行成效方面，身心障礙者輔助就業培訓亦獲得部分實證肯定。根據香港傷殘青年協會的調查，有 42.5%曾接受就業訓練的身心障礙者表示目前持續就業，另有超過半數受訪者(56.8%)認為非牟利機構所提供的就業支援有助提升其工作能力與信心(香港傷殘青年協會，2020)。此外，一些參與雇主表示，服務安排使他們對身心障礙者的能力有新的認識，願意提供更多元的工作崗位，從而推動社會共融文化的實踐。

然而，服務也面臨不少挑戰。首先，對於具高學歷或專業背景的參加者而言，目前所媒合的工作多偏向勞力性質，未必能充分發揮其潛能或

符合其職涯期待。香港青年協會的研究顯示，高學歷特殊學習障礙之青年常因媒合職位與個人能力落差大，而出現離職、挫敗感或職涯停滯等現象（香港青年協會，2018）。再者，部分服務使用者亦指出，儘管完成技能訓練，所獲職位往往缺乏發展空間與長期穩定性，反映服務銜接與就業匹配仍有進步空間（香港傷殘青年協會，2020）。此外，有調查發現，目前身心障礙者輔助就業培訓服務的涵蓋率仍不足，超過六成從未接受相關職業訓練的身心障礙者處於無業狀態，顯示制度仍需擴展外展與早期介入功能，才能更全面回應多元化的就業支援需求（香港傷殘青年協會，2020）。

根據上述而言，身心障礙者輔助就業培訓作為香港政府整合就業支援服務的重要措施，雖在制度設計與資源配置上展現進步，並獲得一定程度的成效與肯定，但實務推行仍存在服務涵蓋不足、媒合落差及長期職涯發展支持不明確等結構性問題。尤其中介角色的非政府機構，承擔大量前線執行任務，卻受限於撥款制度與資源不足，導致服務質與量之間出現落差。此外，專業人員如何在制度限制下維持投入、回應使用者需求並持續實踐專業，亦成為影響服務品質與穩定性的關鍵因素。因此，針對身心障礙者輔助就業培訓的專業實務歷程與人員動機進行深入探討，將有助於補足現行文獻的空白，並為未來政策優化與服務實務提供具體可行的建議依據。這也正是本研究欲深入分析與回應的重要議題核心。

## **第二節 輔助就業服務促進身心障礙者就業之證據基礎**

自 1990 年代起，香港逐步發展出針對身心障礙者的輔助就業服務，作為回應其低就業率與社會參與困境的政策措施。初期服務模式以庇護性就業為主，例如庇護工場與日間訓練中心，主要提供在保護性環境中的技能訓練。然而，這類「先訓練、後就業」的做法成效有限，難以有效協助身心障礙者順利過渡至公開就業市場。為因應此問題，1994 年起，香港引入「支持性就業」理念，轉向「先就業、後支援」的策略。1995 年，由非政府機構承辦的「輔助就業服務」正式推行，協助具備工作潛

能但需持續支援的身心障礙者配對適合職位，並提供在職訓練與後續追蹤支援 (Chiu, 2000)。2024 年 4 月，社會福利署進一步整合「輔助就業服務」、「在職培訓計劃」與「陽光路上」計劃為「身心障礙者輔助就業培訓計劃」(Supported Employment Training for Persons with Disabilities, SET)，推動以歷程導向與一站式介入為核心的輔助就業體系(香港社會福利署，2024b)。此一政策歷程反映出香港輔助就業制度由早期安置導向逐步轉型為重視職涯支持與社會融合的實務實踐。

### 壹、臺灣與其他地區的相似服務

臺灣目前雖未設有與香港「身心障礙者輔助就業培訓」完全對應的單一制度，但其職業重建體系已涵蓋相近的支持性就業服務。臺灣的職業重建服務由勞動部勞動力發展署與地方政府共同推動，委託專業職業重建單位整合職業輔導評量、就業媒合、職務再設計與職場支持等服務(勞動部勞動力發展署，2022)。臺灣的制度設計在國際比較中屬於「配額導向模式」，與日本、德國相似，政府透過立法強制用人單位聘用一定比例身心障礙者，並配合罰則與補助機制以維持穩定就業率。此外，臺灣亦逐步推動合理調整與職務再設計制度，以回應個別化工作需求(洪漫格、林嘉慧與吳忠育，2021)。此等經驗可作為香港未來設計制度保障與激勵機制的重要參考。

臺灣的服務流程強調「一條龍」作業模式，從個別化職涯評估、就業媒合、在職輔導到職場支持，建構完整的就業歷程服務網絡。「支持性就業服務方案」自 1990 年代末期引入後，已成為臺灣推動障礙者就業政策的核心措施之一。根據勞動部統計，2022 年透過支持性就業模式成功就業的身心障礙者超過 8,000 人，顯示其對提升勞動參與率具有實質貢獻(臺灣勞動部勞動力發展署，2022)。

在其他地區，美國所發展的「個別安置與支持」(Individual Placement and Support, IPS) 模式為國際間廣泛參考的標準，其主張「先就業、後訓練」，並整合精神健康與就業服務資源，由跨領域團隊共同執行。此模式

已在多項隨機對照試驗中證實能顯著提升重性精神疾病者的就業率（Bond et al., 2020；Drake et al., 2012）。

日本自 1998 年起推動「就業支援事業」，設置「就業與生活支援中心」，提供職業輔導、就業媒合、職務再設計與工作後持續支持，並與醫療及福祉部門形成跨部門合作機制（日本厚生勞動省，2022）。根據統計，透過支持性就業計畫穩定就業六個月以上的身心障礙者比例高達 70% 以上，顯示制度具備良好實施成效。

澳洲則於 2018 年全面推動「國家殘障保險計畫」（NDIS）下的就業支持項目，強調個人化就業計畫（Individual Employment Plan, IEP）與職場支持，協助身心障礙者自主設定職涯目標並獲得必要訓練與雇主協助（National Disability Insurance Agency, 2025）。

綜合上述可見，支持性就業之所以能發揮成效，在於其強調制度化運作、個別化服務設計、跨專業協作與雇主參與等要素，這些經驗為香港發展身心障礙者輔助就業培訓服務提供了具體參照與制度設計依據。

## 貳、輔助就業對身心障礙者就業的成效與限制

支持性就業（Supported Employment,）在國際研究中已被廣泛證實可有效提升身心障礙者的就業成果。然而，相關文獻亦指出，其成效深受制度設計、資源配置與服務執行條件所影響。以美國為例，Wehman 等（2018）指出，接受支持性就業服務者在公開市場的就業率與留任率均顯著優於僅接受傳統職訓者。支持性就業主張「直接就業加在職支持」策略，除可縮短求職歷程，亦有助提升薪資水準與工作滿意度，強調個別化介入對職場融入的重要性。

英國的《Access to Work》計畫亦提供合理調整與就業支援服務，根據 Department for Work and Pensions（2019）統計資料顯示，其對身心障礙者的續聘與工作穩定性產生正向影響，驗證政策介入的必要性。

日本自《障害者雇用促進法》實施以來，積極推動就業媒合與在職支持，配合設立「就業與生活支援中心」與「もにす認定制度」，透過制度誘因

引導企業營造共融職場文化，並提升穩定就業率(日本厚生労働省, 2022; OBC360°, 2024)。

臺灣方面，支持性就業於實務層面亦面臨若干挑戰，García-Villamizar & Hughes (2007) 指出，其推動需倚賴大量人力與持續追蹤服務，造成高成本負擔，成為規模擴展的主要障礙。另有研究指出，即便提供就業支持，若職場文化未能同步改善，身心障礙者仍可能因歧視或缺乏合理調整而流失工作機會 (Kaye, Jans, & Jones, 2011; von Schrader et al., 2014; Schur et al., 2009)。

此外，身心障礙者輔助就業多侷限於基層與低技能職位，對於具中高學歷之身心障礙者難以提供對應職涯發展資源。以臺灣為例，根據勞動部 (2024) 發布的調查，身心障礙者就業集中於基層與勞力工作，超過 4 成失業者指出難以找到與專長技能相符的工作，顯示現行職涯資源對於具中高學歷的身心障礙者仍有落差(臺灣勞動部勞動力發展署, 2024)。同時，支持性就業成效亦與服務人員的專業素養密切相關。林真平(2019) 指出，雖多數職業重建個案管理員與就業服務員已取得認證資格，惟其專業知能普遍未達充分程度，僅少數核心能力項目達中等以上水準。特別是在面對高支持需求個案時，短期訓練與高人力流動使其專業能力不足，進而影響服務品質與穩定性。研究亦建議應強化在職進修與明確職責分工，以提升整體制度執行效能與服務一致性。

近年研究也逐漸強調專業人員的職涯韌性與資源整合能力，對服務品質與制度推動具有關鍵作用。Santilli 等 (2024) 指出，當輔助就業服務人員具備較高的職涯適應力與心理韌性 (career adaptability and courage)，更能回應複雜的服務需求並維持工作穩定性。相關實證亦顯示，在職業重建制度中，專業人員若能有效整合跨部門資源(如教育、醫療、就業)與縱向政策(如地方與中央協作機制)，將能有效促進服務整合與就業媒合功能(林真平, 2019)。

因此，本研究將以上述國際實務與制度經驗為基礎，深入探討香港

「身心障礙者輔助就業培訓」制度在地化推動的挑戰與契機，期望提出兼顧成效與專業韌性的優化建議，以強化制度永續性與服務成效。

### 第三節 身心障礙者輔助就業培訓的專業人員資格

香港身心障礙者輔助就業培訓由不同專業背景的從業人員共同提供服務，包括社會工作者、職能治療師及教育心理學家。然而，這些專業人員在接受專業訓練時，對於與身心障礙者溝通及就業輔導的內容涉獵相對有限，形成知識上的落差，影響到實際服務的品質。因此，本研究試圖了解香港身心障礙者輔助就業培訓的現況，分析專業人員在服務過程中遇到的困難及其因應方式，並據此提出優化香港輔助就業培訓服務體系的建議。

#### 一、社會工作人員

社會工作者在身心障礙者輔助就業中扮演關鍵角色，主要負責個案管理、安排職能評估、連結職業訓練資源以及提供就業諮詢等服務。為能有效執行職責，社工需要理解不同障礙類型及其在生活與就業場域中可能遇到的困境。然而，根據香港社工註冊局（2021）頒布的《認可社會工作學歷原則、準則及標準》（第八版），現有課程架構中，並未設置與身心障礙者直接相關的必修課程。

取得香港社工專業資格需修畢經社工註冊局認可的學士、碩士、副學士或高級文憑課程，課程內容涵蓋社會工作理論與實務、倫理價值、社會政策與福利制度、人類行為與社會環境、以及社會行政與管理等領域。此外，學生必須完成至少 100 小時的實習前準備及 700 至 800 小時不等的單位工作實習。詳閱請看表 2-3-1。

目前，在香港八所公立大學中，僅五所大學設有獲認可的社會工作學歷課程。這些學程中普遍設有選修課，提供身心障礙者議題的基礎知識介紹。然而，大多著重於障礙類型及基本概念，較少深入探討職務再設計或社會融合等實務應用層面，詳見表 2-3-2。

表 2-3-1

香港社會工作者課程內容與結構準則標準

科目範疇	細項	課程內容概要
1. 社會工作實務	社會工作理論與實務	個人、小組、家庭、機構、社區及社會不同層面之理論與實務；綜合社會工作實務；社會工作技巧訓練；相關必修與選修科目。
	價值及道德	個人及專業發展；社會工作價值及倫理實踐；《註冊社會工作者工作守則》之理解與應用。
2. 社會工作核心知識	社會福利制度與社會政策	社會福利概念與制度；香港社會福利特點；社會政策與公共政策之關聯。
	人類行為與社會環境	生涯發展；人類行為與社會互動；多元文化與文化敏感度。
	社會行政與管理	社會規劃與發展；機構管理模式與流程；專案規劃、執行與檢討。
3. 其他科目範疇		社會工作實務語文應用；自我認識與人際溝通；基礎法律知識；社會學、心理學與相關社會科學知識；香港社會概況。
4. 實習訓練	實習前準備	最低 100 小時，包括由院校主辦或認可之工作坊、觀摩體驗或福利機構探訪（至少 70% 由院校主辦）。
	單位工作實習	直接社會工作實務經驗；文憑課程需達 700 小時，學位課程需達 800 小時；需涵蓋不同背景及性質的機構與服務範疇。

註：引自《認可社會工作學歷原則、準則及標準》(第八版)，香港社會工作者註冊局。

([https://www.swrb.org.hk/documents/PCS\\_8th%20Edition\\_Chi.pdf](https://www.swrb.org.hk/documents/PCS_8th%20Edition_Chi.pdf))

表 2-3-2

香港各大學開設與身心障礙者相關的課程

大學	課程名稱	課程內容
香港城市大學 社會工作學士	選修課目- 與 身心障礙者一 起工作	課程重點為培養學生對身心障礙者相關價值觀、態度及基本知識的掌握，並訓練其與身障人士合作的實務技巧。
香港浸會大學 社會工作學士 (榮譽)	選修課目：社 會工作專題 (身心障礙與 社會/性別與社 會工作)	此課程以性別議題為主軸，介紹性別不平等與女性主義理論，並討論性別在社會工作與社會福利發展中的影響。課程亦強調女性主義社會工作的實務原則及其在香港社會的應用，培養學生處理性別與障礙相關議題的能力。
香港中文大學 社會工作學士	選修課目：專 題研討(四) 特殊需要人士 社會工作	該課程從社會心理及社會政治角度分析特殊需要人士的處境，探討身心障礙者的社會建構及相關服務設計，並促使學生了解本地相關服務及政策，提升服務設計與評估的能力。
香港理工大學 社會工作學士	選修課目： 疾病與傷健	內容聚焦於疾病、身心障礙與復健的基本概念，並協助學生將其他課程中所學知識，整合應用於與患病或有障礙人士的實務工作中。
香港大學 社會工作學士	選修課目： 與身心障礙者 一起工作	課程內容介紹身心障礙服務領域的範式轉變與發展，並以互動及體驗式學習活動輔助學生理解障礙者的真實處境。課程安排包括邀請具有親身經驗的智障人士、肢體障礙者及相關專業人士分享生活經歷，強化學生對身心障礙議題的感知與理解。
<b>嶺南大學、香港教育大學、香港科技大學：(沒有開設受認可的社工學士)</b>		

註：引用自香港各大院校的課綱，本研究自行整理。

## 二、職能治療師（香港稱為職業治療師）

職能治療師專門協助因身體、心理、認知或社交功能受限的人士，透過具治療性質的活動，提升其生活自理與職業能力，促進其重新融入家庭、職場與社區。該專業強調提升身心障礙者的獨立性與生活品質。在香港，僅有香港理工大學及東華學院提供經香港職能治療師管理委員會認可的職能治療學位課程。畢業生須完成國際職能治療師聯合會（WFOT）認可之課程，並進行至少 1,000 小時的臨床實習，以符合註冊資格。申請者亦需符合語言能力標準，包括 IELTS 總分達 6.5 且單項不得低於 6 分，並需證明具有英語或粵語溝通能力。

此外，申請人在取得學歷後，須提供相關工作經驗證明，並聲明無任何紀律處分紀錄。截至 2024 年 6 月，香港已登記的職能治療師人數為 3,230 人（香港職業治療師管理委員會，2024）。

在課程設計方面，香港理工大學與東華學院的必修課程均涵蓋復健心理學、復健藥理學、基礎社區與保健、肌肉骨骼與神經復健等領域，並特別設有「職業復健」相關課程，強調培養協助身障人士重返工作崗位的實務能力。兩校亦明確指出，畢業生可於公私營機構，包括醫院管理局、非政府組織、教育局及私人醫療機構等領域任職。詳細資料請看表 2-3-3。

表 2-3-3

香港各大學職業治療學位開設與身心障礙者相關的課程

公立大學	與身障人士就業相關的課程名稱（必修課）
香港理工大學：職業治療學（榮譽）理學士學位	復健專業人員基礎心理學 Foundation Psychology for Rehabilitation Professionals
	復健心理學 Rehabilitation Psychology
	復健藥理學 Pharmacology in Rehabilitation
	賦能職業：肌肉骨骼復健 Enabling Occupation: Musculoskeletal Rehabilitation
	賦能職業：醫療與神經復健 Enabling Occupation: Medical & Neuro Rehabilitation
	職業復健中的職能治療 Occupational Therapy in Vocational Rehabilitation
私營大學	與身障人士就業相關的課程名稱（必修課）
東華學院：職業治療學（榮譽）理學士學位	復健心理學 Rehabilitation Psychology
	樂齡復健學 Rehabilitation in Older People
	基礎社區與保健-復健 Primary Health Care and Community-based Rehabilitation

\*在該校課程大綱中並沒有提及相關課程內容。

註：引用自香港各大院校的課綱，本研究自行整理。

### 三、教育心理學家

教育心理學家主要服務對象為學齡兒童與青少年，專注於協助學生處理學習困難、情緒困擾及行為問題。在香港，成為教育心理學家需先取得心理學學士學位，並完成教育心理學碩士學程。完成訓練後，可申請成為香港心理學會教育心理學部的會員，正式於香港執業。

現行香港共有六所大學提供心理學學士課程，分別為香港中文大學、香港大學、香港教育大學、香港城市大學、香港嶺南大學與香港都會大學。這些課程多設有「異常心理學」或「變態心理學」的選修科目，教授有關精神障礙的定義、分類、成因及治療方法，涵蓋從童年至成人階段的精神健康議題。課程內容除了介紹理論，亦透過案例分析與視聽教材，加強學生對精神障礙者生活處境的理解。至於碩士層級，目前僅有香港大學及香港中文大學提供教育心理學碩士課程，並設有針對「特殊學生教育心理」的專門訓練。相關課程除理論學習外，也著重於實務應用與服務設計，培養學生支援特殊學習需要者的專業能力。詳細課程設計可參考表 2-3-4。

表 2-3-4

香港各大學心理學學士學位開設與身心障礙者相關的課程

---

公立大學	與身障人士就業相關的課程名稱（選修課）
香港城市 大學： 心理學社 會科學學 士	變態心理學（Abnormal Psychology） 內容： 本課程旨在向學生概述（a）主要成人和兒童精神障礙的定義特徵，（b）目前對精神障礙進行分類的方法，以及（c）解釋精神障礙的主要心理學理論。學生將能夠評估當前心理診斷中的問題，並分析病史以了解心理障礙的症狀和過程。
香港教育 大學：心 理學社會 科學學士 （榮譽）	異常心理（Abnormal Psychology） 內容： 本課程旨在為學生提供從童年到成年晚期的當代精神障礙的全面概述。它將涵蓋（a）從歷史角度看，東西方對異常的看法如何隨著時間的推移而變化，（b）當代社會中主要兒童、青少年和成人精神障礙的定義特徵，（c）當前的治療方法將精神障礙分類，以及（d）導致精神障礙的個人（遺傳、生理、認知、個性等）以及社會結構因素。在這個過程中，我們將回顧相關的研究證據以及解釋這些疾病的主要理論。我們將使用講座來涵蓋有關疾病的最基本事實，並使用視聽輔助工具來說明最有趣的疾病。有時，案例研究將用於讓學生更深入地了解精神障礙患者的生活和狀況。

---

註：引用自香港各大院校的課綱，本研究自行整理。

## 第四節 專業人員職涯動機

### 壹、社會服務人員的職涯動機研究回顧

職涯動機 (career motivation) 是指個體在其職業生涯中，持續參與、發展與調適的內在驅力與意願。這一概念在助人專業領域中具有特別重要的意義，因為相關從業人員通常需長期承擔高度的情緒勞動、資源不足與制度挑戰，因此是否具備穩定且具韌性的職涯動機，將直接影響其工作投入與服務品質 (Maslach & Leiter, 1997)。

傳統上，職涯動機的理论基礎可追溯至 Maslow (1954) 所提出的需求層次理論，強調人們在滿足基本需求後，會追求自我實現；Herzberg (1966) 則進一步區分出影響工作滿意度的激勵因子與保健因子，指出個人對於工作本身的價值感與成就感，是促使其持續投入的重要條件。這些基礎理論已廣泛應用於社會工作、特殊教育、心理輔導等助人職業領域，為理解專業人員在高壓環境中如何維持投入與專業承諾提供了理論支撐。

在實證層面，Mor Barak 等 (2006) 針對美國兒童福利人員的研究指出，專業認同、職涯發展機會與情緒耗竭是影響離職意圖的重要中介變項。研究建立的結構方程模型顯示，若從業人員能在工作中獲得角色認同與發展前景，即使面對高度壓力與挑戰，也較可能維持職業承諾並長期投入。這類研究顯示，職涯動機不僅與工作表現有關，更與個體的職涯穩定性與整體組織效能密切相關。

此外，Weil 等 (2013) 在其對社區實務工作者的研究中亦指出，助人專業人員的職涯持續性，往往來自對工作價值的內在認同與社會使命感，而非單純的薪資或晉升誘因。Rubin 與 Babbie (2016) 則強調，內在動機往往能預測社會服務人員在壓力情境下的調適力與專業倫理堅持，並指出職涯動機應視為人員持續專業成長與服務品質提升的核心因素。

整體而言，職涯動機在助人專業中的研究已逐步從「離職傾向與壓力來源」的視角，轉向探討其內在結構與發展歷程。然而，針對身心障礙

者輔助就業服務人員的職涯動機探討仍相對有限，特別是在理解其如何在制度與資源限制下展現職業投入與行動策略方面，尚缺乏具體理論架構與系統分析。因此，本研究將於下一節引介 London 職涯動機理論，作為分析受訪者心理歷程與行動實踐的理論依據。

## 貳、 London 職涯動機理論介紹

為深入理解輔助就業服務人員在服務歷程中所展現的職涯動機與行為模式，本研究採用 London (1983, 1993) 提出的職涯動機理論作為分析架構。London 認為，個體在職涯過程中的表現與持續投入，不僅取決於能力與外在條件，亦深受其內在動機結構的影響。職涯動機被界定為「一種穩定但可發展的心理特質，涉及個體在職業活動中自我管理、適應環境與持續成長的意願與能力」(London, 1983)。

London 職涯動機理論初步建構了三個主要構面，分別為職涯韌性 (career resilience)、職涯洞察 (career insight) 與職涯認同 (career identity)，並進一步延伸至職涯決策與行為 (career decisions and behaviors)，作為此三構面之整合性展現 (London & Mone, 1987)。

首先，職涯韌性，指個體在面對壓力、逆境、批評或變動時，仍能維持工作熱情與正向態度，並具備調適困境與持續學習的能力。此構面涵蓋自我效能、對失敗的耐受性、與面對挑戰的靈活性 (London, 1993)。對助人工作者而言，職涯韌性不僅反映其在資源不足與制度限制下的堅持與投入，也顯示其因應策略的創造性與持續性。

其次，職涯洞察，涉及個體對自身職涯方向的清晰認知，包括自我價值、興趣、能力與外在條件的整合理解，並能制定具體且實際可行的職涯規劃 (London, 1983)。此構面強調助人工作者能否準確評估自身角色定位，並在變動的環境中作出適當的職涯判斷與修正。

第三，職涯認同，指個體將其職業角色內化為自我概念的一部分，對其所從事的工作產生情感投入與角色歸屬，並將職業視為個人價值實現的重要場域 (London, 1993)。這不僅關乎工作滿意度，也關聯到服務人員

是否將自身專業視為長期承擔的責任與使命。

此外，職涯決策與行為作為上述三構面之整合性外顯表現，代表個體在實務中所展現的行動模式，例如是否主動追求專業發展、積極投入服務改革、提出創新建議，或思考未來職涯方向（London & Mone, 1987）。此構面能夠從實際行為層面觀察個體職涯動機的落實程度，亦有助於理解專業人員在組織與制度脈絡中的策略性抉擇。

近年來，職涯動機理論之延伸研究亦見於不同領域。在教育領導領域，Balyer（2012）指出，學校領導者的轉型領導行為與教師職涯動機之間具有正向關聯；而在社會工作領域，Barak（2006）則提出多元化管理與職涯發展之間的密切連結。這些研究顯示，London 職涯動機理論在解釋職涯投入、專業成長與職場適應方面具有高度概括力與實務應用價值。故本研究採用此理論作為分析香港輔助就業服務人員職涯歷程的理論依據，期望能以結構化方式呈現受訪者的心理歷程與行動邏輯，並補足過往研究較少觸及的理論實證空間。

儘管過往研究已針對助人工作者的離職傾向、工作壓力與服務挑戰等面向有所探討，然而對於身心障礙者輔助就業服務專業人員，其職涯動機的形成歷程、心理調適機制與行動選擇，至今仍缺乏具系統性的分析。為填補此一研究空缺，本研究以 London 職涯動機理論為基礎，透過訪談法深入理解香港前線專業服務人員的職涯經驗，進而分析其服務歷程與專業實踐樣貌。

## 第三章 研究方法

本章將說明研究的方法與過程，分七節描述：第一節研究設計；第二節研究參與者；第三節研究程序；第四節研究工具；第五節資料整理與分析；第六節研究信實度；第七節研究倫理。

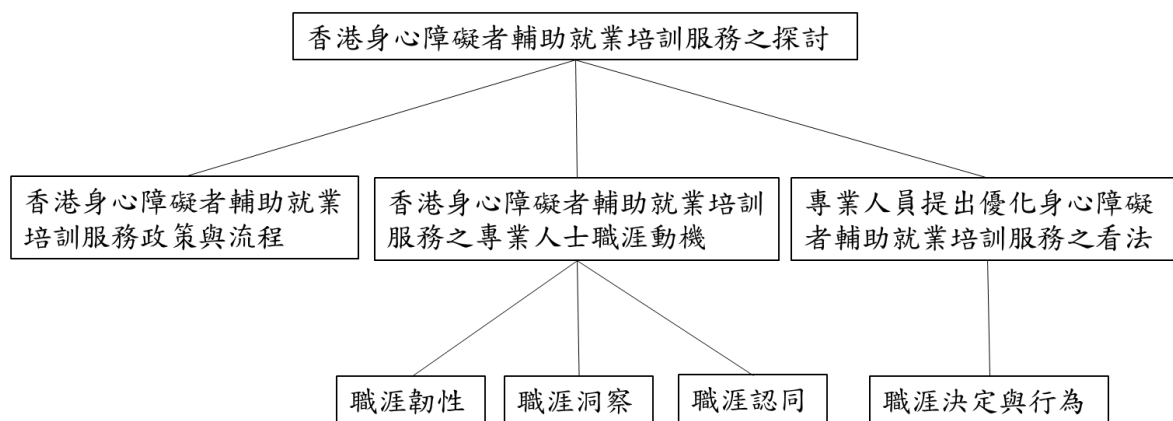
### 第一節 研究設計

本研究採質性研究法，針對研究問題設計訪談大綱，在對訪談所得之質性資料加以分析後已回答研究問題。質性研究方法能夠捕捉豐富的、細緻的資料，有助於全面理解研究對象的內在世界和服務過程中的複雜性 (Fraenkel et al., 2021)。在訪談前擬定訪談大綱，在訪談過程中以半開放性的方式訪談研究參與者，研究參與者在陳述從事身心障礙者輔導就業培訓之過程，進而了解在香港身心障礙者輔助就業培訓服務的相關政策及流程，也了解這群專業人士在服務時所面對的挑戰及因為策略。研究者再依據研究參與者的回應決定想深入了解的內容，以開放態度蒐集資料來源。

訪談有四種類型：結構式、半結構式、非正式和回溯式。本研究將採用質性研究之半結構式的深度訪談。半結構式訪談 (semi-structured interviews) 是一種較為正式的題綱。由一系列問答題組成，利用它們獲取資訊，讓受訪者做具體的回答。就訪談的狀況適時以不同形式來問開放式問題，對所有受訪者的提問只要預設問題，蒐集研究參與者實際的經驗與感受，受訪者也有較大表達意見的空間。

圖 3-1-1

研究架構圖



## 第二節 研究參與者

研究參與者是本研究的主體，為招募具備實務經驗且符合研究目的之從業者，研究者採用滾雪球取樣 (snowball sampling) 方式進行 (Patton, 2015)，招募具實務經驗、分布於不同機構且符合研究條件之參與者，透過已建立聯繫者推薦其他同儕，可有效接觸難以直接觸及的研究對象，並彙整多元服務背景與職能角色意見 (Creswell, 2014; Nikolopoulou, 2023)。初期先透過研究者已建立之專業聯繫接觸具代表性的從業人員，並由其推薦其他同樣從事身心障礙者輔助就業培訓服務、且願意參與訪談之同儕或跨機構專業人士。此方式有助於觸及具有特定服務經驗但分布於不同機構之研究對象，並確保資料能涵蓋多元障別服務背景與職能角色。

香港目前共有 29 間社會福利機構提供身心障礙者輔助就業培訓服務，研究者對其中 13 間機構提出訪談邀請，最終獲得 3 間機構同意參與本研究。受訪者皆來自這三間提供輔助就業培訓之非政府社會福利機構，這三間服務單位之服務經費主要來自香港社會福利署「整筆撥款津助制度」及香港賽馬會慈善信託基金。三間受訪機構服務對象涵蓋視覺障礙者、特殊教育需求、精神復元人士。研究參與者都符合以下條件：

### 一、 服務年資：

1. 累積一年以上香港身心障礙者輔助就業培訓服務經驗；
2. 不限服務提供者的專業背景，如：教育心理學家、社工、職能治療師、職能治療師助理、復康訓練助理等。不限服務提供者之機構、性別、服務身心障礙障別類型。

### 二、 協助程度：

研究參與者願意盡可能提供豐富的資料，能配合研究過程中錄音、斟誤、補充等的各項需要。

根據以上條件，本研究共招募 10 位研究參與者，性別分布為男性 4 位、女性 6 位。為保護受訪者隱私，並便於識別，予以代號標示，代號

編排由英文字母 A 至 K 代表受訪順序，惟因英文字母「I」易與數字「1」混淆，故跳過該字母。代號後方所附數字則表示參與者之專業職稱類別，分別為：1 代表教育心理學家、2 代表社會工作人員、3 代表職能治療師、4 代表職能治療助理、5 代表復康訓練助理。

參與者之職稱涵蓋教育心理學家、社會工作人員主管、職能治療師主管、二級職能治療師、職能治療助理及復康訓練助理等職類。學歷方面，共有 3 位具有碩士學位，分別為教育心理學碩士、精神健康碩士及香港職能治療碩士；其餘 7 位則具備學士或副學士學位，主修領域包括社會工作、心理學及職能治療，畢業院校涵蓋臺灣、香港與英國等地。

第一間機構以視覺障礙人士為主要服務對象，長期提供以職能評估與職務調整為導向的就業準備服務；第二間機構主要服務有特殊教育需要 (SEN) 之青少年；並結合校園轉銜與社區實習模式，發展出一套具預防性與發展性的職涯介入機制。該機構參與了由香港賽馬會慈善信託基金支持的「賽馬會共融·知行計劃」，該計劃旨在透過跨界協作模式，提升身心障礙者的就業機會，並促進共融社會的建設。第三間機構則專注於精神復元人士的就業支援，服務內涵強調心理復元歷程與就業穩定性的連結，具代表性地展現出精神障礙者就業訓練的實務挑戰與策略。基於研究倫理與受訪者保密原則，本文未揭示機構名稱。

在工作年資方面，參與者的工作經驗介於 1 年至 28 年之間，反映其在專業領域中累積之實務經驗具高度差異，有助於呈現多元觀點。至於研究參與者目前所服務的機構類型，有 1 位服務於特殊學習需要兒童與青年的社福機構，1 位服務於視障人士的社福機構，其餘 8 位則任職於精神復元人士的社福機構。10 位研究參與者基本資料，詳列於 3-1。

表 3-2-1

研究參與者之個人基本資料表

研究參與者	性別	職稱	學歷	工作年資	現在服務的機構類型
A1	男	教育心理學家	教育心理學碩士學位	6 年	特殊學習需求青年社福機構
B2	女	社會工作人員主管	社工學士	28 年	精神復元人士社福機構
C3	女	二級職能治療師	英國職業治療學士	1 年	精神復元人士社福機構
D3	女	職能治療師主管	精神健康碩士學位	11 年	精神復元人士社福機構
E2	男	社會工作人員主管	社工學士	5 年	精神復元人士社福機構
F2	男	社會工作人員主管	社工副學士	14 年	視覺障礙社福機構
G5	男	復康訓練助理	臺灣職能治療學士	1 年	精神復元人士社福機構
H4	女	職能治療助理	臺灣職能治療學士	1 年	精神復元人士社福機構
J5	女	復康訓練助理	心理學學士	7 年	精神復元人士社福機構
K3	女	二級職能治療師	香港職能治療碩士	1 年	精神復元人士社福機構

資料來源：本研究自行整理

### 第三節 研究工具

#### 壹、 研究者

##### 一、 研究者背景

研究者目前為臺灣師範大學復健諮商與高齡福祉研究所碩士班學生，就讀期曾修讀「行為科學研究法」、「復健諮商研究實務（一）、（二）」、「質性研究法」。研究者於 112 年取得臺灣學術倫理教育資源中心之「學術研究倫理教育課程」，並通過課程總測驗，修課時數共 6 小時，在 113 年完成國立臺灣師範大學研究倫理中心之研究倫理線上教育訓練課程「問卷、訪談研究倫理課程」，對研究倫理專業規範與社會責任有更深入的認識。但由於研究者對質性研究實施經驗有所欠缺，因此會透過參與質性研究課程與研讀質性研究相關書籍，以增進自身在質性研究領域上的專業知識與技能。

##### 二、 對研究主題個人經驗

研究者在大學畢業後曾任職一年半香港社福機構，工作內容主要推廣人道、急救等知識，受眾為國小和國高中學生，其中也有包括特殊教育學校的特教學生。在研究所就讀期間完成就業服務與職業評量實習，在實習的過程中獲益良多，對臺灣身心障礙者職業重建體系有更深入的了解。同時也曾多次參與不同與身心障礙者生活、就業相關的研究會，包括 2024 精神障礙者支持性就業服務國際研究會、2024 年社團法人臺灣職業重建專業協會年度研討會、身心障礙競技運動發展交流座談會等。研究者希望藉由撰寫論文的機會，探討香港身心障礙者的就業服務之專業人員的服務歷程，他們的工作信念與工作所遇到的挑戰歷程。研究者將結果分析香港目前輔助就業培訓專業人員所面對的挑戰，得以未來可以在香港進行相關的倡議，以提升更完善的身心障礙者就業服務。

## 貳、 訪談大綱

從文獻探討中整理出就業服務時感到個人所遭遇的外在與內在的困境，並根據研究的目的、問題及 London 的職涯動機理論架構草擬訪談大綱。並邀請五位專家學者審核訪談大綱，專家分別來自特殊教育領域、復健諮商領域的教授們及職業重建體系服務領域超過 13 年以上的職業評量督導，從學術和實務的觀點進行內容審核，確認訪談綱要的適切性，根據專家意見修改後訪談大綱，並提出請見附錄四。進而形成訪談大綱，詳細請參閱表 3-3-1。

透過訪談了解受訪者的基本資料，並透過相關問題引發受訪者思考，回應在香港身心障礙者輔助就業培訓服務的過程，服務時所遭遇的挑戰以及因應策略。訪談大綱的經專家的建議修正如下：

1. 專家們建議每一個題號，只有一個問題，不要把多個問題放在

同一個題號，例如：

舊題目：在您過去學習歷程中，學哪些與「身心障礙者就業輔導工作」相關的知識或技能？這些知識與技能對您從事「身心障礙者就業輔導工作」的助益為何？有哪些「身心障礙者就業輔導工作」需要補強的地方知識與技能？

修改為：1. 在您過去學習歷程中，學哪些與「身心障礙者就業輔導工作」相關的知識或技能？

2. 這些知識與技能對您提供服務有那些幫助？

2. 不需要過度延申問題，讓受訪者有足夠的空間自由講述經歷，例如：

舊題目：請您描述目前從事「身心障礙者就業輔導工作」所遭遇的困難有哪些？主管、督導或其他人員給您的協助為何？是否解決您的問題或困境？或是您自行處理？

修改為：1. 請您描述目前從事身心障礙者輔助就業遭遇哪些挑戰？

2. 承上題，面對挑戰時，您的處理方法為何？

3. 有些題目問意不清楚，因此修改題目用字，讓受訪者可以更容易了解題

目，例如：

舊題目：您從事身心障礙者輔助就業培訓以來，做了哪些調整？

修改為：您從事身心障礙者輔助就業培訓以來，做了哪些改變？

表 3-3-1

審核訪談大綱之專家資料

姓名	職稱	專長
陳貞夙	副教授	職業重建、生物力學、姿勢控制、職務再設計、神經生理與心理職能治療
張千惠	教授	視多重障礙、定向行動教學、質的研究方法、科技輔具
胡心慈	教授	自閉症、情緒障礙、課程與教學
趙本強	教授	自我決策、轉銜教育、課程與教學、測驗與評量
葉彥廷	職業輔導 評量員督導	生涯發展諮詢、求職準備引導師（JSRF）、 乙級就業服務技術士

### 參、 訪談工具

研究參與者均來自香港，因此本研究採用線上訪談，在訪談的過程中使用 Google Meet 和 Zoom 兩種線上會議訪談工具。本研究訪談過程中全程以錄影與錄音，在訪談過後，使用 Plaud Note 智慧錄音設備，把訪談內容語音轉寫逐字稿，再經由本人親自檢查文字的精準度與語句通順，Plaud Note 的準確度有 80%。惟一些專有名詞需要經過預先設定，比較容易在後續的逐字稿識別出來。

## 第四節 研究程序

本研究之研究程序分為四個階段：是準備階段、資料蒐集階段和文本分析階段。在準備階段包括：擬訂研究目的及問題、文獻蒐集與探討、擬定訪談大綱；資料蒐集階段包括：招募研究參與者、進行深度訪談；文本分析階段包括：騰寫逐字稿、資料編碼與分析以及回應研究問題；研究結果階段包括：研究結果與討論、研究限制與未來研究建議。

### 壹、準備階段

#### 1. 擬訂研究目的及問題

本研究旨在探討香港身心障礙者輔助就業培訓之服務歷程、專業人員的工作動機，以及服務過程中遇到的挑戰與因應策略。研究者希望藉此整理出服務藍圖，並提出優化香港身心障礙者就業輔導服務系統的建議。

#### 2. 文獻蒐集與探討

文獻回顧部分，首先整理香港身心障礙者輔助就業相關的政策、負責機構與服務提供者的角色及專業資格；其次回顧輔助就業對促進身心障礙者就業成效的實證研究；最後探討專業人員職涯動機相關文獻與理論基礎。

#### 3. 擬定訪談大綱

為確保訪談的系統性與有效性，研究者設計半結構式訪談大綱。訪談過程將根據參與者回應適度調整提問，以深入探索其真實經驗與觀點。訪談大綱涵蓋的重點包括：香港身心障礙者輔助就業培訓服務流程、專業人員職涯動機，以及服務過程中遭遇的挑戰與因應策略。詳情請參閱以下表 3-4-1。

表 3-4-1

訪談大綱問題分類

主分類	次分類	訪談問題編號與內容
香港身心障礙者輔助就業培訓服務流程	服務流程與資源	3.請您簡述服務個案流程？（個案來源、連結資源、團隊、時程、結案及後送等）
		15.您對香港政府對身障人士輔助就業培訓政策、促進就業資源有何看法？
		16.承上題，您運用了哪些外在資源？可用性如何？
職涯洞察	自我覺察、興趣、價值觀	1. 任職前有哪些工作經驗？
		2. 任職前後的職涯規劃有何不同？
		4. 過去學習哪些與輔導就業相關的知識或技能？
		5. 這些知識與技能對工作的助益為何？
		7. 支持你從事輔導就業培訓工作的因素？（興趣、價值觀、人格特質等）
職涯認同	對職業角色的認同與價值感	8. 從事工作後做了哪些改變？（例：家庭、休閒、進修）
		9. 工作後有哪些變化或成長？
		10. 這些影響對持續從事輔導就業培訓工作的影響為何？
		14. 目前對工作的滿意度如何？
職涯韌性	面對挑戰與因應策略	11. 目前工作遭遇的困難有哪些？
		12. 面對困難時的處理方法？
職涯決策與行為	職涯行動規劃與服務投入	6. 從業後認為自己需要補強哪些知識與技能？
		13. 任職後職業生涯或工作目標有哪些調整？
		17. 香港人才流動情形與原因？
		18. 政府或單位如何因應人才流動與招募困難？

#### **4. 撰寫研究計畫**

本研究依據質性研究程序撰寫研究計畫，內容包括研究背景、目的與問題設定、核心名詞界定、資料蒐集與分析方法。研究計畫有助於明確研究方向，確立研究流程，並作為後續倫理審查與研究執行之依據。

#### **5. 研究倫理審查委員會審核**

本研究計畫已通過國立師範大學研究倫理審查委員會審核。研究過程將遵守倫理規範，保護參與者權益。在招募參與者時，已清楚說明研究目的、資料用途及參與者權益。

### **貳、資料蒐集階段**

#### **1. 招募研究參與者**

參與者須具備至少一年以上身心障礙者輔助就業培訓服務經驗，且訪談時仍在相關領域從事工作。受訪者在了解後簽署研究同意書（請參考附錄三），方進行訪談。即便簽署後，參與者仍可隨時中止或退出研究。每位參與者接受一次深度訪談，時間約為一小時三十分至兩小時。詳細招募流程，請參考附錄四。

#### **2. 進行深度訪談**

訪談前，研究者向受訪者說明訪談同意書內容，確認受訪者理解並簽署後始進行正式訪談。訪談使用線上方式進行，並全程錄音。訪談內容以事前設計之訪談大綱為主，並視情況彈性調整。

### **參、文本分析階段**

#### **1. 騰寫逐字稿**

研究者於每次深度訪談結束後，立即進行逐字稿的整理與撰寫。訪談錄音檔將透過 Plaud Note 工具轉錄為文字檔，再由研究者逐字校對，確保文字內容準確無誤。整理過程中，研究者忠實保留受訪者的原始表達，避免主觀詮釋或任意修正語句。逐字稿與原始錄音檔案將妥善保存，以確保資料的完整性與研究的可稽性。

## **2. 資料編碼與分析**

研究者使用 Plaud Note 將錄音轉錄為逐字稿，初步閱讀並熟悉資料內容後進行開放式編碼，識別主題與次主題。分析階段邀請受訪者核對資料，確認分析結果符合其表達之意涵。編碼過程中，研究者持續反覆檢視資料，以確保編碼的一致性與分析結果的準確性。

## **肆、 研究結果階段**

### **1. 研究結果與討論**

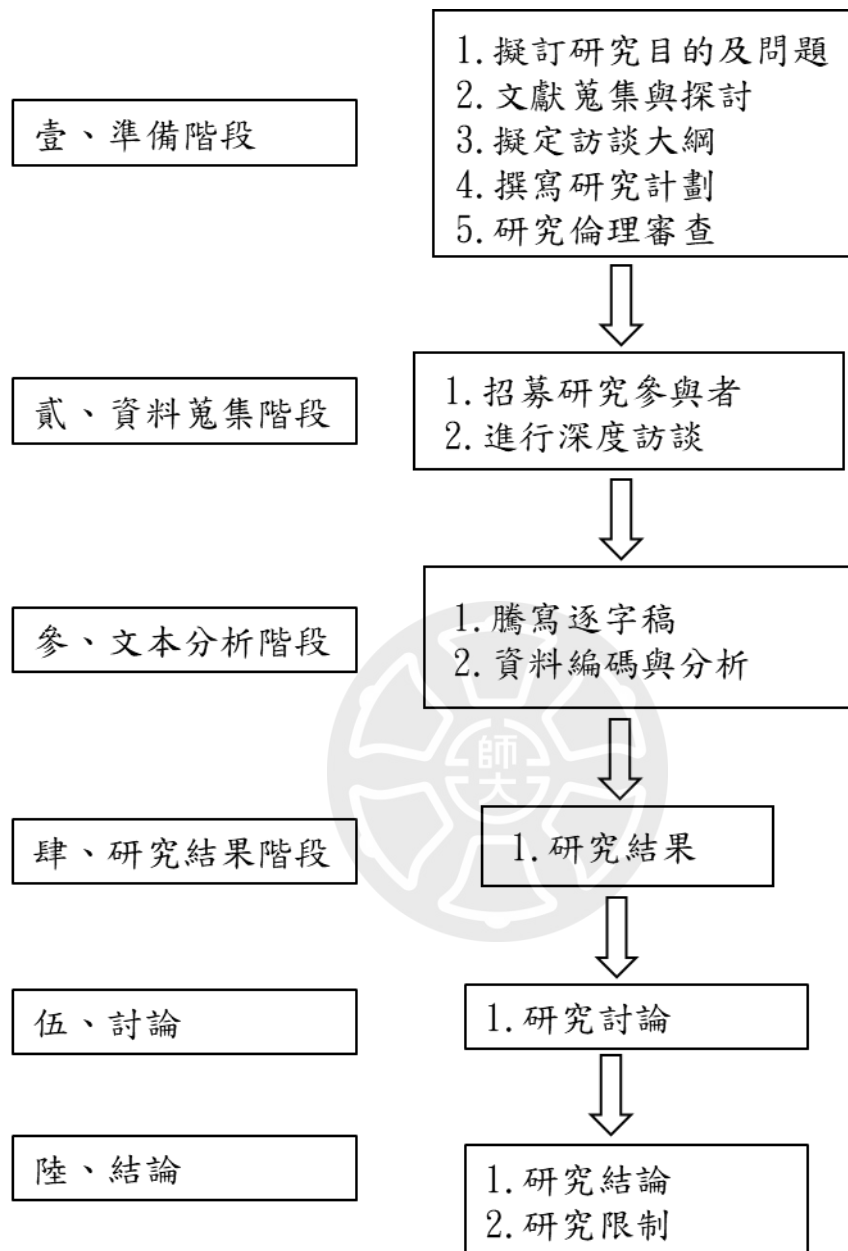
本研究根據質性深度訪談資料進行編碼與主題分析，歸納出輔助就業服務歷程中的主要特徵、專業人員工作動機的內在與外在因素，以及服務過程中遭遇的挑戰與因應策略。研究結果將與既有文獻對照，討論其異同之處，並從實務與理論層面提出詮釋。討論部分亦反思受訪者在不同機構、政策環境下的實際經驗差異，以及這些經驗對服務優化的啟示。

### **2. 研究限制與未來研究建議**

本研究以質性訪談為主要資料來源，受限於樣本規模及參與者背景的多樣性，研究結果無法全面代表所有香港身心障礙者輔助就業培訓的情況。此外，受限於時間及資源，未能納入服務使用者（身心障礙者本身）的觀點，可能影響結果的完整性。未來研究建議可擴大樣本數，涵蓋不同機構與背景的服務人員與使用者，並結合量化調查，以補強研究的廣度與代表性。同時，亦可進一步探討政策變動對輔助就業服務成效的長期影響。

圖 3-4-1

研究程序



資料來源：本研究自行整理

## 第五節 資料整理與分析

研究者採用線上訪談，為每一位的訪談做前中後的紀錄，包含在聯絡訪談的過程、在訪談中受訪時語調、訪談後分析訪談記錄資料，且騰寫逐字稿，每次訪談將保留完整訪談錄音檔逐字稿與訪談紀錄，後續進行資料整理。資料整理分析結果將給予參與者閱讀審視，以確保沒有曲解受訪者的意思。

逐字稿騰寫時，儘可能保持粵語轉換國語時語意一致，在資料分析時，遇到需釐清時，會以電話或線上錄音訪談方式補充訪談。在資料校對會盡量保留受訪者的原文、用字與描述角度，只刪除明顯語意錯誤的地方，會適當的編輯，以增加文字流暢性。

本研究主要採用主題式分析法 (thematic analysis) (Braun & Clarke, 2006)。主題式分析是一種常用的質性資料分析方法，其目的在於從大量的文本資料中，有系統地歸納出具有共通性與重要意義的主題。研究者透過仔細的閱讀、辨識及分類資料內容，以形成初步的編碼 (codes)，再從這些編碼當中，進一步整合成更高層次且具系統性的主題 (themes)。每個主題皆具備核心組織概念 (central organizing concepts)，能有效傳達資料背後的一致意涵與脈絡，並與研究問題直接相關 (Braun & Clarke, 2013)。

主題式分析法包含：(1)反覆閱讀以熟悉資料：將訪談內容轉成逐字稿，並反覆閱讀獲得初步想法。(2)找出最小意義：找出每句話或每段落的「最小意義單位」並給予初步編碼(code)，亦即意義上的命名。例如：研究者將「對身心障礙者要有包容的心」、「要幫助身心障礙者找對工作，協助他們建立信心」標記為「自身價值觀明確」。又例如，研究者將「我的性格較外向的適合從事服務」、「想幫助更加多不同類型的身心障礙者」標記為「了解個人特質」的編碼。(3)形成次主題：依據前述的初步編碼，研究者將意義類似的編碼群歸納於同一群組以形成詮釋性質的「次主題」，例如：研究者將「自身價值觀明確」與「了解個人特質」標記為「重新自

我覺察」的編碼。(4)形成主題編碼：將數個類似意涵的次主題合併成相關意義單元，統整之後，給予「主題」的編碼，例如：研究者將「重新自我覺察」與「從事服務的原因」歸納為「專業人員個人職涯洞察」。(5)找出前述各層次的共通模式：再次交叉檢核主題和文本資料的一致性，並按照各層次編碼之類別意義形成五大主軸（香港身心障礙者輔助就業培訓、專業人員個人職涯韌性、專業人員職涯洞察、專業人員職涯認同、專業人員個人職涯決策與行為）。(6)持續定義與釐清主題：依據研究資料所形成的邏輯架構，將資料整合成解釋架構圖，撰寫研究結果，香港身心障礙者輔助就業培訓服務的藍圖，且從中了解到香港身心障礙者就業服務專業人員工作動機，在服務時遇到挑戰及因應策略。請參閱表 3-5-1。



表 3-5-1

主題編碼一覽表

主軸	主題	次主題	初步編號 (最小意義單位)
香港身心障礙者輔助就業培訓藍圖	A)香港身心障礙者輔助就業培訓系統	1.政策	政府資源、項目計劃導向、法規限制
		2.服務流程	接案、轉介、就業媒合、後續追蹤
		3.團隊架構	團隊成員、薪酬、分工
專業人員的職涯動機	B)專業人員個人職涯韌性	1.正向態度	積極學習、從錯誤中學習
		2.資源應用	社會資源、機構資源、團隊互相支持
		3.面對挑戰	缺乏政策支持、團隊合作缺乏溝通、
		4.因應策略	建立資源連結、調整個案期望或服務方式以減少衝突
專業人員個人職涯洞察	C)專業人員個人職涯洞察	1.重新自我覺察	理解個人特質、覺察服務使用者對自己的評價、自我評價、自身價值觀明確、
		2.從事服務的原因	興趣、使命感、個人經驗影響、想幫助人
		3.專業知能獲取	需要增强的地方、從事服務後提升能力的地方
專業人員個人職涯認同	D)專業人員個人職涯認同	1.對工作滿意度	有學習成長空間、與個人價值契合
		2.工作成就感	從個案的改變得到成就感、推動政策發展、感到被個案需要
專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓服務之看法	專業人員個人職涯決策與行為	1.現時工作推動	推動服務發展、為身障者倡議
		2.未來的規劃	持續精進工作技能、有意願晉升、希望跨部門發展
		3.優化服務的建議	對制度的建議、對培服務設計的建議

研究者對研究參與者收集資料保密，且在資料分析時以匿名代號呈現，以保障研究參與者的穩私，妥善保存研究參與者的訪談紀錄及相關檔案資料。為保護研究對象的個人隱私及可識別身份之之資料，本研究將把資料進行管理編號，預定編號規則如表二所示。舉例說明，A1-003表示「A教育心理學家在逐字稿第3句話」。

**表 3-5-2**

原始資料編號規則一覽表

	第一	第二組	第三組
代碼	大寫英文字母 (1碼) A~H	阿拉伯數字 (1碼) 1~4	阿拉伯數字 (3碼) 001,002~
涵義	研究對象代號	研究對象的職稱 1. 教育心理學家 2. 社工 3. 職能治療師 4. 職能業治療師助理 5. 復康訓練助理	逐字稿對話序

## 第六節 研究信實度

為確保本研究之信效度，本文依循 Lincoln 與 Guba (1985) 所提出之四構面，包括可信性 (credibility)、遷移性 (transferability)、可靠性 (dependability) 與可驗證性 (confirmability)，並結合鈕文英 (2024) 對質性詮釋一致性與研究者角色省思的主張，落實資料收集與詮釋的信賴性處理。

在可信性方面，本研究透過半結構式深度訪談，邀請實際服務於香港身心障礙者輔助就業培訓社福機構之前線專業人員參與訪談。訪談大綱在實際訪談前經由指導教授與具實務經驗之就業督導審閱與修訂，確保問題設計貼合現場脈絡與研究目的。資料分析則保留受訪者原始語句進行逐步主題歸納，維持詮釋與語境之連貫性 (鈕文英，2024)。

在可遷移性方面，研究明確說明政策背景、機構架構與服務內容，並橫跨三間具代表性的社福機構，提供多元而具代表性的實務觀點。雖研究結果非為普遍性推論，惟所揭示之制度性問題與實務挑戰，對其他地區或相近服務體系具有參照價值。

在可靠性方面，本研究系統性記錄資料蒐集與分析歷程，包含研究問題建構、樣本選取、訪談實施、資料整理與主題形成，並保留省思日誌，用以記錄概念變化與修正依據 (Creswell & Poth, 2018)。研究輔以政策文件與制度分析補充背景脈絡，作為主訪談資料的解釋支持。

在可驗證性方面，本研究透過原文語句與行號標註呈現分析來源，並以省思日誌自我覺察研究者角色與可能的立場偏誤，增加研究歷程的透明性與詮釋誠信 (Finlay, 2002；鈕文英，2024)。

## 第四章 研究結果

研究者根據訪談結果，依據研究問題統整歸納於本章節中。本章共分五節：第一節為香港身心障礙者輔助就業培訓流程；第二節為專業人員個人職涯洞察；第三節專業人員服務過程中職涯獲得認同；第四節專業人員服務過程中所面對的挑戰及因應策略；第五節專業人員個人職涯決策與行為。

### 第一節 香港身心障礙者輔助就業培訓服務系統

為回應本研究「整理身心障礙者輔助就業培訓服務現況」之研究目的，研究團隊透過對三間提供此類服務的社福機構進行深入訪談，了解現行制度下實務運作系統的樣貌。本次訪問在香港提供身心障礙者輔助就業培訓服務的其中三間機構，三間機構所服務的對象分別為精神復元人士、特殊教育需要青少年及視障人士，儘管服務對象與介入方式不同，皆設有輔助就業培訓相關流程，以協助服務使用者從職涯準備走向就業。

訪談中，多位受訪者皆指出，香港政府在政策層面上並未對「輔助就業培訓」的流程設計及服務團隊架構提出明確規範，政府的資源和政策較為分散，各機構需根據服務對象的特性、機構資源配置與專業背景，自行建構內部的服務流程以及各專業間合作模式。因此，不同機構雖皆涵蓋如個案招募與轉介、職能與職涯評估、訓練安排、工作媒合、就業後支援與服務結案等基本階段，惟各機構在具體操作方式、專業角色分工與媒合策略上，仍呈現出彈性實踐與高度差異性。

本節將根據訪談資料所呈現的內容，歸納出在香港提供身心障礙者輔助就業培訓服務其中三間機構的服務流程，說明其在各階段的實務運作與流程設計。

## 一、視覺障礙者為主要服務對象之機構

以視覺障礙者為主要服務對象的機構，團隊的架構是一個社工，一個就業主任，一個中心服務助理，團隊負責 80 位就業會員。F2 表示：「我的同事還需要負責其他的業務，例如說我們是有二手琴服務，要評估琴，要上門收琴，要安排運輸，還有我們有賣琴的，有租琴的，還有我們下面有一間便利店，是我的服務助理，本身他是店長來的。」(F2-439-445)。

就業主任需要高級文憑以上的學歷，畢業於社會科學或教育相關的科系，能夠與身心障礙者溝通的能力。「就業主任需要最基本要有高級文憑或學位，要求畢業於社會科學相關學科，與有教育相關背景，因為其實要帶實習生，所以現在本身我那位就業的主任，他也是具備這些資歷，都是大學畢業，他是有教育的學位，還有溝通能力一定要沒有問題。」(F2-447-452)。

服務經費主要來自香港社會福利署與香港公益金資助。個案來源為機構過去 12 個月內新加入且在入會時表明具有就業意向之會員。F2 表示：「我們會打電話給過去 12 個月最新的基本會員，有些基本會員在入會填表時寫了他想上班，同事就會標記這位會員有就業需求，所以我就會先打電話給他。」(F2-232-233)。該機構提供的身心障礙者輔助就業培訓服務流程主要分為五個階段。

第一階段為初步電話面試。社工會透過電話訪談方式，初步了解會員的視力狀況、自理能力及就業動機，並判斷其是否具備接受後續服務的基本條件。F2 表示：「打了電話給他，我們都會初步問他幾件事，因為他是視障會員，我們一定會問他的眼睛現在的狀況，有沒有複診，到底是在醫院還是可能在勞福局，有沒有在官方單位確認眼睛障礙的資格，眼睛現在還可以看到多少？」(F2-232-270)。

第二階段為面談階段。他表示：「我們透過面試要確認個案狀況，然後我們都有一些個人資料收集，同意書、身份證、殘症人士登記證、醫生信的證明，資歷架構，學歷證明、一些工作歷程。還有一個服務使用

者協議書」(F2-285-291)。此階段會邀請通過電話初評的個案到機構進行面談，並進一步收集其相關文件，包括醫療證明、身份證明及資歷文件等，以確認其是否符合服務條件。確認符合資格後，將簽署服務協議書，明確說明服務內容、服務期限及雙方義務。此外，亦會在面談中評估會員的實際技能，例如電腦應用能力，以更準確地判斷其是否適合接受職業訓練或進行就業媒合。

第三階段為職前培訓課程。本階段分為課程組與就業組兩大類型，會員可根據自身需求選擇參加，就業會員可以同時參加課程。他表示：「有電腦文書技巧，Word、Excel、PowerPoint 那些我們都有的。我們訓練課程還有很多。平時我們有一些，例如香薰，怎樣混香薰，或者我們視障，一定是強調按摩那些。或者可能最近我們有開中醫診所助理那些課程」(F2-297, F2-300-307)。課程組主要提供職業技能導向訓練，課程時數依專業而異，例如小本創業課程達 40 小時以上，按摩保健課程則超過 200 小時。課程內容亦包含 NVDA 視覺輔助功能、電腦文書技巧（如 Word、Excel、PowerPoint）及職業專項訓練，例如按摩、中醫診所助理、香薰調配、咖啡沖調及木箱鼓等課程。他表示：「其實培訓是職業訓練，例如按摩、中醫診所培訓、木箱鼓等。本身我們就業組有開一些培訓班組，課程組那些是職業導向，活動訓練元素較多。小組工作坊傾向職場特訓班，職場新鮮人，其實就是一些職前訓練，可能是模擬面試，市場導向，求職的面試，面試技巧，講講一些強積金，對沖機制是怎樣，可能會講一些僱傭條例，可能一些模擬面試。」(F2-319-329)。然至於就業組，則以小組形式進行職前求職訓練，共五次課程，每次兩小時。內容包含職場新力軍計畫（涵蓋求職技巧與模擬面試）、職場價值觀與適應能力提升、香港強積金與僱傭條例等勞動法規講座，並透過互動式工作坊協助會員有效銜接職場。

第四階段為就業媒合。受訪者表示：「我和帶他們去大大小小招聘會，在招聘會中不一定都要去面試，也可以感受現場環境氣氛，去調節個人

職前的準備，或者去看別人怎麼面試，或者是事後分享大家面試的經驗。」(F2-356-364)。這機構將協助會員參與招聘會與企業參訪活動，積極推動職位配對、面試推薦及雇主與會員之間的溝通協調，以促進成功就業。

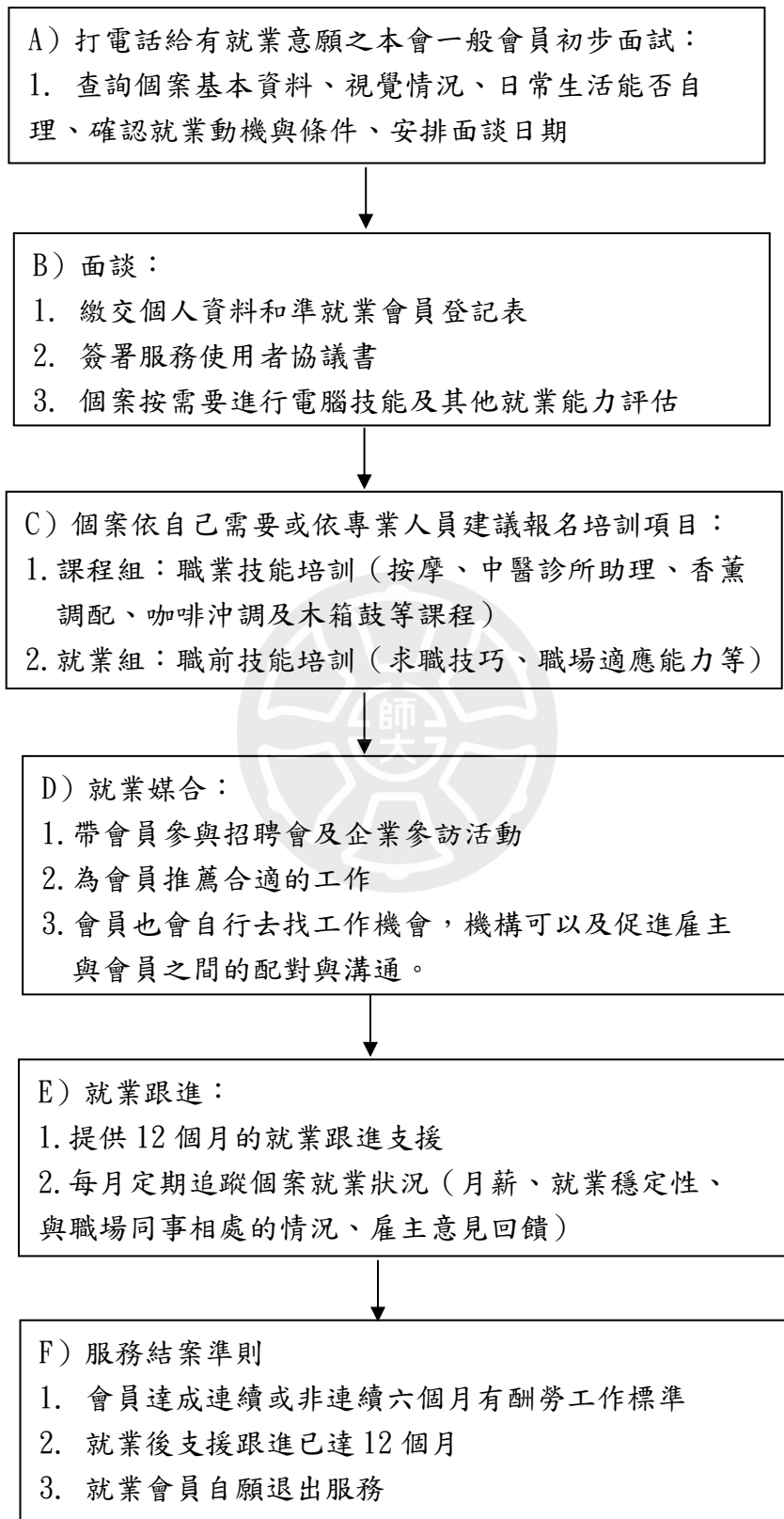
第五階段為就業後支援與追蹤。他表示：「支援可以是 *whatsapp* 慰問，亦都可以是一個電話上問候，參與小組或工作坊或活動都可以，保持每月都有追蹤或者聯絡或安排。」(F2-381-394)。當會員正式投入職場後，機構將提供為期十二個月的持續性支援。支援形式包括透過電話或訊息進行關懷聯繫，亦會邀請服務使用者參與機構舉辦的小組、工作坊或其他活動。服務團隊會確保每月至少有一次聯繫或追蹤，並記錄會員的就業狀況，包括薪資變化與就業穩定性，必要時亦會提供再培訓或職涯調整等建議。

最後一個階段為服務結案評估。受訪者表示：「服務協議是 1 年，而一般情況是多於 1 年，甚至大多數都有 2 年以上才會被要求結案」(F2-213-219)。當服務使用者達到連續或非連續六個月的有酬工作標準，即符合結案資格。兼職者須達到港幣 1500 元至 2999 元，全職者則須達港幣 3000 元或以上。此時，機構將與會員討論是否進行服務結案。一般情況下，多數個案會在穩定工作一年以上，甚至兩年以上，方會進行結案。

若服務使用者於結案時仍未能成功就業，須清楚了解自身在求職過程中所遇到的困難與挑戰。同時，個案亦應明確掌握自身在輔助就業計畫中尚可發展的可能性與空間。若所有可行選項已幾乎嘗試完畢，則應考慮轉介至其他更合適的服務。若個案本身在認知方面存在理解困難，或對未來方向難以抉擇，則應安排其家屬一同出席面談，以利後續評估與追蹤之進行。詳情請參考圖 4-1。

圖 4-1-1

視障機構所提供身心障礙者輔助就業培訓服務流程圖



資料來源：本研究自行整理。

## 二、以特殊教育需求青少年為主的機構的流程

在訪談中，受訪者詳細說明其所屬機構主要服務對象為具有特殊教育需求之青少年，他表示：「賽馬會委託左香港大學做個 e-platform，打「共融知行」就會找到。我地各間 NGO 自己都會宣傳。一期三年。第一期 2021-2024。第二期 2024-2027。一期入面，每年都有 KPI。」(A1-347-350)。該機構參與由賽馬會慈善信託基金資助的「共融·知行」計畫。該計畫以三年為一期，第一期為 2021 至 2024 年，第二期為 2024 至 2027 年。參與機構可自主決定是否將三年視為一個整體服務週期，或採一年為一週期的方式，在一期計畫內執行三個獨立週期。

受訪者所屬機構選擇以一年為一週期，起程是固定，推行輔助就業培訓服務，從面試開始到結案為一個完整的服務週期。服務對象為年滿 16 歲以上、診斷為自閉症譜系障礙或專注力不足/過動症或讀寫障礙等。服務對象需畢業自主流中學，具就業意願，並願意接受在職支持、參與實習、從事多元型態之就業模式，或希望探索並發展個人興趣與專長。在香港，「主流中學」係指屬於正規教育體系，並依據教育局課程架構營運之中學。該等學校依據融合教育政策，接納具輕度特殊教育需要的學生入讀，並提供相應之支援與適應措施。機構也希望可以透過計劃服務使用者的家長們能夠建立互助網路，以及加深認識共融就業。

該計畫之服務團隊由教育心理學家擔任總體管理者，並同時負責機構內其他方案之行政與督導工作。受訪者表示：「一個計劃經理，他是高級社工，然後兩位個案管理員，或者叫做就業導師，他們兩個都是社工，另外就有兩個生涯導師，職業導師，即是 job coach，他們就是任何（背景）的工作人員，那些全部都是全職同仁。」(A1-199-205)。那計畫團隊成員包括一位高級社工擔任計畫經理、兩位社工擔任就業導師（兼具個案管理功能），以及兩位職涯導師。受訪者表示：「聘請職涯導師的資歷是很寬的，因為我們怕聘請不到合適的人，可能是輔導員出身、社工背景、有接觸或服務過身心障礙者的背景，這些都可以。但我們比較重視

的是溝通能力，因為他要跟復元人士溝通，而且還要到職場跟雇主溝通。」(A1-56-59)。職涯導師之背景不限於社工或輔導專業，惟須具備服務身心障礙者之經驗；此外，機構特別重視其與特殊學習需要青年及職場雇主之溝通能力。團隊亦配置一名計畫助理，並由一位職能治療師提供兼職專業服務。

機構把該計劃內容公布在機構的官方網站上，由個案主動透過線上報名參加，或由社工轉介報名。第一階段為「面試分流」，受訪者表示：「第一階段用一些問題過慮不太合適的參與者。在面談的過程中，有 2 位專業人士進行面談且評分，取一個平均分數和經過討論後確定收不收個案。」(A1-35-38)。面試透過一對二的面談安排兩位專業人員（教育心理學家，職能治療師，社會工作者其二）進行，在面試中會使用教育心理學家設計一份面試題目以篩選出不合適的報名者，專業人員對報名者的生涯清晰度及工作準備程度進行評估，經討論後決定是否錄取，以確保參與者具備適當的參與動機與基本能力。其後根據個案在初期面談中的需求與職涯目標，社工會進行一對一深入討論，將參與者分配至三種不同取向的就業支援路徑。

第二階段為就業支援路徑，受訪者表示：「我們這邊的計劃其實有三個分支，第一類公開就業，包含職場共融的特色；第二類工作技術訓練；第三類專注在生涯探索，透過面談把個案們放到合適的類別。」(A1-38-40)。社工做為個案管理員，逐一與他分別為：A、強調職場共融與穩定就業的「公開就業」每一年收生人數為 15 人；B、結合理論訓練與職場實習的「工作技術訓練」，每一年收生人數為 30 人，以及 C、強調興趣導向與職涯體驗啟發的「生涯探索」，每一年收生人數為 60 人。參與者不能跨組，若 B 或 C 組別參與者有就業需求，需等下一年再報名 A 路徑、自行或使用其他資源尋找工作。

## A、公開就業

在第二階段的「公開就業」路徑，服務重點在於提升服務使用者的工作能力與社交技巧，並開始進行工作配對的前期準備。計畫安排 4 至 6 節培訓課程，每節課程時間為 1 至 1.5 小時，內容由社工或職能治療師規劃，涵蓋職能訓練、社交技巧訓練及其他軟性技能的發展。通常進入此路徑的服務對象已具備某些程度的就業能力，再經過此路徑的 4-9 小時的培訓後，他們已具備足夠的就業能力進行第三階段的工作配對。

工作配對協助服務使用者尋找適合的就業機會，包含不同規模的企業（如大型企業與中小型企業），以及依據使用者能力安排不同難度的職位。在完成配對後，計畫即提供一系列支持措施，如就職前雇主諮詢、工作場域參訪，以確保就業成功。提供就業後的持續追蹤與個別輔導至到當年度的計畫結束，以確保長期穩定就業。受訪者表示：「職員編制上我們新設「職涯導師」的崗位，在個案們在過渡到工作時的支援、陪他們一起上班，了解個案在上班期間所遇到的困難，把這些資料報告給團隊其他專業人士知道……也包括中心提供的訓練。」(A1-46-51)。職涯導師在此階段扮演關鍵角色，將陪同服務使用者進入職場，實地觀察其工作情況，並記錄在職期間所面臨的挑戰與需求。導師將回饋觀察結果予團隊其他專業人員，進一步評估個案是否需額外支持，例如請職能治療師或教育心理學家進入職場提供實地協助，或與雇主／直屬上司直接溝通。同時，機構亦可提供其他形式的補充訓練以回應個案所需。根據個案在第三階段工作媒合的時越早找到工作，就越早得到相關支援服務。

因此，第四階段為公開就業路徑的結案階段。服務使用者所接受就業後輔導的來自社工、職能治療師及教育心理學家等跨專業人員的綜合評估與建議，作為服務歷程的總結，並於計畫結束時結案。

## B、「工作技術訓練」

第二階段的「工作技術訓練」路徑，以強化服務使用者之工作準備度與職場態度為主要目標。此階段課程設計中，約六成比例為課程，四成

為職場實習安排。課程部分則分為上下兩個學期，每學期安排 2 項工作技術訓練與 1 次工作實習，1 項工作技術訓練共安排 4 至 6 節，每節時間為 1 至 1.5 小時，旨在提升參與者的基本職場技能。受訪者表示：「我現在講第二類，訓練的元素會更多。六成時間在訓練，四成實習。一年的服務週期會分為上下學期，一學期包含 2 個訓練 1 個實習。目標是希望能夠提升個案的工作準備、工作態度。」(A1-60-62)。

實習方面，參與者將進行兩個職種的工作實習，每一職種實習具體安排依雇主情況而定，每一職種實習時長約為 2 日至 4 週，每週時數不定。在實習期間，職涯導師將提供實地指導，協助參與者調整實習態度、適應工作環境，並觀察其表現。服務使用者亦可獲得社工、職能治療師及教育心理學家提供之個別化輔導與支持。

完成工作訓練後第三階段為結案，個案管理員會依據參與者於培訓與實習階段的整體表現進行回顧與評估，作為結案依據。個案在實習後依然想留任工作，他可以在計畫結束後繼續從事該工作。個案也可以按照自身的需要去尋找

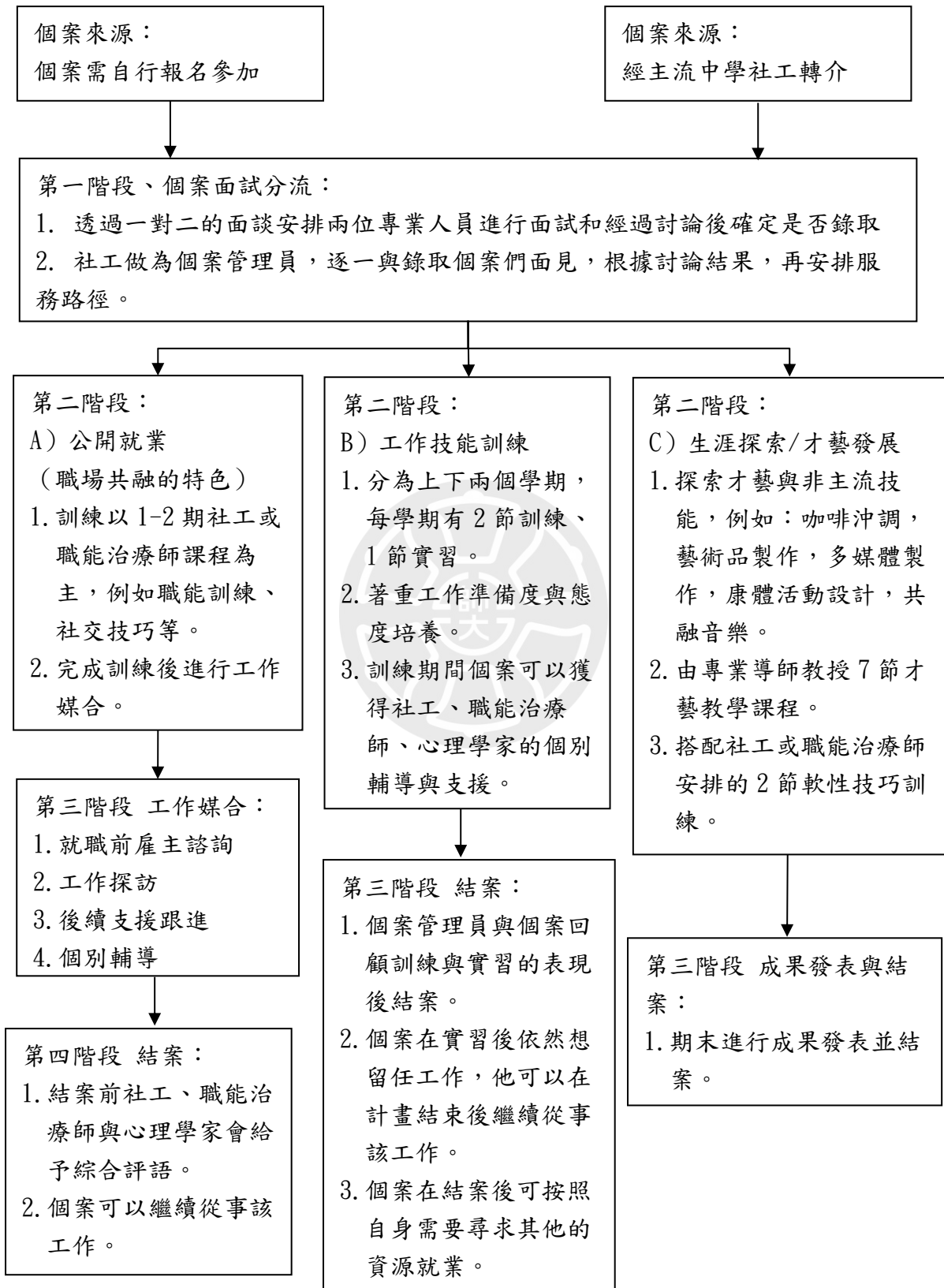
### **C、生涯探索/才藝發展：**

「生涯探索/才藝發展」服務著重於職涯興趣的探索，在第二階段透過多元化的「工作體驗日」活動，引導服務使用者發掘個人潛能與未來志向。工作體驗內容涵蓋才藝與非主流技能領域，包括咖啡沖調、藝術創作、多媒體製作、康體活動設計與共融音樂等。本階段由外聘導師提供共 7 節才藝教學課程，並搭配社工或職能治療師安排的 2 節軟性技巧訓練，協助參與者提升自我認識與實踐能力。

第三階段為服務總結階段，於服務期屆滿時，每位參與者皆需進行成果回顧與個人發表，作為本階段學習與探索歷程之總結。詳情請參考圖 4-2。

圖 4-1-2

特殊教育需要青少年為主的機構的服務流程圖



資料來源：本研究自行整理。

### 三、以精神復元人士為主機構的流程：

在訪談中，受訪者來自一間以精神復元人士為主要服務對象的機構，該機構提供身心障礙者的輔助就業培訓服務，其團隊架構包含社工、市場部助理、復康訓練助理、活動助理與文員等員，其中職能治療師與職能治療助理則屬於機構額外配置的專業資源。社工、職能治療師與復康訓練助理從各自的專業視角，分別描述他們在單位中參與服務流程與實務操作的方式。

針對復康訓練助理的角色，受訪者指出，香港與臺灣在職業治療服務中的團隊架構存在明顯差異，尤其在助理制度與分工安排上。他說明，在臺灣，職能治療師或職業評估員通常全權負責治療流程，包括測試、評估、目標設定、介入與追蹤；相對而言，香港該機構則設有「復康訓練助理」一職，並於介入階段中扮演核心角色。他表示：「以我自己的工作經驗，在香港都是職能治療師做評估、寫目標。但是最重要的核心、治療的介入是復康訓練助理去進行的。」(H4-260-265)。

該機構強調服務的個別化處遇與實務彈性，其輔助就業服務流程可劃分為五個主要階段：個案轉介、面談評估與分流、工作媒合安排、就業後追蹤支援，以及服務結案與後續轉介。第一階段為個案轉介。服務對象主要來自以下五種管道：(1) 醫院轉介：精神病患者於住院或出院階段表達就業意願時，醫生會先轉介至院內的職能治療師，再進一步導入就業服務；(2) 中途宿舍：精神康復者出院後入住宿舍接受生活與藥物管理訓練，社工會安排其參與日間活動，其中輔助就業為主要選項之一；(3) 社區單位轉介，包括精神健康綜合社區中心、綜合家庭服務中心、醫務社工部等；(4) 特殊教育學校畢業生；(5) 少數個案由本人或家屬主動尋求服務。整體而言，多數個案由醫院職能治療師或中途宿舍社工轉介而來，反映出醫療與復康體系在促進就業參與上扮演中介角色。

第二階段為面談評估與分流。由社工負責進行初步接觸與需求評估，並與市場部同仁合作，綜合分析個案的精神狀況、資訊處理能力、身體

功能與就業意願。若初步評估顯示個案需要進一步專業判斷，則可轉介至機構內部的職能治療師進行功能性與職業潛能評估。受訪者分享：「我們都是使用標準化的工具，例如 VALPAR，蒙特婁認知評估 MoCA……評估工具會使用 C-LASER(林氏就業準備評估 (C-LASER))，Self-Directed Search (SDS)，工作性格剖析 (Chinese Work Personality Profile，CWPP。」(D3-132-139)。評估工具包括：MoCA(蒙特婁認知測驗)、VALPAR(工作樣本系統)、C-LASER(林氏就業準備評估)、Self-Directed Search(SDS，探索職業興趣)、CWPP(Chinese Work Personality Profile，工作性格評估)等。職能治療師強調，這些工具僅供參考，實際分流結果需結合臨床觀察、服務歷程與個案表現綜合判斷。

依據評估結果，個案將分流至不同訓練軌道，能力較弱者進入職業治療小組，重點在於社交技巧、生活管理與基本功能建立；準備度較高者則進入個案訓練單元，參與職前技能訓練、小組互動、職涯探索活動等。機構亦重視提供模擬工作體驗機會，例如安排個案在機構內試行派發傳單、文書處理等簡易職務，以此了解其執行力、情緒調節與實際適應情形。透過此一階段之訓練與觀察，機構能更有效判斷個案之職業潛能與合適崗位。

第三階段為工作媒合安排。受訪者分享：「機構透過不同訓練使會員提升工作技能。當他出去找工作，服務是支援到他的。裡面有一個叫做就業見習模式……在沒有僱傭關係的情況之下，邀請一些公司來提供一些訓練崗位，讓他們在公司那裡工作……但是職位並不是公司本來就有的職位，是新創的一個職位，把其他人的工作職務分攤出來，給見習人員完成。」(E2-101-108)。機構提供三種主要媒合模式：(1) 內部職業訓練：為尚未具備公開就業能力之個案提供基本訓練；(2) 就業見習模式：安排個案至合作企業實習，最長三個月，企業無須支付薪資，由機構依社會福利署規定發放見習津貼；(3) 在職試用模式：針對已有明確聘用意願的企業，機構提供最多六個月的薪資補助(最高補貼一半)，並要求

企業提供基本職場培訓與支持。社工進一步補充，機構在媒合策略上採取彈性設計，視個案狀況使用「train-and-place」(先訓練後媒合)或「place-and-train」(先媒合後訓練)模式，以提升就業媒合成功率與個案工作穩定性。

第四階段為就業後追蹤與支援。受訪者表示：「服務其實沒有時限性，我們最低限度要提供不少於12個月的就業追蹤支援服務，社會福利處是津助我們這個服務的單位，他們希望服務使用者在工作有一段時間是可以被關心」(B2-64-66)。該機構提供不少於12個月的持續性就業追蹤服務，作為服務的一項核心特點。追蹤期內，社工會定期與個案聯繫，進行就業適應狀況評估輔導、工作技巧、壓力管理，並職能治療師和職能治療助理會根據個案需求提供個別化的支援措施，包括職務再設計、人際互動協調、就業技巧增能課程或個別輔導。若個案面臨工作挑戰或轉職需求，社工將主動介入協助處理，並可協調雇主提供彈性安排。此外，機構亦鼓勵個案參與社區活動與支持小組，以擴展其社交網絡與提升生活品質。整體而言，此階段旨在強化個案職涯穩定度，並降低職場流失風險。

第五階段為服務結案與後續轉介。受訪者表示：「服務使用者在跟進期內工作表現都是穩定就業，有信心繼續自立地就業，那我們就可以成功終結個案。」(B2-66-68)。當個案穩定就業並完成追蹤期，且不再需要進一步支持，即可安排結案。若個案仍連結原有宿舍、社福機構或社區支援單位，則由原單位持續提供後續服務；如個案缺乏支持網絡，則機構會主動協助轉介至適當單位，包括精神健康綜合社區中心、中途宿舍、長期照護機構或其他社福機構。服務人員在結案時會尊重個案意願進行安排，若個案拒絕所有後續介入，機構亦會根據制度程序完成風險評估後正式結案。

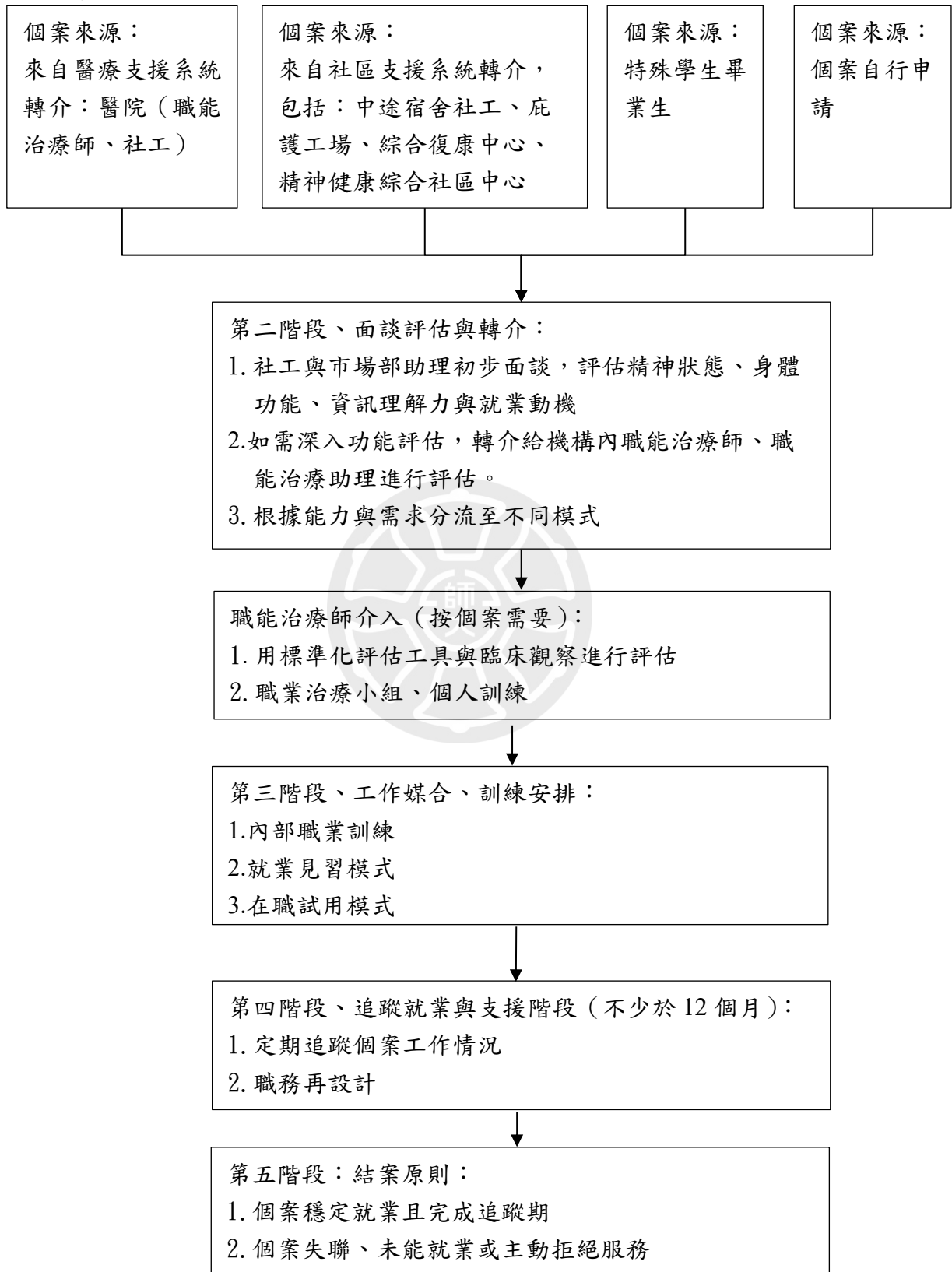
總體而言，以服務精神復元人士為主的機構所提供的輔助就業培訓服務流程展現出跨專業合作、彈性運用與階段性支持的特徵。社工、市

場部助理、職能治療師、職能治療助理、復康訓練助理、活動助理在評估、訓練、工作媒合與追蹤各階段發揮互補功能，協助精神復原人士從功能重建走向職場適應。服務流程不設硬性結束時間，強調個案步調與個別需求，以多層次、延續性與支持型的訓練架構，協助服務對象逐步建構自信並邁向就業。詳情請參考圖 4-3。



圖 4-1-3

以精神復元人士為主的服務機構流程圖



資料來源：本研究自行整理。

## 第二節 專業人員職涯動機

訪談結果顯示，這些專業人員在日常實務中不僅扮演服務提供者，更是身心障礙者輔助就業培訓服務中不可或缺的策略實踐者與倡導者。其個人對服務價值的認同程度、面對挑戰時的韌性、反思自身角色與職涯選擇的能力，皆深刻影響輔助就業服務的可持續性與實施品質。由此可見，探討專業人員本身的職涯動機與職涯發展歷程，有助於理解其如何在制度資源有限的情況下仍持續投入服務，並形構出獨特的工作風格與專業實踐。

因此，本節將聚焦於專業人士在身心障礙者輔助就業培訓服務中所展現的職涯動機，分別從個人職涯韌性、職涯洞察、職涯認同以及職涯決策與行為等層面進行整理與分析，藉此理解其在現場服務中的投入動因與職業發展軌跡，並進一步反映服務體系中人力資本的關鍵價值。

### 壹、專業人員個人職涯韌性

本研究依據 London 理論中的「職涯韌性」構面，歸納受訪者於身心障礙者輔助就業服務歷程中展現的適應與調整經驗，進一步將此構面細分為四個次主題進行資料分析。首先，在「正向態度」方面，受訪者展現了積極學習與從錯誤中修正成長的傾向；其次，在「資源應用」層面，受訪者普遍能有效運用社會資源、機構支援與團隊互助，提升服務效能；第三，在「面對挑戰」的經驗中，受訪者指出服務過程中常見的制度性限制，例如缺乏政策支持及團隊合作溝通不足；最後，在「因應策略」方面，受訪者分享了透過建立資源連結、調整個案期望或彈性修訂服務方式，以降低衝突與提升服務成效的具體做法。

#### 一、正向態度

本研究發現，受訪者普遍展現出積極投入、樂於學習與聚焦於服務可能性的職業態度。部分受訪者認為，對於身心障礙者服務工作保持正向心態與自我效能感，是持續投入與克服挑戰的關鍵動力；亦有受訪者強調，在面對服務對象的現實限制時，應專注於個案的潛能開發與自立支

持，而非被侷限於功能不足的困境。以下將透過具體訪談片段，說明受訪者在服務歷程中如何展現正向態度，並進一步解析其對職涯韌性發展的重要意涵。

B2 現為擁有二十八年年資的精神復元領域社工主管，她回顧自己在實習期間服務自閉症個案的經驗，提到即便面對功能限制，也會時刻提醒自己應聚焦於可行的改變與支持方向，而非受限於無法達成的部分。她表示：「在這過程不斷的提醒我，就算服務對象是有所限制，但是我要協助他自立。」(B2-96-97)。此一經驗展現其早期即具備的正向信念與目標導向態度，也為其日後在主管職角色中持續推動個案自立與成長奠定了職涯信念基礎。

G5 是一位擁有一年經驗的復康訓練助理，他提到自己對於身心障礙者服務工作的投入來自於正向自我期待與學習意願。他表示：「而且覺得自己做得到好。」(G5-481-483)，並進一步提到：「工作真的有挑戰性，剛剛進來的時候有幹勁，同事之間給予很多可以讓我進步的建議，工作以來一直都在學習。」(G5-318-320)。這反映出其即使在職涯初期，也能將工作視為學習與成長的機會，展現積極的適應心態。

C3 為一位從英國回港執業的職能治療師，任職一年，談到與服務對象的互動時，強調自身在團隊中可從不同角度切入，協助個案的就業與能力重建。他表示：「我覺得我們最特別的就是一些其他專業未必會看到... 認知能力上的東西，例如我們會做評估，我們會做一些訓練... 社工他們比較少接觸這些... 我們的角色真的很重要。」(C3-280-283)。此說明展現其對職能治療專業角色的認同，以及在跨專業合作中希望發揮價值的正向態度。

綜合分析顯示，受訪者無論處於職涯初期或資深管理職階段，皆展現出積極面對挑戰與持續自我成長的正向態度。此種態度不僅有助於維持對工作的穩定投入，也促使其能將困境轉化為學習與發展的契機，進而體現出職涯韌性中「正向態度」所強調的核心精神，從限制中尋找可能，

並持續推進服務成效與個人專業定位的深化。

## 二、資源運用

在身心障礙者輔助就業服務歷程中，資源應用能力是專業人員展現職涯韌性的關鍵面向之一。根據 London (1993) 職涯動機理論，能有效整合與運用外部資源與內部專業知識，代表從業人員在面對挑戰時具備自我增能與問題解決的能力。本研究發現，受訪者普遍能夠善用過往學習經驗與各類社會、機構資源，提升服務質素與個案支持效果。受訪者提及，無論是大學本科或進修階段所學習的心理學、特殊教育、職業治療、精神健康知識與職業安全健康等內容，皆被有效運用於實務中，以理解服務使用者的特性、因應其健康狀態，並調整輔導策略與工作設計。同時，有受訪者指出，持續進修生涯規劃相關知識，也有助於協助服務使用者擬訂更具體可行的就業與發展目標。

以下將依資源類型，分為「社會資源應用」、「機構資源應用」與「學習背景與專業知識的轉化」三類進行整理與說明，並完整保留受訪者逐字內容。

### (一)、社會資源應用

為有效提升服務對象的就業技能與生活適應能力，受訪者展現出積極運用來自政府、社福系統或民間單位的社會資源。C3 分享其對政府提供的「僱員再培訓局 (ERB)」課程持肯定態度，認為該課程能有效提升身心障礙者的工作技能，有助其就業。他表示：「我自己挺喜歡 ERB 這件事... 可以給予身障者提升工作技能的機會。」(C3-76-79)。

C3 亦指出，服務單位曾使用「樂齡科技產品基金」為年長的身障者提供服務與支援。他提到：「樂齡科技產品是一個政府為長者服務設立的基金... 很適合中心的中年服務使用者使用。」(C3-98-100)。

K3 提到參與政府資助的訓練資助計劃，讓她能以「先進修、後服務」的方式完成香港理工大學職業治療碩士課程。她表示：「其實是我們報了碩士後，學校會給你一個社福機構名單，你可以聯絡這些你有興趣的社

福機構進行面試。如果面試成功，就會幫你付你那兩年的學費。但條件是你需要在那間機構工作三年。」(K3-366-369)。此計劃即為由香港社會福利署推出的「訓練資助計劃(Training Sponsorship Scheme)」，自2012年起與香港理工大學合作，資助獲錄取的MOT(職業治療)或MPT(物理治療)碩士生完成課程。申請者須承諾畢業後於指定NGO工作三年，以回饋資助。該計劃除了協助提升人力資源，也讓有志於社福領域的人士能無經濟負擔地完成專業訓練，對受訪者而言是重要的職涯支持資源(Hong Kong Polytechnic University, 2022)。

J5 補充，部門曾安排前往澳門利民會參訪，實地了解當地職業治療服務與訓練模式。他說：「我們去看他們辦的社會企業的花店，然後背後有他們的庇護工場...他們說了他們對個案怎樣處理...逐步進步最後現在回到工場的一些個案的分享。」(J5-264-270)。「他們做得很好。他們的花店的門面，跟普通一間小花店社區裡面，街坊會去買東西的一個花店是很類近的。而他們工場的環境就是，它有點像前鋪後居就是工場，他們能做到給予會員訓練之餘，跟你普通見到的花店沒有什麼分別，他們是很融入社區，所以很欣賞他們的花店。」(J5-276-279)。

J5 分享，她最初在機構中擔任復康訓練助理一職，後因機構疫情後的服務調整，新增設職業治療助理崗位。為配合新職位的專業要求，她主動尋找進修機會，並參加由香港青年協會開設的職業治療助理證書課程：「我有額外去進修職業治療助理的課程。我在香港青年協會進修課程，是一個短課程，大約是十幾堂左右。」(J5-99-105)。該課程內容涵蓋職業治療的核心範疇，包括針對長者、精神健康、認知障礙者等對象的介入方式，以及輔具與評估工具的介紹。J5 透過此資源補強了理論知識與專業定位，成功配合晉升需求，轉任職業治療助理職位。這顯示 J5 具備有效運用外部社會資源以強化職能、回應機構需求的能力，也凸顯進修制度與機構發展之間的互動關係。

## (二)、機構資源應用

除了外部的制度性資源，受訪者亦普遍善用所屬機構提供的進修與培訓機制，透過進修休假、學習津貼、內部課程等方式進行自我增能，提升專業能力與服務品質。J5 表示，服務單位每年提供固定進修資源：「公司每年都有 2500 元，還有 4 個半天，總共兩天的時間，讓我們出去學習。」(J5-377)。他也曾學習藍染工藝與香薰治療，並將靜觀元素應用於訓練中：「就算開組也要有貨、要有材料，這些就幫到我們有些新主意放回來... 不會太悶，會有一些新的東西吸引，讓他們來參加。」(J5-378-382)。此外，他補充機構亦提供如脫身法、國安法、靜觀、精神健康急救、成人急救與藥物相關的內部課程：「之前我有讀上課的，就是這個脫身法... 遇到有些人襲擊，要固住你，不讓你走的時候，你怎樣去脫身呢？」(J5-567-568)。「雖然有一些是固定硬性要參加的，但是有一些課程都真的跟我們服務都有很密切關係... 我們讀完真的可以將這個元素放在我們工作上。」(J5-571-574)。「例如有一些是由機構護士舉辦藥物認識的課程、長期病患認知... 所有新同事入職都會參加一個精神健康急救的課程。」(J5-576-578)。

## (三)、學習背景與專業知識的轉化

進一步而言，受訪者將其於大學及進修階段所學的理论知識，實際應用於輔助就業服務中，透過專業知能的轉化，使其能更精準理解服務對象的身心特性，並設計出更貼切的訓練與支持策略。A1 分享，在大學心理學課程中所學，讓他能應用於說服與倡議身心障礙者權益的工作：「心理學的本科，讓我瞭解到怎樣用一些心理學的技巧去做一些說服別人的工作。」(A1-79-81)「在唸教育心理學家碩士時，增進了我對對其他病人的了解。」(A1-81-82)「在進修的過程中也有學習到生涯規劃的知識，也有助於我運用在工作上協助個案。」(A1-83-84)。

B2 分享：「在社工本科當中，我們會有學習有關心理學、變態心理學。也有一些選修課目像是復康服務，介紹不同障別人士的特徵、需要、介

入點是什麼。」她亦指出：「在本科的時候，也有讀精神健康，所以也能知道一些藥物對個案的影響。例如說他吃完藥後，他會有嗜睡的情況。他有一些病徵（會手震、精神無法長期集中）影響到他去找工作。但也可以因應他們的特徵去微調他們的工作內容。」(B2-103-106)。

E2 則表示：「大學讀社工，有讀心理學、學習精神疾病的基本認知、學習輔導技巧，例如家庭治療技巧等，對於這個服務有用。」(E2-239-240)。

G5 則指出：「在大學學過關於身障人士的生理認知，也就是了解他們的障別，或者輔導的技巧等等。學到輔導技巧，讓我們可以更順利與個案做面談，循序漸進讓個案理解到訓練的過程與目標。當問題情況發生了，我們可能提供一些方向或意見讓個案去想一個解決的方案出來。」(G5-200-204)「我在過往在臺灣讀職業治療學系，也是學習過職業安全健康的知識，會跟服務使用者普及搬運的技巧。」(G5-197-200)。

受訪者展現了多層次資源應用的職涯韌性，從善用公共資源、拓展交流視野，到將個人專業訓練與制度支持轉化為服務能力，不僅有助於提升個案支持效果，也反映其面對挑戰時的自我增能與回應策略。

### 三、 面對挑戰及因應策略

本研究發現，受訪者普遍認知到服務現場中存在諸多結構性困境，例如：缺乏明確的團隊職責分工、專業人員素質不一、資源不足與人手短缺，以及經濟環境惡化對就業市場的衝擊等。在面對這些挑戰時，受訪者並未消極退縮，而是展現出積極尋求支援、補充專業知能、強化內部協作、向上反映制度性問題等多元因應策略，藉此維持服務質素並促進個案支持效果。

以下將根據挑戰來源與對應策略進行有系統地歸納與說明，分為「服務對象因素」、「團隊與組織挑戰」、「人力與資源不足」、「政策與社會結構限制」四類呈現，並在各類別中結合因應策略與逐字資料，展現從問題認知到具體行動的韌性實踐。

### (一)、服務對象因素

K3 在實務工作中面臨多重挑戰，其中最顯著的困難來自與服務使用者之間的認知落差與動機不足。他指出，有些服務使用者雖具就業意願，卻對自身能力評估與實際職場需求之間的落差缺乏認知：「我覺得有時候要怎樣遊說服務使用者，去踏出第一步，這是困難的。因為有時候他們會有他們的主見，或者他們的想法。通常很多就是覺得，我就算受了傷，或者我就算有這個病，其實我還是很有能力的，我可以做到。但現實是很殘酷的，做完評估後就告訴你，其實你真的不適合某一個行業，那你怎樣去說服他呢？這個我覺得是暫時還未拿捏到的，我覺得是困難的。」(K3-225-229)。

除了自我認知與現實的落差，也有部分個案處於動機低落、方向不明的狀態，使得介入設計更具挑戰性：「另外就是有一些可能是告訴你，我想上班的，但我不知道自己想做什麼，我沒有興趣，我什麼都沒有興趣，你姑娘你幫我想吧。」(K3-230-231)。此外，K3 指出與服務使用者建立信任關係本身也是一項挑戰，特別是在初期磨合階段：「其實很多是跟他之間的磨合，或者中間的溝通，要多一點時間，又或者要與個案建立一個更好的關係，他信任你了，整件事就會再順利一點。」(K3-232-233)。

K3 也進一步指出，挑戰並非僅限於個案本身，有時來自家庭或照顧者的觀念阻力亦成為推動服務的障礙。他舉例說明在與家屬溝通就業訓練建議時的困境：「我遇到有一個情況是有一個自閉症的服務使用者，其實我們是很想遊說他去庇護工場那裡的...但是他家人就覺得不用了，覺得為什麼要上班呢？」(K3-234-239)。

K3 在實務中亦曾面對來自照顧者的阻力，特別是在推動個案參與庇護工場等就業訓練計畫時，家屬因對服務環境的誤解或期望落差而產生抗拒。對此，K3 提出了幾項具體的因應策略，嘗試在現有限制下促進溝通與理解。他表示：「我們其實也有去做一些事情的。例如說，約那個個案的照顧者，就真的跟他去談，就是講現在的狀況。就是我們可以做的

服務，其實真的很有限。而會不會有其他一些合適的服務，推介給他，這是我們想去做方向。」(K3-266-268)。為了促進照顧者對庇護工場的實際了解，K3 也安排了參觀活動，期望藉由實地經驗改變對服務的刻板印象：「因為我們想遊說他去庇護工場那邊，我們是有安排參觀的，我們也想邀請那個照顧者一起，我們去走一圈去看看，希望他了解多一點那個環境，其實不是他想像中那麼差的時候，他會願意讓他去試。」(K3-268-272)。此外，K3 強調與照顧者溝通時，避免強行介入，而是以資訊提供與參與式理解為主，建立雙方的信任與共識：「我們也是希望，我也是主要由他們去做介入，希望可以讓他們提供多一點資訊給他，讓個案了解多一點，就不要那麼容易去反對。」(K3-272-274)。

## (二)、團隊與組織挑戰

本節聚焦於受訪者在實務操作中所面臨來自團隊組成、職責分工與跨專業溝通協調上的挑戰。研究顯示，服務提供單位往往因政策設計彈性高、缺乏標準化人力配置，導致團隊成員之間的專業知能與角色認知存在落差，進而影響服務成效與工作士氣。

D3 指出，社會福利署並未明文規範身心障礙者輔助就業服務中各項任務應由何種專業人員執行，導致不同職系之間常出現職務重疊與角色混淆的現象：「因為社署本身是沒有要求那個職務究竟是誰負責的。跟某一些的要求不同，某一些要求它寫明叫做職業治療一間訓練，很明顯聽到這個名字就知道是職能治療師去負責，但是其他這些部分其實沒有寫明。」(D3-332-334)。

她補充道：「在個案管理，在評估，在就業輔導中，其實社工，職業治療，甚至護理，就是我講的是精神健康那邊的護理部的同事的工作是有重疊的，而重疊的狀況較多，只不過大家可能不太理解，就是每一個分工，究竟應該是怎樣做，或者當中那個角色應該是做些什麼呢？反而就是在管理的角度，應該是要去分配不同的工作，給不同職系的同事。」

(D3-318-327)。此觀點凸顯在缺乏統一規範與角色明確化的背景下，跨

專業協作易生混淆，進而增加行政負擔與人際摩擦。

J5 也指出，跨單位合作常因不同崗位間的專業理解落差而出現協作困難：「在不同的單位不同崗位的同事，不太了解職業治療的職務...甚至覺得我們在做的事情，跟他們是有重複的地方。」(J5-490-492)。此類認知偏差不僅削弱助理角色的價值，也影響團隊運作的效率與信任基礎。

此外，J5 提到團隊成員流動率高、資深人員離職後，新進成員需重新熟悉作業流程與價值觀，導致團隊磨合期延長：「跟新的團隊成員合作，可能要將以前的經驗和工作，是怎樣做的事情，要再跟他們討論...這個磨合的期間，也用了我們不少精神。」(J5-495-497)。

在實務上，J5 傾向透過請教資深社工與職能治療師，以補足經驗與知識落差。他表示：「有時都會問一下他們的社工...問一下職能治療師，請示下一步應該要怎樣做。」(J5-501-503)。此舉顯示其以積極請益與反思實務為主要的自我調整策略，進一步強化跨專業間的學習與合作能力。

A1 亦指出團隊成員專業背景不一，對服務品質造成不小衝擊。他說：「困難就是我們輔導就業的團隊成員的能力不一致。職能治療師可能可以協助好訓練但不一定能做好「就業」或生涯輔導。近年我才知道社工不一定會做 SEN，因為他們可能有些是讀政策出身的。簡單而言就是原來有一些社工其實他們對這個話題是沒有基礎認識的。」(A1-137-144)。

E2 與 B2 也反映相同困境。E2 指出：「團隊裡面有對障別不太認識的同事，會覺得好像其他同事可能跟不上我的步伐，這個情況你就會更加覺得好像是自己做的。」(E2-489-491)。B2 則說：「目前有很多新同事，所以對工作經驗/熟悉度還有需要提升的空間。」(B2-195-196)。

為因應團隊專業能力不一致的問題，B2 與 E2 皆表示會主動補位與協助知識傳遞。B2 說明：「機構會提供最基礎針對身心障礙者的認知訓練。其實主要還是自己邊做邊學，上司的督導。」(B2-85-87)。但她同時指出進一步的專業知能，如職場文化、勞工法等，仍需仰賴自我學習：「這些都要靠自己去找資料。主要靠自己先增加知識，再將知識傳授給服務使

用者。」(B2-87-89)。

綜合以上觀點可見，團隊與組織層面的挑戰多集中於角色界線不清、人員流動頻繁與專業培訓不足等方面。儘管機構有部分基礎訓練安排，第一線人員仍須仰賴個人積極性與經驗交流，以維持團隊協作與服務品質，進而展現其在變動環境下的職涯韌性。

### (三)、人力與資源不足

在身心障礙者輔助就業服務現場中，人手短缺與資源匱乏被多位受訪者視為日常挑戰。這類問題不僅限制了服務提供的數量與頻率，更對服務內容的多樣性與延續性造成直接影響。

C3 為二級職能治療師，她指出因人手不足，導致難以對個案進行持續性的追蹤與評估：「在跟進上可能有時候比較難，我很多時候會聽社工說，個案現在做得怎麼樣，但是你說要多做一次評估，一個月之後再做一次評估，這些真的很視乎我時間上有沒有空間。有些持續上的跟進可能是一個挑戰。因為我們人手不足，所以是有點辛苦的。」(C3-306-309)。

為了因應上述限制，C3 透過與職業治療助理合作，透過日常交接會議掌握個案狀況，並在需要時與社工溝通跟進方案：「人手配合方面，我會叫 OT 助理幫忙，因為我們在這個中心每天都有交接，我們會每天去檢查不同個案的進度，是否有特殊情況時，如果沒有什麼特別的話，我會向社工查詢跟進個案。」(C3-354-358)。

F2 亦指出，其單位因資源限制無法聘請足夠人力，僅能提供最基本的服務內容：「我單位只有我一個社工，專業員工缺乏，我現在只能做最基本的服務。機構都是看著公帑的金額，招募員工。」(F2-496)。

此外，C3 還分享一項關於設備資源的具體挑戰。因機構曾遭水災，許多職能評估工具損毀無法使用，影響其跨點服務與評估工作：「我們的中心水浸過一次，現在才開始重買一些評估工具，之前有一次 10 號風球，所以我們這個中心也是 2024 年 6 月才開的，意思是裝修完之後才開的。所以我們現在很多的評估工具都被浸了，所以我們現在其實只有 Valpar

可用，但其他很多評估工具都浸了。」(C3-346-350)。

G5 指出，缺乏處理精神健康危機事件的經驗亦為挑戰之一，特別是在面對突發情緒或行為失控的服務使用者時：「在精神健康的類別來說，如果發生這些緊急狀況的時候，是很難去處理的，因為以前沒有遇過，所以對我們來說是很大的挑戰。」(G5-248-253)。此種挑戰反映出在訓練與支援系統未臻完善的狀態下，第一線人員面臨極高的心理與專業壓力。

J5 則著眼於行政負擔與教案準備之間的時間分配失衡。他指出：「行政層面的工作佔了我們很大部分，應該都有五成、六成都是在做行政工作。有時候這些行政工作會佔據了很多我們準備小組的時間。」(J5-341-343)。由於涉及個案私隱，行政文件難以在家完成，反使得課程設計與教具準備工作被迫移至下班後處理。他說：「雖然公司允許在工作時間內外出購買材料，但這些工作有時仍需在下班之後才有時間去完成。上班的時間都是做行政的事情多一點。」(J5-343-348)。

J5 進一步補充，許多訓練課程的構思與材料準備皆需於私人時間進行，導致工作時間延伸與身心負擔加重：「這些事情很多時候都在家裡自己有空就做一下。也佔據了一些工作以外的時間。主要是小組準備的工作，在家裡做比較多。」(J5-349-350)。

從上述訪談可見，服務人員在面對人力與資源不足的情況下，並未選擇被動接受，而是積極調整工作策略、分工合作與時間運用，以維持服務穩定與品質。儘管機構層面的支援仍有待加強，受訪者的實務回應展現出強烈的責任感與職涯韌性，正是服務能持續運作的關鍵動力之一。

#### (四)、政策與社會結構限制

在服務提供的制度環境中，政策與社會結構層面的限制亦對專業人員的實務操作構成挑戰，特別是在資料整合、就業配對與社會氛圍方面的影響尤為顯著。

K3 指出，由於目前香港輔助就業服務缺乏一套統一的中央轉介系統，不同 NGO 與公共服務單位之間的服務資訊並不互通，導致個案的參與

歷程無法被完整掌握。他表示：「我們其實沒有一個很透明的渠道，得知他在別的地方是否也有接受服務和訓練... 有時候我們都很怕重疊的，我們也不知道他在那邊接受什麼訓練，他的質素是怎麼樣，或者他的後續有沒有一些跟進給他。」(K3-309-314)。此種資訊不對等的狀況，使服務團隊在安排訓練與推動就業時面臨決策依據不足、資源分配不當等問題。

他補充說明，現行的中央系統僅涵蓋庇護工場或住宿類服務，未能涵蓋輔助就業等更彈性的方案：「香港也有一個中央系統，但是我瞭解的是，它那個中央的轉介系統就僅限於去到庇護工場的程度而已... 但是輔助就業等服務是沒有一個中央系統的。」(K3-319-323)。

對於系統建置的建議，K3 認為應設立一個資料整合平台以提升效率與資訊準確性。他表示：「希望政府出一個系統資料集中的系統，即是起碼所有資料可以統一呈現，有個不同的 NCO 的要求，當我們提供資訊給服務使用者時，都可以清晰一點。不用靠我們自己整合一輪，發現有些資訊已經過時或不對，又浪費了一些時間。」(K3-326-328)。

除了資料系統不足之外，就業市場本身的結構問題也被多位受訪者視為嚴峻挑戰。F2 指出經濟不景使得企業招聘意願低落，進一步排擠身心障礙者的就業空間：「現在經濟差，雇主沒請那麼多人。」(F2-494)。B2 亦指出：「社會經濟變差，那雇主連一般人都不同意僱用的話，更不要說還有名額僱用身障者。」(B2-157-158)。

然而，社會福利署對就業成果的量化指標卻未能因應經濟變化做出調整，使得第一線人員在績效壓力下承擔不對等的評估要求。B2 表示：「最大的困難是社會福利署他所要求的就業名額，並不是根據社會的變化而有所調整。」(B2-156-157)。她的因應策略是聯合其他機構向主管機關表達實務困境與訴求：「當社會環境真的不好時，本公司會聯同其他一起向政府表達訴求，當這個問題是社會問題時，就不是努力不努力的問題，社署是需要協助微調。」(B2-179-181)。

從訪談內容可見，政策層面的資訊系統缺失與績效制度僵化，對服務

流程的順暢與就業媒合的成效造成直接影響。而受訪者多以溝通、倡議與制度建議等方式積極參與改善過程，展現其在結構限制下仍具備行動力與反思能力的職涯韌性特質。

## 貳、 專業人員個人職涯洞察

本研究在分析受訪者於輔助就業服務歷程中的經驗時，將職涯洞察進一步細分為三個次主題。首先，在「重新自我覺察」方面，受訪者展現出對自身特質、價值觀及服務對象回饋的反思與整合；其次，在「從事服務的原因」層面，受訪者普遍提及興趣、使命感、個人生命經驗與助人動機作為投入此領域的關鍵驅力；最後，在「專業知能獲取」層面，受訪者分享了從服務實踐中辨識自我不足之處，並積極追求專業成長與技能精進的歷程。以下將依據上述三個次主題，逐一呈現受訪者的經驗描述與分析，探討專業人員在服務歷程中如何透過自我覺察與專業發展，深化其職涯洞察並強化職業承擔。

### 一、 重新自我覺察

本研究發現，受訪者在從事身心障礙者輔助就業服務的過程中，普遍經歷了對個人特質、專業角色與服務對象需求的深層反思與理解。部分受訪者因服務經驗而對特定障別族群（如精神復元者）產生更敏銳的社會關注與同理心，也在面對緊急或突發情況時，察覺到自身在應變能力與臨場經驗上的不足。同時，有受訪者透過專業實踐，更加確認自己在團隊中所扮演的角色與專業貢獻，進而強化自我效能感與職涯定位。

G5 指出，自從投入輔助就業訓練工作後，對於社會上有精神困擾的人更加留意。他表示：「自從上班後會多留意街上一些行為怪異的人，會想想怎樣去幫助他們。工作後，也會多關注有關於心理異常人士的社會犯罪新聞。」(G5-231-232)。

他也坦言，面對突發情況時經驗不足帶來的壓力感是明顯的挑戰：「在精神健康的類別來說，如果發生這些緊急狀況的時候，是很難去處理的。突發緊急的情況發生，例如突然有學員會打人，或者有學員突然

叫囂在外面的時候，因為以前沒有遇過...」(G5-242-244)。

C3 則從專業角度強調職能治療師在團隊中的專業貢獻，特別是在認知功能的評估與訓練上。他表示：「我覺得我們最特別的就是一些其他專業未必會看到，尤其是認知的東西，我覺得是更加之大。可能是認知能力上的東西，例如我們會做評估，我們會做一些訓練，這些是其他的專業人士，例如社工，他們比較少接觸這些，而職能治療師是很擅長給予個案的更專業的資訊和訓練。所以我覺得這一方面我們的介入和我們的角色真的很重要。」(C3-280-283)。

K3 的觀察反映出從服務經驗中逐步發展出對服務對象更深層次的理解。她指出：「可能以前覺得一份工作很容易，你就去做，去試試去建立。但是原來要接觸這些人多了，之後你才會發現某些東西原來是我們覺得很容易的東西，但是對他們來說是真的很困難的。」(K3-216-218)。

她進一步思考如何調整介入方式與提升陪伴效果：「我們怎樣去幫他調整他的心態呢？又或者真的怎樣去介入去做一些，可能給他一些信心也好，或者是跟他同行也好。」(K3-218-220)。並提醒應以服務對象的角度看事情：「即是不要用自己，或者是常人的心態去看待服務使用者。反而是真的要看他們的立場，去了解為什麼某些事情他做不到，從而去幫他們，那個成效會好很多。」(K3-220-222)。

H4 則誠實分享，自己初期對精神障礙者的介入充滿不安與膽怯：「其實我對服務精神障礙者會有點膽怯，因為你不知道他什麼時候會高漲，什麼時候會爆炸，什麼時候會做出什麼行為，他怎麼去安撫他們，還有他們的行為是代表什麼意思，什麼對於他們來說是真正的意義，這件事是挺困難的。」(H4-199-202)。

他認為這些應對技巧並非課堂所能完全傳授，需仰賴實務經驗與進修：「我覺得這些是需要在工作經驗累積，還有修讀更多的課程，是可以幫我在這個領域裡面再繼續發展到的。」(H4-202-203)。

此外，H4 也談到跨地域工作的語言適應挑戰：「剛剛開始是有困難的，

因為臺灣用的用字，原來香港是不同的，所以這個我用了一段時間調整用字的問題。」(H4-206-208)。並提到未來若晉升為治療師，需提升對專業英文術語的掌握。

從以上來看，受訪者在實務歷程中所展現的自我覺察，不僅體現在對個人專業能力與不足的反思，更延伸至對服務對象處境的深入理解與態度調整。這些覺察過程，有助於從業者持續調整自身定位，進一步深化其在輔助就業服務中的專業實踐。

## 二、從事服務的原因

根據 London (1983,1993) 職涯動機理論，職涯洞察不僅涉及對自身特質與現實條件的理解，也強調個體對其職業選擇背後動機與價值意義的覺察。本研究發現，受訪者之所以投入身心障礙者的輔助就業服務工作，往往與其個人生命歷程、人格特質與對服務對象的認同密切相關。

部分受訪者因早年經歷或生活遭遇而對身心障礙者的處境產生高度共鳴。B2 便明確指出，其兒時作為病童的經歷是她投入此工作的關鍵驅力：「這個與個人經歷有關，因為我自己小時候是病童。作為一個病童我有機會長大成為一個自立的人，成為社工，我希望可以回饋身心障礙者，所以我大部份職涯都在服務身心障礙者。」(B2-7-13)。這種回饋社會的願望與自我實現的歷程密切連結，顯示其職涯選擇根植於生命經驗的認同與轉化。

另一位受訪者 H4 則從興趣與價值觀切入，說明了其從事輔助就業服務的內在驅力。他表示：「我想係興趣一定有的。如果沒有的話，我想應該都很痛苦，很快就離開做這份工作的。價值觀都是其中一個因素的。」(H4-168)。他也分享自己曾是讀寫障礙者，並在臺灣求學期間經歷過抑鬱症，這些個人經歷成為他投身此領域的重要契機：「我也是一個讀寫障礙的人士。還有，我之前在臺灣的時候也有試過抑鬱的。我也希望我所學的，以及我所知道的都可以幫到他們。」(H4-170-171)。

即便他認為自己並非特別有耐性的人，仍希望能以自身過去的挫敗

作為服務對象的借鏡與鼓舞：「我不敢說自己是一個有耐性的人，我也想將自己失敗的經驗幫助他們，幫助他們如何踏出那一步成功。」(H4-171-173)。此段落充分反映出服務動機不僅來自技能的準備，也來自深層的個人歷程與轉化意願。

此外，G5 則指出，自己的個性外向與對身心障礙者的興趣，是他投身此工作的主要動力：「自己人格特質比較外向，喜歡帶小組訓練，跟大家一起去玩，跟大家分享一些事情。」(G5-218-200)。他也提及此工作所帶來的挑戰與學習機會正是他選擇此領域的原因之一：「最主要我覺得對工作內容感到興趣，我覺得工作也是很有挑戰性，遇到很多不同類型的個案，可以由訪談當中可以繼續增加自己的經驗。」(G5-210-211)。

以上來看，無論是因為過往的身體或心理經驗、自身性格特質，或是對工作的熱情與價值認同，受訪者的分享均顯示，他們的職業選擇不是偶然，而是一種與生命歷程深度對話後的自覺行動。這些動機亦促使他們在輔助就業服務歷程中展現更強的投入感與使命感，成為其職涯韌性的核心來源之一。

### 三、 事業知能獲取

本研究發現，受訪者普遍在從事身心障礙者輔助就業服務後，於多方面專業知能有所提升，包括電腦應用、多媒體製作、行政溝通、精神健康知識、職場媒合技巧與商業思維等領域。同時，部分受訪者亦覺察到自身在國際職能分類 (ICF)、環境、社會及管治 (ESG) 等新興領域的知識不足，並展現出積極增能以因應服務需求轉變的態度。

B2 提到，近年來她顯著提升了電腦操作與多媒體製作技巧，不僅提升自身工作效率，也能將所學應用於指導服務使用者：「這一兩年，我比較增進使用電腦方面的技巧。例如拍片、多媒體、製 CV、文書處理、宣傳單，自己學完就可以和會員或是同事分享。」(B2-133-134)。G5 則分享自己在行政與溝通方面能力的提升：「提升了行政處理經驗，怎樣跟別人用電郵溝通，或是在工作上怎樣安排，或是跟別人溝通。」(G5-327-

330)。

針對精神健康相關知識，E2 指出自己對藥理影響與障別特性的理解明顯加深：「我認識多了很多藥理對個案產生影響的知識。」且相較於學校所學的理论，實務經驗更具體地深化了對個案特性的認識：「讀書階段的知識比較不實際的，現在對於會員的特性和讀書的階段相比其實都會認識得深了。」(E2-384-389)。

J5 則意識到自己對藥物副作用的掌握不足，並指出若能補足相關知識，將更能理解個案狀況與規劃訓練方向：「我覺得要加強一些藥物相關的知識，因為他們有時，可能那個狀態差的時候是因為他們可能服用了藥物上的副作用...我們就會明白多一點他們現在服用了藥物是會很不舒服的狀態...究竟有什麼是做不到的呢？或者會令到他生活上會影響了什麼呢？」(J5-235-241)。

除了醫療與行政層面的學習，受訪者也提及在理解商業思維與雇主需求方面的知能成長。B2 指出：「我認為在協助個案找工作時，需要增加雇主之間的合作、了解商界的知識，這個是非常重要的，要知道雇主在聘請的過程中他們思考的準則、考量是什麼。」(B2-110-113)。E2 則提到自己會主動關注社企招聘與社會新聞，逐步建立起營運思維：「我們做訓練要自己賺錢的，我們出給會員的錢不是 NGO 出的，是我們自己賺回來的。所以我們要有營運生意的思維。」(E2-359-363)。

E2 亦指出，基於現行服務模式下社工需負責多重任務，因此需具備跨領域能力：「目前香港的模式就是所有事情都是社工做的。那你就每件事都要懂一點。」(E2-356-357)。A1 則希望增進對 ICF 與 ESG 概念的理解，以因應政策趨勢與商界需求：「學習多一點這方面的知道有助於推動身障者輔助就業。」(A1-98-103)。

此外，C3 與 K3 也反思了自身知能的不足與提升需求。C3 指出希望強化對職能評估工具的應用能力：「我希望增進多一些關於評估工具的應用。」(C3-91-93)，並提及在大學與碩士課程中學到的 CBT 與 ACT 技巧

有助於建立專業關係與信任感。K3 則坦言自己對職場轉介流程與行業內容掌握不夠，需主動學習才能提供適切訓練：「我們如果要去提供工作訓練，都要很熟悉他的行業... 才可以提供到服務。」(K3-162-165)。

H4 深入反思理論與實務落差，指出單靠書本與實習經驗不足以應對現場需求，因此希望修讀更多行為觀察與介入技巧課程。他也強調語言溝通需具敏感度與調整能力，避免引發誤解：「有時候，我們說的某些字，我們覺得沒什麼，但可能他們就會覺得很敏感。」(H4-163-166)。

J5 亦坦言，由於長期待在同一機構，對其他單位的運作與訓練模式了解有限，因此渴望透過跨機構學習拓展視野：「我做了同一份工作太久了，想知道多一點其他機構是怎樣去運作身障人士輔助就業的這個模式。」(J5-244-245)。

觀察以上受訪者分享而言，受訪者在服務過程中展現出積極的學習態度與高敏感度的專業意識，不僅主動補足知識缺口，也致力於在多變的實務環境中持續調整與精進。這些行動反映出高度的職涯洞察力與自我增能能力，亦為輔助就業服務品質提升奠定堅實基礎。

### 參、專業人員個人職涯認同

本研究分析發現，受訪者在身心障礙者輔助就業服務過程中，普遍展現出明確的職涯認同特徵。首先，在「對工作滿意度」層面，受訪者認為工作本身具有學習與成長空間，且能與個人價值觀相契合，提升了工作投入感與持續性的意願；其次，在「工作成就感」層面，受訪者從個案的正向變化、政策推動參與，以及感受到服務對象對自身需求的重要性中，獲得高度的專業成就與心理回饋。以下將依據上述兩個次主題，具體呈現受訪者如何在服務實踐中建構職涯認同，並探討此認同感對其職涯持續性與專業發展之意義。

#### 一、工作滿意度

本研究發現，受訪者普遍對目前從事的身心障礙者輔助就業培訓服務工作抱持正面評價，工作滿意度多達八分以上。整體而言，受訪者的

滿意度來自於兩大層面：一是工作內容本身的意義感與助人價值，二是團隊氣氛與組織文化的支持性。然而，亦有不少受訪者指出，行政負擔過重、人手短缺與管理結構不當等問題，使得他們的滿意度略為扣分。首先，在正向經驗方面，多數受訪者指出「工作有意義」是促使其投入與持續留任的關鍵動力。B2 表示：「對整體工作滿意度來說 8.5 分，是很滿意的，是因為現在同事努力工作，態度積極，盡心去為會員服務。」(B2-192-194)。G5 也強調團隊間的互補合作與主管的體諒：「雖然工作量非常大，但是會互補，我未必可以處理得到的事情，大家都會協助我。我們的老闆也很好，他也會體諒我們的工作內容。」(G5-320-323)。E2 與 C3 亦指出，上司的支持與團隊氛圍使他們感受到工作的價值與尊重 (E2-480-481；C3-359-362)。J5 進一步說明：「就算有遇到困難，也可以有團隊的支持...就不會是自己孤獨面對，不知所措。」(J5-510-517)。

然而，工作滿意度的扣分來源亦顯著集中於三個面向：第一、為組織管理問題，A1 明確指出：「一些管理層的能力，有一些人是不知道為什麼會坐在那個位置...就是他們弄得我們的工作都推不了，或者只是走冤枉路。」(A1-165-171)，反映他對中層管理與決策流程的無力感。

第二、是工作時間與行政工作比例失衡。A1 提到輔助就業訓練使其經常需加班(A1)，G5 也直言「這兩分就是扣掉了工作量」(G5-324-325)。C3 則指出：「我們人手不足，所以是有點辛苦的。尤其是我覺得有些時間是需要放在行政上面。」(C3-309-310)。K3 表示：「我訓練的時間，和我做文書工作的比重失衡...要犧牲了一些對著案件的時間。」(K3-287-290)，說明行政任務影響到她對服務角色的投入。

第三、是角色分配模糊與任務重疊的壓力，J5 認為：「要平衡小組工作訓練，真實對待會員的工作，和行政工作的比例是有點失衡的。」(J5-519-520)，並補充：「又要應付現在做的個案工作、服務工作，又要應付行政的事之餘，還要做些創新的事...工作量就非常大。」(J5-522-525)。

綜合而言，受訪者普遍對工作本身的社會意義、團隊合作氛圍與專業

貢獻感表示高度滿意，但制度性因素如行政負擔、人力不足與管理斷層，仍是影響工作滿意度與持續投入的挑戰因素。這些結果亦指出在提升服務品質的同時，機構若能調整工作結構、優化分工與增補支援，將有助於穩定第一線人員的工作認同與長期留任意願。

## 二、工作成就感

本研究發現，受訪者普遍在協助身心障礙者提升就業能力、見證服務使用者的成長與變化，以及參與服務創新與制度改善的過程中，獲得高度的工作成就感。這些成就感來源不僅體現在個案層面的進步，也來自於自身專業貢獻被看見與肯定的滿足經驗。對多數受訪者而言，服務成果的可見性、服務對象的回饋，以及工作成效的實質展現，都是促進其投入感的重要因素。

G5 表示，他在幫助身心障礙者提升職能並成功就業的過程中，感受到服務的意義與價值：「我相信會想幫助更加多不同類型的身心障礙者，讓他們提升能力去任職。做服務的話，對於我來說是有些成就感的。」(G5-73-75)。B2 則從服務使用者建立自信、實現自我中，獲得內在的肯定與動力：「我是在個案發掘自己能做到的事，自己能提升能力的事，個案可以自我實踐這樣我比較有成就感。」(B2-126-128)。

E2 指出，與其他服務相比，輔助就業的成果較為明顯，使他更能實際感受到工作的價值：「服務的回饋很明顯的...會員找到這份工作是很清晰可見的成果。」(E2-326-329)。他補充，當他能順利完成服務目標、協助精神復元者時，也會產生成就感：「這個成就感，來自你本身的能力，覺得自己做得到的事，應該是做得不錯的。」(E2-481-483)。

J5 分享，當服務使用者完成訓練並成功就業，甚至在事後主動回來聯絡時，是他最感滿足的時刻：「看到他們有些變化...後來又可以真的出去工作，而且可以持續一段時間的時候，他們再回來找我們聊天，其實是挺大的滿足感。」(J5-302-304)。他也提到，有服務對象因為參與他的速成班而學會打字，這類回饋讓他更肯定自己的工作：「看到他們很用心

去學一件事，都會令我覺得其實我做的事都是很有意義的。」(J5-305-308)。

C3 則表示，當她觀察到個案在訓練後產生正向行為改變或成功就業時，會深刻感受到工作的效益與價值：「原來我做的事情是有效的...看到他們做到一些事情，會令我覺得這些服務是值得的。」(C3-295-299)。她也提到，個案在就業後主動回報好消息，會讓她感受到工作的被需要與延續性：「有些會員都會回來說，我找到工作啦！...他是會記得你幫過他。」(C3-299-301)。

K3 則強調，能夠幫助精神復元者找到工作、實現經濟自主，是她認為工作有意義的重要原因：「如果能幫助服務使用者進入職場找工作，或者他們可以賺到錢去過獨立的生活，其實是一件很有意義的事。」(K3-192-194)。

F2 則從推動創新與制度改革中獲得成就感。他表示，參與課程設計與制度優化的過程，讓他覺得工作具備持續發展的價值：「我在做一些創新推動身障人士輔助就業...可以更完善整個制度，自己是比較會有成就感。」(F2-465-468)。

整體而言，工作成就是受訪者長期投入此專業的重要心理支撐來源。無論是來自服務對象的成長回饋，或是參與制度變革與專業實踐的成果，皆有助於受訪者強化對其職業角色的認同與價值肯定。

### 第三節 專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓之看法

根據 London (1983, 1993) 職涯動機理論，職涯決策與行為 (career decisions and behaviors) 是個體職涯動機外顯展現的重要層面，反映出從業人員如何根據自身洞察與認同，主動規劃職涯發展路徑，並在專業實踐中作出具體行動。積極的職涯行為不僅有助於個人專業成長，也促進整體服務系統的優化與創新。

本研究歸納受訪者在輔助就業服務歷程中展現的職涯決策與行為，主要可分為三個面向。首先，在「現時工作推動」層面，受訪者普遍積極推動服務創新，倡議身心障礙者權益，以提升服務成效與社會影響力；

其次，在「未來的規劃」方面，受訪者展現出持續精進專業技能、追求晉升或跨部門發展的意圖，展現高度的職涯主動性；最後，在「優化服務的建議」層面，受訪者針對現行服務制度與培訓設計提出多元建議，反映其對服務質素提升與制度改善的深刻關注。以下將依據上述三個次主題，具體呈現受訪者在職涯發展過程中展現的決策行動與專業實踐取向，並分析其對服務發展與個人職涯持續性的意涵。

### 一、現時工作推動

本研究發現，受訪者普遍展現出在輔助就業服務實務中積極倡議與推動改變的行動傾向。無論是在制度設計、流程優化，或是公共政策倡議層面，多位受訪者都不僅止於服務執行者的角色，更進一步投入於服務創新與制度改良的實踐，顯示其高度的職涯主動性與社會參與意識。

A2 身為教育心理學家，將輔助就業視為推動社會融合的重要手段。他指出：「輔導就業培訓就是要將一個身心障礙者放到職場中，那個案已經是進入社會了。與教育心理學家相比，我認為輔助身障者就業能夠更快速和直接地推動社會共融。」(A2-106-110)。此觀點凸顯他將職務角色視為社會變革的實踐平台，並重視服務對象實質融入社會的可能性。

D3 身為職能治療師主管，則從勞動權益出發，關注身心障礙者的薪資保障。她分享過去參與過為身障者爭取最低工資的倡議經驗：「我們之前，就是我和以前的同事，都有做過一些倡議的工作，就是例如去為身障人士爭取一些最低工資，去保障他們能夠和一般員工一樣獲得公平的工資，不過現時的政治考慮在一個倡議的工作上會有些不容易的狀況。」(D3-267-270)。這顯示她不僅重視服務本身，更將倡議視為提升結構性保障的手段。

在機構內部流程建構方面，F2 身為該機構身心障礙者輔助就業培訓的主要負責人，則著力於明確化服務規範與文化建立。他指出：「當初服務框架寫得比較朦朧不清，我今年在這裡做之後，全部都搞清楚，引入一些新的文化，制定一些對服務對象有幫助的政策、新的服務條款。」

(F2-536-542)。這類自我發起的制度重整行動，不僅提升服務效率，也為團隊建立明確的實務參照。

此外，C3 則展現出前線工作者主動提出改善建議的能力。她分享：「我們其實會和同事或上司去談，怎樣可以幫到會員會比較好...我們會講，我們經驗上發現做這些的東西是有效的，我們會跟上司去講。」(C3-321-323)。這反映其不僅參與服務執行，更積極在內部倡議流程優化，展現主動回應現場問題的態度。

整體而言，受訪者不僅滿足於個案服務層面，更積極介入制度與服務結構的改善行動，體現出職涯行動力與對專業使命的深化認同。

## 二、未來的規劃

本研究發現，受訪者對自身未來職涯的思考已超越當前工作任務的範疇，積極聚焦於服務創新、社會倡議與個人專業深化等多重層面。這些規劃展現了從業者不僅著眼於個人發展，也關注輔助就業制度的長遠優化與社會對身心障礙者的接納程度，反映出高度的專業責任感與行動導向。

D3 是惟一一位明確提出希望發展輔助就業研究的受訪者。她指出，香港在此領域的研究仍相對不足，因此期望能為實務提供更多實證基礎：「我自己覺得現在香港的輔助就業不是太多一些研究，希望日後自己多做一些研究。」(D3-187-188)。她亦強調當前社會對身心障礙者仍存在明顯歧視，需加強倡議以推動結構性改善：「身心障礙者目前在香港受到歧視的情況還是比較嚴重...希望可以進行多一點倡議活動，改善這個在香港的歧視情況，從而希望幫助個案就業。」(D3-188-190)。她的發言展現出研究與倡議並重的專業視野。

F2 則聚焦於拓展更多元的就業型態，藉此強化服務使用者的職涯可能性。他具體指出，希望建立跨行業的就業成功示例，並以這些個案激勵其他身心障礙者：「我們要發展多元化的工種，但就業人數不需要很多，但起碼要一個參考指標。我的野心是每一個行頭都有一個。」(F2-351-

356)。此番言論顯示他以策略性思維規劃機構未來的服務發展方向，並意圖透過職場典範建立促進身心障礙者的自我效能感。

另一位受訪者C3則將焦點放在工具應用與專業能力的提升。她提到，自己希望未來能更熟悉本地適用的評估工具，以提升職場媒合與服務介入的精準度：「我希望增進多一些關於評估工具的應用...就要配合香港的環境對評估要了解多一點。」(C3-348-350)。這說明她具備對實務適切性的敏感度，也呈現出一種持續專業增能的意願。

K3則明確提到自身在專業技巧方面尚有不足，未來希望透過選修進修課程、參與工作坊來補強輔助就業服務相關能力：「技巧不是很純熟...有些工作坊會介紹一些輔導就業的服務...也會報名去聽聽。」(K3-205-208)。她也指出，期望進一步強化特定障別的服務能力，例如自閉症族群的訓練方法：「再來我也會想去進修...是針對自閉症人士的訓練方法。」(K3-214)。這反映她對服務專業化與多元化的實際追求，亦說明其職涯規劃具有明確的方向性與目標感。

整體而言，受訪者的未來規劃顯示其不僅著眼於個人技能的提升，更積極思考如何透過研究、倡議、服務擴展等方式，提升輔助就業服務的整體能量與社會影響力。這種以公共利益為導向的職涯思維，是促進專業持續發展與制度進步的重要基礎。

### 三、優化服務的建議

根據 London (1983, 1993) 職涯動機理論，積極的職涯決策與行為不僅表現在個人職涯發展規劃上，更體現在從業人員對現有服務制度提出建設性批判與優化建議的行動之中。這種面向代表了專業人員將個人職涯目標與組織及社會發展需求連結，展現其專業責任感與系統思維。

本研究發現，受訪者針對身心障礙者輔助就業培訓服務的制度設計、服務流程與政策環境，提出多元而具體的優化建議。整體內容可歸納為八個主軸，但為避免分點呈現，以下將以段落方式整合敘述，並保留逐字稿以呈現真實語境與專業觀點。

首先，在制度設計與政策倡議方面，D3 主張應爭取更具保障性的就業制度，像是將身心障礙者納入最低工資制度與實施定額進用政策，並推動企業與社福機構合作以深化共融文化：「希望可以推動保障身障人士也能納入最低工資、政府能夠制定定額進用的機制、進行公眾教育。大公司可以讓員工到社福機構做義工，大家互相去認識、定期的員工訓練，倡議共融職場環境。」(D3-351-356)。H4 也指出相較於香港，臺灣在制度上具備更強的推力：「臺灣是定額進用，一間公司裡面有多少個百分比，是一定要請這些身障人士，可以幫忙身障人士就業。」(H4-186)。

其次，在職場訓練與共融實踐層面，A2 強調輔助就業本身即是實現社會共融的積極行動：「我認為輔助身障者就業能夠更快速和直接地推動社會共融。」(A2-106-110)。J5 認為，社會企業在輔助就業訓練中的定位不應僅限於保護性空間，也應朝向更真實的職場環境靠攏。他指出，當社企明確標示自身為社企時，雖可獲得大眾更多的包容與理解，卻也可能讓訓練對象無法真實體驗職場的壓力與要求。「這又會有一個標籤的成分...進去不是用平常買東西的心態，裡面的人就不會學到，究竟在外面零售的環境會面對到什麼。」(J5-286-289)。

相對而言，若社企能「融入社區」而不凸顯標籤，服務使用者能在較真實的情境下練習與顧客互動，甚至應對投訴與突發事件，進而提升其工作心理素質與應變能力。他補充：「但是如果他融入了在社區裡，反而我覺得這樣是比他寫明他是社企好。大家就是用平常進去買東西的心態去買東西，裡面的員工就會學到，原來有些人會投訴，有些人會拿一些貨回來換東西。這樣他們可以學到更多。」(J5-290-292)。然而 J5 也認為，兩種社會企業的營運模式都是需要存在，變化應根據個案階段與狀態作靈活安排：「我覺得兩者都需要存在的，可能服務使用者能力還沒達融入社區的時候，就先在一些標籤了是社企的地方做工作...再去融入多一點，可能是不同層級。」(J5-298-300)。

資訊整合與服務連貫性是另一個明顯痛點。K3 直言現行就業服務體

系資訊分散、系統不透明，常需個別機構自行蒐集與整合資料：「每個 NGO 他們自己一套就業輔導的服務...沒有一個地方是整合了這些資料的。」(K3-167-170)。即便已有中央轉介系統，K3 指出其功能有限：「我瞭解的是，它那個中央的轉介系統就僅限於去到庇護工場的程度而已...但是輔助就業等服務是沒有一個中央系統的。所以這個就是為什麼好像不同的 NGO 都開這些服務，炒埋一碟，會有一點這個感覺。」(K3-256-261)。她強調應建置集中資料系統以提升行政效率與服務品質：「希望政府出一個系統資料集中的系統，即是起碼所有資料可以統一呈現，有個不同的 NCO 的要求，當我們提供資訊給服務使用者時，都可以清晰一點。不用靠我們自己整合一輪，發現有些資訊已經過時或不對，又浪費了一些時間。」(K3-279-282)。

在專業人力發展方面，K3 指出，許多非專責人員在缺乏系統訓練情況下需自行惡補專業知識，提升服務執行力：「怎樣也要自行惡補一下知識...熟習一下流程。」(K3-170-171)。H4 則進一步指出，復康訓練助理雖肩負實質訓練任務，卻未有統一培訓與認證制度，造成服務品質參差不齊：「也很視乎復康訓練助理的經驗...都很大影響使用者的。」(H4-264-265)。

而 E2 建議強化醫療健康服務與社區服務互相合作（醫社合作），以提升整體支援效率：「醫社的合作可能也是一個可以想的東西。醫生和藥物的管理也很影響會員工作，但是這方面的交流接觸也是弱的。醫生可能也很忙，精神科醫生是很缺乏的人手。也沒有什麼地方可以再花時間，我們其實沒有這方面的交流。」(E2-523-526)。

針對訓練內容，D3 建議拓展就業技能多樣性，提供更多興趣導向與冷門職種訓練，以擴闊服務使用者的選擇與雇主網絡：「目前機構未有的一些工作，但是會員是有這些技能，或者會員是有這些的興趣，當例如一些寵物美容，或是比較冷門的手藝，讓身心障礙者可以有不同的工作種類去選擇，從而可以擴闊雇主網絡。」(D3-191-194)。

關於政府責任與公職平權，F2 認為現行政策並未有效促進身心障礙者進入公部門：「政府還是做得不好的地方，香港公信力認可報章，《明報》裡面專欄《教育心得》，其實有一些學者說，香港的身心障礙者，進入政府工作的百分比持續下降，以前由回歸之初可能都有大約 3 個百分點，現在跌到 1.4 個百分點，其實情況就是一直都沒有再聘請過，只有在內部自己調配，包括可能公務員、工商，然後又給他後勤，那些又計算了，所以其實仍然沒有受惠的政策，有能力的身障人士到政府工作。」(F2-412-418)。這與政府應具示範作用的期待背道而馳，也進一步凸顯制度落差。

對於展能就業科的角色與功能，受訪者意見分歧。D3 指出該單位缺乏專業配對與後續追蹤能力：「展能就業科的就業主任不是一個專業人士。他對於工作配對，或者去了解會員的問題方面知識暫時是缺乏的，但是當然展能就業科是一個很好的途徑，讓雇主去認識他們，或者讓我們的會員都可以接觸到雇主。在展能就業科就是沒有了評估的部分，沒有了個案管理的部分，就是只有去服務，或者去配對，甚至應該沒有什麼跟進可言，所以輔助就業的服務要跟展能就業一起合作。」(D3-368-373)。C3 也指出政策角色界定混亂與雇主教育不足：「展能就業科是一個有好有不好的東西，好的就是它是一個政府的...但是不好，是它裡面的雇主的質素參差...雇主未必對身心障礙者...有充足的瞭解...所以真的很依賴靠服務使用者的際遇，雇主人好不好。」(C3-429-432)「政府沒有統籌角色去告訴社會福利機構要怎樣服務身障者...這些界定就很奇怪。」(C3-437-440)。

然而，F2 則給予肯定，認為展能就業科近年有所改變，更願意與社福機構合作：「我對展能就業科是有少少改觀的，以前相對上覺得，即是政府機構一定是相對上被人掛了兩個字，就是官僚，行政架構就籠總，對很多政策是有疑問的。以前展能就業科只會辦一些小型身心障礙者招聘會，現在是有借鏡社福機構聯合舉辦招牌會的模式，舉辦大型招聘會。

勞工處願意走出來跟社福機構業界同工學習互相交流，我覺得跟以前相比是有些變化的。」(F2-549-554)。

政府在 2024 年 4 月對身心障礙者輔助就業培訓服務作整合，把「輔助就業服務」、「職人事培訓計劃」、「陽光路上」三合一，整合為「身心障礙者輔助就業培訓」服務。多位受訪者認為目前只看到政策名字有所改變，但內容、資源、規範暫未能看到改變。在身心障礙者輔助就業培訓制度改革的觀察中，多位受訪者對政策整合成效存疑。D3 坦言：「整合了以前的三個計劃，目前是看不到改變的原因和成效。認為這個政策改變對輔助就業沒有太大的幫助，我又覺得就算政府沒有這個政策改革，轉變其實一路都已經在進行中，所以我覺得未必需要這個政策。」(D3-375-376)。E2 也指出，資源暫未減少但使用彈性變低，導致部分機構將資源重新分配：「整體而言，我覺得社署政府對這件事（身心障礙者輔助就業培訓）不是十分大的投資。整體政府的資源也緊缺，所以我們也是剛剛才經歷完一次服務合併。其實在這個過程中，他們沒有縮減資源，給了我們錢，整體沒有減少。但是其實在這個過程中，機構要做的事情少了，自然而然機構自己會把資源塞到其他地方。因為整體一筆過撥款。」(E2-493-499)。

最後，H4 提醒資源緊縮下的長期風險。他指出職業治療服務可能會遭遇削減，影響使用者保障：「聽主管所說，可能 27、28 年的時候，職業治療服務都會減少資金，我們每年的計劃，或者課程購買的錢，其實都在慢慢減少。但是如果在未來再減少的話，那是不是對於這些人士來說，很沒有保障？」(H4-242-244)。他也指出，即使使用者持有合法身心障礙證明或優惠八達通卡，仍常遭社會歧視與貼標籤 (H4-187)，這反映出整體社會對身心障礙者的接納仍有待提升。

綜合來看，本研究受訪者展現了主動觀察與批判的職涯行動風格，提出的建議不僅反映其對制度限制的敏銳感受，也體現出高度的服務使命與專業責任。這些來自實務前線的洞察與聲音，應成為未來制度優化與

政策調整的重要參考依據。



## 第五章 討論

本章將綜合前章研究結果，進一步連結既有理論與相關文獻，探討香港身心障礙者輔助就業培訓的實務現況與制度挑戰。透過受訪者的經驗回饋，研究者從服務運作流程、從業人員的職涯動機內涵，以及其對現行服務架構的反思與建議三方面切入，剖析制度與實務現場之間的連動與落差。

首先，在服務流程方面，受訪者具體描述了輔助就業工作中各階段的實務操作、跨專業團隊的協作情形與工作限制，凸顯出人手資源不足、職責界線不明及政策引導力薄弱等現象。其次，本研究以 London (1983, 1993) 職涯動機理論為分析架構，歸納出受訪者於服務歷程中展現出的三項動機向度：職涯韌性、職涯洞察與職涯認同。多數受訪者展現出在挑戰中持續投入與調適的能力，並能透過反思與自我覺察深化其職業角色定位。最後，針對制度與實務間的斷裂，專業人員亦提出具體改善建議，內容涉及政策規劃、職能分工、資源整合與人員培訓等層面，反映其在服務過程中積累的第一線洞察與對制度改革的期待。這些建議與行動不僅揭示其對工作環境的觀察與反思，更可視為「職涯決定與行為」的具體展現，意即個體在職涯歷程中所做出的目標設定、行動選擇與投入模式，亦成為其職涯動機外顯表現的重要證據。本章將依此邏輯順序，分節分析受訪資料與理論對話，嘗試描繪出香港身心障礙者輔助就業培訓服務的實務樣貌與潛在調整方向，作為後續研究與政策修正的參考依據。

### 第一節 香港身心障礙者輔助就業培訓服務系統

#### (一) 多軌服務系統的整合與挑戰

本研究觀察三間香港輔助就業培訓機構，雖在服務對象與資源結構上有所差異，但其訓練流程普遍採取「職涯探索—職前準備—就業媒合

「職場服務」的階段式設計。此模式展現三項共通特徵：其一為「歷程導向」，強調各階段間的無縫銜接，與 O'Brien(2007)所提出的 seamless transition 模型相符；其二為「多元來源」，個案途徑涵蓋學校轉介、醫療機構推薦、社區導入與自行報名，藉此提升參與機會與服務涵蓋面；其三為初步「一站式整合」傾向，機構嘗試整合前端評估與後端支援流程，由非政府組織主導協調資源，以簡化服務歷程。

然而，現行多軌與來源分散的設計若未搭配清晰的分流標準與政策監管，反易導致個案重複接受類似訓練，延誤就業時程與造成資源錯置。Certo 等(2008)指出，重複訓練不僅增加歷時成本，也會削弱服務使用者的學習動機與信心，對訓練成效構成負面影響。香港目前未設統一的個案管理平台，導致資料分散於各機構之間，缺乏整體追蹤與跨機構協作機制，亦無法針對個案進行即時調整與策略介入，限制整體服務效率與回應力。

反觀臺灣自 2007 年推動「身心障礙者職業重建個案管理制度」，透過中央資料平台整合教育、醫療與社福系統資訊，進行個案追蹤與訓練成效監測。勞動部統計顯示，制度實施後重複媒合案件下降超過兩成，顯示中央化資料管理有助於服務整合與資源配置(勞動部勞動力發展署，2014)。美國則在《勞動力創新與機會法案》(WIOA)下設立「一站式職涯中心」(One-Stop Career Centers)，整合就業、教育與身心障礙者支持服務，並配置個案管理員，提升轉銜效率與訓練連貫性(Dutta et al., 2008；U.S. Department of Labor, 2020)。

綜合以上，香港可參考美臺制度經驗，建議設立政府授權的「身心障礙者個案管理中心」，由社福機構協力運作，統籌評估、訓練規劃與資源協調，作為一站式的中介平台。此舉不僅有助於強化個案分流與進度追蹤，也能改善跨機構之間的資訊斷裂，提升服務效率與訓練成效評估的可行性。

## (二) 制度設計與現場落差：監管不足與回應侷限

本研究顯示，香港「身心障礙者輔助就業培訓」(SET) 以一站式與歷程導向的服務模式，但前線從業人員普遍認為現行制度在監管與回應性上仍存在明顯落差。具體而言，制度缺乏對各服務階段之轉銜標準與實務流程的明確規範，導致實際操作上目前主要依賴前線工作人員的主觀判斷，如個人經驗、觀察與簡單技能測試，而非標準化量表或結構式工具。此一做法雖具彈性，能快速因應個別需求，但亦容易出現評估結果不一致，進而影響服務公平性與就業準備判斷的有效性。

Cheng 等 (2015) 指出，香港輔助就業培訓普遍缺乏標準化的轉銜評估架構，使得工作人員需仰賴直覺與經驗進行判斷，影響整體服務的一致性與可預測性。香港勞工及福利局於《康復計劃綱領》中亦明確建議，應建立統一的轉銜評估機制，以提升跨部門合作與服務銜接的透明度與效率 (Labour and Welfare Bureau, 2020)。香港平等機會委員會則補充指出，青年障礙者在校園至職場轉銜階段，常因制度依據不明與流程斷裂，而影響其服務參與意願與就業信心 (Equal Opportunities Commission, 2023)。

在制度評估與轉銜機制方面，臺灣的經驗提供具體可行的對照。自 2007 年起推動之「職業重建個案管理制度」已納入《身心障礙者權益保障法》第 32 與第 33 條之法制框架，明訂政府須依個案特性提供職能評估與職涯重建服務。其制度核心導入國際健康功能分類 (ICF) 架構，並配合「生活自理能力量表」、「職業興趣量表」、「工作準備度評估表」等多元工具，形成具有一致性與可追蹤性的轉銜依據 (勞動部勞動力發展署，2020)。

此外，部分受訪者反映，特定訓練機構在實施過程中傾向「過度保護」，特別是在社會企業職場情境下，為求安全與穩定，往往營造與真實勞動市場脫節的工作環境，導致使用者難以培養面對壓力與挑戰的能力。O'Brien 與 Dempsey (2004) 即指出，當就業訓練與真實職場環境脫節

時，障礙者的工作自信與轉職能力反而可能因此受限，成為阻礙其長期職涯發展的隱性因素。

本研究亦發現，制度對於特定障別群體的支持仍有不足，特別是精神障礙者，其在情緒管理、藥物穩定性與人際互動上的特殊需求，未能於既有訓練流程中獲得有效支援。從業人員普遍認為現行制度缺乏跨專業團隊合作與精神健康支援機制，造成服務連續性與完整性不足。相較之下，臺灣的支持性就業制度強調透過個案管理、就業輔導與臨床資源的整合，建立「醫社合作」的多層次服務架構(勞動部勞動力發展署, 2022)；日本亦重視社區為本的精神健康支持策略，以強化地區連結與心理社會重建 (Kinoshita et al., 2013)。

綜合上述，本研究發現香港制度在服務轉銜評估、從業人員對障別理解與個案訓練設計三個層面皆顯現出結構性落差。首先，缺乏明確的轉銜標準與評估工具使服務依賴前線工作者主觀判斷，影響一致性與服務公平性。其次，部分從業人員缺乏對精神障礙者情緒調節、藥物影響與社交挑戰等面向的專業認識，反映出現行訓練體系未能涵蓋多元障別特性，亦缺乏有效的在職進修與臨床督導支持。第三，部分以社企形式進行的訓練操作與真實勞動市場脫節，限制了服務使用者培養壓力調適與自主應變的職場能力。相較之下，臺灣透過個案管理與 ICF 本位評估模式，建構「醫社合作」的跨專業支持架構；日本則強調社區為本的精神健康介入策略，兩者均提供了值得借鏡的制度依據與實務經驗。綜合而言，未來若能強化從業人員在職培訓與專業督導機制，並檢視訓練場域的真實性與職涯銜接功能，將有助於提升制度整體回應多元障別需求的能力，並縮小政策設計與服務現場之間的落差。

### (三) 專業人員認證與背景多元的雙刃劍

本研究發現，三間輔助就業機構在人力配置與專業角色安排上呈現高度多樣性，反映出香港現行制度下的彈性運作模式。一方面，部分機構因資源有限，採「一人多工」方式，由同一人員同時負責媒合、行政與

訓練等多重任務，易導致職責重疊與角色負荷問題。另一方面，資源相對充裕者則傾向採跨專業團隊模式，由社工、心理學家、職能治療師與導師分工合作，提升服務的個別化程度與回應性；其中亦有機構實施職能分層制度，由專業人員負責規劃與評估，助理人員執行介入。然而，若缺乏系統性訓練與制度性監督，此種安排仍可能影響服務品質與專業一致性。

Cheng 等 (2015) 指出，香港制度雖強調專業自主與現場調適，但在缺乏統一標準與角色界定下，易導致執行層面標準不一、專業功能混淆與團隊效能受限。相對而言，臺灣支持性就業制度自 2007 年起推動職業重建個案管理制度，並透過《就業服務法》第 37 條及相關政策，明確規範就業服務員與個案管理員之任用資格、訓練時數與在職進修制度，確保人員專業素養及服務一致性 (勞動部勞動力發展署，2023)。此外，《支持性就業服務作業指引》與《職業重建個案管理手冊》亦提供標準化流程與紀錄範本，使服務具備可追蹤性與政策監督基礎。

然而，制度化管管理雖有助於提升服務的一致性與可監督性，但也可能壓縮第一線人員的操作彈性，使其在面對個別化需求時難以即時調整與因應。根據臺灣身心障礙者就業權益促進協會 (2024) 觀察，受限於契約式委辦與量化指標壓力，部分單位傾向服務低支持需求個案，以降低離職率與評鑑風險，致使高風險或需跨專業介入的障礙者難以獲得足夠服務。邱滿艷 (2021) 亦指出，臺灣制度傾向線性化流程設計，對跨專業整合與場域創新接受度不高，導致部分前線人員在創新實踐與策略調整上感到受限。

對照之下，香港現行機制雖無統一的專業認證與流程規範，卻允許各機構依其人力結構與服務對象靈活配置，展現出高度現場應變力與服務設計的自由度。此種鬆綁模式有助於因應個別化需求與突發情境，亦促進跨專業對話與創新實踐空間。然而，若未同步建構基本的專業素質認定與制度化督導機制，則可能導致服務標準不一致、專業能力參差與角

色功能混淆等品質控管風險。

綜合觀之，香港與臺灣制度各具優勢與限制，未來不宜陷入「高度規範」與「完全鬆綁」的二元對立，而應朝向兼顧監督與彈性的制度設計。一方面，香港可參考臺灣在專業職責劃分與人員認證上的經驗，建立基本人員資格與核心職能要求，並發展系統性的在職進修與督導架構；另一方面，臺灣亦可從香港實務的彈性操作中，思考如何提升制度對多樣場域與複雜個案的容納度，保留前線創新與試錯的空間，達成制度一致性與現場適應性的雙重平衡。

#### （四）服務追蹤期限的優劣互映

在香港的身心障礙者輔助就業培訓服務中，整體服務流程多未明定明確的結束期限，而後續的在職追蹤支援階段則不得少於 12 個月（香港社會福利署，2024；鄰舍輔導會，2022）。此類具彈性的安排具有若干優勢，尤其有助於建立穩定且具信任基礎的「工作同盟關係」（working alliance）。所謂工作同盟，係指服務提供者與服務使用者在相互信任與合作的基礎上，共同設定目標、協調行動與執行任務的歷程，研究顯示，良好的工作同盟可有效提升使用者參與意願、降低抗拒行為，並強化介入成效（Bordin, 1979；Horvath & Symonds, 1996；李偉斌等，2008）。尤其在支持性就業脈絡中，追蹤階段的彈性設計使得服務提供者能根據個案狀況調整介入密度與內容，有助於建立持久關係並因應長期就業挑戰，動機式晤談等方法亦驗證穩定關係對促進個案自我覺察與就業投入具有正向作用（王敏行等，2020）。

然而，過度強調彈性亦可能帶來負面效應。若服務系統缺乏階段性目標或結案標準，可能導致服務界線模糊、資源配置失衡，甚至使個案產生「福利依賴」現象。所謂福利依賴，係指服務使用者在長期接受制度性支持後，失去自主規劃與主動就業的動機，轉而習於被動依賴外部資源（郭俊巖，2010）。此一現象反映的並非個別行為選擇，而是制度設計未妥善建構能力建構歷程、退場設計與再銜接機制所致。李靜玲與鄭麗

珍（2022）針對美國 CalWORKs 計畫的檢視亦指出，若僅提供經濟或支持性資源而缺乏訓練與就業銜接設計，將難以有效協助個案脫離依賴狀態。蔡旻家（2023）進一步從制度層面指出，當社會支持制度缺乏對非典型情境的彈性與再接納能力，反將服務使用者推向邊緣化與制度性排除的風險。

因此，制度設計需於彈性與規範之間取得適當平衡，既確保服務關係的延續與個案參與的回應性，同時亦應強化退場設計與能力建構機制，避免服務淪為短期介入或資源替代。《職業重建個案管理服務手冊》即規範，臺灣個案在達成穩定就業 3 至 6 個月後、主動終止服務，或因健康或遷徙等因素無法持續者，即可啟動結案程序，後續可透過定期聯繫與在職支持持續追蹤（行政院勞動部，2020）。《身心障礙者支持性就業服務手冊》進一步規定服務初期須提供 50 小時以上的現場支持，穩定就業後方可評估退場，並保留再次進入服務的彈性（王敏行、曾中斌，2020）。此種制度設計既能確保服務連續性，也有助於監控成效與防範資源浪費。

從國際觀點觀之，美國在支持中重度障礙者就業方面已發展出多元支持機制，如「客製化就業」（Customized Employment）與「個別化安置與支持」（Individual Placement and Support, IPS）模式。前者透過發掘歷程與雇主協調，為個案量身設計工作內容與條件，強調不限時的長期支持與家庭參與（Wehman et al., 2018）；後者則整合心理健康與職業服務，根據個人偏好進行快速媒合與持續在職支持（Drake, Bond, & Becker, 2012）。此外，美國亦提供創業與自僱資源支持，協助具潛力者拓展彈性就業選項（Callahan & Griffin, 2011）。Fong 等（2021）針對自閉症光譜障礙者（ASD）之就業介入所做的系統性文獻回顧亦指出，像 Project SEARCH 這類結合實習與訓練的支持模式，若能搭配長期追蹤與家庭協作，不僅可強化職涯持續性與就業穩定，更是促進其社會融入的關鍵條件。研究亦指出，雖然科技輔具如虛擬實境面試訓練可提升其初步面試表現與職涯自信，但惟有在穩定支持網絡下，才有助於其長期就業與自

主性發展。

綜合而言，香港輔助就業制度在現行 12 個月的彈性追蹤機制下，確實展現出有利於建立穩定工作同盟、促進個案參與與增強服務回應性的正面效應。然而，若缺乏明確的結案標準與退出機制，不僅可能造成服務資源的無效耗用，更可能產生福利依賴與介入僵化的反效果。因此，未來制度改革應朝向「彈性支持與制度規範並存」的方向發展，不僅需設計可量化且具透明度的服務階段指標與追蹤評估系統，亦應建構個別化的結案與再進入機制，以因應障礙者職涯歷程中可能出現的反覆性與非線性需求。同時，借鑑如美國 Customized Employment 與 IPS 等國際模式中對於延伸性支持、家庭參與及多元就業型態的重視，亦有助於香港未來在支持性就業制度中開展更具整合性與永續性的支持網絡，實踐真正以人為本、循序遞進且具發展潛能的就業支持策略。



## 第二節 職涯動機

### 一、職涯韌性

#### (一) 正向態度作為韌性啟動的內在動力

本研究發現，正向態度是促使香港輔助就業服務從業人員持續投入服務、克服制度挑戰的關鍵心理驅力。受訪者普遍展現對服務對象的高度同理與價值認同，並將「助人」視為自身職涯的核心使命。這種積極情感不僅提升了他們對工作的投入感（engagement），也強化其在制度資源匱乏或角色模糊等挑戰情境中的心理彈性與持續性。

根據正向心理學的觀點，心理健康與職涯發展不應侷限於矯正問題與補足缺陷，更應聚焦於個體的潛能發展與意義建構（Seligman & Csikszentmihalyi, 2000）。這一觀點亦與職涯建構論（Career Construction Theory）相呼應，即個體如何賦予其職涯意義，正是其職涯適應與持續性的重要來源（Savickas, 2005）。Drobnič（2022）則指出，在高壓服務工作中，服務提供者若具備正向心理資本（Psychological Capital），包括希望（hope）、樂觀（optimism）、自我效能（self-efficacy）與韌性（resilience），將有助於維持其職涯穩定性與專業承諾。

Youssef 與 Luthans（2007）提出的心理資本理論亦指出，這些正向心理特質能提升員工的工作表現與組織忠誠度，特別是在高變動與高情緒負荷的職場環境中，心理資本可作為保護因子，協助個體面對挑戰而不失動能。本研究中受訪者即具備類似特質：即使在政策缺乏統一性、資源配置不均、或角色模糊的條件下，仍展現出高度的職業信念與持續熱情。部分受訪者將制度上的模糊視為自我發揮的空間，並將挑戰視為專業成長的契機，顯示其能在不穩定結構中重建意義感與行動策略，展現出強大的職涯韌性。

同樣地，陳玟如（2022）研究也顯示服務提供者的正向態度對維持職涯韌性具關鍵意義，研究針對小型社福機構之受督社工，發現大多數受訪者在資源有限與支持不足的條件下，仍展現高度的正面態度與職業滿

意度，並透過外部督導增強其服務熱忱與自我效能。

上述研究共同指出，正向態度可透過制度資源與專業關係持續培力，並在困境中轉化為穩定投入的動力。香港輔助就業服務從業人員的正向態度並非僅止於個人性格特質，而是與其對服務價值的認同、對工作意義的詮釋，以及其在挑戰中展現的主動因應密切相關。這些正向心理資源的累積，形成其面對結構不確定性的重要心理韌性基礎，亦為支持性就業服務在制度尚不完善的情況下持續運作的重要支柱。

## （二）專業人士的正向態度影響服務身心障礙者，以優勢為本

本研究亦發現，從業人員普遍展現出強調潛能而非侷限的服務視角，體現了「以優勢為本」的輔導取向。即便服務對象面臨顯著的功能限制，從業人員仍傾向以可能性與發展為基礎進行介入，視覺障礙為可被支持與突破的現象，而非不可改變的困境。這類信念顯示服務者對身心障礙者仍保有正向期待，並傾向以成長觀點理解個案處境。

此服務態度呼應正向心理學的基本信念：與其聚焦個體的不足與障礙，更應鼓勵其發展潛能與運用自身的優勢資源（Seligman & Csikszentmihalyi, 2000）。行政院勞動部《職業重建個案管理服務手冊》（2020）亦指出，專業人員在提供服務時，不應僅止於修正個案功能限制，更須引導其發展正向特質，如積極人生觀與家庭支持等，進一步強化其參與社會的信心與能動性。優勢為本（strengths-based approach）強調辨識與運用個案的內在資產與環境資源，透過賦能歷程促進其自我效能、自信與生活掌控感（Saleebey, 2006）。在職涯輔導實務中，優勢導向可作為客製化就業（customized employment）與個案為中心介入的基礎，藉由探索個案興趣、能力與工作價值觀，建立其自我認同與職業期待，提升就業動機與參與度（Luecking, 2009）。

研究亦指出，協助障礙者辨識其強項有助於建立積極自我概念，進而強化其職涯管理能力與目標導向行為（Drobnič, 2022; Grove et al., 2023）。游荃安（2022）則進一步指出，優勢導向的介入方式不僅能提升參與者

的自我效能與自我決策能力，更能激發其內在動機與持續參與意願。該研究強調，服務應著眼於促進身心障礙者的正向發展與社會參與，而非矯正其特質或追求同質化表現，這亦為實踐優勢為本與個案中心理念提供文化與倫理基礎。Grove 等（2023）在針對自閉症青年進行優勢導向輔導的研究中發現，當服務者以強項探索與環境調適為核心，能顯著提升個案自信與就業穩定性。夏菁穗（2018）則以行動研究方式，應用正向行為支持方案介入學習障礙學生的行為問題，發現當教師採取以激勵與理解為核心的優勢取向策略，能有效改善其自我控制能力、學習參與度與情緒穩定性。研究者並指出，教師本身對正向支持理念的理解與實踐，是影響介入成效的關鍵因素，顯示服務者的專業態度與信念轉變可顯著促進支持行為的一致性與持久性（夏菁穗，2018）。

此外，本研究亦觀察到，部分從業人員對其專業角色具備明確的自我認同，並將自身能力視為促進個案轉化歷程的關鍵資產。這種正向的專業自我定位，有助於穩定其職業承諾與提升服務質素，並成為實踐以優勢為本理念的重要心理基礎。此現象可透過社會認同理論（Social Identity Theory）進一步解釋，該理論指出個人一旦對其所屬角色建立正向認同，將更傾向展現出一致性的行為與價值實踐（Tajfel & Turner, 1986）。Smith（2013）以該理論分析身心障礙者教育輔導服務者之行為表現，發現對專業角色的正向認同與組織歸屬感，可有效提升其服務一致性與實務創新能力，進而穩定優勢為本的介入實踐。

綜合而言，專業人員的正向態度不僅影響其對服務對象的理解與介入策略，更轉化為實質可行的行動與價值實踐。這種從「限制導向」轉向「優勢導向」的觀點轉化，是協助障礙者邁向競爭性就業、發展長期自立生活的重要契機。

制度建議方面，建議香港可進一步將優勢導向與正向態度內化於專業人員訓練與制度規劃中。例如，可在現有在職培訓中導入以強項探索、自我效能強化與正向行為支持為核心的課程模組，幫助前線人員熟悉優

勢為本的實踐策略。此外，應設置回饋與激勵機制，使從業人員的正向投入與創新行動獲得制度性的肯認，轉化為穩定的專業承諾與職涯動能。也建議在服務評鑑中納入對服務者正向態度與情緒勞動歷程的觀察指標，例如可引入簡易版的情緒勞動自評表或同儕回饋工具，促進機構建立支持性文化，讓優勢導向不僅是介入技術，更是組織文化的一部分。

### (三)、資源整合與轉化：職涯韌性的實踐機制

本研究發現，受訪者在輔助身心障礙者就業的實務過程中，展現出靈活整合內外資源以因應個案需求與制度限制的能力，體現了 London (1993) 所稱的「職涯韌性」。對專業人員而言，資源不僅是提升服務品質的工具，更是維繫專業持續與個人職涯發展的重要基礎。

受訪者透過串聯政府補助、跨機構網絡、專業學習平台等方式，強化服務效能與專業能動性。例如，有人協助服務對象報讀僱員再培訓課程，有人申請進修補助以修習職能治療碩士課程，亦有人參與非政府組織的交流計畫觀摩創新服務。這些行動顯示從業人員具備高度的策略性資源運用能力。

然而，香港現行制度下資源整合能力仍多依賴個人經驗與組織文化支持，正如林真平 (2019) 與許素彬等 (2015) 所指出，臺灣前線人員在制度分工明確卻整合機制不足的情況下，往往陷入單打獨鬥的困境，難以全面滿足服務使用者多元且變動的需求。

相較之下，國際制度提供了更多結構化的資源整合模式。美國各州設有分流職業重建體系與專責釋義單位 (EEOC)，而日本的「JEED」機構則結合補助制度與企業協作，創造對高齡與障礙者就業更具彈性的支持結構 (洪漫格等，2021)。

在香港現行制度中，部分機構已設置進修假與學習津貼 (如每年 2,500 元補助及進修時數)，受訪者能藉此參與「精神健康急救」等實用訓練以強化前線應變力，或修習就業相關課程擴展職涯視野與服務策略。然而，資源轉化不應侷限於服務提供者本身，亦應關注服務使用者的覺察與行

動能力。

從 Schlossberg (2011) 轉銜理論觀點出發，專業人員若能有效引導個案掌握情境(situation)、自我(self)、支持(support)與策略(strategies)，將有助於建立動態且具回應性的職涯支持系統 (Anderson et al., 2012)。吳維民(2024)與陳俊任(2025)則指出，服務對象若能練習目標設定與反思歷程，能強化其主體性與職涯選擇的信心與能力。

蔣佳琪(2024)與 Wehmeyer & Palmer (2003) 亦此觀點支持，前者個案研究指出中度自閉症青年在支持下發展出自我引導能力後順利就業；後者實證則顯示接受自我決策訓練的認知障礙青年，三年後在就業率與生活獨立性上皆有顯著提升，顯示資源整合需同時關照支持者與被支持者的行動系統。

綜上所述，資源整合與轉化不應僅被視為從業人員的能力展現，更應作為一種促進雙向賦權、強化參與者職涯適應力的實踐策略。從制度層面觀之，香港未來可考慮以下四項優化策略：

一、建置跨機構共享平台，提升資源調度與轉介透明度。現行制度下，個案資料與服務紀錄分散於不同單位，導致從業人員難以即時掌握個案歷程與轉介需求，亦影響服務銜接的流暢性。若能建立具備即時更新與共通欄位的共享平台，不僅有助於從業人員掌握完整服務軌跡、減少重複介入，亦可讓服務使用者明確了解其可動用之資源與支援網絡，提升其參與感與自我管理意識。

二、設立針對服務使用者的職涯自我規劃模組，強化其目標設定與資源評估能力。透過工具化與課程化的設計，引導服務對象辨識自身優勢、評估外部資源、練習設定就業與學習目標，逐步建立其職涯決策的自主性，並使其能在資源協助下進行有效選擇與規劃。

三、將資源整合能力納入專業培訓與機構評鑑指標。鼓勵機構為從業人員提供資源盤點、跨網絡協作與策略性轉介等培訓課程，並將其實作成果納入年度評核，以提升前線人員策略性整合資源的意識與實踐能力。

四、鼓勵實務創新機構試辦「個案導向資源配套模型」，探索多元就業與訓練軌道的整合可能。例如，透過彈性資助機制支持個別就業者參與非典型職務、社區融合方案或技能交換平台，拓展傳統支持性就業以外的可能性，並強化資源與職涯目標的聯結彈性。

惟有在制度基礎完善的前提下，協助前線人員提升整合資源的專業能力，並同步強化服務使用者的自我覺察與決策參與，三者之間形成穩定且互補的支持系統，資源整合與轉化方能發揮實質效能，推動身心障礙者職涯韌性與長期職場適應力的穩定發展。

#### （四）挑戰處境中的韌性調適與策略實踐

本研究發現，身心障礙者輔助就業培訓服務從業人員普遍身處多重挑戰之中，包含服務對象特性、團隊協作困境、人力資源不足以及制度與社會結構的侷限等。然而，他們並未因此喪失專業信念，反而在困境中展現出積極的適應策略與行動力。此現象正呼應 London (1993) 對職涯韌性之定義，即個體能在壓力情境中持續調整與學習，並運用有效策略維持職涯功能與目標達成。

一、在服務對象層面，受訪者面對個案動機不足與認知落差時，展現出高程度的溝通與行動調適能力。他們透過安排家屬參觀庇護工場、以參與式溝通取代單向說服，嘗試在現實限制與個案意願之間取得平衡。這類實務策略與 Savickas (2005) 所提出之職涯建構論相契合：該理論強調職涯應是一種「自我與情境對話」的歷程，服務提供者應協助個案透過職涯敘說發掘自身優勢，進而建構具意義的職涯身份與行動方向。此過程中，專業人員可運用訪談、故事化敘述與參與式規劃，引導個案提升自我察覺，逐步對接自身興趣與職能與外部勞動市場的機會，促進主體性參與。林桂如 (2007) 亦指出，若能從服務對象早期生活經驗與自我概念出發，引導其發展生涯規劃與決策能力，將有助於提升其就業動機與職涯掌控感。她強調，服務不應過度保護，而應營造支持性的環境，使個案能在實際生活中逐步學會自我導向與自主行動，從而強化其

在職涯發展中的主體性角色。

二、團隊與組織挑戰則凸顯制度性角色模糊與跨專業合作困難所帶來的壓力。受訪者提到跨職系之間缺乏明確分工與理解，影響合作效率與信任建立。林真平（2019）研究亦指出，即使臺灣的就業服務人員接受專業培訓後投入現場，實際上仍存在職責界線不清與角色認知落差，進而造成專業間協作上的阻力。林義學與馮怡菁（2024）也指出，社會工作者在與跨專業團隊合作時，常面臨角色定位模糊與合作經驗不足等問題，進而限制社工專業的能動展現與團隊服務的一致性。從業人員往往需在制度未明確規範的情況下，以實務經驗補位協作，並主動扮演知識轉譯者與團隊橋樑，以因應日常服務挑戰。這類因應策略反映出其「學習導向」的職涯韌性內涵（Luthans et al., 2007），不僅有助於在組織不確定中穩定服務流程，也逐步形塑出互補與協作的團隊文化，減少制度性磨合與溝通成本。

在香港，多數社會福利機構尚未建置正式的職場督導制度，使得第一線從業人員在面對高度壓力與複雜個案時，往往缺乏穩定的專業支持與情緒調適資源，對服務品質造成潛在影響。相較之下，臺灣的實務經驗顯示，若小型社福單位能有計畫地導入外部督導資源，將有助於提升人員的專業信心與組織凝聚力。根據陳玟如（2022）對小型機構的實證分析，外聘督導除能協助新進社工釐清服務難題與角色定位外，也能對資深從業人員提供實務優化的建議，並透過中介者的角度協調組織內部的角色與溝通落差。吳蓉璧（2014）亦指出，支持性就業服務若缺乏長期性的專業督導與資源整合機制，將難以確保服務穩定與品質一致。目前臺灣已普遍建立制度化的外部督導架構，由主管機關委由專業人士提供跨領域的反思與協作平台，進一步鞏固倫理實踐與服務連貫性。此類結構性支持不僅提升服務整體品質，亦有助於減輕前線人員的情緒負擔與職業倦怠風險。對於香港而言，若能借鏡臺灣經驗並逐步推動多元專業組成的督導制度，將有助於提升輔助就業服務的回應力與跨專業整合效

益。

三、在人力與資源不足方面，受訪者所描述的情況顯示出服務現場普遍存在「工作量長期超出可負荷程度」的問題。由於人手短缺，從業人員常難以同時兼顧追蹤支援與行政作業，並且多數還需在下班後自行處理未完成的任務或承擔額外的情緒壓力。林義學與馮怡菁（2024）分析指出，身心障礙服務現場中，社會工作人員需同時執行個案管理、計畫執行與行政責任等多重任務，導致服務品質難以兼顧，也易引發職涯倦怠。對此，受訪者發展出各種資源運用與時間管理策略，例如調整服務安排、善用助理協助，或彈性利用休息時間執行關鍵任務。這些行動正體現出 London（1993）所提及的「職涯韌性」特質之一，在高壓環境中持續調整並靈活因應，以維持服務品質與職涯穩定性。

四、制度層面的侷限亦廣泛影響服務品質與從業者的結構性壓力。受訪者普遍指出資訊整合平台與統一轉介機制的缺乏，導致重複介入與服務斷裂，也有聲音批評政府未依據社會變遷動態調整就業評估指標與資源配置。儘管處於不利結構中，受訪者並非消極應對，而是透過「集體倡議」、「跨機構反映」與實務回饋等參與式行動方式，主動參與政策對話與制度改革，積極創造支持性環境。此現象正反映 Savickas（2005）所強調的職涯建構理論中「主體性與能動性」的實踐層面：即個體不僅是制度限制的承受者，更是轉化情境、參與社會對話的重要行動者。

此外，邱滿艷（2010）亦指出，若專業分工劃界僵化、缺乏使用者觀點導向，即使制度設有跨部會合作架構，也難實現真正的全人化服務。她強調，ICF 模式之核心在於推動專業團隊整合與制度共議機制，否則將淪為形式應用。此觀點進一步印證本研究中受訪者對制度角色模糊與服務斷裂的回應行動，也強化其制度參與並非單純應對困境，而是具有改革意識與專業行動能動性的策略實踐。此外，臺灣與國際制度中亦顯現出類似的挑戰與調適實踐。在臺灣，雖建置有明確的職業重建流程與跨部會合作架構，但實務現場常出現角色界線模糊與行政指標過度僵化

等問題，限制了專業人員的彈性因應（邱滿艷，2021）。為改善此困境，部分地方政府透過召開「就業支持會議」等協作機制，促進多專業共同商討與資源彈性配置，以提升服務流動性與整體回應力。

國際上如美國在推行一站式職業重建服務(One-Stop Career Centers)時，雖提升了服務整合程度，但亦曾因服務過度標準化與文化敏感性不足，導致障礙者參與動力不足。為此，部分地區引入個別化就業發展模式(Individual Placement and Support, IPS)，由職涯教練依個案需求設計就業計畫，並提供持續陪伴與職場溝通支援，補強既有制度的彈性缺口(Dutta et al., 2008)。此類實務案例說明，即使在制度相對成熟的情境中，從業人員仍須扮演調節制度落差與促進個別化服務的行動者，其策略實踐與制度倡議亦同樣為職涯韌性的核心展現。Norstedt 與 Germundsson (2023) 對不同國家身心障礙者自僱與創業動機進行系統性回顧，結果指出該群體的主要驅力除經濟需求與逃避歧視外，亦包含追求自主性、實現自我價值與對社會有所貢獻。該研究進一步強調，若專業人員能敏銳察覺服務對象的內在動機，並支持其多元的職涯路徑與策略選擇（如創業、自僱），即使在制度資源有限的情境中，仍能協助其建立具主體性與永續性的生涯發展方向。

以上而言，身心障礙者輔助就業培訓服務從業人員在多重挑戰情境下展現出高度的職涯韌性。他們不僅能在受限結構中持續學習與調整，更能運用優勢導向的方法支持服務對象重構職涯意義，並透過制度參與展現行動能力，體現專業工作者在支持性就業場域中的主體性角色與價值實踐。

基於上述挑戰與回應策略，建議香港在制度層面可進行以下優化：首先，現行輔助就業服務已採用優勢導向理念，惟實務應用上仍多依賴基本動機觀察與功能評估。建議深化該理念的實施層面，例如透過導入職涯敘說技巧、勞動市場資訊分析與個案參與式職涯規劃工具，協助個案強化自我理解與職涯選擇能力，提升其主體性參與與長期發展潛力。其

次，面對人力資源長期短缺的壓力，建議除擴編人力編制外，亦應培訓就業輔導主任、復康助理及相關支援人員，使其具備基本的介入與支持能力，分擔社工與治療師部分職責，提升前線服務的靈活性與覆蓋率。第三，因應跨專業協作常見的角色模糊與認知落差，建議政府制定跨專業合作流程與角色手冊，並推動多專業團隊督導機制，促進團隊間協調與知識整合。第四，鑒於目前缺乏一致性轉介流程與統一資料平台，導致服務重複與資訊斷裂，建議建構可即時共享的電子個案資料平台與明確的跨機構轉介準則，提升服務效率與品質銜接。最後，考量前線從業者在制度回應與改革實踐中展現能動性，建議政府應建立恆常化的政策回饋平台，讓前線從業人員可就實務挑戰與服務建議直接與政策制定者對話，使制度設計更貼近現場實況，並促進政策與服務的雙向對接與持續優化。

## 二、職涯洞察

### (一) 重新自我覺察與職涯意義的深化

本研究發現，受訪者在輔助就業服務實務中普遍經歷了對自我特質、專業角色與服務對象處境之間關係的深層覺察。這些覺察歷程不僅涉及自我反思，更逐步重構其專業定位與職涯價值，成為穩定投入服務與持續學習的內在動力。根據 London (1983, 1993) 所提出的職涯動機理論，「職涯深覺」指的是從業者對其角色行為、價值信念與目標方向的主動省思，並據此發展行動策略與職涯掌控感。

在實務歷程中，從業人員逐漸察覺制度與社會環境對身心障礙者並不友善，特別在公共運輸、就業機會與支持服務等方面，仍欠缺足夠的適配措施與結構性支持。例如，政府部門作為全港最大雇主，身障者於公務員體系中的比例由 2013 年的 1.8% 下降至 2023 年的 1.4%，反映其在推動共融就業方面仍顯不足（立法會支援殘疾人士事宜小組委員會，2024）。這些結構性不對等經驗促使部分從業人員從僅執行介入的「個案工作者」角色，逐步轉化為具倡議意識的專業身份，主動關注公共政策

並參與制度改善。香港大學公民社會與治理研究中心（2021）《香港殘疾人士共融就業 2021：診斷評估研究》亦指出，僅有 18%至 27%的市民認為智能障礙、肢體傷殘或特殊學習障礙者享有與一般人相同的就業機會，顯示社會對障礙者的職場價值仍存偏見。

在制度面向上，Cheng 等（2015）指出香港支持性就業服務高度依賴機構與從業人員的彈性操作，缺乏統一標準、追蹤機制與成效評估，導致服務質素參差不齊，形成制度鬆散與專業落差的結構性矛盾。這些觀察使部分從業人員意識到服務體系本身的限制，進而深化其制度批判意識與專業責任感。此轉化歷程亦呼應莊宜婷與楊熾康（2018）對於從業者應具備反思與批判性視角的建議，認為此能力將有助於在高變動的實務場域中靈活應對挑戰、強化服務判斷與效能。

除了對外在制度的批判性覺察外，受訪者也對自身專業限制與情緒困難進行反省與調適。部分從業人員提及初期因無法掌握精神障礙者的情緒反應而產生焦慮，隨後逐步意識到臨床觀察、危機處理與情緒調節能力的重要性；另有受訪者在遭遇突發事件時感受到無力，遂主動安排進修以強化應對信心與專業承擔。這些經驗過程反映了 Pizzolato 和 Ozaki（2007）所提出的「內在信念導向的行動能力」（self-authorship），即個體於不確定與挑戰情境中發展自我建構知識與策略的能力。

此外，有職能治療師受訪者指出，其在團隊中負責認知與功能性評估、訓練規劃與策略設計，並透過跨專業合作建立明確的職能邊界與互補角色。根據梁美榮等（2024）對臺灣個案管理制度的研究，職能治療師與社工等員組成任務導向團隊，共同擬定個別化服務計畫（ISP），以提升服務目標明確性與資源配置效率。而蔡宜蓉等（2021）亦指出，跨單位聯合訓練與共同訪視機制有助於不同職類人員理解彼此角色與專長，進而增進協作經驗與服務品質。這些跨專業實踐，鞏固了職能治療師在復能與職業重建中的角色，亦促進其職涯穩定性與持久投入。

綜合受訪者觀點可歸納出三個主要的職涯洞察層次：其一為「對個人

能力與學習歷程的反思」，深根於 Schön (1983) 所提出的反思中行動 (reflection-in-action) 及行動後反思 (reflection-on-action)，有助於專業人員在不確定情境中即時調整策略與實務定位；其二為「對專業角色與組織合作關係的重新定位」，對應 Cornett、Palermo 與 Ash (2022) 在臨床與衛教場域中所揭示的多層次專業身份構築，指出從業者需在個人、團隊與制度間反覆協調，進而重塑其職業定位；其三則為「對制度結構與社會脈絡的批判性理解」，呼應 Morley 與 O'Bree (2021) 指出的批判性反思，強調識別新自由主義政策與權力結構對服務現場的限制，並啟動實務上的制度回應與改革。

這些深層覺察層次不僅可透過反思過程強化從業者的心理韌性與專業能動性，更促成其在制度張力中，主動設計策略性介入方案。如 Grant (2016) 所述，韌性非僅個人特質，而是與制度互動、反思行動並與組織策略相融合的動態現象。當從業人員在實務中辨識並回應制度性限制，不僅能提升服務品質，更有潛力推動身心障礙者的就業權益與職涯選擇多元化。

進一步而言，具備自我覺察與主動調適能力的從業人員，亦展現出更高的服務敏感度與策略設計能力。他們能更準確辨識服務對象的潛能與需求，並提供更為個別化、階段性與回應性的支持措施，協助身障者在累積就業經驗中提升自我效能與參與感。Santilli 等 (2024) 指出，擁有正向心理資本 (如希望、自我效能與樂觀) 的服務提供者，除能提升其職涯穩定性與堅持度，亦能透過激勵性支持強化服務對象的職涯規劃與行動能力。Wehman 等 (2018) 亦強調，穩定且具回應性的服務關係，是促進障礙者長期就業與社會融入的關鍵因素。

這樣的職涯轉化歷程，亦展現了 Savickas (2005) 所主張的職涯建構理論精神。該理論認為，職涯發展非線性，而是透過個體在社會脈絡中的不斷自我敘說與角色重建，賦予其行動意義與方向。本研究中受訪者的實務歷程與策略調適，正體現了該理論於障礙者就業支持服務中的實

踐價值。

## （二）從事服務的原因：生命歷程與價值共鳴中的職涯選擇

本研究發現，參與輔助就業服務的從業人員，其職涯動機多源自個人深層的生命經驗、價值信念與人格特質，而非僅僅出於就業選擇的現實考量。這些內在驅力促使從業人員在服務過程中展現出高度的投入與情感共鳴，進而提升支持性就業訓練的深度與溫度。此一歷程契合 London (1983, 1993) 職涯動機理論中「職涯洞察」的概念，即職涯選擇並非單一事件，而是建立在對自我認知與價值意義深層覺察所形成的動態歷程。

有受訪者表示，其童年長期作為病童的經歷，使其對身心障礙者的處境產生高度共感。進入輔助就業服務領域後，這種共感轉化為助人動機的核心基礎，並促使其在訓練設計與陪伴歷程中，更敏銳地理解服務對象的需求與挑戰。此類動機特徵亦與 Pryor 與 Bright (2011) 所提出的混沌職涯理論 (Chaos Theory of Careers) 相符，該理論指出，非線性、非理性且受情緒影響的生命事件，往往構成職涯選擇的重要轉捩點，並促進個體於不確定情境中發展出高度適應性的服務策略。此外，Liu 等 (2024) 亦指出，提升身心障礙者就業能力的關鍵不僅在於技能訓練，更需結合職涯諮詢、個別化規劃與持續追蹤等整合性支持，而這些服務往往仰賴從業人員內在動機驅動下主動協調多元資源，以實現提升服務成效。

另有受訪者分享，其曾歷經讀寫障礙與憂鬱症，這些個人困境成為其理解服務對象處境的重要資產。這樣的助人動機不僅停留於情緒同理，更進一步轉化為服務行動的專業資源，體現出將挫折經驗內化為實踐力量的歷程。此與 Pizzolato 和 Ozaki (2007) 所提出之「內在信念導向的行動能力」(self-authorship) 概念一致，亦即個體在面對生命挑戰時，若能以自我信念為核心建構行動準則，將更傾向選擇具有社會意義與承擔性的職涯方向。

此外，本研究亦觀察到從業人員的人格特質與職務內容之間具有高

度的契合性，對於支持性就業服務的實施具實質助益。在互動導向的輔導場域中，具備外向、樂於互動與陪伴特質的從業人員，更易與服務對象建立穩定且具信任基礎的關係，進而提升服務品質與滿意度。此一現象符合 Holland (1997) 職業興趣理論中「人境適配」(person-environment fit) 的核心論點，即當個人特質與職場環境相容時，能有效提升職涯持續性與責任承擔度。

此觀察亦與 Liu 等 (2024) 的研究結果相呼應。該研究批評現行職訓課程過度偏重於單一技能導向 (如按摩或手工藝)，未能根據個別障礙者的興趣、潛能與職涯目標進行調整。研究進一步指出，若能依據服務對象特質設計具動機導向與情境適配的課程內容，並由具備職務敏感度與學習動力的從業人員提供支援，將有助於提升訓練參與度與就業匹配成功率。

綜上所述，本研究受訪者的職涯動機歷程展現出三項關鍵特徵：其一，基於生命經驗的同理心與價值轉化，強化服務意義與動能；其二，透過助人歷程深化職業角色認同，穩定其職涯承諾與持續性；其三，在人格特質與工作內容的契合中，提升了與服務對象建立同盟關係的能力。這些多層次的動機特質不僅促進服務品質之提升，也為身心障礙者營造出更具回應性的就業支持環境，進而增進其穩定參與訓練及實現自立生活的可能性。Yilmaz (2019) 針對土耳其身心障礙者就業政策與非政府組織觀點之研究指出，在制度資源有限、政策缺乏明確標準的背景下，若前線服務人員與民間機構能具備高度價值承諾與內在驅力，仍能透過主動協調與倡導，在制度不足處發揮補償作用，為障礙者創造出更多元的就業支持機會與參與環境。此一發現亦佐證本研究之觀察結果，說明從業人員的內在動機與服務效能之間具有高度連結性，且從業者能動性的發揮對於制度限制下的服務品質維持具有關鍵意義。

香港在優化身心障礙者輔助就業培訓制度時，應更具策略性地設計與推動以下三項措施：第一，於人力資源政策中納入「動機導向選才」

原則，透過系統性招募機制，辨識具備共感能力與助人價值觀，且人格特質與服務內容相符之人選；第二，在專業培訓制度中導入生命經驗反思與職涯意義探索的課程模組，強化從業人員的內在驅力與專業承擔感，使其更具穩定性與持續性；第三，於制度層面提供適當的自主空間與正向激勵，如彈性工時、晉升路徑與表現回饋，協助從業人員靈活應對複雜個案，並促進其長期投入與創新服務發展。透過上述措施，有助於鞏固從業動機與服務品質之間的正向循環，進而強化整體輔助就業制度的效能與永續性。

### （三）專業知能獲取與職涯適應能力的展現

本研究發現，身心障礙者輔助就業服務的從業人員在實務歷程中不僅累積了豐富的現場經驗，更展現出強烈的學習動機與主動調適能力，體現高度的職涯適應性。此歷程呼應 London(1993)職涯動機理論中「職涯洞察」與「自我增能」之間的動態互動，也符合 Kolb(1984)所提出之經驗學習循環：從具體經驗出發，經由反思與概念化進行知識內化，再轉化為實務行動中的修正與應變。

在知能拓展層面，受訪者不僅積極鞏固核心專業知識，亦主動學習電腦操作、行政處理與跨部門溝通等「周邊技能」。這些雖非傳統臨床範疇，卻在多元情境與跨單位協作中發揮關鍵作用，充分展現 Hall & Chandler(2005)所強調的「可轉移技能」(transferable or meta-skills)在職涯適應中的核心功能。這類技能包括行為彈性 (behavioural adaptability)、角色認同覺察、目的感、自我調節與情緒智力等，能使從業者在面對新環境或任務重塑時快速調整與學習，提升工作投入與績效表現。根據 Liu 等(2024)之研究，亞洲地區(以中國為例)在就業訓練設計上普遍面臨訓練內容與市場需求錯配的困境。該研究強調，若未能及時調整訓練內容以呼應產業趨勢，將限制障礙者持續就業的可能性與自我效能之發展。由此觀之，從業人員若能善用其職場敏感度與市場觀察，並主動調整服務策略，將有助於強化就業訓練與勞動市場之連結，

進而提升訓練設計與媒合實效。

面對勞動市場快速變遷，受訪者普遍意識到需掌握企業用人邏輯、產業結構與職務內容，以提升職場媒合與訓練設計的實務契合度。此類「職業世界」的敏感度與應變策略，體現 Pryor 與 Bright (2011) 於混沌職涯理論 (Chaos Theory of Careers) 中所提出的「應變性知識」，強調在不確定與多變情境下之彈性與調整能力。當面臨如 ICF、ESG 等新制度與政策規範時，部分受訪者坦言自身準備不足並產生落差感，進而促發自我學習與補位行動的強烈動機。張萃玲與王智弘 (2010) 針對高職特殊教育教師之研究即指出，面對轉銜服務與職涯輔導挑戰，教師普遍傾向透過自我進修、彈性調整與跨資源整合來因應制度轉變，展現高度的職涯適應與專業自覺。

類似現象亦可見於莊巧玲與吳明宜 (2013) 針對全臺職業重建人員之調查。該研究發現，從業者於「資源協商與權益倡導」、「職業資訊運用」、「研究應用」等面向的自評能力偏低，反映出其需透過主動進修與知識轉化，來強化回應制度與專業挑戰的能力，並建立跨領域整合的職能框架。此外，Liu 等 (2024) 亦指出，再就業訓練服務常受限於資源不足與師資流動，導致訓後追蹤與支持機制薄弱，進一步影響服務使用者的職涯穩定性。此情況說明，從業人員若能發展跨階段連續性服務意識，並強化訓後輔導與職涯規劃功能，將有助於提升整體服務效能與回應性。該研究發現，從業者於「資源協商與權益倡導」、「職業資訊運用」、「研究應用」等面向的自評能力偏低，反映出其需透過主動進修與知識轉化，來強化回應制度與專業挑戰的能力，並建立跨領域整合的職能框架。

綜合而言，本研究受訪者所展現出的知能補位行動、彈性調適力與持續學習態度，不僅有效回應專業服務現場的不確定性與轉變，也體現其在制度改革、知識更新與實務創新的多重脈絡下，具備動態調節與職涯建構的能力。此等特質與行動模式，正是當代身心障礙者就業服務專業

人員展現職涯韌性與適應力的關鍵指標。

基於上述觀察，香港在優化輔助就業培訓服務制度時，應更積極回應現場人員的學習動能與適應行動。首先，建議設立針對前線從業人員的持續專業培訓平台，課程應涵蓋新興制度（如 ICF、ESG）、企業需求分析、精神健康實務等內容，並提供彈性學習與跨機構協作機制。第二，可透過政策設計，鼓勵機構推動內部進修激勵制度，如提供進修假、補助金、學習成果回饋機制等，強化專業知能轉化與組織學習文化。第三，應強化就業訓練課程與產業需求之連結，透過與企業及培訓機構合作，共同設計具職場實務導向之課程，避免訓練與就業市場脫節，提升服務使用者就業成效。最後，制度應支持從業人員參與訓後追蹤與轉銜機制，建構訓練前中後連續性支持體系，使職業重建歷程更具整體性與可持續性。

### 三、職涯認同

#### （一）工作滿意度與職涯認同的關聯性

本研究發現，身心障礙者輔助就業服務的從業人員普遍對其工作抱持高度滿意，其原因主要包括良好的團隊合作氛圍、上司的明確支持，以及服務工作本身所帶來的社會價值與個人意義。這些正向感受與職涯認同的核心構成密切相連，特別是在工作滿足感的基礎上，進一步強化了從業者對職業角色的承諾與投入。根據 London（1983, 1993）所提出之職涯動機理論，工作滿意度構成職涯認同的重要心理基礎，能夠促進職涯穩定與長期承諾。

多數受訪者指出，同儕支持與團隊合作是維繫其服務動機的關鍵因素，顯示出良好人際關係為提升工作滿意的核心條件。此觀點與 Hackman 與 Oldham（1976）所提出的「工作特性模式」（Job Characteristics Model）相呼應，該理論指出，社會支持與任務意義能顯著提升工作者的內在動機與滿意度。多位從業者亦提到，上司的信任與尊重使其即便面對繁重工作壓力，仍能保持穩定情緒與積極投入，進而鞏固其對職業的

認同。此類經驗亦與 Fernet 等 (2012) 的研究結果相符，指出正向的領導風格與職場關係對職涯認同具有重要的調節作用。

此外，許芳瑜與邱滿豔 (2010) 在探討家長參與轉銜歷程的研究中也指出，當服務歷程中具有良好互動與環境支持時，參與者更易產生情感認同與信任感。儘管該研究對象為家長，其結果仍具參考價值，說明助人專業中的支持性情境亦能有效促進工作者對其角色的認同與持續投入。

然而，亦有部分受訪者反映，行政負擔沉重與工作分配不均削弱了其工作滿意度，對職涯認同產生負面影響。此顯示在高度任務導向的服務環境中，若制度資源與支援不足，易使從業人員對其角色價值產生動搖。Maslach 與 Leiter (1997) 亦指出，當工作要求長期超出可獲得的資源與支持時，將導致職業耗竭，進而降低工作滿意與職涯認同的穩定性。

值得注意的是，即使面對制度與實務挑戰，多數受訪者仍認為其工作具有高度意義感，並視其為社會貢獻與個人使命的結合。這與 Wrzesniewski 等 (1997) 所提出的「職涯召喚感」(career calling) 概念相符：當從業者將日常工作視為實踐自我價值的具體行動，便更容易穩固其職涯認同與服務承諾。

進一步而言，職涯認同的鞏固亦與角色定位及制度支持密切相關。莊巧玲與吳明宜 (2013) 針對臺灣職業重建從業人員之調查指出，「個案管理」與「職涯支持」為核心職能，其有效執行依賴於制度資源與清晰的職責分工。尤淑君與吳亭芳 (2009) 則從高職特教教師與就業服務人員的角色期望差異出發，指出若角色界線模糊或合作機制不明，容易引發職業角色混淆與衝突，削弱職涯認同與工作投入。張萃玲與王智弘 (2010) 亦指出，在制度支援與角色明確性不足的情況下，從業人員往往需仰賴自我調整與團隊互助以維繫其職涯動機，顯示支持性環境在人員穩定度與職涯發展上的重要性。

基於上述研究發現與理論呼應，本研究進一步建議，香港輔助就業培訓體系應從制度層面強化對從業人員的支持與職業定位保障。現行多數

服務機構仰賴社會福利署轄下的「殘疾人士自力更生支援基金」及「鼓勵就業計劃」等短期資助，導致人員聘用不穩定、職涯缺乏延續性。建議政府可參考臺灣推動的「就業服務人員認證制度」，建立明確晉升階梯與專業認可機制，以穩定人力並提升角色認同與組織歸屬感。

此外，針對受訪者普遍反映的行政負擔問題，社會福利署與勞工及福利局應簡化資助計畫的報告要求，提供基線資源配置與行政支援，避免專業人力被文書作業過度綁架。對於跨專業協作所產生的角色模糊問題，建議由相關部門與專業團體共同擬定「服務流程與職責說明書」，並透過跨機構在職培訓與模擬演練，強化從業人員對自身職責的理解與跨域合作能力。此外，導入召喚感與正向心理支持的職涯工作坊，可進一步幫助從業人員將服務歷程轉化為有意義的職涯實踐，增進其持續投入與專業承諾。

整體而言，本研究指出，工作滿意度不僅是促進服務人員情緒穩定與服務品質的基礎，更是形塑職涯認同與專業承諾的關鍵因素。未來若能於制度層面明確界定職責分工、提供穩定資源與情感支持，將有助於鞏固從業者的職業定位與長期服務意願，進而強化其對助人專業的認同與歸屬。

## **(二)、工作成就感與職涯認同的建立**

本研究發現，身心障礙者輔助就業服務的從業人員普遍在協助個案提升就業能力、見證其成長，以及參與服務創新與制度優化的歷程中，獲得高度的工作成就感。這些成就感不僅來自服務成果的可見性與個案的正向改變，也來自服務對象的回饋、專業價值的實踐經驗，進而成為推動其持續投入與深化職涯認同的重要動力。

多位受訪者指出，服務歷程中個案能力的逐步提升，是促成其成就感的主要來源。他們提到，當成功協助不同障別的服務使用者提升職能、邁向穩定就業，不僅強化了工作意義的感受，也促進自我效能與角色自信的建立。尤其當個案展現潛能、完成目標時，從業人員亦獲得強烈的

自我肯定與職能定位的信心。

此外，受訪者普遍強調服務對象的主動回饋是維持其專業動機與歸屬感的關鍵來源。例如，當使用者於成功就業後主動回訪、表達感謝，或於工作現場展現明顯轉變時，從業人員能深切感受到專業貢獻的價值與助人歷程的意義。De Paor 等（2025）指出，當身心障礙青年在轉銜歷程中展現進步與自立，並透過具體行動與語言給予正向回饋時，支持者亦會感受到強烈的價值實踐與角色認同，進而提升其職涯承諾與投入感。Tvedalen 與 Braathen（2025）在挪威的研究亦指出，身心障礙青年透過學徒訓練逐步掌握工作任務、獲得上司與同儕的認可後，不僅促進了其職業自信，也強化了支持者（如教師與服務人員）在協助歷程中的自我價值肯定與職涯認同，顯示助人歷程具有雙向正向激勵的功能。

在更高層次的服務實踐中，主管級從業者亦分享，參與服務創新或制度改革歷程不僅有助於維持長期動機，也賦予其更深層的工作成就與專業歸屬。這些經驗顯示，成就感的來源並不限於個案成效，更可來自制度與組織參與所帶來的價值實現與角色主體感。

綜合以上而言，工作成就感並非偶然發現，而是透過實務經驗的持續積累與服務成果的逐步實現所形塑。黃柏華、張千惠與陳世宗（2023）指出，後天視障者在重建職涯的歷程中，透過專業能力的實踐與回饋而獲得自我肯定與角色效能，顯示助人歷程中雙向互動可深化專業認同與責任感。此一歷程亦呼應 Duffy 等（2018）所提出的「工作呼召理論」（Work as a Calling Theory, WCT），指出當人們將工作視為個人使命的一部分，將更容易從中獲得滿足與意義，並在意識其對他人產生正向影響時，深化其職涯角色的情感投入與承諾。

除呼召感與助人回饋外，制度環境亦在建構從業人員的成就感與職涯認同歷程中扮演關鍵角色。林幸台（2007）指出，臺灣復健諮商專業人員若能在「資源連結」與「專業發展」層面獲得穩定支持，有助於其穩定角色定位並落實工作價值。邱滿豔與韓福榮（2007）則指出，透過職

務再設計不僅可提升服務對象的自我倡導能力，亦能強化從業者對自身職能角色的認同與實踐動力。制度與現場經驗的整合有助於建立持久的成就感與職涯穩定性。

有鑑於此，本研究建議，香港輔助就業培訓體系應於制度層面設計專業參與與回饋機制，以強化從業者的成就感來源與職涯持續性。目前由社會福利署資助的「殘疾人士自力更生支援基金」、「鼓勵就業計劃」等專案多聚焦於服務產出與績效評估，卻較少設置針對專業人員參與創新、反饋制度或累積實踐成果的肯定機制，易使前線人員在制度缺乏回應的情況下感到職涯斷裂與價值難以實現。

建議政府可設立「專業參與獎勵制度」或「創新實踐回饋平台」，鼓勵從業者參與制度設計、課程研發與內部評鑑流程，並將其納入職務升遷與組織評核指標，提升其專業投入感與歸屬感。亦可參照臺灣中高階人員的專業成長機制，促進跨機構合作與實踐研究參與，擴展從業者的發展性與職涯成長空間。Tvedalen 與 Braathen (2025) 即指出，挪威的支持服務若能納入多元選擇與個別化培力，能提升支持者與服務對象的互動意義與參與感，對制度永續亦具正向效益。

同時，建議機構內部建立明確的「服務成果回饋流程」，如個案回訪制度、使用者滿意度調查與同儕支持回饋會等，讓前線人員能即時感受助人歷程的正向意義，進一步強化其職涯認同與服務承諾。

透過制度化的專業參與、正向回饋與創新實踐設計，將有助於香港輔助就業體系建立支持性、參與性與持續性兼具的專業環境，強化從業者的角色穩定與職涯投入，進而提升整體服務質素與發展動能。

### 第三節 專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓服務之建議

本節將依據 London (1983, 1993) 所提出的職涯動機理論，特別是其中的「職涯決策與行為 (career decisions and behaviors)」構面，深入探討本研究受訪者所提出的制度優化建議。這些建議不僅是回應服務現場挑戰的具體實踐，也呈現出從業人員將職涯動機轉化為制度參與與行動倡

議的積極展現，彰顯其專業能動性與制度轉化意識。研究歸納指出，受訪者提出的制度回饋與行動主張可分為四大類型：結構性改革倡議、服務設計改善建議、制度資源與行政機制整合，以及未來優化服務規劃。

### （一）結構性改革倡議

受訪者普遍展現對勞動制度公平性與結構性歧視問題的高度敏感，並進一步提出多項具體的改革建議。例如，有人主張應將身心障礙者納入最低工資保障體系，並正式推行定額進用政策，藉此促進其在勞動市場中的公平參與；亦有受訪者呼籲政府應提升公部門聘用障礙者的比例，以發揮公共部門的示範作用。這些建議已超越機構內部的服務改善，進一步體現專業人員積極參與公共政策論述的職涯實踐。

根據香港立法會秘書處（2024）指出，雖政府透過補助計畫鼓勵聘用身心障礙者，但目前缺乏具強制性的進用配額制度，加上公部門就業比例持續偏低，顯示制度保障力度有限。香港城市大學與平等機會委員會（2022）亦建議，應考慮推動就業配額制度與稅務優惠措施，並同步檢討最低工資適用性，以確保障礙者在薪資與進用層面皆獲公平對待。

國際經驗亦為香港提供可參考之方向。根據國際勞工組織（International Labour Organization, 2020），全球已有逾百國家實施定額進用制度，例如法國規定雇主聘用身障員工比例不得低於6%，未達標者需繳納補償性費用；日本自1960年代即推行配額制，並透過政府監察與補助機制確保其落實；德國設有5%法定進用比例，並設有替代性繳費措施。臺灣則自1991年起施行進用配額制度，設立就業基金以支援雇主與障礙者雙方，並作為制度保障與支持資源之關鍵（臺灣身心障礙者就業權益促進協會，2024）。這些案例顯示，強制性規範結合資源誘因，有助於提升制度執行的正當性與有效性。

儘管配額制度具有象徵性的正當性，能促使企業正視聘用責任與履行社會整合角色，然而若僅以繳納代金取代實質聘用，制度則可能淪為形式操作。德國、法國等國的經驗顯示，即使採行強制進用規範，就業

率多僅「持穩」，難有顯著提升；南韓則出現企業消極應對、僅繳罰鍰的現象（洪漫格、林嘉慧與吳忠育，2021）。研究亦指出，臺灣雖有配套裁罰與補助機制，但實證資料指出，實際進用人數與身心障礙人口呈現高度相關，顯示制度效果主要來自人口基數增長，而非雇主積極進用意願的提升。這類「表面合規」的現象說明，若政策僅倚賴法律強制、缺乏正向誘因與技術支援（如職務再設計、輔具提供、職能強化），將難以真正改變組織文化與職場環境。

從障礙者的視角來看，定額進用提供的雖是就業名額，卻未必意味實質的職涯參與。朱貽莊（2014）指出，在配額制度下，受雇障礙者往往被安排於單調、缺乏晉升機會的職務，難以發揮其潛能與專長。更有甚者，部分雇主僅形式性地完成進用比例，卻未提供實際工作內容，使障礙者成為制度合規的象徵符號。此外，若企業在無充分支援下強行配合政策，亦可能產生制度壓力，反而削弱其聘用意願與制度信任。

因此，若香港未來考慮導入定額進用政策，應同時規劃配套措施，包含職務再設計、無障礙職場建構、就業媒合與輔導資源投入，並合理設定配額比例與代金懲罰性，引導企業從政策應付走向內部文化與組織流程的轉型。惟有制度規範與支持系統兼備，方能避免「名義就業而實質排除」的制度陷阱，並實現真正的就業共融與社會參與。

## （二）服務設計改善建議

本研究受訪者針對現行輔助就業培訓服務的內涵與操作流程提出多項具體改善建議，展現其對實務效能與制度品質的高度關注。部分專業人員指出，目前服務框架缺乏一致性與明確規範，導致不同機構間的服務落差，因而致力於推動內部制度重整與服務標準化流程，強化機構內的實務文化與運作效率。

本研究亦發現，精神障礙者在現行輔助就業體系中，常因缺乏心理健康資源與支持性關係，而無法穩定參與職涯訓練與就業歷程。Tsang、Fung 與 Chung（2010）指出，精神障礙者若內化社會偏見與自我污名，將削

弱其行動意願與服務參與度，特別在職業重建過程中，更易產生疏離與抗拒情緒。因此，制度應設法納入針對污名調適與心理支持的階段性介入設計，協助個案重建自我認同與就業信心。

另有受訪者關注訓練場域的真實性，批評部分社會企業過度保護服務對象，未能有效模擬實際工作情境，反而削弱其應變能力與心理韌性。對此，專業人員建議應強化訓練與真實職場的連結，回歸社區場景，提升個案的心理素質與工作準備度。

在就業適配與生涯多樣性方面，亦有受訪者主張擴展冷門技能與興趣導向的訓練內容，並積極連結多元雇主資源，擴大服務使用者的職涯選項與市場競爭力。此外，針對精神健康障礙使用者的特殊需求，專業人員建議導入「醫社合作」模式，透過跨專業團隊的整合，提升服務的穩定性與整體支持強度。

這些建議與政策文件所揭示的現況密切呼應。根據香港立法會秘書處（2024）的說明，目前進階訓練計畫雖已朝向公開就業過渡機制發展，惟整體訓練真實性與多元性尚待強化。香港城市大學與平等機會委員會（2022）則建議建立跨界合作平台與個案管理制度，例如整合社會企業、學校與社福機構的資源網絡，以提升服務的連續性與實務效果。

作為制度比較參照，臺灣的支持性就業模式提供有力借鏡。其服務流程涵蓋就業前準備、職場適應、穩定就業與長期追蹤，並輔以職務再設計補助與彈性工時安排，回應不同障別者的支持需求（勞動部勞動力發展署，2022）。這類系統化、分階段與個別化調整的實務架構，有助於確保訓練連續性與現場應變能力，亦值得香港參考。

不過，臺灣制度亦呈現出潛在限制。例如過度強調「就業成功率」的評估導向，導致服務單位傾向協助支持需求較低的個案，而忽略高需求個案的實際困境與潛力。臺灣身心障礙者就業權益促進協會（2024）因此建議應調整績效評估標準，強化對高支持需求者的包容性，避免服務公平性與多樣性因量化指標而受損。此一反思對香港未來制度優化工具啟

發意義，強調制度設計不應僅著眼於量化成效，而應兼顧服務對象的多元需求與職涯發展權利。

### （三）制度資源與行政機制整合

本研究受訪者普遍展現對制度執行層面與行政運作機制的高度關注，並提出多項具建設性的改善建議，凸顯其不僅具備政策感知力，也具備制度能動性。其中，最常被指出的問題包括就業服務資料分散、更新滯後與缺乏整合機制，導致行政效率不彰與資訊透明度不足。多位專業人員建議應建立統一的資料平台與跨部門資訊共享系統，以實現服務追蹤、資源整合與政策協調的功能。這樣的訴求亦與香港立法會秘書處(2024)的政策報告相呼應，該報告指出現階段政府尚未建構一套跨部門的就業資料追蹤與管理平台，缺乏系統性協作框架，致使轉介失聯與服務重複問題時有所見。

此外，有受訪者指出目前復康訓練助理的培訓與認證制度缺乏一致性，影響服務專業性與穩定性。此問題不僅降低服務品質，也加重專業人員的工作負擔，反映制度性支持資源配置仍存落差。香港城市大學與平等機會委員會(2022)所進行的研究亦發現，青年身心障礙者在職涯過渡階段普遍面對資訊斷裂、轉介不暢與服務延遲的困境，建議政府推動更系統化的資料整合平台與個案追蹤機制，以促進轉銜順暢與服務協同。

在部門協作層面，受訪者對展能就業科(Selective Placement Division)的評價呈現正反並陳。一方面，部分人肯定該部門近年積極與社福機構合辦招聘會與提升就業媒合頻率，改善其過往的官僚形象，顯示其潛在的公共治理能力；另一方面，亦有專業人員批評其人員專業背景不足，對身心障礙者實務需求掌握有限，且角色定位模糊，導致與輔助就業服務的連動性低落。為提升整體效能，受訪者建議應強化公務人員的專業訓練、明確部門責任分工，並建立常態化的合作平台以強化前線溝通。這類觀點呈現出專業人員不僅能辨識制度限制，亦能以批判與建設並重

的視角，提出務實而可行的制度改革方向。

相較之下，臺灣在制度架構上已建立較完整的跨部門合作機制與個案管理系統。根據勞動部勞動力發展署（2022），其職業重建體系涵蓋中央與地方政府間的橫向協調平台，並設有全國性就業服務資訊整合系統。然而，該制度亦存在以契約績效為導向、過度強調量化成果的問題，導致部分服務單位傾向服務低風險或低支持需求的個案，排擠高需求服務對象的資源配置。臺灣身心障礙者就業權益促進協會（2024）在其政策白皮書中建議，應導入「高支持服務使用者認定制度」與「關係導向契約」，以重塑制度導向與資源分配邏輯，回應不同障別與多元需求者的實際處境。

綜上所述，制度資源與行政機制的整合程度，直接影響服務品質與職涯支持的持續性。香港若欲提升輔助就業體系的制度效能，除需加強跨部門協作與資料整合外，亦應檢討現行人力配置與評估機制是否合宜，避免行政斷裂與專業資源錯配，從而建立一套更具回應性、協同性與可持續性的服務支持體系。

## 第六章 研究結論與限制

本研究旨在探討香港身心障礙者輔助就業培訓的服務歷程、專業人員之職涯動機，以及他們所面對的挑戰與因應策略，進而整理服務藍圖並提出優化建議，以下將根據三個研究問題進行結論歸納。

### 第一節 結論

#### 一、香港身心障礙者輔助就業培訓之專業人員服務歷程

香港現行之身心障礙者輔助就業培訓服務雖已初步展現出「歷程導向、多元整合與在職支持」的制度雛形，但在系統架構、制度設計與專業規範等層面，仍存在顯著落差與挑戰。首先，在多軌服務系統的整合方面，雖各機構普遍採行職涯探索至就業追蹤的階段性模式，並展現出一站式整合的發展潛力，然由於缺乏統一的個案管理平台與跨機構協作機制，導致資訊分散、重複訓練與資源錯置等問題頻仍，限制整體訓練效率與服務連貫性。相較之下，臺灣與美國分別透過中央化資料平台與一站式職涯中心，已建構較為完善的資源協調與跨部門整合機制，為香港提供值得借鑑的制度藍圖。

其次，制度設計面臨監管鬆散與實務操作落差的雙重困境。缺乏標準化轉銜機制與結構化工具，使服務過程高度仰賴工作人員主觀判斷，進而影響服務一致性與公平性；部分訓練場域與勞動市場脫節的現象，更加劇了障礙者職涯發展的限制。在專業人力配置方面，香港體現高度彈性與場域調適能力，惟因缺乏統一的專業認證與制度化進修機制，導致服務品質難以監控，角色功能與團隊協作亦易產生模糊。此相對鬆綁的模式雖具創新潛力，然若無最低專業標準與核心職能規範支撐，將難以確保服務的持續性與發展性。

最後，關於在職追蹤機制，香港制度雖提供彈性為主的 12 個月支持期，有利於建構穩定的工作同盟與回應個案歷程的多變性，但亦存在退

出機制不明與資源配置失衡等潛在風險，長期恐導致福利依賴與制度性排除現象。相較而言，臺灣與美國制度皆強調彈性支持與階段評估並存，並納入個別化的再進入與退場流程，促進服務可持續性與職涯發展連續性。

因此，香港未來輔助就業制度改革應朝向「制度化規範」與「現場彈性」之整合路徑發展，強化個案管理中心之設置、建立跨機構協作平台與專業人員認證制度，並引入標準化的轉銜評估架構與分流機制。同時，應參考美臺先進模式，推動家庭參與、長期支持與多元就業選項等策略，以建構真正以人為本、具持續性與發展潛能的就業支持體系，回應身心障礙者多樣化與非線性的職涯歷程需求。

## 二、香港專業人士投入身心障礙者輔助就業培訓工作動機

本研究歸納香港輔助就業服務從業人員的職涯動機，主要可分為三個面向。首先，在「職涯韌性」方面，受訪者展現出高度的助人熱誠與持續服務意願，能於資源匱乏、制度侷限與高壓場域中堅持角色使命，並具備靈活應變與創造性調適的能力。其次，在「職涯洞察」方面，從業者不僅持續反思個人專業成長歷程，也重新定位自身在跨專業合作、制度溝通與服務倡議中的角色，顯現其對工作意義與社會脈絡的深層覺察。第三，在「職涯認同」方面，多數從業者將服務視為實踐自我價值與回應社會不平等的重要管道，並透過與服務對象的連結深化其職涯定位與生命意義。

這些動機面向不僅驅動從業人員在職涯中持續投入，更形塑其在服務現場中的態度、策略與制度回應方式。研究發現，正因從業者具備此等內在動力與價值認同，他們更傾向主動辨識制度不足、提出服務創新，甚至發展批判性視角，針對缺乏標準轉銜機制、專業認證模糊與精神障礙支持不足等問題，表達具體改革訴求。由此可見，職涯動機不僅影響個人專業實踐，也成為制度優化與服務創新的關鍵驅力。

因此，未來政策應重視職涯動機於身心障礙者輔助就業培訓制度中的潛在作用，將其視為提升服務品質與促進制度轉化的重要起點。透過強化從業人員的職涯支持系統，如明確職能發展階梯、在職進修機制與制度參與平台，方能鞏固其專業認同與制度連結，進而建構一套真正以人為本、永續發展的就業支持體系，回應身心障礙者多樣化與非線性的就業歷程需求。

### 三、香港專業人員提出優化身心障礙者輔助就業培訓服務之建議

本研究發現，參與輔助就業服務的專業人員展現出高度的實務反思與制度參與意識，所提出的優化建議涵蓋制度設計、服務流程、行政協作、人力支持與國際經驗等多重層面。首先，在制度與政策層面，多位受訪者呼籲政府引入定額進用與最低工資保障制度，並建議公部門發揮示範作用，以提升障礙者的就業機會與社會接納度。他們亦指出現行制度缺乏一致性的評估工具與轉銜機制，跨部門協作與資訊整合仍待強化，建議可參考臺灣建立中央資料平台與日本的醫社合作模式，以促進制度整合與橫向協作。

其次，在服務實務層面，從業人員強調訓練內容應貼近實際職場情境，建議導入社區場域實習、拓展冷門與興趣導向職種，以提升服務使用者的職涯準備度與就業適配性。針對精神障礙者，亦主張建立跨專業合作機制，導入醫療與社會服務的整合支持，以提升服務的連續性與回應性。

在專業支持與行政機制方面，受訪者普遍指出制度仍存在如就業資料分散、跨部門協調薄弱、專責單位角色模糊、復康訓練人員標準不一等問題，建議政府應推動統一資料平台建構、強化跨部門協作流程，並落實專責部門人員的職責界定與專業訓練。特別是在展能就業科之制度角色方面，意見分歧明顯：一方面有受訪者肯定其具備穩定行政運作之功能，另一方面亦有批評其專業背景不足、與前線現場連結薄弱。研究認為，未來應重新界定該部門功能定位，提升與服務提供機構的合作效能，以避免行政執行與服務實需產生落差。

此外，專業人員亦強烈呼籲應建置制度化的專業督導與在職進修機制，以支持從業者面對日益複雜的服務情境與挑戰。特別在評估工具應用、媒合策略與心理支持技巧等方面，更需持續進修與督導支持，以確保服務品質與促進專業成長。

綜合受訪者意見與制度現況，研究者進一步提出以下建議：一、強化制度彈性與跨單位協作模式，提升對多元個案的回應能力；二、建立標準化的轉銜機制與評估系統，以確保服務的一致性與公平性；三、穩定人力與資源配置，減輕前線人員負擔；四、建置常態化的在職訓練與督導體系，作為專業品質保障機制；五、借鏡臺灣導入數位職涯工具之經驗，並參考德、日的定額進用與合理調整制度，以強化制度的保障性與永續性。

整體而言，香港輔助就業從業人員不僅展現出對制度與服務的深刻理解，也在實務場域中積極提出改革建議，展現其制度參與與專業行動的雙重能動性。這些實務建議與研究者的制度分析相輔相成，提供未來政策優化與服務創新可行的方向與行動基礎。

## 第二節 研究限制與未來研究建議

本研究以質性研究為取向，透過深度訪談蒐集三間香港提供身心障礙者輔助就業培訓之十位前線從業人員之觀點，探討其服務流程、制度實踐經驗與對政策架構之理解與回應。為確保研究信實度，研究者在訪談過程中運用逐字紀錄與主題分析，並透過持續比較法進行跨個案歸納與對照，且於資料初步分析後回傳摘要供部分受訪者審閱，以確認資料詮釋未偏離其原意。此外，研究者亦與論文指導教授多次討論研究發現與詮釋邏輯，以提升研究過程之透明度與學術嚴謹性。

然而，整體研究歷程仍存在若干限制。首先，受限於時間、人力與研究設計，本研究未涵蓋服務使用者、家庭照顧者或政策規劃人員等其他重要利害關係人，可能影響資料來源的多元性與研究觀點的全面性。其次，儘管本研究已採用多重策略以提升資料分析的信實度，但礙於未能

執行完整的三角檢證 (triangulation)，以及缺乏跨文化或跨制度觀點的比較訪談，故仍需謹慎看待研究詮釋的一般化程度。第三，研究以香港制度為主要分析脈絡，雖引用國際相關的制度作為對照分析，然由於社會福利與職業重建制度間存在文化與政策背景差異，所提出的建議尚須經由本地脈絡的調整與再設計，方可有效落實。

基於上述限制，建議後續研究可從下列三方面加以補強：首先，未來可擴大研究對象之範疇，納入服務使用者、家庭成員、雇主及政策制定者等角色，透過多元觀點建構更全面的制度評估基礎。第二，可採用混合方法設計，結合量化資料（如制度評鑑數據、就業穩定率）與質性訪談結果，以提高資料的信效度與推論力。第三，建議進行跨時追蹤研究，以觀察身心障礙者輔助就業培訓合併政策施行後制度整合之實際成效，特別是對不同障別群體的適配性、跨機構合作模式與追蹤支持效益之探討，並可延伸至探索社會企業、自僱途徑與彈性就業模式之可行性與支持機制。

綜合而言，本研究提供了香港輔助就業培訓制度於現階段運作下的初步實務觀察與政策對話基礎，惟仍需透過更多實證研究與跨界協作，深化對制度回應力與支持結構之理解，以作為後續政策改革與服務創新的參考依據。

## 中文參考文獻

- 王敏行、張牧耘、黃湘羚、盧冠甫、陳勃罕、陳好庭 (2020)。動機式晤談於身心障礙者職業重建服務之應用探討。《特殊教育季刊》，155，1 - 10。 [https://doi.org/10.6172/SEJ.202012\\_155.0001](https://doi.org/10.6172/SEJ.202012_155.0001)
- 王敏行、曾中斌 (2020)。支持性就業員的角色功能與核心任務。《身心障礙者支持性就業服務理念與實務作業流程與工作表格使用手冊》，24 - 30。臺北：勞動部勞動力發展署。
- 日本厚生勞動省 (2022)。障害者の就業支援施策について。 <https://www.mhlw.go.jp/>
- 尤淑君、吳亭芳 (2009)。高職特教班教師及就業服務人員在就業轉銜服務中專業角色之探討。《復健諮商》，3，47 - 76。 <https://doi.org/10.30123/RC.200905.0003>
- 朱貽莊 (2014)。「定額進用」是最好的選擇？—不同福利國家體制身心障礙就業情形的比較。《社區發展季刊》，148，229-249。
- 李偉斌、陳慶福、王智弘 (2008)。網路即時諮商與晤談諮商中助人技巧、工作同盟與晤談感受之研究—以準諮商員為例。《教育心理學報》，40 (1)，1 - 21。 [https://doi.org/10.6251/BEP.200803\\_40\(1\).0001](https://doi.org/10.6251/BEP.200803_40(1).0001)
- 李靜玲、鄭麗珍 (2022)。「就業脫貧」的發展脈絡及運作模式之借鏡：以美國加州 CalWORKs 為例。《社會政策與社會工作學刊》，26，1 - 37。 <https://doi.org/10.6789/SPSSW.202206.0001>
- 吳維民 (2024)。自我決策課程在特殊教育領域之定位及推展。《身心障礙研究》，22(3)，176 - 187。 <https://doi.org/10.29899/TADR.202409.0006>
- 林真平 (2019)。身心障礙者職業重建個案管理員與支持性就業服務員的專業知識重要性及具備程度。《職業重建研究季刊》，33(1)，1 - 18。 [https://doi.org/10.6314/JVR.201903\\_33\(1\).01](https://doi.org/10.6314/JVR.201903_33(1).01)
- 林桂如 (2007)。從敘說觀點探討身心障礙者的職涯重建。《職業重建研究季刊》，15(1)，1 - 12。 [https://doi.org/10.6926/VRQ.200703\\_15\(1\).0001](https://doi.org/10.6926/VRQ.200703_15(1).0001)

- 林真平 (2019)。支持性就業服務人員的專業角色與實務挑戰：以臺灣地區為例。《社會工作學刊》，44，87 - 118。 [https://doi.org/10.6242/SWJ.201911\\_\(44\).0003](https://doi.org/10.6242/SWJ.201911_(44).0003)
- 林義學、馮怡菁 (2024)。身心障礙社會工作專業表現之系統性文獻分析。《社區發展季刊》，184，33 - 49。 <https://doi.org/10.53106/101259312024031804003>
- 林幸台 (2007)。復健諮商專業人員角色定位之研究。《復健諮商》，(1)，1 - 16。 <https://doi.org/10.30123/RC.200706.0002>
- 香港特別行政區政府 (2024)。殘疾歧視條例 (第 487 章)。香港法例網。 <https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap487!zh-Hant-HK>
- 香港勞工處 (2023)。導晴計劃輔導服務。 [https://www.inclusiveemployment.hk/tc/gov\\_support/support.html](https://www.inclusiveemployment.hk/tc/gov_support/support.html)
- 香港公務員事務局 (2023)。與殘疾人士共事手冊。 [https://www.csb.gov.hk/tc\\_chi/admin/appoint/856.html](https://www.csb.gov.hk/tc_chi/admin/appoint/856.html)
- 香港勞工處 (2025)。展能就業科。 <https://www.labour.gov.hk/tc/service/content3.htm>
- 香港傷殘青年協會 (2019)。香港殘疾人士就業服務質量研究報告。 [https://www.hkfhy.org.hk/upload/rehab/14/doc\\_en/5ecf58f74ea3e.pdf](https://www.hkfhy.org.hk/upload/rehab/14/doc_en/5ecf58f74ea3e.pdf)
- 香港平等機會委員會 (2018)。香港年輕殘疾人士從學校過渡至工作的有效策略的研究。 [https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report\\_Chi\\_final.pdf](https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report_Chi_final.pdf)
- 香港社會福利署 (2024a)。殘疾人士就業及職業復健服務。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/)
- 香港社會福利署 (2024b)。殘疾人士輔助就業培訓計劃。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/set/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/set/)
- 香港社會福利署 (2024c)。展能中心。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/dayactivit/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/dayactivit/)

- 香港社會福利署 (2024d)。庇護工場。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/shelteredw/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/shelteredw/)
- 香港社會福利署 (2024e)。綜合職業復健服務中心。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/intivrsc/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/intivrsc/)
- 香港社會福利署 (2024f)。綜合職業復健服務中心-日間服務。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/intivtc/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/intivtc/)
- 香港社會福利署 (2024g)。職業復健延展計劃。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/wep/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/wep/)
- 香港社會福利署 (2024h)。指導員獎勵金計劃。 [https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat\\_vocatdaytrain/cvrs/](https://www.swd.gov.hk/tc/pubsvc/rehab/cat_vocatdaytrain/cvrs/) 香港社會服務聯會 (2024)。SE T 計劃簡介。 <https://www.hkcss.org.hk>
- 香港傷殘青年協會 (2020)。身心障礙者就業支援服務使用者經驗研究報告。 [https://www.hkfhy.org.hk/upload/rehab/14/doc\\_zh/5ecf59054235f.pdf](https://www.hkfhy.org.hk/upload/rehab/14/doc_zh/5ecf59054235f.pdf)
- 香港青年協會 (2018)。SEN 青年就業與支援需要調查報告。 [https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2018/11/YI036\\_report.pdf](https://yrc.hkfyg.org.hk/wp-content/uploads/sites/56/2018/11/YI036_report.pdf)
- 邱滿艷 (2010)。以 ICF 觀點探討身心障礙服務體系之整合：臺灣現況與建議。《特殊教育季刊》，117，25 - 36。 <https://doi.org/10.3966/156382002010090117002>
- 邱滿艷 (2021)。跨專業合作在身心障礙就業支持服務之實踐與挑戰。《職業重建研究季刊》，34(1)，1 - 18。 [https://doi.org/10.6926/VRQ.202103\\_34\(1\).0001](https://doi.org/10.6926/VRQ.202103_34(1).0001)
- 邱滿艷 (2021)。身心障礙者職業重建的過去、現在與未來。《臺灣復健醫學雜誌》，48(2)，123 - 130。 [https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=IV8OirTfsslWcCxIpLbUfhQHstx\\_oOBL6wrsoOr-jgAj4M-W2xJtQaK6HQVzLE1j&imgType=Bn5sH4BGpJw%3D&key=hkCijQ2koL4y8S6RcqTbNRjwYkemhDrLtNRlGt87x54eVVU9OyINO4qBZJh](https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=IV8OirTfsslWcCxIpLbUfhQHstx_oOBL6wrsoOr-jgAj4M-W2xJtQaK6HQVzLE1j&imgType=Bn5sH4BGpJw%3D&key=hkCijQ2koL4y8S6RcqTbNRjwYkemhDrLtNRlGt87x54eVVU9OyINO4qBZJh)

[LTxWd&xmlId=0007310993](#)

邱滿艷 (2021)。身心障礙者職業重建的過去、現在與未來。臺灣復健醫學雜誌, 48(2), 123 - 130。 [https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=1V8OirTfsslWcCxIpLbUfhQHstx\\_oOBL6wrsoOr-jgAj4M-W2xJtQaK6HQVzLE1j&imgType=Bn5sH4BGpJw%3D&key=hkCijQ2koL4y8S6RcqTbNRjwYkemhDrLtNRIGt87x54eVVU9OyINO4qBZJh](https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=1V8OirTfsslWcCxIpLbUfhQHstx_oOBL6wrsoOr-jgAj4M-W2xJtQaK6HQVzLE1j&imgType=Bn5sH4BGpJw%3D&key=hkCijQ2koL4y8S6RcqTbNRjwYkemhDrLtNRIGt87x54eVVU9OyINO4qBZJh)

[LTxWd&xmlId=0007310993](#)

邱滿艷、韓福榮 (2007)。從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。復健諮商, 1, 47-63。 <https://doi.org/10.30123/RC.200706.0004>

香港立法會支援殘疾人士事宜小組委員會 (2024)。2023 年殘疾人士在公務員隊伍的就業情況報告。香港：香港特別行政區政府。

香港立法會秘書處。(2024)。支援殘疾人士就業的措施 (文件編號 CB(1) 1488/2023-24(02))。香港特別行政區立法會。 [https://www.legco.gov.hk/yr2023/chinese/hc/sub\\_com/hs53/papers/hs5320241118cb1-1488-2-c.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr2023/chinese/hc/sub_com/hs53/papers/hs5320241118cb1-1488-2-c.pdf)

香港特別行政區政府統計處, 2021。從綜合住戶統計調查搜集所得的社會資料：專題報告書 - 第 63 號報告書- 身心障礙者士及長期病患者。 <https://www.censtatd.gov.hk/tc/EIndexbySubject.html?scode=380&pcode=C0000055#section2>

香港特別行政區政府新聞公報 (2025)。立法會十八題：殘疾人士輔助就業培訓服務。 <https://www.info.gov.hk/gia/general/202505/07/P2025050700316.htm>

香港社會工作者註冊局。(2021)。用於認可社會工作學歷的原則、準則及標準 (第八版, 自 2022 年 9 月 1 日生效)。香港：社會工作者註冊局。取自 [https://www.swrb.org.hk/documents/PCS\\_8th%20Edition\\_Chi.pdf](https://www.swrb.org.hk/documents/PCS_8th%20Edition_Chi.pdf)

- 香港鄰舍輔導會 (2024)。輔助就業服務 (香港)。鄰舍輔導會：<https://www.naac.org.hk/sejthki>
- 香港大學公民社會與治理研究中心 (2021)。香港殘疾人士共融就業 2021：診斷評估研究》。賽馬會共融。知行計劃-聚創樂融計劃。<https://platformforinclusion.hk/sharing/%E7%A0%94%E7%A9%B6%E5%A0%B1%E5%91%8A>
- 香港城市大學、平等機會委員會。(2022)。香港年輕殘疾人士從學校過渡至工作的有效策略研究報告。報告由平等機會委員會委託。香港：香港城市大學。[https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report\\_Chi\\_final.pdf](https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report_Chi_final.pdf)
- 洪漫格、林嘉慧、吳忠育 (2021)。國際間身心障礙者就業促進政策比較及其對臺灣之啟示。《經濟前瞻》，(193)，49-56。<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=10190376-202101-202101210016-202101210016-49-56>
- 夏菁穗 (2018)。正向行為支持方案對國中學習障礙學生行為問題改善之行動研究。《身心障礙研究》，16(3-4)，178-197。<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail/17292832-201812-201901160029-201901160029-178-200>
- 郭俊巖 (2010)。美國工作福利政策的形成與轉化：以 AFDC 改革為例。《臺灣社會福利學刊》，8(2)，117-159。<https://doi.org/10.6789/TSWS.201012.0005>
- 陳俊任 (2025)。自我決策對智能障礙成人的重要性與培育。《臺灣教育評論月刊》，14(3)，133-137。
- 許素彬、陳美真、林依瑩 (2015)。身心障礙者就業性家庭支持服務的內涵與遞送分析：以臺中市為例。《特殊教育季刊》，139，45-60。<https://doi.org/10.6212/SEJ.2015.139.45>
- 許芳瑜、邱滿豔 (2010)。智能障礙者家長參與轉銜歷程之研究—應用生

- 態系統觀點。復健諮商，4，49-71。https://doi.org/10.30123/RC.201012.0005
- 陳玟如（2022）。受督者、機構與外聘督導的共舞：初探臺灣小型社福機構引入外督資源之成效評量與合作經驗。社會政策與社會工作學刊，26(1)，45 - 88。https://doi.org/10.6785/SPSW.202206\_26(1).0002
- 梁美榮 (Liang, M.-J.)、吳姍紋 (Wu, S.-W.)、宋汶玲 (Song, W.-L.) (2024)。個別化服務計畫對身心障礙者個案管理服務的成效研究：以某市為例。身心障礙研究季刊，22(3), 216 - 235。
- 莊宜婷、楊熾康（2018）。一位智能障礙者支持性就業歷程之個案研究。特殊教育研究學刊，43，1 - 20。國立臺灣師範大學特殊教育中心出版。
- 莊巧玲、吳明宜（2013）。職業重建專業人員對於職業重建個案管理員職務功能之看法。復健諮商，6，1 - 24。
- 張萃玲、王智弘（2010）。高級職業學校特殊教育教師實施復健諮商服務現況、困境與因應策略之研究。復健諮商，4，111 - 134。https://doi.org/10.30123/RC.201012.0007
- 鈕文英（2024）。質性研究方法與論文寫作（第4版）。高雄：雙葉書廊。
- 黃柏華、張千惠、陳世宗（2023）。後天視障者生涯建構與職涯發展歷程之多重個案研究。特殊教育學報，57，71-102。https://doi.org/10.53106/207455832023060057003
- 游荃安（2022）。神經多樣性運動對於現行介入方針的改變與趨勢。聽障教育期刊，21，13 - 16。
- 臺灣勞動部勞動力發展署（2022）。110 年度身心障礙者就業促進年報。https://www.wda.gov.tw/
- 臺灣勞動部勞動力發展署。（2024）。113 年身心障礙者勞動狀況調查統計結果。https://www.mol.gov.tw/1607/1632/1633/77810/
- 臺灣勞動部勞動力發展署。（2014）。身心障礙者職業重建的過去、現在與

- 未來。臺北：勞動部勞動力發展署。
- 臺灣行政院勞動部（2020）。**職業重建個案管理服務手冊**。臺北市：行政院勞動部。
- 臺灣身心障礙者就業權益促進協會（2024）。**身心障礙者支持性就業政策白皮書研究報告**。<https://drive.google.com/file/d/1enHgvQUODOzF6Vjxp4aSbD52KwczqwYh/view>
- 臺灣勞動部勞動力發展署（2020）。**職業重建個案管理員專業支持需求之探討**。<https://www.taiwanjobs.gov.tw/upload/108/931f9e1d-cd68-4f58-ae77-e893bc125c32.pdf>
- 勞動部勞動力發展署（2022）。**身心障礙者支持性就業服務理念與實務：作業流程與工作表格使用手冊**。<https://reurl.cc/VzE5oD>
- 臺灣勞動部勞動力發展署（2022）。**彈性就業 Clean Force 讓精障者也能自食其力（政策報導摘要）**。臺北：勞動部。
- 蔡旻家(2023)。身心障礙者非在地安置福利身分權益保障之探討－以《社會救助法》低收入戶資格為例。*人文社會學報*，19(4)，327－347。  
<https://doi.org/10.6789/JHSS.202312.0012>
- 劉夢婷(2023年10月2日)。整筆撥款津助制度緣何成為「萬惡之源」？  
《港01》。<https://www.hk01.com/深度報道/935412>
- 蔣佳琪(2024)。從失業到就業－中度成人自閉症就業經驗之個案研究。  
*教育與復健研究*，32(2)，103－120。[https://doi.org/10.6502/SEF.202406\\_\(36\).0003](https://doi.org/10.6502/SEF.202406_(36).0003)
- 蔡宜蓉 (Tsai, A. Y.-J.)、毛慧芬 (Mao, H.-F.)、林佳萱 (Lin, C.-H.)、李玉春 (Lee, Y.-C.)、張玲慧 (Chang, L.-H.) (2021)。以質性研究探討臺灣推動復能服務之困境與因應策略－從服務提供者觀點分析。  
*臺灣公共衛生雜誌*，40(4)，394－405。[https://doi.org/10.6288/TJPH.202108\\_40\(4\).110039](https://doi.org/10.6288/TJPH.202108_40(4).110039)
- 聯合國（2008）。**身心障礙者權利公約 CRPD**。<https://crpd.sfaa.gov.tw/Bu>

[lletinCtrl?func=getBulletin&p=b\\_2&c=C&bulletinId=62](#)



## 英文參考文獻

- Balyer, A. (2012). Transformational leadership behaviors of school principals: A qualitative research based on teachers' perceptions. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(3), 581–591. <https://doi.org/10.15345/iojes.2012.03.001>
- Barak, M. E. M. (2006). *Managing diversity: Toward a globally inclusive workplace*. Thousand Oaks. Sage Publications.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252–260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- Bond, G. R., Drake, R. E., & Becker, D. R. (2020). An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 43(1), 1–5.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage.
- Callahan, M., & Griffin, C. (2011). *Making self-employment work for people with disabilities*. Paul H. Brookes Publishing.
- Certo, N. J., Luecking, R. G., Murphy, H., Brown, L., Courey, S., & Belanger, D. (2008). Seamless transition and long-term support for individuals with severe intellectual disabilities. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 33(3), 85–95. <https://doi.org/10.2511/rpsd.33.3.85>
- Cheng, A. S. K., Chiu, F. P. F., Fung, M. S. M., & Au, R. W. C. (2015). A review of supported employment services for people with mental disabilities in Hong Kong. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 42(1),

75–83. <https://doi.org/10.3233/JVR-140718>

- Chiu, R. S. (2000). Supported employment in Hong Kong: Strategies and challenges. *Asia Pacific Journal of Social Work*, 10(1), 55–65. <https://doi.org/10.1080/21650993.2000.9755684>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage.
- Cornett, M., Palermo, C., & Ash, S. (2022). Professional identity research in the health professions—a scoping review. *Advances in Health Sciences Education*, 28, 589–642. <https://doi.org/10.1007/s10459-022-10171-1>
- Drake, R. E., Bond, G. R., & Becker, D. R. (2012). *Individual placement and support: An evidence-based approach to supported employment*. Oxford University Press.
- De Paor, E., King, E., McGuinness, S., & Guerin, S. (2025). Transition from School to Adult Life: Scoping Review of Perspectives of Young Adults with Intellectual Disabilities and Families. *Disability & Society*, 1–30. <https://doi.org/10.1080/09687599.2025.2470740>
- Department for Work and Pensions. (2025, May4). *Access to Work: Official statistics*. <https://www.gov.uk/government/statistics/access-to-work-statistics-april-2007-to-march-2019>
- Dutta, A., Gervev, R., Chan, F., Chou, C.-C., & Ditchman, N. (2008). Vocational rehabilitation services and employment outcomes for people with disabilities: A United States study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 18(4), 326–334. <https://doi.org/10.1007/s10926-008-9154-z>
- Duffy, R. D., Dik, B. J., Douglass, R. P., England, J. W., & Velez, B. L. (2018).

- Work as a calling: A theoretical model. *Journal of Counseling Psychology*, 65(4), 423–439. <https://doi.org/10.1037/cou0000276>
- Drobnič, J. (2022). People with special needs and career development based on strength. *Center for Educational Policy Studies Journal*. 13(3), 213–232. <https://doi.org/10.26529/cepsj.1381>
- Eby, L. T., Butts, M. M., & Lockwood, A. (2003). Predictors of success in the era of the boundaryless career. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 689–708. <https://doi.org/10.1002/job.214>
- Employees Retraining Board. (2025, May25). *Inclusive Training Programme*. <https://www.erb.org>
- Equal Opportunities Commission. (2023). *Study on effective strategies to facilitate school-to-work transition of young persons with disabilities in Hong Kong*. [https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report\\_eng\\_final.pdf](https://www.eoc.org.hk/Upload/files/research-report/YoungPWDs/Report_eng_final.pdf)
- Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S. G., & Dussault, M. (2012). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 123–137. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.632161>
- Finlay, L. (2002). “Outing” the researcher: The provenance, process, and practice of reflexivity. *Qualitative Health Research*, 12(4), 531–545. <https://doi.org/10.1177/104973202129120052>
- Fong, C. J., Taylor, J., Berdyeva, A., McClelland, A. M., Murphy, K. M., & Westbrook, J. D. (2021). Interventions for improving employment outcomes for persons with autism spectrum disorders: A systematic review update. *Campbell Systematic Reviews*, 17(3), e1185. <https://doi.org/10.1002/cl2.1185>

- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2021). *How to Design and Evaluate Research in Education* (11th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- García-Villamizar, D., & Hughes, C. (2007). Supported employment improves cognitive performance in adults with autism. *Journal of Intellectual Disability Research*, *51*(2), 142–150. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2006.00854.x>
- Grant, L. (2016). *Developing resilience for social work practice*. Bloomsbury Publishing.
- Grove, R., et al. (2023). “He sees his autism as a strength, not a deficit now”: A repeated cross-sectional study of strengths-based programs for autistic adolescents. *Frontiers in Psychology*, *14*, 9900207. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.9900207>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, *16*(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(2), 155–176. <https://doi.org/10.1002/job.301>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.
- Holland, J. L. (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (3rd ed.). Psychological Assessment Resources.
- Hong Kong Council of Social Service. (2023). *Social Services Overview*. <https://www.hkcss.org.hk>

- Hong Kong Polytechnic University. (2022). *Master of Occupational Therapy (MOT) Programme: Government Training Sponsorship Scheme*. Retrieved from <https://www.polyu.edu.hk/rs/prospective-students/postgraduate/mot/>
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1996). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 43*(2), 139–149. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.43.2.139>
- International Labour Organization. (2020). *Global employment trends for persons with disabilities: Volume I – Inclusion of persons with disabilities in national employment policies*. International Labour Office. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_735532.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_735532.pdf)
- Kaye, H. S., Jans, L. H., & Jones, E. C. (2011). Why don't employers hire and retain workers with disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation, 21*(4), 526–536. <https://doi.org/10.1007/s10926-011-9302-8>
- Kinoshita, Y., Furukawa, T. A., Kinoshita, K., Honyashiki, M., Omori, I. M., Marshall, M., & Bond, G. R. (2013). *Supported employment for adults with severe mental illness*. *Cochrane Database of Systematic Reviews, (9)*, CD008297. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD008297.pub2>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- Labour and Welfare Bureau. (2016). *Hong Kong Rehabilitation Programme Plan Mid-term Review Report*. <https://www.lwb.gov.hk/en/highlights/rpp/index.html>
- Labour and Welfare Bureau. (2023). *Charter for Inclusive Employment and Recognition Scheme*. [https://www.lwb.gov.hk/tc/highlights/charter\\_scheme/doc/Booklet\\_Deisgn\\_chi.pdf](https://www.lwb.gov.hk/tc/highlights/charter_scheme/doc/Booklet_Deisgn_chi.pdf)

- Labour and Welfare Bureau. (2020). *Persons with Disabilities and Rehabilitation. Programme Plan (RPP)*. Hong Kong SAR Government. [https://www.lwb.gov.hk/en/highlights/rpp/Final\\_RPP\\_Report\\_ENG.pdf](https://www.lwb.gov.hk/en/highlights/rpp/Final_RPP_Report_ENG.pdf)
- Legislative Council Panel on Welfare Services. (2000). *Funding and Service Agreements Overview*. <https://www.legco.gov.hk/yr99-00/chinese/panels/ws/papers/b1342c03.pdf>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Liu, Y., Chiu, Y.-C. J., Guennouni, N., & Conyers, L. M. (2024). *Career Development of College Students With Disabilities: A Scoping Review*. *Journal of Career Development*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/08948453241236114>
- London, M. (1983). Toward a theory of career motivation. *Academy of Management Review*, 8(4), 620–630. <https://doi.org/10.5465/amr.1983.4284664>
- London, M. (1993). Relationships between career motivation, empowerment and support for career development. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(1), 55–69. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1993.tb00516.x>
- London, M., & Mone, E. M. (1987). *Career management and survival in the workplace: Helping employees make tough career decisions, stay motivated, and reduce career stress*. Jossey-Bass.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>
- Luecking, R. G. (2009). *The way to work: How to facilitate work experiences for youth in transition* (2nd ed.). Baltimore, MD: Brookes Publishing.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How*

- organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers. <https://www.holybooks.com/wp-content/uploads/Motivation-and-Personality-Maslow.pdf>
- Norstedt, M., & Germundsson, P. (2023). Motives for entrepreneurship and establishing one's own business among people with disabilities: Findings from a scoping review, *Disability & Society*, 38:2, 247-266, DOI: 10.1080/09687599.2021.1919504.
- Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548–577. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2005.06.003>
- Morley, C., & O'Bree, C. (2021). Critical reflection: An imperative skill for social work practice in neoliberal organisations? *Social Sciences*, 10(3), 97. <https://doi.org/10.3390/socsci10030097>
- National Disability Insurance Agency. (2025, May26). *Employment Supports Overview*. <https://www.ndis.gov.au/>
- Nikolopoulou, K. (2023, June 22). *What is snowball sampling?* | Definition & examples. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/snowball-sampling/>
- OBC360°. (2024). *障害者雇用促進法とは？* <https://www.obc.co.jp/360/list/post327>
- O'Brien, L. (2007). Achieving a successful and sustainable return to the workforce after ABI: A client-centred approach. *Brain Injury*, 21(5), 465–478. <https://doi.org/10.1080/02699050701315134>
- O'Brien, J., & Dempsey, I. (2004). Comparative analysis of employment

- services for people with intellectual disabilities in Australia, Finland and Sweden. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 29(3), 215–223. <https://doi.org/10.1080/13668250410001707988>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pizzolato, J. E., & Ozaki, C. C. (2007). Moving toward self-authorship: Investigating outcomes of learning partnerships. *Journal of College Student Development*, 48(2), 196–214. <https://doi.org/10.1353/csd.2007.0019>
- Pryor, R. G. L., & Bright, J. E. H. (2011). *The chaos theory of careers: A new perspective on working in the twenty-first century* (2nd ed.). Routledge.
- Tvedalen, T. C., & Braathen, T. N. (2025). School-to-work experiences among disabled youths combining upper secondary school and work apprenticeship: a study from Norway. *Disability & Society*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/09687599.2025.2494138>
- The Centre for Civil Society and Governance at The University of Hong Kong. (2022). *Jockey Club Inclusion Index: Research report on disability inclusion in Hong Kong*. [https://www.hku.hk/press/c\\_news\\_detail\\_24452.html](https://www.hku.hk/press/c_news_detail_24452.html)
- Tsang, H. W. H., Fung, K. M. T., & Chung, R. C. K. (2010). Self-stigma and stages of change as predictors of treatment adherence of individuals with schizophrenia. *Psychiatry Research*, 180(1), 10–15. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2009.01.030>
- Tu, W., Hsieh, C. W., Chen, C. A., & Wen, B. (2023). Public service motivation, performance-contingent pay, and job satisfaction of street-level bureaucrats. *Public Personnel Management*, 52(4), 467–492. <https://doi.org/10.1177/00910260231201628>

- Rehabilitation Advisory Committee. (2020). *Hong Kong Rehabilitation Programme Plan*. <https://www.lwb.gov.hk/en/highlights/rpp/rpp2020.html>
- Rubin, A., & Babbie, E. R. (2016). *Empowerment series: Research methods for social work* (9th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Santilli, S., Valbusa, I., Rinaldi, B., & Ginevra, M. C. (2024). Life satisfaction, courage, and career adaptability in a group of Italian workers. *Social Sciences, 13*(2), 106. <https://doi.org/10.3390/socsci13020106>
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 42–70). John Wiley & Sons.
- Saleebey, D. (Ed.). (2006). *The strengths perspective in social work practice* (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist, 55* (1), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- Schur, L., Kruse, D., Blasi, J., & Blanck, P. (2009). Is disability disabling in all workplaces? Workplace disparities and corporate culture. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society, 48*(3), 381–410. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.2009.00565.x>
- Schlossberg, N. K. (2011). The challenge of change: The transition model and its applications. *Journal of Employment Counseling, 48*(4), 159–162. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2011.tb01102.x>
- Smith, L. (2013). The social identity approach to disability: Bridging theory and practice. *American Psychologist, 68*(3),

206–217. <https://doi.org/10.1037/a0032559>

Social Welfare Department. (2024, Dec30). *Employment Support Services for Persons with Disabilities*. <https://www.swd.gov.hk>

Weil, M., Reisch, M., & Ohmer, M. L. (Eds.). (2013). *The handbook of community practice* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

World Health Organization. (1974). *Rehabilitation: Report of the Expert Committee on Medical Rehabilitation*. Geneva: World Health Organization.

Wehman, P., Taylor, J., Brooke, V., Avellone, L., Whittenburg, H., Ham, W., Brooke, A. M., & Carr, S. (2018). Toward Competitive Employment for Persons with Intellectual and Developmental Disabilities: What Progress Have We Made and Where Do We Need to Go. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 43(3), 131-144. <https://doi.org/10.1177/1540796918777730> (Original work published 2018)

Wehmeyer, M. L., & Palmer, S. B. (2003). Adult outcomes for students with cognitive disabilities three years after high school: The impact of self-determination. *Education and Training in Developmental Disabilities*, 38(2), 131–144.

Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21–33. <https://doi.org/10.1006/jrpe.1997.2162>

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

U.S. Department of Labor, Employment & Training Administration. (2020). *Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA) – One-Stop Career*

Centers. <https://www.dol.gov/agencies/eta/wioa/programs>

- von Schrader, S., Malzer, V., & Bruyère, S. (2014). Perspectives on disability disclosure: The importance of employer practices and workplace climate. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 26(4), 237–255. <https://doi.org/10.1007/s10672-013-9227-9>
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774–800. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- Yung, B. (2014). Differential public service motivation among Hong Kong public officials: A qualitative study. *Public Personnel Management*, 43(4), 415–441. <https://doi.org/10.1177/0091026014533092>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7–24). Nelson-Hall.
- Yilmaz, V. (2019). An examination of disability and employment policy in Turkey through the perspectives of disability non-governmental organisations and policy-makers. *Disability & Society*, 35(5), 760–782. <https://doi.org/10.1080/09687599.2019.1649124>

## 附錄一、臺灣與香港用詞對照表

臺灣用詞	香港用詞
身心障礙者	殘疾人士
就業服務	殘疾人士輔助就業培訓
職能治療師	職業治療師
社會工作人員	社會工作者（社工）
精神障礙者	精神病患
情緒障礙者	情緒病患
精神康復者	精神復元人士
職場協助	就業支援



## 附錄二、研究倫理審查核可證明書



國立臺灣師範大學  
National Taiwan Normal University

臺北市大安區和平東路一段162號  
162, Section 1, Heping E. Rd.,  
Taipei City 106, Taiwan.  
Tel : 886-2-7749-1903

### 研究倫理審查核可證明書

**計畫名稱：**探討香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士服務歷程  
**案件編號：**202410HS017  
**校/系/計畫主持人：**國立臺灣師範大學/復健諮商與高齡福祉研究所/林凱翹碩士生  
**校/系/共同主持人：**國立臺灣師範大學/復健諮商與高齡福祉研究所/陳貞夙副教授  
**計畫書版本/日期：**Version 2/ 2024-10-23  
**知情同意文件版本/日期：**Version 4/ 2024-10-28  
**案件類型：**微小風險審查案件  
**審查聲明：**本案若有疑義，經研究倫理審查會決議，本會有權撤銷本案核可證明。  
**通過日期：**西元2024年11月06日  
**有效期間：**西元2024年11月30日至西元2025年08月30日止  
※計畫內容若有任何修改，或增加招募人數，應申請變更審查通過後，始得實施。  
※本案應於核可證明屆期前申請持續審查通過，方可繼續執行。並應於核可證明屆期後三個月內，申請結案審查。

國立臺灣師範大學研究倫理審查委員會  
主任委員

潘淑滿

西元2024年11月11日




### Certificate of REC Approval

**Proposal Title:**A Study of Vocational Rehabilitation Counselling Professionals' s Service Processes  
**REC Number:**202410HS017  
**University/Dept./Principal Investigator:** National Taiwan Normal University/ Graduate Institute of Rehabilitation Counseling and Gerontological Wellbeing/ Master's Student Lam Hoi Kiu Heidi  
**University/Dept./Co-Principal Investigator:**National Taiwan Normal University/ Graduate Institute of Rehabilitation Counseling and Gerontological Wellbeing/ Associate Professor Jen-Suh Chern  
**Project Version/Date:**Version 2/ 2024-10-23  
**Informed Consent Document Version/Date:**Version 4/ 2024-10-28  
**Type/REC Announcement:**Expedited Review  
NTNUREC retains the right to revoke the approval before the final endorsement by board.  
**Approval Date:** November 06, 2024  
**Effective Period:**November 30, 2024 to August 30, 2025  
※Amendments should be submitted to REC before implementation if there are any changes to the approved protocol, including increasing participant enrollment.  
※Continuing Review Applications should be submitted to REC before the current approval expires. The final report should be submitted within 3 months after expiration.

Shu-Man Pan

*Shu-Man Pan*

### 附錄三、研究參與知情同意書

	國立臺灣師範大學研究倫理審查委員會
	<b>研究參與者知情同意書</b>

<b>計畫名稱：</b> 探討香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士服務歷程
<b>研究機構名稱：</b> 國立臺灣師範大學復健諮商與高齡福祉研究所
<b>經費來源：</b> 本案無經費挹注，由研究者自籌執行
<b>計畫主持人：</b> 林凱翹 <b>職稱：</b> 研究生
<b>共(協)同主持人：</b> 陳貞夙 <b>職稱：</b> 副教授
<b>※研究計畫聯絡人：</b> 林凱翹 <b>電話：</b>
<b>1. 研究背景與目的：</b> <p>本計畫為研究生碩士論文，研究旨在探究香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士服務歷程，在研究香港身心障礙者就業輔導服務架構時，發現與臺灣有許多不相同的地方，包括人員架構編制、服務項目、服務流程、社會對身心障礙者投入職場的接受程度等。</p> <p>故本研究目的了解香港身障人士就業輔導的藍圖及優化生涯輔導服務系統（包括專業人員的訓練、服務系統優化建議），包括服務人員的生涯發展規劃，例如持續任職的意願、不願持續任職的因素、持續任職的未來發展願景。</p>
<b>2. 研究方法及程序：</b> <p>研究方法採用質性研究，以半結構式的深度訪談來蒐集資料，將透過滾雪球抽樣方法，從合適的研究參與者中去進行訪談（探討香港身障人士就業輔導的藍圖及專業人士之服務歷程），並請他們介紹其週遭適合接受訪問的研究參與者。計畫主持人以線上形式說明招募稿內容，招募合適之研究參與者。主要以線上招募受訪對象、以快遞形式讓其簽署知情同意書並收回，其後使用線上全程錄音方式進行約 2 小時內之訪談。</p> <p>研究參與者約 6-8 位，以滾雪球方法以線上招募適合的受訪者，以香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士（社會工作、職能治療師、就業輔導主任、教育心理學家等）為研究對象。</p>
<b>3. 參與研究的篩選條件，及研究進行中的禁忌或限制活動：</b> <p>研究參與者最少要累積香港身心障礙者就業輔導工作經驗一年以上，或是曾參與推廣香港身心障礙者就業輔導工作之受資助計畫一年以上，且在接受訪談當下任職身心障礙者就業輔導相關工作，如：教育心理學家、社工、職能治療師等。</p>

不同教育背景、機構服務、性別、不限服務身心障礙障別類型之專業人員。

#### 4. 可能產生之副作用、危險及處理方法：

本研究會蒐集研究參與者相關隱私資料，計畫主持人將會全程以加密和妥善方式保存資料，在資料分析時採用匿名代號，不會在研究結果中出現可識別出研究參與者的個人資料。

#### 5. 研究預期效果與對研究參與者的益處或報償：

為感謝您的參與付出，在接受線上訪談後，研究團隊將以快遞形式寄出回饋超市現金購物卷港幣 \$100 元。若中途退出，無須退還超市現金購物卷。

#### 6. 研究材料保存期限、運用規劃及機密性：

(1) 研究資料使用地點：僅於國內使用。

(2) 研究資料性質、保存人員、保存地點、保護方式：

A. 資料性質為：紙本資料 電子檔案

B. 保存人員為：計畫主持人 其他：\_\_\_\_\_

C. 保存地點為：計畫主持人研究室櫃子 計畫主持人研究電腦 其他：  
\_\_\_\_\_

D. 保護方式為：僅計畫主持人有研究室鑰匙可取得資料

僅計畫主持人有電腦密碼可取得資料 其他：  
\_\_\_\_\_

(3) 保存期限：本研究將保存您的資料至通過研究倫理結案審查後 3 年銷燬，直至 2028 年/ 08 月/ 30 日為止。屆期將以碎紙機銷燬紙本資料、刪除所有研究資料電子檔案、其他：方式處理您的資料。

(4) 機密性：研究計畫主持人將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您個人隱私之資料視同機密處理。將來發表研究結果時，您的身份將被充分保密。凡簽署了知情同意書，即表示您同意各項原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據，符合相關法律和各種規範要求；上述人員承諾維繫您身分之機密性。

#### 7. 研究之退出與中止：

(1) 您可決定是否參加本研究，研究過程中您可隨時撤銷同意，退出研究，不須任何理由，且不會引起任何不愉快或影響您的權益。若您決定撤回同意，可與計畫主持人或聯絡人聯繫，以利協助您退出研究。您也已充份了解計畫主持人、經費來源單位，或研究計畫監督單位亦可能於必要時中止本研究進行。

(2) 若中途退出研究，研究團隊對您的資料將：銷毀不再作為分析。仍納入研究分析使用。

#### 8. 損害補償或保險：

本研究依計畫執行，若因參與本研究而發生不良事件或損害，將由國立臺灣師範大學負損害補償責任。您簽署本知情同意書後，在法律上的權利不會因此受影響。

## 9. 參與者權利：

- (1) 研究計畫主持人或研究人員已經妥善地向您說明了研究內容與相關資訊，並告知可能影響您參與研究意願的所有資訊。
- (2) 若您有任何疑問，可向研究人員詢問，研究人員將據實回答。
- (3) 研究計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。
- (4) 若您有任何研究相關的疑問要與計畫主持人或研究團隊聯繫，請與我們聯繫：

※研究計畫主持人/聯絡人：林凱翹 研究生 電話：

Email: \_\_\_\_\_

- (5) 申訴電話：如果您因參與本研究而感到權益受損或受到傷害，可向國立臺灣師範大學研究倫理審查委員會申訴（電話：(02)7749-1903 或 電子郵件信箱：ntnurec@ntnu.edu.tw）。

## 10. 聲明及簽名：

### 研究者聲明

- (1) 此份知情同意書，應由臺師大研究倫理審查委員會審查核可，且有核可證明可供查閱。
- (2) 計畫主持人應向參與者解釋研究內容，包括研究目的、方法、參加研究可能遭遇的風險和效益等知情同意書中列出的各項說明。並妥善答覆參與者提出之所有疑問。

計畫主持人簽名： \_\_\_\_\_

日期：           年           月           日

### 參與者聲明

我已了解以上的資訊且同意參與此項研究計畫。

參與者簽名： \_\_\_\_\_

日期：           年           月           日

## 附錄四、研究參與招募說明稿

### 探討香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士服務歷程 招募說明

您好：

我是國立臺灣師範大學復健諮商與高齡福祉研究所碩士班研究生林凱翹。本研究目的為了解香港身心障礙者就業輔導的藍圖以及了解協助身心障礙者就業輔導之專業人士之服務歷程。如果您是教育心理學家、社會工作者、職業治療師、相關範疇之專業人士，邀請您參與此研究。您的分享對了解和改善本港身心障礙者就業政策十分重要。

本研究相關的訊息如下：

**研究名稱：**探討香港身心障礙者就業輔導服務之專業人士服務歷程

**研究機構名稱：**國立臺灣師範大學復健諮商與高齡福祉研究所

**指導教授：**陳貞夙 副教授 電郵：

**聯絡人：**林凱翹 研究生 電郵：

**招募對象：**協助香港身心障礙者就業輔導之專業人士

(教育心理學家、社工、職能治療師、或其他相關專業人士)。

**進行方式：**以一對一線上訪談形式進行並會錄音，預期會採訪1次為2小時內。

**訪談重點：**了解香港身心障礙者就業輔導之藍圖以及協助身心障礙者就業輔導之專業人士之服務歷程

具以下標準者可參與本研究：

- (1) 不限教育背景、機構服務、性別、不限服務身心障礙障別類型之專業人士。
- (2) 最少要累積在香港身心障礙者就業輔導工作經驗一年以上，或是曾參與推廣香港身心障礙者就業輔導工作之受資助計畫一年以上，且在接受訪談當下任職身心障礙者就業輔導相關工作。

本研究所收集的資料將於研究結束3年後銷毀。如有查詢和報名，歡迎以電郵與林凱翹研究生聯絡。期待您支持研究，共同創造更完善的身心障礙者美好的就業未來！

註：本研究已獲得臺灣師範大學研究倫理審查委員會審查通過，歡迎轉載，轉載時不得修改文字。

## 附錄五、研究訪談大綱

### 訪談基本資料

1. 您的性別？ 生理男 生理女 其他
  2. 您的年齡？ 24歲以下 25-30歲 31-40歲 41-50歲 50-65歲
  3. 您從事身心障礙者就業服務的年資？1年 2-3年 4-5年 6年以上
  4. 當初選擇從事殘疾人士（身心障礙者）輔導就業服務的原因？
- 

5. 您服務過那些類別的殘疾人士（身心障礙者）？
- 

### 訪談大綱：

1. 請說明您任職「殘疾人士（身心障礙者輔導就業）」前有哪些工作經驗？
2. 請分別說明您在任職前和後的職涯規劃有什麼不一樣？
3. 請您簡述服務個案流程？（例如：個案的來源、服務過程中所連結使用的資源、服務團隊包括服務時程、服務結案後個案的後送單位有哪些及持續服務如何進行？）
4. 在您過去學習歷程中，有學習過有哪些是與「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」相關的知識或技能？
5. 這些知識與技能對您從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」的助益為何？
6. 在從業「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」時，認為自己需要補強哪些知識與技能？
7. 您覺得有哪些因素支持你從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作？（例如：興趣、價值觀、人格特質、政策、訓練？還有哪些？）
8. 您從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作以來，做了哪些改變？請舉具體的舉例。（例如：家庭生活、個人休閒、進修…….）
9. 您從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作後有哪些變化或成長？
10. 承上題，這些影響對您持續從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作的影響為何？
11. 請您描述目前從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作所遭遇的困難有哪些？
12. 承上題，面對困難時，您的處理方法為何？
13. 任職「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」工作後您的職業生涯或工作目標有哪些調整？
14. 請您描述目前的工作狀況。您對目前工作的滿意度如何？
15. 您對香港政府對殘疾人士（身心障礙者）輔導就業的政策、促進就業資源有什麼看法？

16. 承上題，您運用了哪些外在資源？這些資源的可用性如何？
17. 就您所知，目前香港從事「殘疾人士（身心障礙者）輔導就業」之人才流動情形的原因？
18. 承上題，政府或您所屬單位如何因應人才流動與招募的困難？

