第五章 結論與建議

本研究旨在了解國中、小學校內特殊教育行政協商之運作現況，及行政人員對於特教行政協商的看法。以台北市、台北縣國民中小學校內行政人員為研究對象。本章歸納研究結果作成結論，並依據結論提出建議作為參考。

第一節 結論

根據研究目的、研究問題及研究結果，歸納結論如下：

壹、「無障礙環境的改善」是所有學校行政人員認為最需要協商的特教行政議題

所有學校行政人員認為最需要協商的特教行政議題是「無障礙環境的改善」。「特教學生教室的安排」、「特教學生就讀普通班的編班事宜」、「特教教師之任用與遴聘」、「特教研習及活動的辦理」、「無障礙環境的改善」、「特教學生轉班事宜」等六項協商議題，特教行政人員認為需要協商的程度顯著高於一般行政人員。

「學生權益的維護」是特教行政協商時最應該注意的面向，其中，「校務發展的方向」是一般行政人員同意程度顯著高於特教行政人員。

貳、「處室組長」是目前校內重要的特教行政協商代表人員

目前校內重要的特教行政協商代表人員是「處室組長」，特教行政人員與一般行政人員的調查結果一致。而協

商時不一定非要組長或主任單方面出面協商，只要是與業務相關的處室，派出人員組成協商小組來進行協商亦是較為適宜的方式；「特教推行委員會」為最佳的協商時機，特教行政人員與一般行政人員的看法一致。

其中，「由校長主持協商」的意見，無論特教行政人員或一般行政人員均偏向「不同意」的意見。

參、「整合式協商」是最常被使用的特教行政協商策略

最常被使用的特教行政協商策略是「整合式協商」，而特教行政人員同意程度顯著高於一般行政人員。「調解」是最主要的僵局處理方式，且特教行政人員與一般行政人員的看法一致。若要請中立的第三者調解，以同意「校長」出面調解的比例最高，特教行政人員與一般行政人員的看法一致。

肆、「特教學生教室的安排」及「特教經費的運用」是滿意度最高的特教行政協商項目

特殊教育行政協商滿意度最高的是「特教學生教室的安排」及「特教經費的運用」，「無障礙環境的改善」是滿意度最低的協商項目。

「特教學生就讀普通班的編班事宜」、「特教經費的運用」、「特教學生使用學校各項設備的規定」、「特教教材的購置選用」等四項滿意度，特教行政人員顯著高於一般行政人員。

伍、「增進特教行政單位與其他處室間的共識」是特教行政協商後校內最明顯的改善項目

在特教行政協商後,「增進特教行政單位與其他處室間的共識」是校內最明顯的改善項目,「提升特教評鑑績效」是同意程度最低的改善項目,且特教行政人員與一般行政人員之意見趨於一致。

陸、「對於協商事務的認識與對方不同」是特教行政協商時最常遇到的問題

特教行政協商最常遇到的問題是「對於協商事務的認識與對方不同」,且特教行政人員與一般行政人員,對於特教行政協商之相關問題看法一致。

柒、「讓有關人員確實了解欲協商的內容和意義」是解決特教行政協商問題的最好方式

解決特教行政協商問題最好的方式是「讓有關人員確實了解欲協商的內容和意義」,「採取抵制行動,以爭取對等地位」為最不好的解決途徑。其中,「讓有關人員確實了解欲協商的內容和意義」,特教行政人員較一般行政人員同意此項為良好的解決方式。

第二節 建議

根據本研究的研究結果及文獻探討的分析，提出相關建議如下：

壹、對教育行政機關的建議

一、長期系統性地改善國民中小學無障礙環境

本研究發現,「無障礙環境的改善」是最需要協商的特教行政議題，也是協商時滿意度最低的協商項目。要使無障礙環境改善，除了經費需充足且有系統地撥放，更需要校內相關行政單位均願意共同合作及規劃。建議教育行政機關輔導學校有系統地改善無障礙環境，請有特教背景的人員參與無障礙環境的規劃與決議，使無障礙環境是可用且完善的。

二、辦理校內一般行政人員之特教協商溝通研習

本研究發現「對於協商事務的認識與對方不同」是特教行政協商時最常遇到的問題，且「讓有關人員確實了解欲協商的內容和意義」是特教行政人員較一般行政人員同意的解決方式。由此可知，若能加強一般行政人員對於特教事務的了解，提昇雙方對於特教行政協商時的認知及協商技巧。應能提高特教行政協商時的效益。

貳、對學校行政組織的建議

一、可利用「特教推行委員會」進行特殊教育事務的協商

本研究發現「特教推行委員會」為最佳的協商時機，特教行政人員與一般行政人員的看法一致。協商時不一定

非要組長或主任單方面出面協商，只要是與業務相關的處室，派出人員組成協商小組來進行協商亦是較為適宜的方式。故建議學校組織落實特教推行委員會的執行，定期開會討論校內特教相關議題，在會議中達成協商之成效。

二、加強跨處室行政人員的溝通

本研究發現各協商單位認為最優先考慮的事項是「學生權益的維護」，而協商的策略以整合式協商為目前最常被使用的協商策略，既然都是為了學生的權益而努力，且實際協商時也希望達到雙贏的結果，行政單位平時應互相多了解、多交流，了解對方的工作內容和立場，即能創造最大的工作效益。

三、加強一般行政人員之特教法規之知能

「對於協商事務的認識與對方不同」是特教行政協商時最常遇到的問題，建議校內多舉辦特教宣導活動，為行政人員辦理特教法規之相關研習，或建立獎勵辦法鼓勵一般行政人員參與校外各式特教研習活動，以達到基本時數，加強一般行政人員之特教知能。

參、對未來研究的建議

一、研究對象方面

本研究對象為台北市及台北縣的國中小行政人員，以主任及組長為主，未來研究可考慮是否擴大為校長或特教老師等，或調查高中以上之層級，以不同的角度加以探究。

二、研究內容方面

本研究主要是針對目前國中小的特教行政協商現況，未來研究可以就特教行政協商之歷程作觀察分析，或深度了解協商人員代表的想法及對於特教行政協商的態度。

三、研究方法方面

本研究以問卷調查法蒐集研究資料，資料結果易受研究工具項目之有限而受限，未來研究可以加強質性研究，以焦點訪談或實地至校內搜集協商紀錄做資料的分析，或以某一所學校，長期研究其特教行政協商之歷程。